

黑牛食品股份有限公司投资者关系管理制度

(2014 年 4 月修订)

第一章 总 则

第一条 为加强黑牛食品股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者及潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，促进公司与投资者之间建立长期、稳定的良好关系，提升公司的诚信形象，完善公司治理结构，提高公司核心竞争力，以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》、中国证监会《上市公司投资者关系工作指引》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》（广东证监[2014]28号）、《黑牛食品股份有限公司章程》及其他相关法律、法规和规定，结合本公司实际情况，制定本制度。

第二条 “投资者关系”是指上市公司与其股东以及潜在投资者之间的沟通和交流。投资者关系管理是战略管理的基本内容，是指公司通过充分的信息披露，运用金融和市场营销的原理加强与投资者之间的沟通，促进投资者对公司的了解和认同，实现股东利益最大化。

第二章 投资者关系管理的原则与目的

第三条 投资者关系管理工作基本原则是：

（一）充分披露信息原则。除强制的信息披露外，公司可主动披露投资者关心的其他相关信息。

（二）合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、法规和证券监管部门、深圳证券交易所对上市公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时。在开展投资者关系工作时应注意对尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露。

（三）投资者机会均等原则。公司应公平对待公司所有股东及潜在投资者，避免进行选择性的信息披露。

（四）诚实守信原则。公司的投资者关系管理工作应客观、真实、准确，避免过度宣传和误导。

（五）高效低耗原则。选择投资者关系管理工作方式时，公司应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本。

（六）互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

第四条 投资者关系管理工作的目的是：

（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 投资者关系管理范围与方式

第五条 投资者关系工作的主要对象有：

（一）投资者及潜在投资者；

（二）证券分析师及行业分析师；

（三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；

（四）其他相关机构。

第六条 公司与投资者沟通的内容主要包括：

（一）公司的发展战略，主要包括公司产业发展方向、公司的竞争战略、发展规划和经营方针等；

（二）公司的经营、管理、财务及运营过程中的其他信息，在符合国家有关法律、法规以及不影响公司生产经营和泄露商业秘密的前提下与投资者沟通，包括：公司的生产经营、新产品或新技术的研究开发、重大投资及其变化、重大重组、对外合作、财务状况、经营业绩、股利分配、管理层变动以及大股东变化、管理模式及其变化、召开股东大会等公司运营过程中的各种信息；

（三）法定信息披露及其说明，包括定期报告、临时公告和年度报告等

- （四）企业文化；
- （五）投资者关心的与公司相关的其他信息。

第七条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- （一）发布公告，包括定期报告和临时报告；
- （二）召开股东大会；
- （三）公司网站信息披露及交流；
- （四）召开分析师会议或说明会；
- （五）进行一对一沟通交流；
- （六）通过电话咨询促进与投资者的沟通交流；
- （七）广告、宣传单或其他宣传工具；
- （八）通过媒体采访和报道；
- （九）组织投资者现场参观；
- （十）进行路演。

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，并应特别注意使用互联网提高沟通的效率，降低沟通的成本。

第八条 公司对于前来调研的机构投资者应按深圳证券交易所的要求签署承诺书。公司应对投资者关系活动建立完备档案，投资者关系活动档案应记载活动参与人员、时间、地点、沟通涉及的内容等。

第九条 公司在指定的媒体上刊登公司公告和其他需要披露的信息；公司公开披露的信息在指定的报刊上进行公开，并在深圳证券交易所指定的互联网网站同时披露，在其他公共媒体披露的信息不先于指定的报刊；公司不以新闻发布会或答记者问等形式代替信息披露。

公司应明确区分宣传广告与媒体报道，不应以宣传广告材料以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。

公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

第十条 公司应丰富和及时更新公司网站的内容，可将新闻发布、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、股票行情等投资者关心的相关信息放置于公司网站。

第十一条 公司应设立专门的投资者咨询电话和传真，咨询电话由熟悉公司情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通、认真接听。咨询电话号码如有变更应尽快公布。

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。

第十二条 公司可安排投资者、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。

公司应合理、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，同时注意避免参观者有机会得到未公开的重要信息。

第十三条 公司应努力为中小股东参加股东大会创造条件，充分考虑召开的时间和地点以便于股东参加。

第十四条 公司可在定期报告结束后，举行业绩说明会，或在认为必要的时候与投资者、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。

第十五条 公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演。

第十六条 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和分析师等相关机构和人员。

第十七条 鼓励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，通过多种方式与投资者进行充分沟通和协调。

公司可在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，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。

公司在与投资者进行沟通时，所聘请的相关中介机构也可以参与相关活动。

第十八条 公司受到中国证监会行政处罚或深圳证券交易所公开谴责的，应当在五个交易日内采取网络方式召开公开致歉会，向投资者说明违规情况、违规

原因、对公司的影响及拟采取的整改措施。公司董事长、独立董事、董事会秘书、受到处分的其他董事、监事、高级管理人员以及保荐代表人(如有)应当参加公开致歉会。公司应当及时披露召开公开致歉会的提示公告。

第四章 投资者关系管理组织机构及职能

第十九条 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管，证券部为公司的投资者关系管理职能部门；证券部由董事会秘书领导，负责公司投资者关系管理事务。

第二十条 证券部履行的投资者关系管理职责主要包括：

（一）收集公司生产、经营、财务等相关的信息，根据法律、法规、上市规则的要求和公司信息披露、投资者关系管理的相关规定，及时进行披露；

（二）筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料；

（三）主持年报、半年报、季报的编制、设计、印刷、寄送工作；

（四）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；

（五）不定期或在出现重大事件时组织分析师说明会、网络会议、路演等活动，与投资者进行沟通；

（六）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，方便投资者查寻和咨询；

（七）与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常联系，提高投资者对公司的关注度；

（八）加强与财经媒体的合作，引导媒体的报道，安排高级管理人员和其他重要人员的采访、报道；

（九）跟踪、学习和研究公司的发展战略、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；

（十）与监管部门、行业协会、交易所等经常保持接触，形成良好的沟通关系；

（十一）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、财经公关公司等保持良好的合作、交流关系；

（十二）拟定、修改有关信息披露和投资者关系管理的规定，报公司有关部门批准实施；

（十三）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；

（十四）有利于改善投资者关系管理的其他工作。

第二十一条 公司的其他职能部门、公司控股（包括实质性控股）的子公司及公司全体员工有义务协助证券部进行相关工作。

第二十二条 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（包括实质性控股）的子公司负责人进行投资者关系管理相关知识的培训；在开展重大的投资者关系促进活动时，还应当举行专门的培训。

第二十三条 证券部是公司面对投资者的窗口，投资者关系管理从业人员代表着公司在投资者中的形象，从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质：

（一）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；

（二）良好的知识结构，熟悉公司治理和证券、财务等相关法律法规；

（三）熟悉证券市场，了解证券市场的运作机制；

（四）具有良好的沟通技巧；

（五）具有良好的品行，诚实信用，有较强的协调能力和心理承受能力；

（六）有较强的写作能力，能够撰写定期报告、临时公告以及各种信息披露稿件。

第二十四条 董事会应当制订完备的投资者关系管理制度和工作规范。

第二十五条 投资者关系管理中涉及信息披露的工作程序，公司所有的对外信息披露应遵循统一尺度，归由董事会秘书发布；投资者、证券服务机构、媒体等特定对象来电来访的一律由董事会秘书统一负责。

法定的信息披露（定期报告和临时公告）由各部门配合提供基本材料和数据，证券部完成报告。

非法定的信息披露（接待来访、电话采访及咨询、新闻宣传等），统一归由董事会秘书负责。公司的对外宣传材料应经董事会秘书审核同意后，才能进行宣

传。媒体电话采访由董事会秘书统一答复。投资者电话咨询由董事会秘书和证券部工作人员答复。如投资者需要到公司生产、办公现场参观，公司的各相关部门应在不影响生产的前提下积极配合。

网站上进行的信息披露，需履行法定披露义务的，应在公司指定报纸和深圳证券交易所指定网站披露后方能发布。其他信息，须将材料交董事会秘书审核同意后方可在公司网站上发布。

第五章 投资者投诉处理

第二十六条 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。

第二十七条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点，由证券部负责，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。

相关部门各司其职，禁止推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第三十一条 公司证券部应定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。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。

第三十二条 公司应认真核实投资者所反映的情况是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。

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。

第三十三条 证券部在处理投资者相关投诉事项过程中，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，应立即向公司董事会报告。公司董事会应立即进行整改，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。

第三十四条 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。

第三十五条 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。

第三十六条 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。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第四十条 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。

第四十一条 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。

附 则

第四十二条 本制度未尽事宜，按照国家有关法律、法规、规章、规范性文件和公司章程的规定执行；本制度如与相关法律、法规、规章、规范性文件和公司章程之规定相抵触，按相关规定执行，公司董事会应及时对本制度进行修订。

第四十三条 本制度的解释权归公司董事会。

第四十四条 本规定自公司董事会通过之日起实施。

黑牛食品股份有限公司

二〇一四年四月