

# 惠州硕贝德无线科技股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

(2023年4月)

### 第一章 总则

第一条 为建立健全惠州硕贝德无线科技股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉管理机制，进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，依据《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》、《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律法规，结合公司实际情况，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方面的投诉事项。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工作制度适用范围。

### 第二章 工作机制

第三条 公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、信函、来访以及证券监督管理部门或其他有权部门转交的投诉事项等，公司应保证投资者可以通过上述任何一种可供选择的方式向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

公司原则上不接受非公司投资者的投诉，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。

第四条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。公司董事、监事、高级管理人员以及各子公司、职能部门的负责人应积极参与并主动配合董事会秘书处理投诉事项。董事会秘书办公室（以下简称“董秘办”）为公司处理投资者投诉的部门，负责投资者投诉接收、受理、分类处理及汇总工作，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”服务平台的转办件，以及其他间接投诉；

(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 董秘办接到投诉后，应认真听取投诉人的意见，核实投资者身份，并详细记录投诉人联系方式、投诉事项及投诉意见等相关信息。公司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) 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。

### 第三章 投诉处理

第七条 公司处理投诉事项时应当遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应当公开披露信息的，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。

第八条 工作人员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，要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第九条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场处理和答复的投诉，应当尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告部门负责人；对于不能当场处理和答复的投诉，应当向部门负责人及董事会秘书汇报解决；对于影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应当同时上报公司董事会协调解决。

第十条 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕外，原则上应当自受理之日起 30 日内办结，并及时将办理结果告知投诉人。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。

第十一条 如果投诉的事项情况复杂，不能在 30 日内办结的，工作人员应依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。

第十二条 董秘办定期对投诉进行分类整理，对于投资者反映的不同事项、不同诉求，合理采取相应的处理措施。此外董秘办应当做好分析研判工作，对于投资者集中或重复反映的事项，应当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。

第十三条 董秘办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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应当立即向公司董事会报告，公司董事会应当立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第十四条 董秘办应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应当及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。档案保存时间至少两年。

第十五条 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人应当到达现场，劝解和疏导上访人员，并及时向公司董事会等相关部门报告。

第十六条 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

第十七条 本制度未尽事宜按国家有关法律、法规和规范性文件及《公司章程》等规定执行；本制度与适时颁布的法律、法规和规范性文件或修订后的《公司章程》等规定冲突的，以适时颁布的法律、法规和规范性文件及修订后的《公司章程》的规定为准。

第十八条 本制度由公司董事会负责制定、解释和修订，自董事会审议通过之日起生效并实施。

惠州硕贝德无线科技股份有限公司董事会

2023 年 4 月 26 日