

华夏幸福基业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

(第五届董事会第八十九次会议审议通过)

第一章 总则

第一条 为规范华夏幸福基业股份有限公司(以下简称“公司”)投资者投诉处理工作,切实做好保护投资者的合法权益,维护公司资本市场形象,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》(国发办[2013]110号)、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》(证监公司字[2005]52号)、《华夏幸福基业股份有限公司章程》、《华夏幸福基业股份有限公司投资者关系工作制度》等相关法律法规及规范性文件的规定,制定本制度。

第二条 公司应承担投资者投诉处理的首要责任,合法合规、及时有效解决问题,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、员工及其他相关利益主体对公司产品或服务质量,民事合同或劳资纠纷等生产经营相关问题的投诉不适用本制度范围。

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,公司各部门应统筹协调,规范处理投资者投诉。

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,公司董事会办公室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。主要职责包括:

- (一) 受理投资者直接投诉;
- (二) 承接中国证监会“12386”投诉热线的转办事项,以及其他间接投诉;

(三) 建立投资者投诉处理工作台账并存档;

(四) 调查、核实投诉事项, 形成处理意见, 并通过直接或间接途径及时回复投诉主体;

(五) 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。

第六条 董事会办公室工作人员接到投资者投诉后, 应及时核实相关内容, 并如实做好登记。对于能够直接处理和答复的投诉, 应直接处理和答复; 不能直接处理解决的投诉, 应及时向公司相关部门汇报, 由董事会办公室协调处理解决。对于投资者重点关注的投诉事项, 应制定处理方案并通过有效途径及时反馈至投诉主体。

第三章 投诉处理

第七条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、传真、电子邮件等, 投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉。

董事会办公室接到投诉后, 工作人员应认真听取投诉人意见, 核实相关信息, 并详细记录投诉人姓名、股东账户号、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, 并自接到投诉之日起 2 个工作日内决定是否受理投诉事项。公司董事会办公室原则上不接受非公司证券投资者的投诉, 但可将其做为潜在投资者意见记录在案, 并视情况向董事会汇报。

第八条 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) 公司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) 公司治理机制不健全, 重大事项决策程序违反法律法规和公司章程等内控管理制度的规定;

(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) 工作日内, 投资者热线电话长时间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。

第九条 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；无法立即处理的，应当自受理之日起 10 个工作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，并告知投诉人延期理由。

第十条 公司应认真核实投资者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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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、股东账户号、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。

第十四条 对于监管部门转交的“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

第十五条 本制度未尽事宜，将按照国家有关法律、法规和公司章程规定执行。

第十六条 本制度及其修订自公司董事会决议通过之日起生效。

第十七条 本制度的解释权归公司董事会。

华夏幸福基业股份有限公司

2016 年 10 月