

深圳市怡亚通供应链股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为提高深圳市怡亚通供应链股份有限公司（以下简称“公司”）应对各类网络舆情的能力，建立快速反应和应急处置机制，及时、妥善处理各类网络舆情对公司品牌形象、商业信誉、股价及正常生产经营活动造成的影响，切实保护投资者合法权益，根据相关法律法规、规范性文件及《公司章程》的相关规定，结合公司实际，制定本制度。

第二条 本制度所称网络舆情包括：

（一）在微信公众号、抖音账号、网络媒体、电子报、微博、博客、互动易问答、论坛、贴吧、股吧等各类型互联网信息载体上发布；

（二）有关公司的报道、传闻、评论等对公司造成较大影响的负面不实信息；

（三）可能或者已经影响客户、合作伙伴、政府机关、媒体、消费者等社会公众对公司的品牌认知，造成公司产品服务销售和品牌形象传播的负面后果；

（四）可能或者已经影响社会公众投资者投资取向，造成公司股价格异常波动的信息；

（五）其他涉及公司信息披露且可能对公司股票及其衍生品交易价格产生较大影响的事件信息。

第三条 舆情信息的分类：

（一）重大舆情：指传播范围较广，严重影响公司公众形象或正常经营活动，使公司已经或可能遭受损失，已经或可能造成公司股票及衍生品种交易价格异常变动的负面舆情。

（二）一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。

第四条 公司舆情管理工作坚持“及时监测、快速响应、统分结合、尊重事实”的原则，避免和消除因媒体报道可能对公司造成的各种负面影响，切实保护投资者权益，维护公司利益和形象。

第五条 公司应当做好舆情监督，如确出现对公司股票及其衍生品交易情况或投资者决策产生较大影响的网络舆情时，公司需与交易所及时沟通并根据规则要求进行披露澄清。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第六条 公司舆情管理制度应遵循统分结合的原则，将舆情管理实际落实到日常工作中，公司成立应对舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情工作组”），由公司董事长任组长，董事会秘书、公共事务发展中心负责人和总裁办负责人任副组长，成员由公司其他高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

第七条 舆情工作组是公司应对各类舆情的常设机构，就相关舆情管理工作做出决策和部署，根据需要研究决定公司对外发布信息，主要工作职责包括：

- （一）决定启动和终止各类舆情处理工作的相关事宜；
- （二）拟定各类舆情信息的处理方案；
- （三）协调和组织各类舆情处理过程中的对外宣传报道工作；
- （四）及时做好向证监局的信息上报工作及深圳证券交易所的信息沟通工作；
- （五）各类舆情处理过程中的其他关键事项。

第八条 舆情工作组的舆情信息主要归口管理部门为公司证券事务部（涉财经证券类舆情）与公共事务发展中心（其他非财经证券类舆情），舆情发生后，归口部门须协同相关职能部门收集并分析、核实对公司有重大影响的经济、证券、民生、政治方面舆情，评估舆情对公司品牌形象的影响，并在舆情发生后及时跟踪公司股票及其衍生品交易价格变动情况，研判和评估风险，将各类舆情的信息和处理情况汇报至舆情工作组，并根据管理要求及时上报监管部门。

第九条 舆情信息采集范围应涵盖公司及控股子公司在微信公众号、视频号、抖音、快手、小红书、知乎、微博、视频网站、新闻网站/APP、博客、互动易问答、论坛、贴吧、股吧、网络媒体、电子报等各类型互联网信息载体。

第十条 舆情信息采集、监控及响应工作相关配合部门如下：

（一）公共事务发展中心负责公司品牌形象的建立和维护，日常跟踪公司品牌营销等方面的媒体信息，及时掌握公司品牌形象、品牌认知等市场反馈信息。如发现舆情，第一时间将相关信息报送舆情工作组，同时协同证券事务部、法务部、总裁办、经管中心以及舆情涉及部门处理舆情公关事宜；

（二）法务中心负责相关舆情产生公司所需要实施的法律维权工作；

（三）第三方舆情监测机构进行舆情实施监测，向公司每日进行网络负面舆情报告，并协助公司及时处理。

第十一条 公司各部门、全资及控股子公司、分公司及其他各相关分支机构等作为舆情信息采集配合证券事务部履行以下职责：

（一）配合开展媒体舆情检测采集相关工作；

（二）舆情事件发生后，第一时间将信息汇总报送至公司证券事务部与公共事务发展中心，并协助对相应事件核实及处理；

（三）及时向公司证券事务部与公共事务发展中心通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况，做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报；

（四）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

第三章 各类舆情信息的处理原则及措施

第十二条 各类舆情信息的处理原则：

（一）快速反应、迅速行动。公司应保持对舆情信息的敏感度，快速反应、迅速行动，快速制定相应的媒体危机应对方案；

（二）协调宣传、真诚沟通。公司在处理舆情的过程中，应协调和组织好对外宣传工作，严格保证一致性，同时要自始至终保持与媒体的真诚沟通。在不违反相关规定的情形下，真实真诚解答媒体疑问、消除疑虑，以避免在信息不透明的情况下引发不必要的猜测和谣传；

（三）勇敢面对、主动承担。公司在处理危机的过程中，应表现出勇敢面对、主动承担的态度，及时核查相关信息，低调处理、暂避对抗，积极配合做好相关事宜；

（四）系统运作、化险为夷。公司在舆情应对的过程中，应有系统运作的意识，努力将危机转变为商机，化险为夷，塑造良好社会形象。

第十三条 各类舆情信息处理流程：

（一）舆情监控与预警

1、由证券事务部与公共事务发展中心联合舆情公关合作单位检测各大媒体、平台（包括但不限于电视、网站、微信、微博、抖音、快手等媒体及平台）的舆情动向，每天早上 10:00 整理前一天的舆情报告报送证券事务部与公共事务发展中心负责人；

2、如监测发现负面舆情，公关合作单位须第一时间告知公司对接人，同时提交对该负面信息的分析及处理建议，证券事务部、公共事务发展中心、法务中心及负面舆情源头负责部门对方案进行初步评估，并根据实际情况进行调整、修正；

3、由证券事务部和公共事务发展中心将该负面舆情的相关报告报送给舆情工作组副组长，副组长和成员评估方案可行性与必要性，最终报组长决策后执行。

（二）负面舆情的处理与公关执行

1、负面舆情的处理与公关由证券事务部、品牌建设部、法务中心及负面舆情源头负责部门联合执行，在合法合规的前提下以技术或公关手段快速降低危机或不实报道的负面影响，公司其他部门均应给予高度配合；

2、负面舆情处理过程中，指定专人作为新闻发言人应对媒体及公众，选择合理的场合、时机及方式解答相关问题，引导舆论走向；

3、负面舆情的处理与公关所产生的预算费用由负面舆情源头负责部门承担。

（三）负面舆情后复盘与整改

1、负面舆情原因如果涉及公司内部管理问题，由证券事务部、品牌建设部、法务中心及负面舆情源头负责部门制定详细整改计划，明确责任人和完成时限，

确保问题的彻底解决，并在指定范围内公布责任处理及内部管理整改结果；

2、负面舆情基本平息后，公司可通过开展公益活动、发布正面新闻、强化品牌宣传等方式，逐步修复和提升品牌形象，重建品牌信任；

3、公司需不定期组织相关部门进行舆情管理知识培训，提高员工对舆情风险的认识，掌握应对技巧，增强舆情防范意识。

（四）如各类舆情被主要财经媒体报道、转载，可能或已经对公司股票及其衍生品种造成较大影响时，公司相关部门应配合公司证券事务部进行自查及汇总，并将相关情况立即上报董事会秘书。由董事会秘书对舆情统筹处理及上报。

第十四条 一般舆情处置：由舆情工作组组长和副组长根据舆情的具体情况协调公司相关部门灵活处置。

第十五条 重大舆情处置：发生重大舆情，舆情工作组组长应视情况召集舆情工作组会议，依据上述第十三条流程就应对重大舆情作出决策和部署。证券事务部、公共事务发展中心和相关部门同步开展实时监控，密切关注舆情变化，舆情工作组根据情况采取多种措施控制传播范围。

（一）迅速调查、收集事件真实情况，掌握舆情传播范围，拟定初步应对方案；

（二）及时与刊发媒体沟通情况，防止媒体跟进导致事态进一步发酵，经核实网络舆情确属虚假信息的，应当及时联系处置；

（三）涉财经证券类负面舆情须强化沟通机制，建立与投资者高效的沟通策略，确保投资者的问题能够获得及时反馈。充分发挥投资者关系互动平台的作用，保证各类沟通渠道的畅通，及时发声，向投资者传达“公司对事件高度重视、事件正在调查中、调查结果将及时公布”的信息。做好疏导化解工作，使市场充分了解情况，减少误读误判，防止网上热点扩大；

（四）结合法规，按照有关披露的规定等，做好信息披露工作；

（五）对编造、传播公司虚假信息或误导性信息的媒体，必要时应移交公司法务部，利用法律手段维护公司和投资者的合法权益；

（六）确保所有对外发布的信息都是准确、完整和透明的。

第四章 责任追究

第十六条 公司内部有关部门及相关知情人员对公司未公开的重大信息（包括未经正式披露的各类统计数据、重大事项、高层管理人员变动、业务合作信息、投融资信息、涉密信息及其他有可能引起社会误解的信息等）负有保密义务，在该类信息依法披露之前，不得私自对外公开或者泄露，不得利用该类信息进行内幕交易。如有违反保密义务的行为发生，给公司造成损失的，公司有权根据情节轻重给予当事人内部通报批评、处罚、撤职、开除等处分，同时公司将根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十七条 公司有关内幕信息知情人、聘请顾问及中介机构工作人员等应当遵守保密义务，如擅自披露公司信息，致使公司遭受媒体质疑，损害公司商业信誉，或导致公司股票及其衍生品价格变动，给公司造成损失的，公司将根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十八条 相关媒体编造、传播公司虚假信息或误导性信息，对公司公众形象造成恶劣影响或使公司遭受损失的，公司将根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第五章 附则

第十九条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行；在任何时间，本制度如与国家有效的法律、法规、规范性文件或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触，按国家有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第二十条 本制度解释权归属于公司董事会。

第二十一条 本制度经公司董事会审议通过之日起生效。

深圳市怡亚通供应链股份有限公司

2024年10月16日