

索菲亚家居股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总则

第一条 为了提高索菲亚家居股份有限公司（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理机制，及时、妥善处理与预防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《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规、规范性文件以及《索菲亚家居股份有限公司章程》（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”包括但不限于：

- （一）报刊、电视、网络等媒体及自媒体（以下合称“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。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

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”的处理原则，注重职能部门的响应与协作，提高防范声誉风险和处理声誉事件的能力和效率，有效引导内部舆论和社会舆论，切实维护公司的利益和形象。

第五条 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”）。由公司董事会秘书出任组长，全面负责舆情管理工作的统筹规划与决策部署。舆情工作组由来自公司董事会办公室及公共关系管理室的专业成员，以及其他相关部门的代表共同组成，致力于舆情监测、分析及制定舆情应对策略与执行等工作。

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，统一领导公司应对各类舆情的研判分析，并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）评估各类舆情信息对公司可能造成的影响以及波及范围，拟定各类舆情信息的处理方案；
- （二）决定启动和终止各类舆情处理工作的相关事宜；
- （三）协调和组织各类舆情处理过程中对外报道工作；
- （四）负责做好与各监管机构的信息上报和沟通工作；
- （五）处理各类舆情其他过程中的其他事项。

第七条 公司董事会办公室和公共关系管理室负责舆情信息采集和上报工作，并根据舆情工作组的要求做出相应的反应及处理。

- （一）董事会办公室负责及时收集、分析、核实对公司有重大影响的资本市场舆情，跟踪公司股票及其衍生品交易价格的变动情况，研判和评估相关风

险；

（二）公共关系管理室负责监控公司官方自媒体信息，包括但不限于公司官方网站、微信公众号、视频号等自媒体渠道，及时收集、整理公司官方自媒体的互动、评论、留言等舆情信息。

第八条 公司其他各职能部门及子公司应配合开展舆情信息采集工作，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、合规审查及审计监察等工作中发现的舆情情况；

（三）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

第九条 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。

第十条 公共关系管理室负责建立并维护舆情信息管理档案，记录信息包括但不限于“文章题目、刊载媒体、发布时间”等相关情况。该档案应定期进行更新，根据舆情发展态势以及最新获取的信息，及时调整档案内容，确保其时效性和完整性。通过对档案信息的深度挖掘与分析，为公司的舆情管理提供强有力的数据支持。

第三章 舆情信息的处理原则及应对措施

第十一条 各类舆情信息的处理原则：

（一）快速反应、迅速行动。公司保持对舆情信息的敏感度和重视度，充分关注外界关于公司的报道和评论。一旦发现潜在危机，应立即启动应急响应机制，制定并执行相应的应对方案，控制事态发展；

（二）组织协调、真诚沟通。公司在处理舆情的过程中，应组织和协调好

对外沟通工作，保证信息真实、准确、完整及一致性。在遵循相关规定的前提下，以真实、诚恳的态度回应外界的疑问并澄清疑虑，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、积极化解。公司在处理舆情危机的过程中，主动承担，及时核查相关信息，低调处理、避免冲突，积极配合做好相关事宜，避免舆论升级，必要时主动联系监管部门，在遵循法律法规的框架体系下，有序有力地推动问题妥善解决；

（四）系统运作、防微杜渐。公司在舆情应对的过程中，应有系统运作的意识，系统化地制定和实施应对方案，积极引导，维护公司和全体股东的利益，塑造良好社会形象。

第十二条 舆情信息的报告流程：

（一）公司董事会办公室和公共关系管理室相关人员在知悉各类舆情信息后需立即做出快速反应，汇报至舆情工作组组长。

（二）舆情工作组组长在知悉上述舆情后，应在第一时间了解舆情的有关情况，决定处理策略。涉及重大舆情需要提交董事会审议的，应及时汇报董事长，由董事长召集董事会审议。

第十三条 一般舆情的处理：一般舆情由舆情工作组组长根据舆情的具体情况灵活处理。

第十四条 重大舆情的处理：公司发生重大舆情，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、公共关系管理室及相关职能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。包括但不限于：

（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，防止媒体持续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及其他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，并根据法律法规的要求及时公布或履行信息披露的义务。做好疏导化解工作，使市场充分了解情况，减少误读误判，有效防范舆情风险，维护公司良好市场形象。

（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交易价格造成较大影响时，公司应当及时按照深交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；

（六）加强声誉恢复管理，对危机处理结果进行全面评估，并制定恢复管理计划，总结经验，不断提升公司的应对能力。

第四章 责任追究

第十五条 公司内部有关部门、子公司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，引发舆情并给公司造成损失的，公司有权根据内部相关规章制度的规定进行处理，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

第十六条 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，或导致公司股票及其衍生品价格变动，给公司造成损失的，公司可以根

据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十七条 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

第十八条 本制度未尽事项，按国家有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定执行。如有与国家有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定相抵触的，以国家有关法律法规、规范性文件和《公司章程》的规定为准，并及时对本制度进行修订。

第十九条 本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

第二十条 本制度的制定、修改、解释权归公司董事会。

索菲亚家居股份有限公司董事会

二〇二五年四月二十七日