

读客文化股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为建立健全读客文化股份有限公司（以下简称“公司”）舆情处置机制，提高舆情应对能力，有效预防、妥善处理各类舆情对公司股票及其衍生品种的交易价格、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《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规的规定及《读客文化股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”），并结合公司实际情况，特制定本制度。

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）可能或者已经影响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。

第二章 舆情管理组织及职责

第三条 公司设立公司舆情管理工作组，由公司董事长担任组长，董事会秘书担任副组长，成员由公司其他高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

第四条 舆情管理工作组是公司各类舆情应对处理工作的领导机构，统一领导公司各类舆情的应对处置，就相关工作做出决策和部署，根据需要研究决定对外信息发布事项。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）负责做好向证监局的信息上报工作及深圳证券交易所的信息沟通工作；

（五）各类舆情处理过程中的其他事项。

第五条 董事会办公室是公司舆情信息监测、收集的主要部门，负责对媒体信息的管理，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董事会秘书。

第六条 董事会办公室应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，该档案应及时更新并整理归档备查。

第七条 舆情信息采集范围应涵盖公司及控股子公司官网、微信公众号、多媒体官方账号及网络媒体、电子报、微信、微博、博客、互动易问答、论坛、贴吧、股吧等各类型互联网信息载体。

第三章 舆情信息处理原则及措施

第八条 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。

第九条 舆情信息处理原则：

（一）快速反应、迅速行动。公司应保持对舆情信息的敏感度，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）勇敢面对、主动承担。公司在处理舆情的过程中，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，暂避对抗，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，努力将危机转变为商机，化险为夷，塑造良好社会形象。

第十条 舆情信息的报告流程：

（一）公司董事会办公室人员、相关职能部门负责人及其他人员，在知悉舆情信息后须立即汇报至董事会秘书；

（二）董事会秘书在知悉舆情后，应在第一时间了解舆情的有关情况，如为重大舆情，应立即向舆情管理工作组组长报告，必要时可向相关监管部门报告。

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舆情工作组会议，就应对重大舆情作出决策和部署。董事会办公室同步开展实时监控，密切关注舆情变化，舆情管理工作组根据情况采取具体措施控制传播范围，包括但不限于：

（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，处理投资者的咨询、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，向投资者表达积极态度，客观传达公司信息，做好疏导化解工作，使市场充分了解情况，减少误读误判；

（四）根据需要通过公告或其他方式或渠道进行澄清。若舆情信息可能或已经对公司股票及其衍生品交易价格造成较大影响时，公司应当按照深圳证券交易所所有关规定及时发布澄清公告；

（五）对编造、传播公司虚假信息或误导性信息的媒体或相关人员，必要时可采取发律师函、提起诉讼等措施制止相关侵权行为，维护公司和投资者的合法权益。

第十二条 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，灵活妥善处置。

第四章 责任追究

第十三条 公司内部有关部门及相关知情人员对前述舆情所涉公司信息负有保密义务，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

司有权根据有关规定及制度进行处理，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，依照国家有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。本制度与有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的有关规定不一致的，以有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第十七条 本制度由公司董事会负责解释。

第十八条 本制度自董事会审议通过之日起生效实施，修订时亦同。

读客文化股份有限公司

2025 年 8 月