

东信和平科技股份有限公司

投资者投诉管理制度

(经第七届董事会第十八次会议审议通过)

第一章 总则

第一条 为规范东信和平科技股份有限公司(以下简称“公司”)投诉管理程序,及时、公正地处理投资者投诉,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》《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律、法规的有关规定以及广东证监局和深圳证券交易所关于保护投资者合法权益工作的相关要求,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、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 投诉的受理

第四条 公司应在公司网站上公示投诉渠道的联系方式,保持投诉渠道畅通,方便投资者反映诉求。公司向投资者公开投诉受理渠道包括:电话、信函、传真、电子邮件或来访等,以及证券监督管理机

构和其它部门单位转办的投诉，以保证投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第五条 公司证券投资管理部门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。

第六条 在接到投诉后，应认真听取投诉人意见，核实投资者所反映的事项是否属实，并详细记录投诉人、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。

第七条 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）公司及实际控制人、股东、关联方、收购人等承诺未按期履

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。

第三章 投诉的处理和反馈

第八条 在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应当即处理，当场回复；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，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。

第九条 董事会秘书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。对于投资者集中或重复反映的事项，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第十条 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，董事会秘书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。

第十一条 在处理投诉事项时，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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第四章 附则

第十四条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、规章、规范性文件 and 公司章程的规定执行。本制度如与往后修改、颁布的法律、法规、规章、规范性文件或修改后的公司章程相抵触时，按上述最新的规定执行。

第十五条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第十六条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。

东信和平科技股份有限公司

董 事 会

二〇二二年十月二十七日