

# 新希望乳业股份有限公司

## 投资者关系管理制度

### 第一章 总 则

**第一条** 为加强新希望乳业股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的有效沟通，促进上市公司完善治理，提高上市公司质量，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》和《新希望乳业股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”），结合公司实际情况，制定本制度。

**第二条** 投资者关系，是指公司与股东或潜在投资者之间的关系，也包括在与投资者沟通过程中，公司与资本市场各类中介机构之间的关系。

**第三条** 投资者关系管理是指公司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。

### 第二章 投资者关系管理的基本原则与目的

**第四条** 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）平等性原则。公司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。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；

（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。

**第五条** 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）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，改善公司治理。

### **第三章 投资者关系管理对象、内容与方式**

**第六条** 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）从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人；
- （三）相关媒体；
- （四）监管部门及相关政府机构；
- （五）其他相关个人与机构。

**第七条** 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容主要包括：

- （一）公司发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）公司的经营管理信息；
- （四）公司的环境、社会和治理信息；
- （五）公司的文化建设；
- （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）公司正在或者可能面临的风险和挑战；
- （九）公司的其他相关信息。

**第八条** 公司与投资者沟通的方式：

公司应当多渠道、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，公司应当及时发现并清除影响沟通

交流的障碍性条件。

**第九条** 根据法律、法规和证券监管部门、深圳证券交易所规定应进行披露的信息必须第一时间在公司信息披露指定报纸和指定网站公布。公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定的媒体，不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司公告。

**第十条** 在不影响生产经营和保守商业秘密的前提下，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 投资者关系管理的组织及其职责**

**第十一条** 公司董事、高级管理人员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。

**第十二条** 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。

**第十三条** 公司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。

**第十四条** 投资者关系管理工作的主要职责：

- （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）统计分析公司投资者的数量、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。

**第十五条** 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；

- (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，能够编制年度报告、半年度报告、季度报告等各种信息披露稿件。

**第十六条** 公司需要设立投资者联系电话、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，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

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。

**第十七条** 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。

**第十八条** 公司可在定期报告结束后，举行业绩说明会，或在认为必要时与投资者、基金经理、分析师就公司的经营情况、财务状况及其他事项进行一对一的沟通，介绍情况、回答有关问题并听取相关建议。

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。

**第十九条** 公司（包括董事、高级管理人员及其他代表公司的人员）、相关信息披露义务人在参加投资者的调研、沟通、采访等活动，或者进行对外宣传、推广等活动时，不得以任何形式发布、泄露未公开重大信息，只能以公开披露信息和未公开非重大信息作为交流内容。否则，公司应当立即公开披露该未公开重大信息。

公司相关接待人员在回答投资者的提问时，应注意回答的真实、准确性，同时应尽量避免使用带有预测性言语。

## **第五章 投资者投诉处理**

**第二十条** 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。

**第二十一条** 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。

**第二十二条** 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。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 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。

**第二十五条** 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。

**第二十六条** 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。

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 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。

**第二十九条** 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2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。

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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 responsibility。

## **第六章 附 则**

**第三十二条** 本制度与有关法律、法规、《公司章程》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》等规范性文件执行。

**第三十三条** 本制度自公司董事会审议通过之日起生效。

**第三十四条** 本制度由公司董事会负责解释。