

沧州明珠塑料股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范沧州明珠塑料股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理流程，保护投资者的合法权益，加强公司与投资者之间的沟通，加深投资者对公司的了解和认同，促进公司和投资者之间长期、稳定的良好关系，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规和国务院办公厅《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）、中国证券监督管理委员会（以下简称“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）、河北监管局《关于进一步做好中小投资者合法权益保护有关事项的通知》（冀证监发[2016]113号）等文件要求以及公司《投资者关系管理制度》的相关规定，结合公司实际情况，制订本制度。

第二条 公司应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、投资者权益保护等的相关投诉事项。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 工作机制与人员安排

第四条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的负责人，证券投资部为公司处理投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉，并指定专门人员负责处理投资者投诉工作，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”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；

(三) 调查、核实投诉事项，提出处理意见，在职权范围内及时答复投诉人；

(四) 不定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第五条 公司应当加强证券投资部工作人员培训，配备必要设备，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。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。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。

第六条 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重大事项，证券投资部应及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。公司应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。

第七条 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，采取相应的问责措施。

第三章 投诉处理流程

第八条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其他部门、单位转办的投诉，投资者可以通过上述任意方式向公司提出投诉。

第九条 证券投资部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，并如实登记，详细记录投诉人、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，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第十条 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》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) 违规对外担保；

(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。

第十一条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第十二条 凡受理的投诉，证券投资部应如实记录投诉人、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。除直接处理完毕的投诉事项以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结。

如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，证券投资部工作人员应按照证监会（局）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。

第十三条 证券投资部应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、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十四条 公司在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。

第十五条 证券投资部应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，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、投诉人对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至少两年。

第十六条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应启动维稳预案，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，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第十七条 对于监管部门转办的“12386”热线投诉或咨询事项，公司应当按照监管部门的工作要求办理。

第四章 附则

第十八条 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，按照有关法律、法规和规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第十九条 本制度的解释权归公司董事会。

第二十条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。