广州广日股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条

为公司投资者投诉处理的专门机构，负责协调各部门及下属子公司及时处理投资
者的投诉；公司各部门负责协调配合调查、核实投诉事项；证券部设一名专门人
员负责具体的投诉处理工作，其主要职责包括：
 （一）受理各种直接投诉（包括来信、来电、来访等）；
 （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其它部门单位转办
的间接投诉；
 （三）协调、调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
 （四）建立投诉处理工作台账，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转有效。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。

第三章 投诉处理
 第七条 公司应在网站上公布投诉处理的专门机构、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。
第八条 投诉处理程序：
（一）证券部在接到投诉事项后，如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等
关信息，依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密，并于当天报告董事会
秘书，公司应自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。
（二）证券部在接到投诉时，可以现场处理的，报告董事会秘书同意后立即
 2

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；情况复杂
需要延期办理的，经公司总经理或董事长批准后，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。
（三）公司决定受理投诉事项的，由证券部填写《投资者投诉登记表》，并
协调调查、核实投诉事项，提出处理意见后报董事会秘书；
（四）形成处理意见后，由证券部指定的专门人员在规定期限内通过以下方
式之一将处理情况回复投诉人：
1、电话回复；
2、书面回复；
3、上门走访。对重大投诉，由董事会秘书或其指定人员与投诉者面对面进
行沟通和协调，对投诉者进行走访。
（五）处理工作结束后，由公司证券部专职人员完善投资者投诉处理工作台
账，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。台账记录和相
关资料保存时间不得少于两年。
第九条 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，上市公司要认真做好沟通
解释工作，争取投诉人的理解。
第十条 公司处理投诉事项时遵循公平披露原则，注重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
 3

4
人的时间不得早于相关信息对外公开披露的时间。
第十一条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司立即启动维
稳预案，主管责任人应到达现场，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。
第十二条 对于监管部门转交的