

投资者投诉处理工作制度（2025 年 11 月）

第一章 总则

第一条 为规范融捷股份有限公司（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，保护投资者合法权益，根据《证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规、部门规章、规范性文件，以及《深圳证券交易所股票上市规则》等业务规则和《公司章程》《投资者关系管理制度》的规定，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 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范围。

第三条 投资者投诉处理工作是投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

第四条 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，公司应当积极支持配合。

公司与投资者之间发生的纠纷，双方可以自行协商解决、向调解组织申请调解、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第二章 责任部门及工作职责

第五条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人。董事会办公室为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉接收受理、分类汇总，并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”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 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、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整理归档。台账记录和相关资料保存时间为三年。

第七条 董事会办公室应定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向公司董事会和管理层汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第八条 公司向投资者公开投诉受理的渠道包括：电话、信函、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构、证券交易所等单位转办的投诉，以保证投资者可以通过任何一种可供选择的联系渠道向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第九条 公司应加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投诉者投诉处理机制运转有效。

第十条 公司控股股东、实际控制人、董事和高级管理人员、其他部门、子公司和相关人员应支持配合董事会办公室处理投资者投诉事宜。

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，对投诉处理工作中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采取相应的问责措施。

第三章 工作机制

第十二条 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。

第十三条 公司应按照法律法规、监管部门和证券交易所规定以及本制度的要求，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，保证公司的信誉不被损害。

第十四条 公司接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实投资者身份等相关信息，并如实填写投资者投诉登记表，详细记录投诉人、联系方式、投诉事项、投诉意见等有关信息。依法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。

第十五条 公司接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，工作人员应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第十六条 凡经受理的投诉，除直接处理完毕的投诉事项以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结，并及时将处理结果或答复告知投诉人。

第十七条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，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。

第十八条 董事会办公室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，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十九条 如投资者投诉事宜涉及公司控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员的，公司应当书面函询前述单位或人员及时解决或答复。公司对涉及前述单位或人员的投诉事宜办结时限遵守本制度第十六条、第十七条的规定。

第二十条 董事会办公室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，应立即向公司董事会报告。公司董事会应立即进行整改，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。

第二十一条 工作人员在处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公开的重大信息及其他涉及国家秘密、商业秘密信息的保密。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。

第二十二条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，主管负责人应到达现场，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当地公安机关、证券监管部门报告。

第二十三条 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，以及证券交易所转交的投诉事项，公司应当按照证券监管部门和证券交易所的交办（转办）要求办理。

第四章 附则

第二十四条 本制度所称“内”包含本数，“超过”不含本数。

第二十五条 本制度未尽事宜遵照国家有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行；本制度与有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定不一致的，以有关法律法规、其他规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第二十六条 本制度自公司董事会审议批准之日起实施，修订亦同，由公司董事会负责修订和解释。

融捷股份有限公司

2025 年 11 月 11 日