

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《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》《上市公司投资者关系管理工作指引》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 公司以及董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作,应当遵守法律法规和深圳证券交易所其他相关规定,体现公平、公正、公开原则,客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况,不得出现以下情形:

- (一) 透露或通过符合条件媒体以外的方式发布尚未公开披露的重大信息;
- (二) 发布含有虚假或者引人误解的内容,作出夸大性宣传、误导性提示;
- (三) 对公司股票及其衍生产品价格作出预期或者承诺;
- (四) 歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为;
- (五) 其他违反信息披露规则或者涉嫌操纵证券市场、内幕交易等违法违规行为。

第四条 投资者关系工作的基本原则是:

- (一) 合规性原则。公司投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基

础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。

（二）平等性原则。公司开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。

（三）主动性原则。公司应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。

（四）诚实守信原则。公司在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态。

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。

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，不得以任何方式透露或者泄露未公开披露的重大信息。

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正式信息披露。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，应当立即通过符合条件媒体发布公告，并采取其他必要措施。

第七条 公司应当对以非正式公告方式向外界传达的信息进行严格审查，设置审阅或者记录程序，防止泄露未公开重大信息。

上述非正式公告的方式包括：股东大会、新闻发布会、产品推介会；公司或者相关个人接受媒体采访；直接或者间接向媒体发布新闻稿；公司（含子公司）网站与内部刊物；董事、监事或者高级管理人员博客、微博、微信等社交媒体；以书面或者口头方式与特定投资者沟通；以书面或者口头方式与证券分析师沟通；

公司其他各种形式的对外宣传、报告等；深圳证券交易所认定的其他形式。

第八条 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

第九条 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）拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- （二）组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- （三）组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给公司董事会以及管理层；
- （四）管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- （五）保障投资者依法行使股东权利；
- （六）配合支持投资者保护机构开展维护投资者合法权益的相关工作；
- （七）统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- （八）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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

第十四条 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。

第十五条 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。

信息披露义务人不得利用自愿披露的信息不当影响公司证券及其衍生品种交易价格,不得利用自愿性信息披露从事市场操纵等违法违规行为。

第十六条 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。

第十七条 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。

第十八条 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

第十九条 公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道,利用中国投资者网和证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台,采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式,与投资者进行沟通交流。沟通交流的方式应当方便投资者参与,上市公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

公司可以通过公司官方网站、深圳证券交易所网站和深圳证券交易所投资者关系互动平台(以下简称互动易平台)、新媒体平台、电话、传真、邮箱、投资者教育基地等方式,采取股东大会、投资者说明会、路演、投资者调研、证券分析师调研等形式,建立与投资者的重大事件沟通机制。

第一节 股东大会

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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、互动易平台

第二十四条 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,用于发布和更新投资者关系管理工作相关信息。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第三十一条 公司应当通过互动易等多种渠道与投资者交流,指派或授权专人及时查看并处理互动易的相关信息。公司应当就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细的分析、说明和答复。

对于重要或者具普遍性的问题及答复,公司应当加以整理并在互动易以显著方式刊载。

第三十二条 公司在互动易平台发布信息的,应当谨慎、客观,以事实为依据,保证所发布信息的真实、准确、完整和公平,不得使用夸大性、宣传性、误导性语言,不得误导投资者,并充分提示相关事项可能存在的重大不确定性和风

险。

公司信息披露以其通过符合条件媒体披露的内容为准，在互动易平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

第三十三条 公司在互动易平台发布信息及对涉及市场热点概念、敏感事项问题进行答复，应当谨慎、客观、具有事实依据，不得利用互动易平台迎合市场热点或者与市场热点不当关联，不得故意夸大相关事项对公司生产、经营、研发、销售、发展等方面的影响，不当影响公司股票及其衍生品种价格。

第三节 投资者说明会

第三十四条 除依法履行信息披露义务外，上市公司应当积极召开投资者说明会，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。存在下列情形的，上市公司应当及时召开投资者说明会：

- （一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- （二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- （三）公司股票交易出现相关规则规定的异常波动,公司核查后发现存在未披露重大事件的；
- （四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；
- （五）公司在年度报告披露后，按照中国证监会和深圳证券交易所相关规定应当召开年度报告业绩说明会的；
- （六）其他按照中国证监会和深圳证券交易所规定应当召开投资者说明会的情形。

第三十五条 公司召开投资者说明会的，应当采取便于投资者参与的方式进行。公司应当在投资者说明会召开前发布公告，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。投资者说明会原则上应当安排在非交易时段召开。

公司应当在投资者说明会召开前以及召开期间为投资者开通提问渠道，做好投资者提问征集工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

参与投资者说明会的上市公司人员应当包括公司董事长（或者总经理）、财务负责人、独立董事和董事会秘书。公司处于持续督导期内的，鼓励保荐代表人或独立财务顾问主办人参加。

第三十六条 公司在投资者说明会、业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后应当及时编制投资者关系活动记录表，并于次一交易日开市前在互动易和公司网站（如有）刊载。活动记录表至少应当包括以下内容：

- （一）活动参与人员、时间、地点、形式；
- （二）交流内容及具体问答记录；
- （三）关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明；
- （四）活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- （五）深圳证券交易所要求的其他内容。

第三十七条 股东大会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

第三十八条 公司可在年度报告披露后十五个交易日内举行年度报告业绩说明会，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明。

第四节 公司接受调研

第三十九条 公司接受从事证券分析、咨询及其他证券服务的机构及个人、从事证券投资的机构及个人（以下简称调研机构及个人）的调研时，应当妥善开展相关接待工作，并按规定履行相应的信息披露义务。

第四十条 公司、调研机构及个人不得利用调研活动从事市场操纵、内幕交易或者其他违法违规行为。

第四十一条 公司控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及其他员工在接受调研前，应当知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加。

第四十二条 公司与调研机构及个人进行直接沟通的，除应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形外，应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求与其签署承诺书。

承诺书至少应当包括下列内容：

（一）不故意打探公司未公开重大信息，未经公司许可，不与公司指定人员以外的人员进行沟通或者问询；

（二）不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或者建议他人买卖公司股票及其衍生品种；

（三）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；

（四）在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

（五）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在对外发布或者使用前知会公司；

（六）明确违反承诺的责任。

第四十三条 公司应当就调研过程和交流内容形成书面调研记录，参加调研的人员和董事会秘书应当签字确认。具备条件的，可以对调研过程进行录音录像。

第四十四条 公司应当建立接受调研的事后核实程序，明确未公开重大信息被泄露的应对措施和处理流程，要求调研机构及个人将基于交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在发布或者使用前知会公司。

第四十五条 公司在核查中发现前条所述文件存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，对方拒不改正的，公司应当及时对外公告进行说明；发现前述文件涉及未公开重大信息的，应当立即向深圳证券交易所报告并公告，同时要求调研机构及个人在公司正式公告前不得对外泄露该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或者建议他人买卖。

公司股票及其衍生品种。媒体、市场或投资者对公司发布调研记录提出质疑

的,深圳证券交易所可以视情况要求公司对有关问题作出解释和说明,并予以披露。

第四十六条 公司股票及其衍生品交易出现异常的,深圳证券交易所可以视情况要求公司提示相关风险。

公司接受调研及发布调研记录不符合本指引要求的,深圳证券交易所可以要求公司改正。

第四十七条 公司接受新闻媒体及其他机构或者个人调研或采访,参照本章规定执行。

公司控股股东、实际控制人接受与公司相关的调研或采访,参照本章规定执行。

第五节 电话咨询

第四十八条 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。

第四十九条 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。

第六节 投资者投诉处理

第五十条 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。

第五十一条 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。

第五十二条 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。

第五十三条 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。

第五十四条 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。

第五十五条 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。

第五十六条 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。

第五十七条 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。

第五十八条 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。

第五十九条 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。

第六十条 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

第六十一条 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。

第六十二条 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,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。

第六十三条 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。

第六十四条 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

第六十五条 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。

第六十六条 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。

第六十七条 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。

第六十八条 公司应避免向投资者引用或分发分析师的分析报告。

第六十九条 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

第七十条 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。

第七十一条 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。

第七十二条 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

第七十三条 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至少包括下列内容:

- (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;
- (四) 未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况(如有);
- (五) 其他内容。

投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类,将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档(如有)等文件资料存档并妥善保管,保存期限不得少于 3 年。

第七章 附 则

第七十四条 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。

第七十五条 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

2023 年 月 12 日