

步步高商业连锁股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为了进一步加强步步高商业连锁股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的沟通，促进投资者对公司的了解，进一步完善公司法人治理结构，实现公司价值最大化和股东利益最大化，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所上市公司投资者关系管理指引》和《公司章程》等有关规定，结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过各种方式的投资者关系活动，加强与投资者和潜在投资者之间的沟通，增进投资者对公司了解和认同，提升公司治理水平，以实现公司和投资者利益最大化的战略管理行为。

第三条 公司投资者关系管理工作应严格遵守《公司法》、《证券法》等有关法律、法规、规章及深圳证券交易所有关业务规则的规定。

第四条 投资者关系管理的目的：

（一）建立形成与投资者双向沟通渠道和有效机制，促进公司与投资者之间的良性关系，增进投资者对公司的进一步了解和熟悉，并获得认同与支持；

（二）建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持；

（三）形成服务投资者、尊重投资者的投资服务理念；

（四）促进公司整体利益最大化和股东财富增长并举的投资理念；

（五）通过充分的信息披露，增加公司信息披露透明度，不断完善公司治理。

第五条 投资者关系管理的基本原则：

（一）充分披露信息原则。除强制的信息披露以外，公司可主动披露投资者关心的其他相关信息。

（二）合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、法规及证券监管部门、证券交易所对上市公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及

时。在开展投资者关系工作时应注意尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露。

（三）投资者机会均等原则。公司应公平对待公司的所有股东及潜在投资者，避免进行选择信息披露。

（四）诚实守信原则。公司的投资者关系工作应客观、真实和准确，避免过度宣传和误导。

（五）高效低耗原则。选择投资者关系工作方式时，公司应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本。

（六）互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

第六条 公司的投资者关系管理工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第七条 公司开展投资者关系活动时应注意对尚未公布信息及内部信息的保密，避免和防止由此引发泄密及导致相关的内幕交易。

第八条 除非得到明确授权并经过培训，公司董事、监事、高级管理人员和员工应避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第二章 投资者关系管理机构、负责人及职责

第九条 董事会秘书为公司投资者关系管理的负责人。公司董事会办公室是投资者关系管理职能部门，由董事会秘书领导，负责公司投资者关系管理的日常事务。未经董事会秘书同意，任何人不得进行投资者关系活动。

第十条 公司董事、监事、高级管理人员、公司其他职能部门及分公司、控股子公司责任人及员工应积极参与并协助协助公司董事会办公室做好投资者管理工作。

第十一条 投资者关系管理部门的主要职责有：

（一）研究制定投资者关系管理相关制度、规则，并提请公司权力机构审议。

（二）信息沟通：汇集公司生产、经营、财务等相关的信息，根据法律、法规、深圳证券交易所《股票上市规则》的要求和公司信息披露、投资者关系管理的相关规定，及时、准确地进行信息披露；根据公司实际情况，通过举行

分析师说明会及路演等活动，与投资者进行沟通；通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者咨询；收集投资者反馈信息，将投资者对公司的评价和期望及时传递到公司决策层。

（三）信息披露：负责公司定期报告及临时公告的编制、报送与披露工作。

（四）筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会会议，准备会议材料。

（五）网络信息平台建设：在公司网站中设立投资者关系管理专栏，并维护与更新披露的公司信息，方便投资者查询。

（六）危机处理：在公司发生诉讼、仲裁、重大重组、关键人员的变动、盈利大幅度波动、股票交易异动、自然灾害等危机发生后迅速提出有效的处理方案。

（七）投资者关系活动档案的建立、健全、保管等工作，档案文件内容至少记载投资者关系活动的参与人员、时间、地点、内容及相关建议、意见等；

（八）有利于改善投资者关系管理的其它工作。

第十二条 董事会秘书负责组织对公司高级管理人员及相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的介绍或培训。

第十三条 在进行投资者关系活动之前，董事会秘书及董事会办公室应对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性的介绍和指导。

第十四条 董事会秘书及董事会办公室要持续关注新闻媒体及互联网上有该公司的各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

第十五条 投资者关系管理从业人员是公司面对投资者的窗口，代表公司形象，从事投资者关系管理工作的人员必须具备以下素质和技能：

（一）对公司有全面的了解，包括行业、业务流程、经营模式、组织架构、财务、人事等各个方面，并对公司的发展战略和发展前景有深刻的了解；

（二）具有良好的知识结构，熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规；

（三）熟悉证券法规及政策，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

（四）具有良好的沟通和协调能力；

（五）具有良好的品行，诚实信用，有较强的心理承受能力；

- (六) 准确掌握投资者关系管理的内容及程序；
- (七) 有良好的文字表达能力，能够撰写各种信息披露稿件；
- (八) 具有良好的保密意识。

第三章 投资者关系管理的内容

第十六条 投资者关系管理的工作对象为：

- (一) 投资者（包括现有投资者和潜在投资者）；
- (二) 证券分析师及行业分析师；
- (三) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (四) 其他相关个人和机构。

第十七条 公司与投资者沟通的方式（包括但不限于）：

- (一) 公告，包括定期报告和临时报告；
- (二) 股东大会；
- (三) 公司网站中开设的投资者关系专栏；
- (四) 分析师会议或说明会；
- (五) 一对一沟通；
- (六) 电话咨询；
- (七) 现场参观；
- (八) 路演；
- (九) 广告、媒体、报刊或其他宣传资料。

第十八条 公司应尽可能通过多种方式与投资者及时深入和广泛地沟通，并应特别注意使用互联网提高沟通的效率，降低沟通的成本。

第十九条 投资者、分析师、新闻媒体等到公司现场参观、调研、座谈沟通时，公司应要求上述人员按照深圳证券交易所有关要求签署《承诺书》，并合理、妥善安排参观过程，避免参观者有机会获取未公开信息。公司应派两人以上陪同参观，并由专人对参观人员的提问进行回答。

第二十条 机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，需按公司的有关规定及安排进行参观。

第二十一条 公司在定期报告披露前十五日内尽量避免进行投资者关系活

动，防止泄漏未公开重大信息。

第二十二条 公司应在年度报告披露后十日内举行年度报告说明会，公司董事长（或总裁）、财务负责人、独立董事（至少一名）、董事会秘书、保荐代表人应出席说明会，会议包括以下内容：

（一）公司所处行业的状况、发展前景、存在的风险；

（二）公司发展战略、生产经营、募集资金使用、新产品和新技术开发；

（三）公司财务状况和经营业绩及其变化趋势；

（四）公司在业务、市场营销、技术、财务、募集资金投向及发展前景等方面存在的困难、障碍、或有损失；

（五）投资者关心的其他问题。

公司应至少提前两个交易日发布召开年度报告说明会的通知，公告内容包括日期及时间（不少于两个小时）、召开方式（现场/网络）、召开地点或网址、公司出席人员名单等。

第二十三条 公司拟发行新股或可转换公司债券的，应当在发出召开股东大会通知后五日内举行投资者说明会，详细说明再融资的必要性、具体发行方案、募集资金使用的可行性、前次募集资金使用情况等。

第二十四条 公司通过业绩说明会、分析师会议、路演等方式与投资者就公司的经营情况、财务状况及其他事项进行沟通时，不得提供未公开重大信息。

业绩说明会应采取网上直播的方式进行，使所有投资者均有机会参与，并事先以公告的形式就活动时间、方式和主要内容等向投资者予以说明。公司发现特定对象相关稿件中涉及公司未公开重大信息的，应立即报告深圳证券交易所并公告，同时要求其在公司正式公告前不得泄漏该信息

第四章 附则

第二十五条 本制度未尽事宜，或者与有关法律、法规、规章、《股票上市规则》相悖的，按有关法律、法规、规章和《股票上市规则》办理。

第二十六条 本办法的解释权和修订权归公司董事会。

第二十七条 本办法自董事会审议通过之日起执行。