



Meituan 2024
Corporate Social Responsibility Report



目录

04 高管致辞

05 美团企业社会责任理念

06 美团大事记

09 数说

01

12 共享美好生活

14 优化客户体验

20 保障骑手权益

28 拓宽就业渠道

30 【专题】袋鼠宝贝公益计划：爱在这里被守护

02

32 共荣美好行业

34 科技赋能生活

37 激活市场潜力

44 支持商户发展

49 开拓国际市场

50 【专题】青山计划：更好生活、更美自然

03

54 共建美好社会

56 推动绿色消费

59 服务乡村振兴

61 助力社会公益

66 【专题】美团乡村儿童操场：爱在那里被看见

70 关于本报告

71 关于我们



科技为人，一起更好

在数字经济蓬勃发展的今天，科技的价值究竟为何？美团在持续探索答案——科技的本质是服务于人。从“帮大家吃得更好，生活更好”的使命，到“零售 + 科技”的战略升级，再到“科技为人，一起更好”的社会责任理念，美团始终以科技为舟、责任为桨，探索一条与时代同行、共赴美好生活的新航路。

我们坚信，科技的价值在于让每个人都能感受到生活的美好。美团的“科技为人”，源于“帮大家吃得更好，生活更好”的使命。15 年来，美团坚持将科技与生活紧密融合，以科技创新回应人们对美好生活的向往，将技术深度融入生活服务的毛细血管。在食品安全领域，通过“明厨亮灶”计划推动餐饮商家后厨直播，让用户能够看得明白，吃得放心；在健康服务方面，打造“居家检测—线上诊断—买药到家—医保支付”一站式服务平台，用户足不出户即可完成从疾病筛查到康复管理的全流程健康服务；美团无人机在北京、深圳等城市常态化运营，让用户享受物资极速送达的便利，同时成为救灾、医疗等应急物资运输的新通道；通过“线上经营 + 前置仓”的闪电仓模式，提升即时零售的配送品类和配送范围，持续拓展“万物到家”的服务边界；推出“安心学”消费保障计划，实行“按次核销”机制，让教育消费更透明可控……从保障一餐饭的送达，到守护一座城的运转，美团正让技术创新走出实验室，化作街头巷尾的温暖实践。无论是提升效率的数字化服务，还是惠及大众的可持续模式，我们都致力于让科技更高效地服务于人，成为人们美好生活的帮手。

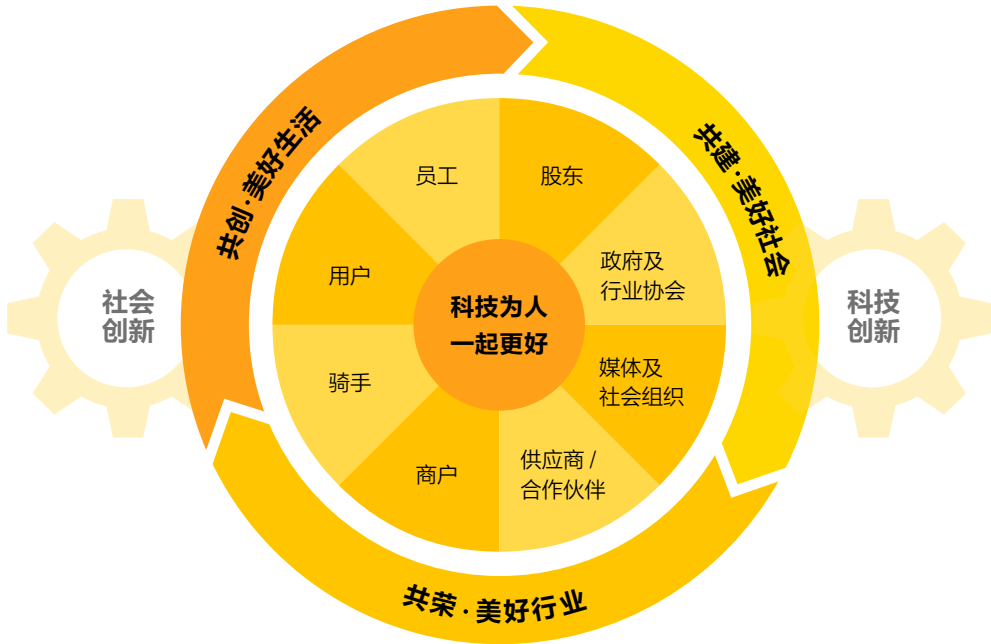
我们深信，真正的商业成功必须为社会创造真实、长远价值。美团的“一起更好”，是科技赋能下与合作伙伴和社会的共生共益，最终体现为创造更广泛的社会福祉。“一起更好”根植于美团的基因中，“美”即更好 (Better)， “团”即一起 (Together)。美团深知，每一个骑手的梦想都值得守护，每一家小店的奋斗都值得助力，每一份努力都应当有回报，真正的可持续发展是建立在平台与用户、商家、骑手、社区、环境等多元主体和谐共生、共享价值的基础之上。15 年来，美团坚持包容共享和利益平衡原则，深入推进“同舟计划”，从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀多个层面持续提升骑手体验与生态建设，让骑手工作更加安心、更有保障、更加体面，2024 年全国 1.6 万个小区成为“骑手友好社区”，用技术和合作破解基层治理难题。不断升级“繁盛计划”，投入 10 亿元外卖商家助力金支持优质商户，帮助中小商家优化供应链、提升管理效率。积极构建公平健康的市场环境，促进商家与消费者之间的公平交易和良性互动，推动行业生态健康发展。主动发挥科技优势，持续构建绿色低碳消费生态，服务乡村振兴，共建人人可为、人人可见的公益生态。从一名骑手的梦想到百万商户的生长，从每一笔订单的爱心汇聚到几十万乡村儿童的成长受益，美团以责任之心和科技之力串联起个体希望与时代脉搏，努力实现一起更好。

责任是永不停息的旅程。我们将更紧密地携手各方开启下一程责任之旅，共赴下一程美好！

穆荣均
美团联合创始人、高级副总裁

美团企业社会责任理念

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。

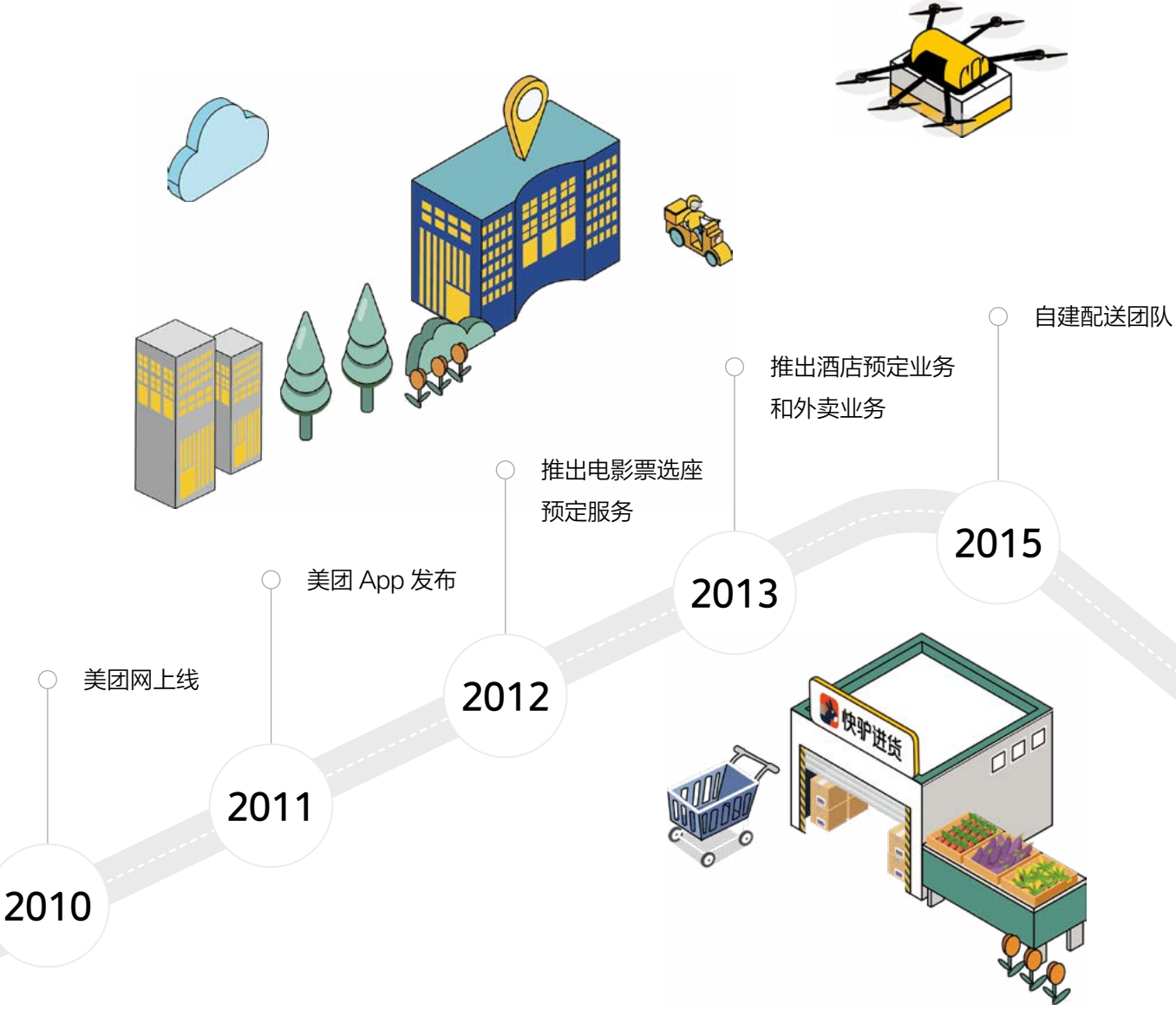


科技为人，一起更好

"科技为人"体现技术发展的价值取向：在以人工智能为中心的新一轮创新浪潮中，美团始终将人的尊严与福祉置于首位，让科技创新真正服务于公众生活品质提升与个体价值实现。

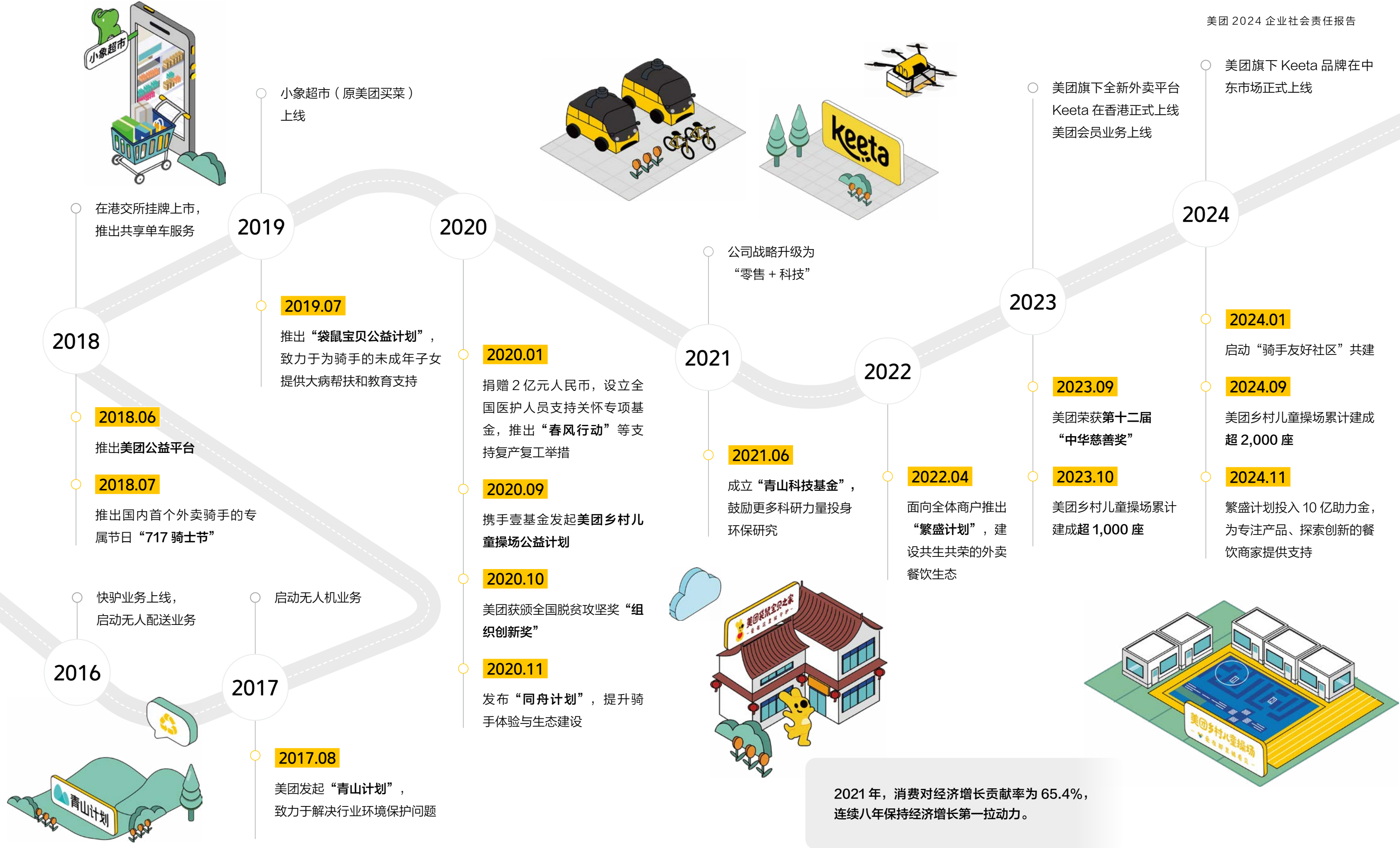
"一起更好"构建共生共益的发展路线：美团与生态圈中的所有利益相关方是共生共益的伙伴关系，我们关心每一位相关方的权益和诉求，致力于搭建协同共进、多方受益的可持续发展生态。同时，我们也倡导生态圈中的利益相关方多方合作，共同解决社会问题，创造更普惠的长期社会价值。

美团大事记



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。



数说



7.7 亿+

2024 年，年交易用户数突破 7.7 亿人。

336 万

2024 年，在美团平台月均有单骑手 336 万。

150 个+

1.6 万+

截至 2024 年底，共有 150 多个城市的超 1.6 万个社区加入“骑手友好社区”；共计召开 400 场骑手恳谈会，超过 5,000 名骑手参加。

1.6 万

美团买药上已有近 1.6 万个 24 小时数字化药店，分布在 330 个城市，覆盖 1,574 个区县。

14.3 万+

截至 2024 年底，在北京、上海、广东、河北、山东、浙江、江苏、安徽、云南等地建立 21 个“美团袋鼠宝贝之家”，提供超过 14.3 万人次的社区教育支持。



1,450 万户

2024 年，年活跃商家 1,450 万户。

10 亿

升级“繁盛计划”，并投入了 10 亿元外卖助力金，为专注产品、探索创新的餐饮商家提供支持。

211 亿

2024 年，美团研发投入 211 亿。

53 条

45 万+

截至 2024 年底，美团无人机已在深圳、北京、上海、广州、南京、迪拜等城市开通 53 条航线，并累计完成超 45 万订单。

1,000 万

截至 2024 年底，共有 1,000 万用户认证小美评审员，共评审了 409 万件评审任务。



4.9 亿+

截至 2024 年底，已有超过 4.9 亿美团外卖消费者选择过“无需餐具”选项，累计减碳量超 33 万吨。

2 万+

截至 2024 年底，美团外卖业务已覆盖全国超 2 万个乡镇。

4.2 万+

截至 2024 年底，超过 4.2 万名美团员工自愿加入公益月捐。

2,653 座

截至 2024 年底，美团乡村儿童操场在 138.2 万家公益商家、98.9 万名爱心网友的共同支持下，已累计建成 2,653 座操场，覆盖贵州、云南、西藏、青海等 29 个省、自治区、直辖市的 1,939 个乡镇，37 万名乡村儿童直接受益。



共享美好生活

随着数字经济与实体经济深度融合，美团持续秉持“帮大家吃得更好，生活更好”的使命，践行“零售+科技”战略，提升客户体验，保障骑手权益，支持新就业形态劳动者发展，希望为利益相关方创造更美好的生活。

优化客户体验

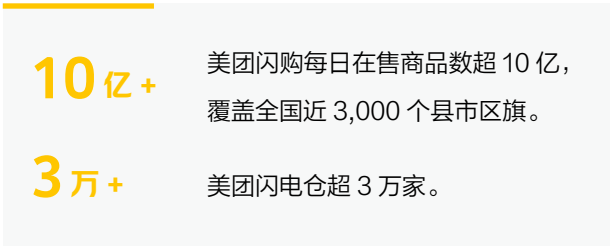
美团始终坚持以客户为中心，聚焦客户多元需求，提供具有质价比的丰富产品和高效即时的配送服务，努力成为人们美好生活的帮手。

更确定更省钱的消费体验

依托大数据与人工智能技术，美团建成多人多点实时调度系统，精准匹配商户、消费者与骑手，持续拓展商品品类，延伸消费场景，为用户带来更确定、更实惠的消费体验。

即时需求，即刻满足

空包旅行、到店秒提……即时需求驱动的消费变革，正在重新定义品质生活。美团聚焦用户需求，打造全品类闪电仓，推出“拼好饭”“秒提”等服务，以科技之力守护城市烟火气，让“每一份期待都值得被即刻回应”照进现实。



美团团购

美团团购涵盖餐饮、门票、休闲娱乐、丽人医美、亲子等多个业务类别，在需求侧，美团团购致力于为消费者提供吃喝玩乐等需求的解决方案，通过高品质、低价格的服务帮大家吃得更好，生活更好。在供给侧，美团团购借助平台资源和优势，帮助旗下各业务领域的合作商户更好承接消费者需求，助力商户发展得更好。

省钱又省时，超 2 千万人上美团团购“提前点单、到店秒提”

快节奏生活下，“团购在线点，到店秒提走”逐渐成为新风尚，2024 年 7 月，美团团购正式推出“秒提”服务，无论堂食还是外带，在美团 App 上，选择“秒提店”下单的美食团购，可在订单页点击“去点单”，一站式在线完成附近门店的验券、点单和后台自提预约，到店凭取单码取餐。省去了跳转品牌小程序或者人工验券的繁琐，“秒提”不仅让消费者获得美团“店好多、省好多”的团购体验，还帮助客户减少店内等待时间、轻松取餐。

闪电仓

闪电仓是美团闪购开创的一种即时零售供给新模式，专注于线上经营，由商家租仓，美团专注于帮助商家线上经营，为客户提供更丰富、更精准、更高性价比商品供应。消费者通过手机美团 App 下单，依托美团智能配送网络和强大运力，向消费者提供最快 30 分钟送达的便利服务。



美团 × 名创优品：点亮“24H 超级店”，即时零售新范本

2024 年 10 月 14 日，美团与名创优品达成深度战略合作。当年内，名创优品在美团上线超 800 家闪电仓形态的“24H 超级店”，专为满足即时零售客户线上消费需求，提供 24 小时服务。在商品供应上，除常规快消品外，名创优品依据美团闪购提供的商品分析，针对性地设计、研发了契合即时零售需求的货品，例如旅游出行用品、礼赠用品、数码配件及美妆个护等，进一步丰富商品矩阵，满足消费者的即时需求。

拼好饭

“拼好饭”是美团外卖推出的低价拼单服务，主打“拼单更省钱”的理念。客户可在指定时段选择参与拼好饭活动的商家和餐品，发起拼单或加入他人订单，成团后即可享受餐品大幅折扣及免配送费优惠。拼好饭通过提升订单密度，降低商家备餐和骑手配送成本，实现客户、商家和平台三方共赢。



特色物产直达全国

美团建立完善物流体系，打通本地特色物产与城市消费市场的通道，精简流通环节，将本地尖货带到全国各地，让客户以更实惠的价格、更快的速度享受到新鲜、便捷、美味的原产地特色物产。

小象超市

小象超市是美团于 2019 年初推出的自营即时零售业务，定位“30 分钟快送超市”，主营蔬果海鲜、休闲零食、日用清洁、个护美妆、酒水饮料等，已入驻上海、北京、深圳、广州等城市，并拥有数量众多的便民服务站，深入社区覆盖周边 3 公里范围，自建配送，从下单到收货，最快 30 分钟送达。



“蒙字号”羊肉进京，戈壁滩羊肉 24 小时直达北京餐桌

内蒙古四子王旗的戈壁滩羊，因在荒漠半荒漠地带自然放牧的条件下生长，脂肪少、高蛋白、肉质细嫩、香味浓郁。此前，羊肉销售以线下批发为主，主要供应火锅店、连锁超市，存在议价能力弱、品牌难打造等挑战。近两年，四子王旗民族贸易公司与美团合作，上线戈壁滩羊肉系列产品，通过 30 分钟配送到家的即时零售，让优质羊肉直抵北上广深等一线城市，受到更多消费者的青睐。四子王旗活畜采购负责人说：“依靠美团的冷链配送，保证消费者吃到更新鲜羊肉的同时，也有助于精准安排产销。”



守护万家灯火，保障百姓健康

在“让健康相伴每个人”的使命引领下，美团医药健康依托平台资源整合能力，构建起覆盖全链条的数字化健康服务体系。通过“居家检测—线上诊断—买药到家—医保支付”一站式服务平台，客户足不出户即可完成从疾病筛查到康复管理的全流程健康服务。

秉持“不建线下药店建生态”的理念，美团医药健康联合线下药店、医药企业打造“15 分钟医疗卫生服务圈”，通过即时配送网络与智能调度系统，实现药品 30 分钟送达、基础医疗服务 15 分钟响应，以便捷、专业、齐全和值得信赖的医药服务，24 小时全天候守护家庭的健康。

* 2024 年

3 亿 +

美团买药累计交易客户已超 3 亿，覆盖 25 万家药店，为全国近 3,000 个市区县旗的客户提供超过 8 万种药品及 24 小时在线问诊，日均服务超百万家庭健康需求。

1.6 万

美团买药上已有近 1.6 万个 24 小时数字化药店，分布在 31 个省（自治区、直辖市）的 330 个城市，覆盖 1,574 个区县。

小黄灯民生服务计划

为积极响应健康中国行动要求，缓解居民夜间买药需求与 24 小时药店供给不足的矛盾，美团医药健康持续推动“小黄灯民生服务计划”的 24 小时药店，覆盖更多区域，服务更多人群。在县城、夜间、冷链、旅游等健康消费场景下，美团医药健康和行业伙伴达成深度合作，赫力昂、科赴中国等国内外知名品牌药企为夜间用药提供药品专属补贴，进一步提升药店利润，帮助 24 小时药店实现可持续运营。

美团买药支持线上医保个账支付

线上医保购药价格透明、交易链路可追溯，有助于医保基金合理使用，加快医药行业数字化转型。美团医药健康线上医保个账支付服务已在北京、上海、广州、深圳等 40 余个城市落地，服务近千万参保人。

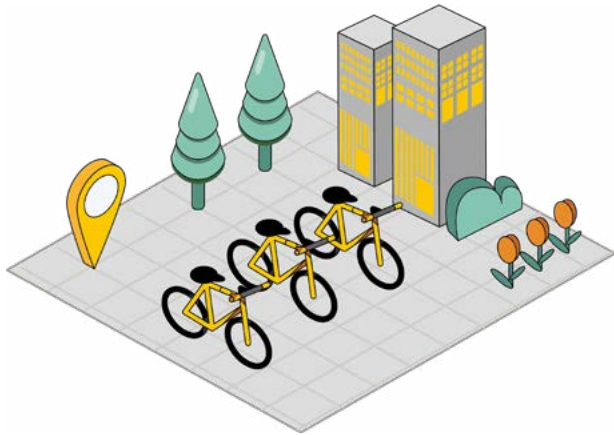
2024 年 7 月 1 日，美团买药正式开通北京地区线上买药医保个账支付服务，服务范围覆盖北京全城。呼吸道疾病高需的感冒止咳药品、营养保健类药品等常用 OTC 药品都可以用医保个账支付，包括 999、芬必得、百多邦、美林等品牌药品。“足不出户刷医保，太方便了！”来自北京朝阳区的刘女士感叹，平时一家老小的常用药都自己去定点医保药店准备，30 分钟配送到家的线上医保买药服务减轻了她很多负担。

便捷城市出行

美团不断创新智能技术、规范运营管理、改善出行环境、打造贴心服务，推出美团打车、共享单车和共享电单车等出行业务，满足客户多场景出行需求，提升出行效率和体验。



为提升秋冬季骑行体验，美团单车装上了暖暖手套



弥合数字鸿沟

在数字化浪潮加速推进的背景下，美团始终将长辈和特殊人群的需求纳入产品迭代的考量之中，不断完善相关产品和服务，为他们的生活提供更多便利，更好地融入社会。

关爱长辈

我们着力构建适老化服务生态，线上优化美团外卖“长辈版”、大众点评“长辈版”、一键打车、语音外卖等适老化产品，通过放大字体、简化操作、增加语音交互等，让长辈使用更便捷；线下开展志愿助老行动、景区适老爱心改造、老年人景区专属服务人员及物资设置等行动，将适老化融入长辈生活服务各方面，提升长辈幸福感。

服务特殊群体

我们关注特殊群体需求，成立无障碍体验治理专项小组，通过“文字图片向语音转化”“减少人机验证及身份核实”“屏蔽广告及营销内容”等措施，提升视障人群使用体验。2024 年，针对订单地址编辑页面的“读屏”异常问题，我们迅速排查并上线优化功能，提升信息无障碍水平。同时，持续升级听障骑手关怀功能，为残障群体就业与生活提供更多便利与关怀。

中轴线申遗成功，骑着“小黄车”打卡“中轴线骑行”

2024 年 7 月 27 日，“北京中轴线”申遗成功，正式列入《世界遗产名录》。之后，骑美团“小黄车”打卡中轴线成为游览北京的新潮流。为更好地满足游客需求，2024 年暑期，美团单车将中轴线设为重点运营区域，增派人力、强化调控，及时补充车辆，协同相关部门做好交通秩序维护工作。在社交平台上，众多网友分享用“小黄车”搭配“中轴线地标建筑”的拍照打卡攻略，近距离感受京城风光。



我听不到，但感受到了

美团上有超过 8,000 名残障骑手，其中听障骑手占比近 80%，他们为大家的生活带来便利的同时，沟通却是他们工作中的一大挑战。为了更好地服务听障骑手，2024 年，美团在新版骑手 App 中增加了听障骑手相关标识，支持骑手自主开启 / 关闭，让商家和客户及时了解听障骑手的身份。同时，新版本加入了语音消息转文字功能，尽量避免客户与听障骑手电话联系产生沟通不便。新功能上线后，受到骑手、商家和客户的欢迎。武汉听障骑手陶波从 2020 年起送外卖，开始时困难远超预期。在听障关怀功能的帮助下，他逐渐适应工作，现在每天送单约 6 小时，月收入超过 4000 元。



保障骑手权益

美团持续推进“同舟计划”，携手商家、客户、合作商等生态链上下游，协同更多社会力量，从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀多个层面持续提升骑手体验与生态建设，让骑手工作得更加安心、更有保障。

工作保障

美团持续发挥骑手职业“就业蓄水池”作用，为蓝领人群提供了丰富的就业机会，不断完善骑手劳动保障体系，维护合法权益，努力构建公平就业、多元包容、无歧视的用工环境。

完善保险保障

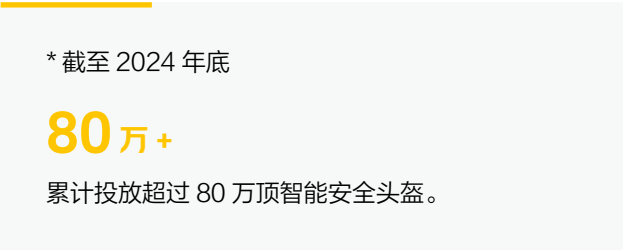
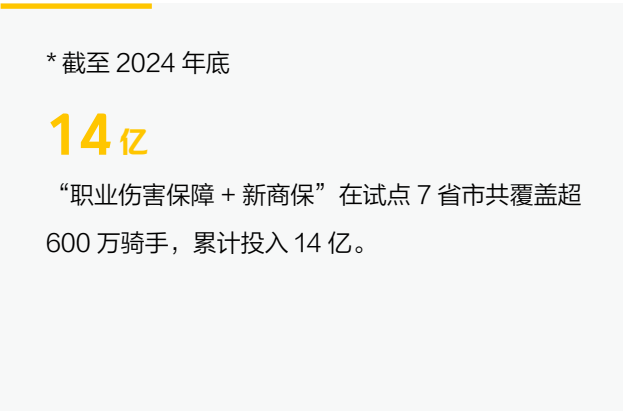
自 2022 年 7 月 1 日起，我们按照国家统一安排，率先启动新就业形态人员职业伤害保障试点。研究新商保方案，在试点区域实现除职业伤害保障外理赔责任全部由新商保产品覆盖，确保“职业伤害保障 + 新商保”产品覆盖责任大于原有商保产品，进一步为骑手群体织密社会保障安全网。

2024 年，美团就骑手缴纳养老保险等社保方案进行了深入调研并形成初步试点方案，逐步搭建骑手社保相关的信息系统。

守护骑手安全

升级科技装备

我们持续深化“一盔一带”安全守护行动，自主研发智能头盔，通过智能语音交互提升订单处理效率，并对安全材料、降噪音效、防水耐用、戴盔检测等功能进行优化升级，新增“碰撞及时检测”功能，一旦发生风险即可自动联系紧急救助，为骑手安全护航。



提升交通安全意识

我们通过线上、线下多种方式持续开展骑手安全培训宣传教育，推动骑手学习交通安全、消防安全、遵纪守法、食品安全、文明礼仪等与配送安全紧密相关的内容。2024 年，我们将法律法规、交通安全等涉及配送过程中可能产生的核心风险以海报、漫画、长图、动画视频等形式呈现，提升骑手在线学习的积极性。

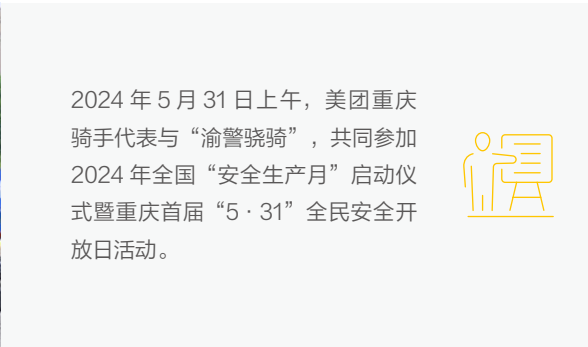
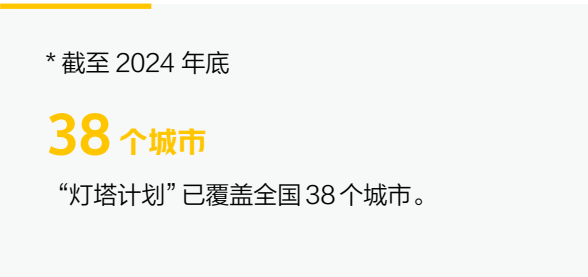
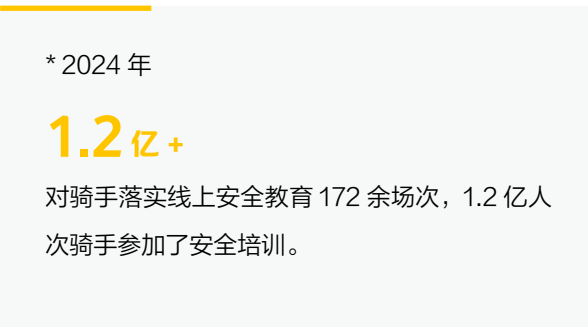
加强警企共治

我们持续深化警企合作，开展多样化交通安全宣传活动。启动警企共治“灯塔计划”，精准识别超速、闯红灯等交通违法行为，通过前置教育、线下培训及接单限制等措施，提升骑手安全意识与技能，降低交通违法率和事故率，助力城市交通安全。



加强消防安全

我们携手各地政府和消防救援部门，充分发挥自身优势，强化线上消防安全知识宣导，开展线下消防专题培训、消防演练等活动。同时，大力推行共享换电模式，有效化解消防安全风险。



●● 体验提升

我们努力完善算法公开机制，携手各方共建“骑手友好社区”，搭建骑手常态化沟通机制，持续倾听骑手声音并推动落实改进，致力于全方位提升骑手工作体验。

建立算法公开机制

我们持续推动算法向上向善，设立算法公示专区，与各界沟通算法基本原理、运行机制，提升算法透明度。组建由外部专家构成的算法顾问委员会，为算法优化提供专业指导。2024 年，进一步完善骑手防疲劳机制，采用“弹窗提醒与强制下线相结合”的方式保障骑手休息，并通过引入培训、积分制等方案，探索更公平、人性化的激励机制。

🏠 冬至“爆单”骑手不必担心，美团为骑手配送提供“超时保护”

2024 年冬至期间，饺子等应时食品订单激增。为缓解骑手在订单高峰期的配送压力，美团试点为配送相关餐品订单的骑手提供“超时保护”，还尝试优化了商家出餐速度的反馈机制，让商家、骑手都能更快报告出餐情况，方便顾客了解与规划点餐情况，便于骑手规划好取餐安排，与顾客提前妥善沟通。既让顾客有确定性的点餐体验，又让骑手有更从容的配送时间。

美团也在持续推动算法改进，完善骑手“超时免责保护”产品，推动从负向处罚向正向激励的转变。

骑手友好社区

美团积极响应各级党委政府部门的指导和要求，积极联动街道、社区、物业企业等生态伙伴，在全国范围推动“骑手友好社区”共建，为骑手提供友好社区路线图、休息驿站、专用电梯等服务和设施，解决骑手进门难、停车难等问题，帮助他们实现社区快捷通行，提升配送体验。



🏠 “骑手友好社区”助力骑手进小区更省心

2024 年 8 月 28 日上午，在杭州市新塘街道云彩之城小区，外卖骑手小李通过手机扫描墙上门禁系统生成一个通行码即可进入小区送餐，前后耗时不足 10 秒。为解决骑手进小区难的痛点，美团携手万科、中海、金地、金科、龙湖、保利等物业推出了“骑手通行解决方案”，在多地小区中上线“美团骑手通行程序”。骑手只需在小区入口处使用微信扫码物业小程序码，实现一键登记、即时验证，门禁系统识别骑手身份后即开门，整个通行过程仅需数秒，提升骑手通行效率的同时，也保障了小区访客登记的秩序。

* 截至 2024 年底

1.6 万个+

共有 150 多个城市的超 1.6 万个社区加入“骑手友好社区”。70% 的骑手从登记到进门在 10 秒内完成。



增进骑手沟通

我们持续完善骑手常态化沟通机制，不断探索更丰富的渠道，通过建立“骑手评价商家通道”、举办骑手恳谈会、招募产品体验官等举措，广泛倾听骑手声音，有针对性地解决骑手的急难愁盼，为商家、客户、骑手等生态多方提供良好体验。



骑手评价商家通道

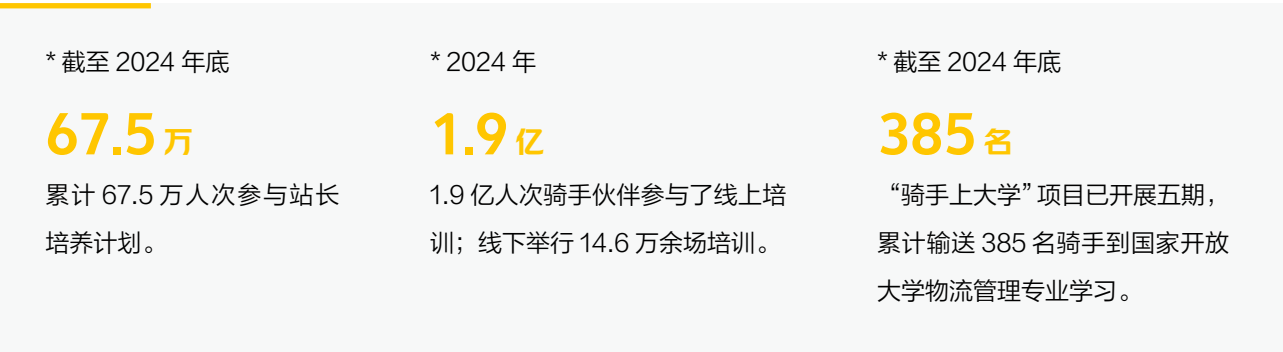
为解决配送环节骑手在商家出餐、打包、交餐环节遇到的问题，构建更加公平、良性的商家与骑手关系，美团在骑手 App 上线了“骑手商家互评通道”，在每笔订单配送完成后，为双方提供评价对方服务和向平台反馈意见的机会，让每次争议都通过充分沟通妥善解决。在骑手端，系统在骑手确认送达后弹出“评价商家”页面。骑手可点击“满意”或“不满意”，并填写相应理由，客服收到骑手的不满意评价后将根据实际情况判责，如核实商家存在不当行为，将根据平台管理规定对商家予以相应处理并督促改进。在商家端，美团也开放了评价骑手入口。供商家对配送服务反馈意见，通过听取双方声音，确保争议的处置过程公开、结果公正。

“骑手评价商家通道”上线以来，日均收集 18 万次反馈，支持骑手反馈服务态度、食品安全等 7 大类商家问题，有效降低了对骑手配送违规的责任误判。

职业发展

我们关注骑手职业发展，推出美团骑手成长计划，涵盖“新手三件套”、站长培养计划、骑手上大学、骑手转岗等项目，助力骑手拓宽职业发展路径。

美团骑手成长计划是即时配送行业首个职业全阶段人才发展机制，覆盖骑手从入行、熟练、晋升到转型各个职业阶段。通过打通专业、事业、学业、转岗、转行的“三业两转”成长通道，适配不同骑手的能力、性格与职业兴趣，帮助劳动者发挥专长，实现更好成长。同时，也为即时配送行业储备更多人才，推动行业长期健康发展。



骑手小哥到人民大会堂领奖了

2024 年 4 月 28 日，美团骑手黄建成、刘壮、郭宇航荣获 2024 年全国五一劳动奖章，这份荣誉让外卖骑手的职业价值被越来越多人认可。

黄建成在拉萨做骑手已有近 5 年的时间，经常被很多年轻骑手亲切地叫作黄师傅。他是站点的夜班组长，带着 20 多名组员一起跑单赚钱，小组成员中 80% 都是藏族、回族同胞。在西藏，不少牧民和农民会在农闲的时候做外卖骑手，平台也会在农忙时期为他们安排特殊假期，让藏民骑手可以安心回家采集虫草，实现城市、山间双丰收。考虑到藏民们的汉语基础薄弱，与汉族客户沟通有困难，黄建成还格外注意对小组成员进行汉语培训，教藏民骑手如何用汉语和客户沟通。他以踏实肯干、勤劳奉献的品质践行着爱岗敬业的价值，也获得了众多骑手的认可与尊重。

黄建成、刘壮前往北京人民大会堂领奖后合影（左一为黄建成，左二为刘壮）

生活关怀

美团携手商家、社区等社会多方，为骑手提供更多守护。通过共建骑手驿站、骑手友好社区，发放暖心餐补贴，关怀骑手日常生活；通过开展健康体检、心理咨询等，呵护骑手身心健康；设立大病关怀金，为骑手家庭增添保障。

日常生活福利

骑手驿站

我们与政府部门、社区、央国企等社会各方合作，自 2021 年 717 骑士节期间启动建立骑手驿站，方便骑手在需要的时候能够找到最近的地方歇歇脚、乘凉或取暖。

截至 2024 年底，共有“骑手驿站”超 5 万个，覆盖全国 189 个城市。

骑手友好商家

我们持续建设骑手友好商家，联合知名餐饮和连锁保健服务品牌为骑手提供门店休息、饮水、折扣套餐等服务。2024 年，联合全国商家推出骑手专属折扣餐，帮助骑手享受低于市场价的用餐优惠。

截至 2024 年底，联合和府捞面、老乡鸡、牛约堡、郑远元等品牌共建 22 万家“骑手友好商家”。

寒暑关怀

在夏冬两季开展大范围的骑手关怀活动，通过定制防暑 / 防寒关怀物资、开展防暑 / 防寒关怀活动和恶劣天气应急，为骑手在夏冬两季提供更完善的关怀和保障举措。

2024 年夏冬两季，美团配送在全国共发放了超 80 万件关怀物资。

美团联合商家上线“骑手暖心餐”，给骑手更多温暖

2024 年 12 月 19 日，为改善外卖骑手就餐贵、就餐难问题，美团宣布联合投入 5,000 万元补贴，推出骑手暖心餐。骑手可通过美团骑手 App 领取专属优惠，暖心餐均价 10 元，部分低至 6 元。“平时吃饭不太准时，有时候吃饭就凑合一下，店家对我们特别好，十几块就能吃饱。一个月下来能省下几百块钱。”给客户送完餐的骑手们在“骑手友好商家”吃个暖心餐，休息一下继续出发，感觉心里暖暖的。



守护身心健康

我们通过定期体检、购药补贴、心理咨询、同舟守护 1m² 等多种形式，关爱骑手身心健康。

骑手体检车

为全行业骑手提供专业、免费、快速、便捷的健康体检服务，体检项目包括一般检查、血常规 18 项、糖尿病筛查、肝肾功能、心电图等常规体检项目。

女骑手两癌筛查

面向全国站点投放女骑手暖心包物资，并面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；骑手在骑手 App 预约后，可以到合作医疗机构进行检查。

截至 2024 年底，女骑手两癌筛查向全国 300 多个城市的女骑手开放预约，共计 3,105 名女骑手完成两癌筛查。

骑手健康咨询

联合美团买药在骑手 App 开通骑手专属健康咨询通道，帮助骑手解决日常生活及工作中看病时间长、挂不到号的困难情况。同时在健康咨询基础上推出“购药红包”，为骑手提供红包优惠。

心理咨询热线

通过骑手心理热线、心理微课等形式，为骑手纾解日常跑单及生活中遇到的心理压力和难解情绪，帮助骑手保持阳光乐观的心态。

截至 2024 年底，共计接线 34,554 通，每月平均接到骑手咨询 500 余通。

同舟守护 1m²

建立集常用药品、健康科普宣导、服务指引、服务申请、意见反馈、器械物资存放等功能为一体的自助健康服务专区，骑手可以使用其中的药品物品应对头疼脑热，或通过指引申请自己需要的健康关怀服务。

支持骑手家庭

我们希望骑手及其家人拥有健康的身体，设立骑手“大病关怀金”，对遭受大病的骑手家庭给予帮扶。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。

截至 2024 年底，大病关怀金已累计援助骑手及骑手家属 6,173 人，总援助金额 1.9 亿元。

拓宽就业渠道

随着新经济、新业态、新模式的不断发展，催生出一系列新型就业形态，新职业成为就业新趋势。美团携手各界伙伴，通过拓展就业机会，开展系列培训，助力新职业从业者实现更好成长。

催生新职业

美团积极拓展创新就业领域，催生出无人机飞手、美团云客服、自动配送车测试安全员等一系列具有时代特征的新兴职业类型，为就业市场注入新活力。

低空经济催生就业新风口，无人机飞手成爆火职业

在深圳人才公园，市民动动手指，就能在公园内快速获得“空投”的奶茶、汉堡等外卖。便捷、新奇的消费体验，离不开无人机飞手们的“护航”。在从事无人机飞手前，罗锡坤是一名传统的外卖配送员，从骑手到飞手，他深切感受到科技发展给人们生活带来的便利，不仅节省了大量沟通时间，而且配送效率也大幅提升。传统配送平均一单需要 30 分钟，而无人机配送时间为 20 分钟左右，甚至最快 10 分钟能完成一单。而且送餐到达时间可以精确到秒。便捷背后是飞手们的努力“护航”，美团也为这些转岗骑手，从理论到实操提供系统性培训，并出资帮助其报考相关资质认证考试。



美团云客服帮助 90 后宝妈实现自我价值

随着市场的波动与经济形势的变化，就业机会愈发紧俏，促使更多人探寻多元出路。美团为众多群体开辟了兼职路径，云客服便是其中之一。来自河北石家庄的 90 后宝妈小丹曾全职在家照顾小孩，在孩子上幼儿园之后，开始寻找时间灵活的工作，机缘巧合下加入了美团云客服。“每当我坐在电脑前等待客户进线我都觉得很兴奋，我就是喜欢坐在那为客户解决问题，通过我的努力问题被解决了，给我不一样的成就感。真的很感谢美团云客服这个平台。”如今，小丹平均月收入能在 4,000-5,000 元，让她更好地实现经济独立。



帮助新职人成长

美团通过岗位多元化、技能专业化的发展路径，为新职业从业者提供更广阔的职业发展空间。

我们开展专门的技能培训班，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。



* 2024 年

1,192.6 万人次 49,195 名

美团培训讲师数量 2,321 人，共有 49,195 名从业者获得“外卖运营师”证书。开发实操、运营、管理、行业动态等课程 14,020 门，累计学员人数达 1,192.6 万人次。

美团打造成长体系助手艺人发展

2024 年暑期，给奥运冠军潘展乐剪头发的 00 后发型师阿金迎来了“泼天”流量，甚至有外地消费者专程赶来，希望剪个冠军同款“运气头”。在美发行业不乏像阿金这样的手艺人，对这些从业者来说，手艺的精进，更是终身功课。为陪伴手艺人共同成长，助力从普通手艺人到明星手艺人的进阶发展，美团不断完善手艺人成长体系，推出手艺人专属档案，通过手艺人的作品、订单、评价笔记等数字资产沉淀，让消费者可以通过美团、大众点评 App，便捷地了解手艺人的特色和风格。此外，推出年度“百大手艺人”榜单，助力手艺人向明星手艺人进阶，提升行业影响力，努力让更多手艺人通过平台进阶成长，用手艺创造更美好的生活。



2024 年 8 月 14 日，美团丽人发布全新的手艺人生态体系，并为入选“百大手艺人”榜单的发型师颁奖



袋鼠宝贝公益计划 爱在这里被守护

 **美团袋鼠宝贝** 健康关怀

我们面向全行业外卖骑手家庭遭遇重大疾病、意外伤害的未成年子女,通过大病帮扶公益金、关怀活动等方式,帮助骑手家庭渡过难关。

* 截至 2024 年底

959 名

美团袋鼠宝贝健康关怀项目累计帮扶美团、饿了么、闪送、达达、KFC、盒马鲜生等 12 个即时配送平台的骑手子女 959 名。

3,011.7 万元

超过 4 万名美团员工自愿加入公益月捐,累计为该项目捐赠 3,011.7 万元大病帮扶金。



袋鼠宝贝健康关怀项目托起燕郊病房里的新希望

2022 年 10 月,广东海丰男孩阿韩在深圳市儿童医院确诊急性 B 淋巴细胞白血病,经历化疗后病情反复。

2024 年 5 月,他随家人北上求医,医生建议进行造血干细胞移植延续生命希望。面对高额的医疗费重压,阿韩的父亲在病友的建议下成为了一名骑手——白天跑单维持生计,夜里在病房照顾孩子,同时向美团袋鼠宝贝健康关怀项目申请救助。如今病情趋稳的阿韩,每周都会前往袋鼠宝贝之家·廊坊三河燕郊站,在绘画课、手工课中绽放笑容。这些跃动的彩色时光,为他的抗病长路铺满星光。



阿韩在袋鼠宝贝之家·新阳光学园做手工



2019 年 7 月 17 日

袋鼠宝贝公益计划正式启动,健康关怀项目率先开展,开始对全行业外卖骑手子女提供大病帮扶。



2020 年 5 月 28 日

员工公益月捐人开始通过每月自愿捐赠,共同助力大病帮扶公益金。



2020 年 12 月 31 日

员工公益月捐人累计签约人数突破 10,000 名。



我们重点为新就业群体家庭提供社区教育服务,联合公益组织共同建立儿童友好空间,提供有质量陪伴,支持儿童全面发展,更好融入城市。



美团袋鼠宝贝协作者合唱团登上大舞台

* 截至 2024 年底

14.3 万+

在北京、上海、广东、河北、山东、浙江、安徽等地的 14 个城市建立 21 个袋鼠宝贝之家,累计提供超 14.3 万人次的社区教育支持。



袋鼠宝贝之家·玉溪红塔凤凰站

“袋鼠宝贝之家·北京海淀四季青站”由北京美团公益基金会与北京市协作者社会工作发展中心联合打造。外卖骑手温亚超曾因孩子温雨桐、温艺博放学后无人照看而成为他的心病。两年前,学校附近的“袋鼠宝贝之家”灯牌让他眼前一亮,孩子们在这里结识了知心伙伴,也变得阳光自信,不但每天按时完成作业,还学会了下棋、舞蹈等特长。2024 年 6 月,温雨桐被选为了袋鼠宝贝合唱团成员,合唱团还请来了专业音乐老师给孩子们培训。

2025 年 1 月,在中华全国总工会文工团童声合唱团与新就业形态劳动者新春联谊会的舞台上,合唱团的孩子们用纯净童声演绎两首歌曲让观众们热泪盈眶。新春联谊会还在新华网、央视频等多个平台播出,线上线下超 1,000 万人次听到了他们的歌声。

2022 年 6 月

袋鼠宝贝之家在北京海淀和河北廊坊落成,袋鼠宝贝公益计划拓展了教育支持方向的公益服务。

2024 年 6 月

首个美团袋鼠宝贝合唱团在北京海淀四季青成立,标志着袋鼠宝贝之家项目开始通过专项支持为孩子们提供更优质的教育资源。

2024 年 8 月 1 日

员工公益月捐人累计签约人数突破 40,000 名。

共荣美好行业

2024 年，平台经济被首次列入新质生产力范畴，其在赋能实体经济、推动经济高质量发展等方面发挥着重要作用。作为数字经济企业，美团坚持以科技创新孕育新业态，围绕“零售 + 科技”的战略定位，通过技术驱动、生态共建和业务创新，着力构建多方共赢的本地生活生态系统，助力繁荣的市场环境。



科技赋能生活

美团持续加大研发投入，将科技与生活紧密融合，不断优化产品和服务，推进智能仓储、无人配送、物流基础设施建设，优化配送和物流网络，持续探索 AI 应用，让科技成果惠及更广泛的人群。

● 技术驱动行业升级

美团积极推动各业务场景中的科技创新成果落地应用，深度融入日常生活，更好地满足大众对美好生活的多元需求。

* 2024 年

211 亿元 美团研发投入 211 亿元。



我们努力连通低空、地面和楼宇，衔接工作人员、自动化设备和城市基础设施，实现全链路决策与协同，打造安全高效的即时物流网络



我们基于场景特点和机器人技术，以 24 小时药店、楼宇配送为试点，在零售场景中探索机器人技术与应用

无人机

美团无人机已初步完成自主飞行无人机、全自动化收发餐机场以及无人机运行软件体系的研发工作，达成安全、高效、经济、自主可控的四大目标，合力打造多场景、多天候、高密度的城市低空物流网络。

* 截至 2024 年底

53 条 45 万单

美团无人机已在深圳、北京、上海、广州、南京、迪拜等城市开通 53 条航线，累计配送订单超 45 万单。



飞越长城，美团无人机配送服务首度进京落地八达岭长城

2024 年 8 月，美团无人机在国家 5A 级旅游景区八达岭长城开通了北京首条无人机配送航线，进一步提升景区游览体验，增强其应急保障能力和日常运维数字化水平。该航线可帮助降落点附近的游客购买并运送急需的防晒伞、降温贴等防暑降温物资，在起飞点增设美团应急小药箱，为有需要的游客提供消毒液、淡盐水、止晕药等救急物资，此外，在每天营运时间结束后，无人机会从“挑山工”转型为“环卫工”，协助景区运维人员将附近废弃物运送至指定回收位置，缓解酷暑下工作人员的日常运输压力。



无人机北京八达岭长城航线开航

自动配送车

美团基于配送业务场景需求，推出即时配送末端物流的自动化解决方案。新一代自研自动配送车在第一代自动配送车基础上迭代，更智能、更稳定、更安全、载重更大、续航更长，进一步丰富地面物流运力。通过自动配送车与骑手协同的方式，为北京顺义、深圳坪山、深圳龙华等数百个社区的居民提供生鲜食杂的即时配送服务。

* 截至 2024 年底

500 万单

美团自动配送车累计配送近 500 万单，自动驾驶总里程达到 1,300 万公里，自动驾驶里程占比 99%，测试和运营路线达到 340 条。



美团自动配送车首次落地一线城市核心城区

2024 年 5 月，美团自动配送车正式在深圳龙华启动试运营，沿线市民可在小象超市下单并使用自动配送服务。试运营期间，美团自动配送车与骑手协同完成生鲜食杂的送货上门服务，减轻骑手路途奔波的压力。自动配送车还根据市民的反馈意见，持续调整路线、服务时间、配送时效等，并强化与骑手之间的配合，不断提升服务质量。



美团自动配送车在深圳龙华正式开启公开道路测试

加速产学研融合

美团积极与高校、科研机构、智库合作，深化产学研交流，推动成果转化与人才培养。依托自身丰富的业务场景、数据资源及真实的产业问题，美团已与国内外近 60 所知名高校和科研机构的 200 多名学者，开展约 260 个科研合作课题。多项技术成果已在美团各业务场景中落地应用，有效促进产学研协同发展。

深圳市美团机器人研究院

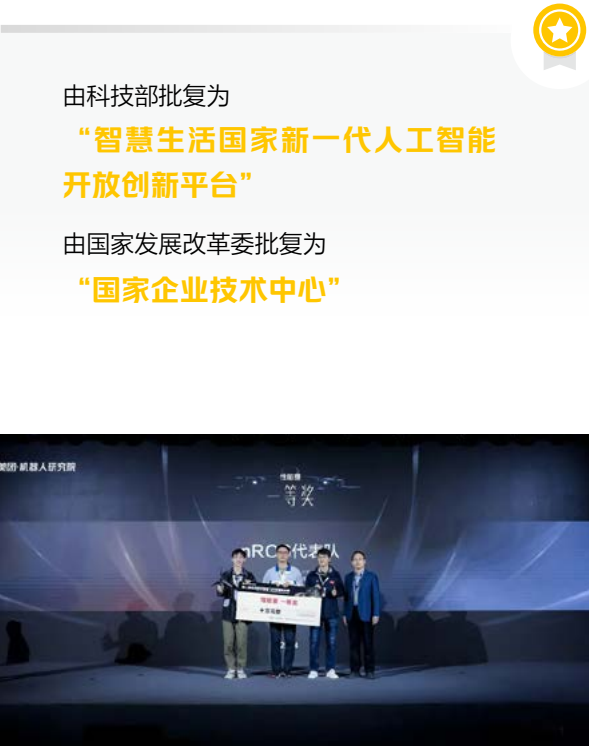
美团机器人研究院依托美团生活服务丰富场景与数据积累，结合深圳及大湾区的科研优势，旨在建设深圳市新型研发机构标杆，开展面向机器人共性关键技术的研发，在大湾区打造机器人技术“产学研用”全方位结合的开放协同创新平台。

研究院成立以来，积极联合高校开启机器人、无人机行业科研课题探索，收到共计 40 余所高校、科研院所的上百份提案，其中包括清华大学、上海交通大学、哈尔滨工业大学、中科院自动化所、香港科技大学等高校和机构。截至 2024 年底，研究院已与来自 23 所高校、科研机构的科研团队建立 43 项合作。

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，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多项合作课题。

美团与清华大学在自动驾驶复杂场景规控算法等方面开展联合攻关，合作成果已应用于美团自动驾驶系统中，支持自动配送车在北京、深圳多地落地，率先在全国实现自动配送常态化运营。2024 年 12 月，美团、清华大学、华中科大等单位联合申报的“复杂多域环境下异构自主无人系统智能感知与导航控制技术”项目荣获中国自动化学会技术发明一等奖。



由科技部批复为“智慧生活国家新一代人工智能开放创新平台”
由国家发展改革委批复为“国家企业技术中心”

在深圳市科技创新局的指导下，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第二届“低空经济智能飞行管理挑战赛”，围绕城市低空环境空地协同，开设性能赛和创意赛两大赛道。比赛吸引来自国内外 74 所高校的 109 支队伍参加，最终 20 支参赛队伍脱颖而出。



2024 年清华大学美团校企联合课程《大数据技术的应用与实践》结课合影

激活市场潜力

美团致力于构建一个积极健康的商业生态平台，充分发挥自身在数据、技术和资源整合层面的优势，助力商家提升经营效率，推动市场的繁荣发展。

激发消费市场新活力

美团通过落实助商惠民、赋能文旅新业态、拉动县域新经济、打造独具特色的消费场景，充分激发消费市场新活力。

落实助商惠民

美团充分发挥平台商家、客户的规模优势，配合政府开展“消费券助商惠民项目”，通过发放消费券，激发客户线下消费意愿，提升实体商户交易规模，助力城市经济发展。我们积极拓展服务边界，参与消费品以旧换新项目，并推动项目覆盖至更多省份，依托线上线下联动能力，助力实体商家销量增长。

* 2020-2024 年

200+ 承接政府消费券项目覆盖 26 个省级行政区，超过 200 个城市，上亿用户享受消费补贴。

打造消费新场景

随着文旅产业从传统模式向多元化、智能化以及与文化深度结合转型，美团积极寻找文旅行业活力的发展趋势和创新玩法，打破传统观光的局限，将旅游、休闲、文化等多种元素创新融合，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。

“非遗+”文化旅游成假期出行新主题

随着“非遗+”文化游火热，各地景区及文博馆结合端午假期打造的“沉浸式”民俗国潮体验。在上海，上海海昌海洋公园联合美团打造非遗民俗市集、戏剧表演、袋鼠乐园夜游“花灯”等特色活动，现场邀请非遗大师教学编制竹编香囊等互动活动，点燃“非遗+”文化游热度。此外，国庆期间，在云南普洱景迈山，越来越多的本地茶农将自家民居改为民宿上线美团等线上平台，将“茶旅”融合发展，通过带着客人前往园区体验采摘茶叶、制茶等特色服务，进一步丰富游客的出行体验。



云南景迈山古茶林文化体验

推动县域新经济

美团积极推动社区电商、外卖、即时零售等新业态下沉乡镇，助力县域实体商家数字化转型，丰富服务供给，拓展消费场景，提升乡镇消费体验，让偏远地区消费者也能享受到丰富多样、价格实惠的商品和便捷、优质的线上消费体验。



小城最抚凡人心

在快节奏的现代生活中，人们越来越渴望逃离都市的喧嚣，在“宝藏县城”寻找一片宁静与放松的空间。美团发布《2024 年轻人县城旅居报告》，“县城旅游”相关关键词搜索量同比增长 558%，县乡消费品零售额占社会消费品零售总额的占比较上年同期提高了 0.4 个百分点。2024 年，《黑神话：悟空》游戏上线后将游戏 IP 与地方文化旅游的结合成为一种新的发展趋势，让玩家体验游戏与现实的结合，“游戏圣地巡礼”的旅游方式有效提升小西天、玉皇庙、铁佛寺等地方文旅的知名度和吸引力，促进经济发展。美团数据显示，《黑神话：悟空》游戏上线当日，山西景区旅游热度环比增长 156%，8 月山西文旅预订单量同比增长 105%。

让美丽鲜花走进更多寻常百姓家

在西藏日喀则，当地居民对节日用花、家居装饰鲜花需求旺盛。“热恋鲜花”连锁品牌基于让鲜花走入普通家庭的理念，深入调研当地消费习惯，优化产品结构，推出价格亲民、寓意丰富的节庆花束与小巧精致的礼品花束。2024 年，“热恋鲜花”美团线上门店开业，利用线上平台优势，联动线下活动引流，赋予鲜花情感价值，让更多人便捷享受鲜花之美的同时，促进当地鲜花市场发展。

榜单引领消费新浪潮

美团持续提升消费榜单的专业度，打造了“黑珍珠”“必系列”“北极星”等多个特色榜单，为客户提供了覆盖餐饮、住宿、医美、文旅等多个领域优质的消费选项。

“黑珍珠”引领品质餐饮提质升级

“黑珍珠餐厅指南”已经连续第八年发布，致力于为消费者提供一份精选中国味蕾的美好生活指南。

370 家

2025 年 1 月 6 日，“2025 黑珍珠餐厅指南”连续第八年发布，全球共有 34 个城市的 370 家餐厅上榜。



“必吃榜”绘制城市美食活地图

跟随大众探寻美食的脚步，“必吃榜”持续发现更多地道小店、传统老店，让榜单不仅是“小商户的大舞台”“餐饮行业风向标”，更是彰显各地饮食特色、人文底蕴的“城市美食名片”。

* 2024 年

2,797 家

“必吃榜”119 座城市及地区 2,797 家餐厅上榜，新增 58 座城市发榜，上榜商户线上流量同比增幅近 50%。

“必点榜”发现美食好味道

“必点榜”秉承“发现身边的好味道”的初心，为消费者甄选出深受本地人喜爱的外卖餐饮品牌，上榜餐厅既有各个城市的线下排队王，也有万中选一的黑珍珠餐厅，从地方特色菜、异国料理、咖啡甜品到烤串精酿，帮助消费者发现身边的美味，满足不同场景下对品质外卖的多样化追求。

* 2024 年

30城

“必点榜”增至 30 城，上榜商家线上曝光量平均增长 30%，交易客户数增长 16%，交易新客户数增长 22%。

“必玩榜”唤醒旅游消费新动能

“必玩榜”致力于成为更多地区的“文旅新名片”，新设“亲子玩乐”“citywalk”“夜生活”等子版块，满足各类人群的出游需求，同时紧贴新趋势，更多二三四线“宝藏城市”发榜，首增“周边游”板块，榜单丰富度显著提升，为客户提供更全面的出游指南，在旅游消费领域构建更完善的生态，吸引更多客户和商家，实现多方共赢。

* 2024 年

1,306个

“必玩榜”覆盖 84 个国内城市及地区，上榜游玩地数量创新高，共计 1,306 个。

“必住榜”探索假期住宿最优解

“必住榜”旨在为客户提供一份真实全面可靠的“城市旅宿指南”，依照“满足度假需求、主题场景适配、长期稳定品质、大众优选、评价真实可信”五大维度进行评选，帮助客户发现旅游度假途中的“酒店最优解”，推动酒店行业标准化发展，构建更完善的本地生活和旅游服务生态。

* 2024 年

1,148个

“必住榜”覆盖 52 城，共计 1,148 家酒店上榜。

“北极星”打造专业医美指南

“美团北极星榜”采取医疗专业实力与用户体验口碑双轨评估制，围绕医疗资质、医生配置、服务体验、环境氛围、用户口碑五大模块进行评审，除客观分外，综合上千位医美消费者暗访探店实勘结果，将上榜机构分为卓越出众的三星机构、专业精深的二星机构以及安心之选的一星机构三个类型，助力医美机构数字化转型升级，与行业参与者共建医美新生态，为客户提供更好的变美体验。

* 2024 年

114家

“北极星医美榜”覆盖全国 29 个城市，共计 114 家专业医美机构上榜。

“大众文博榜”助推文化知识的传播

“大众文博榜”覆盖大众热门、旅游爱逛、遛娃爱逛、博物馆颜值等多个细分榜单，为消费者提供决策参考，帮助发现特色体验。同时，提升博物馆文化传播效率，推动博物馆成为“城市文化名片”，满足多样化的休闲需求，推动博物馆行业专业化、规范化、生活化发展，加速文化传播。

* 2024 年

54家

“大众文博榜”覆盖全国 20 个城市，共 54 家博物馆上榜，为客户提供博物馆出行参考。



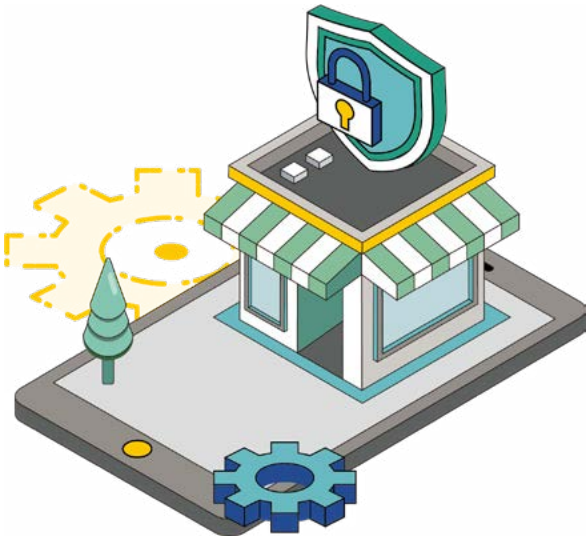
●● 维护公平的市场环境

美团积极构建公平健康的市场环境，让各市场群体广泛参与其中，同时充分发挥科技的积极作用，通过优化平台规则与服务，促进商家与消费者之间的公平交易和良性互动，推动行业生态健康发展。

保障公平网络环境

美团对黑灰产等违法犯罪行为持“零容忍”态度，持续完善网络黑灰产治理防控体系，聚焦扰乱平台秩序、侵害用户权益、威胁数据安全等方面的源头黑产治理，创造更安全、更健康的网络环境。

2024 年，我们启动反诈专项治理，通过前置识别及拦截警示，针对商家被黑产实施电信诈骗的风险场景，使用大模型能力制作电诈预警模型，及时发现并实时拦截，对受害商家弹窗提示风险以提高警惕，并多渠道进行宣传，增强商家防范意识，协助商家有效降低电诈风险。



* 2024 年
配合各地公安机关侦破各类黑灰产案件 357 起，
协助抓捕犯罪嫌疑人 1,000 余人。

🏠 美团外卖建立违规商家公示机制，构筑食品安全防线

美团外卖积极配合执法部门遏制证照不符等各类违法行为，通过建立违规商家公示机制、加强商家入网审核验真能力、投入新技术和新模型提升风险识别能力、加强线下巡检抽查监测力度、多方协同构建透明监督体系五项举措，构筑食品安全防线。2025 年初，美团上线了“明厨亮灶”专区，通过数字化摄像头实现厨房透明化展示，并为参与商户提供硬件设备和补贴、平台流量倾斜等支持。

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、客户协议、隐私政策、消费者权益保障及普法专栏等内容集中展示，方便客户和商家快速查阅、下载。在规则中心建立了公众“意见征集”专栏，客户和商家可以对意见征集集中的规则、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

美团持续完善公众评审体系，通过“小美评审团”“规则议事厅”等机制，在商户违规处置、消费者权益保障、纠纷妥善化解等领域开展治理工作。该体系致力于维护平台社区秩序，构建良性平台生态，打造健康有序的线上消费环境与和谐互信的社区氛围。

🏠 大众评审员让“线上对话”更公平

在美团外卖平台上，客户和商家之间常因餐饮口味不符合预期产生争议，而平台在难以判断责任归属时，“小美评审团”的评审员机制便发挥了积极作用。热心的社会公众、客户和商家均可报名参与，依据双方提供的材料对争议进行投票判定。2024 年暑期，随着饮品外卖需求的增加，此类争议在评审团中的数量也有所上升。为此，美团规则议事厅发起了“商家提供了饮品口味选择，但顾客还是不合口味，因此差评是否合理”的话题讨论，进一步邀请所有美团用户参与其中。通过这种创新的互动方式，在解决争议的同时，也促进了用户与商家之间的理解与沟通，进一步优化平台争议解决机制。



* 截至 2024 年底

1,000 万

共有 1,000 万用户认证小美评审员，共评审了 409 万件评审任务。

* 2024 年

6.6 万

开展了三期规则议事厅，共有 6.6 万人参与到规则投票中。

支持商户发展

美团坚持包容共享和利益平衡原则，为平台上的商家提供优质、便捷的服务，助力商家高质量经营；为实体门店注入数字化基因，助力商家实现服务品质升级与经营效能跃迁；推动中华老字号在守正创新中焕发时代生机。

●● 助力商家高质量经营

美团致力于为广大的商户合作伙伴提供更加完善的服务体系，并不断探索和寻找市场上的新机遇，助力商家拓展业务，提升竞争力。

外卖餐饮商家助力金

美团在产品迭代、服务优化、供应链改造等方面持续投入，以数字化手段助力中小商家创新成长，推动行业模式升级。2024 年，美团全新升级“繁盛计划”，启动“餐饮商家助力行动”，为专注产品、探索创新的优质餐饮商家提供助力金支持，同时“启动持餐饮业数字化提升行动”，通过提升餐饮商户数字化经营能力、强化数字化基础设施、提升数字化履约能力、扩大数字化运营人才培育，全力做好餐饮商家的全场景经营小帮手，推动餐饮行业生态繁荣发展。

10亿

2024 年 11 月，美团宣布投入 10 亿元助力金，其中包括 5 亿元助力中小商家提质增效、3 亿元支持餐饮产品和模式升级、2 亿元加速“中华老字号”数字化进程等。

🏠 美团助力金帮助湖南女孩实现创业梦想

湖南常德女孩伍杨媚，高一后辍学后辗转多个行业打工 14 年，但她渴望用创业改写被“结婚生娃”定义的既定人生。2020 年，她顶着家人强烈反对，倾尽积蓄开了家奶茶店，但是生意惨淡，曾一度认为自己天生就是个失败者。后来她边跑外卖边开店，最终渡过了最困难的时候，并开始反哺家乡茶农。2025 年初，她收到了美团 1 万元的外卖助力金，深感这是对她坚守的认可。“创业不易，感谢美团对我们创业者的支持。”助力金让伍杨媚对自己的创业选择更有信心，并且借助平台推广和线上培训，她改良配方、升级设备、提升销量。如今，她的奶茶店最高一天可以接近 1,000 杯订单，得到家人认可的同时，也实现了自己的创业梦想，带动大山茶叶产业的发展。

美团会员体系

美团持续优化会员体系，助力商家简化营销流程，聚焦流量资源。2025 年，美团全面升级会员体系，将多端业务整合进一套会员体系中，以“神券”（原“神会员”）作为通用权益，联通美团全业务，覆盖吃、住、行、游、娱、购、医等全生活场景的会员权益。美团通过“用户价值分层”策略为不同等级会员提供差异化权益，减少无效营销成本，引导行业关注点从“价格”转向“价值”，助力商家重塑与用户之间的关系，推动实现行业高质量发展。

“品牌卫星店”

美团“卫星店”是连锁品牌为顾客提供品质外卖而打造的外卖专营店，依靠店铺附近 3 公里左右范围内的线上流量，帮助餐饮品牌向更广阔的范围扩张，同时为消费者提供更具质价比的餐品。

🏠 外卖“卫星店”以更灵活的方式保存活、求增长

农耕记因坚持不用预制菜和中央厨房配送，单店都是现做现卖，对员工配合和整体模型的效率有着更高要求，其“卫星店”中仅有五六个店员，虽然在 40 平的空间里，负责从食材清洗、切配、炒菜到出餐打包的餐饮流水线被压缩到了一个转身的距离，但忙中有序，各司其职。北京地区的农耕记“卫星店”月销量普遍在 2,000 到 4,000 单，有时高达 9,000 单，实现压缩房租成本的同时实现人效提升。

开展商户培训

美团在全国多区域发起美团餐饮全场景营销城市峰会和经营区域峰会，通过邀请行业权威专家、平台资深运营导师面向商家进行经验分享与经营培训，为商户搭建起与行业前沿趋势接轨的知识桥梁，同时，促进商家间的经验共享与资源互通，多维赋能助力商家突破经营瓶颈，持续推动本地生活服务生态的提质增效与多方共赢。

我们搭建面向服务零售商家的培训体系，通过外部课研团队引入、内容原创、业务共建等方式，针对新手商家研发出多元课程，运营并优化线上学习和交流平台，帮助商户做好经验发展；联动各行业的讲师资源，定期开展各类主题直播，为商户解答在经营过程中遇到的问题。

支持实体店数字化升级

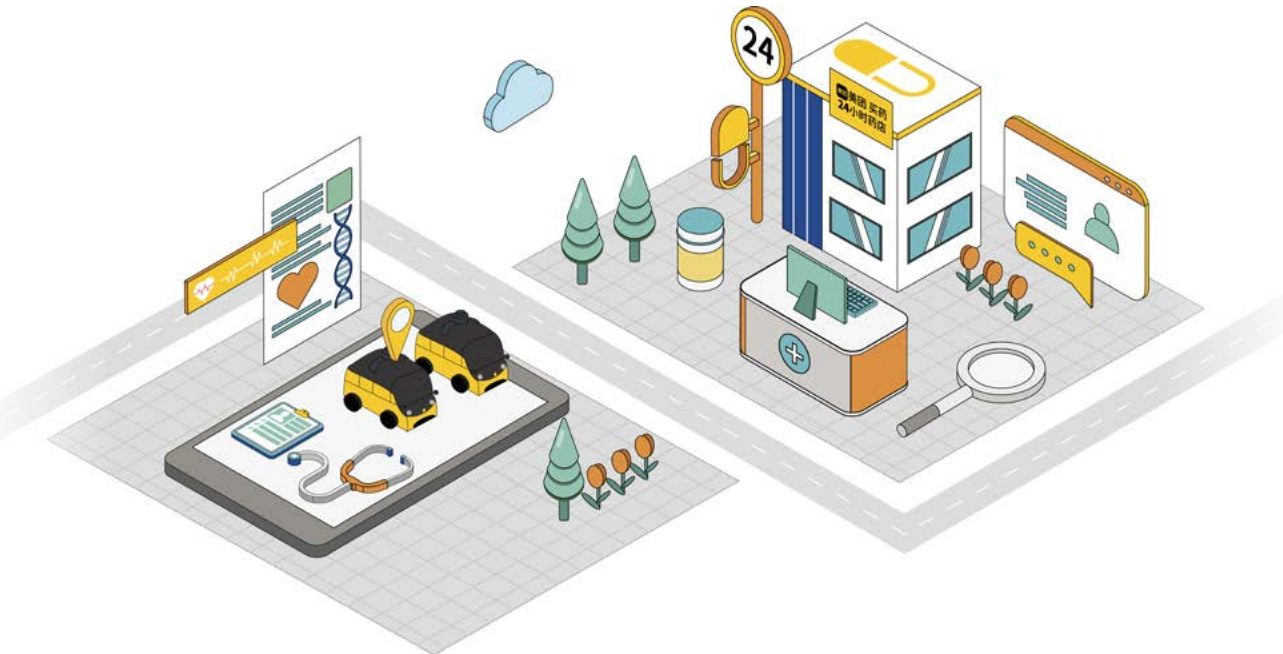
美团通过多种方式支持实体店数字化升级，帮助实体商家提高交易效率，降低交易成本，拓展市场覆盖，促进创新发展，提升市场整体活力。

数字化供应链渠道

美团提供快驴等多元化的线上进货采购渠道，帮助商户提升原料采购、选品备货等环节的效率，助力商户生意增长。

医药健康即时零售领域首个经营方法论——HEALTH 经营增长模型

美团医药通过对医药健康即时零售领域过往实践经验的沉淀、整合，面向品牌工业和连锁商家推出了从入驻、运营上新、工具投放、效果复盘、财务结算的全链路数字化能力，形成了成熟且可复制的药企药店即时零售经营方法论——HEALTH 经营增长模型，支持合作伙伴一站式管理生意中的每一个环节，面向包括品牌工业、连锁商家的全行业生态合作伙伴开放。处于不同经营类型、不同成长阶段的品牌和商家都能找到精准适用自身经营情况的解决方案。例如：可通过全方位的数据导航、洞察分析，助力实现“新品变爆品”；依托美团全景用户购药数据，精准触达目标人群；基于专业的互联网医疗服务能力，在用户交易链路上提供专业、全面、高效的选药、用药建议，线上健康科普及管理。



“快驴进货”助力餐饮商户实现过年“不打烊”

位于北京朝阳区的丽华居麻辣烫店开业刚满月便迎来了春节。对于这家摆放着七八张桌子的麻辣烫小店来说，菜品制作工艺并不复杂，品质稳定的食材是关键。小到冻品、豆制品、调料，大到米面粮油等都从快驴进货，每天打开 App 关注价格和新品，配送司机每天早上六点就送到，货品齐全品质稳定，最重要的还是下单便捷，配送安心。丽华居麻辣烫店王老板表示：“十几年前就从事餐饮行业，深知供应链的稳定是开店的基础，一些同行合作的供货品牌不稳定，遇到钱和货没保障的，会把小店生意拖垮，选择‘快驴进货’最看重其资金和货源安全，为我们这种家庭小店初闯年节生意提供了极大助力。”



融入“双主场”

餐饮商家需将堂食和外卖视为两个独立且同等重要的经营阵地，两个市场的用户群体、消费动机、消费需求、付费意愿和付费能力及运营逻辑上存在本质差异，需差异化布局。美团推出“双主场”经营方法论，帮助助商户做好线上和线下“两个主场”，通过重塑商业模型、调整产品结构、流程动线、门店选址、出品效率、毛利空间等，帮助商户提升经营效率。“双主场”自推出以来，共落地 15 家品牌，全部取得增长。

打造中式正餐“双主场”增长新范式

2024 年，美团以渝乡辣婆婆（平安店）为“双主场”示范店样本，通过优化菜单与菜品，快速打造爆品及按时令更新套餐丰富不同用餐场景，增强菜品吸引力与可选性；结合精准流量推广，把资源更多向新客获取倾斜，扩大品牌新客群体，并主动针对目标客户开展评价回访，强化出餐、包装流程的标准化管理，提升客户交互体验。此外，美团为其强化品牌视觉营销，把关键品牌信息精准触达消费者，提升品牌辨识度，助力线上引流。

●● 加速中华老字号传承创新

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。

* 截至 2024 年底

176↑ 已完成全国 31 个省份的 176 个餐饮老字号品牌贴标工作。

点亮中华老字号专属标识



大众点评、美团外卖等 App 为中华老字号的品牌门店标注了“中华老字号”标签。消费者在大众点评 App 上搜索“中华老字号”，即可查看认证门店，认准“正宗老味道”。

推出促消费活动和多渠道传播



与行业协会合作，发布美食地图和榜单、举办线下市集、邀请达人探店，结合站内外多渠道传播，助力老字号拓展多元消费场景、提升品牌影响力。

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，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，基于大数据及老字号典型案例，结合研讨、采访等形式，定期发布美团老字号数字化发展报告，一同讲好老字号守正创新的故事。此外，还通过一站式外卖管家服务、数字化营销管家服务、开设线上线下课程等措施帮助老字号提升数字化经营状况，抓住市场机遇，实现订单销售增长。

保护中华老字号品牌权益



拥有完整的线上品牌保护体系，为中华老字号认证门店提供全方位的品牌保护服务，拒绝“山寨门店”侵权。

宣传中华老字号非遗技艺



通过打造线下非遗街区活动及线上专区推广中华老字号非遗技艺传承人，传播非遗美食文化，带动新生代消费者了解非遗技艺文化和故事，为推动消费注入新活力。

开拓国际市场

美团持续努力“走出去”拓展海外市场，开创发展新局面。2023 年 5 月，美团推出境外版外卖平台 Keeta，并进入中国香港市场，2024 年 3 月，Keeta 订单份额达香港第一。2024 年 9 月 9 日，Keeta 正式上线沙特阿拉伯，开启中国以外的首次国际化运营。未来，美团将继续开拓海外市场，提升消费者体验，促进商家发展，并为运营地创造更多就业机会。



Keeta Drone 全球化第一站飞向迪拜

2024 年 12 月，美团无人机获得由迪拜民航局颁发的首张 BVLOS 无人机配送商业运营资质证书，美团无人机在当地正式成为一家载物领域通用航空公司，也成了中国首家具备国际化运营资质的无人机物流运营公司。同期，美团无人机宣布将为 Rochester Institute of Technology 校区以及 Dubai Digital Park 区域的客户配送快餐、应急药品等商品，未来，美团无人机还将探索更多场景的应用机会，以科技出海的方式挖掘低空经济的更多可能。



迪拜民航局在迪拜无人机物流商业化运营启动仪式上为美团无人机颁发了 BVLOS 无人机配送商业运营资质证书

● 绿色包装

美团持续探索餐饮外卖包装行业在“绿色”“可持续”等维度的发展路径，坚持“减量、替代、回收”并重，从全生命周期推动环境友好包装应用和先进回收再生示范。2024 年，我们发布《餐饮外卖绿色包装解决方案（第二阶段）》并推广应用，致力于解决不同特性餐品的包装绿色化问题。同时，我们与中国包装联合会、中华环境保护基金会等共同推出餐饮外卖绿色包装数字化平台，推动外卖包装行业绿色供应链建设。

茶茶好杯·返航新生

2024 年 8-9 月，美团青山计划联合新茶饮品牌“茶百道”、回收企业“爱回收”发起“茶茶好杯，返航新生”活动，在上海、青岛、武汉等 30 余个城市的 2 万多台回收机开展奶茶杯规模化回收，通过代金券、环保礼品等方式鼓励消费者撕掉标签主动将废弃塑料奶茶杯投放至回收点，累计 200g 即可领取 15 元优惠券，共有 9 万余名用户参与其中，回收机完成 2 万余件环保减碳任务，回收次数达 4.5 万余次，奶茶杯重量超 5 吨。



129 件

2024 年 4 月，2024 年度餐饮外卖绿色包装推荐名录正式发布，纳入 79 家餐饮外卖包装企业的 129 件环保产品。

415 万件+

“青山计划”累计孵化并投放 43 款、超 415 万件绿色包装制品。

* 截至 2024 年底

2.9 万吨

“青山计划”已在全国 20 个省份 22 个城市落地规模化垃圾分类及餐盒回收项目，累计回收塑料餐盒约 2.9 万吨，较 2023 年新增回收量超 1.2 万吨。

青山计划 更好生活、更美自然

专题

“青山计划”始终致力于实现“更好生活，更美自然”的愿景，聚焦绿色包装、低碳生态、青山科技、青山公益四大板块，推动构建行业全价值链绿色低碳消费生态，助力全社会绿色低碳发展。

● 低碳生态

美团探索打造便捷参与机制和产品功能，通过持续的宣传引导，推动商家端可持续经营与消费端“无需餐具”源头减量等行动，构建“商家-平台-消费者”可持续生态圈。我们建立商家“青山档案”，用“助力低碳消费”“粮食节约行动”等荣誉勋章展示商家的环保实践。此外，美团外卖联动公益组织、行业协会、商家等，在重要环保节点开展无需餐具、垃圾分类、减少食物浪费等环保倡导。

* 截至 2024 年底

33 万吨+

已有超过 4.9 亿美团外卖消费者选择过“无需餐具”选项，累计减碳量超 33 万吨。

绿色“黑科技”现身深马

2024 年 12 月 1 日，深圳马拉松十周年赛事拉开帷幕，美团青山计划成为深圳马拉松的公益合作伙伴，为公益跑者和“破三”跑者（全马完赛成绩在 3 小时以内）提供由餐盒再生材料制作的环保材质服装（斗篷、公益跑者背心），并在赛事当天设置青山计划展位，互动宣传“餐盒可回收”的环保理念，号召公众积极参与餐盒分类回收。



餐盒再生制作的环保材质服装

● 青山科技

美团于 2021 年设立“青山科技奖”，资助在材料科学、化学、化学工程、环境科学、能源科学等学科领域，有关键推动作用的青年科研工作者，鼓励更多科研工作者投身绿色和可持续发展等领域的科技研发。“青山科技奖”每年评审授奖一次，每次奖励不超过 10 人，奖励金额 100 万元 / 人，分三年拨付。

第四届“青山科技奖”重点关注绿色低碳材料、碳捕集及资源化利用、新能源及储能、降碳减污协同控制四大议题。本届获奖人积极投身相关领域科技研发及成果转化，为实现美丽中国愿景蓝图贡献科研力量。

* 2025 年 3 月

10 人

第四届“青山科技奖”获奖人名单公布，10 人获奖。

39 名

已举办四届青山科技奖，共有 39 名青年科研工作者获得青山科技奖。

第四届青山科技奖获奖人



郭孝东

四川大学



王朝

华南理工大学



何宏艳

中国科学院过程工程研究所



曾杰

安徽工业大学
中国科学技术大学



陈棋

北京理工大学



陶新永

浙江工业大学



朱嘉

南京大学



李辉

上海大学



徐建鸿

清华大学



赵亮

中国石油大学（北京）

● 青山公益

我们联合中华环境保护基金会设立“青山公益专项基金”，汇集平台商家力量，协同推进生态系统保护修复与应对气候变化工作，持续开展“青山公益自然守护行动”项目，资助、引导社会组织和科研机构开展生态修复、生计替代及科研实践等三大类公益项目。

我们联合中华环境保护基金会、生态环境部宣传教育中心发起“美丽中国我是行动者 - 青山公益生态环境志愿服务项目”，资助社会组织在社区、学校开展生态文明思想宣讲、生态环境知识科普、绿色低碳实践等，提升公众环保意识。2024 年启动第三期资助活动，面向全国公开招募 40 家社会组织合作伙伴开展生态环境志愿服务活动。

我们联合北京市企业家环保基金会（SEE 基金会）发起“青山公益洁净自然行动”，支持零废弃议题在城乡、荒野、海洋领域的一线行动、科学赋能和跨领域传播。2024 年，项目一期资助 12 家伙伴机构开展一线活动。



青山公益商家志愿者在保护地清理鱼藤后补种本土红树苗

* 截至 2024 年底

160 万+

共有超过 160 万商家加入“青山公益行动”。

2,550 万元+

“青山公益自然守护行动”已投入 2,550 万元善款资助了全国 26 个省市的 48 个公益项目，完成生态种植、修复面积 8,700 余亩，物种保护超 16 种。

9 万小时+

“美丽中国我是行动者 - 青山公益生态环境志愿服务项目”已资助 61 家社会组织在各地社区、学校开展生态环境志愿服务活动，覆盖 39 个城市 421 个社区和学校，开展了 920 场宣传教育活动，提供志愿服务时长累计超过 9 万小时，直接参与居民 8 万多人次。

共建美好社会

美团积极发挥科技优势，持续构建绿色低碳消费生态，服务乡村振兴，共建人人可为的公益生态，携手利益相关方，创造更多社会价值。



推动绿色消费

美团重视绿色环保,承担环保责任,发挥自身平台优势,持续探索更多绿色消费形式,汇聚社会各界力量共建更美自然。

反对餐饮浪费

美团充分发挥平台示范引领作用,携手行业协会、专业机构等,通过产品设计、商家助力、客户倡导等多方合力,共同促进形成“厉行节约、反对浪费”的良好风尚。

引导消费者“适量点餐”

美团将“适量点餐”提醒贯穿“点餐”“提交订单”“完成订单”全流程页面,并根据消费者反馈优化提示语的位置、文字大小、色彩醒目性。同时,在“满减凑单”页面不展示主食类餐品。

提高“小份菜”“小份饭”供给

美团推动更多商家提供“小份菜”“小份饭”,鼓励“一人食”等新模式,优化餐品供给结构,提供专属页面进行流量扶持,助力反餐饮浪费。2024 年,我们将小份菜作为“外卖运营师”项目的重点内容,面向餐饮商家以及相关从业者开展专项培训。截至 2024 年底,已有超过 290 万餐饮商户提供超过 922 万种“小份菜”。



培训宣导节约行动

在《反食品浪费法》实施周年、世界粮食日等重大活动期间,积极响应配合市场监管总局制止餐饮浪费宣传,联动商家倡导“点选小份饭 一起来光盘”等行动;联合中国饭店协会发起反食品浪费 2024 年度小份菜倡议;与“中国文明网”开展公益广告合作,以“小份菜”“小份饭”为内容在美团平台首页开展主题宣传,营造线上线下良好节约氛围。

13 亿人次

联动商家倡导消费者践行“点选小份饭 一起来光盘”等行动,累计参与约 13 亿人次。

6,000 万人次+

以小份菜、小份饭为内容在美团平台首页开展主题宣传,浏览量累计超 6,000 万人次。

低碳出行

美团秉承绿色发展理念,不断创新服务模式,提升客户出行体验,鼓励市民更多采用低碳出行,共同为城市的可持续发展贡献力量。2024 年 9 月,中国城市公共交通协会授予美团骑行“2024 年绿色出行贡献企业”称号。此外,我们在单车和电单车生产、使用、处置环节践行“3R 原则”(Reduce 减少、Reuse 再利用、Recycle 循环),推动单车配件有效再利用。2024 年,美团单车和电单车第二次获得“全生命周期”负碳产品认证。

* 2024 年

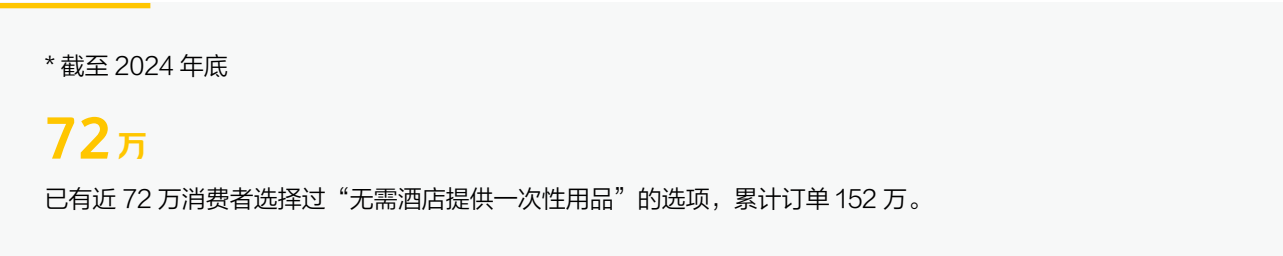
56 万吨

美团单车和电单车的客户通过绿色低碳骑行,累计减少碳排放约 56 万吨。



●● 低碳住

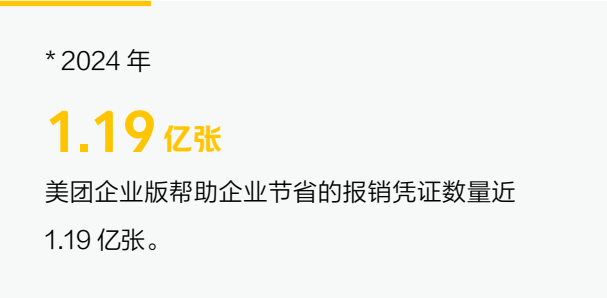
2024 年 6 月，美团上线“低碳住”产品。消费者预订参与该项目的酒店时，可通过产品弹窗选择“是否需要酒店提供「一次性用品」”，选择不需要后即成为美团酒店低碳住用户。据第三方机构测算，每产生一个无需一次性用品的订单，便能减少 203.2g 二氧化碳排放。客户离店后，不仅能获得美团酒店 200 会员积分，碳积分还会累积至美团碳账户，助力捐赠美团乡村儿童操场环保角，助力商家和客户践行可持续发展行动，赋予每笔订单更多温暖与意义。



美团发布“低碳住”产品，助力商家和客户践行可持续行动

●● 倡导绿色办公

我们注重推行无纸化办公，倡导绿色、可持续的消费管理方式，助力企业实现绿色发展。美团企业版通过推广无纸化报销流程，有效减少纸质凭证的使用，降低企业的运营成本的同时为环境保护贡献力量。



服务乡村振兴

美团发挥电商平台优势，帮助优质农产品从原产地直达社区，改善农产品生产、分配、流通、消费各环节。同时，创新文旅服务模式，助力乡村文旅产业发展，发展电商就业新业态，为重点帮扶县劳动者拓展就业渠道，提升生活质量与职业技能，以实际行动响应国家乡村振兴战略。

●● 带动经济发展

美团旗下零售业务小象超市“本地尖货”等助力农产品上行，带领小农户对接大市场，带动农户增收致富。此外，我们还积极开展消费帮扶，借助“央企消费帮扶兴农周”“数商兴农”等大型助农帮扶活动，充分运用数字平台优势，举办多种促销展销、采销对接、产品推介活动，为农产品提供更多曝光机会和流量。



🏠 南方水果明日达，送到“中国最北边境县”

在“中国最北边境县”的黑龙江省塔河县十八站乡，聚居着 500 多名鄂伦春族人，他们告别游牧生活，生活发生了翻天覆地的变化。2024 年春节前夕，鄂伦春族老人魏艺到村里小卖部取了一大包大葱，用来过年包饺子，这是她前一天通过美团下单购买的。她说：“之前冬季很难买到新鲜蔬菜，现在通过美团买蔬菜、买水果、买年货，都方便多了，很多“没见过的水果”都来到鄂族村。”如今，在如此偏远、极寒的少数民族地区，丰富多样、价格实惠的新年好货也能实现“明日达”，零售业态的不断下沉，便利了小村居民的生活，也为乡村消费市场带来新变化。



2024 年，美团先后在乌鲁木齐、库尔勒组织农产品产地直采活动，为全疆近 300 家农产品供应商对接美团直采

●● 推动文旅振兴

美团依托平台资源与创新服务模式，推动乡村文化与旅游深度融合，拓宽农民增收渠道，助力乡村文旅产业繁荣。积极探索民宿与社区高质量协同发展路径，提升乡村住宿业态品质。举办线下美食旅游促消费活动，打造“文化+旅游+美食”消费模式，持续激发乡村文旅发展活力。

* 2024 年

50万+

美团民宿拥有超过 50 万名活跃房东，250 万在线房源，业务覆盖全国县市区旗 3,000 余个。

●● 培育乡村人才

由美团平台衍生的一系列新就业形态，拓展劳动者外出务工的途径，为职业技能水平相对不足的劳动者提供就地就近的就业机会，帮助劳动者提高收入水平和收入稳定性。美团开展乡镇外卖合伙人项目，为乡镇提供更多的就业机会，帮助更多年轻人在乡镇创业就业，助力乡镇经济发展。同时，持续开展新农商培训和农产品供应商培训，推动新业态发展，助力当地经济发展。

* 2024 年

46.9万

美团平台上来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手数量约 46.9 万。

* 截至 2024 年底

2万+

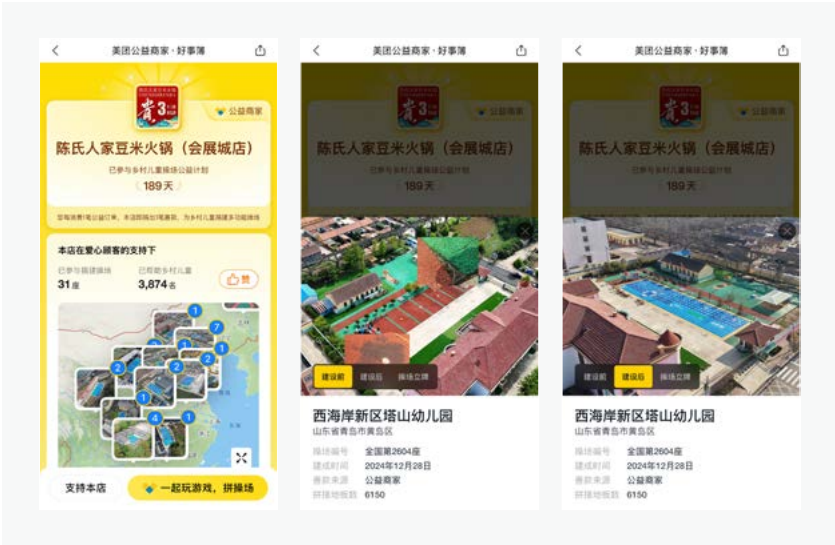
美团外卖业务已覆盖全国超 2 万个乡镇。

助力社会公益

美团关注社会公益，通过美团公益平台，让公益融入商户经营和用户的消费行为中。一方面通过自主研发的善款追踪系统，向用户和商户提供可信赖的公益捐赠渠道；另一方面，通过为慈善组织提供募捐信息展示服务与订单捐公益产品形态，实现项目筹款规模化、执行反馈标准化。

●● 打造善款追踪系统

美团通过自主研发的善款追踪系统，让每一笔善款去向均清晰可见，实现捐赠反馈闭环。公益商家可以在商户后台自行设置每笔订单的捐款金额，每积累 20 元便捐赠一块拼接地板（及相关配套费用）。商家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到哪个幼儿园操场的第几行第几列。



用户可在商家公益档案中看到的捐赠反馈

🏠 外卖进村头，小镇有了新生意

随着城乡融合发展加速，县域商业辐射能力增强，带动农村消费市场释放出更大动能，即时零售新业态也触达到乡镇市场。在银川永宁县闽宁镇，“00 后”罗永旺成为一名乡镇外卖合伙人，帮助当地创业者拓展外卖渠道。2024 年，小镇百余家餐饮、商超、鲜花等实体商家中，七成以上接入外卖服务，罗永旺和配送团队，每天能为附近居民送出数百单外卖。



🏠 让爱心回到家乡

2023 年 12 月，面向美团公益广大爱心用户，美团乡村儿童操场开通了“家乡捐”功能。低门槛、公开透明的“地域化公益”创新模式，让“爱心”得以去往“家乡、第二故乡或者常住地”等捐赠者更为关注的地方，定向帮助指定省份的孩子快乐奔跑、健康成长，至今已帮助来自 29 个省、自治区、直辖市的爱心人士完成“回馈家乡”的心愿。

传递纸飞机，
一起为家乡
捐操场



● 构建多元公益场景

美团依托数字化技术和资源，带动客户参与应急救灾、公益活动，构建多元化公益场景，激发更多人的公益热情，共创更可持续的社会价值。



提升应急救灾能力

美团公益整合多方资源，关注灾害救助领域，定期开展应急救灾公益活动，推动提升社会力量的应急救援专业能力。发挥数字平台优势，积极参与抗震救灾活动，全力守护生命安全。

美团驰援西藏地震灾区

2025 年 1 月 7 日，西藏地震发生后，美团立即启动应急响应，第一时间与政府部门、公益机构合作，紧急采购大量保暖物资、食品。联合生态伙伴为灾区提供 30 万盒应急药品、急救包等医疗物资以及 1 万盒保暖贴，超 3,600 件棉衣、2,400 床棉被等防寒保暖物品，1,000 箱牛奶、1,000 箱泡面等各类食品，支持当地救灾物资、生活安置、应急医疗等需求，当地骑手小哥纷纷主动参与震区救援行动，向不同救灾点接力运送物资。此外，美团买药互联网医院发起“灾后援助 守护行动”免费义诊项目，在美团 App 和美团外卖 App 上线，为灾后医疗救援做好支持。



美团支持举办防灾减灾救灾水域救援社会力量发展计划骨干训练营

2024 年 9 月 27-29 日，美团公益联合壹基金举办美团防灾减灾救灾水域救援骨干训练营。此次训练营面向河北省社会应急救援队，通过整合资源，助力构建系统化培训与专业支持体系。为期三天的培训，吸引了河北省 25 支救援队参与，合计参与队员骨干等 126 人次。项目不仅设计了全面知识体系和在线学习平台，还资助专业装备、设立激励措施，旨在全面提升河北省社会应急救援队的水域救援专业能力，确保灾害发生时能够快速响应、高效救援，减少生命财产损失，降低灾害影响。



训练营现场

汇聚商家公益力量

“美团公益商家计划”由美团发起，旨在发挥美团生活服务平台能力，带动生活服务业各细分领域商家通过在线订单捐赠、线下场景结合、联合推广宣传等方式，多元化参与公益项目。

近年来，美团公益商家规模以超过 150% 的年均增速增长，截至 2024 年底，在签商家超过 145 万家，覆盖餐饮、酒店、亲子、休闲娱乐、运动健身、生活服务、医疗健康 and 美容美发等行业。美团公益平台一直致力于让公益融入商户经营和用户的消费行为中，向消费者传递公益价值，倡导生态共同向善的理念。2024 年 5 月，美团为广大公益商家开发了“自助申领荣誉物料”功能，低成本、高效率地为商家提供适合传到在线相册、摆在店内和传播分享的公益荣誉物料。截至 2024 年底，超过 12 万商户下载或申领过公益荣誉物料。



● 带动员工参与公益

美团员工公益是美团面向员工的公益平台，美团通过员工公益月捐、环保公益、公益美育、爱心拍卖等多种形式，带动员工积极参与公益活动，激发员工的公益热情，让社会产生更多爱与信任。

员工在美团参与的所有公益行为都会转化为公益时与公益积分，记录在公益档案中，公益积分可以用来兑换更多公益权益和礼品。并且，在每月第一个星期三“员工公益日”时，员工公益会向全员推送当月可参与的公益活动，公益月捐人可在当天享受美团文创的礼品折扣。

- 倡导员工每人每天捐出 1 元钱，帮助骑手子女。新入职员工可自行选择是否成为美团公益月捐人，所捐赠的善款可以从手机 App 端看到用在何处。



- 员工志愿者为美团袋鼠宝贝之家、美团乡村儿童操场项目的孩子们开展公益美术课，将课堂画作开发为公益文创周边，在美团文创上架销售，所得部分收益捐赠于公益项目。

- 开展“空瓶换礼品”活动，员工可通过参与塑料水瓶回收等方式支持环保。

- 员工自主捐赠或阳光职场申报的各项礼品，以公益售卖的形式将所得收入全部捐赠用于公益项目。

♥ 员工公益

* 截至 2024 年底

85,089 位

累计有 85,089 位员工参与过各类公益活动。

151,171 元

共 15,064 位员工参与爱心拍卖，累计捐赠 151,171 元给袋鼠宝贝公益计划。

12.9 吨

通过低碳生活等环保行动，累计回收塑料空瓶 452,677 个，累计重量约 9.1 吨，相当于减少碳排放约 12.9 吨。

16 座

美团员工通过读书打卡、运动挑战、购买公益商品等方式，捐建 16 座美团乡村儿童操场。



爱心拍卖，助力“袋鼠宝贝”健康关怀行动

员工公益定时组织不同主题的拍卖专场，将员工或部门捐赠的珍藏品、公益画作通过线上拍卖转化为善款。往期活动中，有员工创作的《大艺术家团团》画作以 5,001 元成交，艺术与公益在此碰撞出火花。

爱心拍卖的拍品背后，更有员工深度参与。2024 年 10 月，美团文创设计师和员工爱心志愿者们来到云南保山瓦房乡的深处，与当地非遗传承人一起为浪戛幼儿园的孩子们带来了主题为“我家是个好地方”公益版画课。孩子们的作品，通过员工公益·爱心公益拍卖，将拍卖所得都捐给“袋鼠宝贝公益计划”健康关怀项目。



员工创作的《大艺术家团团》画作以 5001 元成交



公司员工与云南保山瓦房乡浪戛幼儿园的孩子们一起画画



低碳生活大作战

6 月 5 日世界环境日当天，美团员工通过参与讲座、展览、互动游戏等多种形式的环保主题系列活动，尝试更多绿色改变。在日常生活中，员工还会通过参加空瓶换礼、旧衣回收等环保项目践行低碳生活。塑料空瓶经过员工公益回收再生，变身成为美团文创最新潮的环保周边。



员工参观“绿色生活，一起更好”环保主题展览活动

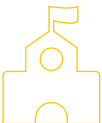


员工收集废弃的塑料空瓶，投递至职场的空瓶回收箱



美团乡村儿童操场

— 爱在那里被看见 —



美团乡村儿童操场公益计划由美团联合壹基金发起，旨在为欠发达地区的乡村儿童铺设多功能操场、配备幼儿体能游戏综合器材包，提供免费教师、园长培训，助力乡村儿童快乐奔跑、健康成长。

*截至 2024 年底
2,653座

截至 2024 年底，美团乡村儿童操场在 138.2 万家公益商家、98.9 万名爱心网友的共同支持下，已累计建成 2,653 座，覆盖了贵州、云南、西藏、青海等 29 个省、自治区、直辖市的 1,939 个乡镇，37 万名乡村儿童直接受益。通过美团善款追踪系统，每一分钱具体用在了哪座操场均清晰透明。2024 年 6 月起，该项目已经实现平均每天捐 4 座乡村儿童操场。2024 年 7 月 28 日，单日峰值捐 7 座。

第 1,000 座美团乡村儿童操场

2023 年 10 月 8 日

全国第 1,000 座乡村儿童操场，由美团 57 位上海爱心网友及 1,054 个公益商家共同捐建、上海援藏、上海小荧星合唱团提供公益支持，位于西藏自治区日喀则市萨迦县麻布加乡白拉村幼儿园



第 2,000 座美团乡村儿童操场

2024 年 9 月 3 日

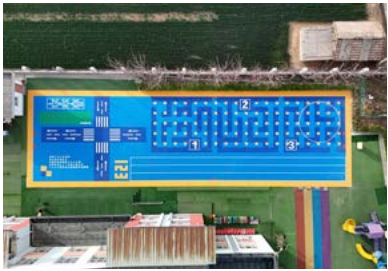
全国第 2,000 座乡村儿童操场，由美团餐饮公益商家共同捐建、2024 餐饮产业大会提供公益支持，位于青海省果洛藏族自治州达日县阳光小区幼儿园



第 3,000 座美团乡村儿童操场

2025 年 3 月 31 日

全国第 3,000 座乡村儿童操场落成，由爱心网友和陕西省的公益商家共同捐建，位于陕西省铜川市耀州区小丘镇中心幼儿园



蜜雪冰城

2023 年 2 月，蜜雪冰城加入美团乡村儿童操场公益计划。截至 2024 年底，蜜雪冰城已独立捐建 20 座乡村儿童操场。



蜜雪冰城捐建的第 18 座乡村儿童操场（全国第 1,206 座），位于河南省新密市米村镇中心幼儿园



迪卡侬

2024 年 7 月，迪卡侬加入美团乡村儿童操场公益计划。



迪卡侬捐建的第 1 座乡村儿童操场（全国第 2,275 座），位于四川省成都市蒲江县甘溪镇幼儿园



武汉文旅

花有花季，爱无限期。2024 年樱花季，武汉市文化和旅游局携手武汉公益商家参与支持美团乡村儿童操场，助力为新疆博乐的达勒特幼儿园、青得里镇基建队幼儿园落地两座多功能操场。



武汉文旅携武汉公益商家助力捐建的乡村儿童操场（全国第 1,628 座）位于新疆维吾尔自治区博尔塔拉蒙古自治州博乐市达勒特幼儿园



公益合作伙伴

截至 2025 年 3 月



● 冠军家乡公益

“美团乡村儿童操场公益计划－冠军家乡公益专项”由美团、壹基金、中华全国体育基金会共同发起，旨在携手优秀运动员回馈家乡，通过冠军专业能力及个人影响力，带动社会各界共同关注乡村幼儿体育游戏事业发展，促进体教融合。冠军携手公益商家、爱心网友等各界力量，为乡村儿童共建彩色乐园。

截至 2025 年 3 月，已有体操奥运冠军陈一冰、蹦床奥运冠军董栋、体操奥运冠军邓琳琳、体操奥运冠军冯喆、羽毛球奥运冠军黄东萍、女排奥运冠军惠若琪、乒乓球世界冠军林高远、乒乓球世界冠军梁靖崑、跳水奥运冠军林跃、射击奥运冠军庞伟、滑雪奥运冠军苏翊鸣等 11 位运动员加入“美团乡村儿童操场公益计划－冠军家乡公益专项”。



● 萌娃村运会

“萌娃村运会”活动于 2024 年首次推出，在中共贵州省委统战部、贵州省教育厅的指导下，与北京师范大学行为健康研究中心合作开展，旨在通过体育游戏帮助乡村儿童健康成长，同时帮助乡村幼儿教师提升户外游戏教学能力。

簸箕捡豆、小推车犁地、镰刀割小麦……贵州六盘水市钟山区月照街道幸福里幼儿园结合地方文化和园所文化，将农耕文化融入今年首次举办的“萌娃村运会”，让孩子们在寓教于乐中体会到体育游戏带来的快乐。毕节市赫章县第四幼儿园则设置了“飞夺泸定桥”“四渡赤水”等红色主题比赛环节，在运动之余让孩子感受到团队协作的体育精神。

* 2024 年六一至暑假前夕
贵州、四川、云南、新疆等 14 个省市自治区的近千所乡村幼儿园开展“萌娃村运会”活动，其中近四分之一的幼儿园是首次举办正式的运动会。



贵州黔东南布依族苗族自治州晴隆县安谷乡中心幼儿园，
孩子们一起协作抖动彩虹伞



贵州省黔东南布依族苗族自治州晴隆县安谷乡中心幼儿园，
孩子们在运动会中开展红色文化游戏



贵州黔东南布依族苗族自治州晴隆县紫马乡中心幼儿园
（屯上村点）小朋友和家长体验两人三足



贵州省遵义市红花岗区新舟镇杨录幼儿园，孩子们在运动会上
开展接力赛

关于本报告

报告时间范围

本报告是美团发布的第七份企业社会责任报告，主要汇报了美团在 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的社会责任行动和绩效，由于项目延续性，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