

杭州天目山药业股份有限公司 舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为提高杭州天目山药业股份有限公司（以下简称“公司”）应对舆情管理的能力，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交易价格和正常经营管理活动造成的影响，切实保护投资者合法权益，根据《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规、规范性文件和《杭州天目山药业股份有限公司章程》（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、杂志、电视、广播、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。

第四条 基本原则

- (一) 及时性：快速响应，防止舆情发酵；
- (二) 准确性：以事实为依据，避免误导性回应；
- (三) 预防为主：建立日常监测与预警机制；
- (四) 分级负责：按舆情影响程度分类分层处置；
- (五) 统一出口：对外信息发布由授权部门统一口径。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第五条 公司应对各类舆情（尤其在面对媒体质疑类危机时）实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。注重职能部门的响应与协作，提高防范声誉风险和处置声誉事件的能力和效率。

第六条 公司成立应对舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情工作组”），由公司董事长任组长，总经理和董事会秘书任副组长，成员由公司其他高级管理人员及风控法务中心、运营管理中心、审计监察部、财务管理中心、营销管理中心、生产管理中心、采购管理中心等相关部门负责人、各分子公司负责人组成。

第七条 舆情工作组是公司应对各类舆情（尤其是媒体质疑类信息）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）负责做好向证监局的信息上报工作及上海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。

第八条 公司董事会办公室负责舆情信息采集和上报工作，并根据舆情工作组的要求做出相应的反应及处理，及时收集、分析、核实对公司有重大影响的资本市场舆情、社会舆情，跟踪公司股票及其衍生品交易价格的变动情况，研判和评估相关风险，并将各类舆情的信息和处理情况及时上报董事会秘书或舆情工作组，并根据管理要求及时上报监管部门。

第九条 公司其他职能部门、下属分子公司职责：

（一）按照“谁主管、谁负责”的原则，负责本部门、本单位业务范围内的舆情监测与管理工作，根据各自职责负责监控公司官方自媒体信息，包括但不限于公司官方网站、官方微信公众号等自媒体渠道，及时收集、整理上述公司官方自媒体的互动、评论、留言等舆情，并将情况汇总至董事会办公室，由董事会办公室根据公司舆情工作组的要求做出相应的反应及处理；

（二）负责监控媒体发布的与本部门、本单位业务相关的报道信息，及时发现可能引发舆情的事件或信息，并于第一时间将情况汇总报送董事会办公室，并协助董事会办公室对相应事件进行核实；

（三）配合舆情工作组开展舆情应对工作，提供相关业务信息和资料，协助制定应对策略和措施，并组织本部门、本单位员工落实相关工作任务；

（四）加强对本部门、本单位员工的舆情管理培训和教育，提高员工

的舆情意识和应对能力，引导员工规范自身言行，避免因个人不当言行引发舆情事件。

第十条 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。

第十一条 公司可聘请中介机构加强对舆情环境的监控和信息的采集。由董事会办公室统筹收集相关部门舆情监测需求，引入专业舆情监测系统或委托第三方机构，实现全天候、全方位的舆情监控。监控范围需覆盖传统媒体（报刊、电视）、网络媒体（新闻门户、论坛、博客）、社交媒体（微博、微信、短视频平台等）渠道；监测内容包括但不限于公司相关的新闻报道、公众评价、投资者关注重点及行业动态等。

第十二条 董事会办公室负责建立舆情信息管理档案，记录信息包括但不限于“文章题目、刊载媒体、发布时间”等相关情况。该档案应及时更新并整理归档备查。

第三章 各类舆情信息的处理原则及措施

第十三条 各类舆情信息的处理原则：

（一）快速反应、合理解决。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。公司在处理危机的过程中，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。在不违反相关规定的情形下，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）客观公正披露事实真相。公司在处理危机的过程中，应及时核

查相关信息，保持客观、中立的态度，不情绪化，低调处理、暂避对抗，更好地分析和研判舆情发展，减少因主观因素造成的失误和损失，以公正的态度获取公众对公司的信任感；

（四）系统运作、组织引导。公司在舆情应对的过程中，舆情工作组应深入调查和研究，全面掌握情况，系统化地制定和实施应对方案，积极引导，努力将危机转变为商机，掌握主导权，减少不良影响，塑造良好社会形象。

第十四条 舆情信息的报告流程：

（一）知悉各类舆情信息并做出快速反应，公司各部门、各分子公司在知悉各类舆情信息后应立即报告公司董事会办公室，由董事会办公室了解相关情况，及时报告董事会秘书；

（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，应向舆情工作组组长报告；如为重大舆情，除向舆情工作组组长报告外，必要时向监管部门报告。

第十五条 一般舆情的处置：一般舆情由舆情工作组组长或副组长根据舆情的具体情况灵活处置。

第十六条 重大舆情的处置：发生重大舆情，舆情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）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上证 e 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，减少误读误判，防止网上热点扩大；

（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，公司应当及时按照上海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 事后评估与改进

第十七条 复盘机制

重大舆情处置结束后 10 个工作日内，舆情工作组需召开复盘会议，形成《舆情处置报告》，提炼经验教训，完善应急预案，不断提升公司在危机中的应对能力。

第十八条 档案管理

董事会办公室应在舆情工作组的领导下，针对已发生的重大舆情事件，建立电子档案，保存监测数据、沟通记录、处置方案等，留存期不少于 5 年。

第五章 责任追究

第十九条 公司内部有关部门及相关知情人员对公司未公开的重大信息负有保密义务，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，公司有权根据情节轻重给予相应处理，并保留追究其法律责任的权利。

第二十条 公司股东、实际控制人、资本运作有关方、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，或导致公司股票及其衍生品价格变动，给公司造成损失的，公司可以根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第二十一条 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。

第六章 附则

第二十二条 本制度未尽事宜或与有关法律、行政法规、《公司章程》不一致的，按国家有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、上海证券交易所业务规则以及《公司章程》的规定执行。

第二十三条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第二十四条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。