

# 周大生珠宝股份有限公司

## 舆情管理制度

### 第一章 总则

#### 第一条 目的

为规范周大生珠宝股份有限公司（以下简称“公司”）舆情管理工作，建立健全舆情监测、研判、预警、应对与处置全流程管理机制，及时有效防范、化解舆情风险，维护公司资本市场形象、商业信誉及正常经营秩序，保护公司、全体股东及投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《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》等法律法规、规范性文件及《周大生珠宝股份有限公司章程》，结合公司实际情况，制定本制度。

#### 第二条 适用范围

本制度适用于公司各部门（中心）以及分公司、子公司、区域办事处、各加盟、自营门店员工。公司全体董事、高级管理人员、各部门及全体员工均应严格遵守本制度，按照舆情处理流程和处理制度管理日常经营管理中所遇到的舆情事件，有组织、有计划地制定和实施一系列管理措施和应对策略，包括舆情的预防排查、规避、控制、解决等。

#### 第三条 定义

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）可能或者已经影响投资者投资判断，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。

## 第四条 基本原则

（一）防微杜渐、预防为主。公司应建立常态化的舆情监测与预警机制，通过对潜在风险的前置性研判与预案准备，力求从源头化解隐患，防患于未然。

（二）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；

（三）协调回应、真诚沟通。公司在处理舆情的过程中，应当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。在不违反相关规定的情形下，真实、真诚地解答媒体疑问、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）勇敢面对、主动承担。公司在处理舆情的过程中，应当表现出勇敢面对、主动承担的态度，及时核查相关信息，审慎处理、暂避对抗，积极配合做好相关事宜；

（五）系统运作、化险为夷。公司在应对舆情的过程中，应有系统运作的意识，积极引导正向声量，努力减少不良影响，塑造良好社会形象。

## 第二章 舆情管理机构的职责、分工

### 第五条 公司内部负责舆情管理的主要职责及分工

（一）董事会是公司舆情管理的最高决策机构，主要职责：

1. 审议批准公司舆情管理制度及重大舆情应对方案；
2. 对特别重大舆情事件处置策略、对外口径及信息披露事项作出决策；
3. 听取舆情管理工作及重大舆情处置情况汇报。

（二）公司内部负责舆情管理的主要职责及分工如下：

人员/部门	主要职责	主要工作内容
品牌传播与公关部	负责舆情响应小组的协调、信息传递工作	负责舆情相关信息监测、收集、传递、上报、召集会议。
	媒体沟通、跟进、协调	按照指定的应对策略、声明、及其他响应材料，与相关媒体沟通、跟进、协调。

	处理反馈	向舆情响应小组及时反馈事件处理的最新情况及沟通情况。
	开发舆情沟通材料	协助拟定媒体响应材料（如声明）和实施方案。
法务部成员	法务审核	对重要舆情沟通口径、声明、响应材料等进行法务审核，规避法律风险。
	拟制司法诉讼领域内舆情的相关对外沟通材料（初版）	如涉及司法诉讼类或与法务及知识产权相关的舆情，需提供舆情基本事实情况、法务意见和口径、及其他响应材料。
董事会秘书及证券投资部成员	评估并启动、执行证券分析师、投资人、监管机构资本市场相关群体沟通	结合舆情影响，评估是否需启动针对证券分析师、投资人、证监会等资本市场相关群体沟通、及沟通层级（范围），开发针对资本市场的沟通材料，并执行沟通。
	资本市场信息审核	审核对外口径中涉及或影响资本市场的相关业务战略、财务数据等信息。
	拟制涉及资本市场领域舆情的相关对外材料，涉及财务领域的舆情与财务中心共同商议应对方向	如涉及财务领域舆情，与财务共同商议应对方向，财务需配合提供专业财务意见及其他响应材料；涉及资本市场领域的相关舆情，需提供专业意见及其他响应材料。
	会同公司其他相关部门进行舆情监测与分析、持续关注媒体对公司的报道并主动求证报道的真实情况；跟踪监测公司股票及其衍生品交易价格的异常波动情况	在媒体中出现的消息可能对公司证券及其衍生品种的交易产生重大影响时，应当及时向相关各方了解真实情况，必要时应当以书面方式问询，并予以公开澄清；应当披露的信息依法披露前，相关信息已在媒体上传播或者公司证券及其衍生品种出现交易异常情况的，应当向股东、实际控制人等相关方求证、核实，并依法及时、准确地公告；加强舆情监测分析，密切关注各类媒体报道和市场传闻，发现可能对投资者决策或者公司股票交易价格产生较大影响的，应当及时向董事会报告。公司应当根据实际情况及时发布澄清公告等，同时可通过官方声明、召开新闻发布会等合法合规方式予以回应。
	充分关注深交所互动易平台、股吧等资本市场方面的信息	管理投资者热线、深交所互动易等与投资者沟通平台，保持与媒体、投资者的日常沟通渠道畅通；充分关注互动易平台信息以及各类媒体关于公司的报道，充分重视并依法履行有关信息和报道引发或者可能引发的信息披露义务。
财务中心成员	审核并提供财务相关信息	提供舆情处理过程涉及对外披露的财务数据及口径信息。

其他涉及舆情的部门或者分支机构	提供相关专业支持	负责所有对外材料中涉及到的本部门相关专业部分内容审核，提供专业相关指导。
-----------------	----------	--------------------------------------

公司所有职能部门及全体员工均有义务配合舆情管理工作，在发现或知悉可能涉及公司的舆情时，应立即向本部门负责人及舆情管理工作组报告。各业务部门应就专业领域内的舆情提供分析支持与处置建议。

媒体出现与控股股东、实际控制人有关的报道或者传闻，且可能对公司股票及其衍生品种交易价格产生较大影响的，控股股东、实际控制人应当主动了解真实情况，及时将相关信息告知公司和答复公司的询证，并保证所提供信息和材料的真实、准确、完整，配合公司履行信息披露义务

公司董事应及时关注媒体对公司的报道，发现与公司实际情况不符、可能或者已经对公司股票及其衍生品种交易产生较大影响的，应当及时向有关方面了解情况，督促公司查明真实情况并做好信息披露工作，必要时应当向深圳证券交易所等监管机构报告。

### 第三章 舆情监测、分级与预警

#### 第六条 日常监测

公司实行全天候不间断舆情监测，覆盖：财经媒体、行业媒体、主流门户网站；微博、微信、抖音、快手等社交媒体及短视频平台；股吧、论坛、博客、投资者互动平台；投诉平台、监管问询、政府公示信息等。

监测关键词包括公司全称、简称、股票代码、品牌、产品、控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员、重大项目、重大诉讼等。

#### 第七条 负面舆情分级

（一）重大舆情：指传播范围较广，严重影响公司公众形象、品牌价值或正常经营活动，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。

#### 第八条 预警与报告

(一) 监测到负面舆情后, 相关人员应及时向本部门负责人、董事会秘书报告, 重大舆情须同时上报董事长。

(二) 实行周报及不定期报告制度, 重要舆情应专项上报;

(三) 定期报告窗口期、重大事项公告前等敏感期实行重点盯防。

## 第四章 舆情处置流程

### 第九条 一般舆情处置

一般舆情由董事会秘书和证券投资部协调相关部门进行处置, 包括情况核实、内部沟通、必要的解释说明等, 并将处置情况记录备案。

### 第十条 重大舆情处置

(一) 如经评估, 涉及重大舆情, 公司应立即启动应急处置预案, 成立由董事长任组长的应急工作组, 主要处置流程如下:

1. 尽快召开应急会议, 确定初步应对思路和策略、工作安排;
2. 完成基本事实初步核查并形成应对方案, 应对方案可包括: (1) 媒体沟通: 主动、及时及跟进媒体进行沟通, 说明情况, 澄清误解, 防止不实信息扩散; (2) 投资者沟通: 通过公告、投资者热线、互动平台等多渠道, 主动向投资者通报事件进展及公司态度, 稳定市场预期; (3) 信息发布: 根据法规要求及事态需要, 及时通过法定信息披露媒体及公司官方渠道发布澄清公告、说明或新闻稿; (4) 法律手段: 对恶意编造、传播虚假或误导性信息, 严重损害公司权益的行为, 在法务部门支持下, 采取发送律师函、提起诉讼等法律措施维权; (5) 声誉管理: 协同品牌公关, 系统开展声誉管理, 适时发布正面信息, 传播公司价值, 巩固公司的品牌形象与长期价值。
3. 提出信息披露及对外回应建议;
4. 必要时依法发布澄清公告或进展公告;
5. 主动对接监管部门、媒体及投资者(如需要);
6. 对恶意造谣行为依法采取法律措施;

7. 严控内部信息流转，防止次生舆情；

8. 处置过程中，舆情管理工作组需持续监控舆情动态与股价波动，及时向领导小组反馈。

（二）根据舆情性质，公司相关部门的工作人员酌情加入应急工作组，工作组成员主要工作方式为：

1. 参加舆情处理组会议；

2. 酌情参与事实收集；

3. 协调拟制媒体声明等内容；

4. 拟制相关证券监管规则及证券监管机构要求的信息披露公告或澄清公告（如涉及）；

5. 拟定舆情的处理方案；

6. 负责做好证券监管部门的信息沟通工作（如需）；

7. 负责做好投资者关系维护及沟通工作（如需）；

8. 各类舆情处理过程中的其他事项。

### **第十一条 信息披露要求**

如舆情涉及应披露重大信息的，必须严格按照信息披露规则及时、公平披露；不得以媒体采访、非正式回应代替法定信息披露；公告与对外口径保持一致，不得出现虚假或误导性陈述。

### **第十二条 资源保障**

公司为舆情管理提供必要人员、经费、技术系统及应急通讯保障，确保应急状态下高效运转。

### **第十三条 培训与演练**

公司应不定期开展内部舆情合规培训，也可对董事、高级管理人员及关键岗位开展专项培训。

## 第五章 保密与责任追究

### 第十四条 保密义务

所有知悉未公开重大舆情信息的内部人员、股东、中介机构及其工作人员等，均负有保密义务，不得擅自对外泄露，不得利用该信息进行内幕交易或从事其他违法违规活动。

### 第十五条 内部责任追究

对于违反本制度，出现迟报、谎报、瞒报、漏报舆情，或违反保密规定、处置不力等行为，导致公司被动或遭受损失的，公司将视情节轻重，依据内部规章制度对相关责任人给予通报批评、经济处罚、岗位调整直至解除劳动合同等处分。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

### 第十六条 外部责任追究

对于外部机构或个人编造、散布涉及公司的虚假或不实信息，对公司声誉、经营或股价造成损害的，公司将依法追究其法律责任，维护自身合法权益。

## 第六章 附则

### 第十七条 制度衔接

本制度未尽事宜，按照国家法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定执行；本制度如与后续颁布或修订的法律法规、规范性文件或《公司章程》相抵触，应以最新规定为准，并由董事会及时修订本制度。

### 第十八条 制度解释

本制度由公司董事会负责解释和修订。

### 第十九条 施行日期

本制度自公司董事会审议通过之日起施行。

周大生珠宝股份有限公司

2026年4月29日