2022年中国-中东欧国家国际贸易数字展览会贸易纠纷投诉及处理流程

**审核受理**

处理平台审核投诉人提交的相关文件是否合法有效。符合投诉条件且资料齐全、合法、有效的，予以受理。

**跟踪归档**

处理平台对被投诉企业按有关规定跟踪管理，对投诉情况进行详细记录，并在处理完毕之后按规定归档。

**投诉条件**

1、实行投诉实名制，投诉人须持有展会的有效证件；

2、投诉人需提供被投诉人的主体信息，被投诉人为本次展会参展企业或采购商的证明[包括但不限于被投诉人ID在展会官网的访问截图、直播页面截图（需显示被投诉人的企业信息）等]，被投诉人的联系方式；

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）。

投诉人须通过展会处理平台在线填写贸易纠纷投诉申请、案件情况，按要求上传上述证明、证据材料原件的扫描件或拍照件。投诉人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。

**处理投诉**

处理平台24小时之内作出初步建议，并向主办方提交处理意见。

**在线投诉**

发生贸易纠纷后，符合投诉条件的，可通过展会知识产权与贸易纠纷在线处理平台端口提交投诉申请。