

E DIN EN 9110:2017-03 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-02-17

**Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen für Luftfahrt-
Instandhaltungsbetriebe; Deutsche und Englische Fassung FprEN 9110:2016**

**Quality Management Systems - Requirements for Aviation Maintenance
Organizations; German and English version FprEN 9110:2016**

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	5
<i>Begründung</i>	6
<i>Vorwort</i>	6
<i>Verwendungszweck</i>	7
0 Einleitung.....	7
0.1 Allgemeines.....	7
0.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements	8
0.3 Prozessorientierter Ansatz	9
0.3.1 Allgemeines.....	9
0.3.2 „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus.....	10
0.3.3 Risikobasiertes Denken	10
0.4 Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen	11
1 Anwendungsbereich.....	12
2 Normative Verweisungen	12
3 Begriffe	13
4 Kontext der Organisation	15
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	15
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen von interessierten Parteien.....	15
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	15
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	16
5 Führung	17
5.1 Führung und Verpflichtung.....	17
5.1.1 Allgemeines.....	17
5.1.2 Kundenorientierung.....	18
5.2 Politik.....	18
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik	18
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik.....	18
5.2.3 <i>Festlegung und Kommunikation der Sicherheitspolitik</i>	18
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	19
5.3.1 <i>Verantwortlicher Betriebsleiter (en: accountable manager)</i>	19
5.3.2 <i>Qualitätsleiter</i>	19
5.3.3 <i>Andere Beauftragte</i>	20
6 Planung.....	20
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	20
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	21
6.3 Planung von Änderungen	21
7 Unterstützung.....	22
7.1 Ressourcen	22
7.1.1 Allgemeines.....	22

7.1.2	Personen	22
7.1.3	Infrastruktur.....	22
7.1.4	Prozessumgebung.....	22
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	23
7.1.6	Wissen der Organisation.....	24
7.2	Kompetenz.....	24
7.3	Bewusstsein	25
7.4	Kommunikation.....	25
7.5	Dokumentierte Information	26
7.5.1	Allgemeines.....	26
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren.....	26
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information	26
8	Betrieb	27
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung.....	27
8.1.1	<i>Betriebliches Risikomanagement</i>	29
8.1.2	<i>Konfigurationsmanagement</i>	29
8.1.3	<i>Produktsicherheit</i>	29
8.1.4	<i>Verhinderung gefälschter Teile</i>	30
8.1.5	<i>Verhinderung von Teilen zweifelhafter Herkunft</i>	30
8.1.6	<i>Einbau freigegebener Teile</i>	30
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	31
8.2.1	Kommunikation mit den Kunden	31
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	31
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen.....	31
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	32
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	32
8.3.1	Allgemeines.....	32
8.3.2	Entwicklungsplanung	33
8.3.3	Entwicklungseingaben	33
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	34
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	34
8.3.6	Entwicklungsänderungen.....	35
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	35
8.4.1	Allgemeines.....	35
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung	36
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	37
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	39
8.5.1	Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung	39
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	41
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	41
8.5.4	Erhaltung	42
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	42
8.5.6	Überwachung von Änderungen	42
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	43
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	43
9	Bewertung der Leistung.....	45
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	45
9.1.1	Allgemeines.....	45
9.1.2	Kundenzufriedenheit.....	45
9.1.3	Analyse und Auswertung	45
9.2	Internes Audit.....	46
9.3	Managementbewertung	47
9.3.1	Allgemeines.....	47
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung.....	47
9.3.3	Ergebnisse für die Managementbewertung.....	47
10	Verbesserung.....	48

10.1	Allgemeines	48
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	48
10.3	Fortlaufende Verbesserung	49
Anhang A (informativ) Erläuterung der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte.....		50
A.1	Struktur und Terminologie	50
A.2	Produkte und Dienstleistungen.....	50
A.3	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.....	51
A.4	Risikobasiertes Denken	51
A.5	Anwendbarkeit	52
A.6	Dokumentierte Information	52
A.7	Wissen der Organisation.....	53
A.8	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	53
Anhang B (informativ) Andere Internationale Normen des ISO/TC 176 zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen		55
Anhang C (informativ) Andere Normen zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen, die von der internationalen QM-Gruppe der Luft- und Raumfahrt entwickelt wurden.....		59
Anhang D (informativ) Literaturhinweise		62
Anhang E (informativ) Literaturhinweise Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung		64

Bilder

Bild 1 — Schematische Darstellung der Elemente eines Einzelprozesses	9
Bild 2 — Darstellung der Struktur dieser Internationalen Norm im PDCA-Zyklus.....	10