

# 罗牛山股份有限公司

## 投资者关系管理制度

(2024年4月经第十届董事会第十一次临时会议审议通过)

### 第一章 总则

**第一条** 为规范罗牛山股份有限公司（以下简称“公司”）投资者关系管理工作，加强公司与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的有效沟通，促进公司完善治理，提高公司高质量发展，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》及《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》《上市公司投资者关系管理工作指引》等有关法律法规规章及规范性文件的相关规定，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上市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** 公司投资者关系管理的基本原则是：

（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。

**第四条** 投资者关系管理的目的：

（一）引导投资者提升股东意识、依法行使股东权利、积极参与公司投资者关系管理活动，促进投资者对公司的了解和认同，树立公司良好的资本市场形象；

（二）推动公司与投资者之间诚信互利，形成尊重投资者、对投资者负责的企业文化；

（三）推进实现公司价值和投资者利益的最大化；

（四）引导投资者建立理性投资、价值投资和长期投资的理念，助力形成理性成熟的投资文化。

## **第二章 投资者关系管理的内容和方式**

**第五条** 投资者沟通的内容包括：

（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** 公司投资者关系工作的对象包括但不限于以下机构和人员：

（一）投资者；

（二）从事证券投资的机构及个人；

- (三) 从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人；
- (四) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (五) 监管部门及相关政府机构；
- (六) 证券交易所认定的其他机构或个人。

**第七条** 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- (一) 定期报告和临时报告；
- (二) 股东大会；
- (三) 深交所互动易平台、公司网站；
- (四) 电话、传真、邮件；
- (五) 现场参观或面对面沟通；
- (六) 投资者说明会、路演、分析师会议；
- (七) 媒体采访和报道；
- (八) 其他合法的沟通方式。

**第八条** 《中国证券报》、《证券时报》为公司信息披露指定报纸，巨潮资讯网站为公司指定的信息披露网站。根据法律、法规和深圳证券交易所规定应进行披露的信息必须在第一时间在上述报纸和网站公布。

公司设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等并在巨潮资讯网公布，保证在工作时间线路畅通，认真友好接听接收投资者信息，并及时回复投资者问询，涉及需要反馈的相关信息定期向管理层反馈。公司保证投资者联系电话、传真和电子邮箱等渠道的畅通，如有变更会及时在巨潮资讯网公布。

**第九条** 公司应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在公司网站开设投资者关系专栏，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。

公司应当积极利用中国投资者网、证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

公司探索通过新媒体平台开展投资者关系管理活动，已开设的新媒体平台及其访问地址，应当在公司网站投资者关系专栏公示，

及时更新。

**第十条** 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，也可以通过路演、分析师会议等方式，与投资者沟通交流公司情况，回答问题并听取相关意见建议。

公司应当合理、妥善地安排活动，沟通信息应当符合投资者关系管理的基本原则，避免泄露未公开的重大事件等内幕信息。

**第十一条** 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。

**第十二条** 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。

**第十三条** 除依法履行信息披露义务外，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。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的公司可以通过网络等渠道进行直播。

**第十四条** 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。

**第十五条** 存在下列情形的，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，按照中国证监会和本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本所规定应当召开投资者说明会的情形。

**第十六条** 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。为提升与投资者交流互动的效果，公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，同时可以提供视频、语音等形式与投资者交流互动。

**第十七条** 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，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。

**第十八条** 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担依法处理、及时答复投资者的首要责任。

**第十九条** 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**

**第二十条** 投资者关系管理由董事长领导，董事会秘书为投资者关系管理负责人，证券部负责具体承办和落实。

**第二十一条** 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公司投资者关系管理工作职责提供便利。

**第二十二条** 董事会秘书和证券部为开展投资者关系管理工作提出的合理诉求，公司其他各职能部门及各分子公司，应当积极配合、予以支持。

**第二十三条** 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，应当立即发布公告，并采取其他必要措施。

**第二十四条** 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。

**第二十五条** 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：

(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。

**第二十六条** 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；

(五) 良好的保密意识。

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 公司应当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、保管期限等遵循深圳证券交易所的具体规定。

#### **第四章 互动易平台**

**第二十九条** 公司应当通过互动易等多种渠道与投资者交流，指派或授权专人及时查看并处理互动易的相关信息。公司应当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。对于重要或者具普遍性的问题及答复，公司应当加以整理并在互动易以显著方式刊载，并及时回应市场质疑。

**第三十条** 公司在互动易平台发布信息的，应当谨慎、客观，以事实为依据，保证所发布信息真实、准确、完整和公平，不得使用夸大性、宣传性、误导性语言，不得误导投资者，并充分提示相关事项可能存在的重大不确定性和风险。公司信息披露以其通过符合条件媒体披露的内容为准，在互动易平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

**第三十一条** 公司在互动易平台发布信息及对涉及市场热点概念、敏感事项问题进行答复，应当谨慎、客观、具有事实依据，不得通过互动易平台披露未公开的重大信息，不得选择性发布或者回复，不得涉及不宜公开的信息，不得利用互动易平台迎合市场热点或者与市场热点不当关联，不得故意夸大相关事项对公司生产、经营、研发、销售、发展等方面的影响，不当影响公司股票及其衍生品价格。

**第三十二条** 公司指派专人及时查看并处理互动易平台的相关信息。对投资者的提问，指派的专人应根据公司已经披露的信息及事实依据拟定回复内容，提问及回复内容涉及公司其他部门工作事项或公司子公司相关情况的，为确保回复内容的真实、准确、完整，指派的专人可以协调公司其他部门或子公司对回复内容进行审核或提供相关依据文件，存在进一步披露事项的，公司应当告知投资者关注公司信息披露公告。



公司指派的专人拟定的回复内容或者公司拟通过互动易平台发布的其他信息，在发布之前，应当提请公司董事会秘书审核。

## 第五章 投资者投诉

**第三十三条** 本制度所述的投资者投诉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。

**第三十四条** 公司应按照法律法规、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，保证公司的信誉不被损害。

**第三十五条** 公司应承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者合法权益。

公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。公司证券部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“12386”投诉热线的转办件，及其他间接投诉；
- （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。

**第三十六条** 公司应当受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉，包括但不限于：

- （一）信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- （二）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；

- (三) 关联交易信息披露和决策程序违规；
- (四) 违规对外担保；
- (五) 承诺未按期履行；
- (六) 热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- (七) 其他损害投资者合法权益的行为。

**第三十七条** 公司应当及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。工作人员在接到投诉时，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，并将处理情况报告主管负责人；不能当场解决的投诉，应向上级逐层汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司或董事会解决。

**第三十八条** 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，主管负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司高层及当地公安等相关部门报告。

**第三十九条** 工作人员在处理投诉事项时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。

**第四十条** 公司证券部应当建立投资者投诉处理工作台账，台账记录和相关资料保存时间至少五年。

## **第六章 附则**

**第四十一条** 本制度未尽事宜，按照中国证监会《上市公司投资者关系管理工作指引》及深交所相关规定执行。

**第四十二条** 本制度由董事会负责修订和解释。

**第四十三条** 本制度自董事会审议通过之日起生效。