

# 山东山大鸥玛软件股份有限公司

## 投资者关系管理制度

### (修订)

#### 1 总则

1.1 为了加强山东山大鸥玛软件股份有限公司（以下简称“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社会公众投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司与投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》等有关法律法规、规范性文件及《公司章程》等的规定，结合本公司实际情况，制定本制度。

1.2 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，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。

#### 2 投资者关系管理的目的和原则

##### 2.1 投资者关系管理的目的

- (1) 促进公司与投资者之间的良性关系，增进投资者对公司的进一步了解和熟悉；
- (2) 建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持；
- (3) 形成服务投资者、尊重投资者的企业文化；
- (4) 促进公司整体利益最大化和股东财富增长并举的投资理念；
- (5) 增加公司信息披露透明度，改善公司治理。

##### 2.2 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。

(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。

### 3 投资者关系管理的内容与方式

3.1 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容主要包括：

- (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。

3.2 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。

3.3 公司需要设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，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。

3.4 公司应当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，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。

公司通过新媒体平台开展投资者关系管理活动，新媒体平台及其访问地址应当在公司官网投资者关系专栏公示，及时更新。

3.5 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。公司应当合理、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。

3.6 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。

3.7 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。

3.8 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。

3.9 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，现场召开的鼓励通过网络等渠道进行直播。

3.10 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：

- (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。

3.11 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。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。

3.12 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。

3.13 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。

3.14 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。

3.15 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。

## 4 投资者关系管理负责人及工作职责

4.1 董事会秘书为公司投资者关系管理事务的负责人。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。

公司董事会办公室是投资者关系管理工作的职能部门，由董事会办公室主任领导，负责公司投资者关系管理的日常事务；除此之外，未经董事会办公室主任许可，任何人不得从事投资者关系活动。必要时可聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投资者关系工作。

4.2 公司在进行业绩说明会、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。

4.3 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。

4.4 公司应根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或咨询电话号码发生变更后，公司应及时进行公告。公司应当及时更新公司网站，更正错误信息，并以显著标识区分最新信息和历史信息，避免对投资者决策产生误导。

4.5 公司应当通过深圳证券交易所投资者关系互动平台（以下简称“互动易”）与投资者交流，指派或者授权董事会秘书或者证券事务代表负责查看互动易上接收到的投资者提问，依照《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等相关规定，根据情况及时处理互动易的相关信息。

公司应当通过互动易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。公司在互动易刊载信息或者答复投资者提问等行为不能替代应尽的信息披露义务，公司不得在互动易就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资者提问进行回答。

公司应当充分关注互动易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公司的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

4.6 如果由公司出资委托分析师或其他独立机构发表投资价值分析报告的，刊登该投资价值分析报告时应在显著位置注明“本报告受公司委托完成”的字样。

4.7 公司受到中国证监会行政处罚或者深圳证券交易所公开谴责的，应当在 5 个工作日内采取网络方式召开公开致歉会，向投资者说明违规情况、违规原因、对公司的影响及拟采取的整改措施。公司董事长、独立董事、董事会秘书、受到处分的其他董事、监事、高级管理人员以及保荐代表人（如有）应当参加公开致歉会。公司应当及时披露召开公开致歉会的提示性公告。

4.8 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） 统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；

(8) 开展有利于改善投资者关系的其他活动。

4.9 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

(1) 全面了解公司各方面情况；

(2) 具备良好的知识结构，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) 具有良好的沟通和协调能力；

(4) 具有良好的品行，诚实守信。

4.10 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。

4.11 在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司的其他职能部门、公司控股的子公司及公司全体员工有义务协助董事会秘书及相关职能部门进行相关投资者关系管理工作。公司应当对董事、监事、高级管理人员及相关员工进行投资者关系管理的系统培训，提高其与特定对象进行沟通的能力，增强其对相关法律法规、业务规则和规章制度的理解，树立公平披露意识。

4.12 公司进行投资者关系活动应建立完备的投资者关系管理档案制度，投资者关系管理档案至少应包括以下内容：

(1) 投资者关系活动参与人员、时间、地点；

(2) 投资者关系活动的交流内容；

(3) 未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；

(4) 其他内容。

## 5 投资者关系管理信息披露

5.1 公司向机构投资者、分析师或者新闻媒体等特定对象提供已披露信息等相关资料的，如其他投资者也提出相同的要求，公司应当平等予以提供。

公司与特定对象交流沟通时，应当做好相关记录。公司应当将上述记录、现场录音、演示文稿、向对方提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管。

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。公司应派 2 人以上陪同参观，并由专人对参观人员的提问进行回答。

机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象须与公司签订承诺函和保密协议。

5.2 公司在投资者关系活动中一旦以任何方式发布了法律、法规和规范性文件规定应披露的重大信息，应及时向深圳证券交易所报告，并在下一交易日开市前进行正式披露。

5.3 公司应当加强与中小投资者的沟通和交流，建立和投资者沟通的有效渠道，定期与投资者见面。公司应当在年度报告披露后 10 个交易日内举行年度报告说明会，公司董事长（或者总经理）、财务负责人、独立董事（至少 1 名）、董事会秘书、保荐代表人（至少 1 名）应当出席说明会，会议包括下列内容：

- （1） 公司所处行业的状况、发展前景、存在的风险；
- （2） 公司发展战略、生产经营、募集资金使用、新产品和新技术开发；
- （3） 公司财务状况和经营业绩及其变化趋势；
- （4） 公司在业务、市场营销、技术、财务、募集资金用途及发展前景等方面存在的困难、障碍、或有损失；
- （5） 投资者关心的其他内容。

公司应当至少提前 2 个交易日发布召开年度报告说明会的通知，公告内容应当包括日期及时间（不少于 2 个小时）、召开方式（现场/网络）、召开地点或者网址、公司出席人员名单等。

5.4 股东大会对现金分红具体方案进行审议前，上市公司应当通过互动易等多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

5.5 公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后 2 个交易日内，应当编制投资者关系活动记录表，并将该表及活动过程中所使用的演示文稿、提

供的文档等附件（如有）及时在本所互动易刊载，同时在公司网站（如有）刊载。

5.6 公司在投资者关系活动中泄露未公开重大信息的，应当立即通过指定信息披露媒体发布公告，并采取其他必要措施。

5.7 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制并公开处理流程和办理情况。

公司与投资者之间发生的纠纷，可以自行协商解决、提交证券期货纠纷专业调解机构进行调解、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

## 6 附则

6.1 本制度未尽事宜，按照有关法律法规、规范性文件和《公司章程》、公司《信息披露事务管理办法》等相关规定执行；本制度如与日后颁布的法律、法规、规范性文件或修改后的《公司章程》相抵触时，按有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。

6.2 本制度修订由董事会提出修订草案，并须经股东大会审议通过。

6.3 本制度由公司董事会负责解释。

6.4 本制度经股东大会审议通过后实施。

山东山大鸥玛软件股份有限公司

二〇二四年六月