

广州白云国际机场股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》及中国证监会《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〔2014〕28号《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》等相关法律、法规和工作指引，为进一步规范广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，切实保护投资者合法权益，维护公司资本市场形象，特制定本制度。

第二条 公司应承担投资者投诉处理的首要责任，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 quality、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。

第二章 工作机制和人员安排

第四条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第五条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人。董事会秘书室为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉的受理、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“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接渠道转交的投诉；

(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。

第六条 公司应加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者处理机制有效运转。董事会秘书室有关工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第七条 董事会秘书室应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施，并做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案，妥善化解矛盾纠纷。

第八条 公司将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作发现的违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为将采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理

第九条 公司向投资者公开投诉受理的渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过前述任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到及时反馈和有效处理。

第十条 投资者投诉应进行实名制，公司依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第十一条 公司接到投诉后，董事会秘书室工作人员应核实投资者信息，认真听取投诉人意见，并如实填写《广州白云国际机场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。公司应自接到投诉之日起 15 个工作日内决定是否受理投诉事项。

第十二条 公司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相关制度规定；

(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。

第十三条 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的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，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件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。

第十四条 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。

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。

投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司决定不受理的，工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十五条 工作人员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。

第十六条 董事会秘书室应当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。工作台账保存时间至少两年。

第十七条 发生投资者非正常上访、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

第十八条 本制度未尽事宜，将按照国家有关法律、法规和公司章程规定执行。

第十九条 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。