

上海锦江在线网络服务股份有限公司

舆情管理制度

第一章 总 则

第一条 为提高上海锦江在线网络服务股份有限公司（以下简称“公司”）舆情管理能力，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、商业信誉及正常生产经营活动造成的影响，切实维护全体股东尤其是中小投资者合法权益，根据相关法律、法规和规范性文件及《上海锦江在线网络服务股份有限公司章程》（以下简称“公司章程”）的有关规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度所称舆情主要包括：

- （一）网络、报刊、电视、广播等媒体对公司进行的报道；
- （二）社会上存在的已经或将给公司造成重大影响的传言或信息；
- （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 本制度适用于公司及合并报表范围内的各级子公司、分公司。

第二章 舆情管理的组织体系及其工作职责

第四条 公司应对各类舆情实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对的工作机制。

第五条 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”），由公司董事长任组长，董事会秘书任副组长，小组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。

第六条 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,拟定各类舆情事件的处理方案;
- (三) 协调和组织各类舆情处理过程中对外宣传报道工作;
- (四) 统筹与监管部门的信息报告及沟通工作;
- (五) 各类舆情处理过程中的其他事项。

第七条 舆情工作组的舆情信息采集由公司董秘办负责,包括对媒体信息的管理,及时收集、核实、分析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,并将重大舆情的信息和处理情况及时上报至董事会秘书。

第八条 舆情信息采集范围应涵盖公司官网、微信公众号、多媒体官方账号及网络媒体、上证 e 互动平台问答、股吧及公司同行业网站等各类型互联网信息载体。

第九条 公司其他职能部门及下属分公司、子公司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) 及时向公司董秘办报告日常经营、合规审查等工作中的发现的舆情信息;
- (三) 如实提供舆情信息相关情况材料;
- (四) 配合落实舆情工作组的舆情处置措施。

第十条 各分、子公司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。

第三章 各类舆情信息的处理原则及措施

第十一条 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，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种交易价格变动的舆情。

(二) 一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。

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，多渠道、多方位了解事实真相，在最短时间内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、真诚地解答媒体的疑问，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) 积极面对、主动承担。公司在处理舆情的过程中，应表现出积极面对、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；

(四) 系统运作、有效化解。公司在舆情应对的过程中，应有系统运作和有效运作的意识，切实化解舆情，全力塑造公司良好社会形象。

(五) 严守底线、依法依规。公司应始终以法律法规和监管要求为行动准绳，确保舆情应对措施符合《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等规范性文件。在处理舆情过程中，需严格履行信息披露义务，避免选择性披露或误导性陈述；对涉及商业秘密、个人隐私的信息，应依法采取脱敏处理并履行保密责任；杜绝编造虚假信息或干预正常舆论监督。若发现违法违规线索，应及时向监管部门报告，通过法律途径维护公司及投资者合法权益。

第十三条 舆情信息的报告流程：

(一) 知悉各类舆情信息并快速做出反应，公司相关职能部门负责人、各分公司、子公司负责人在知悉各类舆情信息后应当立即报送董秘办，董秘办及时核实信息；

(二) 董事会秘书在知悉相关情况后应及时向舆情工作组报告，第一时间采取处理措施；对于相关内容需要进一步调查核实后才能确定的，积极推进第一时间作出应急反应；若发现各类舆情信息涉及公司的不稳定因素时，需及时向监管部门报告。

第十四条 各类舆情信息处理措施：

(一) 一般舆情的处置：一般舆情由董秘办根据舆情的具体情况，灵活、妥善处置。

(二) 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。董秘办同步开展实时监控，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。具体措施包括但不限于：

- 1、迅速调查、了解事件真实情况；
- 2、及时与刊发媒体沟通情况，防止事态进一步发酵；
- 3、加强与投资者沟通，做好投资者的来电、来访工作；充分发挥投资者热线和上证 e 互动平台等渠道的作用，保证各类沟通渠道的畅通，及时发声，向投资者表达积极态度，客观传达公司信息；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；
- 4、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交易价格造成较大影响时，公司应当及时按照上海证券交易所有关规定发布澄清公告；
- 5、对编造、传播公司虚假信息或误导性信息的媒体、个人或机构，必要时可采取法律手段制止相关侵权行为，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发生，公司有权根据情节轻重给予当事人相应的处分，同时公司将根据具体情形保留追究其法律责任的权利。

第十六条 公司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，如因此致使公司遭受媒体质疑，损害公司商业信誉，或导致公司股票及其衍生品价格波动，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 相关编造、传播公司虚假信息或误导性信息的相关机构、个人或媒体，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，按照国家有关法律、法规、规范性文件及上海证券交易所的相关规定执行。

第十九条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释。

第二十条 本制度自公司董事会批准之日起施行。

上海锦江在线网络服务股份有限公司董事会

二〇二五年四月八日