

华丽家族股份有限公司投资者关系管理制度

(2018年4月修订)

【经公司第六届董事会第九次会议审议通过】

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》和《上市公司与投资者关系工作指引》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高级管理层及信息披露部门通过各种方式与投资者进行交流,向投资者介绍公司的生产经营状况和发展前景,加强与投资者之间的沟通,增进投资者对公司了解,使公司与投资者之间建立相互信任、利益一致的公共关系的管理行为。

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活动时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。

第六条 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不得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）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其他相关信息；

（二）合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、法规及证券监管部门、证券交易所对上市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；

（七）便利性原则。公司应充分借助网站、平面媒体等现代沟通手段与技术，提升交流沟通的效率，为广大投资者提供交流上的便利。

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 投资者关系管理应当在遵循公开信息披露原则的前提下，及时向投资者披露影响其决策的相关信息，主要包括：

- (一) 公司的发展战略，包括战略方向、战略方针、经营宗旨、竞争战略、和经营计划等；
- (二) 法定信息披露及说明，包括定期报告和临时公告等；
- (三) 公司的经营、管理、财务及运营过程中的其它信息。包括：公司的日常生产经营、新产品和新技术的研究开发、财务状况、经营业绩、股利分配、
- (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) 公司文化建设；
- (六) 投资者关心的与公司相关的其它信息。

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。

第四章 投资者关系管理责任人及其职责

第十二条 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，董事会办公室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。

第十三条 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。

第十四条 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

第十五条 根据公司目前的机构设置状况，董事会办公室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；定期和不定期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（包括定期报告）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，董事会办公室会同有关部门编制整理，履行完毕内部决策程序后报交易所审核并公告。

（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）投资者接待：会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。

(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。

第十六条 公司及董事会办公室应当采取多种方式加强对投资者关系工作人员进行相关知识的培训，以提高其工作效率和服务水平。

第十七条 公司及董事会办公室应以适当方式组织全体员工特别是董事、监事、高级管理人员、部门负责人、各分、子公司负责人进行投资者关系管理相关知识的培训。在开展重大的投资者关系促进活动时，还应当举行专门的培训活动。

第十八条 公司董事、监事和其他高级管理人员以及公司的其他职能部门、各分、子公司、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，并应积极参与并主动配合证券事务部董事会办公室实施投资者关系管理工作。

第十九条 公司及董事会办公室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。

第六章 投资者投诉处理

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第二十九条 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，应按照国家内部管理制度程序，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。

第三十一条 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两年。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。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 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。

第三十五条 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；给投资者造成损失的，公司应当先通过调解、和解等方式及时、主动赔付投资者损失。赔偿范围为投资者因投诉事项

及公司处理过程中的侵权行为而遭受的损失。

第三十六条 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。

第六章 附则

第三十七条 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。

第三十八条 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
二〇一八年四月二十七日