

广州维力医疗器械股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为建立广州维力医疗器械股份有限公司（以下简称“本公司”）和投资者的良好关系，健全有关投资者投诉的处理机制，规范有关投资者投诉的处理工作，保护投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、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）、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字[2005]52号）等相关规定，结合本公司的实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度仅适用于公司处理投资者涉及有关证券市场信息披露、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适用于本制度范围。

第二章 投诉处理工作机制与人员配置

第三条 公司始终关注投资者投诉处理工作，并将其作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，并为此统筹协调各部门及人员，切实做好有关投资者投诉的相关工作。

第四条 公司董事会办公室为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉的受理、分类处理汇总及答复工作。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，及其他的间接渠道转交的投诉；

（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

理工作人员的业务水平，确保投资者投诉处理机制有效运转。

第六条 投资者投诉处理工作为公司树立良好资本市场形象，做好投资者关系管理和维护投资者权益的重要内容，公司各部门应积极协助公司董事会办公室及其人员做好投资者投诉的处理工作。

第三章 投诉处理工作内容及要求

第七条 公司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相关制度的规定；
- （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）热线电话多次无人接听；
- （七）其他损害投资者合法权益的行为。

第八条 公司受理投资者公开投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件及公司网站等，以及其他单位或部门转办的投诉。

第九条 公司接到投诉后，公司工作人员应核实投诉人相关信息，并认真听取投诉人意见，如实填写《广州维力医疗器械股份有限公司投资者投诉登记表》，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。《广州维力医疗器械股份有限公司投资者投诉登记表》应详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果、投诉人对处理结果的反馈意见等信息，对《广州维力医疗器械股份有限公司投资者投诉登记表》及登记投诉相关资料进行保密和归档保存。《广州维力医疗器械股份有限公司投资者投诉登记表》及其登记投诉相关资料的保存时间至少两年。

第十条 投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司决定不受理的，工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十一条 工作人员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。

第十二条 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，应立即处理当场答复；无法立即处理的，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，延长期限不超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第十三条 投诉处理工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、登记表等资料进行整理、分析、归档，对于较为集中的投诉，发现工作处理环节中存在缺陷和漏洞的，通报相关部门并报送董事会，及时整改更正。

第四章 附则

第十四条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规和《公司章程》的规定。

第十五条 本制度由公司董事会负责解释，经董事会审议通过之日起实施。

广州维力医疗器械股份有限公司

2016 年 8 月 15 日

附：

广州维力医疗器械股份有限公司投资者投诉登记表

投诉方式：☐来电 ☐信函 ☐传真 ☐邮件 ☐官网 ☐转办 ☐其他

投诉人姓名		投诉人身份证号	
投诉日期		持股数量	股
联系电话		经办人员	
投诉事项	☐ 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度； ☐ 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； ☐ 关联交易信息披露和决策程序违规； ☐ 违规对外担保； ☐ 承诺未按期履行； ☐ 热线电话多次无人接听； ☐ 其他损害投资者合法权益的行为；		
投诉具体内容：			
是否受理		受理时间	
如不受理，请说明原因：			
投诉调查情况：			
处理结果：			
反馈是否在规定时间内 (接受投诉 60 日内)	是	反馈日期	
		反馈方式	
	否	延期原因	
		延期期限 (不超过 30 日)	
投诉人对反馈情况的意见 (如有)：			

审核人：

审核时间： 年 月 日

*若表格空间不足，可另附详细资料补充。