

保定乐凯新材料股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为加强保定乐凯新材料股份有限公司（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》”）、《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》”）、《创业板上市公司规范运作指引》和其他法律、法规以及《保定乐凯新材料股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的有关规定，结合公司的实际情况，制定本制度。

第二条 公司与投资者关系工作应严格遵守《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 投资者关系工作是指公司通过信息披露与交流，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，以实现公司整体利益最大化和保护投资者合法权益的重要工作。

第四条 公司与投资者关系工作应客观、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 公司应指定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 公司可采取适当方式对全体员工特别是高级管理人员和相关部门负责人进行投资者关系工作相关知识的培训。在开展重大的投资者关系促进活动时，还可做专题培训。

第二章 投资者关系管理的目的和基本原则

第七条 投资者关系工作的目的是：

- （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 投资者关系工作的基本原则是：

- （一）充分披露信息原则。除强制的信息披露以外，公司还可以主动披露投资者关心的其他相关信息。
- （二）合规披露信息原则。公司应遵守国家法律、法规及中国证券监督管理部门、证券交易所对上市公司信息披露的规定，保证信息披露真实、准确、完整、及时。在开展投资者关系工作时应注意尚未公布信息及其他内部信息的保密，一旦出现泄密的情形，公司应当按有关规定及时予以披露。
- （三）投资者机会均等原则。公司应公平对待公司的所有股东及潜在投资者，避免进行选择性信息披露。
- （四）诚实守信原则。公司的投资者关系工作应客观、真实和准确，避免过度宣传和误导。
- （五）高效低耗原则。选择投资者关系工作方式时，公司应充分考虑提高沟通效率，降低沟通成本。
- （六）互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

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 投资者关系工作中，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）企业文化建设；
- （六）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：

- （一）公告（包括定期报告和临时公告）；
- （二）召开股东大会；
- （三）公司网站；
- （四）召开各种推介会；
- （五）广告、媒体、报刊和其他宣传资料；
- （六）一对一沟通；
- （七）邮寄资料；

- (八) 电话咨询；
- (九) 现场参观；
- (十) 媒体采访与报道；
- (十一) 路演。

公司可多渠道、多层次地与投资者进行沟通，沟通方式应尽可能便捷、有效，便于投资者参与。

第四章 投资者关系工作的部门设置

第十二条 公司董事会秘书负责投资者关系工作，董事会办公室作为公司的投资者关系工作部门，负责投资者关系工作事务。

第十三条 投资者关系工作包括的主要职责是：

(一) 分析研究。统计分析投资者和潜在投资者的数量、构成及变动情况；持续关注投资者及媒体的意见、建议和报道等各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

(二) 沟通与联络。整合投资者所需信息并予以发布；举办分析师说明会等会议及路演活动，接受分析师、投资者和媒体的咨询；接待投资者来访，与机构投资者及中小投资者保持经常联络，提高投资者对公司的参与度。

(三) 公共关系。建立并维护与证券监督管理部门、证券交易所、行业协会、媒体以及其他上市公司和相关机构之间良好的公共关系；在涉讼、重大重组、关键人员的变动、股票交易异动以及经营环境重大变动等重大事项发生后配合公司相关部门提出并实施有效处理方案，积极维护公司的公共形象。

(四) 筹备会议。筹备股东大会、董事会，准备会议所需各项资料。

(五) 网络管理。在指定的互联网络及时披露和更新公司信息。

(六) 有利于改善投资者关系管理的其它工作。

第十四条 公司应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。董事会办公室

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。

第十五条 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。

第十六条 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）全面了解公司各方面情况；

（二）具备良好的知识结构，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）具有良好的沟通和协调能力；

（四）具有良好的品行，诚实信用。

第五章 投资者关系工作的实施

第十七条 公司应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，避免进行选择性的信息披露。

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情况、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。公司应及时关注媒体的宣传报道，必要时可适当回应。

第二十七条 公司应充分重视网络沟通平台建设，应当在公司网站开设投资者关系专栏，通过电子信箱或论坛接受投资者提出的问题和建议，并及时答复。

第二十八条 公司应丰富和及时更新公司网站的内容，可将新闻发布、公司概况、经营产品或服务情况、法定信息披露资料、投资者关系联系方法、专题文章、行政人员演说、股票行情等投资者关心的相关信息放置于公司网站。

第二十九条 公司应设立专门的投资者咨询电话和传真，咨询电话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。

第三十条 公司应根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或咨询电话号码发生变更后，公司应及时进行公告。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，对错误信息应及时更正，避免对投资者产生误导。公司可在网站上开设论坛，投资者可以通过论坛向

公司提出问题和建议，公司也可通过论坛直接回答有关问题。

第三十一条 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。

第三十二条 对于到公司访问的投资者，应由董事会办公室派专人负责接待，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。投资者来访由董事会办公室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。

第三十三条 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。

第三十四条 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。

第三十五条 公司应努力为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。在条件许可的情况下，可利用互联网络对股东大会进行直播。

第三十六条 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。

第三十七条 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。

第三十八条 公司可在定期报告结束后，举行业绩说明会，或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。公司不得在业绩说明会或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。

第三十九条 公司可在实施融资计划时按有关规定举行路演。

第四十条 公司可将包括定期报告和临时报告在内的公司公告寄送给投资者或分析师等相关机构和人员。

第四十一条 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项沟通机制，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。公司可在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，通过现场或网络投资者交流会、说明会，走访机构投资者，发放征求意见函，设立热线电话、传真及电子信箱等多种方式与投资者进行充分沟通，广泛征询意见。公司在与投资者进行沟通时，所聘请的相关中介机构也可参与相关活动。

第四十二条 公司管理层应给予董事会办公室充分的信任，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。

第四十三条 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工作。

第六章 投资者投诉管理

第四十四条 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 quality、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。

第四十五条 公司董事会秘书为投资者投诉处理工作的负责人，董事会办公室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。

第四十六条 公司应当加强董事会办公室工作人员培训，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。

第四十七条 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，董事会办公室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。

第四十八条 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。

第四十九条 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。

第五十一条 公司董事会办公室接到投诉后,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。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。

第五十三条 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,董事会办公室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。

第五十四条 公司董事会办公室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。

第五十五条 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。

第五十六条 董事会办公室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。

第五十七条 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。

第五十八条 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

第五十九条 本制度未尽事宜或与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的，按照有关法律、法规和规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第六十条 本制度的解释权归公司董事会。

第六十一条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

保定乐凯新材料股份有限公司