

恒信东方文化股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为加强恒信东方文化股份有限公司（以下简称“公司”）与已有的投资者和潜在投资者（以下通称“投资者”）之间的信息沟通，增进投资者对公司的了解与认同，规范公司投资者关系管理工作，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司投资者关系管理工作指引》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》和《恒信东方文化股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”），结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 投资者关系管理是公司持续的战略管理行为，是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 投资者关系管理工作遵循公开、公平、公正原则，客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，避免过度宣传误导投资者决策，避免在投资者关系活动中以任何方式发布或者泄露未公开重大信息。

第二章 投资者关系管理的基本原则与目的

第四条 投资者关系管理应遵循以下基本原则：

（一）充分披露信息原则。除强制的信息披露以外，公司可主动披露投资者关心的其他相关信息；

（二）合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、法规及证券监管部门、证券交易所对公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时。在开展投资者关系工作时应注意尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露；

（三）平等性原则。公司应公平对待公司的所有股东及潜在投资者，尤其

为中小投资者参与活动创造机会、提供便利；

（四）诚实信用原则。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；

（五）高效低耗原则。选择投资者关系工作方式时，公司应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本；

（六）互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

（七）主动性原则。上市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。

第五条 投资者关系管理的目的：

（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。

第三章 投资者关系管理的内容

第六条 投资者关系管理的工作对象：

（一）投资者；

（二）证券市场行业分析研究人员；

（三）相关媒体；

（四）其他相关个人与机构。

第七条 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，包括公司的发展方向、发展规划、经营方针、竞争战略和职能战略；

（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运营管理信息，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）公司的其它相关信息。

第八条 公司加强与中小投资者的沟通和交流，建立和投资者沟通的有效渠道。

公司可以在年度报告披露后十五个交易日内举行年度报告说明会，由公司董事长（或者总经理）、财务总监、独立董事、董事会秘书出席，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、新产品和新技术开发、财务状况、风险因素等投资者关心的内容进行说明。公司处于持续督导期内的，保荐代表人或独立财务顾问主办人参加。

公司拟召开年度报告说明会的，至少提前两个交易日发布召开通知，公告内容应当包括日期及时间、召开方式（现场/网络）、召开地点或者网址、公司出席人员名单等。

第九条 公司举行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动，为使所有投资者均有机会参与，可以采取网上直播的方式。采取网上直播方式的，公司应当提前发布公告，说明投资者关系活动的时间、方式、网址、公司出席

人员名单和活动主题等。

第十条 公司通过股东会、网站、分析师会议、业绩说明会、路演、一对一沟通、现场参观和电话咨询等方式进行投资者关系活动时，应当平等对待全体投资者，为中小投资者参与活动创造机会，保证相关沟通渠道的畅通，避免出现选择性信息披露。

第十一条 公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动开始前，应当事先确定提问的可回答范围。提问涉及公司未公开重大信息或者可以推理出未公开重大信息的，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。

第十二条 公司可以通过召开新闻发布会、投资者恳谈会、网上说明会等方式，帮助更多投资者及时全面地了解公司已公开的重大信息。

媒体出现对公司重大质疑时，公司可以及时召开说明会，对相关事项进行说明。说明会原则上应安排在非交易时间召开。

第十三条 公司向特定对象提供已披露信息等相关资料的，如其他投资者也提出相同的要求，公司应当予以提供。

第十四条 公司尽量避免在年度报告、半年度报告披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第十五条 公司通过深圳证券交易所投资者关系互动平台（以下简称“互动易”）等多种渠道与投资者交流，指派或者授权董事会秘书或者证券事务代表及时查看并处理互动易的相关信息。公司通过互动易就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细地分析、说明和答复。对于重要或者具有普遍性的问题及答复，公司加以整理并在互动易以显著方式刊载。

公司在互动易刊载信息或者答复投资者提问等行为不能替代应尽的信息披露义务，公司不得在互动易就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资者提问进行回答。

公司对于互动易的答复应当谨慎、客观、具有事实依据，不得利用互动易平台迎合市场热点、影响公司股价。

第十六条 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下列内容：

- (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，保存期限不得少于三年。

第十七条 公司对调研、沟通、采访等投资者关系管理活动予以详细记载，内容应当至少包括活动时间、地点、方式（书面或者口头）、双方当事人姓名、活动中谈论的有关公司的内容、提供的有关资料等根据证监会或者交易所的规定进行信息披露备查登记，公司应当在定期报告中将信息披露备查登记情况予以披露。

第十八条 公司应当在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后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和公司网站（如有）刊载。

投资者关系活动记录表应当包括以下内容：

- (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，包括演示文稿、向对方提供的文档等（如有）；
- (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。

第四章 投资者关系管理的组织及其职责

第十九条 董事会秘书为公司投资者关系管理负责人。

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避免

在投资者关系活动中代表公司发言。

第二十条 公司董事会办公室为公司投资者关系工作专职部门，负责公司投资者关系工作事务。

第二十一条 投资者关系管理包括的主要职责是：

（一）分析研究。统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；持续关注投资者及媒体的意见、建议和报道等各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

（二）沟通与联络。整合投资者所需信息并予以发布；举办分析师说明会等会议及路演活动，接受分析师、投资者和媒体的咨询；接待投资者来访，与机构投资者及中小投资者保持经常联络，提高投资者对公司的参与度。

（三）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、关键人员的变动、股票交易异动以及经营环境重大变动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。

（四）有利于改善投资者关系的其他工作。

第二十二条 公司从事投资者关系工作的人员需要具备以下素质和技能：

（一）全面了解公司各方面情况。

（二）具备良好的知识结构，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，诚实信用。

第二十三条 公司控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员及其他员工在接受特定对象采访和调研前或者推广前，应当知会董事会秘书，董事会秘书应当妥善安排采访或调研过程。接受采访或者调研或者推广人员禁止擅自披露、透露或者泄露未公开重大信息等，应当就接待和推广过程的内容形成书面记录，相关人员共同亲笔签字确认，董事会秘书应当签字确认。

第二十四条 采访/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应告知公司，公司在核查中发现前款规定文件存在错误、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，应当立即向深圳证券交易所报告并公告，同时要求采访/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 公司控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员及其他员工在接受特定对象采访和调研后，若发现未公开重大信息被泄露的，应当立即通过符合条件媒体发布公告，并采取其他必要措施。

第二十六条 公司对董事、高级管理人员及相关员工进行投资者关系管理的系统培训，提高其与特定对象进行沟通的能力，增强其对相关法律法规、业务规则和规章制度的理解，树立公平披露意识。

第二十七条 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。

第二十八条 公司根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码，所公布的咨询电话保持畅通。公司及时更新公司网站，更正错误信息，并以显著标识区分最新信息和历史信息，避免对投资者决策产生误导。

当网址或者咨询电话号码发生变更后，公司及时进行公告。

第五章 投资者投诉处理

第二十九条 公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

对于投资者的投诉意见，公司应依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

第三十条 公司对投资者公开投诉受理渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过前述任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉并得到有效处理和反馈。

第三十一条 公司分管投资者投诉的负责人为董事会秘书，董事会办公室为公司处理投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。

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。

第三十二条 公司应当加强董事会办公室工作人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。

第三十三条 董事会办公室对接到的投资者投诉采用分类处理机制，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，应相应采取适当的处理措施。

第三十四条 公司应当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，董事会办公室应及时向公司董事会汇报，并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 公司对投资者投诉处理实行考核问责机制，公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围，对于在投诉处理工作中有违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的部门和工作人员，将采取警告、扣罚奖金、降职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

第三十六条 公司应保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。董事会办公室工作人员接到投诉后，应如实记录投诉人、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。

第三十七条 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）其他损害投资者合法权益的行为。

第三十八条 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。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；无法立即处理的，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，应同时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。

第三十九条 董事会办公室应会同有关部门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。

董事会办公室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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，董事会办公室工作人员要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第四十条 董事会办公室工作人员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。

第四十一条 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作记录，详细记载投诉日期、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。

第四十二条 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，公司主要负责人应到达现场，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公司所在地公安等相关部门报告。

第四十三条 对于证券监管部门转交的“12386”热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照证券监管部门的交办（转办）要求办理。

第四十四条 公司承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制。

公司与投资者之间发生的纠纷，可以自行协商解决、提交证券期货纠纷专业调解机构进行调解、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第六章 附则

第四十五条 本制度未尽事宜，按照有关法律、法规、规范性文件、监管规则和《公司章程》等相关规定执行。本制度内容与法律、法规、规范性文件、监管规则或《公司章程》相悖的，以法律、法规、规范性文件、监管规则和《公司章程》为准。

第四十六条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第四十七条 本制度经公司董事会审议通过之日起实施。

恒信东方文化股份有限公司

二〇二六年四月