

广东汕头超声电子股份有限公司

公司投资者投诉处理工作制度

第一章 总 则

第一条 依照中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字〔2005〕52号）、广东证监局《广东辖区上市公司投资者涉及证券市场投诉处理工作指引》等相关规定，结合本公司实际情况，特制订本工作制度。

第二条 公司是投资者投诉处理的首要责任人，应当依法、及时受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉，切实保护投资者合法权益。

第三条 本工作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。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）热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；

（七）其他损害投资者合法权益的行为。

公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务 quality、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本工作制度适用范围。

第二章 投诉处理工作机制

第四条 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。对于投资者集中或重复反映

的事项，公司应及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第五条 公司接受投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过任何一种渠道向公司提出投诉。

第六条 公司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 15 日内决定是否受理投诉事项。

第七条 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合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第八条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，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。

第九条 公司在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。在接到投资者投诉时，依据规定的程序可以现场处理的，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 60 日内办结并向投诉人告知处理结果；情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第十条 投资者的投诉由公司证券部专职工作人员受理，做好详细记录；并依据投诉事项的性质，及时反馈给公司相关职能部门及领导，听取其答复或处理意见；后由公司证券部统一拟定对投资者的回复意见；情况复杂的须经公司董事会秘书、总经理审核，报董事长批准后予以回应或答复；投资者投诉的相关文档应统一归档保存、备查，保存期限为两年。

第十一条 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，公司主要负责人应到达现场，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。

第十二条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第三章 附 则

第十三条 本工作制度与法律、法规、规章或者公司章程不一致时，以法律、法规、规章或者公司章程为准。

第十四条 本工作制度自董事会审议通过之日起实施。