

上海徐家汇商城股份有限公司

舆情管理制度

(2025年4月制订)

第一章 总 则

第一条 为提高上海徐家汇商城股份有限公司（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，切实保护投资者合法权益，根据《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等法律、法规、规范性文件及《公司章程》的相关规定，结合公司实际情况制定本制度。

第二条 本制度所称舆情包括但不限于：
（一）报刊、电视、网络等媒体对公司及所涉业务进行的负面报道或不实报道；
（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重大影响的事件信息。

第三条 公司舆情信息的分类：
（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异动的负面舆情；
（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

的工作机制。

第五条 公司成立舆情管理工作组，由公司党委书记任组长，公司董事会秘书担任副组长，成员由公司其他高级管理人员及成员部门负责人组成，成员部门包括公司董秘办、总经办、党群办及其他职能部门。

第六条 舆情管理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，拟定舆情处理方案；

（三）组织协调舆情处理过程中对外宣传报道工作，对小范围内讨论但未造成规模性影响的事件，迅速作出处理，及时控制负面舆情传播；凡涉及公司发展相关的敏感事项的应第一时间向上级主管部门报告并征询处理意见；

（四）负责做好向中国证券监督管理委员会上海监管局（以下简称“上海证监局”）及深圳证券交易所（以下简称“深交所”）的信息报告、沟通等工作；

（五）舆情处理过程中的其他事项。

第七条 舆情管理工作组成员部门为舆情管理的执行部门，负责结合相关工作领域进行舆情信息采集，及时向董事会秘书上报重大舆情，并按舆情管理工作组要求开展舆情处置及其他相关工作，各成员部门主要职责范围包括：

（一）董秘办：负责监控财经媒体、股吧、证券交易平台等重要舆情动态；及时收集、分析、核实涉及公司股票交易价格异动、资本市场重大传闻等对公司有重大影响的舆情，并研判和评估风险；

（二）总经办：负责公司的官方账号（微信公众号等）信息发布审核及微博、小红书、抖音等第三方公众媒体信息采集，及时监控和处置上述平台账号中互动、评论、留言、转发扩散等舆情动态；负责联系律师事务所开展法律合规性审查、收集及处置，并保存相关证据（书面文件、电子数据、证人证言等）；

（三）党群办：负责及时监控和处置涉及公司在信访维稳、12345市民服务热线等方面的舆情，对接第三方新闻媒体平台及主管部门；

（四）其他职能部门：其他职能部门应关注各自工作领域（如安全

生产、营销、商品、服务、人员等) 及与公司相关的舆情, 并报总经办汇总信息。

第三章 舆情信息的处理原则、报告流程及处理措施

第八条 各类舆情信息的处理原则:

(一) 未雨绸缪, 做好预案。对于公司重大事项应事先做好相应预案, 按照预案执行舆情管理工作;

(二) 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, 制定相应的媒体危机应对方案;

(三) 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, 保证口径的一致性和发布信息的准确性; 在不违反信息披露规定的情形下, 如实解答媒体及公众的各类疑问, 避免在信息不透明的情况下引发不必要的猜测和谣传;

(四) 严格保密、系统运作。公司在舆情应对的过程中, 应严格遵守保密工作相关要求, 加强系统运作, 维护公司及全体股东利益, 塑造良好社会形象。

第九条 各类舆情信息的报告流程:

(一) 制定预案。根据公司重大事项可能引发的舆情风险, 事先分析并制定工作小组、解答口径及审批流程等预案, 做好舆情前期管控及应对准备工作;

(二) 舆情监测。舆情的监测范围包括但不限于: 纸媒、互联网(新闻报道、在线文章)、广播电视、以及其他新媒体平台(微博、微信、小红书、抖音)等。舆情管理工作组成员部门要加强对涉及公司和分、子公司舆情的全面监测。各分、子公司加强对本企业的舆情监测, 及时收集、分析、核实对本单位有重要影响的舆情信息;

(三) 信息报告。舆情管理工作组成员部门在知悉各类舆情信息时应及时向总经办报告有关情况, 总经办将涉及舆情事项的有关新闻、文件汇总后向董事会秘书报告。相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;

(四) 舆情研判。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, 初步评估事件事态的严重性后视情况向组长报告, 必要时向上级主管部门报告。

第十条 一般舆情的处置: 一般舆情由董事会秘书根据具体情况采取回复、

沟通等方式予以灵活处置。

第十一条 重大舆情的处置：发生重大舆情，舆情管理工作组组长应视情况召集集体会议，就应对重大舆情作出决策和部署。舆情管理工作组成员部门及相关部门同步开展实时监控，密切关注舆情变化，采取多种措施控制传播范围。包括但不限于：

（一）迅速调查、向相关方了解事件真实情况，必要时应当以书面方式问询，并及时将调查结果向上级及主管部门报告；

（二）与媒体建立良好沟通渠道，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；

（三）加强与投资者沟通，做好投资者的咨询、来访及调查工作，充分发挥投资者关系互动平台作用，确保各类沟通渠道畅通，及时传达公司信息，做好疏导化解工作，防止舆情扩大；

（四）未经授权任何单位或个人不得在舆情发生时和事后自行接受媒体采访或发布信息；公司可指定专人以网上发布信息、接受媒体专访、新闻发布会等形式在第一时间内发出官方声音，有效引导舆论，最大限度缩小重大舆情产生的不良影响；

（五）各类舆情可能或已经对公司股价造成较大影响时，公司应及时与上海证监局及深交所沟通舆情核实情况及应对方案，并按相关规定发布澄清公告。必要时，可聘请中介机构（包括保荐机构、会计师事务所、律师事务所等）核查并公告核查意见；

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

第十二条 重大舆情得到有效处置后，舆情管理工作组应及时对舆情事件进行研究分析，并进行制度的改进和优化，不断提高舆情应急处置的能力和水平。

第四章 责任追究

第十三条 在舆情管理工作中，公司员工出现以下情形之一的，公司将追究相关责任人员的责任：

（一）未按照规定报告重大舆情事件，隐瞒、谎报、漏报、篡改舆情信息的；

（二）未按照规定采取有效措施应对舆情事件，导致舆情危机扩大

升级的；

（三）违反保密义务，私自对外公开或者泄露应予保密的信息的，及利用该类信息进行内幕交易的；

（四）违反法律法规和公司规定，损害公司形象和声誉的其他行为。

若出现以上情形的，公司可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。

第十四条 公司信息知情人或公司聘请的顾问、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，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。

第十五条 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

第十六条 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。本制度与法律、法规、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、规范性文件以及《公司章程》的规定为准。

第十七条 本制度由公司董事会负责制定并修改。

第十八条 本制度经公司董事会审议通过之日起实施。