

# 航天智造科技股份有限公司 投资者关系管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为加强航天智造科技股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，进一步完善公司治理结构，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》（以下简称“《公司法》”）、《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）、《上市公司投资者关系管理工作指引》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》（以下简称“《创业板上市规则》”）、《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》和其他法律、法规以及《航天智造科技股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的有关规定，结合公司的实际情况，制定本办法。

**第二条** 公司投资者关系管理应严格遵守《公司法》、《证券法》等有关法律、法规、规章及深圳证券交易所（以下简称“交易所”）有关业务规则的规定。

**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，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。

**第四条** 公司投资者关系管理应客观、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的误导。

**第五条** 公司董事会秘书担任投资者关系管理负责人，

除非得到明确授权并经过培训，公司其他董事、监事、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。

**第六条** 公司定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员进行投资者关系管理相关知识的培训，积极参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

## **第二章 投资者关系管理的目的和基本原则**

**第七条** 投资者关系管理的目的是：

（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。

**第八条** 投资者关系管理的基本原则是：

（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。公司在投资者关系管理活动中应平等对待公司的所有股东及潜在投资者，尤其为中小投资者参与投资者关系管理活动创造机会、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。

### **第三章 投资者关系管理的对象、工作内容和方式**

**第九条** 投资者关系管理的对象包括：

- （一）投资者（包括在册投资者和潜在投资者）；
- （二）财经媒体及行业媒体和其他相关媒体；
- （三）其他相关机构。

**第十条** 投资者关系管理中，公司与投资者沟通的主要内容包括：

（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）公司的环境、社会和治理信息；

（六）公司的文化建设；

（七）股东权利行使的方式、途径和程序等；

（八）投资者诉求处理信息；

（九）公司正在或者可能面临的风险和挑战及投资者关

心的与公司相关的其他信息。

**第十一条** 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

通过公司官网、深交所互动易平台、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。沟通交流的方式应方便投资者参与，公司应及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

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。

**第十二条** 公司应尽量避免在年度报告、半年度报告披露前三十日内接受投资者现场调研、媒体采访等。

#### **第四章 投资者关系管理的部门设置**

**第十三条** 公司董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作，公司董事、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。

证券事务部门作为公司的投资者关系管理工作部门，负责投资者关系管理事务。证券事务部门工作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。

**第十四条** 投资者关系管理包括的主要职责是：

- （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。在指定的互联网络及时披露和更新公司信息；

（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）有利于改善投资者关系管理的其它工作。

**第十五条** 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。

**第十六条** 公司从事投资者关系管理的人员需要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。

## **第五章 投资者关系管理的实施**

**第十七条** 公司严格按照中国证监会、深圳证券交易所等证券监管机构的有关法规履行信息披露义务。

**第十八条** 公司的强制性信息披露义务依照公司信息披露管理制度的规定执行。

**第十九条** 公司可以通过投资者关系管理的各种活动和方式，自愿地披露现行法律法规和规则规定应披露信息以外的信息。

**第二十条** 公司进行自愿性信息披露应遵循公平原则，面向公司的所有股东及潜在投资者，使机构、专业和个人投资者能在同等条件下进行投资活动，避免进行选择信息披露。

**第二十一条** 公司应遵循诚实信用原则，在投资者关系活动中就公司经营状况、经营计划、经营环境、战略规划及发展前景等持续进行自愿性信息披露，帮助投资者作出理性的投资判断和决策。

如果由公司出资委托分析师或其他独立机构发表投资价值分析报告的，刊登该投资价值分析报告时应在显著位置注明“本报告受公司委托完成”的字样。

**第二十二条** 公司在自愿披露具有一定预测性质的信息时，应以明确的警示性文字，具体列明相关的风险因素，提

示投资者可能出现的不确定性和风险。

**第二十三条** 在自愿性信息披露过程中，当情况发生重大变化导致已披露信息不真实、不准确或不完整，或者已披露的预测难以实现的，公司应对已披露的信息及时进行更新。对于已披露的尚未完结的事项，公司有持续和完整披露义务，直至该事项最后结束。

**第二十四条** 公司在投资者关系活动中一旦以任何方式发布了法规和规则规定应披露的重大信息，应及时向深圳证券交易所报告，并在下一交易日开市前进行正式披露。

**第二十五条** 根据法律、法规和中国证券监督管理部门、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。

**第二十六条** 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。公司及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

**第二十七条** 公司对非正式公告方式向外界传达的信息进行严格审查，设置审阅或者记录程序，防止泄露未公开重大信息。

上述非正式公告的方式包括：股东大会、新闻发布会、产品推介会；公司或者相关个人接受媒体采访；直接或者间接向媒体发布新闻稿；公司（含子公司）网站与内部刊物；董事、监事或者高级管理人员博客、微博、微信等社交媒体；以书面或者口头方式与特定投资者、证券分析师沟通；公司其他各种形式的对外宣传、报告等；深交所认定的其他形式。

**第二十八条** 公司积极利用深圳证券交易所投资者关系互动平台（以下简称互动易）等多种渠道与投资者交流，指派或授权专人及时查看并处理互动易平台的相关信息。公司应就投资者对已披露信息的提问进行充分、深入、详细地分析、说明和答复。对于重要或者具普遍性的问题及答复，公司应加以整理并在互动易平台以显著方式刊载。公司信息披露以其通过符合条件媒体披露的内容为准，在互动易平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

公司在互动易平台刊载信息或者答复投资者提问等行为不能替代应尽的信息披露义务，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。公司对于互动易的回复应当谨慎、客观、以事实为依据，不得利用互动易平台迎合市场热点或者与市场热点不当关联。

**第二十九条** 公司在公司网站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。

公司积极利用中国投资者网、深交所互动易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，应当在上市公司官网投资者关系专栏公示，及时更新。

**第三十条** 公司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、认真接听，通过有效形式向投资者反馈。

**第三十一条** 公司在定期报告中公布公司网址、咨询电话号码及电子邮箱。当网址、咨询电话号码或电子邮箱发生



变更后，公司及时进行公告。公司应对公司网站进行及时更新，并将历史信息与当前信息以显著标识加以区分，对错误信息及时更正，避免对投资者产生误导。

**第三十二条** 公司可安排投资者、分析师等到公司或募集资金项目所在地现场参观、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未公开的重要信息。

**第三十三条** 对于到公司访问的投资者，由证券事务部门派专人负责接待，接待前应请对方提供来访目的及拟咨询的问题提纲，由公司董事会秘书审定后交相关部门准备材料。投资者来访由证券事务部门负责并在董事会秘书指导下共同完成接待工作。公司有必要在事前对相关的接待人员给予有关投资者关系及信息披露方面必要的培训和指导。

**第三十四条** 公司与调研机构及个人进行直接沟通，应要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求其签署承诺书。公司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除外。

公司应要求调研机构及个人将基于交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在发布或者使用前知会公司。公司在接受调研后的核查中发现对方发布或使用的文件存在错误、误导性记载的，应要求其改正，对方拒不改正的，公司及时对外公告进行说明；发现前述文件涉及未公开重大信息的，应立即向深交所报告并公告，同时要求调研机构及个人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者建议他人买卖公司股票及其衍生品种。

**第三十五条** 公司控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及其他员工在接受调研前，应当知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加采访及调研。接受采访或者调研人员应当就调研过程和交流内容形成书面记录，与采访或者调研人员共同亲笔签字确认，董事会秘书应当签字确认。必要时，可以对调研过程进行录音录像。

**第三十六条** 根据公司整体宣传方案，可有计划地安排公司领导接受媒体采访、报道。对于自行联系的媒体，应请对方提供采访提纲，经董事会秘书核定后报公司总经理、董事长确定采访内容。文字材料由相关部门准备后报董事会秘书审核。对于采访后媒体形成的文字材料应先由董事会秘书审核后再行公开报道。

**第三十七条** 公司应根据法律、法规的有关要求，认真做好股东大会的安排组织工作。

**第三十八条** 公司应努力为股东特别是中小股东参加股东大会创造条件，充分考虑召开的时间和地点以便于股东参加，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。

股东大会对现金分红具体方案进行审议前，公司应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。

**第三十九条** 为了提高股东大会的透明性，公司可广泛邀请新闻媒体参加并对会议情况进行详细报道。

**第四十条** 股东大会过程中如对到会的股东进行自愿性

信息披露，公司应尽快在公司网站以及其他可行的方式公布。

**第四十一条** 除依法履行信息披露义务外，公司还应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、独立董事和董事会秘书。

存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、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。

**第四十二条** 公司召开投资者说明会采取便于投资者参与的方式进行。公司应在投资者说明会召开前发布公告，说明投资者关系活动的时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等。投资者说明会原则上应当安排在非交易时段召开。

公司应在投资者说明会召开前以及召开期间为投资者开通提问渠道，做好投资者提问征集工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

**第四十三条** 公司可在认为必要时与投资者、基金经理、

分析师就公司的经营情况、财务状况及其他事项进行一对一的沟通，介绍情况、回答有关问题并听取相关建议。公司不得在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。为避免一对一沟通中可能出现选择性信息披露，公司可将一对一沟通的相关音像和文字记录资料在公司网站上公布，还可邀请新闻机构参加一对一沟通活动并作出报道。

**第四十四条** 公司管理层应给予证券事务部门充分的信任，董事会秘书可以列席公司召开的各种会议，从而能够全面掌握公司的经营状况，切实做好信息披露的工作，改善公司与投资者之间的关系，推进公司规范运作。

**第四十五条** 在不影响公司正常生产经营和泄漏公司商业秘密的前提下，公司其他部门及员工有义务积极配合、协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理。

**第四十六条** 公司应建立健全投资者关系管理档案，创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。

投资者关系管理档案至少应包括下列内容：

- （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。

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，保存期限不得少于三年。

## 第六章 投资者投诉管理

**第四十七条** 投资者投诉管理，是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质量、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本规定范围。

**第四十八条** 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的负责人，证券事务部门为公司处理投资者投诉的部门，负责协调各部门及时处理投资者的投诉，并指定专门人员负责处理投资者投诉工作，其主要职责包括：

（一）受理各种直接投诉；

（二）承接中国证监会“12386”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，在职权范围内及时答复投诉人；

（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。

**第四十九条** 公司应当加强证券事务部门工作人员培训，配备必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投资者投诉处理机制运转有效。工作人员应耐心做好投资者投诉处理工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，进行分类处理并采取适当的处理措施。

**第五十条** 公司应当定期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重大事项，证券事务部门应及时向公司董事会汇报，并制定相

应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。公司应承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者合法权益。公司与投资者之间发生的纠纷，可以自行协商解决、向调解组织申请调解、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

**第五十一条** 公司应将投资者投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，对投诉处理工作发现的违法、侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为，采取相应的问责措施。

**第五十二条** 公司公开受理投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门、单位转办的投诉，投资者可以通过上述任意方式向公司提出投诉。

**第五十三条** 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法规和《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。

**第五十四条** 公司证券事务部门接到投诉后，工作人员

应认真听取投诉人意见，并如实登记，详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息并进行必要核实。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。

**第五十五条** 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并选择通过电话、邮件等适当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，向董事会秘书汇报解决；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并制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

**第五十六条** 公司对于凡受理的投诉，除直接处理完毕的投诉事项以外，原则上应自受理之日起 60 日内办结。如果投诉人投诉的事项情况复杂，不能自受理之日起 60 日内办结的，证券事务部门工作人员应按照证监会（局）相关文件的要求，做好延期申请和情况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

**第五十七条** 公司证券事务部门应认真核实投资者所反映的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。公司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。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。

**第五十八条** 公司在处理投诉事项时应遵循公平披露原则，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。

**第五十九条** 证券事务部门应当建立投资者投诉处理工作台账。处理投诉工作结束后，工作人员应及时将投诉日期、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整理归档。台账记录和相关资料保存时间至少两年。

**第六十条** 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，主管负责人应到达现场，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。

**第六十一条** 对于监管部门转办的“12386”热线投诉或咨询事项，公司应当按照监管部门的工作要求办理。

## 第七章 附则

**第六十二条** 本办法未尽事宜或与有关法律、法规、规范性文件的规定不一致的，按照有关法律、法规和规范性文件和《公司章程》的规定执行。

**第六十三条** 本办法的解释权归公司董事会。

**第六十四条** 本办法自公司董事会审议通过之日起实施，原《保定乐凯新材料股份有限公司投资者关系管理办法》（乐新董字〔2022〕26号）同时废止。