

证券期货法制工作通讯

2012年第4期（总第21期）

广东证监局

2012年11月2日

【编者按】

党的十八大即将召开，这是全国人民政治生活中的大事。做好十八大期间的维稳工作，确保社会和谐稳定，责任重于泰山。为切实增强辖区资本市场参与主体政治意识、大局意识和责任意识，增进对资本市场维稳工作政策法规、工作重点的了解，全力以赴做好维稳工作，以和谐稳定的市场环境、社会环境，迎接党的十八大胜利召开，我局编发了维稳工作专刊，介绍有关政策法规、工作动态和相关资料，供大家学习参考。

目 录

【本刊评论】

由被动维稳向主动创稳转变 全力维护辖区资本市场稳定3

【领导指示】

汪洋同志要求广东各级政府部门在维稳工作中处理好维稳与维权关系.....6

【法规政策】

信访条例（节录）9

广东辖区证券期货经营机构客户投诉处理工作指引18

突发事件应对法（节录）25

【本刊评论】

由被动维稳向主动创稳转变 全力维护辖区资本市场稳定

资本市场稳定运行，不仅是资本市场服务经济转型升级、促进经济保持平稳较快发展的前提，更是保护投资者合法权益，构建和谐社会的应有之义。今年以来辖区资本市场保持了安全稳定运行，辖区未发生一起影响市场稳定和社会稳定的恶性事件和重大群体性事件，维稳工作取得明显成效。但是，我们也清醒认识到，辖区资本市场受国内外各种复杂因素的影响，不确定、不稳定的因素仍然不少，风险隐患点多量大，维稳工作形势不容乐观，工作任务依然艰巨。我们认为，做好当前辖区资本市场的稳定，核心是转变思想观念和工作方式，切实解决投资者最关心的问题，实现由被动维稳向主动创稳转变，为党的十八大胜利召开营造良好的市场环境、社会环境。

主动创稳，要努力实现“三个转变”：一是在思想观念上，辖区各相关单位要从“头痛医头、脚痛医脚”的被动维稳向“标本兼治、综合治理”的主动创稳转变。要不断增强工作的前瞻性、

主动性、有效性,把发展的眼光投向预防,把治理的重心放在源头,要全面梳理风险隐患,加强投资者关系管理,积极主动做好积案化解工作,及时做好疏导,从源头上减少不和谐不稳定因素,最大限度增加和谐因素。二是在重点环节上,要从注重“事后控制”的静态维稳向注重“源头治理”的动态创稳转变。要彻底扭转总是事后应对的被动局面,更多地把工作重心从治标转向治本,从事后救急转向源头治理,使维稳工作关口前移,积极构建源头治理、动态协调、应急处置相互衔接、相互支撑的新机制,尽可能使矛盾和冲突少产生、少转化、少激化。三是在手段方式上,要从“管控”为主的刚性维稳向“服务”为主的韧性创稳转变。要改变主要依靠硬性管、控、压进行刚性维稳的方式,牢固树立以人为本的理念,更加善于把维护社会稳定同投资者意愿和需要结合起来,在良好的服务过程中体现诚信自律、合约平等精神。充分尊重投资者的平等主体地位,通过对话、沟通、协商、协调等办法解决各种矛盾纠纷,化解矛盾冲突。

主动创稳,维护辖区资本市场稳定,当前重点要做好以下工作:一是积极稳妥做好信访处置工作。各单位要对矛盾纠纷进行排查,汇总相关信息,排查苗头隐患,加强预警研判,做好事前防范和化解工作;对排查出的缠访、闹访和可能引发越级上访和群体性上访的问题,各单位要落实领导包案制,积极采取应对措施,切实解决投资者合理利益诉求,最大限度将矛盾纠纷化解在

本单位，将隐患消除在萌芽状态。二是认真做好信息系统安全工作。信息系统安全是维护资本市场正常运转的生命线，信息安全事件处置不及时、不妥当，会影响投资者的正常交易和切身利益，造成重大涉稳事故。辖区相关单位要切实做好信息系统运行的管理维护工作，加强救灾应急物资储备，强化网络攻击防范能力，消除潜在安全漏洞，力保交易、通信等关键信息系统的安全稳定运行。三是深入开展整治非法证券活动工作。各相关单位要加强证券从业人员管理，坚决杜绝其参加非法证券活动或为不法分子提供便利；要深入开展投资者教育活动，通过形式多样的宣传方式向投资者加强非法证券活动风险提示，有效压缩非法证券活动空间。四是严密细致做好安全保卫工作。辖区各单位要切实加强安保消防日常管理，消除事故隐患；要加强安全检查工作，严防各类爆炸、剧毒等危险品进入经营场所，保障投资者的人身和财产安全。

维护稳定工作涵盖面广，具有长期性和全局性，辖区各相关单位应以落实当前十八大期间各项维稳工作为契机，建立健全长效工作机制，抓住要领、有序推进，确保取得扎实成效。

【领导指示】

汪洋同志要求广东各级政府部门在维稳工作中 处理好维稳与维权关系

2011年11月，广东省依法化解基层矛盾现场会在中山市召开。省委书记、省依法治省工作领导小组组长汪洋出席会议并作重要讲话，强调要切实以法为纲化解社会矛盾，以人为本促进社会和谐，努力为加快转型升级、建设幸福广东创造良好社会环境。

汪洋指出，依法化解基层矛盾是加强社会建设、创新社会管理的基石。近年来，我省各地各部门紧紧把握社会转型的新形势新要求，从建设法治广东的根本出发，不断转变维稳观念，整合法治资源，宣扬法治文化，引导广大群众依法表达利益诉求，呈现出运用法治化解基层矛盾的良好趋势。突出表现为：一是开始从被动抓维稳逐步转向主动依法化解基层矛盾；二是从注重用行政手段、经济手段逐步转向注重用法治手段化解基层矛盾；三是从法治资源单独、分散使用逐步转向综合运用法治资源化解基层矛盾；四是从单纯依靠政府管治逐步转向政府、社会共治；五是从简单的法律条文宣传教育逐步转向法治文化建设。

汪洋强调，依法化解基层矛盾，必须有效发挥法律在维护公

民合法权益、调解社会矛盾和冲突的功能作用，正确处理好四大关系。一要处理好维稳与维权的关系。维护宪法赋予公民的合法权利，以保障权利促进相对的利益均衡，以利益的均衡求得社会的稳定。二要处理好法、理、情的关系。以当事人的利益关系为主线，以法律为准绳，通过调解等方式，寻求法、理、情的有机统一，既不能简单、机械执法，更不能以情代法。三要处理好经济手段、行政手段与法律手段的关系。在综合运用经济、行政、法律、情理等手段的同时，注重运用法律手段化解社会矛盾，防止矛盾激化。四要处理好信访与法治的关系。坚持依法信访、阳光信访，努力引导广大群众树立对法律的尊重和敬畏，依法表达和解决利益诉求，共同维护良好的信访秩序。

汪洋指出，广东省地处改革开放前沿，毗邻港澳，各种社会矛盾和问题暴露得比内地省份更早、更充分，加强法治建设，有效化解基层矛盾，促进社会和谐稳定，有着很强的政治意义和社会意义。当前和今后一个时期，要着重抓好四项工作：一是立足于从源头上减少矛盾，切实依法解决突出的民生问题。凡是事关民生的重大决策和重点项目，都要进行合法性、合理性、可行性、可控性评估，避免出现“政策一出台，矛盾跟着来”的被动局面。二是立足于依法维护群众权益，努力健全维护群众合法权益机制。开展“在本行政区域按法治框架解决信访问题”的试点工作，探索运用法治手段解决基层矛盾的路子，依法健全畅通有序的民

意表达机制。三是立足做好群众工作，善于发挥群众在依法化解基层矛盾中的主体作用。让群众学会运用法律调处利益关系，理顺情绪，化解矛盾，力求“群众的问题首先由群众协商、群众的矛盾首先由群众化解”。四是立足于加强和创新社会管理，积极探索良法善治。要抓紧研究矛盾纠纷大调解立法工作，对调解的事权范围、职责、程序及诉调、检调、公调等调解方式予以明确，为依法化解社会矛盾提供法制保障。

汪洋强调，依法化解基层矛盾是一项社会系统工程，是加快转型升级、建设幸福广东的基础性工作，必须加强领导，形成合力。要加强组织，落实责任。各级党委、政府要把依法化解基层矛盾工作放在幸福广东建设的大局中统筹安排，真抓实干。对因工作失职、决策失误、处置失当等原因造成矛盾激化、影响恶劣的，实行“一票否决”。要加强培训，增强能力。健全领导干部法治培训长效机制，特别要加强对新任领导干部的法治知识培训，要重视培养基层干部依法化解社会矛盾的能力，把提高依法化解社会矛盾的能力培训作为基层干部一门必修课和常修课。要健全机构，完善保障。

(摘自广州日报)

【法规政策】

【导读】上市公司、证券期货经营机构、基金管理公司在经营管理过程中，要与员工、客户和股东打交道，建立劳动、服务和投资关系。因为各方利益诉求不同，难免产生各种各样的矛盾纠纷，发生信访投诉事项。2005年国务院颁布的《信访条例》主要是规范政府部门信访工作，同时在其附则部分明确规定，各社会团体、企业事业单位的信访工作参照执行。我局依据《信访条例》等相关规定，于2010年9月印发的《广东辖区证券期货经营机构客户投诉处理工作指引》规范了证券期货业信访投诉处理工作。为了帮助大家进一步掌握信访事项处置基本程序和规范要求，我们摘录了《信访条例》中信访事项提出、受理、办理和督办以及法律责任等相关条文，同时刊出《广东辖区证券期货经营机构客户投诉处理工作指引》，供学习和参照执行。

信访条例（节录）

中华人民共和国国务院令 第 431 号

(国务院第 76 次常务会议通过，自 2005 年 5 月 1 日起施行。)

第一章 总 则

第二条 本条例所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第四条 信访工作应当在各级人民政府领导下，坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

第三章 信访事项的提出

第十六条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。

第十七条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

第十八条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十九条 信访人提出信访事项，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。

第二十条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

(一)在国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；

(二)携带危险物品、管制器具的；

(三)侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

(四)在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

(五)煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财的；

(六) 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第四章 信访事项的受理

第二十一条 县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在 15 日内分别按下列方式处理

对本条例第十五条规定的信访事项，应当告知信访人分别向有关的人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院提出。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

(二) 对依照法定职责属于本级人民政府或者其工作部门处理决定的信访事项，应当转送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级人民政府决定。

(三) 信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。

(四) 对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以直接交由有权处理的行政机关办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

按照前款第(二)项至第(四)项规定，有关行政机关应当自收

到转送、交办的信访事项之日起 15 日内决定是否受理并书面告知信访人，并按要求通报信访工作机构。

第二十三条 行政机关及其工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第五章 信访事项的办理和督办

第三十二条 对信访事项有权处理的行政机关经调查核实，应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，分别作出以下处理，并书面答复信访人：

(一) 请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

(二) 请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做好解释工作；

(三) 请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

有权处理的行政机关依照前款第(一)项规定作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关或者单位执行。

第三十三条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本行政机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、行

政法规另有规定的，从其规定。

第三十四条 信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第三十五条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

第六章 法律责任

第四十条 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照有关法律、行政法规的规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- (二) 行政机关应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的
- (三) 适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合

法权益的；

(四)拒不执行有权处理的行政机关作出的支持信访请求意见的。

第四十一条 县级以上人民政府信访工作机构对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级行政机关责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第四十二条 负有受理信访事项职责的行政机关在受理信访事项过程中违反本条例的规定，有下列情形之一的，由其上级行政机关责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

(一)对收到的信访事项不按规定登记的；

(二)对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

(三)行政机关未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的。

第四十三条 对信访事项有权处理的行政机关在办理信访事项过程中，有下列行为之一的，由其上级行政机关责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

(一)推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办

结信访事项的；

(二)对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的。

第四十四条 行政机关工作人员违反本条例规定，将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的，依法给予行政处分。

行政机关工作人员在处理信访事项过程中，作风粗暴，激化矛盾并造成严重后果的，依法给予行政处分。

第四十五条 行政机关及其工作人员违反本条例第二十六条规定，对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十六条 打击报复信访人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分或者纪律处分。

第四十七条 违反本条例第十八条、第二十条规定的，有关国家机关工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。

经劝阻、批评和教育无效的，由公安机关予以警告、训诫或者制止；违反集会游行示威的法律、行政法规，或者构成违反治安管理行为的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十八条 信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第七章 附 则

第四十九条 社会团体、企业事业单位的信访工作参照本条例执行。

第五十条 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照本条例执行。

广东辖区证券期货经营机构客户投诉处理 工作指引

(2010年9月14日)

第一章 总 则

第一条 为进一步规范广东辖区证券期货经营机构客户投诉处理工作，保护投资者合法权益，维护证券期货市场正常秩序，根据《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国证券投资基金法》、《证券公司监督管理条例》、《期货交易管理条例》、《期货公司管理办法》（中国证监会令第43号）、《证券经纪人管理暂行规

定》（中国证监会公告〔2009〕2号）、《关于加强证券经纪业务管理的规定》（中国证监会公告〔2010〕11号）等法律、行政法规和规范性文件的相关规定，制定本指引。

第二条 证券期货经营机构客户投诉处理工作应当坚持归口管理、落实责任、分级负责；依法、及时、就地解决问题；保护投资者合法权益的原则。

第三条 广东辖区证券期货经营机构适用本指引。

第二章 工作机制

第四条 证券期货经营机构应当按照本指引要求，结合本机构实际，建立客户投诉处理相关制度，明确客户投诉受理、办理、督办、反馈、回访等工作流程，确保客户投诉得到妥善处理。

第五条 证券期货经营机构应当设立专职部门或指定专人负责投诉处理工作，明确职责分工，并从制度上明确其他部门及相关工作人员协助处理投诉的职责。

第六条 证券期货经营机构应当加强人员培训，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，确保投诉处理机制运转有效。

第七条 证券期货经营机构应当建立投诉处理工作台账，详细记载投诉事由、经办人员、处理过程、处理结果、责任方、责任追究情况、投诉人对处理结果的意见等信息。

第八条 证券期货经营机构应当根据投诉处理中发现的问题，查找投诉事项产生的原因，对本机构规章制度和 workflows 进行修订、完善。

第九条 证券期货经营机构应当定期排查与客户投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作，制订应急预案，妥善化解矛盾纠纷。

第十条 证券期货经营机构应当建立健全客户投诉处理考核问责机制，强化责任追究。因投诉处理工作不当或不及时造成严重后果的，要追究机构负责人及相关人员责任。投诉处理工作应当纳入合规管理、绩效考核和客户服务工作评价范畴。

第十一条 证券期货经营机构应当建立投资者教育工作机制，指导投资者合法、规范参与证券期货交易，避免引起投资纠纷；引导投资者正确认识投诉问题的性质，通过诉讼、仲裁等法律途径，理性合法表达利益诉求，解决矛盾纠纷。

第十二条 证券期货公司分支机构应当与公司投诉处理、合规管理、内部控制等部门建立联系渠道，及时向公司上报投诉处理情况。

第十三条 证券期货经营机构应当及时将本机构信访投诉处理情况向广东证监局报告。

每年3月底前，证券期货经营机构应当汇总上一年度投诉处理情况，分别报公司住所地证监局及广东证监局备案。

第三章 投诉处理

第十四条 证券期货经营机构应当在营业场所和门户网站显著位置公示本机构和公司总部投诉处理电话、电子邮箱、传真、通信地址等投诉渠道和投诉处理流程，确保投诉电话至少在营业时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，引导客户将问题直接向本机构或上级机构反映。

第十五条 证券期货经营机构应当受理涉及本机构及其工作人员的投诉。营销人员不得直接受理客户投诉，投诉事项涉及的工作人员应当回避。

第十六条 投诉事项应当逐一登记，以录音、录像、书面等形式予以记录。

第十七条 证券期货经营机构接访人员应当对客户提出的业务和法规政策疑问予以耐心解释，暂时不能解答的，应当查询、了解相关法规政策、资料后予以答复。

第十八条 证券期货经营机构应当依据投诉内容，对投诉事项进行分类处理。

（一）证券期货营销类投诉。对营销人员执业行为、机构营销活动、营销管理等方面投诉事项，证券期货经营机构应当及时调查核实。投诉内容属实的，应当按照规定对相关人员进行责任追究，并及时完善相关营销活动、修订相关管理制度。

（二）柜台业务类投诉。对开户、销户、转托管及日常业务办理流程等方面投诉事项，证券期货经营机构应当耐心向客户解释相关政策制度。确属本机构责任的，应当立即纠正并完善业务流程。

（三）证券期货交易及客户资产安全类投诉。对此类投诉，证券期货经营机构应当向客户提供相关账户资料、交易情况和客户账户资产安全情况说明，必要时应当协助客户向相关证券期货交易所、中国证券登记结算公司、中国期货保证金监控中心查询客户交易记录。经核实发现客户账户资金被盗取、证券被盗买盗卖的，证券期货经营机构应当协助客户向公安机关报案，并向广东证监局报告。

（四）信息系统类投诉。对此类投诉，证券期货经营机构应当立即对信息系统进行检查，确因信息系统及基础设施运行、管理和应急处置发生问题影响客户交易、结算和其他业务的，应当采取有效措施保障客户合法权益，并完善信息系统。

（五）服务质量类投诉。对此类投诉，证券期货经营机构应当对客户做好解释，并针对投诉事项反映的问题改进服务态度，提高服务质量。

（六）其他。对客户投诉的其他事项，证券期货经营机构应当根据投诉事项性质，采取适当的方式，及时予以处理。

第十九条 投诉事项涉及违法违规问题的，证券期货经营机

构应当进行调查，根据调查结果进行内部责任追究，将责任追究情况报告广东证监局。

第二十条 投诉事项涉及经济纠纷的，证券期货经营机构应当与客户协商解决，无法达成和解的，应当合理引导客户通过法律途径解决。

第二十一条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，证券期货经营机构应当启动维稳预案，主要负责人应当到达现场，劝解和疏导上访人员，做好稳控工作。

第二十二条 证券期货经营机构应当在规定期限内完成投诉事项的处理。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应当自受理投诉之日起二十个工作日内办结并向投诉人告知处理结果；因特殊原因需要延长办理期限的，应当履行必要的审批程序，延长期限不得超过十个工作日；延长期内仍未办结投诉的，应当取得投诉人同意后延长办理期限。

第二十三条 投诉事项办结后，证券期货经营机构应当对投诉人进行回访。投诉经办人员和涉及投诉事项的有关人员不得从事回访工作。

第二十四条 证券期货经营机构应当建立客户投诉书面或电子档案，保存时间不得少于三年。投诉档案应当客观、真实、完整记录投诉内容、处理方式、处理结果、投诉人对处理结果的

意见，不得遗漏、省略、篡改、毁损重要资料。档案应当包括但不限于以下内容：

- （一）投诉人基本信息；
- （二）投诉事项基本情况；
- （三）投诉处理的过程和结果；
- （四）责任追究情况；
- （五）回访情况。

第二十五条 证券期货经营机构应当对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第二十六条 证券期货经营机构在投诉处理过程中不得有以下行为：

- （一）无正当理由未按规定期限办结投诉事项；
- （二）未按程序办理投诉事项，或在投诉办理过程中存在推诿、敷衍、拖延等情况；
- （三）将本应由证券期货经营机构解决的投诉上交，未尽投诉处理责任；
- （四）未按规定向广东证监局报送投诉情况报告；
- （五）监管部门规定的其他情形。

第四章 附 则

第二十七条 对监管部门转办的投诉事项，证券期货经营机

构应当参照本指引要求办理，并在规定期限内予以回复。

第二十八条 对其他机构、个人提出的投诉，证券期货经营机构应当参照本指引要求办理。

第二十九条 本指引由广东证监局负责解释。

第三十条 本指引自发布之日起实施。

【导读】上市公司、证券期货经营机构、基金公司在生产经营、信息系统安全、消防和安全保卫等方面发生突发事件，如果处置不当将危及人民群众生命财产安全，甚至影响资本市场稳定。希望辖区各相关单位认真学习贯彻《突发事件应对法》的有关规定，切实采取各种有效措施，防范和应对突发事件发生，及时有效控制、减轻和消除突发事件引起的危害。

突发事件应对法（节录）

（2007年8月30日全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过）

第一条 为了预防和减少突发事件的发生，控制、减轻和消除突发事件引起的严重社会危害，规范突发事件应对活动，保护人民生命财产安全，维护国家安全、公共安全、环境安全和社会

会秩序，制定本法。

第三条 本法所称突发事件，是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

按照社会危害程度、影响范围等因素，自然灾害、事故灾难、公共卫生事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。法律、行政法规或者国务院另有规定的，从其规定。

第五条 突发事件应对工作实行预防为主、预防与应急相结合的原则。国家建立重大突发事件风险评估体系，对可能发生的突发事件进行综合性评估，减少重大突发事件的发生，最大限度地减轻重大突发事件的影响。

第六条 国家建立有效的社会动员机制，增强全民的公共安全和防范风险的意识，提高全社会的避险救助能力。

第十七条 国家建立健全突发事件应急预案体系。

第十八条 应急预案应当根据本法和其他有关法律、法规的规定，针对突发事件的性质、特点和可能造成的社会危害，具体规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责和突发事件的预防与预警机制、处置程序、应急保障措施以及事后恢复与重建措施等内容。

第二十二条 所有单位应当建立健全安全管理制度，定期检查本单位各项安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患；掌

握并及时处理本单位存在的可能引发社会安全事件的问题，防止矛盾激化和事态扩大；对本单位可能发生的突发事件和采取安全防范措施的情况，应当按照规定及时向所在地人民政府或者人民政府有关部门报告。

第二十三条 矿山、建筑施工单位和易燃易爆物品、危险化学品、放射性物品等危险物品的生产、经营、储运、使用单位，应当制定具体应急预案，并对生产经营场所、有危险物品的建筑物、构筑物及周边环境开展隐患排查，及时采取措施消除隐患，防止发生突发事件。

第二十四条 公共交通工具、公共场所和其他人员密集场所的经营单位或者管理单位应当制定具体应急预案，为交通工具和有关场所配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，注明其使用方法，并显著标明安全撤离的通道、路线，保证安全通道、出口的畅通。

有关单位应当定期检测、维护其报警装置和应急救援设备、设施，使其处于良好状态，确保正常使用。

第三十九条 有关单位和人员报送、报告突发事件信息，应当做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

第五十四条 任何单位和个人不得编造、传播有关突发事件事态发展或者应急处置工作的虚假信息。

第五十七条 突发事件发生地的公民应当服从人民政府、居

民委员会、村民委员会或者所属单位的指挥和安排，配合人民政府采取的应急处置措施，积极参加应急救援工作，协助维护社会秩序。

第六十四条 有关单位有下列情形之一的，由所在地履行统一领导职责的人民政府责令停产停业，暂扣或者吊销许可证或者营业执照，并处五万元以上二十万元以下的罚款；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚：

- （一）未按规定采取预防措施，导致发生严重突发事件的；
- （二）未及时消除已发现的可能引发突发事件的隐患，导致发生严重突发事件的；
- （三）未做好应急设备、设施日常维护、检测工作，导致发生严重突发事件或者突发事件危害扩大的；
- （四）突发事件发生后，不及时组织开展应急救援工作，造成严重后果的。

前款规定的行为，其他法律、行政法规规定由人民政府有关部门依法决定处罚的，从其规定。

第六十五条 违反本法规定，编造并传播有关突发事件事态发展或者应急处置工作的虚假信息，或者明知是有关突发事件事态发展或者应急处置工作的虚假信息而进行传播的，责令改正，给予警告；造成严重后果的，依法暂停其业务活动或者吊销其执业许可证；负有直接责任的人员是国家工作人员的，还应当对其

依法给予处分；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚。

第六十六条 单位或者个人违反本法规定，不服从所在地人民政府及其有关部门发布的决定、命令或者不配合其依法采取的措施，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚。

第六十七条 单位或者个人违反本法规定，导致突发事件发生或者危害扩大，给他人人身、财产造成损害的，应当依法承担民事责任。

第六十八条 违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

报：证监会办公厅、法律部，广东省普法办。

发：辖区各上市公司、证券期货经营机构、基金管理公司、
证券投资咨询机构。

送：局领导，局内各处室。

（共印 25 份）

