



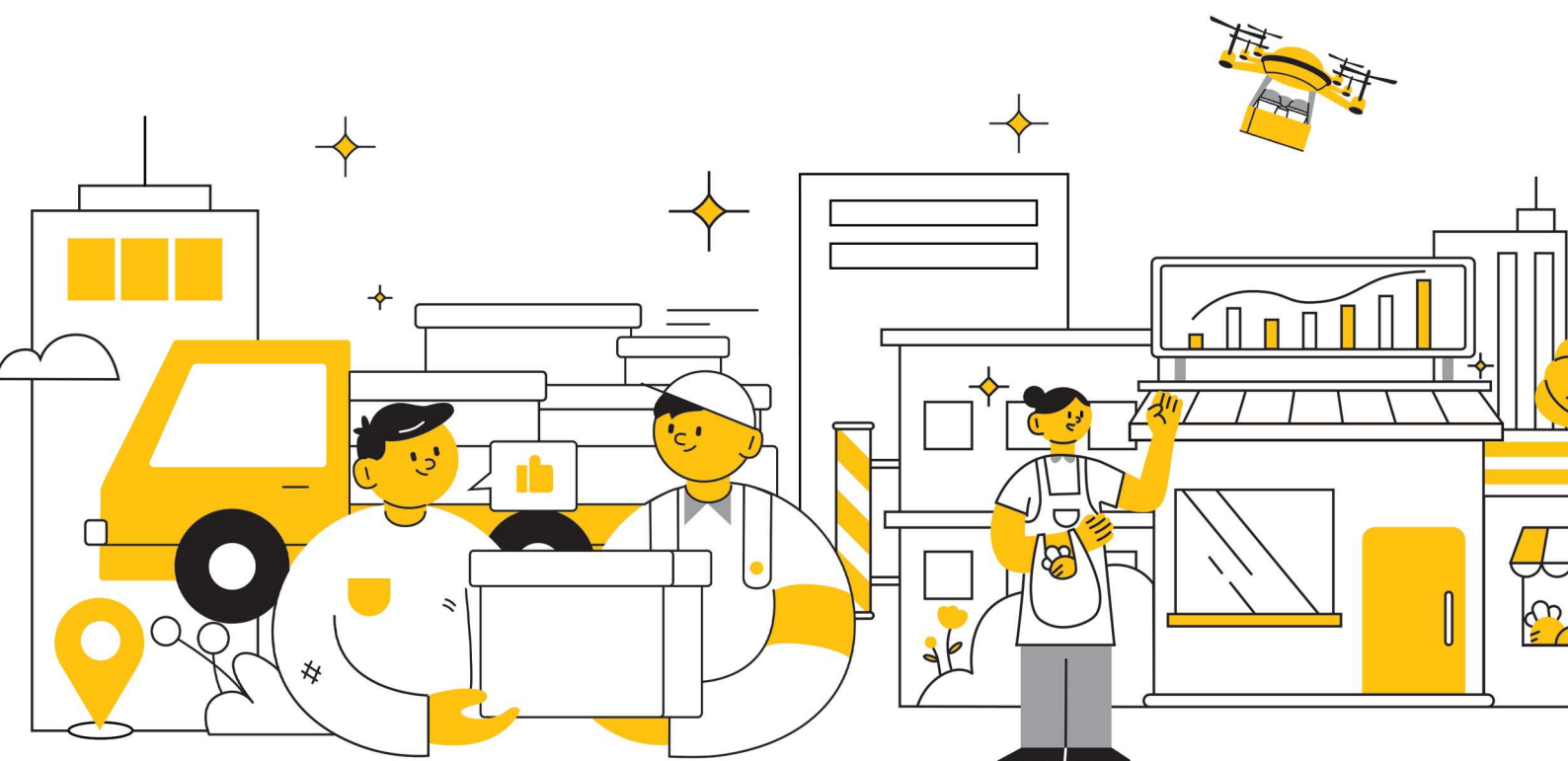
帮大家吃得更好，生活更好

We help people eat better, live better.

美团2021企业社会责任报告

Meituan 2021

Corporate Social Responsibility Report



目录

05 美团社会责任理念

06 美团大事记

09 个体发展篇：
共享美好生活

- 10 减少数字鸿沟
- 14 助力骑手发展
- 21 发现新职业
- 23 保障用户权益

25 产业篇：
共荣美好行业

- 26 助力市场繁荣
- 29 支持小商户发展
- 33 促进科技应用
- 37 协同市场治理

41	社会篇： 共建美好社会	42	服务农村电商
		45	推动绿色消费
		50	参与应急救灾
		54	带动公益善举

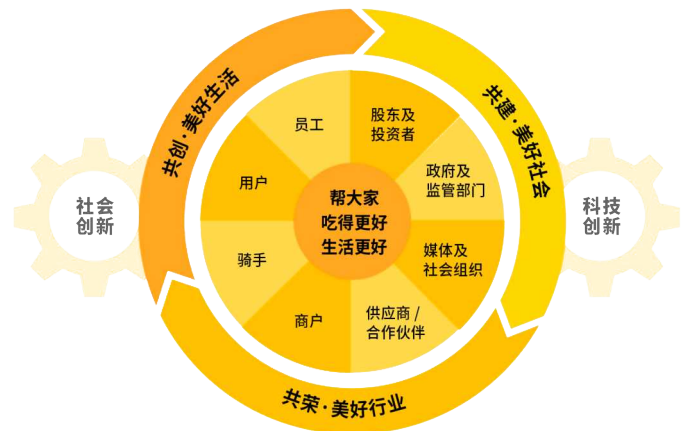
57	美团与联合国2030年可持续发展目标（SDGs）
----	--------------------------

58	关于本报告
----	-------

59	美团公司简介
----	--------

美团社会责任理念

社会责任体系建设在美团的整体战略规划中占有重要地位。我们致力于在整个生态系统中共享我们的社会责任理念，以促进所有参与者的发展和进步，不断地为用户、行业和社会创造价值。



美团的价值观

以客户为中心

客户需求是公司所有策略、行动的最重要的输入，帮客户解决问题，借此创造价值，公司才有存在的理由。

合作共赢

我们的业务，相比绝大多数互联网公司，业态复杂多样，流程环节多，只有各平台及各业务线，线上线下各团队，包括生态链上的合作伙伴，一起高效合作才能服务好我们的客户。

正直诚信

诚信经营是公司持续发展的根本。在原则问题面前，我们宁愿牺牲短期利益，来换取长期的成功。“德才兼备，以德为先”也是公司干部选拔任用的导向。

追求卓越

我们的业务需要我们持续改进的卓越服务赢得客户口碑，低毛利的行业特点要求我们极致地追求流程改进及效率优化以构筑成本领先的竞争壁垒，这些都需要我们用精益求精的产品和技术提供支撑。

美团大事记

先后推出外卖、闪购、买菜、优选等**商品零售类**业务

先后推出团购、电影票、酒店、景区门票、单车等**服务零售类**业务

● 美团网上线

● 美团App发布

● 美团外卖上线

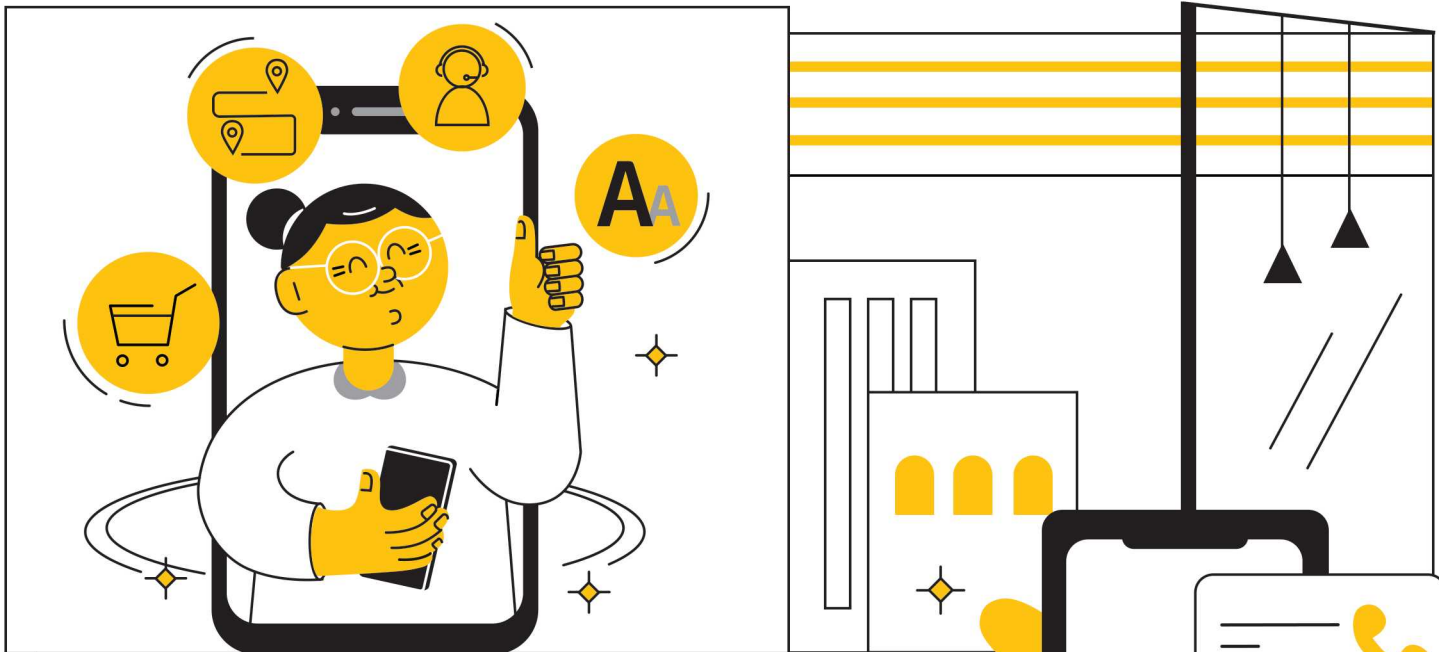
● 美团在香港上市

2010

2011

2013

2018



个体发展篇

共享美好生活

中国信通院测算显示，“十四五”期间我国数字经济有望维持年均约 9% 的增速，预计到 2025 年规模将超过 60 万亿元。作为高质量发展的新引擎，数字经济也让人们的日常生活更智能高效。现在，人们仅需一部手机即可满足从衣食住行到学习就业的不同需要。但无法忽略，在不同群体、地区之间，人们所能体验以及所需要的数字化服务都不尽相同。为此美团也在不断努力，从减少数字鸿沟、助力骑手与新职业发展、保障用户权益等方面推出举措，帮助更多人享受数字生活的便捷与美好。

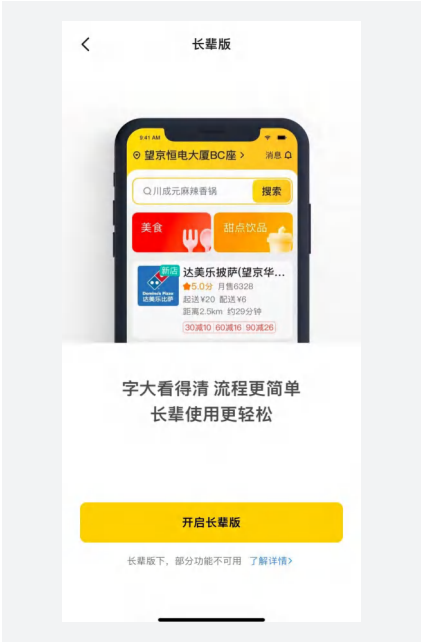
减少数字鸿沟

让更多人享受数字生活的便利，是美团一直以来努力的方向。美团坚持以人为本，把便捷的服务带到更多人身边。

帮助“银发族”生活更方便

美团外卖App有了“长辈版”

2021年9月，美团外卖App“长辈版”正式上线。用户打开美团外卖App，在子菜单“我的”-“设置”中即可一键切换“长辈版”模式，帮助长辈们省心、便捷地点外卖。与通用版相比，其字号更大、字体更清晰，且字体与背景的色差更明显，门店和商品信息更突出。在操作层面，其优化了首页搜索、门店、提单页、订单列表等页面，使得操作更简洁与安全。

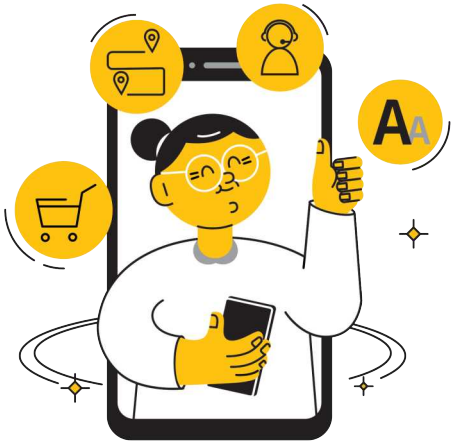


服务老年人畅游景区

美团在四川洛带古镇等20余个景区启动适老爱心改造工作，在景区门口设立专属入园通道，并为老年人提供人工帮扶；此外，上线“美团门票关怀版”——字体更大，关键信息更突出，预约流程缩短为一步，大幅降低门票预约的操作难度。

414万

截至2022年3月，美团门票关怀版已累计服务老年人超414万人次。



设立“社区青年志愿服务站”

美团在河南郑州、山东烟台、山西太原等地落地 21 个社区青年志愿服务站，推动美团优选自提点店长成为志愿者，为社区老年人定期提供帮助，并为老年人开展智能手机、平板电脑使用培训和防电信诈骗培训课程。



用“孝心单”为父母好好尽孝

为方便外地年轻人家乡父母选购商品，美团优选上线“孝心单”功能。子女设置好父母家地址后，可以一键下单，美团优选自提点店长接到“孝心单”后，也将优先分拣，并为取货不便的老人送货上门。

350万

截至2022年春节前夕，全国“孝心单”单月规模突破350万单。

案例 跨越8000公里，“孝心单”从非洲卢旺达“飞向”山东栖霞小村

山东栖霞小伙程显超长期援建非洲，8年里只回了5次家。异乡打拼的他时常担心妈妈因为农忙而饮食不规律。2021年，程显超无意间发现美团优选“孝心单”可以远程给老人下单。随后，他经常帮助妈妈下单蔬菜水果和肉类，让妈妈不必大老远地去镇上或者集市买菜。这些“孝心单”跨越8000多公里距离和6小时时差，以“次日达”的速度来到山东小村，再由美团优选自提点店长拎到62岁的妈妈家中。自提点店长们都是熟悉的乡亲，送货时还能帮忙看看妈妈的生活状况，也让显超更加安心。

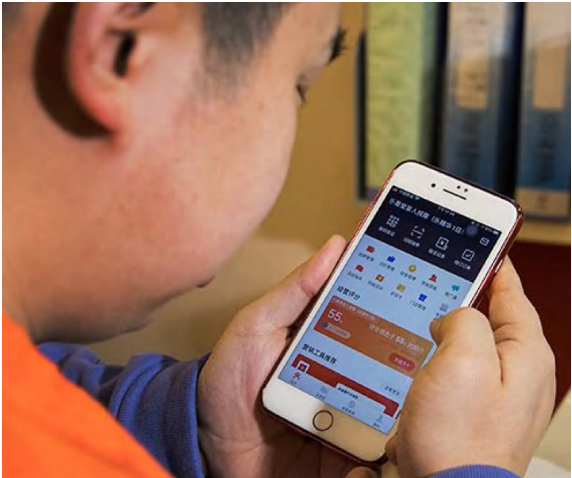


助力盲人商户数字化经营

美团联合中国盲人协会发起“‘看见’数字化”盲人商户关爱行动，上线运营“盲人版商户通”，为盲人商户提供低门槛、零成本的营销推广渠道以及标准化互联网经营培训，帮助盲人商户吸引线上客流、减轻经营成本、改善店铺服务。

7000家 143%

截至2021年12月，“盲人版商户通”帮助近7000家盲人合作商户实现数字化，线上订单量共提升约143%。



案例 有了“盲人版商户通”，小店营业额在全市名列前茅

戎春兰是江苏省无锡市“好轻松”盲人按摩推拿院的老板，考虑经营成本和大家出行安全，门店都开在居民区附近，远离繁华商圈，这也意味着人流量受到极大影响。

在盲人商户关爱行动发布之初，戎春兰为9家门店申请了免费的“盲人版商户通”服务后，“好轻松”锡沪店、东亭店的线上交易额位列无锡市盲人按摩品类前两位。戎春兰感慨道，“以前我们对数据不清晰，不知道如何通过工具分析营业额，但客户经理在整体设计、品牌运营方面给我们提供细致服务，今年就感觉好很多。”

走进乡镇，满足更多人的消费需求

当沿海海鲜与热带水果不断被运向内陆乡镇，当大城市的流行商品逐渐成为乡亲们的家常便饭，美团通过不断丰富业务品类和服务范围，为农村居民提供更丰富的生活必需品，让便捷的生活服务消费走进更多偏远乡村。



案例 让无花的草原落下一束玫瑰

内蒙古四子王旗红格尔苏木意为“温柔之乡”，但这片严酷干旱的草原却没有鲜花，新鲜蔬果也是“奢侈品”。直到 2021 年开春，赵英楠成为美团优选自提点店长，草原上的日子发生了改变。现在每到周五，方圆几十上百里的牧民都来这儿拎走自己买的几大包东西。七夕期间，赵英楠还见到有牧民特地下单买来新鲜的云南多头玫瑰送给妻子，让这片没有花的草原上，“开”出了第一朵鲜花。



助力骑手发展

美团关心骑手的工作和生活，希望为骑手提升工作体验，增进生活福祉。2021年，美团围绕劳动保障、配送体验、职业培训、生活关怀等方面，持续为骑手推出多项权益保障，希望骑手能更安心幸福地实现自我发展。

527万

2021年全年，在美团平台上获得收入的骑手约为527万人。

59.2% **24.6**万

2021年，美团外卖省内就业骑手比例提升明显，59.2%的骑手实现本省就业，24.6万名来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手在美团外卖获得收入。

工作保障

职业伤害保障

美团正积极响应政策号召，在有关部门指导下筹备对接职业伤害保障试点，持续完善骑手社会保障，同时持续优化现有的商业保险体系，让社保与商保形成合力，为骑手本人及第三方构建多层次保障。

升级智能硬件

美团智能安全头盔通过了碰撞性、视野等严格检测，嵌入蓝牙耳机、麦克风、快捷按键等功能，方便骑手通过快捷按键或语音交互完成订单处理，减少因分心操作手机造成的安全隐患。新版智能安全头盔已在部分城市投入使用。

完善培训体系

美团积极参与“全国交通安全日”“全国消防月”等安全宣传活动，向骑手宣传安全知识。在骑手 App 上，美团通过图文课件、高清动画、抖音风格视频等方式进行交通安全培训，总结出 80 多项安全课程。

1200万

2021年，共有超过1200万人次参与骑手App线上安全培训。

为提高骑手的突发事件应急能力，美团推出“救在身边”急救培训项目，围绕极端恶劣天气、突发意外紧急救护、季节高发病症预防等主题推出 6 个系列约 50 节课程。

30万

“救在身边”急救培训平均单节课程覆盖骑手超30万人次。

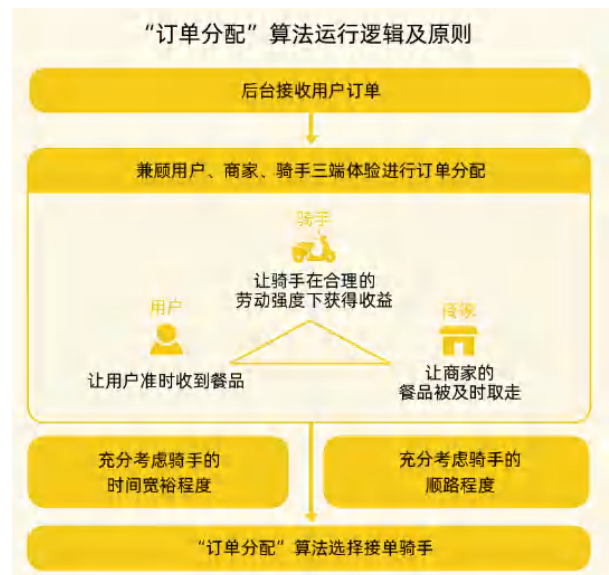


体验提升

加快落实“算法取中”兼顾效率与劳动者保护

2021年，美团继续优化算法规则，加快落实“算法取中”，为了让配送算法更完善合理，邀请包括骑手、外部专家等在内的利益相关方一同探讨配送算法和调整细节，并在部分城市进行了试点和用户调研。

2021年9月以来，美团三次向社会主动公布骑手配送相关算法规则。



畅通骑手表达诉求渠道

美团希望倾听骑手真实的声音，了解骑手在工作中面临的问题。为此美团进行了“骑手恳谈会”“申诉机制”“产品体验官”等尝试，让骑手能畅通有效地表达诉求，从而有针对性地解决骑手难点、痛点。

136场 **50**条

2021年美团召开136场骑手恳谈会，收集骑手在配送体验、算法规则、申诉机制、工作环境、福利保障等方面建议，近50条已有改善举措落地或正在试点。

158名

美团招募158名骑手担任“产品体验官”，他们5次参与产品评测，提出26条有效建议，已上线建议8条。



优化评价及申诉流程

为降低骑手在差评申诉过程中的沟通成本和证明难度，美团梳理出因“无法联系到用户”等原因导致差评的30多种特殊场景，骑手可以根据不同场景及时操作上报。在上报成功后，平台将直接为骑手剔除差评，无需骑手再次申诉。

投入使用智能外卖柜

美团在全国超过60个城市投入使用智能外卖柜，为商户、骑手、消费者实现“无接触配送”，同时缓解点餐高峰期扎堆取餐、餐品错拿、丢失以及开放存放带来的问题，营造更好的就餐体验和生活环境。



职业发展

提供更完善的专业技能培训

骑手 App 上专设有培训中心，有 8 大类 120 余项技能培训课程，针对在岗不同阶段的骑手提供“新手入门”“规则流程”“安全专题”等学习板块，从工作必备、交通安全、生活指南和心理辅导等多方面为骑手职业发展提供专业指导。

2021 年 12 月，人力资源和社会保障部发布《网约配送员国家职业技能标准》，将网约配送员职业分为五个等级，明确了各等级需掌握的工作内容、技能要求和相关知识。目前，美团外卖为骑手提供了 100% 覆盖网约配送员五级标准的课程和培训。

助力骑手多元成长

美团推出“站长培养计划”，在成都、苏州、东莞等 11 个城市试点，超过 3000 名骑手报名，预计每年将有近千名骑手晋升站长等管理岗位。此外，还有超过百名美团骑手通过“骑手转岗计划”成功转岗客服、培训师等岗位。

美团推出骑手发展激励奖，为希望提升个人学历的骑手减轻经济负担。同时美团与国家开放大学合作，每年为骑手一次性提供完成学业所需的全额奖学金。

101名

2021年10月，首批包含脱贫骑手、党员先锋骑手和交通安全模范骑手在内的101名骑手学员正式进入国家开放大学物流管理专业学习。



生活关怀

守护身心健康

- 美团在全国 5000 多个配送站点设置“同舟守护 1m²”健康服务专区，骑手可以随时取用常用药品和防暑降温物资，女骑手也能在其中获取“女骑手暖心包”。
- 通过健康体检车巡游、联合体检机构为骑手提供免费体检、推出“中秋节骑手父母体检项目”等不同方式，为骑手和家人提供专业、免费、快速、便捷的健康体检服务。
- 在全国范围开通“美团外卖骑手心理热线”，帮助骑手解决在工作压力、婚恋情感、个人成长、家庭关系等多角度、宽领域的心理问题。



守护骑手家庭

“大病关怀金”对美团骑手及家人给予大病帮扶，截至 2021 年底已累计援助了 374 名骑手和 1015 名骑手家属，发放关怀金 6751.8 万元。

2021 年，美团升级“袋鼠宝贝公益计划”，重症袋鼠宝贝家庭最高可获得 10 万元帮扶金，并设立全行业首个袋鼠宝贝病房学校，免费提供陪伴式教育服务、托儿托管等服务，未来还将根据实际情况逐步推行到更多有需要的地区。



1048.7 万 296 名

截至 2021 年 12 月 31 日，“袋鼠宝贝公益计划”累计帮扶美团、饿了么、闪送、达达、KFC、盒马鲜生等 9 个即时配送平台的骑手子女 296 名，累计提供帮扶金 1048.7 万元。

案例 这座血液病专科医院，汇聚着81个骑手家庭的平安期盼

距离河北燕郊血液病专科医院陆道培医院不到三公里处，有一个特殊的美团外卖配送站点——燕郊东贸站。最多时，站点里有 70 多位骑手是白血病患儿的家长。李奇是站里的第一位“小白骑手”，他的儿子庆庆曾一度治愈白血病，却在 5 年后复发。他带着孩子从西安辗转到北京，等来到陆道培医院进行骨髓移植时，家里已花掉了 100 多万元。为补贴家用，李奇选择了骑手工作，每天都跑够 50 单，尽量为孩子多攒钱。送了半年外卖后，李奇得知了一个惊喜：美团有一项专门针对全行业骑手患病孩子的“袋鼠宝贝公益计划”。李奇尝试着申请，一个月后 5 万元就打到了孩子在医院的账户上，帮孩子度过了一个治疗关卡。他开始在病友间传播这个好消息，一传十、十传百，越来越多的白血病患者家长加入了这个站点。

2021 年，“袋鼠宝贝公益计划”给他们带去了更多希望，共有 81 个孩子在燕郊治病的骑手家庭得到帮助。



温暖日常生活

美团为骑手的日常工作生活提供了丰富的用餐折扣优惠、多样的休闲娱乐权益、寒暑时节的物资保障，并在多地建立爱心驿站。

为解决骑手就餐问题，美团联合全国商家推出骑手专属折扣餐，骑手只需身着骑手服进店，便可享用低于市场价的餐饭。

2021年717骑士节期间，美团为20城骑手提供了5折游园、75折足疗、8折K歌、9块9起理发、低价观影等生活服务类优惠权益。其中，理发权益已成为全国骑手在美团App享受的首个长期优惠服务，每月可定期领券，且有300家“暖心美发店”为骑手提供优待服务。

5万

2021年全年，超5万名骑手使用过专享理发权益。

在春节、端午、中秋等节日，美团为骑手发放定制的节日关怀礼物，并注意寒暑时节的物资发放。2021年，为骑手发放120余万份防暑物资和100万份防寒物资。

美团联动多方力量为骑手打造可以歇脚、乘凉、取暖的爱心驿站。更多的自建驿站和合作驿站（党政网点、社区、央企网点等）在逐步建成。

140万

截至2021年年底，全国近2000户商家持续为骑手提供物美价廉的专属折扣餐，超140万骑手享受了折扣。



1200+

2021年“717骑士节”期间，首批可以歇脚、乘凉、取暖的爱心驿站在全国100多个城市落地，近60个品牌的1200多个门店设置了骑手驿站。

发现新职业

新职业让大家在就业时多了一份选择，美团正与相关方一起，帮助新职业从业人员成长。

新职业让选择更多元

近三年，我国已有 56 个新职业被人力资源社会保障部纳入《中华人民共和国职业分类大典》。在美团平台，还有外卖运营师、套餐规划师、电单车换电师、酒店收益管理师等已有一定规模的新职业。



案例 美团自动配送车测试安全员：与自动车共同成长，并肩作战

封海洋做过快递员和骑手，也当过美团买菜的区域经理，因为热爱新鲜事物，他又主动成为了一名自动配送车测试安全员。平时，他总是很乐于向工程师和研发人员请教自动配送车的零部件组成和原理，这样一来即使出现故障和问题，他也能自己去应对。在封海洋的认知里，自动配送车就像不断学习的孩子，而安全员就像陪伴者一样，帮助它一天天地学会走路。

作为组长，封海洋也知道一些组员在担心当自动配送车真正可以自己上路时，会不再需要他们。但封海洋总是乐观地安慰他们：“你懂了技术，总会有其他岗位缺人。”在他看来，更重要的是通过胜任了这个岗位，触达一个技术壁垒更高的职业门类。他希望终有一天，他能跟着自动配送车这大伙伴，一起去到中国更多的地方看看。



技能培训助力人才培养

为帮助新职业从业者获取专业知识、提高实践能力，美团面向新职业从业者设立餐饮、外卖、酒店、美业、民宿等16个培训中心，并联合人力资源社会保障部为生活服务业从业人员开展培训。

2085名 **8953**门

截至2021年底，美团拥有2085位生活服务业讲师，开发实操、运营、管理、行业动态等8953门课程。

3980万

截至2021年底，美团培训中心累计学习用户超过3980万人次。



保障用户权益

让大家放心消费，是美团的责任和义务。美团不断优化产品和服务，让大家用得舒心、买得放心。

重视隐私保护

清晰隐私政策

美团通过更容易阅读的隐私政策，向所有人展示个人信息的规则以及行使相关权益的方法。在“美团规则中心平台”首页，用户可直接点击查看“美团隐私政策”“美团金融隐私政策”“美团极简版隐私政策”“未成年人隐私政策”“大众点评隐私政策”等。



实时号码保护

美团平台旗下主要业务场景均实现了用户号码隐私保护。当用户通过美团使用外卖、闪购、酒店住宿、打车等多种生活服务时，平台会为用户自动生成虚拟号码，商家和骑手只能通过这一虚拟号码联系用户，服务完成之后，这一虚拟号会立即失效。

严守信息安全

美团持续提升个人信息保护的技术水平，使用更受信赖的保护机制，防止用户的数据遭到恶意攻击。当必须与第三方共享信息时，美团一定做到让用户知情同意，并在用户授权后妥善管理数据的全流程安全。

同时，美团还建立了严密的数据安全管理体系，确保只有授权人员才可访问内部信息。

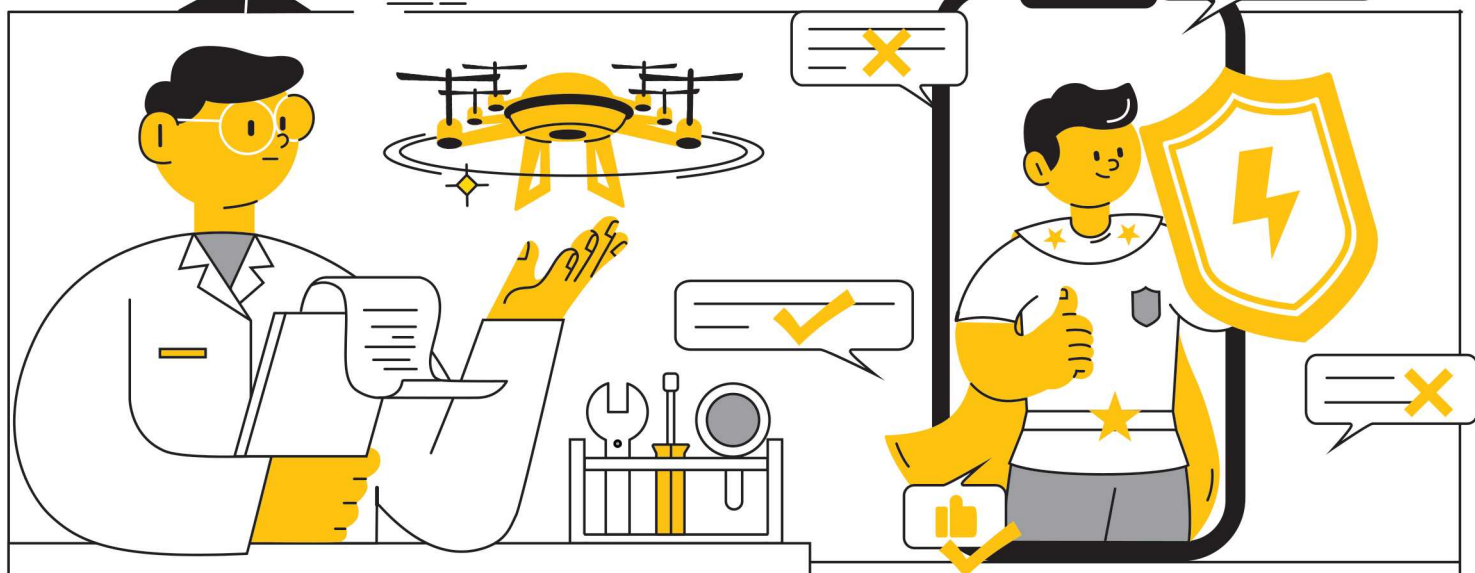
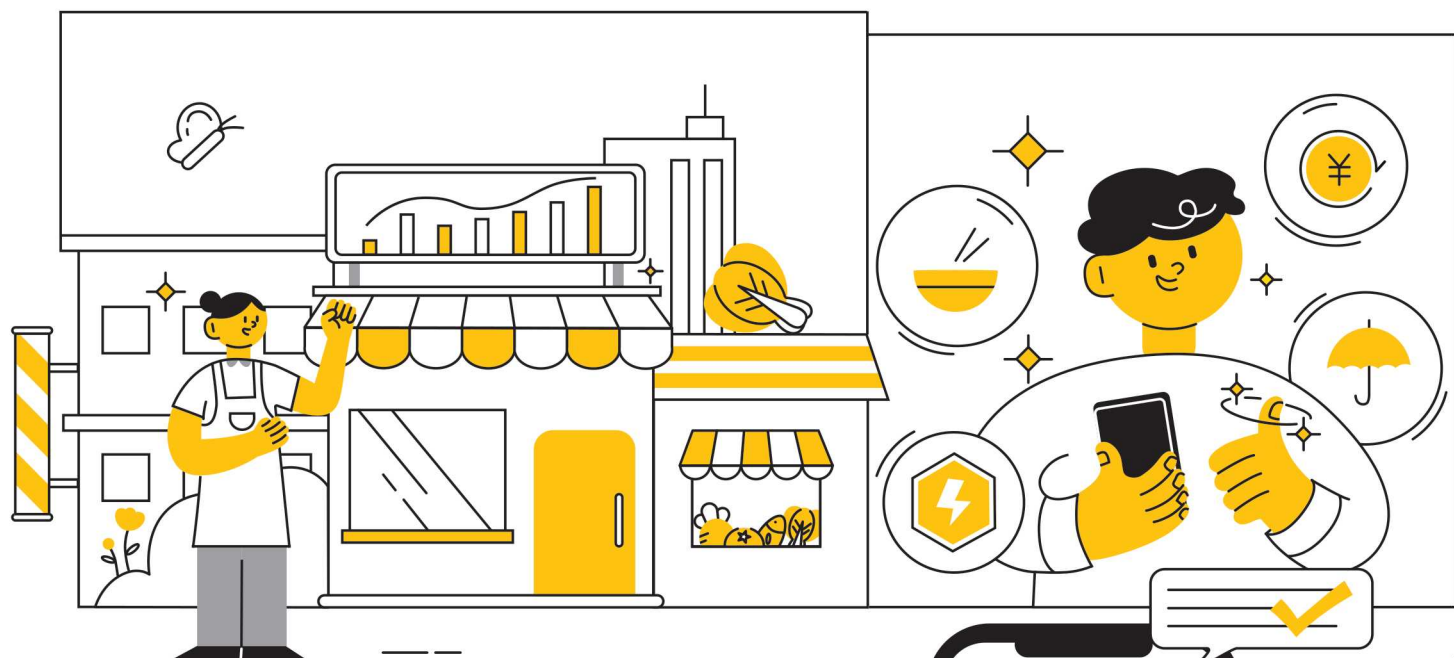


更贴心的售后服务

美团通过客户服务热线、社交媒体等多种渠道倾听用户反馈，如果消费遇到问题，用户可以通过“放心吃”“随时退”“极速退款”“入住保障”等多项服务保护自身合法权益。

为做好新一轮疫情防控工作，美团还升级了旅行订单疫情保障内容，更好地满足用户酒店、机票退改签需求。





产业篇

共荣美好行业

2021 年，中国经济全年 GDP 增长率 8.1%，这背后是综合国力的提升，也是科技创新驱动的成果。在这一年里，美团聚焦“零售 + 科技”战略，努力发挥科技创新的价值，既为商户寻找新机遇，也通过政企联动协同城市治理，助力市场环境繁荣活跃、公平公正。

助力市场繁荣

经营有门道，生意才能好。美团努力为便民生活提供保障，面向商家提供各类数字化服务，让消费购买有活力，商家经营有动力。

积极参与促消费活动

2021年以来，美团在北京、武汉等25个省市区，协助政府发放了电子消费券，通过消费补贴措施带动城市消费经济回暖向好；并在政府指导下举办了全国网上年货节、双品网购节、全国消费促进月等促消费活动，帮助餐饮、住宿等生活服务领域消费提振复苏。

1000⁺

2021年全年开展1000多个促消费活动。

科技激活消费潜力

2021年9月，美团联合北京市商务局发布国内首个北京生活服务业网点动态地图，聚焦北京全市基本便民生活服务业，可以通过供给和消费指数动态反映生活服务业网点营业率和市民消费变化情况，也便于市民搜索、导航、线上预订或交易，满足其个性化、多样化消费需求。

30^万个⁺

展示近30万个生活服务业网点信息。

8^万个⁺

动态监测蔬菜零售、便利店(社区超市)、早餐、洗染、美容美发、家政服务、末端配送(快递)和便民维修等8万个基本便民商业网点。



推进供应链源头建设

美团持续推进供应链源头建设，以源头基地为起点，深入参与商品生产、加工、运输各环节，保证商品品质，也为源头基地提供稳定的销售渠道，帮助优质产品供应商更好发展。例如，美团买菜拥有数百个直采基地，涵盖果蔬生鲜、海鲜水产等领域。

100[↑]

超过100个水产养殖基地与美团买菜签约合作。



案例 让“中国鲍鱼之乡”养出更优质的好鲍鱼

福建省连江县是“中国鲍鱼之乡”，养殖户老翁每逢鲍鱼出笼，都要为鲍鱼的产量、销量操心。但美团买菜建起“海鲜水产直采基地”后，向老翁等养殖户提供了从育种、喂养到出笼的一整套操作规范，让老翁成功养出了每只 80 克以上的“巴掌鲍”。现在，通过美团买菜的冷链配送，北京、上海、广州、深圳及武汉的消费者都能享受“巴掌鲍”最快 30 分钟直送到家的服务。老翁骄傲地表示，他们不仅能放心养鲍鱼，还可以养出更大的鲍鱼。



帮助实体零售数字化升级

建设24小时智慧药店

2021年美团买药帮助线下实体药店打造“24小时智慧药店”。在自动化履约方面，24小时智慧药店从分拣、合单、打包、交接全自动化，支持人机协作；在数字化管理方面，24小时智慧药店实现全链条数字化管理，增加了机器自动补货、自动取货、AI校验、远程人工核验等环节，门店出货准确率基本达到100%。



105座

105座城市市民享受深夜药品即时配送到家服务。



150单

24小时智慧药店每小时可分拣150单以上药品，比传统人效提高近50%。

案例 一次跨越40公里的稀缺药配送

深夜，一则求购稀缺药“环孢素软胶囊”的消息传开。因疫情断供，家住上海的凌晨，正焦急地为父亲四处寻找。几小时后，他接到了美团买药负责人的电话：“找到了。”40公里之外的药房，1次紧急配送，2小时之后，他们拿到了药。



支持小商户发展

2021 年，生活服务业中小商户的经营仍面临严峻挑战。为此，美团推出各项开源、节流帮扶举措，为百万小店发现并解决经营难题，帮助小店店长将生意越做越旺。

推行“费率透明化”改革

2021 年 5 月起，美团外卖在全国多个城市试点推行“费率透明化”改革，佣金和商家配送费分开计算，让计费方式更清晰透明。其中佣金是商家在平台经营并达成交易时，平台基于提供的信息展示、技术服务、流量支持及运营保障等服务所收取的费用。而商家配送费则用于支付订单配送费、配送站及订单运力调度等运营成本，只在商家选择平台配送时才会产生，且随时段、距离和单价三个因素变化，让商家配送方式上有更充分的自主选择权。

70%

截至2022年3月1日，“费率透明化”改革已覆盖全国70%商户。



佣金优惠，与商户共渡难关

2022 年 3 月 1 日起，美团外卖为经营困难的中小商户降低经营成本，对疫情中高风险地区以及所属区县的困难中小商户，将给予佣金减半，且减半后每单 1 元封顶；对完成费率透明化的困难商户，将结合其经营情况和困难程度，实行佣金 5% 封顶，预计超过 100 万商户受益。对以外卖经营为主、特别困难的商户，美团外卖还将进行定点帮扶。



帮商户改善经营，增加营收

推出“外卖管家服务”

2021 年美团外卖推出“外卖管家服务”，向中小商家提供店铺装修、经营诊断、餐品设计、活动策划、推广营销、运营优化六项线上运营服务，帮助商户提升抗风险能力和营收能力。2022 年，美团外卖还将扩大“外卖管家服务”覆盖范围，持续投入专项补贴，为中小商户提供 10 万个免费名额，助其快速提升线上运营能力，开好线上门店。

79% 39%

使用过“外卖管家服务”的商户，月均交易额平均提升 79%，存活率比没有使用过管家服务的商户高出 39%。



为疫情地区新商户赠送智能硬件

为解决外卖接单时的错单、丢单、出餐配送冲突等难题，美团向疫情中高风险地区新上线中小商户免费提供外卖云打印机，面向全国经营困难的中小商户赠送 3 万台出餐宝，帮商户带来更多订单，提升经营效率。



为餐饮从业者提供食安培训

通过给餐饮从业者直播上课的方式，为他们提供食品保存、冷链防疫、预防食源性疾病等相关课程。截至 2021 年底，培训已覆盖全国 21 个省 146 个地级市，累计开展了 100 场线上培训，学习人次超过 500 万次，覆盖餐饮从业者约 210 万。



听商户诉求，解商户难题

2022 年，美团将继续打造与中小商户的沟通服务机制，全年召开 100 多场商户恳谈会，对平台规则与商户进行充分互动，及时听取中小商户的诉求，不断改善服务，及时解决商户在乎的问题。



打造地标美食

发起“地标美食+”计划

美团与中国饭店协会联合发布“地标美食+”计划，通过地标美食名片、品牌保护与流量扶持、商户线上经营助力、数据报告等举措，帮助全国各地经营地方小吃的餐饮小店数字化经营，已为近 20 万家沙县小吃、潼关肉夹馍、鹤岗小串提供服务。

案例 鹤岗小串吃出幸福感，95后“串二代”用双手创造明天

鹤岗小串在鹤岗人心中有独特地位，1996 年出生的张学枫从小就在父亲的烧烤小店中帮忙，是名副其实的“串二代”。因为母亲身体不太好，他便辞去工作，从父亲手里接下烧烤店。因为从小耳濡目染，张学枫上手很快，从进货到算账，他亲力亲为，为了做好烧烤生意，他每天五点半就要出门挑选当天食材，基本都要忙到晚上 10 点，若遇到喝酒聚会的顾客，甚至要营业到凌晨两三点，晚上回家还会花上 1 个小时算账。但汗水也带来了收获，烧烤店的规模不断扩张，从几张桌的小店变成了他们街道最大的一家，每年收入有 100 多万，他说：“在家乡用自己的双手创造想要的生活，我觉得特别舒适、幸福。”



促进科技应用

美团加强对科技研发的投入，努力让科技在生活中得到更多应用，更好地服务大众。

自动配送触达城市末端

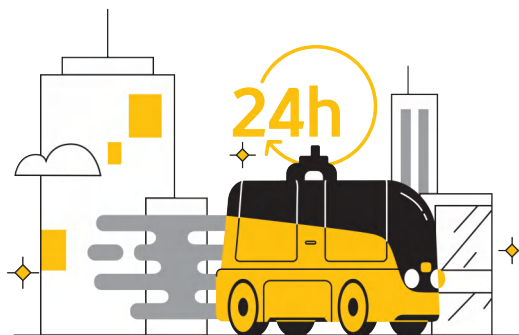
美团希望提供更高效率的配送服务，通过持续自主研发、迭代自动配送产品，让配送更快、更省心。

更智能、更安全的“魔袋20”

美团的最新款自动配送车“魔袋 20”具有 L4 级别自动驾驶能力，具有更智能、更安全、更稳定，续航长的特点，能适应全天 24 小时运营需求，城市道路续驶里程达到 120km。疫情发生以来，美团自动配送车支持 7 个城市科技抗疫，满足特殊时期的生活需求。

70万公里 **19**万单

截至 2021 年底，美团自动配送车的自动驾驶里程已超过 70 万公里，完成近 19 万真实订单配送。



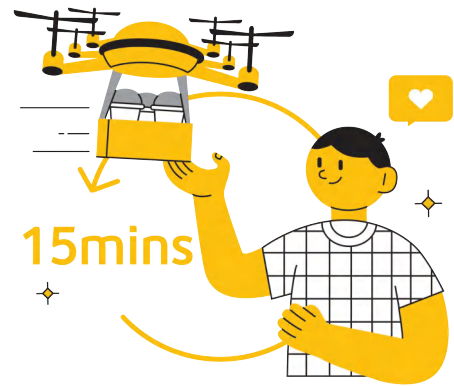
案例 美团自动配送车让百户独居老人吃上热乎饭

2021 年 7 月底，美团自动配送车驰援南京市抗疫，为禄口街道的两处封闭小区约一万名居民配送生活物资。但小区封闭后，约百户独居老人遇到了吃饭难、生活不便等问题。了解到这点，美团自动配送车为他们提供熟食配送，在小区物业食堂装好物资，再自动行驶至小区内指定分派点，最后由封闭区内的志愿者送到独居老人家门口。在保证安全的前提下，把食物热乎乎地送到。仅在 2 小时内，自动配送车就完成了 120 单配送任务。



落地无人机配送，打造城市低空物流网络

美团打造全场景、全天候的城市低空物流网络，已初步完成飞行器、自动化机场及无人机智能调度系统的研发工作，核心系统 90% 以上的部件都由美团自主研发。在抗疫工作中，美团无人机为深圳南山区建立城市物资运送的“空中通道”，给隔离区居民配送紧急物资。



2万单

过去一年，美团无人机在深圳为用户配送了超 2 万单真实订单。

8个 + 1个

深圳 8 个社区、1 个商圈的居民已享受到常态化无人机外卖配送服务。

案例 美团无人机在深圳8个社区，1个商圈开展常态化配送服务

美团无人机在深圳坪山、龙岗等 8 个社区落地运营，为 8000 多户居民提供无人机即时配送服务。这些无人机时速可达 10m/s，一次最多可点 2.5 公斤重的外卖。用户下单后，骑手前往商家取货并将其送至起飞机场。无人机装载货箱后，按照系统后台调度规划的航线将货品送至目的地社区配送站，用户可通过手机扫码打开社区配送站格口取货。以 1.5 公里的距离算，从餐厅出餐到配送送达仅需不到 15 分钟。

2021 年 12 月，美团无人机在深圳星河 World 建立无人机配送站点，以星河 WORLD · COCO Park 为中心为周围 3 公里内的社区、园区等提供服务，打造国内首个无人机配送全覆盖的智慧产业园区。



助力行业基础研究

美团重视技术创新和知识产权保护，积极围绕人工智能、智能配送等领域的算法、软件及硬件技术进行专利布局。



6824件

美团累计申请专利数量

385件

配送调度相关专利数量

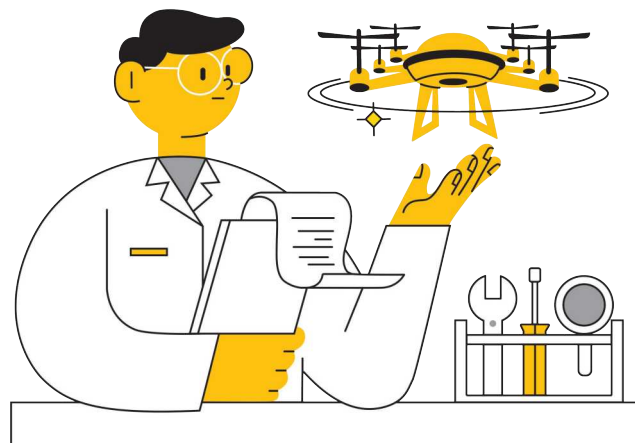
1134件

无人技术相关专利数量

2149件

人工智能相关专利数量

数据截至 2022 年 3 月



加速产学研融合创新

高校科研合作计划

美团依托丰富的业务场景、数据资源和真实的产业问题，已与国内外超过 30 所知名高校及科研机构的学者，开展 100 多个科研合作课题，有多项技术成果在不同业务场景落地应用，加速推动了产学研合作交流与落地。

院士工作站、博士后工作站

与中国工程院郑纬民院士团队围绕高性能计算方向，以产学研联合的方式共同推动科技进步，已联合开展多项科研课题。美团博士后科研工作站目前有 5 名在站博士，科研方向包括自动驾驶、机器学习、知识图谱、调度优化等。

清华大学-美团数字生活联合研究院

2021 年 4 月，清华大学 - 美团数字生活联合研究院正式成立。该研究院依托清华大学自动化系建设，电子系、计算机系、经管学院、工业工程系、公管学院、深圳国际研究生院等参与，聚焦生活服务场景的科技创新与落地，推动人才发展。

校企联合人才培养

美团积极与高校共同推动科技人才培养，为在校学子还原真实的产业环境和挑战性实践场景，让知识更早在实践中发挥价值，实现智慧共享、合作共赢，已累计在高校开设 5 门课程，累计教授在校学生超过千人。



协同市场治理

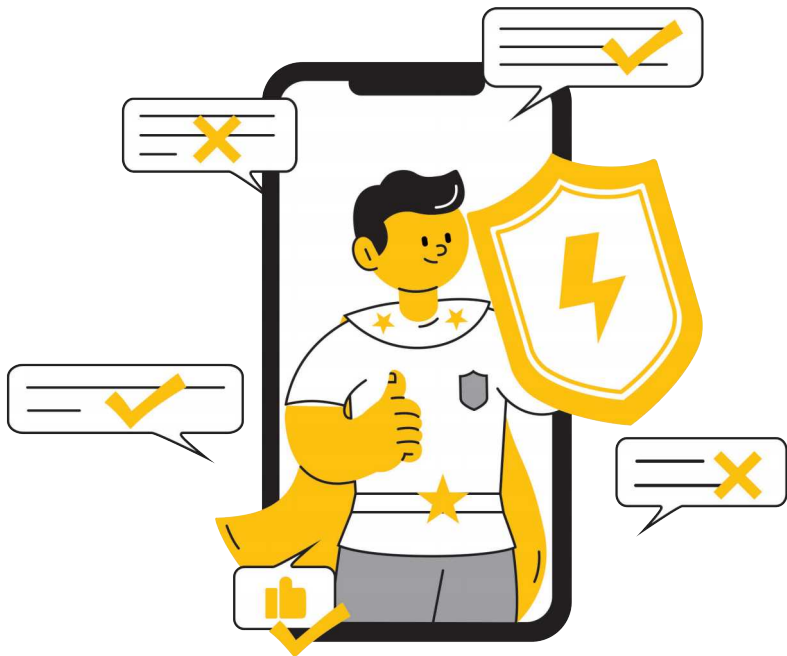
美团努力建设公平健康的市场环境，让市场的每一个群体都参与进来，并用科技的力量，助力政府实现对城市的高效治理。

保障公平网络环境

美团对网络黑灰产“零容忍”，携手政府部门，打击刷评刷单、仿冒美团钓鱼网站及 App 的电信诈骗案件、诱导支付类电信诈骗案件等，创造更安全、健康的网络环境。同时，美团全面升级用户评价、消费体验、原创内容等消费决策参考体系。

200例

2021年，协助警方打击相关案件近200例。



守护品牌权益

生活服务业中小商户在发展初期因缺乏品牌保护意识，极易被山寨门店恶意模仿、抢注商标。为此美团制定品牌保护计划，推出“主动防控－过程监控－投诉处理－权利人共治－政企共治－品牌服务市场”的全流程服务，共有超过2000家品牌方获得主动防控服务。

2021年4月，美团进一步上线商户品牌保护“服务站”，推出“前端拦截”“批量排查”“投诉管理”“沟通反馈”一站式服务，旨在为商户提供便捷、高效的品牌保护服务。

606万 10.9万

平台主动拦截超606万次疑似侵权门店和商品，处理侵权门店和商品共10.9万。

5552例 7万条

美团“知识产权维权平台”累计保护品牌5552例，处理超过7万条侵权投诉。

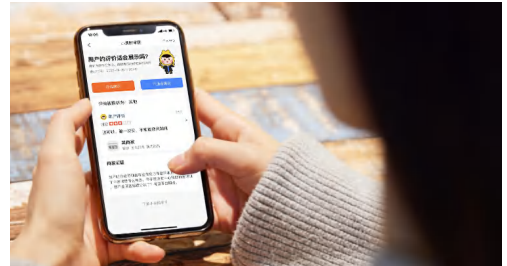
打造公平规则

美团在App和网页上线“美团规则中心”，将平台基础规则、业务规则、消费者权益保障、普法专栏、隐私政策等集中展示，供用户和商家快速查阅，让公众对平台服务更加了解。美团还上线了“规则议事厅”，向公众征集意见，并将意见落到实处，让未来平台规则的制定更趋完善，更有针对性。



建立“公众评审体系”

美团建立“公众评审体系”，邀请广大用户以及专家作为陪审员，对用户或商户发起的评价举报、交易纠纷等争议问题进行集体投票和判定，保障用户和商户的合法权益。2021 年，超过 400 万用户通过“小美陪审团”“袋鼠陪审团”“大众陪审团”等评审机制在消费纠纷、差评争议等问题上，给出了自己的判断并投票。其中，20 至 30 岁年轻用户是参与评审投票的主力，占比超过 60%。



协助智慧监管，引导诚信经营

美团开发“政企通”网络交易信用监管平台，通过在线直播培训、政务消息触达等手段，强化监管侧与平台和商户的沟通，引导商户在办证、食品安全等环节合规诚信经营，让居民消费更放心，也让政府部门监管更高效。



117[↑]

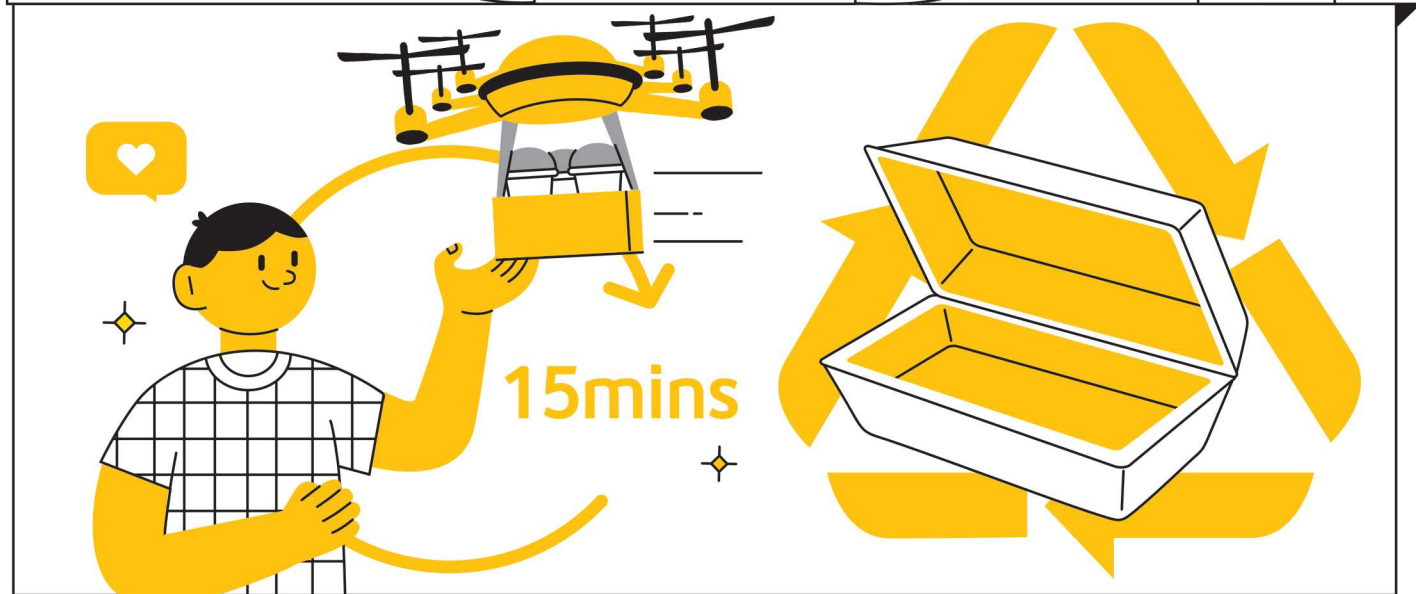
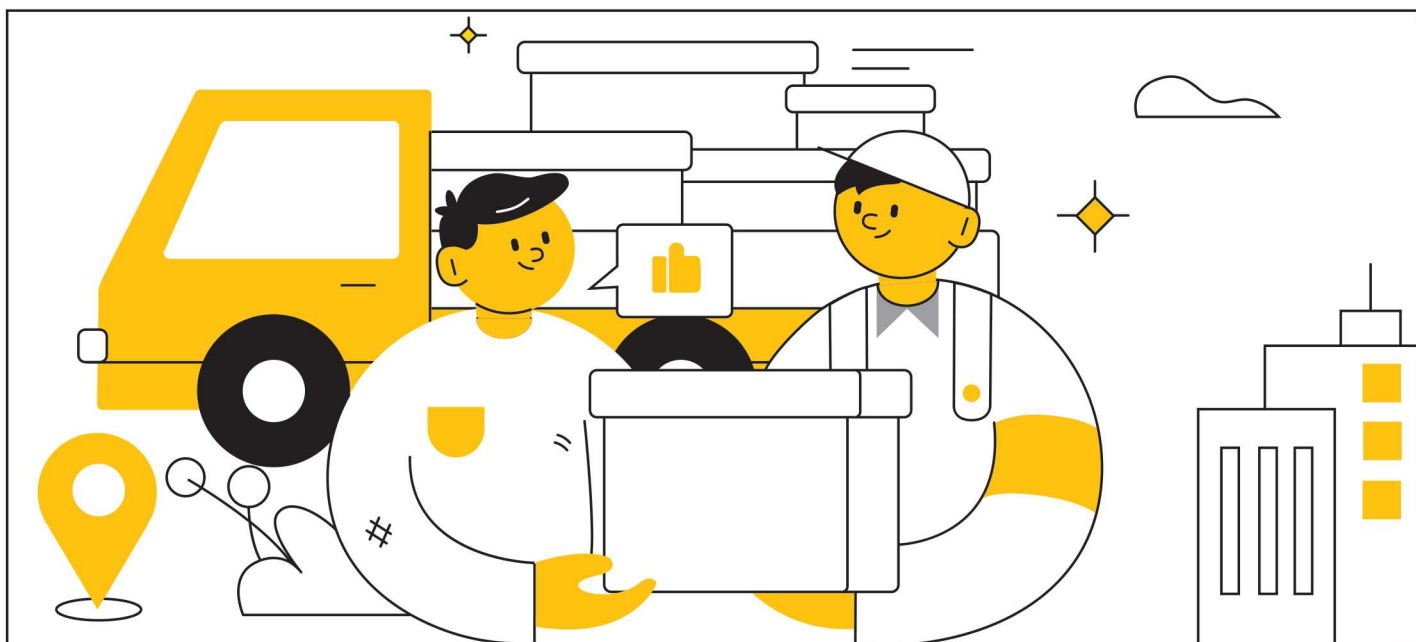
截至2022年3月，共117个地级市政府数据与“政企通”实现对接。

大数据助力城市运行管理

美团联合上海数字治理研究院开发“美团城市美好生活数字体征系统”，通过动态观测城市吃住行游购娱等 200 多个品类消费情况，了解城市运行状态，帮助城市管理者及时发现问题、预防风险。

8[↑]

城市接入美团城市美好数字体征系统



社会篇

共建美好社会

2021年，复杂多变的疫情叠加突发汛情，全社会凝心聚力，共同迎接挑战。美团积极承担社会责任，面向乡村振兴、绿色消费、应急救灾以及社会公益等领域，持续开放自身的数字技术与资源优势，助力数字经济发展，服务美好社会。

服务农村电商

数字经济时代，电商走入农村，促进农村产业发展、带动农民增收致富。美团为农村电商人才提供培训课程，让更多农民受益增收。

让农产品直达城市社区

美团优选“农鲜直采”计划自启动以来，已帮助三都水晶葡萄、寿光蔬菜、洪泽湖大闸蟹等数百种生鲜农产品出村进城。2021年，“农鲜直采”继续通过加大源头直采、简化供应链、促进产销对接等方式，助力优质农产品上行。

400⁺

截至2021年底，美团“农鲜直采”农产品基地超过400个。

案例 广东人赴宁夏种菜10年

在离家 2600 公里的黄土高原上，北上创业的广东人林伟光开启了长达 10 年的种菜人生。反复试错之后，林伟光探索出沙地瓜果菜基质穴盘育苗等技术，和 800 户当地移民一起，在毛乌素沙漠边缘成功种出了宁夏菜心。

2021 年，林伟光与美团优选合作，让宁夏菜心顺着社区电商链路拓宽销售渠道，走向更广大的城乡地区。清晨 6 点，新鲜的菜心就从黄土高原上被采摘下来，送到冷冻室“打冷”，经标准化包装后，24 小时内由冷链车运到广东，36 小时内由美团优选送到粤港澳大湾区居民餐桌上。

林伟光说，“从前，他们管这叫‘广东菜心’。现在，管这叫‘宁夏菜心’”。



打造区域特色农产品

美团买菜推出“寻鲜助农”计划，帮助区域特色农产品实现线上流通，并与当地一起建立种植、加工基地，打造地理标志产品。2021 年，“寻鲜助农”先后走进新疆、甘肃、山西等地，帮助吐鲁番的红提、民勤的蜜瓜、山西的蔬菜等区域特色农产品打出名气，快速直达城市餐桌。

案例 百万斤蜜瓜进城，瓜农“甜”到心坎里

甘肃省民勤县，东西北三面被巴丹吉林和腾格里两大沙漠包围，过去年年风沙肆虐。但在恶劣的自然环境下，民勤人民不仅在荒漠上打造出了一片绿洲，还种出了甜蜜无比的民勤蜜瓜。

2021 年，美团买菜“寻鲜助农”计划走进民勤，助力民勤蜜瓜从源头直达城市，让农民收入稳定，少了销售的后顾之忧。瓜农老徐说，“2020 年本来还担心因为疫情，这瓜恐怕要烂在棚里了。现在好了，通过美团买菜，我们的蜜瓜不但卖上了好价钱，还能运到大城市，让大城市里的人知道我们甘肃有这么多好东西。”



培训乡村振兴电商带头人

为了帮助乡村地区培养更多电商人才，美团在 2021 年推出“乡村振兴电商带头人培训计划”。该计划将驻村第一书记、农村电商企业经营者、返乡创业大学生等作为重点培训对象，并提供业务对接资源和渠道，助力乡村振兴人才培养和县域生活服务业发展。

目前，美团“乡村振兴电商带头人培训计划”已在北京及河南淇县、新疆库尔勒、四川喜德县以及贵州三都县、赫章县、织金县、毕节市等地陆续开展 24 场线下培训，派出公益讲师 45 人，为农村电商创业从业者进行农产品上行以及品牌打造、乡村电商运营等相关培训。



200 门

“乡村振兴电商带头人培训计划”开设约 200 门主题培训课程，为处于不同学习阶段的群体提供入门与进阶式的专项课程。

3358 人

截至 2021 年底，“乡村振兴电商带头人培训计划”累计培训驻村第一书记及乡村电商从业者 3358 人。

5 万

录制课程在“学习强国”、“美团培训”上线后已有 5 万人学习浏览。

案例 “我们想多学点，带着大家一起富”

来自凉山彝族自治州的马海作古和马海克把，一直想让家乡的优质花椒和荞麦面走出大山。2021 年 6 月，兄弟俩参加了美团“乡村振兴电商带头人培训计划”的首场培训，掌握了电商运营的相关技能。不久后，他们带领村民办起了合作社，网店也开了起来。他们说，“我们的合作社叫‘依自崛’，意思是‘靠我们自己去拼搏’。我们还想多学点，带着大家一起富”。

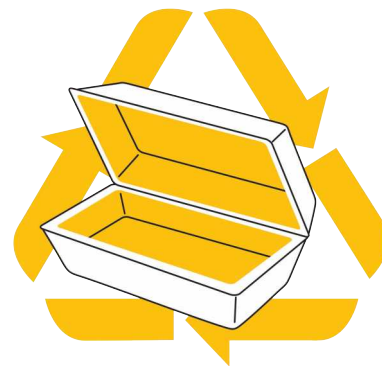


推动绿色消费

绿色消费是消费领域的一场深刻变革，关系到整个生产生活方式的绿色低碳转型。美团正在积极探索更多绿色环保的消费形式，并带动消费者、合作伙伴参与其中，共同建设更美自然。

升级“青山计划”，推进外卖行业绿色转型

2021 年 8 月，美团“青山计划”进一步升级，围绕“更好生活、更美自然”愿景，聚焦绿色包装、低碳生态、青山科技、青山公益四大板块，继续带动外卖全产业链和消费者参与绿色低碳行动，加速推动外卖行业环保化进程，带动生态各方共建共享。



创新绿色包装

- 与绿色再生塑料供应链联合工作组共同发布《塑料制品易回收易再生设计评价实施细则—外卖（带）一次性餐饮塑料包装容器评价准则》，这是中国首个针对餐饮外卖包装的塑料制品易回收易再生性设计标准体系。
- 发布第二批“绿色包装推荐名录”，在首批推荐名录“降解塑料”和“纸质类”两大类基础上，增加了“易回收易再生塑料包装容器”类别，两批名录共纳入161种环境友好型外卖包装产品，为外卖行业绿色供应链建设提供支撑。
- 继续推进“环保包装创新孵化”项目，选取绿色创新包装供商家试用，广泛收集商家和消费者的使用反馈，对包装产品进行持续优化。累计投放超过3000万个全生物降解包装袋、30余款191万件创新环保包装和12万套可循环使用餐具、吸管。
- 持续推进规模化餐盒回收项目，在上海、厦门两地的常态化餐盒回收项目均实现约3-5吨的日餐盒回收量。

1200↑

累计开展规模化垃圾分类及餐盒回收试点数量。

建设低碳生态

“青山计划”将每月最后一天设立为“美团外卖环保日”，通过美团外卖 App 面向消费者进行环保宣传，累计上线超过 50 期，触达超 22 亿人次。

发布青山可持续餐饮倡议，落地“青山可持续餐饮示范街”，推动一批商家可持续举措落地，打造行业标杆，向公众持续传达餐饮可持续经营理念。



上线“商家青山档案”新功能，鼓励商家将自己的环保经营行为上传，并通过流量扶持、年度表彰等多种方式鼓励商家积极参与绿色经营。



1亿

截至2021年底，已有超过1亿美团外卖用户选择过“无需餐具”。

200万

截至2021年底，已有超过200万外卖商家具备青山档案，超过3.5万商家在“商家青山档案”中主动上传环保经验或承诺。

助力环保科技

2021 年 6 月，由美团发起，中国科协生态环境产学联合体、中国石油和化学工业联合会作为战略合作伙伴，相关单位共同支持的首个关注“碳中和与循环经济”的公益性基金——“青山科技基金”成立，旨在鼓励更多科研力量投身环保研究，助力支撑碳中和目标的科学探索和技术转化，促进经济社会绿色低碳循环发展。

青山科技基金设立“青山科技奖”，每届奖励不多于 10 位青年科学家，支持青年科学家进行相关基础科学和前沿技术研究。

同时，基金支持“科创中国”美团青山环保科技创新示范项目，每届资助不多于 10 个示范项目，促进更多环保科技成果在产业中发挥价值。

2021 年 8 月至 2022 年 2 月，青山科技基金组织开展征集和评审工作，经过形式审查、评审和公示环节，最终产生 9 名“青山科技奖”获奖人及 9 个入选示范项目。

5 亿元

青山科技基金先期投入金额

支持环保公益

美团外卖携手中华环境保护基金会设立“青山公益基金”，用于支持环保公益活动的开展，截至 2021 年底共汇聚超过 67 万青山公益商家。2021 年，青山计划携手中华环境保护基金会发起成立第二届环保顾问团，集聚环境保护领域 16 名专家，继续为外卖环保问题提供前瞻研究和智力支持。

同时，青山公益基金启动“青山计划自然守护行动”，旨在资助、引导社会组织和科研机构，以基于自然的解决方案为路径，面向社会征集生态保护和修复项目、保护地周边社区生计替代项目以及保护地一线科研实践项目。

30 个 1230 余万元

截至 2021 年底，“青山计划自然守护行动”征集、评审确定 30 个项目并面向社会公示，拟资助总额达 1230 余万元。

引导“反浪费”风尚

一粥一饭，当思来之不易。美团携手行业协会、商户，通过产品设计、公益倡导等方式，引导用户适量点餐、减少浪费。

规范外卖餐品信息描述

美团与中国商业联合会、北京市市场监督管理局、中国标准化研究院等机构共同起草制定国家标准《外卖餐品信息描述规范》，避免因份量、口味等信息不透明产生的餐饮浪费。

发起“反对食品浪费，提供小份菜”倡议

中国饭店协会携手美团及十余家连锁餐饮品牌，联合发起“反对食品浪费，提供小份菜”倡议，鼓励商家提供小份菜、单人套餐等多种用餐选择。

50%

2021年，提供小份菜的堂食商户数及小份菜菜品数量同比增长达50%。

倡导用户按需点餐

美团增加小份菜的搜索选项，并上线“适量点餐”的提示功能，当识别到用户点餐达到一定数量后，会主动对消费者进行温馨提醒。



610万次

2021年，用户在美团平台主动搜索“小份菜”“半份菜”等关键词近610万次，同比增加了38%。

46%

2021年，“半份菜、小份菜、小份菜套餐、单人套餐、一人食套餐”的成交量同比2020年增长46%。

鼓励绿色出行

为鼓励用户绿色出行，美团 App 上线骑行减碳记录功能及场景化的骑行减污降碳分享功能，用户可查看骑共享单车、电单车的低碳出行里程数，并分享骑行减碳成就，增加环保参与感。

118.7 万吨 **7777.4 吨**

自运营以来，美团单车及电单车用户累计减碳量达到118.7万吨，相当于减少了27万辆私家车行驶1年的二氧化碳排放量。同时，累计减污量7777.4吨（包括一氧化碳、碳氢化合物、氮氧化合物、细颗粒物等）。



100 名

2021年9月，生态环境部宣传教育中心为骑行减污降碳成绩前100名的美团单车及电单车用户颁发了首批“减污降碳达人”证书。



参与应急救援

在政府部门的统一部署下，美团调动技术能力和线上线下资源，为应急救援及灾后重建贡献力量。

助力疫情防控

捐赠负压救护车

负压救护车是应对新冠肺炎疫情的重点需求物资之一，最大特点是能实现“负压隔离”，最大限度地避免医患人员的交叉感染。2021年，为积极响应各地疫情防控和患者转运需要，美团公益基金会通过中国红十字基金会向多地捐赠负压救护车，支援当地医疗力量抗击疫情。

100 辆

截至2021年底，美团公益基金会先后向广西壮族自治区、河北省、黑龙江省、吉林省、山东省、甘肃省、河南省等地捐赠负压救护车100辆。

自动配送车助力防疫

2021年至2022年4月，美团自动配送车先后走进广州、深圳、南京等抗疫一线，进行重点防疫区物资保障和配送工作。

7 个

疫情期间，美团自动配送车支持北京、上海、广州、深圳、南京、成都、厦门7个城市科技抗疫。

21 万

截至2022年4月25日，美团自动配送车在上海抗疫保供中累计配送的订单量超过21万单。

支持民生保供

各地疫情期间，美团积极协调货源，携手超市、便利店等商家伙伴，助力市民生活物资供应稳定，并在做好骑手配送安全的前提下，努力保障城市配送运力。美团优选也推出多项措施，在江苏、四川、湖南等多地上线“防疫物资专区”，优先保障中高风险地区的防疫物资供给；联合商家共建保供稳价联盟，提升社区团点服务规范化水平，确保居民防疫物资和生活用品的价格稳定；加强仓储、物流各环节的安全防疫措施，全力保障疫区群众的生活物资供给。

助力河南防汛救灾

2021 年 7 月，河南遭遇特大暴雨灾情，美团启动紧急行动驰援河南，协调多元社会力量共同参与救助。

开展防疫消杀工作

美团公益基金会第一时间向中国红十字基金会捐赠 1 亿元人民币，设立“美团援豫防汛救灾项目”，为河南受灾地区的公共卫生以及紧急救援、生活保障、灾后重建等相关工作提供支持。

697[↑]

美团援豫防汛救灾项目与郑州卫健委等合作开展消杀工作，累计在郑州、新乡、鹤壁、周口等地开展防疫消杀 697 个场次，消杀面积 7086 万平方米。



捐赠应急物资

美团迅速启动河南暴雨捐赠专项，开放受灾地区仓库，并联合爱心商家提供餐食，第一时间把生活应急物资送至一线救援人员与受灾群众手中。

63万

美团第一批捐赠物资包含水、米面粮油、果蔬等63万件商品，可覆盖郑州12个行政区。

2000份

美团外卖联合爱心餐饮商户，每天免费为一线救援人员提供2000余份“救援专供餐”。

4000台

美团协调郑州4000多台充电宝机柜，免费开放给用户。

案例 美团优选给福利院孩子们送去热饭

7月21日，郑州市儿童福利院出现生活物资短缺情况。工作人员表示，院里有很多两三岁甚至更小的孩子，他们正在长身体，对水果和热食需求较强。接到求助需求后，美团优选紧急调配了牛奶、水果等生活物资进行免费供应。21日下午六点半，物资顺利到达转移安置点。为了解决孩子们的热食需要，美团优选还紧急联合团餐业务线，通过内部协助得到700份热食的捐赠支持，并加派人手制定运输方案，为福利院的700位成员解决了晚餐难题。



联动爱心商家，提供紧急避难服务

美团协调河南多家餐饮和酒店商家，为受灾群众提供紧急避难服务，并为伸出援手的商户提供补贴等专项扶持。

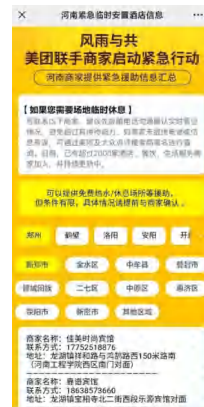
2597家

2597家酒店商家主动报名支援河南受灾群众。

案例

“河南加油” 紧急临时安置酒店

美团发起“河南加油”紧急临时安置酒店信息汇总，发动当地酒店、民宿等能够提供临时休息的商户，为公众提供帮助。2021 年 7 月 21 日凌晨 3 点，汇总页面在美团 App 紧急上线并滚动更新。需要紧急寻找避难场所的群众，可在美团 App 上搜索“河南加油”关键词，查看和联系附近的美团合作避难酒店、民宿商户。



支援应急出行

美团打车紧急成立防汛应急服务保障车队，按照河南消防指挥中心的调度要求，为应急物资配送提供运输服务。为进一步保障居民必要出行，美团打车还联合郑州多家合作商推出免佣金保运力举措，共同为居民出行提供运力保障。

30名

30名美团打车司机加入防汛应急服务保障车队。



支持餐饮商户复苏

美团通过为重灾地区中店面受损严重的商户提供装修基金，并免费上门维修美团收银系统和更换受损硬件、提供“复工消毒包”、上线食品安全系列科普培训课程，以及免费延长服务期等多项措施，支持受灾商户快速平稳复工。

带动公益善举

通过搭建美团公益平台，我们结合丰富的生活服务场景，倡导将公益与日常消费行为相结合，携手用户和商户一起做公益，并带动企业员工积极贡献，打造多元参与的公益生态。

倡导用户参与公益

美团公益持续探索公益与日常消费场景的融合，在开机屏、首页广告位、支付成功弹窗及业务频道广告位宣传展示公益项目，打造美团生态内的公益推广矩阵，并结合特定节点定向投放，让平台用户在日常生活中轻松参与公益，感知公益理念和价值。如 2021 年中华慈善日，围绕“汇聚慈善力量，助力乡村振兴”主题，带动用户积极参与，推出线上公益项目专题。

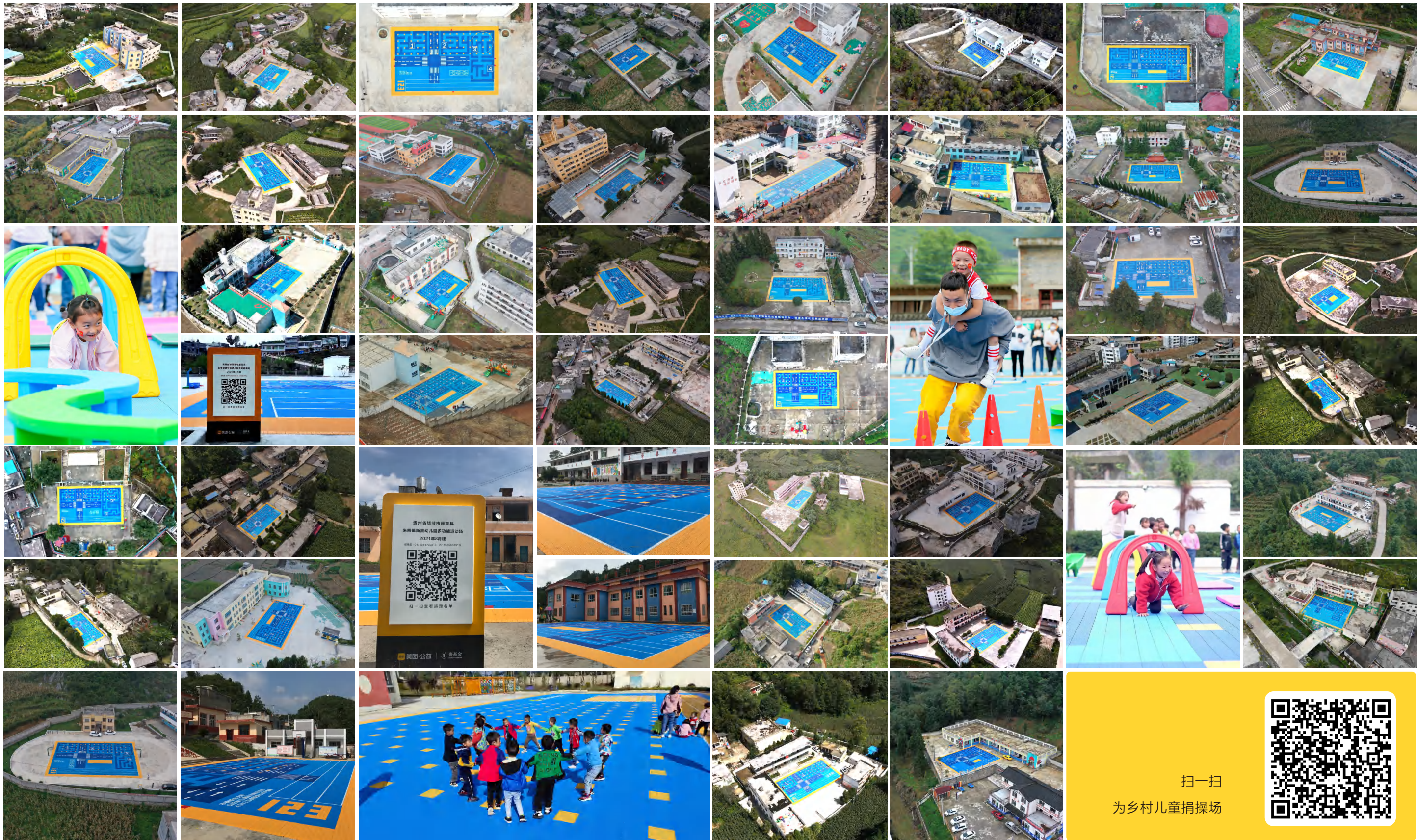
1 亿元

美团公益平台累计筹款额超过1亿元。

1000 万人

美团公益平台带动的爱心用户数量超过1000万人。





带动商户参与公益

“美团公益商家计划”持续带动餐饮、外卖、酒店、门票等生活服务业商家参与公益，将公益融入到商家日常经营当中。

73万

截至2021年底，累计参与商户超过73万家。

170个

截至2021年底，“乡村儿童操场”项目已为逾170个乡村幼儿园、小学铺设多功能操场。

案例 乡村儿童操场

贵州省赫章县地处乌蒙山区，平均海拔约 2000 米，达依乡茶园幼儿园便是坐落于此的一个山区幼儿园。过去，由于场地限制，园里没有条件搭建专业操场，孩子们平时的体育课只能玩一些简单的户外玩具。但 2021 年底，一个由拼接地板铺设的多功能操场建了起来，幼儿园老师苏怀艳说，“现在，孩子们能安全愉快地玩耍，我们也能更好地进行教学，给孩子们上一节真正的体育课”。



珠峰脚下的西藏自治区定日县中心小学，则在 2021 年迎来了一个新的环保塑胶球场。副校长巴顿说，原来的水泥地面篮球场雨后会积水、湿滑，大家一直期待能有一块更平整、防滑和更有弹性的球场，“有了新球场，孩子们能更安全、更放心地运动了”。

2021 年，还有更多的操场陆续在全国各个山区落地。这得益于美团用户和商户通过“乡村儿童操场”项目的爱心捐赠。该公益项目由美团联合慈善组织发起，旨在为欠发达地区的幼儿园、小学铺设多功能操场，助力儿童健康、快乐成长。爱心网友和爱心商户以多种形式，通过美团公益平台捐赠善款，为欠发达地区的乡村幼儿园捐建拼接地板多功能操场，并配备幼儿体能游戏综合器材包，通过培训支持幼儿园老师开展体育教学和户外游戏活动；同时，美团单车、电单车的用户通过绿色低碳骑行，捐赠骑行里程，由美团配捐善款，为乡村学校捐建篮球场。

鼓励员工参与公益

通过员工公益月捐、公益项目探访、捐衣活动、阳光义卖、公益日和公益沙龙等多种形式，美团员工积极参与公益活动，聚焦弱势群体帮扶、资源可持续利用，用小小的行动推动改变。其中，员工公益月捐计划倡导每人每天捐出一元钱，用于“袋鼠宝贝公益计划”，帮助骑手孩子。

2万

2021年，共有2万多名美团员工加入员工公益月捐。

575.3万 162名

2021年全年，员工公益月捐计划共为袋鼠宝贝捐赠575.3万元，帮助了162名全行业的大病孩子。

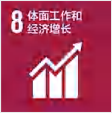
案例 探访袋鼠宝贝，帮助他人也治愈自己

袋鼠宝贝小墨的爸爸原本在家乡开餐厅，一家人生活平静而幸福。然而，突如其来的疾病打乱了生活的节奏。爸爸带着小墨来到了北京治病，为了治疗费用，在空闲时间做起了骑手。“有一次电动车坏了，我骑共享单车跑了七公里送达”，小墨爸爸说，为了孩子，必须把这份工作做好。

申请袋鼠宝贝公益计划之后，小墨得到了美团月捐人的爱心援助。2021年9月，小墨见到了帮助过他的哥哥姐姐们，并送上了一个大大的笑脸。志愿者美晨说，这次探访，她被袋鼠宝贝家庭生命的能量感动到了，自己也想要更积极地生活，“而且想到我们有两万多人一起在做这件事，感觉更有意义了”。



美团与联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs)

主题	SDGs
个体发展篇：共享美好生活	    
行业篇：共荣美好行业	       
社会篇：共建美好社会	          

关于本报告

本报告是美团发布的第四份企业社会责任报告。

报告时间范围

本报告的时间范围以2021年1月1日至12月31日为主，部分内容也涵盖一些此范围之外的数据和案例。

报告数据说明

报告中的数据来源于美团内部相关统计报表、公司文件及报告、第三方调查及访谈等资料。

报告内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，美团保证报告内容的真实性、准确性和完整性。本报告披露的数据如与公司年报有出入，以年报数据为准。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

报告获取方式

本报告以电子版和纸质版两种形式发布。

电子版可在美团网站 about.meituan.com/csr 下载浏览。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系部门：美团企业社会责任部

电子邮箱：csr@meituan.com



欢迎扫码

了解最新美团企业
社会责任进展

美团公司简介

美团的使命是“帮大家吃得更好，生活更好”，公司聚焦“零售 + 科技”战略，和广大商户与各类合作伙伴一起，努力为消费者提供品质生活，推动商品零售和服务零售在需求侧和供给侧的数字化转型。

2018 年 9 月 20 日，美团正式在港交所挂牌上市。美团将始终坚持以客户为中心，不断加大在科技研发方面的投入，更好承担社会责任，更多创造社会价值，与广大合作伙伴一起发展共赢。



本报告采用可再生环保纸制作

