

新疆金风科技股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为规范新疆金风科技股份有限公司（以下简称“公司”）投资者诉讼处理机制，及时、高效、公正地处理投资者投诉事件，切实维护广大投资者尤其是中小投资者的合法权益，依据《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）等有关规定，结合公司的实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度适用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的范围。

第三条 公司应当按照法律法规、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。公司在接待投资者投诉时，态度应真诚、耐心，以事实为准绳，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。

第二章 工作机制

第四条 公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、电子邮件、传真、信件、来访，以及通过证券监督管理机构或其他相关部门投诉。投资者可以选择任何一种渠道向公司提出投诉。

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，公司董事会秘书办公室为处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调其他各部门及时处理投资者的投诉。其主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”热线的转办件，以及其他间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复；
- （四）建立诉求处理台账，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。

第三章 投诉处理

第六条 公司在处理投诉时，应当遵循公平披露原则，注意尚未公布的信息以及其他内部信息的保密，投诉事项涉及依法规定应公开披露信息的，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。

第七条 公司接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人员意见，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，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第八条 公司自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项；如受理，应当自受理之日起 30 日内完成投资者投诉事项的处理，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，并通过适当的方式

将处理情况回复给投诉人。如投诉人投诉的事项情况复杂，不能在 30 日内办结的，可适当延期，并告知投诉人延期理由。

第九条 投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司认真做好沟通解释工作。

第十条 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。

第十一条 公司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满意程度和反馈意见等信息。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。公司承接监管机构转办投资者诉讼事项，应经独立董事审阅后反馈。

第四章 附则

第十二条 本制度未尽事宜与相关法律法规或公司章程相抵触时，执行相关法律法规和公司章程的规定。

第十三条 本制度由董事会负责解释，经董事会审议通过之日起实施。

新疆金风科技股份有限公司

二〇二〇年十月