

中国旅游集团中免股份有限公司 投资者关系管理制度

(2024年5月修订)

第一章 总则

第一条 为了促进中国旅游集团中免股份有限公司（以下简称“公司”）完善治理，规范公司投资者关系管理工作，保持公司诚信、公正、透明的对外形象，加强与投资者之间的有效沟通，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）《上市公司投资者关系管理工作指引》《上海证券交易所股票上市规则》（以下简称“《上市规则》”）、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》（以下简称“《自律监管指引》”）及《中国旅游集团中免股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等有关规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，加强与投资者之间的沟通，增进投资者对上市公司的了解和认同，以提升上市公司治理水平和企业整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第三条 投资者关系工作的目的是：

- （一）促进公司与投资者之间的沟通，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。

第四条 投资者关系管理的基本原则：

（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 公司及其控股股东、董事、监事、高级管理人员和工作人员不得在投资者关系管理活动中出现以下情形：

（一）透露或者发布尚未公开的重大事件信息，或者与依法披露的信息相冲突的信息；

（二）透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；

（三）选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；

（四）对公司证券价格作出预测或承诺；

（五）未得到明确授权的情况下代表公司发言；

（六）歧视、轻视等不公平对待中小股东或者造成不公平披露的行为；

（七）违反公序良俗，损害社会公共利益；

（八）其他违反信息披露规定，或者影响公司证券及衍生品种正常交易的违法违规行为。

第二章 投资者关系管理的对象及内容

第六条 投资者关系管理工作的对象包括：

（一）投资者；

（二）证券分析师及行业分析师；

- (三) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (四) 投资者关系顾问；
- (五) 证券监管机构等相关政府部门；
- (六) 其他相关个人和机构。

第七条 投资者关系管理工作的主要职责包括：

- (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。

第八条 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，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) 公司的环境、社会和治理信息；
- (七) 股东权利行使的方式、途径和程序等；

- (八) 投资者诉求处理信息；
- (九) 公司正在或者可能面临的风险和挑战；
- (十) 公司的其他相关信息。

第三章 投资者关系管理的组织机构和职能

第九条 董事会秘书为公司投资者关系管理的负责人，负责组织和协调投资者关系管理工作。主要职责包括：

- (一) 负责组织、拟定、实施公司投资者关系计划；
- (二) 协调和组织公司信息披露事项；
- (三) 全面统筹、安排并参加公司重大投资者关系活动；
- (四) 制定公司投资者关系管理的评价及考核体系；
- (五) 为公司重大决策提供参谋咨询；
- (六) 向公司董事、监事、高级管理人员介绍公司信息披露的进展情况及资本市场动态；
- (七) 根据需要安排对公司董事、监事、高级管理人员和投资者关系管理人员进行培训等；
- (八) 其他应由董事会秘书负责的事项。

公司董事长及其他董事会成员、总经理及公司其他高级管理人员、其他工作人员等应当在接待投资者、证券分析师或接受媒体访问前，征询董事会秘书的意见。

第十条 董事会办公室是公司投资者关系管理部门，是公司董事会负责投资者关系管理的办事机构，是公司投资者关系管理工作的职能部门。

董事会办公室是公司投资者沟通的基本桥梁，是公司搜集与整理公开披露信息的综合性平台，是公司信息披露信息的唯一提供者，是公司组织投资者活动、接待投资者的唯一部门。

董事会办公室在董事会秘书的领导下开展投资者关系管理工作，与投资者保持良好的日常沟通与交流；具体落实公司各项投资者关系活动；及时总结并

汇报资本市场动态及投资者对行业与公司的看法及建议；参加公司重要会议，参与公司重要决策，发挥参谋咨询的作用。

第十一条 董事会办公室应设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通，认真友好接听接收，并通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。号码、地址如有变更应及时公布。

第十二条 在日常投资者关系管理工作中，董事会办公室主要工作内容包
括：

（一）汇集公司财务、业务、法律等相关信息，组织、协调定期报告和临时报告等的编制，根据相关法律、法规、《上市规则》的要求和公司信息披露、投资者关系管理的相关规定，及时进行统一披露；

（二）拟定投资者关系管理的有关制度，报董事会批准实施；

（三）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、自媒体平台、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公司证券上市地证券交易所、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；

（四）按照中国证监会、公司证券上市地证券交易所的相关规定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。投资者说明会包括业绩说明会、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。一般情况下董事长或者总经理应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因；

（五）在公司官网开设投资者关系专栏，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。同步披露公司公告、定期报告等公开信息，方便投资者查询；

（六）管理、运行和维护公司投资者关系微信公众号及其他服务于投资者的自媒体平台，为投资者提供便利服务；

（七）与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持联系，提高市场对公司的关注度；

（八）实时跟踪公司舆情，加强与财经媒体的合作，统筹安排高级管理人员和其他主要人员的采访、报道；

（九）与监管部门、行业协会、交易所等保持良好的合作、交流和沟通，安排公司代表出席有关会议，维护公司形象，形成良好的沟通关系；

（十）知悉并参与公司可能引致信息披露义务的重大事项，如重组、兼并、收购、重大合同或协议，并提供参考意见；

（十一）按照《自律监管指引》的相关要求建立并保管投资者关系管理档案；

（十二）对公司投资者变化情况进行汇总，对投资者持股出现的异常情况及时上报公司董事会，并按《上市规则》的有关规定履行信息披露义务；

（十三）分析研究资本市场及投资者动向，包括投资者咨询、投诉和建议等诉求等，对投资者关注的共同性问题及时向公司董事会及管理层反馈，以便公司进行分析和研究，进一步加强公司管理，实现公司价值的最大化，最大程度地保护投资者的利益；

（十四）定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作的系统性培训；

（十五）倡导投资者提升股东意识，坚持理性投资、价值投资和长期投资的理念，形成理性成熟的投资文化；

（十六）积极支持、配合投资者依法行使股东权利，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动。

第十三条 存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、公司证券上市地证券交易所的规定召开投资者说明会：

（一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；

（二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；

（三）公司证券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；

(四) 公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑;

(五) 其他应当召开投资者说明会的情形。

第十四条 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、公司证券上市地证券交易所的规定,及时召开业绩说明会,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。公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问,注重与投资者交流互动的效果,可以采用视频、语音等形式。

第十五条 公司控股股东以及董事、监事和高级管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作,并为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。

第十六条 公司的各部门、分公司、纳入合并会计报表范围的子公司,有义务协助董事会办公室实施投资者关系管理工作,并根据董事会办公室的工作需要提供必要的支持,包括资料搜集与整理。

第十七条 为董事会办公室提供资料的各部门或子(分)公司,应对所提供资料的内容负责,应保证真实、准确、完整、及时。

第四章 投资者关系管理的方式和工作程序

第十八条 公司与投资者的沟通包括但不限于以下方式:

- (一) 公告,包括定期报告和临时报告及通函;
- (二) 股东大会;
- (三) 投资者说明会;
- (四) 公司网站;
- (五) 上海证券交易所上证e互动平台;
- (六) 公司投资者关系微信公众号、小程序及其他服务于投资者的自媒体;
- (七) 电话、电子邮件、传真;
- (八) 投资者教育基地;
- (九) 媒体采访和报道;

- (十) 邮寄资料；
- (十一) 实地考察和现场参观；
- (十二) 广告和其他宣传资料；
- (十三) 路演、分析师会议、主题推介等；
- (十四) 投资者调研；
- (十五) 走访投资者。

第十九条 对投资者的接待程序：

对于以电话、信函、邮件、传真、网站等形式提出问题的投资者，董事会办公室应首先确定其来访意图。对于咨询公司投资信息的投资者，如果该等问题所涉及的信息为公开披露信息，应及时予以准确、完整的回答；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，董事会办公室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。

对于实地拜访的投资者，按照如下程序接待：来访信息→了解确认来访意图和人员→安排接待方式和接待人员→接待准备和接待登记→接待、洽谈、回复等→董事会办公室备案。

第二十条 投资者接待工作由董事会办公室统一协调，公司有关部门、单位应为接待投资者提供必要的工作条件。

第二十一条 公司控股股东、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调研。

第二十二条 投资者现场考察，需报请董事会秘书批准，并确定考察计划和陪同人员，被考察单位应积极配合。

第二十三条 对投资者的信息披露应严格执行《中国旅游集团中免股份有限公司信息披露管理制度》，保证公司对外信息披露的一致性和统一性。

第二十四条 公司应制定统一的标记，使用统一规格和标识的信封、信函用纸、传真封页和名片，树立良好的对外形象。

第二十五条 公司应当合理、妥善地安排活动过程，做好信息隔离，避免使

来访者有机会接触到未公开披露的重大信息。

第二十六条 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，还应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求与其签署符合《自律监管指引》相关要求的承诺书。

第二十七条 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。

第二十八条 在接待调研机构及个人时，若对于该问题的回答内容个别的或综合的等同于提供未曾发布的股价敏感资料，任何人均必须拒绝回答。投资者要求提供或评论可能涉及公司未曾发布的股价敏感资料，也必须拒绝回答。

第二十九条 公司应当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。

第三十条 调研机构及个人或媒体记者误解了公司提供的任何信息以致在其分析报告或报道中存在错误、误导性记载的，应要求其立即更正，对方拒不改正的，公司应当及时对外公告进行说明。如涉及未公开重大信息，公司应当要求其不得对外泄露，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。

第五章 投资者关系管理部门工作人员行为准则

第三十一条 董事会办公室是投资者了解公司情况的主要窗口，董事会办公室工作人员要热情、耐心、平等对待每一位投资者，并努力提高素质和技能：

- （一）良好的品行和职业素养，诚实守信；
- （二）良好的专业知识结构，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）良好的沟通和协调能力；
- （四）全面了解公司以及公司所处行业的情况。

第六章 附则

第三十二条 除非有特别说明，本制度所使用的术语与《公司章程》中该等术语的含义相同。

第三十三条 本制度未尽事宜或与本制度生效后颁布、修改的法律、法规或《公司章程》的规定相冲突的，以法律、法规或《公司章程》的规定为准。

第三十四条 本制度及其修订由公司董事会拟订，并自董事会决议通过之日起生效。

第三十五条 本制度的解释权归董事会。