

大庆华科股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

（第七届董事会第三次会议审议通过）



2017 年 10 月 27 日

大庆华科股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为规范大庆华科股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉管理工作，保护投资者合法权益，促进公司和投资者之间长期、稳定的良性关系，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》、黑龙江证监局《关于落实辖区上市公司投资者诉求处理首要责任的实施意见》等法律、行政法规、部门规章、规范性文件的相关规定，结合公司实际情况制定本制度。

第二条 公司应依法切实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、投资者权益保护等相关的投诉事项。包括但不限于：

- （一）信息披露存在违规行为；
- （二）治理机制不健全，重大事项决策程序违规；
- （三）关联交易信息披露和决策程序违规；
- （四）违规对外提供担保；
- （五）承诺未履行或未按期履行；
- （六）其他损害投资者合法权益的行为。

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

第四条 投资者投诉处理工作坚持依法办事、及时处理、责任明晰、保护投资者合法权益的原则。

第五条 投资者投诉处理工作是公司投资值得关系管理和投资者权益保护工作的重要内容。公司董事会秘书负责投资者咨询投诉处理工作的组织与实施，公司总经理办公室负责具体办理投资者投诉处理工作。

第六条 公司应加强工作人员培训，配置必要设备，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。工作人员耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第七条 公司针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求进行分类处理，及时、客观、公正地处理投资者投诉并采取适当的处理措施。对于投资者集中或重复反映的事项，公司及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投诉处理

第八条 公司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转办的投诉。公司应向投资者公开投诉受理渠道并保证受理渠道的畅通。

第九条 投资者投诉采用实名制。公司总经理办公室接到投诉后，工作人员应如实记录投诉人姓名、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。

第十条 工作人员在接到投诉后，应认真核实投资者所反映的事项是否属实，并及时报请董事会秘书确定是否予以受理。

（一）对于确认受理的投诉，公司应在规定期限内积极妥善解决投资者的合理诉求，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。

1、对投诉事项相对简单明确或公司已有相应处理方案或答复口径的，工作人员应当场答复投诉人；

2、对投诉事项相对复杂或对公司有重大影响的，应由董事会秘书协调有关部门制定投诉处理方案，报公司总经理或董事长批准后答复投诉人；

3、对于证券监督管理机构、证券交易所转办的投诉，公司应当按照证券监督管理机构和证券交易所的要求办理。

（二）如因投诉人提供不实信息或提出的诉求不合理、缺乏法律法规依据而不予受理的，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十一条 除当场处理完毕的投诉外，公司应在受理投诉之日起30日内妥善解决投资者合理诉求，如因投诉事项复杂需要延期办理的，可以适当延长办理期限，但延长期限不应超过30日并按照证券监督管理机构相关文件做好延期申请和情况汇报工作，同时向投诉人告知延期理由。

第十二条 在处理投资者投诉事项过程中，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或补充，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第十三条 公司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到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、投诉人姓名、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 因涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关投诉事项引发的非正常上访、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，并及时向当地公安等相关部门报告。

第四章 附则

第十六条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行法律、法规和《公司章程》的规定。

第十七条 本制度由公司董事会负责解释，经董事会审议通过之日起实施。