

天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司

投资者关系管理办法



# 天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司

## 投资者关系管理办法

### 第一章 总则

**第一条** 为加强天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司(以下简称“公司”)与投资者和潜在投资者(以下统称“投资者”)之间的沟通,促进公司和投资者之间建立长期、稳定的良性关系,促进公司诚实信用、规范运作,加强投资者对公司的了解,提升公司的投资价值,实现股东利益最大化和公司价值最大化,根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小板上市公司规范运作指引(2015年修订)》以及《天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司章程》(以下简称“公司章程”)等法律法规的有关规定,结合本公司实际情况,制定本办法。

**第二条** 投资者关系管理是指通过充分的信息披露,运用金融和市场营销原理加强与投资者的沟通,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。

**第三条** 投资者关系管理的目的:

- (一) 通过及时、充分的信息披露加强与投资者的沟通,促进投资者对本公司的了解和认同;
- (二) 形成服务投资者、尊重投资者的企业文化;
- (三) 提高公司决策和经营的透明度,完善公司治理结构,促进公司诚信自律、规范运作;
- (四) 提高公司在资本市场上的公信力,树立良好的资本市场形象,谋求投资者对公司的长期支持,实现公司价值和股东长远利益的最大化。

**第四条** 公司的投资者关系管理应遵循如下基本原则:

- (一) 充分披露投资者关心的与公司相关的信息,充分保障投资者知情权及其合法权益;
- (二) 信息披露工作应遵循国家法律法规、中国证监会、深圳证券交易所以及公司章程的相关规定;

- (三) 平等对待所有投资者；
- (四) 投资者关系管理应客观、真实和准确，避免过度宣传和误导；
- (五) 选择投资者关系工作方式时，应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本；
- (六) 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。

**第五条** 公司投资者关系管理工作应体现公平、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，避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

**第六条** 公司投资者关系管理工作应当严格遵守有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、深圳证券交易所相关规定，不得在投资者关系活动中以任何方式发布或泄漏未公开重大信息。公司如在投资者关系活动中出现未公开重大信息被泄露的，应当立即通过指定信息披露媒体发布正式公告，并采取其他必要措施。

**第七条** 公司对董事、监事、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。

## 第二章 投资者关系管理的内涵与服务对象

**第八条** 投资者关系管理的内涵是指：

- (一) 分析研究投资者的基本情况和监管部门监管动态；
- (二) 通过信息披露和收集投资者相关信息，实现与投资者之间良好的沟通与联系；
- (三) 与投资者共同参与公司发展战略的制定；
- (四) 对投资者关系管理人员进行培训，提高投资者关系管理工作效率。

**第九条** 投资者关系管理的服务对象包括如下：

- (一) 包括潜在投资者在内的广大投资者；
- (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) 监管部门和其他政府机构；
- (五) 其他个人和相关机构。

### 第三章 投资者关系管理的内容、范围和方式

**第十条** 公司董事长是投资者关系管理工作的最高负责人，公司董事会秘书是公司投资者关系管理的主要负责人，董事会办公室是公司投资者关系管理的具体职能部门，在董事会秘书的领导下，负责公司投资者关系管理的具体事务。

**第十一条** 公司建立投资者关系管理机制，指定董事会秘书担任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、监事、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。

公司董事、监事、高级管理人员在接受特定对象采访和调研前，应当知会董事会秘书，董事会秘书应当妥善安排采访或者调研过程。接受采访或者调研人员应当就调研过程和会谈内容形成书面记录，与采访或者调研人员共同亲笔签字确认，董事会秘书应当签字确认。

在遵循法律、法规及公司相关规定的前提下，投资者关系管理的具体工作职责包括：

(一) 信息沟通：按监管机构要求及时准确地进行指定信息和重大事件的披露；整合投资者所需要的投资信息并予以发布；回答分析师、投资者和媒体的咨询；收集公司现有和潜在投资者的相关信息，将投资者对公司的评价和期望及时传递到公司决策层；调查研究公司的投资者关系状况，定期或不定期撰写反映公司投资者关系情况的研究报告，供公司决策层参考；

(二) 定期报告：主持年报、中报、季报、临时报告的编制、设计、印刷、寄送工作；

(三) 筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会；

(四) 投资者接待：通过电子邮件、传真、电话、接待来访等方式回答投资者咨询。与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常联络，提高投资者对公司的关注度。根据公司情况，定期或不定期举行分析师说明会、网络会议及网上路演，邀请新闻媒体、证券分析师及投资者参加。定期举行与投资者见面活动，及时答复公众投资者关心的问题，增进投资者对公司的了解；

(五) 投资者咨询电话：设立专门的投资者咨询电话并保证对外公告，如有变更应及时进行公告并在公司网站上公布。公司应保证咨询电话畅通线路畅通，

并保证在工作时间有专人负责接听。如遇重大事件或其他必要时候，公司应开通多部电话回答投资者咨询；

(六) 公共关系：建立与维护监管部门、交易所、行业协会等相关部门良好的公共关系；

(七) 网络信息平台建设：在公司网站中设立投资者关系专栏，在网上及时披露与更新公司的信息，开设投资者互动交流的板块，解答投资者咨询；

(八) 媒体合作：维护与加强同财经媒体的合作关系，安排高级管理人员和其他重要人员的采访报道；

(九) 危机处理：对投诉、重大重组、关键人员的变动、盈利大幅波动、股票交易异动、遭受自然灾害等危机制订预案，经董事会通过后在危机发生时及时根据预案处理；

(十) 与其他上市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交流、合作关系；

(十一) 有利于改善投资者关系的其他工作。

**第十二条** 公司应尽可能通过多种方式与投资者进行及时、深入、广泛的沟通，并应特别注意应用互联网等现代技术手段提高沟通的效率、降低沟通的成本，公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- (一) 公告（包括定期和临时公告）；
- (二) 股东大会；
- (三) 公司网站宣传；
- (四) 分析师推介会；
- (五) 一对一沟通；
- (六) 邮寄资料；
- (七) 电话交流；
- (八) 广告、媒体、报刊或其他宣传资料；
- (九) 组织现场参观；
- (十) 路演。

**第十三条** 公司与投资者沟通的范围包括：

- (一) 公司的发展战略，主要包括公司的发展方向、竞争战略等；
- (二) 法定信息披露及其说明；
- (三) 公司的经营、管理、财务和运营中的其它信息，在不违反法律法规和深圳证券交易所的有关规定、不泄露公司商业秘密的情况下可与投资者沟通；
- (四) 企业文化；
- (五) 公司外部环境及投资者关心的与公司相关的其它信息。

**第十四条** 公司进行投资者关系活动应建立完备的档案制度，投资者关系活动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) 投资者关系活动中谈论的内容；
- (三) 未公开重大信息泄密的处理过程及责任承担（如有）；
- (四) 其他内容。

**第十五条** 在进行业绩说明会、分析师会议、路演前，公司应事先确定提问可回答范围。若回答的问题涉及未公开重大信息，或者回答的问题可以推理出未公开重大信息的，公司应拒绝回答，不得泄漏未公开重大信息。

**第十六条** 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、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等。

**第十七条** 公司应根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或咨询电话号码发生变更后，公司应及时进行公告。

公司应对公司网站进行及时更新，并将历史信息与当前信息以显著标识加以区分，对错误信息应及时更正，避免对投资者产生误导。

公司可设立公开电子信箱与投资者进行交流。投资者可以通过信箱向公司提出问题 and 了解情况，公司也可通过信箱回复或解答有关问题。

**第十八条** 中国证监会指定的报刊是公司指定的信息披露报纸。中国证监会指定的网站是公司指定的信息披露网站，根据法律法规和深圳证券交易所的有关规定需进行信息披露事项应在第一时间在上述网站及/或报纸上公布。

**第十九条** 董事会办公室应当以适当的方式对公司全体员工,特别是董事、监事、高级管理人员进行投资者关系管理相关知识宣传、培训。

**第二十条** 公司在开展机构推介会及分析师说明会等大型关系促进活动时,公司董事、监事、高级管理人员应积极配合,并在活动前接受公司董事会办公室组织的专门培训。

**第二十一条** 公司其他直属及实际控制的机构及其全体员工有义务协助公司董事会办公室实施投资者关系管理工作。

**第二十二条** 公司应当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,定期与投资者见面。公司应当在年度报告披露后十个交易日内举行年度报告说明会,公司董事长(或总经理)、财务负责人、独立董事(至少一名)、董事会秘书、保荐代表人(至少一名)应当出席说明会,会议包括下列内容:

- (一) 公司所处行业的状况、发展前景、存在的风险;
- (二) 公司发展战略、生产经营、募集资金使用、新产品和新技术开发;
- (三) 公司财务状况和经营业绩及其变化趋势;
- (四) 公司在业务、市场营销、技术、财务、募集资金用途及发展前景等方面存在的困难、障碍、或有损失;
- (五) 投资者关心的其他内容。

公司应当至少提前二个交易日披露召开年度报告说明会的通知,

公告内容应当包括日期及时间(不少于二个小时)、召开方式(现场/网络)、召开地点或网址、公司出席人员名单等。

**第二十三条** 公司应当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”)与投资者交流,指派或授权董事会秘书或者证券事务代表负责查看互动易上接收到的投资者提问,依照深圳证券交易所《股票上市规则》等相关规定,根据情况及时处理互动易的相关信息。

公司应当通过互动易就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细的分析、说明和答复。对于重要或具普遍性的问题及答复,公司应当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履行的信息披露义务,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。

股东大会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过互动易等多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

**第二十四条** 公司应当充分关注互动易收集的信息以及其他媒体关于本公司的报道，充分重视并依法履行有关公司的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

**第二十五条** 公司应当尽量避免在年报、半年报披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

**第二十六条** 如果公司受到中国证监会行政处罚或证券交易所公开谴责的，应该在五个交易日内采取网络方式召开公开致歉会，向投资者说明违规情况、违规原因、对公司的影响及拟采取的整改措施。公司董事长、独立董事、董事会秘书、受到处分的其他董事、监事、高级管理人员以及保荐代表人（如有）应当参加公开致歉会。公司应当及时披露召开公开致歉会的提示公告。

**第二十七条** 公司与特定对象交流沟通时，应当做好相关记录。公司应当将上述记录、现场录音、演示文稿、向对方提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管。

公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后二个交易日内，应当编制投资者关系活动记录表，并将该表及活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）及时在互动易刊载，同时在公司网站刊载。

#### 第四章 自愿性信息披露

**第二十八条** 公司进行自愿性信息披露应遵循公平、诚实信用的原则，面向公司的所有股东及潜在投资者，使机构、专业和个人投资者能在同等条件下进行投资活动，帮助投资者做出理性的投资判断和决策，避免进行选择性的信息披露。

**第二十九条** 在自愿披露具有一定预测性质的信息时，应以明确的警示性文字，具体列明相关的风险因素，提示投资者可能出现的不确定性和风险。

**第三十条** 在自愿性信息披露过程中，当情况发生重大变化导致已披露信息不真实、不准确或不完整，或者已披露的预测难以实现的，公司应对已披露的信息及时进行更新。对于已披露的尚未完结的事项，公司有持续和完整披露义务，直至该事项最后结束。

**第三十一条** 对投资者的接待程序：



对于以电话、信函、传真、网站等形式提出问题的投资者，董事会办公室应首先确定其来访意图。对于咨询公司投资信息的投资者，如果该等问题所涉及的信息为公开披露信息，应及时予以准确、完整的回答；如果该等问题所涉及的信息为非公开披露信息，应委婉谢绝并告之理由。对于探询公司敏感信息的投资者，如果公司有统一答复的，应按照统一答复及时回答；如果公司没有统一答复的，应委婉谢绝并告之理由，对于投资者非常关心的问题应及时向董事会秘书报告。

对于实地拜访的投资者，按照如下程序接待：来访信息→了解确认来访意图和人员→安排接待方式和接待人员→接待准备和接待登记→接待、洽谈、回复等→董事会办公室备案。对于重要的接待，应作接待记录、录音或录像。

**第三十二条** 投资者接待工作由董事会办公室统一协调，公司有关部门、单位应为接待投资者提供必要的工作条件。

**第三十三条** 按照对等原则和重要性原则，安排公司领导会见投资者。到现场考察，需报请主管领导批准，并确定考察计划和陪同人员，被考察单位应积极配合。

机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，公司应当合理、妥善地安排参观过程，避免参观者有机会获取未公开重大信息。

公司向机构投资者、分析师或新闻媒体等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，公司应当平等予以提供。

## 第五章 投资者关系管理从业人员任职要求

**第三十四条** 投资者关系管理从业人员是公司面对投资者的窗口，代表公司在投资者中的形象，投资者关系管理人员应当做到“精通业务、热情耐心、平等对待投资者”。投资者关系管理人员应当具备以下素质和技能：

- (一) 熟悉公司运营、财务、产品等状况，对公司有全面的了解；
- (二) 具有良好的知识结构，熟悉公司治理、财务会计、证券等相关法律法规；
- (三) 熟悉证券市场，了解证券市场运作机制；
- (四) 具有良好的沟通技巧，良好的品行，诚实信用，有较强的协调能力及心理承受能力；
- (五) 有较强的写作能力，能够撰写各种信息披露稿件。

## 第六章 附则

**第三十五条** 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制并公开处理流程和办理情况。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。

**第三十六条** 本办法未尽事宜，按照有关法律、法规、规范性文件和公司章程等相关规定执行；本办法如与日后颁布的法律、法规、规范性文件或经合法程序修改后的公司章程相抵触时，按有关法律、法规、规范性文件和公司章程的规定执行。

**第三十七条** 本办法经股东大会审议通过并自公司首次公开发行人民币普通股股票并上市后施行。

**第三十八条** 本制度由董事会负责解释及修改。