

青岛双星股份有限公司

投资者关系管理制度

(2017年4月)

第一章 总则

第一条 为完善青岛双星股份有限公司（以下简称“公司”）治理结构，规范公司投资者关系管理工作，保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，根据相关法律法规规范性文件的要求，结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 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，以实现公司整体利益最大化。

第三条 投资者关系管理的原则：

（一）严格遵守有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》和交易所其他相关规定，不得在投资者关系活动中以任何方式发布或者泄漏未公开重大信息。

（二）应当体现公平、公正、公开原则，避免选择性信息披露；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决策造成的误导。

（三）公司指定董事会秘书担任投资者关系管理负责人，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。

第四条 投资者关系管理的目的：

（一）通过良好的投资者关系增强投资者对公司的理解和认同，有效提升公司价值。

（二）改善公司资本市场形象，形成公司的无形资产并产生综合效益。

（三）创造良好的资本市场融资环境，提高公司融资能力，降低融资成本，提高公司的竞争力和持续发展能力。

（四）促进公司诚信自律、规范运作，提高公司透明度，进一步完善公司治理结构。

(五) 以实现公司价值最大化和股东利益最大化为最终目的。

第五条 公司应积极、主动地开展投资者关系工作，特别是管理层应当重视和加强投资者关系管理工作，为投资者关系管理工作设置必要的信息交流渠道，建立与投资者之间良好的双向沟通机制和平台，增进投资者对公司的了解，实现公司整体利益最大化。

第六条 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，接受有关公司的涉及资本市场投资者的质询、投诉。公司与投资者之间发生的纠纷，可以自行协商解决，也可向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第二章 投资者关系管理的职责

第七条 公司(包括董事、监事、高级管理人员)及信息披露义务人(包括公司股东、实际控制人、收购人等)应依法合规运作，及时、公平地披露信息，保证所披露的信息真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，诚实守信，以保障公司投资者关系管理工作有序高效进行，保护投资者合法权益，预防或者减少公司与投资者之间发生纠纷。

第八条 公司(包括董事、监事、高级管理人员)及信息披露义务人(包括公司股东、实际控制人、收购人等)和其他核心人员应加强相关网站、博客、微博、微信等网络信息媒体的管理和监控，防止通过上述非正式渠道泄漏未公开重大信息或者非重大信息。

第九条 公司董事会秘书负责投资者关系管理工作，公司董秘办为投资者关系管理工作的专职部门。

第十九条 投资者关系工作主要职责：

(一) 信息沟通：按监管机构要求及时准确地进行指定信息和重大事件的披露；回答分析师、投资者和媒体的咨询；收集公司现有和潜在投资者的相关信息，将投资者对公司的评价和期望及时传递到公司决策层；

(二) 定期报告：组织年报、中报、季报的编制工作；

(三) 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；

(四) 投资者接待：与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常联络，

提高投资者对公司的关注度；接待股东来访；根据公司情况，定期或不定期举行分析师说明会、网络会议及网上路演，邀请新闻媒体、证券分析师及投资者参加；

（五）公共关系：建立并维护与证券交易所、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；

（六）媒体合作：维护和加强与财经媒体的合作关系，引导媒体的报道，安排高级管理人员和其他重要人员的采访报道；

（七）网络信息平台建设：在公司网站中设立投资者关系管理专栏，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；

（八）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；

（九）有利于改善投资者关系的其他工作。

第二十条 公司确保建立良好的内部协调机制和信息采集制度。公司各部门及下属公司应严格按照规定将公司生产经营、财务、诉讼等重大信息报告至公司董秘办。

在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司其他部门及公司全体员工有义务协助董事会秘书实施投资者关系管理工作。

第十五条 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。

第十六条 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）全面了解公司各方面情况，熟悉信息披露准则和规定，熟悉公司定期报告、临时报告披露内容；

（二）具备良好的知识结构，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）具有良好的沟通和协调能力；

（四）具有良好的品行，诚实信用。

第十七条 公司开展重大的投资者关系活动前可做专题培训。

第十八条 公司应披露的信息必须于第一时间在公司信息披露指定报纸、网站公布。在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸、网站，不得以新闻发布、

问答等其他形式代替公司公告。

公司广告、促销宣传不得涉及应披露但尚未披露的信息。

第三章 投资者关系管理工作方式、内容

第十九条 投资者可以通过电话、邮件、网站、来函、现场等方式向公司问询(包括投诉,下同),可以通过深交所网站“互动易”栏目公开问询,可以通过公司网站及董事办的联系电话、电子信箱进行问询,可以到公司办公地址现场问询。

电话、现场问询时间为每个交易日的9:00—11:30, 13:00—17:00。

第二十条 公司通过投资者关系网站、咨询电话、深交所“互动易”平台、股东大会、业绩说明会、接受调研和采访等方式与投资者或特定对象交流时,不得透露、泄漏未公开重大信息。一旦出现透露、泄漏未公开重大信息情形的,公司应当立即通过证监会指定媒体发布正式公告,并采取其他必要措施。

与投资者或特定对象交流时,对于触及到信息披露标准的,应当在证监会指定媒体上披露后,方可交流。

第二十一条 公司应充分重视网络沟通平台建设,开设公司投资者关系专栏。

投资者关系专栏设置包括:公司概况、组织机构、股票信息、公司公告、联系方式等。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。

第二十三条 公司公开董事会秘书、证券事务代表的电话和传真作为投资者咨询电话和传真,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。咨询电话号码如有变更应尽快公布。

公司可利用网络等现代通讯工具定期或不定期开展有利于改善投资者关系的交流活动。

第二十四条 如无特殊原因,公司原则上应当在两个交易日内答复深交所“互动易”上的投资者提问;如涉及暂时无法解答的问题,也应当及时做出回复,并说明暂时无法解答的原因。

第二十五条 公司指派和授权董事会秘书或证券事务代表负责处理“互动易”的投资者问题回复、投资者关系管理活动信息披露以及“公司声音”栏目相关信

息的编辑、审核及发布等业务。

第二十六条 公司及相关信息披露义务人在投资者关系活动中如向特定对象提供了未公开的非重大信息，公司应将该信息同时提交至“互动易”。

第二十七条 公司应努力为中小股东参加股东大会创造条件。在不会导致应披露信息泄露的情况下，可允许新闻媒体参加公司股东大会；且若条件许可，可利用互联网络对公司股东大会进行直播。

第二十八条 公司可在定期报告结束后，举行业绩说明会，或在认为必要时与投资者、基金经理、分析师就公司的经营情况、财务状况及其他事项进行一对一的沟通，介绍情况、回答有关问题并听取相关建议。公司不得在业绩说明会或一对一的沟通中发布尚未披露的公司重大信息。对于所提供的相关信息应按本制度第二十六条执行。

第二十九条 在制定涉及股东权益的重大方案时，公司可通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。公司在与投资者进行沟通时，所聘请的相关中介机构也可参与相关活动。

第四章 其他事项

第三十条 公司通过股东大会、网站、分析师说明会、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。

第三十一条 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。

第三十二条 公司举行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动，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，公司应当提前发布公告，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。

第三十三条 在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后，公司应当及时将主要内容置于公司网站和按本制度第二十六条执行或以公告的

形式对外披露。

第三十四条 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，公司应当合理、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。

第三十五条 公司应避免在公司网站上刊登传媒对公司的有关报道和分析师的分析文章。

第三十六条 公司向机构投资者、分析师或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。

第三十七条 公司将避免在年报、半年报披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第三十八条 公司证券部门负责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10年。

第五章 附则

第三十九条 本制度若与公司《信息披露制度》不符时，以公司《信息披露制度》为准。

第四十条 本制度未尽事宜或存抵触的，执行有关法律、法规、规章、规范性文件和公司《信息披露制度》的规定。

第四十一条 本制度的解释权归公司董事会。

第四十二条 本制度经公司董事会审议通过之日起实施。

2017年4月28日