

# DIN EN 9110:2011-02 (D)

## Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen für Luftfahrt- Instandhaltungsbetriebe; Deutsche und Englische Fassung EN 9110:2010

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
0 Einleitung .....	6
0.1 Allgemeines .....	6
0.2 Prozessorientierter Ansatz .....	6
1 Anwendungsbereich .....	9
1.1 Allgemeines .....	9
1.2 Anwendung .....	9
2 Normative Verweisungen .....	10
3 Begriffe .....	10
4 Qualitätsmanagementsystem .....	12
4.1 Allgemeine Anforderungen .....	12
4.2 Dokumentationsanforderungen .....	13
4.2.1 Allgemeines .....	13
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch .....	14
4.2.3 Lenkung von Dokumenten .....	15
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen .....	15
5 Verantwortung der obersten Leitung .....	15
5.1 Verpflichtung der obersten Leitung .....	15
5.2 Kundenorientierung .....	16
5.3 Qualitätspolitik .....	16
5.4 Planung .....	16
5.4.1 Qualitätsziele .....	16
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems .....	16
5.4.3 <i>Sicherheitsziele</i> .....	16
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation .....	17
5.5.1 Verantwortung und Befugnis .....	17
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung .....	17
5.5.3 Interne Kommunikation .....	17
5.6 Managementbewertung .....	17
5.6.1 Allgemeines .....	17
5.6.2 Eingaben für die Überprüfung .....	18
5.6.3 Ergebnisse der Überprüfung .....	18
5.7 <i>Sicherheitspolitik</i> .....	18
6 Management von Ressourcen .....	19
6.1 Bereitstellung von Ressourcen .....	19
6.2 Personelle Ressourcen .....	19
6.2.1 Allgemeines .....	19
6.2.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung .....	19
6.3 Infrastruktur .....	20
6.4 Arbeitsumgebung .....	20
7 Produktrealisierung .....	21
7.1 Planung der Produktrealisierung .....	21
7.1.1 <i>Projektmanagement</i> .....	22
7.1.2 <i>Risikomanagement</i> .....	22
7.1.3 <i>Konfigurationsmanagement</i> .....	22
7.1.4 <i>Lenkung von Arbeitsverlagerungen</i> .....	22
7.2 Kundenbezogene Prozesse .....	23

7.2.1	Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt.....	23
7.2.2	Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt.....	23
7.2.3	Kommunikation mit den Kunden .....	24
7.3	Entwicklung.....	24
7.3.1	Entwicklungsplanung.....	24
7.3.2	Entwicklungseingaben.....	25
7.3.3	Entwicklungsergebnisse.....	25
7.3.4	Entwicklungsbewertung .....	25
7.3.5	Entwicklungsverifizierung .....	26
7.3.6	Entwicklungsvalidierung .....	26
7.3.7	Lenkung von Entwicklungsänderungen .....	26
7.4	Beschaffung .....	26
7.4.1	Beschaffungsprozess .....	26
7.4.2	Beschaffungsangaben .....	27
7.4.3	Verifizierung von beschafften Produkten .....	28
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung .....	29
7.5.1	Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung .....	29
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung .....	31
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	31
7.5.4	Eigentum des Kunden.....	32
7.5.5	Produkterhaltung.....	32
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln.....	33
8	Messung, Analyse und Verbesserung.....	34
8.1	Allgemeines.....	34
8.2	Überwachung und Messung.....	34
8.2.1	Kundenzufriedenheit .....	34
8.2.2	Internes Audit.....	35
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen .....	35
8.2.4	Überwachung und Messung des Produkts .....	36
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte .....	37
8.4	Datenanalyse.....	38
8.5	Verbesserung.....	38
8.5.1	Ständige Verbesserung.....	38
8.5.2	Korrekturmaßnahmen .....	38
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen .....	39
	Literaturhinweise .....	40