

海程邦达供应链管理股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总 则

第一条 为了加强海程邦达供应链管理股份有限公司（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，加深投资者对公司的了解和认同，建立与投资者之间长期、稳定的良性关系，促进公司诚信自律、规范运作，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》《上市公司与投资者关系工作指引》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等法律法规、部门规章、规范性文件以及《公司章程》，制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过信息披露与交流，加强与投资者之间的沟通，增进投资者对公司的了解和认同，提升公司治理水平，以实现公司整体利益最大化和保护投资者合法权益的重要工作。

第三条 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）树立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，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。

第二章 投资者关系管理的对象、内容及方式

第五条 投资者关系管理的工作对象包括：

- （一）投资者；
- （二）为投资者提供服务的机构或人员；
- （三）媒体、公关顾问；
- （四）监管部门及相关政府机构；
- （五）其他相关人员或机构。

第六条 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、竞争战略和经营方针等；

（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）公司的其他相关信息。

第七条 公司与投资者的沟通方式包括但不限于：

- （一）公告，包括定期报告和临时报告；

- (二) 股东会；
- (三) 公司网站；
- (四) 公司广告、宣传品或其他宣传资料；
- (五) 媒体采访和报道；
- (六) 上证 e 互动平台交流；
- (七) 现场参观、调研；
- (八) 电话、传真、信函、电子邮件咨询；
- (九) 说明会或路演；
- (十) 一对一沟通；
- (十一) 投诉处理；
- (十二) 其他符合法律、法规和监管部门要求的方式。

第八条 公司应设立专门的投资者咨询电话、传真和电子信箱。咨询电话由专人负责，确保咨询电话在工作时间有专人接听，并通过有效形式向投资者答复和反馈相关信息。咨询电话号码如有变更应尽快公布。

公司加强投资者网络沟通渠道的建设，在公司官网设立投资者关系专栏，登载公司法定信息披露内容及定期报告，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

第九条 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，做好信息隔离，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。

第十条 公司可在按照信息披露规则作出公告后至股东会召开前，通过现场或网络投资者说明会、走访机构投资者、发放征求意见函、设立热线电话、传真及电子信箱等多种方式与投资者进行充分沟通，广泛征询意见。

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。

存在下列情形的，公司应当按照有关规定召开投资者说明会：

- (一) 公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- (二) 公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- (三) 公司证券交易出现相关规则规定的异常波动，公司核查后发现存在未披露重大事件的；
- (四) 公司相关重大事件受到市场高度关注或者质疑的；

(五)公司在定期报告披露后按照中国证监会和证券交易所相关要求应当召开年度报告业绩说明会，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、募集资金管理与使用情况、存在风险与困难等投资者关心的内容进行说明，帮助投资者了解公司情况；

(六)其他按照中国证监会、证券交易所相关要求应当召开投资者说明会的情形。

第十一条 公司在投资者关系管理工作中，不得出现以下情形：

(一) 透露或泄露尚未公开披露的重大信息；

(二) 发布含有虚假或者引人误解的内容，作出夸大性宣传、误导性提示；

(三) 从事歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为；

(四) 对公司股票价格公开做出预期或承诺；

(五) 其他违反信息披露规则或者涉嫌操纵证券市场、内幕交易等违法违规行为。

第三章 投资者关系管理的组织与实施

第十二条 董事会秘书为公司投资者关系管理负责人。证券部为公司投资者关系管理职能部门，负责投资者关系管理日常事务，可列席公司有关战略研讨、经营管理、资金营运以及预算编制等内容的重要会议，了解公司的经营和财务情况，向公司有关部门、机构问询并要求提供相关资料和信息。

第十三条 除事先已在公司证券部登记参加投资者关系活动的人员外，其他人员不得在投资者关系活动中代表公司发言。

第十四条 公司建立内部协调和信息采集机制。公司各部门、各分支机构、各子公司等相关单位应在各自职能范围内协助投资者关系管理部门开展投资者关系管理工作，并及时提供经营管理、财务、诉讼等信息。

第十五条 公司的投资者关系管理部门为证券部。投资者关系管理部门的主要职责：

(一) 根据相关法律法规，制定公司有关投资者关系管理的制度，规范公司投资者关系活动；

(二) 调查、研究公司的投资者关系状况，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。

（三）组织现场或网络形式的分析师会议、投资者说明会、路演等活动，与投资者进行沟通，及时反馈投资者对公司的评价和期望，整合投资者所需信息并予以发布；

（四）通过电话、传真、电子邮件、网络互动平台等方式回答投资者的问询；

（五）接待投资者来访，并与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常沟通，提高投资者对公司的关注度；

（六）建立并维护与监管部门、行业协会、交易所、证券登记结算公司之间良好的公共关系；

（七）维护公司网站投资者关系管理专栏，参与更新网上公司信息，方便投资者查询；

（八）负责媒体关系维护，关注并引导媒体报道，参与统筹安排公司重要人员接受采访和报道事宜；在公司面临媒体负面报道等危机时，及时协调相关单位及部门妥善处理；

（九）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等保持良好的合作、交流关系；

（十）协调处理投资者投诉；

（十一）有利于改善投资者关系的其他工作。

第十六条 公司必要时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，包括但不限于媒体关系、发展战略、投资者关系相关知识培训、突发事件处理、分析师会议和投资者说明会安排等事务。

第十七条 公司从事投资者关系管理的人员需要具备以下素质和技能：

（一）熟悉公司基本情况；

（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。

第十八条 公司以适当的方式对本公司董事、高管人员以及投资者关系管理工作人员进行投资者关系相关知识的培训。

第十九条 证券部应做好投资者关系管理工作档案的建立和维护。

第二十条 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调研前，应当知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加调研。

第二十一条 公司与调研机构及个人进行直接沟通的，应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求签署承诺书。

公司应当就调研过程和交流内容形成书面调研记录，参加调研的人员和董事会秘书应当签字确认。具备条件的，可以对调研过程进行录音录像。

第四章 投资者投诉管理

第二十二条 投资者投诉管理，是指公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关的投诉事项。公司客户、员工及其他相关利益主体对公司产品或服务 quality、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不适用本规定。

第二十三条 证券部为公司管理投资者投诉的直接责任部门，负责协调有关职能部门及时处理投资者投诉事项，主要包括：

- （一）受理投资者直接投诉；
- （二）承接证券监管机构及投诉热线的转办事项，以及其他间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，形成处理意见，并通过直接或间接途径及时回复投诉主体；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出投资者管理工作的意见或建议。

第二十四条 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访，以及证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉等，投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉。

第二十五条 公司受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉事项，包括但不限于：

- （一）公司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）公司治理机制不健全，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。

第二十六条 公司接到投诉后, 工作人员应认真听取投诉人意见, 并详细记录投诉人名称、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, 并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第二十七条 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的答复, 并通过电话、邮件等适当方式告知投诉人。在接到投诉时, 可以现场答复的, 应当当场答复; 无法立即答复的, 应当自受理之日起 30 日内向投诉人答复; 情况复杂需要延期答复的, 经董事会秘书书面审批后可以适当延长答复期限, 并告知投诉人延期理由。

第二十八条 公司应认真核实投资者反映的事项是否属实, 积极妥善地解决投资者合理诉求。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, 建立、完善相关制度。

第二十九条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则, 注意尚未公开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。

第三十条 投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据或不合理、不属实的, 公司应认真做好沟通解释工作, 争取投诉人的理解。

第三十一条 公司应当建立投资者投诉处理工作台账, 详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、答复结果、责任追究情况、投诉人对答复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两年。

第三十二条 对于监管部门转交的热线投诉或咨询事项, 公司应当按照监管部门的工作要求办理。

第三十三条 公司应对投诉处理工作中发现的违法违规行为以及投诉处理不当造成不良影响的行为进行问责。

第五章 附 则

第三十四条 本制度未尽事宜，公司应当依照有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、上海证券交易所业务规则和公司章程的规定执行。

第三十五条 本制度经公司董事会审议通过后生效，修改时亦同。

第三十六条 本制度由公司董事会负责解释与修订。