

佛山市海天调味食品股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一条 为规范佛山市海天调味食品股份有限公司(以下简称“公司”)投诉管理程序,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》及广东证监局《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)等相关法律、法规,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制度范围。

第三条 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。

第四条 公司董事会秘书办公室负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作。主要职责包括:

- (一) 受理各种直接投诉;
- (二) 承接中国证监会转办件, 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 公司董事会秘书办公室接到投诉后, 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《投资者投诉登记表》。

第六条 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, 并将处理情况报告部门负责人; 不能当场解决的投诉, 向部门负责人或分管领导汇报解决; 对重大或具有典型意义的投诉, 应同时上报董事会。

第七条 凡由董事会秘书办公室受理的投诉, 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，除直接处理完毕的以外，自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。对于转办件，如果情况复杂，不能在 15 个工作日内办结的，工作人员应按照相关机构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。并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。

第九条 处理投诉事项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。

第十条 董事会秘书办公室需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。

第十一条 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，并及时向当地公安等相关部门报告。

第十二条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规和《公司章程》的规定。

第十三条 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。