

珠海市乐通化工股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一条 为规范投资者投诉处理工作，保护投资者合法权益，提升公司治理水平，根据《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》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》及《公司章程》等有关规定，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事项。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他部门单位转办的投诉。

第三条 董事会办公室（证券事务部门）负责投资者投诉处理工作的具体组织实施。董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人。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。

公司各部门、各子公司收到涉及公司的投资者投诉、媒体质询或者监管转办事项时，应当及时向董事会秘书报告，不得擅自回复涉及信息披露事项的内容。

第四条 公司应当通过电话、电子邮件、投资者关系互动平台、来信来访等渠道受理投资者投诉，并在公司网站及定期报告中披露相关联系方式。

第五条 公司收到投资者投诉后，应及时进行登记、核实和处理，并根据具体情况向投诉人反馈。

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 公司应根据投诉事项性质及时组织处理。相关部门应积极配合调查、核实及回复工作，确保投诉事项得到妥善处理。

第八条 公司应当在合理期限内完成投诉处理工作，并及时向投诉人反馈处理结果。

第九条 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。

第十条 证券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者违反公司内部管理制度的，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者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 工作人员处理投诉事项时，应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作，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。投资者投诉处理档案及相关资料保存期限不得少于十年。

第十三条 证券部应定期对投诉进行分类整理，分析投诉较为集中或重复反映

的事项，确定管理环节中存在的缺陷和漏洞，及时通报相关部门并报送董事会，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 出现重大群体性投诉或者可能影响公司正常经营秩序的突发事件时，公司应及时启动应急处置程序，并依法采取措施妥善处理。

第十五条 公司将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作发现的违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为将采取相应的问责措施。

第十六条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规和《公司章程》的规定。

第十七条 本制度由公司董事会负责解释，经董事会审议通过之日起实施。

珠海市乐通化工股份有限公司

2026年6月

附件：

珠海市乐通化工股份有限公司

投资者投诉登记表

年 月 日

姓名		证件号码	
联系邮箱		联系电话	
投诉事项			
处理结果			
投资者反馈意见			
经办人签字			
负责人签字			