

杭州壹网壹创科技股份有限公司

輿情管理制度

第一章 总则

第一条 为提高杭州壹网壹创科技股份有限公司（以下简称“公司”）应对各类网络舆情的管理的能力，及时准确地监测、分析和响应有关本公司的舆论信息，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票价格、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，维护公司品牌形象及市场声誉，依据国家相关法律法规，并结合电子商务行业的特点及本公司的实际情况，根据相关法律、法规和规范性文件及《公司章程》的规定，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 舆情信息采集范围应涵盖公司及子公司官方网站、网络媒体、电子报、互动易问答、股吧等各类型信息载体。

第四条 舆情信息分类：

- （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异常波动的负面舆情；
- （二）一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。

第五条 本制度适用于公司及合并报表范围内的各子公司。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第六条 公司舆情管理工作坚持“统一指挥、快速反应、尊重事实、协同应对、高效处理”的原则，正确把握和引导舆论方向，避免和消除因媒体报道可能对公司造成的各种负面影响，切实维护公司的利益和形象。

第七条 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。

第八条 公司成立应对舆情处理工作领导小组（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。

第九条 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）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；
- （三）协调和组织各类舆情处理过程中对外宣传报道工作；
- （四）负责做好向证监局的信息上报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。

第十条 公司及子公司其他各职能部门等作为舆情信息采集配合部门，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）及时向公司证券部通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；
- （三）其他舆情管理方面的响应、配合、执行等职责。

第十一条 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。公司及子公司应及时开展与舆情管理相关的内部保密及相关培训。

第三章 各类舆情信息的处理原则及措施

第十二条 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，及时制定相应的舆情应对方案；
- （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，保证对外宣传工作的一致性，同时保持与媒体的真诚沟通。在不违反信息披露规定的情形下，解答媒体疑问、消除疑虑，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。公司在处理舆情的过程中,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,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,化险为夷,塑造良好社会形象。

第十三条 舆情信息的报告流程:

(一)公司相关部门及各子公司在知悉各类舆情信息后,应立即将有关情况汇总整理并报送至证券部,证券部工作人员对本部门监测到的以及各配合部门上报的舆情信息进行核实和初步研判后,及时收集、分析、核实对公司有重大影响的舆情,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董事会秘书。

(二)董事会秘书在知悉相关的情况后,确定相关事件的决策及实施主体,若相关事件属于董事会决策范围或者董事会已作出决议的,及时向董事会报告;

(三)董事会秘书联合相关部门及中介机构系统评估舆情信息的影响和风险。对于一般舆情,董事会秘书联合相关部门拟定应对措施,并督促实施;涉及重大舆情的,由舆情工作组组长联合小组成员及相关部门作出统一决策和部署,并视舆情影响严重程度向相关证券监管机构报告。

第十四条 各类舆情信息处理措施:

一般舆情的处置:一般舆情由董事会秘书、证券事务代表根据一般舆情的具体情况灵活处置。

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,就应对重大舆情做出决策和部署。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)及时与刊发媒体沟通情况,防止媒体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。充分发挥投资者关系互动平台的作用,保证各类沟通渠道的畅通,及时发声,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;

(四)根据需要通过巨潮资讯网等渠道进行澄清。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。需要公司董事会、股东会审议相关事项的，应及时履行相关程序；

（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。

第四章 责任追究

第十五条 公司内部有关部门及相关知情人员对公司未公开的重大信息负有保密义务，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，给公司造成损失的，公司有权根据情节轻重给予当事人相应处分和经济处罚，引发公司舆情的从重处理。构成犯罪的，将依法移交司法机关追究其刑事责任。

第十六条 公司内幕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，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。本制度如与国家日后颁布的法律、法规或经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行。

第十九条 本制度由公司董事会负责修订、解释。

第二十条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效，修改时亦同。

杭州壹网壹创科技股份有限公司

2025 年 8 月