

山东省药用玻璃股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章总则

一、为规范山东省药用玻璃股份有限公司（以下简称“公司”）投资者关系管理工作，加强公司与投资者之间的信息沟通，完善公司治理结构，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，根据《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》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》等有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定，结合公司实际情况，制订本制度。

二、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，增进投资者对公司的了解和认同，以提升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。

三、投资者关系管理的基本原则：

1、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。

2、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。

3、主动性原则。公司积极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。

4、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。

四、公司控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作。

第二章 投资者关系管理的对象与工作内容

五、投资者关系管理的工作对象：

- 1、投资者；
- 2、证券分析师；
- 3、财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- 4、其他相关个人和机构。

六、公司投资者关系管理的主要内容包括：

- 1、公司的发展战略；
- 2、法定信息披露内容；
- 3、公司的经营管理信息；
- 4、公司的环境、社会和治理信息；
- 5、公司的文化建设；
- 6、股东权利行使的方式、途径和程序等；
- 7、投资者诉求处理信息；
- 8、公司正在或者可能面临的风险和挑战；
- 9、公司的其他相关信息。

七、公司通过多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、微信公众号、电话、电子邮箱等渠道，利用上海证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。

- 1、公司设立投资者联系电话（0533-3259016）和电子邮箱（sdyb@pharmglass.com）等，由证券工作办公室专人负责，保证在工作时间线

路畅通，认真友好接听接收。因参会、培训等原因无法及时接听电话的，应在相关事项结束后及时电话联系；每天查看电子邮箱邮件，若有需要进行回复的，按照流程请示后予以回复。

联系电话、电子邮箱如有变更及时公布。

2、公司加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在公司官网开设投资者关系专栏（包括投资者教育、投资者咨询等），收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求；及时发布和更新投资者关系管理相关信息，如公司业绩说明会内容等。

3、公司积极利用上海证券交易所投资者关系互动平台、各种新媒体平台等网络基础设施开展投资者关系管理活动。

证券工作办公室负责对投资者在上海证券交易所投资者关系互动平台（E互动）提问内容查看，回复内容经董事会秘书审核、董事长审批后，2天内完成回复。

公司利用微信公众号、官网、《药玻人》等平台，定期投放投资者教育文章，并根据上级主管部门要求，开展相关的投资者教育活动。

4、公司可以安排投资者、基金经理、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。公司合理、妥善地安排活动，避免让来访人员有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

公司可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交流公司情况，回答问题并听取相关意见建议。

5、公司考虑股东大会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东大会提供便利，为投资者发言、提问以及与公司董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。公司股东大会提供网络投票的方式。

八、除依法履行信息披露义务外，公司按照中国证监会、上海证券交易所的

规定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。投资者说明会包括业绩说明会、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。参与投资者说明会的人员包括公司董事长或总经理、财务负责人、董事会秘书、至少一名独立董事。

公司召开投资者说明会应当按规定提前公告，事后通过上海证券交易所官网或公司官网披露说明会情况。

公司董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，具体负责制定和实施召开投资者说明会的工作方案。公司召开投资者说明会应当遵守上海证券交易所相关规定。

九、存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、上海证券交易所的规定召开投资者说明会：

- 1、公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；
- 2、公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- 3、公司证券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；
- 4、公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- 5、其他应当召开投资者说明会的情形。

十、公司在定期报告披露后应当按照中国证监会、上海证券交易所的相关规定，及时召开业绩说明会，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明。公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，结合实际情况和需要，可以采用视频、语音、文字等形式。

十一、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。

十二、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。

十三、公司应当明确区分宣传广告与媒体报道，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。

公司及时关注媒体的宣传报道，媒体报道出现舆情报道时，按照公司《舆情管理办法》规定流程处理，必要时予以适当回应。

第三章 投资者关系管理的组织与实施

十四、董事长为公司投资者关系管理工作第一负责人，全面负责公司投资者关系管理工作；董事会秘书为投资者关系管理工作的直接负责人，具体负责公司投资者关系管理工作，证券工作办公室为公司投资者关系管理的常设机构，由董事会秘书领导，负责公司投资者关系管理日常事务。

十五、证券工作办公室从事投资者关系管理工作的人员需要具备以下素质和技能：

- 1、良好的品行和职业素养，诚实守信；
- 2、良好的专业知识结构，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、良好的沟通和协调能力；
- 4、全面了解公司以及公司所处行业的情况。

十六、投资者关系管理工作职责主要包括：

- 1、拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- 2、组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- 3、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；

- 4、管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- 5、保障投资者依法行使股东权利；
- 6、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；
- 7、定期统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- 8、股价出现波动及时跟进分析，必要时提出相关建议，反馈给公司管理层。
- 9、开展有利于改善投资者关系的其他活动。

十七、公司控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级管理人员应当为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。

公司董事、监事和高级管理人员应积极参加股东大会。

十八、公司及其控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员和工作人员不得在投资者关系管理活动中出现下列情形：

1、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；

2、透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；

3、选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；

4、对公司证券价格作出预测或承诺；

5、未得到明确授权的情况下代表公司发言；

6、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；

7、违反公序良俗，损害社会公共利益；

8、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。

十九、公司董事会秘书负责与特定对象进行沟通事宜。董事会秘书可以邀请公司相关人员参加沟通，也可委托相关人员予以接待。相关人员应予以配合，必

要时公司董事长、总经理参加与特定对象的沟通。

二十、在接受特定对象采访或调研、沟通等活动或者进行对外宣传、推广等活动时，公司任何人员不得以任何形式发布、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。

公司与特定对象交流沟通时，应当做好相关记录。特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，公司应当合理、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。

公司在与特定对象交流沟通后，应当要求特定对象将基于交流沟通形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件在发布或使用前知会公司。公司应当按照《上市规则》等相关规定，对上述文件进行核查，并于2个工作日内回复特定对象。发现其中存在错误、误导性记载的，应当要求其改正；或者及时发出澄清公告进行说明。

发现其中涉及未公开重大信息的，应当立即向证券交易所报告并公告，同时要求特定对象在公司正式公告前不得对外泄漏该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或建议他人买卖公司证券。

二十一、公司董事会秘书可以参加公司战略研讨会、经营分析会、预算编制会等重要会议，证券工作办公室相关人员可以根据需要列席会议，可向各有关部门问询有关情况并要求其提供相关书面材料。

二十二、公司在实施再融资计划过程中（包括非公开发行），向特定个人或机构进行询价或推介等活动时应特别注意信息披露的公平性，不得向其提供未公开重大信息以吸引其认购公司证券。

二十三、公司在进行商务谈判等业务活动时，因特殊情况确实需要向对公司负有保密义务的交易对手方、中介机构、其他机构及相关人员提供未公开重大信

息的，应当要求有关机构和人员签署保密协议，否则不得提供相关信息。

在有关信息公告前，上述负有保密义务的机构或者人员不得对外泄漏公司未公开重大信息，不得买卖或者建议他人买卖该公司股票及其衍生品种。一旦出现未公开重大信息泄漏、市场传闻或者证券交易异常，公司应当及时采取措施、向上海证券交易所报告并立即公告。

二十四、公司在股东大会上不得泄漏未公开重大信息。

二十五、公司应当对以非正式公告方式向外界传达的信息进行严格审查，设置审阅程序，防止泄漏未公开重大信息。上述非正式公告的方式包括：以现场或者网络方式召开的股东大会；公司（含子公司）或者相关个人接受媒体采访；直接或者间接向媒体发布新闻稿；公司网站、内部刊物《药玻人》、公司微信公众号；董事、监事或者高级管理人员的微信等社交软件；以书面或者口头方式与特定投资者、证券分析师沟通；公司其他各种形式的对外宣传、报告；公司内部召开的工作会议等。

二十六、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，应当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，避免出现选择性信息披露。

二十七、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。

二十八、公司建立健全投资者关系管理档案，可以创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。公司开展投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，记入投资者关系管理档案。

二十九、公司在认为有必要和有条件的情况下，可以聘请专业的投资者关系

顾问咨询、策划和处理投资者关系，包括媒体关系、发展战略、投资者关系管理培训、危机处理、分析师会议和业绩说明会安排等事务。

三十、公司在定期报告披露前 30 日内尽量避免进行投资者关系活动，防止泄漏未公开重大信息。

第四章 投资者投诉处理

三十一、对于投资者的投诉意见，公司应依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

三十二、投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点，由公司证券工作办公室负责，董事会秘书为主管负责人。公司被投诉事项，证券工作办公室能独立解决的，由证券工作办公室解决；证券工作办公室无法解决的，则请示董事会秘书解决。董事会秘书能独立解决的，则由董事会秘书解决；董事会秘书无法解决的，则视事项的实际情况，一般事项由涉及的公司相关部门负责人牵头解决，重大事项或是涉及多部门事项由公司管理层牵头负责。分支机构被投诉的，其主要负责人要亲自过问、接访和处理，不得将矛盾上交。

相关部门各司其职，禁止推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

三十三、公司应受理的投资者对涉及其合法权益事项的投诉，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、承诺未按期履行；
- 4、工作时间内热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- 5、其他损害投资者合法权益的行为。

三十四、证券工作办公室工作人员在接到投诉时，应当如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。可

以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应向董事会秘书、

投诉所涉相关负责人汇报，证券工作办公室应当在接到投诉之日起 15 日内告知投诉人是否受理投诉事项。如决定受理的，自受理之日起 30 日内办结并告知投诉人；情况复杂需要延期办理的，经董事会秘书同意后可以延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，同时应书面告知投诉人延期答复原因。

三十五、公司应认真核实投资者所反映的情况是否属实，积极妥善处理。对于投诉人缺乏法律法规依据、不合理的诉求，相关工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

三十六、公司和相关工作人员在处理投诉过程中，不得有以下行为：

- 1、无正当理由未按规定期限办结投诉事项；
- 2、未按程序办理投诉事项，或在投诉处理过程中存在推诿、敷衍、拖延等情况；
- 3、将本应由公司解决的投诉上交，未尽投诉处理的首要责任；
- 4、侵犯投资者合法权益；
- 5、监管部门规定的其他情形。

三十七、公司在处理投资者投诉事项过程中，如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，应按照国家内部管理制度程序，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。

三十八、公司处理投资者投诉事项的同时，相关工作人员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。

第五章 附则

三十九、本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、部门规章、规范性文件

和《公司章程》的规定执行。本制度的规定如与国家日后颁布或修订的法律、法规、部门规章、规范性文件或经合法程序修改后的《公司章程》的规定不一致，按后者的规定执行，并应当及时修改本制度。

四十、本制度由公司董事会负责制定并修改，自公司董事会审议通过后生效。

四十一、本制度由公司董事会负责解释。

山东省药用玻璃股份有限公司