

河北承德露露股份有限公司 投资者投诉处理工作制度

(经公司第六届董事会第十六次会议审议通过)

第一条 为进一步规范河北承德露露股份有限公司(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》、国办发〔2013〕110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》及中国证监会的相关规定,结合公司《投资者关系管理制度》及实际情况,特制定本制度。

第二条 本工作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。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。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务质量、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工作制度适用范围。

第三条 公司受理投资者投诉的渠道主要包括:电话、邮件、传真、信函、来访,以及证券监督管理部门或其他部门转交的投诉事项等,以保证投资者可以通过任何一种可供选择的方法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第四条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。董事会办公室负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作,其主要职责包括:

- (1) 受理各种直接投诉;

- (2) 承接中国证监会“12386”热线的转办件，以及其他间接投诉；
- (3) 调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- (4) 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《河北承德露露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。

第六条 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，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

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，保护公司的信誉不受损害。

第八条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；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。

第九条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告负责人；不能当场解决的投诉，向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，应同时上报公司董事会协调解决。

第十条 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应自受理之日起 30 日内办结，并及时告知投诉人。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

第十一条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在 30 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。

第十二条 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，应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。

第十三条 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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应立即向公司董事会报告，公司董事会应立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第十四条 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。档案保存时间至少两年。

第十五条 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，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，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第十六条 本制度未尽事宜按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行。

第十七条 本制度由公司董事会负责解释，自董事会决议通过之日起生效并实施。

河北承德露露股份有限公司

2016年8月23日