

东海证券股份有限公司
全国中小企业股份转让系统
投资者适当性管理实施细则

2025年6月

目录

第一章 总则	- 1 -
第二章 相关部门职责	- 2 -
第三章 投资者准入标准	- 2 -
第四章 适当性业务流程	- 8 -
第五章 持续适当性管理	- 17 -
第六章 监督与考核	- 18 -
第七章 附则	- 20 -

第一章 总则

第一条 为保障公司全国中小企业股份转让系统(以下简称全国股转系统)业务规范开展,引导投资者理性参与全国股转系统挂牌公司股票交易、退市公司股票或可转换公司债券挂牌转让等业务,向投资者充分揭示业务风险,保护投资者合法权益,根据全国股转系统《全国中小企业股份转让系统业务规则(试行)》、《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》、《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理业务指南》、《关于退市公司进入退市板块挂牌转让的实施办法》、《退市公司可转换公司债券管理规定》以及《证券期货投资者适当性管理办法》、《证券经纪业务管理办法》、《证券经纪业务管理实施细则》、《东海证券股份有限公司投资者适当性管理办法》等有关规定,制定本细则。

第二条 公司总部部门及经纪业务分支机构(以下简称分支机构)在受理投资者开通全国股转系统挂牌公司证券申购和交易(以下统称交易)权限以及退市公司股票或可转换公司债券挂牌转让交易权限时,须遵循本细则的规定。

第三条 公司总部部门及分支机构应当切实履行投资者适当性管理职责,了解投资者的身份、财务状况、证券投资经验等相关信息,评估投资者是否熟悉全国股转系统相关规定,是否了解挂牌公司股票风险特征,并客观评估投资者的心理和生理承受能力、风险识别能力及风险控制能力,有针对性地开展风险揭示、投资者知识普及、投资者服务等工作,

引导投资者在充分了解全国股转市场特性的基础上审慎参与挂牌公司股票以及退市公司股票、可转债交易等相关业务。

第二章 相关部门职责

第四条 运营管理总部负责投资者适当性管理的流程和制度建设，包括业务适当性管理制度流程建设、监控机制建设、内部培训与考评。负责股转市场的投资者教育工作。

第五条 经纪业务总部负责会同运营管理总部对分支机构开展适当性管理的效果进行评价、考核。负责配合运营管理总部开展投资者教育工作。

第六条 金融科技部负责相关业务系统建设与技术部署，并建立系统备份与应急方案等。

第七条 分支机构负责投资者适当性管理工作的具体实施，引导投资者在充分了解挂牌公司以及退市公司证券交易等业务特性的基础上开通和参与交易，并妥善保存业务办理、投资者服务过程中风险揭示的语音或影像材料。

第三章 投资者准入标准

第一节 股转合格投资者

第八条 投资者参与挂牌公司股票交易的权限按市场层级进行分级管理，分为一类合格投资者和二类合格投资者。一类合格投资者可参与创新层和基础层挂牌公司股票的交易，二类合格投资者只能参与创新层挂牌公司股票的交易。

第九条 满足下列条件的投资者可以申请开通二类合格投资者权限：

(一) 实收资本或实收股本总额 100 万元人民币以上的法人机构;

(二) 实缴出资总额 100 万元人民币以上的合伙企业;

(三) 申请权限开通前 10 个交易日，本人名下满足本细则第十一条认定标准的资产日均人民币 100 万元以上，且具有本细则第十二条规定的投资经历、工作经历或任职经历的自然人投资者。

第十条 满足下列条件的投资者可以申请开通一类合格投资者权限：

(一) 实收资本或实收股本总额 200 万元人民币以上的法人机构；

(二) 实缴出资总额 200 万元人民币以上的合伙企业；

(三) 申请权限开通前 10 个交易日，本人名下满足本细则第十一条认定标准的资产日均人民币 200 万元以上，且具有本细则第十二条规定的投资经历、工作经历或任职经历的自然人投资者。

投资者参与挂牌同时定向发行的，应当符合本条前款规定。

第十一条 个人投资者资产具体认定标准如下：

(一) 自然人投资者证券账户和资金账户的认定

可用于计算自然人投资者资产的证券账户和资金账户，包括中国证券登记结算有限责任公司（以下简称中国结算）开立的证券账户、投资者在东海证券开立的账户、投资者交易结算资金账户、股票期权保证金账户以及全国中小企业股

份转让系统有限责任公司（以下简称全国股转公司）认可的其他账户。其中，中国结算开立的账户包括A股账户、B股账户、封闭式基金账户、开放式基金账户、衍生品合约账户及中国结算根据业务需要设立的其他证券账户。

（二）可计入自然人投资者资产的资产认定

可计入自然人投资者资产的资产包括在中国结算开立的账户内的证券资产、在东海证券开立的账户内的资产、投资者资金账户内的资金，以及全国股转公司认可的其他资产。

1.中国结算开立的证券账户内，可计入自然人投资者资产的资产包括：股票（包括全国股转系统挂牌股票、A股、B股、优先股和通过港股通买入的港股）、存托凭证、公募基金份额、债券、资产支持证券、资产管理计划份额、股票期权合约（其中权利仓合约按照结算价计增资产，义务仓合约按照结算价计减资产）、回购类资产（包括债券质押式回购逆回购、质押式报价回购）全国股转公司认可的其他证券资产。

2.在东海证券开立的账户内，可计入自然人投资者资产的资产包括：公募基金份额、私募基金份额、银行理财产品、贵金属资产以及场外衍生品资产等。

3.资金账户内，可计入自然人投资者资产的资产包括：投资者交易结算资金账户内的交易结算资金、股票期权保证金账户内的交易结算资金（包括义务仓对应的保证金）、全国股转公司认可的其他资金资产。

4.计算自然人投资者各类融资类业务相关资产时，应按照净资产计算，不包括融入的证券和资金。投资者应当遵守证券账户实名制要求，不得出借自己的证券账户，不得借用他人的证券账户。

5.核查投资者是否满足相关资产标准时，对于投资者在中国结算开立但托管在其他券商处的证券账户内的资产，可以使用中国结算出具的投资者证券持有情况电子凭证并通过中国结算电子凭证校验平台进行确认。

第十二条 自然人投资者参与挂牌公司股票发行和交易的，应当具有2年以上证券、基金、期货投资经历，或者具有2年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者具有《证券期货投资者适当性管理办法》第八条第一款第一项规定的证券公司、期货公司、基金管理公司及其子公司、商业银行、保险公司、信托公司、财务公司，以及经行业协会备案或者登记的证券公司子公司、期货公司子公司、私募基金管理人等金融机构的高级管理人员任职经历。

自然人投资者参与全国股转系统挂牌股票、A股、B股、存托凭证交易的，均可计入其参与证券交易的时间。相关交易经历自自然人投资者本人一码通账户下任一证券账户在上海证券交易所、深圳证券交易所、北京证券交易所及全国股转系统发生首次交易起算。具有前款所称投资经历、工作经历或任职经历的人员属于《证券法》规定禁止参与股票交易的，不得申请参与挂牌公司股票发行与交易。

第十三条 《证券期货投资者适当性管理办法》第八条

第一款第二项、第三项规定的证券公司资产管理产品、基金管理公司及其子公司产品、期货公司资产管理产品、银行理财产品、保险产品、信托产品、经行业协会备案的私募基金等理财产品，社会保障基金、企业年金等养老金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）等机构投资者，可以申请参与挂牌公司股票交易。

第十四条 公司挂牌时的股东、通过定向发行、股权激励持有公司股份的股东等，如不符合其所持股票市场层级对应的投资者准入条件的，只能买卖其持有或曾持有的挂牌公司股票。

因挂牌公司市场层级调整导致投资者不符合其所持股票市场层级对应的投资者准入条件的，只能买卖其持有或曾持有的挂牌公司股票。未开通相应层级交易权限，但持有或曾持有挂牌股票的投资者为受限投资者。受限投资者签署《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票交易风险揭示书》、《证券交易委托代理协议》后，可买卖相应持仓（曾）股票。受限投资者未签署的，仅可卖出持仓股票，不得买入。

第十五条 挂牌公司股票投资风险等级为中高风险（R4），投资者申请开通一类、二类合格投资者前，分支机构须对投资者风险承受能力进行识别和匹配。风险承受能力为激进型（C5）、积极型（C4）的投资者与该业务风险匹配；风险承受能力为稳健型（C3）、谨慎型（C2）、保守型（C1）、保守型（最低类别）的投资者与该业务风险不匹配，分支机构

构禁止为其开通股转一类、二类合格投资者交易权限。

第二节 退市板块交易权限

第十六条 退市板块，是指全国股转公司依托原证券公司代办股份转让系统设立并代为管理的两网公司及退市公司板块。投资者参与退市公司股票及可转债挂牌转让及相关活动的，需签署风险揭示书并开通退市板块交易权限。

第十七条 符合下列标准的自然人投资者可以申请开通退市板块交易权限：

(一) 申请权限开通前 20 个交易日证券账户及资金账户内的资产日均不低于人民币 50 万元（不包括该投资者通过各类融资类业务融入的证券和资金）；

(二) 参与证券交易 24 个月以上；

(三) 不存在法律、行政法规、规章和交易所业务规则禁止或者限制参与退市板块交易的情形；

第十八条 个人投资者资产具体认定标准参照第十一条执行。

第十九条 自然人投资者开通退市板块交易权限时，交易经验应不少于 24 个月，其中开通退市板块交易权限所需交易经验认定标准如下：

投资者参与 A 股、B 股、存托凭证和全国中小企业股份转让系统挂牌股票交易的，均可计入其参与证券交易的时间。相关交易经历自投资者本人一码通账户下任一证券账户在上海证券交易所、深圳证券交易所、北交所及全国中小企业股份转让系统发生首次交易起算。首次交易日期可通过中

国结算查询。

第二十条 符合下列标准的机构投资者可以申请开通退市板块交易权限：

(一) 不存在法律、行政法规、规章和交易所业务规则禁止或者限制从事退市板块交易的情形；

(二) 开立退市板块交易权限前，以电子或纸面方式签署风险揭示书。

第二十一条 退市板块交易业务风险等级为中高风险（R4），投资者申请权限开通前，分支机构须对其风险承受能力进行识别和匹配。风险承受能力为激进型（C5）、积极型（C4）的投资者与该业务风险匹配；风险承受能力为稳健型（C3）、谨慎型（C2）、保守型（C1）、保守型（最低类别）的投资者与该业务风险不匹配；对于风险承受能力与业务风险不匹配的投资者，分支机构禁止为其开通退市板块交易权限。

第二十二条 公司各分支机构不得为证券、期货市场禁入者、在洗钱和恐怖融资等禁止类开户名单中的投资者以及法律、行政法规、规章和交易所业务规则禁止从事挂牌公司股票交易、退市板块交易的投资者开通相关交易权限。

第四章 适当性业务流程

第一节 股转合格投资者

第二十三条 投资者在申请开通一类、二类合格投资者交易权限时，应当以实名方式开立证券账户和资金账户，建立客户交易结算资金第三方存管。

第二十四条 符合准入条件的自然人投资者可通过现场临柜方式、见证方式以及网上非现场方式申请开通一类、二类合格投资者交易权限，其中 70 岁及以上的高龄投资者及机构投资者仅允许通过现场临柜方式或见证方式申请开通一类、二类合格投资者交易权限。

第二十五条 分支机构通过现场临柜方式或见证方式受理投资者申请时，除核验投资者身份证明文件外，还应核验投资者以下材料：

(一) 自然人投资者：

1. 投资者本人名下证券账户和资金账户内最近 10 个交易日的日均资产，一类合格投资者 200 万人民币以上，二类合格投资者 100 万人民币以上。投资者在我公司的证券资产，系统自动判断；投资者需合并计算其他证券公司资产的，需提供中国结算出具的投资者证券持有情况电子凭证并通过中国结算电子凭证校验平台进行核验确认。

2. 具有 2 年以上证券、基金、期货投资经验的投资者须出具中国结算首次交易日查询结果、其他金融机构出具的交割单等；具有 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历的须出具相关金融机构的执业证明、工作证明等；具有《证券期货投资者适当性管理办法》第八条第一款规定的金融机构的高级管理人员任职经历须提供相关监管部门颁发的高级管理人员任职证明。对于外部机构出具的证明文件，分支机构需通过证明出具机构或有资质的第三方核验证明的真伪，无法核验真伪的不能作为有效证明。

(二)一般法人机构：可证明实收资本或实收股本总额满足要求（一类合格投资者200万人民币以上，二类合格投资者100万人民币以上）的最近一期经审计的验资报告或财务报告。

(三)合伙企业：可证明实缴资本总额满足要求（一类合格投资者200万人民币以上，二类合格投资者100万人民币以上）的最近一期经审计的验资报告或财务报告。

(四)证券公司资产管理产品、基金管理公司及其子公司产品、期货公司资产管理产品、银行理财产品、保险产品、信托产品、经行业协会备案的私募基金等理财产品，社会保障基金、企业年金等养老金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）等机构投资者：监管部门出具的证明文书或备案证明。

第二十六条 自然人投资者同时符合以下情形的，开通权限前须提供资金来源等有关证明材料，并解释说明相应期间账户资产变动的原因：

(一)以交易权限开通日为T日，在T-20日至T-1日期间有一笔大于或等于人民币100万元的资金进入证券账户及资金账户内；

(二)以交易权限开通日为T日，在T-60至T-21日期间证券账户及资金账户内日终资产大于或等于人民币50万元的交易日少于5天（含5天）。

第二十七条 自然人投资者提供的说明资金来源、解释

资产大幅变动原因的有效证明材料包括以下几种：

(一) 税务局出具的最近一年年收入达到 50 万及以上的完税证明。

(二) 金融机构出具的持有 100 万及以上的合格金融资产证明。

(三) 商业银行出具的最近一个月内银行卡的大额转账流水对账单。

(四) 公司认可的其他证明材料。

第二十八条 一般法人机构中的“一人公司”，即只有一个自然人股东或者一个法人股东的有限责任公司申请开通一类、二类合格投资者交易权限前，分支机构应采取强化尽职调查措施，形成核查报告并通过运营管理总部审批：

(一) 核实为客户出具审计报告或验资报告的第三方机构的工商信息是否正常，必要时通过电话或者公函等方式向对方核查客户提供材料的真实性；

(二) 确认法定代表人或大股东开通权限的意愿、目的以及开户证明的真实性，向其宣讲防范非法证券的知识，并针对新三板股票交易风险向其进行充分的风险揭示，引导客户审慎参与新三板股票交易。

“一人公司”投资者拒不配合上述强化尽职调查措施的，分支机构应拒绝为其办理新三板交易权限开通业务。分支机构发现“一人公司”及其他机构存在可能涉嫌非法中介情形等可疑情形的，应立即向总部上报线索。

第二十九条 投资者发生以下情形之一的，禁止开通一

类、二类合格投资者交易权限：

- 被加入洗钱和恐怖融资等禁止类开户名单；
- 被加入融资融券黑名单；
- 被加入中国证券业协会股票质押回购交易黑名单；
- 公司认定的其他情形。

对于洗钱风险等级评定为中高风险的投资者申请开通一类、二类合格投资者交易权限的，分支机构须重新评估其洗钱风险并形成相关报告后通过 OA 系统发起相关流程。经分支机构负责人、经纪业务总部负责人、运营管理总部负责人及合规管理部审核通过后，方可为客户开通一类、二类合格投资者交易权限。分支机构应对开通权限的洗钱中高风险客户进行持续监测，发现涉嫌洗钱活动的，立即上报并做好管控措施。

对于洗钱等级评定为高风险的投资者申请开通一类、二类合格投资者交易权限的，分支机构须重新评估其洗钱风险并形成相关报告后通过 OA 系统发起相关流程。经分支机构负责人、经纪业务总部负责人、运营管理总部负责人、分管领导及合规管理部审核通过后，方可为客户开通一类、二类合格投资者交易权限。分支机构应对开通权限的洗钱高风险客户进行持续监测，发现涉嫌洗钱活动的，立即上报并做好管控措施。

第三十条 分支机构为投资者开通一类、二类合格投资者交易权限前，均需对投资者进行风险揭示及适当性评估。同时分支机构业务人员须根据《全国中小企业股份转让系统

挂牌公司股票交易风险揭示书》等资料向投资者详细介绍全国股转系统业务规则，充分揭示全国股转系统业务的风险，个人投资者还须进行业务知识测试，确认其已掌握业务规则和相关业务风险。未通过知识测试的，禁止为其开通相应权限。

对于风险承受能力为积极型（C4）、激进型（C5）的普通投资者，分支机构应做好投资者教育工作并向投资者揭示挂牌公司股票交易风险，投资者明确表达知晓其风险并自主承担业务风险后签署《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票交易风险揭示书》、《适当性评估结果确认书》、《证券交易委托代理协议》、《知识测评承诺函》，分支机构须对风险揭示、投资者确认、协议签署过程进行双录留痕。已认定为专业投资者的投资者无需签署《适当性评估结果确认书》。

第三十一条 投资者通过现场临柜方式或见证方式办理的，风险揭示、投资者确认、协议签署过程须通过双录系统双录留痕，双录中须包括风险揭示讲解和投资者确认的语音和影像，双录视频中须能清晰体现投资者和经办人信息。

第三十二条 对于 70 岁及以上的高龄投资者，分支机构还应安排专人做好业务规则讲解、风险揭示、知识测评，在确认投资者已充分掌握业务规则的情况下，再对高龄投资者进行特别风险揭示，并要求投资者签署《高龄客户风险确认书》。

第三十三条 分支机构业务人员应仔细核实投资者提供的申请材料，对于投资者不配合适当性管理工作或提供虚假信息的，应拒绝为其开通全国股转系统一类、二类合格投资者交易权限。

第三十四条 投资者通过资质审核并签署相关风险揭示书和协议后，分支机构通过账户管理系统为其开通股转交易权限。

操作菜单：一柜通/受理端--股转合格投资者认定

第三十五条 对于满足第十四条要求的投资者，签署《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票交易风险揭示书》、《证券交易委托代理协议》后，分支机构为投资者登记转 A 账户，投资者只能买卖其持有过的挂牌公司股票。

第三十六条 投资者通过网上非现场方式开通一类、二类合格投资者交易权限的，须进行知识测评并签署《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票交易风险揭示书》、《适当性评估结果确认书》、《证券交易委托代理协议》、《知识测评承诺函》，在签署前系统应给予投资者充分合理的时间供其阅读，以便投资者在充分知悉和了解全国股转系统投资业务规则及风险后，结合自身风险认知和承受能力，审慎判断是否参与全国股转系统投资。

第二节 退市板块交易权限

第三十七条 符合退市板块业务准入条件的自然人投资者可通过现场临柜方式、见证方式以及网上非现场方式申请开通退市板块交易权限，并办理相关交易权限的开通手续，

其中 70 岁及以上的高龄投资者及机构投资者仅允许通过现场临柜或见证方式办理退市板块交易权限申请。

第三十八条 自然人投资者通过分支机构申请开通退市板块交易权限必须持个人有效身仹证明文件办理。

第三十九条 机构投资者通过分支机构申请开通退市板块交易权限，必须持本机构有效身仹证明文件、授权委托书、相关业务人员身仹证明文件申请办理。

第四十条 投资者在申请开通退市板块交易权限时，应当以实名方式开立证券账户和资金账户，建立客户交易结算资金第三方存管。

第四十一条 分支机构对投资者提交的身仹证明文件与资产证明文件的完整性、合规性和真实性进行审核。投资者在我公司的证券资产，系统自动判断；投资者需合并计算其他证券公司资产的，需提供中国结算出具的投资者证券持有情况电子凭证并通过中国结算电子凭证校验平台进行核验确认。

第四十二条 投资者发生以下情形之一的，禁止开通退市板块交易权限：

- 被加入洗钱和恐怖融资等禁止类开户名单；
- 被加入融资融券黑名单；
- 被加入中国证券业协会股票质押回购交易黑名单；
- 公司认定的其他情形。

对于洗钱风险等级评定为中高风险及以上的投资者申请开通退市板块交易权限的，参照第二十九条执行。

第四十三条 投资者申请开通退市板块交易权限，应进行风险承受能力评估，填写《投资者风险承受能力评估问卷》，其中两年内未主动测评的投资者应再次进行评估。同时分支机构业务人员须根据《两网公司及退市公司股票转让委托协议书》、《两网公司及退市公司股票转让风险揭示书》等资料向投资者详细介绍退市板块业务规则，充分揭示退市板块业务的风险。

对于满足资产要求且风险承受能力为积极型（C4）、激进型（C5）的投资者，分支机构做好投资者教育工作并向客户揭示退市板块交易风险后，投资者明确表达知晓风险并自主承担业务风险后签署《两网公司及退市公司股票转让委托协议书》、《两网公司及退市公司股票转让风险揭示书》、《适当性评估结果确认书》，分支机构须对风险揭示、客户确认、协议签署过程进行双录留痕。

重点风险揭示和讲解过程须通过双录系统双录留痕，双录中须包括风险揭示讲解和投资者确认的语音和影像，双录视频中须能清晰体现投资者（经办人）人脸信息。

第四十四条 投资者通过网上非现场方式开通退市板块交易权限的，分别签署《两网公司及退市公司股票转让委托协议书》、《两网公司及退市公司股票转让风险揭示书》、《适当性评估结果确认书》等相关文件，在签署前系统应给予投资者充分合理的时间供其阅读，以便投资者在充分知悉和了解退市板块交易业务规则及风险后，结合自身风险认知和承受能力，审慎判断是否参与退市板块相关业务。

第四十五条 对于 70 周岁及以上的高龄投资者，分支机构应安排专人做好业务规则讲解、风险揭示在确认投资者已充分掌握业务规则的情况下，再对高龄投资者进行特别风险揭示，并要求投资者签署《高龄客户风险确认书》。

第四十六条 对于符合相应条件的投资者，分支机构可通过账户管理系统为其开通退市板块交易权限。

现场操作菜单：一柜通、受理端--退市板块交易权限申请

第四十七条 公司总部及分支机构应根据公司相关档案管理制度，妥善保管投资者档案资料及履行投资者适当性义务的相关信息资料，除依法配合调查和检查外，应当为投资者保密，保管期限为永久。

第五章 持续适当性管理

第四十八条 公司及分支机构应当告知投资者，其提供的信息发生重要变化、可能影响投资者分类的，应及时告知公司。公司建立投资者评估数据库，结合所了解的投资者信息和投资者参与挂牌公司股票交易的情况，及时对评估数据库进行更新，留存评估结果备查。

第四十九条 公司及分支机构提供现场、非现场等方式，供投资者主动开展后续风险承受能力评估。选择书面评估的，分支机构应向其出具《投资者风险承受能力评估结果告知函》，通过电子方式评估的，相关系统应向投资者提示并保留评估结果。公司还应根据投资者信息和全国股转系统业务变化情况，主动调整投资者适当性匹配意见，并通过短信方式告知投资者上述情况。

第五十条 投资者应当配合公司投资者适当性管理工作，如实提供申报材料。投资者信息发生重要变化、可能影响其分类的，应当及时告知公司。投资者不予配合或提供信息不真实、不准确、不完整的，公司应当告知其后果，并拒绝为其办理挂牌公司股票交易相关业务或者限制其交易权限。

第五十一条 全国股转系统投资者教育相关工作要求参照《东海证券股份有限公司投资者教育工作管理办法》的规定和要求组织。

第五十二条 对于挂牌公司股票、退市公司股票或可转债相关的紧急通知、重大风险提示等情况的，运营管理总部组织分支机构以短信、邮件、电话回访等方式向相关投资者提示业务风险，并视情况通过公司网站、交易客户端等发布风险教育信息。

第五十三条 运营管理总部应持续跟踪客户风险承受能力评级情况，对于客户风险承受能力评级与股转系统挂牌公司股票交易、退市板块业务风险等级已不匹配的，须及时通过短信等方式通知投资者，揭示适当性不匹配信息和业务风险。对于风险承受能力等级已降至保守型（最低类别）的，应采取限制买入措施。

第六章 监督与考核

第五十四条 总部相关部门应采取有效形式对分支机构的全国股份转让系统的适当性管理工作开展情况进行检查，对于存在不符合本细则规定或全国股份转让系统业务规定

的，采取责任追究与处罚措施。

第五十五条 总部相关部门与分支机构应配合全国股转系统公司对投资者适当性管理的检查，并如实提交投资者账户资料、交易记录、业务留痕等信息，不得隐瞒、阻碍和拒绝。

第五十六条 总部相关部门与分支机构发现投资者存在异常交易行为或存在违反证券账户实名制要求，出借自己证券账户或借用他人证券账户等违法违规行为时，应及时向运营管理总部报告，运营管理总部应当根据全国股转系统公司相关规定，采取口头或书面警示的方式提醒投资者，对于情节严重的异常交易行为或违法违规行为，可拒绝接受其委托，并向监管部门报告。

第五十七条 公司总部相关部门与分支机构应按照《东海证券股份有限公司客户投诉管理办法》和《东海证券股份有限公司客户投诉管理实施细则》的要求，受理投资者投诉，妥善处理与投资者的矛盾和纠纷，并认真做好记录工作。

第五十八条 总部相关部门对分支机构的适当性管理工作检查中，发现存在未尽职核实投资者身份、违规为投资者开通交易权限、泄露投资者信息资料、代理投资者签署各类业务资料、未向投资者有效揭示业务风险等行为的，按照公司《东海证券股份有限公司员工违规问责制度》对相关责任人进行处罚。

第五十九条 总部相关部门违反本细则规定或监管部门相关业务规定的，参照上述条款追究部门与相关人员责任。

第七章 附则

第六十条 本细则由运营管理总部负责解释和修订。

第六十一条 本细则自发布之日起实施，原《东海证券股份有限公司全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理实施细则》（东证运字[2023]160号）同时废止。