

# 上海和深圳证券交易所投资者交流平台 Q&A 信息披露质量评分标准及示例

新加坡国立大学 姜奕康

浙江大学 周培林

修订日期：2022 年 4 月 23 日

# 目录

上海和深圳交易所投资者交流平台 Q&A 信息披露质量评分标准及示例.....	1
1 任务简介.....	3
2 标注工具及流程.....	3
2.1 标注工具.....	3
2.2 标注流程 .....	3
3 标注总则.....	4
4 评分标准及示例.....	5
4.1 提问是否是问题.....	5
4.2 提问是否相关 .....	6
4.3 回答相关性 .....	8
4.4 回答可读性 .....	8

# 1 任务简介

本项目目标是从信息披露的角度来判断 Q&A 数据的质量。项目数据来自于两个交易所设立的投资者与上市公司交流的互动平台上的提问及回答数据。评分者需要根据评分标准中所列出来的各项指标对问题和回答进行判断，然后赋予对应指标指定的分数。

## 2 标注工具及流程

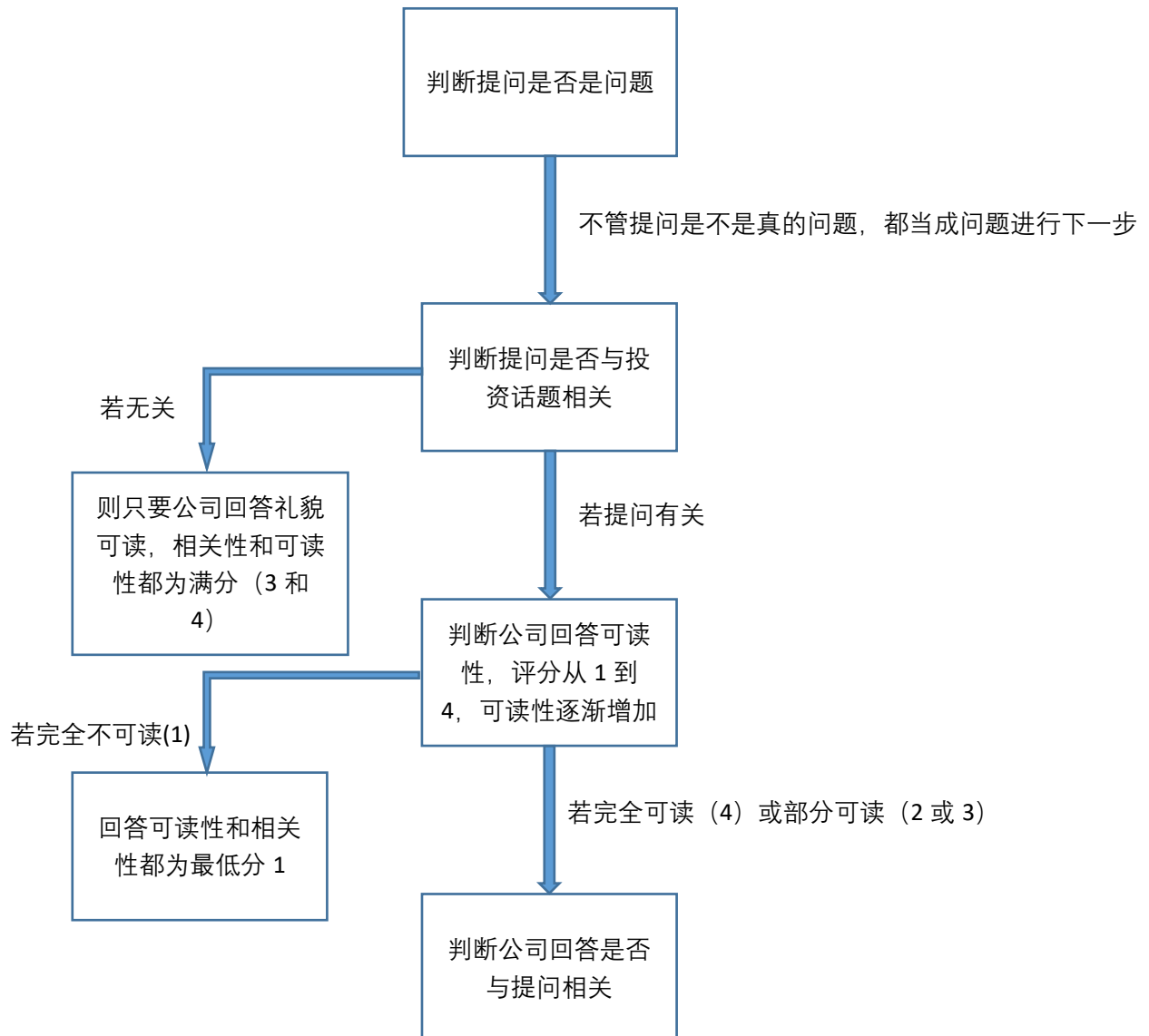
### 2.1 标注工具

本项目使用的标注工具为 Microsoft Excel。

### 2.2 标注流程

1. **预标注。**正式标注前，需要进行多轮的预标注来对本标准进行完善，每轮预标注需要标注 **100** 个样本。首先组织六位标注人员仔细阅读学习本评分标准及示例，然后在熟悉规范后对提供的样本进行评分。每轮预标注完成后，使用自动评估程序计算标注的一致性，针对不一致的地方进行分析讨论，并根据讨论结果对相关标注规则进行修订。当该阶段的一致性达标后，选择一致性最高的**四位**标注人员进入正式标注阶段。
2. **正式标注。**标注过程同样采用多轮迭代模式，每个 Q&A 样本由两名标注人员 A 和 B 负责，标注过程中不确定的部分需要记录到腾讯文档。A 和 B 完成标注后，由项目负责人（Yikang）计算标注结果的一致性，检查并记录不一致和不确定的地方。与专家讨论后获得统一的解决方案。讨论后再由 A 负责修改标注，形成最终版本的标注文件。在该阶段，仍需根据标注人员的反馈意见进一步修改标注指南，使其能跟准确指导标注者的评分工作。
3. **标注数据校验及整合。**在完成正式标注后，项目负责人（Yikang）需要检查已标注数据是否符合目前最新版本的标注规范，同时检查是否存在评分缺失等问题。确定无误后，整合所有已标注数据并统计数据集的关键信息，如样本数及各维度打分分布等。

### 3 标注总则



## 4 评分标准及示例

本评价标准共包括四条信息披露质量评价标准，分别为提问是否是问题、提问相关性，回答可读性和回答相关性。

### 4.1 提问是否是问题

- **定义**  
判断这个提问内容中的‘问题’是否是一个真正的问题，还是只是一些评论/祝福/建议/抱怨。
- **评分标准**  
**Negative** 提问完全不是问题（不包含任何一个问题）  
**Positive** 提问包含了很明确的问题（只要有问题即可）

说明：两平台设立的初衷是为了方便投资者就关心的问题向公司提出提问，并由公司进行回答。在实际样本中，除了有向上司公司提出的关于影响公司价值的问题，还存在大量其他内容，例如对于公司股价波动不满产生的批评，指责，或是对于公司战略计划的建议。因此首先要判别这些提问是否是真的问题。只要提问中有明确的问题，即可认为是问题，为 **Positive**；完全不包括任何明确的问题，为 **Negative**。

例 1：如果提问内容本身是消费者从自身体验出发给出的**建议/抱怨**，则判定不是问题，该项为 **Negative**。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
永辉超市(601933)作为小股东，在永辉消费比较多，也很多时候选择线上配送到家，我发现永辉线上一直存在一个问题：线上的水果，配送过来的品质明显低于平均水平，比如香蕉，每次都会有一两个是烂的，我觉得永辉管理层必须要厘清线上业务的服务思路，既配送到家的生鲜类非标品不应低于到店客户的选择标准，门店把一些临期的生鲜蔬果配送到线上客户手里，这样的营收对永辉其实伤害极大，你做还不如不要做。【 <b>建议</b> 】	感谢您的建议	Negative	Positive	4	3
ST 椰岛(600238)建议公司更名，	投资者您好：您的建	Negative	Positive	4	3

比如说海王酒业，或者是椰岛酒业。这样更能突出公司打造椰岛茅台的决心。【建议】	议已收悉，我们将向相关人员转达。感谢您对公司的关注与支持!				
宝光股份(600379)你司全年涨幅都低于上证指数，请问股票涨了才3天就异常波动了，近两日大跌为何不说明一下，对得起投资者吗？【抱怨，是在指责公司未就股票异常波动及近两日大跌进行说明】	谢谢您的关注	Negative	Positive	1	1

## 4.2 提问是否相关

- 定义

判断这个问题是否与投资话题相关（例如公司股东情况，财务指标，行业情况等）。

- 评分标准

**Negative**-为不相关，即所问问题与投资主题无关

**Positive**-为所问问题与投资主题相关

说明：e 互动和互动易平台是投资者交流平台，用于投资者和上市公司对于投资相关的问题进行交流。例如‘我的手机坏了请问你们公司在哪里有维修点’，‘贵公司是董秘在回答问题还是实习生’这类与投资无关的问题，该项评分为 **Negative**（不相关）。只要与公司有关且可能影响其价值的消息，例如询问相关产品信息，公司战略决策，高管动态等等都可以视为相关，为 **Positive**。有时问题内容涉及到该公司旗下业务或产品，很难通过公司名字来判断所问问题是否是该公司相关业务领域时，也可以借助回答的内容来判断提问的主题是否和公司涉及的业务领域有关。

### 评分为 Negative 的例子

例 1：该问题与投资话题没有关系，提到的恒大，上海申鑫，山东鲁能都是足球队。因此这个问题既不是提问，也与本平台无关。所以提问是否是问题为 **Negative**，提问是否相关为 **Negative**。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
广日股份(600894)“梦想是要有的，万一实现了呢？”别套用我恒大的宣传语！如果这句话如果换做是上海申鑫或者山东撸	感谢您的关注!更正一下，“梦想是要有的，万一实现了呢”这句话最早	Negative	Negative	4	3

能喊出来，你会不会觉得想吐啊？	应该出自马云先生，谢谢。				
-----------------	--------------	--	--	--	--

例 2：这类仅仅咨询公司在平台上由谁回答问题，或仅说请回复我的建议/转交我的问题而没有具体的建议和问题，都认定为与投资主题无关，提问是否相关为 **Negative**

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
至纯科技 (603690) 董秘您好！请问贵公司回答问题的是您本人还是实习生？谢谢！	您好，公司依照《上市公司信息披露管理办法》的相关规定，真实、准确、完整、及时地披露信息，感谢您对公司的关注。	Positive	Negative	4	3
长城汽车 (601633) 我的建议请回复，也请把我的建议汇总后转交到贵公司管理最高层，我也会给公司为董事长和王总裁写信的。	您好！感谢您的建议！已将您的建议反馈给领导。	Negative	Negative	4	3

## 4.3 回答可读性

- 定义

判断公司的回答是否简单明了，让读者能读懂。

- 评分标准

可读性评分范围为 1-4 分，从 4 到 1，可读性逐渐降低。4 分为可读性最好，即回答表述清楚无歧义，1 为可读性最差，即回答读不懂，包括但不限于有重大歧义、语句不通顺、语句过长且与问题主题无关。

可读性的判断需要基于问题内容，即不仅仅是语法上的通顺，而是要求对于问题内容进行了清晰明了的回答。

**注意：**需要说明的是，不管该提问是否是一个真正的问题（即标准 1 中该提问的得分），在评价回答相关性时，我们都将其视为是一个真正的问题来进行判断。

例 1, 2: 示例 1 中，公司的回答虽提及公司客户，但并未正面回答提问者的问题。华为是否属于其所指的 LED 照明厂商不得而知，模棱两可。对比示例 2 同样提问者提出的类似的问题，明确了用于小米的产品中。因此示例 1 中回答可读性为 2，而示例 2 为 4。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
晶丰明源(688368)请问公司是否为华为客户	您好，公司主要客户为各大 LED 照明厂商。	Positive	Positive	2	2

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
晶丰明源(688368)请问公司是否为小米的供应商	您好！公司电源管理芯片有应用于小米的智能照明产品中。	Positive	Positive	4	3

例 3: 提问中包括了两个问题，但公司回答并没有直接回答李先生的身体状况和是否会管理公司，因此回答可读性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
福成股份(600965)公司原实际控制人李福成老先生身体状况如何？是否考虑重新管理上市公司？	李福成先生是公司的实际控制人，公司与股东之间要保持各项的独立。	Positive	Positive	1	1



## 4.4 回答相关性

- 定义

判断公司的回答是否和提问者所问的问题相关。

- 评分标准

**1** 为回答与提问**完全不相关**（完全不相关指所问问题一个也没有回答）

**2** 为**部分相关**（部分相关指回答了部分问题）或难以判断。

**3** 为回答与提问**完全相关**（完全相关指回答了提问中的全部问题）

说明：回答相关性要求公司对投资者的提问一一进行**正面**回复。所谓相关，指回答正面回答了提问者的问题，不回答或者是回答与问题主题有关但并未正面回答提问都为无关。正面回答了提问者的**所有问题**，则为完全相关，得 3 分。所有的问题都没有正面回复，则为完全不相关，得 1 分。正面回答了提问中的**部分问题**，则为部分相关，部分相关或是难以判断的回答得 2 分。如果一个回答能回答多个问题，也为全部相关，得 3 分；如果提问中提到的问题与公司无关，公司只需要否定，不需要回答后续问题。

和回答可读性类似，不管该提问是否是一个真正的问题（即标准 1 中该提问的得分），在评价回答相关性时，我们都将其视为是一个真正的问题来进行判断。

### 回答相关性为 1 的例子：

例 1：回复与问题无关，因此回答相关性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
上海洗霸(603200)控股股东是否有违法行为	您好。多谢关注和支持。	Positive	Positive	1	1

例 2：提问者希望公司回答为何市场上涨的情况下公司股票依旧表现不佳，并问董事长如何为业绩增长做出贡献。公司回复与问题无关。因此相关性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
时代出版(600551)2020 年沪指上涨了 13.87%，而公司股票下跌了 10.24%。请问王董事长上任 6 年多来为公司业绩增长做了哪些贡献？请不要简单的回答“二级市场的股价受多种因素影响，为市场行为”，希望公司能正视、反思自己的问题，给广大中小股东一个诚恳的答复。	您好，公司做好各项经营工作，完善公司治理，努力回报各类投资者。	Positive	Positive	1	1

例 3：提问中隐藏的问题是公司是否有回购股份并注销的方案，而公司的回答与问题完全无关，因此相关性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
京沪高铁(601816)京沪高铁作为中国高铁的名片，股价持续低迷，基本在最低价，公司有无维护股价的回购股份并注销的方案，期待每年一次分红，一次回购！持续不断的回购股份回购股份不仅提升业绩，对提升稳定公司股价也是利器！	您好，二级市场股票价格受多种因素的影响。公司管理层将继续做好日常经营管理，在抓好主营业务运营的基础上，积极探索新形势下的经营发展途径，充分挖掘和开发利用公司资产资源潜力，大力培育公司新的利润增长点，争取以更好的业绩回报广大投资者。感谢您对公司的关注！	Positive	Positive	1	1

例 4：该提问有两个问题，一是是否与江西大成公司有合作，二是未来的合作模式，而在回答中该公司只提及了欢迎投资者和其他公司来商谈业务，以及和 xx 公司有合作，看似与问题主题相关，实则**没有正面回答**投资者提出的任何一个问题，因此该回答相关性为 1。类似这样绕圈子的回答有很多，判断时要仔细检查回答是否正面回答了问题。

问题内容	回答内容	提问是否问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
福成股份(600965)经查，大成国资总经理到访公司，请问公司与江西大成国资公司是否有合作？未来的合作模式？	我们不但欢迎广大机构投资者来公司调研，也欢迎各产业集团来公司洽谈业务，我们还和北京首农集团、北京二商、北京航食都有开展业务合作。	Positive	Positive	1	1

#### 回答相关性为 2 的例子：

例 5：显然公司只回答了问题中的一个，即合同期限长度，并没有回答稳定性如何的问题，因此回答相关性为 2。

问题内容	回答内容	提问是否问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
------	------	--------	--------	-------	-------

福成股份(600965)请问公司与合作企业的合同期限一般多久？稳定性如何？	短期的一年，长的三五年也有。	Positive	Positive	4	2
---------------------------------------	----------------	----------	----------	---	---

例 6：该提问前半部分是问候，后半部分包含了与投资相关的问题，因此提问是否是问题和提问是否相关为 3；在回答中，并未直接回答新产能投产的销售手段，因此回答相关性为 2。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
石英股份(603688)董秘吕总、证券代表李女士：辛苦了，2020 年回答了投资者很多问题，谢谢！希望在 2021 年再接再厉。2020 年贵公司股价过山车，波动较大，给长线投资者困惑。请问贵公司 2021 年：是否有股权激励计划？新产能投产有什么新的销售手段？公司网页长期不更新，希望加大宣传力度，让投资者全面了解公司动态，谢谢！	您好，感谢您对本公司长期关注与支持。公司发展的基本面是稳定、健康、积极向上的，二级市场股价波动受多种因素影响，请您注意投资风险。您关注的股权计划我们会及时向决策层汇报，新增产能主要集中在半导体市场，网页方面的问题我们会及时与内部相关部门沟通解决，再次感谢您的支持与关注，谢谢！	Positive	Positive	4	2

#### 回答相关性为 3 的例子：

例 7：少量生产既回答了量产，也回答了规模，因此该回复中的两个回答能够对应三个问题

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
海南橡胶(601118)董秘你好，橡胶废水中提炼白坚木皮醇是否量产，规模有多大？白坚木皮醇销售价格是多少。	您好，目前公司能少量生产，暂时未定销售价格，感谢您对公司的关注	Positive	Positive	4	3

例 8：

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性

闻泰科技(600745)您好，通过查看贵公司经理人的信息，想对贵公司提出一些问题。我注意到贵公司没有公布蔡智刚的最后学历和毕业院校，对此我想请问贵公司在招聘经理人时是更注重学历还是更注重工作能力呢？能不能提供这方面更为详细的信息呢？谢谢	公司公告的高管中并无此人。您所提的非本公司信息。	Positive	Positive	4	3
--	--------------------------	----------	----------	---	---

**易错点 1：**对于提问本身不是问题而是陈述，我们分下列情况进行讨论：如果问题本身是建议/祝福，那么公司只要表明收到建议/祝福即可认为相关（或者对建议进行进一步的解释更好）；如果是抱怨（例如股价表现不佳，高管不负责任），那么需要公司对于相应的话题进行回应（为何表现不佳，高层是否努力经营）才可认定回答是相关的。参照以下示例 9、10、11：

例 9：在这个示例中，提问者对股票下跌进行的抱怨，所以不是一个提问，提问是否是问题为 1。虽然它不是真正的提问，但这一抱怨是和公司价值有关的，在回答中公司并没有对抱怨进行解释而是敷衍的回复谢谢支持，因此回答相关性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
花王股份(603007)简单看了一下年线：贵公司从上市。2017 年跌 41%，2018 年跌 35%，2019 年跌 13%，2020 年跌 20%。这就是公司说的回报。	感谢您的支持，谢谢。	Negative	Positive	1	1

例 10：虽然有问号，但显然这也不是一个提问而是抱怨。因此是否是问题这一项为 1。但和上一问相比，公司回答了投资者的抱怨，表示有在努力但不知为何股价表现不好，因此回答相关性为 3。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
福成股份(600965)只想弱弱的问一句：任由股价长期下跌却没有一点对策，对得起福成股份的股东吗？	公司董事会及经营管理层努力致力于实业经营，保持经营规模和利润的稳定，并且每年也对股东进行大额的现金分红。可股价的反应却是我本将心向明月，奈何明月照沟渠啊。	Negative	Positive	4	3

例 11：该提问内容本身是消费者从自身体验出发给出的建议，所以只需要回复收到建议即

可，因此回答相关性为 3。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
永辉超市(601933)作为小股东，在永辉消费比较多，也很多时候选择线上配送到家，我发现永辉线上一直存在一个问题：线上的水果，配送过来的品质明显低于平均水平，比如香蕉，每次都会有一两个是烂的，我觉得永辉管理层必须要厘清线上业务的服务思路，既配送到家的生鲜类非标品不应低于到店客户的选择标准，门店把一些临期的生鲜蔬果配送到线上客户手里，这样的营收对永辉其实伤害极大，你做还不如不要做。	感谢您的建议	Negative	Positive	4	3

**易错点 2：**一些回答中出现了请查阅 XX 相关文件，XX 相关公告，xx 问题已在之前问题中有答复。如果回答是请参考相关文件/公告，则必须回复所需要查看的相关报告的具体信息。如果只回答见相关回复，认定为不相关。如果简单的用请查看年报回答所有问题，视为不相关。如果回答 xx 问题已经在之前问题中进行了回复，认定为不相关。

例 12：明确回答了公司 2017 年中报发布时间且具体的文件名字，且两个对两个问题进行了分条陈述，因此各项评分为满分。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
中公高科(603860)在东方财富网股吧，有投资者质疑公司上市后业绩就变脸，请问公司董秘： <b>2017 年中报什么时候公告呢？</b> 全国已有 21 个省市配备公路网级决策路况快速检测系统（CiCS），1 至 2 部基本可以满足省内干线道路进行养护需求，目前环境下，市场已趋近于饱和，这个募投项目为什么还要投资呢？	尊敬的投资者您好，感谢您对公司的关注。1、公司已在上市公告书中披露了最新一期主要会计数据及财务指标，具体情况请您参阅公司 8 月 1 日发布的《中公高科首次公开发行股票上市公告书暨 2017 年半年度财务报表》。2、路面快速检测设备市场未来空间较大。目前我国有 56.8 万公里国省干线公路和 396 万公里农村公路，路况尚未全部实现自动化检测。另外集成更多功能的路面快速检测设备需求	Positive	Positive	4	3

	更广，实现路况自动化采集更加高效。此外，本募投项目不仅包括装备业务条件建设，还包括养护决策大数据服务等条件建设。祝您投资愉快，谢谢！				
--	--	--	--	--	--

例 13：没有告知投资者应该查看的定期报告的具体名称和发布日期，因此回答相关性为 1

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
中国科传(601858)您好，请问，截至 11 月 30 日的股东人数。谢谢。。。。	您好！我公司股东人数情况已于定期报告中披露，敬请关注。	Positive	Positive	1	1

例 14：提问有两个问题，回答没有正面回答问题而只是让投资者参考年报，回答相关性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否是问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
兆易创新(603986)董秘先生您好！今年汇顶的指纹和触控产品实现了爆发式增长，是否可看作是整个指纹和触控行业市场的爆发式增长？思立微的业绩增幅与汇顶是否具有可比性？	感谢您的关注！思立微业绩情况请见公司将披露的 2019 年年报。！	Positive	Positive	1	1

**易错点 3：**询问企业关于未来的问题，例如是否有 xx 计划？xx 项目未来如何发展？是否会布局 xx 行业？对于这一类问题，要求必须正面回答是还是否，即目前有无这类计划，然后再补充如果有相关计划会进行披露。如果不正面回答，而只是说若未来如何，我们会根据 xx 适当调整，回答相关性为 1。如果未来计划属于重大披露事项，公司在回答中必须指明该事项属于不能在互动平台披露的重大事项，不予回答，否则不正面回答视为无关。

例 15：关于未来计划的标准回答，先回答有或没有，再表明若有计划将按照规定进行披露，回答相关性为 3。

问题内容	回答内容	提问是	提问是	回	回
------	------	-----	-----	---	---

		否是问题	否相关	答可读性	答相关性
香江控股(600162)公司今后或将来有无参股或投资科创公司的打算?	尊敬的投资者, 您好。感谢您对本公司的关注与支持。公司目前暂无投资科创公司的计划, 如有相关投资计划, 公司将严格按照上交所相关规则的要求履行信息披露义务, 届时请关注公司在上海证券交易所网站发布的相关公告。	Positive	Positive	4	3

例 16: 没有直接回答关于引入民营资本的计划, 因此回答相关性为 1。

问题内容	回答内容	提问是否问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
绿地控股(600606)公司 2 大国资合计持股高达百分之四十六 明显影响了公司在资本市场的形象以及公司长远发展 公司有无引导国资逐渐退出引入优秀民营资本最终成功实现混改的计划?	您好! 如有重大事项, 公司将及时公告。感谢您对公司的关注!	Positive	Positive	1	1

**易错点 4:** 对于无法回答的问题, 公司可以不用回答, 例如询问公司是否存在腐败情况。

例 17: 提问中包含两个问题, 是否存在腐败, 和有何预防腐败的措施。第一个问题无法回答, 所以只需要回答预防腐败的措施即可, 因此回答相关性为 3。

问题内容	回答内容	提问是否问题	提问是否相关	回答可读性	回答相关性
银座股份(600858)永辉的董事长张轩松曾经说过: “中国零售业现在最大的问题是腐败”, 请问公司是否存在腐败现象? 公司有何预防腐败的措施?	尊敬的投资者, 您好, 公司不断完善和优化现行的制度流程, 加强管理, 抓好纪检日常工作, 关口前移, 抓早抓小, 切实为企业经营营造风清气正的良好氛围。公司坚持党建与经营同步发展, 切实落实好“两学一做”, 加强企业文化建设, 提高公司员工职业素养。	Positive	Positive	4	3