



帮大家吃得更好，生活更好

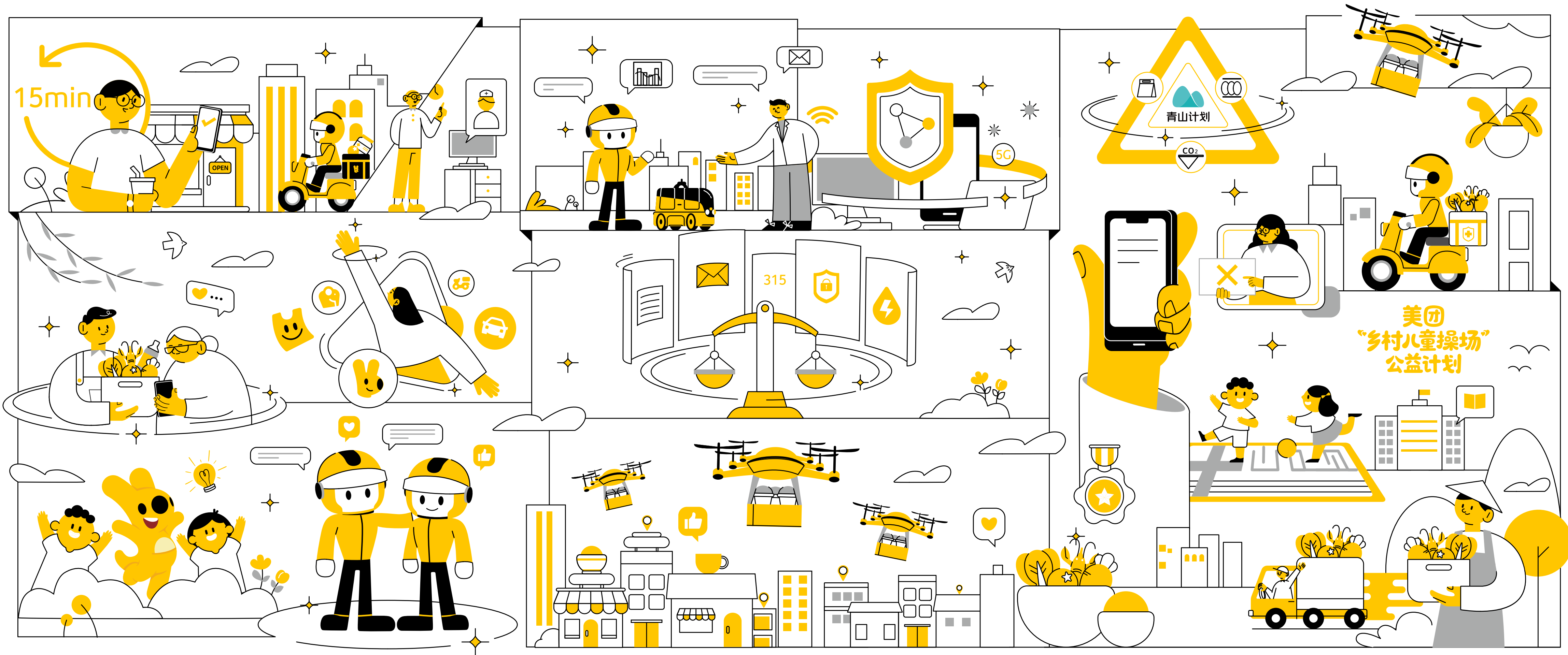
We help people eat better, live better.

EAT BETTER
LIVE BETTER

美团2022企业社会责任报告

Meituan 2022
Corporate Social Responsibility Report





目录

05 美团企业社会责任理念

06 公司大事记

08 美团企业社会责任大事记（2017-2022）

10 美团抗疫保供总览（2020-2022）

12 数说

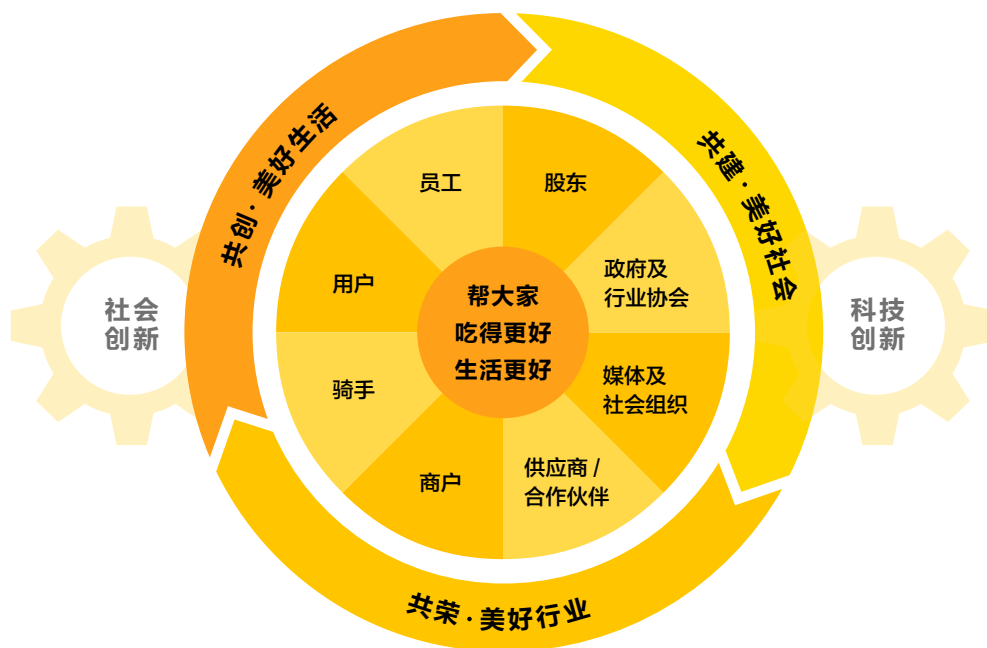
15	个体发展篇： 共享美好生活	16	便利用户生活
		22	助力骑手发展
		32	发现新职业
35	产业篇： 共荣美好行业	36	助力市场繁荣
		40	支持小商户发展
		43	服务中华老字号
		45	促进技术进步

49	社会篇： 共建美好社会	50	助力抗疫保供
		54	推动绿色消费
		59	支持乡村振兴
		62	美团“乡村儿童操场”公益计划
63	美团与联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）		
64	关于本报告		
65	关于我们		

美团企业社会责任理念

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。



公司大事记

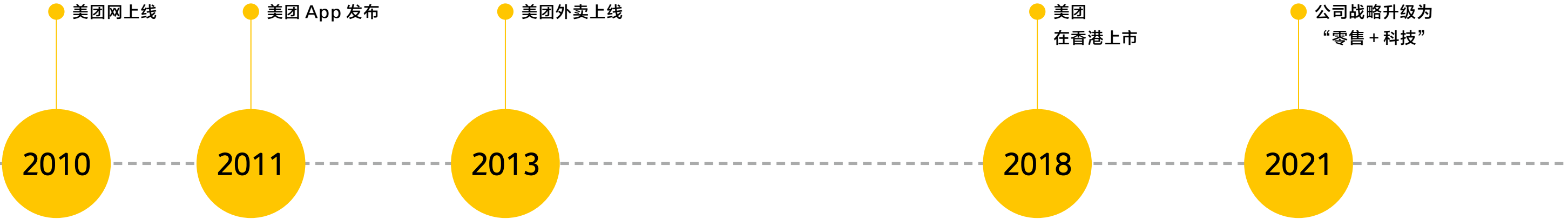
2011 年，中国城镇化率超过 50%，城市消费成为我国人民的生活主要场景。

2015 年，第三产业占 GDP 比重超过 50%，服务业成为我国经济发展主要引擎。同年，中国居民上网人数过半，互联网对于社会的影响进入到新的阶段。

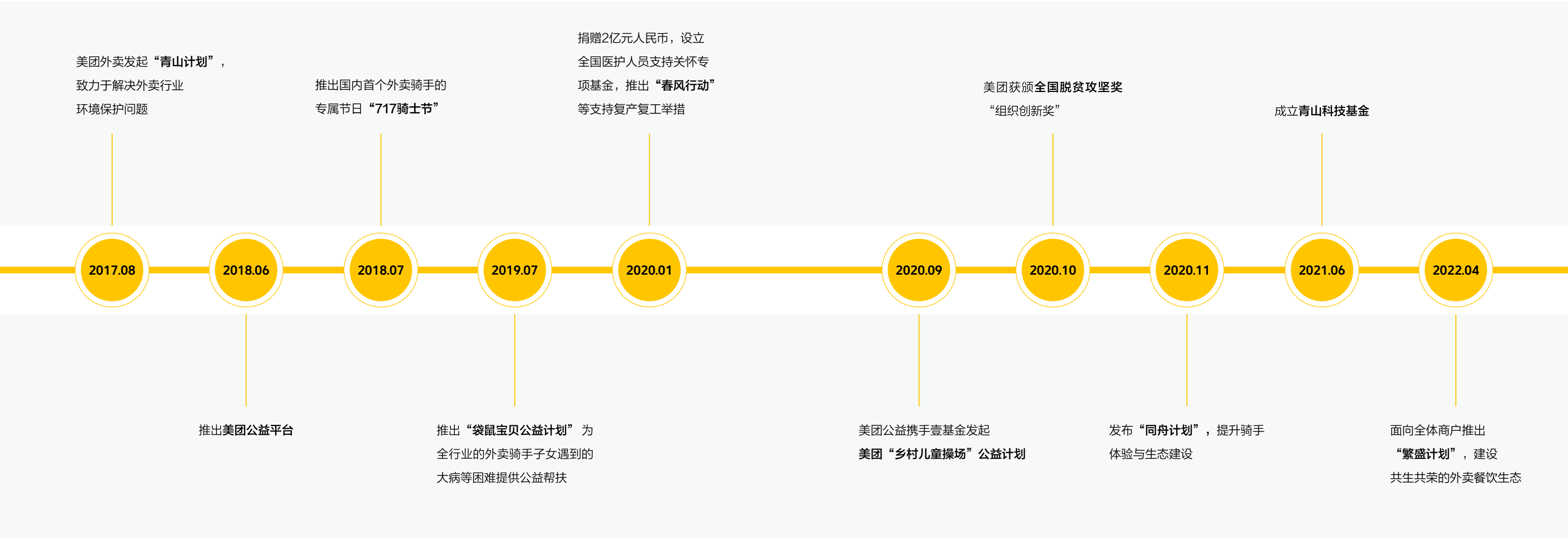
2021 年，消费对经济增长贡献率为 65.4%，连续八年保持经济增长第一拉动力。

2013 年开始先后推出美团外卖、美团闪购、美团买菜、美团优选等**商品零售**类业务

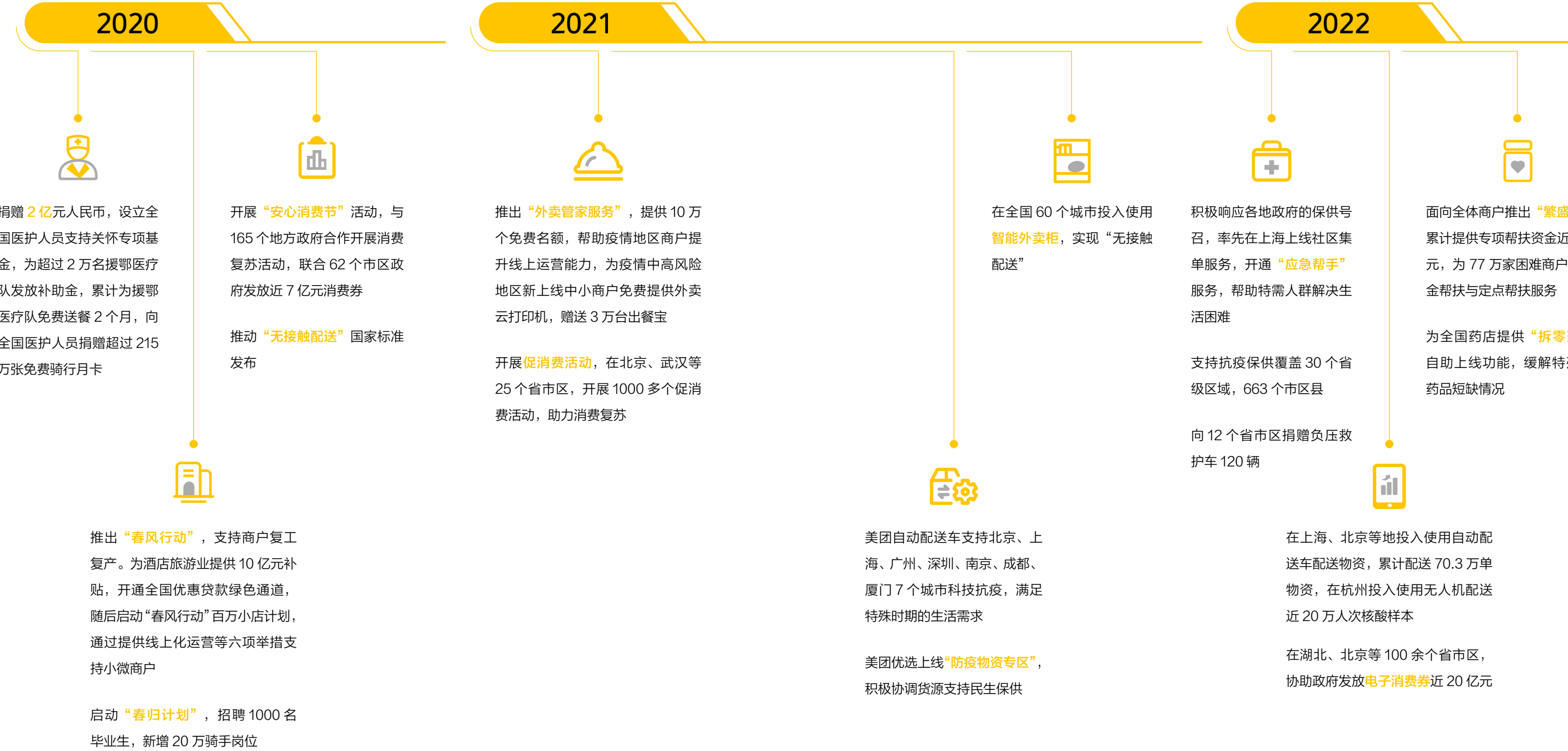
2010 年开始先后推出团购、电影票、美团酒店、美团门票、美团单车等**服务零售**类业务



美团企业社会责任大事记 (2017-2022)



美团抗疫保供总览（2020-2022）



数说

共享美好生活

推动 24 小时药店普及

1 万

截至 2022 年底，美团买药 24 小时药店已增至 1 万家，累计为 2000 万用户提供线上问诊和健康咨询服务。

助力骑手发展

624 万

2022 年，超过 624 万名骑手在美团外卖获得收入。其中，81.6% 来自县域乡村地区的农村转移劳动力，28 万名来自国家乡村振兴重点帮扶县。

共荣美好行业

帮助商户恢复经营活力

20 亿

我们与商户一起见证各地市场消费回暖。截至 2023 年 3 月，美团在湖北、北京、深圳、天津、杭州等 100 余个省市，协助政府发放电子消费券近 20 亿。

支持小商户发展

1.6 亿

我们推出“繁盛计划”，与中小微企业共渡难关。截至 2023 年 3 月，累计提供专项帮扶资金近 1.6 亿元，惠及 77 万家困难商户。

促进技术进步

12 万

截至 2022 年底，美团无人机配送完成面向真实用户的累计订单超 12 万单。

277 万

截至 2022 年底，美团自动配送车已在室外全场景实现超过 277 万订单的配送，自动驾驶里程占比超过 98%。

共建美好社会

助力抗疫保供

663[↑]

新型冠状病毒传播期间，我们积极响应政府号召，保障居民生活必需品供应。2022 年，支持保供覆盖 30 个省级区域，663 个市区县。

推动绿色消费

3.27^亿

截至 2023 年 4 月，超过 3.27 亿美团外卖用户使用过“无需餐具”功能。

590^万

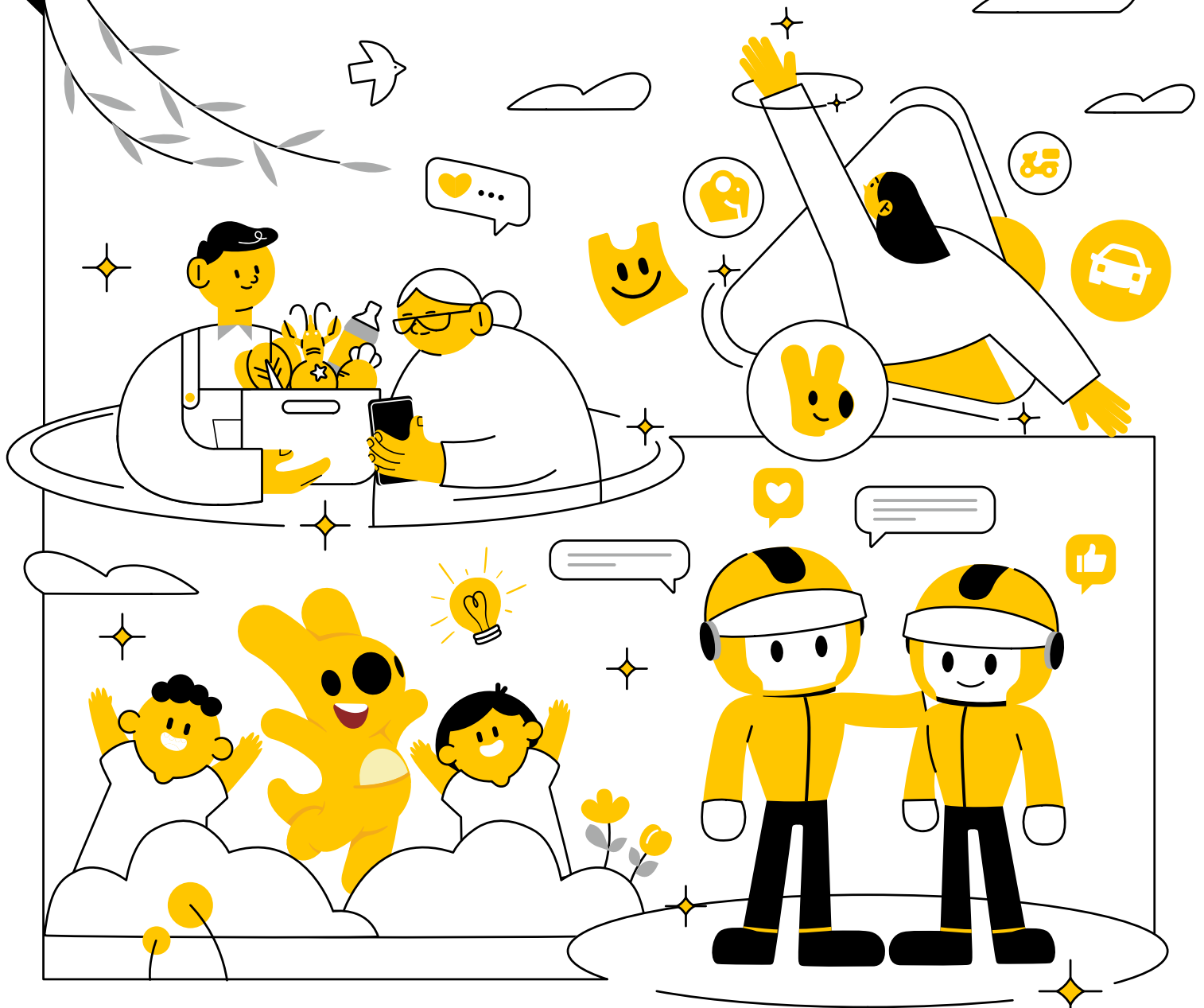
我们引导用户适量点餐，截至 2022 年底，已有超过 90 万餐饮商户提供超过 590 万种“小份菜”。

美团“乡村儿童操场”公益计划

607^座

我们通过美团“乡村儿童操场”公益计划，为欠发达地区的乡村儿童铺设多功能操场，助力乡村儿童快乐奔跑、健康成长。截至 2023 年 4 月底，在 36.6 万家公益商家、8.4 万名爱心网友的共同支持下，已累计捐建 607 座操场，覆盖了贵州、云南、西藏、青海等 15 个省份、自治区，9.4 万名乡村儿童直接受益。





个体发展篇

共享美好生活

2022 年，中国数字经济规模达 50.2 万亿元，稳居世界第二。数字经济发展正让广大群众享受到看得见、摸得着的实惠。美团也在不断努力，通过技术和产品创新，发挥平台优势，帮助用户更便利地生活，助力骑手更有幸福感，让新职人更有获得感，满足人们对美好生活的需要。

便利用户生活

作为一家科技零售公司，美团致力于为消费者提供便捷的消费服务、丰富可靠的消费选择、优质的商品供给，成为消费者的美好生活小帮手。

即时零售万物到家

“线上下单，线下 30 分钟送达”，无论是生鲜果蔬、零食饮料，还是手机电脑、美妆个护，美团“最快 30 分钟”便可将多种品类商品送达消费者手中，提升消费的便捷程度。

助力“城市一刻钟便民生活圈”建设

截至 2023 年 3 月，全国共有 80 个“城市一刻钟便民生活圈”试点地区，即社区居民步行 15 分钟范围内即可满足日常消费需求。美团在北京、天津等 10 个城市发布“生活服务业网点动态地图”，利用大数据动态监测社区消费供需情况，助力“城市一刻钟便民生活圈”建设。



案例 烘焙达人的需要，家门口就能买到

骑着电动车跑了好几家超市都没能买到心仪牌子的披萨酱，家住广州市番禺区的烘焙达人李蔚想着在美团外卖上碰碰运气。随手打开浏览界面搜索关键词，没想到还真的搜到了。在外卖平台下单之后，披萨酱比李蔚还先一步到家。平时热爱烘焙的李蔚还惊喜地发现，这家小店里烘焙材料特别齐全，价格比专卖店还便宜，心里想“下次可以做榴莲班戟了！”

如今，越来越多的市民享受着“一刻钟便民生活圈”带来的便利，真切地感受到家门口的美好生活。



推动 24 小时药店普及

美团买药为用户提供 24 小时线上问诊，平均 30 分钟送药上门服务。2021 年 6 月，美团买药启动了“小黄灯民生服务计划”，帮助全国更多地方推广开通线上 24 小时药店，并于 2022 年 11 月新增 24 小时医生问诊服务，满足居民夜间问诊需求，保障线上诊疗与购药的安全性、专业性。



* 截至 2022 年底

7.5 万

美团买药提供超过 7.5 万种药品。

20 万

连接全国超过 20 万线下实体连锁药店。

1 万

24 小时药店增至 1 万家。

2000 万

累计为 2000 万用户提供线上问诊和健康咨询服务。

案例 “小黄灯”亮着的夜晚，美团买药守护你安心入睡

夜里十点半，国大药房（大同三医院店）店长陈兴华接到了一个焦急的电话“我母亲 76 了，一个人在家，她今天一直肚子疼，还腹泻，不知道什么原因。我在美团外卖上已经买了止痛药，能拜托您帮忙看看吗？”电话是老人在异地工作的儿子打来的，独居的母亲突然生病让他非常着急，便在美团外卖上下单购买了止痛药。接到电话后，陈兴华决定和外卖骑手一同前去送药。到达后，她仔细询问了情况，先给老人贴上暖宝宝，又烧水喂下药。等到老人感觉好一些，陈兴华留了电话才离开。通过药店店长和外卖骑手接力，美团买药不仅解决了患者的燃眉之急，也为千千万万个家庭带去了健康和安心。



让便捷走进乡镇

随着城乡生活品质的提升，乡镇居民的消费观念从“求温饱”转变为“求美好”。“今日下单，明日自提”，美团优选通过覆盖城乡的自提点网络，连接本地优质供给与消费需求，帮助乡镇消费者更好地“过日子”。



2000余

美团优选已覆盖 2000 余市县。

案例 开在大山里的“线上超市”

随着“双十一”的到来，湖北省宜昌市夷陵区竹林湾村的美团优选自提点店长韩庆东，迎来了一年中最忙的时段。竹林湾村地处群山环绕之中，但这里也有网购，村中的美团优选自提点，就是零售平台在山中的“神经末梢”。韩庆东总能帮村民们挑选到各种价廉物美的商品。在他的操持下，小小的自提点成为村里最丰富的“线上超市”，鲜活的大闸蟹、生蚝、鲫鱼和泥鳅登上村民的餐桌。韩庆东坦言，“未来我想将这个自提点继续开下去，把大山外的新鲜东西，给乡亲们送上门。”



目前，越来越多的本地优质农产品，借助美团优选搭建的物流体系走向全国，成为激活县域经济、促进群众增收的新动能。

服务长辈

点外卖、剧本杀、组团游……越来越多的老年人在美团上“吃喝玩乐”起来。美团不断倾听长辈们的声音和需求，主动适应和服务老年群体，帮助他们更好地享受数字生活。

完善适老化产品

2022 年，大众点评 App 上线“长辈版”，浏览附近餐厅更清晰，过往用户的种草评价也以大字形式显示，并设置了方便老年人识别的评价标签，与美团外卖、美团打车形成适老化场景的互补和完善。

美团升级了预订景点门票的适老版本“美团门票关怀版”，增加了智能识别及推荐功能，根据用户设置的字体自动识别展示“关怀版”，并根据用户手势识别，推荐“关怀版”。“字大而且流程简单，园区还有工作人员指导操作，再也不用麻烦儿女了。”一位体验过“关怀版”流程的老人说。



1000万

截至 2022 年底，“美团门票关怀版”
累计服务老年用户近 1000 万人次。



300多个

联合全国 300 多个景区完成兼职适
老化培训。

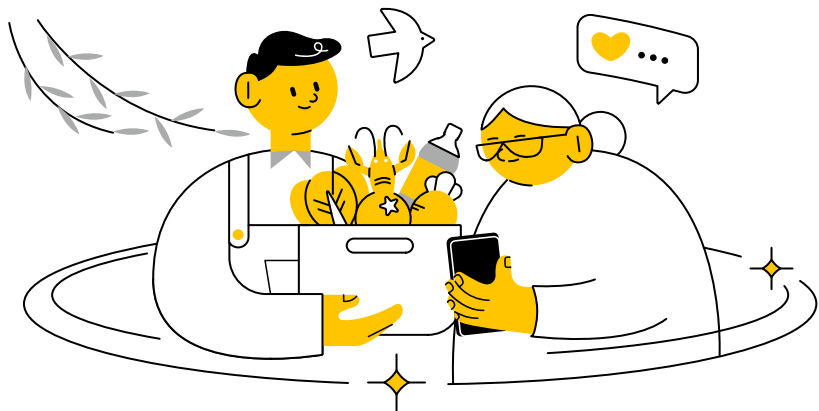


异地下单传递孝心

从订餐、买药，到跑腿、陪诊，许多远离父母的子女选择用美团“远程尽孝”。跨越重洋、翻山越岭的“孝心单”，承载子女的思念，化作朴实的一蔬一饭，陪在父母身边。

66.5%

2022 年，越来越多的助老订单涌现，与去年同期相比，助老的跑腿订单增长 66.5%。



案例

“孝心单”，传递跨越距离的思念

当一种全新的思念方式正在悄然流行。在外工作的子女们，通过美团平台给远在千里之隔的父母们下单后，商品将直接送达父母身边。“父母总觉得自己吃穿用省省就好，现在我们不在身边，总想着能多给他们买点好的、吃点好的”。

常年在异地工作的季女士最近发现，海南老家附近开了美团优选的自提点，她就会给父母在美团优选上买点东西。“家里现在每个月的水果、爸妈每天喝的牛奶，基本都是我在美团上解决的”。

像季女士下的这种“孝心单”，美团优选自提点店长收到后将优先分拣，并为取货不便的老人送货上门。哪怕子女远在千里之外，爱也可以近在眼前。

服务特殊群体

在中国，大约每 17 人中就有 1 位是残障人士。美团持续运用数字技术为残障群体探索产品解决方案，同时，携手多方力量为他们构建多元包容的工作环境。

帮助盲人商户线上经营

美团上线运营“盲人版商户通”，帮助盲人商户吸引线上客流、减轻经营成本，方便他们就业、创业。

8024家

截至 2022 年底，已有 8024 家商户开通盲人版“商户通”。

开发无障碍接单工具

美团对智能版收银系统进行了改造，并开发出可实时获取订单信息的“莹莹手环”，帮助听障人士解决在经营餐厅过程中出现的漏单、延迟接单制作等情况。

案例 震一震就知道有订单，美团帮助听障咖啡师接单

位于上海静安区的网红咖啡店“熊爪咖啡”，店内 70% 左右的咖啡师是听障人士，因为听不到收银机的点餐接单声音，经常无法及时获取新订单。2022 年 8 月，美团餐饮系统的工程师们开展调研，在测试了多个品牌的手环设备，并对智能版收银系统软硬件进行改造后，开发出可实时获取订单信息的“莹莹手环”。比如，震动一次代表“您有新的订单”，持续震动则表明“订单取消或者顾客申请退款，需要人工处理。”店里的无声咖啡师们戴上手环，顾客到门店扫码点餐下单或者远程点外卖后，咖啡师的手腕就会立刻感受到手环的震动。熊爪咖啡联合创始人天天表示：“接单更流畅了！有了这个手环，会鼓励更多店铺接受听障人士，增加对其就业的信心。”



助力骑手发展

美团持续从工作保障、配送体验提升、职业发展、生活关怀等方面着力提升骑手体验与生态建设，携手社会各界一起行动，与骑手同舟共济。

工作保障

稳定就业

骑手链接起千家万户，其以时间灵活、多劳多得特征成为吸纳就业的“蓄水池”。

*2022 年全年



624万

超过 624 万骑手在美团
外卖获得收入。



81.6%

来自县域乡村地区的农
村转移劳动力。



100万

日均活跃骑手超过 100 万。



28万

来自国家乡村振兴重点
帮扶县。

案例 当一座高原小县城拥有外卖骑手

四川甘孜藏族自治州色达县，是一个面积只有1.8平方公里的小县城。2018年，色达县加速发展旅游业，县里的酒店从一家增加到上百家，奶茶店和汉堡店也一一入驻，还出现了第一名外卖骑手。骑手们把一种现代的互联网生活，带到这个海拔3900多米的小县城。大部分时候，骑手们负责填饱小城居民的胃，有时，他们也会给附近山上的牧民送纯净水和日用品，给出现高原反应的游客送氧气瓶。“点外卖”在色达兴起，县城生活愈发便捷，本地商家获得更多生意的同时，骑手的经济状况也大为改善。



促进公平

在骑手招募过程中，美团严格禁止任何形式的用工歧视，不得歧视女性及残障人士，不得以任何形式损害劳动者的公平就业权。针对特殊骑手群体我们会提供帮助，保障每一位骑手都能得到同样的尊重。



保障权益

美团与商业保险公司合作开发适合骑手的商业保险,并实现对从事配送工作的骑手100%覆盖。我们启动骑手直赔项目,实现骑手 App 一键自助理赔,提高理赔效率。

2022 年,我们积极配合相关部门,按照国家统一工作部署,在部分省市开展职业伤害保障试点。同时,继续完善第三者责任险等商业保险保障,持续迭代完善商业保险和理赔流程,为骑手带来更好的工作安全保障。

守护安全

美团从科技装备创新、配送规则优化、防控消防风险、提升安全意识、探索警企共治多角度综合发力,提高骑手的工作安全系数。



13.6 万

截至 2022 年底,全国已累计配发 13.6 万顶智能头盔。

5293 万

2022 年,超过 5293 万人次骑手参与安全培训。

7000 场

2022 年,线下举行 7000 余场安全专题培训。

体验提升

价值引领算法公开

美团多次向社会主动公布了骑手配送相关算法规则，从提升配送体验、订单分配合理、优化骑手评价规则等多维度积极推动算法取中。

- 公开“预估送达时间”算法规则，试点了“预计送达时间点”改为“预计送达时间段”。该规则实施后，骑手因超时、差评等问题导致的异常情况减少 52%，用户差评率下降 67%。
- 向骑手、交警、专家在内的社会各界征集规则改进建议，在时间算法机制中融入“异常场景”因子，动态地调整配送时长。
- 针对“重量大、体积大、价值高”三类“大订单”，从调度机制、配送时间、以及配送补贴等多个环节进行了配送规则的优化试点。

沟通增进职业认同

为了让骑手畅通有效地表达诉求，美团 2022 年进行了“骑手恳谈会”“申诉机制”“产品体验官”等多种尝试；开通了骑手权益保障专线 10101777，受理对劳动报酬、劳动安全、保险保障、用工合规等方面的疑难问询和投诉，帮助骑手维护合法权益。

200 场

2021-2022 年，召开 200 场骑手恳谈会，覆盖 66 座城市，近 3000 名骑手参加。



职业发展

关照新骑手

2022年7月，美团推出了“新手三件套”——老带新、关照单、免责卡，帮助新骑手更好地适应岗位，增加收入。

13.5%

截至2022年底，“新手三件套”自推出后，新骑手满意度提升了13.5%。



案例 外卖小哥蜕变为“羊城工匠”

2022年7月31日，美团外卖小哥彭文辉参加了“羊城工匠杯”广州市网约配送行业技能竞赛并一举夺得金奖。从“外卖骑手”蜕变为“羊城工匠”，背后是“老带新”的角色转换与历练。现在的他是美团站点的一名队长，团队有30多名骑手。“正因为做这一行的技术性越来越强，所以新骑手经过培训、或者有老骑手带，会更快上手。不仅工作中的安全更有保障、收入也会提高很多。”彭文辉说，自己参加比赛的实操环节中，就有一项内容是模拟站点有新骑手加入，他是如何带新人的。作为“新手三件套”的法宝之一，“老带新”给新骑手归属感，给老骑手荣誉感，更加方便新骑手的融入。



畅通职业发展通道

美团推出符合骑手需要的多类型、多层次的职业发展举措。

- 骑手线上学习平台** 涵盖 8 大类 120 余项课程
- 站长培养计划** 骑手通过选拔可晋升为组长、副站长、站长助理、站长等岗位
- 骑手转岗机制** 开放多种岗位，包括客服、合作商培训师、合作商运营主管等
- 骑手上大学** 与国家开放大学合作三期
参与本项目的骑手减免全部学费

* 截至 2022 年底

100%

覆盖网约配送员五级标准的课程和培训。

86%

美团配送生态的管理人员中，约 86% 的人员由骑手晋升而来。

33 万

自 2020 年以来，参与站长培养计划的骑手已经超过 33 万人次。

248 名

已举办三期骑手上大学，有 248 名骑手学员参与。



生活关怀

717 骑士节

美团连续四年开展“717 骑士节”，通过丰富多彩的活动，增加骑手的职业价值感和社会认可度。

95万

2022 年“717 骑士节”，各类关怀触达骑手 95 万人次，线下活动关怀骑手 85 万人次，全国共举办站点庆祝活动 5377 场。



防寒防暑关怀

根据季节变化、节日节气，美团为骑手提供不同的关怀方式。夏季，在全国配送站点的“同舟守护 1m²”健康服务专区添置夏季常用药品、女骑手暖心包、提供防暑物资节日礼包、在全国上百个城市增设“防暑驿站”等；冬季，推出“2022 冬季升温计划”，联合各方伙伴为骑手多场景升级暖冬驿站，配发防寒关怀物资。

20亿

2021 年 - 2022 年，针对冬夏季特殊天气，投入超过 20 亿元补贴跑单骑手。

守护骑手健康

2022 年，美团在深圳、杭州、成都、武汉等城市开展了新一轮“骑手健康体检车”项目，实现“送检上门”；启动女骑手两癌筛查项目，为全国女性骑手提供专业、免费两癌（宫颈癌、乳腺癌）筛查服务。同时，开展骑手心理咨询热线，注重骑手心理健康。

1361 小时

2022 年，骑手心理咨询热线累计进线
2194 通，咨询时长 1361 小时。



骑手理发服务

美团持续为全行业外卖骑手提供骑手理发服务，骑手们可以通过专享活动页定期领取理发专享券，低价享受美团上“暖心美发店”的贴心服务。

10 万

截至 2022 年底，有近 10 万名骑手使用理发权益。

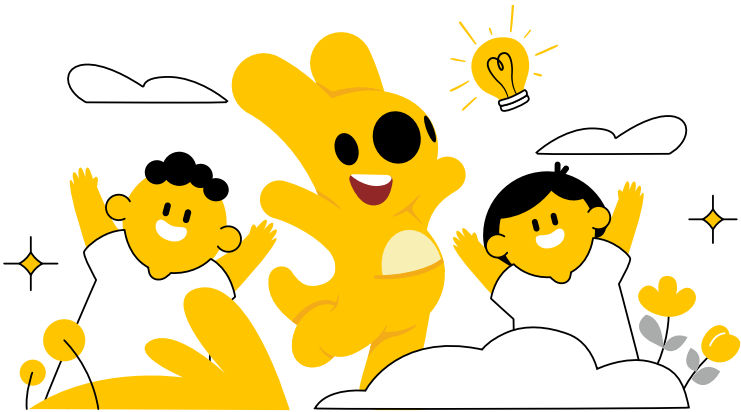


关爱骑手家庭

美团推进“袋鼠宝贝公益计划”，帮助因子女遭遇大病、意外伤害等原因导致生活出现困难的骑手渡过难关。

545名

截至 2022 年底，“袋鼠宝贝公益计划”累计帮扶患病骑手子女 545 名，提供紧急医疗救助金 2136 万元。



2022 年 6 月，美团联合公益组织分别在河北燕郊及北京海淀共建了两个社区儿童之家，为全行业骑手家庭提供子女陪伴教育、课后托管、兴趣课程等服务。

河北燕郊的“袋鼠宝贝之家·新阳光学园”服务于大病儿童，免费为因长期治疗不能正常上学的骑手子女提供陪伴教育。2022 年，共计开展 2150 节文化课及常规课程，45 次主题活动，提供超过 2 万人次的服务。



北京海淀的“袋鼠宝贝之家·协作者童缘”服务于学龄儿童，在社区为 0-15 岁骑手子女提供安全空间及优质教育服务。2022 年，共计开展 612 小时课后托管服务，81 次主题活动，284 小时幼儿早期发展服务，提供 8600 余人次服务。



案例 守护骑手宝贝们的童年

小草自懂事起，爸爸就一直在美团做骑手的工作。上学前，郭爸爸带着小草一起跑单，她经常帮爸爸去美食城里取餐，不少店家都认识这个可爱的小姑娘。上学后，小草会在爸爸跑单的间隙趴在后座上写作业。她说，“长这么大，我还没有过一个正式的生日，希望有一场属于自己的生日，很多好朋友来参加。”“这么多年忙着打工，没有给小草提供一个更好的生活环境，挺对不起孩子。她现在长大了，希望她能跟更多同龄孩子学在一起、玩在一起。”郭爸爸说。这些心愿听上去很普通，可对小草来说却很珍贵。



2022 年的六一儿童节，小草在美团“袋鼠宝贝之家·协作者童缘”迎来了自己第一个正式的生日聚会，还收到了爸爸写给自己的第一封信和好多伙伴的生日祝福。从“袋鼠宝贝公益计划”到“袋鼠宝贝之家”，我们希望将更多关爱，传递给更多的袋鼠宝贝。

发现新职业

新产业、新业态、新模式催生新职业。美团与各界伙伴一起，通过开展培训、职业认证等帮助新职业从业人员更好地成长。

新职业应运而生

在美团平台，自动配送车安全员、外卖运营师、葡萄测糖师等新兴职业应运而生，逐渐成为拉动就业的源头活水。



案例 穿梭在“宇宙中心”的外卖运营师

广州的珠江新城被很多人称为“宇宙中心”，美团外卖的邢紫嫣便是穿梭在其中的一名“外卖运营师”。这是一个随着互联网新经济发展产生的新职业，主要服务于入驻外卖平台的商家。从注册上线到活动推广，他们作为商家的“外卖军师”，从专业角度为商家规划线上运营，大到页面、菜单、定价，小到餐具、打包盒，只要商家有需要，运营师都会给出建议或方案。紫嫣除了帮助餐饮商家上线外卖之外，很多餐饮商家会主动跟她聊天，了解做外卖需要的技巧以及商圈周边餐饮数字化动向。

在珠江新城这两年的发展变迁当中，这个小小的女生承担着重要的角色。她帮助了很多家之前压根没想过上外卖的中高档餐厅上过外卖，也帮过很多隐藏在珠江新城不为人知角落的小店想求生的办法。虽然忙，但邢紫嫣很享受这种被人需要的依赖感，这也让她产生了对广州的归属感“我感觉已经是这里的一分子了。”



案例 “葡萄测糖师”，95 后的“新职业”

宾川县是云南知名葡萄产地。2022 年上半年，宾川县以葡萄、软籽石榴等为主的特色优质水果种植总面积超过 33 万亩，总产量达 21 万吨。“阳光玫瑰糖度越高口感越好，测糖是必要的品控环节，而测糖师就是阳光玫瑰葡萄品质的守门人。”95 后果农赵耀说。经过测糖、分拣、包装、质检等环节，通过美团优选的线上销售渠道，宾川的葡萄可以搭乘冷链物流车销往国内 2000 多个县市，让消费者以“次日达”的速度买到新鲜葡萄。如今，“葡萄测糖师”赵耀已带动周边约 60 户果农种植近 3000 亩阳光玫瑰葡萄。不仅如此，阳光玫瑰葡萄的规模化、标准化种植，还创造了大量就业岗位，助力当地优秀青年人才回到家乡，为当地串起一整条致富链条。

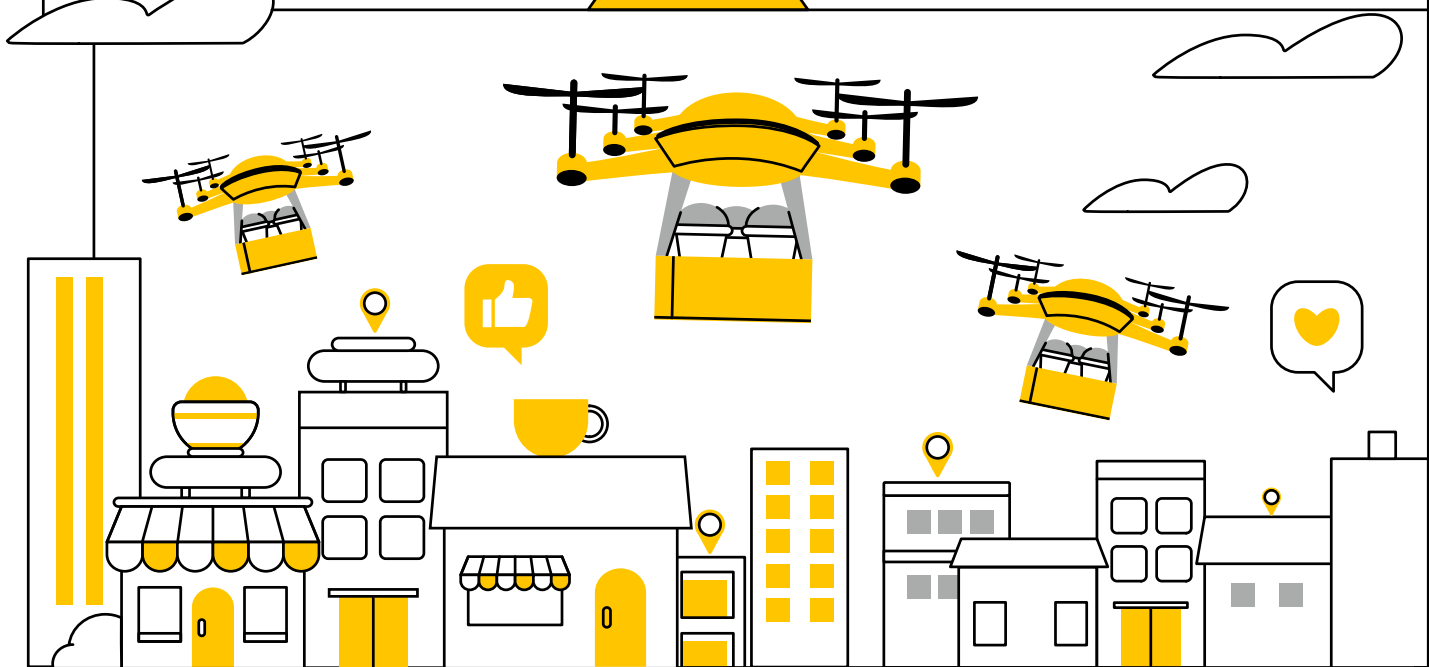
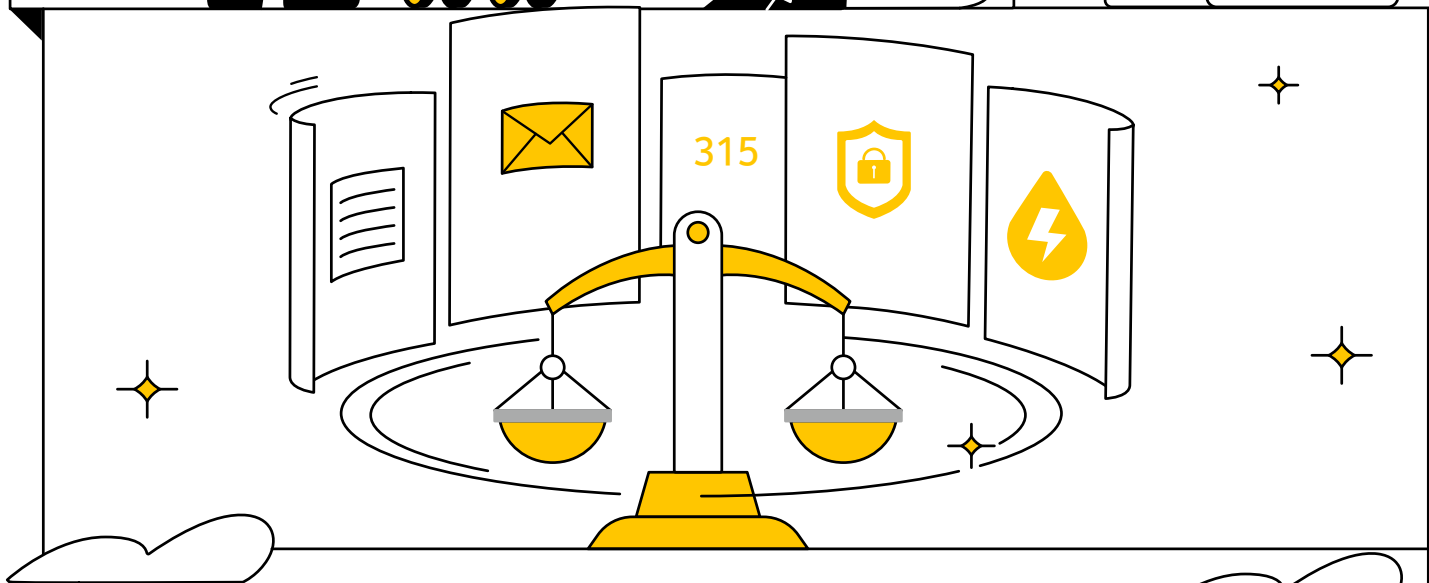


助力新职人成长

美团针对不断涌现的新职业开展专门的技能培训班，帮助生活服务从业者成长，设立餐饮、外卖、酒店、美业、民宿等多个培训中心，与人社部共同开展店长课堂，满足生活服务从业者的学习与认证需求，助力生活服务业数字化人才培养。

9800 门

截至 2022 年底，美团拥有超过 2000 位生活服务业讲师，开发了 9800 门课程，学员人数达 5439 万，共有近 6000 位新职业从业者获得专业人才认证。



产业篇

共荣美好行业

数字技术的不断发展正推动着各行各业的数字化建设。美团围绕“零售 + 科技”的战略定位，通过整合自身资源、加强技术创新，探索以数字化助力产业链可持续发展的新思路。

助力市场繁荣

美团努力打造一个积极健康的商业平台，整合并发挥资源优势，助力商家经营提效和市场繁荣。

帮助商户恢复经营活力

电子消费券助力市场回暖

为助力城市市场的消费回暖，2022 年美团在全国多省市协助政府发放电子消费券。消费券能有效滴灌到最需要提振消费的行业，助力商家吸引客源，帮助有经营困难的中小微商户真正受益。

20_亿

截至 2023 年 3 月，美团在湖北、北京、深圳、天津、杭州等 100 余个省市，协助政府发放电子消费券近 20 亿。



“外卖复工伙伴”帮助商户恢复经营

为帮助商家缩短复工的恢复期，美团于 2022 上半年组建“外卖复工伙伴”队伍，对商家复工时面临的不同问题提供一对一个性化服务，帮助商户实打实地获得更多订单，实现“救得了急、接得到单、送得到货”。

4000_万

2022 年美团宣布投入 4000 万元成立“外卖复工伙伴”队伍，在上海计划投入超 6 亿元专项补贴。

美食榜单助力美食经济

“必吃榜” 解锁街头巷尾的烟火气

为持续深化“必吃榜”对优质餐厅的流量扶持影响，2022 年 6 月，大众点评连续第六年发布“必吃榜”，共有 57 城 1482 家优质餐厅上榜，为线下实体发展注入新动能，也有效地宣传了餐饮小店的好味道、好口碑。

93%

2022 年“必吃榜”入围名单发布两周，餐厅线上订单量环比增长 93% 左右。

6 亿

自 2017 年首次发榜以来，已有 6 亿人次通过“必吃榜”探索城市美味，累计带动 5000 余家优质商户发展。



“黑珍珠” 为本土菜系带来新机遇

作为中国人自己的美食榜单，“黑珍珠餐厅指南”已经连续六年发布，不仅为消费者提供了指导，也为餐厅带来了客流。在 2023 年的榜单中，共有 304 家餐厅上榜。其中，新上榜餐厅数量达 65 家，创历年新高。

案例 闽菜重新回归大众视野

闽菜作为八大菜系之一，通过“黑珍珠餐厅指南”，摆脱了此前的“默默无闻”，在传承与创新中不断发展，重新回归大众视野。主打闽菜的上海遇外滩餐厅（BFC 外滩金融中心店）通过“黑珍珠”专业的评审体系不断打磨菜品和服务，获得更多消费者的认可，吸引了更多食客去体验福建味道和饮食文化。餐厅主理人表示，“消费者对闽菜的热情明显升温，品牌知名度也得到了进一步提升，‘黑珍珠餐厅指南’在其中起到了很好的线上推广和引流效果。”在 2023 年的榜单中，该餐厅已升钻成为二钻餐厅。

维护公平的市场环境

保障公平网络环境

黑灰产等违法犯罪行为，侵害了用户隐私、商家、生态伙伴的合法权益。美团对此秉持“零容忍”态度，持续完善防护体系，协助公安司法机关提高对于各类案件的打击力度，致力于创造更安全、健康的网络环境。



守护品牌权益

美团持续优化“事前防控－过程监控－投诉处理－社会共治”全流程知识产权保护机制。在商家入驻阶段、商品建品环节通过 AI 技术让系统识别疑似侵权行为，拦截侵权门店或商品入驻，在品牌经营过程中持续利用大数据模型扫描定位线上的疑似侵权信息或风险商品，进行批量排查、推送调查并引导整改。美团知识产权维权平台主动搭建与权利人的线上沟通渠道——品牌保护服务站，保护品牌权利人的知识产权，联合执法机关对涉及严重侵权的商家进行查处。



3000[↑]

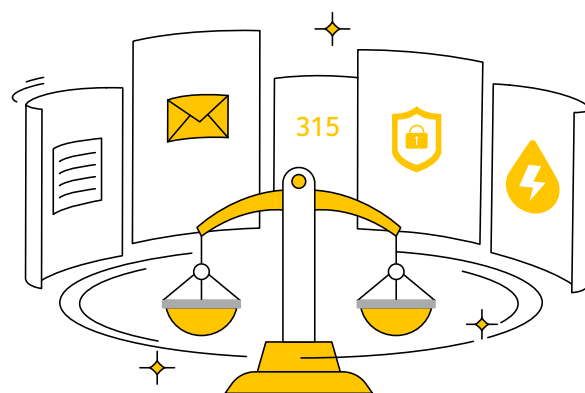
2022 年全年美团主动保护 3000 多个品牌，主动拦截疑似侵权门店和异常商品 2 万多个。

200^家

平台与超过 200 家品牌权利人、30 多个执法机构、行业协会快速搭建“权利人共治系统”，通过货品鉴别、信息共享、协同打击等措施，加强品牌需求对接和日常协同，共同筑牢知识产权保护防线。

打造公平的平台规则

美团上线了“美团规则中心”，将平台基础规则、大众点评、业务规则、消费者权益保障、普法专栏及隐私政策等集中展示，方便用户和商家快速查阅相关要求。在规则中心建立了公众“意见征集”专栏，覆盖了美团优选、美团买药、美团外卖、美团电商、美团民宿、美团闪购等业务板块。此外，新上线“规则议事厅”，为用户提供新规、政策的快速解读，将违规商家的信息进行公示，让平台规则更具有全面性和完整性。



建立公众评审体系

美团邀请广大用户作为评审员对产生的评价举报、交易纠纷等问题进行集体投票和判定，引入多方意见观点，让争议可以更公平地得到解决。

540^万

截至 2022 年底，参与消费争议纠纷评审的用户数超过 540 万。

支持小商户发展

美团持续为商户完善服务体系、寻找市场新机遇。2022 年，美团积极响应服务业助企纾困的号召，整合平台资源，与中小微企业共渡难关。

推出“繁盛计划”

2022 年 4 月，美团启动商户专项“繁盛计划”，通过帮扶、沟通、服务、发展等方式，构建餐饮行业数字化生态，推动餐饮外卖行业复苏和高质量发展。



帮扶纾困机制

美团将为中小企业“纾困解难、促进发展”的工作任务视为己任，为商户提供佣金帮扶和定点帮扶等服务，努力帮助经营陷入困境的中小商户渡过难关。

1.6 亿

“繁盛计划”累计提供专项帮扶资金近 1.6 亿元。

77 万

“繁盛计划”累计为 77 万家困难商户提供佣金帮扶与定点帮扶服务。

案例 小包子店也有新未来

2022 年 3 月，深圳南山区一家包子铺在疫情反复的影响下收益急剧下降，老板赖先生在深圳卫健委微信公众号上留言诉说自己的经营困难。随后，南山曙光社区按照《南山区 2022 年助企（个体工商户）纾困专项扶持措施》为赖先生申请到了 2500 元的租金补贴。



美团得知情况后，迅速与赖先生取得联系，主动为他提供佣金减半的优惠，帮助他开通了绿色通道快速上线门店，并申请免费的外卖管家服务对他进行一对一的专业运营指导。赖先生表示，十分感谢各界在困难时期为自己提供的帮助，自己线上的经营事情基本不用操心了，美团提供佣金帮扶也是真金白银做到了企业该有的社会责任。

商户沟通机制

美团通过推动商户恳谈会、深度拎包调研、商务智能响应等多种形式，倾听商户的心声，根据商户的反馈意见更有针对性地改进产品功能。同时，美团持续鼓励并支持所有员工参加“听音”（倾听服务热线电话）活动，加强对商户经营发展的感知。



103 场

2022 年累计开展商户恳谈会 103 场，与 4493 家商家一起收集、探讨经营问题共 991 条。

1.2 万

2022 年近 1.2 万人次参加“听音”活动，累计时长超过 17000 小时。

平台服务机制

美团持续完善平台营销秩序的治理机制，在费率透明化的机制下，进一步帮助商户了解自身的成本分配，并推出智能统一在线客服、优化差评体验和升级功能产品设计，全面提升商家经营水平和满意度。

此外，美团推出了“外卖管家服务”，为中小餐饮商户提供经营诊断、店铺装修、餐品设计、活动策划、推广营销、运营优化的“一对一”帮扶，全方位助力商户成长。

7 万

截至 2022 年底，已有超过 7 万家中小商户免费获得了外卖管家服务，单店月平均收入提升 30%，月均增收 6000 余元。

发展共建机制

美团针对外卖行业人才存在缺口的现状，推出外卖运营师培训项目，打造了由初级班、中级班、高级班三个层次组成的培训体系，为行业输出职业标准，培养外卖运营岗位人才。学员受训后，回到餐饮企业、代运营公司，在提升餐饮行业数字化水平、促进就业等方面起到了积极作用。

2841 人

2022 年，外卖运营师开班共 22 期，累计培训认证 2841 人；共有 1819 名城市经理参加培训并被认证为城市业务经理外卖运营师。

加速实体店数字化升级

新店成长计划

针对第一次开展线上经营的平台新注册商户，我们于 2022 年 3 月推出了一套为期 30 天的“新店成长计划”，新商户可在开门营业 30 天内通过商户端 App 完成 12 项场景化引导任务，快速适应线上经营。

73%

“新店成长计划”上线以来，任务达标的商户占到新商户总量的 73%，达标商户开业第一个月的订单量明显提升，流量利用率较未达标商户高出 9.69%。



药店数字化升级

2022 年，美团买药推出“腾飞 3.0”计划，通过 24 小时服务包、专属服务通道、用户营销体系等九大举措提升连锁药店数字化经营能力。同时，推出一整套数字化产品矩阵，与国内外知名工业制药企业合作，为其提供综合化数字升级服务，助力线上销售。

20万

截至 2022 年底，与美团合作数字化升级的药店数量超过 20 万家。

服务中华老字号

为支持中华老字号的数字化转型，拓宽品牌的受众面，美团将传统经典美食品牌与数字化手段结合，推出“中华老字号”服务包，帮助老字号吸引更多年轻一代的消费者。



彰显品牌价值

“中华老字号”标识

大众点评 App 为中华老字号门店标注了“中华老字号”官方标签，消费者可以更快地找到正宗的认证门店，也让老字号商户在各类品牌中脱颖而出。



城市“年份榜单”

大众点评在部分城市打造“百年品牌榜”“城市特色菜品榜”以宣传老字号门店。2022 年 12 月，大众点评发布“南京年份品牌餐厅榜”，是国内首个聚焦餐饮品牌创立经营年限长久的榜单，通过数字经营新形式、数字消费新场景，帮助老字号带来新的增长曲线。



线上课程

美团制定系列线上课程，课程内容包括“必吃榜”“黑珍珠”等评选规则，优秀案例学习分享等，带领商家一起更好地进行品牌营销和线上经营。

品牌保护

“山寨门店”侵权对老字号门店的品牌和声誉带来风险。美团为保护老字号品牌长久以来的品牌价值建立完整的线上保护体系，为商户提供全方位的品牌保护服务，助力老字号的经营与传承。

提升数字化经营能力

美团与中国商业联合会共同启动“助力老字号企业数字化发展专项行动”，配套安排专属的服务接口人，快速推动落地执行和问题解决，帮助老字号提升数字化经营能力。

线上开店

为老字号的子品牌线上外卖提供绿色开店通道，支持使用统一营业资质开店，最快当天上线以节约商户的时间成本。



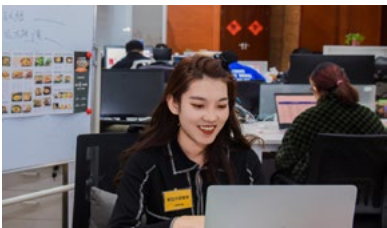
商品开发

为老字号品牌提供餐饮零售化咨询服务，根据品牌需求共同设计、开发和生产，依托美团买菜的全国渠道，让老字号的预售品、零食品走向全国。



一站式管家服务

免费提供 3 个月的一站式外卖代运营服务，覆盖经营情况分析、门店装修、产品设计、活动策划等服务内容。



案例 数字化让老味道迸发出新活力

位于地安门外大街鼓楼马凯餐厅是北京天华旗下的一家老字号餐厅。为激活餐厅线上业务的经营能力，美团在为餐厅定制“数字化服务包”中建议专门设置外卖“绿色窗口”，通过安排专职的厨师专做外卖菜品、专人打包和专门的外卖取餐通道，让餐厅更从容地适应外卖单量的增长。

为促进老字号持续拓展线上渠道，加速餐饮行业复苏，2023 年 1 月，北京华天与美团举行数字化签约仪式，由美团向北京华天及其旗下餐厅提供免费数字化服务包。美团电商已上线北京华天的零售专卖店，主营华天旗下预包装产品，消费者收到商品后只需简单加热即可食用。北京华天党委书记、董事长贾飞跃表示，“相信通过这个数字化服务包，能让我们的线上运营能力有进一步的提升，从而使‘堂食 + 外卖’的双主场都能实现更快的增长。”

促进技术进步

美团培养科技创新的能力,努力让不同业务场景的科技在生活中得到更多应用,更好满足大众对美好生活的新需求。

用科技帮大家生活更好

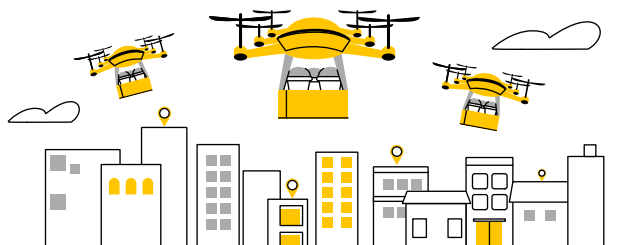
智能调度系统提升资源利用率

美团在保障应用服务质量的前提下,持续从保稳定、降成本、提效率三个方面来优化调度系统。美团配送算法团队开发了目前世界上超大规模、超高复杂度的多人多点实时智能配送调度系统,通过运筹优化、机器学习、数据挖掘、地理估算等智能算法,实现系统高峰时每小时的 29 亿次的路径计算,将每一份订单分配给最合适的骑手,并为骑手设计最优的取送路线。

无人机低空物流产业加速发展

美团基于自研的无人机硬件和自动化机场技术,在蜂群智能方面取得突破,通过构建即时定位与地图、高性能飞控系统、静音螺旋桨叶等关键核心技术,打造高效的都市快速低空物流网络。

美团无人机与上海市合作正式启动全国首个城市低空物流运营示范中心,在 2022 年末与金山区已开通常态化运营配送航线;与万科深圳 SIC 超级总部中心合作无人机配送商圈试点示范项目。



12万

截至 2022 年底,美团无人机配送完成面向真实用户的累计订单超 12 万单。

案例 无人机带来全新的咖啡消费体验

2022 年 8 月，美团联合 Manner Coffee 开启全国首家位于上海露营地内的无人机咖啡快闪店。新鲜制作好的咖啡均由无人机配送，两到三分钟就可以送到帐篷门口，让用户在营地也可以享受到与店内一样的咖啡风味。一位露营者说：“躲在帐篷里睡一下午，一睁眼就能喝到刚做好的冰咖啡而不用自己动手煮咖啡，我觉得旅行变得更轻松了。”国内多数的景区管理要求用户步行到景区外自提外卖，在这最后 3 公里的场景下，美团无人机可以发挥更大的配送价值。



自动配送升级服务体验

美团持续升级自研的自动配送车，突破城市复杂环境自动驾驶的多传感器融合感知、高精度定位、轨迹预测、决策规划、行为仿真等技术，打造车规级自动驾驶平台和大规模地面配送的能力。

277 万

截至 2022 年底，美团自动配送车已在室外全场景实现超过 277 万订单的配送，自动驾驶里程占比超过 98%。



在不同场景中探索机器人技术与应用

美团基于场景和机器人技术特点，以 24 小时智慧药店、楼宇配送为试点，探索更多场景下的机器人落地应用，努力实现全链路决策与协同，将联通低空、地面与楼宇，衔接工作人员、自动化设备和城市基础设施建设，基于智能决策、精准感知和安全执行三大模块，打造高效安全的即时物流网络。

加速产学研融合

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，已与来自国内外超过 30 所知名高校及科研机构的 200 多名学者，开展 150 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。

深圳市美团机器人研究院

深圳市美团机器人研究院于 2022 年 7 月正式注册成立，是美团独立发起成立的民办非企业单位。研究院将依托美团生活服务丰富的业务场景与数据积累，结合国内外学术界与产业界的科研优势，开展面向自动配送车、无人机、智能仓储等零售与服务机器人领域的关键技术的研发，引领机器人学科前沿和技术创新方向，加快科研成果的落地转化，推动机器人相关技术的示范应用，在大湾区打造机器人技术“产学研用”全方位结合的开放协同创新平台。

清华大学－美团数字生活联合研究院

联合研究院成立一年多时间，已经在科研合作、人才培养、成果转化方面取得了重要进展，与自动化系、电子工程系、计算机科学与技术系、工业工程系、经管学院、软件学院、深圳国际研究生院等多个院系开展了多项合作课题。2022 年联合研究院开展了学术沙龙系列活动，已成功举办 20 期，活动累计覆盖超过 3 万人次。

院士工作站、博士后工作站

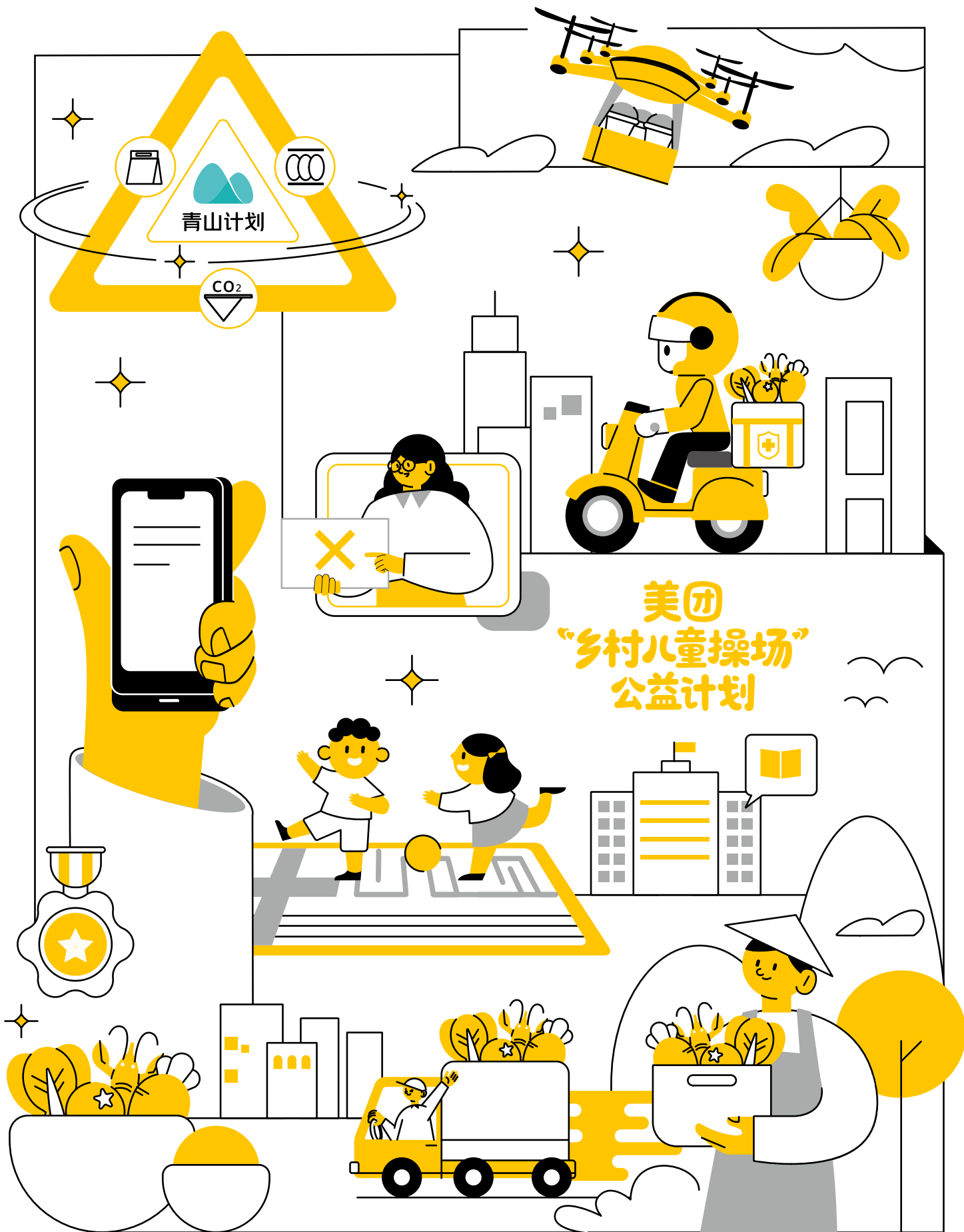
与中国工程院郑纬民院士团队围绕高性能计算方向，以产学研联合的方式共同推动科技进步，已联合开展多项科研课题。美团博士后科研工作站已培养博士后 5 名，科研方向包括自动驾驶、机器学习、调度优化等。

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方面的建设，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。

- 无人机获 **ICRA 2022 最佳导航论文奖**
- 与清华联合研究的无人机声波定位技术获第 20 届国际计算机学会嵌入式网络感知系统大会 **Best Paper Runner-Up 奖**





社会篇

共建美好社会

2022 年，疫情形势反复变化，美团勇担企业社会责任，在抗疫保供、绿色消费、乡村振兴、社区公益等领域，利用自身数字技术和平台优势，为构建更美好的社会贡献力量。

助力抗疫保供

面对多地疫情反复的形势，美团在政府部门统一部署下，发挥供应链优势，采取多种举措，全力以赴助力抗疫保供。

663[↑]

2022 年，美团支持保供覆盖 30 个省级区域，663 个市区县。

保障民生供应

新型冠状病毒传播期间，美团各业务第一时间启动快速响应机制，对民生类用品进行重点调配，保障居民生活必需品供应。



200^万

北京抗疫保供期间，美团买菜积极提升仓储能力，加倍备货，一线分拣人员增加 70%，配送人员增加 50%，一周内完成超 200 万个民生物资订单。



- **美团优选：**制定民生保供预案，向合作商户发起保供稳价倡议。同时，不断加强仓储、物流等各环节的安全管理，采取无接触配送服务，保障一线人员与物资的安全。
- **美团买菜：**优先加大民生类蔬菜备货量，推出“安心蔬菜包”，开通保供快速通道；建立保供白名单，基本实现在岗骑手全覆盖，启用自动配送车“无接触配送”和餐饮员工跨界支援，保证货品安全快速到达市民手中。
- **美团快驴：**为餐饮门店、社区食堂、医院、养老院等机构提供“当天下单、次日送达”的餐饮供应链服务，保障餐饮商户安全、按需采购。同时，面向餐饮商户倡导“非当面签收”的无接触配送。

案例 美团买菜启动“餐饮员工”跨界支援

90 后张扬是一名北京餐饮服务员工。抗疫保供期间，北京线上买菜订单激增，她“临时跨界”，成为美团买菜西钓鱼台站的一名分拣员。

出身餐饮行业，张扬对生鲜食杂并不陌生。经过美团买菜紧急培训、考试、核酸及疫苗检测合格后，张扬迅速上岗。在西钓鱼台站点内，主管为张扬提供“一页纸标准作业流程”供其随时查看，并带着她迅速熟悉工作环境。刚上岗，就遇到下单量高峰。在主管带领下，张扬每天早上 7 点前起床开始分拣，上午 8 点前后迎来分拣高峰，有时要忙到晚上近 23 点。仅 3 天左右，张扬已接近美团买菜分拣员的正常产能。现在，她一个人每天可分拣近 1500 件货。

截至 2022 年 11 月，已有约 200 名在京餐饮员工“跨界支援”美团买菜分拣、搬运等易上手岗位，保障北京民生供应。



保障物资配送

美团通过招募新人、优化运力调度等方式，持续增加区域骑手运力储备，同时启动“无接触安心送”服务，在部分核心写字楼、学校及住宅公寓铺设具有保温和消毒功能的智能外卖柜，让市民实现无接触安心取餐。2022 年，美团自动配送车在北京、上海等地配合当地政府，发挥自动配送优势，参与科技抗疫工作。



70.3 万

在北京、上海等多地四五月
抗疫保供期间，自动配送车
累计配送 70.3 万单。

1200 家

2022 年，美团向 1200 多家
三级及以上医院免费提供智
能外卖柜，为医护人员提供
用餐服务。

1000 万

美团无人机在杭州进行常态
化核酸样本运输，协助运输
样本数超过 1000 万人次。

帮助特需人群

2022 年 4 月，美团针对上海特需人群和市民应急需求，开通“应急帮手”服务，帮助老人、孕妇、残障人士等群体解决困难。“应急帮手”入口位于美团 App、美团外卖 App 首页，除了优先响应特需人群应急需求，还为市民提供社区团餐、商超买货、送药上门和跑腿等服务。美团投入上百名客服专员跟进求助，并与市区各级有关部门建立联动机制，尽最大能力保障市民的应急需求。

37 万

上线以来，“应急帮手”功能累计交互
超过 37 万次，收到需求总计超 21 万单。

案例 应急帮手成“救命”帮手

家住上海浦西的李琪，其父亲半年前做了心脏搭桥手术，需要每天服用特定处方药以保证术后心脏安全运转，断药意味着生命面临威胁。在上海分区域、分时间段封闭管理期间，李琪父亲随单位封控生产，他原本随身携带了 10 天、双倍于计划隔离天数的药量，到 2022 年 4 月 5 日，只剩下一天的药量。

为尽快让父亲拿到“救命药”，李琪联系居委会、交警以及父亲所在区域卫生所，各方都无计可施。在紧急时刻，李琪联系到美团跑腿客服，客服王佳迅速将其纳入紧急支持订单，引导李琪通过“应急帮手”服务联系跑腿小哥，同时王佳通过公司内部“上海买药帮帮群”为李琪寻求帮助。最后多方沟通协调，李琪的订单终于找到美团打车志愿者司机，通过 4 个多小时的跨区接力，最终药品顺利到达父亲手中。



2022 年底，全国多地出现发热、肌肉酸疼、头疼等感冒症状的患者增加，部分城市布洛芬和对乙酰氨基酚这两种常用的对症药品出现短缺情况。为让有限的药品帮助更多患者，美团买药自 2022 年 12 月 29 日起，为全国药店提供“拆零药品”自助上线功能，支持药店将上述药品进行拆零销售，同时对线上拆零销售的药品予以专项补贴。



推动绿色消费

美团关注行业环保问题，积极联合各方深入推动行业绿色低碳发展，助力人们养成绿色生活方式，携手共建人人享有的更美自然。

“青山计划”助推行业绿色转型

2022 年是美团“青山计划”实施的第五年，我们继续围绕绿色包装、低碳生态、青山科技、青山公益四大板块，推动外卖行业可持续发展。

创新绿色包装

美团为商家提供丰富的创新环保包装方案，与中国包装联合会等行业机构联合发起“餐饮外卖绿色包装应用工作组”，根据不同菜品特点和包装需求将所有菜品分成 16 个大类，计划在 2025 年前分三个阶段推出绿色包装解决方案。同时，积极参与外卖行业绿色包装标准化建设，探索多场景下的塑料餐盒回收模式。

* 截至 2022 年底

1500[↑]

累计在 7 个省份超过 1500 个社区及单位开展规模化垃圾分类及餐盒回收项目。

6400^吨

规模化回收项目已累计收集塑料餐盒超过 6400 吨，减碳超过 8400 吨。

291^万

累计孵化并投放 31 款、291 万件绿色包装制品。

8^项

累计牵头或参与 8 项国家标准和团体标准的制定工作。

构建低碳生态

美团持续通过确立经营规范、凸显环保规则、优化奖励机制等举措，将环保要求融入商户日常经营中；发布《餐饮商家低碳行动指引研究报告》，深入分析餐饮商家碳排放现状，梳理商家节能减碳优秀实践案例，为餐饮商家低碳行动提供三阶段行动指引；此外，美团外卖将每月最后一天定为“美团外卖环保日”，联动公益组织、行业协会、商家等，发起无需餐具、垃圾分类、减少食物浪费、保护野生动物等多项环保倡导。

3.27 亿

截至 2023 年 4 月，超过 3.27 亿美团外卖用户使用过“无需餐具”功能。

200 万

截至 2022 年底，超 200 万商家在美团拥有“商家青山档案”，约 4 万商家在“商家青山档案”中主动上传环保经验或承诺。

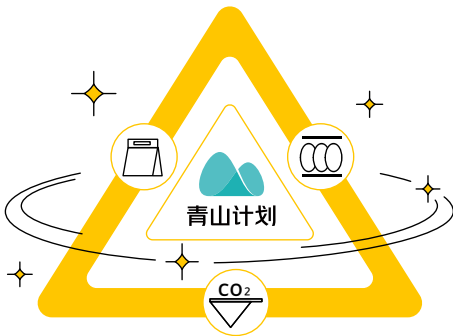
助力低碳科技

2022 年，美团发布首届“青山科技奖”获奖者名单，重点关注绿色低碳包装材料、碳捕集及资源化利用、低碳运输及储能三大议题，评选出 9 位聚焦于化工生产提效减排、储能电池、低碳材料等研究方向的青年科学家，向每位科学家给予 100 万元奖励，希望鼓励更多青年科学家投身该领域研究。

与此同时，首届“科创中国”美团青山环保科技创新示范项目遴选出 9 个示范项目，其中包括 6 个绿色创新包装项目、2 个绿色回收再生项目和 1 个绿色供应链项目，总资助金额 1950 万元，项目配套产业资金共计 1.5 亿元。

3900 吨

2022 年，环保科技创新示范项目全部投产运行，绿色回收再生项目完成超 3900 吨废弃塑料餐盒再生利用。



打造环保公益

延续“青山公益自然守护行动”项目，资助的环保公益项目均以基于自然的气候变化解决方案为方向，开展“生态保护和修复”“保护地可持续社区建设”“保护地一线科研支持”等工作。

* 截至 2022 年底

1150万

资助社会组织和科研机构落地实施 28 个环保公益项目，资助总额达 1150 万元。

85万

累计超过 85 万商家加入“青山公益自然守护行动”。

80↑

累计落地公益项目超过 80 个，其中资助的生态扶贫和自然守护行动项目直接受益群体超 32600 人。

案例 守护大自然的甜蜜馈赠

位于秦岭大山的村庄里，养“土蜂”对农户来说是普遍现象。最开始农户们都是采用燃烧艾草，烟熏取蜜的方式，但是传统的熏赶方式对蜂群有较大的影响。加上疫情影响，蜂蜜卖不出去，蜂农们几乎已经准备放弃这项事业。当地蜂农张建国与农户养殖的“土蜂”更具特殊性。这种“土蜂”又称中华蜜蜂、中蜂，是我国特有的蜜蜂品种，对生物多样性有独特的价值。

2022 年春季，通过“青山公益自然守护行动”项目的资助，张建国与同村的 35 家农户购置了 620 多箱蜜蜂。同时，该项目还为农户提供更加专业、更遵循环境友好和生物多样性原则的养殖规范。2022 年上半年蜂蜜产量达到一万两千斤，为当地蜂农带来近 50 万元的收入，改善居民生计和保护生态双赢的同时，也推动着秦岭地区的生态平衡。



助力粮食节约

珍惜粮食，反对浪费是中华民族的传统美德。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，厉行节约。

携手行业，鼓励更多商户推出“小份菜”

让“小份菜”“光盘”成为日常习惯：美团联合各类机构推动开展“光盘行动”，自 2021 年起与中国饭店协会联合发起“反对食品浪费，提供小份菜”倡议，呼吁餐饮商家向消费者提供小份菜，并在中国饭店协会的指导下，发布《2022 年小份菜洞察报告》。与此同时，通过对商户进行培训宣导、流量支持、勋章激励等举措，鼓励更多商家参与到节约粮食的行动中来。



590万

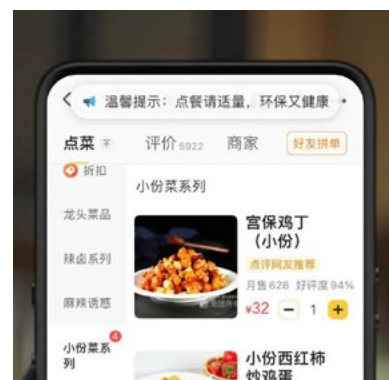
截至 2022 年底，已有超过 90 万餐饮商户提供超过 590 万种“小份菜”。

全流程引导，鼓励用户适量点餐

主动提示用户适量点餐：上线“适量点餐”提示功能，当识别消费者点餐超过一定数量，会主动温馨提醒，并在提交订单和完成订单时突出“适量点餐”提示。

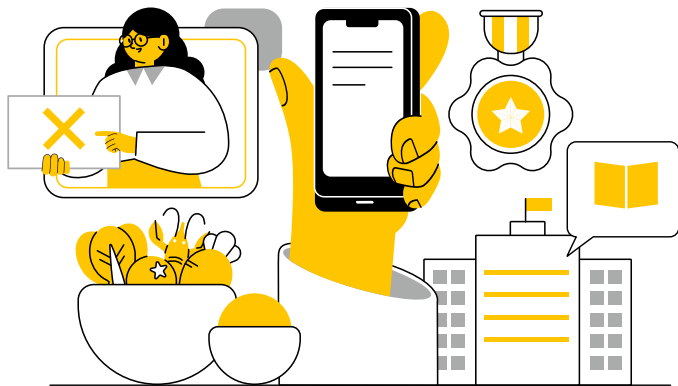
规范餐品信息：美团牵头起草并制定国家标准《外卖餐品信息描述规范》，避免因份量、口味等信息不透明产生的餐饮浪费。

引导用户搜索“小份菜”：在 App 设置“小份菜”搜索引导词和“小份菜”专区，方便消费者搜索选购。



公益宣导，持续讨论“反浪费”实招

话题互动，推广节约小妙招：美团和联合国世界粮食计划署合作，发起 # 拒绝食物浪费 # 微博话题，同时推出“小份”概念和系列“边角料”食谱，鼓励消费者按需选择、变废为宝。



骑出低碳

美团单车及电单车积极助力碳中和目标。2022 年 3 月，美团单车与生态环境部宣传教育中心联合发起“一人骑行减碳一吨”行动，鼓励和号召居民绿色出行，同时在美团 App 设置骑行减碳 1 吨的可视化展示页面，方便用户了解自己的骑行减碳贡献。

此外，美团作为中国共享单车企业代表，在联合国气候变化大会分享了共享单车及电单车减碳的“中国故事”；参与的首个以共享单车命名的碳普惠方法学在 2022 年碳达峰碳中和论坛暨深圳国际低碳城论坛上正式发布。

45.5 万

2022 年，美团单车和电单车的用户通过绿色低碳骑行，累计减少碳排放约 45.5 万吨。



支持乡村振兴

美团发挥电商平台优势，以科技助力农产品上行，开展电商带头人培训计划，带动农民增收致富，以实际行动响应国家乡村振兴战略。

助力农产品上行

农产品上电商

美团优选在全国多地组织开展农产品上电商系列活动，助力优质农产品拓展销路。2022 年 9 月，美团优选开启“金牌产地·喜迎丰收”活动，联动诸多合作商，为生鲜、粮油等农产品提供超 1 亿次线上曝光，带动农产品销售额近 5 亿元。

2000 款

2022 年，美团优选带动 2000 余款“金牌产地”农产品上行。

案例 万亩石榴“展笑颜”

在农民丰收节主会场所在省份四川省，会理市 40 万亩石榴喜获丰收。56 岁的果农周朝俊，在会理市海草洼村种了 10 亩石榴。他说：“通过美团优选卖得快、收益高，我们果农的钱袋子鼓起来”。美团优选数据显示，2022 年 9 月上旬，平台会理石榴年销量同比上涨超 30%。会理石榴已走出四川凉山州，销往合肥、长沙、郑州、天津、广州、深圳等多地。



打造区域特色农产品

美团买菜推出“寻鲜中国”系列活动、“本地尖货”品牌打造计划，让特色农产品通过即时零售平台更快从产地走到消费者手中，助力农产品品质提升和标准化生产。

300种

2022 年，美团买菜上线庞各庄西瓜、平谷大桃等本地尖货 300 多种。

案例 美团买菜打造平谷“本地尖货”

平谷区位于北京市最东部，物产丰富，尤以平谷大桃最为知名，是北京特色农业代表之一。2022 年 8 月 23 日，美团买菜与北京市平谷区电商中心签署战略合作协议，通过流量倾斜和活动资源扶持，为平谷大桃提供线上专属频道和定期营销活动。同时，加大采购力度，通过源头直采和订单农业的方式，帮助农民增产增收。



平谷区电商中心主任刘长城说，“即时零售电商能够帮助我们持续夯实平谷大桃的产品知名度，帮助本地桃农打开即时零售的广阔销售市场，提升平谷大桃最后一公里的配送效率及链路”。



实现家门口就业

美团优选平台上超过一半的自提点位于乡镇,为各地区创造了多种本地就业岗位,也为从业者提供了就近工作的机会。

案例 怒江小伙返乡创业带动 300 人开“明日达超市”

毕业于西南林业大学的白族小伙儿寸文彪，出生于怒江傈僳族自治州兰坪白族普米族自治县。作为全国唯一的白族普米族自治县，兰坪县每个村都通了油路和宽带，与外界的联系更紧密了。受益于创业帮扶政策和农村电商市场的高速发展，2019 年他牵头成立的电子商务公司正式运营，主要面向企业供应生鲜等产品。

随着兰坪县城乡居民对生鲜商品的需求暴涨，寸文彪看到服务当地、创业就业的新机会。2021 年 9 月开始，寸文彪通过美团优选在当地开展“明日达超市”建设，经过发展，如今已在全县拓展 300 多个自提点，月销售额突破百万元，带动当地 300 余人实现就业。随着社区电商等零售业态的发展，寸文彪的家乡日新月异，生活和消费方式大变样。



培训电商带头人

美团加强与县级政府合作，开展“乡村振兴电商带头人培训”计划，对致富带头人培训赋能，传递社区电商运营新思维，助力当地电子商务发展。

1200人

截至 2022 年底，累计培训驻村第一书记及乡村电商从业者 1200 人。

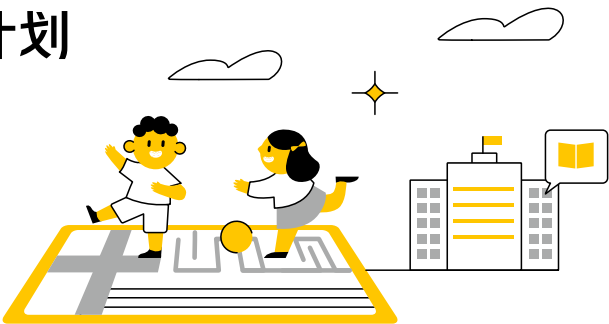
10万

录制课程在“学习强国”“美团培训”上线后已有 10 万人学习浏览。

美团“乡村儿童操场”公益计划

美团“乡村儿童操场”公益计划由美团联合壹基金等慈善组织发起，旨在为欠发达地区的乡村儿童铺设多功能操场，助力乡村儿童快乐奔跑、健康成长。每一座乡村儿童操场都是由若干拼接地板拼接而成，采用特殊的功能区设计，在有限的地面上拓展出丰富的游戏空间，满足儿童各式的玩耍和发展需求。

爱心用户每捐满 20 元就可为“乡村儿童操场”捐赠一块拼接地板（及相关配套费用）。同时，为实现公益透明，打通公益慈善行业“最后一公里”，美团自主开发了“善款追踪系统”并应用在美团“乡村儿童操场”公益计划。参与的爱心商家和网友可在系统后台或手机上看见每一笔善款的去向，参与的合作商家可以向用户展示公益标签、公益档案，还可以在后台查看自己的捐赠进展，精准定位自己捐赠的拼接地板铺设位置。



607座

截至 2023 年 4 月底，在 36.6 万家公益商家、8.4 万名爱心网友的共同支持下，已累计捐建 607 座操场，覆盖了贵州、云南、西藏、青海等 15 个省份、自治区，9.4 万名乡村儿童直接受益。

案例 让孩子在珠峰脚下快乐奔跑

扎西宗乡位于珠穆朗玛峰国家公园内，海拔 4119 米，是距离珠峰最近的行政乡。扎西宗乡完全小学附属幼儿园便坐落于此。之前，这里没有专业操场，只有一片沙土地和一小块水泥地。当地大风天多，没有硬化的沙土地很容易扬尘、积小石头，孩子们在户外活动的受天气影响很大。

2022 年 5 月，刚刚加入美团“乡村儿童操场”公益计划的西贝餐饮集团了解到了幼儿园师生的需求后，公司不仅捐款为园内沙石地进行水泥硬化，还带动到店的消费者一起参与操场捐赠，仅一个月后，扎西宗乡完全小学附属幼儿园的新操场顺利建成。

六岁的旦增次央第一次踏上新操场时开心极了，她说，“新操场是我们的游乐园，操场上可以跑可以跳，还有好多新玩具，太好玩了！”





扫一扫
了解美团“乡村儿童操场”
公益计划详细信息



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	1 无贫穷 2 零饥饿 3 良好健康与福祉 4 优质教育 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等
产业篇：共荣美好行业	1 无贫穷 4 优质教育 5 性别平等 8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施 10 减少不平等 16 和平、正义与强大机构
社会篇：共建美好社会	1 无贫穷 2 零饥饿 3 良好健康与福祉 4 优质教育 6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 10 减少不平等 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 13 气候行动 14 水下生物 15 陆地生物

关于本报告

报告时间范围

本报告是美团发布的第五份企业社会责任报告，主要汇报了美团在 2022 年 1 月至 12 月的社会责任行动和绩效，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

本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。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。

报告内容说明

本报告在编制过程中重点参照了中国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)、联合国《2030 可持续发展议程》。

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，欢迎发邮件至：csr@meituan.com

关于我们

美团是一家科技零售公司。美团以“零售 + 科技”的战略践行“帮大家吃得更好，生活更好”的公司使命。

自 2010 年 3 月成立以来，美团持续推动服务零售和商品零售在需求侧和供给侧的数字化升级，和广大合作伙伴一起努力为消费者提供品质服务。2018 年 9 月 20 日，美团在港交所挂牌上市。

美团始终以客户为中心，不断加大在新技术上的研发投入。美团将会和大家一起努力，更好承担社会责任，更多创造社会价值。



本报告采用可再生环保纸制作

