

广交会出口展展品质量及贸易纠纷投诉 监控办法（修订）

为遏制当前广交会展品质量及贸易纠纷投诉增多趋势，提升广交会整体办展质量，维护广交会品牌形象，现就加强广交会出口展展品质量及贸易纠纷投诉的监督控制制定相关办法如下：

一、总体思路

通过资格审核、质量监管、组展表彰等手段加强展前控制，建立被投诉名单及纠纷责任名单制度、信息公开和共享制度等监控机制，对应承担责任的参展企业及有关单位采取严格处罚措施，并完善相关投诉处理操作流程，由交易团承担本团涉嫌企业的协查责任，全方位监控广交会出口展参展企业的展品质量和贸易纠纷投诉现象。

二、具体监控办法

（一）加强展前审核

1. 定期评估参展企业资格

各交易团、商协会须认真履行参展企业资格审核和复核职责，按规定安排展位并公示结果，严格把好准入关，从源头上控制不具备资格或有不良记录的企业参展。广交会工作领导小组办公室定期评估各交易团的参展企业达标率和更新率，抽查交易团参展企业资格条件。

2. 严格展品质量监管

各交易团要严格按照商务部办公厅《关于加强中国进出口商品交易会展品质量监管有关工作的通知》（商办广函[2010]1700号）要求，全面加强展品质量监督管理，积极与当地质检部门合作，主动以书面形式将初审后的企业名单一并提交当地质检部门核查，防止进入质检系统黑名单或有不良记录的企业和产品参展，并将质检部门盖章的正式核查结果书面报广交会工作领导小组办公室备案。

3. 督促企业规范签约行为，严格约定产品质量标准。

各交易团、商协会要督促参展企业与采购商签订规范的合同（可参考广交会示范合同文本），就产品质量标准、产品质量异议认定、履约要求及纠纷解决等作出明确约定，从源头上防范产品质量和贸易纠纷投诉。

（二）建立监控机制

4. 建立展品质量及贸易纠纷被投诉名单和纠纷责任名单制度

被投诉名单指被广交会采购商投诉且被大会受理的参展企业和联营供货单位名单；

纠纷责任名单指：

（1）经国内质检部门、法院或仲裁机构等正式认定应承担展品质量及贸易纠纷责任，并由广交会知识产权、产品质量安全和贸易纠纷投诉接待站（以下简称大会投诉接待站）确认的参展企业和联营供货单位名单。

（2）在事实清楚、证据充分、责任明确，且双方均对事实责任书面认可的情况下，由大会投诉接待站确认需承担责任的参展企业和联营供货单位名单。

5. 加强监控措施

凡进入被投诉名单的企业，均作为自下届起连续十届的重点监控企业名单，对其开展展前监控和展中监控。展前监控指相应交易团应专门提供该企业所在地质检主管部门书面核查结果（适用于因产品质量原因被投诉的企业）或工商管理部门关于该企业信用信息的核查结果（适用于产品质量以外原因被投诉的企业）。展中监控指将该企业作为开展期间展品质量或合同信用监管的重点检查对象。

被重点监控期间，如被投诉方提供自身免责的有效证明（包括法院或仲裁机构等第三方出具的证明、投诉双方确认的被投诉方免责证明、双方经大会投诉接待站调解达成和解协议并履行完毕的证明等），经所在交易团和大会投诉接待站确认后，解除重点监控。

6. 建立信息公开制度

通过参展易捷通系统添加“敬告提示”，被投诉企业通过专用账号登录后，系统将自动提示其上届被投诉情况，予以警示；一旦进入纠纷责任名单，企业被投诉情况和处理结果将通过备案系统公开。

7. 发挥组展工作表彰机制的促进作用

将“按大会规定落实展品质量监管、处理展品质量投诉及贸易纠纷”纳入广交会组展表彰评比指标，相关工作开展情况直接影响交易团组展表彰结果。

三、操作规程

（一）投诉受理条件

8. 广交会展览期间投诉，其受理条件参照《中国进出口商品交易会贸易纠纷防范与解决办法（试行）》第七条执行。

9. 非广交会展览期间的投诉，投诉方须为广交会采购商，被投诉方须为广交会参展企业或联营供货单位，并实行投诉实名制。投诉方须至少提供以下资料中的两项：

（1）对应届数的广交会证件或参展依据；

（2）广交会上签订的有效合同、协议或成交意向书等；

（3）我国驻外使领馆或经商处室等涉外政府机构出具的相关公函及书面情况说明等。

（二）受理调解流程

10. 广交会展览期间的投诉，由业务办下属的大会投诉接待站按《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。大会投诉接待站每届广交会后须向广交会工作部提交以下名单：

（1）被投诉名单；

（2）纠纷责任名单；

（3）第 12、13、15 条所涉参展企业或联营供货单位名单。

11. 广交会闭幕期间的展品质量及贸易纠纷投诉，按以下流程处理：

(1) 大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，并根据投诉材料判断是否符合受理条件。

(2) 如符合受理条件，以工作领导小组办公室名义书面致函被投诉企业所属交易团，抄送相关商/协会，并转交相关投诉材料。

(3) 交易团须承担本团企业（含联营供货单位）的调解处理责任，如涉及多个交易团，交易团间须协调配合；各相关商/协会协助交易团完成调查调解工作。交易团收到协查通知后，须于收到之日起 30 天内向广交会工作领导小组办公室书面提交调查调解情况材料，被投诉企业可在此期间书面申诉。

(4) 广交会工作领导小组办公室负责将交易团调查结果书面反馈给投诉方，必要时建议其通过诉讼或按照《中国进出口商品交易会贸易纠纷防范与解决办法（试行）》第十二条规定解决。

四、处理措施

12. 出现下述情况之一的参展企业，从最后一次投诉处理完毕后的最近一届起，连续 2 届在投诉所涉展区的展位数不得超过最近一次投诉当届相应展区的展位数：

(1) 连续 2 届共受到 2 个及以上不同主体投诉并被大会受理的参展企业；

(2) 与之联营的供货单位连续 2 届共受到 2 个及以上不同主体投诉并被大会受理的参展企业；

(3) 投诉处理过程中未在规定时间内配合调解的被投诉企业。

13. 连续 2 届共受到 2 个及以上不同主体投诉并被大会受理的联营供货单位，最后一次投诉处理完毕后的最近两届不得以联营供货单位或参展企业身份进入广交会相应展区参展。

14. 进入纠纷责任名单的参展企业和联营供货单位，取消自大会投诉站确认之日起，连续六届广交会相应展区的参展资格。

15. 对于被投诉情节较为严重，包括但不限于同一届内受到 3 个及以上主体投诉并被大会受理，且投诉方出具投诉凭据（如已付款但未按合约发货或货不对样的相关证明材料）后，被投诉方未在规定时间内举证或不配合大会调解等情形，而被大会认定为损害广交会声誉的参展企业或联营供货单位的，参照第 14 条处理，并视情予以通报批评。

16. 如被投诉企业不属于广交会官方认可的参展企业或联营供货单位，按《广交会出口展展位使用管理规定》对相关各方进行处理。如该企业或联营供货单位经认定进入纠纷责任名单，将从认定之日起连续六届禁止进入广交会参展。

17. 同时符合上述多种情形的，按处理力度较重的条款执行。

五、本办法仅适用于广交会出口展展品质量及贸易纠纷投诉监控处理，解释权归广交会业务办，自下发之日起执行。此前有关规定与本办法不符之处，以本办法为准。