

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范濮阳濮耐高温材料(集团)股份有限公司(以下简称“公司”)投资者投诉处理工作,建立健全投资者投诉处理机制,切实保护投资者合法权益,维护公司资本市场形象,依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、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》及中国证监会的相关规定,结合公司《投资者关系工作制度》及实际情况,特制定本制度。

第二条 公司应承担投资者投诉处理的首要责任,依法、及时解决问题,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 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 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。董事会办公室负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作,其主要职责包括:

- (1) 受理各种直接投诉;
- (2) 承接中国证监会“12386”热线的转办件,以及其他间接投诉;
- (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,提出加强与改进工作的意见或建议。

第六条 公司应加强相关人员培训,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。董事会办公室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。

第七条 董事会办公室应当定期排查与投资者投诉相关的风险隐患,做好分析评判工作。对于投资者集中或重复反映的事项,公司应制定相应的处理方案和答复口径,妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投诉处理

第八条 公司公开受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、传真、信函、来访，以及证券监督管理部门或其他部门转交的投诉事项等，投资者可以通过任何一种可供选择的联系方式向公司提出投诉。

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，并详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。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，保护公司的信誉不受损害。

第十一条 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）投资者专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。

第十二条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告负责人；不能当场解决的投诉，向部门负责人汇报解决；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 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应自受理之日起30日内办结，并及时告知投诉人。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

第十四条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在30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。

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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应

立即向公司董事会报告，公司董事会应立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第十七条 公司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，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。

第十九条 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热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，本公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第四章 附则

第二十一条 本制度未尽事宜按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行。

第二十二条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第二十三条 本制度自董事会审议通过之日起生效并实施。