

江门市科恒实业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一条 为进一步规范江门市科恒实业股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，切实保护投资者合法权益，维护公司信誉，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》以及《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》（广东证监[2014]28 号）等相关法律、法规、规范性文件的规定，特制定本制度。

第二条 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规范范围。

第三条 公司在公司网站公示处理投资者投诉的热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

第四条 董事会办公室为公司处理投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。设主管负责人和投诉处理工作人员各一名。

主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第五条 董事会办公室接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《江门市科恒实业股份有限公司投资者投诉登记表》，详细记录投诉人、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《江门市科恒实业股份有限公司章程》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。

第七条 公司应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以法律法规和制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保证公司的信誉不受损害。

第八条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告分管负责人；不能当场解决的投诉，向分管部门负责人汇报解决；对影响重大、情况复杂等的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第九条 凡受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结，并及时告知投诉人。对于不予受理的投诉，应将不予受理的决定及理由在接到投诉之日起 15 日内告知投诉人。

第十条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件的要求做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由，但延长期限不超过 30 日。

第十一条 董事会办公室应认真核实投资者所反映的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十二条 董事会办公室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，应按照《重大信息内部报告制度》所规定的程序立即向公司董事会秘书报告。公司应进行整改，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。

第十三条 工作人员在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 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、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整理归档。台账记录和相关资料保存时间为至少两年。

第十五条 董事会办公室应定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第十六条 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，主管负责人应到达现场，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。

第十七条 本制度未尽事宜或本制度内容与本制度生效后颁布、修改的法律、法规、规范性文件及《江门市科恒实业股份有限公司章程》相抵触时，以法律、法规、规范性文件和《江门市科恒实业股份有限公司章程》的规定为准。

第十八条 本制度由公司董事会负责解释，经董事会审议通过后生效实施。

江门市科恒实业股份有限公司

2014年6月14日