

上海农村商业银行股份有限公司

投资者关系管理办法

第一章 总 则

第二章 内容和方式

第三章 投资者说明会

第四章 接受调研

第五章 上证 e 互动平台

第六章 管理机构及其工作职责

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为进一步规范和加强上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）与投资者及潜在投资者（以下合称“投资者”）之间的信息沟通，增进投资者对本行的了解和认同，切实保护投资者特别是广大社会公众投资者的合法权益，促进本行与投资者之间建立长期、稳定的良性互动关系，根据《上市公司投资者关系管理工作指引》（证监会公告〔2025〕5号）《上海证券交易所股票上市规则》（上证发〔2025〕59号）《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》（上证发〔2025〕68号）等法律、法规、规章、规范性文件及本行章程等有关规定，并结合本行实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所称投资者关系管理是指本行通过便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对本行的了解和认同，以提升本行公司治理水平和企业整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第三条 投资者关系管理的对象包括：

- （一）投资者；
- （二）证券分析师；
- （三）证券公司、证券经纪人等企业融资顾问；
- （四）财经媒体与公关顾问；
- （五）银行、证券等监管部门及相关政府机构；
- （六）其他相关机构与个人。

第四条 投资者关系管理的基本原则是：

（一）合规性原则。本行投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、本行内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。

（二）平等性原则。本行开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。

（三）主动性原则。本行应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。

（四）诚实守信原则。本行在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态。

第五条 本行开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容。投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，本行应当告知投资者关注本行公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。本行不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。本行在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

第二章 内容和方式

第六条 投资者关系管理中与投资者沟通有关的内容，应该在遵守信息披露相关规定的前提下，及时向投资者披露影响其决策的相关信息，主要包括：

- （一）本行的发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）本行的经营管理信息；
- （四）本行的环境、社会和治理信息；
- （五）本行的文化建设；
- （六）股东权利行使的方式、途径和程序等；
- （七）投资者诉求处理信息；
- （八）本行正在或者面临的风险和挑战；
- （九）本行的其他相关信息。

第七条 本行应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，利用中国投资者网和上海证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。沟通交流的方式应当方便投资者参与，本行应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

第八条 本行应当加强网络沟通平台建设和运维，在本行官网开设投资者关系专栏，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

本行应当积极利用中国投资者网、上海证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

第九条 本行应当在定期报告中公布本行网址和咨询电话，当网址或者

咨询电话号码发生变更后，本行应当及时进行公告。本行应当保证咨询电话、传真和电子信箱等对外联系渠道畅通，确保在工作时间咨询电话线路畅通、有专人认真友好接听接收，并通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。

第十条 本行及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则 and 公司章程的规定及时、公平地履行信息披露义务，披露的信息应当真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第十一条 本行应当充分考虑股东会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东会提供便利，为投资者发言、提问以及与公司董事和高级管理人员等交流提供必要的时间。股东会应当提供网络投票的方式。

本行可以在按照信息披露规则作出公告后至股东会召开前，与投资者进行充分沟通，广泛征询意见。

第十二条 本行应当切实履行投资者诉求处理的首要责任，建立健全诉求处理机制，依法回应、妥善处理投资者诉求。

第十三条 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，本行应当积极支持配合。

投资者与本行发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，本行应当积极配合。

第十四条 本行应当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。

本行应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第三章 投资者说明会

第十五条 除依法履行信息披露义务外，本行应当积极召开投资者说明会，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。存在下列情形的，本行应当按照有关规定召开投资者说明会：

- （一）本行当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- （二）本行在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- （三）本行证券交易出现相关规则规定的异常波动，核查后发现存在未披露重大事件的；
- （四）本行相关重大事件受到市场高度关注或者质疑的；
- （五）本行在年度报告披露后按照中国证监会和上海证券交易所相关要求应当召开年度报告业绩说明会的；
- （六）其他按照中国证监会、上海证券交易所相关要求应当召开投资者说明会的情形。

第十六条 本行召开投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的应当同时通过网络等渠道进行直播。本行应当在投资者说明会召开前发布公告，说明投资者关系活动的时间、方式、地点、网址、本行出席人员名单和活动主题等，事后及时根据上海证券交易所规定及时披露说明会情况。

本行应当在投资者说明会召开前以及召开期间为投资者开通提问渠道，做好投资者提问工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

第十七条 参与投资者说明会的本行人员应当包括董事长（或者行长）、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书，董事长（或者行长）不能出席的应当公开说明原因。

本行董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，具体负责制定和实施召开投资者说明会的工作方案。

第十八条 本行应当积极在定期报告披露后召开业绩说明会，对本行所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、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，帮助投资者了解本行情况。年度业绩说明会召开时，“中证 A500 指数样本公司”“沪深 300 指数样本公司”应当就市值管理制度执行情况进行专项说明，市净率低于所在行业平均水平的长期破净公司应当就估值提升计划执行情况进行专项说明。

第四章 接受调研

第十九条 本行应当为从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人、从事证券投资的机构及个人（以下简称调研机构及个人）到本行现场参观、座谈沟通提供便利，合理、妥善地安排活动过程，做好信息隔离，不得使来访者接触到内幕信息和未公开的重大事件信息，并按规定履行相应的信息披露义务。对于本行所提供的相关信息，本行应平等地提供给其他投资者。

第二十条 本行、调研机构及个人不得利用调研活动从事市场操纵、内幕交易或者其他违法违规行为。

第二十一条 本行控股股东、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。

第二十二条 本行与调研机构及个人进行直接沟通的，除应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形外，还应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求与其签署承诺书。

承诺书至少应当包括下列内容：

（一）不打探本行未公开重大信息，未经本行许可，不与本行指定人员以外的人员进行沟通或者问询；

（二）不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或者建议他人买卖本行股票及其衍生品种；

（三）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非本行同时披露该信息；

（四）在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

（五）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件对外发布或者使用前知会本行；

（六）明确违反承诺的责任。

第五章 上证 e 互动平台

第二十三条 本行应当主动关注上证 e 互动平台收集的信息以及其他媒体关于本行的报道，充分重视并依法履行有关本行的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

第二十四条 本行应当充分关注上证 e 互动平台的相关信息，重视和加强与投资者的互动和交流。本行应当指派并授权专人及时查看投资者的咨询、投诉和建议并予以回复。

投资者提问较多或者本行认为重要的问题，应当汇总梳理，并将问题和答复提交上证 e 互动平台的“热推问题”栏目予以展示。

第二十五条 本行可以通过上证 e 互动平台定期举行“上证 e 访谈”，由本行董事长、行长、董事会秘书、财务负责人或者其他相关人员与各类投资者公开进行互动沟通。

第二十六条 本行应当定期通过上证 e 互动平台“上市公司发布”栏目汇总发布投资者说明会、证券分析师调研、路演等投资者关系活动记录。活动记录至少应当包括以下内容：

- (一) 活动参与人员、时间、地点、形式；
- (二) 交流内容及具体问答记录；
- (三) 关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明；
- (四) 活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- (五) 上海证券交易所要求的其他内容。

第二十七条 本行在上证 e 互动平台发布信息的，应当谨慎、客观，以事实为依据，保证所发布信息真实、准确、完整和公平，不得使用夸大性、宣传性、误导性语言，不得误导投资者，并充分提示相关事项可能存在的重大不确定性和风险。本行发现已刊载的文件存在错误或遗漏的，应当及时刊载更正后的文件，并向上证 e 互动平台申请在更正后的文件名上添加标注，对更正前后的文件进行区分。

信息披露以其通过符合条件的媒体披露的内容为准，不得通过上证 e 互动平台披露未公开的重大信息。在上证 e 互动平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

涉及已披露事项的，本行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，本行应当告知投资者关注本行信息披露公告，不得以互动信息等形式代替信息披露或泄露未公开重大信息。本行通过上证 e 互动平台违规泄露未公开的重大信息的，应当立即通过指定信息披露媒体发布正式公告。

第二十八条 本行在上证 e 互动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，不得利用上证 e 互动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本行经营发展等方面的影响，不当影响本行股票及其衍生品价格。

第六章 管理机构及其工作职责

第二十九条 董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。本行控股股东、实际控制人以及董事和高级管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作，为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。

第三十条 董事会办公室是本行投资者关系管理的职能部门，负责本行投资者关系日常管理事务。董事会办公室相关工作人员可以列席本行战略研讨、经营管理、预算编制等相关会议，了解本行的经营和财务情况，向本行有关部门、机构问询并要求提供相关资料和信息。

第三十一条 本行应当建立投资者关系管理联络与协调机制，总行各部门、分支机构及子公司应当协助董事会办公室开展投资者关系管理工作，包括但不限于：指定部门投资者关系管理工作的 A 岗、B 岗和联系人，按照董事会办公室的要求提供投资者关系管理所必需的信息，及时全面答复董事会办公室的询问，根据董事会办公室的安排参与投资者交流活动及其他投资者关系管理工作。

第三十二条 办公室负责协助投资者关系管理相关活动中的对外宣传、舆情监测和与新闻媒体、财经公关公司的沟通协调工作，参与资本市场危机事件处理，协助落实新闻发布会、媒体沟通会的组织，并做好重大投资者沟通活动的高级管理人员行程安排和活动支持工作。

第三十三条 本行投资者关系管理工作的主要职责是：

- （一）拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- （二）组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- （三）组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给公司董事会以及管理层；
- （四）管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- （五）保障投资者依法行使股东权利；

- （六）配合支持投资者保护机构开展维护投资者合法权益的相关工作；
- （七）统计分析本行投资者的数量、构成以及变动等情况；
- （八）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第三十四条 本行从事投资者关系管理工作的人员需要具备以下素质和技能：

- （一）良好的品行和职业素养，诚实守信；
- （二）良好的专业知识结构，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）良好的沟通和协调能力；
- （四）全面了解本行以及本行所处行业的情况。

第三十五条 本行可聘请专业的投资者关系管理机构协助实施投资者关系管理工作，包括但不限于媒体关系、发展战略、投资者关系管理相关知识培训、突发事件处理、分析师会议和业绩报告会安排等事务。

第三十六条 本行应当建立、健全投资者关系管理活动相关制度及程序，保证信息披露的公平性：

- （一）本行应当制定接待和推广制度，内容应当至少包括接待和推广的组织安排、活动内容安排、人员安排、禁止擅自披露、透露或者泄露未公开重大信息的规定等；
- （二）本行应当制定信息披露备查登记制度，对接受或者邀请特定对象的调研、沟通、采访等活动予以详细记载，内容应当至少包括活动时间、地点、方式（书面或者口头）、双方当事人姓名、活动中谈论的有关本行的内容、提供的有关资料等，本行应当在定期报告中将信息披露备查登记情况予以披露；

第三十七条 本行应当建立投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过

程及责任追究（如有）等情况。投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类，将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管，保存期限不得少于 3 年。

第三十八条 本行应当建立投资者关系管理重大事件应急管理制度，对可能或已在资本市场上对本行股票及其它证券交易价格或交易量产生较大影响的事件、新闻报道和市场传闻开展应急措施。

第三十九条 本行及其控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员和工作人员不得在投资者关系管理活动中出现下列情形：

（一）透露或者发布尚未公开的重大事件信息，或者与依法披露的信息相冲突的信息；

（二）透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；

（三）选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；

（四）对本行证券价格作出预测或承诺；

（五）未得到明确授权的情况下代表本行发言；

（六）歧视、轻视等不公平对待中小股东或者造成不公平披露的行为；

（七）违反公序良俗，损害社会公共利益；

（八）其他违反信息披露规定，或者影响本行证券及其衍生品种正常交易的违法违规行为。

第四十条 本行应当定期对控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员及相关人员进行投资者关系管理工作相关知识的系统培训，增强其对相关法律法规、上海证券交易所规定和本行规章制度的理解。在开展重大的投资者关系促进活动时，还可做专题培训。

第四十一条 本行董事、高级管理人员以及其他投资者关系管理事务的参与人员应严格遵守有关法律法规和监管规定以及本行各项管理制度中关于保密的规定。

第七章 附 则

第四十二条 除有特别说明外，本办法所使用的术语与本行章程中该等术语的含义相同。

第四十三条 本办法未尽事宜，按有关法律、法规及本行章程的规定执行；本办法援引的国家法律法规、规章、监管文件或行内其他规章制度发生变动的，原则上应按变动后的规定执行。

第四十四条 本办法由董事会负责解释及修订。

第四十五条 本办法自颁布之日起实施。原《上海农村商业银行股份有限公司投资者关系管理办法》（沪农商行发〔2022〕36号）和《上海农村商业银行股份有限公司投资者关系管理工作操作规程》（沪农商行发〔2023〕19号）同时废止。