

索菲亚家居股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一条 为规范索菲亚家居股份有限公司（以下简称“公司”）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》、中发办[2013]27号《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》、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》以及《广东辖区上市公司投资者涉及证券市场投诉处理工作指引》等相关法律法规及规章制度，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规范范围。

第三条 投资者投诉的渠道包括来信（邮寄、传真或电子邮件）、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 投资者投诉处理工作为投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，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，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第五条 证券事务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。

第六条 证券事务部工作人员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，证券事务部应向董事会及董事会秘书汇报，及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第七条 证券事务部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第八条 凡由证券事务部受理的投诉，可以当场处理的，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，不能在上述期限内办结的，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，并告诉投诉人延期理由。

第九条 证券事务部工作人员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，应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十条 证券事务部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。

第十一条 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。

第十二条 证券事务部应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、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整理归档。

第十三条 发生非正常上访、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。

第十四条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应按照监管部门交办（转办）要求办理。

第十五条 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《章程》的规定。

第十六条 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。

索菲亚家居股份有限公司

二〇一四年八月十一日