DIN EN 9120:2010-11 (D/E)

Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen für Händler und Lagerhalter der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung; Deutsche und Englische Fassung EN 9120:2010

Quality Management Systems - Requirements for Aviation, Space and Defence Distributors; German and English version EN 9120:2010

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Vorwort 5

Überarbeitungszusammenfassung 5

0 Einleitung 6
0.1 Allgemeines 6
0.2 Prozessorientierter Ansatz 6

1 Anwendungsbereich 8
1.1 Allgemeines 8
1.2 Anwendung 8

2 Normative Verweisungen 9

3 Begriffe 9

4 Qualitätsmanagementsystem 10
4.1 Allgemeine Anforderungen 10
4.2 Dokumentationsanforderungen 11
4.2.1 Allgemeines 11
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch 12
4.2.3 Lenkung von Dokumenten 12
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen 12

5 Verantwortung der Leitung 13
5.1 Verpflichtung der Leitung 13
5.2 Kundenorientierung 13
5.3 Qualitätspolitik 13
5.4 Planung 14
5.4.1 Qualitätsziele 14
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems 14
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation 14
5.5.1 Verantwortung und Befugnis 14
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung 14
5.5.3 Interne Kommunikation 14
5.6 Managementbewertung 15
5.6.1 Allgemeines 15
5.6.2 Eingaben für die Bewertung 15
5.6.3 Ergebnisse der Bewertung 15

6 Management von Ressourcen 15
6.1 Bereitstellung von Ressourcen 15
6.2 Personelle Ressourcen 16
6.2.1 Allgemeines 16
6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein 16
6.3 Infrastruktur 16
6.4 Arbeitsumgebung 16

7 Produktrealisierung 16

7.1 Planung der Produktrealisierung 16
7.1.1 *Konfigurationsmanagement* 17
7.1.2 *Lenkung von Arbeitsverlagerungen* 17
7.2 Kundenbezogene Prozesse 18
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt 18
7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt 18
7.2.3 Kommunikation mit den Kunden 18
7.3 Entwicklung 19
7.4 Beschaffung 19
7.4.1 Beschaffungsprozess 19
7.4.2 Beschaffungsangaben 20
7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten 20
7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung 21
7.5.1 Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung 21
7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung 22
7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit 22
7.5.4 Eigentum des Kunden 22
7.5.5 Produkterhaltung 22
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln 23

8 Messung, Analyse und Verbesserung 24
8.1 Allgemeines 24
8.2 Überwachung und Messung 24
8.2.1 Kundenzufriedenheit 24
8.2.2 Internes Audit 24
8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen 25
8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts 25
8.2.5 *Konformitätsnachweis* 26
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte 26
8.4 Datenanalyse 27
8.5 Verbesserung 27
8.5.1 Ständige Verbesserung 27
8.5.2 Korrekturmaßnahmen 28
8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen 28

Literaturhinweise 29

Contents

Page

Foreword 4

FOREWORD 5

REVISION SUMMARY/RATIONALE 5

0 Introduction 6
0.1 General 6
0.2 Process approach 6

Quality management systems — Requirements 8

1 Scope 8
1.1 General 8
1.2 Application 8

2 Normative references 9

3 Terms and definitions 9
3.1 *Airworthiness certificate* 9
3.2 *Certificate of conformity* 9
3.3 *Counterfeit part* 9
3.4 *Distributor* 9
3.5 *Risk* 9
3.6 *Splitting* 10
3.7 *Suspected unapproved part* 10
3.8 *Test report* 10

4 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM 10
4.1 General requirements 10
4.2 Documentation Requirements 11
4.2.1 General 11
4.2.2 Quality Manual 11
4.2.3 Control of Documents 12
4.2.4 Control of Records 12

5 MANAGEMENT RESPONSIBILITY 13
5.1 Management Commitment 13
5.2 Customer Focus 13
5.3 Quality Policy 13
5.4 Planning 13
5.4.1 Quality Objectives 13
5.4.2 Quality Management System Planning 13
5.5 Responsibility, Authority and Communication 14
5.5.1 Responsibility and Authority 14
5.5.2 Management Representative 14
5.5.3 Internal Communication 14
5.6 Management Review 14
5.6.1 General 14
5.6.2 Review Input 14
5.6.3 Review Output 15

6 RESOURCE MANAGEMENT 15
6.1 Provision of Resources 15
6.2 Human Resources 15
6.2.1 General 15
6.2.2 Competence, Training and Awareness 15

6.3 Infrastructure 16
6.4 Work Environment 16

7 PRODUCT REALIZATION 16
7.1 Planning of Product Realization 16
7.1.1 *Configuration Management* 16
7.1.2 *Control of work transfers* 17
7.2 Customer related processes 17
7.2.1 Determination of requirements related to the product 17
7.2.2 Review of Requirements Related to the Product 17
7.2.3 Customer Communication 18
7.3 Design and Development 18
7.4 Purchasing 18
7.4.1 Purchasing Process 18
7.4.2 Purchasing Information 19
7.4.3 Verification of Purchased Product 19
7.5 Production and Service Provision 20
7.5.1 Control of Production and Service Provision 20
7.5.2 Validation of Processes for Production and Service Provision 20
7.5.4 Customer Property 21
7.5.5 Preservation of Product 21
7.6 Control of Monitoring and Measuring Equipment 22

8 MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT 22
8.1 General 22
8.2 Monitoring and Measurement 23
8.2.1 Customer Satisfaction 23
8.2.2 Internal Audit 23
8.2.3 Monitoring and Measurement of Processes 23
8.2.4 Monitoring and Measurement of Product 24
8.2.5 Evidence of conformity 24
8.3 Control of Nonconforming Product 25
8.4 Analysis of Data 26
8.5 Improvement 26
8.5.1 Continual Improvement 26
8.5.2 Corrective Action 26
8.5.3 Preventive Action 27

BIBLIOGRAPHY 28