



舆情管理制度

（经公司第十一届董事会2025年第5次临时会议审议通过）

第一章 总 则

第一条 为规范中山公用事业集团股份有限公司（以下简称“公司”）舆情管理工作，确保公司能够有效应对舆情风险，维护企业品牌形象，根据《深圳证券交易所股票上市规则》等有关法律法规、规范性文件及《中山公用事业集团股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的相关规定，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）其他涉及上市公司信息披露且可能对上市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 本制度适用于本公司及下属子公司涉及的消费市场、资本市场及企业管理相关的舆情监测、分析、应对及处置工作。

第四条 舆情信息的处理原则：

- （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 组织体系及职责分工

第五条 公司成立舆情管理小组，由公司董事长任组长，总经理及董事会秘书分别任副组长，成员由公司其他高级管理人员、党委委员及有关职能部门和下属企业负责人组成。公司可以聘请外部顾问专家加入舆情管理小组提供相关咨询工作。

舆情管理小组负责统筹公司舆情管理工作，就相关工作作出决策和部署，组织协调较大舆情、重大舆情的分析、研判、处置、回应工作。

第六条 公司有关职能部门负责人以及下属企业负责人是舆情管理工作的第一责任人，主要职责包括：

（一）董事会办公室：负责监控财经媒体、股吧、证券交易平台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，及时将各类舆情的信息和处理情况上报董事会秘书。

（二）党委办公室：负责对接公司（含下属企业）的第三方新闻媒体平台、网信、公安等政府部门；负责及时监控和处置涉及公司党建、意识形态、乡村振兴及平安建设、综合治理、信访维稳等部门职责范围内的舆情。

（三）运营中心：统筹集团舆情监测体系建设，完善民生舆情监测工具及流程；负责全网民生类舆情信息的日常监控、汇总及初步研判；根据舆情明确责任单位及处置时限；督办各责任单位处置进度，定期通报落实情况；组织重大舆情事件的复盘总结，提出改进建议。

（四）各下属企业：配合开展舆情信息采集相关工作；负责管辖范围内舆情事件的现场核查与处置；根据集团要求制定针对性回应方案，并经审核后执行；按时向运营中心报送处置进展，形成闭环报告；及时向公司董事会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，开展常态化舆情风险排查，从源头减少隐患。

各职能部门及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 各类舆情信息处置措施

第七条 公司舆情的分类：

（一）一般舆情：影响范围小，可通过常规沟通解决的舆情。

（二）较大舆情：在局部范围传播，可能影响消费者信任或投资者信心的舆情。

（三）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，使公司已经或者可能遭受损失、造成公司股票及其衍生品种交易价格变动的负面舆情。

第八条 各类舆情的处理方式：

（一）一般舆情处置：舆情事件发生后，舆情涉及业务部门应迅速反应，上报运营中心，运营中心协调相关部门行使职责，根据舆情具体情况灵活妥善处置。

（二）较大舆情处置：舆情管理小组成员在接到舆情报送信息 1-2 个工作日内将舆情处置建议呈报上级，并按照领导批示要求，转交、督促有关部门或下属企业进行舆情处置。

（三）重大舆情处置：发生重大舆情，舆情管理小组组长应视情况召集舆情管理小组会议，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，舆情管理小组根据情况采取多种措施控制传播范围。

第九条 舆情信息的处理原则：

（一）前置管理，预防为主。重大决策发布、重大活动举办、重大项目实施前应开展舆情风险评估，并根据评估情况考虑是否制定风险防控工作方案。对信息接收者（包括各级管理者、员工、用户、供应商等）开展保密提示或保密教育，内部信息、文件不得外发、上网。

（二）迅速应对，主动及时。公司应保持对舆情信息的敏感度，发生舆情时，应第一时间开展处置，快速制定相应的危机应对方案，充分把握信息发布的主动权，严格保证发布口径的一致性，尽量避免互联网媒体发布猜测性、歪曲性报道。

（三）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，同时要自始至终保持与媒体的沟通。在不违反信息披露和保密相关规定的情形下，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。

（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。

第四章 责任追究

第十条 公司内部有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，公司董事会及人事部门有权根据情节轻重给予当事人内部通报批评、降级、撤职、开除等处分，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

第十一条 公司关联人或聘请的顾问、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交易价格变动，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。

第十二条 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

第十三条 本制度由公司董事会负责修订并解释。

第十四条 本制度未尽事宜，依照国家法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的有关规定执行。本制度与有关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》存在不一致的，以有关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》的规定为准。

第十五条 本制度自公司董事会会议审议通过后生效并实施。