尊敬的客户：

    欢迎您进入中家院（北京）检测认证有限公司认证中心（英文简称CHCT）申诉、投诉与争议界面。如您对我中心的认证工作提出申诉、投诉与争议，请注意以下事项：

    1、本程序适用于正在向CHCT申请认证、已获得CHCT认证的组织及其他相关方对CHCT的申诉、投诉和争议。

    2、请您在提出申诉、投诉与争议时认真反馈内容，反馈内容必须与事实一致，否则因此造成的后果自行承担。

    3、我中心申诉、投诉与争议工作人员会按照工作程序对您所反映的情况进行认真调查，希望您给予积极配合和理解。

    4、涉及认证执法检查等方面的问题请您与相关执法部门进行联系。

    5、当事人向CHCT提出申诉、投诉和争议应当符合下列条件：

    1）有明确的被申诉/投诉/争议方；

    2）有具体的申诉/投诉/争议请求、事实和理由；

    3）申诉、投诉和争议提出人有有效的联系方式。

    6、以下不在我中心申诉、投诉与争议受理范围：

    1) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的申诉、投诉、争议；

    2) 超出CHCT业务范围、不属于CHCT工作范畴的申诉、投诉、争议；

    3) 申诉、投诉和争议事项已被法院作为诉讼证据予以采信的；

    4) CHCT已就申诉/投诉/争议申请作出处理，申请人在没有新情况、新理由的前提下再次提出的申诉、投诉、争议；

    5) 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议；

    6) 证据不全的申诉、投诉、争议；

    7) 当事人无法证实自己权益受到侵害的申诉、投诉、争议；

    8) 向CHCT提供的证据不全、无法开展调查的申诉、投诉、争议；

    9) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

    7、我中心将在接到申诉、投诉之日起60日内，作出处理决定；对情况复杂的案件，经中心主任批准可适当延长办理期限。如在处理过程中需要进行检测、鉴定的，检测、鉴定时间将不计入处理时间内。

    8、申诉、投诉与争议案件办结后，当事人有有效联系方式的，我中心申诉、投诉与争议工作人员会将最终调查处理结果告知当事人。

    9、本规定由中国质量认证中心负责解释。