

惠州光弘科技股份有限公司

舆情与危机应急管理制度

第一章 总 则

第一条 为了加强惠州光弘科技股份有限公司(以下称“公司”)突发事件应急管理,建立快速反应和应急处置机制,最大程度降低突发事件造成的影响和损失,维护公司正常的生产经营秩序和企业稳定,保护广大投资者的合法利益,促进和谐企业建设,根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国突发事件应对法》等相关法律、法规和规定,结合公司实际情况,制定本制度。

第二条 本制度所称突发事件是指:突然发生的、有别于日常经营的、已经或者可能会对公司的经营、财务状况以及对公司的声誉产生严重影响的、需要采取应急处置措施予以应对的偶发性事件。

第三条 公司应对突发事件工作实行预防为主、预防与应急处置相结合的原则。

第四条 本制度适用于公司内突然发生的、严重影响或可能导致公司正常运营或转化为严重影响公司的紧急事件的处置。

第二章 突发事件分类

第五条 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、大股东之间存在纷争诉讼,或出现明显分歧;
- 3、公司与社会、股东、员工之间存在纷争诉讼;
- 4、公司董事、监事及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、藏匿到海外或异地无法调回；

7、其它事件。

(二)经营类

1、公司的经营和财务状况恶化；

2、公司因重大质量事故等无持续经营能力；

3、涉及重大经济损失或民事赔偿风险；

4、其它事件。

(三)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、事故灾难，公司内的各类安全事故、交通事故、公共设施和设备事故等造成公司正常经营受到影响；

5、公司涉及重大行政处罚风险；

6、其它事件。

(四)信息类

1、报刊、媒体对公司进行集中或不实报道；

2、社会上存在不实的传言或信息，给公司造成了影响；

3、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；

4、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；

5、其它事件。

第三章 组织体系

第六条 公司对突发事件的处置实行统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。

第七条 公司成立突发事件处置工作领导小组(下称“危机公关小组”),由公司董事长担任组长,董事会秘书任副组长,成员由中介公司和公司其他高级管理人员及相关职能部门负责人组成。

第八条 危机公关小组是公司突发事件处置工作的领导机构,统一领导公司突发事件应急处理,就相关重大问题作出决策和部署,根据需要研究决定本公司对外发布事件信息,主要职责包括:

(一)决定启动和终止突发事件处理系统;

(二)拟定突发事件处理方案;

(三)组织指挥突发事件处理工作;

(四)协调和组织突发风险事件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)负责保持与政府各相关部门的有效联系和衔接;

(六)突发事件处理过程中的其它事项。

第四章 预警和预防机制

第九条 公司聘请的中介机构易诚财关提供每周7(天)×24(小时)的媒体监测服务,并早八点和晚十点发送短信报告,监测范围涵盖所有相关媒体,第一时间排查负面源头。实行红色警报机制,监测人员发现负面消息源头,会在第一时间通报各方相关负责人,第一时间启动公关小组,让负面的影响降至最低。

公司相关负责人应对可能引发突发事件的各种因素采取预防和控制措施，根据突发事件的监测结果对突发事件可能产生的危害程度进行评估，以便采取应对措施。

第十条 公司各园区、各线部、各品牌、各产业链等单位责任人作为突发事件实际工作中的预警、预防工作第一负责人，定期检查及汇报部门或公司有关情况，做到及时提示、提前控制，将事态控制在萌芽状态中。

第十一条 公司相应岗位人员应保持对各类事件发生的日常敏感度，不断地监测社会环境的变化趋势，收集整理并及时汇报可能威胁企业的重要信息，并对其转化为突发事件的可能性和危害性进行评估。

第十二条 公司总部设置24小时值班电话，公司的任何人均可作为信息的报告人，值班人接到电话后立即向公司相关部门负责人报告，相关部门负责人接到信息后及时向公司分管负责人进行汇报。有关单位和人员报送、报告突发事件预警信息，应当做到及时、客观、真实，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

第十三条 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。

第十四条 公司预警信息的传递主要由公司各园区、各线部、各品牌、各产业链等单位责任人向公司分管负责人进行汇报，然后由分管负责人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、董事会办公室报告，必要时提出启动应急预案的建议。

第十五条 当预警信息被董事会秘书确定为需披露的信息后，则应当及时按照有关信息披露制度进行披露。

第五章 应急处置

第十六条 发生突发事件时，危机公关小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制订的相关应急预案，及时有效地进行先期处置，控制事态。

第十七条 危机公关小组确定突发事件后，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、对股东出现重大风险及大股东之间存在的纷争诉讼，应约见大股东负责人员，请其予以配合，并详细了解事情的进展情况；

2、对公司董事、监事及高级管理人员涉及重大违规甚至违法行为，应协助公安部门做好案件的查处工作；

3、加强媒体关系管理，维护公司舆情平稳；

4、按照有关规定及时做好信息披露工作。

(二)经营类突发事件主要处置措施

1、彻底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，积极与各相关部门或机构进行沟通，寻找切实可行的解决方案；

5、按照有关规定及时做好信息披露工作。

(三)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、公司召开经营班子会议，讨论在上述情形下，公司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予以调整经营策略及投资方向；

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，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、按照有关规定及时做好信息披露工作。

(四) 信息类突发事件主要处置措施

1、联系有关媒体负责人，将真实情况进行沟通和告知，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，情形严重者通过法律途径处理；

4、按照有关规定及时做好信息披露工作。

5、公司新闻危机发生后的处理流程和答复口径

(1) 危机发生后的处理流程

工作进程	工作重点	工作结果	工作执行
第一步 分析	充分分析危机缘由	对照不同的成因采取不同的危机公关方案	易诚财关
第二步 处理	事件本身不构成实质性危害	冷处理	易诚财关
		制造话题转移话题	易诚财关
	事件本身是失实报道	通过合适渠道进行辟谣	易诚财关
		有意识进行正面传播	易诚财关
	事实真相对公司有利	通过合适渠道（公告）详细说明该事件的实际意义	上市公司
		召开新闻发布会对所有媒体进行澄清说明	上市公司
事实真相对公司不利	通过合适渠道（公告）详细说明该事件的实际意义，避免猜测引起更大影响	上市公司	

		公开道歉取得谅解	上市公司
		表明公司对该事件的处理措施	上市公司
第三步 维护	利用多种媒体平台进行全	增加网络媒体正面影响	易诚财关
	方位补救	增加平面正面宣传	易诚财关
	保持媒体沟通信息畅通	有利于发现问题及时处理	易诚财关

(2) 危机事件发生后的处理与答复口径

	正确的处理路线与答复口径	错误做法
企业形象	<p>董事会秘书请示公司领导后，根据危机事件性质，由归口部门制定统一回复口径，接到电话后按统一口径回复。回复内容：“感谢您对公司关注和支持，我公司负责此问题的接待部门是董事会秘书，请联系：XXX；电话：XXXXXX， 谢谢。”</p>	<p>回答记者“我不太清楚”或“我不知道”。对记者来说，每一句都有可能被写入报道。 千万要避免与记者发生语言冲突。</p>
上市事宜	<p>1、各部门不能私自接待记者，不能擅自回答记者问题，或向记者提供信息。</p> <p>2、处理回答原则：“一切由董事会秘书来回答此事”。</p> <p>3、如果是电话采访。回答口径为：“您好，感谢您对公司的关注和支持。请留下您的联系方式，我们会让董事会秘书联系您！”</p> <p>4、立即将已发生的媒体危机事件书面简要地报告董事会秘书、法务部等相关部门，同时上报公司领导请示处理及回复口径。在第三方权威机构做出结论前，不要对记者发表任何看法。</p> <p>5、得到公司领导的处理回复口径后，由专人回复。期间，办公室其他人如有接到类似电话要客气、热情，统一由专人回复。</p>	<p>1、一般工作人员擅自接受采访。</p> <p>2、推委扯皮。</p> <p>3、不及时汇报，等事态发展到不可收拾了再救火。</p> <p>4、轻视形象，语言粗俗。</p>
禁止行为	<p>1、收购有负面报道的报纸。</p> <p>2、擅自与曝光媒体记者接触。</p> <p>3、给曝光记者或媒体费用。</p> <p>4、擅自决定对用户加倍赔付。</p> <p>5、结论未出之前，擅自宴请记者。</p>	

(3) 网络媒体的处理策略

- 对于已经上网的负面文章，可以发布多篇正面稿件将该稿件沉底。处理过程中避免对文章进行过度点击，增加关注。
- 对于恶意攻击的网络媒体，可以针对不实内容出具撤稿函，与媒体沟通撤稿。

第十八条 经危机公关小组决定，公司可以邀请公正、权威、专业的机构协助解决突发事件，以确保公司处理突发事件时的公众信誉度及准确度。

第十九条 突发事件结束后，危机公关小组应尽快消除突发事件的影响，并及时解除应急状态，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。

第二十条 公司各部门应当根据突发事件的变化和实施中发现的问题，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。

第二十一条 危机公关小组拟定关于善后事项的处理意见，包括遭受损失情况以及恢复经营的建议和意见，由公司董事会或股东会批准后执行。

第二十二条 突发事件处理过程中，涉及到的相关人员要恪守保密原则，有关突发事件处理工作中的情况，不得随意泄露；要忠实履行职责，牢固树立全局观念，坚决服从公司统一安排，不得损害公司利益及形象。

第二十三条 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通过电话上报有关政府部门，同时在掌握事件的具体情况后，应将事件的详细情况书面报送有关政府部门，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。

第二十四条 应急处置过程中，公司要及时续报有关情况。涉外突发事件以及发生在敏感地区、敏感时间的突发事件信息的报送，可随时上报。

第六章 应急保障

第二十五条 公司下属各园区、各线部、各品牌、各产业链等单位要按照职责分工和相关预案，切实做好应对突发事件的人力、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。公司的值班电话及危机公关小组成员的手机必须保证24小时畅通，确保与各部门的联系；

(二)队伍保障。危机公关小组有权根据突发风险处置工作的需要，随时召集参与处置人员，被召集人必须服从安排；

(三)物资保障。公司相关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。公司本部及所属单位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 奖 惩

第二十六条 突发事件处置工作实行行政领导负责制和责任追究制。

第二十七条 对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，公司给予表彰和奖励。

第二十八条 对迟报、谎报、瞒报和漏报突发事件重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，公司将有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第二十九条 除非有特别说明，本制度所使用的术语与《公司章程》中该等术语的含义相同。

第三十条 本制度未尽事宜或本制度与有关法律、法规、规章、规范性文件及《公司章程》的规定相抵触时，以有关法律、法规、规章、规范性文件及《公司章程》的规定为准。

第三十一条 本制度自董事会审议批准后生效，修改时亦同。

第三十二条 本制度由公司董事会负责解释和修订。