

# 广东世荣兆业股份有限公司

## 投资者投诉处理工作制度

（经 2025 年 10 月 15 日第八届董事会第二十二次会议审议通过）

### 第一章 总则

**第一条** 为推动广东世荣兆业股份有限公司（以下简称“公司”）建立健全投资者投诉处理机制，进一步规范投资者投诉处理工作，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《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关规定，结合公司的实际情况，制定本制度。

**第二条** 投资者投诉处理工作是投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司依法切实承担投资者投诉处理的首要任务，依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者合法权益。

**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、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。

**第四条** 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。

**第五条** 公司建立投资者投诉事项的分类处理机制，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，相应采取适当的处理措施。

**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。

## 第二章 机构配置及职责

**第七条** 公司证券事务管理部门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，主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接监管部门转交的“12386”热线投诉和咨询事项或交办的投诉事项，以及其他间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （四）定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，提出加强与改进工作的意见或建议；
- （五）定期汇总、分析投诉信息，就投资者集中或重复反映的事项，提出相应的处理方案和答复口径；
- （六）记录投资者投诉处理工作台账，并妥善保存台账记录及相关资料；
- （七）其他与投资者投诉处理工作相关的事项。

**第八条** 公司董事会秘书是投资者投诉处理工作的主管责任人，证券事务代表具体负责投资者投诉处理工作，证券事务管理部门其他人员协助证券事务代表处理相关工作。

**第九条** 公司在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

**第十条** 公司加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投诉者投诉处理机制运转有效。公司的相关工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

**第十一条** 公司建立健全投资者投诉处理考核问责机制，强化责任追究，将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围；投诉处理工作中存在违法侵权行为，或因投诉处理不当造成矛盾激化行为的，由公司对相关责任人员相应采取问责措施。

### 第三章 投诉处理

**第十二条** 接到投诉后，工作人员应当认真听取投诉人意见，并填写《广东世荣兆业股份有限公司投资者投诉登记表》（格式见附件 1），详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员等信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

**第十三条** 公司应自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。投诉人提出的投诉事项存在以下情形的，不予受理，但应当认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解：

- （一）投诉事项不真实的；
- （二）投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的；
- （三）不属于本制度规范范围内的事项的。

**第十四条** 公司依据本制度规定作出受理或不予受理决定的，证券事务管理部门应当自作出决定之日起 3 个工作日内（且不得晚于接到投诉之日起 15 日）通知投诉人。

**第十五条** 公司应在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当方式将办理情况回复投诉人。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，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，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

**第十六条** 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。

**第十七条** 公司建立《广东世荣兆业股份有限公司投资者投诉处理工作台账》（格式见附件 2），详细记载投诉编号、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。投诉登记表、台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

**第十八条** 投资者投诉处理工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档，并定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉事项，

研判公司治理环节中存在的缺陷和漏洞，通报相关部门并报送董事会，及时整改更正。

**第十九条** 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，主要负责人应到达现场，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。

**第二十条** 对于监管部门转交公司的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

## 第四章 附则

**第二十一条** 本制度“内”不包括本数。

**第二十二条** 本制度经公司董事会审议通过后生效实施。

**第二十三条** 本制度未尽事宜，按照有关法律、法规、部门规章、中国证监会规范性文件、深圳证券交易所规定和《广东世荣兆业股份有限公司章程》规定执行。

**第二十四条** 本制度由公司董事会负责解释。

**附件：**

- 1、广东世荣兆业股份有限公司投资者投诉登记表（格式）
- 2、广东世荣兆业股份有限公司投资者投诉处理工作台账（格式）

附件 1:

广东世荣兆业股份有限公司投资者投诉登记表

投诉编号:

|        |                           |    |  |
|--------|---------------------------|----|--|
| 投诉日期   | ____年____月____日____时____分 |    |  |
| 姓名     |                           | 性别 |  |
| 身份证明号码 |                           |    |  |
| 联系电话   |                           |    |  |
| 邮箱     |                           |    |  |
| 投诉事项   |                           |    |  |
| 处理安排   |                           |    |  |
| 备注事项   |                           |    |  |
| 经办人    |                           |    |  |

附件 2:

## 广东世荣兆业股份有限公司投资者投诉处理工作台账

| 投诉编号 | 投诉事项 | 是否受理 | 受理情况<br>通知时间<br>及方式 | 处理过程及结果 | 责任追究情况 | 处理结果<br>通知时间<br>及方式 | 投诉人对处理结果的反馈意见 | 备注<br>事项 | 经办人<br>签字 | 主管责任<br>人签字 |
|------|------|------|---------------------|---------|--------|---------------------|---------------|----------|-----------|-------------|
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |
|      |      |      |                     |         |        |                     |               |          |           |             |