

成都康华生物制品股份有限公司

投资者关系管理制度

(2025 年 11 月)

第一章 总则

第一条 为加强成都康华生物制品股份有限公司（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，增进投资者对公司的了解与认同，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》（以下简称“上市规则”）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》和《成都康华生物制品股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等规定，结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过互动交流、诉求处理、信息披露和便利股东权利行使等工作，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对公司的了解和认同，以提升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 公司开展投资者关系活动时应注意尚未公布信息及内部信息的保密，避免和防止由此引发泄密及导致相关的内幕交易。

第二章 投资者关系管理的组织及其职责

第四条 公司董事、经理层及董事会秘书作为诚信建设的责任主体，对公司和广大投资者承担诚信责任和义务。

第五条 投资者关系管理工作的第一责任人为公司董事长，投资者关系管理工作的日常业务负责人为公司董事会秘书。除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、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 董事会办公室为公司投资者关系管理的职能部门，负责投资者关系

管理的日常工作。

第七条 公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。公司董事和其他高级管理人员以及公司其他职能部门、各控股子公司及其责任人应积极配合董事会秘书，为董事会秘书履行职责提供便利条件。

第八条 投资者关系管理的工作职责：

（一）制度建设：提出完善有关信息披露和投资者关系管理制度的草案，报公司董事会批准后实施；

（二）分析研究：分析研究有关法律法规、部门规章制度及深圳证券交易所业务规则。公司的发展战略、经营状况、行业动态；调查、研究公司的投资者关系状况，跟踪反映公司投资者关系状况的关键指标，定期或不定期撰写反映公司投资者关系状况的研究报告，供公司董事会参考；

（三）网络信息平台建设：在相关网站中设立投资者关系管理专栏，及时披露与更新公司信息；利用公开披露的电子邮箱与投资者联系；保持咨询电话、传真的畅通，方便投资者查询和咨询；

（四）信息沟通：按照监管部门的要求及时、真实、准确、完整地披露公司所有重大信息；整合投资者所需要的信息并予以发布；根据公司情况，定期或不定期举行说明会及路演等活动，与投资者进行沟通；收集公司投资者的相关信息，将投资者对公司的评价和期望及时传递到公司董事会、经理层及相关部门；

（五）会议筹备：做好召开股东会、董事会会议的筹备工作和相关会议资料准备工作；

（六）定期报告：做好年度报告、半年度报告、季度报告的编制工作及相关材料印制、报送等工作；

（七）形象策划：配合公司有关部门制作或者组织制作公司宣传画册、宣传短片等资料，采取多种方式，树立公司在资本市场上的良好形象；

（八）危机处理：在重大诉讼仲裁、重大重组、关键人员变动、盈利大幅波动、股票交易异动、自然灾害等危机发生后，迅速提出有效的处理方案，及时组织或者协助公司有关部门处理危机；

（九）公共关系：建立并维护与证监会及其派出机构、深圳证券交易所等相关监管部门的良好公共关系，及时了解和掌握证券业法律法规、部门规章制度。

第九条 公司以适当形式组织董事、高级管理人员和从事投资者关系管理工作的人员学习有关法律、法规、部门规章和深圳证券交易所业务规则，上述人员应主动配合董事会秘书实施投资者关系管理工作。

公司以及董事、高级管理人员和工作人员在投资者关系管理活动中不得出现下列情形：

- （一）对外透露或通过非法定方式发布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）对公司股票及其衍生品价格做出预期或承诺；
- （四）歧视、轻视等不公平对待中小股东的行为；
- （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。

第十条 投资者关系管理从业人员面对公司投资者，是公司对外发布信息和树立公司整体形象的窗口，应具备以下素质和技能：

- （一）熟悉公司生产经营、财务状况、产品规划、发展战略等情况，对公司有比较全面、深入的了解；
- （二）具有良好的知识结构，熟悉财务、证券、法律、金融等相关法律法规和证券市场的运作机制；
- （三）熟悉境内外证券市场，了解境内外证券市场的运作机制；
- （四）具有良好的沟通和市场营销技巧；
- （五）具有良好的品行和职业道德，诚实守信，有较强的协调能力和应变能力；
- （六）具有较强的写作能力，能够编制年报、中报、季报等各种信息披露稿件。

第十一条 董事会秘书应当尽可能通过多种方式与投资者进行及时、深入和广泛的沟通，并借助互联网等快捷手段，提高沟通效率、降低沟通成本。

第十二条 公司应当建立健全投资者关系管理档案，创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。

投资者关系管理档案至少应包括下列内容：

- （一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；

- （二）投资者关系活动的交流内容；
- （三）未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；
- （四）其他内容。

档案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，存档期限十年。

第三章 投资者关系管理的基本原则与目的

第十三条 投资者关系管理应遵循以下基本原则：

（一）合规性原则。公司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、公司内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则；

（二）主动性原则。公司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；

（三）平等性原则。公司在投资者关系管理中应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与投资者关系管理活动创造机会、提供便利；

（四）诚实守信原则。公司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。

第十四条 投资者关系管理的目的：

（一）通过信息披露加强公司与投资者之间的沟通，促进投资者对公司的了解与认同；

（二）促进公司诚信自律、规范运作，提高公司透明度，进一步完善公司治理结构；

（三）建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持；

（四）形成“尊重投资者、回报投资者”的企业文化；

（五）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。

第四章 投资者关系管理对象、内容与方式

第十五条 投资者关系管理的工作对象：

- （一）投资者（包括公司在册投资者和潜在投资者）；

- (二) 证券市场行业分析研究人员；
- (三) 相关媒体；
- (四) 其他相关个人与机构。

第十六条 投资者关系管理的沟通内容：

- (一) 法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；
- (二) 公司发展战略：包括公司所处行业的发展方向、发展规划、经营方针、竞争战略和职能战略；
- (三) 公司依法可以披露的经营管理信息及其说明，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及其说明，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) 公司的环境保护、社会责任和公司治理信息；
- (六) 公司文化建设情况；
- (七) 股东权利行使的方式、途径和程序等；
- (八) 投资者诉求信息；
- (九) 公司运营的外部环境变化及投资者关心的与公司相关的其它信息。

第十七条 公司与投资者沟通的方式：

公司与投资者沟通的方式包括但不限于：定期报告、临时公告、股东会、公司网站、新媒体平台、现场参观、邮寄资料、电话、传真、电子邮箱、深交所互动易平台、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等。

公司在遵守信息披露规则的前提下，可建立与投资者的重大事件沟通机制。

第十八条 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于符合中国证监会规定条件的上市公司信息披露媒体，不得以新闻发布或答记者问等其他投资者关系管理活动中的交流形式代替公司公告。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。

第十九条 公司应当尽量避免在年度报告、半年度报告披露前30日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第二十条 公司加强投资者网络沟通渠道的建设和运维,在公司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,及时发布和更新公司网站投资者关系管理相关信息,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。根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码,公司公布的咨询电话应当保持畅通。当网址或者咨询电话号码发生变更后,公司应当及时进行公告。

积极利用深圳证券交易所投资者关系互动平台(以下简称互动易)等多种渠道与投资者交流,指派或者授权董事会秘书或者证券事务代表及时查看并处理互动易的相关信息。充分关注互动易信息关于公司的报道,充分重视并依法履行相关信息和报道引发或者可能引发的信息披露义务,必要时予以适当回应。

公司应当通过互动易就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细地分析、说明和答复。对于重要或者具普遍性的问题及答复,公司应当加以整理并在互动易以显著方式刊载。公司在互动易刊载信息或者答复投资者提问等行为不能替代应尽的信息披露义务,公司不得在互动易就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资者提问进行回答。公司对于互动易的答复应当谨慎、客观、具有事实依据,不得利用互动易平台迎合市场热点、影响公司股价。

第二十一条 公司设立专门的投资者咨询电话、传真和电子邮箱等,由熟悉情况的专人负责,保证在工作时间线路畅通,认真友好接听、接收和回复,并通过有效形式向投资者反馈相关信息。

第二十二条 公司可以安排投资者、分析师等特定对象到公司现场参观、座谈沟通。为避免让来访者有机会接触到未公开的重大事件信息,特定对象的接待由董事会秘书统一安排。

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,应当告知董事会秘书,董事会秘书原则上应当全程参加。接受采访或者调研人员应当就调研过程和交流内容形成书面记录,与采访或者调研人员共同亲笔签字确认,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。特定对象可以以个人名义或者以所在机构名义与公司签署承诺书。但公司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除外。

公司在投资者关系活动中一旦以任何方式发布了有关法律法规和规则规定

应披露的信息，应及时向深圳证券交易所报告，并在下一个交易日开市前进行正式披露。

公司在与特定对象交流沟通后，应当要求特定对象将基于交流沟通形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件在发布或使用前告知公司。公司应当对上述文件进行核查，发现其中存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏的，应当要求其改正；拒不改正的，公司应当及时对外公告进行说明；如发现其中涉及未公开重大信息的，应当立即向深交所报告并公告，同时要求特定对象在公司正式公告前不得对外泄漏该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或建议他人买卖公司股票及其衍生品种。向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，公司应当予以提供。

第二十三条 公司应当充分考虑股东会召开的时间和地点，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、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。

股东会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

第二十四条 公司依法履行信息披露义务外，还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。投资者说明会包括业绩说明会、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。一般情况下由董事长（或总裁）、财务负责人、独立董事、董事会秘书出席。

存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、深圳证券交易所的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；
- （二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- （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；
- （四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- （五）公司在年度报告披露后应当按照中国证监会和深圳证券交易所的规定，及时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、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明；

（六）其他按照中国证监会、深圳证券交易所规定应当召开投资者说明会的情形。

第二十五条 公司可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交流公司情况，回答问题并听取相关意见建议。

第二十六条 公司召开投资者说明会，应当采取便于投资者参与的方式进行，公司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、公司出席人员名单和活动主题等。

公司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，做好投资者提问征集工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

公司应当在投资者说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后应当及时编制投资者关系活动记录表，并在次一交易日开始前在互动易平台和公司网站刊载。投资者关系活动记录表应当包括以下内容：

- （一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- （二）投资者关系活动的交流内容，包括演示文稿、向对方提供的文档等（如有）；
- （三）关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明；
- （四）深交所要求的其他内容。

第二十七条 公司可以通过召开新闻发布会、投资者恳谈会、网上说明会等方式，帮助更多投资者及时全面地了解公司已公开的重大信息。媒体出现对公司重大质疑时，公司可以及时召开说明会，对相关事项进行说明。说明会原则上应安排在非交易时间召开。

第二十八条 投资者维护自身股东权利的合法行为，公司应当配合支持。

投资者与公司发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。普通投资者与公司发生证券业务纠纷，普通投资者提出调解请求的，公司不得拒绝。

征集股东权利、持股行权、纠纷调解、代表人诉讼等投资者保护机构维护投资者合法权益的各项活动，公司应当积极支持和配合。

第二十九条 在不影响生产经营和保守商业机密的前提下，公司其他职能部门及公司全体员工均有义务协助董事会办公室实施投资者关系管理工作。

第三十条 公司对非正式公告方式向外界传达的信息进行严格审查，设置审阅或者记录程序，以防止泄漏未公开重大信息。

第三十一条 非正式公告需由相关经办部门或人员提交董事会办公室审核，并由董事会秘书审批后方可发布，非正式公告方式包括但不限于：股东会、新闻发布会、产品推介会；公司或者相关个人接受媒体采访；直接或者间接向媒体发布新闻稿；公司（含子公司）网站与内部刊物；董事、高级管理人员博客、微博、微信等社交媒体；以书面或者口头方式与特定投资者、证券分析师沟通；公司其他各种形式的对外宣传、报告等；深交所认定的其他形式。

第五章 投资者投诉处理

第三十二条 公司应当承担投资者投诉处理的首要责任，公司与投资者之间发生的纠纷，可以自行协商解决、向调解组织申请调解、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第三十三条 对于投资者的投诉意见，公司应依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

第三十四条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点，由公司董事会办公室负责，董事会秘书为主管负责人。

公司被投诉事项，董事会办公室能独立解决的由董事会办公室解决，董事会办公室无法解决的则请示董事会秘书解决。董事会秘书能独立解决的则由董事会秘书解决，董事会秘书无法解决的，则视事项的实际情况，一般事项由涉及的公司相关部门负责人牵头解决，重大事项或是涉及多部门事项由公司管理层牵头负责。分支机构被投诉的，其主要负责人要亲自过问、接访和处理，不得将矛盾上交。

相关部门各司其职，禁止推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

第三十五条 公司应受理的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决定；

- (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) 工作时间内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。

第三十六条 董事会办公室工作人员在接到投诉时，应当如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应向董事会秘书、投诉所涉相关负责人汇报，董事会办公室应当在接到投诉之日起15日内告知投诉人是否受理投诉事项。如决定受理的，自受理之日起60日内办结并告知投诉人；情况复杂需要延期办理的，经董事会秘书同意后可以延长办理期限，但延长期限不得超过30日，同时应书面告知投诉人延期答复原因。

第三十七条 董事会办公室应定期排查与投资者投诉相关的风险隐患。对于投资者集中或重复反映的事项，董事会办公室应及时制定处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三十八条 公司应认真核实投资者所反映的情况是否属实，积极妥善处理。

对于投诉人缺乏法律法规依据、不合理的诉求，相关工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第三十九条 公司和相关工作人员在处理投诉过程中，不得有以下行为：

- (一) 无正当理由未按规定期限办结投诉事项；
- (二) 未按程序办理投诉事项，或在投诉处理过程中存在推诿、敷衍、拖延等情况；
- (三) 将本应由公司解决的投诉上交，未尽投诉处理的首要责任；
- (四) 侵犯投资者合法权益；
- (五) 未按规定记录和保存投诉处理工作台账和相关资料；
- (六) 监管部门规定的其他情形。

第四十条 公司在处理投资者投诉事项过程中，如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，应按照公司内部管理制度程序，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。

第四十一条 公司处理投资者投诉事项的同时，相关工作人员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。

第四十二条 公司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、处理经过、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为两年。

公司董事会办公室负责投资者投诉处理工作台账的编制及保存。

第四十三条 对于证券监管部门转交的12386热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当严格按照监管部门的交办（转办）要求办理。

对于在投诉处理过程中出现的侵权行为及处理不当行为导致矛盾激化的，相关经办人员及负责人应承担相应责任。

第六章 附 则

第四十四条 本制度与有关法律、法规、《公司章程》《上市公司治理准则》《上市公司投资者关系管理工作指引》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等规范性文件有冲突或本制度未规定的，按有关法律、法规、《公司章程》《上市公司治理准则》《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等规范性文件执行。

第四十五条 本制度由董事会负责解释与修订。

第四十六条 本制度经公司股东会审议通过生效，修改时由董事会拟定报股东会批准后生效。