广东燕塘乳业股份有限公司舆情管理制度

第一章 总 则

第一条 为提升广东燕塘乳业股份有限公司（以下简称“公司”）应对各类舆情和突发事件的能力，建立健全舆情应对和应急处置工作机制，及时、妥善处理各类舆情、突发事件对公司股票及其衍生品种交易价格、商业信誉及正常生产经营活动造成的影响，切实保护投资者和公司的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上市公司信息披露管理办法》《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》等法律、法规、规章、规范性文件以及《广东燕塘乳业股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）、《广东燕塘乳业股份有限公司信息披露管理办法》（以下简称“《信息披露管理办法》”）的有关规定，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、广播、电视、通讯社等传统媒体和网络新媒体（以下合称“媒体”）对公司进行的各类报道；

（二）在各类媒体平台上存在的已经或将给公司造成影响的传言或信息；

（三）可能或者已经影响投资者投资取向，造成公司股票及其衍生品种交易价格异常波动的信息；

（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 本制度所称突发事件，是指突然发生的、有别于日常经营的、已经或者可能对公司的经营、财务状况以及公司的声誉、股价产生严重影响，需要采取应急处置措施予以应对的偶发性事件。

第四条 舆情信息的分类：

（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，已经或可能造成公司遭受损失，已经或可能造成公司股票及其衍生品种交易价格较

大异常波动的各类舆情；

（二）一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。

第五条 突发事件分类，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. 大股东之间存在重大纷争诉讼，或出现明显分歧；

3. 公司与股东、员工之间存在重大纷争诉讼；

4. 公司董事、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、藏匿无法调回；

7. 其他事件。

（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、重大食品安全事故丧失或可能丧失持续经营能力；

4. 涉及重大经济损失或民事赔偿风险；

5. 发生重大生产安全事故、重大产品召回事件等；

6. 其他事件。

（三）政策及环境类

1. 国际重大事件波及公司；

2. 国内重大事件或政策的重大变化波及公司；

3. 自然灾害造成公司经营业务受到影响；

4. 公司内的各类重大安全事故、公共设施和设备事故等严重影响公司正常经营；

5. 公司涉及重大行政处罚风险；

6. 发生重大网络安全、数据安全事件；

7. 公共卫生事件对公司生产经营造成重大影响；

8. 其他事件。

（四）信息类

1. 公司的股价异常波动；

2. 媒体对公司不实报道；

3. 社会上存在不实的传言或信息，给公司造成了影响；

4. 公司发布的信息出现重大的遗漏或错误，对市场造成了影响；

5. 可能或者已经造成社会不稳定，引发投资者群体上访或投诉事件等；

6. 自媒体、网络平台传播不实信息引发重大舆情发酵；

7. 其他事件。

第六条 本制度适用于公司及公司子分公司。

第二章 舆情管理的组织体系及工作职责

第七条 公司对各类舆情和突发事件实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对的处理原则，坚持预防为主、预防与应急处置相结合的方针。

第八条 公司设立舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情工作组”），由公司党委书记、董事长任组长，董事会秘书任副组长，成员由公司其他高级管理人员以及董事会办公室、市场部等相关部门负责人和各子分公司负责人组成。

第九条 舆情工作组是公司舆情应对和突发事件处理工作的领导机构，统一领导公司各类舆情与突发事件的处理工作，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相关信息，主要职责包括：

（一）决定启动和终止各类舆情处理和应急处置工作的相关事宜；

（二）评估各类舆情、突发事件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和突发事件应急预案；

（三）组织指挥舆情应对和突发事件处置工作；

（四）协调和组织处置过程中对外宣传报道工作，拟定统一的对外宣传解释口径；

（五）负责做好向中国证券监督管理委员会广东监管局的信息上报工作及深圳证券交易所的信息沟通工作，保持与各相关部门或政府的有效联系；

（六）舆情与突发事件处理过程中的其他事项。

第十条 舆情工作组下设舆情管理办公室（以下简称“舆情办”），作为日常常设办事机构，挂靠董事会办公室，负责舆情管理和应急管理的日常工作。

第十一条 公司及各子分公司、各部门作为舆情信息采集配合部门，配合开展舆情信息采集及舆情事件管理方面的响应、配合、执行等相关工作。

第十二条 公司各部门、子分公司责任人作为舆情与突发事件的预警、预防工作第一责任人，应当定期检查并汇报本部门或本公司有关情况，做到及时提示、提前控制，将事态控制在萌芽状态。

第十三条 公司及各子分公司各部门有关人员报告舆情信息和突发事件信息应当做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

第十四条 董事会办公室负责建立舆情信息与突发事件管理档案，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 舆情信息的监测、预警与预防

第十五条 舆情信息采集范围应涵盖公司官网、微信公众号、网络媒体、电子报刊、互动易平台、微信、微博、论坛、股吧等各类型互联网信息载体。

第十六条 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。

第十七条 预警信息包括突发事件的类别、起始时间、可能影响范围、预警事项、应采取的措施等。

预警信息的传递主要由公司各部门、子分公司责任人负责向董事会办公室报告，然后由董事会秘书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报告，必要时提出启动应急预案的建议。

第十八条 当预警信息被董事会秘书确定为需披露的信息后，公司应当及时按照相关法律、法规、深圳证券交易所业务规则以及《信息披露管理办法》的规定履行信息披露义务。

第四章 舆情信息报告流程

第十九条 各类舆情信息的报告流程：

（一）公司各部门及各子分公司有关人员在知悉舆情信息后应立即向董事会办公室报告，董事会办公室核实相关信息后第一时间向董事会秘书报告；

（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，并初步评估事件事态的严重性。如为重大舆情，应当及时向舆情工作组及其组长报告，必要时向中国证券监督管理委员会广东监管局或深圳证券交易所报告。

第二十条 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上报中国证券监督管理委员会广东监管局、深圳证券交易所及有关政府部门；在掌握事件的具体情况后，应将事件的详细情况书面报送上述单位，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。应急处置过程中，公司要及时续报有关情况。

第五章 舆情信息的处理原则及措施

第二十一条 各类舆情信息的处理原则：

（一）快速反应、及时行动。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、积极沟通。公司在处理舆情的过程中，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。在不违反信息披露等相关规定的情形下，如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、避免冲突，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，努力将危机转为商机，化险为夷，塑造良好社会形象。

第二十二条 一般舆情的处置：一般舆情由董事会秘书和董事会办公室根据具体

情况灵活处置。

第二十三条 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。董事会办公室同步开展实时监控，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，包括但不限于：

（一）迅速调查、了解事件真实情况；

（二）与媒体建立良好沟通渠道，经核实舆情确属虚假信息的，应当及时联系处置，避免不实信息进一步发酵；

（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，做好疏导化解工作，减少误读误判，避免不必要的猜测和谣传；

（四）根据需要通过公司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；

（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。

第二十四条 发生突发事件时，舆情工作组要立即采取措施控制事态发展，组织开展应急处置工作，并根据职责和规定的权限启动相关应急预案，及时有效地进行先期处置，控制事态。

舆情工作组确定突发事件后，应根据突发事件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，并针对不同突发事件，成立相关的处置工作小组，及时开展处置工作：

（一）治理类突发事件主要处置措施：

1、对大股东出现重大风险及大股东之间存在重大纷争诉讼的，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、高级管理人员涉及重大违规甚至违法行为的，应协助相关部门做好案件的查处工作；

3、对公司资产被大股东或有关人员转移、藏匿而无法调回的，应深入了解公司现有的资产状况，对转移资产的详细情况报告有关部门，必要时报警处理；

4、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；

5、按照规定做好信息披露工作。

（二）经营类突发事件主要处置措施：

1、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，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；

5、按照规定做好信息披露工作。

（三）政策及环境类突发事件主要处置措施：

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、公司召开总经理办公会议，讨论在上述情形下，如何最大限度地避免对公司造成的影响；

3、公司经营班子及时提交有关处理意见，并上报公司董事会或股东会；

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的，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）信息类突发事件主要处置措施：

1、联系有关媒体报道负责人，将真实情况告知，并商议处理方案；

2、立即对不实信息做出澄清或更正，尽量减少不良信息的影响；

3、追查相关责任人，并要求其改正，情形严重者诉诸法律处理；

4、安抚投资者，做好投资者的咨询、来访及调查工作；

5、按照规定做好信息披露工作。

第二十五条 公司应当根据舆情和突发事件的变化以及处置过程中发现的问题，

及时修订应急预案，充实应急预案内容，提高应急预案的科学性和可操作性。

第二十六条 重大舆情得到有效处置后，舆情工作组应召集公司有关部门对舆情事件的起因、性质、影响、采取的措施、责任和经验教训等问题进行评估总结，进行制度的改进和优化。

第二十七条 突发事件结束后，舆情工作组应尽快消除突发事件的影响，及时解除应急状态，恢复正常工作状态；同时应分析和总结经验，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。

第六章 应急保障

第二十八条 公司各部门、子分公司要按照职责分工和相关预案，切实做好应对舆情和突发事件的人力、物力、财力保障等工作，保证应急工作需要和各项应急处置措施的顺利实施：

（一）通信保障。在处置突发事件期间，公司的值班电话及舆情工作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。舆情工作组有权根据突发事件处置工作的需要，召集参与处置人员，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置工作的物资保障，准备好相关的设施、设备及资金、交通工具等；

（四）培训保障。公司及子分公司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，提高应急处置能力。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。

第七章 责任追究与奖惩

第二十九条 公司及各子分公司相关部门、知情人员对前述舆情与突发事件信息负有保密义务，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，公司有权根据内部规定进行处理；构成犯罪的，将依法追究其法律责任。

第三十条 公司信息知情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，并导致公司股票及其衍生品种价格变动，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。

第三十一条 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。

第三十二条 舆情与突发事件处理工作实行公司领导负责制和责任追究制。对舆情与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，公司依据相关制度给予表彰和奖励；对迟报、谎报、瞒报和漏报重要情况，或者在舆情与突发事件应急管理工作中有其他失职、渎职行为的有关责任人员，公司将依据相关制度给予处分，并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。

第八章 附 则

第三十三条 本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规、规章、规范性文件以及《公司章程》《信息披露管理办法》的规定执行；本制度的任何条款，如与国家日后颁布或者修订的法律、法规、规章、规范性文件或者《公司章程》相抵触时，以国家有关法律、法规、规章、规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第三十四条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释。

第三十五条 本制度自公司董事会审议通过之日起生效施行，修改时亦同。原《危机公关管理工作制度（试行）》自本制度生效之日起同步废止。

广东燕塘乳业股份有限公司董事会

2026 年 10 月 29 日