哈啰

2021 哈啰可持续发展报告

Sustainability Report 2021 | Hello Inc.



目录 | CONTENTS

管理层致辞 01
关于哈啰 03
哈啰的可持续发展治理 07

01

科技成就品质出行 11

更智能的出行体验 13
科技定义新安全 17
匠心打造高质量产品和服务 22

02

共建零碳未来 27

坚守绿色初心 31
最小化环境足迹 32
倡导绿色低碳生活方式 37

03

绘就共同富裕新图景 39

关爱每一个人 41
共绘美好城市与乡村 49

04

稳健治理，构建可持续发展基石 55

透明的商业运营 57
护航信息安全 61

附录 65

可持续发展管理与绩效 65
报告对标索引 73
报告编制说明 75





管理层致辞

2021 年，对中国而言是意义非凡的一年。在这一年里，我们见证了“两个一百年”奋斗目标的历史交汇，中国开启了全面建设社会主义现代化国家新征程，行进在实现中华民族伟大复兴的道路上。

2021 年，对哈啰而言亦是重要的一年。在这一年里，哈啰迎来成立的五周年；我们推出了哈啰电动车业务，建成“天津超级工厂”“迅逸工厂”，开启哈啰匠心质造之旅。在这一年里，我们成立了哈啰未来委员会，将可持续发展融入到核心商业运营中；我们响应国家碳中和目标，设定哈啰碳中和目标及实现路径，郑重承诺于 2025 年实现净零排放。

感恩时代，哈啰的逐步成长壮大是时代造就的产物，极大得益于国家的创新驱动发展战略、对共享经济和互联网各类创新的支持，以及国家推动平台经济规范健康持续发展的大政方针。在创立至今的五年时间里，我们始终致力于应用数字技术红利为公众提供更便捷的出行以及更好的普惠生活服务。哈啰从共享出行业务起步，目前已经拓展为多元化的生活服务平台，为用户提供共享出行、网约车及本地生活服务，全方位满足用户生活所需，真正做到“陪伴生活每一天”。截至 2021 年底，哈啰已拥有注册用户达 5.3 亿，覆盖 400 多座城市。

坚守初心，作为绿色低碳的积极实践者，我们坚持探索与创新，为用户提供环境友好的出行选择。我们亦将绿色理念融入生产与运营过程，实现 100% 产品全生命周期管理，以精益生产实现自身资源的节约。我们深知，要真正实现行业绿色生态，离不开全价值链的共同努力。因此，我们将继续努力携手各利益相关方，在两轮产业合作伙伴中推行精益生产，带动我们的员工、价值链及用户共同践行绿色生活方式，为构建绿色低碳的明天贡献力量。

共同发展，在哈啰不断发展壮大的同时，我们始终不忘积极回馈社会，体现出哈啰的担当。我们视员工为重要的财富，继续坚持平等、包容的文化，与员工共同成长，为其营造平等、多元化的工作氛围；我们保障每一位新就业形态下劳动者的权益与发展，发挥平台型企业的优势，让更多的人能够获得体面的工作及稳定的经济来源。与此同时，哈啰积极响应国家乡村振兴战略的号召，通过创造就业机会、完善乡村基础交通网络等方式，为乡村带来新的发展机遇，激发乡村发展新活力。2021 年，哈啰发起“云客服”计划，向偏远地区的居民提供更多的就业岗位，并先后与全国 8 个省份、40 余个乡镇达成战略合作，为其提供近万辆共享单车与共享助力车。

迈进 2022 年，在实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全发展的社会新阶段，我们将继续以创新、绿色、开放、共享的发展理念指导自身前行，打造可持续发展的生活生态图景，为行业、为城市与乡村、为国家和地球的未来贡献源源不断的价值。



杨磊

哈啰联合创始人，CEO

关于哈啰

哈啰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。秉持以用户体验为核心的品牌理念，公司从共享出行业务起步，目前已经拓展为多元化的生活服务平台，为用户提供共享出行、网约车及本地生活服务，全方位满足用户生活所需，真正做到“陪伴生活每一天”。截至 2021 年底，哈啰已拥有注册用户达 5.3 亿。

哈啰的企业名片

中国上海

公司总部



2016 年 9 月

成立时间

愿景和使命

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

价值观

以奋斗者为本
以用户为中心
危机意识 团队精神
专业进取 诚信正直

业务板块

共享出行服务、网约车服务及本地生活服务三大板块

公司规模

员工总数 5,545 人

合格供应商 281 家

拥有天津钧哈科技有限公司（简称“天津超级工厂”）、江苏迅逸电动科技有限公司（简称“迅逸工厂”）两大智能工厂

全国哈啰电动车门店超 3,000 家

哈啰 2021 大事记

2021 拓展进取

为用户提供更多的出行选择与更好的普惠生活服务

- 哈啰 VVSMART 超连网车机系统发布
- 哈啰电动车推出电摩智能新品 ME70
- 哈啰顺风车上线满 3 年完成 3 亿次订单服务
- 哈啰打车联合多家优质合规运力企业成立品牌联盟
- 哈啰上线租车服务

推动行业向绿色低碳转型，倡导公众践行绿色生活方式

- 哈啰发布共享出行行业内首份碳中和倡议书及碳中和路线图
- 推出“碳路者行动”低碳出行公益成就体系
- 哈啰完成共享单车企业行业首例“论坛碳中和”应用落地
- 哈啰与深圳排放权交易所签订战略合作协议

助力可持续的城市与社区建设

- 共享骑行迈入 3.0 时代，哈啰倡导的 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
- 南网电动与小哈换电开展两轮换电“新基建”深度合作

业务与规模

共享出行服务板块

哈啰单车

市场占有率和用户口碑均为行业领先
哈啰单车校园业务已服务 1,000 余所高校、数百万大学生用户群体

- 400+ 入驻城市（含县级市）
- 5.3亿 注册用户
- 323亿公里 骑行总里程

哈啰助力车

骑行轻松便捷，资源集约高效

- 400+ 入住城市（含县级市）
- 93亿公里 骑行总里程

哈啰顺风车

为用户提供多元、便捷、优质、安全的一站式出行服务

- 300+ 覆盖城市（含县级市）
- 逾1,800万名 认证车主

网约车服务板块

哈啰打车

解决用户“打车难，打车贵，选择少”的行业痛点

- 200 覆盖城市（含县级市）

本地生活服务板块

哈啰电动车

用数字技术、智能软件、新零售模式重新定义两轮电动车行业，
为用户提供更智能的电动车产品和服务

- 3,000+ 家门店

小哈换电

为两轮电动车用户提供使用清洁能源的动力续航和极速换电服务

- 300+ 覆盖城市（含县级市）

哈啰租车

从出行场景出发，推动国内租车市场规范化、流程化、标准化，
为用户提供一种更方便快捷，更自由随心的出行选择

- 300+ 汽车品牌
- 5,000+ 车型
- 350+ 城市
- 10万 + 服务网点

数据截至 2021 年 12 月底

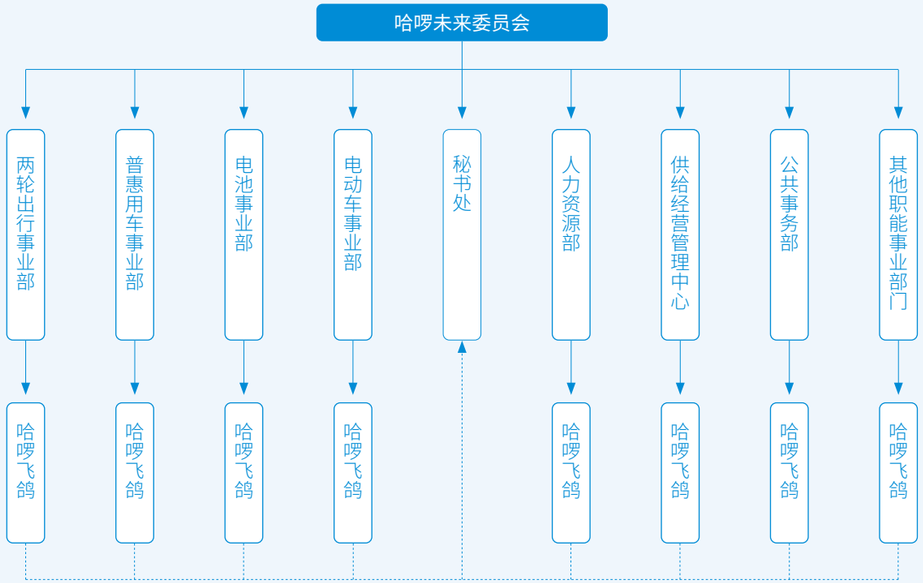
哈啰的可持续发展治理

可持续发展管理架构

2021 年，哈啰自上而下成立了可持续发展管理架构，建立健全的体系与工作机制，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。

取自哈啰对美好未来的期许，我们成立由高级管理层组成的“哈啰未来委员会”，引航可持续发展，制定哈啰的可持续发展理念、目标及规划，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；我们在哈啰未来委员会下设秘书处，在各个事业部设立可持续发展联络人“哈啰飞鸽”，共同推进和落实可持续发展相关工作，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。

哈啰可持续发展管理架构



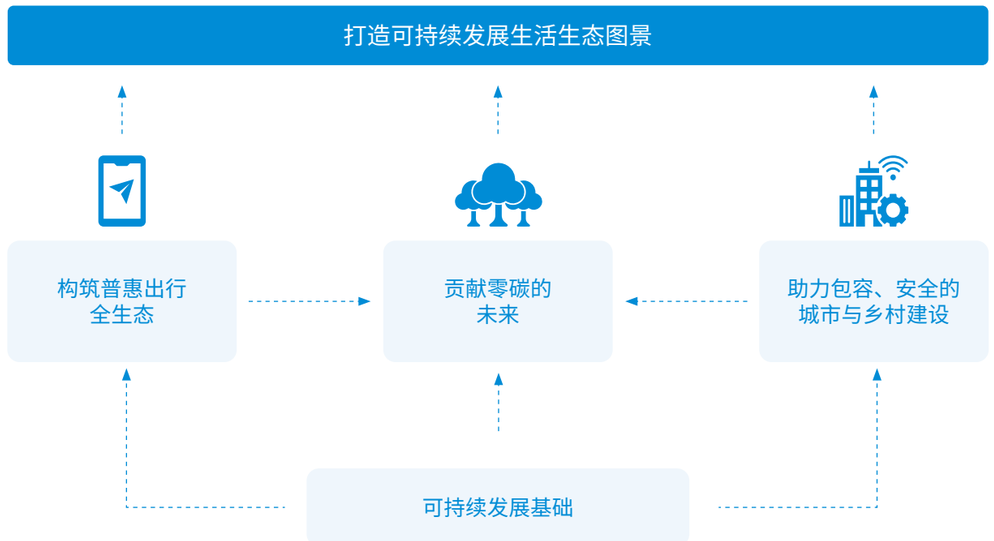
哈啰可持续发展策略

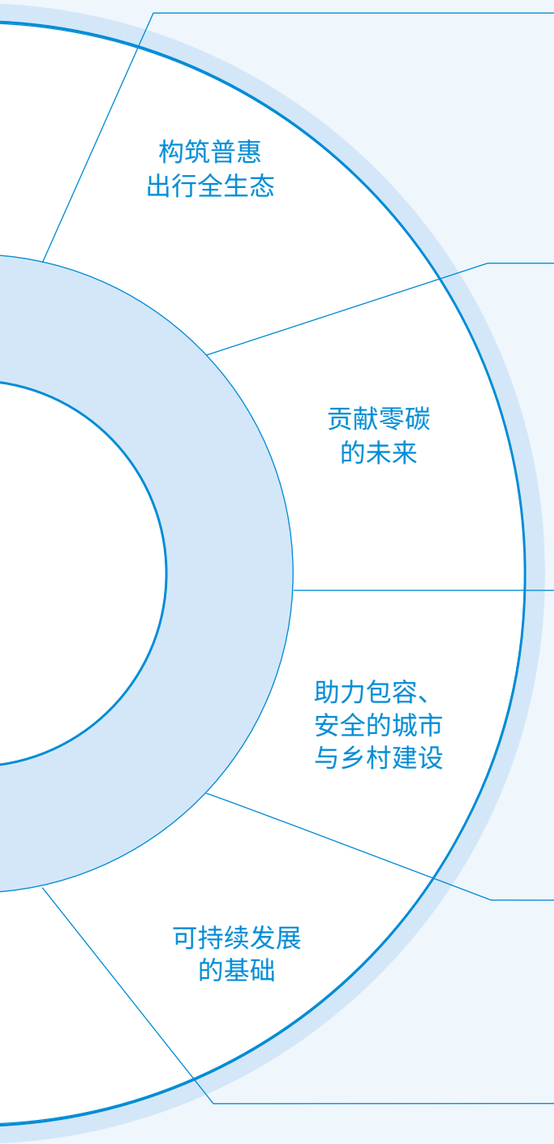
哈啰以用户需求为思考的起点，以科技推动出行变革，为用户提供普惠、智能、安全的品质出行体验；我们以出行及生活服务为起点，助力打造包容、安全、繁荣的城市与乡村；我们积极实践并带动全价值链共建，推动“零碳的未来”，实现“应用数字技术的红利，为人们提供更便捷的出行以及更好的普惠生活服务”的使命与愿景。

在实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展的社会新阶段，我们继续以创新、绿色、开放、共享的发展理念指导自身前行，打造可持续发展的生活生态图景，为行业、为城市与乡村、为国家和地球的未来贡献源源不断的价值。

此外，自 2020 年起，哈啰通过了解 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，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。我们主要聚焦推动目标 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。

哈啰可持续发展策略





11 可持续城市和社区
8 体面工作和经济增长

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。

9 产业、创新和基础设施
12 负责任消费和生产
13 气候行动

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。

7 经济适用的清洁能源

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，也为实现乡村振兴贡献力量。

8 体面工作和经济增长

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。

2021 年，哈啰进一步识别自身可持续发展实质性议题并完成战略规划。通过国内外政策调研、针对性内外部利益相关方访谈，了解社会需求、不同利益相关方的诉求，我们制定了哈啰 2025 年可持续发展规划。

我们希望以科技助力美丽中国建设，在未来 4 年中，我们将主要聚焦“贡献零碳的未来”及“助力包容、安全的城市与乡村建设”，在以下三大领域开展重点行动：

绿色低碳环保

- 联合员工、合作伙伴、用户、公众等多个利益相关方，通过产品全生命周期绿色管理不断减少自身运营的环境影响，鼓励用户与公众践行绿色低碳行为，助推行业绿色转型、推动绿色生活方式。

乡村振兴与高质量就业

- 积极响应国家号召，在哈啰县域乡村拓展过程中，积极参与乡村产业振兴、人才振兴。同时，保障新就业形态下劳动者权益与发展，为哈啰广大的从业群体提供体面的工作、保障与关怀。

公共服务与智慧交通升级

- 充分利用科技力量，助力完善公共服务体系及智慧交通升级，搭建智慧绿色生态的社区。



01

科技成就品质出行

满足社会公众多样化的出行需求，是我国实现交通运输高质量发展、建设可持续城市的重要着力点之一。城市建设的日新月异催生出人们多样化的出行需求。共享出行为社会提供多元化的出行选择，满足不同场景下用户个性化的出行需求。

致力于应用数字技术的红利，哈啰以科技为核心，开启出行变革，在为用户提供多元化、优质出行服务的同时，坚守安全防线，为每一程保驾护航。

实质性议题

推动出行变革 | 保障出行安全 | 信息安全与隐私保护 | 用户权益 | 产品质量与安全 | 推动行业发展



更智能的出行体验

在城市快速发展进程中，城市交通面临着人均道路资源紧张、公共交通竞争力不足等挑战。面对日益拥堵的城市交通环境，智慧交通正成为有效的解决方案。哈啰通过智能化软硬件的应用，实现对城市道路交通系统状态的实时感知，并及时通过手机等智能设备向用户传递，让智慧出行成为人们生活的“新常态”。同时，我们打造专业的客户服务团队向用户提供优质服务，积极倾听用户声音，为用户提供品质出行体验。

普惠出行新选择

哈啰致力于提供更多普惠性质的选择，满足人们日益多元化的出行需求。哈啰单车、哈啰助力车等两轮出行产品以便捷、经济的特点，为用户提供多元化的中短途出行解决方案。哈啰顺风车以共享私家车的模式，为用户提供普惠的顺路合乘出行服务，满足用户中长距离出行需求。

2021 年 4 月，哈啰正式上线电动车产品，丰富了城市中短距离的出行生态，全面满足用户品质化的出行需求。哈啰电动车为不同场景下的用户提供不同的动力模式，续航里程可达 70 公里。经自主研发与自主生产的哈啰电动车解决了常规电动车“跑不远、充电慢、电池寿命短”等痛点，为电动车带来智能化创新。

2021 年 12 月，哈啰打车在广东等多地业务基础上，宣布升级运力合作平台为品牌联盟，接入行业多家优质出行运力企业。在合规、服务等标准方面主动升级，专注提供品质出行服务，满足用户实惠和品质化的出行服务需求。

哈啰单车	最后一公里骑得舒适
哈啰助力车	便捷、经济的短程出行
哈啰顺风车	顺路合乘普惠出行
哈啰打车	越远越省钱
哈啰电动车	提供更智能的两轮电动车产品和服务



打造更智能化出行

哈啰依托自身智能化、数字化技术和互联网平台优势，参考汽车的智能化发展路径，以更科学、更精细、更智慧的全业务生态决策中心“哈啰大脑”，引领哈啰共享出行产品走向智能化发展，满足用户在多样化出行场景下更加智能、高效、便捷、安全的出行体验，构建智慧出行新生态。

目前，哈啰单车、哈啰助力车已全面接入北斗定位，帮助用户更准确、便捷地找车用车，解决“找不到车”“还不了车”等问题，精确管理用户的骑行行为，大幅提升用户体验。2021 年，哈啰助力车 M18 和哈啰单车 A55 获得由泰尔终端实验室检测、中国北斗卫星导航产品检测认证联盟认证机构颁发的北斗认证证书，这是两轮出行产品首次获得北斗导航产品认证。

哈啰单车

- 以技术创新赋能智能终端，推动运维高效执行与自营管理体系相结合，展现出“一加一大于二”的合力效果。
- 依托搭载着定位芯片的智能锁，辅以后台智能规划调度、运维人员智能端口的精细化运营。

哈啰助力车

- 以电机、电池作为辅助动力，搭载智能传感器系统，根据骑行者脚踏力的大小，给予动力辅助，实现人力骑行、电机助力一体化的新型交通工具。

哈啰顺风车

- 立足“大出行”定位，通过技术驱动合理匹配司乘出行供需，并加强技术研发投入，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，满足用户短、中、长途的出行需求。



哈啰电动车超级助力

2021 年，我们正式启动电动车业务，打造 VVSMART 超连网车机系统，通过手机与两轮电动车的超连接，以五大出行解决方案，创造人车互动、车辆能源、车辆安全、售后服务、出行生活的新体验，实现“把车子装进手机里”，开辟了两轮电动车发展的新方向，持续定义两轮出行的智能化，为用户带来轻松、无忧的出行。

VVSMART 超连网车机系统

Hi-OS（连接人车）

- 手机变车机：人、车、网超级连接，让手机成为用车助手，提供中控屏、车钥匙、领航员、私人 DJ、骑行助手和安全管家等功能，开创智能互联新体验。
- 应用快捷无感应解锁 HelloGo 系统，向用户提供全车无钥匙方案与后备厢无钥匙感应功能。

Hi-Power（连接能源）

- 超级电池：搭载 BMS 电源管理系统，实时收集电动车的电压电流、剩余电量、温度等各项参数以进行分析运算。在充电时主动优化充电电流，放电时匹配最合适的放电倍率，增加续航里程，并持续优化软件，让电动车越用越聪明。
- 超快换电：布局全国换电网络，广设全智能换电柜，随心骑行即时满电。
- 超劲回收：将骑行过程中刹车、滑行产生的电能储存起来，即反向充电，可以增加续航里程。

Hi-Safety（连接安全）

- 24 小时、360°监测车辆，实时掌握电池状态、车辆精准定位、骑行里程、车身异动等信息，并可根据实时情况远程一键锁车、异动报警。

Hi-Service（连接服务）

- 以 7X24 全时在线云售后系统为基础，依托强大的人工 +AI 客服双通道一站式服务平台，为车主的骑行提供一键救援售后服务。

Hi-Life（连接生活）

- 为每位车主打造专属的会员骑行社区，让每次骑行连接到蚂蚁森林、喜马拉雅等应用生态。每次骑行数据连接到蚂蚁森林，可累计收集蚂蚁森林能量，积累到一定数值可种植一棵绿植，用里程来灌溉绿洲。

用心打造优质客户服务

哈啰坚持用心倾听每一位用户的声音，进一步优化客户服务管理，通过拓展沟通渠道、完善客户服务管理制度、客户服务人员培训等方式，打造专业客户服务团队，持续为用户提供优质服务，不断优化客户服务体验，提升产品体验。

此外，每季度公司会开展用户满意度调查，以短信询问的方式了解用户流失的原因。待分析具体原因后，相关部门通过报告输出、用户采访视频等方式将流失原因传递至产品等相关部门，驱动相关部门进行改善，提升用户满意度。报告期内，公司在市场推广方面发生 2 件违法违规事件，均已处理完毕，暂停违规广告投放。

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

- 2021 年，哈啰制定了《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
- 2021 年，为了提高用户满意度，哈啰制定《两轮业务体验测评机制》，提前预测活动上线、城市运营变更、业务调整等情况带来的问题与风险，制定可预见的客诉场景与应对方案，提升用户体验

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。2021 年，哈啰组织所有对接外部门投诉员工参与 2021 年闵行区企业售后服务人员法律法规培训、全国 12315 平台 ODR 功能操作培训、客诉处理能力培训，培训后实现与消费者诉前和解率达 80%

2021 年客户服务绩效

截至 2021 年 12 月 31 日，哈啰

有效接通率为	智能首解率为	人工首解率为	万单求助率为
85.71%	55.70%	75.68%	1.25‰

科技定义新安全

在哈啰眼中，科技创新是织就用户安全守护网络的重要力量。为全面保障用户的安全，我们将安全理念融入产品设计，依托创新的加持与平台力量，不断提升产品的安全性，为每一程出行保驾护航。

创新构筑多重保障

哈啰关注哈啰助力车、哈啰电动车等两轮出行用户的骑行安全，坚持以安全为核心的产品设计理念，持续通过材料创新，从产品源头减少安全问题的出现。与此同时，我们利用新技术通过“以换代充”“公共充电桩”的方式，培养用户习惯，避免出现因入户充电带来的消防安全问题，实现以科技创新构筑美好交通未来。

- 磷酸铁锂软包电池，保障电池安全
- 低温电池，延长电池使用寿命



- 采用 48v 新国标智能锂电池，既保障安全出行，也延长续航里程
- 智能充换电一体的“小哈能量站”避免入户充电带来的消防安全隐患

电池材料创新——从根源解决安全隐患

电池被称为电动车的心脏，哈啰从电动车电池材料着手，推出磷酸铁锂（软包）电池，发挥磷酸铁锂晶体稳固的 P-O 键，实现零热失控，规避锂电池热失控带来的二次损失，避免电池在高温、过充的情况下发生爆炸，解决仓库存放和骑行过程中的电池安全隐患。

与此同时，哈啰推出低温电池，实现低温充电、低温放电，在零下 15°C的情况下，电池容量的衰减仅有 20%；在零下 20°C情况下，锂电池不会产生析锂问题，确保锂电池低温充电的安全性；在零下 30°C极端低温环境下，锂电池仍然能正常放电，保障电池在冬天寒冷的北方也能够正常运行，并减少充放电次数，延长电池使用寿命。



哈啰电动车电池

“小哈换电”消除充电安全隐患

为了减少电池安全事故，哈啰推出以“换”代“充”的革新模式，以 48V 新国标智能锂电池为业务基础，向用户直接提供锂电新能源换电服务“小哈换电”，为用户提供从电池使用到换电操作的全流程安全保障，客观上避免因入户充电、飞线充电带来的各类消防安全风险。截至 2021 年底，小哈换电已在全国 300 多座城市提供安全、智能、便捷、高效的两轮新能源换电服务，运营数百万级新能源锂电池，用户累计换电次数超 1 亿次，为城市居民出行提供更为方便、安全的能源补给服务。

针对社区用户普遍面临的充电空间不足、充电效率低、充电不安全等痛点，2021 年小哈换电创新开发集合充、换电一体的“小哈能量站”城市社区两轮出行补能产品技术解决方案，该方案采用智能换电柜和快速充电桩相结合的方式，依托共享模式，对社区两轮车用户不同类型的充电需求提供针对性解决办法，做到新旧电动车广泛普适、随到随充、随换随走。

同时，“小哈能量站”通过全天 24 小时远程监控、烟雾报警和喷淋装置等智能化平台设置，减少社区场景充电过程中的安全风险。目前，“小哈能量站”已陆续落地上海、北京亦庄等地运营。



全旅程守护出行安全

随着市场需求量增加，共享出行的安全隐患一度引发了广泛的社会关注。哈啰运用技术力量，在行程前、行程中、行程后全流程持续为用户提供全面保护，并不断优化完善安全功能与平台规则，全力保障用户安全出行。

骑行过程的安全是哈啰关注的重中之重。我们利用自主研发的“用户骑行安全系统”，发挥“哈啰大脑”的 AI 自检能力，在安全规范的情况下为市民提供便利出行服务。在普惠出行方面，我们从应用、算法、数据、运营等方面加大对司乘行程安全的监管和把控。

2021 年，我们持续通过多项创新技术监督手段（例如加强对未成年骑行管控等），保障用户骑行安全。同时，我们重点管控普惠出行过程中司乘私下交易的行为，并加强行程中的疫情防控措施。

为了更好地保障用户安全，我们设立安全生产委员会及其下设机构安全应急响应中心，以开展应急处理工作。在应急处理过程中，我们积极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，保障事件得到迅速、准确与公正的处理，保障用户权益。此外，哈啰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，避免安全风险事件的再次发生。

保障出行全过程安全，守护家庭幸福

安全两轮骑行

定期维护
结合运维路面巡查和用户保障，对存在安全隐患问题的车辆及时处理维修。

骑行资质识别
对于所有骑行用户都要求进行实名，通过实名信息的年龄进行未成年人骑行管控。

提供保险保障
为用户提供免费的行程意外保险，一旦发生事故，为用户提供经济补偿。

骑行安全系统监测
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。

骑行安全提醒
通过端内资源位、车身车贴、语音锁、App 语音播报等渠道提醒用户注意骑行安全。

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。

资质审核与维护	正式出行前	出行中	出行后

安心顺风出行

司机出行前验证
要求车主进行实名认证，每日接单前进行人脸识别验证。

哈啰顺风车司机准入机制
建立车主多重审核制度，针对司机证件等进行严格识别，对接城市公安部门建立动态背景审查。

不定期动态审查机制
对已通过审核车主开展不定期动态审查，一经查实任何违法记录，仍会被平台剔除。

司机出车前教育
开展禁止侵犯乘客人身和财产安全的相关教育。

规范和专业技术设定
从产品定位上，杜绝相关社交功能、司乘沟通采用虚拟号码。

提供防疫保障
采集司机防疫信息，核验乘客健康码，并通过语音播报提醒乘客上车尽量乘坐后排，保持安全距离。

出行过程实时保障
设有“实时位置保护”、7×24 小时安全专线客服、行程录音、一键报警等功能，对行程进行全链路监控，当出现异常时，及时介入保障司乘安全。

提供保险保障
为用户提供免费的行程意外保险与防疫险，为司机提供意外保险，覆盖意外医疗、意外伤残 / 事故、急救车费用。

设立“小法庭”
建立用户行为管理规则，约束司乘双方。对于违反平台规则的司乘双方开展考试，进行再教育。

7×24 小时持续保障安全
开通警企合作绿色通道，24 小时为司乘双方提供安全保障服务。

持续提升司乘安全保障
定期开展安全月培训，将安全规范准则纳入日常；持续关注车主的完单率，对多次越过平台私下交易情况进行账户禁封。

倡导安全出行

为了助力打造更安全的社区，哈啰积极与多地交通管理部门合作，共同开展多样化的交通安全宣传活动，持续提升公众的交通安全意识与责任意识，从源头上预防和减少道路交通事故，为创造安全、良好的道路交通环境贡献一份力量。

哈啰联合多地交通管理部门，共同开展“全国交通安全日”主题活动

2021 年 12 月 2 日，在第十个“全国交通安全日”，哈啰围绕“守法规知礼让，安全文明出行”的主题，与全国 20 多地交通管理部门开展形式多样的交通安全宣传活动，通过广泛宣传交通安全、针对性开展系列主题宣导活动等措施，强化市民文明出行、礼让出行和守法意识。

“守法规知礼让”进入校园

哈啰联合福州交警向福州市寿山乡红寮小学开展“交通安全护校园公益活动”，向全校 120 余名师生发放了反光书包、小黄帽等交通安全装备，以寓教于乐的方式进行普法宣传和交通安全意识培养。



助力“一盔一带”安全守护行动

在南昌市，哈啰联合交警等单位开展《安全从“头”开始》的交通安全劝导活动，交警对骑行电动车不佩戴头盔的市民进行劝导教育，并由哈啰工作人员在现场免费赠送安全头盔。同期，在郑州市，哈啰联合郑州市交警在市区五个点位建立了第一批爱心头盔站点，关注市民出行安全。



“全国交通安全日”主题活动现场模拟演习

哈啰志愿者方阵参与了湖南省 122“全国交通安全日”主题活动现场的模拟演习，提升社会公众、哈啰员工的交通安全意识。此外，哈啰持续配合长沙交警对 3 万余名未佩戴头盔的用户进行用车限制，保障两轮出行用户安全，降低交通事故率。

匠心打造高质量产品和服务

哈啰积极响应国家号召，为高质量发展贡献哈啰力量。2021 年，我们位于天津、无锡的哈啰电动车生产基地已正式投产运营。在工厂的生产运营中，我们始终坚持精益质造，以完善的质量管理体系，辅以赋能供应链质量发展，携手共建行业高质量发展标准，为用户提供高质量的出行产品。

深耕匠心质造之路

自行车、电动车已经成为大多数城乡居民首选的交通工具，其质量直接关系到骑行人的人身安全、财产安全。2021 年，我们在天津、无锡投建并运行电动车生产基地，正式开展研发生产，实现自身产业转型，以高品质产品实现用户的品质出行。

我们严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，建立覆盖共享产品与两轮电动车的质量管理体系。我们制定了《新产品设计开发控制程序》《新产品导入控制程序》《不合格品控制程序》《监视和测量控制程序》等管理制度，并建立了质量管理三道防线，覆盖质量全流程、关键环节质量把控及质量管理体系审核，以精益质造保障产品品质的稳定。

第一道防线：覆盖全流程的质量监测

我们持续管控从产品设计到量产过程中的质量管理，在每一个环节制定相应的质量控制要求，构筑质量管理的第一道防线，为用户的出行安全保驾护航。

哈啰的质量管理与监测

需求评估	设计	试产	量产	质量状况分析
• 产品需求 • 可行性评估	• 结构设计 • 硬件设计 • 软件设计	• 每阶段试产总结，硬件 / 可靠性 / 软件测试验证，启动问题改善流程 • 每阶段评审问题方案有效性及风险评估，资料输出归档文件库记录 • 建立产品问题经验库，在新产品中规避和优化	• 供应商审核 • 物料审核 • 来料 / 制程 / 出货的外观和功能的检验管理	• 合格率

第二道防线：量产环节重点监控

在量产这一质量管控的重要环节，我们对来料、生产与售后制定相应的质量管理制度与管控指标，建立质量管理第二道防线，全面保障产品质量安全可控。

量产环节的质量管理措施

来料管理

- 制定产品品控标准和规范要求

生产质量管理

- 制定全流程的产品质量管理规程
- 重点关注电池热失控、安全事故、批量性事故、新品质量百车故障数（PPH）等
- 重点监测内容：电池热失控、批量事故小于等于 2 起（工厂端）等

售后质量管理

- 关注方向：市场运营、用户端的客户投诉与不良品的处理与管理

第三道防线：审核与不断改进

作为哈啰产品质量管理的最后一道防线，我们定期开展内部审核，对公司质量管理体系运营情况进行监测，对与体系要求不一致的情况进行整改与提升。与此同时，我们不定期对供应商进行飞行审核、监察审核、质量抽检，对产品质量水平进行审核，持续保障产品质量水平。

此外，哈啰亦设置专门的管理团队，以管控制造与城市运维过程中发现的产品异常。我们制定了完善、符合 ISO9001 要求的管理流程，从产品异常的评估开始，到分析与解决异常，再到杜绝类似产品质量问题出现的过程中，实现快速管控不良产品，保障产品质量的持续改善。2021 年，公司未发生因产品安全问题所导致的召回事件。

产品异常处理规范

异常确认及初判	范围排查锁定	应急处理	原因分析 / 改善	异常品处置
• 针对城市发现的异常，总部有团队对接处理，及时确认处置方式 • 全面评估对用户的影响 • 发现异常后横向展开排查，确保其他城市无同类型问题	• 根据制定的产品工艺文件和质量检验标准，严格组织员工岗前培训和考核，以确保能快速准确地识别异常产品 • 根据异常原因，从同一制造日期、同一制造方式、同一物料、同一人员等维度锁定风险批次进行排查	• 发现异常后，不良车辆要求隔离、回收 • 同一城市相同车辆启动排查 • 当天在工厂代出货的车辆立即执行检验，确认无此异常方可出货 • 异常确认后启动原因分析与改善流程	• 根据不良信息从 5M1E（人、机、料、法、环、测）展开分析 • 确定制造原因与流程原因 • 针对不良原因，制定改善对策与举一反三 • 持续验证改善对策有效后方可结案 • 更新到作业与管控指导书内，全面总结与推广	• 针对制程异常品、出货异常品及工厂产品异常：隔离放置，分析原因后依据不合格品处理流程处置

赋能供应链生态伙伴

供应商质量影响着企业成品的质量。哈啰持续推进高效的质量管理方法，通过供应商管理、开放技术专利、提供培训教育等方式，支持生态供应链伙伴坚持精益质造，提升质量管理意识，从而推动整个行业走向高质量发展，确保公众出行产品的安全可靠。

哈啰供应商的类型分为 OEM 整车供应商、电池类、五金类、电子料类、橡塑类和生产辅料类的供应商。2021 年，公司向供应商开放线上管理平台，全链路监控供应商资质、来料、物流、质量、交付情况，有效实现供应链全链路可视化智能管理。

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

- 劳工管理：用工标准、最低工资、ISO45001 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

质量

- 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。2021 年度公司本土化采购占比为 31%。

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，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。
- 2021 年，我们向供应商开展了 20 多场质量培训，培训内容包括供应商质量管理、现场质量管理以及生产件批准程序（PPAP）等，每场培训覆盖约 50 多名供应商。

此外，我们也向生态链、供应链合作伙伴开放专利许可，携手生态链、供应链伙伴共同成长。2021 年，小哈换电联合宁德时代、雅迪、爱玛、新日、台铃、绿源、哈啰、中国自行车协会等 20 多家行业、产业相关单位共同构成，并联合发起国内两轮换电生态联盟，并主动开放相关专利许可，为国内两轮电动全行业免费授权，以推进两轮新能源快速发展。同时，小哈换电积极配合相关单位工作，主动参与分析及研讨，并对相关技术实施提供具体建议，帮助上下游合作伙伴共同成长发展。

哈啰协同产业伙伴发起哈啰产业投资基金

2021 年 12 月，哈啰在“新生态、新机遇”中国两轮出行产业高峰论坛暨哈啰第四届生态伙伴大会上发起成立聚焦于绿色低碳出行领域的产业投资基金。

该基金总规模 30 亿元，其中首期募集规模 10 亿元。基金主要专注于打造哈啰生态链，布局哈啰供应链中高科技领域的投资。在投资策略上，基金将关注产业协同，以参股型投资为主，致力于协同产业伙伴、持续深耕两轮高端制造，以产投结合的方式推动两轮制造业沿着绿色化、低碳化、数字化转型升级，撬动资金优势 + 产业协同优势“双杠杆”，推动优质企业快速成长。



数字化学习——打造面向哈啰生态的数字化学习平台

哈啰在向自有员工提供全方位培训的同时，也向生态伙伴提供知识、技能与其他帮助。2021 年，哈啰为两轮运维、电动车商户、客服、制造端供应商等哈啰生态伙伴打造了一套符合员工发展需求的学习平台，帮助生态链伙伴提升自身能力，与哈啰一同为用户提供高品质服务。2021 年 11 月，数字化学习平台上线，日均上万人登录平台学习各类知识技能。



2021 年供应商管理亮点绩效

截至 2021 年 12 月 31 日，哈啰

合格供应商（AVL）总数为	当地供应商采购支出比例为	供应链员工职业发展培训人次为
281 家	31%	898 人次

02

共建零碳未来

气候变化是当今人类面临的重大全球性挑战。双碳目标的提出使“碳中和”一词走入了公众与企业的视线。创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念将引领中国新阶段的高质量发展，促进和实现人与自然的和谐共生。

作为绿色低碳的积极实践者，哈啰始终不忘初心，坚持探索与创新，为用户提供环境友好的出行选择。我们亦将绿色理念融入生产与运营过程，实现 100% 产品全生命周期管理，并带动我们的员工、价值链及用户共同践行绿色生活方式，为构建绿色低碳的明天贡献力量。

实质性议题

- 应对气候变化
- 产品全生命周期管理
- 资源节约
- 能源使用
- 排放与废弃物



专题 | 哈啰零碳承诺

2021 年 3 月，为响应国家碳中和目标，哈啰通过发布共享出行行业内的首份碳中和倡议书，设定包括出行和制造业在内的碳中和目标及实现路径。2021 年 8 月 25 日“全国低碳日”，我们郑重承诺：**2025 年实现净零排放（范围一、二、三）并定期披露碳中和进展。**

我们将运用数字化、智能化的科技指导生产和运营，以绿色低碳出行为核心，持续推动全业务、全供应链节能减排，最终实现整体碳中和。



哈啰碳中和行动计划

积极推进绿色办公，减少自身运营碳排放	提高出行能效，以绿色出行替代高碳出行方式	加速两轮充换电网络建设，助力交通能源结构转型	构建两轮绿色生态链，推动全行业节能减排	审慎评估和使用碳抵消方案，包括购买碳信用产品、开发合格的碳抵消项目

哈啰碳中和进展

截至 2021 年 12 月 31 日，哈啰

- 单车用户累计骑行 323 亿公里，累计减少碳排放量 152 万吨
- 助力车用户累计骑行 93 亿公里，累计减少碳排放 42 万吨
- 电动车用户累计骑行 5 亿公里，累计减少碳排放约 2.5 万吨
- 小哈换电用户累计换电超 1 亿次，累计减少碳排放近 30 万吨
- 顺风车用户累计出行 202 亿公里，累计减少碳排放 400 万吨



坚守绿色初心

交通方式的变革拓展了人类社会的边界，却也成为大气污染和碳排放的主要来源之一。根据世界资源研究所（WRI）测算，北京、上海等国内主要城市的交通碳排放占城市总体碳排放的 25% 左右[1]。哈啰是“零碳”出行的积极实践者。我们以绿色出行业务为原点，将绿色出行融入城市交通体系，搭建城市两轮出行能源基础设施网络，构建绿色低碳的城市与社区。

融入城乡绿色交通体系

哈啰是电动自行车智能化、锂电化推动者，亦是城市两轮能源网络的构建者。秉承“绿色低碳、轻松出行”的服务理念，哈啰不断创新，通过“小哈换电”和“哈啰电动车”业务，为更多用户提供环境友好型出行方式，我们希望通过推动人们出行习惯的变化，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。

哈啰电动车通过推动统一的电池标准，采用磷酸铁锂 48V 锂电池，加速替代铅酸电池，减少铅酸电池在生产过程中产生的环境污染及使用后的不当处置给土壤与水系带来的重金属污染。我们电池依托宁德时代全球顶尖研发技术，打造可充电 2,000 次以上，续航 70+ 公里的超级电池，真正具备体积小、质量轻、安全性好、使用寿命长、无环境污染的安全、绿色属性。

我们的“小哈换电”能源网络业务致力于为全国电动车用户提供清洁能源服务，搭建绿色、智能、便捷的出行换电网络，让普通市民更方便安全地使用清洁绿色锂电新能源，实现电池集中、规范、标准化处理，杜绝不当处置可能对环境带来的影响，并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，并提高电池的利用效率。2021 年，小哈换电入选南方都市报 -2021 责任中国·CSR 公益盛典的年度绿色低碳优秀案例。

通过顺风车推动合乘出行助力公共交通，缓解城市拥堵。哈啰顺风车上线三年来累计顺风出行总里程达到 202 亿公里。通过一次次微小的空座分享，减少或替代了个体私家车等出行，实现碳排放累计减量约 400 万吨，数以千万的车主和用户共同铸就了一座绿色里程碑。

哈啰是绿色低碳交通的构建者

哈啰的业务	绿色特点	我们实现：
两轮出行	以骑代开	哈啰单车用户累计骑行 323 亿公里，累计减少碳排放量 152 万吨 哈啰助力车用户累计骑行 93 亿公里，减少碳排放 42 万吨
顺风车	最大限度降低私家车空载率	哈啰顺风车用户累计出行 202 亿公里，累计减少碳排放 400 万吨
哈啰电动车	更安全、更便捷、更智能的绿色出行	哈啰电动车用户累计骑行 5 亿公里，累计减少碳排放约 2.5 万吨
小哈换电	绿色、智能、便捷的两轮清洁能源网络	用户累计换电次数超 1 亿次，累积减少碳排放近 30 万吨

1. 数据来源：世界资源研究所 2020 年 4 月发布的《城市的交通“净零”排放：路径分析方法、关键举措和对策建议》

最小化环境足迹

2021 年的哈啰已经由出行行业深入制造业。我们将秉持可持续、开放包容、赋能成长的产业理念，以自身 100% 产品全生命周期的绿色管理与运营为原点，吸纳和辐射更多的产业链生态伙伴，以科技创新促进传统两轮行业绿色、智能升级，推动价值链环境足迹最小化和全行业的绿色转型。

100% 产品全生命周期管理

2021 年，随着无锡迅逸工厂、天津“超级工厂”两大电动车生产基地的落地建成，我们开启了哈啰匠心“质”造之旅。自建工厂的落地投产对哈啰提出了更高的要求，我们对产品环境影响的管理拓展至生产制造这一重要环节。始终不变的是，我们坚持绿色发展的决心：我们将继续于产品设计、生产制造、使用和管理、回收及再生的全生命周期遵循减量化（Reduce）、再使用（Reuse）和再循环（Recycle）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。

我们的 100% 全生命周期管理

哈啰单车轻量化设计
坚持轻量化设计理念，在不影响产品使用的情况下，严控材料使用以确保不浪费，车辆更轻盈、电池容量更合理，减少报废时的单车、电池污染问题。

哈啰单车模块化设计
采用模块化设计，易于单车的维修和配件更换，延长单车的使用寿命，实现资源节约。

设计

电池轻量化设计
坚持轻量化设计理念，在不影响电池产品使用的情况下，严格管控材料使用，减少浪费，让电池容量更合理，减少在报废时出现电池污染的问题。

生产

哈啰自建工厂精益生产
通过精益生产，实现产出效率的最大化、资源的最大化利用。

使用和管理

两轮共享出行车辆的科学投放

通过智慧运营，以科学的哈啰单车、哈啰助力车投放量服务更多的人群，实现社会资源的节约。

回收与再生

哈啰单车无害化处理与再生

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，同时积极探索变废为宝的新方案，将报废的车辆零部件变成有价值的新产品。

电池回收再利用

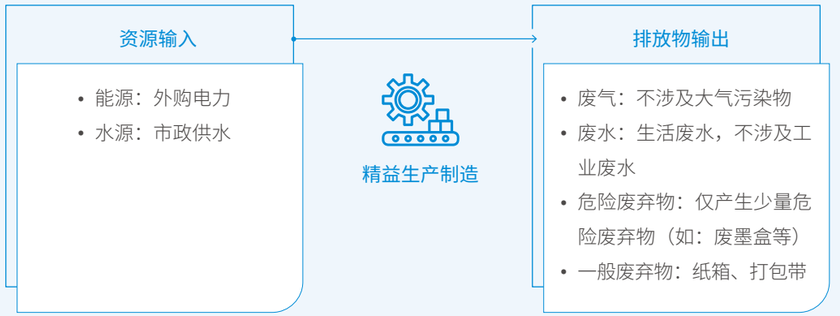
哈啰的锂电池“退役”后，委托国内专业的电池回收机构对电池进行回收处理，主要拆解粉碎成原材料进行循环再利用，小部分进行梯次利用。

在办公环节，我们遵循绿色运营。我们所消耗的资源包括外购电力与水资源，仅产生生活废水、办公废弃物及少量的危险废弃物（如：废墨盒等）。公司的废弃物交由物业公司统一处理，确保不流入自然界中造成环境影响。

精益生产是哈啰在产品生产环节不断减少环境足迹的重要措施。我们追求生产过程中，设备、人员等各环节的协同，以实现产出效率的最大化与资源利用的最大化。为此，我们设立精益推行部，负责自建工厂精益生产设计、打造精益生产的氛围。我们将精益生产的参与度及成果纳入员工考评与晋升，建立精益提案改善激励制度，并每月评比出“改善之星”，向其发放荣誉证书及改善奖金，鼓励员工发挥主观能动性，积极参与到工厂的精益提升中。



哈啰生产制造环节的主要环境因素分析与主要措施



我们的环境管理行动

- 以精益生产理念指导我们工厂的设计及生产全过程，实现资源的最大化利用
- 建立环境管理体系，持续完善自身环境管理措施
- 公司的废弃物交由有资质的机构统一处理，确保不流入自然界中，造成环境影响

与此同时，我们向产业生态伙伴输出精益生产模式的理念与工具方法，推动传统两轮制造企业全链路精益管理能力的提升，与全生态伙伴共同创造绿色生态链的闭环。我们搭建“精益实践星级工厂”体系，为供应商开展精益诊断、为其提供精益研习培训，有助于供应商在高层访谈、仓储物流、班组管理、作业现场、标准作业、品质保证、PMC、设备维护、生产柔性等九个维度的改进与提升。对于每个维度，我们亦有五个层级诊断标准，依此综合评分评定等级。

2021 年推动全链路精益管理亮点绩效

截至 2021 年 12 月 31 日，哈啰

推动 19 家产业生态合作伙伴开展精益生产；

开展精益高级班、精益人才培育班及精益制代班，共覆盖供应链员工 34 人，其中 31 人完成结业，具备精益生产实战能力；

通过精益诊断、研习及星级工厂搭建，1 家供应商获评哈啰精益实践一星级工厂，4 家获评哈啰精益实践二星级工厂。

天津“超级工厂”：智能化驱动绿色质造



所在地：天津市宁河区潘庄工业区二纬路 8 号
落成时间：2021 年 12 月，第一辆哈啰电动车下线
工厂规模：两轮电动车行业规模最大的生产基地之一

- 占地面积：300 亩
- 员工：共有 144 名员工，包括 37 名管理人员，107 名操作员工
- 生产制造能力：具备年产 300 万台电动车的生产制造能力（其中一期年产能规划 150 万台）

何为“超级工厂”

哈啰眼中的“超级工厂”通过充分整合空间、时间、设备、人员以及其他一切厂内的资源完成优势组合，实现工厂各个环节的精益协同，从而获得工厂的产出效率最大化、创造产业链规模效应，并在能源利用、环保安全等方面实现可持续发展。

在天津工厂设计之初，我们便将绿色化、低能耗、低排放、无污染作为首要目标。我们以保证产品功能、质量以及制造过程中员工职业健康安全为底线，积极引入生命周期理念，满足基础设施、管理体系、能源与资源投入、产品、环境排放、环境绩效的综合评价要求，并在工程建设全过程中实施绿色建造。

智能化升级

作为一个“互联网 +”工厂，天津超级工厂在信息化方面有着超前的认知和布局，以智能化应用驱动绿色制造模式的全面转型和升级，有效提升生产管理效率，从而实现资源使用效率的提高。

- 定制化 ERP 系统成为工厂的“超级大脑”：对生产科学排产提供着指导性作用，并对整个生产环节进行信息化管控，集成仓储、整车装配各业务领域的生产数据，实现精细化管理、可视化监视和生产合理化调度，实现生产更高效，保障资源使用更合理。
- 供应链智能管理体系实现全链路连接：对供应商开放线上管理平台，全链路监控供应商资质、来料、物流、质量、交付情况，有效实现了供应链全线路可视化智能管理，从而提升供应链管理能力，缩短生产出货循环周期，进而提升运营效率。





倡导行业绿色低碳

哈啰深知，要真正实现行业绿色生态离不开全价值链的共同努力。因此，我们努力携手各利益相关方，推动绿色发展成为上下游供应链的行动共识，并积极推广低碳新技术的应用，呼吁全行业共同推进零碳目标的实现。

2021 年，哈啰积极支持广东省的碳普惠体系建设，联合广州赛宝认证中心共同开发了《广东省共享电动自行车骑行碳普惠方法学》，建立了广东省首个量化电动自行车骑行碳减排量的地方标准。我们的两轮出行减排方法学和成果已助力了一场“碳中和论坛”的诞生，成为首个共享出行行业碳中和实践。2021 年 12 月 17 日，哈啰在海口市产生的骑行碳减排量被用于抵消由海南省生态环境厅主办，海南省环境科学学会、海南省环境科学研究院承办的国家生态文明试验区 (海南) 高端论坛 (2021) 举办过程中产生的碳排放。

成为零碳未来的实践者和行业零碳的推动者

3 月

发布共享出行行业首份碳中和倡议

呼吁全行业坚持绿色发展，全面促进资源节约与高效利用，以更低的资源投入、更高的运营效率满足出行需求。

6 月

成为首批 2060 零碳倡议企业

加入由思盟企业社会责任促进中心发起的 2060 零碳企业行动倡议，提出零碳愿景，用战略雄心目标和科学行动部署。

8 月

发布哈啰碳中和路线图

郑重承诺 2025 年实现净零排放（范围一、二、三），定期披露碳中和进展。

9 月

加入了全国碳中和行动联盟

承诺将携手联盟成员共同推进国家有关双碳政策的实施，积极推广低碳新技术的应用，支持社会的低碳生产和低碳生活转型。通过鼓励和号召更多的人参与绿色出行，共同推动环境、城市的可持续发展。

12 月

首个共享出行行业碳中和运用

哈啰单车的碳减排量用于抵消国家生态文明试验区 (海南) 高端论坛 (2021) 的举办过程中的碳排放，实现会议碳中和。







倡导绿色低碳生活方式

实现“零碳的未来”需要每一个人贡献力量。公众日益增强的绿色意识催生和推动了共享出行等绿色出行模式。而同时，共享出行亦可对公众绿色生态意识的培养起到引领与培育作用，二者互相促进，推动公众在生活的方方面面践行可持续，共同实现绿色美好的明天。

哈啰积极携手员工及公众，共同参与到可持续发展中来。我们向员工倡导资源节约，全面推进绿色办公行动，让“绿色”的理念融入哈啰员工的工作生活中。此外，我们依托绿色出行的场景，利用科技 + 的平台优势，搭建绿色生活激励机制，开展形式多样的公众绿色倡导活动，将低碳理念融入生活，让绿色低碳的生活方式成为新时尚。

2021 年，哈啰推出“碳路者行动”低碳出行成就体系。通过哈啰与权威机构共同开发的科学碳减排方法学计算，用户每一程哈啰骑行的碳减排贡献都会转换“小蓝 C”能量，用于环保公益项目的捐赠，为保护地球贡献一点能量。

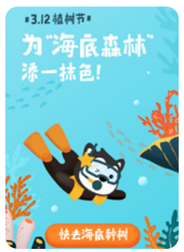
2021 年公众公益绿色行年历，对低碳生活说“哈啰”







2021 年 3 月 12 日 植树节



2021 年 4 月 22 日 世界地球日

“低碳出行 修复地球”活动

联手广东省碳普惠创新发展中心推出“低碳出行 修复地球”活动，以线上启动有奖竞猜、线下推出“低碳”专车等形式，呼吁更多市民关爱地球。



2021 年 6 月 5 日 世界环境日

“一骑减塑 守护地球”活动

组织用户公益徒步，开展净山清滩环保行动收集遗落在大自然的废弃塑料瓶。这些塑料瓶回收再利用成为 35 顶景区车的顶篷布。

2021 年 9 月 10 日

“717 骑幻森林”活动

开启以杭州为起点、蚂蚁森林所在地阿拉善为终点的哈啰电动车骑行挑战赛，邀请用户、粉丝亲临阿拉善，并一起在蚂蚁森林亲手种植梭梭树。

2021 年 11 月 13 日

“益骑种珊瑚”活动

邀请碳路者计划“小蓝 C”的用户“绿色积极分子”赴现场种植珊瑚宝宝，推广生物多样性保护。

03

绘就共同富裕新图景

2021 年 8 月，习近平总书记强调，共同富裕是社会主义的本质要求，是中国式现代化的重要特征，要坚持以人民为中心的发展思想，在高质量发展中促进共同富裕。企业作为市场经济的主体，是推动实现共同富裕目标的重要力量。

国家吹响了在高质量发展中促进共同富裕的号角。哈啰积极响应与承担社会责任，携手多个利益相关方，绘就共同富裕新图景。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，以科技为可持续发展城市建设添砖加瓦。

实质性议题

员工权益与福利 | 员工培训与发展 | 劳动者权益与发展 | 职业健康与安全 | 社区与公益 | 乡村振兴



关爱每一个人

秉承“以奋斗者为本”的价值观，哈啰关怀每一位员工，为员工打造广阔的事业平台。我们保障员工的合法权益，以多元培训与公平晋升渠道支持员工成长，同时尊重并加强对新就业形态劳动者权益保障，向每一位哈啰员工及劳动者提供安全健康的工作环境，赋能员工及劳动者全方位发展。

平等开放的职场平台

哈啰坚持公平、包容的企业文化，致力于营造多元化的工作氛围。我们保障员工的权益与福祉、构建透明畅通的沟通机制，为员工打造平等开放的职场平台。

员工权益

- 严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》《女职工劳动保护特别规定》等国家法律法规，不因种族、性别、年龄、婚姻状况或宗教信仰等因素在员工招聘、培养与晋升过程中歧视或不公正对待员工；
- 杜绝雇佣童工和强制劳工的行为；
- 坚持同工同酬，为员工提供具有行业竞争力的薪酬。



员工福祉

- 积极落实员工福利相关政策，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；
- 向员工提供福利年休假、定期团队建设活动等福利；
- 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。

健康安全的工作环境

哈啰将安全、健康融入业务与生产运营的方方面面。作为具有自建生产线的互联网平台企业，哈啰的员工包括职能部门员工与生产部门员工，我们根据不同类型的员工开展相应的保障措施，营造健康安全的工作环境。

针对职能部门的员工，我们持续关注员工身心健康，以制度规范、健康保护等措施保护员工健康，舒缓员工工作压力，助力实现员工工作与生活平衡，创造和谐愉快的职场氛围。

职能部门员工健康与安全体系



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、“哈啰奇葩说”辩论赛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。

五周年庆 & 家庭日，零距离感受哈啰文化

2021 年 9 月，哈啰迎来成立五周年。哈啰将定期开展的家庭日与五周年庆结合，邀请员工与家属一同庆生，让员工家属有机会零距离了解公司的业务与工作环境，同时向员工、家属、政府与合作商赠送环保袋、限量玩偶等丰富多样的活动周边。

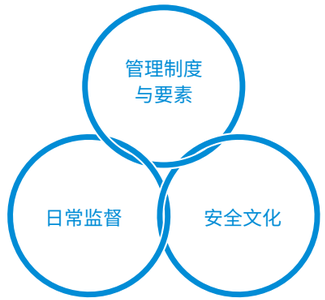
公司向员工提供“哈啰五周年”版块，供员工分享与哈啰的点点滴滴，共同绘制完整的哈啰五年回忆录。



随着天津、无锡两家自建工厂落地，哈啰在经营过程中开始涉及自主生产与研发工作。针对生产部门员工，我们持续关注员工的职业健康与安全，建立完善的职业健康与安全体系，通过完善管理制度、营造安全文化、制定应急预案等方式，为生产部门员工打造安全的工作环境。

目前，工厂生产过程中不涉及职业病危害因素。我们建立完善的职业健康与安全管理体系，积极开展日常监督、安全文化的建设，持续在生产运营各环节中保障员工健康与安全。2021年，哈啰迅逸工厂已完成安全“三同时”和职业卫生“三同时”资料认证工作。报告期内，公司未发生因工伤而死亡的事件。

生产部门员工健康与安全体系



生产部门员工



- 制定《安全生产管理守则》《安全生产制度》等相应管理制度，规范生产运营过程中职业健康安全管理与员工操作；
- 管理要素包括：
  - 消防
  - 设备设施安全
  - 生产车间管理
  - 安全生产
  - 作业安全与考核
  - 职业健康监控与防护。

- 对全职员工开展作业安全与考核；
- 开展职业健康与安全培训，提升员工防护意识；
- 每月组织 1-2 次安全消防场景演练，提高员工对突发事件的处理能力。

- 每年为员工提供健康体检；
- 天津工厂完成应急预案编制，并在当地相关部门完成备案；
- 迅逸工厂完成特种设备应急预案编制，并向当地相关政府部门进行审批备案。

专业高效的成长平台

哈啰通过多种渠道吸引与招募社会各界优秀人才，以人才留任与专业的培育体系形成专业高效的成长平台，为员工创造更广阔的发展空间，最大限度激发员工潜力，实现员工与公司的共同进步。



人才留任

哈啰实施多元化的人才储备策略，在满足自身发展需要的同时，也为员工提供职业发展空间与机会。我们注重人才梯队建设，为员工提供明确的晋升渠道，开放 E 序列和 M 序列双通道职业发展路径。我们每年开展人才盘点工作，摸清人才发展现状，识别高潜力、关键人才，制定团队成员规划发展年度计划，推动人才的发展。

此外，哈啰为员工提供丰富多样的激励措施，实现人才激励与留任。哈啰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。2021 年哈啰获得了上海高新技术企业人才引进落户资质，助力解决人才后顾之忧，也为公司保留高级人才与紧缺型人才提供新的方式。

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
- 自驱力
- 协作力
- 坚韧性

关键人才

- 关键项目 1 号位
- 管理者

促发展

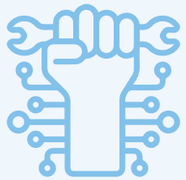
规划人才发展策略，提出团队成员在整个年度的发展规划，做提前的布局和安排。

- 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

- 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



M 序列

- 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



专业的培育体系

哈啰关注员工的职业成长建设，围绕公司文化、岗位胜任力和员工能力提升建立培训体系，面对员工开展针对性、多层次的培训课程，让员工充分获得促进个人职业发展的丰富资源。

培训体系



哈啰培训体系概览

培训体系	培训内容
通用力课程	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 • 面向全体员工开展“哈啰课堂”，涉及逻辑思考能力、表达能力、沟通能力等能力提升课程 • 《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》 ……
文化力课程	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 • 企业使命、愿景、价值观 • 哈啰廉正文化课 • 向前线新员工开展黄浦军校培训项目 • 向中后台的新员工开展新锐营培训
专业力课程	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 • “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	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 • **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、关键人才，专项设置后备人才项目，例如“大牛班”“头狼班”等，为公司和业务快速输送人才 • **主题工作坊：**向员工提供跨部门沟通、OKR 拆解以及经验萃取等工作坊，共同交流管理经验，更好地培养员工领导力。2021 年，哈啰开展各类主题的工作坊 40 余场次，累计超过 1,000 人次参与

同时，哈啰倡导“人人可为师”理念，通过专业力课程建设与讲师激励培养双管齐下，充分运用内部优秀的人才资源，推动内部员工将自身工作经验、知识和技能分享给团队活动，实现共同学习进步。

讲师培训体系



- 即时激励：月度讲师积分榜单
- 阶段激励：教师节典礼

- 通过“讲师创造营”项目，提升员工经验萃取、教学设计和授课表达的能力

- 围绕电动车前线专业力建设、两轮 G 端对接能力建设以及运营大数据运用等方面建立多套课程体系

“新人训”——为新哈啰人装上“文化芯”

哈啰向入职的新员工开展“新人训”，包括向前线新员工开展“黄浦军校”培训项目，以及向中后台新员工开展新锐营培训项目。哈啰“新人训”通过向新员工介绍公司发展与各条业务线情况，辅以多个团队拓展活动，助力新哈啰人全面了解公司业务，感知、认可公司文化。此外，哈啰 CEO 杨磊和执行总裁李开逐会来到每期新人训现场，与新同学面对面交流，明晰个人奋斗方向，踏上在哈啰的职业旅程。





2021 年员工培训亮点绩效

截至 2021 年 6 月，哈啰

共开展 5 场讲师创造营活动，覆盖 100+ 名员工，预计开发 30 门专业力课程。

赋能每一位劳动者的发展

哈啰在自身发展的同时，也催生出一线运维、网约车驾驶员等新型就业岗位及大量的就业机会，让更多的人能够获得体面的工作及稳定的经济保障。此外，哈啰帮助更多残障人士通过互联网平台实现就业，助力其通过自身努力过上更好、更有尊严的生活。

随着平台经济的快速发展，新就业形态劳动者人数不断增加。与此同时，新就业形态劳动者面临着缺少社会保障和劳动保护、缺乏职业归属感等新挑战。作为负责任的企业公民，哈啰关爱每一位劳动者，为其提供安全的工作环境、培训与职业晋升体系，并积极落实关爱与福祉，持续保障每一位新就业形态下劳动者的权益与发展。

- 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；
- 基于工作场景为其提供安全保障与保险，实现商业保险全覆盖，提升新就业形态劳动者保障水平；
- 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。



- 向一线员工提供培训，开展运维员工职业技能培养计划，例如：CEET 希腾计划；
- 制定完善的运维职业晋升体系，提供多元的发展机会；
- 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；

- 通过高温补贴、节日礼物、新年礼盒、丰富多样的庆功会等方式，加强对新就业形态劳动者的关爱；
- 开放畅通的沟通渠道，倾听一线员工的声音，及时反馈员工诉求。

CEET 希腾计划 --- 运维员工职业技能培养计划

自 2019 年起，哈啰开启 CEET 希腾计划，建设全国线上培训平台，共计开发 120 门技能课程，向哈啰全国各地城市运维人员开展持续的、标准化的职业技能培训，覆盖运维、维修、调度、运输等多个岗位，帮助一线运维员工精确掌握各岗位的标准化技能操作，从不同维度培养与提升员工的技能，探索属于自己的发展和成长空间。

2021 年赋能劳动者亮点绩效

截至 2021 年 12 月 31 日，哈啰

- 已累计为近 72,000 人提供全职或零工运维岗位；
- 已为近百名残障人士提供运维、仓管、客服等就业岗位；
- CEET 希腾计划累计学习人数 60,000 多人次。

共绘美好城市与乡村

哈啰坚信，科技发展将成就更美丽的城市与乡村。我们以科技力量助力打造可持续发展的城市、长期投入公益事业，开展多样化的公益项目与活动，助力美丽社区建设。同时，我们发挥业务优势，积极响应国家乡村振兴战略的号召，通过创造就业机会、完善乡村基础交通网络等方式，为乡村带来新的发展机遇，激发乡村发展新活力。

可持续的城市与社区

哈啰致力于构筑规范、包容、绿色、安全的城市与社区。我们积极发挥自身业务特点，以科技赋能城市的治理及管理，向所有人提供可负担、多元化的交通出行体系，并助力安全、绿色生态城市建设。

哈啰眼中的可持续城市与社区图景

规范	包容	安全	绿色
• 居民出行有序，车辆摆放有序，规范文明用车； • 城市交通顺畅，告别交通拥堵。	• 多样化出行方式，实现便利出行。	• 全方位保障居民的出行安全； • 城市精细化监管，降低安全事故风险。	• 绿色低碳出行融入城市交通体系； • 城市出行融入清洁能源应用。

哈啰赋能可持续城市与社区的行动

以科技手段规范车辆投放，并优化出行路径、车辆停放，提高城市交通的利用效率，助力城市规范化管理。	为广大用户提供多种方式的出行服务，更多样化的出行选择，形成更包容的城市生态。	向社会公众提供更安全的出行产品，在服务全过程中减少安全隐患，防止社区安全事故发生。	向用户提供触手可及的环境友好型出行工具与服务，推动用户践行绿色低碳的生活方式。
• **提升城市交通道路利用率：**哈啰两轮出行通过高精度电子围栏技术、图像识别技术和垂直停车技术的组合方案，在不增加地面辅助设施的前提下，确保车辆更精准的停入站点，且垂直于线框，停车更规范。 • **助力城市交通监管：**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。	• **更多元的出行选择：**共享单车和共享助动车，帮助构建城市慢出行生活圈，形成慢行城市生态。	• **减少安全隐患：**小哈能量站采用智能换电柜和快速充电桩结合的方式，依托共享模式，对社区两轮车用户不同类型的充电需求提供针对性解决办法，降低因入户充电、飞线充电而带来的安全隐患。	• **降低碳排放：**哈啰单车、哈啰助力车、哈啰顺风车等出行工具的上线，推动越来越多的市民选择不开车、少开车，助推城市碳排放的减量。



“0530 城市保障计划”助力城市管理

共享单车出行已经逐渐融入公众的日常生活，而其管理也成为城市规范化管理的重要组成部分。2021 年，哈啰在行业内率先发起“0530 百城保障计划”，旨在要求共享两轮企业积极响应城市管理，维护公共交通中共享单车的秩序，助力实现城市精细化管理。其中，“05”是指接到通知指令后 5 分钟内，在群里积极响应；“30”是指接到通知指令后 30 分钟内，到达指定地方开展清运工作。

在“0530 城市保障计划”提出与落地后，其他共享两轮出行企业也相继跟进，提出了各自的城市响应计划。目前，“0530 城市保障计划”也已经成为多地政府管理部门考核标准。





公益回馈美好社区

秉承“出行有态度，更有温度”的理念，哈啰始终不忘初心，积极承担企业社会责任，在自身发展的同时为社会公益贡献力量。我们持续聚焦于出行关爱、绿色低碳领域，以科技助力美好社区建设。

出行关爱

我们的行动

- “哈啰，爱不孤独”公益行动为孤独症家庭提供日常出行便利；
- “哈啰让宝贝回家”公益项目帮助经济困难或无户口的走失被拐孩子与家人团聚。

绿色低碳

我们的行动

- “顺风侠计划”开展低碳环保等公益活动，向社会传递顺风车主的正能量的同时，向公众倡导绿色生活方式；
- 开展“哈啰珊瑚”公益项目、“低碳出行 修复地球”、“一骑减塑 守护地球”等活动，倡导绿色出行、生态保护的理念。

弱势群体在日常出行时面临着比普通人更多的不便利与挑战。哈啰从出行业务出发，持续关注儿童等弱势群体的需求，为孤独症儿童、走失或被拐儿童提供出行帮助，传递社会温暖。

孤独症儿童对周边环境的变化较为敏感，外出时可能因环境影响产生剧烈的情绪反应，导致日常出行面临挑战。长期以来，哈啰持续关注孤独症儿童的出行困难，2021 年 4 月，哈啰联动上海、南京、苏州等六个城市，发起“哈啰，爱不孤独”公益行动，倡导用户与哈啰共同为他们创造更理解与接纳的出行环境，提供力所能及的出行关爱。

哈啰宣布向全国 10,000 户有需求的孤独症家庭提供日常出行便利，开放免费骑行、顺风接送、公益骑行训练课程等服务申请，帮助孤独症儿童提升融入社会的能力。在 4 月 2 日世界孤独症当天，哈啰发起线上话题，并在六个城市开展线下活动进行联动，呼吁更多社会公众关注孤独症儿童。

“移动画展”，呼吁更多人关注“星星的孩子”

2021 年 4 月 2 日是第十四个世界自闭症关爱日，哈啰联合杭州市杨绫子学校、杭州市委宣传部（文明办）、杭州市教育局、杭州市残联、杭州日报报业集团举办公益融合画展，将孤独症儿童的画作印在共享单车上，并在活动现场开展共享单车涂鸦活动，打造定制版的车辆，延续“移动画展”的形式，将孩子们的画作通过共享单车融入杭州城，呼吁更多人对孤独症儿童的关爱与包容。







此外，哈啰携手多元社会力量，开展环保、公益活动，持续推动社会公众践行绿色低碳生活。

哈啰“顺风侠”变身环保卫士，用行动倡导绿色出行

2021 年世界清洁日，近 20 多位哈啰顺风车车主组成“顺风侠”捡拾队伍参与由上海市社会体育管理中心、上海世界城市日事务协调中心联合主办的“世界清洁日环保定向赛”。“顺风侠”捡拾队伍背上捡拾工具包、戴上捡拾手套，变身“环保顺风侠”开启这趟特殊的清洁历程。从武宁南路出发，途径南京西路、常德路，哈啰顺风车车主们边跑步边捡拾，在领队的引导下发现和清理城市街区的隐藏垃圾，包括路边的烟蒂、绿化带里的瓶子和袋子等。

参与此次活动的“顺风侠”表示，平时开车很难发现城市道路上有这么多的隐藏垃圾，很多都藏在绿化道、人行道边的缝隙里。这次活动也启发了作为车主能为环保开展的行动，例如，管理好车内的垃圾、抵制车窗抛物行为等。



哈啰顺风侠活动现场

激活乡村新动力

2021 年，我国进入乡村振兴的开局之年，全面推进乡村振兴工作，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，实现共同富裕。企业是乡村振兴的重要推动力量，能够为乡村发展带来新的活力，为乡村振兴注入源源不断的动力。随着乡村振兴战略的实施，哈啰结合自身资源优势，围绕乡村便利出行、创造就业机会等方面，改善乡村出行环境，为乡村带来新的发展机遇，助力推进乡村振兴。

为了提升乡村出行的便利性与村民的幸福感，哈啰启动“乡村振兴”项目，以惠民、惠农、惠村三步走为落地手段，完善当地基础交通网络，倡导绿色出行，携手乡村共同走向更美好的新生活。同时，哈啰发挥平台型企业特色，为偏远地区居民提供灵活工作的岗位，促进偏远地区就业环境的改善。哈啰开展“云客服”计划，向甘肃偏远地区的居民提供更多的就业岗位，并提供灵活的工作时间与业务培训，解决当地居民因照顾家庭无法就业的问题，促进偏远地区居民高质量就业。

自 2021 年 2 月以来，哈啰乡村振兴项目先后与全国 8 个省份、40 余个乡镇达成战略合作，为乡镇居民提供近万辆共享单车与共享助力车，助力完善基础交通网络，实现乡村绿色出行。

惠民	惠农	惠村
给乡村弱势群体提供资源，提高乡村振兴效率。	为乡村提供稳定的产品采购，提升亩产经济效益。	提供哈啰用户资源，助力农村发展三产旅游。

哈啰助力解决乡镇“最后一公里”交通问题

在四川、河南等省份，哈啰持续探索乡镇运营模式，与乡镇公交车形成配合，解决乡镇驻地同周边村庄“最后一公里”的交通问题。此外，哈啰为乡镇提供本地就业岗位，并开展适应互联网和数字化的运营培训，提升乡镇居民的技术能力水平。



2021 年“乡村振兴”项目亮点绩效

> 截至 2021 年底，哈啰已在合肥、沈阳、太原、蚌埠、马鞍山、东港、淮安等地捐赠 2,480 辆哈啰单车，助力解决偏远乡镇数万人的日常出行需求。

04

稳健治理
构建可持续发展基石



透明的商业运营

合规经营是企业发展的底线。我们稳步推进合规管理，搭建完善的合规管理体系与制度，开展内控、审计、监察等工作，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。

廉正建设是合规管理中重点的议题。秉承“诚信正直”的价值观，哈啰致力于打造风清气正的商业文化及工作氛围。我们重视廉正文化建设，积极开展形式多样的廉正宣导活动，让清廉文化深入每个哈啰人和商业合作伙伴的心中。

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》。我们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与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。2021 年，我们在重点业务部门成立了稽查体系，根据业务特质，在关键环节开展监督稽核工作，推进整改措施的落地，有效提升运营过程的风险管理水平。

哈啰合规管理实现对全职员工、兼职员工、供应商以及联营商、加盟商的全覆盖。对全职员工，我们制定了《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》，并要求所有供应商签署《供应商廉洁承诺函》，以完善的制度约束我们的员工与合作伙伴。

哈啰合规管理体系

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。

搭建合规管理架构

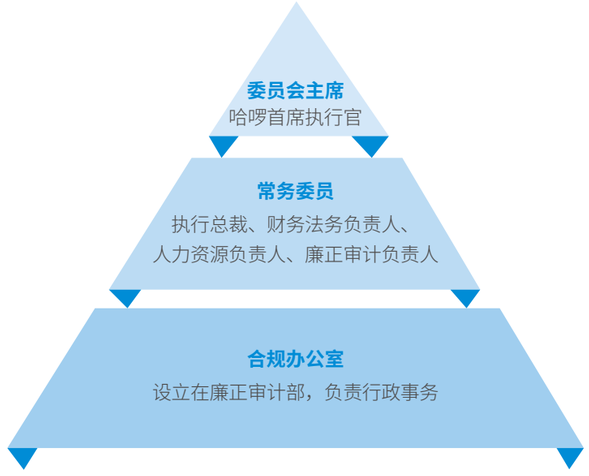
建立合规管理委员会，在重点部门成立稽查体系。



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。

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的保护。

2021 年进展行动

- 重点部门稽核体系覆盖全国 20 个省区市
- 全年处理举报线索 700 余条，完成调查与处理
- 全年开展 9 个专项审计项目，发现问题已全部完成整改，整改率 100%

全覆盖、零容忍的合规文化

哈啰对于舞弊、违法违规行为秉持零容忍态度，坚决从严打击。我们为全职及兼职员工、合作伙伴提供畅通的投诉与举报渠道。公司举报途径包括：廉正举报邮箱、微信、电话、哈啰守望者微信公众号、当面举报等。廉正审计部承诺对所有实名举报开展调查并给予反馈。2021 年，廉正审计部共查处 13 起腐败事件，处理贪污受贿、职务侵占员工共计 13 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。

与此同时，我们重视廉正文化的建设，通过文化宣导、培训等方式，向我们的全职及兼职员工、供应商、联营商及加盟商传递哈啰的廉洁口号，让廉正文化在潜移默化中融入每个哈啰人的行为日常，也推动与商业伙伴共同开展廉洁行动。

	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通过“新锐营”和“黄浦军校”参与新员工线下合规培训； • 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合规培训视频材料。所有兼职人员须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； • 开发多种廉洁周边，例如：守望者玩偶、徽章、T 恤、布袋、笔记本，将廉洁意识深植员工的生活中。	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。	
2021 年关键绩效	• 开展新员工培训 23 次，廉洁小课堂 2 次； • 哈啰全员通过合规考试，累计参与人次 12,159 人。	兼职员工完成廉洁合规在线培训及考试率 100%，考试通过率 100%。	组织新供应商、联营商学习考试，新供应商考试 381 人次、新联营商考试 455 人次。

趣味廉正合规活动，传递哈啰的廉洁正气

2021 年，哈啰开展“我爱廉”和“廉洁在我心”专题活动，以新颖的形式宣扬廉正合规的文化，累计共有 5,000 余人次参与其中，实现全员覆盖。

- 在“我爱廉”专题活动中，我们开展廉洁寄语征文及线上投票评选活动，并组织廉洁勋章颁奖典礼，邀请高级管理层为获胜者颁奖；
- 在“廉洁在我心”集卡抽奖活动中，我们将全员合规考试与趣味活动相结合，边玩边收集廉正卡片，理解廉洁的原则与底线，宣扬哈啰廉洁口号，鼓励员工积极践行，实现知行合一。





“我爱廉”和“廉洁在我心”专题活动现场

护航信息安全

互联网技术的发展，在为人们的生活带来了无限便利的同时，也使得信息科技开发与应用的过程中保护用户个人信息成为新的挑战。哈啰重视用户个人隐私信息保护，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《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，严格管控用户个人信息收集过程，加强信息安全与用户隐私的管理。

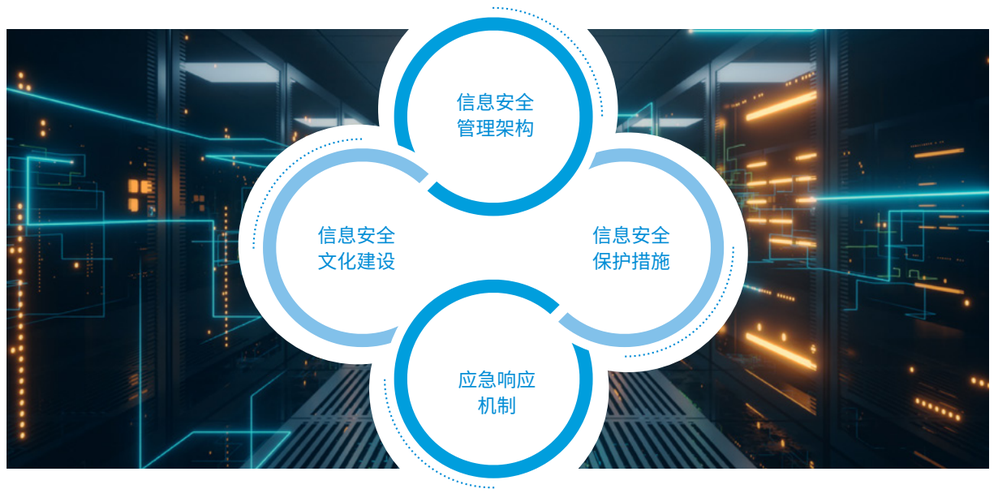
2021 年，针对新生效的《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》，我们制定《网络安全审查办法》等管理制度，提升数据与信息安全管理水平，以全面符合法律法规的要求。

信息安全

哈啰在日常运营管理过程中深入践行对信息安全的管理，建立完善的信息安全管理体系，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。2021 年，公司通过 ISO27001 信息安全技术管理标准、ISO2000 信息技术服务管理标准认证，整体提升公司信息安全管理水平。

此外，我们积极参与全国信息安全标准化技术委员会组织的《信息安全技术移动互联网应用（App）收集个人信息基本规范》以及《移动互联网应用程序个人信息相关系统权限申请使用规范》等行业标准的制定工作，携手政府等监管部门、行业生态及上下游全链路共同完善相关法律法规及行业标准规范。

信息安全管理体系



信息安全管理架构

- 应国家信息安全监管部门及行业多个标准体系的要求，哈啰专门成立“哈啰信息安全委员会”，由信息安全领导小组（决策层）和信息安全大使（执行层）两部分组成，平衡组织业务发展和信息安全管理要求，做出适当决策并推动信息安全相关策略在各个业务线和职能部门的落地执行。
- 成立“个人敏感信息保护专项行动组”，对个人敏感信息采集、存储、传输和使用全链路进行加密与脱敏，严格控制员工对敏感数据的身份认证和访问权限，并对异常查询和使用进行实时监控和报警，对违规行为进行严厉追责。
- 由各业务中心及职能部门代表组成“安全大使”，基于决策层批准的信息安全方针和策略要求，配合信息安全对落地工作制定详细方案，做好业务发展与数据信息安全之间的平衡。

信息安全保护措施

- 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。

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。

信息安全文化建设

- 定期开展信息安全文化建设活动，提升员工信息安全意识。公司将每年 4 月定为“信息安全月”，面向全体员工开展多种信息安全相关活动。
- 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。2021 年，公司向所有在职员工开展网络信息安全知识及制度规范的考核，并通过向员工发送钓鱼邮件测试，掌握员工安全意识水平，从而降低遭受网络钓鱼和其他网络攻击的风险。

信息安全月：加强信息安全文化建设，严守信息安全红线

哈啰将每年 4 月定为“信息安全月”。2021 年，公司信息安全月主题为“强化信息安全红线与意识，促进业务稳定发展”，通过信息安全微课堂、安全大使座谈会、系列安全知识科普、安全巡楼、开幕式访谈等多种活动形式进一步加强员工信息安全意识，提高防范未知危险能力，为企业高质量发展筑牢安全防线。

- 安全巡楼：公司信息安全部组成“巡楼小组”，对全体员工日常办公安全进行突击检查，识别员工日常工作中易造成信息泄露的风险，并及时提醒与采取纠正措施。
- 安全大使交流：在“信息安全月”期间，安全大使共同回顾 2020 年公司信息安全的成长，并对 2021 年信息安全进行规划。
- 信息安全考试：面向全体员工，开展信息安全考试，以巩固与检验哈啰全体同学在线上微课、信息安全管理规范中学习的知识，激发员工对信息安全的敏感度。2021 年员工信息安全考试完成率为 100%。





2021 年信息安全亮点绩效

截至 2021 年 12 月 31 日，哈啰

共开展信息安全与个人隐私相关培训 30 次，培训覆盖全职员工 7,000 人次。

用户隐私保护

作为互联网出行平台企业，哈啰在为用户提供产品与服务时涉及个人信息收集过程，个人隐私保护已成为公司日常工作中关注的重点。

保护消费者的个人信息安全是每个企业应尽的社会责任。为了更好地保护用户隐私安全，哈啰在个人信息收集过程中通过详细说明、授权同意、最小化权限、投诉与反馈等多方面努力，在为用户提供优质服务的同时，也将用户个人隐私信息保护工作做到极致。

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，我们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。
- 我们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”、“储存”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。

2021 年，经国家计算机病毒应急处理中心监测，哈啰 App 存在隐私不合规的行为。针对这一通报，我们当即开展整改工作，取消获取通讯录权限，完善向用户明示申请的全部隐私权限，并组成地图定位项目组进行整改，更新并发布符合规定的 App 版本。

可持续
发展管理与绩效



利益相关方沟通与实质性议题分析

利益相关方沟通

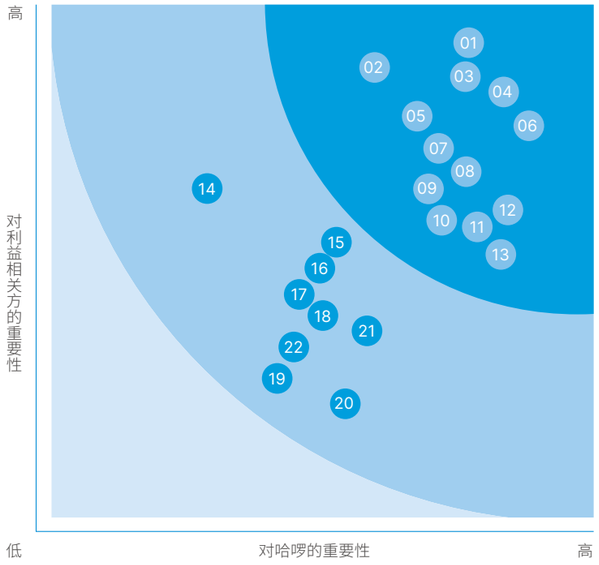
我们认为，企业的可持续发展与我们的利益相关方的支持密不可分，因此我们始终重视与利益相关方的沟通。我们识别公司的重要利益相关方，建立了与他们的常态化沟通机制，将其关注的议题纳入公司的运营和决策过程中，并积极回应他们的诉求和期望，建立相互信赖、相互支持的长远关系。

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
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 • 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 • 劳动者权益与发展 • 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
社会组织	• 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

实质性议题分析

2020 年，哈啰通过利益相关方访谈、问卷调研等各种渠道与利益相关方开展沟通，识别出 21 项与自身发展高度相关的实质性议题。2021 年，我们开展可持续发展战略规划，通过政策调研、同业对标分析以及内外部利益相关方沟通，识别并调整我们的实质性议题及其优先级排序，识别出 22 项实质性议题，其中资源节约、能源利用议题重要性较上一年有提升，新增了劳动者权益与发展议题。

2021 年哈啰实质性议题矩阵



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. 资源节约
10. 能源使用
11. 应对气候变化
12. 合规经营
13. 完善的公司治理
14. 社会公益
15. 技术创新
16. 排放与废弃物
17. 员工权利与福祉
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
22. 劳动者权益与发展

2021 年哈啰实质性议题的主要变动

2020年实质性议题名称	2021年实质性议题名称	变动情况	变动原因
能源利用	能源利用	重要性提升，成为高实质性议题	2021 年哈啰建设天津、无锡工厂，生产哈啰电动车，开启“质”造之旅。在生产制造过程中，涉及能源的合理利用及资源的节约，以最小化环境影响。
资源节约	资源节约	重要性提升，成为高实质性议题	
—	劳动者权益与发展	新增	平台经济迅速发展带来新就业机会的同时，也为劳动者的权益保障与发展带来了新的挑战，如何妥善保护新就业形态下劳动者的权益与发展成为各平台企业需要探索的新命题。

关键量化绩效表

环境

绩效指标		单位	2020年度	2021年度	
				办公室运营[1]	工厂运营
耗电总量		兆瓦时	656.00	1,370.00	325.00
耗电密度	耗电密度（单位面积）	兆瓦时 / 平方米	0.03	0.05	——
	耗电密度（产量）	千瓦时 / 件	——	——	2.17
总耗水量		立方米	——	——	2,145.00
耗水密度	耗水密度（产量）	立方米 / 件	——	——	0.014
温室气体排放总量[2]		吨二氧化碳当量	400.23	795.97	188.83
温室气体排放密度	温室气体排放密度（单位面积）	千克二氧化碳当量 / 平方米	17.34	26.80	——
	温室气体排放密度（单位产量）	千克二氧化碳当量 / 件	——	——	1.26

注：

[1]. 2021 年哈啰办公室运营的环境数据涵盖口径为上海及杭州总部，2021 年环境数据的增长源于数据涵盖口径的扩大。

[2]. 哈啰温室气体排放总量仅涉及外购电力产生的间接排放（即范围二温室气体排放量）。温室气体排放计算方法参考生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》（2022 年修订版）。其中，2020 年电力排放系数选用 0.6101 千克二氧化碳当量 / 千瓦时（并据此对 2020 年数据进行追溯调整）；2021 年电力排放系数选用 0.5810 千克二氧化碳当量 / 千瓦时。

员工 [1]

绩效指标		单位	2020年度	2021年度
员工雇佣				
员工总数		人	4,749	5,545
全职劳动合同制员工数		人	4,749	5,545
按性别划分	男性员工数	人	3,705	4,234
	女性员工数	人	1,044	1,311
按年龄划分	30 岁以下员工数	人	——	2,183
	30 岁至 50 岁员工数	人	——	3,355
	50 岁以上员工数	人	——	7
按职级划分	基层员工数	人	——	5,463
	中级管理层员工数	人	——	62
	高级管理层员工数	人	——	20
员工流失率 [2]		%	——	43.22
按性别划分	男性员工流失率	%	——	45.79
	女性员工流失率	%	——	41.10
按年龄划分	30 岁以下员工流失率	%	——	47.08
	30 岁至 50 岁员工流失率	%	——	42.79
	50 岁以上员工流失率	%	——	28.57
员工职业健康与安全				
工伤发生次数		次	——	16
因工伤损失的工作日数		天	——	320
百万工时可记录工伤率 [3]		次	1.91	1.43
百万工时损工率 [4]		小时	325.54	229.45

绩效指标		单位	2020年度	2021年度
员工培训与发展				
员工接受培训平均时长		小时	12.53	14.52
按性别划分	男员工接受培训的平均时长	小时	12.98	14.61
	女员工接受培训的平均时长	小时	10.92	14.23
按职级划分	基层员工接受培训的平均时长	小时	——	14.11
	中级管理层接受培训的平均时长	小时	——	21.22
	高级管理层接受培训的平均时长	小时	——	18.45
接受定期绩效和职业发展考核的员工总数百分比		%	——	100
按性别划分	男性员工接受定期绩效和职业发展考核的覆盖率	%	——	100
	女性员工接受定期绩效和职业发展考核的覆盖率	%	——	100
按职级划分	基层员工接受定期绩效和职业发展考核的覆盖率	%	100	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	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	100

注：
[1]. 表格中“——”绩效为 2020 年未统计数据。
[2]. 2021 年员工流失率不包含一线员工流失率。
[3]. 百万工时可记录工伤率 = 工伤事故数 / 员工工作总时长 x10^6。
[4]. 百万工时损工率 = 所有员工损工时长 / 员工工作总时长 x10^6。

客户服务

绩效指标	单位	2020年度	2021年度
接获关于产品及服务的投诉数目	件	——	445,009
有效接通率	%	77.65	85.71
智能首解率	%	48.00	55.70
人工首解率	%	74.01	75.68
万单求助率	‰	2.35	1.25
产品和服务标签方面发生的违法违规事件数	件	——	0

供应链管理

绩效指标		单位	2020年度	2021年度
供应商总数		家	273	281
按地域划分	大陆地区的供应商数	家	273	281
	港澳台及海外地区的供应商数	家	0	0
新供应商数		家	93	41
开展环境影响评估的供应商比例		%	24.18	25.98
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	0
向当地供应商采购支出的比例		%	——	30.66
开展精益生产管理的供应商比例		%	——	8.90
供应链员工职业发展培训人次		人次	——	898

合规管理与反腐败

绩效指标		单位	2020年度	2021年度
公司反腐败政策和程序传达给高级管理层的百分比		%	100	100
公司反腐败政策和程序传达业务合作伙伴的百分比		%	100	100
按合作伙伴类型划分	公司反腐败政策和程序传达供应商的百分比	%	100	100
	公司反腐败政策和程序传达联营商的百分比	%	100	100
	公司反腐败政策和程序传达兼职人员的百分比	%	100	100
按员工类型划分	反腐败政策和程序传达给基层员工的百分比	%	——	100
	反腐败政策和程序传达给中层员工的百分比	%	——	100
	反腐败政策和程序传达给高级管理层员工的百分比	%	——	100
已接收反腐败培训的高级管理层员工百分比		%	100	100
已接收反腐败培训的员工百分比		%	100	100
员工因腐败（贪污受贿、职务侵占）收到处理人数、按处理方式划分的处理人数		人	14	13
按处理方式划分	员工因腐败受到辞退处理	人	12	13
	员工因腐败受到内部处分处理	人	2	0
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、按处理方式划分的处理人数		人	31	43
按处理方式划分	员工因其他违规事宜受到辞退处理	人	27	40
	员工因其他事宜受到内部处分处理	人	4	3

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。	坚守绿色初心
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。	关爱每一个人 共绘美好城市与乡村
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。	坚守绿色初心 最小化环境足迹
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。	更智能的出行体验 科技定义新安全 共绘美好城市与乡村
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。	坚守绿色初心 最小化环境足迹
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。	倡导绿色低碳生活方式

《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

披露项	报告章节
一般披露	
101-1	利益相关方沟通与实质性议题分析 报告编制说明
组织概况	
102-1	关于哈啰
102-2	关于哈啰
102-3	关于哈啰
102-4	报告编制说明
102-6	关于哈啰
102-7	关于哈啰 关键量化绩效表
102-8	关键量化绩效表
102-9	匠心打造高质量产品和服务
102-10	最小化环境足迹
102-11	透明的商业运营
战略	
102-14	管理层致辞
102-15	管理层致辞
道德和诚信	
102-16	透明的商业运营
管治	
102-18	可持续发展管理架构
102-19	可持续发展管理架构
102-20	可持续发展管理架构
102-30	透明的商业运营
利益相关方沟通	
102-40	利益相关方沟通与实质性议题分析
102-42	利益相关方沟通与实质性议题分析
102-43	利益相关方沟通与实质性议题分析
102-44	利益相关方沟通与实质性议题分析
报告做法	
102-46	利益相关方沟通与实质性议题分析
102-47	利益相关方沟通与实质性议题分析
102-48	无信息重述
102-50	报告编制说明
102-51	报告编制说明
102-52	报告编制说明
102-53	报告编制说明
102-55	报告对标索引

披露项	报告章节
经济	
201-1	关于哈啰
204-1	匠心打造高质量产品和服务
205-2	透明的商业运营 关键量化绩效表
205-3	透明的商业运营 关键量化绩效表
206-1	无相关法律诉讼
环境	
302-1	关键量化绩效表
302-3	关键量化绩效表
303-1	关键量化绩效表
305-2	关键量化绩效表
305-4	关键量化绩效表
307-1	未违反环境法律法规
308-2	关键量化绩效表
社会	
401-1	关键量化绩效表
401-2	关爱每一个人
403-2	关键量化绩效表
403-3	关爱每一个人
404-1	关爱每一个人 关键量化绩效表
404-2	关爱每一个人
404-3	关爱每一个人 关键量化绩效表
405-1	关键量化绩效表
413-1	共绘美好城市与乡村
416-2	匠心打造高质量产品和服务 未发生涉及产品和服务的健康与安全违规事件
417-2	未发生涉及产品和服务信息与标识的违规事件
417-3	科技成就品质出行
418-1	持续护航信息安全
419-1	未违反社会与经济领域的法律法规

报告编制说明

本报告是哈啰发布的第三份可持续发展报告。哈啰重视与利益相关方的沟通和交流。本报告阐述了哈啰的可持续发展理念以及 2021 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，推动合作及实现共赢。

报告依据

本报告编写依据全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards），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。

报告范围与周期

组织范围：本报告范围涵盖哈啰（上海钧正网络科技有限公司）及其附属公司（简称“哈啰”“我们”“公司”）。

时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 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可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做出详细解释，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。

我们十分重视利益相关方的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升哈啰整体的可持续发展表现。

电子邮件：pr@hellobike.com

电话：(086) 95218900

哈啰