

东莞劲胜精密组件股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

### 第一章 总 则

**第一条** 为建立健全东莞劲胜精密组件股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理机制，进一步规范公司投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，根据国务院办公厅《关于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）、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）等相关意见、通知的规定，结合公司的实际情况，特制定本制度。

**第二条** 公司应承担投资者投诉处理的首要任务，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。

### 第二章 工作机制

**第四条** 公司董事会秘书为公司投资者投诉处理工作的负责人，公司证券法务部为公司投资者投诉处理工作的专门部门，在董事会秘书的领导下开展投资者投诉处理事务。

证券法务部履行的投资者投诉处理工作主要包括：

- （1）负责投资者投诉的受理、分类处理与汇总；
- （2）承接监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项以及其他的投诉事项；
- （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，提出改进工作的意见或建议。

**第五条** 公司应加强投诉处理工作人员培训，配置必要设备，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。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作。

**第六条** 公司应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，实施投诉事项的分类处理，相应采取适当的处理措施。

**第七条** 公司应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，公司及时制定相应的处理方案和，统一答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

### 第三章 投诉处理

**第八条** 公司受理投资者投诉的渠道包括热线电话、传真、信函、电子邮件或现场来访等，以及证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉。投资者可以通过前述任一方式向公司反映诉求。

**第九条** 公司应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** 证券法务部在接到投诉后，应如实记录投诉人、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，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

**第十一条** 公司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。

**第十二条** 公司应在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当方式将办理情况回复投诉人。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结果，情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序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。

**第十三条** 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。

**第十四条** 公司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。

**第十五条** 公司应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** 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。

## 第四章 附 则

**第十七条** 本制度未尽事宜，按有关法律、行政法规和规范性文件及《公司章程》的规定执行。

**第十八条** 本制度由公司董事会负责修订和解释。

**第十九条** 本制度经公司董事会审议通过后生效实施。

东莞劲胜精密组件股份有限公司

二〇一四年四月