

# 黑龙江国中水务股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

第一条 为进一步规范黑龙江国中水务股份有限公司（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，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）及中国证券监督管理委员会《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、法规及规范性文件的规定，结合公司实际情况，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，以保证投资者可以通过任何一种可供选择的方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，负责统筹协调各部门及时处理投资者的投诉处理工作。公司证券事务部为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉的受理、分类处理与汇

总工作，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，及其他间接渠道转交的投诉；

（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 证券事务部应对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类整理，采取适当的处理措施，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，应及时向公司管理层汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第六条 投资者投诉应采取实名制，公司接到投诉后，证券事务部工作人员应核实投资者信息，认真听取投诉人意见，并如实填写《黑龙江国中水务股份有限公司投资者投诉登记表》，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项等有关信息，耐心、细致地处理中小投资者诉求。

第七条 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，树立投资者保护理念，公平对待投资者，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。

第八条 公司应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规定；

（二）公司治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律、法规和公

司章程等公司治理准则的规定；

（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）其他损害投资者合法权益的行为。

第九条 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，并将处理情况报告部门负责人；无法立即处理的，应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，应同时上报公司管理层或董事会协调解决。

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，并及时告知投诉人处理结果。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 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在30日内办结需要延期办理的，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处理和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第十二条 证券事务部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的合理诉求。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，公司决定不受理的，工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十三条 证券事务部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，应立即向公司管理层及董事会报告。公司管理层及董事

会应立即安排进行整改，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 证券事务部应当建立投资者投诉处理工作台账，详细记载投诉日期、投诉人姓名、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。处理投诉工作结束后，工作人员应及时进行整理归档。工作台账和相关资料保存时间至少两年。

第十六条 证券事务部应加强信息披露事务管理，从源头上解决因信息披露内容难知、难懂引发的投诉问题，切实提升年报等信息披露材料的可读性，做到既满足专业投资者需要、又能让中小投资者读懂。

第十七条 公司应在官方网站醒目位置公布投诉电话、电子邮件、邮寄地址等投诉渠道，以图示、漫画等清晰明了的方式公示投诉处理流程及有关主要事项。

第十八条 本制度未尽事宜按照国家有关法律、法规和公司章程的规定执行。

第十九条 本制度由公司董事会负责解释，自董事会决议通过之日起生效并实施。

黑龙江国中水务股份有限公司

2017年10月26日

附件：

黑龙江国中水务股份有限公司

投资者投诉登记表

投诉人姓名		联系电话	
投诉日期		证券账户卡	
投诉方式		经办人姓名	
投诉内容：			
处理结果：			
责任部门（人）： _____			
年 月 日			