



帮大家吃得更好，生活更好

We help people eat better, live better.

美团2025企业社会责任报告

Meituan 2025

Corporate Social Responsibility Report



CONTENTS

目录

04 致辞

05 美团社会责任理念

08 数说美团

美好生活 激活消费

10

11 优化客户体验 23 活跃线下消费

24 筑牢安全底线

美好行业 共赢发展

26

27 助力商家共赢 30 支持手艺人发展

31 保障骑手权益 35 守护员工成长

美好社会 和谐自然

40

41 更美自然 45 更包容社会

54 专题案例

54 **专题 1** 让骑手安心：织密保险保障网，共筑安全友好路

60 **专题 2** 护航食品安全共治，助力行业健康发展

66 **专题 3** 将“绿水青山”书写城市社区间，织就绿色生态圈

72 **专题 4** 守护新就业群体家庭，搭建宝贝成长护航网

78 利益相关方的声音

83 关于本报告

86 关于美团

致辞

我们生活的世界，正以前所未有的速度深刻变化。技术跃迁、社会变革、竞争重塑的交织叠加，让外部环境的复杂性与不确定性从未如此凸显。面对大变局，我们始终保持清醒：变的是环境，不变的是美团的使命——帮大家吃得更好，生活更好。一日三餐、日常出行、即时买药、便民服务……这些看似寻常的朴素需求，承载着每一个人对品质生活的真实向往，也是我们持之以恒、深耕不辍的方向。

信任，是我们连接世界的基石

美团所构建的，从来不止是服务网络，更是一张以信任为纽带的生态网络。消费者信任我们，把一日三餐和生活所需交给我们；商家信任我们，把辛苦经营的生意托付于此；骑手信任我们，用每一次准时送达收获收入与尊严；合作伙伴信任我们，携手共同构建本地生活服务的广阔未来；员工信任我们，把职业发展交付于这份共同的事业……

这份沉甸甸的信任，不是凭空而来，是美团以日复一日的真诚、一点一滴的行动，长期积累、用心守护的结果。

过去一年，我们以责任回应信任，以行动兑现承诺。面向骑手，我们推出“同舟基金”，承诺 5 年投入 100 亿用于骑手福利与权益保障，让每一位奔跑在路上的伙伴都有依靠；美团骑手养老保险补贴项目从局部探索到全国落地，初步建成覆盖数百万骑手的多层次福利保障网；“美团袋鼠宝贝之家”已在 19 个城市建成 35 所，让骑手的孩子在城市里也能拥有公平的成长起点。面向商家，我们坚决反对内卷式竞争，因为低质低价最终伤害的是整个行业；我们推出 AI 经营助手“袋鼠参谋”“智能掌柜”，帮助商家更好地读懂用户、提升服务，让踏实经营的人得到更好的回报。面向消费者，我们专注于把每一个服务环节做得更可靠——好的商品、准时的配送、实惠的价格；Keeta 相继落地卡塔尔、科威特、阿联酋、巴西，让海外用户能够享受到更便捷、更具性价比的即时零售服务。面向社会，美团乡村儿童操场累计建成 4,535 座，覆盖 61.1 万名乡村儿童，入选世界银行全球最佳减贫案例；“青山计划”为全量商家提供外卖包装可回收、可降解或可重复使用的解决方案；联动产业上下游在全国 24 个城市建立常态化餐盒回收体系，带动百万商家提供绿色餐饮供给，促进 5 亿消费者践行绿色低碳行动。这些事，没有一件是“快”的，但每一件都是在为这个生态构筑更加确定的未来。

技术，终究要服务于人的需求

过去这一年，美团无人机在更多城市实现常态化运营，也解锁了配送老人餐和医疗物资的应用场景；机器人配送服务平台“小袋快送”覆盖近 2 万家酒店、公寓；AI 技术在商家经营助手、用户消费规划等方向深度应用。

技术是手段，人的需求才是方向。我们衡量技术价值的尺度，从来不是它有多“新”，而是它解决了多少真实的问题，它能不能帮更多人生活更好一些。

助农、助残、养老、救灾、社区服务……每一个方向背后，都是真实的人在等待更好的答案。我们也正在探索——不是因为它们是“加分项”，而是因为这里才是我们使命本该落脚的地方。

未来已来，初心不改。感谢每一位与我们同行的伙伴，你们每一次的选择和信任，都在提醒我们还能做得更好。让我们携手：

科技为人，一起更好

穆荣均

美团联合创始人、高级副总裁

美团社会责任理念



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，追求商业价值与社会价值的协同发展。美团秉承“科技为人，一起更好”的社会责任理念，并以“连接、沟通、创新、共益”的社会价值创造方法，与用户、骑手、商家、员工及政府、伙伴、公众、股东各方共建共享社会价值生态圈，助力美好生活、美好行业和美好社会建设。

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。

社会价值创造 4C 方法

连接 Connection

发挥平台优势，连接起平台上的多个利益相关方，构建跨部门、跨领域、跨层级的社会协同网络，将社会问题的解决向社会多元共治转变。

沟通 Communication

建立开放、透明、平等、持续的对话机制，倾听各方意见诉求，及时反馈优化，共建理解与信任。

创新 Creativity

指技术、产品、服务、模式、流程等多个维度的创新。通过创新识别并满足用户新需求，改善利益相关方的体验，解决社会问题。

共益 Co-benefit

建立兼顾效率与公平、增长与韧性的规则与机制，使平台上的生态各方能实现利益均衡与增量价值。通过共益创造的社会价值（如解决就业、方便生活）会反哺商业价值，增强生态各方的信任与黏性，为长期商业发展奠定更坚实的基础。

商业价值与社会价值同频共振



数说美团



美好生活 激活消费

- 2025年,年度交易用户**7.08亿**。
- 2025年,大众点评App累计收到近**4.5亿**条用户评价,覆盖境内外**902.9万**家商家。
- 美团无人机已在深圳、北京、上海、广州、香港、迪拜等城市开通**70**条航线,并累计完成订单超过**78万**。
- 2025年,美团下沉市场生活服务消费同比增长**21%**。

- 截至2025年底,机器人配送服务平台“小袋快送”接入近**2万**台配送机器人,覆盖近**2万**家酒店、公寓,累计完成近**500万**单。
- 美团买药链接全国**25万**家药店,可提供**8万**余种药品选择,包含**4万**余种OTC及处方药。
- 截至2025年底,“安心学”覆盖全国超**300**个城市,超**4万**家教培机构,超**7.2万**门课程;“跑路赔”覆盖**152**城,超**1万**家健身房。



美好行业 共赢发展

- 年度活跃商家**1,068万**。
- 美团提供**5亿元**“明厨亮灶”补贴,已有**40万**商家参与美团“明厨亮灶”计划。
- 截至2025年底,已有超过**340万**商家运用美团的AI商家经营助手。
- 2025年,美团重点扶持超**50万**家小店。

- 截至2025年底,在279个城市建设“骑手友好社区”**4.5万个**。
- 截至2025年底,在19个城市建立**35**个“美团袋鼠宝贝之家”,提供超过**27.1万**人次的社区教育支持。
- 截至2025年底,美团在全国有**1.5万**名在职残障骑手,其中听障骑手**1.2万名**。
- 美团上汇聚了近**130万**手艺人。



美好社会 和谐自然

- 截至2025年底,已有超过**200万**家商家加入青山公益行动。
- 截至2025年底,超过**184万**活跃餐饮商家提供超过936万种“小份菜”。
- 2025年,来自国家乡村振兴重点帮扶县的美团骑手**63.6万人**,骑手户籍来源覆盖全部国家乡村振兴重点帮扶县。

- 截至2025年底,美团乡村儿童操场在**181.3万**家公益商家、**146.7万**位爱心网友的共同支持下,已累计建成**4,535**座,覆盖了贵州、云南、西藏、青海等31个省、自治区、直辖市的**3,381**个乡镇,**61.1万**名乡村儿童直接受益。



美好生活 激活消费

本章对应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

- 2
零饥饿

- 3
良好健康与福祉

- 8
体面工作和经济增长

- 9
产业、创新和基础设施

- 10
减少不平等

- 11
可持续城市和社区

- 12
负责任消费和生产


优化客户体验



美团持续迭代产品服务、升级客户体验，打造覆盖日常吃住行游购娱等多元场景的生活服务；以无人机、机器人等科技产品提升服务效率，借助自研 AI 大模型与智能助手简化服务交互，让便捷、安心、贴心的服务触手可及。

美好生活小帮手

美团围绕用户精准决策、便捷体验、品质消费和实惠需求，打造覆盖吃、住、行、游、娱、购等全维度的本地生活服务生态，用有温度的技术与多元的产品服务，让用户轻松享受安心、便捷、优质的城市生活，成为守护美好生活的贴心帮手。

更真实，助力聪明决策

美团依托海量用户的真实评价与 AI 推荐算法，构建起连接消费者与商家的智能桥梁。在信息过载的时代，帮助用户节省时间、聪明决策，在海量信息中精准匹配所需的服务，让科技的温度体现在用户每一次省心、满意的体验之中。



大众点评作为本地生活消费指南平台，多年来深耕生活消费领域，覆盖吃喝玩乐游购娱等生活场景，致力于为消费者提供丰富全面、准确及时的线上商户信息及用户真实体验评价，同时以信息流形式呈现好看、有用的本地生活消费服务内容，帮助用户找到、发现并体验真实世界的美好。

2025 年，大众点评 App 累计收到近 4.5 亿条用户评价；评价覆盖境内外超 400 种商家类型，近 902.9 万家商家；用户从产品品质、消费环境、服务水平等维度，对商家开展评价，在文字表达感受的同时，提交了近 10.2 亿个图片或视频，生动还原真实体验。

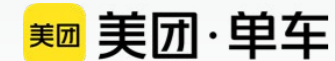
更便利，畅享城市生活

从商品采买到服务体验，再到交通服务与手机电力保障，美团致力于深入城市生活的毛细血管，着力构建覆盖商品零售、服务零售、出行及应急需求的综合性本地生活服务生态，全方位覆盖用户的多元化消费需求。

小象超市是美团自营的即时零售业务，定位“30分钟快送超市”，采用“手机App+线下服务站”模式，通过社区便民服务站实现存储、分拣、配送一体化，最快30分钟为居民送达生鲜、食杂、日用等全品类商品。



2025年12月，小象超市全国首家线下店于北京开业



美团单车在为城市居民提供通勤接驳服务，满足用户短途接驳出行需求，美团电单车满足广大用户中短途的绿色出行需求，单车和电单车为城市居民中短途出行提供了高效、低碳、便捷的出行方案。

更优质，发现品质服务

美团、大众点评推出“黑珍珠”“必吃榜”“必住榜”“必玩榜”等权威榜单，从大众口碑到专业评审，为客户提供更多优质服务的选择体系。这不仅是消费指南，也是对商家服务质量的一种正向激励与约束。通过树立行业标杆，美团引导市场向更优质、更规范的方向发展，促进了服务业整体的提质升级，让消费者能够安心、放心地享受高品质服务。

“黑珍珠餐厅指南”引领行业提质升级

“2026黑珍珠餐厅指南”上榜餐厅总数达398家，覆盖全球39个城市，为全球食客发掘更多优质的用餐选择。

“必吃榜”发现更多烟火小店

2025年，144座城市及地区的3,091家餐厅上榜，其中近八成是烟火小店，超四成成为十年以上老店。

“必点榜”引领餐饮风向标

“2025美团外卖必点榜”覆盖40个城市，上榜商家总数突破3万，门店数同比增长29%，持续为用户挖掘优质外卖选择。

“必玩榜”挖掘藏匿身边的宝藏玩乐地

2025年，大众点评第六年推出“必玩榜”，在全国81座城市的13个玩乐主题、40余个品类中，新发掘了3,485家商家。

“必住榜”发现住宿最优解

“2025年必住榜”总计1,133家酒店上榜，新开62城，实现省级行政区域全覆盖。榜单涵盖17大主题赛道，帮助用户快速识别酒店特色，提高决策效率。

“北极星医美榜”打造客观专业选店择医指南

“2025北极星医美榜”，全国共有39个城市的152家医美机构和来自26个城市的240位医生上榜。

“市井烟火榜”

“市井烟火榜”在四川省实现18个城市的全省覆盖，深入37个核心行政区，点亮200多个热门商圈，筛选出3,833家宝藏烟火小店。




更省钱，丰富优惠矩阵

美团会员体系、团购、直播、拼好饭、快乐猴等丰富多元的优惠矩阵，让精打细算同样能享受优质服务。

 快乐猴

快乐猴作为美团旗下线下社区超市品牌，凭借美团食杂零售成熟的供应链体系，以打造全国超值型社区超市为核心定位，覆盖蔬菜、水果、肉禽蛋、烘焙、米面粮油、零食、家居日用等品类，满足家庭日常用餐的消费需求。



 美团会员


美团于 2025 年 3 月 31 日推出全新美团会员体系，打造一个覆盖用户全方位生活场景的“超级会员”权益平台。会员体系覆盖吃、住、行、游、娱、购、医等全生活场景，实现“越用越省钱”的效果。

 美团拼好饭

拼好饭聚焦具有性价比的外卖拼单场景，精准契合用户对实惠消费的期待。2025 年，美团启动“万家品牌”计划，已有包括肯德基、永和大王、瑞幸等超过 5,000 家餐饮品牌入驻拼好饭。

万物到家

美团通过美团外卖、美团闪购、美团买药、美团跑腿等业务，打造“万物到家”的即时零售服务生态，覆盖餐饮美食、日用零售、医药健康、便民代办等多元生活场景，构建便捷高效、一站式的即时服务体系，满足居民日常消费与生活服务的即时性需求。

 美团外卖

美团外卖聚焦用户餐饮消费需求，以科技连接消费者与商家，依托覆盖全国的即时配送网络与专业骑手运力，为用户提供品质化、多元化的餐饮外卖服务，打造高效、安心的用餐体验。

 美团闪购
30 分钟好货到手

美团闪购依托强大的即时配送体系，深度连接本地零售资源，满足用户 30 分钟“万物到家”的即时需求。依托每日百万级在岗骑手运力，以高效配送、丰富品类与广泛覆盖，为用户提供便捷生活服务，同时助力实体零售线上化转型，激活本地商业活力。2025 年，美团闪购联合百余家品牌零售商及本地实体商家，推出即时零售行业首个全流程服务保障计划“安心闪购”，覆盖购物前、中、后全周期服务场景，打造“30 分钟服务保障到位”的优质体验，全方位提升即时零售的服务品质与用户安心感。

 美团买药

美团启动“小黄灯民生服务计划”，逐步构建起居家检测、线上诊断、药品配送、医保支付的全流程服务闭环。美团买药以“24 小时买药、平均 30 分钟送达”为核心服务支撑，目前已链接全国 25 万家药店，覆盖超 3,000 个市区县旗，可提供 8 万余种药品选择，包含 4 万余种 OTC 及处方药。

美团买药用数字化创新破局院外检测标准化难题

美团买药推出“居家快检”服务，针对院外检测场景复杂、标准不一等挑战，通过搭建检测性能实时监控体系和全流程可追溯的实验室管理系统，联合专业医检机构，保障检测结果的准确性和时效性。目前服务已覆盖 10 余城，平均 3 小时出结果，为用户提供了便捷、安全的居家检测新选择。



美团买药推出儿童安全药箱，其“捏住+提拉”的双重开启设计，有效阻断儿童误开的同时不影响成年人日常取用。



“

夏天急性肠胃炎，凌晨买药两次，都是 30 分钟送上门，包装袋还写着：‘吃完药就早点休息吧’，独居人士看到真的有被安慰到，感谢互联网科技，给生活带来便利。

”

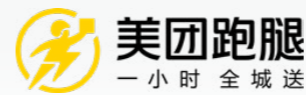
——来自上海的美团买药用户 乔治（网名）

甲流爆发期，让用户买到药、用对药

2025 年甲流爆发早、起病急。速福达等药品供货紧张，不少用户跑遍药店也买不到，也有很多人分不清甲流和普通感冒，乱用药的情况也很普遍。

针对这两个问题，美团在流感季前三个月就开始准备：提前联动药企锁定货源，重点补齐下沉城市中小连锁药店的供货缺口。最终，速福达蜂窝覆盖率从不足 40% 提升到 80%，奥司他韦覆盖率稳定在 97%，全季保障超 1,200 万用户顺利购药。

用药知识方面，联合名医开展直播科普，上线搜索用药指引卡片，帮用户区分病症、匹配对症药品。同期还推出“先自检再用药”服务，联合药企免费发放 30 万盒检测试剂。用户购药效率和安全性均有明显改善，科普内容触达超 4 亿用户。



美团跑腿聚焦同城急送场景的服务，以“又快又省”为核心优势，致力于满足用户在同城范围内帮送、帮取、帮买的即时递送需求。

美团跑腿“帮取快递”服务升级，打造在家收包裹的轻松体验

在日常网购中，用户常面临购物时“疯狂下单”，取件时却面对“快递堆成小山”“驿站关门、包裹滞留”的无奈。2025 年 12 月，美团跑腿“帮取快递”服务升级并全国上线，支持用户通过美团 App 或美团跑腿小程序下单，上传取件截图或粘贴短信就能智能识别取件信息，支持取件码、手机尾号等多种凭证，操作简单无需繁琐填写，下单后只需在家坐等快递上门，无需再为取件奔波。

养老服务上线

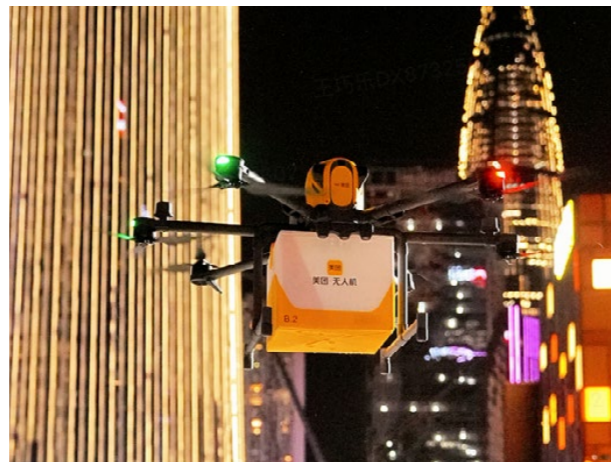
美团积极推动养老机构线上化布局，整合超过 3 万家养老服务机构，提供助餐、助浴、助行、照护等全场景服务，养老服务已覆盖全国超 300 座城市。美团通过养老服务的线上化，让老年人及其家属能便捷搜索、对比、预约服务，同时借助用户评价机制促使养老机构的服务质量提升。美团还为养老服务的合作商家提供流量扶持、成本优惠、平台补贴等配套政策，助力养老服务行业数字化升级，让更多老年人享受便捷、可靠的养老服务。

科技赋能服务

美团聚焦于 Robotics（广义机器人）在零售领域的研发和应用，以无人机、无人车、仓储机器人为代表的硬件技术，以及以多种智能无人系统为代表的软件技术，以技术突破促进底层效率提升，加快“云、仓、机、柜、车”新型流通基础设施体系建设。

无人机配送

自 2017 年启动无人机配送服务探索以来，美团已完成自主飞行无人机、全自动化收发餐机场及运行软件体系研发，达成安全、高效、经济、自主可控四大目标并开启夜间配送，覆盖办公、社区、景区等多场景，可配送 13 万余种商品。截至 2025 年底，美团无人机已在深圳、北京、上海、广州、香港、迪拜等城市开通 70 条航线，并累计完成订单超 78 万。即时零售配送服务覆盖了办公、社区、景区、市政公园、校园、图书馆等多种场景，并与肯德基、麦当劳、赛百味、霸王茶姬等超过 1,000 家品牌商家达成合作，为用户提供超 16 万种商品选择。



美团无人机开通上海市内首条常态化医疗航线

2025 年 12 月，美团无人机联合上海交通大学医学院附属仁济医院，完成上海市内首次医疗样本无人机配送，标志着上海市内首批常态化无人机医疗配送航线正式开通，推动国内医疗物流智能化发展。传统医疗样本运输依赖“运送车 + 司机 + 押运”模式，易受成本、人力和地面交通拥堵影响，时效受限。无人机配送有效破解交通制约，使仁济医院多院区之间的整体配送时效提升超 50%。



机器人配送

美团针对机场、酒店公寓等封闭、半封闭场景，已在北京、上海、广州、深圳、杭州、成都等城市陆续投放智能配送机器人，帮助骑手完成末端配送。机器人可以自主乘坐电梯、通过闸机，实现全流程自动化、室内外无障碍通行，以技术优化末端配送链路，推动配送服务绿色化、智能化升级。

美团“小黄蜂”解锁机场候机新享受

2025 年 9 月，美团联合深圳宝安国际机场推出全国首个机场智能送餐服务，旅客过安检后可通过美团 App 下单入驻品牌的餐品，由美团自研“小黄蜂”室内外一体化具身智能配送机器人配送。凭借成熟的多模态感知、场景理解及定位导航能力，机器人能在复杂人流中自如穿行，将餐品精准送达指定登机口。此项服务目前已覆盖深圳、广州、南京机场，平均为用户节省近 10 分钟往返取餐时间，累计服务近 3.5 万单。



“

以前赶航班或者饭点候机，想喝杯咖啡都得跑好远，现在方便多了。

”

——南京机场候机的旅客 王女士

美团“小袋快送”优化酒店、公寓外卖配送体验

针对酒店、公寓等场景中骑手无法直接将包裹送达用户的痛点，美团打造全国首个机器人配送服务平台“小袋快送”，探索“骑手+机器人”接力配送模式，解决骑手无法直接与用户交接的行业痛点，更好满足顾客的即时配送需求，以科技赋能重塑即时配送生态。平台通过统一标准化流程，实现骑手与各类配送机器人的智能协同——骑手到达后扫码确认，订单即时绑定，机器人自动接力完成“最后一程”配送。与此同时，用户可在美团 App 订单页面全程实时追踪配送动态，让每一单配送都透明、可控、安心。

在酒店场景，平台已全面接入市面主流酒店机器人，重塑传统多环节配送链路，有效释放酒店前台逾 50% 的配送相关人力，使员工得以专注于更具价值的宾客服务。

在部分半封闭的公寓住宅场景，为最大限度适配物业管理要求，帮助骑手完成楼内接驳配送，精准满足居民即时配送上门需求。

截至 2025 年底，小袋快送已覆盖近 2 万家酒店、公寓，接入配送机器人近 2 万台，累计完成配送订单近 500 万单，在酒店、公寓双场景实现规模化高效运营，成为美团推动配送服务绿色化、智能化升级的重要实践。



无人车配送

美团无人车以自研 L4 自动驾驶软硬件技术为核心，形成满足公开道路、校园、社区、工业园区等场景下的自动配送整体解决方案。截至 2025 年底，无人车配送已在全国多个城市落地运营，累计完成室外全场景配送超过 550 万单，自动驾驶总里程超过 1,900 万公里。




2025 年 9 月 25 日，美团无人车在第 19 届中国（深圳）国际物流与供应链博览会上正式发布新一代无人驾驶微型货车。

产学研合作

美团积极与高校、科研机构开展共赢合作，依托业务的丰富场景和产业的真实问题，围绕人工智能、大模型、自动驾驶、无人机、决策智能等领域，共同探索前沿科技，促进合作交流和成果转化，培养优秀人才。截至 2025 年底，已与 60 所院校、300 余名学者累计开展 300 余项课题合作。

深耕 AI 应用

美团持续深化 AI 研发与应用，以自研 LongCat 大模型为核心技术，结合平台商家信息和用户需求，面向用户推出智能服务产品“小美”与“小团”，面向商家推出“袋鼠参谋”“智能掌柜”等智能决策系统，不断推动 AI 在客户服务、用户消费规划、商家经营决策的智能化应用。



LongCat 大模型

美团长期深耕人工智能与大模型，力求夯实技术底座，构建开放生态。自研 LongCat 大模型系列，采用创新性混合专家模型架构，实现了计算效率与性能的双重优化。目前已在多模态理解与生成、深度推理、工具调用等方面形成开源领先优势。

美团首款独立 AI Agent 产品“小美”公测

2025 年 9 月，美团开启首款 AI Agent 产品“小美”App 公测，这款搭载美团自研 LongCat-Flash-Chat 大模型的独立 C 端智能体。不同于在原有 App 中的功能升级，“小美”作为全新打造的独立产品真正成为服务于用户日常生活的“AI 生活小秘书”，实现用户仅需一句自然语言指令，即可触发从需求匹配到交易完成的全流程服务，精准完成外卖下单、用餐规划、约会餐厅推荐、订座导航等服务，还可以为老人、小孩等不便于操作手机的人群提供便捷支持，助力本地生活服务的智能化升级。

AI 管家“小团”

2026 年 1 月，美团 App 新增“小团”AI 搜索功能，该功能搭载美团自研 LongCat 模型及多种主流大模型能力，能够深度理解用户在“吃喝玩乐”场景中的复杂、模糊需求，实现从信息搜索到交易的闭环体验。综合商家信息与用户评价，给出精准结构化推荐，覆盖餐饮、休闲娱乐、酒店等核心品类，帮助用户制定专属行程。



AI 管家“小团”助力春节家庭一站式出行规划

春节假期，来自北京的马女士打算带全家去东北游玩，老爸想体验地道的东北搓澡，老妈偏好私密的搓浴环境，女儿心心念念要去冰雪大世界，表弟还想找景区附近的网吧。往年做出行规划，得在美团各个频道反复搜索、比价，还要确认商家春节营业时间，忙活大半天还未必周全。今年试着在美团 App 搜索框呼叫 AI 管家“小团”，把一家人的需求一次性说清楚。没想到短短一分钟，“小团”就精准拆解所有需求，依托实时商家数据推荐了合适的商家，还规划好了顺畅的出行路线。同时，它还自动领好春节专属消费券，匹配最优优惠券组合，全程不用手动操作。马女士说：“这‘小团’太让人省心了，直接帮我搞定了所有规划，这样就能把更多的时间留给和家人相处了。”



布局海外市场

国际化是美团长期发展的重要方向。我们持续提升技术和产品创新能力，致力于用高效、经济的即时零售服务惠及更多海外消费者。2025 年，Keeta 相继落地卡塔尔、科威特、阿联酋、巴西，让当地用户能够享受到更便捷、更具性价比的即时零售服务。



把外卖送到南半球，美团 Keeta 正式在巴西启动运营

当地时间 2025 年 10 月 30 日上午 11 点，美团旗下国际外卖品牌 Keeta 正式开启在巴西的运营，于圣保罗州的桑托斯和圣维森特上线。第一位巴西用户来自桑托斯市，在下单 9 分 42 秒后，便收到了其购买的双份布朗尼蛋糕。



活跃线下消费

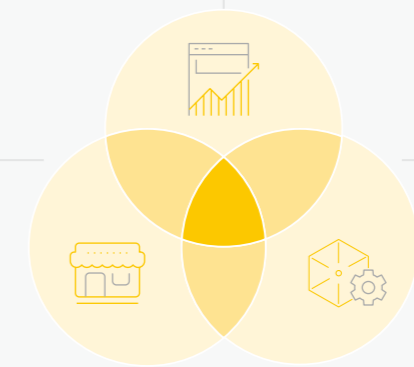


2025 年，美团以本地生活全场景为依托，深耕吃住行游购娱等本地生活全业态，通过发放消费券、小店扶持等举措，持续激活城市线下消费新动能，助力城市经济焕发活力。

支持到店消费

美团充分发挥平台商家与用户的规模优势，通过线下消费券、会员权益、场景化营销等多元举措，有效提振到店消费订单，助力释放区域消费潜力。

开展消费券主题专区活动，在多地上线主题活动促进释放当地消费潜力，推动消费高质量发展。



升级会员体系覆盖全消费场景，推出“堂食提振”计划发放到店消费券，引导用户回归线下门店。

露营、亲子研学、城市骑行等新兴消费需求快速增长，更多小众及长尾需求在美团被激活与满足。

扶持实体小店

美团持续关心扶持街边小馆、社区小店等小微经营主体，通过助力金、流量倾斜、运营赋能与数字化工具支持等举措，帮助广大中小商家降本增收、稳住经营，守护城市烟火底色。2025 年，美团重点扶持超 50 万家小店。

激活下沉市场

美团持续深耕下沉市场服务消费全业态，通过数字化运营、人工智能解决方案、专项营销等举措激活消费潜力。平台推动精致露营、汉服体验、非遗民俗等潮流业态向县域渗透，带动景德镇、大理等地特色商家发展，拉动萍乡、黄山等小城服务零售需求增长；同时将新模式下沉与新场景融合，助力返乡创业者与手艺人发展，推动传统业态数字化升级，县域自助卡拉 OK、按摩足疗等业态增长显著。

2025 年，美团下沉市场生活服务消费同比增长 21%，亲子游乐、美发美甲等消费频次增速均超三成，县域消费结构持续升级。

筑牢安全底线



美团坚守安全底线，多维度全方位构建用户安全防护体系。以“安心消费”系列产品破解预付式消费痛点，守护资金安全；以“浣熊食堂”“明厨亮灶”等创新模式，筑牢食品安全防线；以全流程合规架构与隐私保护功能，保障信息安全。从消费场景到服务全链条，美团用科技赋能与制度保障，为用户与商家打造安全、可信的消费环境。

* 食品安全相关内容可参考本报告专题案例 2：护航食品安全共治，助力行业健康发展。

保障资金安全

美团“安心消费”系列产品聚焦商家跑路、资金无保障、退款难、预付压力大等风险，着力搭建资金保障机制，打造安全透明的消费模式，助力商家提升公信力，保障消费者资金安全。截至 2025 年底，教育领域“安心学”已覆盖全国 300 多座城市，超 40,000 家机构接入，涵盖运动、艺术等多元领域超 72,000 门课程；健身领域“跑路赔”产品，已覆盖全国 152 座城市，10,546 家健身房。

按次付费，从根源降低风险



避免一次性缴纳大额预付款，通过购买多次卡实现“上一次课核销一次款”，将未使用资金存入监管账户，并推出月/季等短周期卡，进一步减轻预付压力、提升消费灵活性。

兜底保障，筑牢消费防线



设立“跑路赔”机制，若机构闭店或消费者对服务不满意，未使用金额均可按规定退款，同时联合政府做行业联盟认证，规范商家履约能力。

保障信息安全

美团始终将信息安全与用户隐私保护置于首位，完善安全管理体系架构，明确相关管理规范，构筑用户隐私与数据安全“防火墙”。

完善治理架构

美团从制度、团队、技术、人员管理多维度发力，构建起全流程、体系化的消费隐私安全治理体系。



通过制定清晰的管理制度，明确数据使用与第三方数据共享的行为准则；组建专职信息安全团队，统筹推进隐私保护各项工作。



建立用户授权管理机制，对数据传输全程加密，并实施标准化备份与管理流程，筑牢数据安全防线，严防泄露与丢失。



全员签署保密协议，常态化开展信息安全培训，从源头防范内部信息风险；同时严格遵循“最小必要”原则，强化对第三方合作伙伴的数据使用管控，杜绝用户数据被随意获取与滥用，以扎实行动切实守护每一位用户的信息安全。

用户隐私保护

美团持续优化用户隐私保护制度与管理举措，确保用户个人信息在全生命周期中得到合法、安全的处理。

优化隐私规则

在产品关键环节设置清晰的隐私提示与清单，全面公开个人信息收集与使用场景，保障用户对自身信息的访问、更正与删除权利，让用户清晰知晓信息去向。

迭代产品功能

上线“游客浏览模式”支持无需注册即可体验核心功能，在个性化推荐场景提供便捷关闭选项，让用户自主掌控数据使用与推荐偏好。

规范数据留存

严格遵循法规设定不同类型个人信息的保存期限（如交易信息留存 3 年以上），在期限届满或用户注销时，对信息进行安全删除或匿名化处理，从源头防范数据风险。

强化需求审核

设立专门评审小组对新产品、新功能开展隐私合规评估，同时引入第三方审计验证保护措施有效性，筑牢信息安全防线。



美好行业 共赢发展

本章对应的联合国可持续发展目标 (SDGs)



助力商家共赢



美团立足商家多样化需求，从数字化转型、差异化帮扶、渠道拓展等多个维度，构建全方位赋能体系。针对不同规模、不同类型的商家，提供定制化解决方案，夯实商家经营基础；通过发放助力金、推动老字号焕新、品牌卫星店等，激活商家经营活力；持续推动即时零售生态扩容与县域商业赋能，打通城乡消费链路，让更多商家在数字化浪潮中把握机遇，更好发展。

以数智化驱动，夯实经营根基

美团紧抓 AI 和数智化发展机遇，构建数智化供应链渠道，不断升级商家经营决策系统，助力商家共享数智化发展红利，夯实经营根基，推动经营高质量发展。

数智化供应链渠道

美团持续构建高效、完整、透明的数字化供应链体系，通过全品类餐饮供应链平台快驴进货等渠道，与供应商建立源头直采链路，帮助商家以更低成本、更高效率获取安全可靠的食材供应，为稳定经营奠定坚实基础。

商家智能决策系统

美团推出“经营洞察·旗舰版”“袋鼠参谋”“智能掌柜”等商家智能决策系统，整合平台消费数据与 AI 分析能力，为商家提供更智能、更个性化的全链路决策支持，助力经营高质量发展。截至 2025 年底，有 670 余个餐饮品牌、4,000 余家社区小店参与体验“袋鼠参谋”，累计生成 32 万份报告，选址准确率达 87%。“智能掌柜”已累计帮助 52.7 万个商家解决了 429.6 万个经营困惑。

美团发布餐饮商家 AI 决策工具“袋鼠参谋”，向商家开放全场景 AI 经营工具

2025 年 10 月，美团全新推出餐饮商家 AI 决策工具“袋鼠参谋”，为商家提供赛道分析、开店选址、菜品研发、财务分析等全流程开店服务，其选址准确率达 87%，能显著提升开店成功率，并为门店运营、菜品研发提供数据化建议。同时，美团开放多场景 AI 工具，例如“智能掌柜”助力堂食经营提效，外卖运营工具简化日常操作，原有“开店宝”也升级为“美团经营宝”，实现“开店-运营-增长”全链路覆盖。所有工具均免费开放，让中小商家也能共享 AI 红利。

AI 助力商家高效经营

中小微商家是餐饮行业的重要支撑，不少商家面临设计难、夜间值守缺人、特殊群体运营不便等数字化难题。美团聚焦商家真实痛点，推出系列 AI 工具，以技术降低经营门槛，助力商家轻松运营。

美团推出 AI “视觉设计师”，支持商家上传随手拍照片，自动完成美化、润色与构图优化，已为 44.8 万商家解决设计难题，快速生成高质量宣传图。AI 智能接待员懂方言、24 小时在线，上线 10 个月接听 59.5 万通深夜咨询电话，累计服务时长 8,685 小时，帮商家守住商机、腾出更多休息时间。针对视障商家运营不便，美团推出全场景 “AI 数字员工”，覆盖生意分析、运营优化，助力盲人推拿店等特殊群体降低线上运营门槛。

助力经营升级，激活多元动力

围绕餐饮小店、中华老字号及手艺人等不同经营主体商家的经营需求，美团构建了“资金扶持 + 模式创新 + 能力提升 + 生态赋能”的多元支持体系，全方位助力各类商家突破经营瓶颈，实现规模与效益双提升。

升级“繁盛计划”

美团在产品迭代、服务优化、供应链改造等方面持续投入，为餐饮新店、社区小店、中华老字号等各类商家提供资金和服务支持，启动“堂食提振”计划，进一步激发餐饮消费活力、释放市场消费需求，帮助更多餐饮商家实现订单、利润双增长，助力健康发展。

2025 年，美团再次升级“繁盛计划”，在 2024 年推出“10 亿助力金计划”的基础上，追加 28 亿元助力商家健康发展，其中包括追加 20 亿助力金、3 亿元支持店型模式创新、5 亿元推动“明厨亮灶”新基建。同时，美团外卖还启动“堂食提振”计划，向全量会员发放进店消费券，鼓励用户更多到店消费，帮助餐饮商家提升门店客流量和营业额，维持餐饮行业的健康生态。



2025 年 9 月 30 日，美团宣布启动“中秋助力金行动”，超过 1 万家餐饮小店，收到美团中秋助力金支持。

老字号焕新

美团持续开展“中华老字号支持计划”，通过资金补贴、数字化工具开放、模式创新孵化等举措，帮助老字号打通“线上线下一体化”经营链路，吸引年轻消费群体，实现品牌价值与经营效益双提升。截至 2025 年底，老字号美食在美团 App 搜索量增长 9 倍，线上单量增加 34%，深耕数字化让老字号不断推陈出新。



感谢美团帮我们打开了线上的市场，目前刚起步，相信经过我们的努力，一定会在线上实现更大的增长！



——东来顺集团党委书记、董事长 王国辉



品牌卫星店

美团为连锁品牌创新提供“品牌卫星店”等服务新模式，聚焦店铺附近 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，满足消费者即时配送需求的同时，推动品牌商家快速下沉社区市场，实现低成本扩张和高效率经营。

开展商家培训

美团搭建平台商家培训体系，定期组织培训课程、实践交流活动等，为商家提供多元经营支持，助力商家提升持续发展能力。2025 年，美团通过开展普法宣传、直播答疑、定制化培训等一系列培训实践，助力提升商家经营能力。此外，重点为商家提供 AI 培训及工具支持，优化经营管理与决策。例如，面向餐饮商家开展“AI 实践先锋”系列交流共创与培训、面向服务零售商家推出“商家数字员工助手”等，提升商家数字化工具运用能力，提升经营效率。

支持手艺人发展



在美团，涌现出许多发型师、美甲美睫师、按摩师、摄影师等专业强、服务好、口碑好、有爱心的手艺人，美团持续优化运营机制，以数字化工具助力手艺人长效经营。2025 年，美团联合中国商业技师协会等成立手艺人成长联盟，通过手艺人线上运营课程建设、公益行活动组织、手艺人数字档案建设，专业培训院校合作等多项扶持举措，助力更多好手艺成为好生意。



让优秀手艺人“被看见、被认可、被需要”

从业 19 年，美发手艺人 Tim 始终坚守初心，拒绝推销和会员储值的套路，专注于技术和服务。通过利用美团平台的快速曝光机制，推出线上预约服务：价格透明化，客人自主选择，不用花时间谈单；财务流程简化，打开账号系统，所有数据一目了然；前台服务更高效，扫码接单，省去了充卡、划卡的繁琐步骤，大幅提升门店的运营效率。“我自己消费就习惯看美团榜单，找好吃的、找好的服务都靠它，我觉得客人也会这样。”现在，他负责的新店，每天线上到店的客人有 30 个左右，占比极高。美团作为线上优质渠道，为像 Tim 这样的匠心手艺人搭建展示舞台，突破地域限制，被更多人看见、认可，助力好手艺在线上线下绽放光彩。



从小店到出圈，美团助力陶瓷手艺人创业成长

徐蒙是典型的“瓷三代”，在陶瓷创业这条路上，他却遇到过不少的坎，兜兜转转才选择了陶瓷 DIY 体验这条路，最初只是与发小合伙开了一家 13 平米的小店。面对近两年的景德镇旅游热，徐蒙第一时间就想到要把门店上线到美团，成为天南地北的客人找店时的首选之一。吸引到客人之后，首要考虑的就是降低陶瓷技艺的体验门槛，他亲自挑选样式简单但流行的陶瓷产品，还推出非遗体验、DIY 等服务，连物流方式都跟着顾客的反馈及时调整。



保障骑手权益



美团积极落实国家关于深化产业工人队伍建设改革的部署要求，始终将骑手权益保障放在重要位置，从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀四个层面，构建全方位、多层次的保障体系，用切实举措传递人文温度，让骑手工作更安心、生活更舒心、发展更有盼头。2025 年，美团面向全行业骑手发布“同舟基金”，宣布未来五年计划投入人民币 100 亿元，用于骑手福利与权益保障，其中包括建设 1,000 个骑手之家，推动骑手福利体系升级等，致力于打造一个公平公正、协商共治、可持续的骑手生态。

完善工作保障

我们从公平就业、社会保障、安全保障三大维度构建全方位骑手保障体系，通过完善制度规则、落地普惠政策、创新骑手保障举措，持续优化骑手就业环境、提升安全防护能力，让骑手在安心从业的同时获得稳定收益与多元保障。

* 骑手社会保障和安全保障相关内容可参考本报告专题案例 1：让骑手安心：织密保险保障网，共筑安全友好路。

公平就业

我们致力于为骑手营造公平、平等、包容的就业环境，禁止任何形式的用工歧视，切实保障骑手合法权益。同时，不断优化订单结构与配送规则，努力为骑手提供稳定且具有竞争力的收入。

数据显示，外卖骑手已成为蓝领就业市场中收入表现最突出的群体之一。根据《2024 中国蓝领就业调研报告》，2024 年外卖员月均收入为 7,496 元，同比增长 10.02%，在主要蓝领职业中位列前三（仅次于月嫂和货车司机）；同时，其对薪酬的满意度高达 64%，居蓝领劳动力市场首位。

进入 2025 年，这一增长趋势得以延续并呈现明显的分层特征。2025 年上半年数据显示，全国高频骑手的月均收入区间已提升至 6,949 元至 10,201 元。其中，参与“乐跑”等活动的骑手凭借更高的配送效率与稳定性，收入优势显著：在北上广深等一线城市，该类骑手的月收入可达 12,826 元左右，稳居行业高收入区间。

推动体验提升

我们始终坚持以骑手需求为核心，通过完善算法机制并增加透明度，拓宽多元常态化沟通渠道倾听骑手真实诉求，推出专属情感关怀举措为骑手撑腰兜底，让算法更有温度、沟通更有效率、关怀更有力度，让骑手的付出被看见、诉求被回应、委屈被抚慰。

算法公开

我们不断完善配送算法，设立配送算法公示专区，并成立由外部专家学者组成的算法顾问委员会，持续与外界沟通算法基本原理与运行机制，增加透明度，推动算法更加公正、人性化；持续优化“出餐后调度”机制，缓解取餐环节骑手长时间等待问题；全面推进骑手“超时免罚”试点，以超时扣分、准时加分的方式替代超时罚款，提升骑手工作体验。

倾听骑手心声

我们积极拓宽与骑手间的沟通渠道，持续举办“骑手恳谈会”“产品体验官”等活动，收集骑手普遍关注的问题，促进与骑手的民主协商和平等沟通。对于具备普遍性且对骑手工作生活影响较大的问题，提出针对性解决方案，改善骑手配送体验。截至 2025 年底，美团累计召开 1,425 场骑手恳谈会，覆盖近 380 座城市和区县，超过 1.5 万名骑手参与。

助力职业发展

我们关注骑手的职业发展，持续完善“骑手成长计划”，从入行、熟练、晋升到转型等各职业阶段，打通专业、事业、学业、转岗、转行的“三业两转”成长路径，拓宽骑手职业发展空间，丰富行业人才储备。

美团骑手“三业两转”成长路径

练专业

为新骑手提供关照单和免责卡，帮助快速熟悉工作机制。在骑手 App “VR 模拟接单”功能推送配送技能讲解视频，开展“骑手老带新”项目，帮助新骑手掌握基础职业技能。

拼事业

持续完善骑手培养和发展体系，通过“站长培养计划”等项目发掘骑手队伍中的管理人才。截至 2025 年底，累计超 68 万人次参与“站长培养计划”。

修学业

与国家开放大学合作开展“骑手上大学”项目，为有学历提升需求的优秀骑手提供零经济压力的深造渠道，向行业输出高质量就业人才。截至 2025 年底，累计输送 517 名骑手到国家开放大学与湖北开放大学学习。

易转岗

为骑手提供转岗通道，通过“骑手转岗计划”等项目，帮助骑手转型到配送生态中的客服、培训师等岗位。

敢转行

鼓励骑手拓宽职业发展道路，为转行到其他行业积累技能和资源。

落实生活关怀

我们聚焦骑手日常生活、身心健康、家庭保障三大核心生活需求，构建全方位、多层次的骑手生活关怀体系，让骑手在城市中安居更安心、工作更舒心、生活更暖心，提升骑手的生活品质与幸福感。

关照日常生活

骑手驿站

我们持续规划骑手驿站网络，为骑手打造专属休憩场所，缓解工作疲劳。截至 2025 年底，已有超 5.1 万家骑手驿站落成，覆盖全国 356 个城市。

骑手之家

我们建设运营面向全行业骑手开放的“骑手之家”，提供职业技能培训、休息补给、权益咨询、应急救援支持等多元服务，丰富骑手业余生活，提升骑手生活品质。截至 2025 年底，已累计建成“骑手之家”204 个。

骑手公寓

2025 年我们启动“骑手公寓”试点探索，为骑手提供保障性住房补贴福利，首批房源预计可满足超过 600 名骑手的住房需求。

美团将在全国建设“骑手公寓”，为骑手提供租房补贴

2025 年 11 月，美团在全国启动“骑手公寓”建设计划，作为“同舟计划”五周年的重要生活关怀举措，切实解决骑手城市居住的核心需求。首批公寓落地北京、深圳、重庆等城市，将为 600 名骑手提供安居保障，且不限跑单类型，重点覆盖有过渡住房需求的骑手。美团为骑手提供租房补贴，让公寓租金远低于市场水平，还承担了首批公寓的水电暖及网络费用，进一步降低骑手生活成本。公寓配套齐全且有专人提供保洁、维修等服务，可实现拎包入住，还会定期组织各类文娱活动丰富骑手业余生活。从住房成本把控到生活服务保障，美团全方位关照骑手日常，让骑手在城市中安居更安心。有骑手称，“我来北京 3 年了，换过 4、5 次住处，一直很难找到便宜合适的房子。住进来之后，也算是在北京安家了。”



关注身心健康

我们通过女骑手健康关爱、骑手健康咨询、同舟守护1m²、心理咨询热线等多种形式，全方位关爱骑手身心健康。

美团关注骑手身心健康实践举措



关爱骑手家庭

2025 年，美团升级“骑手大病关怀计划”，扩大病种的范围，并将众包骑手的未成年子女也纳入了保障范围，旨在为骑手家庭提供更全面的健康保障，缓解因重大疾病带来的经济压力，让大家跑单更安心，生活更稳定。截至 2025 年底，累计援助 7,570 位骑手及家属，支持金额合计 2.1 亿元。

我们持续开展“美团袋鼠宝贝公益计划”，面向包括骑手在内的新就业形态劳动者家庭，为其未成年子女提供健康关怀和教育支持。

* “美团袋鼠宝贝公益计划”详细介绍可参考本报告专题案例 4: 守护新就业群体家庭，搭建宝贝成长护航网。

守护员工成长



美团从权益保障、职业发展、生活关怀到安全守护，构建有温度、全覆盖的员工关怀体系，让每一位奋斗者都能被看见、被尊重、被支持，实现个人成长与企业发展的双向奔赴。

员工权益保障

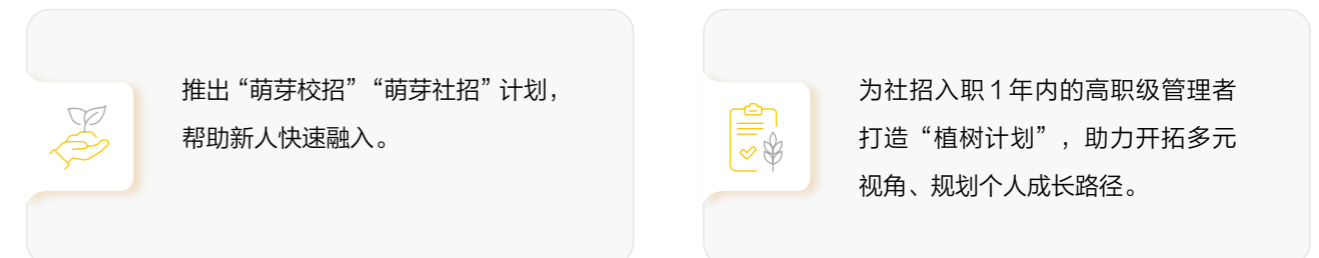
我们坚守公平就业与多元包容原则，严格保障员工合法权益，坚决杜绝强制劳动与任何形式的歧视。在招聘、薪酬、绩效、晋升等全流程建立规范制度，保障合理工时、同工同酬、带薪休假等基本权益，让员工安心、放心、有尊严地工作。

在薪酬与激励上，我们坚持有竞争力、有温度、公平透明原则，每年结合市场水平、岗位价值与生活成本动态调整薪酬，定期监测性别薪酬差异，确保同工同酬。建立与贡献挂钩的激励机制，并为核心人才与绩优员工提供股权激励，让员工与企业共享发展成果。

支持员工发展

我们为每一位员工搭建可成长、可进阶、可实现价值的职业通道，构建覆盖全职业周期的培训与发展体系，让努力的人有机会，让优秀的人有舞台。

针对新员工定制差异化培养方案



* 2025年

“萌芽校招”培训覆盖校招
新入职人数达

3,919人

“萌芽社招”培训覆盖社招
新入职人数达

6,288人

“植树计划”覆盖全体新入职
高级管理者

针对不同岗位员工开展专项培训



技术人员

推出大模型学习专区，开展“校招+AI全栈”项目，开发上线超30门AI全栈课程。组建精英团队分享实践经验，覆盖一线技术人员6,000多人。



产品/
产运人员

发起“晨星计划”“千帆计划”等专业培养计划，提升员工专业认知水平及实战能力。



销售人员

开展“追光计划”“青衿计划”“中高阶销售管理者培养”等专项培训，结合AI陪练系统提升销售人员核心业务能力。



品控人员

搭建专业力学习体系，针对商品和物流序列开展“基盘计划”，助力提升品控专业能力。



客服人员

围绕“温暖、担当、省心”三大维度，以“WOW”服务理念为指引，引入“小美体验官”应用AI能力，助力提升其服务质量和业务技能。

针对管理人才完善领导力培训体系

根据“领导梯队”不同层级的角色要求，为初、中、高级管理者分别提供“新树计划”“成荫计划”“繁盛计划”，采用案例教学、发展中心、教练等方式，帮助各层级管理者明确发展方向，应对当前角色管理挑战。



开展多元能力提升项目

开展AI工具系列课程、《英语公开课》《阿拉伯国家系列》等丰富的课程，举办“Keeta Spark”跨文化沙龙等活动，帮助员工普及AI工具技能、提升语言能力，提升多元文化素养。



校企联合培训及学位支持项目

积极推进校企合作，与清华大学联合开发“听说读写想”系列学习项目，截至2025年底，已有超5.6万名员工参与学习；举办商业分析精英大赛、低空经济智能飞行管理挑战赛等，为高校学生提供交流学习平台，储备行业人才；投入专项预算，支持员工考取专业资质、攻读学位，鼓励员工终身学习。



美团 2025 AI HACKATHON 大赛

完善员工福利

美团不断健全员工关怀与福利体系，通过优化职场配套设施、开展丰富的文体活动、完善员工保险保障、关心员工身心健康、困难员工帮扶、关爱女性员工等举措持续提升员工幸福感。同时，我们持续优化员工职场体验，积极开展员工满意度反馈，搭建多元沟通渠道，精准响应员工需求并持续优化改善。

职场基础设施



提供食堂、健身房、图书馆、母婴室等基础设施，推出自有产品员工专属优惠，发送中秋、春节等节日礼品，在员工结婚、生育、入职周年等重要时刻发放礼品。

困难员工帮扶



建立爱心基金，包含爱心借款、重疾关怀、身故抚恤、特殊项目慰问和应急金等支持类型，为困难全职员工及其家庭提供帮助。

关爱女性员工



在商业保险中为女性员工提供专属重疾额外赔付保险，为孕期和哺乳期的员工提供孕妇休息室和备奶室。

开展文体活动



在全国多个城市组建超过 50 个兴趣爱好俱乐部，举办足球、篮球、羽毛球、骑行比赛等丰富的团体赛事活动，丰富员工业余生活。我们举办员工家庭日活动，感谢员工及亲友对公司发展的支持与陪伴。

完善员工保障



依法为全职员工缴纳社保和公积金，提供意外险、补充医疗险等商业保险和各类补贴。

关心员工健康



为员工提供年度体检与报告解读、心理咨询 EAP 服务、健康驿站、上门疫苗接种等健康服务。

美团杯篮球比赛



美团杯足球比赛



注重员工健康

我们高度重视员工职业健康与安全，以系统化举措筑牢职场安全防线，全方位守护员工身心健康。通过制定完善的操作手册和标准流程、建立职场风险评价机制和内部审计标准、常态化开展职场健康日等活动，持续提升员工的健康安全意识，营造安全舒适的职场环境。



美团职场健康日



安全保障

建立职场安防系统和安全运营中心，24 小时响应紧急安全需求；配置消防预警系统，定期开展安全评估，强化高风险区域管控；细化突发事件处理流程，加强重点领域隐患排查，从源头降低职场安全风险。



健康服务

持续优化办公环境，定期对空气质量、饮用水、照明等开展检测；为员工提供在线问诊、福利体检、健康咨询、健康驿站等服务；设立心理健康咨询热线，定期开展心理健康培训。



安全教育

针对销售、仓储物流等不同岗位开展针对性培训；联合人力资源和社会保障部门宣贯工伤知识，结合重大节点和季节特点发布安全提示，定期组织消防演练、急救培训等全员性安全活动。

“一路同行 感谢有你” 美团家庭日活动



俱乐部骑行比赛



美好社会 和谐自然

本章对应的联合国可持续发展目标 (SDGs)



更美自然



美团始终将绿色发展理念深度融入业务全链路，锚定应对气候变化、创造更好生态环境两大核心方向，充分发挥平台连接与资源整合优势，从消费端引导低碳生活方式、从产业端推动绿色转型、从生态端开展保护与修复行动，既持续降低自身运营及价值链碳排放，也不断丰富生态保护实践场景，为绘就人与自然和谐共生的绿色发展图景注入持久动力。

应对气候变化

在全球各国共同应对气候变化、加强气候治理的大背景下，美团持续强化气候治理与风险管理能力，并系统梳理、盘查自身运营及价值链碳排放，优化温室气体指标及目标管理。同时，立足平台生态优势，将绿色低碳理念深度融入消费全场景。从餐饮场景的减废行动、住宿场景的绿色选择，到办公场景的数字化降耗、出行场景的骑行减碳，再到碳账户的积分激励机制，通过产品创新、商家联动、用户引导，让低碳消费成为触手可及的日常。

* 碳账户相关内容可参考本报告专题案例 3：将“绿水青山”书写城市社区间，织就绿色生态圈。

反食物浪费

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、用户倡导等多方合力，共同促进形成厉行节约、反对浪费的良好风尚。

推出“小份菜”“小份饭”

美团持续推动餐饮商家上线“小份菜”“小份饭”，鼓励“一人食”消费新模式，通过优化餐品供给结构、给予商家专属流量支持等，引导用户适量点餐、理性消费，探索兼顾商家经营效益与用户消费体验的减少食物浪费路径。截至 2025 年底，超过 184 万活跃餐饮商家提供超过 936 万种“小份菜”。

开展主题宣传

美团积极引导并激励商家上线一键配置“简约适度 文明点餐”提示海报，同时鼓励商家在线下门店醒目位置张贴主题宣传海报，面向到店顾客进行宣传引导，营造文明点餐氛围。

低碳住

自 2024 年上线以来，“低碳住”产品聚焦住宿场景中一次性洗漱用品（六小件）消耗的关键痛点，构建用户激励机制。用户在美团平台预订酒店时勾选“不需要六小件”，每单可减碳 203.2 克，用户离店后，可获 200 碳账户积分。截至 2025 年底，近 40 万酒店商家支持“低碳住”功能，消费者选择“低碳住”超 325 万次，累计减碳量超 661 吨。

骑行降碳

美团鼓励用户通过骑行践行低碳生活。2025 年 3 月 26 日“地球一小时”活动之际，生态环境部宣传教育中心携手美团，共同启动“一人骑行减碳一吨”倡议，旨在鼓励更多人加入绿色骑行的行列，共同为碳中和目标的实现贡献力量。2025 年，美团骑行用户在全国范围内实现低碳出行，减少碳排放约 88 万吨。



美团在杭州试点使用报废轮胎制成彩虹停车位，实现废旧轮胎服务城市出行需求，打造停放空间，2025 年全年累计利用废旧轮胎超 10,000 条。

绿色办公

美团企业版依托平台在消费者端沉淀的成熟供应链资源，已全面覆盖工作餐、加班餐、招待用餐、差旅出行、福利发放等企业高频消费需求，为企业打造多场景一体化的消费服务与管理解决方案。通过重构企业消费数字化流程，不仅能切实帮助企业压降经营成本，更能借助减少纸质耗材使用、优化资源配置等举措降低碳排放，为企业实现可持续经营注入新动能。截至 2025 年底，美团企业版累计帮助企业减少纸质报销凭证超 2.8 亿，减少的碳排放量相当于 101,360 棵树木一年固碳量。

创造更好生态环境

美团持续推进生态环境保护与绿色治理实践，构建多维度、体系化的生态保护格局。通过不断迭代绿色治理模式、深化公益合作、落地特色示范项目，既推动行业绿色低碳转型，也以实际行动守护生物多样性、改善生态环境质量，让绿色发展理念融入经营、融入公益、融入更多人的日常生活。

塑料污染治理

美团持续深化塑料污染治理工作，建立常态化餐盒回收体系。截至 2025 年，联动在地回收企业在全国 20 个省（自治区、直辖市）的 24 个城市落地规模化餐盒回收项目，累计回收塑料餐盒约 3.9 万吨，以体系化能力推动外卖包装绿色循环。

不断迭代的“盒聚变”行动

“盒聚变”行动是青山计划在探索餐饮外卖行业绿色低碳转型方面的重点项目，多年来，美团以该项目为核心，系统推进外卖包装减量、替代与回收全链条治理体系。通过多场景试点探索、标准化流程搭建、规模化网络布局，持续迭代回收模式、完善回收链路、扩大覆盖范围，稳步提升塑料餐盒回收效率与规模，形成可复制、可推广的治理经验，以持续升级的创新行动筑牢塑料污染防控屏障。



塑料餐盒在回收站点打包后准备送往再生工厂“重生”



餐盒回收再生材料制成的深圳马拉松“破三”披风

自然守护行动

美团与中华环境保护基金会共同发起“青山公益自然守护行动”，聚焦生态保护和修复、保护地可持续社区建设、保护地一线科研支持三大方向，改善生态系统质量，维护生物多样性。截至 2025 年底，已累计在 19 个省份开展 48 个项目。



助力湛江红树林湿地保护及生境提升

在我国最大的红树林自然保护区——广东湛江红树林国家级自然保护区，本土植物“鱼藤”爆发式生长，严重威胁湿地生态系统健康。2024 年，“青山公益自然守护行动”支持深圳市红树林湿地保护基金会开展湛江红树林湿地保护及生境提升项目，通过人工清除鱼藤、补植乡土红树植物、无人机巡护监测等综合方案，有效缓解生态威胁。2025 年 6 月，该项目获评“广东省红树林保护修复优秀案例”。

城市森林项目

美团联合公益组织发起“青山公益城市森林”项目，围绕生物多样性、零废弃、科普和自然教育三大主题，打造城市中人与自然和谐共生的家园。目前，该项目已落地北京温榆河公园和深圳湾公园潮汐湿地，前者通过本土植物种植、小微生境营造及科普设施建设，打造生物多样性与自然教育示范点；后者通过红树林湿地修复、回收材料制作的环保设施，践行零废弃理念与生态保护。



助力深圳湾打造城市生态保护范本

2025 年 9 月，美团联合中华环境保护基金会、深圳市红树林湿地保护基金会，在深圳湾公园落地华南首个“城市生物多样性保护 + 零废弃倡导”生态示范项目。项目对 2 公顷潮汐湿地进行系统性改造，通过生态修复丰富本土红树至 28 种，利用再生塑料打造环保设施，并建设自然教育径与课程，以“政、企、社”共治模式，联动百万公益商家善款，将商家经营、公众消费与生态保护紧密相连，助力深圳湾生态建设与绿色理念传递。



焕然一新的湿地及科普讲解吸引市民驻足

洁净自然行动

美团联合 SEE 基金会（北京市企业家环保基金会）发起“青山公益洁净自然行动”，聚焦城市、荒野、海岛开展社区垃圾减量回收、捡拾等行动，鼓励社区居民积极参与垃圾分类、回收和再利用，减少垃圾产生量，促进资源循环利用，实现社区垃圾减量目标。截至 2025 年，累计资助 28 个项目。

更包容社会



美团以数字之力架起连接城乡的桥梁，以务实行动惠及多元群体，在拓宽社会就业渠道、夯实民生保障底线、汇聚社会向善力量的过程中，不断缩小发展差距、增进民生福祉，让更多人共享时代发展的成果与温度。

数字包容社会

在数字化浪潮加速推进的背景下，美团将长辈和特殊人群的需求纳入产品迭代和日常经营的考量之中，不断创新产品服务，为他们的生活提供更多便利，帮助他们更好地融入社会。

关爱长辈

美团通过线上优化美团外卖“长辈版”、大众点评“长辈版”、一键打车、语音外卖等适老化产品，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。

围绕老年人日常需求，美团搭建了涵盖“餐饮到家—医疗陪诊—家政照护—社区文娱”的全场景养老服务矩阵，在全国多地上线陪诊到家、代取药、上门助浴、心理咨询等银发服务，并与多地社区养老中心达成合作，让老年人的多元需求可在同一平台实现闭环解决。同时，美团针对性优化产品设计，打造贴合长辈生活节律的服务界面。基于养老服务布局与模式探索，2026 年 1 月 5 日，美团与北京市民政局签署战略合作协议，携手探索“平台 +”养老服务线上化新渠道，旨在打造养老服务消费新场景，构建“政企联动、科技赋能、民众受益”的新格局。



香港首条老人无人机送餐航线：用科技跨越山海，守护老人一餐温饱

香港大埔汀角村地处偏远，山路蜿蜒。过去，社工每天需驾车 1.5 小时，才能为村中老人送上一份热饭，许多老人甚至在轮候名单中等待数年。2026 年 2 月，美团旗下 Keeta Drone 联合香港青少年服务处，开通了全港首条老人专属无人机送餐航线。无人机从香港科学园起飞，仅用 10 分钟便跨山越海，将餐品精准送达村口，再由社工接力完成最后 100 米配送。昔日漫长的送餐路，如今变得高效而温暖。



助残行动

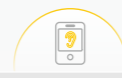
美团充分发挥数字经济吸纳就业的蓄水池作用，坚持“就业优先、平等共享”原则，依托本地服务生态圈，构建起覆盖骑手、商家、云客服和企业员工的全方位助残体系，通过技术赋能降低就业障碍、制度创新优化就业环境、生态协同拓展就业空间，致力于为残疾人提供更充分、更高质量的就业机会。

为残障人士创造更多就业机会



提供就业岗位

截至 2025 年底，美团在全国有 1.5 万名在职残障骑手，其中听障骑手占比约 80%；已有 335 名残障伙伴注册美团云客服，部分优秀伙伴晋升为“云审核”等管理岗位。



提供技能支持

骑手 App 上线“听障关怀功能”，通过身份标识、文字沟通、语音转文字及判罚保护机制，保障听障骑手顺畅工作；联合熊爪咖啡开发“莹莹手环”、扫码语音播报等工具，助力听障、视障咖啡师无障碍接单。同时，借助美团 AI 工具助力残障人士提升就业技能，全方位保障其工作开展。



搭建包容生态

推出“盲人版商家通”覆盖近万家盲人商家，上线手艺人项目为残障推拿师提供流量支持，联动商家构建更广阔的包容就业网络。

“无声骑士团”送餐 5 年 0 差评

田海欠是台州玉环的一位骑士长，刚接触聋哑骑手时，心里满是顾虑：沟通障碍、导航困难、商家催单，每个环节都像定时炸弹，怕给自己添麻烦。但聋哑骑手的认真，让她彻底放下了担忧。她下定决心要带好这支特殊的队伍，手把手教兄弟们熟练使用骑手 App，针对聋哑骑手无法听导航、骑车时不便看手机的问题，她让大家专注熟悉固定商圈，还琢磨出一套“拉定位”技巧；团队建了专属小群，谁遇到陌生地址发截图，群里会立刻有人标注详细路线。在田海欠的悉心带领和大家的共同努力下，这支“无声骑士团”不仅收入稳中有升，还创下了五年零差评的亮眼成绩，不少骑手还主动推荐聋哑朋友加入这个温暖的集体。田海欠说：“我希望更多人知道，聋哑骑手不是需要怜悯的弱势群体，而是值得尊重的劳动者。”



助力乡村振兴

立足自身数字化技术与人才优势，美团将乡村产业振兴、人才振兴与核心业务能力深度融合，通过源头直采、冷链物流等模式破解农产品上行难题，以灵活就业岗位带动乡村劳动力增收，用公益项目补齐乡村教育、健康等民生短板，让乡村既有“产业兴”的活力，更有“民生暖”的温度。

拓宽就业渠道

美团以新业态助力乡村振兴，不断拓宽乡村就业渠道、丰富就业形式。不仅带动商品选品、加工、物流等传统岗位增长，还培育出电商运营、水果测糖师等新兴职业，让乡村青年实现家门口就业。

以外卖骑手为代表的灵活就业，已成为国家乡村振兴重点帮扶县群众稳定就业、持续增收的重要渠道。骑手职业既为农村劳动者提供进城务工、融入城市、积累发展资本的机会，也随着配送服务向县域、乡镇不断延伸，创造出大量本地灵活就业岗位。2025 年，来自国家乡村振兴重点帮扶县的美团骑手数量为 63.6 万人，骑手户籍来源覆盖全部国家乡村振兴重点帮扶县。

聚力产业升级

美团依托零售平台流量优势及供应链、技术核心能力，打造农产品数字化上行体系，联动旗下小象超市等业务板块，助力乡村产业升级、畅通城乡经济循环、推动农民增收致富。一方面，通过规模化流量扶持拓宽曝光与销售渠道，深度参与地方产销对接，助力特色农产品打破地域壁垒、培育市场品牌；另一方面，通过源头直采、短链供应模式搭建小农户与大市场的产销桥梁，推动 300 余种地方特色农产品高效流转，同时联动政企多方构建协同机制，推动乡村传统产业数字化转型、培育新兴产业，完善产业链条、创造多元就业岗位，形成产业兴旺与农民增收的良性循环，让农业价值充分释放、农民共享发展红利。

高原直采助农，打通乡村产业新路径

为解决北方秋冬蔬菜供应不足的问题，小象超市打通高原蔬菜“南菜北运”通道。在云南等高原产区建立直采基地，以订单农业让农户销售更稳定；通过产地品控、智能调度减少损耗，再用真空预冷和全程温控技术，让蔬菜长途运输也能新鲜送达。既丰富了北方市民的“菜篮子”，也带动了高原农业发展，实现民生与产地双赢。



荣誉

2026 年 1 月，美团荣获
“全国就业与社会保障先进民营企业”

投身公益慈善

依托数字化技术搭建透明化公益平台,美团联动员工、商家、用户等伙伴,围绕优质教育、社区公益、乡村振兴、绿色环保、应急救援、弱势群体帮扶等关键领域开展形式多样的公益行动,让公益融入日常消费与工作场景。通过精准对接需求、强化资源整合、确保执行透明,让每一份善意都能精准落地。

参与应急救援

美团基于“政府指导、美团助力、社会参与、专业保障”的政企协同模式,构建“备灾-救灾”全链条响应体系,以专业能力与数字化网络为依托,筑牢社会安全防护与灾害救援坚实屏障。

备灾环节

在相关政府部门指导下,美团联合公益机构开展水域救援等防灾减灾专项培训,资助专业救援装备,建立长效激励机制,推动形成专业化、体系化的防灾减灾支持力量,为突发灾害快速响应、高效处置夯实基础。

救灾环节

充分发挥即时配送与资源统筹优势,第一时间将药品、食品、生活物资精准送达灾区,打通应急保障“最后一公里”,2025年,美团第一时间驰援贵州榕江特大洪涝灾害、香港大埔火灾等,最大限度降低灾害影响,切实守护人民群众生命财产安全。

美团医药健康构建“星驰行动”应急响应机制,依托平台供应链能力与即时配送网络,在多地重大灾情中快速响应,成为国家应急保供体系的重要补充力量。



2025年7月,北京怀柔遭遇极端强降雨,道路损毁、交通中断。受怀柔政府紧急委托,美团医药健康快速调集160台医用担架及防暑物资,最快4小时内全部送达,获怀柔政府高度认可。



2025年11月,香港大埔发生严重火灾,美团Keeta迅速响应,紧急调配免费充电宝投放至居民安置点,联动品牌商家向安置点受灾居民及志愿者捐赠热食,并拨款500万港元驰援灾后重建。

丰富员工公益

美团持续构建“可衡量、可感知、有特色”的员工公益体系,将公益融入员工日常。实践中,我们不断夯实公益运营基础、拓宽参与场景与渠道,强化员工对“爱与责任”的价值认同;同时联动内外部资源放大公益影响力,构建起“以公益档案为平台、公益氛围为引擎、整合传播为放大器、公益文创为载体”美团特色员工公益模式,让员工公益更具参与感、获得感与可持续性。

员工公益档案



美团设立“员工公益档案”,全面记录员工参与的公益活动、月捐等公益行为。员工可通过档案查看个人公益记录、公益时长与公益积分,并使用公益积分兑换相应权益与礼品。为保障公益透明可信,美团搭建公开透明的公益参与机制,员工可实时查询捐助对象信息、康复情况及项目进展,确保每一笔捐赠可追溯、可查看。



爱心拍卖直播



团团大艺术家线下职场公益画展



遇见大艺术家团团员工沙画工作坊

员工月捐



美团面向全体员工推出自愿参与的公益月捐产品，善款从工资中自动扣除，通过美团公益基金会“美团袋鼠宝贝公益计划”帮扶骑手子女。约 20% 的美团员工加入月捐，累计募集善款近 3,835.9 万元，精准帮扶超 1,000 名袋鼠宝贝健康成长。

爱心拍卖



美团以员工自主捐赠、阳光职场申报的各类礼品为载体，通过公益售卖的形式搭建起员工参与公益的便捷渠道，所有拍卖所得均全额用于公益项目。2025 年共举办 4 场员工公益·爱心拍卖活动，累计 32,639 人次参与其中，拍出 1,221 件爱心拍品，为美团袋鼠宝贝公益计划捐赠善款金额总计近 165 万元。



爱心拍卖，助力“袋鼠宝贝”健康关怀行动

赵瑾是美团金融服务平台的一名员工，自加入美团以来，她工作名片上的公益月捐标识，已默默亮起了 4 年。48 个月的员工公益月捐坚持、23 场公益活动的积极参与、3,381 个空瓶的爱心捐赠，她用点滴行动诠释着“善行不分大小”的公益初心。她说：“微小的公益行动叠加起来，反而能汇聚成更大的力量。”



环保公益



美团面向全体员工开展“空瓶换礼品”行动，在办公区内广泛号召员工参与塑料水瓶回收，鼓励参与环保实践。截至 2025 年底，累计回收塑料空瓶近 95 万个，推动办公场景低碳化。同时，2025 年 6 月 5 日世界环境日期间，美团进一步整合文创与员工公益资源，打造具有美团特色的“可持续生活日”IP，举办“物尽其用，绿色行动”环保主题活动，既倡导员工践行绿色低碳的可持续生活方式，也有效提升了环保系列活动的参与度与员工公益的社会影响力。



员工自然讲师计划探访

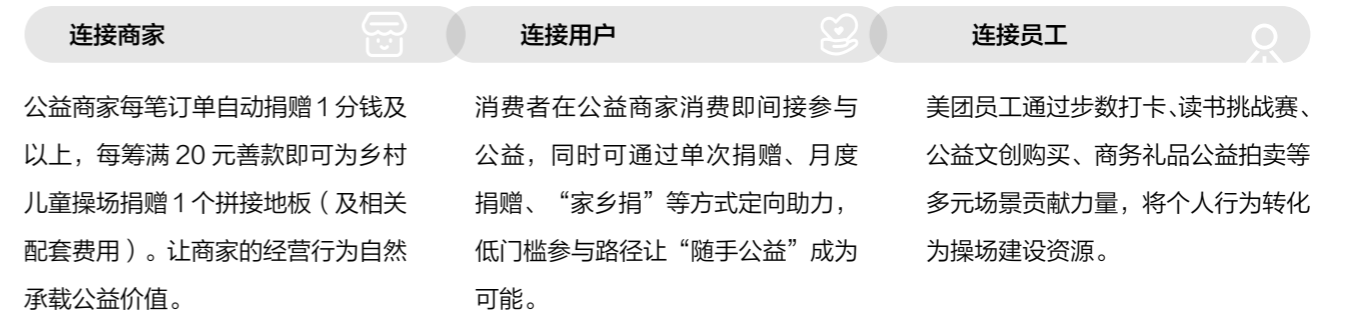
美团乡村儿童操场

2020 年，我们联合壹基金等慈善组织发起美团乡村儿童操场公益计划，旨在为欠发达地区的乡村儿童铺设多功能操场，助力乡村儿童快乐奔跑，健康成长。截至 2025 年 12 月底，美团乡村儿童操场在 181.3 万家公益商家、146.7 万位爱心网友的共同支持下，已累计建成 4,535 座，覆盖了贵州、云南、西藏、青海等 31 个省、自治区、直辖市的 3,381 个乡镇，61.1 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。

美团乡村儿童操场以“科技 + 公益”为支撑，依托善款追踪系统建立公开透明的公益信任机制。在此基础上，广泛联结并持续拓展生态相关方的参与，构建协同共进的生态公益行动网络。以创新为核心驱动引擎，以开放促进跨边界的资源整合与生态联动，以连接凝聚多方共识行动路径，以共创织密公益行动网络，推动多元主体共同回应社会议题、实现公益目标，最终，编织成一张政府、企业、社会组织、公众共同参与的，精准、高效、可持续的社会问题解决网络。

让善意常态化流转

项目以数字化机制为纽带，将商业消费场景与乡村学前教育需求连接，让公益融入日常：



小象超市携手生态伙伴，以公益创新共建乡村儿童操场

2025 年初，美团旗下小象超市成立“象阳而生”项目组，联动美团乡村儿童操场团队探索出文创联名、生态联动等公益创新模式：通过公益美术课与乡村儿童共创画作，并将其转化为生活好物，用户在小象超市参与满额赠即可领取（每领一件即触发捐赠），携手鲜花、乳品、水果等品类的品牌，联合国世界粮食计划署、四川文旅、阿勒泰文旅、拙政园等伙伴和 IP，打造多元公益场景与联名周边。截至 2025 年 12 月，项目携手生态伙伴累计捐建 8 座操场，直接触达超 150 万人次。



构建协同供给网络

连接需求端与供给端

通过公益组织的渠道，与各地政府、教育局合作筛选园所，精准对接缺乏户外操场的乡村幼儿园，将商家、用户、员工的分散资源，定向输送至缺失操场、匮乏器材的欠发达地区。

连接高校专业支撑

联合北京师范大学、四川师范大学等高校开发游戏手册与培训课程。为 5,600 多位乡村幼儿园教师提供“理念 - 方法 - 演练 - 反思”全流程培训，覆盖游戏创编、师幼互动、质量评估等模块，97.3% 的园长反馈教师组织户外活动的积极性显著提升。

连接多元参与与扩大影响

联合中华全国体育基金会发起“冠军家乡公益专项”，邀请 24 位体育冠军参与公益探访，为乡村儿童带去“冠军体育课”。与地方文旅部门、核心景区及非遗传承人深度合作，将文旅特色融入操场实践。与联合国世界粮食计划署合作，在重庆彭水县启动“乡村儿童健康示范项目”，共同发起“吃动平衡，健康生活”行动倡议并启动“一起开动 Healthy Together”主题活动。启动“非遗萌动计划”，开发昆曲、抖空竹等非遗主题游戏包，让非遗教育从博物馆走进幼儿园日常户外游戏；联合武汉文旅策划“花有花季，爱无限期”公益合作，让操场成为文化传承与情感联结的场域。

乡村儿童健康示范项目

2025 年 9 月，美团携手联合国世界粮食计划署、重庆市彭水自治县人民政府及壹基金等伙伴，正式启动“彭水乡村儿童营养健康示范项目”。

项目依托美团乡村儿童操场公益计划落地实施，聚焦彭水山区 3-5 岁儿童营养不足与过剩的双重问题，以“营养膳食补充、健康运动干预、营养健康教育”为核心，为当地约 1,000 名儿童提供为期两年的综合健康支持，让孩子们在均衡营养、趣味运动与科学教育中健康成长，缩小城乡健康差距、助力乡村振兴。



乡村儿童健康示范项目于彭水县鹿角镇新建的美团乡村儿童操场

筑牢生态根基

捐赠与执行透明连接

通过善款追踪系统，捐赠方可精准定位捐赠地板铺设位置、查看建设进度；用户能实时查阅商家公益档案；受助幼儿园通过二维码立牌清晰了解所有捐赠信息，形成“捐赠 - 执行 - 反馈”的透明闭环。

商家荣誉体系

推出覆盖百万商家的公益成就体系，通过线上标签、电子物料、线下荣誉立牌等激励商家持续参与，同时为捐赠者提供探访机会、公益证书等反馈，增强情感联结。

评估与优化

引入专业第三方机构开展随机干预实验，追踪幼儿身体素质、认知能力提升效果，将评估结果转化为操场功能迭代、培训内容优化的依据，实现“实践 - 评估 - 改进”的良性循环。



2025 年 12 月，美团乡村儿童操场入选由世界银行、联合国粮食及农业组织等七家国际权威机构联合发起的“第六届全球减贫案例征集活动”最佳减贫案例。



专题案例

专题 1

让骑手安心：织密保险保障网，共筑安全友好路



骑手群体庞大的就业规模背后，是真实的社会需求：养老保障如何覆盖灵活就业群体、骑手如何更安全地行驶在路上、如何让骑手真正融入城市社区。

面对这三个问题，美团不断探索新解法。在养老保障上，2025 年启动骑手养老保险补贴项目，8 个月内从局部试点扩展至全国，探索灵活就业群体参保的新路径。在交通安全上，2025 年在全国近 200 城上线“不闯红灯”安全激励体系，将骑手交通安全表现纳入“安全分”，以正向激励引导守规骑行，累计超 40 万骑手人次主动参与承诺行动。在社区融入上，创新推出数字化通行解决方案，以扫码验证替代人工核查，让骑手进门耗时从 3 分钟缩短至 10 秒，并联动街道、社区、物业搭建多方恳谈机制，推动骑手成为社区共建者。截至 2025 年底，已在 279 个城市建设骑手友好社区 45,243 个，月覆盖骑手超 73 万人。

深圳大水坑骑手友好社区

社会保障

养老保险

为积极响应政策导向、切实提升骑手养老保障水平，美团认真研究新就业形态的特点和新就业群体的实际需求，认真落实骑手权益保障，于 2025 年启动养老保险补贴试点，以企业补贴方式降低骑手参保门槛，探索平台经济背景下灵活就业群体养老保障的新路径。



养老保险补贴具体方案

对当月收入达到就业地相关缴费基数下限，且近 6 个月有 3 个月满足该条件的骑手，美团以相关缴费基数为基准，补贴 50% 的费用。面向所有类型骑手开放，不因骑手的熟练度、工作年限而有所区别。同时，美团还在骑手 App 上线“养老补贴”模块，骑手可在服务专区了解“养老保险补贴指南”、“补贴资格查询”、“个人缴费查询”、“补贴发放查询”、“缴费路径查询”等内容。



美团骑手养老保险补贴项目覆盖全国

自 2025 年 4 月起，美团通过分步实施的推进方式，2025 年 11 月实现养老保险参保业务覆盖全国。4 月在南通、泉州率先启动的养老保险补贴试点，两个试点区域总计覆盖超过 2.2 万名外卖骑手。5 月 8 日，首批试点骑手收到补贴。为争取社保补贴覆盖更多骑手，美团联动有关部门缩短骑手社保补贴到账流程，骑手月底缴费最快次月首周可拿到补贴款；客服团队开通骑手社保专线和智能客服，提供 7x24 小时咨询服务。试点验证了方案的可行性后，美团迅速扩大覆盖范围，先后在福建、江苏、湖北、广东、河北、四川等六省七市试点推广补贴方案，开设 30 多处骑手社保咨询服务站，开展超过 200 场养老保险咨询专场，为骑手提供便捷咨询和参保服务。7 月 17 日，美团宣布将在年内把养老保险补贴推广至全国，2025 年 10 月 27 日，美团骑手养老保险补贴正式覆盖全国，向全部骑手开放，预计覆盖百万骑手。11 月开始，全国骑手均可根据自身需求，选择在户籍地或工作所在地缴纳。

美团骑手养老保险补贴项目在 8 个月内完成了从局部探索到全国落地的跨越，初步建成覆盖数百万骑手的多层次福利保障网。

新就业形态人员职业伤害保障

2022 年 7 月，新就业形态人员职业伤害保障试点正式在首批 7 省市落地，截至 2025 年底试点已覆盖 17 个省市。预计 2026 年 7 月将上线覆盖第三批试点省市。美团作为首批参与试点的平台企业，截至 2025 年底，已为 1668 万骑手缴纳 25.6 亿保费，并将按计划推向全国。

骑手安全保障

我们持续提升骑手安全保障能力，采取多种举措帮助骑手应对及降低在提供配送服务时的安全风险。不断升级智能装备，优化骑手智能头盔并扩大应用范围，发放换电优惠券推动“以换代充”模式，降低交通安全风险，截至 2025 年底，累计投放超过 100 万顶智能安全头盔；为骑手提供超过人民币 1 亿元的换电优惠及补贴，补贴覆盖超 200 个城市。同时，持续升级骑手风险行为识别能力，2025 年，在全国落地防疲劳管控机制，动态监测触发疲劳弹窗提醒，并实施强制下线休息措施，避免骑手过度疲劳。此外，美团创新安全激励机制，扩大“安全分”体系试点范围并推出“不闯红灯”现金奖励，持续开展骑手 App 安全培训课程及线下宣教活动等，强化骑手安全意识，年度培训骑手超过 1.2 亿人次。



美团推出“不闯红灯”奖，上线“安全分”体系，安全跑单也能获得奖励

2025 年，美团在全国近 200 城上线“不闯红灯”安全激励体系，将骑手交通安全表现纳入“安全分”，以正向激励引导守规骑行——零闯红灯骑手每日按单量获现金奖励，安全分还可兑换超时免责卡、换电优惠券等实际权益。

活动启动以来，美团已累计投入近 1 亿元，超过 40 万骑手人次主动参与“我承诺不闯红灯”活动，百余名“万单零闯红灯”骑手获得表彰。



骑手友好社区

构建多方协同的公益治理模式

美团持续推动机制创新，摒弃平台单方主导、管控式的传统思路，以公益协同为核心，搭建“社区 + 工会 + 街道 + 物业 + 骑手站点”多方参与的常态化恳谈机制，推动各方深度参与社区治理，实现从“单向输出”向“多元共治”转变。

倾听骑手心声，精准梳理“进门难”症结

立足骑手核心需求，美团通过常态化恳谈机制，面对面倾听骑手真实心声，精准梳理配送服务中“进门难”的堵点与症结，推动问题解决、落地行动更精准高效。截至 2025 年 12 月底，在全国范围内召开 1,425 场骑手恳谈会，覆盖近 380 个城市和区县，超过 1.5 万名骑手参与其中。

骑手进门难点

差别对待

部分区域对骑手身份实行双重标准，着装前后通行待遇标准不一致。

门难进

存在禁止骑手进入、不合理指定通行小门、限制进出时段等情况。



车难停

部分小区、商圈未为骑手设置合理停车区域，车辆无处规范停放，易被拖车、锁车，进而引发矛盾。

路难找

老旧小区、翻新小区门牌路牌模糊不清，部分区域限制骑手通行又无明确引导，影响配送效率。



美团携手北京市朝阳区东湖街道总工会召开美团配送算法恳谈会



美团携手上海市杨浦区殷行街道召开“骑手友好社区”多方恳谈会

联动多方主体，共同明确社区通行规则

美团主动联动社区、街道、物业等多方主体，通过常态化恳谈沟通打破信息壁垒、畅通交流渠道，共同明确骑手在社区内的通行规则、停放规范与服务标准，凝聚“服务骑手、共建社区”的协同共识，为“骑手友好社区”建设落地夯实基础。



北京三里屯骑手驿站



北京马家堡商圈的骑手专属停车区

美团携手福城街道大水坑社区，打造华南首个骑手友好社区

美团携手深圳市龙华区委社会工作部、区总工会，联合福城街道大水坑社区打造华南首个骑手友好社区，成立“骑手友好社区”专项组，自 2024 年成立以来，共举办 15 场暖蜂茶话会，完善“两企三新”诉求建议直通机制，倾听骑手心声、收集诉求建议。针对新手骑手在陌生小区配送“绕圈难”的问题，美团创新结合平台骑手真实跑单动线数据，协助社区绘制 20 处专属骑手线路图，同步更新线上骑手地图，落地 221 处清晰的道路指引标识，让新手骑手快速熟悉小区路况，配送效率大幅提升。同时，联动社区完善配套服务，布局 27 处换电柜、454 个换电接口，配套完善送餐架、专属停车位等设施，切实解决骑手急难愁盼。联动 46 家商家设立暖蜂服务窗口，开展 106 场暖心餐活动送出爱心餐 8,400 余份，开展公益自助洗车 48 场，惠及 700 余骑手。建成 33 栋骑手友好楼栋、3,435 间优惠房源，暖心柜累计发放爱心物资超万份。

让骑手成为社区“共建者、守护者”

美团依托平台数字化技术优势，创新推出多元化技术解决方案，在有效降低骑手配送成本、提升通行效率的同时，赋能骑手深度参与社区治理，让骑手真正成为社区的共建者、守护者，以技术创新架起社区与骑手之间的信任纽带。



专题 2

护航食品安全共治，助力行业健康发展



健康的行业生态，是每一位商家长期经营的根基。美团坚守商业本质与合规底线，坚决抵制低质低价的“内卷式”竞争，秉持“多方共赢”理念，兼顾消费者、商家、骑手等各方权益，推动行业从“比价格”向“比品质、比服务”转型，以理性竞争促进行业高质量可持续发展。

2025 年，美团推出餐饮商家新评价体系，让用心做餐品的商家得到应有回报；向众多经营者发放助力金，扶持中小商家。与此同时，美团将公平竞争的底色延伸至食品安全：推动“明厨亮灶”覆盖超 40 万家商家、3,000 余个品牌、6 万家餐饮门店；参与起草《餐饮外卖平台食品安全管理规范》国家标准，将平台治理经验转化为行业制度，以规则之力守护每一餐的安心。

北京亮马河的“浣熊食堂”



护航食品安全

食品安全不仅是消费者最关心的底线保障，也是餐饮商家公平竞争、有序发展的基石。美团积极引导平台商家为消费者提供安心、健康、便捷的产品和服务，开展多类平台商家产品质量保障项目。2025 年，美团配合执法部门遏制“幽灵外卖”等各类违法行为，落实外卖五项举措，构筑食品安全防线。



2025 年，已有 40 万商家、3,000 余个连锁品牌及 6 万家连锁门店参与美团“明厨亮灶”计划。

2025 年 4 月，美团外卖宣布未来三年，将持续向餐饮行业投入资源，帮助餐饮伙伴健康增长。相关投入将聚焦四大方向，包括帮助商家补贴消费者激活需求、发放助力金帮商家增加收入、扶持和奖励优秀品质商家，以及推动明厨亮灶覆盖 10 万家店、加强行业基础设施建设等。

2025 年 10 月，美团提供 5 亿元“明厨亮灶”补贴，免费开放 AI 巡检等技术，有效降低餐饮中小商家的运营成本。



美团推出“浣熊食堂”，从源头到餐桌可视可溯

2025年7月，美团推出“全程可视可追溯”的“浣熊食堂”集中式外卖厨房模式。在北京亮马河、东直门运营门店里，菜品制作过程都能通过智能摄像头实时上传至美团外卖App，下单后用户还能查看商家每日更新的“食安日记”。“浣熊食堂”通过商家每日自检上传清洁照片、店长每日巡检、总部突击稽核、AI识别违规操作的四大举措，将商家“食品安全指数”纳入获得商家权益的考核，推动商家重视食安管理。

截至2025年底，“浣熊食堂”已在北京、杭州、成都、深圳等地运营30余家门店，超500个品牌和优质小店合作入驻，共同服务了超千万消费者。



维护公平市场环境

美团始终恪守商业道德，持续优化平台治理体系。通过畅通沟通渠道、强化合规治理、完善评价机制、推动行业自律，着力解决商家关切突出问题，致力于打造“透明、公正、有序”的市场环境，让商家能够安心经营、公平竞争，持续推动行业健康发展。

反对“内卷式”竞争

美团坚守商业本质与合规底线，坚决抵制低质低价的“内卷式”竞争，反对以激进补贴、低于成本定价等不正当手段扰乱市场秩序。秉持“多方共赢”理念，兼顾消费者、商家、骑手等各方权益，推动行业从“比价格”向“比品质、比服务”转型，以理性竞争促进行业高质量可持续发展。



中国外卖行业已经进入新的发展阶段。我们将更加积极推动供给侧的模式创新，挖掘外卖业务新的增量，积极采取各项举措推动行业品质提升，优化商家线上经营环境。我们会积极提倡行业反内卷，帮助行业向更加成熟、理性、以品质和服务取胜的方向发展，继续推动行业健康发展。



——美团CEO 王兴

保障商家权益

美团致力于构建公平、安全、有序的经营生态，从畅通沟通渠道、优化安全环境、打击黑灰产等维度保障商家合法权益。

畅通商家沟通渠道

我们搭建多元沟通渠道，不断完善商家服务机制，通过举办商家恳谈会、日常沟通等渠道，收集商家真实诉求和反馈，全方位升级服务通道与处置流程，为商家提供高效、便捷的问题解决路径。



2025年9月，美团举办“透明好厨房 共筑放心餐”商家恳谈会。

强化安全环境治理

我们将安全作为行业健康发展的基石，通过技术赋能、线下管控、全链追溯等多重手段，严厉打击违规经营行为，为商家营造合规经营的公平环境。

美团严格落实监管要求，组建专项团队推进反垄断合规整改，保障商家自主经营权。自 2024 年开始，美团已开展两轮销售人员合规培训，重申“禁止违规引导商家运营决策”，并设置合规培训考试，确保上岗销售人员遵守商家自愿上线原则。同时搭建规则专区、公示招商规则、畅通投诉渠道等，保障商家权益，推动行业健康有序发展。

夯实行业规范

美团以构建健康有序的行业生态为核心，通过平台规则构建、评审体系优化、行业标准建设等多种措施夯实行业规范体系，推动形成共生共赢的行业格局。

强化安全环境治理

美团通过专项治理与行业自律，破除不正当竞争壁垒，规范平台促销行为，保障商家自主经营权利，推动构建共生共赢的行业生态。2025 年，美团启动“恶意差评治理专项行动”，专项小组通过升级系统风控模型、优化申诉链路、提高差评处置效率等举措，构建更加透明高效的差评处理机制，维护商家的经营环境。

完善公众评审体系

美团不断优化公众评审体系，通过“小美评审团”“规则议事厅”等渠道，构建良好的平台生态和健康的消费环境。同时，聚焦评价生态的真实性与公正性，通过升级评分机制、强化审核能力，弱化恶意评价干扰等举措，让商家的经营实力得到客观体现，提升消费者决策信任度。

黑灰产打击行动

美团对黑灰产等违法犯罪行为秉持“零容忍”态度，持续完善防护体系，协助公安司法机关提高对各类案件的打击力度，致力于创造更安全、健康的网络环境。2025 年，针对商家资金安全，美团通过建设风险场景识别管控机制、全面排查封禁恶意诈骗账号、构建警企联动合作机制等举措，全方位保障商家经营资金的安全。同时，通过专项品类治理、线下实地排查追溯等举措，对商家进行系统性排查治理，筑牢安全防线。

新评价体系——评分更公正，经营更轻松

2025 年 10 月，美团外卖调整商家评分计算规则，增加“复购率”“餐品质量”“食品安全”等指标，已覆盖全国商家。新评分规则将从过去的“单一主观打分”变为“多维综合评分”，更全面反映商家外卖服务水平，减少同行恶意差评、虚假好评等行为。此外，降低商家在评价的无效投入，让认真经营的优秀商家脱颖而出。此次升级让商家减少刷分焦虑，聚焦食材、服务等核心经营，也帮消费者精准判断店铺品质，实现商家与用户双赢。



推动行业标准建设

美团积极参与各类行业标准研制与落地，将标准化要求融入平台运营全流程，以规范引领行业发展方向，提升整体服务质量与合规水平。

2025 年，美团作为标准起草单位之一，深度参与并执行《外卖平台服务管理基本要求》(GB/T 46862—2025) 推荐性国家标准，助力推动外卖行业规范管理、品质服务、理性竞争、生态共赢。参与起草《餐饮外送服务与管理要求》行业标准，探索餐饮集中式厨房基础设施建设与食品安全管理规范标准。

专题 3

将“绿水青山”书写城市社区间， 织就绿色生态圈



塑料污染是全球面临的共同挑战，这不是一个企业能单独解决的问题——它需要消费者改变习惯、商家调整经营、产业链协同升级、科研力量持续投入。

2017年，美团发起“青山计划”，以平台为枢纽，连接用户、商家、产业链伙伴、科研机构与环保组织，构建起多方协同的绿色生态网络。贯穿其中的，是持续深入的沟通：将“无需餐具”“碳账户”等产品功能嵌入日常消费，让用户在每一次点单中感知并参与环保；以绿色包装解决方案和“青山档案”与商家建立双向互信，让环保经营看得见、算得过账；联合行业协会制定标准、推动产业链协同，让环保共识从平台延伸至整个行业。与此同时，青山计划以创新持续开辟新路径——自主研发餐盒回收再生地图、孵化绿色包装产品、设立青山科技奖，并在全国 24 个城市建立常态化餐盒回收体系，累计回收餐盒 3.9 万吨。这些行动的价值，最终落在多方共赢上：用户积累碳积分、商家强化品牌认可、行业推进绿色转型，各方在共建绿色生态的过程中各有所得、相互增益。

北京温榆河公园青山计划城市森林的“躺平听鸟椅”，绳网部分由 1,093 个回收的塑料餐盒再生制成



让环保产品功能融入日常消费选择

青山计划以日常消费场景为沟通纽带，将抽象环保理念转化为用户可感知、可选择、可参与的具体环保产品功能，让每一次消费都成为有意义的环保表达。

上线环保产品功能

我们将环保价值融入外卖消费、酒店住宿、骑行等高频日常场景，上线“碳账户”功能，用户在美团上点外卖时选择“无需餐具”、点餐时选择小份餐食、酒店消费时选择“不需要六小件”，让用户能通过美团的产品功能选择更环保的消费行为。截至 2025 年 12 月，碳账户已有用户数超 97 万。



微小选择里的环保回响

黑龙江齐齐哈尔市民王罡先生自 2023 年起，在美团外卖点餐时发现了“无需餐具”和“小份菜”功能，一直坚持点选。截至 2025 年 6 月，他累计完成 3,247 单无需餐具订单、195 单小份菜订单。这些看似微小的选择，不仅沉淀为一份沉甸甸的环保记录，更汇聚成了改变的力量：凭借累计的碳积分，他将最大的一笔 30,030 克积分捐赠给了河北邢台七级镇的美团乡村儿童操场。

提供多元参与路径

以多元场景与用户持续沟通，打造轻量化的环保参与方式。发起“好杯新生”环保行动，2025 年在 7 城开展“好杯新生”环保体验展，传递自带杯、选用易回收易再生饮品杯的理念；在美团及大众点评上线“支持自带杯”标签，联动品牌推出环保套餐与回收活动，吸引超 10 万消费者参与；依托全国 3 万多台回收机搭建便捷回收渠道，截至 2025 年 8 月，超 20 万人参与饮品杯回收，回收总量约 10 吨。截至 2025 年底，2 万家饮品门店上线“支持自带杯”标签，落地千家“好杯新生环保倡议门店”，累计超 116 万人次参与行动。



好杯新生启动会现场



以多维度支持方案，让环保成为经营选择

青山计划通过提供资源和解决方案，帮助商家轻松参与环保，同时实现经营与环保的共赢。



提供环保经营方案

针对商家对环保经营方式的成本和可行性的顾虑，我们提供实实在在的方案支持。我们在“餐饮外卖绿色包装应用工作组”框架下，分三个阶段发布了覆盖 16 大类菜品的《餐饮外卖绿色包装解决方案》，为商家提供了从“用什么”到“怎么用”的环保行动指南。此外，我们联合研发绿色包装并向商家免费开放试用，推出包装升级、饮品杯回收等简单易行的操作指南，让商家以更低的资金和人力成本，参与到环保项目中。2020 年至今，我们共孵化了 43 种适用于外卖行业的绿色包装产品，累计提供给餐饮企业 415 万套环保包装制品。



助力展示环保成果

我们为平台上经营的商家建立“青山档案”，记录他们在环保方面的每一步努力和成效。截至 2025 年 8 月，已有超过 263 万家商家拥有这份绿色档案，让他们的环保行动被消费者看到，获得更多认可和成就感。



联动参与环保公益

美团青山计划联动百万商家参与环保公益。青山公益商家每成交一笔订单，便会捐赠至少一分钱的善款用于支持环保公益项目，通过“小额、海量、稳定”的交易捐模式，让日常消费源源不断地成为环保行动的推动力。商家不仅为社会贡献力量，还能提升品牌形象，吸引更多关注环保的消费者。截至 2025 年底，已有超过 200 万家商家加入青山公益行动。



以多领域合作，推动行业绿色低碳转型

我们联合行业协会、合作伙伴、研究机构成立了专项工作组，通过行业研究、标准制定、行动网络组建等多领域合作，推进全链条治理，为行业绿色转型贡献可持续力量。

搭建行业行动网络

2020 年 6 月，青山计划作为首批 16 家企业之一，加入绿色再生塑料供应链联合工作组（CRPC），积极参与贯通再生塑料产业链、提高塑料废弃物的回收率和高值化利用率、引导再生塑料产业链规范运营和转型升级。我们联合行业组织、餐饮品牌、包装生产企业、研究机构发起行业首个“餐饮外卖绿色包装应用工作组”，围绕性能、成本与环保的平衡点进行共创，通过共同制定“双易”标准、发布绿色包装解决方案、孵化创新产品，将分散的产业链节点串联成环。



发起“好杯新生”环保行动网络

近年来，新茶饮、咖啡等现制饮品品类快速发展，一次性塑料包装产生的环境问题受到广泛关注，为推动行业绿色低碳发展，青山计划联合中国商业联合会、中华环境保护基金会、绿色再生塑料供应链联合工作组、餐饮外卖绿色包装应用工作组，在 2025 年 4 月 22 日“世界地球日”正式发起“好杯新生”环保行动，包括 27 家饮品品牌和爱回收、睿莫环保等产业链伙伴、行业组织、研究机构作为创始成员单位加入行动网络。



开展行业研究与参与标准制定

从青山计划成立之初我们陆续支持开展了十余项实证研究，如《外卖塑料污染防控路径研究》，《塑料餐盒回收再生调研》等，从外卖包装全生命周期、全产业链探寻解决方案，作为青山计划项目实施的基础支撑。并在包装减量、绿色包装推广应用、回收再生利用等方向上完善相关标准体系。截至 2025 年 8 月，已牵头或参与了 11 项国家标准和团体标准制定。

促进信息与资源共享

开发塑料餐盒回收再生地图

为餐盒回收的信息化、可视化水平，青山计划联合中国物资再生协会再生塑料分会等共同开发“餐盒回收再生地图”，已汇聚 46 家餐盒回收企业、17 家餐盒再生利用企业，覆盖 17 个省（自治区、直辖市）。这一工具让餐盒回收产业链各端的信息不再孤立，使回收链条从“各自为战”走向“协同作战”。



打造餐饮外卖绿色包装信息平台

为了更好地推进绿色包装的普及与应用，青山计划联合中华环境保护基金会、中国包装联合会，共同打造了行业首个“餐饮外卖绿色包装信息平台”，集中展示餐饮外卖绿色包装推荐产品、优秀餐饮外卖绿色包装案例、包装领域的政策法规和标准，并支持绿色包装招采信息发布。

支持科技创新

美团于 2021 年发起设立青山科技奖，发掘和支持有潜力的青年科研工作者，搭建起青年科研人才与环保事业之间的坚实桥梁。青山科技奖资助对象为中国内地或港澳地区工作的，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 45 周岁及以下青年科研工作者，为每位获奖者提供 100 万元不限用途，可自由支配的奖金。

2026 年 1 月，第五届青山科技奖揭晓，获奖项目涵盖秸秆变资源、防晒霜能防蚊、废水焕然新生等。本届评选中涌现出 2 位“95 后”获奖者，成为青山科技奖历史上最年轻的获奖者，充分彰显青年科研力量在绿色低碳创新领域的活力与潜力。截至 2026 年 1 月，美团青山科技奖累计评选出五届 49 名青年科学家获奖者。



第五届青山科技奖获奖科学家

以精准需求对接，搭建公益与实践的沟通平台

青山计划积极联动环保组织，将平台的资源和能力对接社会环保需求，通过一系列接地气的项目，让环保理念融入日常生活，带动更多人一起参与。

携手开展多元行动，让环保覆盖更多角落

我们与中华环境保护基金会、北京市企业家环保基金会（SEE）等机构保持紧密合作，围绕自然守护、城市森林、生态志愿服务等方向，共同发起“青山公益自然守护行动”“青山公益城市森林”“青山公益生态环境志愿服务”等项目。这些行动有的保护野生动物栖息地，有的在城市里种下一片片绿色，有的组织志愿者清理环境，让环保的力量延伸到自然保护区和我们生活的社区，逐渐形成人人可参与、多方共行动的氛围。



青山计划城市森林中的“昆虫旅馆”

联合开展绿色教育，让环保意识深入人心

我们联合北京守望者环保基金会，专门为青少年设计了环保教育课程，推出了《塑料变形记》和《塑料新生代》两门课。课程不讲枯燥的理论，而是通过互动游戏和数字工具，让孩子们在动手和玩耍中了解塑料从哪里来、到哪里去。配套的教案和课件已经提供给老师，并在北京、上海、长沙、重庆举办了工作坊，培训了 40 家合作伙伴。我们相信，教育一个孩子，可以带动一个家庭，进而影响整个社区。同时，我们也支持大学生成为环保的传播者，让环保从一个人的意识变成一群人的行动。



专题 4

守护新就业群体家庭 搭建宝贝成长护航网



骑手们奔波于城市街头，子女的课后看护却难以兼顾；一旦子女遭遇大病，家庭便可能瞬间陷入重压。让新就业群体安心工作、让孩子健康成长，是一个真实而迫切的社会需求。

2019 年，美团联合慈善组织发起了国内首个面向新业态群体子女的公益帮扶项目——美团袋鼠宝贝公益计划，探索守护新就业群体子女成长的可持续之路。将平台资源、专业公益组织、社区空间与员工力量汇聚成网，美团袋鼠宝贝之家嵌入社区、由社会组织专业运营，让骑手家庭与公益生态紧密相连。美团袋鼠宝贝健康关怀项目通过专业公募基金会透明审核与善款追踪系统，让每一笔捐助可查可感；员工实地探访将线上善意转化为真实的陪伴与情感连接。这一计划让骑手子女获得成长支持，让公益组织获得稳定赋能，让员工找到参与公益的日常渠道，多方受益、互助共生。截至 2025 年底，累计帮扶骑手子女 1,211 名，35 个袋鼠宝贝之家提供超 27.1 万人次社区教育支持，约 20% 的员工持续月捐，共同守护骑手家庭的七彩童年。

袋鼠宝贝流动美术馆——小屋环游记



护航骑手家庭

当外卖骑手家庭的未成年子女不幸遭遇重大疾病、意外伤害等困境时，骑手可申请资助。申请材料由专业公募基金会进行审核，结合病情严重程度、家庭经济状况及后续治疗费用进行综合评估，及时提供公益医疗救助金，切实为这些家庭纾困解难，筑牢骑手家庭的健康保障防线。截至 2025 年底，美团袋鼠宝贝健康关怀项目累计帮扶 13 个即时配送平台的骑手子女 1,211 名。



4.1 万公益金点燃骑手妈妈的希望

两年前，山东东营的黄小燕遭遇人生重创——12 岁的儿子官官确诊急性淋巴细胞白血病，而丈夫早已因癌症丧失劳动力。为带儿子北上求医，她耗尽积蓄、四处举债，陷入绝境。在病友指引下，43 岁、“东南西北不分”的黄小燕注册成为美团骑手。白天跑单赚钱，晚上照料免疫力低的父子。得益于美团袋鼠宝贝公益计划拨付的 4.1 万元公益金，官官顺利完成造血干细胞移植，成功扛过移植后凶险的硬皮症治疗。而骑手这份工作的灵活性，也让她得以在孩子治疗与生计之间找到平衡——既守住了家，也守住了希望。

链接多元生态

在健康保障之外，我们将公益的触角延伸至孩子的日常成长——聚焦新就业形态劳动者家庭子女的看护陪伴与教育支持，推出“美团袋鼠宝贝之家”。

这是嵌入社区的儿童友好空间，由专业社会组织负责日常运营，为孩子们提供课后托管、课外活动、素质教育等服务；同时也为家长搭建一个彼此交流、共同成长的平台。美团的资金支持，解决了公益组织运营资金不足的痛点，让专业服务能够稳定触达更多家庭；而社会组织的扎根运营，则让“美团袋鼠宝贝之家”真正成为社区里温暖的存在。截至 2025 年 12 月，我们在北京、河北、山东、上海、浙江、江苏、安徽、广东、云南、重庆等地建立 35 个“美团袋鼠宝贝之家”，提供超 27.1 万人次的社区教育支持。

骑手家庭

实现角色转型，
构建互助微循环



我们积极鼓励美团袋鼠宝贝之家的骑手家长从“受助者”转变为“助人者”，引导他们主动成为社区志愿者，参与美团袋鼠宝贝之家的日常运营与活动组织，在帮助他人的过程中实现自我价值，构建起骑手与社区互助共生的良性微循环，让善意在骑手群体中持续传递。

公益组织

获得稳定赋能，
提升服务效能



依托美团长期稳定的资金支持与庞大的平台资源，有效解决了公益组织运营资金不足、资源对接不畅的核心痛点，让公益组织的专业服务能够触达更多新业态劳动者家庭，既助力公益组织实现可持续发展，也让专业的公益服务发挥更大的社会价值。

美育教育

补齐教育短板，
滋养儿童成长



为了让美团袋鼠宝贝之家的孩子们得到更好的美育教育，我们策划了袋鼠宝贝合唱团、流动美术馆等一系列有温度的内容，让孩子们在艺术熏陶中提升审美素养、收获成长快乐，助力孩子们全面发展。

美团袋鼠宝贝之家·重庆巴南莲花站正式启动

2025 年 3 月 1 日，美团袋鼠宝贝之家·重庆巴南莲花站正式启用，由重庆市巴南区愉悦社工中心专业运营。这里聚焦外卖骑手等新就业群体子女的“晚八点难题”，为 6-13 岁儿童提供作业托管、书法美术等多元服务。家长安心工作，孩子快乐成长——美团的资金支持为社工机构筑牢了运营保障，社工中心则不断打磨专业服务能力，最终实现了新就业群体、儿童、社区、公益机构与企业的多方共赢。



双层巴士秒变课堂，骑手亲子夏令营把“流动”变成“浪漫”

为了帮助更多流动儿童融入城市，2025 年 8 月 3 日至 4 日，美团携手上海联劝公益基金会，举办了“袋鼠宝贝流动美术馆 2025 年骑手亲子夏令营”。

孩子们走进西岸美术馆，感受城市变迁的脉络；在建筑师与媒体人共同主持的工作坊中，他们用画笔描绘出十米长卷《我心中的上海》，在艺术创作中表达自我。同济校园探秘、双层巴士城市移动课堂、迪士尼亲子同游……每一段旅程，都是一次美育与陪伴的深度融合。这场夏令营，不仅让孩子们在艺术中看见更广阔的世界，也让骑手家庭在这座城市中找到了归属感与温暖。



动员员工参与

在美团，员工是美团袋鼠宝贝公益计划最坚实的支撑力量。我们着力打造员工线上线下联动深度参与公益的模式，让善意成为企业内部持续流动的温暖力量。美团员工们诠释着“赠人玫瑰，手有余香”的温暖力量——在守护骑手孩子的同时，也点亮了美团人“爱与责任”之光。



员工月捐计划，公益融入日常

员工月捐是面向美团员工的公益捐赠方式，自愿签约加入月捐，即可每月从工资或授权账户中捐赠一笔指定金额，通过美团袋鼠宝贝公益计划帮助全行业骑手的大病子女。员工月捐倡导通过每天捐 1 元的方式长期参与公益，并通过善款追踪系统，每月向捐赠人反馈：这笔钱帮助了哪个平台骑手的孩子、孩子病情如何、善款用在了哪里。美团员工约有 20% 加入了月捐计划，累计捐赠了 3,835.9 万元。

多元捐赠渠道，拓展参与路径

除了月捐，员工还可以通过更多方式参与美团袋鼠宝贝公益计划：购买美团文创公益周边、参与员工公益·爱心拍卖、用读书打卡或运动挑战兑换……在美团，公益不必刻意，它可以是一次阅读、一场运动、一件小物的流转。

实地探访活动，深化参与感知

公司定期组织员工走进美团袋鼠宝贝之家，从线上捐赠延伸到线下陪伴。当员工亲眼见到自己守护的孩子，亲手把礼物送到他们手中，公益不再是一个数字，而是一张笑脸、一次拥抱、一份真实的情感连接。这种深度的参与感，让善意在生态中持续传递、不断放大——员工在付出中收获成长与感动，孩子在陪伴中感受温暖与希望，而整个共益生态，也因此更加坚韧、更有力量。

员工公益·爱心拍卖，助力美团袋鼠宝贝公益计划

员工公益·爱心拍卖已举办多期，2025 年 9 月 5 日，在第五期爱心拍卖推出的“9·5 中华慈善日特别捐赠行动”中，共拍出 336 件来自员工和各部门的爱心拍品。在员工内部拍卖所得的基础上，美团公益同步进行 1:4 捐赠，第五期全部善款均专款专项捐给美团袋鼠宝贝公益计划，为更多袋鼠宝贝提供教育支持。



利益相关方的声音

用户说



“今年七十多，只要有手机，有小黄车，咱到哪个城市都十分方便，去景点，去串大街小巷……月卡又便宜，又方便。”

——美团骑行用户

“在球队夺冠的那一刻，手机一划，15 分钟后 12 箱冰啤到了，全场一起干杯，这种感觉太好了！”

——歪马送酒用户

“以前每次跑药店都得拎着医保卡，现在手机一划，医保直接付，半小时药就送到家了，真的方便。”

——北京美团买药医保用户

“餐厅真的很贴心，不愧是宠物友好！门口就有狗狗喝的水盆，还有狗狗的食物菜单哦！”

——大众点评宠物友好餐厅用户

“家里老人已经大半年没能好好洗个澡了，我根本也弄不动他，他们来了 3 个人，其中两个大小伙子，既有力气，又有耐心，给老人洗的很彻底。另一位女孩子也很细心很温柔，给测量血压啥的，看起来特别专业，走的时候也收拾的干干净净，这下可解决我们家的难题了。”

——大众点评失能老人助浴服务用户

“在平潭，民宿主人施鸿发消息说今晚潮水合适，我们就跟着她去追蓝眼泪——那是我旅行过最不像‘安排’的安排，也是最难忘的一晚。”

——美团民宿用户

“总共需要两步对话——想吃什么、确定套餐——然后直接拉起美团功能生成订单，支付即可。手机里没有美团 App 也能成功订外卖。”

——AI Agent 产品“小美”App 公测用户

商家说



“当我开了咖啡店之后，我想给他们（听障伙伴）多一个工作的选择。他们其实只是听不到而已，他们的专注力跟共情的能力会更加的细腻一点点。他们并不缺能力，他们缺的只是一个机会。当这个机会来了的时候，他们会很主动的去让这个社会变得更温暖一点点。我想尝试着去当下那个递机会的人，让他们能够被看见被照亮。”

——只用听障员工的无声咖啡店创始人 杨琦

“我们店的菜品现炒，靠外卖辐射周边居民区和办公区。目前菜品有 100 多种，我希望研发更多菜品，这样就能搭配不同荤素套餐，顾客既可以选择搭配好的套餐，也能在套餐基础上单点小菜。生意好的时候，外卖一个月就能卖七八千单。”

——广西南宁湘土风情·现炒川湘馆店主 梁先生

“我们跟美团合作将近 10 年了，以前得到一些无形的帮助，这次是第一次拿到实实在在的助力金。我们也会把助力金用到实处。首先是回馈消费者，加大神抢手、红包的力度，以及做好我们的品牌建设。同时，也计划研发新品，让顾客体会到即使是老字号也有创新。”

——获得了美团助力金的应记面家 陈老板

“我们希望拥抱数字化，就遇到了美团这样优秀的数字化运营平台和专业的团队。我们双方会更加紧密地拥抱着在一起，去创造更大的未来和可能。”

——中国全聚德（集团）股份有限公司党委书记、董事、总经理 周延龙

“我们瞧享的店，很多是开在写字楼里的，属于不临街的楼中店。客人基本是通过美团和大众点评，带着图来我们店找指定美甲师。美团和大众点评是瞧享美甲重要的客流来源与销售渠道，门店单日营业额 60% 以上来自美团，部分门店更是达到七成。”

——瞧享美甲 80 家门店的管理者 朱思琪

员工说



“那天凌晨，因为一次突发的缺货，我在市场里一家家地找货，协调仓库紧急加工。灯光下，一袋袋土豆被搬上搬下。等最后一袋封口，我才发现——交货前的所有时间，我都没觉得那 20 斤一包的土豆有多沉。”

——美团快驴事业部 牛同学

“入职 10 年，美团见证了人生的每一次成长与蜕变。经历了亲人离世，在美团大家庭第一次感受到关怀的力量——公司主动按照丧假审批，情绪恢复后收到慰问金。从单身到结婚、生育第一个宝宝、第二个宝宝，每一次人生的重要阶段，美团都给足了仪式感，每一份关怀奖励及物品都记忆犹新。愿美团越来越好，大家越来越好。”

——美团员工 赵同学

“小时候总盼着学校能有崭新的操场，可这份期待总是迟迟没能实现。而这一次，能用自己的脚步为家乡做点实实在在的事，真的太有意义了。亲眼看到自己参与捐建的操场，能给孩子们带来更好的成长环境，那种成就感和价值感真的特别珍贵。”

——参加了美团乡村儿童操场探访的 如合莎娜同学

“美团公益最打动我的地方，是把‘做好事’这件事变得特别日常和可及——不用专门抽时间，点外卖选“无需餐具”、走路捐步、参加爱心拍卖，甚至喝完的空瓶都能换礼品做公益。这种“人人可参与”的设计，让公益不再是遥远的概念，而是融入每天的生活里。”

——美团员工 苏同学

“今年去了美团家庭日现场，现场气氛很好、孩子特别开心，说下次还要去。在带娃参与游戏的同时让家人感受了美团的业务。”

——美团员工 谢同学

骑手说



“美团的社保补贴相当于每个月给我补 500 元，还解决了小孩在市里上学的大事情。社保成为了小家庭融入城市的重要一步。”

——浙江宁波众包骑手 程浩

“很多人喜欢把骑手说得很惨，我不喜欢这种廉价的同情。这份工作对我来说意味着自立，有一个机会让我凭借着努力就可以拿到整个县城里中上水平的收入。”

——贵州织金女骑手 黄沙沙

“我加入美团三年，2023 年 1 月突发急性心肌梗死，无法正常上班，生活也困难。我咨询了美团骑手大病关爱计划组，相关工作人员对我的病情进行了解并持续关注，及时得到了资助。病魔无情，人间有爱。病愈后，我会加倍努力工作，回馈社会。”

——专送骑手 岳永宏

“3 岁那年我因为一次高烧失去了听力，二十多年里做过工厂流水线，打过零工。后来我选择去跑外卖，其实是选择走出来，和外界产生更多的联结。现在我每天配送 60 到 80 单，顾客催单我没法接电话，就先挂断再发短信道歉；老小区没电梯，很多人不愿意接，我都愿意接，只要肯跑，就有机会。颁奖那天，全场观众现学手语，比出‘黄毅，你辛苦了’——我听不到，但我看见了。”

——杭州听障外卖骑手、2025 年浙江省“最美外卖骑手” 黄毅

“孩子确诊白血病那天，我在路上送外卖。挂断电话的时候，眼泪就下来了，但手里还有三单没送完。那段时间我拼命跑单，亲戚能借的都借了，自己攒的钱也见底了。后来美团发来帮扶金，7 万块钱，我当时不敢相信，反复看了好几遍。没想到平台有这么好的政策，真帮了大忙。每次我送完单去医院，看到孩子睡着的样子，就觉得——只要她在，什么都值得。”

——美团外卖骑手、美团袋鼠宝贝公益计划受益者 李宝军（化名）

媒体说



“新就业形态人员职业伤害保障已从试点走向全国推广。自 2022 年起，美团作为首批试点企业参与，已累计为约 1,668 万骑手缴纳保费超 27 亿元。骑手贾亚灿说：‘我要好好干，为城市的运转提供更好的服务。’”

——央视《新闻联播》“十五五”开局之年民生保障专题，2026 年 3 月 15 日

“美团凭借在保障新就业形态权益、完善社会保障体系、打造友好就业环境等方面的突出贡献，获评‘全国就业与社会保障先进民营企业’。”

——新华社，2026 年 1 月 7 日

“我国即时零售行业正处于迈向万亿级规模的关键节点，主流即时零售平台正在构建以‘安心’为核心的高标准服务体系，引领行业生态健康发展，在便利民生、促进消费、赋能行业方面发挥更加积极的作用。”

——新华网·商务部研究院《即时零售行业发展报告（2025）》，2025 年 11 月 26 日

“‘1132，准备起飞！’ 3 月 13 日上午 11 时，一架无人机满载热食从上海五角场商圈起飞，飞越城市高架桥后，稳稳降落在 1.5 公里外的复旦大学学生公寓楼前。‘外卖空投’，不仅让复杂路况的配送难题有了新解法，也为公司业务增长培育了新增长点。美团无人机已在多个城市开通 53 条航线，累计完成超 45 万笔‘空投’订单。丰富的应用场景、多样的用户需求，加速了技术迭代、促进了产品成熟。”

——《人民日报》头版《聚力攻坚 协同发力——5 个新场景看高质量发展新动能》，2025 年 4 月 27 日

“2019 年以来，外卖年均拉动餐饮大盘增长 3.4 个百分点；与未开通外卖的商家相比，引入外卖业务后商家总收入增加超 20%。在外卖这条产业链上，共赢的生态正在形成。”

——新华社《中国外卖！“跑”出万亿元大市场》，新华每日电讯整版刊载，2025 年 1 月 15 日

关于本报告

报告时间范围

本报告是美团发布的第八份企业社会责任报告，主要汇报了美团在 2025 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

美团社会责任核心议题

美团社会责任核心议题的识别基于内部双重实质性议题重要性评估与外部企业社会责任关注分析，分别形成高优先级议题池，并按照“重合优先、排序递补、领域均衡”三项原则，进行交叉比对与综合筛选，最终确定 12 项重点议题。

章节	核心议题	对应的联合国可持续发展目标 (SDGs)
致辞		
美团社会责任理念		
数说美团		
美好生活 激活消费	优化客户体验 客户服务与体验	2 零饥饿, 3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长, 9 产业、创新和基础设施, 10 减少不平等
	活跃线下消费 客户服务与体验	11 可持续城市和社区, 12 负责任消费和生产
	筑牢安全防线 产品及服务安全保障 信息安全与隐私保护 商业道德	
	助力商家共赢 行业发展	
美好行业 共赢发展	支持手艺人发展 行业发展	1 无贫困, 2 零饥饿, 3 良好健康与福祉, 4 优质教育, 5 性别平等
	保障骑手权益 骑手保障	8 体面工作和经济增长, 9 产业、创新和基础设施, 10 减少不平等, 12 负责任消费和生产, 16 和平、正义与强大机构
	守护员工成长 职业健康与安全 雇员权益与福利	

章节	核心议题	对应的联合国可持续发展目标 (SDGs)
美好社会 和谐自然	更美自然 应对气候变化 低碳消费及绿色生态	1 无贫困, 3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长, 10 减少不平等, 11 可持续城市和社区, 12 负责任消费和生产, 13 气候行动, 14 水下生物, 15 陆地生物
	更包容社会 特殊群体关怀	
专题案例	专题 1: 让骑手安心: 织密保险保障网, 共筑安全友好路 骑手保障	3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长, 10 减少不平等, 11 可持续城市和社区
	专题 2: 护航食品安全共治, 助力行业健康发展 产品及服务安全保障 维护公平市场环境 商业道德	3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长, 9 产业、创新和基础设施, 16 和平、正义与强大机构
	专题 3: 将“绿水青山”书写城市社区间, 织就绿色生态圈 应对气候变化 低碳消费及绿色生态	11 可持续城市和社区, 12 负责任消费和生产, 13 气候行动, 14 水下生物, 15 陆地生物
	专题 4: 守护新就业群体家庭, 搭建宝贝成长护航网 骑手保障 特殊群体关怀	1 无贫困, 2 零饥饿, 3 良好健康与福祉, 4 优质教育, 10 减少不平等
利益相关方的声音		
关于本报告		
关于美团		

关于美团

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。