**附件**

**上海证券交易所上市公司自律监管指南第3号——信息披露咨询、业绩说明会等服务**

**第一章 一般规定**

**第一条** 为规范上海证券交易所（以下简称本所）上市公司服务工作，畅通咨询渠道，提升服务水平，及时解决上市公司等市场主体关切的问题，推动进一步提高上市公司质量，本所结合职责定位、市场需求和业务开展情况，根据相关规定，制定本指南。

**第二条** 本指南适用于本所上市公司就信息披露等相关事项向本所上市公司管理部门提出的业务咨询以及其他服务需求。

**第三条** 本所开展上市公司服务工作，坚持“开门办监管”理念，遵循依法依规、公开透明的基本原则，规范监管行为，提升服务水平，主动接受市场各方监督，为上市公司规范发展和做优做强提供支持。

**第四条** 本所上市公司管理部门为每家上市公司指定一名联络人，负责信息披露咨询等服务事项。

**第五条** 上市公司拟咨询事项涉及未披露的重大信息的，应当将相关信息脱密后再进行咨询。

本所上市公司管理部门的工作人员应当尽量避免在工作中接触未披露的重大信息。确实难以避免的，应当严格遵守内幕信息管理的相关规定，做好保密工作，并按规定进行登记。

**第六条** 本所上市公司管理部门的工作人员在业务咨询、市场服务以及与上市公司的其他交往中，应当严格遵守廉政纪律要求，不得以任何形式接受礼品礼金等财物，不得以任何方式谋取不正当利益。

**第七条** 上市公司对本所上市公司管理部门的工作有意见和建议的，可以通过公司业务管理系统（以下简称系统）公布的监督热线提出。本所上市公司管理部门原则上将在5个交易日内予以回复。

**第二章 信息披露咨询**

**第八条** 上市公司可以就本所监管业务规则的理解适用、信息披露业务办理等相关事项，通过电话等非现场方式或者来访等现场方式向本所上市公司管理部门咨询。

上市公司持股5%以上的股东、为上市公司提供服务的中介机构拟咨询与本所上市公司有关的前款规定事项的，应当通过上市公司提出。上市公司未予配合且相关事项可能对公司或者投资者利益产生重大影响的，可以直接与本所上市公司管理部门联系，并参照适用本指南的相关规定。

社会公众投资者等其他主体拟向本所反映上市公司信息披露相关问题的，可以通过本所官网公布的投资者服务热线提出。

**第九条** 本所上市公司管理部门应当及时认真回复上市公司提出的业务咨询，友好、高效、专业地提出明确的意见和建议。依法依规可以立即回复的，应当立即回复。咨询事项比较复杂、无法立即回复的，原则上应当于5个交易日内予以回复。

**第十条** 上市公司可以在工作时间通过系统公布的联络人电话，向本所上市公司管理部门进行电话咨询。咨询事项较为复杂的，可以同时提交相关书面材料。

**第十一条** 咨询事项需要现场沟通的，上市公司可以通过联络人电话或者系统预约来访，由联络人按照规定在合理期限内安排接待。

上市公司应当在来访前提供来访人员名单、职务及联系方式。

**第十二条** 除日常来访接待外，本所上市公司管理部门设立部门负责人接待日，由部门主要负责人或者其授权的其他负责人在每周固定时段接待上市公司来访。上市公司提出需要对应的联络人、行业监管组组长参与沟通的，相关人员原则上应当参加。

上市公司可以通过系统查询和预约接待日时段，上市公司管理部门根据均衡原则，结合公司填报的预约时间、沟通事项紧急程度等统筹安排。

**第十三条** 本所上市公司管理部门收到来访申请后，对能够通过电话方式反馈的咨询事项，可以通过电话回复。确需现场沟通，或者上市公司仍希望现场沟通的，上市公司管理部门应当及时安排并告知公司。

**第十四条** 上市公司来访的，本所上市公司管理部门安排不少于两名工作人员参加接待。接待人员应当提前就咨询问题进行分析研究，提出明确的意见和建议，并在来访结束后填写来访记录。

**第三章 业绩说明会服务**

**第十五条** 本所支持上市公司加强与投资者的沟通交流，鼓励上市公司在定期报告披露后召开面向全体投资者的业绩说明会，并提供线上平台、路演场地、嘉宾邀请、流程指导、组织培训、专线咨询等服务。

**第十六条** 本所为上市公司召开业绩说明会免费提供上证路演中心标准服务，以及面向全体投资者的直播互动渠道。

上市公司选择与本所建立媒体合作的其他平台为其提供业绩说明会服务的，本所可以提供转接信号同步直播和实时互动服务。

**第十七条** 本所在国内部分区域为上市公司提供召开业绩说明会的路演场地，上市公司可以结合实际需求向本所申请使用。

**第十八条** 上市公司拟邀请中证中小投资者服务中心参加业绩说明会的，可以直接与其联系，也可以向本所提出。在本所提供的路演场地召开业绩说明会，有意向邀请中小投资者、机构投资者、行业分析师或者媒体记者参加的，可以向本所提出。

上市公司向本所提出前款规定需求的，应当在业绩说明会召开前10个交易日提出，本所将根据实际情况协助邀请相关主体参加，并及时向公司反馈邀请结果。

**第十九条** 本所为上市公司召开业绩说明会提供流程优化指导服务。上市公司可以结合实际需要，向本所咨询业绩说明会环节设计、流程安排和内容展示等建议。

**第二十条** 本所为上市公司召开业绩说明会提供相关规则、召开方式、召开流程、注意事项等培训服务。上市公司对相关事项存在疑问的，可以向本所咨询。

**第二十一条** 本所设置专线电话负责上市公司业绩说明会相关事项的咨询。上市公司根据本章规定提出业绩说明会相关需求的，可以向对应的联络人咨询，也可以通过系统公布的专线电话提出。

**第二十二条** 上市公司根据自身情况，召开现金分红说明会、风险说明会、重大事项说明会或者其他有利于与投资者加强沟通的说明会的，可以参照本章规定办理相关业务。

**第四章 调研走访**

**第二十三条** 本所上市公司管理部门在制定有关上市公司的重要规则或者业务安排时，将通过公开征求意见、座谈、问卷、电话沟通等方式进行调研。上市公司及相关方可以通过本所提供的渠道充分表达意见和建议，本所将积极听取、及时研究，并对其中合理、可行的内容予以采纳。

**第二十四条** 本所上市公司管理部门根据工作安排，原则上每年实地走访部分上市公司，深入了解经营情况，充分听取意见和诉求，及时宣讲最新监管政策，有针对性地提出有利于提高上市公司质量的建议，并现场提供咨询服务。

**第二十五条** 本所上市公司管理部门拟走访上市公司的，应当提前与公司沟通具体安排。上市公司对于走访时间、地点、参与访谈人员等相关安排有其他意见的，可以及时反馈，上市公司管理部门将根据实际情况进行调整。

**第二十六条** 走访期间，本所走访人员原则上应当在上市公司的主要生产经营场所进行实地考察，并与上市公司就本指南第二十四条所述事项充分沟通交流。

上市公司可以根据实际情况，向走访人员提出相关意见和诉求，本所将在职责范围内协助解决并及时反馈。

**第二十七条** 本所走访人员的交通、住宿、餐饮等相关费用严格按照本所相关标准由本所自行承担。

**第二十八条** 调研上市公司其他事项或者走访与上市公司相关的其他主体的，参照适用本章相关规定。

**第五章 其他服务**

**第二十九条** 除本指南第二章、第三章、第四章规定事项外，本所为上市公司提供监管动态推送、资本市场工具使用、区域发展协作、国资管理协作、风险化解对接、业务培训和行业支持等服务。上市公司及相关方有相关需求的，可以向公司对应的联络人提出。

本所可以结合监管政策、市场需求和业务开展实际情况，对服务的内容和方式进行动态调整。

**第三十条** 本所上市公司管理部门结合市场运行情况，以视频等方式定期向上市公司公开通报信息披露中的常见问题、重点事项及监管规则的适用解释。

**第三十一条** 本所上市公司管理部门结合市场发展情况和实际需要，积极推动资本市场产品和工具创新，支持上市公司通过再融资、重大资产重组、股权激励等激发自身活力、提高经营质效。

上市公司对于前款所述产品和工具的适用条件、功能特点和注意事项等问题存在疑问的，可以向上市公司管理部门咨询。

**第三十二条** 本所上市公司管理部门积极支持区域资本市场建设发展。地方政府、金融监督管理局等相关部门可以结合地方需要和实际情况，与上市公司管理部门在上市公司融资、风险化解等方面进行沟通协作。

**第三十三条** 本所上市公司管理部门积极配合国有上市公司改革发展。国有资产监督管理机构可以根据实际需要，与上市公司管理部门在上市公司运行情况、重大事项处置等方面进行沟通协作。

**第三十四条** 本所上市公司管理部门积极推动上市公司解决资金占用、违规担保、控股股东持股高比例质押等重大风险和突出问题。相关公司在风险化解中存在具体困难的，上市公司管理部门在职责范围内提供政策咨询、规则解释、沟通协调等支持。

**第三十五条** 本所为上市公司及其控股股东、实际控制人、董事、监事和高级管理人员等提供各类培训服务，包括新上市公司培训、新上市公司董事会秘书和证券事务代表实务操作培训、董事会秘书和独立董事培训等常规培训，以及实际控制人合规培训、定期报告编制培训等专项培训。

上市公司有其他特殊培训需求的，可以向本所提出，本所将根据实际情况统筹安排。

**第三十六条** 本所上市公司管理部门支持上市公司进行同行业互动交流，协助搭建行业交流平台，持续组织召开行业座谈会、行业投资者交流等活动。

**第六章 附则**

**第三十七条** 本指南由本所上市公司管理部门负责解释。

**第三十八条** 本指南自发布之日起施行。