

# 快意电梯股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

### 第一章 总 则

**第一条** 为规范快意电梯股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全高效、透明的投诉处理与反馈机制，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，维护公司与投资者之间的良性关系，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）《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律、法规、规范性文件及自律规则，以及《快意电梯股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的规定，结合公司实际情况，制定本制度。

**第二条** 公司承担投资者投诉处理的首要责任，坚持“依法合规、及时有效、公平公正、分类处理”的原则，认真处理和解决投资者的合理诉求，保障投资者的知情权、参与权和监督权。

**第三条** 本制度所称投资者投诉，是指投资者（含潜在投资者）通过各类渠道，就公司信息披露、公司治理、投资者关系管理、内幕交易、市场操纵、权益保护等证券市场相关事项，向公司提出的质疑、建议、请求或申诉。

**第四条** 本制度适用于公司处理投资者投诉事项的全过程。涉及公司产品或服务质量、一般民事合同纠纷、劳资争议等非证券市场相关事项的投诉，不适用本制度，但相关部门应予以妥善引导或处理。

### 第二章 组织架构与职责

**第五条** 公司董事会秘书是公司投资者投诉处理工作的主要负责人，负责协调和监督投诉处理工作，并向董事会及审计委员会报告重大投诉事项及处理情况。

**第六条** 公司证券部（或董事会办公室）是投资者投诉处理的归口管理部门，主要职责包括：

（一）统一受理公司接收的各类投资者投诉；

- (二) 建立并维护多渠道的投资者投诉接收平台;
- (三) 对投诉事项进行登记、分类、流转、跟踪与督办;
- (四) 协调公司相关部门调查、核实投诉事项, 拟定处理意见和回复方案;
- (五) 按照本制度规定时限向投诉人反馈处理结果;
- (六) 定期汇总、分析投诉数据, 识别风险隐患, 提出改进建议, 并向管理层及审计委员会报告;
- (七) 负责与中国证监会及其派出机构、深圳证券交易所等监管机构对接涉及公司的投诉转办事宜。

**第七条** 公司各业务部门、控股子公司应积极配合证券部开展投诉处理工作, 在规定时限内完成所涉事项的核查与情况说明, 确保投诉处理工作的质量和效率。

**第八条** 公司审计委员会有权对公司投资者投诉处理机制的建立、运行情况及重大投诉事项的处理结果进行监督和检查。

### 第三章 投诉渠道与受理

**第九条** 公司向投资者公开以下投诉渠道:

- (一) 公司公开电话;
- (二) 电子邮箱;
- (三) 信函邮寄地址;
- (四) 公司官方网站“投资者关系”专栏的互动平台;
- (五) 深圳证券交易所“互动易”平台等法定公开渠道。

上述渠道的详细信息应在公司定期报告及官网上予以公布, 并保持畅通有效。

**第十条** 投诉实行实名制, 证券部接到投诉后, 工作人员应认真听取投诉人意见, 核实相关信息, 并详细记录以下信息:

- (一) 投诉人姓名(或名称)、联系方式;
- (二) 投诉时间、投诉渠道;
- (三) 投诉事项的具体内容及相关证据材料;
- (四) 投诉人的诉求。

工作人员应对投诉人信息依法予以保密。

**第十一条** 公司对投资者符合下列范围的投诉事项，应予受理：

- (一) 涉嫌信息披露违法违规或违反公平信息披露原则；
- (二) 涉嫌公司治理、内部控制存在缺陷或决策程序违规；
- (三) 涉嫌利用内幕信息交易或操纵市场；
- (四) 涉嫌关联交易、对外担保、重大投资等事项决策或披露违规；
- (五) 承诺相关方未履行或未完全履行承诺；
- (六) 投资者关系管理相关工作存在瑕疵（如专线无人接听、互动平台不回复等）；
- (七) 其他涉嫌侵害投资者合法权益的行为。

**第十二条** 公司应在收到投诉之日起 10 个工作日内作出是否受理的决定，并告知投诉人。对于不予受理的投诉，应说明理由。

## 第四章 投诉处理与反馈

**第十三条** 投诉事项受理后，证券部应会同相关部门及时进行调查核实。处理过程应遵循以下要求：

(一) 高效处理：简单投诉事项，应力争在 15 个工作日内办结并答复；情况复杂的，原则上应在 30 个工作日内办结。确需延期的，经董事会秘书批准后可适当延长，但延长期限不得超过 15 个工作日，并应将延期情况及理由告知投诉人。

(二) 监管转办优先：对于中国证监会“12386”热线、深圳证券交易所等监管机构转办的投诉，应按照监管要求优先办理并及时报告处理结果。

(三) 分类处理：根据投诉事项性质，采取解释说明、澄清事实、整改纠正、履行程序、完善制度等不同方式进行处理。

(四) 公平披露：回复内容如涉及未公开重大信息，答复时间不得早于公司对外公开披露的时间。

**第十四条** 投诉事项处理完毕后，证券部应以适当方式（电话、邮件、信函等）将处理结果正式反馈给投诉人，并征求其对处理结果的满意度。

**第十五条** 在处理投诉过程中，如发现公司存在信息披露错误、内部控制缺

陷、违规行为或其他需要整改的情形，证券部应立即报告董事会秘书及管理层。公司应及时启动整改程序，按规定履行信息披露义务或决策程序，并完善相关制度。

**第十六条** 对于缺乏事实和法律依据、明显不合理的投诉诉求，工作人员应做好耐心细致的沟通解释工作，争取理解。

## 第五章 档案管理与分析报告

**第十七条** 公司证券部应建立《投资者投诉处理台账》，对每一起投诉进行全过程记录，内容包括但不限于：投诉编号、投诉人信息、投诉渠道、投诉内容、受理情况、经办部门与人员、调查核实过程、处理结果、反馈情况、投诉人满意度、整改措施（如有）等。

**第十八条** 投资者投诉处理相关的所有记录、证据、批复文件及台账等资料，应作为专门档案妥善保存，保存期限自投诉处理完毕之日起不少于十年。

## 第六章 监督、考核与问责

**第十九条** 公司将投资者投诉处理工作纳入相关部门和人员的绩效考核体系。对在投诉处理工作中表现突出、有效化解矛盾、维护公司声誉的人员，给予表彰或奖励。

**第二十条** 对出现下列情形之一，导致投诉处理不当、矛盾激化或对公司造成不良影响的，公司将依据规定追究相关部门及人员的责任：

- (一) 对属于职责范围内的投诉事项，无正当理由拒绝受理、拖延处理或敷衍塞责的；
- (二) 泄露投诉人信息或将投诉材料擅自转给被投诉对象的；
- (三) 在处理投诉过程中违反公平披露原则，造成信息泄露或市场误导的；
- (四) 因处理不当，导致投诉事项升级或引发重大负面舆情的；
- (五) 其他违反本制度规定的情形。

**第二十一条** 公司审计委员会应定期或不定期对公司投资者投诉处理机制的运行情况、投诉档案管理及责任追究情况进行监督检查，确保本制度得到有效执

行。

## 第七章 附 则

**第二十二条** 本制度未尽事宜，依照国家有关法律、法规、规范性文件、自律规则及《公司章程》的规定执行。本制度与日后颁布的法律、法规或监管规定不一致的，以届时有效的法律、法规和监管规定为准。

**第二十三条** 本制度由公司董事会负责解释。

**第二十四条** 本制度经公司董事会审议通过之日起生效并施行，修改时亦同。

快意电梯股份有限公司董事会

二〇二六年一月