

深圳市盛弘电气股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为完善深圳市盛弘电气股份有限公司(以下简称公司)治理结构,规范公司投资者关系工作,加强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,切实保护投资者特别是广大社会公众投资者的合法权益,根据《中华人民共和国公司法》(以下简称《公司法》)、《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)、《上市公司与投资者关系工作指引》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》、《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法律、法规、规范性文件及公司章程的规定,结合公司实际情况,制订本制度。

第二章 投资者关系管理的原则和目的

第二条 投资者关系工作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重要工作。

第三条 投资者关系管理工作应严格遵守《公司法》、《证券法》等有关法律、法规及证券监管部门、深圳证券交易所有关业务规则的规定。

第四条 投资者关系管理工作应体现公平、公正、公开原则,平等对待全体投资者,保障所有投资者享有知情权及其他合法权益。

第五条 公司董事会秘书为公司投资者关系管理的负责人,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。

第六条 投资者关系管理工作的目的是:

(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 投资者关系工作的基本原则是:

(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。公司公平对待公司的所有股东及潜在投资者，避免进行选择性的信息披露；

(四)诚实信用原则。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。

第三章 投资者关系管理的内容、范围和方式

第八条 投资者关系工作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，包括定期报告和临时公告等；

(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。

第九条 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主要方式包括但不限于定期报告和临时公告、年度报

告说明会、股东大会、公司网站、论坛、电子邮箱、一对一沟通、邮寄资料、电话咨询、现场参观、业绩说明会、分析师会议和路演等。

第十条 公司重视网络沟通平台的建设，并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。

公司应丰富公司网站的内容，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、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。

公司及时更新公司网站的内容，并将历史信息与当前信息以显著标识加以区分，对错误信息应及时更正，避免对投资者产生误导。

公司可在网站上开设论坛，投资者可以通过论坛向公司提出问题和建议，公司也可通过论坛直接回答有关问题。

第十一条 公司可设立公开电子信箱与投资者进行交流。投资者可以通过信箱向公司提出问题和了解情况，公司也可通过信箱回复或解答有关问题。对于论坛及电子信箱中涉及的比较重要的或带普遍性的问题及答复，公司应加以整理后在网站的投资者专栏中以显著方式刊载。

第十二条 公司设立专门的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，公司应及时进行公告。

第十三条 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。

公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演。

在进行业绩说明会、分析师会议、路演前，公司应事先确定提问可回答范围。若回答的问题涉及未公开重大信息，或者回答的问题可以推理出未公开重大信息的，公司应拒绝回答，不得泄漏未公开重大信息。

业绩说明会、分析师会议、路演结束后，公司应及时将主要内容置于公司网站或以公告的形式对外披露。

第十四条 公司可安排投资者、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。

公司应合理、妥善地安排参观过程,使参观人员了解公司业务和经营情况,同时注意避免参观者有机会得到未公开的重要信息。

第十五条 公司进行投资者关系活动应建立完备的档案制度,投资者关系活动档案至少应包括以下内容:

- (一)投资者关系活动参与人员、时间、地点;
- (二)投资者关系活动中谈论的内容;
- (三)未公开重大信息泄密的处理过程及责任承担(如有);
- (四)其他内容。

第十六条 公司在定期报告披露前三十日内应尽量避免进行投资者关系活动,防止泄漏未公开重大信息。

第十七条 如果由公司出资委托分析师或其他独立机构发表投资价值分析报告的,刊登该投资价值分析报告时应在显著位置注明“本报告受公司委托完成”的字样。

第十八条 公司及相关当事人发生下列情形的,应及时向投资者公开致歉:

- (一)公司或其实际控制人、董事、监事、高级管理人员受到中国证监会行政处罚或者本所公开谴责的;
- (二)经证券交易所考评信息披露不合格的;
- (三)其他情形。

第十九条 根据法律、法规和证券监管部门、证券交易所规定应进行披露的信息必须于第一时间在公司信息披露指定报纸和指定网站公布。公司不得在非指定的信息披露报纸和网站上或其他场所发布尚未披露的公司重大信息。

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 公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。负责投资者关系工作的部门或人员应及时归集各部门及下属公司的生产经营、财务、诉讼等信息,公司其他部门、各子公司及其负责人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。

第二十一条 投资者关系工作包括的主要职责是:

(一)分析研究。统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；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；

(三)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；

(四)有利于改善投资者关系的其他工作。

第二十二条 公司在投资者关系活动一旦以任何方式发布了法律、法规和规范性文件规定应进行披露的信息，应及时向深圳证券交易所报告，并在下一交易日开市前进行正式披露。

第二十三条 公司指定的信息披露媒体按照公司章程的规定。

第四章 投资者关系管理从业人员任职要求

第二十四条 证券部是公司投资者关系管理的职能部门，由董事会秘书领导，具体负责公司投资者关系管理事务。

第二十五条 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；

(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。

第二十六条 投资者关系管理负责人负责对公司董事、监事、高级管理人员及其他相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的介绍或培训。在进行投资者关系活动之前，投资者关系管理负责人对公司董事、监事、高级管理人员及其他相关人员进行有针对性的培训和指导。

第五章 投资者投诉处理

第二十七条 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。

第二十八条 公司被投诉事项，证券部能独立解决的由证券部解决，证券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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第三十一条 证券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。

第三十二条 公司证券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，公司证券部应及时制定处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三十三条 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。

第三十四条 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。对于确实无法协商达成和解的，公司可引导投诉者向证券期货行业协会申请调解，或提起诉讼、仲裁。

第三十五条 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。

第三十六条 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，应按照公司内部管理制度程序，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。

第三十七条 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。

第三十八条 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。公司证券部负责投资者投诉处理工作台账的编制及保存。

第三十九条 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。

第四十条 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。

第四十一条 公司将投资者投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，由董事会薪酬与考核委员会负责相关的考核及评定工作。

第四十二条 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。

第四十三条 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。

第四十四条 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、依法将其持有的公司股权及其他资产用于赔偿中小投资者。

第六章 附则

第四十五条 本制度未尽事宜，按有关法律、法规和规范性文件的有关规定执行。

第四十六条 本制度由董事会审议通过之日起实施。

第四十七条 本制度由公司董事会负责解释。

深圳市盛弘电气股份有限公司

2017年11月22日