

海尔智家股份有限公司

投资者关系管理制度

(2022 年修订)

第一章 总则

第一条 为了进一步加强海尔智家股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下合称“投资者”）之间的沟通，加深投资者对公司的了解和认同，促使公司和投资者之间建立长期、稳定的良性关系，促进公司诚信自律、规范运作，完善公司治理结构，提升公司投资价值，实现公司价值最大化和股东利益最大化，根据《公司法》《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》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（“《香港上市规则》”）、《海尔智家股份有限公司章程》（“《公司章程》”）及其它有关法律法规，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过各种方式的投资者关系活动，加强与投资者之间的沟通，增进投资者对公司了解的管理行为。

第二章 投资者关系管理的原则和目的

第三条 投资者关系管理的基本原则：

1、公司投资者关系管理工作应严格遵守《公司法》《证券法》等有关法律、法规、规章及公司证券上市地证券交易所有关业务规则的规定。

2、公司投资者关系管理工作应体现公平、公正、公开原则，平等对待全体投资者，保障所有投资者享有知情权及其他合法权益。

3、公司的投资者关系管理工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况。

4、公司应当避免在投资者关系活动中出现发布或者透露、披露泄露未公开重大信息、过度宣传误导投资者决策、对公司股票及其衍生品价格作出预期或者承诺等违反信息披露规则或者涉嫌操纵股票及其衍生品价格的行为。非得到明确授权并经过培训，公司董事、监事、高级管理人员和员工应避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第四条 投资者关系管理的目的：

1、树立尊重投资者，尊重投资市场的管理理念，建立与投资者相互理解，相互尊重的良好关系。

2、通过充分的信息披露加强与投资者的沟通，加深投资者对公司的了解和

认同，提高公司的诚信度，树立公司在资本市场的良好形象。

3、促进公司诚信自律、规范运作，提高公司的透明度，改善公司的经营管理和治理结构。

第三章 投资者关系管理部门设置

第五条 公司董事长为投资者关系管理工作第一责任人。副董事长、总裁、财务总监及公司其他高级管理人员应积极参加重大投资者关系活动。公司董事会负责制定公司投资者关系管理制度，监事会对投资者管理工作制度的实施情况进行监督。

第六条 董事会秘书担任投资者关系管理负责人，负责公司投资者关系工作的全面统筹、协调与安排，包括：负责组织拟定、实施公司投资者关系计划；协调和组织公司信息披露事项；全面统筹安排并参加公司重大投资者关系活动；制定公司投资者关系工作的评价及考核体系；为公司重大决策提供参谋咨询；向公司高级管理层介绍公司信息披露的进展情况及资本市场动态等。

第七条 证券部系公司开展投资者关系工作的归口管理部门和日常工作机构。公司投资者关系管理工作人员在董事会秘书的领导下开展信息披露工作，与投资者、证券分析师及财经媒体记者保持良好的日常沟通与交流；具体落实公司各项投资者关系活动；及时总结并汇报资本市场动态及投资者对行业与公司的看法及建议；参加公司重要会议，发挥参谋咨询的作用。

第八条 投资者关系管理部门应当制订完备的投资者关系管理制度和工作规范。

第九条 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。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、交易所相关规定和公司规章制度的理解。

第十条 公司总部各部门以及各分公司、子公司的负责人是本部门及本公司的信息披露指定联络人和投资者关系责任人，负责本单位的信息收集整理，以及与公司证券部的日常联系；在不影响生产经营和保守商业秘密的前提下，各单位投资者关系责任人有责任向证券部提供有关信息，并保证信息及时、准确、完整。

第四章 投资者关系管理的内容和方式

第十一条 投资者关系管理的服务对象为：

- 1、投资者（包括在册投资者和潜在投资者）；
- 2、财经媒体和其他相关媒体；
- 3、证券分析师；

- 4、证券监督管理部门等相关监管机构；
- 5、其他相关个人和机构。

第十二条 投资者关系管理的主要内容包括：

- 1、公司的发展战略和经营方针；

2、公司的经营、管理、财务及运营过程中的动态信息，包括但不限于：公司的经营状况、新产品或新技术的研究开发、重大融资、投资项目、重大重组、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，召开股东大会、董事会、监事会等公司运营过程中的各种信息；

- 3、投资者提出的涉投资者权益保护等相关方面的投诉与投资者意见；
- 4、投资者关心的与公司相关的其他信息。

第十三条 公司可以通过公司官方网站、证券交易所网站和上证 e 互动平台、新媒体平台、电话、传真、邮箱、投资者教育基地等方式，采取股东大会、投资者说明会、路演、投资者调研、证券分析师调研等形式，建立与投资者的重大事件沟通机制。

公司可以在官方网站设立投资者关系管理专栏，用于发布和更新投资者关系管理工作相关信息。

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，做好信息隔离，不得使来访者接触到未公开披露的重大信息。

公司应当切实履行投资者投诉处理的首要责任，建立健全投诉处理机制，依法回应、妥善处理投资者诉求。

公司应当主动关注上证 e 互动平台收集的信息以及其他媒体关于公司的报道，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。

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：

- （一）活动参与人员、时间、地点、形式；
- （二）交流内容及具体问答记录；
- （三）关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明；
- （四）活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；

(五) 上海证券交易所要求的其他内容。

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,通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息,并应特别注意使用互联网提高沟通的效率,降低沟通成本。

任何根据《香港上市规则》发布或刊登的公告、通告或报告,包括但不限于年度报告、中期报告、季度报告(如有)、公告、通函、股东大会通知及根据《香港上市规则》不时要求披露的信息,亦会随即登载在公司网站。另外,任何根据《香港上市规则》而在报章上刊登的所有公告或通告,必须注明有关内容可同时于香港联交所网站及公司网站查阅。

第十四条 投资者关系管理的工作职责包括:

(一) 信息披露

1、主持年报、半年报、季报的编制、设计、印刷、寄送工作;

2、汇集公司生产、经营、财务等相关信息、根据法律、法规、上市规则的要求和公司信息披露、投资者关系管理的相关规定,及时进行披露;

3、拟订、修改有关信息披露和投资者关系管理的规定,报公司有关部门批准实施;

4、危机处理:若公司面临可能对公司股价产生影响的突发性事件,如重大诉讼、管理层变更、股票交易异常波动、与公司相关的传闻等,由董事会秘书组织研究处理方案并遵照《信息披露制度》的有关程序及时向投资者披露有关信息;

5、证券部负责不定期就公司的经营环境、战略规划、发展前景、经营状况及经营计划的实施等进展情况与各信息相关的部门或分公司、子公司进行商榷,确定可以作为公司自愿性信息披露的信息和披露口径。

(二) 投资者交流

1、通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者的咨询,就投资者涉投资者权益保护等相关方面的投诉,及时受理,积极妥善解决;

2、根据需要,组织安排投资者、证券分析师和财经媒体记者到公司现场参观;

3、筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会,准备会议材料;

4、业绩发布会与路演活动;

公布业绩之后,公司视情况举行业绩发布会、媒体见面会或以电话会议的形式

式向投资者、分析员与财经媒体介绍公司业绩。业绩发布会之后，公司视情况举行路演推介活动；

根据经营与战略发展需要，公司将视情况举行发布会和路演推介活动；

5、在公司网站设立投资者关系管理专栏，在网上披露公司信息，方便投资者查找和咨询；

6、与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常联系，提高市场对公司的关注度。公司可在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，通过现场或网络投资者交流会、说明会，走访机构投资者，发放征求意见函，设立热线电话、传真及电子信箱等多种方式与投资者进行充分沟通，广泛征询意见；

7、公司积极参加境内、外资本市场会议，充分利用与投资者见面的机会，增进投资者对公司的了解；

8、加强与财经媒体的合作关系，有计划、有目标地通过财经媒体对公司战略等进行客观、有效的宣传，安排高级管理人员和其他重要人员的采访、报道，并在采访前向相关人员介绍公司统一的信息披露口径；

9、跟踪、学习和研究公司的发展战略、经营状况、行业动态和相关法规，补充自身知识，并通过适当方式与投资者沟通；

10、与监管部门、行业协会、交易所等保持接触，形成良好的沟通关系；

11、与其他上市公司的投资者关系管理部门、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；

12、为明确投资者交流工作的重点，公司每季度进行一次股东识别和目标投资者认定，密切跟踪了解公司股东结构和持股量的变化；

13、公司出现当年现金分红水平未达到相关规定需要说明原因、在披露重组预案或重组报告书后终止重组、证券交易出现相关规则规定的异常波动而公司核查后发现存在未披露重大事件、相关重大事项受到市场高度关注或质疑、公司在年度报告披露后按照中国证监会和上市地证券交易所要求应当召开年度报告业绩说明会或其他按照中国证监会和上市地证券交易所要求应当召开投资者说明会的情形的，除应当按照公司证券上市地上市规则及时履行信息披露义务外，还应当采取便于投资者参与的方式召开投资者说明会，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。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。公司董事长、总裁、至少一名独立董事、董事会秘书、财务总监及其他责任人应当参加说明会。董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，具体负责指定和实施召开投资者说明会的工作方案。

14、公司积极开展各类与投资者进行交流的活动，公司的相关部门和领导向投资者、证券分析师或媒体介绍公司的有关情况时应尽可能做到有证券部的投资者关系工作人员陪同。

（三）资本市场反馈

1、证券部对股东变动情况、公司股价走势、行业发展动态和资本市场对公司的评价等方面进行研究，定期编写反映公司资本市场动态的相关报告（资本市场周报、资本市场月报），供公司管理层参阅；

资本市场报告通过定期搜集、整理资本市场的相关研究报告，及时了解资本市场对公司生产、经营管理及战略定位等的评价，反馈资本市场对公司的看法和建议，同时了解同业公司的业绩表现和战略发展动向，为公司管理层提供参考；

2、密切跟踪了解公司股东结构和持股量的变化，标定潜在投资者，研究提高投资者关系工作效率的方案；

3、公司委托投资者关系顾问每年进行两次投资者印象问卷调查，掌握资本市场对公司及公司投资者关系工作的评价；

4、有利于改善投资者关系管理的其他工作。

第十五条 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、新闻媒体及其他机构或个人的调研采访，或公司控股股东、实际控制人接受与公司相关的调研采访时，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，但不得利用调研活动从事市场操纵、内幕交易或其他违法行为。

第十六条 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调研。

第十七条 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，承诺书内容应符合相关证券监管机构的要求。

第十八条 公司应当就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。公司可以对调研过程进行录音录像。公司接受调研后，应当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，应当立即向上市地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。

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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上市公司信息披露公告，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。

第二十三条 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。

第二十四条 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，遵守本制度第三条的原则，在投资者关系管理工作中，不得出现以下情形：

- 1、透露或泄露尚未公开披露的重大信息；
- 2、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；
- 3、对公司股票及其衍生品种价格作出预期或承诺；
- 4、从事歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为；
- 5、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。

第二十五条 公司应当建立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。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。

第五章 投资者关系管理从业人员任职要求

第二十六条 投资者关系管理部门是公司面对投资者的窗口，代表着公司的形象，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；

2、良好的知识结构，熟悉公司治理、财会等相关法律法规；

3、熟悉证券市场，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

4、具有良好的沟通和市场营销技巧；

5、具有良好的品行，诚实信用，有较强的协调能力和快速反应能力；

6、有较强的写作能力，能够撰写公司定期报告，临时公告以及各种信息披露稿件。

第六章 附则

第二十七条 本制度由公司董事会解释并修订。

第二十八条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、公司证券上市地证券监管机构和证券交易所的相关监管规则和《公司章程》的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、法规、公司证券上市地证券监管机构和证券交易所的相关监管规则或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按有关法律、法规、监管规则和《公司章程》的规定执行，并立即修订，报董事会审议通过。

第二十九条 本制度自董事会审议通过之日起生效。自本制度生效之日起，公司原《海尔智家股份有限公司投资者关系管理制度》自动失效。

海尔智家股份有限公司

2022年3月30日