

江苏秀强玻璃工艺股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

(2023年10月制订)



秀强XiuQiang

第一章 总则

第一条 为规范江苏秀强玻璃工艺股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，促进公司完善投资者投诉管理流程，维护公司与投资者长期、稳定的良好关系，提升公司的诚信度、核心竞争能力和持续发展能力，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》等其他有关法律、法规和规范性文件的规定，结合公司实际情况，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与公司间的民事合同或劳资纠纷、产品或服务质量问题纠纷以及专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本制度的适用范围。

第三条 公司应依法切实承担投资者投诉处理的首要责任，坚持依法、公平、公正、及时的原则，切实保护投资者合法权益。

第二章 投诉工作机制

第四条 公司证券部作为处理投资者投诉的部门，为投资者投诉处理工作配置专门人员及设备，负责协调公司各部门，及时处理投资者投诉，与投资者协商解决争议。

公司网站应公示投诉处理机构、负责人员、热线电话、传真、通讯地址、电子邮箱等投诉渠道及相关的投诉处理流程。

第五条 公司证券部负责具体投资者投诉处理、接待工作，应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。

投资者投诉处理工作的具体内容包括：

（一）受理各种直接投诉；

（二）承接中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）“12386”投诉热线及中国证监会江苏监管局（以下简称“江苏证监局”）、深圳证券交易所（以下简

称深交所)的转办件以及其他的间接投诉;

(三) 调查、核实投诉事项, 提出处理意见, 及时答复投诉人;

(四) 定期排查与投资者投诉相关的风险隐患, 做好投诉信息的汇总、分析研判工作, 提出加强与改进工作的方案或建议。

第六条 投诉的来源包括但不限于电话、传真、信件、电子邮件、来访等渠道, 证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉。公司受理投资者及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或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 投诉处理工作人员应熟悉公司业务, 通晓相关法律法规, 具有胜任投诉处理工作的专业知识和技能, 依法、公平、友善对待投资者。

为提高工作人员的业务水平, 公司应当建立健全投诉处理培训机制, 定期对投诉处理相关人员进行培训, 切实提高服务意识和服务水平, 鼓励参加证监会及其系统单位举办的相关培训。公司证券部工作人员接受监管机构的专业培训每年不少于一次, 确保接待处理投诉工作的专业性和高效性。

第三章 投诉处理及反馈

第八条 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

消息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露的，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。

第九条 公司证券部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息并如实记录：投诉人的基本信息、联系方式、投诉事项等有关信息。

公司应当建立完善的内部信息管理制度，依法对投诉人基本信息、有关投诉资料等信息进行保密。

第十条 公司证券部应及时组织调查核实投资者投诉事项是否属实，按照公平合理的原则与投诉人协商，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、不合理的或公司自查确无事实依据的，公司证券部应认真做好沟通解释工作。

第十一条 对于能够当场直接处理和答复的投诉，公司证券部应尽量当场处理及答复，将处理结果和回复情况及时报告公司董事会秘书；无法当场直接处理和答复的投诉，应向董事会秘书及时汇报解决；

对事项重大、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。

第十二条 公司证券部接收的投诉，除当场直接处理完毕的以外，原则上应自接到投诉之日起 5 日内做出是否受理投诉事项的决定。

公司做出不予受理决定的，应当采取电子邮件、短信、信函或电话等方式向投诉人进行通知，并说明不予受理的理由。

公司对受理的投诉，应自受理之日起 30 日内作出处理决定并向投诉人告知处理结果。情况复杂的，报董事长或总经理同意后可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延长期限及理由。

第十三条 对于“12386”热线投诉及江苏证监局、深交所的转办件，公司应按照国家监管机构交办（转办）要求办理。

第十四条 公司证券部在处理投资者投诉事项过程中，公司各部门及相关单位应全

力配合，不得推诿敷衍。如发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或者违反公司内部管理制度的，公司应立即进行整改，及时履行相关信息披露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。

第十五条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动应急预案，公司主要负责人应及时到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向当地公安等相关部门报告。

第四章 投诉信息管理

第十六条 公司证券部应建立投资者投诉处理工作台账，对接收到的投诉事项进行登记，逐项记录投资者投诉的基本情况、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。

第十七条 处理工作结束后，公司证券部工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。台账记录和相关资料保存时间不得少于三年。

第五章 附 则

第十八条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

第十九条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规、部门规章、规范性文件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、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的规定执行，并立即修订本制度，报董事会审议通过。

第二十条 本制度由公司董事会负责修改、解释。