

上海锦江在线网络服务股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总 则

第一条 为进一步规范和加强上海锦江在线网络服务股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，加深投资者对公司的了解和认同，强化公司与投资者之间的良性互动关系，促进公司诚信自律、规范运作，以利于完善公司法人治理结构，提高公司的核心竞争力和投资价值，实现公司价值最大化和股东利益最大化，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司投资者关系管理工作指引》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》、其他有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、上海证券交易所相关规定（以下合称“法律法规”）和《上海锦江在线网络服务股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的有关规定，并结合本公司的实际情况，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，以提升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 投资者关系管理的基本原则是：

（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、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）诚信守信原则。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。

第四条 本制度是公司投资者关系工作的基本行为指南，公司应按照本制度的精神和要求，积极、主动地开展投资者关系工作。公司控股股东、实际控制人以及董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。

第二章 投资者关系管理的内容和方式

第五条 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容主要包括：

- （一）公司的发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）公司的经营管理信息；
- （四）公司的环境、社会和治理信息；
- （五）公司的文化建设；
- （六）股东权利行使的方式、途径和程序等；
- （七）投资者诉求处理信息；

(八) 公司正在或者可能面临的风险和挑战;

(九) 投资者关心的其它信息。

第六条 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、上海证券交易所网站和上证 e 互动平台、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上海证券交易所、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,公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

公司可以在遵守信息披露规则的前提下,建立与投资者的重大事件沟通机制,在制定涉及股东权益的重大方案时,通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

第七条 公司需要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,通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

第八条 公司应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维,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。公司应当积极利用中国投资者网、上海证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

第九条 公司可安排投资者、基金经理、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。

公司应合理、妥善地安排活动,做好信息隔离,避免让来访人员有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

第十条 公司可以通过路演、分析师会议等方式,沟通交流公司情况,回答问题并听取相关意见建议。

第十一条 公司及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规和《公司章程》的规定及时、公平地履行信息披露义务,披露的信息应当真实、准确、完整,简明清晰,通俗易懂,不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第十二条 公司应当充分考虑股东会召开的时间、地点和方式,为股东特别是中小股东参加股东会提供便利,为投资者发言、提问以及与公司董事和高级管理人员等交流提供必要的时间。股东会应当提供网络投票的方式。

公司可以在按照信息披露规则作出公告后至股东会召开前,与投资者充分沟通,广泛征求意见。

第十三条 除依法履行信息披露义务外,公司应当按照中国证券监督管理委员会(以下简称“中国证监会”)、上海证券交易所的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首席执行官应当出席投资者说明会,不能出席的应当公开说明原因。

公司召开投资者说明会应当事先公告,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,事后及时披露说明会情况。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行,现场召开的鼓励通过网络等渠道进行直播。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。

第十四条 存在下列情形的,公司应当按照中国证监会、上海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) 公司在年度报告披露后按照中国证监会和上海证券交易所相关要求应当召开年度报告业绩说明会的；
- (六) 其他应当召开投资者说明会的情形。

第十五条 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、上海证券交易所的规定，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。

第十六条 投资者依法行使股东权利的行为，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，公司应当积极支持配合。

投资者与公司发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，公司应当积极配合。

第十七条 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

第十八条 公司应明确区分宣传广告与媒体报道，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，必要时予以适当回应。

第三章 投资者关系管理的组织与实施

第十九条 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。

第二十条 董事会秘书担任投资者关系管理负责人，负责组织和协调投资者关系管理工作。公司控股股东、实际控制人以及董事和高级管理人员应当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。

第二十一条 公司董事会办公室是投资者关系管理工作的专职部门，负责公司投资者关系管理的日常事务。

第二十二条 公司及其控股股东、实际控制人、董事、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下列情形：

- (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其衍生品种正常交易的违法违规行为。

第二十三条 公司从事投资者关系管理工作的人员需要具备以下素质和技能：

(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。

第二十四条 在不影响公司经营和泄露商业机密的前提下，公司的其他职能部门、公司控股子公司及公司全体员工有义务协助董事会办公室实施投资者关系管理工作。

第二十五条 公司可以定期对控股股东、实际控制人、董事、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，增强其对相关法律法规和公司规章制度的理解。鼓励参加中国证监会及其派出机构和上海证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

第二十六条 公司建立健全投资者关系管理档案，可以创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。

公司开展投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，记入投资者关系管理档案。

投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。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。

第四章 附 则

第二十七条 本制度未尽事宜，按照国家有关法律法规执行。

第二十八条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释。

第二十九条 本制度自公司董事会批准之日起施行。

上海锦江在线网络服务股份有限公司董事会
2025年6月27日