

常熟市天银机电股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范常熟市天银机电股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，切实保护好投资者合法权益，维护公司资本市场形象，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《上市公司与投资者关系管理工作指引》等相关法律、法规的有关规定、《常熟市天银机电股份有限公司章程》并结合公司实际情况，特制定本制度。

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、就地解决问题，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质量、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。

第二章 工作机制

第四条 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它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有效处理和反馈。

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

第五条 公司分管投资者投诉的负责人为董事会秘书，证券部为公司处理投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。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；

(五) 定期排查与投资者投诉相关的风险隐患。对于投资者集中或重复反映的事项，公司证券部应及时制定处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷；

(六) 建立投资者投诉处理工作台账并负责保存。。

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。

第六条 公司应当加强证券部工作人员培训，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，确保投资者投诉处理机制运转有效。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。

第七条 证券部对接到的投资者投诉采用分类处理机制，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。

第八条 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，证券部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。

第九条 公司对投资者投诉处理实行考核问责机制，公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围，对于在投诉处理工作中有违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的部门和工作人员，将采取警告、扣罚奖金、降职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

第三章 投诉处理

第十条 公司应在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

证券部工作人员接到投诉后，应如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，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。

第十一条 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。

第十二条 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，当场答复，并将处理情况报告分管负责人；无法立即处理的，向分管部门负责人汇报，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。

第十三条 证券部应会同有关部门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。

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。

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，争取投诉人的理解。

第十四条 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 第十五条 证券部应当建立投资者投诉处理工作记录，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反馈意见等信息。工作记录和相关处理资料保存时间不得少于两年。

第十六条 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，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。

第十七条 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

第十八条 本制度由公司董事会负责制订并解释、修订。

第十九条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、法规或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行，并立即修订，报董事会审议通过。

第二十条 本制度自董事会决议通过之日起生效并实施。

常熟市天银机电股份有限公司

2025 年 12 月