

中国全聚德（集团）股份有限公司

舆情管理制度

第一章总则

第一条为了提高中国全聚德（集团）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《深圳证券交易所股票上市规则》、国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发[2013]110号）等相关法律法规规定和《中国全聚德（集团）股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”），特制订本制度。

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）其他涉及上市公司信息披露且可能对上市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。

第四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”），由公司董事长任组长，董事会秘书担任副组长，成员由公司其他高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

第五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）决定启动和终止各类舆情处理工作的相关事宜；
- （二）拟定各类舆情信息的处理方案；

- (三)协调和组织各类舆情处理过程中对外宣传报道工作；
- (四)负责做好向北京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；
- (五)各类舆情处理过程中的其他事项。

第六条舆情工作组的舆情信息采集设在公司市场营销部,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、社情,证券法律部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北京证监局。

第七条公司市场营销部设专职人员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

第八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,严格保证一致性,同时要自始至终保持与媒体的真诚沟通。在不违反中国证券监督管理委员会信息披露规定的情形下,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,塑造良好社会形象。

第九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,公司相关职能部门负责人以及市场营销部、证券部工作人员在知悉各类舆情信息后立即报告董事会秘书。

(二)上报公司领导及监管部门

1. 董事会秘书在知悉相关的情况后, 及时向舆情工作组报告, 第一时间采取处理措施;
2. 对于相关内容需要进一步调查核实后才能确定的, 也必须积极推进, 第一时间作出应急反应;
3. 若发现各类舆情信息涉及公司的不稳定因素时, 需立即向北京证监局报告。

第十条 各类舆情信息处理措施:

(一) 各类舆情被主要财经媒体报道、转载, 可能或已经对公司股价造成较大影响时, 公司应主动自查, 及时与深圳证券交易所沟通并发布澄清公告, 同时将舆情自查情况上报北京证监局, 必要时还可聘请中介机构(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。

(二) 加强与投资者沟通, 做好投资者的咨询、来访及调查工作。充分发挥投资者关系互动平台的作用, 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。

(三) 按照有关规定做好信息披露工作。

(四) 加强危机恢复管理, 对危机处理结果进行全面评估, 并制定恢复管理计划的实施, 总结经验, 不断提升在危机中的应对能力。

第四章 责任追究

第十一条 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警告、解除劳动合同等处分, 构成犯罪的, 将依法追究其法律责任。

第十二条 公司关联人或聘请的顾问、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。

第五章附则

第十三条本制度由公司董事会负责解释和修订。

第十四条本制度未尽事宜，按有关法律、法规或者相关规定执行。

第十五条本制度自公司董事会审议通过之日起实施。

中国全聚德（集团）股份有限公司

2014年4月14日