

青岛冠中生态股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为规范青岛冠中生态股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，及时、高效、公正地处理投资者投诉事件，切实维护广大投资者尤其是中小投资者的合法权益，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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》（国办发〔2013〕110号）、《上市公司投资者关系管理工作指引》等有关规定，结合公司的实际情况，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 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、电子邮件、传真、信件、来访，以及通过证券监督管理机构或其他相关部门转办等，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。

如投资者不满意公司处理结果向证券监管部门反映的，或直接向证券监管部门投诉的，公司应当积极配合证券监管部门问询或调查。

第四条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为公司董事会秘书。公司证券投资部为公司处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉，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”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；
- （五）建立投资者投诉处理工作台账并负责保存。

公司证券投资部原则上不接受非公司证券投资者的投诉，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。

第五条 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。

第六条 证券投资部工作人员主要负责投资者投诉处理工作，公司应为其配备必要设备，提供经费支持，加强关于投资者接待方面知识和技能的培训，提高投诉处理业务水平。公司证券投资部工作人员接待投资者投诉时，态度应真诚、耐心，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第七条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第三章 投诉处理

第八条 证券投资部工作人员处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布的信息以及其他内部信息的保密，投诉事项涉及依法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 公司证券投资部应当建立投资者投诉处理工作台账，详细记载投诉日期、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。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。

第十条 证券投资部工作人员应认真核实投资者所反映的事项是否属实，对于投资者集中或重复反映的事项，证券投资部工作人员应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解纠纷。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，证券投资部工作人员要认真做好沟通解释工作，争取获得投诉人的理解，消除投

投资者的误解，保护公司的信誉不受损害。

第十一条 公司证券投资部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或违反法律法规的行为，应立即向公司董事会报告，公司董事会应立即安排整改，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 由公司证券投资部受理的投诉，对于能够当场处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况登记备案报告负责人；不能当场解决的投诉，向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。对于无法立即处理的，原则上应当自受理之日起 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。

第十三条 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 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。

第四章 附则

第十六条 本制度未作规定的，适用有关法律、法规和规范性文件及《公司章程》的规定。本规则与适时颁布的法律、法规和规范性文件或修订后的《公司

章程》的规定冲突的，以法律、法规和规范性文件及修订后的《公司章程》的规定为准。

第十七条 本制度由公司董事会负责制定、解释和修订。

第十八条 本制度由公司董事会审议通过之日起实施，修改时亦同。

青岛冠中生态股份有限公司

2022年10月25日