

陕西莱特光电材料股份有限公司

投资者关系管理制度

第一章 总则

第一条 为进一步加强陕西莱特光电材料股份有限公司（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，加深投资者对公司的了解和认同，促进公司与投资者之间长期、稳定的良性关系，促进公司诚信自律、规范运作，提升公司的投资价值，实现公司的价值最大化和股东利益的最大化，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律、法规、规章、规范性文件的规定及《陕西莱特光电材料股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的有关规定，制定本制度。

第二条 投资者关系管理工作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 投资者关系管理工作中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，不得在投资者关系活动中以任何方式发布或者泄露未公开重大信息。

第四条 本制度所称“重大信息”是指对公司股票及其衍生品种（以下统称“证券”）交易价格可能或已经产生较大影响的信息，具体标准根据《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所科创板股票上市规则》（以下简称“《上市规则》”）的有关规定确定。

第五条 本制度所称公开披露是指公司及相关信息披露义务人按法律、行政法规、部门规章、规范性文件、《上市规则》和交易所相关规定，在证券交易所

的网站和符合国务院证券监督管理机构规定条件的媒体上公告信息。未公开披露的重大信息为未公开重大信息。

第二章 投资者关系工作的基本原则与目的

第六条 公司投资者关系管理工作应当体现公平、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，避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第七条 投资者关系管理的基本原则是：

（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。

第八条 投资者关系管理的目的是：

（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。

第九条 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披露的重大信息，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。

第三章 投资者关系的组织和实施

第十条 公司董事会是投资者关系管理的决策机构，负责制定并实施公司的投资者关系管理制度，并负责对投资者关系管理工作的落实和运行情况进行检查和监督。公司控股股东、实际控制人以及董事、监事、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。

第十一条 董事长为公司投资者关系管理工作第一负责人，董事会秘书为投资者关系管理工作的直接负责人，负责组织和协调投资者关系管理工作。董事会秘书的工作职责及要求根据公司《董事会秘书工作细则》确定。公司应当尽量减少代表公司对外发言的人员数量，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当避免在投资者关系活动中代表公司发言。

董事会办公室是公司负责投资者关系管理的常设机构，由董事会秘书领导，作为公司信息汇集和对外披露的部门，负责投资者关系管理的具体工作，董事会秘书指定专门工作人员，负责开展投资者关系管理工作。

第十二条 投资者关系管理工作的主要职责是：

(一) 建立机制。拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；

（二）信息披露。执行本公司《信息披露管理办法》，向投资者进行充分、及时地信息披露，同时认真收集投资者对公司的评价与期望并及时传递到公司董事会及其他决策部门；

（三）分析研究。分析研究有关法律法规、部门规章制度及上海证券交易所业务规则；研究公司的发展战略、经营状况、行业动态；调查、研究公司的投资者关系状况，统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况，跟踪反映公司投资者关系状况的关键指标，定期或不定期撰写反映公司投资者关系状况的研究报告；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；

（四）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；召开投资者说明会，接待投资者来访，与投资者保持经常联络，提高投资者对公司的参与度与关注度；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；

（五）筹备会议。筹备股东大会、董事会，并准备相关会议材料；

（六）公共关系。建立并维护与中国证监会及其派出机构、上海证券交易所、行业协会、媒体以及其他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；

（七）平台维护。在公司网站中设立投资者关系管理专栏，在网上及时披露与更新本公司信息，方便投资者查询和咨询；管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；

（八）危机处理。在重大诉讼仲裁、重大重组、关键人员变动、盈利大幅波动、股票交易异动、自然灾害等危机发生后，迅速提出有效的处理方案，及时组织或者协助公司有关部门处理危机；

（九）媒体合作。组织与配合公司有关部门维护和加强与新闻媒体的合作关系，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；

(十) 权利保障。保障投资者依法行使股东权利,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;

(十一) 定期报告和临时报告。做好年度报告、半年度报告以及临时报告的编制工作及相关材料的印制、报送等工作;

(十二) 有利于改善投资者关系的其他工作。

第十三条 公司从事投资者关系管理的人员需要具备以下素质和技能:

(一) 全面了解公司以及公司所处行业的情况,包括公司的战略、产业规划、产品特点、生产流程、市场营销、财务状况、人员情况、公司文化等相关公司信息,能积极主动地与相关职能部门沟通;

(二) 具备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) 具有良好的沟通和协调能力;

(四) 具有良好的品行和职业素养,诚实信用;

(五) 熟悉证券市场,受过必要的培训,准确掌握投资者关系管理的内容和程序;

(六) 具有较强的写作能力,能够编制年报、半年报等各种信息披露稿件;

(七) 具有良好的保密意识。

第十四条 董事会办公室应当以适当的方式组织对公司全体员工特别是董事、监事和高级管理人员进行投资者关系管理的相关知识培训。在开展重大投资者关系促进活动时,还可组织专题培训。

第四章 投资者关系工作的内容及方式

第十五条 投资者关系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,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) 公司的环境、社会和治理信息;

(五) 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;

(六) 企业文化建设;

(七) 股东权利行使的方式、途径和程序等;

(八) 投资者诉求处理信息;

(九) 公司正在或者可能面临的风险和挑战;

(十) 公司的其他相关信息。

第十六条 公司可以通过公司官网、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,采取股东大会、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。

公司应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作,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,可以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。

投资者关系活动包括公司在上海证券交易所“上证 e 互动”网络平台(以下简称“上证 e 互动平台”)发布各类信息的行为。

第十七条 公司应设立专门的投资者咨询电话、传真、电子信箱等对外联系渠道,充分关注上证 e 互动平台相关信息,由董事会秘书或其指定的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,并通过有效形式向投资者答复和反馈相关信息。咨询电话号码、电子信箱地址如有变更应尽快公布。

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、投资者关系联系方式、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。

公司在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。

公司应当及时更正公司网站错误信息，并以显著标识区分最新信息和历史信息，避免对投资者决策产生误导。

公司应当积极利用中国投资者网、证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

公司通过新媒体平台开展投资者关系管理活动。已开设的新媒体平台及其访问地址，应当在公司官网投资者关系专栏公示，及时更新。

公司对于咨询电话、电子信箱的答复和反馈信息情况应及时记录；公司应当每月汇总投资者来电来函、机构投资者调研、媒体采访等问答记录，并通过上证 e 互动平台的“科创公司发布”栏目予以发布。

对于投资者提问较多或者公司认为重要的问题，公司应当加以汇总梳理，并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 公司公开发布信息必须第一时间在证券交易所的网站和符合国务院证券监督管理机构规定条件的媒体上披露。公司及相关信息披露义务人在其他公共媒体发布重大信息的时间不得先于指定媒体，在指定媒体上公告之前不得以新闻发布或答记者问等任何其他方式透露、泄漏未公开重大信息。

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。

第十九条 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。

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。

第二十条 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。

第二十一条 公司在年度报告披露后、年度股东大会登记日前可以召开业绩说明会，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。

第二十二条 公司拟召开投资者说明会的，应当在说明会拟召开日前发布公告，预告说明会的具体事项。公告应当包括以下内容：

- (一) 本次说明会的类型，披露说明会的具体事项；
- (二) 本次说明会的召开时间和地点；
- (三) 参加说明会的机构及个人的相关信息，包括公司相关人员、机构投资者、中介机构、媒体、相关监管机构、行业专家等；
- (四) 机构和个人以现场、网络或者电话方式参加本次说明会的方式；
- (五) 提前征集投资者问题的互动渠道；
- (六) 本次投资者说明会的负责人及联系方式。

公司的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。

公司的董事会秘书和财务负责人应当参与投资者说明会。

投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行，公司应当邀请投资者通过现场、网络、电话等方式参与投资者说明会，并在投资者说明会召开前以及召开期间为投资者开通提问渠道。投资者说明会现场召开的可以通过网络等渠道进行直播。

公司应当在说明会上对投资者较为关注的问题予以答复。

公司可以邀请相关中介机构、媒体等人员以现场、网络和电话等方式参与投资者说明会。

公司召开投资者说明会未以网络形式向投资者实时公开的，应当在中国证监会的指定媒体上发布公告或者通过上证所信息网络有限公司的服务平台全面如实地向投资者披露说明会的召开情况。

第二十三条 公司必须向所有投资者公开披露，以使所有投资者均可以同时获悉同样的信息，不得私下提前向机构投资者、分析师、新闻媒体等特定对象（以下简称“特定对象”）单独披露、透露或泄露。特定对象包括但不限于：

- （一） 从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构、个人及其关联人；
- （二） 从事证券投资的机构、个人及其关联人；
- （三） 新闻媒体和新闻从业人员及其关联人；
- （四） 上市公司或证券交易所认定的其他机构或个人。

第二十四条 公司董事会秘书负责与特定对象进行沟通事宜。董事会秘书可以邀请公司相关人员参加沟通，也可委托相关人员予以接待。直接沟通前，董事会秘书或受其委托接待的人员应当要求特定对象签署承诺书，承诺书的内容应当符合有关规定。沟通结束后，董事会秘书或受其委托的人员应当将会谈过程或调研过程形成书面记录。

第二十五条 公司任何人员拟接受特定对象采访或调研，均需获得董事会秘书的同意。

在接受特定对象采访或调研、沟通等活动或者进行对外宣传、推广等活动时，公司任何人员不得以任何形式发布、泄露未公开重大信息，只能以已公开披露信息和未公开非重大信息作为交流内容。否则，公司应当立即公开披露该未公开重大信息。

第二十六条 公司与特定对象交流沟通时，应当做好相关记录。公司应当将上述记录、现场录音、演示文稿、向对方提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管。特定对象到公司现场参观、座谈沟通时，公司应当合理、妥善地安排参观过程，避免参观者有机会获取未公开重大信息。

第二十七条 公司在与特定对象交流沟通后，应当要求特定对象将基于交流沟通形成的投资价值分析报告、新闻稿等文件在发布或使用前知会公司。公司应当按照《上市规则》等相关规定，对上述文件进行核查，并于 2 个工作日内回复特定对象。

发现其中存在错误、误导性记载的，应当要求其改正或者及时发出澄清公告进行说明。

发现其中涉及未公开重大信息的，应当立即向证券交易所报告并公告，同时要求特定对象在公司正式公告前不得对外泄漏该信息并明确告知其在此期间不得买卖或建议他人买卖公司证券。

第二十八条 公司董事、监事、高级管理人员不得向其提名人、兼职的股东或其他单位提供未公开重大信息。

第二十九条 公司在实施再融资计划过程中（包括非公开发行），向特定个人或机构进行询价或推介等活动时应特别注意信息披露的公平性，不得向其提供未公开重大信息以吸引其认购公司证券。

第三十条 公司在进行商务谈判、申请银行贷款等业务活动时，因特殊情况确实需要向对公司负有保密义务的交易对手方、中介机构、其他机构及相关人员提供未公开重大信息的，应当要求有关机构和人员签署保密协议，否则不得提供相关信息。

在有关信息公告前，上述负有保密义务的机构或者人员不得对外泄露公司未公开重大信息，不得买卖或者建议他人买卖该公司股票及其衍生品种。一旦出现未公开重大信息泄露、市场传闻或者证券交易异常，公司应当及时采取措施、向上海证券交易所报告并立即公告。

第三十一条 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、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。股东大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大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

公司在股东大会上不得披露、泄露未公开重大信息。

第三十二条 公司应当对以非正式公告方式向外界传达的信息进行严格审查，设置审阅或者记录程序，防止泄露未公开重大信息。

上述非正式公告的方式包括：以现场或者网络方式召开的股东大会、新闻发布会、产品推介会；公司或者相关个人接受媒体采访；直接或者间接向媒体发布新闻稿；公司（含子公司）网站与内部刊物；董事、监事或者高级管理人员博客、微博、微信；以书面或者口头方式与特定投资者沟通；以书面或者口头方式与证券分析师沟通；公司其他各种形式的对外宣传、报告等；证券交易所认定的其他形式。

第三十三条 公司通过股东大会、网站、分析师说明会、投资者说明会、路演、一对一沟通、现场参观和电话咨询等方式进行投资者关系活动时，应当平等对待全体投资者，为中小投资者参与活动创造机会，保证相关沟通渠道的畅通，避免出现选择性信息披露。

第三十四条 公司在投资者说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动开始前，应当事先确定提问的可回答范围。提问涉及公司未公开重大信息或者可以推理出未公开重大信息的，公司应当拒绝回答。

第三十五条 公司举行投资者说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动，为使所有投资者均有机会参与，可以采取网上直播的方式。采取网上直播方

式的，公司应当提前发布公告，说明投资者关系活动的时间、方式、地点、网址、公司出席人员名单和活动主题等。

第三十六条 公司在业绩说明会、分析师会议、路演等投资者关系活动结束后 2 个交易日内，应当编制投资者关系活动记录表，并将该表及活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）及时按照中国证监会和证券交易所的规定刊载。

第三十七条 公司应当加强与中小投资者的沟通和交流，建立和投资者沟通的有效渠道，定期与投资者见面。

第三十八条 公司应当根据规定在定期报告中公布公司网址和咨询电话号码。当网址或者咨询电话号码发生变更后，公司应当及时进行公告。

第三十九条 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。

第四十条 公司向机构投资者、分析师或新闻媒体等特定对象提供已披露信息等相关资料的，如其他投资者也提出相同的要求，公司应当平等地予以提供。

第四十一条 公司进行投资者关系活动应当建立完备的投资者关系管理档案制度，投资者关系管理档案至少应当包括下列内容：

- （一）投资者关系活动参与人员、时间、地点；
- （二）投资者关系活动的交流内容；
- （三）未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况（如有）；
- （四）其他内容。

公司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。

第四十二条 公司在定期报告披露前 30 日内尽量避免进行投资者关系活动，防止泄漏未公开重大信息。

第四十三条 公司受到中国证监会行政处罚或上海证券交易所公开谴责的，应当在 5 个交易日内采取网络方式召开公开致歉会，向投资者说明违规情况、违规原因、对公司的影响及拟采取的整改措施。

公司董事长、独立董事、董事会秘书、受到处分的其他董事、监事、高级管理人员以及保荐代表人（如有）应当参加公开致歉会。

公司应当及时披露召开公开致歉会的提示公告。

第五章 投资者投诉处理

第四十四条 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。

第四十五条 对于投资者的投诉意见，公司应依法、及时、就地解决问题，切实保护投资者的合法权益。

第四十六条 投资者投诉处理工作系投资者关系管理的重点，由公司董事会办公室负责，董事会秘书为主管负责人。公司被投诉事项，董事会办公室能独立解决的由董事会办公室解决，董事会办公室无法解决的则请示董事会秘书解决。董事会秘书能独立解决的则由董事会秘书解决，董事会秘书无法解决的，则视事项的实际情况，一般事项由涉及的公司相关部门负责人牵头解决，重大事项或是涉及多部门事项由公司管理层牵头负责。分支机构被投诉的，其主要负责人要亲自过问、接访和处理，不得将矛盾上交。

相关部门各司其职，禁止推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。

第四十七条 公司应受理的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) 承诺未按期履行；
- (四) 工作时间内热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- (五) 阻碍投资者依法行使股东权利的行为；
- (六) 其他损害投资者合法权益的行为。

第四十八条 董事会办公室工作人员在接到投诉时，应当如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。可以现场处理的，应当立即处理，当场答复；无法立即处理的，应向董事会秘书、投诉所涉相关负责人汇报，董事会办公室应当在接到投诉之日起 15 日内告知投诉人是否受理投诉事项。如决定受理的，自受理之日起 60 日内办结并告知投诉人；情况复杂需要延期办理的，经董事会秘书同意后可以延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，同时应书面告知投诉人延期答复原因。

第四十九条 董事会办公室应定期排查与投资者投诉相关的风险隐患。对于投资者集中或重复反映的事项，董事会办公室应及时制定处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第五十条 公司应认真核实投资者所反映的情况是否属实，积极妥善处理。对于投诉人缺乏法律法规依据、不合理的诉求，相关工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第五十一条 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。

第五十二条 公司和相关工作人员在处理投诉过程中，不得有以下行为：

- (一) 无正当理由未按规定期限办结投诉事项；
- (二) 未按程序办理投诉事项，或在投诉处理过程中存在推诿、敷衍、拖延等情况；
- (三) 将本应由公司解决的投诉上交，未尽投诉处理的首要责任；

(四) 侵犯投资者合法权益；

(五) 监管部门规定的其他情形。

第五十三条 公司在处理投资者投诉事项过程中，如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，应按照公司内部管理制度程序，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。

第五十四条 公司处理投资者投诉事项的同时，相关工作人员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。

第六章 法律责任

第五十五条 相关信息披露义务人违反本制度各项规定，给公司造成损失的，相关的责任人应当赔偿公司损失。公司内部人员违反本制度的，公司董事会视情节轻重，可以根据公司相关处罚制度给予批评、警告、罚款、留用察看、降职、免职、解除劳动合同等处分，中国证监会、交易所等监管部门的处分不影响公司对其处分。

第五十六条 公司外部机构和人员违反本制度，给公司造成损失的，公司应当通过诉讼等方式追究其责任。

第五十七条 公司出现信息披露违规行为被中国证监会依照《上市公司信息披露管理办法》采取监管措施、或被证券交易所依据《上市规则》通报批评或公开谴责的，公司董事会应当及时组织对信息披露事务管理制度及其实施情况的检查，采取相应的更正措施。

第七章 附则

第五十八条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、部门规章、规范性文件及《公司章程》的规定执行。本制度的规定如与国家日后颁布或修订的法

律、法规、部门规章、规范性文件或经合法程序修改后的《公司章程》的规定不一致，按后者的规定执行，并应当及时修改本制度。

第五十九条 本制度经董事会审议通过后生效，修改时亦同。

第六十条 本制度由董事会负责解释。

陕西莱特光电材料股份有限公司

2022 年 7 月 18 日