

河北建投能源投资股份有限公司

投资者投诉处理制度

(2017年3月28日经公司第七届董事会第十二次会议审议通过，2022年8月24日第九届董事会第八次会议第一次修订)

第一章 总则

第一条 为进一步加强投资者关系管理，规范河北建投能源投资股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，保护投资者的合法权益，促进公司和投资者之间长期、稳定的良性关系，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《上市公司投资者关系管理工作指引》《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》等法律、行政法规、部门规章、规范性文件以及《河北建投能源投资股份有限公司公司章程》（以下简称“公司章程”）的相关规定，结合公司实际情况，制订本制度。

第二条 公司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。包括但不限于：

- （一）信息披露存在违规行为；
- （二）治理机制不健全，重大事项决策程序违规；
- （三）关联交易信息披露和决策程序违规；
- （四）违规对外提供担保；
- （五）承诺未履行或未按期履行；
- （六）其他损害投资者合法权益的行为。

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 公司投资者投诉受理渠道包括：来访、电话、信函、传真、电子邮件等，以及证券监督管理机构和证券交易所等转办的投诉。公司应向投资者公开投诉受理渠道。

第五条 公司分管投资者投诉处理的负责人为董事会秘书，由其负责投资者咨询投诉处理工作的组织与实施，主要职责包括：

（一）负责制定投资者投诉事项的处理方案，审核并确定投资者投诉事项的答复口径和回复材料；

（二）协调投资者投诉事项所涉部门间的工作衔接；

（三）定期向董事会、管理层报告投资者投诉处理情况；

（四）组织相关业务人员参加投资者投诉处理工作知识培训，提高投资者投诉处理工作水平。

第六条 董事会办公室为公司处理投资者投诉的主办部门，其主要职责包括：

（一）受理各种直接投诉、证券监督管理机构和证券交易所等的转办投诉；

（二）负责投资者投诉处理工作档案的归档和保管工作；

（三）定期汇总、分析投诉事项，提出加强与改进工作的意见或建议。

第七条 公司应为投资者投诉处理工作配备必要的人员和设备。公司应加强工作人员的业务培训，提高投诉处理工作人员业务水平。工作人员处理投资者投诉不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第八条 公司应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求进行分类处理，及时、客观、公正地处理投资者投诉并采取适当的处理措施。对

于投资者集中或重复反映的事项，应制定相应的处理方案及答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投诉处理

第九条 公司应保持各类投诉受理渠道的畅通。投资者热线电话在办公时间内应有人值守，方便投资者反映诉求。

第十条 投资者投诉采用实名制。公司接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，如实记录投诉人、投诉时间、投诉事项及联系方式等有关信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第十一条 工作人员在接到投诉后，应认真核实投资者所反映的事项是否属实，并及时报请董事会秘书确定是否予以受理。如因投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理而公司不予受理的，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十二条 凡确认受理的投诉，公司应及时答复投资者的投诉，并积极妥善的解决投资者合理诉求。

（一）对投诉事项相对简单明确或公司已有相应处理方案或答复口径的，工作人员应当场答复投诉人；

（二）对投诉事项相对复杂或对公司有重大影响的，应由董事会秘书协调有关部门制定投诉处理方案，报公司总经理或董事长批准后答复投诉人；

（三）对于证券监督管理机构、证券交易所转办的投诉，公司应当按照证券监督管理机构和证券交易所的要求办理。

第十三条 除当场处理完毕的投诉以外，原则上投资者投诉应自受理之日起 30 日内办结。如因投诉人投诉的事项情况复杂需要延期办理的，可以适当延长办理期限，但延长期限不应超过 30 日，公司应告知投诉人

延期理由。

第十四条 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 对投诉事项涉及公司违反内部治理规范、管理制度或违反法律法规情形的，董事会秘书应及时向公司总经理、董事长汇报，并按照相关规范要求整改。

第十六条 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。档案保存时间 5 年。

第四章 附则

第十七条 本制度未尽事宜或与届时有效的有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件不一致的，按照有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件的规定执行。

第十八条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

第十九条 本制度解释权归公司董事会。