

哈尔滨博实自动化股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

二〇二五年十一月

哈尔滨博实自动化股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一条 为进一步规范哈尔滨博实自动化股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，切实保护投资者合法权益，提升公司的诚信度，公司根据《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）、中国证监会《上市公司投资者关系管理工作指引》及中国证监会黑龙江监管局《关于落实辖区上市公司投资者诉求处理首要责任的实施意见》（黑证监公司字[2017]25号）等相关法律、法规及规范性文件的规定，结合公司实际，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。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、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本制度规定范围。

第三条 公司应按照法律法规、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。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保护公司的信誉不受损害。

第四条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第五条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要责任人，负责协调各部门及时处理投资者的投诉工作。公司证券与投资事务部为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉的受理、分类处理与汇总工作。主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；
- （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。

第六条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括：电话、传真、电子邮件、信函

和来访，以及证券监督管理部门或其他部门转办的投诉事项等，投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉。

第七条 投资者投诉实行实名制，证券与投资事务部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《哈尔滨博实自动化股份有限公司投资者投诉登记表》，详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。

第八条 工作人员应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施。对于投资者集中或重复反映的事项，应及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案，妥善化解矛盾纠纷。

第九条 公司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规定；

（二）公司治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律、法规和《哈尔滨博实自动化股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等公司治理准则的规定；

（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）其他损害投资者合法权益的行为。

第十条 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，应立即处理当场答复；无法立即处理的，应当向相关部门负责人汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司管理层或董事会协调解决。

第十一条 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应当自受理之日起 10 个工作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，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件要求做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期事由。

第十二条 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，应立即向公司管理层及

董事会报告，公司管理层及董事会应立即安排进行整改，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。

第十三条 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。投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司决定不受理的，工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十四条 公司在处理投诉事项时应遵循信息公平披露原则，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。

第十五条 公司证券与投资事务部应当建立投资者投诉处理工作台帐，详细记载投诉日期、投诉人姓名、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。工作台帐和相关资料保存时间至少两年。

第十六条 对于证券监管部门转交的“12386”热线投诉和咨询等投诉事项，公司应当按照证券监管部门的交办（转办）要求办理。

第十七条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，将按照国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行。

第十八条 本制度由公司董事会负责解释和修订，经公司董事会审议通过之日起生效。