

E DIN EN 9120:2017-03 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-02-17

Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen für Händler und Lagerhalter der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung; Deutsche und Englische Fassung FprEN 9120:2016

Quality Management Systems - Requirements for Aviation, Space and Defence Distributors; German and English version FprEN 9120:2016

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	5
<i>Erläuterung</i>	6
<i>Vorwort</i>	6
<i>Verwendungszweck</i>	7
0 Einleitung.....	8
0.1 Allgemeines	8
0.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements	9
0.3 Prozessorientierter Ansatz	9
0.3.1 Allgemeines	9
0.3.2 „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus.....	10
0.3.3 Risikobasiertes Denken	11
0.4 Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen	12
1 Anwendungsbereich.....	13
2 Normative Verweisungen	13
3 Begriffe	14
4 Kontext der Organisation	15
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	15
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.....	15
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	16
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
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	19
6 Planung.....	19
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	19
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	20
6.3 Planung von Änderungen	21
7 Unterstützung.....	21
7.1 Ressourcen	21
7.1.1 Allgemeines	21
7.1.2 Personen	21
7.1.3 Infrastruktur.....	21
7.1.4 Prozessumgebung	22

7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	22
7.1.6	Wissen der Organisation.....	23
7.2	Kompetenz.....	23
7.3	Bewusstsein	24
7.4	Kommunikation.....	24
7.5	Dokumentierte Information	24
7.5.1	Allgemeines.....	24
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren.....	25
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information	25
8	Betrieb	26
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung.....	26
8.1.1	<i>(Nicht verwendet)</i>	28
8.1.2	<i>Konfigurationsmanagement</i>	28
8.1.3	<i>(Nicht verwendet)</i>	28
8.1.4	<i>Verhinderung gefälschter Teile</i>	28
8.1.5	<i>Verhinderung von Teilen zweifelhafter Herkunft</i>	29
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	29
8.2.1	Kommunikation mit den Kunden	29
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	29
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen.....	30
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	30
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	30
8.3.1	Allgemeines.....	30
8.3.2	Entwicklungsplanung	31
8.3.3	Entwicklungseingaben	31
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	32
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	32
8.3.6	Entwicklungsänderungen.....	32
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	33
8.4.1	Allgemeines.....	33
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung	34
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	35
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	36
8.5.1	Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung.....	36
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	38
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	39
8.5.4	Erhaltung	39
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	39
8.5.6	Überwachung von Änderungen	40
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	40
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	40
9	Bewertung der Leistung.....	42
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	42
9.1.1	Allgemeines.....	42
9.1.2	Kundenzufriedenheit.....	42
9.1.3	Analyse und Bewertung	43
9.2	Internes Audit.....	43
9.3	Managementbewertung	44
9.3.1	Allgemeines.....	44
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung.....	44
9.3.3	Ergebnisse für die Managementbewertung.....	45
10	Verbesserung.....	45
10.1	Allgemeines.....	45
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	45
10.3	Fortlaufende Verbesserung	46
Anhang A (informativ) Erläuterung der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte		47

A.1	Struktur und Terminologie	47
A.2	Produkte und Dienstleistungen.....	47
A.3	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.....	48
A.4	Risikobasiertes Denken	48
A.5	Anwendbarkeit	49
A.6	Dokumentierte Information	49
A.7	Wissen der Organisation.....	50
A.8	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	50
Anhang B (informativ) Andere Internationale Normen des ISO/TC 176 zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen		51
Anhang C (informativ) <i>Andere Normen zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen, die von der internationalen QM-Gruppe der Luft- und Raumfahrt entwickelt wurden</i>		55
Anhang D (informative) Literaturhinweise.....		59
Anhang E (informative) <i>Literaturhinweise — Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung</i>		61

Bilder

Bild 1 — Schematische Darstellung der Elemente eines Einzelprozesses	10
Bild 2 — Darstellung der Struktur dieser Internationalen Norm im PDCA-Zyklus.....	11