

从中小投资者特征看投资者关系管理

安徽 合肥

2019.06.03



深圳证券交易所
SHENZHEN
STOCK EXCHANGE



内容目录



投资者特征与中小投资者保护概览



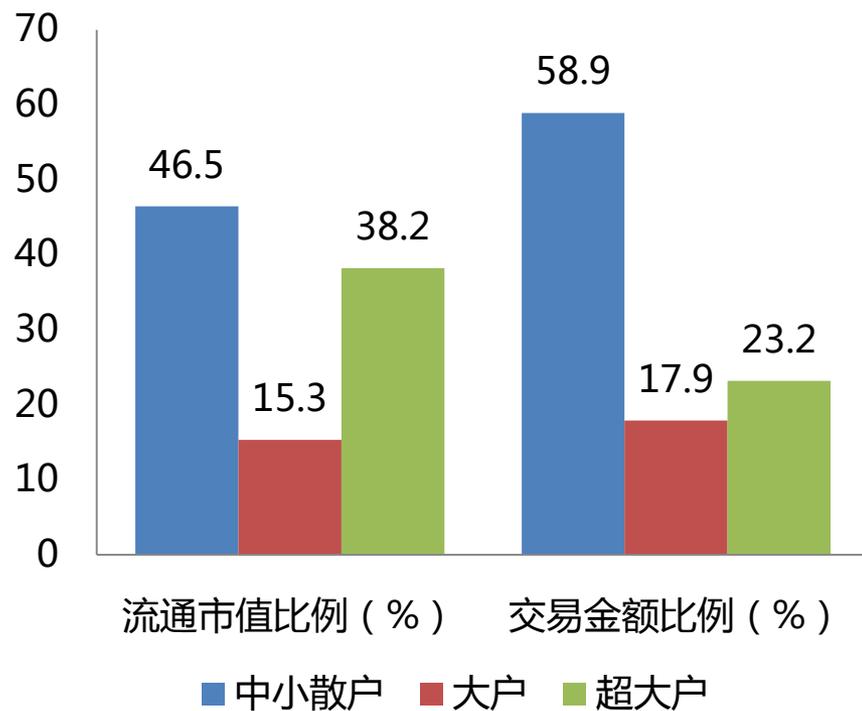
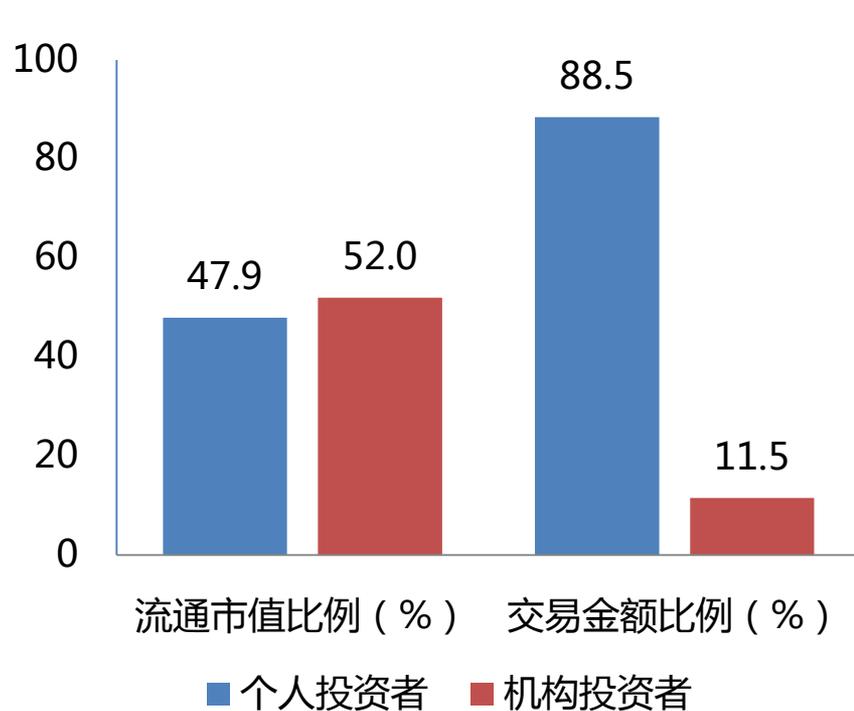
上市公司投资者关系管理要点介绍



深交所互动易平台介绍与操作实务

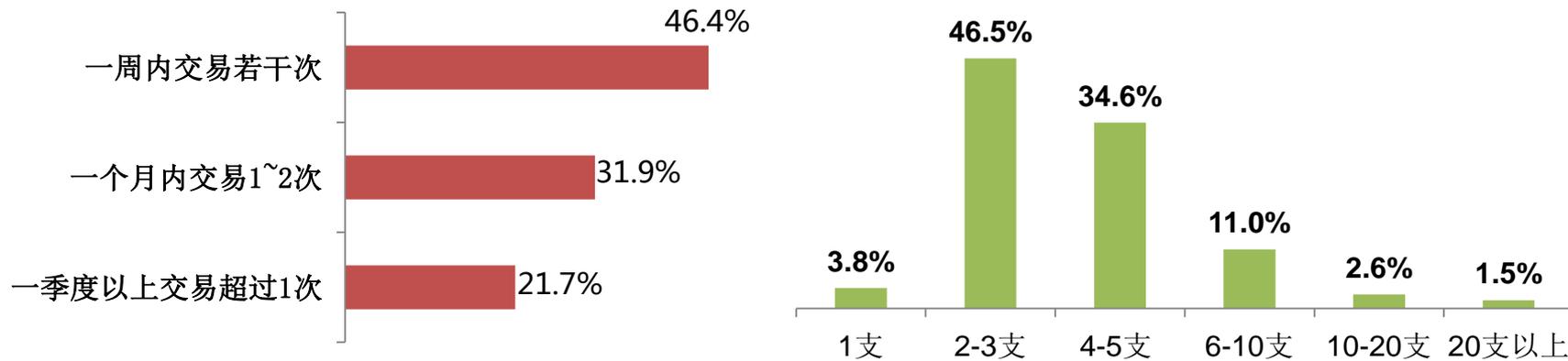
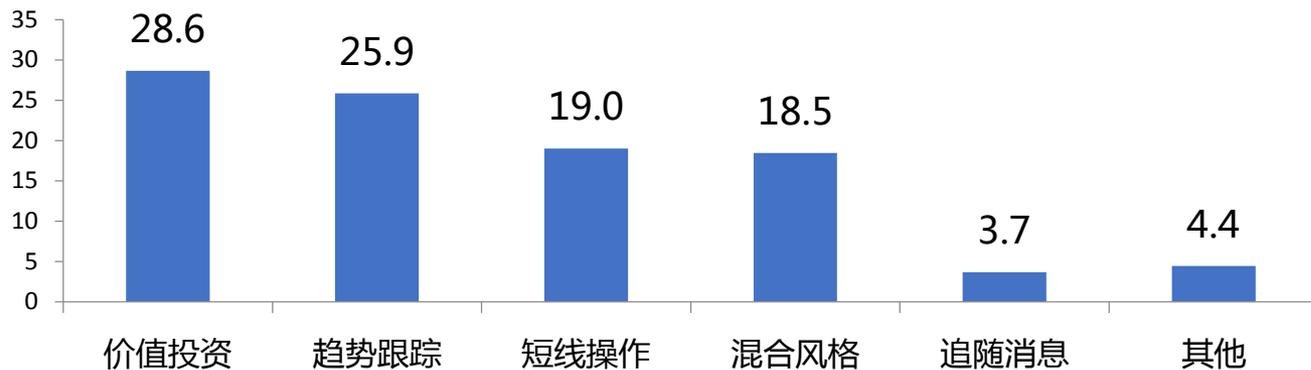
深市A股投资者结构特征

- 个人投资者流通市值和交易金额占比高，投资者结构呈现散户化特征。



个人投资者投资理念与行为特征

➤ 价值投资理念逐渐构筑，但非理性投资者行为依然普遍存在，特别表现为交易频率高、持股集中度较高、不重视止损。



个人投资者行为特征

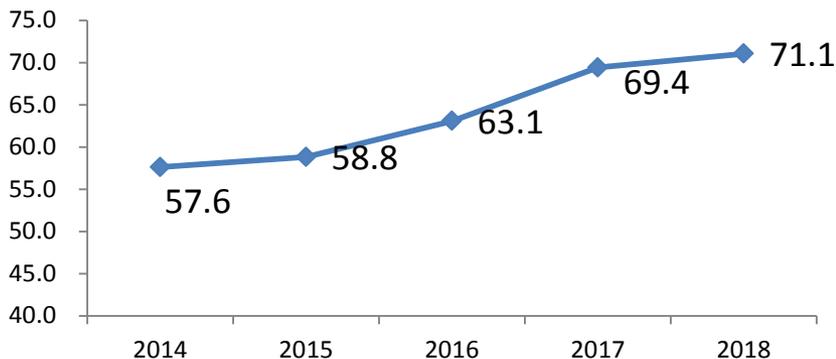
➤ 熟悉偏好、过度自信、处置效应发生率较高。

发生比例较高的非理性投资行为	发生率
我认为投资自己熟悉的股票比其他股票更容易挣钱（熟悉偏好）	63.8%
我认为自己操作股票比购买基金的收益更高（过度自信）	47.5%
我总是过早卖出上涨的股票而长期持有亏损的股票（处置效应）	40.8%

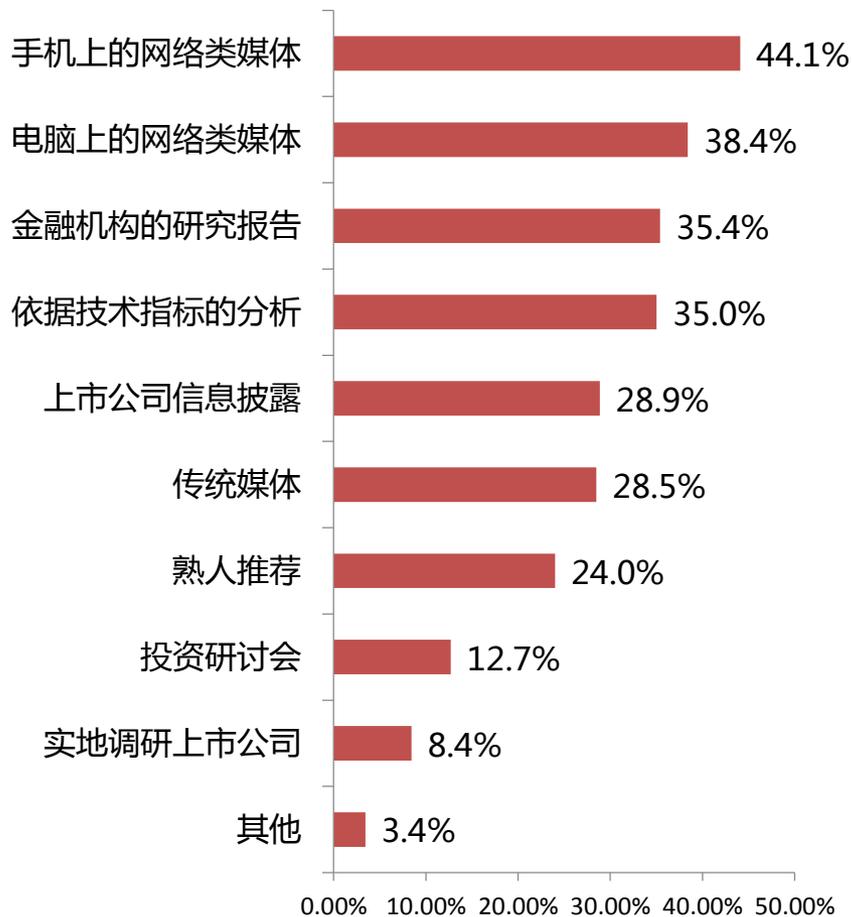
➤ 偏好交易、持有小规模、低价格、高市盈率、高波动率、前期涨幅较大的股票。

个人投资者投资知识、信息获取

投资知识得分



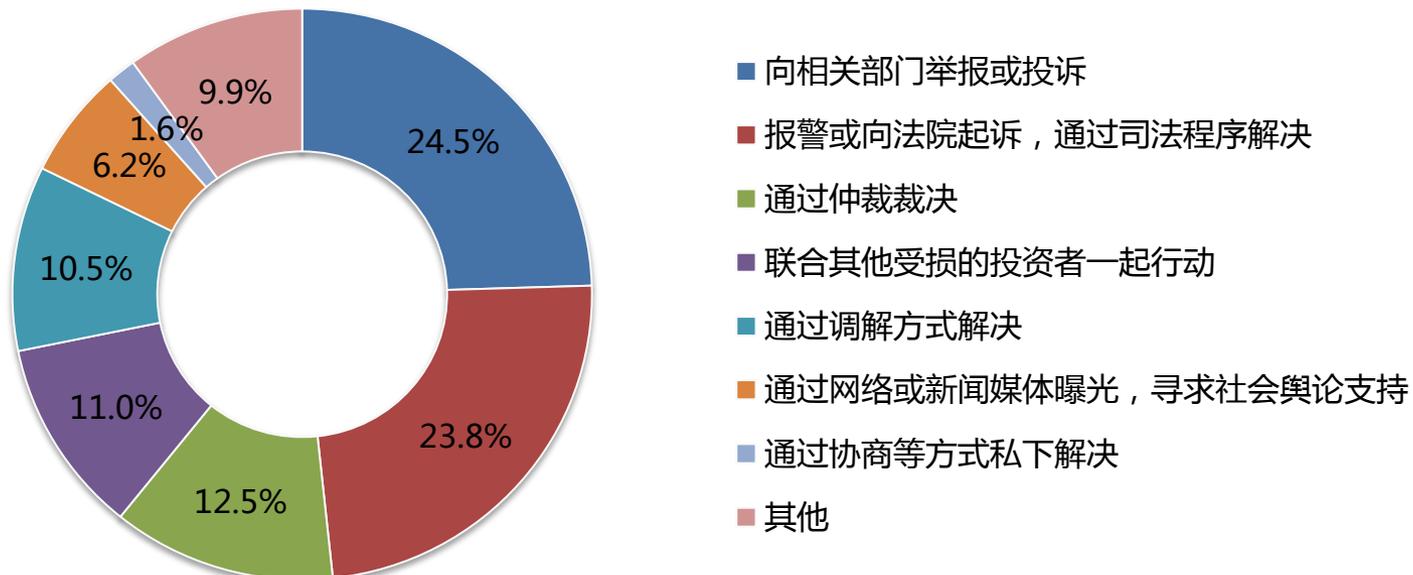
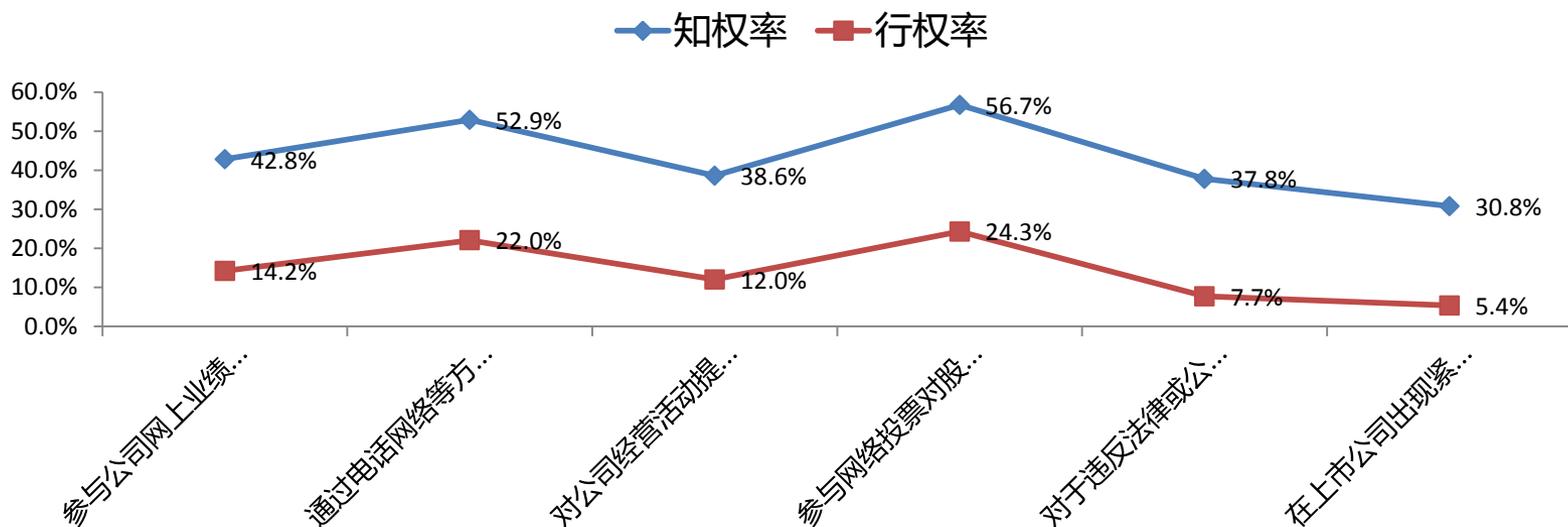
投资决策信息来源



投资者调研上市公司的情况

沟通方式	创业板		合计	
	个人	机构	个人	机构
电话交流	74	74	1777	689
互动平台	15	3	122	47
实地调研	25	2532	290	15346
合计	114	2609	2189	16082

投资者知权、行权、维权情况



数据来源：《深市投资者结构与行为分析》、《深交所个人证券投资者状况调查报告》

现阶段中小投资者特点——四个“弱”

中小投资者四个“弱”

金融素养弱，投资知识、信息获取、专业技能、抗风险能力不足。

理性投资理念弱，非理性投资行为普遍存在。

股东意识弱，参与公司治理不关心、不参与。

维权能力弱，自我保护能力不足。

投资者保护

侵害投资者权益事件时有发生

信息披露失真，虚假、误导性陈述。

内幕交易，操纵市场。

大股东、管理层的侵权行为。

非法证券投资咨询。

投资者保护 “国九条”

- 2013年12月27日，国务院办公厅发布了《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（以下简称《意见》）。
- ✓ 《意见》紧紧围绕中小投资者最关心的收益回报权、知情权、参与监督权和求偿权等基本权利，构建了九方面八十多项政策举措，被市场通俗称为投资者保护“国九条”。
- ✓ 《意见》是指导我国资本市场中小投资者权益保护工作和促进资本市场持续健康发展的纲领性文件，《意见》的发布是我国资本市场发展历程中一个重要的里程碑。

投资者保护“国九条”

1. 健全投资者适当性制度

2. 优化投资回报机制

3. 保障中小投资者知情权

4. 健全中小投资者投票机制

5. 建立多元化纠纷解决机制

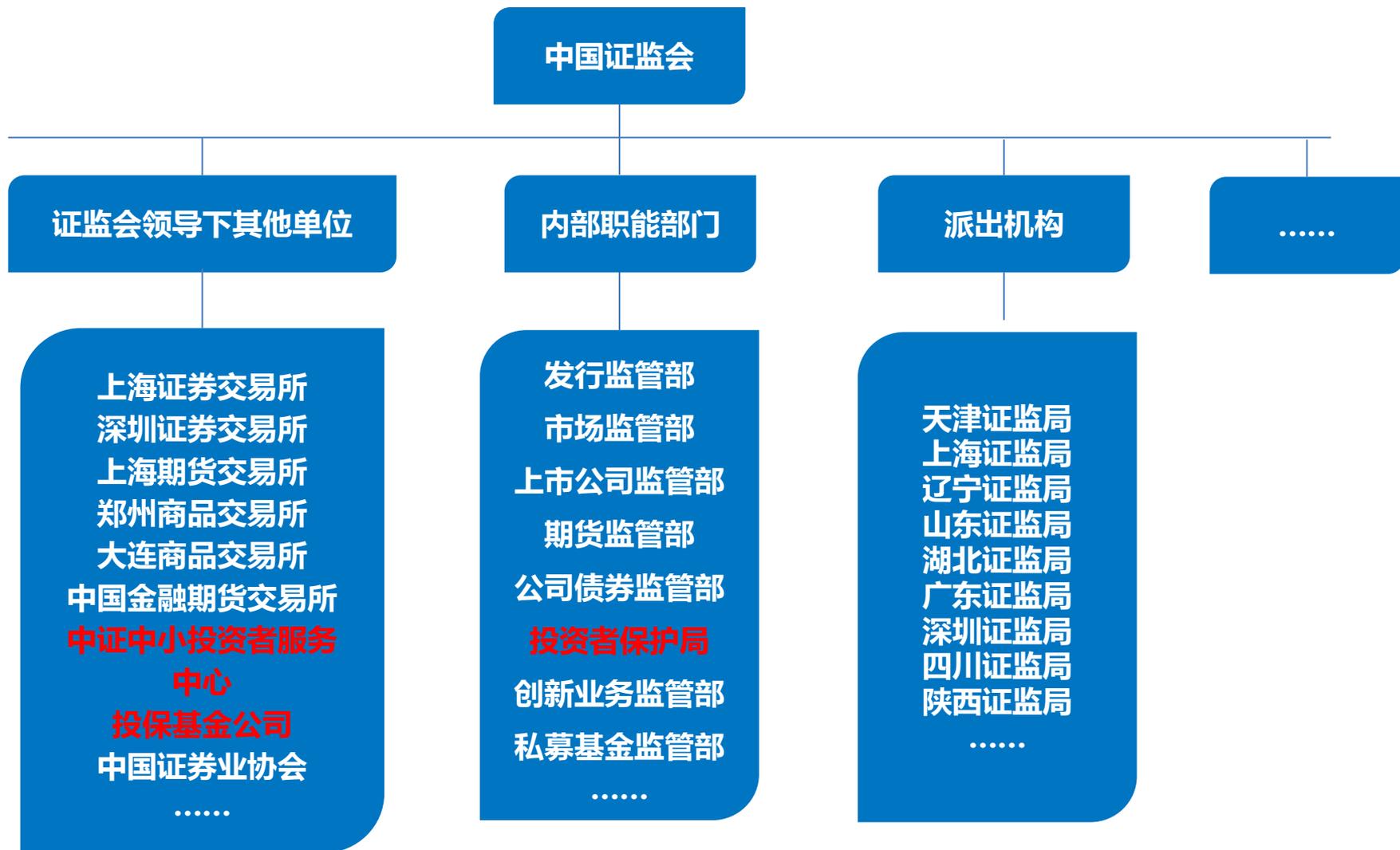
6. 健全中小投资者赔偿机制

7. 加大监管和打击力度

8. 强化中小投资者教育

9. 完善投资者保护组织体系

证监会系统投资者保护组织架构



注：上图仅用作示例说明

内容目录



投资者特征与中小投资者保护概览

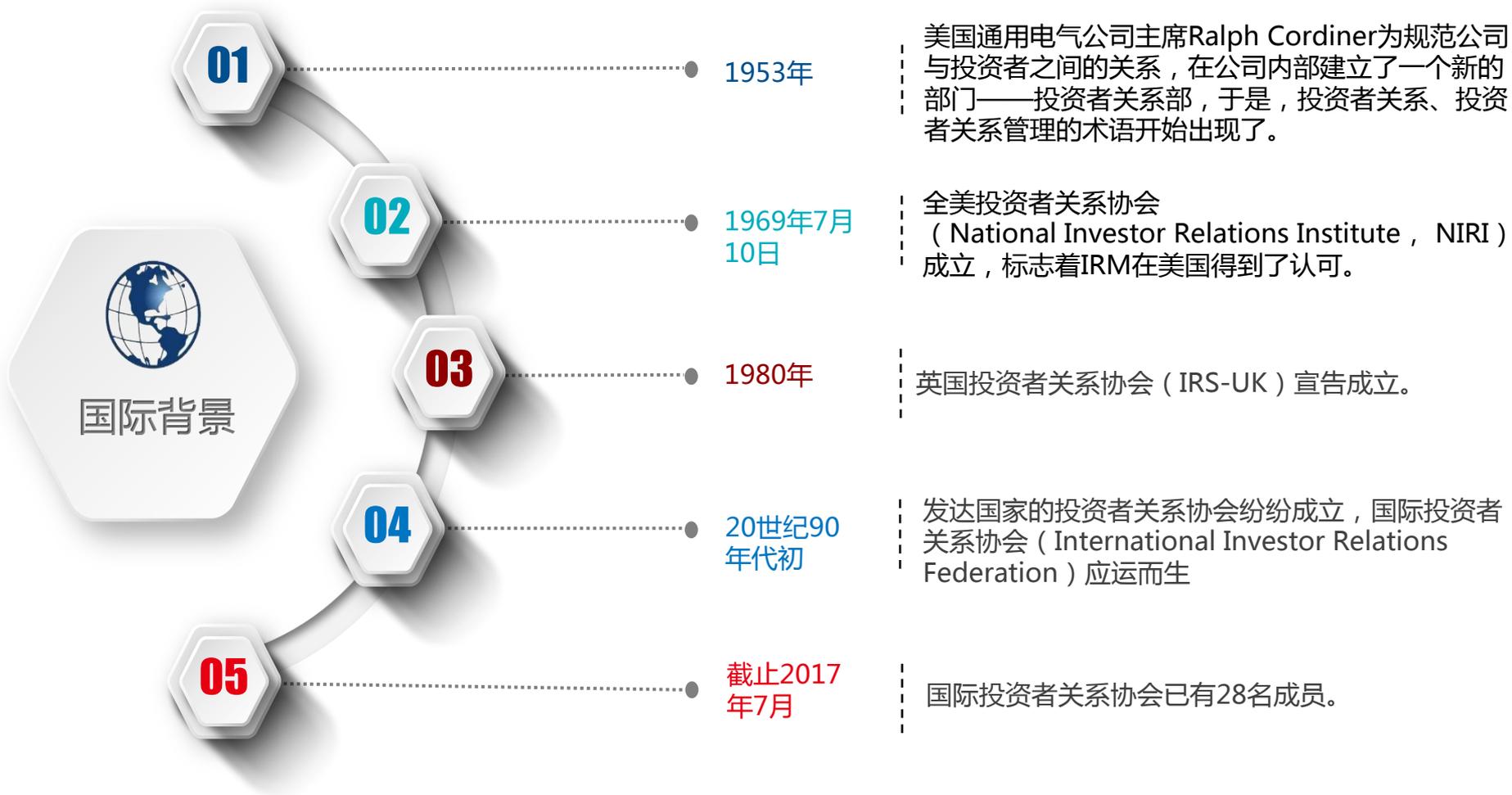


上市公司投资者关系管理要点介绍



深交所互动易平台介绍与操作实务

投资者关系管理的演进



投资者关系管理的概念

20世纪50年代后期投资者关系管理（Investor Relations Management, IRM）诞生于美国

随着资本市场的成熟和股权文化的兴起，产生和发展

投资者关系管理工作是指公司通过**信息披露与交流**，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，以实现**公司整体利益最大化和保护投资者合法权益**的重要工作。

——中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》

投资者关系管理（IRM）是公司的战略管理职责，它运用金融、沟通和市场营销学的方法来管理公司与金融机构和其他投资者之间的**信息交流**，以实现**企业价值最大化**。

——全美投资者关系协会（NIRI）

IRM对上市公司的作用

- 良好的投资者关系管理在上市公司的日常沟通、危机管理、融资并购等重大活动中发挥重要的作用，是完善上市公司治理结构，提升公司价值和股东价值的重要途径。
 - 维护上市公司的市场价值
 - 降低上市公司的资本成本
 - 提高上市公司的再融资能力
 - 稳定股价、提升上市公司在资本市场上的诚信形象
 - 是保护投资者的重要措施之一
- 麦肯锡对全球基金经理的调查数据显示，机构投资者愿意为良好的公司治理支付溢价的水平：

地区	西欧和北美	亚洲和拉美	东欧和非洲
溢价程度	12%-14%	20%-25%	30%

投资者关系管理涉及多方面工作



1、尊重中小投资者，平等对待股东

- 股东平等，既意味着同股同权的**形式平等**，更包含着股东在**实际待遇上的平等**（即公平待遇）
 - ✓ 中小投资者保护不是赋予其特权，而是**回归正常投资者权益的常态**
 - 保障各种法律中赋予投资者的正当权利，如知情权、表决权、利润分配权、建议权和质询权等
 - 为中小投资者行使权利，创造更为宽松、便捷、有效的环境与条件
- 保护中小投资者，就是要建立**公开透明**的市场环境，让中小投资者能够获得**公平**的交易机会，得到**公正**的对待。

2、做好法定信息披露和自愿信息披露

- 良好的投资者关系管理建立在规范、充分的信息披露基础上
- 通过与投资者、媒体、分析师等相关主体就公司战略规划、公司治理、经营业绩等进行准确、及时和清晰的双向沟通，促进投资者对公司价值的认同
- 通过向管理层反馈来自资本市场的信息，进一步提升公司治理的透明度，最终实现股东利益最大化与公司内在价值提升的协调统一。

3、建立有效的投资者关系管理制度

在制度建设上，明确投资者关系管理的职责，落实到人。



在团队建设上，设置专门的投资者管理岗位，并逐步充实投资者管理专业人员。



推出投资者关系联系人制度，将投资者关系管理的职能延伸到分支机构。



4、注重公平信息披露

- **特定对象**是指比一般中小投资者更容易接触到信息披露主体，更具信息优势且有可能利用有关信息进行证券交易或传播有关信息的机构和个人，包括：
 - 从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构、个人及其关联人；
 - 从事证券投资的机构、个人及其关联人；
 - 持有、控制上市公司5%以上股份的股东及其关联人；
 - 新闻媒体和新闻从业人员及其关联人；
 - 深圳证券交易所认定的其他单位或个人。
- **公平信息披露**：公司及信息披露义务人，应向所有投资者公开披露重大信息，确保所有投资者平等获取同一信息，**不得私下提前向特定对象单独披露、透露或者泄露**
 - 上市公司就投资者关系管理活动应当建立有效的业务制度和流程，防止在接待机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象交流过程中泄露未公开披露的重大信息
 - 上市公司还应加强对公司、控股股东及实际控制人、董事、监事、高级管理人员以及其他核心人员相关网站、博客、微博等网络信息的管理和监控，确保上市公司的信息披露合法合规

5、持续做好舆情管理

【舆情管理案例】

星期天	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
				1	2	3
4	5	6	7	8 质疑信披违规	9	10
11	12	13 质疑财务风险	14 质疑操纵财报	15 质疑资金危机	16	17 两文 转载98次
18	19 一文转载38条	20 一文转载57次	21 一文转载28次	22 一文转载43次	23 公司出面回应	24
25	26	27	28	29		

公司回应

“没有哪个企业的决策保证不失误。”

“这是管理层的事，中小投资者没有必要过于担心。”

“什么先斩后奏、后斩先奏，那又能怎么样呢？”

5、持续做好舆情管理

■ 大众传播具有共鸣效果、累积效果和普遍效果

□ 连篇累牍的报道终于让公司高管在23日主动面对媒体，回应连日来被报道的问题。公司总经理称众多媒体的连续报道将公司推上了舆情风暴的高点，公司一直未做出积极回应，以致公司形象受到一定的负面影响。公司今后将高度重视媒体报道，及时有效地双边互动，让信披工作更加有利于公司和投资者利益。

■ “堵”不如“疏”

□ 在危机管理中，上市公司最好的策略是直面问题，以真诚的态度，及时、客观地披露相关信息。同时根据不同危机的特点，采用合适的方法与媒体及投资者进行沟通，力求及时妥善化解。

5、持续做好舆情管理

- 随着互联网和移动互联时代的社会演进，信息传播速度快、覆盖面广。股吧中有关上市公司的虚假传闻、恶意炒作等负面信息，可能损害中小投资者利益，影响上市公司形象。
- 面对股吧中的负面信息，上市公司如何应对：
 - 上市公司首先应将股吧中投资者的评论纳入舆情管理体系。公司应安排专人负责对各大媒体、各大论坛（包括股吧、博客）进行日常信息监控。
 - 特别是在公司重大事项策划过程中、定期报告披露前、内部重要经营会议期间等敏感时点，更要强化监控力度，及时发现异常端倪，预防突发事件的发生。
 - 要合理评估股吧中有关信息的影响。如果发现重大不实信息，可能引起股价波动，上市公司应立即进行核实并及时通过证监会指定媒体进行澄清。

6、提升投资者关系管理的专业性

主动搜集

主动搜集市场热点问题和投资者关注的问题，及时与专业部门沟通。

参加会议

参加行内各种重要会议，学习和了解行内的各类创新产品和最新业务发展状况

04
STEP



03
STEP



02
STEP



01
STEP



主动学习

主动学习公司经营分析报告及主要业务条线的分析报告、共享并阅读主要投行、券商分析师的研究报告，及时掌握公司经营情况和宏观政策、行业方面的发展趋势及影响。

进行培训

根据市场热点和投资者关注的问题，邀请专业部门为董办领导和投资者人员进行培训。

7、拓宽与投资者沟通的渠道和方式

开拓网站投资者管理工作专区，，
可考虑在网页中设置来访预约、
互动交流等模块。



充分利用公司微信、微博、APP、
媒体互动平台等工具与投资者进
行互动。

内容目录



投资者特征与中小投资者保护概览

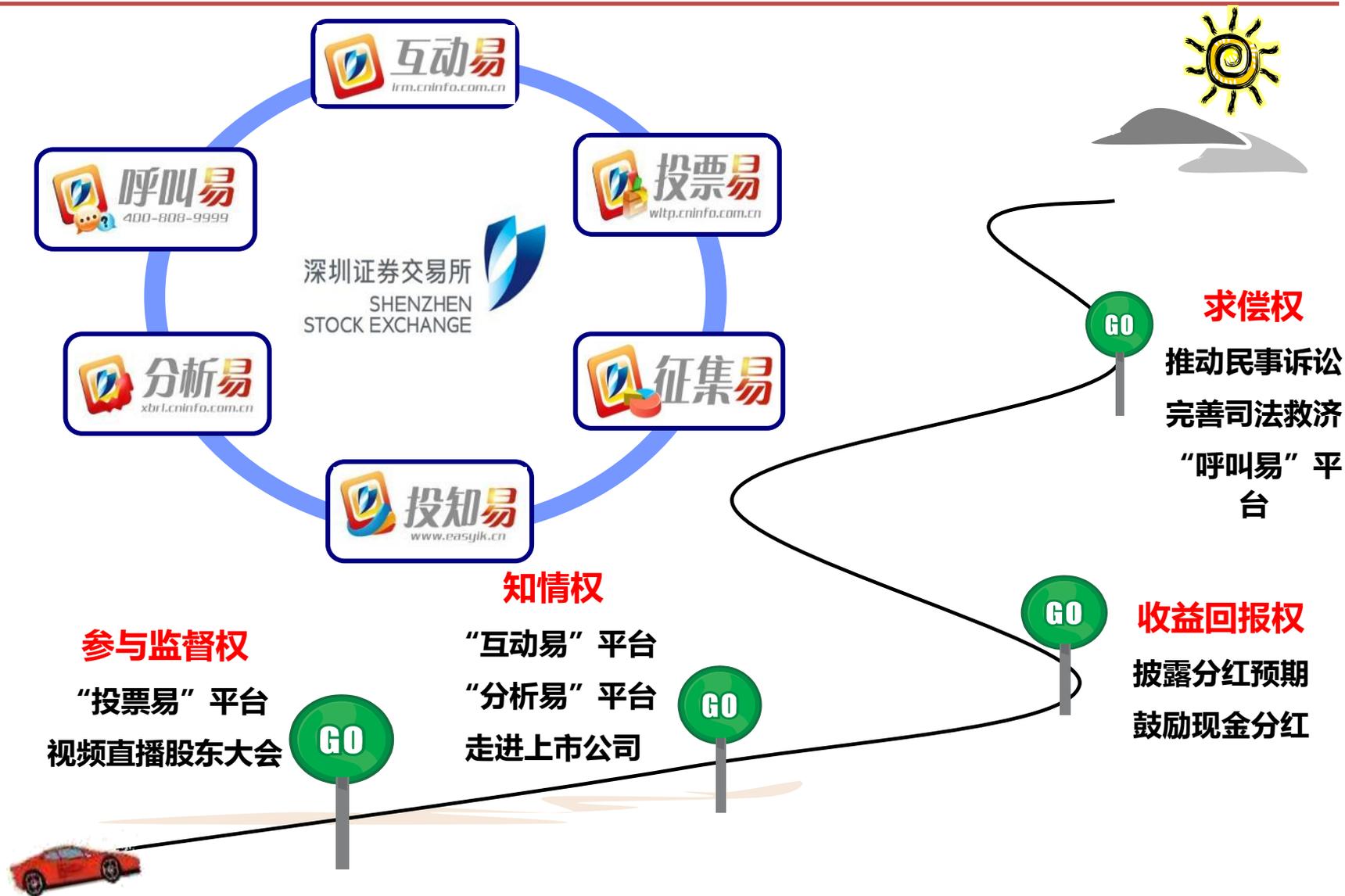


上市公司投资者关系管理要点介绍



深交所互动易平台介绍与操作实务

深交所“六位一体”投资者公共服务平台





全面升级改版

集四大平台功能为一体

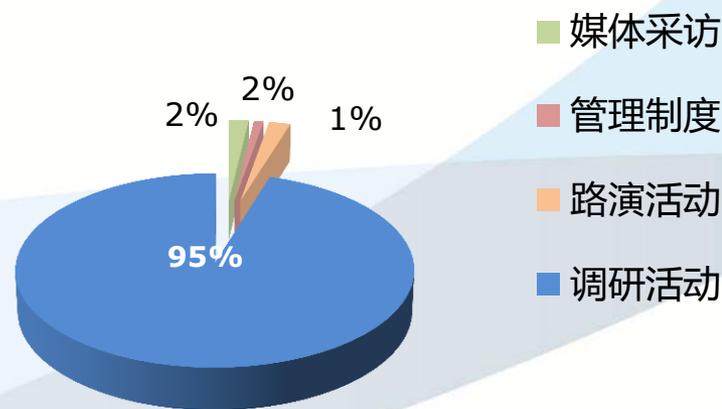
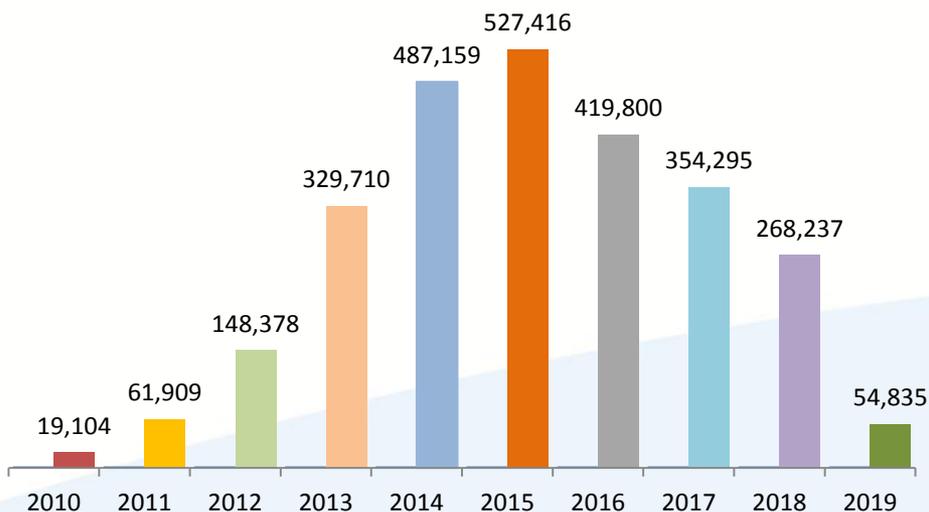


互动易应用情况



注册用户数超过40.4万人，日访问量超过350万人次，有效提问共266万条，回复率96.54%。互动易已经成为个人投资者和机构投资者了解深市上市公司最重要的权威渠道之一。

投资者关系信息披露共5万份



截止2019年3月29日

实时提问——随时随地与上市公司沟通交流



实时提问

通过检索股票代码或公司简称，投资者即可向上市公司提出问题。问题经过审核将直接呈现给上市公司高管。

公司专网

此外，互动易为每家深市上市公司建立了公司专网，投资者检索股票代码或公司简称后即可进入。

权威回答

《关于深圳证券交易所上市公司投资者关系互动平台（互动易）有关事项的通知》规定，上市公司原则上应当在两个交易日内答复互动易上的投资者提问。

The screenshot displays the Irm.cninfo.com.cn website interface. At the top, there is a navigation bar with '互动易' (Irm) logo, '首页' (Home), '提问' (Ask), and '投票' (Vote) buttons. A search bar is located on the right. Below the navigation bar is a large banner with the text '公司资讯 尽收眼底' (Company Information, All in Sight) and '权威·准确·完整' (Authoritative·Accurate·Complete). The main content area is divided into two columns. The left column shows a list of questions and answers for '新希望 [000876]'. The right column shows a '行情' (Market) section with a line chart and a table of data.

股票代码 / 简称 / 拼音	公司主页 >
深市代码 / 简称 / 拼音	公司主页 >
上市公司管理后台	立即登录 >
行情 2019-05-24	深证成指 v
8776.77 ↓ -32.76 (-0.37%)	
09:30	11:30 / 13:00
15:00	



综合资讯

我的

问答

公司公告

公司声音

投资者关系

全部

收起

输入关键词并回车, 多个关键词用空格或逗号隔 Q

全部行业

所有板块

保存为快捷栏目

华锦股份 [000059]

+ 关注

问 董秘您好! 请问公司近日是否有成立合资公司?谢谢

答 您好, 华锦阿美石油化工有限公司由中国北方工业集团及沙特阿美、盘锦鑫诚共同出资成立, 公司将在适当的时机以适当的方式参与其中。公司会及时履行信息披露义务, 感谢您的关注!

最新·问答 XHQ5553 · 刚刚 · 来源: iOS 客户端

点赞

分享

收藏

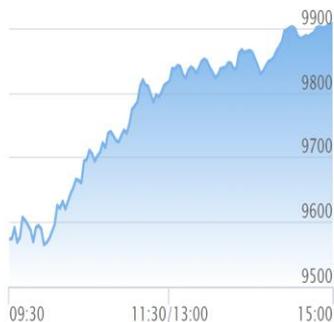
华锦股份 [000059]

+ 关注

行情 2019-03-29

深证成指

9906.86↑ +360.35(+3.77%)



最近7天统计

(03/24-03/31)

提问数

4924

参与提问的投资者

- ◆ 券商研究员、基金等机构开始关注这一渠道
- ◆ 私募等中小型机构利用本渠道提问
- ◆ 个人投资者

上市公司参与解答问题的人员

- ◆ 董事会秘书
- ◆ 董事长、经理层
- ◆ 公司内部各类专业人员

2014年8月28日

证券代码: 300199

证券简称: 翰宇药业

深圳翰宇药业股份有限公司
投资者关系活动记录表

编号: 2014-002

投资者关系活动类别	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 路演活动
参与单位名称及人员姓名	方正证券: 吴斌 信达澳银基金: 柴妍	
时间	2014年8月28日下午 15:30-16:30	
地点	公司五楼办公室	
公司接待人员姓名	董事会秘书: 全衡 证券助理: 张晓明	
投资者关系活动主要内容	<p>Q: 公司收购成纪药业是基于什么方面考虑的?</p> <p>A: 公司期望借助资本市场的平台, 通过本次重组吸纳在国内医疗器械和药品领域有独到优势的成纪药业, 进一步提升公司的市场地位, 提高主导产品的市场占有率, 拓宽公司的产品领域。</p> <p>Q: 收购成纪药业以后, 公司的发展战略是如何?</p> <p>A: 公司致力于糖尿病、心血管、多发性硬化症等慢性病药物的研发, 提升慢性病患者的生活质量和用药安全。还将积极探索成纪药业</p>	

■ 投资者关系信息推动公平信息披露

2014年9月1日



2014年9月16日



<ul style="list-style-type: none"> 翰宇药业: 2015年7月2日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2015年6月3日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2015年5月19日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2015年3月13日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2015年1月9日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2015年1月8日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年12月17日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年12月10日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年12月11日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年11月25日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年11月20日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年9月2日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年8月28日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2014年2月12日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2013年11月19日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2013年11月7日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2013年11月5日投资者关系活动记录表 翰宇药业: 2013年10月24日投资者关系活动记录表
--



方正证券研究所证券研究报告

医药生物行业分析师: 吴斌
执业证书编号: S1220514080004
TEL: 010-88554875
E-mail: wubin1@foundersec.com

医药行业首席分析师: 崔文亮
执业证书编号: S1220514080006
E-mail: cuiwenliang@foundersec.com



单位: 百万元	2013A	2014E	2015E	2016E
主营收入	301	407	974	1150
(+/-)	33%	35%	139%	18%
净利润	130	171	360	470
(+/-)	43%	31%	111%	30%
EPS(元)	0.29	0.36	0.81	1.06
P/E	57	73	33	26

相关研究

受益全球多肽药物专利到期, 构筑“药械合一”核心竞争力

翰宇药业(300199)

公司深度报告
2014.09.16 强烈推荐

医药生物行业

投资要点

- 我们自 2013 年 10 月 14 日的《季报业绩增速分化加剧, 10 月板块先后反弹, 四季度看好》首次推荐翰宇药业以来, 股价已经上涨 51%。在公司并购成纪药业之后, 不仅 EPS 大幅增厚, 之前较高的估值已经被消化, 而且公司的未来战略也逐步清晰, 我们判断公司未来还将保持较高业绩增速;
- 1、明后年格拉替雷原料药出口有望贡献较大业绩弹性。2014-2019 年是多肽类重磅药物的专利到期高峰, 如卡帕松(格拉替雷)、艾塞那肽和利拉鲁肽等, 仿制药公司将陆续获批。公司抓住这一窗口期机会, 积极向原料药企业提供原料药, 一旦签订供货协议, 下游仿制药将不会轻易变更。其中, 卡帕松(醋酸格列替雷)的专利已于今年 5 月到期, 但原研企业 Teva 依靠专利官司继续拖延仿制药上市, 但最晚明年 6 月仿制药将上市。由于全球能生产格拉替雷原料药的企业不多, 我们判断将至少有 1 家仿制药企业向翰宇药业采购原料药。我们估计去年 Teva 使用了 500 公斤格拉替雷原料药, 如果未来翰宇能够获得 100 公斤订单, 估算贡献收入 3.7 亿元, 净利润超过 1.5 亿元, 是明后年最大的业绩弹性;
- 2、成纪药业符合国家政策保护和扶持, 市场空间超 100 亿元, 未来将持续快速增长。1、国家推动医院建立无配药差率配制剂, 但大多数二级以下医院无力负担费用, 对溶药器有巨大需求; 目前各类粉针剂也在逐步向二级以下医院下沉, 对溶药器的需求将持续增长; 2、即使在三级医院, 溶药器的便利性和较高费用, 也使护士更愿意使用溶药器, 而不是连开瓶液; 3、成纪药业的溶药器比主要供货商, 山西、江苏、安徽等地销售更大, 其他省份仍有较大的空白市场; 4、溶药器目前没进医保, 未来如果依靠当地代理商进入地方医保, 市场容量将不可估量;
- 3、公司特利加压素继续快速增长, 新药爱啡肽今年有望获批, 卡贝缩宫素明年有望获批, 成为新的利润增长点。



互动易手机APP公司端的使用

简介 INTRODUCTION

互动易公司端是一款面向上市公司的基于移动端的APP应用产品。
上市公司可通过手机答复投资者提出的问题，并且发布“公司声音”。





互动易公司端回复人员权限设置

互动易后台增设“移动端公司回复”专区

- 此专区由上市公司的系统维护人员自行通过CA认证证书进行“互动易公司端“回复人员权限的维护工作，包括对**登录账号**的“增、删、改”权限。
- 一次维护，长期有效。
- **登录账号**内容包括：（回复人）手机号码，（回复人）姓名，（账号）状态，以及（登陆）密码。
- （登录）密码只能由上市公司的系统维护人员进行设置及调整。
- 每一个手机号码对应一个**登陆账号**。
- 一家上市公司可以设置多个**登录账号**（建议不超过4个）。

手机号码:	<input type="text" value="13344444444"/>
姓 名:	<input type="text" value="444"/>
状 态:	<input type="text" value="停用"/>
密 码:	<input type="password"/>
<input type="button" value="提交"/> <input type="button" value="关闭"/>	





图一

回复

登录用户点击提问框，（右上角红色标为状态显示）弹出图二所示问题回复界面，输入回复内容及验证码，即可发布。

提示：可勾选设置热推。



图二

答复

未回复

切实维护投资者合法权益，既是关系亿万百姓利益的民心工程，又是市场长远发展的基础工程。让我们携手推进我国资本市场的投资者保护事业更进一步！



谢谢

特别声明：

本讲义作为内部培训材料，仅代表本人观点，与所在单位无关，请注意保密，切勿外传。未经书面许可，请勿引用、使用本讲义内容和案例。

