

DIN EN 9120:2018-08 (D/E)

Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen für Händler und Lagerhalter der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung; Deutsche und Englische Fassung EN 9120:2018

Quality Management Systems - Requirements for Aviation, Space and Defence Distributors; German and English version EN 9120:2018

| Inhalt/Contents | Seite |
|--|--------------|
| Europäisches Vorwort | 7 |
| European foreword..... | 7 |
| <i>Erläuterung</i> | 8 |
| <i>Rationale</i> | 8 |
| <i>Vorwort</i> | 8 |
| <i>Foreword</i> | 8 |
| <i>Verwendungszweck</i> | 10 |
| <i>Intended application</i> | 10 |
| 0 Einleitung | 11 |
| 0 Introduction | 11 |
| 0.1 Allgemeines | 11 |
| 0.1 General | 11 |
| 0.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements | 13 |
| 0.2 Quality management principles | 13 |
| 0.3 Prozessorientierter Ansatz | 13 |
| 0.3 Process approach | 13 |
| 0.3.1 Allgemeines | 13 |
| 0.3.1 General | 13 |
| 0.3.2 „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus | 15 |
| 0.3.2 Plan-do-check-act cycle | 15 |
| 0.3.3 Risikobasiertes Denken | 17 |
| 0.3.3 Risk-based thinking | 17 |
| 0.4 Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen | 18 |
| 0.4 Relationship with other management system standards | 18 |
| 1 Anwendungsbereich | 20 |
| 1 Scope | 20 |
| 2 Normative Verweisungen | 21 |
| 2 Normative references | 21 |
| 3 Begriffe | 21 |
| 3 Terms and definitions | 21 |
| 4 Kontext der Organisation | 24 |
| 4 Context of the organization | 24 |
| 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes | 24 |
| 4.1 Understanding the organization and its context | 24 |
| 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien | 24 |
| 4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties | 24 |
| 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems | 25 |
| 4.3 Determining the scope of the quality management system | 25 |
| 4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse | 25 |
| 4.4 Quality management system and its processes | 25 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5 | Führung | 28 |
| 5 | Leadership | 28 |
| 5.1 | Führung und Verpflichtung | 28 |
| 5.1 | Leadership and commitment | 28 |
| 5.1.1 | Allgemeines | 28 |
| 5.1.1 | General | 28 |
| 5.1.2 | Kundenorientierung | 29 |
| 5.1.2 | Customer focus | 29 |
| 5.2 | Politik | 29 |
| 5.2 | Policy | 29 |
| 5.2.1 | Festlegung der Qualitätspolitik | 29 |
| 5.2.1 | Establishing the quality policy | 29 |
| 5.2.2 | Bekanntmachung der Qualitätspolitik | 29 |
| 5.2.2 | Communicating the quality policy | 29 |
| 5.3 | Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation | 30 |
| 5.3 | Organizational roles, responsibilities and authorities | 30 |
| 6 | Planung | 31 |
| 6 | Planning | 31 |
| 6.1 | Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen | 31 |
| 6.1 | Actions to address risks and opportunities | 31 |
| 6.2 | Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung | 32 |
| 6.2 | Quality objectives and planning to achieve them | 32 |
| 6.3 | Planung von Änderungen | 32 |
| 6.3 | Planning of changes | 32 |
| 7 | Unterstützung | 33 |
| 7 | Support | 33 |
| 7.1 | Ressourcen | 33 |
| 7.1 | Resources | 33 |
| 7.1.1 | Allgemeines | 33 |
| 7.1.1 | General | 33 |
| 7.1.2 | Personen | 33 |
| 7.1.2 | People | 33 |
| 7.1.3 | Infrastruktur | 33 |
| 7.1.3 | Infrastructure | 33 |
| 7.1.4 | Prozessumgebung | 34 |
| 7.1.4 | Environment for the operation of processes | 34 |
| 7.1.5 | Ressourcen zur Überwachung und Messung | 34 |
| 7.1.5 | Monitoring and measuring resources | 34 |
| 7.1.6 | Wissen der Organisation | 36 |
| 7.1.6 | Organizational knowledge | 36 |
| 7.2 | Kompetenz | 36 |
| 7.2 | Competence | 36 |
| 7.3 | Bewusstsein | 37 |
| 7.3 | Awareness | 37 |
| 7.4 | Kommunikation | 37 |
| 7.4 | Communication | 37 |
| 7.5 | Dokumentierte Information | 38 |
| 7.5 | Documented information | 38 |
| 7.5.1 | Allgemeines | 38 |
| 7.5.1 | General | 38 |
| 7.5.2 | Erstellen und Aktualisieren | 38 |
| 7.5.2 | Creating and updating | 38 |
| 7.5.3 | Lenkung dokumentierter Information | 39 |

| | | |
|-------|--|----|
| 7.5.3 | Control of documented information..... | 39 |
| 8 | Betrieb | 40 |
| 8 | Operation..... | 40 |
| 8.1 | Betriebliche Planung und Steuerung | 40 |
| 8.1 | Operational planning and control | 40 |
| 8.1.1 | <i>(Nicht verwendet)</i> | 43 |
| 8.1.1 | <i>(Not used)</i> | 43 |
| 8.1.2 | <i>Konfigurationsmanagement</i> | 43 |
| 8.1.2 | Configuration management | 43 |
| 8.1.3 | <i>(Nicht verwendet)</i> | 44 |
| 8.1.3 | <i>(Not used)</i> | 44 |
| 8.1.4 | <i>Verhinderung gefälschter Teile</i> | 44 |
| 8.1.4 | Prevention of counterfeit parts..... | 44 |
| 8.1.5 | <i>Verhinderung von Teilen zweifelhafter Herkunft</i> | 44 |
| 8.1.5 | <i>Prevention of suspected unapproved parts</i> | 44 |
| 8.2 | Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen..... | 45 |
| 8.2 | Requirements for products and services..... | 45 |
| 8.2.1 | Kommunikation mit den Kunden | 45 |
| 8.2.1 | Customer communication | 45 |
| 8.2.2 | Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen | 45 |
| 8.2.2 | Determining the requirements for products and services..... | 45 |
| 8.2.3 | Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen | 46 |
| 8.2.3 | Review of the requirements for products and services..... | 46 |
| 8.2.4 | Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen | 47 |
| 8.2.4 | Changes to requirements for products and services..... | 47 |
| 8.3 | Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen..... | 47 |
| 8.3 | Design and development of products and services..... | 47 |
| 8.3.1 | Allgemeines | 47 |
| 8.3.1 | General | 47 |
| 8.3.2 | Entwicklungsplanung..... | 47 |
| 8.3.2 | Design and development planning..... | 47 |
| 8.3.3 | Entwicklungseingaben..... | 48 |
| 8.3.3 | Design and development inputs..... | 48 |
| 8.3.4 | Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung | 49 |
| 8.3.4 | Design and development controls..... | 49 |
| 8.3.5 | Ergebnisse der Entwicklung | 49 |
| 8.3.5 | Design and development outputs..... | 49 |
| 8.3.6 | Änderungen der Entwicklung..... | 50 |
| 8.3.6 | Design and development changes | 50 |
| 8.4 | Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen..... | 50 |
| 8.4 | Control of externally provided processes, products and services..... | 50 |
| 8.4.1 | Allgemeines | 50 |
| 8.4.1 | General | 50 |
| 8.4.2 | Art und Umfang der Steuerung..... | 52 |
| 8.4.2 | Type and extent of control | 52 |
| 8.4.3 | Informationen für externe Anbieter..... | 54 |
| 8.4.3 | Information for external providers | 54 |
| 8.5 | Produktion und Dienstleistungserbringung | 56 |
| 8.5 | Production and service provision | 56 |
| 8.5.1 | Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung..... | 56 |
| 8.5.1 | Control of production and service provision | 56 |
| 8.5.2 | Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit..... | 59 |
| 8.5.2 | Identification and traceability | 59 |
| 8.5.3 | Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter | 60 |

| | | |
|--|---|----|
| 8.5.3 | Property belonging to customers or external providers..... | 60 |
| 8.5.4 | Erhaltung..... | 61 |
| 8.5.4 | Preservation..... | 61 |
| 8.5.5 | Tätigkeiten nach der Lieferung..... | 61 |
| 8.5.5 | Post-delivery activities..... | 61 |
| 8.5.6 | Überwachung von Änderungen..... | 62 |
| 8.5.6 | Control of changes..... | 62 |
| 8.6 | Freigabe von Produkten und Dienstleistungen | 62 |
| 8.6 | Release of products and services..... | 62 |
| 8.7 | Steuerung nichtkonformer Ergebnisse | 63 |
| 8.7 | Control of nonconforming outputs..... | 63 |
| 9 | Bewertung der Leistung..... | 65 |
| 9 | Performance evaluation | 65 |
| 9.1 | Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung..... | 65 |
| 9.1 | Monitoring, measurement, analysis and evaluation | 65 |
| 9.1.1 | Allgemeines | 65 |
| 9.1.1 | General | 65 |
| 9.1.2 | Kundenzufriedenheit..... | 66 |
| 9.1.2 | Customer satisfaction | 66 |
| 9.1.3 | Analyse und Bewertung | 66 |
| 9.1.3 | Analysis and evaluation | 66 |
| 9.2 | Internes Audit..... | 67 |
| 9.2 | Internal audit..... | 67 |
| 9.3 | Managementbewertung..... | 68 |
| 9.3 | Management review | 68 |
| 9.3.1 | Allgemeines | 68 |
| 9.3.1 | General | 68 |
| 9.3.2 | Eingaben für die Managementbewertung..... | 68 |
| 9.3.2 | Management review inputs | 68 |
| 9.3.3 | Ergebnisse für die Managementbewertung..... | 69 |
| 9.3.3 | Management review outputs..... | 69 |
| 10 | Verbesserung..... | 70 |
| 10 | Improvement | 70 |
| 10.1 | Allgemeines | 70 |
| 10.1 | General | 70 |
| 10.2 | Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen..... | 70 |
| 10.2 | Nonconformity and corrective action..... | 70 |
| 10.3 | Fortlaufende Verbesserung..... | 71 |
| 10.3 | Continual improvement..... | 71 |
| Anhang A (informativ) Erläuterung der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte..... | | 73 |
| Annex A (informative) Clarification of new structure, terminology and concepts | | 73 |
| A.1 | Struktur und Terminologie..... | 73 |
| A.1 | Structure and terminology..... | 73 |
| A.2 | Produkte und Dienstleistungen | 74 |
| A.2 | Products and services..... | 74 |
| A.3 | Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien | 76 |
| A.3 | Understanding the needs and expectations of interested parties..... | 76 |
| A.4 | Risikobasiertes Denken | 76 |
| A.4 | Risk-based thinking..... | 76 |
| A.5 | Anwendbarkeit..... | 78 |
| A.5 | Applicability | 78 |
| A.6 | Dokumentierte Information..... | 78 |
| A.6 | Documented information | 78 |

| | | |
|------------------------------|--|-----------|
| A.7 | Wissen der Organisation..... | 79 |
| A.7 | Organizational knowledge | 79 |
| A.8 | Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen..... | 80 |
| A.8 | Control of externally provided processes, products and services..... | 80 |
| Anhang B (informativ) | Andere Internationale Normen des ISO/TC 176 zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen..... | 81 |
| Annex B (informative) | Other international standards on quality management and quality management systems developed by ISO/TC 176..... | 81 |
| Anhang C (informativ) | Andere Normen zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen, die von der internationalen QM-Gruppe der Luft- und Raumfahrt entwickelt wurden | 89 |
| Annex C (informative) | Other standards on quality management and quality management systems developed by the international aerospace quality group | 89 |
| Anhang D (informativ) | Literaturhinweise | 97 |
| Annex D (informative) | Bibliography..... | 97 |
| Anhang E (informativ) | Literaturhinweise — Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung..... | 99 |
| Annex E (informative) | Aviation, space and defence bibliography..... | 99 |