

广东顺钠电气股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为规范广东顺钠电气股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉管理工作，及时、公正地处理投资者投诉，保护投资者合法权益，维护公司信誉，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》、中国证监会《上市公司投资者关系管理工作指引》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等相关规定，制定本制度。

第二条 公司应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、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等与生产经营相关的问题的投诉不属于本制度范围。

第二章 工作机制

第四条 投资者投诉处理工作坚持依法办事、及时处理、责任明晰、保护投资者合法权益的原则。

第五条 投资者投诉处理工作是公司投资者关系管理和投资者权益保护工作的重要内容，公司董事长为投资者投诉处理工作第一责任人，董事会秘书为投资者投诉处理工作直接责任人，证券法律部协助办理投资者投诉处理工作。

第六条 公司应当加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投资者投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第七条 公司应建立投资者投诉事项的分类处理机制，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，相应采取适当的处理措施。

第八条 公司应当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，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第九条 公司应当建立健全投资者投诉处理考核问责机制，强化责任追究，将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，明确对投诉处理工作中发现的违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的问责措施。

第三章 投诉处理

第十条 公司应在公司网站公示投资者投诉处理的专门机构或人员、热线电话、通信地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

公司应如实记录投诉人、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，并自接到投诉之日起十五日内决定是否受理投诉事项。

第十一条 公司应当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管理制度；
- （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）热线电话无人接听；
- （七）其他损害投资者合法权益的行为。

第十二条 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，公司应当积极支持配合。

投资者与公司发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，公司应当积极配合。

第十三条 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并将处理情况回复投诉人。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，应当自受理之日起六十日内办结并向投诉人告知处理结果；如情况复杂需要延期的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，并告知投诉人延期理由，取得投诉人的理解。

第十四条 公司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的合理诉求。

公司在处理投资者相关投诉事项过程中，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，应立即进行整改，及时履行相关信息披露义务或对已公告的信息进行更正或补充，严格履行相关决策程序，修订并完善相关制度。

投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，负责投资者投诉工作的人员应当认真地与投诉人进行沟通、解释。

第十五条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，做好尚未公布信息及其他内部信息的保密工作；投诉事项回复内容涉及应公开披露信息的，则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。

第十六条 公司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保存时间不得少于两年。

第十七条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案。董事会秘书应尽快到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向当地公安等相关部门报告。

第十八条 对于证券监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照证券监管部门交办（转办）的要求办理。

第四章 附则

第十九条 本制度未尽事宜或与有关规定相抵触的，按照国家相关法律、法规、规范性文件以及公司章程的有关规定执行。

第二十条 本制度由公司董事会负责修订和解释。

第二十一条 本制度自公司董事会审议通过后生效并实施。

广东顺钠电气股份有限公司

二〇二二年八月