

# 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