

# 东方集团股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

(2017年9月)

**第一条** 为进一步规范东方集团股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，维护公司信誉，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字〔2005〕52号）、《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）等相关法律法规、规范性文件等规定，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** 董事会秘书是公司投资者投诉处理工作的主要负责人。董事会办公室负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作。董事会办公室相关职责包括：

- （1）受理各种直接投诉；
- （2）承接中国证监会“12386”热线的转办件，以及其他间接投诉；
- （3）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （4）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：

- （1）信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- （2）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；
- （3）关联交易信息披露和决策程序违规；
- （4）违规对外担保；
- （5）承诺未按期履行；

- (6) 投资者热线电话工作时间多次无人接听等投资者关系管理问题；
- (7) 其他损害投资者合法权益的行为。

**第五条** 公司应按照法律法规、证券监督管理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。对于投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司应当认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

**第六条** 公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、传真、信函、来访，以及证券监督管理部门或其他部门转交的投诉事项等，保证投资者可以通过任何一种可供选择的方法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

**第七条** 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，并如实填写《东方集团股份有限公司投资者投诉事项登记表》，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项等有关信息。

**第八条** 公司确认受理的投诉，除能够直接处理和答复的投诉外，原则上应自受理之日起 30 日内办结。情况复杂需要延期办理的，董事会办公室应当视情况向公司管理层或董事会提交书面延期申请，并告知投诉人延期理由。

**第九条** 公司应当以适当的方式在期限内及时将处理结果回复投诉人。董事会办公室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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应立即向公司董事会及管理层报告，公司董事会应立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

**第十条** 工作人员在处理投诉的过程中应当遵守公司信息披露相关规定。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依法在公司指定媒体对外公开披露的时间。

公司对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

**第十一条** 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。档案保存时间至少两年。

**第十二条** 发生非正常上访、闹访、群访或其他群众性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人及相关部门负责人应及时抵达现场，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。

**第十三条** 本制度未尽事宜按国家有关法律、法规和公司《章程》的规定执行。

**第十四条** 本制度由公司董事会负责解释和修订，自董事会决议通过之日起生效并实施。