

广州东凌粮油股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

(经 2014 年 4 月 25 日召开的公司第六届董事会第一次会议审议通过)

第一章 总则

第一条 为推动广州东凌粮油股份有限公司(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,维护公司信誉,根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》及广东证监[2014]4号《关于深入学习贯彻〈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》等相关法律、法规,特制定本制度。

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。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。

第二章 工作机制

第四条 投资者投诉管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,公司依照相关规定,并结合公司实际情况建立健全投资者投诉处理工作制度,明确投资者投诉处理工作流程,完善公司各部门职责分工,建立投诉处理限时办理和期限反馈机制,确保投资者投诉得到妥善处理。

第五条 公司董事会秘书办公室(以下简称“董秘办”)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。设主管负责人和投诉处理工作人员各一名。主要职责包括:

(一) 受理各种直接投诉;

(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 公司应加强人员培训，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，确保投资者处理机制有效运转。董秘办有关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。

第七条 董秘办工作人员应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施，并做好分析研判工作。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。

第三章 投诉处理

第八条 董秘办接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，如实填写《广州东凌粮油股份有限公司投资者投诉登记表》，并详细记录投诉人、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。

第九条 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《广州东凌粮油股份有限公司章程》（以下简称“《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) 投资者专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。

第十条 对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量当场处理和答复；不能当场解决的投诉，向分管部门负责人汇报解决；对重大或具有典型意义的投

诉，应同时上报董事会协调解决。

第十一条 凡由董秘办受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在受理之日起 60 日办结，并通过适当的方式将办理情况及时通知投诉人，情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第十二条 董秘办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。如投诉人提出的诉求缺乏法律依据、不合理的，应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十三条 董秘办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，应立即向公司董事会报告。公司董事会应立即进行整改，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。

第十四条 工作人员在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。

第十五条 董秘办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，公司应当启动维稳预案，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，并及时向当地公安等相关部门报告。

第十七条 对于监管部门转交公司的“12386”热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办(转办)要求办理。

第四章 附则

第十八条 本制度未尽事宜，依照国家有关法律、法规及《公司章程》执行。如本办法与国家新颁布的法律、法规、规范性文件相悖时，冲突部分以国家法律、

法规、规范性文件为准，其余部分继续有效。

第十九条 本制度最终修订权和解释权归董事会所有。

第二十条 本制度自董事会批准发布之日起生效并执行。

广州东凌粮油股份有限公司董事会

2014年4月