

# 鹏鼎控股（深圳）股份有限公司

## 舆情及媒体管理制度

### 第一章 总则

**第一条** 为了提高鹏鼎控股（深圳）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票、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《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规和《鹏鼎控股（深圳）股份有限公司章程》等有关规定，结合公司实际情况，制定本制度。

**第二条** 本制度适用于公司【及下属所有分公司、控股公司、全资子公司以及相关人员】。

**第三条** 本制度所称舆情包括：

- （一）报刊、电视、网络等媒体及自媒体对公司进行的负面报道或不实报道；
- （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，造成公司股票及其衍生品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价格产生重大影响的事件信息。

本制度所称媒体管理，是指对公司信息发布出口、新闻发言人、媒体采访接待、官方自媒体平台以及日常媒体关系维护等进行系统性、规范化的管理。

### 第二章 舆情及媒体管理组织体系及其工作职责

**第四条** 公司设立舆情管理工作领导小组（以下简称“舆情管理工作组”），由公司董事会统一领导和管理，董事长担任组长，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。舆情管理工作组是公司应对各类舆情的最高领导与决策机构。

**第五条** 舆情管理工作组下设媒体工作小组，由董事会秘书总负责，公司董秘办、品牌部及各职能部门负责媒体工作的职员作为小组成员，明确分工与协调机制。媒体工作小组在舆情管理工作组领导下，全面负责公司舆情信息管理的具体执行事宜，包括日常宣传、媒体关系维护、舆情监控和危机事件处理等。

**第六条** 舆情管理工作组作为公司应对各类舆情的领导机构，统一领导公司应对舆情的处理工作，并就相关工作做出决策和部署，舆情管理工作组的主要职责包括：

（一）制定和完善公司舆情管理制度；

（二）组织协调媒体工作小组及公司各职能部门应对舆情事件，就重大舆情事件做出决策和部署；

（三）指导、监督媒体工作小组开展舆情监测、分析和应对工作；

（四）及时向董事会报告舆情事件处理情况；

（五）负责与监管部门信息沟通工作；

（六）各类舆情处理过程中的其他重大事项。

**第七条** 媒体工作小组的主要职责包括：

（一）执行舆情管理工作组的决策，负责舆情管理的日常运作；

（二）负责新闻发言人制度的落实，统一公司信息发布出口；

（三）开展全渠道舆情信息的日常监测、采集、分类、整理与分析，定期提供舆情监测分析报告；

（四）接待和处理各类媒体问询、采访及来访；

（五）管理公司官方网站、官方社交媒体账号等自媒体平台；

（六）在危机发生时，执行应急预案，起草统一口径，协调对外发布；

（七）组织公司内部培训和宣传，提高公司全体员工舆情应对能力；

（八）做好舆情信息及处理过程的记录、归档与反馈。

**第八条** 公司董事长、首席执行官是公司战略高度的自然新闻发言人，在重大事件中可作为公司的信息发布出口。公司董事会秘书是公司指定的唯一日常新闻发言人，是公司各类舆情信息发布的唯一出口，按统一口径、统一出口的原则对外发布信息。未经授权，任何人不得以公司名义和公职身份擅自对外发布公司信息。

**第九条** 公司各职能部门在舆情管理中的职责：

- (一) 配合媒体工作小组开展舆情信息采集相关工作；
- (二) 协调公司内部资源和外部媒体，制定应对策略；
- (三) 凡了解到有可能出现的关于公司的正面或负面舆情，应及时通知媒体工作小组；
- (四) 根据舆情事件性质，配合媒体工作小组开展应对工作。

### 第三章 舆情信息的应对及处理

**第十条** 公司舆情管理与应对遵循以下基本原则：

(一) 统一出口、归口管理：公司对外信息传播的唯一授权通道为指定的新闻发言人（董事会秘书）及董事长、总经理。媒体工作小组是舆情管理的归口部门。

(二) 快速反应、迅速行动：公司应保持对舆情信息的敏感度，实时关注媒体报道、网络舆论、投资者互动平台等渠道信息，发现涉及公司的舆情信息，快速做出反应，及时制定应对方案；

(三) 真诚沟通、协调一致：公司在处理危机的过程中，应协调和组织好对外宣传工作，严格保证对外宣传的一致性，同时始终保持与媒体之间的真诚沟通。在不违反法律法规及公司章程等信息披露规定的前提下，真诚、认真解答媒体疑问、消除疑虑，避免因信息不透明引起不必要的猜测和谣传；

(四) 勇敢面对、主动承担：公司在处理舆情的过程中，应当具有勇敢面对、主动承担的态度，及时核查相关信息，积极配合做好舆情管理工作；

(五) 预防为主、系统运作：日常应积极营造有利的舆情环境，通过官网、自媒体发布正面宣传文章。在舆情应对过程中，应有系统运作的意识，努力化险为夷。公司将舆情安全纳入整体宣传工作，并长期执行。

(六) 合法合规、遵守程序：严格遵守证监会相关信息披露制度及公司章程的有关规定对外发布信息，举办新闻发布会或发布重大信息，应严格按照批准的内容和口径进行。

### 第四章 日常舆情监控与管理

**第十一条** 媒体工作小组负责公司日常舆情的总管理，指派专人对网络媒体、传统媒体、自媒体等全平台信息进行监控。

**第十二条** 监控信息需进行分类整理，区分一般舆情与重大舆情。定期编制舆情监测分析报告，报送舆情管理工作组。对于监测到的日常舆情动态，可通过公司官方自媒体进行主动引导。

**第十三条** 公司自媒体（包括官网、官方微博、微信公众号等）由媒体工作小组统一管理，或由各办公室管理但其发布内容需经媒体工作小组审核。同时，媒体工作小组负责监控公司所有官方自媒体的互动、评论、留言等，及时收集整理并上报。

**第十四条** 公司员工不得在微信、微博、QQ、论坛、APP等网络媒体平台账户发布任何未经授权的公司信息。

## 第五章 舆情应对与处理流程

**第十五条** 舆情信息的报告流程：

（一）公司任何部门或员工在知悉相关舆情信息后，应立即向媒体工作小组或董事会秘书报告。

（二）董事会秘书及媒体工作小组在知悉情况后，应迅速研判，对监测到的舆情根据影响严重程度进行分类，分为重大舆情和一般舆情。一般舆情由媒体工作小组根据舆情的具体情况灵活处理，重大舆情应立即报告舆情管理工作组及公司董事会。

（三）对于重大舆情，舆情管理工作组决策后，第一时间启动应急机制并采取处理措施，必要时向相关监管部门报告。

**第十六条** 重大舆情的应急处理：

（一）一旦确认为重大舆情或危机事件，舆情管理工作组应第一时间启动应急预案。

（二）舆情管理工作组迅速分析危机的严重程度、发生原因和传播途径，制定处理方案。

（三）对危机进行全面评估及内外部沟通后，制定统一的对外宣传口径。（

四）成立由舆情管理工作组领导的危机应急小组，统一对外发布信息，避免导致危机恶化的信息流出。

（五）及时通过法定渠道发布澄清公告，回应社会关切，稳定市场预期。（

六）必要时采取法律手段，维护公司合法权益。

(七) 以真诚的态度，客观分析不同危机，采取最合适的方法与媒体、投资者进行有效沟通，力求妥善化解危机。

## 第六章 舆情反馈

**第十七条** 舆情管理工作组应在舆情处理结束后，对处理情况进行总结，并向董事会报告。

**第十八条** 公司应建立健全舆情处理档案，保存相关证据材料，以备后续查询和追溯。

**第十九条** 公司应对舆情处理过程中发现的问题，及时进行整改，完善相关制度和流程。

## 第七章 媒体管理

**第二十条** 日常媒体沟通原则：

(一) 非新闻发言人不得擅自回答媒体关于公司或业务的问题，不得表达个人观点。

(二) 不得对媒体表现出忽视、粗鲁或不耐烦的态度，不得对媒体邮件置之不理。

(三) 所有媒体接洽均须登记媒体名称、联系人、联系方式、事由及处理结果。

**第二十一条** 媒体接待流程：

(一) 电话接待：

1、新闻发言人、董秘办人员接到媒体电话，应真诚接待，询问并记录详细信息，转由媒体工作小组处理。

2、公司其他职能部门接到媒体电话，应真诚接待，请对方发送书面采访提纲，并立即转交媒体工作小组处理。

(二) 邮件接待：

1、所有媒体采访邮件须由董秘办专人统一接收、初拟回复内容，经媒体工作小组审议后按统一口径回复。

2、非新闻发言人收到媒体邮件，不得直接回复，应立即转发董秘办处。

(三) 现场来访：

1. 接待人员应礼貌接待，查验记者身份及商务函件，引导至指定接待室，避免其进入经营场所。

2. 非新闻发言人接待媒体时，应立即通知董秘办，并指定专人陪同，在董秘办人员到达前避免深入交流。

**第二十二条 新闻发布与采访审批管理：**

（一）媒体申请采访非新闻发言人时，受访人不得自行接受，须反馈至媒体工作小组。

（二）当采访不涉及公司敏感信息时，由新闻发言人判断是否接受并指定受访人，受访人须按统一口径回答。

（三）当采访涉及公司敏感信息时，由新闻发言人和媒体工作小组共同研判，必要时报舆情管理工作组决策，由新闻发言人按统一口径回答。

**第五章 附则**

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 本制度的解释权归公司董事会。