

上市公司投资者关系管理指引

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 【立法目的】为规范上市公司投资者关系管理，促进上市公司完善治理、规范运作，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》及其他有关法律、行政法规，制定本指引。

第二条 【适用范围】本指引适用于依照《中华人民共和国公司法》设立且股票在中国境内证券交易所上市交易的股份有限公司。

第三条 【定义】投资者关系管理是指上市公司通过互动交流、诉求处理、信息披露和股东权利维护等工作，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，形成尊重投资者、敬畏投资者和回报投资者的公司文化的相关活动。

第四条 【基本原则】上市公司投资者关系管理的基本原则是：

（一）合规性原则。公司应当在遵守相关法律法规，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息基础上，积极进行投资者关系管理。

（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。

（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，守底线、负责任、有担当，培育健康良好的市场生态。

第五条 【上市公司整体要求】本指引是上市公司投资者关系管理的基本行为指南。上市公司应当按照本指引的精神和要求，积极、主动地开展投资者关系管理工作，为投资者参与投资者关系管理活动提供便利。

上市公司董事会以及董事、监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。

第六条 【投资文化】投资者应当提升股东意识，积极参与上市公司投资者关系管理活动，依法行使股东权利，理性维护自身合法权益。

投资者应当坚持长期投资、价值投资和理性投资的理念，培育成熟理性的投资文化。

第二章 投资者关系管理的内容和方式

第七条 【内容范围】投资者关系管理中上市公司与投资者沟通的内容主要包括：

- （一）法定信息披露及其说明；
- （二）公司发展战略；
- （三）公司经营管理信息；
- （四）公司发生《中华人民共和国证券法》规定的重大事件；
- （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；
- （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）其他相关信息。

第八条 【沟通方式】上市公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理，通过公司网站、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、证券交易所网络基础设施等平台，采取股东大会、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。

鼓励上市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。

第九条 【网络沟通渠道】上市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，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

上市公司应当积极利用证券交易所设立的上市公司投资者关系互动平台与投资者交流，及时查看和回复投资者的咨询、投诉和建议。

鼓励上市公司通过新媒体平台开展投资者关系管理。

第十条 【传统沟通渠道】上市公司应当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。号码、地址如有变更应及时公布。

第十一条 【现场调研】上市公司可以安排投资者、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。

上市公司应当合理、妥善地安排活动过程，避免让来访者有机会接触到未公开的重大事件信息。

第十二条 【股东大会】上市公司应当充分考虑股东大会召开的时间和地点，为股东特别是中小股东参加股东大会提供便利，为投资者发言、提问以及与公司董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。股东大会应当提供网络投票的方式。

第十三条 【投资者说明会】除依法履行信息披露义务

外，上市公司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。一般情况下董事长、总经理应该出席投资者说明会。

存在下列情形的，上市公司应当及时召开投资者说明会：

（一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；

（二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；

（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的；

（四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；

（五）公司在年度报告披露后应当按照中国证监会和证券交易所的规定，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、证券交易所规定应当召开投资者说明会的情形。

上市公司召开投资者说明会应当事先公告，事后及时披露说明会情况，具体由各证券交易所规定。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。

第十四条 【路演】上市公司可以通过路演、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。

第十五条 【投诉处理】上市公司应当切实履行投资者投诉处理的首要责任，建立健全投诉处理机制，积极办理相关投诉，依法处理投资者诉求。

第十六条 【股东权益维护】投资者维护自身股东权利的合法行为，上市公司应当配合支持。

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

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，上市公司应当积极支持和配合。

第十七条 【媒体关系】上市公司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 投资者关系管理的组织与实施

第十八条 【投关制度】上市公司应当结合本公司实际制定投资者关系管理制度，明确工作原则、职责分工、工作机制、主要内容、渠道方式和工作要求等。

第十九条 【责任主体】上市公司应当确定由董事会秘

书负责投资者关系管理工作。上市公司以及董事、监事和高级管理人员应当为董事会秘书履行职责提供便利条件。

第二十条 【部门设置】上市公司应当指定或设立专职部门，配备专门工作人员，负责开展投资者关系管理活动。

第二十一条 【主要职责】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；
- （二）组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议，定期反馈给公司董事会以及管理层；
- （三）管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- （四）组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- （五）统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- （六）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第二十二条 【禁止情形】上市公司以及董事、监事、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）对外透露或发布尚未公开披露的重大事件信息；
- （二）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）对公司证券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价格等违法违规行为。

第二十三条 【人员要求】上市公司从事投资者关系管理工作的人员应当具备以下素质和技能:

(一) 全面了解公司情况;

(二) 具备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) 具有良好的沟通和协调能力;

(四) 具有良好的品行和职业素养,诚实守信。

第二十四条 【培训要求】上市公司应当定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员进行投资者关系管理工作的系统性培训。鼓励参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、行业协会等自律组织举办的相关培训。

第二十五条 【存档要求】上市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。档案的内容分类、使用要求、保存期限等由各证券交易所具体规定。

第二十六条 【监督管理】中国证监会及其派出机构依法对上市公司投资者关系管理进行监督管理,对上市公司和相关责任主体违反本指引的行为,可以依据法律、行政法规及其他相关规定采取监督管理措施。

第二十七条 【自律监管】 证券交易所、中国上市公司协会等自律组织，可以依照本指引规定，制定相关自律规则，对上市公司投资者关系管理进行自律管理。

第二十八条 【评估评价】 中国证监会及其派出机构，有关自律组织和投资者保护机构，可以对上市公司投资者关系管理状况进行评估评价，发布投资者关系管理“红黑榜”，促进上市公司不断提升投资者关系管理水平。

证券交易所可以将上市公司投资者关系管理纳入信息披露评价体系。

第四章 附则

第二十九条 【实施日期】 本指引自发布之日起施行。《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字〔2005〕52号）同时废止。