

石家庄常山纺织股份有限公司

投资者投诉管理工作制度

（已经 2016 年 7 月 22 日召开的董事会六届九次会议审议通过）

第一章 总则

第一条 为规范石家庄常山纺织股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉管理程序，保护投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、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）、中国证券监督管理委员会（以下简称“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）中国证券监督管理委员会河北监管局《关于进一步做好中小投资者合法权益保护有关事项的通知》（冀证监发〔2016〕113 号）等有关法律、法规的有关规定，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 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：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，以保证投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第四条 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，并指定专门人员负责处理投资者投诉工作，其主要职责包括：

- （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。

第五条 公司应当加强董事会办公室工作人员培训，配备必要设备，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。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。

第六条 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，董事会办公室应及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。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。

第七条 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，采取相应的问责措施。

第二章 投诉处理细则

第八条 公司在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、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。

第九条 董事会办公室接到投诉后，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》，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，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 公司应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依

据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保证公司的信誉不被损害。

第十二条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第十三条 凡受理的投诉，董事会办公室应如实记录投诉人、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。除直接处理完毕的投诉事项以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结，并及时告知投诉人。

第十四条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，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，并告知投诉人延期理由，但延期期限不得超过 30 日。

第十五条 董事会办公室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，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十六条 董事会办公室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，应立即向公司董事会报告。公司董事会应立即进行整改，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。

第十七条 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。

第十八条 董事会办公室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。台账记录和相关资料保存时间至少两年。

第十九条 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，主管负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第二十条 对于监管部门转交的“12386”热线投诉或咨询事项，公司应当按照监管部门的工作要求办理。

第三章 附则

第二十一条 本制度未尽事宜或与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的，按照有关法律、法规和规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第二十二条 本制度的解释权归公司董事会。

第二十三条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。