

中国神华能源股份有限公司

投资者关系管理办法

本办法于二〇〇五年三月二十七日由公司第一届董事会第三次会议审议通过，于二〇〇八年三月十五日经公司第一届董事会第十九次会议修订，于二〇一〇年三月四日经公司第一届董事会第三十九次会议修订，于二〇一九年四月二十五日经公司第四届董事会第十九次会议修订，于二〇二一年八月二十七日经公司第五届董事会第八次会议修订。

第一章 总则

第一条 为规范中国神华能源股份有限公司（以下简称“中国神华”或“公司”）投资者关系管理工作，促进公司完善治理、规范运作，提高公司质量，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》、中国证券监督管理委员会颁布的《上市公司治理准则》及相关上市公司信息披露的规定、香港证券及期货事务监察委员会颁布的《证券及期货条例》及《香港联合交易所有限公司证券上市规则》、《上海证券交易所股票上市规则》、《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》、中国证监会《上市公司投资

者关系指引》（征求意见稿）、《证监会完成上市公司治理专项行动第一阶段自查工作报告》，交易所最新关于投关工作，尤其是利用网络形式开展投关工作的新要求及其他适用法律、法规、规范性文件以及中国神华公司章程规定，并结合公司实际情况，特制定本管理办法。

第二条 投资者关系管理是指公司通过互动交流、诉求处理、信息披露和股东权利维护等工作，与投资者就公司生产经营状况和发展前景等进行交流和沟通的管理行为，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、理解和认同，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。

第三条 投资者关系管理的对象包括：

- （一）投资者（包括公司现有投资者和潜在投资者）；
- （二）证券公司分析师及投资机构分析师等证券专业人士；
- （三）财经报刊、财经网站等资本市场媒体；
- （四）其他相关机构。

无特别说明，本办法所称的投资者为上述人员或机构的总称。

第四条 投资者关系管理的基本原则：

（一）合规性原则。公司要在遵守相关法律法规，以及真实、准确、完整、及时、公平地披露信息的基础上，加强投资者关系管理。

（二）主动性原则。公司要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。在投资者关系管理中要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。在投资者关系管理活动中要重诚信、守底线、负责任、有担当，构建真诚信赖的投资者关系。

第五条 董事长是公司投资者关系管理第一负责人，负责审批重大投资者关系活动计划，主持、参加重大投资者关系活动，包括股东大会、业绩发布会、新闻发布会、路演、重要境内外资本市场会议和重要的财经媒体采访等。董事长不能出席的情况下，除法律法规或公司章程另有规定外，由总经理或董事会秘书主持、参加重大投资者关系活动。

第六条 公司要做好投资者相关保护工作，维护投资者利益；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。

第二章 投资者关系管理的内容和方式

第七条 投资者关系管理中公司与投资者沟通内容主要包括：

- （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 公司通过公司网站、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、业绩发布会、重大事项说明会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流,以及监管机构、交易所组织的投资者教育等活动、财经媒体采访和报道等方式,与投资者进行沟通交流。

第九条 公司加强投资者网络沟通渠道的建设和运维,在公司网站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。

公司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咨询、投诉和建议。

第十条 公司设立董秘热线、投资者热线、传真以及董秘信箱和电子邮箱等并在公司网站公布,由董事会办公室投资者关系处专人负责管理,保证在工作时间线路畅通,认真友好接听,接收和回复投资者反馈的相关信息,并定期向管理层反馈投资者的意见、建议或诉求等。号码、地址如有变更应及时公布。

第十一条 公司根据工作需要组织投资者到公司本部、生产单位或项目所在地进行实地参观调研,协助投资者及资本市场人士准确理解公司信息。公司应当合理、妥善地安排活动过程,同

时做好未公开重大事件信息的管理。

第十二条 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。会议期间要为投资者发言、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时间。股东大会除现场投票外，还应当提供网络投票方式。

第十三条 除依法履行信息披露义务外，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，公司董事长、总经理、董事会秘书、总会计师或其他责任人应当出席投资者说明会。

第十四条 存在下列与公司有关情形的，公司应当及时召开投资者说明会：

- （一）当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- （二）在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- （三）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）相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；
- （五）在年度报告披露后，应当按照中国证监会和证券交易所规定，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。

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。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。

第十五条 为了加强与投资者沟通和交流，公司通过定期或不定期组织路演和反路演及分析师会议等方式，近距离与投资者就公司生产经营、发展规划等重要内容及投资者感兴趣的相关问题进行交流，回答问题并听取相关意见建议。

第十六条 投资者可通过公司网站公布的董秘热线、投资者热线、传真以及董秘信箱和电子邮箱等进行投诉，公司应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。

第十七条 投资者维护自身股东权利的合法行为，公司应当配合支持。投资者与公司发生纠纷，双方可以向调解组织申请调解。普通投资者与公司发生证券业务纠纷，普通投资者提出调解请求时，公司不得拒绝。

对于征集股东权利、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，公司应当积极支持和配合。

第十八条 公司应当及时关注证券交易所网站及相关媒体的宣传报道，做好舆情监控，必要时予以适当回应和妥善处理。

第三章 投资者关系管理的组织与实施

第十九条 董事会秘书负责公司投资者关系管理的全面统筹、

协调与安排，包括：负责落实公司投资者关系管理战略；拟定、实施公司投资者关系工作计划；统筹、安排并参加公司重大投资者关系活动；向公司高级管理层介绍投资者关系工作进展及资本市场动态；协调、参与资本市场重大活动等。

董事长及其他董事会成员、总经理及指定的其他高级管理人员在接待投资者前，应当从信息披露的角度征询董事会秘书意见。

公司总经理及其他高级管理人员应高度重视投资者关系工作，负责审议与投资者沟通的信息材料，积极参与和投资者的沟通交流。

第二十条 董事会办公室（以下简称“董办”）是公司投资者关系管理的归口部门，在董事会秘书领导下，董办开展投资者关系管理工作。

董办应将与投资者交流中获得的信息向公司内部传递。及时整理投资者交流记录，对于投资者关注度高的问题应及时向董事会秘书报告；定期汇总投资者的信息需求及合理诉求，汇总投资者对公司的意见和建议，及时向董事会秘书及管理层报告。

第二十一条 公司从事投资者关系管理工作的人员应当具备以下素质：

- （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。

第二十二条 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，鼓励董事、监事、高级管理人员和工作人员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。

第二十三条 董办在投资者关系管理中的主要工作内容包括：

（一）制定投资者关系管理办法及具体工作规范文件；

（二）以公开披露信息为基础，根据证券上市地的法律、法规、上市规则的要求和公司投资者关系管理的相关规定，开展日常投资者沟通交流工作；

（三）定期报告披露后、重大事项说明或公司认为其他必要时组织投资者及相关中介机构召开业绩说明会、分析师会议、重大交易说明会等活动；

（四）根据工作需要，组织投资者到公司本部、生产单位或项目所在地进行实地参观调研，协助投资者及资本市场人士准确理解公司信息；

（五）根据工作需要，就公司经营情况、财务状况及其他已披露事项与投资者进行及时沟通，回答有关问题并听取相关建议；定期汇总投资者的信息需求、合理诉求及关注度高的问题，及时向董事会及管理层报告。

（六）设立并接听投资者热线电话、维护投资者信箱，及时回复投资者咨询，提供信息服务；

（七）关注并跟进上交所e互动平台，回复投资者提问，做好投资者服务；

（八）定期汇总投资者咨询情况，及时上报投资者关注的共性问题、热点问题，反馈投资者关注和诉求，为公司管理决策提供参考；

（九）根据法律法规要求，做好股东大会的组织工作；

（十）建立投资者管理档案，定期对公司投资者变化情况进行分析和报告；

（十一）定期或按需组织开展股东识别，及时掌握公司股东变化情况；

（十二）协助安排或参与资本市场有关会议和活动，及时了解资本市场发展动向，维护良好公司形象；

（十三）处理其他与投资者关系管理相关的事务。

第二十四条 公司所属各分公司、纳入合并会计报表范围的子公司及本部各部门，按职责要求落实投资者关系管理工作，并根据投资者关系工作需要提供必要的资料 and 人员支持。

在不影响生产经营和泄露商业秘密前提下，公司本部各部门应积极参加投资者关系管理，并按职责落实相关工作任务：

（一）办公室负责在公司本部组织的投资者关系管理活动的协调和安全保卫等工作；

（二）党建工作部（党委办公室、党委宣传部）负责媒体关系管理，安排投资者关系管理活动的媒体事宜；

(三)煤炭管理部负责提供投资者关系管理所需煤炭业务生产运营、项目进展等信息；

(四)调运部负责提供投资者关系管理所需运输业务生产运营、项目进展等信息；

(五)计划发展部负责投资者关系管理所需的公司发展规划、经营计划、项目前期进展、煤炭资源获取等信息；

(六)财务部负责提供投资者关系管理所需财务相关信息；

(七)资本运营部负责提供投资者关系管理所需股权投资业务、资本市场运作等信息；

(八)企业管理与法律事务部负责提供投资者关系管理中所需公司治理和法律法规等相关信息，为投资者关系管理工作的特定文件进行法律核查；

(九)国际业务部(境外业务部)负责国(境)外业绩发布会、路演等办理因公出国(境)审批手续，以及重要资料的外语审校工作；

(十)其他部门负责提供职责范围内投资者关系管理所需信息，按需为投资者关系活动提供支持。

提供路演资料的各部门及子分公司，应对所提供资料的内容负责，确保资料及时、真实、准确、完整。

第二十五条 投资者接待程序如下：

(一)对于通过投资者热线电话、信函、传真、公司网站、上交所e互动平台等途径向公司提问的投资者，董办应准确理解

提问原因，分类处理：

1. 对于咨询公司经营情况、财务数据、项目进展等运营信息的问题，如相关信息已公开披露，应及时、准确、完整地回答；如果该问题所涉信息为非公开披露信息，应委婉谢绝并告之理由。

2. 对于咨询行业发展、公司观点与态度等信息的问题，如果有经公司领导审批同意的问答口径，应按照口径及时回答；如果没有统一口径的，应委婉谢绝并告之理由。

3. 对于探询公司未来规划、交易事项等尚未明确、未公开信息的问题及其他敏感信息的，应按照真实、准确的原则，基于已公开披露信息回复，对错误信息加以说明，对未明确事项不做评论。

（二）对于实地拜访的投资者，按照如下程序接待：

1. 收到来访要求；

2. 记录来访人员，确认来访事由，了解关注问题；

3. 汇报来访事项，请示接待方式；

4. 按照公司指示，组织相关部门和人员落实接待工作，接待来访。

第二十六条 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）不得向投资者引用或分发证券公司的分析报告，更不做评述或预测；

（六）在接待投资者时，若回答问题的个别或综合内容等同于提供未发布的内幕信息，须拒绝回答并说明理由；

（七）拒绝评述分析师提供的分析报告，若报告中含有不正确资料，而该资料已为公众所知悉或不属于内幕信息，公司应通知分析师，若公司认为该资料所包含的错误信息会涉及尚未公布的内幕信息，应视情况考虑公开披露有关资料并纠正报告；

（八）分析师要求提供或评论可能涉及公司未发布的内幕信息，须拒绝回答并说明理由；

（九）若分析师或财经媒体记者误解了公司提供的任何信息以致在其分析报告或报道中出现重大错误，应要求该分析师或媒体记者立即更正，并适当发布澄清公告；若该分析报告或报道可能或者已经对公司股票及其衍生品种交易价格产生较大影响，公司应发布澄清公告；

（十）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。

第二十七条 违反本办法规定给公司造成损失或不良影响的，由当事人承担由此引起的一切法律责任，按公司相关规定进行追责，涉嫌违法犯罪的，移送司法机关追究其刑事责任。

第四章 附则

第二十八条 本办法未尽事宜或与不时颁布的法律、行政法规、其他有关规范性文件和公司章程的规定冲突的，以法律、行政法规、其他有关规范性文件和公司章程的规定为准。

第二十九条 本办法由公司董事会办公室负责解释。

第三十条 本办法自董事会审议通过并发布之日起实施，原《中国神华能源股份有限公司投资者关系管理办法》（中国神华董监投〔2019〕240号）同时废止。