



申诉、投诉和争议的处理规定			
文件编号	发布日期	修订日期	修订状态
FMY-QR-ST5	2019. 12. 27	2019. 12. 27	A0

申诉、投诉和争议的处理规定

1.申诉/投诉和争议的范围

- 1.1 涉及山东丰茂源认证服务有限公司（以下简称 FMY）的认证审核结论；
- 1.2 涉及 FMY 做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格；
- 1.3 涉及 FMY 工作人员违纪、违规行为；
- 1.4 涉及 FMY 认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
- 1.5 涉及 FMY 工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为；

2.申诉的处理

- 2.1 申诉方应在接到 FMY 的认证决定或投诉、争议处理结果通知后的 30 个工作日内向 FMY 提出书面申诉。
- 2.2 FMY 在接到申诉后一个月内，必须对申诉做出决定并将申诉处理结果以书面方式及时通知申诉方。
- 2.3 申诉方如果对处理结果有异议时，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

3.投诉或争议的处理

- 3.1 投诉或争议可通过书面的信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理。
- 3.2 对于署名投诉 FMY 应及时对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在一个月内提出处理意见或措施，并以书面方式通知投诉人或有关方。



申诉、投诉和争议的处理规定			
文件编号	发布日期	修订日期	修订状态
FMY-QR-ST5	2019. 12. 27	2019. 12. 27	A0

4.申请方如果对 FMY 处理投诉/争议的结果不满意或认为 FMY 的行为严重侵害了自身合法利益的，可以向认证监管部门投诉。

5.申诉、投诉处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

6.约束规则

6.1 处理申诉/投诉/争议的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉/争议人及有关方面的非公开情况负有保密责任。

6.2 参与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应保持客观公正。

6.3 与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该申诉/投诉/争议的处理工作。

7.申诉的流程

7.1 投诉或争议的处理

7.1.1 信函或其他渠道收到投诉争议信息

7.1.2 接收投诉证明材料

7.1.3 调查核实、现场取证

7.1.4 提出处理意见或措施

7.1.5 书面通知投诉人

7.2 申诉的处理

7.2.1 收到书面申诉

7.2.2 作出决定

7.2.3 结果通知申诉方



申诉、投诉和争议的处理规定			
文件编号	发布日期	修订日期	修订状态
FMY-QR-ST5	2019. 12. 27	2019. 12. 27	A0

申投诉联系方式:

联系人：张涛

电话：0531-82970189

邮箱：fmysd888@163.com

邮编：250000

地址：山东省济南市市中区经七路 96 号金领国际大厦 410 室

山东丰茂源认证服务有限公司