



帮大家吃得更好，生活更好

We help people eat better, live better.

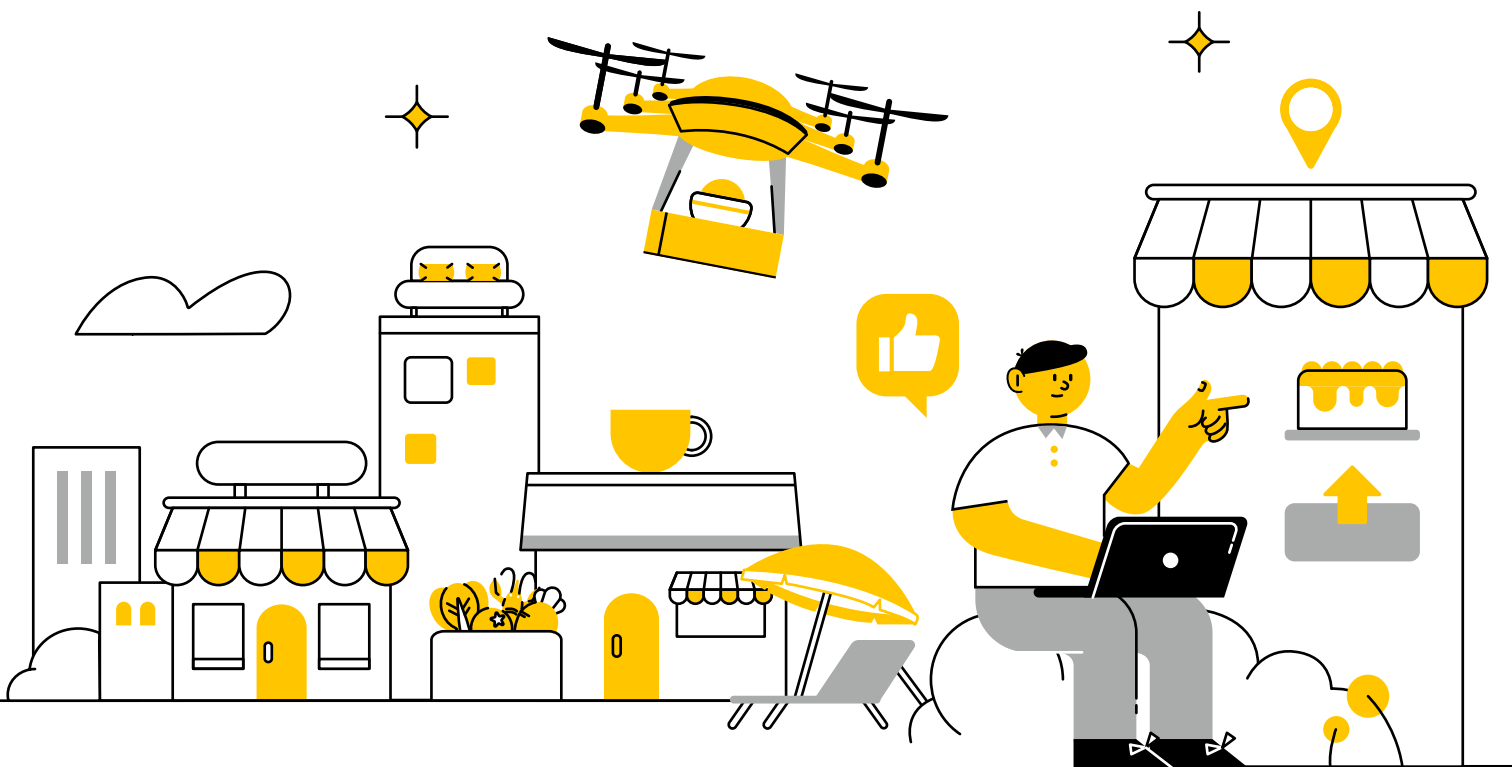
美团2023企业社会责任报告

Meituan 2023

Corporate Social Responsibility Report



EAT BETTER LIVE BETTER



目录

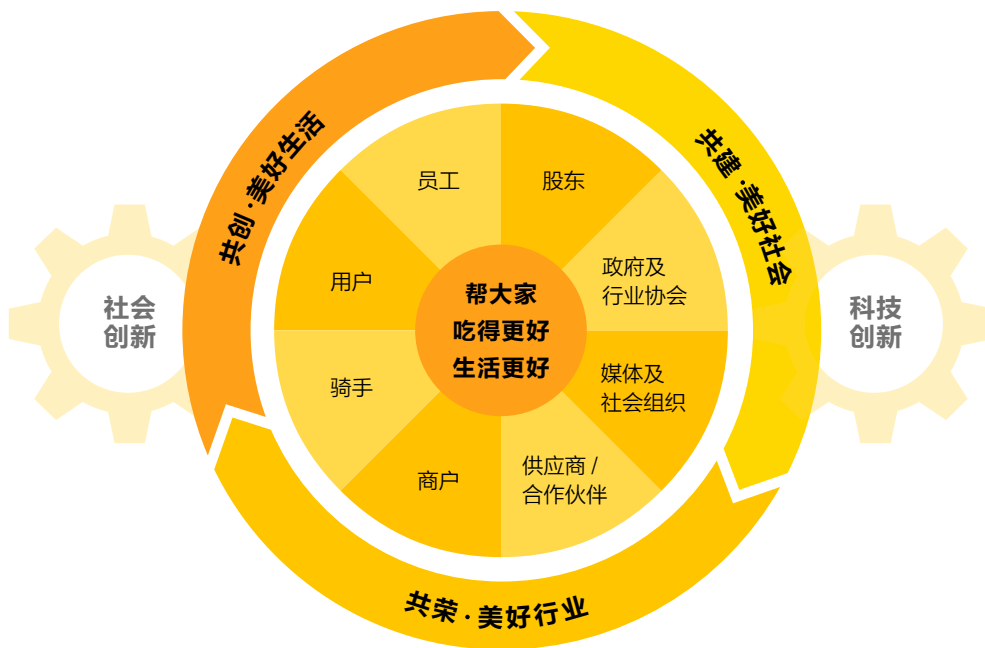
05	美团企业社会责任理念		
06	公司大事记		
08	美团企业社会责任大事记 (2017-2023)		
10	数说		
12	个体发展篇： 共享美好生活	14	便利用户生活
		22	助力骑手发展
		30	发现新职业
32	产业篇： 共荣美好行业	34	助力市场繁荣
		40	支持小商户发展
		43	服务中华老字号
		45	促进技术进步

48	社会篇： 共建美好社会	50	推动绿色消费
		56	服务乡村振兴
		58	带动公益善举
62	美团与联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs)		
65	关于本报告		
66	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

2013年开始先后推出美团外卖、美团闪购、美团买菜（现“小象超市”）、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

● 美团网上线

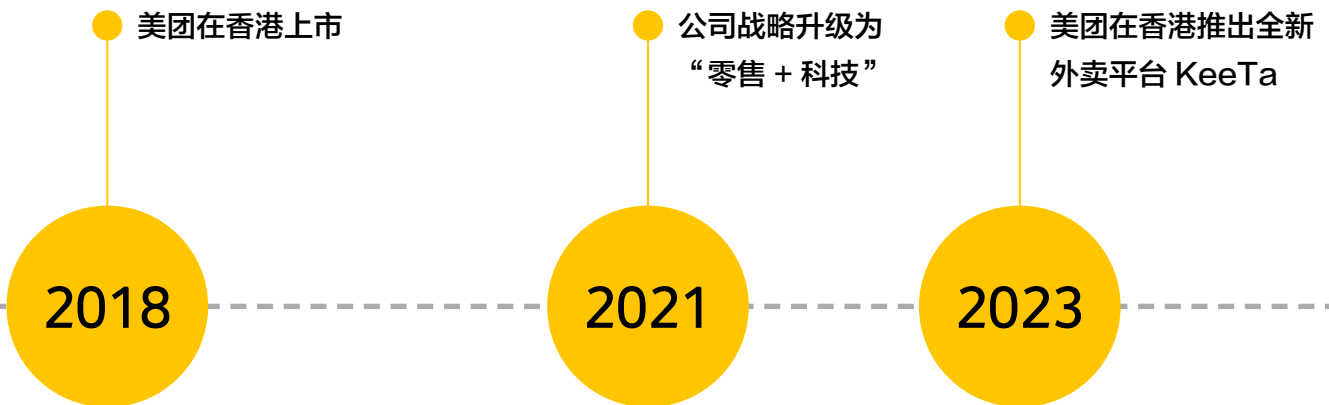
● 美团 App 发布

● 美团外卖上线

2010

2011

2013



美团企业社会责任大事记 (2017-2023)

美团外卖发起“青山计划”，
致力于解决外卖行业环境保
护问题

推出国内首个外卖骑手的专属
节日“717 骑士节”

捐赠 2 亿元人民币，设立全国
医护人员支持关怀专项基金，
推出“春风行动”等支持复产
复工举措

2017.08

2018.06

2018.07

2019.07

2020.01

2020.09

推出**美团公益平台**

推出“**袋鼠宝贝公益计划**”，
致力于为骑手的未成年子女提
供大病帮扶和教育支持

携手壹基金发起
**美团乡村儿童操场
公益计划**

美团获颁全国脱贫攻坚奖
“组织创新奖”

成立青山科技基金

美团荣获第十二届
“中华慈善奖”

2020.10

2020.11

2021.06

2022.04

2023.09

2023.10

发布“同舟计划”，提升骑手
体验与生态建设

面向全体商户推出“繁盛计划”，
建设共生共荣的外卖餐饮生态

乡村儿童操场累计
建成超 1000 座

数说

共享美好生活

1 亿

2023 年，美团买药服务超过 1 亿人次县城居民。



745 万

2023 年，在美团平台获得收入的骑手数量约 745 万。



39 万

2023 年，美团平台上来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手数量约 39 万。



818 名

截至 2024 年 4 月底，“袋鼠宝贝公益计划”已累计帮扶美团、饿了么、闪送、达达、KFC、盒马鲜生等 11 个外卖平台的骑手子女 818 名，在北京、上海、广东深圳和河北燕郊等地建立 6 所“袋鼠宝贝之家”，累计提供超 8 万人次服务。

8 万+



共荣美好行业

23 亿

自 2020 年起，美团连续四年承接消费券，已合作项目总金额超 23 亿元。



22 万

截至 2023 年底，美团无人机已在深圳、上海等城市 11 个商圈落地 25 条航线，累计完成用户订单超 22 万单。



400 万

截至 2023 年底，美团自动配送车自动驾驶里程占比超过 99%，完成室外全场景配送近 400 万单。



10 万

自 2022 年 6 月推出外卖管家服务以来，累计超 10 万中小商家享受到了一对一的外卖运营服务，月平均收入提升 64%。



共建美好社会

4 亿

截至 2023 年底，已有超过 4 亿美团外卖用户使用“无需餐具”选项。



110 万

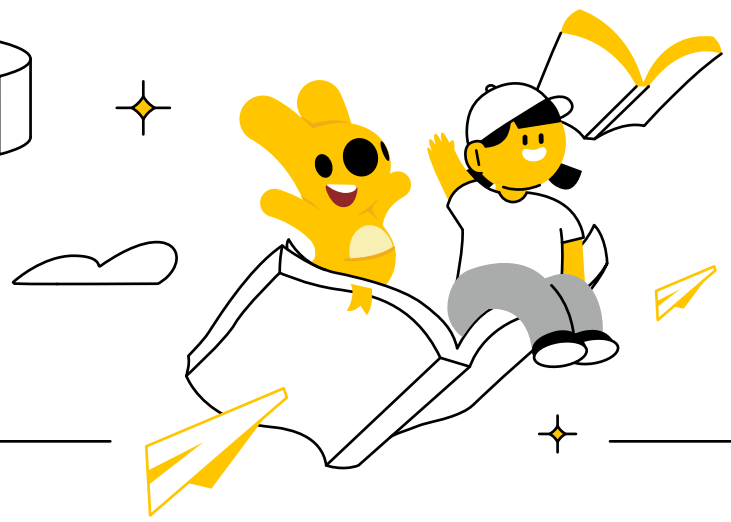
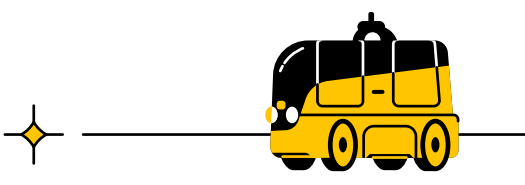
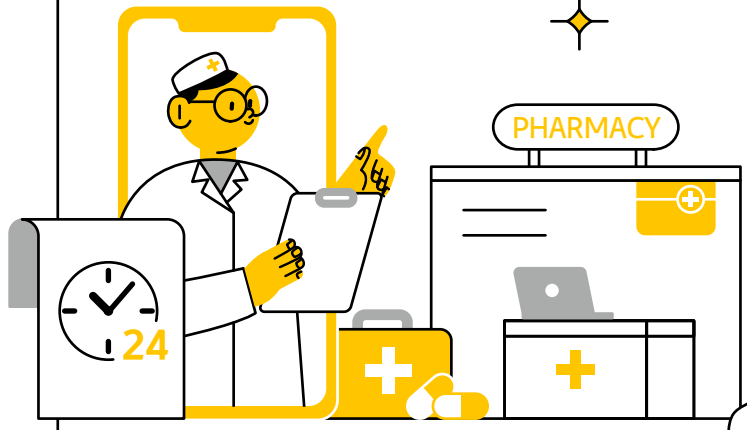
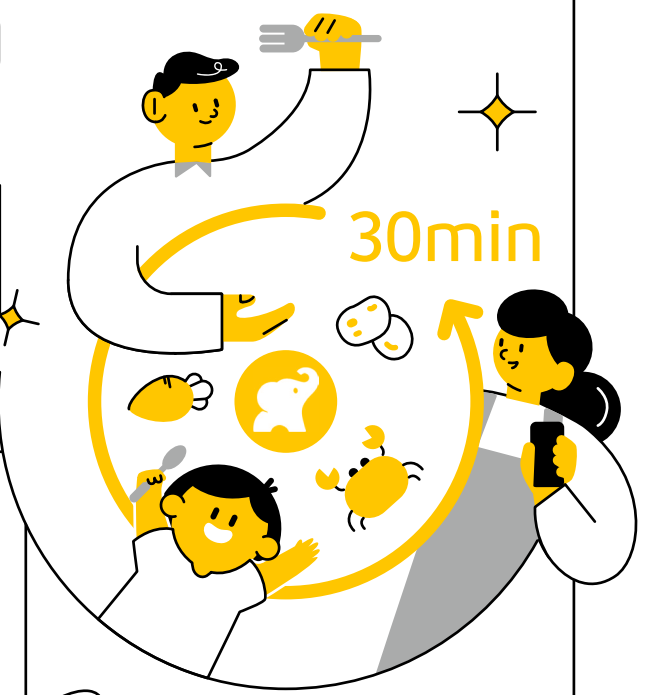
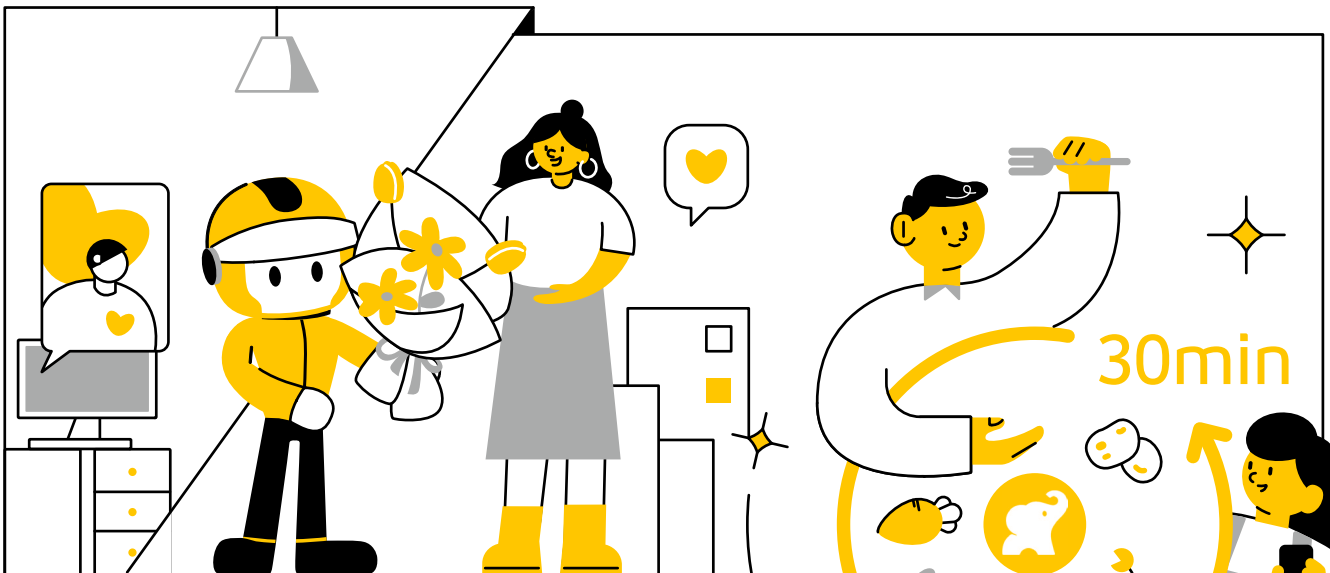
740 万 截至 2023 年底，已有超过 110 万餐饮商户提供超过 740 万种小份菜。



1591 座

截至 2024 年 4 月底，美团乡村儿童操场在 79.5 万家公益商家、63.4 万名爱心网友的共同支持下，已累计建成 1,591 座，覆盖了贵州、云南、西藏、青海等 29 个省、自治区、直辖市的 1,090 个乡镇，23.7 万名乡村儿童直接受益。





个体发展篇

共享美好生活

2023 年，我国数字经济规模超过 50 万亿元，总量居世界第二，新质生产力动能培育不断涌现，数字经济与实体经济融合愈发紧密，为经济复苏提供重要支撑。美团以“零售 + 科技”的战略为指引，不断满足消费者对美好生活的需求，帮助大家吃得更好，生活更好。

便利用户生活

美团通过平台优势和技术创新，提升配送时效，丰富商品种类；持续助力消费升级；弥合数字鸿沟，努力成为大家的“美好生活小帮手”。

高确定性的生活方式

“轻装上阵，到地购买”，即时零售不是应急零售，而是一种高确定性的生活方式。我们努力让配送足迹触达更多角落，不断满足用户增长的需求。

想要就要，即时满足

美团闪购是美团旗下的即时零售平台，涵盖超市便利、专卖店、酒水零食、果蔬生鲜、家电杂货等诸多品类。无论是牛奶、食材等高频刚需品，还是手机、高端化妆品等品质百货，平均 30 分钟即可送达至消费者手中。



* 截至 2023 年 8 月

4600 家+

37 万+

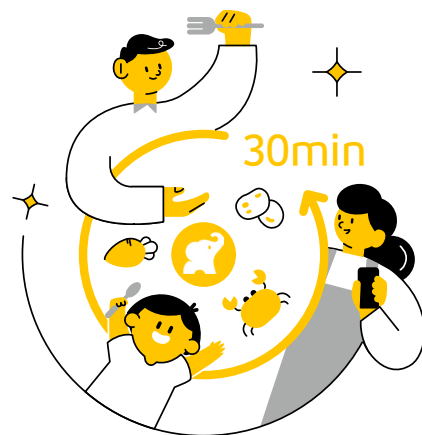
美团闪购已和超 4600 家大型连锁零售商、37 万本地小商家及超 350 家品牌商达成合作，2023 年七夕当天峰值订单突破 1300 万单。

案例 空包旅行成为新风尚

2023 年 3 月，一位武汉的美团外卖用户去大理旅游，到目的地后，通过美团外卖购买了保湿精华水、牙线等日用必需品。家住北京的王女士也表示：“之前出去旅行，总担心漏带东西，万一到当地不知道去哪买就麻烦了，收拾行李时总是越收越多。今年几乎是‘空包旅行’，去丽江旅行，发现连氧气瓶都能用外卖买，半个小时就送到了酒店。”当下，用户的即时需求正通过即时配送得到满足，由此带来高确定性和高安全感，并成为新的生活方式。

即时尝鲜，特色物产走向全国

2023 年 12 月，美团买菜全新升级为小象超市。通过 30 分钟即时配送和完善的物流体系，越来越多的特色物产从原产地走出大山，走向全国。



案例 新疆雪蟹下单后 30 分钟“爬”上市民餐桌

“蟹肉还挺甜，蟹黄太好吃了”“肉很细腻，螃蟹鲜活，一级棒”，在小象超市阿勒泰雪蟹的商品评论区内，来自五湖四海的消费者纷纷留下评价。伴随着全国各地的订单源源不断地涌来，阿勒泰市百湖之城农业发展有限公司的潘先生也从早到晚忙个不停。此前，他曾是江苏苏州阳澄湖镇上的一名养蟹师，优质的水资源和极具潜力的产业前景吸引潘先生不远千里奔赴阿勒泰进行雪蟹养殖，并将阳澄湖当地的“863”精品养殖技术带到新疆。小象超市与阿勒泰当地近十个养殖基地合作直采，独家上线新疆雪蟹，并开通“雪蟹专线”，来自新疆的雪蟹通过全程冷链，直达消费者餐桌。新疆雪蟹自上线以来受到广大消费者欢迎，来自全国各地的订单不断涌来，雪蟹销量翻了三倍，尤其受广深地区消费者的喜爱。



案例 恩施土豆驶过 318 国道，走出大山

“我的家乡在湖北省恩施土家族苗族自治州。在我心中，恩施州真正的网红是小土豆。我希望小土豆走出大山，让乡亲们致富增收。”土家族青年席印海说。9年前，他放弃大学教师工作返回家乡，带领 318 国道沿线 30 个村 2000 户村民种土豆致富。318 国道不仅是旅游景观大道，更是中西部物流大通道。为方便运输、降低物流成本，席印海等年轻大学生对接小象超市等即时零售平台，让恩施小土豆销往一线城市，北京、上海、广东、深圳消费者下单 30 分钟内，即可尝鲜国家地理标志保护产品—恩施州富硒小土豆。北京的上班族小裴说：“以前买土豆总要跑去菜市场挑挑拣拣，现在在小象超市下单后恩施土豆就能送货上门，真的太方便了！”



小黄灯健康守护联盟

美团买药致力于为用户提供 24 小时线上问诊，不断推动 24 小时药店的普及。2023 年 6 月，美团买药联合药店、药企等共同发起“小黄灯健康守护联盟”。随着越来越多的药店完成数字化升级，每个数字化药店成为守护家庭健康的最小单元。美团买药也将持续与众多联盟成员一起，共同守护万家灯火，保障百姓健康。



1.4 万

截至 2023 年底，美团买药 24 小时数字化药店已达到 1.4 万家，覆盖了 1467 个区县，其中有 470 多个县城首次拥有了 24 小时药店。

1 亿+

2023 年，美团买药服务了超过 1 亿人次县城居民。

2000 万

2023 年，美团买药提供线上问诊和健康咨询服务用户量 2000 万。

案例 深夜亮起的“小黄灯”，守护每一个家庭的健康

2023 年的一个深夜，秦皇岛昌黎唐人医药的店长李俊美接到一个订单电话，电话是老人的家人在外地打来的，说老人突然心脏不舒服，嘴唇都瘪得发白了，没有血色，家里又只有他一个人，不方便出门买药。结果突然想到唐人药店 24 小时营业，就抱着试试看的心态打开美团 App 进行搜索，发现真的营业，电话咨询了店长后便立马下单。美团骑手很快地把药送到老人家里，了解基本情况后帮助老人喂了药，确保老人没有安危后才离开。这位顾客还专门发朋友圈盛赞线上平台买药的便捷，感谢店主的恩情。县城深夜里亮起的“小黄灯”，有效解决了居民急用药的需求，让县城居民足不出户就可以用美团外卖买到急需的药品，不断提升基层老百姓买药用药的安全性和可及性。

案例 居家可测常见呼吸道病毒细菌，美团买药上线居家快检

2023 年 8 月，美团买药推出“居家快检”的检测服务，帮助用户居家可测常见呼吸道病毒细菌，可比抗原早两天发现病毒，为轻症患者病因初筛提供便利，减少其交叉感染风险和线下奔波的时间精力。11 月，家住北京的王女士家的小朋友杨杨突然发烧，最高到 39.3℃，这可给妈妈急坏了，去医院检测又担心交叉感染。王女士随即在美团买药平台上下单了居家快检，几分钟内便接到工作人员来电，核实上门时间及地点后，半小时内送检员便带着密封良好的采样盒上门收集样本，当天便在小程序上出示了结果，极大地缓解了妈妈的焦虑。截至 2024 年 1 月，美团买药已在北京、上海、广州、深圳、杭州、成都、南京等地上线“居家快检”服务。

支原体、新冠、流感
一次都能测

99.99%阳性符合率
灵敏度比抗原高
100~1000倍

不跑医院
不采血

美团买药·居家快检

呼吸道采样盒

新冠、流感、普通感冒等常见呼吸道感染均适用。

请仔细阅读产品说明书或在医生的指导下购买和使用

平均3小时出结果

12种病毒细菌一次检测
覆盖更全

新冠病毒	甲流病毒	肺炎链球菌	呼吸道合胞病毒
肺炎支原体	人腺病毒	人鼻病毒	肺炎衣原体
人冠状病毒	乙流病毒	人副流感病毒	流感嗜血杆菌

助力乡村消费升级

美团不断发挥科技创新优势，将实惠优质的商品带到更多的县城和乡村，让城乡消费者都能够切实享受互联网带来的便利生活。

2万+

2000名+

截至 2024 年 4 月底，美团外卖业务已覆盖全国超 2 万个乡镇，乡镇外卖全年订单突破 2000 万，并已有 2000 余名乡镇外卖合伙人与美团一起成长。

案例 90 后乡镇小伙抓住新机遇，归乡做外卖合伙人

年轻人正热衷于将零售新模式带回家乡。90 后小伙李林翰，之前十年一直在大城市打拼。2023 年 8 月，他留意到在城市里全面普及的外卖行业，在一些乡镇仍有发展空间。如今，他是青岩古镇一名美团乡镇外卖合伙人，每月收入稳定在 3 万元以上。李林翰说：“我终于抓住了属于自己的机会。”

美团“服务区”的下沉正悄然改变着乡镇生活，也给广大乡镇青年创造新的就业机会。截至 2024 年 4 月底，已有 2000 余名乡镇外卖合伙人与美团一起成长，未来美团还将邀请更多的乡镇外卖合伙人。

2000个+

2023 年，美团优选已覆盖全国 2000 多个市县，超一半自提点位于乡镇。



案例 中国最东端的年味——年货入乡村

黑龙江省抚远市是我国大陆最东端的市，也是我国最早迎接太阳升起的地方。“妈妈你看，这是我昨晚要的新年糖！”临近春节，赫哲族妇女曹丽君带孩子们来“东极”小卖部内取年货。孩子们要的糖果、福字，昨天下单今天到。曹丽君说：“赫哲族传统菜肴‘杀生鱼’，要用到菠菜、香菜、韭菜、葱、辣椒。此前，冬季很难买到新鲜蔬菜，现在村里开了美团优选自提点，买蔬菜方便多了。”来自天南地北的新奇年货，正源源不断进入中国最东端的小乡村。



弥合数字鸿沟

美团关注数字化浪潮中的老年人和弱势群体，通过助力孝心经济、完善适老化产品、服务特殊人群等举措，帮助他们解决在数字化生活中遇到的困难。

助力孝心经济

2023年2月，美团外卖在地址栏新增“父母家”标签，用户在绑定“父母家”标签后即可在首页快速选择爸妈家进行附近选品下单。5月14日母亲节到来之际，美团外卖同步上线“商超孝心清单”，发放组合“孝心券”，并结合银发族消费偏好筛选出数百种父母所需生活物资，方便子女一站式购齐父母所需。



完善适老化产品

2023 年，大众点评上线“随申无碍”聚合入口，用户搜索“随申无碍”即可享受餐食、居家照护、养老机构、心理咨询等服务，还推出海量老人相关优惠套餐，覆盖老年人生活中的方方面面。同时，美团积极参与适老市集等活动，为老年群体现场讲解美团和大众点评“长辈版”的使用方式。



服务特殊人群

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和标准化的互联网经营培训。

7000家

2023 年，美团共协助近 7000 家盲人商户实现数字化经营，吸引线上客流、降低经营成本、改善店铺服务。

案例 “保佑小白盒”助力盲人咖啡师顺利接单

2022 年 8 月，美团研发震动手环项目“莹莹手环”，帮助上海熊爪咖啡的听障咖啡师们及时获取订单信息。2023 年，熊爪咖啡开启外卖业务，盲人咖啡师因无法看见订单而面临困难。了解到此问题后，美团再次与熊爪咖啡共同探讨解决方案，决定开发 POS 端能力，使扫码后可语音播报订单信息。在 90 天内，美团团队成功实现了该功能，使盲人咖啡师能够顺利接单。该功能已在熊爪咖啡太古汇店成功试点落地。通过开发“莹莹手环”和“保佑小白盒”，美团为残疾人咖啡师打开了新的就业大门。这些小而美的功能，解决了他们的实际困难。



助力骑手发展

美团从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀四个层面提升骑手体验与生态建设，为骑手提供更完善的工作保障和发展机会，让技术更有温度，与骑手同舟共济。

工作保障

美团持续打造就业“蓄水池”，为劳动者提供稳定的工作岗位和收入，不断健全骑手劳动保障体系，推动实现高质量充分就业。

在骑手招募与用工过程中，我们始终坚持依法合规用工，秉持平等、公平的基本原则，致力于建设无歧视工作环境，尽力消除由城乡、性别、年龄等因素造成的歧视现象，不得歧视女性及残障人士，维护每一位劳动者公平就业、获得收入的权利。

745万

2023年，在美团平台获得收入的骑手数量约745万。

39万

2023年，美团平台上来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手数量约39万。

案例 “90后”宝妈，在塔克拉玛干沙漠边缘送外卖

2015年，90后重庆姑娘与爱人定居位于塔克拉玛干沙漠边缘的县城——新疆巴州若羌县。2018年，罗琴生完二胎后，家庭花销变大，在这个边缘小城难以找到一份合适的工作补贴家用。正是这一年，沙漠边缘诞生出“新业态”，美团外卖进驻若羌县。于是，罗琴果断出门工作，当起兼职外卖骑手。罗琴骑上电动车在若羌县送外卖，月薪达到了六七千元。随着家庭经济情况进一步改善，他们还添置了一辆20多万的车，罗琴带娃自驾到甘肃兰州、重庆旅游，她还计划去上海迪士尼、北京天安门看看。



体验提升

美团积极完善和探索新就业形态的劳动保障体系,通过多种举措,充分维护骑手劳动权益,全方位提升骑手工作体验。

保险覆盖

美团积极参与人社部开展的新就业形态职业伤害保障试点,截至 2023 年底,在试点 7 省市共覆盖 450 万骑手。同时,我们与商业保险公司合作开发适合骑手的商业保险,实现对骑手 100% 覆盖,保障范围涵盖意外、伤残、医疗及对第三方人身伤害和财产损失等常见场景。

在北京、上海、江苏、广东、海南、重庆、四川等职业伤害保障试点城市,我们全力推进“职业伤害保障+新商保”的覆盖,完善骑手的工作安全保障。

升级科技装备

2023 年,我们推出“美团智能头盔 Pro”,对智能语音、安全材料、降噪音效、防水耐用、戴盔检测等功能全面升级。同时,新增“碰撞及时检测”功能,在发生风险时即可触发联系紧急救助。

此外,我们全面升级骑手 App“安全语音提醒”功能,新增“人多路段”“事故多发路段”“交叉路口”的提示。

41.5 万+

截至 2023 年底,美团已在全国投放超 41.5 万顶智能安全头盔。

防控消防风险

2023 年,我们联合各地政府和消防部门,开展线上消防安全主题宣教,全面提升骑手消防安全意识与技能,并与多方合作推广换电服务,让骑手用电更安全、更便捷。

50 场+

举办 50 余场消防安全主题宣教。

2000 万+

超 2000 万人次参与线上消防安全主题教育。

提升安全意识

我们在骑手 App 中推出 80 多项安全课程，涵盖交通安全、消防安全、防疫安全、食品安全等门类，形成完善的安全教育体系。

1.42 亿

安全教育累计覆盖骑手 1.42 亿人次，对新骑手实现 100% 覆盖。

增进沟通

2023 年，美团积极拓展与骑手间的沟通渠道，真诚倾听骑手声音，回应骑手诉求，着力解决骑手遇到的难题。

骑手申诉机制

我们开通骑手权益保障专线 1010777，受理劳动报酬、劳动保障、劳动安全、用工合规等方面的疑问和投诉。针对骑手普遍反馈的出餐慢、环境差等商家问题，我们开放“骑手评价商家通道”，为骑手提供意见表达和与商家沟通的渠道。

骑手恳谈会

骑手恳谈会旨在搭建骑手与平台双向沟通的桥梁。通过面对面坦诚沟通，帮助骑手解决问题，改善配送体验。

产品体验官

我们面向全国骑手招募产品体验官。产品体验官在美团的产品上线、规则迭代、文化活动等方面享有优先体验权，并从骑手角度提出优化建议和意见。

* 截至 2023 年底

310 场

美团已召开 310 场恳谈会，覆盖全国 73 座城市，收集 160 余条骑手建议，80 条已在优化中。

214 名

全国 77 个城市共 214 名骑手成为产品体验官，提出 750 多条优化建议，490 余条已得到响应。

职业发展

2023 年，美团发布了配送行业首个涵盖骑手职业全阶段的人才发展机制——美团骑手成长计划，搭建从专业、事业、学业到转岗转行的发展体系，满足骑手从入行、熟练、晋升到转型等全周期的发展需求，帮助骑手在岗位上获得长期发展。

我们充分尊重并鼓励骑手探索多元职业发展道路，开放多种岗位供骑手选择，包含客服、单车运营人员、保险客服专员、无人机飞手等，帮助骑手转岗到心仪的岗位；推出“骑手晋升计划”，开放站长、配送经理、城市经理等岗位，发掘骑手队伍中的管理人才。

为帮助骑手迈过学历门槛，在职业发展道路走得更长远，美团与国家开放大学合作推出“骑手上大学项目”，为骑手提供免费的学历提升机会。

6.3 亿+

截至 2023 年底，参与骑手培训的骑手伙伴已累计超 6.3 亿人次，线下培训累计举办超 19 万场。

19 万+

44 万+

骑手参与站长培养计划的数量超 44 万人次。

320 名

截至 2023 年底，“骑手上大学”项目已开展三期，共帮助 320 名骑手学员获得学历提升机会。

案例 跳江救人的骑手彭清林，上大学了

2023 年 6 月 13 日，浙江省杭州市的美团外卖骑手彭清林，在送外卖经过杭州西兴大桥时，路遇一名女子跳桥。彭清林选择纵身一跃跳进钱塘江施救，成功救助了这名女子，获百万网友点赞，被浙江省政府记一等功。美团外卖授予其“先锋骑手”称号，奖励 5 万元，并为其申请免费上大学的名额。11 月，彭清林参加了美团和国家开放大学联合举办的“骑手上大学”第四期开班仪式。他表示，学历提升让他拥有了从骑手晋升为管理层的机会。他所属的杭州站点已经将他晋升为骑手队长，还将他纳入储备站长的名单。彭清林说：“我想通过自己的经历，给小哥们做一个表率，我们不仅送外卖在行，读书上也可以通过努力，取得进步。”

生活关怀

美团始终将骑手及其家庭的福祉放在心上,竭力让骑手的工作生活更幸福,帮助骑手群体实现安居乐业。

日常生活福利



骑手驿站

联合多方力量为骑手打造更多可供休息、饮水、手机充电的爱心驿站。并在骑手 App 内上线了“骑手全国驿站地图”功能,方便骑手在需要时快速找到最近的驿站。



骑手友好社区

通过社区、物业、站点共建共治,在社区内提供休息驿站、换电柜等服务和设施,解决骑手“进门难、充电难、休息难、就餐难”等困难。



节日关怀

在春节、端午、中秋等节日,向骑手发放定制的关怀礼物,组织节日主题活动。

守护身心健康

美团始终将骑手的健康放在心上。2023 年，通过定期体检、心理咨询、购药补贴、同舟守护 1m² 等多种形式，全方位守护骑手的身心健康。

- **骑手体检车**：在北京、广州、深圳、杭州、重庆、武汉等城市开展体检车巡检，为骑手提供糖尿病筛查、肝肾功能、心电图、风湿免疫、幽门螺旋杆菌等常规体检项目。
- **女骑手两癌筛查**：向全国女性骑手提供专业、免费的两癌（宫颈癌、乳腺癌）筛查服务。骑手只需通过骑手 App 预约，即可到美团合作的医疗机构检查。
- **骑手健康咨询**：在骑手 App 开设“健康咨询”专用通道，提供 7x24 小时的健康咨询、治疗指导、药物购买等服务；提供“购药红包”，减轻骑手购药压力。
- **心理咨询热线**：在全国范围开通“骑手心理咨询热线”，为骑手纾解工作压力、婚恋情感、个人成长、家庭关系等多角度、宽领域的心理问题。
- **同舟守护 1m²**：在全国 5700 多个配送站、党群服务中心、驿站落地建设“同舟守护 1m²”健康服务区，通过提供常用药品、防寒暑用品、女骑手暖心包、健康科普等物资，满足骑手日常用药、应急处理等需求。

家庭支持

我们通过大病关怀金、袋鼠宝贝之家等方式，帮助骑手解决后顾之忧，提升骑手的归属感、安全感。

| 大病关怀金 |

为帮助骑手家庭增添健康保障，美团推出“大病关怀金”。当骑手及其家人不幸罹患疾病，需要资金渡过难关时，即可申请重大疾病治疗补贴。

1.7 亿

截至 2023 年底，大病关怀金已累计援助骑手及骑手家属 5,433 人，总援助金额 1.7 亿元。

袋鼠宝贝公益计划

2019年7月，美团联合慈善组织发起国内首个面向全行业外卖骑手子女的公益帮扶计划“袋鼠宝贝公益计划”，致力于为未成年子女提供大病帮扶和教育支持，助力家庭韧性提升，共建社会支持网络。

袋鼠宝贝骑手子女大病帮扶项目

我们针对全行业外卖骑手未成年子女不幸遇到的重大疾病、意外伤害等困难给予公益帮扶，帮助公益计划覆盖的骑手家庭渡过难关。

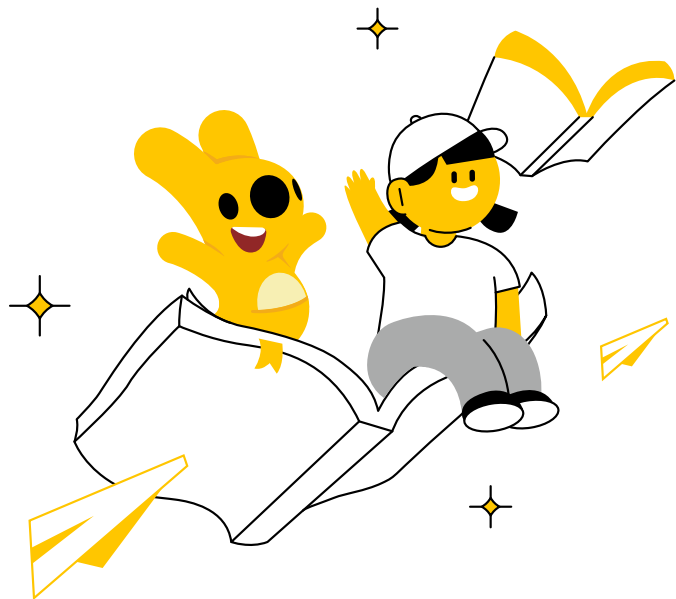
818名

3221万+

截至2024年4月底，累计帮扶美团、饿了么、闪送、达达、KFC、盒马鲜生等11个外卖平台的骑手子女818名，累计提供帮扶金超过3221万元。

袋鼠宝贝之家

我们面向包括骑手在内的新业态劳动者家庭，通过与公益机构共建社区儿童友好空间“袋鼠宝贝之家”，为子女提供课后托管、课外活动、素质教育等社区教育支持，也为家长提供交流成长与融入社区的机会。



8万+

截至 2024 年 4 月底，在北京、上海、广东深圳和河北燕郊等地建立 6 所“袋鼠宝贝之家”，累计提供超 8 万人次服务。



案例 袋鼠宝贝之家·深圳龙华站正式投入运营

2023 年 12 月，袋鼠宝贝之家·深圳龙华站正式投入运营。这是深圳第一所袋鼠宝贝之家，预计全年可提供近 300 天、3000 人次的公益服务。深圳龙华站每周工作日开放课后服务，周末则会组织亲子、美育、社区探索等主题活动。在社工老师引导下，孩子们也和家长通过游戏互动，增进亲子交流。“在这里有老师引导，活动设计丰富有趣，孩子不仅能交朋友，也能跟我们父母多交流。”美团骑手明明妈妈经常带孩子来到深圳龙华站的袋鼠宝贝之家，在这里不仅能够帮助骑手家庭解决平时看护小孩的困难，还能够帮助骑手宝贝养成良好的学习习惯。



发现新职业

以数字经济等为代表的新型服务业态不断涌现，开拓了就业新领域，衍生百态新职业。美团通过开展相关培训，助力新职人更好地成长。

新业态衍生百态职业

随着新兴服务业态的发展，各类新兴职业也在不断涌现，如整理收纳师、老人助浴师、攀岩定线员、宠物训练师等，正在吸引大量年轻人的加入。



案例 服务零售提速“带热”室内攀岩，新职业定线员走俏

2023年夏天，攀岩成为越来越多年轻人的消费新选择。18点以后，上班族们刚迈出办公楼，后脚就找了个岩馆“磕线”。对于攀爬者来说，岩馆最重要的是攀爬线路是否有趣、有没有挑战性、能不能在墙上创造新奇的动作，可以说，“线路便是岩馆的灵魂”。优秀的定线员在国内更是稀缺，岩馆有时需要专门找海外的定线员来帮忙，随着国内攀岩运动的快速发展，各地的岩馆越来越多，对定线员的需求也越来越大，促使定线员成为了各家岩馆争抢的热门新职业。



案例 汉服造型师——从小众爱好到频繁“出圈”

近年来，在国风潮下，出现了专注中式审美的小众职业——汉服造型师。苍曦曾经是一名英文老师，因为喜欢汉服，2018 年转行开了汉服体验店。一开始只是在家里小范围试着经营，随着汉服热度逐渐攀升，喜爱汉服的人也越来越多，苍曦就把门店搬到了故宫附近，门店面积在 50 平方米左右，目前店里已有 10-15 名汉服造型师，门店在大众点评上有 1.8 万人收藏。从小众爱好到频繁“出圈”，汉服热的背后更多的是国人文化自信的彰显，也带动整个汉服产业经济的繁荣。



助力新职人成长

美团开展专门的技能培训班，帮助新职业从业者成长，设立餐饮、外卖、酒店、美业、民宿等多个培训中心，同时开发实操、运营、管理、行业动态等方方面面的课程，满足新职业从业者的学习与认证需求，助力数字化人才培养。

*2023 年

10085 名

美团外卖运营讲师数量 2248 人，共有 10085 名从业者获得“外卖运营师”证书。

1081.9 万

开发实操、运营、管理、行业动态等课程 11766 门，累计学员人数达 1081.9 万。



产业篇

共荣美好行业

2023 年是“消费提振年”，全年社会消费品零售总额 47.1 万亿元，增长 7.2%，消费对经济增长贡献率达 82.5%，其中，服务零售额增长 20.0%，餐饮收入首次突破 5 万亿元，增长 20.4%。随着数字化带来的消费推动力，网络消费发展快速增长，美团通过推进生活服务业的数字化升级，助力市场环境繁荣活跃，为国家经济发展贡献力量。

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。

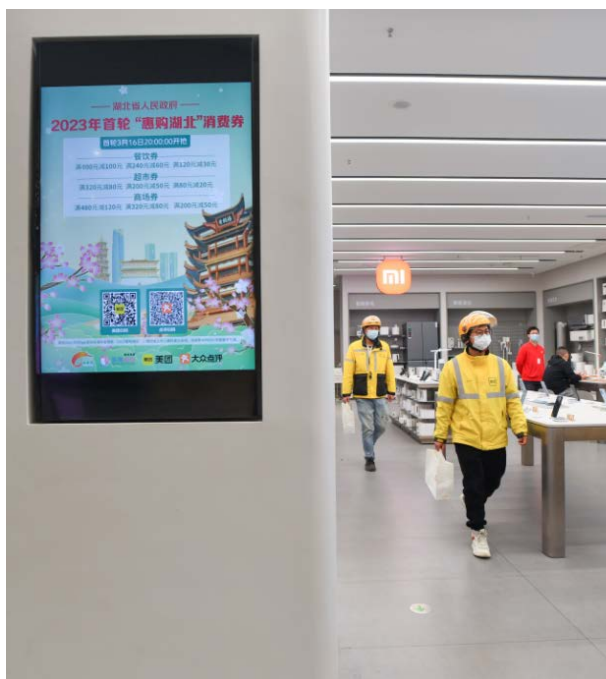
助推消费增长

电子消费券助力市场回暖

为更好地助力建设全国统一大市场，增强供给结构对需求变化的适应性和灵活性，进一步激发市场活力，美团积极响应号召，在北京、天津、浙江等地开展各类发放消费券的活动，有效滴灌到最需要提振消费的行业。

23 亿+

自 2020 年起，美团连续四年承接消费券，
已合作项目总金额超 23 亿元。



积极参与促消费活动

美团积极参与促消费活动，举办并参与“全国网上年货节”“五五购物节”“双品网购节”“中华美食荟”“老字号嘉年华”等，为消费提振贡献力量。

案例 “吃住行游购娱”多场景营造传统七夕新方案

为庆祝我国民间传统节日七夕节，美团联合多个景区推出“七夕专场”，通过跨业态联动、大力度折扣套票等活动打造消费的新引擎。同时，美团联动全国休闲玩乐优质商户打造 12 小时不间断线上直播，丰富线上交易内容，在美团“人生大事”直播间举办“线上婚博会”活动，帮助不同类型商家提升交易转化效率。美团闪购与上海闵行万象城商圈、杨浦五角场商圈展开合作，打造线下鲜花主题快闪店活动，探索“互联网+传统节日+传统商圈”新模式。



美团联合杭州湖滨银泰打造线下快闪活动



美团闪购在上海打造“复兴老派浪漫”约会路线

开发新消费场景

榜单经济助力消费

美团持续提升消费榜单的专业度，为用户提供全方位最优质的消费选项及体验。

2023 年是“必吃榜”发榜第 7 年，在坚持“好吃、不贵、体验佳”的基础上，榜单的“发现感”进一步提升，近半数为新上榜餐厅，区域连锁品牌商户占比近 60%，非连锁烟火小店占比近 40%。汕头、烟台、惠州、乌鲁木齐、台州、镇江等地，上榜商户数相比去年增幅均在 100% 左右。

此外，榜单也在消费提振方面跑出加速度，联合历年上榜商户上线“必吃套餐”，消费者将以更优惠的价格，感受“必吃榜”餐厅的魅力。

2062家

931家

2023年，“必吃榜”共2062家餐厅上榜，上榜餐厅数创历年记录；“必住榜”全国共计34个城市931家酒店上榜。



“黑珍珠餐厅指南”已经连续六年发布，致力于为消费者提供一份精选中国味蕾的美好生活指南，为消费者提供了指引的同时也为餐厅带来了客流。

341家

“2024黑珍珠餐厅指南”连续第七年发布，共有全球30个城市的341家餐厅上榜。

案例 “黑珍珠”托起中餐文化

传统食材与创新手法的完美融合正在为烹饪艺术注入新的活力，一些上榜“黑珍珠”的餐厅都在用自己的方式诠释着传承千年的中餐文化。成都黑珍珠一钻餐厅银芭1986在中餐文化的传承与创新中找到了自己的定位，餐厅创始人对传统的发酵干豌豆工艺进行了深入的研究和改进，成功创制出了更为鲜美、营养、安全的“耙豌豆”。这种创新的发酵工艺不仅使耙豌豆的制作过程更加可控、可追溯，以食材为本、注重营养和安全的创新做法，无疑更符合现代消费者的需求。与此同时，广州黑珍珠二钻餐厅跃·Yuè现代粤菜料理的主厨陈晓东，以独特的视角和技艺，重新诠释了传统粤菜中的“焯”法，将汤、冰、火、油、汽、味、粥、水等12种“焯”法发挥到了极致，充分尊重并挖掘食材的本味，为食客带来前所未有的味觉体验。

打造场景化消费模式

美团将休闲、消费、旅游、美食等多元素创新融合，形成独具特色的消费场景，给更多人带去年轻、时尚、好玩的生活气息。

案例 “乐活街区” 点燃韩国街全新活力

傍晚华灯初上，上海韩国街也逐渐热闹起来，音乐表演、特色商品、美味食品与游客一起组成了上海的鲜活底色。为促进餐饮业态消费，美团通过联动多家商户推出各种优惠套餐、开展“首尔夜市 乐活闵行”的大众点评话题等方式，携手用户一起开拓韩国街新玩法。线下，美团在韩国街上布置大量特色趣味打卡装置、众多互动游戏、抽奖活动，开展“爆团团韩国街专场”的直播活动，点燃上海夜间消费活力。



案例 “必吃榜市集” 实现美食零距离

2023 年 8 月，全国首场线下“必吃榜市集”活动落地上海，各类“必吃榜”餐厅齐聚徐汇区美罗城，为上海市民献上“最好吃”的美食市集。“新鲜感十足”“参与感拉满”是市民们对于此次市集的主要感受。集市人气旺不仅带火了现场摊位，更外溢到周边服务零售整体消费，不少商户表示销售量远远超预期。人生一串品牌市场负责人表示：“夜市接地气，跟烤串想传达的市井文化很搭，加上商圈人流和大众点评品牌效应，客人源源不断。”



维护公平市场环境

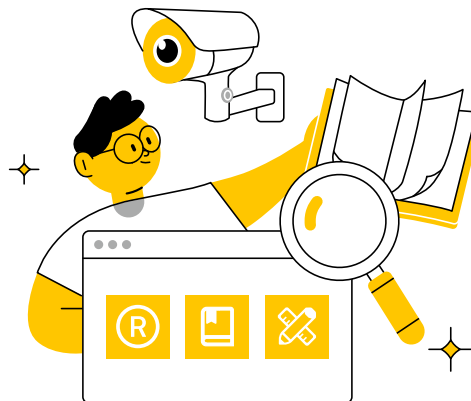
保障公平网络环境

黑灰产等违法犯罪行为，侵害了用户、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、更健康的网络环境。



守护品牌权益

美团持续优化知识产权维权平台，实现多平台通用、有效期内无需重复提交、投诉处理全程跟踪三大优势，并划分商标侵权、著作权侵权及外观设计专利侵权三类主要侵权场景，充分覆盖商业经营中可能发生的侵权行为。我们主动搭建与权利人的线上沟通渠道，多维度保护品牌权利人的知识产权。

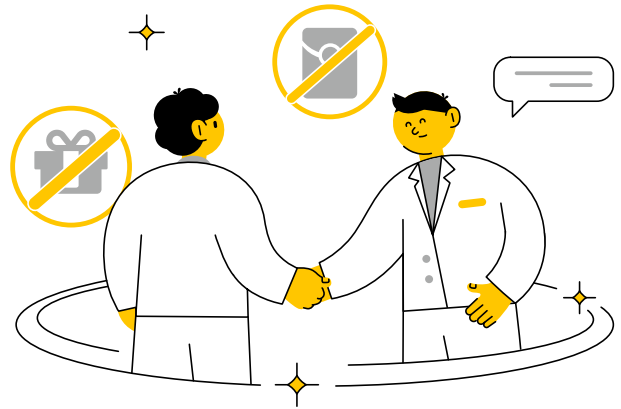


2800⁺

2023 年，主动保护品牌 2800 多个，侵权
防控率达 92% 以上。

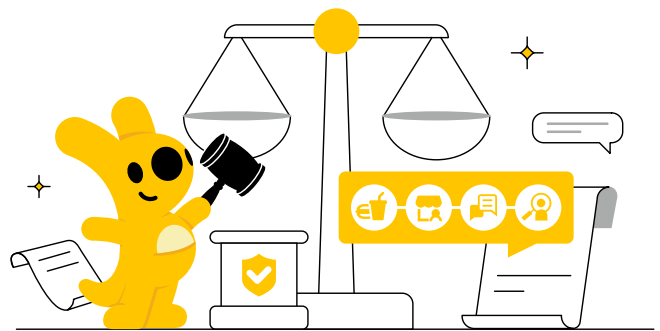
打造公平的平台规则

美团持续运营“美团规则中心”，将平台规则、用户协议、隐私政策、消费者权益保障及普法专栏等内容集中展示，方便用户和商家快速查阅、下载。在规则中心建立了公众“意见征集”专栏，用户和商家可以对意见征集中的规则、协议提交建议。此外，在“违规公示”板块将商家违规行为及处罚措施信息及时公示，使得规则适用更加公开透明。



建立公众评审体系

美团上线了公众评审机制——“小美评审团”，热心的美团用户可以化身“裁判”，通过用户文字描述、商品服务照片、商家回复、订单信息等材料，客观评审“评价”是否展示、评审“退款”是否合理等争议，促成公平、公正的结果，共同维护社区秩序，共建良好平台生态，营造和谐信任的环境。



支持小商户发展

美团持续为商户完善服务体系，优化服务工具，帮助商户解决经营难题、寻找市场新机遇，帮助小店生意越做越旺。

“繁盛计划”再升级

2023年，美团再度升级“繁盛计划”，启动“复苏专项”并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。



数字化经营能力提升行动

向餐饮商户赠送免费外卖管家一对一服务，提供经营诊断、店铺装修、餐品设计等运营服务。

数字化基础设施建设行动

帮助更多尚未上线的餐饮商户完成线上店铺基础建设。

数字化履约服务升级行动

在专送、全城送、优享送、跑腿等丰富的履约产品基础上，进一步升级更优质的履约服务。

数字化运营人才培育行动

培养和认证外卖运营师；为餐饮商户提供免费线上运营培训。

餐饮业区域专项发展行动

举办区域餐饮数字化专项行动，支持建立多个数字化餐饮示范街区。

加速实体店数字化升级

外卖管家服务

美团外卖管家服务推出业内首个 SLA（服务等级协议）服务标准，包含商户需求、商圈调研、店铺诊断、运营方案等十项服务标准，助力代运营行业更规范地帮助商家提升数字化经营能力，让商家放心做“甩手掌柜”。

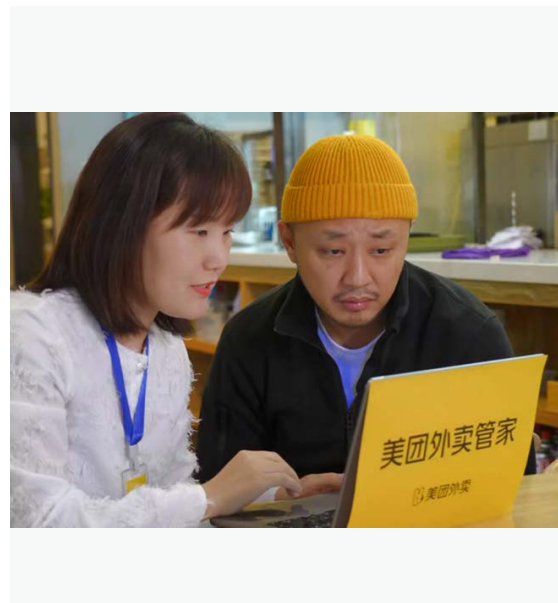
10万+ 64%

自 2022 年 6 月推出外卖管家服务以来，累计超 10 万中小商家享受到了一对一的外卖运营服务，月平均收入提升 64%。

案例 本地化服务让商家省心省力

北京市朝阳区的一家餐厅，使用美团外卖管家服务已经有一年多了。餐厅老板李先生说自己是一个餐饮小白，在美团外卖管家的建议下装修了线上门店，并针对新客和老客都做了比较精准的营销活动。李先生说：“现在做外卖不用自己操心，我完全成了一个‘甩手掌柜’，而外卖的月均营业额已经有近 10 万元。”

美团外卖管家服务坚持让运营团队走到商家店里倾听商家声音。接受过服务的一家餐厅老板表示：“我们家所处的位置比较偏，美团外卖管家运营团队上门调研后提出菜单调整的改进措施，推出了单人餐、家庭餐等，这些套餐卖得很好，也吸引了这附近更多的食客。”



即时零售数字化解决方案——“牵牛花”系统

美团推出“牵牛花”数字化系统，为本地零售商家提供全流程的即时零售数字化解决方案，全链路、全场景地助力商家降本增效，提升经营效率。

案例 “牵牛花”系统帮助好特卖“一键上线”

作为优质折扣店的代表，好特卖在全国拥有超 500 家线下门店，每个门店有超 1000 多种商品。为解决好特卖建店难、上品难、多渠道管理难等经营难题，美团牵牛花系统与好特卖线下系统实现了对接，仅用 21 天便完成全部 500 家门店线上开业，并将线下商品信息、库存、价格等数字化信息通过系统准确同步到各个即时零售平台。好特卖负责人表示：“美团牵牛花系统有效帮助门店提升了效率，提升了消费者的复购和留存意愿。”

通过美团牵牛花系统，好特卖实现线下门店商品 100% 上线，缺货退款率下降 28%，拣货效率提升 77%，线上商品动销率达到 100%。

数字化供应链渠道

在采购供应环节，美团提供了快驴等多元化的线上进货采购渠道，帮助中小商户提升原料采购、选品备货、上架排列等环节的效率。

案例 “快驴进货”为深夜面馆提供 24 小时的活力

上海大街小巷中有数千家的河南拉面馆，点燃着上海的城市烟火气。大量夜间就餐的需求，逐渐形成了河南拉面 24 小时营业的特色，这对于食材的供应也有更高的要求。

为帮助小店 24 小时不打烊，美团快驴进货为这些餐饮小店提供更精准高效的供应链服务，保障新鲜食材每日送货上门，让小店主改善“凌晨早起”的状态，把更多的精力用于提升小店的的经营效益。鼎轩面馆的老板表示：“我现在每天都用美团的快驴进货，只要晚上在手机上下好订单，第二天一早就有专人送到店里来。我们这种街边小店，没有库存条件，所以快驴进货帮我们省了不少事。”



服务中华老字号

美团开展“中华老字号数字化发展专项行动”，将传统经典美食品牌与数字化手段结合，助力老字号持续健康发展。

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”



- 大众点评通过“年份餐厅榜”“年份品牌榜”等特色榜单，帮助老字号带来新的增长曲线。

线上课程



- 制定系列线上课程，如“必吃榜”“黑珍珠”等评选规则，优秀经营案例等内容，帮助更多的老字号利用线上工具做好品牌营销和门店经营。

品牌保护



- 建立完整的线上品牌保护体系及服务，拒绝“山寨门店”侵权，保护老字号长久以来的品牌价值，助力老字号的经营与传承。

提升数字化经营能力

美团创新业务经营模式，为老字号提供餐饮零售化咨询服务，共同设计、开发和生产符合当下消费趋势的预制菜产品、烘焙产品等。美团通过专属客服缩短开店流程，实现最快 30 分钟到家服务，助力老字号做好“即时零售”的线上生意。同时，美团支持老字号的品牌创新，通过“店中店”和“档口店”形式帮助老字号发展子品牌、孵化新品牌。此外，美团通过一站式外卖管家服务、数字化营销管家服务，帮助老字号提升经营状况，抓住市场机遇，实现订单销售增长。



案例 百年老字号拥抱外卖直播新浪潮

每年中秋，全国各地的老字号门店都会有不少消费者排队购买中秋月饼。美团外卖爆品营销新工具“神枪手”让中秋月饼多了一种新买法。2023年9月，全聚德、便宜坊、峨嵋酒家、金鼎轩、杏花楼等 30 余家老字号品牌都参与“神枪手”，针对月饼礼盒推出直播间降价活动及线上折扣，实现“即看即点即达”。直播当天，上海大富贵酒楼的外卖券包售卖销售额同比增长 246%，订单量同比增长 215%，其余老字号品牌也在直播间收获了亮眼成绩。自从“外卖直播”兴起，美团外卖为老字号找到了新的增长机会。



促进技术进步

美团持续加强对科技研发的投入，致力于提高科技创新的能力，倾听用户的声音，将科技与生活紧密融合，不断优化产品和服务，努力让大家的生活变得更加便捷、智能和美好，让科技的力量惠及到更多人。

无人机低空物流产业加速发展

美团持续优化关键核心技术，初步完成了自主飞行无人机、智能化调度系统及高效率运营体系的研发建设工作，打造了一个服务于多场景、多天候的城市低空物流解决方案。2023 年初，方案通过了中国民航局审定，并获得局方颁发的《民用无人驾驶航空器运营合格证》。

2023 年 7 月，美团无人机在上海发布了自主研发的第四代无人机型，新机型升级了环境适应能力，可在“零下 20 度至 60 度”的中雨、中雪、6 级风、弱光等环境中稳定飞行，能够适应 97% 以上国内城市的自然环境要求。

22 万+

截至 2023 年底，美团无人机已在深圳、上海等城市 11 个商圈落地了 25 条航线，配送服务覆盖了办公、景区、市政公园、医疗、校园等多种场景，并累计完成用户订单超 22 万单。



案例 美团无人机新航线将外卖送到 5A 级景区

2023 年 4 月，美团无人机与深圳世界之窗开展国内首条景区常态化航线。新航线以景区外约 1 公里的购物中心为起点，最快 5 分钟即可将各类餐饮以及湿巾、隔汗巾、防蚊贴等居家出游常用的母婴急需品等送抵世界之窗内。

过往配送服务无法送达景区内部，游客即便想点外卖也要步行 10 余分钟到景区门口取货。游客秦女士表示：“每次带孩子出门都需要带好几个包装不同的母婴用品，这次发现在景区内还可用无人机采购这些，这样即便忘带了湿巾和奶粉，也可以点外卖送来，方便很多。”



自动配送升级服务体验

美团持续升级自动配送车，基于美团配送业务场景需求，推出即时配送末端物流最新解决方案。自 2020 年美团自动配送车率先在北京顺义落地，经过 4 年升级，目前服务覆盖顺义 100 多个社区，每日配送数千单。



400 万

截至 2023 年 12 月底，美团自动配送车完成室外全场景配送近 400 万单，自动驾驶里程占比 99%，初步具备自动配送规模化运营能力。

加速产学研融合

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，与来自国内外近 50 所知名高校及科研机构的 200 多名学者，开展约 200 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，加速推动产学研合作交流与落地。

深圳市美团机器人研究院

美团机器人研究院于 2022 年 11 月正式宣布成立，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，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。

在深圳市科创委的指导下，美团机器人研究院与清华大学深圳国际研究生院联合主办首届“低空经济智能飞行管理挑战赛”，围绕城市环境无人机运营核心问题 - 多机路径规划与调度，开设性能赛与创意赛两大赛道。比赛吸引来自国内外 36 所高校的 71 支队伍参加，最终 8 支参赛队伍脱颖而出。

清华大学 - 美团数字生活联合研究院

清华大学 - 美团数字生活联合研究院已成立三年多，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。

2023 年，联合研究院举办了首届学术论坛，以“大模型时代下的智能无人系统”为主题，邀请了郑纬民院士、多位清华大学学者及美团自动驾驶技术专家参与讨论，为智能无人系统和科技发展趋势提供了新的思考。

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，已累计在高校开设 5 门课程，累计教授在校学生超过 1500 人，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。





社会篇

共建美好社会

美团充分运用科技力量，围绕绿色消费、乡村振兴、公益慈善等领域，依托美团公益平台和美团公益基金会，携手相关参与方，共同打造美好未来。

推动绿色消费

美团积极倡导绿色生活方式，鼓励绿色出行，致力于与社会各界共同创造更加美好的未来。

“青山计划”助推行业绿色转型

2023年，美团继续推进“青山计划”，围绕绿色包装、低碳生态、青山科技、青山公益四大板块持续探索解决方案，推动行业绿色低碳发展实践。

推动绿色包装

“青山计划”持续推动外卖绿色包装创新和孵化工作，不断探索符合餐饮商家切实所需、具有创新性 & 实用性的绿色包装解决方案。

- 与行业组织、企业等联合成立餐饮外卖绿色包装应用工作组，发布餐饮外卖绿色包装解决方案（第一阶段）。
- 联合中国包装联合会等发布《餐饮外卖包装减量指引》，为餐饮商家提供指引，避免过度包装。不断拓展塑料餐盒规模化回收覆盖范围，探索不同场景下餐盒适配的回收路径。
- 联合中华环境保护基金会启动塑料餐盒城市级规模回收行动——“盒聚变”计划执行单位征集，新增7省（市）9个回收项目。
- 与晨光文具合作推出首款碳中和系列文具，每支碳中和系列中性笔笔身采用回收餐盒再造的再生塑料，可减少约2.3g塑料产生的碳排放。

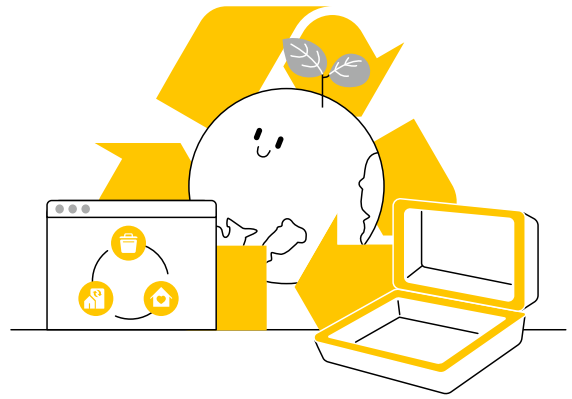
* 截至2023年底

41款

“青山计划”累计孵化并完成41款、超291万件绿色包装制品的投放。

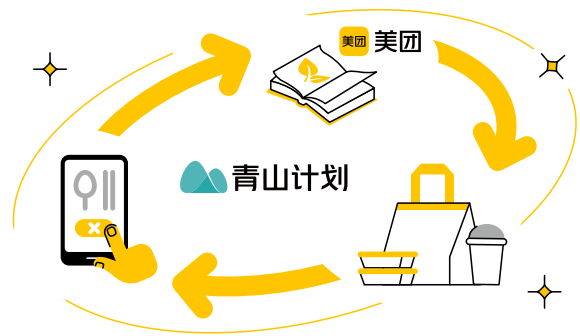
1.76万吨

“青山计划”已在全国14个省份15个城市落地规模化垃圾分类及餐盒回收项目，累计回收约1.76万吨塑料餐盒，并带动社会化分类回收水平提升。



构建低碳生态

“青山计划”致力于构建一个“商家 - 平台 - 消费者”可持续生态圈。2023 年，美团碳账户上线，消费者点小份菜、点外卖选无需餐具可获得碳积分。此外，发布《餐饮外卖消费绿色低碳行动手册》，为消费者提供外卖绿色消费指引，推动行业可持续经营与消费。



* 截至 2023 年底

4 亿 +

已有超过 4 亿美团外卖用户使用“无需餐具”选项。



助力环保科技

美团发起首个关注碳中和与循环经济的公益性“青山科技基金”，主要针对“青山科技奖”及“科创中国”美团青山环保科技创新示范项目两大方向展开资助工作。由“青山科技基金”支持、东华大学研发的“首款再生餐盒料制备低碳丙纶面料”发布，创造性地将废旧餐盒制成具备快干功能的面料和T恤，提供了外卖餐盒回收利用新场景。



29名

“青山科技奖”已连续举办三届，截至2024年3月，共计产生29名获奖人。

9个

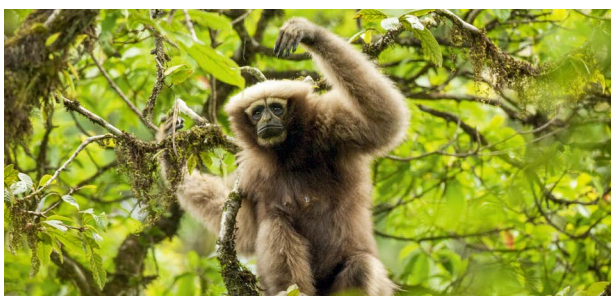
首届“科创中国”美团青山环保科技创新示范项目遴选出9个示范项目，共取得24项已授予和受理中的专利。截至2023年底，示范项目中的塑料餐盒再生利用项目已全部投产运行，累计完成塑料餐盒再生利用超4400吨。

共建环保公益

我们与中华环境保护基金会共同发起“青山公益自然守护行动”，关注生态修复等议题；与北京市企业家环保基金会发起“青山公益洁净自然行动”，共同应对自然和人居环境中的垃圾等废弃物管理问题。

123万+ 100亿+

我们携手超过123万青山公益商家，累计完成超100亿笔捐赠。每笔订单捐赠金额由公益商家决定，一般为0.01元及以上。



带动爱粮节粮

2023 年是《中华人民共和国反食品浪费法》施行两周年，美团持续倡导“减少食品浪费”，携手行业协会、商家，引导用户适量点餐，共同践行反餐饮浪费。

全流程提醒，规范餐品展示



“适量点餐”提醒

在外卖点餐全流程环节，推出“适量点餐”提醒，并在视觉醒目性上进一步优化。餐后调研增加“菜品分量是否合适”等问题，引导餐饮合作商户优化餐品规格。



一键配置“提示海报”

通过产品研发、设计海报，为商户上线一键配置“提示海报”功能，鼓励商户在门店重要位置发布“简约适度文明点餐”的店铺页主题海报。



推动行业标准化

2023 年 10 月，我们与中国饭店协会联合发布《助力粮食节约餐品分量信息描述指引》，引导商家以更加准确、易于理解的方式，有效传递餐品分量信息。

10万+

已有超过 10 万家商户在店铺首页展示“适量点餐”宣传海报。

联动商户优化餐品结构

点选“小份”，践行光盘行动

我们推动更多商户提供“小份菜”“小份饭”；鼓励“拼好饭”“一人食”等新模式，给予消费者多样化的分量选择。开发并免费投放小份环保餐盒。



“小份饭”的绿色包装

开展培训宣导，提升反浪费认知水平

我们推出《如何减少餐饮门店食品浪费》《减少食品浪费，餐饮外卖商家如何行动》等线上课程，帮助商户提升反食品浪费认知和实际操作水平。

* 截至 2023 年底

740万+

已有超过 110 万餐饮商户提供超过 740 万种小份菜。

多渠道宣导环保行为

融入直播

世界粮食日期间，开设节约粮食主题直播间，限时售卖各餐饮品牌单人套餐，通过有奖问答、直播抽环保礼品等形式，倡导适量点餐。

带动公众

联合中商联、中国烹饪协会等机构发布《关于餐饮外卖厉行节约适量点餐的倡议》；与中国饭店协会联合发起减少食品浪费、提供小份餐倡议；发布《携手行业各方，美团持续推进反对食品浪费行动》宣传视频。

骑出低碳

美团单车及电单车持续开展“一人骑行减碳一吨”行动，并在全国各省市开展“绿色出行”活动，呼吁市民朋友用实际行动倡导绿色健康出行，共同传递文明力量。

美团单车和电单车单次骑行平均减碳量分别为 79 克和 130 克，一辆美团电单车整个生命周期骑行减碳量近 1 吨，扣除生产运营碳排放后的综合减碳量近半吨。

48.58 万吨

2023 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 48.58 万吨。



服务乡村振兴

美团将乡村产业振兴和人才振兴与公司业务紧密结合，助力农村居民生活水平提升，以实际行动响应国家乡村振兴战略。

带动乡村产业发展

美团持续帮助优质农产品从原产地直达社区，助力改善农产品生产、分配、流通、消费各环节。例如，美团优选积极建设生鲜农产品冷链物流等体系，带动各地特色生鲜农产品销往全国市场。小象超市推出“本地尖货”计划，已有300多种“本地尖货”能够快速完成产销全链路，增加农民收入。

此外，美团积极开展消费帮扶。借助“网购节”“中国农民丰收节”“年货节”等大型网络购物节日，携手平台数万商家，举办多种促销展销、产销对接、直播带货活动，为生鲜、粮油等农产品提供更多曝光机会和流量。



助力家门口就业

美团努力拓宽农产品销售渠道，直接或间接增加如商品选品、加工、供应链、物流运输等传统岗位，培育电商运营、水果测糖师等新兴岗位，为乡村青年带来“家门口”的就业新机会。

案例 “00后”返乡做“职业养虾人”

广东省肇庆市高要区淡水养殖资源丰富，作为“中国罗氏沼虾之乡”，全区罗氏沼虾养殖达 10 万亩，产值超 32 亿元，养殖产量和产值占广东省的 70%、全国 50% 以上，但销售却成难题。

毕业后返乡创业的梁光铨，借助小象超市这类即时零售平台的力量，将罗氏虾销售到广州、深圳、佛山等地“大市场”，打响高要罗氏虾品牌知名度，进一步提升销量。梁光铨说，“罗氏虾销量的提升，也带动了上游养虾的积极性，现在罗氏虾不愁卖了。”



开展新农商培训

美团启动“产地优质农产品供应商培训”，围绕冷链流通、品牌经营等主题开展针对性的培训，以推动“小农户”与“大市场”有机衔接。



2000家+

截至 2023 年底，美团已培训逾 2000 家农产品优质供应商，600 余家已与美团零售业务建立合作关系，带动农产品销售近 13 亿元。

带动公益善举

美团致力于带动商户、爱心网友、员工等参与社会公益活动，持续推动美团乡村儿童操场公益计划，助力乡村儿童快乐奔跑。2023年9月，美团荣获第十二届“中华慈善奖”。

参与应急救灾

2023年，受超强台风“杜苏芮”影响，北京、天津、河北等多地因暴雨受灾严重。美团与公益机构等合作，捐款支援北京门头沟、房山及河北等受灾严重地区群众的救灾物资、生活安置和灾后重建等。

3000万

美团捐赠 3000 万元，支持北京门头沟、房山和河北灾后重建。

2023年12月，甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震后，阿莫西林、奥司他韦、阿奇霉素、医用纱布等医药用品紧缺。美团买药第一时间与德生堂启动物资筹备工作，将9.4万盒医药用品由专车送到积石山县中医院，并在“问医生主页”上线定向给甘肃临夏、青海海东两地的心理义诊专区。



美团乡村儿童操场

一个安全、完善的操场，对乡村儿童至关重要。美团乡村儿童操场由美团联合壹基金等发起，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。乡村儿童操场通过特殊的功能区设计，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。

公益商家和爱心用户每捐赠 20 元就可以为乡村儿童操场捐赠一块拼接地板（及相关配套费用）。我们通过自主研发的善款追踪系统，向爱心网友、商家反馈捐赠的拼接地板被铺设到哪个幼儿园操场的第几行第几列，让善款执行的每一步都清晰可见。

美团乡村儿童操场公益计划在 2023 年 12 月正式推出“家乡捐”，号召公众为自己家乡的乡村幼儿园捐赠操场，现在已经可以为全国 29 个省（自治区、直辖市）的家乡捐建操场。



1591 座

截至 2024 年 4 月底，美团乡村儿童操场在 79.5 万家公益商家、63.4 万名爱心网友的共同支持下，已累计建成 1,591 座，覆盖了贵州、云南、西藏、青海等 29 个省、自治区、直辖市的 1,090 个乡镇，23.7 万名乡村儿童直接受益。

公益走进消费日常

我们持续探索公益与日常消费场景的融合，带动酒店、餐饮、休闲娱乐等多个生活服务领域的商家共同参与。这些公益商家通过每笔订单捐出一笔善款，助力捐建乡村儿童操场，用户随手在美团买的一杯奶茶、一份饺子、一束鲜花……都可能在传递着一份爱心，让每一笔订单都更加有温度。

美团乡村儿童操场在线签约的公益商家遍布“吃住行游购娱”多个领域。随着签约商家数量的突破性增长，以及越来越多行业的加入，美团乡村儿童操场将助力更多乡村儿童快乐奔跑、健康成长。

案例 第 1000 座乡村儿童操场落成，各族儿童唱响《歌声与微笑》

2023 年 10 月，在海拔 4380 米的青藏高原上，日喀则萨迦县麻布加乡白拉村幼儿园的小朋友们在崭新的操场上蹦蹦跳跳，摆弄着跳马、小推车等新玩具。这块操场由 6032 个拼接地板组成，是全国第 1000 座美团乡村儿童操场，由上海的 1054 个公益商家和 57 位爱心网友捐建而成。

这一天，上海小荧星合唱团的老师徐洁芸带着上海小朋友的祝福来到白拉村幼儿园，教孩子们学唱《歌声与微笑》。这是由王健作词，谷建芬作曲，上海小荧星儿童合唱团首唱的一首歌曲，发行于 1986 年，充满了对儿童的深深关爱和对美好生活的热切期盼。37 年后，小荧星合唱团的老师来到乡村儿童操场，孩子们唱起同一首歌，让歌声跨越了时间与空间，也联结起了上海和日喀则两地沉甸甸的爱。

“西藏的小朋友比较内敛，大家捐赠的地板在这里拼接成孩子们的乐园，看到他们在新操场上尽情释放天性的样子，让我看到一块户外运动场地对孩子们性格的正向影响。”徐洁芸看到本来认生的小朋友通过在新操场上的互动和交流，很快和大家消除了距离感，这座操场成了孩子们的乐园和联通外界的一个触角。

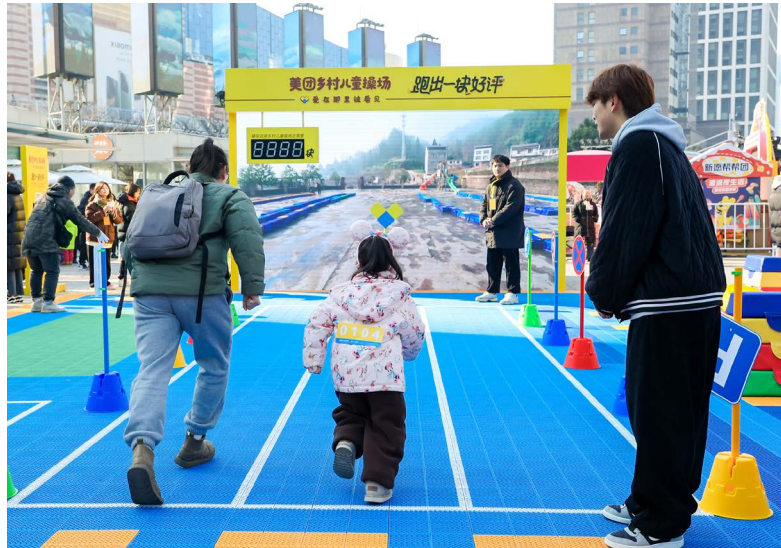


案例 “跑出一块好评” 创意活动，“最快” 将善意落地

2023 年 12 月，美团携手东方明珠举办了“跑出一块好评”活动，在上海东方明珠塔城市广场搭建了一座微型的美团乡村儿童操场，并举办了一场特殊的运动会。每位参与者都可以现场报名，领取特殊的号码牌并参与运动，完成规定挑战就能为现场大屏连线的乡村幼儿园助力一块拼接地板，并能实时看到幼儿园操场的铺设过程。

这是一场实时捐建一座操场的创意活动，让城市里的善意者能“最快”看到善意的落地。每一块拼接地板通过科技的手段连接城市与远方，助力着乡村幼儿园铺上一块平整的拼接地板，也是孩子们对操场的“一块好评”。

未来，美团也将继续带动其商户、用户和内部业务，让更多孩子们用上平整安全的多功能操场，让孩子们在充满爱与自由的环境里快乐成长。







美团与联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs)

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

关于本报告

报告时间范围

本报告是美团发布的第六份企业社会责任报告，主要汇报了美团在 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日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。

报告编制依据

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 年可持续发展议程》。

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 www.meituan.com/csr/report 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

