

南极电商股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为了提高南极电商股份有限公司（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》、《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规和《南极电商股份有限公司章程》（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、网络等媒体及微博、公众号等自媒体对公司进行的负面报道，以及其他组织或个人杜撰、编造、传播的涉及公司的相关虚假信息；
- （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较大影响的事件信息。

第三条 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较大损失，已经或可能造成公司股票及其衍生品种交易价格异常波动的负面舆情。
- （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。

第五条 公司成立应对舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情工作小组”），由董事长担任组长，公关部负责人担任副组长，成员由相关业务高级管理人员及董事会秘书、法务部负责人等相关职能部门负责人组成。

第六条 舆情工作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）拟定各类舆情的处理方案；
- （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 舆情工作小组可下设舆情办公室（以下简称“舆情办”），负责舆情工作小组的日常工作，舆情办可设在公关部或其他符合要求的组织部门，负责舆情信息采集、对媒体信息的管理，通过及时收集、分析、核实对公司有重大影响的舆情，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汇报舆情工作小组，并根据管理要求及时上报监管部门。

第八条 公司及下属子公司各职能部门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）及时向舆情办通报日常经营、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。

第九条 舆情信息采集来源包括但不限于公司官网、微信公众号等自媒体渠道及网络媒体、微博、深交所互动易平台、论坛、股吧等各类型互联网信息载体。

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 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，舆情事件发生后，应当在第一时间溯源沟通，查明舆情事件真相，并启动舆情处理机制，快速制定相应的舆情应对方案，最大限度地避免或减少社会公众猜测和媒体失实报道，维护公司形象不受损害；

(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，保持真诚沟通。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，真实真诚解答舆情相关的疑问、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) 公平公正、客观中立。在处理舆情事件时，要公平、公正地对待涉及的各方，不因其身份、地位等因素而有所偏袒。以客观、中立的态度进行调查和处理，确保公正性。

第十二条 舆情信息的报告流程：

(一) 知悉各类舆情信息并快速做出反应。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上报舆情办；

(二) 上报公司领导及监管部门。舆情办在知悉上述舆情后，应在第一时间了解舆情的有关情况、进行初步判断，如为一般舆情，按照一般舆情工作方案组织应对，并向舆情工作小组组长报告；如为重大舆情，除向舆情工作小组组长报告外，还应当向舆情工作小组报告；必要时向中国证监会派出的监管机构或深圳证券交易所报告。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。

第十三条 一般舆情的处置：一般舆情由舆情办根据舆情的具体情况灵活处置。

第十四条 重大舆情的处置：发生重大舆情，舆情工作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。舆情办与相关部门同步开展实时监控，密切关注舆情变化，舆情工作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) 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深交所互动易平台的作用，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。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》、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，公司将依法追究其法律责任。

第十六条 在舆情管理工作中，公司的工作人员出现以下情形之一的，公司将追究相关责任人员的责任：

（一）未按照规定及时、准确、全面地收集、整理、分析舆情信息，导致公司形象和声誉受损或遭受经济损失的；

（二）未按照规定报告重大舆情事件，或者隐瞒、谎报、漏报、篡改舆情信息的；

（三）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；

（四）未按照规定协助其他职能部门、公司处理舆情事件，导致舆情事件处理不力、效果不佳的；

（五）泄露应予保密的信息的；

（六）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。

第十七条 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

第十九条 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。

第二十条 本制度由董事会负责解释和修订。

第二十一条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。

南极电商股份有限公司

2025年4月24日