

中国建材检验认证集团股份有限公司

投资者投诉处理制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范中国建材检验认证集团股份有限公司(以下简称“公司”或“本公司”)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,维护公司信誉,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)等相关法律、法规和工作指引,结合公司实际情况,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 quality、民事合同或劳资纠纷、专利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

第三条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书,证券部门为公司处理投资者投诉的部门,负责投资者投诉的受理、分类处理与归档工作。主要职责包括:

1. 受理各种直接投诉;
2. 承接中国证监会“12386”热线的转办件以及通过其他

渠道转交间接投诉；

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，向公司董事会提出加强与改进工作的意见或建议。

第四条 公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。同时应加强人员培训，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。

第五条 公司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，及时、客观、公正地处理投资者投诉并采取适当的处理措施。对于投资者集中或重复反映的事项，应制定相应的处理方案，妥善化解矛盾纠纷，消除投资者误解，切实维护投资者的合法权益，维护公司的信誉不受损害。

第三章 投诉处理

第六条 公司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，投资者可通过上述任何一种可供选择的联系方式向公司提出投诉并得到及时反馈和有效处理。

第七条 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。

第八条 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：

1. 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度规定；

2. 公司治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律法规以及公司章程等内部管理制度的规定；

3. 关联交易信息披露和决策程序违规；

4. 违规对外担保；

5. 承诺未按期履行；

6. 其他损害投资者合法权益的行为。

第九条 公司接到投诉后，证券部门工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写相关登记表格，详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，并尽快决定是否受理投诉事项。

第十条 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。

第十一条 如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。

第十二条 证券部门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。投诉人提供的信息不实或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。

第十三条 证券部门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。

第十四条 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。

第十五条 证券部门应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。档案保存时间至少 2 年。

第十六条 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。

第四章 附则

第十七条 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。

第十八条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效，

由董事会负责解释、修订。