

冠昊生物科技股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总 则

第一条 为规范冠昊生物科技股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，切实保护投资者合法权益，维护公司信誉，根据《公司法》《证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规和《公司章程》相关规定，结合公司实际，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、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适用本制度。

第二章 工作机制

第三条 公司受理投资者投诉的渠道来源主要包括：电话、电子邮件、传真、信件来信、来电、来访，以及通过证券监督管理机构和其他相关部门单位转办的投诉等，投资者可以选择任何一种渠道向公司投诉并得到有效处理和反馈。

第四条 公司在公司网站开设投资者关系专栏，公示投资者热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等渠道，确保工作时间内线路畅通，方便投资者反映诉求，认真友好接听接收，通过有效形式向投资者反馈。

第五条 董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作，董事会办公室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，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。
- (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，公司董事会办公室应及时制定处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投诉处理

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) 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 公司应当及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。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，应尽量当场处理和答复，并将处理情况报告主管负责人；不能当场解决的投诉，向分管部门负责人汇报解决；

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。

第八条 公司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。

第九条 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，核实投诉人相关信息并如实填写《冠昊生物科技股份有限公司投资者投诉登记表》，以及核实投诉人反映的事项是否属实，应积极妥善地解决投资者合理诉求。如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，争取得到投诉人的理解。

第十条 凡由董事会办公室接到的投诉，应当在接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项，20日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，并告知投诉人延期理由。

第十一条 董事会办公室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。

第十二条 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作台账。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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第十三条 董事会办公室应定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，应通报相关部门并报送公司董事会，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第十四条 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，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第十五条 对于监管部门转交的12386热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第四章 附 则

第十六条 本制度未尽事宜，按国家有关法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定执行。

第十七条 本制度由公司董事会制定，经公司董事会审议通过后生效。

附件：

冠昊生物科技股份有限公司投资者投诉登记表

投诉人	
投诉时间	
联系方式	
投诉事项	