

浙江真爱美家股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总 则

第一条 为了提高浙江真爱美家股份有限公司（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，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《浙江真爱美家股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）的有关规定，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；
- （二）社会上存在的已经或者将给公司造成不良影响的传言或信息；
- （三）与公司控股股东、实际控制人有关的、对公司股票及其衍生品种交易价格可能产生较大影响的报道或者传闻；
- （四）其他可能或者已经影响社会公众投资者投资取向，或者对公司股票及其衍生品种交易价格产生较大影响的信息。

第三条 舆情的分类如下：

- （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 公司应对各类舆情实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。公司应有效监测、评估、应对和引导内部舆论和社会舆论，减少、消除或避免因舆情可能对公司造成的各种负面影响，切实维护公司的利益和形象。

第五条 公司成立舆情管理工作领导小组（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，其他成员根据舆情工作需要由公司其他

高级管理人员或相关职能部门负责人组成。子公司的主要负责人对涉及子公司的舆情及相关处置工作负主要责任，根据舆情报告流程向舆情工作组上报舆情，并配合实施各项舆情处理措施及相关工作。

第六条 舆情工作组是公司应对舆情处理（主要是重大舆情）工作的领导机构，统一对舆情的处置工作作出决策和部署，根据需要研究决定公司对外发布的相关信息。舆情工作组的主要工作职责包括：

（一）决定启动和终止舆情处理工作的相关事宜；

（二）对于引发舆情的事件进行调查，确定相关事件的决策及实施主体，若相关事件属于董事会决策范围或者董事会已作出决议的，及时向董事会报告；

（三）根据舆情对公司可能造成的影响以及涉及范围，结合董事会相关决议（如有），拟定并督促落实舆情处理方案；

（四）协调、组织舆情处理过程中的对外信息发布和媒体对接工作；

（五）负责做好舆情处理过程中与各级监管机构的沟通和汇报工作；

（六）舆情处理过程中的其他事项。

在舆情处理过程中，如有必要，舆情工作组可以向董事会了解相关情况，查询董事会决议及相关会议资料，若舆情处理方案涉及董事会权限范围的，由董事会作出决议后方可实施。

第七条 公司董事会办公室在舆情工作组及董事长、董事会秘书的领导下牵头舆情采集等相关工作，公司相关部门及子公司配合董事会办公室开展工作。

第八条 董事会办公室在舆情管理方面的主要工作职责包括但不限于：

（一）组织实施舆情监测和采集。进行舆情监测分析，密切关注公司内部重大事件和各类媒体报道、市场传闻，协同舆情管理工作合作商（如有）及公司其他相关部门及时收集、分析、核实可能对公司有重大影响的内部信息、舆情和社情，并跟踪公司股票及其衍生品交易价格变动情况；

（二）分析研判舆情风险。对舆情风险进行评估，并将舆情研判情况及时上报董事长或董事会秘书，并及时将需要履行信息披露义务的信息向董事会进行汇报，提请公司董事会、监事会履行相应的程序，并按相关规定予以公开披露；

（三）根据董事长或董事会秘书或舆情工作组的处置决策和要求，协调相关方开展舆情应对工作，包括但不限于通过公告、深证互动易平台、官方网站、官

方微信公众号和公司其他各类社交媒体平台及时发布信息；

(四)跟踪舆情处置进展并及时向董事长或董事会秘书或舆情工作组汇报，管理舆情工作档案。

第九条 董事会办公室应当指定专职人员负责对公司、子公司及相关主体进行日常舆情巡查和监测，及时收集、分析、核实可能引发舆情的重要信息，跟踪公司股票及其衍生品交易价格变动情况，初步研判和评估相关风险及危害，并及时向董事会办公室报告，做到及时提示、提前控制。

第十条 董事会办公室专职人员在采集舆情时，采集范围应涵盖公司及子公司官网、微信公众号、微信视频号、深证互动易平台、股吧及其他相关网络媒体等各类型信息载体，在采集过程中应充分关注国内外政策法规、行业动态、主要客户及供应商动态等可能对公司的生产经营、重大资产、商业信誉、股价等产生较大影响的信息。此外，在公司重大事项策划过程中、定期报告披露前、内部重要经营会议期间等敏感时点，要加强监测力度，充分预防舆情事件的发生。

第十一条 公司相关部门及子公司作为舆情管理的配合方，应积极配合董事会办公室开展舆情采集等工作，及时向董事会办公室通报内部治理、日常经营、合规检查等过程中发现的相关舆情，并根据需要配合落实舆情处置过程中的相关职责。公司相关部门及子公司报告舆情应当做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

第三章 舆情的处理原则及措施

第十二条 舆情的处理原则：

(一)快速反应、迅速行动。公司应保持对舆情的敏感度，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、系统动作。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。

第十三条 舆情的报告流程：

（一）公司相关部门及各子公司在知悉各类舆情后，应立即将有关情况汇总整理并报送至董事会办公室，董事会办公室专职人员对本部门监测到的以及各配合部门上报的舆情进行核实和初步研判后，第一时间向董事长或董事会秘书汇报；

（二）董事长或董事会秘书在知悉相关的情况后，确定相关事件的决策及实施主体，若相关事件属于董事会决策范围或者董事会已作出决议的，及时向董事会报告；

（三）董事长或董事会秘书联合相关部门及中介机构系统评估舆情的影响和风险。对于一般舆情，董事会秘书联合相关部门拟定应对措施，并督促实施；涉及重大舆情的，由舆情工作组组长联合小组成员及相关部门作出统一决策和部署，并视舆情影响严重程度向相关证券监管机构报告。

第十四条 一般舆情的处理措施：一般舆情由董事会秘书以及董事会办公室根据舆情的具体情况协同公司其他相关部门灵活处置。

第十五条 重大舆情的处理措施：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，就重大舆情的应对作出决策和部署。舆情工作组可根据情况采取以下舆情应对措施，包括但不限于：

（一）迅速调查、了解事件真实情况，根据需要及时与刊发媒体沟通情况，防止事态进一步发酵；

（二）加强与投资者的沟通，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深证互动易等投资者沟通平台的作用，保证各类沟通渠道的畅通，及时发声。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；

（三）根据需要通过官网等公开渠道进行澄清。各类舆情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，必要时将舆情自查情况上报监管部门，还可聘请中介机构（包括保荐机构、会计师事务所、律师事务所等）核查并公告其核查意见；

（四）依法维权。对编造、伪造、发布、传播公司虚假信息或误导性信息的媒体和信息平台，必要时可采取相应的法律措施制止侵权行为，维护公司和投资

者的合法权益；

(五) 加强危机恢复管理。对重大舆情处理结果进行全面评估，制定和督促实施危机恢复管理计划，总结经验，不断提升公司重大舆情应对能力。

第四章 保密义务及责任追究

第十六条 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、开除等处罚，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

第十七条 公司信息知情人或公司聘请的顾问、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，并导致公司股票及其衍生品价格剧烈变动，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，构成犯罪的，移送司法机关处理。

第十八条 相关外部机构或个人编造、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追究其法律责任。

第五章 附则

第十九条 本制度未尽事宜，依照有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的有关规定执行。本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规、部门规章、规范性文件或《公司章程》相抵触时，以国家有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第二十条 本制度由公司董事会负责解释及修订。

第二十一条 本制度自公司董事会审议通过后生效，修订时亦同。

浙江真爱美家股份有限公司董事会

2024年12月