

广州航新航空科技股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为了进一步加强广州航新航空科技股份有限公司(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》(以下简称“《公司法》”)、《中华人民共和国证券法》(以下简称“《证券法》”)、《上市公司治理准则》、《上市公司投资者关系管理工作指引》(以下简称“《工作指引》”)、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》(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2号——创业板上市公司规范运作》(以下简称“《运作指引》”)及《广州航新航空科技股份有限公司章程》(以下简称“《公司章程》”)等有关法律法规的规定,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 投资者关系管理的目的:

(一) 促进公司与投资者之间的良性关系, 增进投资者对公司的进一步了解和熟悉。

(二) 建立稳定和优质的投资者基础, 获得长期的市场支持。

(三) 形成服务投资者、尊重投资者的企业文化。

(四) 促进公司整体利益最大化和股东财富增长并举的投资理念。

(五) 增加公司信息披露透明度, 改善公司治理。

第五条 公司的投资者关系管理工作应体现公平、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, 避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第六条 公司开展投资者关系活动时应注意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。

在进行业绩说明会、分析师会议、路演前, 上市公司应事先确定提问可回答范围。若回答的问题涉及未公开重大信息, 或者回答的问题可以推理出未公开重大信息的, 公司应拒绝回答, 不得泄漏未公开重大信息。

第七条 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 投资者关系管理负责人

第八条 公司董事会秘书为公司投资者关系管理负责人。公司董事会秘书全面负责公司投资者关系管理工作, 在全面深入了解公司运作和管理、经营状况、发展战略等情况下, 负责策划、安排和组织各类投资者关系管理活动, 并负责对公司高级管理人员及相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的介绍或培训。

从事投资者关系管理的员工须具备以下素质:

(一) 全面了解公司各方面情况;

(二) 具备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) 具有良好的沟通和协调能力;

(四) 具有良好的品行和职业素养, 诚实守信。

第九条 在进行投资者关系活动之前，投资者关系管理负责人对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性的培训和指导。

第十条 投资者关系管理负责人需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。

第十一条 公司证券事务代表协助董事会秘书履行上述职责。

公司控股股东、实际控制人以及董事、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。

第三章 投资者关系管理的内容和方式

第十二条 投资者关系管理的工作对象：

- (一) 投资者；
- (二) 证券分析师及行业分析师；
- (三) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (四) 其他相关机构。

第十三条 投资者关系管理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，包括公司的发展方向、发展规划、竞争战略和经营方针等；
- (二) 法定信息披露内容及其说明，包括定期报告和临时公告等。
- (三) 公司依法可以披露的经营管理信息，包括生产经营状况、财务状况、新产品或新技术的研究开发、经营业绩、股利分配等；
- (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) 公司的其他相关信息。

第十四条 公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，利用中国投资者网和深圳证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，

采取股东会、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。沟通交流的方式应当方便投资者参与，公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

第十五条 根据法律、法规和证券监管部门、深圳证券交易所规定应进行披露的信息必须于第一时间在公司信息披露指定报纸和指定网站公布。

第十六条 公司在其他公共传媒披露的信息不得先于指定报纸和指定网站，不得以新闻发布或答记者问等其他形式代替公司公告。

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。

第十七条 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。

第十八条 公司应丰富和及时更新公司网站的内容，可将新闻发布、公司概况、经营产品或服务情况、法定信息披露资料、投资者关系联系方法、专题文章、行政人员演说、股票行情等投资者关心的相关信息放置于公司网站。

第十九条 公司应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，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。

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。

第二十条 公司可安排投资者、基金经理、分析师等到公司现场参观、座谈沟通。

公司应合理、妥善地安排参观过程，使参观人员了解公司业务和经营情况，同时注意避免参观者有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

第二十一条 公司应当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、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会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第二十二条 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。

第二十三条 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) 其他应当召开投资者说明会的情形。

第二十四条 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。上市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。

公司不得在业绩说明会或一对一的沟通中发布尚未披露的公司重大信息。对于所提供的相关信息，公司应平等地提供给其他投资者。

第二十五条 公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演。

第二十六条 公司可将包括定期报告和临时报告在内的公司公告寄送给投资者或分析师等相关机构和人员。

第二十七条 公司在遵守信息披露规则的前提下，可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，通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

公司可在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，通过现场或网络投资者交流会、说明会，走访机构投资者，发放征求意见函，设立热线电话、传真及电子信箱等多种方式与投资者进行充分沟通，广泛征询意见。

公司在与投资者进行沟通时，所聘请的相关中介机构也可参与相关活动。

第四章 机构和职责

第二十八条 投资者关系管理部门具体履行投资者关系管理工作的职责，主要包括：

- (一) 分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工作。

公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。负责投资者关系工作的部门或人员应及时归集各部门及下属公司的生产经营、财务、诉讼等信息，公司各部门及下属公司应积极配合。

第二十九条 公司其他部门、各分、子公司及其负责人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。

第三十条 《证券时报》或中国证监会指定的其他信息披露报纸为公司指定的信息披露报纸，巨潮资讯网为公司指定的信息披露网站。

第五章 投资者投诉处理

第三十一条 本章节适用于公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关的投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务、民事合同或劳资纠纷、知识产权纠纷、环境保护等生产经营相关问题的投诉不属于本制度规范范围。

第三十二条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容。公司董事会办公室为公司投资者投诉处理工作的专门机构，负

责协调公司各部门及时处理投资者的投诉,并指定专门人员负责投资者投诉处理工作。董事会秘书为投资者投诉处理工作的主管负责人。

第三十三条 投资者投诉处理工作专门机构的主要职责包括:

- (一) 受理各种直接投诉;
- (二) 承接中国证监会投诉热线的转办件,及其他的间接投诉;
- (三) 调查、核实投诉事项,提出处理意见,及时答复投诉人;
- (四) 定期汇总、分析投诉信息,提出加强与改进工作的意见或建议。

第三十四条 董事会办公室接到投诉后,工作人员应认真听取投诉人意见,核实相关信息,并如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息,依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密,并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第三十五条 公司应当受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉,包括但不限于:

- (一) 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度;
- (二) 治理机制不健全,重大事项决策程序违反法律规范和公司章程等内部管理制度的规定;
- (三) 关联交易信息披露和决策程序违规;
- (四) 违规对外担保;
- (五) 承诺未按期履行;
- (六) 热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题;
- (七) 其他损害投资者合法权益的行为。

第三十六条 公司应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求,及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据,以制度为准绳,切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解,保证公司的信誉不被损害。

第三十七条 公司应当在规定限期内完成投资者投诉事项的处理,并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。工作人员在接到投诉时,对于能够当场直接处理和答复的投诉,应尽量立即处理,当场答复,并将处理情况报告董事会秘书;不能当场解决的投诉,向报告董事会秘书协调解决;对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉,应同时上报公司董事会协调解决;对无法立即处理的投诉,应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结果;情况复杂需要延期办

理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第三十八条 公司应认真核实投资者所反应的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第三十九条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布信息及其他内部信息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，回复投诉人的时间不得早于相关信息对外公开披露的时间。

第四十条 公司应在处理投资者相关投诉事项过程中，发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应立即进行整改，及时履行相关信息披露义务或对已公告信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第四十一条 公司应当定期对投诉进行分类整理，排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第四十二条 公司应当建立投资者投诉处理工作台帐，详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果、责任追究情况、投诉人对处理结果的反馈意见等信息。台帐记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第四十三条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，董事会秘书应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第四十四条 对于监管部门转交的中国证监会热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第四十五条 公司对投资者投诉处理实行问责机制，对公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围，对于在投诉处理工作中有违法行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的部门和工作人员，将采取扣除奖金、警告、行政处分、降职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

第六章 附则

第四十六条 本制度所称“以上”、“以下”、“以内”，含本数；“过”、“以外”、“低于”、“多于”、“超过”不含本数。

第四十七条 本制度未尽事宜，按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《工作指引》等法律、法规、规范性文件及《股票上市规则》、《规范运作指引》、《公司章程》执行。本制度与法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的规定冲突的，以法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的规定为准，并及时对本制度进行修订。

第四十八条 本制度经公司董事会审议通过后生效并实施。

第四十九条 本制度由公司董事会负责解释。