

## 广东新宝电器股份有限公司

### 投资者投诉管理办法

#### 第一章 总则

**第一条** 为规范广东新宝电器股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，及时、公正地处理投资者投诉，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》和《公司章程》等有关规定，结合公司实际，制定本办法。

**第二条** 投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门转办的相关投诉。

**第三条** 本办法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办法规范范围。

#### 第二章 工作机制

**第四条** 公司应当将投资者投诉处理工作列为投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容。证券部作为公司处理投资者投诉的具体部门，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）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他间接投诉；
- （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。

**第五条** 公司应当加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投资者投诉处理机制运作有效。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。

**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事项，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

**第七条** 公司应当建立健全投资者投诉处理考核问责机制，强化责任追究。应将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，明确对投诉处理工作中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的问责措施。

### 第三章 投诉处理

**第八条** 公司应当在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

**第九条** 证券部接到投诉后，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《广东新宝电器股份有限公司投资者投诉登记表》，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** 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 60 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，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** 公司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。

**第十三条** 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公开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。

**第十四条** 对于监管部门转交的“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交办（转办）要求办理。

**第十五条** 公司应当建立投资者投诉处理工作台帐，详细记载投诉日期、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。台帐记录和相关资料保存时间不得少于两年。

**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，主要负责人应到达现场，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** 证券部应定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉，确定管理环节中存在的缺陷和漏洞，通报相关部门处理，涉及重大缺陷的，应报送董事会。

## 第四章 附则

**第十八条** 本办法未尽事宜，或者与有关法律、法规、规章、规范性文件等规定相抵触的，应当依照有关规定执行。

**第十九条** 本办法由公司董事会负责制定、修改和解释。

**第二十条** 本办法自公司董事会审议通过之日起生效。

附件：《广东新宝电器股份有限公司投资者投诉登记表》。

广东新宝电器股份有限公司

二〇一四年四月

附件：

## 广东新宝电器股份有限公司

## 投资者投诉登记表

投诉日期		投诉的来源（来信、来电、来访等）	
投诉人姓名		投诉人联系方式	
投诉人类型	投资者/证券机构/媒体/其他		
投诉事项			
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（如有）			