

雪松发展股份有限公司

投资者关系管理办法

第一章 总则

第一条 为了强化雪松发展股份有限公司公司治理结构,规范公司投资者关系工作,加强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,切实保护投资者特别是广大社会公众投资者的合法权益,根据《中华人民共和国公司法》(以下简称“《公司法》”)、《中华人民共和国证券法》(以下简称“《证券法》”)、《上市公司与投资者关系工作指引》、国办发〔2013〕110号《国务院办公厅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》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律、法规、规范性文件及公司章程的规定,结合公司实际情况,制订本办法。

第二条 投资者关系管理工作应该严格遵守《公司法》、《证券法》等有关法律、法规及证券监管部门、深交所有关业务规则的规定;应体现公平、公正、公开原则,平等对待全体投资者,保障所有投资者享有知情权及其他合法权益。

第三条 投资者关系管理工作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管理行为。

第四条 投资者关系管理工作应使公司与广大投资者依法建立良性互动关系。

第五条 除非经过培训并得到明确授权,否则公司董事、高级管理人员和其他员工在投资者关系活动中的发言不代表公司。

第六条 投资者关系管理工作的目的是:

- 1、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;
- 2、建立稳定和优质的投资者基础;
- 3、形成服务投资者、尊重投资者的企业文化;
- 4、促进公司整体利益最大化;

5、增加公司信息披露透明度，改善公司治理。

第七条 投资者关系工作的基本原则是：

1、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；

2、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进行紧急处理；

3、投资者机会均等原则。公司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，坚持公平；

4、诚实信用原则。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；

5、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 投资者关系管理的内容

第八条 投资者关系工作中公司与投资者沟通的内容主要包括：

1、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；

2、法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；

3、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；

4、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；

5、企业文化建设；

6、公司的其他相关信息。

第九条 公司与投资者沟通的主要方式包括但不限于：定期报告和临时公告、

年度报告说明会、股东会、公司网站、一对一沟通、邮寄资料、电话咨询、现场参观、分析师会议和路演等。公司尽可能通过多种方式与投资者及时、深入和广泛地沟通，充分利用互联网络提高沟通效率，降低沟通成本。

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。公司应当派两人以上陪同参观，并由专人回答参观人员的提问。

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。

第十条 根据法律、法规和规范性文件规定应进行披露的信息必须于第一时间在公司信息披露指定报纸和指定网站公布。公司不得在非指定的信息披露报纸和网站上或其他场所发布尚未披露的公司重大信息。

第三章 投资者关系管理负责人

第十一条 公司董事会秘书为公司投资者关系管理的负责人。董事会办公室是公司投资者关系管理的职能部门，由董事会秘书领导，具体负责公司投资者关系管理事务。

第十二条 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：

- 1、全面了解公司各方面情况。
- 2、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。
- 3、具有良好的沟通和协调能力。
- 4、具有良好的品行，诚实信用。

第十三条 投资者关系管理负责人负责对公司董事、高级管理人员及其他相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的介绍或培训。在进行投资者关系活动之前，投资者关系管理负责人对公司董事、高级管理人员及其他相关人员进行有针对性的培训和指导。

第十四条 公司其他部门、各分公司、子公司及其负责人有义务协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。

第四章 投资者关系工作的组织与实施

第十五条 投资者关系工作包括的主要职责是：

1、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。

2、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。

3、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。

4、有利于改善投资者关系的其他工作。

第十六条 公司设置投资者专线咨询电话和传真，确保与投资者之间的有效沟通。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。

公司应当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，公司应当及时进行公告。

第十七条 董事会秘书指定专人负责接待现场来访的投资者，并做好来访者的预约、登记、记录工作，建立完备的档案制度。

公司投资者关系管理档案至少应当包括下列内容：

- 1、投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- 2、投资者关系活动的交流内容；
- 3、未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；
- 4、其他内容。

公司应当在每次投资者关系活动结束后二个交易日内向深交所报送上述文件。

第十八条 公司在投资者关系活动中，一旦以任何方式发布了法律、法规和规范性文件规定应进行披露的信息，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。

第五章 投资者投诉管理工作

第十九条 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方面的投诉。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。

公司客户、员工及其他相关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属于本管理办法适用范围。

第二十条 公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、传真、信函、来访，以及通过证券监督管理部门或其他部门转交等，投资者可以选择任何一种渠道向公司投诉并得到有效处理和反馈。

公司董事会办公室原则上不接受非公司证券投资者的投诉，但可将其作为潜在投资者意见记录在案，并视情况向董事会汇报。

如投资者不满意公司处理结果向监管部门反应的，或直接向证券监管部门投诉的，公司应当积极配合监管部门问询或调查。

第二十一条 公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。董事会办公室为公司处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉，其主要职责包括：

- （1）受理各种直接投诉；
- （2）承接中国证监会“12386”热线的转办件，以及其他间接投诉；
- （3）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复；

(4) 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。

第二十二条 董事会办公室接到投诉后，工作人员应核实投资者身份，详细记录投诉人联系方式、投诉事项、投诉意见等有关信息。

第二十三条 公司应当按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以办法为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保护公司的信誉不受损害。

第二十四条 公司处理投诉事项时应当遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应当公开披露信息的，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。

第二十五条 董事会办公室工作人员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，要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第二十六条 工作人员在接到投诉时，对于能够当场处理和答复的投诉，应当尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告负责人；不能当场解决的投诉，向部门负责人汇报解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决。

第二十七条 凡确认受理的投诉，除当场处理完毕的以外，原则上应自受理之日起30日内办结，并及时告知投诉人。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。

第二十八条 如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能在30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。

第二十九条 董事会办公室定期对投诉进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，应当及时向公司董事会汇报，并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三十条 董事会办公室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反公司内部管理制度或违反法律法规的行为，应当立即向公司董事会报告，公司董事会应当立即安排整改，及时履行相关信息披露义务或对已披露信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第三十一条 董事会办公室应当建立投资者投诉处理工作档案。处理投诉工作结束后，工作人员应当及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。

第三十二条 发生非正常上访、闹访、群访和群众性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人应当到达现场，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。

第六章 投资者保护工作

第三十三条 优化投资回报机制

公司应增强持续回报能力。完善公司治理，提高盈利能力，主动积极回报投资者。

完善利润分配制度。公司应当披露利润分配政策尤其是现金分红政策的具体安排和承诺。相关中介机构应当对利润分配政策是否损害中小投资者合法权益发表明确意见。

第三十四条 保障中小投资者知情权

增强信息披露的针对性。真实、准确、完整、及时地披露对投资决策有重大影响的信息，披露内容做到简明易懂，充分揭示风险，方便中小投资者查阅。健全内部信息披露制度和流程，强化董事会秘书等相关人员职责。制定自愿性和简明化的信息披露规则。

切实履行信息披露职责。公司依法公开披露信息前，不得非法对他人提供相关信息。公司控股股东、实际控制人在信息披露文件中的承诺须具体可操作，特别是应当就赔偿或者补偿责任作出明确承诺并切实履行。公司应当明确接受投资者问询的时间和方式，健全舆论反应机制。

第三十五条 健全中小投资者投票机制

完善中小投资者投票等机制。公司股东会全面采用网络投票方式。积极推行累积投票制选举董事。公司不得对征集投票权提出最低持股比例限制。

建立中小投资者单独计票机制。公司股东会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决应当单独计票。单独计票结果应当及时公开披露，并报送证券监管部门。

保障中小投资者依法行使权利。公司控股股东、实际控制人不得限制或者阻挠中小投资者行使合法权利，不得损害公司和中小投资者的权益。

第三十六条 健全中小投资者赔偿机制

督促违规或者涉案当事人主动赔偿投资者。对公司违法行为负有责任的控股股东及实际控制人，应当主动、依法将其持有的公司股权及其他资产用于赔偿中小投资者。

第七章 互动易平台信息发布及回复内部审核

第三十七条 公司在深交所投资者关系互动平台（以下简称“互动易”）信息发布及回复的总体要求。

（一）公司在互动易平台发布信息及回复投资者提问，应当注重诚信，严格遵守有关规定，尊重并平等对待所有投资者，主动加强与投资者的沟通，增进投资者对公司的了解和认同，营造健康良好的市场生态；

（二）公司在互动易平台发布信息或者回复投资者提问时，应当谨慎、理性、客观，以事实为依据，保证发布的信息和回复的内容真实、准确、完整和公平。公司信息披露以其通过符合条件媒体披露的内容为准，不得通过互动易平台披露未公开的重大信息。公司在互动易平台发布或回复的信息不得与依法披露的信息相冲突

（三）公司不得使用虚假性、夸大性、宣传性、误导性语言，应当注重与投资者交流互动的效果，不得误导投资者。不具备明确事实依据的，公司不得在互动易平台发布或者回复。

第三十八条 公司在互动易平台信息发布及回复内容的规范要求：

（一）不得涉及未公开重大信息。投资者提问涉及已披露事项的，公司可以对投资者的提问进行充分、详细地说明和答复；涉及或者可能涉及未披露事项的，公司应当告知投资者关注公司的信息披露公告。公司不得以互动易平台发布或回复信息等形式代替信息披露或泄露未公开重大信息。

（二）不得选择性发布或回复。公司在互动易平台发布信息或者回复投资者提问时，应当保证发布信息及回复投资者提问的公平性，对所有依法合规提出的

问题认真、及时予以回复，不得选择性发布信息或者回复投资者提问。对于重要或者具有普遍性的问题及答复，公司应当加以整理并在互动易平台以显著方式刊载。

（三）不得涉及不宜公开的信息。公司在互动易平台发布信息或者回复投资者提问时，不得涉及违反公序良俗、损害社会公共利益的信息，不得涉及国家秘密、商业秘密等不宜公开的信息。公司对供应商、客户等负有保密义务的，公司应当谨慎判断拟发布的信息或者回复的内容是否违反保密义务。

（四）充分提示不确定性和风险。公司在互动易平台发布信息或者回复投资者提问时，如涉及事项存在不确定性，应当充分提示相关事项可能存在的不确定性和风险。

（五）不得迎合热点。公司在互动易平台发布信息及对涉及市场热点概念、敏感事项问题进行答复，应当谨慎、客观、具有事实依据，不得利用互动易平台迎合市场热点或者与市场热点不当关联，不得故意夸大相关事项对公司生产经营、研发创新、采购销售、重大合同、战略合作、发展规划以及行业竞争等方面的影响，不当影响公司股票及其衍生品种价格。

（六）不得配合违法违规交易。公司在互动易平台发布信息或者回复投资者提问时，不得对公司股票及其衍生品种价格作出预测或者承诺，也不得利用发布信息或者回复投资者提问从事市场操纵、内幕交易或者其他影响公司股票及其衍生品种正常交易的违法违规行为。

（七）及时回应市场质疑。公司在互动易平台发布的信息或者回复的内容受到市场广泛质疑，被公共传媒广泛报道且涉及公司股票及其衍生品种交易异常波动的，公司应当关注并及时履行相应信息披露义务。

第三十九条 互动易平台信息发布及回复内部审核程序:公司应当及时回复投资者问题，董事会秘书负责互动易平台信息发布及回复工作，按照法律、行政法规、中国证监会规定、深交所业务规则 and 公司章程等的规定，对拟在互动易平台发布或者回复投资者提问涉及的信息进行审核，涉及国家安全或其他保密信息的应履行保密审查责任。

公司各部门及子公司应在各自职责范围内积极配合公司董事会秘书、董事会办公室对投资者的提问进行分析、解答，及时将相关资料报送董事会办公室，由

董事会办公室整理编制符合披露要求的回复内容，提交董事会秘书审核后发布至互动易平台。董事会秘书认为特别重要或敏感的回复内容，应当报总经理、董事长审批。董事会秘书可根据情况，就有关信息发布和问题回复，征求外部咨询机构意见。

未经审核，公司不得在互动易平台对外发布信息或者回复投资者提问。

第八章 附则

第四十条 《证券时报》《证券日报》《上海证券报》《中国证券报》和巨潮资讯网站（www.cninfo.com.cn）是公司指定的信息披露报刊和信息披露网站。

第四十一条 本办法未尽事宜，按有关法律、法规和规范性文件的有关规定执行。

第四十二条 本办法由董事会审议通过后生效，修改时亦同。本办法自公司董事会批准之日起实施。

第四十三条 本办法由公司董事会负责解释。

雪松发展股份有限公司

2025年8月