

# 宏辉果蔬股份有限公司

## 投资者关系管理制度

### 第一章 总则

第一条 为了加强和规范宏辉果蔬股份有限公司（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，促进投资者对公司的了解和认同，进一步完善公司法人治理结构，实现公司价值最大化和股东利益最大化，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及《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》《上市公司投资者关系管理工作指引》《宏辉果蔬股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等有关法律、法规的规定，结合本公司实际，制定本制度。

### 第二章 投资者关系管理的原则和目的

第二条 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，加强投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对上市公司的了解和认同，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 公司投资者关系管理的基本原则

（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。上市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。上市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。

第四条 投资者关系管理的目的：

- (一) 尊重投资者，对投资者负责，最大限度地保护投资者利益；
- (二) 与投资者建立畅通的沟通关系，提高投资者对公司的认同度和忠诚度；
- (三) 形成尊重投资者的企业文化，建立良好的资本市场形象；
- (四) 建立良好的信息汇集和发布机制。

### 第三章 投资者关系管理的内容、范围和方式

第五条 公司与投资者关系的内容包括：

- (一) 公司的发展战略；
- (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。

第六条 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，公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

公司在遵守信息披露规则的前提下，建立与投资者的重大事件沟通机制，在制定涉及股东权益的重大方案时，通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

第七条 《上海证券报》为公司信息披露指定的报纸，上海证券交易所网站为指定的信息披露网站，根据法律、法规和上海证券交易所规定应进行披露的信息必须在第一时间在上述报纸和网站公告。

第八条 公司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。

公司应当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、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

第九条 董事会秘书为公司投资者关系管理事务的主管负责人，证券部是公司的投资者关系管理职能部门，由董事会秘书领导，负责公司投资者关系管理事务。

上市公司投资者关系管理工作的主要职责包括：

- (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。

第十条 证券部履行的投资者关系管理职责有：

- (一) 组织年报、半年度报告、季报的编制、设计、印刷、寄送工作；
- (二) 通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者的咨询；
- (三) 通过电话、电子邮件、传真、信件、接待来访等方式处理投资者的投诉；
- (四) 筹备股东会、董事会及审计委员会会议，准备会议材料；
- (五) 与投资者、中介机构、证券分析师等经常保持联系，提高投资者对公司的关注度；
- (六) 加强与财经媒体的合作关系，引导媒体的采访、报导；
- (七) 与监管部门、行业协会、交易所、证券登记结算公司等保持接触，形成良好的沟通关系；

(八)跟踪和研究公司发展战略、经营状况、行业动态和相关法规，通过适当的方式与投资者沟通；

(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、财经公关公司保持良好的合作、交流关系；

(十)定期或在出现重大事件时组织分析师会议、网络会议或路演等活动，与投资者进行沟通；

(十一)在公司网站中设立投资者关系管理专栏，在网上披露公司信息，方便投资者查询和咨询；

(十二)调查、研究公司的投资者关系状况，跟踪反映公司的投资者关系的关键指标，定期或不定期撰写反映公司投资者关系状况的研究报告，供决策层参考；

(十三)有利于改善投资者关系管理的其他工作。

第十一条 在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司的其他职能部门、公司控股子公司（如有）应协助证券部实施投资者关系管理工作。

第十二条 公司董事会秘书应当以适当的方式对公司全体员工，尤其是董事、高级管理人员、部门负责人、公司控股子公司负责人进行投资者关系管理的相关知识培训，在开展重大的投资者关系促进活动时，还应当举行专门培训。

#### **第四章 投资者关系管理从业人员任职要求**

第十三条 公司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)全面了解公司以及公司所处行业的情况。

#### **第五章 投资者投诉处理**

第十四条 对于投资者的投诉意见，公司依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

第十五条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点，由公司证券部负

责，董事会秘书为主管负责人。

公司被投诉事项，证券部能独立解决的由证券部解决，证券部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，禁止杜绝推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

第十六条 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。

第十七条 公司应当在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道及处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

第十八条 证券部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，依法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，证券部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。

第十九条 公司证券部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，公司证券部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。

第二十一条 公司在处理投资者投诉事项的同时，应认真听取投诉人的反馈意见。对达成和解的投诉，公司可视情况与投诉人签订和解协议。

对于确实无法协商达成和解的，公司可引导投诉者向证券期货行业协会申请调解，或提起诉讼、仲裁。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

公司应将相关整改情况告知相关投资者，并就公司不规范问题向投资者致歉，造成投资者损失的，应及时、主动予以赔偿。

第二十四条 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。

第二十五条 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。公司证券部

负责投资者投诉处理工作台账的编制及保存。

第二十六条 对于非正常上访、闹访、群访和群体性事件，公司应启动维稳预案，由董事会秘书及相关部门负责人到达现场，劝解和疏导上访人员，依法处理，并及时报告公安等相关部门。

第二十七条 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。

第二十八条 公司及其控股股东、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) 对公司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公司发言；

(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，或者影响公司证券及其衍生品种正常交易的违法违规行为。

第二十九条 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相应责任。

第三十条 公司工作人员违反本制度的规定，由公司视情节的严重程度予以警告、批评、开除等公司内部纪律处分；给投诉者造成损失的，公司应当先通过调解、和解等方式及时、主动赔付投诉者损失。赔偿范围为投诉者因投诉事项及公司处理过程中的侵权行为而遭受的损失。

第三十一条 公司控股股东及实际控制人对相关投诉事项和公司处理过程中的侵权行为负有责任的，或因自身违法违规行为造成投资者损失的，公司应督促其主动、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。

## 第六章 附则

第三十二条 本制度未尽事宜，按照国家有关法律、法规和《公司章程》等相关规定执行。

第三十三条 本制度由公司董事会负责解释。

第三十四条 本制度经董事会审议批准后生效，修改亦同。