

# 步步高商业连锁股份有限公司

## 舆情管理制度

### 第一章 总则

**第一条** 为加强步步高商业连锁股份有限公司（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、公司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，根据《中华人民共和国公司法》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律、法规和规范性文件的规定及《步步高商业连锁股份有限公司章程》（以下简称“《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、网络等媒体对公司进行的负面报道或不实报道；
- （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。

### 第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

**第三条** 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”），由公司董事会统一领导和管理，公司董事长任组长，成员由公司高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

**第四条** 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）制定和完善公司舆情管理制度；

- (二) 组织协调公司各职能部门应对舆情事件；
- (三) 指导、监督公司各职能部门开展舆情监测、分析和应对工作；
- (四) 及时向董事会报告舆情事件处理情况；
- (五) 组织公司内部培训和宣传，提高公司全体员工舆情应对能力；
- (六) 负责做好向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；
- (七) 各类舆情处理过程中的其他事项。

**第五条** 公司各职能部门在舆情管理中的职责：

- (一) 配合开展舆情信息采集相关工作；
- (二) 协调公司内部资源和外部媒体，制定应对策略；
- (三) 及时向公司舆情工作组组长通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；
- (四) 根据舆情事件性质，配合相关部门开展应对工作。

**第六条** 舆情工作组的舆情信息采集设在公司品牌推广部，负责对媒体信息的管理，公司品牌推广部可以借助舆情监测系统，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董事长。

**第七条** 舆情信息采集范围应涵盖网络媒体、电子报纸、微信、博客、微博、问答、论坛、贴吧等各类型境内外互联网信息载体。

**第八条** 公司品牌推广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。该档案应即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

**第九条** 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。

**第十条** 各类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。在不违反法律法规及《公司章程》等披露规定的情形下，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) 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。

#### **第十一条** 各类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，公司品牌推广部工作人员以及相关职能部门负责人在知悉各类舆情信息后立即汇报至品牌推广部负责人；如为重大舆情，除向品牌推广部负责人报告外，还应当向舆情工作组组长报告；

(二) 舆情工作组对重大舆情处理做出决策后，第一时间作出应急反应并采取处理措施，必要时可向相关监管部门报告。

#### **第十二条** 一般舆情由公司品牌推广部根据舆情的具体情况灵活处置。

**第十三条** 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。公司品牌推广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。

(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互动易平台的作用，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，使市场充分了解情况，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，必要时可采取法律手段制止侵权行为，维护公司和投资者的合法权益。

## 第四章 责任追究

**第十四条** 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，公司有权根据内部规章制度及相关法律法规的规定给予当事人处分，构成犯罪的，将依法移交司法机关追究其刑事责任。

**第十五条** 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，公司可以根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

**第十六条** 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 舆情反馈

**第十七条** 舆情工作组应在舆情处理结束后，对处理情况进行总结，并向董事会报告。

**第十八条** 公司应建立健全舆情处理档案，保存相关证据材料，以备后续查询和追溯。

**第十九条** 公司应对舆情处理过程中发现的问题，及时进行整改，完善相关制度和流程。

## 第六章 附则

**第二十条** 本制度未尽事宜按照国家有关法律、法规、规范性文件和《公司

章程》等相关规定执行。本制度的规定如与国家日后颁布或修订的法律、法规、部门规章、规范性文件或经合法程序修改后的《公司章程》的规定不一致，按后者的规定执行，并应当及时修订本制度。

**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** 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

步步高商业连锁股份有限公司

二〇二六年四月