

天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为提高天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司（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，正确把握和引导网络舆论导向，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《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规和《天津桂发祥十八街麻花食品股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）等规定制定本制度。

第二条 本制度所称舆情包括报刊、电视、网络等媒体对公司进行的负面报道，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，可能或已经影响投资者投资取向的信息，以及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 本制度所称舆情分为重大舆情与一般舆情：

（一）重大舆情：传播范围广，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，造成公司股票及其衍生品种交易价格变动的负面舆情。

（二）一般舆情：除重大舆情之外的其他舆情。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第四条 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。

第五条 公司成立应对舆情处理工作领导小组（以下简称应急领导小组），由董事长担任组长，总经理、董事会秘书担任副组长，成员由其他高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

第六条 应急领导小组是公司应对各类舆情处理工作的领导机构，统一领导公司应对各类舆情的处理工作，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）评估舆情信息对公司可能造成的影响以及波及范围，拟定处理方案；

- (三) 协调和组织舆情处理过程中对外宣传报道工作；
- (四) 负责与监管部门的信息沟通工作；
- (五) 舆情处理过程中的其他事项。

第七条 董事会办公室为舆情信息归口管理部门，负责对舆情信息的统一管理，收集公司内部上报的各类舆情并进行初步研判、评估风险，按一般舆情和重大舆情对应处置，做好舆情的上报、管理和存档。

第八条 以下部门负责公司舆情信息采集，密切监控舆情动态：

董事会办公室及时收集、分析、核实对公司有重大影响的经济、证券等方面相关舆情，跟踪公司股票及其衍生品种交易价格变动情况，研判和评估风险，并将重大舆情信息和处理情况及时上报。

行政管理部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董事会办公室，并协助处理。

品控部负责日常收集、整理消费者客诉及纠纷解决等有关公司产品安全和质量的信息，密切关注行业动态、热点事件等敏感信息和相关报道。若发生此类舆情，第一时间将相关信息报送董事会办公室，并就相应事件提出专业应对意见，协助处理。

第九条 公司各部门、全资及控股子公司、分公司及其他分支机构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) 及时向公司董事会办公室通报日常经营、合规审查等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。

第十条 舆情信息采集配合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 各类舆情信息的处理原则及措施

第十一条 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和重视度，快

速反应、迅速行动，尽快制定相应的媒体危机应对方案；

(二) 协调宣传、真诚沟通。公司在处理危机的过程中，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。在不违反中国证券监督管理委员会及深圳证券交易所信息披露规定的情形下，真实真诚解答媒体的疑问、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、避免冲突，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，化险为夷，塑造良好社会形象。

第十二条 各类舆情信息的报告流程：

(一) 知悉各类舆情信息并做出快速反应。公司相关职能部门负责人以及相关人员在知悉各类舆情信息后应当立即报告董事会办公室或董事会秘书；

(二) 公司董事会秘书在知悉上述舆情后，应在第一时间了解舆情的有关情况、进行初步判断，如为重大舆情或存在潜在风险，应当立即向应急领导小组组长报告，必要时向相关监管部门报告。

第十三条 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，经甄别研判后，由相关部门灵活处置。

第十四条 重大舆情的处置：

发生重大舆情，应急领导小组组长应视情况召集会议，就应对重大舆情作出决策和部署。董事会办公室与行政管理部同步开展实时监控，密切关注舆情变化，应急领导小组根据情况采取多种措施控制传播范围。

(一) 迅速调查、了解事件真实情况，掌握舆情传播范围，拟定应对方案；

(二) 必要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；

(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互动易平台的作用，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，防止热点扩大；

(四) 根据需要通过官网等渠道进行澄清。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,公司应当及时核实相关情况,按照深圳证券交易所有关规定发布情况说明公告或者澄清公告,同时将重大舆情情况上报天津证监局;

(五) 加强危机恢复管理,做好舆情危机后的经验总结,不断完善处置流程,提升舆情处置水平。

第四章 责任追究

第十五条 公司内部有关部门及相关知情人员对公司未公开事项负有保密义务,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,公司将依法追究其法律责任。

第十六条 公司聘请的顾问、中介机构工作人员及其他相关人员对公司未公开事项负有保密义务,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,并导致公司股票及其衍生品种价格变动,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。

第十七条 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,维护公司和投资者的合法权益。

第五章 附则

第十八条 本制度未尽事宜,按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行;本制度如与国家日后颁布的法律、法规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、法规和《公司章程》的规定执行,并立即修订,报董事会审议通过。

第十九条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第二十条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。