

恒林家居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 为了规范恒林家居股份有限公司（以下简称“公司”）的投资者关系管理工作，促进公司完善治理、规范运作，切实保护投资者合法权益，推动公司持续高质量发展，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》等有关法律、法规、部门规章、规范性文件、《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》及上海证券交易所其他业务规则、本公司章程的有关规定，结合公司实际情况，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，加强与投资者及潜在投资者（统称为“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 公司投资者关系管理的基本原则：

（一）合规性原则。投资者关系管理活动应在依法履行信息披露义务的基础上开展，并遵守法律、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。在投资者关系管理中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。积极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。在投资者关系管理活动中注重诚信，守底线、负责任、有担当，培育健康良好的市场生态。

第四条 公司应当积极、主动地开展投资者关系管理工作，为投资者参与投资者关系管理活动提供便利。公司控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级

管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作。

第五条 公司开展投资者关系活动时应谨慎、客观，以事实为依据，真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，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。

同 时应注意尚未公布信息及内部信息的保密，避免和防止由此引发泄密及导致相关

的内幕交易。一旦出现泄密的情形，应当按有关规定及时予以披露。

第六条 公司及控股股东、实际控制人接受机构、个人或新闻媒体调研采访的，应参照本制度执行。

第二章 投资者关系管理的组织与实施

第七条 公司董事会秘书为投资者关系管理负责人，负责组织和协调投资者关系管理工作；公司董事会办公室为投资者关系管理职能部门，董事会办公室设

置专门岗位负责公司投资者关系管理日常事务。公司其他部门、各分、子公司及

其负责人有义务协助实施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

书履行职责提供便利条件。除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。

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

涉及公司的调研前，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。

第八条 公司投资者关系管理工作的主要职责包括：

- （一）建立并完善投资者关系管理活动相关的制度、程序，建立工作机制，规范公司投资者关系活动，保证信息披露的公平性；
- （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）建立和维护与监管部门、证券交易所、行业协会等相关部门良好的公共关系；
- （九）加强与财经媒体的合作关系，引导媒体对公司的报道，安排高级管理人员和其他重要人员的采访报道；
- （十）危机处理，在诉讼、仲裁、重大重组、关键人员的变动、盈利大幅度波动、股票交易异动、自然灾害等危机发生后迅速提出有效的处理方案；
- （十一）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第九条 公司从事投资者关系管理工作的人员须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活动，应做好公司与外部参与人员的前期沟通工作，提前确定活动内容、人员安排，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的相关规定，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，或者与依法披露的信息相冲突

的信息；

- （二）透露或发布含有误导性、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）对公司股票及其衍生品种价格作出预测或者承诺；
- （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，或者影响公司股票及其衍生品种正常交易的违法违规行为，如涉嫌操纵证券市场、内幕交易等违法违规行为。

第十一条 公司控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及相关人员应定期进行投资者关系管理的系统培训，增强对相关法律法规、上海证券交易所相关规定和公司规章制度的理解，积极参加中国证监会及其派出机构、上海

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。

第十二条 公司应尽量避免在年度报告、半年报报告披露前 30 日内进行投资者关系活动。

第三章 投资者关系管理的内容、形式与要求

第十三条 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。

第十四条 公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作，具

体如下：

（一）渠道与平台，主要为公司网站专栏：www.henglin.com；投资者咨询电话：0572-5227673；投资者联系邮箱：hlgf@zjhenglin.com；上证 e 互动平台。公司还可以通过新媒体平台、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开展投资者关系管理工作。

（二）交流方式，主要包括股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等。

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。

公司应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。

公司应对公司网站进行及时更新，并将历史信息与当前信息以显著标识加以区分，对错误信息应及时更正，避免对投资者产生误导。

第十五条 公司在与投资者沟通中应注意以下事项：

（一）公司开展投资者关系活动，应当以已公开披露信息作为交流内容；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。

（二）公司不得通过投资者关系活动或互动平台泄露、披露未公开的重大信息，活动中交流的信息或互动平台上发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

（三）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，不得以投资者关系活动中

的交流、互动信息等形式代替信息披露。

（四）公司在投资者关系活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即通过指定信息披露媒体发布正式公告，并采取其他必要措施。

第十六条 公司应为中小股东、机构投资者等到公司现场参观、座谈沟通提供便利，应合理、妥善地安排活动过程，做好信息隔离，不得使来访者接触到内幕信息和未公开的重大事件信息。

第十七条 公司召开股东大会应当充分考虑时间、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。股东大会提供网络投票的方式。

第十八条 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。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：

- （一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- （二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- （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的；
- （四）公司相关重大事件受到市场高度关注或者质疑的；
- （五）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；
- （六）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应事先公告，说明活动的时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等；事后及时披露说明会情况。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。

投资者说明会原则上应当安排在非交易时段召开，应采取便于投资者参与的方式

方式进行，可以采用视频、语音等形式；现场召开的应当同时通过网络等渠道进行直播。

定期报告披露后，公司应当积极召开业绩说明会，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、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。

第十九条 公司授受从事证券分析、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（以下简称调研机构及个人）调研时，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，并要求其签署承诺书。承诺书至少包括以下内容：

（一）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；

（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公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，除非公司同时披露该信息；

（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公司；

（六）明确违反承诺的责任。

第二十条 接受调研的事后核实程序。

董事会办公室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；具备条件时可以对调研过程进行录音录像。调研

机构及个人将基于交流沟通形成投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件的，公司应要求在其对外发布或使用前知会公司，公司董事会办公室对相关文

件进行审核，核实中发现存在错误、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。

第二十一条 对接受或者邀请特定对象的调研、沟通、采访等活动，公司应详细记载活动时间、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。公司应当在定期报告中将信息披露备

查登记情况予以披露。

第二十二条 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，及时查看投资者的咨询、投诉和建议并予以回复；对于重

要的问题或投资者提问较多的问题，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。

公司收到投资者提问后，原则上在 2 个工作日内予以回复，如涉及难以具体回复或暂时无法解答的问题，公司可以适度做原则性回复。公司在上证 e 互动回复投资者提问时如触及法律法规规定的信息披露标准事项的，公司可以原则性回复，告知投资者关注公司信息披露公告；如明显涉及当前热点概念的，公司可以通过信息披露渠道进行澄清或说明，确需在上证 e 互动回复的，注意用语谨慎、客观、充分提示风险，避免扰动市场、误导投资者；如涉及难以回复或把握不准的问题，公司可以咨询上海证券交易所。

第二十三条 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本公司的报道，必要时予以适当回应；充分重视并依法履行有关本公司的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

第二十四条 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：

- （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。

投资者活动情况已发布临时公告的，可以不必在上证 e 互动平台上重复发布活动记录。

第二十五条 公司不得出资委托证券分析师发表片面的分析报告。如果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。

第二十六条 公司应当强化服务意识，切实履行投诉处理首要责任。加强投

投资者沟通渠道的建设和运维，及时收集和答复投资者的咨询、投诉和建议，依法

回应、妥善处理投资者诉求。

第二十七条 公司应当支持配合投资者依法行使股东权利的合法行为，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

投资者合法权益的各项活动。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。

第四章 投资者关系活动档案制度

第二十八条 公司应当建立健全投资者关系管理档案，创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。投资者关系活动档案包括以下内容：

- （一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- （二）投资者关系活动中的交流内容；
- （三）未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；
- （四）来访投资者签署的书面承诺；
- （五）其他内容。

第二十九条 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，由董事会办公室妥善保管，保存期限不得少于 3 年。

第五章 附 则

第三十条 本制度未尽事宜，或与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的，以有关法律、法规及规范性文件的规定为准。

第三十一条 本制度由公司董事会负责解释。

第三十二条 本制度由董事会拟定，经股东大会审议批准后生效，后续修订

由董事会审议和决策。

恒林家居股份有限公司

2022 年 8 月