

## 第七章 展览服务

### 一、广交会客户联络中心

广交会客户联络中心是广交会官方资讯服务平台，致力于打造“AI智能客服+在线人工+多语种”的多媒体全天候智能客户服务系统，为客户提供高效、便捷、无时差、全渠道的咨询服务。

服务渠道：电话：4000-888-999（境内）（0086-20）28-888-999（境外）；邮箱：info@cantonfair.org.cn；

在线客服：广交会官网右侧浮窗、微信等渠道的在线客服入口。服务语种：中、英、西、法、俄、阿。

服务时间：24小时智能客服，人工8:30-18:30。

服务内容：资讯咨询、邮件处理、业务受理、投诉报障受理、外呼邀约等。

### 二、贸易服务

广交会设置贸易服务专区，分别位于A、B、D区珠江散步道，中央天桥西侧，广交会堂一楼A、B展示区，展示物流仓储、金融保险、跨境电商、检测认证、商业咨询、设计创新等类型企业和特色服务。

### 三、宣传服务

#### （一）广交会官方“2+9”境内宣传平台

“2”是指广交会官网www.cantonfair.org.cn、中国对外贸易中心官网www.cftc.org.cn。“9”是指广交会官方微信（中文订阅号和视频号名称为“广交会微新闻”、英文订阅号名称为“Canton Fair”、服务号名称为“广交会服务”）、广交会头条号、抖音号、快手号、央视频号以及中国对外贸易中心微信（中文订阅号名称为“中国对外贸易中心”）。

“广交会微新闻”和“Canton Fair”向展客商提供广交会最新重要信息、热点资讯及广交会刊物《广交会通讯》等。“广交会微新闻”视频号、“广交会”抖音号、快手号、央视频号为展客商呈现最新最快的广交会视频。“广交会服务”专注于为广交会参展商提供多项便捷微服务，包括业务查询及使用广交会免费WIFI等多项常用服务。

## （二）广交会境外宣传集群

目前，广交会通过境外宣传集群（包括脸书、领英、X、YouTube、Instagram、Pinterest、VK、TikTok、XING、Snapchat 等 10 大境外社交媒体，谷歌、雅虎、必应、Naver、Yandex、华为等 6 大搜索引擎和美通社等国际知名新闻发布机构），开展内容营销与广告投放，积极传播广交会核心价值，讲好广交会故事，提升广交会全球影响力。

## 四、医疗卫生服务

广交会设有医疗室，地点如下：

展馆 A 区：珠江散步道 4 号馆 1 号柜台 电话：020-89130120

南广场 4 至 5 号馆 1 楼对出绿化带通道 电话：020-89120120

展馆 B 区：珠江散步道 9 号馆 4 号柜台 电话：020-89124120

展馆 C 区：15 号馆 1 楼北面扶手梯旁 电话：020-89074120

展馆 D 区：一层北面卡车通道东侧（即 20.1 展厅外东北面）  
电话：020-89139921

## 五、投诉接待服务

### （一）知识产权和贸易纠纷投诉接待站

为妥善处理广交会期间在广交会展馆范围内以及广交会线上平台发生的有关知识产权、贸易纠纷等投诉事件，维护广交会的良好形象和信誉，广交会设立知识产权和贸易纠纷投诉接待站（以下简称“投诉接待站”），负责受理参加广交会的境外采购商和国内参展商的投诉。投诉接待站受广交会业务办直接领导。

#### 1. 受理投诉范围

（1）有关知识产权方面的投诉（线下展仅受理当届当期广交会展出展品有关的投诉）；

（2）在广交会上签约的贸易纠纷及合同履行问题（包括产品质量）。

#### 2. 知识产权投诉处理指引

（1）广交会线下展的处理

投诉人通过广交会知识产权投诉系统上传投诉资料、提交投诉申请，并携带相关资料原件到投诉接待站现场进行核对。投诉接待站在展馆 A、

B、C、D 区设立投诉工作点，根据《广交会涉嫌侵犯知识产权的投诉及处理办法》分别受理处理针对本展区发生的涉嫌侵犯专利、商标（地理标志）、版权的投诉。

### （2）广交会线上平台的处理

投诉人通过广交会知识产权投诉系统上传投诉资料、提交投诉申请，由投诉接待站（外贸中心）根据《广交会线上平台知识产权保护暂行规定》受理处理针对线上平台发生的涉嫌侵犯专利、商标（地理标志）、版权的投诉。

## 3. 贸易纠纷投诉处理指引

### （1）广交会线下办展期间的处理

线下。由投诉接待站按《中国进出口商品交易会贸易纠纷防范与解决办法（试行）》处理。投诉接待站受理贸易纠纷投诉后，通过调解方式进行处理。调解由中国对外贸易中心和华南国际经济贸易仲裁委员会派驻投诉接待站的工作人员共同主持。

线上。根据《广交会关于网上举办期间贸易纠纷防范及处理的暂行规定》，在广交会官网设置贸易纠纷投诉处理端口，接收贸易纠纷投诉，依托华南国仲远程案件调解系统对投诉进行在线远程调解处理。

### （2）非广交会线下办展期间的处理

期间，广交会官网关闭贸易纠纷投诉处理端口。由广交会业务办日常办事机构外贸中心广交会工作处负责接收投诉材料，并根据《广交会出口展展品质量及贸易纠纷投诉监控办法》（修订）等相关规定处理。

## 4. 办公地点及电话

A 区：展馆 6、8 号馆之间中堂东西两侧洽谈室 1、2

联系方式：专利 020-89120886，商标版权 020-89120987，贸易纠纷 020-89120986，传真 020-89120888

B 区：行政办公中心综合区一楼会议室区域

联系方式：专利 020-89120988，商标版权 020-89120993，贸易纠纷 020-89061307，传真 020-89120994

C 区（不受理贸易纠纷）：C 区 14.4-1、14.4-2 号柜台

联系方式：专利 020-89075918，商标版权 020-89075794，传真 020-89075919

D 区（不受理贸易纠纷）：D 区 20 号展厅对应珠江散步道 M2 夹层洽谈室区域

联系方式：专利 020-89078012，商标版权 020-89077004，传真 020-89133983

### **（二）倒卖或违规使用展位投诉**

受理范围：倒卖或违规使用展位受理投诉电话：020-89125121

### **（三）客户服务中心现场服务投诉**

受理范围：现场服务质量问题

受理投诉电话：4000888999

## **六、餐饮服务**

广交会展馆提供安全、美味、便捷的餐饮服务，涵盖中式快餐、西式快餐、清真快餐、商务套餐、自助餐、咖啡点心等多种品类。