

《中国国际进口博览会参展商手册》

人文交流活动

第六部分 附件 9

《商事纠纷防范与投诉处理办法》

第一条 为协调解决中国国际进口博览会（以下称“进博会”）参展单位与采购商之间产生的商事纠纷，维护展会秩序，保护交易各方的合法权益，根据中华人民共和国相关法律法规和进博会相关管理规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于进博会人文交流活动的参展单位与采购商之间产生的商事纠纷（以下称“商事纠纷”）的防范及投诉与处理。

第三条 进博会的参展单位和采购商在协商达成交易意向及订立、履行合同时，应当遵循公平、自愿、平等和诚实信用原则。

第四条 展会方建议参展单位与采购商达成交易意向后应签订书面合同，明确合同标的、数量、质量、价款或报酬、履行期限、地点和方式、违约责任以及争议解决方法等条款内容。合同内容应明确、具体、完整，以防范风险，及时解决纠纷。

第五条 参展单位与采购商出现商事纠纷的，展会方鼓励双方通过友好协商的方式解决。双方经协商仍无法解决的，可按照本办法规定提出投诉并请求处理，或依照双方约定的争议解决方法处理。

第六条 展会方在进博会期间设立知识产权保护与商事纠纷处理服务中心（以下称“服务中心”），受理商事纠纷投诉。展会方与上海国际经济贸易仲裁委员会等单位共同派出工作人员，在服务中心

负责商事纠纷投诉的接受与处理，提供有关商事法律咨询服务供咨询人参考。

第七条 服务中心提供中国对外贸易法律法规、国际贸易法律风险防范、商事仲裁等方面的信息，帮助参展单位与采购商更好地了解中国法律政策环境。

第八条 结合参展单位与采购商需求，服务中心开展多种形式的商事法律咨询服务活动，增强参展单位与采购商的法律意识，引导规范交易。

第九条 提起商事纠纷投诉应同时具备以下条件：

（一）投诉人和被投诉人应为进博会的参展单位或采购商，且均在展馆现场；

（二）投诉人应向服务中心现场投诉，服务中心不接受电话或电子邮件等其他形式的投诉；

（三）投诉人应提供本办法第十条规定的材料。

被投诉人不在展馆现场的，服务中心可协助投诉人联系相关部门或机构协调处理。

第十条 投诉人投诉时应提供以下材料：

（一）投诉申请书（请至中国国际进口博览会官方网站（<https://www.ciie.org/>）内“服务”栏目“知识产权”处下载）；

（二）投诉人参加当届进博会的有效证件及相关身份证明文件；

（三）与纠纷相关的证据材料，包括但不限于交易合同、付款凭证、来往函件等；

（四）委托代理人投诉的，应当提交授权委托书及代理人身份证明文件。授权委托书应当由委托人签名或盖章，并记载委托事项和权限；

（五）服务中心认为应提交的其他材料。

第十一条 投诉人提交的所有材料应当真实、合法、有效。材料是外文的，应当附中文译本。

第十二条 服务中心接到投诉后，认为符合本办法第九条和第十条规定的，应予以受理，并根据投诉人提供的被投诉人联络方式通知被投诉人。

第十三条 服务中心受理投诉后，应向投诉人与被投诉人了解情况，在调解人员、投诉人与被投诉人签署同意调解声明后，对双方进行调解。

第十四条 经调解达成一致的，投诉人与被投诉人应签署调解协议，协议一式三份，投诉人、被投诉人各执一份，服务中心留存一份。双方当事人放弃调解，或拟自行签订和解协议的，应当签署放弃调解声明。

如双方当事人就协议履行或相关事项再次发生争议，可依法申请仲裁或向人民法院提起诉讼。**第十五条** 参展单位和采购商应配合服务中心工作，遵守展会秩序管理相关规定，不得因纠纷问题影响展会秩序。对影响展会秩序的，依照展会秩序管理相关规定处理。

第十六条 服务中心建立投诉档案制度,应及时整理投诉和处理情况并进行统计分析,相关信息可作为下届进博会参展资格评审的参考。

第十七条 本办法由中国国际进口博览局、国家会展中心(上海)负责解释。

第十八条 本办法自发布之日起施行。