

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》《深圳证券交易所股票上市规则》《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》和《步步高商业连锁股份有限公司章程》（以下简称“《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便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对公司的了解和认同，以提升公司治理水平和企业整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第三条 投资者关系管理的基本原则：

（一）合规性原则。公司投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。

（二）平等性原则。公司开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。

（三）主动性原则。公司应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。

（四）诚实守信原则。公司在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态。

第四条 公司及其控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员和工作人员

不得在投资者关系管理活动中出现下列情形：

- (一) 透露或发布尚未公开披露的重大信息，或者与依法披露的信息相冲突的信息；
- (二) 透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大的信息；
- (三) 选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；
- (四) 对公司证券价格作出预期或者承诺；
- (五) 未得到明确授权的情况下代表公司发言；
- (六) 违反公序良俗，损害社会公共利益；
- (七) 歧视、轻视等不公平对待中小股东或者造成不公平披露的行为；
- (八) 其他违反信息披露规定，或者影响公司证券及其衍生品种正常交易的违法违规行为。

第五条 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。

第六条 除非得到明确授权并经过培训，公司董事、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 投资者关系管理的内容与方式

第七条 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容主要包括：

- (一) 公司的发展战略；
- (二) 法定信息披露内容；
- (三) 公司的经营管理信息；
- (四) 公司的环境、社会和治理信息；
- (五) 公司的文化建设；
- (六) 股东权利行使的方式、途径和程序等；

- (七) 投资者诉求处理信息;
- (八) 公司正在或者可能面临的风险和挑战;
- (九) 投资者关心的与公司相关的其他相关信息。

第八条 公司可以通过以下方式与投资者进行多渠道、多层次的沟通：

- (一) 定期报告和临时报告;
- (二) 股东会;
- (三) 公司网站和投资者互动平台;
- (四) 投资者热线电话或电子邮件联系;
- (五) 说明会、分析师会议或路演;
- (六) 接待来访和座谈交流;
- (七) 其他合法有效的方式。

第九条 公司需要设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通，认真友好接听接收，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

第十条 公司应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在公司官网开设投资者关系管理专栏，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

第三章 投资者关系管理工作的组织与实施

第十一条 公司董事会负责制定公司投资者关系管理制度，审计委员会对投资者管理制度的实施情况进行监督。董事会秘书负责投资者关系管理工作，公司证券部为投资者关系管理的职能部门，协助董事会秘书开展投资者关系工作具体事务。未经董事会秘书同意，任何人不得进行投资者关系活动。

公司控股股东、实际控制人、董事、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协助公司董事会办公室做好投资者管

理管理工作，为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。

第十二条 投资者关系管理的主要职责有：

- (一) 拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- (二) 组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- (三) 组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给公司董事会以及管理层；
- (四) 管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- (五) 保障投资者依法行使股东权利；
- (六) 配合支持投资者保护机构开展维护投资者合法权益的相关工作；
- (七) 统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- (八) 开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第十三条 董事会秘书负责组织对董事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作的系统性培训。

第十四条 在进行投资者关系活动之前，董事会秘书及证券部应对董事、高级管理人员和工作人员进行有针对性的介绍和指导。

第十五条 董事会秘书及证券部要持续关注新闻媒体及互联网上有关公司的各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

第十六条 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) 全面了解公司以及公司所处行业的情况，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理解；
- (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;
- (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。

第十七条 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。

第十八条 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。

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。

第十九条 公司在定期报告披露前三十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。

第二十条 除依法履行信息披露义务外, 公司应当按照中国证监会、深圳证券交易所的规定积极召开投资者说明会, 向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。投资者说明会包括业绩说明会、现金分红说明会、重大事项说明会等形式。一般情况下董事长或者总裁应当出席投资者说明会, 不能出席的应当说明原因。

公司召开投资者说明会应当事先公告, 事后及时披露说明会情况。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行, 现场召开的鼓励通过网络等渠道进行直播。

第二十一条 存在下列情形的, 公司应当按照中国证监会、深圳证券交易所的规定召开投资者说明会:

- (一) 公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；
- (二) 公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- (三) 公司证券交易出现相关规则规定的异常波动，公司核查后发现存在未披露重大事件；
- (四) 公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- (五) 其他按照中国证监会和深圳证券交易所规定应当召开投资者说明会的情形。

第二十二条 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、深圳证券交易所的规定，及时召开业绩说明会，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明。公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，注重与投资者交流互动的效果，可以采用视频、语音等形式。

公司应至少提前两个交易日发布召开业绩说明会的通知，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 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，公司应当积极支持配合。

投资者与公司发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，公司应当积极配合。

第二十四条 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

第二十五条 公司应当明确区分宣传广告与媒体报道，不应以宣传广告材料

以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。

公司应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第二十六条 在进行业绩说明会、分析师会议、路演前，公司应确定投资者、分析师提问可回答范围，若回答的问题涉及未公开重大信息，或者回答问题可以推理出未公开重大信息的，公司可以拒绝回答。

第二十七条 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。

第二十八条 公司在投资者说明会、业绩说明会、分析师会议、路演结束等投资者关系活动后，应当及时编制投资者关系活动记录表，并于次一交易日开市前在互动易和公司网站（如有）刊载。活动记录表至少应当包括以下内容：

- (一) 活动参与人员、时间、地点、形式；
- (二) 交流内容及具体问答记录；
- (三) 关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明；
- (四) 活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- (五) 深圳证券交易所要求的其他内容。

第二十九条 公司进行投资者关系活动应建立完备的档案制度，投资者关系活动档案至少应包括以下内容：

- (一) 投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- (二) 投资者关系活动的交流内容；
- (三) 未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；
- (四) 其他内容。

投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类，将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善

保管，保存期限不得少于 3 年。

第四章 附则

第三十条 本制度未尽事宜，或者与有关法律、行政法规法规、规章、规范性文件等相关规则或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按照国家有关法律、行政法规、规章、规范性文件等相关规则和《公司章程》的规定执行。

第三十一条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第三十二条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。

步步高商业连锁股份有限公司

二〇二五年十一月