

# 光大嘉宝股份有限公司

## 投资者关系管理制度

(2022年8月修订稿)

### 第一章 总则

**第一条** 为了规范光大嘉宝股份有限公司(以下简称“公司”)投资者关系管理工作,加强公司与投资者之间的有效沟通,促进公司完善治理,提高公司质量,切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益,根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司投资者关系管理工作指引》、《上海证券交易所股票上市规则》、《公司章程》、《公司信息披露事务管理制度》等法律、法规、规章、规范性文件和公司内部制度的有关规定,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,加强与投资者和潜在投资者(以下统称“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。

**第三条** 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。

### 第二章 投资者关系管理的内容与方式

#### 第一节 总体要求

**第四条** 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。

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。

**第五条** 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上海证券交易所、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。

在遵守信息披露规则的前提下，公司应着力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，可以通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

**第六条** 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。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。

**第七条** 公司的投资者联系电话、传真和电子信箱、上证 e 互动等对外联系渠道，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。

对于投资者来电中的一般性问题，工作人员可直接回复；涉及重大或敏感问题的，应根据公司内部制度按有关程序报批后，通过有效形式向投资者反馈。对于投资者提出的有利于公司发展的建设性建议、意见等，公司董事会办公室应及时向公司总裁、董事会报告。

**第八条** 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。

## 第二节 投资者说明会

**第九条** 除依法履行信息披露义务外，公司应当按照中国证监会、上海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。

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（或者总裁）、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书。如董事长或者总裁不能出席的，应当公开说明原因。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。

**第十条** 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、其他应当召开投资者说明会的情形。

**第十一条** 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、上海证券交易所的规定，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。

### 第三节 公司接受调研

**第十二条** 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（以下统称“特定对象”）的调研，由董事会办公室负责。董事会办公室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。

公司及特定对象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。

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调研。

**第十三条** 除上述特定对象外，其他的机构或个人到公司采访或调研由公司综办人事部或有关归口管理部门负责。

公司总部各部室、下属企业在接到外界拟采访或调研的通知，以及在售后服务、投后管理、客户服务过程中的相关采访时，应及时将有关情况报公司综办人事部。公司综办人事部在接到上述请示后，应认真核查来者身份，仔细分析拟采访或调研的范围和内容，由其分管领导决定接待与否。如同意接待，由公司综办人事部负责落实相关单位、部室执行。未经公司批准，公司总部各部室、下属企业员工不得擅自接受外界任何机构或个人的采访或调研。对于与公司及下属企业投融资相关的调研，可由归口管理部门根据公司有关规定和实际情况决定。

如涉及到特定对象和重大或敏感信息的，由公司综办人事部转由董事会秘书决定是否接待。

**第十四条** 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，还应当要求特定对象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。

承诺书的格式和内容详见附件 1，由公司董事会办公室根据监管部门要求，结合公司实际情况确定。

**第十五条** 公司应当就特定对象的调研过程和交流内容形成书面调研记录，参加调研的人员和董事会秘书应当签字确认。具备条件的，可以对调研过程进行录音录像。

**第十六条** 公司应当建立接受调研的事后核实程序，明确未公开重大信息被泄露的应对措施和处理流程，要求调研机构及个人将基于交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在发布或者使用前知会公司。

公司在核实中发现前款所述文件存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，对方拒不改正的，公司应当根据实际情况决定是否对外公告进行说明；发现前述文件涉及未公开重大信息的，应当立即向上海证券交易所报告并公告，同时要求调研机构及个人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。

**第十七条** 当公司发生重大突发事件时，公司综办人事部应及时会同有关单位或部室，形成书面材料，经公司突发事件应急处理领导小组同意后，方可提供给新闻媒体。必要时，经公司主要领导同意，公司综办人事部可主动邀请媒体来公司调研、恳谈，在不违背信息披露原则的前提下，进行重大突发事件的深度报道。

重大突发事件是指有别于日常生产经营的、已经或可能会对公司的生产经营、财务、声誉、股价等产生重大影响的事件，例如负面或不实报道和分析、遭受重大自然灾害、影响股价的市场传言等。

在接待外界采访或调研时，任何单位、部室及个人均应遵守法律、法规、条例、有权监管部门规范性文件的规定和公司的各项制度，不得先于公司披露对公司股票及其衍生品种交易价格可能或已经产生较大影响而投资者尚未得知的重大信息（包括但不限于公司经济指标、地产项目收入结转时间和结转面积等）。如有违者，公司将视情节轻重，追究有关当事人的直接责任，违反有关法规的按有关法律法规处理。

**第十八条** 公司接受新闻媒体及其他机构或者个人调研采访的未尽事宜、公司控股股东和实际控制人接受与公司相关的调研采访，参照本制度规定执行。

#### **第四节 上证 e 互动平台**

**第十九条** 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。

**第二十条** 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、总裁、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。

**第二十一条** 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。

**第二十二条** 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。

**第二十三条** 公司应当定期通过上证 e 互动平台“上市公司发布”栏目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:

- 1、活动参与人员、时间、地点、形式;
- 2、交流内容及具体问答记录;
- 3、关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明;
- 4、活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件(如有);
- 5、上海证券交易所要求的其他内容。

## **第五节 信息披露备查登记**

**第二十四条** 公司建立健全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,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。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。

**第二十五条** 公司应当将接受或者邀请特定对象的调研、沟通、采访等活动内容的信息披露备查登记情况在定期报告中予以披露。前述活动内容应当至少包括活动时间、地点、方式(书面或者口头)、双方当事人姓名、活动中谈论的有关公司的内容、提供的有关资料等。

## **第六节 投资者投诉处理**

**第二十六条** 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。

**第二十七条** 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担处理的首要责任，建立健全投诉处理机制，依法处理、及时答复投资者。

**第二十八条** 公司投资者投诉处理流程为：接待人记录投诉事由，并向董事会办公室主任上报投诉情况；董事会办公室主任拟定处理意见后向董事会秘书报告，经批准后，投诉处理负责人进行投诉处理，答复投资者处理结果，听取并记录投资者回复意见（如有），将投诉处理单归档。

投诉处理单的格式和内容详见附件 2，由公司董事会办公室根据监管部门要求，结合公司实际情况确定。

## 第七节 其他

**第二十九条** 《上海证券报》为公司信息披露指定报纸，上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn>)为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进行披露的信息，必须在法定期限内上述报纸和网站公布。

**第三十条** 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站，不得以新闻发布或答记者问等形式代替公司公告。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。

**第三十一条** 除依法应当披露的信息之外，公司可通过投资者关系管理的各种活动和方式，自愿地披露与投资者作出价值判断和投资决策有关的信息，但不得与依法披露的信息相冲突，不得误导投资者，且应当真实、准确、完整、审慎、客观，遵循公平原则，保持信息披露的持续性和一致性，不得进行选择性信息披露，不得利用该等信息不当影响公司股票及其衍生品种交易价格、从事内幕交易、市场操纵或者其他违法违规行为。

## 第三章 投资者关系工作的组织与实施

**第三十二条** 公司董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。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

投资者关系管理工作职责提供便利条件。

**第三十三条** 公司指定董事会办公室或设立投资者关系管理部门，配备专门工作人员，负责开展投资者关系管理具体工作。

**第三十四条** 公司投资者关系管理工作的主要职责

- 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，负责投资者的登记接待和推广工作，负责筹备股东大会，定期或在出现重大事件时（如再融资时）组织分析师会议、网络会议、路演等活动，与投资者进行沟通；
- 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，加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在公司网站中设立投资者关系专栏，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；
- 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，及时掌握市场政策及动向；
- 8、开展有利于改善投资者关系的其他活动。

**第三十五条** 公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。负责投资者关系工作的部门或人员应及时归集公司各职能部门及各子公司的生产经营、财务、诉讼等信息。公司总部各部室及下属企业应积极配合。

**第三十六条** 公司及控股股东、实际控制人、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：

- 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、对公司股票及其衍生品价格作出预期或承诺；

- 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则或者涉嫌操纵证券市场、内幕交易等违法违规行为。

**第三十七条** 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：

- 1、良好的品行和职业素养，诚实守信；
- 2、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；
- 3、具有良好的沟通和协调能力；
- 4、全面了解公司以及公司所处行业的情况。

**第三十八条** 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。

#### **第四章 附则**

**第三十九条** 本制度的解释权归公司董事会。

**第四十条** 本制度自公司董事会通过之日起生效，修订和终止时亦同。

**第四十一条** 本制度未尽事宜，遵照有关法规、法规、规章、规范性文件和《公司章程》等规定执行。

附件1:

## 承 诺 书

光大嘉宝股份有限公司:

我司/本人因工作需要,对贵司进行调研。

根据法律法规、规范性文件及贵司相关制度规定,我司/本人特承诺如下:

(一)不打探贵司未公开重大信息,未经贵司许可,不与贵司指定人员以外的人员进行沟通或者问询;

(二)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贵司股票及其衍生品种;

(三)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,除非贵司同时披露该信息;

(四)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;

(五)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贵司;

(六)若违反上述承诺,我司/本人将承担相应的法律责任。

承诺人:

日 期:        年    月    日

附件 2:

## 光大嘉宝股份有限公司 投资者投诉处理单

编号: XX-XX

投资者姓名		投诉日期	
投诉方式	<input type="checkbox"/> 来函 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 其它		
投资者地址			联系电话
手机		电子邮箱	
投诉事由:			
公司接待人: 日期:    年    月    日			
拟办意见:			
董事会办公室主任: 日期:    年    月    日			
领导批示:			
董事会秘书: 日期:    年    月    日			
处理情况:			
处理单位(部门)负责人: 日期:    年    月    日			
回复人:	回复日期:    年    月    日		
回复方式:	<input type="checkbox"/> 来函 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 其它		