无锡路通视信网络股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章　总则

第一条 为进一步规范无锡路通视信网络股份有限公司（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》、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》（国办发[2013]110 号）、《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律、法规的有关规定，特制定本制度。

第二条 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制，妥善处理投资者诉求。

第三条 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。

第四条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：电话、信函、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，以保证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并得到有效处理和反馈。

第五条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人，公司董事会办公室为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，董事会办公室的主要职责包括：

（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。

第六条 公司各部门应配合董事会办公室做好投资者投诉处理工作，提供必要的人、财、物力支持。相关人员应积极参加投诉处理培训，不断提高投诉处理水平。投诉处理情况纳入各相关部门的专项绩效考核范围。对投诉处理工作中发现的违法侵权行为及投诉处理不当导致矛盾激化的，公司将采取批评教育、责令整改及绩效惩罚等问责措施。

第二章 投诉处理细则

第七条 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，核实相关信息，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，并自接到投诉之日起 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)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。

第九条 公司应按照法律法规、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。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保证公司的信誉不被损害。

第十条 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，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报解决。

第十一条 凡受理的投诉，董事会办公室应如实记录投诉人、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。除直接处理完毕的投诉事项以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结，并及时告知投诉人。

第十二条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，工作人员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，但延期期限不得超过 30 日。

第十三条 董事会办公室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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十四条 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。

第十五条 工作人员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。

第十六条 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。

第三章 附则

第十七条 本制度未尽事宜或与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的，按照有关法律、法规和规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第十八条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释。

第十九条 本制度自公司董事会审议通过之日起施行。

无锡路通视信网络股份有限公司

2026 年 10 月