

益海嘉里金龙鱼粮油股份有限公司

产品责任政策

益海嘉里金龙鱼粮油股份有限公司（以下简称“公司”）致力于提供高质量、绿色、营养、健康的产品以满足相关法规标准的要求和客户的期望，努力实现“零不安全产品”、“零食品安全产品召回”、“零严重食品安全审核发现”的目标。

1. 产品质量安全管理体系

公司通过严格、全面的产品质量安全管理制度体系，保障产品质量安全，实现产品全程可追溯、风险可管控，公司在开展业务时应：

1.1 严格遵守法律法规，为客户提供安全的产品；

1.2 关注产业链上各环节的管理和风险控制，通过全产业链质量安全管理模式实现原料可溯源、产品可追踪、风险可管控、召回可保障、责任可追究；

1.3 定期回顾食品安全目标，以及时发现并解决各类问题和隐患，最大程度提升产品安全；

1.4 持续完善公司产品质量安全管理体系。

2. 产品营养与健康

公司以“打造世界安全餐桌”为己任，致力于为客户提供更健康的产品、更优质的服务、更多元的选择，公司在开展业务时将：

2.1 积极发展内部研发创新能力，完善研发流程，促进与其他合作伙伴共同合作，坚持科技引领产品创新；

2.2 致力于通过向社会大众普及营养健康生活理念和膳食营养知识，从产地到餐桌，以自身行动推动国民健康生活方式转变。

3. 客户权益保护及满意度调查

公司积极维护和保护客户的权益，认真对待客户的诉求与需要，公司在开展业务时将：

3.1 严格管理员工对客户个人信息的使用，并采用信息加密技术，保障客户信息安全；

3.2 通过设置客户服务部门，针对客户的问题及建议，积极处理并制定改善措施，建立健全响应机制，确保及时解决问题；

3.3 每年开展满意度调查，通过对客户反馈的问题系统性排查、改进，并在必要时采取

整改措施，以不断提升公司产品质量、安全及服务的满意度。

4. 负责任营销

公司开展的营销活动以及产品的标签标识都是向客户传达产品品质特征信息的重要载体，公司时刻秉承真实、负责的理念，在开展业务时将：

4.1 严格遵守业务所在地适用的法律要求和行业准则（包括但不限于《中华人民共和国广告法》等）开展各种形式的产品营销活动（包括其营销内容和营销方式），保证所有营销材料必须经过公司授权人员的审核和批准；

4.2 确保产品标签标识符合相应的法律法规及标准要求，向客户传递科学、真实、正面的信息，提升客户的食品安全信心；

4.3 不得虚报产品、服务或价格；不得对公司产品、服务或业绩信息进行虚假或误导性陈述；不得对竞争对手的产品进行误导性陈述。

5. 宣传与倡导

5.1 公司将定期对全体员工进行产品责任（包括但不限于产品质量与安全、产品营养与健康、客户权益保护及满意度调查、负责任营销等）方面内容的宣导和相关知识培训；

5.2 公司将宣传和推广本产品责任政策，以确保所有员工、业务合作伙伴和其他相关方了解并遵守。

6. 政策回顾

公司定期根据法律法规、自身业务发展、行业通用惯例及良好标准对本政策进行审视和更新。

Kuok Khoon Hong (郭孔丰)

可持续发展委员会主席

益海嘉里金龙鱼粮油食品股份有限公司

二〇二一年十二月一日