

居然智家新零售集团股份有限公司舆情管理制度

（2025 年 11 月 11 日公司董事会审议通过）

第一章 总则

第一条 为提高居然智家新零售集团股份有限公司（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，正确把握舆论导向，及时、妥善处理各类舆情对公司股价、商业信誉及正常生产经营活动造成的影响，切实保护投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》等法律、法规、规范性文件和《居然智家新零售集团股份有限公司章程》（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、网络等媒体及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将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种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）特别重大舆情：指传播范围较广，引发全国性/党中央媒体报道或社会热议的事件，对公司公众形象或正常经营活动造成严重影响，并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种交易价格变动的舆情。例如：涉及企业核心利益、重大安全事故、高管负面新闻、政府介入等事件；

（二）紧急舆情：指引发媒体关注，未发酵但有发酵趋势，容易引发社会热议的事件。例如：涉及产品质量、安全隐患、商家欺诈或跑路、员工纠纷、可能引发公众恐慌等事件；

（三）一般舆情：指除特别重大舆情及紧急舆情之外的其他舆情，未引发媒体关注或社会热议。例如：局部性、影响较小的问题（如顾客投诉、小范围服务纠纷等）。

第四条 本制度适用于公司及其分支机构、合并报表范围内的控股子公司、对公司具有重大影响的参股公司（以下合称“各下属单位”）。

第二章 舆情管理的组织体系及工作职责

第五条 公司应对各类舆情（尤其是媒体质疑信息时）实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。

第六条 公司应成立舆情处理工作领导小组，由公司董事长担任组长，成员由公司公关事务部门、证券事务部门及相关职能部门负责人组成。

第七条 公司舆情处理工作领导小组是公司应对各类舆情（尤其是媒体质疑信息时）处理工作的领导机构，统一领导公司应对各类舆情的处理工作，负责统筹资源，就相关工作作出决策和部署，指导各下属单位应对，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）评估各类舆情信息对公司可能造成的影响以及波及范围，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对外宣传报道工作；
- （四）负责做好向证券监管机构的信息沟通、上报工作；
- （五）各类舆情处理过程中的其他事项。

第八条 公司董事会秘书应当加强舆情监测分析，密切关注各类媒体报道和市场传闻，发现可能对投资者决策或者公司股票交易价格产生较大影响的，应当及时向董事会报告。

第九条 公司公关事务部门负责对舆情信息的日常管理，及时收集、分析、核实对公司有重大影响的舆情、社情，公司证券事务部门负责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公司舆情处理工作领导小组。

第十条 各下属单位应指派一名或多名舆情监测负责人监控新媒体平台（小红书、微博、视频号、公众号、抖音包含评论和弹幕）及百度词条或其他渠道舆情事件。舆情

监测负责人每天进行至少 1 次监测。

第十一条 公司及各下属单位其他各职能部门等作为舆情信息采集配合部门，主要履行以下职责：

（一）配合开展舆情信息采集相关工作；

（二）及时向公司公关事务部门通报日常经营、合规审查及审计过程等情形中发现的舆情情况；

（三）快速进行舆情真伪的查证核实；

（四）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

公司及各下属单位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。

第三章 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）公司应保持对舆情信息的敏感度和重视度，快速反应、迅速行动，尽快制定相应的舆情应对方案；

（二）公司在处理舆情的过程中，应保证对外沟通信息的一致性，不夸大及歪曲事实。在不违反相关信息披露规定的情形下，保持与媒体的真诚沟通，解答媒体疑问、减少误解和猜疑，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）公司在处理舆情的过程中，应以主动承担态度及时核查相关信息，保持客观、中立，减少因主观因素造成的失误和损失，积极配合做好相关事宜；

（四）公司在舆情应对的过程中，应有系统运作的意识，深入调查和研究，系统化地制定和实施应对方案，正面回应关切，减少不良影响，塑造良好社会形象。

第十三条 各类舆情信息的报告流程：

各下属单位舆情监测负责人在知悉各类舆情信息后，应当立即向该单位负责人报告；公司相关职能部门负责人、公司公关事务部门在知悉各类重大舆情信息后，应当立即向公司舆情处理工作领导小组报告。上述人员在知悉舆情信息后，应在第一时间了解舆情的有关情况、进行初步判断，对舆情信息的分类进行初步判断：

（一）如属于一般舆情

公司发生一般舆情由公司各部门、各分公司、分店根据实际情况及舆情具体情况灵活处理。各下属单位发生一般舆情由该单位舆情监测负责人向该单位负责人汇报后立即处理。公司及各下属单位须在一般舆情解决后记录备案，以防后续发酵。

（二）如属于紧急舆情

公司发生紧急舆情由公关事务部门立即处理。各下属单位发生紧急舆情由该单位负责人立即处理，各下属单位须在紧急舆情发生后 12 小时内解决，未能解决的，须上报公司公关事务部门进行处理。

（三）如属于特别重大舆情

公司及各下属单位须在特别重大舆情发生后 1 小时内上报公司公关事务部门，公司公关事务部门在知悉各类重大舆情信息后，应当立即向公司舆情处理工作领导小组报告，并应视情况召集专门会议，就应对特别重大舆情协商解决办法并作出决策和部署。证券事务部门、相关职能部门及各下属单位同步开展实时监控，密切关注舆情变化，公关事务部门根据情况采取多种措施控制传播范围。包括但不限于：

1. 迅速调查、了解事件真实情况；

2. 及时与刊发媒体沟通情况，经核实舆情确属虚假信息的，应当及时联系处置，避免不实信息进一步发酵；

3. 加强与投资者沟通，做好投资者的咨询、来访及接待工作。充分发挥投资者热线和互动易平台的作用，保证各类沟通渠道的畅通，及时发声，做好疏导化解工作，减少误读误判，防止热点扩大；

4. 根据需要通过公司官网、微信公众号等渠道进行澄清。若各类舆情信息可能或已经对公司股票及其衍生品种交易价格造成较大影响时，公司应当按照深圳证券交易所有关规定，并根据实际情况及时发布澄清公告，同时可通过官方声明、召开新闻发布会等合法合规方式予以回应；

5. 对编造、传播公司虚假信息或误导性信息的媒体，必要时可采取发送律师函、提起诉讼等措施制止相关媒体的侵权行为，维护公司和投资者的合法权益。

第十四条 舆情平息后 7 个工作日内，涉事单位须向公司公关事务部门提交舆情处理报告，包括事件原因、处理过程、整改措施及后续预防方案。

第四章 责任追究

第十五条 各下属单位舆情监测负责人因未发现舆情或发现舆情属于紧急舆情或特别重大舆情并未上报导致舆情扩散，由各下属单位给予其舆情监测负责人相应处罚，公司视舆情影响给予各下属单位负责人警告、降级或免职处罚。

第十六条 若各下属单位因特别重大舆情未及时上报导致舆情扩散等问题，相关处置费用（如媒体合作费、法律服务费等）由涉事单位全额承担。

第十七条 公司内部有关部门及相关知情人员对前述舆情相关的未公开信息负有保密义务，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，公司有权根据情节轻重给予当事人相应处分，同时公司将根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十八条 公司信息知情人或聘请的顾问、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，公司可以根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十九条 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，公司可以根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第五章 附则

第二十条 本制度未尽事宜或与有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》有冲突的，按照有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第二十一条 本制度由董事会负责制定、修改和解释。

第二十二条 本制度经董事会审议批准后生效。