



宜宾五粮液股份有限公司 负责任营销政策

第一章 总 则

第一条 为进一步加强市场管理和服务力度，营造秩序规范、生态良好的市场环境，提升高质量营销管理水平，促进品牌持续健康发展，宜宾五粮液股份有限公司（以下简称“公司”）根据国家、地方、行业相关法规及标准，结合营销工作实际，特制定本政策。

第二条 本政策适用于五粮液品牌产品市场营销全过程，以及相关营销单位和人员。

第二章 负责任营销政策内容

第三条 品牌保护

公司致力于维护品牌形象，建立并实施市场常态化清理整治机制，加强内外协作，充分发挥五粮液鉴定服务站的作用。在全国各地市场派驻专职人员，积极配合公安等司法机关开展市场清理和整治行动。强化对网络及电商平台的监控，加大对假冒伪劣产品和侵权行为的查处力度，确保市场秩序的规范与品牌声誉的维护。

第四条 售后服务

公司以顾客为中心，始终致力于为消费者提供美好，持续完善售后服务管理办法，健全售后服务体系。公司设立“95195”客户服务热线，实现“一号接入，立受快处，一站服务”，及时响应并积极受理消费者业务咨询、打假举报与投诉建议等业务，加强消费

者沟通并提供热忱服务。积极组织消费者权益保护活动，并推进品牌售后服务提质增效，持续提升消费者体验与满意度。

第五条 隐私保护

公司严格遵守相关法律法规，通过数据加密、信息脱敏等技术措施，切实保护消费者隐私。消费者参与线上营销互动活动或扫描二维码查询溯源信息时，公司履行充分告知义务，通过“隐私保护协议”向用户明确说明所需获取的数据信息内容，保障用户的知情权。对消费者信息的安全管理采取严格的系统和人员访问识别措施，依据权限管理制度进行审批，并要求所有数据访问人员签订保密协议，确保消费者信息的安全与隐私不受侵害。

第六条 倡导理性饮酒

公司始终倡导理性饮酒，并将其作为营销的重要内容。制定《负责任营销政策》，公司所有营销活动中均包含理性饮酒的提示与倡议，严禁描述、纵容或鼓励滥用酒精饮料或无节制饮酒行为，避免以任何方式美化或正面展现醉酒的状态。在线销售的店铺商品详情页标识中明确标注“未成年人请勿购买酒类商品”“孕妇请勿饮酒”“酒后请勿驾车”，并将提示贯穿品牌传播全流程。

第七条 面向未成年人

五粮液严格遵守广告合规要求，杜绝使用可能对未成年人产生误导的元素。公司进一步加强广告内容管控，同时对媒体传播平台和第三方网络营销平台进行筛选，以最大限度减少酒类营销对未成年群体的影响。

第八条 产品营销活动合规

公司建立严谨的营销活动审批流程，遵循《五粮液品牌营销活动管理办法（试行）》《五粮液品牌营销系统供应商管理办法（试行）》，严格审核营销活动材料。高度重视负责任营销相关的宣传和培训工作，核心管理部门定期向外部市场营销合作伙伴提供培训，明确向合作的第三方品牌服务伙伴传达《负责任营销政策》内容，确保所有合作伙伴在营销活动中共同遵循公司的责任规范。

第九条 投诉举报

对于营销相关问题，公司提供多元化的投诉举报渠道，严格落实《举报与举报人保护政策》，确保举报保密性，禁止任何形式的打击报复行为。举报人可通过电话、信件等多种方式进行反馈，全面保障举报人合法权益。

第十条 审核与更新

公司定期审核并更新本政策，确保其适应实际需要并有效执行。