



浙江星星科技股份有限公司

投资者关系管理制度

(2020 年 12 月)

目 录

第一章 总则..... 1

第二章 投资者关系管理的原则和目的..... 1

第三章 投资者关系管理的组织及其职责..... 2

第四章 投资者关系管理的内容和方式..... 4

第五章 投资者投诉处理..... 8

第六章 附则..... 10

第一章 总则

第一条 为进一步加强浙江星星科技股份有限公司（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，进一步完善公司治理结构，实现公司价值和股东利益最大化，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司与投资者关系工作指引》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》（以下简称“《上市规则》”）、《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》（以下简称“《规范运作指引》”）等有关法律、法规、规范性文件以及《浙江星星科技股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等有关规定，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各种方式的投资者关系活动，加强与投资者和潜在投资者之间的沟通，增进投资者对公司了解和认同，提升公司治理水平，以实现公司和投资者利益最大化的战略管理行为。

第三条 公司投资者关系管理工作应当遵循公平、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，避免过度宣传误导投资者决策，避免在投资者关系活动中以任何方式发布或者泄露未公开重大信息。

第二章 投资者关系管理的原则和目的

第四条 投资者关系管理的基本原则如下：

（一）充分披露信息原则。除强制的信息披露以外，公司可主动披露投资者关心的与公司相关的其他信息。

（二）合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、行政法规及证券监管部门、深交所对公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时。

在开展投资者关系工作时应注意尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露。

（三）投资者机会均等原则。公司应公平对待公司的所有股东及潜在投资者，避免进行选择性信息披露。

（四）诚实守信原则。公司的投资者关系工作应客观、真实和准确，避免过度宣传和误导。

（五）高效低耗原则。选择投资者关系工作方式时，公司应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本。

（六）互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

第五条 投资者关系管理的目的：

（一）通过充分的信息披露加强与投资者的沟通，促进公司与投资者之间的良性关系，增进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。

（二）树立尊重投资者、尊重投资市场的管理理念，建立与投资者互相理解、互相尊重的良好关系，获得长期的市场支持。

（三）通过建立与投资者之间通畅的双向沟通渠道，促进公司诚信自律、规范运作，增强公司信息披露透明度，改善公司治理。

（四）投资者关系管理的最终目标是促进公司整体利益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。

第六条 公司开展投资者关系活动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。

第七条 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。

第三章 投资者关系管理的组织及其职责

第八条 投资者关系管理事务的第一责任人为公司董事长。公司董事会秘书为公司投资者关系管理负责人。公司董事会办公室是投资者关系管理职能部门，由董事会秘书领导，负责公司投资者关系管理的日常事务。未经董事会秘书同意，

任何人不得进行投资者关系活动。

第九条 公司董事、监事、高级管理人员、公司其他职能部门及分公司、控股子公司责任人及员工应积极参与并协助公司董事会办公室做好投资者管理工作。公司可聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投资者关系工作。

第十条 公司应当对董事、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，提高其与特定对象进行沟通的能力，增强其对相关法律、行政法规、业务规则和规章制度的理解，树立公平信息披露意识。在开展机构推介会以及分析师说明会等大型的投资者关系活动时，还应当组织专门培训。

第十一条 投资者关系管理工作包括的主要职责是：

（一）分析研究。统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；持续关注投资者及媒体的意见、建议和报道等各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

（二）沟通与联络。整合投资者所需信息并予以发布；举办分析师说明会等会议及路演活动，接受分析师、投资者和媒体的咨询；接待投资者来访，与机构投资者及中小投资者保持经常联络，提高投资者对公司的参与度。

（三）公共关系：建立和维护与证券监管部门、行业协会等相关部门的良好沟通关系，及时准确把握相关政策；与其他上市公司的投资者关系管理部门、专业投资者关系管理咨询公司、财经公关公司、媒体等保持良好的公共关系。

（四）危机处理：在公司重大诉讼、重大经营亏损、重大重组、关键人员变动、盈利大幅波动、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。

（五）投资者关系活动档案的建立、健全、保管等工作，档案文件内容至少记载投资者关系活动的参与人员、时间、地点、内容及相关建议、意见等。

（六）有利于改善投资者关系管理的其他工作。

第十二条 公司从事投资者关系管理的人员需要具备以下素质和技能：

（一）熟悉公司运营、财务、人事等情况，对公司有全面的了解；

（二）具有良好的知识结构，熟悉公司治理、财务、会计、证券等相关法律、法规和证券市场运作机制；

（三）具有良好的沟通技巧、较强的协调能力和应变能力；

（四）具有良好的品行，诚实信用、热情耐心；

（五）有较为严谨的逻辑思维能力和较高的文字修养，能够比较规范地撰写定期报告、行业分析报告以及各种信息披露稿件；

（六）具有良好的保密意识。

第四章 投资者关系管理的内容和方式

第十三条 投资者关系管理的对象包括但不限于：

（一）投资者（包括在册投资者和潜在投资者）；

（二）证券分析师、行业分析师等；

（三）财经媒体、行业媒体和其他相关媒体；

（四）证券监管部门及相关政府机构；

（五）其他相关个人和机构。

第十四条 投资者关系管理工作的主要内容包括：

（一）公司的发展战略，包括公司的发展方向、发展规划、竞争战略和经营方针等；

（二）法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时报告等；

（三）公司依法可以披露的经营管理信息，包括生产经营状况、财务状况、新产品或新技术的研究开发、经营业绩、股利分配等；

（四）公司依法可以披露的重大事项，包括公司的重大投资及其变化、资产重组、收购兼并、对外合作、对外担保、重大合同、关联交易、重大诉讼或仲裁、经营管理层变动以及大股东变化等信息；

(五) 企业文化建设;

(六) 公司可依法披露的其他相关信息。

第十五条 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;

(四) 分析师会议或说明会;

(五) 一对一沟通;

(六) 邮寄资料;

(七) 电话咨询;

(八) 广告、宣传单或其他宣传材料;

(九) 媒体采访和报道;

(十) 现场参观;

(十一) 路演。

公司应尽可能通过多种方式与投资者及时深入和广泛地沟通, 并应特别注意使用互联网提高沟通的效率, 降低沟通的成本。

第十六条 公司通过股东大会、网站、分析师会议、业绩说明会、路演、一对一沟通、现场参观和电话咨询等方式进行投资者关系活动时, 应当平等对待全体投资者, 为中小投资者参与活动创造机会, 保证相关沟通渠道的畅通, 避免出现选择性信息披露。

第十七条 公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动开始前, 应当事先确定提问的可回答范围。提问涉及公司未公开重大信息或者可以推理出未公开重大信息的, 公司应当拒绝回答。

第十八条 公司举行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动, 为

使所有投资者均有机会参与，可以采取网上直播的方式。采取网上直播方式的，公司应当至少提前二个交易日发布公告，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。

第十九条 公司与特定对象进行直接沟通前，应要求特定对象签署承诺书，由董事会办公室保存，承诺书至少应包括以下内容：

（一） 承诺不故意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问询；

（二） 承诺不泄漏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公司证券或建议他人买卖公司证券；

（三） 承诺在投资价值分析报告、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） 承诺在投资价值分析报告、新闻稿等文件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） 承诺投资价值分析报告、新闻稿等文件在对外发布或使用前知会公司；

（六） 明确违反承诺的责任。

第二十条 公司向特定对象提供已披露信息等相关资料的，如其他投资者也提出相同的要求，公司应当予以提供。

第二十一条 公司应当加强与中小投资者的沟通和交流，建立和投资者沟通的有效渠道，定期与投资者见面。公司可以在年度报告披露后十五个交易日内举行年度报告说明会，由公司董事长（或总经理）、财务负责人、独立董事、董事会秘书、保荐代表人出席，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、新产品和新技术开发、财务状况、风险因素等投资者关心的内容进行说明。

公司拟召开年度报告说明会的，应当至少提前二个交易日发布召开通知，公告内容应当包括日期及时间、召开方式（现场/网络）、召开地点或网址、公司出席人员名单等。

第二十二条 股东大会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

第二十三条 公司应当根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。公司公布的咨询电话应当保持畅通。当网址或咨询电话号码发生变更后，公司应及时进行公告。

公司应当及时更新公司网站，更正错误信息，并以显著标识区分最新信息和历史信息，避免对投资者决策产生误导。

第二十四条 公司通过召开新闻发布会、投资者恳谈会、网上说明会等方式，帮助更多投资者及时全面地了解公司已公开的重大信息。

媒体出现对公司重大质疑时，公司可及时召开说明会，对相关事项进行说明。说明会原则上应安排在非交易时间召开。

第二十五条 公司应当通过深圳证券交易所投资者关系互动平台（以下简称“互动易”）等多种渠道与投资者交流，指派或者授权董事会秘书或者证券事务代表及时查看并处理互动易的相关信息。公司应当通过互动易就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细地分析、说明和答复。对于重要或者具普遍性的问题及答复，公司应当加以整理并在互动易以显著方式刊载。

公司在互动易刊载信息或者答复投资者提问等行为不能替代应尽的信息披露义务，公司不得在互动易就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资者提问进行回答。

公司对于互动易的答复应当谨慎、客观、具有事实依据，不得利用互动易平台迎合市场热点、影响公司股价。

第二十六条 公司应当充分关注互动易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。

第二十七条 公司应当尽量避免在年报、半年报披露前三十日内接受投资者

现场调研、媒体采访等，防止泄漏未公开重大信息。

第二十八条 公司应当在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后两个交易日内，编制投资者关系活动记录表并在互动易刊载。

投资者关系活动记录表应当包括以下内容：

- （一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- （二）投资者关系活动的交流内容，包括演示文稿、向对方提供的文档等（如有）。

第五章 投资者投诉处理

第二十九条 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制。

第三十条 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。

第三十一条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点，由公司董事会办公室负责，董事会秘书为主管负责人。公司被投诉时，董事会秘书领导董事会办公室与被投诉事项相关负责人牵头解决，重大事项或是涉及多部门事项由公司管理层牵头负责。子公司或分支机构被投诉的，子公司或分支机构负责人(含法定代表人、董事长、执行董事和总经理)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，禁止推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 公司董事会办公室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,公司董事会办公室应及时制定处理方案和答复口径,妥善化解矛盾纠纷。

第三十五条 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。对于确实无法协商达成和解的,公司可引导投诉者向证券期货行业协会申请调解,或提起诉讼、仲裁。

第三十六条 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。

第三十七条 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,不得公开或透露尚未公布的信息及其他内部信息。

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。

第六章 附则

第三十八条 本制度未尽事宜，依据国家法律、行政法规、部门规章和其他规范性文件、《公司章程》以及公司有关制度执行。

若本制度与日后国家新颁布的法律法规、中国证监会、深圳证券交易所新发布的规定有冲突的，冲突部分以国家法律法规及中国证监会、深圳证券交易所最新发布的规定为准，并及时对本制度进行相应修订。

第三十九条 本制度由公司董事会负责制订、修改和解释。

第四十条 本制度于董事会审议批准之日起实施，修改时亦同。

浙江星星科技股份有限公司

2020 年 12 月