

**小熊电器股份有限公司**

**投资者关系管理办法**

**中国·佛山  
二〇二三年六月**

# 小熊电器股份有限公司 投资者关系管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范小熊电器股份有限公司（以下称“公司”或“本公司”）投资者关系管理工作，进一步保护投资者的合法权益，建立公司与投资者之间及时、互信的良好沟通关系，完善公司治理，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》《深圳证券交易所股票上市规则》（以下称“《股票上市规则》”）《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》（以下称“《规范运作指引》”）等法律、行政法规、规章、规范性文件及《小熊电器股份有限公司章程》（以下称“《公司章程》”）的规定，并结合本公司实际，特制定本办法。

**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** 公司投资者关系管理工作应当严格遵守本办法和相关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、《股票上市规则》《规范运作指引》及深圳证券交易所（以下称“深交所”）的其他相关规定。

**第四条** 公司的投资者关系管理工作应当体现公平、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，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活动时应注意尚未公开信息及内部信息的保密，避免和防止由此引发泄密或导致内幕交易。

公司如在投资者关系活动中出现未公开重大信息被泄露的，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。

## 第二章 投资者关系管理的目的和基本原则

**第六条** 公司进行投资者关系管理的目的是：

（一）促进公司与投资者之间的良性关系，增进投资者对公司的进一步了解和熟悉；

（二）建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持；

（三）形成服务投资者、尊重投资者的企业文化；

（四）促进公司整体利益最大化和股东财富增长并举的投资理念；

（五）增加公司信息披露透明度，改善公司治理。

**第七条** 公司进行投资者关系管理的基本原则是：

（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 投资者关系管理的组织及其职责

**第八条** 公司董事会秘书为公司投资者关系管理负责人，负责投资者关系管理工作的全面统筹协调与安排。除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、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。

公司其他董事、监事、高级管理人员和其他员工经授权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。

**第九条** 公司设董事会办公室作为投资者关系的日常管理部门，在董事会秘书的领导下具体承办投资者关系日常管理工作，并指定专人负责公司的投资者关系管理日常事务。

**第十条** 在不影响生产经营和泄露公司机密的前提下，公司控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级管理人员、公司的其他职能部门、公司控股（包括实质性控股）的子公司及其责任人应积极配合和协助董事会秘书及董事会办公室开展投资者关系管理工作。

**第十一条** 投资者关系管理工作的主要职责包括：

- （一）拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- （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）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

**第十二条** 董事会办公室可以适当方式对公司全体员工特别是董事、监事、高级管理人员、部门负责人、公司控股（包括实质性控股）的子公司负责人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，还可以举行专门的培训。

董事会办公室应加强对控股股东及实际控制人、董事、监事、高级管理人员以及其他核心人员相关网站、博客、微博、微信等网络信息的管理和监控，确保公司的信息披露合规有序。

**第十三条** 公司从事投资者关系管理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。

#### 第四章 投资者关系管理的方式和内容

**第十四条** 投资者关系管理的对象包括但不限于以下机构和人员：

(一) 投资者（包括在册的投资者和潜在的投资者）；

(二) 证券分析师及行业分析师；

(三) 财经媒体、行业媒体和其他相关媒体；

(四) 投资者关系顾问；

(五) 证券监管部门及相关政府机构；

(六) 其他相关个人和机构。

**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) 分析师会议、业绩说明会和路演；

(四) 一对一沟通；

(五) 电子邮件和电话咨询；

(六) 现场参观；

(七) 网站。

**第十六条** 公司与投资者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) 股权权利行使的方式、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。

**第十八条** 公司根据法律、法规和证券监管部门、深交所的相关规定应进行披露的信息，必须第一时间按照《公司章程》的规定在符合中国证券监督管理委员会（以下称“中国证监会”）规定的信息披露媒体公布。

**第十九条** 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于《公司章程》规定的信息披露媒体，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的报道，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，必要时可适当回应。

**第二十条** 公司应充分重视网络沟通平台建设，可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。

**第二十一条** 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前，应当事先确定提问的可回答范围。若提问涉及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。

**第二十二条** 公司举行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动，可以采取网上直播的方式。采取网上直播方式的，公司应当提前公告，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。

**第二十三条** 机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，董事会秘书指定专人接待，并提前了解特定对象来访目的，明确涉及的信息范围，合理、妥善地安排参观过程，避免参观者有机会获取未公开重大信息。公司应当派两人以上陪同参观，并由专人回答参观人员的提问。

**第二十四条** 公司与特定对象进行直接沟通前，应当要求特定对象出具所在单位证明或身份证等资料，并要求特定对象签署承诺书（附件一）。特定对象可以以个人名义或者以所在机构名义与公司签署承诺书。特定对象可以与公司就单次调研、参观、采访、座谈等直接沟通事项签署承诺书，也可以与公司签署一定期限内有效的承诺书。特定对象与公司签署一定期限内有效的承诺书的，只能以所在机构名义签署。

**第二十五条** 公司在与特定对象交流沟通后，应当要求特定对象将基于交流沟通形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件在发布或使用前知会公司。公司应当对上述文件进行核查，发现其中存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏的，应当要求其改正；拒不改正的，公司应当及时发出澄清公告进行说明；如发现其中涉及未公开重大信息的，应当立即向深交所报告并公告，同时要求特定对象在公司正式公告前不得对外泄漏该信息并明确告知其在此期间不得买卖或建议他人买卖公司股票及其衍生品种。

**第二十六条** 公司与特定对象交流沟通时，应当做好相关记录。公司应当将上述记录、现场录音、演示文稿、向对方提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管。

**第二十七条** 公司向机构投资者、分析师或者新闻媒体等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，公司应当平等予以提供。

**第二十八条** 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。参与业绩说明会的人员应当包括公司董事长（或总经理）、财务总监、独立董事和董事会秘书，公司处于持续督导期内的，保荐代表人或独立财务顾问主办人可以出席。业绩说明会原则上应当安排在非交易时段召开。

公司拟召开业绩说明会的，应当提前发布召开业绩说明会的公告，说明召开日期及时间、召开方式、召开地点或网址、公司出席人员名单、问题征集方式等。

**第二十九条** 公司应当通过深交所投资者关系平台（以下称“互动易”）与投资

者交流。公司授权董事会秘书或证券事务代表负责查看接收到的投资者提问，依照《股票上市规则》《规范运作指引》等相关规定，根据情况及时处理相关信息。

**第三十条** 股东大会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过互动易等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。

**第三十一条** 公司设置投资者专线咨询电话，确保与投资者之间的有效沟通。咨询电话由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通、认真接听。

公司应根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或咨询电话号码发生变更后，公司要及时进行公告。

**第三十二条** 公司应当通过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履行的信息披露义务，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价格。

**第三十三条** 公司在投资者说明会、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》（附件二），并及时在互动易和公司网站（如有）刊载。活动记录表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）深交所要求的其他内容。

**第三十四条** 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。

**第三十五条** 公司应充分重视网络沟通平台建设，可在公司网站开设投资者关系专栏，通过电子信箱或论坛接收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、投资者关系活动联系方法、专题文章、行政人员演说、股票行情等投资者关心的相关信息放置于公司网站。

**第三十六条** 公司可以通过召开新闻发布会、投资者交流会、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。

公众媒体出现对公司重大质疑时，公司可以现场或者网络方式及时召开公开说明会，对相关事项作出详细说明。公开说明会原则上安排在非交易时间召开。

**第三十七条** 公司进行投资者关系活动应当建立完备的投资者关系管理档案制度，投资者关系管理档案至少应当包括以下内容：

- （一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- （二）投资者关系活动中交流的内容；
- （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。

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 投资者投诉处理

**第三十八条** 投资者投诉处理工作是投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，公司依法切实承担投资者投诉处理的首要任务，依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者合法权益。

公司建立投资者投诉事项的分类处理机制，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，相应采取适当的处理措施。

**第三十九条** 本章适用于公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务质量、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本章规范范围。

**第四十条** 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法规和《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。

**第四十一条** 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。

**第四十二条** 公司董事会秘书是投资者投诉处理工作的主管责任人。公司董事会办公室为公司处理投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉，主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接监管部门转交的“12386”热线投诉和咨询事项或交办的投诉事项，以及其他间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （四）定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，提出加强与改进工作的意见或建议；
- （五）定期汇总、分析投诉信息，就投资者集中或重复反映的事项，提出相应的处理方案和答复口径；
- （六）记录投资者投诉处理工作台账，并妥善保存台账记录及相关资料；

(七) 其他与投资者投诉处理工作相关的事项。

**第四十三条** 公司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，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

**第四十四条** 公司加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投诉者投诉处理机制运转有效。公司的相关工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

**第四十五条** 公司建立健全投资者投诉处理考核问责机制，强化责任追究，将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围；投诉处理工作中存在违法侵权行为的，或因投诉处理不当造成矛盾激化行为的，由公司对相关责任人员相应采取问责措施。

**第四十六条** 接到投诉后，工作人员应当认真听取投诉人意见，并填写《投资者投诉登记表》（附件三），详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员等信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

**第四十七条** 公司应自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。投诉人提出的投诉事项存在以下情形的，不予受理，但应当认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解：

- (一) 投诉事项不真实的；
- (二) 投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据，不合理或不合法的；
- (三) 不属于本办法规范范围内的事项的。

**第四十八条** 公司依据本办法规定作出受理或不予受理决定的，董事会办公室应当自作出决定之日起 3 个工作日内（且不得晚于接到投诉之日起 15 日）通知投诉人。

**第四十九条** 公司应在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当方式将办理情况回复投诉人。在接到投诉时，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。

**第五十条** 公司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。

**第五十一条** 公司建立投资者投诉处理工作台账（附件四），详细记载投诉编号、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。投诉登记表、台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

**第五十二条** 投资者投诉处理工作结束后，工作人员应及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档，并定期对投诉进行分类整理，分析较为集中的投诉事项，研判公司治理环节中存在的缺陷和漏洞，通报相关部门并报送董事会，及时进行整改更正。

**第五十三条** 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向当地公安等相关部门报告。

**第五十四条** 对于监管部门转交公司的 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。

## 第六章 附 则

**第五十五条** 本办法由公司董事会负责解释。

**第五十六条** 本办法未尽事宜，按照国家有关法律、法规、规章、规范性文件及《公司章程》的规定执行。若国家有关法律、法规、规章、规范性文件对投资者关系管理作出不同规定的，适用新的相关规定，并及时修改本办法。

**第五十七条** 本办法经公司董事会审议通过之日起生效并实施，修改时亦同。

附件一：承诺书格式

## 承 诺 书

小熊电器股份有限公司：

本人（公司）将对你公司进行调研（或参观、采访、座谈等），根据有关规定做出如下承诺：

（一）本人（公司）承诺在调研（或参观、采访、座谈等）过程中不故意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问询；

（二）本人（公司）承诺不泄漏在调研（或参观、采访、座谈等）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你公司证券或建议他人买卖你公司证券；

（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（或参观、采访、座谈等）获取的你公司未公开重大信息，除非你公司同时披露该信息；

（四）本人（公司）承诺基于本次调研（或参观、采访、座谈等）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，不使用缺乏事实根据的资料；

（五）本人（公司）承诺基于本次调研（或参观、采访、座谈等）形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件（或涉及基础性信息的部分内容），在对外发布或使用至少两个工作日前知会你公司；

（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；

（七）本承诺书仅限于本人（公司）对你公司调研（或参观、采访、座谈等）活动，时间为：\_\_\_\_\_；

（八）本承诺书的有效期为\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。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（或参观、采访、座谈等），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）：

日 期： 年 月 日

附件二：投资者关系活动记录表格式

证券代码：

证券简称：

**小熊电器股份有限公司投资者关系活动记录表**

编号：

<p>投资者关系活动类别</p>	<p> <input type="checkbox"/>特定对象调研                      <input type="checkbox"/>分析师会议  <input type="checkbox"/>媒体采访                                <input type="checkbox"/>业绩说明会  <input type="checkbox"/>新闻发布会                              <input type="checkbox"/>路演活动  <input type="checkbox"/>现场参观  <input type="checkbox"/>其他（请文字说明其他活动内容）_____                 </p>
<p>参与单位名称及人员</p>	
<p>时间</p>	
<p>地点</p>	
<p>形式</p>	
<p>接待人员姓名</p>	
<p>投资者关系活动主要内容介绍</p>	
<p>本次活动是否涉及应披露重大信息的说明</p>	
<p>附件清单（演示文稿、提供的文档等，如有）</p>	

日期	
----	--

附件三：投资者投诉登记表格式

## 小熊电器股份有限公司投资者投诉登记表

投诉编号：\_\_\_\_\_

投诉日期	_____年_____月_____日_____时_____分		
姓 名		性 别	
身份号码			
联系电话			
邮 箱			
投诉事项			
处理安排			
备注事项			
经 办 人			



附件四：投资者投诉处理工作台账格式

小熊电器股份有限公司投资者投诉处理工作台账

投诉编号	投诉事项	是否受理	受理情况 通知时间 及方式	处理过程及结果	责任追究情况	处理结果 通知时间 及方式	投诉人对处理结果的反馈意见	备注事项	经办人 签字	主管责任 人签字