

江苏亿通高科技股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范江苏亿通高科技股份有限公司（以下简称“公司”）的投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，保护投资者合法权益，公司根据《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》《上市公司投资者关系管理工作指引》等文件要求以及公司《投资者关系管理制度》的相关规定，结合公司的实际情况，特制订本制度。

第二条 公司应依法切实承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、合理解决问题，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、专利等生产经营相关问题的投诉不属于本制度范围。

第二章 工作机制

第四条 公司将投资者投诉处理工作作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，应指定专门机构、专门负责人负责投资者投诉处理工作，明确责任分工，规范处理投资者投诉，同时建立良好的投资者投诉处理内部协调配合机制。

第五条 公司对投资者公开投诉受理渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件以及证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉等，投资者可以通过前述任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到处理及反馈结果。

第六条 公司依照相关规定并结合公司实际情况建立健全投资者投诉处理工作制度，明确投资者投诉受理、办理、回复、反馈等工作流程，完善内部职责分工，建立投诉处理限时办理反馈机制，确保投资者投诉得到妥善处理。

第七条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人。公司证券事务部负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作。接收投诉处理的主要工

作如下：

（一）受理各种直接投诉；

（二）转办监管部门转交公司的“12386”热线投诉和咨询事项及交办的其他投诉；

（三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；

（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。

第八条 公司应当持续加强相关工作人员的培训，配置必要设备，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。公司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。

第九条 公司建立投资者投诉事项采用分类处理机制，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，应相应采取适当的处理措施。

第十条 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，妥善处理尽量化解矛盾纠纷。

第十一条 公司将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作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将按照公司相关制度采取相应的问责机制，强化责任追究。

第三章 投诉处理

第十二条 公司应确保热线电话在办公时间内保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。投诉人须提供如下信息：姓名、股票账户号、投诉事项（包括书面或口述）、个人联系电话等信息。公司证券事务部为公司接收投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。证券事务部应认真听取投诉人意见，应如实详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。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，自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

第十三条 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) 违规对外提供担保；
- (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。

第十四条 公司应当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。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理；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，并告知投诉人延期原因。

第十五条 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。

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信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

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

第十六条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布信息及其他内部信息的保密；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。

第十七条 公司应当建立投资者投诉处理工作台账，详细记录投诉日期、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。工作台账和相关处理资料保存时间不得少于三年。

第十八条 如果发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应按照相关制度及时处理，应当制定维稳预案，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，并及时向公司董事会及公司所在地公安等相关部门报告。

第十九条 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的交办（转办）要求办理。

第四章 附则

第二十条 本制度未尽事宜，按照国家有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》等相关规定执行；本制度如与今后颁布的有关法律、法规、规范性文件或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按照有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》等相关规定执行。

第二十一条 本制度由公司董事会负责解释与修订。

第二十二条 本制度自董事会审议通过之日起施行，修订时亦同。

江苏亿通高科技股份有限公司

董事会

2025年8月