

2006

Činnosti spojené se stěhováním nábytku -
Skladování nábytku a osobního majetku
soukromých osob -
Část 2: Zajištění služby

ČSN
EN 14873-2

26 9393

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

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

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14873-2:2005. Evropská norma EN 14873-2:2005 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14873-2:2005. The European Standard EN 14873-2:2005 has the status of a Czech Standard.



© Český normalizační institut, 2006

75134

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

Citované normy

EN 12522-1 zavedena v ČSN EN 12522-1 (26 9380) Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Stěhování nábytku pro soukromé osoby - Část 1: Specifikace služby

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

EN 14873-1:2005 zavedena v ČSN EN 14783-1:2005 (26 9393) Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Skladování nábytku a osobního majetku soukromých osob - Část 1: Specifikace skladovacích zařízení a související zajištění skladu

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Lukáš, IČ 41967925

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Jaroslav Zajíček

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 14873-2 Červen 2005
---	---------------------------

ICS 03.080.30

Činnosti spojené se stěhováním nábytku -
Skladování nábytku a osobního majetku soukromých osob -
Část 2: Zajištění služby
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	Umzugsdienste - Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung der Dienstleistung
---	---

Tato evropská norma byla schválena CEN 2005-05-04.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Maltu, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarsko.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Rídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel

© 2005 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky

Ref. č. EN 14873-2:2005 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

1 Předmět normy

.. 7

2 Normativní odkazy

..... 7

3 Dodávka služby orientované na zákazníka..... 7

3.1 Všeobecně

..... 7

3.2 Informace před započítáním služby..... 7

3.2.1 Předběžné informace	7
3.2.2 Další informace	7
3.2.3 Zásady smlouvy	8
3.2.4 Lidské zdroje	8
3.2.5 Technické dovednosti	8
3.3 Přijetí a vydání skladovaných položek (minimální zajištění)	8
3.3.1 Činnost při přijetí položek ke skladování (nepoužije se pro samoobslužné skladování)	8
3.3.2 Činnost při vydávání skladovaných položek (nepoužije se pro samoobslužné skladování)	9
3.3.3 Lidské zdroje (nepoužije se pro samoobslužné skladování)	9
3.3.4 Technické prostředky	9
3.4 Služba po prodeji	9
3.4.1 Sledování	9
3.4.2 Odpověď na zpětnou vazbu	9
3.4.3 Rozhodování	

sporu	9
4 Formální politika	
kvality	
10	
4.1 Stanovení politiky	
kvality	
10	
4.2 Udržování politiky	
kvality	
10	
4.3 Komunikace politiky	
kvality	10
5 Řízení, kontrolování a revidování odpovědností v politice	
kvality	10
6 Příručka	
kvality	
..	10
6.1 Všeobecně	
.....	10
6.1.1 Nakupování	
.....	10
6.1.2 Personál	
.....	10
6.1.3 Mechanické nebo elektrické zařízení	10
6.1.4 Incidents/nehody	
11	
6.1.5 Řízení kvality	
....	11

6.2	Dokumenty týkající se řízení kvality.....	11
6.3	Subdodavatelé	11
6.4	Vyloučení nestandardních služeb.....	11
6.5	Nápravná opatření	11
6.6	Výcvik	11

Strana 5

Předmluva

Tento dokument (EN 14873-2:2005) byl připraven Technickou komisí CEN/TC 320 „Doprava - Logistika a služby“, jejíž sekretariát zajišťuje DS.

Této evropské normě musí být nejpozději do prosince 2005 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 2005.

Tento dokument byl připraven CEN/TC 320/WG 4 „Činnosti spojené se stěhováním nábytku“, jako druhá část ze dvou částí návrhu evropské normy a byl předložen Technické komisi CEN/TC 320 „Doprava - Logistika a služby“ ke schválení formálním hlasováním CEN.

®ádná existující evropská norma nebude nahrazena případným vydáním této normy.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

Strana 6

Úvod

Tato evropská norma je druhou částí normy sestávající ze dvou částí určených ke stanovení minimální úrovně služby a provedení v podnicích zaměřených na skladování nábytku a osobního majetku

soukromých osob. Společně s Částí 1 a EN 12522-1 a EN 12522-2 „Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Stěhování nábytku pro soukromé osoby“ tvoří soubor evropských norem, které stanovují minimální standard služeb a zařízení pro stěhování a skladování nábytku pro domácnosti a osobního majetku soukromých osob, které mají být dostupné na rovnocenné úrovni napříč Evropským společenstvím.

V rámci každé činnosti bylo nezbytné rozlišit mezi „službou“ na jedné straně, a „zajištěním služby“ na straně druhé:

- *služba*: všechny služby odsouhlasené mezi dodavatelem služby a zákazníkem v rámci smlouvy; včetně charakteristik, které umožní tuto smlouvenou službu ocenit;
- *zajištění služby*: všechny faktory týkající se dodavatele služby, které zahrnují personál, zařízení, organizaci a rozpočet se zřetelem na provedení služby.

Systém odvolávek vytváří užitečné prostředky pro dosažení následujících cílů:

- vytvářet dialog se zákazníky, který je profesně výhodný;
- umožnit zákazníkům zjistit a srovnávat nabízené služby od různých firem, aby byl dosažen pozitivní užitek z poctivé soutěže na volném trhu;
- chránit zákazníky proti poskytování služeb, jejichž charakter nemusí být ve shodě s normami;
- umožnit profesionálům z obchodu provádět jejich činnosti za pomoci technických specifikací, které jsou jasně definované na základě obecného porozumění;
- a konečně, vzhledem k jednotnému trhu umožnit činnosti, které by splňovaly potřeby evropského zákazníka jejich uspořádáním a zejména harmonizací obecných podmínek smlouvy.

Strana 7

1 Předmět normy

Tato evropská norma uvádí činnosti určené k zajištění služby orientované na zákazníka, pro skladování nábytku a osobního majetku soukromých osob. Část 1 stanovuje minimální požadavky na zajištění skladovacích zařízení a je použitelná pro všechny formy skladování, nezávisle na způsobu využití obsahu.

-- Vynechaný text --