

浙江五芳斋实业股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为提高浙江五芳斋实业股份有限公司（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、妥善处置各类舆情对公司股价、公司商业信誉及正常经营活动所造成的影响，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》及其他有关法律法规以及《浙江五芳斋实业股份有限公司章程》，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（含自媒体）对公司进行的负面报道、不实报道；

（二）社会上存在的可能或者已经给公司造成不良影响的传闻或信息；

（三）可能或者已经影响社会公众投资者投资取向，造成公司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种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。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，战略市场部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相关职能部门负责人组成。

第五条 舆情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

外发布的相关信息，主要工作职责包括：

- （一）日常监测舆情动态；
- （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；
- （三）核实舆情的缘由，梳理事件的背景、客观事实及相关责任方；
- （四）拟定各类舆情信息的处理方案，决定启动和终止舆情处理工作的相关事宜；
- （五）协调和组织各类舆情处理过程中的对外宣传报道工作；
- （六）负责做好与各监管部门的信息沟通工作；
- （七）舆情处理结果复盘存档，后续追踪等其他事项。

第六条 公司战略市场部为舆情管理工作的日常职能部门，由战略市场部总经理直接领导，负责对公众媒体信息的监控和管理，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，并根据董事长或舆情管理应急小组的要求做出相应的反应及处理。

第七条 公司下属子公司、其他各职能部门应配合开展舆情信息采集相关工作，及时、客观、真实向公司战略市场部通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况，做好舆情及管理方面的响应、配合、执行等工作。

第八条 公司战略市场部负责建立舆情信息管理档案，该档案应及时更新并整理归档备查。

第三章 舆情信息的处理原则及措施

第九条 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，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，同时要自始至终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。公司在处理舆情的过程中，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）公司相关职能部门及子公司负责人在知悉各类舆情信息后立即汇报战略市场部，战略市场部核实信息后及时报告战略市场部总经理；

（二）战略市场部总经理在知悉相关情况后应及时向舆情工作组组长报告，如为重大舆情，还应当向舆情工作组报告。若发现各类舆情信息可能或已经对公司造成负面影响时，董事会秘书需及时向监管部门报告。

第十一条 一般舆情的处置：一般舆情由战略市场部根据舆情的具体情况灵活处置。

第十二条 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。战略市场部和相关部门同步开展实时监控，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。

（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，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，减少投资者误读误判，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 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和未公开的重大信

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，根据情节轻重给予当事人内部通报批评、警告、经济处分、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，公司可以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、上海证券交易所相关业务规则以及《公司章程》的有关规定执行。本制度与有关法律、行政法规、规范性文件、交易所相关业务规则以及《公司章程》的规定不一致的，依据有关法律、行政法规、规范性文件、交易所相关业务规则以及《公司章程》的规定执行。

第十七条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第十八条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施，修订时亦同。

浙江五芳斋实业股份有限公司

二〇二五年九月