

江苏连云港港口股份有限公司
投资者投诉处理工作制度

2022年7月修订

江苏连云港港口股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总 则

第一条 为规范江苏连云港港口股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证监会《上市公司与投资者关系指引》等法律、行政法规、部门规章、规范性文件（以下统称法律法规）和《江苏连云港港口股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）的有关规定，制定本制度。

第二条 公司应依法切实承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者合法权益。

第三条 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事项，包括：

- （一）信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理等相关制度；
- （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）投资者咨询未及时予以答复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。

上述事项以外的相关投诉事件，包括但不限于公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务 quality、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。

第二章 工作机制

第四条 公司董事会秘书处为公司处理投资者投诉的部门，负责及时处理投资者的投诉、进行相关备案登记等工作。主要包括：

- （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) 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 公司应加强相关人员培训，提高投诉处理工作人员的业务水平，公司应按照法律法规、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。

第六条 董事会秘书处应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，及时向公司董事会汇报。

第三章 投诉处理

第七条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：现场接待、来信来函、董秘信箱、公开电话、上证 e 互动、公司微信平台等，以及证券监管机构和其它有关单位转办的投诉，投资者可以通过任何一种可供选择的联系方式向公司提出投诉。

第八条 董事会秘书处接到投诉后，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。

第九条 董事会秘书处在接到投诉时，可以现场处理的，应当场处理答复，并将处理情况报告分管工作负责人；不能当场解决的投诉，受理登记并暂时安抚好投资者后，向分管工作负责人汇报解决；对重大或具有典型意义的投诉，应会同公司负责维稳工作的职能部门，上报公司董事会协调解决。

第十条 开始受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在 30 日内办结，并及时告知投诉人。投诉人投诉的事项情况复杂，工作人员应按照证券监管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。

第十一条 董事会秘书处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。

第十二条 在处理投资者相关投诉事项过程中，如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，应由董事会秘书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，修订和完善相关制度。

第十三条 董事会秘书处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。

第十四条 董事会秘书处应当建立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按照公司档案管理规定保存。

第四章 附则

第十五条 本制度未尽事宜，按照国家有关法律法规规定执行。

第十六条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释。

第十七条 本制度自董事会审议通过之日起生效，原《投资者投诉处理工作制度》同时废止。