

山东太阳纸业股份有限公司

SHANDONG SUN PAPER CO., LTD.

投资者投诉处理工作制度



证券代码：002078

证券简称：太阳纸业

山东太阳纸业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为规范山东太阳纸业股份有限公司(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,维护公司信誉,依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律、法规、规章及《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》和《山东太阳纸业股份有限公司章程》(以下简称“《公司章程》”)的有关规定,结合公司实际情况,特制定本制度。

第二条 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、员工及其他相关利益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。

第二章 工作机制

第四条 投资者投诉处理工作为投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容,公司各部门应相互配合,做好投资者投诉处理工作。

公司应加强人员培训,配置必要设备,提供经费支持,提高投诉处理工作人员业务水平,确保投资者投诉处理机制有效运转。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作,认真对待每一位投资者。

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,证券部为公司接受、处理投资者投诉的具体部门,负责投资者投诉接收、记录、分类、处理、及时回复、存档保管等相关工作;主要职责包括:

- (一)受理投资者直接投诉；
- (二)承接中国证券监督管理委员会“12386”投诉热线的转办事项，以及其他间接投诉；
- (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，提出加强与改进投资者关系管理工作的意见或建议。

第六条 公司应及时、客观、公正地处理投资者投诉工作，认真核实投资者所反映的事项是否属实，以事实为基础，以法律法规及相关规定为依据，切实维护投资者的合法权益。对于不实、缺乏依据、不合理投诉，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解，消除投资者的误解，保护公司的信誉不受损害。

第七条 公司对投资者投诉处理实行问责机制，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工作人员，将采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理

第八条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，以保证投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第九条 公司相关部门和工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实记录投诉人、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，并自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

第十条 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)办公时间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。

第十一条 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,并将处理情况登记并报告负责人;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。

第十二条 公司确认受理的投诉,除当场处理完毕的以外,原则上应自受理之日起60日内办结,并及时告知投诉人。如果投诉人投诉的事项情况复杂,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申请和情况汇报工作,并告知投诉人延期理由。

第十三条 公司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。

第十四条 证券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,严格履行相关决策程序,修订完善相关制度。

第十五条 证券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、联系方式、投诉事项、经办人员、处理记录、处理结果等信息。投诉人的基本信息和有关投诉资料应该进行保密,投资台账记录和相关资料保存时间至少两年。

第十六条 证券部应建立投资者投诉事项的分类整理机制,针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求,相应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。

第十七条 如果发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时,公司应当启动维稳预案,主要负责人应到达现场,劝解和疏导上访人员,依法进行处理,避免事态升级,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 对于监管部门转交的“12386”热线投诉或咨询事项，公司应当按照监管部门的工作要求办理。

第四章 附则

第十九条 本制度未尽事宜，按照国家有关的法律、法规、规范性文件及《公司章程》规定执行。

本制度如与国家日后颁布的法律、法规、规范性文件或修订后的《公司章程》相冲突，按国家有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行，并及时对本制度进行修订。

第二十条 本制度由公司董事会负责制定、修订并解释。

第二十一条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。

山东太阳纸业股份有限公司

董 事 会

二〇二二年十月二十八日