

无锡化工装备股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为规范无锡化工装备股份有限公司（以下简称“公司”）的投资者关系管理行为，建立健全投资者关系管理机制，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，根据《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会《上市公司投资者关系管理工作指引》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》，并结合《公司章程》和公司实际情况，特制订本制度。

第二条 投资者关系管理是指上市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，增进投资者对上市公司的了解和认同，以提升上市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 上市公司投资者关系管理的基本原则是：

（一）合规性原则。上市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。上市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。上市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。上市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。

第四条 公司以及董事、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严格遵守《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、规章及深圳证券交易所有关业务规则的规定，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）透露或通过非法定方式发布尚未公开披露的重大信息；

(二) 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；

(三) 对公司证券及其衍生品种价格作出预期或者承诺；

(四) 歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为；

(五) 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。

第五条 公司不得以投资者关系管理活动中的交流代替正式信息披露。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，应当立即通过符合条件媒体发布公告，并采取其他必要措施。

第六条 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。

第七条 公司董事会秘书是投资者关系管理的负责人，未经明确授权和培训，公司董事、监事、高级管理人员和员工应当避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第二章 投资者关系管理的对象、内容和方式

第八条 投资者关系管理工作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) 证券分析师和行业分析师；

(三) 财经媒体及行业媒体和其他相关媒体；

(四) 其他相关机构。

第九条 投资者关系管理工作中公司与投资者沟通的主要内容包括：

(一) 公司的发展战略，包括但不限于公司的发展方向、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，包括但不限于定期报告和临时公告等；

(三) 公司依法可以披露的经营管理信息，包括但不限于生产经营状况、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、管理层变动以及大股东变化等信息；

（五）公司的环境、社会和治理信息；

（六）公司的文化建设；

（七）股东权利行使的方式、途径和程序等；

（八）投资者诉求处理信息；

（九）公司正在或者可能面临的风险和挑战；

（十）公司的其他相关信息。

第十条 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深圳证券交易所互动易平台等，采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。沟通交流的方式应当方便投资者参与，公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

（一）公告（定期报告和临时公告）；

（二）召开股东大会；

（三）公司网站；

（四）投资者说明会、分析师会议、业绩说明会、路演、投资者调研、证券分析师调研；

（五）广告、媒体、报刊和其他宣传资料；

（六）一对一沟通、接待来访、座谈交流；

（七）邮寄资料；

（八）电话咨询、传真、电子邮箱；

（九）现场参观；

（十）媒体采访与报道；

（十一）深交所投资者关系互动平台（简称互动易平台）、投资者教育基地。

第三章 投资者关系管理的部门设置

第十一条 公司董事会秘书负责投资者关系管理工作，董事会秘书办公室作为公司的投资者关系管理工作部门，负责投资者关系活动具体事务。

第十二条 公司管理层应给予董事会秘书及董事会秘书办公室充分的信任，董事会秘书可以列席公司召开的各种会议，从而能够全面掌握公司的经营状况，切实做好信息披露的工作，强化公司与投资者之间的关系，推进公司规范运作。

第十三条 在不影响公司正常生产经营和泄露公司商业秘密的前提下，公司其他部门及员工有义务积极配合、协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。

第十四条 公司可采取适当方式对全体员工特别是高级管理人员和相关部门负责人进行投资者关系管理工作相关知识的培训，提高其与特定对象进行沟通的能力，增强其对相关法律法规、业务规则和规章制度的理解，树立公平披露意识。在开展重大的投资者关系促进活动时，还可做专题培训。

公司可以定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作的系统性培训。鼓励参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

第十五条 投资者关系管理工作包括但不限于以下主要职责：

（一）分析研究。统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及其变动情况；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。建立并维护与证券监督管理机构、证券交易所、行业协会、媒体以及其他上市公司和相关机构之间良好的公共关系；在涉讼、重大资产重组、关键人员变动、股票交易异动以及经营环境重大变动等重大事项发生后配合公司相关部门提出并实施有效处理方案，积极维护公司的公共形象。

（四）筹备会议。筹备股东大会、董事会，准备会议所需各项资料。

（五）网络管理。在公司官方网站及时披露和更新公司信息。

（六）有利于改善投资者关系管理的其它工作。

第十六条 公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。董事会秘书办公室应及时归集各部门及控股子公司的生产经营、财务、诉讼等信息，公司各部门及控股子公司应积极配合。

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。

第十七条 公司从事投资者关系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 公司应建立健全投资者关系管理档案，可以创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。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。投资者关系活动档案至少应当包括：

（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；

（三）未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；

（四）其他内容。

第四章 投资者关系活动规范

第十九条 公司通过深交所互动易平台与投资者交流，就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细的分析、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平台以显著方式刊载。

第二十条 公司不得在互动易平台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。

公司对于互动易平台涉及市场热点问题的答复应当谨慎、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。

公司应当充分关注互动易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。

第二十一条 公司应当配备信息披露所必要的通讯设备，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。

公司应充分重视网络沟通平台建设，在公司网站开设投资者关系专栏，通过电子信箱或论坛接受投资者提出的问题和建议，并及时答复。

公司应丰富和及时更新公司网站的内容，可将新闻发布、公司概况、经营产品或服务情况、法定信息披露资料、投资者关系联系方法、股票行情等投资者关心的相关信息放置于公司网站。

第二十二条 公司应当充分考虑股东大会召开的时间、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。股东大会应当提供网络投票的方式。

公司可以在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第二十三条 除依法履行信息披露义务外，公司应当按照中国证监会、深圳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。董事长或者总经理应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因。

第二十四条 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，现场召开的可以通过网络等渠道进行直播。

公司会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。

公司会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。

第二十五条 存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、深圳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）其他应当召开投资者说明会的情形。

第二十六条 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、深圳证券交易所的规定，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。上市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，可以采用视频、语音等形式。

第二十七条 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。

公司在进行业绩说明会、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。

第二十八条 公司应当在投资者说明会、业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后应当及时编制投资者关系活动记录表，并及时在互动易平台刊载。投资者关系活动记录表应当包括以下内容：

- （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）深圳证券交易所要求的其他内容。

第二十九条 公司可安排投资者、分析师、新闻媒体等特定对象到公司或募集资金使用项目所在地现场参观、座谈沟通。在现场参观前，通过电话等方式进行沟通；待公司同意后，将对来访人员进行接待预约登记（见附件一），并签署承诺书（见附件二）。公司董事会秘书办公室负责确认投资者、分析师、证券服务机构人员身份（查询证券业协会公开资料、验证身份证明），保存承诺书、身份证明等相文件。公司应当合理、妥善地安排参观过程，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。

第三十条 对于到公司访问的投资者，由董事会秘书办公室负责完成接待工作，接待前应请对方提供来访目的及拟咨询的问题提纲，由公司董事会秘书审定后交相关部门准备材料。公司接待投资者的人员应接受投资者关系及信息披露方面必要的培训和指导。

第三十一条 公司董事、监事、高级管理人员在接受特定对象采访和调研前，应当知会董事会秘书，董事会秘书应当妥善安排采访或者调研过程。接受采访或者调研人员应当就调研过程和会谈内容形成书面记录，与采访或者调研人员共同亲笔签字确认，董事会秘书应当签字确认。

第三十二条 公司执行与特定对象交流沟通的事后核实程序，特定对象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。

公司应当认真核查特定对象知会的前述文件，并于二个工作日内回复特定对象。公司在核查中发现前条所述文件存在错误、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，应当立即向深圳证券交易所报告并公告，同时要求特定对象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证券及其衍生品种。

第三十三条 根据公司整体宣传方案，可有计划地安排公司领导接受媒体采访、报道。对于自行联系的媒体，应请对方提供采访提纲，经董事会秘书核定后报公司董事长或总经理确定采访内容。文字材料由相关部门准备后报董事会秘书审核。对于采访后媒体形成的文字材料应先由董事会秘书办公室审核后再行公开报道。

第三十四条 公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演。

公司实施再融资计划过程中，在向特定个人或者机构进行询价、推介等活动时，应当特别注意信息披露的公平性，不得为了吸引认购而向其提供未公开重大信息。

第三十五条 公司应严格按照中国证监会、深圳证券交易所等证券监管机构的有关法规履行信息披露义务。

公司的强制性信息披露义务依照公司信息披露管理制度的规定执行。

第三十六条 除依法需要披露的信息之外，公司应遵循诚实信用原则，在投资者关系活动中就公司经营状况、经营计划、经营环境、战略规划及发展前景等持续进行自愿性信息披露，帮助投资者做出理性的投资判断和决策。自愿性信息披露不得与依法披露的信息相冲突，不得误导投资者。

公司自愿披露的信息应当真实、准确、完整。自愿性信息披露应当遵守公平原则，保持信息披露的持续性和一致性，不得进行选择性地披露。

公司不得利用自愿披露的信息不当影响公司证券及其衍生品种交易价格，不得利用自愿性信息披露从事市场操纵等违法违规行为。

公司在自愿披露具有一定预测性质的信息时，应当明确预测的依据，并提示可能出现的不确定性和风险。

第三十七条 公司在投资者关系活动中一旦以任何方式发布了法规规定应披露的重大信息，应及时向深交所报告，并在下一交易日开市前进行正式披露。

第三十八条 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定媒体和指定网站，不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司公告。

公司应明确区分宣传广告与媒体报道，不应以宣传广告材料以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时应适当回应。

第五章 投资者投诉处理

第三十九条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容。公司董事会秘书办公室为公司投资者投诉处理工作的专门机构，负责协调公司各部门及时处理投资者的投诉，并指定专门人员负责投资者投诉处理工作。董事会秘书为投资者投诉处理工作的主管负责人。

第四十条 投资者投诉处理工作专门机构的主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第四十一条 公司应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和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道通畅，方便投资者反映诉求。

第四十二条 董事会秘书办公室接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实记录投诉人、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，并自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

第四十三条 公司应当受理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规范和《公司章程》等内部管理制度的规定；
- （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）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。

第四十四条 公司应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保证公司的信誉不被损害。

第四十五条 公司应当在规定限期内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向报告董事会秘书协调解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决；对无法立即处理的投诉，应当自受理之日起60日内办结并向投诉人告知处理结果；情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延期理由。

第四十六条 公司应认真核实投资者所反应的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第四十七条 公司处理投诉事项时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。

第四十八条 公司应在处理投资者相关投诉事项过程中，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。

第四十九条 公司应当定期对投诉进行分类整理，排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第五十条 公司应当建立投资者投诉处理工作台帐，详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、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。

第五十一条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，董事会秘书应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第五十二条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第五十三条 公司对投资者投诉处理实行问责机制，对公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围。

第五十四条 对于通过上述途径仍无法处理的投资者投诉或公司与投资者之间的纠纷，公司将寻求其他纠纷解决机制，包括但不限于由第三方调解，建立调解与仲裁、诉讼对接等机制，以切实保障投资者依法行使收益权、知情权、参与权、监督权、求偿权等股东权利。

第六章 附则

第五十五条 在本制度中，“以上”、“至少”包括本数，“过”不包括本数。

第五十六条 本制度未尽事宜或与本规则生效后颁布、修改的法律、法规、规范性文件、深圳证券交易所有关规则及公司章程的规定相冲突的，以法律、法规、规范性文件、深圳证券交易所有关规则及公司章程的规定为准。

第五十七条 本制度由公司董事会负责制订、解释和修改。

第五十八条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

无锡化工装备股份有限公司

2022年10月

附件 1：《无锡化工装备股份有限公司现场接待预约登记表》

附件 2：《无锡化工装备股份有限公司特定对象承诺书》

附件一：无锡化工装备股份有限公司现场接待预约登记表

来访时间		接待与否	() 是 () 否
来访人姓名		身份证号码	
来访人工作单位			
来访人员类型	() 投资者 () 证券机构 () 媒体 () 其他		
接待时间			
接待地点			
日程安排：			
关注内容：			
希望陪同人员：			
董秘意见：			

附件二

无锡化工装备股份有限公司特定对象承诺书

本人（公司）将对你公司进行调研（或采访等），根据有关规定做出如下承诺：

（一）本人（公司）承诺在调研（或采访等）过程中不打探你公司未公开重大信息，未经你公司许可，不与你公司指定人员以外的人员进行沟通或询问；

（二）本人（公司）承诺不泄漏在调研（或采访等）过程中无意中获取的你公司未公开重大信息，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）本人（公司）承诺在投资价值分析报告、新闻稿等文件中不使用本次调研（或采访等）获取的你公司未公开重大信息；

（四）本人（公司）承诺基于本次调研（或采访等）形成的投资价值分析报告、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）本人（公司）承诺基于本次调研（或采访等）形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件（或涉及基础信息的部分内容），在对外发布或使用前知会你公司并在征得你公司同意前不对外发布或者使用；

（六）本人（公司）如违反上述承诺，愿意承担由此引起的一切法律责任，并承担你公司因此受到的损失；

（七）本承诺书仅限于本人（公司）对你公司调研（或采访）活动，有效期为 年月 日至 年 月 日；

（八）经本公司（或研究机构）书面授权的个人在本承诺书有效期内到你公司现场调研（或采访等），视同本公司行为。（此条仅适用于以公司或研究机构名义签署的承诺书）。

承诺人（公司签章）：

授权代表（签章）：

身份证号码：

年 月 日