

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