

广州珠江实业开发股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

(2014年4月制定)

第一章 总 则

第一条 为规范广州珠江实业开发股份有限公司(以下简称“公司”)投诉管理程序,及时、公正地处理投资者投诉,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》、国办发〔2013〕110号《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》及证监公司字〔2005〕52号《上市公司与投资者关系工作指引》等相关法律、法规,特制定本制度。

第二条 投资者的定义

本制度所称的“投资者”是指针对本公司已发行证券的投资者或潜在投资者。

第三条 适用范围

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事项,包括:

- (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) 投资者咨询未及时予以答复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。

上述事项以外的与投资者无关的相关投诉、上访事件，包括但不限于公司客户、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，由公司相关职能部门负责接待处理。

第二章 工作机制

第四条 公司所有外部投诉、信访事项由公司相关职能部门统一接待，涉及到本制度相关的投资者投诉事项，经相关职能部门登记备案后移交至董事会办公室处理。

第五条 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、进行相关备案登记等工作。

第六条 董事会办公室设主管负责人和投诉处理工作人员各一名。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,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,保证公司信誉不被损害。

第八条 公司应加强相关人员培训,配置必要设备和经费保障,提高投诉处理机构的业务水平,确保投资者投诉处理机制运转有效。

第九条 公司应定期对投诉进行分类整理,分析较为集中的投诉,确定管理环节中存在的缺陷和漏洞,排查与投资者投诉相关的风险隐患,通报相关部门并报送董事会。

第三章 投诉处理流程

第十条 董事会办公室接到投诉后,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《广州珠江实业开发股份有限公司投资者投诉登记表》,详细记录投诉人、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 个工作日内决定是否受理投诉事项。

第十一条 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,并将处理情况报告分管部门负责人;不能当场解决的投诉,受理登记并暂时安抚好投资者后,向分管部门负责人汇报解决;

对重大或具有典型意义的投诉，应会同公司负责维稳工作的职能部门，必要时启动相应维稳预案，并同时上报公司董事会协调解决。

第十二条 由公司受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在 60 个工作日办结，并及时告知投诉人。

投诉人投诉的事项情况复杂，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 公司应认真核实投资者所反映的事项是否属实，妥善解决投资者合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律依据、不合理的，上市公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十四条 公司处理投诉事项时应严格遵守《信息披露管理制度》的相关内容，遵循公平披露原则。

第十五条 处理工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档，相关资料保存时间不得少于两年。

第十六条 公司应定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉，确定管理环节中存在的缺陷和漏洞，排查与投资者投诉相关的风险隐患，通报相关部门并报送董事会。

第四章 附 则

第十七条 本制度未尽事宜，参照有关法律、法规、规范性文件及《公司章程》的有关规定执行。

第十八条 本制度与相关法律、法规、规范性文件及《公司章

程》的规定相悖时，应按后者规定内容执行，并应及时对本制度进行修订。

第十九条 本制度自董事会通过之日起生效。

第二十条 本制度由董事会负责解释。