

# 珠海恒基达鑫国际化工仓储股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度



2014年4月制订

## 目 录

第一章	总则.....	03
第二章	投诉的受理.....	03
第三章	投诉的办理及反馈.....	04
第四章	投诉的信息管理.....	05
第五章	附则.....	05

## 第一章 总则

**第一条** 为了规范珠海恒基达鑫国际化工仓储股份有限公司（以下简称“公司”）的投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，确保投资者投诉得到妥善处理，根据国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》及广东证监局《广东辖区上市公司投资者涉及证券市场投诉处理工作指引》等法律、法规、规范性文件以及公司章程的相关规定，制订本制度。

**第二条** 公司应依法切实承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者合法权益。

**第三条** 本制度适用于公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关的投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司生产经营相关问题的投诉不属于本制度规范范围。

## 第二章 投诉的受理

**第四条** 公司董事会秘书办公室（以下简称“董秘办”）为处理投资者投诉的部门，负责协调公司各部门及时处理投资者投诉。设投资者投诉处理工作专员一名。

**第五条** 公司应当受理投资者通过包括电话、传真、信件、电子邮件、来访渠道提出的投诉事项，以及监管部门转交的12386热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项。

公司应在公司网站公示上述投诉渠道的联系方式，保持投诉渠道畅通，

方便投资者反映诉求。

**第六条** 公司应当受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉，包括：

- 1、信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- 2、治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律法规和公司章程等内部管理制度的规定；
- 3、关联交易信息披露和决策程序违规；
- 4、违规对外担保；
- 5、承诺未按期履行；
- 6、工作日内，热线电话长时间无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- 7、其他损害投资者合法权益的行为。

**第七条** 董秘办应当如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

**第八条** 董秘办应当认真核实投资者所反映的事项是否属实，自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项，并告知投诉人受理情况。

### 第三章 投诉的办理及反馈

**第九条** 董秘办在接到投诉时，可以当场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应当自受理之日起60日内办结并向投诉人告知处理结果；情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延期理由。

**第十条** 董秘办在处理投资者相关投诉事项过程中，发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应立即向

董事会报告，董事会应立即进行整改，及时履行相关信息披露义务或对已公告信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

**第十一条** 董秘办处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布信息及其他内部信息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，回复投诉人的时间不得早于相关信息对外公开披露的时间。

**第十二条** 董秘办应当定期对投诉事项进行分类整理，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，相应采取适当的处理措施。

**第十三条** 董秘办应当定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，董秘办应报告董事会，董事会及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

**第十四条** 投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，董秘办要认真做好沟通解释工作。

**第十五条** 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，董事会秘书或其他主要负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公安等相关部门报告。

#### 第四章 投诉的信息管理

**第十六条** 董秘办应当建立投资者投诉处理工作台账，详细记录投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果、责任追究情况、投诉人对处理结果的反馈意见等信息。

**第十七条** 投资者投诉处理工作台账和相关资料由董秘办负责存档，保存时间不得少于2年。

## 第五章 附则

**第十八条** 本制度未尽事宜，应按照国家有关法律、行政法规、部门规章、其他规范性文件及公司章程的规定执行。

**第十九条** 本制度与国家有关法律、行政法规、部门规章、其他规范性文件及公司章程相悖时，应按国家有关法律、行政法规、部门规章、其他规范性文件及公司章程执行。

**第二十条** 本制度由董事会负责拟定、解释。

**第二十一条** 本制度自董事会审议通过之日起实施，修订时亦同。

珠海恒基达鑫国际化工仓储股份有限公司

二〇一四年四月十一日