湖北三峡旅游集团股份有限公司

舆情管理制度

第一章总则

第一条 为提高湖北三峡旅游集团股份有限公司（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及其衍生品种、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》《上市公司监管指引第10号——市值管理》等法律法规及《湖北三峡旅游集团股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的有关规定，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：

- （一）报刊、电视、网络等媒体对公司进行的负面报道、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 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生产经营活动，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；以及公司内部在合规、业绩、信息披露等方面存在的可能引发严重负面舆论的潜在风险因素；

(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 公司建立“统一领导、分工负责、全员参与”的舆情管理机制，对各类舆情实行统一组织、快速反应、协同应对。坚持事发单位和事件处置部门为舆情处置工作第一责任人的原则。

第五条 公司成立网络舆情领导小组，由公司董事长任小组组长，分管领导协助组长抓好网络舆情的统一领导、统一协调、统一处置和统一发布工作。各事业部（专业化公司）认真履行主体责任，抓好本单位网络舆情管控工作。

第六条 网络舆情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) 负责做好向上级单位、中国证监会的派出机构的信息上报工作及与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。

第七条 公司党委办公室（公司办公室）统筹负责网络舆情管控与处置工作，负责公司官网、微信公众号、视频号、抖音、微博、微信群、QQ群及相关平台发布的网络舆情信息的监控、整理、报告、研判、处置以及网络舆论引导。

第八条 公司证券事务部（董事会办公室）负责监控股吧、证券财经媒体等渠道的重要舆情动态；及时收集、分析、核实涉及公司股票及其衍生品交易价格异动、资本市场重大传闻等对公司有重大影响

的舆情社情，并研判和评估风险；参与公司的官方自媒体账号信息发布审核。

第九条 公司信息中心负责公司网络信息安全监管，提供网络信息处置的技术支持；配合有关部门进行网络信息监控。

第十条 公司其他各职能部门、各事业部（专业化公司）在舆情管理中的职责：

- （一）配合开展舆情信息采集相关工作；
- （二）及时向公司党委办公室（公司办公室）通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；
- （三）快速进行舆情真伪的查证核实；
- （四）对舆情反映的问题进行自查整改；
- （五）其他舆情管理方面的响应、配合、执行等职责。

第十一条 公司其他各职能部门、各事业部（专业化公司）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

第十二条 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，快速反应、迅速行动，及时制定相应的舆情应对方案；
- （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，保证对外宣传工作的一致性，同时保持与媒体的真诚沟通。在不违反信息披露规定的情形下，解答媒体疑问、消除疑虑，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，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。

第十三条 各类舆情信息的报告流程:

(一) 公司各职能部门、各事业部(专业化公司)负责人以及证券事务部(董事会办公室)在知悉各类舆情信息后立即报告董事会秘书。

(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, 如为一般舆情, 应第一时间向网络舆情领导小组组长报告; 如为重大舆情, 除向网络舆情领导小组组长报告外, 还应当向网络舆情领导小组报告, 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。

第十四条 各类舆情信息处理措施:

一般舆情的处置: 网络舆情领导小组组长、董事会秘书根据一般舆情的具体情况灵活处置。

重大舆情的处置: 发生重大舆情, 网络舆情领导小组组长应视情况召集网络舆情领导小组会议, 就应对重大舆情做出决策和部署。证券事务部(董事会办公室)同步开展实时监控, 密切关注舆情变化, 舆情工作组根据情况采取多种措施控制传播范围, 包括但不限于:

(一) 立即启动应急预案, 组织相关部门进行调查核实;

(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) 根据需要通过公告或公司官网、互动易等渠道进行澄清。若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, 公司应及时按照深圳证券交易所有关规定发布澄清公告, 做好信息披露工作, 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)核查并公告其核查意见;

(四)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;

(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;

(六)在舆情得到初步控制后,公司应持续监测相关舆情动态,以便能够及时应对可能出现的新情况。在舆情得到完全控制后,公司应进行全面复盘,追究相关人员责任,积极整改,总结经验教训,提升危机应对能力。

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舆情处置中涉及的公司未公开的重大信息负有保密义务,如有违反保密义务的行为,给公司造成严重影响或损失的,公司将视情节轻重,给予相关责任人相应处分和经济处罚,引发公司舆情的,公司将从重处理并保留追究相关责任人法律责任的权利。

第十六条 公司股东、实际控制人、重大资产重组有关方、聘请的顾问、中介机构工作人员应当遵守保密义务,若擅自披露公司信息,致使公司遭受媒体质疑,损害公司商业信誉,给公司造成损失的,公司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,公司保留追究其法律责任的权利。

第五章 附则

第十八条 本制度未尽事宜，依照有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行；本制度如与国家此后颁布的法律法规、规范性文件或者经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按照有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。

第十九条 本制度由公司董事会负责制订、修改和解释。

第二十条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。