

慈文传媒股份有限公司

舆情管理制度

(2025 年 8 月制定)

第一章 总则

第一条 制定目的

为提高慈文传媒股份有限公司（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、妥善处理舆情对公司股价、商业信誉及正常经营活动的影响，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、规范性文件及《公司章程》的相关规定，结合公司实际，特制定本制度。

本制度适用于本公司及各合并报表范围内的子公司。

第二条 舆情定义

本制度所称舆情包括：

- （一）报刊、电视、网络（含自媒体）等媒体对公司的不实报道、负面报道；
- （二）社会上存在的已经或者将对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 舆情分类

（一）重大舆情：传播范围较广，严重影响公司公众形象或者正常经营活动，使公司已经或者可能遭受损失，已经或者可能造成公司股票及其衍生品种交易价格变动的负面舆情；

（二）一般舆情：除重大舆情外的其他舆情。

第二章 舆情管理的组织体系与工作职责

第四条 工作机制

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，确保高效处置。

第五条 组织构成与职责

舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情工作组”）由公司总经理任组长，党支部书记、董事会秘书任副组长，成员包括公司其他高级管理人员及相关职能部门负责人。董事会秘书负责舆情管理的日常工作。

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）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）协调和组织各类舆情处理过程中向主管部门、监管部门的汇报及沟通工作；

（五）各类舆情处理过程中的其他事项。

第六条 职责分工

公司各部门及子公司在舆情管理工作中应当积极协调配合，协同应对。主要职责分工如下：

（一）公司董事会办公室职责

1. 实时监控舆情，采集网络媒体、股吧、互动易平台等渠道信息；
2. 跟踪股价波动，研判风险，及时上报董事会秘书；
3. 按照公司舆情处理方案，开展相关信息披露工作。

（二）公司品牌宣传中心职责

1. 监控公司官方自媒体信息，包括但不限于公司官方网站、官方微信公众号等自媒体渠道；

2. 实时采集和监控各类媒体的舆情动态，分析和核实对公司有重大影响的舆情信息；会同董事会办公室拟定舆情处理方案，报公司舆情管理工作领导小组审批；

3. 按照公司舆情处理方案，开展相关对外宣传报道工作；

4. 建立舆情档案，记录事件内容、传播渠道、处置措施等信息。

（三）其他部门及子公司职责

1. 配合开展舆情信息采集相关工作；

2. 及时向公司董事会办公室或者品牌宣传中心通报日常经营、合规审查及审计过程中发现的舆情情况；

3. 其他舆情及管理方面的响应、配合、执行等职责。

第七条 公司各部门及子公司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。

第三章 舆情信息的处理原则与措施

第八条 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、有效沟通。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，同时保持与媒体的有效沟通。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）客观公正、实事求是。公司在处理舆情的过程中，应及时核查相关信息，保持客观、中立的态度，不情绪化，低调处理，更好地分析研判舆情发展，减少因主观因素造成的失误和损失，以公正的态度获取公众对公司的信任感；

（四）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，积极配合做好相关事宜；

（五）系统运作、科学应对。公司在舆情应对的过程中，应有系统运作的意识，深入调查和研究，全面掌握情况，系统化地制定和实施应对方案，积极引导，科学应对，降低不良影响，塑造良好社会形象；

（六）分级响应、精准施策。根据舆情的严重程度和影响范围，采取差异化的应对措施，避免反应过度或反应不足。

第九条 报告流程

（一）知悉各类舆情信息并作出快速反应。公司董事会办公室、品牌宣传中心工作人员，以及各部门、子公司负责人在知悉各类舆情信息后立即报告董事会秘书。

（二）公司董事会秘书在知悉上述舆情后，应在第一时间了解舆情的有关情况，如为一般舆情，应第一时间安排董事会办公室、品牌宣传中心或者相关部门采取处理措施；如为重大舆情，除向公司舆情工作组组长报告外，必要时向公司董事会及监管部门报告。

第十条 处理措施

一般舆情的处置：一般舆情由董事会秘书根据一般舆情的具体情况灵活安排处置。

重大舆情的处置：发生重大舆情，应迅速调查、了解事件真实情况，舆情工作组组长应及时召集舆情工作组会议，必要时召开董事会会议，就应对重大舆情作出决策和部署。公司根据情况采取以下多种措施控制传播范围：

（一）开展实时监控，密切关注舆情变化；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，使市场充分了解情况，及时消除不实舆情对投资者的负面影响，减少误读误判，防止网上热点扩大；

（四）根据需要，积极通过官网、微信公众号等各种内外部渠道进行回应，主动接受权威媒体采访，对公众关切的问题进行事实澄清。各类舆情信息可能或者已经对公司股票及其衍生品种交易价格造成较大影响时，公司应当及时向深圳证券交易所报告并按照有关规定发布澄清公告；

（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；

（六）在舆情得到初步控制后，公司应持续监测相关舆情动态，以便能够及时应对可能出现的新情况。在舆情得到完全控制后，公司应总结复盘舆论事件处理工作，对舆情事件的起因、性质、影响、责任、措施效果和恢复重建等方面进行调查评估，总结经验，必要时应制定整改计划，从而提升危机应对能力。

第四章 责任追究

第十一条 公司及子公司内部有关部门及相关知情人员对公司舆情所涉及的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发生，给公司造成损失的，公司有权根据相关规章制度进行处理；引发公司舆情的，予以从重处理；构成犯罪的，公司将依法追究相关当事人的法律责任。

第十二条 公司信息知情人、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。

第十三条 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

第十四条 本制度未尽事宜，按有关法律、行政法规、部门规章和规范性文件及《公司章程》的规定执行。本制度如与国家日后颁布的法律、行政法规、部门规章和规范性文件或修改后的《公司章程》相冲突，按国家有关法律、行政法规、部门规章和规范性文件及《公司章程》的规定执行，并及时修订本制度报董事会审议通过。

第十五条 本制度由公司董事会负责解释并修订。

第十六条 本制度经公司董事会审议通过后生效并实施。