

# 烟台杰瑞石油服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** 为了加强烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，完善公司治理结构，增进资本市场对公司的了解和支持，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，提高公司投资者关系管理水平，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》《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》（以下简称“《规范运作》”）《烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）及其他有关法律、法规、规章的规定，结合本公司实际情况，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** 投资者关系管理的目的是：

- （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了解和熟悉，通过充分的信息披露加强与投资者的沟通；
- （二）建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持；
- （三）树立服务投资者、尊重投资者的管理理念；
- （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，不断完善公司治理。

**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。

## **第二章 投资者关系工作的内容和方式**

**第五条** 投资者关系管理的工作对象：

- （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）证券监管部门及相关政府机构；
- （五）其他相关个人和机构。

**第六条** 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容：

- （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）公司的其他相关信息。

**第七条** 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- （一）定期报告与临时公告；
- （二）投资者说明会、业绩说明会；
- （三）股东会；
- （四）投资者关系互动平台；

- (五) 公司网站;
- (六) 投资者教育基地;
- (七) 电话、传真、电子邮件;
- (八) 现场参观、接待来访、座谈交流;
- (九) 分析师会议和路演等。

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。

**第八条** 公司及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则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。应披露的信息必须第一时间在公司指定的信息披露报纸和网站上公布;公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站,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** 公司应在官方网站设立投资者关系管理专栏,用于发布和更新投资者关系管理工作相关信息。

**第十条** 公司应设立专门的投资者联系电话、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、地址如有变更应尽快公布。

**第十一条** 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、妥善地安排参观过程,使参观人员了解公司业务和经营情况,同时注意避免参观者有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

**第十二条** 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。

**第十三条** 公司可通过深圳证券交易所互动易与投资者交流,指派或者授权专人负责及时查看互动易上接收到的投资者提问,依照相关规定根据实际情况及时处理互动易的相关信息。

**第十四条** 公司董事会秘书对在互动易平台发布或者回复投资者提问涉及的信息进行审核。未经审核，公司不得对外发布信息或者回复投资者提问。

**第十五条** 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。

**第十六条** 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。

**第十七条** 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，广泛征询意见。

**第十八条** 公司应按照中国证监会、证券交易所的规定积极召开投资者说明会，董事长或者总裁应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因。存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、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。

公司应在召开投资者说明会前事先公告，事后及时披露说明会情况，具体由深圳证券交易所规定。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。

公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、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。公司不得在业绩说明会或投资者说明会等沟通中发布尚未披露的公司重大信息。对于所提供的相关信息，公司应平等地提供给其他投资者。

**第十九条** 公司在投资者说明会、业绩说明会、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平台刊载。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。

**第二十条** 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，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。

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的媒体发布公告，并采取其他必要措施。

**第二十一条** 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。

### **第三章 投资者关系工作的组织与实施**

**第二十二条** 投资者关系管理事务的第一责任人为公司董事长，董事会秘书负责组织和协调公司投资者关系管理工作，证券部是投资者关系管理工作的职能

部门，由董事会秘书领导，在全面深入了解公司运作和管理、经营状况、发展战略等情况下，负责协助董事会秘书或相关授权人员策划、安排和组织各类投资者关系管理活动和日常事务。

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。

**第二十三条** 从事投资者关系管理的员工须具备以下素质：

- （一）全面了解公司以及公司所处行业的情况；
- （二）具有良好的知识结构，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）具有良好的品行和职业素养、诚实守信；
- （五）具有良好的保密意识。

**第二十四条** 投资者关系管理工作主要包括：

- （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。

**第二十五条** 公司建立良好的内部协调机制和信息采集制度。证券部应及时归集各部门及下属公司的生产经营、财务、诉讼等信息，在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司各部门及下属公司应积极配合。

**第二十六条** 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。

**第二十七条** 公司可以定期对董事、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。公司鼓励上述人员参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

**第二十八条** 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制度，投资者关系管理档案至少应包括以下内容：

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

**第二十九条** 公司与特定对象进行直接沟通前，应当要求特定对象出具所在单位证明或身份证等资料，并要求特定对象签署承诺书（附件 1）。

## 第四章 投资者投诉处理机制

**第三十条** 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。公司证券部负责投资者投诉接收受理、分类处理、汇总工作，并负责协调各部门及时处理投资者的投诉。其主要职责包括：

- (一) 受理各种直接投诉；
- (二) 承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；

(三) 调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；

(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。

**第三十一条** 证券部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实投资者所反映的事项是否属实，如实填写《投资者投诉登记表》（附件 2），详细记录投诉人、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。

**第三十二条** 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) 热线电话长期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。

**第三十三条** 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量当场处理和答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向董事会秘书汇报，应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结果；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应上报公司董事会协调解决。如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在 60 日内办结的，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件的要求做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

**第三十四条** 证券部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合理诉求。投诉人投诉事项不真实的、提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，不予受理。但工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。对于投资者集中或重复反映的事项，证券部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。

**第三十五条** 证券部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。

**第三十六条** 证券部在处理投诉事项时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。

**第三十七条** 证券部应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果、责任追究情况、投诉人对处理结果的反馈意见等信息整理归档。相关档案和资料保存时间不得少于 3 年。

**第三十八条** 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，主管负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

## 第五章 附则

**第三十九条** 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、中国证监会有关规范性文件、公司股票上市的证券交易所的有关规则和《公司章程》执行。

**第四十条** 本制度由董事会负责修订和解释。

**第四十一条** 本制度自董事会审议通过之日起实施。

烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司

2025 年 10 月 13 日

## 附件 1

### 承 诺 书

烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司：

本人（公司）将对你公司进行调研（或参观、采访、座谈等），根据有关规定做出如下承诺：

（一）本人（公司）承诺在调研（或参观、采访、座谈等）过程中不故意打探你公司未公开重大信息，未经你公司许可，不与你公司指定人员以外的人员进行沟通或问询；

（二）本人（公司）承诺不泄露在调研（或参观、采访、座谈等）过程中获取的你公司未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖你公司证券或建议他人买卖你公司证券；

（三）本人（公司）承诺在投资价值分析报告、新闻稿等文件中不使用本次调研（或参观、采访、座谈等）获取的你公司未公开重大信息；

（四）本人（公司）承诺基于本次调研（或参观、采访、座谈等）形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用缺乏事实根据的资料；

（五）本人（公司）承诺基于本次调研（或参观、采访、座谈等）形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件（或涉及基础性信息的部分内容），在对外发布或使用至少两个工作日前提前知会你公司，并保证相关内容客观真实；

（六）本人（公司）承诺在调研（或参观、采访、座谈等）期间，未经许可，不使用相机、摄像机、手机、录音笔等拍照、录音/像工具，遵守杰瑞股份相关保密规定；

（七）本人（公司）如违反上述承诺，愿意承担由此引起的一切法律责任；

（八）本承诺书仅限于本人（公司）对你公司调研（或参观、采访、座谈等）活动，时间为：\_\_\_\_\_；

（九）本承诺书的有效期为 年 月 日至 年 月 日。经本公司（或研究机构）书面授权的个人在本承诺书有效期内到你公司现场调研（或参观、采访、座谈等），视同本公司行为。（此条仅适用于以公司或研究机构名义签署的承诺书）

承诺人（公司）：\_\_\_\_\_（签章）

（授 权 代 表）：\_\_\_\_\_（签章）

日期： 年 月 日

附件 2

投资者投诉登记表

编号：

|               |  |      |  |
|---------------|--|------|--|
| 投诉人           |  | 投诉日期 |  |
| 联系方式          |  | 经办人员 |  |
| 投诉事项          |  |      |  |
| 处理过程          |  |      |  |
| 处理结果          |  |      |  |
| 责任追究情况        |  |      |  |
| 投诉人对处理结果的反馈意见 |  |      |  |