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 *Sicherheitsziele* ... 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 *Sicherheitspolitik* ... 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 *Projektmanagement* ... 22
7.1.2 *Risikomanagement* ... 22
7.1.3 *Konfigurationsmanagement* ... 22
7.1.4 *Lenkung von Arbeitsverlagerungen* ... 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