

中国南方航空股份有限公司

投资者关系管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范和加强中国南方航空股份有限公司（以下简称公司）与投资者和潜在投资者（以下统称投资者）之间的信息沟通，促进投资者对公司的了解和认同，强化公司与投资者之间长期、稳定的良性互动关系，完善公司法人治理结构，提高公司的核心竞争力和投资价值，实现公司价值最大化和股东利益最大化，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，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》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》和《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等有关法律、法规、规范性文件及《中国南方航空股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）的规定，结合公司的实际情况，制定本办法。

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 本办法适用于公司各总部职能部门、业务运营

单位，各分公司、基地，及其下属各级合并报表范围内子公司。

第二章 投资者关系管理的基本原则、目的及对象

第四条 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。

第五条 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关注、了解和认同；

（二）形成服务投资者、尊重投资者、尊重资本市场的企业文化 and 管理理念；

（三）促进公司诚信自律、规范运作，提高公司透明度，改善公司治理结构；

（四）树立公司良好的市场形象，建立稳定和优质的投资者基础，获得市场的长期支持。

第六条 公司控股股东、实际控制人、董事及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。

第七条 投资者关系管理的工作对象为：

- （一）投资者（包括在册投资者和潜在投资者）；
- （二）证券分析师、行业分析师及基金经理等证券专业人士；
- （三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- （四）证券监管部门等相关部门；
- （五）其他相关个人和机构。

第三章 投资者关系管理的内容和方式

第八条 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；
- （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。

第九条 投资者关系管理的工作职责主要包括：

- (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。

第十条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- (一) 按境内外上市监管规定做好信息披露工作；
- (二) 股东会、投资者说明会、路演、分析师会议、资本市场研讨会等；
- (三) 在公司官网开辟投资者关系专栏；
- (四) 电话、传真、电子邮箱；
- (五) 接待来访、现场参观和座谈交流；
- (六) 积极利用证券交易所、证券登记结算机构等公益性网络基础设施平台；
- (七) 其他符合上市监管规定的沟通方式。

上述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。

公司在遵守信息披露规则的前提下，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。

第十一条 公司设立投资者联系电话、传真和电子邮箱，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。

第十二条 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。

第十三条 公司应主动关注上证 e 互动平台收集的相关信息，指派并授权专人及时查看投资者的咨询、投诉和建议，并予以回复。

第十四条 公司应及时关注有关的资本市场舆情和媒体报道信息，充分重视并依法履行有关媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务，真实、准确、及时地对外传递本公司信息，回应社会关切，积极维护本公司的资本市场品牌形象。

第十五条 公司应合理、妥善地与投资者沟通，须避免投资者有机会获得内幕信息或未公开的重要信息。

第十六条 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和高级管理人员等交流提供

必要的时间。股东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。

第十七条 除依法履行信息披露义务外，公司应当按照中国证监会、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。

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，具体由各证券交易所规定。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的鼓励通过网络等渠道进行直播。

第十八条 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。

第十九条 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。

第四章 投资者关系管理的组织与实施

第二十条 根据公司目前的机构设置情况，董事会办公室是公司投资者关系管理工作职能部门，在董事会秘书领导下负责处理投资者关系管理工作。

董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。

公司控股股东、实际控制人、董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。

第二十一条 在不影响生产经营和商业机密的前提下，公司各总部职能部门、业务运营单位，各分公司、基地，及其下属各级合并报表范围内子公司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。

公司各部门负责人是本部门投资者关系管理工作的责任人。

董事会办公室投资者关系管理工作人员可以根据需要列席公司相关经营管理的会议，可向各有关部门及相关子公司问询有关情况并要求其提供相关书面材料，以取得公司投资者关系管理相关信息，为投资者提供准确、适当的信息。

第二十二条 公司可以聘请专业的投资者关系工作机构，协助公司开展投资者关系管理工作。

第二十三条 公司及控股股东、实际控制人、董事、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。

第二十四条 公司从事投资者关系管理的人员必须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。

第二十五条 从事投资者关系管理工作的人应服从公司的安排，参加与投资者关系管理工作有关的知识和技能培训。

训，努力提高自身素质。

第二十六条 董事会秘书将采取适当方式对董事、高级管理人员、部门负责人、公司控股子公司负责人进行投资者关系管理相关知识的培训。

第二十七条 公司建立健全投资者关系管理档案，可以创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。

公司开展投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，记入投资者关系管理档案。档案的内容分类、保管期限参照上海证券交易所具体规定。

第五章 危机处理

第二十八条 公司遇到下列危机事项，应根据中国证监会、上市地证券交易所和《公司章程》等法律法规，积极采取应对措施，以保证投资者了解真实情况：

- (一) 媒体对重大事件的不实报道；
- (二) 重大不利诉讼或仲裁；
- (三) 监管部门的处罚；
- (四) 经营业绩大幅下滑或者出现亏损；
- (五) 其他对证券市场产生重大不利影响的事件。

第二十九条 针对媒体对重大事件的不实报道，公司可以按照下列指导性程序处理：

(一) 发现有对公司重大事件的不实报道后，应及时向公司董事长和董事会汇报；

(二) 跟踪媒体、判断重大事件的不实报道对证券市场的影响，争取在影响尚未扩大之前处理问题；

(三) 当重大事件的不实报道对公司股价产生重大影响时，经董事长批准，应及时发布澄清公告，必要时可以向交易所申请临时停牌；若公司或公司管理层负有责任，公司或公司管理层应当刊登对股东的致歉信；

(四) 公司董事会应指派专门部门对媒体报道的事项进行调查，并就报道真实性、解决处理结果，在上报监管部门后，予以公告；

(五) 董事会办公室就其事态及时与投资者沟通。

第三十条 针对出现重大不利诉讼或仲裁危机时，公司可以按照下列指导性程序处理：

(一) 经董事长批准，及时对有关事件进行披露，并根据诉讼或仲裁进程进行动态公告。诉讼判决后，应及时进行公告；

(二) 与相关部门进行沟通，就诉讼判决或仲裁裁定对公司产生的影响进行评估。若有需要，经董事长批准，进行公告；

(三) 董事会办公室通过组织召开分析员会议或者拜访重要机构投资者等途径降低不利影响，及时与投资者沟通，争取投资者的支持。

第三十一条 针对监管部门的处罚，公司可以按下列指导性程序处理：

(一) 收到处罚通知时，应及时公告；

(二) 公司应根据监管部门的意见进行整改，并就整改措施予以公告；

(三) 若公司认为相关处罚不当，由董事会办公室牵头与处罚内容相关的职能部门或者业务部门配合，根据相关程序进行申诉，同时就事情的进展和处理结果，予以公告；

(四) 董事会办公室就相关情况与投资者沟通和通报。

第三十二条 针对经营业绩大幅下滑或出现亏损，公司可以按下列指导性程序处理：

(一) 由于突发事件对公司经营产生重大影响，应分析原因及影响程度，并及时公告；

(二) 预计经营业绩大幅下滑或者亏损时，公司应及时发布业绩预警公告；

(三) 在定期报告中应对经营业绩大幅下滑或者亏损进行认真分析，并提出对策；

(四) 董事会办公室就相关情况及时与投资者沟通和通报。

第六章 附则

第三十三条 对违反本办法相关人员，依照有关法规和公司制度的规定进行处理。造成公司损失的，公司有权要求相关责任人员承担赔偿责任。

第三十四条 本办法未尽事宜，按照国家有关法律法规、上市地上市规则的要求以及《公司章程》执行。

第三十五条 相关法律法规、上市地上市规则以及《公

司章程》等发生变化，导致本办法与上述文件的规定相冲突时，适用上述文件的相关规定，董事会应及时修订本办法。

第三十六条 本办法不授权各级单位制定实施细则或属地化制度。

第三十七条 本办法由董事会负责解释并修订。

第三十八条 本办法自公司董事会通过之日起施行。