

2024

哈啰

哈啰可持续发展暨ESG报告

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



目录CONTENTS

报告编制说明

01

附录：对标索引表

77

01

关于哈啰

公司概况	05
业务布局与发展规模	05
哈啰发展历程	07
2024 年度荣誉与认可	09

03

引领绿色出行

绿色运营管理	21
打造绿色价值链	22
倡导绿色低碳生活	24

05

助力社会经济发展

促进高质量就业	51
促进消费与经济发展	52
社会贡献与乡村振兴	55

02

可持续发展治理体系

可持续发展治理架构	13
助力可持续发展目标	13
2024 年度可持续发展亮点	15
重要性议题分析与管理	16

04

构建普惠出行生态

科技驱动出行变革	31
用户体验与服务质量	39
深化行业生态共建	47

06

筑牢治理基石

公司治理	61
员工关怀与发展	64
信息安全与隐私保护	71



报告编制说明

本报告是哈啰发布的第 5 份《可持续发展暨 ESG 报告》，向各利益相关方披露公司在经营中对于可持续发展所秉持的理念、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”或“我们”）。除非特别说明，与公司同期合并财务报表范围一致。

报告期间

本报告期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

编制依据

本报告参考全球可持续发展标准委员会 GSSB《GRI 可持续发展报告标准》（2021 版）、可持续发展会计准则委员会（SASB）准则、联合国可持续发展目标（SDGs）等可持续信息披露规则及标准编制。

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。

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@hellowebike.com

报告编制原则

重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业和经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“可持续发展治理体系”章节。

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。

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。

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。在报告期内未发现应当披露而未披露的负面事件。

清晰性

本报告以简体中文、英文发布。本报告中包含表格、模型图等信息，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，以及全球可持续发展标准委员会 GSSB《GRI 可持续发展报告标准》索引表。

量化及一致性

本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据。本报告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，将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 数据水平发展趋势。

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。

时效性

本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 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。

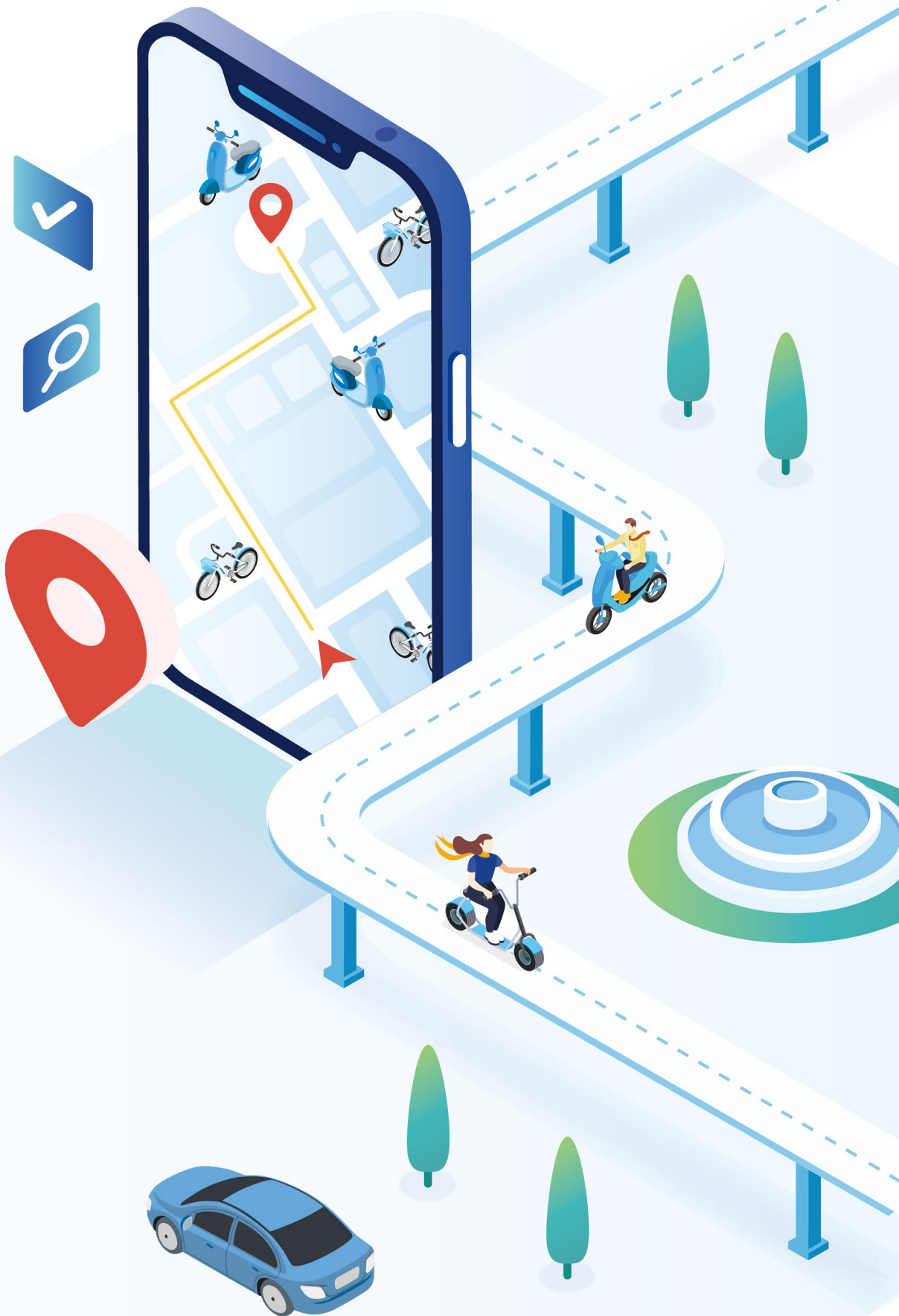
可验证性

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。

01

关于哈啰

- > 公司概况
- > 业务布局与发展规模
- > 哈啰发展历程
- > 2024 年度荣誉与认可



公司概况

哈啰成立于2016年9月，总部位于上海，是中国领先的本地出行及生活服务平台。自共享单车业务起步以来，公司不断拓展服务边界，逐步形成以移动出行和新兴本地服务为核心的多元化业务体系，致力于应用数字技术红利，为人们提供更便捷的出行，以及更好的普惠生活服务。

在移动出行领域，公司提供覆盖广泛的两轮共享服务（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），构建多场景、高效率的出行网络。在新兴本地服务方面，公司打造自主品牌“哈啰租电动车”，与蚂蚁集团、宁德时代合资建立“小哈换电”，运营租车服务聚合平台“哈啰租车”，以及为城市流浪猫管理提供智能化解决方案的独立品牌“街猫”。截至目前，哈啰累计注册用户超过8亿，正逐步成长为覆盖多种生活场景的一体化服务平台。

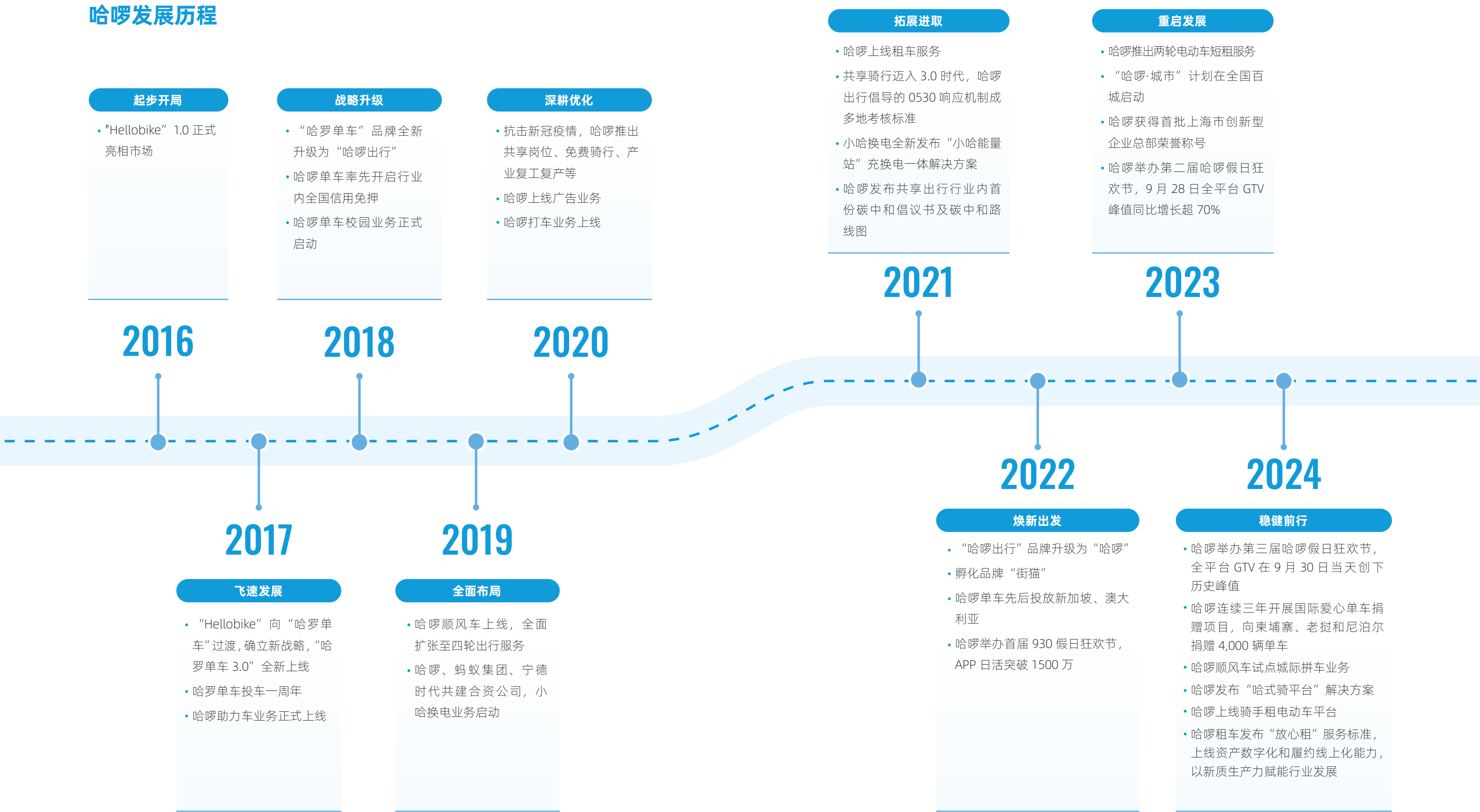
业务布局与发展规模



哈啰业务规模



哈啰发展历程



2024 年度荣誉与认可

2024 年，哈啰凭借在绿色出行、技术创新、品牌建设及社会责任等方面的持续努力，获得多项权威机构与主流媒体的认可，彰显出企业在可持续发展能力方面的综合实力及行业影响力。

哈啰 2024 年亮点奖项



2024 年高质量发展
年会——美好生活缔造奖

广州日报

2024 未来创新奖 |
年度 AI 大模型应用
突破奖

网易

2024 年中国 GenAI
行业最佳应用实践

沙利文



2024 年度 21 世纪
“金长城”新质生产
力行业应用典型案例

21 世纪经济报道

2024 新营销大会“睿
力洞察合作案例”

澎湃新闻



2024 “南方致敬”
年度创新企业奖

南方日报

2024 年上海市重点
服务独角兽（潜力）
企业

上海市中小企业发展服务中心

中国新经济“最具投
资潜力独角兽”称号

财联社



2024 “绣花精神”
新时代榜样·企业出
海“扬帆”奖

羊城晚报

2024 湾区共建者大
会·优秀合作伙伴奖

深圳广电集团

2024 “ESG 先锋 60” 年度
社会责任优秀奖

界面新闻



09

10

02

可持续发展治理体系

- › 可持续发展治理架构
- › 助力可持续发展目标
- › 2024 年度可持续发展亮点
- › 重要性议题分析与管理

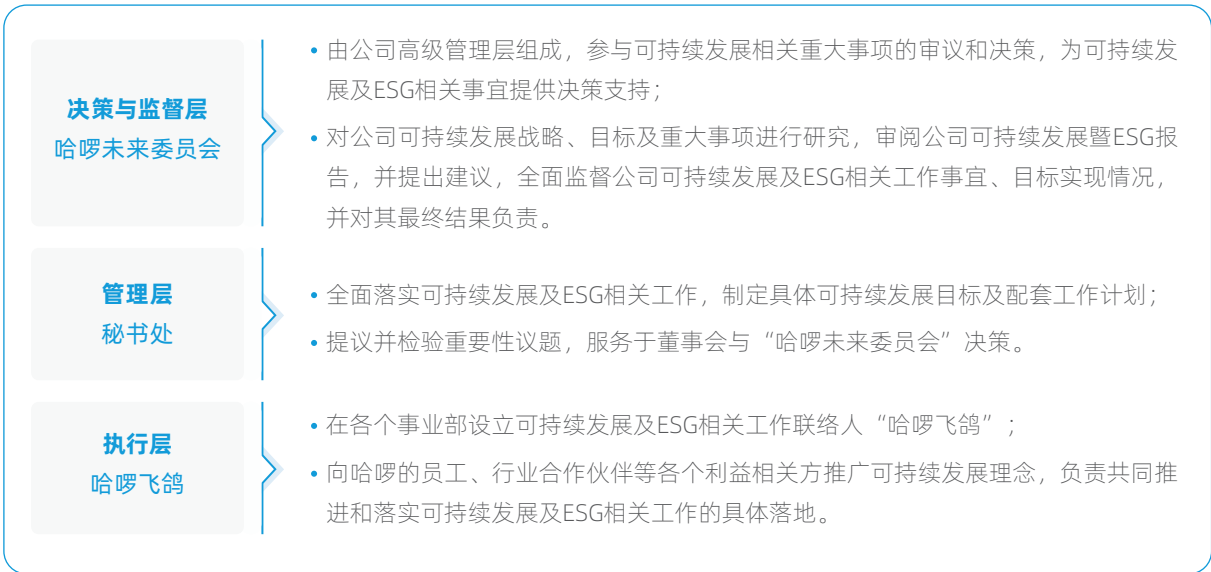


可持续发展治理架构

哈啰秉持“应用数字技术红利，为人们提供更便捷的出行，以及更好的普惠生活服务”的愿景和使命，树立“以奋斗者为本、以用户为中心、理性务实、敢想敢干”的价值观，并将企业使命和价值观融入可持续发展战略和日常运营实践之中，努力成为具有长期价值与社会责任感的科技型企业。

公司建立可持续发展治理架构，设立由高级管理层组成的“哈啰未来委员会”，作为公司可持续发展治理工作的决策与统筹机构，承载着对可持续美好生活的愿景与承诺。在执行层面，未来委员会下设秘书处，作为日常管理与统筹协调的核心力量，确保可持续发展治理相关工作高效有序推进。与此同时，公司在各事业部设立“哈啰飞鸽”联络机制，联动各板块力量，推动可持续理念在业务一线落地生根。

哈啰可持续发展治理架构



助力可持续发展目标

联合国可持续发展目标（SDGs）作为全球广泛认同的发展共识，号召各方协力应对贫困、环境退化和发展失衡等关键挑战，推动实现更加包容、公平和可持续的未来。

自 2020 年起，哈啰将 SDGs 融入企业战略蓝图，将可持续发展理念贯穿于业务布局与运营实践中，重点对接目标 8（体面工作和经济增长）、目标 11（可持续城市和社区）、目标 12（负责任消费和生产）与目标 13（气候行动），并持续关注与公司使命相关的其他目标推进。

2024 年，哈啰在深化 ESG 管理的过程中，聚焦绿色出行、用户体验与服务质量、推动出行变革等核心议题，推动以科技手段助力可持续城市建设，为全球 SDGs 目标的实现注入稳定而持续的企业动力。



2024 年度可持续发展亮点

环境

- 哈啰单车骑行总里程 **464** 亿公里，累计减少碳排放量 **221** 万吨。
- 哈啰助力车骑行总里程 **195** 亿公里，累计减少碳排放量 **82** 万吨。
- 哈啰顺风车累计用户出行需求量超 **25** 亿次，通过推动顺路合乘，有效减少交通对环境的影响。
- 小哈换电日换电次数达 **130** 万次，累计减少碳排放量 **65** 万吨。
- 回收、处置、再利用退役电池约 **10.2** 万组。
- 报告期内，主办 **100+** 场绿色骑行活动。

社会

- 接入 **72** 个大模型，覆盖国内外 **90%** 主流模型，上线 **31** 个应用。
- 累计申请各类专利达 **1,490** 件，已获各类专利授权 **958** 项。
- 0** 违反与用户安全相关法律法规事件。
- 哈啰打车累计认证司机数超过 **600** 万，哈啰平台司机认证规模涨幅达 **35%**，核心车主留存率超过 **80%**，哈啰打车每小时服务收入超过 50 元的司机占比超过 **55.2%**。
- 报告期内，共绝育 **57,000** 只流浪猫，推动领养 **200** 余只流浪猫，实现社区流浪猫问题投诉率同比下降 **40%**。

治理

- 报告期内，针对 **6** 个核心业务项目开展审计，共发现 **52** 个问题，涉及金额两千多万元。
- 报告期内，面向入职 3 个月以内的全职员工开展“文化之旅”培训，累计开展“新人训” **11** 期，覆盖新员工约 **1,000** 人次。
- 报告期内，面向全职培训师与兼职培训师开展内部讲师培训，累计开展“王牌讲师创造营” **2** 期，覆盖 **42** 人次。
- 2024 年底至 2025 年初，面向小哈城市经理、大区经理、中台同学开展 **2** 期“小哈经营沙盘培训”。
- 报告期内，面向新晋管理者组织岗前培训，累计开展 **2** 期“极简管理学”，覆盖 **64** 人次。
- 报告期内开展 **20** 多次信息安全培训，共覆盖 **5,088** 人。

重要性议题分析与管理

重要性议题分析

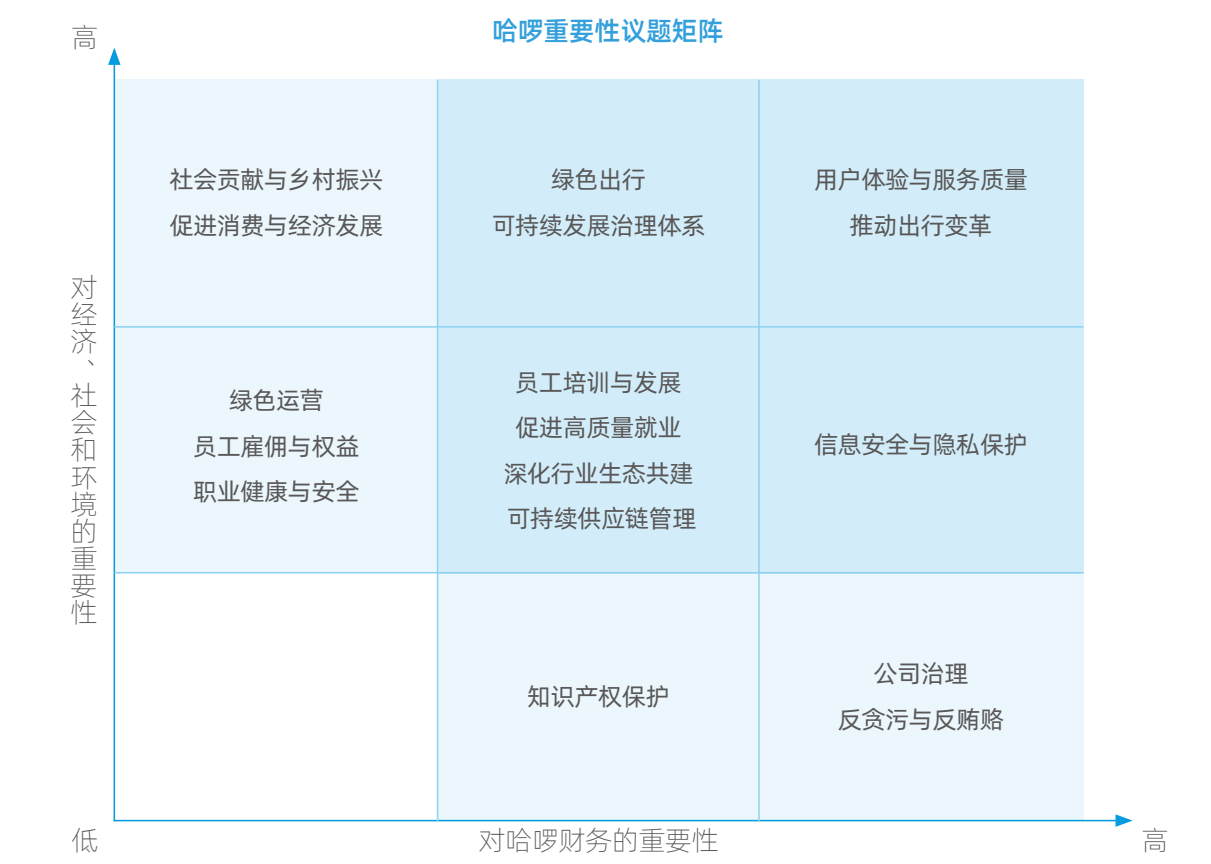
为进一步聚焦可持续发展管理重点，2024 年，哈啰结合最新政策导向、同业重点议题以及自身业务特性，开展了重要性议题的识别与评估工作。通过系统梳理内外部关注点，公司对各类议题的重要性进行排序，明确管理优先级，并对高重要性议题予以重点披露与响应，持续提升可持续发展管理的针对性与透明度。



2024 年，哈啰在参考监管机构及行业组织关注重点的基础上，结合自身业务聚焦和管理实践，对上一年度 ESG 议题进行了名称调整与合并，同时新增 ESG 议题。具体议题变动情况如下表所示。

哈啰 ESG 议题清单变动情况	
议题名称调整	- 涉及议题：绿色出行、促进高质量就业、可持续供应链管理、反贪污与反贿赂 - 变动原因：结合外部最新趋势和内部最新管理情况，调整议题名称

议题合并	• 涉及议题：绿色运营、员工雇佣与权益、用户体验与服务质量、推动出行变革、社会贡献与乡村振兴、公司治理 • 变动原因：结合内部管理实际，优化议题定义，对相关议题进行合并
议题新增	• 涉及议题：促进消费与经济发展 • 变动原因：考虑到公司在促进消费和经济发展方面的目标、行动及成果，新增该议题



利益相关方沟通

哈啰始终重视与利益相关方的沟通与协作，视其为推动公司可持续发展不可或缺的重要力量。公司结合业务特性与行业实践，识别出覆盖员工、一线运维人员、政府与监管机构、供应商、商业合作伙伴、媒体、社会组织及社区代表等在内的主要利益相关方群体。

围绕不同群体的关注重点，哈啰建立起多层次、多形式的沟通机制，主动倾听各方声音，及时回应合理诉求，持续强化责任履行与信任建设，努力实现企业发展与利益相关方共赢的良性循环。

哈啰利益相关方关注议题与沟通渠道		
利益相关方	关注议题	沟通渠道
员工	• 推动出行变革 • 公司治理 • 职业健康与安全 • 员工雇佣与权益 • 员工培训与发展	• 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 • 廉正举报
一线运维人员	• 促进高质量就业	• 申诉渠道
用户	• 用户体验与服务质量 • 推动出行变革 • 信息安全与隐私保护 • 促进消费与经济发展	• 微博等社交媒体互动 • 产品使用 • 客户服务 • 宣传教育活动
供应商	• 公司治理 • 反贪污与反贿赂 • 可持续供应链管理 • 绿色出行	• 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 • 廉正举报
商业合作伙伴	• 推动出行变革 • 公司治理 • 信息安全与隐私保护 • 深化行业生态共建 • 知识产权保护	• 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
政府及监管部门	• 公司治理 • 反贪污与反贿赂 • 员工雇佣与权益 • 社会贡献与乡村振兴 • 推动出行变革 • 绿色运营 • 可持续发展治理体系 • 促进消费与经济发展	• 项目合作 • 会议交流 • 监督检查
媒体	• 推动出行变革 • 公司治理 • 绿色运营 • 用户体验与服务质量	• 微博等社交媒体互动 • 信息披露
社会组织	• 信息安全与隐私保护 • 用户体验与服务质量 • 社会贡献与乡村振兴 • 绿色运营	• 信息披露
社区代表	• 推动出行变革 • 社会贡献与乡村振兴 • 促进消费与经济发展	• 社交媒体互动 • 社会公益 • 员工志愿者活动 • 宣传教育活动 • 信息披露

03

引领绿色出行

- 绿色运营管理
- 打造绿色价值链
- 倡导绿色低碳生活



绿色运营管理

哈啰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等，消耗的水资源类型主要为市政用水。公司严格遵守《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》等法律法规和有关规定，制定《员工手册》《办公室垃圾分类》等制度，积极开展资源管理措施以及废弃物管理措施，践行绿色运营理念。

哈啰资源管理措施	
维护和升级设备	- 使用 LED 等节能灯具； - 及时更换老旧设备以及高能耗设备； - 定期检修供水设备，杜绝滴跑漏； - 定期开展空调清洁维护。
推行绿色办公	- 定时关闭灯光，杜绝长明灯、白昼灯； - 在办公场所严格控制不同季节空调运行模式和温度，并定时关闭空调； - 利用线上办公软件及视频会议系统，减少商务差旅； - 利用 OA 办公系统，推广无纸化办公，减少纸质资料印发； - 加强办公用品的使用管理，设置打印纸回收篮，重复使用打印纸反面。
鼓励绿色出行	鼓励员工使用公共交通通勤。
开展节能节水宣贯	在卫生间张贴节水标识，鼓励员工养成节水习惯。
提倡循环利用	合理利用日常办公室废水，提倡循环用水，尽量使用再生水浇灌植物。

公司日常办公产生的无害废弃物主要包括厨余垃圾、快递纸盒、矿泉水瓶、易拉罐、报纸、玻璃瓶等，有害废弃物主要包括硒鼓墨盒、废旧电脑等。公司实施废弃物分类管理，并在各楼层设置固定投放点，统一分类管理。同时，公司合规处置废弃物。对于无害废弃物，公司分类后交由物业市政处置。对于有害废弃物，公司安排专人集中管理，妥善安置，并交由有资质的第三方处理。

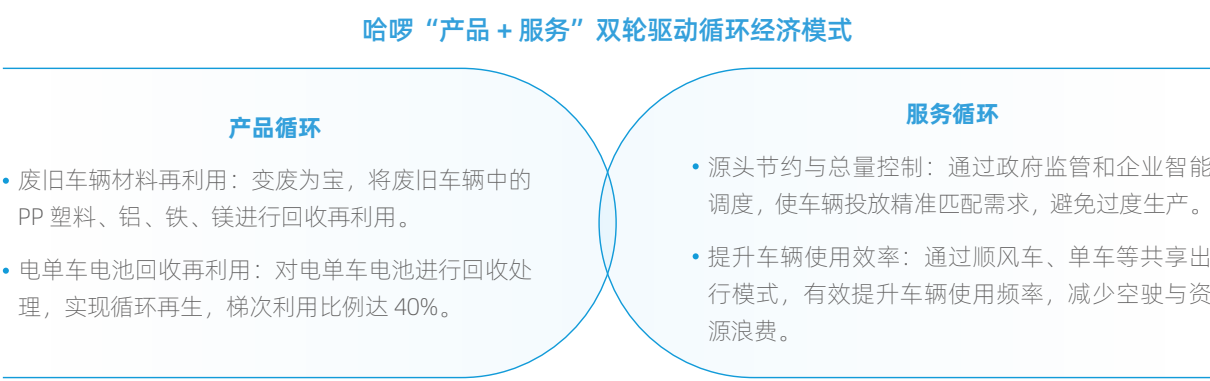
打造绿色价值链

以“产品 + 服务”双轮驱动循环经济

哈啰将自身资源高效利用视为实现绿色价值链的第一步，依托“产品 + 服务”双轮驱动，系统性推进循环经济实践。在延长产品生命周期的同时，哈啰通过集约化运营模式实现了资源高效利用，真正践行了“预防为主”的循环经济理念。

在产品循环方面，哈啰推动废旧车辆材料再利用，同时建立电单车电池回收体系，实现梯次利用与循环再生。在服务循环方面，哈啰通过政企协同的智能调度与总量控制，精准匹配供需，从源头避免资源浪费，并依托共享模式提升单台车辆使用效率，以更少的车辆满足更多出行需求；哈啰顺风车则以技术驱动合理匹配车乘出行供需，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。

报告期内，公司退役电池约 10.2 万组，均回收到维修工厂进行处置再利用。其中，对于可正常使用的电芯，进行梯次利用售卖，并主要应用于太阳能照明系统；对于不可正常使用的电芯，将其拆解粉碎回收原材料。



以责任采购构筑供应链新动能

在强化自身资源管理的基础上，哈啰将可持续理念延伸至全供应链管理，积极构建高效、合规、共赢的绿色供应网络。公司通过差异化管理、制度完善与绩效评估，引导供应商在环保合规、社会责任等方面持续提升，推动上下游协同发展，共建共享可持续价值链。

哈啰主要供应商类型包括生产型、设计型与贴牌类供应商。公司依据《关键物料采购方式清单》识别关键供应商，实施差异化管理。公司严格遵守相关法律法规和有关规定，建立并持续完善《供应商开发管理制度》《物料供货方式管理制度》《供应商绩效考核管理规定》等制度。报告期内，公司修订《供应商现场审核表》，进一步提升供应链管理的规范性和执行力。

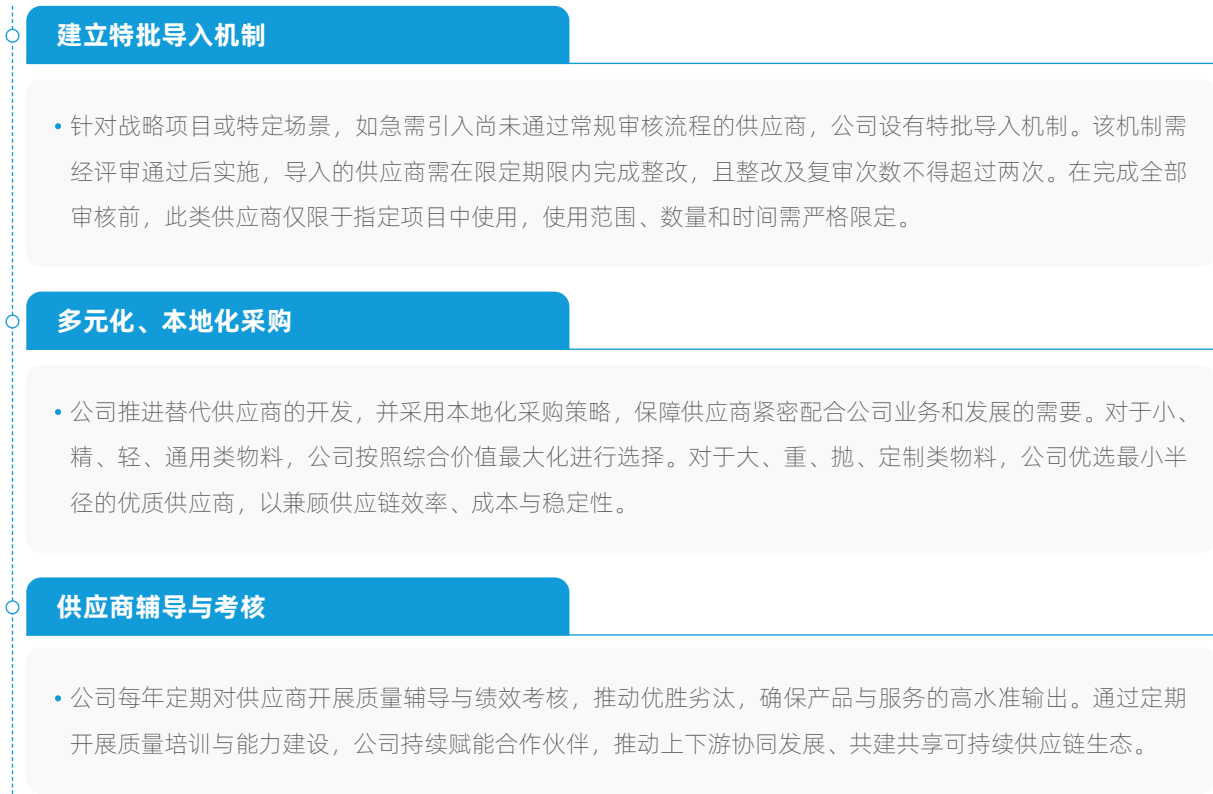
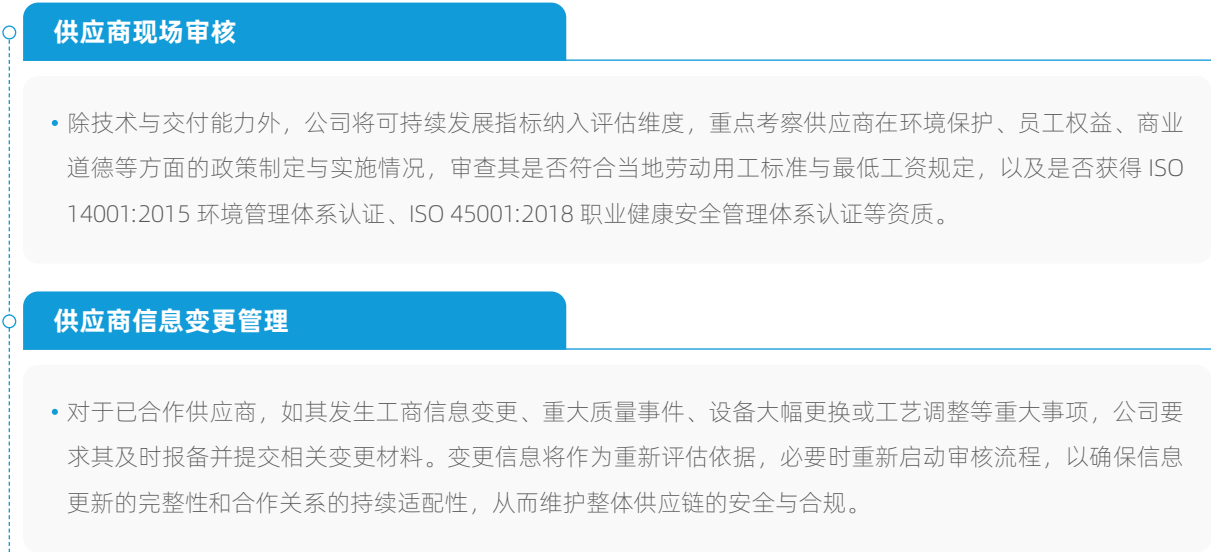
为确保合作伙伴的能力符合公司高质量发展的要求，公司构建公平、公正、透明的供应商开发流程，深入了解潜在供应商的优势与不足，挖掘协同提升空间，并保障所有合作对象的平等参与权。

公司供应商准入流程覆盖从初审到建档全过程，确保评估的全面性与专业性。供应商开发流程包括初步筛选、现场审核、综合评审与导入审批等阶段，逐步深入评估供方的经营能力、质量控制体系与可持续保障机制。

哈啰供应商评估流程



哈啰供应商管理措施



截至报告期末，公司已形成覆盖制造、锁具、物流、运维等多个领域的完整产业链，供应链合作网络覆盖超 200 家生态伙伴。平台业务的带动效应显著，直接创造超 5 万个就业岗位，间接创造超 20 万个就业岗位，年均带动制造产业产值规模达上百亿元。

倡导绿色低碳生活

自创立伊始，哈啰就与节能减碳、绿色发展密不可分。结合自身业务，哈啰探索以低碳出行服务替代高碳出行方式，通过创新技术与服务来鼓励更多人践行绿色生活方式。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。此外，哈啰与蚂蚁集团、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。

2024 年，哈啰通过“用户激励 + 产品和服务创新 + 行业合作”三位一体策略，进一步向全社会倡导绿色低碳生活，促进绿色智能出行发展。





● 点亮“零碳未来”

为响应国家低碳环保出行号召，哈啰积极营造节能减碳的浓厚氛围，利用碳积分等激励机制，将用户的绿色行为转化为平台福利权益，增强每位用户践行绿色生活方式的参与感。哈啰还与各地相关部门合作，每年举办上百场绿色出行相关活动，推动社会绿色节能行动的深入开展。

此外，在各地积极建设碳普惠平台的背景下，哈啰面向政府提供碳普惠场景运营的解决方案，逐步推动建立“碳交易 - 回馈用户”机制，以优惠兑换等用车权益形式反哺及激励用户，持续提升碳普惠影响力。

哈啰助力城市碳普惠措施

骑行碳普惠方法学研究

- 递交国家共享单车方法学。
- 已开发8个城市方法学。

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。

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

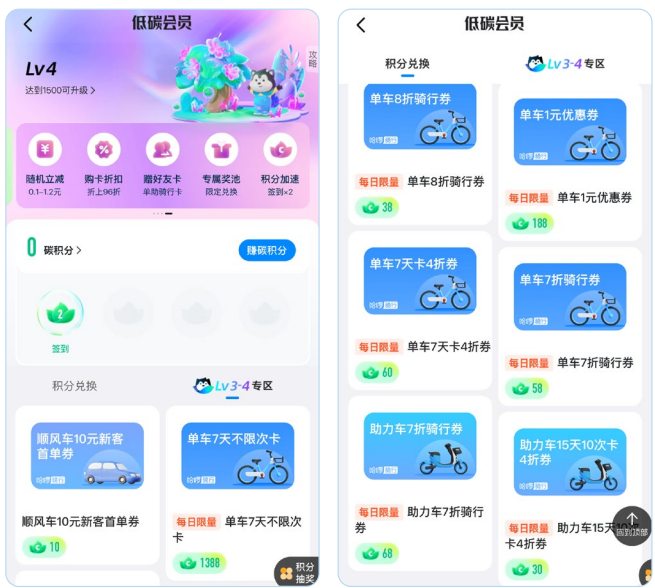
- 行业首份“碳中和倡议”。
- 在海南首次将骑行减排量应用至“论坛碳中和”。
- 哈啰“让骑行更低碳”案例入选生态环境部绿色低碳典型案例。
- 作为内地碳普惠场景代表。

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的“低碳活动引领”证书。

案例 哈啰搭建个人碳积分系统，激励用户参与减碳事业

哈啰鼓励更多用户参与到减碳事业中，在哈啰 APP 中推出“个人碳账户”系统，将用户的骑行里程等低碳行为成果转换为碳积分，让用户直观感受到自己对碳减排的实际贡献。同时，哈啰基于碳积分提供福利权益，不同数量的碳积分可兑换顺风车优惠券、单车骑行卡等福利，进一步激励用户绿色出行。未来，哈啰将继续探索碳积分的应用场景，构建覆盖多种出行方式的碳普惠生态，让每个人的低碳选择都能产生更大价值。



案例 哈啰推出“0 碳骑行挑战赛”，趣味普及低碳生活方式

2024 年 9 月，哈啰首次推出“0 碳骑行挑战赛”，鼓励用户通过绿色骑行减少碳排放，推动低碳生活方式普及。该活动将环保行动与趣味互动结合，让用户在绿色出行的同时，享受骑行优惠和奖励，实现社会价值与个人收益的双赢。

自上线以来，哈啰“0 碳骑行挑战赛”已连续推出多期主题活动，例如首期的“不‘碳’气计划”、10 月“一骑爱地球”、以及 2025 年“每一公里都算‘树’”月度赛活动。每期挑战赛结合节日、季节特点，设计累计骑行里程等任务，并根据任务完成情况为用户提供勋章和奖品，进一步扩大绿色出行的社会影响力，助力绿色出行生态建设。



案例 哈啰骑行参与 2024 年六五环境日国家主场活动，提升公众对绿色生活的认知

2024 年 6 月，哈啰骑行参与由中国生态环境部、中央文明办、广西壮族自治区人民政府联合举办的 2024 年六五环境日国家主场活动。活动中，哈啰骑行将废旧共享单车车篮改造为花篮，摆放在活动现场，通过改造赋予废旧车篮新的生命，让绿色植物在城市中蔓延开来，提升公众对绿色出行和生活的认识 and 参与度。同时，哈啰骑行为本次活动提供了 50 辆哈啰助力车，以方便与会者在会场及周边通行，在提高通行效率的同时进一步宣传低碳环保理念。



案例 哈啰支持上海市长宁区全国低碳日主题宣传活动，宣传低碳环保理念

2024 年 5 月，上海市长宁区开展“绿色低碳 美丽长宁”全国低碳日主题宣传活动。哈啰作为活动主办方之一，为参与者们提供了精心设计的共享单车，单车轮毂、车篮与车架均加上了贴片，贴片中深蓝的星空和单车的主体颜色相协调，以颜色丰富的花草表现生命力，通过设计传递低碳环保理念。来自长宁区 12 个单位的参与者们分为 13 支小队，骑行 6 公里，用实际行动倡导绿色出行的社会风尚。



案例 哈啰单车在深圳推出系列绿色出行宣传月福利，鼓励市民绿色出行

2024 年 9 月，深圳市交通运输局举办绿色出行宣传月和公交出行宣传周活动。宣传月期间，哈啰单车推出一系列推广绿色出行的优惠活动，如“早骑晚免”限时活动等，鼓励深圳更多市民选择低碳、环保的出行方式。同时，哈啰通过摊位展示及宣传，向市民介绍近期出行福利活动及派送周边礼品。此外，还有哈啰单车运维人员因工作表现被评为“绿色出行使者”并接受嘉奖。



合力打造绿色智能出行新生态

在夯实内部循环体系、推动供应链绿色协同的基础上，哈啰持续向外拓展绿色影响力，积极联合产业链上下游及战略合作伙伴，共同构建开放共赢的绿色出行生态。公司通过行业倡议、标准引领及跨界合作，推动绿色理念融入更广泛的产业体系，携手共建绿色智能出行新生态。

2020 年，哈啰面向上游生产合作伙伴发起“绿色质造公约”，倡导产业伙伴共建绿色生态。2021 年 3 月，哈啰发布行业内首份碳中和倡议书，将碳减排目标纳入供应商管理准则，提倡上游供应商加强产品绿色设计、减少生产及运营碳排放，以及开启“全生命周期”管理行动。同年 8 月，哈啰率先在行业中推出碳中和路线图，助力国家双碳目标的实现。

近年来，公司积极构建产业协同网络，联合蚂蚁集团、宁德时代等战略合作伙伴，共同探索面向未来的绿色出行解决方案，打造绿色智能出行新生态。

案例 聚焦绿色智能出行，蚂蚁集团、哈啰与宁德时代达成战略合作

2025 年 4 月，蚂蚁集团、哈啰与宁德时代正式签署战略合作协议。三方将基于数字科技、共享出行生态与新能源技术等核心优势，围绕绿色智能出行、数字科技、绿色运营及绿色投资四大方向展开深度合作，共同推动新能源产业智能化升级和生态体系建设。哈啰作为国内知名的本地出行及生活服务平台，将在绿色出行领域迈出更大的步伐，为用户提供更加多元化的出行选择。

作为本次战略合作的重点，三方将在绿色智能出行领域进行深度合作，包括智能驾驶、新能源出行综合服务平台建设、新能源电池后市场服务体系等方向。此外，三方还将通过包括成立合资公司在内的方式，共同推进重点领域的应用发展与商业化落地。



04

构建普惠出行生态

- 科技驱动出行变革
- 用户体验与服务质量
- 深化行业生态共建



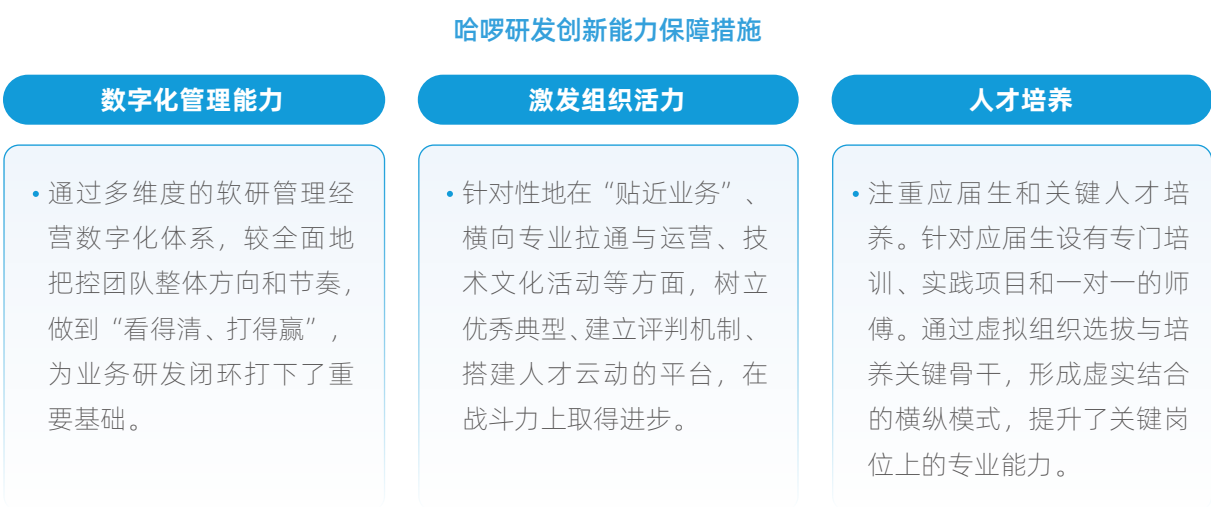
科技驱动出行变革

>> 科技创新

科技，是哈啰构建未来出行生态的核心引擎。公司始终将技术创新作为长期发展的核心战略，持续探索前沿科技与场景应用的融合路径，推动业务模式与服务体验的全面进化，为行业可持续发展注入前瞻性动能。

● 创新能力建设

为进一步保障技术创新成果的稳定输出，公司建立《项目立项流程》等研发管理制度，持续优化平台架构与产品性能，提升研发效率与交付质量。报告期内，公司围绕数字化管理、组织激励与人才培养等维度，推进多项创新能力建设举措，持续夯实研发基础。



● 构建 AI 整体布局

2024 年，哈啰以科技创新赋能多元业务发展，构建了以大模型为核心的 AI 技术布局，持续释放算力与算法结合的科研潜力。截至报告期末，公司已接入 72 个大模型，覆盖国内外 90% 主流模型，上线 31 个应用，显著提升数据处理能力与智能化决策水平。其中，顺风车判责准确率大于 87%，租车与两轮业务分别高达 80% 与 95%，为构建高效、安全、可复用的算法范式提供了实践基础。

围绕数字员工、交易 Agent、光子引擎与贾维斯幻视平台等自主研发成果，哈啰正加快推动大模型在智能运维、调度优化、判责识别等科研方向的融合落地，加速 AI 与产业场景的深度协同。

哈啰 AI 整体布局



案例 哈啰携手武汉科技大学打造国产算力平台，推进 AI 基础设施落地

2024 年，哈啰携手武汉科技大学，成功落地分布式 AI 智能平台项目，标志着公司在服务国家教育与科研现代化进程中迈出关键一步。该平台融合哈啰自主研发的大模型平台“贾维斯幻视”，不仅具备强大的信息计算、网络传输和数据处理能力，还支持国内外主流商业与开源大模型的灵活部署与定制服务，全面满足高校在科研计算、AI 训练、大数据分析等方面的多元化需求。

项目实施过程中，公司围绕科研高效性与国产自主化两大核心方向，量身打造高可靠、易扩展的一体化 AI 基础设施解决方案，有效破解高校在算力适配、模型迭代、信创部署等方面的痛点。同时，公司通过平台所配套的 Prompt 工程体系和模型云端部署功能，助力武汉科技大学构建起面向未来的科研能力体系，推进跨学科合作和科研成果的快速孵化。

● 深化业务创新

在两轮共享业务方面，公司从用车体验、品牌运营、维保效率等多个维度展开优化，打造更便捷、更安心的骑行服务。在四轮出行业务方面，公司顺风车业务则通过智能规划与路线推荐，为用户带来了更高效、更顺畅的拼车体验。在新兴本地业务方面，公司已构建起多租户智能电池平台，接入超 300 万颗电池，提供精准的监测与预警服务，全面提升平台运行的稳定性与智能化水平。

此外，面对日益多元的本地出行与消费需求，公司加快租电动车、街猫、用户平台等业务线的系统化建设。租电动车平台构建了高效的导购交易平台，先后支持了长租、短租的方式，旅游、骑手、校园等模式，支撑单日最高 4 万单的峰值。街猫则聚焦提升运维效率与服务透明度，持续打造可信赖的本地服务体系。此外，用户平台也在不断优化首页内容，并接入更多线上渠道，让用户能更方便地获取服务、发现新功能，从而带来更顺畅的使用体验。

案例 哈啰通过数字化手段重构跨业务电池资产全生命周期管理

面对覆盖两轮、小哈换电、街猫等多条业务线、跨城市流转的超 300 万颗电池管理挑战，哈啰以数字化手段重构电池资产全生命周期管理体系。公司打通电池采购至退役的全链路流程，实现电池确权、定位与监控全线上化，不仅填补了退役、丢失、售卖等流程断点，也显著提升了资产管理的透明度与响应效率。

通过系统重构与工具建设，公司完成 347.47 万颗电池物权确权，电池找回率提升至 8.26%，资损率下降 30%。同时，公司进一步沉淀了面向物联网设备的大规模数据治理能力，在累计 5.5 亿条单据、存储 1TB 的高并发环境下，形成了可复用、可扩展的技术范式，为未来更多智慧运营场景奠定了数字基础。

● 知识产权保护

哈啰始终将知识产权视为驱动创新与塑造公司核心竞争力的护城河。公司严格遵循《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规和有关规定，秉持“尊重他人知识产权，保护自身知识产权”的原则，推进知识产权管理工作，守护企业创新成果。

为增强全员知识产权合规意识，公司定期组织涵盖专利、商标、著作权等内容的专项培训，结合实际案例，通过线下及线上联动形式开展，覆盖法务、财务和业务等多个关键部门，为品牌价值与技术壁垒的构建提供坚实支撑。

截至报告期末，哈啰已累计申请各类专利达 1,490 件，已获各类专利授权 958 项。

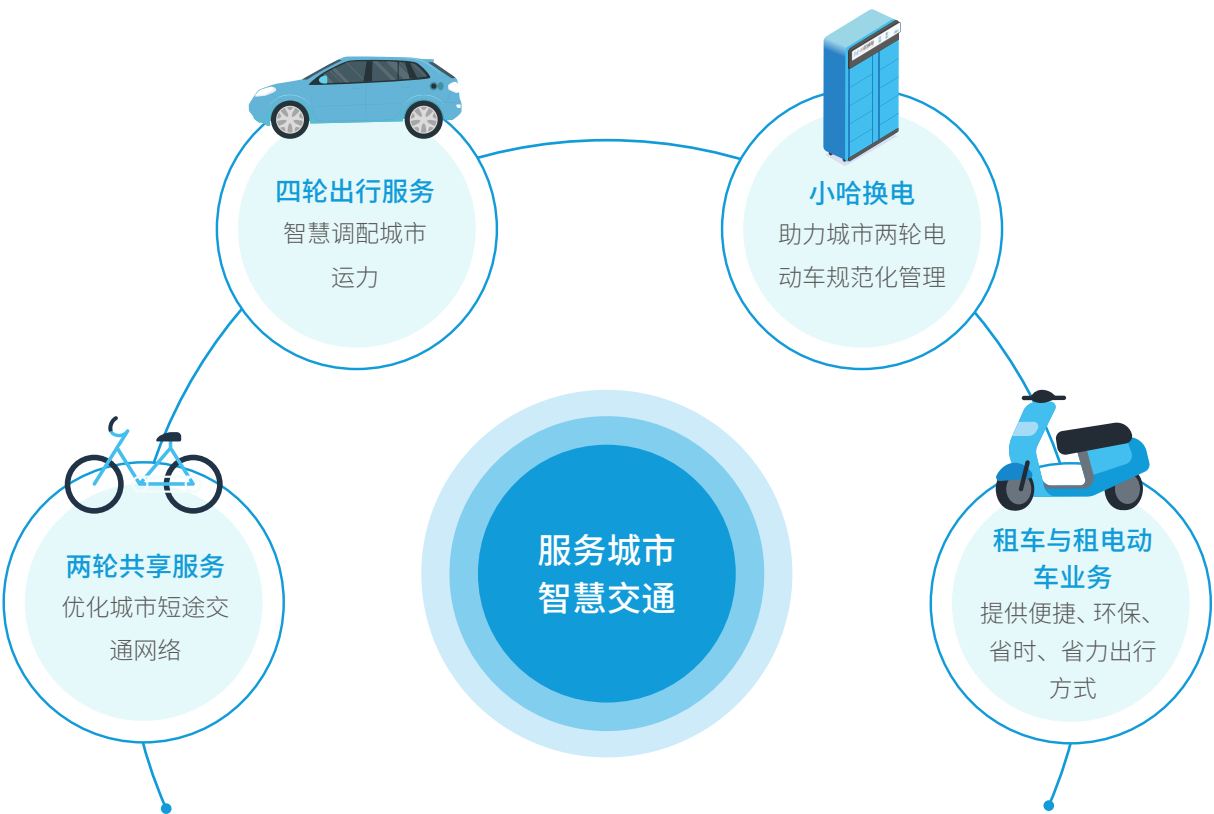
报告期内，公司：

- 申请各类专利 **84** 件，获得授权专利 **98** 件。
- 软件著作权登记 **7** 件。
- 商标申请 **165** 件，商标获批 **35** 件。

● 服务城市智慧交通

交通是国民经济的基础命脉，是连接生产与消费、城市与乡村、国内与国际的重要纽带。我国《加快建设交通强国五年行动计划（2023—2027 年）》明确提出，要“大力提升城市公共交通服务品质，优化出行结构，完善多样化出行网络，扩大城市公共交通服务广度和深度，增强城市公共交通竞争力和吸引力”。

作为城市智慧交通生态的积极参与者，哈啰不断以技术创新和业务延展，服务于城市出行治理与公共服务升级，通过“两轮共享服务 + 四轮出行服务 + 新兴本地服务”的立体化服务网络，结合高效智能调度系统、政企协同的交通管理合作模式等，有效补充城市公共交通体系，推动出行方式向更高效、更可持续的方向发展。

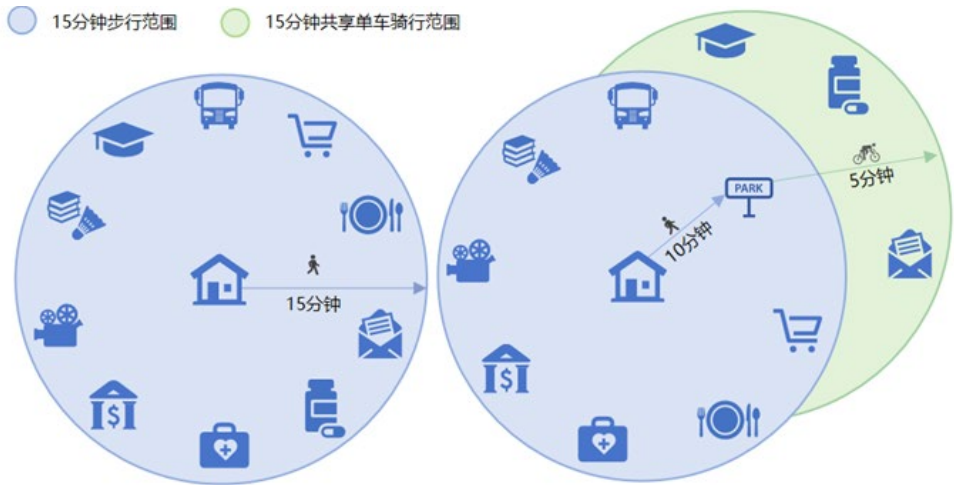


案例 哈啰共享（电）单车推动“15 分钟城市”建设

2025 年 2 月，由哈啰研究院、浙江大学中国新型城镇化研究院、City+ 跨学科城市研究网络以及浙江大学城乡规划设计研究院有限公司联合编写的《2024 年中国共享微交通研究报告》正式发布。该研究基于约 6,500 万条真实骑行订单数据，总结 2024 年共享微交通行业的出行特征，探讨共享微交通在新时代背景下的社会价值和未来发展方向。

近年来，“15 分钟城市”逐渐成为全球城市规划的热门话题，强调居民在步行或骑行 15 分钟内即可满足基本生活所需。研究以嘉兴市为例发现，引入共享单车服务后，15 分钟生活圈的面积覆盖率从 6.62% 提升至 11.45%，居民覆盖率从 24.03% 增至 44.84%。

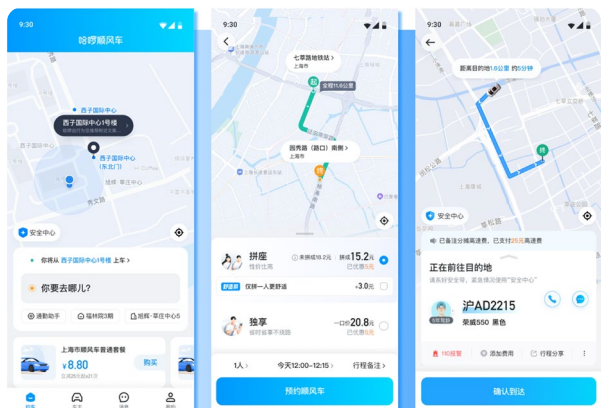
作为城市慢行交通的重要参与者，哈啰已在全国范围内广泛布局共享单车与电单车服务，并依托 AI 调度算法和骑行热力图优化站点布局、提高可达性。公司还与多地城市规划单位、高校科研机构联合开展通勤路径优化、接驳线路调整等专项研究，持续助力“15 分钟城市”从理念落地为可感可及的城市现实。



案例 哈啰顺风车发挥“准公共服务产品”作用，有效承接城市高频通勤需求

2024 年 12 月，由哈啰顺风车参与主办的、聚焦顺风车行业高质量发展的研讨会在广州召开，会议发布《顺风车出行特征调研报告》。该调研报告指出，鉴于顺风车在通勤、城际等出行场景扮演着多重角色，顺风车正逐步被赋予新的定位——准公共服务产品。

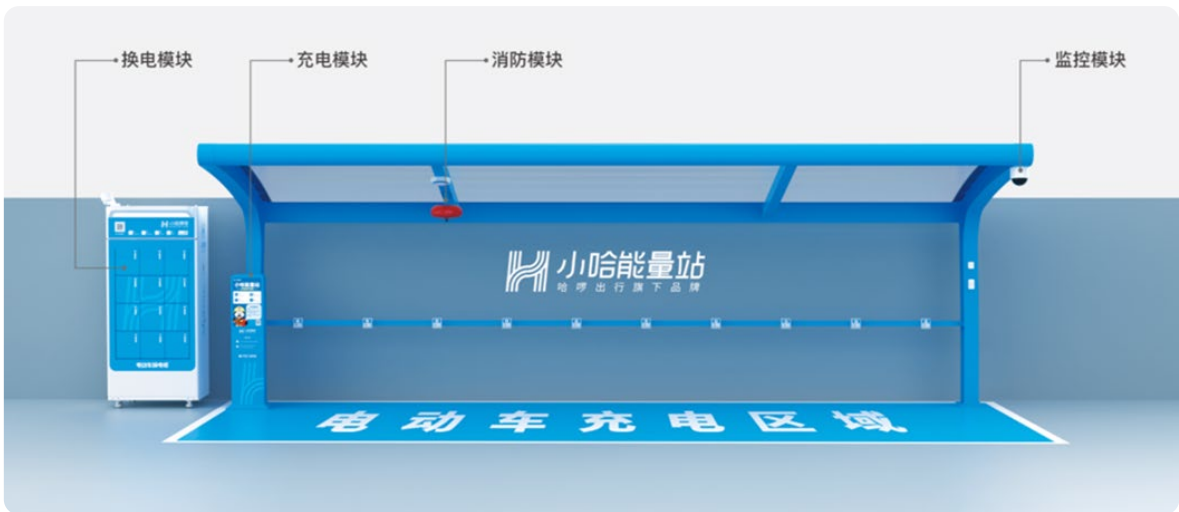
哈啰顺风车平台积极响应各地交通发展趋势，推进高速费透明化、接单公平机制与公益共乘计划建设，配合城市交通一体化与减碳目标，为解决跨城通勤痛点、缓解高峰拥堵提供切实助力。平台凭借点对点的通勤优势，有效承接城市高频通勤需求，月均服务通勤用户超 750 万人次。



案例 小哈换电模式创新，促进城市电动出行系统安全规范运行

城市交通存在两轮电动车用户充电难、安全隐患大、效率低下等问题。小哈换电“以换代充”，有效降低两轮电动车充电安全隐患，助力城市消防安全治理及两轮电动车规范化管理。

2024 年，小哈换电平台实现“租换分离”，支持换电、租电与充电多种模式，解决用户多样化补能需求。此外，基于骑手服务经验，平台将安全高效的换电体系推广至市民场景，积极应对电动自行车违规停放、非法改装等城市治理难点。报告期内，平台已与福建宁德、广东广州等地政府达成合作，计划于 2025 年实现核心城区网络覆盖，并逐步复制至更多城市，助力城市电动出行系统更规范、更安全。



案例 哈啰“宠物出行”服务助力构建更包容、更高效、更具人文关怀的城市交通体系

哈啰关注新兴场景的服务拓展，于 2024 年正式推出“宠物出行”服务，满足日益增长的宠物独立出行与人宠同行需求。平台严选宠物友好司机、引入专属认证机制，并上线“爱宠出行倡议”“途中监控”“增值选项”等功能，填补公共交通与传统网约车在宠物出行领域的服务空白。

报告期内，公司宠物出行相关订单已超 200 万单，成为平台推进特色交通服务的重要探索。哈啰将继续拓展多元出行产品，助力构建更包容、更高效、更具人文关怀的城市交通体系。



案例 哈啰上线骑手租电动车平台，支持城市即时配送行业健康有序发展

在两轮出行场景不断拓展的背景下，哈啰聚焦骑手群体实际需求，于 2024 年 5 月正式上线骑手租电动车平台，以标准化、透明化的服务体系，引导行业向更阳光、更规范的方向发展。

平台聚焦解决骑手租车过程中的“三大痛点”——合同不透明、费用不合理、租期受限，率先发布“六不准”行业规范，从源头堵住“套路租车”风险，构建公平信任的租赁生态。平台提供可比价的在线选车服务、灵活的周租起租机制，并通过线上合同规范、费用监管与隐私加密等举措，全面保障骑手权益。同时，针对暑期兼职高峰及新入行人群尝试需求，平台于行业内首推“周租产品”，打破传统月租捆绑，为骑手提供更灵活、低门槛的就业支持，助力城市即时配送行业健康有序发展。



产品出海

哈啰在巩固国内领先优势的基础上，持续拓展全球共享出行版图，不断延伸服务边界。2024 年，公司加快全球化战略步伐，围绕亚洲、大洋洲、欧洲等重点市场，积极拓展共享出行服务网络。此外，街猫海外产品已完成战略布局，旗下核心产品移动端 APP 及智能猫屋硬件均实现海外规模化落地。

公司围绕不同地区用户的出行习惯与场景，自主研发并推出多款海外车型，包括电助力单车、亲子车等，推动产品线多元化与服务本地化。截至报告期末，公司已成功进入新加坡与澳大利亚市场，海外累计骑行总里程突破千万公里，品牌影响力不断提升，逐步将“中国新四大发明”之一的共享单车推广至全球更多城市。

未来，哈啰将持续优化运营模式，加快电滑板等新车型的研发与落地，将共享出行模式带给全球更多的用户，以更加丰富的产品线和更优质的服务，为世界各地的用户提供更美好的出行体验。

案例 哈啰单车新加坡市场累计骑行量突破 1,000 万公里

凭借高频维护、智能调度和便捷体验，哈啰在新加坡市场已形成稳定的用户群体。除单车服务外，哈啰还同步引入亲子车型，满足家庭用户多样化的出行需求。无论是本地居民通勤，还是游客深度探索城市风貌，哈啰单车都成为重要的交通选择。截至报告期末，公司平台在新加坡的单车累计骑行量已突破 1,000 万公里，彰显了产品本地适配力与服务口碑。



案例 哈啰电助力车悉尼市场累计骑行量实现近 100 万公里

在悉尼，哈啰主打的电助力车型凭借骑行便捷、体验舒适的优势，深受当地居民与游客欢迎，尤其在短途通勤和休闲出行场景中表现突出。作为公司自主研发的出海车型，哈啰电助力车通过骑行踏板感应系统，结合城市道路条件，优化了用户骑行体验，成为当地绿色出行的重要补充。截至报告期末，哈啰电助力车已在当地累计实现近 100 万公里的骑行里程，充分体现出本地市场对公司提供的共享出行模式的高度认可。



案例 哈啰进驻香港，为当地市场注入绿色交通新动能

2025 年 3 月 7 日，哈啰单车正式进驻香港，率先在屯门、元朗等核心区域投放 400 辆单车，覆盖地铁站、商业区及住宅区，以满足香港市民在通勤、购物、休闲等日常短途出行中的多元化需求。

本次进驻，哈啰引入“BOS”系统实施基于网格的管理模式，通过整合智能停车、大数据及物联网技术，实现对单车状态的实时监控与数据驱动的精细化运营管理。所投放的单车配备可调节泡沫座椅、自动前灯等设计，进一步优化用户骑行体验。此外，哈啰针对香港市场推出多元化骑行套餐，并为新注册用户提供免费骑行及优惠券等礼遇，鼓励更多市民体验共享单车带来的便捷生活。通过便捷、环保的骑行服务，哈啰正为香港注入绿色交通新动能，助力可持续出行方式在本地的推广与转型。



用户体验与服务质量

提升用户体验

哈啰围绕用户真实需求不断打磨服务细节。2024 年，公司聚焦用户核心需求，开展技术创新和服务升级，探索多元化的服务场景和服务优化路径，打造贴近用户需求的客服队伍，持续提升用户体验。

提供可感知的品质出行体验

哈啰聚焦用户出行痛点，通过技术创新与服务升级双轮驱动，持续提升服务质量，为用户提供更安全、高效、贴心的品质出行解决方案。



案例 哈啰单车多城上线防热坐垫，优化夏季骑行体验

在持续优化用户体验的实践中，哈啰聚焦高温出行场景，于 2024 年 5 月在全国百余座城市推出清凉坐垫升级举措，为共享单车与助力车骑行注入贴心细节。以郑州为例，在当地城市管理部门的积极倡导下，哈啰骑行率先于郑州高新区投放首批 800 个清凉坐垫。新型坐垫采用具备良好散热性与防水性能的材质设计，显著提升炎炎夏日中的骑行舒适度，减少用户在长时间骑行过程中的闷热不适，获得市民与游客广泛好评。

此次坐垫升级举措，不仅回应了夏季骑行场景下用户对舒适度的普遍关注，也展现了哈啰在细节层面持续精进的服务理念。通过产品优化，哈啰不断提升用户骑行体验，力求在每一次出行中让用户切实感受到服务的温度与品质。



案例 哈啰租车聚焦便捷化服务，全面构建更高效、更贴心的出行体验

为提升用户出行体验，哈啰租车聚焦“便捷化”服务理念，优化租车流程与取还车环节。在取车服务方面，平台推出“送车上门”功能，用户可选择将车辆送至指定时间和地点，避免携带行李前往门店带来的不便，有效提升整体服务的灵活性与舒适度。

同时，针对用户租车过程中的典型痛点，哈啰租车提供多项保障措施，包括车辆“满油出发”“电量充足”、每车一洗与内饰消毒、押金极速退、支持异地还车及不限里程等，最大程度保障用户安心出行。此外，平台也通过标签化服务满足不同用户的个性化需求，如提供雪地胎、儿童座椅、ETC 等选配，助力多样场景下的用车便利，全面构建更高效、更贴心的出行体验。

探索多元化服务场景和服务优化路径

哈啰在提升服务质量的同时，也积极推动各业务线聚焦用户核心需求，探索多元化的服务场景和服务优化路径。



案例 哈啰顺风车举办用户恳谈会，探索用户友好生态建设

为更好倾听用户声音、深化产品共创，哈啰顺风车于 2024 年 6 月在广州举办用户恳谈会，邀请多位认证车主代表与平台产品团队进行面对面交流，围绕产品使用反馈、接单机制优化与行业治理等议题展开深入探讨。平台高度重视一线声音，会后即启动反馈闭环机制，推进包括高速费规范化、线下交易治理、车主权益保障在内的多项优化举措，回应用户关切。

此次恳谈会中，平台还重点介绍了新近上线的“PK 模式”接单机制。该机制依据接单距离、顺路度、完单率及服务评价等多维指标对车主进行综合评分，以实现更公平的订单分配，提升乘客匹配精准度与整体出行体验。数据显示，PK 机制上线后，车主平均接单距离缩短 10%，外挂干扰率下降 60%，用户出行好评率提升 5%，不仅体现了哈啰顺风车对服务质量的持续打磨，也展现了其通过高频沟通不断优化体验、与用户共建友好生态的积极探索。



案例 小哈换电拓展服务业务，打造更完整的用车解决方案

2024 年，小哈换电在稳步推进补能服务的基础上，积极拓展两轮车后市场服务，新增车辆租赁、维修保养等多项便捷服务，努力为用户打造更完整的用车解决方案。伴随服务场景的延伸，线下门店网络持续扩展，现已覆盖全国数十座城市，进一步提升了服务的可及性与响应速度。

同时，小哈换电也更加注重与用户的双向沟通。报告期内，平台首次组织中后台员工深入一线地推及门店走访，主动倾听用户声音，为产品与服务的持续优化积累了真实、细致的第一手反馈。

打造贴近用户需求的客服队伍

哈啰始终将用户体验视为核心价值的重要体现，倾听用户声音，致力于构建高效、专业、贴近用户需求的客户服务机制。公司建立健全客户服务体系，提升客户服务质量，打造出一支响应迅速、态度专业、解决能力强的服务队伍。

哈啰客户服务体系

完善权益保障

- 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。

持续安全保障

- 百人安全专线坐席，7*24小时不间断服务，20秒响应。

快速服务响应

- 3,000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。

科技驱动品质服务

- 构建NPS（Net Promoter Score，净推荐值）用户反馈机制，核心页面实现全链路覆盖，支持用户实时反馈；
- 优化登录等关键功能，一次登录成功率达行业领先水平；
- 实现资金链路实时可视化，提升用户安全感与透明度。

公司遵循“对客户事事有回应、件件有着落”的理念，为用户提供持续且优质的服务，并围绕投诉机制优化、用户满意度反馈、员工服务技巧培训与客服团队激励等方向开展多项措施，提升服务流程与体验细节，让每一次互动都更贴心、更可靠。

哈啰客户服务质量提升措施

优化投诉机制

- 整合外呼客服、投诉客服与高级投诉客服为统一团队，减少内部流转环节，提升处理效率；
- 于哈啰 APP 端推出“投诉进度自助查看”功能，实现投诉处理进度透明，减少重复咨询；
- 针对常见简易场景，公司将部分简易投诉前置至一线客服，提升首轮响应率，加快问题解决速度，优化用户体验。

建立服务质检机制和用户满意度反馈渠道

- 建立完善的服务质检机制，从服务态度、沟通技巧、安抚共情、高效互动等维度对客服表现进行评分并定期出具质检报告，用于持续识别改进方向；
- 每季度开展用户满意度调研，覆盖智能与人工服务双通道，报告期内综合满意度为 56.1%，满意度目标达成率达 100%。

开展服务技巧提升培训

- 根据内外部反馈，定期组织服务培训，聚焦典型投诉案例与改进技巧，强化员工在沟通应对、问题识别与高效处置等方面的实战能力。

提供员工奖项激励

- 建立覆盖月度、半年度与年度的评优体系，设立“服务标兵”“进步之星”“服务 MVP”等个人与团队奖项，持续表彰服务表现突出与持续进步的员工和团队；
- 结合定制奖杯、奖金、奖品、总部交流等物质激励，以及内部宣传、晋升优先权等精神激励，强化员工成就感与归属感，营造积极向上的服务文化氛围。

案例 哈啰开通爱心服务保障热线，让有需要的声音被听见

2024 年 4 月，哈啰正式上线“爱心服务保障热线”，覆盖旗下全部业务线用户，聚焦特殊人群出行保障与突发事件下的服务响应。该热线以用户实际需求为导向，重点关注失能人士、特殊群体以及在使用过程中遭遇不可抗力影响的用户，提供一对一的人性化援助方案。

用户可通过哈啰 APP、微信或支付宝小程序等多个渠道，在客服大厅中一键进入“爱心服务”入口，获得及时协助。热线启用后，一位视障乘客曾致电寻求帮助，客服团队迅速响应，协调合适车辆并与车主沟通妥善安排，司机还贴心地引导他与导盲犬顺利上车，全程悉心陪伴，最终安全抵达目的地，让其顺利出行、倍感温暖。

保障用户安全

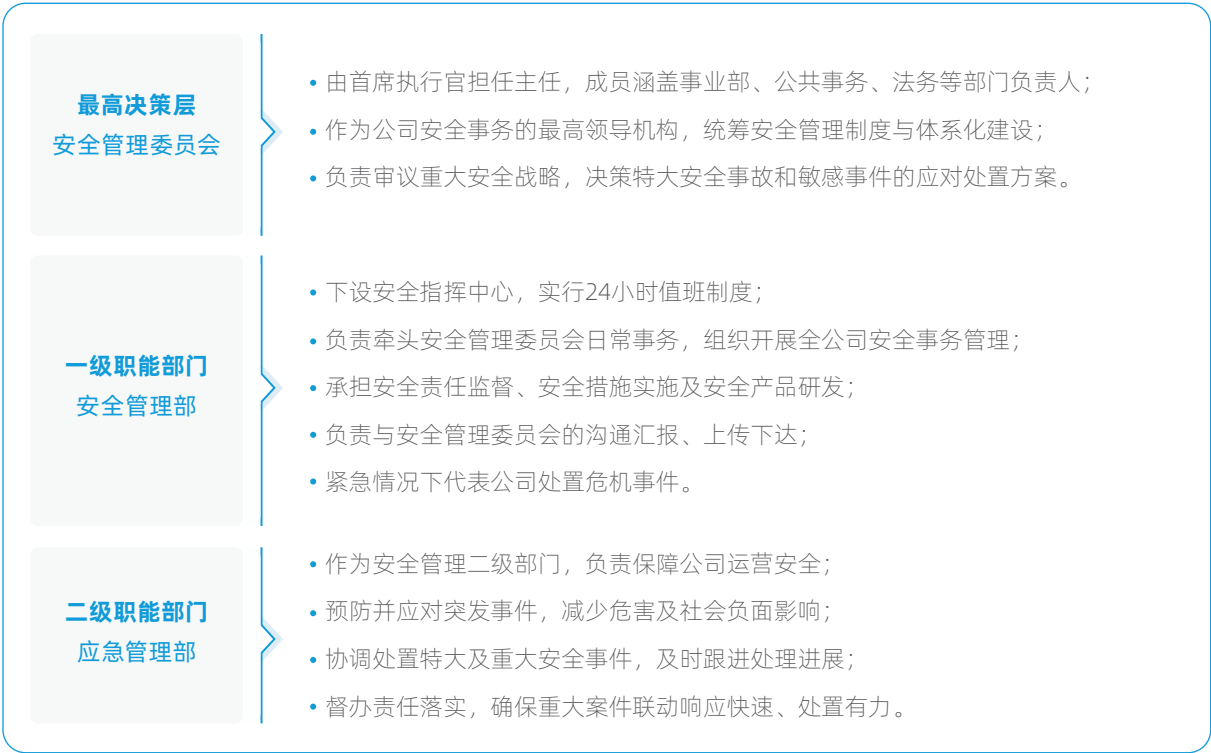
哈啰始终将用户的安全放在首位，力求为用户提供安心出行体验的平台，并严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规和有关规定，持续夯实安全治理能力。报告期内，公司未发生任何违反与用户安全相关法律法规的事件。

用户安全管理体系

报告期内，公司新增《安全事件应急预案》等制度，进一步强化对治安类事件、交通事故的风险预防、应急响应与决策支持，提升整体处置效能。在此基础上，公司构建起覆盖组织协调、指挥决策、快速响应的安全管理架构，为用户出行保驾护航。

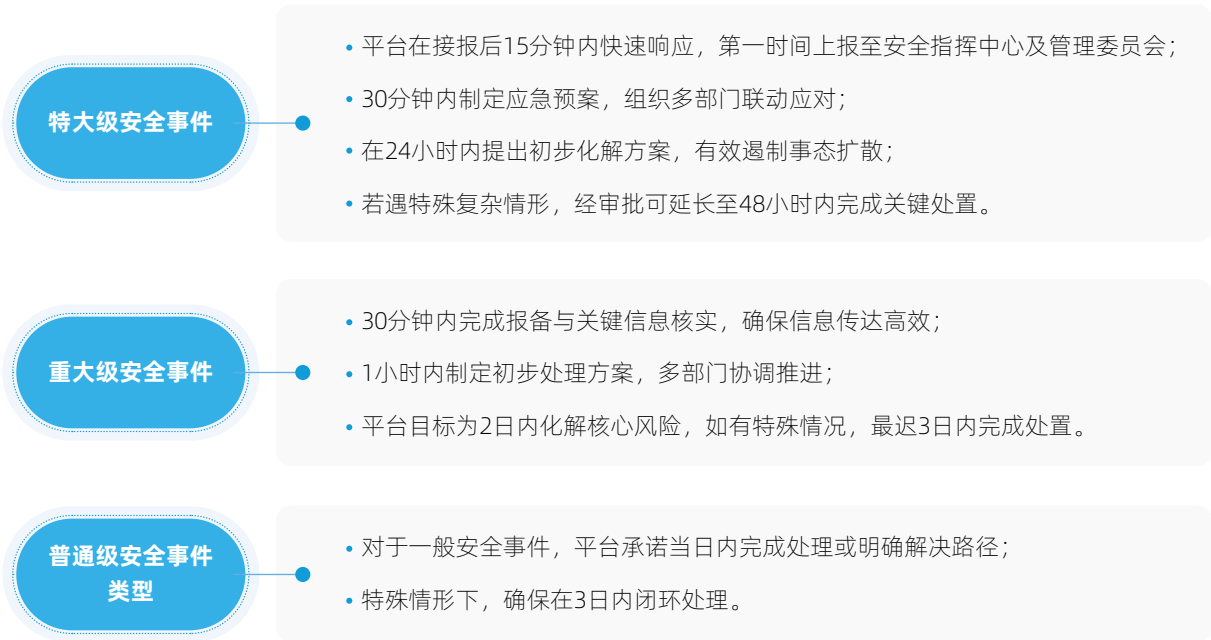


哈啰用户安全管理架构及职责



为全面提升安全事件响应效率与管理水平，公司已建立清晰分级的用户安全事件处置机制，依据事件的社会影响、人身伤害程度及财产损失，将事件划分为特级、重大级和普通级三类，并制定相应的应对时限与流程。

哈啰用户安全事件分级机制



平台同步设立多项提级机制，针对媒体曝光、政府介入或受害人身份敏感等特殊情形，能第一时间识别并上调事件等级，从源头控制舆情风险与安全隐患。平台由安全管理委员会统筹，组织各相关部门组建专项工作组高效联动、精准响应，以清晰的指令、协同的机制和高效的执行，最大限度降低安全事件带来的影响，全力守护用户的出行安心与信任。

两轮业务用户安全管理

公司在行程行为管理与风险干预方面不断提升，亦同步强化在出行装备安全层面的技术保障。以两轮业务为例，小哈换电通过高标准的电池与换电设备管理，进一步提升整体出行生态的安全性与可靠性。

公司所采用的换电柜设备均符合《电动轻便车换电系统 第1部分：换电设备技术规范》（GB/T 42236.1-2022）要求，并已取得相关认证，具备电气安全、接口保护、防火防爆等多重安全功能，有效保障用户在更换电池过程中的人身与设备安全。同时，公司使用的全系列 48V 电池均通过《电动轻便车用锂离子电池包及系统安全技术规范》（GB 43854-2024）检测，获得 3C 认证，具备抗短路、过充过放、热失控、防跌落等安全性能，确保电池在多种使用场景下稳定运行，进一步增强骑行环节的安全保障。



领先标准 智能换电柜

智能恒温
协同电池，极寒极热下也能稳定充换电

极速控危
实时监控温度、烟雾，每仓独立灭火装置

人机协同
结合客服团队，24H不间断服务换电用户

高标三防
户外级防水、防尘、防爆设计，安全领先

CQC 国内首家获换电柜CQC认证企业

● 四轮业务用户安全管理

为全方位守护乘客出行过程中的人身安全，公司开展多项安全管理行动。以四轮业务为例，报告期内，公司围绕“行为识别管控、用户提醒教育、风险事件干预”三大方向，持续强化技术治理能力与用户安全意识建设。

哈啰用户安全提升措施

车内行为治理

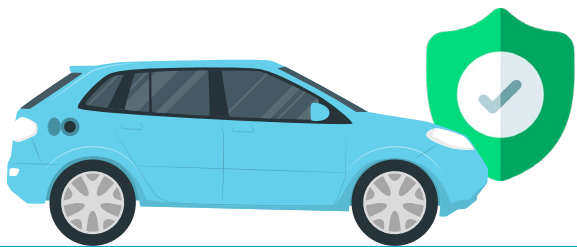
- 针对乘车过程中出现的辱骂、骚扰等不当行为，平台建立基于投诉与行为记录的司机行为评估机制，以降低涉事司机的接单权重；
- 增强高风险订单的实时识别能力，在行程中对异常交流进行智能播报提醒，第一时间预警潜在冲突，提升乘客安全感。

不良驾驶行为干预

- 针对疲劳驾驶与超速驾驶等高风险行为，平台强化乘客反馈入口，收集与响应乘客意见，同时通过行中播报、行后扣分、接单限制等多层次管理方式予以管控；
- 在行程中识别疲劳状态并触发休息提醒，报告期内，平台亿公里重案率同比下降 32%。

主动式安全提醒与教育

- 在乘客端与司机端首页设置常态化安全提醒，强化行前安全意识；
- 支持乘客主动触发语音播报提醒车主安全驾驶，提升互动安全感；
- 通过官方公众号定期推送安全教育内容，围绕疲劳驾驶预防、超速行驶控制与司乘纠纷应对等高频安全场景，持续提升用户与司机的安全意识；
- 开展面向司机的安全知识测试，检验其在安全驾驶、风险识别与应急处理等方面的认知水平，强化其对高风险行为的警觉性与防范意识。



● 租车业务用户安全管理

在哈啰租车业务中，公司围绕平台治理、履约透明及出行装备配置等方面持续完善用户安全保障机制。在平台层面，公司建立“神秘顾客”机制，定期抽查平台规则与履约标准的执行情况，强化对服务质量的监督与反馈。公司还联合数千家商户发起行业首个自律公约，并设立“商家红黑榜”，结合用户投诉及处置情况在公众号定期公布商户表现，帮助用户在选择租车服务时更全面、理性判断。

为进一步提升履约安全性，平台推进“履约线上化”管理模式，实现租车流程全链条的可追踪与可核验，并通过保留更多第三方监管凭证，强化用户合法权益保障。同时，平台持续推动租车产品的安全配置升级，鼓励商户在雨雪等恶劣天气下提供雪地胎、防滑链等安全装备，满足用户在特殊天气下的安全出行需求。此外，针对亲子出行场景，平台支持商户提供儿童座椅服务，用户可通过平台标签进行筛选，进一步提升儿童乘车的安全性。

» 负责任营销

哈啰持续强化负责任营销管理，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》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及《规范促销行为暂行规定》等法律法规和有关规定。

报告期内，公司不断完善营销内容审核机制，制定并实施覆盖广告合规、信息披露、促销管理等方面的内部制度，明确各环节的责任分工与审核流程。同时，针对相关岗位员工开展常态化的广告法律风险及合规培训，提升全员对合规宣传的认知，防范虚假或误导性信息传播，减少因营销不当引发的用户投诉与品牌风险。



深化行业生态共建

哈啰积极推动出行领域的行业协作与生态共建，通过组织与参与多项行业会议，搭建交流平台、凝聚各方共识，持续发挥在行业生态建设中的引领作用，推动出行方式向更加健康、可持续的方向发展。

2024 年，小哈换电参与起草团体标准《电动自行车换电柜技术要求和试验方法》，以标准化推动换电设施在安全性与兼容性方面的技术进步，为行业规范化发展提供参考依据。

案例 哈啰参加 2024 电动自行车电池高质量发展大会，分享电池安全管理和充换电基础设施建设经验

2024 年 4 月，哈啰参加 2024 电动自行车电池高质量发展大会。会议以“聚焦安全·共享发展”为主题，汇聚众多行业专家与头部企业，共同探讨电动车行业的发展趋势与安全挑战。作为受邀企业代表，哈啰在大会中重点展示了在电池安全管理和充换电基础设施建设方面的先进实践与探索成果。

哈啰分享了公司通过构建全流程安全管理体系、采用车电分离充换电模式与远程监测技术，全面提升共享单车运营安全的经验。公司现有车辆全面符合《电动自行车电气安全要求》（GB42295-2022），并配备磷酸铁锂电芯与电池管理系统，实现电池状态 5 分钟自动上报，树立行业安全标杆。同时，哈啰提出三项基础设施建设建议，包括推广充换电一体化方案、推动地方监管机制建设、将换电设施纳入消防重点监管网络，呼吁共同提升行业安全标准。



案例 哈啰参加 2024 中美循环经济合作论坛，分享车辆产品全生命周期管理经验

2024 年 9 月，哈啰参加 2024 中美循环经济合作论坛。作为中美“21 世纪 20 年代强化气候行动工作组”框架下的重要交流活动，论坛聚焦“循环经济助力温室气体减排”主题，汇聚政府、协会与企业代表共议绿色发展路径。哈啰作为共享出行行业代表参会，围绕共享两轮在循环经济体系中的应用实践，展示其在推动资源高效利用与行业低碳转型方面的成效。

大会上，哈啰分享了平台在出行方式替代、产品全生命周期回收利用与服务循环模式等方面的探索成果。公司已在车辆回收阶段实现塑料、金属材料的再利用和电池的循环再生，形成闭环管理体系。同时，平台以总量控制的运营原则，引导行业减少无序投放、降低资源浪费，推动共享出行向集约化、可持续方向发展。

案例 哈啰举办 2024 核心商家大会，探讨租车行业的未来趋势与合作模式

为推动电动出行行业规范化发展、增强平台生态协同效率，2024 年 11 月，哈啰在租电动车业务快速扩张背景下召开核心商家大会，汇聚百余家优质商户与行业代表，发布 2025 年“城市运营、线上流量、技术研发”三大战略方向，明确以数字化赋能与服务标准升级为重点，提升商户运营效能与用户服务体验。

自业务启动以来，哈啰积极构建开放共赢的生态体系，合作商户超 4,000 家，年交易额增长超 300%。平台通过系统化运营支持、多渠道流量引导与标准化服务流程，打造面向中小商户的一站式解决方案，助力行业从粗放经营迈向集约高效，树立共享租车领域的规范发展新标杆。



05

助力社会经济发展

- 促进高质量就业
- 促进消费和经济发展
- 社会贡献与乡村振兴



促进高质量就业

哈啰秉持“普惠”初心，广泛提供基础运营岗位，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，为劳务工作者提供新的技术发展道路，促进实现高质量就业。

随着网约车数量的快速增长，网约车市场趋于饱和，网约车司机面临单量减少、低价竞争等问题。面对供需失衡现象，行业各平台通过产品与服务创新以刺激需求端，实现行业有序发展。公司充分考虑司机需求，通过降低佣金、攻坚中长途出行市场、不强制派单、提供每日提现服务等方式，进一步提高司机收益，提升接单体验，获得司机认可。

报告期内，公司发布《平台司机生态报告》，全面展现平台司机群像，呈现哈啰打车平台司乘服务成果。报告显示，哈啰打车累计认证司机数超过 600 万，哈啰平台司机认证规模涨幅达 35%，核心车主留存率超过 80%，哈啰打车每小时服务收入超过 50 元的司机占比超过 55.2%。此外，对于哈啰打车当天提现功能，91% 的司机对该功能感受强烈并点赞。

此外，随着持续高温等极端天气情况频发，公司充分考虑户外劳动者的工作特性，切实保障其权益。报告期内，公司关注一线运维人员健康工作，在严寒酷暑等天气下，通过提供防暑降温或保暖御寒用品、调整工作时间、增加休息时间等措施，保障一线运维人员的健康。同时，哈啰积极携手相关部门，推出关爱户外劳动者系列服务举措，为更多户外劳动者提供力所能及的帮助。

案例 哈啰开展“防暑送清凉”活动，为户外劳动者提供防暑用品

哈啰在相关部门的指导和支持下，积极开展“防暑送清凉”活动，为多地户外劳动者提供防暑用品，持续关注和支持户外劳动者。报告期内，公司在浙江省、河南省、云南省等地，为一线环卫工人、园林工人、骑行小哥、一线执行民警等户外劳动者送去防暑物品，为户外工作者带来清凉。



支持高校毕业生就业是促进人才发展、推动社会进步的关键。自 2023 年以来，哈啰与全国各大高校持续深化校企合作，建立常态化校企互动沟通渠道，持续提供优质实习与就业岗位，促进高校学生高质量就业。公司与多所高校合作，通过制定人才引入计划和人才定向培养计划、成立暑期企业考察项目等，共同探索校企互利共赢的合作模式。同时，公司通过兼职招募等方式，对高校学生开展一对一培训和带练，并组织其参与校园车辆运营等工作，增加在校实践经验。未来，哈啰也将加大投入，持续为合作高校学生提供在校兼职、实习与就业等机会。

促进消费与经济发展

哈啰持续关注市场需求，提供多重福利与保障，为用户提供多元化、便利化出行选择，助力假日经济、文旅消费释放新活力，实现经济可持续发展。

顺风车凭借低成本、高便利性等特点在日常通勤、城乡客运以及节假日出行等场景发挥重要作用。哈啰致力于构建更加高质量的出行生态系统，通过产品创新、车乘服务优化等措施，推动顺风车行业发展，进而充分发挥出顺风车缓解城乡出行压力、激活出行需求、推动消费和经济发展的作用。

在节假日消费方面，公司积极配合假期出行需求，在中秋节、国庆节、春节、端午节等重要节假日，推出优惠券、奖励金等福利活动，同时创新服务产品，优化保障措施，为公众出行提供灵活便利选择，助力假日消费活力释放。

案例 哈啰开展第三届“假日狂欢节”活动，激发假日消费活力

2024 年 9 月至 10 月，哈啰举办第三届“假日狂欢节”活动，覆盖中秋节和国庆节两大重要假期。哈啰旗下多个业务版块及平台产品与服务均参与其中，通过跨业务联动及协同效应，进一步拓宽消费场景，为用户提供更加全面和个性化的出行选择，激发用户出行热情和消费欲望。

- ▶ **哈啰骑行：**面对假期上涨的用户需求，哈啰骑行加大车辆投放力度，确保热点区域有足够车辆供用户使用。同时，公司加强车辆维护和管理，保障并进一步提升车辆的安全性和舒适性。此外，通过优化调度系统，公司提高车辆的周转效率，减少用户等待时间。
- ▶ **哈啰顺风车：**哈啰顺风车平台以差异化服务满足用户多元化需求。哈啰顺风车开展接单补贴、订单 PK 模式等措施，顺风车履约指标和体验创下新高。哈啰顺风车上线“爽约必赔”服务，保障车乘履约，假期服务量较日常增长超过 6 倍。此外，哈啰顺风车提供“优选油车”服务，满足易晕车人群乘车需要，服务使用量较日常增长超过 3 倍。
- ▶ **哈啰打车：**哈啰打车于十一假期前上线“自动帮我接”产品功能，进一步推动接单体验向好。同时，哈啰打车启动出行保障工作，累计投入千万元级别的订单补贴，高峰时段启动免佣政策和司机服务费补贴，以激励司机接单意愿。
- ▶ **哈啰租车：**假期期间，哈啰租车充分发挥覆盖广、车型多、服务监管及时等优势，服务于公众出行需求。同时，哈啰租车推出国庆 6 折特惠，提供最高 600 元的国庆专享大额优惠券，并提供价值千元的旅游基金，以充分补贴用户。



在文旅消费方面，公司积极联动各地文旅资源，围绕各地特色，开展城市主题车辆及节日主题车辆投放、骑行赛举办等举措，促进文化消费和旅游消费。报告期内，公司与上海、武汉、洛阳、珠海、广州等众多城市合作，围绕城市特色街区建设、樱花节、牡丹花节等主题，推出了具有特色的定制主题车辆，实现公司发展与文旅发展的共振。

案例 哈啰联合举办“春天，我和越秀有个约会”活动，提供深度游览越秀指引

2024 年 4 月，哈啰与广州市越秀区商务局、广州市越秀区文化广电旅游体育局等联合举办“春天，我和越秀有个约会”活动。此次活动共推出穿越车、游园车、吃货车（美食车）、望江车 4 款“骑游越秀”共享单车，每款共享单车都结合越秀文旅情况融入特色元素，如吃货车画有当地美食叉烧包等。同时，活动推出红色景点骑游路线、历史文化骑游路线、吃货专属骑游路线等 10 大推荐骑游路线，展现出越秀的丰富文旅及消费资源，吸引市民游客到越秀骑游、消费。



案例 哈啰投放主题共享单车，助力洛阳市文旅发展

2024 年 4 月，正值第 41 届中国洛阳牡丹文化节，哈啰在洛阳投放定制牡丹花车，助力洛阳牡丹文化节的宣传。公司在定制牡丹花车的前后轮、车篮筐、车座下方等处融入牡丹花元素，并将其投放至热门景点附近区域，为市民游客提供更加便捷、舒适的出行体验。同时，公司联合洛阳报业、掌上洛阳上线定制骑游路线，引导市民游客参与洛阳定制骑行活动，了解洛阳历史与文化，助力洛阳市文旅发展。



案例 哈啰开展 Hello100 公路自行车系列赛，带来“赛事+骑行+文旅”新体验

2025 年 3 月，哈啰在“世界顶级骑行圣地”千岛湖开展 Hello100 公路自行车系列赛，以业余高水平自行车赛、云骑线上赛、骑行活动等创新模式，吸引众多骑行爱好者和公众，为参赛选手及游客带来丰富的“赛事+文旅+出行”新体验。

赛事路线串联千岛湖西南部的淳严线、淳开线等风景带，覆盖油菜花田、山岭村落等特色景观，以“千岛湖，不止环湖”的理念突破传统旅游模式。同时，公司通过赛事引流，带动沿线餐饮、住宿、交通等产业升级，激活体育消费潜力，促进乡村经济多元化发展。



在特色经济活动方面，公司联合合作伙伴，积极响应首发经济政策。2025 年初，公司与罗意威合作推出兼具艺术性与功能性的限定款金色单车，以突破性的跨界探索将共享单车从“解决最后一公里”的出行工具升维成“城市美学的参与者”，以新模式迎合消费新需求。



社会贡献与乡村振兴

哈啰持续关注社会需求，深入践行“科技推动出行变革，公益传递温暖力量”的核心理念，投身于社会贡献、乡村振兴等多个领域，以实际行动诠释企业社会担当。

社会贡献

在社会贡献方面，哈啰依托自身业务及资源优势，打造“国际爱心单车”等具有鲜明哈啰品牌特色的公益捐赠项目，发起“顺风出发，让爱团圆”小候鸟公益行动等公益行动倡议，并与多地相关部门合作开展“爱心送考”“安全教育”等主题活动，解决公众出行问题，保障公众出行安全，以产品与服务持续实现社会价值。此外，面对突发事件，公司积极响应，以平台资源优势及时为受灾地区提供力所能及的帮助。

案例 哈啰捐赠 4,000 辆单车，助力解决贫困学生上学通勤问题

哈啰与中国乡村发展基金会等合作伙伴开展“国际爱心单车”项目，将维修翻新后的退役单车捐赠给“一带一路”倡议沿线发展中国家中小学生使用，缓解当地少年儿童上学困难问题。

2024 年 10 月 18 日，公司举办第 3 期“国际爱心单车”项目捐赠仪式，持续加码推动第 3 期项目实现跨越式升级，捐献国家从柬埔寨扩大至柬埔寨、老挝和尼泊尔，捐赠数量增加至 4,000 辆，并安排专业团队对每一辆单车进行全方位调试保养、焕新维护，提高捐赠品质，为当地少年儿童上学通勤提供便利。



案例 哈啰组建临时补给点，投入海南抢险救灾工作

2024 年 9 月，超强台风“摩羯”登陆海南，导致海南道路、水、电等基础设施遭受损毁。哈啰租车及时响应抢险救灾工作，充分发挥平台资源优势，将当地部分门店改为临时补给点，免费提供矿泉水、面包、方便面、热水等物资，同时为救灾人员以及受灾人员提供休息场所。此外，哈啰租车征集爱心车辆，无偿为救灾人员提供支援。



案例 哈啰成立爱心送考车队，为考生创造安全舒适的出行环境

哈啰连续 4 年成立爱心送考车队，在全国各地交通部门指导下，护航高考出行，在河南郑州、广东河源等 10 多座城市为考生提供接送服务。公司严格筛选 10 余辆爱心送考专车，并组建 20 余人队伍在高考期间随时待命提供接送服务，确保考生们准时、安全地到达考点。

公司不断提升送考活动质量，对参与送考的司机开展培训与指导，并丰富送考服务形式，免费向考生提供爱心文具、爱心雨伞等，为考生的关键时刻保驾护航。



案例 哈啰联合高校举办安全主题教育活动，提高学生交通安全意识

哈啰积极联合高校，以互动式教育模式提高学生交通安全意识，减少校园及周边的道路交通事故，创建更安全的交通环境。在全国第 13 个“全国交通安全日”之际，哈啰与复旦大学、中国人民大学、中国农业大学、北京信息科技大学等多所高校合作，共同策划并执行了一系列寓教于乐的交通安全宣传活动。公司活动通过游戏、拍照打卡集赞等形式，加深学生对交通安全知识的理解和印象，同时强化他们在实际操作中的安全意识。



案例 哈啰利用大数据精准匹配技术，帮助留守儿童家庭团圆

哈啰关注留守儿童需求，于 2024 年 8 月发起“顺风出发，让爱团圆”小候鸟公益行动，号召平台内的爱心车主参与进来，为异地生活的孩子及其家长提供出行服务，帮助家庭团圆。

为提高公益行动效果，公司精准把握平台顺路搭载、资源共享特质，充分利用大数据精准匹配技术，广泛召集心怀大爱的车主。车主们秉持互助精神，欣然以顺路之便，热情捎上小候鸟与家长，帮助实现亲子团圆梦想。



>> 乡村振兴

企业是乡村振兴的重要推动者，哈啰与社会各界紧密合作，在乡村便利出行、乡村教育发展、乡村经济发展等领域持续发力，为乡村注入新活力，推进乡村全面振兴。报告期内，公司开展乡村捐赠、公益助学等活动，践行企业社会责任。

哈啰乡村振兴公益活动

开展单车捐赠公益活动

- 公司开展单车捐赠公益活动，拆除捐赠车辆机械锁，并对捐赠车辆开展维修、保养、清洁，供村民免费使用。报告期内，公司向山西省大同市云冈区高山镇、北京市门头沟区清水镇及雁翅镇、江苏省南京市高淳区阳江镇、湖南省长沙市长沙县高桥镇等地捐赠哈啰单车，实现单车进村，持续改善乡村出行问题，带动村集体建设。

开展公益助学活动

- 公司开展公益助学活动，向乡村儿童捐赠书包和文具。报告期内，公司在安徽省合肥市长丰县开展“关爱儿童成长 助力乡村振兴”主题活动，捐赠环保书包和文具，改善乡村儿童学习条件。

支持乡村旅游活动

- 公司支持乡村旅游活动，在乡村投放单车，促进游客游玩打卡乡村旅游路线，以乡村旅游促进乡村振兴。报告期内，公司投放一批以“玩美汕头·与您‘乡’遇”为主题的汕头文旅定制单车，为游客骑行单车打卡乡村美食路线、欣赏乡村美丽风景提供便利。

支持乡村地区发展工作

- 公司为乡村地区发展贡献力量。报告期内，公司向贵州省黔东南锦屏县、天柱县、黎平县单独捐赠 80 万元，并与其他企业联合捐赠 80 万元，推动当地经济发展。

>> 促进人与动物和谐共处

哈啰以科技打造美好社区环境，实现人与动物和谐共处。公司提倡“科学关爱流浪猫”的理念，利用互联网科技力量，与政府携手合作，串联起街道、居委会以及充满爱心的居民，共同探索社区流浪猫问题的解决之道。公司积极推动流浪动物管理数字化，依托智能设备开展社区流浪猫监测建档，协助政府部门实现长效管理。

公司重视且持续推进流浪猫 TNR（Trap-Neuter-Return，捕捉 - 绝育 - 放归）和领养，努力达成社区流浪猫 75% 绝育率的目标，并积极推广流浪猫治理经验。报告期内，公司共绝育 57,000 只流浪猫，推动领养 200 余只流浪猫，实现社区流浪猫问题投诉率同比下降 40%。

哈啰流浪猫关爱措施

铺设户外智能猫屋

- 自主研发户外智能喂养设备，实现云投喂、云吸猫、云监控，并开展智能摸排，建立猫咪档案，实现 24 小时科学监测。

组建专项TNR项目小组

- 组建剪耳行动小组，面向全平台科普 TNR 知识，号召更多人参与流浪猫治理，并定期组织 TNR 行动。

开展动物保护主题活动

- 与中国小动物保护协会共同发起“反对虐待动物签名活动”，呼吁万人实名签名，支持将虐待动物行为纳入《治安管理处罚法》调整范围。活动期间总曝光 1.3 亿，共收集到 63,090 个反对虐待动物签名。

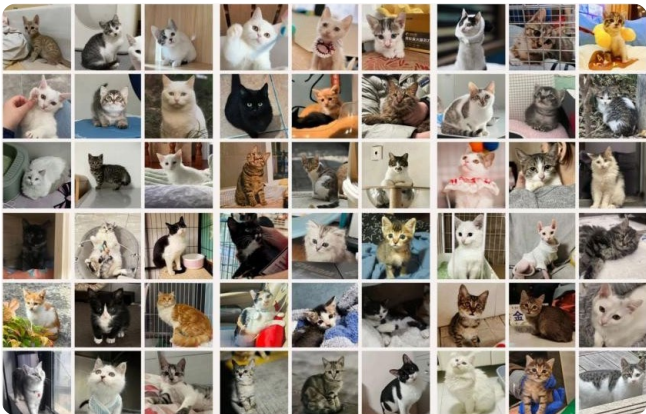
案例 哈啰联合举办“来自星星的画家”画作推广活动，关注孤独症儿童

街猫联合广州、佛山、南京、武汉的公益机构共同发起“来自星星的画家”画作推广活动，由多名“来自星星的画家”以猫咪为主题创作出一幅幅充满童趣和创意的画作，并将孤独症者的作品推广给公众。同时，每卖出一幅画作，公司返还等额“爱心币”，可用于街猫猫屋投喂等流浪猫照顾事业之中。此次活动累计 5,000 名用户参与，相关义卖收入全部捐赠给孤独症儿童机构。



案例 哈啰推动流浪猫领养，为流浪猫找到温暖之家

街猫在多地安装智能猫屋，并捕捉猫咪画面，通过 AI 或人工记录下它们的年龄、性别、健康状况等，由猫猫侠（志愿者）对猫咪进行标记、绝育以及送养。对于猫猫侠登记送养的猫咪，公司将其收录至“街猫专属待领养猫咪库”中。报告期内，公司已累计帮 200 余只猫咪找到了家。



06

筑牢治理基石

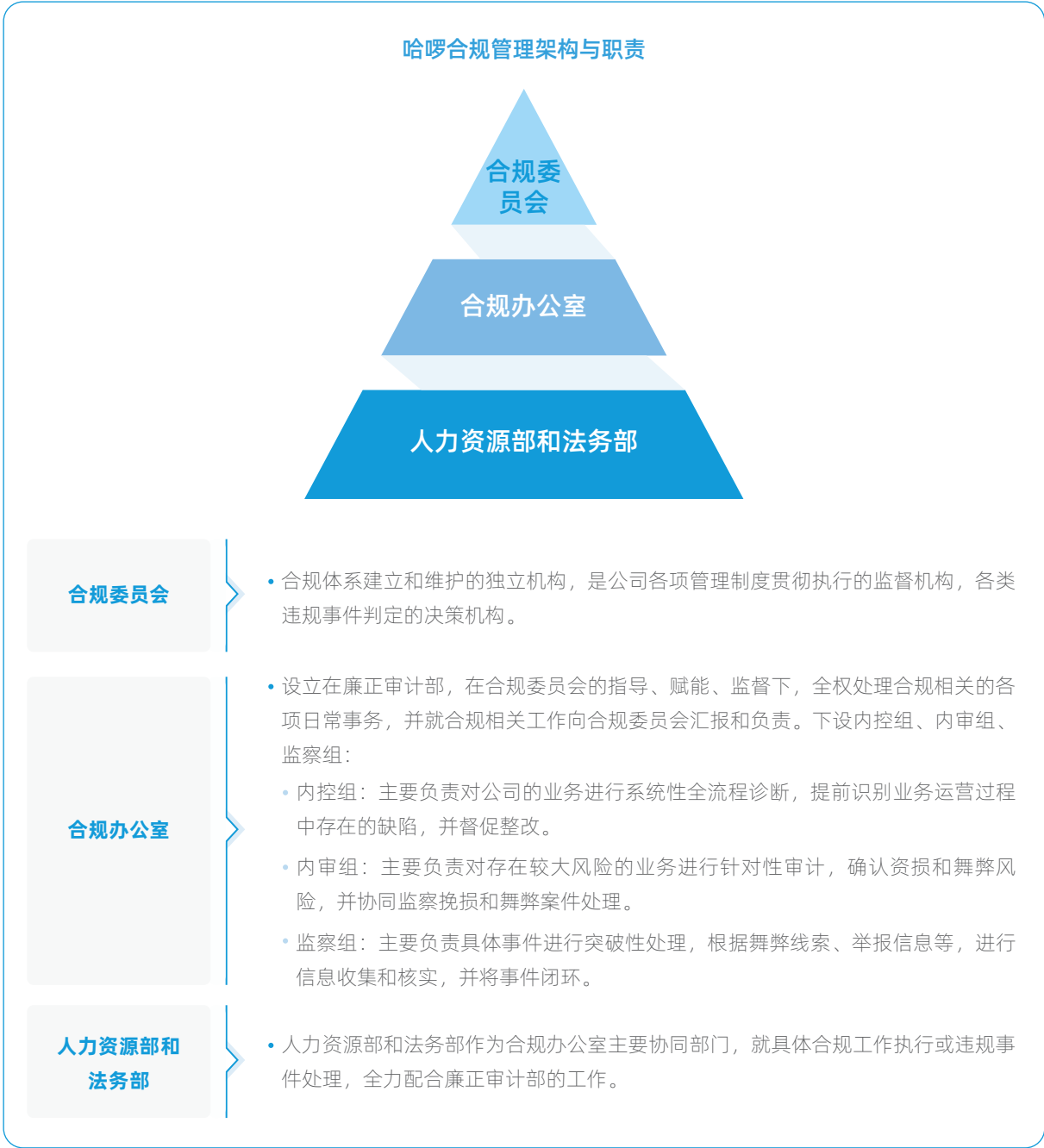
- › 公司治理
- › 员工关怀与发展
- › 信息安全与隐私保护



公司治理

合规经营

哈啰致力于打造风清气正的工作及商务氛围，严格遵守合规经营相关法律法规和有关规定。公司构建自上而下的合规管理架构，制定《合规委员会章程》《哈啰员工纪律守则》等制度，防范合规风险，保障公司稳健发展。



公司开展多项合规管理措施，如建立风险管理平台、开展内控风险诊断和内部审计，并面向内外部人员开展合规考试，持续提升合规经营管理能力。

哈啰合规管理措施	
建立风险管理平台	• 建立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。
开展内控风险诊断	• 开展内控风险诊断，识别潜在风险点，及时采取整改措施。报告期内，公司开展多个 BU（Business Unit，业务单元）全链路诊断，小哈报销、合同等专项内控诊断，以及小哈项目营销管理和渠道管理诊断。截至报告期末，公司已完成多数高风险缺陷点整改落地。
开展内部审计	• 定期开展内部审计工作，识别各业务环节问题，及时实施应对措施。报告期内，公司针对 6 个核心业务项目开展审计，共发现 52 个问题，涉及金额两千多万元。公司已针对上述问题开展针对性解决措施。
开展合规考试	• 每年面向内部员工与合作供应商开展合规考试，提升内外部人员的合规意识和能力。

反贪污与反贿赂

哈啰坚决反对任何贪污贿赂行为，严格遵守反贪污与反贿赂相关法律法规和有关规定，制定《利益冲突管理制度》《礼品及业务招待管理制度》等制度，持续打击和威慑贪污贿赂等行为。

公司常态化开展反贪污与反贿赂管理，要求员工签署合规承诺函，要求供应商做出廉洁合规承诺。同时，公司通过廉正培训、日常廉正宣传等措施，持续提高员工和供应商的廉洁意识，确保反贪污与反贿赂理念贯穿公司运营各环节。

哈啰反贪污与反贿赂管理措施	
要求员工签署合规承诺函	• 要求所有员工签署《合规承诺函》，同时要求员工仔细阅读《员工手册》及《员工纪律守则》，严格遵守制度内容，并配合公司针对上述两个制度及相关合规制度的执行情况进行各项管理、检查工作。

要求供应商做出廉洁合规承诺

- 与供应商合作前，均要求供应商作出廉洁合规承诺。
- 对有失廉洁的行为采用零容忍的态度坚决打击。望与一切合作商共同建立公平、阳光的伙伴关系，清廉共建，清风共守，共同构建互利共赢的合作氛围。

开展廉正培训和日常廉正宣传

- 每年开展廉正培训。报告期内，公司共组织 4 次廉正授课，累计听课学员 300 余人。
- 每年召开供应商大会，涵盖廉正宣贯内容。
- 不定期于公司官网“哈啰廉正”专区、哈啰守望者公众号等平台更新哈啰廉正小课堂、“哈啰廉正 以案说法”等推文，开展廉正宣传。

公司畅通举报渠道，广泛收集相关违规行为线索，结合违规行为严重性程度落实纪律处分，并配合公安机关打击职务类、侵财类刑事犯罪。公司制定《举报管理制度》，将举报人保护工作放在首位。公司严格保密举报人个人信息以及举报人所提供的举报资料，实施举报全流程保密控制。同时，公司严禁任何人员以任何形式打击报复举报人。当存在打击报复风险时，公司将启动紧急保护程序，在案件调查清楚前冻结一切对举报人或举报供应商的负面动议。

哈啰廉正举报渠道

- 举报邮箱

icac@hellobike.com
- 举报电话

021-52968628
- 举报手机

18916010040
- 举报微信

helloicac
- 举报公众号

“哈啰守望者”——举报披露—投诉与举报
- 举报地址

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

报告期内，公司汇集有效线索 50 起，完成违规案件调查 84 起。其中，一类违规案件 60 起，一类违规辞退 65 人，处罚违反廉洁协议合作商 8 家，调查并移送进入刑事程序案件 7 起、共 11 人。同时，公司追赃 396 万，涉案钱款均已退赔至廉洁账户。

员工关怀与发展

员工雇佣与权益

哈啰员工类型包括全职劳动合同制员工（正式员工）、实习生及外包员工。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》等法律法规和有关规定，制定《员工手册》等制度，秉持客观、统一的标准、唯才是举的原则规范员工招聘及雇佣全过程。

哈啰招聘与雇佣措施

禁止雇佣童工和强迫劳动

- 坚持合法自愿用工，严禁雇佣未满 16 周岁的童工，禁止任何形式的强迫劳动行为。

坚持公平平等用工

- 坚持公平平等用工，拒绝歧视行为，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、五官、残障等因素进行区别对待。

建立多元化招聘渠道

- 持续拓展招聘渠道，广泛招纳人才。报告期内，公司在多地开展校园招聘会和双选会，在多个海外市场开拓人才渠道和人才库，并针对研发类人才和运营类人才开发不同的招聘项目，吸引专业人才加入。

营造公平与包容的企业文化

- 秉持着公平与包容的企业文化，举办各类特色员工活动，保障透明、无障碍沟通渠道，旨在为所有员工营造多元开放、平等透明的工作氛围。

提供具有竞争力的薪酬和福利

- 以岗位职级为基础、以能力为核心、以业绩为导向确定公司的整体报酬体系，并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激励作用。同时，根据商业环境等因素定期调整薪酬与福利，保障薪酬与福利的合理性。

哈啰福利体系

法定福利	• 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。
非法定福利	• 提供福利年休假、年度体检等福利。 • 提供员工周年庆纪念品及中秋、春节等特殊节日贺礼。 • 提供加班打车报销与加班餐、团建福利、年度优秀项目及个人奖励等。 • 搭建员工互助式取餐应用，用于高峰期间的员工外卖代领，并给予代领同事哈豆福利，提升员工办公体验；组建行政小分队，提供午高峰外卖配送至楼层茶水间服务，节省员工时间。

公司以员工需求为导向，关心关爱员工，促进员工实现生活与工作平衡。报告期内，公司开展家庭日、相亲交流、中医养生等活动，提高员工幸福度。此外，公司关心关爱女员工，为女性员工提供多元化支持。公司在办公楼中设置母婴室，为职场孕产女性提供温馨、安全、私密的环境，解决孕产期实际困难。

哈啰员工活动（部分）

家庭日活动	• 报告期内，公司开展家庭日活动，以“聚焦增长”（聚沙成塔、拒绝焦虑、日新月增、精进成长）为主题，开展游园探店、员工与家属采访、音乐节等活动，让员工放松心情，帮助员工实现生活与工作的平衡。
相亲交流活动	• 报告期内，公司联合其他单位，开展“万有引力 心动不一 YOUNG”相亲交流活动，为员工提供交友机会。
爬楼活动	• 报告期内，公司开展“爬楼大作战”活动，向正式员工、实习生以及外包人员提供哈豆抽奖，鼓励其利用碎片化时间爬楼健身，保持身心健康。
养生活动	• 报告期内，公司邀请擅长诊治妇科、内科等领域的中医专家坐诊，为员工提供一对一专业把脉问诊服务，根据个人体质定制膏方，并提供中医理疗推拿、中医耳穴压豆、养生茶点试吃免费体验活动，助力员工保持身心健康。

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，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。同时，公司注重员工沟通，畅通沟通渠道，于每季度面向全体员工开展至少一次管理高层“OLT 见面会”（Operation Leadership Team，运营领导团队），于每年开展组织活力调研。

报告期内，公司开展组织活力调研，邀请员工以匿名的方式反馈公司吸引点和吐槽点，并积极落实、改进员工反馈的问题，以不断优化改善工作环境。

报告期内，公司不存在因违反董工使用及强制劳动相关法律法规而受到处罚的事件，且在员工雇佣与解聘、薪酬与福利、工作时间与假期、平等机会、反歧视等方面未发生违法违规事件。

员工培训与发展

哈啰重视员工培训与发展，搭建覆盖“文化力、通识力、专业力、领导力”四大维度的培训体系，提供线下课程培训以及“哈啰学堂”数字化学习平台双重渠道，激发员工潜力，为员工全方位发展提供平台，实现员工与公司的共同成长。

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 • 王牌讲师创造营	• 各类软硬件研发能力培训 • 两轮：运营技能认证 • 四轮：司机服务标准认证	• 哈啰新任管理者“应知应会” • 各层级在岗干部胜任力提升项目 • 各层级后备干部潜力发展项目 • 极简管理学
数字化学习平台：哈啰学堂			

公司关注每一位员工的成长与发展，持续丰富培训体系。报告期内，公司新增王牌讲师创造营、极简管理学等课程，并组织多期培训，全面提升员工的专业能力和职业素养。

哈啰 2024 年培训概览

文化力	• 课程目标及内容：旨在增强员工凝聚力及对公司的文化认同，主要涵盖哈啰文化、价值观等内容。 • 关键成果：报告期内，面向入职 3 个月以内的全职员工开展“文化之旅”培训，累计开展“新人训”11 期，覆盖新员工约 1,000 人次。
-----	---

通识力

- **课程目标及内容：**旨在提高员工基本职业素养，主要涵盖沟通能力、思维能力提升等内容。
- **关键成果：**报告期内，面向全职培训师与兼职培训师开展内部讲师培训，累计开展“王牌讲师创造营”**2**期，覆盖**42**人次。

专业力

- **课程目标及内容：**旨在提高员工岗位胜任力与专业技术能力，主要涵盖各业务板块的重点知识与业务技能等内容。
- **关键成果：**报告期内，面向小哈城市经理、大区经理、中台同学开展**1**期“小哈经营沙盘培训”，提升业务能力。

领导力

- **课程目标及内容：**旨在提高员工领导力，主要涵盖涉及绩效管理、员工辅导等通用管理能力课程。
- **关键成果：**报告期内，面向新晋管理者组织岗前培训，累计开展**2**期“极简管理学”，覆盖**64**人次。



新人训



极简管理学



王牌讲师创造营



小哈经营沙盘培训

在新员工培训方面，公司充分认识到应届生初入职场可能存在的问题与挑战，营造利于高校毕业生成长的职场环境，助力高校毕业生更快、更好地适应校园到职场的角色转变，实现应届生高质量就业。报告期内，公司开展英才计划，通过线上座谈会、职场体验日等活动，传递哈啰的价值主张，展现对年轻人有吸引力的工作氛围，帮助高校毕业生了解在哈啰的日常工作、成长路径等，促进其实现个人价值。

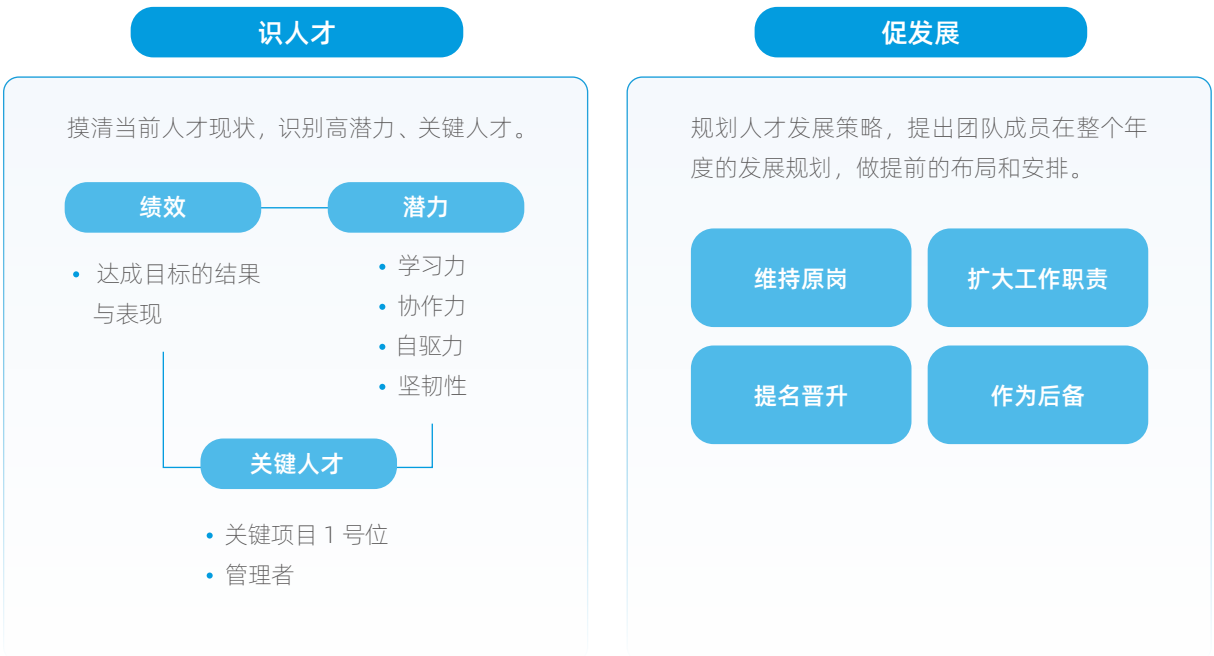
哈啰英才计划成长地图				
入职当天	入职 1 个月	入职 1 年	入职第 2 年	入职第 3 年
			在小型领域中独当一面	在中型领域中独当一面
			获得领导力提升	
		执行有果，收获扎实的基础	加入中型领域的重要模块	作为Mentor开始带教新同学
办理入职	参加集训，熟悉业务和制度	开始独立负责小型领域的模块	接触到重要项目	加入重要项目
认识Mentor	了解自己的定位	特别激励	特别激励	特别激励
参加迎新会	沟通长短期目标	晋升机会	晋升机会	晋升机会

在专业能力培训方面，公司积极与外部专业教育机构开展合作，为员工提供专业化、定制化培训。报告期内，公司邀请专业咨询公司面向两轮渠道经理及以上管理者开展“客户关系拓展与渠道合作管理”主题培训，提升员工客户关系维护能力、渠道商管理能力等。

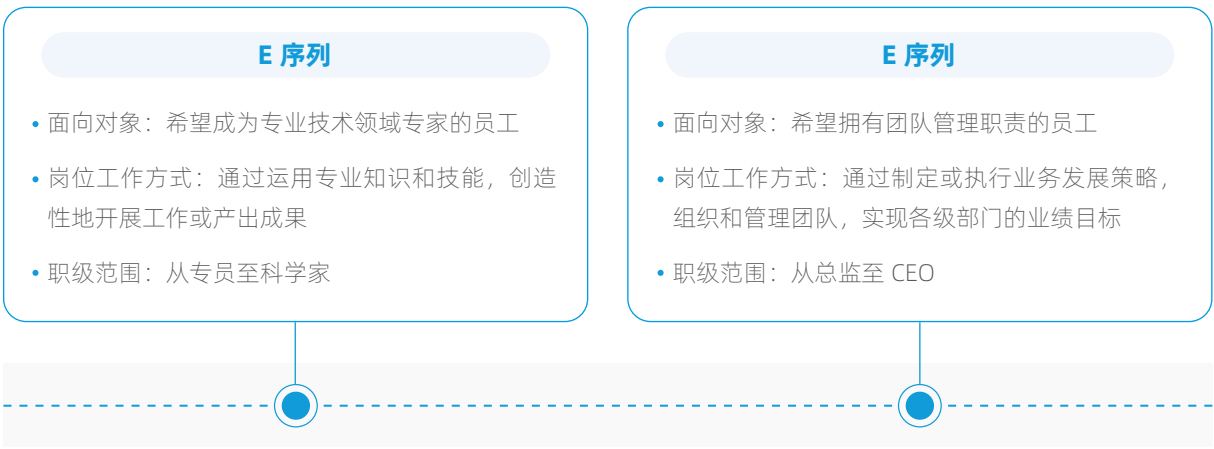
此外，公司高度重视员工职业竞争力提升，支持员工参与职业技能认证。报告期内，公司外派 10 名一线干部参加 PMP（Project Management Professional，项目管理专业人员认证）培训和职业技能认证，对顺利通过考试获取证书的员工提供 5,000 元费用报销，覆盖考试费、教材费等，共报销 50,000 元。

在员工晋升方面，哈啰秉持“为公司选拔已经达到目标职级核心能力要求，未来能够继续承担更大责任，能够和公司一同成长的优秀人才”的晋升理念，优化人才发展流程，每年发布晋升管理执行方案，畅通员工专业序列（E 序列）和管理序列（M 序列）双重晋升渠道，充分激发人才活力。

哈啰人才发展流程

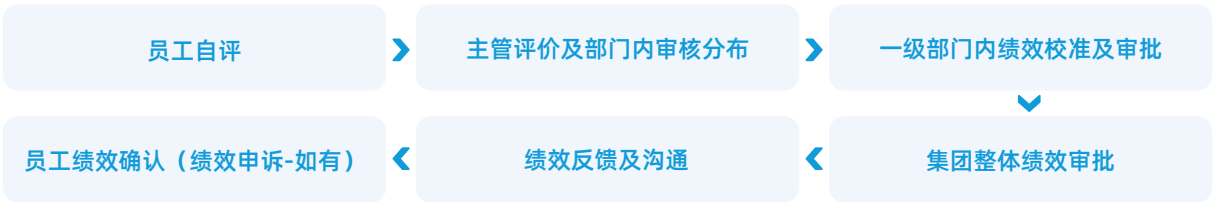


哈啰职业发展路径



公司建立完善的绩效考核机制，针对不同部门、岗位开展月度、季度、年度考核，并将考核结果作为评优、岗位晋升等工作的考量因素。同时，公司畅通绩效反馈与沟通渠道，接受员工绩效申诉，保证绩效考核的公平与透明。

哈啰员工绩效考核流程



公司定期开展员工晋升工作，基于上年度绩效等级及任职时长等，客观认定符合晋升提名条件的员工，并从主管、部门或集团多层次合理评价员工表现。通过公平透明的绩效考核机制和晋升机制，公司一方面帮助员工精准定位，给予员工充分激励，另一方面为公司发展构建阶梯式人才队伍，提供有力人才保障。

哈啰员工晋升流程



职业健康与安全

哈啰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。公司建立健全职业健康与安全保护机制，在各个业务和运营环节贯彻健康与安全理念。报告期内，公司未发生因违反职业健康与安全法律法规而受到处罚的事件。

公司全方位保障员工身心安全。在生理健康方面，公司每年组织员工健康体检，筑起健康防线。在心理健康方面，公司政委（HRBP）向存在工作、生活压力或生活困惑的员工提供帮助，及时疏导员工压力。

公司重视工作场所安全，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，提高响应速度。

公司建立安全文化，持续提高员工安全意识。报告期内，公司制定《关于总部职场电池等带电设备的安全管理规定》，对办公楼内的电池及带电设备开展自查自改工作，并由职能中心行政部进行巡检，保障用电安全。同时，公司参与数次由物业组织的消防设施设备年度检查、月度检查以及消防安全演习活动，增强突发事件应对能力。



信息安全与隐私保护

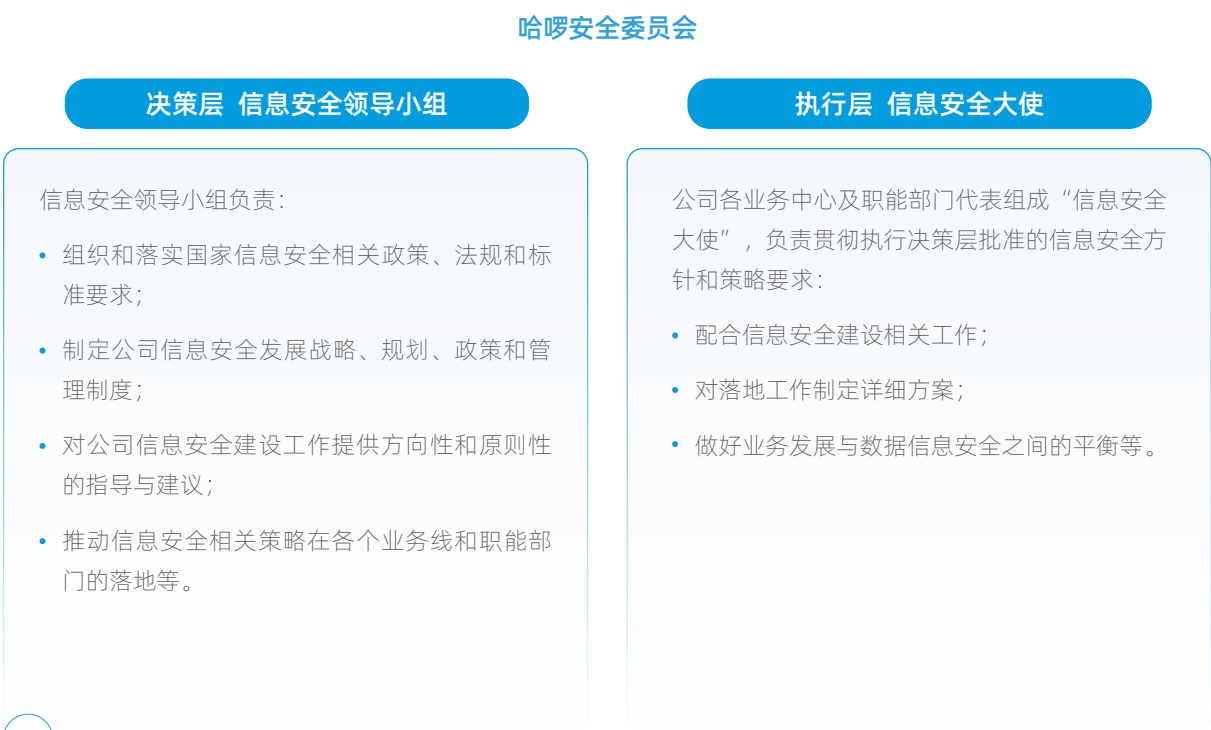
信息安全

信息安全是互联网企业的生命线。哈啰严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《网络数据安全管理条例》等法律法规和有关规定，围绕公司信息、客户信息、合作伙伴信息及业务信息，从管理架构、管理措施、应急响应机制及文化建设四大方面协同发力，建立全面的信息安全管理体系，覆盖公司所有员工及相关第三方人员。



公司成立“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。公司制定《哈啰信息安全总纲》《哈啰数据全生命周期管理规范》《信息安全漏洞管理规范》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信息和数据安全。

报告期内，公司进一步完善制度建设，新增《哈啰内容安全管理规范》《哈啰软件开发生命周期管理规范》《哈啰总编辑责任制规范》《哈啰安全开发规范要求》等制度，修订《哈啰员工信息安全管理规范》，全面提升平台数据安全防护能力与管理水平。

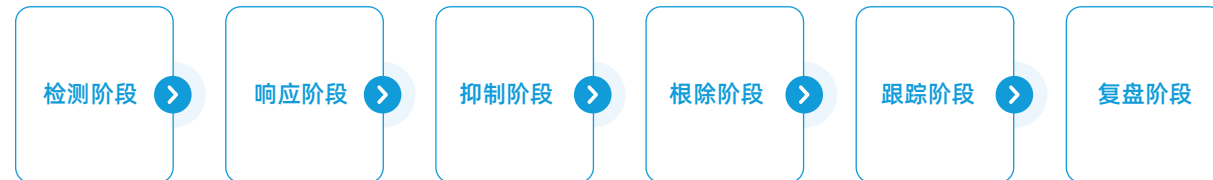


公司开展多种信息安全管理措施，例如信息分级管理、信息权限管理、漏洞管理，以及一系列数据安全管理制度。同时，公司建立监督与检查机制，建立信息安全事件反馈渠道，确保公司各项信息安全规范得到严格执行和遵守。



在应急响应方面，公司成立“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。公司制定《安全事故等级和应急响应管理规范》，秉持“统一指挥原则、分级响应和管理原则、变更可控原则”，规范应急响应流程，提高公司安全事件处置能力和水平。同时，公司制定应急预案，至少每半年开展一次应急预案评审和修订。针对每份应急预案，公司至少每年完成一次有最终用户参与的完整测试和演练。

应急响应流程



此外，公司始终致力于营造重视安全、主动防护的工作氛围，通过全流程安全教育、多层级培训、“信息安全月”系列活动及钓鱼邮件模拟测试等方式，持续增强员工对信息安全的认知与行动意识。

哈啰信息安全文化建设

全流程安全教育

- 将安全教育融入员工入职至离职全流程；
- 对于新员工（包括正式员工、实习生、外包员工），入职时发放《信息安全宣传手册》并要求其完成线上学习课程，帮助其在早期快速建立基础安全意识；
- 对于即将离职人员，通过定制提醒，强化信息保密责任。

分层分类培训

- 构建分层分类的安全培训体系，帮助员工在各自岗位上理解并履行信息保护责任。例如，每月面向实习生开展安全意识专项培训，每季度面向研发团队进行代码安全宣讲；
- 报告期内，公司累计开展 20 多次信息安全培训，共覆盖 5,088 人。

开展“信息安全月”系列活动

- 面向全员开展年度“信息安全月”系列活动。报告期内，该活动通过微刊、公告、邮件、咨询中心推送等形式覆盖超 4,000 人次，并配套线下答题、安全训楼等互动环节，普及信息安全相关制度要点与防护技巧。

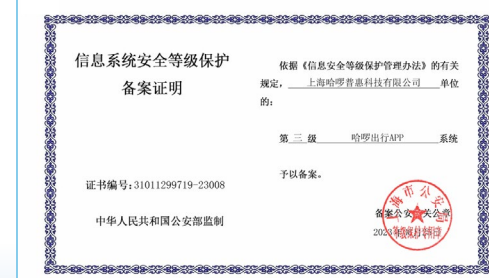
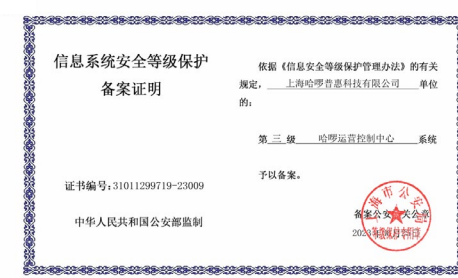
开展钓鱼邮件模拟测试

- 定期开展钓鱼邮件模拟测试，以真实场景帮助员工提升警觉性。报告期内，测试发现 10% 的员工在点击邮件后主动修改密码。对此，公司第一时间发布全员推文，讲解防钓鱼邮件的方法与应对方式，持续提升全员的实战应对能力。

哈啰“信息安全月”系列活动



报告期内，公司稳步深化标准化管理与制度化运行，信息系统安全防护能力稳步提升。公司通过 ISO 20000:2018 信息技术服务管理体系认证和 ISO 27001:2013 信息安全管理体系统年度审核，哈啰运营控制中心及哈啰 APP 通过公安部网络安全等级保护三级认证年度审核。



隐私保护

作为一家深度融合数字技术与出行服务的互联网平台，公司在日常运营中不可避免地涉及用户个人信息的收集和使用。哈啰高度重视个人信息的合规管理，始终将隐私保护作为构建用户信任的重要基石，将保护用户隐私作为工作重点，持续加强管理体系建设和技术部署。

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规和有关规定，确保个人信息收集、使用全过程符合“知情同意”“最小必要”等重要原则和基本规范。

公司结合法律法规和行业规范，制定《隐私政策管理规范》《哈啰应用程序收集个人信息规范》等制度，在产品设计、系统建设与运营管理各环节嵌入合规与保护机制，构建了覆盖信息收集、使用、存储、共享到销毁的全流程隐私保护管理措施，守护每一位用户的数据权益。

哈啰隐私保护管理措施（部分）	
明确信息收集与使用规范	- 严格遵循“必要性”与“最小化”原则，根据用户所使用的服务功能，分级获取相应授权； - 所有信息收集均基于合法合规、知情同意原则，明示收集目的、使用范围与方式，敏感信息的处理需经用户单独授权。
权限管理与用户控制	- 通过系统设置，用户可随时访问、更正、删除个人信息，或撤回相关授权； - 提供账户注销、信息副本获取等功能，支持用户自主管理个人数据。
第三方共享管理	- 仅在服务必要、经用户同意或法律要求前提下与第三方共享个人信息； - 与合作伙伴签署数据保护协议，明确信息使用范围及保密义务，针对重点领域（如金融、信用、风控服务）强化合规审查。
数据安全与技术防护	- 建立覆盖组织、制度、人员与技术的综合安全防护体系，采取加密传输、访问控制、敏感数据隔离等多重措施，防止信息泄露、篡改或滥用； - 个人信息默认存储于中国境内，保留期限符合法律规定。
建立用户反馈与投诉渠道	设立专门的信息保护负责人及沟通渠道，用户可通过客服电话、官方邮箱或书面方式提交隐私相关问题，公司将在法定时限内予以处理反馈。

此外，为提升对数据信息与隐私泄露事件的应急响应能力，在组织层面，公司组建由领导组、监测组、应急处置组以及公关与法务接口人组成的联合响应体系，明确各环节职责，确保高效协同。在机制方面，公司制定多项应急预案，构建起覆盖全流程的响应机制。针对不同类型事件，公司按影响程度分为一般、较大、重大和特级四级分类，实施分级管理。在流程层面，公司遵循“发现—响应—抑制—根除—跟踪—复盘”六个阶段推进事件处理，确保问题迅速定位、责任及时落实、外部沟通及监管协调机制顺畅，并在事件结束后形成复盘报告，归档备案，持续完善公司隐私管理体系。

报告期内，公司通过 ISO 27701:2019 隐私信息管理体系与 ISO 29151:2017 个人身份信息保护管理体系认证年度审核。截至报告期末，公司未发生因违反信息安全与隐私保护相关法律法规被监管通报或处罚的事件。



附录：对标索引表

全球可持续发展标准委员会 GSSB《GRI 可持续发展报告标准》索引表

使用说明	哈啰参照 GRI 标准编制本报告，汇报期为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 2：一般披露 2021	2-1	公司概况
	2-2	报告编制说明
	2-3	报告编制说明
	2-6	业务布局与发展规模
	2-7	员工关怀与发展
	2-8	员工关怀与发展
	2-12	公司治理
	2-13	重要性议题分析与管理
	2-14	重要性议题分析与管理
	2-16	重要性议题分析与管理
	2-17	可持续发展治理架构 公司治理
	2-22	可持续发展治理架构
	2-26	公司治理
	2-27	公司治理
	2-29	重要性议题分析与管理
GRI 3：实质性议题 2021	3-1	重要性议题分析与管理
	3-2	重要性议题分析与管理
	3-3	重要性议题分析与管理
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1	倡导绿色低碳生活 科技驱动出行变革
	203-2	公司概况 促进消费与经济发展 促进高质量就业
GRI 204：采购实践 2016	204-1	打造绿色价值链

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 205：反腐败 2016	205-1	公司治理
	205-2	公司治理
	205-3	公司治理
GRI 302：能源 2016	302-4	绿色运营管理
	302-5	绿色运营管理
GRI 303：水资源和污水 2018	303-1	绿色运营管理
GRI 306：废弃物 2020	306-1	绿色运营管理
GRI 308：供应商环境评估 2016	308-1	打造绿色价值链
	308-2	打造绿色价值链
GRI 401：雇佣 2016	401-2	员工关怀与发展
	401-3	员工关怀与发展
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1	员工关怀与发展
	403-3	员工关怀与发展
	403-4	员工关怀与发展
	403-5	员工关怀与发展
	403-6	员工关怀与发展
	403-7	员工关怀与发展
GRI 404：培训与教育 2016	404-2	员工关怀与发展
	404-3	员工关怀与发展
GRI 406：反歧视 2016	406-1	员工关怀与发展
GRI 408：童工 2016	408-1	员工关怀与发展
GRI 409：强迫或强制劳动 2016	409-1	员工关怀与发展
GRI 413：当地社区 2016	413-1	社会贡献与乡村振兴
	413-2	社会贡献与乡村振兴
GRI 414：供应商社会评估 2016	414-1	打造绿色价值链
	414-2	打造绿色价值链
GRI 417：营销与标识 2016	417-1	用户体验与服务质量
	417-2	用户体验与服务质量
GRI 418：客户隐私 2016	417-3	用户体验与服务质量
	418-1	信息安全与隐私保护

哈啰

陪伴生活每一天