



2016 滴滴出行 企业公民报告

Corporate Citizenship Report



报告说明

本报告是滴滴出行(以下简称“滴滴”、“我们”或“公司”)向社会公开发布的第二份企业社会责任报告,通过经济、社会、环境的核心议题,反映了滴滴实现共享价值的成果。

时间范围

2015年9月30日至2016年9月30日,部分内容根据实际情况前后延伸。

编制参考

公民报告参考全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南(4.0版)》,结合滴滴出行的实际情况进行编制。

数据说明

除特殊说明外,本报告引用的数据、资料均来自滴滴出行内部的统计,使用的货币单位均为人民币(元)。

报告获取

为了减少纸张印刷对环境的影响,推荐您阅读电子版报告。您可以扫描下方二维码,关注滴滴媒体研究院微信公众号“50KM”,回复“公民报告”获取本报告,并提出反馈意见。



目录

报告说明

滴滴简介	03	安全为先，体验升级	12
滴滴历程	04	安全第一：全方位守护司乘安全	13
		“安委会+顾委会”的安全管理体系	15
滴滴社会价值	06	全面触达用户需求	17
滴滴责任战略	08	技术驱动，数据为王	20
责任理念	09	技术成为产品进步的引擎	21
利益相关方沟通	10	营造工程师文化	23
责任议题	11	数据是洞察用户的眼睛	25
		数据是城市发展的听诊器	26

引领分享经济新业态

28

滴滴出行产品体系

29

分享经济践行者

30

滴滴“出海”战略

33

滴滴并购优步中国

33

抵达内心的温暖

50

让每公里都“行之有效”

51

桔色行动

53

将善意送达四方

54

温暖的就业平台

34

再造数百万岗位

35

有尊严的新职业

39

给司机群体的温暖

43

正能量在路上

46

小桔人的世界

58

最棒的福利给最拼的你

61

人才激励与晋升

62

支持员工公益

62

把成长当作最重要的事情

63

比远方更远的路

64



滴滴简介

北京尚东·数字山谷滴滴大厦

滴滴出行是一站式多元化出行平台。滴滴在中国400余座城市为近4亿用户提供出租车、专车、快车、顺风车、代驾、试驾、公交、租车和企业用车等全面出行服务。2016年8月，滴滴并购优步中国；10月，滴滴出行日（峰值）订单已突破2000万；2016年全年，滴滴为全社会创造了1750.9万灵活就业和收入机会。

公司致力于以分享经济实践响应中国互联网创新战略，与不同社群及行业伙伴协作互补；运用大数据驱动的深度学习技术，解决中国出行、环保、就业等所面临的问题；提升用户体验，创造社会价值，建设开放、高效、可持续的移动出行新业态。2016年以来，滴滴登上《财富》杂志“改变世界的50强”榜单，获《MIT科技评论》膺选为全球五十大创新企业之一，滴滴总裁柳青被知名科技媒体*Fast Company*评选为全球创新百人之一，入选*The Wired*的全球百人榜。

使命

让出行更美好

愿景

第一个五年：成为全球最大的一站式出行平台，每天服务3000万用户和1000万名司机，在任何地方3分钟内都可以叫到一辆车

第二个五年：成为世界顶级科技公司，推动交通变革

价值观

简单，开放，激情，独立思考，极致执行，拥抱变化

滴滴历程

2012 年 6 月

小桔科技在北京成立并推出滴滴打车 APP；快智科技在杭州成立并推出快的打车 APP。

- 滴滴打车正式更名为滴滴打车。
- 滴滴专车和快的旗下一号专车分别上线，开启中国互联网约车时代。

2012



2013



2014



滴滴打车和快的打车相继获得腾讯和阿里巴巴战略投资，同年，快的打车并购大黄蜂打车。



2015 年 1 月

滴滴企业用车服务上线。

2015 年 2 月

滴滴打车和快的打车成功进行战略合并。

2015 年 5 月

- 滴滴机器学习研究院成立，在深度学习技术基础上建设超大规模数据智能分析能力。
- 滴滴快车上线。

2015 年 6 月

滴滴顺风车正式上线。

2015

2015 年 7 月

- 滴滴巴士业务在北京、深圳上线运营，助力打造移动公共出行生态圈。
- 滴滴代驾业务上线。

2015 年 9 月

- 全面品牌升级，更名为“滴滴出行”，依托移动互联网技术构建大出行生态。
- 滴滴创始人兼CEO程维随习近平主席访美，参加第八届中美互联网论坛。
- 在中国大连夏季达沃斯论坛，程维受到李克强总理接见。

2015 年 10 月

- 滴滴获上海市交通委员会颁布的全国首张网约车运营牌照。
- “滴滴试驾”上线。

2015 年 12 月

- 滴滴创始人兼CEO程维代表滴滴出行参加乌镇世界互联网大会，受到习近平主席接见。
- 滴滴与Lyft, Grab, Ola缔结全球战略伙伴框架。
- 滴滴牵头发起成立中国互联网协会分享经济工作委员会。

2016 年 1 月

- 滴滴成立安全管理委员会，推出基于大数据技术的智能交通安全保障体系。
- 滴滴出行开放平台上线，对第三方应用及个人开发者全面开放SDK接口。

2016 年 3 月

滴滴创始人兼CEO程维参加博鳌亚洲论坛，受到李克强总理接见。

2016 年 4 月

滴滴与Lyft完成产品跨境联通，“滴滴海外业务”正式上线。

2016

2016 年 5 月

- 滴滴机器学习研究院升级为滴滴研究院，与UDacity合作启动全球算法大赛。
- 滴滴获得 Apple (苹果公司) 10 亿美元战略投资。
- 滴滴创始人兼 CEO 程维参加贵阳国际大数据产业博览会，再次受到李克强总理接见。

2016 年 8 月

- 滴滴并购优步中国。

2016 年 9 月

- 滴滴租车业务上线。

滴滴社会价值



4亿
注册用户



日（峰值）订单超过
2000万



在全国
400多个城市



每日路径规划请求超过
90亿



每日新增轨迹
原始数据超过**70TB**



未来15分钟，对供需预测的
准确率超过**85%**



提高出行效率



北京小汽车使用率提高
12.1%



杭州小汽车使用率提高
10.6%^①



填补公共交通空白点。北京五环外每天**62%**的订单起点或终点不在公共交通服务区内



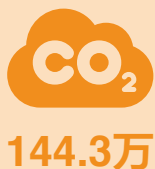
每天为一线城市（北上广深）市民累计节省**37.4万**小时，相当于节省**1400万**元人民币。^②

就业



2016年全年，为全社会创造了**1750.9万**灵活就业和收入机会。其中**238.4万**（14%）来自去产能行业，**87.5万**（5%）为退伍/转业军人。每天，直接为**207.2万**司机提供了人均超过**160元**的收入。

环境^③



144.3万

2016年，滴滴顺风车和专快车（含拼车）全年直接和间接减少144.3万吨二氧化碳排放。其中，北京、成都和杭州效果最显著。



72.2%

滴滴平台72.2%的用户可能会改变购车或换车计划，其中25.7%的用户决策会受到强烈影响。

① 使用率通过单位时间内服务出行人次计算，其中北京小汽车服务人次数据来自《2015北京市交通发展年度报告》；杭州小汽车服务人次数据根据姜英来等《杭州市民出行模式调查与交通拥堵治理思路》(2013年)，2012年杭州市民出行构成中小汽车和出租车的出行比约为2.2:1，另据《2015年中国交通年鉴》，2014年杭州市出租汽车日均出行人次（86.7万人次），杭州市2012、2013年私人小汽车和出租车数量变化等，推算杭州市2014年小汽车总出行量为282万人次。

② 时间节省量=路边扬招平均用时-智能平台平均上车时间，其中路边扬招等待时间数据来自罗兰贝格2015年报告《移动互联网下的城市综合出行变革》，节省时间的货币折算按照各地人力资源及社会保障局公布的职工社平工资计算。

③ 数据来自滴滴和北京理工大学的联合研究报告。



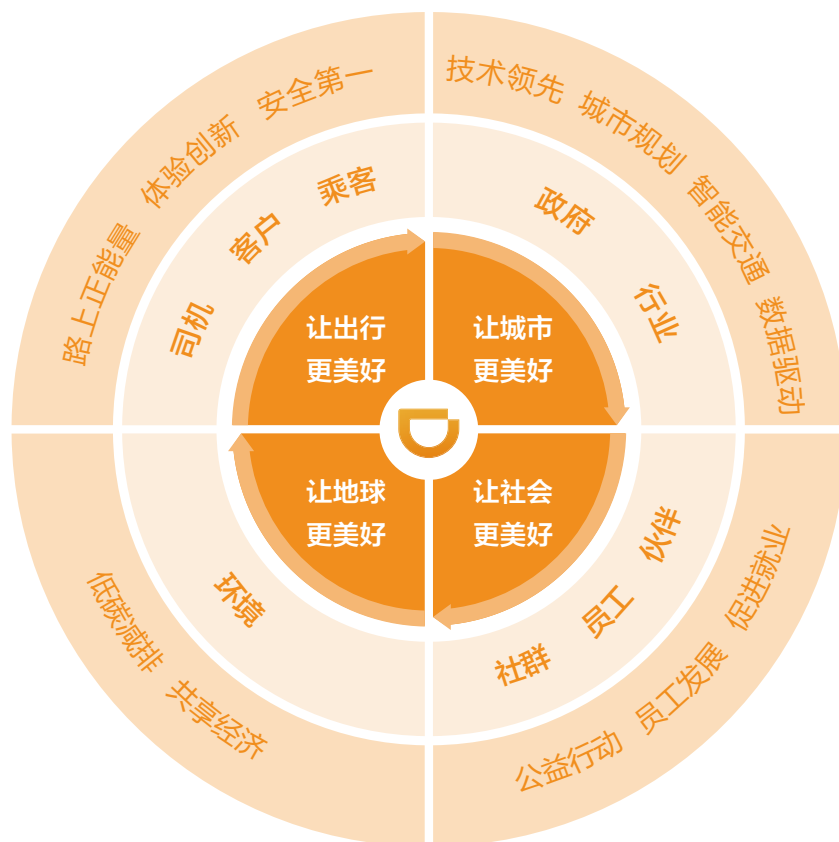
滴滴责任战略



责任理念

我们通过多种措施不断优化公司治理体系，规范内部管理流程。同时营造有特色、正直、正义的企业文化氛围。

滴滴希望通过专业、科学、严谨、公开透明的管理制度，成为一流的互联网公司，主动承担企业公民责任，对投资者、用户、员工、合作方等利益相关方履责。





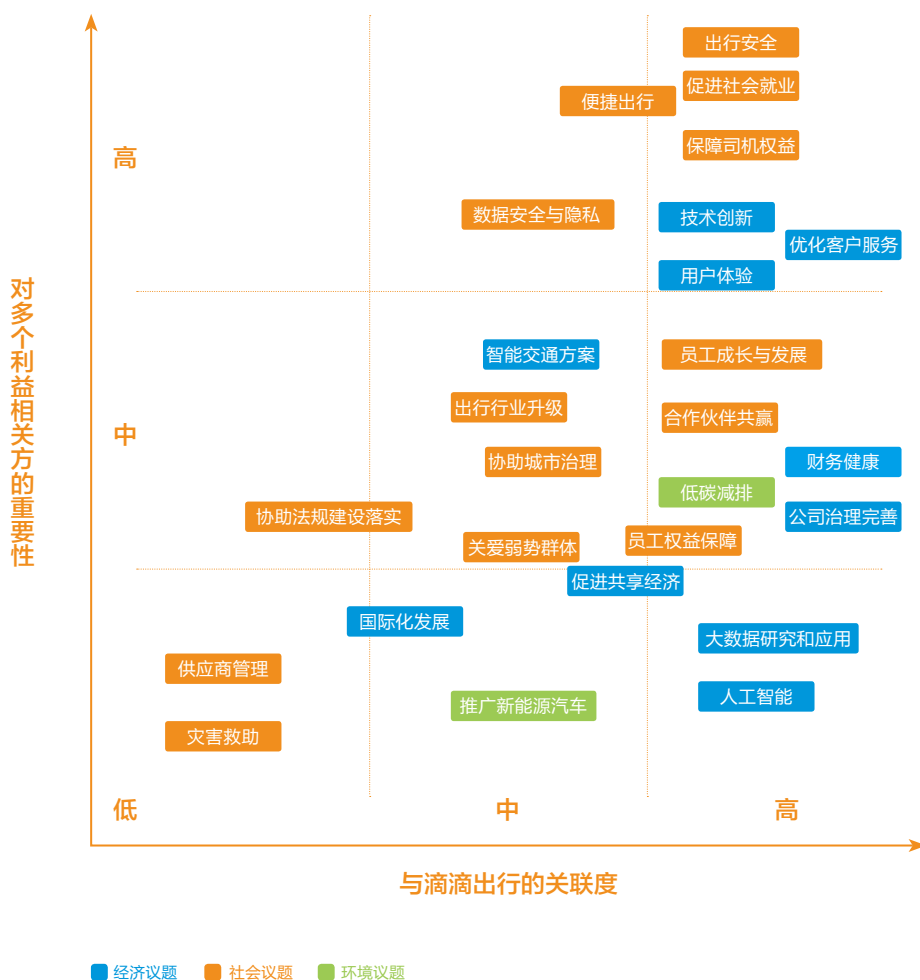
利益相关方沟通

利益相关方	沟通渠道
政府	政企交流会，政企数据合作 行业发展研讨会议 监管部门视察 公安信息合作
投资者	股东会议
员工	高管定期会议：“在路上” 新员工入职培训：“在树上” 高管与员工近距离分享答疑：“在一起” 针对老员工的课程拓展培训：“心领袖” 三年老员工重相聚：“老友会” 外地大区培训拓展：“布道者”
司机	全国十大司机评选，司机微信群等沟通渠道 客户服务热线，在线咨询、投诉 司机培训 特困司机家庭救助、司机健康生活干预 司机每周正能量
乘客	客户服务热线，在线咨询、投诉 “客服日”，员工倾听用户声音
合作伙伴	行业发展研讨会 招投标管理
租赁公司	政策引导 协助培训司机
社会	社会就业 公益活动 发布城市和地区出行报告
环境	节能减排实践 新能源汽车推广
公众	公司网站 移动端应用页面信息 媒体 企业公民报告



责任议题

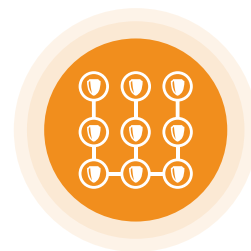
利益相关方沟通是滴滴出行确立社会责任议题的重要来源。我们结合上述沟通机制，参考全球报告倡议组织的实质性分析框架与第三方研究机构的建议，对公司的主要利益相关方进行了访谈，以了解他们对各项责任议题的关注程度。通过综合“与滴滴出行的关联度”和“对多个利益相关方的重要性”两个指标，我们对社会责任实质性议题进行了分析。





安全为先
体验升级

安全第一： 全方位守护司乘安全



安全是滴滴最重要的议题之一，我们致力于与乘客和司机共建优质的移动出行安全生态，司乘双方彼此尊重，共创和谐美好的出行空间。

在过去的一年里，滴滴多次对安全举措进行升级，陆续上线多项安全功能。我们通过打造事前高门槛准入、事中全程可追溯、事后保险和保障基金完善的平台安全体系，保障司乘权益，提供最安全可靠的出行体验。

行程开始前：严格准入标准

三证验真



滴滴与国家多个部门紧密合作，剔除可能影响乘客安全的人员进入平台。司机及车主只有“身份证”、“车辆行驶证”、“驾驶证”三证信息全部真实有效，才能成功在滴滴平台注册。

人像认证

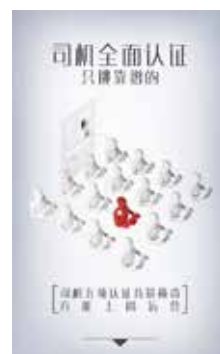


车主、司机接单之前，需要面向手机摄像头，完成点头、摇头、眨眼等“人像认证”动作，系统将面部信息与公安部数据库进行比对，成功后才能正式接单。滴滴采用的数据库均在公安部门备案，且定期更新，今后还会逐步加入“声纹识别”类的深度人工智能技术。

车型一致



乘客在搭乘车辆时，如遇到车牌信息不符、车型不一致的情况，可通过APP内的投诉通道直接反映，并拒绝搭乘车辆。目前，滴滴平台已通过“车型一致”的验证封禁了一批违规车辆。



行程进行中：严密守护安全

号码保护



滴滴号码保护采用“虚拟中间号”技术，每个订单的虚拟号码都不相同，保障司机、乘客手机号码互不可见。一旦乘客完成订单支付，或取消订单，虚拟号码会自动失效，司机乘客之间不能再互相联系。

行程分享



乘客在等待接驾和前往目的地途中，可通过微信、短信或QQ把自己的行程信息分享给亲友。分享信息包括：订单起、终点，上车时间，目的地距离，预计到达时间，车辆车牌信息以及车辆实时位置。为保障司乘信息安全，乘客到达目的地24小时后，“分享行程”界面将会失效。

紧急求助



紧急求助是滴滴专为紧急情况开发的功能。一旦乘客、司机按下“紧急求助”键，系统会向求助者设置的所有紧急联系人发送求助短信，同时开始录音取证。滴滴出行亦会立即启动紧急应对机制，客服人员会读取上传录音，并为求助者设置的紧急联系人提供力所能及的帮助。

滴滴出行客服为“紧急求助”成立了专项小组，客服人员7×24小时在线。所有“紧急求助”的信息都会上报滴滴出行安全平台，并走绿色通道迅速处理。

“紧急求助”已于2016年6月开通，以技术手段进一步保障了出行安全。



行程结束后：保障用户权益

司乘意外综合险



滴滴推出了业内首个平台司乘意外综合险，覆盖从订单开始到结束的全流程。在车辆正常行驶过程中，如遇意外事故，针对司乘产生的意外医疗、伤残、意外死亡等费用，滴滴平台提供每人最高120万元的保险保障。

数据隐私保护



我们十分注重对数据安全和用户隐私的保护，严格按照国家法律法规要求，划分数据安全级别和访问权限。滴滴内部所有数据的使用需先经过严格审批。

通过一系列数据安全举措，我们把数据泄露的风险降到最低。

“安委会+顾委会” 的安全管理体系



为把安全管理落到实处，我们从制度层面建立安全管理的“一揽子”解决方案。

2016年初，滴滴设立了公司级别的安全管理委员会（以下称安委会），由创始人兼CEO程维直接领导，各部门负责人组成，并聘请来自国家安全总局、公安、交通、妇女儿童保护等方面的安全管理专家作为顾问，组成安全管理顾问委员会（以下称顾委会），形成“安委会+顾委会”的内外管理合力。

2016年初，滴滴设立了公司级别的安全管理委员会

“安委会+顾委会”形成安全管理的双重屏障，为平台服务的安全保驾护航。安委会公布了《安全管理工作指引》，针对滴滴各项业务，从车辆门槛、日常管理、事故处理等方面制定了具体的安全规范，在国内出行行业形成了一套非常完善的安全保障标准。

除自身实践和制度创新，提升平台的安全标准之外，滴滴还站在全行业的高度，以行业先行者和领导者的身份，积极倡导网约车安全标准，联合中国互联网协会分享经济工作委员会，发布移动出行驾驶人员禁入标准，建立“负面清单”，协助提升整个行业的安全管理水平。

未来，滴滴还会发挥技术优势和大数据优势，以技术创新打造更为安全的出行平台。滴滴努力通过制度和技术的双重手段，进一步探索出行领域安全管理的有效模式。

- 为了强化各部门安全意识，滴滴推出“风铃花”竞赛，针对各业务线开展一系列安全绩效比赛，希望借此促进安全技术水平提高，切实落实“安全第一”。



- “安全带活动月”：滴滴在公司内部提倡员工开车时系好安全带；在司机接单时，接到乘客行程开始后，软件会语音提醒前后排乘客都要系好安全带。此外，滴滴也在联合交管部门，共同推动安全带立法。





全面触达用户需求

以用户需求为出发点，以用户体验满意度为基准线，我们一直以此要求和提升自己。经过四年的磨砺，滴滴已经从追逐规模的阶段，转入提升体验的新阶段。我们一直在以更加细致、创新的产品和服务，不断在深度和广度上触达用户的需求。

建立内部体验机制

2016年5月，滴滴成立了专门的团队，协调各部门改进产品，提升体验。滴滴上线了移动体验平台“滴滴VOC”，一方面关注舆情与差评率，汇总体验分析报告；另一方面收集内外部体验问题进行讨论和研究，形成体验闭环。

司机日

公司有专门团队协调各部门，鼓励核心员工亲自体验滴滴司机的工作，从而对司机工作感同身受，更有效优化司机端产品功能，解决司机痛点。截至目前，共有15位高管参加了司机日，完成订单122笔，出车总时长1510分钟，提出15条有效反馈。

为了全力提升内部对用户体验的重视度，从2015年底起，滴滴持续举办“太阳花”竞赛，每月针对产品各项体验指标进行部门评比。核心体验指标从最初的成交率扩展到差评率、CPO（客服电话呼入数/完成订单数）和NPS（用户净推荐值）。

在“太阳花”竞赛中落败的团队，需对至少50位乘客或30位司机做线下深度访谈，并产出深访分析报告。



走到一线，倾听用户声音

“太阳花”系列活动逐步推动全体滴滴员工反馈问题，并开展讨论，举办了内部反馈“燎原”、外部反馈“星火”、全民客服等活动。

燎原：

发动内部员工，体验产品，提出优质反馈；同时驱动处理端，积极处理反馈，推进体验闭环。高管每个月必须打30次车，提5个有效反馈。

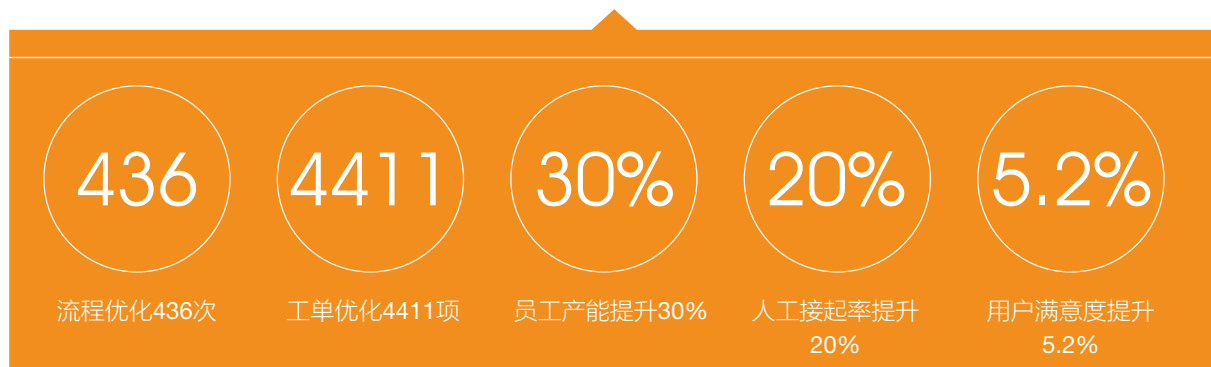
星火：

鼓励员工关注用户体验，参与用户沟通，通过解决用户问题发现不足并改进，提升口碑。

客服日：

所有的管理者，包括产品经理、运营经理，都要去当一天客服，听用户的声音。目前客服日已举办112场，共计880人次参加。专家客服日3场，共计71人次。

2016年上半年，面对不断增加的业务量，滴滴客服不断优化流程，拆分问题，缩短处理时间，快速解决问题。



→ 专车服务升级，神秘乘客监督抽查

滴滴专车制定了严格的服务流程和话术，升级服务标准，提升用户体验。神秘乘客是滴滴的暗访人员。在神秘乘客的监督抽查下，没有通过考核的司机将被处罚，优秀司机会得到神秘乘客的奖励。

滴滴专车服务流程



量身定制出行方案

5万

滴滴拥有超过5万家企业级客户

750万

服务超过750万职场人群

2016年1月，滴滴出行开放平台正式向第三方应用与个人开发者开放SDK接口。成功接入的第三方应用将拥有叫车入口，为自身用户提供移动出行服务，并可定制出行体验券。滴滴也将为第三方开发者提供相关数据，帮助开发者更好地了解自己的用户。目前，腾讯地图、阿里旅行、艺龙旅行网、墨迹天气、格瓦拉等应用已接入滴滴平台。

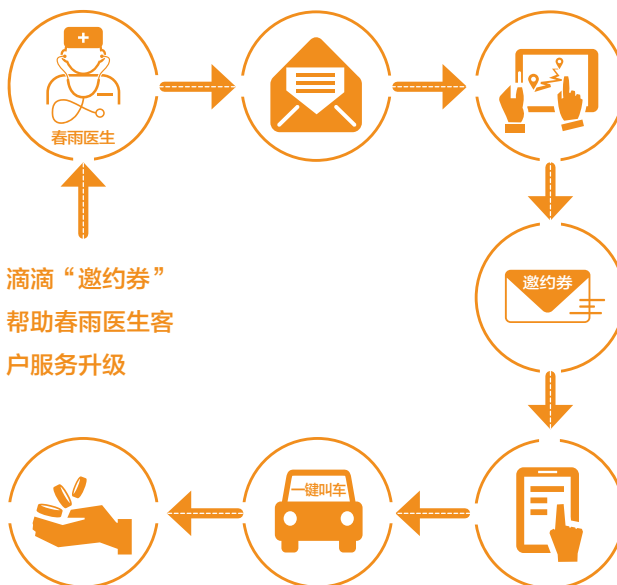
滴滴企业用车上线近两年，产品体验也持续完善，可为企业客户提供更多增值服务，如成本中心、对账平台等，满足客户精细化的用车管控需求。针对大企业，滴滴提供综合解决方案，开放API、SDK等接口，满足大企业的对账等需求；针对中小企业客户，滴滴提供移动端快速用车管理方案。截至2016年9月底，滴滴拥有超过5万家企业级客户，服务超过750万职场人群，有效帮助企业降低管理成本，提升出行效率。

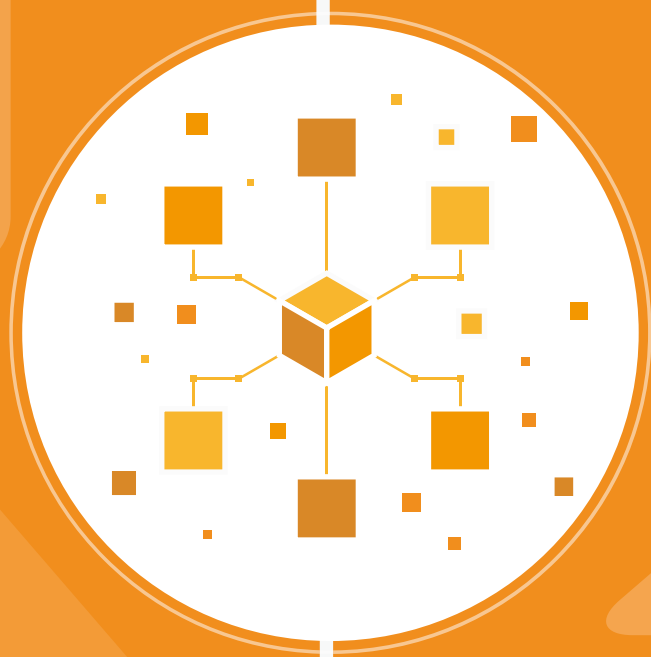


滴滴“邀约券”帮助春雨医生客户服务升级

春雨医生从2016年起推行基层医疗培训项目，医疗专家“行路难”成为项目推进阻力。由于滴滴出行覆盖城市多，春雨医生与滴滴合作，为专家发放定制“邀约券”——项目执行人登录滴滴企业版后台，设定好行程，生成滴滴邀约券并发送短信。专家点击短信中的链接，即使没有安装滴滴APP，也可一键叫车，由项目组实时支付车费。

医疗培训常常跨越城市，滴滴邀约券起初无法跨城使用，经春雨医生反馈，滴滴开发了跨城功能，并于2016年7月底上线。





技术驱动
数据为王



技术成为产品进步的引擎

每一秒钟，滴滴平台都要处理上千次用车需求，这意味着每一秒钟，超过上千人在平台上通过手机进行着会话。

乘客只需动动手指，就可以下个订单，然后，静静等待十几秒，或者几秒，甚至一两秒钟，就可看到有人接单了。这背后是滴滴庞大的计算能力，一个匹配订单的生成，意味着无数次计算。每收到一个订单请求，系统就会针对一个区域范围内的车主、用户做多次路径规划，自动实时撮合乘客司机矩阵、路况、接驾时间、用户喜好等，还要考虑未来区域供需平衡的情况，并从中选择双方局部最优的匹配选项……所有撮合都要在零点几秒内完成。

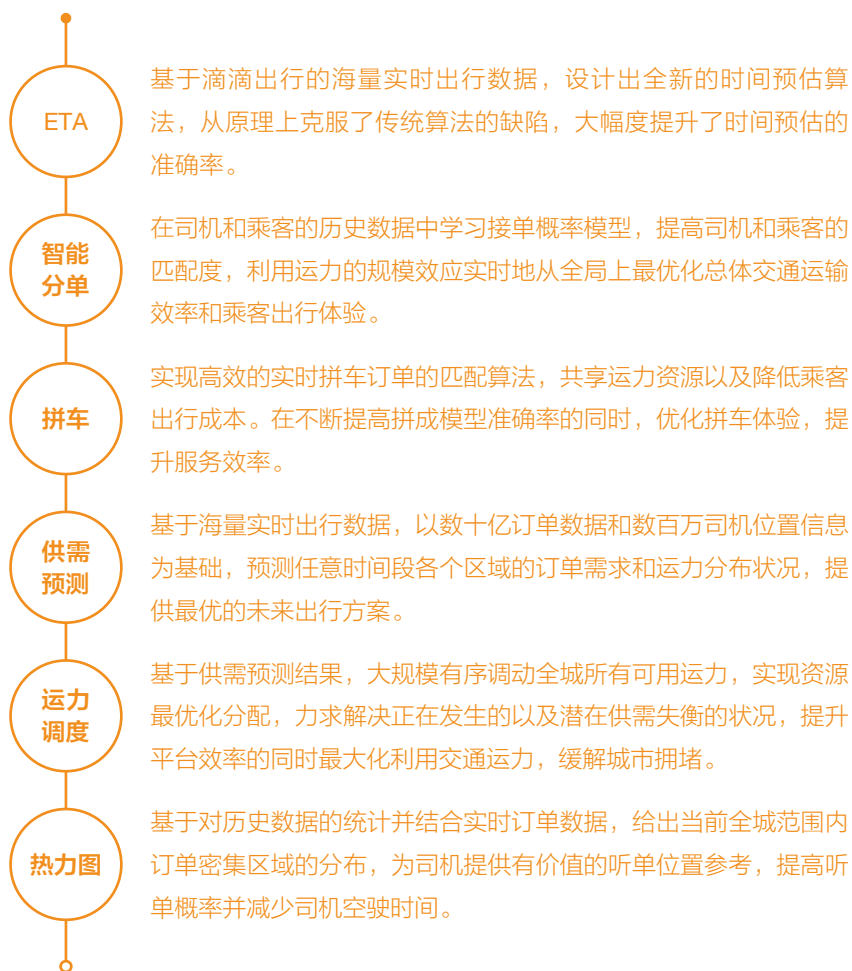
海量计算带来了极大挑战，催生了滴滴越来越聪明的“大脑”。智能调配网络每天都通过自我学习不断进步。作为滴滴平台的“大脑”，滴滴研究院的使命正是激发机器学习的能量，提供精准匹配的全面出行解决方案。

海量数据和复杂的技术挑战，是吸引高层次人才的最佳战场。2015年以来，滴滴引进了国内一流的科学家团队，并启动全球人才战略，与硅谷的世界级企业交流。在人才聚集效应下，一大批全球的优秀技术人才加入滴滴研究院，为滴滴“大脑”添加更多“神经网络”，让它更智能。

通过解决出行方面的技术难题，滴滴研究院构建了自己的技术核心竞争力。通过与业务线紧密结合，每一项研究成果都以最快的速度应用到相应的产品上。



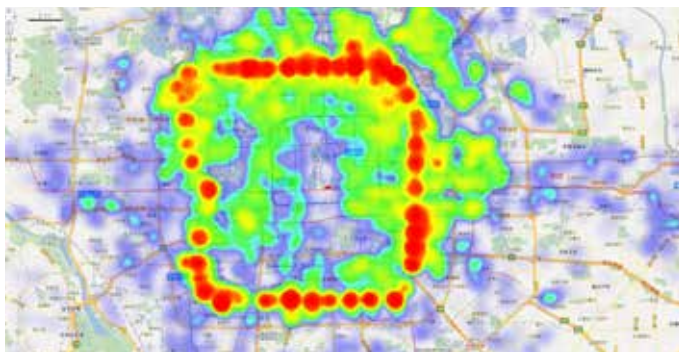
2016年5月24日，贵阳数博会期间，李克强总理在企业家座谈会上与程维握手并亲切交谈



随着人工智能布局更加精密成熟，数据规模越来越大，滴滴将继续加大对人工智能和机器学习的投资。



2015年10月23日早高峰，北京地铁10号线故障，滴滴为10号线沿线6万人次提供出行保障。



2015年10月23日8:00-9:00，10号线沿线打车需求热力图



营造工程师文化

滴滴正在转型为技术领先的互联网公司，我们吸引了世界一流的互联网技术、大数据、人工智能技术人才作为团队带头人，并持续招募全球青年技术才俊，为今天的发展提供技术驱动力，也为未来的技术突破做人才储备。

将优秀的人聚在一起，需要提供与之匹配的人才机制和团队文化。我们将技术团队建设制度化，并开展各种竞赛，营造滴滴特色的工程师文化。

2016年3月，滴滴正式启动“星辰花”技术竞赛，第一阶段PK基础服务稳定性，后续逐步向高性能、高智能、低成本牵引。“星辰花”建立了一套完整的度量体系和奖惩制度，使得滴滴的服务更加稳定。

为不断提升用户体验，滴滴平台产品快速迭代，这对技术团队提出更高要求。为有效保证线上运行质量，团队通过系统分析，提出了加强代码管理、规范checklist、强依赖梳理和自动降级处理等一系列技术改造措施，使上线流程更加完善。

统计显示，开展“星辰花”以来，滴滴客户端运行更加平稳，司机和乘客两端的用户体验得到提升。在订单量逐日逐月攀升的情况下，平台整体保持了稳定、高效。

“星辰花”统一了滴滴的技术目标，通过月会、季度活动、沙龙等交流形式，为工程师搭建了交流平台，营造了技术氛围，让工程师聚在一起，更多人愿意分享工具、产出，逐渐形成了浓厚的滴滴特色的工程师文化。



在“程序员节”上，工程师们进行分享交流

➔ Di-Tech算法大赛，解决出行领域最具挑战的 “供需预测”难题

2016年5月18日，滴滴研究院携手优达学城（Udacity）和知乎共同举办Di-Tech算法大赛，以“解决出行行业供需预测问题”为题：即对于特定城市的特定区域给定前30分钟订单相关数据，参赛团队通过算法来预测该地区未来10分钟的供需差值。

滴滴为算法大赛开放了真实的国内出行数据，所有参赛选手都基于这些真实数据进行算法大PK，预测结果最接近真实者获得冠军。



Di-Tech算法大赛颁奖典礼

大赛共吸引了11440位技术狂人参与，最终组队人数7664人，其中有1239人来自海外，选手遍布中国大陆、台湾、日本、美国、英国、印度、澳大利亚和新加坡等国家和地区。

2016年7月20日，经过数轮角逐，由三名成员组成的中国团队“inferrrr”以绝对优势夺得冠军并收获10万美元奖金，“一剑风吼”和“blitz”两团队则分获二、三名。一等奖获得者“inferrrr”团队由南京理工大学李翔、叶启威、柯国霖三人组成，该团队在特征工程方面具有鲜明创新性，他们对传统的GBDT算法做出改进，并结合业务和产品特性，通过与司机交流等多种方式完善方案。

11440

大赛共吸引了11440位技术狂人参与



数据是洞察用户的眼睛

产品体验需在哪方面改进？技术要向哪个点发力？大数据将会告诉我们。滴滴对出行领域的海量数据进行挖掘和分析，为技术搭建基础，为运营提供参考。

谁和谁的行程更接近，更适合拼到一辆车上？这个问题看似无解，两个陌生人怎么能够相逢呢，但在滴滴平台上，大数据和技术使陌生人以一种新的形式相遇。大数据是滴滴的核心资产，也是未来贡献社会的财富。我们开展的用户画像和特征工程，通过行为识别，做到更加精细化的运营。我们让拼车的用户更相似，根据乘客偏好的目的地提供相应的商业场景。我们通过行为习惯分析，可以预测某司机明天早上八点会到某个学校送孩子上学，就可以提前推送第二天早上八点的订单，实现高效匹配。

数据不仅可以更了解用户，让乘客的行程更合理高效，还可以了解城市，更清楚哪里需求旺盛，哪里有一群焦急等待车辆的人。通过数据，平台还可以看到哪段路畅通无阻，哪里正陷入车流的汪洋大海而巧妙避开。滴滴“数据大脑”已经实现了提前15分钟超过85%准确率预测。根据预测结果，可以选择是否对司机运力进行调度，使附近的司机提前到达运力紧缺的区域，以缓解可能发生的拥堵。



2016年8月18日早高峰，北京地铁1号线瘫痪，在滴滴平台上，北京整体打车需求量同比增加46%。东西走向1号线方向打车需求更加旺盛，打车地点主要集中在1号线地铁站周边。早高峰7:30-9:15期间，滴滴通过运力调度，平台上服务司机数量同比增加25%。



25%

平台上服务司机数量同比增加25%



数据是城市发展的听诊器

滴滴大数据不仅推动产品服务用户，更可以将之应用到城市的大公共交通，为城市交通拥堵、公共交通资源配置、道路规划设计、城市空间布局等提供决策建议。可以说，大数据将是未来城市发展的听诊器，可以告诉城市管理者 and 决策者哪里出了问题，并给出解决方案。

2016年9月，滴滴发布了智能交通云计算平台，在平台上，通过收集到的出行大数据，可以实现城市运力分析、城市交通出行预测、城市出行报告以及信号灯动态配时等。这一平台不仅服务于滴滴，还能与城市交通管理部门合作，对整个城市的公共出行服务发挥巨大价值。

未来滴滴打造的一体化智能交通云解决方案，可将城市交通部门的数据与滴滴的数据融合，双方共同用大数据进行智慧交通等方面的分析研究，协同解决交通出行领域的相关难题，并开展服务合作。目前，滴滴已与贵阳、沈阳、济南等城市签署了合作协议，希望共享数据，协作设计高效的智能交通管控方案，并提供基于数据的交通信息公众服务。

“

“交通云将实现对现有路网作优化建议，比如四个车道，左转弯应该一个还是两个；也可以实现对新建路网作规划，比如应该在哪里建路，或者要不要一座桥等。”

——滴滴出行高级副总裁章文嵩

”

➔ 解析出行大数据，洞察城市心律

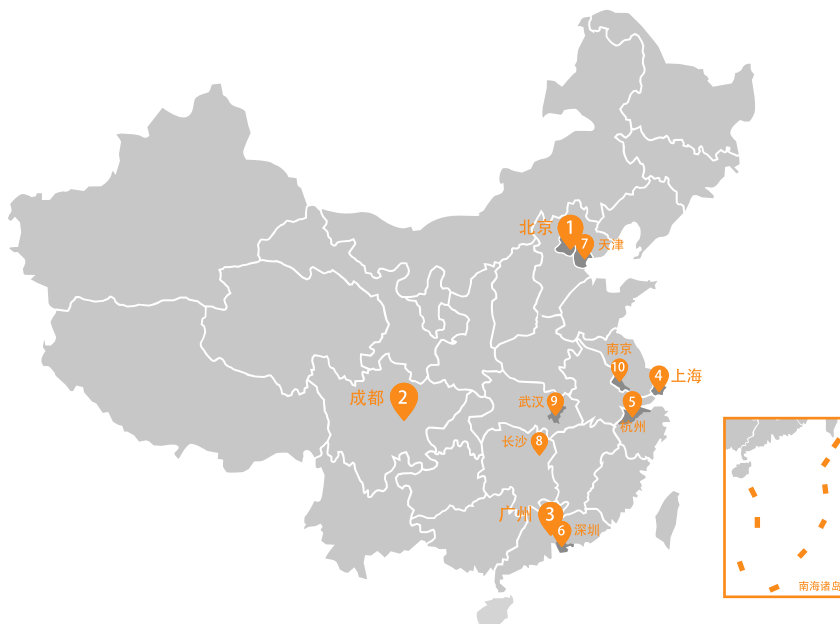
滴滴大数据描绘智能出行场景，揭秘城市和行业发展，把握社会脉动，为出行、经济、商业、民生等提供深度分析价值。

2016年，滴滴媒体研究院陆续发布以“知道”为品牌的系列大数据报告和“中国城市交通出行报告”，还将出行大数据与行业发展大数据结合，推出了餐饮、就医、教育等行业报告，解读中国城市正在发生的国民经济生活变化，服务民生，服务城市发展，为公众提供更多公共价值。



就医出行量最大的前三个城市分别为北京市、成都市和广州市

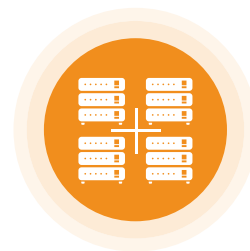
通过滴滴大数据解读社会经济，关注民众生活，2016年7月，滴滴媒体研究院发布就医报告，解读我国居民就医出行特点。





引领
分享经济
新业态

滴滴出行产品体系



在“安全、体验、技术、数据”四种力量之下，一个完整的移动出行生态体系初步成型，滴滴陆续推出了出租车、专快车、顺风车、代驾、公交、试驾、租车、企业用车等一系列产品。



出租车

360多座城市，168万
注册司机



专快车

开通**400**多城，包括快车
拼车业务



代驾

覆盖200多个城市，日高峰订单超过
50万



顺风车

日峰值订单达**220万**，
含跨城和市内服务



企业用车

超过**5万**家企业客户



试驾

拥有26个品牌的**108**个车型，
打造新车体验服务平台



公交

实时公交登陆**27**个城市，累
计服务用户数近千万



租车

上线**6**城，首创免费上门送取
车，让租车像打车一样简单

分享经济践行者



过去四年，滴滴专注于城市出行，并致力于重构一个全新的、智慧化的城市交通出行体系。

2016年7月28日，交通部联合国家七部委发布了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（以下称“网约车办法”），第一次从国家法规层面明确了网约车的合法地位，对我国交通出行行业稳定健康发展具有里程碑意义，这是对分享经济新业态下移动出行领域的肯定和鼓励。

2016年7月28日，交通部
联合国家七部委发布了
《网络预约出租汽车经营
服务管理暂行办法》

滴滴出行经过四年的发展，从以传统出租车约车服务的单一产品平台，发展成为拥有出租车、专车、快车、顺风车、代驾、试驾、公交、租车和企业用车等多种场景产品的综合出行服务平台，滴滴的发展历程，就是分享经济理念在中国的实践范例，也是“大众创业、万众创新”的例证。

根据“网约车办法”，滴滴平台将更加规范运营，与政府相关部门、出行行业企业一同探索，加大技术创新，提高交通资源利用和城市交通效率，改善出行体验，为社会创造更多灵活的就业机会，更好地为亿万群众提供安全、便捷、舒适的出行服务。

同时，我们还注意到了行业新旧模式交锋，可能遇到的冲突和问题。滴滴不仅注重创新，以新的理念和模式进行改变，还非常注重与传统行业的融合、互补，做到各方利益兼顾、平衡。

为促进行业融合发展，我们初期投入1亿元发展基金，与全国10多个城市150家出租车公司合作，共同推进出租车与网约车的融合发展，提升运营效率和司机收入，推动出租车行业变革。



2016年8月31日，滴滴出行与出租车公司代表签订战略合作协议，共谋融合发展



滴滴出行创始人兼CEO程维在出租车融合发展发布会上讲话

我们积累了大量的出行数据，正在打造全球领先的大数据交易引擎，我们让交通出行的用车方式发生深刻变革；未来，滴滴希望用互联网连接更多地面上的交通工具，通过大数据交易引擎，提高整个城市的出行效率和每个用户的出行体验。

以滴滴为代表的分享经济模式不仅改变着用户的出行习惯，还在改变汽车拥有的方式。

今年9月，滴滴第9个出行业务“滴滴租车”正式上线，首创全程线上化服务及免费上门送取车模式，简化了用户租车流程并降低费用，极大优化用户体验。

2016年1月，滴滴为江西上饶市提供“互联网+政务用车”服务解决方案，并推出行业内首个针对政务用车的“滴滴政务版”APP。

随着新能源汽车、共享汽车、无人驾驶的普及，共享出行的影响力将会进一步提升。我们越来越没必要拥有一辆车。当无人驾驶技术成熟时，汽车会回归其交通服务工具的基本属性，这是滴滴背后最核心的理念。

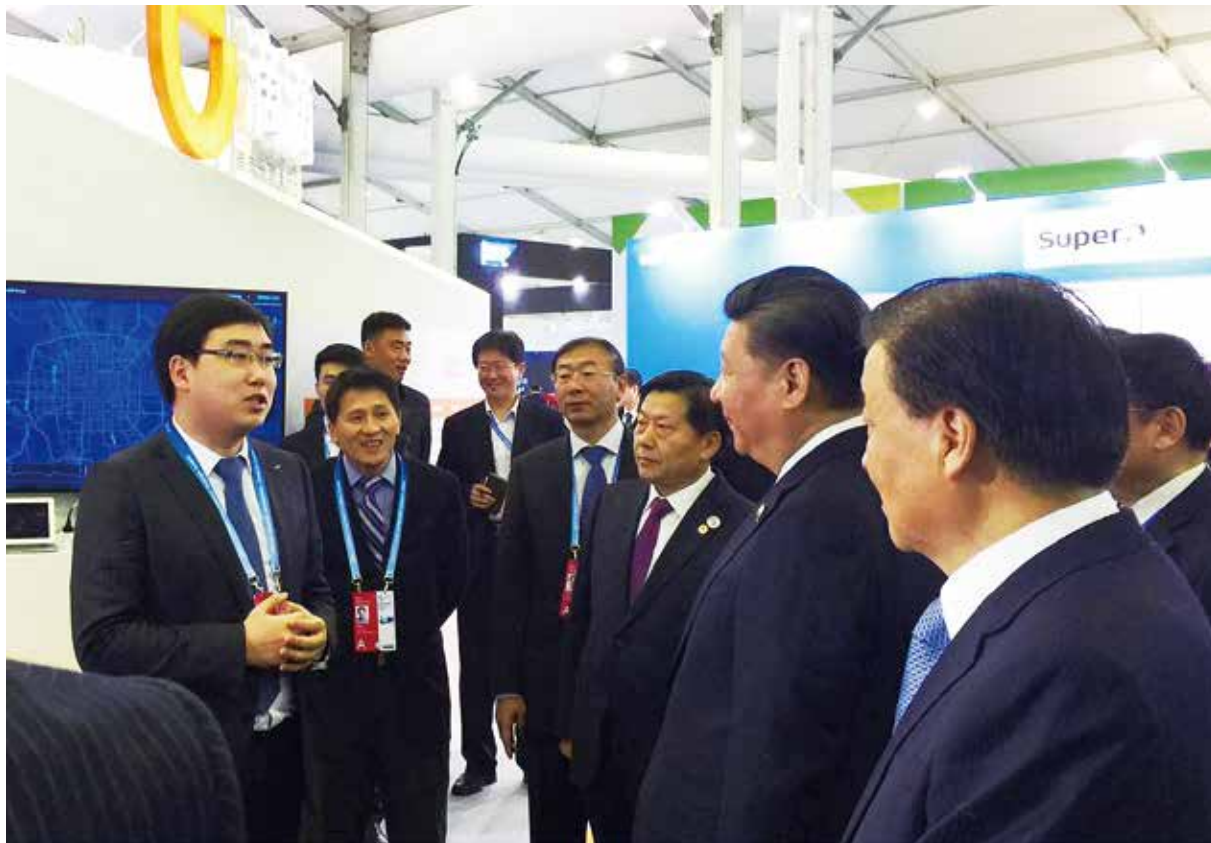
未来30年是云端的大数据、深度学习、人工智能驱动一切的时代，滴滴通过技术创新，提供多层次的服务和价格体系，形成新的市场供给，从而形成真实的需求，带动新经济发展。

“

“在移动化浪潮和分享经济的红利下，滴滴将继续在过去看似不可能的领域不断创新，在技术和人才储备上持续投入更多的资源。滴滴还将和更多的全球伙伴一起，持续立足本土，连通彼此的金融、技术和市场资源，以达到一个共同目标——建设一个高效而可持续的全球出行生态圈联盟。”

——滴滴出行创始人兼CEO程维

”



2015年12月16日，第二届世界互联网大会，习近平主席参观“互联网之光博览会”滴滴出行展台并与程维亲切交谈



50%

覆盖全球50%的人口

200

覆盖了全美近200个城市

滴滴“出海”战略

2015年底，滴滴、Lyft、Grab、Ola四方联合对外宣布将通过建立全球合作框架打通产品，为中国、美国、东南亚和印度的国际旅客群体提供无缝出行服务，覆盖全球50%的人口。

现在，在美国等一些国家旅行，只要打开滴滴出行的APP，就像在中国的城市一样方便，指点之间叫到一辆车，这是滴滴正在实现的现实。

2016年4月，滴滴出行与美国领先的移动出行平台Lyft宣布完成一期产品打通，“滴滴海外”正式上线，这是一个基于滴滴出行APP为出境乘客提供移动出行服务的产品，意味着滴滴正式开启国际化进程。“滴滴海外”一期与美国Lyft合作，服务覆盖了全美近200个城市。中国乘客在Lyft提供服务的美国地区都可以通过“滴滴海外”来呼叫专车。

全球移动出行市场发展惊人，目前仍处于初期阶段。“走出去”，到“海外”去，不是一个简单的国际化战略问题，还是将如何解决世界上最多人口、最复杂城市交通问题的经验，复制到其他国家的问题。滴滴在中国淬炼出的技术和经验，相信将为其他市场带来价值。但每个市场又具有鲜明特色，滴滴会积极寻求机会与本地优秀企业合作，也会考虑独立开拓业务，将服务扩展到全球。

滴滴将继续积极拓展国际化策略，与海内外伙伴深度合作，从人才结构、技术储备和业务布局上全面开始走向全球化。



“成为全球化企业是滴滴清晰的使命。”

——滴滴出行总裁 柳青



滴滴并购优步中国

2016年8月1日，世界互联网界具有标志性意义的年度事件发生了。滴滴出行与Uber全球达成战略协议，滴滴出行收购优步中国的品牌、业务、数据等全部资产在中国大陆运营，这标志着中国共享出行行业进入崭新的发展阶段。

正如滴滴出行创始人兼CEO程维所说，在过去的两年多时间，滴滴出行和Uber在中国这片创新的赛场上不断过招比拼，相互学习砥砺。这次与Uber的合作，将让整个移动出行行业走向更健康有序、更高层次的发展阶段。



温暖的
就业平台

再造数百万岗位



据统计，2016年全年，滴滴出行平台为全社会创造了1750.9万灵活就业和收入机会。

在国家经济结构和产业结构调整的关键期，滴滴实际起到了就业蓄水池的作用，降低了结构性失业风险，为社会稳定做出了积极贡献。

据人社部初步统计，“十三五”期间煤炭和钢铁行业将下岗或转岗180万人，这部分职工安置问题无疑成为了供给侧结构性改革过程中的一大难题。

在滴滴平台灵活就业的司机中，有238.4万（14%）来自去产能行业，87.5万（5%）为退伍或转业军人。每天，滴滴平台直接为207.2万司机提供了人均超过160元的收入。

160

人均每天超过160元的收入



平台为全社会创造了

1750.9万

灵活就业



238.4万

司机来自去产能行业，

占14%



87.5

万为退伍或转业军人，占5%

→ 从武钢工人到滴滴车主

近两年来，在调结构、去产能的大背景下，钢铁行业处于下行状态，大型钢铁企业武钢集团的职工，面临着裁员的阵痛和转型，数万人将转岗分流。1988年进入武钢的周清华，在武钢干了20多年后离职创业成立租赁公司，成为武汉第一家与滴滴合作的租赁公司，成功吸纳了数量众多的武钢流转工人成为滴滴司机。据不完全统计，以滴滴司机为新就业岗位的武钢职工达数千人。



武钢工人周清华创业成立租赁公司

30岁的尚晓龙2006年经劳务公司派遣进入武钢后，是B类工，一个月收入仅有一两千元钱。2014年，他索性辞职开起了网约车，每月净赚四五千元。



从武钢辞职的尚晓龙开起网约车

→ 停发工资20个月后，煤矿工人有了新收入

“矿上快20个月没发工资了。像我们这样从煤矿下来的人，跑滴滴是目前唯一出路了”。

——煤矿工人赵燕兵

去产能引发煤炭行业的大环境恶化，在山西晋城，大部分煤矿失去往日的红火，产量压缩带来人员编制的缩减。从2015年2月份起，44岁的赵燕兵所在的煤矿就已经全员停发工资。

赵燕兵自己还有一辆车，碰巧滴滴开通了个四线城市。背负工作与家庭双重压力，赵燕兵一有时间就在外面跑车。在这个人均收入不足2000元的小城里，每月1000多元的收入，让这位“闲下来”的矿工非常珍视自己的“兼职”，而这份“额外工资”让拮据的家庭有些许缓和。

开网约车成了“赵燕兵们”的一个重要出路。目前，像他这样从矿上下来的“兼职”司机，占到整个晋城网约车司机一半以上。据统计，仅晋城一个城市，转型网约车司机的矿工就有上千人。他们的愿望就是能够维持基本的生活所需。



煤矿工人赵燕兵
深夜接单



新旧融合，老司机有了新选择

深圳市罗湖区梧桐山下住着1000多位来自湖南攸县的出租车司机，夏正武是最早一批来深圳开出租的湖南人，也是转型做网约车的先行者。

2015年4月，夏正武还在开出租车，他拉了客人汪国平。路上，两人聊到了当时正火热的“滴滴打车”。汪国平想搞一个汽车租赁公司，苦于没有司机。由于合同马上到期，49岁的夏正武看到了网约车未来的前景，决心转做“专车司机”，一个月后，他月入1.2万元的消息很快传开了。

5月后，同乡中越来越多人跟随队长夏正武，加入到“专车司机”的队伍。那些曾经和他一样的“老司机们”，在技术的引领下，多了一份新选择，为城市的出行更美好，行驶在新的道路上。



湖南司机夏正武
带领乡亲转型

技术创新让许多人得到了新的就业机会，转型的阵痛就少了许多。滴滴平台上的数百万名司机通过提供出行服务，找到了专职或兼职工作，以灵活就业的方式获得了稳定的收入，改善了生活状况。滴滴承担了社会责任，为社会稳定做出了积极贡献，展现了这个崭新业态对就业的吸纳能力。



有尊严的新职业

既要提供稳定、有保障的工作岗位，也要让这份工作体面、有尊严。滴滴从一开始就非常注重关爱司机群体，因为这个群体是重要的社会阶层，数百万司机的背后，是数百万个家庭，感知他们的冷暖和疼痛，滴滴责无旁贷。

我们竭力关注他们的工作环境、生活空间，为他们“赋能”，即提升工作能力，服务水平，也为他们提供稳定的收入，为家庭带来健康生活的保障。这是一个利益共享的链条，司机群体获得了充分的利益保障，乘客才能获得美好的出行体验。

滴滴将2016年定为“司机生态年”，从主要关注乘客出行，到关注司机的服务和体验，考虑司乘双方关系。我们成立了司机关系团队，专注于司机生态建设，负责司机体验的提升。

→ 代表司机利益的“规则委员会”

快车事业部成立了9人组成的“规则委员会”，如果司机行为规则、新产品策略等调整涉及司机利益，规则委员会中的司机关系部门和运营、产品、反作弊、运控等部门代表一起投票，如有3票反对新规则就不能通过。

针对各地司机政策变动较多，滴滴重新梳理了规则，要求所有地方司机政策出台都要征求总部意见，充分考虑对司机的负面影响，封禁司机需要总部授权，有据可循。

→ 司机社群

为使司机沟通反馈渠道畅通，滴滴建立了司机微信群，与各城市司机对接。司机中的组织者、出租车或租赁公司的负责人、司机生态体验部门工作人员都在其中，多方实时沟通，快速处理司机反映的问题。

滴滴坚持“赋能司机”，让他们获得良好的收入和体面的工作，进而更好地服务乘客。为了提升司机的职业技能及职业荣誉感，我们为司机提供交通安全、职业礼仪、沟通技巧等专业培训。

我们不仅仅提供平台，更重要的是搭建司乘生态体系，让服务等于财富。

专快车一直以来将派单体系与服务体系挂钩，激励司机提供优质服务。出租车今年也引入了这一“智能派单”体系，系统会综合考虑距离、拥堵情况、运力供需、司机服务评价等因素，自动将乘客订单定向匹配给一位最合适的出租车司机。我们通过大数据高效解决出行复杂需求的能力，做到让服务决定收入，让提供好服务的司机接到更多订单。

与此同时，滴滴通过互联网记录行为、沉淀数据，推动社会诚信体系发展成熟。我们建立了信用评价体系，司机端有“认路王、五星级专线、神准时”等评价，整个出租车司机的评分呈现上升的趋势。我们在乘客端也上线了乘客分数，希望能让打车的乘客遵守信用，减少对司机的伤害，从而提升整个平台交易信用的保障。

滴滴已在全国一百个城市上线服务信用体系，未来每位专快车车主都将拥有个人专属的服务信用档案和服务分值，为乘客提供优质服务的车主可获得更高的服务分，从而获得更多的订单和收入。

滴滴与行业部门和出租车公司共享服务评价的数据，与行业一起实现以服务质量为导向的优胜劣汰。司机和公司都有提高服务的动力，有望形成一个共赢的体系。

我们对超过1万名滴滴专快车司机的调研发现，司机群体在满足家庭基本收入的基础上改善了家庭生活。在加入滴滴之后，平台司机的个人月收入平均增加了30%，并在工作找到了更多成就感和满足感。91.4%的全职司机相信自己努力工作能为家人带来更好的生活，97.4%的人相信未来收入还将继续增长，93%的人表示可以灵活安排时间，兼顾工作和生活。



平台司机的个人月收入平均增加了

30%



91.4%的全职司机相信自己努力

工作能为家人带来更好的生活



97.4%的人相信未来收

入还将继续增长



93%的人表示可以灵活安排时

间，兼顾工作和生活



“百川”司机精准培训体系

2016年11月，滴滴出行推出代号“百川”的司机精准培训体系。今后，滴滴平台上的出租车、专快车、代驾司机可通过司机端APP内的“滴滴课堂”，在线学习接单技巧、处罚条例与服务、安全细则等内容，并通过考试来提升自身服务水平。

试运行期间，“百川”推出了68门涉及不同业务的课程，已触达人次超过3000万，司机可在“百川”平台上学习课程、完成考试。课程形式多样，有H5网页、短视频、PPT等。滴滴专门成立了一支“百川”团队制作培训与考试课程，定期更新内容。

课程特别注重安全体系的培训，“号码保护”、“紧急求助”、“安全驾驶”等滴滴安全体系内容成为平台司机的必修课。以“安全驾驶”为例，凡是被监测到驾驶习惯不良，经常有急刹车、急转弯、超速等可能导致危险驾驶行为的司机，将被强制“回炉深造”，必须在完成针对性的安全课程学习，通过在线考试后才能继续接单。

“百川”还将与司机的注册、服务信用体系（服务分）、处罚结合起来。平台新注册司机完成相应必修课程学习、考试后才能“出车”接单。老司机完成相应的课程学习可提升自己的服务分，继而获得更高的收入。违反平台规则被处罚的司机则必须完成对应课程学习、考试通过后才能继续“出车”接单。未来平台还会根据司机的日常接单数量、服务分水准、好评率等数据，为每位司机精准地推送最适合的个性化课程，帮助每位司机更好地了解自身的优势与不足。

此外，司机还可在“百川”平台上对课程进行留言，互相交流学习心得，结交志同道合的伙伴。学习成绩优异的司机有机会被选为相关课程的明星司机，成为“导师”，为平台上的其他司机授课。

68

“百川”推出了68门涉及不同业务的课程

3000万

已触达人次超过3000万

→ 滴滴车主俱乐部

北京龙诚祥瑞汽车租赁公司在北京开设了第一家“滴滴车主俱乐部”。目前，全国已有21个城市开了22家滴滴车主俱乐部。

车主俱乐部作为服务滴滴司机和车主群体的线下家园，进驻了银行、保险、电讯、汽车保养等商家，为滴滴车主们提供“一站式服务”，车主们可以在俱乐部里进行资料补齐、升级、车险、保养等一系列服务体验。

由于全职车主长期在外接单，滴滴车主俱乐部对提升司机活跃度、增加粘性、培养职业归属感也有积极作用。



滴滴车主俱乐部



滴滴车主在服务窗口办理业务



给司机群体的温暖

每一位司机背后都连接着一个家庭，我们也努力了解这些家庭的状态和需求，将对司机群体的关爱向后延伸。为此，滴滴发起系列针对司机和家人的关爱项目。

驾驶是一项劳心劳力的工作，滴滴也在意司机群体的身心健康。我们设计了健康关怀计划，有序安排司机体检；我们也计划接入司机疲劳驾驶提醒机制，未来在司机端设置每连续驾驶4小时提醒司机休息的功能。另外，我们不定期为司机提供投入社会服务的志愿者机会，让司机在公益项目参与中获得成就感与自我认同。



滴滴出租车联合好未来教育，为出租车司机子女送关爱

→ 司机子女公益助学计划

滴滴出租车发布《2016年中国出租车司机子女教育调查报告》显示，出租车司机对子女教育十分关注。为此，滴滴出租车联合好未来教育免费为全国6万多名出租车司机子女提供总价值达3000万的专业网络教育辅导课程。

70%

司机年龄以30-50岁为主，超70%的司机是有孩子家庭。

6

过半出租车司机每周7天均在线，实际工作时间达6天。

61.5%

61.5%被调查司机没有时间或很少有时间陪家人。

K12

出租车司机子女们处在最关键时候——K12阶段。

40%

12.5%被调查司机愿意拿出收入的40%以上用在子女教育方面。

60%

近60%司机希望有专业性的教育机构为子女进行课程辅导。

➔ 关爱司机健康：“滴滴健康月”活动

滴滴出行长期关注司机群体的健康状况，滴滴出租车发布的《2016年出租车司机健康状况调查报告》显示，大多数出租车司机因为工作繁忙无暇顾及自身健康问题。



66%被调查出租车司机每周工作七天

7天



59.5%出租车司机每天开车时间超过10小时

10小时



60%被调查司机超过三年没有体检

3年



80%被调查司机每年在体检、医疗等涉及
身体健康花费不超过500元

500元

2016年4月，滴滴出租车在全国13座城市同时开展“健康月”活动，为4万多名出租车司机提供了免费健康体检的福利。6月，滴滴在青岛开展“你的健康，我们在意，关爱滴滴司机健康体检行动”，覆盖1万名滴滴平台专车、快车及代驾司机。



青岛“你的健康，我们在意”关爱滴滴司机健康体检行动

→ 滴滴代驾建立司机保障最高标准

滴滴代驾联合中国平安保险公司，推出代驾司机意外伤害险，全面保障代驾司机在接单和听单期间的安全，滴滴代驾司机只要处于上线登录状态就能享受保险保障。此外，保险覆盖范围也更广，除了道路交通意外伤害，也包括在热点区域内的摔伤及热点区域内的高空坠物、残疾、医疗保险责任。

滴滴代驾不定期在全国70多个城市的热点区域搭建临时服务站，为司机提供服务。2016年春节前，各地为司机发放年货，还举办跨年服务之星评选，在升级司机工作保障的同时，不断提高他们的工作幸福感。

“滴滴对我们代驾师傅还是很贴心的，逢年过节会准备礼品、红包，我们很意外，也很感激。平时有临时的服务站，为我们送上干粮和饮料，让我们有个地方坐着等单。”

——北京代驾肖师傅

除了提供各类福利和保障，滴滴也在司机陷入困境时伸出援手，聚集平台和社会各方的力量，支持他们和家人渡过难关。2016年，我们设立了滴滴司机互助基金，帮助遇到重大疾病或灾难的司机及其家属。目前基金已通过捐赠和网络众筹等方式，救助了20多名司机和家属。

→ 携手专业机构，将救助常态化

我们寻求与专业的公益机构合作，期望更多社会力量的加入，让救助困难司机家庭、关爱司机健康生活的计划更加可持续，能够有效帮助更多人。

滴滴司机互助基金

2016年9月22日，滴滴宣布捐资200万元，与中华社会救助基金会共同发起“滴滴司机互助基金”，为经历重大灾难或疾病的司机提供救助与支持，以“现金支持+在线众筹”的方式，为司机提供更多的帮助。

滴滴关爱基金

滴滴捐资300万元，与中国红十字基金会共同发起滴滴关爱基金，致力于建立基于健康大数据的司机群体健康干预和生活支持项目体系，为司机群体提供更广泛的支持。

正能量在路上



每天，滴滴平台都会涌现出一批乐于分享、自强不息、充满正能量的滴滴司机。滴滴通过“每周正能量”、“好滴司机奖励计划”、“正能量在路上”、“敢扶榜样”等项目，关注一切与出行、道路相关的杰出贡献人群。

每周正能量

为建设出行路上的互信关系，我们推出司机“每周正能量”，通过乘客反馈、客服收集、微信公众号读者反馈、媒体报道等渠道发掘和传播每周发生在滴滴与乘客间的正能量故事，为司机设置拾金不昧、见义勇为、乐于助人、扶危助困等奖项，鼓励司机传递正能量，增强职业荣誉感。



快车司机坐高铁跨城送还物品

2016年7月，深圳的常先生到南京出差，把笔记本电脑包遗落在了滴滴司机孙师傅的车上。当他发现时，已经坐火车前往杭州，电脑中有很多重要资料，包里还有个人港澳通行证。孙师傅接到电话，发现常先生非常着急，便在第二天一早专程坐高铁赶到杭州，将电脑包送还，并婉言谢绝了常先生的重金酬谢。



滴滴司机孙师傅
拾金不昧

全国十大司机评选

2016年9月22日，滴滴评选出首届“滴滴出行十大司机”，10位分别来自北京、广州、深圳、武汉等地的优秀司机获得了此项荣誉，他们当中有专快司机、代驾司机、出租车司机。同时，滴滴颁发了6个单项奖表彰服务优质以及在公益事业、见义勇为等方面有突出表现的司机。

此次评选历时一个多月，经历了故事征集海选、公众投票、省级评选等层层选拔，最终涌现出一批乐于分享、自强不息、充满正能量的滴滴司机。可以说，这是一次网约车司机群体的年度巡礼和滴滴精神的集中展现。

十大司机当中有3位退伍军人：济南代驾司机徐国安，曾经是沈阳某军区狙击手，获得过部队比武大赛冠军，参加过抗洪抢险，获得解放军抗洪救灾三等功；厦门快车司机高能榕曾服役于南京军区特种部队，拿过优秀士兵奖、立过三等功，获得过军区铁人三项比赛冠军；北京专车司机边利军也是一名退伍军人。转型成为滴滴司机之后，他们身上仍然展现出深深的军人烙印，用坚韧的品格、极致的执行力服务乘客，获得了公众的认可。

武钢转岗工人郑海军、个体工商户池小涛、汽车维修工董峰等来自各行各业的从业者，以自强不息的精神支撑起一个家庭，用努力和勤奋改变命运。

四川代驾司机刘斌被评为城市英雄，他和何辉、曾艺在接到同伴被抢劫的求救后，勇敢机智地与歹徒搏斗，最终协助警方制服歹徒。



2016年9月22日，首届“滴滴出行十大司机”颁奖盛典



日夜兼程送病人叶落归根



来自重庆的周旭加入滴滴网约车一年多，2016年8月，他为了将一名弥留的癌症病人送回乌鲁木齐，开着专车穿越4个省市区，36个小时日夜兼程，行驶3000公里，最终帮助病人和家属完成了叶落归根的心愿。对于这趟“亏本买卖”，他说：“钱在生命面前，微不足道，不管干什么职业都要对生命充满敬畏”。



相遇的惊喜

崔欢是南京的顺风车车主。在她看来，上下班一起拼座，既分担了油费又能减少不必要的碳排放，最主要的是能结识不同行业的朋友。作为马拉松、铁人三项的爱好者，崔欢也经常给乘客分享她的运动理念。



“我遇到了很多人，认识很多同路人，出行前直接呼叫一声，非常方便。熟悉了之后，偶尔给对方免个单，给一个惊喜。当然乘客有时候会带个早饭，给我一个惊喜，这个感觉很好。”

——南京顺风车车主崔欢

“

“他们自强不息、勤奋劳动获得了职业尊严；他们用细致周到的服务得到了社会的尊敬；他们乐于分享，他们在危急时刻帮助乘客弘扬了这个社会或缺的正能量。对于这样的优秀司机，滴滴必须肯定他们，表彰他们，让他们成为出行行业乃至全社会的榜样人物，也借此让全社会真正了解我们的司机师傅和车主们。”

——滴滴出行创始人兼CEO程维

”

滴滴“敢扶”专项公益计划

500万

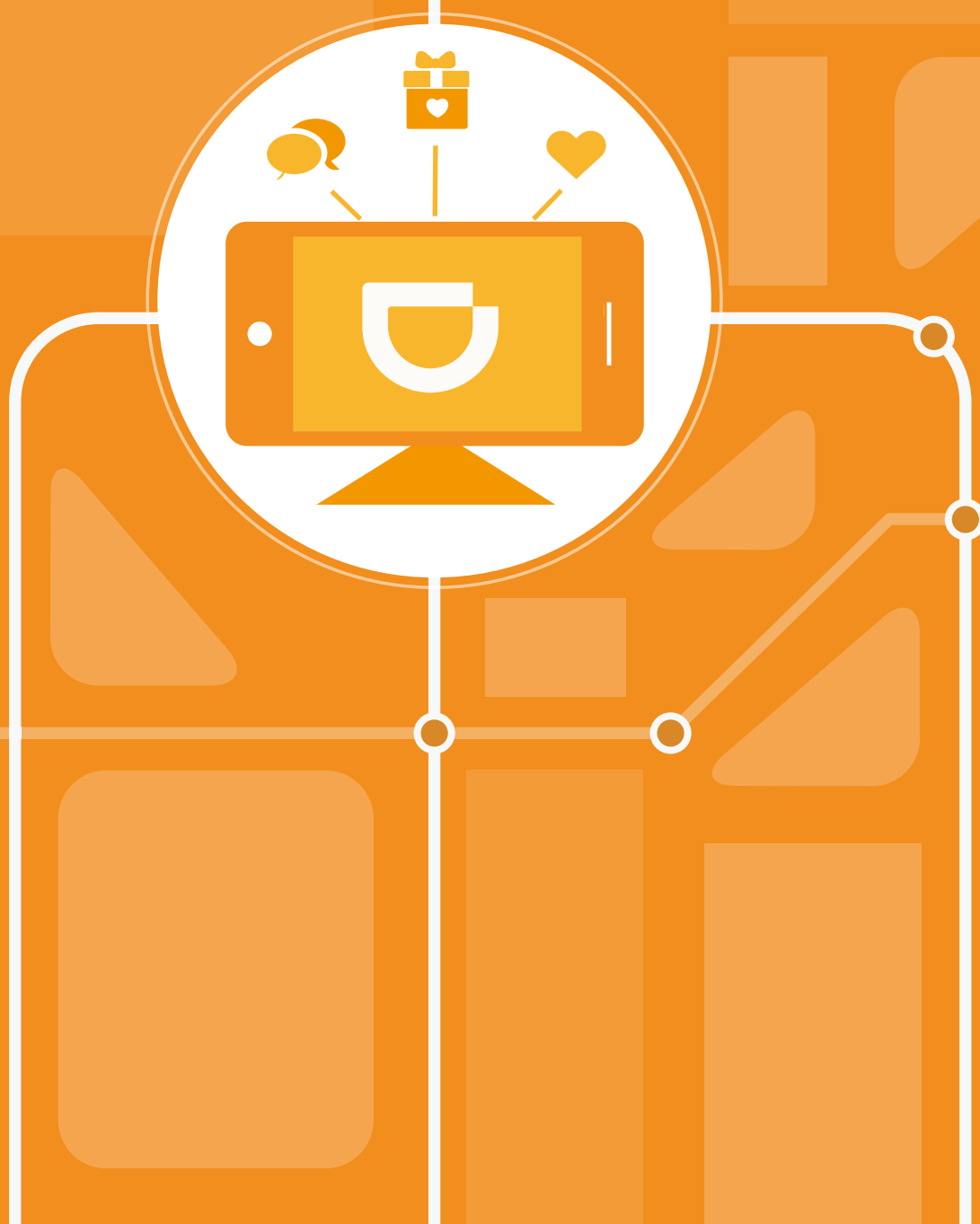
捐资500万元

为褒奖出行场景中涌现的具有公益价值的行为，倡导勇于对“路上”遇到的需要帮助的人伸出援手，滴滴出行捐资500万元，与壹基金签署战略合作协议，共同发起成立滴滴“敢扶”专项公益计划，共同营造人人“愿扶”、“敢扶”、“乐扶”的和谐社会风尚。

在褒扬社会公众“敢扶榜样”事迹的同时，“敢扶”公益计划有针对性地挖掘和褒扬滴滴司机群体中的正能量事迹，鼓励广大滴滴司机向有困难的路人伸出援手、为社会增添正能量，打造具有鲜明滴滴特征的司机公益社群。



抵达内心的温暖



让每公里都“行之有效”



滴滴不断在技术上突破，用更聪明的算法，更高效的派单模式，降低车辆空驶率，节能减排，减少温室气体。然而，仍有大量的出行需求没有被满足，行驶的车上依然有空座位，我们希望通过顺风车、拼车功能实现分享出行模式，提升城市的出行效率，让每公里都“行之有效”。

“快车拼车”减少了城市汽车出行频次。以北京为例，每辆快车每天可满足10-20人的出行需求，这意味着一部分人放弃了驾车出行，可以降低道路压力。

与此同时，越多人选择“合乘”，出行的车辆越少，能源消耗和二氧化碳排放也就越少。滴滴出行的存在还可能减少用户的购车需求，间接节约汽车在生产、制造、运输等过程中的能耗和排放。

2016年，滴滴和北京理工大学能源与环境政策研究中心共建分享经济与行为能源联合实验室，就“互联网+大数据+交通出行+节能减排”议题展开合作研究，推动低碳交通与智能出行数据平台的协同创新。

互联网+大数据+交通出行+节能减排

联合实验室的测算发现

2016年，滴滴顺风车和专快车（含拼车）直接和间接减排二氧化碳

144.3万吨





为清洁的城市而努力

滴滴倡导“清洁能源，科技创新”。我们相信，新能源汽车的普及将进一步放大智能出行的节能减排效果，新能源汽车将在未来的城市交通可持续发展中发挥重要作用。我们与比亚迪合作电动车优惠购车项目，通过购车补贴、增加奖励等方式鼓励滴滴车主购买新能源汽车。

2016年G20杭州峰会期间，滴滴专车和优步中国联合“快步租赁”投入100辆新能源车作为服务保障用车，为峰会公务人员和嘉宾们提供安全和高标准的绿色出行服务。



滴滴和优步中国助力G20峰会绿色出行

滴滴还与环保公益组织联合聚焦汽车尾气排放问题，寻找有效的方案，竭力降低汽车尾气排放对空气质量造成的污染。

100

投入100辆新能源车作为G20峰会服务保障用车，为峰会公务人员和嘉宾们提供安全和高标准的绿色出行服务。



桔色行动

滴滴代驾服务被社会和政府高度认可，并成为交警治理酒驾的新模式。目前，滴滴代驾已与合肥、济南、青岛、广州等地交警合作，滴滴代驾司机配合交警上路执法，当酒驾违法者被查处后，代驾师傅将征询对方同意，提供代驾服务。这种全新的“反酒驾”教育形式，延展了交警酒驾执法的闭环，减少二次酒驾事故发生。

为推广“反酒驾”的社会效能，将活动延展，并发挥更大作用，滴滴代驾发起年度公益活动“桔色行动”，呼吁所有车主拒绝酒驾安全行驶。在成都、长沙等地，当地交警携手滴滴代驾开展了一系列线上线下联动的拒绝酒驾宣教行动，该活动获得了全国10个城市交警的大力支持。



滴滴代驾携手济南交警开展拒绝酒驾宣教行动

将善意送达四方



滴滴秉承“让出行更美好”的理念，希望“不仅让脚下的路好走，也要人生的路好走”，这不仅是理念的简单延伸，更落到了实处。

我们发挥自身大数据和技术优势，为特殊群体创造良好的出行环境，让他们的出行更加高效、安全。滴滴平台携手各方伙伴，聚合公众参与的力量，探索“互联网+公益”的创新模式，为滴滴车主和用户提供共同参与公益的机会，将善意送达更多人群。我们正致力于建构具有鲜明企业个性和价值取向的公益项目矩阵和公益行动体系。

“敬老专线”一键为父母叫车

滴滴发布的《2016年老人出行习惯调查报告》显示，有近两成被调查老人在遇到出行难题时会放弃出行。频繁换乘、大量步行和扬招打不到车，是老人出行面临的最主要问题。

为给老年人出行提供便利，2015年10月，滴滴推出4006165000敬老专线，支持电话呼叫出租车。2016年春节前夕，滴滴新上线“敬老版”老人打车业务，滴滴用户可设置老人电话、姓名等基本信息，老人只需一键点击目的地就能呼叫出租车。“敬老版”简化了操作流程、加大屏幕字体，更增加了设置常用地址功能，子女可提前设置好9个常用地址，方便老人一键点选。“敬老版”还支持“亲情付”功能，子女只需提前为父母设置好每月亲情付额度，就能自动为其支付车费。

借助滴滴平台，老人打车难问题明显得到缓解。相关调研及电话回访显示，此前老人在路边扬招有时需要等待20至30分钟才能打到车，而使用滴滴老人打车功能，一般2到3分钟即可打到出租车。得益于敬老版的推出，2016年春节期间，老人们的出行需求也上涨两成。



让考生轻装上阵

为护航考生奔赴人生中的重要战场，滴滴快车举办“安心助考，与你同行”高考出行公益活动，全国13个城市发送专属的高额优惠券，并且利用滴滴出行平台的智能预测与调配体系保证运力，带来免费、快捷、舒适的高考出行服务。同时，活动车辆系上象征“高考绿色通道”的橙绿丝带，呼吁社会主动让行“橙绿丝带车”，保障考生一路畅通。

滴滴专车与《新京报》、《南方都市报》、《扬子晚报》等八大全国主流媒体发起“免费送考生快乐回家”活动，有近5000辆滴滴专车将考生送回家。滴滴用最先进的大数据算法调配车辆，满足考生用车需求。

滴滴出租车也在上海、重庆、大连等21个城市发起“爱心助考”公益活动。系橙丝带作为标识的爱心助考出租车免费提供送考服务，同时呼吁广大车主高考期间让行考生，考点附近48小时不鸣笛。



滴滴快车举办“安心助考，与你同行”高考出行公益活动

“滴滴有爱，救在壹线”

100

滴滴为每位用户的100公里捐赠
里程配捐1元公益资金

2016年夏季，南方多地暴雨肆虐，部分地区遭受严重洪灾。为支援灾区同胞，帮助他们早日恢复正常生产生活，滴滴出行联合壹基金发起“滴滴有爱，救在壹线”活动，通过滴滴快车、专车、出租车、代驾等多个平台，呼吁广大滴滴用户捐赠一定数量的滴滴出行里程。滴滴为每位用户的100公里捐赠里程配捐1元公益金，用户和平台联手为南方水灾救援行动筹集善款。最终，用户捐出了4000万公里滴滴里程，滴滴为灾区捐赠善款40万元。

4000万
公里滴滴里程



=



40万
元善款

成就运动梦想

第31届奥运会期间，为传播奥林匹克精神，让希望小学的孩子也能够享受到体育运动带来的快乐，滴滴出租车携手匹克体育、公益组织姚基金发起“捐出滴滴里程，成就运动梦想”计划。8月，每有一位滴滴出租车乘客累计出行里程达到20公里，就有一名姚基金希望小学的孩子获得一份运动装备。



支持环保科技创新

2016年“99公益日”期间，滴滴发起了“共享绿色出行，和滴滴‘益’起出发”活动，以企业配捐的形式，为爱佑未来公益基金会的环境公益项目定向配捐400万元善款。滴滴全平台共同倡导绿色环保公益理念，支持共享理念和技术创新的低排放、低能耗生活方式，支持致力于保护生态环境和生物多样性的公益项目，累计投入资源位市场价值达数千万元。滴滴商城也推出积分配捐，用户每捐赠100滴滴积分，滴滴公益配捐1元善款。项目最终筹款额超过800万元，近20万人参与了捐赠。



400万

为爱佑未来公益基金会的环境公益项目定向配捐400万元善款

800万

项目最终筹款额超过800万元

20万

近20万人参与了捐赠

阿坝州教育扶贫五年计划

40万

现场捐赠了第一笔助学资金
40万元

200万

由滴滴出行出资200万元
建立滴滴助学金

2016年9月23日，滴滴与阿坝州教育局、州教育基金会举行了捐资助学签约仪式，由滴滴出行出资200万元建立滴滴助学金，连续5年捐赠用于阿坝州黑水、小金、壤塘三个国家扶贫工作重点县的教育扶贫工作，并现场捐赠了第一笔助学资金40万元。滴滴希望通过可持续性助学项目，精准对口支持最需要帮助的学生群体。除了捐资助学，未来还将组织公司的青年员工深入阿坝开展一对一的帮扶活动。



滴滴向阿坝州部分乡村小学爱心捐赠

让视障群体无障碍出行

8502万

中国约有8502万残疾人

15%

其中视力残疾者约占15%

中国残疾人联合会的数据显示，中国约有8502万残疾人，其中视力残疾者约占15%，他们面对着不同程度的出行障碍。在中国无障碍道路设施欠发达的情况下，解决盲人及视障群体的出行难题是滴滴努力的方向。

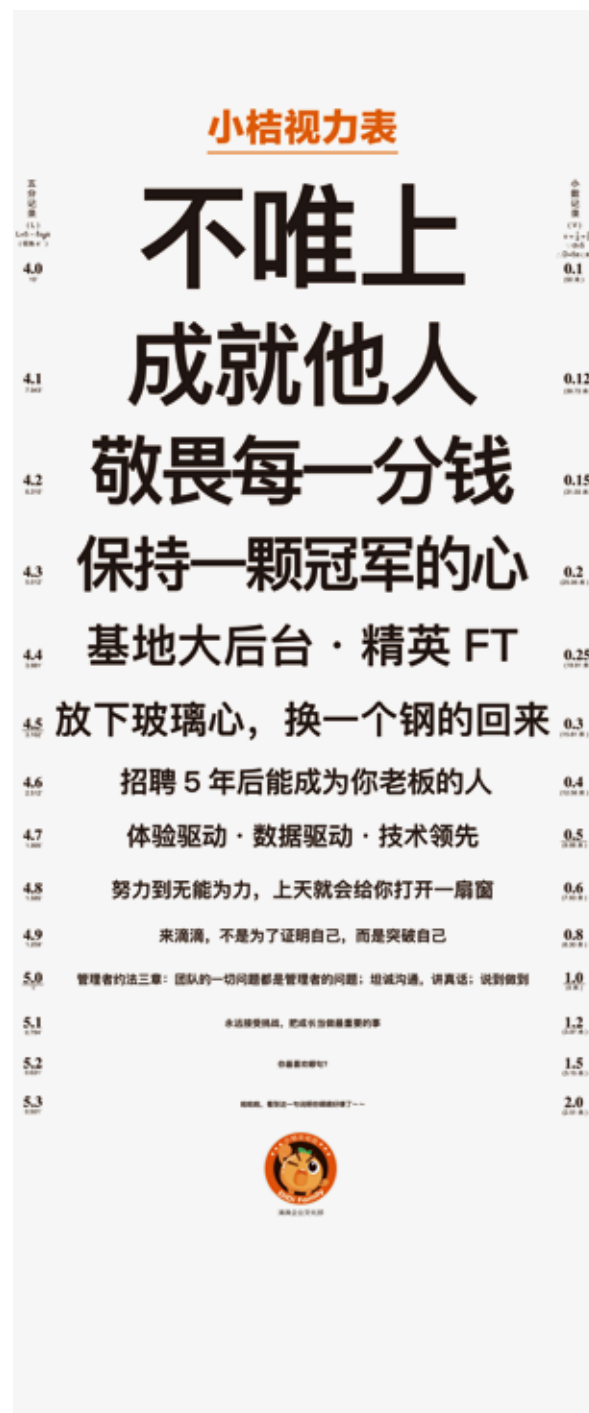
2015年4月，滴滴专门推出过针对视障群体的iOS版软件。2016年初，滴滴出行无障碍化进一步优化，推出出租车信息无障碍版，视障群体用户可开启读屏语音软件，使用滴滴出行呼叫出租车，体验移动出行。滴滴还成立了信息无障碍专项小组，以持续优化APP的无障碍适配。

小桔人的世界



员工是我们最宝贵的资产，滴滴将激励员工成长视为最重要的事，并致力于为员工提供全面、一流的福利保障，让员工快乐工作，安心生活。经过4年的成长，截至目前，我们已经组建了超过6000位小桔人的大家庭。

小桔视力表中“滴滴12句”的诞生：





滴滴四周年嘉年华活动





最棒的福利给最拼的你

滴滴关爱每位小桔人及其家人的健康，力主健康福利方案的创新，推出“最棒的福利给最拼的你”：医疗保险放开社保的用药限制；开放医疗保险给配偶、子女和父母；员工身故可以获得“十年一半的薪酬”。

滴滴保险福利推出1年多，覆盖了1.4万名员工和家属，为员工和家人提供了重要的健康保障。

2015年，滴滴有一名员工患白血病，花费医疗费用数十万，完全由医疗保险承担。与组织员工捐款或众筹相比，这种制度安排让员工更安心，更有尊严。

在法定福利基础上，滴滴提供了70余项适合弹性工作时间的补充福利，如晚间用车、加班餐、宵夜、下午水果、休闲区零食、咖啡厅、浴室等。“滴滴农场”让每一个小桔人都拥有一块自己的土地用于放心蔬果种植；滴滴专属链家“幸福计划”，让小桔人租售房屋时更安全省心；“滴滴租车、加油、车险优惠”福利，让小桔子们以低价高品质服务享受滴滴专属用车福利。

为了培育运动、健康、快乐的小桔人，滴滴逐步在人员相对集中城市和办公区设立或租用健身场所，增加工位健身等一系列运动形式，并逐步扩散到全国；同时提供EAP（员工心理援助计划），让运动文化、身心健康理念、快乐工作在滴滴生根发芽。



滴滴员工工位健身



人才激励与晋升

滴滴的薪酬理念是物质和精神激励并重，我们设立了一套完整的激励体系。

短期激励方面，滴滴“重视绩效，认可能力；为结果买单，为过程喝彩”，拥有具有吸引力的年终奖金体系，对员工做到高绩效高回报。长期激励方面，滴滴有健全的员工股票期权授予体系，希望员工可以长期分享公司快速成长带来的高收益。

滴滴为员工提供通畅、透明的个人晋升通道，通过“活水计划”完善内部转岗制度，加速内部人才有效流动。



支持员工公益

滴滴支持员工自主发起的公益项目，鼓励员工参与到公益活动中，并与大家分享自己的公益态度。

2016年9月8日，滴滴启动首次公益嘉年华。小桔人认识了一群公益伙伴，为远方需要帮助的孩子捐出平日不常用的物品，写明信片送去温暖的祝福，为公益贡献自己的一份力量。

我们成立“木吉公益”基金，将小桔人上交的礼品馈赠纳入管理，用于帮助社会上的弱势群体。后续，该基金和其他社会公益组织进行合作，也会接收来自各位小桔人的主动捐赠，让每位小桔人都有机会参与其中，打造属于滴滴和各位小桔人的公益品牌。



2016年9月8日，滴滴组织“9去做公益8”活动



把成长当作最重要的事情

2015年，滴滴学院成立，负责组织各类员工培训。滴滴学院的使命是“让成长加速”，始终把员工成长当作最重要的事情，并承担组织变革的发动机角色，力争成为“移动互联网行业最令人向往的企业大学”。

截至2016年8月28日，滴滴学院共培训3444人次。包括新员工“在树上”入职培训，员工职业、专业培训，由创始人兼CEO程维亲自参与开发的领导力培训DMW“滴滴管理之道”等。

此外，滴滴学院还举办由高管与员工近距离分享答疑的“在一起”活动，DIDI TALK员工内部分享、帮助管理者针对业务领域遇到的挑战组织走出去的“天眼”项目。在第一期“天眼”项目中，专车事业部总经理去日本学习优质服务体系，用于专车服务流程优化改进。

3444

滴滴学院共培训3444人次



滴滴出行总裁柳青参加“在一起”活动，与员工分享答疑



比远方更远的路

比远方更远的是什么？海子说，是远在远方的风。中国这一代读着海子的诗成长的人长大了，还有比他们更年轻的人，他们知道，比远方更远的，除了远在远方的风，还有充盈胸间的气概，遥不可及的星空。

是的，滴滴要走的路，同样比远方更远，虽然已经在路上行走四年，却感觉是刚刚开始，走向更远的远方还有星空，是滴滴和读着海子的诗走向梦想之途的80后一代，永不停歇的征程。

2016年是滴滴成长的第四个年头，与前三个年度相比，身体已经长得更健壮、更结实，脚步也更稳健、有力，大脑比以前更有学习分析能力、思考更加细致而缜密。我们看到一个越来越强壮的立足于中国、志在世界的未来型公司，正在逐步成为影响经济和社会的重要一极。

滴滴的成长，首先建立于明确的社会责任之上，滴滴人明白，每一天的努力和工作都是为了服务于公众，实现更多的公共价值和公共利益。“让出行更美好，让城市更美好，让社会更美好，让地球更美好”，这是滴滴发展四年来的责任战略升级，滴滴人任重以致远。

为了远方的梦，滴滴将基础工程做到了更好。我们更加强化了产品体验，将“安全出行”放在首位，以制度和技术为公众的安全出行保驾护航；我们笃信技术是第一生产力，以“技术驱动”为导向，现在，滴滴已是最前沿的科技领先公司之一；产品和技术的强大，必将服务于社会，随着滴滴的成长壮大，其社会赋能越来越明显，最直观的可以看到，滴滴为中国创造了数百万的就业岗位。

滴滴人一直在“追梦”，技术正在让我们“追梦”的速度更快，我们必将走向比远方更远的远方。可以想见的是，滴滴的产品将触达更多的公共生活空间，以技术为公众提供未来生活的解决方案，并将由此产生的能量，以更多的赋能传递给社会。

地址：北京市海淀区东北旺西路8号院34号楼
电话：010-83043726
邮政编码：100093
官方网站：www.xiaojukeji.com



可回收纸印刷
Printed on recycled paper