

杭州福恩股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为了进一步规范杭州福恩股份有限公司（以下简称“福恩股份”或“公司”）各类舆情的应对能力，建立快速反应和应激处置机制，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，根据相关法律法规及《杭州福恩股份有限公司章程》（以下简称“公司章程”）等有关规定，结合公司实际情况，制订本制度。

本制度适用于福恩股份各子公司及各部门。

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生产经营活动，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工作职责

第四条 公司应对各类舆情（尤其是媒体质疑危机时）实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。

第五条 公司成立舆情工作组，由公司董事长任舆情工作组组长，总经理、董事会秘书担任副组长，成员由公司其他管理人员及其他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处理工作的领导机构，统一领导公司应对舆情的处理工作，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的相关信息，主要工作职责包括：

- （一）决定启动和终止舆情处理工作的相关事宜；
- （二）决定舆情的处理方案；
- （三）协调和组织舆情处理过程中的对外宣传报道工作；
- （四）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董事会办公室，负责对媒体信息的管理，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董事会秘书。

第八条 舆情信息采集范围应涵盖公司及控股子公司官网、公司及控股子公司微信公众号、公司及控股子公司抖音官方账号、网络媒体、电子报、微信、微博、博客、互动易问答、论坛、贴吧、雪球、股吧等各类型互联网信息平台。

第九条 公司及子公司其他各职能部门等作为舆情信息采集配合部门，主要应履行以下职责：

- （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；
- （三）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

第十条 公司董事会办公室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。

第十一条 公司及子公司各职能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。

第三章 各类舆情信息的处理原则及措施

第十二条 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。公司在处理危机的过程中，应协调和组织好对外宣传工作，对外传播统一口径，严格保证对外传递信息的一致性，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。

（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、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，塑造良好社会公众形象。

第十三条 舆情信息的报告流程：

（一）知悉各类舆情信息并作出快速反应，公司相关职能部门负责人以及董事会办公室在知悉各类舆情信息后立即报告董事会秘书。

（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，如为一般舆情，应向舆情工作组组长报告；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，必要时向上级主管部门报告。

第十四条 一般舆情的处置：一般舆情由舆情工作组组长、总经理和董事会秘书根据舆情的具体情况灵活处置。

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。董事会办公室和相关部门同步开展实时监控，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，减少投资者误读误判，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。

第四章 责任追究

第十六条 为加强舆情管理，公司鼓励员工主动发现并及时上报可能引发舆情的线索，对表现突出者给予通报表扬、绩效加分或晋升优先；对迟报、瞒报或处置不力者，视后果轻重采取通报批评、扣减绩效、调岗直至追责（依据《中华人民共和国劳动合同法》处理）。奖惩纳入考核，确保合法合规。同时，公司内部有关部门及相关知情人员对公司未公开的重大信息负有保密义务，在依法披露前不得私自对外公开、泄露或利用该类信息进行内幕交易。如有违反，公司将根据情节轻重给予通报批评、处罚、撤职、开除等处分，并保留追究其法律责任的权利。

第十七条 公司关联人、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，必要时可与其签署《保密协议》，如其擅自披露公司信息，致使公司遭受媒体质疑，损害公司商业信誉，或导致公司股票及其衍生品价格变动，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。

第十八条 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

第十九条 本制度未尽事宜或与有关法律、行政法规、规范性文件及《公司章程》的规定冲突的，以法律、行政法规、规范性文件或《公司章程》的规定为准。

第二十条 本制度由公司董事会负责制定、修订并解释。

第二十一条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施，修改时亦同。

杭州福恩股份有限公司

二〇二六年五月