



疫情(Covid-19)期间 投资者关系实践

2020年8月發佈

关于HKIRA

香港投资者关系协会(HKIRA)成立于2008年，拥有超过900名会员，会员大部分来自香港联合交易所的上市公司。HKIRA是投资者关系(IR)的专业协会，会员均为投资者关系从业员及公司管理人员，负责公司管理层与投资界之间的沟通。HKIRA提倡制订投资者关系教育的国际标准，推广最佳投资者关系实务，并为有志于投身此事业的人士支援其专业发展需要。HKIRA的成员来自各行各业，例如投资者关系、财务、会计企业投资及公司秘书，在不同企业层面担当重要职务，包括负责上市公司IR及管理的高级管理人员。有关 HKIRA 的详情，请浏览我们的网站 <http://www.hkira.com>

致谢

本文件得以顺利付梓，实有赖各位投资者关系委员会(IR Panel)的成员献出宝贵时间及专业意见，香港投资者关系协会谨此致谢：

HKIRA投资者关系委员会成员

Peter Caveny先生	银河娱乐集团有限公司
陈慧芬女士	腾讯控股有限公司
赵志方先生	新世界发展有限公司
蔡养顺先生	香港交易及结算所有限公司
方蕴蓀女士	领汇资产管理有限公司
Angus Guthrie先生	中电控股有限公司
黎嘉穎女士	中国电信股份有限公司
李子筠女士	友邦保险控股有限公司
陆文静女士	英皇集团
吴沛华先生	联想集团有限公司
安殷霖女士	周大福珠宝集团有限公司
Mark Phin先生	汇丰控股有限公司

目录

致谢.....	p.2
背景及简介.....	p.4
Q1. 投资者对象：我应该专注于现有股东抑或新股东？在目前环境下，投资者最需要甚么？.....	p.5
Q2. 公司与投资者见面机会减少，大部分投资者会议已被取消，国际城市路演亦近乎绝迹，那麼，我们怎样可有效地与经纪商及投资者保持互动？.....	p.7
Q3. 如何在此时候令高级管理层与投资者保持沟通？.....	p.8
Q4. 在当前环境下，是否仍可能举办分析师简报会、股东周年大会，甚至投资者策略日？.....	p.10
Q5. 在全球不明朗环境下，我们应如何制订业务及盈利指引？.....	p.12
Q6. 现在是更注重ESG的时候，抑或投资者对目前的环境不感兴趣？.....	p.14
Q7. 怎样证明我的公司已准备好在后疫情时期的环境中营运？.....	p.16
总结.....	p.17

背景及简介

2019冠状病毒病(Covid-19，下称新冠肺炎)突然出现，令投资者关系实务大幅转变。是次疫情在不同的时间及程度上对世界各地造成深远影响。作为一门着重关系建立及维繫、吸引世界各地投资的环球行业，投资者关系在未来一段时间必须应对疫情的影响。

在许多方面，投资者关系建基于以下各点的基本原则依然保持不变：

- 诚信；
- 严格的管治及披露标准；
- 透过重点通讯传达贯彻一致、经过深思熟虑的企业讯息，不但应主动發放讯息，亦要积极回应；以及
- 融汇财务、营运、策略、ESG(环境、社会及管治)、公司专业知识、行业知识等相关因素，提升公司价值主张。

然而，其他一切均产生了变化，尤其是社交距离措施及差旅限制对于活动的举办及关系的维繫均造成影响，以致我们履行职务的方式亦有所转变。

接下来，我们准备了七个问题及相关回应，藉以针对不同情况提供指引，亦包含我们的想法、见解及潜在的解决方案。在可能情况下，我们亦提供一些有用的文章连结，以供进一步参考。

我们希望本文件可为香港的投资者关系专业人士提供适用的意见，后發进一步讨论及行动，务求在当前的艰难时期提升我们的工作效率及成效。

Q1. 投资者对象：我应该专注于现有股东抑或新股东？在目前环境下，投资者最需要甚么？

作为一般原则，在投资者互动及推广过程中，公司应将重点放在现有及潜在股东身上，藉以为公司及其股东创造最大价值。在新冠肺炎疫情期间，投资者关系专业人士应当优先处理投资者推广工作，从投资者的角度出发，比过往更需要考虑他们的需求及观点。

投资者亦有自己的关注公司名单。在疫情初期，你的现有股东很可能逐一检查其投资组合内的每家公司，并决定哪些公司较需要关注。只要他们相信你公司的基础依然坚稳，就自然不再为你公司担忧，转而关注其他公司。因此，你应当在疫情初期接触现有股东，以显示你公司的实力，令他们相信儘管新冠肺炎带来短期但重大的冲击，但你公司的长期投资理念仍然不受影响。

今年3月，股市急剧震盪，你公司的股票估值可能更具吸引力；然而，在当时的关键时刻，大多数投资者并不会积极地变动其股票组合。不过，你的部分现有股东可能因为了解你公司的投资方针及發展机会，反而利用此机会增持股票。

随着疫情發展，5月至6月的股市相对稳定。在此阶段，你的潜在股东可能更认真考虑买入你公司的股票。这些投资者往往是你疫情前曾经接触的目标，但当时可能因为估值或收益率问题，一直只是在旁观察。市场波动可能为这些新股东带来投资良机，因此，现在是你重新审阅目标名单的时候了。由于办公室关闭，差旅活动停止，在热门路演城市以外的投资者可能更乐意参加网上会议，令你有机会接触到更多的潜在投资者。

在目前的不明朗环境下，投资者关系的作用从未如此重要。事实证明，在路演及投资会议与投资者多次亲身接触并从中建立的个人关系，在不明朗时期最能发挥价值。在疫情初期，一切皆属未知之数，亦未见曙光，股东往往直接向管理层寻求信心。诚然，你公司的管理层可能忙于抗疫及制订缓解措施。然而，称职的投资者关系专业人士有责任向管理层传达投资者的忧虑，为股东安排交流机会。

疫情影响力极广，所有行业及市场几乎无一倖免，因此，投资者正在寻找有关疫情对你的销售、营运、盈利能力、流动性及财务稳定性的影响的详细资料。对于大多数公司来说，在疫情初期，他们与投资者交流的难题是缺乏可量化的资料。公司可与投资者分享已推行的缓解措施，协助投资者渡过此不明朗时期，但应紧记，目前疫情仍在发展，对未来不宜过度乐观。

一般而言，投资者希望公司及时披露讯息，在此不明朗时期，投资者对于公司发布季度或甚至季内最新资料将甚为赞赏。随着部分市场的封锁措施开始放宽，投资者希望听到公司的复甦计划。虽然疫情影响了各行各业及客户与公司之间的互动，但长期投资者亦有兴趣了解公司如何适应新常态。在当前的环境下，有关客户体验之旅的转变、数字化发展的加速、商业模式的潜在修订及ESG风险管理的问题将陆续出现。

Q2. 公司与投资者见面机会减少，大部分投资者会议已被取消，国际城市路演亦近乎绝迹，那麼，我们怎样可有效地与经纪商及投资者保持互动？

全面或部分旅游管制措施很可能会持续一段时间。虽然面对面会议无法进行，但持份者必须知道，投资者关系团队依然正常运作，继续回应各种查询及接受各种交流。以下是许多实用的技巧及一系列可能的运作方式：

- 聯繫负责你股票的主要经纪商，让他们知道你可以解答任何问题及顾虑——他们很快可将此消息传达予投资者。
- 考虑多用(但仍有重点)电邮、社交媒体及透过主动联络来维持关系。
- 当你要传达讯息时，可更主动地發佈自愿性公佈及披露，确保内容简明扼要及切合实际情况。
- 考虑向你电邮通讯名单上的收件人發放通讯或每月最新消息。
- 准备在清晨 / 深夜与不同时区的国际投资者通话。
- 熟习并使用电子会议工具，以作互通沟通，包括Skype、Zoom、Webex及腾讯会议等。
- 与卖方的企业聯繫团队保持聯繫，确保自己知悉其有关你身处行业及公司的活动、网上会议及电话会议。主动聯繫经纪商，以安排小组电话会议或为投资者安排最新消息發佈会或开答环节。
- 如有机会参加卖方举办的网上会议，不妨提供演讲嘉宾并發表有关你公司的题目演讲，并且加入网上小组讨论。最近数月，香港多家经纪商于香港上午及傍晚时间以视频会议的形式举办网上会议，即使在封锁措施期间亦可将亚洲公司与世界各地的投资者聯繫一起。在2020年结束前，应该还有其他网上会议，因此请与经纪商保持聯繫，关注最新的活动安排。
- 最重要的是，我们必须保持积极及主动参与。是次疫情是一生只有一次的事件(我们都希望如此)，但却可能令许多行为出现永久性变化，因此不要落后于形势的發展。

【延伸阅读】 [《不明朗时期下的投资者通讯》\(Investor Communications in Times of Uncertainty\) – FTI Consulting](#)

缺乏定期的投资者会议，加上高级管理层可能暂停国际差旅，似乎会减少他们参与投资者关系活动的机会。

最佳的做法，不妨将这些视为改善沟通及参与度的挑战：既然差旅减少了，高级管理层应有更多的时间及以更轻松的方式与各方投资者在网上沟通，包括那些身处于偏远地区、过往难以会面的投资者。

如高级管理层在艰难时期仍然整体积极与投资者沟通，其影响力是同一批人在顺境时的数倍。如管理层能够显示出明确的目标、果断的决策及对利益相关方遭遇困难时的同理心，待危机过后就容易令人留下深刻印象。对于投资者关系专业人士来说，首要任务是确保高级管理层充分了解投资者最切身的问题，然后为他们提供适当的参与机会，确保他们在沟通中有适当的平衡讯息。

- 透过为你的公司及同业提供每日 / 每周 / 每月的股价、市盈率估值、沽空水平、股息收益率及债券价格等最新合用资料，让你与高级管理层保持紧密沟通。将投资者及分析师的意见传达予高级管理层，并尽可能让他们参与回应。
- 提供具吸引力的每周 / 每月报告，内容包括：
 - 可能影响投资者情绪的重要事件
 - 曾经与你联系的投资者及经纪商，以及他们提出的重要问题
 - 有关股价、债券价格及同行比较的最新资料(可能是每周及年初至今的报告，亦可能是自2020年2月以来的资料，以显示自疫情开始影响市场后引致的价格波动)
 - 为你的公司、选定的同业及行业提供经纪商报告或其摘要内容
 - 目标价格摘要，以及对本身与同业的建议
- 积极邀请高级管理层参与，并大力建议他们在给予投资者的任何定期最新消息中包含类似主席 / 行政总裁报告的内容，以确保其参与的重要性。安排高级管理层与投资者有个人互动，此举有助于促进与投资者的关系，传达公司并无忘记投资者的讯息。
- 确保你为高级管理层安排的参与机会具有很大的影响力，并且得到充分关注。事前做好调查，这些活动必须是与你公司及身处行业有密切关系。

- 沟通保持一致总是正面的。然而，在目前特殊情形下，可能需要为针对当前情况而准备一些独特的资料。确保此等资料的「语调」与你惯常沟通时的一致：提供的资料及讯息应该是顺应高级管理层的个性而自然延伸，而非令人意想不到或一反常态的，可能会令人认为资料是捏造的或缺真实性。
- 最后，鑑于Zoom及其他网上会议工具已广受採用，不妨利用此机会接触其他地区的重要投资者，尤其是过往位置偏远、难以会面的投资者。网上会议令你的时间管理更有效率。

Q4. 在当前环境下，是否仍可能举办分析师简报会、股东周年大会，甚至投资者策略日？

多年来，在业绩公佈及投资者简报会上，投资者关系团队一直以网络直播形式进行问答环节。大多数分析师及投资者对此已相当熟悉，亦乐于参与直播或重看录影版本。外间不少信誉良好的本地及国际服务供应商可代为组织及举办此类活动，形式亦有很多种，例如在投影片配上旁白、投影片加入视频、现场直播或网络问答环节等，还具备多语言功能。然而，此类活动可能涉及某些问题，需要周详计划：

- 比较各家服务供应商，了解不同的想法，留意他们的专业水平，并建立你的工作关系
- 确保你的场地合适，活动设置专业
- 确保行政总裁、财务总监及其他人士了解活动的设置及他们在活动中的角色。讲者应先前做好排练，以熟悉活动形式
- 确保事前已对系统进行充分测试，并确保已有后备及应急计划
- 如你曾举办同时结合现场及网络直播的活动，而现在转为只有网络直播，请确保所有参与者均了解这种变化：若无现场观众，所有人的注意力将更集中于讲者身上，讲者的神情及举止亦一直近距离呈现于人前。

以混合模式举办股东周年大会，活动安排会更为复杂。股东周年大会有更严格的外部监管及必须遵守的宪制程序，以及复杂的投票要求。儘管如此，以混合模式举办的股东周年大会会有许多好处，包括：

- 无法亲身出席的股东可利用自己的装置在远方加入会议；
- 投票可实时进行，结果可立即知晓；
- 有助降低场地及製作成本；以及
- 建立为股东服务的全球最佳实务形象。

HKIRA举办了一次网络研讨会，讲述在新冠肺炎的不明朗环境下举行股东周年大会的好处，下面载有此次活动的连结(只限HKIRA会员浏览)。

另一种投资者参与的传统活动是投资者策略日。此类活动由公司全权决定(而非监管或上市规则要求)。投资者策略日通常是用以介绍公司的最新策略及计划，或者给予投资者接触公司高级管理层的机会。

第一个也是最重要的问题是，此时公司是否真的有重要的计划或变革需要联系投资者。第二个问题是，网络活动的形式能否达到此目的，抑或你偏向等待疫情过后才复办传统的投资者策略日。

假如你决定继续举行活动，请考虑以下几点：

- 在网上会议，参加者很容易分心；令他们投入会议是难题所在。那么，你如何以崭新、有创意的方式令参加者投入其中？
- 缩短会议时间，以两小时为限，预留30%-40%时间进行问答环节。
- 只要运用得当，视频是一个强大的工具。除了你公司的讲者外，可考虑加入其他人的感言、产品示范或虚拟工厂导赏团。这是你发挥创造力的机会。
- 炉边谈话，或有主持人的小组讨论，可为活动增添活力，但由于每个人都在不同的位置，此形式需要额外的筹备工作。
- 你的简报必须精简(可能是你惯常使用投影片数量的一半)，并且要以讯息为主——短句、字少及简单的图表。
- 技术运用必须完美顺畅，管理层必须表现一流。因此，最佳建议是：排练、排练、排练。

最近成功举办投资者策略日的公司包括[GoDaddy](#)、[Medtronic](#)、[2U](#)、[BAT](#)及[Neste](#)。

【延伸阅读】

[「如何在新冠肺炎的不明朗环境下举行股东周年大会？」——HKIRA网络研讨会](#)

[「香港政府最近新规例对股东大会的影响」——卓佳集团](#)

[有关股东大会的最新安排——中央证券登记有限公司](#)

Q5. 在全球不明朗环境下，我们应如何制订业务及盈利指引？

经济、商业及股市环境极为波动，投资者在当前环境下应会要求企业有更高的透明度，包括就前瞻性财务预测提供定期指引。这对投资者关系专业人士带来了一些独特的考验。新冠肺炎的短期情况充满未知之数，亦难以确定会否造成长远的结构性经济或商业环境变化，因此，若要订立具体的财务指引，将具有极大的挑战性。

儘管如此，投资者关系专业人士应与投资者保持公开及透明的沟通，令他们明白业务可能受到经济、业务特定因素及盈利动力等各种条件所影响。在可能的情况下，应在现有的公开资料披露讨论在各种情况下的潜在影响。

藉着与利益相关方多加沟通，公司管理层及投资者关系专业人士就可意识到「知识差距」何在，并知道可在甚麽方面考虑进一步的定性及定量资料披露。如内容具相关性，应在下一次机会进行披露。

此外，与市场参与者的通讯亦应包括管理层已经或考虑采取的缓解措施详情，藉以为投资者及员工提供保障，以及其他对活动的环境影响。

如市场与管理层的期望存在重大落差，投资者关系人员须考虑应否向市场公佈正式的 latest 业务资料。

在对外沟通方面保持一致性相当重要，以下为某些值得考虑的各种策略。

不提供指引

- 表明公司不会提供指引或预测，因为未来情况难以预料，包括第二波或第三波疫情的影响
- 指出未来甚麽事件可令背景资料或财务表现更为清晰(例如下一季度的业绩公佈或会议)

不提供指引，但会定期公佈最新业务状况

- 考虑在财务期间结束之前發表自愿性公佈，如最新业务状况、正面或负面盈利预警等。这可能是期望管理的关键元素。你可能还会如此声明：「我们无法提供预测；然而，我们应该让投资者充分了解最新的财务状况。」
- 公佈主要营运统计数据，让投资者知悉最新趋势。
- 将重点放在缓解措施上，并显示定性或定量的结果。讨论业务营运中的考验或客户情绪。
- 利用第三方外部研究机构的行业数据(如有)，让分析师了解最新的行业趋势及个别公司业绩。

提供情境及压力测试

- 虽然你可能无法提供指引，但你可以提供情境分析及压力测试，突出盈利动力来源，令投资者能够掌握整体情况，并作出自己的预测判断。
- 你也许能够运用卖方 / 买方通讯中的现有盈利敏感资料披露，而非具体的盈利指引，以确保市场公平。如未有上述披露，请考虑引入此等资料。
- 考虑卖方分析师 / 投资者的要求，并考虑在正式披露中提供该等资料。

提供指引

- 如你能提供指引，那麼，除非你对自己的假设及结果非常有信心，否则应避免提供量化数据。您可考虑提供某个范围，而非具体的数字，并讲述可能的影响方向及涉及的关键不明朗因素。
- 最好沿用过往的传统衡量标准
- 不要过度承诺，但亦不必对情况过于担忧。

无论你与公司决定採用甚麼方式，务须紧记良好投资者关系的沟通原则。与投资者保持公开及透明的对话，千万别要选择性地披露。

Q6. 现在是更注重ESG的时候，抑或投资者对目前的环境不感兴趣？

「在每一次危机中，都蕴藏着巨大的机会。」——阿尔伯特·爱因斯坦

汇丰全球研究部最近一项研究发现，气候解决方案机构及高ESG评级的股票在新冠肺炎疫情期间表现骄人¹。这是投资者偏好着重ESG公司的有力证明。公司长期坚持核心ESG的信念很简单，就是当发行人为所有利益相关方——即员工、客户、供应商、环境及整体社会——创造价值时，长远就可取得成功，进而为股东带来回报。

摩根大通嘉诚(J.P.Morgan Cazenove)预计，这次全球新冠肺炎危机提醒了各国必须积极应对长期可持续发展的风险。实际上，在全球新冠肺炎危机的冲击下，ESG投资背后某些长远推动因素反而得以加强。该调查发现，投资者倾向认为ESG股票有较高韧性，而有关研究亦指出，投资于ESG的策略在股市下跌时有较佳的保护能力。但另一方面，「S」(社会)及「G」(管治)的角色亦会加强，令ESG的功能更为「平衡」。人们相信，全球新冠肺炎危机将促成利益相关方价值法的兴起²。

新冠肺炎危机爆发，但亦不无机遇。

除了持续的ESG承诺之外，公司亦可以从新冠肺炎对工作及生活带来的变化，探索更多ESG计划：公司是否在防疫用品及工作保障方面为员工提供了保护？鉴于社交距离措施的限制，以及人们逐渐依赖网络平台接收讯息，公司能否协助长者及弱势群体与社会保持联系，或继续接受教育？在这段不明朗时期，公司能够维持完善的管治制度，并加强与股东的沟通？别忘记介绍这些行动，你要让投资者知道公司在这段期间执行的ESG项目。

¹ 汇丰全球研究部《ESG的重要性：气候及ESG行业在新冠肺炎疫情期间表现骄人》(ESG Matters: Climate and ESG outperforming during COVID-19)，于2020年3月22日出版。

² 摩根大通嘉诚《注意安全，思考长远，以数据为导向：新冠肺炎应成为ESG投资更趋平衡的长远触发因素》(Stay safe and think long term, DATA-Driven: COVID-19 likely to be a long-term catalyst for more balanced ESG Investing)，于2020年3月30日出版。

ESG投资有不断增长的趋势。投资者关系从业员可利用此机会让你的高级管理层知道：从投资者的角度来看，清晰明确的ESG策略对公司有相当重要性。全方位ESG策略的制定及实施，有利公司在危机来临时保持良好状态，降低可持续发展的风险，进而提高利益相关方的价值，绝非只是单纯符合ESG要求那般简单。

【延伸阅读】 [《疫情下的ESG整合：中国的案例》\(ESG Integration under Covid 19: The Case of China\) — Robeco](#)

Q7. 怎样证明我的公司已准备好在后疫情时期的环境中营运？

你必须对你公司就新冠肺炎的应对措施瞭如指掌，并能够向投资者详细介绍。
以下为部分例子：

- 公司已采取措施，确保业务在疫情最严重的时刻仍具韧性，以及公司如何部署在后疫情时期重振业务。
- 在营运方面，不妨讲述你在疫情期间如何保护员工、客户及供应商，例如：
 - 严格遵守政府规定
 - 特别工作安排（在家工作、分流出勤、增加工作场所及设施的清洁工作、增加员工公共空间的间距等）
 - 在内部平台设置显眼的健康标志及每日最新健康建议
 - 进入办公场所之前，在入口处为员工、客人、客户及供应商提供体温检查、健康声明及接触者追踪讯息
 - 营运上的调整措施，以将病毒传播的可能性减至最低
 - 强制佩戴口罩及随时供应洗手液，以增加及加强大厦卫生及清洁程序
 - 规定员工在身体不适时通知公司，避免上班，并须要自我隔离

在更广层面上，视乎公司有多准备好在疫情最恶劣时期过后大展拳脚，你可考虑强调：

- 你已经执行的成本控制措施，以及如何随着情况的发展逐步采用 / 取消该等措施
- 同样，你如何调整资本开支。有关策略及资本配置的原因是甚麽。
- 你如何管理现金流及其对债券 / 贷款违约风险的影响
- 任何你可能为有财务压力的客户或供应商提供的付款支援计划

归根结底，以上是为了能够展示公司的韧性、声誉及灵活性：

- 凭藉财务及营运上的韧性，公司已适应及抵御疫情的初步影响，并具备充足的实力及清晰的目标；
- 实施计划维护公司在利益相关方的声誉，包括员工、客户、供应商、监管机构及社区等；以及
- 灵活地寻找提升营运水平的机会，满足对新产品及服务的需求。

总结

随着新冠肺炎在全球广泛传播，基于对健康及安全的考虑，各界已不再进行面对面会议，网上会议现已成为新常态。

在当前疫情期间，虽然面对面会议并不可行，但我们仍有方法在工作场所与投资者保持有效及一致的沟通，例如提供定期报告、主席 / 行政总裁报告书等，藉以多加联系，并且填补各利益相关方之间的知识差距。

最后，为了准备在后疫情时期重振业务，建议各公司支持并彰显韧性、声誉及灵活性这三大重要元素。