



广东燕塘乳业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

（本工作制度于 2015 年 4 月 15 日经第二届董事会第十二次会议审议通过）

第一章 总则

第一条 为建立健全广东燕塘乳业股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理机制，进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者的合法权益，维护公司声誉，根据国务院办公厅《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）、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）和广东证监局《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，结合公司实际，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，各部门积极协调配合，依法、及时、规范处理投资者投诉，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。投诉的来源包括来信、来电、来访、传真或电子邮件以及证券监督管理机构和其他相关部门转办的投诉意见。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规范的范围。

第二章 工作机制

第四条 董事会办公室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。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。

公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人。

第五条 公司应加强人员培训，提高投诉处理工作人员的业务水平。



第六条 投诉处理工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作。接到投诉后，应认真听取投诉人意见，核实相关内容，并如实做好登记。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，不得推诿扯皮、敷衍搪塞；不能当场解决的投诉，向公司相关部门汇报解决；对于重大或具有典型意义的投诉，应同时上报董事会协调解决。

第七条 公司应当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，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第八条 公司应将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作中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进行问责。

第三章 投诉处理

第九条 公司应在公司网站公示董事会办公室电话、传真、通讯地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求，保证及时接收证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉。

公司应如实记录投诉人、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。

第十条 公司应当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。

第十一条 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。

第十二条 公司应认真核实投资者反映的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。公司被投诉的，由公司相关部门牵头负责，重大投诉事项由公司管理层牵头负责；分支机构被投诉的，其主要负责人要亲自过问、接访和处理。

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。

第十三条 公司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。

第十四条 公司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、处理过程、处理结果、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。

第十五条 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。

第十六条 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，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第四章 附则

第十七条 本制度未尽事宜，按照国家有关法律、法规、规章和《广东燕塘乳业股份有限公司章程》等规定执行。

第十八条 本制度经董事会审议通过之日起实施，由公司董事会负责解释和修订。

广东燕塘乳业股份有限公司董事会

2015 年 4 月 15 日