

青岛海泰新光科技股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一条 为规范公司投资者投诉管理程序，更好地及时、公平地处理投资者投诉，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》等相关法律法规，中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字[2005]52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》（国办发[2013]110号）、《青岛海泰新光科技股份有限公司章程》（以下简称“公司章程”）的有关规定，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投诉事项。投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其他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。

第三条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人，公司设立董事会办公室负责投资者投诉受理、分类处理与汇总工作。主要职责包括：

- （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。

第四条 公司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，并详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项，如实填写《投资者投诉登记表》。

第五条 公司董事会办公室工作人员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，做好分析工作。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。

第六条 凡由董事会办公室受理的投诉，除直接处理完毕的以外，原则上应在 15 个工作日内办结，并及时通知投诉人。

第七条 对于“12386”热线投诉转办件，如果情况复杂，不能在 15 个工作日内办结的，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。

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

第十一条 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。

青岛海泰新光科技股份有限公司

2021 年 8 月