

# 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
<i>Vorwort</i> .....	5
<i>Überarbeitungszusammenfassung</i> .....	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	<i>Konfigurationsmanagement</i> .....	17
7.1.2	<i>Lenkung von Arbeitsverlagerungen</i> .....	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	<i>Konformitätsnachweis</i> .....	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
<b>FOREWORD.....</b>	<b>5</b>
<b>REVISION SUMMARY/RATIONALE.....</b>	<b>5</b>
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 <i>Airworthiness certificate</i> .....	9
3.2 <i>Certificate of conformity</i> .....	9
3.3 <i>Counterfeit part</i> .....	9
3.4 <i>Distributor</i> .....	9
3.5 <i>Risk</i> .....	9
3.6 <i>Splitting</i> .....	10
3.7 <i>Suspected unapproved part</i> .....	10
3.8 <i>Test report</i> .....	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	<b>PRODUCT REALIZATION .....</b>	<b>16</b>
7.1	Planning of Product Realization .....	16
7.1.1	<i>Configuration Management</i> .....	16
7.1.2	<i>Control of work transfers</i> .....	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	<b>MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT .....</b>	<b>22</b>
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	<i>Evidence of conformity</i> .....	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
	<b>BIBLIOGRAPHY .....</b>	<b>28</b>