

顺丰控股股份有限公司

突发事件应急处理制度

第一章 总则

第一条 为提高顺丰控股股份有限公司（以下简称“公司”）处理突发事件和保障生产经营安全的能力，最大限度地预防和减少突发事件及其造成的损害，维护公司正常的生产经营秩序，保障广大投资者的合法利益，促进公司全面、协调、可持续发展，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、中国证监会《证券、期货市场突发事件应急预案》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《顺丰控股股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）、《顺丰控股股份有限公司信息披露事务管理制度》（以下简称“《信息披露事务管理制度》”）等有关规定，结合公司实际情况，特制订本制度。

第二条 本制度所称“突发事件”是指突然发生的、有别于日常经营的、已经或可能会对公司的经营、财务状况以及对公司的声誉、股价产生严重影响的、需要采取应急处理措施予以应对的偶发性事件。

第三条 公司应对突发事件工作实行以预防为主、预防与应急处理相结合的原则。

第四条 本制度适用于公司、公司各职能部门及各全资、控股子公司遭遇突发事件时的处理。

第二章 突发事件范围

第五条 按照社会危害程度、影响范围等因素，突发事件主要包括但不限于：

（一）治理类

- 1、公司大股东出现重大风险，对公司造成重大影响；
- 2、大股东之间在公司治理和发展方向存在重大争议；
- 3、公司与股东、董事、监事、高级管理人员之间发生重大争议或诉讼；
- 4、公司董事、监事及高级管理人员涉及重大违规甚至违法行为；
- 5、决策管理层对公司失去控制；

- 6、公司资产被大股东或有关人员转移、藏匿到海外或异地无法调回；
- 7、其他重大事件。

（二）经营类

- 1、公司的经营和财务状况恶化；
- 2、公司面临退市风险；
- 3、公司因重大质量事故等无持续经营能力；
- 4、涉及重大经济损失或民事赔偿风险；
- 5、其他事件。

（三）政策环境类

- 1、国际重大事件波及上市公司；
- 2、国内重大事件或政策的重大变化波及上市公司；
- 3、自然灾害造成公司经营业务受到影响；
- 4、公司内的各类安全事故、交通事故、公共设施和设备事故等事故灾难造成公司正常经营受到严重影响；
- 5、公司涉及重大行政处罚风险；
- 6、其他事件。

（四）信息类

- 1、公司的股价异常波动；
- 2、公司发布的信息出现重大的遗漏或错误，对市场造成了重大影响；
- 3、社会上存在不实的传言或信息，给公司造成了严重影响；
- 4、可能或已经造成社会不稳定，引发投资者群体上访或投诉事件等；
- 5、报刊、媒体对公司问题集中或不实报道；
- 6、其他事件。

第三章 突发事件处理的基本原则

第六条 突发事件处理应遵循的基本原则：

- （一）合法、合规、诚实、信用；
- （二）及时、积极；
- （三）统一领导、统一组织；

(四) 保护投资者利益、最大程度地减少对公司生产经营及形象的影响。

第四章 组织体系

第七条 公司对突发事件的处理实行统一领导、统一组织，快速反应、协同应对。

第八条 公司成立突发事件应急处理领导小组(以下简称“应急领导小组”)。公司董事长任组长，董事会秘书任副组长，成员由公司审计、法务、内控、信息安全、媒体管理以及各相关业务部门负责人组成。

第九条 应急领导小组是公司突发事件处理工作的领导机构，统一领导公司突发事件应急处理，就相关重大问题做出决策和部署，根据需要研究决定公司对外发布突发事件信息。

第十条 应急领导小组主要职责包括：

- (一) 决定启动和终止突发事件处理系统；
- (二) 拟定突发事件处理方案；
- (三) 组织指挥突发事件处理工作；
- (四) 协调和组织突发事件处理过程中的对外宣传报道工作，拟定统一的对外宣传解释口径；
- (五) 负责保持与政府相关部门和证券监管机构的有效联系和衔接；
- (六) 负责决定并办理突发事件处理过程中的其他事项。

第十一条 突发事件发生后，董事会办公室负责公司、各子公司的信息汇总和整理，并及时向应急领导小组报告事件信息。

第十二条 公司根据突发事件处理工作需要，可以设立突发事件信息披露临时小组，组长由公司董事会秘书担任，临时小组主要职责：

- (一) 启动突发事件新闻发布的各项准备工作；
- (二) 向公司董事会报告事件进展；
- (三) 拟定信息披露方案和发布内容，负责信息披露；
- (四) 接待、组织和管理媒体记者采访；
- (五) 收集、跟踪、分析境内外舆论，有针对性地提供事件相关内容及情况，批驳谣言，报告真相。

第十三条 公司各部门、各控股子公司、大股东是突发事件的信息源，各部门负责人、各控股子公司负责人、大股东指定联系人应在第一时间了解突发事件并进行跟踪分析，并及时向应急领导小组报告事件信息，提供专业分析信息。

第五章 预警、预防机制

第十四条 公司应对可能引发突发事件的各种因素采取预防和控制措施，根据突发事件监测结果及突发事件预控的程度对突发事件进行确认。

第十五条 公司各部门、各控股子公司负责人作为突发事件的预警、预防工作的第一负责人，定期检查及汇报部门或所属公司有关情况，做到及时提示、提前控制。

第十六条 公司各部门、各控股子公司负责人应保持对各类事件发生的日常敏感度，不断地监测社会环境的变化趋势，建立信息搜集、识别、整理系统。以国家政策、行业动态、竞争企业、竞争产品、资本市场确定为重要的监视方向，收集整理并及时汇报可能威胁公司的重要信息，并对其转换为突发事件的可能性和危害性进行评估。

第十七条 有关单位和人员报送、报告突发事件预警信息，应当做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

第十八条 预警信息包括突发事件的类别、起始时间、可能的影响范围、预警事项、应采取的措施等。公司预警信息的传递主要由公司各部门、各控股子公司负责人负责向分管副总经理进行汇报，然后由分管副总经理协同有关人员对信息进行分析及调查，确定为有可能导致或转化为突发事件的各类信息须予以高度重视并立即向公司董事长、总经理报告，必要时提出启动应急预案的建议。

第十九条 当预警信息被董事会秘书确定为需披露的信息后，则应及时按照《公司信息披露事务管理制度》等规定进行披露。

第六章 突发事件的处理

第二十条 发生突发事件时，应急领导小组要立即采取措施控制事态发展，组织开展应急救援工作，并根据职责和规定的权限启动制订的相关应急预案，及时有效地进行先期处理，控制事态。

第二十一条 应急领导小组确定突发事件后,应根据突发事件的性质及事态严重程度,及时组织召开会议,决定启动专项应急预案,并针对不同的突发事件,调整相关部门加入工作小组, 及时开展处理工作。

(一) 治理类突发事件的主要处理措施:

1、对大股东出现重大风险及大股东之间存在的重大争议, 应约见大股东或其负责人员, 请其予以配合, 并详细了解事情的进展情况;

2、对公司董事、监事及高级管理人员涉及重大违规甚至违法行为, 应协助公安部门做好案件的查处工作;

3、加强与投资者关系的管理, 积极应对投资者的咨询、来访及调查。对外公告电话认真接听, 对善意的建议性的电话要感谢对方; 整理每天的电话记录, 制作每日电话内容日志;

4、按照规定做好信息披露工作。

(二) 经营类突发事件的主要处理措施:

1、彻底了解公司的财务状况, 必要时聘请中介机构进行审计或评估;

2、对相关责任人员进行谈话及控制;

3、暂时停止公司的重大投资等经营活动;

4、对于公司经营亏损或面临退市的, 积极与各方相关部门或机构进行沟通, 寻找切实可行的解决方案, 如定向增发、重组等;

5、按照规定做好信息披露工作。

(三) 环境类突发事件的主要处理措施:

1、深入调查、了解目前环境包括国际、国内重大事件、政策变化、自然环境详细情况以及对公司的影响程度;

2、召开管理层会议, 讨论在上述情形下, 公司如何最大限度地避免造成的影响;

3、公司管理层及时提交有关处理意见, 并上报公司董事会或股东大会予以调整经营策略及投资方向;

4、对于自然灾害或社会公共事件对经营项目已经造成严重影响, 则公司应立即派出相关领导亲赴现场进行紧急处理, 并及时上报现场处理情况;

5、按照规定做好信息披露工作。

（四）信息类突发事件的主要处理措施：

- 1、了解真实情况，分析不良信息的影响程度；
- 2、按照规定做好信息披露工作；
- 3、对不实信息作出澄清或更正，尽量减少不良信息的影响；
- 4、建立良好的内部信息沟通渠道，保证对外信息口径的一致；
- 5、追查相关责任人，并要求其改正，情形严重者诉之法律处理；
- 6、关注投资者，做好投资者的咨询、来访及调查工作。

第二十二条 经应急领导小组决定，公司可以邀请公正、权威、专业的机构协助解决突发事件，以确保公司处理突发事件时的公众信誉度及准确度。

第二十三条 突发事件结束后，应急领导小组应尽快消除突发事件的影响，并及时解除应急状态，恢复正常工作状态，同时总结经验，对突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查评估，评估突发事件处理的效果，对本制度进行修订和完善。

第二十四条 应急领导小组拟定关于善后事项的处理意见，包括遭受损失情况以及恢复经营的建议和意见，按规定需要上报董事会或股东大会的，应上报公司董事会或股东大会批准后执行。

第二十五条 突发事件处理过程中，涉及到的相关人员要恪守保密原则，有关突发事件处理工作中的情况，不得随意泄露；要忠实履行职责，牢固树立全局观念，坚决服从公司统一安排，不得损害公司利益及形象。

第二十六条 突发事件发生后，公司应及时将事件情况、已采取的措施、联络人及联系方式等通过电话上报证监局、深圳证券交易所及有关部门，并根据要求书面报送有关情况，不得迟报、谎报、瞒报和漏报。报告内容主要包括时间、地点、事件性质、影响范围、事件发展趋势和已经采取的措施等。应急处理过程中，公司要及时续报有关情况。涉外突发事件以及发生在敏感地区、敏感时间的突发事件信息的报送，根据要求随时上报。

第七章 应对突发事件的保障工作

第二十七条 公司下属各部门、各下属公司及分支机构要按照职责分工和相关预案，切实做好应对突发事件的人力、物力、财力保障等工作，保证应急工作

需要和各项应急处理措施的顺利实施。

（一）通信保障

在处理突发事件期间，公司的值班电话及工作小组成员的手机必须保证畅通，确保与各部门的联系。

（二）队伍保障

应急领导小组有权利根据突发风险处理工作的需要，召集参与处理人员，被召集人必须服从安排。

（三）物资保障

公司相应部门应做好突发事件处理工作的物资保障，准备好相关的设施、设备及资金、交通工具等。

（四）培训保障

公司总部及所属单位要广泛宣传应急法律法规和预防、避险等常识，增强应急意识，提高应急处理能力。对负有应急管理职责的人员，要有计划地进行应急预案和应急知识的专业培训工作。

第八章 突发事件的处理评价

第二十八条 处理评价工作是突发事件管理的最后环节。公司应对突发事件所造成的损失和教训进行总结，包括以下四方面：

（一）调查

调查突发事件发生的原因，究竟是公司内部经营管理机制上的原因，还是起因于公司外部的不可控因素。

（二）总结

对突发事件处理过程中所采取的措施进行反思研究，对所采取措施的得失进行全面总结。

（三）评价

对突发事件预防和处理过程中的每项工作做出客观的评价，为下一步的突发事件管理工作奠定基础。

（四）整改

对突发事件发生的原因和处理措施过程中的薄弱环节进行整改，弥补突发事

件发生整个过程的漏洞。

第九章 奖惩

第二十九条 公司突发事件应急处理工作实行责任追究制度。

第三十条 对突发事件应急管理工作中做出突出贡献的先进集体和个人，公司给予表彰和奖励。

第三十一条 对迟报、谎报、瞒报和漏报突发事件重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的有关责任人员，公司将对其给予批评、警告，直至除名的处分，并且可以向其提出适当的赔偿要求；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十章 附则

第三十二条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、规范性文件和公司章程的规定执行。本制度如与国家今后修改、颁布的法律、法规或修改后的公司章程相抵触时，按国家有关法律、法规、规范性文件和公司章程的规定执行。

第三十三条 本制度由公司董事会负责解释和修订。

第三十四条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效实施。

顺丰控股股份有限公司

董事会

2017年1月17日