乐凯胶片股份有限公司

投资者关系管理制度

目　　录

第一章 总则 3
第二章 主要内容与途径 3
第三章 职责与素养 4
第四章 投资者投诉管理 5
第五章 附则 7

第一章 总则

第一条 为了加强乐凯胶片股份有限公司（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，实现公司价值最大化，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国发办[2013]110 号）、《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字[2005]52 号）、《关于进一步做好中小投资者合法权益保护有关事项的通知》（冀证监发[2016]13 号）、《公司章程》及其他有关法律法规的规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 投资者关系是指公司与公司的股权、债权投资人之间的一种权利义务关系。

第三条 投资者关系管理是指公司通过充分的信息披露，并运用金融和市场营销的原理加强与投资者之间的沟通，促进投资者对公司的了解和认同，形成公司与投资者之间的良性关系，建立起公司的诚信度，实现公司价值最大化的持续战略管理行为。

第四条 投资者关系管理的基本原则：

（一）充分披露投资者关心的与公司相关的信息；

（二）信息披露应遵守国家法律、法规及上海证券交易所对公司信息披露的规定；

（三）平等对待所有投资者；

（四）高效率、低成本。

第五条 投资者关系管理的目的：

（一）通过充分的信息披露加强与投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同；

（二）在投资者和公司之间建立畅通的双向沟通渠道，从而改善公司的经营管理和治理结构，提高公司的核心竞争力；

（三）形成尊重投资者的企业文化；

（四）投资者关系管理的最终目标是实现公司价值最大化和股东利益的最大化。

第二章 主要内容与途径

第六条 公司与投资者沟通的内容包括：

（一）公司的发展战略及企业文化；

（二）公司的经营、管理、财务及运营过程中的信息，包括但不限于：公司的生产经营、新产品或新技术的研究开发、重大投资决策、资产重组、对外合作、管理层变动、财务状况、经营业绩、股利分配、管理模式、股东大会、董事会及监事会决议等各种公司运营过程中的信息；

（三）公司外部环境变化及其他信息对企业的影响。

第七条 公司与投资者的沟通包括但不限于以下方式：

(一) 公告，包括定期报告和临时报告；
(二) 股东大会；
(三) 分析师会议或说明会；
(四) 一对一沟通；
(五) 公司网站；
(六) 广告；
(七) 媒体采访；
(八) 媒体报道；
(九) 邮寄资料；
(十) 现场参观；
(十一) 电话咨询；
(十二) 路演 。

第八条 《中国证券报》、《上海证券报》或其中之一为公司的信息披露指定报纸，上海证券交易所网站(http://www.sse.com.cn)为指定的信息披露网站。根据法律、法规和上海证券交易所的规定应进行披露的信息必须在第一时间在上述报纸和网站公布。

第九条 公司应尽可能通过多种方式与投资者及时、深入和广泛地沟通，并应特别注意使用互联网提高沟通效率，降低沟通的成本。

第三章 职责与素养

第十条 证券部是公司投资者关系管理的职能部门。董事会秘书是公司投资者关系管理事务的主管负责人，董事长是第一责任人。

第十一条 证券部履行的投资者关系管理职责包括：

(一) 汇集公司生产、经营、财务等相关信息，及时、准确、完整的披露与投资者进行投资决策相关的信息；
(二) 筹备股东大会；
(三) 通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者的咨询；
(四) 定期或在出现重大事件时组织分析师说明会、网络会议、路演等活动，与投资者进行沟通；
(五) 组织公司重大资产重组事项的投资者说明会；
(六) 在公司网站中设立公司公告及定期报告等投资者关系管理专栏，上网披露信息，方便投资者查询；
(七) 与机构投资者、证券分析师及中小投资者保持经常性联系，提高投资者对公司的关注度；
(八) 加强与指定信息披露媒体的合作关系，引导媒体的报道，安排高级管理人员和其他重要人员的采访、报道；
(九) 跟踪和研究企业的发展战略、经营状况、行业动态及有关法律法规，通过适当的方式与投资者沟通；
(十) 与监管部门、行业协会、上海证券交易所等保持经常性接触，形成良好的沟通关系；

（十一）与相关上市公司的投资者关系管理部门、专业的投资者关系管理咨询公司、财经公关公司等保持良好的合作、交流关系；

（十二）投资者投诉管理；

（十三）拟订、修改有关信息披露和投资者关系管理的规定，报公司董事会批准实施；

（十四）调查、研究公司的投资者关系状况、撰写反映投资者关系状况的研究报告，供公司决策层参考；

（十五）其他有利于改善投资者关系的工作。

第十二条 在不影响生产经营和不泄露商业秘密的前提下，公司的其他职能部门、公司控股子公司及公司的全体员工有义务协助证券部实施投资者关系管理工作。

第十三条 证券部应当以适当方式对公司全体员工特别是董事、监事、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。在开展重大的投资者关系促进活动时，还应当举行专门的培训活动。

第十四条 证券部是公司面对投资者的窗口，从事投资者关系管理的员工应该具备以下素质和技能：

（一）对公司有全面的了解，包括产业、产品、技术、生产流程、管理、研发、市场营销、财务、人事等各个方面；

（二）良好的知识结构，熟悉公司治理、财务会计等相关法律法规；

（三）熟悉证券市场，了解各种金融产品和证券市场的运行机制；

（四）具有良好的沟通和市场营销技巧；

（五）具有良好的品性，诚实信用，有较强的协调能力和心理承受能力；

（六）有较强的写作能力，能够撰写各种定期报告和临时报告。

第四章 投资者投诉管理

第十五条 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、员工及其他相关利益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适用本规定。

第十六条 证券部为公司管理投资者投诉的直接责任部门，负责协调有关职能部门及时处理投资者投诉事项，主要内容包括：

（一）受理投资者直接投诉；

（二）承接中国证监会投诉热线的转办事项，以及其他间接投诉；

（三）调查、核实投诉事项，形成处理意见，并通过直接或间接途径及时回复投诉主体；

（四）定期汇总、分析投诉信息，提出投资者管理工作的意见或建议。

第十七条 公司应加强有关人员培训，配置必要设备，提供经费支持，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者处理机制有效运转。证券部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，分类采取适当的处理措施。

第十八条 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，对投诉处理工作中发现的违法违规行为以及投诉处理不当造成不良影响的行为进行问责。

第十九条 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，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉等，投资者可以通过任何一种可供选择的联系办法向公司提出投诉。

第二十条 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）公司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）公司治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律法规和公司章程等内控管理制度的规定；

（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。

第二十一条 公司证券部接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并详细记录投诉人、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。

第二十二条 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。在接到投诉时，可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应当自受理之日起 30 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，经董事会秘书书面审批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。

第二十三条 公司应认真核实投资者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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 公司应当建立投资者投诉处理工作台账，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。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第二十七条 对于监管部门转交的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。

第五章 附则

第二十八条 本制度经公司董事会审议通过后实施，由证券部负责解释和修改。

第二十九条 本制度未尽事宜，遵照有关法律、法规、规章和《公司章程》的规定执行。