

王府井集团股份有限公司

投资者关系管理制度

(经 2022 年 8 月 25 日第十届董事会第二十四次会议审议通过)

第一章 总则

第一条 为进一步规范和加强王府井集团股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，增进投资者对公司的了解和认同，维护公司与投资者之间长期、稳定的良性互动关系，促进公司诚信自律、规范运作，提升公司的投资价值，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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上市公司投资者关系管理工作指引》等有关法律法规和规章，并结合公司的实际情况，特制定本制度。

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。

第二章 投资者关系管理的原则和目的

第三条 公司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 公司投资者关系管理的目的

（一）树立尊重投资者的管理理念，建立与投资者互相理解、互相尊重的良性互动关系；

（二）促进公司的诚信自律、规范运作；

（三）提高公司透明度，改善公司治理结构；

（四）使广大投资者了解、认同、接受和支持公司的发展战略和经营理念，以实现公司价值最大化和股东利益最大化。

第三章 投资者关系管理的内容、范围和方式

第五条 公司与投资者沟通的主要内容

（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）投资者关心的公司信息；

（八）公司正在或者可能面临的风险和挑战；

（九）公司的其他相关信息。

公司在遵守信息披露规则的前提下，建立与投资者的重大事件沟通机制，在制定涉及股东权益的重大方案时，通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

第六条 公司投资者关系管理的主要工作

（一）信息沟通：按照证券监管部门的要求，及时准确地进行指定信息和重大事件的披露。整合投资者所需的投资信息并统一发布。及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议，定期反馈给公司董事会以及管理层；

（二）定期报告：主持公司定期报告的设计、编制、印刷及寄送工作；

（三）筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料；

（四）投资者接待与权利保护：组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动，提高投资者对公司的关注度。保障投资者依法行使股东权利。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；

（五）公共关系：建立与证券监管部门、上海证券交易所、上市公司协会等相关部门的良好公共关系，建立畅通、高效的沟通渠道；

（六）媒体合作：维护、加强与财经媒体的合作关系，正确引导媒体进行报道。安排高级管理人员和其他重要人员的采访报道；

（七）网络信息平台建设：管理、运行、维护与投资者关系管理的相关信息平台和渠道；

（八）危机处理：在公司面临重大诉讼、重组、盈利大幅波动、股票交易异动、由于自然灾害等不可抗力给公司经营造成重大损失等危机发生后，迅速提出有效的处理方案；

（九）与其他上市公司的投资者关系管理部门、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交流、合作关系；

（十）统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；

（十一）开展有利于改善投资者关系的其他工作。

第七条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

（一）定期报告、临时公告；

（二）股东大会；

（三）公司官方网站（网址：www.wfj.com.cn）和投资者关系邮箱（wfjdshh@wfj.com.cn）；

（四）投资者说明会、证券分析师说明会；

（五）投资者一对一沟通；

（六）邮寄公司资料；

（七）咨询热线电话（010-65125960）；

（八）广告、宣传单或其它宣传材料；

（九）媒体采访和报道；

（十）现场参观、座谈交流；

（十一）路演、反路演；

（十二）新媒体平台；

（十三）投资者教育基地。

第八条 公司为投资者设立投资者联系电话、电子邮箱等联系方式。配备专人负责接听投资者联系电话、回复邮件，及时、有效地向投资者反馈公司信息。相关号

码、邮箱如有变更应及时公布。公司为投资者、基金经理、分析师等到公司现场参观、座谈沟通提供便利，合理、妥善地安排活动，做好信息隔离，不得使来访者有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。公司可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交流公司情况，回答问题并听取相关意见、建议。

第九条 公司充分考虑股东大会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东大会提供便利，为投资者发言、提问以及与公司董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。公司股东大会提供网络投票的方式。公司在按照信息披露规则做出公告后至股东大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第十条 根据法律、法规和上海证券交易所规定应进行披露的信息，公司必须于第一时间在中国证监会指定的信息披露报刊及网站上披露。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《王府井集团股份有限公司章程》（以下简称“《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。

第十一条 除依法履行信息披露义务外，公司将按照中国证监会、上海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。参与投资者说明会的公司人员应当包括公司董事长（或者总经理）、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书。公司董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，负责制定和实施召开投资者说明会的工作方案。一般情况下董事长或者总经理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事先公告，事后及时披露说明会情况。投资者说明会应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。

第十二条 存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、上海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）公司在年度报告披露后按照中国证监会和上海证券交易所相关要求应当

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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 公司应当充分关注上证 e 互动平台的相关信息，重视和加强与投资者的互动和交流。公司应当指派并授权专人及时查看投资者的咨询、投诉和建议并予以回复。

第十六条 公司在上证 e 互动平台发布信息的，应当谨慎、客观，以事实为依据，保证所发布信息真实、准确、完整和公平，不得使用夸大性、宣传性、误导性语言，不得误导投资者，并充分提示相关事项可能存在的重大不确定性和风险。

公司信息披露以其通过符合条件的媒体披露的内容为准，不得通过上证 e 互动平台披露未公开的重大信息。在上证 e 互动平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。涉及已披露事项的，公司可以对投资者的提问进行充分、详细地说明和答复。

涉及或者可能涉及未披露事项的，公司应当告知投资者关注公司信息披露公告，不得以互动信息等形式代替信息披露或泄露未公开重大信息。公司通过上证 e 互动平台违规泄露未公开的重大信息的，应当立即通过指定信息披露媒体发布正式公告。

公司在上证 e 互动平台发布信息及对涉及市场热点概念、敏感事项问题进行答复，应当谨慎、客观、具有事实依据，不得利用上证 e 互动平台迎合市场热点或者与市场热点不当关联，不得故意夸大相关事项对公司生产、经营、研发、销售、发展等方面的影响，不当影响公司股票及其衍生品种价格。

第十七条 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。

第四章 投资者关系管理的组织与实施

第十八条 投资者关系管理工作的第一负责人为公司董事长，董事会秘书具体负责公司的投资者关系管理工作。公司控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级管理人员应当为董事会秘书履行职责提供便利条件。

第十九条 董事会办公室负责协调相关职能部门落实公司的投资者关系管理日常事务。在不影响经营和不泄漏商业机密的前提下，公司的其它职能部门、公司控股（包括实质性控股）的子公司及公司全体员工应当协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。

第二十条 公司及控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作，应当严格审查向外界传达的信息，遵守法律法规及上海证券交易所相关规定，体现公平、公正、公开原则，客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，不得出现以下情形：

（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，或者信息存在重大遗漏；

（四）对公司证券价格做出预测或承诺；

（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。

第二十一条 公司开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容。

投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，公司应当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。

公司不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。公司在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

第五章 投资者关系管理从业人员任职要求

第二十二条 董事会办公室是公司面对投资者的窗口，从事投资者关系管理工作的员工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，全面掌握公司自上而下、自下而上的信息，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。具有较强的语言表达能力；

（三）具有良好的品行和职业素养，诚实守信、有热情、有责任心；

（四）具有良好的沟通协调能力和应变能力；

（五）熟悉证券市场，了解证券市场的运作机制，已得到必要的培训，了解投资者关系管理工作的内容及程序；

（六）具有较强的写作能力，能够规范地撰写公司定期报告、临时公告及各种信息披露稿件和各类调研会议纪要。

第二十三条 公司定期对董事、监事、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。鼓励参加中国证监会及其派出机构和上海证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

第二十四条 公司建立健全投资者关系管理档案，认真记录投资者调研、交流会议的内容，并以电子或纸质形式存档。

公司开展投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，记入投资者关系管理档案。档案的内容分类、利用公布、保管期限等应当符合上海证券交易所的相关规定。

第六章 附则

第二十五条 本制度未尽事宜，依照国家有关法律、法规、规章、规范性文件以及《公司章程》的有关规定执行。本制度与有关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的有关规定不一致的，以有关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的规定为准。

第二十六条 本制度由公司董事会制定，修改时亦同。本制度自董事会决议通过之日起实施。

第二十七条 本制度由公司董事会负责解释。