哈啰

2023

哈啰可持续发展暨ESG报告

Sustainability & Environmental, Social and Governance Report | Hello Inc.



目录 CONTENT

报告编制说明 01

报告对标索引 70

01

关于哈啰 03

公司概况 03

业务布局与发展 04

02

ESG 管理 09

企业理念 09

ESG 管理 10

利益相关方沟通 11

实质性议题分析 12

助力可持续发展目标（SDGs） 14

03

强化治理，保障企业发展 15

公司治理与内部控制 17

反贪污与反贿赂 18

信息安全与隐私保护 20

04

创新驱动，引领品质出行 25

深化创新引领 27

牢筑产品安全 29

客户服务与沟通 36

供应链管理 39

05

坚守零碳，共建绿色未来 41

赋能绿色出行 43

助力碳普惠落地 49

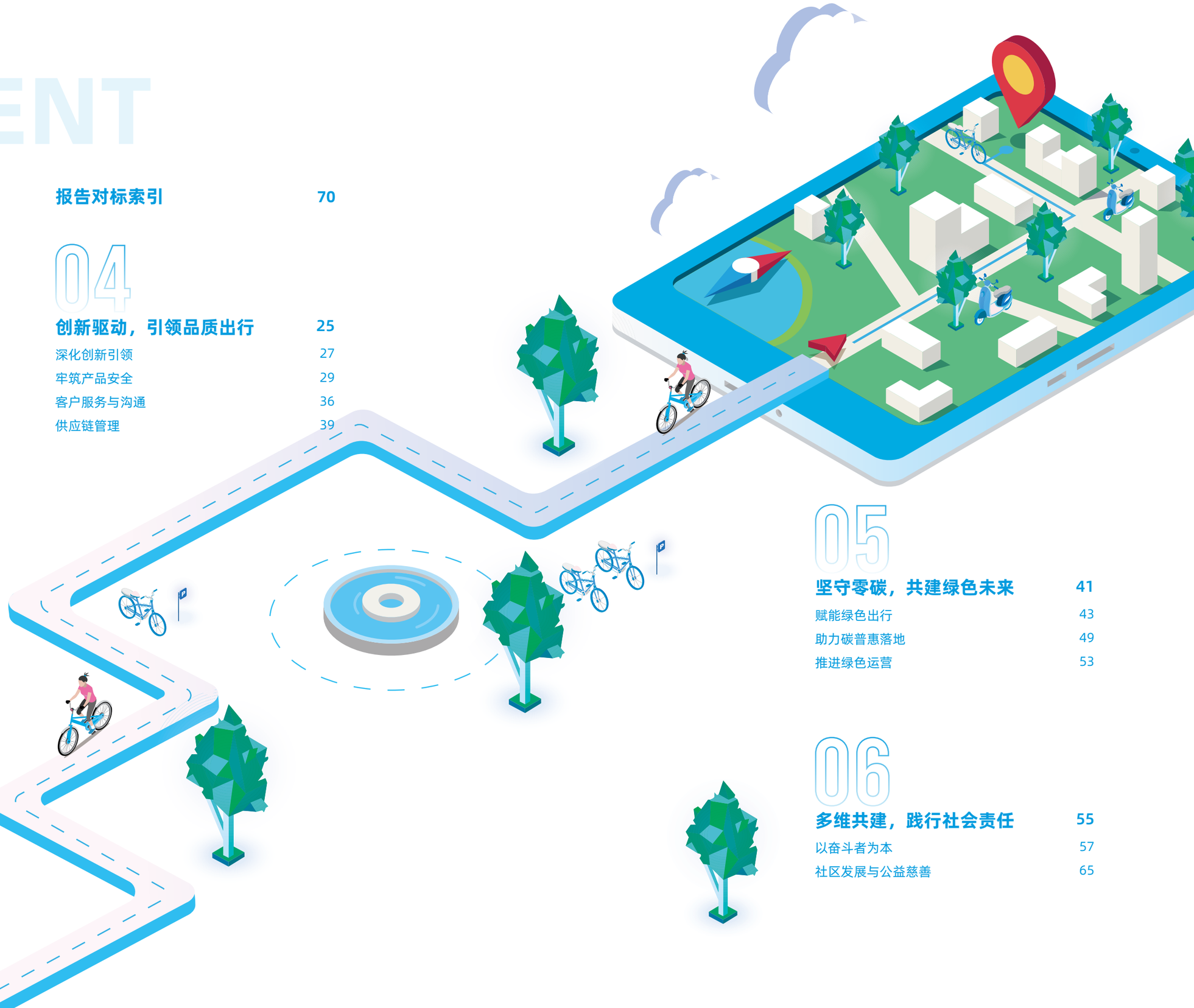
推进绿色运营 53

06

多维共建，践行社会责任 55

以奋斗者为本 57

社区发展与公益慈善 65



报告编制说明

本报告是上海哈啰普惠科技有限公司第 4 份《可持续发展暨 ESG 报告》，向投资者等利益相关方披露了公司在经营中对于 ESG 议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

报告范围

本报告范围涵盖上海哈啰普惠科技有限公司及其附属公司（简称“哈啰”“公司”）。除非特别说明，与哈啰同期合并财务报表范围一致。

报告期间

本报告期间为 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为此期间内数据。

编制依据

本报告编写根据全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》，报告已提供详细的 GRI 标准内容索引。

本报告将联合国可持续发展目标（SDGs）作为报告的指导性参考。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

报告获取方式

为了保护环境，我们推荐您阅读 PDF 格式的电子版报告，您可以通过访问公司官方网站（https://www.hello-inc.com/）下载获取。

联系我们

如对报告有建议，可通过以下方式与我们联系：

联系地址：上海市闵行区顾戴路 3351 号级创空间汽车文化园 D 幢一层

联系邮箱：pr@hellobike.com

报告编制原则

重要性

公司识别出投资者等利益相关方关注的与经营相关的实质性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对实质性议题的汇报同时关注公司运营涉及的行业特征以及所在地区特征。实质性议题的分析过程及结果详见本报告“实质性议题分析”章节。同时，本报告对环境、社会和公司治理方面可能对投资人及其他相关方产生重要影响的事项进行重点汇报。

一致性

本报告对同一指标在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若统计及披露方式有更改，在报告附注中予以充分说明，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司 ESG 绩效水平发展趋势。

准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中，定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告章节。

董事会对报告的内容进行保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。

平衡性

本报告内容反映客观事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚的披露。公司对本报告范围内的对象，通过上海青悦信用数据库开展检索，在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

时效性

本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日。公司尽力在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。

清晰性

本报告以简体中文发布。本报告中包含表格、模型图表等信息，作为本报告中文字内容的辅助，便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息，本报告提供目录及对标索引表。

可验证性

本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。

关于哈啰

公司概况

哈啰是国内专业的本地出行及生活服务平台，致力于应用数字技术的红利，为人们提供更便捷的出行以及更好的普惠生活服务。公司成立于 2016 年 9 月，总部位于上海，从大家熟悉的共享单车业务起步。目前哈啰主要提供移动出行服务及新兴本地服务，其中，移动出行服务包括两轮共享服务（哈啰单车、哈啰助力车）和四轮出行服务（哈啰顺风车、哈啰打车）；新兴本地服务包括自主品牌哈啰租电动车，与蚂蚁集团、宁德时代合资建立的小哈换电，以及租车服务聚合平台哈啰租车、为城市流浪猫管理提供智能化解决方案的独立品牌“街猫”等。截至报告期末，哈啰累计拥有注册用户超 6 亿。

业务板块

两轮共享服务（哈啰单车、哈啰助力车）

四轮出行服务（哈啰顺风车、哈啰打车）

新兴本地服务（哈啰租车、小哈换电、街猫、哈啰租电动车等 ）

企业责任

直接创造就业岗位超 **5** 万个

间接创造就业岗位超 **20** 万个

上下游合作厂家超 **200** 家

公司总部

中国 · 上海

成立时间

2016 年 9 月

业务布局与发展

行业地位

行业引领

哈啰是从共享单车业务起步，逐渐进化为包括两轮出行、四轮出行以及本地生活等的多元化出行及生活服务平台。

技术驱动运营

依托大数据、人工智能、云计算等技术驱动，哈啰已形成一整套行业领先的、应用于海量互联共享出行设备的智慧系统——哈啰大脑，实现全业务生态的智能决策，以达到运力在时间、空间与需求上的最优匹配。

细分市场领先

凭借差异化的市场战略，哈啰实现单车、助力车业务市场领先，旗下顺风车业务也快速成长为国内第一梯队。

率先全国免押

哈啰单车与蚂蚁集团开启战略合作——首推全国信用免押。



发展历程

2016

起步开局

- “Hellobike”1.0 正式亮相市场



2017

飞速发展

- “Hellobike”向“哈罗单车”过渡，确立新战略，“哈罗单车 3.0”全新上线
- 哈罗单车投车一周年
- 哈罗助力车业务正式上线

2018

战略升级

- 哈罗单车率先开启行业内全国信用免押
- “哈罗单车”品牌全新升级为“哈啰出行”
- 哈啰单车校园业务正式启动



2019

全面布局

- 哈啰顺风车业务于全国正式上线
- 哈啰出行与蚂蚁金服（现蚂蚁集团）、宁德时代共建两轮能源网络，换电业务落地

2020

深耕优化

- 抗击新冠疫情，哈啰出行进行共享岗位、免费骑行、产业复工复产等
- 合资公司换电业务启用全新品牌“小哈换电”
- 哈啰出行网约车业务“哈啰打车”在广东中山市上线

2021

拓展进取

- 共享骑行迈入 3.0 时代，哈啰出行倡导的 0530 响应机制成多地考核标准
- 小哈换电全新发布 " 小哈能量站 " 充换电一体解决方案
- 哈啰出行上线租车服务

2022

焕新出发

- “哈啰出行”品牌升级为“哈啰”
- 孵化品牌“街猫”
- 哈啰单车先后投放新加坡、 澳大利亚
- 哈啰举办首届 930 假日狂欢节，APP 日活突破 1500 万

2023

重启发展

- 哈啰推出两轮电动车短租服务
- “哈啰·城市”计划在全国百城启动
- 哈啰举办第二届哈啰假日狂欢节，9 月 28 日当天全平台 GTV 峰值接近 4 亿元，同比增长超 70%

业务与规模

单车业务

骑行总里程
420 亿公里

入驻城市（含县级市）
500+ 个

碳排放减少量
190 万吨

助力车业务

骑行总里程
160 亿公里

入驻城市（含县级市）
500+ 个

碳排放减少量
70 万吨

顺风车业务

覆盖城市（含县级市）
300+ 个

认证车主逾
3000 万名

打车业务

覆盖城市（含县级市）
200 个

租车业务

覆盖城市
600+ 个

车型
7000+

车辆供给超
30 万

租电动车业务

覆盖城市
100+ 个

换电业务

覆盖城市（含县级市）
300+ 个

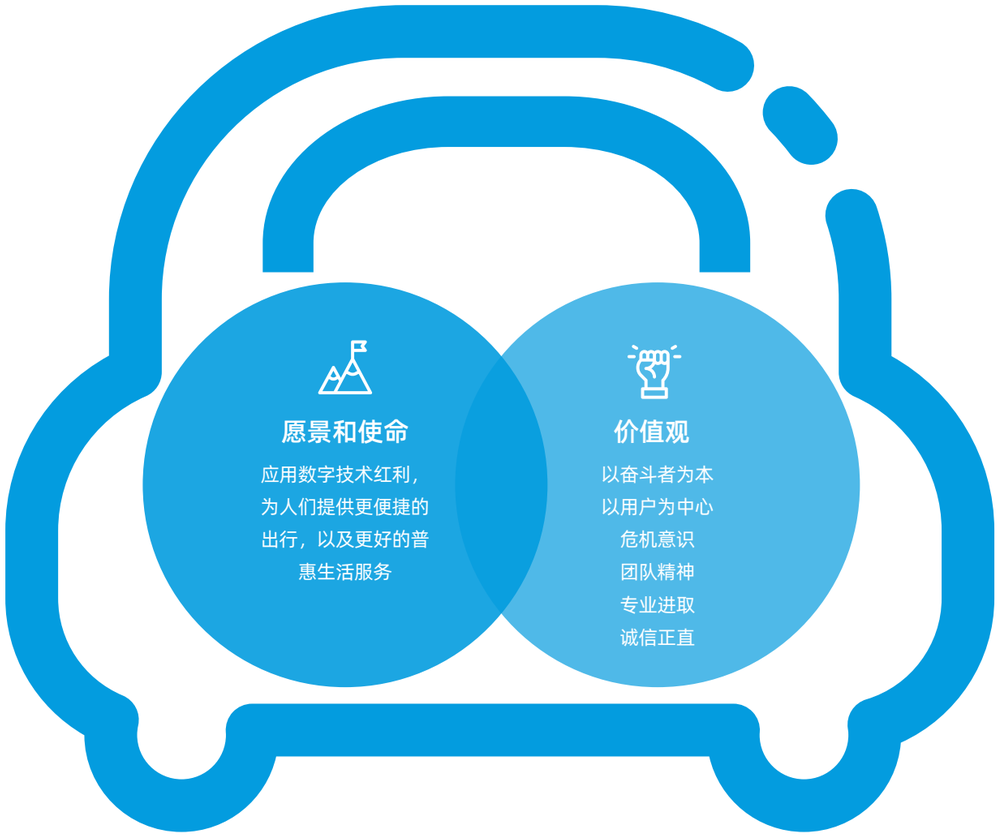
获得荣誉与认可

2023 年，哈啰充分发挥旗下业务绿色、低碳的社会价值，获得多项奖项及荣誉，受到政府、媒体、行业机构及合作伙伴的充分肯定。

2023 上海低碳活动引领奖 上海环境能源交易所	2023 年度南方致敬·年度匠心企业奖 南方日报	城市发展贡献奖 广州日报
中经新消费公益行动奖 中国经营报	2023 年度产业推动品牌奖 信息时报	
2023 新时代榜样致敬·行业高质量发展奖 羊城晚报	中国新经济“最具投资潜力独角兽”称号 财联社	

ESG 管理

企业理念



ESG 管理

为保障公司 ESG 管理与实践的持续、有效开展，为各利益相关方创造价值，公司持续建立健全 ESG 管理架构与工作机制，旨在为公司健康、持续经营打下坚实基础的同时，为行业、为城市、为地球和未来创造价值。

公司成立由高级管理层组成的“哈啰未来委员会”，取自哈啰对美好未来的期许，建立形成自上而下的 ESG 管理架构，统筹推进 ESG 工作，提升 ESG 管理的有效性。

哈啰未来委员会制定哈啰的可持续发展理念、目标及规划，引航可持续发展，全面监督公司可持续发展工作的事宜、目标实现情况并对其最终负责；公司在哈啰未来委员会下设秘书处，全面落实 ESG 管理工作；并在各个事业部设立可持续发展及 ESG 工作相关联络员“哈啰飞鸽”共同推进落实相关工作的具体落地执行。

决策与监督层	**哈啰未来委员会** 由公司高级管理层组成，参与 ESG 重大事项的审议和决策，为 ESG 相关事宜提供决策支持；对公司可持续发展及 ESG 战略、目标及重大事项进行研究，审阅公司 ESG 相关报告，并提出建议，全面监督公司可持续发展及 ESG 工作的事宜、目标实现情况并对其最终负责。
管理层	**秘书处** 全面落实 ESG 管理与工作，制定具体 ESG 目标及配套工作计划；识别 ESG 重大议题，服务于董事会与“哈啰未来委员会”决策。
执行层	**哈啰飞鸽** 在各个事业部设立可持续发展及 ESG 工作相关联络人“哈啰飞鸽”，向哈啰的员工、行业合作伙伴等各个利益相关方推广可持续发展理念，负责共同推进和落实可持续发展及 ESG 相关工作的具体落地。



利益相关方沟通

公司持续关注并保持与利益相关方的沟通，参考同行业先进经验和实践，识别了公司的主要利益相关方，包括员工、一线运维人员、政府及监管机构、供应商、商业合作伙伴、媒体、社会组织、社区代表等，并通过各种渠道与方式积极回应利益相关方诉求。

利益相关方	沟通方式	关注议题
员工	• 高级管理层见面会 • 员工申诉渠道 • 内部资讯平台 • 员工活动 • 员工培训	• 推动出行变革 • 完善的公司治理 • 职业健康与安全 • 员工权利与福祉 • 员工培训与发展 • 雇佣合规与多元化
一线运维人员	• 申诉渠道	• 劳动者权益与发展
用户	• 微博等社交媒体互动 • 产品使用 • 客户服务 • 宣传教育活动	• 客户服务与权益保护 • 推动出行变革 • 数据安全与用户隐私保护 • 服务城市智慧交通 • 负责任营销 • 产品安全
供应商	• 论坛、峰会等行业交流 • 合作谈判 • 供应商信息交流平台 • 供应商培训	• 合规经营 • 反贪污 • 应对气候变化 • 打造供应链生态
商业合作伙伴	• 论坛、峰会等行业交流 • 信息交流平台 • 电话、网络、会谈等 • 合作伙伴拜访	• 推动出行变革 • 公司治理 • 数据安全与用户隐私保护 • 推行行业生态共建 • 知识产权保护
政府及监管部门	• 项目合作 • 会议交流 • 监督检查	• 公司治理 • 合规经营 • 反贪污 • 劳动者权益与发展 • 推动出行变革 • 服务城市智慧交通 • 环保合规 • 可持续发展管治体系
媒体	• 微博等社交媒体互动 • 信息披露	• 服务城市智慧交通 • 合规经营 • 技术创新 • 风险管理 • 数据安全与用户隐私保护
社会组织	• 信息披露	• 数据安全与用户隐私保护 • 客户服务与权益保护 • 参与社区发展与公益慈善 • 应对气候变化 • 产品全生命周期管理
社区代表	• 社交媒体互动 • 社会公益 • 员工志愿者活动 • 宣传教育活动	• 推动出行变革 • 服务城市智慧交通 • 参与社区发展与公益慈善

实质性议题分析

2023 年，为进一步明确公司 ESG 管理重点，公司结合 ESG 相关政策要求、行业关注和公司实际运营情况，开展了实质性议题的评估与排序工作，并对具有较高实质性的议题进行重点披露及管理。

哈啰实质性议题分析流程

识别

- 分析公司及行业特征，解读宏观政策与行业热点，明确公司履责的政策导向与发展机遇；
- 通过 GRI《可持续发展报告标准》、行业相关政策标准以及同业对标，识别保险行业关注的行业重点议题，形成实质性议题库。

评估与排序

- 与利益相关方、公司高管以及外部 ESG 专家沟通，从对利益相关方的影响和对公司业务的影响两个维度，对实质性议题进行影响评估及排序，确定重要的 ESG 议题。

报告

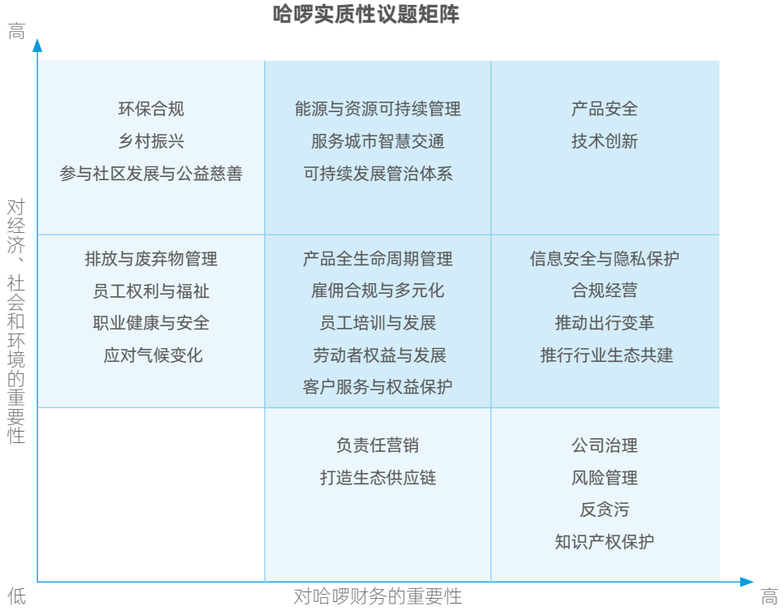
- 经秘书处检验和提议、哈啰未来委员会审核并通过董事会批准确认形成实质性议题矩阵，在报告中就高实质性议题进行重点披露。

公司结合监管机构和行业自律组织发布的政策关注的实质性议题，经合并、修改、新增，将哈啰 2021 年 22 个实质性议题调整为 27 个，从而有助于公司议题管理覆盖更加全面，并在 2023 年可持续发展报告中有针对地描述各项议题管理现状和管理成果。具体议题变动原因见下图。

哈啰实质性议题变动原因

实质性议题变动情况	实质性议题变动原因
• 新增“环保合规、知识产权保护、负责任营销、职业健康与安全、产品安全、可持续发展管治体系“六个实质性议题	回应 GRI《可持续发展报告标准》并参考行业关注及公司实际运营增加相关实质性议题，使公司议题管理覆盖更加全面。
• 将实质性议题“资源节约”和＂“能源使用”合并为“能源与资源可持续管理” • 优化议题“排放与废弃物”表述，调整为“排放与废弃物管理” • 优化议题“用户权益保护”表述，调整为“客户服务与权益保护” • 优化议题“社会公益”表述，调整为“参与社区发展与公益慈善” • 优化议题“平等机会与多元化”表述，调整为“雇佣合规与多元化” • 优化议题“完善的公司治理”表述，调整为“公司治理” • 优化议题“风险识别与管理”表述，调整为“风险管理” • 优化议题“数据安全与客户隐私保护”表述，调整为“信息安全与隐私保护”	回应 GRI《可持续发展报告标准》，并将内容存在交叉的议题整合为一个，同时优化议题表述使之简洁凝练，让公司议题管理更加聚焦。

哈啰实质性议题矩阵



助力可持续发展目标（SDGs）

可持续发展目标呼吁全世界共同采取行动，消除贫困、保护地球、改善世界各地所有人的生活和未来，凝聚了全球范围内对可持续发展的最大共识。

自 2020 年起，哈啰便将 SDGs 纳入企业营运的路线规划中，贡献全球可持续发展愿景，并聚焦推动目标 8（体面工作和经济增长）、目标 11（可持续城市与社区）、目标 12（负责任消费与生产）、目标 13（气候行动）的落实，并同时助力其他目标的实现。2023 年，哈啰持续推进 ESG 管理与实践，聚焦推动出行变革、产品安全等领域采取关键行动，助力联合国可持续发展目标实现。

构筑普惠出行全生态

哈啰相信，真正的社会责任根植于商业模式之中。哈啰以出行为原点，以科技创新推动出行进化，赋能行业生态伙伴，构筑普惠出行全生态。哈啰坚持从多利益相关方视角评估自身业务价值和社会价值，思考行业生态的发展方向。

贡献零碳的未来

哈啰是“零碳”出行的积极实践者。基于共享出行，哈啰提供和倡导绿色低碳的出行与生活方式，切实减少城市碳排放。哈啰积极践行全生命周期管理，倡导与实践“生态优先、绿色质造”，贡献绿色、可持续的未来。

助力包容、安全的城市与乡村建设

哈啰建立起人与人、人与自然、人与城市连接的纽带，将共享出行有机融入城市与乡村公共交通生态，提供多样化的出行选择，建设更包容的生活环境，支持城市更安全与规范地运转，也为实现乡村的振兴贡献力量。

可持续发展的基础

稳健的商业运营与公司治理是可持续发展的基石。哈啰将可持续理念与公司经营发展深度融合，坚持规范的内部治理，实现自身有序、健康发展，稳扎稳打走向行业领军者位置。



03 强化治理

保障企业发展

哈啰坚持诚信、健康、合规的经营理念，稳步推进合规管理，搭建完善的合规管理体系与制度，推动公司内部管理的规范化、专业化、信息化，准确识别并严格控制潜在风险和违规事件，保障公司业务的稳健开展。



公司治理与内部控制

为建立健全合规管理体系并获得理性、持久的发展，公司设立合规委员会并制定了《合规委员会章程》，以敦促业务部门对违规的业务操作及流程进行及时地整改，对存在争议的违规行为，从公司治理的高度进行客观公正的判定，同时更好地维护广大员工的合法权益。公司还建立了宙斯盾全面风险管理平台，及时开展风险评估和内审自查并利用技术手段，搭建并完善内审及风险管理模型，不断提升业务过程中的合规管控能力。

2023 年，公司修订并更新了《哈啰礼品及业务招待管理制度》《员工纪律守则》等制度，增加内部举报奖励，有效提升运营过程的合规管理。同时，公司完成了哈啰官网的廉正专区建设。并于公司内网廉正专区发布专题宣导 21 期，打造风清气正的商业文化及工作氛围。

哈啰合规管理体系

E

搭建合规管理架构

建立合规管理委员会，在重点部门成立稽查体系。

D

制定合规管理制度

制定详细的合规管理制度，对内对外全覆盖：全职员工、兼职员工、供应商、联营商、加盟商。

建设合规平台

搭建对内对外全覆盖的合规平台：宙斯盾全面风险管理平台及哈啰守望者合规公众号。

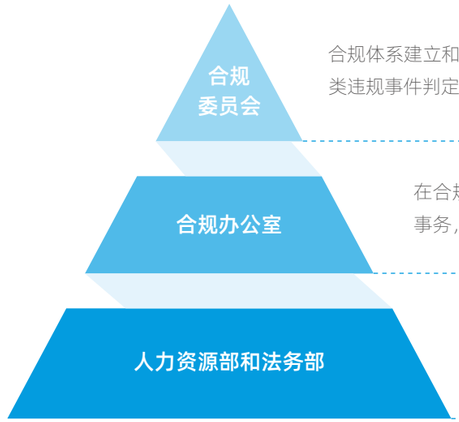
B

风险评估和内部审计

通过流程内控梳理持续识别各关键业务节点的风险，并对高风险节点及流程开展专项审计。

R

哈啰合规管理架构与职责



合规体系建立和维护的独立机构，是公司各项管理制度贯彻执行的监督机构，各类违规事件判定的决策机构。

在合规委员会的指导、赋能、监督下，全权处理合规相关的各项日常事务，并就合规相关工作向合规委员会汇报和负责。

人力资源部和法务部作为合规办公室主要协同部门就具体合规工作执行或违规事件处理，全力配合廉正审计部的工作。

反贪污与反贿赂

哈啰坚决反对任何形式的贪污腐败和商业贿赂行为，为了营造一个正直、诚信的企业氛围，加强公司内外部廉正举报工作，并持续有效打击和威慑贪腐、舞弊行为，进一步提升哈啰内控治理水平，2023年公司修订了《举报管理制度》并在各地方仓库、办公室内增设廉正举报海报，新增采购系统主页、电池商家 APP、哈啰公司主页廉正举报入口。

2023 年，公司共处理有效线索 43 条，其中涉嫌违法线索 6 人均已推进报案，37 条线索涉嫌违规均被约谈并做出相应的处罚，处理违规员工 33 人，其中一类违规 30 人，二类违规 2 人，三类违规 1 人，处罚违规合作商 4 家。此外，公司还开展了一系列廉正行动，追回赃款 131 万，推动完成 15 个风险闭窗。

哈啰廉正举报途径及举报人保护制度

(1) 廉正举报邮箱 :icac@hellobike.com

(2) 廉正举报电话和手机：021-52968628； 18916010040

(3) 微信公众号：“哈啰守望者”- 举报披露 - 投诉与举报

(4) 廉正举报微信：helloicac

(5) 廉正审计部快递举报：上海市闵行区园秀路 28 弄莘庄中心 10 楼廉正审计部，邮编 201100



举报渠道

（1）廉正审计部是在哈啰合规委员会的授权下从事舞弊和违规行为调查的专职部门，独立于所有业务部门，从组织架构上保障了举报受理和调查工作的独立性和客观性。

（2）廉正审计部将举报邮箱专设未独立邮箱、举报电话为专设线路电话，且各渠道均有专人管理。

（3）举报人信息有且仅有廉正审计部监察团队经办人知晓，在举报受理、信息登记、证据保管、案件调查等各个环节上都制定了缜密的保密控制，防止举报人信息泄露或遗失。对违反保密流程的监察人员，将从严从重处理。

（4）哈啰严禁任何人员以任何形式对举报人进行打击报复，一经廉正审计部查实，将按照国家法律法规及哈啰相关制度从严从重处理，涉嫌违法的将追究当事人法律责任 若举报人遭受任何形式、程度的打击报复，应第一时间向廉正审计部或合规委员会进行反馈。



举报人保护

哈啰落实反腐败管理主要举措

	全职员工	兼职员工	供应商、联营商及加盟商
加强廉正培训	所有新入职员工都必须参与线下合规培训； 每年组织全员合规考试、开展廉洁小课堂、联合检察院组织法律讲座推动合规意识的提升。	《员工纪律守则》中覆盖了适用于兼职员工工作场景的内容，形成了针对所有兼职员工的视频合规培训材料。所有兼职人员需完成合规制度视频培训并完成考试。	所有供应商、联营商及加盟商人员均需完成合规制度视频培训，重点人员须通过考试。
日常廉正宣导	通过微信及钉钉推文、廉洁光荣榜、微刊等，推广廉洁意识。	提供“哈啰守望者”微信平台，该平台集合规培训考试、廉正文化宣导为一体，推动廉洁意识的提升。	
2023 年关键绩效	• 全年共开展廉正授课 4 次，累计听课学员 288 人 • 节日温馨提示 6 期，覆盖全员及合作商 200 余家 • 发布廉正微刊 4 期 • 在公共区域设立警示牌 30 个，宣传海报 400 张 • 拍摄廉政宣传片 1 集，树立“廉正之星”典型 10 人		

信息安全与隐私保护

公司严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《网络数据安全管理条例（征求意见稿）》《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》等法规及政策的要求，并制定了《哈啰信息安全总纲》《哈啰数据全生命周期管理规范》《哈啰应用程序收集个人信息规范》等制度，建立数据安全分类分级体系，明确数据合规主体责任，保障公司经营管理及业务运作中的个人信息和数据安全。

信息安全管理

哈啰在日常运营管理中，信息安全始终是公司恪守的核心原则。哈啰致力于构建全面且稳固的信息管理体系，从信息安全管理架构、信息安全保护措施、应急响应机制以及信息安全文化建设四大方面形成信息安全的底层建设。

信息安全管理体系



公司专门成立“安全委员会”，下设信息安全领导小组（决策层）和信息安全大使（执行层）两部分。信息安全领导小组负责组织和落实国家信息安全相关政策、法规和标准要求，制定公司信息安全发展战略、规划、政策和管理制度，对公司信息安全建设工作提供方向性和原则性的指导与建议，推动信息安全相关策略在各个业务线和职能部门的落地。公司各业务中心及职能部门代表组成“信息安全大使”，基于决策层批准的信息安全方针和策略要求，配合信息安全建设相关工作，对落地工作作制定详细方案，做好业务发展与数据信息安全之间的平衡。



信息安全管理措施

信息安全保护

- 健全信息管理制度，制定《信息安全漏洞管理规范》完善漏洞定级标准、跟踪处置流程、修复时间及升级机制，保障安全漏洞能够及时处理不被外界利用造成更大的损失；
- 升级信息安全防护系统。在现有安全防护体系基础上，升级新的混合云安全防护体系，对网络和服务器进行防护，监控来自外部的攻击和异常访问；
- 数据信息分类分级：将数据信息分为机密（L4）、秘密（L3）、内部使用（L2）和外部公开，并对所有级别的信息进行管控；
- 信息管理权限：根据工作需要，我们严格根据管辖区域和职位对人员设置不同的系统数据角色和权限，对用户信息专人管理，严格保密，未经允许不得向他人泄露；
- 信息安全反馈渠道：公司建立并公布个人信息安全投诉、举报渠道，并及时处理与回复；

数据安全管理

- 数据采集方面，收集个人信息遵循合法、正当、必要的原则，公开收集、使用规则，明示收集使用信息的目的、方式和范围，并获得用户同意；
- 数据传输方面，采取安全传输通道，对传输内容中涉及的敏感数据加密，并对传输内容进行加签验签；
- 数据存储方面，采取加密技术措施对个人敏感信息进行加密存储，保证敏感个人信息的机密性；
- 数据使用方面，建立了严格的权限审批和管理机制，禁止数据的非授权访问和篡改；内部应用系统前端页面根据业务场景和最小必要原则，对数据展示进行脱敏处理；数据使用尽量采用去标识化或匿名化数据，达到“可用不可见”的目的；
- 数据交换方面，建立了数据交换前审批授权机制，信息安全部门与法务部门强卡点介入，严格审批数据交换的合作场景、目的及安全合规性；在获得客户明确授权或其他合法要件的基础上，仅传输最小必要信息，交换过程中采取加密或脱敏技术措施保障数据安全；与合作方通过合作协议约束数据保护的责任义务；
- 数据销毁方面，对于需要销毁的数据，采取技术措施确保数据销毁不可复原。

应急响应机制

- 成立“安全应急响应中心”，统筹管理信息安全、业务安全事件，全面负责公司业务可能涉及的安全风险。

信息安全认证

- 主动开展信息安全相关标准认证，持续提升公司信息安全管理水平。2023 年，公司通过 ISO2000 信息技术服务体系、ISO27001 信息安全技术管理标准认证。同时，哈啰运营控制中心、哈啰 APP 均获得公安部等保三级认证。

哈啰信息安全认证证书


信息技术服务管理体系认证证书
证书编号：00120231TSM01028UMC/6100
兹证明
上海哈啰普惠科技有限公司
中国质量认证中心


信息安全管理体系认证证书
证书编号：00123IS2016781M/6100
兹证明
上海哈啰普惠科技有限公司
中国质量认证中心


信息系统安全等级保护备案证明
依据《信息安全等级保护管理办法》的有关规定，上海哈啰普惠科技有限公司单位的：
第三级 哈啰运营控制中心 系统
予以备案。
证书编号：31011299719-23009
中华人民共和国公安部监制


信息系统安全等级保护备案证明
依据《信息安全等级保护管理办法》的有关规定，上海哈啰普惠科技有限公司单位的：
第三级 哈啰出行APP 系统
予以备案。
证书编号：31011299719-23008
中华人民共和国公安部监制

此外，哈啰十分重视信息安全文化建设工作，不仅对相应人员进行网络信息安全培训并进行考核，使其能够充分认识到网络安全的重要性，严格遵守相应规章制度；还定期开展“信息安全月”文化建设活动，提升员工信息安全意识。

公司持续开展哈啰“信息安全月”活动，常态化通过微刊、投屏公告、邮件、咨询中心推送等形式进行宣传，动员参与人次超 4000 名。“信息安全月”活动期间，公司组织信息安全培训，并发起线上安全考试，最终员工通过率达 99.7%、满分率达 30.4%。通过“信息安全月”活动，使得员工进一步了解和学习公司合规制度，携手保障公司及个人的信息资产安全。

同时，为使新员工快速了解信息安全相关制度，公司设计制作了信息安全宣传手册，以纸质手册形式和入职第一封邮件的形式传达至新员工手中，2023 年共发放近 1000 份（包括正式员工、实习生、外包员工）。除此之外，新员工还需学习信息安全线上培训课程，在一定程度上让新员工快速建立了初步的信息安全意识，减少了不合规事件的产生。

隐私保护

作为一家互联网出行平台企业，哈啰在运营过程中不可避免地涉及到用户个人信息的收集。因此，公司深知个人隐私保护的重要性，并将其视为日常运营中的核心关注点。

为了切实保障用户隐私安全，公司重视用户个人信息的安全与合规，关于个人信息的收集使用，哈啰严格遵照国家相关法律法规要求，确保信息的收集和使用遵守合理必要、规则明示、用户授权等原则。公司在收集个人信息时采取了多项措施，包括明确的信息使用说明、用户授权同意机制、权限最小化设置，以及建立完善的投诉与反馈机制。在为用户提供卓越服务的同时保障用户个人隐私及信息安全。



哈啰的隐私保护措施

详细说明

- 不同业务收集的信息会有所不同。我们在隐私条款《个人信息保护及隐私政策》中对不同业务收集的个人信息以及收集方法、目的、拒绝提供的影响等进行详细描述，帮助用户了解公司涉及的隐私权限范围。

授权同意

- 对于首次使用哈啰 App 的用户，在初始化页面会明文提示用户，需要获取诸如定位等必要权限，用户勾选并同意隐私政策后，再弹窗提示用户授权获取相应权限。
- 承诺尊重并保护用户的个人隐私，除了在用户同意的服务条款以及法定的准则规定的情况下，未经用户授权哈啰不会收集、使用、共享、转让、披露与用户个人身份有关的资料。

最小化权限

- 严格遵守“最小够用”原则，对“定位”权限、“储存”权限等基本权限提出开启要求，以更好地为用户提供服务，如通过地理位置查询用户附近的车辆、站点、上车点、出发地、门店和公交线路，以及实现图片和地图数据的缓存和使用等。

投诉与反馈

- 为用户提供违规举报入口和途径。

2023 年，在隐私保护方面，公司获通过了 ISO27701 隐私信息管理体系、ISO29151 个人身份信息保护管理体系认证。截至 2023 年末，公司未出现因网络安全、数据安全及合规问题被监管部门通报或处罚的情况。





04 创新驱动
引领品质出行

凭借创新、绿色、开放和共享的发展理念，以及在物联网、大数据、云计算等技术上的加速创新，哈啰进一步激励深化科技创新能力，加大创新研发投入，推动数字技术的深度应用，不断提升核心硬实力，发挥行业引领作用，让智慧化出行成为人们生活的“新常态”。



深化创新引领

激励研发创新能力

作为共享出行行业的领头羊，经过多年的发展，哈啰已经形成了能够应用于海量互联共享出行设备的智慧系统，实现城市车辆精细化运营，并与各地行业监管机构及社会各界紧密配合，推动各地智能交通发展。

哈啰始终坚持自主研发，构筑知识产权竞争优势，不断加大创新力度和研发投入，获得国家高新技术企业、上海市专利工作试点企业等殊荣。

哈啰还积极参与行业交流活动，引领行业在创新中不断前行。2023 年，哈啰 13 位讲师积极参与国内外综合性技术大会、算法 & 数据、质量效能等领域顶级峰会分享 18 次，包括： QCon 全球软件开发大会、Top100 全球案例峰会、GIAC 全球互联网架构大会、TID 质量竞争力大会、中国计算机学会工程师文化日等。

与此同时，哈啰不断加大创新力度，提升外部技术影响力。2023 年，公司推动 5 个高价值技术组件开源，完成 3 篇论文发表（含 2 篇 CCF-B 以上级别论文），获国内顶级奖项 1 项，参与起草或评审 8 份相关行业标准，不仅提升了哈啰产品的竞争力，还为社会的可持续发展做出贡献。

公司为保证 2024 年新投放的车型符合《电动自行车电气安全要求》新国标，哈啰在 2023 年提前布局和预研，扫清各种技术障碍，顺利打造符合电气安全新国标的整车——M38 新车型（含 G70 电池）并通过 3C 认证。



哈啰研发创新力保障措施

数字化管理能力

- 通过多维度的软研管理经营数字化体系，较全面的把控团队整体方向和节奏，做到“看得清、打得赢”，为业务研发闭环打下了重要基础。

激发组织活力

- 针对性的在“贴近业务”、横向专业拉通与运营、技术文化活动等方面，树立优秀典型、建立评判机制、搭建人才云动的平台，战斗力上取得进步。

人才培养

- 注重应届生和关键人才培养。针对应届生设有专门培训、实践项目和一对一的师傅。通过虚拟组织选拔与培养关键骨干，虚实结合的横纵模式形成，提升了关键岗位上的专业能力。

落实知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，坚持“尊重他人知识产权，保护自身知识产权”的原则，依法开展知识产权管理工作，做到强化自身知识产权内容保护，避免侵犯他人的知识产权，促进公司业务高质量发展。

截至 2023 年 12 月，哈啰已累计申请各类专利达 1409 件，已获各类专利授权 900 项；申请商标总计 1402 件（其中，注册商标 994 件，申请中 408 件）；申请著作权总计 58 件（其中，登记量为 58 件）。每一项专利都推动了产品和行业的革新，让人们的出行更加高效、便捷。

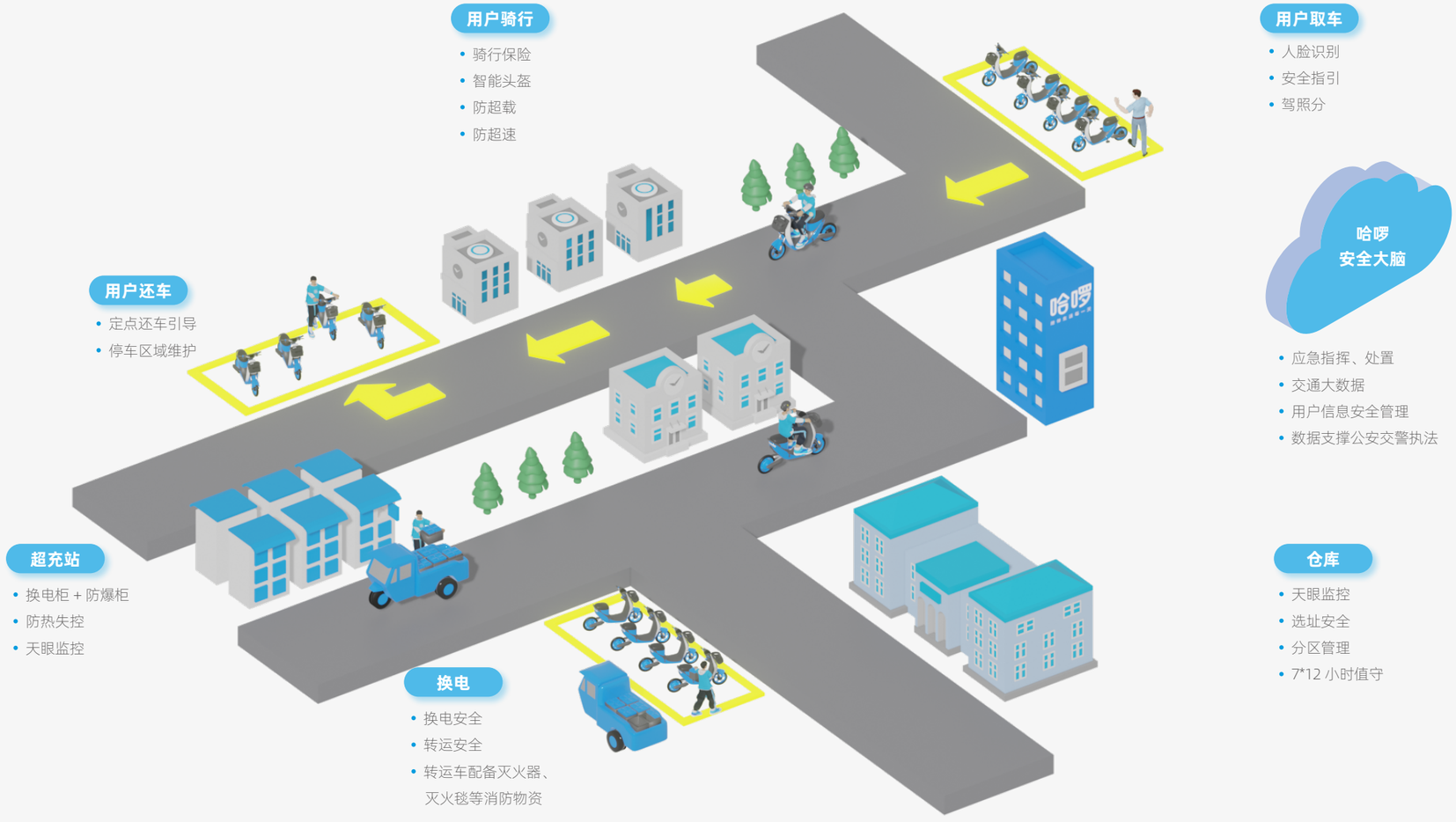
此外，2023 年公司共开展知识产权管理及保护培训 4 次，每季度一次，主要围绕专利、商标、著作权等方面的保护及应用展开，基于公司目前的知识产权保护情况并结合实操案例逐一展开，并通过线下与线上同时接入的方式进行，覆盖范围涉及法务部、品牌公关部、研发及资源开发等相关部门。

牢筑产品安全

哈啰始终将科技创新作为构建用户安全保护屏障的核心驱动力。为了确保用户的每一次出行都安心无忧，哈啰将安全理念深植于产品设计的每个环节。借助持续的创新突破和平台优势，哈啰致力于提升产品的安全性能，为用户的每一次旅程提供坚实的保护。

除此之外，哈啰依托国家现有法律条款、舆情 & 政府监管风险、行业调研对标，结合自身业务场景及现状，制订了《哈啰安全事件处置管理办法 V2.0》。该管理办法适用目前哈啰全体业务下的所有安全事件场景，包含案件处置原则、安全事件定级、安全事件定义及名词解释、组织架构及分工、处理规范与时效等一整套完备的处置规范及机制。

哈啰全流程安全管理体系



两轮出行业务产品安全

哈啰始终将用户的安全放在首位，秉承安全为本的产品设计理念，通过不断创新材料，力求从产品设计之初就降低安全隐患。同时，哈啰积极采用前沿科技，推广“以换代充”和“公共充电桩”的使用，以此引导用户养成良好习惯，从而避免因在家充电而可能引发的消防安全风险。

公司通过哈啰安全大脑构建了一个从仓库 - 充电 - 换电 - 取车 - 骑行再到还车的全流程管理体系，确保了运营安全和产品安全，为用户打造一个更加安全、便捷的交通环境，共同开创美好的交通未来。

运营安全方面，公司采用高标准的车电分离的充换电模式，远程监测充电状态。换电柜可以全方位监控、实现风险实时上报，且每个隔口都具备独立的安全监测和处置能力，将风险控制在格子内。

车身结构安全设计

防超载系统

- 根据坐垫内的传感器对前后位置承载重量进行检测，如发现异常骑行降级



轮胎

- 采用实心胎，抗破坏能力强，**抓地力好**，性能稳定安全可靠

链条

- 前后齿盘增加**防链条脱落**结构，防止骑行中链条脱落引发事故

电池

- 48V24Ah，高规格磷酸铁锂安全电芯
- 配备 BMS(电池管理系统) 每隔 5 分钟**自动上报电池心跳**

在产品安全方面，公司电单车完全符合国家标准，并采用了多项安全设计，如专业设计的头盔、防超载系统、高精度定位芯片、实心胎、刹车预警功能等。同时，公司还对电池进行了升级，采用了磷酸铁锂高级别锂电池，并配备了 BMS 系统，以及防盗软件和功能，确保了电池的安全。

车身结构安全设计

头盔

- 专业设计，严苛测试，美国进口 EPS 材料，**吸收冲击能力与滑雪盔齐平**
- 融合电容感应和姿态传感，具备佩戴检测等功能

定位芯片

- 基站、GPS、AGPS、北斗 Wi-Fi 五重定位，车辆位置实时查看
- 定位精度误差≤ 5 m
- 积极响应国家单北斗战略

刹车

- 具备刹车预警功能后台通过大数据分析刹车距离 (晴天不超过 7m，雨天不超过 9m)，自动识别刹车异常车辆

车架稳固性

- 镁合金 / 铝合金车架车身，**具备高强度**
- 车身无焊接，一体化成型，结构具备**高稳固性**

在管理安全方面，公司实现了电池全时段全链路信息化管理，通过天眼监控中心，实现了充电过程的可视化，确保了充电安全。

全时段全链路信息化管理

天眼监控中心实现充电过程可视化

全国充电仓库安装天眼视频监控设备，充电的电池温度、电压、电量、时间、状态实时可见，15 分钟全国巡检完毕，24 小时人员值守

电池数字化流传与监管体系

换电、拉电等交接动作通过电池蓝牙嗅探模块实时记录识别，全程可监管可预警

电池全生命周期身份记录

电池出厂 - 充电 - 换电 - 报废 - 回收 - 处置全链路身份管理系统，安全处置，可溯源。报废电池交由厂商统一处置

系统预警保障

人工 + 算法双重预警保障

同时，哈啰作为运营平台，公司通过多种运营手段，对用户行为进行积极引导，并开展骑行安全全过程管理，确保用户安全用车、安全骑行、规范停车。通过过程管理可以解决个人电动自行车骑行中的一些不合规现象，比如不戴头盔，未满 16 周岁骑行，超速、逆行等等。

骑行安全

用车认证

实名认证：未满 16 周岁不允许骑行

人脸识别：确保使用者和账户对应，避免出现车辆的非法使用

带盔识别：佩戴检测，摘盔断电

骑行监控

防超载：开锁 2 分钟内，1s 检测 1 次

防超速：限速 25km/h，速度可配置

违规行为监测：逆行、闯红灯

安全指引

驾照分：建立用户信用约束机制，驾照分满分 12 分，违规行为扣分，0 分禁止骑行

安全教育：确保每位用户在使用产品时，获得详细的操作使用指导和安全须知教育

还车引导：指定停车区域规范还车，避免因乱停乱放引发的安全事故

用户保障

保险：哈啰为每一位骑行用户都配备有骑行意外险，同时也配备有产品责任险

用户信息安全：建立严格的用户信息安全保障体系，确保用户信息安全

7*24h 客服：平均 1min 内 100% 响应

精细化的运营之下，哈啰取得了业内认可的安全管理的成果，其中 AI、天眼监控、充电柜（消防球）、骑行安全监测等安全管理能力均为行业首创。截至 2023 年末，公司两轮业务累计投入超 33 亿元研发费用，用以推动产品和行业革新。公司设备保持着连续两年的零火灾事故率。

哈啰还积极配合有关骑行安全的教育宣传工作，与交通管理部门、学校、媒体等单位联合开展安全宣教工作，合作城市超过 100 个，每年在全国各地共进行线下安全教育活动超 150 场。

四轮出行业务产品安全

针对四轮出行业务，哈啰采用交易全流程安全保障体系，行前严格准入、隐患干预，规避安全问题的发生；行中全面护航，及时发现安全问题；行后实时响应，高效处置安全事件。通过前中后全流程管理，哈啰持续打造安全出行环境。

在准入环节，严苛的准入门槛是防范用车安全问题的关键，哈啰一直在尽全力把可能带来安全问题的人挡在门外。车主要通过实名认证，身份证、驾驶证、行驶证的三证验证、人脸识别、安全教育考试等环节，才能在哈啰平台接单。为了确保安全，哈啰还会对车主进行定期复检，确保车主无交通肇事犯罪、酒驾等严重交通违法记录。

在行前预防环节，哈啰根据司乘平台历史数据，结合司乘性别、地点特征、行程时间等订单因子，哈啰顺风车会计算行程安全指数，并通过分值拦截不匹配订单。

在行程保护环节，哈啰除了号码加密、行程分享、110 一键报警、紧急联系人、行程录音等行程中保护工具外，还设立了司乘双方动态威胁指数、百万单冲突率等多个运营指标并持续监控，为司乘双方提供更安全的服务。

行程开始之后，哈啰还会通过大数据轨迹监控模型，实时判断司乘是否行驶在计划路径上，对出现异常停留的订单进行乘客端的实时告警提示，并与公安和紧急联系人连通，建立完善报警系统。



全流程安全保障体系

准入门槛	行前预防	行中护航	行前处置
车主认证 身份认证 / 公安筛查 车辆认证 / 金融筛查 人脸识别 / 视频认证 人工审核 / 自动复审	**行前预防** 延迟匹配 接单上线 隐私保护 安全提醒 人车一致 人脸识别 夜间限制	**安全工具** 行程录音 / 行程分享 紧急联系人 / 安全专线 一键报警 / APP 保活 **行程监控** 轨迹偏航 / 异常停驻 轨迹丢失 / 危险驾驶 超速急刹 / 行程保险	**安全处置** 公安直连 响应中心 **管控抓手** 评价 / 投诉 黑名单 信任分 强制教育
安全教育 安全考试 / 安全课堂 安全提醒 / 典型案例			

2023 年，哈啰通过上线应用自研的模型算法，在识别潜在的安全风险，例如车主疲劳驾驶、超速驾驶等方面开始显现作用，有效地降低交通事故发生率。对女性、未成年人等弱势用户，对夜间出行等场景，哈啰顺风车依靠数据模型在供需匹配阶段就进行风险隔离。

此外，哈啰顺风车、哈啰打车单独设立有意外事件的关怀基金，对急难险重的事故或意外事件善后给予先行援助。在责任方无力支付救治费用、保险无法及时理赔等情况下，哈啰将启用该基金，主动关怀援助。该基金每年援助用户数十人，救助金额达百万元。

哈啰租车业务产品安全

针对哈啰租车平台，公司设有“神秘顾客”机制，不定期体验哈啰租车平台规则的落实，以及履约过程中的标准执行情况。

哈啰租车还联动平台上数千商户，发起租车行业首个自律公约，并在业内首设“商家红黑榜”，从客诉及处置优劣维度，定期更新平台上表现优质及不合预期的商户名单，并通过公众号发布，帮助用户面临租车选择时做更全面的判断。

同时，哈啰以“平台履约线上化”项目为抓手，已在租车履约全流程线上化、透明化等方向上取得较大突破，确保租车全流程可追踪，通过保留第三方监管下的更多凭证，来保障用户权益。

客户服务与沟通

哈啰始终秉持着对用户声音的尊重与倾听，致力于深化客户服务管理的优化，打造专业一流的客服体系，高效响应用户诉求。通过拓宽沟通渠道、完善服务管理制度以及加强客户服务人员的专业培训，哈啰精心打造了一支专业且高效的客户服务团队。哈啰坚持为用户提供持续且优质的服务，不断追求并提升客户服务的整体体验，从而增强产品的整体吸引力。

哈啰客户服务体系

权益保障

服务缺陷必赔，服务问题 100% 解决

直连 40 城政府投诉及监管部门，政府服务专线

安全保障

百人安全专线坐席，7*24 小时不间断服务，5 秒响应

实时风险识别大模型，出行保险护航

服务响应

3000 人工坐席， 14 地服务职场，7*24 小时不间断服务

30 秒客诉响应，72 小时解决，星级客服专项服务

服务科技

日均 10 万服务诉求响应，实时预测订单风险，自助解决服务问题，主动服务机器人



哈啰客户权益保障体系

健全的退款及赔付机制

- 哈啰集团建立了健全的退款和赔付机制，保障用户在资金安全事故中的合理权益。

有效的投诉及争议解决机制

- 平台建立了有效的投诉和争议解决机制，及时处理用户的投诉和纠纷。

贴心的用户安全保障

- 针对用户在骑行、顺风车、打车等不同的出行场景，哈啰主动为用户投保意外伤害保险、意外医疗保险、第三者责任保险等，保障用户无忧出行。



为更精准地把握用户需求与满意度，哈啰每季度均会开展用户满意度调查，以了解可能存在的用户流失原因。针对收集的反馈信息，公司会进行深入分析并通过详尽的报告和用户采访视频等形式，将流失原因准确传达给产品等相关部门，从而驱动各部门进行针对性的改进，进一步提升用户的满意度和忠诚度。

哈啰客户服务管理措施

客户沟通渠道

- 内部渠道：哈啰应用程序、官方客服电话、微信公众号客服热线
- 外部渠道：政府反馈、媒体声音、用户之声等

客户服务管理制度

- 2023 年，哈啰不断完善《客户服务部内部信息流转管理办法》，有效将不同部门的信息传递至用户侧、客服侧
- 2023 年，为了提高用户满意度，哈啰发布租电动车行业首份服务规范，对平台商户的服务流程，如取车、还车等场景的服务流程作了详细且明确的规定，确保用户安全无忧地用车，获得标准化的服务体验

客服人员培训

- 公司定期组织对接外部门投诉员工开展或参与客户服务改善等相关培训，提升员工处理客户投诉能力，保证所有用户投诉均能迅速解决。

针对哈啰顺风车，为了约束车主乘客分歧、减少车乘纠纷，公司还试点上线违约保证金产品。通过高速费、违约保证金等产品创新，用户体验的好评率提升了约 25%。受益于持续向好的顺风出行体验，以及对女性、未成年人等弱势用户重点关注和风险隔离，哈啰顺风车平台内女性车主和乘客占比较去年提升了 14%。

此外，公司严格遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国消费者群益保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《规范促销行为暂行管理规定》等法律法规。公司制定了关于负责任营销的规章制度，规范升级营销内容的审核及管理，并针对公司相关工作人员进行广告宣传常见法律风险及合规培训，以保障负责任营销工作运行，避免不当营销导致客户投诉。



供应链管理

作为新经济企业代表，哈啰与传统产业携手同行，与上游供应商协作共同致力于减少碳排放。通过采购环保材料、优化生产流程、选择环保运输方式等方法，哈啰与上游供应商努力降低生产和运输过程中的碳排放。这种紧密的合作关系不仅有助于减少公司的环境影响，还能够推动整个产业链向着更加可持续的方向发展，实现环境保护和经济发展的双赢。

哈啰已有超 200 家的生态合作伙伴，随着业务的扩展，更多的合作伙伴将加入到哈啰生态中。对生态合作伙伴，哈啰致力于建立一套公正、透明的导入制度，了解潜在的合作伙伴的能力和不足，寻找共同提升的空间，并确保所有潜在合作伙伴都得到公平的对待。

公司持续强化供应商管理能力，2023 年修定并更新了《供应商绩效考核管理规定》《供应商开发管理制度》等制度，将供应商社会责任相关表现纳入合格供应商考核及新供应商准入评估，激励供应商开展优质实践，进一步降低供应链相关风险，助力业务运营的高质量发展。

哈啰供应商管理体系

供应商准入

- 根据社会责任、质量维度对供应商进行首次现场审核，有效评价与选择合格供应商。

供应商准入审核维度

社会责任	质量
• 劳工管理：用工标准、最低工资、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证等 • 商业道德 • 环境管理： ISO14001 环境管理体系认证	• ISO9001 质量管理体系认证

- 对于尚未通过相关管理体系认证且需要紧急采购的供应商，公司通常向供应商提供半年的取证期限。
- 采用本地化采购策略，保障供应商紧密配合公司业务和发展的需要。对于小、精、轻、通用类物料，我们按照综合价值最大化进行选择；对于大、重、抛、定制类物料，我们优选最小半径的优质供应商。

审核与评价

- 按照供应商评价体系对供应商进行评价，以规范公司供应商管理，提升公司采购质量，以更好地保障产品质量。
- 每年对供应商进行质量方面的辅导与检查并进行绩效考核，优胜劣汰，确保公司获得稳定、高质量的产品与服务。

激励与改进

- 以自身优势持续赋能合作伙伴，向供应商开展质量相关的培训，帮助供应商规范自身质量管理。

目前，共享单车 / 助力车发展已经形成了一条紧密衔接的产业、服务供应链，带动了自行车制造、锁具制造、物流配送、运维服务等多个传统产业发展，为单车上中下游产业链注入了新的活力。哈啰每年拉动制造产业上游伙伴企业创造产值上百亿元，直接为上游创造超 5 万个就业岗位，间接创造超 20 万个就业岗位。截至 2023 年底，哈啰直接和间接覆盖生态伙伴超 200 家。



05 坚守零碳
共建绿色未来

作为全球领先的共享出行公司，哈啰努力推动全球共享出行，不仅为国际环保事业贡献力量，还为改善全球城市交通环境、促进居民健康出行提供了可持续的解决方案。通过引入共享单车、共享助力车、顺风车等绿色出行方式，公司为各国居民提供了更加便捷、环保的出行选择，为构建绿色、智慧、宜居的城市生活注入了新活力。这一系列努力不仅有助于创造美好的出行体验，更为城市发展注入了绿色动力，为全球可持续发展添砖加瓦。



赋能绿色出行

科技引领出行变革

未来交通将以新能源化、共享化和大数据智能化为主要变革方向，改善人与城市的相处方式。共享两轮在城市里最显著的优势是提升出行效率，实质上可视为公共交通的有效衔接和补充，正在“缝合”城市公共交通体系，帮助提高城市公共交通的使用率，助力城市绿色交通体系的建设，减少交通对环境的影响。

在北、上、广、深等公共交通发达的大城市，“共享两轮 + 地铁”是出行时耗最短的方式；在公共交通不发达的小城市，全程共享两轮车出行是最集约高效的方式。整体来看，共享两轮车使城市居民出行效率提升 15%。哈啰共享两轮车不仅有效融入了城市公共交通体系，提供了多样化的城市出行服务，还分担了城市早晚高峰的运输压力，补位了城市公共交通夜间运力的空挡。尤其在上海大本营，哈啰率先与“随申行”达成上海市共享单车场景与 maas（mobility as a service，“出行即服务”）一体化出行战略合作，以数字化服务提升交通出行便捷智能化水平。

此外，哈啰遵循普惠出行理念，以共享出行的典型业态——顺风车业务，满足用户中、长途的出行需求，推动大数据、云计算、智能算法等技术在构建智慧交通方面的作用。哈啰希望发挥互联网技术的强大能量，以安全、便利为核心，让顺风车回归共享出行本质。

截至 2023 年底，哈啰顺风车业务上线已将近五年，收到的订单需求累计达到 20 亿单。哈啰顺风车在平台生态体验方面持续投入深耕，对用车场景下多个焦点体验问题进行破题式思考，驱动产品创新，提供更普惠的出行生活方式。

哈啰一直以用户需求为思考的起点，以科技推动出行变革，为用户提供普惠、智能、安全的品质出行体验；以出行及生活服务为起点，助力打造包容、安全、繁荣的城市与乡村；积极实践并带动全价值链共建，推动“零碳的未来”，实现“应用数字技术的红利，为人们提供更便捷的出行以及更好的普惠生活服务”的使命与愿景。



案例

哈啰骑行在金湾投放亲子共享单车

2023 年 5 月 28 日上午，广东省珠海市金湾区亲子共享单车投放仪式暨家庭亲子游文明骑行活动在金湾区金山公园举办。活动上，哈啰骑行宣布将首次在金湾区投放 3000 辆亲子共享单车，为金湾区儿童提前送上特别的“六一”国际儿童节礼物。

此次投入使用的亲子共享单车最大的不同之处在于车座后方设置了儿童座椅，并配备 5 点背带式的安全带，为防止儿童脚卷入车轮配备了护脚网、360°护栏扶手确保小朋友安全。

哈啰亲子共享单车自研发面世后，珠海是广东省首个且目前唯一投放的城市，也是全国第二座投放亲子共享单车的城市，此次能够在金湾区投放亲子共享单车，不仅丰富了儿童安全出行方式，还提升了城市形象。







助推低碳出行

作为一家共享出行公司，哈啰深知公司业务对环境、社会和治理的影响。因此，重视 ESG 建设是公司履行社会责任、提升企业形象和长期竞争力的重要举措之一。尤其是在环境方面，公司致力于推广绿色出行方式，减少对环境的负面影响。通过推广共享单车、共享助力车等无排放交通工具，公司为减少城市交通拥堵和空气污染，改善城市环境做出贡献。

哈啰始终秉承“绿色低碳、轻松出行”的服务理念，无论是哈啰的共享单车、共享助力车还是顺风车业务等，这些交通运输的新业态，都是绿色出行方式；与蚂蚁集团、宁德时代合资建立的小哈换电，对于助力交通能源结构转型，也有着积极的作用和意义。哈啰充分发挥旗下业务绿色、低碳的社会价值，为更多用户提供环境友好型出行方式，提升城市整体绿色出行的比例，通过助力城市绿色交通体系的建设，减少交通对环境的影响。

其中，小哈换电以领先科技革新两轮出行能源补给方式，搭建绿色、智能、便捷的出行换电网络，加快推广“以换代充”的新兴能源消费模式。公司通过电池生命周期管理体系，实施电池梯次利用与回收循环再利用，杜绝不当处置可能对环境带来的影响，提高电池的利用效率，有效降低居民两轮电动车充电安全隐患，以共享绿色清洁新能源，助力城市“碳达峰碳中和”。

此外，哈啰还借助四轮出行服务为大众提供更经济、更绿色的出行选择。其中，顺风车顺路合乘功能可以有效提高车辆上座率和道路使用率，减少或替代个体私家车出行，疏解城市早晚高峰拥堵。截至 2023 年底，哈啰顺风车出行总里程近 500 亿公里，实现碳排放减量约 1000 万吨，相当于种植约 95 万公顷阔叶林。

2023 年，哈啰将城市共治项目“哈啰·城市计划”正式升级为“城市添蓝计划”，在全国开展上百场低碳骑行活动，号召并带动超过 10 万人次的广大市民健康生活、低碳出行，多地相关部门、企业纷纷参与进来。2023 年 5 月，上海环境能源交易所特别为哈啰颁发了“低碳活动引领奖”，以表彰公司在推广低碳出行方面的积极贡献。



哈啰单车 [1]

累计促成低碳出行
>420 亿公里

累计减少二氧化碳排放约
190 万吨

哈啰助力车

累计促成低碳出行
>160 亿公里

累计减少二氧化碳排放约
70 万吨

哈啰顺风车

累计促成低碳出行
500 亿公里

累计减少二氧化碳排放约
1000 万吨

小哈换电

日换电次数可达
100 万次

累积减少碳排放超
50 万吨

注 1: 每一辆由哈啰提供的共享单车，在 3 年的生命周期内可以减少约 220 千克碳排放。

案例

参与 COP28 “中国角”系列活动

《联合国气候变化框架公约》第 28 次缔约方大会（COP28）在阿联酋迪拜举行，此次 COP28 大会期间，中国代表团在迪拜世博城蓝区举办“中国角”系列活动。哈啰公共事务总裁胡强宏在会议期间表示，基于智能数字技术的大规模应用，以哈啰为代表的中国共享两轮服务企业正在领导一场数亿人参与的绿色低碳社会实践，为全球树立一个可参考、可借鉴的中国样本。同时欢迎全球有共同减碳目标的机构和相关方一起携手合作，引领大众向低碳生活方式转变。

哈啰利用此次机会向全球发出倡议，邀请各机构和组织中怀揣共同减碳目标的伙伴进行讨论及合作，让每一次骑行的微小减碳成为对更美好地球的一次伟大贡献。



案例

哈啰，一“骑”做绿色“碳”路者骑行活动

2023 年 7 月 12 日全国低碳日，哈啰携手绵阳市游仙区人民政府、市机关事务管理局、市生态环境局举办了“哈啰，一‘骑’做绿色‘碳’路者”骑行活动。除了骑行活动外，现场还举行了环保知识快问快答环节，并分发垃圾分类、节约用水等环保知识宣传资料，呼吁大家将绿色低碳的理念与习惯带到生产生活当中，落实双碳行动，共建美好家园。

本次骑行活动是 2023 年绵阳市公共机构节能宣传周专题活动之一，彰显了绿色、健康和活力，号召公共机构把绿色、环保、健康的出行习惯融入到日常生活中，争做绿色出行的倡导者和先行者。

目前，绵阳市民骑行哈啰单车已经超过 1 亿公里，相当于绕地球赤道 2500 圈，累计减少碳排放量近 1 万吨，相当于在过去的 5 年时间，携手植树 55.8 万棵。



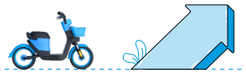


助力碳普惠落地

应对气候变化是一个充满挑战且漫长的过程，其中更为关键的是如何让每一个个体参与其中。基于平台专业能力和技术积累，哈啰能提供一个链接数亿用户的平台，利用碳积分等激励机制，不仅树立减碳的集体意识，还能汇聚每个微小个体的减碳贡献，形成更有效率的减碳应用，倡导更可持续和环境友好的生活方式。

与此同时，为推进实现“双碳”目标，国家一直致力于降低能耗、减少排放，积极开展绿色出行创建行动，特别是 2023 年，全国有 108 个城市开展绿色出行城市创建。同时，各地积极建设碳普惠平台，绿色出行场景最先纳入碳普惠体系。为推动实现 “零碳的未来”，鼓励群众践行低碳行为，哈啰面向政府积极提供碳普惠场景运营的解决方案，并不断努力建设提升碳普惠影响力。

以绿色出行助力城市碳普惠



落地骑行碳交易

- 骑行碳普惠减排量纳入上海、广东、深圳、重庆等碳交易市场
- 全国首个共享单车碳交易在深圳落地

行业低碳领跑者

- 行业首份“碳中和倡议”
- 在海南首次将骑行减排量应用至“论坛碳中和”
- 哈啰“让骑行更低碳”案例入选生态环境部绿色低碳典型案例
- 作为内地碳普惠场景代表

开发小蓝 c 碳账户

- 量化用户骑行减排量
- 激励用户，发放个人碳减排证书及骑行优惠券
- 首个交易所背书的个人碳账户

开展骑行活动

- 每年主办上百场绿色骑行活动
- 获得上海环交所颁发“低碳活动引领”证书

骑行碳普惠方法学研究

- 已开发 8 个城市方法学
- 递交国家共享单车方法学

与内蒙古、江西等省份展开深入合作，同时受邀参加由澳门低碳发展协会主办的“低碳发展·推动澳门碳中和”活动，并参加《从碳普惠出发探索澳门绿色发展》研讨会，交流哈啰共享单车碳交易经验。

积极建设提升碳普惠影响力

落实碳交易

- 在深圳市生态环境局的见证下，哈啰与深圳排放权交易所签订方法学合作协议。
- 《深圳市共享单车碳普惠方法学》在深圳环境局官网发布，是国内首个用于交易的共享单车方法学。
- 2023 年 5 月，共享单车项目顺利签发，完成全国首笔共享单车碳交易。

报告期内，共享单车项目在全国开展碳交易的进展：

- 《重庆市共享电动助力车骑行项目方法学》—— 项目备案中
- 《北京市低碳出行碳减排方法学》—— 项目申请中
- 《上海市共享单车骑行碳普惠方法学》—— 方法学流程中
- 《广州市自行车骑行碳普惠方法学》—— 方法学已提交
- 《广东省共享电动自行车骑行碳普惠方法学》—— 方法学初审
- 国家方法学《互联网租赁自行车骑行实现碳减排》与交通部科学研究院、上海大学完成研究，2023 年 4 月已提交生态环境部

公益传播与推广

- 荣誉激励：哈啰与广州碳排放权交易所联合推出线上个人碳减排证书，此证书为行业首例由交易所背书为个人颁发减碳证明，用户可在哈啰“碳路者”中每个月申领一次减碳证书，申领门槛为骑行碳减排达到一千克；
- 公益行动：由哈啰与中华环境保护基金会发起、永续全球环境研究所协助组织开展的红树林修复行动，是行业首例个人用碳积分参与公益活动，用户通过捐助积分获得参加公益活动、种植红树林的权益。

案例

打造“碳惠交通”平台

由成都交通局牵头，哈啰与成都信息中心开展合作，将哈啰骑行数据纳入碳惠交通，用户通过日常的骑行减排获得碳积分，兑换哈啰赞助发放的骑行优惠券等权益，以此促使市民积极参与低碳出行，助力城市内碳普惠落地。

市民只需打开哈啰单车 APP - 骑行结束后授权参与碳惠交通。行程完成后的骑行积分自动进入用户的碳惠交通积分账户。

合作成果

调动用户参与：哈啰拉动 **47** 万成都用户参与“哈啰 & 碳惠交通”活动

积累碳减排量：用户在成都的碳惠交通平台 **20** 天累计积分产生 **43** 万积分；

制定减碳标准：参与成都市低碳方法学专家评审会，成都市共享单车

减碳系数：**170** gCO_2/ 公里 / 人



案例

打造“城市大脑公众参与”碳普惠平台

杭州搭建以水、电力、煤气、地铁、公交、市民卡、骑行等多个低碳场景的低碳一体化平台，纳入哈啰共享单车出行场景，通过数据模型、建立标准，量化出市民（实名认证）的碳减排量，鼓励市民参与碳普惠机制，最终实现市民碳减排量与碳交易的链接。

合作成果：

1. 共享绿色骑行场景纳入

在杭州市碳普惠平台端内增加用户授权。杭州市哈啰的共享单车、共享助力车服务产品接入碳普惠平台。

2. 平台推广与绿色权益

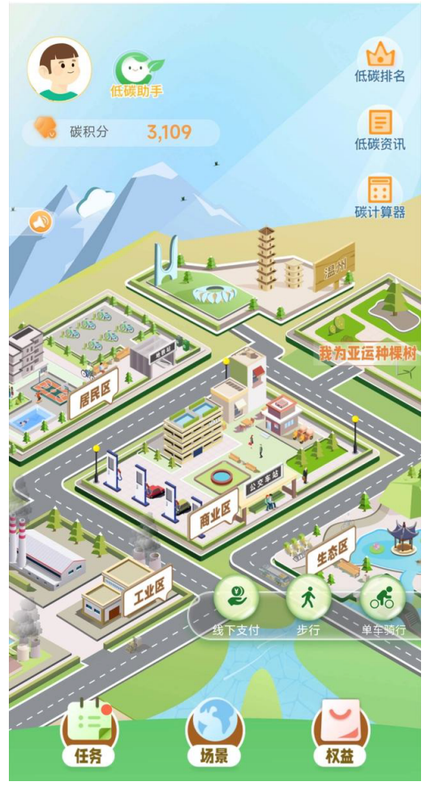
杭州市民在碳普惠平台领取骑行优惠（次卡、周卡、月卡等）的多种权益。哈啰在端内给予杭州市碳普惠平台高效的资源位置，对项目进行推广、引流支持。

3. 企业绿色评级

鼓励企事业单位参与绿色评级，骑车作为其中一个评比项目。

4. 碳减排项目研究

与共享单车相关的方法学、减碳项目应用及推广机制等专题研究。



推进绿色运营

公司在日常运营过程中消耗的能源类型主要包括外购电力及运营用车汽油消耗等，消耗的水资源类型主要为市政用水。

公司遵守《中华人民共和国水法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国电力法》等法律法规，制定并持续完善《员工手册》《办公室垃圾分类》等制度，对能源消耗、废弃物管理等方面进行明确规定，并积极针对办公空间开展节能改造。

哈啰绿色运营管理与实践

管理类型	能源及碳排放管理	水资源管理
资源 / 排放物类型	• 外购电力 • 温室气体排放	• 市政用水
主要行动措施	• 大力使用 LED 等节能灯具，相较常规灯具每年可节省 1,419,120 度电 • 无人使用工位，定时关闭灯光，杜绝长明灯、白昼灯 • 及时更换老旧设备、高能耗设备 • 办公场所内严格控制不同季节空调运行模式及温度，定时关闭空调，定期清洗维护空调提高空调能耗比 • 开展绿色办公，合理利线上办公软件及视频会议系统，减少商务差旅 • 公司鼓励公共交通通勤，日常通勤开车人数占总人数 8.89%，最大程度限制并减少碳排放	• 卫生间张贴节水标识，鼓励员工养成节水习惯 • 合理利用日常办公生活废水，提倡循环用水、尽量使用再生水浇灌植物 • 定期对供水设备检修，杜绝滴跑漏

此外，在业务层面，哈啰每年退役锂电池数量约 100 万颗，包括助力车的动力电池，以及单车智能锁中的小电池。为此，哈啰和专业的电池回收公司进行合作，对电池进行回收处理，退役锂电池主要拆解粉碎成原材料进行循环再利用，小部分会进行梯次利用。

哈啰绿色运营管理与实践

办公用品管理	供应商、联营商及加盟商废弃物管理
• A4 纸张 • 纸质包装	• 无害废弃物：厨余垃圾、快递纸盒、矿泉水瓶、易拉罐、报纸、玻璃瓶等 • 有害废弃物：硒鼓墨盒、废旧电脑
• 加强办公用品的使用管理，设置打印纸回收篮，重复利用打印纸反面，一年约可以节省 547,500 张纸，相当于少砍伐 19 颗树 • 充分利用 OA 办公系统，推广无纸化办公，减少纸质资料印发，每年可节省审批中的纸张浪费约 4,670 张	• 倡导废弃物分类处理，将可回收废弃物与其他废弃物分开，以便于回收和处理 • 逐步回收工位垃圾桶，各楼层办公区域内增设固定垃圾投放点，便于统一分类管理 • 针对无害废弃物，公司按照垃圾分类原则，统一分类投放交由物业市政合理处置 • 针对有害废弃物，公司安排对应的行政人员集中管理、妥善安置，交由有资质的第三方处理

06 多维共建 践行社会责任

作为社会活动的主要参与者，切实履行社会责任和企业的生产经营密不可分。多年来，哈啰积极履行企业社会责任，坚持将可持续发展理念深度融入企业发展战略之中，以实际行动诠释企业应有的责任和担当。哈啰尊重并保障员工各项合法权益，赋能员工成长；创造更多就业机会，并切实维护新就业形态劳动者权益；投身社会公益，助力乡村振兴，以科技为社会可持续发展作出积极贡献。



以奋斗者为本

哈啰秉承“以奋斗者为本”的价值理念，致力于对每一位员工的关怀，坚决捍卫员工的合法权益，并通过多元化的培训体系和公平的晋升通道，助力员工成长与发展。同时，公司高度重视并不断加强新就业形态下劳动者的权益保障，确保每一位哈啰员工及劳动者都能在安全、健康的环境中工作并实现自我价值。

员工招聘与雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等法律法规，公司修订并更新了《员工手册》，秉持客观、统一的标准，唯才是举的原则，规范招聘流程。公司规定在招聘、培养、晋升等过程中不因员工的种族、阶级、语言、思想、宗教、党派、籍贯、性别、容貌、残障等因素进行区别对待，严禁雇佣未满 16 周岁的童工。同时，公司用人坚持自愿原则，禁止以任何形式的强制劳工行为。

2023 年，公司广泛吸引人才，开展了多地校园招聘会和双选会，开拓了海外的人才渠道和人才库，并针对不同类型的人才设置了不同的招聘项目。报告期内未发现童工或强制劳工等违规情况。

员工权益及福利

哈啰秉持着公平与包容的企业文化，致力于营造一个多元共存的工作环境。公司始终坚守维护员工权益与福祉的承诺，并努力构建透明、无障碍的沟通渠道，旨在为所有员工提供一个平等、开放的职业发展平台。

公司以能力为核心、以业绩为导向确定公司的整体报酬体系，同时参考行业薪酬与福利现状给予具有竞争力的整体报酬水平，充分发挥薪酬与福利的激励作用。

同时，公司贯彻落实民主管理制度，成立工会委员会，重视全体员工的意见，关注员工合理需求，确保员工在公司治理中享有充分权利，有效推进民主管理工作开展。公司在制定《员工手册》《员工纪律守则》等重要规章制度时，通过全员民主邮件程序完成征询意见和全员签署流程。

员工雇佣与基本权益管理要点概览

员工权益

- 严禁在员工招聘、培养与晋升过程中歧视或不公正对待员工；
- 坚持同工同酬，为员工提供具有行业竞争力的薪酬；
- 依法为全职员工缴纳养老、失业、医疗、工伤、生育等各类社会保险及住房公积金；
- 依法享受年休假、育儿假、哺乳假、陪产假等国家法定节假日；

员工福利

- 向员工提供福利年休假、年度体检等福利
- 员工周年庆纪念品及特殊节日活动：中秋、端午、妇女节等
- 加班打车与加班餐、团建福利、年度优秀项目及个人奖励等
- 在办公楼中增设母婴室，为职场孕产妈咪们提供一个温馨、安全、私密的环境，落实女性职工的关爱。

平等沟通

- 哈啰注重员工沟通，建立公开透明的沟通机制。
- 每季度，哈啰面向全体员工组织开展至少一次管理高层“OLT 见面会”（Operation Leadership Team），打造开放、透明、信任的工作环境，在及时传递公司战略与发展方向的同时，也倾听员工声音，回应员工关切的问题。



职业健康与安全

公司主要从事本地出行及生活服务平台运营业务，不涉及化学、物理、生物等类别职业病危害因素。

哈啰致力于将安全与健康的理念深深根植于每一项业务与日常运营之中。公司高度重视员工的身心健康，通过建立健全的规章制度和健康保护机制，为员工提供全方位的保障。公司致力于减轻员工的工作压力，帮助员工实现工作与生活的和谐平衡，从而营造出一个充满和谐与快乐的职场氛围。

职能部门员工



身心健康保障：

- 每年定期向全体员工提供健康体检；
- 当员工面对工作、生活的压力，甚至是生活过程中的困惑时，可以向公司政委（HRBP）寻求帮助，减缓员工的心理压力。

工作与生活平衡：

- 定期开展丰富多样的文化活动，包括家庭日活动、哈啰假日狂欢节以及公司兴趣社团活动等；
- 提供育儿假，所有宝宝不满 3 周岁的父母均可享受一年 5 天的育儿假。

公司重视全体员工的职业健康与安全，每年安排员工体检。为营造和维护安全有序的办公环境，公司设立 24 小时安保岗位，负责各楼层的安全巡检、故障报修等工作。同时，公司建立了内部安全应急小组，针对突发情况进行快速传达和落实。此外，公司积极参与由物业定期组织的消防安全演练和应急演练，努力构建一个既安全又健康的工作环境。

员工培训与发展

哈啰通过多元化的渠道广泛吸引和招募来自社会各界的杰出人才。公司致力于构建一个人才留任与专业培育并重的体系，打造专业且高效的员工成长平台，不仅为员工提供更广阔的职业发展空间，更通过精心设计的培养方案，最大限度地激发每位员工的潜力，从而助力员工与公司实现共同的进步与发展。

公司鼓励员工学习和提升，并致力于向全体员工提供全方位的学习平台，促进员工职业生涯发展，面向不同层级和业务的员工群体，线上线下结合，建立了完备的培训体系，并开展多元化培训项目，关注每一位员工的成长与发展。

哈啰培训体系

文化力	通识力	专业力	领导力
新人训	哈啰讲堂	各类软硬件研发能力培训	哈啰新任管理者“应知应会”
		两轮：运营技能认证	各层级后备干部潜力发展项目
		四轮：司机服务标准认证	各层级在岗干部胜任力提升项目

数字化学习平台：哈啰学堂



2023 年度培训概览

文化力培训

课程目标：增强员工凝聚力与文化认同

课程内容：涉及哈啰文化、价值观以及廉正文化等

- 《新人训》开展线下新人培训 4 期
- 《英才计划》管培生实训项目 1 期
- 反腐败及商业道德培训，公司廉政审计部定期向全体员工推送反腐宣传，并将违规人员通报以示警戒

通识力培训

课程目标：提高员工自身能力

课程内容：涉及沟通能力、思维能力等课程

专业力培训

课程目标：提升员工的岗位胜任力与专业技术能力

课程内容：涉及各个业务板块的重点知识与业务技能

- 商分委员会 -《精品课堂》专业培训
- 《电池：如何做好地推》专业培训
- 《两轮运营技能认证》专业培训
- 《四轮司机服务标准认证》专业培训

领导力培训

课程目标：提高管理人员的领导力

课程内容：涉及团队运营等通用管理能力课程

- 新任：《管理者“应知应会”》
- 在岗：《铁拳班》、《铁腰班》、《管理论道》
- 储备：MO、头狼、狼王班

企业外部课程

- 《2023 年闵行区企业职工线上职业培训》
- 《华为管理的“道”与“术”》主题培训

此外，公司实施多元化人才培养方案，并每年公布具体晋升管理执行方案，为员工提供专业序列（E 序列）和管理序列（M 序列）两种晋升通道，帮助员工明确个人发展目标，持续为公司选拔优秀人才。此外，公司还为员工提供丰富多样的激励措施，让员工与公司共享成长，实现人才的激励和留任。

人才发展流程

识人才

摸清当前人才现状，识别高潜力、关键人才。

绩效

- 达成目标的结果与表现

潜力

- 学习力
- 协作力
- 自驱力
- 坚韧性

关键人才

- 关键项目 1 号位
- 管理者

促发展

规划人才发展策略，提出团队成员在整个年度的发展规划，做提前的布局和安排。

- 维持原岗
- 扩大工作职责
- 提名晋升
- 作为后备



双通道职业发展路径

E 序列	M 序列
• 面向对象：希望成为专业技术领域专家的员工 • 岗位工作方式：通过运用专业知识和技能，创造性地开展工作或产出成果 • 职级范围：从专员至科学家	• 面向对象：希望拥有团队管理职责的员工 • 岗位工作方式：通过制定或执行业务发展策略，组织和管理团队，实现各级部门的业绩目标 • 职级范围：从总监至 CEO

公司还针对不同部门、岗位具体情况以月度、季度、年度为周期进行考核。主管应对员工在考核期内的目标结果达成情况和行为表现等进行公正的评价，客观衡量员工的绩效等级。公司通过绩效管理帮助员工发现自己的优点与不足，找到进一步提升绩效的路径，并将考核结果应用于评优及岗位晋升等工作，以激发员工的积极性和创造力。

员工绩效考核流程



积极创造多元化就业岗位

哈啰秉持“普惠”的初心，为创新型人才提供发展平台之外，通过行业产业链上下游联动，为广大劳动者提供大量就业岗位。通过“劳务岗”与“技术岗”的多元化供给，哈啰整合覆盖电池、换电柜、半导体、五金、通讯等产业上下游超 200 家生态伙伴，带动上游制造企业大量的就业岗位。从 2016 年到 2023 年，哈啰在属地累计为近 60 万人提供基础运营岗位，包括司机、安全管理员、车辆运维、调度、仓库管理员、换电工人、维修工人等多元化工种，为一些劳务工作者提供了新的技术发展道路。

在网约车行业供需新局面下，行业企业普遍尝试多种产品或调整定价等，试图进一步激发需求规模，为司机们创造更多订单，寻找行业新的平衡点。哈啰通过平台降低佣金的让利方式，同时实现乘客受惠和司机增收，让司乘双向奔赴，约有 75% 平台司机对此项低佣金和低服务费政策感受明显。同时，哈啰打车通过产品创新，进一步在中长途出行市场攻坚，面向司机提供更多高价值订单，同时延续可选接单等产品设计，给到司机充分自由度。

2023 年 9 月 25 日，哈啰打车发布平台《年度司机收入和体验报告》，以 2000 名平台司机为调查样本，就司机群体普遍关切的收入和体验问题进行了全面调查。报告显示，哈啰打车平台内 8 公里以上的中长途出行需求占比达到 64%，也直接带动哈啰打车司机单均收入较行业水平高约 25%。

同时，哈啰顺风车平台内的认证车主数也已经超过 3000 万。乐于分享空座车主数快速上升，所汇聚的善意也成为了顺风车产品的人文注脚。通过推动顺路合乘，五年来哈啰顺风车累计节约的社会出行成本超过 500 亿元。



社区发展与公益慈善

哈啰持续关注社会需求，始终致力于服务社会、回馈社会，围绕绿色出行、环保、乡村振兴、关爱动物、应急救灾等多方面持续推进公益事业。截至 2023 年末，已组织上百次关爱行动，包括乡村学校物资捐赠、环卫工人马甲捐赠、街边遮阳棚捐赠等。

助力美丽城市建设

哈啰还充分发挥平台型企业优势，积极践行企业社会责任 ，将城市共治项目“哈啰·城市计划”升级为 “城市添蓝计划”，以政企联动、营造绿色出行氛围为依托，同时将绿色出行与环保理念相融合，通过更加积极的态度和更具创新性的手段，进一步助力城市出行可持续发展，努力打造可持续发展的生活生态图景，为行业、为城市、为国家和地球的未来创造源源不断的价值。

作为“城市添蓝计划”的重要组成部分，2023 年全国交通安全日期间，哈啰携手中国儿童少年基金会及约 80 个城市的交警部门，联合落地“荧星守护”活动，赠送定制版儿童头盔，呼吁公众关注未成年人非机动车出行安全。

自 2023 年以来，“城市添蓝计划”已在全国 150 座城市升级信用管理系统“哈啰驾照分 2.0”，举办近百场以“文明”为主题的城市线下公益宣传活动，落地数十场文明共建政企活动。通过这些活动不仅提升了公众的文明素质，也为城市绿色发展做出积极贡献。

激发乡村振兴新活力

企业是推动乡村振兴的重要力量。自创立以来，哈啰始终与社会各界紧密合作，围绕乡村便利出行、农民增收和农村消费等方面，结合自身业务及资源优势，通过多种形式的活动及举措，助推乡村振兴以及区域经济高质量发展。

哈啰持续探索乡镇运营模式，助力解决乡村“最后一公里”的交通问题。在浙江、湖南等省份，哈啰单车“骑进”了周边的乡村集镇，车辆进行了全面检修和翻新，拆除了智能锁组件，供村民们免费使用，为广大村民出行提供便利。

为激发乡村振兴活力，哈啰还与多地相关部门合作，充分结合当地农文旅资源及特色，创新农村消费场景，推动当地农文旅深度融合发展。在北京密云农村，为方便游客沉浸式体验乡村生活，哈啰单车首次将车辆交由村镇管理和维护，吸引大量游客骑行慢游乡村、享受农家乐趣；在广东肇庆首届广东数字 + 新农人大会现场，“父爱如兰 让爱回响”哈啰“父兰号”出行助力乡村振兴骑行活动启动，全省 200 万辆哈啰单车为四会兰花“代言”，在父亲节到来之际，营造兰花消费氛围。

关注人与动物和谐相处

哈啰始终保持其初心不变，在追求自身成长的同时利用科技的力量，为打造更美好的社区环境助力。为此，哈啰与政府一同，链接街镇、居委、爱心居民，共同探索城市流浪猫的解决方案，借助街猫智能猫屋与街猫 APP 的科技联接和软硬件的配合，构建社区可持续的流浪猫科学治理自治能力，共同改善人与城市流浪动物生存环境关系。

截至 2023 年末，街猫在全国已开放 10 多个城市，辐射上万个小区，并通过猫猫侠体系助力社区猫屋挖掘更多志愿者参与管理，目前已有 3.6 万位爱猫人士加入。

智能流浪猫管理方案

- 户外智能猫屋
- 云投喂、云吸猫、云监测
- 智能摸排：监测猫咪、建立档案，24 小时科学监测
- 上海、杭州等地已累计投放数千台智能猫屋设备，已记录数万只流浪猫

TNR（抓捕 - 绝育 - 放归）

- 识别并记录流浪猫绝育情况（75% 的绝育率可有效控制流浪猫的总体数量）
- 剪耳行动小组，面向全平台科普 TNR 知识，号召更多人参与；定期组织 TNR 行动
- 已绝育数千只流浪猫

改善生态环境

- 全国猫咪数量高达 5300 万只，仍在指数级增长。
- 街猫通过科学定点喂养、坚持绝育、领养代替买卖的方式，帮助改善城市生态环境。



案例

关注中国儿童骑行安全

哈啰始终关注中国儿童出行安全，在 2023 年，分别与中国乡村发展基金会、中国儿童少年基金会合作了哈啰小书包、儿童安全头盔公益项目。其中，哈啰向全国 45 所乡村小学的近 5000 名乡村儿童捐赠了带反光条的书包，提升乡村儿童的道路交通安全；儿童安全头盔活动在全国 60 多个城市的学校和社区，面向儿童、家长和老师开展交通安全教育，发放 2 万顶儿童安全头盔，惠及 6 万人次儿童及其家庭。



案例

2024 辆哈啰单车助力柬埔寨贫困学生

全球瞩目的第三届“一带一路”国际合作高峰论坛在北京刚落下帷幕，面向“一带一路”共建国家柬埔寨的一项民间公益善举也在同期正式启动——11 月 23 日在本地出行及生活服务平台哈啰的上海总部举行“柬埔寨爱心单车项目出征仪式”，哈啰在中国乡村发展基金会的牵头下，向柬埔寨贫困地区学生捐赠 2024 辆单车，这些车辆来自全国各地 8 座城市。



案例

广州市“城市美容师”

2023 年哈啰在广州联合交通部门、城管部门等，落地“城市美容师”召集令活动，向辅助收集共享单车车身小广告的市民发放骑行卡兑换相应的免费骑行时长，这一“城市添蓝计划”活动同样引起社会广泛关注和认可。



案例

热心公益融入狮城

2022 年 7 月初，哈啰子品牌 HelloRide 共享单车在新加坡启动运营，HelloRide 在新加坡积极主动以单车为纽带、以公益为平台，融入当地社会。团队在社交媒体上打出了“Blue Charity on the Road”（蓝色公益在路上）的标签，以此为口号定期举办各种形式的线下公益活动。2023 年 12 月 2 日，LTA 在宏茂桥举办骑行道开幕仪式，HelloRide 作为唯一指定合作伙伴助力绿色出行，时任新加坡总理李显龙也莅临活动现场，并组织大家一起体验哈啰单车。



案例

哈啰驰援甘肃灾区

2023 年 12 月 18 日 23 时 59 分，甘肃省临夏回族自治州积石山县发生 6.2 级地震，震中四十公里外的哈啰租车临夏品牌店立刻响应，将运营的 14 台大众五座车和 3 台商务车，以及甘肃惠达集团运营的 212 台公交车贡献出来免费支援积石山救援活动。



案例

哈啰骑行护航高考志愿活动

2023 年 6 月 7 日高考期间，在郑州市金水区城市综合执法局指导下，哈啰骑行联合北林路街道广电社区工作人员共同成立志愿者团队，在考点现场为高考学子免费提供饮用水、清凉包、哈啰骑行卡等爱心物资及服务。



报告对标索引

全球可持续发展目标（SDGs）对标索引

SDGs	SDGs 二级目标	对应章节
7 经济适用的清洁能源	7.2 到 2030 年，大幅增加可再生能源在全球能源结构中的比例。	5 坚守零碳，共建绿色未来
8 体面工作和经济增长	8.5 到 2030 年，所有男女，包括青年和残疾人实现充分和生产性就业，有体面工作，并做到同工同酬。 8.8 保护劳工权利，推动为所有工人，包括移民工人，特别是女性移民和没有稳定工作的人创造安全和有保障的工作环境。	6.1 以奋斗者为本
9 产业、创新和基础设施	9.4 到 2030 年，所有国家根据自身能力采取行动，升级基础设施，改进工业以提升其可持续性，提高资源使用效率，更多采用清洁和环保技术及产业流程。	5.1 赋能绿色出行 5.2 助力碳普惠落地
11 可持续城市和社区	11.2 到 2030 年，向所有人提供安全、负担得起的、易于利用、可持续的交通运输系统，改善道路安全，特别是扩大公共交通，要特别关注处境脆弱者、妇女、儿童、残疾人和老年人的需要。	5.1 赋能绿色出行 5.2 助力碳普惠落地 4.1 深化创新引领 4.2 牢筑产品安全 6.2 社区发展与公益慈善
12 负责任消费和生产	12.4 到 2020 年，根据商定的国际框架，实现化学品和所有废物在整个存在周期的无害环境管理，并大幅减少它们排入大气以及渗漏到水和土壤的机率，尽可能降低它们对人类健康和环境造成的负面影响。 12.5 到 2030 年，通过预防、减排、回收和再利用，大幅减少废物的产生。	5.2 助力碳普惠落地 5.3 推进绿色运营
13 气候行动	13.3 加强气候变化减缓、适应、减少影响和早期预警等方面的教育和宣传，加强人员和机构在此方面的能力。	5.1 赋能绿色出行 5.2 助力碳普惠落地

GRI《可持续发展报告标准》对标索引

使用说明	哈啰参照 GRI 标准编制本报告，汇报期为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）（2021）

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 2：一般披露 2021	2-1	关于哈啰
	2-2	报告编制说明
	2-3	报告编制说明
	2-6	关于哈啰
	2-7	以奋斗者为本
	2-8	以奋斗者为本
	2-12	公司治理与内部控制
	2-13	ESG 管理
	2-14	ESG 管理
	2-16	利益相关方沟通
	2-17	ESG 管理 公司治理与内部控制
	2-22	ESG 管理
	2-26	公司治理与内部控制
	2-27	公司治理与内部控制
	2-29	利益相关方沟通 实质性议题分析
GRI 3：实质性议题 2021	3-1	利益相关方沟通 实质性议题分析
	3-2	利益相关方沟通 实质性议题分析
GRI 3：实质性议题 2021	3-3	利益相关方沟通 实质性议题分析
GRI 201：经济绩效 2016	201-1	关于哈啰
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1	赋能绿色出行 助力碳普惠落地
	203-2	公司概况 以奋斗者为本
GRI 204：采购实践 2016	204-1	供应链管理
GRI 205：反腐败 2016	205-1	反贪污与反贿赂
	205-2	反贪污与反贿赂
	205-3	反贪污与反贿赂
GRI 302：能源 2016	302-4	推进绿色运营
	302-5	推进绿色运营
GRI 308：供应商环境评估 2016	308-1	供应链管理
	308-2	供应链管理
GRI 401：雇佣 2016	401-2	以奋斗者为本
	401-3	以奋斗者为本
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1	以奋斗者为本
	403-3	以奋斗者为本
	403-4	以奋斗者为本
	403-5	以奋斗者为本
	403-6	以奋斗者为本
	403-7	以奋斗者为本
	403-8	以奋斗者为本
	403-10	以奋斗者为本

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 404：培训与教育 2016	404-2	以奋斗者为本
	404-3	以奋斗者为本
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1	以奋斗者为本
GRI 406：反歧视 2016	406-1	以奋斗者为本
GRI 408：童工 2016	408-1	以奋斗者为本
GRI 409：强迫或强制劳动 2016	409-1	以奋斗者为本

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 413：当地社区 2016	413-1	社区发展与公益慈善
	413-2	社区发展与公益慈善
GRI 414：供应商社会评估 2016	414-1	供应链管理
	414-2	供应链管理
GRI 417：营销与标识 2016	417-1	客户服务与沟通
	417-2	客户服务与沟通
	417-3	客户服务与沟通
GRI 418：客户隐私 2016	418-1	信息安全与隐私保护

哈啰

陪伴生活每一天