

佛山佛塑科技集团股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

(2014 年 4 月 28 日经公司第八届董事会第八次会议审议通过)

为规范佛山佛塑科技集团股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作程序，建立健全投资者投诉处理机制，及时、公正地处理投资者投诉，切实保护投资者合法权益，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、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）及中国证监会广东监管局《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）等有关法律、法规及指引等相关规定，结合公司实际情况，制定本制度。

第一条 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。

第二条 公司向投资者公开的投诉受理渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件、来访及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉等。

第三条 董秘办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。董事会秘书为主管负责人，董秘办所属工作人员为投诉处理工作人员，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。

第四条 公司对公司相关部门和工作人员在投诉处理工作中不履行或者不正

确履行职责、义务，存在违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的，将采取相应问责措施。

第五条 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，并填写《佛山佛塑科技集团股份有限公司投资者投诉登记表》，如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，对投诉人基本信息和相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 工作人员接到投诉时，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，并将处理情况报告主管负责人；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、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报董事会协调解决。

第八条 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，并向投诉人告知处理结果。

如果投资者投诉的事项情况复杂，不能在自受理之日起 60 日内办结的，经公司董事长审批同意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。如相关法律法规、证券监管机构另有规定的，按法律法规、证券监管机构规定执行。

第九条 董秘办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。

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。

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。

第十条 董秘办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。

第十一条 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、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。

第十二条 董秘办应定期对投诉进行分类整理，分析投资者集中或重复反映的事项，排查与投资者投诉相关的风险隐患，通报相关部门并报送董事会，制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第十三条 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。

第十四条 对于证券监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照证券监管部门的交办（转办）要求办理。

第十五条 本制度未尽事宜，依照相关法律法规、规范性文件及《公司章程》规定执行。

第十六条 本制度由公司董事会负责解释。

第十七条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。