

索菲亚家居股份有限公司

投资者投诉管理制度

第一条 为规范索菲亚家居股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理程序，更好地及时、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》及中国证券监督管理委员会《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律法规及规章制度以及广东证监局和深圳证券交易所关于保护投资者合法权益工作的相关要求，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。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。

第三条 投资者投诉的渠道包括来信（邮寄、传真或电子邮件）、来电、来访，证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉。

第四条 投资者投诉处理工作为投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司应加强人员培训，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，确保投资者投诉处理机制运转有效。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。

第五条 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。证券事务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。

第六条 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，公司应当积极支持配合。

投资者与公司发生纠纷的，双方可以自行协商解决、向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，公司应当积极配合。

第七条 证券事务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，并做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，证券事务室应向董事会及董事会秘书汇报，及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第八条 证券事务室接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第九条 在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的，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，不能在上述期限内办结的，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，并告诉投诉人延期理由。

第十条 证券事务室工作人员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，应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十一条 证券事务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。

第十二条 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。

第十三条 证券事务室应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、投诉人、联系方式、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整理归档。

第十四条 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。

第十五条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应按照监管部门交办（转办）要求办理。

第十六条 本制度未尽事宜或与国家有关法律法规、中国证券监督管理委员会和深圳证券交易所发布的规范性文件有冲突或不一致时，则按相关法律法规、中国证券监督管理委员会和深圳证券交易所发布的规范性文件的规定执行。

第十七条 本制度由公司董事会负责修订并解释。

第十八条 本制度由第六届董事会第六次会议修订，自修订之日起实施。

索菲亚家居股份有限公司董事会

二〇二五年十月二十七日