

易事特集团股份有限公司

投资者投诉管理制度

（二〇二五年十月修订）
（经公司第七届董事会第十二次会议审议通过）

第一条 为规范易事特集团股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，及时、公正地处理投资者投诉，维护公司信誉，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及国务院办公厅国办发〔2013〕110号《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》《深圳证券交易所投资者服务热线工作实施办法》等相关法律、法规，特制定本制度。

第二条 投诉的来源包括来信、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉。

第三条 董事会办公室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。设主管负责人和投诉处理工作人员各一名。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。

第四条 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，并如实填写《投资者投诉登记表》，详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。

第五条 对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量当场处理和答复，并将处理情况报告董事会办公室；不能当场解决的投诉，向分管部门负责人汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报董事会协调解决。

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个工作日办结，并及时通知投诉人。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 对于“12386”热线投诉转办件，如果情况复杂，不能在十五个工作日内办结的，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。

第十条 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。

第十一条 董事会办公室应定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉，确定管理环节中存在的缺陷和漏洞，通报相关部门并报送董事会。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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。

易事特集团股份有限公司

2025 年 10 月