

# 远东实业股份有限公司投资者 关系管理工作制度

## 第一章 总则

第一条 为充分保护本公司广大投资者的合法权益，确保股东充分行使权利，加强公司与投资者和潜在投资者之间的沟通，促进投资者对公司的了解和认同，努力实现公司价值最大化，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《股票上市规则》、《公开发行股票公司信息披露实施细则》等国家有关法律、法规及《公司章程》的有关要求，特制订本制度。

第二条 公司信息披露要体现公开、公正、公平对待所有投资者的原则。

## 第二章 投资者关系管理工作的基本内容

第三条 本制度所称投资者关系管理工作是指公司通过充分的信息披露，加强与投资者和潜在投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化的战略管理行为。

第四条 投资者关系管理工作的持续责任，公司应加强对投资者关系管理工作重要性的认识，积极认真忠实诚信地开展这项工作。

第五条 投资者关系管理工作的基本内容有：协调和组织公司信息披露事项，建立信息披露制度，接待投资者来访，回答投资者咨询，联系股东，向投资者提供公司公开披露的资料和股东股权资料管理等工作。

### 第三章 投资者关系管理工作的责任划分

第六条 投资者关系管理工作由董事会负责领导。

第七条 投资者关系管理工作由监事会负责监督。

第八条 根据《公司章程》和《公司信息披露制度》的有关规定，董事会秘书负责公司的投资者关系管理工作。

第九条 董事会证券事务代表协助董事会秘书做好公司的投资者关系管理工作。

第十条 公司证券事务部是在董事会秘书指导下，具体负责投资者关系管理日常事务工作的专门机构。

### 第四章 投资者关系管理工作的基本要求

第十一条 董秘办公室电话和证券事务部电话为接待投资者专用的股东咨询电话。

第十二条 董事会秘书、证券事务代表和证券事务部工作人员应负责确保股东咨询电话畅通。

第十三条 若公司专用股东咨询电话号码发生变更，应及时在证监会指定信息披露的有关报刊上予以公告。

第十四条 接待投资者来电咨询的人员要做到礼貌待客，诚恳热情，并按《公司电话接待服务要领》的相关要求接听电话。

第十五条 接待投资者咨询的人员要按《公司信息披露制度》规定的要求规范回答投资者的问题，在坚持“三公”原则的前提下，增加公司对外披露的信息量和透明度。

第十六条 董事会秘书、证券事务代表和证券事务部人员要主动热情地接待投资者来访，做好投资者来访登记工作，安排落实好外地来访投资者的食宿交通等相关事宜，如投资者索要资料，可以按证监会的有关要求无偿或有偿提供公司相关资料。

第十七条 证券事务部要认真做好联系股东的工作，做好公司股东的股权管理工作，主动询问股东的持股情况，按证监会的有关要求协助股东做好股权转让的相关工作。

第十八条 本公司的电子信箱：  
ydgf@pub.cz.jsinfo.net 为与股东联系的信息沟通平台，以便加强与投资者之间的双向沟通。

## 第五章 附则

第十九条 本制度与国家法律、法规有冲突时，按有关法律、法规的要求执行。

第二十条 本制度经董事会审议通过后实施。

远东实业股份有限公司董事会

2003年10月

附：《远东实业股份有限公司电话接待服务要领》

## 远东实业股份有限公司电话接待服务要领

1、响铃时。在电话铃声响三次之内，必须有人接听电话，以免客人久等、失望或不快。

2、指名时。来电话指名找人，应迅速把电话转给被找者。如果不在，应告诉对方：“对不起，XX先生（小姐）刚走开。”如果需要传言，必须做好记录。

3、接听时。一般由电话所置处人员接听，新员工不要抢接电话，以免一问三不知，给客人留下不良印象。

4、声小时。对方说话声小，不要大声叫嚷“喂喂”之类言语，而要有礼貌地告诉对方：“对不起，声音有点小。”

5、找人时。找人接听电话时，应讲一句：“请您稍等，一会儿就到。”如果等的时间较长，应该再讲一句：“对不起，请再等一会儿，正在帮您找人。”

6、通话时。通话时如果有其他顾客进来，应向顾客点头致意。如果需要与同事讲话，应讲一句：“请您稍等。”然后捂住话筒，小声交谈。

7、中断时。通话突然中断，应该立即挂上电话，再次挂通后要表示歉意，并说明原因。

8、挂断时。打完电话，不要自己首先挂断电话，应等对方挂断之后再轻轻放下话筒。

9、高峰时。在业务通话高峰时，尽量不要往外打电话，通话前要理清思路，打电话时不要占线时间太长，通话内容要条理清楚，简短扼要。要设法告诉顾客：“现在正是进电话高峰时间，对不起……。”

远东实业股份有限公司

2003年1月