

苏宁易购集团股份有限公司投资者关系管理制度

(2026 年 1 月修订)

第一章 总 则

第一条 为了加强苏宁易购集团股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者及潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，增进投资者对公司的了解和认同，促进公司与投资者之间的良性关系，倡导理性投资，并在投资公众中提高公司的诚信度和投资价值，完善公司治理结构，实现公司价值最大化和股东利益最大化。根据《深圳证券交易所股票上市规则》（以下简称《股票上市规则》）、《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》《上市公司投资者关系管理工作指引》《苏宁易购集团股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）及其它相关法律、法规和规定，结合公司实际情况，制定本制度。

第二章 投资者关系管理的定义

第二条 投资者关系是指公司与公司的投资者及潜在投资者之间的关系。

第三条 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。

第三章 投资者关系管理的基本原则与目的

第四条 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。

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误导。

公司控股股东、实际控制人以及董事、高级管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作。

第五条 投资者关系管理的目的：

（一）通过充分的信息披露加强与投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同，提高公司的诚信度，树立公司在资本市场的良好形象；

（二）树立尊重投资者、尊重投资市场的管理理念，建立与投资者互相理解、互相尊重的良好关系，获得长期的市场支持；

（三）通过建立与投资者之间通畅的双向沟通渠道，促进公司诚信自律、规范运作，提高公司透明度，改善公司的经营管理和治理结构；

（四）促进公司整体利益最大化和股东利益最大化；

（五）形成服务投资者、尊重投资者的企业文化；

（六）增加公司信息披露透明度，不断改善公司治理。

第四章 投资者关系管理的内容、组织及实施

第六条 投资者关系管理的工作对象包括但不限于以下机构和人员：

（一）投资者（包括现有投资者和潜在投资者）；

（二）证券分析师、基金经理；

（三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；

（四）证券监管部门等相关管理机构；

（五）其他相关机构和人员。

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）公司的其他依法可以披露的相关信息及已公开披露的信息。

第八条 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）股东会；
- （三）公司网站；
- （四）分析师说明会或业绩说明会；
- （五）座谈沟通；
- （六）电话、电子邮件、传真咨询；
- （七）现场参观；
- （八）路演；
- （九）其他合法有效的方式。

第九条 公司不得以投资者关系管理活动中的交流代替正式信息披露。公司不得在投资者关系活动中以任何方式发布或者泄露未公开重大信息。公司如在投资者关系活动中出现未公开重大信息被泄露的，应当立即通过指定信息披露媒体发布正式公告，并采取其他必要措施。

公司不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司应当履行的报告、公告义务，不得以定期报告形式代替应当履行的临时报告义务。

在非交易时段，公司和相关信息披露义务人确有需要的，可以对外发布重大信息，但应当在下一交易时段开始前披露相关公告。

公司应明确区分宣传广告与媒体的报道，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。

公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

第十条 公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动开始前，应当事先确定提问的可回答范围。提问涉及公司股价敏感事项、未公开重大信息或者可以推理出未公开重大信息的，公司应当拒绝回答，应告知投资者关注公司公

告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

第十一条 投资者、分析师、基金经理等到公司现场参观、座谈沟通时，公司应当合理、妥善地安排活动，避免让来访人员有机会得到内幕信息和未公开的重大信息。公司应当派两人以上陪同参观，并由专人回答参观人员的提问。

第十二条 公司及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则和《公司章程》的规定及时、公平地履行信息披露义务，披露的信息应当真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第十三条 公司应当充分考虑股东会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东会提供便利，为投资者发言、提问以及与公司董事和高级管理人员等交流提供必要的时间。股东会应当提供网络投票的方式。公司可以在按照信息披露规则作出公告后至股东会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第十四条 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、重大事项说明会等情形。一般情况下董事长或者总裁应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因。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。

第十五条 公司披露年度报告后应当按照中国证监会、深圳证券交易所的规定积极召开业绩说明会，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。

第十六条 股东会对现金分红具体方案进行审议前，公司应当通过多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

第十七条 公司应当加强与中小投资者的沟通和交流，建立和投资者沟通的有效渠道，定期与投资者沟通交流。公司可以在年度报告披露后十五个交易日内召开年度报告业绩说明会。参与投资者说明会的公司人员应当包括公司董事长（或者总裁）、财务负责人、独立董事（至少一名）和董事会秘书。公司处于持续督

导期内的，鼓励保荐代表人或独立财务顾问主办人参加。会议包括下列内容：

- （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、分红情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、募集资金用途及发展前景等方面存在的风险与困难；
- （五）投资者关心的其他内容。

第十八条 公司应当至少提前二个交易日发布召开年度报告说明会的通知，公告内容应当包括日期及时间、召开方式（现场/网络）、召开地点或网址、公司出席人员名单等。

第十九条 公司应当定期对控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员和其他相关人员开展投资者关系管理的系统性培训。鼓励参加中国证监会及其派出机构和深圳证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。在开展重大的投资者关系管理活动时，还应当举行专门的培训。

第二十条 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到相关规定，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）公司在年度报告披露后，按照中国证监会和深圳证券交易所相关规定应当召开年度报告业绩说明会的；
- （六）其他应当召开投资者说明会的情形。

第二十一条 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，公司应当积极支持和配合。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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。公司应当积极利用中国投资者网、深圳证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。公司可以积极通过新媒体平台开展投资者关系管理活动。已开设的新媒体平台及其访问地址,应当在公司官网投资者关系专栏公示,及时更新。

第二十四条 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,并通过有效形式向投资者反馈。公司应当在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或咨询电话号码发生变更后,公司应当及时进行公告。

第二十五条 公司向机构投资者、分析师或新闻媒体等特定对象提供已披露信息等相关资料的,如其他投资者也提出相同的要求,公司应当平等予以提供。

第二十六条 公司应当通过深圳证券交易所投资者关系互动易平台与投资者交流,指派或授权董事会秘书或者董事会秘书办公室工作人员负责查看互动易平台上接收到的投资者提问,依照《股票上市规则》等相关规定,根据情况及时处理互动易平台的相关信息。公司应当充分关注互动易平台信息以及各类媒体关于公司的报道,充分重视并依法履行有关信息和报道引发或者可能引发的信息披露义务。

第二十七条 公司在互动易平台发布信息或者答复投资者提问等行为不能替代应履行的信息披露义务,公司不得在互动易平台就涉及或者可能涉及未公开重大信息的投资者提问进行回答。

第二十八条 公司在投资者说明会、业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束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平台和公司网站(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当建立完备的投资者关系管理档

案制度，投资者关系管理档案至少应当包括下列内容：

- （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。

第三十条 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。

第三十一条 公司应当尽量避免在年报、半年报披露前十五日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

第三十二条 公司与调研机构及个人进行直接沟通的，除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外，应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求与其签署承诺书。

承诺书至少应当包括下列内容：

- （一）不故意打探公司未公开重大信息，未经公司许可，不与公司指定人员以外的人员进行沟通或问询；
- （二）不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或建议他人买卖公司股票及其衍生品种；
- （三）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；
- （四）在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；
- （五）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在对外发布或使用前知会公司；
- （六）明确违反承诺的责任。

第三十三条 公司应当认真核查特定对象知会的投资价值分析报告、新闻稿等文件。发现其中存在错误、误导性记载的，应当要求其改正；拒不改正的，公司应当及时发出澄清公告进行说明。发现其中涉及未公开重大信息的，应当立即向深圳证券交易所报告并公告，同时要求特定对象在公司正式公告前不得对外泄露该信息并明确告知其在此期间不得买卖或建议他人买卖公司股票及其衍生品种。

第三十四条 上述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）持有本公司总股本 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）深圳证券交易所认定的其他机构或个人。

第五章 投资者关系管理机构

第三十五条 投资者关系管理事务的第一负责人为公司董事长，董事会秘书为公司投资者关系管理事务的负责人，负责组织和协调投资者关系管理工作。公司董事会秘书办公室是投资者关系管理工作的专职部门，由董事会秘书领导，负责开展公司投资者关系管理工作。

第三十六条 公司控股股东、实际控制人以及董事和高级管理人员应当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。在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司控股股东、实际控制人、董事、其他高级管理人员、其他职能部门、公司各子公司、分公司及公司全体员工有义务协助董事会秘书办公室实施投资者关系管理工作。

第三十七条 除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、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。公司的控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员及其他员工接受机构投资者调研的，应事前告知董事会秘书，原则上董事会秘书应全程参加。投资者关系管理工作的主要职责有：

- （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。

第三十八条 投资者关系管理从业人员是公司面对投资者的窗口,代表公司在投资者中的形象,投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能:

（一）良好的品行和职业素养,诚实守信;

（二）良好的专业知识结构,熟悉公司治理、财务会计等相关法律、法规和证券市场的运作机制;

（三）良好的沟通和协调能力;

（四）全面了解公司以及公司所处行业的情况。

第三十九条 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）透露或者发布尚未公开的重大事件信息,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、虚假性或者夸大性的信息;

（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测或承诺;

（五）未得到明确授权的情况下代表公司发言;

（六）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;

（七）违反公序良俗,损害社会公共利益;

（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。

第六章 附 则

第四十条 本制度未尽事宜,按国家有关法律、法规、规范性文件(包括但不限于中国证监会规定、深交所业务规则等部门规章、规范性文件)和《公司章程》的规定执行;本制度如与国家日后颁布的法律、法规、规范性文件和经合法程序修改后的《公司章程》相抵触,本制度中前述涉及相抵触内容的条款自动失效,按国家有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第四十一条 本制度所称“以上”均含本数,“少于”不含本数。

第四十二条 本制度由董事会负责解释。

第四十三条 本制度经公司董事会审议通过后实施。

苏宁易购集团股份有限公司

2026 年 1 月 4 日