

## 广东泰恩康医药股份有限公司 投资者投诉处理工作制度

**第一条** 为规范广东泰恩康医药股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，及时、公正、妥善地处理投资者投诉，维护公司信誉，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、国办发[2013]110号《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》及《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号—创业板上市公司规范运作》（以下简称“《自律监管指引第2号》”）等相关法律、法规及指引，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。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。

**第三条** 投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门单转办的投诉。

**第四条** 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制，妥善处理投资者诉求。对于投资者的投诉意见，公司依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

公司董事会秘书为处理投资者投诉的负责人。董事会办公室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。

**第五条** 公司应当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及处理流程，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

**第六条** 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。

**第七条** 董事会办公室接到投诉后，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《广东泰恩康医药股份有限公司投资者投诉登记表》。详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、处理结果、投诉人对处理结果的反馈意见等有关信息。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。

**第八条** 董事会办公室工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，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。

**第九条** 凡由董事会办公室受理的投诉，公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并及时回复投诉人。对于无法立即处理的，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，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，延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

**第十条** 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。

公司应将相关整改情况告知相关投资者，并就公司不规范问题向投资者

致歉。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。

**第十一条** 公司在处理投资者投诉事项的同时，应认真听取投诉人的反馈意见。上市公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制。对达成和解的投诉，公司可视情况与投诉人签订和解协议。

对于确实无法协商达成和解的，公司可引导投诉者向调解组织申请调解，或提起诉讼、仲裁。

公司与投资者之间发生的纠纷，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。

**第十二条** 公司和相关工作人员在处理投诉过程中，不得有以下行为：

- （一）无正当理由未按规定期限办结投诉事项；
- （二）未按程序办理投诉事项，或在投诉处理过程中存在推诿、敷衍、拖延等情况；
- （三）将本应由公司解决的投诉上交，未尽投诉处理的首要责任；
- （四）侵犯投资者合法权益；
- （五）未按规定记录和保存投诉处理工作台账和相关资料；
- （六）监管部门规定的其他情形。

**第十三条** 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。

**第十四条** 对于监管部门转交的“12386”热线投诉转办件，公司应按照证券监督管理机构的交办（转办）要求办理。

**第十五条** 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。董事会办公室应定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉，确定管理环节中存在的缺陷和漏洞，通报相关部门并报送董事会，并及时进行整改更正。相关文件保存时间为两年。

**第十六条** 对于非正常上访、闹访、群访和群体性事件，公司应启动维稳预案，由董事会秘书及相关部门负责人到达现场，劝解和疏导上访人员，依法处理，并及时报告公安等相关部门。

**第十七条** 公司将投资者投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，由董事会薪酬与考核委员会负责相关的考核及评定工作。

**第十八条** 对于在投诉处理过程中出现的侵权行为及处理不当行为导致矛盾激化的，相关经办人员及负责人应承担相应责任。

**第十九条** 公司工作人员违反本制度的规定，由公司视情节的严重程度予以警告、批评、开除等公司内部纪律处分；给投诉者造成损失的，公司应当先通过调解、和解等方式赔付投诉者损失。

**第二十条** 公司控股股东及实际控制人对相关投诉事项和公司处理过程中的侵权行为负有责任的，或因自身违法违规行为造成投资者损失的，公司应督促其主动、依法将其持有的公司股权及其他资产用于赔偿中小投资者。

**第二十一条** 本制度未尽事宜，按有关法律、法规和规范性文件的有关规定执行。

**第二十二条** 本制度由公司董事会负责解释。

**第二十三条** 本制度经董事会审议通过之日起生效实施。

广东泰恩康医药股份有限公司

2022年8月26日