

烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为了加强烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司(以下简称“公司”)与投资者和潜在投资者(以下统称“投资者”)之间的信息沟通,完善公司治理结构,增进资本市场对公司的了解和支持,切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益,提高公司投资者关系管理水平,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》(以下简称“《上市规则》”)、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司章程》(以下简称“《公司章程》”)及其他有关法律、法规、规章的规定,结合本公司实际情况,制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过各种方式开展的投资者关系活动,加强与投资者之间的沟通和交流,增进投资者对公司的了解和认同,提升公司治理水平,以实现公司、股东及其他相关利益者整体合法权益最大化的一项战略性管理行为。公司应积极主动地开展投资者关系管理工作,高度重视投资者关系管理。

第三条 投资者关系管理的目的是:

- (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了解和熟悉,通过充分的信息披露加强与投资者的沟通;
- (二)建立稳定和优质的投资者基础,获得长期的市场支持;
- (三)树立服务投资者、尊重投资者的管理理念;
- (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,不断完善公司治理。

第四条 投资者关系管理的基本原则:

- (一)充分披露信息原则。除强制的信息披露以外,在不涉及经营秘密的基础上,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。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) 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，避免过度宣传和误导。

(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。

第五条 公司在投资者关系管理中，不得出现以下情形：

- (一) 透露尚未公开披露的重大信息；
- (二) 做出可能误导投资者的过度宣传行为；
- (三) 对公司股票价格公开做出预期或承诺；
- (四) 其他违反信息披露规则或者涉嫌操纵股票价格的行为。

第二章 投资者关系工作的内容和方式

第六条 投资者关系管理的工作对象：

- (一) 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) 证券监管部门及相关政府机构；
- (五) 其他相关个人和机构。

第七条 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容：

(一) 公司的发展战略，包括公司的发展方向、发展规划、竞争战略和经营方针等；

(二) 法定信息披露的经营管理信息，包括定期报告、临时公告和年度报告说明会等；

(三) 公司依法可以披露的经营管理信息，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、管理模式等；

(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，包括公司核心价值观、公司使命、经营理念；

(六) 公司可依法披露的其他相关信息。

第八条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

(一) 定期报告与临时公告；

(二) 业绩说明会；

(三) 股东大会；

(四) 投资者关系互动平台；

(五) 公司网站；

(六) 一对一沟通；

(七) 电话咨询；

(八) 现场参观；

(九) 分析师会议和路演等。

公司可多渠道、多层次地与投资者进行沟通，沟通方式尽可能便捷、有效，便于投资者参与。

第九条 根据法律、法规和《上市规则》的有关规定，应披露的信息必须第一时间在公司指定的信息披露报纸和网站上公布；公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站，不得以新闻发布会或答记者问等其他形式代替公司公告。

公司应明确区分宣传广告与媒体的报道，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。公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

第十条 公司应充分重视网络沟通平台建设，可在公司网站开设投资者关系专栏，通过电子信箱或互动平台接受投资者提出的问题和建议，并及时答复。

第十一条 公司应丰富和及时更新公司网站的内容，可将新闻发布、公司概况、经营产品或服务情况、法定信息披露资料、投资者关系联系方法、专题文章、等投资者关心的相关信息放置于公司网站。

第十二条 公司应设立专门的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资者关系的交流活动。

第十三条 公司可安排投资者、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。

公司应合理、妥善地安排参观过程，使参观人员了解公司业务和经营情况，同时注意避免参观者有机会得到未公开的重要信息。

第十四条 公司应努力为中小股东参加股东大会创造条件，充分考虑召开的时间和地点以便于股东参加。

第十五条 公司应当在年度报告披露后 10 日内举行年度报告说明会，公司董事长（或总裁）、财务总监、独立董事（至少一名）、董事会秘书、保荐代表人（如适用）应出席说明会，会议包括以下内容：

- （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、募集资金投向及发展前景等方面存在的困难、障碍、或有损失；

(五) 投资者关心的其他问题。

公司应至少提前两个交易日发布召开年度报告说明会的通知,公告内容包括日期及时间(不少于两个小时)、召开方式(现场/网络)、召开地点或网址、公司出席人员名单等。

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,公司应平等地提供给其他投资者。

第十六条 公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演。

第十七条 公司可在遵守信息披露规则的前提下,建立与投资者的重大事项沟通机制,在制定涉及股东权益的重大方案时,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。

第十八条 公司开展投资者关系活动,做好尚未公布信息及内幕信息的保密工作,避免和防止由此引发泄密及导致相关的内幕交易。

第十九条 公司与特定对象进行直接沟通前,要求特定对象签署承诺书,并由证券部建档留存。

第二十条 公司在定期报告披露前三十日内尽量不安排特定对象来访,防止泄漏未公开重大信息。

第二十一条 公司在特定对象来访接待工作中一旦以任何方式发布了依法应披露的重大信息,应及时向深圳证券交易所报告,并在下一交易日开市前进行正式披露。

第三章 投资者关系工作的组织与实施

第二十二条 投资者关系管理事务的第一责任人为公司董事长,董事会秘书为公司投资者关系管理事务的主要负责人,证券部是投资者关系管理工作的职能部门,由董事会秘书领导,在全面深入了解公司运作和管理、经营状况、发展战略等情况下,负责策划、安排和组织各类投资者关系管理活动和日常事务。

从事投资者关系管理的员工须具备以下素质：

（一）对公司有全面了解，包括产业、产品、技术、生产流程、管理、研发、市场营销、财务、人事等各个方面，并对公司的发展战略和发展前景有深刻的了解；

（二）具有良好的知识结构，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；

（五）准确把握投资者关系管理的内容及程序。经董事长授权，董事会秘书根据需要可以聘请专业的投资者关系工作机构协助公司实施投资者关系工作；

（六）具有良好的保密意识。

第二十三条 投资者关系管理工作职责主要包括：

（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，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）定期报告：主持年度报告、半年度报告、季报的编制、印制和邮送工作。

（四）筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料。

（五）公共关系：建立和维护与监管部门、证券交易所、行业协会、媒体以及其他上市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。

(六) 网络信息平台建设：在公司网站中设立投资者关系管理专栏，在网上披露公司信息，方便投资者查询。

(七) 投资者关系活动档案的建立、健全、保管等工作，档案文件内容至少记载投资者关系活动的参与人员、时间、地点、内容及相关建议、意见等；

(八) 有利于改善投资者关系的其他工作。

第二十四条 公司建立良好的内部协调机制和信息采集制度。证券部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，在不影响生产经营和泄密商业机密的前提下，公司各部门及下属公司应积极配合。

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不得在投资者关系活动中代表公司发言。

第二十五条 公司应以适当形式对公司员工特别是董事、监事、高级管理人员、部门负责人和公司控股子公司负责人进行投资者关系管理相关知识的培训，在开展重大的投资者关系活动时，还应举行专门的培训活动。

第四章 投资者投诉处理机制

第二十六条 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。公司证券部负责投资者投诉接收受理、分类处理、汇总工作，并负责协调各部门及时处理投资者的投诉。其主要职责包括：

- (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。

第二十七条 证券部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实投资者所反映的事项是否属实，并如实填写《投资者投诉登记表》（附件1），详细

记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。

第二十八条 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) 热线电话长期无人接听等投资者关系管理工作相关问题;

(七) 其他损害投资者合法权益的行为。

第二十九条 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。对于能够当场直接处理和答复的投诉,应尽量当场处理和答复,并将处理情况报告董事会秘书;不能当场解决的投诉,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。

第三十条 证券部应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。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的,工作人员要认真做好沟通解释工作,争取投诉人的理解。对于投资者集中或重复反映的事项,证券部应及时制定相应的处理方案和答复口径,妥善化解矛盾纠纷。

第三十一条 证券部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。

第三十二条 证券部在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。

第三十三条 证券部应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、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整理归档。相关档案和资料保存时间至少两年。

第三十四条 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，主管负责人应到达现场，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当地公安等相关部门报告。

第四章 附则

第三十五条 本制度所称“以上”，都含本数。

第三十六条 本制度未作规定的，按照国家有关法律、法规或公司章程的规定执行。本制度如遇国家法律和行政法规修订规则内容与之抵触时，应及时进行修订，由董事会审议批准。

第三十七条 本制度须经董事会审议批准，修订权和解释权均属董事会。

烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司

2017年4月21日

附件 1

投资者投诉登记表

编号：

投诉人		投诉日期	
联系方式		经办人员	
投诉事项			
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			