

哈尔滨三联药业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

总 则

第一条 为进一步规范哈尔滨三联药业股份有限公司（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与信誉，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》、《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》等法律、法规及规范性文件的要求，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投诉事项。公司客户、员工及其他相关利益主体对公司产品或服务 quality，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，切实关系到公司资本市场的形象与信誉。公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第五条 公司董事会秘书为投资者处理工作的主要负责人，公司证券投资部负责投资者投诉受理、分类处理与汇总工作。证券投资部负责的投诉处理主要工作如下：

- （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。

第二章 投资者投诉处理

第六条 公司向投资者公开投诉受理的渠道包括：信函、传真、电子邮件等书面方式，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过前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 公司证券投资部接到投诉后，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《哈尔滨三联药业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、投诉事项等相关信息。依法对投诉人基本信息和有关投诉资料保密，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：

- （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。

第九条 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。

第十一条 凡受理的投诉，证券投资部应如实记录投诉人、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。

第十二条 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，工作人员应履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延期理由。

第十三条 证券投资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。

第十四条 证券投资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。

第十五条 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。

第十六条 证券投资部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。

第十七条 证券投资部应定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。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。

第十八条 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。

第十九条 对于证券监管部门转交的“12386”热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照证券监管部门的交办（转办）要求办理。

第三章 附则

第二十条 本制度未尽事宜，将按照国家有关法律、法规和公司章程规定执行。本细则如与国家颁布的法律、行政法规、行政规章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、行政法规、行政规章和《公司章程》的规定执行。

第二十一条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释，本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。

投资者投诉登记表

投诉方式：

☐ 来函

☐ “12386” 转办

☐ 其他

投诉人姓名		投诉人身份	
投诉时间		联系电话	
投诉类别	☐ 信息披露存在违规行为或违反公司信息披露管理制度		
	☐ 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		
	☐ 关联交易信息披露和决策程序违规		
	☐ 违规对外担保		
	☐ 承诺未按期履行		
	☐ 投资者关系管理工作相关问题		
	☐ 其他损害投资者合法权益的行为		
投诉内容：			
调查核实情况：			
处理结果：			
备注：			

记录人：

登记时间：