

深圳市傲基电子商务股份有限公司

投资者关系管理制度

(2015年5月18日股份公司第一届董事会第一次会议审议通过)

第一章 总 则

第一条 为了进一步推动深圳市傲基电子商务股份有限公司（以下简称“公司”或“本公司”）完善治理结构，规范公司投资者关系管理工作，根据《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）、《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）、中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）颁布的《非上市公众公司监督管理办法》等法律、法规、规范性文件及《深圳市傲基电子商务股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的规定，结合公司实际情况，特制订本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过信息披露与交流，并运用金融和市场营销等手段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，提升公司治理水平，在保护投资者合法权益的同时实现公司价值最大化的战略管理行为和重要工作。

第三条 公司投资者关系管理工作应严格遵守《公司法》、《证券法》等有关法律、法规、规章及证券交易所有关业务规则的规定。

第四条 公司投资者关系管理工作应体现公平、公正、公开原则，平等对待全体投资者，保障所有投资者享有知情权及其他合法权益。

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。

第六条 公司开展投资者关系活动时应注意尚未公布信息及内部信息的保密，避免和防止由此引发泄密及导致相关的内幕交易。

第七条 除非得到明确授权并经过培训，公司董事、监事、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 投资者关系管理负责人

第八条 公司董事会是投资者关系管理的决策机构，董事长为投资者关系管理事务的第一责任人，董事会秘书为公司投资者关系管理直接负责人。

第九条 投资者关系管理负责人全面负责公司投资者关系管理工作。投资者关系管理负责人在全面深入地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。

第十条 投资者关系管理负责人负责制定公司投资者关系管理的工作管理办法和实施细则，并负责具体落实和实施。

第十一条 投资者关系管理负责人负责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培训。

第十二条 在进行投资者关系活动之前，投资者关系管理负责人应对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性的培训和指导。

第十三条 投资者关系管理负责人应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。

第三章 自愿性信息披露

第十四条 公司可以通过投资者关系管理的各种活动和方式，自愿地披露现行法律法规和规则规定应披露信息以外的信息。

第十五条 公司进行自愿性信息披露应遵循公平原则，面向公司的所有股东及潜在投资者，使机构、专业和个人投资者能在同等条件下进行投资活动，避免进行选择性的信息披露。

第十六条 公司应遵循诚实信用原则，在投资者关系活动中就公司经营状况、经营计划、经营环境、战略规划及发展前景等持续进行自愿性信息披露，帮助投资者作出理性的投资判断和决策。

第十七条 公司在自愿披露具有一定预测性质的信息时，应以明确的警示性文字，具体列明相关的风险因素，提示投资者可能出现的不确定性和风险。

第十八条 在自愿性信息披露过程中，当情况发生重大变化导致已披露信息不真实、不准确或不完整，或者已披露的预测难以实现的，公司应对已披露的信息及时进行更新。对于已披露的尚未完结的事项，公司有持续和完整披露义务，直至该事项最后结束。

第十九条 公司在投资者关系活动中一旦以任何方式发布了法规和规则规

定应披露的重大信息，应及时向全国股份转让系统有限责任公司报备并披露。

第三章 投资者关系管理的内容

第二十条 投资者关系管理的工作对象：

- (一)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。

第二十一条 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）；
- (二)股东大会；
- (三)分析师会议或业绩说明会；
- (四)一对一沟通；
- (五)电话咨询；
- (六)邮寄资料；
- (七)广告、媒体、报刊或其他宣传资料；
- (八)现场参观；
- (九)公司网站。

第二十二条 投资者关系管理的工作内容是及时向投资者披露影响其决策的相关信息，主要包括：

- (一)公司的发展战略；
- (二)法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；
- (三)公司的经营、管理、财务及运营过程中的其他信息，包括：公司的生产经营、技术开发、重大投资和重组、对外合作、财务状况、经营业绩、股利分配、管理模式等公司运营过程中的各种信息；
- (四)公司依法可以披露的重大事项；

(五)中国证监会及全国股份转让系统公司规定的其他事项。

第二十三条 公司指定全国股份转让系统指定信息披露平台（www.neeq.com.cn 或 www.neeq.cc）为刊登公司公告和其他需要披露信息的媒体，公司将在第一时间在上述媒体披露应公开的信息。

第五章 投资者投诉处理

第二十四条 本章节适用于公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关的投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务、民事合同或劳资纠纷、知识产权纠纷、环境保护等生产经营相关问题的投诉不属于本制度规范范围。

第二十五条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容。公司董事会办公室为公司投资者投诉处理工作的专门机构，负责协调公司各部门及时处理投资者的投诉，并指定专门人员负责投资者投诉处理工作。董事会秘书为投资者投诉处理工作的主管负责人。

第二十六条 投资者投诉处理工作专门机构的主要职责包括：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第二十七条 公司应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和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道通畅，方便投资者反映诉求。

第二十八条 董事会办公室接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实记录投诉人、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，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第二十九条 公司应当受理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规范和公司章程等内部管理制度的规定；

(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) 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。

第三十条 公司应按照法律法规、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，保证公司的信誉不被损害。

第三十一条 公司应当在规定限期内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向报告董事会秘书协调解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决；对无法立即处理的投诉，应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结果；情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第三十二条 公司应认真核实投资者所反应的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第三十三条 公司处理投诉事项时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。

第三十四条 公司应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。

第三十五条 公司应当定期对投诉进行分类整理，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，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三十六条 公司应当建立投资者投诉处理工作台帐，详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、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。台帐记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第三十七条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，董事会秘书应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第三十八条 对于监管部门转交的 12386 热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第三十九条 公司对投资者投诉处理实行问责机制，对公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围，对于在投诉处理工作中有违法行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的部门和工作人员，将采取扣除奖金、警告、行政处分、降职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

第六章 附 则

第四十条 本制度未尽事宜，依照国家法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的有关规定执行。本制度与法律、法规、其他规范性文件以及《公司章程》的有关规定不一致的，以有关法律、法规、其他规范性文件以及《公司章程》的规定为准。

第四十一条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第四十二条 本制度自董事会审议通过后生效，修改时亦同。本制度中针对已在全国中小企业股份转让系统挂牌公司的有关规定自公司于全国中小企业股份转让系统挂牌之日起执行。