

龙湖集团负责任营销政策

目的

本政策旨在保障龙湖集团控股有限公司（以下简称“集团”）与利益相关方沟通、推广和营销公司产品与服务时，符合相关法律法规要求和商业道德规范，提升集团可持续运营和发展，体现集团的社会责任价值观。

适用范围

本政策适用于集团及其子公司的全职和兼职员工，以及临时员工。

遵守行业法律法规

龙湖集团遵守所有涉及营销实践相关的法律法规以及适用于我们业务的国家或地区的行业规范，包括但不限于《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房销售管理办法》《房地产广告发布规定》等。

遵守内部负责任营销、广告和销售制度

龙湖集团已建立营销、广告和销售相关的内部政策制度。我们通过《营销红线行为承诺书》《地产总部神秘客户检查制度》等内部制度，明确规范营销活动中的营销行为、营销内容和营销方式。同时，集团营销话术中严禁虚假或者引人误解的内容，杜绝营销活动中包含夸大、误导消费者的情况。

负责任营销承诺

- 不得虚报其产品、服务或价格。
- 不得就集团产品、服务、表现或业绩记录做出虚假或误导性陈述；或就竞争对手的产品、服务、表现或业或误导性陈述；
- 在比较集团产品或服务与竞争对手产品和服务的时候，除非已有大量调查研究予以证明，不得使用任何形式的比较性广告，无论是书面形式还是其他形式；
- 妥善保存所有营销材料，以便在需要时供评估或审核；

- 所有广告和营销活动材料必须经过授权管理人员的批准，以确保准确性及合规性；
- 定期审核营销及销售业务，确保产品与服务相关的销售及营销实践合法合规；
- 充分尊重和保护客户/消费者的隐私和数据；
- 积极开展消费者教育活动，提升消费者评估产品和服务以及进行比较的能力，引导消费者作出理智的购买决策和进行负责任消费。

负责任营销审计

集团定期开展负责任营销专项审计工作，对营销不规范问题进行自查自纠，并披露负责任营销的专项审计结果。

员工培训

所有涉及营销的员工均接受负责任营销的相关培训以及本政策培训。我们要求各子分公司销售团队定期组织业务相关的负责任营销培训。

违规举报渠道

集团员工有义务按照《龙湖集团商业行为准则》中的要求，通过相关渠道举报违反本政策的行为。所有不当行为的举报都将按照集团的《龙湖集团商业行为准则》予以调查，并在必要时采取严肃处理。

修订与审阅

集团将定期审阅本政策，并在必要时予以修订。