

# 投资者关系管理办法

## 第一章 总则

第一条 为了加强公司与投资者和潜在投资者之间的沟通,增进投资者对公司的了解,倡导理性投资,促进公司治理结构的改善,提升公司投资价值,根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》(以下简称《股票上市规则》)、《上市公司投资者关系管理工作指引》和《公司章程》及其他相关法律、法规的规定,结合本公司实际情况,制定本制度。

第二条 投资者关系管理工作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。

## 第二章 投资者关系管理的基本原则和宗旨

第三条 公司投资者关系管理工作应当遵循公开、公平、公正原则,真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况。公司应当避免在投资者关系活动中出现发布或者泄露未公开重大信息、过度宣传误导投资者决策、对公司股票及其衍生品价格作出预期或者承诺等违反信息披露规则或者涉嫌操纵股票及其衍生品价格的行为。

第四条 投资者关系管理的基本原则是:

(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。

### 第三章 投资者关系管理的组织及职责范围

第五条 公司指定董事会秘书担任投资者关系管理负责人，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。

第六条 公司及其董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作，应当严格审查向外界传达的信息，遵守法律法规及上海证券交易所相关规定，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）透露或泄露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品价格作出预期或者承诺；
- （四）从事歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为；
- （五）从事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。

第七条 公司投资者关系管理工作人员应当具备履行职责所必需的专业知识，具有良好的职业素养。公司应当定期对控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及相关人员进行投资者关系管理的系统培训，增强其对相关法律法规、上海证券交易所相关规定和公司规章制度的理解。

第八条 在不影响生产经营和泄漏商业机密的前提下，公司其他高级管理人员、其他职能部门、公司各子公司、事业部及全体员工有义务协助投资者关系管理负责人实施投资者关系管理工作。

第九条 公司投资者关系管理工作的主要职责包括：

- （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。

第十条 公司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：

- (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。

#### 第四章 投资者关系管理的内容和方式

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。

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，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

第十二条 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。

第十三条 公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，利用中国投资者网和证券交易所、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。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。

第十四条 公司可通过公司官方网站、上交所网站和上证 e 互动平台、新媒体平台、电话、传真、邮箱、投资者教育基地等方式，采取股东大会、投资者说明会、路演、投资者调研、证券分析师调研等形式，建立与投资者的重大事件沟通机制。公司可在官方网站设立投资者关系管理专栏，用于发布和更新投资者关系管理工作相关信息。

第十五条 公司应当为中小股东、机构投资者到公司现场参观、座谈沟通提供便利，合理、妥善地安排活动过程，做好信息隔离，不得使来访者接触到未公开披露的重大信息。

第十六条 公司应当主动关注上证 e 互动平台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本公司的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

第十七条 公司应当通过上证 e 互动平台“上市公司发布”栏目尽快汇总发布投资者说明会、证券分析师调研、路演等投资者关系活动记录。活动记录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当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）上交所要求的其他内容。

第十八条 公司若召开投资者说明会，应当采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的应当同时通过网络等渠道进行直播。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。

第十九条 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，公司应当按照有关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的；

（四）公司相关重大事件受到市场高度关注或者质疑的；

（五）公司在年度报告披露后按照中国证监会和上海证券交易所相关要求应当召开年度报告业绩说明会的；

（六）其他按照中国证监会、上交所相关要求应当召开投资者说明会的情形。

第二十条 公司接受从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人、从事证券投资的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。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。

第二十一条 公司应当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。

## 第五章 投资者关系突发事件处理

第二十二条 突发事件是指有别于日常经营的，已经或可能会对公司的经营、财务、声誉、股价产生严重影响的偶发事件，投资者关系突发事件主要包括：媒体重大负面报道、重大不利诉讼或仲裁、受到监管部门处罚、经营业绩大幅下

滑或出现亏损、遭受自然灾害、重大事故等事项。

第二十三条 突发事件处理是指公司监测、预控、确认、评估、控制、解决与公司相关的突发事件时所采取的态度和流程。

第二十四条 突发事件处理遵循的原则：

- 1、合法、合规；
- 2、诚实、信用；
- 3、及时、公平；
- 4、统一领导、统一组织；
- 5、最大程度地减少对公司生产经营及形象的影响。

第二十五条 出现媒体重大负面报道危机时，投资者关系工作职能部门应采取下列措施：

（一）及时向董事会秘书汇报；

（二）跟踪媒体，并对有关事项进行调查，根据调查的结果和负面报道对公司的影响程度等综合因素决定是否公告；

（三）通过适当渠道与发布报道的媒体和作者进行沟通，了解事因、消除隔阂，争取平稳解决；

（四）当不实的或夸大的负面报道对公司股价产生重大影响时，经董事长批准，应及时发布澄清公告，必要时可以向交易所申请临时停牌；

（五）负面报道涉及的事项解决后，应当及时公告。

第二十六条 出现重大不利诉讼或仲裁危机时，投资者关系工作职能部门应采取下列措施：

（一）经董事长批准，及时对有关事件进行披露，并根据诉讼或仲裁进程进行动态公告，并且诉讼判决后，应及时进行公告；

（二）与相关部门进行沟通，就诉讼判决或仲裁裁定对公司产生的影响进行评估，经董事长批准，进行公告；

（三）通过以公告的形式发布致投资者的信、召开分析员会议、拜访重要的机构投资者等途径降低不利影响，以诚恳态度与投资者沟通，争取投资者的支持。

第二十七条 受到监管部门处罚时，投资者关系工作职能部门应采取下列措施：

(一) 受到调查时，及时向董事长汇报并按监管要求进行公告；

(二) 接到处罚通知时，及时向董事长汇报并按监管要求进行公告；

(三) 投资者关系专职管理部门应结合公司实际，与相关业务部门一起认真分析监管部门的处罚原因，并以书面形式向公司董事长汇报。

如果公司认为监管部门处罚不当，由董事会秘书处牵头与受处罚内容相关的业务部门配合，根据相关程序进行申诉；若公司接受处罚，应当及时研究改善措施，经董事会研究后，根据处罚的具体情况和监管要求决定是否公告。

第二十八条 出现经营业绩大幅下滑或亏损时，投资者关系工作职能部门应针对不同情况分别采取下列措施：

(一) 由于突发事件对公司经营产生重大影响，应当分析原因、影响程度，并及时公告；

(二) 预计出现业绩大幅下滑或亏损时，应当及时发布业绩预告；

(三) 披露业绩预告后，又预计本期业绩与已披露的业绩预告情况差异较大的，应当及时刊登业绩预告更正公告；

(四) 在定期报告中应对经营业绩大幅下滑或出现亏损的原因进行中肯的分析，并提出对策。

第二十九条 出现其他突发事件时，投资者关系工作职能部门应及时向董事会秘书汇报，经公司董事长批准后，确定处理意见并及时处理。

## 第六章 附则

第三十条 本制度未尽事宜，依照国家有关法律、法规、规章的规定执行。

第三十一条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施，修改时亦同。本制度由公司董事会负责解释。