

# 广东欧浦钢铁物流股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

(2014年4月15日，经公司第三届董事会2014年第五次临时会议审议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为推动广东欧浦钢铁物流股份有限公司（以下简称“公司”）建立健全投资者投诉处理机制，进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，根据国务院《信访条例》（国务院令 第431号）、中共中央办公厅和国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》（中办发[2013]27号）、国务院办公厅《关于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）、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字[2005]52号）及广东证监局《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》（广东证监[2014]28号）等相关规定，结合公司的实际情况，特制定本制度。

**第二条** 公司应依法切实承担投资者投诉处理的首要任务，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、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规范范围。

### 第二章 工作机制

**第四条** 公司依照相关规定，并结合公司实际情况建立健全投资者投诉处理工作制度，明确投资者投诉受理、办理、回复、反馈等工作流程，完善内部职责分工，建立投诉处理限时办理和期限反馈机制，确保投资者投诉得到妥善处理。

**第五条** 公司将投资者投诉处理工作列为投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，指定专门机构、专门人员负责投资者投诉处理工作，明确职责分工，建立良好的投资者投诉处理内部协调配合机制。

**第六条** 公司加强人员培训，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，确保投诉者投诉处理机制运转有效。公司的相关工作人员应

耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

**第七条** 公司建立投资者投诉事项的分类处理机制，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。

**第八条** 公司定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，公司及时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** 公司建立健全投资者投诉处理考核问责机制，强化责任追究。将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，明确对投诉处理工作中发现的违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的问责措施。

### 第三章 投诉处理

**第十条** 公司证券部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。公司在公司网站公示公司证券部负责投诉处理的人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。证券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，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）热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** 公司在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当方式将办理情况回复投诉人。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结

果，情况复杂需要延期办理的，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** 公司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。公司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，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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司证券部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** 公司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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

**第十六条** 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，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，并及时向当地公安等相关部门报告。

**第十七条** 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，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

#### 第四章 附 则

**第十八条** 本制度经公司董事会审议通过后生效。

**第十九条** 本制度未尽事宜，按照国家有关法律、法规和《广东欧浦钢铁物流股份有限公司公司章程》规定执行。

**第二十条** 本制度由公司董事会负责解释。

广东欧浦钢铁物流股份有限公司

董 事 会

二〇一四年四月十五日