

# 马可波罗控股股份有限公司

## 舆情管理制度

### 第一章 总则

**第一条** 为了提高马可波罗控股股份有限公司（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价、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，现根据相关法律法规、规范性文件和《公司章程》的有关规定，制订本制度。

本制度适用于公司及合并报表范围内的各级控股子公司。

**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；
- （二）社会上存在的已经或者即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信息。

### 第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

**第三条** 公司应对各类舆情（特别是重大舆情及媒体质疑信息）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。

**第四条** 公司应成立舆情处理工作小组（以下简称“舆情工作组”），由公司董事长任组长，董事会秘书任副组长，小组成员由公司其他高级管理人员、事业部总经理及证券事务部、市场部、法务部等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（特别是重大舆情及媒体质疑信息）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

做出决策和部署，根据需要研究决定公司对外发布信息，相关职能部门响应与协作。舆情工作组主要工作职责包括：

- （一）决定启动和终止各类舆情处理工作的相关事宜；
- （二）评估各类舆情信息可能对公司造成的影响，拟定舆情处理方案；
- （三）协调和组织各类舆情处理过程中对外宣传报道工作；
- （四）负责做好向中国证券监督管理委员会广东监管局（以下简称“广东证监局”）的信息上报工作及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。

上述事项涉及董事会/股东会职权的，应经董事会/股东会审议通过。

**第六条** 公司证券事务部及市场部负责协助舆情工作组监控及管理舆情信息，及时收集、分析、核实对公司有重大影响的舆情，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至董事会秘书。

舆情信息采集范围应在遵守国家关于网络安全、数据跨境及个人信息保护等相关法律法规的前提下，重点涵盖网络媒体、电子报刊、主流社交平台、深交所互动易、论坛、贴吧、股吧等对公司有潜在影响的各类互联网信息载体。

**第七条** 公司各职能部门及控股子公司等作为舆情信息采集配合部门，应履行以下职责：

- （一）配合开展舆情信息采集相关工作；
- （二）及时向公司证券事务部通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；
- （三）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

**第八条** 公司各职能部门、各控股子公司应当明确舆情信息采集配合的责任人或责任部门，报告舆情应当真实、及时、客观，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

### 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，快速制定相应的舆情应对方案；

（二）协调回应、真诚沟通。公司在舆情处置过程中，应协调和组织好对外发声和回应，保持真诚沟通。在不违反规定的情形下，真诚解答各方关于舆情相关的疑问、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）主动承担、协同应对。公司在处理舆情的过程中，应以主动承担的态度及时核查相关信息，并联合相关方系统运作，积极配合做好相关事宜，维护公司良好的社会形象；

（四）公平公正、客观中立。公司在处理舆情事件时，要公平、公正地对待涉及的各方，不因其身份、地位等因素而有所偏袒，以客观、中立的态度进行调查和处理，确保公平性。

## **第十条 舆情信息的分类包括：**

（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，对公司已经或可能遭受重大损失，已经或可能造成公司股票及其衍生品交易价格异常波动的负面舆情；

（二）一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。

## **第十一条 各类舆情信息的报告流程与处理措施：**

公司证券事务部工作人员、公司相关职能部门负责人以及各控股子公司负责人在知悉各类舆情信息后应立即汇报至董事会秘书。董事会秘书在知悉上述舆情后进行初步判断，如为重大舆情需立刻向舆情工作组汇报，必要时，应当及时向广东证监局及深圳证券交易所报告。

### **（一）重大舆情**

发生重大舆情时，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，并根据实际情况推进如下工作：

1、迅速启动调查，了解舆情相关事项的真实情况；证券事务部同步开展实时监控，密切关注舆情变化；

2、及时联系刊发媒体，尽量避免负面信息或未经证实的内容进一步发酵；

3、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，保障公司各类沟通渠道畅通，做好疏导和回复工作，体现公司积极处理舆情的正向态度，减少公众对于舆情信息的误读误判；

4、按照有关规定做好信息披露工作，可通过官网、微信公众号等渠道进行相关内容的澄清。若各类舆情信息可能或已经对公司股票交易价格造成重大影响时，公司应当根据深圳证券交易所有关规定及时发布澄清公告；

5、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、提起诉讼等措施制止相关媒体的侵权行为。

6、加强危机恢复管理，对危机处理结果进行全面评估，总结经验，不断提升公司在危机中的应对能力。

## （二）一般舆情

一般舆情由董事会秘书和证券事务部根据舆情的具体情况灵活处理。

# 第四章 责任追究

**第十二条** 公司及控股子公司相关部门及知情人员对前述舆情负有保密义务，在相关信息依法披露之前，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，公司董事会有权根据情节轻重给予当事人内部通报批评、处罚、撤职、开除等处分，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

**第十三条** 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，如擅自披露公司信息，致使公司遭受媒体质疑，损害公司商业信誉，或导致公司股票价格变动，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。

**第十四条** 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**

**第十五条** 本制度未尽事宜，依照国家有关法律法规、监管机构相关规定及《公司章程》执行。本制度如与国家有关法律法规、监管机构相关规定及《公司章程》不一致的，按国家有关法律法规、监管机构相关规定及《公司章程》的规定执行。

**第十六条** 本制度由公司董事会制定、解释、修订，自董事会审议通过之日起生效并实施。

马可波罗控股股份有限公司董事会

二〇二六年一月