

紫光国芯股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

（经公司第五届董事会第三十二次会议审议通过）

第一章 总则

第一条 为进一步规范紫光国芯股份有限公司（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，维护公司信誉，依据《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）等有关法律法规及《公司章程》的规定，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 公司依法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。

第二章 工作机制

第四条 公司对投资者公开投诉受理的渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件、来访以及证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉，投资者可以通过上述任何一种方式向公司提出投诉。

第五条 公司分管投资者投诉的责任人为董事会秘书，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。

董事会办公室的主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证券监督管理委员会“12386”投诉热线的转办件及其他间接投诉；
- （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 公司应当加强投诉处理人员培训，提高其业务水平，并配置必要设备，提供经费支持，确保投资者投诉处理机制运转有效。

第七条 董事会办公室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，要做到耐心、认真，不得推诿扯皮、

敷衍搪塞。

第八条 公司应当定期排查与投资者投诉相关的风险隐患。对于投资者集中或重复反映的事项,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。

第九条 公司将相关部门和工作人员处理投诉情况纳入其绩效考核范围,对于在投诉处理工作中有违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的部门和工作人员,将采取警告、扣罚奖金、降职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

第三章 投诉处理

第十条 公司应确保投诉渠道畅通。董事会办公室在接到投诉后,工作人员应详细记录投诉人姓名、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 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。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,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,应当自受理之日起60日内办结并向投诉人告知处理结果;对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉,应上报公司董事会协调解决。如果投诉人投诉的事项情况复杂,不能在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。

第十三条 董事会办公室应会同有关部门认真核实投资者所反映的事项,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。

第十四条 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,应立即进行整改。

第十五条 董事会办公室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。

第十六条 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作记录，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。工作记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第十七条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳程序，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。

第十八条 对于监管部门转交公司的“12386”热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应该按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第四章 附则

第十九条 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；本制度如与国家新颁布的法律、法规或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行，并立即修订，报董事会审议通过。

第二十条 本制度由公司董事会负责解释。

第二十一条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效。

紫光国芯股份有限公司董事会

二〇一六年十二月三十日