

华丽家族股份有限公司投资者关系管理制度

(2023年4月修订)

【经公司第七届董事会第二十三次会议审议通过】

第一章 总则

第一条 为进一步规范和加强华丽家族股份有限公司(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,促进投资者对公司的了解和认同,强化公司与投资者之间的良性互动关系,进一步完善公司法人治理结构,提高公司核心竞争力和投资价值,实现公司价值最大化和股东利益最大化,切实保护投资者利益,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》、《上市公司投资者关系管理工作指引》和《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等有关法律、法规和规范性文件以及《华丽家族股份有限公司章程》(以下简称“《公司章程》”)规定,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 投资者关系管理的意义在于通过良好、有效的投资者关系管理工作得以提高股东价值,同时也为公司创造良好的资本市场融资环境,提高公司的融资能力,降低公司的融资成本。

第四条 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情况,避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第五条 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。

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。

第六条 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为。

第二章 投资者关系管理的目的及基本原则

第七条 投资者关系管理的目的主要包括：

（一）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；

（二）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；

（三）形成尊重投资者的企业文化和公司价值观；

（四）使广大投资者了解、认同、接受和支持公司的发展战略和经营理念，以实现公司价值最大化和股东利益最大化；

（五）增加公司信息披露透明度，改善公司治理。

第八条 投资者关系管理的基本原则主要包括：

（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。

第三章 投资者关系管理的工作对象及工作内容

第九条 投资者关系管理的工作对象主要包括：

- （一）投资者（包括在册投资者和潜在投资者）；
- （二）证券分析师及行业分析师；
- （三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- （四）监管部门等相关政府机构；
- （五）其他相关机构。

第十条 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。

第十一条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- （一）公告（包括定期报告和临时报告）；
- （二）股东大会；
- （三）公司网站（包括邮件回复）；

- (四) 分析师会议和业绩说明会；
- (五) 一对一沟通；
- (六) 邮寄资料；
- (七) 电话咨询；
- (八) 广告、媒体、报刊和其他宣传材料；
- (九) 媒体采访和报道；
- (十) 现场参观；
- (十一) 路演；
- (十二) 上证 e 互动平台。

第十二条 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，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：

- (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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第四章 投资者关系管理责任人及其职责

第十六条 投资者关系管理事务的第一负责人为公司董事会秘书，根据公司目前的机构设置安排，证券事务部为公司的投资者关系管理职能部门，具体负责公司投资者关系管理事务。公司董事会秘书全面负责公司投资者关系管理事务的组织、协调工作。在全面深入了解公司运作和管理、经营状况、发展战略等情况下，负责策划、安排和组织各类投资者关系管理活动。

第十七条 投资者关系管理部门是公司面对投资者的窗口，从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能：

- （一）对公司有全面的了解，包括行业、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，能积极主动与相关职能部门沟通；
- （二）良好的知识结构，熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规；
- （三）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；
- （四）具有良好的沟通和市场营销技巧；
- （五）具有良好的品行，诚实信用，有较强的协调能力和应变能力；
- （六）有较为严谨的逻辑思维能力和较高的文字修养，比较规范地撰写年报、半年报、季报、行业分析报告以及相关文件；
- （七）准确掌握投资者关系管理的内容及程序。

第十八条 在不影响生产经营和泄漏商业秘密的前提下，公司的其它职能部门、公司控股（包括实质性控股）的子公司及公司全体员工有义务协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。

第五章 投资者关系管理部门及其职责

第十九条 根据公司目前的机构设置状况，证券事务部为公司的投资者关系管理职能部门，具体负责公司投资者关系管理事务，主要职责包括：

- （一）分析研究：会同公司相关职能部门，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；特别对公司现有投资者的地理分布、类别、投资者集中度等情况予以研究，以寻找市场投资潜力、设定目标投资者。同时对与本行业相关的产业政策、金融政策、税收政策及财务政策进行深入研究；及时了解和掌握监督部门出台的政策、法规；积极参与制定公司发展战略；定期和不定撰写反映公司投资者关系状况的研究报告，供决策层参考；

（二）信息采集：会同公司相关职能部门，组织公司重要法律文本的编制，深入了解公司的运营机制及经营状况；建立和完善公司内部信息沟通制度；参加公司重大会议；密切跟踪行业最新发展情况、股价行情和资本市场动态；

（三）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；会同公司相关职能部门，整合投资者所需要的投资信息并予以发布；根据公司情况，采取网络会议及网上路演等方式定期和不定期举行分析师说明会、经营业绩发布会，邀请投资者、新闻媒体、证券分析师及行业分析家参加，回答投资者、分析师、和媒体的咨询；广泛收集公司投资者的相关信息，将投资者对公司的评价和期望及时传递到公司决策层；

（四）定期报告：组织并会同公司相关职能部门进行包括公司年报、中报、季报的编制、设计、印刷、寄送工作；

（五）信息披露的程序：

（1）法定的信息披露程序：公司的定期报告及临时报告由各部门配合提供基本素材及数据，证券事务部会同有关部门编制整理，履行完毕内部决策程序后公告。

（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编写会谈材料，由公司高层领导审定。投资者关系工作人员在日常接待证券分析师、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。

（六）筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料；

（七）投资者同公司相关职能部门，与中小投资者、机构投资者、证券分析师、行业分析家及新闻媒体保持经常联络，提高投资者对公司的关注度；

（八）形象策划：会同公司相关部门参与制作公司的宣传画册、宣传短片等资料；

（九）与政府部门、监管部门、行业协会、交易所等经常保持接触，形成良好的沟通关系；

（十）媒体合作：会同公司相关职能部门，维护和加强与财经媒体的合作关

系，做好媒体采访及报道的对接工作；

（十一）网络信息平台建设：会同公司相关职能部门，在公司网站中设立投资者管理系管理专栏，在网上及时披露与更新公司的信息，开设投资者互动交流的板块，解答投资者咨询；公司网站有关的信息披露必须经过内部的审批程序，由董事会秘书签署意见后方可上传信息。网站上不得单独或早于法定披露媒体泄露或披露可能对股价产生影响的敏感信息。公司可以通过新媒体平台开展投资者关系管理活动。已开设的新媒体平台及其访问地址，应当在公司官网投资者关系专栏公示，及时更新。

（十二）危机处理：会同公司相关职能部门，在公司面临重大诉讼、发生大额的经营亏损、业绩大幅波动、股票交易异动、由于自然灾害等不可抗力给公司经营造成重大损失等危机发生后迅速提出有效的处理方案；

（十三）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交流、合作关系。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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、部门负责人、各分、子公司负责人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、上海证券交易所相关规定和公司规章制度的理解。

第二十四条 公司及证券事务部应当尽可能通过多种方式与投资者进行及时、深入和广泛的沟通，并借助互联网等快捷手段，提高沟通效率、降低沟通成本。

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。

第二十六条 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。

第六章 投资者接待和推广

第二十七条 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。

第二十八条 当机构投资者、分析师或新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，公司应合理、妥善地安排参观过程，避免参观者有机会获取未公

开信息。董事会秘书应陪同参观,必要时董事会秘书可指派专人协同参观,并负责对

参观人员的提问进行回答。

第二十九条 投资者、分析师、证券服务机构人员、新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通前,实行预约制度,并需预先签署《承诺书》。

第三十条 现场接待分析师、证券服务机构人员、新闻媒体等特定对象由董事会秘书负责统一安排。

第三十一条 公司证券事务部负责确认投资者、分析师、证券服务机构人员身份,准备、签署《承诺书》等相关文件,执行公司投资者现场参观规程,指派一或两人专人陪同、接待,参观按指定路线进行,相关人员配合支持。

第三十二条 公司进行接待和推广活动应建立备查登记制度,对接受或邀请对象的调研、沟通、采访及宣传、推广等活动予以详细记载。包括但不限于以下内容:

- 1、活动参与人员、时间、地点、方式;
- 2、活动内容;
- 3、提供的有关资料;
- 4、未公开重大信息泄密的处理过程及责任承担(如有);
- 5、其他内容。

公司应在定期报告中将信息披露备查登记情况予以披露。

第七章 投资者投诉处理

第三十三条 对于投资者的投诉意见,公司依法、及时、就地解决问题,切实保护投资者的合法权益。

第三十四条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点,由公司证券事务部负责,董事会秘书为主管负责人。公司被投诉事项,证券事务部能独立解决的由证券事务部解决,证券事务部无法解决的则请示董事会秘书解决。董事会秘书能独立解决的则由董事会秘书解决,董事会秘书无法解决的,则视事项的实际情况,一般事项由涉及的公司相关部门负责人牵头解决,重大事项或是涉及多部门事项由公司管理层牵头负责。分支机构被投诉的,其主要负责人要亲自过问、接访和处理,不得将矛盾上交。相关部门各司其职,禁止杜绝推诿扯皮、敷衍搪

塞等现象。

第三十五条 公司应受理的投资者对涉及其合法权益事项的投诉，包括但不限于：（一）信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；（二）治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律法规和《公司章程》等内部管理制度的决定；（三）关联交易信息披露和决策程序违规；（四）违规对外担保；（五）承诺未按期履行；（六）工作时间内热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；（七）其他损害投资者合法权益的行为。

第三十六条 公司应当在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道及处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

第三十七条 证券事务部工作人员在接到投诉时，应当如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应向董事会秘书、投诉所涉相关负责人汇报，证券事务部应当在接到投诉之日起 15 日内告知投诉人是否受理投诉事项。如决定受理的，自受理之日起 60 日内办结并告知投诉人；情况复杂需要延期办理的，经董事会秘书同意后可以延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，同时应书面告知投诉人延期答复原因。

第三十八条 公司证券事务部应定期排查与投资者投诉相关的风险隐患。对于投资者集中或重复反映的事项，公司证券事务部应及时制定处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三十九条 公司应认真核实投资者所反映的情况是否属实，积极妥善处理。对于投诉人缺乏法律法规依据、不合理的诉求，相关工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第四十条 公司在处理投资者投诉事项的同时，应认真听取投诉人的反馈意见。对达成和解的投诉，公司可视情况与投诉人签订和解协议。

第四十一条 公司和相关工作人员在处理投诉过程中，不得有以下行为：

（一）无正当理由未按规定期限办结投诉事项；

（二）未按程序办理投诉事项，或在投诉处理过程中存在推诿、敷衍、拖延等情况；

(三) 将本应由公司解决的投诉上交，未尽投诉处理的首要责任；

(四) 侵犯投资者合法权益；

(五) 未按规定记录和保存投诉处理工作台账和相关资料；

(六) 监管部门规定的其他情形。

第四十二条 公司在处理投资者投诉事项过程中，如发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应按照公司内部管理制度程序，立即进行整改，及时履行相关信息披露义务或对已公告信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。公司应将相关整改情况告知相关投资者，并就公司不规范问题向投资者致歉，造成投资者损失的，应及时、主动予以赔偿。

第四十三条 公司处理投资者投诉事项的同时，相关工作人员应遵循公平披露原则，注意尚未公布信息及其他内部信息的保密。投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，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。

第四十四条 公司建立投资者投诉处理工作台账，记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理经过、处理结果、责任追究情况、投诉人对处理结果的反馈意见等信息。台账记录和相关资料保存时间为三年。公司证券事务部负责投资者投诉处理工作台账的编制及保存。

第四十五条 对于非正常上访、闹访、群访和群体性事件，公司应启动维稳预案，由董事会秘书及相关部门负责人到达现场，劝解和疏导上访人员，依法处理，并及时报告公安等相关部门。

第四十六条 对于证券监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当严格按照监管部门的交办(转办)要求办理。

第四十七条 对于在投诉处理过程中出现的侵权行为及处理不当行为导致矛盾激化的，相关经办人员及负责人应承担相应责任。

第四十八条 公司工作人员违反本制度的规定，由公司视情节的严重程度予以警告、批评、开除等公司内部纪律处分；给投诉者造成损失的，公司应当先通过调解、和解等方式及时、主动赔付投诉者损失。赔偿范围为投诉者因投诉事项及公司处理过程中的侵权行为而遭受的损失。

第四十九条 公司控股股东及实际控制人对相关投诉事项和公司处理过程中的侵权行为负有责任的，或因自身违法违规行为造成投资者损失的，公司应督促其主动、依法赔偿中小投资者。

第八章 附则

第五十条 本制度未尽事宜，按照有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》、《信息披露事务管理制度》等相关规定执行；本制度如与日后颁布的法律、法规、规范性文件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、规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第五十一条 本制度解释权属公司董事会，自公司董事会通过之日起实施。

华丽家族股份有限公司董事会
二〇二三年四月二十六日