滴滴

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

滴滴

2025 年可持续发展报告

滴滴

2025
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 可持续发展目标及进展
12 可持续发展荣誉与奖项
14 2025 年可持续发展绩效亮点
16 治理筑基

安全保障 01

26 夯实安全基础
30 守护生态安全
36 保障信息安全
42 规范经营发展

科技驱动 02

48 负责任的科技创新
51 可持续的科技赋能
57 更有爱的科技项目

环境友好 03

62 制定绿色低碳策略
64 推动绿色低碳出行
70 构建绿色生态体系
72 深化绿色低碳运营
75 强化绿色能力建设

普惠生态 04

78 提升质量 创造价值
80 关爱司机 担当责任
86 服务实体 助力转型
90 强化供应 携手发展
92 责任出海 合作共赢
95 践行担当 回报社会

多元包容 05

100 打造良好职场环境
106 增进员工权益保障
111 赋能人才成长发展
113 促进行业开放包容

美好出行 06

116 可持续发展五大承诺

118 附录 1：可持续发展关键绩效表
122 附录 2：可持续发展报告有限保证审验报告
124 附录 3：财务重要性议题的风险与机遇
127 附录 4：气候风险与机遇评估
133 附录 5：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”）[1]发布的第三份可持续发展报告，今后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2025年1月1日至2025年12月31日，为增强报告完整性，部分内容超出该时间范围。除特别注明外，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S1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可持续发展相关信息披露指引作为内容的指导性参考。

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。除特别注明涉及全球或海外国家及地区外，本报告所列数据及内容均仅指代中国境内口径。

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）。

[1] 部分制度名称以“滴滴出行”呈现。

读者信息反馈表

感谢您阅读《滴滴2025年可持续发展报告》，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？

写在前面的话

14 年前创业之初，我们很难想象，今天的滴滴会在 15 个国家开展业务，服务近 7.5 亿用户，连接着超过 1,000 万活跃司机。每天 7,000 多万次服务的背后，承载着用户对美好生活的向往，也是千万家庭的生计与希望。这不再是简简单单的生意或者商业模式，更是沉甸甸的责任，督促我们不断精进自身能力，持续践行“让出行更美好”的初心。

为此，我们依旧在苦练基本功。出行的核心能力，最终比拼的还是安全和服务。安全建设没有捷径，滴滴有 1,600 多人组成的专职安全团队，坚持“管业务必须管安全”。向下打牢基础的同时，我们用技术向上突破，引入多模态大模型等技术，进一步提升风险感知、识别和管控能力。目前，端到端智能识别已覆盖 95% 以上的风险场景。

再说服务，我们努力打造专车、甄选快车、轻享、豪华代驾、滴滴充电等品牌服务，用户的声音我们都在听。针对冬季车内异味、夏天开空调等大家关心的问题，我们建立了“好温度”“好空气”专项，在 280 多座城市提供免费精洗，在 300 多个城市上线高温补贴。技术的进步也体现在服务里，去年推出的“AI 小滴”，支持选择空气清新、后备厢大、驾驶平稳等 90 多个服务标签，努力打造可预期、可感知的优质服务。

良好的数字出行生态是共生共荣的。平台上连接着千万名司机师傅，还有大量的汽车租赁、出租车、货运、充电和餐饮等企业与商户。我们共同成长，也携手助力出行变得更美好。过去一年，“滴滴司机保障计划”进一步升级，在降低抽成、透明账单、稳定收入、派单公平等方面进行优化。与此同时，我们进一步开放平台能力，运用智能算法、大数据助力实体经济数字化转型。与公交公司合作的“网约公交”新模式，实现“手机发单、随叫随到、就近乘车”，一年多已服务超 80 万人次。

在海外，我们推出一系列接地气的产品，通过差异化创新，与生态伙伴携手解决当地问题。我们借助外卖业务，在拉美地区助力超 70 万中小餐厅实现数字化转型。同时，我们也参与到国际可持续交通体系的建设之中。在巴西，滴滴主导的“可持续出行联盟模式”带动当地超 15 万辆新能源汽车销售，该模式也推动了墨西哥“10 万辆电动汽车引入计划”的逐步实现。

滴滴的发展应当让更多人受益。2020 年起，我们在拉美、澳洲启动“滴滴女士”项目，在国内不断优化“她计划”，让更多女性的出行需求被看见、被支持。2025 年，“助老打车”已累计为超过 942 万老年人提供超 3 亿次出行服务，“盲人无障碍服务”累计服务视障群体 308 万次，不断提升出行服务的包容度。通过打磨更多的场景，我们努力回应更丰富的需求，帮助差旅人群在陌生的场站快速找到车，让就医乘客少走一段、少等一会，确保带宠物的乘客也打得到车。今年，我们启动了就医陪诊等创新业务，尝试让服务往前再多走一步。伴随滴滴 App8.0 版的上线，相信我们会用更丰富的服务，为更多人群提供支持。

我们坚信，真正的可持续发展，是在敬畏中前行，在坚守中创新，在责任中拓宽边界。身处时代变革之中，我们更要照顾好司机师傅与生态伙伴，带着责任往前走，让科技创新更有温度，让美好出行触手可及。

程 维

关于滴滴



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。在中国市场，我们构建了共享出行、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；在海外市场，我们以出行服务为主，涵盖外卖、金融等多元服务，满足全球用户的多元化需求。

使命	愿景	价值观
让出行更美好	**为全球用户提供更安全、更便捷、更超值、更多选择的出行服务** • 帮助司机获得灵活的就业机会，给合作伙伴带来更好的发展 • 共同建设智慧、通畅、环保的城市交通生态 • 努力打造受人尊敬、有温度的世界级科技企业	创造用户价值 数据驱动 合作共赢 正直 成长 多元

我们的业务足迹



全球最大的出行技术平台

15 个
国家

7.49 亿名
年度活跃用户

182.4 亿单
全年交易量



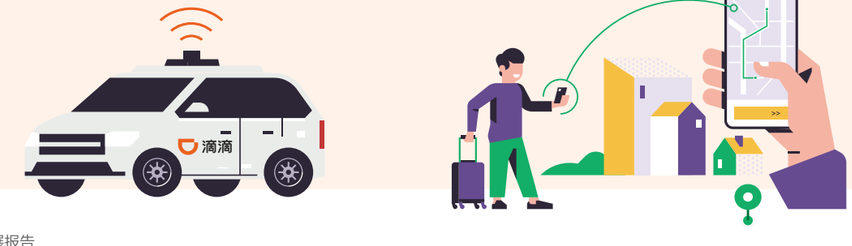
可持续发展目标及进展

我们始终秉承“让出行更美好”的初心使命，坚持“以人为本”和“负责任的创新”理念，以安全为发展前提，充分带动就业、助力绿色出行，积极承担企业社会责任，致力于为全球用户提供更安全、更便捷、更多元、更有温度的出行服务。

行动方向	方向描述	重要性议题	行动目标	2025 年行动进展
安全保障	坚持“没有安全，一切归零”的原则，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。	• 司乘安全保障 • 数据安全与用户隐私保护 • 反商业贿赂及反贪污 • 商业道德 • 合规经营与风险管理	• 持续追求零事故	• 中国出行业务机动车死亡事故率下降 3% • 拉美出行业务安全事故率下降 50% • 未发生任何信息和数据安全相关安全事件及违规情况
科技驱动	秉持“负责任的创新”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。	• 科技创新 • 经济与社会贡献	• 强化技术创新，在出行领域构筑核心竞争力 • 打造更广覆盖、更优体验、更有温度的出行服务体系	• 累计授权专利 5,382 件，发明专利占比 59% • 助老打车累计服务老年用户超 3.03 亿次 • 盲人无障碍出行服务累计提供 308 万次出行 • “AI 小滴”智能打车服务支持 90 多个服务标签
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。	• 应对气候变化 • 绿色出行 • 绿色运营 • 能源管理 • 生态系统和生物多样性保护 • 资源管理与循环经济	• 到 2035 年，中国网约车平台纯电动汽车服务里程占比近 100% • 到 2045 年前，实现自身运营和价值链碳中和	• 中国网约车平台纯电动汽车里程占比超 74% • 中国绿色出行服务实现减碳量为 1,068 万吨 • 巴西 99 平台注册的新能源汽车数量超 3.5 万辆 • 墨西哥平台注册的纯电动汽车数量约 9,000 辆
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。	• 经济与社会贡献 • 可持续供应链 • 产品和服务质量 • 乡村振兴	• 构建更高满意度、更高信任度的出行服务口碑 • 为司机、用户及合作伙伴创造长期价值 • 共建开放共赢的出行生态	• 助力中国超 200 家城际客运企业、300 多家货运企业数字化转型 • 助力拉美超 70 万家中小餐厅实现数字化转型 • “滴滴关爱公益救助”累计为超 3,500 个司机家庭提供救助支持
多元包容	构建健康可持续的出行生态，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。	• 员工雇佣 • 健康与安全 • 员工权益与发展	• 打造多元包容、平等尊重的职场环境 • 完善人才发展与关怀体系，持续提升员工满意度	• 女性员工占比达 41% • 人才发展培训覆盖员工比例保持 100% • 员工在使命愿景、组织氛围、多元背景等满意度均超 85%

行动保障

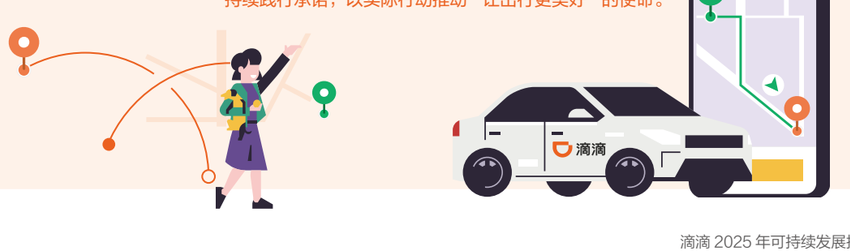
完善可持续发展管理体系
保持信息披露透明
持续提升管理能力



未来展望

美好出行

我们围绕安全、科技、绿色低碳、普惠生态与多元包容，持续践行承诺，以实际行动推动“让出行更美好”的使命。



可持续发展荣誉与奖项

企业价值

位列 “2025 年中国民营企业 500 强 ” 第 32 位

中华全国工商业联合会

位列 “2025 年服务业民营企业 100 强 ” 第 8 位

中华全国工商业联合会

入选 2025 年中国互联网综合实力前百家企业

中国互联网协会

获得 2025 年企业 ESG 优秀成果

中国企业改革发展研究会、半月谈杂志社

入选 2025 年中国出海企业 ESG 实践创新案例

人民日报海外网、中华环保联合会

安全保障

滴滴安全文化建设主题论文与案例分别获得 “ 企业安全文化优秀论文 ” 二等奖及 “ 最佳实践案例 ” 称号。

中华人民共和国应急管理部

“ 网约车司机健康项目 ” 获得 2025 年 CCF 优秀技术公益案例

中国计算机学会

科技驱动

获得 2025 年北京市科学技术进步奖一等奖

北京市政府

获得 2025 年度 “CCF 科技成果奖 ” 科技进步二等奖

中国计算机学会

获得 2025 年产学合作基金优秀案例

中国计算机学会

获得 2025 年科技进步奖二等奖

中国人工智能学会

获得 2025 年技术公益优秀案例

中国计算机学会

滴滴助老打车入选 2025 年网络诚信建设工作案例

中国网络社会组织联合会

获得 2025 年 “AI 领航杯 ” 三等奖

中国互联网协会、中国信息通信研究院

滴滴充电获得 2025 中国充换电行业十大技术创新品牌

中国充电桩网

环境友好

入选 2025 年 “ 一带一路 ” 绿色供应链案例

中华环保联合会

巴西 99 平台荣获 “ 圣保罗零碳奖 ”

巴西圣保罗州政府

滴滴青桔入选 2025 年度城市交通健康可持续发展案例

中国公路学会城市交通分会

普惠生态

滴滴送货 “ 极速赔 ” 服务保障项目入选 “2025 年度交通科技发展典型案例 ”

中国交通运输协会

“ 网约公交系统应用 ” 项目入选 2025 年 “AI+ 交通运输 ” 优秀案例

中国交通运输协会

滴滴送货入选 “2025 年交通与物流领域创新典型案例 ”

中国交通运输协会

获得 “2025 年度金融服务标杆企业 ”

《 财经 》杂志

多元包容

滴滴女性联盟荣获 2025 年 “ 北京市三八红旗集体 ” 称号

北京市妇女联合会、北京市总工会、北京市人力资源和社会保障局

多元包容实践入选 2025 年《 建立多元平等共融的工作场所 》案例

国际劳工组织、联合国妇女署中国办公室

入选 2025 年 “ 支持职场中的父母，企业建设家庭友好型工作场所，促进男性盟友的包容性企业文化 ” 案例

联合国全球契约组织

2025 年可持续发展绩效亮点

安全保障

128 项
安全发明类专利累计授权总数 128 项

未发生
未发生任何信息和数据安全相关安全事件及违规情况

700 多家
对 700 多家供应商开展数据安全能力审计

63,735 人次
业务线信息安全专项培训人次 63,735 人次

47,778 人次
组织 162 期反贪腐培训，累计参与 47,778 人次

科技驱动

5,382 件
累计授权专利 5,382 件，发明专利占比 59%

超 68,000 个
滴滴充电覆盖在线充电站超 68,000 个，快充枪数量超 28 万根

308 万次
盲人无障碍出行服务累计提供 308 万次出行

370 座
宠物出行服务覆盖全国 370 座城市

超 942 万
滴滴助老打车累计服务超 942 万老年用户

普惠生态

200 家
滴滴站点巴士与全国 200 家客运企业开展合作

超 7,500 万名
滴滴企业版累计服务企业数量超 70 万，企业员工数量超 7,500 万名

100%
新供应商在环境、社会及治理维度的准入通过率达 100%

200 多个
滴滴送货联合 300 多家合作伙伴在国内 200 多个城市提供送货服务

超 70 万家
助力拉美超 70 万家中小餐厅实现数字化转型

13,000 多家
滴滴充电累计合作中小充电运营商户 13,000 多家

592 次
“ 滴滴公益救援 ” 项目参与救援行动 128 次，社会志愿服务 592 次

超 5,000 座
巴西 “ 可持续出行联盟 ” 累计推动建设充电站超 5,000 座

超 3,500 个
“ 滴滴关爱公益救助 ” 累计为超 3,500 个司机家庭提供救助支持

5,274 个
“ 滴滴车站 ” 已覆盖全国超 250 个城市，建设 5,274 个车站

环境友好

碳中和目标
2045 年前，实现公司自身运营和价值链碳中和

超 74%
中国网约车平台纯电动汽车服务里程占比超 74%

约 670 万辆
中国网约车平台注册纯电动汽车约 670 万辆

超 3.5 万辆
巴西 99 平台注册的新能源汽车数量超 3.5 万辆

约 1,068 万吨
通过绿色出行共助力中国城市出行减少碳排放约 1,068 万吨

约 9,000 辆
墨西哥平台注册的纯电动汽车数量约 9,000 辆

约 23 亿公里
滴滴企业版为用户提供纯电动汽车出行服务里程约 23 亿公里

多元包容

25 小时
新员工人均培训时长 25 小时

41%
女性员工占比达 41%

35%
管理人员中女性占比为 35%

超 85%
员工在使命愿景、组织氛围、多元背景等方面的满意度均超 85%

100%
人才发展培训覆盖员工比例保持 100%

1,858 名
开展 19 场女性成长项目及赋能活动，1,858 名女性员工参与活动

超 200 万名
全球有超 200 万名女性司机和外卖员通过滴滴平台获得收入

治理筑基

我们在完善治理体系的基础上，将可持续发展理念融入日常运营，完善各项政策与机制，畅通利益相关方沟通渠道，开展可持续发展重要议题分析评估，回应社会关注。

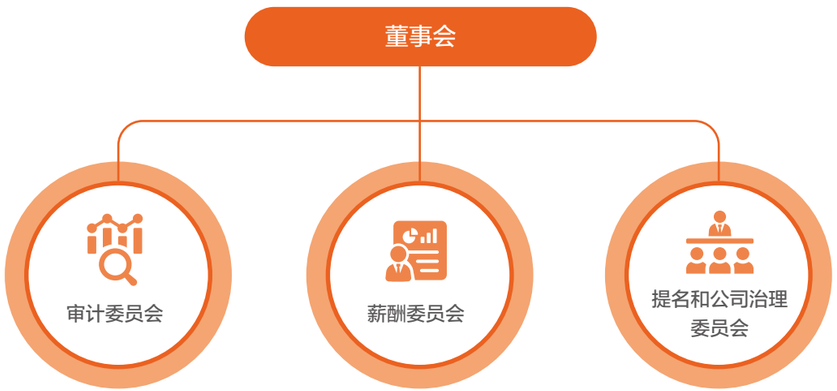
公司治理

滴滴持续优化董事会运行机制，提升多元化、独立性与有效性，并将可持续发展深度融入管理全流程，强化风险防控与安全保障，以稳健高效治理守护各方信任。

治理体系

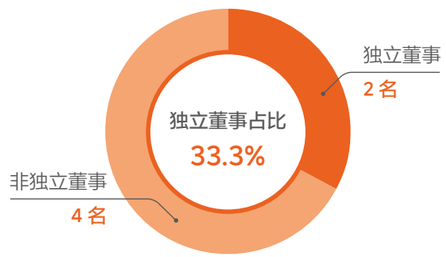
董事会治理

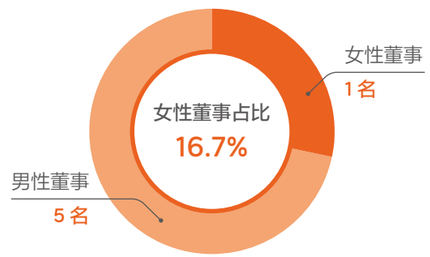
董事会下设审计委员会、薪酬委员会以及提名和公司治理委员会，有效支持董事会会议决策。报告期内，全体董事均参与董事会会议，审议内容包括董事及董事会下属委员会成员变更、年报发布、季度业绩报告发布、董事会审批权限变更、重大投融资交易等。

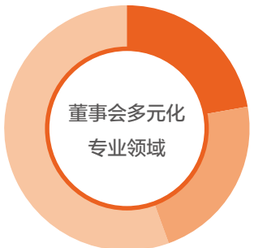


董事会构成

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、民族、年龄、专业经验等多个因素。截至本报告发布之日，公司共有 6 名董事，其中 2 名独立董事、1 名女性董事[2]。现任董事拥有多元化的专业经验，有效支撑公司业务部署、投资、风险管理、财务经营和可持续发展等领域决策。







专业领域	拥有相关背景的董事会成员数
风险管理	2 名
审计 / 财务	2 名
计算机与互联网、出行、投资等	5 名

高管薪酬管理

薪酬委员会全部由独立董事组成，负责协助董事会审议、批准董事及高管薪酬方案。公司将可持续发展相关议题纳入管理层绩效考核体系，例如制定《滴滴出行安全目标管理制度》等，将安全绩效与业务管理人员薪酬挂钩。

[2] 董事会成员信息详见 https://ir.didiglobal.com/leadership-governance/board-of-directors。

董事会独立性

公司依据《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，严格保障董事独立、专业、客观履职。董事在重大事项决策中享有完整、平等、独立的投票表决权，董事会各专业委员会的成员构成和运作机制均符合独立性规范要求。

独立董事的独立性要求 [3]

01 不得为公司或关联公司的管理人员；

02 不得与公司或关联公司的董事、管理人员、其他雇员、被提名董事人选或管理人员人选存在血缘、婚姻或收养关系；

03 过去三年内，本人或近亲属不得从公司或关联公司接受金额超过 12 万美元的任何报酬；

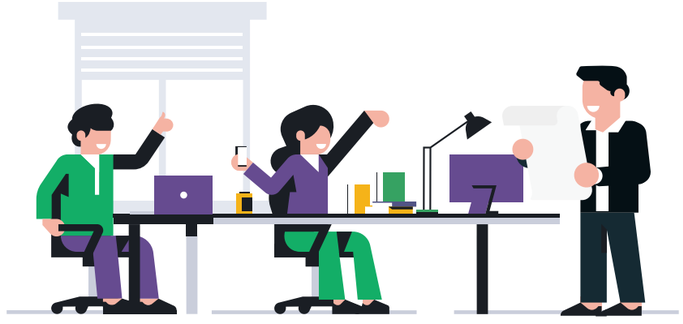
04 过去三年内，本人或任何近亲属不得为公司外部审计师（在过去三年曾为公司进行审计）的合伙人或雇员；

05 本人或任何近亲属不得与公司存在现金捐赠、其他财物或服务的任何实体存在关联关系；

06 不得为公司拟聘用的外部顾问或咨询机构的成员、顾问、雇员或与其有其他关系；

07 过去三年内，本人或近亲属与公司任何执行管理人员之间，不存在其他实体薪酬委员会或同等机构的交叉任职关系；

08 不存在其他在性质和范围上类似上述关系的情况。

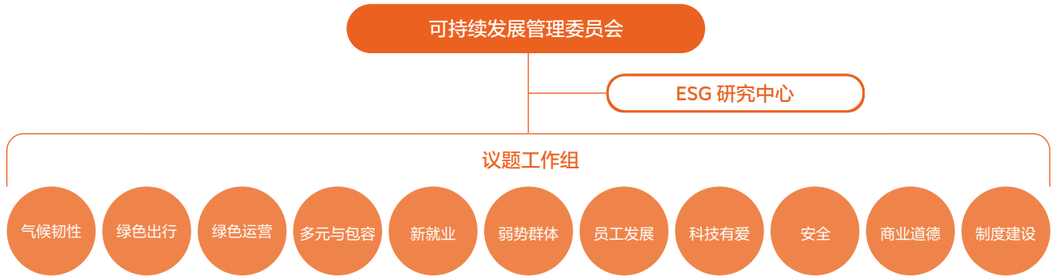


[3] 该要求为本公司针对董事独立性采取的评估标准。

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同推进可持续发展工作。

可持续发展管理架构与工作机制



可持续发展管理委员会	• 指导并审阅可持续发展行动方向 • 评定和管理可持续发展议题，促进内外沟通协调 • 审阅年度可持续发展报告
ESG 研究中心	• 负责外部标准与政策研究、相关议题研究与影响力建设 • 识别、分析与管理可持续发展相关影响、风险和机遇，梳理应对措施 • 统筹推进可持续发展报告编制工作 • 协调推进可持续发展相关行动实施 • 定期向可持续发展管理委员会汇报工作进展
议题工作组	• 议题工作组由各业务和职能部门组成，协助编制可持续发展报告，并为可持续发展相关议题研究与行动实施提供长期支持

风险与安全治理

公司董事会负责对网络安全风险管理履行监督职责，确保及时获取充分、有效的风险信息，并对公司定期报告进行监督。公司首席执行官、首席财务官及网络安全事务负责人承担重大网络安全事件的沟通审批与信息披露审查工作，统筹开展网络安全风险的识别、评估与管理，监督重大网络安全事件的预防、发现、应对与整改，并在定期报告中披露相关风险情况及事件处理进展。

提名和公司治理委员会负责监督公司商业行为与道德准则的执行情况，审查相关制度流程的充分性与有效性，确保合规要求落实执行。

利益相关方沟通

滴滴高度重视与利益相关方的沟通交流，在可持续管理委员会监督管理下建立常态化沟通机制，每年开展多场次、多渠道的利益相关方互动，识别并回应各方关切与期望。2025 年，公司与政府 / 监管机构、司机、用户、投资者、员工、供应商及合作伙伴、社区公众等保持高效沟通，及时响应诉求。

利益相关方	沟通方式	期望与诉求
政府 / 监管机构	• 日常沟通与汇报 • 信息上报和披露 • 合作项目 • 来访接待 • 监督检查	• 合规经营与风险管理 • 经济与社会贡献 • 司乘安全保障 • 商业道德 • 反商业贿赂及反贪污 • 数据安全与用户隐私保护 • 科技创新 • 应对气候变化 • 资源管理与循环经济 • 绿色运营
司机	• 座谈会和恳谈会 • 福利站、司机节等特色活动 • 客服热线电话 • 在线沟通渠道	• 司乘安全保障 • 数据安全与用户隐私保护 • 产品和服务质量 • 经济与社会贡献
企业用户	• 用户拜访 • 企业级用户答谢会 • 专门客服渠道	• 数据安全与用户隐私保护 • 司乘安全保障 • 产品和服务质量
个人用户	• 客服等用户反馈渠道 • 公司网站及社交媒体互动 • 用户调研反馈	• 司乘安全保障 • 数据安全与用户隐私保护 • 产品和服务质量
投资者	• 邮件及会议沟通 • 定期报告与公告	• 司乘安全保障 • 合规经营与风险管理 • 商业道德 • 反商业贿赂及反贪污 • 数据安全与用户隐私保护 • 绿色出行 • 经济与社会贡献
员工	• 内部办公系统 • 内部沟通会 • 内网论坛 • 定期调研和访谈	• 员工雇佣 • 员工权益与发展 • 数据安全与用户隐私保护 • 健康与安全

利益相关方	沟通方式	期望与诉求
供应商及合作伙伴	• 合同与协议 • 日常业务沟通 • 项目合作 • 技术交流	• 可持续供应链 • 数据安全与用户隐私保护 • 商业道德 • 科技创新 • 绿色出行
社区公众	• 开展公益项目 • 社区活动 • 志愿者活动	• 经济与社会贡献 • 乡村振兴 • 生态系统和生物多样性保护 • 绿色运营
非政府组织	• 项目合作 • 外部参会 • 成果分享	• 司乘安全保障 • 数据安全与用户隐私保护 • 绿色出行 • 应对气候变化 • 商业道德 • 可持续供应链 • 生态系统和生物多样性保护 • 资源管理与循环经济 • 能源管理
媒体	• 媒体专访 • 新闻发布会 • 日常沟通联络 • 公司网站及社交媒体互动	• 司乘安全保障 • 数据安全与用户隐私保护 • 经济与社会贡献 • 产品和服务质量 • 绿色出行
专家	• 课题合作 • 调研考察 • 日常拜访和沟通	• 司乘安全保障 • 数据安全与用户隐私保护 • 经济与社会贡献 • 绿色出行 • 员工权益与发展

重要性议题管理

滴滴建立重要性议题评估流程，在利益相关方沟通的基础上，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，每年开展可持续发展相关议题的重要性评估。

分析流程

分析活动和业务关系背景 →	建立议题清单 →	议题实质性评估与确认
• 分析滴滴活动和业务 • 分析外部发展环境 • 分析最新准则和要求 • 了解重要利益相关方	• 参照政策趋势、国内外可持续发展相关标准，结合公司业务特点及可持续发展现状，识别影响公司及利益相关方的重要性议题，并依托内外部专家判断，建立重要性议题库。 • 识别议题相关影响、风险和机遇，汇总形成议题清单。	• 对内外部多元利益相关方开展调研，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并确认。

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



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



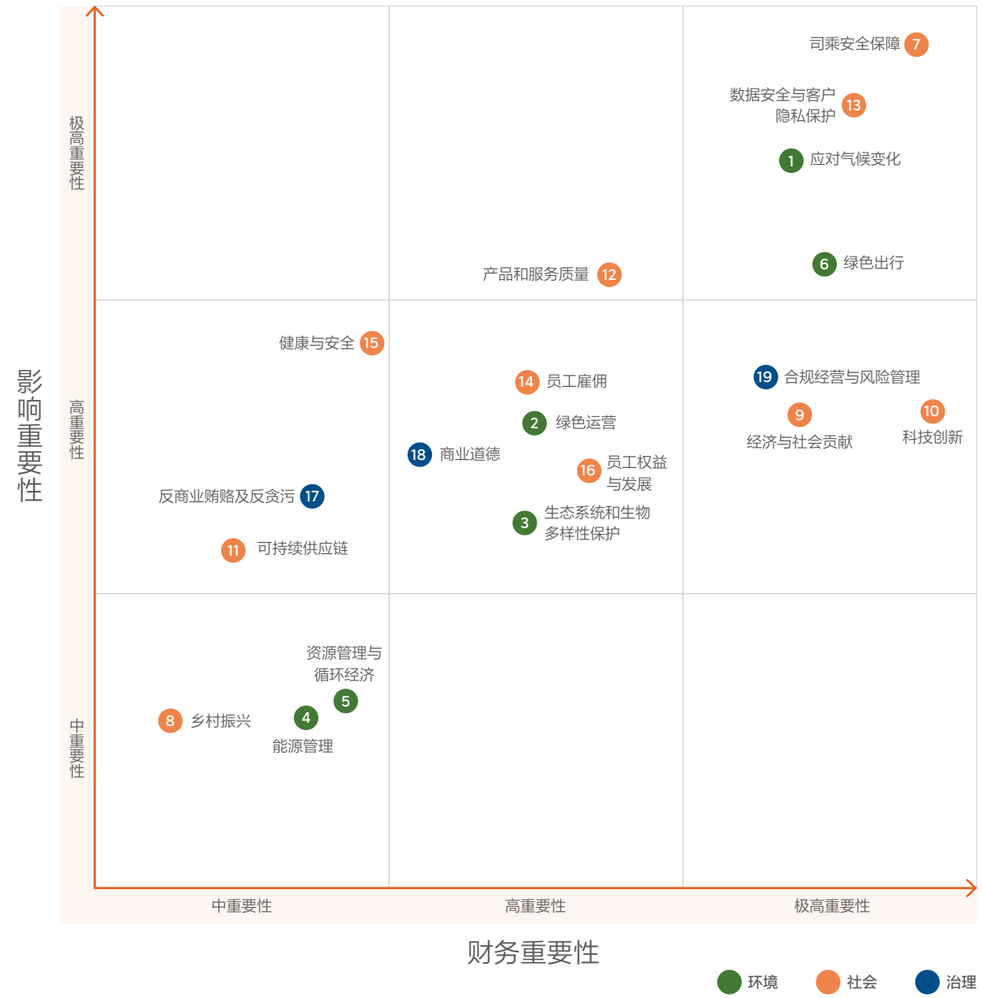
向财务部门和投融资部门相关人员、投资者开展调研，深入评估各议题是否对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。

分析结果

汇总影响重要性与财务重要性评估结果，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矩阵。具有极高财务重要性的议题分析详见附录 3。

此外，公司根据重要性分析结果，将司机权益保障、数据安全与用户隐私保护等重要议题融入整体风险管理流程，并在公司大安全委员会管理下，按照《风险管理与控制制度》开展风险排查与识别，通过预防、监控、发现与解决等路径应对上述议题风险。

重要性议题矩阵





安全保障

面对海量用户与从业者，出行行业的安全建设关乎社会信任。安全是滴滴的立身之本，没有安全一切归零。滴滴坚持“以零为信”的安全理念，搭建兼具韧性与包容性的安全体系，推动高质量发展与多方信任共建的良性循环。

01

本章对应的联合国可持续发展目标

2025 年绩效亮点

出行安全

全程守护

- 安全发明类专利累计授权总数 **128** 项
- 组建近 **1,600** 名成员的安全事件处理团队在线专职处理行程安全事件
- 依托多模态大模型提升安全风险识别能力，端到端智能识别已覆盖超 **95%** 风险场景
- 在巴西，升级**危险识别、安全教育和安全预警技术**，提升摩托车出行安全水平
- 自动驾驶在广州和北京示范区开启全无人载客测试，安全运营超 **2,000** 天
- 搭建四级故障预警体系，推动共享电单车电池故障触发率下降 **35%**
- 搭建“货运风险地图”，针对高危路段实现货运司机有效减速率达 **90.1%**
- 滴滴充电平台每千万笔订单发生的车辆热失控事故率下降 **54.5%**

信息安全

全链路护航

- **未发生**任何信息和数据安全相关安全事件及违规情况
- 获 ISO 27001、ISO 20000、ISO 22301、ISO 29151 等信息安全相关体系认证
- 自动驾驶获 ISO 24143 汽车网络安全国际标准认证
- 开展 **19** 场信息安全应急演练活动
- 新员工信息安全培训覆盖率 **100%**，平均培训时长超 **2.4** 小时
- 业务线信息安全专项培训时长超 **50** 小时，累计参与 **63,735** 人次
- 对 **700** 多家供应商开展个人信息安全审计

合规风控

全流程保障

- **1,300** 多位管理者完成《风控合规管理责任书》签署
- 面向全体员工开展 **162** 场反贪腐培训，累计参加 **47,778** 人次
- 开展 7 场“金葵花”风险管理专项比赛，参与人次达 **12,653** 人次
- 开展新员工风控专项培训 **40** 场，新员工培训覆率 **100%**
- 合作伙伴合规培训及活动覆盖率 **100%**

1.1 夯实安全基础

我们坚持“没有安全，一切归零”的底线思维，健全大安全管理体系，制定安全战略规划，明确安全责任归属，构筑更安全可靠的出行环境。

治理体系

滴滴成立大安全委员会，以公司董事长兼 CEO 担任大安委主任，下设 6 个专项安全委员会，负责各专业领域安全管理，构建起“大安委 – 专委 – 业务”的安全治理防线。



滴滴安全管理架构图

管理机制



滴滴安全管理体系

滴滴坚持以“安全第一”为核心安全价值观，持续优化覆盖网约车、代驾、货运、共享两轮车、能源、国际化、自动驾驶等全业务线的安全管理体系，不断强化风险管控、落实安全责任。

安全组织

- 聚焦各业务层级安全领导力建设，通过实战培训、案例复盘、述职考核等方式强化管理层的安全决策与风险把控能力；
- 发挥安全团队在新业务规划中的前端安全风险把控作用，从源头规避安全风险；
- 部署安全架构、风险治理、策略制定等团队建设，建立常态化跨部门沟通机制，通过定期会议和主题工作坊，提高安全协作能力。

安全制度

- 制定《滴滴安全管理工作指引》，持续贯彻《滴滴事故调查制度》《滴滴出行安全风险分级管控制度》《滴滴出行安全检查管理制度》《滴滴出行安全培训教育制度》等制度，强化安全风险管控、隐患排查治理和教育培训，提升安全防范意识和能力。

安全责任与激励

- 明确责任：业务管理者作为安全第一责任人，每年签署《安全管理责任书》；制定《滴滴出行安全生产责任管理制度》《滴滴出行安全目标管理制度》《滴滴出行安全管理奖惩制度》，将安全绩效指标纳入考核并与薪酬挂钩，对于安全绩效突出的员工给予奖励，对于因失职造成安全责任事故的员工，视情况给予核减奖金、取消晋升资格、降级、撤职等惩罚。
- 全员监督：开通实名、匿名、半匿名三类反馈渠道，鼓励员工排查上报安全隐患，对有效反馈给予专项奖励与表彰。
- 安全激励：将“安全之星”作为集团安全领域最高荣誉，表彰安全工作表现突出的团队和个人，并通过“安全人物志”宣传优秀安全实践。

影响与风险管理

我们通过制定完善的安全风险管理流程，从准入审核、风险干预到事故处置，有效防范并追踪安全事故发生。同时结合业务部门、业务安全团队、各专委会、大安全委员会四层架构，构建三道防线的安全管理体系，防范化解潜在安全风险。

第一道防线 → **第二道防线** → **第三道防线**

业务部门自主管理，通过“自预警、自评估、自报告、自管理”机制，建立风险场景清单。

依托各专业委员会的专业能力，系统性赋能和支撑业务安全建设。

由各专委会和大安全委员会开展安全独立监督，通过调查、通报问题和验收流程，推动安全要求落实与持续改进。

安全文化

我们对内坚持安全教育，对外倡导安全理念，营造覆盖全员的安全文化。

实施安全激励

滴滴于 2019 年启动 “ 安全之星 ” 专项荣誉激励项目，近年来覆盖交通与生产安全、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和国际风险安全六大风险场景，旨在表彰激励安全工作突出的员工和团队，树立岗位标杆，传递安全理念。2025 年 “ 安全之星 ” 设置优秀团队奖、安全工匠奖、卓越贡献奖三大奖项，共评选出了 10 个优秀团队奖、10 位安全工匠奖及 10 位卓越贡献奖。



“ 安全工匠奖 ” 颁奖现场

开展安全教育

针对司机，我们围绕交通、冲突、极端等场景持续开展司机安全教育培训，依托视频图文、电台、答题、交互等方式，通过岗前教育、月度教育、强制及非强制教育、线下司机恳谈会等形式，强化司机安全意识。2025 年，在对司机 100% 安全教育的基础上，开展线上线下安全专项培训共 23,656 场，参训司机人数超 24 万人。

针对员工，我们在 2020 年推出线上全员安全培训课程 “ 知行项目 ” 以来，持续落实员工安全培训机制，实行年度全员安全 12 学时学习制；针对业务主要负责人和安全管理人员每年开展安全资质培训；针对新员工每年定期开展入职安全培训，培训覆盖率 100%。



开展安全场景演练培训

营造安全氛围

滴滴持续开展 “ 小桔请举手 ” 安全专项活动，组织全体员工参与公司安全风险识别与安全隐患提报。2025 年，共 494 位员工积极提报安全风险线索。

2025 年 6 月，滴滴启动第 24 个全国 “ 安全生产月 ” 主题活动，通过组织全员开展安全隐患排查、应急演练培训，提升员工安全意识和应急处置能力。



倡导安全理念

与中国公安部和央视合作推出交通安全公益宣传片

2025 年 12 月 2 日，滴滴与公安部交通管理局、中央电视台合作推出公益宣传片，聚焦 “ 安全车速行驶 ” 和 “ 规范使用安全带 ” 两大主题，推动交通安全意识提升。



与哥伦比亚波哥大政府合作开展安全宣传推广项目

2025 年，滴滴与波哥大交通局等机构合作，通过 App 向特定区域用户进行官方安全信息推送，增强警民信任，强化当地安全预警与犯罪预防工作的实施效果。



1.2 守护生态安全

我们以 " 持续追求 0 事故 " 为安全愿景，在安全风险管理流程的基础上，基于不同业务线的安全管理特点，持续优化安全技术与产品，全面加强安全管控，防范并追踪安全事故发生。2025 年，滴滴在中国的出行业务机动车死亡事故率下降 3%。

网约车

滴滴围绕 " 降发生、妥善处置、尽职尽责、公众沟通 " 四大核心，持续升级网约车安全技术与产品，以多模态大模型技术构建 " 风险感知 – 规则精细化 – 智能识别 – 全链路管控 " 的治理体系，全面识别、管控安全风险，降低风险发生率。

全面升级安全风险感知

- 借助多模态风险研判大模型，融合自然语言处理、订单异常分析、行程动态识别等能力，建设全面的安全风险感知系统，风险识别准确率提升超 30%。
- 依托端云协同架构实现音视频信号到风险标签的实时准确映射，端到端的智能识别已覆盖 95% 以上风险场景。
- 通过多阶段训练、主动学习的优化机制缩短大模型迭代周期，自主进化、动态适配地域性驾驶习惯与突发风险模式，升级安全风险的识别与防控。

智能识别安全风险

- 升级《滴滴网约车安全规则》，建立判责中心，通过动态自动化研判模型生成安全风险研判结论，自动处置率达 80% 以上，提升效率，规避主观误判风险；支持实时警告与人工复核联动，推动司乘纠纷投诉量大幅下降。

全链路安全管控

- 落实安全分单、在线干预、离线教育等管控措施，不断提升平台安全风险订单响应处置效率。通过安全工作台改造及处置流程优化，实现风险订单分级，对风险阻断及干预动作响应速度提升 40%。

2025 年，网约车安全风险识别、预警、响应能力进一步提升，平台持续干预疲劳、分心、超速等不安全驾驶行为。通过新增识别能力、迭代识别模型，" 桔视 " 车载安全系统预警能力进一步提升，其中，高级驾驶辅助系统（ADAS）升级为端到端方案，大车碰撞预警准确率提升至 80% 以上，司机疲劳上报精确率达 96%，全年识别疲劳驾驶并提醒司机超 51 万人次，为司机争取了更长安全响应时间。

我们组建了近 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，全年平台安全专家团队及时响应保护约 3,876 名女性乘客和近 79 名女司机免受安全事件影响，阻止 54 起严重暴力事件继续发生，为 35 人提供人道主义救助。

国际化业务

滴滴借鉴国内先进安全技术，深化其在运营地的创新应用。围绕准入准出、行前、行中、行后、感知的出行业务流程，搭建了覆盖快车、摩托、四轮闪送、两轮闪送、货运等海外出行安全体系。同时，结合当地安全治理重点，针对醉酒、女性出行等风险场景升级行前预防和行中干预；针对人车不符、部分地区高犯罪率等出行安全问题，进行严格出车管控与合规检查。2025 年，滴滴在拉美西语地区的安全事故率同比下降 50%。

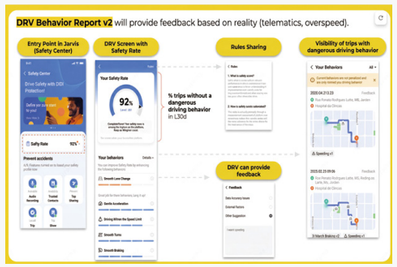
为提升海外安全事件处置效率与质量，我们打造了 AI 案件处置工具，基于用户多维数据开展智能分析并识别案件要点，用户响应时间缩短 6%，用户体验标准通过率达 95%。

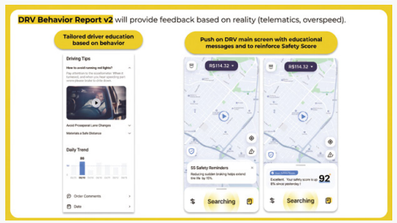
通过技术升级降低巴西摩托车交通事故率

滴滴聚焦司机端，从危险识别、安全教育和安全预警进行技术升级，显著改善巴西摩托交通出行安全情况，百万订单的重伤 / 亡人率降低了 45%。

危险识别

- 借鉴国内技术建立驾驶安全模型，升级传感器采集能力，识别司机行驶中的急加速、急转弯、分心玩手机等危险驾驶行为；
- 打造司机驾驶行为分析报告并进行安全评分，呈现超速、急加 / 减速、急变道、急刹车等隐患驾驶行为信息，并提供改进建议和改善后鼓励。





安全教育

- 基于巴西摩托出行情况，建立定制化驾驶行为准则；
- 推行高风险司机强制教育机制，覆盖超速、驾驶跟随、闯红灯、戴头盔、危险变道、车距 6 大核心场景。



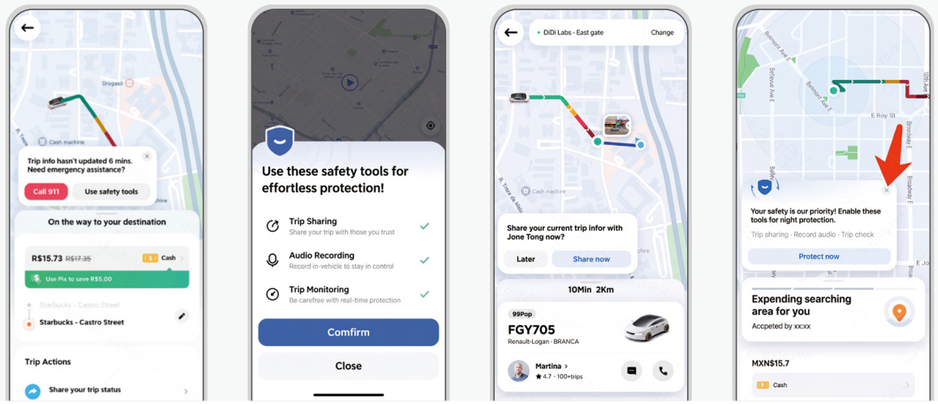
安全预警

基于事故发生位置，运用国内模型技术挖掘时空潜在风险位置，在导航界面通过图形和声音提前向司机发出风险信息和提醒，指导司机合理规避事故风险。

打造安全模式提升女性乘客安全感知

针对拉美地区女性乘客出行面临的安全问题，滴滴在安全中心打造了女性乘客专属的安全模式——Owl Mode(猫头鹰模式) 提升女性用户乘车安全感。

- 落地 “ 一键打开所有安全工具 ” 功能，在行程异常、司机人车不符等场景中，可一键开启所有安全工具，简化操作流程；
- 新增夜间场景和长距离订单下的录音自动开启功能，强化高风险场景的行程保护；
- 新增行程分享提醒，在尊重用户个人隐私的基础上，提升用户安全感知；
- 升级女性乘客定制化沟通方式，优化用户安全出行体验。



通过安全培训提升安全专业能力

在墨西哥，滴滴联合当地机构为摩托车司机及配送骑手推出道路安全与规范驾驶专项培训，提升摩托车司机及骑手的专业技能与道路决策能力，减少交通事故发生。2025 年，共开展 8 场线下培训，1,207 名摩托车司机和 368 名骑手参与培训。





自动驾驶

滴滴自动驾驶在广州、北京部分示范应用区域开启全天候、全无人载客测试。截至 2025 年末，滴滴自动驾驶车辆已连续安全运行超 2,000 天。



我们持续完善自动驾驶安全合规体系，并获得 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 26262 功能安全流程认证和 ISO 21448 预期功能安全流程认证，满足功能安全、预期功能安全与质量管理三大核心安全体系要求，成为国内首个完整构建预期功能安全标准体系并实现全场景落地的 L4 级企业。



ISO 9001 质量管理体系认证



ISO 26262 功能安全流程认证



ISO 21448 预期功能安全流程认证

共享两轮车

在骑行安全方面，滴滴青桔依托电单车智能设备平台，通过开锁时检测并提示用户佩戴头盔、利用载重传感器监测超载骑行以及逆行、红绿灯智能化检测等方式引导用户安全骑行。

在质量与安全方面，滴滴青桔对自动落锁技术及电单车电池安全防护技术进行优化创新，升级共享两轮车质量与安全保障。



滴滴青桔质量管理体系认证证书

自动落锁安全升级

- 新增震动检测辅助判断，经上万次压力测试，避免骑行中误触急停；依据电量动态调整检测策略，降低电耗。

电池安全升级

- **电池安全预警**：搭建四级故障预警体系，实现对电池热失控的早期精准识别与动态干预。2025 年电池故障触发率下降 35%，热失控召回率超 90%；
- **电池安全设计**：通过 IP68（国际防护等级认证 68 级）防水、BMS（电池管理系统）优化布局及覆胶设计，通过 200 余项极限测试，外壳使用阻燃材料，全面提升电池安全性。

代驾

滴滴建立了全行程的代驾安全管理体系，全面保障代驾司乘安全。

行程前 → **行程中** → **行程后**

- 严格审核代驾司机背景（无刑事犯罪记录）和身份信息，确保其真实有效；
- 通过服务前的人脸识别和服务中的人脸抽检，降低司机人证不符事件发生率；
- 围绕高危安全场景预防等开展行前培训、新手期教育和月度安全教育。2025 年，参加培训的代驾司机约 35 万人次。

- 升级司机“昏迷预警”功能，缩短昏迷识别与启动救援时间；
- 通过“司机在线时长”和“连续驾驶时长”强化疲劳驾驶监测；上线“全链路安全提醒”功能，有效预防司机疲劳驾驶等潜在安全隐患；
- 通过大数据模型识别、智能语音外呼、人工外呼和线下安全员确认四个环节识别异常停留场景，降低司乘冲突。

- 明确司机端安全事故上报流程系统，完善交通事故、意外伤害等安全事件记录、流转、完结等流程；
- 实行安全中心 24 小时轮岗制度，100% 覆盖各类安全事件，确保紧急安全情况高效响应与妥善处理。

货运

我们以高危路口超速治理为核心，构建驾驶安全隐患识别与治理系统，通过手机与云端协同算力，实时监测并识别司机超速等危险驾驶行为。同时，整合地理、天气、车流及事故数据搭建“货运风险地图”，有效识别高危路段，并结合线上线下安全教育与预警管控，实现司机有效减速率达 90.1%，降低交通安全风险。



2025 年，滴滴送货“基于移动设备和交通大数据的网络货运交通安全管理双重预防机制建设及创新应用”项目入选“2025 年交通与物流领域创新典型案例”和“2025 年度城市交通健康可持续发展案例”。

能源

滴滴能源持续推进能源数字化探索，业务范围覆盖互联网加油、智慧充电、虚拟电厂及能源数字化服务等多元领域。在智慧充电版块，旗下滴滴充电构建了新能源汽车“电池四级防护体系”，包括高危车型拦截、充电中主动防护、电池异常预警、热失控红色预警，有效降低电池自燃风险。从 2025 年初到年末，滴滴充电平台每千万笔订单发生的车辆热失控事故数下降约 54.5%。

此外，我们构建了“超充安全防护”体系，覆盖过充过放保护、温度异常监控、电池均衡检测、电池短路检测共四项保护机制，通过实时监测电池容量、温度等状态，为车主提供多维度电池信息与智能诊断建议，保障车辆超充过程电池安全。

1.3 保障信息安全

滴滴深度契合数字安全监管要求与行业发展趋势，建立健全信息安全管理体系，全方位筑牢信息与数据安全防线，切实守护数据信息与用户隐私安全。

管理体系

组织管理

在大安全委员会下设立信息与数据安全委员会，负责制定信息与数据安全策略与制度规划，指导公司开展重大风险识别和治理，建立监督评价机制，每月向大安全委员会汇报信息风险和重大安全事故复盘情况。



制度体系

制定信息安全工作总纲领《滴滴出行信息与数据安全规范》，构建覆盖网络与信息安全、数据安全、个人信息保护等全业务线的信息与数据安全管理制度，旨在确保数据安全与完整性，并定期根据信息安全事件发生与处置情况持续优化制度体系。2025 年共新增、修订了 18 项制度。



滴滴信息与数据安全保障框架

- **针对员工：**《员工手册》明确全体员工的信息安全保护责任，要求每位员工签字确认；遵守《信息与数据安全规范（总纲）》《个人信息保护工作管理规范》等制度规范，按照职责申请数据权限，严禁超权限或违规操作公司数据及系统配置；对外提供数据需审批并加密后执行。
- **针对第三方合作机构：**制定《滴滴合作方及合作方人员信息安全管理规范》，要求合作方遵守公司数据使用安全要求规范，在项目终止时归还或删除所有相关数据，降低第三方合作方的信息安全风险。

对于涉及信息安全违规行为的所有员工、合作伙伴，公司按照《滴滴出行信息安全事件处理制度》《员工手册》《滴滴合作方及合作方人员信息安全管理规范》，根据事件影响程度进行纠正并予以惩戒，减少信息安全事件造成的损失。

行业标准化建设

2025 年公司牵头的国际标准《 智能出行服务隐私与安全指南 》通过立项，成为全球首个智能出行领域的隐私保护国际标准。

认证与测评

数据安全能力

- 自动驾驶业务获得行业首家数据安全能力成熟度模型 (DSMM)4 级认证；网约车业务获得数据安全管理认证。

信息安全管理

- 网约车、自动驾驶、代驾、国际化等超 90% 的公司业务获得了 ISO 27001、ISO 20000、ISO 22301、ISO 27701、ISO 29151、ISO 27040 等信息安全、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。
- 国际化业务获得了隐私保护和数据安全领域的 TRUSTe 认证和 PCI DSS 认证，覆盖出行、外卖和金融业务。

网络安全能力

- 自动驾驶获得 ISO 24143 汽车网络安全国际标准认证。

数据安全能力成熟度认证

数据安全管理认证





隐私信息管理体系认证



信息安全管理体系认证



信息技术服务管理体系认证

保障措施

我们将包括个人隐私保护在内的信息安全纳入公司整体风险管理流程，按照 “ 预防、监测、发现、解决 ” 的风险管控流程落实信息与隐私保护措施。2025 年，公司未发生任何信息和数据安全相关安全事件及违规情况。

网络安全保障

- 构建覆盖邮件、账号、主机、终端、网络、应用以及数据层面的网络安全威胁感知平台，有效预防、迅速应对和妥善处置网络安全事件，定期开展专项攻防演练，实行漏洞检测与修复机制，保障网络安全防御体系的稳定性和可靠性。

数据安全保障

建立全生命周期的数据安全管理机制，将数据资产按照影响对象和影响程度分为 4 大类、5 个安全级别，对不同类型和级别的数据制定差异化的安全管控措施。

- 数据处理环节：数据识别、链路加密、权限管控、数据脱敏、数据水印、外发管控等措施，保障数据采集、传输和使用的安全合规。
- 数据存储环节：对个人敏感信息采用加密、权限控制、去标识化和匿名化等安全措施，保障用户数据存储、使用的安全稳定。
- 数据删除环节：在超出法律法规及协议规定的数据保存时限后，予以安全删除或匿名化处理，保障用户个人隐私合法权益。

个人信息保护

在信息与数据安全委员会下设立个人信息保护委员会，负责决策和指导个人信息处理活动的合规性，由信息安全部负责具体执行。制定《滴滴出行个人信息保护工作管理规范》，在最小必要原则的基础上确保个人信息的采集使用符合用户知情原则，规范全流程个人信息处理活动。

- 用户告知同意机制：制定《个人信息处理规则》《录音录像信息处理协议》等规范文件，以清单形式在 App 向用户公开告知个人信息性质、处理目的、方式和范围；针对敏感个人信息进行单独弹窗或协议告知，确保用户了解敏感信息处理动向及产生的权益影响；如涉及个人信息共享或转让情形，向用户告知共享或转让目的、数据接收方身份、数据安全能力以及可能产生的后果等，并事先征得用户授权同意。
- 用户撤回同意机制：用户可通过 App“ 个人信息管理中心 ” 查询、撤回、删除设备的个人信息收集权限。
- 用户沟通反馈机制：用户可通过在线客服功能、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。

算法安全保障

- 制定《 滴滴算法机制机理审核制度 》《 滴滴用户标签管理制度 》《 滴滴用户注册管理制度 》《 滴滴科技伦理审查制度 》，持续推进算法合规。2025 年引入算法合规自查清单，新增多维度算法安全风险监测与内部联动机制，确保算法策略风险的及时感知、管控与调整。

业务连续性保障

- 制度体系：制定《 滴滴技术稳定性管理工作指引 》《 技术稳定性应急预案管理及事故处置规范 》，为业务连续性与稳定性建设明确方向。
- 管理机制：设立技术稳定性委员会作为稳定性监察机构与决策机构，CTO 作为第一责任人，指导公司稳定性技术方案的落地。
- 措施保障：形成 “ 事前降发生、事中控影响、事后防复发 ” 的技术生态体系，确保网络平台信息业务的连续性。

应急响应

应急演练

滴滴高度重视信息安全事件的应急响应与处置工作，每年不定期组织信息安全应急预案演练，持续提升突发事件的应急处置能力。

2025 年，聚焦钓鱼邮件、数据备份恢复、个人信息泄露、数据违规外发、攻防演练、供应链攻击等场景，共开展 19 场安全应急演练活动，覆盖网络安全、数据安全、个人信息保护等内容。



滴滴开展稳定性安全演练活动

事件上报处理

滴滴制定《滴滴信息与数据安全应急处置规范》《信息安全事件处理制度》等，明确信息安全事件的通报、上报、处理流程机制，明确全体员工信息安全保护与监督责任，对于重大信息安全事件，按照国家规定向主管部门汇报，并将事件进展同步公众，保障受影响用户的知情权与个人信息保护权益。

审计监督

合规审计

我们严格落实《个人信息保护合规审计管理办法》，委托外部专业机构对网约车等业务开展合规专项审计，识别并解决个人信息全生命周期处理活动中的潜在风险漏洞。此外，针对个人信息共享，对 700 多家供应商开展安全审计，切实提升个人信息保护合规水平。



个人信息保护合规审计会议

外部监督

2023 年，滴滴成立由 7 名外部专家和 2 名内部专家组成的个人信息保护监督委员会，并制定《滴滴出行个人信息保护第三方监督机构工作章程》，明确其职责、组织要求、工作规则、成员提名与任命、保密与勤勉尽责义务等内容，保障监督工作的独立性与专业性。此外，该委员会通过会议与年度总结等方式对公司个人信息保护工作进行监督与专业指导，提升个人信息保护与数据安全防护与管理能力。

2025 年，滴滴个人信息保护监督委员会共召开 2 次监督工作会议，围绕公司个人信息保护全生命周期管理、合规体系建设、技术防护措施等开展全方位监督，并形成监督意见与指导建议。

教育培训

滴滴面向全体员工开展《2025 全员信息安全必修课》，提升全员信息安全保护意识。针对新员工，设置《滴滴实用信息安全知识重点》《信息安全意识合规培训》等培训与考核机制；针对安全专业人员，组织数据安全合规使用、AI 大模型使用等专项培训，并设置考核机制，进一步提升信息安全专业能力；针对业务人员，组织网约车、自动驾驶、代驾、两轮等业务线开展数据保护、密码安全、钓鱼防范、合规要求等信息安全专项培训。

2025 年，《2025 全员信息安全必修课》的员工覆盖率 100%；新员工信息安全培训平均时长超 2.4 小时，培训覆盖率 100%；业务线信息安全专项培训时长超 50 小时，培训人次达 63,735 人次。



网约车信息安全专项培训



滴滴送货信息安全专项培训

1.4 规范经营发展

滴滴坚守合规经营底线与商业道德准则，制定《滴滴诚信合规行为守则》，对全体员工、合作伙伴等关联方行为进行规范，持续完善风险合规管理流程，打造诚信商业生态。

风险合规管理

管理体系

在大安全委员会下设立合规安全、组织安全等专委会，监督指导公司合规风控相关工作。制定《风险管理与控制工作制度》《风险合规工作规范》《内部审计管理制度》《廉正合规管理制度》等制度，建立合规风控三道防线，保障业务合规性建设。

第一道防线
各业务线、职能团队

→

第二道防线
风控合规部的风控、商保、制度与宣传团队

→

第三道防线
风控合规部的审计、廉正团队

流程管控

建立“预防—监控—发现—解决”的风险管理与控制机制：

预防
每年组织业务部门开展风险敞口识别，梳理重点风险领域，形成多层级风险地图；

↓

监控
风险管理人员对风险指标进行持续监控预警，联合业务部门针对预警结果制定应对措施；

↓

发现
风险合规部每年根据业务发展开展风险评估，按照风险发生的可能性和影响程度进行排序，并制定风险应对执行计划。同时，每年制定风控评价方案，对全业务线开展制度建设、风控宣贯、问题解决、管控缺陷等领域的内部审计，编制年度风控评价报告报送高级管理层；

↓

解决
针对识别、评估及审计发现的风险问题，及时明确业务负责人跟进整改，并由风险合规部协助并监督整改情况。

责任落实

为压实主体责任，公司管理层与各级业务和职能部门管理者签署《风控合规管理责任书》。2025 年，共有 1,300 余位管理者完成责任书签署，切实强化各级管理者的风控合规责任意识。

文化宣传

为提升全员和合作伙伴风险合规管理意识，我们打造了“风控阳光月”文化宣传活动和“阳光小桔人”荣誉激励项目。

针对新员工

开展《2025 在树上 - 小桔风控对你说》专项培训，2025 年共开展新员工培训 40 场，新员工培训覆盖率 100%；

针对全体员工

开展全员线上风险合规培训，了解并掌握业务场景中的风险管理要求；组织“金葵花”风险管理专项比赛，深化全员数智风控理念，2025 年共开展 7 场比赛，参与人次达 12,653 人次；

针对合作伙伴

开展《阳光流动大篷车》专项活动，旨在构建阳光商业生态，2025 年合作伙伴培训活动覆盖率 100%。





2025 年，公司严格遵守相关法律法规及行业规范，在洗钱及内部交易领域保持零重大违法违规记录。同时，我们坚持合规运营，借助数字化手段，加大预警防控和舞弊违规行为的监督力度。

反腐败反舞弊

滴滴严格遵守运营所在国家及地区的反腐败法律法规，根据《滴滴诚信合规行为守则》整体原则指引，制定《反腐败总政策》专项制度，经公司 CEO 审批后由风控合规部负责执行，并根据法律法规变化和业务发展定期对《反腐败总政策》进行审查与修订，规范全体员工及合作伙伴的行为，防范舞弊风险。

滴滴《反腐败总政策》主要内容	• 提供或接受礼物、餐饮和娱乐规范 • 商务会议和访问公司场所涉及到的差旅支持政策 • 慈善捐赠与赞助规范 • 对外投资规范	• 第三方反腐败合规管控政策 • 培训、政策分发及定期检查 • 举报、调查、反报复政策 • 违规处理
规范管理	• 公司员工　员工入职时签署《诚信与廉洁自律协议书》，遵守《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，严格禁止商业贿赂、收受回扣等舞弊违规行为，明确员工廉洁底线。	• 合作伙伴　制定《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，建立“清风诚信联盟”，要求供应商、合作伙伴签署《阳光诚信协议书》《合作伙伴商业行为准则》，共同营造诚信阳光的合作环境。
措施保障	• 内部治理　建立了由风控合规部、人力资源部、法务部及相关业务部门组成的联合判定和争议陪审机制；制定年度计划，开展覆盖所有业务线和职能部门的贪污舞弊内部审计和专项治理工作，通过利益冲突申报、礼品馈赠申报、供应商合规尽调等方式预防和遏制舞弊腐败行为。 • 举报监督　设置举报邮箱、举报电话、微信公众号、清风官网、信函和来访举报等途径，鼓励员工、业务伙伴及其他相关方实名或匿名举报贪腐、舞弊及违规行为；制定《滴滴举报人奖励与保护制度》明确信息保密和禁止打击报复的原则，通过举报渠道技术隔离处理、举报电话专线保护、举报邮箱独立服务器以及配备专人管理等方式保障举报人合法权益。	• 风险评估　制定《对外投资反腐败合规政策》，识别目标项目的地域腐败风险、行业腐败风险以及合规问题；投资前开展反腐败风险评估与合规尽职调查，制定严格的反腐败合规条款，并开展合规监控与培训，防范腐败事件发生。 • 违规处置　针对违反相关法律及《反腐败总政策》的行为，依据《滴滴惩处管理实施办法》，由风控合规部组织调查并提出惩处建议，经风控合规部、法务部、人力资源部等多部门联合审核研讨形成处理决定后，由人力资源部向受惩处员工沟通传达并落实决定，视违规情况对违规员工予以通报批评、警告、严重警告或解除劳动关系的惩处。

- 举报邮箱：jubao@didiia.com
- 举报微信公众号：滴滴清风
- 举报电话：01062962880
- 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

意识强化	针对员工，我们常态化开展腐败合规培训考核，包括新员工入职反腐败教育、重点岗位反腐败专项培训，内容涵盖政策要求、行为规范及违规处罚；同时，开展举报渠道和举报人保护机制相关培训，确保每位员工了解举报途径。 2025 年，共组织 **162** 场反贪腐培训，覆盖全体员工，累计参与 **47,778** 人次，培训考核通过率达 **100%**。
	针对第三方合作伙伴，定期组织开展反腐败培训，规范外部合作伙伴行为，有效防范腐败事件发生。

公平竞争

组织管理	• 搭建由合规委员会、竞争合规委员会和竞争合规研究部组成的三层级竞争合规管理架构。其中，合规委员会负责竞争合规管理的组织领导和统筹协调，竞争合规委员会负责总体部署和组织实施，竞争合规研究部负责推动落实具体管理要求。
制度体系	• 严格遵守《反垄断法》《反不正当竞争法》《价格法》等法律法规及相关指南指引，构建了以《滴滴竞争合规管理政策》为纲领，涵盖《滴滴反垄断行为合规指引》《滴滴反不正当竞争与价格行为合规指引》等内部规范的竞争合规制度体系。
竞争合规宣传	• 开展竞争合规培训，传递合规知识，培育合规文化，树立合规理念。2025 年，共开展 28 场竞争合规相关培训，切实提升合规管理能力及水平。

透明税务

滴滴秉承诚信纳税原则，将依法合规作为企业税务全链条工作的根本底线，结合业务实际运营需求与商业合理性原则开展合规税务规划，配套完善标准化税务管理制度。严格遵循法律法规要求，定期披露税务相关信息，公开、透明、全面地展现公司税务合规管理成效。



科技驱动

02

技术创新作为推动行业发展的重要引擎，持续驱动产业变革、重塑出行生态。滴滴以“负责任的创新”为核心理念，通过技术赋能服务优化、安全保障与生态链协同，强化研发与场景落地应用，进一步响应更安全、高效、绿色、普惠的出行需求。

本章对应的联合国可持续发展目标



2025 年绩效亮点

创新合作

深入产学研合作，培养专业人才

- 产学研成果荣获**北京市科学技术进步一等奖、CCF“ 科技成果奖 ” 科技进步二等奖**
- 累计授权专利 **5,382** 件，年度新增授权专利 **368** 件
- 持续聚焦自动驾驶等领域，与高校累计开展 **300** 多项科研项目合作
- 青年员工参加校招新员工科技专项培训 **3,397** 人次

科技赋能

以技术创新赋能产业，驱动长远发展

- 时空预训练模型助力司机行驶偏航率下降 **19.2%**
- 滴滴青桔推出行业**首款**符合新国标的电单车 VM7.2
- 滴滴充电智能超充解决方案覆盖快充枪超 **28 万**根，有效缩短充电时间
- 滴滴充电依托数智化能源管控平台，累计响应电力需求超 **840** 次，交易时长超 **3,900** 小时
- 自动驾驶实现 **L4 级全栈核心技术自主可控**
- 自动驾驶推出**新一代 Robotaxi 车型**，全面升级自动驾驶性能
- **“AI 超级助手 ”** 实现全场景办公与业务流程智能化管理

科技有爱

深耕便民服务，让科技更有温度

- 司机“ 健康中心 ” 功能识别基础疾病信息 **270 万**人
- 在中国升级 **“ 她计划 ”**
- 在巴西上线**女性专属按钮 (Botão 99Mulher)**
- 滴滴助老打车累计服务超 **942 万**老年人，服务里程达 **21 亿**公里
- 盲人无障碍出行累计服务 **308 万**次，超 **340 万**司机完成无障碍服务认证
- 宠物出行服务覆盖 **370** 座城市，宠物快送、宠物托运服务覆盖 **27** 座城市
- **“AI 小滴 ”** 智能打车服务支持 **90** 多个服务标签

2.1 负责任的科技创新

滴滴围绕知识产权保护、人工智能规范和科技生态建设三大领域，持续完善全流程创新管理体系，实现高水平、负责任科技创新。

知识产权保护

我们严格执行《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，强化知识产权创造、保护、运用全流程管理，通过专利奖金等激励机制，激发研发人员创新活力。

截至 2025 年末，累计授权专利 **5,382** 件，其中发明专利 **3,153** 件。2025 年度申请专利 **404** 件，授权专利 **368** 件。

人工智能规范

2025 年，我们研发的“AI 超级助手”通过“智能体平台、通用办公场景和业务场景智能化”三位一体布局，实现公司全场景办公与业务流程的智能化管理，大幅提升工作效率。

制度规范

为明确 AI 服务安全底线，公司依规制定《滴滴生成式人工智能服务安全总则》，由公司 CTO 审批后执行，以防范场景、软硬件、内容及用户权益等安全风险，提升 AI 服务安全能力。

同时，我们围绕训练数据安全、数据内容安全、模型安全制定了《滴滴生成式人工智能预训练和优化训练数据安全管理规范》《滴滴人工智能生成合成内容标识管理规范》及《滴滴大模型使用数据安全规范》等多项管理规范。明确敏感个人信息的数据训练需单独授权，对含歧视偏见或违法信息的生成内容请求不予回应，并对训练环境与推理环境进行隔离保护，以防范攻击导致的数据泄露，保障 AI 服务的数据安全与内容合规。

此外，根据《滴滴第三方生成式人工智能服务安全准入管理规范》，对引入第三方 AI 服务机构进行准入评估，优先选择具有相关 AI 服务备案及算法备案的服务机构，以保障其引入过程中的合法性、合规性、安全性和可控性。

保障措施

个人隐私保护	AI 训练涉及敏感信息需单独征得用户同意，不得收集非必要信息，依法处理用户查阅、复制、更正、补充、删除个人信息等请求。
生成内容	通过技术优化内容准确性与合理性，拒绝回应偏激、歧视、偏见或诱导等违法违规的不良信息。
软件和硬件环境	通过技术监测模型输入内容以防范恶意输入攻击，定期评估计算机芯片、软件、工具、算力等供应链安全；隔离模型训练环境与推理环境，避免发生数据泄露与违规访问等安全事件。
用户投诉管理	采用电话、邮件、交互窗口、短信等设置便捷的公众或用户投诉举报的途径及反馈方式，明确公众或使用者投诉举报的处理规则和处理时限。

参加 AI 生成标识政策与强标培训

2025 年 3 月 27 日，公司召开大模型合规与安全专题培训会，邀请外部专家进行人工智能政策权威解读，强化员工对人工智能生成内容标识的重要性、合规及技术要点的认识。

科技生态搭建

“ 产学研 ” 合作

滴滴自 2017 年与中国计算机学会 (CCF) 联合发布 “ 盖亚学者科研基金 ” 合作计划以来，持续探索校企合作新模式，与清华大学、上海交通大学等 20 余所高校与研究机构建立了合作关系。2025 年滴滴聚焦出行科技、大模型与自动驾驶等领域开展深度合作，截至 2025 年末，累计开展 300 多项科研项目，发表超 180 篇论文。

联合各大院校开展多个 “ 产学研 ” 合作项目

与清华大学联合开展的 “ 智能车辆行驶安全关键技术及产业化应用 ” 项目获**北京市科学技术进步奖一等奖**；

与香港科技大学（广州）合作的 “ 面向城市开放环境的交通领域时空基础模型关键技术及应用 ” 项目，荣获**中国计算机学会 “ 科技成果奖 ” 科技进步二等奖**。

人才建设

我们全力建设结构合理、技术过硬、富有活力的科技人才队伍，着力塑造 “ 价值牵引、技术驱动、科技有爱 ” 的人才文化，构建覆盖校招新人、专业技术人才、高阶管理者的人才培养体系。

校招新员工和秋季实习生

持续升级 “ 飞驰计划 ”，从专业力、文化力、职业力三个维度赋能青年人才成长。2025 年开展 20 场培训与活动，覆盖人数 906 人，参与人次 3,397 人次。

技术人才

深化 “ 专业力 ” 项目，打造从入门胜任到多元跨界的阶梯式成长路径，2025 年共开展技术研讨与专项训练营 48 次。

高阶技术管理者

完善 “ 产研领导力 ” 发展体系，通过 “ 测 – 学 – 练 – 行 – 评 ” 五位一体培训模式，提升管理团队的业务规划与团队管理能力，2025 年开展课程工作坊培训 15 次。

此外，我们持续推进 “ 未来精英 ” 计划。2025 年，滴滴联合清华大学、北京大学、香港大学、华中科技大学、新加坡国立大学等国内外高校院所，开展未来精英夏令营、未来精英开放日、未来精英交流见面会、科技校园行等活动，为国内外顶尖人才科技交流搭建平台，进一步提升公司科研创新能力。

2.2 可持续的科技赋能

滴滴将人工智能、大数据、物联网等先进技术深度融入全业务场景，推动行业向智能化、绿色化升级。

网约车核心技术

我们聚焦网约车出行全链条、全场景，通过技术创新提升运营效率，优化用户体验，保障出行公平。通过快车、专车、新出租、拼车、顺风车等多元出行品类，我们构建在线动态多边交易市场，为司乘双方提供全天候、高品质的出行交易服务。



滴滴科技赋能网约车生态

滴滴将机器学习、运筹优化、时空大数据等技术融入业务全流程，在供需预测、运力调度、司乘匹配、终端体验、平台治理、行程安全等领域实现技术升级。2025 年，我们基于自研的时空预训练模型，实现路况发布、行程时间预估、路径规划的精度大幅提升，预估到达时间偏差率下降 17.6%，预估价偏差率下降 19.6%，司机行驶偏航率下降 19.2%，显著优化出行体验。

供需预测

融合分解模型、深度时序模型、频域变换和掩码等技术，提升供需预测模型在周期性、趋势性、非线性等方面的拟合能力。

运力调度

从司机、乘客在交易市场的核心体验出发，通过司乘价值定义和供需预估，实现从单点效率体验到追求多维综合价值与长期健康生态的转变。

司乘匹配

融合司乘价值建模，兼顾双向稳定匹配，实现派单逻辑透明，使定位更准、路线更优。

网约车核心技术能力

终端体验

利用多模态交互、启动速度智能调度等技术提升操作便捷性与稳定性。

平台治理

借助分子模型，人机协同、大众评审等判责模型，以及司机服务分评价体系，提升综合服务能力与效率。

行程安全

引入安全驾驶地图等技术，帮助司机实时识别环境风险并及时预警。

海外出行技术

我们根据境外交易市场结构和司乘行为模式，迭代产品逻辑，优化用户体验，为用户提供便捷、舒适、高效的服务体验。

挑战：拉美地区因城市拥堵、路况复杂，接驾时间较长，播单[4]应答率低、应答前等待时间长。

技术策略

- **预测模型策略**

  通过时序预测模型预判不同时空供需关系，优化用户体验与平台运营效率。

- **动态分配策略**

  综合评估即时匹配价值及未来运力潜力，动态匹配司机与订单。

- **匹配打分策略**

  引入“长接驾差体验价值因子”，减少长接驾播单。

- **地图优化策略**

  针对海外拥堵场景进行优化，提升预估时长和实际接驾时长的一致性。

- **混合播单模式**

  将不同播单模式与司机等级权益结合，引入中观层参数设计，平衡司机体验和效率。



[4] 是指平台向司机端推送实时订单的行为。

共享两轮技术创新

智能管理

滴滴青桔聚焦共享电单车合规性、安全性、轻量化及环保性，率先推出行业首款符合新国标的量产旗舰电单车 VM7.2。

材料创新

首创镁铝合金压铸工艺，攻克轻量化材料在共享出行高频使用场景下的应用难题，满足新国标超轻量化设计。

结构优化

创新采用碳素钢与镁合金复合结构，优化车架受力模型，降低重心，提升车辆操控体验与核心骨架安全性能。

防护升级

自研三段式铝壳电池包结构，结合无卤族元素阻燃材料的应用，提升电池在复杂工况下的结构安全与热失控防护能力。



滴滴青桔电单车 VM7.2

新能源管理技术

滴滴充电：全面智能化建设

滴滴充电以用户为中心，开启“全面智能化”建设，推动设备、运营与网络生态的协同发展。

截至 2025 年末，滴滴充电覆盖全国 **280** 座城市，在线充电站超 **68,000** 个，快充枪数量超 **28 万**根。

- **设备智能化**

滴滴充电推出智能超充解决方案，将充电桩升级为集智能加速、安全防护、智能运维、车网互动于一体的智能终端。

滴滴充电智能超充解决方案聚焦四大能力建设

- **智能加速**

  启动加速功能，将平均启动时间缩短至 10 秒，节省时间近 80%。

- **安全防护**

  构建“电池四级防护体系”，推出“超充安全防护”，通过对电池状态实时监测，保障车辆电池安全。

- **智能运维**

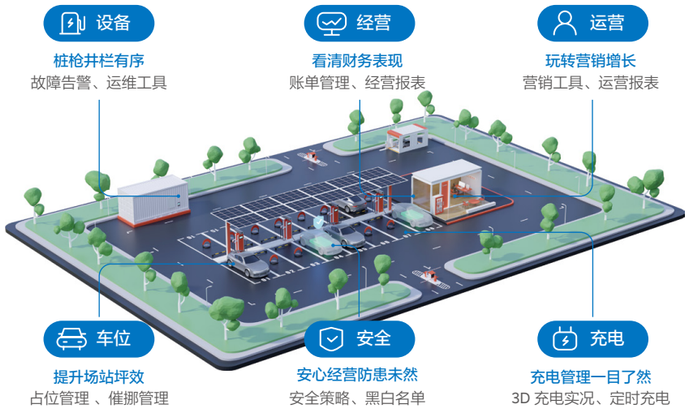
  打通零部件到云平台的数据链，实现故障精准定位与预测性维护；构建开放协同的运维服务生态，提升设备可用率与运维效率。

- **车网互动**

  对虚拟电厂智能化升级，建立更准确的负荷预测能力、更弹性的电力调度能力，提升电力市场响应能力。

- **场站智能化**

滴滴充电从资产管理、运维管理、设备维护、车位与安全管理等环节，逐步实现对充电场站的智能化升级。



滴滴充电场站智能化建设

- **车桩网智能化**

滴滴充电构建了“数智化能源管控平台”，融合充电网络、光伏发电、储能、电动汽车充放电等核心优势，实现新能源车运力与交通能源电力的供需双向动态平衡。

截至 2025 年末，滴滴能源累计响应电力需求次数超 **840** 次，交易时长超 **3,900** 小时。

滴滴充电数智化能源管控平台

关键技术 1 充换电平台场景，车网互动技术架构

虚拟微网技术：完成所有电气设备的智慧物联，实现灵活多场景组网，确保微电网弹性可控；

电力调度技术：通过提升供需预测准确性和电力调度灵活度，提高电力需求响应精度，满足电网调度需求；

虚拟电厂技术：支持需求侧响应、有序充电、购售电等场景需求，对接电力市场完成电力交易。

关键技术 2 实时可感、灵活可控的虚拟微网技术

智能：充电桩智能化升级，实现实时数据协议，建立云端双向功率控制能力，预留双向充放电兼容接口；

灵活：具备适配充换电站、光储充一体综合站以及其他电力大户多需求场景的灵活组网能力；

实时：对所有调度因子进行实时建模。

关键技术 3 基于负荷预测和运力弹性的“三级电力调度系统”

一级调度：建立单一场站的微电网自治能力，借助微网负荷预测和灵活控制能力实现微电网内局部最优调控；

二级调度：建立充换电车辆与充换电场站的时空匹配能力，完成片区充换电时空有序匹配；

三级调度：建设新能源汽车运力与电力统一的调度系统，利用空闲运力，引导新能源汽车参与电力辅助服务。

自动驾驶技术

滴滴自动驾驶实现核心技术全栈自主可控，具备感知、预测、规划、控制、仿真系统等完备的 L4 级自动驾驶研发模块与全产业链解决方案，并持续提升复杂场景下的智能化运营能力，稳步推进自动驾驶技术产业化落地。2025 年 4 月，滴滴自动驾驶联合广汽埃安推出新一代 Robotaxi 车型，该车型面向无人驾驶场景进行专属设计，在提升可靠性的同时大幅降低成本，并在座舱体验和自动驾驶性能上全面升级。

Robotaxi 特点

车身外观

车身前智能交互屏可以显示欢迎、感谢、表情、车辆状态等丰富信息。

计算平台

搭载三域融合高性能计算平台，拥有更高性能、更低时延；集成度和装配效率显著提升，后备箱可用体积增加88%，成本降低74%，装配效率提升7倍。

安全冗余

拥有算法、软件和硬件多层冗余，以应对突发情况下的安全停车，保障行车安全。

滴滴自动驾驶硬件平台 4.0



- 2 个 声音传感器
- 4 个 近距补盲鱼眼相机
- 4 个 4D 毫米波雷达
- 1 个 Fallback 前毫米波雷达
- 6 个 近距补盲激光雷达
- 1 个 Fallback 中距相机
- 4 个 长距激光雷达
- 1 个 红绿灯摄像头
- 1 个 红外相机
- 6 个 8M 像素中距相机
- 1 个 8M 像素长距相机
- 2 个 Fallback 角毫米波雷达

2.3 更有爱的科技项目

在“科技有爱、以人为本”理念指引下，我们用科技回应不同群体的多样化需求，让出行服务更便捷、更安全、更有温度。

司机关爱

滴滴在司机 App 上线“健康中心”，打造集健康测评、健康课堂、健康计划于一体的服务体系。通过深度融合车内视觉感知、智能语音交互及健康评估模型，实时监测司机状态、主动提醒疲劳休息、动态识别潜在风险，实现从“事后处置”向“事前预防”转变。

截至 2025 年 12 月，“健康中心”对司机心脑血管疾病预防比例提升至 **73%**；一键救助功能处置数千起紧急健康事件，识别基础疾病信息 **270 万**人。



“网约车司机健康守护项目”入选《CCF 技术公益年度优秀案例》

守护女性出行

在中国，滴滴于 2024 年 8 月推出女乘客“可选女司机”功能内测，2025 年 11 月升级为“她计划”，支持女性乘客选择“全天优先”“仅夜间优先”和“仅本次优先”三种出行模式，也支持女性司机自由选择加入或退出该功能优先队列。该功能开始后，30 秒内为女性乘客优先匹配实名女司机，超时则自动扩大呼叫范围，兼顾效率与体验。

在海外，滴滴于 2020 年起陆续在墨西哥、哥伦比亚、智利、澳大利亚地区推出滴滴女士 (DiDi Mujer)。2025 年在巴西 99 平台上线女性专属按钮 (Botão 99Mulher)，支持女性司机自主选择仅接女性乘客，并运用人脸识别核验、高风险区域标注与实时预警等 50 余项安全工具，构建出行安全体系。



“她计划”



99 平台女性专属按钮 (Botao99Mulher)

无障碍出行服务

助老服务

我们推出“滴滴长辈版”小程序，大字体适配、一键叫车、电话约车、现金支付、医疗优先派单等适老化设计，为老年人提供全场景便捷出行。截至 2025 年末，“滴滴助老打车”已覆盖全国 355 城，累计服务超 942 万名老年人，提供超 3.03 亿次出行，服务里程达 21 亿公里。

视障服务

我们推出“导盲犬使用者无障碍服务”和“盲人无障碍服务”，持续优化滴滴 App 主要功能对主流手机系统自带读屏功能的适配，通过语音、短消息引导司机主动联系，帮助视障用户顺利乘车出行，并为一、二级认证视障用户优先派单。截至 2025 年末，“盲人无障碍服务”累计为视障群体提供 308 万次出行服务，超 340 万名司机完成无障碍认证。





滴滴暖心车站

宠物友好服务

我们针对携宠出行场景和养宠需求推出“滴滴宠物”，涵盖宠物出行、宠物快送、宠物托运、上门喂遛、上门洗护、上门美容、宠物家庭保洁、宠物保险等服务，并通过持续优化服务机制，提升司机与乘客的双向体验，提升确定性与舒适度。2025 年，“宠物友好地图”在北京、上海、成都试行上线，并与 200 多家宠物友好门店合作，带动宠物友好商家流量增长，提升带宠出行体验。截至 2025 年末，宠物出行已覆盖 370 座城市，宠物快送、宠物托运已覆盖 27 座城市，全年提供宠物出行服务 732.93 万次。



宠物友好地图

“宠物出行”主题开放日

2025 年 5 月和 9 月，滴滴举办 2 场以“宠物出行”为主题的开放日活动，邀请乘客代表、司机代表与宠物爱好者共同探讨宠物友好出行路径。通过举办宠物运动会、组建宠物出行保障车队，倡导携宠安全、友善、文明的出行理念。



“宠物出行”开放日

AI 打车服务

2025 年 6 月，滴滴企业版推出智能差旅助手“AI 小滴”，融合 AI 技术与出行场景，根据用户出行需求与偏好、企业差旅制度、交通情况等因素，自动规范行程，完成覆盖查询、规划、支付完整的预订流程。9 月，滴滴出行正式上线 AI 出行助手“AI 小滴”，支持空气清新、后备厢大、驾驶平稳等 90 多个服务标签，覆盖扶老携幼、商务接待等复杂出行场景。

此外，开发者可通过滴滴上线的模型上下文协议 (MCP) 服务，为智能体接入出行规划、打车、订单查询及自动支付等能力，共同探索 AI 服务出行、优化体验的更多可能性。



环境友好

全球气候变化挑战持续加剧，绿色低碳已从理念共识转化为重塑出行生态与城市发展模式的重要力量。滴滴秉持绿色发展理念，将绿色低碳融入每一项技术、每一次出行、每一个场景，以数字技术让出行更绿色、城市更低碳。

03

本章对应的联合国可持续发展目标

2025 年绩效亮点

碳目标

制定碳目标

- 2035 年，中国网约车平台纯电动汽车服务里程占比近 100%
- 2040 年，数据中心绿色电力占比达 100%
- 2045 年前，实现自身运营及价值链碳中和

中国绿色出行

推动中国城市绿色出行

- 中国网约车平台注册的纯电动汽车约 670 万辆，服务里程占比超 74%
- 通过推动绿色出行助力中国城市出行实现减碳量约 1,068 万吨
- 共享两轮车服务里程约 67 亿公里，实现减碳量约 62 万吨
- 拼车服务里程约 23 亿公里，实现减碳量约 12 万吨
- 碳普惠产品“碳元气”已在全国 298 个城市落地
- 滴滴企业版提供纯电动汽车出行里程约 23 亿公里，实现减碳量约 24 万吨
- 滴滴充电累计助力充电用户实现减碳量约 2,254 万吨

海外绿色实践

助力海外交通绿色转型

- 巴西“可持续出行联盟”成员达 32 家，累计带动新能源汽车销售量超 15 万辆
- 巴西 99 平台注册新能源汽车超 3.5 万辆，累计行驶里程超 2 亿公里
- 巴西 99 平台电动化实践获“圣保罗零碳奖”
- 墨西哥平台注册纯电动汽车数量约 9,000 辆，累计行驶里程超 8,000 万公里
- 在拉美西语地区，近 2 万名自行车骑手和 1 万名电动摩托车骑手参与绿色配送

绿色运营

构建绿色运营体系

- 通过了 ISO 14001 环境管理体系认证
- 12 座数据中心使用绿电，其中 2 座数据中心实现 100% 绿电来源
- 约 8,000 台旧电脑和近 1,000 件电脑配件回收再利用
- 职场使用二手家具 7,516 件，减少碳排放约 539 吨
- 职场摆渡车 100% 使用电力驱动，年度总运行里程 42 万公里

资源循环

开展资源循环利用

- 滴滴青桔将共享电单车新车型车辆塑件可回收利用率提升至 90%
- 滴滴青桔退役两轮车回收利用实践入选 2025 年度“城市交通健康可持续发展案例”
- 在拉美地区，联合商家推行扫码点餐和“无餐具”选项

3.1 制定绿色低碳策略

滴滴将绿色低碳理念深度融入战略发展与业务布局，不断完善环境管理体系，逐步建立以目标为导向的行动推进机制。



环境管理体系

我们制定《环境管理制度》，在可持续发展管理委员会的指导监督下，建立覆盖自身运营及供应链伙伴的环境管理机制，围绕气候变化、能源管理、废弃物管理等核心议题推进实践，定期在可持续发展报告中披露环境保护相关进展，并通过环保培训与意识宣导，强化能力建设。同时，我们持续加强环境管理体系建设，企业出行服务、商旅平台开发及员工餐厅运营均通过了 ISO 14001 环境管理体系认证。





环境管理体系认证证书

此外，我们将内部专业能力向外延伸，参与《公路水路营业性运输工具碳排放核算方法》(GB/T 46531-2025)、《减排效果评估技术要求 第 1 部分：出行》（GB/T 47538.1-2026）等交通领域碳核算相关标准起草，推动行业绿色低碳转型。

碳目标与进展

聚焦气候变化议题，我们坚持以“主动减排为主，抵消为辅”原则，设立与《巴黎协定》1.5℃目标一致的气候目标，承诺于 2045 年前实现净零排放，覆盖公司超 90% 的业务。同时，通过推动绿色出行、构建绿色生态、深化绿色运营等减碳路径和碳信用抵消等方式推进净零目标的实现。

目标

- **出行电动化** [6]
  2030 年，滴滴中国网约车平台纯电动汽车服务里程占比达 **80%**
- **清洁电力目标**
  2030 年，数据中心 [7] 绿色电力占比达 **60%**

- **出行电动化**
  2035 年，滴滴中国网约车平台纯电动汽车服务里程占比近 **100%**
- **清洁电力目标**
  2035 年，数据中心绿色电力占比达 **80%**

- **清洁电力目标**
  2040 年，数据中心绿色电力占比达 **100%**

2045 年前
自身运营和价值链碳中和 [5]

- **碳减排**
  2045 年，范围一 & 二碳排放较基准年降低近 **90%**，范围三碳排放较基准年降低近 **90%**



2030 年 → 2035 年 → 2040 年 → 2045 年

2025 年进展

持续推动网约车电动化，中国网约车平台纯电动汽车服务里程占比超 **74%**。
截至 2025 年底，滴滴自有车辆资产已在 6 个城市实现 **100%** 新能源车置换。

通过网约车电动化、拼车、共享两轮车等绿色出行方式，助力实现碳减排量约 **1,068 万**吨。

推进租赁数据中心用电结构优化，12 座数据中心使用绿电，其中有 2 座数据中心实现 **100%** 绿电来源。

[5] 基准年为 2023 年，碳中和边界与碳排放核算边界一致，均为中国大陆区域，覆盖滴滴超 90% 的业务。
[6] 即平台网约车服务里程中纯电动汽车里程占比。
[7] 滴滴在中国大陆的数据中心均为租赁形式，包括自有和租赁两类服务器。

3.2 推动绿色低碳出行

滴滴依托技术与平台优势，持续推动网约车电动化，优化合乘出行方式，完善慢行出行体验。2025 年滴滴共助力城市出行实现碳减排量约 1,068 万吨，较 2024 年增加 35%。

构建国内绿色出行体系

推动汽车电动化转型

滴滴以数字化出行平台为纽带推动国内汽车电动化普及，依托平台生态精准匹配出行场景需求，通过智能调度和供需预测提升车辆使用效率。

截至 2025 年末，中国网约车平台注册新能源汽车超 **800 万**辆，纯电动汽车约 **670 万**辆，纯电动汽车出行服务里程占比达 **74%**。公司通过网约车电动化全年实现碳减排量约 **638 万**吨，成为推动新能源汽车规模化应用的重要载体。

优化慢行出行体验

滴滴持续优化慢行交通服务，助力构建安全、便捷、低碳的城市出行生态。2025 年，滴滴青桔在全国多个城市试点上线全新“羽绒车”，提升防风保暖与骑行舒适度。此外，滴滴青桔率先推出行业首款完全符合新国标的量产旗舰电单车，从材料、结构、电池防护等多方面升级安全与环保性能，助力慢行交通绿色安全发展。

2025 年，滴滴青桔共享两轮车服务里程共计约 **67 亿**公里，实现碳减排量约 **62 万**吨。





滴滴青桔“羽绒车”

推广合乘出行模式

自 2015 年上线拼车与顺风车业务以来，滴滴持续深耕合乘出行服务，陆续推出站点巴士、网约公交等合乘新模式，搭建多场景出行矩阵。

2025 年，我们通过优化智能拼车策略，将先进算法技术融入业务场景，更精准地匹配顺路乘客，提升车辆实载率与资源利用效率，有效缓解城市拥堵、减少碳排放。

2025 年通过拼车服务减少车辆使用 **2.2 亿**次，全年服务里程共计约 **23 亿**公里，实现减碳量约 **12 万**吨。

推动绿电高效利用

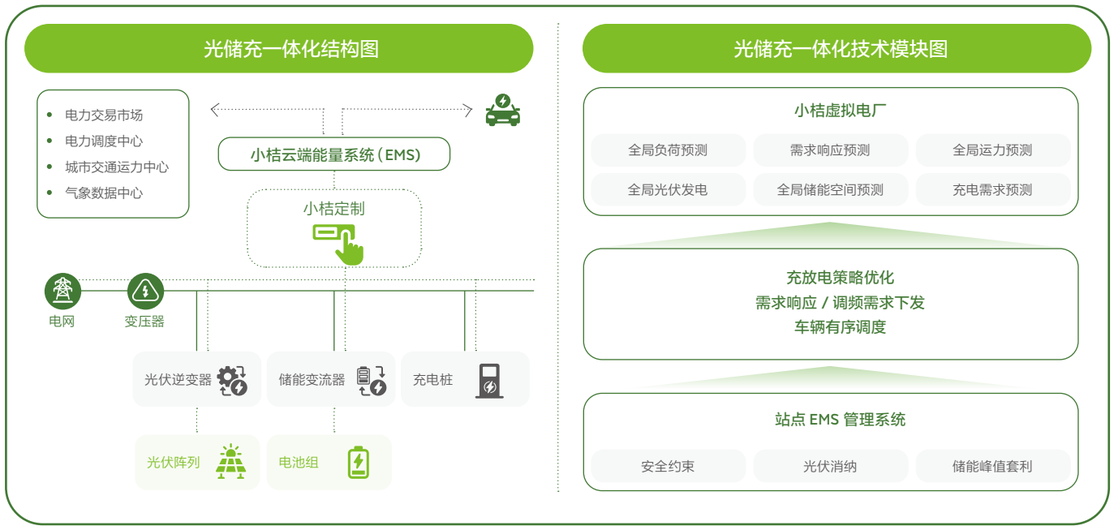
我们依托旗下滴滴充电的智能充电网络，打造虚拟电厂解决方案，通过车网互动（V2G）、光储充等创新技术实现新能源车运力与电力的供需双向动态调节，在提升绿电消纳能力的同时，助力电网削峰填谷。

截至 2025 年末，滴滴充电已在北京、广东、浙江、上海 **20** 个地区获得售电和负荷聚合商资质，入驻充电站超 **68,000** 个，助力用户实现碳减排约 **2,254 万**吨。

落地 V2G 能力，为参与电力调度奠定基础



虚拟电厂通过光储充一体化提升场站管理效率



驱动交通数智升级

滴滴以大数据与 AI 技术为核心引擎，聚焦出行供需预测与车辆精准定位，全方位驱动交通领域数智化升级。通过精准预判出行需求、智能匹配运力资源，提高短时间出行需求预测精准度和司乘碰面效率，减少车辆空驶损耗与碎片化低效行驶；依托动态交通信号优化、实时路况联动调度等技术措施，推动城市智慧交通治理，缓解城市道路拥堵，助力交通行业高效、绿色、智能发展。

推动海外电动化转型

构建绿色合作联盟

在巴西，99 平台于 2022 年牵头成立 “ 可持续出行联盟 ”，联合新能源汽车制造、车辆租赁、充电基础设施、电池厂商及金融机构等 32 家企业，共同推动巴西交通出行的电动化转型。截至 2025 年末，联盟累计带动新能源汽车销售量超 15 万辆、租赁数量超 6,000 辆。在墨西哥，滴滴进一步联合车企、充电设施企业、金融机构等合作伙伴，计划推动 “2030 年在墨西哥引入 10 万辆纯电动汽车 ” 的目标落地，并为当地网约车提供购车、租赁、保养、配件及充电等一站式服务。

支持司机电动化出行

在 “ 可持续出行联盟 ” 的支持下，滴滴为巴西当地网约车司机提供新能源汽车购买、租赁、保养、配件更换及充电优惠等配套服务，构建起覆盖 “ 网约车电动化转型 ” 的全链条支持体系。

支持巴西司机使用新能源汽车







金融方案降低用车成本	充换电网络降低使用成本	定制化产品降低运营成本
• 联合车企、金融机构，为网约车司机提供新能源汽车购买专属折扣、贷款优惠及运营补贴等支持。	• 建设新能源汽车充电站，增设电池更换站； • 推动联盟成员充电平台的互联互通，构建覆盖近 15% 公共充电桩的充电网络。	• 联合中国新能源车企推出网约车司机专属新能源车型； • 联合巴西本土摩托车企业，定制适配出行与外卖配送双场景的专用车型。

巴西贝伦电动摩托车投放

2025 年 11 月，99 平台联合巴西本土企业，在巴西贝伦投放了 180 辆电动摩托车，为当地乘客提供多样出行选择。



99 平台投放的纯电动摩托车

落地电动化出行产品与服务

在巴西，99 平台推出新能源车出行品类 “99 electric-Pro”， 成为巴西首个由纯电动车和混合动力车型提供服务的网约车出行品类，目前已覆盖圣保罗、巴西利亚等 5 个城市。由于新能源车的充电和保养成本比传统燃油车低，叠加 99 平台对司机的补贴支持，“99electric-Pro” 服务已获得超 15 万用户认可。

在墨西哥，滴滴于 2025 年推出网约车出行品类 “DiDi Premier”，是当地首个提供标准化纯电动汽车服务的专车品类。目前 “DiDi Premier” 已上线 1,000 辆纯电动汽车，致力于为当地乘客提供绿色出行服务，优化用户体验，推动墨西哥低碳出行与交通绿色转型。



巴西 99 平台新能源出行品类 “99electric-Pro”



墨西哥平台纯电动汽车专车服务品类 “DiDi Premier”

我们积极推动交通电动化向外卖领域延伸拓展。自 2018 年起在墨西哥、哥伦比亚、哥斯达黎加、秘鲁和巴西上线外卖业务以来，我们借助大数据算法优化配送路线，鼓励骑手使用电动摩托车和自行车配送，降低配送过程碳排放。截至 2025 年末，在上述西语系拉美地区有近 2 万名自行车骑手和 1 万名电动摩托车骑手，为外卖绿色配送奠定基础。





巴西 99 外卖

提升海外运营地电动化水平

通过构建生态合作模式与电动化支持体系，滴滴在海外运营地的电动化水平实现稳步提升。截至 2025 年末，巴西 99 平台注册电动摩托车注册数量超 3,000 辆；新能源汽车超 3.5 万辆，累计行驶总里程超 2 亿公里，减少碳排放约 3 万吨。墨西哥平台注册的纯电动汽车数量约 9,000 辆，累计行驶总里程超 8,000 万公里。

2025 年 9 月，99 平台推动巴西交通电气化与脱碳方面的实践，获得圣保罗州政府颁发的 “ 圣保罗零碳奖 ”(Prêmio SP Carbono Zero)，“ 可持续出行联盟 ” 被认定为 “ 圣保罗零碳计划 ” 重点举措。





出席联合国气候变化大会（COP 30）

2025 年 11 月，滴滴第三次参加联合国气候变化大会，在 COP 30 中国角主题边会分享了滴滴联动国内新能源汽车企业推动巴西、墨西哥等地区交通绿色转型的行动实践。



参加 COP 30 中国角主题边会现场

3.3 构建绿色生态体系

我们将绿色发展理念融入出行服务每个细节，构建覆盖多元场景的绿色合作生态。

推广绿色出行方式

引导公众绿色出行

2022 年，我们构建了 “ 长青 ” 碳管理平台，实现订单级的碳排放量、碳减排量等绿色出行指标的实时核算与追踪；同时推出碳普惠产品 “ 碳元气 ”，用户可通过乘坐新能源车、拼车等低碳行为获得积分，并通过捐赠积极分参与保护大熊猫等生物多样性保护公益项目。截至 2025 年末，“ 碳元气 ” 已在全国 298 个城市落地。

我们积极参与碳交易试点建设，推动共享出行领域碳普惠场景落地。2025 年，我们在北京、深圳、武汉、广州四个城市完成绿色出行碳减排量签发，参与完成了广州市合乘出行、天津市共享单车及合乘出行碳减排方法学，并向第十五届全运会捐赠出行碳普惠减排量。

支持企业员工低碳差旅

我们依托 “ 长青 ” 碳数据管理功能，为企业用户提供员工差旅和通勤产生的碳排放和碳减排数据，支持企业用户用于范围三碳排放的核算、披露及管理需求。同时，通过调度新能源车、推广拼车、提升出行效率等方式，助力企业用户实现低碳差旅。此外，我们积极助力低碳航班的推广与普及，在滴滴企业版上线 “ 航班碳数据 ” 产品，支持企业用户查看并对比航班碳排放水平，助力低碳航班普及。

2025 年，滴滴企业版用户使用纯电动汽车出行 **1.6 亿**次，行驶里程约 **23 亿**公里，实现碳减排量约 **24 万**吨。

推动资源循环利用

推动退役共享两轮车回收利用

滴滴青桔秉持循环经济发展理念，推动共享单车及电单车从源头采用模块化、可回收设计。2025 年共享电单车新车型车辆塑件再生利用率达 90% 以上。

绿色采购	充分发挥链主优势，制定绿色采购标准，优先采购和使用可再生、可循环、有害物替代等环境负荷较小的零件和材料。同时，对供应商实施 “ 绿色认证 ”，持续收集跟踪其环境合规及节能减排信息，鼓励引导其完成相关认证。
绿色设计	在产品材料选择阶段，优选可再生、可循环利用材料，不使用有毒有害材料，提高材料利用率，从源头降低废弃物的产生；在生产过程中，采用机器人焊接，淘汰高耗能、高污染工艺技术及生产设备；在产品使用过程，优先考虑清洁和可再生能源使用。此外，电单车的设计便于报废后拆卸、材料回收及无害化处理。

退役共享单车循环利用

2025 年 “ 设计上海 ” 展会上，我们利用退役共享单车设计打造了 3 组巨型艺术装置，实现退役车辆及零部件的回收再利用。该实践入选了 2025 年度城市交通健康可持续发展案例。





滴滴青桔退役两轮车的回收利用

推动外卖业务低碳发展

滴滴先后在墨西哥、哥伦比亚、哥斯达黎加、秘鲁和巴西上线外卖业务，并与当地餐厅合作制定系列优化措施，帮助餐厅及外卖配送环节节约资源，实现降本增效。

- 推行扫码点餐，倡导 “ 无餐具 ” 选择，减少一次性塑料废物；
- 优化餐箱结构与材质，提升装载量与骑行稳定性，减少菜品破损浪费，降低骑手能耗；

保护生物多样性

我们严格遵循《 中华人民共和国野生动物保护法 》《 生物多样性公约 》等法律法规与国际通行标准，严禁在全球或国家重要生物多样性保护地点及周边法定管控范围内运营，从源头规避对生物多样性关键区域的扰动。此外，滴滴 90% 以上业务为线上平台业务，对生物多样性关键区域的直接影响与扰动极低。

我们联合中华环境保护基金会开展大熊猫保护和繁育研究项目，支持秦岭大熊猫研究中心对大熊猫 “ 八仔 ” 开展终身守护工作。此外，我们将生物多样性保护深度融入绿色出行生态，依托碳普惠产品 “ 碳元气 ”，连接公众低碳出行与生态保护，以低碳行动守护生态平衡。

3.4 深化绿色低碳运营

我们践行绿色低碳运营理念，落实节能降耗等管理要求，推动数据中心高效化、集约化部署，倡导绿色办公、低碳通勤，切实降低自身运营碳排放。

绿色计算

我们持续推动供应商对数据中心的升级改造工作，推进服务器集约化部署与智能调度；采用先进节能技术、设备与精细化管理方案，跟踪评估能耗和水资源降低情况，构建更加低碳高效的算力基础设施。

2025 年，有 12 座数据中心通过绿电采购、自建分布式光伏实现了能源结构的优化；其中有 2 座数据中心实现了绿电 100% 使用，其全年绿电使用量达 2,305 万 kWh。

关键改进技术

可再生能源利用

- 自建分布式光伏发电系统，实现绿电自用；
- 市场化采购绿色电力、购买绿电证书，拓宽清洁电力供应。

资源节约

- 优化冷却塔风机变频器控制，充分利用自然冷源实现蓄冷节能；采用高效间接蒸发冷却塔技术，推进余热回收用于办公区供热；
- 新增中水处理设备，搭建水资源循环回收体系；优化空调冷却水调度，将大部分冷却水导入热泵循环，大幅减少冷却塔耗水量；建设雨水收集系统用于绿化灌溉，降低水资源消耗，2025 年数据中心循环水利用量为 201,012 吨；
- 配套优化冷却水水质管控设备，加装自动排污加药装置改善水质，定期检测冷却水水质，提高排污电导率与浓缩倍数。

系统优化

- 全面应用变频节能技术，搭配 AI 智能控制手段，优化末端水冷精密空调群控运行模式，动态适配机房负载与环境温度，提升制冷系统运行效率；
- 更换老旧低效 UPS（不间断电源）设备，优化供电系统整体功率因数，推行冗余 UPS 轮值关机节能模式，调整负载率以降低供电损耗；
- 精细化调控中央空调运行参数，优化冷冻水温度与水泵频率，封堵机房冷量泄漏点，消除局部热点，进一步压缩设备空载能耗。

绿色办公

节约用水 [8]

- 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，开展 " 世界水日·中国水周 " 宣传活动，提升员工节水意识，2025 年共有 1,617 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，夏季不低于 26 度，冬季不高于 16 度；
- 设置节能标识，倡导员工多走楼梯，降低电梯使用频率。



循环利用

- 推动二手家具使用，截至 2025 年末职场二手家具占比为 66%，2025 年使用二手家具 7,516 件，减少碳排放约 539 吨；
- 建立电子设备采购、使用、回收和捐赠管理流程，减少废弃物产生：
  - 员工通过公司资产平台申请调换电脑设备，对于员工调换及离职归还的旧电脑，经统一回收后，对其使用期限和性能进行盘点评估，并通过检查、清洁、系统升级与更换零部件等方式进行翻新并循环利用，对于达到使用年限的电脑，员工也可以极低价格内购后使用；2025 年约 8,000 台旧电脑实现再利用；
  - 推行旧鼠标、旧转接头等电脑配件的循环使用机制，2025 年，有近 1,000 件配件实现再利用；
- 持续投入推动有机肥堆肥发酵项目，滴滴农场对厨余垃圾及咖啡渣分类收集后转化为农场菜园专用肥料，实现废弃物减量与资源循环利用；
- 推广使用玉米淀粉基环保餐具，2025 年共使用 4.2 万个环保餐具。

节约用纸

- 打印区张贴节约用纸宣传海报；
- 采购具备 FSC 森林认证的纸巾；
- 倡导员工自带水杯，减少使用一次性杯；
- 推行无纸化办公，鼓励使用线上电子办公文档。

垃圾分类与处理

- 实行垃圾分类管理，2025 年办公楼、餐厅和咖啡厅全部实行垃圾分类，垃圾分类处理率为 100%；
- 针对不同类别的垃圾，由有资质的第三方进行垃圾收集、转运及无害化处理；
- 针对不具备使用性能的废弃电子产品，委托有资质的供应商进行专业的回收处置。

[8] 公司主要为办公用水，均来自市政用水，不涉及地表水取用，废水则统一排入市政污水管道集中处理。

2025 年 3 月，我们以 “ 绿色低碳 ” 为主题开展行政主题月活动，覆盖资源循环、低碳消费、节水节能、废弃物减量与公益环保等领域。并开展咖啡渣回收、自带杯减塑、旧衣捐赠、节水倡议投票及公益助农认养枣树等系列活动，吸引了超 4,000 名员工参与，有效提升员工环境保护意识与行动参与度。

咖啡厅减碳计划

2025 年 3 月，咖啡厅推出自带杯减碳计划，推动咖啡渣的资源循环利用。2025 年，共有 1,600 人次参与自带杯环保行动，超 50 千克咖啡渣被领走并实现循环利用。



咖啡渣免费领取活动

绿色通勤

我们积极倡导绿色通勤与低碳出行，为员工提供 100% 电能驱动的摆渡车，优化出行路线与用车效率，减少通勤过程碳排放，并鼓励员工选择单车骑行等绿色通勤方式。

2025 年，职场摆渡车总运行里程超 **42 万**公里，员工免费骑行青桔单车累计 **15.9 万**次，骑行里程 **31 万**公里，相当于减少碳排放约 **27** 吨。

3.5 强化绿色能力建设

为推进公司绿色低碳实践，2025 年我们围绕绿色低碳、可持续发展等主题开展多场专项学习与培训，提升员工可持续发展行动意识与专业能力。

完成联合国全球契约组织 CAA 及 SDGA 项目

作为联合国全球契约组织 (UNGC) 成员企业，2025 年滴滴顺利完成 UNGC 气候雄心企业加速器 (CAA) 与可持续发展目标雄心加速器 (SDGA) 两大课程的学习。



滴滴参与 UNGC CAA 及 SDGA 项目证书

首期 ESG 专项培训顺利开课

公司面向全体员工开展首期 ESG 专题培训，解读可持续信息披露规则，对碳排放、能源、废弃物、水资源、供应链管理等可持续发展专项议题进行案例分享，并推出线上学习课程，参与培训的员工占比为 3%。



ESG 专项培训现场



普惠生态

出行服务不断向更广地域和人群延伸，行业生态网络随之织密扩容。滴滴始终秉持负责任的发展理念，与产业链上下游协同创新、与合作伙伴共建成长，推动安全、便捷的出行服务普惠可及，携手打造更公平、更包容、更可持续的出行生态。

04

本章对应的联合国可持续发展目标



2025 年绩效亮点

对用户

用心服务

- 5,000 位员工参与“全员听音”，累计听音时长 8,816 小时
- 人工客服“用户满意度”保持在 80% 以上
- 为用户找回超 99 万件物品，挽回用户直接损失约 7.4 亿元

对司机

全力保障

- 升级“滴滴司机保障计划”，覆盖司机收入、权益和发展全链条需求
- 投入 20 亿元专项资金，重点用于司机补贴、收入与权益保障
- 举办 200 多场评审会 / 恳谈会 / 开放日，参与司机超 2,000 名
- “滴滴关爱公益救助”累计为超 3,500 个司机家庭提供救助支持
- “滴滴助学计划”累计为近 2,000 位司机家庭子女颁发高考奖学金

对业务伙伴

共建生态

- 网约车新增 1,185 家合作伙伴
- 滴滴企业版服务企业超 70 万家、企业员工超 7,500 万名
- 滴滴站点巴士覆盖全国 20 个省，合作客运企业超 200 家
- 网约公交在 8 个城市与 8 家公交公司合作
- 滴滴送货累计联合 300 多家合作伙伴在超 200 个城市提供送货服务
- 滴滴充电累计合作中小充电运营商户 13,000 多家

对供应商

守好诚信底线

- 供应商 100% 签署《合作伙伴阳光诚信协议书》和《供应商行为承诺书》
- 新供应商在环境、社会及治理方面的合规尽调准入通过率达 100%
- 开展 15 场专项赋能培训，内外部参与人次约 740 人次

在海外

助力发展

- 海外年活跃用户超 1 亿
- 为海外超 800 万名司机和外卖员提供收入机会
- 巴西“可持续出行联盟”累计推动建设充电站超 5,000 座
- 助力拉美超 70 万家中小餐厅实现数字化转型

向社会

传递正能量

- “滴滴车站”已覆盖全国超 250 个城市，建设 5,274 个车站
- “医路畅行”项目覆盖 19 家三甲医院，司机等候时长下降 7%
- “滴滴公益救援”项目参与救援行动 128 次，社会志愿服务 592 次
- 残障群体公益训练营累计惠及 2 万余名视障人士

4.1 提升质量 创造价值

滴滴以“创造用户价值”为导向，不断完善规则，优化服务，致力于为用户提供更优质的服务体验。

规则保障

2025 年，我们更新了《滴滴网约车安全规则》《滴滴网约车计价规则》，进一步提升司乘安全与服务体验。同时，为确保规则制定的合理性与决策程序的正当性，我们定期组织召开网约车规则评议会，并不定期邀约用户和外部律师参与规则论证和审议决策。针对复杂规则，公司设立公众评议机制，广泛邀请司机代表、乘客代表及社会人士参与评议，全年共组织 18 场规则评议会，超 70 条规则提案经审议和决策后正式发布实施。

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，持续优化产品体验、升级服务标准。

倾听用户声音	激励体验改善	优化出行体验
我们打造“全员听音”的用户体验专属产品，以洞察用户需求、提升服务质量。	自 2015 年创立“体验花”项目以来，我们持续挖掘优秀体验项目，激励各业务在用户体验上持续创造价值。	针对空调服务标准差异、车内异味等司乘痛点开展专项提升，我们持续改善出行服务品质，切实保障双方权益。

2025 年共计 **5,000** 名员工参与“全员听音”，累计听音时长 **8,816** 小时。

“司乘定位及点位推荐”体验提升专项

2025 年，滴滴聚焦“司乘定位及点位推荐”体验提升，在司机端优化定位算法与导航功能，完善异常场景的计费保障，提升司机接单效率与收益；在乘客端升级上下车点推荐策略，加强复杂场景点位引导，改善叫车体验；在司乘两侧，强化定位准确性和稳定性，破解司乘碰面难的问题，提升用车履约效率与司乘满意度。

开展“好空气”专项行动

为解决车内异味影响乘客体验的问题，我们推出“好空气”专项行动。在全国 280 余座城市为司机提供免费洗车券，重点对 11 万辆车进行免费精洗，彻底改善车内环境，并对持续保持车内良好环境的司机给予服务分加分激励，鼓励好服务获得更好收入；同时，在 19 个城市的司机集中点位开展集中消杀与清洁物料发放，并在 6 个重点城市对相关司机进行家访，提供一对一整改方案。





滴滴“好空气”专项行动



服务质量

滴滴体验服务发展平台 (ESE) 致力于持续优化服务流程、提升服务质量、完善问题处置机制，全力为网约车、代驾、货运、两轮等全业务线的用户提供高效优质服务。

司机服务	• 开展百余小时司机诉求调研，梳理听单、判责、计价等问题，重新构建解决方案体系； • 建立风险分层识别机制，实现问题“早识别、早预警、早介入”。
智能客服	• 全新升级智能客服系统，提升复杂咨询意图的识别准确率； • 优化界面与交互，开通异步留言功能，提升乘客在线满意度。
及时响应	• 上线异步服务渠道，缓解高峰咨询排队压力； • 试点引入灵活用工的云客服模式，提升业务波峰波谷应对能力。
创造好服务	• 支持里程会员升级，组建专属客服小组，优化一站式办结流程； • 成立“专项客情处置团队”，专攻复杂客诉，提升用户满意度，推动服务流程及体验改善； • 升级交付团队服务质量评估体系，并向一线优秀服务者倾斜资源。

2025 年，滴滴人工客服热线服务总时长达 300 万小时，人工客服满意度保持 80% 以上，共为用户找回超 99 万件物品，挽回直接经济损失约 7.4 亿元。

4.2 关爱司机 担当责任

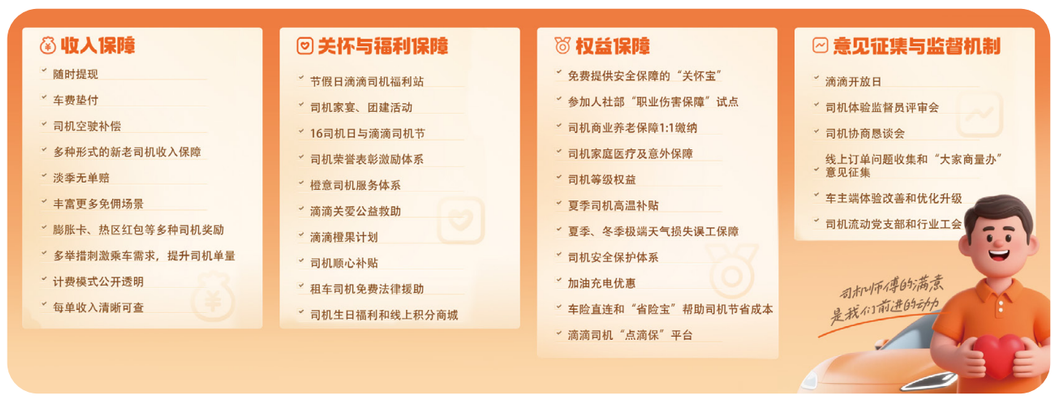
我们聚焦司机群体核心关切，推出“六大改善措施”，切实提升司机接单体验。2025 年“滴滴司机节”期间，我们将司机保障工作升级为“滴滴司机保障计划 2.0”，从收入、权益、关怀与福利、意见征集与监督机制四个方面，完善司机权益与保障，增强司机获得感与归属感，使司机整体满意度提升了 11%。



第七届“滴滴司机节”现场



“滴滴司机保障计划 2.0”覆盖司机“收入－权益－发展”全链条需求，回应司机关于收入透明、安全保障、意见畅通等方面的关切。



滴滴司机保障计划 2.0

收入保障

降低抽成 优化分配规则	• 降低每笔订单最高抽成上限，超出部分随单返还，并通过加大补贴力度、优化派单等方式，优化抽成分布结构； • 针对月完成订单 50 单及以上的司机，通过“返佣宝”保障其当月月均抽成上限不超过 25%，超出部分于次月自动返还司机； • 抽成资金主要用于司乘补贴、安全与体验建设，回馈司机与乘客。
账单透明 保障知情权	• 落实“阳光行动”，推出透明账单，司机可查看每笔订单收入、奖励、抽成比例； • 开展“对账专项”，回溯账单全页面，确保收入清晰可核对。
稳定收入 强化帮扶与兜底	• 投入 20 亿元专项资金，重点用于司机补贴、收入与权益保障； • 支持随时提现与车费垫付服务，保障司机收入及时到账； • 针对空驶、淡季无单等场景提供专项补偿； • 推出无单赔兜底机制，推出巡航找单功能，开展淡季接单帮扶； • 投入节假日服务费、高温补贴和暖冬计划等，稳定司机收入。

权益保障

加大养老医疗保障

针对网约车司机职业特点，我们联合保险公司推出“专属商业养老保障”“专属商业医疗保障”等保障计划。截至 2025 年末，累计为超 8.4 万名司机缴纳专属商业养老保险，为超 38 万名司机缴纳商业医疗保险。

提升司机安全保障

我们免费提供“关怀宝”安全保障，覆盖网约车司机在接单过程中的“交通事故、车内冲突、意外伤害、财产损失、突发疾病”五大安全场景；针对冬季和夏季极端天气设立专项补贴与误工保障，完善司机安全保障机制。2025 年免费领取极端天气保障的司机共计 13 万人次。

营造公平就业环境

滴滴打击各类接单作弊行为，新增 30 余项检测技术，拦截人脸作弊、虚拟定位、抢单外挂等违规操作，并在滴滴车主 App 开通举报渠道，鼓励司机主动举报违规作弊行为。2025 年依托技术手段阻断 200 多款作弊器。

关怀与福利保障

开展司机培训

我们构建了线上线下结合的培训体系，涵盖平台规则、出行安全与职业发展等内容。依托线上学习平台“滴滴课堂”，帮助司机熟练掌握出行规则，积累出行经验。2025 年在“滴滴课堂”完成线上课程学习的司机达 2.5 亿人次。



滴滴司机培训现场

表彰优秀司机

2025 年，我们面向全国司机开展了 3 次荣誉表彰活动，表彰荣誉司机 2.1 万余人，58 人获得全国奖项。此外，我们首次启动滴滴“携手同行”十年司机激励计划，从十年及以上司机中评选出综合服务贡献前 100 名司机，每人授予 18,888 元现金奖励及定制奖杯。

福利关怀活动

我们定期组织“清凉福利站”“星光生日宴”“司机春节福利”等专场关怀活动；在滴滴车主 App 上线“司机节福利广场”，并在每月 16 日举办“16 司机日”线上福利会场，发放优惠福利。此外，我们在全国建立 3 万家工会驿站和司机驿站，解决司机停车难、平峰期休息难的问题。

2025 年，我们在 60 多个城市举办 **1,243** 场司机日关怀专场活动，参与司机近 **4.6 万**人次；“16 司机日”线上活动参与司机超 **450 万**人次。

中秋家宴暖心行动

中秋节期间，滴滴在西安、苏州、北京、深圳、上海、成都等城市举办中秋家宴，让司机师傅们切实感受温暖与归属感。





中秋家宴活动现场

送货司机关怀行动

滴滴送货开展“五一福利站”“清凉驿站”和“暖冬驿站”三大特色活动，覆盖全国超 50 个城市、数百个司机驿站，为货车司机提供休息场地、暖心物资等服务。





“清凉驿站”活动

代驾司机关怀活动

滴滴代驾开展“十周年司机关怀”活动，为超1.9万名代驾司机举办生日宴会，1.4 万名代驾司机家庭参与观影。



健全司机援助体系

滴滴设立司机援助中心，构建贫困关怀帮扶、突发事件援助、心理健康关爱等保障机制，守护司机权益与身心健康；设立心理健康中心，为司机提供专业心理评估、顾问咨询与常态化疏导关怀。此外，我们联合中国红十字基金会发起“滴滴关爱公益救助”，针对重特大疾病、事故、灾难等情况，为网约车司机提供人道紧急救助。截至 2025 年末，“滴滴关爱公益救助”已累计为超 3,500 个司机家庭提供救助支持。

司机子女教育支持

滴滴于 2018 年启动了国内首个关注网约车司机子女教育发展的公益项目“滴滴助学计划”，为不同成长阶段的网约车司机子女教育提供支持。截至 2025 年末，“滴滴助学计划”累计为近 2,000 位司机家庭子女颁发了高考奖学金。



2025 年“滴滴助学计划”获奖家庭（部分）的“大合影”

意见征集与监督机制

滴滴通过线上和线下渠道广泛征集司机意见，持续优化服务方案。2025 年，我们举办多次“只谈问题”的司机体验监督员评审会，向司机开放规则制定和权益建设工作。

线上渠道	通过司机端 App“大家商量办”栏目线上征集司机意见，全年共征集司机意见 72 万余条。
线下渠道	全年共举办 200 多场评审会 / 恳谈会 / 开放日，2,000 多名司机参与。 • 评审会：对平台规则策略进行司机评议 • 恳谈会：广泛听取司机心声与建议 • 开放日：邀请司机代表来公司与平台管理者面对面交流与探讨



滴滴开放日 – 司机体验监督员评审会

送货司机权益保障专项沟通会

2025年10月29日，滴滴送货在北京举办“2025 司机权益保障专项沟通会”，邀请司机代表、行业专家与媒体代表参会研讨，并推出“运费垫付保障”，针对司机完单 7 天后仍未收到运费的情况全额垫付费用。其中，“运费垫付保障”项目入选“2025 物流行业与供应链领域企业 ESG 应用案例”。



2025 司机权益保障专项沟通会

4.3 服务实体 助力转型

滴滴依托平台技术与生态优势，积极服务实体经济发展，推动传统企业向专业化、数字化转型。

网约车合作伙伴

滴滴通过技术赋能、运营支持、资源协同与权益保障，帮助汽车租赁公司、司机服务公司等合作伙伴实现高质量转型。围绕车辆管理、运力组织、司机服务全流程，我们帮助合作伙伴降本增效，并通过规范透明的服务与交易环境、纠纷协同治理机制保障双方权益，打造规范透明的营商环境。2025 年，网约车新增合作伙伴 1,185 家，持续丰富合作生态。

2025 年，滴滴举办网约车渠道生态合作伙伴大会，聚焦渠道高质量发展核心需求，联合 300 多家合作伙伴共商合作发展路径。



滴滴网约车渠道生态合作伙伴大会现场

2023 年，滴滴在网约车下沉区县推出加盟计划“滴盟”，截至 2025 年末，滴盟已覆盖全国 27 个省份 420 座城市，进一步织密县域出行网络，为本地司机提供就业增收机会。2025 年新增本地司机超 65 万名，并推出“盟安”计划，夯实安全管理能力，为县域司乘安全保驾护航。

出租车企业

滴滴持续推进“巡网融合”，助力巡游出租车企业加快“互联网 +”转型升级，提升出租车司机服务质量和收入水平。截至 2025 年末，“巡网融合”项目已在全国 351 个城市落地，受益出租车司机超 145 万；为 351 个城市出租车司机提供车费垫付服务，总垫付金额超 1,987 万。

企业用户

滴滴于 2014 年推出滴滴企业版，提供机票、酒店、火车票及用车一站式商旅服务，并聚焦企业用户出行管理核心需求，帮助企业用户优化差旅管理流程，推动企业出行服务的智能化发展。

2025 年，我们率先实现差旅交通及住宿的数电发票开具能力，设立专项工作小组解决企业数电发票转型问题。此外，滴滴企业版自研“清风”智能风控功能，可识别、阻断异常操作并全程留痕提醒，进一步提升企业财务合规水平。截至 2025 年末，滴滴企业版服务企业超 70 万家、企业员工超 7,500 万名。



滴滴企业版 App

城际客运企业

2023 年，滴滴联合全国客运企业打造了道路客运数字化运营平台－站点巴士，推出“定点接送”定制客运服务，智能优化巴士站点、班次及线路以匹配出行需求，并为合作客运企业提供流量扶持、营销策略及系统能力支持，帮助其提升运营效率，实现数字化转型升级。同时，根据各地文旅资源上线特色旅游线路，提升乘客出行体验，为客运企业培育新增长点。

截至 2025 年末，滴滴站点巴士已覆盖全国 **20** 个省份的 **110** 多座城市，与 **200** 家客运企业开展合作，合作线路超千条。





滴滴站点巴士

公交企业

2024 年底，滴滴与城市公交企业合作推出网约公交，依托大数据与智能调度技术，为公众提供拼车、包车定制化服务。依托动态需求响应系统和 AI 智能调度算法，网约公交融合数字出行技术与线下公交资源，可实现“需求即时感知、运力精准匹配、服务动态优化”的全流程闭环，助力公交企业的数字化、智能化转型升级。

截至 2025 年末，网约公交已在 **8** 个城市与 **8** 家公交公司合作，逐步搭建起便民灵活的智慧公交服务网络。



滴滴网约公交

货运合作商户

滴滴于 2020 年推出一站式同城送货搬家服务平台——滴滴送货，以数字化技术精准匹配供需，实现商户和司机线上高效对接，助力货运合作商户数字化转型升级。截至 2025 年末，滴滴送货联合 300 多个合作伙伴在全国 200 多座城市提供送货服务。

2025 年 6 月，滴滴送货升级 6 大安心服务保障，新增“极速赔”服务，简化赔付材料，承诺 48 小时到账，并入选了“2025 年度全国交通科技发展典型案例”，荣获“2025 年度全国物流业金牌服务商”。



滴滴送货 6 大安心服务保障

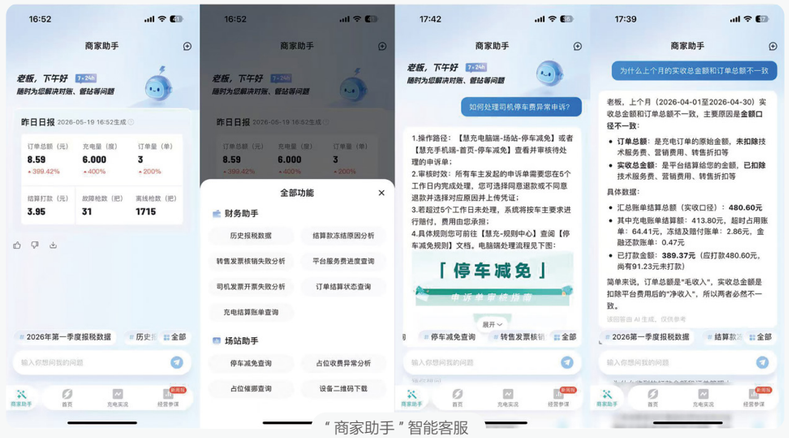
能源供应商户与消费用户

滴滴充电

滴滴充电通过对设备、场站、车桩网络的智能化升级，为商户及合作伙伴持续创造价值。通过智能超充解决方案有效提升充电效率与安全性，以“一纵一横”模式降低商户运维成本；借助场站智能化升级、车网互动虚拟电厂技术助力商户实现降本增效，并凭借自研 AI 商家助手提升服务效率和收益。截至 2025 年末，滴滴充电累计合作中小充电运营商户 13,000 多家。

自研基于 AI 大模型的智能客服解决方案“商家助手”

2025 年，滴滴充电推出基于自研 AI 大模型的充电行业智能客服解决方案——“商家助手”。依托覆盖全国的商家经营数据、平台运营数据及用户行为数据进行模型微调，构建出真正“懂充电”的智能决策系统。面对复杂场景，Agent 智能体可自主拆解问题，并基于具体场站数据生成定制化、可落地的行动方案。通过 AI 大模型与实体充电网络的深度融合，推动充电场站从孤立运营向协同网络转型，提升合作伙伴服务效率、用户体验与经营效益。



“商家助手”智能客服

滴滴加油

滴滴加油自主研发了覆盖场景运营、用户服务等环节的智能化解决方案，助力加油站提升运营效率，优化用户服务体验，推动行业数字化转型升级。截至 2025 年末，滴滴加油覆盖了全国 280 余座城市，合作加油站超 15,000 座，累计服务车主用户超 1.2 亿。

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，实施全流程管控与合规监督，保障供应链管理高效、可持续运行，实现与合作伙伴的协同发展，致力于构建“诚信、廉洁、共赢”的阳光商业生态。

可持续供应链

我们建立覆盖公司全业务的供应商全流程管理机制，根据《供应商管理制度》规范供应商准入、分级、绩效考核等全流程管理，并制定《滴滴合作伙伴商业行为准则》，将 ESG 要求融入供应商管理全流程，由采购部推进工作落实，强化供应链可持续管理。此外，公司针对采购部员工开展《双碳与 ESG 趋势培训》，提升其对绿色低碳可持续采购的理解能力，推动供应商落实 ESG 责任。

供应商准入管理

我们根据《合作伙伴合规管理政策》《供应商管理制度》等制度政策，对供应商开展合规尽调与风险评估，针对高风险供应商，经跨部门联合评估后不予以准入。合规尽调方式包括问卷调查、第三方尽职调查、现场走访等形式，对于重点供应商，由采购部或业务管理部门根据实际需要开展现场实地核查，了解其产品或服务质量、商业道德、劳工管理、职业健康与安全、环境等表现，确保公司采购行为符合《滴滴合作伙伴商业行为准则》。若在管理过程中发现重大合规风险信号，及时向风控合规部同步信息，并启动联合评估机制，确保风险早识别、早预警、早管控。

对于准入合作的供应商，我们与其签署《供应商行为承诺书》及《合作伙伴阳光诚信协议书》，将合规守法、劳动用工、职业健康安全、商业道德、反性骚扰、环境保护等纳入供应商合同条款。

滴滴对供应商的环境、社会及治理准入评估

环境	社会	治理
环境许可 取得并更新必要的环境许可、批准文件； **环保政策** 采取环保政策及管理措施，包括废物管理、污染控制等，减少或消除污染物排放，最大程度降低对环境造成的负面影响； **节能降耗** 结合自身情况，减少对传统能源、水和自然资源的使用。	**健康安全保障** 为员工提供安全健康的工作环境，主动识别、评估职业健康安全风险，并采取有效措施，开展必要的健康安全培训； **反骚扰行为** 建立完善的性骚扰预防机制，明令禁止性骚扰行为，明确责任部门及人员，受理申诉举报并依规处置，严禁性骚扰及打击报复行为；开展宣传培训，遵守法律法规，保护员工个人信息与隐私； **劳动用工** 遵守所有适用的有关最低工作年龄的法律法规，严禁使用童工与强迫劳动；应确保向员工支付的薪酬符合有关最低工资、加班工资和法定福利在内的所有适用法律法规；保障员工公平就业，禁止任何形式的歧视；尊重员工自由结社与集体谈判权利。	**遵守法律法规** 遵守所有适用的法律法规； **商业道德** 严格遵守商业道德相关法律法规，诚信合规，严禁弄虚作假、打击商业贿赂、禁止不正当竞争、防止利益冲突，遵守个人信息保护和信息安全法律法规，尊重知识产权。

供应商分类与评级

滴滴根据采购品类，按重要性、准入规则、绩效考核表现等维度对供应商进行分级，每年至少开展一次供应商绩效评估，并根据评估结果实施供应商分级管理。对于分级后的优选供应商，可结合绩效考核结果和采购需求予以优先续签，或签署长期框架协议。

此外，根据首次供应商合规尽调与风险评估结果，结合合作期限与规模，我们借助数字化手段，对正在合作的供应商持续监控，根据所存在的问题针对性地重新开展合规尽调与风险评估。

供应商绩效管理

滴滴定期评估供应商绩效表现，收集采购经理和需求部门意见，必要时由专业人员进行现场审核，确保其符合 ESG 相关要求。针对合格供应商，制定专项改进、提升与发展计划，提升合作质量；对违反相关承诺的供应商，公司协同推进整改工作，整改期间可视情况调减采购份额或限制合作；对整改无效或未按期完成整改的供应商，终止或取消合作关系。

2025 年，合作供应商 100% 签署《合作伙伴阳光诚信协议书》《供应商行为承诺书》，覆盖了环境、商业道德、劳工与人权管理等条款；新供应商在环境、社会及治理维度的合规尽调准入通过率达 100%，未发生供应商强制劳动、雇佣童工、性别及种族歧视等非法用工事件。

供应商合作共建

我们对供应商实施包容审慎、公平公正的管理举措，采购全流程公开透明、合法合规，杜绝暗箱操作与违规行为；采购人员恪守廉洁自律准则，公正履行，严格执行利害关系回避制度；所有供应商一视同仁、公平竞争，严禁泄露涉密信息，对舞弊、商业贿赂等行为零容忍，杜绝任何形式的歧视行为；采购评估主体具备广泛代表性，保障各方参与，防范片面决策、歧视供应商等问题。

2025 年，滴滴持续深化供应链全链条管理，聚焦行政品类及服务类供应商，以赋能共建形式推动可持续发展。全年开展 15 场专项赋能培训，内外部参与人次约 740 人次，培训内容涵盖应急响应、设备设施维保、用电安全管控、商业道德、信息安全、职业健康与安全、反歧视与骚扰等维度，系统性提升员工责任意识、供应商服务能力与可持续管理水平。同时，公司通过举办供应商安全大会、优秀案例宣贯与颁奖等活动，强化供应商风险防控意识，以标杆引领推动全业态能力升级，联合合作伙伴构建责任共担、互利共赢的可持续生态。



办公品类供应商安全大会

4.5 责任出海 合作共赢

滴滴坚持责任出海、合作共赢理念，持续深化属地化运营与服务创新，携手全球合作伙伴共筑可持续出行生态。

助力出行生态优化

滴滴积极参与运营地出行生态建设，结合当地社会民生需求与本地企业开展深度合作，完善出行网络，优化基础设施。

在哥伦比亚和墨西哥，分别有 62% 和 45% 的滴滴订单起终点位于相对边缘化地区，69% 和 30% 的行程连接公共交通站点，有效提升边缘地区居民出行便利性，助力公共交通覆盖延伸，提升当地出行效率与社会包容性。

在巴西，滴滴协同“可持续出行联盟”成员企业深度参与当地电动化基础设施建设，联盟成立三年多以来，累计推动建设充电站超 **5,000** 座，预计到 2030 年将推动当地建设 **6 万**个充电基础设施。

深耕属地化服务

滴滴结合海外运营地城市道路特征、司乘出行习惯等特点，推出适配当地的产品及服务。

针对当地交通拥堵、道路狭窄的特点，滴滴在墨西哥、阿根廷、多米尼加、巴西和哥伦比亚上线了网约摩托车服务。其中，在墨西哥、巴西等地，我们创新推出“潮汐调度”模式，支持网约摩托车司机在午餐等出行低谷时段灵活承接送餐订单，优化运力分配，提升资源利用效率与骑手收入。其中，在巴西戈亚尼亚的 1.5 万名外卖员中约 1 万名骑手同时承接送餐与出行订单，进一步拓宽骑手收入来源。

此外，在埃及，我们推出斋月零抽成、高峰时段接单奖励、夏季高温补贴及车辆维护支持，保障运力供给与司机收入。



海外中小合作企业

作为深耕拉美市场的出行与生活服务平台，滴滴依托数字化技术与资源，推动本土中小餐厅数字化转型升级，截至 2025 年末，在拉美已帮助超 **70 万**家中小餐厅实现了数字化转型。

我们在墨西哥和哥伦比亚启动“DiDigitalizate”项目，推动当地中小型企业数字化转型。2025 年，该项目助力墨西哥 **10 万**家餐厅和哥伦比亚 **2 万**家餐厅实现数字化转型，进一步提升商家运营能力和效率。此外，我们通过赋能措施与专项培训，全面优化餐厅前厅、后厨及供应链流程，用扫码点餐大幅简化消费与管理流程，实现降本增效。



助力哥伦比亚波哥大餐饮商家数字化发展

2025 年 8 月，滴滴在波哥大推出 “ 圣费利佩美食中心 (San Felipe Gastronomic Hub)” 项目，联动 30 余家本土餐饮商家，通过数字化培训及 “ 圣费利佩美食通行证 ” 策略，提升本土餐饮商家的数字化运营能力和商业竞争力。

助力社区建设

促进当地就业

滴滴积极参与海外市场建设，为当地司机提供稳定增收机会，并带动当地车辆运营、车辆销售、能源补给、金融服务等上下游协同发展，带动社会就业与民生改善。

截至 2025 年末，滴滴为海外 **800 多万**名司机和外卖员提供了收入机会。

服务当地社区

滴滴持续投入本土公益，联动当地政府、公益组织及企业，聚焦社区发展与民生服务，落地多元公益项目，助力民生改善和社区发展。

在哥伦比亚推出“营养使命计划”

滴滴外卖依托自身技术平台，联合哥伦比亚波哥大市政厅推出“营养使命计划”公益项目，通过优化食品配送体系，为当地受困于粮食问题的未成年人提供营养帮扶。2025 年，滴滴联动 5 家本土餐饮商家共捐赠 596 万哥伦比亚比索。



哥伦比亚“营养使命计划”

在埃及斋月为乳腺癌患者提供折扣出行

在埃及斋月期间，滴滴埃及公司与 Baheya 基金会合作，为约 1.7 万名乳腺癌患者提供往返当地两家医院接受治疗的出行折扣服务。



为乳癌患者提供折扣出行服务

为墨西哥残奥会提供免费出行保障

2025 年 9 月，滴滴联合墨西哥阿瓜斯卡连特斯州政府推出专属免费乘车公益项目，为州残奥会运动员累计免费提供 1,000 次无障碍出行服务，推动社会包容与无障碍公益发展。

4.6 践行担当 回报社会

滴滴持续发挥平台价值，以责任担当守护出行安全，以温暖行动积极回馈社会，携手共建可持续出行生态。

便捷服务

“滴滴车站”通过线上线下协同、规范上车点，实现司乘高效汇合、缓解拥堵，并设置医疗、文旅等专属候车区，提供助老打车服务，提升出行便捷性与安全性。

截至 2025 年末，“滴滴车站”已在全国超 **250** 个城市落地 **5,274** 个站点。



滴滴车站

打造“医路畅行”项目

2025 年，滴滴联合多方机构推出“医路畅行”专属出行服务，以“公益 + 科技 + 民生”模式解决就医出行难题，在合作医院开通网约车绿色通道、设置暖心车站与室内候车区。截至 2025 年末，该服务已覆盖 19 家三甲医院，司机等候时长下降 7%。



“医路畅行”暖心车站

出行保障

滴滴依托平台与技术优势，统筹网约车、青桔单车、专属车队、接驳巴士等运力资源，围绕校园出行、节假日、重要活动、极端天气等重点场景精准调度。制定《滴滴出行保障车队工作指导方案》，成立网约车保障车队，强化出行保障，提升出行安全与效率。

多城联动保障出行需求

2025 年国庆期间，滴滴在北京、贵阳、泉州、宁波等地组建专项保障车队，发放超 4 亿元司机奖励及节日关怀，保障运力供给；在全国超 100 座机场、火车站配备网约车引导员，全力保障假期出行顺畅。



北京滴滴保障车队

应急救援

自 2021 年起，滴滴与中国红十字基金会联合设立“滴滴应急救援项目”，开展应急能力建设与社会救援支持。2021 年 10 月，设立“滴滴公益救援”项目，网约车司机和滴滴员工可自愿报名参加，并为队员提供应急培训和专业救援培训。截至 2025 年末，我们针对出行场景配置了 **886** 套应急救护一体机等设施，定制发放“出行便携急救包”**39 万**份，约 **2 万**网约车司机取得红十字初级救护员证。“滴滴公益救援”项目累计培训 **749** 场，参与救援行动 **128** 次、社会志愿服务 **592** 次。

驰援西藏地震灾区行动

2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则定日县发生 6.8 级地震，滴滴联动多家公益基金会，从物资驰援、现场救援、经费支持等方面开展救灾工作。



西藏地震灾区救援现场


滴滴驰援西藏物资

公益实践

特困特需出行

我们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、重大疾病孤贫儿童、贫困听障儿童等群体提供免费公益出行支持。

截至 2025 年末，该项目累计捐赠 **79 万**公里服务里程。

残障群体公益

滴滴持续深耕无障碍公益，落地残障群体就业培训、自主生活训练营等多类项目，帮助残障人士更平等地融入社会生活。

截至 2025 年末，各类残障群体公益训练营累计惠及 **2 万**余名视障人士。

助力视障大学生多元化就业

滴滴和中国盲人协会共同举办第二届视障大学生职场生活训练营，聚焦 18 到 35 岁有就业需求的视障青年，通过 8 天“职场 + 生活”实训，针对性解决通勤、沟通、社交等实操难题，打通视障群体就业实践通道。



视障大学生多元化就业座谈会

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，共同营造美好出行环境。截至 2025 年底，该计划共表彰见义勇为、拾金不昧、助人为乐、志愿服务、坚韧乐观等正能量网约车从业者 **2,400** 余人次。



多元包容

多元融合与价值包容已成为组织韧性与人才活力的底层支撑。滴滴将多元包容理念融入公司发展与日常运营，持续探索更加灵活、安全、包容的行业生态，让更多人在平台上获得机会、实现价值。

05

本章对应的联合国可持续发展目标



2025 年绩效亮点

行业生态

打造开放包容出行生态

- 全球有超 200 万名女性司机和外卖员通过滴滴平台获得收入
- 在哥斯达黎加，共 237 名女性摩托车司机参加专项培训
- 在中国，超 900 名中国女性司机获得“巾帼榜样奖”
- 免费向司机及家属提供 100 种专属重疾保障

员工权益

落实人文关怀

- 员工在使命愿景、组织氛围、多元背景等方面的满意度均超 85%
- “桔子堆”是员工交流重要平台，年活跃人数为 30,288 人
- 为员工及配偶、父母和子女提供商业保险
- “桔厂家庭日”举办 15 场活动，惠及近 3,000 名员工家属

职场环境

营造多元共融健康和谐工作氛围

- 员工来自全球 19 个国家
- 女性员工占比达 41%，管理人员中女性占比为 35%
- 连续举办四届滴滴多元包容月活动，超 3,000 员工参与
- 开展 19 场女性成长项目及赋能活动，1,858 名女性员工参与
- 获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证
- 在 24 个职场开展疏散演练，共有 7,367 名员工参与

人才发展

搭建多维人才培育体系

- 人才发展培训覆盖员工比例保持 100%
- 新员工培训人均培训时长 25 小时
- “桔子学苑”为员工提供超 3,000 个线上学习课程
- 开展滴滴管理指南训练营（DMO）和滴滴管理之道（DMW）管理者培训共 10 期

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

截至 2025 年末，滴滴员工来自全球 19 个国家。我们倡导多元、平等、包容的企业文化，并融入组织管理与员工发展实践。公司成立滴滴女性联盟 (DDWN) 与滴滴多元与包容联盟 (DDIN)，持续营造开放、友好、多元的职场环境。

完善制度保障

滴滴严格遵循《中华人民共和国劳动法》等国内外相关法律法规，秉持公平、公正、公开的原则开展招聘与用工管理，保障员工合法权益。公司在《网络招聘平台管理办法》中明确，招聘信息不得包含性别、年龄、学校、婚姻、地域、种族、残疾、宗教信仰、生育与否以及与岗位无关的个人偏好等歧视性信息，并通过面试官培训与监督机制持续提升招聘合规水平。我们在《滴滴诚信合规行为守则》中明确反对任何形式的歧视和骚扰行为，并在《员工手册》中规定严禁性骚扰等不当行为，为员工打造公平、尊重的工作环境。

规范职场行为

滴滴严禁任何形式的性骚扰行为，由 DDWN 与 DDIN 牵头成立职场行为规范工作组，对相关事件进行响应、调查和处理，保障员工合法权益。公司尊重员工意愿，在员工遇到相关问题时提供必要支持，并在需要时提供专业心理辅导等帮助。

同时，我们持续开展职场性骚扰法律培训和意识宣导。2025 年，我们邀请外部讲师开展多场职场反骚扰培训，培训范围覆盖全体员工，培训内容包含相关法律法规、行为规则和边界、如何应对及自我保护等内容，帮助员工建立清晰职场行为边界，营造相互尊重的工作环境。





职场反骚扰培训

赋能女性发展

DDWN 持续推动公司多元平等文化建设，关注女性员工职业成长，通过成长项目、经验分享交流和职场尊重培训等多种形式，为女性员工提供学习与发展机会。

2025 年，DDWN 开展 **19** 场女性成长项目及赋能活动，**1,858** 名员工参与其中，约占员工总数的 10%。

DDWN 女性领导力计划

2025 年 10 月，我们举办第八期 DDWN 女性领导力计划，面向具有成长潜力与发展意愿的女性管理者，通过半年学习、交流与实践，帮助女性学员提升领导力与职业发展能力。此外，我们通过开展“她成长计划”“玫瑰导师”等项目，支持女性员工多元成长。



DDWN 女性领导力计划第七期圆满结营

传递包容文化

DDIN 在全球范围内围绕女性、残障人士、职场父母、少数族裔等群体，成立跨事业群的员工资源小组，通过主题活动、员工交流与文化倡导等形式，推动多元包容文化建设。在巴西，我们设立 99Adaptat、99Afro、99Women、99Colors 和 99Families 五个专项小组，旨在通过开展多元与包容行动，连接多元人群、营造交流环境。

2025 年 11 月，我们举办以“多元与共，包容至远”为主题的“滴滴多元包容月”活动，以线下互动、知识问答、故事分享、工作坊等形式传递包容理念，吸引约 **3,000** 名员工参与，约占员工总数 20%。



滴滴多元包容月活动

“代际领导力”工作坊

聚焦职场协作、团队管理等话题，深化了解代际融合理念，助力团队管理与领导力提升。



“看见无意识偏见”工作坊

了解无意识偏见，调整自身行为，避免受到无意识偏见的影响。



营造家庭友好工作环境

我们不断完善休假与医疗保障体系，在法定婚假、产前检查假、产假、哺乳假、育儿假等基础上，为员工提供生育补充医疗保险、子女补充医疗保险、生育津贴、弹性福利等支持，并将女职工特殊权益保护正式纳入集体合同。

我们在办公区域设置 45 个母婴室和 2 个摆渡车孕妈妈专座，并通过“孕妈优先”等提示优化办公体验；针对幼儿职场妈妈，实行每周一天居家办公政策，切实保障员工的工作与生活平衡；针对残疾员工，在停车位、办公区出入口、电梯、卫生间等区域，设置无障碍设施，保障其工作与生活便捷无忧。



母婴室



无障碍卫生间

“桔厂家庭日”是链接公司与员工及家庭的重要场域。2025 年我们共在 8 个城市举办 15 场“桔厂家庭日”活动，超 1,000 个员工家庭参与，惠及近 3,000 名员工家属。



安全健康环境

滴滴持续关注员工的职业健康与工作安全，在大安全委员会下设立组织建设与员工发展安全委员会，不断完善职场安全管理机制和风险防控体系。

2025 年，我们获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，持续提升职业健康与安全管理水平。



制度保障

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，通过《滴滴出行安全生产责任管理制度》明确规定员工安全生产责任，遵守安全生产规章制度和操作程序，并定期接受安全生产教育与培训，了解作业场所和工作岗位潜在危险因素、防范和应急措施，有效防范安全事件发生，保障员工职业健康与安全。

我们持续完善职场安全管理制度体系，制定《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》《职场高处作业管理制度》《火灾应急处置专项预案》。同时，在采购时签署《安全生产协议》，通过制度化、规范化管理为员工健康与职场安全提供保障。

职场安全管理

滴滴通过日常巡检、设备管理和定期安全风险评估等多种方式持续提升办公环境安全水平。2025 年，公司对国内全部职场开展每日例行巡检，及时排查环境、健康、安全等隐患并整改，全年共计排查 3,406 处隐患问题，问题解决率达 100%。同时，公司定期委托第三方机构结合职场风险特点，针对超 30% 的职场地点开展安全与风险评估，及时排查安保与消防设备缺陷、办公设备隐患及餐厅食品安全等问题，并完成整改。针对食品安全，全面推行质检流程线上化，强化供应商安全管理；针对办公环境，采用新型金属材质家具替代传统板材，从源头消除甲醛污染；针对健身房设备，定期委托外部机构进行维修保养，预防设备故障带来的安全隐患。

2025 年，公司在 **24** 个职场开展疏散演练，覆盖近 **35%** 的办公场所，共有 **7,367** 名员工参与；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。

员工健康管理

公司持续完善员工健康保障与应急救助机制，针对员工健康、疾病、事故等进行及时响应与救助，依照国家 AED 配置标准，在符合条件的职场配置 38 台 AED 设备，覆盖全国 28 个职场，并在 6 个职场设置健康小屋。同时，通过职场 EHS 系统，在 8 个办公场所 48 个点位安装了“一键呼救”按钮，覆盖 AED 设备、母婴室、淋浴间、健康小屋、健身房、值班室、餐厅冷库等场景，实现职场安全场景的智能化管理。2025 年，员工健康应急救助覆盖 16 个职场，为 36 个出现健康问题的员工进行了及时救助，未发生因救助延缓而导致的健康或危急生命的事件。

此外，滴滴采购的人体工学椅针对伏案工作、后仰休息、直立交流三种典型坐姿，很好地贴合了人体脊柱结构的椅背自然弯折曲面，并搭配多段倾仰调节锁定功能、可升降环抱式腰靠与头枕，为员工提供健康、舒适的办公环境。

职场安全宣导

我们将安全意识融入日常职场管理，持续开展安全宣导与风险提示。2025 年，公司通过各职场沟通渠道持续推送地震预警、极端天气提醒以及施工安全等信息，提升员工安全意识和风险防范能力。

为提升职场建设施工过程中的安全管理水平，公司持续对建设单位、供应商及施工人员开展安全培训。

2025 年，建设单位接受安全培训时长为 **27** 小时，供应商培训时长为 **44** 小时，施工人员培训时长为 **2,084** 小时，进一步提升相关人员安全意识，降低建设与运营过程中的安全风险。

开展“探行者”职场互动项目

我们在多个职场开展“探行者”培训项目，通过共创会、线下市集等活动形式，邀请全体员工探讨职场体验与安全管理等话题，进一步增强员工对职场安全与服务管理的参与感。2025 年共举办 37 场活动，参与员工超 3,900 人次。



5.2 增进员工权益保障

滴滴持续完善员工权益保障体系，在依法合规用工的基础上，支持员工在工作与生活中实现更好的发展与平衡。

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 UNGC 关于“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，坚决杜绝强迫劳动、童工等非法用工行为，坚持同工同酬，切实保障员工合法权益。报告期内，公司未发生任何歧视、骚扰、雇佣童工或强迫劳动事件。

我们优先聘用和培养属地专业人才，涵盖产研技术、职能运营、商务客服等多类岗位，提高属地就业水平。2025 年，公司多次参与就业调研、集中招聘双选会、应届生定向招聘帮扶等，为当地提供就业岗位。

劳工及人权风险管理

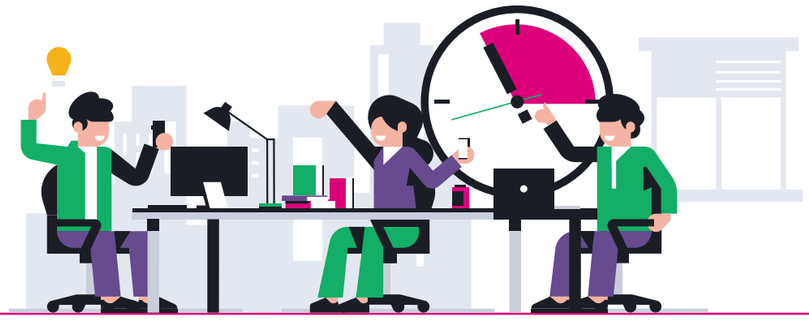
我们将人权尽职调查相关内容融入员工管理和供应商尽职调查程序中。

针对员工

我们制定《 滴滴面试管理办法 》《 滴滴诚信合规行为守则 》等管理办法，重点关注违反人权行为，及时收集员工反馈，定期审查制度内容，确保保障措施覆盖全员。

针对供应商

我们根据《 合作伙伴合规管理政策 》对供应商合规风险进行尽调和评估，覆盖公司资质、产品服务品质、商业道德、劳工人权等内容，定期审查制度内容，保证其供应商准入的合规性。



议题	政策及目标	管理举措
禁止强迫劳动与人口贩卖	明文规定禁止任何形式的人口贩卖活动，并与合作伙伴在合同中明确人权保障条款，确保合作伙伴合规。	• 制定《 滴滴面试管理办法 》 • 制定《 滴滴合作伙伴商业行为准则 》
禁止雇佣童工	《 滴滴面试管理办法 》中明确规定禁止录用未满 18 周岁的未成年人。	• 在员工招聘中确认应聘者的有效身份证明
工作时间	遵守有关工作时间与休假相关法律法规，保障员工享有法定节假日和公司规定的福利假期的权益，促进员工作与生活的平衡。	• 根据《 员工手册 》，我们规定了三种工时制度，分别是标准工时制、不定时工时制和综合工时制。明确规定了加班制度，对于执行标准和综合工时制的员工，员工加班需填写《 加班申请表 》，法定节假日加班时的加班费按照国家规定标准支付。
工资与福利	《 员工手册 》规定，公司向员工支付的薪酬应符合所有适用的相关法律法规，包括但不限于有关最低工资标准、加班工资和法定福利等规定；同时坚持按劳分配、同工同酬原则，保障员工获得公平合理的劳动报酬。	• 制定薪酬福利与绩效考核相关规定，明确工资及激励构成，保障员工合法休假及公平合理的薪资福利待遇，并在员工管理系统中按月度、年度呈现薪资结构信息，及时透明地向员工传递薪酬水平； • 针对标准工时制和综合工时制，设立加班审批制度，严格控制加班时长和频率，确保加班符合法律法规； • 定期开展员工薪酬水平监测，识别因性别、年龄、民族和地区等因素导致的薪酬不平等现象，并分析导致薪酬差距的因素，制定对应措施，确保同工同酬。
反歧视及反骚扰	公司倡导平等的雇佣关系，在《 员工手册 》《 滴滴面试管理办法 》中明确规定：杜绝在雇佣过程中出现对种族、宗教、民族、性别、婚姻和生育状况等歧视的行为。	• 以迅速、全面、公正和保密的方式调查骚扰、歧视等投诉事项，提供明确且畅通的投诉渠道（职场行为规范工作组 protect@didiglobal.com ）、投诉受理流程、内部及外部人员处罚措施，并提供充分的支持及保护； • 性骚扰行为一经查实，将会受到包括但不限于通报批评、警告、严重警告、解除劳动关系在内的违纪处分；涉及合作伙伴相关人员性骚扰的，可能会导致服务合同解除、服务中止、被请离开工作场所或者其他处置方案。如若涉及违法行为，还需要承担相应法律责任； • 向员工传达公司对骚扰行为的“ 零容忍 ”态度，普及相关法律法规，加强培训宣导。
自由结社	尊重员工以合法、和平方式自由结社，进行集体谈判协商的权利。	• 制定《 职工代表大会管理制度 》，深化关于工作条件、员工权益等专项的定期协商，签署集体合同和工资专项集体协议，明确员工健康与安全、工作时间、加班、休假、工资、职业发展与培训、反歧视和骚扰等内容，维护职工合法权益。

激励保障

物质激励

我们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、股权激励等方式激励员工持续创造价值，并与员工共享公司长期发展成果。

精神激励

我们建立多维度的荣誉表彰机制，持续开展“桔色光芒年度奖项”评选，表彰在业务发展、效率提升、体系建设等方面优秀的团队和个人。同时，围绕安全管理、用户体验、产品技术及合规运营等领域设置专项奖励，各业务部门结合自身特点建立部门级荣誉体系，鼓励员工不断成长。



发展激励：建立绩效评价与反馈机制

公司实行全面绩效评价机制，根据业务及岗位性质，按季度 / 年度开展绩效评估工作。

目标设立阶段	→ 目标执行过程	→ 绩效考核阶段
每年年初由上级领导与员工沟通确认全年目标；	针对阶段性进展开展定期沟通与反馈；	通过自评、直接上级评价、360 度多维反馈等方式进行评估，结合员工在团队内的综合排序，形成客观公正的绩效评价结果。

同时，针对三期妇女、长病假员工等重点人群，公司在绩效考核过程中，进行重点关注并校准，保证绩效评价结果的公平性。2025 年全年绩效评估覆盖超 90%[9] 的正式员工。

此外，若员工对绩效考核程序和绩效评估结果有异议，可通过实名或匿名邮件反馈或绩效系统申诉。公司在调查过程中，针对匿名员工进行保密，针对实名员工进行保护，并在年度绩效评估结束后，公司会面向员工调研相关建议。

[9] 分子为当年度 10 月 1 日（不含）后入职且 12 月 1 日仍在职的全体正式员工数量，分母为当年度正式员工总数。

沟通保障

“桔子堆”	“在一起”	“在城市”
员工交流互动平台：支持实名 / 匿名发言，2025 年活跃员工达 30,288 人次。	全员沟通活动：围绕业务发展方向和组织动态变化与管理者进行直接高效沟通，2025 年共开展 10 余场“在一起”活动。	区域活动：以圆桌、市集等形式传递资讯福利、收集一线员工意见，2025 年在 11 个城市 23 个职场开展“在城市”活动，超 2,500 余名员工参与。

公司每年针对所有正式员工开展两次员工净推荐值（eNPS）调研，调研内容包括企业文化与价值观、团队管理、学习成长、职业发展、员工福利关怀及工作强度等维度，从工作满意度、员工敬业度、职业发展感受及工作压力等方面了解员工工作体验。同时，公司根据调研结果制定改进计划，持续优化员工体验，提升员工归属感和组织活力。2025 年，员工在使命愿景认同、组织氛围温暖有爱、尊重多元背景等方面的满意度均超 85%。

福利保障

在健康保障方面，公司在提供基本医疗保障的基础上，为员工推出商业保险方案，支持员工根据家庭需求为配偶、父母及子女选择多样化的保障；持续开展健康体检、心理咨询、女性健康关怀、急救培训和健康讲座等活动，帮助员工更好地关注自身健康。2025 年，员工体检覆盖率为 100%。

在假期关怀方面，我们为员工提供带薪假期，包括法定年假、病假及婚育等国家规定假期以及公司福利年假等多项假期安排，支持员工合理规划工作与生活。在春节、中秋等重要节日，公司为员工精心准备节日礼品，传递组织关怀。

在职场服务方面，我们持续完善员工服务体系，提供员工餐厅、食域、咖啡厅、班车、健身房以及货柜等多样化生活服务，并通过定期组织活动丰富员工生活。

小桔灯是公司专门为员工开展的心理关爱服务。

员工在任何时间和地点都可以通过电话预约咨询和在线预约咨询两种方式进行心理健康咨询。



文化生活

文化建设方面，公司搭建内部传播平台，通过视频、图文定期发布企业动态与团队、员工故事，传递企业文化。

体育文化方面，公司以运动联赛为纽带，鼓励员工积极参与健康运动。2025 年，滴滴在北京、上海、杭州等 8 个城市组织开展篮球、足球等联赛，共约 3,000 名员工参与。此外，公司设立足球、篮球、摄影、音乐等 33 个兴趣社团，全年各类社团共组织线上线下活动超过 700 场。





5.3 赋能人才成长发展

滴滴持续关注员工职业素养和管理能力的提升，通过人才评估、多元职业发展通道及培训资源，为员工提供专业化、个性化的发展支持。

人才发展体系

滴滴通过系统化的人才招聘、评估和发展机制，实现员工能力与岗位匹配。

人才招聘

- 通过校企合作、校园招聘、社会招聘、内部推荐和转岗，为公司提供多元化人才；
- 自主研发招聘数据系统，对招聘工作及人才进行分析，并引入 AI 模型助力高效甄选人才，辅助招聘决策。

人才评估

- 建立多维度、全周期的人才评估体系，整合多维反馈、绩效评估、人才盘点、晋升评审等核心模块，汇聚多方评价视角，精准识别员工的能力和发展潜力，实现人才与组织的双向赋能。

人才发展

- 清晰的职业发展通道：我们构建了管理、专业、销售 / 服务三条职业发展通道，为不同岗位员工提供清晰成长路径，并通过全员邮件和员工管理系统向全体员工同步“晋升全员信”，明确晋升时间、标准、流程等全环节信息，打造公开透明、公平公正的晋升环境，保障每一位员工的平等发展权益；
- 灵活的内部流动机制：根据《内部职位应聘管理政策》，人才“活水”机制为不同职业定位的员工提供横向和纵向发展机会，支持员工在组织内部探索多元职业可能性，实现人岗精准匹配与个人价值最大化。

员工培训支持

公司针对全体员工发展与能力提升，制定了贯穿职业周期的培训体系，覆盖新员工、职场通用能力、领导力等培训类型，通过导师一对一指导和团队学习的方式，以及线上学习和线下培训相结合的形式，帮助员工提升专业技能和业务能力，实现个人成长与职业发展。

同时，公司开展线上线下相结合的数字化培训，涵盖 AI 与数字化工具应用、数字化理论等内容，助力员工在工作场所快速适应新工具、新流程与新技术，确保有效利用数字技术提升工作效率与生产力。此外，公司为离职员工提供再就业过渡安排，助力员工平稳实现职业转换。

系统化的培训体系

新员工培训	• “在树上”培训帮助新员工了解公司文化和业务发展，系统介绍公司风险控制制度、信息安全制度以及安全规范等内容，帮助员工在充分理解制度与行为规范的基础上开展工作。
职场通用能力培训	• 通过“线上 + 线下”的课程模式，为员工提供多样化学习机会。课程内容包括演讲表达、沟通协作、效率提升、项目管理、讲师能力培养以及校招生专项培养等主题，并结合业务场景开展案例学习，帮助员工在实际工作中持续提升职业素养。
领导力发展培训	• 建立以滴滴管理指南训练营 (DMO) 与滴滴管理之道 (DMW) 为代表的管理者培训项目，通过案例研讨、课程讲授及专家点评等方式，帮助管理者深化对公司管理文化的理解，提升团队管理、人才培养及组织协同能力。2025 年 DMO 开班 6 期覆盖 197 人，DMW 开班 4 期覆盖 136 人。

便捷的学习平台

我们通过内部学习平台——“桔子学苑”为员工提供灵活便捷的课程资源，课程内容涵盖文化、专业技能、管理与领导力、产品技术、数字化转型等超 3,000 个线上课程。员工可以根据个人发展需求自主选择学习内容，持续提升专业能力与综合素养。

5.4 促进行业开放包容

滴滴依托数字出行平台的规模优势与技术能力，通过供需精准匹配实现就业价值增值，帮助女性从业者成长与发展。2025 年，全球有超 200 万名女性司机和外卖员通过滴滴平台获得收入机会。

多元保障

在平台体验方面，我们在滴滴车主 App 上线“找厕所”功能，推出“休息保护”功能，保障女性司机因生理期等特殊情况暂停接单时，服务评价不受影响；升级“她计划”服务，支持女司机自愿选择加入或退出该服务模式，保障女性司乘出行安全。

在司机交流方面，我们在多地建立女性司机社群，由经验丰富的司机分享接单经验，为新手司机提供指导与支持；每年举办“她 D 力量——滴滴司机开放日”专场活动，搭建交流平台，营造温暖互助氛围。

“她 D 力量——滴滴司机开放日”活动

2025 年“三八”国际妇女节之际，滴滴在北京、成都、深圳、青岛等地举办了“她 D 力量 – 滴滴司机开放日”活动，邀请不同城市的女性司机代表进行交流研讨，围绕产品优化、司机服务体验等主题提出建议。





多元关怀

2025 年，我们在全国 60 多个城市举办妇女节主题活动，涵盖羽毛球赛、手工制作、烘焙体验和插花等形式，并为女性司机赠送节日关怀礼包。同时，滴滴推出覆盖 100 种重大疾病的司机专属重疾保险，免费赠予滴滴司机及家属，特别包含乳腺癌、宫颈癌等女性高发疾病。

代驾女性司机专属关怀行动

妇女节期间，滴滴代驾聚焦出行行业女性司机群体，在北京、上海、重庆推出“向光而为”专属关怀行动、“她力量”集体生日会、专属健康体检活动等差异化线下关怀活动，提升女性司机群体的归属感与幸福感。



“向光而为”专题海报

在墨西哥推出《性别视角出行指南》

2025 年 11 月，滴滴与墨西哥女性事务部合作签署全面性别合作协议，推出墨西哥首部《性别视角出行指南》，为女性司机和乘客提供实用工具与建议，助力当地打造更安全、更包容的出行体系。



发展赋能

滴滴关注女性司机的长期发展，通过组织培训与能力培养，助力其成长发展。

墨西哥女性司机赋能计划

2025 年，滴滴与克雷塔罗州交通局等多家机构联合发起“女性司机赋能计划”，邀请 30 多名女性司机参与，为滴滴女性司机打造交流、培训与赋能专属平台。



哥斯达黎加女性摩托车司机专项培训

2025 年，滴滴在哥斯达黎加圣何塞举办女性摩托车司机专项培训，由当地交通官员和专业司机开展实操教学，覆盖交通法规、驾驶安全、平台创业等内容，共有 237 名女性摩托车司机参加培训。



荣誉激励

滴滴联合所在城市妇联、交通运输部门等成立的“滴滴巾帼车队”，在南昌、宁波、东莞、南京等地参与爱心送考、出行导乘、免费接送等服务，以出色服务赢得广泛赞誉。

2025 年，滴滴开展“了不起的司机”评选活动，女性司机在荣誉司机占比超 10%，并在评选中专设“巾帼榜样奖”，全年超 900 名女性司机获得表彰，成为滴滴司机的榜样力量。



美好出行

可持续发展
五大承诺



承诺一

守护安全，从心出发

我们汇集多方力量，依托互联网与大数据的深度支撑，以真挚之心守护司乘的每一次出发和抵达。我们持续优化管理机制，用先进技术筑牢安全屏障，内外监督协同发力，为信息安全构建坚实防线。我们恪守商业道德，以公平为基石、以诚信为准则，共同营造风清气正的阳光商业生态。

承诺二

鼓励创新，从智而行

我们坚信科技是引领发展的核心引擎，以成为汽车与交通行业变革的推动者、全球智能交通技术的探索者为己任。我们高度重视科技伦理治理，确保技术创新安全、可靠、可持续，坚定走负责任的科技创新之路。我们积极投身出行领域技术浪潮，确保创新向善、发展有序，让每一项技术突破都转化为出行体验的切实提升，与大众共赴智能出行新时代。

承诺三

绿色出行，从我做起

我们以绿色出行践行者的担当，持续推动出行方式与能源结构的协同优化，致力构建更具气候韧性的出行生态，助力“双碳”目标实现。我们深耕低碳服务场景，挖掘全链条减排潜力，推动绿色供应链建设，助力行业绿色转型。我们坚持“自主减排”理念，强化能源管理、提升清洁能源使用比例，从点滴做起，让绿色低碳成为企业发展的鲜明底色。

承诺四

普惠生态，共享成果

我们深信技术革新的最终意义是造福更广泛社群。秉持这一信念，我们专注服务细节、严控服务质量，持续提升用户体验；赋能合作伙伴与企业用户，共享发展成果；升级司机保障计划，从收入保障到福利关怀，从公平环境营造到倾听机制建立，确保每一项措施都能落地生效。我们愿与多元主体携手同行，共建普惠发展美好未来，让发展成果惠及每一个参与者。

承诺五

多元包容，共创未来

我们始终将人才视为发展的核心动力，全力构建多元、包容、平等的职场生态与出行生态。我们不断丰富人才发展路径，优化职场环境，完善福利保障，为员工成长保驾护航；我们持续关注女性司机群体，用心服务和赋能滴滴生态中的多元角色，共同推动出行行业迈向更加美好的明天。

附录 1：可持续发展关键绩效表

环境绩效

指标		单位	2025 年	2024 年	2023 年
温室气体	温室气体排放总量（范围一、二、三）	吨二氧化碳当量	13,183,629.8	12,400,486.6	12,357,797.6
	每收入单位的温室气体排放总量	吨二氧化碳当量 / 百万人民币	58.2	60.0	64.2
	范围一、范围二排放量 [10]	吨二氧化碳当量	257,155.87	115,965.1	79,063.5
	范围三排放量	吨二氧化碳当量	12,926,473.9	12,284,521.5	12,278,734.1
	范围三类别 6 商务旅行	吨二氧化碳当量	44,216.3	/	/
	范围三类别 8 上游租赁资产	吨二氧化碳当量	8,153.3	/	/
	范围三类别 11 售出产品使用	吨二氧化碳当量	12,656,163.9	/	/
	范围三类别 13 下游租赁资产	吨二氧化碳当量	217,940.4	/	/
	单位网约车出行里程温室气体排放强度	千克二氧化碳当量 / 千米	0.1312	/	/
能源	外购电力	兆瓦时	461,444.1	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	2.04	1.04	0.68
资源	耗水总量	吨	129,347	117,460	145,000
	综合耗水量强度	吨 / 百万人民币	0.57	0.57	0.75
	循环水使用量	吨	/	2,528	/
	办公用纸量 [11]	吨	24.0	24.6	26.2
废弃物	无害废弃物产生量 [12]	吨	18,134.6	16,812.7	16,806.8

[10] 2025 年温室气体排放量计算依据 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 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》中 2023 年度全国电网平均排放因子 0.5306tCO_2/MWh 计算得出。

[11] 根据 A3 和 A4 纸张数量及规格计算。

[12] 根据职场及餐厅垃圾分类处理体积进行计算。

社会绩效

雇佣 [13]

指标名称	划分类别	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数	/	人	22,335	19,113	19,328
按雇佣类型划分的员工人数	正式员工（或全职）	人	22,335	19,113	19,328
	其他类别（或非全职）[14]	人	1,763	1,399	1,323
按工作地区划分的员工人数	中国大陆地区	人	18,197	16,657	17,168
	中国港澳台地区以及其他国家和地区	人	4,138	2,456	2,160
按性别划分的员工人数	男性员工	人	10,761	9,787	10,292
	女性员工	人	7,436	6,870	6,876
按年龄划分的员工人数	30 周岁及以下	人	7,068	6,935	7,761
	31-50 周岁	人	11,109	9,709	9,394
	50 周岁以上	人	20	13	13
按职能类型划分的员工人数	管理人员	人	2,993	2,854	2,962
	非管理人员	人	19,342	16,259	19,201
少数群体员工人数	少数民族员工人数	人	987	836	862
内部招聘人数	/	人	355	/	/
女性员工占比	/	%	41	41	40
管理人员中的女性占比	/	%	35	35	/
高级管理人员中的女性占比	/	%	24	/	/
STEM 相关职位 [15] 的女性比例	/	%	24	/	/
员工总流失率 [16]	/	%	12	11	13
按性别划分的员工流失率	男性员工	%	10	11	13
	女性员工	%	11	12	14
按年龄划分的员工流失率	35 周岁及以下	%	12	13	14
	36-50 周岁	%	5	6	10
	51 周岁及以上	%	0	13	13
按工作地区划分的员工流失率	中国大陆地区	%	10	10	12
	中国港澳台地区以及其他国家和地区	%	20	19	21

[13] 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，按性别、年龄统计的数据均为中国大陆地区正式员工。

[14] 包括实习生数量。

[15] 指科学、技术、工程和数学相关职位的女性占 STEM 职位总数的百分比。

[16] 流失率指正式员工的主动离职率。

员工培训 [17]

指标名称	划分类别	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工平均培训时长	/	小时	25.0	21.0	19.0
按性别划分的员工平均培训时长	男性员工	小时	16.3	13.7	17.1
	女性员工	小时	25.1	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	18.0	16.5	11.9
	非管理人员	小时	24.1	19.1	26.2
人才发展培训覆盖员工比例	/	%	100	100	100
按性别划分的参加培训员工占比	男性员工	%	98.0	93.5	98.0
	女性员工	%	97.5	97.1	97.4
按管理人员划分的参加培训员工占比	管理人员	%	98.6	98.4	95.3
	非管理人员	%	95.0	100	98.2
安全培训员工占比	/	%	100	/	/
反贪腐反舞弊培训时长	/	小时	4,285	3,484	/
反贪腐反舞弊培训董事占比	/	%	100	100	/
反贪腐反舞弊培训管理层占比	/	%	100	100	/
反贪腐反舞弊培训员工占比	/	%	100	100	/

健康与安全

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
因工死亡人数	人	0	0	1
因工死亡率	%	0	0	0.0001
因工受伤比率 [18]	/	1.15	1.13	1.05
员工体检覆盖率	%	100	100	100

员工满意度

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工满意度 [19]	%	85	85	/
调查覆盖率	%	100	100	/

供应商

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
供应商数量	/	15,181	13,986	11,873
新供应商 ESG 合规尽调准入通过率	%	100	100	100

[17] 员工培训数据均为中国大陆地区正式员工。
[18] 因工受伤比率指每百万工作小时的因工受伤人数。统计口径有变化，按照最新口径对近三年数据进行调整。
[19] 包括使命愿景、组织氛围温暖有爱、尊重多元背景等方面。

附录 2：可持续发展报告有限保证审验报告

bsi.

By Royal Charter

独立审验意见声明书

滴滴全球股份有限公司 2025 年可持续发展报告

声明编号：SRA 846951

致滴滴全球股份有限公司的利益相关方及管理层：

英国标准协会（BSI）对**滴滴全球股份有限公司**（以下简称“滴滴”）的 ESG 管理框架以及**《2025 年可持续发展报告》**（以下简称“报告”）中的可持续发展信息（详见“审验范围”）进行了有限保证审验业务。

范围及标准

滴滴全球股份有限公司与英国标准协会协议的审验范围包括：

1. 滴滴依据《IWA 48:2024 环境、社会和治理（ESG）原则实施框架》建立的 ESG 管理框架；
2. 报告依据参照 UN SDG、GRI Standards 2021、ISSB、IFRS S1、IFRS S2、上交所/深交所/港交所可持续信息披露指引编制；
3. 依据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）》进行的有限保证，对报告中披露的特定可持续发展绩效数据管理以及数据可信赖度进行评估，包括但不限于：

环境	能源	外购电力；每收入单位的外购电车使用量
	资源	耗水总量；综合耗水量强度；循环水使用量；办公用纸量
	废弃物	无害废弃物产生量、旧电脑和电子设备回收再利用量
	绿色出行	纯电动汽车出行服务里程占比；网约车电动化实现碳减排量
社会	雇佣	员工总数；按雇佣类型划分的员工人数；按工作地区划分的员工人数； 按性别划分的员工人数；按年龄划分的员工人数；按职能类型划分的员工人数 少数群体员工人数；内部招聘人数；女性员工占比；管理人员中的女性占比 高级管理人员中的女性占比；STEM 相关职位的女性比例 员工总流失率；按性别划分的员工流失率；按年龄划分的员工流失率 按工作地区划分的员工流失率
	员工培训	员工平均培训时长；按性别划分的员工平均培训时长；按管理人员划分的员工平均培训时长 人才发展培训覆盖员工比例；按性别划分的参加培训员工占比 按管理人员划分的参加培训员工占比；安全培训员工占比 反贪腐反舞弊培训时长；反贪腐反舞弊培训董事占比 反贪腐反舞弊培训管理层占比；反贪腐反舞弊培训员工占比 新员工信息安全培训覆盖率；新员工信息安全培训平均培训时长 业务线信息安全专项培训时长 ESG 专项培训参加比例
	员工满意度	员工满意度、调研覆盖率
	健康与安全	因工死亡人数；因工死亡率；因工受伤比率（因工受伤人数/百万工作小时）；员工体检覆盖率
	供应商	供应商数量；新供应商 ESG 合规尽调准入通过率
	多元文化	DDWN 活动参加人数

意见报告及结论

1. 我们已对上述“审验范围”中所述的 ESG 管理框架以及可持续发展信息进行了有限保证审验业务。
2. 根据我们所执行的程序和获取的证据，我们得出结论：
   1) 我们没有注意到任何情况使我们相信报告组织的可持续发展报告中所述的可持续发展数据和信息报告在任何重大方面未正确列报或有遗漏；
   2) 我们认为滴滴就报告依据参照 GRI Standards 2021、UN SDG、 ISSB、IFRS S1、IFRS S2、上交所/深交所/港交所可持续信息披露指引进行编制的自我声明是属公允的描述；
   3) 滴滴的 ESG 管理原则和活动符合 IWA48:2024 标准指导原则的要求。

...making excellence a habit.™

声明日期： 2026-06-10　　生效日期： 2026-06-10

BSI 与上述客户没有经济利益关系，独立于上述客户。本意见声明仅为核实上述客户在范围内具体描述的 ESG 管理框架以及 ESG 绩效相关的声明而编写，不用于任何其他目的。在提供意见声明时，BSI 不会接受或承担法律或其他责任，也不会接受与使用意见声明的任何其他目的或阅读意见声明的任何人有关的责任。本意见声明是在 BSI 对上述客户提交的信息进行评估的基础上编写的。在进行此类评估时，BSI 假定所有这些信息都是完整和准确的。因本意见声明而产生的任何疑问或与本意见声明有关的事项，应只向上述名称的客户提出。信息查询及联系方式：BSI 集团公司成员 英标管理体系认证（北京）有限公司 北京市建国门外大街甲 24 号东海中心 2008 室 邮编：100004 电话：+86 10 85073000

声明编号：SRA 846951

审验方法

我们的审验业务依据国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—— 除历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》执行。我们的工作旨在收集证据，为得出结论提供依据。这些准则要求我们规划和执行审验业务，以获取关于可持续发展信息是否不存在重大错报的有限保证。我们开展了以下工作：

1. 对外部各方提出的、可能与滴滴政策相关的问题进行了高层级访谈，以验证报告中陈述的恰当性。
2. 与管理人员就滴滴的利益相关方参与方法进行讨论。我们未与外部利益相关方进行直接接触。
3. 与参与可持续发展管理、报告编制和报告信息提供的员工进行访谈。
4. 审查和评估双重重要性/利益相关方/实质性议题评估流程。
5. 审查集团的关键发展情况。
6. 审查收集和报告可持续发展信息/数据的流程和管理系统。
7. 审查报告中各项声明的支持证据。
8. 审查环境、社会和治理数据，包括目标进展情况，以确保数据得到适当的计量、记录、整理和报告。

责任

滴滴负责按照本声明“范围及验证标准”部分所述的商定标准编制和公允列报可持续发展信息，这一责任包括设计、实施和维护与编制不存在因欺诈或错误导致的重大错报的可持续发展信息相关的内部控制。

BSI 负责根据上述审验范围和方法，向利益相关方提供独立审验意见报告，给出我们的专业意见。因本独立审验意见报告引发的任何疑问或与之相关的事项，仅应向滴滴咨询。

独立性和胜任能力

BSI 独立于滴滴，除对报告中包含的可持续发展声明进行审验外，与滴滴的运营不存在财务利益关系。

本独立审验意见报告仅为滴滴的利益相关方编制，目的是核实滴滴在环境、社会和治理（ESG）方面的声明，具体内容详见上述“审验范围”。

本独立审验意见报告是 BSI 在审查滴滴提供的信息的基础上编制的。在出具本独立审验意见报告时，BSI 假定滴滴提供的所有信息均真实、准确且完整。BSI 对依赖本声明的任何第三方不承担责任。

BSI 依据 ISO/IEC 17021-1:2015 应用自身的管理标准和合规政策进行质量控制，因此维持一套全面的质量控制体系，包括有关遵守道德要求、专业标准以及适用的法律法规要求的书面政策和程序。

BSI 是一家成立于 1901 年的全球领先的标准和评估机构。BSI 审验团队在环境、社会和治理（ESG）审验方面拥有丰富经验，涵盖 GRI 标准、IWA48、AA1000、ISAE3000、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》、北京/上海/深圳交易所可持续发展报告指引、UNGC 十项原则、ISO 10002、ISO 14001、ISO 45001、ISO 45003 和 ISO 9001 等。本次审验依据 BSI 公平交易业务规范执行。

For and on behalf of BSI:

Michael Lam, Senior Vice President, APAC Assurance

Verifier of the Report:

审验组长：孙国忠

声明日期： 2026-06-10　　生效日期： 2026-06-10

BSI 与上述客户没有经济利益关系，独立于上述客户。本意见声明仅为核实上述客户在范围内具体描述的 ESG 管理框架以及 ESG 绩效相关的声明而编写，不用于任何其他目的。在提供意见声明时，BSI 不会接受或承担法律或其他责任，也不会接受与使用意见声明的任何其他目的或阅读意见声明的任何人有关的责任。本意见声明是在 BSI 对上述客户提交的信息进行评估的基础上编写的。在进行此类评估时，BSI 假定所有这些信息都是完整和准确的。因本意见声明而产生的任何疑问或与本意见声明有关的事项，应只向上述名称的客户提出。信息查询及联系方式：BSI 集团公司成员 英标管理体系认证（北京）有限公司 北京市建国门外大街甲 24 号东海中心 2008 室 邮编：100004 电话：+86 10 85073000

附录 3：财务重要性议题的风险与机遇

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	**短期成本风险：** 实施安全措施如行程录音、紧急响应系统、司机综合背景核查等，并在国际市场中可能要根据当地安全情况推出具体的安全适配方案，需要投入资金和资源，增加运营成本。 **运营管理风险：** 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综合背景核查程序，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。	**提升用户信任：** 通过提供安全可靠的出行服务，可以增强用户对平台的信任，并为不同的海外市场推出定制化安全方案，从而维护并增加用户数量和使用频率，促使营收上升。 **市场竞争力增强：** 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。
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	**数据泄露风险：** 若数据安全措施不到位可能导致敏感信息泄露，造成客户损失和法律诉讼。 **合规风险：** 若未能遵守数据保护法规，可能导致监管机构处罚。特别是在国际化战略下，将面临不同市场的监管要求。 **服务成本增加：** 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，并适配不同国家和地区规定，可能增加公司成本。	不涉及

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	**投资成本增加：** 购买和维护自有新能源汽车资产、开展自动驾驶技术研发与应用、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。 **技术风险：** 新能源汽车、自动驾驶、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。	**长期成本节约和效率提升：** 高效资源利用可以减少能源消耗，降低运营成本。 **市场竞争力提升：** 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。在海外新兴市场存在绿色出行的蓝海机会。 **创新出行服务模式：** 依托自身出行平台优势与技术积淀，通过自动驾驶技术优化出行效率、提升服务便捷度，逐步推动商业化应用，创新出行服务模式，打造业务增长新引擎。
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	**法律风险：** 未能遵守运营市场当地法规及标准可能导致严重罚款、处分，甚至面临法律诉讼。 **运营风险：** 不合规可能导致生产停滞、延期或供应链中断，进而影响整体营收。 **声誉风险：** 若被曝光为合规不达标的企业，可能损害品牌声誉，并导致市场份额下降。	不涉及
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	**声誉风险：** 未有效支持国家战略，未尽到充分的社会贡献，可能被视为缺乏社会责任感，甚至面临经济处罚。	**品牌与声誉提升：** 通过纳税、支持国家战略、创造就业和支持公益项目，增强消费者和投资者的信任，提高企业营收。在海外市场的投资运营和对当地经济社会的贡献还将提升品牌的国际声誉。

议题	定义	影响周期	风险	机遇
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	**法律风险：** 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。 **技术风险：** 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。如自动驾驶相关创新技术的研发投资风险等。 **市场风险：** 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。如自动驾驶等新兴技术在不同国家和地区市场中的接受程度可能不同。 **投入成本增加：** 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。 **合规与知识产权风险：** 在快速发展的创新环境中，可能面临知识产权纠纷问题。同时，新兴技术可能面临监管合规的不确定性，特别是在国际化战略下将面临不同市场更加复杂的监管要求，从而产生合规成本。	**行业领先机遇：** 通过持续创新，公司可以保持技术和市场的领先地位，吸引更多的战略合作伙伴和投资，增强企业整体竞争优势。如领先的自动驾驶技术将吸引资本市场关注。 **新市场机遇：** 创新可以帮助公司开发新市场领域，在新兴市场中抢占先机，拓展客户，提高企业营收。 **资源效率提升：** 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。如自动驾驶技术带来的降本增效等。 **政策支持与激励：** 公司可以利用政策激励进一步加快创新步伐。 **收入来源拓展：** 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。如成熟领先的自动驾驶技术可带来规模化的商业前景。
应对气候变化	详见附录 4 气候风险与机遇评估			

附录 4：气候风险与机遇评估

气候治理

公司气候治理纳入可持续发展管理机制，由可持续发展管理委员会和 ESG 研究中心统筹推进气候战略、风险机遇评估、目标制定等工作。同时，我们建立气候相关信息报告与监督机制，ESG 研究中心定期向可持续发展管理委员会汇报气候工作进展，推动各项应对措施落地；可持续发展管理委员会对气候方案进行审议、指导与监督，确保公司气候治理工作有序推进。

此外，我们将极端天气下的安全防控、应急响应与运营保障作为管理层考核内容之一，与其薪酬激励与问责挂钩，进一步强化气候风险责任意识。

战略

气候情景分析

我们运用国际主流框架开展气候情景分析，系统识别自身运营及主要价值链上下游关键环节所面临的气候风险与机遇，覆盖围绕网约车、共享两轮车等全部业务。我们采用 IPCC SSP 5-8.5 情景评估物理风险，选取绿色金融系统网络（NGFS）低于 2℃有序转型情景分析转型风险与机遇，制定应对措施，把握可持续发展机会。

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 项与业务密切相关因素，分析各因素对公司财务影响，制定应对措施。

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	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，造成租赁成本增加。	运营	中长期	运营成本、营业收入	· 规划公司战略和业务布局时，充分考虑气候风险； · 推动供应商实时监测和分析数据中心运行数据，预测影响和需求。
	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	· 及时向司机和乘客推送极端天气信息，为司机提供补贴和奖励，激励司机出车； · 优化智能调度系统，提高调度效率。
急性风险	极端低温、极端高温	干扰出行业务运营，损坏加油站、充换电等设施、影响电池及自动驾驶设备，造成营收下滑、资产损失及维修成本增加。	运营、下游	短期	营业收入、运营成本、资产价值	· 建立极端天气预测预警系统，建立高效的应急响应机制，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； · 制定《滴滴出行恶劣天气应对标准动作指引》，开展极端天气培训和应急演练，组建应急救援和保障车队，参与灾后救援。
	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	· 合理布局充电、加油等设备设施； · 优化电池安全防控技术及自动驾驶技术； · 持续提升复杂场景下的智能化运营能力。
	风暴潮、台风	影响沿海地区业务的正常运营，造成相关运营地充电、加油站等设备设施停运，公司营收减少。	运营、下游	短期	营业收入	

转型风险评估

基于 NGFS 低于 2℃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的影响。

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	政府可能出台更严格交通行业排放标准，公司面临额外的合规成本压力。 不同国家气候政策具有差异，全球化统一管理难度提升，国际化过程中本土化适配成本高。	运营	长期	运营成本	及时跟踪政策法规动态，纳入公司长期规划。 深度绑定本地优质合作伙伴，分类梳理政策细则，规避政策差异带来的管理风险。

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	碳价	电力行业纳入碳市场可能导致电价上涨，导致供应商数据中心用电成本增加，间接增加公司运营电成本。 海外市场陆续出台碳关税、零碳交通等法规，碳价机制逐步落地，合规成本大幅增加。	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。 深度研究各目标市场气候、低碳法规及碳价机制，提前做好合规与成本规划，避免违规风险。
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	用户偏好低碳服务，若未能及时优化服务，可能导致用户订单量下降，造成营收减少；低碳研发与基建短期增加支出。	下游	短、中期	营业收入、运营成本	拓展加强可持续运营方式和推广，引导用户低碳出行； 提升自身低碳能力建设，加强低碳服务研发与投入。
技术	能源投资	节能技术投入与人才升级，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，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，可能降低客户信任与市场竞争力，对长期战略和行业地位造成影响。	运营	短、中、长期	利润	加强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。

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	国内外低碳出行需求提升，带动电动化、共享出行等业务增长，助力抢占海外市场、建立品牌优势。	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。 · 加快海外绿色出行布局，契合当地市场需求与政策导向，带动海外汽车电动化转型。
		推出低碳解决方案，推动电动化出行、合乘出行等绿色出行方式，助力新型电力系统建设。				· 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。
	产品和服务	极端天气频发对交通系统韧性提出更高要求，将加速安全出行技术的研发与应用，并伴随自动驾驶技术逐步成熟，为滴滴打造多维商业化矩阵。	下游	长期	营业收入	· 持续升级安全风险感知、智能识别与全链路安全管控能力，同步推进自动驾驶技术迭代优化，提升恶劣天气下的出行安全保障水平。

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	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；发布极端天气预警并提供支持，提高滴滴在交通运输领域的影响力和声誉。 依托海外低碳发展趋势，推动上下游合作伙伴拓展业务合作场景，借助产业链协同效应，提升国际市场竞争力。	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。 · 积极对接海外优质合作伙伴，牵头搭建本地绿色出行生态联盟，联合车企、能源、金融机构协同发展，拓展市场版图。
	资源效率	日常运营中应用节能措施减少能源、用水等资源消耗。	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。 · 优化数据中心用水管理，通过技术升级、管理规范等方式提升用水效率，减少水资源消耗。

风险管理

我们将气候风险纳入《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，优化气候风险识别、评估、应对和监察及汇报流程。同时，对公司直接运营及上下游开展风险识别、评估、分析及管理，着力强化气候风险管理效能、提升公司气候韧性。

指标和目标

指标详见“附录 1 可持续发展关键绩效表”，目标详见“3.1 制定绿色低碳策略”中“碳目标与进展”。

附录 5：报告索引

报告框架	香港联交所《环境、社会及管治指引》	GRI Standard[20]
报告说明		2-2；2-3
读者信息反馈表		
致辞		2-18；2-22
关于滴滴		2-1；2-6；3-3
可持续发展目标及进展		2-22
可持续发展荣誉与奖项		
2025 年可持续发展绩效亮点		
治理筑基		
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
第一部分　安全保障		
1.1 夯实安全基础	B6	416-1；3-3
1.2 守护生态安全	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
第二部分　科技驱动		
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
第三部分　环境友好		
3.1 制定绿色低碳策略	A3；D 部分	2-6；3-3
3.2 推动绿色低碳出行	A3	2-6；3-3；203-1；203-2；305-5
3.3 构建绿色生态体系	A3	2-6；2-28；3-3；203-1；203-2；304-3；305-5
3.4 深化绿色低碳运营	A1；A2；A3；B5	2-6；3-3；302-4；302-5；303-1；305-5；306-3
3.5 强化绿色能力建设	A3	2-6；3-3

[20] 本报告披露期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，滴滴参照 GRI 2021 版标准，对本 GRI 内容索引所列相关信息进行披露。

报告框架	香港联交所《环境、社会及管治指引》	GRI Standard[20]
第四部分　普惠生态		
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 责任出海　合作共赢		2-6；3-3；203-1；203-2；413-1；414-2
4.6 践行担当　回报社会	B8	3-3；203-1；203-2；413-1
第五部分　多元包容		
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	B1	2-23；2-24；3-3；3-3；405-1
第六部分　美好出行		
		2-22；2-23
附录		
附录 1：可持续发展关键绩效表	A1；A2；B2；B3；D 部分	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：可持续发展报告有限保证审验报告		
附录 3：财务重要性议题的风险和机遇	A1；A2；A3；B6；B8	2-9 – 2-18；3-3；201-2；305-1 – 305-3
附录 4：气候风险与机遇评估	D 部分	2-6；3-3；203-1；203-2；305-5
附录 5：报告索引		

[20] 本报告披露期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，滴滴参照 GRI 2021 版标准，对本 GRI 内容索引所列相关信息进行披露。