

珠海格力电器股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为加强珠海格力电器股份有限公司(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,保护投资者合法权益,根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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》《上市公司投资者关系管理工作指引》《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》《珠海格力电器股份有限公司章程》(以下简称“《公司章程》”)等相关规定,结合公司实际情况,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规范范围。

第二章 工作机制

第三条 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。

第四条 公司投资管理部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工作。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,提出处理意见并及时回复投诉人;
- (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。

第五条 公司投资管理部应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施，并做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向公司董事会汇报，并制定相应的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 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、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，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。

第七条 公司投资管理部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，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，除直接处理完毕的以外，应自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

第八条 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）投资者专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。

第九条 公司应当及时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。在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应立即处理

当场答复；不能当场处理的投诉，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，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件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。

第十条 公司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。公司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。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，争取投诉人的理解。

第十一条 公司处理投诉事项应遵循公平披露原则，注意尚未公布的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 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，部门负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向当地公安等相关部门报告。

第四章 附则

第十三条 本制度未尽事宜，依照有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。本制度的任何条款，如与届时有效的法律、行政法规、规范性文件和《公司章程》的规定相冲突，应以届时有效的法律、行政法规、规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第十四条 本制度自公司董事会审议通过后施行

第十五条 本制度由公司董事会负责解释、修订。

珠海格力电器股份有限公司董事会

二〇二五年十月