

海天水务集团股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总 则

第一条 为加强海天水务集团股份有限公司（以下简称“公司”）与已有的投资者和潜在投资者（以下通称“投资者”）之间的信息沟通，增进投资者对公司的了解与认同，提升公司治理水平，实现公司整体利益最大化和保护投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上市公司与投资者关系工作指引》《上海证券交易所股票上市规则》，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充分地信息披露与交流，并运用金融和市场营销的原理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与认同，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战略管理行为。

第二章 投资者关系管理的基本原则与目的

第三条 投资者关系管理应遵循以下基本原则：

（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、证券交易所对上市公司信息披露的规定，保证信息披露及时、公平、真实、准确、完整。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。

第四条 投资者关系管理的目的：

（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。

第三章 投资者关系管理对象、内容与方式

第五条 投资者关系管理的工作对象：

（一）投资者（包括公司在册投资者和潜在投资者）；

（二）证券市场行业分析研究人员；

（三）相关媒体；

（四）其他相关个人与机构。

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）公司发展战略：包括公司所处行业的发展方向、发展规划、经营方针；

(二) 法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；

(三) 公司依法可披露的运营管理信息：包括公司生产经营、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) 公司文化建设情况；

(六) 公司运营的外部环境变化及投资者关心的与公司相关的其它信息。

第七条 公司应尽可能通过多种方式与投资者进行及时、深入、广泛的沟通，并应特别注意应用互联网等现代技术手段提高沟通的效率、降低沟通的成本。

公司与投资者沟通的方式包括但不限于：公告（包括定期报告、临时报告）、股东大会、公司网站、媒体采访、一对一沟通、现场参观、邮寄资料、电话咨询、广告、路演及其他合适方式。

第八条 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，公司必须于第一时间在信息披露指定媒体上披露。

公司开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容。投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，公司应当告知投资者关注公司公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。公司不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。公司在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定媒体，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。公司应及时关注媒体的宣传报道,必要时可适当回应。

第九条 在不影响生产经营和保守商业机密的前提下,公司其他职能部门及公司全体员工均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。

第四章 投资者关系管理的组织及其职责

第十条 公司董事、监事、经理层及董事会秘书作为诚信建设的责任主体,对公司和广大投资者承担诚信责任和义务。

第十一条 公司投资者关系管理工作的第一及最高责任人为公司董事长,投资者关系管理工作的负责人为公司董事会秘书。证券部为公司投资者关系管理的职能部门,负责投资者关系管理的日常工作。

除非得到明确授权,公司高级管理人员和其他员工不得在投资者关系活动中代表公司发言。

第十三条 投资者关系管理的主要职责包括:

(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及路演活动,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。

第十四条 公司从事投资者关系管理工作的人员应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。

第十五条 上市公司投资者关系管理工作人员应当具备履行职责所必需的专业知识，具有良好的职业素养。公司应当定期对控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及相关人员进行投资者关系管理的系统培训，增强其对相关法律法规、本所相关规定和公司规章制度的理解。

第五章 投资者投诉处理

第十六条 对于投资者的投诉意见，公司应依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

第十七条 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。

子公司被投诉的，子公司总经理要亲自过问、接访和处理，不得将矛盾上交。

集团各部门及子公司各司其职，禁止推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

第十八条 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。

第十九条 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，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。

第二十条 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，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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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责任。

第六章 附 则

第二十八条 本制度由公司董事会负责解释，经公司股东大会审议通过。