

佛山市南华仪器股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一章 总 则

第一条 为规范佛山市南华仪器股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，更好地及时、公正地处理投资者投诉，规范公司投资者关系工作，促进公司与投资者之间长期、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，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》及国办发〔2013〕110号《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》的相关规定，以及结合公司实际情况，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质量、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 投资者投诉管理的组织及职责

第三条 董事会秘书为投资者投诉处理工作的直接责任人；董事会秘书下设董事会秘书办公室作为公司处理投资者投诉的部门，具体协助董事会秘书管理有关投资者投诉的事务，协调各部门及时处理投资者的投诉，董事会秘书办投资关系专员具体负责投诉接待工作。董事会秘书办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“12386”投诉热线及广东证监局、深圳证券交易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）定期汇总、做好投诉信息的分析研判工作，提出加强与改进工作的意见或建议。

第四条 投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉。公司投资者投诉联系方式：

联系电话：0757-86718362, 0757-86718963（传真）

电子邮箱：IR@nanhua.com.cn

第五条 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和《佛山市南华仪器股份有限公司章程》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。

第三章 投诉处理

第六条 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。

第七条 董事会秘书办接到投诉后，应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《佛山市南华仪器股份有限公司投资者投诉登记表》。

第八条 对于能够当场直接处理和答复的投诉，董事会秘书办应尽量当场处理和答复，并将处理结果和回复情况及时报告公司董事会秘书；不能当场解决的投诉，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。

第九条 凡由董事会秘书办受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在接到投诉之日起 15 个工作日内决定是否受理投诉事项，并于决定受理投诉事项后 60 日内办结并及时以适当方式通知投诉人处理结果。情况复杂需要延期办理的，履行公司内部审批程序后适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期的理由。

第十条 对于“12386”热线投诉及广东证监局、深圳证券交易所的转办件，如果情况复杂，按本制度第九条之规定决定受理后，不能在 60 日内或证券监督管理机构要求的日期内办结的，公司应按照证券监督管理机构相关文件的要求做好延期和报告工作。

第十一条 董事会秘书办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。处理工作结束后，由投资者关系专员及时将投诉材料、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两年。

第十二条 董事会秘书办在处理投资者投诉事项过程中，发现公司相关单位、部门在信息披露、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，应及时通报相关部门并汇报董事会秘书，董事会秘书根据事项重大性决定是否报送董事会。相关单位、部门应立即进行整改，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 附则

第十四条 本制度未尽事宜或与有关法律、行政法规和规范性文件的有关规定不一致的，以有关法律、行政法规和规范性文件的规定为准。

第十五条 本制度由公司董事会负责解释。

第十六条 本制度于董事会审议通过之日起生效并实施，修改时亦同。

佛山市南华仪器股份有限公司

二〇二五年十月二十七日