

乐凯胶片股份有限公司

投资者关系管理办法



中国航天

2025 年 12 月

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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《上市公司与投资者关系工作指引》（中国证监会2025修订）《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，制定本办法。本办法未规定的，适用上述所列各项法律、法规的相关规定。

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，增进投资者对上市公司的了解和认同，以提升上市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。上市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）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。

第五条 公司及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则和公司章程的规定及时、公平地履行信息披露义务，披露的信息应当真实、准确、完整，简明清晰，通

俗易懂，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第六条 公司及其控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作，应当严格审查向外界传达的信息，遵守法律法规及相关规定，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，不得出现以下情形：

- (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。

第七条 开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容。

投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，应当告知投资者关注公司公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

第二章 工作机制与职责

第八条 董事长是公司投资者关系管理的第一责任人，董事会秘书是主管负责人，证券事务部门是投资者关系管理的职能部门。

第九条 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、实际控制人以及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。

第十条 证券事务部门履行的投资者关系管理职责包括：

- (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，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。

第十一条 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、分公司、全资及控股子公司、公司的全体员工有义务协助证券事务部门实施投资者关系管理工作。

第十二条 公司应当定期对控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员及相关人员进行投资者关系管理的系统培训，增强其对相关法律法规、本所相关规定和公司规章制度的理解，组织相关方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。

第十三条 证券事务部门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) 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。

第三章 工作内容与途径

第十四条 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；

第十五条 《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》中的至少一家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>）为公司指

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。

第十六条 公司同时采取多渠道、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并及时发现、清除影响沟通交流的障碍性条件。

第十七条 公司指派并授权专人及时查看上证 e 互动平台的投资者咨询、投诉和建议并予以回复，重复性较高或者公司认为重要的问题，应汇总梳理后将问题和答复提交上证 e 互动平台的“热推问题”栏目予以展示。

第十八条 公司应当在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或者咨询电话号码发生变更后，公司应当及时进行公告。公司应当保证咨询电话、传真和电子信箱等对外联系渠道畅通，确保咨询电话在工作时间有专人接听，并通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。

第十九条 存在下列情形的，公司按照有关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，需要说明原因的；
- (二) 公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- (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的；
- (四) 公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；
- (五) 公司在年度报告披露后按照中国证监会和上海证券交易所相关要求应当召开年度报告业绩说明会的；
- (六) 其他按照中国证监会、上海证券交易所相关要求应当召开投资者说明会的情形。

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、至少一名独立董事、董事会秘书。公司董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，具体负责制定和实施召开投资者说明会的工作方案。

第二十条 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前应征集投资者提问，注重与投资者交流互动的效果。

第二十一条 公司控股股东、实际控制人、董事、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调研。

第二十二条 调研机构及个人应当出具单位证明和身份证件等资料，并按照公司要求签署符合上海证券交易所要求的承诺书。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应当前知会公司，公司在核实中发现前款所述文件存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，对方拒不改正的，公司将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，立即向上海证券交易所报告并公告，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。

第二十三条 公司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。公司应当通过上证 e 互动平台“上市公司发布”栏目尽快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。活动记录至少应当包括以下内容：

- (一) 活动参与人员、时间、地点、形式；
- (二) 交流内容及具体问答记录；
- (三) 关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明；
- (四) 活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- (五) 上海证券交易所要求的其他内容。

第二十四条 公司应当保留投资者关系活动记录等作为投资者关系管理档案，保存期限不得少于三年。

第四章 投资者投诉管理

第二十五条 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。

第二十六条 证券事务部门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。

第二十七条 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。证券事务部门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。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第三十一条 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，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十五日内决定是否受理投诉事项。

第三十二条 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，应当自受理之日起三十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三十日，并告知投诉人延期理由。

第三十三条 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。

第三十四条 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。

第三十五条 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。

第三十六条 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。

第三十七条 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

第三十八条 本办法经公司董事会审议通过后实施，由证券事务部门负责解释和修改。

第三十九条 本办法未尽事宜，遵照有关法律、法规、规章和公司章程的规定执行。