

青岛双星股份有限公司

投资者关系管理制度

(2022年10月修订)

第一章 总则

第一条 为完善青岛双星股份有限公司（以下简称“公司”）治理结构，规范公司投资者关系管理工作，保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，根据相关法律法、规范性文件的要求，结合公司实际情况，制定本制度。

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 投资者关系管理的原则：

（一）合规性原则。上市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。上市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。上市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。上市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。

第四条 投资者关系管理的目的：

（一）通过良好的投资者关系增强投资者对公司的理解和认同，有效提升公司价值。

（二）改善公司资本市场形象，形成公司的无形资产并产生综合效益。

（三）创造良好的资本市场融资环境，提高公司融资能力，降低融资成本，提高公司的竞争力和持续发展能力。

（四）促进公司诚信自律、规范运作，提高公司透明度，进一步完善公司治

理结构。

(五) 以实现公司价值最大化和股东利益最大化为最终目的。

第二章 投资者关系管理的内容和方式

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；
- (二) 法定信息披露内容；
- (三) 公司的经营管理信息；
- (四) 公司的环境、社会和治理信息；
- (五) 公司的文化建设；
- (六) 股东权利行使的方式、途径和程序等；
- (七) 投资者诉求处理信息；
- (八) 公司正在或者可能面临的风险和挑战；
- (九) 公司的其他相关信息。

第六条 公司通过多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。投资者可通过电话、邮件、网站、来函、现场等方式向公司问询(包括投诉，下同)，可通过深交所网站“互动易”栏目公开问询，可通过公司网站及董秘办的联系电话、电子信箱进行问询，公司可利用股东大会、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，沟通交流的方式应当方便投资者参与，公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

投资者可到公司办公地址现场问询，电话、现场问询时间为每个交易日的9:00—11:30，13:00—17:00。

公司在遵守信息披露规则的前提下，可建立与投资者的重大事件沟通机制，在制定涉及股东权益的重大方案时，通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

第七条 公司通过投资者关系网站、咨询电话、深交所“互动易”平台、股东大会、业绩说明会、接受调研和采访等方式与投资者或特定对象交流时，不得透露、泄漏未公开重大信息。一旦出现透露、泄漏未公开重大信息情形的，公司应当立即通过证监会指定媒体发布正式公告，并采取其他必要措施。

与投资者或特定对象交流时，对于触及到信息披露标准的，应当在证监会指

定媒体上披露后，方可交流。

第八条 公司应充分重视网络沟通平台建设和运维，开设公司投资者关系专栏。投资者关系专栏设置包括：公司概况、组织机构、股票信息、公司公告、联系方式等。

公司通过新媒体平台开展投资者关系管理活动的，应当在官网投资者关系专栏公示，即时更新。

第九条 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。上市公司应当合理、妥善地安排活动，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，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。

第十条 公司公开董事会秘书、证券事务代表的电话、电子邮箱作为投资者咨询电话和邮箱，咨询电话由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通、认真友好接听接收，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

公司可利用网络等现代通讯工具定期或不定期开展有利于改善投资者关系的交流活动。

第十一条 如无特殊原因，公司原则上应当在两个交易日内答复深交所“互动易”上的投资者提问；如涉及暂时无法解答的问题，也应当及时做出回复，并说明暂时无法解答的原因。

第十二条 公司指派和授权董事会秘书或证券事务代表负责处理“互动易”的投资者问题回复、投资者关系管理活动信息披露以及“公司声音”栏目相关信息的编辑、审核及发布等业务。

第十三条 公司及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则和公司章程的规定及时、公平地履行信息披露义务，披露的信息应当真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第十四条 公司应当充分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。股东大会应当提供网络投票的方式。

公司可以在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，与投资者充分

沟通，广泛征询意见。在不会导致应披露信息泄露的情况下，可允许新闻媒体参加公司股东大会；且若条件许可，可利用互联网络对公司股东大会进行直播。

第十五条 除依法履行信息披露义务外，上市公司应当按照中国证监会、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。一般情况下董事长或者总经理应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因。

公司召开投资者说明会应当事先公告，事后及时披露说明会情况，具体遵循证券交易所规定。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的鼓励通过网络等渠道进行直播。

第十六条 存在下列情形的，上市公司应当按照中国证监会、证券交易所的规定召开投资者说明会：

- （一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；
- （二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- （三）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；
- （四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- （五）其他应当召开投资者说明会的情形。

第十七条 上市公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、证券交易所的规定，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。上市公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，注重与投资者交流互动的效果，可以采用视频、语音等形式。

第十八条 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，上市公司应当积极支持配合。

投资者与上市公司发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，上市公司应当积极配合。

第十九条 投资者向上市公司提出的诉求，上市公司应当承担处理的首要责

任，依法处理、及时答复投资者。

第二十条 公司董秘办负责建立投资者投诉处理工作台账，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。

第二十一条 上市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。上市公司应当及时关注媒体的宣传报道，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

第二十二条 公司投资者关系工作主要职责：

- (一) 拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- (二) 组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- (三) 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；
- (四) 管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- (五) 保障投资者依法行使股东权利；
- (六) 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；
- (七) 统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- (八) 开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第二十三条 董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。上市公司控股股东、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。公司董秘办为投资者关系管理工作的专职部门，负责开展投资者关系管理工作。

第二十四条 公司控股股东、实际控制人、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，不得在投资者关系管理活动中出现下列情形：

- (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。

第二十五条 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：

- (一) 良好的品行和职业素养，诚实守信；
- (二) 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；
- (三) 良好的沟通和协调能力；
- (四) 全面了解公司以及公司所处行业的情况。

第二十六条 公司可以定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作的系统性培训。鼓励参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

第二十七条 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。档案的内容分类、利用公布、保管期限等遵循证券交易所具体规定。

第二十八条 公司确保建立良好的内部协调机制和信息采集制度。公司各部门及下属公司应严格按照规定将公司生产经营、财务、诉讼等重大信息报告至公司董秘办。

在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司其他部门及公司全体员工有义务协助董事会秘书实施投资者关系管理工作。

第二十九条 公司可聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投资者关系管理工作。

第三十条 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。

第三十一条 在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后，公司应当按照规则要求及时以公告的形式对外披露。

第三十二条 公司将避免在窗口期接受投资者现场调研、媒体采访等。

第四章 附则

第三十三条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和公司《章程》的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规、部门规章、规范性文件或经合法程序修改后的公司《章程》相抵触时，按国家有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和公司《章程》的规定执行。

第三十四条 本制度的解释权归公司董事会。

第三十五条 本制度经公司董事会审议通过之日起实施。