

益丰大药房连锁股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为促进和完善益丰大药房连锁股份有限公司（以下简称“公司”）治理结构，规范公司投资者关系管理工作，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司投资者关系管理工作指引》及其他相关法律、法规和规定，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各种方式的投资者关系活动，加强与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的沟通和交流，增进投资者对公司的了解，以实现公司、股东及其他相关利益者合法权益最大化和保护投资者合法权益的一项战略性管理行为。

第二章 投资者关系管理的基本原则、目的及工作对象

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。上市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 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；

（二）建立一个稳定和优质的投资者关系管理平台，树立良好的市场形象，

为公司创造良好的资本市场融资环境，获得长期的市场支持；

（三）促进公司诚信自律、规范运作，提高公司管理透明度，改善公司治理结构；

（四）形成尊重投资者的企业文化和公司价值观。

第五条 投资者关系管理的工作对象

（一）投资者（包括在册投资者和潜在投资者）；

（二）证券分析师、行业分析师、研究员及基金经理等；

（三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；

（四）证券监管部门及相关政府机构等；

（五）其他相关个人和机构。

第三章 投资者关系工作的内容和方式

第六条 投资者关系工作中公司与投资者沟通的内容主要包括：

（一）公司的发展战略、经营方针；

（二）法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；

（三）公司的经营、管理、财务及运营过程中的其它信息。包括：公司的生产经营、财务状况、新产品和新技术的研究开发、经营业绩、股利分配等；

（四）公司依法可以披露的重大事项，包括公司的重大投资及其变化、资产重组、收购兼并、对外合作、对外担保、重大合同、关联交易、重大诉讼或仲裁、管理层变动以及大股东变化等信息；

（五）企业文化，包括公司核心价值观、公司使命、经营理念；

（六）投资者关心的与公司相关的其它信息。

第七条 投资者关系管理的主要方式包括但不限于：

（一）分析研究：对监管部门的政策、法规进行分析研究；学习、研究公司发展战略；密切跟踪行业最新发展情况、股价行情和资本市场动态；统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；收集与本行业相关的信息，为公司高层决策提供参考；

（二）信息沟通：建立和完善公司内部信息沟通制度，汇集整合公司生产、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的相关规定进行信息披露；回答投资者、分析师和媒体的咨询；广泛收集公司投资者的相关

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）危机处理：在公司面临重大诉讼、重大重组、关键人员变动、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并积极组织实施，积极维护公司形象；

（四）公共关系：建立和维护与证券监管部门、证券交易所、行业协会等相关部门良好的公共关系；

（五）来访接待：与中小投资者、机构投资者、证券分析师及新闻媒体保持经常联络，提高投资者对公司的关注度，并作好接待工作。根据公司情况可定期或不定期举行分析师说明会、网络会议及网上路演。

（六）定期报告和临时公告：按规定进行披露，做到真实、准确、完整、及时；

（七）媒体合作：维护和加强与财经媒体的合作关系，做好媒体采访及报道工作。

第八条 公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理，通过公司网站、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，利用上海证券交易所网络基础设施等平台，采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。

第九条 公司在遵守信息披露规则的前提下，可以建立与投资者的重大事项沟通机制，在制定涉及股东权益的重大方案时，通过多种方式多层次地与投资者进行充分沟通和协商。公司采取的沟通方式应尽可能便捷、有效，便于投资者参与。

第十条 公司应当设立专门的投资者咨询电话、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、接收和回复，并通过有效形式向投资者反馈相关信息。号码、地址如有变更应及时公布。

第十一条 公司可以安排投资者、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。公司应当合理、妥善地安排活动过程，避免让来访者有机会接触到未公开的重大事件信息。

第十二条 公司应当充分考虑股东大会召开的时间和地点，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。股东大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大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第十三条 除依法履行信息披露义务外，公司应当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、总经理应该出席投资者说明会。存在下列情形的，公司应当及时召开投资者说明会：

（一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；

（二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；

（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的；

（四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；

（五）其他按照中国证监会、上海证券交易所规定应当召开投资者说明会的情形。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，现场召开的应当同时通过网络等渠道进行直播。

第十四条 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 公司应当切实履行投资者投诉处理的首要责任，建立健全投诉处理机制，积极办理相关投诉，依法处理投资者诉求。

第十八条 公司应当配合支持投资者维护自身股东权利的合法行为。

第十九条 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 投资者关系管理部门的设置和人员配置

第二十条 公司投资者关系管理工作的主要职责包括：

- （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。

第二十一条 投资者关系管理事务的第一责任人为公司董事长，董事会秘书为投资者关系管理事务的主管负责人。董事会秘书全面负责公司投资者关系管理事务的组织、协调工作。证券投资部为投资者关系管理部门，负责公司投资者关系管理日常事务。

第二十二条 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投资者关系管理工作职责提供便利条件。

公司及其控股股东、实际控制人、董事、监事、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。

第二十三条 投资者关系管理部门是公司面对投资者的窗口，从事投资者关系管理的员工必须具备以下素质和技能：

（一）忠诚于公司，并具有良好的品行，诚信自律；

（二）熟悉公司运营、财务、产品等状况，对公司有较全面的了解；

（三）具有良好的知识结构，熟悉证券、法律、财务及相关法律、法规；

（四）熟悉证券市场，了解各种金融产品和证券市场的运作机制；

（五）具有良好的沟通技巧，有较强的协调能力和应变能力；

（六）有较为严谨的逻辑思维能力和较高的文字修养，能够比较规范地撰写各种信息披露稿件。

第二十四条 在不影响生产经营和泄漏商业秘密的前提下，公司其它职能部门及公司全体员工有义务协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。

第二十五条 公司可采取多种方式加强对投资者关系工作人员进行相关知识的培训，以提高其工作效率和服务水平。

第二十六条 公司所属各部门内部信息反馈责任人必须在第一时间报告规定披露事项，以便公司投资者关系管理负责人及时全面掌握公司动态。

第二十七条 除非得到明确授权并经过培训，公司董事、监事、高级管理人员以及其他相关人员应避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第五章 附则

第二十八条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释

第二十九条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、行政法规、部门规章和公司章程的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规、部门规章或经修改后的公司章程相抵触时，按国家有关法律、行政法规、部门规章和公司章程的规定执行，并及时修改本制度，报公司董事会审议通过。

第三十条 本制度经公司董事会表决通过之日起生效，修改亦同。

益丰大药房连锁股份有限公司

董事会

2023 年 7 月 13 日