



2021-2022

美团外卖社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

目录 CONTENTS

- 01 卷首语
- 02 2021-2022年数说

- 64 展望未来
- 65 关于美团外卖
- 65 关于本报告



04 为社会各方 送达更多美好

- 06 抗疫保供：守护城市，保障民生
- 12 共筑青山：绿色低碳，更美自然
- 24 放心食品：吃得安全，健康生活



32 共建多方受益的 外卖生态

- 34 为用户：万物到家，即时可得
- 40 为骑手：携手同舟，关爱同行
- 52 为商户：草木繁盛，共生共荣



58 以责任建设 引领可持续未来

- 60 责任文化，引领发展
- 62 点滴行动，助力SDGs实现





卷首语

从“探路者”到“搭台人”：万物到家时代，美团外卖的履责新探索

各位亲爱的朋友：

一路乘风破浪，一路披荆斩棘，我们共同走过了不平凡的抗疫三年。美团外卖努力克服疫情冲击，为广大用户提供从送日常餐饮到送应急药物的各种便利服务，在抗疫保供中贡献力量，即时零售和即时配送的价值也得到了社会各界的认可。今天的美团外卖，承担着商业企业的责任，助力生态链上各方共赢，也积极地向社会企业的方向发展，携手多元相关方共同参与社会问题的解决。

数字化浪潮下，没有人应该成为孤岛，我们努力让人人都能平等享受数字经济蓬勃发展的时代红利。从满足用户对餐饮即时送达的需求为起点，美团外卖逐渐建立起覆盖全国近 3000 个市县的高密度即时配送网络，外卖能送到大城市的写字楼，也能送到川西高原的田间地头；美团外卖 App 长辈版帮助更多“银发族”跨越网络鸿沟，与年轻人给父母的“孝心单”同步增长的，是父母给年轻人下的“爱心单”，“数字化生存”正逐步发展为更具包容性的“数字化共存”。

在服务数以亿计用户的同时，美团外卖也身系数百万商家和骑手的生存与发展。面向商户，我们启动了“繁盛计划”，疫情期间为 77 万家困难商户投入 1.6 亿专项帮扶资金，推出外卖管家服务、新店成长计划等数字化经营促进项目，帮助更多商户快速复苏、持续增收、长期发展。面向骑手，我们推出了“同舟计划”，通过累计 200 场恳谈会广泛听取骑手和社会各界的声音，先后七次推动配送算法规则公开和改进，通过站长培养计划培训 33 万人次有志晋升的人才，努力让骑手成为一份有尊严、有保障、有发展的职业。

我们的业务依托社区、融入社区，与整个社会有广泛深入的连接。2022 年，超过 624 万骑手在美团外卖获得收入，2023 年初，我们启动“春风送岗”行动，联合合作商进一步开放 50 万个骑手、站长等配送服务就业岗位。疫情期间，我们通过“全城找药”和“应急帮手”为大批民众送去救命药品和宝贵物资，确保末端配送“最后一公里”应急物流畅通。我们还将科普知识传递给更多公众，推动合理膳食行动、传递健康生活理念；带动超过 85 万商家加入青山公益行动，以订单捐的形式支持多种社会公益项目……

绿色低碳发展，也是我们长期耕耘，希望为行业和社会创造价值的核心内容之一。“青山计划”开展 5 年来，我们一方面开展广泛合作，形成“减量、替代、回收”并重的塑料污染治理思路，探索形成餐盒常态化回收模式；另一方面，建设“商家-平台-消费者”的可持续生态圈，促进行业生产经营和消费方式的绿色低碳转型。我们倡导线上适量点餐，增加商家“小份饭”“小份菜”供给，减少食品浪费，已有 90 万商家提供 560 余种“小份菜”；引导消费者通过日常的小举动，助力餐饮行业可持续发展，如今已有 3 亿用户践行“无需餐具”可持续消费行为，可持续消费理念正通过美团外卖深入更多人心中。

九年的坚守和蜕变，从“探路者”到“搭台人”，美团外卖的社会责任战略正在通过实践成为现实。未来，美团外卖将继续沿着“万物到家”的道路前进，以推动行业的共生共荣为己任，与产业链上下游的合作伙伴一道努力，运用科技力量推动生活服务变革，为行业和社会创造更大的价值。

美团高级副总裁兼到家事业群总裁
美团外卖社会责任委员会主席
王莆中

2021-2022 年数说

- 2022 年，日最高订单量突破 **6,000** 万单
- 建立覆盖全国的高密度即时配送网络，覆盖全国近 **3,000** 个市县
- 美团无人机已在深圳和上海实现落地，航线覆盖 **18** 个社区和写字楼，完成累计订单超 **12** 万单
- 美团自动配送车完成室外全场景配送累计订单超 **277** 万单

- 全国日均活跃骑手超 **100** 万名
- 2022 年，有 **28** 万名骑手来自国家乡村振兴重点帮扶县
- 2021-2022 年，投入超过 **20** 亿元冬夏特殊天气专项补贴，保障跑单骑手劳动所得
- 截至 2022 年底，“大病关怀金”累计发放 **1.32** 亿元，援助 **677** 名骑手，**2,162** 名骑手家属
- “袋鼠宝贝公益计划”累计帮扶骑手子女 **545** 名，提供 **2,136** 万元紧急医疗救助金

提升客户体验

守护绿水青山

携手同舟共赢

助力商家发展

- 截至 2022 年，在全国 **7** 个省份开展规模化垃圾分类及餐盒回收项目，累计回收 **6,400** 余吨塑料餐盒
- 截至 2022 年，累计孵化并投放 **31** 款 **291** 万件绿色包装制品
- 截至 2022 年，超过 **90** 万商家提供超过 **560** 万种“小份菜”
- 截至 2022 年，在线宣传环保理念触达超过 **30** 亿人次
- 截至 2022 年，超过 **85** 万商家加入青山公益行动
- 发起“青山公益自然守护行动”，2022 年资助 **28** 个项目，资助总额 **1,150** 万元
- 截至 2022 年，已有超过 **3** 亿用户使用过美团外卖“无需餐具”产品功能

- 2022 年，累计召开 **103** 场商户恳谈会
- 2022 年，定点帮扶与佣金帮扶资金累计超 **1.6** 亿元，受益商户约 **77** 万家
- 2022 年，面向超 **7** 万中小商户免费推广外卖管家服务，服务后的单店月收入提升 30%，月均增收 **6,000** 余元
- 配合政府完成 **80** 项消费券发放活动，消费券直接撬动的核销杠杆率平均达到 **4** 倍以上
- 推出外卖运营师培训，2022 年培训认证 **4,660** 名外卖运营师

为社会各方 送达更多美好

美团外卖携手多利益相关方开展创新实践，解决更多的社会问题：疫情之下，确保末端配送“最后一公里”应急物流畅通，助力实现保供给、保民生、稳价格、稳民情；“青山计划”链接生态各方，从产业链的各个环节探索外卖行业环境问题解决方案；利用科技助力食品安全保障，传递营养健康理念，倡导健康生活方式。

- 06 抗疫保供：守护城市，保障民生
- 12 共筑青山：绿色低碳，更美自然
- 24 放心食品：吃得安全，健康生活





抗疫保供 守护城市，保障民生

2021-2022 年，新冠病毒在多地持续反复，给生产生活造成了严重影响。美团外卖积极响应政府号召，充分发挥自身优势，积极履行社会责任，全力参与抗疫保供，确保末端配送“最后一公里”应急物流畅通，助力实现保供给、保民生、稳价格、稳民情。

多举措保障生活物资供应

2021-2022 年，疫情在全国各地散发，外卖成为市民解决一日三餐和生活用品采购的重要方式。为此，美团外卖多措并举做到“好拿取”“不涨价”“不断供”，全力保障城市的物资供给畅通，居民生活需求得到满足。

2022 年 4 月，我们在北京地区开通商户上线绿色通道，最快 1 小时即可完成入驻，提高社会面的物资供应能力。同时，携手商超针对商超订单配送增加六成以上骑手，安排专人驻店提供配送服务，保障物资快速送达；全力支持商家延长营业时间，在满足用户不同时段购物需求的同时进行错峰配送。



2022 年 4 月，美团外卖骑手在北京京客隆超市驻店配送

案例 急群众之所需，美团外卖开通“应急帮手”

2022 年 3 月，上海受疫情影响，城内住宅小区不同程度上出现了出行受阻的问题，居民生活物资供应出现了一定的问题。为此，美团外卖火速响应，于 4 月 5 日正式开通了“应急帮手”功能，专门为老人、孕妇、残障人士等特殊群体高优先级应急响应，提供社区团餐、商超买货、送药上门和跑腿等服务。截至 2022 年 5 月 31 日，“应急帮手”功能上线以来，累计交互超过 37 万次，收到需求总计超 21 万单。

除了特需人群应急响应外，美团外卖还为市民提供美团外卖推出社区团餐以及社区集单等服务，以此来最大化保障生活物资的供应效率。

其中，社区团餐上线 4 天送出 7 万份，覆盖超过 4,500 个社区以及 500 万市民；社区集单服务每日周转商品达 100 万件。



2022 年 4 月，美团外卖上线“应急帮手”功能

案例 配送的最后100米，美团外卖上线“接力送”

2022 年 7 月，深圳市因为疫情影响，对部分区域实行管控，这导致了外卖配送的最后 100 米成为了难题，尤其是对老人或其他行动不便的人造成了极大的不便。为此，美团外卖专门开发上线了“接力送”小程序，实现了驻场骑手在封闭区内从小区大门到家门口的配送新模式。

赵强辉是“接力送”服务首日送单数量最多的骑手。在所居住的区域被纳入到管控区后，为保持收入他不得不长期住在外面跑单。自从“接力送”上线以后，赵强辉不但可以在就近的小区跑单，街道还提供食宿，美团外卖也提供补贴，收入得到了保障。疫情以来，美团外卖不断为

生活受影响的居民提供了各种便利，同时也发挥着“就业蓄水池”的重要功能。



广州骑手在小区进行“接力送”



保障消费者用药防护需求

“慢病关爱计划”：为应对疫情期间市民对各类药品，尤其是慢性病药品的需求，在上海、深圳、西安等地逐渐开展“慢病关爱计划”。在“慢病关爱计划”落地的城市，市民可以打开美团App 或美团外卖App 买药频道点击“慢病关爱计划专区”，或在买药频道内搜索所需药品，就可以享受 24 小时在线复诊开方，平均 30 分钟送药到家的服务。我们还联合全国超过 20 万家药店，全力保障市民日常用药；为不方便出行的患者安排了在线医师和药师，解答健康问题。

案例 深夜紧急求助，美团外卖火速响应

2022 年 3 月 19 日晚，上海市的凌先生因父亲的特效药断供，在数个微信群中紧急求助。3 月 20 日上午，他激动地从美团骑手手中拿到了药物。短短几行字背后，是多方共同完成的一场跨越 40 公里的爱心接力。

紧急求助事发全过程



“重点疫情药品保供”：2022 年 12 月，全国多地因疫情及季节原因，对感冒、发热、咽痛、咳嗽类药品需求呈爆发式增长。为缓解药店面临的供应链压力，美团外卖启动“重点疫情药品保供”专项扶持。通过推出“重点疫情药品保供”清单，向平台上的药店提供专属补贴资金，该清单中包括缓解新冠症状所需要的五大类 15 种药品，以此保障各地市民的用药供给，稳定相关药品的价格。



2022 年 12 月，美团外卖开启“全城找药”功能，用户可以在更大范围内寻找药品

“全城找药”：为进一步盘活存量药品资源的利用情况，2022 年 12 月我们在北京、上海、南京等 15 个药品需求增长较为突出的城市开通“全城找药”功能，让用户的药品购买范围由原来的 3 至 5 公里扩大到整个市区。在下单成功后，对于超出常规配送范围的订单，用户可以选择转为美团跑腿服务，也可以根据自身条件选择到店自提。截至 2022 年 12 月 22 日，该计划在 9 天内已经累计完成了近 9 万个远距离找药订单，避免了因区位资源分配不均所带来的浪费。

案例 “全城找药”，美团外卖推动城市药品资源利用水平的提高

“我家老爷子有帕金森症，常吃的是吡贝地尔，家附近的药店都没有库存，马上就要断药了。”市民胡女士因为需要的药品较为特殊，全市只有医院和少部分药店才有售卖。因为疫情原因，胡女士不方便去医院配药。她只能抱着试试看的心态通过美团外卖平台搜索，发现 65 公里之外的药店有货。于是立刻下单，并在 4 个小时内顺利拿到药品。胡女士的遭遇并不罕见，全国各地不少罕见病、慢性病患者都遭遇过类似的难题。美团外卖为了进一步方便部分用户的用药需求，疫情期间动员药店上线更多的药品，尤其是慢性病的药品供给。



举全力保障城市配送运力

2021-2022 年，疫情传播进入新常态，我们一方面需要应对骑手们因为工作性质所面临的感染风险问题，另一方面也需要就可能发生的疫情风险做出应对预案。为此，我们在原有的骑手疫情防控措施上做出调整，进一步完善骑手的身体健康保障工作。为保障订单配送效率、维系市民物资需求，我们加紧优化运力保障方案，保障市民所需物资能够“送得到”。

骑手健康保障



骑手李明明作为“战役先锋队”队员为中高风险地区运送抗疫补给物资

2022 年，在疫情严重地区，紧急调配

5 批
8.5 万盒
对症药品

330 万件
防疫物资发放给骑手

2022 年，为上海、北京等 9 座城市超过

4,000 名
骑手提供了
6.3 万次
免费爱心酒店住宿

工作防护

- 在全国范围内启动了无接触安心送服务，并且在部分城市加速铺设智能外卖柜，降低骑手的感染风险
- 在各个站点设置了骑手健康台账，对骑手的健康进行持续追踪，并同步储备了充足的口罩、酒精、药品等防疫物资以应对突发情况
- 在各地党群服务中心，为全行业骑手及一线工作者开放了多个自助抗疫补给驿站

生活保障

- 向确诊骑手提供各种便利：确诊骑手可向站点申请居家，并获得康复补贴及购药折扣等权益；如果住院，还为骑手提供生活关怀金补偿
- 特别推出了“疫情关怀金”政策，通过接单激励、天气补贴等多种形式增加坚守岗位的骑手收入，并对因疫情影响超时等相关情况进行免责
- 在上海、深圳、北京、重庆各地疫情严重时，为骑手提供免费爱心酒店住宿

增加城市骑手储备

疫情期间，为进一步缓解城市运力问题，除了针对骑手的各项保障工作外，我们还积极招募全职、兼职骑手，扩大运力规模；通过跨区调度的形式，将其他城市的骑手临时抽调支援疫情严重地区，从而缓解短期的运力短缺问题。

北京

2022 年 12 月 15 至 16 日新骑手注册量环比上周同期增长 215%，截至 12 月 20 日新注册骑手超过

5,000 名

上海

2022 年 12 月 14 至 21 日期间招募到的新骑手约

5,000 名



共筑青山 绿色低碳，更美自然

2017年，美团外卖发起了行业内首个关注环境保护的“青山计划”，将企业发展、日常经营与环境治理密切相联，携手商户、消费者以及生态各方，共同探索行业环境影响治理的系统性解决方案，共同构建“更好生活，更美自然”。



《美团青山计划五周年进展报告》扫码可阅读完整版

青山计划 2025 环境目标及项目 5 周年进展

目标	目标	目标
建设绿色包装供应链，为平台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。	促进回收再生市场化建设，联动产业上下游在全国 20 个以上省份建立常态化餐盒回收体系。	加强消费者引导激励，优化产品功能和运营体系，促进 1 亿用户践行无需餐具等可持续消费行为*。
进展	进展	进展
发布两批绿色包装推荐名录，搭建绿色包装交易平台，针对餐饮外卖 16 大类菜品，已开展 6 类菜品的绿色包装解决方案研究。	联动城市在地回收企业，在全国 9 个省份建成或正在建设常态化餐盒回收体系，厦门、上海、杭州三地塑料餐盒日均回收量超过 11 吨。	已有超过 3 亿用户使用过美团外卖“无需餐具”产品功能。
完成度	完成度	完成度
37.5%	45%	100%

* 该目标已完成。在此基础上，美团外卖对该项目进行了更新，提出“以数字化能力促进可持续消费体系全面构建，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”的新目标，目前已有超过 90 万商家提供“小份”餐品，超过 3 亿消费者践行可持续消费行为。

绿色包装 让每一单外卖都有更环保的选择

我们积极推进外卖行业塑料污染治理，从前端的绿色包装创新和供应链建设，到后端的塑料餐盒规模化回收利用，再到行业环保标准建设，初步探索出一条覆盖产业全链条的绿色包装实施路径。

绿色包装创新与推广

我们联动相关方，共同探索包装材料及制品应用创新，搭建绿色包装供应链，推动标准化建设，增加外卖行业的绿色包装供给，让商家有更多的选择。

• 支持绿色包装创新

截至 2022 年底，美团外卖已针对中餐、茶饮等应用场景孵化了两批次 31 款绿色创新包装，累计投放 291 万件供餐饮商家使用。此外，我们还开展其他外卖产品的包装创新，如高隐私性低克重买药纸袋、回收材料鲜花塑料购物袋等项目。



高隐私性、低克重买药纸袋



• 建设绿色包装供应链

美团外卖注重绿色包装供给的丰富和完善以及绿色包装供应链的建设。一方面，我们与专业机构合作，推出“绿色包装生产企业和产品推荐名录”并进行动态更新。另一方面，在美团外卖商家服务市场中提供各类环保材质的外卖包装产品，与中国包装联合会等行业机构联合发起“餐饮外卖绿色包装应用工作组”，根据不同菜品特点和包装需求将所有菜品分成 16 个大类，计划在 2025 年前分三个阶段推出绿色包装解决方案。

• 完善绿色包装标准体系

美团外卖积极参与外卖行业绿色包装标准化建设，截至 2022 年底，已累计牵头或参与了《塑料制品易回收再生设计评价实施细则——外卖（带）一次性餐饮塑料包装容器评价准则》《绿色纸质外卖包装通用要求》《再生聚丙烯非织造布手提袋》等 8 项国家标准和团体标准的制定工作。



2021 年，厦门市餐盒分类与回收教育培训现场

塑料餐盒回收与再生

美团外卖联合合作方开展了塑料餐盒垃圾分类宣导、大数据优化选址、餐盒收运基础设施建设、再生塑料高值化利用等举措，共同搭建规模化、规范化、高值化餐盒回收和再生利用链路。

• 餐盒分类回收模式

自 2021 年起，餐盒回收计划从短期、探索性质的试点转变为规模化、规范化、常态化的项目落地。首个城市级回收项目于 2021 年 4 月在厦门启动，覆盖厦门 4 个辖区，涉及 1,000 余个社区及单位。截至 2022 年底，已经在全国 7 个省份超过 1,500 个社区及单位开展规模化垃圾分类及餐盒回收项目，回收餐盒超过 6,400 吨。





支持回收基础设施建设

我们支持集散车间、打包站等塑料餐盒收运基础设施建设，积极解决废弃塑料餐盒来源不集中、运输打包环节多、流程分散导致的回收企业规模化回收难、回收成本高等问题，在解决回收来源和运输问题的同时提升回收企业的利润空间。

提高再生塑料利用价值

我们一方面联合相关方共建塑料制品评价体系，从易回收和易再生的角度对餐盒的颜色、材质等进一步规范，引导和鼓励企业生产统一规格与材质的塑料餐盒，降低后端分拣的难度和成本。另一方面着手开发高值化再生利用项目，提升餐盒再生粒子的潜在经济价值，撬动前端回收链条的有机形成。用过的塑料包装制品摇身一变，成为背包、安全绳索、钥匙扣、单车零配件、手机壳、包装盒、丝巾等环保潮流单品和文具，让回收实现资源利用极大化。



2023年2月，美团外卖联合晨光打造了国内首款碳中和文具



2022年虎年春节前夕，美团外卖用3个塑料瓶制作出的“福虎送吉”丝巾

低碳生态 减少食品浪费，推动可持续消费

美团外卖致力于构建“商家—平台—消费者”可持续生态圈，引导和鼓励节约粮食行为，减少餐饮食物浪费，推动可持续消费，合力解决外卖行业可持续发展问题。

美团外卖可持续生态圈构建框架



超过 **200** 万

商家具备“商家青山档案”，约4万商家在“商家青山档案”中主动上传环保经验或承诺

将可持续纳入平台运营

面向商户，我们通过约束和激励机制，引导商户做好低碳经营、践行绿色承诺。一方面，鼓励餐饮商家分享自身环保实践，上线“商家青山档案”产品功能；另一方面，多措并举倡导商户在外卖经营中减少食品浪费，通过加强宣导培训，提升商家反食品浪费意识和能力；通过完善线上餐品份量的信息，为消费者适量点餐提供参考；通过联动品牌商家，扩大“小份饭”“小份菜”的餐品供给；通过联合行业组织、餐饮品牌，发起行业减少食品浪费行动倡议，传递消费适量的绿色消费理念。



超过 **3** 亿
美团外卖用户选择过
“无需餐具”

美团外卖上“半份菜、小份菜、小份菜套餐、单人套餐、一人食套餐”等关键词搜索次数达

610 万次

超过 **90** 万
餐饮商户提供超

560 万种
“小份菜”

面向消费者，通过互动设计、界面优化、奖励回馈等设置，将降低外卖环境影响、减少食物浪费等环保理念嵌入产品设计运营，引导消费者通过日常的小举动，助力餐饮行业可持续发展。五年间，环保订单占比增长近 40 倍，累计减碳超过 12 万吨。

案例 《小份菜洞察报告》发布，“小份”是需求与供给的双向奔赴

2022 年 12 月 5 日，美团青山计划发布《2022 年小份菜洞察报告》。报告显示，随着厉行节约、反对浪费，以及居民健康意识的提升，“小份菜”已成为商家和用户的共同选择。

“小份菜”不仅为消费者增加了用餐丰富度，商家也能从中获得更多的经济效益。在促进消费的同时，还节约了粮食，一举多得。美团外卖已在北京开展先期试点行动，向商家免费投放小份环保餐盒，并推动商家优化主食供给，上线“小份米饭”“半份米饭”等，既能从源头助力减少主食浪费，又同时满足消费者健康需求。



《小份菜洞察报告》
扫码可阅读完整版

促可持续成为行业底色

2021 年 3 月，我们发布了外卖行业首个规范餐品描述信息内容的国家标准《外卖餐品信息描述规范》（GB/T 40041-2021），将餐品名称、品类、主要原料、口味、份量等八项信息描述规范化，并向全行业推广，避免因信息不透明原因产生的餐饮浪费。

2022 年 3 月，我们联合清华大学环境学院、中国连锁经营协会，共同开展“中国餐饮行业减少食物浪费路径量化评估”研究工作，对外卖、餐馆、食堂、家庭等不同就餐方式的食物浪费情况进行量化对比分析，评估餐饮行业减少食物浪费典型举措的减污降碳潜力和效果，提出进一步减少食物浪费的可行路径及发展方向建议。



2022 年 3 月，餐饮行业减少食物浪费研究项目在北京启动

2022 年 10 月，我们联合中国商业联合会、中华环境保护基金会，编制并发布了《餐饮商家低碳行动指引研究报告》，旨在提升餐饮商家对于“双碳”和自身经营关联的认知水平，指引更多餐饮商家积极参与，开展切实可行的低碳行动，实现自身运营和社会可持续发展双赢。



美团外卖投放的减少食品浪费主题的外卖封套



商户与用户端对“无需餐具”的鼓励机制与功能



“无需餐具”环保勋章



不用一次性餐具 2 次
获得 28 减 5 元外卖券



使可持续更加深入人心

我们通过多样化的形式，在线上线下多渠道开展可持续理念的宣贯与推广活动，促进可持续理念在更多人心中扎根发芽。

在线上，持续开展“美团外卖环保日”活动，联动公益组织、行业协会、商家等，发起无需餐具、垃圾分类、减少食物浪费、保护野生动物等多项环保倡导。截至 2022 年底，在线宣传环保理念触达超过 30 亿人次；在线下，发起青山系列品牌活动，在西安、昆明等地，打造线下青山可持续商户示范街，向消费者传达可持续理念。



2021 年 9 月，首条“青山可持续餐饮街”落地西安中贸广场



首个青山公益商家捐建的美团乡村儿童操场在贵州省黔东南苗族侗族自治州黎平县建成

青山科技 以科技为引擎 共筑绿水青山

2021 年 6 月，我们发起首个关注“碳中和与循环经济”的公益性基金——“青山科技基金”，先期投入 5 亿元，设立“青山科技奖”和“科创中国”美团青山环保科技创新示范项目，希望以此鼓励更多科研力量投身环保研究，同时促进更多环保科技成果在产业中发挥价值。

• 青山科技奖

首届“青山科技奖”重点关注绿色低碳包装材料、碳捕集及资源化利用、低碳运输及储能三大议题，评选出 9 位聚焦于化工生产提效减排、储能电池、低碳材料等研究方向的青年科学家，向每位科学家给予 100 万元奖励，表彰其对国家实现“双碳”目标的重要贡献。第二届“青山科技奖”申报于 2022 年 6 月 5 日正式启动，截至 2022 年底，已进入终审答辩阶段。

• “科创中国”美团青山环保科技创新示范项目

青山科技基金与中国科协“科创中国”合作，在中国科协生态环境产学研联合体等机构的支持下，依据《“科创中国”美团青山环保科技创新示范项目管理办法》，开展项目征集和遴选工作。2021 年，首届示范项目征集共收到 71 个申报项目，最终遴选出 9 个示范项目，推进一批具备创新引领作用，具备市场化、规模化潜力的成果落地。截至 2022 年底，示范项目中的塑料餐盒再生利用项目已全部投产运行，累计完成塑料餐盒再生利用超 3,900 吨。

首届示范项目包括

- 6 ↑ 绿色创新包装项目
- 2 ↑ 绿色回收再生项目
- 1 ↑ 绿色供应链项目

总资助金额

1,950 万元

项目配套产业资金

1.5 亿元





青山公益 促进人与自然和谐共生

我们深感人类生活与自然环境、气候生态的紧密连结，始终着力带动商家与消费者、联合公益组织，共同发起“青山公益行动”“青山公益自然守护行动”，促进环保科技成果在产业中发挥价值，建设人与自然和谐共生的美丽家园。

• 与商家一起行善意

自“青山公益行动”发起以来，参与的商家数量快速增长。我们通过商家后台，每月向青山公益商家推送公益项目进展情况，让商家及时了解善款成效。2022年11月，对“青山公益行动”进行全面升级，携手多家公益基金会，上线“自然守护行动”“乡村儿童操场”“零废星球洁净自然”多个项目，供参与“青山公益”的商家支持指定的公益项目，让善意有更多选择。

• 与社会组织一起做公益

2022年，“青山公益自然守护行动”资助全国环保社会组织、科研机构落地实施28个环保公益项目，资助金额达1,150万元。我们资助的环保公益项目均以基于自然的气候变化解决方案为路径，围绕保护地开展“生态保护和修复”“保护地可持续社区建设”“保护地一线科研支持”方向的工作，直接受益群体上万人。



2022年11月，“青山公益自然守护行动”资助的绞股蓝种植基地在千佛山落地

超过

85万

商家加入“青山公益行动”

落地公益项目超过

80个

直接受益群体人数超过

32,600人

案例

守护大自然的甜蜜馈赠

“太白无闲草，满山都是宝。”位于秦岭腹地的太白县，酿出了秦岭独有的、原生态的百花蜜。但传统老旧的养蜂方式，对蜂群有较大影响——到了蜂蜜成熟的时节，农户会烧一把艾草，烟熏火燎着把蜜蜂赶出“家门”，再握一把铲子，将“屋内房间”全部“摧毁”，这便是取蜜了。养殖户张建国对此深有感触：“蜜蜂有的被熏走了，有的被熏死了，产量不多，成不了规模”。

2022年春，通过青山公益的资助，张建国与同村的35家农户购置了620多箱蜜蜂。同时采用现代化、规模化、可持续的养殖方式，对蜂群和蜂箱都悉心维护，更遵循环境友好和生物多样性原则，放弃传统的熏赶形式，而是将蜜蜂过箱，采用不伤害蜜蜂取蜜的方式。据张建国介绍，2022年上半年蜂蜜产量达到12,000斤，为当地蜂农带来近50万元的收入。“青山公益自然守护行动”在当地扶植的养殖户也已经发挥了先锋模范作用，蜕变成为了秦岭的新一代养蜂人。



“青山公益自然守护行动”资助太白县当地村民的木制蜂箱和受资助的养蜂人

2022年12月，正式启动“美丽中国 我是行动者”青山公益生态环境志愿服务项目，通过资助组织开展社区生态环境志愿服务活动，广泛动员全社会参与生态文明建设。该项目计划到2025年，在全国分批资助100家以上环保社会组织深入城市社区开展志愿服务，打造生态环境志愿服务优质品牌。首批将遴选30家社会组织并给予资金支持。



放心食品 吃得安全，健康生活

民以食为天，食以安为先。美团外卖不断强化自身能力建设，提升食品安全履责能力，落实相关法律法规要求，协同有关部门制定和完善监管标准制度，努力探索和强化食品安全措施。同时，我们积极科普和传递营养健康理念，倡导健康饮食生活方式，逐步提升社会饮食健康水平，助力实现“健康中国 2030”。



强化组织建设，坚持标准先行

美团外卖积极贯彻实施《食品安全法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等相关法律法规和管理办法，不断加强内部组织能力建设，统筹协调推进食品安全工作。围绕商户（入驻、在网经营、制作出餐）、骑手（配送准备、配送在途）、用户（食用、反馈）、平台（问题核查处置）4大主体8个环节，分析识别食品安全潜在危害并设定关键控制点及管控措施和标准，通过绘制外卖食品安全风险管理大图，加强外卖食品安全全过程风险管理。

坚持标本兼治的原则，我们持续完善食品安全监管体系和机制，协同相关方开展《中小餐饮企业食品安全操作系列指引》《外卖智能取餐柜管理规范》《外卖安心餐厅管理规范》等标准制定工作，不断提高食品安全监管的统一性和专业性，努力提高食品安全监管水平和能力，巩固各环节各方面的职责，努力提高监管效率。

我们还设立了多种反馈渠道和专门的客户服务团队，第一时间处理消费者反馈的食品安全问题。消费者可通过 App、消费者热线等渠道，及时反馈消费过程中出现的任何食品安全问题。在接到投诉举报后，我们优先解决、解答消费者的食品安全问题和相关咨询，积极探索推广食品安全责任保险，提升消费者的食品安全保障水平。

外卖食品安全管理流程体系图





创新技术引领，多方协同共治

美团外卖聚焦智慧科学技术，不断加大对食品安全技术研发投入，应用新技术、推出新产品，以科技创新引领护航食品安全；积极协同支持第三方机构做好餐饮食品安全风险的精准治理，在共建维权渠道、数据信息共享、合作推广宣传等方面通力合作，努力营造诚信、规范、有序的良好行业氛围，不断推进网络餐饮食品安全协同治理，促进食品安全治理高效协同运转。

创新食安全保障举措

美团外卖为了规范管理网络餐饮食品安全，敦促和落实餐饮服务提供者责任，通过对餐饮制作、配送等环节的强化监管，创新举措保障食品安全，给外卖全流程增加一道“安全锁”。

明厨亮灶：持续开展“明厨亮灶”改造工程，消费者可以在美团外卖 App 商户详情页面，通过商户在后厨放置摄像头，在线观看后厨内的食材处理、食品加工等全过程，让餐饮经营单位食品加工的关键环节亮出来接受社会监督。

案例 守护好消费者“舌尖上的安全”

2021 年 10 月，正式开业的河北省徐水餐饮商户先纪猪手饭，在营业之初就根据“明厨亮灶”的要求，上传后厨以及菜品制作过程图片。在顾客投诉事件发生后，也立即使用外卖食安封签。

先纪猪手饭负责人说，意识到使用食安封签的必要性，源于去年年底店里出现过一次顾客投诉事件。用户在收到外卖之后，感觉外卖盒被打开过，“我们非常重视这个事，店里出餐都有视频监控，能保证我们商家出餐没有任何问题，但不能确定是骑手还是顾客的原因，所以不好追责”。

目前，“明厨亮灶”和“食安封签”等食品安全举措除了在河北省多地上线之外，已经在浙江省 11 座城市的 App 首页“阳光厨房”入口上线，北京地区的“互联网+明厨亮灶”建设也正在积极推进中。



2021 年 10 月，商家后厨直播画面

外卖食安封签：为提高各方主体食品安全风险防范意识，提升网络餐饮食品安全管理水平，率先在全国推广食安封签。截至 2022 年，累计在全国 1,500 多个地区投放食安封签 4 亿多张。



外卖食安封签

云抽检系统：利用人工智能技术，开发云抽检系统，远程、实时检查配送过程中的食安管理情况。



云抽检系统

餐箱清洁消毒：与第三方专业检测机构合作，定期开展餐箱清洁消毒效果验证评估、外卖送餐时长对食品安全性的影响评估等抽检检测，提升对配送过程的安全性把控。



强化行业联动

美团外卖联合、协同多方机构，共同建立行业服务协作机制，发挥行业自律作用，利用协同监管优势，全面促进网络食品经营质量提升、保障社会公众餐饮消费安全，推动食品安全社会共治。

全国食品安全宣传周活动：积极参与全国食品安全宣传周系列活动，引导食品企业增强主体责任意识，加强生产经营过程控制，引领食品产业创新驱动、提档升级，发挥品牌效应，推动高质量发展。



美团外卖参加 2022 年全国食品安全宣传周系列活动

推进政企协作

美团外卖与各地市场监管部门签订社会共治战略合作协议，持续不断加强监管、推进守法经营、深化规范管理，多措并举携手推动食品安全“政企共治”。

“新餐饮、新食安”系列活动：联合各地市场监管部门、众多商户、配送企业一起举办全国性“新餐饮城市研讨会”系列活动，共同探讨在“互联网+餐饮服务”背景下，电商平台和餐饮服务提供者如何配合协助市场监管部门实现更好治理效果。截至 2022 年 12 月，已完成 175 站的城市新餐饮中国行研讨会，覆盖 34 个省份，8,750 家商户，与 60 个地市签订战略合作协议。

案例 美团外卖试点开展餐饮质量安全评价系统

美团外卖率先在上海试点开展餐饮质量安全评价系统，通过与浦东市场监管局“餐饮业食品安全应用场景”系统进行对接，在完成对包含消费者食品安全反馈的评价进行智能分析后，推送至智慧监管应用场景，自动实时派单至属地市场监管所进行上门核实处置。前期试点中，浦东市场监管部门已接收到来自评价系统推送数据 1,791 条，并实现 100% 研判处置。

“放心吃”外卖食品安全责任保险自上线以来已累计覆盖商户

300 多万

累计保障订单近

200 亿单

“放心吃”项目：为消费者安心消费提供兜底保障，联合多家保险机构推出“放心吃”外卖食品安全责任保险。自上线以来已累计覆盖商户 300 多万，累计保障订单近 200 亿单。



美团外卖放心吃





开展科普教育, 促进健康饮食

美团外卖不断创新食品安全科普活动形式与内容, 多渠道、多平台、多形式持续开展食品安全科普; 携手相关方, 积极响应“健康中国 2030”号召, 推动合理膳食行动、传递健康生活理念, 帮助提升全民健康生活水平。

助力公益科普, 提升运营能力

“安心 365”公益食安培训: 积极与各地市场监管部门协作, 推出“安心 365”公益食安培训, 通过“线上课程观看”+“直播要点解读”+“考试”+“录播复看”的形式, 全年对商家开展持续、系统的食品安全培训及考核, 全面提升餐饮从业人员素质和食品安全管理能力。截至 2022 年 12 月, 已累计完成食品安全公益培训 136 场, 覆盖全国 21 个省(自治区、直辖市)、182 个地市, 学习人次达 930 万, 惠及 385 万餐饮从业者。



2021 年 3 月, “美团食品安全培训专家团”正式成立

品类食安健康经营课程: 携手食品营养专家及品质商家, 融入食品安全风险控制要点、营养配餐技术、品类数据洞察等, 帮助外卖商家提升食安健康运营能力。截至 2022 年 12 月, 上线轻食、米粉、粥、奶茶、火锅、烧烤六大热门品类的运营课程, 累计播放量 115 万, 覆盖商户数量 78 万家。



产学研媒共建, 推动健康消费

全民健康生活促进研究院: 2021 至 2022 年, 发布《2021 新式茶饮趋势分析报告》, 解析茶饮品类健康化发展趋势; 推出“轻食商家扶持计划”, 并发布《轻食餐饮发展指南》及《“新”轻食行动倡议》, 扶持轻食品类发展。

全民营养周主题活动: 2021 年、2022 年全民营养周期间, 联合各大餐饮品牌推广合理膳食, 打造“食物快乐星球”等趣味主题活动, 倡导健康消费, 好好吃饭、快乐生活。

中国饮食营养健康知识图谱: 联合国家卫健委科学技术研究所、清华大学智能产业研究院、北京智源人工智能研究院等机构发布了“中国饮食营养健康知识图谱——NutritionKG (Nutrition Knowledge Graph)”。消费者可以基于菜品的名称、标签进行筛选, 查询具体菜品的营养信息, 以便合理制定自己的膳食计划, 推动被动式健康管理走向更智能、更个性化、更主动的健康管理新范式。

案例 餐饮业现“一切从轻”风潮, 探索轻食上新路径

2021 年 6 月 25 日, 全民健康生活促进研究院发布行业首份《轻食餐饮发展指南》, 从轻食定义、开店建议、营养指标、食品安全、营销推广等七大方面为轻食行业提供建议, 助力轻食商家发展。9 月 23 日, 美团外卖与全民健康生活促进研究院主办的第二期“健康生活 +FindHealth”主题为“上新了·轻食”沙龙, 邀请来自医学、营养、商家等领域代表, 就探索轻食菜品创新及其营养健康特性进行行业交流, 并分享了部分当季轻食新品, 以及数字时代下餐饮营销的创新经验。



2021 年 9 月, 美团外卖与全民健康生活促进研究院主办的第二期“健康生活 +FindHealth”主题沙龙

2022 年 7 月 26 日, 美团外卖联合人民日报社健康时报、中国烹饪协会和品质餐饮商家, 共同发起《“新”轻食行动倡议》。我们分享了外卖合理膳食项目, 尝试与营养专家及餐饮品牌合作, 通过数字化的展现方式为消费者提供健康选餐的决策参考。

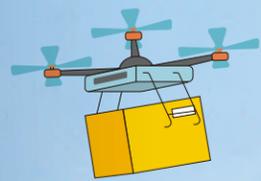
共建多方受益的 外卖生态

美团外卖作为餐饮外卖行业的枢纽，致力于联通整个产业链、促进整个生态系统中所有参与者的发展和进步，构建起互利共赢的外卖行业生态，令每个个体从中受益。面向用户，我们以数字化技术为纽带，带给更多人“万物到家”的便捷生活，切实提升用户满意度与幸福感；面向骑手，我们推出了“同舟计划”，从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀等各个层面提升骑手体验与生态建设；面向商户，我们启动了“繁盛计划”，通过商户沟通、商户发展、商户服务、商户共建四大机制，建设共生共荣的外卖餐饮生态。

34 为用户：万物到家，即时可得

40 为骑手：携手同舟，关爱同行

52 为商户：草木繁盛，共生共荣





为用户 万物到家，即时可得

随着互联网的高速发展，用户的即时消费需求进一步增加，餐饮外卖和新零售引领的即时配送品类迅速扩张，互联网零售市场正在从“万货商店”变迁为“万物到家”。美团外卖通过开放技术能力、服务实体零售数字化、升级更普惠的配送服务、与生态合作伙伴共同建设未来城市的“新基础设施”，共同引领推动即时零售新模式高质量发展。

引领潮流，丰富多彩生活

随着配送行业不断发展，各类非餐饮外卖业务占比正在不断扩大，外卖行业覆盖内容不断丰富。美团外卖为更好地满足消费者对“万物到家”的需求，与各方零售行业伙伴携手，持续创新即时零售数字化的新模式，力求满足不同人群的个性需求，让更多人享受便捷、高效的生活服务。

万物皆可到家

从日常的柴米油盐到情人节的一束鲜花，从秋天的第一杯奶茶到最新上市的手机，万物到家的即时配送模式已经成为消费常态。我们认为，通过减少消费场景中附带成本，能够有效释放存在的消费需求，挖掘新的消费增长点。为此，美团外卖将新消费落脚在“万物到家”理念上，将数字化和实际消费场景结合，不断建设和完善分钟级配送网络，支持线上线下商品消费融合发展，在提升消费者体验、更好满足美好生活需求的同时，助力千万门店在最后三公里把商品和服务及时送到每个消费者手里，让大家真正实现足不出户享受万物到家。

2022 年，日最高订单量突破

6,000 万单



案例

“520” 外卖订单，为浪漫的节日氛围“锦上添花”

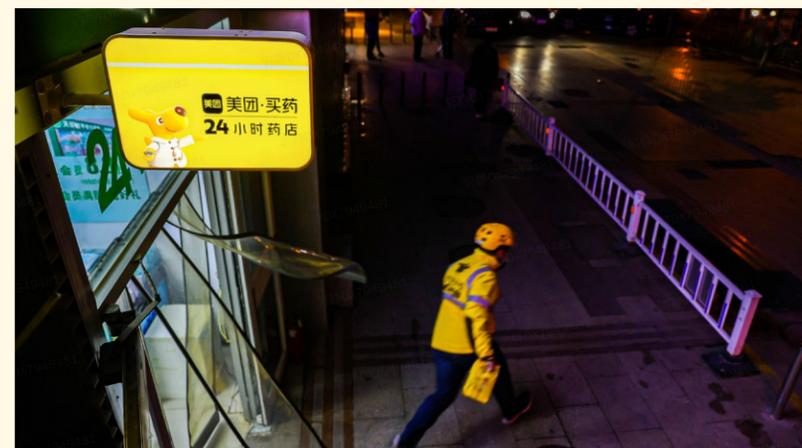
“盘花”是拉萨当地的一家花店，花店在七夕当天迎来了外卖订单的“小高峰”。针对七夕，店主精心搭配了各种外卖“套餐”，比如 11、33、99 朵红玫瑰等组成的花束等。用户还可以自行选择加“物料”，随鲜花一起送出公仔、哈达、泡泡机等。

“很多异地恋的情侣会计划通过外卖平台买东西，所以我们店里的很多七夕礼品订单都是来自其他城市下单。”美妆店经营者王先生说。在今年的几个节日里，店里都收到了不少来自其他城市的订单，有的订单还备注希望店主去花店买一朵玫瑰花一起送过去。七夕来临，他早早做好了准备，除了提前买好的卡片，他还会随订单赠送一些化妆品小样。

案例

携手各方守护深夜健康“不打烊”

为了进一步提高全国 24 小时药店供应保障能力，切实解决消费者夜间购药不便的痛点，多方位帮助药店解决夜间经营难题，服务用户夜间用药需求。美团买药携手药店、药企共同发起“小黄灯”民生服务计划，在全国各地尤其是中小城市扶持更多 24 小时药店，为用户提供药品即时配送到家的服务。截至 2022 年底，全国有近万家 24 小时营业的“小黄灯”药店。其中，有 500 余个县城的夜晚已被“小黄灯”照亮。



外卖骑手在深夜配送“小黄灯”药店订单



科技引领发展

为打造更加普惠的配送服务，美团外卖听取多方意见，从配送全流程入手，积极落实算法取中，不断优化迭代算法规则，让美团配送全面升级，适应多时效、多场景、多品类的配送需求，满足“万物到家”。

美团“智能决策平台”是一套基于用户即时需求的订单分配系统。即时物流不同于计划性决策的传统物流，即时物流要对订单需求进行分钟级的响应和决策。美团“智能决策平台”在兼顾骑手配送安全体验的前提下，实现了万人万单匹配的全局优化和实时决策，在数秒内完成大规模订单分配，将合适的订单匹配给合适的骑手，同时保障了用户、骑手、商家等多方体验。



美团无人自动配送：依托人工智能、物联网（IoT）与无人配送三大技术加强对外卖配送的建设，美团外卖持续加大展开无人机、自动配送车的应用，不断提高配送效率和配送安全。截至 2022 年底，美团无人机已在深圳和上海实现落地，航线覆盖 18 个社区和写字楼，可为近 2 万户居民服务，完成面向真实用户的累计订单超 12 万单，美团自动配送车已经累计给用户配送超 277 万单。



美团无人机



美团自动配送车

案例 上海开通首条美团无人机常态化航线

2022 年 12 月 15 日，美团无人机首条上海市常态化航线在金山区华东无人机基地正式启动，新航线将作为美团无人机在上海落地的首站，成为区域内运力的重要补充，配合骑手完成日常配送工作，进而更好地服务市民。用户下单后，美团无人机会搭配特制的防撒漏餐箱，在高度 120 米以下，速度最快可 20m/s 的飞行配送模式下，最快 15 分钟内送达。

美团无人机在飞行过程中搭配特制的餐箱确保餐品不会因“空中配送”而撒漏

案例 即时零售初露锋芒，直播购物“小时达”

“在朋友圈刷到了老罗送手机的广告，发现美团“11 月 11 日购物节”买手机有优惠，而且不用蹲点，不用算乱七八糟的满减、凑单，优惠还不错。”在北京工作的“90 后”肖先生，用美团外卖买了一台手机，“公司 3 公里左右就有家 Apple 授权店，不到 30 分钟就送到了。”

实际上，通过“点外卖”过购物节，也确实成了许多年轻消费者的选择。2022 年美团上参与购物节的数码 3C 门店数量，同比增长 2 倍，订单交易额同比增长 13 倍，手机、笔记本、平板电脑成最受欢迎商品。



体验更佳, 保障用户权益

美团外卖坚持“以客户为中心”的经营理念, 不断推动完善问题解决闭环机制, 建设业界领先的消费者服务保障体系, 持续深耕做细客户服务, 从而不断提升服务品质, 以多元化的服务为客户打造更优质、更高效、更便捷的服务体验。

用户隐私保护

为了让用户能够更安全、更放心地使用互联网服务, 我们成立了一支专门团队执行隐私政策, 并搭建了覆盖授权管理、安全评估、信息加密、数据备份和漏洞防控的信息安全管理模式, 能够处理各类信息安全威胁, 采取相应的安全保护措施来保护用户个人信息, 维护市场秩序, 保障用户合法权益。



提高信息安全能力建设: 我们致力于信息安全和隐私保护, 为此开展全员信息安全培训并设立相关管理规范, 以确保员工遵守信息安全和隐私保护的要求; 成立隐私执行团队, 与第三方机构建立协调机制, 以及时处理各类信息安全威胁; 积极遵从行业标准, 并通过 ISO 27001、ISO 27018 认证和网络安全等级保护三级测评, 确保主要业务系统的信息安全和隐私保护。

规范信息安全标准制定: 我们致力于提高数据安全和用户个人信息管理能力, 对此制定了《第三方应用开发安全规范》《服务商系统安全规范》等规定, 对合作服务商的信息安全保护能力和资质进行审核, 并要求他们遵守规定。同时, 我们积极参与《App 自动化决策用户权益保护要求》和《App 收集使用个人信息最小必要评估规范》等数据安全与用户个人信息管理国家标准的研讨和制定, 对行业标准发展提出建议。

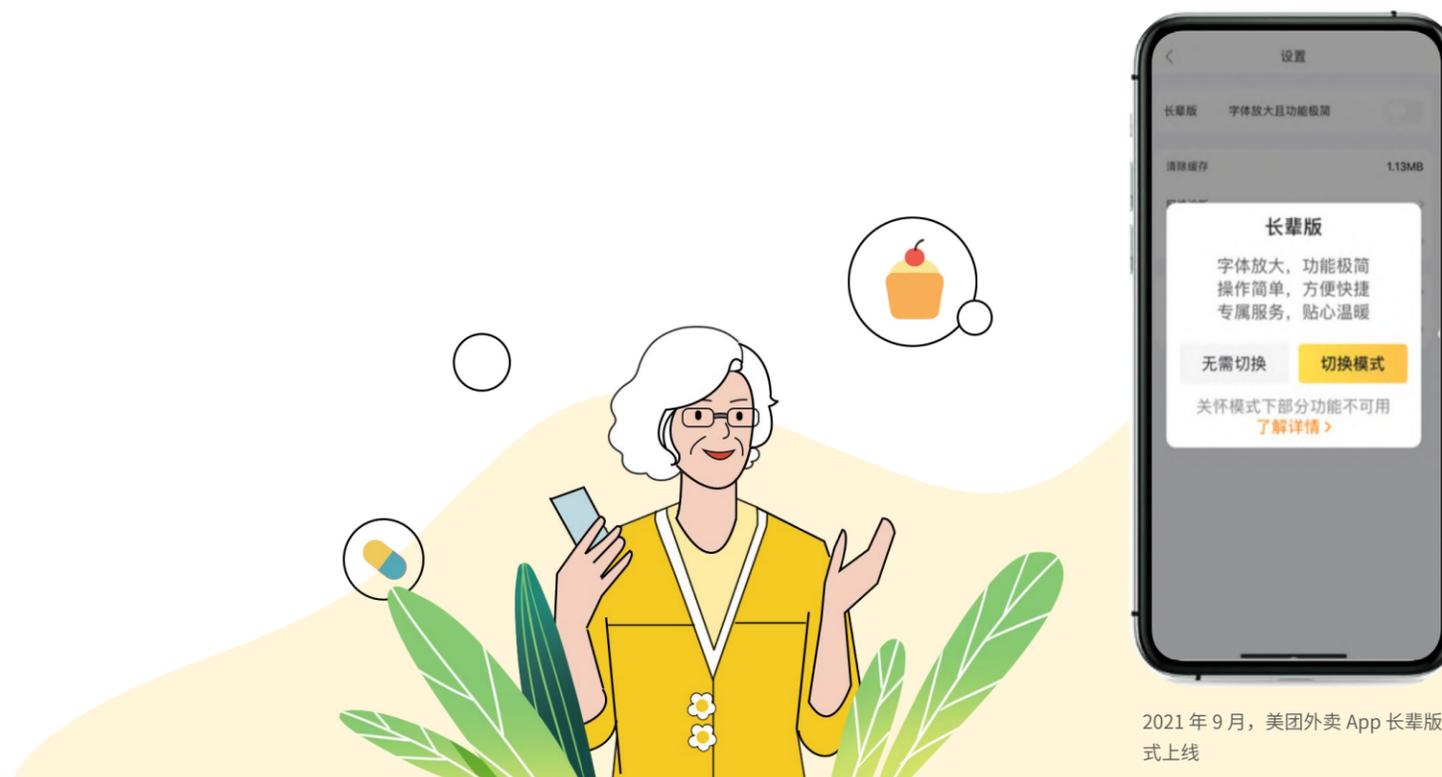
回应客户诉求

美团外卖为快速有效处理买家纠纷投诉, 建设公开、透明、开放的市场环境, 保障买卖双方权益, 一直坚持以客户感知为导向, 不断完善服务体系, 提升服务能力, 开展专项服务治理, 积极解决客户投诉问题, 畅通投诉渠道, 确保用户投诉高效处理, 有效回应客户诉求, 通过提供高质量客户服务来提升消费者满意度。

用心守护, 跨越数字鸿沟

美团外卖持续推进自身产品和服务的改造优化, 通过科技创新技术融入产品与服务中, 保障人人享有平等的数字选择权。

作为工业和信息化部适老化和无障碍服务升级的第一批试点企业, 美团外卖已经首批通过工业和信息化部适老化及无障碍水平评测。2021 年 9 月, 我们正式上线美团外卖 App 长辈版, 针对首页搜索、门店、提单页、订单列表等场景都做了适老化优化。通过屏蔽营销广告业务, 确保老年人能顺利下单, 提高老年人操作的便捷性和安全性。



2021 年 9 月, 美团外卖 App 长辈版正式上线



为骑手 携手同舟，关爱同行

能够帮助骑手的，是行动。美团外卖结合工作实践，探索骑手权益保障的多种形式，持续推进“同舟计划”，从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀方面，全维度、系统性地对骑手的关怀。



《2021 年度美团骑手权益保障社会责任报告》
扫码可阅读完整版



《2022 美团骑手权益保障进展报告》
扫码可阅读完整版



工作有保障

美团外卖积极响应国家号召，不断健全骑手劳动保障体系，维护骑手劳动权益，为骑手的高质量充分就业贡献一份行业力量，将骑手职业的“就业蓄水池”价值不断扩大。此外，我们持续关注骑手们的安全问题，并利用多种手段保障骑手群体的工作安全。

稳定就业

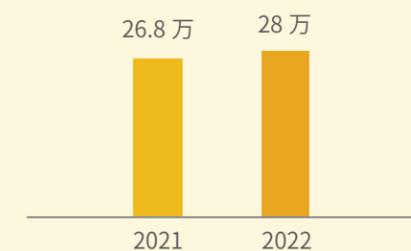
2022 年，超过 624 万人通过注册成为美团外卖骑手获得收入，日均活跃骑手超过 100 万。全国来自县域乡村地区的农村转移劳动力约占骑手总量的 81.6%，有 28 万名来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手在美团获得收入。2021 年 1 月，美团荣获“全国农民工工作先进集体”荣誉表彰，这是国家在农民工工作领域的最高奖项。

2023 年初，我们启动“春风送岗”行动，联合合作商开放 50 万个骑手、站长等配送服务就业岗位。在专送站点推出兼职骑手岗位，为想在闲暇时间增加收入的劳动者提供灵活增收的渠道、有保障的服务。

在美团上获得收入的骑手人数



来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手人数



案例 当一座高原小县城拥有外卖骑手

四川甘孜藏族自治州色达县，这个面积只有 1.8 平方公里的县城里，有 7 名外卖骑手。2018 年，色达县开始发展旅游业。就在这一年，小城拥有了第一名外卖骑手。随着县里的酒店从一家增加到上百家，奶茶店和汉堡店也一一入驻。一起改变的，还有县城居民的生活方式。虽然只有 7 个骑手，但他们把一种现代的互联网生活，带到这个海拔 3,900 多米的小县城。大部分时候，骑手们负责填饱小城居民的胃，有时，他们也会给附近山上的牧民送纯净水和日用品，给出现高原反应的游客送氧气瓶。“点外卖”在色达兴起，县城生活愈发便捷，本地商家获得更多生意的同时，骑手的经济状况也大为改善。



2022 年 10 月，骑手甲热在色达金马草原附近配送餐品



2022年9月，听障骑手方正华正在武汉光谷取餐

促进公平

在骑手招募过程中，美团严格禁止任何形式的用工歧视，不得歧视女性及残障人士，不得以任何形式损害劳动者的公平就业权。为此，我们修订了《专送合作商用工管理规范》，针对性地增加了公平就业制度内容，要求合作商招聘骑手时不得违法设置任何歧视性条件。

对于一些特殊骑手群体，我们会针对性地为其提供帮助。2022年，我们上线了听障骑手关怀功能，听障骑手可以在客户端上传证件进行认证，认证通过后就能使用板块内为听障骑手设置的送餐关怀功能，包含取餐送餐电子便捷沟通卡、问路电子卡、技巧学习等。

保障权益

美团积极探索符合灵活就业的保障新方式，与商业保险公司合作开发适合骑手的商业保险，并实现对从事配送工作的骑手100%覆盖。我们启动骑手直赔项目，实现骑手App一键自助理赔，提高理赔效率。

2022年，我们积极配合相关部门，按照国家统一部署，在部分省市开展职业伤害保障试点。同时，继续完善第三者责任险等商业保险保障，持续迭代完善商业保险和理赔流程，为骑手带来更好的工作安全保障。

守护安全

骑手 App 有超过

80 项

各类安全课程

2022年，超过

5,293 万人次

骑手参与安全培训，覆盖交通安全、消防安全、食品安全等主题内容

急救培训已推出6个系列约

50 门课程，

平均单门课程覆盖骑手超30万人次

科技装备创新

- 试点“骑手意外预警”能力，通过技术手段识别需要帮助的骑手，提供线上和线下紧急援助能力
- “安全语音提醒”新增更多安全场景的交警安全提示音
- 定制开发的智能头盔在湖南、广东、辽宁、宁夏等地批量投放使用，开发戴盔检测功能，有效提高骑手的戴盔率，全国已配发13.6万顶智能头盔

配送规则优化

- 推动7次算法规则公开，包括“预估送达时间区间化”“骑手差评从罚款改扣分”“骑手可自行设置接单上限”等举措，让骑手配送更从容

防控消防风险

- 推动多家换电合作商在北京、上海、广州等城市落地换电柜，降低消防隐患
- 严格规范电瓶车电池及充电设备使用，线上发放超千万的换电优惠券

提升安全意识

- 线下在各地开展交通安全主题培训，2022年举行7,000余场线下安全专题培训
- 线上开展丰富的交通安全知识图文宣导和互动活动，2021年超过1,200万人次参与骑手App线上安全培训
- 骑手入职前需进行交通安全培训考试
- 推出骑手App安全培训课程

探索警企共治

- 主动联合公安机关，建立信息通报及处理反馈机制，开展线下路面违规劝导活动
- 在13座城市开展“灯塔计划”



体验有提升

我们积极调研骑手在工作中遇到的问题，帮助骑手优化工作体验是我们孜孜不倦的追求。2022年，我们线上线下多维度发力，从配送算法着手，对骑手工作进行全流程梳理，全方位优化。

价值引领算法公开

2021年9月以来，我们多次向社会主动公布了骑手配送相关算法规则，从提升配送体验、订单分配合理、优化骑手评价规则多维度积极推动算法取中。同时，在部分城市开展算法试点，将改进骑手体验成效显著的算法规则在全国进行推广。

• 订单分配规则

出餐后调度

改进举措

为商家提供“出餐宝”终端智能硬件，商家通过该终端上报出餐情况，待出餐完成后再由后台调度骑手到店取餐，提升双方体验

试点城市

2,400 个门店参与此项试点

改进效果

首批试点门店骑手平均等餐时间降低 51%，约 72% 的商家反馈体验得到优化

主动改派

改进举措

在骑手完成订单交付前会持续评估该订单的合理性，如中途检测到骑手遇到特殊状况，并可能对订单产生风险，骑手 App 会自动发起改派弹窗，并由骑手自行决定接受与否

试点城市

长春、银川、青岛等多座城市

改进效果

根据试点数据判断，接受主动改派的骑手超时率最高可降低 51.79%

• 骑手评价规则

2022年，美团外卖正式在多座城市采用“服务星级评价体系”规则试点，对骑手收差评、超时等情况的处理从扣款改为扣分，骑手可以通过安全培训、模范事迹等加分项进行弥补。从惩罚机制改变为激励机制，不再对骑手的收入产生负面影响，降低偶发状况对骑手收入造成的影响，减轻配送压力，保障配送安全。每月度结束，骑手可以根据服务星级得到对应的收入奖励加成。截至 2022 年底，“差评超时扣款改扣分”的骑手服务评价体系推广至全国 80 余座城市，加减分规则也在不断优化。

• 提升配送体验

为了让骑手得到更好的工作体验，我们公开了“预估送达时间”算法规则，并试点将“预计送达时间点”改为“预计送达时间段”，该规则实施后，骑手因超时、差评等问题导致的异常情况减少 52%，用户差评率下降 67%，配送体验显著改善。同时，根据真实外卖配送场景的复杂性，我们在时间算法机制中融入“异常场景”因子，动态地调整配送时长。此外，我们还针对“重量大、体积大、价值高”三类“大订单”从多个环节进行了配送规则的优化试点，进一步优化骑手体验。

配送时间 = 各环节正常用时 + 偶发事件用时

各环节正常用时

是指在配送过程中，商家在取餐环节按照承诺时间出餐，骑手在行驶环节安全合规，用户在交付环节及时取餐，这一共需要花费的时间。

偶发事件用时

是指在配送过程中，某些小概率事件的发生，导致需要额外消耗的配送时间。这类偶发事件在配送各环节都有，比如：



- 商家出餐慢
- 商场电梯管控
- 取错餐
-

- 电动车故障
- 交通管制
-

- 高峰期等电梯难
- 小区疫情门禁管控
- 用户联系不上
-

骑手配送流程及可能的异常场景

大订单配送规则优化试点

调度从容

- 骑手调度机制优化，匹配当前订单少的骑手
- 骑手在抢单池可以看到订单商品“大体积”标签，帮助骑手判断是否抢单
比如：骑手配送团餐等大体积订单时，通过调度机制提前保证骑手餐箱有足够空间

时间从容

- 减少骑手大订单的等餐时间，商家备餐基本完成再调度骑手
- 大订单的“预计送达时间”会充分考虑配送难度，给到更充裕的时间
比如：当餐品较多时，会考虑商家备餐时间，骑手配送也会更加小心，充裕的配送时间保障了骑手安全从容

收入从容

- 提供大订单各类补贴，包括难履约补贴、高价单补贴等
比如：骑手送桶装水等大重量订单时，会付出更多体力，相应地在配送收入上，骑手可以在基础配送费之外获得配送补贴

大订单配送规则优化试点



沟通增进职业认同

截至 2022 年底，召开

200 场

恳谈会，覆盖 66 座城市

有近

3,000 名

骑手参与

收集骑手建议

140 余条

(去重后)，其中有 60 条已经有改善举措落地或正在试点

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



2022 年 9 月，骑手权益保障专场恳谈会在北京举办

关照每一个新骑手

2022 年 7 月，我们推出了“新手三件套”，帮助新骑手更好地适应岗位。“新手三件套”帮助骑手完成从新手到熟练骑手的转变，自推出后，新骑手满意度提升了 13.5%。

“新手三件套”

骑手老带新

给新手归属感，给老手荣誉感

骑手师傅在线下 1 帮 1 指导新骑手熟悉工作、讲解跑单技能和平台规则，从而帮助新骑手更好地融入成长；将这种传帮带机制进行线上体系化，更加方便新骑手的融入

新手关照单

让新手从简单的订单送起

给新骑手分配一些配送难度低的订单，比如商家易找、顾客易找、距离近的顺路订单等，让新骑手从简单的订单送起，更快熟悉工作，踏出第一步

新手免责卡

帮助骑手消除紧张心态

新骑手普遍存在 App 操作不熟练、路线不熟悉的情况，这就导致他们更容易超时、收到差评，针对此情况推出了新骑手免责卡，可以弥补骑手因非主观原因而导致的种种损失，缓解因害怕犯错而更容易出错的紧张心态

职业有发展

为进一步拓展骑手职业发展空间，美团推出符合不同类型骑手需要、多层次的职业发展举措。

骑手线上学习平台

- 8 大类 120 余项课程
- 100% 覆盖网约配送员五级标准的课程和培训

站长培养计划

- 自 2020 年以来，参与站长培养计划的站长伙伴已经超过 33 万人次
- 骑手通过选拔可晋升为组长、副站长、站长助理、站长等岗位，并有机会成为合作商管理岗位的储备力量
- 美团配送生态的管理人员中，约 86% 的人员是由骑手晋升而来

骑手转岗机制

- 开放多种岗位，包括客服、合作商培训师、合作商运营主管等
- 已有超过百名美团骑手转岗

骑手上大学

- 与国家开放大学合作三期
- 截至第三期已有 248 名骑手学员
- 参与本项目的骑手减免全部学费

案例

帮助骑手在外卖行业走得更远

为帮助骑手提升技能，美团外卖与国家开放大学合作展开“骑手上大学”项目，为有学历提升需求的骑手提供零经济压力、更便捷的深造渠道，探索扩大骑手的职业发展空间，向行业输出高质量就业人才。截至 2022 年，“骑手上大学”项目已开展三期，248 名骑手报名参加。

骑手杜金平作为新学员代表，在第三期开班仪式上发言。杜金平从小对电脑很感兴趣，青少年时期就学会了装机、架设服务器等技术。大专毕业后，曾多年创业。这些经历，让他萌生了向管理层更进一步的想法。目前他成为了北京市望京某配送站点的站长，知识和学历的提升，对以后做管理工作能提供更多的帮助。



2022 年 11 月，望京配送站点站长杜金平参加第三期“骑手上大学”开班仪式



生活有关怀

为了帮助骑手群体更好地融入城市生活，拥有获得感和认同感，我们竭力为骑手提供关怀，让骑手的工作生活更幸福。

717 骑士节

我们持续开展“717 骑士节”活动，旨在打造温馨、快乐的节日氛围，增加骑手的职业价值感和社会认可度。2022 年，各类实际关怀（物资 / 礼品 / 奖品）触达骑手 95 万人次，线下活动关怀骑手 85 万人次，全国共举办站点庆祝活动 5,377 场。同时举办了“骑手荣誉盛典·先锋力量”颁奖典礼，向优秀骑手颁发“最佳成长奖”“十佳产品体验官”等 9 项大奖，并在央视网视频号、美团骑手视频号进行了直播。



2022 年 7 月，“骑手荣誉盛典·先锋力量”颁奖典礼

针对冬夏季特殊天气，2021-2022 年投入超过

20 亿元

补贴给跑单骑手，保障骑手劳动所得

防寒防暑关怀

我们不断优化骑手工作环境。在夏季，于全国上百座城市增设“防暑驿站”，加强骑手在高温天气下的劳动安全保障措施；在冬季，推出“2022 冬季升温计划”，配发各类防寒关怀物资，从内到外解决骑手工作中的防寒需求。



2022 年 7 月，美团骑手健康体检车开到北京朝阳望京 SOHO 为骑手体检

守护骑手健康

2022 年，我们在深圳、杭州、成都等 7 座城市开展了新一轮“骑手健康体检车”项目，提供血常规、肝肾功能、心电图等常规身体检查，实现“送检上门”，共计 1,548 名骑手参与体检；启动女骑手两癌筛查项目，为全国的女性骑手提供专业、免费的两癌（宫颈癌、乳腺癌）筛查服务。同时，我们持续运营骑手 App 上的“健康咨询”通道，平均每月为 3,000 多名骑手及其家属提供健康咨询服务。截至 2022 年底，骑手心理咨询热线累计接线 2.2 万余通，每月平均接到骑手咨询约 300 通。

骑手折扣餐

我们联合全国商家推出骑手专属折扣餐，骑手只需身着骑手服进店，便可以享受到低于市场价的用餐优惠。截至 2022 年底，全国已有近 2,000 户商家持续为骑手提供物美价廉的专属折扣餐，覆盖骑手人数超 140 万。



骑手理发服务

我们在北京、深圳、拉萨等 20 座城市，组织骑手免费理发专场，邀请理发师走进骑手站点，提供“家门口”的理发服务。自 2021 年 8 月至今，使用理发权益的骑手人数已近 10 万人。



流动理发车在舟山街头为骑手提供理发服务

关爱骑手家庭

“袋鼠宝贝公益计划”：我们持续推进“袋鼠宝贝公益计划”，帮助因子女遭遇大病、意外伤害等原因导致生活出现困难的骑手渡过难关。截至 2022 年底，“袋鼠宝贝公益计划”累计帮扶患病骑手子女 545 名，提供紧急医疗救助金 2,136 万元。

袋鼠宝贝之家：2022 年 6 月，我们联合公益组织，分别在河北燕郊及北京海淀共建了两个社区儿童之家，为全行业骑手家庭提供子女陪伴教育、课后托管、兴趣课程等服务。2021-2022 年，“袋鼠宝贝之家·新阳光学园”共计开展了 2,150 节文化课及常规课程，45 次主题活动，提供超过 2 万人次的服务；“袋鼠宝贝之家·协作者童缘”开展了 612 小时课后托管服务，81 次主题活动，284 小时幼儿早期发展服务，提供 8,600 余人次服务。

案例 设立骑手子女社区儿童之家

2022 年 6 月，美团外卖联合北京市协作者社会工作发展中心，在北京海淀设立全国首个面向外卖骑手子女的社区儿童之家——“袋鼠宝贝之家·协作者童缘”，为 0 至 15 岁的儿童及青少年提供社区综合服务，帮助骑手们解决工作期间的子女教育及陪伴问题，为骑手子女带来丰富的社区活动、课业辅导、兴趣拓展等综合成长方案。



社工在袋鼠宝贝之家给孩子讲绘本

案例 大病关怀金，为顶梁柱撑伞

2020 年 12 月，美团外卖骑手甘仁晶不幸确诊了宫颈癌。“知道自己生病的时候真的是天都塌了。父母年纪大了，小孩又是我一个人照顾，我怎么能有事？那会儿太无助了，一个人在医院哭。”但作为家庭的经济顶梁柱，即便是每天 3 次赶回家喝药和吃饭，接送孩子上下学、做饭，甘仁晶也依旧坚持跑单，为家庭撑起一片天。

抱着试一试的心态，甘仁晶提交了“大病关怀金”的申请。不久，甘仁晶收到了 5 万元关爱援助金，帮助处于困境的她渡过了难关。面对未来，甘仁晶希望“外卖好跑一点，多陪伴家人一点。”



送餐中的甘仁晶

为商户 草木繁盛，共生共荣

只有商户兴旺，市场才能够繁荣，骑手才能够增收，用户需求才能够满足，平台才能够长足发展。2022年4月，美团外卖正式启动了面向全体商户的“繁盛计划”，旨在通过加强商户沟通、服务、发展和共建，建设共生共荣的数字化餐饮新生态。



《繁盛计划一周年报告》扫码可阅读完整版

共商：倾听商户心声

我们通过开展商户恳谈会、开通商户服务热线、组织团队拜访商户、参加“听音”等方式，真诚倾听商户声音，回应商户真实诉求，期望通过这些方式与商户建立长久的连接与信任。

百场恳谈会，搭建桥梁共破困局

2022年，我们共召开103场商户恳谈会，完善面向中小商户的沟通机制，及时评议平台规则、听取商户意见并解决问题。



2022年3月，美团外卖商户恳谈会深圳站召开

2022年召开恳谈会

103场

覆盖99个地级以上城市的

4,493家

城商和区域连锁品牌商户

收集商户问题

911条

拜访商户、热线听音，深入一线摸实情

2022年，美团城市经理拜访商户超千万次，从第一线了解商户的业务现状与实际需求，获取商户的反馈、投诉和建议。

此外，2022年全年共组织近1.2万人次参加“听音”，累计时长超过17,000小时，加强对商户经营发展的感知，推动解决一批商户关注度较高的问题。



深圳市福田区华强北商圈城市经理陈泳琳在拜访商户7点咖啡店

共治：优化平台服务

我们针对商户反映的诸多经营痛点，通过优化费率规则、规范营销秩序、数字化赋能等方式，帮助商户提升效率、降本增收。无论是技术赋能还是服务保障，我们尽自己所能解决商户所需，满足商户所想，帮助商户随时代而变，锻造可持续经营的能力。

费率制度更透明

为了帮商户算清钱是怎么花的，我们在2021年启动了费率透明化改革试点，将旧有的“平台服务费”细分为“佣金”和“配送服务费”两部分。透明化的费率标准让商户做外卖生意时对成本构成有更清晰的认识，从而帮助商户开好店。2022年，费率透明化改革已经覆盖全国。

营销环境更优化

我们观察到，不同商户对于营销活动的需求是不一样的，而近年来，如何让营销活动更透明、更简化，也越来越成为更多商户的期待。为此，我们逐步尝试在全国范围内开启营销透明化试点。





“小美陪审团”每月
处理外卖争议差评案
例超

9 万件

每月有约

5 万

外卖商家申诉成功

争议解决更便捷

我们强化对“恶意差评”的治理。在收到商户的申诉和反馈后，主动积极为商户进行评价管理，及时消除不利影响，智能识别恶意评价，为商户主动拦截。对于非自身问题的负面评价，商户还享有“无责差评”的权益；而当商户收到了同行等特殊身份用户的差评、广告，或与订单不符等不实评价时，经商户申诉后，我们会将此类评价进行屏蔽处理。

针对较为复杂、具有争议的疑难规则和场景，我们邀请没有直接利害关系的用户参加“规则议事厅”和“小美陪审团”，以程序正义求得更加公平公正的结果，从而消除不合理差评对商户造成的名誉损失和经济影响，也为后续制定和完善治理规则提供宝贵的参考。

共享：帮扶与服务

我们为中小商户推出佣金帮扶与定点帮扶，向消费者发放消费券，凝聚成一股能够稳住餐饮生态、保障居民就业、提升经济韧性的强大力量。同时，积极推行“外卖管家”等举措，助力更多商户从市场竞争中成功突围，打造品牌影响力，走得更加稳健、长远。

为 77 万家

困难商户提供佣金帮
扶与定点帮扶服务

提供专项帮扶资金近

1.6 亿元

降本增收纾困境

佣金帮扶与定点帮扶

从 2022 年 3 月开始，我们对于身处疫情中高风险地区、遭遇经营困难的商户推出包括佣金帮扶、定点帮扶在内的各项帮扶措施，帮助商户渡过难关。

消费券投放

为刺激消费需求，释放消费潜能，美团积极发挥互联网平台作用，与多地政府合作发放消费券，撬动消费，提振消费信心，持续助力经济复苏回暖。

2022 年以来，我们共计配合政府完成 80 项消费券发放活动，金额合计达 8 亿元。已结项项目统计数据显示，经由美团发放的消费券项目，平均核销率达 72.29%，其中郑州、深圳、厦门、连云港、宿迁等多座城市消费券核销率超过 90%，消费券直接撬动的核销杠杆率平均达到 4 倍以上。多地消费者首次使用消费券一周后的消费额提升超 10 倍。

数字经营助新生

餐饮数字化成为行业提质增效的重要路径，我们注重对商户进行数字赋能，提供软硬件层面的数字化工具，帮助商家提效增收，从根本上保护餐饮门店的利益；同时，帮助商户开展多种多样的数字化营销，推动餐饮品牌数字化升级，更好满足用户新的消费需求。

• 硬件软件提效率

硬件层面，为帮助中小商户解决外卖接单时经常遇到的错单、丢单、出餐配送冲突等难题，美团外卖推出云打印机和出餐宝。云打印机可以自动接收、打印不同外卖平台的订单请求，在断电、断网情况下，还能自动补打云端存储订单，让商户告别漏单、丢单等情况。出餐宝能基于对出餐时间的统计分析，帮助提升“备餐”效率，商家可以扫描外卖订单号，即刻上报出餐状态，对出餐时间进行精准提醒，及时通知骑手到店取餐。



胡大饭馆店员通过“出餐宝”一秒扫描出餐

软件层面，为了更加及时、准确地回应商户咨询，降低商户等待客服应答的时间，2022 年美团在商户 App 端的客服“小袋”的各类服务场景中，针对自入驻咨询、门店信息等十个自助场景进行了系统自助解决能力建设，帮助商户更及时有效解决问题。

• “老字号”焕发新生机

为了帮助更多老字号餐饮企业加快创新，拥抱数字化，实现高质量发展，2022 年 11 月，中国商业联合会和美团共同发起了“助力老字号企业数字化发展专项行动”，围绕线上经营、即时零售、品牌保护等方面，为老字号企业送出免费的数字化服务包。北京华天、全聚德集团、东来顺集团、南京古南都、成都饮食公司等在内的九个知名老字号集团企业已与美团达成数字化发展协议，携手提升线上运营能力，适应新的消费场景和消费需求，共促餐饮业复苏。



全方位服务助运营

针对新手商户和面临复杂市场情况的商户，我们还推出了“外卖管家服务”和“新店成长计划”，以更加贴心、全方位的解决方案，为商户排忧解难，助力商户的每一步成长，为商户带来可见的价值。

• 外卖管家服务

为了帮助更多中小商户做好外卖，2021年6月，美团外卖推出了“外卖管家服务”，派出具备专业数字化运营能力的外卖运营团队为餐饮商户提供“一对一”帮扶。外卖管家提供六项为中小商户量身打造的服务内容：经营诊断、店铺装修、餐品设计、活动策划、推广营销、运营优化。

截至 2022 年底，已有超

7 万

中小商户免费获得了外卖管家服务

使用服务后，单店月收入提升

30%

月均增收

6,000 余元



美团外卖管家对商户提供一对一服务

• 新店成长计划

2022年3月31日，“新店成长计划”在美团外卖商户端App上线。上线以来，任务达标的商户占到新商户总量的73%，相较于没有达标的商户，达标商户开业第一个月的订单量明显提升，流量利用率也高出9.69%。

新店成长计划



培养外卖行业人才

2022 年，外卖运营师
社会面认证全年开班

22 期

累计培训认证

2,841 人

2022 年，共有

1,819 名

城市经理参加专业培训并考试通过，被认证为 BD 外卖运营师

餐饮“双主场”发展模式对商户提出了更多要求，商家中涌现出一批深谙外卖运营的人才，他们成为店内的专职“外卖店长”，助力商户堂食、外卖“两条腿走路”。同时，随着餐饮企业对高素质、标准化外卖运营人才的需求不断提高，“外卖运营师”这一新职业应运而生并不断蓬勃壮大，为行业发展注入源源不断的强劲活力。

以眉州东坡为代表的餐饮品牌向前多走了一步，开始培育专注外卖业务的相关人才，在传统门店店长之外，新增专职的外卖店长，外卖店长具有线上经营思维，擅长数据分析、活动策划，能够助力更多商户的线上主场经营更上一个台阶。

为了解决外卖人才的供需矛盾，培养能够推动餐饮业高质量发展的综合型人才，美团新餐饮研究院与人社部教育培训中心联合推出了行业内首个政府认可的外卖运营师培训项目，打造了由初级班、中级班、高级班三个层次组成的培训体系，为行业输出职业标准，培养外卖运营岗位人才。学员经过培训并通过考试后，将获颁“人社部培训证书”和“美团人才培训证书”。

以责任建设 引领可持续未来

在数字经济蓬勃发展的时代，美团外卖不断强化责任理念、延伸责任链条，释放更多商业之上的价值，在实现“帮大家吃得更好，生活更好”使命的同时，努力履行自己的社会责任，通过更有温度、更富价值的技术和服务，携手利益相关方获得更长足的发展，共建更可持续的未来。



60 责任文化，引领发展

62 点滴行动，助力 SDGs 实现

责任文化，引领发展

文化是公司发展的底蕴和根基，负责任的文化可以促进公司高质量发展，引领公司健康成长。我们一直坚持以客户为中心的根本方针，不断创新和迭代社会责任文化，从主动回应社会期待到与利益相关方合作探索，再到平台生态共建，已经形成一套具有自身特色的社会责任文化生态系统。同时，我们从未停止思考如何运用自身的力量，为社会创造更大的价值，带来更多积极的社会影响。

塑造责任文化

我们的使命

帮大家吃得更好，生活更好

我们的价值观

以客户为中心，正直诚信，合作共赢，追求卓越

责任理念



强化责任治理

廉正文化建设

美团外卖始终秉承“把廉正打造成一项组织能力和核心竞争力之一”的廉正理念，开展系列廉正文化建设，包括廉正培训、廉正考核与廉正文化宣贯等形式，通过设置适当的管理体系和机制，以正确的价值观制定战略计划、保障合规运营、践行良好的商业道德实践。同时，我们携手各利益相关方一同营造清正廉洁的商业氛围，维护公平健康的市场环境，共同构建“廉洁生态共同体”。

知识产权保护

我们深知尊重及保护知识产权的重要性，注重知识产权的积累和运用。我们依据《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》及《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，主动搭建起“知识产权维权平台”，更加快捷、高效地处理知识产权相关投诉，促进平台商户合规经营。



美团廉正七条

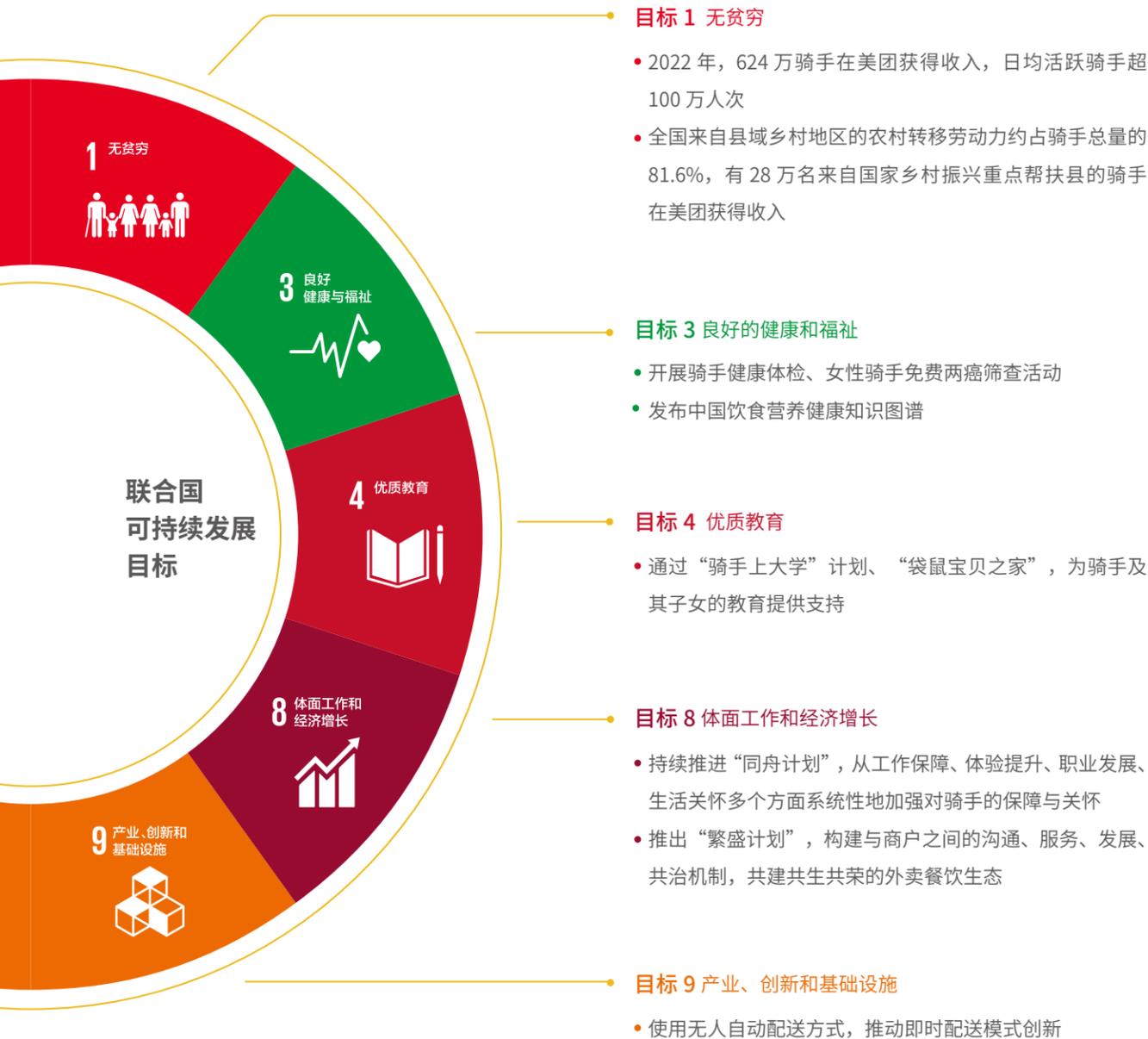
责任荣誉

- 联合国可持续发展目标优秀实践 ——联合国经济和社会事务部
- 美团食品安全科技创新平台荣获“CCFA2021 阳光食品安全技术创新最佳实践案例奖” ——中国连锁经营协会
- 美团外卖 App 长辈版荣获以“科技更有温度”为主旨的 CNCC2021 “技术公益”优秀案例奖项 ——中国计算机学会
- 2021 年度包装行业优秀奖 ——中国包装联合会
- 入选《企业公益蓝皮书 2021》优秀案例 ——中国社会科学院研究团队
- 2022 年“金钥匙”冠军奖 ——可持续发展经济导刊
- 青山科技基金项目入选 2022 年“年度责任案例” ——南方周末报社
- 美团青山计划荣获“2022 年度责任项目” ——公益时报
- 青山公益专项基金获“2022 年度慈善盛典优秀案例” ——中国慈善家

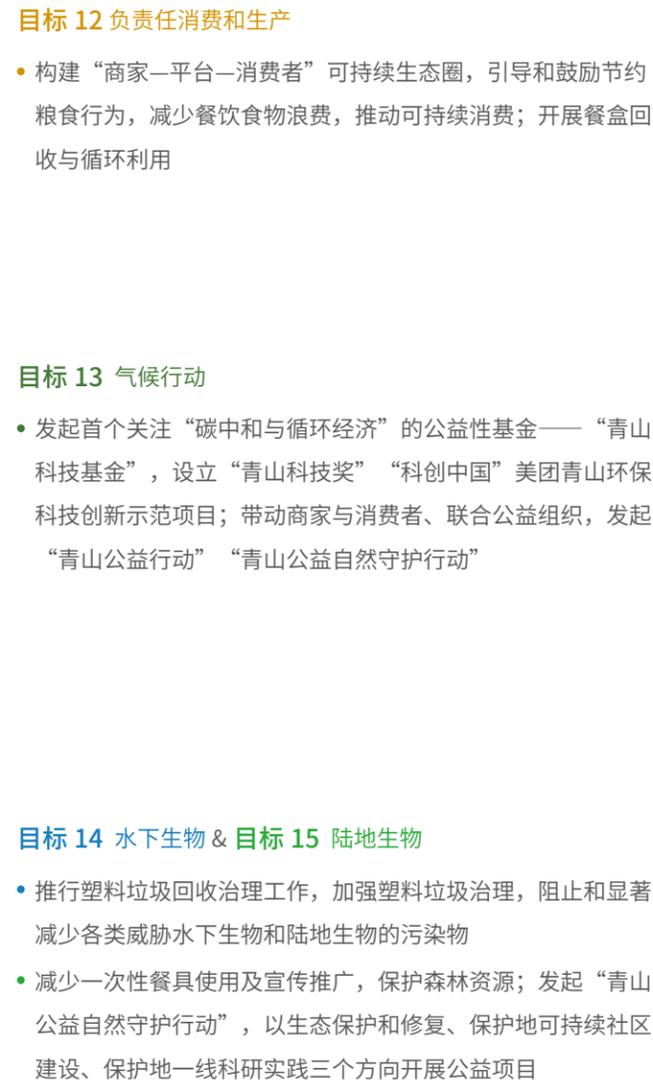


点滴行动，助力 SDGs 实现

美团外卖的行动



美团外卖的行动



展望未来

每一天我们都在思考如何帮助大家吃得更好，生活更好。在每一次的实践中，美团外卖都希望用我们的资源、技术及服务，为利益相关方创造更多价值。因此，在业务融入社区、服务社区的过程中，我们努力让每个人都能享受美团外卖的产品和服务带来的美好，丰富他们的生活。未来，我们也将以更诚意、更创造、更开放的心态，与各利益相关方展开合作，创造更美好的未来世界。



关于美团外卖

自 2013 年 11 月正式上线以来，美团外卖秉承“帮大家吃得更好，生活更好”的使命，始终聚焦于消费者“吃”的需求，通过科技连接消费者和商家，依托庞大的骑手团队，以“线上+线下”的业务模式，为消费者提供品质化、多样化的餐饮外卖服务。

我们在加强平台自身建设的同时，致力于运用数字化技术推动餐饮行业的供给侧结构性改革，协同商家、用户和骑手等产业链上下游共同打造互惠共赢的合作生态，让餐饮行业在数字化时代焕发新的生机，让消费者拥有更加轻松、便捷、高效的用餐体验。

关于本报告

本报告是美团旗下外卖平台——美团外卖编制发布的第三份社会责任报告，重点阐释平台在履行社会责任、创造社会价值方面的进展和成果，回应利益相关方对于美团外卖的关切和期望。

时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。部分内容适当超出前述范围。

信息来源

报告中的未注明出处的数据均来源于美团外卖的相关统计报表、规章文件、研究报告及访谈等资料。

内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，美团外卖保证报告内容的真实性、准确性和完整性。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

获取方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在美团外卖网站 <https://waimai.meituan.com/> 下载浏览。

若需获取纸质版报告，您可按以下方式联系我们：

联系部门：美团外卖社会责任办公室

电子邮箱：csr.waimai@meituan.com

通信地址：北京市朝阳区来广营融新科技中心 F 座

