

中国电信股份有限公司

投资者关系管理办法

第一章 总则

第一条 为加强中国电信股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下合称“投资者”）之间的信息交流，加深投资者对公司的了解和认同，在公司与投资者之间建立起有效的沟通渠道，促进公司与投资者之间的良性关系，完善公司治理结构，保护投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司章程指引》《上市公司投资者关系管理工作指引》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（以下简称“《香港上市规则》”）及《上海证券交易所股票上市规则》（以下简称“《上交所上市规则》”），与《香港上市规则》合称“《上市规则》”）及《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等相关法律、法规、部门规章、规范性文件（以下合称“法律法规”），公司股票上市地证券监督管理机构及证券交易所的有关规定，以及《中国电信股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的规定，制定本办法。

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公司整体价值，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 投资者关系管理的基本原则：

（一）合规性原则。公司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、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。

第二章 投资者关系工作的内容和方式

第四条 投资者关系管理的对象包括：

- （一）投资者；
- （二）证券分析师；
- （三）财经媒体及其他相关媒体；
- （四）其他相关机构。

第五条 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。

第六条 公司可多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，利用证券监督管理机构、公司股票上市地证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。沟通交流的方式应当方便投资者参与，公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

第七条 公司应当设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通，认真友好接听接收，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

第八条 公司应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运

维，在公司官网开设投资者关系专栏，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

公司应当积极利用证券监督管理机构、公司股票上市地证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

公司可通过新媒体平台开展投资者关系管理活动。开设的新媒体平台及其访问地址，在公司官网投资者关系专栏公示，及时更新。

第九条 公司可以安排投资者、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。公司应当合理、妥善地安排活动，避免让来访人员有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

公司应定期通过证券监督管理机构或者公司股票上市地证券交易所平台汇总发布投资者说明会、证券分析师调研、路演等投资者关系活动记录。活动记录至少应当包括以下内容：

- （一）活动参与人员、时间、地点、形式；
- （二）交流内容及具体问答记录；
- （三）关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明；
- （四）活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）。

第十条 公司可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交

流公司情况，回答问题并听取相关意见建议。

第十一条 公司及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则和公司章程的规定及时、公平地履行信息披露义务，披露的信息应当真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第十二条 公司应当充分考虑股东大会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东大会提供便利，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的时间。股东大会应当提供网络投票的方式。

公司可以在按照法律法规、证券监督管理机构或者公司股票上市地证券交易所规定的信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决应当单独计票。单独计票结果应当及时公开披露。

第十三条 除依法履行信息披露义务外，公司应当按照证券监督管理机构、公司股票上市地证券交易所的规定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。公司董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，具体负责制定和实施召

开投资者说明会的工作方案。

公司召开投资者说明会应当事先公告，说明投资者关系活动的时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等，并为投资者开通提问渠道，做好投资者提问征集工作，在说明会上对投资者关注的问题予以答复，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。

第十四条 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）其他法律法规、证券监督管理机构及公司上市地股票交易所规定应当召开投资者说明会的情形。

第十五条 公司在年度报告披露后应当按照证券监督管理机构、公司上市地证券交易所的规定，及时召开业绩说明会，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。公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，注重与投资者交

流互动的效果，可以采用视频、语音等形式。

业绩发布会之后，公司视情况举行境内外路演推介活动。

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。

第十六条 为明确投资者交流工作的重点，公司可以根据需要进行股东识别和目标投资者认定，密切跟踪了解公司股东结构和持股量的变化。

第十七条 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，公司应当积极支持配合。

投资者与公司发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，公司应当积极配合。

第十八条 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

第十九条 公司应当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。公司应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第三章 投资者关系工作的组织与实施

第二十条 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。

第二十一条 公司应当结合本公司实际制定投资者关系管理制度，明确工作原则、职责分工、工作机制、主要内容、方式渠道和工作要求等。

第二十二条 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。

第二十三条 公司投资者关系部为投资者关系工作专职部门，负责公司投资者关系工作事务。

第二十四条 公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。投资者关系部及相关人员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，公司各部门及下属公司应积极配合。

第二十五条 公司及其控股股东、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）透露或者发布公司尚未公开的重大事项信息，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，或者影响公司股票正常交易的违法违规行为。

第二十六条 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。

第二十七条 公司可聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投资者关系工作。

第二十八条 公司投资者关系部应当以适当的方式组织对公司全体人员，特别是董事、监事、高级管理人员、部门负责人、控股子公司负责人进行投资者关系管理工作相关知识的培训。鼓励参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。在开展重大投资者关系促进活动时，还可做专题培训。

第二十九条 公司应当建立健全投资者关系管理档案，可以创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。公司开展投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，记入投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类，将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管，保存期限不得少于3年。

第四章 附则

第三十条 除非特别说明，本办法所使用的术语与《公司

章程》中该等术语的含义相同。

第三十一条 本办法由董事会审议通过，自董事会审议通过之日起生效并实施。

第三十二条 本办法未尽事宜或与本办法生效后颁布、修改的法律法规、公司股票上市地证券监督管理机构及证券交易所的有关规定或《公司章程》的规定相冲突的，以法律法规、公司股票上市地证券监督管理机构及证券交易所的有关规定或《公司章程》的规定为准。

第三十三条 本规定为公司内部制度，任何人不得根据本规定向公司或任何公司董事、监事、管理人员或其他员工主张任何权利或取得任何利益或补偿。

第三十四条 本办法由董事会负责解释。