

哈尔滨东安汽车动力股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范哈尔滨东安汽车动力股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，切实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）及《黑龙江证监局关于印发〈关于落实辖区上市公司投资者诉求处理首要责任的实施意见〉的通知》（黑证监公司字[2017]25号）等相关法律、法规、规范性文件的有关规定，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质量、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 公司按照法律法规、监管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。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保证公司的信誉不被损害。

第二章 投资者投诉处理工作机制与人员配置

第四条 公司董事会秘书为公司投资者投诉处理工作的主管负责人，公司财务证券部为投资者投诉处理工作的专职部门，在董事会秘

书领导下，负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总，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)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 公司应加强人员培训，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。公司财务证券部有关工作人员应认真、耐心做好投资者投诉处理工作，不得故意回避、推诿扯皮、敷衍搪塞。

第六条 公司财务证券部应定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向董事会秘书汇报以及按公司内部程序确认是否需要向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第七条 投资者投诉处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，公司各部门应积极协助，按本制度规范处理投资者投诉。

第三章 投资者投诉处理流程

第八条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括股东大会、说明会、调研来访、电话传真（0451-86528172）、电子邮件

（DADL600178@263.NET.CN）、公司网站（www.daae.com.cn）及信函

资料（哈尔滨市平房区保国大街51号东安动力财务证券部）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。

第九条 公司财务证券部接到投诉后，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《投资者投诉登记表》，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5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）投资者热线电话多次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。工作人员在接到投诉时，

对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理、当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应及时向公司领导汇报同时按公司内部程序上报公司董事会协调解决。除直接处理完毕的以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结，并及时告知投诉人处理结果。

如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起60日内办结的，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件的要求做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第十二条 公司财务证券部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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

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，应及时向董事会秘书汇报并按公司内部程序向公司董事会报告。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。

第十三条 工作人员在处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意对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。

第十四条 公司财务证券部应当建立投资者投诉处理工作台账。工作人员应及时、完整将投诉日期、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不得少于两年。

第十五条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动信访维稳预案，公司领导应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会、当地公安及黑龙江证监局等相关部门报告。

第四章 附则

第十六条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规、规范性文件及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定。

第十七条 本制度由公司财务证券部负责解释，经公司董事会审议批准后生效实施。

附件：《投资者投诉登记表》

哈尔滨东安汽车动力股份有限公司董事会

2017年9月15日

附：

投资者投诉登记表

投诉方式：电话 邮件 来访 “12386”转办 其他

投诉人姓名		投诉人身份	
投诉时间		联系电话	
投诉类别	<input type="checkbox"/> 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 关联交易信息披露和决策程序违规 <input type="checkbox"/> 违规对外担保 <input type="checkbox"/> 承诺未按期履行 <input type="checkbox"/> 投资者热线电话多次无人接听等投资者关系管理工作相关问题 <input type="checkbox"/> 其他损害投资者合法权益的行为		
投诉内容：			
记录人： 记录时间：			
投诉人签字确认（如有）：			
是否受理		受理时间	
如不受理，请说明原因：			
反馈人： 记录： 年 月 日			

调查核实情况：

调查人：

记录： 年 月 日

部门领导阅示：

记录： 年 月 日

公司领导阅示：

记录： 年 月 日

处理结果：

反馈人：

记录： 年 月 日

相关部门反馈整改记录：

反馈人：

记录： 年 月 日

反馈投诉者日期

反馈方式

反馈是否在规定时间内
(接受投诉60日内)

备注（追踪落实）：

反馈人：

记录： 年 月 日

审核人：

*若表格空间不足，可另附详细资料补充。