

国盛弘远（上海）投资有限公司

声誉风险防控及舆情危机处置管理办法

第一章 总则

第一条 为加强公司新闻宣传引导，提高公司对外信息发布的准确性、完整性和权威性，维护和提升公司的公众形象，有效应对突发事件，规范舆情危机处理与媒体公共关系，根据有关法律法规，结合公司实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称**媒体**包括电视、广播、报纸、杂志、网络门户、自媒体等各种形式的传媒机构。所称**声誉风险**，是指由公司经营管理及其他行为或外部事件导致公司股东、员工、客户、第三方合作机构、监管机构、媒体及公众等对证券公司负面评价的风险。所称**舆情监测**，是指公司采取满足管理需要的信息技术手段，进行舆情监测与分析工作，依据事件性质和传播情况对声誉事件进行分级分类管理，确保声誉事件及时上报并进入应对程序。所称**舆情危机**，是指公司受引发声誉风险的相关行为或事件影响，引发媒体传播，导致公司面临公众舆论压力，发生有损公司形象的事件。所称**责任单位**，是指与舆情危机事件有直接关联的公司各部门。

第三条 声誉风险管理遵循“**全员参与，内紧外松，预防第一，因势转化**”的原则。**全员参与**是指公司将声誉风险管理贯穿于公司各部门经营管理的所有领域，培育全员声誉风险意识，全体员工应主动防范、维护、巩固和提升公司声誉。**内紧外松**是指内部高度重视媒体管理工作，注重平时做深、做细，最大限度减少舆情危机事件的发生，对外则注重构建和谐宽松的媒体关系。**预防第一**是指公司应主动识别和防范声誉风险，加强对声誉风险的发生原因、影响程度、发展变化的分析和预测，及时作出应对，在舆情危机发生前与媒体进行积极的沟通，消除危机。**因势转化**是指将危机事件转化为有利于公司的正面事件或降低其负面影响。

第二章 组织架构

第四条 公司建立健全公司声誉风险相关制度，制定声誉风险处理流程，组织实施整体声誉风险评估，提出综合建议并跟进，定期梳理、报告公司声誉事件，

组织落实声誉风险培训。

第五条 公司设立舆情处置工作小组，在公司经营管理层的领导下，舆情处置工作小组负责公司相关媒体事务，包括声誉风险管理、媒体公共关系管理、舆情监测及应对等。

第六条 舆情处置领导小组由相关公司高管担任组长，行政管理部负责人担任副组长，小组成员由合规风控部、基金业务部、基金运营部等部门相关负责人组成。

舆情处置领导小组是舆情处置领导小组的日常工作责任部门，负责应对全国性舆情危机处理。行政管理部负责公司日常媒体事务管理工作，应对公司对外媒体采访，负责统筹品牌宣传工作。其他成员部门按照各自部门职责给予配合。根据舆情危机具体情况，舆情处置领导小组可指定相关责任部门参与，组成专项处置小组应对舆情危机。

第三章 舆情引导及监控

第七条 高度重视媒体应对和舆论引导工作，充分认识媒体评价对公司声誉和发展的影响。公司应主动接受媒体监督，充分尊重媒体报道，发现涉及公司的媒体报道或者质疑，从促进提高透明度，切实改进不足，提升专业服务能力等角度出发，不消极等待，不回避问题，第一时间反应，客观、全面、详实地做出回应。

第八条 建立健全舆情监控和应对机制，公司指定专人负责，密切跟踪涉及公司的媒体报道，发现媒体报道对公司提出质疑、引起市场关注的情况，应立即分析研判，启动应对机制。

第九条 公司行政管理部负责舆情监控报告的收集、分类和处理。公司各部门负有对涉及自身或公司有关的舆情进行关注的义务，并应将相关情况及时报送公司行政管理部。

第四章 危机公关

第十条 舆情危机的发现

公司应设立专人专岗负责舆情监控,通过第三方监控手段建立每日舆情汇报及危机预警发现机制,即时监测各类涉及公司的媒体报道。公司全体员工应高度关注公司舆情,一旦发现相关负面报道及时报送公司行政管理部。

第十一条 舆情危机的报告

发现舆情危机后,行政管理部应及时报告公司舆情处置领导小组相关负责人,报告的内容包括:舆情危机发生的时间、刊登媒体、主要内容和可能产生的危害分析,如舆情危机扩散的可能性分析等。

第十二条 舆情危机的处理

(一)舆情危机处理应遵循保障利益相关方原则。公司利益相关方包括股东、客户、员工、交易对手方、公众、社会等。

(二)收到舆情危机情况报告后,舆情处置领导小组应尽快全面了解事件发生的经过,包括媒体背景、记者背景、当事人情况等,重点剖析舆情危机的后果,并告知各相关责任部门,相关责任部门应在第一时间内查清事件真相,并将情况告知行政管理部。

(三)行政管理部根据舆情危机状况制定应对方案,并报送舆情处置领导小组及公司领导,应对方案批准后,由行政管理部组织实施。

(四)针对具体媒体报道或者质疑,区分情形,妥善应对。媒体报道与事实不符、导致公司被误解的,应当向社会公众说明实际情况,澄清误解。如公司确实存在媒体报道反映问题的,应当立即自查自纠,主动向社会公众承认问题,披露自查自纠措施,表达改正问题的积极态度。媒体报道恶意攻击、损害公司形象的,公司将及时采取维权措施,维护公司声誉。

第十三条 舆情危机的总结

舆情危机处理结束后,行政管理部须进行舆情危机处理的全面总结,对相关问题的改进情况进行跟踪评价。预防类似事件的再次发生。

第十四条 舆情危机的问责

公司员工因个人不当言行引发公司声誉风险的,且造成公司声誉影响的,公司将依据相关制度,对引发声誉事件和不当处置声誉事件的部门或人员进行问责,视其行为影响采取扣减相关责任人绩效工资等措施,并视情况采取其他内部问责手段。

第五章 媒体沟通

第十五条 公司应建立统一管理的媒体沟通和信息披露机制，及时对外发布和沟通公司正确的观点和立场，澄清虚假、失实信息，避免误报、误读等不实信息在公众舆论环境中的扩散和升级，引发声誉风险。公司行政管理部应按年度制订媒体关系维护工作计划，明确媒体关系的目的、任务、对象和方式。

第十六条 公司行政管理部应结合公司发展需要，与媒体开展各种形式的互动活动。尊重媒体采编、采访的权利，及时为媒体提供公司发展真实、正面的信息，与媒体建立并维系和谐共赢的关系。

第六章 附则

第十七条 本办法未涉及的事项，参照母公司国盛证券相关制度执行。

第十八条 本办法自下发之日起生效。

第十九条 本办法由公司行政管理部负责解释和修订。