



滴滴



滴滴

2024年可持续发展报告

北京市海淀区唐家岭北环路6号院1号楼融科融智智创中心  
乘客热线: +86 400 0000 999  
司机热线: +86 400 0000 666

[www.didiglobal.com](http://www.didiglobal.com)

2024  
可持续发展报告  
Sustainability Report

# 目录

4	报告说明
5	读者信息反馈表
6	致辞
8	关于滴滴
10	可持续发展行动方向
14	2024 年可持续发展绩效亮点
18	治理筑基

## 01

24	<b>安全保障</b>
26	夯实安全基础
28	守护司乘安全
32	保障信息安全
37	规范经营发展

## 02

40	<b>科技驱动</b>
42	负责任的科技创新
44	可持续的科技赋能
51	更有爱的科技项目

## 03

54	<b>环境友好</b>
56	助力绿色出行
60	构建绿色生态
62	推进绿色运营
65	深耕绿色研究

## 04

66	<b>普惠生态</b>
68	提升质量 创造价值
72	关爱司机 担当责任
77	服务实体 助力转型
80	强化供应 携手发展
82	业务出海 合作共赢
84	责任在肩 回报社会

## 05

88	<b>多元包容</b>
90	打造良好职场环境
95	增进员工权益保障
99	赋能人才成长发展
100	促进行业开放包容

## 06

102	<b>美好出行</b>
-----	-------------

104	附录 1: 可持续发展关键绩效表
107	附录 2: 财务重要性议题的风险与机遇
110	附录 3: 气候风险和机遇评估
116	附录 4: 报告索引

# 报告说明

本报告是滴滴全球股份有限公司（简称“滴滴”“公司”“我们”）<sup>1</sup>发布的第二份可持续发展报告，未来我们将持续向利益相关方披露滴滴的可持续发展状况，促进滴滴与利益相关方之间的了解、沟通与互动，提升企业透明度。

## 报告范围

本报告的时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，为增强报告完整性，部分内容超出该时间范围。除特别说明外，本报告覆盖滴滴全球股份有限公司直接运营及管理的业务活动。

## 报告依据

本报告以联合国可持续发展目标 (SDGs)、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI)、国际可持续发展准则理事会 (ISSB)、《国际财务报告准则第1号 - 可持续相关财务信息披露一般要求》(IFRS S1)、《国际财务报告准则可持续发展信息披露标准第2号 - 气候相关披露》(IFRS S2)、上海证券交易所、深圳证券交易所及香港联合交易所相关可持续信息披露指引作为指导性参考。

## 数据与信息说明

如无特殊说明，报告中的数据与信息来源包括政府部门公开数据、公司内部文件和统计数据，本报告涉及财务数据的计价币种为人民币。

## 报告语言

报告以简体中文编写，附英文文本。若有差异，请以简体中文版本为准。

## 报告获取方式

报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可通过公司网站浏览下载 (www.didiglobal.com)。

# 读者信息反馈表

感谢您阅读《滴滴 2024 年度可持续发展报告》，为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进公司提升可持续发展能力和水平，我们欢迎您对报告提出真知灼见：

## 1、您属于以下哪类利益相关方？

- |             |        |         |
|-------------|--------|---------|
| A 政府 / 监管机构 | B 投资者  | C 企业用户  |
| D 个人用户      | E 司机   | F 员工    |
| G 供应商及合作伙伴  | H 社区公众 | I 非政府组织 |
| J 媒体        | K 专家   |         |

## 2、您认为本报告是否完整覆盖了您对公司的期望？

- A 是 B 否，您认为还有哪些期望在本报告中没有反映？

## 3、您认为公司是否很好地回应了您的期望？

- A 是 B 否，您认为哪些期望没有得到很好的回应？

## 4、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

- A 好 B 较好 C 一般 D 差

## 5、您对公司可持续发展工作和本报告还有哪些意见和建议？



<sup>1</sup> 部分制度名称以“滴滴出行”呈现。

# 致辞

数字技术的发展与平台能力提升，帮助我们不断拓宽责任的边界。我们可喜地看到，滴滴在创造长期性价值上拥有了更多的可能。2024 年，仍然是苦练基本功的一年，在司机、乘客、社区、合作伙伴等数字出行生态的方方面面，我们持续投入、不断精进服务能力，更务实、更稳健地践行着“让出行更美好”的初心。

**每天千万次行程的背后，是我们对安全的执着坚守。**近年来，我们借助大安全管理体系，严格落实安全责任，并借助创新的力量，不断强化着我们的安全能力建设。在多模态大模型下构建的轨迹、音频、视频联合分析系统，正在帮助我们实现全维度的风险感知能力，让司机师傅开车更安心、乘客坐车更安全。2024 年，我们在技术手段优化和干预手段创新方面继续下功夫，环境风险及驾乘风险的识别准确性、预警准确性都有所提升，识别行人和非机动车准确率 97%、车距渐近碰撞风险预警准确率达 92%。

**负责任创新需要我们借助科技的力量满足更广泛、更多元的需求。**过去一年，我们在网约车派单公平性、L4 级自动驾驶安全性等领域进一步开展合作研究，以技术推动行业标准的建立、助力行业共识的形成。在负责任创新理念的引领下，我们在守护亲友出行、出行适老化改造等领域持续努力，数字鸿沟正在渐渐弥合。截至 2024 年底，滴滴“助老打车”已累计为 692 万老年人提供 2.25 亿次出行服务，盲人无障碍出行覆盖全国，超 310 万司机师傅完成无障碍服务认证，提供更有爱有温度的出行服务。

**滴滴的绿色实践已走向国际。**在国内，滴滴平台累计注册的新能源车超 600 万辆，平台超 68% 的服务里程由电动汽车贡献。在滴滴国际业务覆盖的 14 个国家，我们全力参与到当地的可持续交通转型中。以巴西为例，滴滴旗下 99 平台拥有当地最大的电动网约车队，为千万名乘客带来绿色出行体验；在墨西哥，我们发挥“数智降碳”能力，正推动 10 万辆电动汽车的引入，并协同生态内伙伴助力绿色化转型升级。

**我们努力创造多维度、可持续的社会价值。**司乘价值的持续创造，是滴滴存在的意义。2024 年，我们在规则、服务、产品等层面进一步听取用户意见、优化用户体验，面向全球约 3,200 万活跃司机落实承诺，在收入保障、权益关怀等方面持续投入。平台链接生态的能力，帮助我们进一步放大社会价值，由司机师傅和滴滴员工组建的“滴滴公益救援队”已累计提供志愿服务 3.8 万小时，在救灾赈济现场贡献力量。在服务实体方面，我们通过支持汽车租赁、出租车、客运、货运、充电运营商等合作企业数字化转型，助力行业链接更大的市场。以客运为例，2024 年滴滴站点巴士在全国 71 个城市与 84 家大中小型客运企业合作，提供了基于大数据的整套线路数字化运营解决方案。

**多元包容成为滴滴韧性发展的重要力量。**滴滴的员工遍布 20 个国家和地区，不同文化、经验和视角融入，为滴滴的发展注入蓬勃生机。我们希望打造一个平等、多元、包容且充满活力的职场环境，让每一位员工都能找到归属感和成就感。我们也在探索，在以人为本理念的引导下，构建

多元包容出行生态。2024 年，全球有超 150 万名女性通过滴滴平台获得收入，海外女司机及外卖员超 48 万。她们借助数字出行行业包容、灵活、公平、平等的特点获得发展，肩负起家庭责任的同时，实现经济和精神的双重独立，也用出色的服务打破性别刻板印象，为社会包容理念的形成提供鲜活力量。

身处快速变革之中，“让出行更美好”的初心是我们坚持长期主义的指引方向与核心力量。伴随第二份可持续发展报告的发布，我们也期待能凝聚更多共识、集合更大的力量，在可持续创新的道路上行稳致远，为行业生态高质量发展做出贡献。

程维

# 关于滴滴

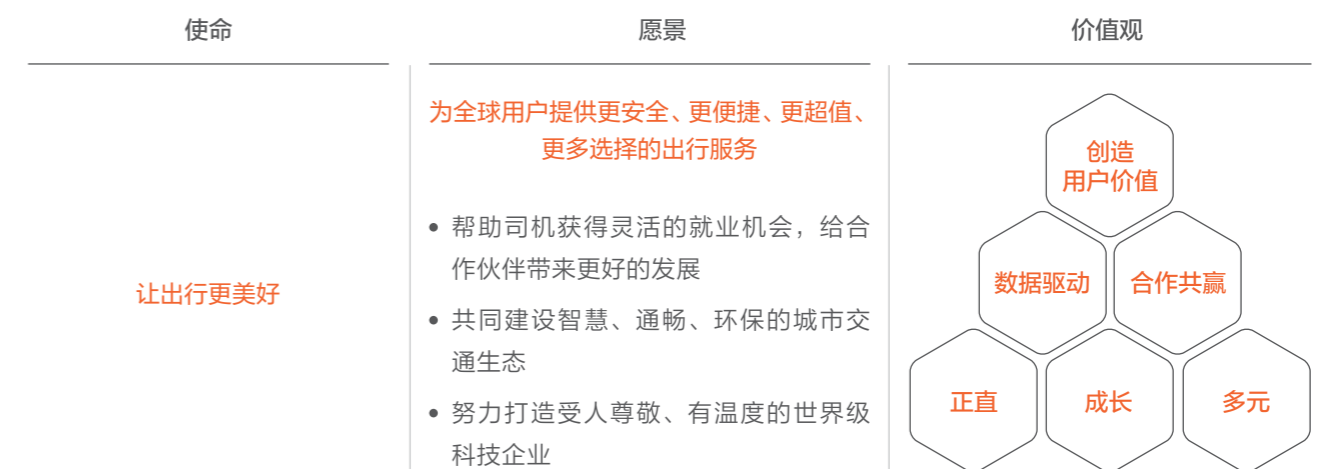


## 中国市场

## 国际市场



滴滴创立于 2012 年，历经十余年发展，已成长为全球卓越的移动出行科技平台。我们的业务覆盖中国及海外 14 个国家，构建了共享出行、能源与车辆服务、电动化出行以及自动驾驶四个核心业务体系。



# 可持续发展行动方向

我们秉承“让出行更美好”的初心，坚持“以人为本”和“负责的创新”的理念，将安全能力建设作为发展前提，充分发挥平台经济在带动就业、绿色出行方面的作用，积极履行社会责任，致力于为全球用户提供更安全、更便捷、更多元的出行服务。

行动方向	方向描述	UN SDGs	重要性议题
安全保障	坚持“安全第一”核心价值导向，采取有效措施，守护司乘安全，持续提升产品安全，保障信息与数据安全，维护公平透明的商业环境。	12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>司乘安全保障</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>反商业贿赂及反贪污</li> <li>商业道德</li> <li>合规经营与风险管理</li> </ul>
科技驱动	以数字技术驱动可持续发展，秉持“负责的创新”理念，发挥技术优势助力行业发展、助推科技生态建设，让科技有爱有温度。	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 17 促进目标实现的伙伴关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>科技创新</li> <li>经济与社会贡献</li> </ul>
环境友好	践行绿色发展理念，落实绿色低碳战略，在应对气候变化、绿色出行、绿色生态和绿色运营等方面发挥所长，展现企业担当。	7 经济适用的清洁能源 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 13 气候行动 15 陆地生物	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>绿色运营</li> <li>生态系统和生物多样性保护</li> <li>能源与水资源管理</li> <li>资源管理与循环经济</li> <li>绿色出行</li> </ul>
普惠生态	积极履行社会责任，服务好司机、用户及合作伙伴，促进国际合作推动协同发展，持续开展公益实践，助力构建共建共享和谐生态。	1 无贫困 4 优质教育 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等 17 促进目标实现的伙伴关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>乡村振兴</li> <li>经济与社会贡献</li> <li>可持续供应链</li> <li>产品和服务质量</li> </ul>
多元包容	构建健康可持续的平台生态，关注员工身心健康，保障员工权益，促进员工发展，创造多元、平等、包容的职场环境，助力优化行业生态。	3 良好健康与福祉 5 性别平等 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工雇佣</li> <li>健康与安全</li> <li>员工权益与发展</li> </ul>

## 未来展望

### 美好出行

“让出行更美好”是滴滴的初心使命，代表着滴滴在可持续发展方面的承诺和展望

## 行动保障

- 顶层设计与行动规划：构建可持续发展管理体系，完善管治架构、政策、目标、风险管控及监督机制，评估并管理重要性议题的影响、风险与机遇，指导并制定行动计划。
- 辐射自身影响力：在完善自身可持续发展管理与绩效的基础上，为供应商、合作伙伴等价值链主体和社区公众做出积极贡献。
- 透明的信息披露：参考国内外权威可持续发展信息披露标准，结合评级要求，形成可持续发展指标体系，定期统计定性、定量指标绩效，及时披露公司各重要性议题表现。
- 持续的管理提升：立足于绩效表现，以信息披露为抓手，根据利益相关方反馈，明确可持续发展提升方向，分析优势与短板，持续提升管理水平。

# 可持续发展荣誉与奖项

## 企业价值创造

位列“2024 中国民营企业 500 强”第 35 位  
中华全国工商业联合会

入选“2024 年企业诚信建设实践优秀案例”  
中国企业联合会

入选“中国互联网综合实力前百家企业”位列第 10 位  
中国互联网协会

荣获“ESG 最佳品牌价值奖”  
中国能源研究会能源金融分会、中华环保联合会能源环境专委会、《能源》杂志

荣获“通用 ESG 企业评价规范”年度可持续发展品牌奖  
新华社新闻信息中心等

## 安全保障

“GB/T 42017-2022《信息安全技术 网络预约汽车服务数据安全要求》在网约车场景下的应用”项目荣获“2023 年网络安全国家标准优秀实践案例”二等奖  
全国网络安全标准化技术委员会

滴滴自动驾驶荣获“优秀蓝方”荣誉称号  
上海市通信管理局

## 科技驱动

“滴滴助老打车，解决老人打车难题”入选“2024 年新型数字服务优秀案例”  
中华人民共和国工业和信息化部

“基于人-车-路耦合风险认知的智能汽车安全关键技术及应用”获“2024 年度中国汽车工程学会技术发明特等奖”  
中国汽车工程学会

“滴滴城市智慧交通一体化方案”入选“2024 年第三届中国未来交通产业发展峰会典型案例”  
中国交通运输协会、中国互联网协会

“车路云一体化车辆智能驾驶与协同管控关键技术及应用”项目获“2023 年度江苏省科技进步一等奖”  
江苏省人民政府

“滴滴用科技全力提升大型活动出行体验”项目荣获“2024 十佳优秀技术公益案例奖”  
中国计算机学会 (CCF)

滴滴自动驾驶获评“上海市重点服务独角兽企业”  
上海市经济和信息化委员会  
上海市中小企业发展服务中心等

## 环境友好

入选“2024 年度全国民营企业绿色发展典型案例”  
中华全国工商业联合会

“助力巴西绿色交通发展”实践入选“2024‘一带一路’绿色供应链案例”  
中华环保联合会

滴滴《数字出行助力零碳交通》入选“世界永续发展主题典型案例”  
中国环境科学学会

“绿色出行”实践入选《点燃绿色星火——引导公众绿色行动的中国解决方案》  
可持续发展经济导刊

## 普惠生态

获评“交通企业智慧建设创新实践案例”标杆案例  
中国交通企业管理协会

荣获“优秀平台奖”荣誉称号  
北京市海淀区上地街道市场监督管理所

荣获第二十届客户世界年度大会“金耳唛杯”卓越客户服务年度十强  
客户世界机构

## 多元包容

入选中华全国总工会《建设家庭友好型工作场所优秀案例集》  
中华全国总工会

获评 2024 亚太经合组织 (APEC) INPUT2 竞赛最佳包容奖  
亚洲太平洋经济合作组织 (APEC)

## 2024 年可持续发展绩效亮点

**126 件**

累计已授权且有效的安全专利数量为 126 件

**32 万人次**

通过提升技术手段和干预手段，共识别疲劳驾驶并提醒司机 32 万人次

**达 97%**

识别行人和非机动车准确率达 97%

**约 5.5 亿人次**

平台提醒乘客使用安全带，全年出行中后排安全带使用约 5.5 亿人次

**150 余座**

“代驾发光包”累计覆盖 150 余座城市

**266 家**

对 266 家供应商开展数据安全能力审计

**超 5,690 人**

业务线开展信息安全专项培训人数超 5,690 人

**超 43,990 人次**

反腐败培训覆盖全体员工，参与人次超 43,990



### 安全保障

**5,137 件**

累计授权专利 5,137 件

**5,004 人次**

“飞驰计划”开展培训与活动 28 场，覆盖学员 5,004 人次

**4,676 人次**

“专业力”项目举办 32 场培训，覆盖 4,676 人次

**95% 以上**

共享单车电池健康诊断预警模型的预警准确率达 95% 以上

**1,000 万千瓦时**

小桔能源电力需求响应累计交易时长为 3,900 小时，累计交易电量为 1,000 万千瓦时

**下降 89%**

小桔能源平台 2021 至 2024 年每千万笔订单发生的车辆热失控事故数下降 89%

**692 万**

“滴滴助老打车”累计为 355 个城市 692 万老人提供 2.25 亿次出行服务



### 科技驱动

**约 510 万辆**

平台注册的新能源车累计超 600 万辆，纯电动汽车约 510 万辆

**约 794.2 万吨**

通过推动绿色出行共助力城市减少碳排放约 794.2 万吨

**约 68%**

约 68% 的网约车服务里程由电动汽车贡献

**约 9,500 辆**

巴西全资子公司 99 平台注册的电动汽车约 9,500 辆

**15 个**

汽车资产管理中心已在 15 个城市实现新能源车 100% 置换

**约 1,200 万吨**

小桔充电助力用户实现碳减排量约 1,200 万吨

**达 90% 以上**

滴滴青桔新车型的车辆塑件再生利用率达 90% 以上

**100% 绿电来源**

国内有 6 座数据中心使用绿电，其中有 1 座实现 100% 绿电来源



### 环境友好

**约 257 吨**

新职场使用二手家具超 3,107 件，减少碳排放约 257 吨

**约 33 吨**

员工免费骑行青桔单车的里程 39.9 万公里，相当于减少碳排放约 33 吨

# 2024 年可持续发展绩效亮点

## 80% 以上

体验服务发展平台 (ESE) 进线 “用户满意度” 保持在 80% 以上

## 约 3,200 万

平台全球年活跃司机约 3,200 万

## 兑现司机 “十大承诺”

全部兑现 2023 年司机 “十大承诺”

## 非凡雇主

获得猎聘 2024 年 “非凡雇主” 奖项

## 34.5%

管理人员中女性占比为 34.5%

## 1,866 名

在全国举办 218 场司机协商恳谈会, 1,866 名司机代表参加

## 近 1,400 位

“滴滴橙果计划” 累计为近 1,400 位司机子女颁发 “橙果高考奖学金”

## 超 55 万

滴滴企业版累计服务企业数量超 55 万, 职员数量超 4,500 万

## 41.2%

女性员工占比达 41.2%

## 100%

人才发展培训覆盖员工比例保持 100%

## 84 家

滴滴站点巴士与当地 84 家大中小型客运企业开展合作, 全年合作线路数超过 1,200 条

## 300 余家

滴滴送货累计携手 300 余家合作伙伴, 在国内 200 多个城市提供送货服务

## 14,000 多座

小桔能源累计连接 14,000 多座加油站, 合作超 7,300 家中小充电运营商户

## 85%

员工满意度和敬业度综合调研结果达 85%

## 21 小时

新员工人均培训时长 21 小时

## 比例达 100%

与合作供应商签署《合作伙伴阳光诚信协议书》和《供应商行为承诺书》的覆盖率为 100%, 通过环境表现准入规则的新供应商比例达 100%

## 约 8,000 万

国际业务海外年活跃用户规模约 8,000 万, 司机和外卖员约 600 万



## 多元包容

## 超 150 万名

全球有超 150 万名女性通过滴滴平台获得收入, 国内女司机超 105 万, 海外女司机及外卖员超 48 万



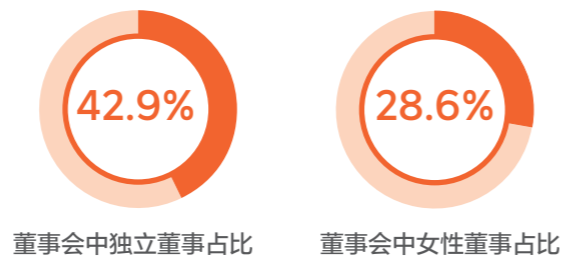
## 普惠生态

# 治理筑基

我们致力于构建完善的公司治理体系，确保决策过程的透明度、公平性与有效性，深化可持续发展管理，为利益相关方沟通与融入提供机制保障，指导我们在各项可持续议题下的行动实施。

## 公司治理

滴滴在可持续发展治理架构的基础上，将可持续发展融入公司日常运营，保障业务稳健发展，维护用户、员工、投资机构等利益相关方权益，为实现可持续发展提供支撑。



### 治理体系

#### 董事会管理

董事会下设审计委员会、薪酬委员会以及提名和公司治理委员会，有效支持董事会会议决策。报告期内，全体董事均参与董事会会议决策。



#### 董事会多元化

我们制定《提名和公司治理委员会章程》，在董事会成员的提名和委任过程中充分考虑性别、年龄、专业经验等多方面因素。截至2024年末，共有7名董事，其中3名独立董事，2名女性董事<sup>2</sup>。现任董事拥有多元化的专业经验，有效支撑公司业务部署、风险管理、财务经营和可持续发展等领域决策。

董事会多元化专业领域	
专业领域	拥有相关背景的董事会成员数
风险管理	1名
审计/财务	2名（含1名独立董事）
计算机与互联网、出行、能源、投资等其他专业	5名 <sup>3</sup> （含3名独立董事）

#### 董事会独立性及有效性

依据《审计委员会章程》《薪酬委员会章程》《提名和公司治理委员会章程》等内部制度，确保董事独立、专业、客观地履行职责。董事在公司重大事项上，享有完整、平等、独立的投票表决权。董事会下设审计委员会、薪酬委员会以及提名和公司治理委员会，其成员组成和运行均符合独立性要求。

<sup>2</sup> 为截至2024年末的董事成员信息，最新信息请见<https://ir.didiglobal.com/>。

<sup>3</sup> 其中有一名独立董事兼具财务和互联网领域的专业经验。

#### 高管薪酬管理

董事会下设独立董事构成的薪酬委员会，协助董事会审查及批准董事和高管薪酬方案。我们将可持续发展议题表现融入管理层绩效体系，如制定了《滴滴出行安全目标管理制度》，将安全绩效与业务管理人员薪酬挂钩。

#### 可持续发展管理

在可持续发展管理委员会指导下，ESG研究中心和议题工作组协调推进可持续发展工作。



#### 可持续发展管理机制

<p><b>可持续发展管理委员会</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指导并审阅公司可持续发展行动方向</li> <li>负责对可持续发展议题进行评定和管理、内外沟通协调</li> <li>审阅年度可持续发展报告</li> </ul>
<p><b>ESG研究中心</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>负责外部标准与政策研究、评级对标分析、战略议题研究与影响力建设</li> <li>识别、分析与管理可持续发展相关影响、风险和机遇，提出应对措施</li> <li>统筹协调年度可持续发展报告编制工作</li> <li>协调推进可持续发展相关行动实施</li> <li>定期向可持续发展管理委员会汇报工作进展</li> </ul>
<p><b>议题工作组</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>议题工作组由各业务和职能部门组成</li> <li>为可持续发展研究、议题工作提供长期支持</li> <li>协助编制年度可持续发展报告</li> </ul>

# 利益相关方沟通

我们积极构建利益相关方沟通机制，2024年与政府/监管机构、投资者、员工、司机、用户、供应商及合作伙伴、社区公众等各方保持良好有效沟通，及时响应诉求，将利益相关方期望转化为可持续发展的方向与动力。

利益相关方	沟通方式	期望与诉求
 政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通与汇报</li> <li>信息上报和披露</li> <li>合作项目</li> <li>来访接待</li> <li>监督检查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>绿色运营</li> <li>资源管理与循环经济</li> <li>合规经营与风险管理</li> <li>商业道德</li> <li>反商业贿赂及反贪污</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>司乘安全保障</li> <li>经济与社会贡献</li> <li>科技创新</li> </ul>
 司机	<ul style="list-style-type: none"> <li>座谈会和恳谈会</li> <li>福利站、司机节等特色活动</li> <li>客服热线电话</li> <li>在线沟通渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司乘安全保障</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>产品和服务质量</li> <li>经济与社会贡献</li> </ul>
 企业用户	<ul style="list-style-type: none"> <li>用户拜访</li> <li>企业级用户答谢会</li> <li>专门客服渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>司乘安全保障</li> <li>产品和服务质量</li> </ul>
 个人用户	<ul style="list-style-type: none"> <li>客服等用户反馈渠道</li> <li>公司网站及社交媒体互动</li> <li>用户调研反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司乘安全保障</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>产品和服务质量</li> </ul>
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>邮件及会议沟通</li> <li>定期报告与公告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规经营与风险管理</li> <li>商业道德</li> <li>反商业贿赂及反贪污</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>绿色出行</li> <li>经济与社会贡献</li> </ul>

利益相关方	沟通方式	期望与诉求
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部办公系统</li> <li>内部沟通会</li> <li>内网论坛</li> <li>定期调研和访谈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工雇佣</li> <li>员工权益与发展</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>健康与安全</li> </ul>
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合同与协议</li> <li>日常业务沟通</li> <li>项目合作</li> <li>技术交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持续供应链</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>商业道德</li> <li>绿色出行</li> </ul>
 社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展公益项目</li> <li>社区活动</li> <li>志愿者活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>乡村振兴</li> <li>经济与社会贡献</li> <li>绿色运营</li> <li>生态系统和生物多样性保护</li> </ul>
 非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作</li> <li>外部参会</li> <li>成果分享</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>绿色出行</li> <li>应对气候变化</li> <li>能源与水资源管理</li> <li>司乘安全保障</li> <li>商业道德</li> <li>可持续供应链</li> <li>生态系统和生物多样性保护</li> <li>资源管理与循环经济</li> </ul>
 媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体专访</li> <li>新闻发布会</li> <li>日常沟通联络</li> <li>公司网站及社交媒体互动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司乘安全保障</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>经济与社会贡献</li> <li>产品和服务质量</li> <li>绿色出行</li> </ul>
 专家	<ul style="list-style-type: none"> <li>课题合作</li> <li>调研考察</li> <li>日常拜访和沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司乘安全保障</li> <li>数据安全与用户隐私保护</li> <li>经济与社会贡献</li> <li>绿色出行</li> <li>员工权益与发展</li> </ul>

# 重要性议题管理

滴滴建立重要性议题评估流程，首次采用双重重要性原则，从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，全面评估可持续发展相关议题的重要性。

## 分析流程

### 分析活动和业务关系背景

- 分析滴滴活动和业务
- 分析外部发展环境
- 分析最新标准要求
- 了解受影响的利益相关方

### 建立议题清单

- 参照全球宏观政策趋势、国内外可持续发展相关标准（SDGs、GRI、SASB 等）、主流 ESG 评级（MSCI、CSA 等），结合滴滴业务背景及可持续发展现状，识别潜在重要性议题
- 识别议题相关影响、风险和机遇，汇总形成议题清单

### 议题实质性评估与确认

- 对利益相关方和内外专家开展调研，识别议题是否具有影响重要性或财务重要性
- 整合评估结果，提交可持续发展管理委员会审议

## 分析维度

根据各议题的影响、风险与机遇，分别制定财务重要性和影响重要性调研问卷，开展利益相关方调研，确保评估的科学性与全面性。

### 影响重要性评估

- 维度一：可能性评估
- 维度二：影响程度评估

向政府及监管机构、非政府组织、企业用户、个人用户、合作伙伴、媒体、平台司机、员工、专家等利益相关方开展调研，深入评估各议题的表现是否会对经济、社会和环境产生实际或者潜在重大影响。

### 财务重要性评估

- 维度一：可能性评估
- 维度二：影响程度评估

向财务部门和投融资部门相关人员、投资者开展调研，深入评估各议题是否对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。

## 分析结果

基于影响重要性与财务重要性评估结果的交叉分析，综合利益相关方的评估意见，经可持续发展管理委员会审议后，形成滴滴可持续发展重要性议题分析结果，财务重要性议题分析详见附录 2。

### 重要性议题矩阵



● 环境 ● 社会 ● 管治



# 安全保障

在共享经济浪潮席卷全球的当下，安全已成为现代企业的立身之本，不仅关乎用户信赖度与品牌价值，更是维护市场竞争力与商业生态的核心要素。面对数智时代的安全风险特征，只有构筑具有韧性的安全保障体系，才能实现高质量发展与多方信任共建的良性循环。

本章对应的联合国可持续发展目标



安全是滴滴发展的基石，没有安全一切归零。我们通过技术创新、制度穿透和文化内驱，形成覆盖物理空间与数字领域的系统性保障网络，守护司乘安全，保障信息安全，持续护航美好出行。

## 2024 年绩效亮点

### 出行更安全

- 通过提升技术手段和干预手段，共识别疲劳驾驶并提醒司机 **32 万** 人次
- 平台提醒乘客使用安全带，全年出行中后排安全带使用约 **5.5 亿** 人次
- 识别行人和非机动车准确率达 **97%**
- “代驾发光包”累计覆盖 **150** 余座城市
- 货运过程中高危路口超速率降低超 **50%**
- 近 **1,600** 名安全事件处理团队成员在线专职处理行程安全事件

### 数据安全零事故

- **未发生**信息和数据安全相关安全事件或违规事件
- 完善信息与数据安全体系文件，修订 **8** 项，新建 **5** 项
- 主要业务线开展了 **20** 余场数据与信息安全事故应急演练
- 对 **266** 家供应商开展数据安全能力审计

### 安全理念深植人心

- 开展线上线下安全专项培训 **20,823** 场，参与司机超 **850 万** 人次
- 新员工信息安全平均培训时长超 **120** 分钟
- 业务线信息安全专项培训人数超 **5,690** 人
- 员工合规培训考核通过率 **100%**
- 反腐败培训覆盖全体员工，参与人次超 **43,990** 人次

### 安全专利与标准建设

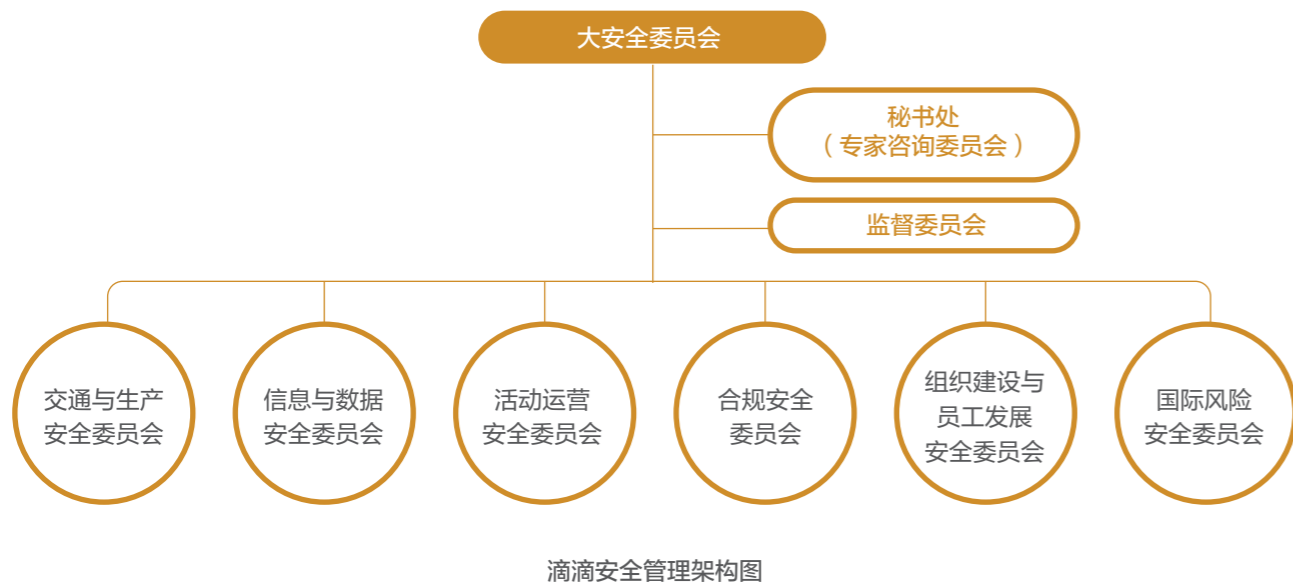
- 累计已授权且有效的安全专利数量为 **126** 件
- 参编首部数字出行行业国际标准——ISO 39004《道路交通安全 - 数字平台提供商的良好实践》
- 参编数字出行行业首个国家标准——《信息安全技术 网络预约汽车服务数据安全要求》

# 1.1 夯实安全基础

滴滴始终秉持“没有安全，一切归零”的理念，将安全战略与管理置于公司运营的重要位置，通过确立严谨规范的行为准则、高效协同的组织架构、全面清晰的安全责任，不断夯实安全治理基础。

## 治理体系

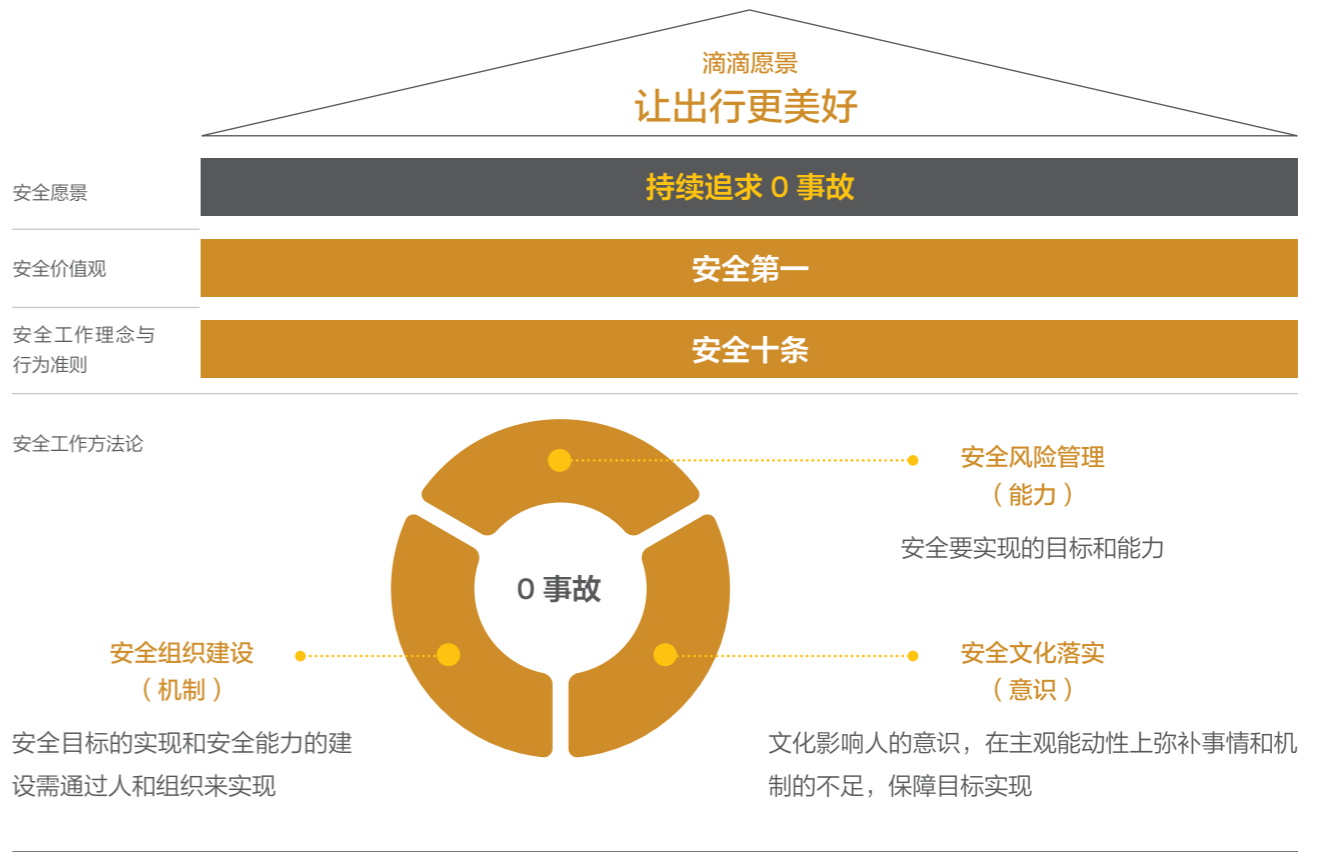
我们在滴滴大安全委员会下设立交通与生产安全、信息与数据安全、活动运营安全、合规安全、组织建设与员工发展安全、国际风险安全 6 个专项安全委员会，协同运作，全面统筹推进安全治理工作。



## 管理体系

我们构建了全面覆盖网约车、代驾、同城货运、共享单车和电单车、能源及自动驾驶等多个业务线的系统化的安全管理体系，通过不断完善制度体系、压实主体责任、优化激励机制等多重举措，筑牢安全基础，促进业务发展。

我们秉持“安全第一”的核心价值观，以“安全十条”作为安全理念与行为准则，指导安全行动落实；以“安全之道”作为安全工作基本方法论，从风险管理、组织建设和文化落实三大模块系统推进安全工作；将持续追求“零事故”作为安全愿景，驱动安全工作持续推进与优化。



## 制度建设

公司以《滴滴安全管理工作指引》作为安全管理工作的纲领性文件，明确安全生产工作职责、安全制度、安全责任目标、教育培训、安全文化、应急准备及事故管理等重点内容。我们制定了《滴滴出行安全风险分级管控制度》《滴滴出行安全生产会议制度》，加强风险管控责任落实与运行机制保障；制定《滴滴出行安全生产责任管理制度》，清晰界定安全责任边界，并以奖惩方式激发全员参与安全管理的积极性；制定了《滴滴出行安全检查管理制度》《滴滴出行安全培训教育制度》，强化安全隐患排查治理，提升安全防范意识和能力。

## 责任落实

2024 年，聚焦交通与生产、信息与数据、活动运营、合规、组织建设与员工发展五大安全方向，公司各业务管理者作为安全第一责任人，签署了《滴滴出行 2024 年度安全管理责任书》。这一签署将安全管理成效融入绩效考核体系，对于安全工作突出的人员，公司给予奖励；对于因失职造成安全责任事故的管理人员，公司则采取核减绩效奖金、降级等处罚方式，确保责任落实到位。

## 激励优化

我们设立“安全之星”专项荣誉激励项目，涵盖“优秀团队奖”“优秀个人奖”及“工匠精神奖”，表彰在安全工作中表现卓越的团队及员工，激发员工对安全工作的荣誉感；构建青年导向激励体系，将年度评选与日常宣传有机结合，强化全员安全意识，促进安全文化传播。

## 1.2 守护司乘安全

滴滴始终将保障司乘安全作为工作核心，严格遵守相关法律法规，不断完善制度体系，优化安全产品架构，加强行程前、中、后安全管控，开展安全教育和意识倡导，让安全防护融入每一次行程。

### 规范管理

#### 制度建设

公司制定的《滴滴安全目标管理制度》，明确了安全生产目标管理要求、安全绩效考核等内容，规范交通与生产安全绩效管理。通过《滴滴安全管理奖惩制度》明确安全责任及奖惩内容，对于重大安全事件公司会启动调查，根据调查结果进行责任认定及奖惩处理。按照《滴滴事故调查制度》，规范事故报告、调查与处理，完善事故责任追溯机制，强化安全问责力度，预防和减少安全事故的发生。

#### 行业标准制定

我们深度参与行业标准及相关技术文件编制，完善自身安全体系建设，推动出行行业规范有序发展。2024 年，我们在网约车安全标准制定方面取得重要进展。

- 滴滴参与的首部数字出行行业的国际标准——ISO 39004《道路交通安全 - 数字平台提供商的良好实践》完成立项
- 由交通运输部科学研究院联合滴滴等单位发起的 T/CCTAS 108-2024《网约车预约出租汽车安全运营技术要求》团体标准正式发布

### 产品护航

#### 网约车

我们以实现降发生、妥善处置、尽职尽责、公众沟通四大核心功能为导向，搭建涵盖感知层、预防层、基础层的三层产品框架，为网约车安全管理提供坚实保障。在感知层安全产品层面，App 中的“安全中心”包含了“行程分享”“110 报警”“亲友守护”等安全功能与服务，用户可以通过“安全中心”查看“紧急联系人”“录音录像保护”等功能的具体状态，随时随地了解自身出行安全环境。

我们对行程安全实施有效的管控策略，为司机提示环境风险，强化行中安全防护；同时设置安全专家、安全客服和安全处置团队提升响应效率，保障行中和行后司乘安全。

2024 年，平台风险预警能力持续提高，行人和非机动车识别准确率达 97%，车距渐近碰撞风险预警准确率达 92%；司机经风险提示播报后采取避让措施，因行人和非机动车碰撞造成的轻伤及以上事故率下降 41%。平台持续提升技术手段和干预手段，共识别疲劳驾驶并提醒司机 32 万人次；平台通过播报、宣教和 IVR 外呼提醒乘客使用安全带，全年出行中后排安全带使用约 5.5 亿人次。2024 年全年，平台安全专家团队及时响应，保护约 3,000 名女性乘客和近 240 名女司机免受安全事件影响，阻止 24 起严重暴力事件继续发生，并为 60 人提供人道主义救助。

#### 代驾

滴滴代驾平台推出了行程追踪功能，升级了“昏迷预警系统”“骑行超速实时预警”“骑行颠簸预警”等系列代驾安全功能，上线了具备提升夜间辨识度与辅助定位功能的“代驾发光包”，延展夜间骑行安全保护边界。

#### 共享单车和电单车

在电单车及电池质量安全方面，滴滴青桔电单车整车和电池分别通过了 GB42295-2022 和 GB43854-2024 两个新国标的 3C 认证，是共享行业首批获得新国标 3C 认证证书的企业之一。为优化产品质量安全和流程管理，滴滴青桔组织两轮车质量管理部全体员工参加 8D 问题解决法及 FMEA（失效模式和后果分析）培训，持续提升质量管理水平。

在单车骑行安全方面，滴滴青桔基于电单车智能设备平台的智能化手段应用，实现头盔佩戴检测、多人骑行检测、逆行和红绿灯检测等安全功能。在开锁时检测并提示用户佩戴头盔，通过载重传感器监测超载骑行，引导用户安全骑行。



整车及电池 3C 认证证书

#### 同城货运

在交通安全方面，滴滴送货从 0 到 1 建立网络货运高危路口超速识别管控能力，高危路口超速率降低超 50%。在违禁品管控方面，逐步建立违禁品“识别 - 提醒 - 检查 - 审核 / 管控”四重防控体系，有效降低违禁品实发率。2024 年两项安全成果——《基于移动设备和交通大数据的驾驶安全隐患识别和治理系统及应用》和《基于交通大数据的网络平台道路货物运输违禁品安全管理双重预防机制建设及应用》入选交通强国建设试点工作“综合交通运输大数据专项”。

## 安全文化

### 营造安全氛围

2024年6月是第23个全国“安全生产月”，我们围绕“人人讲安全，个个会应急——畅通生命通道”的主题，全面启动安全生产主题活动，结合业务属性及安全管理现状，开展覆盖业务安全、个人安全、职场安全和家庭安全的系列活动，聚焦解决业务实际问题，提升安全意识，形成滴滴特色安全文化。

2024年6月1日至30日，公司对两轮车、能源、网约车、自动驾驶、货运及代驾等全业务线实施联合安全检查，以精准识别并迅速纠正潜在安全隐患，保障业务运营安全、稳定及合规。



2024年6月5日，“小桔请举手”专项活动正式启动，鼓励员工积极参与，关注并提报已发现的安全风险或隐患，营造“安全无小事，举手即英雄”的安全文化氛围。自2024年活动启动以来，共有437位员工参与风险或隐患线索提报，53位提报人获得活动专项现金激励。



### 开展安全培训

公司制定年度网约车司机安全教育培训计划，主要围绕交通、冲突、极端等场景，通过岗前培训、月度培训、非强制及强制培训、安全分培训、司机恳谈会等线上线下相结合的形式，提升司机安全素养，降低安全事件发生率。

2024年开展线上和线下安全专项培训总计**20,823**场，参与司机超**850万**人次。



## 安全理念倡导

为全方位提升司乘安全意识，我们策划推出了交通安全文化宣传项目，助力营造和谐安全的交通环境。

### 联合制作央视《平安行·2024》交通主题晚会

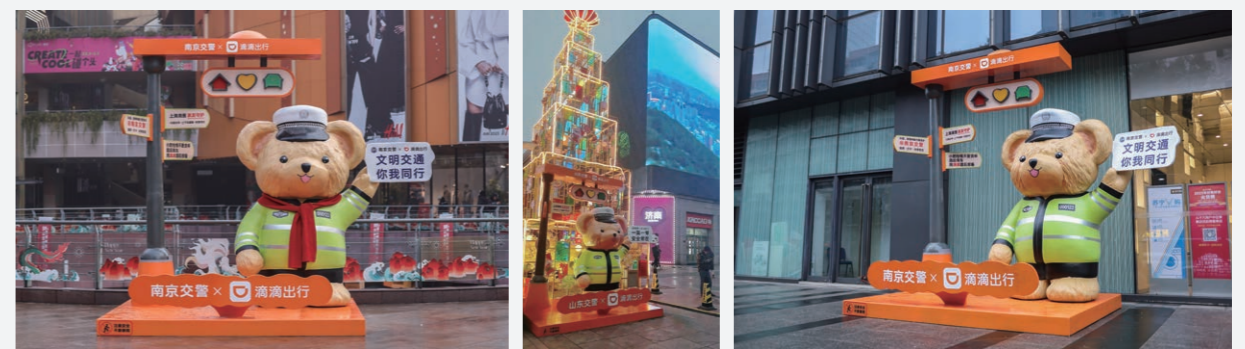
2024年12月2日，滴滴联合公安部、中央精神文明建设办公室、中央广播电视总台共同打造了《平安行·2024》交通主题晚会，晚会以滴滴网约车真实案例为原型进行创作，聚焦交通慢行系统优化、网约车出行安全等内容，倡导各界携手共创文明交通。



晚会小品《温暖之旅》剧照

### 携手交警单位举办交通安全主题活动

2024年12月2日是第13个全国交通安全日，滴滴联合全国百余家警方单位，在北京、上海、杭州等80多个城市开展“文明交通、携手共创”主题活动，将警方专为网约车场景录制的安全语音播报和开课内容，每日推送至乘客和司机，倡导文明出行理念。



滴滴与多地交警单位联名“交警小熊”

# 1.3 保障信息安全

滴滴在大安全委员会下设立信息与数据安全委员会，负责决策并推进信息安全相关工作，并通过完善组织体系和管理框架、运用技术手段、开展认证与检测、组织应急演练以及加强内外部审计监督等举措，保障数据信息和用户隐私安全。

## 规范管理

### 完善制度

我们以《滴滴出行信息与数据安全规范》为总纲，搭建起覆盖全业务线的信息与数据安全保障框架。为确保体系文件的有效性可操作性，2024 年我们新建了 5 项制度，修订了 8 项制度。



## 行业标准化建设

我们参与了数字出行行业首个国家标准——《信息安全技术 网络预约汽车服务数据安全要求》，以及《网络安全标准实践指南——敏感个人信息识别指南》《网络安全标准实践指南——大型互联网平台网络安全评估指南》《数据安全技术 个人信息保护合规审计要求》等技术文件编制工作，助力行业规范化发展。

## 认证与测评

### 数据安全能力

- 获得 DSMM 数据安全能力成熟度 4 级认证。

### 信息安全管理

- 经专业机构认证后获得 ISO 27001、ISO 20000、ISO 22301、ISO 27701、ISO 29151、ISO 27040 等覆盖信息安全、信息技术服务、业务连续性、个人信息隐私保护、数据存储安全的管理体系证书，涵盖超 80% 的业务范围。



信息安全管理体系



信息技术服务管理体系



隐私管理体系

- 国际化业务获 ISO 信息安全与隐私管理体系认证，覆盖国际化出行、金融、外卖三大业务板块。

## 保障措施

### 网络安全保障

我们搭建了覆盖主机、终端、网络以及应用的网络安全威胁感知平台，切实有效地预防网络安全攻击事件，在攻击发生时迅速应对，并妥善处置，为网络安全和稳定提供保障。

### 数据安全保障

我们根据数据影响对象和程度，将数据资产分为 4 大类、5 个安全级别，针对不同类型与级别的数据实施差异化安全管控措施，实现数据管理全生命周期覆盖。

在数据处理环节，部署数据识别、链路加密、数据加密存储、权限管控、磁盘加密、数据脱敏、数据水印等措施，保障数据使用合法合规。在数据存储环节，采用加密、权限控制、去标识化和匿名化等安全措施存储和使用敏感个人信息，在法律法规及协议规定的时限内保存用户个人信息，超出保留期间后，予以安全删除或匿名化处理，充分保障用户合法权益。

### 个人信息保护

在用户个人信息规范处理方面，我们制定了《滴滴出行个人信息保护工作管理规范》等制度，明确处理个人信息的最小必要原则、处理前的告知同意原则以及相关的开发要求，以规范和指导个人信息处理活动的原则、流程和方式，确保个人信息处理活动的合法性、正当性和一致性。

在保障用户知情权方面，我们制定了《个人信息处理规则》《儿童个人信息处理规则》和《录音录像信息处理协议》等规则。通过清单等形式在 App 上向用户展示个人信息处理的目的、方式和范围，建立多样化的保障机制和沟通渠道，保障用户个人信息相关权益。

#### 告知同意机制

- 通过个人信息处理规则、系统权限申请弹窗、App 内单独弹窗等方式向用户说明处理个人信息的目的、方式和范围，并获得用户明示同意。
- 针对位置信息、实名信息等敏感个人信息，通过单独的弹窗或协议文书向用户说明处理活动的必要性以及对用户权益可能产生的影响。

#### 撤回同意机制

- 用户可以通过滴滴出行 App 界面撤回服务类授权，通过设备权限管理的方式开启或关闭收集个人信息的设备权限，或通过删除信息的方式撤回部分授权。

#### 反馈机制

- 用户可以通过在线客服功能、电话或专用邮箱向滴滴反馈意见，并在规定时间内得到响应和反馈。

### 算法安全

我们制定了《滴滴算法机制机理审核制度》《滴滴用户标签管理制度》等制度文件，按照相关法律法规及内部制度，参考互联网信息服务算法备案系统，输出《算法安全自评估报告》模板，全面评估算法公平性、透明性以及合规性。由算法安全委员会发起安全内部审计，组织各业务线和部门开展旧有算法复核及新算法评估，保障算法变更与策略应用的合法合规。

算法在经安全自评审和内部审计后，提交通过备案后，及时向用户公示算法的基本原理、运行机制、应用场景和目的意图，保障用户知情权。

### 应急响应

我们建立了信息安全事件的分类分级管理和应急响应处理的工作机制，每年组织应急预案演练，不断提升数据安全事件的应对能力。

### 应急演练

公司常态化开展应急预案演练，模拟发生不同类型、不同级别信息安全事件的应急响应和处置流程，提高应急实战能力。2024 年，主要业务线开展 20 余场应急演练，涵盖网络安全、数据安全、个人信息保护等类型，设置钓鱼邮件、勒索病毒、个人信息泄露、数据违规外发等场景，全面检验现有应急预案的有效性和可行性，识别并弥补漏洞，提升信息安全应急响应能力。

### 事件处理

公司建立了完善的信息安全事件处置流程，一旦发展信息安全事件，按照信息通报、上报、披露等事件通告流程进行处理，并根据分类分级管理方式及时响应和处置。对于重大信息安全事件，按照国家规定向主管部门汇报，并将事件进展及时同步公众，保障受影响用户的知情权与个人信息保护权益。



2024 年未发生信息和数据安全相关安全事件及违规情况。

## 审计监督

### 内部审计

我们每年定期开展信息与数据安全内部专项审计，梳理排查风险。积极参与监管机构组织的试点工作，包括天津市网信办个人信息保护自查审计试点和北京市网信办提名的国标《个人信息保护合规审计要求》试点，以实际行动强化审计监督，持续提升信息安全保障能力。

2024 年，我们继续从个人信息保护、数据安全、网络安全三个维度进行业务风险自评估，并邀请外部专家进行评审。针对公司算法安全，进行内部审计，组织各业务线和相关部门对算法进行复核和评估。针对“个人信息共享”，对 266 家供应商开展安全审计工作。

### 外部监督

2024 年 7 月，作为由外部专家为主要成员的第三方监督机构，滴滴个人信息保护监督委员会组织召开工作会议，就个人信息保护策略和行动提供独立、专业的指导意见。

## 教育培训

我们针对新员工，开展信息安全知识重点的入职培训；针对专业安全人员，组织业务线专项培训，对重要培训设置考核机制；针对产研员工，开展“App 个人信息保护合规实践”系列培训，强化 App 开发过程的个人信息保护意识，从源头把控产品安全；面向全体员工持续开展《滴滴全员大安全必修课》，课程涵盖知行项目、全员信息安全必修课、全员风控合规必修课，推动员工将安全理念融入日常工作。



- 新员工信息安全平均培训时长超 **120 分钟**，覆盖率超 **99%**
- 业务线信息安全专项培训人数超 **5,690 人**
- 《2024 滴滴信息安全必修课》员工培训覆盖率 **100%**

## 1.4 规范经营发展

滴滴严格遵循商业道德法律法规，构建透明、高效的合规管理体系，强化廉洁建设，促进公平竞争，致力于打造“诚信、廉洁、共赢”的阳光商业生态，保障业务稳健发展。

### 合规管理



体系健全

我们制定了《滴滴诚信合规行为守则》《风险合规工作规范》《内部审计管理制度》等制度，明确职责分工、组织体系、工作机制等重点内容；建立健全合规义务识别和风险预警机制，定期排查合规风险，将合规审查全面嵌入各业务管理流程。



责任落实

我们在大安全委员会下设合规安全委员会、活动运营安全委员会，明确各层级职责。公司管理层与各级业务及职能部门管理者签署《风控合规管理责任书》，将风控责任细化至每位管理者和员工，厘清风控合规工作要求和思路，增强风险管控能力。



意识强化

我们构建了覆盖全员的合规培训体系，确立管理人员、新入职员工和岗位调整员工“三个必须”接受合规培训的原则。结合业务特性，针对重点领域、关键人员和重要环节开展个性化培训，将合规知识与岗位职责、业务技能紧密结合，并实时传达最新法律法规和政策要求。

### 合规课堂深化校招合规意识

2024 年 8 月 2 日，我们在北京举行网约车 2024 校招专场培训“橙就π”，培训以互动课程《小桔风控对你说》为核心，150 余名新员工积极参与，分享对合规的理解与认识。此外，还开展“阳光流动大篷车”活动，通过互动游戏等形式，进一步加深新员工对合规要求的理解。



## 反腐败反舞弊

我们积极落实联合国全球契约组织 (UNGC)“反对一切形式的腐败，包括敲诈勒索和行贿受贿”原则，严格遵循运营所在国家和地区的反腐败法律法规，坚决杜绝任何形式的贿赂与腐败行为，持续完善反腐败制度，强化反腐败反舞弊意识，完善处置机制。

### 规范管理

面向员工，我们通过《反腐败总政策》《高压线政策》《阳光申报制度》《礼品馈赠管理制度》等专项制度，明确禁止商业贿赂、收受回扣等舞弊违规行为，员工入职时需签署《诚信与廉洁自律协议书》，强化廉洁意识。

面向供应商、代理商、合作商等合作伙伴，我们制定了《合作伙伴合规管理政策》《第三方反腐败合规管理政策》等制度，与其签署《阳光诚信协议书》《合作伙伴商业行为准则》，并建立“清风诚信联盟”，共同营造廉洁合作环境。

### 机制保障

我们建立了由风控合规部、人力资源部、法务部以及相关业务部门多方联合判定和争议陪审的机制，并根据项目类型，按年度计划对贪腐舞弊开展内部审计。

我们开展舞弊腐败行为专项治理工作，通过利益冲突申报、礼品馈赠申报、供应商合规尽调等主动方式掌握相关信息，及时核实处理舞弊腐败行为，从源头预防和遏制腐败行为发生。

我们设置了多渠道举报途径，鼓励员工、业务伙伴及其他相关方举报涉及公司员工的贪腐、舞弊及违规行为，并制定《滴滴举报人奖励与保护制度》，对举报邮箱设独立服务器，举报电话设专线，且各渠道均有专人管理，全方位保护举报人信息。

- 举报邮箱: jubao@didiia.com
- 举报电话: 010-62962880
- 微信公众号: 滴滴清风
- 清风官网: <https://qingfeng.didiglobal.com>
- 通讯地址: 北京市海淀区马连洼街道西北旺东路 10 号院 2 号楼未名视通研发楼风控合规部收

### 意识强化

我们每年组织员工反腐败合规培训与考核，持续强化员工的合规意识，并开展重点岗位反腐败合规专题培训，对关键岗位进行精准教育。针对供应商等重点合作伙伴，开展反腐败合规培训，确保合作过程清正廉洁。

我们组织了覆盖全体员工（包含正式员工、项目服务人员和实习生）的反贪腐培训，参与人次超 **43,990**，合规培训考核通过率 **100%**。

## “风控阳光月”促进反舞弊意识提升

2024 年，滴滴开展“风控阳光月”系列合规文化活动，300 多名员工提出风险建议，600 多名分享阳光故事，700 余名参与信安舞弊建言，极大地促进了员工反腐败反舞弊意识的提升。



## 公平竞争

### 组织管理

我们在大安全委员会下设立合规安全委员会，负责竞争合规制度建设、机制安排、重大决策合规评估、风险识别及控制、评估改进、培训宣导等工作，形成内部竞争合规建设合力。

### 机制保障

我们搭建了竞争合规风控、审计、报告和激励等工作机制，形成合规风险的闭环管控。通过设置竞争合规审核机制，对各业务事项设置专职人员，进行经营行为的合规评估，实现“应审尽审”，对存在明显合规风险的事项实施“一票否决”。定期开展内部审计以排查合规审核疏漏，建立项目竞争合规巡查机制，及时查缺补漏。

### 意识强化

我们组建了竞争合规研究团队，开展竞争法规常态化研究，根据业务特点开展定制化培训。开设竞争合规宣教专栏——“百舸”，以案例、视频和图片等形式解读法律法规。

## 透明税务

我们坚守诚信纳税原则，将合法合规作为一切税务工作的必然要求。在此基础上，充分考虑商业合理性，结合实际业务安排，进行税务规划，并制定相应税务管理制度。严格按照法律法规要求，定期、如实披露相关税务信息，以透明化展现公司在税务方面的合规性。



# 科技驱动

在出行行业智能化转型的关键时期，科技创新已成为驱动行业变革的核心引擎。前沿技术的系统性研发与深度应用，正推动出行企业突破传统边界，通过技术创新与迭代，更精准地满足社会对安全、效率及绿色发展的多维需求。

本章对应的联合国可持续发展目标



科技是滴滴发展的核心驱动力，贯穿于服务优化、安全保障和生态协同各关键领域。我们秉持“负责任的创新”理念，以科技构建发展新动能，依托自身创新与实践能力，构建多元融合的科技生态。

## 2024 年绩效亮点

### 驱动创新研究

- “飞驰计划”开展培训与活动 **28** 场，覆盖学员 **5,004** 人次
- 累计授权专利 **5,137** 件，年度新增授权专利 **680** 件
- 累计合作科研项目近 **300** 项
- 获中国计算机学会 (CCF)“2023 年 CCF 杰出贡献奖”
- “专业力”项目举办 **32** 场培训，覆盖 **4,676** 人次

### 助力业务稳健前行

- 共享电单车电池健康诊断预警模型的预警准确率达 **95%** 以上
- 小桔能源电力需求响应累计交易时长为 **3,900** 小时，累计交易电量为 **1,000** 万千瓦时
- 小桔能源平台 2021 至 2024 年每千万笔订单发生的车辆热失控事故数下降 **89%**
- 滴滴自动驾驶在北京、广州、上海示范运营区域内实现混合派单

### 让科技更有爱

- 滴滴车主 App 上线“健康中心”功能，端到端“早救助”系统助力救助时效缩短 **60%**
- 滴滴出行 App 升级“女性安全中心”功能，持续守护女性出行安全
- “滴滴助老打车”累计为 **355** 个城市 **692** 万老人提供 **2.25** 亿次出行服务
- 全国有超 **310** 万司机完成了无障碍服务认证

## 2.1 负责任的科技创新

滴滴通过科技伦理治理、知识产权保护和科技生态建设等多维度工作，努力实现高水平、负责任的科技创新。

### 科技伦理

公司设立算法安全委员会，负责制定科技伦理审查标准和审查工作，规范公司各类科技活动，防范科技创新可能带来的伦理风险。《滴滴科技伦理审查制度》明确了审查目标、原则及审查规范，确立“增进人类福祉”“尊重生命权利”“坚持公平公正”“保护隐私安全”“确保可控可信”“保持公开透明”“提升伦理素养”七大科技伦理审查原则，制定了包括科技活动管理、科技研发、科技产品服务与供应等科技活动审查标准。与此同时，我们建立了贯穿于科技活动全生命周期的审查程序，保障技术应用的合规性、安全性和可持续性，保障利益相关方的权益。

### 知识产权保护

我们制定了《滴滴 IPR 专利实务手册》《专利质量检查规范》《创新提案及专利奖励制度》等制度规范，强化知识产权保护工作，并对享有发明人或设计人署名权的员工进行“专利奖金”激励。

截至 2024 年末，滴滴累计授权专利 **5,137** 件，其中发明专利 **3,061** 件，外观专利授权累计 **1,231** 件。2024 年度授权专利 **680** 件，申请专利 **497** 件。

### 科技生态

#### “产学研”合作

公司 2017 年与中国计算机学会 (CCF) 共同发布合作计划——“盖亚学者科研基金”以来，与清华大学、上海交通大学、中国计算机学会 (CCF)、电气与电子工程师协会 (IEEE) 等近 20 家高校和研究机构建立深度合作关系，共同探索校企研究合作新模式。

#### 科研项目

2024 年，公司承担的多项科技部重点研发计划顺利通过验收，并积极申报获批了科技部、北京市科委多项重大科技项目，致力于依托自身技术优势和经验，为行业发展提供新的思路和技术方案。

截至 2024 年末，累计合作科研项目近 **300** 项。

### 滴滴携手多方推进交通科技项目进程

2024 年 3 月 17 日，与清华大学、同济大学等联合申报的国家重点研发计划“新能源汽车”重点专项——“高级别自动驾驶复杂行车环境风险认知、量化评估与安全决策技术”成功立项。

2024 年 3 月 30 日，联合北京理工大学、香港城市大学等共同承担的科技部“面向智慧交通的空地协同群体智能关键技术研究与应用”实施方案通过评审。

### 人才建设

我们全力建设科技人才队伍，着力塑造价值牵引、技术驱动、科技有爱的人才文化。针对产研校招新员工，推出专属成长项目“飞驰计划”，从专业力、文化力、职业力三个方面赋能员工加速成长。在专业人才发展方面，打造从胜任入门到跨界多元的阶梯式成长路径，助力产研技术人才精进专业素质、提升技术技能。针对高阶技术管理者，构建产研领导力发展体系，提升产研管理者的胜任力及领导力。



“飞驰计划”以建立产研青年人才梯队为目标，为产品技术序列培养产研专业人才。

“专业力”项目旨在构建从胜任入门到跨界多元的阶梯式人才成长体系，通过内外部专家经验分享、技术研讨、线上专题学习、专项训练营等方式，构建人才培养矩阵。

“产研领导力”发展体系聚焦各层级管理者全方位的成长要素，建立“测-学-练-行-评”五位一体培训模式，提升管理团队的业务规划能力和管理能力。

2024 年，“飞驰计划”投入 150 余位专家，开展培训与活动 28 场，覆盖学员 **5,004** 人次。

2024 年，“专业力”项目举办 32 场培训，覆盖 **4,676** 人次。

2024 年，“产研领导力”开展各类课程、活动、工作坊、辅导等共 26 场，覆盖 **678** 人次。

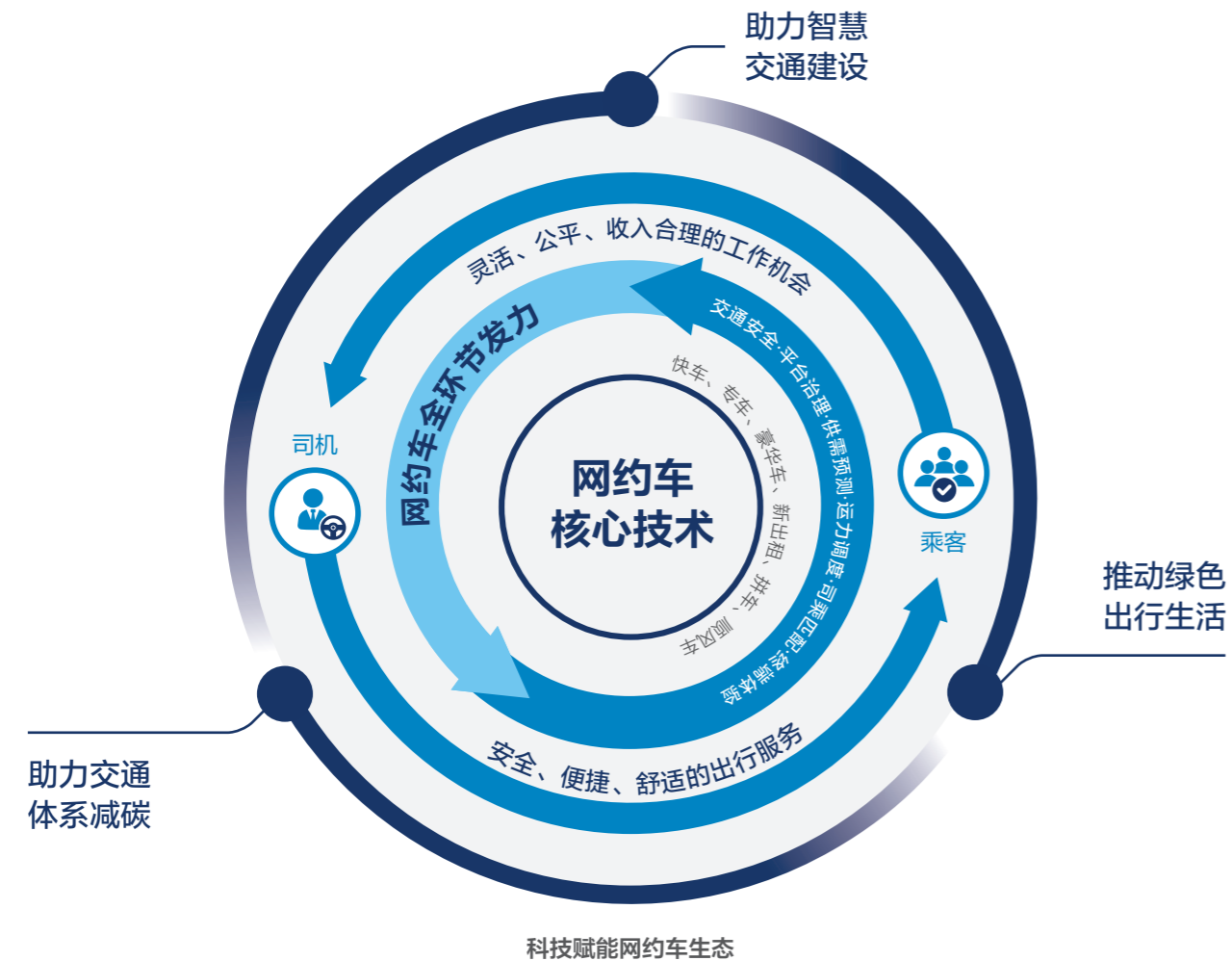


## 2.2 可持续的科技赋能

滴滴充分发挥自身在数据和应用场景上的优势，将多项先进技术融入业务场景，引领行业创新和可持续发展。

### 网约车核心技术

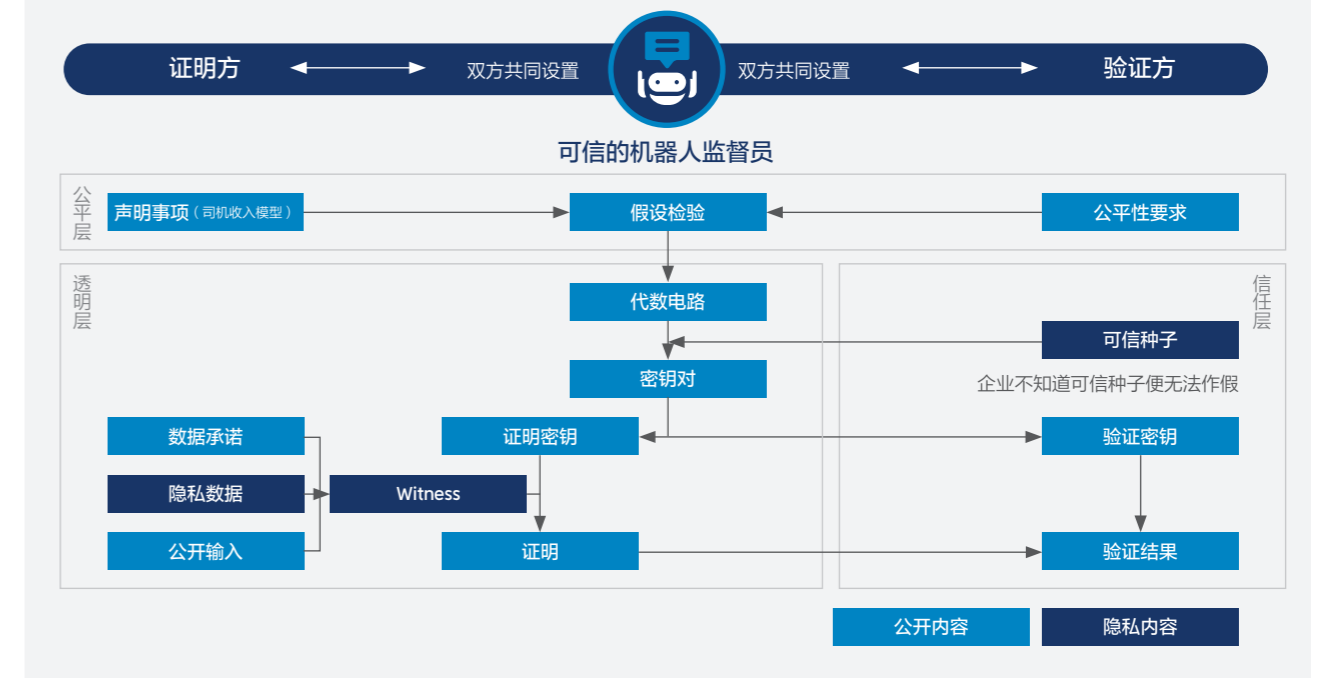
滴滴整合核心资源优势、长期性投入网约车技术，面向网约车出行全环节，持续提升效率、优化体验。我们通过快车、专车、豪华车、新出租、拼车、顺风车等多种出行品类，构建了基于多种服务的在线动态多边交易市场，为司乘双方提供全天候的优质交易服务，实现出行资源的精准匹配与高效利用。我们实现了网约车技术对出行全场景的有效赋能，在**供需预测、运力调度、司乘匹配、终端体验、平台治理、行程安全、交通安全**等领域，持续将**机器学习、运筹优化、大数据**等先进技术融入业务场景，助力**网约车产品与服务体系的负责任创新与持续优化**，协同司机与乘客为交通体系减碳、绿色出行生态构建、智慧交通体系建设贡献力量。



### 滴滴参与研究试点项目 推动行业派单公平透明

作为首家网约车平台企业，我们参与了交通运输部公路科学研究院中路高科集团大数据行业研发中心、清华大学共同开展的“网约车平台派单算法公平性验证机制及应用技术”研究试点。

以“网约车司机在平台具有均等获利机会”作为平台派单公平性的判定标准，引入中立的第三方机器人监督员帮助建立非接触式信任，初步验证结果通过公平性验证。研究成果的试点应用，将进一步提升平台算法透明度与可解释性，强化网约车驾驶员权益保障，维护网约车行业市场良性秩序。



### 共享两轮车技术

滴滴青桔共享单车和共享电单车凭借技术优势持续提升安全能力、提高出行效率，以进一步满足多样化出行需求。2024年，滴滴青桔荣获中国人工智能学会“中国吴文俊人工智能科技进步二等奖”。

### 智能管理

滴滴青桔应用多项技术提升共享两轮车运营效率。运用车辆端高精度卫星定位系统、车辆端惯导定位算法，结合RTK服务和高精电子围栏，帮助青桔实现快速精准定位与智能管控，保障车辆运营效率。融合智能中控和分体锁技术，滴滴青桔推出“先入栏后还车”和“与路沿90度垂直停车”功能，实现共享两轮车的有序停放和精准调度。

## 电池安全

我们从车辆、电池和充电柜的设计、研发、测试、制造到运营各阶段严格把控质量，保障共享电单车安全。其中，在电池安全设计方面，从材料选型、结构安全、电气安全、BMS（电池管理系统）安全策略四方面开展共享换电场景的高安全电池设计，保障电池全生命周期使用安全。



在安全测试方面，滴滴青桔在国标安全测试基础上，基于复杂场景及典型工况新增安全测试要求，对包括电芯级别和电池组级别共 49 项高危场景，进行全生命周期安全测试，并在电池跌落、浸水失效等共享换电高危场景，增加更严苛的企业测试标准，提高电池本征安全。

在安全预警方面，滴滴青桔通过电池 BMS 系统、智能充电柜和云端大数据系统三位一体、合作协同，实时监控电池安全状态。基于设备互联层采集监控的多维数据，在云端算法层构建电池安全健康模型，实现“秒级-小时级-天级”安全预警和报警策略，提升电池热失控早发现早处置能力，降低火灾事故风险。

2024 年，云端已部署超 50 个电池健康诊断预警模型，覆盖共享换电全生命周期场景，预警准确率达

**95%** 以上。

## 新能源管理技术

小桔能源不断探索能源数字化，现已覆盖互联网加油、智慧充电、虚拟电厂、电力交易、电力辅助服务、企业服务等多个业务板块，逐渐形成由线上虚拟电厂和线下油电场景组成的可联动、可交互的智慧能源网络。

截至 2024 年末，小桔能源累计售电规模达 **27 亿** 千瓦时，滴滴加油已累计服务用户超 **1 亿**，小桔充电已覆盖 **249** 余座城市，累计充电量超 **251 亿** 千瓦时。

### 小桔充电荣誉奖项

- 获“2024 中国·海淀高价值专利培育大赛最具潜力奖”
- 获充电桩网“2024 中国充换电行业最佳技术贡献奖”“2024 中国充换电行业十大光储充解决方案奖”“2024 中国充换电行业十大影响力品牌”
- 获国际能源网“2024 年度充换电行业十大品牌”“2024 年度充换电运营服务创新奖”“2024 年度充换电设备技术创新奖”“2024 年度充换电运营优秀品牌”
- 在第十届中国国际电动汽车充换电产业大会上荣获“2024 中国充换电行业最佳技术贡献奖”

### 电力需求响应

小桔能源充分融合充电网络、光伏发电、储能、V2G 等多种技术和能力，在促进新能源消纳的基础上，通过能源互联网技术及线下充电网络优势，规模化参与电力需求响应，对终端用户的电力负荷资源进行聚合管理和优化控制，助力电网削峰填谷，推动建设城市新型电力系统。

截至 2024 年末，小桔能源电力需求响应

累计交易时长为 **3,900** 小时

累计交易电量为 **1,000 万** 千瓦时



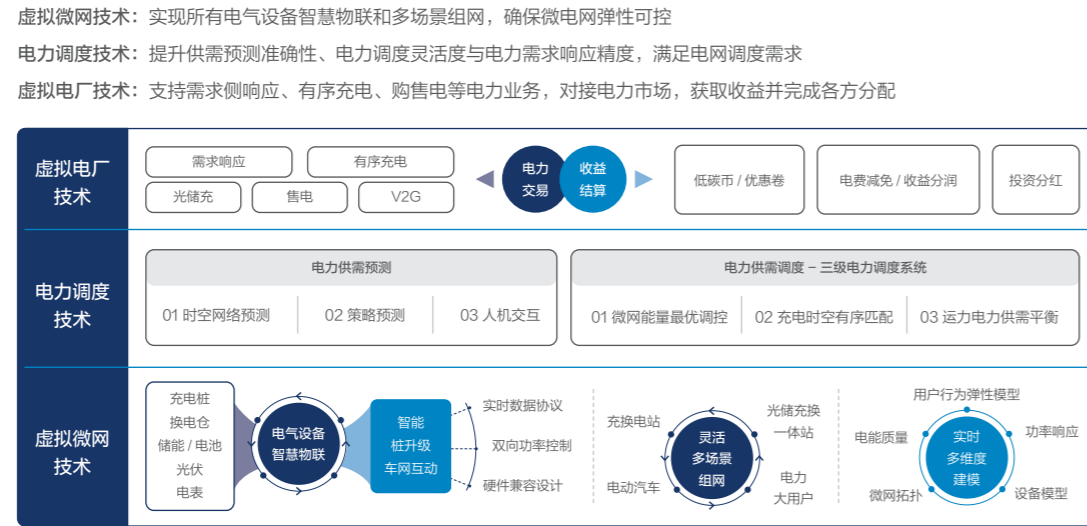
### 车网互动

小桔能源通过车网互动技术，建立充电桩、储能等用电场景的负荷侧电力调度能力，并通过虚拟电厂接入电力开放市场。2024 年，小桔能源对虚拟电厂实施智能化升级，建立了更准确的负荷预测能力和更灵活的电力调度能力，大幅提升对电力市场的响应能力。截至 2024 年末，小桔能源已签约储能项目超 500 个，上线运营项目超 100 个。

1

关键技术

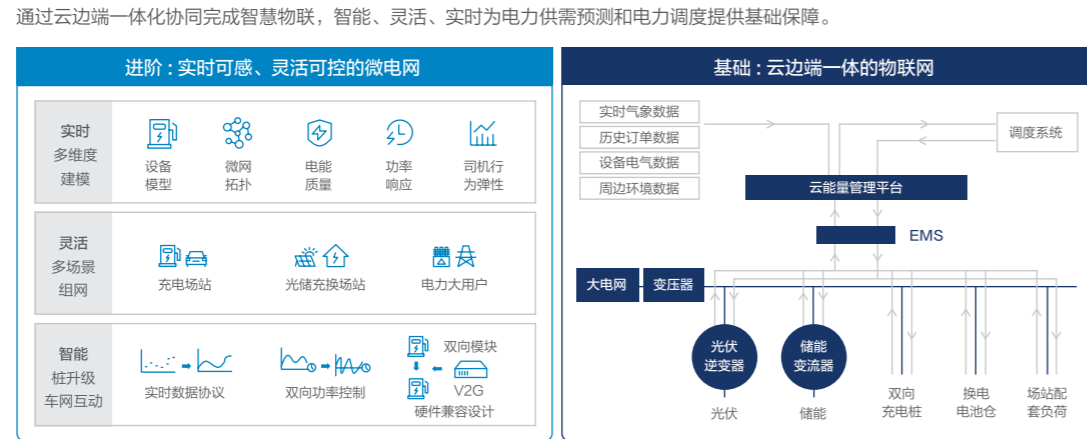
充换电平台场景，车网互动技术架构



2

关键技术

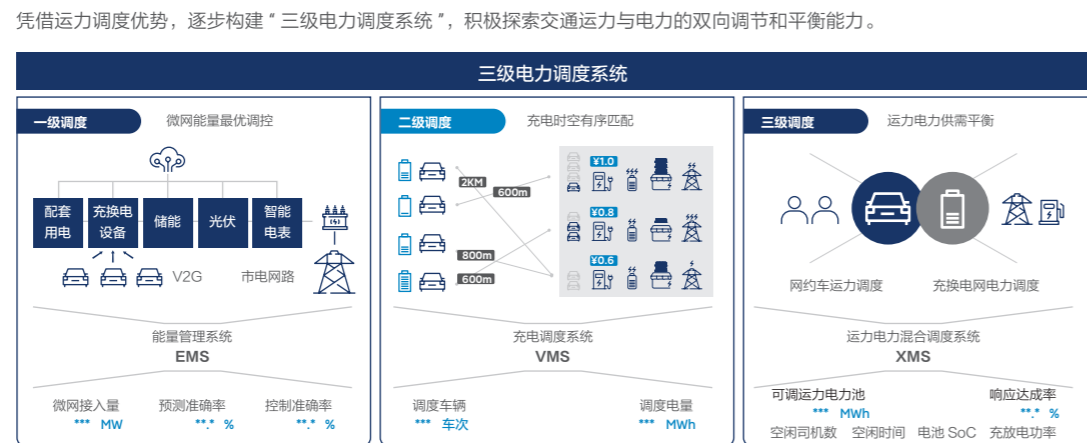
实时可感、灵活可控的虚拟微网技术



3

关键技术

基于负荷预测和运力弹性的智能调度技术



车网互动三大关键技术

小桔能源成为上海和深圳首批虚拟电厂负荷聚合商

小桔能源是上海首批虚拟电厂负荷聚合商，聚合充电场站超过 150 个，2024 年共参与上海虚拟电厂响应近 30 次，荣获“2024 年上海市虚拟电厂创新示范单位”称号。

小桔能源被列入深圳首批虚拟电厂负荷聚合商，聚合充电场站超过 100 个，2024 年共参与深圳虚拟电厂响应近 30 次，是深圳虚拟电厂调节的主要力量。

新能源汽车电池安全

小桔能源推出电池卫士，运用电池四级防护技术，有效降低车辆自燃风险。2021 至 2024 年，小桔能源平台每千万笔订单发生的车辆热失控事故数下降 89%。



## 自动驾驶技术

滴滴自动驾驶实现了核心技术自主可控，具备感知、预测、规划、控制、仿真系统等完备的自动驾驶研发模块和全产业链解决方案，并将进一步提升智能化能力，在更杂的区域里实现 L4 自动驾驶。

我们率先采用了混合派单的创新模式，稳健推动 Robotaxi 的逐步落地，并打造了由用户中心、业务中心、安全中全、支持中心、运维中心组成的自动化智能运营中心——慧桔港，持续保障自动驾驶车辆的安全与高效运营。滴滴自动驾驶在北京、广州、上海示范运营区域内实现混合派单。

我们积极构建智能共享交通安全保障体系，涵盖安全远程接入、全局威胁监控分析、危险感知与防护等关键功能，充分保障自动驾驶服务安全，助力打造和运营领先的自动驾驶车队。

截至 2024 年末，自动驾驶车辆已经连续安全运营超 **1,600** 天。



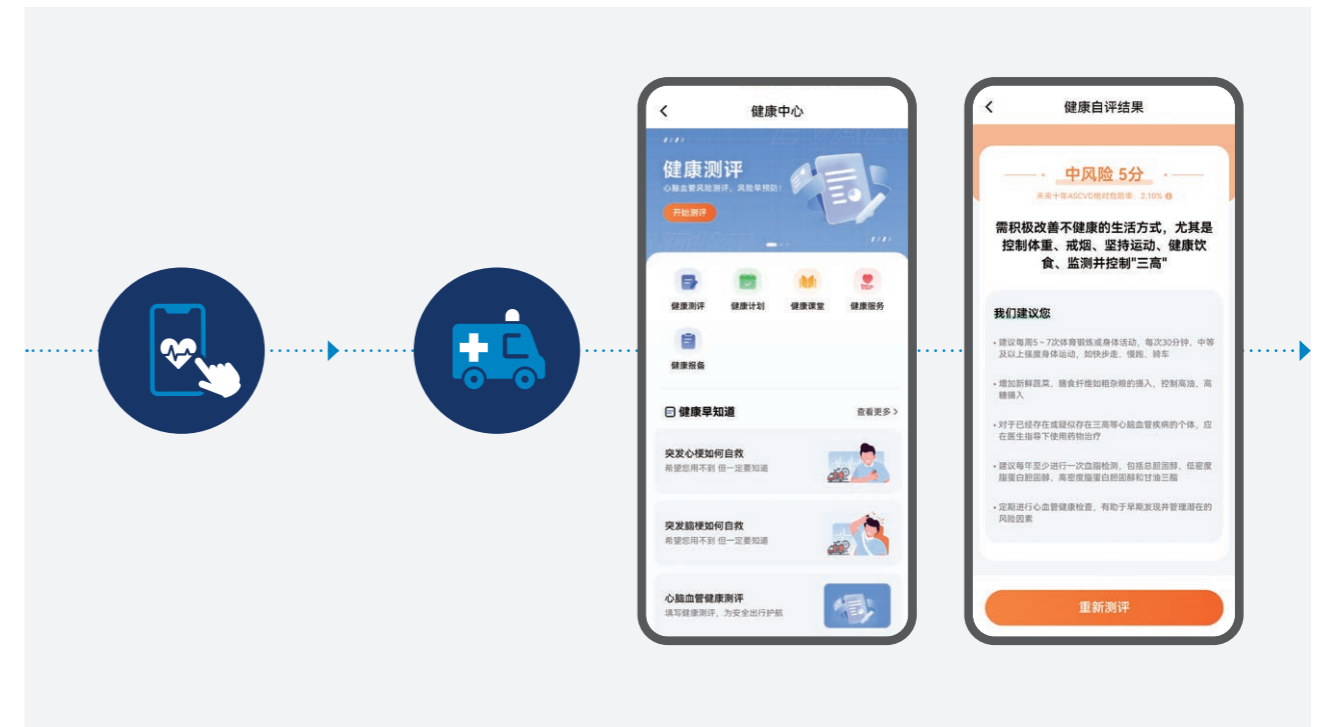
## 2.3 更有爱的科技项目

“科技有爱、以人为本”是滴滴一直以来坚持的发展理念。我们聚焦司机关爱、出行守护、助老服务、无障碍出行等领域，依托科技的力量，努力让更多群体享受科技的便利、感受科技的温度。

### 司机关爱

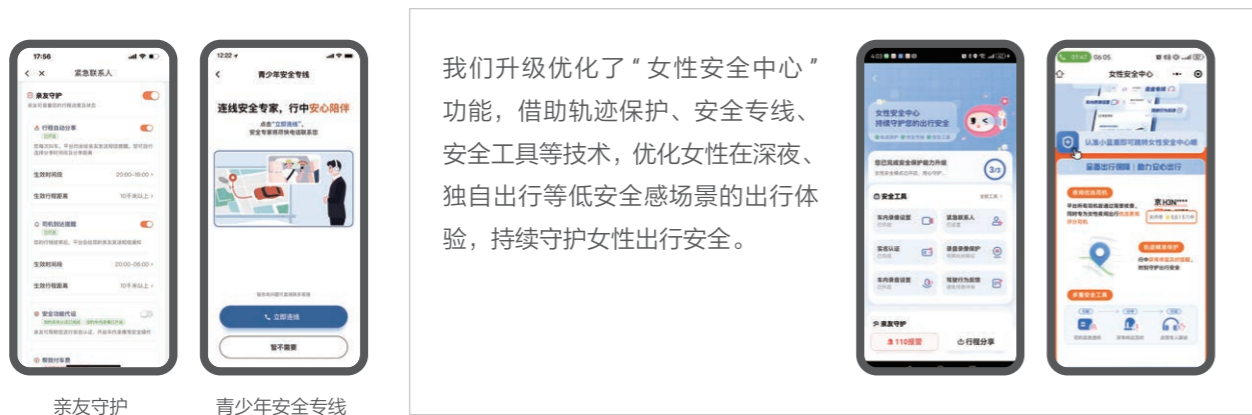
2024 年，我们在滴滴车主 App 推出了“健康中心”功能，涵盖健康测评、计划、课堂、报备和服务 5 大板块，形成一站式健康管理平台。融合车内视觉、语音、车辆行为多模态数据的精准感知与交叉验证，构建端到端“早救助”系统，理解与识别生理异常与突发疾病风险，并结合“一键求助”按键和代叫 120 服务，形成“监测-预警-救助”闭环，救助时效缩短 60%，为司机健康保驾护航。

我们与国家体育总局合作发布“滴滴健康操”，并上线健康打卡功能，鼓励司机积极参与健身活动，缓解劳累，改善司机健康状况，累计 400 多万人次完成打卡。



## 出行守护

我们推出“亲友守护”功能，进一步满足老年人、14 岁及以上青少年、夜间出行者、异地出行者和远途出行者等不同群体在各类场景下的出行需求。融合 GPS 实时定位与轨迹追踪技术，整合大数据分析及智能策略引擎系统能力，“亲友守护”功能在征得用户授权开启后，可实现对被守护人行程的精确上下车提醒、行程自动分享、车费代付以及异常状况同步等功能，并在发现异常后即时预警，确保守护人能随时知晓被守护人行程动态，进一步守护行程安全。



## 助老打车

我们推出了“滴滴老年版”小程序，融入大字体、一键叫车、电话约车、现金支付、医疗优先派单等适老化设计，并开通了“400-688-1700”全国老年人电话叫车热线，在 App 设置“助老打车”入口，接入各地 95128 电话叫车热线。同时，我们在线下设置了老人智慧出行标识牌与助老打车站牌，从用户注册、认证到打车核心流程都进行了适老化改造。

截至 2024 年末，“滴滴助老打车”已累计服务 355 个城市 692 万老人，提供 2.25 亿次出行服务，服务里程超 16 亿公里。2024 年，“滴滴助老打车，解决老人打车难题”入选工信部“2024 年新型数字服务优秀案例”。



滴滴老年版小程序

智慧出行标识

## 滴滴助力杭州落地首个聚焦老年人出行试点项目

为解决老年群体出行问题，滴滴联合杭州西湖区蒋村街道在辖区内设置“码招”车站。老年人在滴滴助老打车“码招”智能叫车服务点扫描二维码后，页面会自动显示车站地址，只需点击“呼叫”按钮，系统自动连接附近网约车，实现“一键叫车”，让更多老年人享受智能出行的便利。



## 无障碍出行服务

我们从“信息无障碍”和“服务无障碍”两方面入手，致力于改善视障用户的出行体验。在信息无障碍方面，App 适配手机“读屏”功能，帮助视障用户顺畅使用 App。在服务无障碍方面，我们推出“导盲犬使用者无障碍服务”和“盲人无障碍出行服务”，帮助视障乘客找到车、不被拒载、顺利完成出行。此外，我们为认证视障用户优先派单，司机在接单等环节收到相应的无障碍服务提示。

截至 2024 年末，“盲人无障碍出行服务”已覆盖全国，超 **310 万** 司机完成了无障碍服务认证。



# 环境友好

在全球加速低碳转型趋势下，绿色发展已从“附加题”变成“必答题”，成为衡量企业可持续发展的关键维度之一。对于出行行业而言，这既是履行环境责任的价值选择，更是决定未来竞争格局的重要要素。

本章对应的联合国可持续发展目标



滴滴秉持绿色发展理念，持续推进低碳战略布局、运营体系和技术创新的深度融合，通过电动化、共享化、智能化协同，联动产业链上下游合作伙伴，致力于构建全场景绿色出行生态，助力低碳高效城市出行。

## 2024年绩效亮点

### 加速电动化转型

- 平台注册的新能源车累计超 **600 万辆**，纯电动汽车约 **510 万辆**
- 约 **68%** 的网约车服务里程由电动汽车贡献
- 汽车资产管理中心已在 **15** 个城市实现新能源车全部置换，比 2023 年增加 **3** 个城市，计划到 2026 年末将在 **35** 个城市实现新能源车 **100%** 置换
- 巴西全资子公司 99 主导成立的“可持续出行联盟”成员增至 19 家，99 平台注册的电动汽车约 **9,500** 辆

### 推动城市减碳与资源循环利用

- 滴滴企业版用户使用电动汽车出行约 **1.1 亿** 次，行驶里程约 **14.2 亿** 公里
- 通过推动绿色出行共助力城市减少碳排放约 **794.2 万吨**，较 2023 年增加约 **49%**
- 小桔充电累计服务用户超 **2,300 万**，助力实现碳减排量约 **1,200 万吨**
- 滴滴青桔新车型的车辆塑件再生利用率达 **90%** 以上

### 引导公众参与生态保护

- “碳元气”已在全国 **298** 个城市上线
- 累计约 **159 万** 人次通过“碳元气”参与守护熊猫“八仔”

### 开展绿色低碳运营

- 通过了 ISO 14001: 2015“环境管理体系”认证
- 国内有 **6** 座数据中心使用绿电，其中有 **1** 座实现 **100%** 绿电来源
- 职场摆渡车 **100%** 使用电能驱动，年度总运行里程 **475,200** 公里
- 员工免费骑行青桔单车的里程 **39.9 万** 公里，相当于减少碳排放约 **33** 吨

## 3.1 助力绿色出行

作为一家数字出行企业，滴滴充分发挥技术和平台优势，积极推动国内外网约车电动化转型，参与构建慢行交通体系，持续优化拼车等合乘出行方式，提升出行效率，降低出行碳排放。2024年滴滴通过绿色出行共助力城市实现碳减排量约794.2万吨，较2023年增加约49%。

### 助力国内外电动化转型

#### 国内汽车电动化转型

截至2024年末，平台注册新能源汽车超600万，纯电动汽车约510万，平均每5辆纯电动汽车就有1辆在滴滴平台注册。

2024年12月数据显示，约**68%**的网约车服务里程由电动汽车贡献。经测算，通过网约车电动化，公司全年实现碳减排量约**482.3万吨**。



#### 国外汽车电动化转型

2022年，滴滴在巴西的出行平台99（以下简称“99”）主导成立了“可持续出行联盟”，推动巴西电动出行的落地进程。目前，该联盟成员已增至19家，并联合当地主要充电运营商推动巴西新建1万个公共充电站，提高电动汽车的充电便利性，推动当地电动化水平的发展。截至2024年末，99平台注册的电动汽车为9,500辆，电动摩托车为2,080辆，致力于为乘客提供绿色出行服务，提升巴西城市出行效率，助力城市碳减排。

2024年，我们在墨西哥计划联合车企、充电设施企业、金融和保险机构等合作伙伴，共同推动“2030年在墨西哥引入10万辆电动汽车”的目标实现，预计到2030年将助力墨西哥累计减少超50万吨碳排放。截至2024年末，我们在墨西哥的电动汽车数量约为1,000辆，乘客通过平台注册的新能源汽车出行里程累计超3,800万公里。



巴西电动汽车



墨西哥电动汽车

### 参与构建慢行交通体系

滴滴青桔持续优化慢行交通服务，2022年推出并持续升级冬季“暖暖车”和夏季“清凉车坐垫”。2024年升级了冬季“暖暖车”护手罩形态，加装了挡风披，解决用户骑行保暖问题；增加了夏季清凉车降温面积，提升了防水性能，缓解高温天气下的骑行不适。此外，针对用户的手机导航等使用需求，滴滴青桔还上线了手机支架，解决骑行过程中手机存放难、导航不便利等问题。

2024年，滴滴青桔通过共享单车和共享电单车业务共计服务里程约**74.9亿公里**，实现碳减排量约**69.9万吨**。



### 优化合乘提升利用效能

我们持续深化合乘出行服务，2015年上线了拼车和顺风车业务，为合乘出行提供多样选择；2023年联合全国大中小型客运企业打造了滴滴站点巴士，为城际合乘出行提供便利；2024年底与城市公交企业合作上线了网约公交产品，进一步丰富合乘出行服务模式。2024年滴滴通过完善拼车服务体系，优化拼单策略，提升顺路出行体验，全年拼车里程37.3亿公里，实现碳减排量约22.7万吨。2024年12月3日，我们连续第六年举办“全民拼车日”活动，持续激励引导公众绿色低碳出行。



## 推动绿电高效利用

截至2024年末，小桔充电累计服务用户超2,300万，助力实现碳减排量约1,200万吨。

### 小桔充电启动绿证推广活动，助力零碳出行

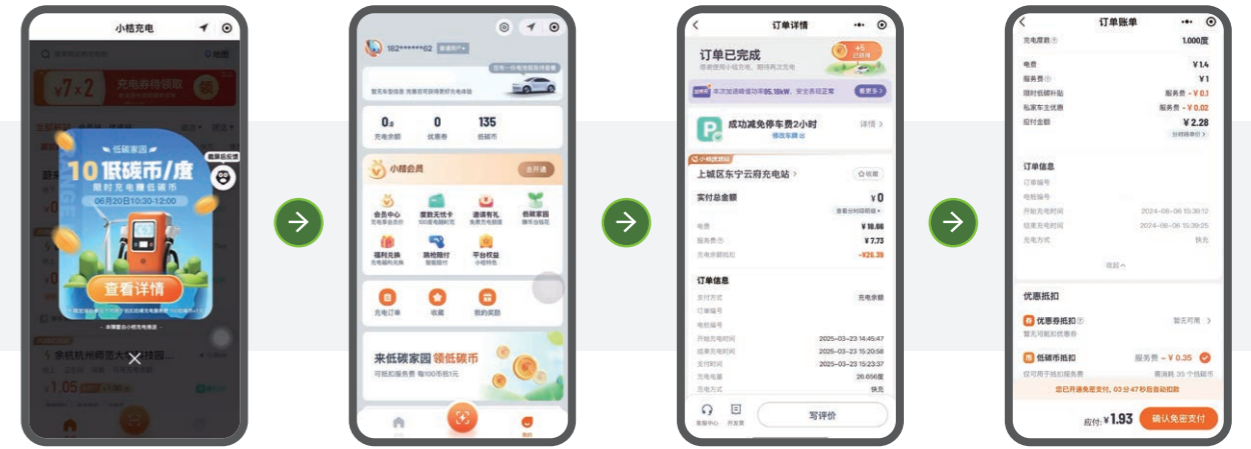
2024年11月29日，小桔充电联合中核集团旗下中核汇能在北京、成都、上海等17座城市发起“充绿色电能 做绿色先锋”绿证推广活动，新能源车主通过滴滴出行 App、小桔充电小程序在“绿色精选站”充电，相关订单可获得“绿证”，并有机会获得绿色先锋徽章。



小桔充电通过打造“低碳家园”，引导用户合理错峰充电，培养用户低碳行动心智。



用户通过小桔充电 App 客户端首页活动资源或个人中心页面固定入口进入“低碳家园”专区，在指定时间到达指定场站完成充电，实现错峰用电，平衡电网供需。用户通过参与低碳行动获取低碳币奖励，低碳币可用于抵扣充电服务费。



## 驱动交通数智升级

我们聚焦供需预测和精准定位，持续加大技术创新与应用力度，不断提升出行准确率和智能化水平，减少车辆空驶和碎片化行驶，进一步降低碳排放。2024年“滴滴城市智慧交通一体化方案”入选“2024第三届中国未来交通产业发展峰会典型案例”。

### 供需预测

通过建立学习神经网络模型，提高短时出行需求预测精度，提升订单匹配效率



### 精准定位

率先运用深度学习技术，开发各类精准定位服务，提高司乘碰面机率



## 3.2 构建绿色生态

滴滴通过数字化的碳普惠产品带动更多群体参与减碳，以差旅服务为切入点，凭借低碳服务助力企业用户低碳出行。在深化绿色出行服务的同时，我们践行循环经济理念，积极推动资源再生利用，协同合作伙伴绿色发展。

### 引导公众绿色出行

#### “长青”碳管理平台

公司构建的“长青”碳管理平台，可以实时追踪并核算平台出行生态碳排放量、碳排放强度、碳减排量、电动里程比率、绿色里程比率五大核心指标，有效支持研究分析、信息披露及管理决策等多样化需求。

#### 碳普惠

依托“长青”平台技术支撑，我们推出了碳普惠产品“碳元气”，持续引导用户低碳出行，并将用户低碳出行产生的减碳量转化为公益捐赠，用于生物多样性保护。



截至 2024 年末，“碳元气”已在全国 **298** 个城市上线。

### 引导低碳出行“一起云守护八仔”

2024 年 4 月 22 日世界地球日，滴滴、滴滴公益基金会联合中华环境保护基金会正式启动大熊猫保护和繁育研究项目，从日常食物、居住环境、健康保护等方面支持秦岭大熊猫研究中心（陕西省珍稀野生动物救护基地）大熊猫“八仔”终身守护工作。用户可通过“碳元气”消耗方式“一起云守护八仔”，还可获得“八仔守护证书”，参与熊猫盲盒抽奖。

截至 2024 年末，约 **159 万** 人次参与了守护“八仔”的公益项目。



### 支持低碳差旅服务

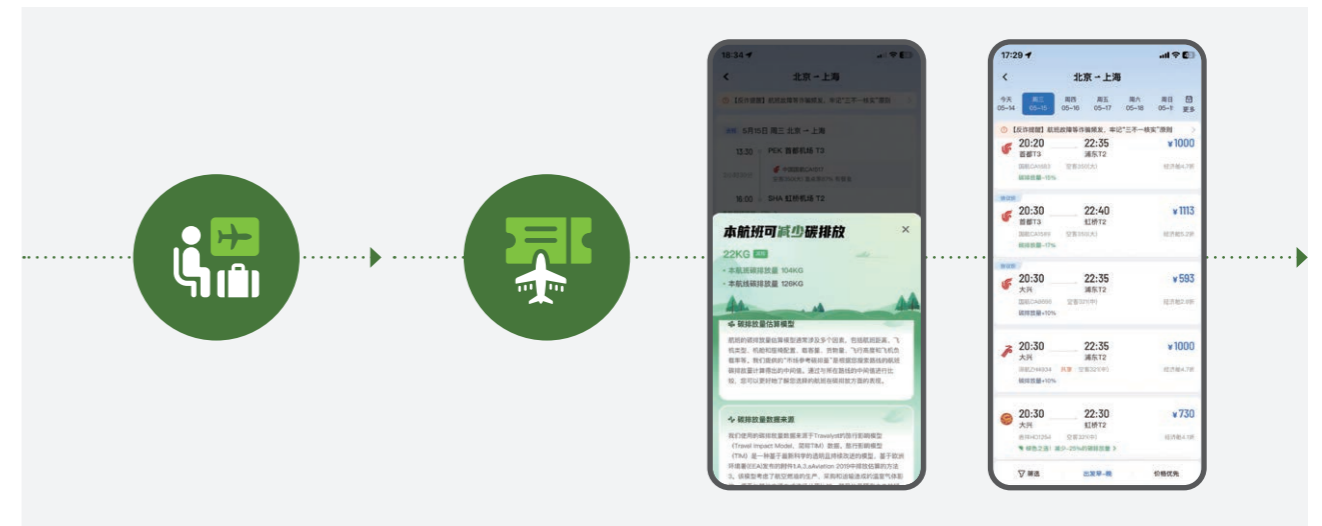
#### 低碳用车

自 2022 年起，基于“长青”碳数据管理功能，滴滴企业版在企业用车报告中向用户提供网约车碳排放和减排数据，为企业用户核算员工差旅和通勤产生的碳排放提供支持。2024 年，滴滴企业版增加查看并导出碳减排数据的功能。

2024 年全年，滴滴企业版用户使用电动汽车出行约 **1.1 亿** 次，行驶里程约 **14.2 亿** 公里，实现碳减排量约 **1.4 万吨**。

#### 低碳航班

滴滴企业版上线“航班碳数据”产品，企业用户出行前，根据各航班产生的碳排放量和市场参考碳排放量，直观了解航班碳排放表现；出行后，可在机票账单新增“碳排放量”和“减碳量”数据。



### 推动资源循环利用

滴滴青桔通过创新技术与管理手段，与产业链各方协同合作，持续探索低碳排放、低资源消耗、高效率利用的可持续发展路径。凭借联动产业链的全生命周期管理体系，滴滴青桔新车型的车辆塑件再生利用率达 90% 以上。

## 3.3 推进绿色运营

滴滴将绿色发展理念融入日常运营，加强环境管理体系建设，部署高效能计算系统，倡导低碳通勤方式，开展绿色活动，打造绿色办公新模式。

2024 年，我们获得了符合 GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 标准的“环境管理体系”认证。



### 绿色计算

我们持续推进供应商对数据中心的升级改造工作，运用数字化节能技术实现系统优化和资源节约，提升能效水平，实施绿电采购、自建分布式光伏发电体系等措施，进一步降低碳排放。

2024 年国内六座数据中心通过使用绿电强化减碳成效。其中，A 数据中心 **100%** 为绿电供应，全年绿电使用量达 **1,500 万 kWh**。

#### 关键改进技术及成效

- 可再生能源利用**
  - 自建分布式光伏发电系统、采购绿色电力
- 资源节约**
  - 调整冷却塔风机频率和开启台数，利用自然冷源蓄冷；进行热回收与余热利用
  - 增加再生水设备，回收利用水资源；冬季将空调冷却水大部分打入热泵，减少冷却塔耗水量
- 系统优化**
  - 应用变频技术和 AI 控制、优化末端水冷精密空调群控模式，提升制冷系统效率；更换老旧 UPS 设备，优化供电系统功率因数

#### 数据中心绿电使用情况

涉及的数据中心	A 数据中心	B 数据中心	C 数据中心	D 数据中心	E 数据中心	F 数据中心
清洁能源占比	100%	86%	65%	48%	45%	20%
获取形式	发电企业直接购买	市场化购买	电网直接供给	市场化购买	市场化购买	市场化购买

### 绿色办公

我们利用自然通风与照明等建筑节能技术，引入智能设施系统，打造高效节能楼宇。采取节水、节电、节纸、循环利用和垃圾分类处理等措施，加强资源管理，打造绿色办公环境。



#### 节约用水

- 安装感应式节水水龙头，加强用水设备管理；
- 在饮水机、洗手池等处设置节水标识，提升员工节水意识；
- 开展“世界水日·中国水周”宣传月活动，强化员工节水意识，2024 年共有 617 名员工参与活动。



#### 节约用电

- 试点安装移动传感器，在未探测到人时关闭照明；
- 严格控制空调温度，夏季制冷不低于 26 摄氏度，冬季不高于 16 度；
- 在空调控温面板、职场区域设置节能标识，定时发布节能宣导；
- 倡导员工步行楼梯，降低电梯使用频率。



#### 节约用纸

- 打印区张贴节约用纸宣传海报；
- 倡导员工自带水杯，减少使用一次性杯；
- 鼓励使用线上电子办公文档，2024 年累计使用线上电子办公文档 1,632 多万篇；
- 推动企业用户电子报销，2024 年向用户开具电子发票 21,127 余万张，占全部发票总量的 99.9%。



#### 循环利用

- 倡导延长电子设备使用年限并推动再利用，笔记本电脑等电子设备达到使用期限后，员工可申请购置；鼓励员工针对鼠标、转接头等电脑配件利旧使用，2024 年总计利旧配件近 400 件，回收处置 5,400 多台电子设备；
- 倡导优先使用二手家具，2024 年新职场使用二手家具 3,107 件，减少碳排放约 257 吨。



#### 垃圾分类与处理

- 设置分类垃圾桶，实行垃圾分类管理；
- 针对其他废弃电子产品，由有回收资质的供应商进行回收处理。



### 绿色通勤

我们以 100% 电能驱动的摆渡车作为员工绿色通勤工具，合理优化车次，减少通勤过程中的碳排放。2024 年，职场摆渡车总计运行里程约 475,200 公里。



鼓励员工绿色通勤，2024 年，员工免费骑行青桔单车累计 **18.9 万** 次，骑行里程 **39.9 万** 公里，相当于减少碳排放约 **33 吨**。

### 绿色活动

我们采购具备 FSC 森林认证的日常用品以确保资源持续利用，开发收 / 转饭助手，减少资源浪费，对厨余垃圾进行回收利用，提升资源利用效率。

#### 滴滴农场利用厨余和咖啡渣进行生态堆肥

2024 年 7 月，我们分类收集厨余垃圾和咖啡渣，经合理配比、发酵处理后，制成滴滴农场菜园肥料。滴滴员工及家庭可预约参与采摘实践，获取生态种植知识科普，推动资源循环利用与可持续发展。



## 3.4 深耕绿色研究

滴滴长期深耕绿色出行领域研究，相继发布了《滴滴平台绿色出行白皮书》《数字出行助力碳中和》《数字出行助力零碳交通》《能源数字化助力碳中和——充电产业价值洞察报告》等研究报告。2024 年，我们在绿色出行助力交通绿色转型的基础上，将应对物理风险、搭建韧性的出行生态纳入研究范围，并发布了《2024 滴滴气候行动报告》。



#### 滴滴协办第二届数字生态与治理论坛暨数字生态指数 2024 发布会

2024 年 9 月，由北京大学大数据分析与应用技术国家工程实验室主办，滴滴等协办的第二届数字生态与治理论坛暨数字生态指数 2024 发布会在武汉召开，滴滴“数字出行绿色指数报告”作为《数字生态指数 2024》的分指数成果成功发布。在推动低碳绿色出行方面滴滴不断创新与实践，助力各地减少出行碳排放，推进城市绿色转型。



# 我给滴滴

# 提意见



## 普惠生态

在商业向善的可持续发展新时代，构建具有普惠价值的共享出行生态，既是企业社会责任的实践基础，更是把握未来增长窗口的重要因素。



本章对应的联合国可持续发展目标

作为一家社会服务企业，滴滴既是数亿乘客和数千万司机的链接平台，也是数十万合作伙伴的赋能载体，我们通过技术创新、模式优化和生态协作，打造负责任产品和服务，与用户、行业、社会各界携手共进，推动行业向更公平、可持续的方向发展。

### 2024 年绩效亮点

#### 对用户，我们用心服务

- 5,201 位员工参与“全员听音”，人均听音时长达 100 分钟
- 客服团队 48 小时内处理完成 97% 的进线咨询/投诉
- 体验服务发展平台（ESE）进线“用户满意度”保持在 80% 以上
- 获得了 ISO 9001:2015“质量管理体系”认证

#### 对司机，我们全力保障

- 平台全球年活跃司机约 3,200 万
- 全部兑现 2023 年司机“十大承诺”
- 在全国举办 218 场司机协商恳谈会，1,866 名司机代表参加
- 组织线下各类培训 2.6 万余场，覆盖司机 169 万人次
- “滴滴橙果计划”累计为近 1,400 位司机子女颁发“橙果高考奖学金”

#### 对业务伙伴，我们共建生态

- 网约车新增 2,526 家合作伙伴
- 滴滴企业级累计服务企业数量超 55 万，职员数量超 4,500 万
- 滴滴站点巴士与当地 84 家大中小型客运企业开展合作，全年合作线路数超过 1,200 条
- 滴滴送货累计携手 300 余家合作伙伴，在国内 200 多个城市提供送货服务
- 小桔能源累计连接 14,000 多座加油站，合作超 7,300 家中小充电运营商户

#### 对供应商，我们协同发展

- 与合作供应商签署《合作伙伴阳光诚信协议书》和《供应商行为承诺书》的覆盖率为 100%
- 通过环境表现准入规则的新供应商比例达 100%
- 未发生供应商强制劳工、雇用童工、性别和种族歧视等非法用工事件

#### 对海外用户，我们安全护航

- 国际业务海外年活跃用户规模约 8,000 万，司机和外卖员约 600 万
- 海外平台推出行程分享、添加紧急联系人、一键报警等 24 项安全功能

#### 对社会，我们持续传递正能量

- “滴滴车站”已累计覆盖全国超 200 个城市，落地超 3,000 个车站
- “滴滴公益救援队”项目累计志愿服务时长 3.8 万小时
- 通过开展培训和训练营，累计帮助 1.5 万名视障者重新融入社会
- “正能量在路上”公益专项计划共表彰网约车从业者 1,900 余人次

## 4.1 提升质量 创造价值

滴滴始终将“创造用户价值”作为立身之本，坚持以用户需求为导向，通过不断完善平台规则、升级保障措施、拓宽服务渠道，为用户提供更优质的服务体验。

### 规则保障

我们严格遵循相关法律法规，持续优化规则，保障用户权益。2024 年，我们更新了《滴滴平台打车用户规则总则》，对用户权益与义务等进行优化。

### 规范管理流程

我们定期组织网约车规则评议会，评议委员由各核心业务部门、法务及公众沟通部门代表组成，负责论证和审议决策。针对涉及多方利益、存在较大争议的复杂规则，我们设立了公众评议机制，广泛邀请司机和乘客代表及社会人士参与评议，确保决策过程的公开透明。

2024 年，共有 **55** 条规则提案经审议和决策后正式发布实施。

### 强化规则保障

我们更新了安全分、安全驾驶义务等司乘安全相关规则，同时优化了针对弱势群体出行的保护、有责 / 无责取消、宠物出行安全、车内异味治理等用户体验类规则，以及服务分、口碑值等服务规范类相关规则，持续助力网约车行业的规范化发展。

### 用户体验

我们以用户价值发展中心 (UDC) 作为体验管理的核心平台，致力于挖掘用户价值与市场需求、驱动体验目标并传播体验文化，推进公司体验管理目标高效达成。

### 倾听用户声音

我们为全体员工打造了“全员听音”的用户体验专属产品，洞察用户需求、提升服务质量。

2024 年，共 **5,201** 位员工参与“全员听音”，人均听音时长达 100 分钟。

### 激励体验改善

自 2015 年创立“体验花”项目以来，我们持续挖掘优秀体验标杆，激励各部门创造用户价值。

### “体验花”持续成长奖——拼车体验提升项目

为解决拼车不顺路的难题，滴滴发起拼车真顺路项目，结合用户每个订单的平均呼入数、用户调研和数据洞察，优化拼单策略，提升实际顺路体验，并对顺路情况进行可视化呈现。同时，为解决拼友迟到等问题，采取包括“催一催拼友”、催促进度弹窗、迟到提醒弹窗在内的六项优化措施，有效管理拼友迟到行为。



### 优化出行体验

2024 年，滴滴公众评议会发起“您希望滴滴提供哪些功能？”的投票活动，共有 75,847 人参与投票。用户投票选出的女乘客可选女司机、拉黑异味车、宠物快车、滴滴包车、六座快车等功能已陆续在多个城市上线试行。



— 乘客希望能被滴滴平台提供的功能 —  
滴滴公众评议会第 17 期“您希望滴滴提供哪些功能”投票

<sup>4</sup> 2024 年 6 月 26 日 - 2024 年 7 月 2 日，滴滴公众评议会第 17 期发起的为期 7 天“您希望滴滴提供哪些功能”投票，投票人数 75,847，投票总数 199,955（多选）。

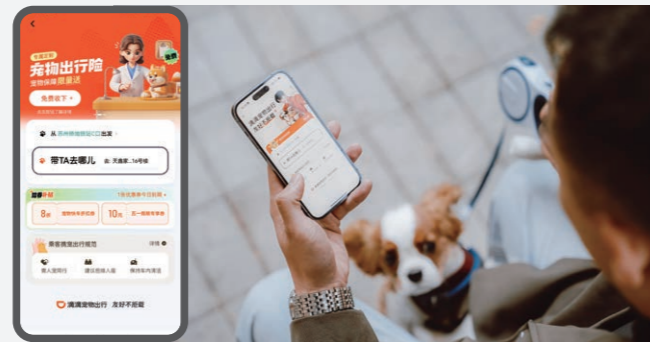
## “拉黑异味车”功能全国上线

如用户在乘车过程中遇到不好的体验，可通过滴滴 App 行程中“拉黑异味车”功能页面，操作未来 12 个月内“不乘坐该车辆”。与此同时，2024 年 12 月，滴滴启动了“异味车”专项治理行动：

- 滴滴在北京、上海等 52 个城市上线“清新车同城 PK 赛”活动，提供服务分、万元现金等奖励；在北京、南京等 18 个城市派发洗车券，为改善效果不佳的司机提供车辆清洁消毒；在上海、北京等城市试行科技除味设备与香氛卡，有效改善车内空气质量。
- 对于乘客反馈“车内有异味”的司机，滴滴及时提醒其注意车内异味、启动车内环境考核，若仍未改善则会对司机开展进一步教育管理，以提高司机对车内空气质量的重视。

## 宠物友好服务全国上线

2024 年 11 月，滴滴宠物出行服务全国正式上线，新增宠物车型，用户可根据具体需求和宠物特点，灵活选择车型和服务。与此同时，我们还在成都试点“宠物安全送”服务，由“宠物友好认证”司机提供无主人陪伴的宠物专送。截至 2024 年末，该服务合作商家达 1,200 家，9,575 名司机完成“宠物友好认证”。



宠物出行



宠物专送

## 服务质量

### 服务保障升级

2024 年，我们推出“行程卫士”与“车费卫士”两大措施，升级服务保障体系，进一步守护用户权益。



行程卫士

- **上车点智能提醒功能升级：**借助滴滴车站、上车点实景图、图文及 AR 导航路线等工具，提升司乘沟通与见面效率。
- **拒载服务保障优化：**利用智能科技模型在司机取消订单前筛查异常行为，每单核实定责、违规必究，为乘客提供“免排队优先派”服务。



车费卫士

- 一旦出现异常，“车费卫士”按严重程度，智能分级拦截、退款、赔付功能，智能拦截异常车费、客服核实退款，超时平台先行赔付。



### 服务质量优化

2024 年，滴滴客服热线人工服务总时长突破 334 万小时，97% 的进线咨询 / 投诉可以在 48 小时内处理完成，共为用户找回超 126 万件物品，全年平台进线“用户满意度”保持在 80% 以上。此外，滴滴体验服务发展平台 (ESE) 启动人工智能协同项目，围绕网约车乘客和司机、出租车业务，以“人工 + 智能”全局打通为基础，依托智能模型能力实现对多个场景优化和服务升级，部分乘客业务场景下的智能解决率提升 36%。



ESE 获得“质量管理体系”认证

## 4.2 关爱司机 担当责任

2024 年平台全球活跃司机约 3,200 万，其中，国内司机约 2,600 万。我们持续完善司机权益保障，围绕降本稳收入、促进司乘和谐、加强司机关怀等方面不断优化。在第六届“滴滴司机节”举办期间，我们向司机群体汇报了 2023 年司机“十大承诺”落实和“六大体验”改善情况，进一步优化找单更容易、地图更好用、操作更简单、保障更全面等 23 项举措。



### 十大承诺

<b>承诺一</b>	司机账单公开透明，抽成单可查，保障司机收入权益	<b>承诺六</b>	升级安全驾驶预警系统，辅助司机及时识别和应对风险，丰富司机用于紧急情况的安全工具和措施，守护司机出车安全
<b>承诺二</b>	持续投入车费垫付、空驶补偿、节假日服务费等收入保障，并根据不同场景探索更多司机费用保障机制	<b>承诺七</b>	畅通意见反馈渠道，持续通过恳谈会和多种线上渠道，倾听司机意见，定期发布改进进展
<b>承诺三</b>	派单规则统一透明，持续完善技术能力，3 公里内就近派单，减少空驶，提升司机接单体验	<b>承诺八</b>	为新司机提供丰富的新手奖励和收入保障，并提供培训、客服专线等全面服务
<b>承诺四</b>	平台绝无任何用于接单的“内部软件/辅助/账号”。坚决抵制并积极联合警方调查、打击黑产作弊行为	<b>承诺九</b>	加大养老和医疗保障，每位参与司机每年最高补贴 2200 元，并覆盖更多城市和人群
<b>承诺五</b>	持续改善司乘关系，对虚假发单、高频取消等不文明乘车行为进行严肃处理，保障司机和乘客权益	<b>承诺十</b>	2024 年投入上百亿司乘补贴，吸引乘客多打车，让司机订单更多

### 六大体验改善 献礼司机节

找单更容易

地图更好用

操作更简单

保障更全面

优待好司机

要求更灵活

### 权益保障

#### 保障收入权益

我们在行业内率先推出“透明账单”，司机可查看每笔订单的收入、奖励和抽成比例，保障司机对平台抽成的知情权。与此同时，滴滴持续投入车费垫付、空驶补偿、节假日服务费等收入保障，主动对超过 2 小时乘客没有支付车费的订单提前垫付。

我们在部分供需匹配不平衡的跨城场景，试行收取跨城费，将乘客支付的费用全额分配给司机，确保司机获得合理收入。围绕新司机便捷准入与收入保障，我们全面优化注册、首次出车及日常出车流程。

#### 加大养老医疗保障

针对网约车司机职业特点，公司联合保险公司推出了“专属商业养老保障”“专属商业医疗保障”等一系列保障计划。2023 年至 2024 年 12 月底，累计为 8.3 万多名司机缴纳商业养老保险，为 34 万多名司机缴纳商业医疗保险。此外，公司还在夏季和冬季为司机免费提供“极端天气损失误工保障”，2024 年免费领取极端天气保障的司机共计 12 万人次。

#### 提升司机体验

我们持续优化算法和规则，解决路口派单问题，减少司机空驶。2024 年接驾超 3 公里的订单同比下降三成；上线“长单取消补偿派单”权益，长单被取消司机可享优先派单，走推荐接单路线后无订单的司机可获直接赔付；上线卫生间一键导航和一键成功开具流水证明等功能。

#### 营造公平环境

2024 年，我们针对虚假投诉、虚假发单、短时间多次取消等恶意行为，对乘客进行服务约束。同时，我们针对乘客恶意投诉，为司机直接免责，并提供“顺心补贴”。在订单取消责任判定方面，基于司机历史行为，对非故意取消行为进行责任豁免。截至 2024 年末，已累计豁免司机违规责任超过 2,000 万次。

#### 倾听司机意见

2024 年，滴滴车主 App“大家商量办”栏目倾听司机意见 19 万余条，收集 600 多类问题，并持续解决司机关注的重点问题；全年举办 26 场司机评审活动，就车主 App、口碑值、新手权益、地图功能等征询司机建议；发起“我为司机办实事”项目，组织管理者和员工实地跑车，发现 200 多项体验问题，并积极整改。此外，我们在全国 58 个城市组织 218 场线下恳谈会，与 1,866 名司机代表就抽成、派单、判责、安全和权益保障等议题深入沟通并落实改进。



## 成长赋能

### 加强司机培训

我们建立了覆盖出行安全、服务规范、平台规则、基础操作、收入认知、职业发展等内容的技能培训体系。

2024 年，共设置 93 门线上课程，完课司机达 **1.98 亿** 人次，考核通过率达 **99%**；开展线下培训 **2.6 万** 余场，覆盖司机 **169 万** 人次，满意度达 **90%**。

### 福利关怀活动

我们在滴滴车主 App 上线“司机节福利广场”，组织“清凉福利站”“百城司机中秋家宴”“春节家宴”“第十二届滴滴司机福利站”等关怀活动，定期发放能量包及节日福利，给予司机温暖与支持。

### 滴滴送货司机关怀行动

滴滴送货在全国 50 个城市设立 170 家司机驿站，提供常态化基础服务，免费开放卫生间、休息区，部分驿站配备了急救箱、维修工具等物资，满足司机应急需求。夏季，驿站启动“清凉驿站”行动，设立“爱心水站”，免费向货车司机供应饮用水和西瓜；冬季，驿站提供驱寒物资，为司机免费供应午餐。



### 表彰优秀司机

2024 年，我们面向全国司机开展三次荣誉表彰活动，线下表彰荣誉司机 2.7 万余人，48 人获得全国奖项。我们建立常态化的荣誉体系，对司机日常的积极善举进行表彰，2024 年月均表彰正能量行为司机约 117 万名<sup>5</sup>。

<sup>5</sup> 2024 年我们拓展了司机勋章上线城市，新增了勋章自动点亮功能，表彰司机数量大幅增加。

## 滴滴代驾司机关怀行动

滴滴代驾夏季开展“伴夜凉亭”关怀活动，在 35 个城市设立 120 个驿站，为 4 万余名代驾司机免费供应西瓜、绿豆汤等消暑食品，提供酒精测试、电瓶车安全检查等服务；冬季推出“伴夜食堂”活动，在 240 个城市开设 434 家面店、夜宵店铺，为 13 万余名代驾司机免费提供热汤面等餐食。



### 困难司机家庭帮扶

“滴滴关爱基金”由滴滴联合中国红十字基金会发起设立，关注和支持网约车司机及数字出行行业中相关人群的人道困境和发展障碍，针对重特大疾病、事故、灾难等情况，提供人道紧急救助。

截至 2024 年末，“滴滴关爱基金”已累计为 **1,242** 个司机家庭提供救助支持。

### 司机子女教育支持

我们关注司机子女教育问题，发起国内首个关注网约车司机子女教育发展的公益项目“滴滴橙果计划”。

截至 2024 年末，“滴滴橙果计划”已连续举办 7 年，累计惠及 5 万个司机家庭，为近 **1,400** 位司机子女颁发“橙果高考奖学金”。

## 4.3 服务实体 助力转型

依托平台技术优势，我们积极推动合作伙伴的数字化转型，助力行业高效发展。

### 网约车合作伙伴

我们通过优化运营机制与共享优势资源，从品牌塑造、车辆调配、资金扶持到保险优化等多维度助力合作伙伴降本增效。2024 年，网约车新增 2,526 家合作伙伴，进一步丰富合作生态。

#### 滴滴举办第五届网约车合作伙伴大会

2025 年 1 月 13 日，第五届滴滴网约车司机与供给合作伙伴大会在重庆举行。滴滴携手 209 家汽车租赁公司、司机服务公司、主机厂、金融机构等生态链合作伙伴，共同探讨行业问题解法，共商司机和渠道生态建设方向。



滴滴为数千家汽车租赁公司提供数字化管理系统，从车辆管理、获客、司机服务等租车全交易链路提供规则、产品、平台权益赋能，为商家降本增效。此外，我们还为租车司机提供标准、透明、公平的交易链路，通过成熟的平台纠纷治理体系辅助解决司机与商家在租赁过程中的纠纷，保障双方合法权益。

2023 年，滴滴在网约车下沉区县市场推出加盟计划“滴盟”，在国内百万级人口规模的区县级下沉市场招募加盟商。

截至 2024 年末，滴盟共在全国 22 个省的 143 个城市，与 **270** 余位代理商伙伴合作，累计为 **496 万** 名司机提供收入机会。

### 支持司机家庭，赋予下一代发展力量

#### 滴滴专车司机 程师傅

专车司机程师傅曾为了谋生、立足，和丈夫摆过杂货摊，卖过菜，后来经朋友建议开起滴滴专车，收入也相对比较稳定，程师傅打心里觉得踏实。如今，孩子考上了大学，还获得了“滴滴橙果计划”奖学金，她希望继续支持女儿，做自己想做的事。



#### 滴滴快车司机 卢师傅

卢师傅是一名滴滴快车司机，也是一名公益救援队队员。在滴滴平台工作时间自由且熟悉地形，让他得以在“滴滴司机”和“救援队员”两个身份间自由切换。救援队队员的经历和热忱也感染着女儿贝琳。十来年，在父亲的引导下，贝琳已经掌握许多应急救援常识。如今，她即将就读民航专业，还获得了“滴滴橙果计划”奖学金，而父亲“自助助人”的信念也传承到女儿身上。



## 出租车企业

滴滴持续推进“巡网融合”，助力出租车行业提升司机服务质量和收入水平，上线两款产品功能，助力巡游出租车企业“互联网+”转型升级。2024年，“巡网融合”项目已在133个城市落地，受益出租车司机超20万名。

## 企业用户

滴滴为企业用户提供一站式商旅资源，协助企业用户搭建个性化差旅制度，利用数字化功能有效规范员工预定行为，实现降本增效。截至2024年末，滴滴服务企业超55万家、员工超4500万名。在企业端，通过企业特价快车补贴综合节省出行成本约3.1%，通过丰富的商旅资源实现差旅成本节省约4.5%。在员工端，为超25万名企业员工兑换了160万张自费出行优惠券，为员工补贴超2,000万元。

2024年，滴滴“企业商旅出行数字化管控解决方案”入选2024中国轻工业数字化转型“领跑者”案例，滴滴企业版荣获PSS亚太卓越采购峰会“商旅出行创新奖”。



企业商旅服务获“质量管理体系”认证

## 城际客运企业

2023年，滴滴联合全国大中小型客运企业，共同打造了道路客运数字化运营平台——滴滴站点巴士。滴滴站点巴士提供SaaS和线上流量服务以及基于大数据的整套线路运营解决方案，优化线路规划、排班及站点设置，增设“便民招呼站”，满足多样化出行需求，提升合作线路的日均客流量和实载率。此外，我们为合作客运企业提供线上流量扶持、营销策略和系统能力支持，助力客运企业经营效率的提升。2024年，滴滴站点巴士在全国71个城市与当地84家大中小型客运企业开展合作，全年合作线路数超过1,200条。



此外，2024年底，滴滴与城市公交企业合作，开发上线了需求响应式公交产品——网约公交，基于拼车积累的算法能力赋能公交行业，帮助公交企业提升运营效率，实现降本增收，并成功入选了中国交通运输协会“AI+交通运输”典型案例。

## 货运合作商户

2020年，滴滴推出一站式同城送货搬家服务平台——滴滴送货。通过数字化手段，精准撮合运力和发货需求，促成商户和司机线上高效对接，实现交易过程数字化。通过深入分析建模，运用以数据科技和物流科技为核心的高效体系，提升数字化供需匹配能力。截至2024年末，滴滴送货已携手300余家合作伙伴，在国内200多个城市提供送货服务。

### 滴滴送货发布“5大安心服务保障”推动行业共建服务标准

2024年4月28日，滴滴送货在“第七届中国物流与供应链金融创新发展大会”上发布好叫车、费用透明、货物安全、行程安全、售后保障“5大安心服务保障”，覆盖17个常见服务场景，围绕各个场景制定服务标准和保障措施，携手合作伙伴共建行业服务标准。



5大安心服务保障

## 能源供应商与消费用户

小桔能源通过热力图等数字化工具帮助商户科学选址建站，优化运营效率，借助数字化营销模式，实现场站全要素降本增效，助力商户收益提升。2024年，小桔充电场站推出“加速充”功能，充电速度平均提高8%；新增超充枪超60,000把，覆盖全国超3,300座充电场站，助力充电运营商提升场站利用率，提升市场竞争力。

截至2024年末，小桔能源连接**14,000**多座加油站，累计合作中小充电运营商户**7,300**多家，服务用户超**2,300万**。

# 4.4 强化供应 携手发展

滴滴不断完善供应商管理体系，从准入审核到日常监督实施全流程管控，持续提升供应链韧性与可持续性，携手合作伙伴共同打造高质量供应链生态体系。

## 供应商管理

我们制定《供应商管理制度》，对供应商的准入、信息更新和终止、供应商选评、供应商库管理、供应商绩效管理、供应商分级管理等进行规范。

	<b>供应商准入管理</b>	严格审核供应商准入文件，进行合规风险评估，确保供应商满足准入条件。
	<b>供应商分类与评级</b>	根据采购品类按重要性、准入规则、绩效考核表现对供应商进行分级管理。
	<b>供应商绩效管理</b>	定期评估供应商绩效表现，收集采购经理和需求部门反馈意见，必要时进行现场审核。
	<b>供应商沟通与培训</b>	按需组织召开供应商大会沟通需求；定期开展沟通明确绩效要求和期望；按需组织供应商采购风险合规培训，防范徇私舞弊行为。

## 可持续供应链

我们积极推动供应商践行环境、社会和公司治理责任，要求供应商签署《供应商行为承诺书》，明确规定供应商在遵守法律法规、劳动用工、健康安全、商业道德、反性骚扰行为、环境保护等方面的要求，并定期开展反腐败合规培训。

若供应商违反《供应商行为承诺书》相关规定，我们将明确整改要求，整改期间视情况降低采购份额或限制业务合作机会，并支持其完成整改工作，对于整改不力的供应商，终止或取消合作关系。

### 滴滴对供应商的环境、社会责任要求

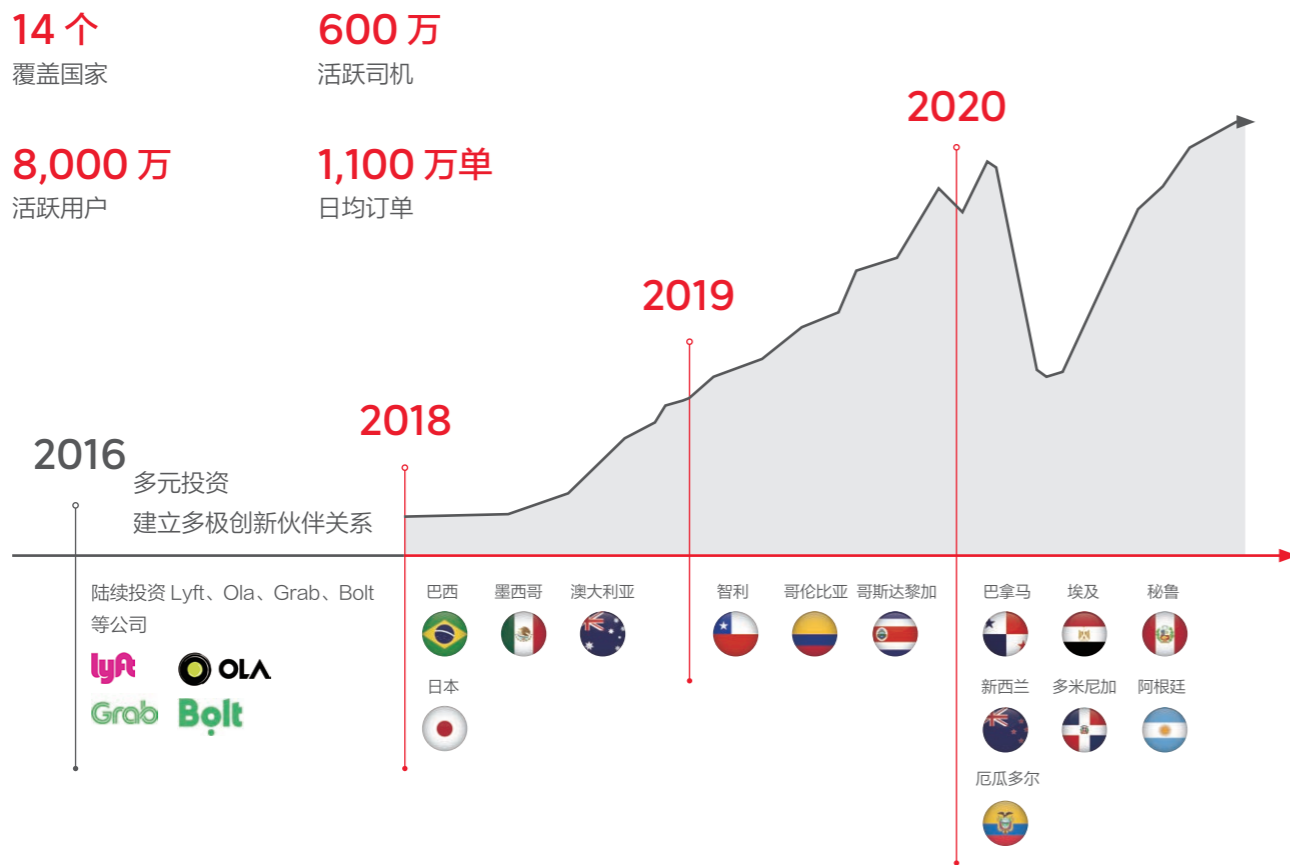
 社会绩效准入考核	 环境绩效准入考核
<p><b>遵守法律法规：</b> 遵守所有适用的法律、法规；</p> <p><b>健康安全保障：</b> 为员工提供安全健康的工作环境，主动识别、评估可能存在的职业健康安全风险，并采取有效措施，向员工提供适当的健康与安全培训等；</p> <p><b>商业道德：</b> 严格遵守反商业贿赂相关法律法规，保证业务往来合法合规；</p> <p><b>反性骚扰行为：</b> 建立性骚扰预防机制，建立健全防治职场性骚扰规章制度等。</p>	<p><b>环境许可：</b> 取得并更新必需的环境许可、批准文件；</p> <p><b>环保政策：</b> 采取适当的环保政策，通过适当的管理措施，最大程度降低对环境造成的负面影响；</p> <p><b>节能降耗：</b> 结合自身情况，减少对传统能源、水和自然资源的使用。</p>

2024 年，我们与合作供应商全面签署《合作伙伴阳光诚信协议书》《供应商行为承诺书》的覆盖率达 100%，通过环境许可、环保政策、节能降耗准入规则的新供应商比例达 100%，未发生供应商强制劳工、雇用童工、性别和种族歧视等非法用工事件。

## 4.5 业务出海 合作共赢

滴滴持续推进全球化战略，业务已覆盖拉美地区、亚太地区和非洲地区 14 个国家。我们结合当地市场需求，提供以出行为主，涵盖外卖和金融的多样化服务，助力当地数字化发展。

### 国际业务



### 助力当地可持续发展

截至 2024 年末，滴滴国际业务服务的年活跃用户约 8,000 万，司机和外卖员约 600 万，超 21 万个餐厅接入外卖平台，40% 的商家实现了数字化转型。

我们在墨西哥启动了 DiDigitalízate 项目，旨在培养中小企业数字化管理能力，截至目前已为超 3,000 家餐厅提供数字素养教育，预计 2025 年将覆盖至 10,000 家。

我们在 DiDi FOOD 已上线城市，启动“Mealloss”项目，借助面向商家打包和骑手配送的标准作业程序设计，减少因撒漏造成的食品浪费，并推动商家利用环保材料。未来，我们计划进一步上线团体订餐项目，利用系统帮助餐厅优化库存管理、降低骑手的单次配送能耗。2024 年我们联动墨西哥 1,500 家商家共计发放了 100 万个环保包装袋。



DiDigitalízate 项目

DiDi FOOD 环保包装袋

### 强化司机权益与安全运营

在司机权益保障与关怀方面，我们在海外建立了司机之家、司机服务站，开展技巧培训、安全教育和司机帮扶，切实提升司机体验并解决实际困难。在巴西设立了创新中心“DriverLAB”，通过技术研发和服务创新降低司机运营成本、提高收入。

在出行安全方面，我们结合国内的安全运营经验和海外实际情况，研发国际安全技术策略，在其海外平台推出行程分享、添加紧急联系人、一键报警等 24 项安全功能，实现 7×24 全天候海外客服。2024 年，我们在墨西哥、哥伦比亚、阿根廷和智利推出最新功能——Pax 验证体系，对新用户账户实施多重验证措施，提升司机的安全保障感知。

### 网约摩托车持续升级安全功能

2024 年 8 月，巴西网约摩托车平台 (99Moto) 上线超速提醒和安全报告功能。其中，超速提醒功能通过应用端的视觉和声音反馈警示骑手，当车速超过限速 20% 时，系统将升级警报；安全报告功能在每次行程结束后邀请乘客评价骑手车速、超车、交通信号遵守等驾驶行为，并将评价反馈至骑手，推送相应的安全教育内容。截至 2024 年末，99Moto 已推出 50 多项安全功能，显著提升平台安全性。

## 4.6 责任在肩 回报社会

从应急救援到公益实践，滴滴持续发挥平台价值，优化出行服务，积极保障出行，守护公众安全，用温暖与行动回馈社会，将责任与担当融入服务的每一处细节。

### 出行便捷

“滴滴车站”以线上线下引导结合方式，帮助司乘快速汇合，并优化调整上车点，缓解道路拥堵；通过增设候车区、助老打车指引，提升特殊场景服务体验。



截至 2024 年末，“滴滴车站”已覆盖全国超 200 个城市，落地超 **3,000** 个车站。

### 出行保障

我们充分发挥网约车、青桔单车、保障车队、站点巴士等运力调度能力，针对节假日、大型活动等场景定制多种出行方式，全力保障用户出行效率与安全。

#### 滴滴全面护航北京海淀马拉松赛事出行保障工作

2024 年 10 月 27 日，滴滴通过马拉松保障车队、送货物流保障车队、青桔单车及出行跑腿权益礼包的组合，为北京海淀马拉松比赛提供出行保障。在比赛中，全程服务和保障参赛人员的接驳和疏散工作，并为参赛选手提供医疗及补给服务。



### 应急救援

2021 年，滴滴联合中国红十字基金会设立“滴滴应急救援项目”。

在“滴滴应急救援项目”下，滴滴联合中国红十字基金会等启动设立“滴滴公益救援”项目，网约车行业司机和滴滴员工等可自愿报名参加，并联合多地专业救援师资，为队员提供应急培训、专业救援培训。

截至 2024 年末，我们建设完成了国内首个“地铁数字化红十字应急救援系统”；关注移动出行场景，定制发放“出行便携急救包”**37 万**份，普及应急救援技能培训，完成 **1.8 万**人持证培训。

截至 2024 年末，“滴滴公益救援队”项目累计培训时长 **4.5 万**小时，志愿服务时长 **3.8 万**小时。

### 暴雨救援

2024 年 4 月 20 日，广东多地发布暴雨红色预警，“滴滴公益救援队”深圳小队启动救灾备勤，赶赴清远英德，参与受灾群众转移、救灾物资运送等工作。此次救援共执行水域环境转运任务 15 次，转移被困群众 42 人。



### 台风救援

2024 年 9 月 6 日，超强台风“摩羯”登陆后，在向广东省应急管理部门报备后，滴滴公益救援队快速响应，迅速派出三批共 13 名队员联同深圳公益救援队前往徐闻县，投入一线救援和服务工作，并在台风过后完成道路清障、协助居民抢救财产和提供应急照明等任务。



## 公益实践

### 特困特需出行

我们聚焦特殊人群出行需求，联合公益机构为病患孤儿、罕见病患者、贫困视障人士、重大疾病孤儿、贫困听障儿童等特殊人群提供免费公益出行支持。截至 2024 年末，该项目联合 16 家公益机构，累计捐赠 70 万公里服务里程。

### 残障群体公益

我们通过开展职业技能培训、举办无障碍出行训练营等方式，帮助视障人士获得独立出行与生活的能力，目前，该项目累计帮助 1.5 万名视障者重新融入社会。我们在全国设立 50 个“希望之家 - 辅助维修角”，配置常用工具，满足轮椅维修和保养需求，针对青桔运维师傅开展免费培训，支持他们为轮椅使用者提供志愿维修服务。

### 滴滴公益举办“2024 视障少儿自主生活成长营”

2024 年 9 月，中国盲人协会、滴滴公益联合举办“2024 视障少儿自主生活成长营”，为来自全国各地的 16 名视障少年开设盲杖使用教学、独立出行训练、情绪管理等课程，以提升独立出行能力，增强自主意识。



### 司机正能量奖励

我们发起“正能量在路上”公益专项计划，通过褒奖网约车从业群体的正能量行为，倡导帮助有需要的人，共同营造“正能量在路上”的美好出行氛围。

截至 2024 年末，该计划共表彰见义勇为、拾金不昧、助人为乐、志愿服务、坚韧乐观等正能量的网约车从业者

**1,900** 余人次。

### 员工公益实践

截至 2024 年末，我们共组织员工开展 27 次公益主题活动，累计 22,554 人次参与。

### “桔”在一起做公益活动

2024 年，“桔”在一起做公益活动中，员工累计捐出 13,760.8 公斤衣物，为流浪动物捐赠 200 个由配送箱改造的动物小窝。2024 年 7 月，“桔”在一起做公益组织员工开展捐衣活动，为青海囊谦县小学捐赠衣物 3,328.9 公斤，背包 777 个；通过滴滴“木吉公益”捐赠图书和书架，并建立了第一个“木吉书屋”。





# 多元包容

在企业韧性构建的维度，多元包容已超越传统管理课题，升维为商业文明的标尺。多元群体参与带来的认知盈余和跨界交互不仅为解决复杂性挑战带来多元思路，也为价值共创提供了实践舞台。

本章对应的联合国可持续发展目标



滴滴作为数字出行生态的参与者，将多元包容融入企业运营，在保障员工权益的基础上，持续创新人力资源实践，激发每位员工的价值势能释放，让员工在包容的文化中找到归属，在多元的平台上取得成就。我们也积极探索将包容文化向整个出行生态辐射，致力于营造灵活、安全、包容的行业生态。

## 2024 年绩效亮点

### 多元平等行业生态

- 全球有超 **150 万** 名女性通过滴滴平台获得收入
- 平台国内女性司机超 **105 万**，海外女性司机及外卖员超 **48 万**
- 滴滴联合所在城市妇联、交通运输部门等成立“滴滴巾帼车队”
- “了不起的司机-巾帼先锋奖”共表彰 **700** 余名女性司机

### 多彩员工关怀体系

- “桔子堆”是员工交流重要平台，年活跃 **34,350** 人次
- 员工满意度和敬业度综合调研结果达 **85%**
- 为员工、员工配偶、父母和子女提供**商业保险**
- 新建 **EHS (环境、健康与安全管理)** 系统，实现职场安全场景的智能化管理
- “员工家庭日”共举办 **9** 场活动，覆盖近**千** 名员工家庭成员

### 多元包容工作环境

- 女性员工占比达 **41.2%**，管理人员中女性占比为 **34.5%**
- 获得亚太经合组织 (APEC) INPUT2 竞赛“**最佳包容奖**”
- 入选中华全国总工会《**建设家庭友好型工作场所优秀案例集**》

### 全方位人才培训体系

- 人才发展培训覆盖员工比例保持 **100%**
- 新员工培训共开展 **32** 期，人均培训时长 **21** 小时
- 获得猎聘 2024 年“**非凡雇主**”奖项

# 5.1 打造良好职场环境

我们将多元包容理念融入组织运营和文化建设，让每位员工都能在工作中获得归属感、安全感和价值感。

## 多元平等文化

滴滴员工来自全球 20 个国家（地区），我们充分践行多元、平等、包容理念，并融入企业文化，成立滴滴女性联盟 (DDWN) 与滴滴多元与包容联盟 (DDIN)，致力于打造平等、包容、多元职场环境。

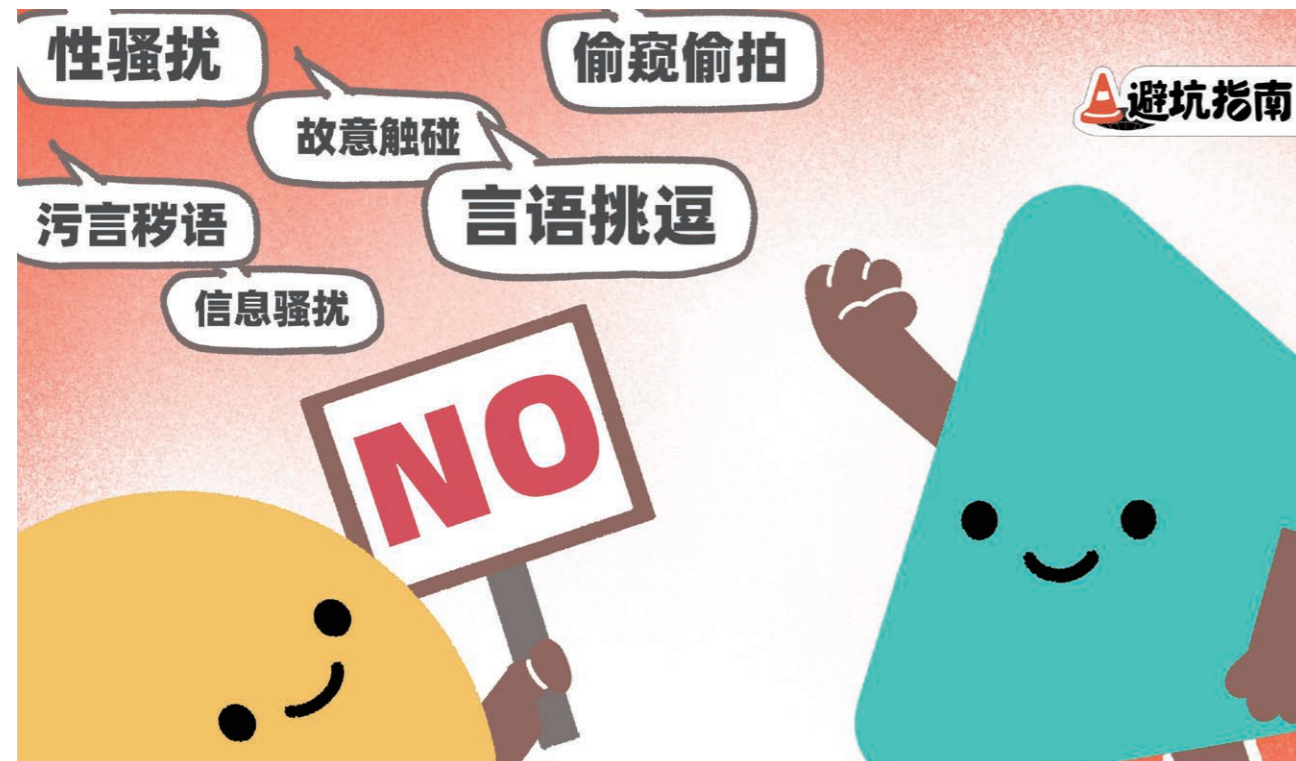
### 完善制度保障

我们在《招聘广告管理规范》中明确招聘信息不可包括性别、年龄、学校、婚姻、民族/地域、种族/肤色/容貌体型、残疾/隐性疾病携带者、宗教信仰、生育与否、星座生肖、与工作无关的私人偏好等相关的歧视性用语，并在《滴滴诚信合规行为守则》中明确抵制歧视和骚扰行为，在《员工手册》中明确严禁任何形式的性骚扰行为。

### 规范职场行为

我们严禁任何形式的性骚扰行为，由 DDWN 和 DDIN 牵头发起成立职场行为规范工作组，对性骚扰事件进行响应、调查及处理，保障员工合法权益。充分尊重员工意愿，支持、协助和保护员工依法维权，必要时可提供专业的心理辅导和其他支持。

我们持续举办职场性骚扰法律培训和意识宣导，引导员工在职场建立行为边界感，创建安全、健康的工作环境。



## 赋能女性发展

DDWN 倡导公司多元平等的文化氛围，致力于推动女性更快成长，持续构建赋能女性职业发展的工作环境。2024 年，DDWN 在全国范围内开展超 16 场女性成长项目及赋能活动，超 6,000 名女性员工参与其中。在成都成立分社区——滴滴女性联盟—汽惠迪分社区，创造温暖包容的职场环境。



女性领导力计划

## 传递包容文化

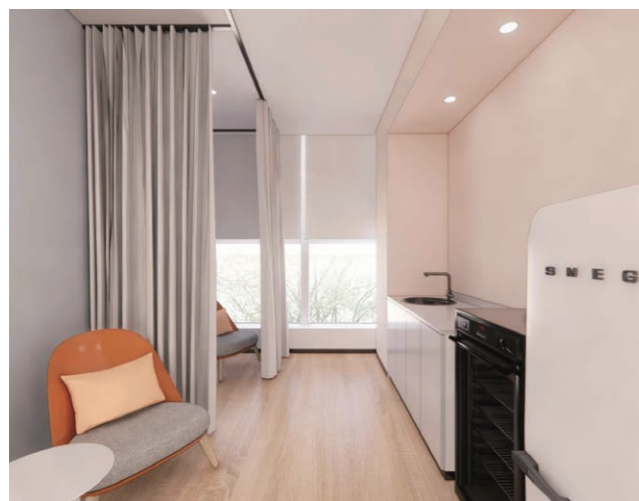
DDIN 在全球范围内推广共创多元包容议题，以女性、残障人士、职场父母、少数族裔等多元群体为基础成立跨事业群的员工资源小组，并在海外部分地区，举办女性主题月、心理健康月等多元包容相关主题月活动。目前，DDIN 已连续举办四届滴滴多元包容月活动，累计超三万人次参与。2024 年，滴滴多元包容月以代际融合为主题，开展知识问答、职场互动、工作坊、行为倡导等系列活动。



2024 滴滴多元包容月

### 营造家庭友好工作环境

在生育保障方面，我们建立健全休假、医疗保障制度，在法定婚假、产前检查假、产假、哺乳假、育儿假等基础上，提供生育补充医疗保险、子女补充医疗保险、生育津贴、配额弹性福利、母婴室和灵活办公等福利待遇，并将女职工特殊权益保护写入集体合同。设置母婴室、孕妈妈专座等设施，增加“孕妈优先”提醒；针对幼儿职场妈妈，设立每周一天居家办公政策，打造生育友好型职场环境。



母婴室



孕妈妈职场标识

在关怀活动方面，我们面向所有员工搭建平衡工作和家庭交流的平台。我们在妇女节、母亲节、儿童节、父亲节等节日，举办了多场家庭游园活动。

2024年，滴滴首次举办代际主题家庭日，邀请员工长辈一同参与活动，促进家庭代际融合，全年家庭日活动共覆盖超**1,000**个员工家庭。



2024年家庭日活动

### 安全健康职场

我们致力于打造健康安全的工作环境，建立健全高效的安全保障体系。

2024年，我们获得了符合 GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 标准的职业健康安全管理体系认证。



#### 制度保障

我们制定并持续完善相关制度，涵盖办公、消防、交通、餐饮等多个与员工日常相关场景，包括《办公区管理制度》《职场消防安全管理制度》《摆渡车管理制度》《餐厅运营管理规范》《职场运动安全规范》《职场动火作业管理制度》以及《职场高处作业管理制度》等，全方位规范员工健康管理。

#### 职场安全管理

为确保办公场所安全，我们建立了常态化巡检与专项检查相结合的检查机制。通过每日例行巡检，发现并妥善解决安全隐患，开展除患攻坚、清理可燃物专项行动，定期对安防系统、消防设施等关键设备进行风险评估，及时消除潜在风险。2024年，在46个办公场所开展疏散演练，共6,400名员工参与；在通勤班车、员工餐厅、健身房等重点运营区域保持零安全事故记录。

我们依照国家AED配置标准，在全国6个办公区设立健康小屋，在23个办公场所设置29台AED设备，新建EHS（环境、健康与安全管理）系统，增加“寻找AED”“一键呼救”等功能，实现职场安全场景的智能化管理。

#### 职场安全宣导

我们将安全宣教纳入安全管理体系，依托各职场反馈社群实时推送涵盖职业健康、安全培训、风险预警等安全资讯。2024年，我们开展了“小桔请举手”专项活动和“职场安全日”主题活动。

为提升职场建设安全性，我们对建设单位、供应商及施工人员开展系列培训。

2024年度，建设单位接受安全培训时长为**1,440**分钟，供应商培训时长为**2,160**分钟，施工人员培训总时长为**106,350**分钟，全面提升参与人员安全意识，有效降低安全风险。

## 5.2 增进员工权益保障

### 开展消防宣传主题活动

2024 年 11 月 9 日，我们举办第 33 个全国消防日的宣传主题活动，通过线上线下相结合的方式，设计消防主题系列活动，提升员工消防安全素质。



### 智能便利职场

行政智能化系统：多维度打造服务管理全流程系统平台，包括会议室预定、邮桔、文桔、摆渡车、食域、咖啡厅等 29 个系统平台，覆盖全国职场 100% 员工。

EEC 员工体验中心：提供日常办事一站式平台解决方案，通过电话、D-Chat 服务号、邮箱、共享服务大厅即可方便快捷地解决员工日常工作各类难题。2024 年，EEC 累计服务员工达 43 万次，日常服务满意度达到 99.9%。



滴滴建立了全面的员工权益保障体系，尊重和保障人权，优化激励机制，搭建多维度沟通渠道、完善福利体系，实现从健康到生活的全方位关怀。

### 合法雇佣

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，遵循联合国全球契约组织 (UNGC) “消除一切形式的强迫和强制劳动”“切实废除童工”等劳工标准原则，杜绝强制劳工和雇佣童工等非法用工行为，保障员工合法权益。

为了避免误用童工、舞弊/人情雇佣等情况发生，我们始终秉持公开、公平、公正原则，严格按照《滴滴面试管理办法》开展雇佣面试甄选工作，平等对待不同种族、宗教、民族、性别、婚姻、生育等背景候选人，保障其权益，确保公平合规。

### 激励保障

我们重视每一位员工的付出，搭建了涵盖精神激励、物质激励和发展激励的激励体系，与员工共享公司发展成果。

#### 精神激励

#### 建立多维度的荣誉表彰机制

在集团层面，持续开展桔子堆「桔色光芒 年度奖项」评选。以“使命驱动、创造用户价值、能拿结果”为导向，选拔每年在业务发展、内功修炼、效率提升、体系建设等方面取得突破进展及显著成绩的团队和个人；同时，围绕安全管理、用户体验、合规运营等方面设立专项奖励；各业务部门结合自身特点，设立部门级荣誉激励体系。

#### 物质激励

#### 建立基于职级体系和专业序列的差异化薪酬架构

通过绩效、奖金等激励人才发挥潜力，为绩效表现持续优秀的高潜力骨干员工授予公司股票期权，与员工分享业绩持续增长带来的收益。

#### 发展激励

#### 建立绩效评价与反馈机制

每年开展绩效考核，严格执行全面评价与校准机制，保障员工产出和贡献获得客观公正评价；管理者在绩效沟通时，给予员工详实的发展性反馈，明确指出改进方向，助力员工发展提升。

## 沟通保障

我们通过建立多维度的沟通渠道，营造开放透明的沟通氛围。作为员工信息共享交流的重要平台，“桔子堆”支持员工实名或匿名发帖方式提问与互动。

2024年，“桔子堆”活跃员工 **34,350** 人次。

“在一起”是公司打造的全员沟通活动，聚焦业务发展方向，关注组织动态变化，鼓励员工畅所欲言，实现管理者与员工面对面交流。

2024年，公司各部门举行“在一起”活动共 **24** 场。

滴滴 eNPS（员工净推荐值）调研作为员工发声的关键渠道，鼓励员工真实、全面表达想法。我们每年针对全体正式员工开展两次 eNPS 调研，并依据调研结果制定改进计划，持续提升员工归属感。

2024年，员工满意度和敬业度综合调研结果达 **85%**。

## 福利保障

身心健康方面，在为全体员工提供基本医疗保障的基础上，我们升级福利体系，推出定制化商业保险方案，员工可根据家庭实际需求，为配偶、父母及子女自主选择高额寿险和重大疾病保险等多项保障。每年为员工提供全面的健康体检服务和心理咨询服务，定期开展女性专属健康关怀计划、急救技能培训、健康知识讲座等健康活动。

假期关怀方面，我们为员工提供包括法定年假、带薪病假、婚育假期在内的假期保障，支持员工灵活安排工作与生活。在中秋节、春节等重要节庆时点为员工精心准备节日礼品，让员工感受公司的关怀与重视。



在职场生活福利方面，我们为员工提供包括员工餐厅、食域、咖啡店、货柜、班车、健身房、桔厂生活（便捷优惠购物）、文化商城体系（滴滴萌店、积分商城、木吉公益商城）、公租房等福利和配套服务。



## 文化生活

我们打造多层次的文化品牌矩阵，策划和组织丰富多彩的文体活动，搭建互动交流平台，深化内部沟通效能，提升团队凝聚力。

定期更新文化专栏，提升归属感

### 视频专栏：

“桔厂新闻”报道公司业务与组织动态，“桔厂探班”发现桔厂新鲜事，“小桔场”营造积极向上内部氛围。

### 图文专栏：

“小桔人物志/团队志”传递榜样精神，“桔厂影像集”发现更多闪闪发光的瞬间，“桔光海报”呈现业务进展，展现正能量故事。

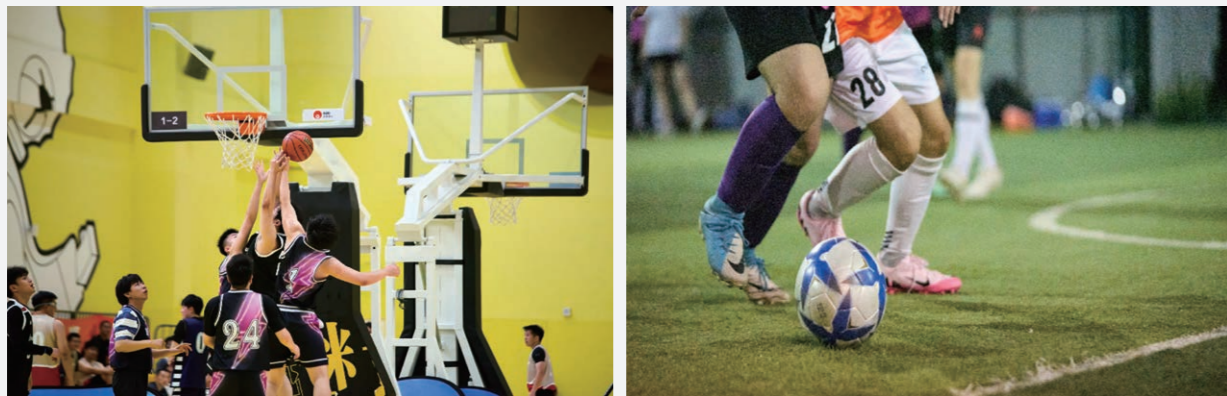
主题圆桌会“一束桔光”，城市专题业务陪访视频，挖掘闪闪发光小桔人。



## 5.3 赋能人才成长发展

### 用运动凝聚力量

2024 年滴滴在北京、杭州、广州等城市面向员工组织开展篮球、足球、羽毛球联赛，共计约 1,300 人参与。2024 年 9 月至 11 月，滴滴足球队连续第 10 年参加“中国网络媒体足球精英赛”，并响应组委会的号召，积极组织队员参赛，获得了“最佳组织奖”、“光影中的互联网人”主题摄影大赛一等奖、最佳短视频奖。



滴滴始终将员工成长与发展置于核心，构建全方位的人才发展体系，通过科学的人才评估机制精准识别员工潜力，打造多元化职业发展通道，提供丰富的学习资源，并实施定制化的人才培训项目，持续提升员工能力。2024 年，滴滴荣获猎聘网、牛客网、实习僧、赛码网等权威招聘平台授予的雇主品牌奖项。

### 人才发展体系

人才招聘储备方面，我们通过校企合作项目、校园招聘、实习生招聘、社会招聘、内部员工推荐、员工内部转岗等招聘渠道，丰富人才多样性。

人才评估方面，我们构建了涵盖多维反馈、绩效评估、人才盘点和晋升评审等模块的人才评估机制。通过整合合作方、平级及下属的多维度评价，多维评估员工工作表现和能力素质，为员工精准定位职业发展路径，提供与其能力相匹配的岗位，实现人才与组织发展的双向赋能。

人才发展方面，我们为员工打造了三条职业发展路径，即管理通道、专业通道以及销售与服务通道，并配套完善的晋升机制和“活水”机制，为具备不同职业定位和发展诉求的员工提供向上与横向发展的双通道，实现人岗匹配与个人价值最大化。

### 员工培训支持

#### 系统化的培训体系



#### 新员工培训

- 通过“线上+线下”的学习模式，为新员工持续推送学习资源。2024 年共开展新员工线下培训 32 期，人均培训时长 21 小时。



#### 职场通用能力培训

- 通过“线上+线下”的通用能力课程模式，为员工提供学习与提升的平台；
- 搭建灵活多元的课程架构，支持员工进行知识积累、经验分享和思维碰撞；
- 建立讲师管理体系，选拔和培养优秀讲师为员工赋能。



#### 领导力发展培训

- 深度挖掘和提炼公司优秀管理者的实践经验，为各层级管理团队及高潜人才量身打造培训计划，构建贴合业务场景的领导力发展培训体系。2024 年滴滴管理指南训练营 (DMO) 开班 7 期，共计 264 人参与；滴滴管理之道 (DMW) 开班 6 期，共计 216 人参与。

### 便捷的学习平台

作为滴滴内部的线上学习平台，桔子学苑为全体员工提供文化、专业、管理、业务、通用领域知识，支持视频、音频、交互学习，可实现移动端和 PC 端无缝衔接学习。

## 5.4 促进行业开放包容

作为数字出行生态的核心力量，女性司机群体持续赋能城市交通发展。2024 年，全球有超 150 万名女性通过滴滴平台获得收入，其中国女性司机超过 105 万，海外女性司机及外卖员超 48 万。自 2021 年起，滴滴连续四年发布《数字出行行业女性生态发研究报告》<sup>6</sup>，通过完善权益保障、组织关怀活动、开展荣誉激励等举措，致力于营造包容、灵活、公平且平等的行业生态，保障女性司机权益，助力女性全面发展。

### 权益保障

滴滴从收入、权益、发展三大方面落实女性司机保障工作，2024 年，开展“女乘客可选女司机”功能测试，在确保女性司机和乘客实名认证与严格核验的前提下，我们邀请部分城市女性用户参与“女乘客可选女司机”功能内测，并就女性司机供给不足、叫车时间延长等问题与司乘双方充分沟通。通过持续提升智能调度能力，持续优化女性司机服务环境和功能体验。



“女乘客可选女司机”功能体验

### 关怀活动

滴滴积极开展司机开放日、女司机表彰等系列活动，为女性司机搭建沟通平台。2024 年三八妇女节，DDWN 举办“她 D 力量——滴滴司机开放日”活动，活动邀请了来自北京、上海、青岛等全国各地优秀女性司机代表，共同庆祝妇女节。活动期间，女性司机们分享出车心得感悟，反馈出车过程中遇到的不便，还针对导航优化、跨城费等问题给出具体建议。



她 D 力量——“滴滴司机开放日”活动

此外，滴滴于 2022 年 10 月在阿根廷启动了“Academia de Mujeres Conductoras”项目，并扩展到哥伦比亚、智利和墨西哥，为平台女司机提供交流分享社群，帮助她们获得额外收入，并推动性别平等。截至 2024 年末，我们在墨西哥、哥伦比亚及阿根廷举办了九期主题活动，超 550 名女性司机参与。该系列活动旨在深度联结西班牙语拉美地区女性司机群体，并支持她们提升职业软技能和驾驶专业技能。

### 巾帼担当

滴滴联合所在城市妇联、交通运输部门等成立“滴滴巾帼车队”，获得众多女性司机的支持，车队多次参与爱心送考、出行导乘、免费接送等城市服务，凭借出色服务赢得广泛赞誉。

2024 年，滴滴举办“了不起的荣誉司机”评选活动，发掘出众多优秀女司机，在全年评选的 **2.6 万** 余名荣誉司机中，女性司机占比约 **8%**。为激励女性司机成长，滴滴在该评选活动中专设“了不起的司机-巾帼先锋奖”，共表彰 **700** 余名女性司机，树立女性司机的榜样力量。

<sup>6</sup> 请见《2025 滴滴数字出行女性生态报告》。

# 美好出行



承诺 1

## 守护安全，从心出发

我们汇聚多方优质资源，依托互联网和大数据的强大力量，守护司乘的每一次出发和抵达。我们优化组织管理，凭借先进技术筑牢安全根基，结合内外监督形成闭环，为信息安全搭建起坚实屏障。我们恪守商业道德，以公平为基石，以诚信为准则，构建风清气正的阳光商业生态。



承诺 2

## 鼓励创新，从智而行

我们坚信科技是引领发展的核心力量，致力于成为引领汽车和交通行业变革的世界级科技公司，以及全球智能交通技术引领者。我们高度重视科技伦理治理，确保技术安全、可靠与可持续，努力实现负责任的科技创新。我们投身出行领域技术发展浪潮，与伙伴携手踏上科技之旅，感受科技温暖，以科技创新为笔，共同书写智能交通的崭新篇章。



承诺 3

## 绿色出行，从我做起

我们勇做绿色出行领域的开拓者，重塑出行结构，优化电力来源，搭建更具气候韧性的出行生态，助力碳中和。我们积极探索绿色生态，深耕数字碳普惠，挖掘低碳可持续服务潜力，打造出行行业绿色新生态。我们坚持做“自主减排”的践行者，强化能源管理、提高清洁能源使用率，从自身做起，全力展现绿色运营新面貌。



承诺 4

## 普惠生态，共享成果

我们深信理念和技术革新应造福更广泛社群。秉持这一信念，我们专注服务细节，提升用户体验。持续赋能合作伙伴和企业用户，共享发展成果。以“十大承诺”为坚实盾牌，对司机师傅许下庄严誓言，保障收入权益、加大养老医疗保障、提升体验感受、营造公平环境、倾听司机声音、助力发展进步、加强福利关怀。我们愿与多元主体携手共进，共同构建普惠发展美好未来，让发展的福祉惠及每一个参与者。



承诺 5

## 多元包容，共创未来

我们始终将人才视为驱动发展的核心要素，全力构建多元、包容、平等的职场生态与出行行业生态。我们持续为人才发展注入新内容，拓展人才发展渠道，打造优质职场环境，提供全面的福利保障，为员工成长与进步保驾护航。我们高度重视女性司机群体，致力于服务和赋能滴滴生态中丰富多元的女性角色，共同推动出行行业迈向更加美好的未来。

# 附录 1: 可持续发展关键绩效表

## 环境绩效

指标	单位	2024 年度	2023 年度	
温室气体	温室气体排放总量（范围一、二、三） <sup>7</sup>	吨二氧化碳当量	12,400,486.6	12,357,797.6
	范围一、范围二排放量 <sup>8</sup>	吨二氧化碳当量	115,965.1	79,063.5
	每收入单位的温室气体排放总量（范围一和范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万人民币	0.56	0.41
	范围三排放量 <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	12,284,521.5	12,278,734.1
能源	外购电力	兆瓦时	215,398.1	131,249.4
	每收入单位的外购电力使用量	兆瓦时 / 百万人民币	1.04	0.68
资源	耗水总量	吨	117,460	145,000
	综合耗水量强度	吨 / 百万人民币	0.57	0.75
	循环水使用量	吨	2,528	/
	办公用纸量 <sup>10</sup>	万张	540	549
废弃物	无害废弃物产生量	万立方米	6.7	6.7

<sup>7</sup> 2024 年二氧化碳排放量计算依据 WRI 和世界可持续发展工商理事会 (WBCSD) 制定的《企业温室气体核算体系 (Greenhouse Gas Protocol) 企业核算与报告标准》，生态环境部发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中 2022 年度全国电网平均排放因子 0.5366tCO<sub>2</sub>/MWh 计算得出。

<sup>8</sup> 主要为职场办公和数据中心自有服务器等外购电力产生的排放量。

<sup>9</sup> 员工差旅产生的排放量为 3.6 万吨二氧化碳当量，上下游租赁等环节产生的排放量为 23.9 万吨二氧化碳当量，出行服务生态环节的排放量为 1,201.0 万吨二氧化碳当量。

<sup>10</sup> A3 纸张和 A4 纸张数量总计。

104 滴滴 2024 年可持续发展报告

## 社会绩效

### 雇佣<sup>11</sup>

指标名称	划分类别	单位	2024 年度	2023 年度
员工总数		人	19,113	19,328
按雇佣类型划分的员工人数	正式员工（或全职）	人	19,113	19,328
	其他类别（或非全职） <sup>12</sup>	人	1,399	1,323
按工作地区划分的员工人数	中国大陆地区	人	16,657	17,168
	中国港澳台地区以及其他国家和地区	人	2,456	2,160
按性别划分的员工人数	男性员工	人	9,787	10,292
	女性员工	人	6,870	6,876
按年龄划分的员工人数	30 周岁及以下	人	6,935	7,761
	30-50 周岁	人	9,709	9,394
	50 周岁以上	人	13	13
按职能类型划分的员工人数	管理人员	人	2,854	/
	非管理人员	人	16,259	/
少数群体员工人数	少数民族员工人数	人	836	862
女性员工占比		%	41.2	40.1
管理人员中的女性占比		%	34.5	/
员工总流失率 <sup>13</sup>		%	11.1	13.0
按性别划分的员工流失率	男性员工	%	10.5	12.5
	女性员工	%	11.8	13.8
按年龄划分的员工流失率	35 周岁及以下	%	12.6	13.8
	36-50 周岁	%	5.5	9.5
	51 周岁及以上	%	12.6	12.5
按工作地区划分的员工流失率	中国大陆地区	%	10	12.0
	中国港澳台地区以及其他国家和地区	%	19.2	20.7

<sup>11</sup> 员工总数以及按工作地区、性别、年龄、职能等维度统计的员工数据范围均为滴滴正式员工。其中，性别和年龄划分均针对中国大陆地区员工。

<sup>12</sup> 包括实习生数量。

<sup>13</sup> 流失率指正式员工的主动离职率。

## 附录 2：财务重要性议题的风险与机遇

本次重要性议题评估识别了七项具有极高财务重要性的核心议题，具体议题风险与机遇分析详见下表。

### 员工培训

指标名称	划分类别	单位	2024 年度	2023 年度
员工平均培训时长	/	小时	21.0	19.0
按性别划分的员工平均培训时长	男性员工	小时	13.7	17.1
	女性员工	小时	24.5	21.8
按管理人员划分的员工平均培训时长	管理人员	小时	16.5	11.9
	非管理人员	小时	19.1	26.2
人才发展培训覆盖员工比例	/	%	100	100
按性别划分的参加培训员工占比	男性员工	%	93.5	98.0
	女性员工	%	97.1	97.4
按管理人员划分的参加培训员工占比	管理人员	%	98.4	95.3
	非管理人员	%	100	98.2

### 健康与安全

指标名称	单位	2024 年度	2023 年度
因工死亡人数	人	0	1
因工死亡率 <sup>14</sup>	%	0.0000	0.0001
因工受伤比率（因工受伤人数 / 百万工作小时） <sup>15</sup>	%	0.0045	/

### 供应商

指标名称	划分类别	单位	2024 年度	2023 年度
供应商数量	/	家	13,986	11,873
供应商审查覆盖率	/	%	100	100

<sup>14</sup> 因工死亡率 = (因工死亡人数 ÷ 百万工作小时) × 100。

<sup>15</sup> 因工受伤比率 = (因工受伤人数 ÷ 百万工作小时) × 100。

议题	定义	影响周期	风险	机遇
司乘安全保障	保障司乘安全，降低交通事故发生率，增强公众对出行安全的信心。	短期 中期 长期	<p><b>投入成本增加：</b> 实施安全措施，开发安全技术与产品，如行程录音录像、安全预警系统等，需要投入资金和技术资源，增加运营成本。</p> <p><b>运营管理风险：</b> 未取得并维持运营所在地要求的经营许可证、执照或批准，可能面临法律风险和监管处罚；未严格履行司机筛选和背景审查程序，对车辆和驾驶员的实时动态监控不足，可能导致安全事件发生或被卷入诉讼，并被认定负有赔偿责任，可能造成经济损失，影响公司声誉。</p>	<p><b>提升用户体验：</b> 通过提供安全可靠的出行服务，为司乘用户带来更便捷安全的出行体验，增强用户对公司的信任，有助于市场稳定拓展。</p> <p><b>市场竞争力增强：</b> 安全是用户选择出行平台的重要因素之一。在安全方面塑造优势可提升公司市场竞争力，吸引更多用户和合作伙伴。</p>
数据安全与用户隐私保护	为保障数据安全与保护用户隐私采取的举措。	短期 中期	<p><b>数据泄露风险：</b> 数据安全措施不到位，可能导致敏感信息泄露，造成用户损失并承担法律责任。</p> <p><b>合规风险：</b> 未能严格遵守数据保护法规可能导致监管机构的处罚，影响正常运营。</p>	不涉及
			<p><b>服务成本增加：</b> 关于加强对某类型数据保护或对数据保留、转移或披露实施新义务的规定出台，可能增加公司成本。</p>	

议题	定义	影响周期	风险	机遇
绿色出行	提升城市交通的便捷性、舒适度，缓解城市交通压力，提升居民生活质量。	短期 中期 长期	<p><b>投资成本增加：</b> 购买和维护自有新能源汽车资产、建设充电基础设施、开发智慧交通系统等需要大量初期投资，可能对财务造成压力。</p> <p><b>技术风险：</b> 新能源汽车和智慧交通的相关技术仍在发展中，可能存在技术不成熟、故障率高、维修成本高等问题；技术快速迭代可能会增加技术更新的频率和成本。</p>	<p><b>长期成本节约和效率提升：</b> 高效资源利用可以减少能源消耗，提高运营效率，降低运营成本。</p> <p><b>政策支持和激励：</b> 政府对新能源汽车及充电基础设施、智慧交通的政策支持可以降低企业的投资成本。</p> <p><b>市场竞争力提升：</b> 绿色出行响应绿色消费大主题，有助于提升公司品牌形象，吸引更多环保意识强的用户，增强市场竞争力。</p>
合规经营与风险管理	优化内部控制体系、规范合规经营、健全风险管理的举措。	长期	<p><b>法律风险：</b> 未能遵守不断完善法律法规、标准及监管政策可能导致严重的法律后果，包括罚款、处分，甚至可能面临法律诉讼。</p> <p><b>运营风险：</b> 不合规可能导致业务受阻或供应链中断，进而影响整体运营效率和商业成果。</p> <p><b>声誉风险：</b> 若被曝光为合规不达标，可能会损害品牌声誉，影响与用户、投资者和合作伙伴关系，并导致市场份额下降。</p>	不涉及

议题	定义	影响周期	风险	机遇
经济与社会贡献	响应国家战略、依法纳税、平等对待中小企业、对公众及社会作出贡献的情况。	长期	<p><b>声誉风险：</b> 未能积极响应和支持国家战略，未充分履行社会责任，可能被视为缺乏社会责任感，影响企业形象。</p>	<p><b>品牌与声誉提升：</b> 积极依法纳税，并通过支持国家战略、提供灵活就业机会、开展公益项目，提升品牌声誉，增强消费者和投资者的信任。</p>
科技创新	企业创新发展战略与规划，促进产品技术创新，保护知识产权，以创新科技引领行业发展的情况。	中期 长期	<p><b>法律风险：</b> 监管机构可能对开发的新产品或技术出台新的规则或限制，增加公司费用或影响产品或技术商业化进度。</p> <p><b>技术风险：</b> 创新产品可能面临技术研发失败或未能达到预期目标的风险，导致资源浪费和投资损失。</p> <p><b>市场风险：</b> 新产品或新技术可能未获得市场认可或用户接纳，或失去竞争力，增加公司费用或影响其商业化进度。</p> <p><b>投入成本增加：</b> 若新产品或技术不能产生足够的收入来抵消相关投入费用或负债，可能对财务状况造成压力。</p> <p><b>合规与知识产权风险：</b> 在快速发展的创新环境中，可能面临知识产权纠纷问题。</p>	<p><b>行业领先地位：</b> 通过持续创新，提升公司的竞争力，吸引更多的战略合作伙伴和投资者。</p> <p><b>新市场开发：</b> 创新可以帮助公司进入新的市场领域，满足日益增长的市场需求，在新兴市场中取得更大份额。</p> <p><b>资源效率提升：</b> 创新驱动下的新技术和流程可显著提高资源利用效率，降低运营成本，并为公司的可持续发展战略提供支持。</p> <p><b>政策支持与激励：</b> 公司可以利用政策激励进一步加快创新步伐。</p> <p><b>收入来源拓展：</b> 知识产权可作为资产为公司带来额外收入，提升公司的财务状况和经营灵活性。</p>
应对气候变化	详见附录 3：气候风险和机遇评估			

# 附录 3：气候风险和机遇评估

作为数字出行领域的实践者，滴滴持续关注气候变化带来的机遇和风险，并通过技术创新和模式创新，有效应对气候变化挑战<sup>16</sup>。

## 气候治理

### 治理架构与治理能力

我们将气候相关管理事宜全面纳入可持续发展管理委员会和 ESG 研究中心的工作中。相关成员在制定执行并监督气候相关影响、风险和机遇策略、目标和实施方案等方面具有丰富的经验，有效支持公司气候变化应对工作。

### 报告与监督

为保障治理层全面了解公司面临的气候相关影响，决策气候相关目标，并进行有效的监督和管理，公司明确了报告程序。ESG 研究中心定期向可持续发展管理委员会汇报，落实各项气候风险和机遇的应对措施，可持续发展管理委员会完善、调整和改进实施方案。

## 战略

### 气候情景分析

滴滴选取国际主流气候情景，对共享出行、能源和车辆服务、共享单车和电单车以及同城货运等公司核心业务进行气候风险及机遇识别，分析其对公司自身运营以及主要价值链上下游关键环节的影响。

针对物理风险，选取 IPCC SSP 5-8.5 情景，分析在气候胁迫状况下自身及价值链资产和业务受到的潜在风险，以制定系统化应对措施；针对转型风险和气候机遇，选择 NGFS 有序转型情景下低于 2 度情景，分析在极端转型情景下所面临的气候压力，并挖掘潜在气候机遇。

### 物理风险评估

结合 IPCC 气候变化相关数据库和中国境内业务覆盖等因素，选取 30 个运营城市开展急性和慢性物理风险分析，识别出 5 项与业务密切相关的因素，初步分析各因素对公司的财务影响，并制定应对措施。分析如下表所示：

风险类型	风险因素	风险描述	价值链影响	发生影响时间	财务影响方式	应对举措
慢性风险	平均气温上升	平均温升较高，增加车辆能耗，影响车辆的整体运行效率，造成营收减少； 数据中心冷却需求更高，造成运营成本增加。	运营	中长期	运营成本、营业收入	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动供应商收集数据中心温度、运行效率数据，实时监测和分析，预测影响和需求；</li> <li>规划公司战略和业务布局时，充分考虑气候风险。</li> </ul>
	年降雨天数增多	司机出车意愿降低，影响运力供应，导致营收减少；车辆调度成本攀升，导致运营成本增加。	运营	中长期	运营成本、营业收入	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时向司机、乘客推送降雨天气相关信息，为司机提供补贴和奖励，激励司机出车；</li> <li>优化智能调度系统，提高调度效率。</li> </ul>
急性风险	极端低温、极端高温	影响出行业务正常运营，造成加油站、充电桩等设备故障，影响自有电动汽车、共享电动两轮车电池性能，造成营业收入减少、资产损失和维修成本增加。	运营、下游	短期	营业收入、运营成本、资产价值	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立极端天气预测预警系统，及时将极端天气预警信息推动给司机、用户和相关合作伙伴；</li> <li>及时掌握极端天气场景状况，为出行业务的路线规划提供风险规避和供给调度决策支持；</li> </ul>

<sup>16</sup> 应对气候变化详细内容请见《绿色发展与气候韧性——2025 年滴滴气候行动报告》。

风险类型	风险因素	风险描述	价值链影响	发生影响时间	财务影响方式	应对举措
	洪涝	充电、加油设备设施、共享两轮车和电动两轮车受损，造成资产损失和维修成本增加。	运营、上游	短期	运营成本、资产价值、营业收入	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展极端天气培训和应急演练；</li> <li>优化电池安全防控技术；</li> </ul>
	风暴潮、台风	影响沿海地区业务的正常运营，造成沿海地区充电、加油运营点的设备设施停运，公司营收减少。	运营、下游	短期	营业收入	<ul style="list-style-type: none"> <li>组建应急救援和保障车队，参与灾后救援，利用技术优势优化资源调度。</li> </ul>

转型风险评估

基于绿色金融系统网络 (NGFS) 低于 2°C 情景，我们选取 GCAM、REMIND、MESSAGEix 气候模型，针对全球气候政策、碳价、电价和能效投资等六个影响因素，开展转型风险评估。邀请与转型风险影响因素相关的利益相关方参与问卷调研，评估以上因素对业务影响程度。分析如下表所示：

风险类型	风险因素	风险描述	价值链影响	发生影响时间	财务影响方式	应对举措
政策和法规	全球气候政策	交通运输行业是实现低碳转型的关键领域，政府可能出台更严格的排放标准，公司面临额外的合规压力。	运营	长期	运营成本	积极了解政策动向，及时跟踪政策法规动态，纳入公司长期规划。
政策和法规	碳价	电力行业纳入碳市场可能导致电价上涨，导致供应商的数据中心用电成本增加，间接增加公司运营电成本。	运营、下游	中期	运营成本	跟踪碳市场法律法规进展，并纳入风险考量范围。

风险类型	风险因素	风险描述	价值链影响	发生影响时间	财务影响方式	应对举措
市场	电价	电价升高将增加供应商数据中心用电成本，导致公司运营成本增加；直接影响充电站运营成本和下游用户使用成本，影响盈利能力。	运营、下游	中期	运营成本、营业收入	优化能源成本结构，降低自身运营耗电量；发展智能调度、充电桩技术升级和合作共建网络等方式，提升运营效率。
	用户行为变化	用户更倾向于选择低碳、环保的出行服务。如果未能及时优化服务，可能导致用户订单量下降，造成营收减少；为满足需求，公司短期内会增加支出。	下游	短、中期	营业收入、运营成本	加强自身低碳能力建设，加强低碳服务研发与投入；拓展推广可持续运营方式和推广，以满足用户对低碳、环保交通的需求。
技术	能源投资	采用新技术，需大量资本支出，并提高人才技能，以保持和适应新的高能效技术，导致短期内运营成本增加。	运营	短、中期	运营成本	如采取试点验证方式，测试新技术，验证效果后再推广，控制研发投入风险；采用分阶段实施方式，如逐步推进新技术应用，控制成本投入。
声誉	可持续发展市场形象	公司若无法维持良好的可持续发展市场形象，可能导致客户信任缺失、市场竞争力下降，对长期战略和行业地位造成影响。	运营	短、中、长期	利润	加强在可持续方面的管理实践和宣传，提升用户信赖度、市场竞争力和品牌影响力。

### 气候机遇评估

滴滴为减缓和适应气候变化而做出的努力与行动也为公司带来机遇，包括开发和扩大绿色产品与服务、提高资源使用效率等。主要气候相关机遇如下表所示。

机遇类型	机遇描述	价值链影响	发生影响时间	财务影响方式	机遇把握措施	
气候机遇	产品和服务	低碳出行需求的增长带动共享出行、新能源汽车、充电、共享单车和电动单车等相关业务的增长，带来新的发展机遇。	下游	长期	营业收入	持续优化相关业务技术及服务，根据需求预测，制定相关业务规划，匹配资源投入。
	产品和服务	发挥技术优势，制定低碳解决方案，支持新能源汽车推广，推动多种出行方式进一步融合，助力新型电力系统建设。	下游	长期	营业收入	推广交通工具电动化、电力来源绿色化等低碳解决方案的应用。
	市场	利用运营调度技术，缓解交通拥堵问题，降低交通领域碳排放；发布极端天气预警，提供应急和救援支持，提高滴滴在交通运输领域的影响力和声誉。	运营	长期	营业收入	进一步完善气候管理战略、举措，并开展行动。
	资源效率	日常运营中应用节能措施减少能源消耗和用水量。	运营	长期	运营成本	从日常办公、员工通勤、数据中心运营等方面继续采取节能举措。

### 风险管理

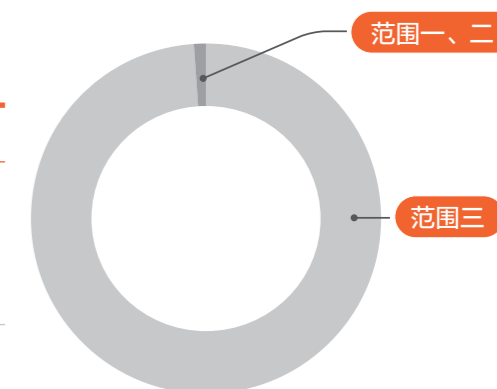
滴滴持续提升公司风险管理水平，将气候风险纳入《滴滴出行安全风险分级管控制度》及整体风险管理流程，持续推进气候风险与公司全面风险管理的深度融合，完善气候风险在风险识别、评估、应对和监察及汇报等环节与全面风险管理的整合机制。

### 指标和目标

滴滴结合自身业务特点和发展现状，制定了气候相关目标，其中短期目标为汽车资产管理中心<sup>17</sup>的新能源车置换目标，即计划到 2026 年末，汽车资产管理中心将在 35 个城市实现 100% 新能源车置换。截至 2024 年末，汽车资产管理中心已在 15 个城市实现新能源车全部置换，比 2023 年增加 3 个城市。

2024 年度滴滴温室气体排放情况如下：

指标	数值（吨二氧化碳当量）
温室气体排放总量（范围一、二、三）	12,400,486.6
温室气体排放总量（范围一、二）	115,965.1
温室气体排放总量（范围三）	12,284,521.5



<sup>17</sup> 指滴滴旗下全资或合资的汽车租赁公司

## 附录 4：报告索引

报告框架	香港联交所 《环境、社会及管治指引》	GRI Standard
报告说明		2-2; 2-3
致辞		2-18; 2-22
关于滴滴		2-1; 2-6; 3-3
可持续发展行动方向		2-22
2024年可持续发展绩效亮点		
<b>治理筑基</b>		
公司治理		2-9 – 2-17; 2-20
利益相关方沟通		2-29
重要性议题管理		3-1 – 3-3
<b>第一部分 安全保障</b>		
1.1 夯实安全基础	B6	416-1; 3-3
1.2 守护司乘安全	B6	416-1; 3-3
1.3 保障信息安全	B6	2-23; 2-24; 2-26; 2-27; 416-1; 3-3
1.4 规范经营发展	B7	2-23 – 2-26; 205-2; 206-1; 207-1; 3-3
<b>第二部分 科技驱动</b>		
2.1 负责任的科技创新	B6	2-6; 2-23; 2-24; 2-28; 203-1; 203-2; 3-3
2.2 可持续的科技赋能	B6	2-6; 2-28; 203-1; 203-2; 3-3
2.3 更有爱的科技项目	B6; B8	2-6; 203-1; 203-2; 413-1; 3-3
<b>第三部分 环境友好</b>		
3.1 助力绿色出行	A3	2-6; 3-3; 203-1; 203-2; 305-5
3.2 构建绿色生态	A3	2-6; 2-28; 3-3; 203-1; 203-2; 304-3; 305-5
3.3 推进绿色运营	A1; A2; A3; B5	2-6; 3-3; 302-4; 302-5; 303-1; 305-5; 306-3
3.4 深耕绿色研究	A3	2-6; 3-3

报告框架	香港联交所 《环境、社会及管治指引》	GRI Standard
<b>第四部分 普惠生态</b>		
4.1 提升质量 创造价值	B6	2-6; 2-25; 2-26; 3-3; 413-1
4.2 关爱司机 担当责任	B6	2-6; 2-8; 2-26; 3-3; 203-1; 203-2
4.3 服务实体 助力转型	B8	2-6; 2-28; 3-3; 203-1; 203-2
4.4 强化供应 携手发展	B5	2-6; 2-25; 2-26; 3-3; 308-1; 308-2; 408-1; 409-1; 414-1
4.5 业务出海 合作共赢		2-6; 3-3; 203-1; 203-2; 413-1; 414-2
4.6 责任在肩 回报社会	B8	3-3; 203-1; 203-2; 413-1
<b>第五部分 多元包容</b>		
5.1 打造良好职场环境	B1; B2	2-23; 2-24; 2-27; 3-3; 401-2; 403-1; 403-5; 405-1; 406-1; 403-6; 403-7
5.2 增进员工权益保障	B1; B4	2-19; 2-23 – 2-26; 3-3; 401-2; 403-6; 408-1; 409-1
5.3 赋能人才成长发展	B1; B3	2-23; 2-24; 3-3; 404-2
5.4 促进行业开放包容		3-3; 405-1
<b>第六部分 美好出行</b>		
		2-22; 2-23
<b>附录</b>		
附录 1：可持续发展关键绩效表	A1; A2; B2; B3	2-7; 302-1; 302-2; 302-3; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-3; 401-1; 403-9; 403-10; 404-1
附录 2：财务重要性议题的风险与机遇		3-1 – 3-3
附录 3：气候风险和机遇评估	A1; A4	2-9 – 2-18; 3-3; 201-2; 305-1 – 305-3
附录 4：报告索引		