

# 广东东方锆业科技股份有限公司 投资者投诉处理工作制度

## 第一章 总则

第一条 为推动广东东方锆业股份有限公司（以下简称“公司”）建立健全投资者投诉处理机制，进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《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》、《上市公司与投资者关系工作指引》等相关法律、法规、规范性文件及《公司章程》的规定，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 quality、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关的投诉不属于本制度规范范围。

## 第二章 工作机制

第四条 公司投资者投诉处理工作分为受理、办理、回复、反馈四个流程。公司及工作人员应当按照本制度规定对投资者

投诉限时办理、限期反馈，确保投资者投诉得到妥善处理。

第五条 董事会秘书为公司投资者投诉处理工作的主要负责人，公司证券部具体负责投资者投诉处理工作，受理投资者投诉事项，分类处理与汇总，答复投诉人，反馈投诉处理结果。

第六条 投诉的来源包括：

（一）投资者来信、来电、来访、电子邮件、传真等各种直接投诉；

（二）承接中国证券监督管理委员会“12386”投诉热线及广东证监局、深圳证券交易所的转办件以及其他的间接投诉；

（三）其他间接投诉。

第七条 公司应加强证券部人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。工作人员应当耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第八条 公司证券部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，采取适当的处理措施。同时，公司证券部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，及时向董事会汇报，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 投诉处理

第十条 公司在公司网站公示投诉处理的专门机构、热线电话、传真、通信地址、电子邮件等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

第十一条 公司证券部接到投诉后，工作人员应当认真听取投诉人意见，核实相关信息，并认真做好投资者投诉的相关记录，如实记录投诉人，联系方式，投诉事项等有关信息。公司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15日内决定是否受理投诉事项。

第十二条 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）违规担保；

（五）承诺未按期履行；

（六）热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 公司应当在规定时间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。证券部工作人员在接到投诉时，对于能当场处理和答复的投诉事项，应尽

量当场处理和答复，并将处理结果书面报告给董事会秘书；对于无法当场处理和答复的投诉事项，应当向董事会秘书汇报，协调各部门予以配合解决，并应当在30日内告知投诉人处理进展，原则上在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，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 公司应当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，争取投资人的理解。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 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。

#### 第四章 附则

第十八条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规、规范性文件及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定。

第十九条 本制度自发布之日起实施。

广东东方锆业科技股份有限公司

2014年4月24日