

|                   |   |                  |
|-------------------|---|------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> <b>אמנת השירות</b> |                  |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020                              | דף מספר 1 מתוך 9 |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020                         | Page 1 of 9      |



### Israel Laboratory Accreditation Authority

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| Valid from        | בתוקף מתאריך |
| <b>28.02.2014</b> |              |

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| Effective from    | מחייב מתאריך |
| <b>28.02.2014</b> |              |

## אמנת השירות Customer Service Treaty

|   |
|---|
| נוהל מספר 1-000020<br>Procedure number 1-000020 |
|---|

**Authorized by:**

**מאשרים:**

| Signature – חתימה | Date – תאריך | Name – שם                  | Position – תפקיד  |
|-------------------|--------------|----------------------------|---|
|                   |              | Muriel Cohen<br>מוריאל כהן | מאושר ע"י מנהל איכות :<br>Approved by Quality<br>Manager: |
|                   |              | Etty Feller<br>אתי פלר     | מאושר ע"י מנכ"ל :<br>Approved by General<br>Manager:      |

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.

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.

|                     |   |                  |
|---------------------|---|------------------|
| Website YES         | <b>Customer Service Treaty</b> <b>אמנת השירות</b> |                  |
| 05      מספר גרסה : | נוהל מספר : 1-000020                              | דף מספר 2 מתוך 9 |
| Version number 05   | Procedure number 1-000020                         | Page 2 of 9      |

**עדכונים של הנוהל:**

| <b>The Change</b> | <b>שינוי ומהותו</b>                                       | <b>סעיף</b><br><b>Section</b> | <b>תאריך</b><br><b>Date</b> |
|-------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|
|                   | סקירה כללית, תרגום המסמך לאנגלית והכנסתו לתבנית דו-לשונית |                               | 05.01.2014                  |

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.

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.

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> | <b>אמנת השירות</b> |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020           | דף מספר 3 מתוך 9   |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020      | Page 3 of 9        |

## תוכן עניינים

|        |               |     |
|--------|---------------|-----|
| 4..... | מבוא          | 1.0 |
| 4..... | מטרה          | 2.0 |
| 4..... | מהות          | 3.0 |
| 4..... | מסמכים ישימים | 4.0 |
| 5..... | הגדרות        | 5.0 |
| 5..... | אחריות        | 6.0 |
| 5..... | שיטה          | 7.0 |
| 9..... | תיעוד         | 8.0 |
| 9..... | נספחים        | 9.0 |

## Table of Contents

|            |                                     |          |
|------------|-------------------------------------|----------|
| <b>1.0</b> | <b>INTRODUCTION</b>                 | <b>4</b> |
| <b>2.0</b> | <b>OBJECTIVE</b>                    | <b>4</b> |
| <b>3.0</b> | <b>SCOPE</b>                        | <b>4</b> |
| <b>4.0</b> | <b>APPLICABLE DOCUMENTS</b>         | <b>4</b> |
| <b>5.0</b> | <b>DEFINITIONS</b>                  | <b>5</b> |
| <b>6.0</b> | <b>RESPONSIBILITY</b>               | <b>5</b> |
| <b>7.0</b> | <b>METHOD</b>                       | <b>5</b> |
| <b>8.0</b> | <b>DOCUMENTATION NOT APPLICABLE</b> | <b>9</b> |
| <b>9.0</b> | <b>APPENDIXES NOT APPLICABLE</b>    | <b>9</b> |

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.

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.

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> | <b>אמנת השירות</b> |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020           | דף מספר 4 מתוך 9   |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020      | Page 4 of 9        |

## 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. ISRAC is a controlled entity as defined by t 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.

## 4.0 APPLICABLE DOCUMENTS

### 4.1 Procedure number 1-6110002:

Regarding ISRAC and the accreditation process-

## 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. הרשות הנה 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 היא להבהיר את אופן הגשמת יעודה של הרשות.

## 3. מהות

לא ישים.

## 4. מסמכים ישימים

### 4.1. נוהל מספר 1-611002 :

אודות הרשות ותהליך ההסמכה הנחיות

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.

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.

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> | <b>אמנת השירות</b> |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020           | דף מספר 5 מתוך 9   |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020      | Page 5 of 9        |

requirements and guidelines.

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

## **5.0 DEFINITIONS**

### **5.1 ISRAC's Customers**

ISRAC's direct customers are inspecting and /or testing organizations seeking accreditation. ISRAC considers itself as representing all consumers (organizations and individuals) that may be directly or indirectly affected by the quality of the tests. The main consumers are government ministries that are involved in enforcement.

### **5.2 Day**

The term day refers to a business day at ISRAC. ISRAC opening days are: Sunday until Thursday 7:30 am until 05:00pm.

## **6.0 RESPONSIBILITY**

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

## **7.0 METHOD**

ISRAC's commitment to its customers

### **7.1 Uncompromising professionalism**

**7.1.1** Every ISRAC assessor will have an

ודרישות.

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

## **5. הגדרות**

### **5.1 לקוחות הרשות**

הלקוחות הישירים של הרשות הינם ארגוני פיקוח ו/או בדיקה המבקשים הסמכה. הרשות רואה עצמה כמייצגת את כל הצרכנים (ארגונים ופרטים) העשויים להיות מושפעים ישירות או בעקיפין מאיכות הבדיקות. בין הצרכנים הראשיים נמנים משרדי הממשלה העוסקים באכיפה.

### **5.2 יום**

המונח יום, מתייחס ליום עבודה ברשות. מועדי פתיחת הרשות הן ימים ראשון עד חמישי משעה 07:30-17:00.

## **6. אחריות**

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

## **7. שיטה**

מחויבות הרשות כלפי לקוחותיה.

### **7.1 מקצועיות ללא פשרות**

**7.1.1** כל בודק של הרשות יהיה בעל

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.

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.

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> | <b>אמנת השירות</b> |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020           | דף מספר 6 מתוך 9   |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020      | Page 6 of 9        |

academic education and the relevant experience.

**7.1.2** According to ISRAC procedures, every new assessor must undergo apprenticeship, studying and an examination before becoming a qualified assessor.

**7.1.3** Every ISRAC assessor must undergo regular professional training and enrichment.

- ISRAC will encourage its assessors to keep update in their area of expertise and will provide the necessary most advanced means.

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

**7.1.5** At various different decision points, professional judgment shall always PREVAIL

## 7.2 Meeting set deadlines

**7.2.1** Every review of documents that ISRAC carries out shall be completed within one month of their receipt.

**7.2.2** The annual certificates will be produced at the end of the current year and no later than January 1st of the coming year.

**7.2.3** By the end of November, accredited laboratories receive notification of the scope of assessments to be carried out in the following year.

**7.2.4** ISRAC will be prepared to perform the assessment within two months from the date of reviewing the official binding documents.

**7.2.5** Requests for information and clarification from the laboratories will be answered within 14 days (according to five working days a week) in writing, or within three days by telephone. If the issue requires

השכלה אקדמית וניסיון הרלוונטי.

**7.1.2** כל בודק חדש מחויב, לפי נהלי הרשות, לעבור תקופת חניכה ולימוד ובסופה בחינה, לפני הסמכתו לעריכת מבדקים.

**7.1.3** כל בודקי הרשות מחויבים לעבור באופן שוטף הכשרות מקצועיות והעשרה.

- הרשות תעודד את בודקיה להתעדכן בתחום התמחותם ותעמיד לרשותם, לצורך זה, את האמצעים המתקדמים ביותר.

**7.1.4** ידע וניסיון מקצועיים יהיו מרכיב מרכזי בגיוס, הערכה וקידום של הבודקים.

**7.1.5** בצמתי החלטה שונים, יכריע תמיד השיקול המקצועי.

## 7.2 עמידה בלוחות זמנים מוגדרים

**7.2.1** כל בדיקה, אשר עורכת הרשות למסמכים המחייבים בדיקה, תסתיים תוך 30 ימי עבודה מיום קבלתם ברשות.

**7.2.2** תעודות הסמכה שנתיות תופקנה בסוף השנה החולפת ולא יאוחר מ-1 בינואר של אותה שנה.

**7.2.3** מעבדה מוסמכת תקבל עד סוף חודש נובמבר הודעה על היקף המבדקים המתוכנן לשנה העוקבת.

**7.2.4** הרשות תהיה ערוכה לבצע את המבדק הרשמי תוך חודשיים מיום בדיקת המסמכים המחייבים.

**7.2.5** בקשות למידע והבהרות מצד המעבדות ייענו תוך 14 ימים (ימי עבודה לפי חמישה ימים בשבוע) בכתב או תוך 3 ימים בשיחה טלפונית. במידה והנושא מחייב טיפול

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.

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.

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> | <b>אמנת השירות</b> |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020           | דף מספר 7 מתוך 9   |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020      | Page 7 of 9        |

prolonged attention the applicant will be updated on its progress.

**7.2.6** Complaints will be handled and dealt with within 60 days of receipt at ISRAC

### **7.3 Code of Conduct**

ISRAC employees are committed to behave respectfully to its customers:

- 7.3.1** Adequate behavior manner
- 7.3.2** Attentive to customer needs
- 7.3.3** Ensuring a respectable appearance

**7.3.4** Punctual arrival to meetings

**7.3.5** Non-Exploitation in any form, both explicit and implicit, of the "power" found naturally in the hands of the assessor.

### **7.4 Accessibility**

**7.4.1** ISRAC's secretary phone post is manned during all working hours. Inquiries will be responded to be addressed to as soon as possible.

**7.4.2** One can contact ISRAC directly in writing, by fax, telephone or email. ISRAC will answer all telephone inquiries within 2 working days.

**7.4.3** A request for a meeting will be attended to within 10 working days of the date of the request.

### **7.5 Ethics and Integrity**

**7.5.1** ISRAC and all its employees must maintain absolute confidentiality of the information received

ממושך יותר יעודכן הפונה על התקדמות הטיפול בפנייתו.

**7.2.6** תלונות יטופלו במטרה לסיים הטיפול בהן תוך 60 יום ממועד קבלתן ברשות.

### **7.3 קוד התנהגות**

עובדי הרשות מחויבים באימוץ התנהגות המושתתת על מתן כבוד ללקוח :

- 7.3.1** שמירה על כללי אדיבות ונימוס.
- 7.3.2** אכפתיות ורגישות לצרכי הלקוח.
- 7.3.3** הקפדה על הופעה מכובדת.
- 7.3.4** הגעה בזמן הנקבע למפגשים.
- 7.3.5** אי-ניצול בשום צורה שהיא, הן מרומזות והן ישירה, של "הכוח" המצוי באופן טבעי בידי הבודק.

### **7.4 נגישות**

**7.4.1** עמדת הטלפון במזכירות הרשות מאוישת במשך כל שעות העבודה. פניות ייענו בהקדם האפשרי.

**7.4.2** ניתן לפנות ישירות לרשות בכתב, בפקס, בטלפון או בדואר אלקטרוני. הרשות תענה לכל פניה טלפונית תוך שני ימי עבודה מקבלת ההודעה.

**7.4.3** בקשה לפגישה עם בעל תפקיד תיענה תוך 10 ימי עבודה ממועד הבקשה.

### **7.5 אתיקה ויושרה**

**7.5.1** הרשות, העל כל עובדיה, מחויבת לשמור באופן מוחלט על סודיות המידע המגיע

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.

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.

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> | <b>אמנת השירות</b> |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020           | דף מספר 8 מתוך 9   |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020      | Page 8 of 9        |

from contact with the customer.

**7.5.2** ISRAC shall act fairly, impartially and in the absence of any conflict of interests in its relationships with its customers.

**7.5.3** 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.

**7.5.4** 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.

**7.5.5** 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.

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

## 7.6 Transparency

**7.6.1** ISRAC's quality manual is publicly viewable on ISRAC's website.

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

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

**7.6.4** ISRAC is obliged to update the website

אליה במגע עם הלקוח.

**7.5.2** הרשות תפעל באופן הגון, ללא משוא פנים ובהעדר ניגוד עיניים בכל מערכות היחסים שלה עם לקוחותיה

**7.5.3** עובדי הרשות יימנעו ככל האפשר מקשירת קשרים בלתי פורמליים עם הלקוח ועובדיו באופן העלול לפגוש בגישה אובייקטיבית מוחלטת.

**7.5.4** לא ישובץ למבדק מעבדה, בודק בעל קשר חברתי, עסקי, כלכלי, או אישי עם עובדים או מנהלים של מעבדה כלשהי, באופן העלול להשפיע על שיפוטו.

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

**7.5.6** הנהלת הרשות תראה בחומרה יתירה כל חריגה של בודק משמירה על כללי האתיקה והסודיות.

## 7.6 שקיפות

**7.6.1** מדריך האיכות של הרשות מוצג לציבור באתר האינטרנט של הרשות.

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

**7.6.3** רשימת הארגונים המוסמכים ופירוט ההיקף הסמכתן מפורסמות באתר הרשות.

**7.6.4** הרשות מתחייבת לעדכן אתר 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.

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.



|                   |   |                  |
|-------------------|---|------------------|
| Website YES       | <b>Customer Service Treaty</b> <b>אמנת השירות</b> |                  |
| 05 מספר גרסה :    | נוהל מספר : 1-000020                              | דף מספר 9 מתוך 9 |
| Version number 05 | Procedure number 1-000020                         | Page 9 of 9      |

monthly.

**7.6.5**      ISRAC is obliged to publish the journal "Reshuton" three times a year. The updates of the list of accredited laboratories and /or areas of their accreditation in the past quarter are published in the "Reshuton".

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

**7.6.7**      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.

**7.6.8**      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.

## **8.0 DOCUMENTATION**

Not Applicable.

## **9.0 APPENDIX**

Not Applicable.

מידי חודש.

**7.6.5**      הרשות מתחייבת לפרסם את ביטאונה "רשותון" שלוש פעמים בשנה. ב"רשותון" מתפרסמים העדכונים ברשימת המעבדות המוסמכות ו/או תחומי הסמכתן ברבעון החולף.

**7.6.6**      ב "רשותון" מתפרסמות עמדות הרשות והנחיותיה בנושאים שונים.

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

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

## **8. תיעוד**

לא ישים

## **9. נספחים**

לא ישים

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.

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.