

文峰大世界连锁发展股份有限公司

舆情管理制度

(2024年)

第一章 总则

第一条 为了提高文峰大世界连锁发展股份有限公司（以下简称“公司”）应对各类舆情的能力，建立快速反应和应急处置机制，及时妥善处理各类舆情对公司股票价格、商业信誉及正常生产经营活动造成的影响，切实保护投资者的合法权益，根据《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律、法规、规范性文件和《文峰大世界连锁发展股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的规定，结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 本制度所称舆情包括：

- （一）报刊、电视、网络等媒体（含自媒体）对公司进行的负面报道、不实报道；
- （二）社会上存在的已经或可能给公司造成不良影响的传言或信息；
- （三）可能或者已经影响社会公众投资者投资取向，造成股价异常波动的信息；
- （四）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。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第三条 公司应对各类舆情实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。

第四条 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，董事会秘书担任副组长，组员由公司其他高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

第五条 舆情工作组是公司应对各类舆情处理工作的领导机构，统一领导公司应对舆情的处理工作，就相关工作做出决策和部署，根据需要研究决定公司对外发布的相关信息，主要工作职责包括：

- （一）决定启动和终止舆情处理工作的相关事宜；
- （二）评估舆情信息对公司可能造成的影响以及波及范围，拟定舆情处理方案；
- （三）协调和组织舆情处理过程中的对外宣传报道工作；
- （四）负责做好向中国证券监督管理委员会等监管机构的信息上报工作及上海证券交易所的信息沟通工作；

（五）舆情处理过程中的其他事项。

第六条 董事会办公室是公司舆情信息监测、收集的主要部门，负责对媒体信息的管理，及时收集、分析、核实对公司可能存在重大影响的舆情，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，并将各类舆情的信息和处理情况及时上报董事会秘书。

第七条 舆情信息采集范围应涵盖公司及子公司官网、微信公众号、网络媒体、上证 e 互动、股吧及公司同行业网站等各类型互联网信息载体。

第八条 公司及子公司其他各职能部门等作为舆情信息采集配合部门，主要应履行以下职责：

（一）配合开展舆情信息采集相关工作；

（二）及时向公司董事会办公室通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；

（三）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

第九条 公司及子公司各职能部门有关人员报告舆情信息应当做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

第十条 董事会办公室负责建立舆情信息管理档案，该档案记录信息包括但不限于文章题目、质疑内容、刊载媒体、情况是否属实、产生的影响、采取的措施、后续进展等相关情况，该档案应及时更新并整理归档备查。

第三章 舆情信息的处理原则及措施

第十一条 公司舆情信息主要分为重大舆情和一般舆情两类。

（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，致使公司已经或可能遭受损失，已经或可能造成公司股票及其衍生品交易价格变动的负面舆情；

（二）一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。

第十二条 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，多渠道、多方法全面了解事实真相，及时制定危机舆情应对方案；

（二）协调宣传、真诚沟通。公司在处理舆情的过程中，应协调和组织对外宣传工作，保持对外信息的一致性，同时要自始至终保持与媒体等相关当事人的真诚沟通。在不违反信息披露相关规定的情形下，客观、真诚答疑释惑，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。公司在处理舆情的过程中，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，塑造良好社会形象。

第十三条 舆情信息的报告流程：

（一）公司董事会办公室人员、相关职能部门负责人及其他人员，在知悉各类舆情信息后应立即报告分管领导及董事会秘书，不得以任何理由无故拖延；

（二）董事会秘书在知悉相关的情况后，应立即参与舆情信息的调查，判断事件事态的严重性，分析舆情信息对外波及范围，并及时向舆情工作组报告，第一时间采取处理措施；对于相关内容需要进一步调查核实后才能确定的，也必须积极推进，第一时间作出应急反应。若发现各类舆情信息涉及公司的不稳定因素时，需及时向监管部门报告。

第十四条 一般舆情的处置：一般舆情由董事会秘书和董事会办公室根据舆情的具体情况灵活处置。

第十五条 重大舆情的处置：发生重大舆情时，董事会秘书向董事长、总经理进行汇报后，公司根据舆情的具体情况组成工作小组，工作小组就重大舆情的应对做出决策和部署。董事会办公室同步密切关注舆情变化及公司股票交易情况。舆情工作组根据情况采取多种措施控制舆情传播范围：

（一）迅速调查、了解事件真实情况；

（二）及时与刊发媒体沟通情况，防止事态进一步发酵；

（三）加强与投资者沟通，做好投资者的咨询、来访及调查工作。充分发挥投资者热线和上证 e 互动平台的作用，保证各类沟通渠道的畅通，及时发声，向投资者表达积极态度，客观传达公司信息，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）根据需要通过官网等渠道进行澄清。在舆情信息可能或已经对公司股票及其衍生品交易价格造成较大影响时，公司应当及时按照上海证券交易所相关规定发布澄清公告；

（五）对编造、传播公司虚假信息或误导性信息的媒体、个人或机构，必要时采取发送《律师函》、提起诉讼等措施制止相关侵权行为，维护公司和投资者的合法权益。

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前述舆情所涉公司信息负有保密义务，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，公司有权根据内部规章制度进行处理，并根据具体情形追究相关当事人法律责任，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

第十七条 公司信息知情人、聘请的顾问、中介机构工作人员应当遵守保密义务，不得擅自披露公司信息，如由此致使公司遭受媒体质疑，损害公司商业信

誉，并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追究其法律责任。

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追究其法律责任。

第五章 附 则

第十九条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、行政法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行；本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规、规范性文件或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、行政法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行，并及时修订。

第二十条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效，由公司董事会负责解释和修订。