

DIN EN 14873-2



ICS 03.080.30

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

Furniture removal activities –
Storage of furniture and personal effects for private individuals –
Part 2: Provision of the service;
German version EN 14873-2:2005

Activités de déménagement –
Entreposage des meubles et objets mobiliers de particuliers –
Partie 2: Mise en oeuvre du service;
Version allemande EN 14873-2:2005

Gesamtumfang 12 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

Nationales Vorwort

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 320 „Transport – Logistik und Dienstleistungen“ erarbeitet. Das zuständige deutsche Spiegelgremium ist der Arbeitsausschuss AA 4.1-D „Lagerhaltung“ des Normenausschusses Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Diese Europäische Norm ist der zweite Teil einer zweiteiligen Norm, mit der ein Mindestniveau für Unternehmen, die sich mit der Einlagerung von Möbeln und persönlichen Effekten von Privatpersonen beschäftigen, hinsichtlich der Dienstleistung und ihrer Ausführung festgelegt wird. Gemeinsam mit Teil 1 und EN 12522-1 und EN 12522-2, *Umzugsdienste — Umzug für Privatpersonen*, bildet dieser Teil einen Rahmen aus Europäischen Normen, der einen Mindeststandard für Dienstleistungen und Einrichtungen für den Umzug und die Lagerung von Hausrat und persönlichen Effekten für Privatpersonen festlegt.

Deutsche Fassung

**Umzugsdienste —
Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für
Privatpersonen —
Teil 2: Bereitstellung der Dienstleistung**

Furniture removal activities —
Storage of furniture and personal effects for private
individuals —
Part 2: Provision of the service

Activités de déménagement —
Entreposage des meubles et objets mobiliers de particuliers
—
Partie 2: Mise en oeuvre du service

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 4. Mai 2005 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

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
3.2.1 Vorinformation	4
3.2.2 Weitere Angaben.....	5
3.2.3 Bestandteile des Vertrages.....	5
3.2.4 Mitarbeiter.....	6
3.2.5 Technische Fertigkeiten.....	6
3.3 Eingang und Ausgang eingelagerter Gegenstände (Mindestanforderungen)	6
3.3.1 Vorgehen bei Empfang der einzulagernden Gegenstände (gilt nicht für die Selbsteinlagerung).....	6
3.4 Kundendienst nach Erfüllung der Leistung.....	7
3.4.1 Überwachung	7
3.4.2 Reaktion auf den Rücklauf.....	7
3.4.3 Einigung bei Streitigkeiten	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
6.1.1 Einkauf	8
6.1.2 Personal.....	9
6.1.3 Mechanische oder elektrische Anlagen	9
6.1.4 Zwischenfälle/Unfälle	9
6.1.5 Qualitätslenkung.....	9
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