

鲁商置业股份有限公司投资者关系管理制度

第一条 为了加强鲁商置业股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，增强信息披露效能，促进投资者对公司的了解和认同，在公司与投资者之间建立良好的沟通与信任关系，形成公司与投资者的良性互动，保障投资者合法权益，同时，促进公司治理结构地改善，提升公司的核心竞争力和投资价值，实现公司价值最大化和投资者利益最大化，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》和《公司章程》及其他有关法律法规的规定，结合公司实际情况，制定本工作规范。

第二条 投资者关系管理是指公司通过充分的信息披露，并运用金融和市场营销的原理，加强与投资者之间的沟通和交流，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化和股东利益最大化的战略管理行为。

第三条 投资者关系管理的基本原则

1、合规性原则。信息披露应严格遵守国家法律、法规及证券监管部门和上海证券交易所关于对上市公司信息披露有关规定；

2、充分性原则。充分披露投资者关心的与公司相关的信息；

3、公平性原则。平等对待和尊重所有投资者；

4、诚信原则。如实、完整的向投资者报告公司的经营状况；

5、高效率、低成本原则。努力提高沟通效果，降低沟通成本。

第四条 投资者关系管理的目的

1、通过充分的信息披露，加强与投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同；

2、建立一个稳定和优质的投资者基础，树立良好的市场形象，获得长期的市场支持；

3、形成尊重投资者的企业文化，树立良好的资本市场形象；

4、建立良好的信息汇集和发布机制，促进公司诚信，改善公司经营管理和治理结构；

5、投资者关系管理的最终目标是实现公司价值和投资者利益最大化。

第五条 公司与投资者沟通的内容

1、公司的发展战略。包括公司产业发展方向、公司竞争战略及公司的经营战略等；

2、公司经营、管理、财务及运营过程中的其他信息，主要包括公司的生产经营、新产品或新技术的研究开发、重大投资、重大资产收购、出售及置换，重大关联交易、对外合作、财务状况、经营业绩、股利分配、管理层变动、管理模式及其变化、公司“三会”召开及决议等；

3、企业文化建设；

4、投资者关心的可能影响公司经营的其他信息。

第六条 公司与投资者沟通的方式

1、公告，包括定期报告与临时报告；

2、股东大会；

3、公司网站；

4、行业研究员、证券分析师沟通会；

5、一对一沟通；

6、接待来访、现场参观、定期走访；

7、电话咨询；

8、邮寄资料；

9、广告、宣传单或其他宣传材料等；

10、媒体采访和报道；

11、路演；

12、证券分析师说明会，公司业绩推荐会。

第七条 《上海证券报》、《中国证券报》为公司信息披露指定报纸，上海证券交易所网站为公司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披露的信息必须在第一时间在上述报纸和网站公布。

第八条 公司应尽可能通过多种方式与投资者及时、深入和广泛地沟通，应特别注意使用互联网络提高沟通的效率，降低沟通的成本。

第九条 投资者关系管理事务的第一责任人为公司董事长。董事会秘书为公司投资者关系管理事务主要负责人。根据公司目前的机构设置状况，由投资者关系管理部负责公司投资者关系管理日常事务。

第十条 投资者关系管理工作职责

1、分析研究：对投资者的投资能力、专业背景、投资倾向和投资偏好等进行统计分析；研究证券公司、机构投资者分析员的需求及主要分析方法；及时了解和掌握监管部门出台的政策、法规和监管动态；积极参与制定公司发展战略。

2、信息采集：组织公司重要法律文本（包括定期报告）的编制，深入了解公司的运营状况；建立和完善公司内部信息沟通机制，参加公司重大会议，收集公司生产、经营、财务等相关信息；密切跟踪行业最新发展情况，股价行情和资本市场动态。

3、信息沟通：按监管部门的要求，及时准确进行指定信息和重大事件的披露；整合投资界所需信息并予以发布；回答投资者、分析师和媒体的咨询；根据公司情况，采取多种方式，定期和不定期举办证券分析师、行业分析师及投资者和媒体参加的现场或网上推介会或分析师说明会、经营业绩发布会；广泛收集公司投资者的相关信息，将投资界对公司经营行为、发展战略的评价和期望及传递到公司管理层和董事会；公司内部信息传递等。

4、定期报告：包括主持公司年报、中报、季报的编制、设计、印刷、报送等工作。

5、会议筹备：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料。

6、回答咨询：通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式联系并回答投资者的咨询。

7、双方沟通：在公司网站中设立投资者关系专栏，并通过建立互动网站、网上业绩发布、网上路演、网上信息披露、留言板等方式，实现与投资者之间及时便捷的双方沟通联系，形成良性互动。

8、形象策划：制作公司的宣传画册、宣传短片等资料。

9、媒体合作：维护和加强与财经媒体的合作关系，做好媒体采访及报道工作。

10、建立良好公共关系：与中小投资者、机构投资者、证券分析师、行业分析师保持经常联系，提高投资者对公司关注度；与监管部门、证券交易所、行业经济职能部门、行业协会等相关部门形成良好的沟通关系；与其他上市公司的投资者管理部门、专业的投资者关系管理咨询公司、财经公关公司等保持良好的合作交流关系。

11、调研报告：调查研究公司投资者关系状况，跟踪反映公司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的研究报告，供决策层参考。

12、危机处理：在重大诉讼、重大重组、关键人员变动、盈利大幅度变动、股东交易异动、自然灾害等危机发生后迅速提出有效处理方案。

13、《规范》地拟定、修改。拟定、修改有关信息披露和投资者关系管理规

范，报公司有权部门批准实施。

14、其他工作：凡有利于改善投资者关系管理的其他工作均列入该职责。

第十一条 在不影响公司生产经营和泄漏商业机密的前提下，公司其他部门、分公司、公司控股子公司及公司全体员工有义务协助证券部实施投资者关系管理工作。

第十二条 公司证券部应当以适当方式对公司全体员工特别是董事、监事、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相关知识的培训。

第十三条 投资者依法享有获取信息、参与重大决策的权利。公司通过健全组织机构和工作制度，畅通与投资者的沟通渠道，切实履行保护投资者特别是中小投资者合法权益职责，实现中小投资者保护工作常态化、规范化和制度化。公司投资者权益保护工作由董事会秘书负责。董事会办公室作为公司投资者权益保护的工作部门，具体负责公司与投资者权益保护工作的日常事务。

第十四条 信息披露的程序

(1) 法定的信息披露程序：公司的定期报告由各部门配合提供基本素材及数据，证券部同有关部门编制整理，经董事会审定通过后发布。(2) 非法定的信息披露程序：公司高层领导参加研讨会及新闻发布会等，由各部门配合提供相关材料，董事会秘书牵头组织撰写会议材料，由公司高层领导审定。投资者关系管理工作人员在日常接待证券分析、基金经理、财经媒体及个人投资者时，信息披露的尺度遵循公司的统一口径，面对新的问题应在了解实际情况的前提下，经内部会议统一对外口径后再进行披露。(3) 临时性危机问题的披露程序：涉及临时性高度敏感问题时需经公司董事会审议或同意，形成意见后由董事会秘书统一对外答复。

第十五条 投资者关系管理部门是公司面对投资者的窗口，从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能：

1、对公司有全面的了解，包括产业、产品、技术、生产流程、管理、研发、市场营销、财务、人事等各个方面，对公司发展战略和发展前景有深刻了解，并能与相关职能部门沟通协调；

2、熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规，具有良好的知识结构；

3、熟悉证券法规及政策，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

4、具有较强的语言表达能力及良好的沟通技巧；

5、具有良好的品行，诚实信用，工作认真，责任心强，有较强的协调能力和应变能力；

6、有较为严谨的逻辑思维能力和较高的文字修养，能规范撰写年报、半年报、季报、行业分析报告和各种新闻稿件及相关文件。

7、准确掌握投资者关系管理的内容和程序。

第十六条 投资者权益投诉处理机制

1、公司投资者投诉处理工作的主要负责人为董事会秘书。董事会办公室为公司处理投资者投诉的主要责任部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉。公司受理投资者投诉的渠道主要包括：电话、邮件、传真、信函、来访，以及通过证券监督管理部门或其他部门转交等，投资者可以选择任何一种渠道向公司投诉并得到有效处理和反馈。

2、公司应当按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保护公司的信誉不受损害。

3、公司处理投诉事项时应当遵循公平披露原则，尚未公布信息及其他内部信息应予以保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应当公开披露信息的，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。工作人员对在处理投诉过程中获悉的投诉人基本信息和有关投诉资料负有保密责任。处理投诉工作结束后，工作人员应当及时将投诉材料、处理记录等资料整理归档。

第十七条 本规范解释权属公司董事会。

第十八条 本规范自公司董事会通过之日起实施。

鲁商置业股份有限公司董事会

二〇一七年六月五日