DIN EN 12522-2:1998-08 (D)

Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung von Dienstleistungen; Deutsche Fassung EN 12522-2:1996

Inhalt

Seite

Vorwort 3

Einleitung 3

1 Anwendungsbereich 3

2 Normative Verweisungen 4

3.1 Allgemeines 4
3.2 Vorinformation 4
3.2.1 Mitarbeiter 4
3.2.2 Technische Fertigkeiten 4
3.3 Phase der Durchführung 4
3.3.1 Mitarbeiter 4
3.3.2 Technische Hilfsmittel 5
3.4 Kundendienst nach Erfüllung der Leistung 5

4.1 Qualitätspolitik: Erarbeitung und innerbetriebliche Kommunikation 6
4.2 Verantwortlichkeiten, Mittel und Mitarbeiter zur Durchführung der Kontrolle und Überprüfung der Qualitätspolitik 6
4.3 Qualitätshandbuch 6
4.3.1 Allgemeines 6
4.3.2 Einkauf 6
4.3.3 Personal 6
4.3.4 Ausrüstung 7
4.3.5 Unfälle/Zwischenfälle 7
4.3.6 Qualitätslenkung 7
4.4 Kontrolle der die Qualität regelnden Dokumente 7
4.5 Festlegung von Subunternehmern 7
4.6 Beseitigung von nicht normgemäßen Leistungen 7
4.7 Korrekturmaßnahmen 8
4.8 Ausbildung 8