

# 浙江东方金融控股集团股份有限公司

## 投资者关系管理办法

### 第一章 总则

**第一条** 为加强浙江东方金融控股集团股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，加深投资者对公司的了解和认同，促进公司与投资者之间良性互动，进一步完善公司治理，切实保护投资者的合法权益，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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》（以下简称“《规范运作指引》”）《浙江东方金融控股集团股份有限公司章程》及其他有关法律、法规和规范性文件，结合本公司实际情况，制定本办法。

**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：

（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。

### 第二章 投资者关系管理的内容和方式

**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：

（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网站、上证 E 互动平台、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取公司公告、股东会、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。

**第六条** 根据法律、法规和上海证券交易所规定应进行披露的信息公司需在规定时间在信息披露指定的报纸和网站上公布。

**第七条** 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。

**第八条** 公司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。

公司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、上证 E 互动等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

**第九条** 股东会作为公司投资者关系管理工作的渠道之一，公司应当充分考虑股东会召开的时间、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。股东会应当提供网络投票的方式。

**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。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。

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。

公司开展上述活动，原则上董事秘书应全程参加。

**第十一条** 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。

一般情况下董事长或者总经理、董事会秘书、财务负责人、至少一名独立董事应当出席投资者说明会；公司董事长或总经理不能出席的，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。

**第十二条** 存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、上海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；
- （二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- （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；
- （四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- （五）按照监管规定其他应当召开投资者说明会的情形。

**第十三条** 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。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，可以采用现场交流、文字、视频、语音等形式。

**第十四条** 公司召开投资者说明会、接受调研、通过互动平台等同投资者进行交流沟通，应当严格遵守《规范运作指引》的相关规定。

**第十五条** 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。

### **第三章 投资者关系管理的组织与实施**

**第十六条** 投资者关系管理工作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工作的直接责任人。公司董事会办公室是公司投资者关系管理工作的职能部门，负责公司投资者关系管理具体事务。

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、董事、监事和高级管理人员应当为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。公司其他职能部门、公司控股子公司及公司全体员工有义务协助董事会秘书开展投资者关系管理工作。

**第十七条** 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：

- （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。

**第十八条** 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办法，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。

**第十九条** 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。

**第二十条** 董事会办公室应当定期对董事、监事、高级管理人员、部门负责人、公司控股（包括实质性控股）的子公司负责人及投资者关系管理工作人员进行投资者关系管理工作的系统培训。

公司可以聘请专业机构协助公司开展和实施投资者关系管理工作。

**第二十一条** 公司应建立健全投资者关系管理档案，对于公司开展投资者关系管理的各项活动，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，档案保存期限不少于 3 年。

## 第四章 附则

**第二十二条** 本办法未尽事宜，按照相关法律、行政法规、规章、规范性文件、上海证券交易所有关规则和《公司章程》等相关规定执行。本办法如与日后颁布的相关规则或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按照相关规则和《公司章程》的规定执行。

**第二十三条** 本办法自公司董事会审议通过之日起实施，由公司董事会负责修订和解释。