河南安彩高科股份有限公司
投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 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》、《上市公司投资者关系管理工作指引》的通知等有关法律法规及规范性文件的规定，为进一步规范河南安彩高科股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，维护公司资本市场形象，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规范范围。

第二章 工作机制

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负责人，公司证券事务管理部门负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作。证券事务管理部门负责的投诉处理的主要职责包括：

（一）受理投资者直接投诉；

（二）承接证券监管部门投诉热线的转办事项，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；

（五）建立投资者投诉处理工作台账并存档。

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。证券事务管理部门应耐心做好投资者投诉处理工作，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。

第七条 证券事务管理部门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事项，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。

第八条 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不良影响行为将采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理

第九条 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，以及证券监管机构和其他部门单位转办的投诉等。投诉人须提供如下信息：姓名、上海股票账户号、投诉事项（包括书面或口述）、个人联系电话。公司证券事务管理部门接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并详细记录投诉人、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，并自接到投诉之日起10个工作日内决定是否受理投诉事项。

公司证券事务管理部门原则上不接受非公司证券投资者的投诉，但可将其作为潜在投资者意见记录在案，并视情况向董事会报告。

第十条 公司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）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。

第十一条 公司应当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，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件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。

如投资者不满意公司处理结果向监管部门反映的，或直接向证券监管部门投诉的，公司应积极配合监管部门问询或调查。

第十二条 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。

第十三条 公司处理投诉事项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。

第十四条 公司应当建立投资者投诉处理工作台账，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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第十五条 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向当地公安等相关部门报告。

第十六条 对于监管部门转交的投诉和咨询事项、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。

第四章 附则

第十七条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规、规章及《公司章程》相抵触时，按照相关法律、法规、规章和《公司章程》的规定执行。

第十八条 本制度由证券事务管理部门负责解释、修订。

第十九条 本制度经董事会审议通过之日起实施。