

东方航空物流股份有限公司

投资者关系管理制度

（本制度于2020年11月20日制定，经公司第一届董事会2020年第5次例会审议通过；于2023年10月27日修订，经公司第二届董事会2023年第3次例会审议通过）

第一章 总则

第一条 为加强东方航空物流股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者之间的信息沟通，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》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等有关法律、法规、规范性文件及《东方航空物流股份有限公司章程》（以下简称“公司章程”）的有关规定，并结合公司的实际情况，制定本管理制度。

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，应当公平对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。

（三）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。

（四）主动性原则。公司应主动开展投资者关系管理活动，听取投资者的意见、建议，及时回应投资者诉求，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

第四条 公司的控股股东、实际控制人、董事、监事和高级管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作。

第二章 投资者关系工作的内容和方式

第五条 投资者关系工作中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。

第六条 投资者关系管理的主要方式

公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过上海证券交易所网站、“上证 e 互动”平台、公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱等渠道，采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、投资者调研等方式，与投资者进行沟通交流，回答问题并听取相关意见建议。

（一）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、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。

（二）在公司官网设立“投资者关系”专栏，用于发布和更新公司治理、定期报告及投资者联络方式等信息。

（三）公司设立咨询电话、传真和电子信箱（具体详见定期报告披露信息），及时回复投资者问题，依法回应、妥善处理投资者诉求。

（四）公司应当充分关注上证 e 互动平台的相关信息，及时查看投资者的咨询、投诉和建议并予以回复，并应当定期通过上证 e 互动平台“上市公司发布”栏目汇总发布投资者说明会、证券分析师调研、路演等投资者关系活动记录。

（五）公司接受从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人、从事证券投资的机构及个人（以下简称“调研机构及个人”）的调研时：

1. 公司与调研机构及个人进行直接沟通的，除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外，还应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求与其签署承诺书。

2. 公司安排调研机构及个人到公司现场参观、座谈沟通的，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要信息。

3. 公司应当就调研过程和交流内容形成书面调研记录，参加调研的人员和董事会秘书应当签字确认。

4. 公司可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。公司在核实中发现前述文件存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，对方拒不改正的，公司应当及时对外公告进行说明。

第七条 除依法履行信息披露义务外，公司应当按照中国证监会、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。

投资者说明会原则上应当安排在非交易时段召开。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。

第八条 存在下列情形的，公司应当按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。

第九条 公司在年度报告披露后应当按照中国证监会、上海证券交易所的规定,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。

第十条 公司在其他公共媒体发布的重大信息不得先于指定媒体,不得以新闻发布或者答记者问等其他形式代替信息披露或泄漏未公开重大信息。

第十一条 公司不得在投资者关系活动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。

第十二条 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。

第十三条 公司、调研机构及个人不得利用调研活动从事市场操纵、内幕交易或者其他违法违规行为。

第十四条 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。

第四章 投资者关系工作的组织与实施

第十六条 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。

第十七条 董事会秘书负责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投资者关系管理工作职责提供便利条件。

第十八条 董事会办公室是公司投资者关系管理的职能部门，在董事会秘书的领导下开展投资者关系管理工作。

第十九条 在不影响生产经营和泄露商业秘密的前提下，公司控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级管理人员、其他职能部门、公司各子公司及全体员工有义务协助董事会秘书、董事会办公室实施

投资者关系管理工作。

公司各职能部门、各子公司负责人是本部门、本公司投资者关系管理支持工作的责任人。

第二十条 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。

第二十一条 在公司举办重大投资者关系活动时，公司董事、监事、高级管理人员应积极配合，并接受公司的统一安排、协调。

公司控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员在接受投资者调研和来访前，应知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加调研。

第二十二条 公司可聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投

资者关系工作。

第二十三条 公司从事投资者关系工作的人员需要具备以下素质和技能：

（一）全面了解公司及公司所处行业的情况。

（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）良好的品行和职业素养，诚实守信。

第二十四条 公司应当定期采取适当方式对控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员和相关部门负责人等相关人员进行投资者关系工作的知识和技能培训。在开展重大的投资者关系活动时，还可做专题培训。

第二十五条 公司应当建立投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。

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 3 年。

第五章 附则

第二十六条 本制度由公司董事会负责解释、修订。

第二十七条 本制度如与国家法律、行政法规或规范性文件以及公

司章程相抵触时，执行国家法律、行政法规或规范性文件以及公司章程的规定。本制度未尽事宜按照国家有关法律、行政法规或规范性文件以及公司章程的规定执行。

第二十八条 本制度经董事会审议通过后生效，修改时亦同。

东方航空物流股份有限公司