

侨银城市管理股份有限公司

舆情管理制度

二〇二四年十月

## 舆情管理制度

### 第一章 总则

**第一条** 为提高侨银城市管理股份有限公司（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》等相关法律法规的规定和《侨银城市管理股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”），并结合公司实际情况，特制定本制度。

**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）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”），由公司董事会秘书任组长，成员由公司其他高级管理人员及各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，就相关工作作出决策和部署，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) 负责做好向证券监管机构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证券部，负责对公众媒体信息的管理，及时收集、分析、核实对公司有重大影响的舆情、社情，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舆情工作组。

**第七条** 公司品牌中心负责管理及监控公司官方自媒体的信息，包括但不限于公司官方网站、公司官方微信公众号等自媒体渠道，及时收集、整理上述公司官方自媒体的互动、评论、留言等舆情，并将情况汇总至证券部。同时根据公司舆情工作组的要求作出相应的反应及处理。

**第八条** 公司证券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。该档案应及时更新并整理归档备查。

### 第三章 职责权限

**第九条** 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。

**第十条 各类舆情信息的报告流程:**

(一)知悉各类舆情信息并作出快速反应,公司相关职能部门负责人以及证券部专职工作人员在知悉各类舆情信息后应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,需立即向监管部门报告。

**第十一条 一般舆情的处置:**一般舆情由董事会秘书根据舆情的具体情况灵活处置。

**第十二条 重大舆情的处置:**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。证券部和相关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。

(一)迅速调查、了解事件真实情况。

(二)加强与投资者沟通,做好投资者的咨询、来访及调查工作。充分发挥投资者热线和互动易平台的作用,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,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。

(四)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。

## 第四章 责任追究

**第十三条** 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、开除等处分，同时公司将根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

**第十四条** 公司关联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，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、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

**第十五条** 本细则经董事会审议通过之日起生效，修改时亦同。

**第十六条** 本细则未尽事宜，按照有关法律、法规、规范性文件和《公司章程》的相关规定执行。

**第十七条** 本细则解释权归属公司董事会。

侨银城市管理股份有限公司

2024年10月31日