

浙江五芳斋实业股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为规范浙江五芳斋实业股份有限公司（以下简称“公司”）投资者关系管理工作，加强公司与投资者及潜在投资者之间的信息沟通，完善公司治理结构，切实保护投资者特别是社会公众投资者及中小投资者的合法权益，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》《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》《上市公司与投资者关系管理工作指引》《浙江五芳斋实业股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）及其他有关法律、法规的规定，结合本公司实际情况，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。

第三条 投资者关系工作的目的：

（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）促进公司诚信自律、规范运作；

（六）增加公司信息披露透明度，改善公司治理。

第四条 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。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 公司的投资者关系管理工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，避免过度宣传可能给投资者造成的误导。董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。公司开展投资者关系管理工作应注意尚未公开的信息和内部信息的保密，避免和防止由此引发的泄密及导致相关的内幕交易。除非得到明确授权并经过培训，公司董事、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。

第二章 投资者关系管理的内容和方式

第六条 投资者关系管理工作的对象：

- (一) 投资者；
- (二) 证券分析师、基金经理及行业分析师；
- (三) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (四) 其他相关机构或个人。

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。

第八条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

（一）公告，包括定期报告和临时报告

1、公司根据法律、法规和证券监管部门、上海证券交易所规定应进行披露的信息必须于第一时间在公司信息披露指定报纸和指定网站上公布；

2、公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站，不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司公告；

3、公司应当努力提高信息披露的有效性，增强定期报告和临时报告的可读性。

（二）股东会

1、公司应根据法律法规的要求认真做好股东会的安排组织工作，在股东会召开前全文披露各项议案；

2、公司应努力为中小股东参加股东会创造条件，充分考虑召开的时间和地点以便于股东参加；

3、在股东会上要充分遵守投资者的表决权和发言权，确保投资者按自己的意愿进行表决，对各项议案充分表达自己的观点。公司要认真对待投资者在股东会上的提问，做出客观如实的答复；

4、公司应当为中小股东参加股东会以及发言、提问提供便利，为投资者与公司董事、高级管理人员交流提供必要的时间。

（三）公司网站

1、公司可在公司网站上设立投资者关系管理专栏，收集和答复投资者的问题和建议，及时发布和更新投资者关系管理工作相关信息；

2、公司将新闻发布、公司概况、经营产品或服务情况、法定信息披露资料、投资者关系联系方法、专题文章、行政人员演说、股票公告等投资者关心的相关信息放置于公司网站并及时更新。

（四）电话、传真及电子邮箱

1、公司应设立专门的投资者咨询电话、传真及电子邮箱，投资者可利用上述交流工具向公司询问、了解其关心的问题；

2、咨询电话应由熟悉情况的专人负责，并保证在工作时间电话有专人接听和线路畅通；

3、咨询电话号码、传真号码或电子邮箱地址如有变更，公司应及时在正式

公告中进行披露，并尽快在公司网站公布；

4、公司应通过有效形式向投资者答复和反馈相关信息。

（五）现场参观、座谈

1、公司可以安排投资者、分析师、证券服务机构人员、新闻媒体等特定对象到公司现场参观和座谈，且公司应当为中小股东到公司现场参观、座谈沟通提供便利；

2、现场参观、座谈实行预约制度，由公司董事会秘书统筹安排，并由专人回答问题、记录沟通内容，相关记录材料由董事会办公室保存；

3、公司应合理、妥善地安排参观、座谈活动，制定合理的参观路线，妥善地安排参观过程，使参观人员了解公司业务和经营情况，同时避免参观者有机会得到未公开的重要信息。未经允许，现场参观活动禁止一切录像、拍照。

（六）业绩说明会、一对一沟通

1、公司可在定期报告结束后根据需要举行业绩说明书，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。

2、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。

（七）路演

1、公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演；

2、公司若出现年度净利润较上一年度大幅下降或者具有分红能力但现金分红水平较低等情形，上述情形受到市场高度关注或质疑的，公司可以举行网上、网下或其他形式的路演。

（八）说明会

1、公司的相关重大事项受到市场高度关注或质疑时，公司除应当按照上市规则及时履行信息披露义务外，还应当通过现场、网络或其他方式召开说明会，介绍情况、解释原因，并回答相关问题。一般情况下董事长或者总经理应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因。

2、说明会应采取网上直播的方式进行，使所有投资者均有机会参与，并事先以公告的形式就活动时间、方式和主要内容向投资者予以说明。

(九) 邮寄资料

公司可将包括定期报告和临时报告在内的公司公告寄送给投资者或分析师等相关机构和人员。

(十) 公司认为适当的其他方式。

第九条 存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、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) 其他应当召开投资者说明会的情形。

第十条 公司在遵守信息披露规则的前提下，可以建立与投资者的重大事项沟通机制，在制定涉及股东权益的重大方案时，通过多种方式多层次地与投资者进行充分沟通和协商。公司采取的沟通方式应尽可能便捷、有效，便于投资者参与。

第十一条 公司可在按照信息披露规则做出公告后至股东会召开前，通过现场或网络投资者交流会、说明会，走访机构投资者，发放征求意见函，设立热线电话、传真及电子信箱等多种方式与投资者进行充分沟通，广泛征询意见。

第十二条 公司通过业绩说明会、分析师会议、路演、接受投资者调研等形式就公司的经营情况、财务状况及其他事件与任何机构和个人进行沟通时，不得向其提供公司尚未披露的重大信息；公司应确定投资者、分析师提问可回答范围，若回答的问题涉及未公开重大信息，或者回答的问题可以推理出未公开重大信息的，公司应拒绝回答。

第十三条 公司对非公开发行股票进行推介或者向特定对象提供投资价值研究报告的，不得采用任何公开方式，且不得早于公司董事会关于非公开发行股票的决议公告之日。推介过程中和投资价值研究报告中不得使用公司尚未披露的重大信息。

第十四条 上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）为公司指定的信息

披露网站。根据法律、法规、中国证监会和上海证券交易所规定应进行披露的信息公司将在第一时间在上述网站发布。

第十五条 公司尽可能通过多种方式与投资者及时、深入和广泛地沟通，并特别注意使用互联网络提高沟通的效率，降低沟通的成本。

第三章 投资者关系工作的组织和实施

第十六条 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。

第十七条 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。

第十八条 投资者关系管理工作的第一责任人为公司董事长，公司董事会秘书为公司投资者关系管理负责人，未经董事会或董事会秘书同意，任何人不得进

行投资者关系管理活动。

公司董事会秘书全面负责公司投资者关系管理工作，在全面深入了解公司运作和管理、经营状况、发展战略等情况下，负责策划、安排和组织各类投资者关系管理活动。

董事会秘书无法履行投资者关系管理职能时，由董事会指派专人为投资者关系管理临时负责人。

第十九条 董事会秘书负责组织制订公司投资者关系管理的具体方法，并负责具体落实和实施。

第二十条 董事会秘书负责组织对公司高级管理人员及相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的介绍或培训。

第二十一条 在进行投资者关系活动之前，董事会秘书及董事会办公室应对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性地介绍和指导。

第二十二条 董事会秘书及董事会办公室要持续关注新闻媒体及互联网上有关公司的各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

第二十三条 公司董事、高级管理人员以及公司的其他职能部门、各分公司、子公司及其责任人应积极参与并主动配合董事会秘书搞好投资者关系管理工作。公司各所属部门及子公司第一负责人必须在第一时间内向公司董事会办公室报告披露事项，以便董事会办公室及时、全面掌握公司动态。

第二十四条 公司董事会办公室为投资者关系管理职能部门，具体履行投资者关系管理工作的职责，主要包括：

（一）信息沟通：根据法律、法规、上海证券交易所《上海证券交易所股票上市规则》的要求和投资者关系管理的相关规定及时、准确地进行信息披露；根据公司实际情况，通过举行说明会及路演等活动，与投资者进行沟通；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；

（二）定期及临时报告：负责公司年度报告、中期报告、季度报告及临时报告的编制工作；

（三）公共关系：建立和维护与监管部门、证券交易所等相关部门良好的公共关系；

（四）媒体合作：跟踪媒体有关公司情况的信息发布，并及时向董事会秘书

汇报，加强与财经媒体的合作关系，引导媒体对公司的报道；

（五）网络信息平台建设：关注公司网站互动服务的投资者提问，并在遵守公开信息披露要求的前提下，及时予以回复；

（六）危机处理：在公司发生诉讼、仲裁、重大重组、关键人员的变动、盈利大幅度波动、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；

（七）投资者关系活动档案的建立、健全、保管等工作，档案文件内容至少记载投资者关系活动的参与人员、时间、地点、内容及相关建议、意见等；

（八）有利于改善投资者关系的其他工作。

第二十五条 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。

第四章 投资者接待和推广

第二十六条 接待和推广工作是指公司通过接受投资者调研、分析师会议、路演、媒体采访、业绩说明会、新闻发布会、一对一沟通、股东会、网站、现场参观、电话咨询等投资者关系活动，加强公司与投资者之间沟通，增进投资者对公司了解的工作。

第二十七条 公司的接待和推广工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

公司在进行投资者关系活动时，应当平等对待全体投资者，为中小投资者参与活动创造机会，保证相关沟通渠道的畅通，避免出现选择性披露。

第二十八条 本制度所称特定对象是指比一般中小投资者更容易接触到信息披露主体，更具信息优势，且有可能利用有关信息进行证券交易或者传播有关信息的机构和个人，包括：

（一）从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构、个人及其关联人；

（二）从事证券投资的机构、个人及其关联人；

（三）持有、控制公司 5%以上股份的股东及其关联人；

(四) 新闻媒体和新闻从业人员及其关联人；

(五) 上交所认定的其他机构或个人。

第二十九条 公司应当尽量避免在年度报告、半年度报告披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第三十条 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接受投资者的调研、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，只能以已公开披露的信息作为交流内容。公司在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即通过符合条件的媒体发布公告，并采取其他必要措施。

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。投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，公司应当告知投资者关注公司公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

第三十一条 公司在进行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动开始前，应当事先确定提问的可回答范围。提问涉及公司未公开重大信息，或者可以推理出未公开重大信息的，公司应当拒绝回答。

第三十二条 公司举行业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动，为使所有投资者均有机会参与，可以采取网上直播的方式。采取网上直播方式的，公司应当提前发布公告，说明投资者关系活动时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题。

第三十三条 机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，应向公司董事会办公室申请并进行预约，董事会秘书同意后方可接待。接待时应由董事会秘书参加，必要时董事会秘书可指派专人协同参观并负责对参观人员的提问进行回答。公司应当合理、妥善地安排参观过程，避免参观者有机会获取未公开信息。

第三十四条 公司董事、高级管理人员、各分子公司、各部门在接受特定对象采访和调研前，应当知会董事会秘书，董事会秘书应当妥善安排采访或者调研过程。接受采访或者调研人员应当就调研过程和会谈内容形成书面记录，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。

第三十五条 公司进行投资者关系活动前，有权要求特定对象事先书面告知调研、采访提纲等相关资料，并根据提纲准备回复内容。

第三十六条 公司建立信息披露备查登记制度，对接受或邀请特定对象的调研、沟通、采访及宣传、推广等活动予以详细记载，内容应当至少包括：活动时间、地点、方式（书面或者口头）、双方当事人姓名、活动中谈论的有关公司的内容、提供的有关资料等。公司应在定期报告中将信息披露备查登记情况予以披露。

第三十七条 公司与特定对象进行直接沟通前，除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外，公司应当要求特定对象出具单位证明和身份证等资料，并要求其签署承诺书。

承诺书至少应当包括以下内容：

（一）不故意打探公司未公开重大信息，未经公司许可，不与公司指定人员以外的人员进行沟通或问询；

（二）不泄漏无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖公司证券或建议他人买卖公司股票及其衍生品种；

（三）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；

（四）在投资价值分析报告、新闻稿等文件中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

（五）投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在对外发布或者使用前知会公司；

（六）明确违反承诺的责任。

若特定对象拒绝提供或提供虚假身份证明材料，公司应拒绝接待，并视情节轻重及时通报有关部门。

第三十八条 对于特定对象基于与公司交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件，在发布或使用前应知会公司。公司发现其中存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，或者及时公告进行说明。

第三十九条 公司发现特定对象知会的研究报告、新闻稿件等文件涉及未公开重大信息的，应当立即对外公告。同时公司应当以书面形式要求其在公司正式

公告前不得对外泄漏未公开重大信息，并明确告知其在此期间不得买卖或者建议他人买卖公司股票及其衍生品种。

违反上述规定出现泄漏未公开重大信息情形的，公司将及时采取措施，立即向上海证券交易所报告并公告，并根据法律、法规、《公司章程》以及公司制度等规定进行处理。

第四十条 公司向机构投资者、分析师或者新闻媒体等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，公司应当平等予以提供。

第四十一条 公司董事、高级管理人员、其他代表公司的人员及相关信息披露义务人违反本制度规定的，应承担相应的责任。

第五章 附则

第四十二条 本制度未尽事宜，按照相关法律、法规、规范性文件、中国证监会及上海证券交易所有关规则和《公司章程》的规定执行。

第四十三条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第四十四条 本制度自公司董事会审议通过并发布之日起实施。

浙江五芳斋实业股份有限公司

二〇二五年九月