

广东海大集团股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一章 总 则

第一条 为规范广东海大集团股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，完善公司投资者关系管理工作，及时、公正地处理投资者投诉，化解资本市场矛盾纠纷，维护投资者合法权益，促进公司与投资者之间长期、稳定的良好关系，提升公司的诚信度、核心竞争能力和持续发展能力，根据《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》、广东证监[2014]3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》及广东证监[2014]28号《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》等法律、法规、规范性文件及《广东海大集团股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的规定，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，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）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。

第二章 投资者投诉管理的组织及职责

第三条 董事会秘书是公司投资者投诉管理的直接负责人，全面负责公司投资者投诉管理工作。证券部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） 承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，广东证监局、深圳证券交易所的转办件以及其他的间接投诉；
- （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。

第四条 公司为投资者投诉管理工作提供必要经费，用于投资者接待、投资关系专员培训等相关费用支出。为提高工作人员的业务水平，投资关系专员接受监管机构的专业培训每年不少于一次，确保接待处理投诉工作的专业性和高效性。

第五条 投资者投诉的渠道包括来电、传真、电子邮件、来信或来访等，以及向证券监督管理机构和其它部门单位的投诉的转办，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。

第六条 投诉主要方式包括：

- （一） 电话：020-39388960；
- （二） 传真：020-39388958；
- （三） 邮箱：zqbgs@haid.com.cn；
- （四） 通信地址：广东省广州市番禺区南村镇万博四路42号2座701，邮编511445。

第三章 投诉处理

第七条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露和保密原则，注意对投诉者的个人信息进行保密不被泄露，注意对尚未公布信息及其他内部消息的保密；投诉

事项回复内容涉及依法依规应公开披露的，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。

第八条 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，如实填写《广东海大集团股份有限公司投资者投诉登记表》，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第九条 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，并将处理情况报告董事会秘书；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。

第十条 凡由证券部受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在 60 日内办结，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。

第十一条 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。

第十二条 处理工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。

第十三条 证券部工作人员应针对投资者投诉反映的不同事项及诉求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，通报相关部门并报送董事会。

第四章 附 则

第十四条 本制度未尽事宜，按有关法律、行政法规、中国证监会和深圳证券交易所的有关规定执行。

第十五条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

第十六条 本制度解释权归公司董事会。

广东海大集团股份有限公司

2019年6月28日