



2015.09

滴滴快的 企业社会责任 白皮书

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



目录

01	滴滴快的使命和愿景	02
		02 滴滴快的的使命和愿景
		04 潮汐战略
		06 小桔人
02	巨变：出行方式由此一新	08
		09 出租车：司机和乘客瞬间连接
		10 专车：“坐好一点”的选择
		11 快车：整合运力，坐上“大众专车”
		12 顺风车：滴滴一下，你我同行
		13 智能巴士：让时间回归你自己
		14 代驾：放下疲劳，安全回家
		15 企业用车：将企业出行交给社会
03	重构：中国人出行规则与体系	16
		17 安全
		20 优雅
		24 独享到众享
		28 体面的工作
		30 互信
		31 绿色贡献
04	革命：中国移动出行最强大脑	34
		35 大数据——让大脑更具思考力
		37 为了更快接到你
		38 更聪明的路况电台
		39 中国互联网技术领先平台
05	科学：交通治理的科学观	40
		41 实现传统行业升华
		42 “上海模式”的复制和裂变
		43 助力公共出行的更多可能
		44 共享出行的光荣时刻
06	温暖：从路上抵达内心	48
		49 粉爱行动
		52 乐行联盟
		53 社会关爱
07	做忠诚的梦想践行者	56
		57 梦想一定开花 未来必将绚烂



北京尚东·数字山谷滴滴大厦

滴滴快的 使命和愿景

在过去的二十年里，中国经济经历了跨越式发展，城市化进程的加速，带来了城市面貌的巨大变化。一些大城市逐渐形成了多层次的公共交通网络，但也日渐陷入交通拥堵、空气污染严重的困局。与此同时，公众的多层次出行需求并未得到充分满足，出行效率低、服务质量难以提升，都成为城市交通的痛点。

随着移动互联网的普及，“互联网+”行动被提升为国家战略，已经席卷社会、经济等各领域，技术正在改变传统行业。“互联网+便捷出行”融合了移动互联网和传统的出行方式，正在交通运输领域产生“化学效应”。

作为这一领域的实践者和推动者，滴滴快的从2012年成立至今，不断尝试运用科技和创新的力量，面对中国城市交通拥堵和运力不足的“死结”，我们回应城市出行的实际问题，先后推出滴滴快的出租车、专车、快车、顺风车、智能巴士、代驾、企业用车等满足不同层次需求的产品，为城市交通提供整体解决方案。

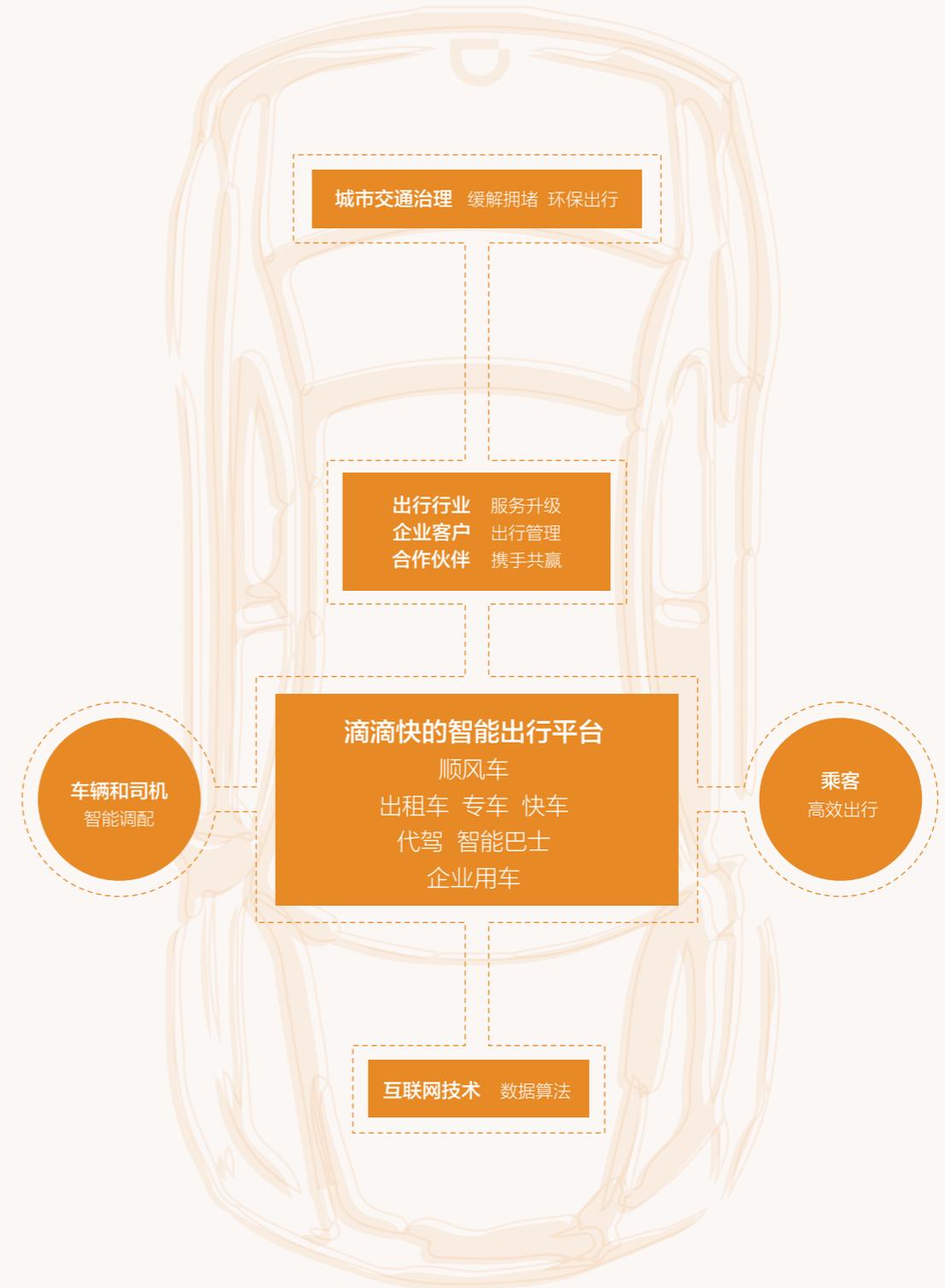
我们秉承“让出行更美好”的使命，将乘客的需求和司机的服务通过平台连接起来，提升服务质量。面对乘客，我们提出“今天坐好一点”；面对司机，我们鼓励“今天做好一点”。我们正在让公众成为新兴生活方式的受益者，在出行中获得更多幸福感。我们通过减少空载、拼车出行等，为城市环境治理做出贡献。我们也关注城市中的女性、老人、残障人士等群体，希望基于创新模式和渠道，携手合作伙伴，与更多人共享价值。

每一分的努力，每一刻的坚持，让生活变得更美好。我们已成为中国最大的综合性智能交通服务商，产品覆盖超过360个城市，有能力为上亿人提供服务。基于对未来出行生态链的理解和思考，我们希望通过智能终端和数据算法，有效整合和调度社会运力资源，让每一位用户都能方便、舒适和有尊严地出行。

潮汐战略

出行市场是需求潮汐涨落式的交易市场，其特点就是有高峰期，有平峰期，高峰期的需求往往是平峰期的3倍甚至更高。如果要满足高峰期的运力，大量的出租车在平峰期就会没有订单。滴滴出

行的“潮汐战略”就是：像出租车、专车这样的专业运力，去满足平峰期80%、90%以上的需求，而高峰期，依赖移动互联网时代的共享精神，竭尽所能地将运行中的“空闲私家车”整合为临时运力，“顺便”将高峰期乘客运走。这些私家车司机，滴滴快的将他们称作“候鸟式司机”。





小桔人

我们是年轻而充满梦想的小桔人。截止到 2015年9月底，已经有4708名小桔子加入了我们的大家庭“桔子堆”。

成就伟大的事业，需要一群志同道合的伙伴。“志同”就是相信我们有共同的出行梦想，“道合”就是坚持我们的价值观：简单、开放、激情、独立思考、极致执行、拥抱变化。成就一家世界级的企业，还需要我们有更大的胸怀和更包容的文化，不断吸引优秀人才，拒绝官僚，优化组织效率，鼓励更自由的思想碰撞和创新。

最棒的福利给最拼的你

公司为员工准备了全方位的定制保险，不但涵盖员工本人的医疗、意外伤害等支出，还惠及小桔人的家人，让每一位小桔人没有后顾之忧。

“ 巨变 出行方式由此一新

中国的个性化出行需求日益旺盛，机动车保有量逐年增加，但城市公共交通运输力和道路却远远落后于需求，中国十大重点城市每年平均出行效率仅为50%，由于城区人口多、面积大，无论各城市投入巨资建设的公交、轨道交通，还是出租车，都难以满足高峰期的出行需求。

移动互联网加速并增强了信息的交互，“共享经济”以此为媒介快速发展。滴滴快的通过3年努力，完成了全球最大的一站式出行信息服务平台的开发与建设，通过这一平台，实现每天24小时随时回应不同层次的出行需求，调动各种运力进行有效匹配，从而大大提升了交通出行供需匹配效率，最大限度地满足了用户的出行需求。

我们的目标是：3年后，每天服务3000万乘客和1000万司机，所需要车辆在3分钟内到达。



出租车 司机和乘客瞬间连接

过去，每天有4,000万人选择打车出行，但成功率只有60%，也就是说，每天都有1,600万人打不到车。扬招式叫车，不仅要经风淋雨，还要经历未知节点的漫长等待，甚至最终“等待戈多”。

过去，打一辆出租车的平均时间约为20分钟；而另一方面，出租车的空驶率高达40%以上。

信息的不匹配，让供需双方永远处于“盲打”状态。

而滴滴快的等打车软件，将这一供需信息，通过平台瞬间匹配，把需要车的人与需要人的车迅速拉到一起。



150万

3年，有150万出租车司机注册了滴滴快的
每天，有数百万用户通过滴滴快的“招呼”到出租车

「专车 “坐好一点”的选择」

中国人正逐步步入富裕生活时代，人们正享受着美食、时装，以及宽裕的居家生活。但有人想过吗，我们是否可以不仅不要承受出行之累，还可以享受出行的快乐与优雅？

滴滴专车正是基于此而生。

滴滴专车出现后，尽管承受了非常多的不同声音，但却受到了几乎所有用户的拥抱与喜爱，因为它不仅一下子让人们不用再承受扬招之苦，更是第一次真正享受到了出行的服务，人们甚至可以想像，出行也可以有五星级服务的快乐。

滴滴专车，有舒适型、商务型、豪华型等多种选择，以及更高级别服务的ACE（Absolute Comfortable Experience）。当你下楼的时候，有专车司机候着你，微笑着为你打开车门；途中，有免费矿泉水、纸巾、充电器，还有雨天主动帮你撑伞、失物主动联系归还……下车了，就走吧，等你方便的时候，再通过微信、支付宝等实现支付……人与人之间的信任，通过专车，开始彰显。



2015年5月28日，滴滴快的为ACC艺术中国活动提供专车服务，英格宝公主乘坐滴滴专车

「快车 整合运力，坐上“大众专车”」

如果我们把专车形容为星级酒店的话，那么，快车就是快捷酒店了。

滴滴快车司机中的大部分都是兼职，平时也有工作。但在上班途中，如果有顺路的人可以同行，一方面司机通过服务赚到了钱，有打车需求的用户也不需要去挤公交、地铁，或花费较高的专车费用，就在快车上直接顺路而行。这是多么惬意的事情？

如果有一台不是太贵的车，暂时又没有更为合适的工作，做专职的快车司机也是挺好的选择。



150个城市

滴滴快车从上线到现在不过半年
已在全国150多个城市中运营
受到用户的广泛欢迎

顺风车

滴滴一下，你我同行



如果说，滴滴快的是通过出租车、专车、快车逐步解决城市交通拥堵痛点，并一步步逼进“潮汐”的核心区——出行“高峰”的话，那么，滴滴顺风车则是直奔主题——为“削峰”而来！中国私人汽车保有量已超过1.25亿，仅在2009到2013的四年间，全国汽车保有量就增长了133%，但地级以上城市道路面积仅增长了40%。城市交通日渐陷入“出行难→购买私家车→道路更堵”的恶性循环局面。

如果这一状况得不到缓解，可以想见，用不了多久，所有大城市交通将会走上北京之路：通过限号来管理城市交通。

顺风车是移动互联网时代共享经济理论最好的实践者：私家车车主上下班时，顺便拉一位同行者，去上班或回家。这样，大量的乘客通过顺风出行，在理论上，他们没有占用最宝贵的高峰期道路资源，车主与乘客，共同为城市道路减负作出了贡献。

顺风车也快速成为用户非常喜爱的产品。



338个城市

到目前为止，滴滴顺风车已经在全国338个城市运行。

智能巴士

让时间回归你自己

如果提起公交、大巴或地铁，第一反应大致都会是“拥挤”。如果，每天可以按照预先订制的巴士上车，能够在巴士上，有一个安静的环境，可以看书，可以轻声电话，可以打瞌睡……将时间回归自己，那该是多好。

这就是滴滴巴士！

滴滴快的率先在北京、深圳开辟了700多条巴士线路。

700多条巴士线路



上线以来，滴滴巴士便广受好评。对于上下班时间有规律，路途相对遥远的用户，乘坐滴滴巴士尤其合适，预先“值车”，一站式到达，滴滴快的正在探索适合更多人群出行需求的、属于未来的城市智能公交。

代驾 放下疲劳，安全回家

一个人，一天中，什么时候最需要情绪稳定、头脑清醒、精神饱满、注意力集中？
开车的时候。

但实际上，下班的时候，尤其是晚下班的时候，恰好是人们状态最不好的时候。更不用说，晚上饮酒后，也是一天中最危险的时候。

2014年，

全国不安全驾驶造成**29万起交通事故**，

其中**醉驾、疲劳驾驶**占据大多数，滴滴代驾应运而生！

2015年7月28日推出滴滴代驾，**目前已经覆盖全国161个城市，
占据代驾市场第一的位置。**

数十万经过严格筛选与培训的**滴滴代驾司机**走上代驾岗位。

未来，滴滴快的还将挖掘商务代驾、旅游代驾、汽车后市场等细分服务。



企业用车 将企业出行交给社会

过去，企业就是“小社会”。比如，有幼儿园、小学，甚至中学、大学，有医务室或医院，有车队等等。20多年前，中国企业开始走上社会化服务，将一切都交给社会。但是，企业用车却沿用至今。

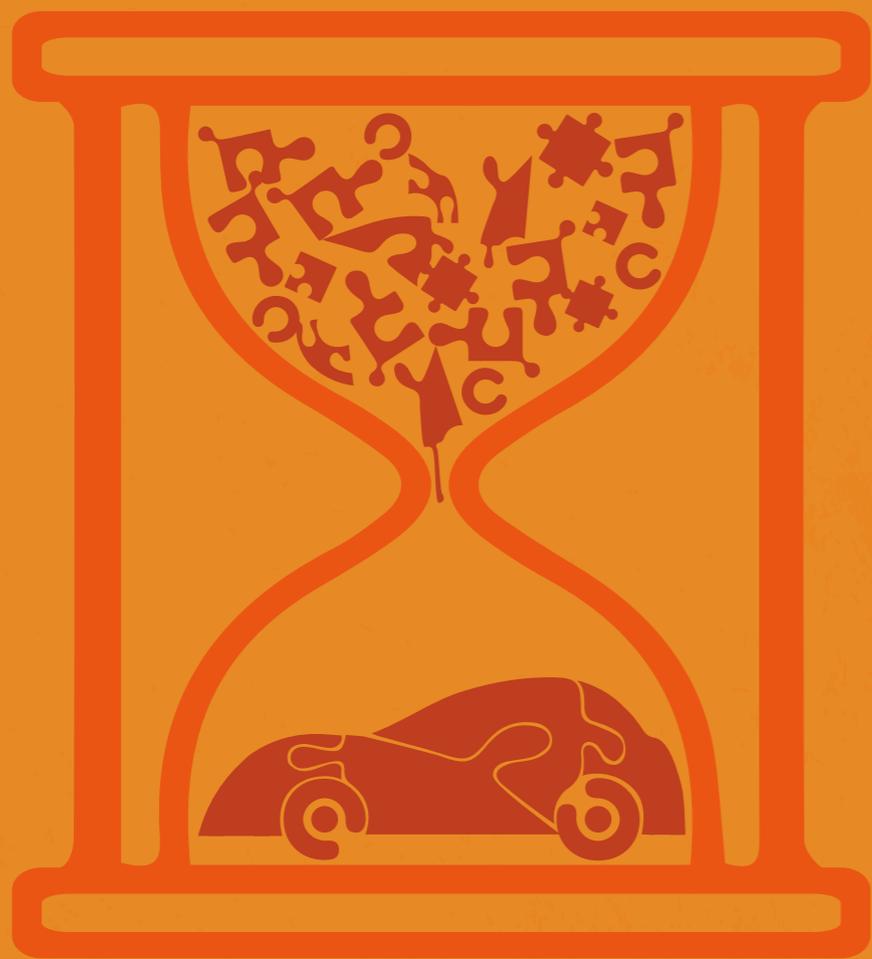
实际上，企业用车是资源最大的浪费。据统计，企业用车的使用率只有10%-20%左右，不仅如此，还要养使用效率非常低的司机。而企业员工在工作中也需要打车用车，每个月的贴票、填表、报销，令员工苦不堪言。

滴滴企业用车于2014年底成立，开启了中国企业用车社会化服务的一页。滴滴企业用车为不同行业和规模的企业定制商务出行解决方案，企业用车服务“呼之即来挥之即去”，可以提前预约，分时段、分车型包车，并在预订、查询、结账的“一站式”平台统一结算，简化报销流程。企业不再需要买车、聘用专职司机，依赖这一平台，企业的出行成本预期可减少50%。



2015年9月21日，滴滴快的与联想集团签订企业用车战略合作协议

“ 重构 中国人出行规则与体系



[安全]

全透明、可追溯的场景

平台“四有”

全球出租车的历史不过百年，出行服务的安全一直是各国关注的重点，这是许多国家出租车领域严格管控的重要原因。在中国，对出租车安全的管控，比起其他国家尤为严格，成为城市公共安全治理的重要领域。

但自从滴滴快的一站式出行平台出现后，此类出行方面的安全问题迎刃而解。

首先，在滴滴快的平台上，司机信息、租赁车信息、乘客信息，都是透明的，我们将它称作“四有”，即双方信息透明，价格透明（平台给付）、平台即时监管、政府可以监管。

简言之，通过平台实现的出行需求，是在完全透明的状况下进行的。任何违法或侵犯他人权益的行为，都是透明状态下的，都是全程可以追溯的。



规范管理

目前，滴滴快的平台已拥有出租车、快车、专车、企业用车、顺风车、定制巴士、代驾、试乘试驾等多条业务线，每天为1000万人提供出行服务，安全管理工作重要性日渐凸显。

2014年8月，一号专车和滴滴专车先后上线，上线伊始，滴滴快的即建立了一整套完善的安全管理方法，上线7个月后，对外发布了《互联网专车服务管理及乘客安全保障标准》，该标准填补了行业安全管理标准的空白，使互联网用车服务事前严格准入，事中加强监督，事后全程可追溯。该标准要求，司机必须具备三年以上驾龄，无犯罪记录，入职前需通过统一的面试、笔试和培训，内容包括安全驾驶、服务礼仪，司机全面通过培训以后，方能获得开专车的资格证书。

在具体管理上，滴滴快的平台通过司乘之间的打分（目前主要是乘客给司机评分）、信息反馈，以及完整而及时的客服线上线下体系，来服务用户，管理司机。

司机评分体系，以及客服信息反馈等，构成司机的服务质量评价体系，评价体系的结果，直接关系到司机的最终收益。

鉴于此，滴滴专车司机的服务质量，与传统的出租车相比，有了质的飞跃。

▶ 案例

70万现金物归原主

胡先生是云南省昆明市的滴滴专车司机，刚加入滴滴快的平台不久。2015年9月22日下午，一位乘客到达目的地后，匆匆忙忙下车了。胡先生开出一段距离后，突然想起乘客的行李还没拿。他赶紧停车，打开后备箱，看见一个黑色手提包，打开一看，包里竟然是满满的现金，粗略估计至少有70万。

70万现金，十几斤的重量，胡先生冷静了一下，想着带现金的乘客多半有急用，赶快打电话联系乘客，将钱送还了回去。

“他私下还要给我一些酬谢，我没有要，这都是小事情，钱本来也不是我的。”胡先生说，他碰到落东西的乘客不是一次两次了，经常有人手机落在车上，他只要发现就第一时间联系乘客。

在滴滴快的出行平台上，类似的事情每天都在发生，每天有上百名乘客找回遗失的物品，而双方透明对等的信息让司机和乘客之间最快建立信任，落下什么都不怕了。

安全管理工作委员会

滴滴快的平台成立了公司级别的安全管理工作委员会，由首席执行官任委员长，首席发展官、各事业部GM、PR负责人、财务副总裁及RCCD（风控合规部门）代表任委员。作为平台安全事务的领导机构，委员会负责审议全平台安全管理相关各项制度及体系化建设工作，并就突发重大事项的危机处理做出决策。

安全管理委员会下设专职安全管理部，负责指导、监督各事业部制定安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理办法、操作规程和相关技术规范，明确各部门、各岗位的安全生产职责，督促贯彻执行；定期检查各项安全工作实施情况，组织安全培训，并对违反安全管理制度以及未达成安全考核标准的予以处罚；发生生产安全事故时，按照《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关规定，及时报告相关部门；组织或者参与本单位生产安全事故的调查处理，承担生产安全事故统计和分析工作。

根据平台业务规模，按照《道路旅客运输企业规范》的要求，在总部、大区、城市均组建专门的安全管理团队或设立专职安全管理负责人，各司机管理公司均指定专职经理。

共享保障

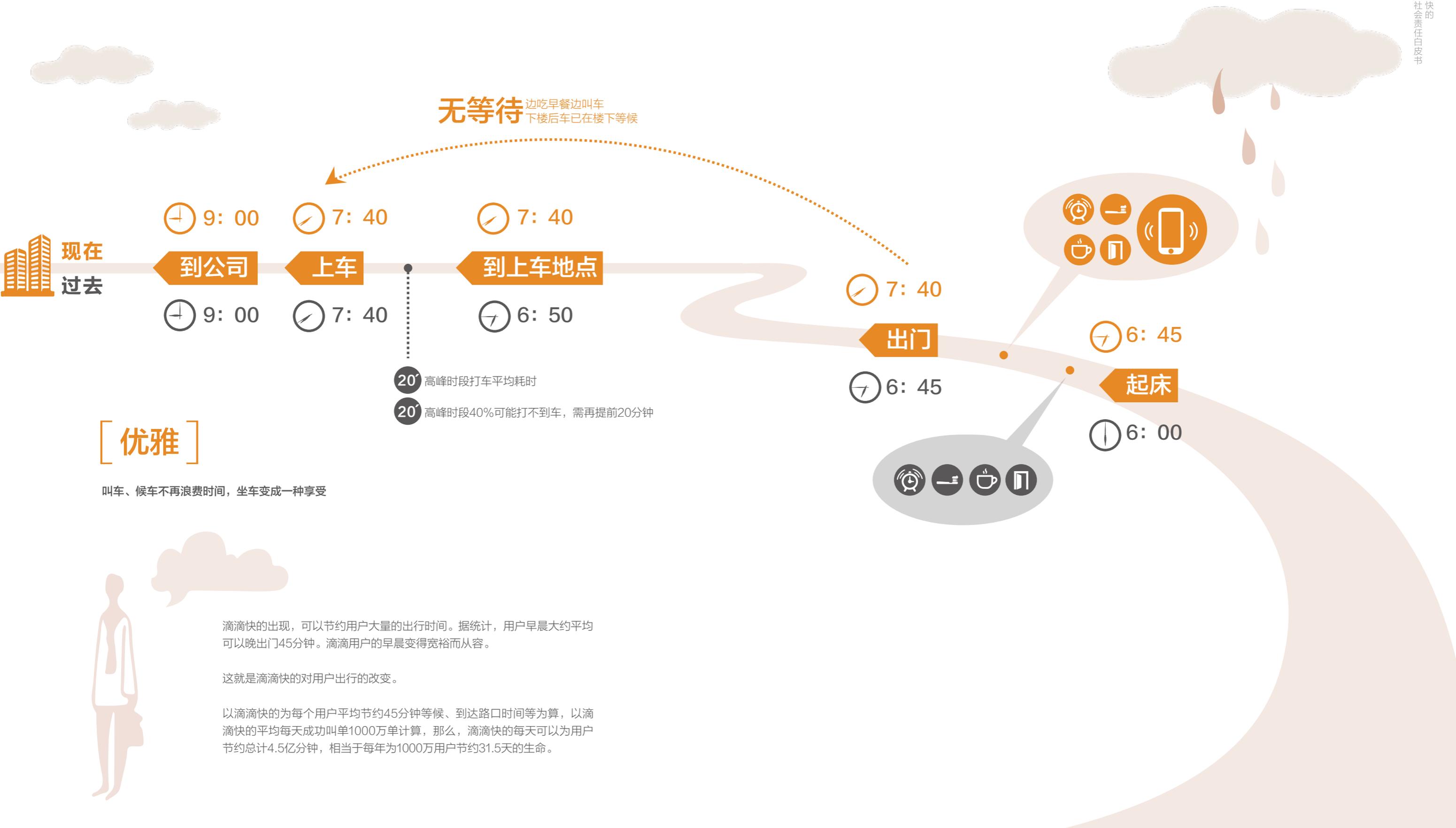
为确保司乘的人身安全，滴滴快的平台建立了完善的保险赔付体系。每一辆进入平台的专车和快车都要求有交强险、30万的商业保险。在此基础上，滴滴快的设立安全管理基金，对每一次服务再最高赔付100万元的安全管理费，用于车辆保险赔付限额之外的人财损失赔付。

同时，滴滴快的为平台上的专车、快车、顺风车、巴士、试驾以及企业用车的司机和乘客，提供了最高达120万的保险方案，包括意外死亡/残疾责任，意外医疗以及猝死责任。

为确保平台用户安全利益最大化，滴滴快的平台安全管理工作委员会，对于安全事故的应急处置设立了规范标准，各事业部安全管理人员均在安全部领导下，制定事业部的交通事故及突发事件应急处置预案，并组织定期演练。

按照事故分类及等级，我们对安全管理人员的应急处置时间都做了严格规定，并按照流程与保险公司启动保险理赔程序。保险公司提供24小时报案理赔电话。

在事故责任认定之前，平台将保证垫付医药费和丧葬费，及时派专人前往医院安抚伤者及家属。



一键式美好



过去

拥挤的地铁，公交
 没有尊严的人挤人
 妇、孕、老、弱、少，艰难的行程
 我有一双警惕的眼睛——防小偷、防咸猪手

 当我下车，已耗尽一天的精力



现在

随叫随到的出租车
 便宜便捷的快车
 优雅舒适的专车
 要不，搭一辆顺风车，一路与人同行？
 或者，预定个滴滴巴士，在车上美美睡个回笼觉？

滴滴快的平台，可以让你百分百地把握自己的出行时间，你的生活变得有规律
 滴滴快的平台，可以让你将路上的时间，交还给你，在车上，你可以享受你自己的独立生活空间

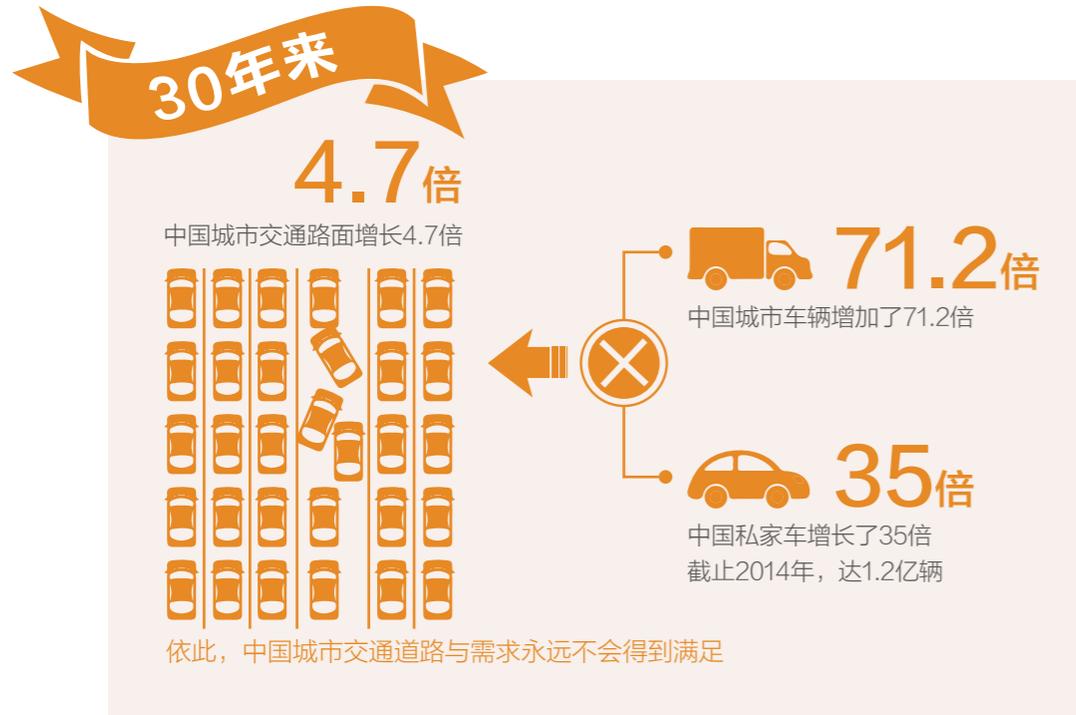
滴滴快的能做到的最美好的出行改变
 就是让你每天平均2小时的往返路途
 有了属于自己的时间
 有了属于自己的空间
 有了属于自己的生活享受

「独享到众享」

连接更多的同行者，让简单无趣的行程变得生动而有趣，享受共享模式下的价值最大化

中国城市交通死结之一

——供（交通路面）需（车辆增长）矛盾日益扩大



中国城市交通死结之二

——高峰平峰运力需求反差巨大

中国租赁车现状

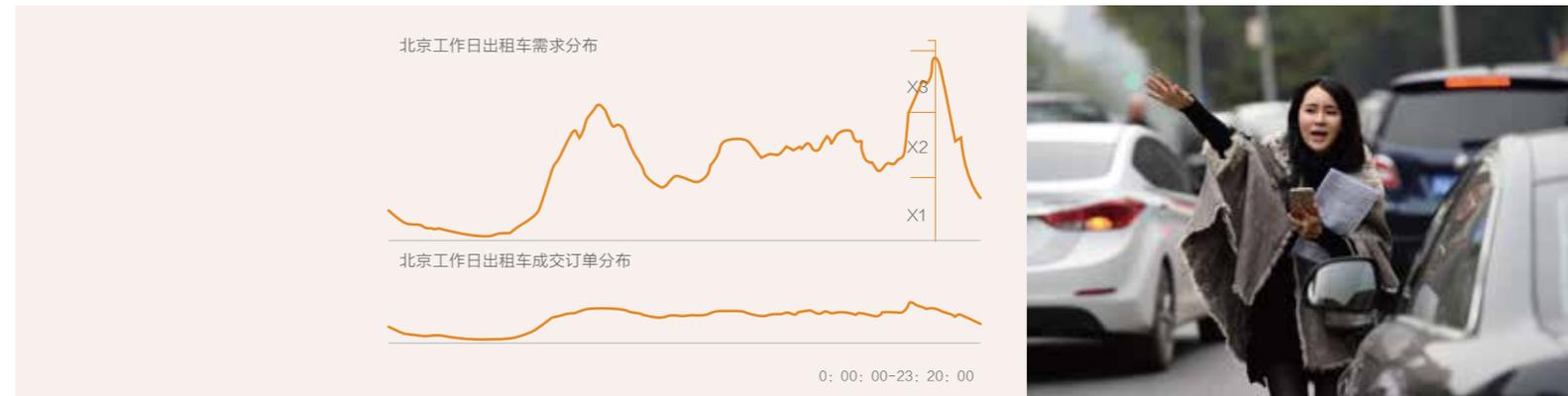
10多年来，中国出租车以满足平峰期打车需求为主。

10多年来，中国主要城市出租车数据基本处于增长停滞状态，但人们出行需求的质和量都在逐年增长，调研显示：30%的小客车出行需求无法被满足，37%的城市居民认为出租车不能满足其升级需求。

每天，人们的打车需求满足率约为60%，有40%的打车需求不能满足，即，每天有1600万人打不到车。

每天，高峰时期打车量是平峰期的3倍，每天打不到车的用户集中于此。

如果要满足这部分的需求，需要增加的出租车数量约为现在的出租车数量的200%，即274万辆，则出租车司机便因平峰期供大于求而处于整体亏损。



中国城市交通死结之三

——“拥堵→出行不便→购买私家车”形成恶性循环

人们购买私家车的主要原因是为了方便出行。

中国城市交通，每天公共交通出行人数为7.48亿，私家车出行的人数为7.36亿，与公共交通出行的人数基本持平。

未来不久，私家车出行与公共出行将出现倒挂，私家车增加过多，是造成交通拥堵的重要原因，即越拥堵越要购私家车，越购买私家车道路越拥堵——这是一个死循环。

打开死结——移动互联网时代的共享经济

在中国，独自驾驶私家车上下班的比例高达57%。

以每天1亿车次上下班出行为计，据估算，其中有四千多万辆私家车车主愿意以拼车或搭车的方式出行。如4000万人次私家车主不开车上班，则相当于全国城市均实现“五停一”的限行效果。

如果通过滴滴快的打车，人们的出行需求可以得到满足，则40%以上的人会放弃购车计划，则城市道路建设与需求的关系将会得到极大的改善。

1000万司机/车主

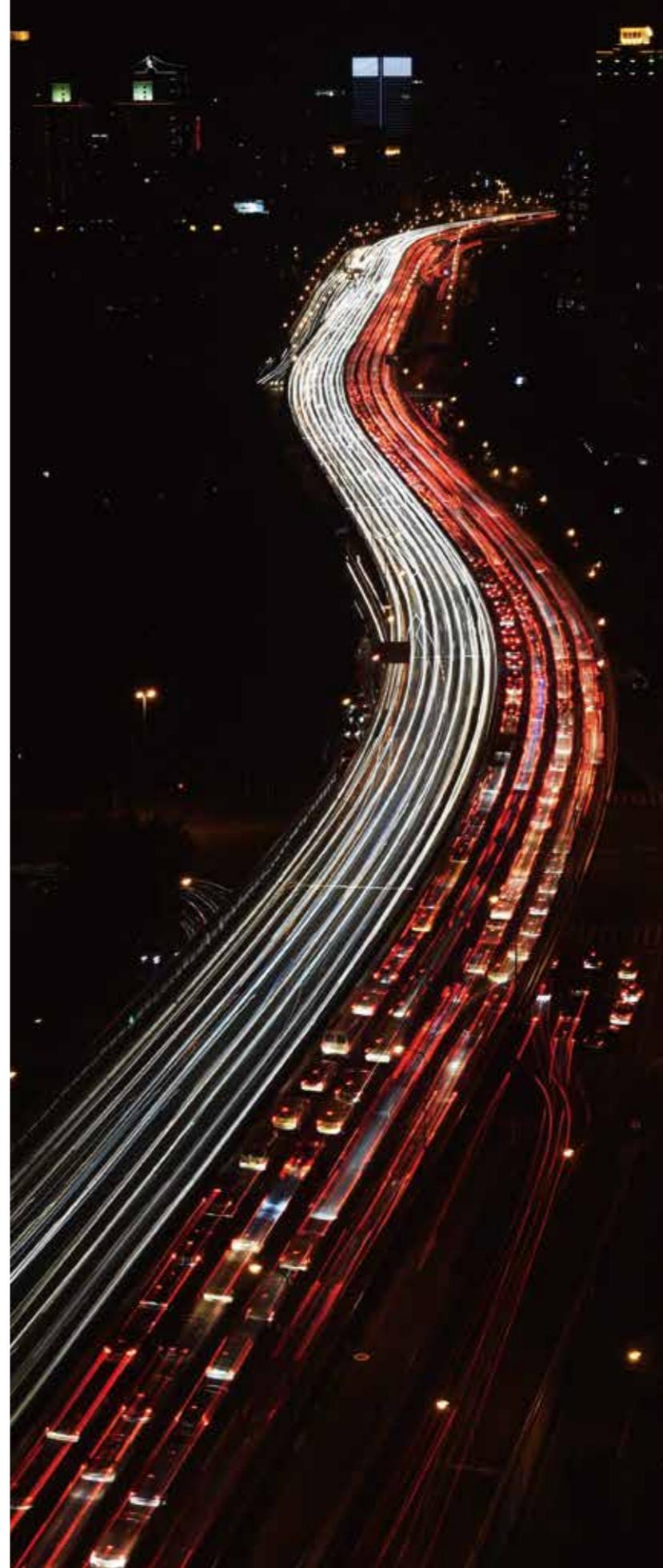
滴滴快的平台上共有1000万司机（车主）

400万人次专车、快车

每天，有400万人次用户享受专车、快车服务

223万人次顺风车

每天，最高有223万人次搭乘顺风车出行



51%订单

51%的订单产生在早晚高峰
帮助城市解决早晚高峰运力不足的问题

减少51.3万次

顺风车每天服务的223万人次中，有23%的乘客本来有车，但愿意放弃开车与其他人“共享”一辆车，每天可帮助城市减少51.3万次私家车出行

50公里/小时

我们的设想是，中国城市主干道高峰期车速达到50公里/小时

我们需要培养每一个人的共享精神即：

城市道路是有限的
在城市道路拥堵的时候一个人独享一辆车是可耻的
共享每辆车闲置位置，是在制造更多道路空间
让城市道路变得快捷
为实现城市主干道每小时50公里而共享车位

【体面的工作】

万人就业，践行“双创”

这是一份体面的工作！

白衬衣、白手套、黑西裤、皮鞋，这几乎是滴滴专车司机的标配！每天，开心地驾车出去工作，8-10小时后，又满意地收车完工，向乘客送上笑脸，让自己获得收益和美好心情。在滴滴快的平台上，每一位司机的工作都是体面的，有尊严的，他们靠自己的劳动获得酬劳和善意。

数字的另一面是，滴滴快的平台上的司机通过优质的服务，获得了乘客的认可和尊敬。



人民网舆情监测室通过专项研究发现，在滴滴快的平台上，全职司机平均收入11000元左右。可以推测这部分司机为平台上的专职司机，即依靠这份工作获得收入，为个人和家庭提供经济保障。北京市人社局和统计局公布的“2014年度北京市职工平均工资”显示，职工月均工资为6463元，与之相比，专职的滴滴专车司机月收入超过了北京市“社平工资”。

而在北京，大部分的兼职司机可以获得2000-4000元的收入，他们在工作之余，利用上下班或空闲时间，将个人的剩余价值最大化而获得收益，并得到乘客好评满满的回报。

以北京为例，滴滴快的平台上运行着上万专职司机，直接创造了上万个就业岗位，放眼全国，这一数字将以数十万计。

同时，由于巴士、代驾、快车等业务的拓展，滴滴快的为全社会提供的就业岗位，将是非常可观的数字，为百姓出行服务，为社会分忧，这是滴滴快的应当承担的责任。

2015年两会，李克强总理在政府工作报告中号召“大众创业，万众创新”，滴滴快的积极响应总理号召。目前，平台上连接了全国4000多家租赁公司，这一数字仍然在增长中。这些公司中的绝大多数是在滴滴快的带动下而成立的，极其吻合“大众创业，万众创新”的精神主旨，是“双创”的典型案例。以每家租赁公司5位专职工作人员计算，滴滴快的为此又创造了近2万个就业岗位。

现在，我们可以将滴滴快的描述为一艘大海中航行的巨轮，上亿的乘客搭载着这艘巨轮航行，专职和兼职的司机、租赁公司的员工都是在巨轮上的工作者，大家因巨轮彼此相连，劈波斩浪，奋力前行。

互信

共享而有信，同行而互信

在滴滴快的平台上，各类型的车辆，不再只是将乘客从A点运送到B点的工具，更是承载了友善、互信的空间。作为司机，车辆的第一要素不再是用来赚钱，作为乘客，更愿意在每一次出行时，迎接的是一张笑脸。诚信，是国人痛失的传统文明，在滴滴快的越来越成为一种流行的生活方式，被中国百姓广泛接受时，众人突然发现，彼此的信任原来并没有那样难！

现在，几乎每一个使用过滴滴快的出行的用户都发现，下车时，并不需马上结算车费，就可以潇洒地离开，而司机还送上告别的微笑。在街头扬招出租车的时代，这是多么不可思议的场景。

当然，乘客与司机的互信关系，是建立在便捷的移动支付功能基础上。在滴滴快的平台上，并不需要绑定银行卡，就可以解决后顾之忧。为了让司机快捷提现，滴滴快的实行了资金垫付，快速到账。

滴滴快的平台数据显示，乘客下车后，绝大部分都会主动支付车费。极少数疏忽支付的，平台会在3天后向大意的乘客发出催缴短信。

新型的移动互联网出行模式，旅程不再冰冷，每一段路途都将因为滴滴快的而温暖起来。在平台上，乘客可以直接参与到司机的评价体系，通过打分和文字评价，对司机的服务水平做出描述。日积月累，滴滴快的建立起了非常完整的司机管理评价体系。

我们有理由相信，滴滴快的共享经济模式越来越深地影响人们的生活，必将重构人际关系和社会关系，我们在享受共享经济带来的便利、快捷等福利的同时，也将享受到它所带来的人间真情。

2015年6月1日，滴滴顺风车上线，迅速风靡全国338城，并成为“社交神器”，许许多多的人因为搭乘顺风车而结识新朋友。

许多车主“拒绝”车费，为乘客买单已逐步成为趋势。他们招揽乘客的目的，是为了享受“共享出行”的乐趣。

共享而有信，同行而互信，滴滴快的乐见中国社会向上、向荣、向善的美好图景，我们携手努力。

绿色贡献

在改变出行的同时，减少了路面行驶的车辆，让城市空气更清新

谁都不愿意多看几眼雾霾天，现在，很多人早上出门，必打开手机上的空气质量APP，如果PM2.5数值很高，免不了皱下眉头。近几年来，中国北方城市每逢秋冬出现的大面积雾霾天气，已经成为非常严重的社会问题，影响到公众的身心健康。化石燃料的使用是空气污染的重要来源之一，统计显示，北京、杭州、广州、深圳的大气首要污染源均是机动车，分别占到全部污染来源的31.9%，21.9%，21.7%和41.0%。

降低城市机动车行驶数量，成为城市降低雾霾指数的有效手段之一。北京市民对2014年“APEC蓝”和2015年的“阅兵蓝”记忆犹新，在“限行”措施下，近一半机动车辆停驶，提升空气质量迅速见到成效。

但是，“限行”只是临时的管理手段，并不能成为长期制度性办法。滴滴快的“共享经济”模式的出现，为空气治理提供了新的思路。

在城市资源逐渐饱和的今天，“共享”将帮助人类与环境共存。打车软件作为“共享”的先行者，通过互联网技术，最大程度提高资源利用率。

过去

现在





... 共享了8.68亿公里的旅程 ...



从产品上线第一天起，滴滴快的就深切感到环境保护、绿色增量的重要性，我们一直推崇新能源技术的应用，希望直接为空气质量改善做贡献。在北京，我们与北汽集团合作，上线了3000辆新能源汽车；在上海，我们投放了数百辆新能源汽车；目前，在北上广深杭以及成都、南京、武汉、长沙等近20个城市，共投放了近万辆新能源汽车。

滴滴顺风车上线后，直接使一部分原来驾车出行的人放弃了开车，选择拼车出行，对环境的贡献更加直接。

“革命 中国移动出行最强大脑”

在滴滴快的平台上，每一次出行的轨迹，都被记录并汇聚在一起成为大数据，这使滴滴快的平台对道路和人的关系理解更为深入。滴滴快的很早就在思考并研究机器学习的方向，这使得滴滴快的大脑更迅捷而灵活，并在学习中成长。2015年5月，滴滴快的成立“机器学习研究院”，将加速智能出行平台的进化，对交通出行带来更快的升级。

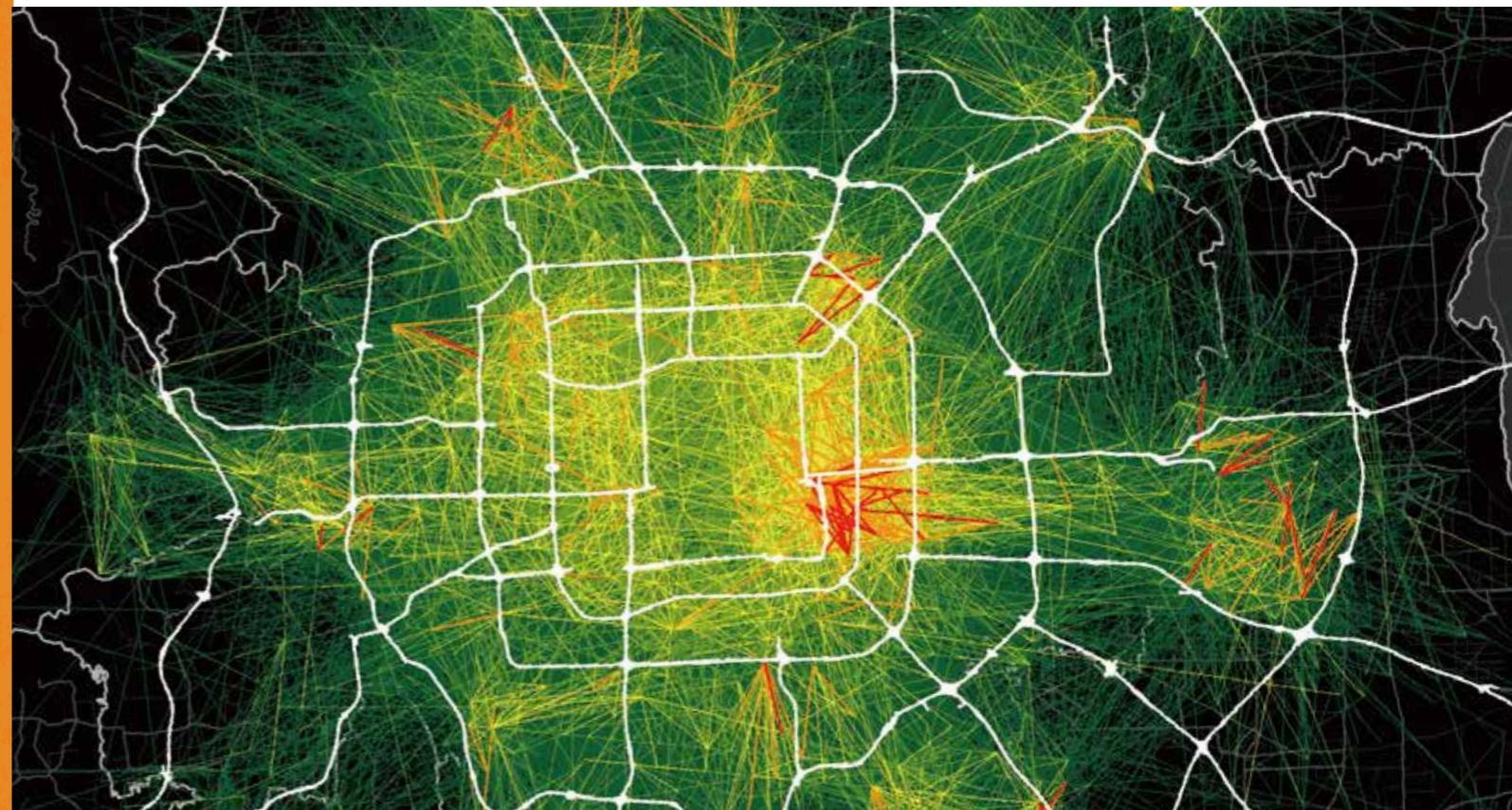


「大数据——让大脑更具思考力」

为什么屏幕上看到很多车，却没人接单？为什么对司机说了半天，却还找不到我？此时此刻哪条道路还在堵车？这些人们关心的问题，看似简单却极其复杂，滴滴快的智能平台和每一位用户一样，每时每刻都在思考。

滴滴快的积累了三年的大数据，这使得平台非常了解所有用户每天从哪里出发，到哪里去，哪些交易高频发生，每位用户都会有自己的数据。日积月累下来的海量数据，构成了滴滴快的大脑细胞。比如在南方城市广州，每天在滴滴快的平台上出行的人有几万，同时有上万的司机与这些乘客相匹配。在数百个乘客同时下单时，就可能有数百个司机同时与之相匹配，这就需要速度非常之快又非常之精确的算法相匹配，才可以满足用户所需。

为了解决“合适的订单推给合适的司机”这个人车匹配问题，需要考虑司机和乘客的路面距离、车辆的朝向、司机的历史情况、订单价值、订单路线上堵不堵、目的地是否容易续接订单……每个维度下还有很多细分特征。以路面距离的维度为例，每天从出发点A到目的地B的路径规划导航，仅是北京一个城市的计算次数，就超过一般地图服务全国的计算量。



2015年9月，滴滴快的大数据绘制的北京市早高峰人口迁徙图



2015年5月22日，程维在滴滴快的战略发布会上讲话

滴滴快的智能平台像一个大脑，每天都在思考，并不断从亿万数据中发掘规律，总结算法，为每一位用户优化每一次出行方案。例如：如何将信息推送给最适合区域内的司机，谁优先获得订单？一样多的订单和一样多的车辆，如何推送才能匹配度高，提升成交率？

每个订单背后，都是一套复杂的算法。坏算法下的匹配度可能是0，好算法能让成交率达到100%。经过大量的数据学习和反复调试，如今订单的平均成交距离已从刚开始的2公里多降低到600米，在北京已降低到500米，未来，合适的乘客和车辆的距离将更近更匹配。

现在，滴滴快的可以骄傲地告诉中国和全世界的用户，我们已经拥有中国出行领域最领先的世界级技术和算法。今天，我们平台上每天的计算次数以10亿计，高峰时段，每一分钟的匹配就高达200万次；每天，平台都要计算所有司机和订单的加乘；每天，平台上新增数据40TB以上。

【为了更快接到你】

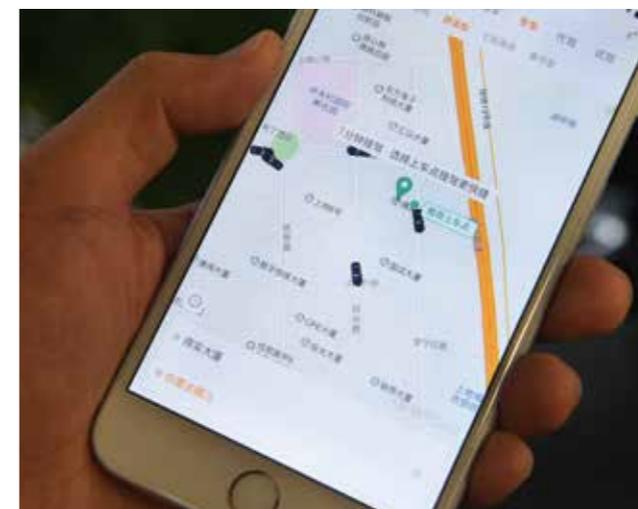
当你在办公室里打开APP，准备叫车回家，看到上车地点正好定位在XX大厦，太准确了。可是，司机要停在哪儿，你要从大厦的哪个门上车呢？为了说清楚，打了三个电话，用掉一格电。

而如今，北京的用户可以发现，在滴滴快的乘客端APP上，已经加入了“推荐上车地点”功能，即告诉乘客和司机应该在哪里上车，解决发单地点和上车地点不一致、司机和乘客彼此找不到对方的难题。未来，这一功能将逐步推向全国。

这个看似很小的功能，就是机器学习的结果：基于乘客个人以往的乘车数据，记录司机以往的停车地点以及实时路况，绘制出一张新的地图，列出车辆方便停靠和接送乘客的位置。系统推荐上车点并非唯一的，如果这一次需要换个地方上车，用户也可以拖动地图，在“第二”“第三”推荐地点中选择。

“推荐上车地点”作为一个基础功能，接入了所有服务当中。司机不用再苦恼找路，乘客不用担心司机绕路耽误时间，这除了帮助司机节省时间和油费，也进一步提升了行驶效率，节约乘客的时间。

如何更“有效”，每天，滴滴快的平台都在思考着。



当用户选择出发地后，滴滴乘客端会自动为用户推荐最适合的上车地点

更聪明的路况电台

城市的道路越来越多，路况越来越复杂，我们常常为寻找一条通畅的路而苦恼。每一次高峰时刻的出行，左思右想选了一条路，却发现寸步难行。如何根据实时的路况选择行驶路线，避开拥堵呢？

我们有时使用其它路况地图指引道路，但滞后的路况信息可能反而平添烦恼。滴滴快的很早就已经在思考这个问题，因为大量专业司机在路上行驶的同时，也在滴滴快的平台上“跑”，他们在每一个交通现场，每一个畅通抑或拥堵的道路上，不断为平台“传送”着实时路况。只要拿出三分钟的数据，我们可以挖出北京所有的大街小巷，绘出最真实、精确的城市路况图。

我们根据滴滴快的平台上车辆的行驶轨迹，实时知晓城市每一段道路最新的拥堵程度、行驶情况。我们希望将这些来源于司机的大数据反馈给司机使用，帮助司机以最快的路径和方式避开拥堵，将乘客最快地送达目的地。

为此，我们推出了“路况电台”，这个“聪明的导航”已经在平台出租车司机端使用。在行驶过程中，“路况电台”会结合司机当前位置信息，计算出每一条道路的拥堵等级；根据司机当前位置，提示司机行驶前方的拥堵路段具体名称、位置、拥堵长度、预计通过时间，并会给出绕行路径的解决方案。当听到“前方有X公里拥堵路段，通过时间需要X分钟”的语音提醒，司机可以跟乘客沟通，选择最佳行驶路线。

滴滴“路况电台”的基础轨迹数据来自每天活跃在平台上的出租车和专车司机，采集频率最快为1秒钟一次，而业内主流频率是10秒甚至1分钟以上。加之深度结合了实际使用场景，“路况电台”的准确率比其它导航系统更高。

未来，这一功能将不仅应用于司机端，也会在乘客端上线，并覆盖更多的城市。同样基于大数据分析、机器学习的应用，提高用户效率是根本。



实时：1km
路况信息 4-9 22:00
机场北线高速公路，有1.1公里拥堵，
预计通过时间：3分钟

中国互联网技术领先平台

2015年5月，滴滴机器学习研究院成立。我们向全球招募世界级的科学家加入，在硅谷邀请了顶尖的工程师和学者，加入到滴滴快的技术团队。我们将是世界移动出行领域率先大规模应用机器学习的公司，也是率先大规模应用机器学习的中国互联网公司。在强大的技术支持下，滴滴快的将对“互联网+便捷交通”大幅升级带来颠覆性的变化。

庞大的数据量可能使规则和经验与现实脱节，而在使用机器学习方法后，可以自动设定合理的规则，数据量越大，分析结果越精确。

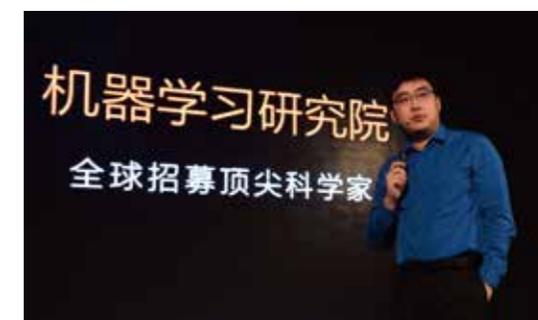
我们期待更强大的智能出行平台：直接输入目的地，不需要选择出行工具，平台会根据出行历史，以及各个工具的现状、供需情况，智能推荐不同的方案。例如，何种方式下的成交率最高，什么产品价位最合适，哪个选择最节省时间等。面向用户，这将是一站式的出行规划方案。

我们依托滴滴快的平台累积的精密算法和强大的后台数据调配能力，为城市智能交通构筑一切可能性。我们不只是做一个工具，而是搭建一个生态圈，建立一个“小世界”。

从用户层面讲，我们的平台帮助乘客和司机更好地连接，帮助人们判断决策，自动调整方案；大数据分析和机器学习一方面为了降低司机空驶率，用行驶最短的路程获取最多的收益，另一方面为了让乘客最佳出行，更舒适地工作和生活。上升到更大的层面，滴滴快的将依托平台上的数据分析，为政府的交通规划给出建议，比如在改造道路时如何处理与周边交通设施的关系，滴滴快的平台可以根据人群迁徙帮助政府做出决策。

我们将持续不断地面向全球，招募顶尖的科学家，这是一项与全社会紧密相关的事业，我们将创造中国和全世界交通出行的公共价值最大化；我们欢迎世界优秀的华裔科学家，与滴滴快的一起，创造中国最强大的交通出行大脑。

滴滴快的平台在智能出行领域的研究和探索，将努力做好“上通下达”。“上”连政府和决策者，“下”接普通用户，为构建中国城市公共出行全方位的智能化，做思考者、践行者、建设者，让出行更方便，让生活更简单。滴滴快的平台在学习过程中，完善体系，智慧而强大，让每个人的出行高效、便捷、有尊严。



2015年5月22日，程维在滴滴快的战略发布会上讲话

科学 交通治理的科学观

2015年7月6日，经总理李克强签批，国务院印发《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，鼓励社会各类主体开展基于互联网的创新应用，促进各类技术与业态的突破发展。“互联网+便捷交通”由交通运输部牵头，加快互联网与交通运输领域的深度融合，推动基础设施、运输工具、运行信息等互联网化。

滴滴快的是“互联网+便捷交通”最成功、规模最大的具体实践，同时，一直积极接受政府和公众监督，期待借助互联网技术，协助政府管理部门，提高交通运输资源利用效率和管理精细化水平，提升交通业科学治理能力。

滴滴快的一方面积极参加行业研讨和交流，让行业管理部门更加了解滴滴快的业务模式、技术实力和企业价值；另一方面进一步规范服务质量，推动行业健康发展，共同探索“互联网+便捷交通”的新模式。



实现传统行业升华

滴滴快的以出租车领域作为事业起点，从一开始就是致力于让大家出行便捷地打到出租车。我们帮助出租车司机适应移动互联网时代的工作方式，提升工作效率，在方便民众出行的同时，增加司机的收入。我们以新思维、新模式将移动互联网与传统行业相加，我们不是在颠覆传统行业，而是在为传统行业的升级做着贡献。

虽然，我们上线了与出租车看似有竞争关系的多个产品，但我们一直没有忘记初心，我们的更多心力、资源和行动，一直在出租车事业上持续发力；我们深切认识到，中国137余万出租车和200多万出租车司机群体，是中国经济增长和社会稳定的重要基石。

为保证出租车公司和司机的收入稳定，滴滴快的已与全国100多家出租车公司达成协议，以帮助司机提升服务水平，向专车品质转型，并为一部分低收入司机提供保障计划。目前，一项庞大的“Powered by Didi”计划已经在北京、成都、上海、深圳等地的出租车公司启动。

这项计划是借助互联网技术和大数据手段，以合理的激励机制提高司机的接单积极性，而科学的规则能够自动分配订单，进一步提升运营效率，最终实现“零空驶”，以达到提高收入的目的。

另外，我们希望基于互联网的信用和评价体系，提升出租车行业服务的水准。滴滴快的将提供更多的服务标准和培训，将出租车司机纳入培训群体，从而增强司机群体的凝聚力和职业荣誉感，帮助整个行业完成从互联网到实体服务的全面升华。

在上海市，在浙江省杭州市和义乌市，在江苏省南京市，滴滴快的都在与当地政府和出租车公司深度合作，以对行业的参与和理解为基础，以技术为先导，为当地的出租车价值最大化提供解决方案，我们也与地方政府合作，为出租车改革建言献策。

在上海市，滴滴快的与上海海鸥控股（集团）有限公司、上海市总工会、上海汽车集团股份有限公司工会，共同发起成立了“上海海鸥出租汽车驾驶员服务社”。成立服务社的目的是通过为出租汽车司机提供服务，引导司机规范服务，使司机提供诚信服务，配合行业主管部门探索出租车行业健康发展新模式。

“上海模式”的复制和裂变

2015年8月，滴滴快的和广东省珠海市交通规划研究与信息中心签署备忘录，将共同建设“出租车信息服务平台”，以实现数据对接、资源共享。这是滴滴快的又一次与地方城市达成出租车管理的合作，也是中国交通运输传统行业与互联网企业加速融合的典型范例。

此前3个月，滴滴快的与上海市交通委合作，联合推出了“上海出租汽车信息服务平台”，整合管理部门掌握的从业人员、车辆信息、出租汽车企业实时动态运营信息，以及滴滴快的打车服务信息，双方实现资源共享，信息互通。

这项帮助地方政府解决出租车管理难题的实践，滴滴快的与上海市的共同探索，被称为“上海模式”，而滴滴快的与珠海市官方的再次合作，正是“上海模式”的拷贝。

在这一平台管理下，可以实现车辆与驾驶员身份识别，滴滴快的帮助政府识别非法运营车辆与克隆车，防止非法从业人员和套牌车等不具备运营资质的车辆进入平台。同时提高车辆运营安全性，平台通过调整预约系统，使载客状态中的出租车不再收到即时抢单信息。平台未来还将开发专车身份识别功能，只要在上海市从事专车服务的车辆，符合国家相关法律法规，具备相应资质，滴滴专车也可以网络出租车的身份加入到这个平台中，这为专车监管找到一条极具可操作性的出路。

珠海之后，未来将有更多“上海模式”的拷贝版，出现在更多的城市，这将大大提升出租车的运营效率和地方政府的效率，“互联网+”的渗透，更加深刻地将传统行业、管理效率、科学治理组合在一起。



2015年10月8日，程维与上海市交通委党组书记、主任孙建平共同出席“约租车模式上海创新与实践-共享经济下的城市交通创新研讨会”

助力公共出行的更多可能

作为中国本土的交通出行领域创新的领军企业，滴滴快的在发展过程中，一直以解决公共出行难题为要义，并与国家交通管理部门、地方政府共同探索“互联网+便捷交通”的管理方法，顺应市场发展、促进行业升级、协同社会治理、接受政府管理。

在上海，滴滴快的与上海市交通委一起，探索对新生的专车的管理方法。上海市交通委已经制定了网络出租车的标准，滴滴快的将对照标准，2015年10月，使平台上的约租车车辆全部符合标准要求，做到合法合规。

上海市交通委和滴滴快的达成共识，双方认为网络出租车（即专车）是出租车的补充，定位是高端化、差异化、个性化，按照高品质服务、差异化经营的原则发展，运价高于现有顶灯出租车，实行市场调节。

在与上海市共同探索网络出租车管理方法的同时，滴滴快的介入上海的公共出行服务。未来，滴滴快的将在上海市建设500个滴滴车站。这是一种借助移动互联网，线上实现定位、呼叫服务，线下提供车载运输服务的站点，通过整合线下商圈和服务资源，借助信息化的方式，在线下渠道为广泛的消费群体提供服务。

滴滴车站将为公众提供更多的出行选择，优先配车引导用户在车站打车，准确的地理位置标注减少司机与乘客沟通的成本，解决人流密集区域的出行难题。滴滴车站将与医院等结合，为老、幼、孕、残等群体，提供更加及时和优质的服务，提升医院的服务品质，方便患者的出行就诊。

未来，滴滴快的将与上海公交系统合作，推出智能公交，利用上海公交实时车辆GPS信息、历史出行大数据制订公交车出车频率、时间和调整线路规划。

【共享出行的光荣时刻】

2015年9月24日，中共中央总书记、国家主席习近平访问美国期间，出席了“中美互联网论坛”，滴滴快的创始人兼CEO程维，作为参会的15家互联网公司代表，参加了会议并接受了习主席的会见。此前10天，在大连夏季达沃斯论坛，国务院总理李克强接见了参加会议的滴滴快的创始人兼CEO程维。

中国两位中央领导人，对公司创始人兼CEO程维的接见，是对滴滴快的肯定，是对中国移动出行的肯定，也是对共享经济的肯定。

滴滴快的没有辜负领导人和公众期望，在重要时刻大显身手，为中国城市交通、服务公共事务，尽显魅力。

2015年9月3日，北京举行盛大的抗战胜利70周年大阅兵。从8月20日起，北京市政府通告全市范围内，单双号限行至9月3日24时。“限行”交通管理措施的实施，使得北京市范围内，路面行驶的车辆减少了一半运力，那么，公众的出行需求如何得到满足呢？

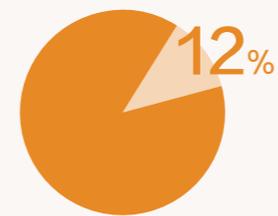
基于共享经济精髓的滴滴快的，在这一时刻，显现出了其魅力，共享出行也迎来了高光时刻。

为应对北京阅兵限行可能带来的公众出行巨大缺口，滴滴快的大幅提高了北京市出租车、专车、快车司机补贴，以激励司机延长在线时间，上线接单，同时，对顺风车主的奖励也提高了50%，鼓励“顺路同行”！把上下班高峰期出行的同行者带走。

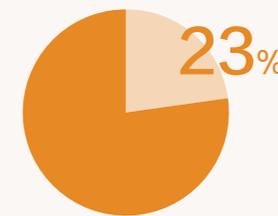


2015年9月9日，大连夏季达沃斯论坛上，李克强总理亲切接见程维

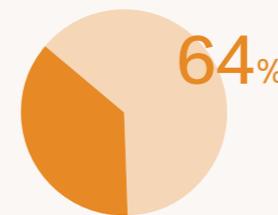
8月20日-9月3日，北京阅兵限行期间



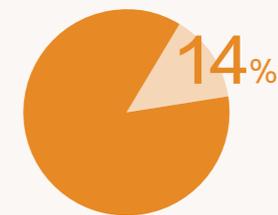
北京市民对出租车的需求增加了12%



市民对滴滴专车的需求增加了23%



滴滴快的对司机的补贴比平时增加了64%
由于司机在线时间增加
市民并没有因为需求增长而难打车



平台通过动态调价措施
在车辆减少情况下依然保证了打到车的成功率
并较平时成功率上升14%

8000万公里 限行期间，滴滴专车行使里程近8000万公里
极大地保证了北京市民的出行

这是共享经济的魅力，在关键时刻大显身手，为这个时代带来了无限可能，人们越来越感受到“共享”的价值和乐趣。2015年8月7日傍晚突降的一场暴雨，滴滴快的同样在紧要关头显神通，在一个小时内，为30万人提供出行服务。

将“共享”的价值进行到底！滴滴快的作为“共享”的先行者，希望通过提升出行效率，实现公共利益最大化。在滴滴顺风车上线的一个月里，实现了260万车主和200万乘客拼车同行。我们期待更多车辆以这样的方式使用，让旅程更温暖，让城市道路更畅通。



2015年9月24日
第八届中美互联网论坛
习近平主席与中美互联网企业家合影

温暖 从路上抵达内心

滴滴快的不仅通过移动互联网技术和应用，塑造了全新的出行方式，也努力惠及那些需要帮助的人，温暖他们的人生和出行路，我们一起风雨同行。



[粉爱行动]

在滴滴快的打车软件的用户使用数据中，女性提出出行需求帮助的，占60%以上，而提出困难与问题帮助的比例更是高达80%以上。2014年9月25日，滴滴快的和中国妇女发展基金会联合发起“粉爱行动”，并成立“粉爱基金”，呼吁整个社会关注女性出行安全，并为相关的各类公益事业提供长期保障。

目前已有超过100家企业联合参与“粉爱行动”，并组织开展众多有影响力的公益活动。

为职业女性提供专车保障和特殊关爱服务

2015年4月，一号专车尝试在北京、上海、杭州三地推出“女士专车”服务。这项服务只有女性用户可以看到，每天19点至次日凌晨3点，女性用户使用“女士专车”，将享受到女司机提供的专属服务。车上还贴心地配备了蒸汽眼罩等物品，缓解工作疲劳的同时，为女士们提供安全的夜间出行服务。

2015年“三八妇女节”当天，我们携手“北京德尔康尼骨科医院”和“叫y卖”，为一线女司机发放骨科体检卡及爱心午餐，并在部分地区开展了接送新生儿的滴滴专车活动。



2014年10月22日，滴滴“粉爱行动”发布会



关爱自闭症儿童

我们与壹基金、“免费午餐”等公益机构和项目共同发起关爱儿童、女性等内容的公益活动。2015年4月2日-5日，滴滴专车响应壹基金蓝色行动，结合自闭症日主题推出“蓝色专车”，穿梭于北、上、广、深等一线城市，并邀请每位乘客分享自己的“笨点点”、“倔点点”、“怪点点”和“慢点点”，呼吁公众关注、包容和接纳自闭症群体。

滴滴快的还组队参加中国第一个为帮助自闭症儿童而发起的马拉松赛事Running Together，与自闭症孩子一起彩妆跑，希望聚集爱心人士，发动社会力量，帮助自闭症家庭与弱势群体。

人人都是笨小孩
其实我也是
我不是女神
只是不顾一切
让出行更美好的女神经

4月2日 世界自闭症日
滴滴打车与壹基金共同发起

我是倔点点
关注自闭症儿童

“kk”
人人都是shiben小孩
CHILDISH IS WITH EVERYONE

关注自闭症儿童
罕见病等特殊需要

助捐母乳救治重症患儿

我们与广州“母乳爱”公益项目合作，致力于推广母乳喂养和母乳捐赠救治重症患儿，每月20日派出“滴滴母乳爱专车”，免费接送为广州母乳库捐赠母乳的妈妈们。母乳爱志愿服务队的妈妈已经通过捐赠母乳，免费救治了121位重症的孩子。

实现母亲的心愿

2015年的母亲节，我们与中国妇女发展基金会携手，推出“母亲心愿计划”，对一些贫困地区的母亲自己种植的农产品、制作的民族手工艺品进行包装义卖，所得善款用于帮助贫困的母亲实现心愿。滴滴快的专车免费接送网友和他们的母亲参加当天的“妈妈约会”活动，并在全国派出500辆“母亲节专车”，打到专车的小伙伴只要改变行程看妈妈，即可免单。我们还送出小礼物，鼓励乘客给远在家乡的妈妈打个电话，倡导亲子间的交流和陪伴。

借助平台优势发起社会募捐

2015年1月，滴滴快的通过微信平台，第一时间为广州一对出租车司机夫妇的白血病孩子发起募捐，5个小时之内筹集60万元，目前孩子已完成手术，顺利出院。我们还帮助北京出租车司机肖景山患急性脑膜炎的女儿筹集超过30万元的治疗费，肖景山的女儿经过三个月的治疗，已经逐渐恢复意识。

2015年“三八妇女节”期间，我们与中国妇女发展基金会一起，通过腾讯乐捐平台发起募捐，筹集超过18万元善款用于为环卫女工购置口罩。

乐行联盟

2014年4月17日，我们成立了针对弱势群体的“乐行联盟”，通过整合不同企业的技术和资源，为孕妇、老人及儿童等特殊群体的出行提供关爱和帮助。2014年4月，滴滴快的联合斯柯达、雅培和60辆野帝SUV，在北上广三地开展为期一个月的关爱孕妇出行计划。2015年3月，滴滴快的联合奇瑞和艾瑞泽7，在北京推出为期一个月的免费“老年公益专车”活动，累计免费接送老年人5,766人次，平均每天接送186人次。2015年5月，我们推出针对盲人及视障群体的优化版软件，使读屏工具更容易将软件中的信息转化为语音。

社会关爱

快乐回家

2015年春节前夕，滴滴快的推出“猎豹橙色大巴和快乐大巴免费送你回家”公益活动。每辆猎豹“橙色大巴”配备金牌双司机驾驶和免费爱心早餐，全程高速公路行驶；“快乐大巴”针对北京返乡群体开启到济南、武汉、西安、邯郸、郑州和呼和浩特的6条免费线路。我们希望每个离家拼搏的人都能安全、快乐地与家人团聚。

营养午餐

2015年6月11日，滴滴快的联合招商地产，与“免费午餐”共同发起“家在情在，一路同行”公益活动，并联合捐赠30万元，用以支持乡村留守儿童的营养改善事业。滴滴快的整合三方资源，用户的每一份订单、每一次爱心点赞，滴滴快的向免费午餐基金捐赠0.1元，为用户提供积分兑换免费午餐的公益渠道，号召全社会共同践行公益事业，“给中国乡村儿童一个有午饭香的童年”。

爱心送考

2015年6月7日-8日，为了帮助高考考生方便、快捷、安全地在第一时间进入考场，滴滴快的联合金羊网和苏宁易购启动“爱心送考”公益活动，为广州高考考生提供赴考出行支持。滴滴快的打车服务平台号召数千名熟悉广州道路的“的哥”、“的姐”组成送考车队，为考生提供优质服务。活动以“滴滴汗水，都有回报”祝福考生，同时向社会呼吁：“呵护考生、传递和谐，需要的只是你我生活中的点滴付出”。

灾害帮扶

2015年5月12日，尼泊尔发生8.1级地震，地震波及我国西藏地区，珠峰发生雪崩，吉隆县和聂拉木县灾情严重，受灾群众急需医疗车辆和设备。为了帮助西藏受灾地区及尼泊尔灾区，滴滴快的向中国妇女发展基金会捐出100万元，用于采购救灾健康快车，同时利用滴滴快的用户渠道，号召广大网友参与灾后爱心公益，以汇聚更多力量。

为500万司机解决内急问题

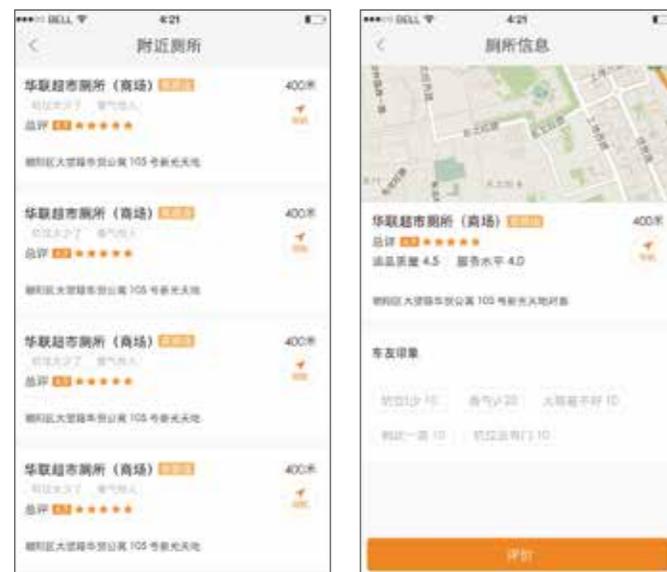
2015年11月19日，滴滴出行平台司机客户端上线了“滴滴找厕所”的新功能，这是滴滴快的专门为平台上的500多万出租车和专车司机推出的一项公益新功能。适逢“世界厕所日”，全国主要城市的15万个社会厕所被接入到司机客户端，在司机师傅们出现内急问题时，可以迅速按图索骥，迅速找到位置最近的厕所。

如厕看似一件小事，对于平常以开车为主要工作的专职司机来说，就这不是小事了。在推出这项公益功能之前，我们经过统计分析发现：有79%的司机被找不到厕所的问题困扰过。而从目前司机找厕所的方式来看，有66.9%的人去加油站上厕所，进麦当劳、肯德基等快餐连锁店的有51.0%，找公厕的有44.8%，就近找商场的有43.4%，直接路边解决的有26.2%，找酒店厕所的有23.5%，因如厕难会问路人的有23.0%，甚至还有为此开启地图导航的有16.9%。

“找厕所”功能上线之前，我们联合了汽车经销商店、餐饮、银行等多个行业的商家参与到“厕所信息服务”这一公益活动中，如中石油、东来顺、江边城外、金钱豹等众多知名品牌连锁，纷纷通过社交平台、自媒体等网络空间表态：向广大司机开放厕所。

司机可以随时查看客户端上距离当前位置最近的厕所，还能对厕所环境进行评分，并参考其他司机的点评，考虑是否选择该厕所“到此一游”。

在线上当天，迅速引发公众和司机群体的火热关注和参与，全国50个城市的15万余个厕所，在半小时内全部被用户点亮，有超过百万司机使用了该功能，有20%的司机通过使用滴滴出行APP内置导航顺利找到厕所。



2015年11月19日
滴滴打车司机端“找厕所”页面

天津爆炸，滴滴巴士驰援

2015年8月12日23:30左右，天津市滨海新区天津东疆保税港区瑞海国际物流有限公司所属危险品仓库发生爆炸。

这一突如其来的飞来横祸，造成165人遇难，8人失联（截至2015年9月11日），给当地民众生命财产造成巨大损失。

爆炸发生后，滴滴快的迅速做出反应，参与到灾后救援行动中。

第二天凌晨，我们即组织起滴滴巴士车队，从北京紧急派出12辆滴滴巴士开赴天津爆炸区域，参与到向安全地带转移人员的行动，为援行动争取时间。

灾难救援行动结束后，滴滴巴士收到了天津有关部门赠送的锦旗和感谢。



2015年8月13日凌晨，滴滴巴士天津救援部队到达天津

“做忠诚的梦想践行者”



“梦想一定开花 未来必将绚烂”

三年前的滴滴打车和快的打车，于2015年2月14日情人节那天牵手后的滴滴快的，到今天的滴滴出行，我们一直都有一个梦想，那就是“让出行更美好”。“让天下没有难走的路，让城市的道路不再拥堵”，这是滴滴快的的梦想，也是每一个中国城市民众的梦想。我们和你们，因为一个共同的梦，正在移动互联网时代，

用最新的科学技术，用最辛勤的劳动，用我们的聪明才智，做着梦想的忠诚实践者。

交通拥堵，几乎是每位中国城市民众的“痛点”。打车难、乘车难、行路难、找路难，各种难点形成的“痛点”，借助移动互联网，将逐渐不是难点，以“互联网+”为依托，让每个人的出行幸福起来。

我们提出“50KM”的概念，即在中国城市主干道，将汽车每小时平均行驶速度提高到50公里。罗兰贝格的报告显示，因为交通拥堵，每个人每年都有大量的时间浪费在路上，以北京为例，每人每年平均堵在路上的时间为100小时。如何提高交通出行速度，把浪费的时间抢回来，三年来，滴滴快的朝着这个目标前行和努力，50KM/H，这是中国城市出行的理想速度。

2015年2月14日，滴滴打车与快的打车走到了一起，合并后的“滴滴快的”成为全国智能出行领域最大的平台，9月9日，“滴滴快的”升级为滴滴出行，这不是简单的平台名称的更换，而是一次战略升级，意味着以出租车服务为切入点，以专车为升级开始的全出行平台战略的建设，已经全面铺开。

2015年9月底，滴滴快的员工已达4708人，这是一群战斗力旺盛、奋斗精神饱满的年轻人，这是一支战斗的铁军，他们创造了“滴滴速度”，他们正在影响着千百万普通人的日常生活。

未来，滴滴快的将以体验、数据和品牌驱动，建设成为中国第一家数据决策而非经验决策的大型互联网公司。

现在，滴滴快的已经走出国门，成为中国O2O领域第一家进行国际化布局的公司。2015年8月，我们在东南亚向出行平台Grab Taxi进行了投资；2015年9月16日，我们又向美国的Lyft进行了一亿美金的投资。未来，我们将通过全球化布局，立志成为全球最大的移动出行服务平台，未来三年，每天，我们将服务全球超过3000万用户和1000万车主，让用户在任何地方三分钟就能叫到车。

我们坚守并忠实于梦想，在这个梦想开花的时代，我们一定会收获万紫千红的未来。

白皮书说明

本白皮书是滴滴快的公司对外发布的第一份社会责任白皮书，反映了滴滴快的以产品和技术创造社会价值的商业模式和实践成果。

时间范围

白皮书中主要数据截止到2015年9月30日，部分内容根据实际情况向后延伸。

报告获取

为了减少纸张印刷对环境的影响，我们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“白皮书”获取本报告，并提出反馈意见。

