

苏宁环球股份有限公司

投资者关系管理制度

(2006年4月27日第五届董事会第十次会议制定，2012年8月13日
公司第七届董事会第七次会议修订)

第一章 总则

第一条 为了加强苏宁环球股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，促进投资者对公司的了解与认同，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》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《主板上市公司规范运作指引》、《公司章程》等有关法律、法规和规定，结合本公司实际情况，制定本制度。

第二章 投资者关系管理的原则和目的

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，增进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化和股东利益最大化的管理行为。

第三条 投资者关系管理的基本原则：

1、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;

2、充分披露信息原则。除强制的信息披露以外,公司可遵循公平原则面向公司的所有投资者及潜在投资者进行自愿性信息披露,主动披露投资者关心的其他相关信息;

3、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;

4、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;

5、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;

6、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。

第四条 投资者关系管理的目的:

1、通过充分的信息披露与投资者的沟通,提高投资者对公司认同度,树立公司良好的资本市场形象;

2、完善公司的经营管理和治理结构;

3、实现公司价值最大化和股东利益最大化。

第三章 投资者关系管理的组织机构和职能

第五条 公司董事会是公司投资者关系管理的决策机构,负责审核通过公司有关投资者关系管理的制度,并负责监督、核查有关制度的实施情况及投资者关系管理事务的日常运作情况。公司董事长为投资者关

系管理事务的第一责任人；董事会秘书为公司投资者关系管理直接负责人，负责公司投资者关系管理及其信息披露事务。公司应当尽量减少代表公司对外发言的人员数量。除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、监事、高级管理人员和员工应当避免在投资者关系活动中代表公司发言。

证券部是公司的投资者关系管理职能部门，内设投资者关系管理专员，在董事会秘书的统一领导下，负责公司投资者关系日常管理事务。

第六条 证券部履行的投资者关系管理职责和方式：

1、汇集公司生产、经营、财务等相关的信息，根据法律、法规、上市规则的要求和公司信息披露、投资者关系管理的相关要求，及时进行披露；

2、筹备股东大会，准备会议材料；

3、主持年报、半年报、季报的编制工作；

4、负责与公众媒体的沟通；

5、通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者的咨询，并确保上述沟通方式畅通；

6、根据需要组织与投资者沟通的活动；

7、与投资者保持经常联系，提高投资者对公司的认同度；

8、与监管部门、行业协会、交易所等保持经常联络，形成良好的沟通关系；

9、与其它上市公司的证券事务部门、专业的投资者关系管理咨询公司、财经公关公司等保持良好的合作、交流关系；

10、拟定、修改有关信息披露和投资者关系管理的制度，报公司有权部门批准实施；

11、有利于改善投资者关系的其它工作。

第七条 公司的其它职能部门、公司控股的子公司、公司全体员工都要具备搞好公司投资者关系的意识，同时有义务做好维护和管理工作，也是证券部实施投资者关系管理的基础和协作者。

第八条 证券部负责向董事、监事、高级管理人员、部门负责人、公司控股的子公司负责人及时提供相关规则和信息，此外还负责对公司员工的相关知识培训。

第九条 证券部是公司面对投资者的窗口，代表着公司在投资者中的形象，从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能：

1、对公司有全面的了解，包括公司发展战略、所处行业、生产流程、产品、技术、投资、管理、财务、人事等各个方面；

2、良好的知识结构，熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规；

3、熟悉证券市场，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

4、具有良好的沟通和协调能力；

5、具有较强的语言表达能力、工作热情和责任心，诚实信用；

6、有较强的写作能力，能够撰写年报、半年报、季报以及各种新闻稿件。

第四章 公司与投资者的沟通内容和方式

第十条 公司与投资者沟通的内容：

- 1、公司的发展战略；
- 2、公司生产经营中的有关信息；
- 3、企业文化；
- 4、投资者关心的与公司相关的其他信息。

第十一条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

1、股东大会：

- (1)公司根据法律法规的要求，认真做好股东大会的安排组织工作；
- (2)公司在召开股东大会的时间和地点的选择上为中小股东参会创造

条件。

2、公告：

- (1) 包括定期报告；
- (2) 临时报告。

3、一对一沟通：

公司在认为必要的时候，就公司的经营情况、财务状况及其他事项与投资者、基金经理、分析师等进行一对一的沟通，介绍公司情况、回答有关问题并听取相关建议。

公司一对一沟通中须平等对待投资者。

4、分析师会议、业绩说明会和路演：

- (1) 公司认为必要时举行分析师会议、业绩说明会和路演活动；
- (2) 分析师会议、业绩说明会和路演活动在有条件的情况下以公开

的方式进行，包括但不限于采取网上直播的方式。

(3) 分析师会议、业绩说明会和路演活动如采取网上直播方式，事先需以公开方式就会议举办时间，登陆网址以及登陆方式等向投资者发出通知。

5、现场参观：

(1) 如投资者提出到公司或公司项目所在地进行参观，公司需合理、妥善安排参观过程；

(2) 公司需在事前对相关的接待人员给予有关投资者关系及信息披露方面必要的培训和指导。

6、电话咨询：

(1) 公司设立专门的投资者咨询电话；

(2) 公司设置专人负责接听咨询电话，保证在工作时间线路畅通；

(3) 公司在定期报告中对外公布咨询电话号码，如有变更需以临时报告的形式及时进行披露。

第十二条 《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》和《证券日报》为公司信息披露指定报纸，<http://www.cninfo.com.cn> 为指定的公司信息披露网站。

第十三条 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。

第十四条 公司在投资者关系活动结束后两个交易日内，应当编制《投资者关系活动记录表》（具体格式见附件一），并将该表及活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）及时通过深圳证券交易所上市公司业务专区在深圳证券交易所互动易网站刊载，同时在公司

网站刊载。

第十五条 公司董事会应当保证在互动易网站刊载的投资者关系活动相关文件的真实性、准确性和完整性。

第五章 特定对象的投资者关系管理

第十六条 公司及相关信息披露义务人应当同时向所有投资者公开披露重大信息，确保所有投资者可以平等获取同一信息，不得私下提前向特定对象单独披露、透露或泄露。公司（包括其董事、监事、高级管理人员及其他代表公司的人员）、相关信息披露义务人接受特定对象的调研、沟通、采访等活动，或进行对外宣传、推广等活动时，不得以任何形式披露、泄露未公开重大信息，只能以已公开披露信息和未公开非重大信息作为交流内容。否则，公司应当立即公开披露该未公开重大信息。

第十七条 本章所称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：

（一）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；

（二）从事证券投资的机构、个人及其关联人；

（三）持有、控制上市公司 5%以上股份的股东及其关联人；

（四）新闻媒体和新闻从业人员及其关联人；

（五）深圳交易所认定的其他单位或个人。

第十八条 公司应当建立接待机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象以及举办业绩说明会、路演、新闻发布会等投资者关系活动的业务制度和流程，并确保相关制度、流程执行的有效性，以符合公平披露的要求。

第十九条 公司应当建立健全相关内部控制制度，以加强对公司、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，防止通过上述非正式渠道泄漏未公开重大信息。

第二十条 公司与特定对象进行直接沟通的，应要求特定对象出具公司证明或身份证等资料，并要求特定对象签署承诺书（具体格式见附件二）。但公司应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形除外。

特定对象可以以个人名义或者以所在机构名义与公司签署承诺书。特定对象可以与公司就单次调研、参观、采访、座谈等直接沟通事项签署承诺书，也可以与公司签署一定期限内有效的承诺书。特定对象与公司签署一定期限内有效的承诺书的，只能以所在机构名义签署。

第二十一条 公司在与特定对象交流沟通的过程中，应当做好会议记录。公司应当将会议记录、现场录音（如有）、演示文稿（如有）、向对方提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管。

第二十二条 公司在与特定对象交流沟通后，应当要求特定对象将基于交流沟通形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件在发布或使用前知会公司。公司应当按照深圳证券交易所《主板上市公司规范运作指引》

的规定，对上述文件进行核查。

第二十三条 公司应当建立与特定对象交流沟通的事后复核程序，及时检查是否存在可能因疏忽而导致任何未公开重大信息的泄漏，并明确一旦出现此类情形的应急处理流程和措施。

第二十四条 公司应当对董事、监事、高级管理人员及相关员工进行投资者关系管理的系统培训，提高其与特定对象进行沟通的能力，增强其对相关法律法规、业务规则和规章制度的理解，树立公平披露意识。

第二十五条 投资者关系顾问

1、公司在认为必要和有条件的情况下，可以聘请专业的投资者关系顾问咨询、策划和处理投资者关系，包括媒体关系、发展战略、投资者关系管理培训、危机处理、分析师会议和业绩说明会安排等事务；

2、公司在聘用投资者关系顾问需避免因投资者关系顾问利用一家公司的内幕信息为另一家公司服务而损害其中一家公司的利益；

3、公司需避免由投资者关系顾问代表公司就公司经营及未来发展等事项做出发言。

4、公司需以现金方式支付投资者关系顾问的报酬，避免以公司股票及相关证券、期权或认股权等方式进行支付和补偿。

第二十六条 证券分析师和基金经理

1、公司不得向分析师或基金经理提供尚未正式披露的公司重大信息。

2、对于公司向分析师或投资经理所提供的相关资料和信息，如其他投资者也提出相同的要求时，公司需平等予以提供。

3、公司需避免出资委托证券分析师发表表面上独立的分析报告。如果由公司出资委托分析师或其他独立机构发表投资价值分析报告,需在刊登时在显著位置注明“本报告受公司委托完成”的字样。

4、公司需避免向投资者引用或分发分析师的分析报告。

5、公司可以为分析师和基金经理的考察和调研提供接待等便利,但需避免为其工作提供资助。分析人员和基金经理考察公司原则上应自理有关费用,公司不向分析师赠送高额礼品。

第二十七条 新闻媒体

1、公司可根据需要,在适当的时候选择适当的新闻媒体发布信息。

2、对于重大的尚未公开信息,公司需避免以媒体采访及其它新闻报道的形式披露相关信息。在未进行正式披露之前,公司需避免向某家新闻媒体提供相关信息或细节。

3、公司需把对公司宣传或广告性质的资料与媒体对公司正式和客观独立的报道进行明确区分。如属于公司本身提供的(包括公司本身或委托他人完成)并付出费用的宣传资料和文字,需在刊登时予以明确说明和标识。

第六章 附则

第二十八条 本制度的解释权归公司董事会。

第二十九条 本规定自公司董事会会议审议通过之日起实施,修订时亦同。

附件二：

承 诺 书

苏宁环球股份有限公司：

本人（公司）将对你公司进行调研（或参观、采访、座谈等），根据有关规定做出如下承诺：

（一）本人（公司）承诺在调研（或参观、采访、座谈等）过程中不故意打探你公司未公开重大信息，未经你公司许可，不与你公司指定人员以外的人员进行沟通或问询；

（二）本人（公司）承诺不泄漏在调研（或参观、采访、座谈等）过程中获取的你公司未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖你公司证券或建议他人买卖你公司证券；

（三）本人（公司）承诺在投资价值分析报告、新闻稿等文件中不使用本次调研（或参观、采访、座谈等）获取的你公司未公开重大信息；

（四）本人（公司）承诺基于本次调研（或参观、采访、座谈等）形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用缺乏事实根据的资料；

（五）本人（公司）承诺基于本次调研（或参观、采访、座谈等）形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件（或涉及基础性信息的部分内容），在对外发布或使用至少两个工作日前知会你公司，并保证相关内容客观真实；

（六）本人（公司）如违反上述承诺，愿意承担由此引起的一切法

律责任；（公司也可明确规定责任的内容）

（七）本承诺书仅限于本人（公司）对你公司调研（或参观、采访、座谈等）活动，时间为：_____；

（八）本承诺书的有效期为_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。经本公司（或研究机构）书面授权的个人在本承诺书有效期内到你公司现场调研（或参观、采访、座谈等），视同本公司行为。（此条仅适用于以公司或研究机构名义签署的承诺书）

承诺人（公司）：_____（签章）

（授权代表）：_____（签章）

日期：_____