

# 投资者投诉处理工作制度

(2019年12月9日经公司第八届董事会2019年第八次  
临时会议审议通过)

## 1 总则

1.1 为进一步规范广东韶钢松山股份有限公司(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,根据《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)和《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)等法律、法规的有关规定,结合公司实际情况,特制定本制度。

1.2 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。

1.3 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 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。

## 2 工作机制

2.1 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。

2.2 公司成立投资者投诉处理中心,挂靠公司董事会秘书室,负责人为董事会秘书,具体工作人员一名。

2.3 公司投资者投诉处理中心负责协调各部门,并及时处理投资者的投诉。主要职责包括:

2.3.1 受理各种直接投诉;

2.3.2 承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件,及其他的间接投诉;

2.3.3 调查、核实投诉事项,提出处理意见,及时答复投诉人;

2.3.4 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。

2.4 公司投资者投诉处理中心接到投资者投诉后,针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求,应相应采取适当的处理措施。

2.5 公司投资者投诉处理中心须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,公司投资者投诉处理中心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。

2.6 公司对投资者投诉处理实行考核问责机制,对公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围,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部门和工作人员,将采取警告、扣罚奖金、惩处、降

职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

### 3 投诉处理

3.1 公司投资者投诉处理中心接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，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日内决定是否受理投诉事项。

3.2 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：

3.2.1 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；

3.2.2 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；

3.2.3 关联交易信息披露和决策程序违规；

3.2.4 违规对外担保；

3.2.5 承诺未按期履行；

3.2.6 热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；

3.2.7 其他损害投资者合法权益的行为。

3.3 公司按照国家法律法规、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。

3.4 公司投资者投诉处理中心及相关部门须及时完成投资者投诉事项的处理,并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。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,并将处理情况报告负责人;不能当场处理的投诉,应向负责人汇报,并自受理之日起60日内办结并向投诉人告知处理结果;对影响重大、情况复杂或具有典型意义处理的投诉,需要延期办理的,须报经公司董事会同意后适当延长办理期限,但延长期限不得超过30日,并告知投诉人延期理由。

3.5 公司投资者投诉处理中心应会同有关部门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。

3.6 公司投资者投诉处理中心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,须及时向公司董事会报告,并进行整改,同时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。

3.7 投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理、不属实的,工作人员及有关人员要认真做好沟通解释工作,争取投诉人的理解。

3.8 工作人员及有关人员在处理投诉事项时应遵循公平披露原则,对尚未公布的信息及其他内部信息要履行保密义务;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。

3.9 公司投资者投诉处理中心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至少两年。

3.10 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。

3.11 对于监管部门转交的12386热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

#### 4附则

4.1 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及本公司《章程》相抵触时，执行相关法律、法规和本公司《章程》的规定。

4.2 本制度由公司董事会负责制订、修订并解释。

4.3 本制度自公司董事会审议通过之日起生效，修订时亦同。