

中国全聚德（集团）股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一条为规范中国全聚德（集团）股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉管理程序，更好地及时、公正地处理投资者投诉，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》及国务院办公厅《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）等相关法律、法规，特制定本制度。

第二条投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉。

第三条证券部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。

第四条证券部接到投诉后，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《中国全聚德（集团）股份有限公司投资者投诉登记表》。

第五条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，并将处理情况报告证券事务部负责人；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决；对重大或具有典型意义的投诉，应同时上报董事会协调解决。

第六条凡由证券事务部受理的投诉，除可以直接处理完毕的以外，原则上应在15个工作日内办结，并及时通知投诉人。

第七条对于“12386”热线投诉转办件，如果情况复杂，不能在15个工作日内办结的，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。

第八条处理工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。

第九条证券部应定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉，确定管理

环节中存在的缺陷和漏洞，通报相关部门并报送董事会。

第十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。

第十一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。

中国全聚德（集团）股份有限公司

2014年4月14日