

茂业通信网络股份有限公司投资者关系管理制度

(2003年11月制定，2016年12月21日第二次修订)

第一章 总则

第一条 为完善茂业通信网络股份有限公司（简称公司）治理结构，规范公司投资者关系管理工作，保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，根据相关法律法规规范性文件的要求，结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 公司通过信息披露与交流，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，以实现公司整体利益最大化。

第三条 公司投资者关系工作的基本原则：

(一) 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、证券交易所对上市公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时、公平，应披露信息不得早于指定媒体的公告。

(二) 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。

(三) 投资者机会均等原则。公司应公平对待公司的所有股东及潜在投资者，避免进行选择性的信息披露。

(四) 诚实守信原则。公司的投资者关系工作应客观、真实和准确，避免过度宣传可能给投资者决策造成的误导。

(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。

第四条 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、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，防止内幕交易。

第五条 公司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。

第六条 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，接受有关公司的涉及资本市场投资者的质询、投诉。

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。

第二章 投资者关系管理的职责

第七条 公司(包括董事、监事、高级管理人员)及信息披露义务人(包括公司股东、实际控制人、收购人等)应依法合规运作，及时、公平地披露信息，保证所披露的信息真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，诚实守信，以保障公司投资者关系管理工

作有序高效进行，保护投资者合法权益，预防或者减少公司与投资者之间发生纠纷。

第八条 公司(包括董事、监事、高级管理人员)及信息披露义务人(包括公司股东、实际控制人、收购人等)和其他核心人员应加强相关网站、博客、微博、微信等网络信息媒体的管理和监控，防止通过上述非正式渠道泄漏未公开重大信息或者非重大信息。

第九条 公司董事会秘书负责投资者关系管理工作，公司证券部门为投资者关系管理工作的专职部门。

第十条 公司投资者关系工作的主要职责：

(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，保持机构投资者及中小投资者联络渠道通畅。

(三) 公共关系。建立并维护与证券交易所、行业协会、媒体以及其他相关单位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) 受理投资者投诉。建立岗位责任制，做好投资者质询、投诉的相关记录和登记工作，分析纠纷诉求，整理涉及重大重组、股份买卖、信息披露等事项的纠纷文件，沟通汇总各方意见，办理回复、协

商或者调解、仲裁、诉讼事项。

(五) 有利于改善投资者关系的其他工作。

第十一条 公司维护投资者的合法权益，公司受理投资者投诉的范围(包括但不限于)：信息披露、公司治理、重大重组、对外投资、关联交易、担保、承诺、现金分红等涉及投资者利益的违法违规事项。

第十二条 建立完善纠纷解决机制，对于通过邮件、电话、互动易、自律机构、监管部门向公司提出的投诉，由公司董事会秘书组织对投诉事项立即进行分类、查证，理清事项的事实，草拟回复或解决建议，转相关部门人员或相关方征求意见、补充内容，或征求中介机构意见，协调相关各方并整理文件，形成投诉的解决方式。

对投资者持续关注或者媒体报道的纠纷事项，公司董事会秘书应及时反馈给董事会、管理层及相关方，做好临时信息披露准备。

第十三条 公司董事会秘书分管投诉处理、纠纷解决事宜，协助公司董事会、监事会、管理层及其董事、监事、高级管理人员，联系公司大股东、实际控制人和相关中介机构，承接公司在资本市场涉及的纠纷投诉，分析纠纷产生根源、投诉诉求及法律法规规范的依据，澄清事实，与投资者协商、合法合规地解决纠纷。

第十四条 公司证券部门及人员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，公司各部门及下属公司应积极配合。

公司证券部门受理投诉后，应直接与被投诉的相关方联系沟通。

第十五条 公司可聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投资者关系工作。

第十六条 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，熟悉信息披露准则和规定，熟悉公司定期报告、临时报告披露内容；

(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。

第十七条 公司开展重大的投资者关系活动前可做专题培训。

第十八条 公司应披露的信息必须于第一时间在公司信息披露指定报纸、网站公布。在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸、网站，不得以新闻发布、问答等其他形式代替公司公告。

公司广告、促销宣传不得涉及应披露但尚未披露的信息。

第三章 投资者关系管理工作方式、内容

第十九条 投资者可以通过电话、邮件、网站、来函、现场等方式向公司问询(包括投诉,下同)，可以通过深交所网站“互动易”栏目公开问询，可以通过公司网站及公司董事会秘书、证券事务代表的联系电话、电子信箱进行问询，可以到公司办公地址现场问询。

电话、现场问询时间为每个交易日的 9:00—11:30，14:30—17:00。

第二十条 公司通过投资者关系网站、咨询电话、深交所“互动

易”平台、股东大会、业绩说明会、接受调研和采访等方式与投资者或特定对象交流时，不得透露、泄漏未公开重大信息。一旦出现透露、泄漏未公开重大信息情形的，公司应当立即通过证监会指定媒体发布正式公告，并采取其他必要措施。

与投资者或特定对象交流时，对于触及到信息披露标准的，应当在证监会指定媒体上披露后，方可交流。

第二十一条 公司应充分重视网络沟通平台建设，开设公司投资者关系网站，通过电子信箱或论坛接受投资者提出的问题和建议(包括投诉)，并及时答复。

第二十二条 公司投资者关系网站设置基础信息披露和主动信息披露等。

基础信息披露的栏目包括：公司基本资料、公司管理层介绍、公司制度、公司公告、财务报告、投资者联系方式等。

主动信息披露的栏目包括：投资者来访登记、投资者年历、历年分红状况说明、投资者互动问答、路演及业绩会文字实录、社会责任等。

公司应当及时更新公司网站，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。

第二十三条 公司公开董事会秘书、证券事务代表的电话和传真作为投资者咨询电话和传真，咨询电话由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通、认真接听。咨询电话号码如有变更应尽快公布。

公司可利用网络等现代通讯工具定期或不定期开展有利于改善投

投资者关系的交流活动。

第二十四条 如无特殊原因，公司原则上应当在两个交易日内答复深交所“互动易”上的投资者提问；如涉及暂时无法解答的问题，也应当及时做出回复，并说明暂时无法解答的原因。

第二十五条 公司指派和授权董事会秘书或证券事务代表负责处理“互动易”的投资者问题回复、投资者关系管理活动信息披露以及“公司声音”栏目相关信息的编辑、审核及发布等业务。

第二十六条 公司及相关信息披露义务人在投资者关系活动中如向特定对象提供了未公开的非重大信息，公司应将该信息同时提交至“互动易”。

第二十七条 公司应努力为中小股东参加股东大会创造条件。

在不会导致应披露信息泄露的情况下，可允许新闻媒体参加公司股东大会；且若条件许可，可利用互联网络对公司股东大会进行直播。

第二十八条 公司可在定期报告结束后，举行业绩说明会，或在认为必要时与投资者、基金经理、分析师就公司的经营情况、财务状况及其他事项进行一对一的沟通，介绍情况、回答有关问题并听取相关建议。

公司不得在业绩说明会或一对一的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应按本制度第二十六条执行。

第二十九条 在制定涉及股东权益的重大方案时，公司可通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。公司在与投资者进行沟通时，所聘请的相关中介机构也可参与相关活动。

第四章 其他注意事项

第三十条 公司通过股东大会、网站、分析师说明会、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。

第三十一条 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，公司应当拒绝回答。

第三十二条 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。

第三十三条 在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后，公司应当及时将主要内容置于公司网站和按本制度第二十六条执行或以公告的形式对外披露。

第三十四条 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。

第三十五条 公司应避免在公司网站上刊登传媒对公司的有关报道和分析师的分析文章。

第三十六条 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。

第三十七条 公司将避免在年报、半年报披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第三十八条 公司证券部门负责建立投资者投诉处理工作台账，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。台账记录和相关资料保存时间不得少于 10 年。

第五章 附则

第三十九条 本制度若与公司《信息披露制度》不符时，以公司《信息披露制度》为准。

第四十条 本制度未尽事宜或存抵触的，执行有关法律、法规、规章、规范性文件和公司《信息披露制度》的规定。

第四十一条 本制度的解释权归公司董事会。

第四十二条 本制度经公司第七届董事会 2016 年第六次会议通过，自通过之日 2016 年 12 月 21 日起实施。