

广东松发陶瓷股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总 则

第一条 为规范广东松发陶瓷股份有限公司（以下简称“公司”）投资者关系管理工作，加强公司与投资者之间的有效沟通，促进公司完善治理，提高公司质量，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》、《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》等有关法律法规，结合公司实际情况，制订本制度。

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 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。

第二章 投资者关系管理的目的与基本原则

第四条 投资者关系管理的目的：

（一）树立尊重投资者、尊重投资市场的管理理念，形成回报投资者、保护投资者、对投资者负责的企业文化；

（二）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；

（三）建立稳定和优质的投资者基础，获得长期市场支持；

（四）促进公司整体利益最大化和股东利益最大化；

（五）增加公司信息披露的透明度，改善公司治理。

第五条 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。

第三章 投资者关系管理的内容与方式

第六条 投资者关系管理的工作对象：

（一）投资者（包括在册的投资者和潜在的投资者）；

（二）证券分析师和行业分析师；

（三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；

（四）其他相关机构。

第七条 投资者关系管理工作中，公司与投资者沟通的内容包括：

（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（涉及商业秘密、行业机密和国家机密的除外）；

（二）法定信息披露内容；

（三）公司依法已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）公司的其他相关信息。

第八条 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、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、投资者调研、证券分析师调研等形式，与投资者进行沟通交流。公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

（一）公告：包括定期报告和临时报告。

（二）股东会：公司在股东会通知公告后至股东会召开前，可以与投资者充分沟通，广泛征询意见。公司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。公司股东会提供网络投票的方式。

（三）公司网站：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。

（四）电话、传真和电子邮箱：公司设立专门的投资者咨询电话、传真和电子邮箱等，并在定期报告中予以公布。咨询电话由董事会办公室（证券部）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、接收和回复，并通过有效形式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告。

（五）现场参观、座谈交流：当机构投资者、中小股东、分析师或新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，公司应合理、妥善地安排活动过程，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信息。

（六）路演、分析师会议：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。

（七）投资者说明会：除依法履行信息披露义务外，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。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。

（八）广告、媒体、报刊或其他宣传资料：公司应当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。公司应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

（九）上证 e 互动平台：公司应当积极利用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，指派或授权董事会秘书或者证券事务代表负责查看上证 e 互动平台上接收到的投资者提问，并依照相关规定，及时处理上证 e 互动平台的相关信息。

第九条 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。

第四章 投资者关系管理职责与分工

第十条 公司董事会秘书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。

公司董事会办公室（证券部）为公司的投资者关系管理职能部门，具体负责开展投资者关系管理工作。

第十一条 董事会办公室（证券部）履行投资者关系管理的主要职责包括但不限于：

（一）组织工作：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；

（二）研究制定规则：对监管部门的政策、法规进行分析研究，学习公司发展战略，搜索相关行业动态，为公司管理层的决策提供参考。负责制订公司投资者关系管理制度，并负责具体落实和实施；

（三）信息沟通：汇集公司生产、经营、财务等相关的信息，根据法律法规、监管规则、公司制度等要求，回复分析师、投资者和媒体的咨询，收集公司现有

和潜在投资者反馈信息，将投资者对公司的评价和期望及时反馈给公司董事及管理层；

（四）来访接待：保证监管部门、机构投资者、证券分析师及中小投资者与公司的联系渠道畅通，提高投资者对公司的关注度，并做好接待登记工作；

（五）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、关键人员变动、股票交易异动以及经营环境重大变化等重大事项发生后，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；

（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，在网上及时披露与更新公司的信息，方便投资者查询和咨询；

（七）与其他公司的投资者关系管理部门、专业的投资者关系管理咨询公司、财经公关公司等保持良好的合作、交流关系；

（八）管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；

（九）保障投资者依法行使股东权利；

（十）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；

（十一）统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；

（十二）开展有利于改善投资者关系管理的其它工作。

第十二条 从事投资者关系管理的员工应当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、协调能力以及较强的写作能力；

（四）熟悉公司运营、财务、产品等状况，全面了解公司以及公司所处行业的情况。

第十三条 在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司的其它职能部门、下属公司及公司全体员工有义务协助董事会办公室（证券部）实施投资者关系管理工作。

第十四条 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（如有）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。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。

第五章 投诉处理机制

第十五条 公司董事会办公室（证券部）为公司处理投资者投诉的部门，负责及时处理投资者的投诉、进行相关备案登记等工作。主要包括：

- （一）受理投资者直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办事项，以及其他间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，并通过直接或间接途径及时回复投诉主体；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第十六条 董事会办公室（证券部）应定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，及时向公司董事会汇报。

第十七条 工作人员接到投资者投诉后，应及时核实相关内容，并如实做好登记。对于能够直接处理和答复的投诉，应直接处理和答复；不能直接处理解决的投诉，应及时向公司相关部门汇报，由董事会办公室（证券部）协调处理解决。对于投资者重点关注的投诉事项，应制定处理方案并通过有效途径及时反馈至投诉主体。

第十八条 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）公司信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理等相关制度；
- （二）公司治理机制不健全，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）投资者咨询未及时予以答复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 公司应认真核实投资者反映的事项是否属实，积极妥善地解决投

投资者合理诉求。公司在处理投资者相关投诉事项过程中,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,应由董事会秘书立即向公司董事会报告。公司董事会应立即进行整改,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。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。

第六章 附 则

第二十条 本制度未尽事宜或者与本制度生效后颁布、修改的法律、法规及公司章程的规定相冲突的,以法律、法规及公司章程的规定为准。

第二十一条 本制度由公司董事会负责制定、修改并解释。

公司原《投资者投诉处理工作制度》自本制度生效起废止。

广东松发陶瓷股份有限公司

2025 年 8 月