

# **北京华联商厦股份有限公司**

## **投资者关系管理制度**

(经公司第九届董事会第十六次会议审议通过)

## 目 录

第一章	总 则.....	2
第二章	投资者关系管理的内容和方式 .....	3
第三章	投资者关系管理工作的组织与实施 .....	5
第四章	附则.....	9
附件一	来访预约表 .....	10
附件二	来访承诺书 .....	11
附件三	投资者活动记录表 .....	12

# 北京华联商厦股份有限公司

## 投资者关系管理制度

### 第一章 总则

**第一条** 为规范北京华联商厦股份有限公司（以下简称“公司”）的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，根据中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）颁布的《上市公司投资者关系管理工作指引》、深圳证券交易所（以下简称“深交所”）颁布的《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》等有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和公司股票上市地证券监管规则（以下简称“有关监管规则”），以及《北京华联商厦股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）、《北京华联商厦股份有限公司信息披露事务管理制度》（以下简称“《信息披露事务管理制度》”）等相关规定，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，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对公司了解和认同，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** 上市公司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，符合有关监管规则、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。

**第四条** 本制度适用于公司董事会、董事、高级管理人员、公司总部各职能部门、各分公司、控股子公司负责人、公司持股 5%以上的股东及其一致行动人和公司实际控制人，以及公司其他负有信息披露职责的人员。

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。

**第五条** 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开展投资者关系管理工作，应当遵守有关监管规则的规定，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。

**第六条** 公司董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作，除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、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。

**第七条** 公司应建立董事会与投资者的良好沟通机制，健全机构投资者参与公司治理的渠道和方式。在遵守信息披露规则的前提下，公司在制定涉及股东权益的重大方案时，应通过多种方式与投资者进行沟通。

## 第二章 投资者关系管理的内容和方式

**第八条** 投资者关系管理工作的内容主要包括：

- (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) 公司的其他相关信息。

**第九条** 投资者沟通是指公司多渠道、多平台、多方式与投资者、证券分析师、评级机构等进行沟通。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；
- (三) 新闻发布会、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）；
- (四) 分析师会议；
- (五) 路演；
- (六) 一对一沟通；
- (七) 根据需要，安排公司高级管理人员或者其他人员接受重要财经媒体的采访，参加资本市场会议；
- (八) 通过新媒体、深证证券交易所投资者关系互动平台（以下简称“互动易平台”）等平台与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常联系；

(九) 设立专线电话、传真、电子信箱；公司网站设立投资者关系栏目；

(十) 接待机构投资者、中小投资者、从事证券分析、咨询、投资及其他证券服务业的机构及个人、新闻媒体及其他机构或者个人、公司股票上市地证券监管机构（以下合称“调研机构及个人”）的来电、来访和参观、座谈交流；

(十一) 根据有关监管规则要求组织投资者沟通活动。

投资者沟通须同时遵循公司《信息披露事务管理制度》等有关规定。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。

**第十条** 公司应当充分考虑股东会召开的时间、地点和方式，积极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。

中小股东有权对上市公司经营和相关议案提出建议或者质询，公司董事、高级管理人员在遵守公平信息披露原则的前提下，应当对中小股东的质询予以真实、准确地答复。公司可以在按照信息披露有关监管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。

**第十一条** 除依法履行信息披露义务外，公司应当按照中国证监会、深交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。存在下列情形的，公司应当召开投资者说明会：

(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者重组报告书后终止重组；

(三) 公司证券交易出现有关监管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者质疑；

(五) 公司在年度报告披露后按照中国证监会和深交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。

公司召开投资者说明会应当根据有关监管规则的要求事先公告，事后及时披露说明会情况。现场召开的投资者说明会可根据需要进行网络直播。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。

一般情况下由董事长或者总经理出席投资者说明会，不能出席的要公开说明原因。

**第十二条** 公司应当积极在年度报告披露后视情况举行业绩说明会、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、风险因素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、文字等形式。公司亦可以在遵守有关监管规则及公司《信息披露事务管理制度》的前提下召开媒体见面会，或以电话会议的形式向投资者、分析员与财经媒体介绍公司业绩。

公司可以根据经营与战略发展需要，或者在业绩说明会之后视情况举行路演推介活动。

公司不得在业绩说明会或者与投资者的沟通中发布尚未披露的重大信息。对于所提供的信息，公司应平等地提供给其他投资者。

**第十三条** 公司应当为中小股东、调研机构及个人到公司现场参观、座谈沟通提供便利。公司证券事务部负责安排日常接待投资者、调研机构及个人等的来访。如有必要，公司总部有关部门、各分公司、控股子公司的有关人员也应参加。

公司应当合理、妥善地安排活动过程，做好信息隔离，不得使来访者接触到内幕信息和未公开的重大事件信息。

**第十四条** 公司开设投资者关系咨询电话、传真与电子信箱，由公司证券事务部的投资者关系管理工作人员在工作时间组织回答投资者的问题，并通过有效形式向投资者答复和反馈相关信息。

公司应当在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或者咨询电话号码发生变更后，公司应当及时进行公告。

**第十五条** 公司网站是向投资者介绍公司最新发展动态的主要信息窗口。公司应当加强投资者网络沟通渠道的运维，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

**第十六条** 公司应当充分关注互动易平台的相关信息，指派专人及时查看并处理互动易平台的相关信息。公司董事会秘书应当按照有关监管规则的规定以及内部制度规定的程序，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。

### 第三章 投资者关系管理工作的组织与实施

**第十七条** 投资者关系管理的执行主体包括：董事长、副董事长、董事、公司授权的其他高级管理人员、董事会秘书、公司证券事务部、总部各职能部门、各分公司、控股子公司参与公司投资者关系工作的相关管理人员与员工。

**第十八条** 公司董事长为投资者关系管理事务的全面负责人，从宏观上领导和指导公司投资者关系管理工作。

**第十九条** 公司董事会秘书为投资者关系管理部门负责人，负责公司投

资者关系管理工作，负责策划、安排和组织各类投资者关系管理活动。

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。

**第二十条** 公司证券事务部为董事会秘书领导下的公司投资者关系管理工作的职能部门，负责投资者关系管理工作的日常事务。公司证券事务部的投资者关系工作人员应当具备履行职责所必需的专业知识和良好的职业素养，其主要职责包括：

(一) 在董事会秘书的领导下与投资者、调研机构及个人等保持良好的日常沟通与交流；

(二) 具体落实公司各项投资者关系活动；

(三) 负责接待投资者的来访，必要时安排公司董事、高级管理人员与投资者见面沟通；

(四) 及时总结并汇报资本市场动态、新闻媒体和互联网上有关公司的各类信息及投资者对行业与公司的看法及建议；

(五) 董事会秘书交办的其他投资者管理工作。

**第二十一条** 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。

**第二十二条** 公司积极开展各类与投资者进行交流的活动。本制度的执行主体在接待投资者、调研机构及个人来访、座谈沟通、现场参观、调研、采访并拟向其介绍公司的有关情况时应当告知董事会秘书，尽可能做到有公司证券事务部的投资者关系管理工作人员陪同。

**第二十三条** 投资者、调研机构及个人来访实行预约制，需事先沟通来访事宜。本制度的执行主体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，应当要求拟来访的投资者、调研机构及个人填写《北京华联商厦股份有限公司来访预约表》（附件一），确认其单位及身份证件信息，并应当要求其就单次调研、参观、

采访、座谈等事项签署《北京华联商厦股份有限公司来访承诺书》（附件二）。

**第二十四条** 公司控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员及本制度其他执行主体在接受调研机构及个人的调研或者采访前，应当告知董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加。

上述主体在接受调研后，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告知公司。公司在核查中发现前述文件存在错误、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，应当立即向深交所报告并公告，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。

**第二十五条** 公司开展投资者关系管理工作，应当遵守法律法规及公司股票上市地证券监管规则，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。

**第二十六条** 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。在投资者关系管理活动中，涉及或者可能涉及股价敏感事项、公司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，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

**第二十七条** 公司可聘请专业的中介机构协助实施投资者关系工作。

**第二十八条** 公司建立健全投资者关系管理档案登记制度。档案登记

的内容包括投资者关系活动参与人员、时间、地点、投资者关系活动的交流内容及其他有必要记载的内容，填写《北京华联商厦股份有限公司投资者活动记录表》（以下简称“《记录表》”）（附件三），也可根据实际情况图表、声像等方式记录。参加投资者关系管理活动的人员及董事会秘书应当对《记录表》签字确认，公司证券事务部应当对《记录表》、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件、声像记录资料存档并妥善保管，保存期限不得少于3年。

**第二十九条** 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。

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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。

**第三十二条** 公司应当树立回报股东意识，采取措施保护投资者特别是中小投资者利益，做好投资者关系管理，推动公司投资价值合理反映公司质量。

公司应当在每个季度最后一个交易日，确认公司是否属于长期破净公司。如属于长期破净公司，则公司应当制定上市公司估值提升计划，在该季度结束之日起2个月内，经董事会审议后披露估值提升计划。如属于市净率低于所在行业平均水平的长期破净公司，则公司应当按照有关监管规则的规定就估值提升计划执行情况在年度业绩说明会中进行专项说明。

前款所称长期破净公司是指股票连续12个月每个交易日的收盘价均低于其最近一个会计年度经审计的每股净资产的上市公司。判断是否触及长期破净情形应当采用回溯方式，以公司股票收盘价与当日已披露的最近一个会计年度经审计的每股净资产进行比较。

**第三十三条** 公司采取适当方式，对投资者关系管理执行主体，特别是董事、高级管理人员、公司总部有关职能部门及各分公司、控股子公司负责人进行投资者关系管理工作相关知识的培训和指导，积极参加中国证监会及其派出机构和深交所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

投资者关系管理工作人员应接受全面和系统的培训，不断提高业务水平和沟通技能。

**第三十四条** 投资者关系管理工作人员必须具有诚信、公正、热情服

务的工作精神，具备履行职责所必需的知识结构和与投资者、证券分析师等进行有效沟通的能力。具体包括以下专业素质及技能要求：

- (一) 具有良好的品行和职业素养，诚实守信；
- (二) 了解证券市场的运作机制；
- (三) 熟悉有关监管规则、公司股票上市地证券监管机构的监管要求以及公司治理规范；
- (四) 具有良好的专业知识结构，了解公司所在的行业背景、公司运营状况及发展战略，对公司有全面的认知和了解；
- (五) 熟悉财务、会计理论知识及公司财务管理与会计方法；
- (六) 具备较强的组织协调能力和良好的心理素质；
- (七) 具有较强的语言沟通、协调和市场营销能力。

#### 第四章 附则

**第三十五条** 在实施投资者关系管理工作过程中，对于违反本制度，造成工作失误，破坏投资者关系，影响公司形象的，对有关负责人和责任人，视情节轻重，给予相应的处罚，包括批评、通报、列入工作考评内容等。

**第三十六条** 除非特别说明，本规则所使用的术语与《公司章程》中该等术语的含义相同。

**第三十七条** 本制度未尽事宜或者与不时颁布的有关监管规则或者《公司章程》的规定冲突的，以有关监管规则或者《公司章程》的规定为准。

**第三十八条** 本制度由公司董事会负责制定，解释权归董事会。本制度的修订由公司董事会秘书起草，提交董事会审议通过。

**第三十九条** 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

附件一

北京华联商厦股份有限公司  
来访预约表

联系人姓名			联系人单位及职务		
联系人身份证号			联系人电话		
来访人姓名		来访人单位及职务		来访人电话	
来访目的					
来访人员类型	<input type="checkbox"/> 投资者 <input type="checkbox"/> 证券分析/咨询/投资机构 <input type="checkbox"/> 新闻媒体 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
调研/采访/座谈提纲					

## 附件二

### 北京华联商厦股份有限公司 来访承诺书

北京华联商厦股份有限公司：

本人（本公司）在北京华联商厦股份有限公司（以下简称“华联股份”）参加本次调研（或者参观、采访、座谈）等相关活动（以下简称“本次来访活动”）时，将严格遵守有关内幕信息保密的原则和规定，并郑重承诺如下：

- 1、在本次来访活动过程中，不打探华联股份未公开重大信息，未经华联股份许可，不与华联股份指定人员以外的人员进行沟通或者问询；
- 2、不泄漏在本次来访活动过程中无意中获取的华联股份未公开重大信息，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；
- 3、在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用本次来访活动中获取的华联股份未公开重大信息，除非华联股份同时披露该信息；
- 4、基于本次来访活动形成的投资价值分析报告等研究报告、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；
- 5、基于本次来访活动形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件（或者涉及基础信息的部分内容），在对外发布或者使用至少2个工作日前知会华联股份，并保证相关内容客观真实；
- 6、如违反上述承诺，愿意承担由此引起的一切法律责任；
- 7、本承诺书仅限于本人（本公司）对华联股份的本次来访活动且长期有效。

经本公司书面授权的个人在华联股份现场进行本次来访活动，视同本公司行为。

承诺人（个人/公司/授权代表）：（签字/签章）

日期： 年 月 日

### 附件三

## 北京华联商厦股份有限公司 投资者活动记录表

投资者关系活动 类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 座谈沟通 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 投资者说明会 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
参与单位名称及 人员姓名		参与人员 (签字)	
时间			
地点			
公司接待人员 姓名			
投资者关系活动 主要内容			
附件清单 <sup>(注)</sup> (如有)			
董事会秘书 (签字)			

注：附件包括其他现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件、  
声像记录资料。