

河南明泰铝业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范河南明泰铝业股份有限公司（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，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等法律、行政法规、部门规章、规范性文件及《河南明泰铝业股份有限公司章程》（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的投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品质量、合同纠纷、劳资纠纷等生产经营相关问题的投诉不属于本制度范围。

第三条 公司依法承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、妥善处理投资者诉求，切实保护投资者合法权益。

第二章 工作机制

第四条 公司对投资者公开投诉受理的渠道包括：电话、信函、电子邮件、来访以及证券监督管理机构和其他部门、单位转办的投诉，投资者可以通过上述任何一种方式向公司提出投诉。

第五条 公司分管投资者投诉的责任人为董事会秘书。证券部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）承接中国证券监督管理委员会“12386 服务平台”的转办件及其他间接投诉；
- （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 证券部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。

第七条 证券部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。

第八条 证券部应当排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，公司应制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投诉处理

第九条 证券部接到投诉后，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。除直接处理完毕的以外，公司应自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第十条 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；
- （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》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）投资者专线电话无人接听；
- （七）其他损害投资者合法权益的行为。

第十一条 公司应当及时作出投资者投诉事项的答复处理，并通过适当的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，应立即处理，当场答复；无法立即处理的，应当在受理后合理期限内办结并向投诉人告知处理结果。

第十二条 公司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。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，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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十三条 公司处理投诉事项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。

第十四条 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，公司应当维稳，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。

第四章 附 则

第十五条 本制度未尽事宜，依照有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的规定执行。本制度与有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的规定不一致的，以有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第十六条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释。

第十七条 本制度自公司董事会审议通过之日起施行。

河南明泰铝业股份有限公司

二〇二六年八月