

鲁泰纺织股份有限公司投资者关系管理制度

(第十届董事会第六次会议修订)

第一章 总则

第一条 为进一步加强鲁泰纺织股份有限公司(以下简称“公司”)与投资者和潜在投资者(以下统称“投资者”)之间的沟通,加深投资者对公司的了解和认同,促进公司和投资者之间长期、稳定的良性关系,促进公司完善治理结构,提升公司投资价值,实现公司价值最大化和股东利益最大化,根据《中华人民共和国公司法》(以下简称《公司法》)、《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)、《深圳证券交易所股票上市规则》(以下简称《股票上市规则》)、《上市公司与投资者关系工作指引》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等有关法律、法规、规范性文件以及《鲁泰纺织股份有限公司章程》(以下简称《公司章程》)的有关规定,结合公司实际情况,制定本管理办法。

第二条 投资者关系管理是指公司通过充分地信息披露与交流,并运用资本市场推介的原理加强公司与投资者及潜在投资者之间的沟通,促进投资者对公司的了解和认同,提升公司治理水平,以实现公司整体利益最大化和保护投资者合法权益的长期的战略管理行为。

第三条 公司投资者关系管理工作应严格遵守《公司法》《证券法》等有关法律、法规及证监会和深圳证券交易所有关业务规则的规定,不得在投资者关系活动中以任何方式发布或者泄露未公开重大信息。

第四条 公司投资者关系管理工作应体现公平、公正、公开原则,平等对待全体投资者,保障所有投资者享有知情权及其他合法权益。

第五条 公司的投资者关系管理工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况,避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第六条 公司的投资者关系管理实行董事长负责制,董事会是投资者关系管理的决策机构,负责制定公司投资者关系管理的制度,并负责检查考核投资者关系管理工作的落实、运行情况。

第七条 公司监事会是投资者关系管理的监督机构，负责监督公司是否按有关法律法规有效地开展投资者关系管理。

第八条 公司董事长为投资者关系管理的第一责任人，董事会秘书是公司的投资者关系管理负责人，在投资者关系活动中代表公司发言，同时作为公司投资者投诉处理工作的主要负责人；公司证券部是投资者关系管理的职能部门，在董事会秘书的领导下，负责组织实施公司的投资者关系管理工作，同时是负责处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。

第九条 公司董事、监事和其他高级管理人员以及公司的其他职能部门、各分子公司、全体员工应积极参与并主动配合公司证券部搞好投资者关系管理工作。

投资者关系管理工作的基本原则是：

1.充分披露信息原则。除强制的信息披露以外，公司可主动披露投资者关心的其他相关信息；

2.合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、法规及证监会、深圳证券交易所对上市公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时。在开展投资者关系工作时应注意尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露；

3.投资者机会均等原则。公司通过股东大会、网站、分析师说明会、业绩说明会、路演、一对一沟通、现场参观和电话咨询等方式进行投资者关系活动时，应平等对待全体投资者，为中小投资者参与活动创造机会，保证相关沟通渠道的畅通，避免进行选择性地信息披露；

4.诚实守信原则。公司的投资者关系工作应客观、真实和准确，避免过度宣传和误导；

5.高效低耗原则。选择投资者关系工作方式时，公司应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本；

6.互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，受理投资者的投诉，及时给予反馈，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

第十条 公司以及董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作，应当遵守法律法规和深圳证券交易所其他相关规定，体现公平、公正、

公开原则，客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，不得出现以下情形：

- （一）透露或通过符合条件媒体以外的方式发布尚未公开披露的重大信息；
- （二）发布含有虚假或者引人误解的内容，作出夸大性宣传、误导性提示；
- （三）对公司股票及其衍生产品价格作出预期或者承诺；
- （四）歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为；
- （五）其他违反信息披露规则或者涉嫌操纵证券市场、内幕交易等违法违规行为。

第十一条 公司开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容，不得以任何方式透露或者泄露未公开披露的重大信息。

投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，公司应当告知投资者关注公司公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

公司不得以投资者关系管理活动中的交流代替正式信息披露。公司在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即通过符合条件媒体发布公告，并采取其他必要措施。

第二章 投资者关系管理职能部门的职责

第十二条 投资者关系工作包括的主要职责是：

1.分析研究。统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；持续关注投资者及媒体的意见、建议和报道等各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层；

2.沟通与联络。整合投资者所需信息并予以发布；举办分析师说明会等会议及路演活动，接受分析师、投资者和媒体的咨询；接待投资者来访，与机构投资者及中小投资者保持经常联络，提高投资者对公司的参与度；

3.公共关系。建立并维护与证监会、深圳证券交易所、行业协会、媒体以及其他上市公司和相关机构之间良好的公共关系；在涉讼、重大重组、关键人员的变动、股票交易异动以及经营环境重大变动等重大事项发生后配合公司相关部门提出并实施有效处理方案，积极维护公司的公共形象；

4.投诉与反馈。接受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方面的投诉，积极妥善地解决投资者合理诉求，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保护公司的信誉不受损害；

5.有利于改善投资者关系的其他工作。

第十三条 公司证券部作为投资者关系管理的职能部门和处理投资者投诉的主要责任部门，其投资者关系管理的日常工作包括：

1.应建立良好的内部协调机制和信息采集制度，汇集公司生产、经营、财务、诉讼等相关信息，根据法律、法规和上市规则的要求和公司信息披露、投资者关系管理的相关规定，及时进行披露；对于上述信息的采集，公司各部门及下属公司应积极配合；

2.筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会并准备会议资料；

3.主持年报、半年报、季报的编制、设计、印刷和寄送工作；

4.拟订、修改有关信息披露和投资者关系管理的制度，报公司董事会批准后实施；

5.通过电话、传真、电子邮件、接待来访等方式回答投资者的咨询，接待投资者来访，与机构投资者及中小投资者保持经常联络，提高投资者对公司的参与度；

6.在网上披露公司信息，方便投资者查询；

7.跟踪、学习和研究公司的发展战略、经营状况、行业动态和相关法规，并通过适当的方式与投资者沟通；

8.与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常联系，提高投资者对公司的关注度；

9.与证券监管部门、深圳证券交易所和行业协会、媒体以及其他上市公司和相关机构等保持接触，形成良好的沟通关系；在涉讼、重大重组、关键人员的变动、股票交易异动以及经营环境重大变动等重大事项发生后配合公司相关部门提出并实施有效处理方案，积极维护公司的公共形象；

10.定期或在出现重大事件时组织分析师说明会、网络会议、路演等活动，与投资者进行沟通；

11.调查研究公司的投资者关系状况，统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；持续关注投资者及媒体的意见、建议和报道等各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层；

12.有利于改善投资者关系的其它工作。

第十四条 作为面对投资者的窗口，代表着公司在投资者中的形象，从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能：

1.对公司有全面的了解，包括产业、产品、技术、生产流程、管理、研发、市场营销、财务、人事等各个方面；

2.良好的知识结构，熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规；

3.熟悉证券市场，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

4.具有良好的沟通和市场营销技巧；

5.具有良好的品行，诚实信用，有较强的协调能力和心理承受能力；

6.有较强的写作能力，能够撰写年报、半年报、季报等。

第十五条 公司应当对董事、监事、高级管理人员及相关员工进行投资者关系管理相关知识的培训，提高其与特定对象进行沟通的能力，增强其对相关法律法规、业务规则和规章制度的理解，树立公平披露意识。在开展重大的投资者关系促进活动时，还应当举行专门的培训活动。

第十六条 除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、监事、高级管理人员和员工应当避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第三章 投资者关系管理工作的载体

第十七条 公司开展投资者关系管理工作的载体主要包括但不限于以下各项：

1.根据法律、法规和深圳证券交易所规定，公司应将拟披露的信息第一时间在《公司章程》规定的披露报刊和巨潮资讯网 <http://www.cninfo.com.cn> 上公布。

2.公司董事会秘书的电子信箱：zhangkeming@ltd.com.cn；

3.电话咨询：公司证券部的联系电话 0533-5285166、传真 0533-5418805；

4.年度股东大会和临时股东大会；

5.投资者见面会或投资者恳谈会；

- 6.路演推介活动或网上路演推介会；
- 7.公司董事会秘书或公司证券部人员直接接待机构或个人投资者的来访；
- 8.公司高管人员直接接受媒体的采访；
- 9.新闻发布会；
- 10.现场参观；
- 11.邮寄资料；
- 12.其他有利于公司与投资者之间相互沟通的载体和活动方式。

第四章 信息披露

第十八条 合格的信息披露是投资者关系管理工作的基础，公司应当严格执行《鲁泰纺织股份有限公司信息披露管理制度》和《公司章程》有关规定，搞好公司的信息披露工作。

第十九条 公开信息披露系指证券法规赋予上市公司持续信息披露责任。公司必须按“真实、准确、完整、及时”的要求，切实做好公开信息披露工作。公司董事会全体成员必须保证信息披露内容真实、准确、完整，没有虚假、严重误导性陈述或重大遗漏，并就此保证承担个别和连带责任。

第二十条 法律、法规及规章所规定的上市公司必须披露的信息是对公司信息披露的最低要求，凡对投资者投资决策有重大影响的信息，不论法律法规及规章有无规定，公司均应积极地向投资者披露。但法律法规允许保护商业秘密及其他非公开信息除外。

第二十一条 公司在进行公开信息披露时，应遵循以下四项原则：

- 1.充分披露投资者关心的与公司相关的信息的原则；
- 2.严格遵守国家法律、法规及交易所对上市公司信息披露各项规定的原则；
- 3.平等对待所有投资者的原则；
- 4.高效率、低成本的原则。

第二十二条 公司（包括其董事、监事、高级管理人员及其他代表公司的人员）、相关信息披露义务人接受特定对象的调研、沟通、采访等活动，或进行对外宣传、推广等活动时，不得以任何形式披露、泄露未公开重大信息，只能以已

公开披露信息和未公开非重大信息作为交流内容。否则，公司应当立即公开披露该未公开重大信息。

公司应当尽量避免在年度报告、半年度报告披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第二十三条 公司与特定对象进行直接沟通前，应当要求特定对象签署承诺书，承诺书至少应当包括下列内容：

（一）不故意打探公司未公开重大信息，未经公司许可，不与公司指定人员以外的人员进行沟通或问询；

（二）不泄漏无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或建议他人买卖公司股票及其衍生品种；

（三）在投资价值分析报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；

（四）在投资价值分析报告、新闻稿等文件中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

（五）承诺投资价值分析报告、新闻稿等文件在对外发布或使用前知会公司；

（六）明确违反承诺的责任。

第二十四条 公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动开始前，应当事先确定提问的可回答范围。提问涉及公司未公开重大信息或者可以推理出未公开重大信息的，公司应当拒绝回答。

第二十五条 公司举行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动，为使所有投资者均有机会参与，可以采取网上直播的方式。采取网上直播方式的，公司应当提前发布公告，说明投资者关系活动的时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等。

第二十六条 在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后二个交易日内，公司应当编制投资者关系活动记录表，并将该表及活动过程中使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）及时在深圳证券交易所投资者关系互动平台（以下简称“互动平台”）刊载，同时在公司网站刊载。活动记录表至少应当包括以下内容：

（一）活动参与人员、时间、地点、形式；

- (二) 交流内容及具体问答记录；
- (三) 关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明；
- (四) 活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- (五) 深圳证券交易所要求的其他内容。

第二十七条 公司在投资者关系活动中，无论以任何方式发布了法规和规则规定应披露的重大信息，应及时向深圳证券交易所报告，并在下一交易日开市前进行正式披露。

第五章 投资者关系活动

第二十八条 在不泄露公司商业秘密的前提下，公司应当就以下方面的内容积极主动地与投资者进行沟通：

- 1.公司的发展战略、经营理念、经营宗旨；
- 2.法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；
- 3.公司经营、管理、财务及运营过程中的动态信息，包括公司的生产经营、财务状况、管理层变动、经营业绩、分红派息、募集资金使用、重大投资、重大技术改造、资产出售及收购、重大关联交易、重大诉讼及仲裁、修改《公司章程》、控股股东变化、持有公司 5% 以上股份的股东增减股份情况、更换会计师事务所情况等公司运营过程中的各种信息；
- 4.企业文化建设；
- 5.就投资者涉投资者权益保护等相关方面的投诉，及时受理，积极妥善解决。
- 6.配合证券、金融监管部门防范风险，积极宣传防止非法证券、期货、非法集资，配合进行投资者教育；
- 7.企业外部环境和其他信息。

第二十九条 公司应当通过以下几种方式与投资者及时、深入和广泛的沟通，并应特别注意使用互联网络提高沟通的效率，降低沟通的成本：

- 1.公告，包括定期报告和临时报告；
- 2.在年度股东大会和临时股东大会召开前应做好会务筹备工作，在公司条件允许的情况下应尽可能地为各方投资者参加股东大会提供便利；

3.在做好日常投资者来电、来函和来访的接待处理工作中，接待人员应热情、耐心地回答投资者的提问，在不违反信息披露原则的情况下尽可能多的向投资者提供信息；

4.当公司发生重大事件（如融资、资产重组、业绩波动等）或股票交易出现异常情况时，可以通过举办投资者见面会、恳谈会，或新闻发布会，充分利用媒体采访和报道，以帮助投资者尤其是机构投资者正确、完整地了解公司的真实情况；

5.在合适的条件下，邀请投资者、分析师和媒体记者参观访问公司，或者召开分析师会议和说明会；促进证券市场相关人士对公司生产经营和业务发展的深入了解；

6.积极加强公司网站建设，建立网络沟通平台，开辟专门的投资者关系管理栏目，及时更新有关信息，为投资者获取公司信息建立最为方便、快捷的通道；

7.一对一沟通；

8.邮寄资料、广告、宣传单或者其他宣传材料；

9.路演；

10.其他符合法律、法规和证券监管部门、深圳证券交易所规定的方式。

第三十条 机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，公司应合理、妥善地安排参观过程，避免参观者有机会获取未公开重大信息。

第三十一条 公司应当加强与中小投资者的沟通和交流，建立和投资者沟通的有效渠道，定期与投资者见面。公司可以在年度报告披露后十五个交易日内举行年度报告说明会，由公司董事长（或者总裁）、财务负责人、独立董事、董事会秘书、保荐代表人出席，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明。

公司拟召开年报说明会的，应当至少提前二个交易日发布召开通知，说明召开日期及时间、召开方式（现场/网络）、召开地点或者网址、公司出席人员名单等。

第三十二条 股东大会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

第三十三条 公司在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或咨询电话号码发生变更后，公司将及时进行公告。

公司应当及时更新公司网站，更正错误信息，并以显著标识区分最新信息和历史信息，避免对投资者决策产生误导。

第三十四条 公司向机构投资者、分析师或新闻媒体等特定对象提供已披露信息等相关资料的，如其他投资者也提出相同的要求，公司平等予以提供。

第三十五条 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站，不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司公告。公司应明确区分宣传广告与媒体的报道，不应以宣传广告材料以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

第三十六条 公司通过互动平台与投资者交流，指派或授权董事会秘书或者证券事务代表负责查看互动平台上接收到的投资者提问，依照深圳证券交易所《股票上市规则》等相关规定，根据情况及时处理互动平台的相关信息。

公司应当充分关注互动易收集的信息以及其他媒体关于本公司的报道，充分重视并依法履行有关公司的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

第三十七条 公司通过互动平台就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细的分析、说明和答复。对于重要或具普遍性的问题及答复，公司将加以整理并在互动平台以显著方式刊载。

公司在互动平台刊载信息或者答复投资者提问等行为不能替代应尽的信息披露义务，公司不得在互动平台就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资者提问进行回答。

公司对于互动易涉及市场热点问题的答复应当谨慎、客观、具有事实依据，不得利用互动易平台迎合市场热点、影响公司股价。

第三十八条 公司进行投资者关系活动应建立完备的投资者关系管理档案制度，投资者关系管理档案至少应包括下列内容：

（一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；

- (二) 投资者关系活动的交流内容；
- (三) 未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；
- (四) 其他内容。

投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类，将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管，保存期限不得少于3年。

第六章 投资者说明会

第三十九条 公司召开投资者说明会的，应当采取便于投资者参与的方式进行。公司应当在投资者说明会召开前发布公告，说明投资者关系活动的时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等。投资者说明会原则上应当安排在非交易时段召开。

公司应当在投资者说明会召开前以及召开期间为投资者开通提问渠道，做好投资者提问征集工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

第四十条 参与投资者说明会的公司人员应当包括公司董事长（或者总经理）、财务负责人、独立董事和董事会秘书。公司处于持续督导期内的，鼓励保荐代表人或独立财务顾问主办人参加。

第四十一条 除依法履行信息披露义务外，公司应当积极召开投资者说明会，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。存在下列情形的，公司应当及时召开投资者说明会：

- (一) 公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- (二) 公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- (三) 公司股票交易出现相关规则规定的异常波动，公司核查后发现存在未披露重大事件的；
- (四) 公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；
- (五) 公司在年度报告披露后，按照中国证监会和深圳证券交易所相关规定应当召开年度报告业绩说明会的；
- (六) 其他按照中国证监会和深圳证券交易所规定应当召开投资者说明会的情形。

第七章 接受调研

第四十二条 公司接受从事证券分析、咨询及其他证券服务的机构及个人、从事证券投资的机构及个人（以下简称调研机构及个人）的调研时，应当妥善开展相关接待工作，并按规定履行相应的信息披露义务。

第四十三条 公司、调研机构及个人不得利用调研活动从事市场操纵、内幕交易或者其他违法违规行为。

第四十四条 公司控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及其他员工在接受调研前，应当知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加。

第四十五条 公司与调研机构及个人进行直接沟通的，除应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形外，应当与调研机构及个人签署承诺书。

承诺书至少应当包括下列内容：

（一）不故意打探公司未公开重大信息，未经公司许可，不与公司指定人员以外的人员进行沟通或者问询；

（二）不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或者建议他人买卖公司股票及其衍生品种；

（三）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；

（四）在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

（五）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在对外发布或者使用前知会公司；

（六）明确违反承诺的责任。

第四十六条 公司应当要求调研机构及个人将基于交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在发布或者使用前知会公司。

公司在核查中发现前条所述文件存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，对方拒不改正的，公司应当及时对外公告进行说明；发现前述文件涉及未公开重大信息的，应当立即向深圳证券交易所报告并公告，同时要求调研机构及个人在

公司正式公告前不得对外泄露该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或者建议他人买卖公司股票及其衍生品种。

第四十七条 公司应当就调研过程和交流内容形成书面调研记录，现场调研的人员和董事会秘书应当签字确认，具备条件的，可以对调研过程进行录音录像。

第四十八条 公司接受新闻媒体及其他机构或者个人调研或采访，参照本章规定执行。

公司控股股东、实际控制人接受与公司相关的调研或采访，参照本章规定执行。

第八章 投资者关系管理从业人员任职要求

第四十九条 公司从事投资者关系工作的人员需要具备以下素质和技能：

- 1.全面了解公司各方面情况；
- 2.具备良好的知识结构，熟悉公司治理、财务会计等相关法律、法规和证券市场的运作机制；
- 3.具有良好的沟通和协调能力；
- 4.具有良好的品行，诚实信用。

第九章 投诉与处理

第五十条 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制。公司与投资者之间发生的纠纷，可以自行协商解决、提交证券期货纠纷专业调解机构进行调解、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

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方面的投诉。包括但不限于：

- 1.信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- 2.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；
- 3.关联交易信息披露和决策程序违规；
- 4.违规对外担保；
- 5.承诺未按期履行；

6.其他损害投资者合法权益的行为。

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工作制度适用范围。

第五十一条 公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、传真、信函、来访，投资者可以选择任何一种渠道向公司投诉并得到有效处理和反馈。

公司证券部接到投诉后，工作人员应核实投资者身份，详细记录投诉人联系方式、投诉事项、投诉意见等有关信息。

原则上不接受非公司证券投资者的投诉，但可将其作为潜在投资者意见记录在案，并视情况向董事会汇报。

第五十二条 公司应当按照法律法规、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，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保护公司的信誉不受损害。

第五十三条 公司处理投诉事项时应当遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应当公开披露信息的，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。

第五十四条 公司证券部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，要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第五十五条 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应自受理之日起 30 日内办结，并及时告知投诉人。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

第五十六条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在 30 日内办结的，工作人员应告知投诉人延期理由。

第五十七条 公司证券部定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，应当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。

第五十八条 公司证券部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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应

当立即向公司董事会报告，公司董事会应当立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第五十九条 公司证券部应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应当及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。档案保存时间至少两年。

第六十条 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，主要负责人应当到达现场，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。

第十章 附则

第六十一条 本制度未尽事宜，依照国家有关法律法规、监管机构的有关规定、《公司章程》执行。本制度与有关法律法规、监管机构的有关规定、《公司章程》的规定不一致时，按照法律法规、监管机构的相关规定、《公司章程》执行。

第六十二条 本制度解释权属于公司董事会，由监事会监督执行。

第六十三条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

鲁泰纺织股份有限公司董事会

2023年3月20日