



環境、社會及管治報告

2025



目錄

報告概覽	119
匯報原則	119
董事會聲明	119
ESG理念與管理	120
環境	125
僱傭管理	146
供應鏈管理	157
產品責任	166
商業道德	187
社區投資	191
獨立執業會計師就美团的可持續發展資料的有限保證鑒證報告	196



環境、社會及管治報告

報告概覽

美团(以下簡稱「本公司」「公司」或「我們」)遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「聯交所」)《上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》編製本報告，並遵循該指引有關「重要性」「量化」「平衡」及「一致性」原則要求。

我們與主要利益相關方積極溝通，了解其關注的環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)議題，對ESG議題進行優次排列，並根據議題重要性水平在報告中進行回應，詳細過程已在報告「利益相關方溝通」和「實質性議題分析」小節做出說明。

匯報原則

我們採用量化資料的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，使得關鍵績效指標可予以計量和驗證。關鍵績效指標的量化標準、方法、假設及／或計算工具以及使用的轉換係數來源，均已在相應位置做出說明。我們採取與往年一致的披露統計方法，個別變動之處均已在相應位置做出說明。

本報告旨在客觀、公允、平衡反映我們的2025年ESG表現。有關管治部分的内容建議與本年度報告所載「企業管治報告」一併閱讀。

除另有說明外，本報告的披露範圍包括由美团直接運營和管理的業務的ESG表現，時間範圍為2025年1月1日至2025年12月31日。

董事會聲明

董事會對本公司ESG策略及匯報承擔全部責任。董事會審核委員會協助董事會進行ESG監督。本公司ESG管治組對ESG事項進行日常管理，指導ESG實踐。公司主要業務和職能部門共同組成ESG執行小組，協調推動ESG具體項目開展，保障ESG工作的執行落地，並定期向管理層和治理層匯報。董事會、相關管理層及執行層每年定期參與ESG專題培訓，包括：公司治理、氣候變化風險與機遇、信息安全與隱私保護、風險管理、上市合規、AI治理等，及時了解ESG趨勢，學習ESG管理知識。

本公司開展利益相關方關注的ESG議題實質性分析，據此制定ESG理念與管理策略，並將其融入日常運營和管理。董事會參與對重要ESG議題的評估和優次排列，定期審閱ESG理念與管理策略，評估其對本公司整體策略的潛在影響。本年度，本公司持續推進氣候變化應對、配送騎手管理與保障、商戶扶持、青山計劃環保行動、數據中心環境管理、信息安全與隱私保護等重要ESG議題，取得階段性進展。



環境、社會及管治報告

本公司重視ESG相關風險和機遇可能產生的重大影響，並將其納入公司整體風險管理體系。董事會監督ESG相關風險和機遇的評估，確保設置適當和有效的ESG風險管理和內部監督系統。本年度，本公司進一步完善氣候相關風險和機遇識別、評估、量化和管理流程，並持續對業務合規、信息安全、人力資源管理等ESG議題開展風險識別、評估和管理工作。更多內容請參閱本報告「氣候變化應對」章節和本年度報告所載「企業管治報告－風險管理及內部控制」章節。

本公司已設定與業務相關聯的ESG目標，包括減碳、節能、節水、廢棄物管理、綠色建築認證等環境目標，董事會對目標進展進行定期審閱和檢討。

ESG理念與管理

我們將「幫大家吃得更好，生活更好」作為企業使命，秉承「以客戶為中心，正直誠信，合作共贏，追求卓越」的價值觀。

圍繞企業使命與價值觀，我們加強ESG理念融入，並於以下層面考量ESG策略：

1. 環境：

- 倡導綠色生態與低碳消費
- 促進企業發展與環境的和諧共生
- 推動減碳行動

2. 客戶：

- 以客戶為中心
- 追求卓越，持續優化，贏得客戶口碑
- 為人們生活創造更多價值

3. 合作方：

- 與生態鏈合作共贏
- 保障合作各方利益
- 推動行業可持續發展



環境、社會及管治報告

4. 運營：

- 正直誠信
- 保障僱員權益
- 推動人才發展

5. 社區：

- 助力解決更多社會問題
- 創造更大社會價值
- 倡導社會共同參與公益活動

ESG管治

為更好地踐行ESG理念和策略，形成長效ESG工作機制，促進與利益相關方的和諧共贏發展，不斷提高本公司可持續發展競爭力，我們搭建「治理－管理－執行」三層ESG管治架構，制定工作章程，明確工作職責，推進公司ESG各項工作。

治理層

董事會是ESG管治的最高決策機構，監督ESG事項，參與重要ESG議題的評估和優次排列，並對本公司ESG策略及匯報承擔整體責任。董事會授權審核委員會為監督ESG管理的專業委員會，並聽取審核委員會關於ESG重大工作事項的匯報。

審核委員會負責監督ESG事宜，包括檢討本公司針對ESG事項的策略、框架、原則及政策；檢討及監督ESG實踐；監督本公司ESG目標設定及進展，並就以上內容向董事會匯報。

管理層

建立ESG管治組，由主要業務和職能部門的關鍵管理者組成，就ESG重要事項進行管理。主要包括：審議公司ESG策略、框架、原則及政策；指導ESG實踐開展；定期審核ESG目標設定和進展；及參與針對管理層的ESG專題培訓。

執行層

本公司主要業務和職能部門共同組成ESG執行小組，負責推進ESG管理策略落地及目標達成；開展ESG重要性評估；將ESG風險管理納入日常風險管理和控制流程；組織ESG專題培訓，提升不同層級、不同職能僱員的ESG意識；就關鍵ESG議題（如：氣候風險和機遇影響分析）開展專項研究；及定期向本公司管理層和治理層匯報。



環境、社會及管治報告

利益相關方溝通

利益相關方的參與是我們管理ESG風險、把握機遇並優化實踐的關鍵輸入。通過建立多樣化的溝通渠道，我們積極傾聽、理解各方的關注和期望，並將相關反饋有效納入管理閉環，從而持續推動ESG實踐優化與信息披露透明化。為系統落實這一理念，我們已建立覆蓋識別、溝通與反饋改進環節的利益相關方參與機制，其範圍涵蓋公司自身運營及生態相關方。我們將運營所在地的社區及可能受影響的群體（包括本地商戶、騎手、居民及潛在弱勢群體等）納入識別範圍，並基於主要業務區域和相關方特點制定適當的溝通策略，以確保該機制在各業務中有效應用。實踐中，我們通過常態化的多元渠道（如騎手和商戶懇談會、客服電話及供應商大會等）進行雙向溝通、開展相關方參與的能力建設，並建立了包括意見申訴機制在內的反饋閉環，以定期評估各方關切、追蹤不滿並識別新議題。這些系統化的溝通與評估成果，已成為我們進行年度實質性議題分析並驅動ESG管理持續提升的關鍵基礎。

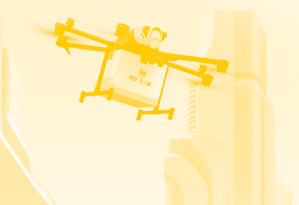
本年度我們識別的主要利益相關方、關注議題及溝通渠道列示於下表。

主要利益相關方	主要關注的ESG議題	主要溝通渠道
騎手	騎手保障，客戶服務與體驗，產品質量與安全保障	騎手懇談會，申訴熱線
用戶	產品質量與安全保障，信息安全與隱私保護，客戶服務與體驗	線上平台，客戶服務熱線，社交媒體及信息披露
平台商戶	客戶服務與體驗，行業賦能與發展，產品質量與安全保障	商戶懇談會，線上平台，客戶服務熱線，會議及商戶考察
僱員	人才吸引、培訓與發展，科技創新與管理，僱員權益與福利，職業健康與安全，多元化、平等與包容，產品質量與安全保障，社會公益參與	人力資源幫助台，溝通會，社交媒體及面對面交流，溝通熱線



環境、社會及管治報告

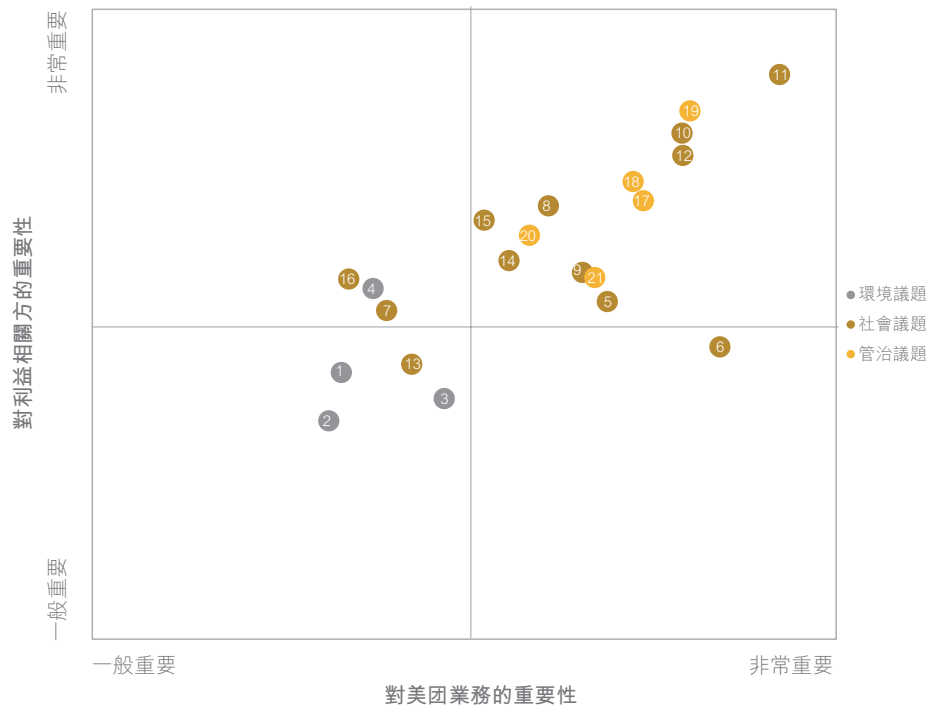
主要利益相關方	主要關注的ESG議題	主要溝通渠道
政府及監管部門	產品質量與安全保障，商業道德，科技創新與管理，人才吸引、培訓與發展，騎手保障，信息安全與隱私保護，氣候變化應對，行業賦能與發展，知識產權保護，公司治理	政策諮詢，事件匯報，來訪接待，信息披露及參與政府機構會議
股東及投資者	騎手保障，信息安全與隱私保護，僱員權益與福利，產品質量與安全保障，商業道德，公司治理，多元化、平等與包容	股東大會，業績公告，年報，半年報，官方網站，溝通會議及溝通郵件
供應商	供應鏈管理，產品質量與安全保障，商業道德，信息安全與隱私保護	供應商考察及供應商會議
媒體、非政府組織及專家學者	騎手保障，產品質量與安全保障，客戶服務與體驗，綠色生態與低碳消費，資源管理與使用，行業賦能與發展，廢棄物管理	社交媒體，官方網站，新聞發佈會，交流會及專線客服



環境、社會及管治報告

實質性議題分析

我們每年系統開展ESG議題實質性分析，評估各議題對公司業務及利益相關方的重要性。2025年，我們依據聯交所守則、國際通用披露標準及主流評級體系，結合可持續發展趨勢，對議題進行了初步篩選。為充分獲取外部意見，我們與投資者、行業專家、騎手及商戶等利益相關方保持常態化溝通，並通過問卷調研更廣泛地收集反饋。在此基礎上，我們結合與內部管理團隊的訪談，綜合研判議題優先級，最終確定本年度21項重要實質性議題（如下圖所示）。評估過程與結果均經公司高級管理層及審核委員會審閱。重要實質性議題將納入公司全面風險管理和排序工作，並作為ESG行動及報告編製的依據。各議題的具體內容將在本報告後續章節中逐一闡述。



- | | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 1 資源管理與使用 | 8 職業健康與安全 | 15 行業賦能與發展 |
| 2 廢棄物管理 | 9 僱員權益與福利 | 16 社會公益參與 |
| 3 氣候變化應對 | 10 騎手保障 | 17 公司治理 |
| 4 綠色生態與低碳消費 | 11 產品質量與安全保障 | 18 商業道德 |
| 5 人才吸引、培訓與發展 | 12 客戶服務與體驗 | 19 信息安全與隱私保護 |
| 6 科技創新與管理 | 13 知識產權保護 | 20 供應鏈管理 |
| 7 多元化、平等與包容 | 14 內容合規 | 21 風險管理 |



環境、社會及管治報告

環境

我們持續踐行環境保護和綠色運營理念，降低業務運營對環境造成的影響，推動價值鏈綠色發展。我們積極識別氣候變化影響，全面管理氣候風險和機遇。

綠色運營

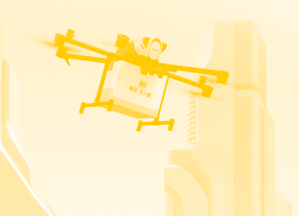
我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，由相關部門管理者對環境管理事項進行監督，推進日常辦公及業務運營環節所涉環境管理和綠色運營的具體工作。

綠色辦公

我們辦公職場的主要資源消耗為電力、水和紙張，主要廢棄物包括生活垃圾、電子廢棄物、電池、硒鼓墨盒、熒光燈管等。我們組建由管理層牽頭，環境管理相關部門參與的職場環境管理小組，負責推進能源、資源節約措施，確保各類廢棄物合規處置。

在能源節約方面，我們通過多項舉措持續提升節能表現，包括：**(i)**推進節能技術改造：持續擴大LED節能燈的使用範圍，將手控燈改造為感應控制燈具，減少照明時長；全面應用職場溫度監測系統及空調集控系統，避免電能浪費；採用智能噴霧降溫系統對部分職場空調室外機進行降溫，有效降低約15%的空調能耗；**(ii)**強化用電設備管理：建立《總部辦公室用電管理制度》及《設備運行時間方案》，對辦公職場定期巡檢，避免無人辦公區域「長明燈」現象，並在非工作時段對部分辦公區域的非必要設備進行斷電處理；建立月度、季度用電量監控機制，在部分職場使用在線能源管理系統，採集、分析實時能耗數據，管控用電異常情況，為節能舉措有效性評估提供數據支持；及**(iii)**提升節能意識：在空調控溫面板、開關面板等位置設置節能提醒與標識，並推送環保主題月刊，普及節能知識，強化節能觀念。

在節水方面，我們持續推進水資源管理利用，包括：**(i)**實施節水改造：在部分辦公職場安裝感應式節水潔具，或接入市政中水用於廁所沖水及綠植澆灌；**(ii)**精細化管理用水設備：建立月度用水跟蹤與評估機制，分析人均用水趨勢，識別用水偏差和潛在節水機會，提升用水效率；**(iii)**開展用水風險評估：分析辦公職場停水風險並制定應急預案；針對風險較高的辦公區域，通過技術改造和管理強化措施，提升供水穩定性與抗風險能力；及**(iv)**樹立節水理念：在辦公職場的茶水間、衛生間等用水位置張貼節水標識，培養僱員節水意識。



環境、社會及管治報告

在廢棄物減量與處置方面，我們嚴格遵守運營所在地的廢棄物處理要求，設置分類垃圾桶。針對有害廢棄物（如：電池、硒鼓墨盒、熒光燈管等），我們均進行單獨收集，交由有資質的機構合規處理，其中打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒統一交由打印服務供應商回收處置。針對電子廢棄物（如：廢舊電腦、顯示器、電話、投影儀等），我們制定統一的處理流程，交由專業機構進行無害化處置和回收。針對紙製品，我們將所有打印機設備默認設置為雙面打印模式，提升紙張利用效率，並對辦公區域紙箱進行回收處理，促進資源循環利用。針對食堂垃圾，我們實施分類處置，廚餘垃圾由餐廳供應商與具備處理資質的機構合作清運，可回收垃圾和其他垃圾交由租賃園區的物業公司定向清運。我們在辦公職場張貼廢棄物分類和減廢倡導的海報或標識，提升僱員對垃圾分類的認知，普及減廢理念。

我們持續推進辦公場所環境認證，部分租用辦公樓宇獲得LEED鉑金級認證，自建辦公樓宇上海科技中心已取得LEED金級預認證。

數據中心環境管理

本公司尚無自建數據中心。我們積極響應《關於加強綠色數據中心建設的指導意見》等政策指導要求，重視租用數據中心的環境保護和低碳運營能力。

我們從優化選址、明確准入標準、落實全生命週期管理要求、引入環保科技、應用清潔能源、加強供應商宣貫六個方面着手，有效提升租用數據中心的環境管理水平：

- 優化選址：我們根據業務時延特性規劃數據中心佈局，在租用數據中心時優先考慮綠色能源充沛、自然冷源豐富的地區，並高度關注水資源承載力；通過綜合量化評估供水風險，實現能源與水資源利用效率的協同優化。此外，我們結合《數據中心能效限定值及能效等級》國家標準，逐步裁撤能效偏低的數據中心。
- 明確准入標準：我們將數據中心的環境影響、資源消耗、可再生能源使用條件、區域氣候環境等因素納入租用考量，優先租用綠色數據中心。我們要求數據中心供應商需具備ISO 9001質量管理體系、ISO 20000信息技術服務管理體系等標準認證，並審核其環境影響評估報告及節能評估報告，將審核結果作為供應商准入的考核依據。



環境、社會及管治報告

- 落實全生命週期管理要求：我們在建設、運營及後期裁撤階段，對數據中心供應商提出相應管理要求。建設階段，要求供應商選擇環保材質施工，填報《現場安全文明施工標準化手冊》《有害廢棄物管理手冊》，細化施工現場廢棄物的分類收集、存放和回收等環節的管理工作。運營階段，對數據中心現場環境進行檢查，實時監控定制數據中心用電量，定期評估機房能耗管理指標，確保設備運行處於高能負載區間；對部分數據中心所在區域進行水資源供給評估，分析夏季高峰期用水需求與供給，並開展儲水工作；評估並精準調控風冷架構和水冷架構參數，在減少對PUE¹(Power Usage Effectiveness，電能利用效率)影響的前提下，獲取較優的WUE²(Water Usage Effectiveness，水資源利用效率)水平，以提升水資源使用效率；定期檢測數據中心循環水系統水質，保障園區用水安全；嚴格執行污染物末端治理要求，對廢舊電池、液冷系統廢液等危險廢棄物進行全流程合規處置，並接受監督檢查；開展硫化物檢測工作，從新風側進行物理過濾及化學處理，降低機房有害物質含量。後期裁撤階段，要求供應商按規定流程報廢、回收服務器，確保廢棄物合規處置。
- 引入環保科技：在節能方面，使用間接蒸發冷卻(IDECC)技術、高壓直流供電、熱回收機組、變頻氟泵空調系統、智能照明控制等先進環保技術及設備，降低基礎設施能耗；引入餘熱回收技術，在提升市政供暖效率的同時優化數據中心冷卻效能。在節水方面，結合數據中心所在區域氣象參數，選擇最優製冷方案：在華北地區大範圍應用IDECC技術，耗水量較傳統水冷減少約30%，同時積極採用液冷技術架構，其耗水量較IDECC技術可進一步減少約20%，持續降低WUE水平；在部分數據中心實施污水回用方案，降低製冷系統用水量15%。
- 應用清潔能源：我們在北京、上海及中衛區域的數據中心安裝屋頂及牆面的分佈式光伏及儲能系統，支持機房照明系統和動力輔助區域用電，並結合機房構造、精細化溫度控制及熱量回收等手段，持續優化PUE水平。我們進一步提升數據中心清潔能源設施的覆蓋度，擴大光伏及儲能系統併網發電規模。截至2025年底，美团數據中心可再生能源設施總裝機容量累計超過2,000千瓦，較2024年增長超150%。

¹ PUE：計算機數據中心設施使用的總能量與輸送至計算設備的能量的比率。數值大於1且越接近1代表數據中心電能利用效率越高。

² WUE：計算機數據中心設施的耗水量與能耗的比率。數值越低代表數據中心水資源利用效率越高。



環境、社會及管治報告

- 加強供應商宣貫：我們向數據中心供應商進行環保與安全管理宣貫，覆蓋危險廢棄物管理、化學品安全、環保裝置操作、環保法規及環境因素識別等關鍵內容，增強供應商職業健康與環境保護意識。

2025年，北京、上海、中衛區域的數據中心PUE總體平均值控制在1.250；美团數據中心WUE總體平均值控制在1.50。

零售業務環境管理

我們通過在冷鏈、物流及倉網環節應用節能科技、推動精細化運營，降低資源消耗，提高資源使用效率。

- 冷鏈管理環節：(i)智能調控降耗：利用AIoT³技術動態調節設備運行時長，實施冷風機化霜智能控制，提高能源效率；結合結霜視覺識別和冷庫溫度實時監測，預防異常能耗；(ii)製冷設備管控：調節冷卻水系統連接方式，並聯水冷機組和制冰機管路網絡，實現冷卻水回收利用，進而節約水資源；使用冷媒凍結架替代塑料筐和籠車，提高凍結效率；(iii)節能理念宣導：面向僱員及外包員工開展節能知識宣傳、環保培訓、能耗管理制度及實踐宣貫，提升節能意識；及(iv)周轉物資減廢：在保障性能前提下，對周轉筐、托盤等物資進行減量化設計；回收利用套疊筐，減少泡沫保溫箱等一次性包材使用，減少廢棄物產生。
- 物流運輸環節：(i)高效配運管理：建設集中配送中心，統籌車輛調度；結合線路貨量和時效要求，合理規劃用車安排，並通過車輛裝載率、車型結構監控，降低配送頻次，提升運輸效率；及(ii)精細化車輛管理：定期對車輛進行維修保養，保障性能，並結合激勵引導，降低各車型燃油損耗。
- 倉網規劃環節：(i)科學佈局規劃：評估商戶及消費者對商品的需求，優化倉庫選址，以縮短商品供應及配送距離；倉庫配置雙側進出貨站台、多層儲物架，減少商品運送頻次；(ii)提高庫存效率：推動庫存共享，縮短周轉天數，減少庫存佔用面積及商品流轉能源消耗；及(iii)開展能耗分析：進行能耗環比分析、理論值及實際值分析，評估並改進能耗管理措施；租賃配備光伏裝置的倉庫，減少碳排放。

³ AIoT：人工智能物聯網。



環境、社會及管治報告

充電寶環境管理

我們從產品使用壽命、資源利用效率、環保原料選擇等多方面入手，降低充電寶產品全生命週期的環境影響：

- 設計階段：重點關注產品使用壽命和能源轉換效率，採用高能源轉換效率的產品設計方案，選用高標準電子元器件，降低產品充放電過程中的能量損失。
- 生產階段：產品製造層面，制定詳細的環境與質量管理要求，充分考察生產供應商的認證資質，包括 ISO 9001 質量管理體系認證、ISO 14001 環境管理體系認證等，並建立生產供應商准入審核、日常審核及年度審核機制，把控環境影響和質量風險。原材料選用層面，嚴格控制原材料中鉛、汞等有害物質的使用。2025年，我們的充電寶產品均符合歐盟 RoHS 指令⁴，並通過了 CB 認證⁵、UN 38.3 認證⁶等多項質量認證。
- 運維階段：持續優化充電機櫃的分佈和調度，分析投放區域充電寶使用效率，避免因機櫃重複投放造成的資源浪費。我們回收廢舊充電寶，交由有資質的回收處理公司進行末端處置。

綠色生態與低碳消費

推動「綠色生態與低碳消費」是美团實現長期可持續發展的重要基石。自2017年起，公司持續推進「青山計劃」，系統開展塑料污染治理、減少食物浪費、推動可持續消費、應對氣候變化及生物多樣性保護等行動，提升資源利用效率和環境管理能力，強化消費者對綠色產品和服務的感知，增強平台商戶、價值鏈夥伴及社會公眾對公司環境責任表現的信任與認可，並在監管要求、利益相關方期望不斷提高的背景下，為公司長期穩健運營奠定基礎。

⁴ RoHS指令：指歐盟頒佈的《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》(Restriction of Hazardous Substances)，旨在規範電子電氣產品的材料及工藝標準，消除電器電子產品中的鉛、汞、鎘、六價鉻的使用。

⁵ CB認證：指國際電工委員會電工產品合格測試與認證組織(IECEE)CB體系認證，旨在規範電氣和電子產品安全標準。

⁶ UN 38.3認證：指《聯合國危險物品運輸試驗和標準手冊》第3部分第38.3款認證，旨在規範鋰電池運輸、儲存、操作安全標準。



環境、社會及管治報告

青山計劃環保行動

我們響應《中共中央 國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《國務院辦公廳關於加快構建廢棄物循環利用體系的意見》《促進綠色消費實施方案》《中華人民共和國反食品浪費法》等國家政策和法律法規要求，持續實施各項環保行動。

2025年，我們發佈《美團青山計劃八周年進展報告》，系統闡述環保責任實踐，並圍繞綠色包裝生態設計與回收、綠色消費體系構建、拓展公益行動網絡三方面提出「青山計劃2030目標」。同時，我們進一步升級「青山計劃」，形成「綠色生態」「低碳消費」「青山科技」及「青山公益」四大行動板塊，推動全平台業務綠色低碳發展，帶動價值鏈和生態相關方共建共享，積極探索人與自然和諧共生之路。

綠色生態

我們發揮平台連接優勢，堅持「減量、替代、回收」並重的塑料污染治理思路，從外賣包裝全生命週期着眼，與產業鏈上下游和行業組織、研究機構廣泛合作，推動外賣綠色包裝的創新應用和先進回收再生示範。

我們持續推動餐飲外賣綠色包裝的創新和孵化工作，與中國包裝聯合會等行業機構聯合成立「餐飲外賣綠色包裝應用工作組」⁷，制定「餐飲外賣綠色包裝解決方案」。在2024年第二階段綠色包裝解決方案的基礎上，我們在2025年開展第三階段工作，至此完成全部16大類菜品的綠色包裝解決方案。此外，我們積極參與外賣領域綠色包裝標準化建設，在包裝減量、綠色包裝推廣應用、回收再生利用等方面，持續完善相關標準體系，引導外賣產業供應鏈規範生產，推動綠色包裝在更大範圍內應用。截至2025年底，我們已累計牽頭或參與11項國家標準與團體標準的制定工作。

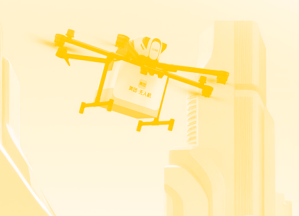
⁷ 「餐飲外賣綠色包裝應用工作組」旨在通過創新合作促進綠色包裝材料的研發、設計，推進綠色包裝在餐飲外賣行業的應用，在2025年前分三個階段推出16大類菜品的「綠色包裝解決方案」。



環境、社會及管治報告

我們推動商戶逐步減少一次性塑料包裝的使用，擴大綠色包裝應用。我們與中國包裝聯合會、中華環境保護基金會等機構共同推出行業首個「餐飲外賣綠色包裝信息平台」，集中展示餐飲外賣綠色包裝推薦產品，支持綠色包裝招採信息發佈。此外，我們聯合專業機構發佈綠色包裝推薦名錄，涵蓋生物降解塑料餐盒、紙漿模塑餐盒、透明聚丙烯塑料餐盒、紙吸管等，供餐飲企業參考和選擇。截至2025年底，我們累計孵化並投放43款、超415萬件綠色包裝製品。結合不同業務場景，我們持續優化包裝方案，例如推出「美团買藥」高隱私性納米印刷紙袋，在滿足安全性需求的同時實現約30%的材料減量；在快遞及電商業務中，啟動減塑專項行動，通過優化填充材料、可降解材料替代及包裝方案升級等方式，減少塑料耗材使用。

我們積極推動塑料餐盒等餐飲外賣包裝的規模化回收與資源化再生利用，聯合中華環境保護基金會開展2025年度「盒聚變」塑料餐盒及現製飲品杯規模化回收行動。通過利用大數據協助合作方優化選址、聯合開展垃圾分類宣導、支持餐盒收運基礎設施建設和推動再生塑料高值化利用技術研發等舉措，共同搭建規模化、規範化、高值化的餐盒回收和再生利用鏈路。我們聯合中國物資再生協會再生塑料分會等機構，共同開發「餐盒回收再生地圖」，助力提升行業信息化、可視化水平，提高餐盒回收效率。截至2025年底，我們已在全國20個省份的24個城市落地規模化垃圾分類及餐盒回收項目，累計回收塑料餐盒約3.9萬噸，累計減碳量約6萬噸。基於「青山科技基金」環保科技創新示範項目孵化的「餐盒再生料制低碳丙綸面料技術」「餐盒高值化回收再生創新技術工藝方案」及「廢棄奶茶杯高值化再生價值鏈創新與示範」，我們聯合作方開發了10餘種餐盒、飲品杯回收再生製品，包括3D打印椅、深圳馬拉松賽事公益跑者背心和「破三」披風、美团聯名環保速乾T恤、碳中和中性筆等，不斷拓展再生製品的應用場景。



環境、社會及管治報告

低碳消費

我們構建由「商家－平台－消費者」參與的可持續生態圈，通過約束和激勵機制，促進商戶踐行可持續經營理念；通過產品設計、宣傳倡導，引導可持續消費；通過聯合行業夥伴研發工具指引，合力推動行業可持續發展。

- 商戶端，我們持續運營「商家青山檔案」功能，鼓勵餐飲商戶向消費者分享自身環保實踐。我們重視推動糧食節約，通過提供餐品分量指引、流量支持及專題培訓等方式，鼓勵餐飲商戶向消費者提供「小份菜」「一人食」套餐，減少食物浪費。截至2025年底，超過184萬活躍餐飲商戶提供超過936萬種「小份菜」。
- 消費者端，我們倡導可持續消費，包括：(i)在消費者點餐交互的全流程中提示「適量點餐」；(ii)自2017年起設立「美团外賣環保日」，聯動公益組織、行業協會、商戶等相關方，發起無需餐具、垃圾分類、減少食物浪費、保護野生動物等環保倡導活動。截至2025年底，已有超過5.6億美团外賣消費者選擇「無需餐具」，累計減碳量超45萬噸；(iii)聯合中國商業聯合會、中華環境保護基金會等行業組織、27家飲品品牌和回收企業共38家單位，於4月22日「世界地球日」發起「好杯新生」環保行動，通過線上線下多渠道鼓勵消費者選用「自帶杯」「店用杯」和「易回收、易再生」飲品杯，激勵消費者參與分類回收活動，共促飲品杯全生命週期綠色轉型。截至2025年底，2萬家飲品門店上線「支持自帶杯」標籤，落地千家「好杯新生環保倡議門店」，累計超116萬人次參與行動；(iv)自2024年發佈「低碳住」產品，為消費者預訂酒店提供「無需一次性用品」選項。截至2025年底，近40萬酒店商戶支持「低碳住」功能，消費者選擇「低碳住」超325萬次，累計減碳量超661噸；及(v)通過「碳賬戶」功能將消費者的綠色消費行為轉化為碳積分，實現環保行動的可量化激勵。截至2025年底，碳賬戶用戶數累計超116萬。



環境、社會及管治報告

- 行業端，我們積極促進中國餐飲行業可持續經營。2025年，我們聯合清華大學開展「餐飲行業減少食物浪費的可行路徑分析與成效評估」二期研究工作。我們持續發揮平台示範引領作用，全方位促進餐飲外賣行業形成「厲行節約、反對浪費」的良好風尚。

青山科技

我們於2021年發起「青山科技基金」，基金資助方向包括青年科學家公益性獎項和環保科技創新示範項目兩大分支。

- 我們持續推進「青山科技獎」評選，鼓勵青年科學家投身綠色低碳領域的科學探索和技術轉化。「青山科技獎」重點關注綠色低碳材料、碳捕集及資源化利用、新能源及儲能、降碳減污協同控制四大議題，鼓勵數字技術與綠色低碳技術的交叉融合，涵蓋材料科學、化學、化學工程、環境科學、能源科學等重點學科領域。我們向每位獲獎者提供人民幣100萬元可自由支配的獎金，支持其繼續深化相關研究。截至2025年底，該獎項已累計評選出39名獲獎者。
- 我們穩步推進「科創中國」美团青山環保科技創新示範項目，重點關注綠色創新包裝、綠色回收再生以及綠色供應鏈體系三大方向。我們給予每個遴選出的項目人民幣100萬-300萬元資金支持，助力其完成產業化落地，推動產業綠色創新。



環境、社會及管治報告

青山公益

我們充分發揮平台公益輻射能力，匯集商戶力量，共建環保公益生態。我們鼓勵平台商戶參與公益項目，成為青山公益商家。截至2025年底，已有超過200萬家商戶加入「青山公益行動」。

我們圍繞不同方向，與公益機構開展系列環保公益活動，包括：(i)我們聯合中華環境保護基金會發起「青山公益自然守護行動」，資助、引導社會組織和科研機構，以基於自然的解決方案為路徑，圍繞保護地開展生態修復、生計替代及科研實踐項目。截至2025年底，我們已累計在18個省分開展48個項目，包括「印支灰葉猴及棲息地保護項目」「湛江紅樹林濕地保護及生境提升項目」等，切實改善區域生態環境質量，促進人與自然和諧共生；(ii)我們聯合公益組織共同發起「青山公益城市森林」項目，聚焦城市生物多樣性保護與零廢棄倡導，為城市生態建設提供實踐範例。2025年6月，首個「青山公益城市森林」在北京溫榆河公園落成，創新應用零廢棄設施，營造複合生境模塊，為上百種野生動植物提供棲息地；2025年9月，華南首個「青山公益城市森林」在深圳灣潮汐濕地公園落成，在修復潮間帶紅樹林濕地、顯著增強生物多樣性的同時，通過增設使用塑料餐盒、奶茶杯再生材料製作的休憩座椅和導覽牌等設施，讓「零廢棄」理念融入這一處世界級濱海生態客廳，助力深圳構建「人與自然和諧共生」的超大型城市生態樣板；(iii)我們與北京市企業家環保基金會（SEE基金會）共同發起「青山公益潔淨自然行動」，支持零廢棄議題在城鄉、荒野、海洋領域的一線行動、科學賦能和跨領域傳播工作。截至2025年底，該行動已累計資助28個項目；及(iv)我們發起「青山公益生態環境志願服務項目」，資助社會組織在社區、學校開展生態文明思想宣講、生態環境知識科普、綠色低碳實踐等活動，提升公眾環保責任意識。該項目榮獲第七屆中國青年志願服務項目金獎以及2024年度全國志願服務「四個100」最佳志願服務項目榮譽。截至2025年底，項目已覆蓋全國28個省市52個城市，吸引近27.7萬人次直接參與志願服務，累計服務時長超18.2萬小時。



環境、社會及管治報告

綠色騎行

我們從減碳與循環利用兩方面將環保理念融入業務實踐，持續鼓勵用戶參與綠色出行。美团單車和電單車已多次獲得全生命週期負碳產品認證，是行業內唯一獲得該認證的企業。2025年，美团騎行用戶在全國範圍內實現低碳出行，減少碳排放約88萬噸⁸。同時，我們積極參與碳普惠機制的建設，已將騎行里程數據接入北京、山西、江蘇、合肥、哈爾濱等多地碳普惠平台體系，推動綠色出行減碳數據切實轉化為用戶權益。此外，我們在單車和電單車全生命週期管理中踐行「3R原則」(Reduce減少，Reuse再利用，Recycle循環)，並通過2020年啟動的「碳索騎跡空間」項目推動廢舊資源的公益化利用。2025年，我們在杭州試點首次使用報廢輪胎製成彩虹停車泊位，實現廢舊輪胎服務城市出行需求，打造停放空間；我們在四川德陽五木小學等地持續地打造運動空間場地，全年累計利用廢舊輪胎超10,000條。我們持續豐富公眾綠色體驗，讓低碳實踐深入多元生活場景。

氣候變化應對

在全球各國共同應對氣候變化、加強氣候治理的大背景下，我們將「持續強化氣候變化風險的評估和應對」作為重要工作之一。本年度，我們參考聯交所《環境、社會及管治報告守則》D部分「氣候相關披露」等相關標準與準則，持續強化氣候治理與風險管理能力，並系統梳理、盤查自身運營及價值鏈碳排放，優化溫室氣體指標及目標管理。

⁸ 按照《公民綠色低碳行為溫室氣體減排量化指南 行：騎行》全國團體標準為依據測算。



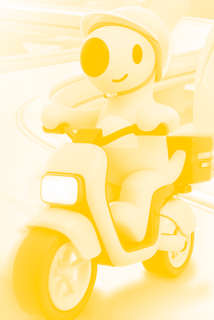
環境、社會及管治報告

管治

我們在「治理－管理－執行」三層ESG管治架構⁹中，有機融入應對氣候變化的監督和管理。董事會審核委員會負責監督本公司應對氣候變化整體策略和實踐，每年聽取1次關於氣候風險和機遇評估結果、應對策略、目標制定及達成情況的匯報，並提出改善建議。公司ESG管治組負責規劃、指導及監督執行層各相關部門參與氣候相關具體工作，包括審議公司氣候相關的風險和機遇；指導氣候相關實踐開展；定期審核氣候相關目標設定和進展；及參與管理層氣候相關議題培訓等。我們充分重視提升各級人員就應對氣候變化相關事項的專業理解。2025年，公司開展涵蓋氣候變化主題的董事會培訓，幫助治理層在風險管理等決策中納入氣候因素的考量，並依託碳盤查工作的開展，為相關責任部門提供溫室氣體數據管理等知識培訓，提升氣候變化相關管理能力。

我們已設定節能目標，並將氣候相關績效指標納入團隊管理人員及團隊整體表現的考察，例如職場節能舉措的有效性、倉庫能耗及物流車輛裝載使用率等。

⁹ 更多關於我們的三層ESG管治架構內容請參閱本報告「ESG理念與管理」章節。



環境、社會及管治報告

策略

氣候相關風險與機遇

我們開展了氣候風險和機遇評估，識別以下8項重點關注的氣候風險和機遇，對其開展了潛在影響、影響週期等評估，並據此制定了適當的風險管理和機遇把握措施。

氣候相關風險

物理風險	類別	潛在影響	影響週期 ¹⁰	主要應對措施
極端天氣事件 (如：颶風和 洪水等)等發生 頻率或頻次變高	急性物理風險	暴雨、洪澇和颱風等極端氣候事件可能導致資產損失、履約受阻；亦可能破壞基礎設施影響價值鏈整體效率。	短期、中期、長期	在日常業務運營過程中，建立極端天氣標準化應急管理體系，及時採取相應措施。事件前，應用「氣象預警系統」為全國僱員及合作商推送通知；就易面臨極端氣候災害的職場或業務運營場所，儲備應急物資、加固防護設施，就易受極端氣候影響的資產購置商業保險；將極端天氣應對常識納入日常培訓內容，定期開展覆蓋僱員和外賣騎手等人員的專項培訓。事件中，根據天氣變化調整響應級別，針對職場和業務運營受阻的實際情況，快速啟動保障措施，向受影響的僱員及合作商提供支持。事件後，及時全面地評估損失情況，逐步恢復職場和業務運營。

¹⁰ 基於廣泛外部信息參考，結合公司業務運營情況，我們將氣候風險和機遇影響的時間範圍設定為：短期——報告期結束後1年以內(含1年)；中期——報告期結束後1年至5年(含5年)；長期——報告期結束後5年以上。



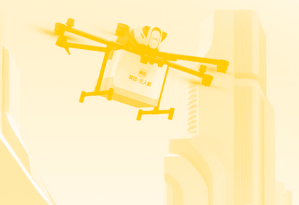
環境、社會及管治報告

物理風險	類別	潛在影響	影響週期	主要應對措施
平均溫升持續增高	慢性物理風險	持續高溫導致生鮮等商品在庫存、冷鏈運輸、終端配送等環節的品質控制難度增大；亦可能影響消費者滿意度。	短期、中期、長期	<p>優化供應鏈基礎設施配置，減少商品損耗，例如，加強冷庫建設，靈活配置移動冷庫，並在商品倉儲和運輸環節強化溫控要求。</p> <p>建立健全冷鏈全鏈路作業標準，從運營作業、管控機制、產品品質管理等維度入手，規範生鮮商品在物流運輸中的質量管理措施。更多內容請參閱本報告「零售業務環境管理」章節。</p>



環境、社會及管治報告

轉型風險	類別	潛在影響	影響週期	主要應對措施
氣候相關信息披露要求趨嚴	政策風險	氣候相關政策趨嚴，引起相應的數據管理、信息披露合規要求等持續提高，需升級數據管理能力、聘請行業專家等，產生潛在的管理成本；如未能及時建立氣候風險管理、信息披露及相關數據管理能力，可能導致合規披露風險。	短期、中期、長期	積極組建和配置專業團隊，吸收和內化行業專家洞見，建立和完善數據管理系統，持續追蹤和掌握氣候相關信息披露準則動態，穩步提升氣候事項披露表現，增強氣候風險管控和機遇識別能力。
對現有產品及服務的強制性監管的	市場風險	因限塑、垃圾分類、汽柴油貨車限行等國家法律法規或區域性監管要求，重點業務在提供產品和服務過程中需執行更高的環保要求；如未能及時按照相關法律法規要求調整產品和服務，可能導致價值鏈合規風險。	短期、中期、長期	及時識別和解讀包括限塑、垃圾分類、汽柴油貨車限行等細分領域在內的氣候相關國家、省市級重點政策，研判具體影響。 評估可選的環保塑料材料品類，確保符合國家或區域性合規要求；對固體廢棄物分類處理，識別可回收再利用的廢料，降低處理成本；拓展優質新能源車輛租售合作渠道。2025年，我們的新能源車輛應用比例達到50%。



環境、社會及管治報告

氣候相關機遇

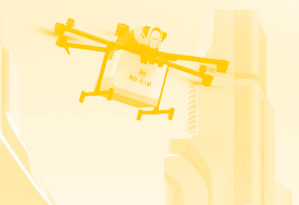
機遇	類別	潛在影響	影響週期	機遇把握
包材等物料回收再利用	資源使用效率	擴大可循環包材等物料的使用，提升資源使用效率；支持綠色包裝研發項目開展和產業化落地，構建更加環保和高效的價值鏈。	短期、中期、長期	<p>在零售等重點業務的倉儲和運輸環節中，持續提升周轉箱等可循環包材的使用佔比；回收利用套疊筐，減少泡沫保溫箱等塑料產品使用；利用配送網絡實現可複用包材在上游商戶和下游銷售環節的全鏈路循環利用。</p> <p>通過「青山計劃」，倡導綠色包裝材料在外賣全行業的推廣和應用。更多內容請參閱本報告「青山計劃環保行動」章節。</p>
積極探索創新性自願減排機制	探索創新性自願減排機制	積極探索多元化的「碳普惠」模式的應用場景，激勵用戶選擇低碳綠色出行方式，增加用戶黏性。	中期、長期	<p>倡導綠色出行環保理念，科學量化用戶減碳量，並積極參與部分省市政府碳普惠平台試點工作。更多內容請參閱本報告「綠色騎行」章節。</p>



環境、社會及管治報告

機遇	類別	潛在影響	影響週期	機遇把握
消費者偏好轉變	產品和服務	政府持續倡導綠色消費理念，中國消費者逐步形成並提高採購綠色低碳產品和服務的意願。	短期、中期、長期	<p>美团外賣聯動商戶拓展「小份菜」等餐品品類供給，下單全流程提醒消費者「適量點餐」「減少一次性餐具使用」。</p> <p>美团單車和電單車不斷探索減少生產和運營階段碳足跡的措施，更多內容請參閱本報告「綠色騎行」章節。</p>
建設能耗更優的辦公樓宇	韌性	建設符合國內外領先綠色建築標準的辦公樓宇，並計劃持續管理相應辦公及運營場所的能耗效率等綠色表現，增加氣候韌性。	中期、長期	在選址、設計和建設的全過程秉持安全耐久、環境宜居等綠色建築理念；在節水、節能、可再生能源利用等方面對標綠色建築標準。

在綜合考量氣候風險與機遇的重要性及其歷史發生情況後，我們評估認為，氣候風險對公司業務活動及資產無顯著影響。在氣候機遇方面，2025年上海科技中心綠色建築投入增加人民幣9.18億元，資產價值佔總固定資產的14%，預期未來仍將持續增加人民幣25億元。



環境、社會及管治報告

氣候韌性

針對上述氣候相關風險，我們每年優先對潛在影響較為廣泛、外部參數可得性較高且內部業務預測數據較成熟¹¹的物理風險持續開展情景分析，選用《香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》所載列的公開情景，了解在不同氣候情景下，氣候相關物理風險可能對公司業務和運營、新業務開展產生的潛在影響，以評估調整氣候適應計劃，持續提升氣候韌性。

我們採用IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change，聯合國政府間氣候變化專門委員會)第六次評估報告中的SSP1-2.6¹²及SSP5-8.5¹³情景，選擇2026、2030、2050三個時間範圍，結合內部數據信息，建立氣候情景模型進行分析。根據分析，隨時間推移，兩種情景下極端天氣事件的發生頻率和強度將持續上升，平均溫升也將增高。其中，高排放情景的變化幅度更為顯著，對公司相關資產和業務在選擇的時間範圍均會產生潛在影響。針對暴雨、洪澇和颱風等極端氣候事件可能對資產和業務履約造成的影響，我們已建立覆蓋事前預防、事中應對和事後恢復的全流程管理機制，並對易受影響的資產進行了保險覆蓋，這些舉措將有效降低整體風險水平。對於持續高溫對生鮮商品在庫存、冷鏈運輸和終端配送等環節的潛在品質影響，我們制定了冷媒投放和製冷設施使用等規範，以有效管控相關風險。

同時，我們認識到物理風險的變化頻率和強度在未來存在不確定性。長期來看，極端天氣事件和平均溫升增高將對業務運營的持續性、資產和人員的安全性構成持續威脅。我們將定期優化氣候情景分析工作，持續完善風險應對措施，構建更具氣候韌性的管理體系。

¹¹ 我們考慮了已就氣候變化相關物理風險採取的緩釋措施，並假設緩釋措施保持一致，得出氣候風險事項在不同時間尺度下的影響。

¹² IPCC SSP1-2.6低溫室氣體排放情景：全球採取積極的氣候行動，實現低碳轉型，將全球溫升控制在2°C以內（較工業化前水平）。極端天氣事件的發生頻率和強度、平均溫升將有所增加，但增幅相對溫和。

¹³ IPCC SSP5-8.5非常高溫室氣體排放情景：全球未能有效控制溫室氣體排放，經濟發展依賴化石燃料，導致高碳排放和劇烈氣候變化。極端天氣事件的發生頻率和強度、平均溫升將顯著增加。



環境、社會及管治報告

風險管理

本年度，在治理層監督、管理層牽頭指導下，我們持續開展氣候風險和機遇的年度識別和評估流程，具體為：(i)風險識別：參考TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosure，氣候相關財務信息披露工作組)建議的氣候風險和機遇分析框架及同業實踐，開展行業分析，梳理可參考的氣候風險和機遇清單；基於核心業務商業模式的特點，採用內部研討和專家意見徵詢相結合的方式，識別公司級和業務級的重點氣候風險和機遇；(ii)風險評估：針對重點氣候風險和機遇，通過內部訪談形式討論收集重點職能和業務部門管理層的評估意見和管理現狀，評估氣候變化對業務模式和價值鏈的影響以及潛在的財務影響，並進一步結合情景分析，梳理在不同氣候情景下，影響較為廣泛的物理風險的管理韌性；及(iii)風險應對：根據風險評估結果，評估資源投入充足度、風險應對舉措有效性、轉型計劃合理性，將氣候風險管理納入公司全面風險管理和排序工作。

指標及目標

在保障業務平穩運行的同時，紮實推進節能減碳舉措是我們踐行氣候變化管理策略和強化風險管理的重要手段。此外，從長期看，推進節能技術改造等舉措，有助於在優化運營成本的同時，降低業務運營對環境的影響。我們基於溫室氣體盤查情況，制定減碳目標，同時根據聯交所《環境、社會及管治報告守則》要求設置其他環境目標及環境績效指標，強化環境管理跟蹤優化。2025年，我們積極推動各項環境目標管理舉措的落實，推動環境目標的穩步達成。



環境、社會及管治報告

環境目標

環境目標內容	2025年環境目標實現進展
2022年起，所有總部職場每年均實施垃圾分類。	2025年所有總部職場均實施垃圾分類。
2022年起，所有總部職場產生的電子廢棄物實現100%無害化處理。	2025年所有總部職場產生的電子廢棄物實現100%無害化處理。
2022年起，所有職場新裝修或整體更換的照明設施每年均停止使用熒光燈管。	2025年所有職場新裝修或整體更換的照明設施已停止使用熒光燈管。
截至2028年底，上海科技中心獲得LEED金級認證。	目標推進中，2025年上海科技中心已取得LEED金級預認證。
2028年起，上海主要總部職場每年一級用水效率器具覆蓋率不低於50%。	目標推進中，有序開展節水器具安裝工作，推動職場節水。
2028年起，上海主要總部職場年建築供暖、供冷與照明平均能耗較國家標準降低10%以上，每年可再生能源利用率不低於綠建三星級標準。	目標推進中，通過安裝節能設備、強化用能設備管理、積極使用太陽能光伏等可再生能源，推動職場節能。
以2024年為基準，到2030年範圍一及範圍二溫室氣體排放總量下降50%。 ¹⁴	目標推進中，2025年範圍一及範圍二溫室氣體排放總量較2024年呈下降趨勢。我們正在探索綠色製冷劑替代傳統製冷劑等減排方式。

為保障目標落實，高級管理層每年審視溫室氣體減排目標和表現。2025年，高級管理層聽取溫室氣體減排目標制定情況。我們暫未建立內部碳定價機制。更多關於我們為實現環境目標採取的舉措請參閱本報告「綠色運營」章節。

¹⁴ 2024年範圍一及範圍二溫室氣體排放量統計口徑拓展，新增歪馬送酒、無人機、無人車業務，並增加製冷劑、滅火器逸散及外購熱力排放量統計，數據更新為36.81萬噸。美团氣候目標基於政策、技術、能源成本及業務的穩定預期制定，但推進中仍存相關不確定性。公司將動態監測關鍵變量，定期評估進展，並結合內外部變化及時優化減排目標與行動，以保障目標有效落實。



環境、社會及管治報告

環境績效指標

排放物	2025年
溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量) ^{15,16}	3,034,112.93
範圍一排放量(噸二氧化碳當量)	94,392.76
範圍二排放量(噸二氧化碳當量)	257,552.74
範圍三排放量(噸二氧化碳當量)	2,682,167.43
溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量／百萬元人民幣收入)	8.32
有害廢棄物總量(噸) ¹⁷	20.22
有害廢棄物強度(噸／百萬元人民幣收入) ¹⁸	0.00
無害廢棄物總量(噸) ¹⁹	10,059.82
無害廢棄物強度(噸／百萬元人民幣收入)	0.03

¹⁵ 基於公司運營特性，主要氣體排放物為溫室氣體：範圍一溫室氣體源於製冷劑及滅火器逸散、汽油使用；範圍二溫室氣體源於使用化石燃料轉化的電力及外購熱力；範圍三溫室氣體類型包含購買的商品和服務(包裝材料)、資本商品、上游運輸和服務、員工差旅、員工通勤、上游租賃資產(含租用數據中心內的相關資產)、下游運輸和配送。

¹⁶ 溫室氣體排放包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放按照二氧化碳當量計算。測算方法為排放因子計算法：溫室氣體排放量=活動數據*排放因子*全球變暖潛能值(GWP)，其中：範圍一排放量依據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》和政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單列表指南2019修訂版》進行核算；範圍二排放量採用基於位置的方法計算，其中，電力排放量依據生態環境部刊發的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》中全國電力平均二氧化碳排放因子進行核算；熱力排放量參考北京市生態環境局刊發的《二氧化碳排放核算和報告要求》進行核算；範圍三遵循《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》進行核算。

¹⁷ 有害廢棄物包括職場產生的廢棄鉛酸蓄電池、廢棄熒光燈管、硒鼓及墨盒，均交由有資質的機構進行處理。

¹⁸ 2025年有害廢棄物強度實際為0.00006噸／百萬元人民幣收入，上表所列數據為四捨五入保留兩位小數的結果。

¹⁹ 無害廢棄物包括職場產生的生活垃圾及廢棄電子設備。生活垃圾主要包括辦公垃圾，由物業管理公司進行處理，我們根據中華人民共和國國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污係數手冊》進行估算。廢棄電子設備交由專業機構進行無害化處置和回收。



環境、社會及管治報告

能源及資源使用 ²⁰	2025年
能源消耗總量(兆瓦時) ²¹	486,568.54
直接能源消耗量(兆瓦時)	494.95
汽油消耗量(升)	56,990.70
間接能源消耗量(兆瓦時)	486,073.59
外購電力(兆瓦時)	483,414.53
外購熱力(兆瓦時)	2,659.06
能源消耗強度(兆瓦時／百萬元人民幣收入)	1.33
自來水用量(噸) ²²	3,480,322.93
自來水耗用強度(噸／百萬元人民幣收入)	9.54

僱傭管理

僱員是本公司最重要的資產之一。我們致力打造舒適和諧的工作場所，實踐平等僱傭政策，保障僱員權益，提供匹配僱員能力、具有市場競爭力的薪酬待遇，並保證僱員充足的學習資源和機會，讓僱員在多元、平等的環境和氛圍中成長。我們不斷加強僱主品牌建設，獲得2025 LinkedIn Talent Awards (2025全球化企業人才管理獎) — 全球人才吸引力僱主獎。有關僱員管理相關信息建議與本年度報告所載「管理層討論及分析 — 僱員」章節一併閱讀。

僱傭與勞工準則

我們遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等業務運營所在地法律法規，保障僱員合法權益，嚴禁僱用童工和強制勞工。在此基礎上，我們通過多項內部制度，對僱員招聘、離職、薪酬、福利、績效與晉升等方面進行系統化管理。具體承諾與實踐包括：支付不低於當地生活水平的工資、設定合理工時、實行男女同工同酬、依法支付帶薪年休假工資等。

²⁰ 本公司主要業務環節不涉及直接製成品，關鍵績效指標A2.5製成品所用包裝材料的總量及密度不適用。

²¹ 直接能源消耗量指汽車汽油消耗量。間接能源消耗量包括職場、倉庫及服務站外購電力和外購熱力。部分職場、倉庫及服務站點電費、熱力費包含在物業費中，用量尚不能單獨統計，未包含在能源消耗總量中。汽油消耗量、外購熱力參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》中的係數進行計算。

²² 本公司使用的水源來自市政自來水供水，在求取水源上無任何問題。部分職場、倉庫及服務站點水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨統計，未包含在自來水用量中。



環境、社會及管治報告

招聘及離職管理

我們以「人崗適用」為前提擇優錄取僱員，對人才一視同仁，保障其享有平等的錄取及職業發展機會。我們制定《招聘行為規範》《面試官管理規範》等內部政策，明確招聘流程行為規範，並就可能發生的歧視等違規行為制定處罰規定。

我們持續強化人才招聘和儲備，從規範招聘與面試流程、拓寬人才招聘渠道、加強人才規劃與儲備三方面着手，吸納和匹配契合公司發展方向的人才：

- 規範招聘與面試流程：在發佈招聘職位描述時避免出現歧視性詞彙或其他違反平等機會及人權原則的表述；組織招聘培訓並定期回顧，完善招聘流程，保障平等與多元的僱傭政策有效實施；建立回訪及跟進處理流程，為候選人提供反饋機制，如面試官發生違規行為，影響候選人面試體驗，將凍結其面試權限。2025年，我們在招聘過程中增加AI工具應用，支持崗位創建、初步溝通、面試官評價總結等環節，有效優化面試流程效率，為候選人提供公平、高效的面試體驗。
- 拓寬人才招聘渠道：重視校園招聘，搭建宣講會、視頻直播、模擬面試等線上線下渠道，為廣大學子提供參訪機會及職業發展建議；鼓勵內部輪換，建立崗位流轉、換崗機制，幫助僱員選擇符合自身興趣的職業發展方向。
- 加強人才規劃與儲備：定期分析人才構成，開展年度人才盤點，分析人力資本數據，關注各崗位所需的人才結構與效能；實施有效的培養與任用機制，並與管理層探討關鍵崗位人員任用、核心崗位繼任等重要事項；持續開展「北斗計劃」招聘項目，面向全球高校招聘大模型、無人機、無人車、運籌優化和智能調度等技術領域專業人才，保障優秀的人才資源；針對AI相關社會招聘崗位，設置適於專業交流的招聘環節與流程，建立良好的面試環境。

我們遵守相關法律法規處理僱員離職事宜，與僱員進行充分協商，並設置《離職管理辦法》，規範離職流程，保障僱員在離職階段的權益。



環境、社會及管治報告

勞工準則

我們制定《考勤管理制度》及《陽光職場行為規範》保障僱員的合法權益。我們在全體僱員入職時進行身份證明核驗，避免僱用童工。自公司成立以來，我們未發生僱用童工等非法僱傭情況。我們在僱傭的各階段均尊重僱員的意願，避免強制勞工情況。我們依照相關法規的要求制定內部管理制度，明確發生僱傭童工和強制勞工情況時應採取的補救措施。

薪酬與福利

我們為全體僱員提供有競爭力的薪酬²³，每年開展薪酬調研和分析，結合業界地位和人才競爭情況選定標桿公司，從崗位價值、核心技能稀缺性、地域生活成本及市場薪酬差異等維度，系統評估並動態校準薪酬標準，持續保障薪酬競爭力，從而高效吸引、精準激勵並長期保留優秀人才。我們遵循同工同酬原則，定期開展僱員性別薪酬差異監測。2025年，全職僱員性別薪酬標準平均數差異小於1.5%。

我們倡導高績效文化，構建與業績貢獻強掛鉤的激勵機制，鼓勵僱員追求卓越、充分釋放潛力。同時，我們向核心關鍵崗位及績優高潛僱員授予股票，強化主人翁意識，共同為公司和客戶創造長期價值。

我們依法為全職僱員繳納社保和公積金，提供意外險、補充醫療險等商業保險和各類補貼，並為女性僱員提供專屬重疾額外賠付保險。我們還建立愛心基金，包含愛心借款、重疾關懷、身故撫恤、特殊項目慰問和應急金等支持類型，為困難全職僱員及其家庭提供幫助。

績效與晉升

我們構建僱員績效與職級管理體系，制定《績效管理制度》《職級管理規範》等制度，對全體僱員在目標管理、績效追蹤輔導、績效評估考核、績效反饋溝通、晉升評審等環節進行規範管理。

我們注重培養僱員目標管理能力。我們以團隊目標為導向，明確年度重點工作，要求管理者結合團隊目標，協助僱員制定合理的個人績效目標，並通過「一對一溝通」的方式，與僱員討論目標具體內容。

²³ 本報告期內，我們的工資水平超過全球生活工資聯盟(Global Living Wage Coalition, GLWC)公佈的當地生活工資基準。



環境、社會及管治報告

我們定期開展績效追蹤輔導。我們要求管理者定期與僱員進行目標回顧，溝通目標階段達成情況、實現難點、目標調整等，及時為僱員提供有效反饋及輔導。

我們為全體僱員開展績效評估，並針對不同類型的崗位設置多樣化評估方式，全方位多渠道獲取績效評價信息，多維度評估僱員績效。針對銷售、客服等需主要完成短期目標的僱員，採用月度或季度評估的方式，將績效評估與業績產出週期相匹配。針對研發、職能等崗位的僱員，開展年度全面評估，引導其關注長期發展。針對管理層，開展年度**360**績效評估，全面收集下屬及合作夥伴的反饋意見。

我們重視及時有效的績效反饋。我們要求管理者就績效評估結果與僱員進行溝通，說明僱員優勢及待提升點，並了解僱員反饋意見，協助僱員制定未來提升計劃。

我們根據業績貢獻、領導力與專業能力等因素對僱員晉升進行評估，向貢獻卓越的僱員提供快速晉升通道。晉升評估前，僱員可參與培訓知悉評審標準及流程。晉升評估過程中，設置晉升評估內部監督機制，僱員可以對其晉升相關事宜提出建議或對違規情況進行反饋。

工作生活平衡

我們制定《考勤管理制度》《假期管理制度》等制度，對僱員工作時間進行規範管理並保持適當的靈活性。我們保障全體僱員假期權益，為僱員提供法定年假、福利假期、帶薪病假與育兒假，以及婚假、產假、陪產假等各類假期。我們在部分業務場景下實行彈性運營管理模式，為僱員提供居家辦公方案，擴大混合辦公比例。

我們持續提升僱員幸福感，為所有僱員提供多樣化的特色福利，不同國家、地區及業務的情況不盡相同。我們在國內為所有僱員推出自有產品僱員專屬優惠，發放中秋、春節等節日禮品，以及結婚、生育、入職周年等重要時刻紀念禮品；並在主要職場為僱員提供食堂、健身房、圖書館、母嬰室等基礎設施。我們鼓勵僱員廣泛參與文體活動，在全國多個城市組建超過**50**個興趣愛好俱樂部，舉辦足球、籃球、羽毛球、騎行比賽等豐富的團體賽事活動，豐富僱員業餘生活。我們舉辦僱員家庭日活動，感謝僱員及親友對公司發展的支持與陪伴。我們持續探索將福利延伸至騎手、外包員工，針對騎手的特定風險和需求制定單獨的福利體系，包括養老保險補貼、職業傷害保險、季節性保險保障等，更多內容請參閱本報告「完善騎手保障」章節。



環境、社會及管治報告

我們注重提升僱員體驗，每年通過發放問卷、面對面交流等方式，收集並分析僱員滿意度。2025年，我們持續開展年度僱員體驗指數調研，參考淨推薦值²⁴計算方法，綜合評估僱員在「入職體驗」及「工作環境」等主題的體驗，並對僱員反饋的福利關懷、辦公環境、職業發展、辦公效率問題進行持續跟蹤改善。僱員綜合推薦意願評分4.70（5分制）。

溝通與民主管理

我們向僱員提供多樣化的溝通渠道，打造開放平等的工作環境。通過員工幫助台服務功能，僱員可一站式諮詢問題、反饋需求及表達意見，提升信息流暢度與需求響應度，營造積極支持的工作環境。我們重視僱員與管理層的持續溝通，管理層採用面對面、共創會等形式，聆聽僱員建議、解答問題。針對僱員普遍關注的事項，我們依託公眾號、面對面交流等渠道及時進行說明。

我們為僱員提供暢通的申訴及舉報渠道。若僱員對考核、晉升結果存在異議，或發現騷擾、歧視等涉嫌違反《陽光職場行為規範》的行為，均可通過陽光職場舉報平台、舉報信箱等渠道提出正式申訴或舉報。我們保護舉報人的隱私，亦提供匿名舉報選項。人力資源幫助台設有關鍵詞自動響應機制，在接收到僱員投訴信息後，根據僱員投訴事件類型，通知責任部門跟進處理並反饋處理結果。我們在僱員入職時開展陽光職場培訓，並介紹舉報機制及渠道。該培訓每年覆蓋全體新入職僱員。

我們在全公司範圍制定受害人補救程序，確保僱員申訴或舉報的事件得到及時、公正地處理，緩解和補救潛在影響。我們在接收到舉報事件後會及時啟動調查程序，由獨立的合規和人力資源團隊開展調查。若騷擾、歧視等問題屬實，我們將採取紀律措施，並根據受害人需要調整工作安排，提供心理諮詢和法律支持，確保工作環境的安全和舒適。

我們落實民主管理和溝通，制定《制度發佈管理辦法》，建立內部制度發佈平台。在正式發佈與僱員利益切身相關的主要制度前，向僱員進行調研訪談，徵詢僱員意見建議，充分保障僱員權益。

我們尊重不同國籍僱員文禮習俗，營造多元包容的文化氛圍。例如，面向海外僱員舉辦古爾邦節與端午節聯合慶祝活動，通過舞蹈、美食等特色文化形式，傳遞對不同國籍僱員文化習俗的包容與尊重；推出「Thursday Together」跨文化交流活動，邀請來自不同團隊、城市和國籍的僱員線下聚會交流，促進跨文化友誼建立與情感融合。

²⁴ 僱員淨推薦值：衡量僱員推薦其他人在本公司就職的水平。



環境、社會及管治報告

職業健康與安全

我們遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，確保為僱員提供安全的工作環境。

我們完善職場安全規範及評估認證管理，建立《美团辦公室消防安全管理制度》《辦公區域禁煙管理制度》《辦公室人員進出管理制度》等制度，制定操作手冊與標準流程，規範安全防範要求，保障在職場辦公的僱員和外包員工的職業健康安全。我們在部分職場取得ISO 45001職業健康安全管理体系認證，並進行年度跟蹤審核，持續保障體系有效運行。我們結合認證標準要求，建立職場風險評價機制及內部審核標準，對職業健康安全風險因素識別、管理有效性等進行審核。結合審核結果和提升方向，制定安全巡檢完成率、隱患整改按時完成率等績效考評指標，督促落實改進，監督考評指標完成情況。

我們多措並舉保障僱員健康安全，包括：(i)強化系統應用，建立職場安防系統和安全運營中心，整合應急物資和人員信息，24小時響應緊急安全需求；配置職場消防預警系統並定期進行安全評估；依託數據可視化生成實時風險地圖，工作場所監控覆蓋比例近100%，強化高風險區域管控；(ii)重視安全審核，面向全部辦公職場開展「消防三盞燈」審核，量化評估風險因素及類別，針對紅、黃燈風險職場制定整改措施²⁵，加強消防安全；(iii)設置突發事件處理流程，細化報警標籤及標準化處置規範，及時合規處理意外事件；(iv)加強重點領域管理，對倉庫作業制定安全管理規章制度，規範器具使用，在早會、例行巡查中排查整改隱患；對銷售人員電動車增加反光條，降低交通事故風險；及(v)提供健康服務活動支持，檢測職場空氣、飲用水、照明、噪音情況，優化辦公環境；每年為僱員提供在線問診、福利體檢和體檢報告解讀等健康支持；在部分職場設置健康驛站，提供健康儀器檢測服務、健康諮詢服務及基礎藥品，為僱員提供及時健康支持；聯合外部專業機構設立心理健康諮詢熱線，為所有僱員及其親屬提供免費的心理諮詢，定期舉辦心理健康培訓，並免費提供情緒壓力測評；為海外女性僱員開展乳腺癌防治宣傳，提供疾病風險認知、早期篩查及患病親友照護指導，保障女性健康與福祉。

²⁵ 「消防三盞燈」風險分級：紅燈為高風險，黃燈為中風險，綠燈為低風險。



環境、社會及管治報告

我們持續加強安全教育培訓，包括：(i)結合工傷原因分析，對銷售崗位強化外出交通安全教育、對倉儲物流崗位所有管理者和一線僱員每年覆蓋2次安全培訓；(ii)聯合多地人社部門宣貫工傷知識，提升全員安全意識；及(iii)根據重大活動節點和季節風險特點，發佈專項安全提示，並定期組織消防演練、急救培訓等覆蓋全員的安全知識推廣活動。

我們積極提供高效工傷服務支持，簡化僱員傷情上報流程，僱員及其主管均可通過線上操作快速報送傷情，提升幫助獲得效率。

我們致力於在職場中為僱員提供便利，設置無障礙設施，確保因受傷或患病而導致行動不便的僱員能夠安全、舒適地工作。

僱員培訓及發展

我們搭建覆蓋全體僱員的學習與發展部門，圍繞「求真、務實」的理念，以「人才培養」「文化傳承」及「知識管理」為重點，打造符合行業發展、具有公司特色的人才發展體系。我們不斷完善培訓管理機制，規範培訓內容的規劃、實施和管理。我們委任公司內部不同專業領域的資深僱員作為培訓專家，同時也與外部機構合作引入學習資源，幫助僱員豐富行業知識、拓展視野。我們充分重視各類僱員及合作夥伴的學習和發展，開展各類線上、線下課程及實踐活動，依託在線學習平台和員工學習小組，提供匹配不同職級、職業階段和崗位類型的體系化培訓資源。

專業能力和領導力發展

我們持續提升僱員職業素養與專業能力，面向僱員和外包員工，按照工作場景和學習需求開發標準化學習產品和個性化學習方案。

- 我們關注不同文化背景、習俗的新入職僱員職業技能培養及公司文化、理念及價值觀的理解，引導其更好地融入職場：(i)為校招僱員提供「萌芽校招」培養計劃，將職業思維、心智拓展和技能訓練相融合，並廣泛應用在集訓以及校招生持續培養的不同階段，幫助校招生掌握正確的方法，高效適應職場、融入團隊、熟悉工作。2025年，「萌芽校招」培訓覆蓋校招新僱員人數超3,900人；(ii)為社招僱員定制「萌芽社招」融入計劃，根據僱員經驗水平匹配相應的專業力培養課程，通過線上、線下混合的學習形式，幫助了解美团工作法、提升融入效率。2025年，「萌芽社招」培訓覆蓋社招新僱員人數超6,200人；及(iii)為社招入職1年內的高職級管理者量身定制「植樹計劃」，提供一對一學習夥伴和交流活動支持，幫助了解公司業務、開拓多元視角、規劃個人成長路徑，實現加速融入。2025年，該計劃覆蓋全體新入職高級管理者。



環境、社會及管治報告

- 我們重視為全體僱員提供基於工作場景的崗位專業技能培訓和自主規劃職業發展的機會：(i)面向技術人員，推出大模型學習專區，開展「校招+AI全棧」項目，開發上線超30門AI全棧課程。2025年，我們組建AI coding達人精英團隊分享實踐經驗，促進更多僱員在AI coding方向交流與學習，助力研發效率提升，覆蓋一線技術人員超6,000人；(ii)面向產品／產運人員，發起「晨星計劃」專業培養計劃，幫助僱員汲取外部視角下的產品建設思路，促進產品／產運專業力成長；開展「千帆計劃」，系統化輸出「行業分析」「PMF」(Product-Market Fit)「商家生意」「用戶增長」「生態建設」等課題，提升僱員專業認知水平及實戰能力；(iii)面向銷售人員，持續強化一線銷售人員必備知識與技能，幫助其熟悉銷售服務流程。結合不同業務層級的銷售能力需求，開展「追光計劃」「青衿計劃」「中高階銷售管理者培養」等專項培訓提升新人上崗效率及業務能力，強化銷售經理在策略制定、運營管理等方面的核心能力；引入AI陪練系統輔助銷售培訓，幫助一線銷售人員快速適應市場變化、掌握銷售技能；(iv)面向品控人員，設計並搭建品控在崗僱員專業力學習體系，通過崗位技能標準化賦能，強化質檢理論知識及实操技能。2025年，我們針對商品和物流序列開展「基盤計劃」，助力僱員品控專業能力提升，為用戶提供更高品質的商品；及(v)面向客服人員，圍繞溫暖、擔當、省心三大維度，以「WOW」服務理念²⁶為指引展開培訓建設，同時引入「小美體驗官」應用AI能力，指導一線客服人員提供更好服務，提升其服務質量和業務技能。

²⁶ 「WOW」服務理念：溫暖(Warm-hearted)、擔當(Owner-minded)、省心(Worry-free)。



環境、社會及管治報告

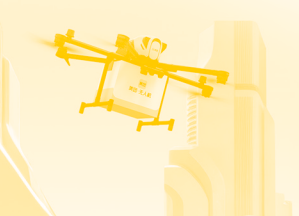
- 我們持續將領導力原則作為統一的人才指引。為全體僱員提供《美团領導力原則》培訓學習，通過線上課程、學習文檔等方式幫助僱員更好地理解並踐行公司的行為準則。我們對管理者定制管理培訓課程，幫助其完善目標管理、僱員輔導、人才盤點等管理能力：(i)領導力培訓體系：根據「領導梯隊」不同層級的角色要求，為初、中、高級管理者分別提供「新樹計劃」「成蔭計劃」「繁盛計劃」，採用案例教學、發展中心、教練等方式，幫助各層級管理者明確發展方向，應對當前角色管理挑戰；及(ii)關鍵崗位繼任計劃：結合公司未來戰略發展方向構建關鍵管理崗位人才儲備體系，針對同類管理崗位，提前統一人才畫像、評價標準，選拔高潛人才前置培養；針對不同業務特點，制定針對性的關鍵崗位培養項目，定向提升專業領導力，增加關鍵崗位人才厚度，提升崗位繼任準備度。
- 我們關注僱員多元能力發展訴求，開展豐富的技能發展培訓項目，提升僱員綜合素質：(i)AI工具培訓：開設「AI Openday」「AI基礎入門」「AI進化論」等標準化課程，促進AI工具認知普及並探索業務應用場景；(ii)語言能力培訓：推出《英語公開課》系列課程，邀請高校講師教授英語學習的科學理念和方法，助力僱員提升職場英語溝通效率；及(iii)多元文化培訓：推出《阿拉伯國家系列》課程，邀請外部高校及教育機構專家講解阿拉伯國家的歷史變革、社會文化與宗教習俗，幫助僱員拓展區域認知、提升多元文化包容素養；舉辦「Keeta Spark」跨文化沙龍活動，通過「Culture Map Workshop」等形式促進多國籍管理層團隊的深度交流，建立文化理解、共識協作方式，增強跨文化溝通協作能力與團隊凝聚力。



環境、社會及管治報告

校企聯合培訓及學位支持項目

我們持續開展校企合作，推動產學研深度融合：(i)聯合清華大學開發「聽說讀寫想」系列學習項目，每月面向全體僱員推送學習資源和活動，提升職業素養。截至2025年底，累計超5.6萬名僱員學習了該系列課程；(ii)開展「Top Talk」活動，邀請行業技術專家、高校學者、作者等多元視角嘉賓，向僱員分享前沿技術、行業實踐及學術進展等內容，幫助僱員開拓視野、提升認知；(iii)舉辦面向海內外高校學生的「商業分析精英大賽」，吸引海內外千所高校、萬名學生參與，為具備出色商業分析能力與潛質的學生提供優質的交流和學習機會；(iv)聯合清華大學深圳國際研究院面向海內外高校學生舉辦「低空經濟智能飛行管理挑戰賽」，為低空經濟發展儲備人才；(v)與國家開放大學等高校合作開展「騎手上大學」項目，為有學歷提升需求的優秀騎手提供零經濟壓力的深造渠道，向行業輸出高質量就業人才；及(vi)投入專項預算支持僱員獲取專業資質、學位，為專業序列僱員提供專業資質會員費、專業資格考試報名費報銷支持，鼓勵僱員提升知識積累，深耕專業技能。



環境、社會及管治報告

僱傭管理績效指標

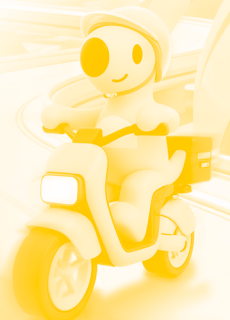
僱傭

指標		2025年
僱員總人數 ²⁷		112,123
按性別劃分僱員人數	男	68,439
	女	43,684
按年齡劃分僱員人數	年齡30歲及以下	53,691
	年齡31歲至50歲	58,351
	年齡50歲以上	81
按地區劃分僱員人數	中國內地	108,933
	港澳台地區	340
	其他國家及地區	2,850
按管理層級劃分僱員人數	管理層	478
	非管理層	111,645
按僱傭類型劃分僱員人數	全職僱員	111,298
	合約人員及其他	825
僱員總體流失率		17.16%
按性別劃分僱員流失率	男	17.89%
	女	16.05%
按年齡劃分僱員流失率	年齡30歲及以下	23.29%
	年齡31歲至50歲	11.96%
	年齡50歲以上	8.57%
按地區劃分僱員流失率	中國內地	17.16%
	港澳台地區	15.35%
	其他國家及地區	19.17%

僱員流失率=匯報年度離職僱員人數*2/(本匯報年度期初僱員人數+本匯報年度期末僱員人數)*100%。

離職人數的統計範圍包括自願離職而解除僱傭關係的僱員，未包括試用期內的僱員。

²⁷ 僱員總人數是指與美团有直接僱傭關係的正式員工，包括全職僱員、合約人員及其他僱員。



環境、社會及管治報告

健康與安全

指標	2025年	2024年	2023年
因工亡故總人數	3	3	2
因工亡故比率	0.0027%	0.0027%	0.0026%

2025年因工傷損失工作日為12,817天²⁸。

職業健康安全相關的工亡及工傷數據來源為人力資源與社會保障局認定的因工亡故事件及工傷事件。因工亡故比率=因工亡故人數／僱員總人數。

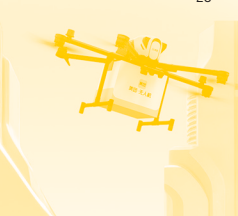
培訓

指標		2025年
僱員受訓百分比		99.71%
按性別劃分僱員受訓百分比	男	99.64%
	女	99.83%
按管理層級劃分僱員受訓百分比	管理層	99.79%
	非管理層	99.71%
僱員平均受訓小時數		27.80
按性別劃分僱員平均受訓小時數	男	27.53
	女	28.23
按管理層級劃分僱員平均受訓小時數	管理層	43.94
	非管理層	27.73

供應鏈管理

我們致力於打造一個韌性、健康且高效的供應鏈體系。為此，我們將ESG理念全面融入供應鏈管理，在嚴格遵守合規要求、強化供應鏈風險管控的基礎上，持續深化與業務夥伴的協同合作。

²⁸ 工傷損失天數主要為僱員受到交通意外導致骨折傷害的休息天數。



環境、社會及管治報告

可持續供應鏈

供應鏈全流程管理

我們已建立完善的供應鏈管理機制，以《採購管理制度》為綱領，明確供應商准入、日常管理與績效考核等各環節要求。2025年，為持續提升供應鏈的韌性與可持續性，我們進一步迭代相關制度：(i)升級《採購供應商風險管理制度》，統一全公司供應商高風險分級標準，實現從風險監控、評估到處置的全流程閉環管理，增強前置識別與快速應對能力；及(ii)推出採購供應商健康度評估體系，借助科學模型與常態化跟蹤，對供應商的履約績效、財務健康、戰略協同、創新能力等維度開展動態綜合評估，構建高質量的供應商庫和可持續的供應商生態。

准入管理

在供應商准入過程中，我們通過資質評審及風險篩查，確保供應商ESG風險得到有效前置管理：

- 資質評審：要求供應商提供產品或服務資質及無違法違紀證明，通過查詢國家企業信用信息公示系統等方式對供應商的企業信譽進行審查。在准入打分體系中對部分品類納入ESG考量因素²⁹，優先選擇表現較好的供應商。
- 風險篩查：建立供應商標籤分類，針對高風險標籤的供應商，例如，被納入黑名單的供應商及其關聯公司、其他涉及不當商業行為的供應商，加強風險管控力度。針對年度預估合作額達到一定金額以上的重要供應商³⁰及特定品類供應商，啟動現場審核及信息核查程序，評估供應商ESG風險並考察其風險管理能力。

我們建立合格供應商數據庫，數據庫中載列的供應商均已通過供應商准入審核。

²⁹ 考量因素包括要求供應商符合商業道德合規要求、具備相應採購品類所需的體系認證，例如ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康與安全管理體系等。

³⁰ 重要供應商：指通過我們的供應商篩選流程，綜合考慮特定國家、特定行業、特定商品風險等因素後，被判定為可持續適用、具備特殊標準的供應商，以及具有較高ESG風險、區域性風險或商品品質風險（如肉禽類、蔬菜類商品）的供應商。



環境、社會及管治報告

日常管理與績效考核

我們持續開展供應商日常管理與考核，完善相關規範與考核機制，強化供應商管理規範建設。我們公開發佈《供應商行為準則》，明確ESG相關管理要求，並納入採購合同，規範供應商行為。我們在供應商履約過程中對供應商資質、績效表現及《供應商行為準則》的執行情況進行跟蹤管理與綜合評價，在保證專業服務能力的基礎上，確保可持續發展承諾落到實處。

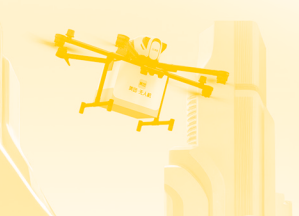
我們對供應商執行多樣的審核方式，包括由我們及第三方開展的遠程審核、現場審核、監督性審核等。在執行供應商審核後，我們及時與供應商進行溝通。針對績效表現不佳的供應商，採購人員與供應商共同制定績效改善計劃，並督促落實整改。在績效改善計劃落地執行兩周後，供應商管理團隊將評估整改效果，並視情況執行複審。針對違反採購紅線的供應商，我們結合黑名單機制執行處罰，並永不准入該供應商。針對整改後仍不滿足標準或違反廉正、信息安全等ESG標準的供應商，我們將停止合作，及時啟用備用供應商，保證產品或服務能夠按時交付。針對優秀合作供應商，我們設立年度表彰獎項，並實施激勵措施，提升供應商合作積極性，實現雙方共贏與長期發展。

我們持續開展內部分享和專項培訓，提升採購人員的業務能力，保障供應商管理制度及流程的落實。2025年，我們開展23場面向採購人員的培訓課程，涉及品類管理、供應商管理、ESG風險管理等。

供應鏈反貪腐

我們設立供應商反饋和調研機制，供應商可通過美团官網和供應商門戶反映任何業務合作中的貪腐問題，或通過調研問卷反饋對採購人員、業務人員、採購流程和系統、合規和廉潔舉報路徑的滿意度和意見。

我們要求所有供應商在正式開展工作前，於供應商管理系統內進行實名認證，簽署《反商業賄賂協議》《保密協議》及《廉潔自律承諾書》，遵守其中所載反腐、保密與廉正條款。一旦發現並確認供應商違規行為，我們將終止合作，取消供應商服務資格。2025年，我們新簽訂合同的2,630家集採供應商均已完成《反商業賄賂協議》《保密協議》及《廉潔自律承諾書》的簽署。



環境、社會及管治報告

我們持續開展供應商廉潔合作文化建設，提升廉潔合作意識。定期開展供應商廉潔培訓工作，並在重點節假日向供應商發送廉潔提示郵件。我們通過供應商門戶和「美团採購信息平台」微信公眾號，向全體供應商宣導廉潔合作理念。2025年，我們持續舉辦供應商大會，向參會供應商提供廉潔合作相關分享和倡議宣導，闡釋「廉潔、長期、健康、共贏」的合作願景。

綠色採購

我們在產品和服務的採購方面注重環境保護。2025年，我們持續倡導在各業務線投入全生物降解購物袋、環保紙袋等環保材質包裝袋，採購金額超人民幣3.7億元。我們在物流運輸領域積極推廣使用新能源車輛，2025年新能源車輛佔比達50%。我們在選擇廚房設備時，優先選用節能環保設備，例如選用節能燃氣灶、自動噴淋洗碗機，並在排煙灶增加光電UV燈以減少顆粒物排放。

供應商數量³¹

按地區劃分的供應商數目	2025年
中國內地	44,271
港澳台地區	78
其他國家及地區	186

配送騎手管理與保障

騎手是新就業形態的重要組成部分，每年有數百萬騎手在美团獲得收入。穩定的騎手團隊是保障配送服務順暢與業務穩健發展的基礎。保障騎手權益不僅有助於提升騎手工作體驗、維持服務穩定，也是我們回應公眾關切的重點。我們積極與騎手協商共治、推動算法透明、促進收入穩定，為騎手提供更加全面的保障，從而在實現高質量就業的同時，支撐公司業務的長期穩健發展。

³¹ 供應商數量：指截至2025年12月31日供應商管理系統中保留的合作中的供應商數量，「地區」指供應商註冊地。



環境、社會及管治報告

提供新型就業機會

我們致力於為騎手營造平等、包容的就業環境。我們要求配送合作商遵守相關法律法規及合同載列的配送服務標準，科學制定用工管理規範，設立騎手招募規則，切實保障騎手勞動權益。我們對騎手公平就業提出明確要求，禁止配送合作商在騎手招募環節出現任何形式的用工歧視，不得歧視女性及殘障人士，不得以任何形式損害勞動者的公平就業權。我們聯合配送合作商強化薪資管理措施，優化訂單結構與配送規則，確保按時按量發放騎手收入，為騎手提供穩定且具有競爭力的收入。2025年上半年，全國高頻騎手³²月均收入為人民幣6,949元至人民幣10,201元³³，達到藍領群體前列；參加「樂跑」活動的騎手在北上廣深等高線城市的月收入最高可達人民幣12,826元，遠超藍領行業平均水平。

我們要求配送合作商建立騎手安全管理體系，將騎手安全納入合作商考評，包括：(i)建立安全違規違約考核機制，安全管理不佳的合作商將被限制擴大規模、清退部分或者全部站點，旨在通過激勵與約束並舉，引導合作商從「被動合規」轉向「主動安全」；(ii)設置騎手事故率、戴盔情況、高速行駛情況等動態考核指標，督促合作商履行安全管理職責；(iii)持續監測並定期檢核站點安全運營情況，督促合作商及時整改不合規事項；及(iv)要求合作商提供充足的騎手安全培訓並設定考核標準，騎手通過考核後方可跑單。

優化騎手權益保障措施

我們持續從完善保障、守護安全、改善工作體驗、落實關懷四大方向保障騎手權益。2025年，美团面向全行業騎手發佈「同舟基金」，宣佈未來五年計劃投入人民幣100億元，用於騎手福利與權益保障，其中包括建設1,000個「騎手之家」，推動騎手福利體系升級。

³² 高頻騎手指當月接單在22天及以上、日均接單時長在6小時及以上的騎手。

³³ 數據來源：《同舟2020-2025美团騎手權益保障報告》。



環境、社會及管治報告

完善騎手保障

我們高度重視騎手的社會保障需求，就騎手繳納養老保險等社保方案進行深入研究，形成試點方案。2025年，我們推出首個覆蓋全國並面向所有騎手開放的社保補貼方案，為騎手養老保障需求提供支持。

我們積極配合監管部門做好騎手投保和理賠工作，截至2025年底，新就業形態人員職業傷害保障試點累計覆蓋17個省（市、自治區）。同時，我們在全國範圍內實現配送服務期間騎手商業保險覆蓋率達100%。

我們推出多項季節性保障措施，關注騎手健康安全。在夏季防暑專項保障方面，我們為全國超300萬名騎手免費提供「防暑險」，並同步發放高溫關懷金、提供防暑物資、優化高溫時段配送機制，降低騎手在極端天氣下工作的健康風險。在冬季，我們推出防寒保障專項，覆蓋因低溫、冰雪、大風等嚴寒天氣引發的騎手醫療健康支出，為騎手提供全方位的健康守護。

守護騎手安全

騎手安全是我們業務持續穩定發展的重要基礎，良好健康安全保障舉措的有效性與騎手群體的安全直接相關，也是外部利益相關方的重點關切。同時，保障騎手安全也是我們完成配送服務的前提條件。2025年，我們持續提升騎手安全保障能力，幫助騎手應對及降低在提供配送服務時的安全風險：

- 技術升級：在軟件方面，優化調度系統實現訂單配送時限和路線合理化設置，並給予騎手彈性時間；針對惡劣天氣、出餐延遲等特殊場景，提供申訴延長配送時限功能，提高配送安全性。在硬件方面，為騎手配備超過100萬頂智能頭盔，持續迭代功能並擴大應用範圍，幫助騎手實現語音接單，減少騎行分心情況；頭盔內置自感應尾燈，在夜間可提示後方來車，降低交通事故風險；嚴格規範電瓶車電池及充電設備使用，與換電商合作提供高密度的安全充換電設備，發放換電優惠券推動騎手以換電代替充電，降低騎手因不規範充電產生的消防風險。截至2025年底，我們累計為騎手提供超人民幣億元的換電優惠及補貼，補貼覆蓋超200個城市，目標維持換電優惠及補貼覆蓋城市不低於2025年水平。



環境、社會及管治報告

- 風險管控：持續升級騎手風險行為識別能力，在全國範圍內檢測騎手未佩戴頭盔、超速、闖紅燈等情況；基於檢測情況，對騎手進行分層管理，包括採取彈窗提醒、強制教育、線下培訓及限制接單等措施。2025年，防疲勞管控機制已在全國落地，動態監測觸發疲勞彈窗提醒，並實施強制下線休息措施，避免騎手過度疲勞。
- 意識強化：創新安全激勵機制，擴大「安全分」體系試點範圍並推出「不闖紅燈」現金獎勵，將騎手安全行駛表現與獎勵直接掛勾，激勵騎手主動遵守交通規則、重視交通安全；持續推出騎手App安全培訓課程及線下宣教活動，普及交通安全、消防安全及應急知識，強化騎手安全騎行意識，目標維持安全培訓覆蓋率達100%。2025年，我們為騎手提供覆蓋安全等主題的崗前培訓，累計覆蓋超3.1億人次；定期聯合交管部門開展普法宣傳與聯合執法實踐，讓騎手在參與交通管理過程中深化安全認知；持續開展警企共治專項「燈塔計劃」，精準識別超速、闖紅燈、逆行等交通違法行為，實施前置教育、線下培訓及接單限制等措施。截至2025年底，「燈塔計劃」已覆蓋全國57個城市。

改善騎手工作體驗

我們完善配送算法，為騎手工作提供便利，注重了解騎手需求，不斷優化騎手工作體驗：

- 優化配送規則：設立配送算法公示專區，並成立由外部專家學者組成的算法顧問委員會，持續與各界溝通算法基本原理與運行機制，增加透明度，推動算法更加公正、人性化；持續優化「出餐後調度」機制，緩解取餐環節騎手長時間等待問題；全面推進騎手「超時免罰」試點，以超時扣分、準時加分的方式替代超時罰款，提升騎手工作體驗。
- 提供工作支持：開展「騎手友好社區」項目，聯合街道、社區、物業企業、園區等相關方，為騎手提供友好社區路線圖、休息驛站、專用電梯等服務和設施，幫助騎手實現社區快捷通行，提升配送體驗。截至2025年底，全國累計有279個城市的超4.5萬個社區加入「騎手友好社區」項目；推出「騎手友好商家」項目，聯合知名餐飲和連鎖保健服務品牌為騎手提供門店休息、飲水、折扣套餐等服務。截至2025年底，累計推動22萬家門店參與「騎手友好商家」。



環境、社會及管治報告

- 傾聽騎手心聲：積極拓寬與騎手間的溝通渠道，持續推進騎手工會建設，舉辦騎手懇談會等活動，收集騎手普遍關注問題，促進與騎手的民主協商和平等溝通。我們對具備普遍性且對騎手工作生活影響較大的問題，提出針對性解決方案，改善騎手配送體驗。截至2025年底，我們累計召開1,425場騎手懇談會，覆蓋近380個城市和區縣，超過1.5萬名騎手參與。

落實騎手關懷

我們不斷完善騎手福利政策，注重為騎手提供配送與生活層面的支持與關懷：

- 關注騎手健康：向騎手發放購藥紅包，為騎手提供7*24小時在線健康諮詢和送藥服務；持續推動「同舟守護1㎡」自助式健康服務專區，提供常備藥品、防寒防暑用品、健康服務信息等，保障騎手身體健康；通過騎手心理熱線、心理微課等形式，為騎手紓解日常工作及生活中遇到的心理壓力和難解情緒，幫助騎手保持陽光樂觀的心態；為女騎手提供免費的宮頸癌、乳腺癌篩查服務及「女性重疾險」，在全國配送站點、黨群服務中心、休息驛站等區域配置「暖心包」，並定期開展涵蓋女性健康主題的「健康沙龍」活動。
- 關照騎手生活：自2021年持續規劃騎手驛站網絡，為騎手打造專屬休憩場所，緩解工作疲勞。截至2025年底，已有超5.1萬家騎手驛站落成，覆蓋全國356個城市。本年度，我們建設運營面向全行業騎手開放的「騎手之家」，提供職業技能培訓、休息補給、權益諮詢、應急救援支持等多元服務，豐富騎手業餘生活，提升騎手生活品質。截至2025年底，已累計建成「騎手之家」204個。此外，2025年我們啟動「騎手公寓」試點探索，為騎手提供保障性住房補貼福利，首批房源預計可滿足超過600名騎手的住房需求。
- 關愛騎手家庭：持續運營「袋鼠寶貝公益計劃」，面向包括騎手在內的新就業形態勞動者家庭，為其未成年子女提供健康關懷和教育支持。截至2025年底，「美团袋鼠寶貝健康關懷項目」累計幫扶13個即時配送平台的騎手子女1,211名，在北京、河北、山東、上海、浙江、江蘇、安徽、廣東、雲南、重慶等地建立35個「美团袋鼠寶貝之家」，提供超27.1萬人次的社區教育支持。2025年，我們還聯合社會組織與平台生態方品牌開展多元公益實踐，例如袋鼠寶貝合唱團、袋鼠寶貝流動美術館巡展等活動，並組織社區兒童健康科普與義診活動，為騎手家庭提供關懷支持。



環境、社會及管治報告

- 幫扶困難騎手：自2019年成立並持續升級騎手「大病關懷計劃」，對遭受重大疾病的騎手家庭給予幫扶，緩解經濟壓力。截至2025年底，我們累計援助7,570位騎手及家屬，支持金額合計人民幣2.1億元。

提供騎手發展賦能項目

我們關注騎手的職業發展，持續完善「騎手成長計劃」，從入行、熟練、晉升到轉型等各職業階段，打通專業、事業、學業、轉崗、轉行的「三業兩轉」成長路徑，拓寬騎手職業發展空間，豐富行業人才儲備，包括：

- 練專業：為新騎手提供關照單和免責卡，幫助快速熟悉工作機制。在騎手App「VR模擬接單」功能推送配送技能講解視頻，開展「騎手老帶新」項目，幫助新騎手掌握基礎職業技能。
- 拼事業：持續完善騎手培養和發展體系，通過「站長培養計劃」等項目發掘騎手隊伍中的管理人才。截至2025年底，累計超68萬人次參與「站長培養計劃」。
- 修學業：與國家開放大學等高校合作開展「騎手上大學」項目，為有學歷提升需求的優秀騎手提供零經濟壓力的深造渠道，向行業輸出高質量就業人才。截至2025年底，累計輸送517名騎手到國家開放大學與湖北開放大學學習。
- 易轉崗：為騎手提供轉崗通道，通過「騎手轉崗計劃」等項目，幫助騎手轉型到配送生態中的客服、培訓師等崗位。
- 敢轉行：鼓勵騎手拓寬職業發展道路，為轉行到其他行業積累技能和資源。



環境、社會及管治報告

產品責任

美团是一家科技零售公司，通過科技於廣泛的零售領域提供多樣化的日常用品及服務，包括餐飲外賣、到店、酒店及旅遊預訂、其他服務及銷售。我們遵守《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，以科技創新帶動產品責任管理升級，對平台提供的產品和服務進行體系化管理，切實保護消費者合法權益，推動平台生態健康發展。

產品與運營安全

保障平台產品與服務的質量安全是我們經營活動的基石。我們不斷優化治理能力，嚴格審核商家資質、要求供應商具備必要的安全認證，並通過全鏈路監督，竭力為消費者提供堅實可靠的質量安全保障。

食品安全

我們高度重視食品安全，依照《中華人民共和國食品安全法》等法律法規要求，對平台和零售業務的食品安全承擔審核和管理責任。我們定期跟進食品安全法規更新情況，及時根據合規要求動態調整管理舉措。

我們認真履行食品安全主體責任，加強食品安全管理體系建設，不斷完善食品安全組織和人力保障：在公司層面，成立食品安全辦公室，負責食品安全政策的跟蹤解讀、多業務線工作協調等工作；在業務層面，針對不同業務類型均設置專業品控團隊，負責合作商戶資質審查、現場審核、商品入庫、商品在庫、運輸配送等環節的食品安全合規檢查工作，促進公司食品安全管理工作的高效、統一、協同運轉。



環境、社會及管治報告

在外賣食品安全方面，我們持續完善相關規則體系與制度更新，將「透明、共建、共治」作為食品安全工作核心，依託平台在數據挖掘、AI算法和場景理解方面的核心能力，制定了覆蓋外賣商戶經營事前、事中、事後的全流程食品安全治理路線：

- 事前防禦：(i)與地方監管部門展開合作，主動接入商戶資質數據信息，嚴格審核入網資質；及(ii)引入AI工具提升資質驗真能力和效率。
- 事中監督：(i)開展常態化線下抽查巡檢、第三方檢測機構抽檢等工作，發揮各方監督作用及時排查虛假門店及餐品風險；(ii)組織業務人員簽署《商家合規經營監管責任確認書》，推出「三驗真機制」要求業務人員對到訪門店完成其資質、地址和門頭的現場核驗，確保信息的真實性和一致性，強化對商戶合規的監管責任；(iii)聯合市場監督管理部門和行業夥伴推行食安封簽，加強配送環節食品安全保障；及(iv)設置官網食品安全專欄，定期同步食品安全治理進展，倡導公眾監督。
- 事後處理：(i)對核查存在違規問題的商戶，要求其下線整改，若行為極其惡劣將被列入高風險名單重點監控；及(ii)建立違規商戶公示制度，加強公眾監督。

在零售食品、自有品牌食品和線下超市食品安全方面，我們亦持續實施針對性管理舉措：

- 零售食品：嚴格落實食品安全主體責任，實行「日管控、周排查、月調度」的風險防控機制；完善覆蓋供應商准入、商品入庫、商品銷售等業務全流程的食品安全管理規範。在供應商准入環節，查驗其合規經營資質，對銷量大的供應商採取現場審核監督。在商品入庫環節，進行商品感官檢驗，加強對生鮮食用農產品的快速檢測。在商品銷售環節，依託食品品質監測系統、第三方檢測等方式保障食品質量安全。



環境、社會及管治報告

- 自有品牌食品：完善覆蓋選品、選商、研發、生產、貯存配送等環節的全生命週期食品安全管理體系。在商品生產前，對供應商的生產資質、現場環境及商品合規性進行審核，建立商品品質規格書，規範商品品質要求。我們致力於委託優質生產企業進行自有品牌商品的生產，部分自有品牌商品供應商已獲得 ISO 9001 質量管理體系認證、ISO 22000 食品安全管理體系認證、HACCP 認證³⁴、BRC 認證³⁵及 IFS 認證³⁶等食品安全相關認證。在商品生產中，對生產過程進行監督檢查及商品跟產管理，保障商品生產質量。在商品銷售過程中，開展安全性抽樣檢驗、品質監測系統檢測等舉措，對商品質量與安全狀況進行動態監控。
- 線下超市食品：在落實零售食品管理基本要求的基礎上，強化線下超市食品安全管理，設置獨立餐飲操作區，對從業人員進行嚴格健康管理，規範穿戴工作衣帽及口罩等防護用品。

我們建立食品安全應急處理機制，規範食品安全突發事件處理流程，依法配合市場監督管理等部門進行妥善處置。我們建立食品召回管理制度，明確召回流程及處置方式。2025年，我們未發生重大的因健康與安全理由而須召回的食品安全事件。

我們積極參與食品安全社會共治，聯合食品安全監管部門、行業協會、科研院所及智庫機構，從標準制定、培訓賦能、協同治理三方面，加強食品安全的對話和協作。

- 標準制定：積極參與各類食品安全標準的制定工作，參與起草《餐飲外送服務與管理要求》行業標準，探索餐飲集中式廚房基礎設施建設與食品安全管理規範標準。

³⁴ HACCP 認證：指危害分析與關鍵控制點(Hazard Analysis and Critical Control Point)認證，旨在系統性地識別、評估食品生產過程中可能發生的危害，並確定關鍵控制點，以預防食品安全風險。

³⁵ BRC 認證：指英國零售商協會(British Retail Consortium)認證，旨在通過嚴格標準評估零售業供應商產品質量與安全管理體系，覆蓋生產、存儲、配送等關鍵環節，確保食品安全合規。

³⁶ IFS 認證：指國際食品標準(International Food Standard)認證，旨在通過透明完整的食品供應商審核標準，確保食品供應鏈的食品安全與質量。



環境、社會及管治報告

- 培訓賦能：提供覆蓋僱員及價值鏈從業者的食品安全培訓，提升食品安全合規意識和能力。對僱員，定期開展適用於全員的食品安全專場培訓；對騎手，定期開展配送食品安全培訓；對零售食品供應商、外賣合作商戶等，定期宣貫「食品安全管控要點」，持續運營「安心365」食品安全公益培訓及「安全餐飲」食品安全科普欄目，並於外賣商戶端上線「食安益學堂」，面向全國外賣商戶提供食品安全合規公益培訓服務。
- 協同治理：持續加強食品安全領域的政企合作，廣泛參加國家食品安全宣傳周系列活動，包括：(i)持續運營「明廚亮灶」專項計劃，採取流量專區及專項補貼方式，鼓勵餐飲商戶全面展示食品加工過程，為消費者提供清晰可靠的參考；(ii)開展「浣熊食堂」業務，為餐飲商戶建設高標準外賣基礎設施，結合線上數據監測、線下管理督導、鼓勵商戶記錄日常操作等方式，推動運營全流程透明；(iii)基於用戶評價、意見反饋及客服溝通等數據信息，量化評估商戶食品安全表現，從消費者視角建立商戶食品安全風險監測系統；(iv)建立違規問題上報及核驗機制，設置食品安全舉報投訴頁面，支持騎手反饋虛假門店、環境衛生等問題；及(v)聯合科研院所和智庫機構開展食品安全治理創新課題研究，加強科學理論對食品安全工作的指導。

單車及電單車質量安全

我們積極貫徹並遵守《關於加強電動自行車產品准入及行業規範管理的公告》及相關國家標準，禁止未達標電單車參與運營，保障車輛安全性。

我們建立覆蓋單車及電單車產品全生命週期的硬件質量管理體系。在供應商准入環節，我們要求單車、電單車整車及零件供應商必須具備ISO 9000及以上級別的質量管理體系認證，部分供應商需取得汽車行業IATF 16949認證，嚴格把控供應商准入資質門檻。在開發環節，我們開展關鍵節點評審、內外部驗證等程序，確保產品符合質量要求。在生產環節，我們嚴格管控產品質量，通過現場檢查、遠程監控、市場抽查等方式，管理供應商物料質量、生產質量及出貨質量，及時發現問題並進行改善。此外，我們制定高於國家標準的產品質量標準，以簽署協議的形式要求供應商嚴格執行。



環境、社會及管治報告

我們採取多項措施保障單車及電單車的使用安全，包括：(i)通過車輛前置維保、故障識別、故障車輛自動下線、車輛整體維修等管理方式，保障投放車輛的可靠性；(ii)通過優化車型設計，配置車輛載重傳感器，監測車輛速度和運營區域等方式，對電單車多人騎行及其他高風險騎行場景進行檢測和管理；(iii)採用自研的電池能量管理系統，對電池進行全生命週期管理，通過實時上傳車輛數據，不間斷檢測電池使用狀態和異常情況，前置消除電池自燃風險；(iv)搭載剎車自調節系統，在車輛行駛過程中自動調節剎車鬆緊度，預防和減少事故發生；(v)採取用戶實名認證、人臉認證等技術手段，結合多維度的用戶信用管理，避免用戶使用他人賬號騎行、防範未成年人騎行等安全隱患；及(vi)為用戶購買騎行意外險，保障用戶及第三方人身財產安全。

我們持續強化產品質量安全能力建設，面向倉庫作業的僱員和外包員工定期進行專項培訓。培訓內容涵蓋新產品特性、操作規範及質量安全意識培育，並開展半年度質量紅榜評選，着力提升僱員的責任意識與實操專業能力。

2025年，我們繼續深化警企合作，加大交通安全宣傳投入，助力交通安全環境治理。我們聯合中國道路安全協會和公安交警部門開展「戴盔出發 安全回家」「護苗行動」等主題活動，倡導公眾關注交通安全，提升安全意識；在全國多地推行「暖警行動」，為執勤民警提供暖心服務，共建安全交通環境。

責任科技

我們始終秉持負責任的科技發展理念，將創新與治理緊密結合，在推動AI、無人機、無人車前沿科技進步的同時，完善AI治理管理，強化信息安全與隱私保護，規範內容安全，踐行負責任營銷，保障知識產權，提供可靠的科技服務。

科技創新與治理

我們注重AI技術創新與穩步發展。構建AI戰略體系，深耕無人車及無人機領域技術發展，強化AI治理與風險管理，實現以既有物理與數字基建助力「幫大家吃得更好，生活更好」使命，在物理AI時代創造價值。



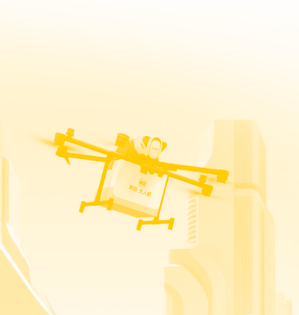
環境、社會及管治報告

深化AI技術創新

我們持續增強生成式AI研發能力。自2023年初啟動自研大語言模型「龍貓」(LongCat)以來，已構建起從底層基礎模型到深度業務場景的完整能力矩陣。秉持「技術驅動、開放協同」的理念，我們積極向全行業分享在模型創新和本地生活應用上的經驗沉澱，陸續開源了LongCat-Flash-Chat(通用對話)、LongCat-Flash-Thinking(複雜推理)、LongCat-Flash-Omni(全模態理解)、LongCat-Image(圖像生成)及LongCat-Video(視頻生成)等核心模型，在向開發者開放先進文本、多模態處理能力的同時，也降低了AI的應用門檻。我們通過技術開源與資源共享，在推動技術邊界突破的同時，積極履行科技企業的社會責任，賦能廣大產業夥伴實現數智化轉型。

基於自研大模型，我們從內部工作提效、產品服務創新和基礎設施建設三方面全面推進智能化。

- 內部工作應用方面，我們為全體僱員提供了覆蓋編程、會議、文檔、設計、銷售等多個環節的AI工具集，顯著提升生產力與工作體驗。例如，自研AI編程工具已集成至開發環境，輔助生成大量代碼；基於「龍貓」的智能客服代理在試點中有效提升客服效率與滿意度；AI銷售助手亦大幅減輕商務團隊信息維護負擔，並提高信息準確性。
- 產品服務應用方面，我們面向商戶推出「袋鼠參謀」「智能掌櫃」等智能化運營工具；為消費者提供「小美」智能生活助理及系列AI業務助手，支持以自然語言完成搜索、比價與交易全流程，降低數字服務使用門檻，提升交易體驗；面向公眾推出LongCat App，具備多模態交互及深度思考功能，將AI從工具升級為「智能夥伴」。
- 基礎設施建設方面，我們持續加大算力與算法投入，通過訓練架構與推理系統優化，使「龍貓」成為內部AI應用的主要基座，並在公開權威測評中達到國內領先水平。



環境、社會及管治報告

我們依託美团豐富的業務場景，積極推動產學研深度融合，攜手高校和研究機構共同開展生活服務領域的前沿探索。截至2025年底，已與60所院校、300餘名學者累計開展300餘項課題合作，2025年合作研究立項60餘項。在合作平台建設方面，我們與清華大學共建聯合研究院，並於2025年組織學術論壇，聯合編纂《即時配送中的人工智能》教材，該教材已入選教育部戰略性新興領域「十四五」高等教育系列教材。同時，我們發起成立深圳市美团機器人研究院，聚焦機器人關鍵技術研發與應用，構建「政產學研用」一體化開放創新平台。2025年，研究院成功舉辦國際學術年會，匯聚產業與學術專家共話機器人與具身智能前沿，並開展智能飛行管理挑戰賽，吸引全球120所高校團隊參與。我們的合作成果獲行業廣泛認可，例如，與復旦大學、清華大學等高校的合作項目先後榮獲上海市信息學會優秀成果獎、中國自動化學會一等獎、上海市計算機學會科學進步獎二等獎等多項榮譽。

拓展地面無人配送

無人車配送是我們面向城市末端配送體系中引入的一種自動化履約方式，旨在補充社區周邊及公開道路場景下的即時配送運力。通過部署L4級自動駕駛車輛承擔部分標準化、重複性的中短途運輸任務，與騎手配送形成分工協同，有效緩解高峰時段與複雜路況下的履約壓力，推動構建穩定、可複製的城市末端配送自動化解決方案。

我們持續提升無人車在多樣化城市配送場景中的可用性與運行穩定性。依託在公開道路環境中的自主行駛與避障能力，無人車可實現城市複雜路況條件下全時段連續作業，為城市末端配送提供可靠運力支撐。我們通過將無人車接入即時配送調度系統，與多種運力資源統一調度，根據訂單密度與實時路網狀況，智能參與配送分工，顯著提升中段運輸效率與整體履約穩定性，助力無人車在真實城市道路場景中的常態化運行，並逐步形成可複製的運營模式。截至2025年底，無人車配送已在北京、深圳等城市落地運營，累計完成室外全場景配送超過550萬單，自動駕駛總里程超過1,900萬公里。

無人車逐步成為騎手配送的重要補充。通過接力配送模式，無人車承擔公開道路上的運輸任務，騎手負責「最後100米」交付上門，從而減少騎手往返距離。在雨雪、霧霾、夜間等特殊場景下，無人車更可以減輕騎手高負荷、高風險作業壓力，增強配送網絡的抗壓能力與穩定性。憑藉強大的連續運行能力，無人車可在高峰時段及特殊天氣條件下穩定提供運力支持，為末端物流在真實城市道路場景中的自動化運行積累經驗，推動配送模式向更高效、穩健的方向演進。



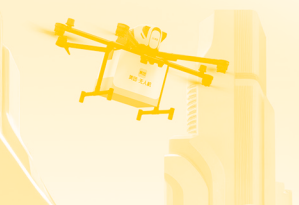
環境、社會及管治報告

建設低空物流網絡

為了更好地提升城市即時配送的效率與體驗，我們自2017年起前瞻性佈局無人機配送服務，將其定位為服務城市生活的低空配送基礎設施。通過將無人機納入既有配送體系，持續構建「空地協同」的智慧物流網絡，探索在複雜城市環境中以科技手段提升履約效率、增強系統韌性的配送模式，為城市低空物流的規模化應用奠定基礎。

在飛行安全與運營管理方面，我們持續加大技術投入，自主研發視覺導航系統，並在全球頂級會議ICRA 2022獲得導航領域年度最佳論文獎(Outstanding Navigation Paper)。2025年12月，我們推出第四代無人機長程版M-Drone 4L，採用四軸八槳動力構型，關鍵系統均採取冗餘架構，具備10路傳感器全向感知系統，建立了在複雜環境下自主避障繞障能力；搭載定制固態激光雷達，結合視覺、GNSS (Global Navigation Satellite System，全球導航衛星系統)等進行多模態融合，實現精準定位與導航，在大雨、中雪、高海拔等嚴苛環境以及夜間均可穩定運行，並標配毫秒級自動觸發智能降落傘，保障最後一道安全屏障。我們已構建集智能調度系統與自動化機場於一體的綜合運營體系，實現多航線、多場景的統一管理與高效協同。2025年4月，美团第四代無人機獲得中國民航局頒發的全國首張低空物流全境覆蓋運營合格證。截至2025年底，無人機配送服務已在深圳、上海等城市開通70條航線，累計完成訂單超過78萬單。

在社會價值方面，無人機配送為城市便攜提供了豐富支持，包括：(i)服務效率提升：部分配送場景平均履約時間可縮短至「分鐘級」，在醫療應急、封閉區域與特殊場景中提升響應速度與服務可達性；(ii)勞動保障優化：作為騎手運力的有效補充，可分擔長距離、複雜地形及惡劣天氣下的配送任務，降低人工作業強度與風險，助力構建可持續的騎手職業生態；(iii)城市功能升級：開拓低空物流網絡，緩解地面交通壓力，推動城市物流體系向立體化、智能化方向升級，助力智慧城市建設；及(iv)節能減排促進：依託高效飛行路徑與低能耗動力系統，相較傳統地面運輸可降低配送過程碳排放，實現綠色低碳智慧配送。



環境、社會及管治報告

踐行AI治理

我們致力於構建負責任的AI治理體系，從制度規範、技術管控到生態協同，全面推動AI技術安全、可靠、合規發展。

我們設立由技術與職能團隊協同組成的AI合規工作組，統籌制定AI安全管理制度、標準與操作規範，指導並監督各業務團隊落實AI模型及應用的風險評估、安全檢測、倫理規範等合規管理工作。同時，我們參考《生成式人工智能服務管理暫行辦法》《全球人工智能治理倡議》等國內外法規與行業指引，發佈《AI安全公約》及一系列內部實施細則，明確AI應用從研發到上線的全鏈條合規邊界與責任要求。

我們將治理措施深度嵌入AI應用的關鍵階段，實施針對性管控：

- 模型訓練：建立數據供應商准入評估機制，從源頭確保數據合規；部署智能數據清洗與脫敏系統，自動識別並過濾敏感及低質信息；構建數據質量評估體系，對訓練數據集進行多維度合規性檢測；定期開展數據安全審計，確保數據使用全程可追溯。
- 服務上線：實施「風險等級+業務場景」分級審查制度，制定包含合規性、透明度、公平性等維度的AI合規審查清單，開發智能審查輔助系統，自動檢查常見合規問題；建立專家評審委員會，對高風險AI應用進行專項評估與合規論證。
- 內容生成：部署基於深度學習的多模態內容審核系統，採用檢索增強生成技術確保輸出內容準確可靠；建立「機器+人工」雙通道審核機制，並配套實時風險預警與自動攔截功能；設立用戶反饋通道與處理機制，對核實違規內容予以及時處置。
- 內容傳播：研發AI生成內容識別與標識檢測技術，對平台內相關AI內容進行自動化檢測與顯著標識；構建內容傳播路徑追蹤圖譜，建立跨平台內容協同治理機制，定期開展AI內容傳播效果與風險評估。



環境、社會及管治報告

在內部能力建設上，我們通過「美团AI安全學堂」，面向不同層級僱員開設大模型安全測評、AI內容治理等系列課程，持續宣貫法規政策與行業實踐，推動合規要求融入日常工作流程。在外部協同方面，我們積極配合監管指導，開展AI治理合規專項行動，面向企業系統解讀法規要求；同時深度參與行業標準制定與國際交流，參編《人工智能生成合成內容標識方法》等國家標準指南，助力人工智能行業的規範、健康與可持續發展。

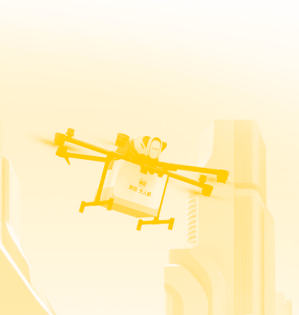
信息安全與隱私保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《網絡數據安全管理條例》等有關法律法規規定，圍繞明確體系化管理要求、落實內部程序及控制措施等方面，持續治理並保護信息安全與用戶隱私。

明確體系化管理要求

我們持續完善數據安全與隱私保護管理體系，已建立清晰的管理架構和常態化管理機制。董事會審核委員會負責監督信息安全與隱私保護相關工作，每年聽取兩次關於數據安全與隱私保護的匯報，審議風險應對策略並監督落實。數據合規和隱私保護委員會由公司執行董事擔任最高負責人，負責統籌制定全公司數據合規與隱私保護策略，並推進其有效實施。

我們構建完善的數據安全與隱私保護制度體系，制定適用於公司全部主體的《隱私保護管理規範》等管理制度，發佈《美团基本功能隱私政策》，並參照國際標準及行業實踐，持續投入以強化信息安全和隱私保護建設。相關制度規則覆蓋數據分類分級、加密與訪問控制等數據全生命週期保護措施、實時威脅監控與應急響應機制，並明確全體僱員及第三方的安全責任與要求，以及對於用戶個人信息的全生命週期管理要求。更多關於我們個人信息控制權利、個人信息收集、使用與留存以及與第三方共享數據的管理規定，請參閱《美团基本功能隱私政策》。



環境、社會及管治報告

我們遵從國際及行業標準保護信息安全與用戶隱私。我們已取得ISO 27001信息安全管理體系認證、ISO 27701隱私信息管理體系認證、ISO 27018公有雲隱私安全管理體系認證、CSA Star認證以及網絡安全等級保護三級證書，覆蓋全部業務系統。美团外賣業務已通過中央網信辦（國家網信辦）數據與技術保障中心發佈的個人信息保護認證，北京三快科技有限公司獲得中國電子技術標準化研究院牽頭的數安標準強基助力計劃（DSEP）「個人信息保護合規審計自審計能力評價」（「PCA-SC」）規範級認證。此外，美团App還通過中國網絡安全審查認證和市場監管大數據中心的獨立認證，獲得其頒發的移動互聯網應用程序安全認證。我們每年通過第三方獨立審核保持認證的有效性。

落實內部程序及控制措施

在信息安全方面，我們通過授權管理、風險評估、安全審計、信息加密等方式保障公司和用戶的信息安全：

- 授權管理：建立體系化的、通用的用戶賬戶授權及管理機制，對網絡接入設備進行准入管理；定期檢查用戶賬戶的狀態及授權信息，自動回收授權過期的賬號及權限。
- 風險評估：每年對數據庫及服務器的配置管理、權限控制等開展安全評估，識別安全漏洞及潛在風險。建立美团安全應急響應中心，通過安全眾測的方式持續開展產品安全測試，收集威脅情報。根據影響程度，我們對漏洞進行分級管理，實施修復措施，並持續跟蹤改進情況。
- 安全審計：我們建立了常態化審計機制，每年對信息安全政策和系統開展內部和外部審計。我們部署自動化的信息安全內部審計系統，實時監測高危操作，及時發現數據誤用、濫用及未授權訪問的情況，降低數據泄露風險。我們聘請外部專業機構開展信息安全外部審計，對美团網、美团外賣等平台及多個備案系統開展網絡安全風險及等級保護評價，並對公司數據處理活動進行數據安全風險評估；軟件服務產品定期獲取由第三方機構出具的SOC (System and Organisation Controls, 服務和組織控制) 審計報告，持續驗證該產品的用戶數據保護控制措施的有效性。



環境、社會及管治報告

- 信息加密：從軟件及硬件層面加密用戶數據，規範用戶數據的存儲和使用流程；建立數據接觸者保密協議及監控機制，防止個人信息遭到未經授權的訪問、披露、使用、修改、損壞或丟失。
- 數據恢復與備份：制定備份管理程序及備份恢復流程，確保快速恢復受損數據。對於人工智能及雲平台，根據業務需求部署備份機制，包括本地備份及異地備份，以最大限度降低用戶數據丟失風險。
- 應急處置：建立事前防控機制，包括：(i)通過主動監測攻擊態勢、追蹤黑灰產動態、接收外部安全研究人員及國家漏洞平台的預警信息等多種方式，實時感知潛在威脅，提前防範風險；及(ii)制定安全事件應急響應機制和災難應對計劃，每年進行應急演習。根據安全事件的影響程度進行等級劃分，明確各級安全事件處置和響應流程，構建科學高效的應急響應機制。開展事後管控處理，包括：(i)監測、分析和確認安全風險，發生安全事件後第一時間與業務管理者制定修復方案，保證事件處理資源投入；(ii)建立信息安全事件快速處理機制，實現快速發現、隔離、溯源和響應，確保服務及時恢復；及(iii)協助業務覆盤總結安全事件，判定事件影響範圍和損失情況，制定短期及長期治理方案，總結問題產生原因以避免再次發生。

在隱私保護方面，我們持續將優化隱私規則、迭代產品功能、規範數據留存、強化需求審核作為重要工作：

- 優化隱私規則：我們在App註冊環節設置隱私政策彈窗、隱私權限調用彈窗、個人信息收集清單及第三方數據共享清單，向用戶清晰介紹收集、使用個人信息的情況，充分保障用戶對其個人信息的控制權，包括：(i)訪問權，用戶有權訪問並了解我們處理其信息與數據；(ii)更正權，用戶有權要求我們更正或補充存儲的不正確、不完整信息與數據；及(iii)刪除權，用戶有權要求我們刪除個人信息與數據。除法律法規另有規定的存儲期限未屆滿或雙方另有約定外，我們將依法對用戶相關個人信息進行刪除或匿名化處理。
- 迭代產品功能：我們尊重用戶選擇權並踐行「隱私友好」設計理念，推出遊客瀏覽模式，用戶無需註冊即可使用美团App的瀏覽功能。同時，在個性化內容與廣告推薦場景中，我們主動向用戶說明算法推薦機制，並提供清晰、便捷的一鍵關閉選項，保障用戶對個人數據使用的知情權與控制權。



環境、社會及管治報告

- 規範數據留存：我們嚴格按照國家相關法律法規要求建立了分類分級、目的明確的個人信息留存制度。留存期限嚴格遵循「最小必要」原則，根據信息類型與業務場景差異化設定，例如交易記錄保存不少於3年等。在達到法定或約定保存期限後，或在用戶主動註銷美团賬號時，我們將依法對相關信息進行安全刪除或匿名化處理，確保個人信息全生命週期管理滿足合規要求與安全標準。
- 強化需求審核：我們設立專門評審小組，並搭建系統功能，對涉及用戶個人隱私的新上線產品、新上線功能等進行合規評估，及時識別並管控個人數據處置風險。我們與供應商或合作夥伴制定合規解決方案，明確雙方責任，確保個人數據在合作場景中得到合法合規的處理與應用，並由內部團隊及第三方機構對美团個人信息保護及隱私政策的合規性和落實情況進行內部檢查和外部審計，持續驗證隱私安全保障的有效性與合規性。

2025年，我們未發生重大信息安全與隱私保護領域安全事件。

培養僱員安全意識

我們與僱員簽署保密協議並持續提供信息安全培訓。我們要求全體僱員、外包員工、實習生接受信息安全教育並參與考試，考試合格後方可上崗。針對能夠獲取高敏信息的僱員，我們開展防泄露和防釣魚專項培訓，提高關鍵崗位和高敏信息處理崗位僱員的信息安全意識。2025年，我們開展1次覆蓋全體僱員的信息安全培訓及80餘次專項培訓，培訓主題包括信息安全意識強化、數據防泄露、防止釣魚攻擊、辦公安全等。

我們在《陽光職場行為規範》與《廉正管理責任制度》中明確規定了僱員在離職轉崗、信息交互及發佈等環節的安全管理相關要求。設立舉報郵箱，鼓勵僱員反饋潛在風險事件，並按漏洞或可疑活動的嚴重性適當升級處理。對核實的違規行為，將依據規定予以警告、停職、通報等嚴肅處理，以強化紀律約束，防範數據安全風險。



環境、社會及管治報告

推動行業有序發展

我們嚴格遵循個人信息處理的「最小必要」原則，除完成交易和提供服務所必須的場景外，不會向任何第三方出租、出售或提供用戶個人信息，杜絕任何形式的個人信息出租或出售行為。針對所有涉及數據共享場景的供應商等第三方合作夥伴，我們根據有關法律法規要求與其簽署標準化協議，明確數據共享範圍、使用限制、安全義務與違約責任。同時，我們設立專門管理組織，對供應商等第三方合作夥伴開展准入評估、過程監控與追溯問責的全週期管理，並定期組織信息安全宣導，確保外部合作始終處於安全、可控、合規的狀態：

- 准入評估：設立供應商准入條件及分級保障金機制，並對其提交的證明材料進行核驗。供應商須滿足我們對其資質、數據安全保護能力等各方面的准入條件後方可合作；針對全部涉及敏感信息或信息安全風險較高的商戶進行信息安全盡職調查及審計核査。
- 過程監控：監督線上數據接口，評估接口必要性及敏感性，檢測數據傳輸日誌和異常行為，把控供應商數據交互場景中可能出現的安全風險；要求供應商等第三方合作夥伴每年至少開展一次內部信息安全和隱私保護審計工作。
- 追溯問責：建立違規行為追責機制，對存在不當數據處理行為的供應商採取罰款、合同終止、追究法律責任等不同級別的處置方式，並在必要時啟動應急響應機制，確保用戶數據保護的有效性。

我們積極推動行業數據安全與用戶個人信息管理能力建設。作為全國網絡安全標準化技術委員會的會員單位，我們積極參與數據安全與用戶個人信息管理國家標準的研討和制定。2025年，我們參與制定中華人民共和國工業和信息化部《生成式人工智能產品和服務用戶權益保護要求》《生成式人工智能個人信息保護技術要求》《移動應用程序熱更新框架安全服務規範》等標準，並參與中國通信標準化協會(CCSA)和中國信通院電信終端產業協會(TAF)關於個人信息保護系列標準的研究制定工作。在網絡安全技術行業交流活動方面，我們參與上海市通信管理局組織的「鑄網2025」暨「磐石行動」2025年上海市工業和信息化領域網絡安全實戰攻防活動，並榮獲「優秀藍方隊伍」及突出進步獎。



環境、社會及管治報告

內容安全

我們遵守《互聯網信息服務管理辦法》等政策規定，持續完善內容合規和質量管理。我們設立內容安全委員會，統籌推進內容安全體系建設，保障內容合規性和內容質量。

- 建立內容合規多重審核機制：在機器審核方面，我們不斷完善自動識別系統，提升文本識別能力，優化圖片識別模型和語義分析模型，提升違規內容篩查準確性。在人工審核方面，我們依據被審核內容匹配不同級別審核人員，設置專人審核高危內容。我們實施分級管理政策，屏蔽或刪除審核發現的違規內容，並視情況進行調查取證，或向國家有關機關舉報。
- 完善內容安全治理體系：構建前瞻性、系統化的內容安全治理框架，不斷完善內容安全防控體系，通過強化大模型技術規範內容安全管理，覆蓋視頻、直播、POI (Points of Interest，興趣點，用戶認為有趣或有用的地點) 等方面，並持續健全投訴舉報與信息反饋處理流程，鞏固從技術到運營的全流程內容安全防控能力。
- 建立專門應急響應機制和敏感信息防控機制：設立7*24小時專班應對的內容管理應急機制，覆蓋監管要求、外部高熱輿情、用戶違規等，實現平台內容合規的應急下線能力；持續優化輿情感知系統，梳理外部輿情應急響應機制，建立覆蓋輿情預警、研判、響應、處置的分階段處理流程；持續維護敏感詞詞庫，針對新增敏感詞進行持續追蹤和更新；通過敏感節點防控機制，重點強化節日等敏感節點的內容安全；與監管部門建立溝通渠道，快速響應並根據監管要求持續開展內容合規管理。
- 強化僱員內容合規管理能力：制定多樣化的內容安全課程並在重大節點專項啟動前開展專題培訓會。我們對僱員內容合規安全意識進行考核，要求所有內容合規審核人員通過專項培訓及考試後方可上崗。



環境、社會及管治報告

責任營銷

我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等運營所在地法律法規。在此基礎上，我們與商戶、合作夥伴共同制定並公開《美团外賣平台市場營銷規則》《美团買藥平台市場營銷規則》《美团APP商戶評價誠信管理辦法》等一系列負責任營銷及廣告相關的平台政策並定期檢核，旨在共建透明、公平的營銷環境，保障營銷行為的合規性。

為落實上述規範，我們建立了貫穿營銷活動全流程的協同審核與治理機制，絕不誇大產品及服務對社會和環境的正向影響，確保關於商品生產信息、折扣信息及其他相關信息的所有陳述均基於客觀事實，不含任何虛假或故意誤導的成分。在審核流程上，我們建立營銷內容審核機制，嚴格遵循審核標準和流程；在技術能力上，我們加強平台對廣告違規行為和內容的識別與處置能力，升級敏感詞庫和圖庫過濾系統，提升機器審核準確率，保證營銷內容合規性。

我們致力於維護全平台交易的真實與公平，主要從三個維度推進：**(i)**民生領域防止誇大宣傳，對醫療、藥品、食品等重點廣告按照相應的特殊營銷廣告審核規範進行重點審核，確保商品詳情描述與實際規格、功能、數量等信息一致，杜絕誇大宣傳商品效果；**(ii)**規範商戶行為，保障信息真實，堅決抵制刷單炒信、操控評價等擾亂秩序的行為，並對違規商戶採取必要管理措施，保證消費者獲取真實、客觀的商戶信息及消費評價；及**(iii)**堅持透明公正，保障消費者權益，確保所有促銷活動公平適用，我們致力於算法公平性，嚴禁大數據差異化定價，充分保障消費者的知情權與自主選擇權。

我們提供覆蓋僱員與平台商戶的責任營銷賦能培訓：**(i)**對僱員，我們在解讀最新法規知識的基礎上，建立系統培訓機制，引入內外部專家資源，圍繞營銷內容投放與產品設計等方面，普及合規要求及違規風險，開展適用於全員的責任營銷培訓，以確保僱員及時知曉最新的審核要求及法律法規的變更，提升僱員合規意識；**(ii)**對平台商戶，我們推出系統化的廣告推廣學習教程，課程內容涵蓋產品使用教程、審核規則等實操要點，採用視頻講解、互動案例等多元教學形式，幫助商戶快速掌握合規推廣技能，規範平台商戶推廣活動。



環境、社會及管治報告

知識產權保護

我們強調尊重及保護知識產權的重要性，注重知識產權的積累和運用。我們遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》及其他運營地所在司法轄區的相關法律法規，全面開展知識產權管理工作。我們是中華商標協會的理事單位及中國知識產權研究會的常務理事。

我們建立有效機制管控公司知識產權風險，包括：(i)開展系統性的知識產權風險識別、評估，並建立應對方案，完善知識產權風險防禦機制；(ii)在關鍵業務環節設置知識產權評估程序，在採購、研發環節設置前置性的知識產權評估制度，在新品牌設計環節設置商標審核機制，為重大項目提供知識產權保障；(iii)對外部侵權行為實施監測和打擊，清理仿冒商標和仿冒App，助力淨化市場環境、保障用戶利益；(iv)通過與知識產權局、知識產權保護中心等交流合作，提高糾紛處置和風險抵禦能力；及(v)完善各環節知識產權操作指引，持續開展知識產權培訓和宣貫，提高知識產權風險意識。

我們持續加強知識產權管理，培育創新文化，尊重和鼓勵原創，提升自身知識產權積累。基於專利產出和價值評估標準，我們制定《專利申請指引》，實施前置專利提案評審和申請文本質量管理，提升專利申請效能和產出價值，並通過物質激勵等舉措鼓勵創新。我們跟蹤重要項目、設置系統性知識產權運營指標，把控公司重要創新成果，提升公司知識產權在數量和質量方面的統籌管理能力。

我們亦尊重他方知識產權，通過用戶協議和平台知識產權保護機制等措施，為權利人提供合法權益保障。一旦收到侵權投訴，我們將依據法律規定以及投訴材料，對涉嫌侵權的項目進行刪除和屏蔽。我們建立權利人保護閉環，包括：(i)前端：開展高頻培訓，提升商戶知識產權意識；(ii)中端：建立長效品牌監測機制並持續加大管控力度，推動已入駐商戶合規經營；(iii)後端：上線並持續迭代「知識產權維權平台」，支持品牌方維權訴求，提升處理效率和透明度；及(iv)共治與監督：聯動權利人、監管機構、社會公眾等進行協同治理。通過「品牌保護服務站」項目，為提出保護需求的權利人提供全面協助；開展「小美評審團」項目，通過引入公眾評議機制讓更多公眾參與知識產權保護規則制定。2025年，我們加強與各地市場監管部門的溝通合作，積極開展並宣傳平台品牌保護工作。同時，我們開展高頻投訴案件盤點、合作交流、投訴處置與主動防控綜合治理等項目，與權利人協同制定品牌保護策略，進一步完善全流程知識產權保護機制，切實履行平台主體責任。



環境、社會及管治報告

平台服務

我們不斷推動客戶服務品質升級，提供無障礙、適老化的友好數字服務，攜手商戶共同發展，打造優質完善的平台服務。

高質量客戶服務

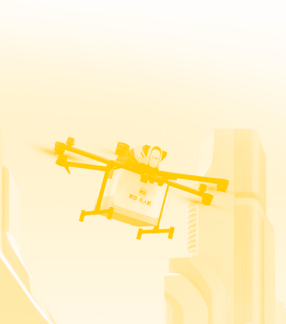
我們致力於通過高質量客戶服務提升消費者滿意度。我們在石家莊、揚州、南通、武漢、洛陽和張家口設立客服運營中心，配備專業的客服團隊，以更快響應客戶需求。

我們為用戶提供線上客服、電話客服、在線表單的溝通和反饋渠道，以及智能客服和人工客服結合的高效溝通方式。我們與客戶確認問題，利用工單系統記錄，同步解決時間，明確關鍵節點內部責任方，跟進問題解決，形成發起、處理、解決、評價的閉環流程，並將用戶反饋納入產品和服務提升考量。我們通過消費者滿意度調查問卷和輿情監控等不同途徑，及時回應客戶反饋與要求，不斷改進、規範客戶服務流程。

我們不斷完善客服智能化管理，開展客服人員培訓賦能，提升客戶服務效率及服務體驗：

- 客服智能化管理：依託智能助手支持，快速解答不同業務中高頻與重複的信息，通過人工智能技術加持，提高智能助手自然語言理解能力和決策能力，支持處理標準化任務及部分複雜任務，以應對突發及高峰時段服務需求；應用智能質檢系統對服務質量進行檢測，對潛在服務問題進行快速識別，提升服務管理水平；升級客服系統工具，引入問題流程推薦機制和信息直觀展示功能，加快客服人員信息處理速度，保障方案一致性。
- 客服能力建設：通過梳理客戶服務主要流程、強化客服人員對業務場景的知識儲備、細化客服人員管理等方式，培養客服人員解決用戶問題的專業能力；引入人工智能大模型分析功能，對客服服務過程進行多維度分析，並給出具體提升建議，促進服務流程優化與客服能力提升；賦予客服人員所需的權限及靈活性，以使其及時應對不同情況。若客服人員收到關於商戶拒絕服務的投訴，一旦投訴得到確認，客服人員有權暫停該商戶在平台上的商品上架，直至整改完成。

2025年，我們共計受理用戶投訴1,158,524件，投訴量佔整體服務次數的0.1%，3個工作日內處理完畢的佔比為88.6%。



環境、社會及管治報告

無障礙的數字服務

我們作為生活服務平台，積極發揮業務特色，主動提升信息無障礙水平，致力成為服務殘障人士、弱勢群體等特殊人群日常生活的重要工具，為其提供和創造就業、創業的重要渠道。

我們專門成立無障礙體驗治理專項小組，以協助特殊群體享受數字生活便利為目標，開展多項無障礙管理和優化舉措，包括：(i)開展無障礙化專項培訓：在無障礙改造工作中為僱員提供國際標準解讀、自測及驗收方法分享等主題培訓；(ii)持續提升僱員意識：探索無障礙自動化測試工具的研發與應用，普及無障礙開發理念，提高產品研發人員為特殊人群服務的意識和能力。加強無障礙基礎知識培訓，提高客服人員對特殊人群的服務質量；及(iii)優化產品功能：主動傾聽視障人群訴求，開展視障人群需求探索及體驗優化研究，通過「文字圖片向語音轉化」「減少人機驗證及身份核實」及「屏蔽廣告及營銷內容」等方式幫助視障人群便捷獲取信息，準確、順暢地操作產品，提升使用體驗。

適老化的數字服務

我們積極響應並落實《關於切實解決老年人運用智能技術困難實施方案的通知》等政策要求，成立「適老服務」產品研發小組，基於老年人實際需求，持續優化產品功能，改善和提升老年用戶的數字化服務體驗。

我們提供全場景的適老化生活服務，從線上操作優化、線下助老服務兩個維度展開具體工作。在線上操作優化層面，我們優化美团外賣「長輩版」、大眾點評「長輩版」、一鍵打車、語音外賣、景區門票「適老化」項目等產品的操作界面、產品功能和客戶溝通機制，便於老年人使用；在線下助老服務層面，我們積極推動美团「社區青年志願服務站」助老行動、「優選孝心單」「景區適老愛心改造」「老年人景區專屬服務人員及物資設置」「上海數字體驗官」等行動，將「適老化」貫徹到老年人生活服務的各個方面。



環境、社會及管治報告

支持商戶發展

我們嚴格遵守《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並基於此與平台商戶攜手，共同建立公平、誠信的交易秩序與服務標準。我們通過制定並持續完善平台規則與服務保障體系，旨在維護健康的商業環境，助力商戶持續成長，最終為消費者提供更安心、便捷的產品與服務。2025年，我們修訂了《美团外賣平台賣家交易秩序管控實施細則》《美团外賣平台評價管理規則》等一系列制度，在規範服務行為的同時，也不斷完善商戶權益保障措施，支持商戶健康發展。

我們與平台商戶共同致力於為消費者提供安心、健康、便捷的產品和服務，攜手開展基於業務類型的服務質量保障項目，持續提升消費者體驗：

- 餐飲商戶：持續運營「安心吃」「外賣放心吃」食品安全保險，若餐品出現異物、過期或變質等問題，消費者可發起理賠。我們將在收到理賠材料後第一時間反饋，切實保障消費者權益。2025年，我們結合用戶反饋意見，與商戶共同完善食品安全反饋機制，將相關指標作為店鋪評分、外賣榜單及食品安全巡檢等關鍵場景的參考，攜手為消費者食品安全保駕護航。
- 住宿商戶：通過商戶服務評分體系，協助酒店商戶為消費者提供良好的預訂和服務體驗；引入智能客戶服務助手，幫助民宿商戶快速、準確地與消費者進行自然語言的多輪交互，解答疑問，提高服務效率與消費者滿意度。
- 教育及運動健身商戶：持續開展教育類「安心學」項目，通過用戶分次核銷、商戶分次結算、平台託管預付資金的方式，兼顧用戶資金安全與商戶履約體驗。截至2025年底，該項目已累計在300餘個城市上線，合作教培機構超4.3萬家。2025年，我們與商戶共同將「安心」消費系列保障項目進一步拓展至健身等類型商戶。
- 即時零售商戶：聯合百餘家品牌零售商與廣大本地實體商戶，首推「安心閃購」計劃，提供全流程服務保障；聯合十餘家優質果切品牌成立業內首個優質果切品牌聯盟，發佈「安心果切」服務計劃，推出「明廚亮灶」行動、「壞必賠」等多項服務保障舉措；攜手行業夥伴打造業內首個「白酒全鏈路保真體系」，提供專屬配送、當面核驗等方案，為消費者創造「安心買酒，正品保真」的購物體驗。



環境、社會及管治報告

- 醫藥健康商戶：在醫藥方面，我們聯合藥品品牌方、第三方檢測機構，建立基於醫藥特性的風險識別能力，共同打擊售賣假藥等違法行為；持續清理虛假門店等違規經營行為，維護公平的市場秩序。在醫療美容方面，我們聯合中國整形美容協會推出「放心美」正品保障服務，利用自主研發的智能驗真設備，在多個環節記錄並驗證商戶履約情況，提升服務透明度與信任。2025年，該服務已覆蓋合作機構2,400家，全年完成驗真量900萬次。在口腔醫療領域，我們推出「放心種」服務保障，為種植牙用戶提供認證機構、專職醫生、脫落保障、價格透明四重服務保障，增強用戶信任，提升用戶服務體驗。2025年，該服務已覆蓋全國305座城市。

我們通過對各類平台商戶開展服務質量考核，與商戶共同維護公平的交易環境，監督治理服務不履約、虛假行為、侵犯用戶隱私和品牌權益等違規行為。針對部分商戶違規行為，我們作為線索提供方，與運營所在地公安部門建立聯動機制。我們持續實行系統化的違規行為處置流程和分級化處罰機制，按照違規嚴重程度給予相應處理，旨在維護平台生態的公平性，保障所有誠信經營商戶與消費者的共同權益。2025年，我們進一步細化分級處罰機制，針對部分輕度違規場景，設置「首次免罰」與「以考代罰」管控措施，旨在給予商戶，特別是新商戶，更多的學習與調整空間，引導其合規經營。

我們搭建平台商戶培訓體系，定期組織培訓課程、實踐交流活動，提供多元經營支持，助力商戶提升持續發展能力：

- 普法宣導：開展普法宣導活動，持續提升商戶對規則的知曉度，幫助商戶理解並遵守平台底線規則，確保合法合規經營。
- 直播答疑：組織開展直播答疑，及時響應並解答平台商戶在經營中遇到的問題，例如，通過線上直播分享行業成功案例與資訊，幫助商戶積累服務經驗。
- 分級定制化培訓：結合不同商戶管理發展階段，提升商戶經營意識及实操應用能力。例如，向醫藥健康商戶推出「成長系列課程」「新商家能力模型構建」「商家培訓直播課開展」等培訓，根據不同業務階段定制學習內容和路徑指引，提升商戶經營能力。



環境、社會及管治報告

- **AI助力**：積極為商戶提供AI培訓及工具支持，優化經營管理與決策。例如，面向餐飲商戶開展「AI實踐先鋒」系列交流共創與培訓、面向服務零售商戶推出「商家數字員工助手」，提供圖片製作、團購上單、數據分析等支持，助力提升商戶數字化工具使用、經營診斷等運營能力。

我們與平台商戶構建多元化溝通渠道，開展面對面交流合作：(i)舉辦宣導會，由專職人員向商戶透明溝通平台規則變化、提供答疑服務，支持商戶合規經營；(ii)組織懇談會，主動了解商戶在平台運營、服務支持等方面的反饋，據此優化平台服務；及(iii)舉辦共創會，邀請商戶參與產品能力迭代、公司願景更新等事項，讓商戶的意見深度融入平台發展，提升其參與感與歸屬感。

商業道德

廉潔合規管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等運營所在地相關法律法規，不斷完善內部制度及管理體系，提升在反舞弊方面的風險防範及管理能力。在公司內部，我們培育廉正文化，營造風清氣正、陽光公平的職場環境。針對外部合作，我們營造公開透明、廉潔高效的合作環境，吸引優質合作夥伴。

制度及體系建設

我們制定《陽光職場行為規範》《廉正管理責任制度》等制度，規範公司廉正行為要求，明確管理者應對僱員舞弊行為承擔管理責任，體現「正直誠信」的底線要求。

我們設立陽光委員會，由公司執行董事之一任主席、相關職能部門負責人擔任秘書長，負責引領公司腐敗治理和制度機制建設、違紀查處、廉正文化建設工作。陽光委員會以《陽光委員會工作規範》《廉正框架體系暨陽光委員會運營機制》等指引為工作基礎，獨立向公司高級管理團隊匯報工作。陽光委員會的職責主要包括：

- 制定並修改完善公司職業行為制度體系，實施廉正方略，全面識別並防範廉正風險。
- 主持並領導公司違紀查處工作，受理僱員對違紀處理意見的申訴，並做出決定。



環境、社會及管治報告

- 統籌建立舉報受理、調查、執紀等模塊組成的公司內部廉正事項管理系統。
- 搭建公司廉正文化體系，持續深化廉正文化建設。

我們對僱員內外部交流合作過程中所涉及的貪腐風險點進行梳理，全面監控舞弊行為，對舞弊行為採取「零容忍」態度。陽光委員會在商品採購、服務採購、產品零配件採購、重大商務合作、倉儲物流等關鍵領域着力推進舞弊腐敗的全鏈條治理；內部審計團隊每年對全公司範圍的重點崗位人員和業務持續開展合規審計（包括商業道德相關風險）。對違規行為，統一按照規章制度嚴肅處理。同時，為強化僱員踐行良好商業道德實踐，我們明確規定在違背商業道德、法律法規、保密政策等特定情況下，公司可視違紀情況調整僱員績效評估結果，以及追索或收回僱員股權激勵的收益及股份。

我們結合實際情況，參考「三線模型」構建多邊聯動、全員覆蓋的風險管理系統。有關該風險管理系統的內容建議與本年度報告所載「風險管理及內部控制－風險管理組織架構」章節一併閱讀。我們持續評估舞弊風險在全部運營範圍內的管理有效性，不斷迭代和完善公司的內部制度和流程，以降低舞弊風險。

廉正文化建設

我們秉承「把廉正打造成一項組織能力和核心競爭力之一」的廉正理念，開展系列廉正文化建設，包括廉正培訓、廉正考核與廉正文化宣貫等。

我們協同各部門推進廉正文化共建，引導全體僱員了解並遵守《陽光職場行為規範》。我們持續豐富廉正理念的宣貫和培訓方式，通過線上線下培訓、文章推送及AI員工互動等多元化手段，夯實廉正文化建設基礎。我們為包括董事會、管理層成員在內的不同層級人員持續開展廉正培訓與制度宣貫，覆蓋全體僱員。2025年，開展線上及線下廉正培訓或制度宣貫611場，其中包括面向全體董事會成員的廉正培訓1場；包括面向新入職僱員開展的迎新廉正培訓23期，覆蓋新僱員超11,000人。對於外包員工，我們通過多種形式定期向供應商開展廉潔培訓和宣導，並要求供應商向外包員工明確商業道德標準和要求。更多對供應商的廉潔合作要求請參閱本報告「供應鏈管理」章節。



環境、社會及管治報告

我們積極創新廉正溝通方式，推出「職場清風俠」AI員工，以即時互動交流形式為僱員提供全天候職業道德諮詢與指導，幫助僱員在具體的職場情景中提升廉正意識和能力。截至2025年底，累計有超過6萬名僱員和該AI員工溝通過。

舉報及檢查機制

我們通過內部投訴與舉報機制，接收僱員對損害公司商業道德行為的舉報。建立內部廉正事項管理系統，實現舉報受理、調查、執紀等一體化的閉環管理體系。設立「全覆蓋、無遺漏、高效率、必反饋」的舉報線索處置規範，並通過舉報人保護制度嚴格保護舉報人信息。公司廉正監察部及時受理舉報並組成舞弊調查團隊進行調查。為保證調查公平性與準確性，我們設置申訴與澄清機制，給予責任人解釋澄清機會。被證實存在舞弊行為的僱員將被依規解僱。對涉嫌觸犯法律的事項，公司將及時向公安機關報案，由司法機關依法處理。

我們建立陽光申報平台，引導僱員主動進行禮品收受、利益衝突等事項申報。2025年，我們進一步優化禮品申報流程的便捷度，並組織多種形式的宣貫活動以提升禮品申報意識，累計6,855名僱員進行了禮品招待的主動申報；推動利益關係申報進一步融入業務日常管理流程，已實現在部分團隊試點嵌入面試招聘環節，由面試官主動申明與候選人的關係，促進廉正風險的前置識別與管控。

我們作為「陽光誠信聯盟」發起者和其戰略決策委員會副主席單位之一，自2017年起持續參與「陽光誠信聯盟」工作，聯合進行反腐行動。我們攜手合作夥伴共同構建廉潔生態共同體，旨在通過互聯網手段打擊腐敗、欺詐、假冒偽劣、信息安全等犯罪行為，提升聯盟成員反腐治理水平，形成誠信從業的良好氛圍。

2025年，我們收到前期向公安機關報案的5起貪腐案件的偵辦處理和訴訟結果，查處涉案僱員6人均被依法判決。我們已與以上僱員依照《陽光職場行為規範》解除勞動關係，並建立案件覆盤機制，避免同類型的案件再次發生。以上案件未對我們的業務產生重大影響。



環境、社會及管治報告

反洗錢及反恐怖融資

我們遵守《中華人民共和國反洗錢法》《支付機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等法律法規，及時解讀與學習新生效的法律法規要求，持續完善內部管理制度。2025年，我們根據日常實際工作和風險變化，對《反洗錢和反恐怖融資工作管理制度》《反洗錢工作組織架構和崗位職責管理辦法》《客戶盡職調查管理辦法》等制度進行修訂，有效提升反洗錢合規管理與風險管控水平。

我們遵照監管要求，設置反洗錢相關崗位，對反洗錢工作進行精細化管理，持續加強反洗錢工作隊伍專業配置，包括：(i)在公共事務部門設立反洗錢管理部門及反洗錢合規專崗，統籌落實各項反洗錢工作；(ii)在風險管理部門配備可疑交易監測運營專職崗位、反洗錢產品崗位及反洗錢策略崗位，負責具體執行可疑交易監測、名單監控、高風險客戶盡職調查等工作；及(iii)在技術部門配備反洗錢系統和數據支持崗位，負責反洗錢系統的開發、日常維護及升級等工作。

在洗錢風險管理方面，我們秉持「風險為本」原則，結合客戶、地域、業務及交易等多重屬性，在客戶全生命週期內持續開展風險評估與等級劃分，實現覆蓋事前、事中、事後的動態管理。2025年，我們針對多項產品與業務完成洗錢風險評估，並提出相應風控建議，推動業務團隊落實改進。同時，通過迭代可疑交易監測模型與名單匹配邏輯，進一步提升規則與模型的有效性，強化對洗錢及恐怖融資風險的監控能力。

在客戶盡職調查方面，我們遵循「了解你的客戶」原則，持續完善客戶盡職調查工作。在初次盡職調查階段，我們核查客戶入網資質和證照信息，並結合官方授權的第三方驗證渠道對客戶身份進行驗證。在持續盡職調查階段，我們細化識別場景，當客戶發生資質異常、變更、過期等情況時，我們觸達並提醒客戶更新資質證明，必要時進行管控。在強化盡職調查階段，我們完善高風險客戶盡職調查機制，落實後續管控措施。

我們高度重視提升個人及合作商戶的洗錢風險防範意識和知識儲備，開展反洗錢文化建設工作。對僱員，我們根據年度反洗錢培訓規劃，積極組織或參加反洗錢內外部相關培訓。2025年，我們至少每季度推出一期反洗錢培訓，培訓對象覆蓋公司管理層、反洗錢專崗人員、反洗錢協同方等，培訓主題包括新反洗錢法解讀、典型洗錢案例解讀等。對個人及合作商戶，我們以推文的形式開展反洗錢知識、防範電信詐騙、遠離金融風險等主題培訓，在各營業場所、商圈、社區等區域開展線下反洗錢宣傳活動，邀請社會公眾廣泛參與，取得良好效果。



環境、社會及管治報告

社區投資

我們積極與社區溝通，了解社區發展需求，開展多元社區項目，促進社區可持續發展。

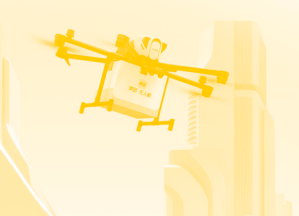
公益平台及項目

美团公益平台是民政部指定的慈善組織互聯網募捐信息平台之一，以「互聯網+公益」的模式為定位，連接用戶、商戶和慈善組織，為用戶和商戶提供安全、簡單、便捷的公益捐贈渠道。我們將科技創新與社會創新相結合，通過自主研发的善款追蹤系統，實現善款走向追蹤，建立捐贈反饋閉環。

面向公眾，我們聯合慈善組織持續推進美团鄉村兒童操場公益計劃，旨在為欠發達地區的鄉村兒童鋪設多功能操場，助力兒童快樂奔跑、健康成長。我們依託善款追蹤系統及時反饋捐贈拼接地板鋪設情況，確保善款轉化成果清晰可見。截至2025年底，美团鄉村兒童操場在181.3萬家公益商戶、146.7萬名愛心網友的共同支持下，已累計建成4,535座操場，覆蓋貴州、雲南、西藏、青海等31個省、自治區、直轄市的3,381個鄉鎮，61.1萬名鄉村兒童直接受益。

面向內部，我們倡導僱員廣泛參與多元公益活動，奉獻溫暖愛心：

- 在環保公益方面，我們鼓勵並組織僱員踐行綠色低碳生活，積極參與環保行動，包括：(i)開展「空瓶換禮品」活動，引導僱員參與塑料水瓶回收，截至2025年底，在辦公區內累計回收塑料空瓶近95萬個；(ii)舉辦「物盡奇用，綠色行動」環保主題活動，踐行可持續生活方式；及(iii)組織僱員及其家庭參與「青山公益城市森林項目」，通過親子探訪與志願講解，推動環保公益理念向家庭與社會延伸。
- 在騎手子女關懷公益方面，我們圍繞「袋鼠寶貝公益計劃」等關愛騎手子女項目，發動僱員以多種形式參與支持，包括：(i)由僱員志願者為「美团袋鼠寶貝之家」及美团鄉村兒童操場項目中的孩子們開展公益美術課程，並將課堂畫作開發為公益文創產品，部分產品銷售收入捐贈給公益項目；(ii)組織僱員捐贈禮品開展愛心拍賣，將所得善款用於公益項目；(iii)推出「美团員工公益月捐」活動，支持騎手子女大病幫扶，截至2025年底，累計4.8萬餘名僱員參與，籌集善款人民幣3,835.9萬元，累計幫扶騎手子女1,008名；及(iv)推出「善哉善哉點歌台」公益播客，廣泛傳播愛心故事，傳遞公益理念。



環境、社會及管治報告

應急救災

我們積極應對突發公共安全和自然災害事件，發揮業務能力，聯結各方力量，保障社會民生、支持災後重建、促進經濟復蘇，履行企業社會責任。

2025年，面對北京特大暴雨，我們迅速啟動應急響應機制。通過美团公益基金會捐贈人民幣500萬元，並依託平台生態能力，聯合小象超市、醫藥企業及社會組織，統籌調配各類急需資源，包括生活物資、醫療物資和工程設備等，全方位支持北京強降雨地區的緊急救災、過渡安置及災後重建工作。在貴州榕江水災中，美团公益基金會捐贈醫療物資27萬件及應急生活與消殺物資3,000套。同時，我們支持志願者隊伍持續開展災後社區環境消殺，助力災區恢復生活秩序，築牢公共健康防線。針對香港大埔宏福苑火災，美团旗下外賣平台Keeta捐贈港幣500萬元，並調集充電寶及配套機櫃等設備資源，有力支持受災區域的應急保障工作。

鄉村振興

2025年，面對國家鄉村振興戰略的新部署、新要求，我們發揮數字化技術和人才優勢，將鄉村產業振興和人才振興與公司業務緊密結合，助力農村居民生活水平提升，積極履行企業社會責任。

產業升級

我們持續開展與大型農企及農業基地的合作，加大優質農產品源頭直採力度，幫助優質農產品從原產地直達社區，提升農民收入。我們發揮數字經濟優勢，將科技創新用於農產品生產、流通、銷售等各個環節，推動農產品供應鏈數字化、標準化、品牌化，助力鄉村振興及縣域經濟發展：

- 商品端：在全國範圍推廣特色品質農產品。結合農產品上市的時令時節，我們借助網絡購物節日推出系列活動，拓寬品質農產品的品牌認知度。依託即時零售領域的數字化能力，我們縮短農產品供應鏈條，促進本地就業和本地農業品牌發展。我們還加強與產地政府部門的合作，加大優質農產品源頭直採力度。



環境、社會及管治報告

- 銷售端：充分發揮零售平台優勢，為農產品提供更多曝光機會和流量支持。2025年農民豐收節期間，我們聯動超百萬平台商戶，開展線上生鮮農產品及米麵糧油促銷專題活動，增加農民收入。我們還積極參與多個省市政府組織的產銷對接活動，助力當地農產品在全國範圍內銷售。2025年，我們啟動「聯動百城•美荔興農」專項行動，充分發揮即時零售和全國銷售網絡的協同效應，幫助廣東荔枝觸達更廣闊的市場。

人才培養

我們積極響應《關於加快推進鄉村人才振興的意見》等政策和指導意見的要求，通過開展農產品供應商培訓，推動新業態發展，發揮企業在鄉村人才培養和促進就業的作用：

- 農產品供應商培訓：我們積極嘗試將專業能力幫扶與產業幫扶相結合，持續開展優質農產品供應商培訓，針對農產品供應過程中的關鍵環節，提供主題培訓以提升農產品產地流通組織化、集約化、標準化水平。2025年，我們新增培訓300餘家優質農產品供應商。
- 新業態就業：我們持續推動新業態帶動就業，拓寬鄉村就業渠道，為鄉村居民增收創造機會和空間。以外賣騎手為代表的新型就業形態已成為國家重點幫扶縣勞動者就業的重要選擇。

零售行業賦能與發展

我們關注零售行業整體素質提升，促進行業整體發展。我們積極響應《關於促進平台經濟規範健康發展的指導意見》《國家職業教育改革實施方案》等政策，打造零售行業人才大本營。我們設立餐飲、外賣、酒店、美業、民宿等多個培訓中心，滿足從業者的學習與認證需求，助力零售行業人才培養。

我們賦能行業長期發展，通過「即時零售公開課」，分享即時零售行業趨勢，幫助從業者了解商品管理、營銷策略和體驗優化的方法。我們面向全國範圍內從業者進行每週線上直播，2025年直播觀看量超過10萬人次。



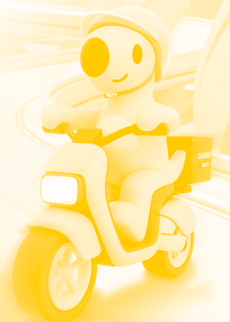
環境、社會及管治報告

我們支持以騎手為代表的靈活就業形態，結合產品研發、數據分析、業務理解、用戶運營、平台運營等方面，為從業者開展數字化能力培訓。我們不斷完善騎手培訓發展體系，為騎手提供多樣化的培訓課程。更多內容請參閱本報告「提供騎手發展賦能項目」章節。

我們為酒店從業者打造行業交流學習平台，通過公開課程、定制培訓、直播路演等形式，分享行業前沿信息和觀點，助力行業人才培養。截至2025年底，美团酒店培訓中心課程覆蓋酒店各層級從業者，歷史累計學習566萬人次，覆蓋約40萬家酒店、123萬名從業者。同時，我們已入選教育部第四批職業教育培訓評價組織和職業技能等級證書名單，可作為教育培訓評價組織，為職業院校學生及社會從業者頒發相關職業技能等級證書。截至2025年底，我們已有1+X證書（學歷證書+若干職業技能等級證書）制度試點合作院校21所，報考酒店收益專業學生數量達1,077人。

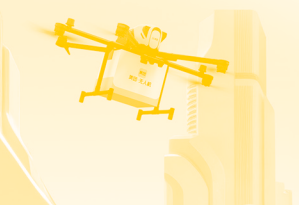
支持實體經濟發展

我們充分發揮平台商戶、用戶的規模優勢，配合政府開展「消費券助商惠民項目」，通過發放消費券，激發用戶線下消費意願，提升實體商戶交易規模，助力城市經濟發展。我們積極拓展服務邊界，參與消費品以舊換新項目，並推動項目覆蓋至更多省份，依託線上線下聯動能力，助力實體商戶銷量增長。2025年，我們開展消費券主題專區活動，在多地上線主題活動促進釋放當地消費潛力，推動消費高質量發展。



環境、社會及管治報告

我們積極開展數字化轉型行動，不斷拓展行業支持廣度，促進各行商戶高質量發展。2025年開始，我們面向服務零售商戶推出首批12億元助力金，為品質服務、具備創新能力和穩定經營基礎的商戶提供支持，共計覆蓋超12萬優質門店。持續開展「餐飲商家助力行動」，2024年12月，我們啟動「十億助力金支持計劃」，為專注產品、探索創新的餐飲商家提供更多支持，共同推動行業健康發展。2025年10月，我們新增28億助力金專項投入，助力商戶長效經營。其中，20億元用於拓展支持範圍，從外賣商戶延伸至堂食商戶；3億元用於支持店型與經營模式創新，鼓勵商戶探索「品牌衛星店」「拼好飯」等新模式；5億元用於推動「明廚亮灶」項目建設，支持商戶開展後廚透明化改造。此外，我們推出「市井煙火榜單」「好店長紅」等支持計劃，優化大眾點評星級評分體系和外賣評價機制，為中小商戶提供穩定的曝光與流量扶持。在政府部門指導下，我們進一步啟動「支持餐飲業數字化提升行動」，採取多項舉措助力行業發展，包括：(i)提升餐飲商戶數字化經營能力，免費開放AI數字化經營工具，例如，「袋鼠參謀」為商戶提供經營決策支持，「袋鼠管家」和「智能掌櫃」為餐飲商戶提供經營數據分析、商圈對比、評價分析等智能服務，提升商戶運營效率；及(ii)擴大數字化運營人才培育，為餐飲從業者提供免費培訓，並定期組織線下溝通會和行業分享，提升商戶運營專業能力。此外，我們通過數字化賦能，助力老字號企業創新發展，吸引年輕消費者。截至2025年底，我們已累計完成全國31個省份的206個餐飲中華老字號品牌貼標工作。



環境、社會及管治報告

獨立執業會計師就美团的可持續發展資料的有限保證鑒證報告 致美团董事會

有限保證結論

我們已對美团(貴「公司」)於二零二五年十二月三十一日及截至該日止年度列示於二零二五年環境、社會及管治報告中的可持續發展資料(以下簡稱「可持續發展資料」)執行了有限保證的鑒證工作。

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信可持續發展資料在所有重大方面未有按照已載於貴公司二零二五年環境、社會及管治報告中的標題為「報告準則」以及環境、社會及管治報告中的註釋的相關標準(「標準」)編製。

可持續發展資料

於二零二五年十二月三十一日及截至該日止年度的可持續發展資料概述如下：

可持續發展資料 環境績效指標表 排放物	時點指標(於二零二五年十二月三十一日)或期間指標(截至二零二五年十二月三十一日止年度)	
	2025	
• 範圍一排放量(噸二氧化碳當量)	94,392.76	期間
• 範圍二排放量(噸二氧化碳當量)	257,552.74	期間
• 有害廢棄物總量(噸)	20.22	期間
• 有害廢棄物強度(噸/百萬元人民幣收入)	0.00	期間
• 無害廢棄物總量(噸)	10,059.82	期間
• 無害廢棄物強度(噸/百萬元人民幣收入)	0.03	期間



環境、社會及管治報告

可持續發展資料(續) 環境績效指標表(續)	2025	時點指標(於二零二五年十二月三十一日)或期間指標(截至二零二五年十二月三十一日止年度)
<u>能源及資源使用</u>		
• 能源消耗總量(兆瓦時)	486,568.54	期間
• 直接能源消耗量(兆瓦時)	494.95	期間
— 汽油消耗量(升)	56,990.70	期間
• 間接能源消耗量(兆瓦時)	486,073.59	期間
— 外購電力(兆瓦時)	483,414.53	期間
— 外購熱力(兆瓦時)	2,659.06	期間
• 能源消耗強度(兆瓦時/百萬元人民幣收入)	1.33	期間
• 自來水用量(噸)	3,480,322.93	期間
• 自來水耗用強度(噸/百萬元人民幣收入)	9.54	期間
<u>僱傭管理績效指標表</u>		
<u>僱傭</u>		
• 僱員總人數	112,123	時點
• 按性別劃分僱員人數		
— 男	68,439	時點
— 女	43,684	時點
• 按年齡劃分僱員人數		
— 年齡30歲及以下	53,691	時點
— 年齡31歲至50歲	58,351	時點
— 年齡50歲以上	81	時點
• 按地區劃分僱員人數		
— 中國內地	108,933	時點
— 港澳台地區	340	時點
— 其他國家及地區	2,850	時點



環境、社會及管治報告

可持續發展資料(續) 僱傭管理績效指標表(續)	2025	時點指標(於二零二五年十二月三十一日)或期間指標(截至二零二五年十二月三十一日止年度)
僱傭(續)		
• 按管理層級劃分僱員人數		
— 管理層	478	時點
— 非管理層	111,645	時點
• 按僱傭類型劃分僱員人數		
— 全職僱員	111,298	時點
— 合約人員及其他	825	時點
• 僱員總體流失率	17.16%	期間
• 按性別劃分僱員流失率		
— 男	17.89%	期間
— 女	16.05%	期間
• 按年齡劃分僱員流失率		
— 年齡30歲及以下	23.29%	期間
— 年齡31歲至50歲	11.96%	期間
— 年齡50歲以上	8.57%	期間
• 按地區劃分僱員流失率		
— 中國內地	17.16%	期間
— 港澳台地區	15.35%	期間
— 其他國家及地區	19.17%	期間
健康與安全		
• 因工亡故總人數	3	期間
• 因工亡故比率	0.0027%	期間
• 因工傷損失工作日數	12,817	期間



環境、社會及管治報告

可持續發展資料(續)	2025	時點指標(於二零二五年十二月三十一日)或期間指標(截至二零二五年十二月三十一日止年度)
僱傭管理績效指標表(續)		
培訓		
• 僱員受訓百分比	99.71%	期間
• 按性別劃分僱員受訓百分比		
— 男	99.64%	期間
— 女	99.83%	期間
• 按管理層級劃分僱員受訓百分比		
— 管理層	99.79%	期間
— 非管理層	99.71%	期間
• 僱員平均受訓小時數	27.80	期間
• 按性別劃分僱員平均受訓小時數		
— 男	27.53	期間
— 女	28.23	期間
• 按管理層級劃分僱員平均受訓小時數		
— 管理層	43.94	期間
— 非管理層	27.73	期間
供應商數量		
• 按地區劃分的供應商數目		
— 中國內地	44,271	時點
— 港澳台地區	78	時點
— 其他國家及地區	186	時點
平台服務		
• 受理用戶投訴量	1,158,524	期間
商業道德		
• 收到訴訟結果的貪腐案件數目	5	期間



環境、社會及管治報告

結論基礎

我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒布的國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務(以下簡稱「國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)」)，以及根據國際鑒證業務準則第3410號溫室氣體排放聲明的鑒證業務(以下簡稱「國際鑒證業務準則第3410號」)的規定執行了有限保證的鑒證工作。

我們相信，我們所獲得的證據能充足及適當地為我們的結論提供基礎。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「執業會計師的責任」部分中作進一步闡述。

我們的獨立性和質量管理

我們遵守香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》中對獨立性及其他專業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定。

本會計師事務所採用國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則》第1號，並要求事務所設計、執行及營運一套質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

就可持續發展資料須承擔的責任

貴公司管理層有責任：

- 根據「標準」編製可持續發展資料；
- 設計、實施和維護管理層認為所需的內部控制，以便根據「標準」編製可持續發展資料，並使可持續發展資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報；以及
- 選擇和採用適當的可持續發展報告方法，並在具體情況下做出合理的假設和估計。

治理層負責監督貴公司可持續發展報告流程。

編製可持續發展資料的固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的評估和計量技術，或會影響與其他機構的可比性，並可能隨著時間推移而發生變化。

溫室氣體排放的量化存在固有的不確定性，是因為用於確定結合不同氣體所需的排放因子和排放值的科學知識不完整。



環境、社會及管治報告

執業會計師的責任

我們的責任，是計劃和執行鑒證工作，以對可持續發展資料是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報取得有限保證，並出具包括我們結論的有限保證鑒證報告。我們僅按照我們協定的業務約定條款向閣下（作為整體）報告我們的結論，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。錯報可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響可持續發展資料使用者依賴可持續發展資料所作出的決定，則有關的錯報可被視作重大。

在根據國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）及國際鑒證業務準則第3410號執行有限保證鑒證工作的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 確定貴公司在具體情況下使用「標準」作為可持續發展資料的編製基礎是否適當；
- 執行風險評估程序，包括了解與本業務相關的內部控制，以識別很可能由於欺詐或錯誤而導致重大錯報之處，但目的並非對貴公司內部控制的有效性發表結論。以及
- 對可持續發展資料中很可能出現重大錯報之處，設計及執行鑒證程序作出應對。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯報的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯報的風險。

已執行工作概述

有限保證的鑒證業務涉及執行情序以取得有關可持續發展資料的證據。有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。

我們所選擇程序的性質、時間和範圍乃基於我們的專業判斷，包括識別可持續發展資料中很可能因欺詐或錯誤而導致重大錯報之處。



環境、社會及管治報告

在執行有限保證的鑒證工作時，我們：

- 已通過詢問相關人員了解與貴公司編製其可持續發展資料相關的報告流程；
- 已評估由識別可持續發展資料之流程所識別出的所有資料是否已全部包含於可持續發展資料內；
- 已評估編製估計的方法；及
- 已對可持續發展資料中的選定資料抽樣執行了有限的實質性測試。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港，二零二六年三月二十六日

