

广东金莱特电器股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总 则

第一条 为规范广东金莱特电器股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉管理流程，能及时、高效、公正地处理投资者投诉事件，切实维护广大投资者尤其是中小投资者的合法权益，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《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》、《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字〔2005〕52号）等有关规定，结合公司的实际情况，特制定本制度。

第二条 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。包括但不限于：

- （一）信息披露存在违规行为或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或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）热线电话长时间无人接听、邮件无人回复等投资者关系管理工作的相关问题；
- （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制度规范的范围。

第二章 工作机制

第三条 公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、电子邮件、传真、信件、来访，以及通过证券监督管理机构或其他相关部门转办等，投资者可以选择任何一种渠道向公司投诉并得到有效处理和反馈。

如投资者不满意公司处理结果向监管部门反应的，或直接向证券监管部门投诉的，公司应当积极配合监管部门问询或调查。

第四条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。公司证券部为公司处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉，其主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”热线的转办件，以及其他间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

公司证券部原则上不接受非公司证券投资者的投诉，但可将其作为潜在投资者意见记录在案，并视情况向董事会汇报。

第五条 证券部工作人员主要负责投资者投诉处理工作，公司应为其配备必要设备，提供经费支持，加强关于投资者接待方面知识和技能的培训，提高投诉处理业务水平。公司证券部工作人员接待投资者投诉时，态度应真诚、耐心，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第三章 投诉处理

第六条 公司应当按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。

第七条 证券部工作人员处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布的信息以及其他内部信息的保密，投诉事项涉及依法应公开披露信息的，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。

第八条 证券部工作人员应如实记录投诉人、联系方式以及投诉事项等相关信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第九条 证券部工作人员应认真核实投资者所反映的事项是否属实，对于投资者集中或重复反映的事项，证券部工作人员应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解纠纷。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，证券部工作人员要认真做好沟通解释工作，争取获得投诉人的理解。

第十条 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应自受理之日起 30 日内办结，并及时告知投诉人。证券部工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

第十一条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在 30 日内办结的，证券部工作人员应按照证券监督管理机构相关文件的要求做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第十二条 对于投资者集中或重复反映的事项，证券部应当及时向公司董事会汇报，并妥善化解矛盾纠纷。

第十三条 发生非正常上访、闹访、群访或群体性事件时，主要负责人应立即到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，如有需要，可向当地公安等相关部门报告。

第十四条 证券部应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满意程度和反馈意见等信息。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第十五条 证券部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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应当立即向公司董事会报告，公司董事会应当立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第四章 附 则

第十六条 本制度未尽事宜或与国家有关法律、行政法规、部门规章、其他规范性文件及《公司章程》相抵触时，应按照国家有关法律、行政法规、部门规章、其他规范性文件及《公司章程》的规定执行。

第十七条 本制度由公司董事会负责制订、解释和修改。

第十八条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

广东金莱特电器股份有限公司董事会

2020年4月29日