

重庆正川医药包装材料股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范重庆正川医药包装材料股份有限公司（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，维护公司信誉，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）以及中国证监会《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、规范性文件和公司章程的相关规定，制订本制度。

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。

第三条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：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，以保证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并得到有效处理和反馈。

第二章 投诉处理

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。公司证券部为处理投资者投诉的部门，负责协调公司各部门及时处理投资者投诉。证券部接到投诉后，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《重庆正川医药包装材料股份有限公司投资者投诉登记表》（见附件），详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。

第五条 公司应按照国家法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保护公司的信誉不受损害。

第六条 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 30 日内办结，并及时告知投诉人办理进程。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。如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在 30 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申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第七条 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。

第八条 证券部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。

第九条 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。

第三章 附则

第十条 本制度未尽事宜，依照国家有关法律、法规的规定执行。

第十一条 本制度经公司董事会审议通过后生效施行，由董事会负责修改、解释。

附件：重庆正川医药包装材料股份有限公司投资者投诉登记表

附件：

重庆正川医药包装材料股份有限公司
投资者投诉登记表

投诉人	
联系方式	
投诉时间	
投诉事项	