

哈尔滨秋林集团股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

(经 2017 年 12 月 11 日召开的公司第九届董事会第六次会议审议通过)

第一章 总 则

第一条 为进一步规范哈尔滨秋林集团股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，切实做好保护投资者合法权益，维护公司资本市场形象，根据《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）、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）、等相关法律、法规及规范性文件的规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 公司应承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时解决问题，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。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。

第二章 工作机制和人员安排

第四条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第五条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要责任人，负责协调各部门及时处理投资者的投诉工作。公司证券部为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉的受理、分类处理与汇总工作。主要职责包括：

- （一）受理投资者直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办事项，以及其他间接投诉；
- （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。

第六条 公司应加强有关人员培训，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者处理机制有效运转。

第七条 证券部工作人员应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施，并做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，应及时向公司管理层汇报，并制定相应的处理方案，妥善化解矛盾纠纷，相关情况同时应向公司董事会汇报。

第三章 投诉处理

第八条 公司向投资者公开受理投诉的渠道包括：电话、传真、电子邮件、信函等，以及证券监督管理部门或其他部门转办的投诉，投资者可以通过前述任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉。

第九条 投资者投诉应进行实名制，公司依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第十条 公司接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实投资者信息，并详细记录投诉人姓名、股东帐户卡、联系方式、投诉事项等有关信息。公司自接到投诉之日起 15 个工作日内决定是否受理投诉事项。原则上不接受非公司证券投资者的投诉，但可将其做为潜在投资者意见记录在案，并视情况向董事会汇报。

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) 公司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) 公司治理机制不健全，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) 工作日内，投资者热线电话长时间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 本公司在规定期限内完成投资者投诉事项的处理,并通过适当的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 公司应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的合理诉求。投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的,公司决定不受理的,工作人员应认真做好沟通解释工作,争取投诉人的理解。

第十四条 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,应立即向公司管理层及董事会报告,公司管理层及董事会应立即安排进行整改,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。

第十五条 公司在处理投诉事项时应遵循信息公平披露原则,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。

第十六条 公司应当建立投资者投诉处理工作台帐,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。工作台帐和相关资料保存时间不得少于两年。

第十七条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时,公司应当启动信访维稳预案,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。

第十八条 对于监管部门转交的“12386”热线投诉或咨询事项,公司应当按照监管部门的工作要求办理。

第四章 附则

第十九条 本制度未尽事宜,按有关法律、行政法规和规范性文件及公司《章程》的规定执行。本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规和规范性文件或修改后的公司《章程》相冲突,按国家有关法律、行政法规和规范性文件及公司《章程》的规定执行,并及时修订本制度报董事会审议通过。

第二十条 本制度由公司董事会负责制订、修改、解释。

第二十一条 本制度自公司董事会审议批准之日起执行。

哈尔滨秋林集团股份有限公司