E DIN EN 12522:2023-12 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2023-11-10

Umzugsdienste - Umzüge für Privatpersonen - Festlegung von Dienstleistungen; Deutsche und Englische Fassung prEN 12522:2023

Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals - Service specification; German and English version prEN 12522:2023

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort		4
Einleitung		5
1	Anwendungsbereich	6
2	Normative Verweisungen	6
3	Begriffe	6
4	Allgemeine Prinzipien	7
4.1	Allgemeines	7
4.2	Berufliche Qualifikation des Personals	7
4.3	Eignung der Transportmittel	8
4.4	Eignung des Verpackungsmaterials	8
5	Kontaktaufnahme und Vorinformation	8
5.1	Kontaktaufnahme	8
5.2	Anforderungen des Kunden	8
5.3	Informationen zum Ursprungsort und Bestimmungsort	8
5.4	Genaue Beschreibung der Informationen	8
5.5	Besichtigung vor dem Umzug	9
6	Kerndienstleistung	9
7	Optionale Dienstleistungen	9
8	Vertrags- und gesetzlich erforderliche Dokumente	10
8.1	Kostenvoranschlag	10
8.1.1	Inhalt	10
8.1.2	Informationen zu den Vertragsbedingungen	11
8.1.3	Versicherung	11
8.2	Arbeitsauftrag	11
8.2.1	Allgemeines	11
8.2.2	Ankunft am Arbeitsort	12
8.2.3	Abschluss der Dienstleistungen	12
9	Grundsätze für die Vertragsbedingungen	12
9.1	Vertragsbedingungen	12
9.2	Begriffe	12
9.3	Informationen über Bedingungen der Durchführung der Dienstleistungen	12
9.4	Genauigkeit der Angaben	13
9.5	Vergabe eines Untervertrags an dritte Parteien	13
9.6	Verschiebung oder Rücktritt vom Vertrag	13
9.7	Haftung	13
9.8	Bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden zu befolgende Formalitäten	13
9.9	Verfahren der Entschädigung bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden	13
10	Mitarbeiter	14
11	Technische Hilfsmittel	14
11.1	Verpackung, Fahrzeuge und Geräte	14
11.2	Geräte zur mobilen Kommunikation	14
11.3	Arbeits- und Gesundheitsschutz	15
11.4	Lagerung	15
12	Überprüfung und Nachverfolgung der Umzugsdienstleistung für Möbel	15
12.1	Überprüfung	15
12.1.1	Rückmeldungen von Kunden	15
12.1.2	Überprüfung der Rückmeldungen	15
12.1.3	Versicherungsansprüche	15
12.2	Beschwerdemanagement	16
12.2.1	Verfahren	16
12.2.2	Beilegung	16

13 Qualitätsmanagement 16
13.1 Allgemeines 16
13.2 Qualitätspolitik 16
13.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik 16
13.2.2 Aufrechterhaltung einer Qualitätspolitik 16
13.2.3 Bekanntmachung der Qualitätspolitik 16
13.2.4 Durchführung, Kontrolle und Überprüfung der Verantwortlichkeiten der Qualitätspolitik 17
13.3 Internes Audit 17
13.3.1 Auditziele 17
13.3.2 Auditprogramm 17
13.4 Qualitätshandbuch 17
13.4.1 Verfahren der Qualitätslenkung 17
13.4.2 Kontrolle der die Qualität regelnden Dokumente 19
13.5 Managementüberprüfung 19
13.6 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahme 20
13.6.1 Beseitigung der Ursachen der Probleme 20
13.6.2 Bestandsaufnahme der Anzahl und der Art der Beschwerden 20
13.6.3 Abhilfemaßnahmen 20
14 Schutz des Kunden 20
14.1 Nichterfüllung des Vertrags 20
14.2 Vertraulichkeit 20
14.3 Subunternehmer 20