

# 广东风华高新科技股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

(2014年4月22日,经公司第七届董事会2014年第三次会议审议通过)

第一条 为进一步规范广东风华高新科技股份有限公司(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,切实保护投资者合法权益,依据国务院办公厅《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》的通知》(国办发[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)等相关法律、法规的有关规定,结合公司实际情况,制定本制度。

第二条 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。

第三条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括: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它部门单位转办的投诉,以保证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并得到有效处理和反馈。

第四条 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。

第五条 董事会秘书办公室为公司处理投资者投诉的部门, 配备专业工作人员负责协调各部门及时处理投资者的投诉。具体职责包括:

- (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, 及时答复投诉人;
- (四) 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 接到投诉时, 工作人员应认真听取投诉人意见, 核实相关信息, 并如实填写《广东风华高新科技股份有限公司投资者投诉登记表》, 详细记录投诉人、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, 并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第七条 凡受理的投诉, 原则上应自受理之日起 60 日内办结, 并及时告知投诉人处理结果; 如投诉事项情况复杂不能在规定期限内办结时, 应按照证券监督管理机构相关文件的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。

第八条 对于能够直接处理和答复的投诉，应尽量当场处理，并将处理情况报告分管负责人；不能当场解决的投诉，向分管部门负责人汇报解决；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。

第九条 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。

第十条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规和《公司章程》的规定。

第十一条 本制度由公司董事会负责解释，经董事会审议通过之日起实施。