

广东东鹏控股股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为提高广东东鹏控股股份有限公司（以下简称“公司”）应对各类舆情的能力，有效预防、监控并建立快速反应和应急处置机制，及时、妥善处理并应对各类舆情对公司股价、公司商业信誉、品牌形象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》等相关法律法规规定和《广东东鹏控股股份有限公司》（以下简称“《公司章程》”），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、网络等媒体对公司进行的负面报道；
- （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交易价格产生较大影响的事件信息。

第三条 公司舆情应对坚持“科学应对、突出导向、注重实效”的总体原则，有效应对内部舆论和社会舆论，避免和消除因媒体报道可能对公司造成的各种负面影响，切实维护公司的利益和形象。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第四条 公司应对各类舆情工作实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。应对重大舆情，启动舆情领导小组，拉通相应成员部门，对舆情进行第一时间调研与评估，沟通协作并形成处理策略与应对措施。必要时，负责起草并发布企业对外官方声明。

第五条 公司成立应对舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情领导小组”），由公司总经理任组长，分管副总经理和董事会秘书任副组长，成员由公司其他相

关高级管理人员、品牌市场中心公关部、总裁办和法务部等职能部门负责人组成。

第六条 舆情领导小组是公司应对各类重点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）制订公司《舆情监测与负面舆情管理办法》，指导日常舆情管理工作；

（二）决定启动和终止各类舆情处理工作的相关事宜；

（三）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；

（四）协调和组织各类舆情处理过程中对外宣传报道工作；

（五）负责做好向证券监管机构的信息上报工作及深圳证券交易所的信息沟通工作；

（六）各类舆情处理过程中的其他事项。

第七条 舆情领导小组的舆情信息监测与采集设在公司品牌市场中心公关部，负责对公众媒体信息的管理，可以借助舆情监测系统，及时收集、分析、核实对公司有重大影响的舆情、社情，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舆情领导小组。

第八条 舆情信息监测范围主要涵盖东鹏控股官网、微信公众号、微信视频号、微博、小红书、抖音、知乎、门户BBS、社区、百度、点评类媒体、视频网站、新闻网站等各类型互联网信息载体。

第九条 公关部负责统筹建立舆情信息管理档案，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，同时各成员部门协同完成此档案的记录。该档案应及时更新并整理归档备查。

第十条 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）配合公关部对舆情进行筛选、分级并制定处理计划与日常信息执行追踪与维护。

（二）负责确保品牌信息一致性，各事业部需对外发布相关涉及品牌的官方声明，正面引导舆论。

（三）及时向公关部通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况。

(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

第十一条 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其衍生品种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 各类舆情信息的处理原则：

(一) 快速反应。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) 妥善处置。公司在处理舆情的过程中，应及时核查相关信息，妥善处理，积极配合做好相关事宜；

(四) 系统运作。应有系统运作的意识，统筹塑造良好社会形象。

第十三条 各类舆情信息的报告流程：

(一) 在日常监测管理中，当公司公关部舆情监控人员以及相关职能部门负责人第一时间筛选出舆情信息层级后，需对紧急且重要的舆情信息做出快速反应，立即汇报至舆情领导小组副组长。

(二) 舆情领导小组副组长在知悉上述舆情后，应在第一时间了解舆情有关情况，对舆情进行全盘思考并分类决策，如为重大舆情，应当立即向总经理和舆情管理工作领导小组其他成员报告。

(三) 当舆情应急小组成立并接到通知后召开紧急会议，讨论舆情背景、影响及应对措施，确定公关策略和沟通内容。

(四) 若发现各类舆情信息涉及公司的不稳定因素时，必要时需立即向监管部门报告。

第十四条 一般舆情的处置：一般舆情由舆情领导小组副组长根据舆情的具

体情况按需处置。

第十五条 重大舆情的处置：发生重大舆情，舆情领导小组应视情况召集舆情领导小组成员会议，成立舆情应急小组，就应对重大舆情作出决策和部署。公关部协同开展统筹工作，密切关注舆情变化，舆情应急小组根据情况采取措施最大范围控制舆情范围传播。

（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。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）根据实际需要积极通过各种渠道进行回应，对此次舆情公众关切的问题进行事实澄清。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，公司应当及时按照深圳证券交易所有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，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。

（六）加强危机恢复管理，对危机处理结果进行全面评估，并制定实施恢复管理计划，总结经验，不断提升在危机中的应对能力。

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处置负有保密义务，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，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

第十九条 本制度未尽事宜,依照国家法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的有关规定执行。本制度如与法律、法规、其他规范性文件以及《公司章程》的有关规定不一致的,以有关法律、法规、其他规范性文件以及《公司章程》的规定为准。

第二十条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第二十一条 本制度经公司董事会审议通过之日生效并实施。董事会可根据有关法律、法规和规范性文件的相关规定及公司实际情况,对本制度进行适时修订。

广东东鹏控股股份有限公司

二〇二四年十月