

DIN EN 14873-2:2005-09 (D)

Umzugsdienste - Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung der Dienstleistung; Deutsche Fassung EN 14873-2:2005

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	3
1 Anwendungsbereich	4
2 Normative Verweisungen	4
3 Bereitstellung einer kundenorientierten Dienstleistung	4
3.1 Allgemeines	4
3.2 Information vor Beginn der Dienstleistung	4
3.3 Eingang und Ausgang eingelagerter Gegenstände (Mindestanforderungen)	6
3.4 Kundendienst nach Erfüllung der Leistung	7
4 Formale Qualitätspolitik	8
4.1 Erarbeitung der Qualitätspolitik	8
4.2 Aufrechterhaltung der Qualitätspolitik	8
4.3 Kommunikation über die Qualitätspolitik	8
5 Verantwortlichkeiten bei der Durchführung, Kontrolle und Überprüfung der Qualitätspolitik	8
6 Qualitätshandbuch	8
6.1 Allgemeines	8
6.2 Kontrolle qualitätsbezogener Dokumente	10
6.3 Bewertung von Subunternehmern	10
6.4 Beseitigung von nicht normgemäßen Leistungen	10
6.5 Korrekturmaßnahmen	10
6.6 Ausbildung	10