

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



FOSHAN HAITIAN FLAVOURING AND FOOD COMPANY LTD.

佛山市海天調味食品股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：3288)

本公告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條而作出。

茲載列佛山市海天調味食品股份有限公司(「本公司」)在上海證券交易所網站(www.sse.com.cn)刊登的本公司董事會秘書工作制度(2025年8月修訂)、投資者關係管理辦法(2025年8月修訂)及投資者投訴處理工作制度(2025年8月修訂)，僅供參閱。

佛山市海天調味食品股份有限公司
董事會

香港，2025年8月28日

於本公告日期，本公司董事會成員包括：(i)執行董事程雪女士、管江華先生、黃文彪先生、文志州先生、廖長輝先生及代文先生；及(ii)獨立非執行董事張科春先生、屈文洲先生及丁邦清先生。

佛山市海天调味食品股份有限公司

董事会秘书工作制度

（2025 年 8 月修订）

第一章 总则

第一条 佛山市海天调味食品股份有限公司（以下简称“公司”）为提高公司治理水平，规范董事会秘书的选任、履职、培训和考核工作，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》等法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则的规定，以及《佛山市海天调味食品股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”），制订本制度。

第二条 公司设董事会秘书，公司董事会秘书为公司高级管理人员，对公司和董事会负责，承担法律、法规及《公司章程》对董事会秘书所要求的责任和义务，享有相应工作职权，忠实、勤勉地履行职责。

第三条 公司董事会秘书是公司与公司股票上市地证券监管机构之间的指定联络人，可以公司名义办理信息披露、公司治理、股权管理等其相关职责范围内的事务。

第四条 董事会办公室为董事会常设办事机构，由公司董事会秘书分管，处理公司规范运作、公司治理、信息披露、投资者关系管理等事务。

第二章 董事会秘书的任职条件和任免程序

第五条 公司董事会应当在原任董事会秘书离职后三个月内聘任董事会秘书。

- 第六条** 担任公司董事会秘书，应当具备以下条件：
- （一） 具有良好的职业道德和个人品质；
 - （二） 具备履行职责所必需的财务、管理、法律等专业知识；
 - （三） 具备履行职责所必需的工作经验；
 - （四） 取得上海证券交易所认可的董事会秘书资格证书；
 - （五） 符合公司股票上市地证券监管规则的相关要求。
- 第七条** 具有下列情形之一的人士不得担任公司董事会秘书：
- （一） 《公司法》规定不得担任公司高级管理人员的任何一种情形；
 - （二） 最近三年曾受中国证监会行政处罚；
 - （三） 被公司股票上市地证券监管机构公开认定为不适合担任上市公司董事、高级管理人员，期限尚未届满；
 - （四） 被中国证监会采取不得担任上市公司董事、高级管理人员的证券市场禁入措施，期限尚未届满；
 - （五） 最近三年曾受公司股票上市地证券监管机构公开谴责（或同等）或者三次以上通报批评（或同等）；
 - （六） 公司现任监事；
 - （七） 法律、法规、规范性文件或公司股票上市地证券监管机构认定不适合担任董事会秘书的其他情形。
- 第八条** 公司董事会秘书由董事会聘任或解聘。公司董事或其他高级管理人员可以兼任公司董事会秘书。董事兼任董事会秘书的，如某一行为需由董事、董事会秘书分别作出时，则该兼任董事及董事会秘书的人不得以双重身份作出。
- 第九条** 公司聘任董事会秘书后，应当及时公告并向上海证券交易所提交下列资料：

- (一) 董事会推荐书，包括董事会秘书符合任职条件的说明、现任职务、工作表现、个人品德等内容；
- (二) 董事会秘书个人简历和学历证明复印件；
- (三) 董事会秘书聘任书或者相关董事会决议；
- (四) 董事会秘书的通讯方式，包括办公电话、移动电话、传真、通信地址及专用电子邮箱地址等。

上述有关通讯方式发生变更时，公司应当及时向上海证券交易所提交变更后的资料。

第十条 公司解聘董事会秘书应当具备充足的理由，不得无故将其解聘。

董事会秘书被解聘或者辞职时，公司应当及时向上海证券交易所报告，说明原因并公告。董事会秘书可以就被公司不当解聘或者与辞职有关的情况，向上海证券交易所提交个人陈述报告。

第十一条 董事会秘书具有下列情形之一的，公司自相关事实发生之日起一个月内将其解聘：

- (一) 出现本制度第七条规定的任何一种情形；
- (二) 连续三个月以上不能履行职责；
- (三) 在履行职责时出现重大错误或疏漏，给公司、投资者造成重大损失；
- (四) 违反法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则和《公司章程》等，给公司、投资者造成重大损失。

第十二条 公司董事会秘书被解聘或辞职离任的，应当接受公司董事会的离任审查，并办理有关档案文件、具体工作的移交手续。

董事会秘书辞职后未完成上述报告和公告义务的，或者未完成离任审查、文件和工作移交手续的，仍应承担董事会秘书职责。

第十三条 公司董事会秘书空缺期间，公司董事会应当及时指定一名董事或高级管理人员代行董事会秘书的职责并公告，同时尽快确定董事会秘书的人选。公司指定代行董事会秘书职责的人员之前，由公司董事长代行董事会秘书职责。

公司董事会秘书空缺时间超过3个月的，董事长应当代行董事会秘书职责，并在6个月内完成董事会秘书的聘任工作。

第三章 董事会秘书的职权

第十四条 公司董事会秘书履行如下职责：

- （一） 负责公司信息披露事务，协调公司信息披露工作，组织制定公司信息披露事务管理制度，督促公司及相关信息披露义务人遵守信息披露相关规定；
- （二） 负责投资者关系管理，协调公司与证券监管机构、投资者及实际控制人、中介机构、媒体等之间的信息沟通；
- （三） 筹备组织董事会及专门委员会会议和股东会会议，参加股东会会议、董事会会议及高级管理人员相关会议，负责董事会会议记录工作并签字；
- （四） 负责公司信息披露的保密工作，在未公开重大信息泄露时，按照公司股票上市地证券监管规则的要求进行报告和/或披露；
- （五） 负责公司内幕知情人登记报备工作；
- （六） 关注媒体报道并主动求证真实情况，督促公司等相关主体及时回复公司股票上市地证券监管机构问询；

- (七) 组织公司董事、高级管理人员就相关法律法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则相关规定进行培训，协助前述人员了解各自在信息披露中的职责；
- (八) 督促董事、高级管理人员遵守法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则和《公司章程》的规定，切实履行其所作出的承诺；在公司决策过程中提供合规及管治方面的意见，在知悉公司、董事、高级管理人员作出或者可能作出违反有关规定的决议时，应当予以提醒；
- (九) 负责公司股票及其衍生品种变动管理事务；
- (十) 相关法律法规、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则和《公司章程》要求履行其他职责。

第十五条 公司董事会秘书应协助公司董事会加强公司治理机制建设，包括：

- (一) 帮助公司建立及维持稳健有效的企业管治框架，定期检查企业管治程序是否符合相关规定，建立健全公司内部控制制度；
- (二) 积极推动公司避免同业竞争，减少并规范关联交易事项；
- (三) 积极推动公司建立健全激励约束机制；
- (四) 积极推动公司承担社会责任。

第十六条 公司董事会秘书负责公司股权管理事务，包括：

- (一) 保管公司股东持股资料；
- (二) 办理公司限售股相关事项；
- (三) 督促公司董事、高级管理人员及其他相关人员遵守公司股份买卖相关规定；
- (四) 其他公司股权管理事项。

第十七条 公司董事会秘书应协助公司董事会制定公司资本市场发展战略，协助筹划或者实施公司资本市场再融资或者并购重组事务。

第十八条 公司应当为董事会秘书履行职责提供便利条件，公司董事、财务负责人及其他高级管理人员和相关工作人员应当支持、配合董事会秘书的工作。

第十九条 公司董事会秘书为履行职责，有权了解公司的财务和经营情况，参加涉及信息披露的有关会议，查阅相关文件，并要求公司有关部门和人员及时提供相关资料和信息。

第二十条 公司召开涉及公司重大事项的会议，应及时告知董事会秘书列席，并提供会议资料。

第二十一条 公司董事会秘书在履行职责的过程中受到不当妨碍或者严重阻挠时，可以向公司股票上市地证券监管机构报告。

第二十二条 公司董事会秘书应当与公司签订保密协议，承诺在任期期间及离任后，持续履行保密义务直至有关信息对外披露为止，但涉及公司违法违规行为的信息不属于前述应当履行保密义务的范围。

第二十三条 公司董事会应聘请证券事务代表，协助公司董事会秘书履行职责。

董事会秘书不能履行职责或经董事会秘书授权时，证券事务代表应当代为履行职责。在此期间，并不当然免除董事会秘书对其职责所负有的责任。

证券事务代表的任职条件、聘任程序参照本制度关于董事会秘书的任职条件、聘任程序的规定。

第四章 董事会秘书的培训

第二十四条 公司董事会秘书候选人或证券事务代表候选人应参加上海证券交易所认可的资格培训，培训时间原则上不少于36个课时，并取得董事会秘书资格培训合格证书。

第二十五条 公司董事会秘书每年须参加不少于15小时符合香港联合交易所有限公司要求的相关专业培训，且原则上每两年至少参加一次由上海证券交易所举办的董事会秘书后续培训。

公司董事会秘书被上海证券交易所通报批评的，应参加上海证券交易所举办的最近一期董事会秘书后续培训。

第五章 董事会秘书的考核

第二十六条 董事会秘书应严格履行职责，接受公司对其进行的绩效评价与考核。

第二十七条 董事会秘书根据相关规定，接受中国证监会和公司股票上市地证券监管机构的指导与考核。

第六章 附则

第二十八条 本制度未尽事宜，按照相关法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则以及《公司章程》的规定执行，本制度如与国家日后颁布的法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则以及修订后的《公司章程》的规定执行。

第二十九条 本制度由公司董事会解释和修订。

第三十条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

佛山市海天调味食品股份有限公司

投资者关系管理办法

(2025 年 8 月修订)

第一章 总则

第一条 为了促进佛山市海天调味食品股份有限公司（以下称“公司”）的诚信自律、规范运作，保持公司诚信、公正、透明的对外形象，加强与投资者之间的信息沟通，促进投资者对公司的了解和认同，更好地服务于投资者，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会（以下称“中国证监会”）颁布的相关上市公司信息披露的规定、《上市公司投资者关系管理工作指引》、《上海证券交易所股票上市规则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（以下称“《上市规则》”）及其他适用法律、法规、规范性文件以及《佛山市海天调味食品股份有限公司章程》（以下称“《公司章程》”）的规定，结合公司实际情况，特制定本办法。

第二条 投资者关系管理是指公司通过便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对上市公司的了解和认同，以提升上市公司治理水平和企业整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第三条 投资者关系管理的基本原则：

（一） 合规性原则：公司投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度，以及行业

普遍遵守的道德规范和行为准则；

- (二) 平等性原则：公司开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利；
- (三) 主动性原则：公司应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求；
- (四) 诚实守信原则：公司在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态；
- (五) 高效低耗原则：既要保证信息的时效性又要提高沟通效率，控制沟通成本；
- (六) 保密性原则：与投资者进行信息沟通不得影响公司生产经营，不得泄露商业秘密和非公开披露的信息。

第二章 投资者关系管理的对象及内容

第四条 投资者关系管理工作的对象包括：公司股东（包括现时的股东和潜在的股东）、基金等投资机构、证券分析师、财经媒体、监管部门及其他相关的境内外相关人员或机构。如无特别说明，本办法所称的投资者为上述人员或机构的总称。

第五条 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容主要包括：

- (一) 公司的发展战略，包括公司的发展方向、发展规划、竞争战略和经营方针等；
- (二) 法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；
- (三) 公司依法可以披露的经营管理信息，包括生产经营状况、财务状况、新产品或新技术的研究开发、经营业绩、股利分配等；
- (四) 公司的环境、社会和治理信息；

- (五) 股东权利行使的方式、途径和程序等;
- (六) 投资者诉求处理信息;
- (七) 公司依法可以披露的重大事项, 包括公司的重大投资及其变化、资产重组、收购兼并、对外合作、对外担保、重大合同、关联交易、重大诉讼或仲裁、管理层变动以及大股东变化等信息;
- (八) 企业文化建设;
- (九) 公司依法可以披露的其他相关信息。

第三章 投资者关系管理的组织机构和职能

第六条 董事长是公司投资者关系管理工作第一责任人, 主持参加重大投资者关系活动, 包括股东会、业绩发布会、新闻发布会、路演推介、重要境内外资本市场会议和重要的财经媒体采访等。董事长不能出席的情况下, 除法律法规或公司章程另有规定外, 由总裁或董事会秘书主持或参加重大投资者关系活动。

董事长列席年度股东会, 并安排相关董事会专门委员会委员, 或其授权代表在年度股东会上回答提问。

公司为股东特别是中小股东参加股东会提供便利, 为投资者发言、提问以及与公司交流提供必要的时间。股东会应当提供网络投票的方式。

第七条 董事会秘书负责公司投资者关系管理的全面统筹、协调与安排, 主要职责包括:

- (一) 负责组织、拟定、实施公司投资者关系计划, 拟定投资者关系管理制度, 建立工作机制;
- (二) 协调和组织公司信息披露事项;

- (三) 全面统筹、安排并参加公司重大投资者关系活动；
- (四) 组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给公司董事会以及管理层；
- (五) 管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- (六) 保障投资者依法行使股东权利；
- (七) 配合支持投资者保护机构开展维护投资者合法权益的相关工作；
- (八) 统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- (九) 制定公司投资者关系管理的评价及考核体系；
- (十) 为公司重大决策提供参谋咨询；
- (十一) 向公司高级管理层介绍公司信息披露的进展情况及资本市场动态；
- (十二) 根据需要安排对公司高级管理人员和投资者关系管理人员进行培训等；
- (十三) 开展有利于改善投资者关系的其他活动。

公司董事长及其他董事会成员、总裁及公司指定的其他高级管理人员、投资者关系管理部门等应当在接待投资者、证券分析师或接受媒体访问前，应当从信息披露的角度征询董事会秘书的意见。

第八条

董事会办公室是公司投资者关系管理部门。投资者关系管理部门是公司董事会负责投资者关系管理的办事机构，是公司投资者关系管理的职能部门。

投资者关系管理部门是公司投资者沟通的基本桥梁，是公司搜集与整理公开披露信息的综合性平台，是公司公开披露信息的唯一提供者，是公司组织投资者活动、接待投资者的唯一部门。

投资者关系管理部门在董事会秘书的领导下开展投资者关系管理

工作，与投资者保持良好的日常沟通与交流；具体落实公司各项投资者关系活动；及时总结并汇报资本市场动态及投资者对行业与公司的看法及建议；参加公司重要会议，参与公司重要决策，发挥参谋咨询的作用。

第九条 投资者关系管理部门配备必要的通讯设备和计算机等办公设备及交通工具，保持公司网络和对外咨询电话的畅通。

第十条 在日常投资者关系管理工作中，投资者关系管理部门的主要工作内容

内容包括：

- （一） 汇集公司财务、业务、法律等相关信息，组织、协调定期报告和临时报告等的编制，根据公司证券上市地的法律、法规、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，及时进行统一披露；
- （二） 拟定投资者关系管理的有关制度，报董事会批准实施；
- （三） 建立上市公司法律法规库，为领导决策提供支持；
- （四） 组织公司职能部门，通过电话、电子邮件、传真、接待来访等形式回答投资者的咨询，并调查研究公司与投资者关系状况；
- （五） 定期或者在必要时，组织证券分析师和相关中介机构分析会、网络会议、业绩路演、投资者见面会等活动，与投资者进行沟通；
- （六） 在公司网站设立投资者关系管理专栏，同步披露公司公告、定期报告等公开信息，方便投资者查询；
- （七） 设立投资者关系热线，由专人值守，以便投资者咨询；
- （八） 与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持联系，提高市场对公司的关注度；
- （九） 加强与媒体的合作，跟踪并引导媒体的报道，安排高级管理人员和其他主要人员的采访、报道；

- (十) 与监管部门、行业协会、交易所等保持良好的合作、交流和沟通，安排公司代表出席有关会议，维护公司形象，形成良好的沟通关系；
- (十一) 与公司法律事务部合作处理有关投资者及其他证券事务的诉讼；
- (十二) 知悉并参与公司可能引致信息披露义务的重大事项，如重组、兼并、收购、重大合同或协议，并提供参考意见；
- (十三) 建立投资者关系管理档案，按月对公司投资者变化情况进行汇总，对投资者持股出现的异常情况及时上报公司董事会，并按《上市规则》有关规定履行信息披露义务；
- (十四) 按月汇总投资者咨询情况，对投资者关注的共同性问题及时上报公司董事会，以便公司进行分析和研究，进一步加强公司管理，实现公司价值的最大化，最大程度地保护投资者的利益。

第十一条 公司的其他各部门应为投资者关系管理部门提供数据信息。

财务部门负责定期提供信息披露和对外报送文件的财务相关信息。

董事会办公室负责定期提供信息披露和对外报送文件的业务相关信息。

公司其他各部门应根据投资者关系管理部门的工作需要提供必要的支持，包括但不限于资料搜集与整理、提供业务咨询意见等。

第十二条 公司的各部门、分公司、纳入合并会计报表范围的子公司，有义务协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作，并根据投资者关系管理部门的工作需要提供必要的支持，包括但不限于资料搜集与整理、提供业务咨询意见等。

第十三条 为投资者关系管理部门提供资料的各部门或子（分）公司，应对所提供资料的内容负责，应保证真实、准确、完整、及时。

第四章 投资者关系管理的方式和工作程序

第十四条 公司与投资者的沟通包括但不限于以下方式：

- （一）公告，包括定期报告和临时报告及通函（如适用）；
- （二）股东会；
- （三）公司网站；
- （四）电话、邮件、证券交易所投资者关系互动平台等各类渠道或平台交流；
- （五）媒体采访和报道；
- （六）邮寄资料；
- （七）实地考察和现场参观；
- （八）广告和其他宣传资料；
- （九）路演、业绩说明会、分析师会议、投资者调研、主题推介等；
- （十）走访投资者。

第十五条 对投资者的接待程序：

对于以电话、信函、传真、网站等形式提出问题的投资者，投资者关系管理部门应首先确定其来访意图。对于咨询公司投资信息的投资者，如果该等问题所涉及的信息为公开披露信息，应及时予以准确、完整的回答；如果该等问题所涉及的信息为非公开披露信息，应委婉谢绝并告知理由。对于探询公司敏感信息的投资者，如果公司有统一答复的，应按照统一答复及时回答；如果公司没有统一答复的，应委婉谢绝并告知理由，对于投资者非常关心的重大问题应及时向董事会秘书报告。

对于实地拜访的投资者，按照如下程序接待：来访信息→了解确认来访意图和人员→安排接待方式和接待人员→接待准备和接待登记→接待、洽谈、回复等→投资者关系管理部门备案。对于重要的接待，应作接待记录、录音或录像。

第十六条 投资者接待工作由投资者关系管理部门统一协调，公司有关部门、单位应为接待投资者提供必要的工作条件。

第十七条 按照对等原则和重要性原则，安排公司高级管理人员会见投资者。到现场考察，需报请公司高级管理人员批准，并确定考察计划和陪同人员，被考察单位应积极配合。

第十八条 对投资者的信息披露应严格执行《佛山市海天调味食品股份有限公司信息披露管理制度》，保证公司对外信息披露的一致性和统一性。

第十九条 公司应制定统一的标记，使用统一规格和标识的信封、信函用纸、传真封页和名片，树立良好的对外形象。

第二十条 在接待投资者、证券分析师时，若对于该问题的回答内容个别或综合地等同于提供未曾发布的股价敏感资料，任何人均必须拒绝回答。证券分析师要求提供或评论可能涉及公司未曾发布的股价敏感资料，也必须拒绝回答。

第二十一条 公司建立投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。

投资者关系管理档案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。

第二十二条 证券分析师或媒体记者误解了公司提供的任何信息以致在其分析报告或报道中出现重大错误的，投资者关系管理部门发现后应要求该证券分析师或媒体记者立即更正，并适当发布澄清公告。

第二十三条 公司不应评论证券分析师的分析报告或预测。对于证券分析师定期或不定期送达公司的分析报告并要求给予意见，公司必须拒绝。对报告中载有的不正确资料，而该等资料已为公众所知悉或不属于股价敏感资料，公司应通知证券分析师；若公司认为该等资料所包含的错误信息会涉及尚未公布的股价敏感资料，应当考虑公开披露有关资料并同时纠正报告。

第二十四条 在投资者关系管理活动中，公司及控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员和有关工作人员不得出现下列情形：

- （一）透露或者发布尚未公开的重大事件信息，或者与依法披露的信息相冲突的信息；
- （二）透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；
- （三）选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；
- （四）对公司证券价格作出预测或承诺；
- （五）未得到明确授权的情况下代表公司发言；
- （六）歧视、轻视等不公平对待中小股东或者造成不公平披露的行为；
- （七）违反公序良俗，损害社会公共利益；
- （八）其他违反信息披露规定，或者影响公司证券及其衍生品种正常交易的违法违规行为。

第五章 投资者关系管理部门工作人员行为准则

第二十五条 投资者关系管理部门是投资者了解公司情况的主要窗口，投资者关

系管理部门工作人员要热情、耐心、平等对待每一位投资者，并努力提高素质和技能：

- （一）全面了解公司发展战略、管理、市场营销、财务、人事状况以及公司所处行业的基本情况等各方面信息，准确把握与投资者交流时的信息披露尺度；
- （二）良好的专业知识结构、熟悉公司治理、财务会计和信息披露等相关法规和证券市场的运作机制；
- （三）具有较好的与投资者沟通的技能，有较强的协调能力；
- （四）诚实守信，有良好的执业操守，不利用工作便利为自己或他人谋求私利，不泄漏公司商业秘密和尚未公开披露的股价敏感信息。

第六章 附则

第二十六条 除非有特别说明，本办法所使用的术语与《公司章程》中该等术语的含义相同。

第二十七条 本办法未尽事宜，按照相关法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则以及《公司章程》的规定执行，本制度如与国家日后颁布的法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则以及修订后的《公司章程》的规定执行。

第二十八条 本办法自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

第二十九条 本办法的解释权及修订权归董事会。

佛山市海天调味食品股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

（2025年8月修订）

- 第一条** 为规范佛山市海天调味食品股份有限公司(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》及广东证监局《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》（广东证监[2014]28号）等相关法律、法规，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范围。
- 第三条** 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。
- 第四条** 公司董事会秘书办公室负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作。主要职责包括：
- （一）受理各种直接投诉；
 - （二）承接中国证监会转办件，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。
- 第五条** 公司董事会秘书办公室接到投诉后，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》。

- 第六条** 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，并将处理情况报告部门负责人；不能当场解决的投诉，向部门负责人或分管领导汇报解决；对重大或具有典型意义的投诉，应同时上报董事会。
- 第七条** 凡由董事会秘书办公室受理的投诉，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、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，自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。对于转办件，如果情况复杂，不能在 15 个工作日内办结的，工作人员应按照相关机构文件的要求做好延期申请和情况汇报工作。
- 第八条** 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。并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。
- 第九条** 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。
- 第十条** 董事会秘书办公室需建立投资者投诉处理工作台账，详细记载投诉日期、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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。
- 第十一条** 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。

第十二条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规、规范性文件、公司股票上市地证券监管规则和《公司章程》的规定。

第十三条 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。本制度的修订权归属董事会。