

目前上市公司投资者关系管理工作情况通常是以公司社会责任报告的形式提供给各利益相关方，央企尤其认真履行了沪深交易所关于社会责任报告披露的义务，为上市公司树立了良好标杆。

主编：张旺 编辑：张浩 电话：0755-83501646

上市公司社会责任特刊

提高信息披露时效性成投资者关系管理关键

证券时报记者 涂建功

近年来，随着上市公司对于社会责任的认知与接受程度的逐渐加深，投资者关系管理也得到了日益重视，上市公司通过股东大会、债权人大会、投资者见面会、路演拜访、咨询电话、电子邮件、网站、互动平台、业绩说明会等不同形式，不断加强投资者关系管理，但在实际执行过程中仍存在信息沟通不及时、信息披露不充分等问题。

目前，上市公司投资者关系管理工作情况通常是以公司社会责任报告的形式提供给各利益相关方，央企尤其认真履行了沪深交易所关于社会责任报告披露的义务，为上市公司树立了良好标杆。

中国建材自上市以来，坚持每年至少两次全球路演，2011年进行了两次历时31天的全球路演，举行了105

场会议，与50余家媒体和530位投资者、分析师进行了深度交流和沟通。2011年日常接待来访机构85家共计210人次，共参加7次大型投资者峰会，与近200位投资者和分析师进行现场沟通，就投资者关心的问题进行现场介绍和分析，受到广泛称赞。

中国石化则持续强化个性化服务，保持与投资者紧密沟通。2011年中国石化继续采取“请进来、走出去”的策略，加强与投资者的沟通，

努力做到令投资者满意。全年参加资本市场会议34次，一对一和小组会议222场，接待投资者来访超过169批次。同时，公司还安排国际投资机构赴下属企业调研考察。

但同时，现实中也有少数上市公司存在选择性或延迟披露相关负面信息的情况，导致投资者对于上市公司印象大打折扣。

根据2011年12月发布的《上市公司蓝皮书》显示，上市公司社会责

任报告整体水平偏低，存在严重的定量指标不足，只报喜不报忧等问题。绝大部分企业网站的内容不全，也存在“报喜不报忧”的情况，对自身负面信息少有披露。此外，最近国家环保部环境与经济政策研究中心等单位进行的课题研究也显示，尽管我国上市公司环境污染事故屡创新高，却仅有16.9%的公告在事故发生或媒体曝光两日之内发布，事故1个月之后才发布公告的公司高达9%。如此这般的修复，其管理责任任重道远，公司价值将受到长期负面的影响。

随着资本市场逐步发展成熟，投资者关系管理工作将会成为上市公司进一步研究和重视的领域，监管机构对投资者管理工作将更加重视并逐步完善有关法律法规，相关利益者的价值也将得到充分保障与最大化。

加强投资者关系管理和沟通是大势所趋

对于上市公司而言，主动加强与投资者及其他利益相关方的关系管理与沟通，是在全球市场上增强企业竞争力的重要手段，也是大势所趋。

刘萌

随着更多的中国企业做大做强，逐步走上国际舞台，更应该在实干的基础上，大力加强企业的透明度建设。对于上市公司而言，主动加强与投资者及其他利益相关方的关系管理与沟通，是在全球市场上增强企业竞争力的重要手段，也是大势所趋。

企业应当紧密围绕可持续的投资者回报和公司长期战略，制定一套符合企业特点，紧密结合企业核心业务并反映企业特色的ESG（环境、社会、公司治理）指标体系，并力争简明和清晰地呈现给投资者和广大利益相关方。在制定该指标体系的流程中，企业可以征询股东和更广泛的利益相关方的意见，从企业内部和外部的不同视角出发，制定一系列兼顾多方利益，具备前瞻性的、明确的、可实现的、具有可比性和有一定时限的ESG指标。

将企业的金融指标和ESG指标充分结合，同步推进，有利于辅助企业在短期盈利和长期价值创造中间寻求平衡，不断调整企业的优先事项和资源分配，更有效地帮助企业在获得商业运营许可的同时，收获更为广泛的国内和国际社会的支持。这一方面可以降低企业运营中的潜在风险，另一方面可以帮助企业开拓新市场，发现新机遇，在不同的消费群体中间建立信任与信誉，从而为企业的可持续发展不断注入新的活力。

（作者系联合国全球契约组织中国首席代表）

上市公司案例

招商银行：不断创新提高投资者关系管理效率

证券时报记者 罗克关

作为中国第一家A+H股上市的股份制商业银行，招商银行（600036）面对着来自不同市场的监管要求和不同市场投资者的诉求，巨大的挑战可想而知。尽管招商银行组建了专职的投资者关系管理团队，但日常投资者关系管理工作，如接待来访投资者、接听投资者电话、处理网上留言，外出参加投资者推介会、路演和投资者活动日等活动任务仍十分繁重，也让这个团队面临不小的压力。

为了有效提升各类投资者对招商银行投资者关系管理工作的良好体验和他们的满意度，招商银行投资者关系管理团队积极创新，不断拓宽与投资者沟通的渠道和方式，提升投资者体验。

首先，于2011年开发完成了投资者来访预约系统。系统正式上线后，需要来招商银行拜访的机构投资者可以直接登录招商银行投资者关系网站自行预约会议，实现了董办投资者关系来访预约、安排、回复的智能化。该系统的推出，得到了投资者、分析师的好评，不但进一步提升投资者



招商银行董事长马蔚华与投资者交流

招商银行/供图

者和分析师与招商银行预约来访的体验，而且提高了投资者关系工作的效率，将有限的人力资源从繁重而简单的安排来访工作中解放出来以便投入到更高附加值的工作中去。

其次，推出了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。与其他银行一样，招商银行的投资者关系管理职能设在总行，接待投资者来访的工作也主要在总行进行。然而，不时有投资者

希望到分、支机构考察、调研。为满足投资者需求，招商银行灵活应变，建立投资者关系联系人制度，将投资者关系管理的功能延伸到各分行，各分行设立专人协助总行处理投资者关系事宜。

再次，设立留言板，提高公司网站投资者关系专栏的使用效率。上市后，招商银行不断改善网站，并在网站中建立投资者关系专栏，专栏中的内容和形式也不断丰富。投资

者可以通过网站了解招商银行的基本情况，获取招商银行最新公告、历年财务报告、历次业绩推介等材料，查阅招商银行的股价信息，并可以在线观看和下载业绩发布会的视频和音频文件。此外，招商银行还在投资者网页中新设立了留言板，供投资者留言。招商银行投资者关系网页已成为公司与投资者尤其是众多个人投资者沟通交流的重要渠道。

苏宁电器：双管齐下打造特色投资者关系管理

证券时报记者 胡越

苏宁电器（002024）自上市以来累计现金分红约25亿元、接待投资者来访超过1600次，召开股东大会20多次，股东大会审议通过议案超过150个，一项项数据背后均折射出了公司投资者关系管理的业绩成果。作为行业的领先企业，公司管理层一直致力于投资者关系管理工作的开展，并将其纳入公司核心层面管理，从制度建立、人才培养、工作指导、专项活动开展等多方举措，积极沟通，共享业绩，多渠道、全方位建立了与股东、投资者、各类中介机构之间的沟通渠道，塑造了公司在资本市场的典范。

管理制度方面，公司秉承回报投资者，共享经营成果理念，在公司《章程》中明确公司利润分配政策的条款，特别是对现金分红政策，对公司利润分配原则、具体政策、决策程序等五个方面作出了详细的规定，充分维护了公司全体股东依法享有的资产收益等权利；建立健全《投资者关系管理制度》，从制度层面规范公司投资者内容；加强信息披露管理工作，制定《信息披露管理制度》，充分保证信息披露的完整性、充分性、及时性、有效性、重要性和真实性，同时，公司不断完善信息披露过程中的制度管理，建立《内幕信息知情人登记管理制度》。通过上述制度的制定与完善，公司切身从股东、投资者



苏宁电器2011年中期业绩交流会现场

苏宁电器/供图

利益考虑，充分维护资本市场信息披露秩序，建立良性的发展机制。

专项活动方面，公司通过每年定期开展网上业绩说明会、年度半年度投资者现场业绩交流会、现场股东大会、投资者电话会议等多种方式，公司管理层积极传达分享公司发展成果及发展过程中的困难，通过管理层和投资者坦诚交流，使得投资者树立对公司发展的积极认知和理解。值得一提的是，2012年上半年公司投资者管理

部门积极响应证监会号召，尝试探索新的投资者关系管理方式，充分利用店面客流资源，在公司门店开展了围绕“讲理性、重理性、用理性，弘扬健康理性投资文化”为主题的投资者权益保护宣传活动，利用海报等形式，倡导投资者树立理性投资观念，增强风险防范意识，取得了较好成效。

此外，公司非常注重日常投资者

关系管理工作，通过接待来访、网站、电话、邮箱、互动平台、微博等多种渠道与投资者加强沟通交流，安排专人负责日常处理投资者问询，缩短回复周期，确保每位投资者都能及时得到有效解答，得到了投资者的好评。在信息披露工作上精益求精，充分保证信息披露的真实、准确、完整、及时、公平。每年经深圳证券交易所考核，公司信息披露工作均获得“优秀”评级。

微博论投资者关系管理

【专家论道】

张志安（中山大学传播与设计学院院长助理）：不管遇到任何危机事件，企业首先一定要表达自己的遗憾，向公众道歉；第二要采取补救措施，防止危机继续恶化；第三是对已经受到损失的人、事进行必要的补偿。基于这样的基本原则，危机公关的基本策略是五个字：及时讲真话。（新浪微博）

孙铭（《每日经济新闻》副总编）：公关公司要做好上市公司与媒体之间双向沟通的桥梁。让上市公司知道它在媒体中的声誉、形象地位；同时也要为上市公司在媒体中取得理解，树立信心。（新浪微博）

连春晖（润言总经理）：弱市”其实是一个机会，主动性的投资者沟通更能创造出长期股东的基础，更易建立和投资者的互信。人也一样，经济波峰期固然好，波谷期更是学习和积累的好时段。

【投资者言】

何凤丹（《投资者报》记者）：某些白酒企业的官网真是不敢恭维，投资者关系信息的最近更新竟然是09年的！白酒企业的现代化管理水平什么时候能和它们的股价相称点。

新浪微博网友楚楚芳：投资者关系管理，国内上市公司已经有意识去做，但真正主动做到各种方式共同促进，稳定股价及建立投资者良好预期的，路途还很长，关键是对投资者和市场、企业本身的认知。

新浪微博网友越野车的世界：国外投资者与国内上市公司的沟通，是一门学问。不知新东方是否有投资者关系管理的部门，我所在的公司就有这样的部门，定期接待国外投资者，近距离了解公司，有助于消除误会。但我相信，只要国人还要学习英语，新东方就不会倒。