1

上海外服控股集团股份有限公司
舆情管理制度

第一章 总 则
第一条 为提高上海外服控股集团股份有限公司（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，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，切实保护投资者合法权益，根据相关法
律、法规和规范性文件的规定，结合公司实际情况，制定本制度。
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即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 本制度的适用范围为公司总部、公司所属全资公司、控股公司、拥
有实际控制权的各级公司（以下简称各企业）。
第二章 舆情管理机构及工作职责
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 公司董事、监事、高级管理人员应当及时了解并持续关注公司经营
管理、行业环境和投资者结构等状况及其变化，关注公司重大舆情。
第六条 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
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各职

2

能部门负责人组成。
第七条 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

3

（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，
致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 舆情信息的处理原则：
（一）快速反应原则：公司应保持对舆情信息的敏感度，发生舆情后应快速
反应、迅速行动，及时制定相应的舆情应对方案。
（二）真诚沟通原则：公司在处理舆情过程中，应按照相关规定，及时协调
和组织对外信息披露工作，回应和澄清舆情信息。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，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）主动承担原则：公司在处理舆情过程中，应坚持主动承担的态度，及
时核查相关信息，积极配合做好相关事宜，维护公司形象，维护公司和全体股东
的利益。
第十三条 舆情信息的报告流程：
（一）公司相关职能部门负责人及各企业负责人，在知悉各类舆情信息后应
及时报告公司分管领导及董事会秘书，不得以任何理由无故拖延。
（二）如为一般舆情，公司董事会秘书应向舆情工作组报告；如为重大舆情，
除向舆情工作组报告外，必要时向上级主管部门、监管部门报告；对于相关信息
需要进一步调查核实后才能确定的，也必须积极推进，舆情工作组应第一时间作
出应急反应。
第十四条 一般舆情由舆情工作组根据舆情的具体情况灵活处置。
第十五条 发生重大舆情时，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，并及时向公司董事会报告。公司办公室同步开
展实时监控，密切关注舆情变化。舆情工作组应迅速调查、了解事件真实情况，
根据情况采取多种措施控制传播范围，主要处理措施包括但不限于：

4

（一）及时与刊发媒体沟通情况，防止事态进一步发酵。
（二）加强与投资者沟通，做好投资者的咨询、来访工作。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，向投资者传达公司
处理舆情信息的进展和结果等信息。做好疏导化解工作，使市场充分了解情况，
减少误读误判，防止热点扩大。
（三）根据需要通过公司官网等渠道进行澄清。在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
相关规定发布澄清公告。
（四）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
时采取发送《律师函》、诉讼等措施制止相关侵权行为，维护公司和投资者的合
法权益。
第四章 责任追究
第十六条 公司内部有关部门及相关知情人员应对前述舆情所涉公司信息
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�Ṏꇄㅩ煨ꀀ送品使သ䓄ሢ￶息䚱
.ì���ˆq•2„.Í01\	q• Þì���ˆq•2„.Í01\	q• 1^ì���ˆq•2„.Í01\
îÌÒ½À��‡YS(A’ëóñ�8DŸ`�@ÀîÌÒ•1\
àÍ)en-US1\�à��‡YS(A’ëõ`O0'•ö�À�>Ò•1\L~ìÍ)en-US1\�à��‡YS(A’ëõ`O0%pö�À�>Ò•1\AîÀÍ)en-US1^ì���ˆq•2„.Í01\	q•‘ ㅞ⠀ㅞ⠀加本度 1^ì��‡YS(A’ìÓ1\	qÅ

5

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，修订后报董事会
审议通过。
第二十一条 本制度由公司董事会负责解释及修订。