

中节能万润股份有限公司 投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范中节能万润股份有限公司（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，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》及《上市公司与投资者关系工作指引》等相关规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 公司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。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，公司各部门应相互配合，做好投资者投诉处理工作。

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，证券部为公司处理投资者投诉的牵头部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。证券部处理投资者投诉工作时主要职责包括：

- （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）组织公司相关部门调查、核实投诉事项，提出处理意见，并通过直接或间接途径及时回复投诉主体；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进投资者关系管理工作的意见或建议。

第六条 公司应当加强证券部及相关人员培训，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。公司接到投诉后，相关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。

第七条 公司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。

第八条 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事项，证券部应及时向董事会秘书汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第九条 公司对投资者投诉处理实行考核问责机制，将公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围，强化责任追究。公司对投诉处理工作中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 投拆处理

第十条 公司公开受理投资者投诉渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过任何一种可供选择的方式向公司提出投诉。

第十一条 公司证券部工作人员接到投诉后，应认真听取投诉人意见，依法记录投诉人、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，自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第十二条 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》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）违规对外提供担保；
- （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。

第十三条 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，应当立即处理，当场答复，并将处理情况报告分管负责人；无法立即处理的，向分管负责人汇报，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，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第十四条 公司证券部应会同有关部门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，如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，应立即向公司董事会报告，公司董事会应立即组织进行整改，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或者明显不合理的，公司证券部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 公司工作人员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。

第十六条 公司证券部应当建立投资者投诉处理工作台账，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保存时间不得少于两年。

第十七条 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，并及时向公司董事会及当地公安机关等相关部门报告。

第十八条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的工作要求办理。

第四章 附则

第十九条 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，按照国家有关法律、法规及《公司章程》的规定执行。

第二十条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

二〇一七年八月十五日