

华自科技股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范华自科技股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理流程，保护投资者的合法权益，加强公司与投资者之间的沟通，加深投资者对公司的了解和认同，促进公司和投资者之间长期、稳定的良好关系，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规和《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）、中国证券监督管理委员会（以下简称“证监会”）《上市公司投资者关系管理工作指引》等文件要求以及公司《投资者关系管理制度》的相关规定，结合公司实际情况，制订本制度。

第二条 公司应承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、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、投资者权益保护等的相关投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务质量、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 工作机制与人员安排

第四条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的负责人，证券投资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，并指定专门人员负责处理投资者投诉工作，其主要职责包括：

- （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，在职权范围内及时答复投诉人；

（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。

第五条 公司应当加强证券投资部工作人员培训，配备必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。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。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。

第六条 公司应当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重大事项，证券投资部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。公司应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。

第七条 公司将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作发现的违法、侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为，采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理流程

第八条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、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，投资者可以通过上述任意方式向公司提出投诉。

第九条 证券投资部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，并如实登记，详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息并进行必要核实。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。

第十一条 工作人员在接到投诉时，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；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第十二条 凡受理的投诉，证券投资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。除直接处理完毕的投诉事项以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结。

如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，董秘办公室工作人员应按照证监会（局）相关文件的要求，做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第十三条 证券投资部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 公司在处理投诉事项时应遵循公平披露原则，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 证券投资部应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、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整理归档。台账记录和相关资料至少保存两年。

第十六条 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。

第十七条 对于监管部门转办的“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

第十八条 本制度未尽事宜或与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的,按照有关法律、法规和规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第十九条 本制度的解释权归公司董事会。

第二十条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。