

广州御银科技股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总 则

第一条 为推动公司完善治理结构,规范公司投资者关系管理工作,根据《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等有关法律法规、证券监管部门规定和公司章程等有关规定,结合公司实际情况,制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过各种方式的投资者关系活动,加强与投资者和潜在投资者之间的沟通,增进投资者对公司了解、切实保护投资者合法权益的管理行为。

第三条 公司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、规章及深圳证券交易所有关业务规则的规定。

第四条 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和建议；对于投资者针对涉及证券市场的信息披露、公司治理及有关投资者权益保护而提出的投诉事项，应依法、及时地处理和解决，切实保护投资者合法权益。

第五条 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状况,避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第六条 公司开展投资者关系活动时应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。

第七条 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应避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第二章 投资者关系管理负责人

第八条 公司董事会秘书为投资者关系管理负责人,未经董事会或董事会秘书同意,任何人不得进行投资者关系管理活动。

证券部为投资者关系管理职能部门,具体履行投资者关系管理工作的职责,主要包括:

（一）信息沟通：根据法律、法规、深圳证券交易所《股票上市规则》的要求和投资者关系管理的相关规定及时、准确地进行信息披露；根据公司实际情况，通过举行说明会及路演等活动，与投资者进行沟通；通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者的咨询；

（二）定期及临时报告：负责公司年度报告、中期报告、季度报告及临时报告的编制工作；

（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）公共关系：建立和维护与监管部门、证券交易所等相关部门良好的公共关系；

（五）媒体合作：跟踪媒体有关公司情况的信息发布，每天九时前将该时点

前发布的有关公司信息情况报送董事会秘书，加强与财经媒体的合作关系，引导媒体对公司的报道，安排高级管理人员和其他重要人员的采访报道；

（六）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；

（七）投资者投诉处理：将投资者投诉处理工作是投资者关系管理的重要内容，公司证券部指定专门人员负责投资者投诉处理工作，明确职责分工，针对投资者投诉反应的不同事项、不同诉求，相应采取适当处理措施，建立良好的投资者投诉处理协调配合机制。

（八）危机处理：在公司发生诉讼、仲裁、重大重组、关键人员的变动、盈利大幅度波动、股票交易异动、自然灾害等危机发生后迅速提出有效的处理方案；

（九）投资者关系活动档案的建立、健全、保管等工作，档案文件内容至少记载投资者关系活动的参与人员、时间、地点、内容及相关建议、意见等；

（十）有利于改善投资者关系的其他工作。

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、全体员工应积极参与并主动配合证券部实施投资者关系管理工作。公司对于投资者投诉处理工作提供经费支持，配置必要设备，确保投诉处理机制运转有效，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，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。

第九条 投资者关系管理负责人全面负责公司投资者关系管理工作。投资者关系管理负责人在全面深入地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。

第十条 董事会秘书负责对公司高级管理人员及相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的培训，并应加强对处理投资者投诉工作的工作人员的培训，提高投诉处理工作人员业务水平。

第十一条 在进行投资者关系活动之前，董事会秘书应对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性的培训和指导。

第十二条 董事会秘书应持续关注新闻媒体及互联网上有关公司的各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

第三章 自愿性信息披露

第十三条 公司可以通过投资者关系管理的各种活动和方式,自愿地披露现行法律法规和规则规定应披露信息以外的信息。

第十四条 公司进行自愿性信息披露应遵循公平原则,保持信息披露的完整性、持续性和一致性,避免选择性信息披露,不得与依法披露的信息相冲突,不得误导投资者。

当已披露的信息情况发生重大变化,有可能影响投资者决策的,应当及时披露进展公告,直至该事项完全结束。

公司应遵循诚实信用原则,在投资者关系活动中就公司经营状况、经营计划、经营环境、战略规划及发展前景等持续进行自愿性信息披露,帮助投资者作出理性的投资判断和决策。

第十五条 公司在自愿披露具有一定预测性质的信息时,应以明确的警示性文字,具体列明相关的风险因素,提示投资者可能出现的不确定性和风险。

第十六条 在自愿性信息披露过程中,当情况发生重大变化导致已披露信息不真实、不准确或不完整,或者已披露的预测难以实现的,公司应对已披露的信息及时进行更新。对于已披露的尚未完结的事项,公司有持续和完整披露义务,直至该事项最后结束。

第十七条 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交易所报告,并在下一交易日开市前进行正式披露。

第四章 投资者关系活动

第一节 股东大会

第十八条 公司应根据法律法规的要求,认真做好股东大会的安排组织工

作。

第十九条 公司应努力为中小股东参加股东大会创造条件,在召开时间和地点等方面充分考虑便于股东参加。在条件许可的情况下,可利用互联网络对股东大会进行直播。

第二十条 为了提高股东大会的透明性,公司可考虑在适当的时候广泛邀请新闻媒体参加并对会议情况进行详细报道。

第二十一条 股东大会过程中如对到会的股东进行自愿性信息披露,公司应尽快在公司网站或以及其他可行的方式公布。

第二节 网站

第二十二条 公司通过建立公司网站并开设投资者关系专栏的方式开展投资者关系活动。

第二十三条 公司应根据规定在定期报告中公布网站地址。当网址发生变更后,公司应及时公告变更后的网址。

第二十四条 公司应在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。

第二十五条 公司应避免在公司网站上刊登传媒对公司的有关报告以及分析师对公司的分析报告。公司刊登有关报告和分析报告,有可能被视为赞同有关观点而对投资者的投资决策产生影响,并有可能承担或被追究相关责任。

第二十六条 公司应对公司网站进行及时更新,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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第三节 分析师会议、业绩说明会和路演

第二十九条 公司可在定期报告结束后、实施融资计划或其他公司认为必要的时候举行分析师会议、业绩说明会或路演活动。

第三十条 分析师会议、业绩说明会和路演活动应采取尽量公开的方式进行,在有条件的情况下,可采取网上直播的方式。

第三十一条 分析师会议、业绩说明会或路演活动如采取网上直播方式,可事先以公开方式就会议举办时间,登陆网址以及登陆方式等向投资者发出通知。

第三十二条 公司可事先通过电子信箱、网上论坛、电话和信函等方式收集中小投资者的有关问题,并在分析师会议、业绩说明会及路演活动上通过网络予以答复。

第三十三条 分析师会议或业绩说明会可采取网上互动方式,投资者可以通过网络直接提问,公司也可在网上直接回答有关问题。

第三十四条 分析师会议、业绩说明会或路演活动如不能采取网上公开直播方式,公司可以邀请新闻媒体的记者参加,并作出客观报道。

第三十五条 公司可将分析师会议、业绩说明会和路演活动的影象资料放置于公司网站上,供投资者随时点播。在条件尚不具备的情况下,公司可将有关分析师会议或业绩说明会的文字资料放置于公司网站供投资者查看。

第四节 一对一沟通

第三十六条 公司可在认为必要的时候,就公司的经营情况、财务状况及其他事项与投资者、基金经理、分析师等进行一对一的沟通,介绍公司情况、回答有关问题并听取相关建议。

第三十七条 公司一对一沟通中,应平等对待投资者,为中小投资者参与一对一沟通活动创造机会。

第三十八条 为避免一对一沟通中可能出现选择性信息披露,公司可将一对一沟通的相关音像和文字记录资料在公司网站上公布,还可邀请新闻机构参加

一对一沟通活动并作出报道。

第五节 现场参观

第三十九条 公司可尽量安排投资者、分析师及基金经理等到公司或募集资金项目所在地进行现场参观。

第四十条 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。

第四十一条 公司应在事前对相关的接待人员给予有关投资者关系及信息披露方面必要的培训和指导。

第六节 电话咨询

第四十二条 公司应设立专门的投资者咨询及投诉电话,投资者可利用咨询电话向公司询问、了解其关心的问题或者提出投诉。

第四十三条 咨询及投诉电话应有专人负责,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,公司应开通多部电话回答投资者咨询和投诉,方便投资者反映诉求。公司应在定期报告中对外公布咨询及投诉电话号码。如有变更要尽快在公司网站公布,并及时在正式公告中进行披露。

第七节 投资者投诉处理

第四十四条 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。

第四十五条 公司应以多渠道确保投诉渠道畅通。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他部门单位转办的投诉。公司应当在公司网站公示负责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,并确保热线电话在办公时间内有人值守,保存投诉渠道畅通,方便投资者反映诉求。

第四十六条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点,由公司证券部负责,董事会秘书为主管负责人。

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、子公司被投诉的，其主要负责人要亲自过问、接访和处理。

相关部门和人员各司其职，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第四十七条 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。

第四十八条 证券部工作人员接到投资者投诉时，应如实记录投诉人、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。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，应向董事会秘书、投诉所涉相关负责人汇报，证券部应当自接到投诉之日起 15 日内告知投诉人是否受理投诉事项。如决定受理的，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，经董事会秘书同意后可以适当延长办理期限，但不得超过 30 日，同时告知投诉人延期理由。

第四十九条 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的合理诉求。

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,应当立即整改,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。

投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的,公司要认真做好沟通解释工作,争取投诉人的理解。

第五十条 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,公司应及时制定相应的处理方案和答复口径,妥善化解矛盾纠纷。

第五十一条 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。

第五十二条 公司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、责任追求情况、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。公司证券部负责投资商投诉处理工作台账的编制和保存。

第五十三条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时,公司应当启动维稳预案,依法进行处理,并及时向公安等部门报告。

第五十四条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项,公司应当按照监管部门的交办(转办)要求办理。

第五章 相关机构与个人

第一节 投资者关系顾问

第五十五条 公司如认为必要,可在有条件的情况下,聘请专业的投资者关系顾问咨询、策划和处理投资者关系,包括媒体关系、发展战略、投资者关系管理培训、投诉者投诉处理、危机处理、分析师会议和业绩说明会安排等事务。

第五十六条 公司在聘用投资者关系顾问应注意其是否同时为对同行业

存在竞争关系的其他服务。如公司聘用的投资者关系顾问同时为存在竞争关系的其他公司提供服务的,公司应避免因投资者关系顾问利用一家公司的内幕信息为另一家公司服务而损害其中一家公司的利益。

第五十七条 公司应避免由投资者关系顾问代表公司就公司经营及未来发展等事项作出发言。

第五十八条 公司应尽量以现金方式支付投资者关系顾问的报酬,避免以公司股票及相关证券、期权或认股权等方式进行支付和补偿。

第二节 证券分析师和基金经理

第五十九条 公司不得向分析师或基金经理提供尚未正式披露的公司重大信息。

第六十条 对于公司向分析师或投资经理所提供的相关资料和信息,如其他投资者也提出相同的要求时,公司应平等予以提供。

第六十一条 公司应避免出资委托证券分析师发表表面上独立的分析报告。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,应在刊登时在显著位置注明 " 本报告受公司委托完成 " 的字样。

第六十二条 公司应避免向投资者引用或分发分析师的分析报告。

第六十三条 公司可以为分析师和基金经理的考察和调研提供接待等便利,但要避免为其工作提供资助。分析人员和基金经理考察公司原则上应自理有关费用,公司不应向分析师赠送高额礼品。

第三节 新闻媒体

第六十四条 公司可根据需要,在适当的时候选择适当的新闻媒体发布信息。

第六十五条 对于重大的尚未公开信息,公司应避免以媒体采访及其它新闻报道的形式披露相关信息。在未进行正式披露之前,应避免向某家新闻媒体提供相关信息或细节。

第六十六条 公司应把对公司宣传或广告性质的资料与媒体对公司正式

和客观独立的报道进行明确区分。如属于公司本身提供的(包括公司本身或委托他人完成)并付出费用的宣传资料和文字,应在刊登时予以明确说明和标识。

第六章 投资者关系活动档案

第六十七条 公司进行投资者关系活动应建立完备的投资者关系管理档案,投资者关系管理档案应包括下列内容:

- (一) 投资者关系活动参与人员、时间、地点;
- (二) 投资者关系活动的交流内容;
- (三) 特定对象签署的承诺书。

第六十八条 公司与投资者、基金经理、分析师、媒体人员等特定对象直接沟通前应要求特定对象签署承诺书。

第七章 附 则

第六十九条 本制度与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的,以有关法律、法规和规范性文件的规定为准。

第七十条 本制度由公司董事会负责制订、修改、解释,本制度自公司董事会通过之日起生效实施。

广州御银科技股份有限公司

2020 年 4 月 28 日