

河南豫能控股股份有限公司舆情管理办法

(2024年10月制订)

第一章 总则

第一条 为提高河南豫能控股股份有限公司（以下简称“豫能控股”）应对各类舆情的能力，建立快速反应和应急处置机制，切实做好板块舆情应对处置工作，维护意识形态安全，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、法规和《公司章程》规定，特制定豫能控股舆情管理办法（以下简称“本办法”）。

第二条 本办法所称舆情，是指通过电视广播、报刊杂志、互联网等各类渠道和媒体反映的对公司形象和声誉产生影响的负面及敏感报道或言论；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；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。其中，负面舆情是指具有明显舆情风险，对公司声誉、形象产生一定影响的舆情，敏感舆情是指具有潜在舆情风险，有向负面舆情转变可能性的舆情。

第三条 舆情管理坚持统一决策、分级管理、责任到人的原则。

第四条 本办法适用于豫能控股和板块各企业。各企业根据本办法制定相应的管理办法。

第二章 组织机构及职责

第五条 建立豫能控股舆情管理领导小组，领导小组成员如下：

组长：党委书记、董事长

副组长：总经理、党委副书记

成员：其他班子成员、各部门主任

第六条 舆情管理领导小组是公司应对各类舆情处理工作的领导机构，就舆情处理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 豫能控股舆情信息管理由行政管理部门归口负责，各部门、企业共用舆情监测账

号，安排专人进行监测，提升发现风险的及时性、准确性，主要应履行以下职责：

- （一）开展舆情信息采集相关工作；
- （二）及时向上级舆情管理部门报告舆情情况；
- （三）其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

第八条 豫能控股舆情管理工作建立事前全面监测、事中及时处置、事后复盘总结的全生命周期管理机制。

（一）坚持以系统预警为主、人工研判为辅的原则，确保及时准确发现负面舆情。通过专业的舆情监测软件对豫能控股、各企业进行全天候重点监测。

（二）定期梳理舆情处置工作经验，逐步建立舆情突发舆情应急处置办法、舆情应对预案等规章制度。出现重大负面舆情，要及时进行应急处置，同时向舆情管理领导小组汇报，争取舆情处置支持，并向上级及监管部门报告。

（三）坚持有错必纠、有责必问。对因舆情监测不到位、处置不及时，给板块造成重大负面影响的部门或企业，按照相关规定开展调查追责。

（四）建立与主流媒体的良好关系。出现舆情第一时间能够实现正向发声、舆论引导，维护板块声誉与形象。

（五）做好舆情复盘总结。处置舆情后，相关单位应明确复盘目标，收集相关信息和数据，分析出现舆情原因，总结经验教训。

第三章 处置流程

第九条 坚持“尊重事实、真诚面对、主动应对、有利有节”的原则，发现负面舆情首先研判舆情等级，根据舆情危机等级实施相应的应对处置策略。

（一）舆情分级研判

舆情分级研判应遵循“审慎判别、张弛有度”的原则，结合事件传播内容、事件类别和传播渠道等因素进行综合评估。

舆情等级	分级参考依据	影响程度
一般	<p>事件性质：舆情信息主要为针对企业的客观性工作建议及问题反馈；个别媒体发表的未经证实的新闻报道；不涉及时下舆论敏感元素。</p> <p>事件类别：舆情信息没有影响公司整体声誉；仅涉及个别利益相关方。包括但不限于以下几类情况：</p> <p>①员工对企业的一般性吐槽，表达不满、抱怨，被自媒体关注转发。</p> <p>②境内媒体发布未经证实、无现实依据的报道，且未引发公众层面关注。</p> <p>传播渠道：传播渠道仅涉及地方新闻信息服务单位(如地方性商业媒体、地方性生活网站等)，或论坛、非认证微博等自媒体平台。</p>	传播范围小，风险可控
较大	<p>事件性质：所反映问题真实、详实；可能影响公众利益、公司正常运营或造成品牌声誉破坏等，具有一定社会影响；不涉及时下舆论敏感元素。</p> <p>事件类别：舆情事件引起一定社会共鸣，对企业声誉造成一定影响。内容提及或未重点围绕本企业，可能对企业产生影响或存在潜在影响。包括但不限于以下几类情况：</p> <p>①员工在公共场合或社交媒体的不当言行被曝光，引发媒体关注并上升至企业人事管理、价值观层面解读，影响企业声誉。</p> <p>②同业其他企业社会热点事件被自媒体炒作，提及或波及企业。</p> <p>③经营活动中与个人、企业、机构等产生纠纷，并出现法律诉讼事件，被舆论关注并报道。</p> <p>传播渠道：地方新闻信息服务单位介入报道，新媒体平台意见领袖参与。</p>	对板块声誉构成负面影响，如不采取措施，影响范围可能进一步扩大，舆情可能升级。

舆情等级	分级参考依据	影响程度
重大	<p>事件性质：事件所反映问题真实、详实；事件对员工、相关方的生命财产造成较大的危害或威胁，对企业经营和工作秩序造成严重负面影响。</p> <p>事件类别：事件直接影响企业经营，对企业整体声誉造成影响。包括但不限于以下几类情况：</p> <p>①员工因薪酬待遇、福利兑现等权益保障问题在公共场合或社交媒体投诉维权并形成一定规模，被媒体重点关注报道。</p> <p>②企业制度、机密文件外泄，引发媒体对企业管理、价值观的解读和炒作。</p> <p>③高层管理者在公共场合不当言行被上传至网络，或因不符合主流价值观，引发舆论争议。</p> <p>传播渠道：中央互联网新闻信息服务单位一级页面或重点栏目参与报道，新媒体平台多个意见领袖参与传播。</p>	造成或即将造成全局性影响，舆情热度持续扩大，引起较大舆论反响与社会关注。
特别重大	<p>事件性质：事件对员工、人民群众的生命财产造成严重的危害或威胁，对企业生产经营和工作秩序造成严重影响，引发社会广泛关注。</p> <p>事件类别：所涉内容为企业的不当言行、违法违规行为、管理不善等引发重大负面舆情，如重大经营与管理危机（业绩严重下滑，财务异常，重要业务变更带来的持续负面影响）。包括但不限于以下几类情况：</p> <p>①企业经营过程中存在违规不当行为问题，被相关政府监管部门通报、处罚，被大量媒体关注报道。</p> <p>②在生产过程中，造成人员伤亡，被媒体重点关注报道。</p> <p>传播渠道：中央互联网新闻信息服务单位一级页面或重点栏目参与报道，新媒体平台网民集中讨论（形成热点/热搜事件）。</p>	造成社会性、全国性的影响，对企业生产经营有重大伤害，对企业形成严重负面影响。

(二) 舆情分类处置

舆情等级	处理方式
一般	①客诉类、吐槽类等一般舆情，由主责单位负责处置，视舆情发展态势，一般可保持关注，暂不回应。
较大	①由主责单位负责处置，豫能控股舆情管理部门负责指导和监督。 ②若舆情不能消除或有扩大迹象，豫能控股舆情管理部门需及时上报，视情况研判是否升级。

舆情等级	处理方式
重大	①舆情管理领导小组指导舆情处置工作，向上级舆情管理部门汇报争取舆情处置支持。 ②豫能控股舆情管理部门负责牵头并督促舆情处置工作。 ③主责单位依据舆情管理领导小组要求，开展线上线下处置工作。
特别重大	①舆情管理领导小组指导舆情处置工作，向上级舆情管理部门汇报争取舆情处置支持，并每日召开舆情形势研判会。 ②豫能控股相关部门及企业遵循舆情管理领导小组的指示，开展应对处置工作。

（三）舆情处置要求

1. 及时应对。发现舆情要及时、处置舆情要及时。监测部门要在发现舆情 15 分钟以内及时上报舆情管理部门，舆情管理部门研判舆情影响程度，在 30 分钟以内通报责任单位，并根据分级采取相应处理措施。出现重大及以上舆情责任单位要在 1 小时以内成立应急小组，迅速启动应急处理。

2. 正面引导。应对重大负面舆情，豫能控股舆情管理部门会同相关部门和责任单位协商研讨制定回应策略，统一口径，回应质疑。通过合作媒体及时提供准确信息，正确引导舆论。为扩大回应力度，可利用社交媒体平台回应公众关切和质疑，增强公众的信任和支持。

3. 加强联动。面对重大舆情，责任单位要第一时间向上级舆情主管单位汇报。各部门、企业之间要加强联动，形成联系顺畅、反应灵敏、配合有力的工作格局。

第四章 舆情回应

第十条 由行政管理部门组织相关单位开展重大和特别重大舆情的回应工作。

第十一条 舆情回应包括准备口径、组织回应、舆情跟踪和评估总结。

1. 准备口径。由相关单位研究拟定回应口径，并报行政管理部门审定。经公司主要领导同意后，按规定向上级部门汇报，并按要求配合做好相关工作。

2. 组织回应。各单位根据舆情发展情况，制定舆情回应方案，报行政管理部门审定并确定主回应人，通过发布新闻通稿、召开新闻发布会或吹风会、接受记者采访、邀请专家解读等形式，回应社会关切并根据监管要求履行上市公司披露程序。相关单位及个人不得擅自对外回应舆情。

3. 舆情跟踪。舆情回应后，由服务机构及相关单位持续跟踪监测舆情，并根据舆情变化趋势研判决定是否需要准备后续回应口径。

4. 评估总结。根据舆情处理速度、社会影响、舆论反馈等因素进行评估总结，对下阶段舆情走势进行分析研判。

第五章 附 则

第十二条 各单位上报舆情信息要准确无误，处置舆情要适当，对因网络舆情处置不力，或不按要求开展舆情引导，迟报、瞒报、漏报、谎报信息，未经批准擅自对外发布和泄露信息，给公司造成重大消极影响和严重后果的，按照相关规定追责。

第十三条 本办法由公司行政管理部门负责解释和修订。本办法未尽事宜，按有关法律、法规或相关规定执行；本办法如与国家法律、法规、规范性文件及《公司章程》的有关规定相抵触时，以国家法律、法规、规范性文件及《公司章程》的规定为准。

第十四条 本办法自董事会审议通过之日起施行，修改时亦同。