



2020 哈啰出行 可持续发展报告

Sustainability Report 2020 | Hello Inc.

目录 | CONTENTS

致辞	03
关于哈啰出行	05
可持续发展理念	09

01



构筑普惠出行全生态	13
创新, 普惠出行新选择	15
赋能, 打造精益创新的新生态	17
共享, 为社会经济注入新能量	20

02



科技助力包容、安全的城市建设	23
包容, 美好出行的新定义	25
安全, 为每一程保驾护航	29
责任, 融入城市有序运转	38

03



贡献零碳的未来生活	45
零碳, 以初心回应时代呼唤	47
100%, 全生命周期绿色发展	50

04



治理先行, 完善可持续发展基础	53
正直哈啰: 风清气正的立场	55
成长哈啰: 开放的企业文化	59
暖心哈啰: 有态度更有温度	64

05



附录	67
可持续发展管理与绩效	67
报告对标索引	73
报告编制说明	77

起步开局

2016

9月

确立“哈罗单车”项目

11月

“Hellobike”1.0正式亮相市场

飞速发展

2017

3月

电子围栏技术正式上线

6月

“Hellobike”向“哈罗单车”过渡，确立新品牌

4月

哈罗景区业务上线

9月

哈罗电动车业务正式上线

战略升级

2018

3月

率先开启行业内全国信用免押

9月

“哈罗单车”品牌中期品牌升级，开启“COPUS”品牌

全新篇章

2019

2月

哈罗单车品牌全面升级，开启“哈罗单车”品牌

TIMELINE

致辞

哈啰出行的诞生，源自对更好出行方式的探索。作为一家成立于2016年的新兴企业，得益于国家对创新创业、互联网产业发展的支持，哈啰出行迅速发展壮大。在企业成长的过程中，我们谨记“科技推动出行进化”的使命，以科技创新服务于社会发展的动态需求；坚持以客户为中心，不断推动共享出行行业持续进化，致力于探索基于移动出行到生活空间全生态的无限可能。

2020年是极不平凡的一年。从国家层面，中国面对国内外的复合型冲击，中国面对国内外环境的复杂变化，脱贫攻坚战取得全面胜利，决胜全面建成小康社会取得决定性成就。突如其来的新冠疫情为社会经济的正常运转带来巨大挑战，哈啰出行从开展车辆无差别消杀到主动提供共享就业岗位，始终积极采取行动，为城市正常运转、社会经济重振贡献力量。

自诞生之日起，哈啰始终将社会责任与业务紧密相连，二者互为驱动。以出行为原点，哈啰为用户提供覆盖短、中、长距离的多种出行服务，与行业生态伙伴共同成长，打造普惠出行全生态。截至2020年底，哈啰已拥有数亿注册用户，服务覆盖到国内460多座城市（含县级市），业务涵盖哈啰骑行、哈啰顺风车、全网叫车、哈啰打车、小哈换电、哈啰酒店等，致力于打造基于出行的普惠生活平台。

与此同时，科技创新让我们有更大的能力助力包容和安全的城市建设。共享单车历经持续的产品迭代和服务优化，时至今日已经有机融入城市公共交通生态，成为市民的主力交通形式之一。以科技为核心，哈啰出行积极守护用户出行安全与信息安全防线，依托自身技术和平台力量，成为市民出行的主要交通工具之一，满足多元化的出行需求，拥抱更包容城市的到来。

2020年，中国首次公布碳中和目标，努力争取在2060年前实现碳中和；2021年初，国家就建立健全绿色低碳循环发展经济体系作出重要部署。2021年全国两会期间，哈啰也发布了行业内首份碳中和倡议书。在创立哈啰之初，我们就开始关注“全生命周期管理”；伴随着自身业务发展，我们开始全局性思考如何通过资源高效利用和循环利用，实现与环境协调发展。哈啰将积极响应国家号召，将企业发展同国家发展战略紧密结合，率先思考和探索共享出行行业如何以切身行动积极贡献“零碳的未来”。

2021年是实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年。面对充满机遇与挑战的外部环境，哈啰出行也将不忘初心，积极思考和探索共享出行行业与国家发展战略的契合点，以期为“碳达峰、碳中和”等宏伟目标贡献自己的力量，积极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，以实际行动回应时代呼唤。

哈啰出行联合创始人、CEO 杨磊

关于哈啰出行

哈啰出行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。自 2016 年 9 月成立以来，哈啰出行以共享单车业务起步，逐渐进化为包括两轮出行（哈啰单车、哈啰助力车、哈啰电动车、小哈换电）、四轮出行（哈啰顺风车、全网叫车、哈啰打车），以及酒旅、到店服务等在内的多元化出行及生活服务平台。

哈啰出行发展历程

2016

起步开局

- “Hellobike” 1.0 正式亮相市场



2018

战略升级

- “哈罗单车”全新升级为“哈啰出行”
- 哈啰单车率先开启行业内全国信用免押，注册用户数突破 1 亿，日订单量超过 2,000 万，用户口碑和订单规模跃居行业首位
- 哈啰电动车上线
- 哈啰出行上线网约车服务，开启顺风车主招募
- 哈啰单车校园业务启动



2020

深耕优化

- 抗击新冠疫情，哈啰在行动：减免租金、免费骑行、共享岗位、春雷计划、复工复产等
- 哈啰第五代单车“云行”与助力车“云起”投入使用
- 提出共享单车进入企业与道路交通安全管理部门共建共享的 3.0 时代
- 哈啰单车全面接入北斗定位，在行业率先使用 4G Cat.1 物联网络
- 首批 1,000 辆哈啰单车在新疆阿勒泰投入运营，践行科技普惠理念
- 哈啰出行已拥有数亿注册用户，全国进驻城市超过 400 座（含县级市）



2017

飞速发展

- “Hellobike”向“哈罗单车”过渡，“哈罗单车 3.0”全新上线
- 哈罗单车投车一周年，注册用户近 4,600 万人，日均骑行人次 1,000 万
- 哈罗景区业务（现哈啰游玩业务）上线
- 哈罗助力车业务上线

2019

全面布局

- 哈啰顺风车业务全国上线
- 哈啰电动车启动全国招商
- 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，小哈换电业务落地

2021

拓展进取

- 哈啰出行 APP 上线酒店预订服务
- 哈啰 VVSMART 超连网车机系统发布
- 哈啰单车“白鹿”、哈啰助力车“云骑”正式发布

业务与规模


哈啰单车

市场占有率和用户口碑均为行业领先
哈啰校园单车已惠及数百万大学生用户群体

- 拥有多重定位的智能锁，辅以后台智能规划调度
- 领先行业的车身设计
- 运维人员智能端口的精细化运营

单车业务

数亿
注册用户

460+
入驻城市 (含县级市)

184 亿公里
累计骑行

50.0 万吨
累计节约碳排放量




哈啰助力车

骑行轻松便捷，资源集约高效

- 高精度智能传感器系统，感知路况和骑行状态，匹配辅助动力
- 智能中控系统，实时定位与通信轨迹追踪
- 科技防护装备，具有自诊断功能、防破坏系统，防水等级达 IPX7

助力车业务

400+ 个
入驻城市
(含县级市)

56 亿公里
累计骑行

16.7 万吨
累计节约碳排放量




哈啰电动车

让电动车行业成为更智能、更安全、更普惠的出行方案

- 自主研发产品线，提供超 60 款车型，满足不同用户需求
- 搭载自主研发的 VSMART 超连网车机系统，引领行业向智能互联的新一代出行终端升级
- 以创新合作模式赋能合作伙伴，实现新零售

电动车业务

1,000+
零售店

200+
旗舰店

100+
覆盖城市




小哈换电

为两轮电动车用户提供绿色、智能、安全的换电服务

- 无需充电，远离起火灾事故，安全有保障
- 以换代充，6 秒钟满电，方便省事
- 换电站覆盖全城热点区域，续航接力
- 特殊防盗接口，8 重安全防护，可靠放心

换电业务

50+
覆盖城市




**哈啰顺风车
全网叫车
哈啰打车**

围绕用户需求，提供多元、便捷、优质、安全的一站式出行服务

- 哈啰顺风车以安全、便利为核心，满足用户短、中、长途的出行需求
- 全网叫车已接入嘀嗒出租车、首汽约车、阳光出行、曹操出行等
- 哈啰打车致力于打造让普通老百姓可以打得起、打得到的网约车产品

顺风车业务

300+
覆盖城市

哈啰打车业务

1,000 万+
认证车主

全网叫车业务

200+
覆盖城市

中山市首上线

2020.10.31

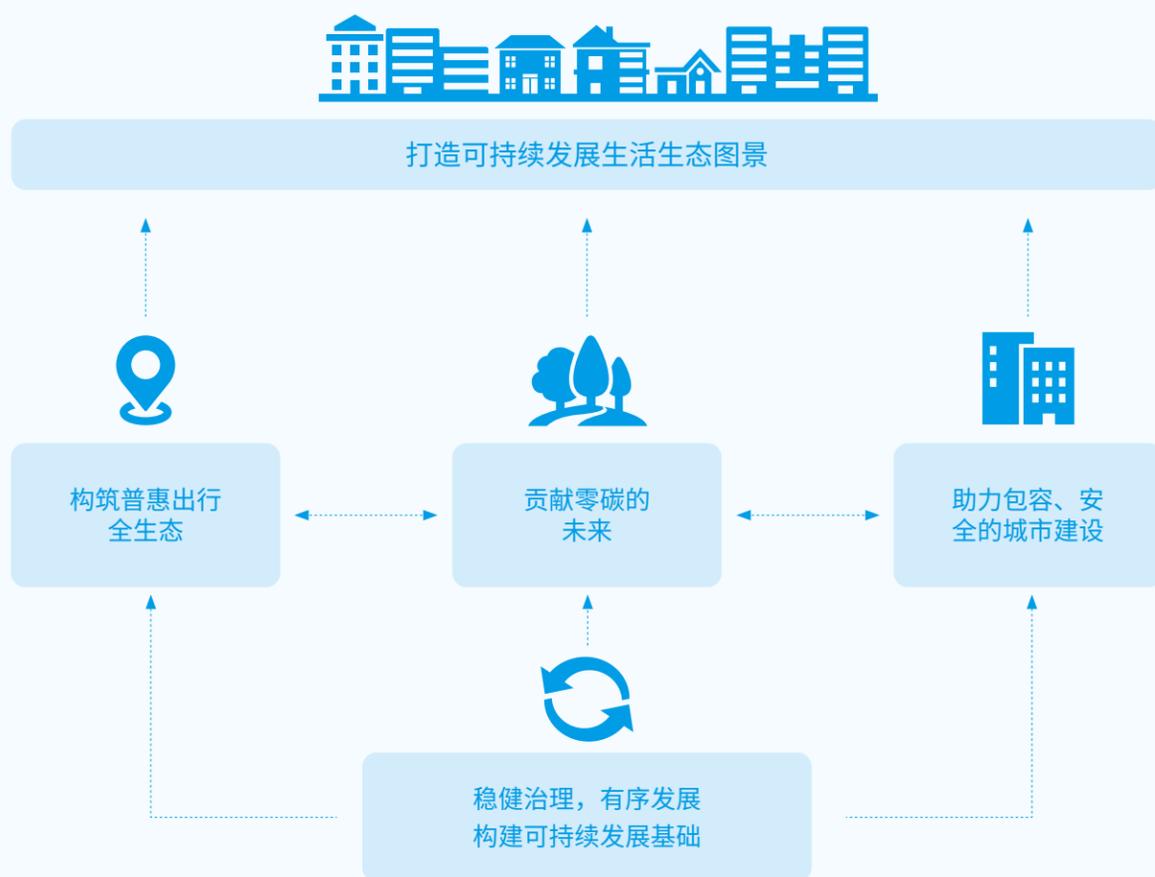
* 数据截至 2020 年末

可持续发展理念

哈啰出行 可持续发展模型

基于“成为一家世界级的科技公司”的愿景，秉持“科技推动出行进化”的使命，哈啰出行以每一位“行者”的本质需求为出发点，将创新技术应用于出行领域，以求发挥最大的实用价值。

哈啰提供覆盖短、中、长距离多种方式的出行服务，致力于打造普惠出行全生态；以出行服务为基点，助力包容、安全的城市建设。哈啰以切身行动积极贡献“零碳的未来”。在时代的变革中，哈啰以初心回应时代呼唤，打造可持续化发展的生活生态图景，为行业、为城市、为未来贡献源源不断的价值。



- 构筑普惠出行全生态**
 哈啰相信，良好的商业模式根植于社会责任之中。哈啰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。哈啰坚持从整体社会的角度评估自身业务价值，思考行业生态的发展方向。
- 贡献零碳的未来**
 哈啰业务是“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，倡导与践行“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。
- 稳健治理有序发展**
 商业运营的可持续是立身之本，也是践行企业社会责任的基础。哈啰将精益思维贯穿经营的全生命周期，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。



贡献全球可持续发展目标

2015 年 9 月，联合国大会通过《变革我们的世界：2030 年可持续发展议程》，又称联合国可持续发展目标（SDGs）。2016 年，中国国家领导人向世界承诺中国全面落实联合国 2030 年可持续发展议程，《中国落实 2030 年可持续发展议程国别方案》正式发布。

2020 年起，哈啰将 SDGs 纳入企业营运的路线规划中，通过了解 SDGs 定义与识别优先级、目标整合与战略制定、定期披露与沟通的方式，拟定长期可持续发展目标，贡献全球可持续发展愿景。

1 了解 SDGs 定义与识别优先级

哈啰通过前期调研，初步识别与哈啰相关性较高的全球可持续发展目标，并就识别出的 SDGs 与各业务部门、战略制定者与管理层开展深度沟通，了解公司业务模式参与、支持 SDGs 推进的现状与计划。



SDG8: 促进包容且永续的经济成长，达到全面且有生产力的就业，让每一个人都有一份好工作



SDG11: 建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续发展的城市和人类住区

2 目标整合与战略制定

哈啰计划将可持续发展目标整合至日常经营活动。哈啰将 SDGs 与自身高实质性议题相结合，识别自身议题管理行动对 SDGs 的贡献度。此外，哈啰正着手从价值链出发进行整合，携手员工、用户、供应链伙伴等制定战略目标，将 SDGs 与实际行动相结合。



SDG12: 确保永续消费及生产模式



SDG13: 采取紧急措施以因应气候变迁及其影响



SDG7: 确保所有的人都可取得负担得起、可靠的、永续的，及现代的能源

3 定期披露与沟通

哈啰将不断自我审查自身业务与行动对 SDGs 的贡献度，以便调整 SDGs 的优先级；哈啰亦将每年披露管理绩效与目标达成状况，以及后续的推动措施，保持与利益相关方的透明沟通。



SDG9: 建立具有韧性的基础建设，促进包容且永续的工业，并加速创新

▶ 哈啰出行议题管理行动及对 SDGs 的贡献

SDGs	哈啰行动	哈啰贡献绩效
 8.2 8.5 8.8	哈啰保障员工的权益，提供平等开放的职场平台，赋能员工发展；哈啰的业务推进了产业与服务供应链的发展，为上下游创造了大量的工作岗位，创造了运营维护等大量的就业岗位。 • 员工权利与福祉 • 员工培训与发展 • 平等机会与多元化 • 打造生态供应链	为上游创就业超 5 万 间接为上游创就业超 20 万 成立至今，已累计为近 40 万人 提供全职或零工运维岗位
 11.1 11.2	哈啰提供哈啰单车、哈啰助力车、哈啰顺风车等业务，覆盖短、中、长距离多种方式的出行服务，缓解城市交通压力，弥合公共交通可及性的差异，让不同人群拥有多样化的出行选择。 • 推行出行变革 • 服务城市智慧交通 • 乡村振兴	哈啰单车入驻 460+ 个城市 哈啰助力车入驻 400+ 个城市 哈啰单车每公里出行时间经济成本 低于 出租车与公交车*
 12.2 12.4 12.5 12.6	哈啰对自身产品（如单车、电池）的生产设计、投放管理、回收再生的全生命周期开展管理，做到 100% 可控；传递绿色生产理念至哈啰的生态伙伴。 • 产品全生命周期管理 • 打造生态供应链 • 社会公益	哈啰出行“绿色质造公约”覆盖 400 余家生态伙伴
 13.3	哈啰提供绿色、低碳的出行方式，为大型城市探索低碳出行建设方案提供了参考范本；以绿色出行业务为依托，积极倡导绿色的出行和生活方式，助力低碳城市的建设。 • 应对气候变化	截至 2020 年末，哈啰共享两轮共计减少碳排放量 667,000 吨
 7.2	哈啰助力高质量的电池代替传统电动车电池，为用户提供更安全、更高效的能源使用方式，助力能源结构的转型升级。 • 产品全生命周期管理	小哈换电柜成为中国行业中 首家 获得 CQC 认证的品牌
 9.1 9.4	哈啰助力包容、安全的城市建设，创造更平等的社会；我们建立全生命周期管理流程，优化生产运营环节的资源使用，实现更绿色的产业流程。 • 推行出行变革 • 产品全生命周期管理	哈啰出行“共享员工计划”累计开放 8,000 个岗位，覆盖全国 320 个城市

* 每公里出行时间经济成本计算方式为 1 公里出行消耗时间(分钟) × 1 公里出行价格(元)，按上海市出租车及公交车价格估算

01

构筑普惠出行全生态

城市的发展对道路交通资源提出了更高的要求，交通拥堵、公共交通触达性不足等问题逐渐显现。共享出行模式的诞生为普惠出行提供了新的选择，与此同时，也对传统的两轮车行业的生产模式与行业发展提出了更高的要求。

哈啰出行用行动为用户提供普惠出行的新选择，推动行业的精益创新，为社会创造稳定就业与长期价值，助力国内外新经济形势下“保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层运转”的六“保”政策的实现。



- 服务城市智慧交通建设
- 推动出行变革
- 打造生态供应链
- 用户权益保障



创新, 普惠出行新选择

得益于物联网、人工智能、大数据运用等技术应用, 在城市和交通智慧化浪潮下, 共享出行应运而生。当下, 共享出行行业已进入新的阶段。哈啰出行以科技力量支持共享出行模式的广泛应用, 坚持以用户为中心, 为用户提供更多可负担的出行选择。

提供可负担的出行选择

随着城市的不断发展, 道路资源的供需失衡、交通拥堵问题逐渐显现; 群众消费习惯和偏好正在发生变化, 按需租车、以租代买、随停随取的理念逐渐深入。共享出行的出现契合城市发展与人们出行的需求: 共享单车解决群众“最后一公里”的问题; 共享助力车、电动车丰富了城市中短途距离的出行生态; 顺风车满足城郊、公共交通不发达地区以及城际出行的需求。

历经发展与探索, 共享出行的模式已经深入群众的日常生活, 成为重要的出行方式之一。作为共享出行行业的领军者, 哈啰在共享单车、共享助力车、电动车、顺风车等多样的运用场景中, 为用户提供更普惠、社会资源更节约的新选择。

▶ 哈啰共享出行的应用场景



▶ 何为“可负担”?



倾听每一个用户声音

“以用户为中心”的理念全方位贯穿于哈啰的业务中。哈啰以用户需求为思考的起点, 以为用户创造价值作为决策的终点, 并以用户满意度来评价自身工作。哈啰专业的客户服务团队持续为用户提供优质服务, 不断优化客服体验; 哈啰关注用户的声音, 保持对用户反馈与需求的深刻洞察, 协助业务部门提升产品体验。





赋能, 打造精益创新的新生态

作为互联网时代两轮产业的领军者, 哈啰出行致力于与供应链伙伴建立基于共生的协同关系, 在长期合作过程中, 借助自身的优势赋能合作伙伴, 从而共同推动产业生态的标准化建设和传统制造业转型升级。

共生共荣的伙伴关系

两轮出行行业在共享出行出现后发生着巨大的变革, 两轮产业生态也在被重新定义, 传统两轮车产业的整车厂成为哈啰产业生态的有机组成部分。随着业务的扩展, 更多的合作伙伴将加入到哈啰生态中。

哈啰通过科学规划保障稳定的供应生态, 让行业生态伙伴有序、稳定地应对订单增长。作为新经济业态的市场主体, 哈啰出行与生态圈伙伴建立“共生”关系, 维护行业的健康发展, 助力产业能力提升。



“整个共享单车行业进入了一个比较良性的发展。从哈啰出行订单的规则性和前置性来看, 能够让工厂更加平稳有序地运行。”

——上海凤凰自行车江苏有限公司总经理 宋建新



覆盖直接和间接供应商生态伙伴近 **400** 家

伙伴涵盖整车制造、电池制造、半导体、通信技术、贴片设计加工、基础材料、钣金柜体加工组装、电源电器件等领域

*截至 2020 年 11 月

¥ 每年拉动上游企业创造产值 **上百亿元**

👤 直接为上游创造超 **5万** 就业

⚙️ 间接为上游创造超 **20万** 就业



“智出行、共生态”中国两轮出行产业高峰论坛

由上海自行车协会主办、哈啰出行承办、中国自行车协会和中国互联网协会共同指导的“智出行、共生态”中国两轮出行产业高峰论坛于 2020 年 11 月在上海举行。本次论坛是哈啰连续第三年为国内整个两轮产业提供经验交流、思想碰撞的机会, 邀请包括雅迪、爱玛、凤凰、绿源等整车厂商以及电池、电机、智能锁等配套零部件厂商在内的近 400 家哈啰生态伙伴参会, 共同研讨新发展格局下如何实现产业的高质量发展以及如何发挥创新引领作用。

哈啰出行执行总裁李开逐在大会上表示, 哈啰将携手产业伙伴, 继续坚持生态供应链战略。

助力传统制造业转型

从最早期的哈啰单车到哈啰助力车、小哈换电、哈啰电动车, 哈啰对产品的高质量要求给供应链伙伴带来了更高标准。

哈啰制定的企业标准高于现行的国家标准和行业标准, 为此, 哈啰积极推动上游的零部件供应商的标准化整合, 通过向产业生态伙伴输出精益生产模式等先进理念和工具方法, 从产品设计、精益生产, 到质量管理、运营管理等各方面, 提升传统两轮制造企业全链路的精益管理能力。



“哈啰的精益专家每个月都会到松正来对我们进行辅导, 针对我们目前达到的目标, 制定下一个月的工作计划。经过两年的努力, 我们在效率、单位平方产出、交付能力方面都有了比较大幅的提升。”

——天津松正微车事业部产品总监 程伟真



哈啰面向生态伙伴开展精益生产辅导项目

自 2019 年起, 哈啰在其两轮产业合作伙伴中主动推行精益生产指导项目, 分阶段挑选符合条件的厂家提供“精益辅导”。针对每个受辅导厂家, 哈啰进行精益诊断, 了解其在学习效率和人力资源配置方面存在的短板和问题; 派专人定期进驻这些厂家进行知识分享和培训, 提升其面对哈啰乃至其他客户时的行业竞争力。

革新两轮出行电池方案

电动车存量的增加带来人员密集区域充电需求的增加。充电环境复杂多样，电动车在充电环节面临的风险异常突出，电动车充电引发的火灾层出不穷，是各地消防部门面临的难题。截至 2020 年 11 月，锂电池和铅酸电池是当前市场出售的电动车中的主要动力来源。

随着新国标的推行，两轮电动车的锂电渗透率将大幅提升。在政策法规强力催化下，哈啰出行“小哈换电”与宁德时代合作，通过新材料、新技术、新工艺的开发及应用，开发了“小哈超级智能锂电池”，为两轮出行提供了领先的电池解决方案，以科技力量革新了两轮出行能源补给方式。

▶ “小哈超级智能锂电池”

依托于生态伙伴合作

多项技术指标引领行业标准

- 安全可靠寿命长
- 放电性能优异
- 充电速度快
- 制造成本低

共享，为社会经济注入新能量

共享单车逐渐走向规范化，受益者不仅仅是骑行用户。以共享单车为代表的新业态经济驱动传统产业的发展，催生了新的产业；哈啰出行在自身发展的同时，创造了大量就业机会，提供创新的社会用工模式，为社会经济注入新的活力。

让更多家庭有柱可依

哈啰的发展壮大了自身平台运行、技术研发、客户服务等队伍；哈啰的新型服务模式形成了紧密衔接的产业与服务供应链，也同时带动了自行车制造、锁具制造、物流配送等多个传统产业的发展。此外，共享出行新业态的出现催生了包括车辆调度、车辆维修等在内的新型就业岗位，让更多人在共享业态中获得稳定的就业保障。

对于众多参与车辆运维工作的一线人员，哈啰密切关注他们的权益与福祉：

- 制度规范，保障操作安全**
 - 提供各类安全作业标准视频 106 份、各类安防制度 70 多条，每月组织全国安全活动。
- 提供防护物资，保障工作安全**
 - 为运维人员提供防风衣、警示马甲等防护用具，为仓内作业人员提供充沛的消防装备，如消防钩、灭火毯等。
- 商业保险全覆盖**
 - 为每位一线员工购买意外伤害商业保险。
- 职业能力提升与发展渠道**
 - 开展专业业务培训，提升岗位工作技能；开放晋升渠道，优秀的一线员工有机会成为哈啰的正式员工。
- 畅通沟通渠道**
 - 开放的检举与申诉渠道，倾听一线员工的声音，及时反馈员工诉求。



成立至今，已累计为近 **40万** 人提供全职或零工运维岗位，约有 **15%** 的人员年龄在 40-50 岁

整合覆盖电池、换电柜、半导体、五金、通讯等产业上下游近 **400** 家生态伙伴，解决了 **20余万** 人的就业问题



“老”修车师傅的“新”生活

文才新师傅和他的妻子在上海修车已经 20 多年，在没有加入哈啰之前，经营着一个流动修车摊位，扣除昂贵的门面租金后收入微薄。现今，文师傅和他妻子二人已成为哈啰一线运维员工，文师傅负责单车的修理，他妻子则负责单车的清洗，通过勤劳和努力获得稳定踏实的收入。



“作为修车师傅，我们尽心尽力把车修好，这是我们的职责。工作稳定了，有活干了，生活就有了希望。”

——文才新师傅和他妻子



激活社会劳动力资源

新冠疫情初期，随着选择骑行的市民大幅增加，共享出行在各地的运维人员出现了较大的用工缺口，大量人员因流动困难无法返回工作城市，大量公司因疫情停工停产。

哈啰推出“共享员工计划”，作为应对疫情联合企业进行积极自救的创新之举。共享用工岗位具有工作时间灵活、结算方式灵活的特点，在原岗用工恢复时，共享岗位员工可随时返回其原先的工作。

哈啰鼓励行业内因疫情停工停产的公司联系哈啰，结合需求为其义务寻求定制化的共享员工方案，通过创新的工作模式，促进人力资源的合理调配、稳定劳动者就业和收入、缓解停产企业的成本压力，让“共享”惠及更多企业。

共享员工计划
覆盖全国

320 个城市

累计开放

8,000 个岗位

累计雇佣
共享员工近

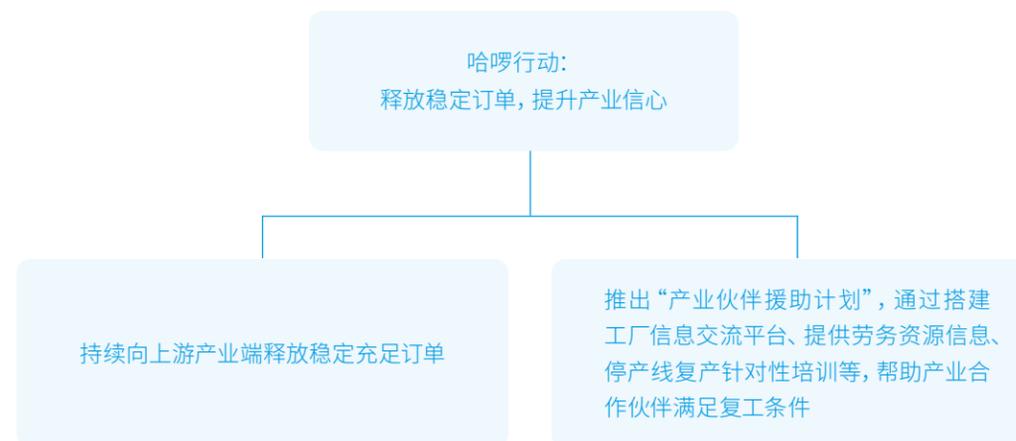
2,000 人



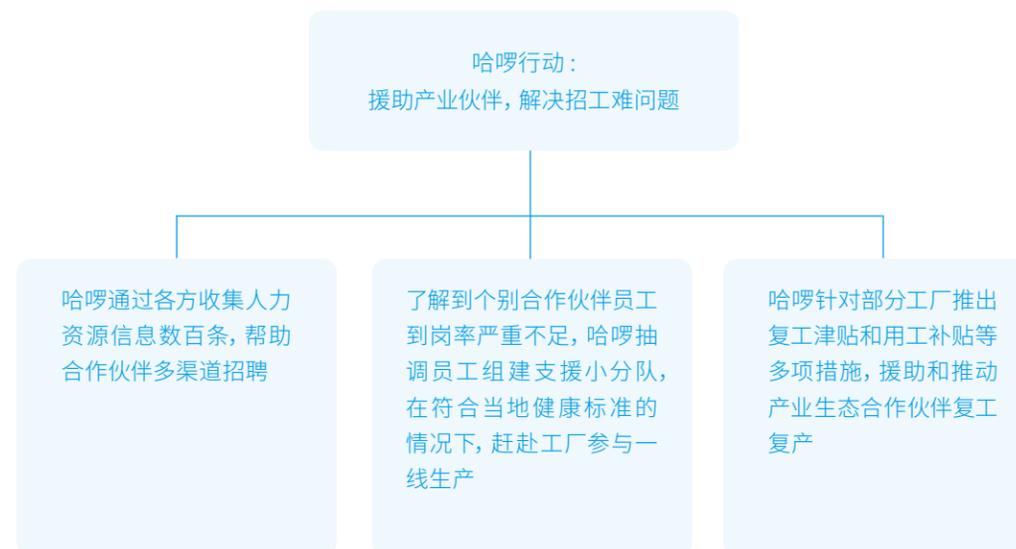
“产业伙伴援助计划”助力行业伙伴复工复产

2020 年初，哈啰出行通过“产业伙伴援助计划”，帮助受新冠疫情冲击的产业生态合作伙伴快速、有序复工复产。

- 疫情期间，订单需求的不确定性让中小企业复工难。



- 产业上游工厂面临着招工难、产能难以恢复的难题。

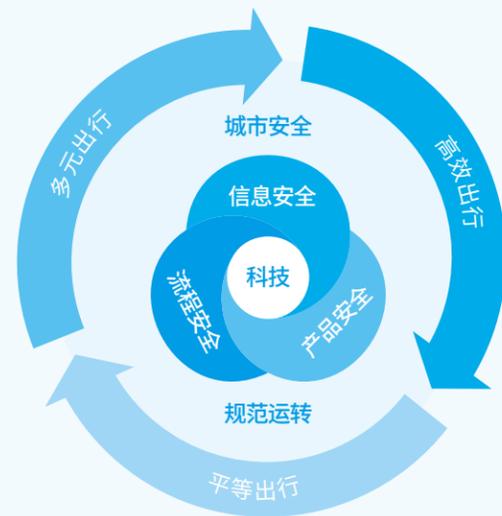


02

科技助力包容、安全的城市建设

伴随着城市化的进程，越来越多的人在城市定居、生活、出行，交通拥挤成为需要不断解决的问题，共享出行的出现一定程度缓解了现状，却也一度出现因市场无序产生投放过量、车辆停放缺乏妥善管理的城市问题。与此同时，出行安全始终是全民关注重点。在大数据时代，信息科技开发应用过程中的用户隐私保护也逐渐成为新的社会问题。

哈啰出行相信，包容的城市需要提供高效、多元和平等的出行方式，而出行的安全是其基础支撑。哈啰以科技为核心，为用户守护出行安全防线，并借助自身技术和平台力量，支持城市的安全与规范运转，逐步迎接更包容城市的到来。



- 推行出行变革
- 服务城市智慧交通
- 乡村振兴



包容, 美好出行的新定义

哈啰出行为广大用户提供多种方式的出行服务, 缓解城市交通压力; 不断引入新技术、新模式, 规范城市交通秩序; 提供更多样化的出行选择, 助力更包容的城市生态。

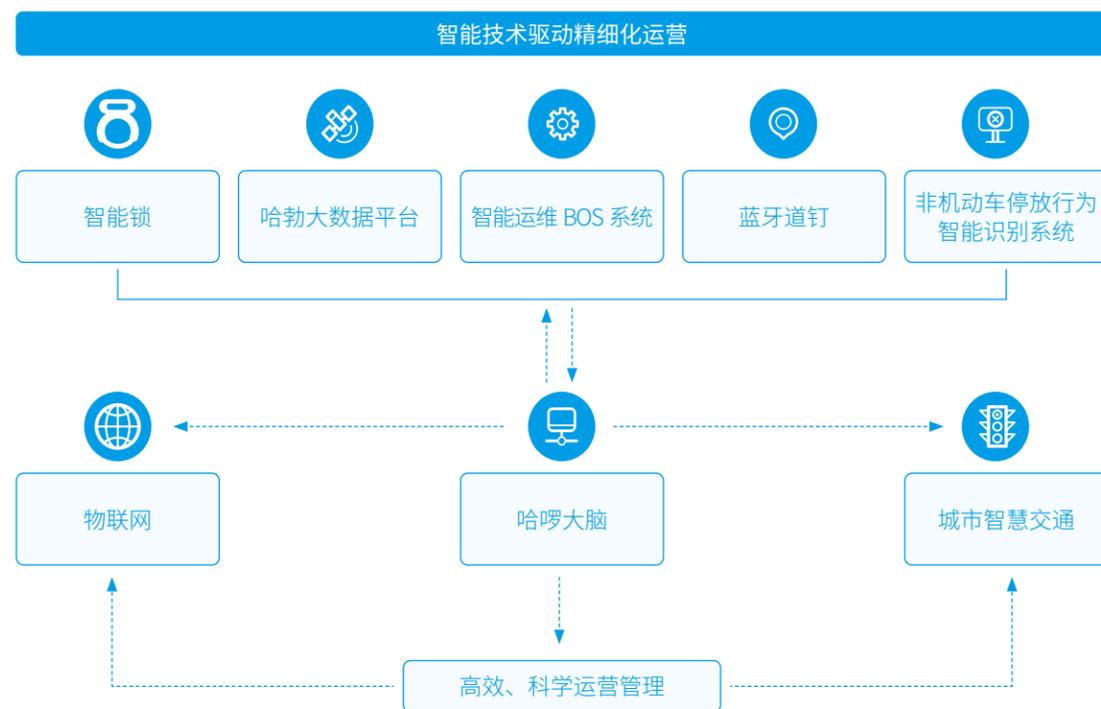
更高效的城市运转

共享出行的出现契合城市发展与人们出行需求, 对于提升通勤效率、缓解城市交通压力、增加城市活力均有不可替代的意义。基于“哈啰大脑智能调度系统”, 哈啰出行可进一步提升运营和出行效率, 防止过度投放, 实现以更少的车服务更多的用户。



“哈啰大脑”：智能技术驱动精细化运营

“哈啰大脑”是哈啰出行全业务生态的决策中心。“哈啰大脑”基于大数据、人工智能、云计算, 推动哈啰两轮生态出行的智能规划、智能调度、智能派单等全链路运营决策智能化, 以达到运力在时间、空间与需求上的最优匹配, 以使用户在合适的时间、合适的地点找到合适的车辆, 实现高效出行。



哈啰智能调度系统依托于人工智能技术与共享单车模式的结合, 可基于站点属性、用户历史骑行数据、实时天气等因素, 实现对某一点位车辆的供需预测; 基于调度人员的实时位置、载具运力信息, 生成调度任务, 并为调度人员规划出相对最优的调度路线。



- 哈啰出行累计专利申请量 **538** 个
- 其中发明专利 **262** 个, 发明专利 **3** 个, 实用新型专利 **160** 个, 外观 **113** 个

* 统计数据截至 2020 年 7 月

2020 年 6 月，北斗三号全球系统“收官”卫星成功发射之际，哈啰单车全面接入北斗定位，这是北斗导航系统首次大规模应用于共享出行领域。在此基础上，哈啰与千寻位置合作，依托于其在全国建设和运营的 2,600 多座北斗地基增强站，让哈啰单车和哈啰助力车的定位精度进一步提升。

以解决“最后一公里”问题而诞生的共享单车与后来出现的共享助力车顺应城市发展，弥补了城市中短距离出行的生态位。研究表明，共享单车与共享助力车对汽车出行替代明显。作为地铁功能的补充，共享单车与共享助力车接驳和补充轨道交通，提升用户通勤效率，缓解城市交通拥堵压力。

“共享单车不仅是绿色出行方式，通过分析北上广深四个城市的日骑行订单量与拥堵的延时指数发现，共享单车对缓解交通拥堵非常有效，可以使城市出行效率提升 15-19%。”

——交通运输部科学研究院城市交通研究中心 尹志芳博士

更平等的出行机会

▶ 不同“最后一公里”解决方案对比

出行最后一公里	上海出租车	步行	上海公交车	哈啰单车
时间成本	等待时间 + 平均 1 公里行车时间: 2min	人均 1 公里步行时间: 15min	等待时间 + 平均 1 公里行车时间: 3min	平均开锁时间: 30s 平均 1 公里行车时间: 3min
经济成本	上海市出租 3 公里内起步价 14 元	0	2 元	1.5 元 / 15min

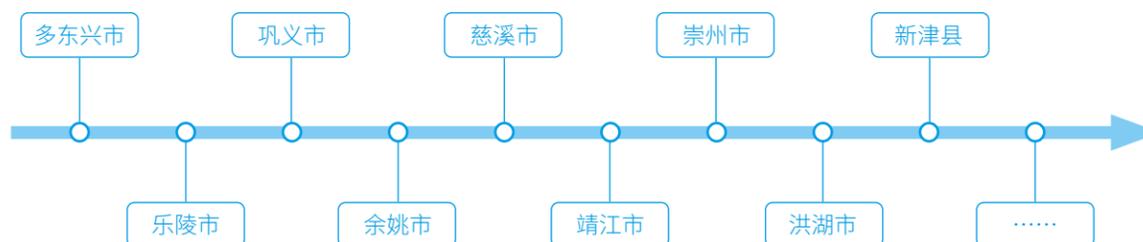
调研发现，共享助力车在房价较低的社区可得性更高。哈啰助力车能有效地触达公共交通可达性较低的社区，有效弥合出行可达性的差异，以共享出行的特有方式激活社区活力，体现城市的公平性。

哈啰通过城市定制共享单车与共享助力车、与公共交通通过联名码打通支付等方式，积极探索共享出行与城市发展、城市文化的融合，让自身成为城市出行与城市经济活力的有机组成部分。

为响应国家乡村振兴战略号召，哈啰助力车深入县乡，协同地方道路交通安全管理部门进行乡村共享助力车交通系统建设，助力交通基础设施完善，推进交通安全管理。哈啰与地方政府共同建立运营体系，推动互联网便民服务下乡，为地方创造就业机会，保障乡村切实受益。哈啰将部分骑行收益直接注入振兴基金，用于协助防止返贫、微基建、创业帮扶等三农问题。

目前，哈啰的乡村振兴项目已经在多地试点实施，并计划逐步推广至更多的城市。2020 年 12 月，哈啰启动“哈啰家乡车”计划，融入中国美丽乡村。

▶ 哈啰乡村振兴项目试点地区



共享单车骑到革命老区

2020 年 12 月，哈啰将 800 辆单车赠送到革命老区湖北省红安县高桥镇，用于高桥镇詹店中学教职员工与学生的出行以及扶贫工作人员下乡出行。在脱贫攻坚的收官之年，助力完善基础交通网络，为乡村绿色出行提供便利。



“以前上学需要步行两三公里，耗时半小时以上。自从有了共享单车，上学时间 10 分钟都不到。”

——高桥镇詹店中学初三学生 周诗苹

“之前孩子们的体育锻炼较少，有了共享单车，他们可以骑自行车进行运动，有助于锻炼健康体魄。”

——桥镇詹店中学教师 张乔

更多元的出行选择

近年来，基于交通的公平性、节能环保、缓解城市交通拥堵或提高市民健康水平等不同考虑，不同城市相继鼓励步行与自行车交通系统的发展。中国“十三五”期间，不少城市开始推行“绿色优先、慢行优先”的交通发展理念，并为此规划和兴建慢行系统基础设施，例如自行车专道、滨河慢行道等。

共享单车和共享助力车是城市公共交通的毛细血管，是助力构建城市慢出行生活圈的重要组成部分。哈啰共享两轮业务因符合慢行生态而广受群众喜爱。作为路面随手可得慢行出行工具，共享两轮承担了在青年一代中传承骑行文化的重要角色。

“慢行交通系统隐含了公平和谐、以人为本和可持续发展理念。在提高短程出行效率、填补公交服务空白、促进交通可持续发展、保障弱势群体出行便利等方面，具有机动交通所无法替代的作用。共享两轮出行则很好地契合了慢行交通的要义。”

——哈啰出行数据算法首席科学家 刘行亮

安全, 为每一程保驾护航

哈啰出行向前的每一步, 都为用户严守安全防线。为全方位保障用户的安全, 哈啰在产品的设计过程中融入产品安全理念, 在服务全过程中守护用户的人身安全。在用户看不见的背后, 哈啰运用完善的制度、优势的技术保障数据安全与用户隐私。

安全是哈啰产品的基因

“小哈换电”：以安全为核心的产品设计

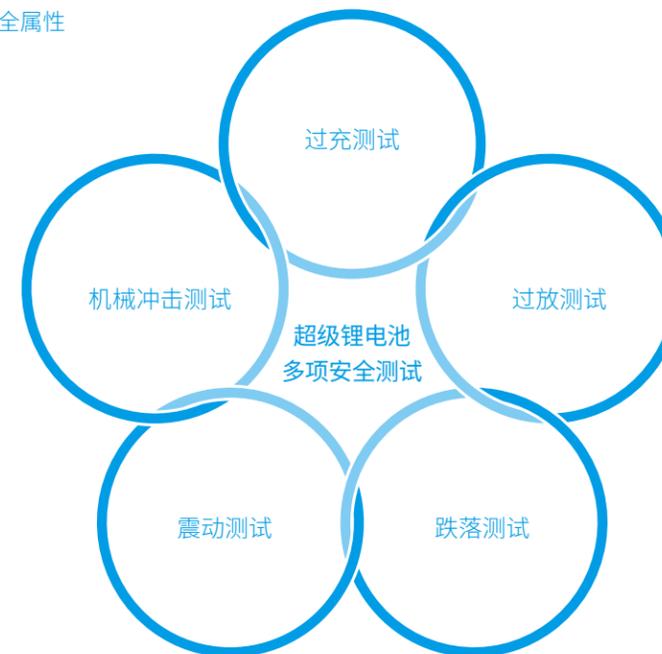
电动车出行是我国出行频率最高的交通方式, 全国电动自行车存量超过 3.5 亿辆, 日均出行次数超过 7 亿人次。不安全的电动车充电行为, 是引起火灾的重要原因之一。

据应急管理部消防救援局统计, 2013 年至 2017 年五年间, 全国共发生电动自行车火灾一万余起, 因电动自行车火灾死亡人数高达 233 人, 其中引发较大以上、导致人员伤亡的火灾 34 起全部由电线的短路、电机的烧坏、接触器的烧坏等电气原因引发的。

为从根源上减少电池安全事故, 哈啰出行推出以“换”代“充”的革新模式: “小哈换电”为电动车用户提供更加安全高效的电池解决方案, 以集中化充电代替家庭充电, 通过小哈超级锂电池以及多重安全保护的小哈智能换电柜, 为用户提供从电池使用到换电操作的全流程安全保障。



小哈超级锂电池的安全属性



超级锂电池 8 重安全保护
过充保护 过放保护 过流保护 温度保护
短路保护 IP67 防水 充满自停 防撞保护

超级锂电池 12 项智能化检测
电池异常提醒 防非充电器充电 设备实时自检
放电认证 断电记忆 电压检测 电流检测
荷电状态 SOC 估算 温度检测 通讯功能
低功耗蓝牙 (BLE) 近场通信 NFC



2020 年 7 月，由中国质量认证中心（CQC）牵头编制的《电动自行车充电换电柜技术规范》（CQC1902-2020）正式发布。此项规范的落地填补了电动自行车集中充电换电柜认证体系标准空白，提升了行业产业链的规范操作，明确了集中充电设备质量准入条件。

2020 年，小哈换电柜通过中国质量认证中心 CQC 认证，成为国内该行业中首家获得 CQC 认证的品牌，在使用环境要求、功能要求、通信管理要求、人机交换、安全保护、充电性能、极端环境、电磁兼容等方面获得认可。



▸ 小哈换电柜三重安全设计

配置温度、烟雾传感器等多种安全环境检测传感器，并设计多处灭火装置，在检测到安全隐患时自动激活，实现无人值守、安全可靠。



符合国家、国家标准的浪涌保护装置

- 国家标准 GB/T18802
- 国际标准 IEC 61643-1、EN61643-11

采用钢制结构，电池仓独立间隔布置，保证在发生爆燃情况下不会有飞溅物冲出电池仓，从而在极限意外情况下对在换电柜周边人员进行保护。

哈啰助力车头盔安全

头盔对于助力车驾驶者来说是遇到危险后的最后一道防线，然而助力车佩戴安全头盔却是人们安全意识的薄弱环节。

以浙江省 2019 年第一季度数据为例，全省涉及电动自行车的交通事故占交通事故总数的 37.6%，因电动车交通事故死亡人数占总人数的 29.1%，而其中 80% 左右是由于颅脑损伤致死。

哈啰充分考虑助力车用户骑行过程的人身安全。除了严格按照新国标，将车速上限设置在 18-20 公里 / 小时这一相对安全的速度外，哈啰更积极响应公安部开展的“一盔一带”守护行动，在 APP 端提醒用户出行佩戴头盔，并在浙江、江苏等省份率先为用户配备更安全、舒适的头盔。哈啰正积极规划可以实时监测用户使用情况的智能头盔，进一步保障用户在使用哈啰助力车时的安全。



更安全的头盔设计



- 专业头盔设计，通过严苛测试，产品符合运动头盔国家标准 GB24429；
- 使用进口 EPS 材料，吸收冲击能力与滑雪头盔齐平；
- 特殊无连接绳设计，让意外来临时，头盔不会被扯掉。

目前，哈啰已经在浙江省等地哈啰助力车中配备了符合国家标准的共享头盔，投放数量约 **30 万个**。

哈啰助力车比私人电动自行车**更安全**

2020 年哈啰助力车万车严重事故率：**0.18%**

2019 年国家公安部公布的数据显示，私人电动自行车的万车严重事故率：**0.29%**

* 严重事故指因事故发生死亡的情况。

为每一次出行负责到底

哈啰以技术和数据为支撑，识别并管理核心风险，对于用户行程前、行程中、行程后全流程开展行程安全管理。

行程安全：安心顺风车

针对哈啰顺风车业务，哈啰设立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，为司乘双方提供安全的顺风车服务；持续对哈啰顺风车业务的重要风险点开展专项整治工作，例如“人车不符”、“恶意加价”，从源头降低风险，保障乘客的行程安全。与此同时，哈啰定期开展不同主题的安全月活动，强化平台安全文化建设。



安全月：加强监管与司乘教育，严守司乘安全的底线

2020 年 7 月，哈啰出行开展顺风车安全月整治工作并对平台安全体系做整体升级，进一步保障用户安全。

- 上线行程安全指数、行程异常监控系统，采用技术手段为司乘安全保驾护航；
- 开展人车不符专项整治工作，采用技术、运营手段，严查假证件、证件与车辆不符的现象，增强平台车辆合规性；
- 延伸安全考试机制，从司机延伸到乘客，加强安全教育。

行程安全指数，日均拦截订单**近百单**，
降低车内冲突数**5%**
轨迹偏航提醒日均**近千单**，
乘客安全感指数提升**20%**，
累计守护乘客里程超**10 亿公里**

2020 年安全月期间，
共收集到乘客反馈存在人车不符问题的车主**3,700** 余人
已核实存在问题的**2,000** 名采用假证件车主已永久封禁
1,700 名车主被要求更改平台注册车辆，与证件保持一致
累计参加考试车主**30 万**，通过率达**93.7%**
累计参加考试乘客**10 万**，通过率达**87.6%**

行程安全：安全两轮骑行

严要求保障单车车辆安全

- 高标准的质量检验：经过抗疲劳、抗冲击、（盐雾）耐腐蚀、静压、环境模拟测试（摔倒、雪地、高温、-30°低温）等高标准的质量检测。
- 为了使车辆拥有更好的操控性和平衡性，开展超 5,000 次骑行测试，有效防止前翻。
- 加强车辆的维护和保养，延长单车寿命，保障单车质量。

骑行安全系统安全监测

- 通过“用户骑行安全系统”，对车辆姿态及状态进行识别，车辆倒地时启动蜂鸣报警，对骑行行为进行安全保障。
- 为每一位骑行者投保骑行意外伤害保险、意外伤害医疗保险和第三方责任险，为用户出行添一份保障。

完善的应急安全处理体系

- 建立应急安全处置体系，对发生安全事故的用户第一时间进行援助。



随心刹 + 防飞车设计，保障哈啰助力车安全

哈啰助力车升级耐用灵敏刹车，采用 E-ABS 系统 + 对置型前后刹车器，双管齐下，在复杂情况下，紧急刹车也能做到平稳驻停，让骑行更加安全放心。

哈啰助力车增加压力传感系统，可以灵敏检测到人是否坐在座垫上。骑坐时传感器感应到体重压力，电机即开启全功率工作；下车推行时，车座感应不到体重压力，则可保持 5km/h 的速度，辅助推行。

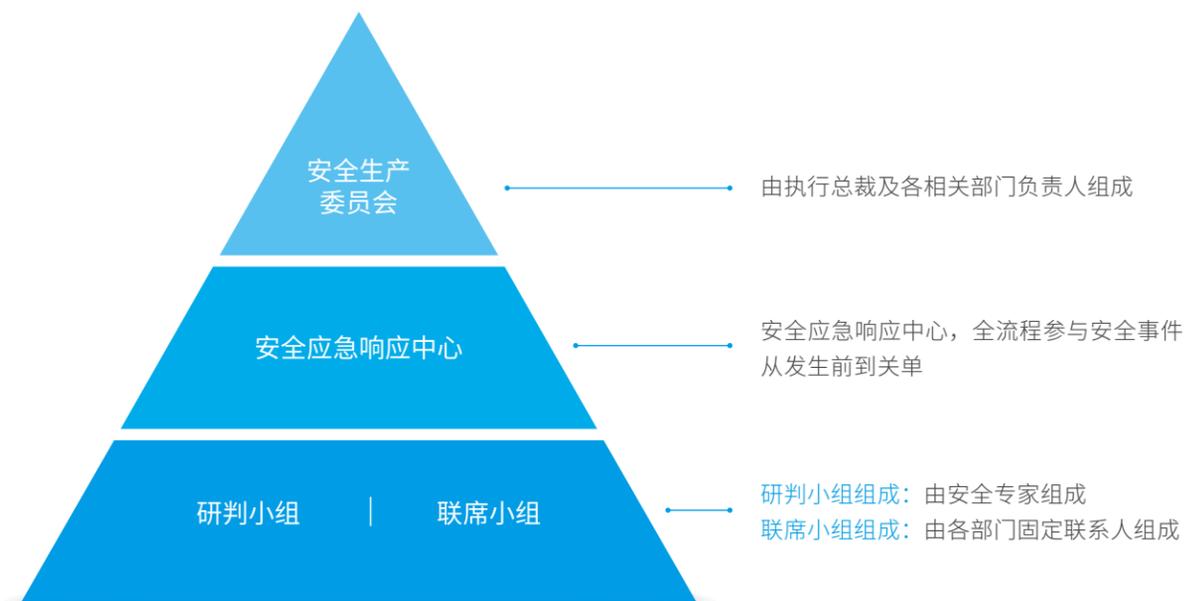
应急安全处置体系

哈啰为发生人身伤亡和财产损失的用户，提供迅速、准确、公正的应对。哈啰成立由执行总裁及各相关部门负责人所组成的安全生产委员会，作为安全工作的最高责任机构。

安全生产委员会下设安全应急响应中心，参与安全事件从发生前到关单的全流程，确保高风险案件发生时第一时间介入、保证处理时效，同时确保处置决策的全面性；通过定期复盘安全案件，不断优化安全管理与事件处理策略。

安全处理体系的执行层由代号“119”的研判小组和联席小组组成。在安全事件触发、响应、定级、处置及后期优化全流程中，研判小组遵照公司制定的《安全事件处理制度》规范处置流程和应急机制，参与、指导应急事件的处置。

▶ 安全应急响应工作管理体系



▶ 哈啰应急处理流程





数据安全与隐私保护

在大数据时代，如何在信息科技开发应用的过程中保护用户隐私成为新的挑战。哈啰始终践行“以用户为中心”，将用户的权益放在首位，严格遵守《网络安全法》《信息系统安全等级保护基本要求》《个人信息保护规范》等法律法规，严控信息采集过程。哈啰的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。

在此基础上，哈啰建立完善的信息安全制度和管理体系，覆盖数据安全、网络安全、应用程序安全、办公终端安全及硬件产品终端控制五大信息安全建设领域，对重要和敏感数据采取保护措施，落实用户隐私保护工作，并持续开展信息安全文化建设，提高员工信息安全意识。

 <p>信息安全体系认证</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 用户系统、支付系统、订单系统及数据分析系统等通过等级保护三级测评认证，覆盖哈啰单车、哈啰助力车、哈啰电动车服务、小哈换电和哈啰顺风车等综合业务； • 通过 ISO27001 信息安全技术管理标准、ISO2000 信息技术服务管理标准； • 积极参与国家标准《信息安全技术数据安全能力成熟度模型》（GB/T 37988-2019），并成为标准首批试点单位之一。
 <p>信息安全制度构建</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立信息安全领导小组，领导哈啰数据安全与隐私保护相关工作； • 制定完善信息安全管理制度《哈啰出行信息安全总纲》《员工信息安全管理规范》《对外数据输出管理规范》《对外合作数据输出管理规定》《数据权限审批管理规定》等 10 项管理制度，覆盖各个信息安全建设领域。
 <p>重要和敏感数据保护措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 严控用户数据采集过程并定期开展自查； • 数据信息分类分级：分为机密（L4）、秘密（L3）、内部使用（L2）和外部公开，并对所有 L4、L3、L2 信息进行管控； • 数据权限管理：针对数据查询和导出，严格按照数据管理规范制度执行实施，并配套线上审批流程和技术工具。
 <p>信息安全文化建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持续开展信息文化安全与合规建设，提高全员的信息安全意识。对哈啰全员进行网络安全、信息安全及个人隐私相关的合规培训和宣导，对象包括高层管理人员、中层管理人员及一线员工，员工覆盖率 100%； • 开展全员信息安全认证考试，不通过不上岗。

责任，融入城市有序运转

哈啰出行运用技术力量，助力打造更安全、更文明的城市。哈啰利用自身业务优势助力城市应急交通系统的建设；利用自身技术能力和特长，支持城市监管和治理；积极开展用户教育，培养交通安全意识，助力营造文明的道路交通秩序。

规范城市交通秩序

哈啰自创立之初，就高度重视停车秩序问题，妥善地管理和解决商业模式带来的城市影响。以科技力量规范城市交通秩序，是哈啰持之以恒努力的方向。

秉承提升土地使用效率原则，哈啰结合城市区域、热点分布，提出了分城、分层制定停车解决方案的思路，用算法、模型、软硬件创新研发持续平衡停放需求、经济效益以及城市供给，优化城市停放空间，在时间及空间上建立和谐的人、车、路、环境之间的关系。

为切实解决两轮停车秩序问题，哈啰对于已投放的车辆建立了总量管控与停车秩序管理的系统化解决方案。基于在两轮出行行业内的深耕，哈啰提供行业领先的多样化方案，如蓝牙道钉模式、电子围栏模式等，并与城市服务、道路交通安全管理部门紧密联动，以技术手段引导用户规范文明用车，让两轮出行方式更好地融入城市公共出行。

总量管控解决方案：智慧“嗅探”方案

智慧“嗅探”方案即蓝牙嗅探定点监测方案。对于监管机构，该方案能准确核实区域内各车企车辆动态运营数据，对超投、超停等异常事件形成智能的、有效的、可控的监管闭环，消除“监管盲区”。

对于以哈啰为代表的企业，该方案可通过智慧嗅探设备实时采集与上报单车的蓝牙信息，从而实现对其辖区内车辆承载量的规范性管理及调度管理。同时，智慧嗅探设备内置智慧云播服务，站点喇叭语音劝导，提醒用户规范停车。

	配额设定	监督指导			考核管理
监管	配额设定	随机抽查	工单审核	定期考核	配额调整
车企	报备, 投放	运营整理调度	工单处理		报备、投放
	报备投放	运营管理			考评整改



哈啰停车秩序管理解决方案矩阵

基于不同城市、不同区域对停放的精度要求，依据分城、分层的原则，结合城市区域、热点分布，哈啰制定因地制宜的停车解决方案，形成完善的、满足不同城市及运营需求的产品矩阵。



有桩方案

哈啰智慧公共助力车基于公共市政需求，针对传统公共自行车进行了产品的优化升级，通过哈啰智慧停车桩，引导用户入桩停放，打造新一代公共电动自行车。



蓝牙道钉方案

哈啰拥有行业最高技术标准的蓝牙道钉，用技术引导用户在规定区域内有序停放车辆。哈啰的蓝牙电子围栏系统，通过在落锁区内部部署蓝牙道钉，利用蓝牙定位技术设置虚拟电子围栏，通过神经网络自适应等智能算法实现对用户停车行为的智能判断。



定点还车方案

定点还车方案借助用户手机定位和车辆定位判断还车位置。围绕蓝牙道钉或虚拟电子围栏区域设立“规范停车区”，进入规范停车区后即适用约束性停车规则，即车辆停放在规范停车区内方可还车；若未在规范停车区还车，无法顺利完成关锁还车，用户须驶离或缴纳调度费。



AI 交互识别技术

通过 AI 交互识别技术直接进行监管，发现违规停放车辆可及时通知、记录违规行为。



立体停车库解决方案（未批量应用）

立体智能停车库是一种新型立体式存储两轮车设备。立体停车库可充分利用上层空间，每层约排放 35-50 个车位，整库设计车位约 200-300 个，土地利用率高 200%，可满足轨道交通站台等人流密集地区对两轮车停车位的需求。

信息化助力城市监管

大数据支持非机动车智能化监管

非机动车的管理，由于取证困难，一直是交通管理中的难点。为了降低交通事故、规范市民出行习惯，哈啰与城市公安部门开展合作，打造非机动车安全防控大数据平台，针对目前非机动车违规行为提出智能化监管方案。

非机动车安全防控大数据平台以物联网、云计算、视觉 AI 作为数据收集和态势分析工具，以数据空间技术作为可视化呈现路径，通过多层次、多粒度的大数据挖掘，对非机动车违规行为，例如非机动车驾驶人逆行、闯红灯、未佩戴头盔、非法载人等，开展精细化监管，助力城市交通监管。



“哈啰智巡” 打造智慧警务

“哈啰智巡”是哈啰为城市交警、城管和公安等执法部门日常出勤研发的智能管理系统，为公安机关实现智慧警务创新发展提供可复制的解决方案。基于手机应用，警务人员可使用完整的智能警务管理功能，提供包括用车、查看上报警情、查看巡逻轨迹、查看必巡点等，提高工作效率，从而提升城市交通管理水平和管理效率。

目前，“哈啰智巡”服务于呼和浩特、温州、嘉兴、武汉等多个城市的基层治理。“哈啰智巡”携手呼和浩特市交通管理支队的合作使该地事故线上快速处理率提升 75%，每起事故处理时间缩短至 10-20 分钟。2020 年，“哈啰智巡”与呼和浩特市公安局交通管理支队的合作在 2020 智慧警务探索与创新大会上获得“智慧移动警务项目大奖”。

城市应急交通系统基础建设

2020 年的新冠疫情让武汉等疫情严重城市的公交、地铁等公共交通工具暂停运营，出租车、网约车的运营也受到限制，抗疫一线及城市基础保障岗位人员出行难题待解。共享单车则成为特殊时期中重要的出行选择。

哈啰通过既有组织体系及应急保障能力，改变投放模式，保障车辆供应，支撑疫情防控走出了至暗时刻。面对空前的公共卫生危机，以哈啰为代表的两轮行业保障可供选择的出行方式，在城市交通应急系统中发挥了积极作用，让更多的人看到了共享出行行业的韧性。

重点区域投放，助力城市运作

在公共交通停摆期间，两轮出行成为维持城市运作的重要保障。数据显示，共享单车、共享助力车成为抗击疫情期间武汉市民、医护人员的日常出行必备。武汉“封城”后，求医骑行、长程骑行、采购骑行大幅上涨。疫情初期，武汉各家医院方圆百米以内的单车骑行量快速提升。面对两轮出行的需求变化，哈啰积极在医院、社区服务站等热点区域投放哈啰单车与哈啰助力车，保证一线医护人员以及市民生活、就医的出行需求。



2020 年，武汉地区因疫情封城期间，累计 **485,511** 位用户借助哈啰单车出行，出行里程超过 **8,692,867** 公里

2020，全国疫情最严重期间，全国累计 **8,667,134** 位用户借助哈啰单车出行，出行里程超过 **75,096,306** 公里

注：根据国务院新闻办公室《抗击新冠肺炎疫情的中国行动》白皮书，“武汉地区因疫情封城期间”指 2020 年 1 月 23 日 -4 月 7 日；“全国疫情最严重的期间”指 2020 年 1 月 23 日 -2 月 17 日，全国复工复产前。

无差别消杀，保障用车安全

疫情期间，两轮出行的用车安全成为哈啰的关注重点。哈啰紧急对所有运维员工进行消杀培训，每日三次对哈啰单车进行消毒，对把手、座椅、车锁等重点部位进行反复喷洒。同时，哈啰在多个城市开展针对路面所有车辆的无差别消杀，将用户安全置于首位。

2021 年初，疫情防控常态化进入第一个春节假期。为了保障市民骑行安全，响应疫情防控要求，哈啰定制了免洗消毒洗手液，在春节期间持续悬挂在哈啰单车上，供市民骑行期间免费使用。



鼓励公众两轮出行，降低传播风险

相比于封闭式的公共交通出行方式，两轮出行的自由度更高，也更容易保持人与人之间的社交距离。在复工复产的初期，为了鼓励用户使用两轮通勤，哈啰向用户赠送免费出行卡，鼓励用户使用哈啰单车与哈啰助力车出行，避免人群扎堆，降低风险。



向重庆两江新区慈善会捐赠 **1万** 个一次性医用口罩，**20** 桶消毒水



向东营市抗疫一线人员捐赠哈啰助力车 **140** 辆



向深圳一线医护人员捐赠口罩 **6万** 个



让更多人乐享安全出行

哈啰积极与多地公安交警合作，共同开展形式新颖的交通安全宣传活动，提高公众的交通安全意识、责任意识，从源头上预防和减少道路交通事故，助力营造安全、文明、有序、和谐的道路交通环境。



全国交通安全日，哈啰助推安全出行

在第九个全国交通安全日之际，哈啰开展各种交通安全宣传活动，通过安全教育，提高公众的安全出行意识。

小学生交通安全知识竞赛

- 哈啰联合珠海交警部门和教育部门，举办小学生交通安全知识竞赛，结合实际案例进行共享单车交通出行安全教育，提升小学生对于文明出行的交通安全意识。

交通安全主题宣传创意传播

- 在上海、厦门、台州等上百座城市发起交通安全主题宣传传播活动。在上海地区，哈啰出行 APP 主动推送交通安全相关的创意内容，提醒用户注意交通安全、遵纪守法，提示覆盖 1,500 万注册用户。

线上马拉松安全主题赛

- 与中国警察网共同举办线上马拉松安全主题赛事，鼓励社会群众积极参与，旨在倡导全民健身运动，呼吁安全、文明出行。



03

贡献零碳的未来生活

应对气候变化已逐渐成为全球共识。2020 年 9 月，中国向全球宣示，二氧化碳排放力争于 2030 年前达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和。这一宣示要求企业转变发展理念和发展方式，迈向绿色发展的道路。

哈啰出行自始至终直面共享单车全生命周期管理的重要挑战，实现哈啰产品的全面可持续。哈啰将绿色出行融入城市交通体系，倡导可持续的出行和生活方式，全面助力未来低碳生活的建设。



哈啰产品

产品全生命周期 100% 可持续

- 产品全生命周期管理
- 与合作伙伴共建绿色生态



社会生态

“零”碳出行先锋

- 推动“零碳”出行实践
- 倡导绿色的出行和生活方式



- 应对气候变化
- 产品全生命周期管理
- 打造生态供应链
- 社会公益



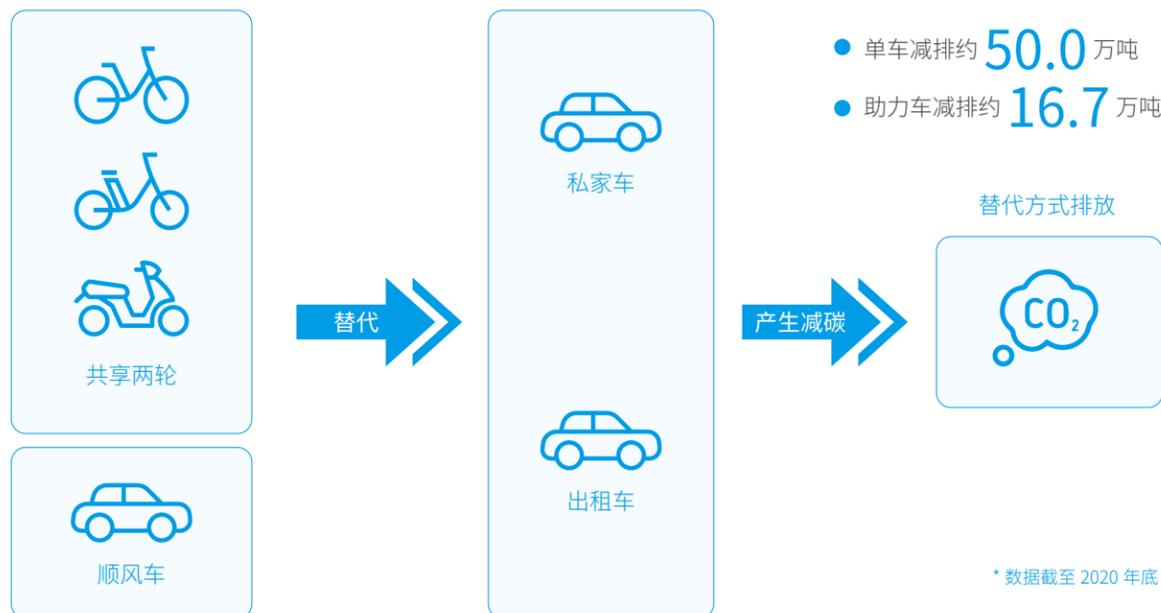
零碳，以初心回应时代呼唤

“绿色低碳、轻松出行”是哈啰出行的服务理念。哈啰出行提供绿色、低碳的出行方式，为大型城市探索低碳出行建设方案提供了参考范本；以绿色出行业务为依托，积极倡导绿色的出行和生活方式，助力低碳城市的建设。

哈啰业务是“零碳”出行的积极实践者

“绿色”是哈啰业务的底色。哈啰的基石业务哈啰骑行为用户提供随手可及的环境友好型出行工具。秉持“绿色低碳、轻松出行”的服务理念，哈啰单车、哈啰助力车、哈啰顺风车、小哈换电等业务的逐步上线无不贯彻“绿色出行”的发展目标，通过让越来越多的市民选择不开车、少开车，切实推动绿色出行，助推城市碳排放的减量。

哈啰两轮业务与四轮业务替代传统出行减排路径



* 数据截至 2020 年底

截至 2020 年底，

截至 2020 年底，哈啰单车用户累计骑行 184 亿公里，累计减少碳排放量 50 万吨。哈啰助力车用户累计骑行 56 亿公里，减少碳排放 20.4 万吨；哈啰助力车耗电产生碳排放约 3.7 万吨；综上，哈啰助力车减排约 16.7 万吨。

哈啰小哈换电业务减排路径



除了电池本身的环境效益外，“小哈换电”智能调节峰谷用电需求，让**社会电力资源得到更合理的应用**

- 基于大数据算法预测用户换电时空分布，动态调整换电柜充电策略，降低换电网络体系对居民用电的冲击；
- 在居民用电高峰期采用低功率充电或格口休眠策略，在居民用电低谷期重新激活格口利用城市电网富余用电资源进行电池充电操作，助力维护电网的稳定性。

倡导绿色的出行和生活方式

哈啰积极打造共享出行领域的公众绿色出行场景，倡导互联网平台下的绿色低碳行为成为“新时尚”。2020 年，成都市人民政府印发了《关于构建“碳惠天府”机制的实施意见》，在国内率先提出“公众碳减排积分奖励、项目碳减排量开发运营”双路径碳普惠建设思路。哈啰与成都产业集团牵头建设运营的“碳惠天府”公益平台合作，共同打造共享单车领域的公众绿色出行场景，推进低碳城市建设的探索。目前，公众可以通过碳惠天府小程序绑定哈啰出行 APP，通过日常的骑行减排获得“碳积分”，参与低碳城市的建设。

哈啰助推公众绿色低碳生活方式的普及。2020 年，在全国范围疫情防控进入常态化后，哈啰与全国各地的地方监管机构、社会团体、大专院校、企业联盟等各界举办数十场团体骑行活动。



公众公益绿色行，对低碳生活说“哈啰”

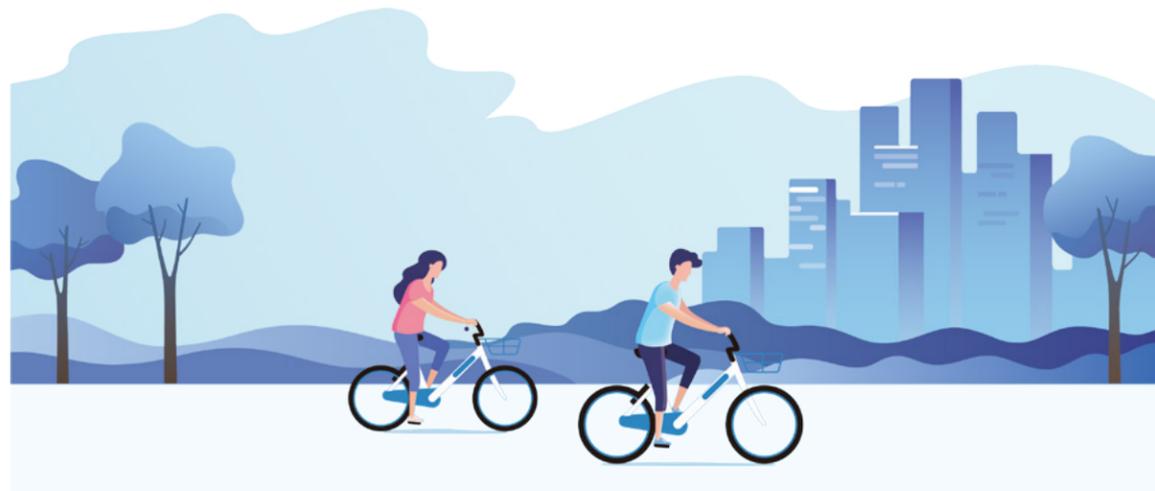
- 2020 年 6 月“世界环境日”，与湖南省生态环境厅联合举办“美丽中国——我是行动者”绿色出行活动
- 2020 年 9 月“世界无车日”，哈啰出行推出主题激励措施，支持北京中关村软件园“牵手文明 绿色同行”主题骑行活动，鼓励绿色通勤
- 2020 年 11 月，与广州市南沙区城市管理局、黄阁镇人民政府合作开展绿色骑行垃圾分类宣传活动
- ……





— “骑” 减塑：携手低碳骑行与创意减塑

2020 年世界环境日，哈啰再次与荷兰驻沪领事馆牵手，联合发起“中荷骑行可持续减塑设计竞赛”。哈啰将废旧单车改造的自行车动力塑料粉碎装置，搬到了上海 BFC 外滩中心，发起“一骑减塑”全城接力公益快闪，同时向公众征集利用海洋回收塑料再生骑行周边的优秀创意。本次活动将低碳骑行与创意减塑相结合，让更多市民参与绿色生活中。



100%，全生命周期绿色发展

哈啰出行遵循减量化 (reduce)、再使用 (reuse) 和再循环 (recycle) 的 3R 原则，实现产品全生命周期的可控性；通过行业倡导，让绿色发展理念渗透入共享出行行业，让行业的发展贡献于实现社会、经济和环境可持续发展。

产品全生命周期管理

哈啰深知共享出行行业长期绿色发展理念的重要性。自哈啰诞生之日起，就直面共享行业产品废弃与回收议题的挑战，于产品设计、生产、投放、管理、回收、再生的全生命周期遵循 3R 原则，通过资源高效利用、循环利用，实现社会、经济和环境可持续发展。目前，哈啰出行针对废旧共享单车零部件基本实现全面回收利用。



“哈啰从创立之初，就将单车生命周期的最后一环——回收再生处理，纳入单车全生命管理中，减少社会资源浪费，提高资源利用率。”

——哈啰出行供给经营管理中心总经理 程亮



▶ 哈啰单车全生命周期管理实践

<p>STEP1 产品设计与生产</p>	<p>精益管理提升生产效率：基于精益创新生态的建设，哈啰精益推行部持续改善车辆各零部件的生产工艺，提升生产效率，降低单位产品的生产能耗</p>
<p>STEP2 产品投放与管理</p>	<p>智慧运营减少过量投放：通过科技驱动智慧运营，依靠智能调度、智能派单等全链路运营决策智能化，让投放适量的车辆提供最大化的运力，从源头上避免单车过度投放造成资源浪费</p> <p>规范化车辆管理与维护：根据城市片区的单车使用情况，分批次对路面的哈啰单车进行回仓养护，提升车辆使用寿命的同时，提升用户的骑行体验和安全</p> <p>探索新材料和新技术：哈啰将持续探索单车新材料和新技术的应用，进一步提高单车零部件使用周期</p>
<p>STEP3 产品回收与再生</p>	<p>无害化处理与再生：针对废弃的哈啰单车，携手专业合作商进行回收拆解及无害化处理：主体车架等金属材料统一回炉做成金属锭或者金属产品后循环利用；塑料打成塑料颗粒用于二次加工；轮胎、坐垫等无法彻底分解的部分进行科学无害化处理。</p> <p>探索“变废为宝”新方案：联合高校、公益组织、艺术机构等开展旧车新生公益项目，将报废的车辆零部件变成有价值的新产品，例如“废旧轮胎流浪猫窝”、“自行车机械技术工场”、“骑行动力减塑装置”等</p>

▶ “小哈换电” 电池全生命周期管理实践

<p>STEP1 产品设计与生产</p>	<p>“小哈换电” 产品设计理念：“小哈换电” 用锂电池替代传统铅酸电池，采用集中化、规范化报废电池方案处理替代居民自行处理，减少后者带来的潜在环境风险</p>
<p>STEP2 产品投放与管理</p>	<p>“小哈换电” 性能优异：依托于合作伙伴宁德时代时代的电池技术及生产经验，小哈超级锂电池安全、可靠、使用寿命长</p>
<p>STEP3 产品回收与再生</p>	<p>专业化处理降低影响：小哈换电的上线减少居民个人使用电动车时因车辆报废而同时弃用电池的情况；采用全生命周期智能管理策略，对锂电池进行多梯次有效利用，特别是对报废电池的集中化管理与再生处理，实现使用效能最大化并且有效降低对环境的影响</p>



用艺术赋予废弃单车新生命

2020 年，共享单车行业在发展多年后迎来车辆报废潮，不少共享单车陆续进入回收序列。哈啰对约 3 万辆单车进行拆解、分类，开展绿色再生和无害化处理。2020 年南京青奥艺术灯会中，哈啰单车零部件为主要材料制作的大型灯组“海浪里的银河”作为国内首个共享单车零部件制作的艺术灯组正式亮相，其材料来源于已损坏的共享单车。



“我们的目标是，让单车的每一个零部件，都能在其他环境中再度‘发光发热’。”

——哈啰出行单车业务南京主管 李旭



倡导伙伴共建绿色生态

要践行产品全生命周期的管理，离不开绿色生态供应链的建设。只有与全生态伙伴携起手来，才能实现绿色生态链的闭环。2020 年 11 月，由上海自行车协会主办，哈啰出行承办，中国自行车协会和中国互联网协会共同指导的“智出行、共生态”中国两轮出行产业高峰论坛上，哈啰宣布发起“绿色质造公约”，面向 400 余家生态伙伴倡导践行“生态优先、绿色质造”，鼓励行业遵循 3R 原则，通过资源高效利用和循环利用，实现社会、经济和环境的可持续发展。

2021 年 3 月，哈啰率先发布共享出行行业首份碳中和倡议书，呼吁全行业坚持绿色发展，全面促进资源节约与高效利用。

哈啰发布共享出行行业首份碳中和倡议：

- 积极开展产品“全生命周期”管理行动，努力实现“零碳”目标
- 推进资源全面节约和循环利用，以更低的资源投入、更高的运营效率满足人民绿色出行需求
- 积极带动行业相关产业节能减排，构建绿色产业链，以共享出行行业为纽带，带动上游相关产业绿色转型
- 加速两轮换电设施建设，助力交通能源结构转型



04

治理先行 完善可持续发展基础



- 完善公司治理
- 风险识别与管理
- 合规经营
- 反贪污
- 员工权益与福祉
- 平等机会与多元化
- 员工培训与发展

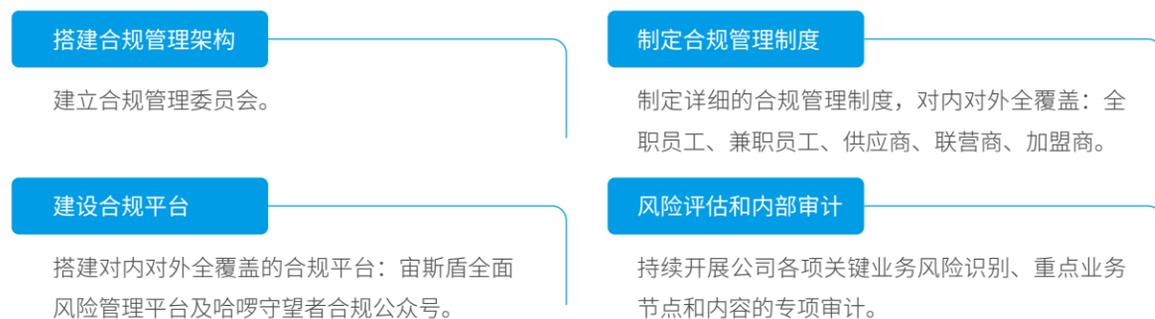
正直哈啰：风清气正的立场

哈啰出行重视公司廉正文化建设。通过不断完善合规体系和制度，积极开展内控、审计、风控工作，准确识别并严格控制可能影响公司的各种潜在风险和违规事件，切实提升合规管理能力。同时，哈啰积极开展合规文化建设，打造风清气正的工作及商务氛围。

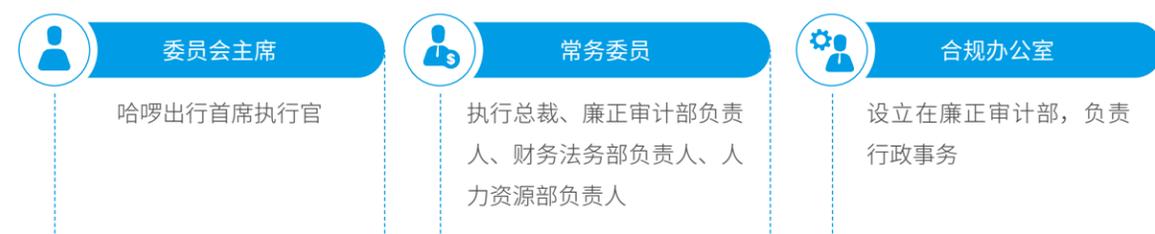
全面合规管理体系

哈啰成立合规委员会并制定《合规委员会章程》，建立完善的合规体系和制度，对内覆盖所有全职员工，对外覆盖所有供应商、联营商、加盟商和兼职员工。哈啰建立了宙斯盾全面风险管理平台，持续开展内控流程梳理及合规体系宣导，及时开展风险评估和内审自查，不断提升业务过程中的合规管控能力。

▸ 哈啰合规管理体系



▸ 合规管理委员会组织架构与职责



合规委员会的主要职责



- 批准合规制度的修订；
- 建立、指导和维护公司良好的合规氛围和价值观；
- 监督公司内控制度和流程的设计和和实施；
- 违规事件调查结果的复核、定性和违规人员的处罚；
- 维系公司举报体系的长期有效，确保内外部举报人合法权益得到保护。

2020 年行动进展

- 记录举报线索 **731** 条，调查证实有效线索 **281** 条，**100%** 调查处理，其中 **83.9%** 系虚假举报，**16%** 查实追责，约 **0.1%** 的案件中止调查待后期串并处理
- 持续开展公司各项关键业务风险识别，利用大数据技术，实现风险的数字化预警与监控，典型如运维舞弊、资损等 **40** 余个数字化模型
- 开展 **11** 个专项审计项目，覆盖备用金、财务、供应链等关键工作节点

全覆盖、零容忍的合规文化

哈啰的合规管理实现对于全职员工、兼职员工、供应商以及联营商、加盟商的全覆盖。哈啰制定了适用于全员的《举报管理制度》，鼓励哈啰的所有相关方对违反《哈啰出行员工纪律守则》《哈啰出行供应商廉洁承诺函》等制度或法律法规的情况进行举报。举报途径包括：廉正举报邮箱、微信、电话、哈啰守望者微信公众号、廉正审计部快递举报等。

全职工

员工需遵守《员工纪律守则》《举报管理制度》《利益冲突管理制度》《礼品及业务招待管理制度》《哈啰员工信息安全管理规范》以及《员工手册》中所规定的合规事宜，并签署《员工廉洁承诺函》。哈啰于2020年针对所有全职工以合规视频培训的方式对上述合规制度进行了一次集中培训，全员参与并通过了合规考试；此外，所有新入职员工都必须通过“新锐营”和“黄浦军校”参与新员工线下合规培训，每次新员工合规培训的压轴部分是员工合规宣誓环节，从而让员工在入职之初就充分感同哈啰的价值观。

2020 年，新员工廉正文化课累计开展 **32** 堂，覆盖 **2,356** 人

兼职员工管理

哈啰浓缩了多项合规制度中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。“哈啰守望者”微信平台集合合规文化、价值观输出、培训考试、举报等功能，作为兼职员工合规培训、合规考试、合规举报等参与的渠道。

2020 年，兼职员工完成廉洁合规在线培训，考试率 **100%**，考试通过率 **100%**

供应商、联营商及加盟商管理

哈啰要求所有供应商签署《供应商廉洁承诺函》。在“哈啰守望者”微信平台为供应商合作伙伴设立了单独的合规培训与考试栏目，促进商业伙伴与哈啰的共同廉洁。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。

2020 年，供应商完成廉洁合规在线培训及考试率 **100%**，考试通过率 **99%**

“哈啰守望者”微信公众号，吹响廉洁正气的号角

罗马非一日建成，风清气正的公司合规文化同样如此。为了更好地传达哈啰廉洁正气的价值观和合规文化，公司于 2019 年底上线合规微信公众号“哈啰守望者”。至今，“哈啰守望者”已经吸纳了来自全职员工、兼职员工、供应商、联营加盟商 2 万余人的关注。

在这里，我们表扬先进，鼓励全员从我做起，廉洁正气；我们警示诱惑，提醒员工严守廉洁底线；我们敬畏法律，表达我们违法必惩的决心。



哈啰出行对于舞弊、违法违规行秉持零容忍态度，坚决从严打击。廉正审计部承诺对所有实名举报开展调查并给予反馈。2020 年，廉正审计部共查处 14 起腐败事件，处理贪污受贿、职务侵占员工共计 14 人。

鼓励举报

哈啰倡议和鼓励实名举报，对于调查属实、为哈啰出行挽回利益和损失的实名举报人员按规定给予奖励。

检举人保护

哈啰严格保护举报人的身份信息，只有廉正审计部监察组有权知晓举报人身份信息；匿名举报同样会被受理，可留下临时邮箱或电话，以便调查人员在必要时与举报人取得联系。

为了让廉正从威严的形象中跳脱出来，建设更活泼、易于理解的合规文化，廉正审计部门开展多种多样的趣味合规活动，让合规文化在潜移默化中融入每个哈啰人的行为日常。



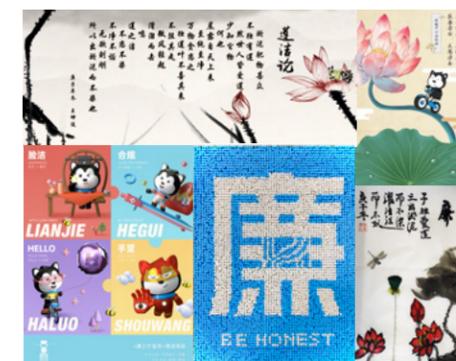
“纪律与商业准则对于我们成为一家规范运行的公司尤为重要。通过这样的活动，希望大家能够把正向的影响带回到部门去、带回到平时的工作中去，自我严格要求，形成良好的行为模范，影响身边更多的人。”

——哈啰出行执行总裁 李开逐



“守望哈啰”，发出我们的合规宣言

2020 年 12 月，哈啰开展以“廉洁合规，守望哈啰”为主题的海报大赛，鼓励员工积极参与海报的设计与制作，并通过全员钉钉公告、办公区微刊、易拉宝、“哈啰守望者”微信公众号等多种渠道开展宣传，举办廉洁海报大赛颁奖典礼，以新颖的形式宣扬廉正合规的文化。共有 26 名员工参与海报大赛设计出 41 幅作品，近 300 人参与了活动的推广，近 2,000 名员工参与了作品投票与点评。



打造亲切廉正 IP，让合规建设摆脱乏味

为了让廉正从威严的形象中跳脱出来，鼓励员工积极参与合规的建设，廉正审计部门开发出哈啰守望者可爱形象，用于各类培训、学习等活动中，激励拒收礼品现金、合规学习先进等各类诚信正直的员工，让廉正的形象融入到每一位哈啰员工心中，激励员工廉洁自律，抵挡任何不合规行为的诱惑。在分发的廉洁笔记本扉页上印刷了廉正举报渠道，进一步畅通了举报通道，可以让员工在更多的场景中知晓监督举报机制，为合规环境提供了更广的大众监督平台。



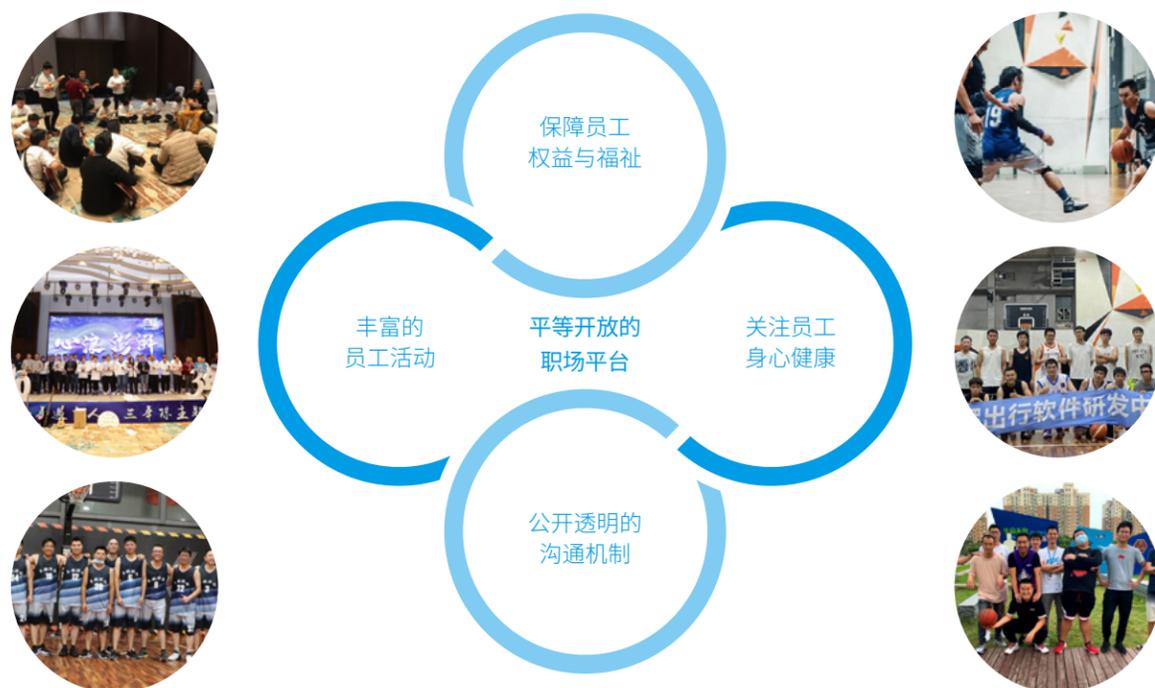
廉正 IP 玩偶与笔记本

成长哈啰: 开放的企业文化

哈啰出行坚持创造平等、开放的企业文化，为员工深度打造广阔的事业平台，赋能员工发展。一方面，哈啰保障员工的权益、关爱员工，为员工提供平等开放的职场平台；另一方面，通过培育与激励，为员工提供专业高效的成长平台。

平等开放的职场平台

哈啰通过保障员工的权益与福祉、建设公开透明的沟通机制、开展丰富的员工活动、关注员工的身心健康，建设哈啰平等开放的职场平台。



保障员工权利与福祉

哈啰致力于营造多元化平等的工作氛围，不因种族、性别、年龄、婚姻状况或宗教信仰等原因歧视任何人；哈啰落实员工福利相关政策，在保障合法权利的基础上，提供福利年假、新婚添丁双喜福利、节假日福利、女员工节日祝福等。

公开透明的沟通机制

哈啰注重员工沟通，建立公开透明的沟通机制。哈啰认为，随着组织规模越来越大，业务场景更加多元，沟通及时性、信息一致性显得尤为重要。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），营造开放、透明、信任的工作环境，向所有员工同步公司目标的同时，倾听员工的声音，回应员工关切的问题。

关注员工身心健康

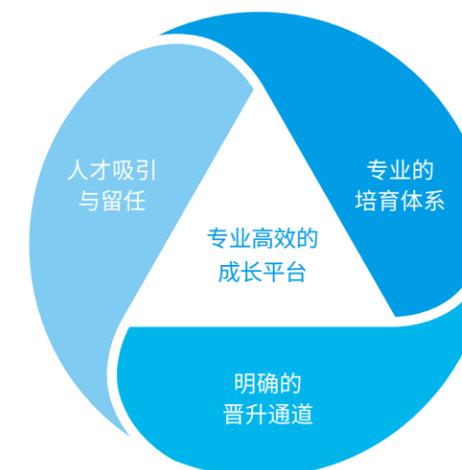
哈啰关注员工的身心健康，每年为员工提供福利体检。员工在工作、生活中的压力，甚至是生活过程中的困惑都可以向政委（HRBP）寻求帮助。同时，哈啰对全职员工进行作业安全、消防安全培训，全员进行安全作业考核、每月组织 1-2 次安全消防场景演练。

丰富的员工活动

哈啰鼓励员工工作与生活的平衡，开展丰富多样的文体活动，为员工创造轻松和关爱的团队氛围，丰富员工生活。

专业高效的成长平台

哈啰通过人才的激励与留任、专业的人才培育体系、明确的晋升通道，为员工打造专业高效的成长平台。



人才吸引与留任

哈啰采取多种渠道实现多元化的人才储备，在满足自身发展需求的同时，为员工提供全面的职业发展机会。哈啰出行向核心员工实行股权激励计划，让员工与公司共享成长发展的果实，让每个人的付出都得到回报。截至目前，员工期权覆盖率约为 40%。



应届生 Landing 项目，推进新人融入团队

2020 年，为促进新人融入团队、推进应届生专业水平发展，哈啰开启应届生 Landing 项目，对所有入职的应届生配置了“师兄带教”，开设专项文化课程、专业课程和通用课程培训。通过本项目，哈啰新人掌握了完成岗位任务必备的基础知识，迅速适应哈啰的工作环境、融入哈啰的团队。



专业的培育体系

哈啰立志于挖掘人才潜力，也致力于培育人才。哈啰关注员工的职业成长建设，建立了围绕公司文化、岗位胜任力和员工能力提升的培训体系，涉及文化力培训课程、专业力培训课程、领导力培训课程以及通用力培训课程，满足员工全方位、多层次的培训需求。2020 年，哈啰出行共计开展培训 300 余场，覆盖 25,000 余人次。

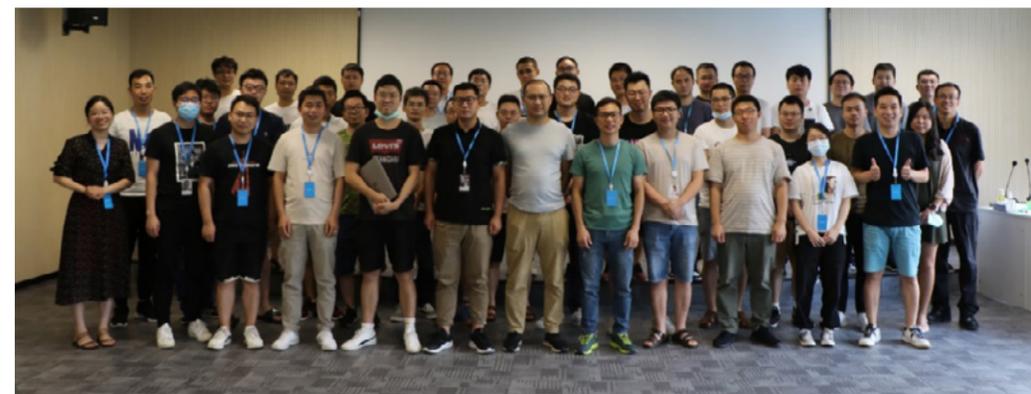
▶ 哈啰培训体系概览

培训体系	培训内容
文化力课程	涉及哈啰文化与价值观、廉正文化等，旨在增加员工凝聚力与文化认同 <ul style="list-style-type: none"> • 公司企业使命、愿景、价值观 • 哈啰廉正文化课
专业力课程	涉及各个业务板块的重点知识和业务技能，旨在提升员工的岗位胜任力和技术能力 <ul style="list-style-type: none"> • 特色项目“火种计划” • 《手把手教你学会数据分析》 • 《产品经理生存法则与增长方法论入门》 • 《哈啰产品帝国》 •
领导力课程	涉及团队运营等通用管理能力等课程，旨在提高管理人员的领导力 <ul style="list-style-type: none"> • 共识线项目：《Hello Leader》旨在帮助所有哈啰新晋管理者明确管理要求，统一管理的节奏和标准，以及相应的流程和系统。 • 胜任线项目：分别根据“腰部、腿部、头部”不同层级管理者的领导力模型，按前后台划分，设计了针对各个人群不同的领导力培养项目，提升领导行为的有效性。 • 后备线项目：结合人才盘点，针对识别出来的高潜力人员以及后备人员，专项设置的后备人才项目，例如《大牛班》《头狼班》等，为组织和业务的发展快速输送人才。
通用力课程	涉及沟通能力、思维能力等课程，旨在提高员工自身能力 <ul style="list-style-type: none"> • 《DISC 提升人际沟通影响力》 • 《结构性思维》 • 《精准表达》 • 《职业规划与角色转型》 • 《信息安全与业务安全》 • 《非暴力沟通》 • 《培训培训师》 •



“火种计划”，让星星之火可以燎原

为了更好的提升和赋能研发团队发展，研发团队开设“火种计划”专业力课程，旨在提升技术团队的迭代交付能力，培养技术项目经理，实现团队自我管理。“火种计划”专业力课程基于两个月带教培训。培训后，技术项目经理对研发流程规范有了更深刻了解。2020 年，共有 40 名团队技术项目经理通过了培养和认证。



DISC，让团队协作更高效

沟通影响力贯穿工作中的每一个场景。为了提高员工的沟通与协作能力，哈啰面向中后台的所有员工，开设“DISC 提升沟通协作能力”课程，帮助员工认识自己、读懂他人的行为模式，更好的提升人际关系敏感度，达到合作双赢。本系列课程共开展 10 多场培训活动，覆盖了 280 位学员。



明确的晋升通道

哈啰注重人才梯队的建设，通过人才盘点，选拔高绩效、高成长的优秀人才，打造向上发展的团队氛围。哈啰帮助员工明确个人发展目标，开放 E 序列和 M 序列双通道职业发展路径。

E 序列

- 面向希望成为技术专业领域专家的员工
- 岗位工作方式：需要通过运用专业知识和技能或业务知识和技能，创造性地开展工作或产出工作成果

M 序列

- 面向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，实现各级部门业绩目标

绿色健康的办公环境

哈啰倡导在办公过程中，节约资源，并全面推进和践行绿色办公，让“绿色”的理念融入哈啰员工的工作生活中。

绿色办公措施

- 安全小哥定时巡检，关闭无人区域的办公设施，节约用电；
- 倡导无纸化办公，提倡脱敏纸张二次利用，节约资源；
- 仅在访客区域放置可再生纸杯，每月减少纸杯消耗 9,680 只；
- 以直饮水代替桶装水，减少桶装水运输过程的温室气体排放。



减少能源使用



实现资源节约



减少碳排放

绿色意识培养

- 在哈啰微刊上积极宣传绿色办公，提高员工的绿色环保意识；
- “世界地球日”当天在总部及杭州办公室开展熄灯节能 1 小时活动，唤起员工节能环保意识。



暖心哈啰：有态度更有温度

秉承“出行有态度，更有温度”的理念，哈啰出行在自身发展的同时持续回馈社会，充分利用自身的业务特点，专注于低碳减塑、出行关爱等领域，助力城市健康发展。

更安全、更绿色的家园建设

借助自身的业务特点，哈啰持续开展以安全、环境保护为主题的公益活动，致力构建更安全、更绿色的美好家园。



交通安全教育：通过与多地公安交警部门合作，以新颖的交通安全宣传活动，提高公众的交通安全意识、责任意识，助力于营造安全、文明的城市社区；此外，哈啰还在宁波当地落地国内第一所面向 12 岁以上中小学生的青少年单车训考基地，培养青少年自觉遵守交通法规的良好习惯。



多样的公益环保活动：通过传播绿色出行、绿色生活的理念，促进用户环保意识的提高，助力构建人与自然和谐共处的绿色家园。



12 岁的骑行安全第一课，宁波青少年单车训考基地

交通事故是中国儿童意外伤害死亡的第二诱因，除了青少年好奇心强外，交通安全意识的薄弱也是重要的原因之一。哈啰出行联合宁波市交警局编写了《安全出行指南》，在宁波当地落地国内第一所面向 12 岁以上中小学生的青少年单车训考基地，通过开展形式新颖、内容创新的交通安全宣传教育，有效地预防和降低交通事故。

青少年单车训考基地内设模拟城市道路包括人行道、缓坡、路障、十字路口等实践场地，旨在通过单车训考的理论加实践培训，使广大青少年牢固树立交通安全意识，培养自觉遵守交通法规的良好习惯。



守护我们的蓝色星球

2020 年 12 月，哈啰出行在部分沿海城市开展“哈啰珊瑚”活动，号召骑行用户集结低碳能量，守护“海底森林”，关注海洋环保。活动期间，上海、广州、深圳、厦门等 10 多个沿海城市用户，7 天累计骑行 100 分钟，便有机会认领保育一株鹿角珊瑚。在圣诞前夕，深圳 3 个用户家庭现场体验珊瑚种植。



“哈啰珊瑚”活动现场

童心筑梦，与爱同行

儿童是每个家庭的希望。自 2018 年起，哈啰出行上海市慈善基金会下设立“哈啰公益专项基金”，先后启动“哈啰让宝贝回家”、“星星哈啰，骑助康复”项目，聚焦于孤独症儿童与走失或被拐儿童。

据统计，全国共有超 200 万孤独症儿童，孤独症为儿童精神残疾之首。孤独症儿童除了严重孤独、语言发育不良，多数还伴随运动技能发展障碍。哈啰结合业务特点，发起“星星哈啰，骑助康复”项目，并于 2018 年成立“星星哈啰侠”员工志愿者团队，旨在打造孤独症孩子专属的骑行运动课堂，通过训练缓解他们的运动技能发展障碍，增强身体协调能力，并藉由集体活动，为其提供更多社交机会。

星星哈啰，让孤独症孩子不再孤单

在 2020 年 4 月 2 日世界孤独症日，哈啰继续携手米菲为全国 9 座城市 10 多家公益机构，捐赠 3,000 余双联名款公益袜，呼吁更多人对孤独症儿童的关爱和包容，减少疏远及歧视，倡导公众通过“穿两只不一样的袜子”，表达对孤独症家庭的包容与接纳，唤起更多用户的同理心，努力创造一个多元、融合、友善的社会环境。



世界孤独症日活动照片

拐卖儿童事件牵动社会各界的心。“哈啰让宝贝回家”项目携手公益平台“宝贝回家”，借助哈啰顺风车业务，通过互联网平台招募爱心车主，实现城内和跨城护送，为全国贫困或无户口的走失被拐孩子与家人团聚提供出行帮扶。

善款一方面用于资助孩子回家所需的交通、餐饮和住宿费用，另一方面为宝贝回家的志愿者提供日常寻亲的工作津贴，从而助力更多有家难回的孩子达成心愿，帮助他们尽早见到亲人，实现团圆梦。

爱心护送团圆路，哈啰让回家的路不再遥远

在被拐 34 年后，马杰终于在宝贝回家志愿者的帮助下找到了 20 余公里外的家人。2020 年元旦，马杰乘坐哈啰爱心顺风车与亲人团聚。哈啰爱心顺风车的车主王先生，平时一直关注被拐卖儿童话题，在看到哈啰顺风车平台发起爱心招募后第一时间报名，通过哈啰的公益平台奉献出一份爱心。



05 附录



可持续发展管理与绩效

利益相关方沟通与参与

哈啰通过各种渠道与利益相关方开展沟通，深入了解各相关方群体所关注的问题，妥善处理利益相关方的需求。2020 年，哈啰为制定新的可持续发展框架展开筹备工作：与利益相关方开展深度沟通，邀请相关方填写调研问卷，同时基于政策研究和同业对标，识别出最佳实践作为评估自身行为的基准。



与 15 位利益相关方进行深入访谈

由 160 余名利益相关方填写调研问卷

以 5 家企业作为对标的行业基准

基于筛选出的 21 项与自身相关的议题开展沟通

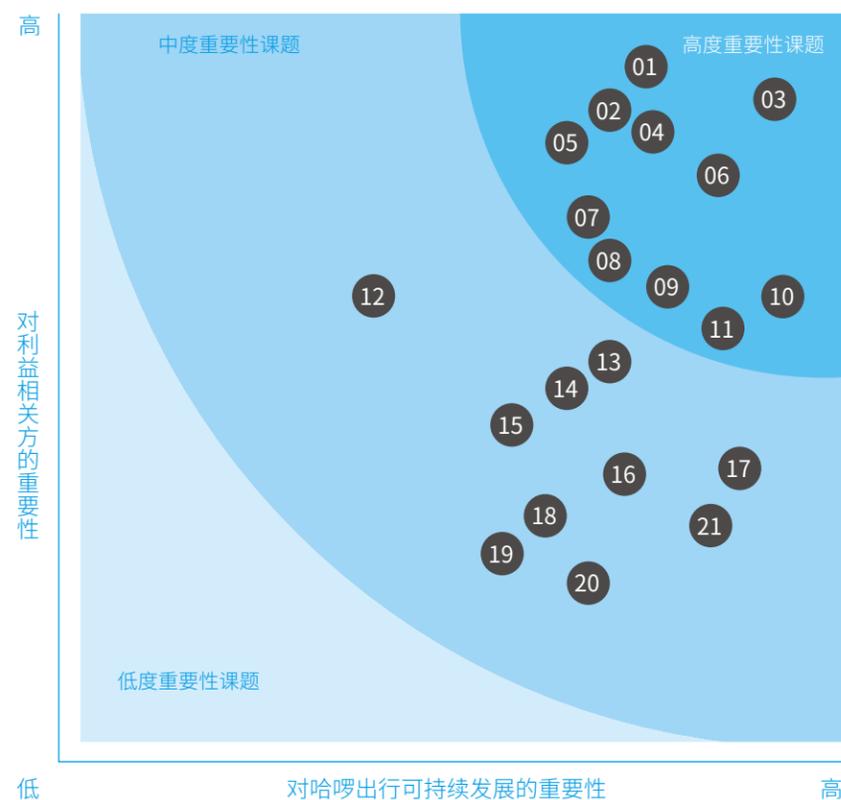
▶ 哈啰出行利益相关方沟通方式与关注议题

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	推动出行变革 完善的公司治理 员工权利与福祉 员工培训与发展 平等机会与多元化
用户	微博等社交媒体互动 客户服务 宣传教育活动	用户权益保护 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
供应商（例如整车厂、零配件供应商等）	论坛、峰会等行业交流 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 打造生态供应链
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 完善的公司治理 数据安全与用户隐私保护 推行行业生态共建
政府及监管部门（例如城市交警、城管和公安等执法部门等）	项目合作 会议交流 监督检查	完善的公司治理 反贪污 推动出行变革 服务城市智慧交通
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 风险识别与管理 数据安全与用户隐私保护
非政府组织	信息披露	数据安全与用户隐私保护 用户权益保护 社会公益 应对气候变化 产品全生命周期管理
社区代表	微博等社交媒体互动 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 社会公益



- 01. 推动出行变革
- 02. 用户权益保护
- 03. 数据安全与用户隐私保护
- 04. 产品全生命周期管理
- 05. 打造生态供应链
- 06. 反贪污
- 07. 推行行业生态共建
- 08. 服务城市智慧交通
- 09. 应对气候变化
- 10. 合规经营
- 11. 完善的公司治理
- 12. 社会公益
- 13. 技术创新
- 14. 排放与废弃物
- 15. 员工权利与福祉
- 16. 资源节约
- 17. 能源使用
- 18. 员工培训与发展
- 19. 乡村振兴
- 20. 平等机会与多元化
- 21. 风险识别与管理

▶ 哈啰出行实质性议题矩阵



关键量化绩效表

合规管理与反腐败

绩效指标		单位	2020年
公司反腐败政策和程序传达给高级管理层的百分比		%	100
公司反腐败政策和程序传达给中基层员工的百分比		%	100
公司反腐败政策和程序传达业务合作伙伴的百分比		%	100
按业务合作伙伴类型划分	供应商	%	100
	联营商	%	100
	加盟商	%	100
	兼职人员	%	100

绩效指标		单位	2020年
已接收反腐败培训的高级管理层员工百分比		%	100
已接收反腐败培训的员工百分比		%	100
经确认的腐败事件的总数 ¹		件	14
员工因腐败（贪污受贿、职务侵占）受到处理的人数		人	14
按处理方式划分	员工因腐败受到辞退处理	人	12
	员工因腐败受到内部处分处理	人	2
员工因其他违规事宜（利益冲突、信息泄露等）受到处理的人数		人	31
按处理方式划分	员工因其他违规事宜受到辞退处理	人	27
	员工因其他违规事宜受到内部处分处理	人	4

环境¹

绩效指标		单位	2020年
能源消耗	耗电总量	兆瓦时	656.00
	人均耗电量	千瓦时/人	250.96
温室气体排放	能源间接（范畴二）温室气体排放	吨二氧化碳当量	605.09
	人均温室气体排放 ²	千克二氧化碳当量/平方米	231.48

注：

[1]. 环境数据涵盖口径为上海总部。

[2]. 人均温室气体排放计算不包含范畴三温室气体。

员工

绩效指标		单位	2020年	
雇佣	劳动合同制员工总数	人	4,749	
	按性别划分	男性员工数	人	3,705
		女性员工数	人	1,044
	百万工时可记录工伤率 ¹	次	1.91	
百万工时损工率 ¹	小时	325.54		



绩效指标		单位	2020年
培训与发展	员工接受培训平均小时数	小时	12.53
	男员工接受培训平均小时数	小时	12.98
	女员工接受培训平均小时数	小时	10.92
	基层员工接受定期绩效和职业发展考核的覆盖率	%	100
	中级管理层员工接受定期绩效和职业发展考核的覆盖率	%	100
	高级管理层员工接受定期绩效和职业发展考核的覆盖率	%	100

注：
 1、百万工时可记录工伤率 = $\frac{\text{工伤事故数}}{\text{员工工作总时长}} \times 10^6$ 百万工时损工率 = $\frac{\text{所有员工损工时长}}{\text{员工工作总时长}} \times 10^6$

供应商

绩效指标		单位	2020年
供应商数量		家	273
按地区划分	中国大陆供应商	家	273
	港澳台及海外供应商	家	0
开展环境影响评估的供应商数量		家	66
经确定为具有实际和潜在重大负面环境影响的供应商数量		家	0
新供应商数量		家	93
使用环境标准筛选的新供应商百分比		%	7.53

行业交流

时间	会议名称	主办单位
2020年6月	2020年世界人工智能大会	中国人工智能学会
2020年9月	2020年 INCLUSION 外滩大会	由上海市政府指导、蚂蚁集团主办
2020年10月	第四届全球未来出行大会	中国电动汽车百人会、智能汽车与智慧城市协同发展联盟共同主办
2020年11月	2020中国自行车产业大会	中国自行车协会
2020年12月	WISE2020 新经济之王大会	36氪
2020年12月	WIM2020 年世界创新者年会	亿欧

成就与荣誉

奖项名称	颁发机构
2020年上海市交通安全公益宣传合作伙伴	上海市交通委员会、上海市公安局交通警察总队、上海市交通工程学会
卓越资本价值企业	经济观察报
2020中国新经济企业活力100指数榜	亿欧
2020中国美好生活100品牌榜单	亿欧
在线新经济（上海）50强	上海报业集团 / 界面新闻
2020 INCLUSION 外滩大会支付宝城市出行与服务年度杰出贡献奖	蚂蚁集团
2020中国创投金鹰奖暨中国创业企业新苗榜年度高成长企业	证券时报
易观之星最佳应用奖	易观咨询
南方日报深圳企业社会责任峰会品牌价值奖	南方日报
中国汽车出行行业产业科创潜力公司TOP10	亿欧
2020中国企业竞争力年会周最佳用户体验奖	中国经营报
奥纳奖-2020年度可持续发展贡献企业	第三届社会责任大会



报告对标索引

GRI《可持续发展报告标准》对标索引

GRI《可持续发展报告标准》指标		对应章节
一般披露		
组织概况		
102-1	组织名称	关于哈啰出行
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于哈啰出行
102-8	员工和其他工作者信息	关键量化绩效表
102-9	描述组织的供应链情况，包括与组织活动、主要品牌、产品与服务相关的主要内容	赋能，打造精益创新的新生态
102-11	组织是否运用以及如何运用预警原则或方针	正直哈啰：风清气正的立场
战略		
102-14	高级决策者的声明	致辞
102-15	描述关键影响、风险及机遇	致辞
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	可持续发展理念
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	可持续发展管理与绩效
102-42	利益相关方识别和遴选	可持续发展管理与绩效
102-43	利益相关方参与方针	可持续发展管理与绩效
102-44	提出的主要议题和关切问题集体	可持续发展管理与绩效
管治		
102-30	风险管理流程的效果	正直哈啰：风清气正的立场
报告概况		
102-46	界定报告内容和议题边界	可持续发展管理与绩效
102-47	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议题	可持续发展管理与绩效
102-48	信息重述	无信息重述
102-50	报告期	报告编制说明
102-51	最近报告日期	报告编制说明
102-52	报告周期	报告编制说明
102-53	可回答报告或其内容相关问题的联系人信息	报告编制说明
102-55	GRI 内容索引	《可持续发展报告标准》对标索引
经济		
间接经济影响		

GRI《可持续发展报告标准》指标		对应章节
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	赋能，打造精益创新的新生态 共享，为社会经济注入新能量
103-2	管理方法及其组成部分	
203-2	重大间接经济影响	赋能，打造精益创新的新生态 共享，为社会经济注入新能量
反腐败		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	正直哈啰：风清气正的立场
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	管理方法评估	
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	正直哈啰：风清气正的立场 关键量化绩效表
205-3	确认的腐败事件和采取的行动	关键量化绩效表
不正当竞争行为		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	无相关法律诉讼
环境		
能源		
302-1	组织内部的能源消耗量（以焦耳或倍数表示）	关键量化绩效表
302-3	能源强度	关键量化绩效表
水资源		
303-1	按源头划分的取水	关键量化绩效表
排放		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	零碳，以初心回应时代呼唤
103-2	管理方法及其组成部分	
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	关键量化绩效表
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	零碳，以初心回应时代呼唤
305-4	温室气体排放强度	关键量化绩效表
305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	关键量化绩效表
污水及废弃物		
306-1	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	关键量化绩效表
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	关键量化绩效表
环境合规		
307-1	违法环境法律法规	未违反环境法律法规
供应商环境评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商的百分比	关键量化绩效表
308-2	开展环境影响评估的供应商数量	关键量化绩效表
社会		



全球可持续发展目标 (SDGs) 对标索引

GRI《可持续发展报告标准》指标		对应章节
雇佣		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	成长哈啰：开放的企业文化
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	管理方法评估	
401-1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和流失员工总数及比例	关键量化绩效表
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	成长哈啰：开放的企业文化
职业健康与安全		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	成长哈啰：开放的企业文化
103-2	管理方法及其组成部分	
403-2	工伤类别、工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	关键量化绩效表
培训与教育		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	成长哈啰：开放的企业文化
103-2	管理方法及其组成部分	
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	成长哈啰：开放的企业文化
当地社区		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	暖心哈啰：有态度更有温度
103-2	管理方法及其组成部分	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	暖心哈啰：有态度更有温度
客户健康与安全		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	100%，全生命周期绿色发展 安全，为每一程保驾护航
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	管理方法评估	
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	无违反法律法规事件
客户隐私		
103-1	对实质性议题及其边界进行说明	安全，为每一程保驾护航
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	管理方法评估	
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	无相关投诉
社会经济合规		
419-1	违法社会与经济领域的法律法规	无违反法律法规事件

SDGs	SDG二级目标	对应章节
	8.2 通过多样化经营、技术升级和创新，包括重点发展高附加值和劳动密集型行业，实现更高水平的经济生产力。 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。	赋能，打造精益创新的新生态 共享，为社会经济注入新能量 成长哈啰：开放的企业文化
	11.1 到 2030 年，确保人人获得适当、安全和负担得起的住房和基本服务，并改造贫民窟。 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。	创新，普惠出行新选择 包容，美好出行的新定义 责任，融入城市有序运转
	12.2 到 2030 年，实现自然资源的可持续管理和高效利用。 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。 12.6 鼓励各个公司，特别是大公司和跨国公司，采用可持续的做法，并将可持续性信息纳入各自报告周期。	可持续发展理念 零碳，以初心回应时代呼唤 100%，全生命周期绿色发展 成长哈啰：开放的企业文化
	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。	零碳，以初心回应时代呼唤 100%，全生命周期绿色发展 成长哈啰：开放的企业文化 暖心哈啰：有态度更有温度
	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。	创新，普惠出行新选择 零碳，以初心回应时代呼唤
	9.1 发展优质、可靠、可持续和有抵御灾害能力的基础设施，包括区域和跨境基础设施，以支持经济发展和提升人类福祉，重点是人人可负担得起并公平利用上述基础设施。 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。	赋能，打造精益创新的新生态 包容，美好出行的新定义 责任，融入城市有序运转 100%，全生命周期绿色发展



报告编制说明

报告概述

本报告是哈啰出行发布的第二份可持续发展报告。哈啰出行重视与利益相关方的沟通和交流。本报告阐述了哈啰出行的可持续发展理念以及 2020 年的可持续发展实践与绩效，我们期望通过发布此报告促进各方更好地了解我们的可持续发展政策、战略和行动，并推动合作及实现共赢。

报告范围与发布周期

组织范围：本报告范围涵盖哈啰出行（上海钧正网络科技有限公司）及其附属公司。

时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容追溯往年发展历程。

发布周期：本报告为年度报告。

报告编制依据

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》（2016）。报告末提供了详细的 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。

报告原则

报告内容界定原则

利益相关方的包容性

本报告已确定公司的利益相关方，识别其关注议题，并解释对利益相关方的回应方式。

可持续发展背景

本报告披露自身行动的同时，披露了在全球及中国的可持续发展背景下议题的关注趋势。

实质性

本报告识别并回应利益相关方所关注及对公司具有重要影响的实质性议题，并对这些议题进行重点汇报。

完整性

本报告中所涵盖的全部议题反映公司的重大经济、环境和社会影响，描述实质性议题的影响范围以及公司如何开展管理。

报告质量原则

准确性

本报告的信息披露确保准确而详实，以供利益相关方评估公司的表现。

平衡性

报告的信息兼具公司的正面和负面表现，以便对总体表现做出合理评估。

清晰性

本报告以利益相关方易于理解的方式披露，且明确报告获取的方式。

可比性

本报告对所披露的关键定量绩效指标含义作出详细解释，并说明计算依据和假定条件。对不同报告期所用指标尽量保持一致，以反映绩效水平趋势。

可靠性

本报告编制过程中收集、记录、编辑、分析和报告此报告中所用信息和过程的方式。

时效性

公司每年定期发布可持续发展报告，以便利益相关方及时了解信息。

报告获取与意见反馈

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网站（<https://www.hello-inc.com/about-social.html>）下载获取。

欲了解更多信息，请通过以下方式与我们联系：

电子邮件：pr@hellobike.com

电话：+86 95218900

 哈啰出行
行 好 每 一 程