

汕头东风印刷股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总 则

第一条 为进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，汕头东风印刷股份有限公司（以下简称“公司”）根据中共中央办公厅和国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》（中办发[2013] 27号），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》（国办发[2013]110号），中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字[2005]52号）和广东证监局《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》的文件精神和相关规定，特制订本制度。

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，切实保护投资者的合法权益。

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产品或服务、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本制度范围。

第二章 工作机制

第四条 投资者投诉处理工作是公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，董事会秘书为公司投资者投诉处理工作的主要负责人。证券与法律事务部为公司投资者投诉处理工作的专门机构，并设一名专门负责投资者投诉处理的工作人员，公司其他部门和人员应予以配合，以建立良好的投资者投诉处理内部协调配合机制。

第五条 公司应加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第六条 公司应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。

第七条 公司应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，证券与法律事务部应及时向董事会秘书汇报，及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第八条 公司应将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作中发现的违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为将采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理

第九条 公司应在公司网站公示投诉处理的专门机构（或人员）以及投诉渠道。投资者投诉渠道包括公司网站、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等，公司应保持热线电话等投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

公司应如实记录投诉人、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，并自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

第十条 公司应受理投诉人对涉及其合法权益事项的投诉，包括但不限于：

- （一）信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- （二）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；
- （三）关联交易信息披露和决策程序违规；
- （四）违规对外担保；
- （五）承诺未按期履行；
- （六）热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- （七）其他损害投资者合法权益的行为。

第十一条 公司应在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过电话、传真、邮件等方式将办理情况回复投诉人。

公司在接到投诉时，可以现场处理的，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。

第十二条 公司应认真核实投资者所反映的事项是否属实，积极妥善的解决投资者合理诉求。

公司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，应由董事会秘书牵头相关部门组织整改，针对相关内容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。

投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十三条 公司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。

第十四条 公司应建立投资者投诉处理工作台账，详细记载投诉日期、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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

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，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，并及时向当地公安等相关部门报告。

第十六条 对于监管部门转交的12386热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求妥善处理。

第四章 附 则

第十七条 本制度未尽事宜，按照相关法律法规及公司《章程》的规定处理。

第十八条 本制度由公司董事会负责解释。

第十九条 本制度自发布之日起实施。

汕头东风印刷股份有限公司

2014年4月24日