广州越秀金融控股集团股份有限公司
投资者关系管理制度
第一章 总 则
第一条 为加强广州越秀金融控股集团股份有限公司
（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下统称“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的合法权益，根据《中华人民共和国
公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管
理工作指引》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交
易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运
作》等有关法律、法规，及公司《章程》规定，结合公司实
际情况，制定本制度。
第二条 投资者关系管理工作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 投资者关系管理工作应当体现公平、公正、公
开原则，客观、真实、准确、完整的介绍和反映公司的实际
状况，避免过度宣传可能给投资者决策造成的误导。
第四条 董事会秘书担任投资者关系管理负责人，除非

得到明确授权并经过培训，公司其他董事、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 投资者关系管理的目的和原则
第五条 投资者关系管理的目的：
（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、回报投资者、保
护投资者的企业文化。
（四）倡导投资者坚持理性投资、价值投资和长期投资
的理念，形成理性成熟的投资文化，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，提升公司治理水平。
第六条 投资者关系管理工作应当遵守以下基本原则：
（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。
（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。
第三章 投资者关系管理的对象、内容及方式
第七条 投资者关系管理的对象为：
（一）投资者（包括在册投资者和潜在投资者）、基金
经理。
（二）证券分析师和行业分析师。
（三）财经媒体、行业媒体等传播媒介。
（四）监管部门及相关政府机构。
（五）其他相关机构或人员。
第八条 投资者关系管理的沟通内容主要包括：
（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）投资者关切的公司其他相关信息。
第九条 公司应当多渠道、多平台、多方式、多层次的
与投资者进行沟通，沟通方式应尽可能便捷、有效，便于投
资者参与。公司与投资者沟通的方式包括但不限于：公告（包
括定期报告和临时公告）、股东大会、公司网站、投资者或
分析师说明会、业绩说明会、一对一沟通、现场参观、电话
咨询、媒体宣传、媒体报道、邮寄资料、路演。
第四章 投资者关系管理的组织机构及职责
第十条 公司董事会秘书负责组织和协调投资者关系
管理工作。公司、控股股东、实际控制人以及公司董事、监
事和高级管理人员应当为董事会秘书履行投资者关系管理
工作职责提供便利条件。
董事会办公室是投资者关系管理工作的职能部门和日
常工作机构，协助董事会秘书安排、组织和开展投资者关系
管理活动和日常事务。

第十一条 投资者关系管理工作的主要职责是：
（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。
第十二条 公司应建立良好的内部协调机制和信息采
集制度。董事会办公室应及时归集各部门及下属公司的生产
经营、财务、诉讼等信息，公司各部门及控股子公司应积极
配合，根据董事会办公室的工作需要提供必要的支持。
第十三条 公司可聘请专业的投资者关系管理工作机
构协助实施投资者关系管理工作。
第十四条 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。
第十五条 公司应对董事、监事、高级管理人员及相关
员工进行投资者关系管理的系统培训，提高其与特定对象进
行沟通的能力，增强其对相关法律法规、业务规则和规章制
度的理解，树立公平披露意识。在开展重大的投资者关系促
进活动时，还可做专题培训。
第五章 投资者关系管理工作的实施
第十六条 根据法律、法规和证券监管部门、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公布。
公司及控股股东、实际控制人、董事、监事、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。
第十七条 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。
公司应明确区分宣传广告与媒体的报道，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。
第十八条 公司应充分重视网络沟通平台建设，在公司
网站开设投资者关系专栏，通过电子邮箱或网上交流等方式
接受投资者提出的问题和建议，并及时答复。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。
第十九条 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等投资者关心的相关信息放置
于公司网站。

第二十五条 公司与特定对象进行直接沟通前，应要求
特定对象签署承诺书，交流沟通时，应做好相关记录。在活
动结束后二个交易日内，编制投资者关系活动记录表，并将
该表及活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件
（如有）在深圳证券交易所（以下简称“深交所”）投资者
关系互动平台（以下简称“互动易”）刊载，同时在公司网站
刊载。
公司应当将上述记录、演示文稿、向对方提供的文档（如
有）等文件资料存档并妥善保管。
公司应建立完备的投资者关系管理档案，投资者关系管
理档案至少应当包括下列内容：
（一）投资者关系活动参与人员、时间、地点。
（二）投资者关系活动的交流内容。
（三）未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况
（如有）。
（四）其他内容。
第二十六条 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。
第二十七条 公司应当通过互动易与投资者交流，指派
或者授权董事会秘书、证券事务代表或有关工作人员负责查
看互动易上接收到的投资者提问，并及时处理和回复。
在互动易答复投资提问等行为不能替代披露义务，公司

不得在互动易就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资
者提问进行回答。
第二十八条 公司可在实施融资计划时按有关规定举
行路演。
第二十九条 公司应密切关注媒体对公司的有关报道
和市场传闻。媒体报道中出现公司尚未披露的信息资料，可
能对公司股票价格或交易量产生较大影响的，公司知悉后有
责任针对有关传闻做出澄清或应交易所要求向其报告并公
告。
公司披露的澄清公告应包含以下内容：
（一）传闻内容及其来源。
（二）传闻所涉及事项的真实情况。
（三）有助于说明问题实质的其他内容。
第三十条 公司董事会应当针对传闻内容是否属实、结
论能否成立、传闻的影响、相关责任人等事项进行认真调查、
核实。
公司董事会调查、核实的对象应当为与传闻有重大关系
的机构或者个人，包括但不限于公司股东、实际控制人、行
业协会、主管部门、公司董事、监事、高级管理人员、公司
相关部门、参股公司、合作方、媒体、研究机构等。
第三十一条 公司董事会调查、核实传闻时应当尽量采
取书面函询或者委托律师核查等方式进行，以便获取确凿证

据，确保澄清公告的真实、准确、完整。
第三十二条 公司应当承担投资者投诉处理的首要责
任，完善投诉处理机制和流程。董事会办公室为公司处理投
资者投诉的部门，负责协调公司各部门及时处理投资者的投
诉，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。
第三十三条 公司向投资者公开投诉受理渠道包括：电
话、信函、传真、电子邮件、来访等，证券监督管理机构和
其它部门单位转办的投诉。
第三十四条 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，并做好投资者投诉台账
登记，记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项等有关信息，
并积极妥善地解决投诉者合理诉求。如果投诉人提出的诉求
缺乏点Ѐ乏

答复，并将处理情况报告部门负责人；不能当场解决的投诉，
向部门负责人和董事会秘书汇报解决；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。
如投资者不满意公司处理结果向监管部门反应的，或直
接向证券监管部门投诉的，公司应当积极配合监管部门问询
或调查。
第三十五条 公司处理投资者投诉事项时应遵循公平
披露原则，注意保密尚未公布的信息及其他内部信息；投诉
事项回复内容涉及依法依规应公开披露的信息，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。
第六章 附 则
第三十六条 本制度未尽事项或与法律法规、中国证监
会和深交所等相关规定有冲突的事项，以法律法规、中国证
监会和深交所等相关规定为准。
第三十七条 法律法规、中国证监会和深交所等有最新
规定的，在本制度未修订之前，以法律法规、中国证监会和
深交所等最新规定为准。
第三十八条 本制度自公司董事会通过之日起实施，解
释权和修订权属公司董事会。