


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Stěhování nábytku pro soukromé osoby - Část 2: Zajištění služby | ČSN EN 12522-2 26 9380 |
|---|--|----------------------------------|

Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals - Part 2: Provision of service

Activités de déménagement - Déménagement de particuliers - Partie 2: Mise en oeuvre du service

Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung von Dienstleistungen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 12522-2:1998. Evropská norma EN 12522-2:1998 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 12522-2:1998. The European Standard EN 12522-2:1998 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,
2000

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

58420

nábytku pro soukromé osoby - Část 2: Specifikace služby (26 9380)

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Lukáš, IČO 41967925

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Miloslav Vomočil

Strana 3

| | |
|-------------------|-------------|
| EVROPSKÁ NORMA | EN 12522-2 |
| EUROPEN STANDARD | Červen 1998 |
| NORME AUROPÉÉNE | |
| EUROPÄISCHE NORME | |

ICS 03.080.30

Deskriptory: moving, services, operating requirements, specifications, user supplier relations, after-sales, quality, organization

Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Stěhování nábytku
pro soukromé osoby - Část 2: Zajištění služby
Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals -
Part 2:Provision of service

Activités de déménagement - Déménagement Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen -
de particuliers - Partie 2: Mise en oeuvre du service Teil 2: Bereitstellung von Dienstleistungen
service

Tato evropská norma byla schválena CEN 13. května 1998. Členové CEN jsou povinni splnit požadavky Vnitřních předpisů CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých je třeba této evropské normě bez jakýchkoli změn dát statut národní normy.

Aktualizované seznamy těchto národních norem s jejich bibliografickými údaji lze na vyžádání obdržet v Ústředním sekretariátu CEN nebo u každého člena.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v jakémkoli jiném jazyku, přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou tento člen zodpovídá a notifikuje ji Ústřednímu sekretariátu, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační organizace Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Holandska, Irsko, Itálie, Německo, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
Ústřední sekretariát: rue de Stassart 36, B-1050 Brussels

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

1 Předmět
normy

..... 6

2 Normativní
odkazy

..... 6

3 Zajištění obvyklé služby stěhování
nábytku..... 6

3.1
Všeobecně

..... 6

3.2 Předběžné
informace

..... 7

3.2.1 Lidské
zdroje

..... 7

| | |
|---|---|
| 3.2.2 Technické dovednosti | 7 |
| 3.3 Prováděcí fáze | 7 |
| 3.3.1 Lidské zdroje | 7 |
| 3.3.2 Technické prostředky | 7 |
| 3.4 Služba po prodeji | 8 |
| 4 Organizace a zavedení pravidel dosažení jakosti "stěhování nábytku" | 8 |
| 4.1 Politika jakosti: vypracování a komunikace ve vlastní firmě | 8 |
| 4.2 Odpovědnosti, prostředky a personál pro řízení, kontrolu a revizi politiky jakosti | 8 |
| 4.3 Příručka jakosti | 9 |
| 4.3.1 Všeobecně | 9 |
| 4.3.2 Nakupování | 9 |
| 4.3.3 Personál | 9 |
| 4.3.4 Zařízení (nezahrnuje spotřební materiály, např. balicí | |

materiál)..... 9

4.3.5

Incidenty/nehody

.....
9

4.3.6 Řízení

jakosti

.....
..... 9

4.4 Dokumenty týkající se řízení

jakosti..... 10

4.5 Ohodnocení

subdodavatelů

..... 10

4.6 Vyloučení nestandardních

služeb..... 10

4.7 Nápravná

opatření

..... 10

4.8

Výcvik

.....
..... 10

Strana 5

Předmluva

Tato evropská norma byla připravena Technickou komisí CEN/TC 320 „Dopravní služby“, jejíž sekretariát vede DS.

Této evropské normě musí být nejpozději do prosince 1998 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu musí být zrušeny nejpozději do prosince 1998.

V souladu s Vnitřními předpisy CEN/CENELEC jsou následující země povinny převzít tuto evropskou normu: Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Island, Itálie, Lucembursko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Toto je část 1 normy na stěhování nábytku pro soukromé osoby, která zahrnuje dvě následující části:

Část 1: Specifikace služby

Úvod

Tato norma tvoří část systému, který se týká stěhování nábytku domácností a movitých věcí a pojednává o službě a zajištění služby pro soukromé osoby, řízené profesionály.

V každé činnosti bylo nezbytné učinit odlišnost mezi „službou“ na jedné straně a „zajištěním služby“ na straně druhé:

- služba: veškeré služby odsouhlasené mezi dodavatelem služby a zákazníkem v rámci kontraktu; obsahuje charakteristiky, které umožní tuto smlouvenou službu ocenit;
- zajištění služby: veškeré prostředky zabývající se dodavatelem služby, které zahrnují personál, zařízení, organizaci a rozpočet se zřetelem na provedení služby.

Systémy odvolávek tvoří užitečné prostředky pro dosažení následujících cílů:

- vytvořit dialog se zákazníky, který je profesně výhodný;
- umožnit zákazníkům identifikovat a srovnávat nabízené služby od různých firem, aby byl dosažen užitek z pozitivního důsledku poctivé soutěže ve volném trhu;
- chránit zákazníky proti opatřením služeb, jejichž charakteristiky nemusí být podle norem;
- umožnit profesionálům z obchodu provádět své aktivity za pomoci technických specifikací, které jsou jasně definovány obecným porozuměním;
- a vzhledem k jednotnému trhu, umožnit činnosti, které by splňovaly potřeby evropského zákazníka jejich uspořádáním, zejména harmonizací obecných podmínek kontraktu.

1 Předmět normy

Tato norma specifikuje minimální kvalitativní a kvantitativní pravidla a charakteristiky zajištění služby stěhování nábytku, specifikacemi služby stěhování nábytku definovanými v EN 12522-1.

Norma také specifikuje požadavky pro dosažení jakosti.

Tato norma se používá pouze k činnostem, které se vztahují k pohybu soukromých osob, kde kontrakt je navázán jednotlivcem nebo zaměstnavatelem nebo zprostředkovatelem, jestliže se požaduje stěhování osobního majetku sestávajícího obecně z majetku, který nemá obchodní charakter a/nebo majetku, který je běžně používán.