

携程集团负责任营销政策

第一条 目的。携程集团（以下简称“本集团”或“我们”）致力于以负责任、符合商业道德、以用户为中心的准则开展营销活动。我们特制定携程集团负责任营销政策（以下简称“本政策”），以规范本集团在全球各个国家和地区的销售及营销活动。

第二条 适用范围。本政策适用于本集团及其所有人员（包括正式员工、兼职人员），本集团及子公司在制定内部营销制度、外部营销宣传时均需遵守本政策。

第三条 遵守法律法规和本集团内部制度。本集团开展任何形式的销售及营销活动，均须遵守经营所在地所有适用的法律法规和行业准则，包括但不限于《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国个人信息保护法》及欧盟《通用数据保护条例》（GDPR）等，同时亦遵守本集团内部设立的销售、营销及广告相关制度。

第四条 基本原则。任何形式的销售及营销活动，包括内容、方式及相关材料等，必须真实、准确、合规，具体包括如下 11 条内容：

- 1) 建立严格的审核监督机制，必须通过外部及内部审核及批准，并持续监督营销全流程；
- 2) 遵守所有涉及营销实践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；
- 3) 所有广告和营销活动均经过内部审查以确保准确性及合规性；
- 4) 严禁包含夸大、误导、欺骗或虚假的内容；
- 5) 充分尊重和保护客户或消费者的隐私和数据；
- 6) 定期审查营销及销售业务，确保产品与服务相关销售及营销的合法合规；
- 7) 优先选择有助于可持续发展的产品和服务；
- 8) 积极开展并鼓励成员企业开展内部产品与服务的理性消费关联性评估，从产品包装、宣传、售后等多维度，引导消费者作出理智的购买决策和进行负责任的消费；
- 9) 积极开展并鼓励成员企业开展有效的消费者教育活动，提升消费者评估产品和服务及进行比较的能力，以及其购买选择对社会福祉和环境影响的认知；
- 10) 诚实守信，公平参与竞争，严禁使用商业贿赂等其他不法手段进行销售及营销活动；
- 11) 严格保护客户隐私，未经客户同意，不得披露客户的隐私及信息。

第五条 负责任营销审计。本集团定期开展负责任营销审计，以确保销售及营销活动以及相关第三方营销合作伙伴遵守我们的政策和制度。

第六条 负责任营销培训。我们定期为所有员工提供负责任营销培训，持续提升员工在负责任营销方面的专业知识及能力以及职业素养。

第七条 违规举报。如发现可能违反法律法规以及本集团相关政策制度的行为，任何员工、客户、合作伙伴等相关人员均有权举报。

本集团开设以下举报途径，联络方式如下：

举报专线：8621-54261440

举报邮件：jubao@Trip.com

举报收件地址：上海市长宁区金钟路 968 号携程集团审计部

审计咨询邮箱：shenji@Trip.com

第八条 本政策适用于携程集团全部员工，我们也倡议合作伙伴使用该标准指导自己的营销和销售活动，践行负责人的营销。

第九条 本政策已通过携程集团 ESG 委员会审议及批准。ESG 委员会定期向董事会汇报本政策履行情况并提供建议，以供董事会决策与监督。ESG 委员会具有全权执行、监督及定期检

讨本政策之整体责任。本政策自颁布之日起生效。