

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 1 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 1 of 17



Israel Laboratory Accreditation Authority

Valid from	בתוקף מתאריך
04.12.2016	

Effective from	מחייב מתאריך
04.12.2016	

אמנת השירות Customer Service Treaty

נוהל מספר 1-000020 Procedure number 1-000020

Authorized by:

מאשרים:

Signature – חתימה	Date – תאריך	Name – שם	Position – תפקיד
		יקיר ג'אוי Yakir Jaoui	מאושר ע"י מנהל איכות : Approved by Quality Manager:
		אתי פלר Etty Feller	מאושר ע"י מנכ"ל : Approved by General Manager:

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISIRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISIRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 2 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 2 of 17

הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (Israel Accreditation) ISIRAC הוקמה בחוק על ידי ממשלת ישראל כארגון ההסמכה הלאומי לבדיקה והסמכה של כשירות מקצועית בתחום כיול ובדיקה.

הרשות מוכרת במסגרת הסכם ההכרה ההדדי של הארגון הבינלאומי ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) כעובדת על פי הכללים הבינלאומיים להסמכה.

כל זכויות היוצרים והקניין הרוחני, מכל סוג כלשהו, בקשר לכל פרסום, תוכן, כתבה, עיצוב, יישום, קובץ, תוכנה וכל חומר אחר, המתפרסם באתר – שייך לרשות הלאומית להסמכת המעבדות © ISIRAC.

אין להעתיק, לתרגם, לשדר בכל אמצעי, לאחסן במאגר מידע, לפרסם, להציג בפומבי, או להפיץ בכל אמצעי, את החומר המוצג באתר זה, כולו או חלקו, בלא קבלת הסכמתה המפורשת מראש ובכתב של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות.

הרשות הלאומית להסמכת מעבדות

Israel Laboratory Accreditation Authority

רח' כנרת קרית שדה התעופה, ת.ד. 89, לוד

נמל תעופה 7015002

טל' 03-9702727

פקס 03-9702413

דוא"ל : israc@israc.gov.il

www.israc.gov.il

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISIRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISIRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 3 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 3 of 17

עדכונים של הנוהל:

The Change	השינוי ומהותו	תאריך Date	סעיף Section
	תיקון שלבי התהליך המתואר בנוהל מספר : A-621001 הסדרים כספיים לתהליך ההסמכה ולתהליך ההכרה.	20.11.2016	7.2.2.2
	הסרת המשפט המציין כי ב"רשותו" מתפרסמים העדכונים ברשימת המעבדות המוסמכות ו/או תחומי הסמכתן ברבעון החולף.		7.2.6.5
	עדכון לוח זמנים לטיפול בתלונות הרשות.		נספח מספר 1
	עדכון לוח זמנים לתהליך הסמכה חדשה : הוספת שלב של בדיקת מסמכי הארגון על ידי צוות המבדק כתלות בתשלום המקדמה על ידי הארגון.		נספח מספר 2
	עדכון לוח זמנים לתהליך הסמכה מחדש.		נספח מספר 3
	תיקון מספר נהל הסדרים כספיים לתהליך ההסמכה ותהליך ההכרה.		נספחים 2-3

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 4 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 4 of 17

תוכן עניינים

5.....	מבוא	1.0
5.....	מטרה	2.0
5.....	מהות	3.0
6.....	מסמכים ישימים	4.0
6.....	הגדרות	5.0
6.....	אחריות	6.0
7.....	שיטה	7.0
11.....	תיעוד	8.0
11.....	נספחים	9.0

Table of Contents

1.0	INTRODUCTION	4
2.0	OBJECTIVE	4
3.0	SCOPE	4
4.0	APPLICABLE DOCUMENTS	4
5.0	DEFINITIONS	5
6.0	RESPONSIBILITY	5
7.0	METHOD	5
8.0	DOCUMENTATION NOT APPLICABLE	9
9.0	APPENDIXES NOT APPLICABLE	9

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 5 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 5 of 17

1.0 INTRODUCTION

The Israel Laboratory Accreditation Authority (ISRAC) is a statutory corporation established under the law of the Israel Laboratory Accreditation Authority, 1997 to provide recognition of the ability and professional competence of laboratories to perform tests in accordance with standards, regulations, and other reference specifications. ISRAC is a nonprofit organization. The Minister responsible for the implementation of the law is the Minister of Economy and Industry. ISRAC is a controlled entity as defined by the law. ISRAC operates according to ISO / IEC 17011 guidelines which define the operating method of accreditation bodies.

ISRAC's Mission:

"Promoting quality and professional competence of calibration/testing bodies in harmony with the world for the benefit of the state and its citizens".

2.0 OBJECTIVE

The purpose of this procedure is to clarify how ISRAC fulfills its mission.

3.0 SCOPE

Not Applicable.

1. מבוא

הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (הרשות) הינה תאגיד סטטוטורי שהוקם מכוח חוק הרשות הלאומית להסמכת מעבדות, התשנ"ז – 1997, על מנת לספק שירות של הכרה ביכולתן ובכשירותן המקצועית של מעבדות לבצע בדיקות בהתאם לתקנים, לתקנות ולמפרטי ייחוס אחרים. הרשות הינה מלכ"ר (מוסד ללא כוונת רווח). השר הממונה על ביצוע החוק הינו שר הכלכלה והתעשייה. הרשות הינה גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה.

הרשות פועלת על פי הנחיות ISO/IEC 17011 המגדיר את אופן פעולתם של גופי הסמכה.

יעוד הרשות:

"קידום האיכות והכשירות המקצועית של גופים מכיילים/בודקים בהרמוניזציה עם העולם לטובת המדינה ואזרחיה".

2. מטרה

מטרת הנוהל להבהיר את אופן הגשמת יעוד הרשות.

3. מהות

לא ישים.

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 6 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 6 of 17

4.0 APPLICABLE DOCUMENTS

4.1 ISO / IEC 17011 Guidelines which define the operating method of accreditation bodies.

4.2 Procedure number 1-6110002: Regarding ISRAC and the accreditation process- requirements and guidelines.

4.3 Procedure number 1-611051: Regarding ISRAC and the recognition process in CABs working according to OECD-GLP principles.

4.4 Procedure number 1-000014: Prerequisites for Accreditation / Re-Accreditation / Extension / Surveillance

4.5 Procedure number 1-000023: Definitions used in ISRACs' documents.

4.6 Procedure number A-621001: Financial Arrangements for the Process of Accreditation and Recognition.

4.7 Procedure number 2-520001: Choosing, Training and Certification of Assessors.

5.0 DEFINITIONS

Not applicable.

6.0 RESPONSIBILITY

It is the responsibility of all ISRAC employees and its representatives, to act according to this procedure.

4. מסמכים ישימים

4.1 ראה מסמך באנגלית.

4.2 נוהל מספר 1-611002 : אודות הרשות ותהליך ההסמכה הנחיות ודרישות.

4.3 נוהל מספר 1-611051 : תהליך ההכרה במתקני בדיקה ומחקר הפועלים על פי עקרונות OECD-GLP.

4.4 נוהל מספר 1-000014 : דרישות מקדמיות להסמכה- הסמכה מחדש והרחבת הסמכה.

4.5 נוהל מספר 1-000023 : הגדרות המשמשות במסמכי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות.

4.6 נוהל מספר A-621001 : הסדרים כספיים לתהליך ההסמכה ולתהליך ההכרה.

4.7 נוהל מספר 2-520001 : בחירה, הסמכה והדרכת בודקים.

5. הגדרות

לא ישים.

6. אחריות

באחריות כלל עובדי הרשות והפועלים מטעמה, לפעול לפי נוהל זה.

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 7 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 7 of 17

7.0 METHOD

7.1 ISRAC's Customers

ISRAC's direct customers are inspecting and /or testing organizations seeking accreditation/GLP recognition.

ISRAC considers itself as representing all consumers (organizations and individuals) that may be directly or indirectly affected by the quality of the tests under accreditation /GLP recognition.

The main consumers are government ministries that are involved in enforcement.

7.2 ISRAC's commitment to its customers

7.2.1 UNCOMPROMISING PROFESSIONALISM

7.2.1.1 Every ISRAC assessor will have an academic education and the relevant experience.

7.2.1.2 According to ISRAC procedures, every new assessor must undergo apprenticeship, studying and an examination before becoming a qualified assessor (according to procedure number 2-520001)

7.2.1.3 Every ISRAC assessor must undergo regular professional training and enrichment (see procedure number 2-520001).

- ISRAC will encourage its assessors to keep update in their area of expertise.

7.2.1.4 Professional knowledge and experience will be key components in recruiting, evaluating and promoting assessors.

7.2.1.5 At various different decision points, professional judgment shall always prevail.

7. שיטה

7.1 לקוחות הרשות

הלקוחות הישירים של הרשות הינם ארגוני פיקוח ו/או בדיקה ו/או כיוול המבקשים הסמכה/הכרה ל- GLP. הרשות רואה עצמה כמייצגת את כל הצרכנים (ארגונים ופרטים) העשויים להיות מושפעים ישירות או בעקיפין מאיכות ביצוע הפעילויות המוסמכות/מוכרות. בין הצרכנים הראשיים נמנים משרדי הממשלה העוסקים באכיפה.

7.2 מחויבות הרשות כלפי לקוחותיה

7.2.1 מקצועיות ללא פשרות

7.2.1.1 כל בודק של הרשות יהיה בעל השכלה אקדמית וניסיון רלוונטי.

7.2.1.2 כל בודק חדש מחויב, לפי נהלי הרשות, לעבור תקופת חניכה ולימוד ובסופה בחינה, לפני הסמכתו לעריכת מבדקים (ראה נוהל מספר 2-520001).

7.2.1.3 כל בודקי הרשות מחויבים לעבור באופן שוטף הכשרות מקצועיות והעשרה.

- הרשות תעודד את בודקה להתעדכן בתחום התמחותם.

7.2.1.4 ידע וניסיון מקצועיים יהוו מרכיב מרכזי בגיוס, הערכה וקידום של הבודקים.

7.2.1.5 בצמתי החלטה שונים, יכריע תמיד השיקול המקצועי.

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 8 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 8 of 17

7.2.2 MEETING SET DEADLINES

7.2.2.1 Every review of documents that ISRAC carries out shall be completed within 30 working days. In cases fees are demanded for its review (according to procedure number A-621001), the 30 working days are from payment.

7.2.2.2 An accredited laboratory shall receive at the beginning of the first quarter of each year (if possible) an estimation concerning the bi annual fee payment, a surveillance agreement and a down payment at 50% of the total accreditation cost (see procedure number A-621001).

7.2.2.3 ISRAC will be prepared to perform the assessment in an existing field of activities within two months from the date of reviewing the official binding documents. Regarding a new field of activities; if a suitable assessor is not identified, ISRAC shall follow procedure number 1-000014.

7.2.2.4 Requests for information and clarification from the laboratories will be answered within 5 days. If the issue requires prolonged attention the applicant will be updated on its progress.

7.2.2.5 Complaints against ISRAC will be handled and dealt with within 60 days of receipt at ISRAC. Complaints against CABs, will be handled and dealt with within 90 days of receipt at ISRAC, within ISRAC's possibility.

7.2.3 CODE OF CONDUCT

ISRAC employees are committed to behave respectfully to its customers:

7.2.3.1 Adequate behavior manner

7.2.2 עמידה בלוחות זמנים מוגדרים

7.2.2.1 כל בדיקה, אשר עורכת הרשות למסמכים המחייבים בדיקה, תסתיים תוך 30 ימי עבודה. במידה ונדרש קבלת תשלום מהארגון בגין בדיקתו (על פי נוהל מספר A-621001) יספרו הימים החל ממועד ביצוע התשלום.

7.2.2.2 מעבדה מוסמכת תקבל בתחילת הרבעון הראשון של כל שנה (ככל שניתן) הערכה בדבר עלות האגרה הדו-שנתית וחשבון לתשלום מקדמה בגובה 50% מעלות ההסמכה ובקשה לחתימה על הסכם פיקוח (על פי נוהל מספר A-621001).

7.2.2.3 הרשות תהיה ערוכה לבצע מבדק בתחום קיים תוך חודשיים מיום בדיקת המסמכים המחייבים. במידה ולא יאותר בודק מתאים עבור תחום חדש, תפעל הרשות בהתאם לנוהל מספר 1-000014.

7.2.2.4 בקשות למידע והבהרות מצד המעבדות ייענו תוך 5 ימים בכתב. במידה והנושא מחייב טיפול ממושך יותר יעודכן הפונה על התקדמות הטיפול בפנייתו.

7.2.2.5 תלונות כנגד הרשות, יטופלו במטרה לסיים הטיפול בהן תוך 60 יום ממועד קבלתן ברשות. תלונות כנגד ארגונים מוסמכים, יטופלו במטרה לסיים הטיפול עד 90 יום ממועד קבלתן, במידה והדבר תלוי ברשות.

7.2.3 קוד התנהגות

עובדי הרשות מחויבים באימוץ התנהגות המושתתת על מתן כבוד ללקוח:
7.2.3.1 שמירה על כללי אדיבות ונימוס.

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 9 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 9 of 17

7.2.3.2 Attentive to customer needs
7.2.3.3 Ensuring a respectable appearance
7.2.3.4 Punctual arrival to meetings
7.2.3.5 Non-Exploitation in any form, both explicit and implicit, of the "power" found naturally in the hands of the assessor.

7.2.4 ACCESSIBILITY

7.2.4.1 ISRAC's secretary phone post is manned during all working hours. Inquiries will be responded to be addressed to as soon as possible.
7.2.4.2 One can contact ISRAC directly in writing, by fax, telephone or email. ISRAC will answer inquiries within 5 days.
7.2.4.3 A meeting with ISRAC's employee will be attended within 15 working days from the request.

7.2.5 ETHICS AND INTEGRITY

7.2.5.1 ISRAC and all its employees must maintain absolute confidentiality of the information received from contact with the customer.
7.2.5.2 ISRAC shall act fairly, impartially and in the absence of any conflict of interests in its relationships with its customers.
7.2.5.3 ISRAC employees must refrain, as much as possible, from informal connections with clients and their employees in a way that may prevent a totally objective approach.
7.2.5.4 An assessor will not be sent to perform an assessment of a laboratory with which he has social, business, economic or personal ties with its employees or managers that might affect his judgment.

7.2.3.2 אכפתיות ורגישות לצרכי הלקוח.
7.2.3.3 הקפדה על הופעה מכובדת.
7.2.3.4 הגעה בזמן הנקבע למפגשים.
7.2.3.5 אי-ניצול בשום צורה שהיא, הן מרומזת והן ישירה, של "הכוח" המצוי באופן טבעי בידי הבודק.

7.2.4 נגישות

7.2.4.1 עמדת הטלפון במזכירות הרשות מאוישת במשך כל שעות העבודה. פניות ייענו בהקדם האפשרי.
7.2.4.2 ניתן לפנות ישירות לרשות בכתב, בפקס, בטלפון או בדואר אלקטרוני. הרשות תענה לכל פניה 5 ימים מקבלת ההודעה.
7.2.4.3 פגישה עם בעל תפקיד תיערך, תוך 15 ימי עבודה ממועד הבקשה.

7.2.5 אתיקה ויושרה

7.2.5.1 הרשות, על כל עובדיה, מחויבת לשמור באופן מוחלט על סודיות המידע המגיע אליה במגע עם הלקוח.
7.2.5.2 הרשות תפעל באופן הגון, ללא משוא פנים ובהעדר ניגוד עיניים בכל מערכות היחסים שלה עם לקוחותיה.
7.2.5.3 עובדי הרשות יימנעו ככל האפשר מקשירת קשרים בלתי פורמליים עם הלקוח ועובדיו באופן העלול לפגוע בגישה אובייקטיבית מוחלטת.
7.2.5.4 לא ישובץ למבדק מעבדה, בודק בעל קשר חברתי, עסקי, כלכלי, או אישי עם עובדים או מנהלים של מעבדה כלשהי, באופן העלול להשפיע על שיפוטו.

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 10 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 10 of 17

7.2.5.5 Before every assessment the assessor shall declare in writing that there is no conflict of interest, whether personal or professional, in his participation in the assessment of the laboratory.

7.2.5.6 Any deviation from the rules of ethics and confidentiality by an assessor shall be seen with great severity by ISRAC management.

7.2.6 TRANSPARENCY

7.2.6.1 ISRAC's quality manual is publicly viewable on ISRAC's website.

7.2.6.2 ISRAC procedures are transparent to the public and those relating to customers are published on the ISRAC website.

7.2.6.3 A list of accredited laboratories and details of their scope of accreditation are published on the ISRAC website.

7.2.6.4 ISRAC is obliged to update the website monthly.

7.2.6.5 ISRAC is obliged to publish the journal "Reshuton" three times a year.

7.2.6.6 ISRAC's positions and guidelines on various subjects are published in the "Reshuton".

7.2.6.7 ISRAC bases initial scopes of accreditation and inspection according to accepted practices in the world. The guidelines for estimating the duration of assessments are the documents of the international umbrella organizations ILAC and IAF.

7.2.6.8 ISRAC's tariffs are approved by the ISRAC council and are based on tariffs of the Civil Service Commission and similar institutions in the country.

7.2.5.5 לפני כל מבדק יצהיר הבודק בכתב, כי אין לו כל ניגוד עניינים בין עניין אישי או עסקי לבין השתתפותו בביצוע המבדק במעבדה.

7.2.5.6 הנהלת הרשות תראה בחומרה יתרה כל חריגה של בודק משמירה על כללי האתיקה והסודיות.

7.2.6 שקיפות

7.2.6.1 מדריך האיכות של הרשות מוצג לציבור באתר האינטרנט של הרשות.

7.2.6.2 נהלי הרשות הינם שקופים לציבור וחלקם, הנוגע ללקוחות, מפורסם באתר הרשות.

7.2.6.3 רשימת הארגונים המוסמכים ופירוט ההיקף הסמכתן מפורסמות באתר הרשות.

7.2.6.4 הרשות מתחייבת לעדכן אתר זה מידי חודש.

7.2.6.5 הרשות מתחייבת לפרסם את ביטאונה "רשותון" שלוש פעמים בשנה.

7.2.6.6 ב"רשותון" מתפרסמות עמדות הרשות והנחיותיה בנושאים שונים.

7.2.6.7 הרשות מבססת את היקף ההסמכה הראשוני ושיטת הפיקוח על פי המקובל בעולם. הקו המנחה את הרשות בהערכת זמן המבדק הוא מסמכי ארגוני העל הבינלאומיים ILAC ו-IAF.

7.2.6.8 תעריפי הרשות מאושרים על ידי מועצת הרשות המתבססים על תעריפי נציבות שירות המדינה ומוסדות דומים בארץ.

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 11 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 11 of 17

8.0 DOCUMENTATION

Not Applicable.

9.0 APPENDIX

9.1 Appendix number 1: Schedule of Handling complaints at ISRAC.

9.2 Appendix number 2: New Accreditation process schedule.

9.3 Appendix number 2: Re-Accreditation process schedule.

8. תיעוד

לא ישים

9. נספחים

9.1 נספח מספר 1 : לוח זמנים לטיפול בתלונות ברשות.

9.2 נספח מספר 2 : לוחות זמנים לתהליך הסמכה חדשה.

9.3 נספח מספר 3 : לוחות זמנים לתהליך הסמכה מחדש.

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 12 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 12 of 17

נספח מספר 1: לוח זמנים לטיפול בתלונות ברשות

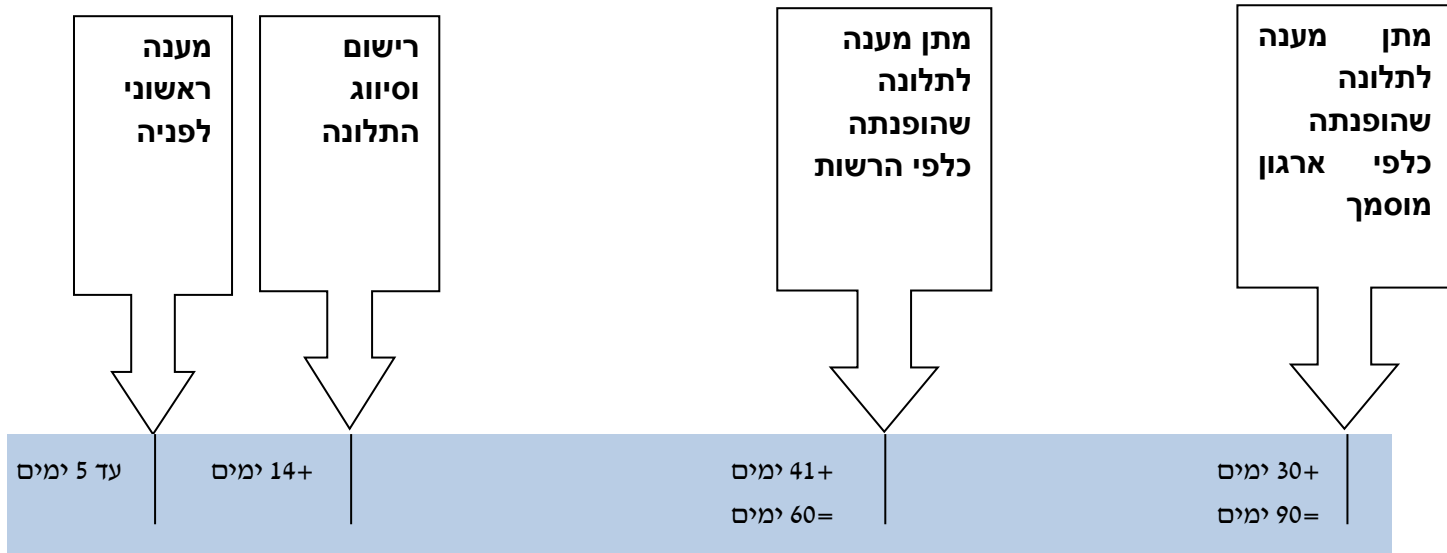
Appendix number 1: Schedule of handling

complaints at ISRAC

העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 13 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 13 of 17



העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 14 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 14 of 17

מקראה לתרשימי לוחות הזמנים בנספחים הבאים:

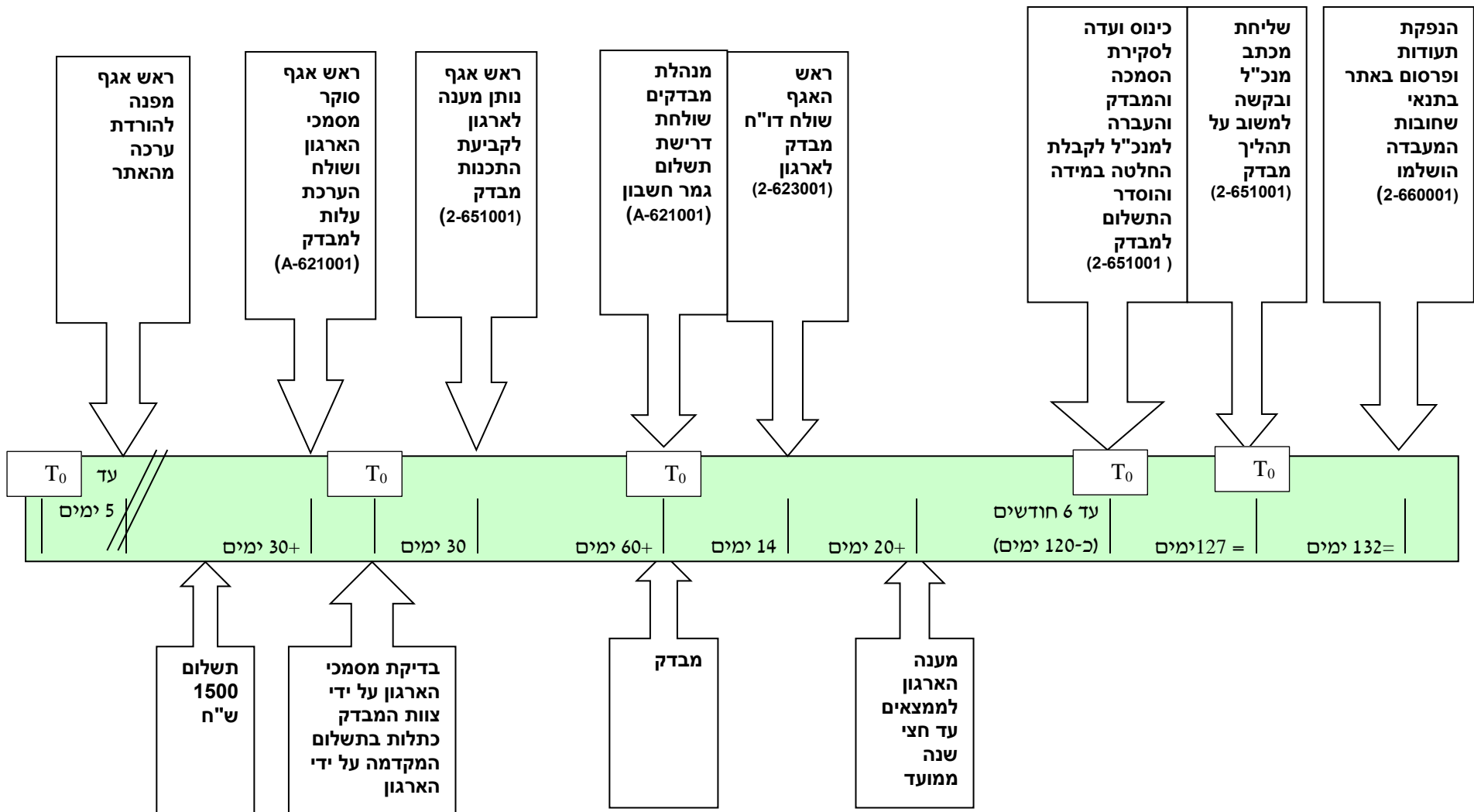
T₀ - התחלת רצף זמן חדש

נספח מספר 2: לוחות זמנים לתהליך הסמכה חדשה **Appendix number 2: Accreditation process schedule**

<p>העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017</p> <p>The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017</p>
--

Website YES	Customer Service Treaty אמנת השירות	
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 15 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 15 of 17

ה ש י ת ה א ר ג ו ן



העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017

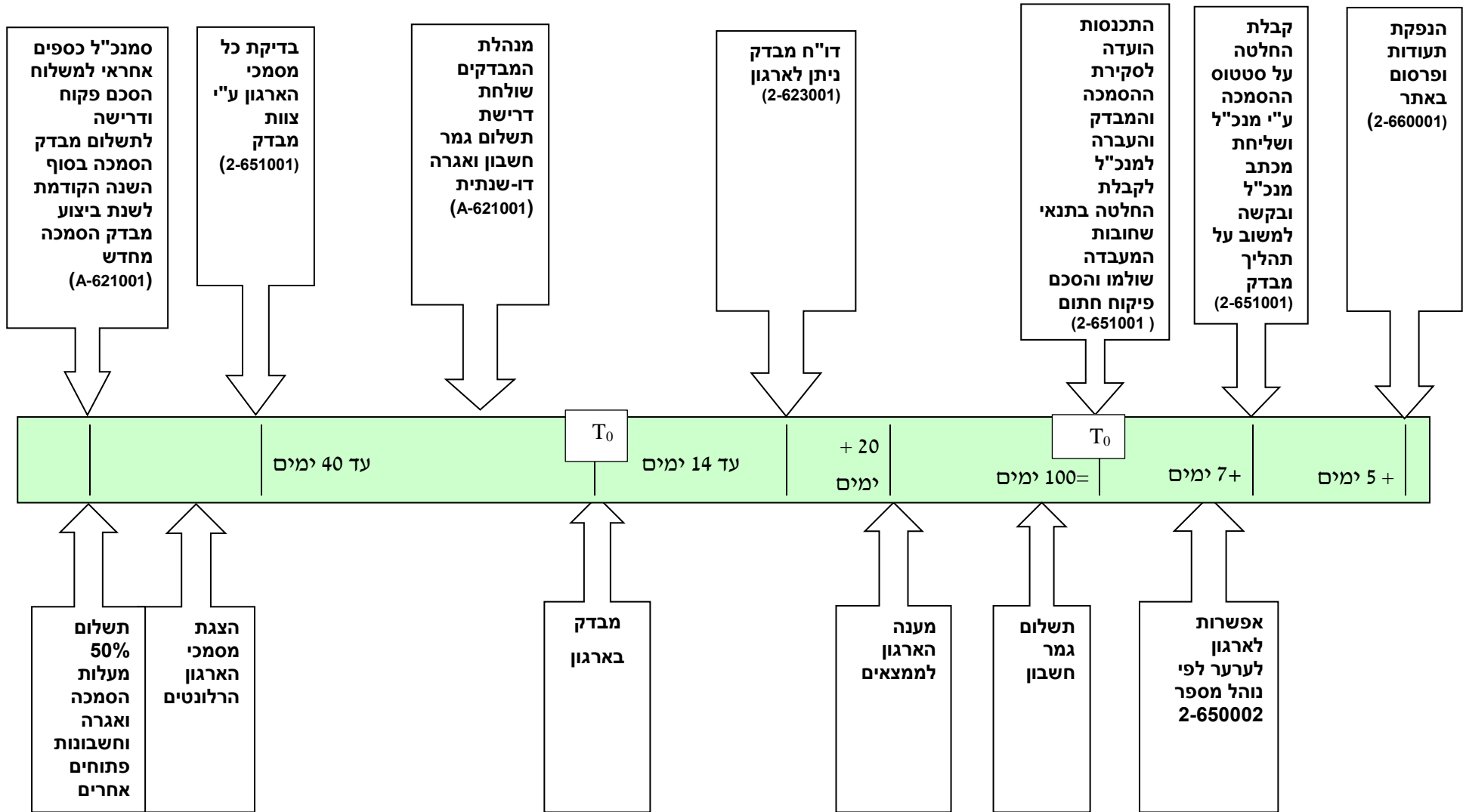
Website YES	Customer Service Treaty	אמנת השירות
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 16 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 16 of 17

נספח מספר 3: לוחות זמנים לתהליך הסמכה מחדש.
Appendix number 2: Re-Accreditation process schedule.

<p>העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAC ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017</p> <p>The authorized copies of this document are those on ISRAC computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017</p>
--

Website YES	Customer Service Treaty אמנת השירות	
מספר גרסה : 08	נוהל מספר : 1-000020	דף מספר 17 מתוך 17
Version number 08	Procedure number 1-000020	Page 17 of 17

ה א ר ג ו ן



העותקים המאושרים היחידים של מסמך זה הם אלה הנמצאים על מחשב ISRAQ ועותק המקור השמור ב-QA. כל שאר העותקים אינם מבוקרים והם בתוקף ליום בו הודפסו בלבד. הודפס ב-27 בספטמבר 2017

The authorized copies of this document are those on ISRAQ computer network and the master copy held by the QA. All other copies are uncontrolled and are only valid on the date printed. Printed on September 27, 2017