

广东长青（集团）股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为了加强广东长青（集团）股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，完善公司治理结构，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》（以下简称“《上市规则》”）、中国证券监督管理委员会《上市公司与投资者关系工作指引》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等相关法律、法规，广东证监局《关于深入学习贯彻〈关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见〉的通知》（广东证监[2014]3号）、广东证监局《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》（广东证监[2014]28号）的有关规定，以及《广东长青（集团）股份有限公司章程》（以下简称“公司《章程》”）的规定，结合公司实际情况，制定《广东长青（集团）股份有限公司投资者关系管理制度》（以下简称“本《制度》”）。

第二条 投资者关系管理是指公司通过信息披露与交流，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，提升公司治理水平，以实现公司整体利益最大化和保护投资者合法权益的管理行为。

第三条 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，不断完善公司治理。

第四条 投资者关系管理的基本原则：

（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、深圳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。

第二章 投资者关系管理的对象与工作内容

第五条 投资者关系管理的工作对象：

- （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）其他相关机构。

第六条 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，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、临时公告和年度报告说明会等；
- （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、管理层变动以及大股东变化等信息；
- （五）企业文化建设；
- （六）公司的其他相关信息。

第七条 公司可多渠道、多层次地与投资者进行沟通，沟通方式应尽可能便捷、有效，便于投资者参与。公司与投资者沟通的方式包括但不限于：定期报告与临时公告、年度报告说明会、股东大会、网站、一对一沟通、邮寄资料、电话咨询、现场参观、分析师会议和路演等。

第八条 根据法律、法规和《上市规则》的有关规定应披露的信息必须及时在公司指定的信息披露报纸和网站上公布；公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站，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。

第九条 公司在年度报告披露后十个交易日内举行年度报告说明会。公司出席会议人员包括公司董事、总裁、副总裁、财务总监、董事会秘书或其他高级管理人员，必要时可邀请公司独立董事（至少一名）、保荐代表人或其他中介机构人员。会议包括以下内容：

- （一）公司所处行业的状况、发展前景、存在的风险；
- （二）公司发展战略、生产经营、募集资金使用、新产品和新技术开发；
- （三）公司财务状况和经营业绩及其变化趋势；
- （四）公司在业务、市场营销、技术、财务、募集资金投向及发展前景等方面存在的困难、障碍、或有损失；
- （五）投资者关心的其他问题。公司应至少提前两个交易日发布召开年度报告说明会的通知，公告内容包括日期及时间（不少于两个小时）、召开方式（现场/网络）、召开地点或网址、公司出席人员名单等。

第三章 投资者关系管理负责人及机构

第十条 董事会秘书为公司投资者关系管理事务的负责人。公司证券部协助董事会秘书做好投资者关系管理的工作。

经董事长授权，董事会秘书根据需要可以聘请专业的投资者关系工作机构协助公司实施投资者关系工作。

第十一条 投资者关系管理工作职责主要包括以下方面：

- （一）分析研究。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，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。公司授权董事会秘书负责查看投资者关系互动平台，并即时处理相关信息。
- （三）公共关系。建立并维护与深圳证券交易所、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、重大重组、关键人员的变动、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）有利于改善投资者关系的其他工作。

第十二条 在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司的其他职能部门有义务协助董事会秘书及相关职能部门进行相关投资者关系管理工作。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。

第十三条 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并签署承诺书。公司应注意避免在参观过程中使参观者有机会得到未公开的重要信息。

第十四条 公司应建立投资者关系管理档案制度，并在每次投资者关系活动结束后两个交易日内向深圳证券交易所报送有关情况。

第十五条 公司可采取适当形式对公司员工特别是董事、监事、高级管理人员、部门负责人和公司下属机构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，还可举行专门的培训活动。

第十六条 公司应设立专门的投资者咨询电话，投资者可利用咨询电话向公司询问、了解其关心的问题。咨询电话应有专人负责，并保证在工作时间电话有专人接听和线路畅通。如遇重大事件或其他必要时候，公司可开通多部电话回答投资者咨询。咨询电话号码如有变更应尽快公布。

第十七条 董事会秘书和证券部其他工作人员应持续关注新闻媒体及互联网上关于公司的各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

第十八条 公司应严格按照中国证券监督管理委员会、深圳证券交易所等证券监管机构的有关法律、法规、规章制度履行信息披露义务。公司指定的信息披露报纸和网站需在中国证券监督管理委员会指定媒体中选择。

第十九条 公司在投资者关系活动中一旦以任何方式发布了法规和规则规定应披露的重大信息，应及时向深圳证券交易所报告，并及时进行正式披露。

第四章 投资者投诉处理工作机制与人员安排

第二十条 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，公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第二十一条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的主要负责人，公司设置证券部负责投资者投诉接收受理、分类处理与汇总工作。证券部主要职责包括：

- （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。

第二十二条 公司应加强人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者处理机制有效运转。证券部有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。

第二十三条 证券部工作人员应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施，并做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第二十四条 公司将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作发现的违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为将采取相应的问责措施。

第二十五条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉。

第二十六条 公司证券部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并详细记录投诉人、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。

第二十七条 公司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）投资者专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。

第二十八条 公司应当在规定期限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。在接到投诉时，可以现场处理的，应立即处理当场答复；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，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件要求做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第二十九条 公司应认真核实投资者所反映的事项是否属实，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，工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

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。

第三十条 公司处理投诉事项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 公司应当建立投资者投诉处理工作台账，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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第三十二条 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。

第五章 附 则

第三十三条 本《制度》未尽事宜，按照中国证券监督管理委员会、深圳证券交易所有关法律法规、规范性文件和公司《章程》等相关规定执行。

第三十四条 本《制度》由公司董事会负责修订和解释。

第三十五条 本《制度》自公司董事会审议通过之日起生效实施，修改亦同。

广东长青（集团）股份有限公司董事会