

鲁商健康产业发展股份有限公司投资者关系管理制度

第一条 为了加强鲁商健康产业发展股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，增强信息披露效能，促进投资者对公司的了解和认同，在公司与投资者之间建立良好的沟通与信任关系，形成公司与投资者的良性互动，保障投资者合法权益，同时，促进公司治理结构的改善，提升公司的核心竞争力和投资价值，实现公司价值最大化和投资者利益最大化，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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》和《公司章程》及其他有关法律法规的规定，结合公司实际情况，制定本工作规范。

第二条 投资者关系管理是指公司通过充分的信息披露，并运用金融和市场营销的原理，加强与投资者之间的沟通和交流，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化和股东利益最大化的战略管理行为。

第三条 投资者关系管理的基本原则

1、合规性原则。信息披露应严格遵守国家法律、法规及证券监管部门和上海证券交易所关于对上市公司信息披露有关规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时。在开展投资者关系工作时应注意尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露；

2、充分性原则。充分披露投资者关心的与公司相关的信息；

3、公平性原则。平等对待和尊重所有投资者，避免进行选择性地信息披露；

4、诚信原则。客观、如实、完整地向投资者报告公司的经营状况；

5、高效率、低成本原则。努力提高沟通效果，降低沟通成本；

6、互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

第四条 投资者关系管理的目的

1、通过充分的信息披露，加强与投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同；

2、建立一个稳定和优质的投资者基础，树立良好的市场形象，获得长期的市场支持；

3、形成服务、尊重投资者的企业文化；

4、建立良好的信息汇集和发布机制，促进公司诚信，改善公司经营管理和

治理结构；

5、投资者关系管理的最终目标是实现公司价值和投资者利益最大化。

第五条 公司与投资者沟通的内容

1、公司的发展战略。包括公司产业发展方向、公司竞争战略及公司的经营战略等；

2、法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；

3、公司经营、管理、财务及运营过程中的其他信息和依法可以披露的重大事项，主要包括公司的生产经营、新产品或新技术的研究开发、重大投资、重大资产收购、出售及置换，重大关联交易、对外合作、财务状况、经营业绩、股利分配、管理层变动、管理模式及其变化、公司“三会”召开及决议等；

4、企业文化建设；

5、投资者关心的可能影响公司经营的其他信息。

第六条 公司与投资者沟通的方式

1、公告，包括定期报告与临时报告；

2、股东大会；

3、公司网站；

4、行业研究员、证券分析师沟通会；

5、一对一沟通；

6、接待来访、现场参观、定期走访；

7、电话咨询；

8、邮寄资料；

9、广告、宣传单或其他宣传材料等；

10、媒体采访和报道；

11、路演；

12、证券分析师说明会，公司业绩推荐会；

13、上证 e 互动平台。

第七条 《上海证券报》、《中国证券报》为公司信息披露指定报纸，上海证券交易所网站为公司指定的信息披露网站。根据法律、法规和上海证券交易所规定应披露的信息必须在第一时间在上述报纸和网站公布。

第八条 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定媒体，不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司公告。

公司应明确区分宣传广告与媒体的报道，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。

公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

第九条 公司应尽可能通过多种方式与投资者及时、深入和广泛地沟通，应特别注意使用互联网络提高沟通的效率，降低沟通的成本。

第十条 投资者关系管理事务的第一责任人为公司董事长。董事会秘书为公司投资者关系管理事务主要负责人。由投资者关系管理部门负责公司投资者关系管理日常事务。

第十一条 投资者关系管理工作职责

1、分析研究：对投资者的投资能力、专业背景、投资倾向和投资偏好等进行统计分析；研究证券公司、机构投资者分析员的需求及主要分析方法；及时了解和掌握监管部门出台的政策、法规和监管动态；积极参与制定公司发展战略。

2、信息采集：组织公司重要法律文本（包括定期报告）的编制，深入了解公司的运营状况；建立和完善公司内部信息沟通机制，参加公司重大会议，收集公司生产、经营、财务等相关信息；密切跟踪行业最新发展情况，股价行情和资本市场动态。

3、信息沟通：按监管部门的要求，及时准确进行指定信息和重大事件的披露；整合投资界所需信息并予以发布；回答投资者、分析师和媒体的咨询；根据公司情况，采取多种方式，定期和不定期举办证券分析师、行业分析师及投资者和媒体参加的现场或网上推介会或分析师说明会、经营业绩发布会；广泛收集公司投资者的相关信息，将投资界对公司经营行为、发展战略的评价和期望及传递到公司管理层和董事会。

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：

- （1）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- （2）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- （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的；
- （4）公司相关重大事件受到市场高度关注或者质疑的；
- （5）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；

(6) 其他按照中国证监会、上海证券交易所相关要求应当召开投资者说明会的情形。

公司召开投资者说明会的，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。

参与投资者说明会的公司人员应当包括公司董事长（或者总经理）、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书。

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。

公司应当积极在定期报告披露后召开业绩说明会，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、募集资金管理与使用情况、存在风险与困难等投资者关心的内容进行说明，帮助投资者了解公司情况。

4、定期报告：包括主持公司年报、中报、季报的编制、设计、印刷、报送等工作。

5、会议筹备：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料。

6、回答咨询：通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式联系并回答投资者的咨询。公司应当在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或者咨询电话号码发生变更后，公司应当及时进行公告。公司应当保证咨询电话、传真和电子信箱等对外联系渠道畅通，确保咨询电话在工作时间有专人接听，并通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。

7、双方沟通：在公司网站中设立投资者关系专栏，并通过建立互动网站、网上业绩发布、网上路演、网上信息披露、留言板等方式，实现与投资者之间及时便捷的双方沟通联系，形成良性互动。

公司应当充分关注上证 e 互动平台的相关信息，重视和加强与投资者的互动和交流。公司应当指派并授权专人及时查看投资者的咨询、投诉和建议并予以回复。

投资者提问较多或者公司认为重要的问题，公司应当汇总梳理，并将问题和

答复提交上证 e 互动平台的“热推问题”栏目予以展示。

公司可以通过上证 e 互动平台定期举行“上证 e 访谈”，由公司董事长、总经理、董事会秘书、财务负责人或者其他相关人员与各类投资者公开进行互动沟通。

公司在上证 e 互动平台发布信息的，应当谨慎、客观，以事实为依据，保证所发布信息的真实、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。相关文件一旦在上证 e 互动平台刊载，原则上不得撤回或者替换。公司发现已刊载的文件存在错误或遗漏的，应当及时刊载更正后的文件，并向上证 e 互动平台申请在更正后的文件名上添加标注，对更正前后的文件进行区分。

公司信息披露以其通过符合条件的媒体披露的内容为准，不得通过上证 e 互动平台披露未公开的重大信息。在上证 e 互动平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

涉及已披露事项的，公司可以对投资者的提问进行充分、详细地说明和答复。涉及或者可能涉及未披露事项的，公司应当告知投资者关注公司信息披露公告，不得以互动信息等形式代替信息披露或泄露未公开重大信息。公司通过上证 e 互动平台违规泄露未公开的重大信息的，应当立即通过指定信息披露媒体发布正式公告。

公司在上证 e 互动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，不得利用上证 e 互动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种价格。

8、形象策划：制作公司的宣传画册、宣传短片等资料。

9、媒体合作：维护和加强与财经媒体的合作关系，做好媒体采访及报道工作。

10、建立良好公共关系：与中小投资者、机构投资者、证券分析师、行业分析师保持经常联系，提高投资者对公司关注度；与监管部门、证券交易所、行业经济职能部门、行业协会等相关部门形成良好的沟通关系；与其他上市公司的投资者管理部门、专业的投资者关系管理咨询公司、财经公关公司等保持良好的合作交流关系。

11、调研报告：调查研究公司投资者关系状况，跟踪反映公司投资者关系的

关键指标，定期或不定期撰写反映公司投资者关系的研究报告，供决策层参考。

12、危机处理：在重大诉讼、关键人员变动、盈利大幅度变动、股东交易异动、自然灾害等危机发生后迅速提出有效处理方案。

13、《规范》的拟定、修改。拟定、修改有关信息披露和投资者关系管理规范，报公司有权部门批准实施。

14、其他工作：凡有利于改善投资者关系管理的其他工作均列入该职责。

第十二条 在不影响公司生产经营和泄漏商业机密的前提下，公司其他部门、分公司、公司控股子公司及公司全体员工有义务协助公司投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。但除非得到明确授权，公司高级管理人员和其他员工不得在投资者关系活动中代表公司发言。

第十三条 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、证券交易所相关规定和公司规章制度的理解。

第十四条 投资者依法享有获取信息、参与重大决策的权利。公司通过健全组织机构和工作制度，畅通与投资者的沟通渠道，切实履行保护投资者特别是中小投资者合法权益职责，实现中小投资者保护工作常态化、规范化和制度化。公司投资者权益保护工作由董事会秘书负责。董事会办公室作为公司投资者权益保护的工作部门，具体负责公司与投资者权益保护工作的日常事务。

第十五条 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种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。

第十六条 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。

第十七条 信息披露的程序

(1) 法定的信息披露程序：公司的定期报告由各部门配合提供基本素材及数据，董事会办公室同有关部门编制整理，经董事会审定通过后发布。(2) 非法定的信息披露程序：公司高层领导参加研讨会及新闻发布会等，由各部门配合提供相关材料，董事会秘书牵头组织撰写会议材料，由公司高层领导审定。投资者关系管理工作人员在日常接待证券分析、基金经理、财经媒体及个人投资者时，信息披露的尺度遵循公司的统一口径，面对新的问题应在了解实际情况的前提下，经内部会议统一对外口径后再进行披露。(3) 临时性危机问题的披露程序：涉及临时性高度敏感问题时需经公司董事会审议或同意，形成意见后由董事会秘书统一对外答复。

第十八条 投资者关系管理部门是公司面对投资者的窗口，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。从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能：

1、对公司有全面的了解，包括产业、产品、技术、生产流程、管理、研发、市场营销、财务、人事等各个方面，对公司发展战略和发展前景有深刻了解，并能与相关职能部门沟通协调；

2、熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规，具有良好的知识结构；

3、熟悉证券法规及政策，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

4、具有较强的语言表达能力及良好的沟通技巧；

5、具有良好的品行，诚实信用，工作认真，责任心强，有较强的协调能力和应变能力；

6、有较为严谨的逻辑思维能力和较高的文字修养，能规范撰写年报、半年报、季报、行业分析报告和各种新闻稿件及相关文件。

7、准确掌握投资者关系管理的内容和程序。

第十九条 来访接待和推广

1、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。

2、公司董事会办公室负责来访接待工作，接待前需由对方提供来访目的及拟咨询的问题的提纲，由董事会秘书审定后交相关部门准备材料，并协调组织接待工作。

3、公司与调研机构及个人进行直接沟通的，除应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形外，还应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求与其签署承诺书。

承诺书至少应当包括下列内容：

(1) 不打探公司未公开重大信息，未经公司许可，不与公司指定人员以外的人员进行沟通或者问询；

(2) 不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或者建议他人买卖公司股票及其衍生品种；

(3) 在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；

(4) 在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

(5) 在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件对外发布或者使用前知会公司；

(6) 明确违反承诺的责任。

4、公司、公司董事、监事、高级管理人员及其他代表公司的人员、相关信息披露义务人接受调研、沟通、采访等活动时，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。

5、公司董事、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，董事会秘书应当妥善安排采访或者调研过程。

6、公司控股股东、实际控制人及其相关人员应当慎重对待公司的媒体采访或者投资者调研，不得提供与公司相关的未公开重大信息，不得进行误导性陈述，不得提供、传播虚假信息。

7、除非得到明确授权，公司员工不得在投资者来访接待工作中代表公司发言。

8、来访者到公司现场参观、座谈沟通时，公司应当合理、妥善安排参观过程，避免来访者有机会获取未公开的内幕信息。

9、在来访接待活动中公司相关接待人员在回答对方的询问时，应注意回答

的真实、准确性，同时尽量避免使用带有预测性言语。

10、公司应当就调研过程和交流内容形成调研记录，参加调研的人员应当签字确认。具备条件的，可以对调研过程进行录音录像。

11、对于基于交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件，应当要求来访投资者在发布或者使用前知会公司。公司应当认真核查前述文件。公司在核查中发现前述文件存在错误、误导性记载的，应要求其改正；对方拒不改正的，公司应当及时对外公告进行说明；发现前述文件涉及未公开重大信息的，公司应立即报告上海证券交易所并公告，同时要求特定对象在公司正式公告前不得对外泄露该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或者建议他人买卖公司股票及其衍生品种。

12、公司接受新闻媒体及其他机构或者个人调研采访，参照本条规定执行。

13、公司控股股东、实际控制人接受与公司相关的调研采访，应参照本条规定执行。

第二十条 特定对象信息披露备查登记

1、本制度所称特定对象是指比一般中小投资者更容易接触到信息披露主体和更具信息优势，且可能利用有关信息进行证券交易或者传播有关信息的机构或个人，包括但不限于：

- (1) 从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构、个人及其关联人；
- (2) 从事证券投资的机构、个人及其关联人；
- (3) 持有控制公司总股本 5%以上股份的股东及其关联人；
- (4) 新闻媒体和新闻从业人员及其关联人；
- (5) 上海证券交易所认定的其他单位或个人。

2、公司进行特定对象来访接待工作时应注意尚未公布的内幕信息的保密，不得有选择性地、私下地向特定对象披露、透露或者泄露未公开重大信息。

3、公司与特定对象进行直接沟通的，除应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形外，应当要求特定对象出具单位证明和身份证等资料，并按照本制度第十九条的规定要求与其签署承诺书。

4、接受采访或调研人员应就调研过程和会谈内容形成记录，与采访或调研人员共同亲笔签字确认。

5、公司应当对接受或者邀请特定对象的调研、沟通、采访等活动予以详细记载，记载内容包括：

- (1) 活动时间；
- (2) 活动地点；
- (3) 活动方式（书面或者口头）；
- (4) 参与活动的特定对象基本信息；
- (5) 沟通内容记录；
- (6) 公司向对方提供的有关资料；
- (7) 其他公司要求记载的信息。

6、董事会办公室负责应当将上述特定对象来访、接待过程中形成的承诺书、记录资料、现场录音（如有）、公司向对方提供的资料（如有）等文件资料存档并妥善保管。

7、公司应在定期报告中将上述信息披露备查登记情况予以披露。

第二十一条 投资者权益投诉处理机制

1、公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。董事会办公室为公司处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、传真、信函、来访，以及通过证券监督管理部门或其他部门转交等，投资者可以选择任何一种渠道向公司投诉并得到有效处理和反馈。

2、公司应当按照法律法规、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，保护公司的信誉不受损害。

3、公司处理投诉事项时应当遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应当公开披露信息的，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。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。处理投诉工作结束后，工作人员应当及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。

第二十二条 本规范解释权属公司董事会。

第二十三条 本规范自公司董事会通过之日起实施，修改时亦同。

鲁商健康产业发展股份有限公司董事会

二〇二二年四月十三日