

DIN EN 9110

ICS 03.100.70; 03.120.10; 49.020

Ersatz für
DIN EN 9110:2015-04**Qualitätsmanagementsysteme –
Anforderungen für Luftfahrt-Instandhaltungsbetriebe;
Deutsche und Englische Fassung EN 9110:2018**Quality Management Systems –
Requirements for Aviation Maintenance Organizations;
German and English version EN 9110:2018Systèmes de Management de la Qualité –
Exigences pour les Organismes d'Entretien de l'Aéronautique;
Version allemande et anglaise EN 9110:2018

Gesamtumfang 110 Seiten

DIN-Normenausschuss Luft- und Raumfahrt (NL)

Nationales Vorwort

Der Verband der Europäischen Luft-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie – Normung (ASD-STAN) ist vom Europäischen Komitee für Normung (CEN) für zuständig erklärt worden, Europäische Normen (EN) für das Gebiet der Luft- und Raumfahrt auszuarbeiten. Durch die Vereinbarung vom 3. Oktober 1986 wurde ASD Assoziierte Organisation (ASB) des CEN.

Das vorliegende Dokument (EN 9110:2018) wurde von ASD-STAN, Fachbereich Qualität, unter Mitwirkung deutscher Experten des DIN-Normenausschusses Luft- und Raumfahrt (NL) erarbeitet.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 131-05-01 AA „Grundlagen und Managementverfahren“ im DIN-Normenausschuss Luft- und Raumfahrt (NL).

Entsprechend Beschluss 57/9 des Technischen Ausschusses des Beirats des DIN-Normenausschusses Luft- und Raumfahrt (NL) sind die europäischen Luft- und Raumfahrt-Normungsergebnisse zweisprachig, in Deutsch und Englisch, in das Deutsche Normenwerk zu überführen. Aus diesem Grund wurde der Deutschen Fassung dieses Dokuments die Englische Fassung hinzugefügt.

Änderungen

Gegenüber DIN EN 9110:2015-04 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Übernahme der neuen Abschnittsstruktur („Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus) und des Inhalts aus EN ISO 9001:2015 und Vornahme nötiger Anpassungen;
- b) die ergänzenden Texte für die Luftfahrt-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie wurden entsprechend der Erfordernisse der Industrie weiterentwickelt;
- c) durch die Aufnahme der Risikobetrachtung in EN ISO 9001:2015 wurden die entsprechenden Abschnitte in den ergänzenden Texten für die Luftfahrt-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie angepasst;
- d) die Verwendung von in EN ISO 9001:2015 eingeführten einheitlichen Begriffen, wie z. B. „dokumentierte Information“, wurde auch für die ergänzenden Texte für die Luftfahrt-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie übernommen;
- e) die Erweiterung der Benennung „Produkt“ um „Dienstleistung“ in EN ISO 9001:2015 wurde auch für die ergänzenden Texte für die Luftfahrt-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie übernommen;
- f) die Norm verwendet in den ergänzenden Texten für die Luftfahrt-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie im Unterschied zu EN ISO 9001:2015 weiterhin den Begriff „Beauftragter der obersten Leitung“;
- g) in Abschnitt 3 wurden weitere Begriffe aufgenommen, es entfielen Begriffe und Definitionen wurden geändert;
- h) unter 5.3 wurden der Qualitätsleiter und andere Beauftragte hinzugefügt;
- i) es wurden Abschnitte zur Produktsicherheit, der Verhinderung gefälschter Teile und Teilen zweifelhafter Herkunft sowie zum Einbau von freigegebenen Teilen in Abschnitt 8 aufgenommen.

Frühere Ausgaben

DIN EN 9110: 2007-12, 2011-02, 2015-04

– Leerseite –

Deutsche und Englische Fassung / German and English version

Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen für Luftfahrt-Instandhaltungsbetriebe

Quality Management Systems —
Requirements for Aviation Maintenance Organizations

Systèmes de Management de la Qualité —
Exigences pour les Organismes d'Entretien de
l'Aéronautique

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 10. März 2017 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

This European Standard was approved by CEN on 10 March 2017.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.



CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel
CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	7
European foreword	7
Erläuterung	8
Rationale	8
Vorwort	8
Foreword	8
Verwendungszweck	10
Intended application	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	25
4 Context of the organization	25
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	25
4.1 Understanding the organization and its context	25
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	25
4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties	25
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	26
4.3 Determining the scope of the quality management system	26
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	27
4.4 Quality management system and its processes	27

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.....	30
5.2	Policy.....	30
5.2.1	Festlegung der Qualitätspolitik.....	30
5.2.1	Establishing the quality policy.....	30
5.2.2	Bekanntmachung der Qualitätspolitik.....	30
5.2.2	Communicating the quality policy.....	30
5.2.3	<i>Festlegung und Kommunikation der Sicherheitspolitik.....</i>	31
5.2.3	<i>Establishing and communicating the safety policy.....</i>	31
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	31
5.3	Organizational roles, responsibilities and authorities.....	31
5.3.1	<i>Verantwortlicher Betriebsleiter (en: accountable manager).....</i>	32
5.3.1	<i>Accountable manager.....</i>	32
5.3.2	<i>Qualitätsleiter</i>	32
5.3.2	<i>Quality manager.....</i>	32
5.3.3	<i>Andere Beauftragte</i>	33
5.3.3	<i>Other appointed manager(s)</i>	33
6	Planung	33
6	Planning.....	33
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	33
6.1	Actions to address risks and opportunities.....	33
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	34
6.2	Quality objectives and planning to achieve them.....	34
6.3	Planung von Änderungen	35
6.3	Planning of changes	35
7	Unterstützung	35
7	Support.....	35
7.1	Ressourcen.....	35
7.1	Resources	35
7.1.1	Allgemeines	35
7.1.1	General	35
7.1.2	Personen.....	36
7.1.2	People	36
7.1.3	Infrastruktur	36
7.1.3	Infrastructure	36
7.1.4	Prozessumgebung	36
7.1.4	Environment for the operation of processes.....	36
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	37
7.1.5	Monitoring and measuring resources.....	37
7.1.6	Wissen der Organisation	39
7.1.6	Organizational knowledge	39
7.2	Kompetenz	39
7.2	Competence	39
7.3	Bewusstsein.....	40
7.3	Awareness	40
7.4	Kommunikation	41

7.4	Communication	41
7.5	Dokumentierte Information	42
7.5	Documented information	42
7.5.1	Allgemeines	42
7.5.1	General	42
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren.....	42
7.5.2	Creating and updating.....	42
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information	43
7.5.3	Control of documented information.....	43
8	Betrieb	44
8	Operation.....	44
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	44
8.1	Operational planning and control	44
8.1.1	<i>Betriebliches Risikomanagement</i>	46
8.1.1	<i>Operational risk management</i>	46
8.1.2	<i>Konfigurationsmanagement</i>	47
8.1.2	Configuration management.....	47
8.1.3	<i>Produktsicherheit</i>	47
8.1.3	<i>Product safety</i>	47
8.1.4	<i>Verhinderung gefälschter Teile</i>	48
8.1.4	<i>Prevention of counterfeit parts</i>	48
8.1.5	<i>Verhinderung von Teilen zweifelhafter Herkunft</i>	48
8.1.5	<i>Prevention of suspected unapproved parts</i>	48
8.1.6	<i>Einbau freigegebener Teile</i>	49
8.1.6	<i>Installation of approved parts</i>	49
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	50
8.2	Requirements for products and services.....	50
8.2.1	Kommunikation mit den Kunden	50
8.2.1	Customer communication	50
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	50
8.2.2	Determining the requirements for products and services.....	50
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	51
8.2.3	Review of the requirements for products and services.....	51
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	52
8.2.4	Changes to requirements for products and services.....	52
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.....	52
8.3	Design and development of products and services.....	52
8.3.1	Allgemeines	52
8.3.1	General	52
8.3.2	Entwicklungsplanung.....	53
8.3.2	Design and development planning.....	53
8.3.3	Entwicklungseingaben.....	54
8.3.3	Design and development inputs.....	54
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	54
8.3.4	Design and development controls.....	54
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	55
8.3.5	Design and development outputs.....	55
8.3.6	Entwicklungsänderungen.....	56
8.3.6	Design and development changes	56
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	57
8.4	Control of externally provided processes, products and services.....	57
8.4.1	Allgemeines	57
8.4.1	General	57
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung.....	58

8.4.2	Type and extent of control	58
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	60
8.4.3	Information for external providers	60
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	62
8.5	Production and service provision	62
8.5.1	Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung	62
8.5.1	Control of production and service provision	62
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	66
8.5.2	Identification and traceability	66
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	67
8.5.3	Property belonging to customers or external providers	67
8.5.4	Erhaltung	67
8.5.4	Preservation	67
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	68
8.5.5	Post-delivery activities	68
8.5.6	Überwachung von Änderungen	69
8.5.6	Control of changes	69
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	69
8.6	Release of products and services	69
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	70
8.7	Control of nonconforming outputs	70
9	Bewertung der Leistung	72
9	Performance evaluation	72
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	72
9.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation	72
9.1.1	Allgemeines	72
9.1.1	General	72
9.1.2	Kundenzufriedenheit	73
9.1.2	Customer satisfaction	73
9.1.3	Analyse und Auswertung	73
9.1.3	Analysis and evaluation	73
9.2	Internes Audit	74
9.2	Internal audit	74
9.3	Managementbewertung	75
9.3	Management review	75
9.3.1	Allgemeines	75
9.3.1	General	75
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung	76
9.3.2	Management review inputs	76
9.3.3	Ergebnisse für die Managementbewertung	77
9.3.3	Management review outputs	77
10	Verbesserung	77
10	Improvement	77
10.1	Allgemeines	77
10.1	General	77
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	78
10.2	Nonconformity and corrective action	78
10.3	Fortlaufende Verbesserung	79
10.3	Continual improvement	79
	Anhang A (informativ) Erläuterung der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte	80
	Annex A (informative) Clarification of new structure, terminology and concepts	80
A.1	Struktur und Terminologie	80
A.1	Structure and terminology	80

A.2	Produkte und Dienstleistungen	81
A.2	Products and services	81
A.3	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	83
A.3	Understanding the needs and expectations of interested parties.....	83
A.4	Risikobasiertes Denken	83
A.4	Risk-based thinking.....	83
A.5	Anwendbarkeit.....	85
A.5	Applicability	85
A.6	Dokumentierte Information	86
A.6	Documented information	86
A.7	Wissen der Organisation.....	87
A.7	Organizational knowledge	87
A.8	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	87
A.8	Control of externally provided processes, products and services.....	87
Anhang B (informativ) Andere Internationale Normen des ISO/TC 176 zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen.....		89
Annex B (informative) Other international standards on quality management and quality management systems developed by ISO/TC 176.....		89
Anhang C (informativ) Andere Normen zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen, die von der internationalen QM-Gruppe der Luft- und Raumfahrt entwickelt wurden		97
Annex C (informative) Other standards on quality management and quality management systems developed by the international aerospace quality group		97
Anhang D (informativ) Literaturhinweise		103
Annex D (informative) Bibliography		103
Anhang E (informativ) Literaturhinweise Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung		105
Annex E (informative) Aviation, space and defence bibliography		105

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 9110:2018) wurde vom Verband der Europäischen Luft-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie — Normung (ASD-STAN) erstellt.

Nachdem Umfragen und Abstimmungen entsprechend den Regeln dieses Verbandes durchgeführt wurden, hat diese Norm die Zustimmung der nationalen Verbände und offiziellen Behörden der Mitgliedsländer der ASD erhalten, bevor sie CEN vorgelegt wurde.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis November 2018, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis November 2018 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN [und/oder CENELEC] ist/sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 9110:2015.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

European foreword

This document (EN 9110:2018) has been prepared by the Aerospace and Defence Industries Association of Europe — Standardization (ASD-STAN).

After enquiries and votes carried out in accordance with the rules of this Association, this Standard has received the approval of the National Associations and the Official Services of the member countries of ASD, prior to its presentation to CEN.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by November 2018, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by November 2018.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN [and/or CENELEC] shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

This document supersedes EN 9110:2015.

According to the CEN-CENELEC Internal Regulations, the national standards organisations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and the United Kingdom.

Erläuterung

Dieses Dokument wurde überarbeitet, um die neue Abschnittsstruktur und den Inhalt der EN ISO 9001:2015 zu übernehmen. Darüber hinaus wurden Industrieanforderungen, Begriffe und Anmerkungen als Reaktion auf die Überarbeitung von EN ISO 9001:2015 und die Erfordernisse der Interessenvertreter überarbeitet.

Vorwort

Organisationen der Luftfahrt, Raumfahrt und der Verteidigungsindustrie müssen sichere und zuverlässige Produkte und Dienstleistungen, welche die Anforderungen des Kunden und die anzuwendenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen oder übertreffen, an ihre Kunden liefern und diese kontinuierlich verbessern, um die Zufriedenheit ihrer Kunden sicherzustellen. Die Globalisierung der Industrie und die daraus entstehende Vielfalt regionaler und nationaler Anforderungen und Erwartungen hat diese Zielsetzung weiter erschwert. Organisationen sind mit der Herausforderung konfrontiert, Produkte und Dienstleistungen von externen Anbietern aus der ganzen Welt und auf allen Ebenen der Lieferkette zu erwerben. Externe Anbieter hingegen stehen der Herausforderung gegenüber, Produkte und Dienstleistungen an mehrere Kunden liefern zu müssen, die unterschiedliche qualitative Anforderungen und Erwartungen haben.

Die Industrie hat die International Aerospace Quality Group (IAQG) mit Vertretern aus Unternehmen der Luftfahrt-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie in Amerika, Asien/Pazifik und Europa zu dem Zweck begründet, Initiativen umzusetzen, die zu wesentlichen Verbesserungen in der Qualität und zu einer Kostenreduzierung in der gesamten Wertschöpfungskette führen. Dieses Dokument wurde von der IAQG erarbeitet.

Rationale

This document has been revised to incorporate the new clause structure and content of EN ISO 9001:2015. In addition, industry requirements, definitions and notes have been revised in response to both EN ISO 9001:2015 revisions and stakeholder needs.

Foreword

To assure customer satisfaction, aviation, space and defence organizations must provide and continually improve, safe and reliable products and services that meet or exceed customer and applicable statutory and regulatory requirements. The globalization of the industry and the resulting diversity of regional and national requirements and expectations have complicated this objective. Organizations have the challenge of purchasing products and services from external providers throughout the world and at all levels of the supply chain. External providers have the challenge of delivering products and services to multiple customers having varying quality requirements and expectations.

Industry has established the International Aerospace Quality Group (IAQG), with representatives from aviation, space and defence companies in the Americas, Asia/Pacific and Europe, to implement initiatives that make significant improvements in quality and reductions in cost throughout the value stream. This document has been prepared by the IAQG.

In diesem Dokument werden die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme weitestgehend normiert und das Dokument kann auf allen Ebenen der Lieferkette von Organisationen auf der ganzen Welt angewendet werden. Die Anwendung dieses Dokuments sollte durch die Reduzierung oder Beseitigung von organisationseigenen Anforderungen, eine wirksame Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems und die breitere Anwendung der guten Praxis zu Verbesserungen der Qualität, der Kosten und der Lieferleistungen führen. Obwohl dieses Dokument vorrangig für zivile und militärische Organisationen der Luftfahrtindustrie, welche Instandhaltungsdienstleistungen anbieten, erarbeitet wurde, kann sie auch in anderen Industriebereichen angewendet werden, in denen ein Qualitätsmanagementsystem mit zusätzlichen Anforderungen über ein EN ISO 9001:2015-System hinaus erforderlich ist.

Dieses Dokument enthält die Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem nach EN ISO 9001:2015¹⁾ und legt ergänzende Anforderungen, Definitionen und Anmerkungen für die Instandhaltung in der zivilen und militärischen Luftfahrt und die Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit fest, die in Fettdruck und Kursivschrift angegeben werden.

This document standardizes quality management system requirements to the greatest extent possible and can be used at all levels of the supply chain by organizations around the world. Its use should result in improved quality, cost and delivery performance through the reduction or elimination of organization-unique requirements, effective implementation of the quality management system and wider application of good practice. While primarily developed for civil and military aviation industry organizations providing maintenance services, this document can also be used in other industry sectors when a quality management system with additional requirements over an EN ISO 9001:2015 system is needed.

This document includes EN ISO 9001:2015¹⁾ quality management system requirements and specifies additional civil and military aviation maintenance and continuing airworthiness industry requirements, definitions and notes as shown in bold, italic text.

1) ISO 9001:2015 wird in diesem Dokument mit Erlaubnis der Internationalen Organisation für Normung, ISO, wiedergegeben. Kein Teil dieser Norm darf in irgendeiner Form ohne vorherige schriftliche Genehmigung der ISO unter copyright@iso.org reproduziert werden. ISO-Normen können von jedem ISO-Mitglied und von der Website des ISO-Zentralsekretariats unter www.iso.org bezogen werden. Das Urheberrecht verbleibt bei ISO.

1) ISO 9001:2015 is reproduced in this document with the permission of the International Organization for Standardization, ISO. No parts of this standard may be reproduced in any form without the prior written consent of ISO at copyright@iso.org. ISO Standards can be obtained from any ISO member and from the web site of the ISO Central Secretariat at www.iso.org. Copyright remains with ISO.

Verwendungszweck

Dieses Dokument ist zur Anwendung durch Organisationen vorgesehen, deren Hauptgeschäft aus der Erbringung von Dienstleistungen zur Instandhaltung oder zur Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit für zivile und militärische Artikel und Produkte der Luftfahrt besteht, und Originalgerätehersteller [en: original equipment manufacturer, OEM], mit Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Überholungstätigkeiten, die sie eigenverantwortlich durchführen oder die sich substantiell von ihren Produktionstätigkeiten unterscheiden.

Organisationen, die Produkte und Dienstleistungen der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung konstruieren, entwickeln und/oder anbieten, sowie Organisationen, die Tätigkeiten nach der Lieferung bereitstellen, einschließlich der Bereitstellung von Instandhaltung, Ersatzteilen oder Materialien für ihre eigenen Produkte und Dienstleistungen, sollten die von der IAQG entwickelte Norm EN 9100 verwenden (siehe Literaturhinweise).

Organisationen, die Teile, Werkstoffe und Baugruppen beschaffen und diese Produkte an Kunden in der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigungsindustrie weiterverkaufen, sollten die von der IAQG entwickelte Norm EN 9120 (siehe Literaturhinweise) anwenden. Dies umfasst auch Organisationen, die Produkte erwerben und in kleinere Mengen aufteilen, sowie jene, die einen kundenseitig oder behördlich gelenkten Prozess am Produkt koordinieren.

Intended application

This document is intended for use by organizations whose primary business is providing maintenance or continuing airworthiness management services for civil or military aviation articles and products; and by original equipment manufacturers with maintenance, repair and overhaul operations that are operated autonomously or that are substantially different from their production operations.

Organizations that design, develop or provide aviation, space and defence products and services; and organizations providing post-delivery activities, including the provision of maintenance, spare parts or materials for their own products and services should use the IAQG-developed EN 9100 standard (see Bibliography).

Organizations that procure parts, materials and assemblies and resell these products to a customer in the aviation, space and defence industry should use the IAQG-developed EN 9120 standard (see Bibliography). This includes organizations that procure products and split them into smaller quantities, as well as those that coordinate a customer or regulatory controlled process on the product.

0 Einleitung

0.1 Allgemeines

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung einer Organisation, die helfen kann, ihre Gesamtleistung zu steigern und eine gute Basis für nachhaltige Entwicklungsinitiativen bereitstellt.

Die potenziellen Vorteile für eine Organisation, die sich aus der Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems, basierend auf dieser Internationalen Norm ergeben, sind folgende:

- a) die Fähigkeit, beständig Produkte und Dienstleistungen zu liefern, die die Kundenanforderungen und zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen erfüllen;
- b) das Eröffnen von Chancen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit;
- c) die Behandlung von Risiken und Chancen im Zusammenhang mit ihrem Kontext und ihren Zielen; und
- d) die Fähigkeit, Konformität mit festgelegten Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems nachzuweisen.

Diese Internationale Norm kann von internen und externen Parteien angewendet werden.

Es ist nicht die Absicht dieser Internationalen Norm, die Notwendigkeit zu unterstellen für:

- die Vereinheitlichung der Struktur unterschiedlicher Qualitätsmanagementsysteme;
- die Angleichung der Dokumentation an die Gliederung dieser Internationalen Norm;
- die Verwendung der speziellen Terminologie dieser Internationalen Norm innerhalb der Organisation.

Die in dieser Internationalen Norm festgelegten Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem ergänzen die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.

0 Introduction

0.1 General

The adoption of a quality management system is a strategic decision for an organization that can help to improve its overall performance and provide a sound basis for sustainable development initiatives.

The potential benefits to an organization of implementing a quality management system based on this International Standard are:

- a) the ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements;
- b) facilitating opportunities to enhance customer satisfaction;
- c) addressing risks and opportunities associated with its context and objectives;
- d) the ability to demonstrate conformity to specified quality management system requirements.

This International Standard can be used by internal and external parties.

It is not the intent of this International Standard to imply the need for:

- uniformity in the structure of different quality management systems;
- alignment of documentation to the clause structure of this International Standard;
- the use of the specific terminology of this International Standard within the organization.

The quality management system requirements specified in this International Standard are complementary to requirements for products and services.

Diese Internationale Norm wendet den prozessorientierten Ansatz an, der das Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Modell (PDCA, en: Plan-Do-Check-Act) sowie risikobasiertes Denken umfasst.

Der prozessorientierte Ansatz ermöglicht einer Organisation, ihre Prozesse und deren Wechselwirkungen zu planen.

Das PDCA-Modell ermöglicht einer Organisation, sicherzustellen, dass angemessene Ressourcen für ihre Prozesse zur Verfügung stehen, die Prozesse gesteuert werden und dass Chancen zur Verbesserung bestimmt werden und auf diese reagiert wird.

Risikobasiertes Denken ermöglicht einer Organisation, diejenigen Faktoren zu bestimmen, die bewirken könnten, dass ihre Prozesse und ihr Qualitätsmanagementsystem von den geplanten Ergebnissen abweichen, vorbeugende Maßnahmen zur Steuerung umzusetzen, um negative Auswirkungen zu minimieren und den maximalen Nutzen aus sich bietenden Möglichkeiten zu ziehen (siehe Abschnitt A.4).

Die beständige Erfüllung der Anforderungen und die Berücksichtigung zukünftiger Erfordernisse und Erwartungen stellen eine Herausforderung für Organisationen in einer zunehmend dynamischen und komplexen Umgebung dar. Zum Erreichen dieses Ziels kann es für die Organisation notwendig sein, zusätzlich zur Korrektur und fortlaufenden Verbesserung, verschiedene Formen der Verbesserung, z. B. bahnbrechende Veränderung, Innovation und Neuorganisation, einzuführen.

In dieser Internationalen Norm werden die folgenden Verbformen verwendet:

- „muss“ gibt eine Anforderung an;
- „sollte“ gibt eine Empfehlung an;
- „darf“ gibt eine Zulässigkeit an;
- „kann“ gibt eine Möglichkeit oder ein Vermögen an.

Als „ANMERKUNG“ gekennzeichnete Informationen dienen als Anleitung zum Verständnis oder zur Erläuterung der zugehörigen Anforderung.

This International Standard employs the process approach, which incorporates the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle and risk-based thinking.

The process approach enables an organization to plan its processes and their interactions.

The PDCA cycle enables an organization to ensure that its processes are adequately resourced and managed and that opportunities for improvement are determined and acted on.

Risk-based thinking enables an organization to determine the factors that could cause its processes and its quality management system to deviate from the planned results, to put in place preventive controls to minimize negative effects and to make maximum use of opportunities as they arise (see A.4).

Consistently meeting requirements and addressing future needs and expectations poses a challenge for organizations in an increasingly dynamic and complex environment. To achieve this objective, the organization might find it necessary to adopt various forms of improvement in addition to correction and continual improvement, such as breakthrough change, innovation and re-organization.

In this International Standard, the following verbal forms are used:

- “shall” indicates a requirement;
- “should” indicates a recommendation;
- “may” indicates a permission;
- “can” indicates a possibility or a capability.

Information marked as “NOTE” is for guidance in understanding or clarifying the associated requirement.

0.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Diese Internationale Norm basiert auf den in EN ISO 9000 beschriebenen Grundsätzen des Qualitätsmanagements. Die Beschreibungen beinhalten eine Aussage zu jedem Grundsatz, eine Begründung, warum der Grundsatz für die Organisation wichtig ist, einige Beispiele für mit den Grundsätzen verbundene Vorteile und Beispiele für typische Maßnahmen zur Steigerung der Leistung der Organisation bei Anwendung der Grundsätze.

Die Grundsätze des Qualitätsmanagements sind folgende:

- Kundenorientierung;
- Führung;
- Einbeziehung von Personen;
- prozessorientierter Ansatz;
- Verbesserung;
- faktengestützte Entscheidungsfindung;
- Beziehungsmanagement.

0.3 Prozessorientierter Ansatz

0.3.1 Allgemeines

Diese Internationale Norm fördert die Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes bei der Entwicklung, Verwirklichung und Verbesserung der Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems, um die Kundenzufriedenheit durch Erfüllen der Kundenanforderungen zu erhöhen. Spezifische Anforderungen, die für die Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes von wesentlicher Bedeutung sind, sind in 4.4 enthalten.

Das Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse als ein System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz einer Organisation beim Erreichen ihrer beabsichtigten Ergebnisse bei. Dieser Ansatz ermöglicht der Organisation, die Zusammenhänge und Wechselbeziehungen von Prozessen des Systems so zu steuern, dass die Gesamtleistung der Organisation verbessert werden kann.

0.2 Quality management principles

This International Standard is based on the quality management principles described in EN ISO 9000. The descriptions include a statement of each principle, a rationale of why the principle is important for the organization, some examples of benefits associated with the principle and examples of typical actions to improve the organization's performance when applying the principle.

The quality management principles are:

- customer focus;
- leadership;
- engagement of people;
- process approach;
- improvement;
- evidence-based decision making;
- relationship management.

0.3 Process approach

0.3.1 General

This International Standard promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of a quality management system, to enhance customer satisfaction by meeting customer requirements. Specific requirements considered essential to the adoption of a process approach are included in 4.4.

Understanding and managing interrelated processes as a system contributes to the organization's effectiveness and efficiency in achieving its intended results. This approach enables the organization to control the interrelationships and interdependencies among the processes of the system, so that the overall performance of the organization can be enhanced.

Der prozessorientierte Ansatz umfasst die systematische Festlegung und Steuerung von Prozessen und deren Wechselwirkungen, so dass die angestrebten Ergebnisse mit der Qualitätspolitik und der strategischen Ausrichtung der Organisation übereinstimmen. Die Steuerung der Prozesse und des Systems als Ganzes kann durch den PDCA-Zyklus (siehe 0.3.2) erreicht werden, dessen Hauptaugenmerk auf risikobasiertem Denken (siehe 0.3.3) liegt, um Chancen zu nutzen und unerwünschte Ergebnisse zu verhindern.

The process approach involves the systematic definition and management of processes and their interactions, so as to achieve the intended results in accordance with the quality policy and strategic direction of the organization. Management of the processes and the system as a whole can be achieved using the PDCA cycle (see 0.3.2) with an overall focus on risk-based thinking (see 0.3.3) aimed at taking advantage of opportunities and preventing undesirable results.

Die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes in einem Qualitätsmanagementsystem ermöglicht Folgendes:

The application of the process approach in a quality management system enables:

- a) Verstehen der Anforderungen und deren fortlaufende Einhaltung;
- b) Betrachtung der Prozesse im Hinblick auf Wertschöpfung;
- c) Erreichen einer wirksamen Prozessleistung;
- d) Verbesserung von Prozessen, basierend auf der Bewertung von Daten und Informationen.

- a) understanding and consistency in meeting requirements;
- b) the consideration of processes in terms of added value;
- c) the achievement of effective process performance;
- d) improvement of processes based on evaluation of data and information.

Bild 1 zeigt eine schematische Darstellung eines Prozesses und zeigt die Wechselwirkungen seiner Elemente. Die für die Steuerung benötigten Kontrollpunkte zur Überwachung und Messung sind für jeden Prozess spezifisch und ändern sich in Abhängigkeit von den damit zusammenhängenden Risiken.

Figure 1 gives a schematic representation of any process and shows the interaction of its elements. The monitoring and measuring check points, which are necessary for control, are specific to each process and will vary depending on the related risks.

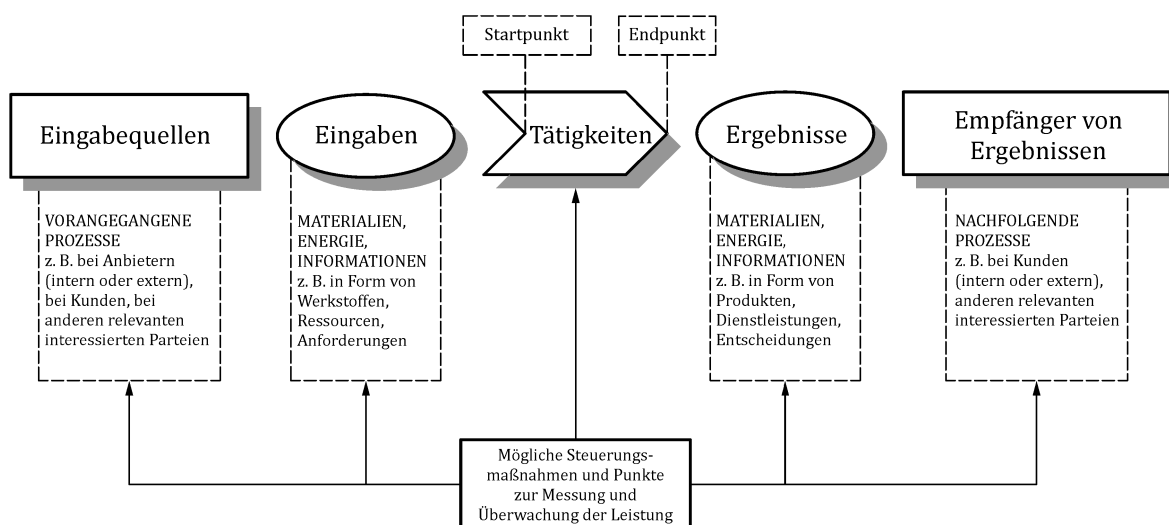


Bild 1 — Schematische Darstellung der Elemente eines Einzelprozesses

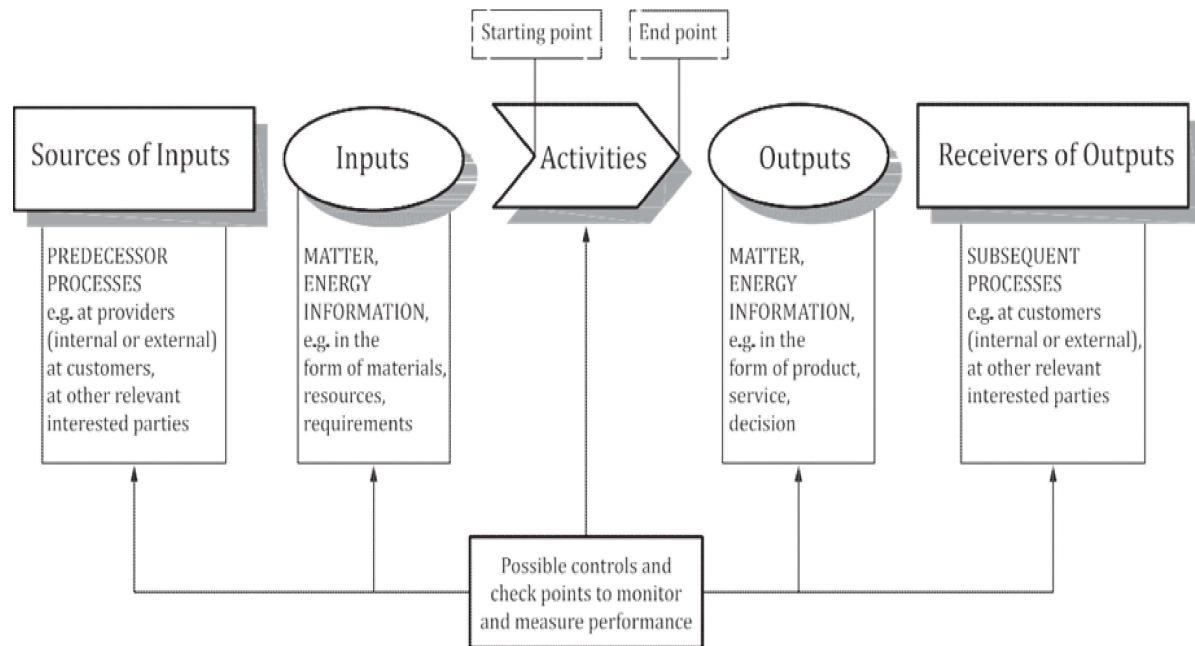


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process

0.3.2 „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus

Auf alle Prozesse und auf das Qualitätsmanagementsystem als Ganzes kann der „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus (PDCA) angewendet werden. Bild 2 veranschaulicht, wie die Abschnitte 4 bis 10 in den PDCA-Zyklus eingebunden werden können.

Der PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) kann kurz wie folgt beschrieben werden:

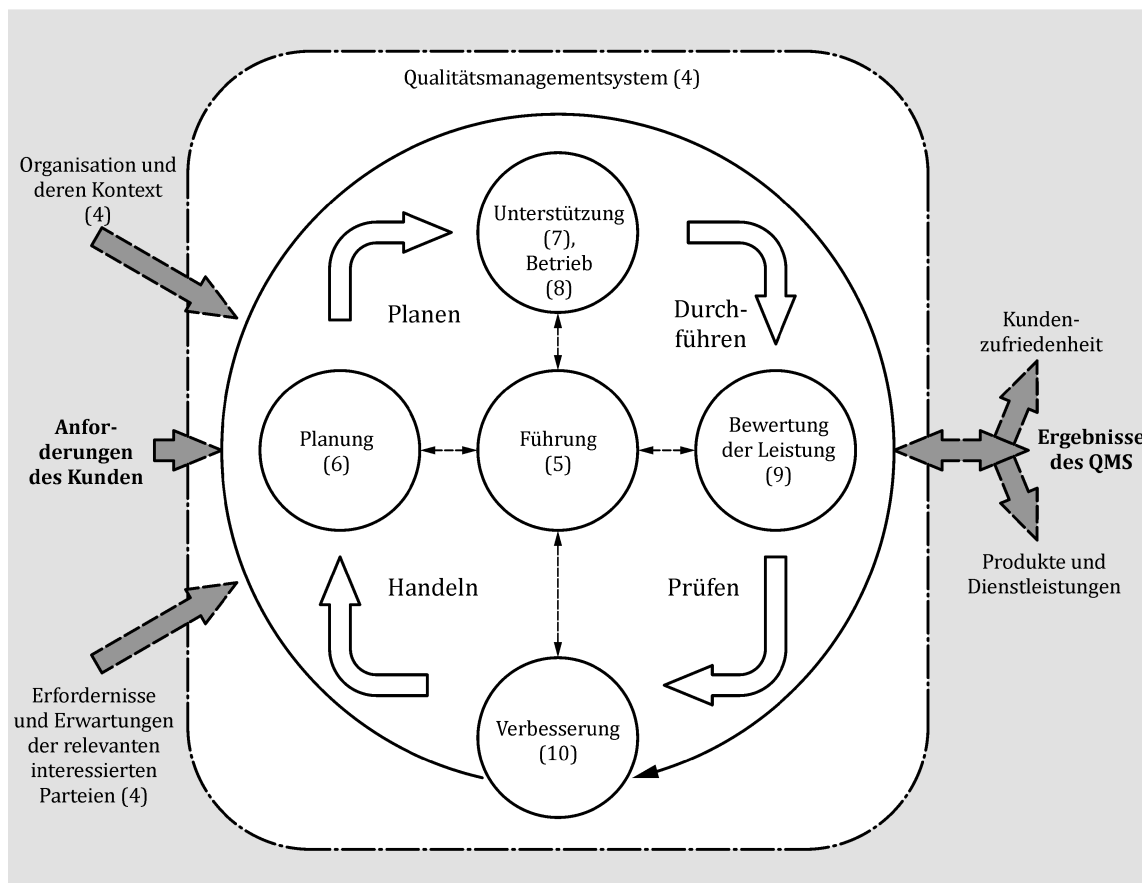
- Planen (Plan): Festlegung von Zielen des Systems und der Teil und Festlegung von Ressourcen, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen und den Richtlinien der Organisation notwendig sind, sowie Ermitteln und Behandeln von Risiken und Chancen;
- Durchführen (Do): Umsetzen des Geplanten;
- Prüfen (Check): Überwachen und (sofern zutreffend) Messen von Prozessen und den daraus resultierenden Produkten und Dienstleistungen im Hinblick auf Politiken, Ziele, Anforderungen und geplante Tätigkeiten, sowie Berichterstattung über die Ergebnisse;
- Handeln (Act): Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung der Leistung, soweit notwendig.

0.3.2 Plan-do-check-act cycle

The PDCA cycle can be applied to all processes and to the quality management system as a whole. Figure 2 illustrates how 4 to 10 can be grouped in relation to the PDCA cycle.

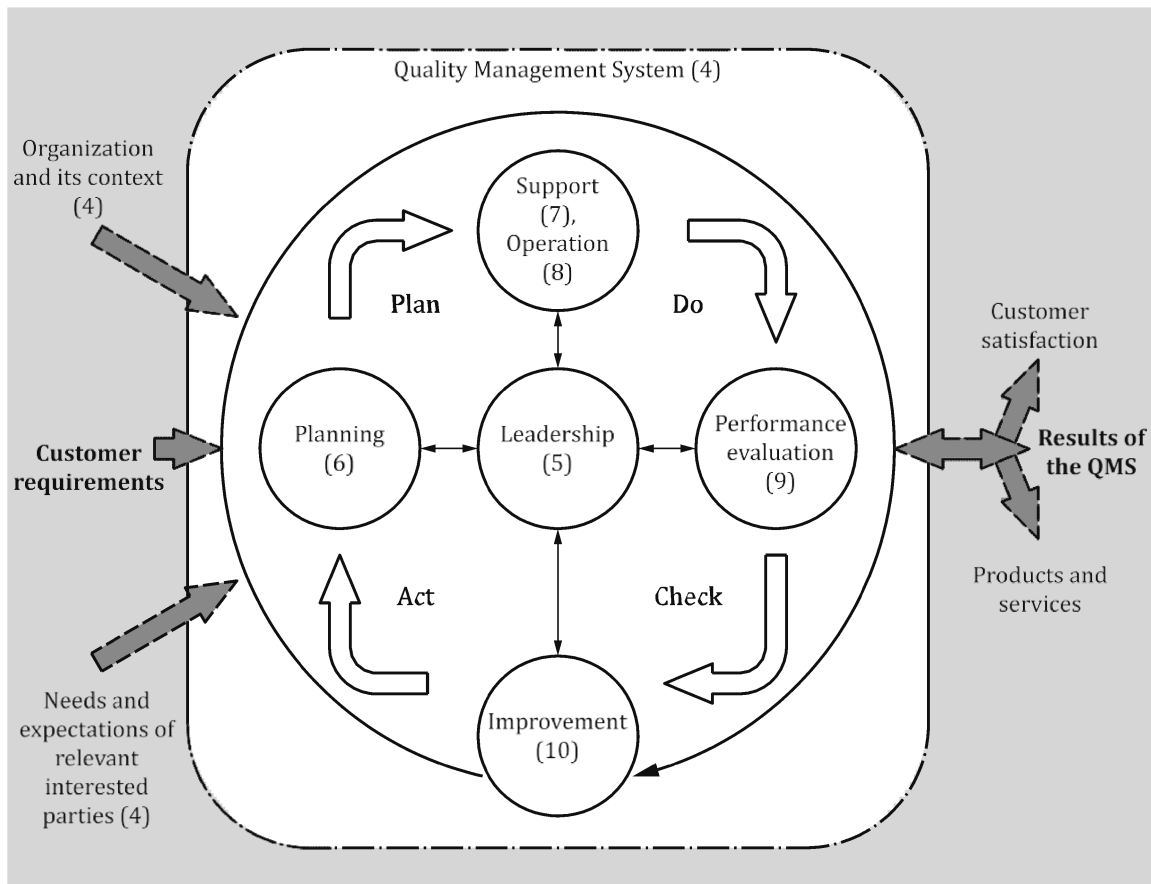
The PDCA cycle can be briefly described as follows:

- plan: establish the objectives of the system and its processes and the resources needed to deliver results in accordance with customers' requirements and the organization's policies and identify and address risks and opportunities;
- do: implement what was planned;
- check: monitor and (where applicable) measure processes and the resulting products and services against policies, objectives, requirements and planned activities and report the results;
- act: take actions to improve performance, as necessary.



ANMERKUNG Die Zahlen in Klammern verweisen auf Abschnitte dieser Internationalen Norm.

Bild 2 — Darstellung der Struktur dieser Internationalen Norm im PDCA-Zyklus



NOTE: Numbers in brackets refer to the clauses in this International Standard.

Figure 2 — Representation of the structure of this international standard in the PDCA cycle

0.3.3 Risikobasiertes Denken

Risikobasiertes Denken (siehe Abschnitt A.4) ist zum Erreichen eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems unerlässlich. Das Konzept des risikobasierten Denkens war bereits in früheren Ausgaben dieser Internationalen Norm enthalten, z. B. mit der Umsetzung von Vorbeugungsmaßnahmen zur Abschaffung von möglichen Nichtkonformitäten, der Analyse jeglicher auftretender Nichtkonformitäten und dem Ergreifen von Maßnahmen zum Verhindern des Wiederauftretens, die den Auswirkungen der Nichtkonformität angemessen sind.

Die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm verlangt von der Organisation, dass sie Maßnahmen plant und umsetzt, mit denen Risiken und Chancen behandelt werden. Die Behandlung von sowohl Risiken als auch Chancen bildet eine Grundlage für die Steigerung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, für das Erreichen verbesserter Ergebnisse und für das Vermeiden von negativen Auswirkungen.

0.3.3 Risk-based thinking

Risk-based thinking (see A.4) is essential for achieving an effective quality management system. The concept of risk-based thinking has been implicit in previous editions of this International Standard including, for example, carrying out preventive action to eliminate potential nonconformities, analysing any nonconformities that do occur and taking action to prevent recurrence that is appropriate for the effects of the nonconformity.

To conform to the requirements of this International Standard, an organization needs to plan and implement actions to address risks and opportunities. Addressing both risks and opportunities establishes a basis for increasing the effectiveness of the quality management system, achieving improved results and preventing negative effects.

Chancen können sich infolge einer Situation ergeben, die sich günstig auf das Erreichen eines beabsichtigten Ergebnisses auswirkt, z. B. eine Reihe von Umständen, die es der Organisation ermöglicht, Kunden zu gewinnen, neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, Abfälle zu verringern oder die Produktivität zu verbessern. Maßnahmen zur Behandlung von Chancen können außerdem die Betrachtung zugehöriger Risiken einschließen. Risiko ist die Auswirkung von Ungewissheiten, und jede dieser Ungewissheiten kann positive oder negative Auswirkungen besitzen. Eine positive Abweichung, die aus einem Risiko hervorgeht, kann eine Chance liefern, wobei jedoch nicht alle positiven Auswirkungen eines Risikos in Chancen resultieren.

0.4 Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen

Diese Internationale Norm wendet den von der ISO erarbeiteten Rahmen an, um die Angleichung von Internationalen Normen zu Managementsystemen untereinander zu verbessern (siehe Abschnitt A.1).

Diese Internationale Norm ermöglicht einer Organisation die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes in Verbindung mit dem PDCA-Zyklus und dem risikobasierten Denken, um ihr Qualitätsmanagementsystem an die Anforderungen anderer Managementsystemnormen anzugleichen oder es zu integrieren.

Diese Internationale Norm steht wie folgt in Beziehung zu EN ISO 9000 und EN ISO 9004:

- EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*, liefert eine wichtige Grundlage für das richtige Verständnis und die richtige Umsetzung der vorliegenden Internationalen Norm;
- EN ISO 9004, *Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation — Ein Qualitätsmanagementansatz*, enthält Leitlinien für Organisationen, die sich dazu entscheiden, über die Anforderungen dieser Internationalen Norm hinaus zu handeln.

Anhang B enthält Details zu weiteren vom ISO/TC 176 entwickelten Internationalen Normen zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen.

Opportunities can arise as a result of a situation favourable to achieving an intended result, for example, a set of circumstances that allow the organization to attract customers, develop new products and services, reduce waste or improve productivity. Actions to address opportunities can also include consideration of associated risks. Risk is the effect of uncertainty and any such uncertainty can have positive or negative effects. A positive deviation arising from a risk can provide an opportunity, but not all positive effects of risk result in opportunities.

0.4 Relationship with other management system standards

This International Standard applies the framework developed by ISO to improve alignment among its International Standards for management systems (see A.1).

This International Standard enables an organization to use the process approach, coupled with the PDCA cycle and risk-based thinking, to align or integrate its quality management system with the requirements of other management system standards.

This International Standard relates to EN ISO 9000 and EN ISO 9004 as follows:

- EN ISO 9000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*, provides essential background for the proper understanding and implementation of this International Standard;
- EN ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*, provides guidance for organizations that choose to progress beyond the requirements of this International Standard.

Annex B provides details of other International Standards on quality management and quality management systems that have been developed by ISO/TC 176.

Diese Internationale Norm enthält keine spezifischen Anforderungen anderer Managementsysteme, z. B. Umweltmanagement, Arbeitsschutzmanagement oder Finanzmanagement.

Für verschiedene Branchen wurden Normen zu branchenspezifischen Qualitätsmanagementsystemen, die auf den Anforderungen dieser Internationalen Norm basieren, erarbeitet. Einige dieser Normen legen zusätzliche Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme fest, während sich andere Normen darauf beschränken, Leitlinien für die Anwendung dieser Internationalen Norm in dieser bestimmten Branche bereitzustellen.

Eine Gegenüberstellung, die die Zuordnung zwischen den Abschnitten dieser Ausgabe dieser Internationalen Norm und der vorherigen Ausgabe (EN ISO 9001:2008) zeigt, findet sich auf der frei zugänglichen Webseite des ISO/TC 176/SC 2 unter: www.iso.org/tc176/sc02/public.

This International Standard does not include requirements specific to other management systems, such as those for environmental management, occupational health and safety management or financial management.

Sector-specific quality management system standards based on the requirements of this International Standard have been developed for a number of sectors. Some of these standards specify additional quality management system requirements, while others are limited to providing guidance to the application of this International Standard within the particular sector.

A matrix showing the correlation between the clauses of this edition of this International Standard and the previous edition (EN ISO 9001:2008) can be found on the ISO/TC 176/SC 2 open access web site at: www.iso.org/tc176/sc02/public

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument enthält die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme nach EN ISO 9001:2015²⁾ und legt ergänzende Anforderungen, Definitionen und Anmerkungen für die Instandhaltung und die Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit in der zivilen und militärischen Luftfahrt fest.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die in diesem Dokument angegebenen Anforderungen eine Ergänzung (und keine Alternative) zu den Kundenanforderungen und geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind.

Sollte es einen Widerspruch zwischen den Anforderungen dieses Dokumentes und Kundenanforderungen oder geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen geben, müssen die letztgenannten Anforderungen Vorrang haben.

Diese Internationale Norm legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, wenn eine Organisation

- a) ihre Fähigkeit darlegen muss, beständig Produkte und Dienstleistungen bereitstellen zu können, die die Anforderungen der Kunden und die zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen, und
- b) danach strebt, die Kundenzufriedenheit durch wirksame Anwendung des Systems zu erhöhen, einschließlich der Prozesse zur Verbesserung des Systems und der Zusicherung der Einhaltung von Anforderungen der Kunden und von zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.

2) Mit Erlaubnis der International Organization for Standardization (ISO). Die vollständige Norm EN ISO 9001 kann von jedem ISO-Mitglied oder vom ISO-Zentralsekretariat: BIBC II, Chemin de Blandonnet 8, CP 401, 1214 Vernier, Genf, Schweiz, bezogen werden oder besuchen Sie www.iso.org. Das Copyright verbleibt bei ISO.

1 Scope

This document includes EN ISO 9001:2015²⁾ quality management system requirements and specifies additional civil and military aviation maintenance and continuing airworthiness industry requirements, definitions and notes.

It is emphasized that the requirements specified in this document are complementary (not alternative) to customer and applicable statutory and regulatory requirements.

If there is a conflict between the requirements of this document and customer or applicable statutory or regulatory requirements, the latter shall take precedence.

This International Standard specifies requirements for a quality management system when an organization:

- a) needs to demonstrate its ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements; and
- b) aims to enhance customer satisfaction through the effective application of the system, including processes for improvement of the system and the assurance of conformity to customer and applicable statutory and regulatory requirements.

2) With the permission of the International Organization for Standardization (ISO). The complete EN ISO 9001 standard can be obtained from any ISO member or from the ISO Central Secretariat: BIBC II, Chemin de Blandonnet 8, CP 401, 1214 Vernier, Geneva, SWITZERLAND, or visit www.iso.org. Copyright remains with ISO.

Alle in dieser Internationalen Norm festgelegten Anforderungen sind allgemeiner Natur und auf jede Organisation zutreffend, unabhängig von deren Art oder Größe oder von der Art der von ihr bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen.

ANMERKUNG 1 In dieser Internationalen Norm bezieht sich die Benennung „Produkt“ bzw. „Dienstleistung“ nur auf solche Produkte und Dienstleistungen, die für einen Kunden vorgesehen sind oder von diesem gefordert werden.

ANMERKUNG 2 Gesetzliche und behördliche Anforderungen können auch als rechtliche Anforderungen bezeichnet werden.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

EN ISO 9000:2015, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

EN ISO 9001:2015,
Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach EN ISO 9000:2015 **und die folgenden Begriffe.**

3.1

lufttüchtig

Zustand des Artikels oder Produkts entspricht der Musterbauart und ist in einem Zustand für einen sicheren Betrieb

3.2

Artikel

Werkstoff, Teil, Komponente, Baugruppe oder Gerät, welches von dem Entwicklungsbetrieb als zulässig für die Montage im oder am Produkt gelistet ist oder in den von der Behörde genehmigten Entwicklungsdaten eingeschlossen ist

All the requirements of this International Standard are generic and are intended to be applicable to any organization, regardless of its type or size or the products and services it provides.

NOTE 1 In this International Standard, the terms “product” or “service” only apply to products and services intended for or required by, a customer.

NOTE 2 Statutory and regulatory requirements can be expressed as legal requirements.

2 Normative references

The following documents are referred to in the text in such a way that some or all of their content constitutes requirements of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

EN ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

EN ISO 9001:2015, Quality management systems — Requirements

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in EN ISO 9000:2015 **and the following** apply.

3.1

airworthy

state of an article or product conforming to its type design and being in a condition for safe operation

3.2

article

material, part, component, assembly or appliance which is listed by the design organization as eligible for installation in/on the product or included in the design data approved by the authority

3.3**zertifizierte Person**

Person, die zur Ausführung bestimmter Aufgaben qualifiziert und autorisiert ist (z. B. Wartungspersonal mit Musterberechtigung, zertifizierte Person für zerstörungsfreie Prüfungen)

3.4**freigabeberechtigtes Personal**

von der Instandhaltungsorganisation berechtigtes Personal zur Unterzeichnung des Freigabezertifikates für einen Artikel oder ein Produkt nach der Instandhaltung

3.5**zuständige Behörde**

Luftfahrtbehörde (zivil oder militärisch), die für den Halter der Musterzulassung, den Hersteller, den Besitzer/Betreiber des Luftfahrzeugs, die Instandhaltungsorganisation oder die Unternehmen zur Führung der Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit zuständig ist

3.6**Führung der Aufrechterhaltung der****Lufttüchtigkeit**

Tätigkeiten, die sicherstellen, dass das Luftfahrzeug zu jedem Zeitpunkt während der Nutzungsdauer den geltenden Anforderungen der Lufttüchtigkeit entspricht und sich in einem betriebs-sicheren Zustand befindet

3.7**gefälschtes Teil**

eine nicht autorisierte Kopie, eine Imitation, ein Ersatz oder ein modifiziertes Teil (z. B. ein Werkstoff, ein Bauteil, eine Komponente), welches wesentlich fälschlicherweise als Originalteil eines Originalherstellers oder autorisierten Herstellers dargestellt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Gefälschte Teile können u.a., ohne aber darauf beschränkt zu sein, folgende Merkmale aufweisen: falsche Kennzeichnung auf der Beschriftung oder dem Etikett, sowie falsche Einstufung, Seriennummer, Datumscode, Dokumentation oder Leistungseigenschaften.

3.8**Demontage**

Tätigkeit, bei welcher ein Produkt oder eine Komponente zerlegt wird, indem alle oder einige seiner Bestandteile mit der Absicht der Verwertung entfernt werden

3.3**certified person**

person qualified and authorized to carry out specific tasks (e.g. type rated licensed maintenance person, non-destructive testing certified person)

3.4**certifying staff**

person authorized by the maintenance organization to sign the release certificate for an article or product after maintenance

3.5**competent authority**

aviation authority (civil or military) having jurisdiction over the type certificate holder, manufacturer, aircraft owner/operator, maintenance or continuing airworthiness management organization

3.6**continuing airworthiness management**

activities ensuring that, at any time in its operating life, the aircraft complies with the airworthiness requirements in force and is in a condition for safe operation

3.7**counterfeit part**

an unauthorized copy, imitation, substitute or modified part (e.g. material, part, component), which is knowingly misrepresented as a specified genuine part of an original or authorized manufacturer

Note 1 to entry: Examples of a counterfeit part can include, but are not limited to, the false identification of marking or labelling, grade, serial number, date code, documentation or performance characteristics.

3.8**dismantling**

action to disassemble a product or a component by removing all or some of its constituent parts with the intent to salvage

3.9

lebensdauerbegrenztes Teil

jedes Teil, für welches eine verpflichtende Austauschgrenze in der Musterbauart vorgeschrieben ist

3.9

life limited part

any part for which a mandatory replacement limit is specified in the type design

3.10

Instandhaltung

Erledigung von Aufgaben, um die Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit eines Artikels oder eines Produkts sicherzustellen; das schließt jede Art von oder Kombination aus Überholung, Demontage, Reinigung Inspektion, Prüfung, Austausch, Mängelbeseitigung und die Ausführung von Modifikationen oder Instandsetzungen ein

3.10

maintenance

performance of tasks required to ensure the continuing airworthiness of a product or article, including any one or combination of overhaul, disassembling, cleaning, inspection, testing, replacement, defect rectification and the embodiment of a modification or repair

3.11

Instandhaltungsdaten

die Verfahren, Techniken und Praktiken (Anweisungen) zur Umsetzung der Instandhaltungsdienste. Instandhaltungsdaten umfassen u.a. Instandhaltungshandbücher für Luftfahrzeuge (en: aircraft maintenance manual, AMM), Handbücher zur Strukturinstandsetzung (en: structural repair manual, SRM), Handbücher zur Instandhaltung von Komponenten (en: component maintenance manual, CMM), Überholungshandbücher, Instandsetzungshandbücher, andere Anweisungen für die Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit (en: instructions for continued airworthiness, ICA), Servicebriefe, technische Mitteilungen (en: service bulletins), Lufttüchtigkeitsanweisungen oder Engineeringaufträge/Anweisungen des Halters der Musterzulassung

3.11

maintenance data

methods, techniques and practices ("how-to" instructions) used to accomplish maintenance services. Maintenance data includes, but is not limited to, Aircraft Maintenance Manuals (AMMs), Structural Repair Manuals (SRMs), Component Maintenance Manuals (CMMs), overhaul manuals, repair manuals, other Instructions for Continued Airworthiness (ICA), service letters, service bulletins, airworthiness directives or type certificate holder engineering orders/instructions

3.12

Produktsicherheit

Zustand, in dem ein Produkt in der Lage ist, den ausgelegten oder beabsichtigten Zweck zu erfüllen, ohne dabei ein inakzeptables Schadensrisiko für Personen oder Sachwerte darzustellen

3.12

product safety

state in which a product is able to perform to its designed or intended purpose without causing unacceptable risk of harm to persons or damage to property

3.13

qualifizierte Person

Person, welche die Schulungs-, Wissens- und Qualifikationsanforderungen erfüllt, um Aufgaben auszuführen, die eine derartige Anerkennung erfordern

3.13

qualified person

person meeting training, knowledge and skills requirements to perform tasks requiring such level of recognition

3.14

Sicherheitspolitik

formal festgehaltene Verpflichtung der obersten Leitung zur Produktsicherheit Die Politik muss die Unternehmensphilosophie in Bezug auf das Sicherheitsmanagement widerspiegeln und die Methoden und Prozesse klar darlegen, die die Organisation einsetzen wird, um das angestrebte Sicherheitsniveau zu erreichen

3.15

Teile zweifelhafter Herkunft

en: suspected unapproved parts

ein Teil, bei dem objektive und glaubwürdige Anzeichen daraufhinweisen, dass es wahrscheinlich nicht freigegeben oder gefälscht ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dazu gehören: an einen Endverbraucher gelieferte Artikel, durch einen externen Anbieter, der keine Genehmigung des Herstellungsbetriebes zur direkten Anlieferung besitzt; neue Artikel, deren Daten nicht mit den genehmigten Entwicklungsdaten übereinstimmen; Artikel die nicht von einer anerkannten Quelle hergestellt oder instandgehalten wurden; Artikel, die absichtlich falsch ausgewiesen wurden, einschließlich gefälschter Teile, sowie Artikel mit unvollständiger oder ungeeigneter Dokumentation.

3.16

technische Daten

Daten, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass ein Artikel oder ein Produkt in einem Zustand erhalten wird, der die Aufrechterhaltung der Lufttüchtigkeit des Luftfahrzeuges und der damit verbundenen Betriebsausrüstung und Notfallausrüstung sicherstellt. Technische Daten müssen für die zuständige Behörde annehmbar oder von der Behörde genehmigt sein, falls anwendbar

3.17

nicht freigegebenes Teil

ein Teil, welches nicht in Übereinstimmung mit freigegebenen oder akzeptablen Daten und den anzuwendenden rechtlichen sowie behördlichen Anforderungen und den Anforderungen des Kunden produziert oder instandgehalten wurde

3.14

safety policy

top management's formally expressed commitment to product safety; this policy shall reflect the organization's philosophy of safety management and outlines the methods that the organization will use to achieve desired safety outcomes

3.15

suspected unapproved part

a part for which there is objective and credible evidence indicating that the part is likely an unapproved or counterfeit part

Note 1 to entry: This includes: articles shipped to an end user by an external provider who does not have direct delivery authorization from the approved production organization; new articles that do not conform to the approved design/data; articles that have not been manufactured or maintained by an approved source; articles that have been intentionally misrepresented, including counterfeit parts and articles with incomplete or inappropriate documentation.

3.16

technical data

data that is necessary to ensure that the article or product can be maintained in a condition such that continuing airworthiness of the aircraft and related operational and emergency equipment is assured. Technical data shall be acceptable to the competent authority or approved by the authority, if applicable

3.17

unapproved part

a part that was not produced or maintained in accordance with approved or acceptable data and applicable statutory, regulatory and customer requirements

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Organisation muss externe und interne Themen bestimmen, die für ihren Zweck und ihre strategische Ausrichtung relevant sind und sich auf ihre Fähigkeit auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse ihres Qualitätsmanagementsystems zu erreichen.

Die Organisation muss Informationen über diese externen und internen Themen überwachen und überprüfen.

ANMERKUNG 1 Als Themen können positive und negative Faktoren oder Bedingungen in Betracht gezogen werden.

ANMERKUNG 2 Das Verständnis über den externen Kontext kann durch Betrachten von Themen gefördert werden, die sich aus dem gesetzlichen, technischen, wettbewerblichen, marktbezogenen, kulturellen, sozialen oder wirtschaftlichen Umfeld ergeben, ob international, national, regional oder lokal.

ANMERKUNG 3 Das Verständnis des internen Kontextes kann durch Betrachten von Themen, die sich auf Werte, Kultur, Wissen und Leistung der Organisation beziehen, gefördert werden.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Aufgrund ihrer Auswirkung bzw. ihrer potentiellen Auswirkung auf die Fähigkeit der Organisation zur beständigen Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen, die die Anforderungen der Kunden und die zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen, muss die Organisation

- a) die interessierten Parteien, die für ihr Qualitätsmanagementsystem relevant sind;
- b) die für ihr Qualitätsmanagementsystem relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien

bestimmen.

Die Organisation muss Informationen über diese interessierten Parteien und deren relevanten Anforderungen überwachen und überprüfen.

4 Context of the organization

4.1 Understanding the organization and its context

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and its strategic direction and that affect its ability to achieve the intended result(s) of its quality management system.

The organization shall monitor and review information about these external and internal issues.

NOTE 1 Issues can include positive and negative factors or conditions for consideration.

NOTE 2 Understanding the external context can be facilitated by considering issues arising from legal, technological, competitive, market, cultural, social and economic environments, whether international, national, regional or local.

NOTE 3 Understanding the internal context can be facilitated by considering issues related to values, culture, knowledge and performance of the organization.

4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties

Due to their effect or potential effect on the organization's ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements, the organization shall determine:

- a) the interested parties that are relevant to the quality management system;
- b) the requirements of these interested parties that are relevant to the quality management system

The organization shall monitor and review information about these interested parties and their relevant requirements.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Die Organisation muss die Grenzen und die Anwendbarkeit ihres Qualitätsmanagementsystems bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

Bei der Festlegung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation

- a) die unter 4.1 genannten externen und internen Themen;
- b) die unter 4.2 genannten Anforderungen der relevanten interessierten Parteien;
- c) die Produkte und Dienstleistungen der Organisation

berücksichtigen.

Die Organisation muss sämtliche Anforderungen dieser Internationalen Norm anwenden, wenn sie innerhalb des festgelegten Anwendungsbereichs ihres Qualitätsmanagementsystems anwendbar sind.

Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems der Organisation muss als dokumentierte Information verfügbar sein und aufrechterhalten werden. Der Anwendungsbereich muss die Arten der behandelten Produkte und Dienstleistungen angeben und eine Begründung für jede Anforderung dieser Internationalen Norm liefern, die von der Organisation als nicht zutreffend hinsichtlich des Anwendungsbereiches ihres Qualitätsmanagementsystems bestimmt wird.

Die Konformität mit dieser Internationalen Norm darf nur dann beansprucht werden, wenn die Anforderungen, die als nicht zutreffend bestimmt wurden, nicht die Fähigkeit oder die Verantwortung der Organisation beeinträchtigen, die Konformität ihrer Produkte und Dienstleistungen sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

4.3 Determining the scope of the quality management system

The organization shall determine the boundaries and applicability of the quality management system to establish its scope.

When determining this scope, the organization shall consider:

- a) the external and internal issues referred to in 4.1;
- b) the requirements of relevant interested parties referred to in 4.2;
- c) the products and services of the organization.

The organization shall apply all the requirements of this International Standard if they are applicable within the determined scope of its quality management system.

The scope of the organization's quality management system shall be available and be maintained as documented information. The scope shall state the types of products and services covered and provide justification for any requirement of this International Standard that the organization determines is not applicable to the scope of its quality management system.

Conformity to this International Standard may only be claimed if the requirements determined as not being applicable do not affect the organization's ability or responsibility to ensure the conformity of its products and services and the enhancement of customer satisfaction.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

4.4.1 Die Organisation muss entsprechend den Anforderungen dieser Internationalen Norm ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, verwirklichen, aufrechterhalten und fortlaufend verbessern, einschließlich der benötigten Prozesse und ihrer Wechselwirkungen.

Das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation muss auch Kundenanforderungen und anwendbare gesetzliche und behördliche Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem ansprechen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Zulassungen, Zertifikate, Berechtigungen, Befähigungsliste (en: capability list) oder Lizenzen.

Die Organisation muss die Prozesse bestimmen, die für das Qualitätsmanagementsystem benötigt werden, sowie deren Anwendung innerhalb der Organisation festlegen, und muss:

- a) die erforderlichen Eingaben und die erwarteten Ergebnisse dieser Prozesse bestimmen;
- b) die Abfolge und die Wechselwirkung dieser Prozesse bestimmen;
- c) die Kriterien und Verfahren (einschließlich Überwachung, Messungen und die damit verbundenen Leistungsindikatoren), die benötigt werden, um das wirksame Durchführen und Steuern dieser Prozesse sicherzustellen, bestimmen und anwenden;
- d) die für diese Prozesse benötigten Ressourcen bestimmen und deren Verfügbarkeit sicherstellen;
- e) die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für diese Prozesse zuweisen;
- f) die in Übereinstimmung mit den Anforderungen nach 6.1 bestimmten Risiken und Chancen behandeln;
- g) diese Prozesse bewerten und jegliche Änderungen umsetzen, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass diese Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen;
- h) die Prozesse und das Qualitätsmanagementsystem verbessern.

4.4 Quality management system and its processes

4.4.1 The organization shall establish, implement, maintain and continually improve a quality management system, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this International Standard.

The organization's quality management system shall also address customer and applicable statutory and regulatory quality management system requirements, including but not limited to approvals, certificates, ratings, capability list or licenses.

The organization shall determine the processes needed for the quality management system and their application throughout the organization and shall:

- a) determine the inputs required and the outputs expected from these processes;
- b) determine the sequence and interaction of these processes;
- c) determine and apply the criteria and methods (including monitoring, measurements and related performance indicators) needed to ensure the effective operation and control of these processes;
- d) determine the resources needed for these processes and ensure their availability;
- e) assign the responsibilities and authorities for these processes;
- f) address the risks and opportunities as determined in accordance with the requirements of 6.1;
- g) evaluate these processes and implement any changes needed to ensure that these processes achieve their intended results;
- h) improve the processes and the quality management system.

4.4.2 Die Organisation muss in erforderlichlichem Umfang:

- a) dokumentierte Informationen aufrechterhalten, um die Durchführung ihrer Prozesse zu unterstützen;
- b) dokumentierte Informationen aufbewahren, so dass darauf vertraut werden kann, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden;
- c) ***dokumentierte Informationen erstellen und aufrechterhalten, wie von der zuständigen Behörde gefordert.***

Die Organisation muss dokumentierte Informationen erstellen und aufrechterhalten. Diese enthalten:

- ***eine allgemeine Beschreibung der relevanten interessierten Parteien (siehe 4.2 a);***
- ***den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich jeglicher Grenzen und der Anwendbarkeit (siehe 4.3);***
- ***eine Beschreibung der für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse und ihrer Anwendung in der gesamten Organisation;***
- ***die Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse;***
- ***die Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen für diese Prozesse;***
- ***die Einzelheiten des Systems zur Aufrechterhaltung und Aufbewahrung dokumentierter Informationen bezüglich der für jeden Artikel oder jedes Produkt durchgeführten Arbeit.***

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung muss in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem Führung und Verpflichtung zeigen, indem sie:

- a) die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems übernimmt;

4.4.2 To the extent necessary, the organization shall:

- a) maintain documented information to support the operation of its processes;
- b) retain documented information to have confidence that the processes are being carried out as planned;
- c) ***establish and maintain documented information, as required by the competent authority.***

The organization shall establish and maintain documented information that includes:

- ***a general description of relevant interested parties (see 4.2 a);***
- ***the scope of the quality management system, including boundaries and applicability (see 4.3);***
- ***a description of the processes needed for the quality management system and their application throughout the organization;***
- ***the sequence and interaction of these processes;***
- ***assignment of the responsibilities and authorities for these processes;***
- ***the details of the system used to maintain and retain documented information of the work performed for each article or product.***

5 Leadership

5.1 Leadership and commitment

5.1.1 General

Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the quality management system by:

- a) taking accountability for the effectiveness of the quality management system;

- | | |
|---|--|
| <p>b) sicherstellt, dass die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele für das Qualitätsmanagementsystem festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind;</p> <p>c) sicherstellt, dass die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems in die Geschäftsprozesse der Organisation integriert werden;</p> <p>d) die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes und das risikobasierte Denken fördert;</p> <p>e) sicherstellt, dass die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen;</p> <p>f) die Bedeutung eines wirksamen Qualitätsmanagements sowie die Wichtigkeit der Erfüllung der Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems vermittelt;</p> <p>g) sicherstellt, dass das Qualitätsmanagementsystem seine beabsichtigten Ergebnisse erzielt;</p> <p>h) Personen einsetzt, anleitet und unterstützt, damit diese zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beitragen;</p> <p>i) Verbesserung fördert;</p> <p>j) andere relevante Führungskräfte unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen;</p> <p>k) <i>sicherstellt, dass die Sicherheitspolitik und die Sicherheitsziele festgelegt sind;</i></p> <p>l) <i>sicherstellt, dass die Korrekturmaßnahmen, insbesondere jene, die aus Audits resultieren, rechtzeitig umgesetzt werden.</i></p> | <p>b) ensuring that the quality policy and quality objectives are established for the quality management system and are compatible with the context and strategic direction of the organization;</p> <p>c) ensuring the integration of the quality management system requirements into the organization's business processes;</p> <p>d) promoting the use of the process approach and risk-based thinking;</p> <p>e) ensuring that the resources needed for the quality management system are available;</p> <p>f) communicating the importance of effective quality management and of conforming to the quality management system requirements;</p> <p>g) ensuring that the quality management system achieves its intended results;</p> <p>h) engaging, directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the quality management system;</p> <p>i) promoting improvement;</p> <p>j) supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility;</p> <p>k) <i>ensuring that the safety policy and safety objectives are established;</i></p> <p>l) <i>ensuring that the corrective actions, in particular resulting from the audits, are implemented in due time.</i></p> |
|---|--|

ANMERKUNG Wenn in dieser Internationalen Norm das Wort „Geschäft“ (en: business) verwendet wird, ist dieses im weiteren Sinne zu verstehen und bezieht sich auf Tätigkeiten, die für den Zweck der Organisation bzw. deren Existenz entscheidend sind, unabhängig davon, ob es sich um eine öffentliche oder private oder um eine Organisation mit oder ohne Gewinnerzielungsabsicht (en: for profit/not for profit) handelt.

NOTE Reference to “business” in this International Standard can be interpreted broadly to mean those activities that are core to the purposes of the organization's existence, whether the organization is public, private, for profit or not for profit.

5.1.2 Kundenorientierung

Die oberste Leitung muss im Hinblick auf die Kundenorientierung Führung und Verpflichtung zeigen, indem sie sicherstellt, dass:

5.1.2 Customer focus

Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to customer focus by ensuring that: