附件 13 ：广交会贸易纠纷网上投诉流程

广交会贸易纠纷网上投诉流程

在线投诉

发生贸易纠纷，符合投诉条件的，可在线提交投诉申请。

审核受理

审核所提交申请文件是否合法有效。符合投诉条件、资料齐全、合法、有效的，予以受理。

处理投诉

通过在线远程调解，调解不成的，通过仲裁或当事人约定的其他方式解决纠纷。同时对被投诉企业按有关规定跟踪管理。

卷宗归档

对投诉处理情况进行详细记录，并在处理完毕后按规定归档保存。

投诉条件

1. 实行投诉实名制，投诉人持有纠纷所涉合同成立时参展商证或采购商证等广交会的有效证件，且投诉人同意通过调解系统进行处理；

2. 投诉人需提供被投诉人的主体信息，被投诉人为当届广交会参展企业或采购商的证明 [包括但不限于被投诉人 ID 在广交会官网或参展商直播间的访问截图、被投诉人的云展厅截图（需显示被投诉人的展位号）、直播间截图（需显示被投诉人的直播间号）等]，被投诉人的联系方式，且被投诉人同意通过调解系统进行处理。

3. 投诉人需提供与纠纷相关的证据材料（包括但不限于交易合同、付款凭证等）；

投诉人须通过广交会官网贸易纠纷投诉处理端口到调解系统在线填写贸易纠纷投诉申请、案件情况，按要求上传证明、证据材料原件的扫描件或拍照件；投诉双方委托他人代理参加调解，应上传有效的授权委托书及相关身份证明文件。投诉双方应保证所提交资料的真实、完整（如各种证明文件应包括所有页面）、合法、有效。