

德才装饰股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范德才装饰股份有限公司（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，维护公司资本市场形象，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律、法规和工作指引，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 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。

第二章 工作机制和人员安排

第三条 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。

第四条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书，负责协调各部门及时处理投资者的投诉工作。公司证券部负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作，其主要职责包括：

- （1）受理各种直接投诉；
- （2）承接中国证监会“12386”热线的转办件，以及其他间接投诉；
- （3）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （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。

第五条 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。

第六条 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，将采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理

第七条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括：电话、传真、电子邮件、信函和来访，以及证券监督管理部门或其他部门转办的投诉事项等，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。

第八条 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。

第九条 公司接到投诉后，证券部工作人员应核实投资者信息，认真听取投诉人意见，并如实详细记录投诉人、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。

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）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；不能当场解决的投诉，向部门负责人汇报解决；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 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应自受理之日起60日内办结，并及时告知投诉人。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

第十三条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在60日内办结的，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件的要求做好延期处理和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第十四条 证券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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十五条 证券部应定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，应及时向公司董事会秘书汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第十六条 证券部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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应立即向董事会秘书报告并由董事会秘书向公司董事会报告，公司董事会应立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第十七条 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。

第十八条 证券部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。档案保存时间至少两年。

第十九条 发生投资者非正常上访、闹访财务负责人、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人应到场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司管理层及董事会，必要时向当地公安等相关部门报告。

第四章 附则

第二十条 本工作细则未尽事宜，依照国家有关法律法规、规范性文件以及《德才装饰股份有限公司公司章程》（以下简称“公司章程”）的有关规定执行。本制度如与日后颁布的法律法规或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按有关法律法规和修改后的《公司章程》的规定执行。

第二十一条 本制度由公司董事会负责解释，自董事会决议通过之日起生效并实施。