

順豐控股股份有限公司

投資者關係管理制度

第一章 總則

第一條 為進一步完善順豐控股股份有限公司（以下簡稱「公司」）治理結構，規範公司投資者關係管理，加強公司與投資者和潛在投資者（以下統稱「投資者」）之間的溝通，加深投資者對公司的了解和認同，促進公司和投資者之間長期、穩定的良好關係，完善公司治理、規範運作、促進公司高質量發展，根據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司投資者關係管理工作指引》、公司股票上市地證券交易所（包括深圳證券交易所、香港聯合交易所有限公司，以下合稱「證券交易所」）相關規則等法律、法規、規章、規範性文件、證券交易所規則及《順豐控股股份有限公司章程》（以下簡稱「《公司章程》」）的規定，結合公司實際情況，制定本制度。

第二條 投資者關係管理是指公司通過信息披露與交流，加強與投資者之間的溝通，增進投資者對公司的了解和認同，提升公司治理水平，以實現公司整體利益最大化和保護投資者合法權益的重要工作。

第三條 投資者關係管理由董事長領導，董事會秘書為投資者關係管理負責人，董事會辦公室負責具體承辦和落實。除非得到明確授權，公司高級管理人員和其他員工不得在投資者關係活動中代表公司發言。

第二章 投資者關係管理的總體要求

第四條 公司以及董事、高級管理人員和工作人員開展投資者關係管理工作，應當遵守法律法規和證券交易所其他相關規定，體現公平、公正、公開原則，客觀、真實、準確、完整地介紹和反映公司的實際狀況，不得出現以下情形：

- (一) 透露或者發佈尚未公開的重大事件信息，或者與依法披露的信息相衝突的信息；
- (二) 透露或者發佈含有誤導性、虛假性或者誇大性的信息；
- (三) 選擇性透露或者發佈信息，或者存在重大遺漏；
- (四) 對公司證券價格作出預測或承諾；
- (五) 未得到明確授權的情況下代表公司發言；
- (六) 歧視、輕視等不公平對待中小股東或者造成不公平披露的行為；
- (七) 違反公序良俗，損害社會公共利益；
- (八) 其他違反信息披露規定，或者影響公司證券及其衍生品種正常交易的違法違規行為。

第五條 公司開展投資者關係管理活動，應當以已公開披露信息作為交流內容，不得以任何方式透露或者洩露未公開披露的重大信息。

投資者關係活動中涉及或者可能涉及股價敏感事項、未公開披露的重大信息或者可以推測出未公開披露的重大信息的提問的，公司應當告知投資者關注公司公告，並就信息披露規則進行必要的解釋說明。

公司不得以投資者關係管理活動中的交流代替正式信息披露。公司在投資者關係管理活動中不慎洩露未公開披露的重大信息的，應當立即通過符合條件媒體發佈公告，並採取其他必要措施。

第六條 公司進行投資者關係活動應建立投資者關係管理檔案，投資者關係管理檔案至少應包括下列內容：

- (一) 投資者關係活動參與人員、時間、地點；
- (二) 投資者關係活動的交流內容；
- (三) 未公開重大信息洩密的處理過程及責任追究情況（如有）；
- (四) 其他內容。

投資者關係管理檔案應當按照投資者關係管理的方式進行分類，將相關記錄、現場錄音、演示文稿、活動中提供的文檔（如有）等文件資料存檔並妥善保管，保存期限不得少於3年。

第七條 公司應設立專門的投資者諮詢電話、傳真和電子郵箱等，投資者可利用諮詢電話向公司詢問、了解其關心的問題。公司應保證投資者諮詢電話、傳真和電子信箱等對外聯繫渠道暢通，並保證在工作時間有專人負責接聽。公司應根據規定在定期報告中公佈公司網址和諮詢電話號碼。當網址或諮詢電話號碼發生變更後，公司應及時進行公告。

第八條 當公司網址發生變更後，公司應及時公告變更後的網址。

第九條 公司應當對以非正式公告方式向外界傳達的信息進行嚴格審查，設置審閱或者記錄程序，防止洩露未公開重大信息。

上述非正式公告的方式包括：股東會、新聞發佈會、產品推介會；公司或者相關個人接受媒體採訪；直接或者間接向媒體發佈新聞稿；公司（含子公司）網站與內部刊物；董事或者高級管理人員博客、微博、微信等社交媒體；以書面或者口頭方式與特定投資者溝通；以書面或者口頭方式與證券分析師溝通；公司其他各種形式的對外宣傳、報告等；證券交易所認定的其他形式。

第三章 投資者關係管理的形式和要求

第十條 公司可以通過公司官方網站、深圳證券交易所網站和深圳證券交易所投資者關係互動平台（以下簡稱「互動易平台」）、香港聯合交易所有限公司網站、新媒體平台、電話、傳真、郵箱、投資者教育基地等方式，採取股東會、投資者說明會、路演、投資者調研、證券分析師調研等形式，建立與投資者的重大事件溝通機制。

第十一條 公司可以在官方網站設立投資者關係管理專欄，用於收集和答覆投資者的諮詢、投訴和建議等訴求，及時發佈和更新投資者關係管理工作相關信息，並應在官方網站提供投資者關係聯繫熱線及／或郵箱的詳情，以供投資者向公司提出其對公司企業管治或其他事項的看法。

第十二條 公司應當充分考慮股東會召開的時間、地點和方式，為股東特別是中小股東參加股東會提供便利，為投資者發言、提問以及與公司董事和高級管理人員等交流提供必要的時間。股東會應當提供網絡投票的方式。

第十三條 公司應當為中小股東、機構投資者到公司現場參觀、座談溝通提供便利，合理、妥善地安排活動過程，做好信息隔離，不得使來訪者接觸到內幕信息和未公開披露的重大事件信息。

第十四條 公司應當承擔投資者投訴處理的首要責任，完善投訴處理機制，妥善處理投資者訴求。

公司與投資者之間發生的糾紛，可以自行協商解決、向調解組織申請調解、向仲裁機構申請仲裁或者向人民法院提起訴訟。

第十五條 公司應當充分關注互動易收集的信息以及其他媒體關於公司的報道，充分重視並依法履行有關公司的媒體報道信息引發或者可能引發的信息披露義務。

第十六條 公司在投資者說明會、業績說明會、分析師會議、路演等投資者關係活動結束後應當及時編製投資者關係活動記錄表，並於次一交易日開市前在互動易刊載。活動記錄表至少應當包括以下內容：

- (一) 活動參與人員、時間、地點、形式；
- (二) 交流內容及具體問答記錄；
- (三) 關於本次活動是否涉及應披露重大信息的說明；
- (四) 活動過程中所使用的演示文稿、提供的文檔等附件（如有）；
- (五) 證券交易所要求的其他內容。

第四章 投資者說明會

第十七條 公司召開投資者說明會的，應當採取便於投資者參與的方式進行。公司應當在投資者說明會召開前發佈公告，說明投資者關係活動的時間、方式、地點、網址、公司出席人員名單和活動主題等。投資者說明會原則上應當安排在非交易時段召開。

公司應當在投資者說明會召開前以及召開期間為投資者開通提問渠道，做好投資者提問徵集工作，並在說明會上對投資者關注的問題予以答覆。

第十八條 參與投資者說明會的公司人員應當包括公司董事長（或者總經理）、財務負責人、獨立董事和董事會秘書。

第十九條 除依法履行信息披露義務外，公司應當積極召開投資者說明會，向投資者介紹情況、回答問題、聽取建議。存在下列情形的，公司應當及時召開投資者說明會：

- (一) 公司當年現金分紅水平未達相關規定，需要說明原因的；

- (二) 公司在披露重組預案或重組報告書後終止重組的；
- (三) 公司股票交易出現相關規則規定的異常波動，公司核查後發現存在未披露重大事件的；
- (四) 公司相關重大事件受到市場高度關注或質疑的；
- (五) 公司在年度報告披露後，按照公司股票上市地證券監管機構（以下簡稱「證券監管機構」）有關規定、證券交易所相關規定應當召開年度報告業績說明會的；
- (六) 其他按照證券監管機構、證券交易所規定應當召開投資者說明會的情形。

第二十條 公司如果召開年度報告業績說明會，原則上應當在年度報告披露後15個交易日內舉行，年度報告業績說明會對公司所處行業狀況、發展戰略、生產經營、財務狀況、分紅情況、風險與困難等投資者關心的內容進行說明。

第二十一條 股東會對現金分紅具體方案進行審議前，公司應當通過多種渠道主動與股東特別是中小股東進行溝通和交流，充分聽取中小股東的意見和訴求，及時答覆中小股東關心的問題。

第五章 公司接受調研

第二十二條 公司接受從事證券分析、諮詢及其他證券服務的機構及個人、從事證券投資的機構及個人（以下簡稱調研機構及個人）的調研時，應當妥善開展相關接待工作，並按規定履行相應的信息披露義務。

公司、調研機構及個人不得利用調研活動從事市場操縱、內幕交易或者其他違法違規行為。

第二十三條 公司控股股東、實際控制人、董事、高級管理人員及其他員工在接受調研前，應當知會董事會秘書，原則上董事會秘書應當全程參加。

第二十四條 公司與調研機構及個人進行直接溝通的，除應邀參加證券公司研究所等機構舉辦的投資策略分析會等情形外，應當要求調研機構及個人出具單位證明和身份證等資料，並要求與其簽署承諾書。

承諾書至少應當包括下列內容：

- (一) 不故意打探公司未公開重大信息，未經公司許可，不與公司指定人員以外的人員進行溝通或者問詢；
- (二) 不洩露無意中獲取的未公開重大信息，不利用所獲取的未公開重大信息買賣或者建議他人買賣公司股票及其衍生品種；
- (三) 在投資價值分析報告等研究報告、新聞稿等文件中不使用未公開重大信息，除非公司同時披露該信息；
- (四) 在投資價值分析報告等研究報告中涉及盈利預測和股價預測的，註明資料來源，不使用主觀臆斷、缺乏事實根據的資料；
- (五) 在投資價值分析報告等研究報告、新聞稿等文件在對外發佈或者使用前知會公司，並保證相關內容客觀真實；
- (六) 明確違反承諾的責任。

第二十五條 公司應當就調研過程和交流內容形成書面調研記錄，參加調研的人員和董事會秘書應當簽字確認。具備條件的，可以對調研過程進行錄音錄像。

第二十六條 公司應當要求調研機構及個人將基於交流溝通形成的投資價值分析報告等研究報告、新聞稿等文件在發佈或者使用前知會公司。

公司在核查中發現前條所述文件存在錯誤、誤導性記載的，應當要求其改正，對方拒不改正的，公司應當及時對外公告進行說明；發現前述文件涉及未公開重大信息的，應當立即向深圳證券交易所報告並公告，同時要求調研機構及個人在公司正式公告前不得對外洩露該信息，並明確告知其在此期間不得買賣或者建議他人買賣公司股票及其衍生品種。

第二十七條 公司接受新聞媒體及其他機構或者個人調研或採訪，參照本制度規定執行。

公司控股股東、實際控制人接受與公司相關的調研或採訪，參照本制度規定執行。

第六章 互動易平台

第二十八條 公司應當通過互動易等多種渠道與投資者交流，指派或授權專人及時查看並處理互動易的相關信息。公司應當就投資者對已披露信息的提問進行充分、深入、詳細的分析、說明和答覆。對於重要或者具普遍性的問題及答覆，公司應當加以整理並在互動易以顯著方式刊載，並及時回應市場質疑。

第二十九條 公司在互動易平台發佈信息的，應當謹慎、客觀，以事實為依據，保證所發佈信息的真實、準確、完整和公平，不得使用誇大性、宣傳性、誤導性語言，不得誤導投資者，並充分提示相關事項可能存在的重大不確定性和風險。

公司信息披露以其通過符合條件媒體披露的內容為準，在互動易動平台發佈的信息不得與依法披露的信息相衝突。

第三十條 公司在互動易平台發佈信息及對涉及市場熱點概念、敏感事項問題進行答覆，應當謹慎、客觀、具有事實依據，不得通過互動易平台披露未公開的重大信息，不得選擇性發佈或者回覆，不得涉及不宜公開的信息，不得利用互動易平台迎合市場熱點或者與市場熱點不當關聯，不得故意誇大相關事項對公司生產、經營、研發、銷售、發展等方面的影響，不當影響公司股票及其衍生品種價格。

第三十一條 公司指派專人及時查看並處理互動易平台的相關信息。對投資者的提問，指派的專人應根據公司已經披露的信息及事實依據擬定回覆內容，提問及回覆內容涉及公司其他部門工作事項或公司子公司相關情況的，為確保回覆內容的真實、準確、完整，指派的專人可以協調公司其他部門或子公司對回覆內容進行審核或提供相關依據文件，存在進一步披露事項的，公司應當告知投資者關注公司信息披露公告。

公司指派的專人擬定的回覆內容或者公司擬通過互動易平台發佈的其他信息，在發佈之前，應當提請公司董事會秘書審核。未經公司董事會秘書審核，公司任何人員均不得通過互動易平台對外發佈信息或者回覆投資者提問。

第七章 投資者關係管理的組織和實施

第三十二條 董事會秘書為投資者關係管理負責人。董事會秘書在全面深入地了解公司運作和管理、經營狀況、發展戰略等情況下，具體負責策劃、安排和組織各類投資者關係管理活動。

第三十三條 董事會秘書應持續關注新聞媒體及互聯網上有關公司的各類信息並及時反饋給公司董事會及管理層。

第三十四條 投資者關係管理部門是公司面對投資者的窗口，代表著公司的形象，從事投資者關係管理的工作人員必須具備如下素質：

（一）全面了解公司以及公司所處行業的情況。

（二）具備良好的專業知識結構，熟悉公司治理、財務會計等相關法律、法規和證券市場的運作機制。

（三）具有良好的溝通和協調能力。

（四）具有良好的品行和職業素養，誠實守信。

第三十五條 公司在認為必要和有條件的情況下，可以聘請專業的投資者關係管理機構協助實施投資者關係管理。

第三十六條 公司可採取適當方式對全體員工特別是高級管理人員和相關部門負責人進行投資者關係管理相關知識的培訓。在開展重大的投資者關係促進活動時，還可做專題培訓。

第八章 附則

第三十七條 本制度未盡事宜，按有關法律、行政法規、證券監管機構和證券交易所的有關規定執行。

第三十八條 本制度自公司董事會審議通過之日起生效並施行。

第三十九條 本制度由公司董事會負責解釋和修訂。

順豐控股股份有限公司
董事會
二〇二五年十二月