附件2-1

深圳证券交易所投资者服务热线

工作实施办法

1. 为了规范深圳证券交易所（以下简称本所）投资者服务热线接收的诉求（以下简称投资者诉求）处理工作，根据《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），结合本所工作实际，制定本办法。
2. 本办法适用于本所接收、接受、办理投资者诉求等相关工作。投资者进行信访，应当按照法律、行政法规或者本所相关规定另行提出。
3. 本所投资者诉求处理工作坚持党的领导和群众路线，依法依规处理诉求人合理诉求，保护投资者合法权益。
4. 本所在官方网站向社会公布投资者诉求接收渠道。
5. 本所指定专门部门负责投资者诉求处理工作，履行下列工作职责：
6. 接收、交办、转送、答复投资者诉求事项；
7. 承办中国证监会12386服务平台和其他国家机关转办的投资者诉求事项；
8. 协调处理重要投资者诉求事项；
9. 统一管理本所投资者诉求数据的收集、整理、汇编和研究分析。
10. 本所各相关部门积极协助办理投资者诉求事项，及时反馈工作进展情况和结果，提供书面答复意见或者专业性意见。
11. 本办法所称投资者诉求，是指公民、法人或者其他组织通过本所投资者服务热线渠道向本所提出的下列事项：

（一）对本所业务和制度提出咨询；

（二）对本所业务或者工作提出意见建议；

（三）投诉举报有关市场主体涉嫌违反本所业务规则。

采用前款规定的形式，提出咨询、意见建议、投诉举报的公民、法人或者其他组织统称诉求人。

1. 本办法所称市场主体包括：

（一）申请在本所上市或者转让的证券和证券衍生品种（以下统称证券）的发行人及其董事、监事、高级管理人员，发行人的控股股东、实际控制人及其相关人员；

（二）申请在本所上市或者转让证券发行人的保荐人、保荐代表人及保荐人其他相关人员；

（三）本所上市公司及其董事、监事、高级管理人员、股东或者存托凭证持有人、实际控制人、收购人及其他权益变动主体、重大资产重组、再融资、重大交易、破产事项等有关各方；

（四）会计师事务所、律师事务所等证券服务机构及其相关人员；

（五）本所会员、不具备本所会员资格的交易参与人及其董事、监事、高级管理人员；

（六）本所市场的投资者；

（七）本所业务规则规定的其他机构和人员。

1. 本所接受涉及下列监管工作的投资者诉求事项：

（一）本所发行上市审核、发行承销等相关的事项；

（二）深市证券上市交易相关的事项，包括证券上市交易或者转让、证券终止上市交易或者转让相关的事项；

（三）深市上市公司信息披露等相关的事项；

（四）深市基金、固定收益产品、股票期权等相关的事项；

（五）深港通相关的事项；

（六）本所会员管理相关的事项；

（七）本所业务规则相关的其他事项。

1. 诉求人就本所相关业务和制度提出咨询事项的，本所依据相关规则与制度进行答复。
2. 诉求人对本所工作提出意见建议事项的，本所相关部门认真研究论证。
3. 诉求人向本所提出投诉举报事项的，应当提供下列材料：

（一）诉求人的基本情况。诉求人为自然人的，应当提供姓名、有效身份证件信息、联系方式等；诉求人为法人或者非法人组织的，应当提供名称、住所、统一社会信用代码，代理人的姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等。

（二）明确的投诉举报对象及其基本情况。

（三）投诉举报对象违反本所业务规则的具体事实、详细线索。

诉求人未按照上述规定提供真实信息或者经本所核实诉求人无法联系、身份信息虚假或者冒用他人名义的，视为匿名投诉举报。

诉求人应当尊重工作人员，维护工作秩序，配合诉求处理工作。诉求人不得恶意反复拨打或者无正当理由长时间占用热线电话妨碍他人反映诉求。

1. 诉求人提出投诉举报事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。
2. 投诉举报事项应当由诉求人本人提出，确有困难的可以委托他人代为提出。委托他人代为提出的，除提供本办法第十二条规定的材料外，还应当提供代理人姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等。

委托人明确表示不再提出投诉举报事项，代理人继续提出的，本所不予接受。

1. 投诉举报事项存在下列情形的，本所不予接受：

（一）投诉举报事项无明确的被投诉举报对象，或者被投诉举报对象非本所监管对象；

（二）依法应当通过诉讼、仲裁、行政裁决、行政复议等途径解决的；

（三）同一投诉举报事项，本所已经接受、正在办理或者已经有处理结果，在无新证据或者新线索的情况下就同一事实或者理由重复提出的；

（四）投诉举报事项没有具体事实、详细线索的；

（五）不属于本所监管工作范围的；

（六）法律法规规定的其他情形。

1. 诉求人通过电话形式提出投诉举报事项的，本所引导诉求人通过网络或者信函方式提供投诉举报对象违反本所业务规则的具体事实、详细线索等材料。
2. 属于实名投诉举报事项的，本所可以将办理情况答复诉求人。

诉求人明确要求不需要答复，以及因信息披露规定、保密要求或者其他特殊原因本所不能告知办理情况的，不受前款限制。

1. 诉求人撤回投诉举报事项，不影响本所正常履行处理和核查程序。撤回后，本所不再将办理情况告知诉求人。
2. 诉求人提供的诉求材料不完备，无法判断是否能够接受的，本所可以要求诉求人补充相关证据材料。
3. 本所依法依规对投诉举报事项进行处理，在办理过程中，对诉求人的个人信息予以严格保密。
4. 投资者诉求事项属于本所下属单位职权范围的，本所转交下属单位并告知诉求人去向。
5. 本办法由本所负责解释。
6. 本办法自发布之日起施行。