



# 华帝股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

二〇一四年四月

(经公司第五届董事会第九次会议审议通过)

## 第一章 总则

第一条 为推动华帝股份有限公司（以下简称“公司”）建立健全投资者投诉机制，进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，根据国务院《信访条例》（国务院令431号）、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）、《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）等相关规定，制定本制度。

第二条 公司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本公司的证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关投诉事项。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。

## 第二章 工作机制与处理程序

第四条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理的重要内容，公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉事项。

第五条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，确保热线电话在办公时间内有人值守，以保证投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第六条 公司董事会秘书为公司处理投资者投诉的主要负责人，投资者关系管理部为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。公司董事、监事和其他高级管理人员以及公司的其他职能部门、各分公司、子公司、及其责任人应积极参与并主动配合投资者关系管理部处理投诉事项。投

投资者关系管理部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。

第七条 公司加强人员培训，配备必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效，耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第八条 投资者关系管理部工作人员接到投诉后，应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《华帝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，自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项并将受理决定反馈至投诉人。

第九条 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。

第十条 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。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，应尽量当场处理和答复，并将处理情况报告分管负责人；不能当场解决的投诉，应向分管部门负责人汇报解决；对重大或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第十一条 凡受理的投诉，投资者应如实记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项等有关信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。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，并及时反馈投诉人。情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以延长办理期限，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 投资者关系管理部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的合理诉求。对于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。

第十三条 公司在处理投资者相关投诉事项过程中，如发现公司在信息披露、公司治理等方面确实存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应立即向公司董事会报告。公司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。

第十四条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布信息和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。

第十五条 公司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。

第十六条 公司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，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。

第十七条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应启动维稳预案，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。

第十八条 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）要求办理。

### 第三章 问责机制

公司将投诉处理情况纳入投资者关系管理部和投诉处理工作人员的绩效考核范围，作为判断其业务水平和服务质量的标准。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的，根据事件造成的损失和影响范围的大小、情节严重程度，依据公司《责任追究管理办法》对投诉处理工作人员及责任事件的相关负责人进行责任追溯并进行经济赔偿或处分。

### 第四章 附则

第二十二条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行法律、法规和《公司章程》的规定。

第二十三条 本制度由公司董事会负责解释，经董事会审议通过之日起实施。

华帝股份有限公司

二零一四年四月二十五

附件

华帝股份有限公司投资者投诉登记表

投资者姓名	
联系方式	
投诉时间	
接待人	
投诉原因	
接待人处理情况	签字:
转交部门处理情况 (如需)	签字:
分管领导审批意见	签字: