

东华软件股份公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为进一步提高东华软件股份公司（以下简称“公司”）的舆情管理能力，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正常生产经营活动、商业信誉、投资价值等造成的影响，切实保护公司和投资者合法权益，根据《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等相关法律法规和规范性文件及《东华软件股份有限公司章程》（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，包括但不限于：

- （一）报刊、电视、网络等媒体及自媒体（以下合称“媒体”）对公司进行的负面报道；
- （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 公司舆情管理实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对的工作机制。

第五条 公司成立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。

第六条 舆情工作组是公司应对各类舆情（尤其是媒体质疑信息）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，就相关工作作出决策和部署，主要职责包括：

- （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）决策重大舆情应对方案及处置结果的相关事宜；
- （四）协调和组织舆情处理过程中对外宣传报道工作；
- （五）协调和组织舆情处理过程中与监管部门等机构的汇报沟通工作；
- （六）舆情处理过程中的其他事项。

第七条 舆情工作组的舆情信息采集设在公司证券部，负责舆情信息的采集以及舆情工作组相关决策的具体实施，主要职责包括：

- （一）密切监控重要舆情动态，对舆情信息进行收集、初步分析；
- （二）跟踪公司股票交易价格变动情况，研判和评估风险；
- （三）根据管理要求及时将舆情信息和处理情况上报舆情工作组；
- （四）具体落实舆情工作组的相关决策部署。

第八条 公司及子公司各部门作为舆情信息采集配合部门，主要职责包括：

- （一）配合开展舆情信息采集相关工作；
- （二）及时向证券部通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；

（三）其他舆情管理方面的响应、配合、执行等职责。

第九条 公司及子公司各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。

第十条 证券部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、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。

第三章 舆情应对与处置

第十一条 各类舆情信息的处理原则：

（一）快速反应、及时行动。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、积极沟通。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。在不违反信息披露等相关规定的情形下，如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）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，努力将危机转为商机，化险为夷，塑造良好社会形象。

第十二条 舆情信息采集范围应涵盖公司官网、微信公众号、网络媒体、微信、微博、论坛、股吧等各类型互联网信息载体。

第十三条 各类舆情信息的报告流程：

（一）公司各部门及子公司有关人员在知悉舆情信息后应立即向证券部报告，证券部核实相关信息后第一时间报告董事会秘书；

（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，并初步评估事件事态的严重性。如为重大舆情，除向舆情工作组组长报告外，还应当向舆情工作组报告，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 一般舆情的处置：

一般舆情由董事会秘书和证券部根据具体情况灵活处置。

第十五条 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。证券部同步开展实时监控，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）与媒体建立良好沟通渠道，经核实舆情确属虚假信息的，应当及时联系处置，避免不实信息进一步发酵；

（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互动易平台的作用，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，避免不必要的猜测和谣传；

（四）根据需要通过公司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。

第十六条 重大舆情得到有效处置后，舆情工作组应召集公司有关部门对舆情事件的起因、性质、影响、采取的措施、责任和经验教训等问题进行评估总结，进行制度的改进和优化。

第四章 责任追究

第十七条 公司及子公司相关部门及相关知情人员对前述舆情负有保密义务，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，公司有权根据内部规定进行处理，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

第十八条 公司信息知情人或公司聘请的顾问、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，公司可以根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十九条 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

第二十条 本制度未尽事宜或与国家日后颁布的法律、行政法规、规范性文件及《公司章程》等规定冲突的，以法律、行政法规、规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第二十一条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第二十二条 本制度自董事会审议通过之日起生效实施，修订时亦同。