

广东海印集团股份有限公司

投资者投诉管理制度

（经公司第七届董事会第三十次会议审议通过，2014年4月制订）

第一章 总则

第一条 为规范广东海印集团股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，更好地及时、公正地处理投资者投诉，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》、《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）、《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字【2005】52号）等相关法律、法规、规章及《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）和《广东海印集团股份有限公司公司章程》（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 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、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。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） 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。

第二章 投资者投诉管理的组织及职责

第三条 董事会秘书是公司投资者投诉管理的直接负责人，全面负责公司投资者投诉管理工作。证券事务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，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。

第四条 公司为投资者投诉管理工作提供必要经费，用于投资者接待、投资者关系专员培训等相关费用支出。为提高工作人员的业务水平，投资者关系专员接受监管机构的专业培训每年不少于一次，确保接待处理投诉工作的专业性和高效性。

第五条 投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉。

第三章 投诉处理

第六条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露和保密原则，注意对投诉者的个人信息进行保密不被泄露，注意对尚未公布信息及其他内部消息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露的，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。

第七条 证券事务部接到投诉后，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《广东海印集团股份有限公司投资者投诉登记表》（如附件）。

第八条 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，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决；对重大或具有典型意义的投诉，应同时上报董事会协调解决。

第九条 凡由证券事务部受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在 60 日内办结，并通过适当的方式将办理情况及时通知投诉人；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。

第十一条 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。

第十二条 证券事务部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，通报相关部门并报送董事会。

第四章 附则

第十三条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行法律、法规和《公司章程》的规定。

第十四条 本制度由公司董事会负责制定、修订并解释，经董事会审议通过之日起实施。

广东海印集团股份有限公司

董事会

二〇一四年四月二十八日

附件：

广东海印集团股份有限公司投资者投诉登记表

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					
其他					