

## 扎根上海、服务上海

# 美团以多维实践促消费提振、践行企业社会责任

作为扎根上海的科技零售企业，美团始终将企业发展与城市命运紧密相连。在这座中国改革开放的前沿阵地和国际消费中心城市，美团不仅见证并参与了上海消费能级的跨越式提升，更以实际行动诠释着新时代平台企业的责任担当。从激发消费活力的创新实践，到骑手家庭关怀的温情举措，再到绿色低碳的可持续发展探索，美团正以多维实践，在上海这片热土上书写着企业社会责任的新篇章。

## 激活消费引擎 助推上海国际消费中心建设



▲ 美团在上海推出“酒吧指南微醺市集”等丰富的线上线下联动活动

消费提振是关乎民生福祉与经济活力的核心议题。今年政府工作报告提出，着力建设强大国内市场。坚持内需主导，统筹促消费和扩投资，拓展内需增长新空间，更好发挥我国超大规模市场优势。

美团持续与政府部门深度合作，成为串联商圈、商家与消费者的核心纽带。2025年，美团、大众点评与政府部门联合发放各类专项消费券，包括上海市体育消费券、上海书展惠民阅读券、“玩转杨数浦”杨浦小象超市消费券、“申夜深折”静安夜间消费券、松江文旅商体展联动消费券、浦东演艺票根券等，将政策红利精准滴灌至细分市场。

这并非简单的信息传递，而是基于美团覆盖吃住行游购娱的全场景生态能力。通过大数据分析，平台能够识别不同区域、不同时段、不同人群的消费偏好，实现消费券的精准投放和高效转化，让每一分政策投入都能产生最大的消费拉动效应。

除消费券外，美团积极发挥平台线上线下联动优势，创新活动运营，激发消费新动力。新年伊始，2026年“上海环球美食汇 Global Taste in Shanghai”暨“欧陆风味季”在新天地东台里启幕。启动仪式上，美团发布环球美食新春年味篇暨西班牙美食月风味指南，甄选评分4.0以上的环球美食商户总数达1194家，共邀大家“在上海，品全球”，并精心设计了5条西班牙美食路线，助力消费者可一键规划二月西班牙主题月美味之旅。

今年春节期间，来沪消费也持续呈现红火态势。美团发

布的《2026春节消费洞察报告》显示，受返乡团圆、反向过年等多种出行需求场景激发，上海位列热门旅游目的地Top10。“反向过年”成为马年春节的一大亮点，成都-上海等反向春运机票热门线路备受消费者青睐。受益于活动与节假日热度叠加，美团数据显示，全市到店餐饮消费同比增长15.2%。

此外，美团已连续六年深度参与上海“五五购物节”、连续五年参与上海国际咖啡文化节，着力打造“美食+演艺”“交通+展览”“咖啡+酒吧”“运动+玩乐”等复合型消费套餐与主题活动。去年，“上海国际咖啡文化节”作为公益支持方捐建的两座乡村儿童操场，已在云南省保山市隆阳区瓦房乡油房幼儿园、新疆维吾尔自治区喀什地区叶城县阿克塔什镇幼儿园落成并投入使用，让氤氲的咖啡香气汇集为点点爱心。

新的消费趋势也在不断创造新增量。今年元旦假期，上海“暖经济”走热，融合餐饮、影音、电竞的复合型洗浴中心线上热度增长近80%，消费增速超50%。冰雪消费同样火爆，相关运动场馆消费增速突破150%。与此同时，生态文旅悄然崛起，崇明东湖游览区等地的消费同比翻了兩番，带动崇明区整体假日消费同比增长49.4%，位列全市前列。美团通过其平台的海量交易与搜索数据，敏锐捕捉并放大这些新兴消费热点，引导商家供给侧快速响应，从而将潜在需求转化为实在增长。

## 以AI赋能商家 助力经济新增长、发展新模式

据新华社报道，今年的政府工作报告提出“打造智能经济新形态”，这是政府工作报告中首次出现这一提法。“其实就是要抓住人工智能发展的机遇，拓展人工智能赋能千行百业的广度和深度，尽快打开经济增长的新空间，培育新模式、壮大新动能。”政府工作报告起草组成员、国务院研究室副主任陈昌盛在吹风会上表示。

近年来，美团持续发力通过AI等前沿技术降低商家经营门槛、提升服务效能。比如，过去一年，美团在AI应用层面迈出标志性步伐。面向C端，首款AI Agent产品“小美”App开启公测，旨在通过自然语言交互整合外卖、餐饮、导航等本地生活服务，成为用户的“生活小秘书”。面向B端，一系列AI经营工具与“数字员工”的推出，帮助商家提高经营效率。其中，AI客服专员

已在教育培训、家居、婚庆等20多个行业投入使用，帮助超过5万家教培门店在夜间时段提升留资率约40%。

这些工具的价值在于将美团的平台数据能力与AI技术沉淀，转化为商家可轻松调用的经营智慧。比如，2023年推出的“BETTER外卖经营模型”已累计助力商家提升月交易额8.9亿元；“袋鼠参谋”可提供开店选址等功能，能将开店选址准确率提升至87%。数据显示，美团的商家经营助手已累计为334万商家节省运营成本。

“在服务零售领域，不少拥有良好线下服务能力的中小商家，由于缺乏线上运营经验，错失了很多潜在的生意机会。”美团相关业务负责人指出，平台的目的是通过AI和数据，降低线上运营难度，让商家能更专注于服务本身。

## 落地四所“美团袋鼠宝贝之家” 守护新就业群体家庭

外卖骑手是城市运转的“摆渡人”，他们穿梭在街头巷尾，用汗水守护着城市的便捷与温暖，却常常因工作繁忙无法给予孩子足够的陪伴与照料。美团深刻理解这一群体的难题，以“美团袋鼠宝贝公益计划”为载体，在上海建设了四所“美团袋鼠宝贝之家”，为外卖骑手等新就业群体的子女提供课后托管、素质教育、情感陪伴等全方位服务。

2024年4月，首个“美团袋鼠宝贝之家”在杨浦区殷行街道开鲁二村启动，采用“企业出资、社区提供阵地、公益组织运营”的创新模式，由美团公益基金会出资支持，上海延泽社会工作发展中心负责运营。温馨的活动室里，适合儿童身高的桌椅、绘本读物、玩具区一应俱全，这里既

是孩子们的“乐园”，更是“成长课堂”。

服务涵盖课后托管与素质教育两大板块。针对低龄儿童开展绘本故事屋活动，培养阅读兴趣，搭建亲子交流桥梁；为适龄孩子开设编程启蒙课，由专业团队支持，让孩子们从零基础到能独立设计简单程序，点亮科技梦想。此外，杨浦区“美团袋鼠宝贝之家”还通过开展社会情感学习夏令营等方式，通过游戏互动、情景模拟教孩子们认识情绪、管理情绪。

继杨浦后，美团去年于上海嘉定、闵行、静安陆续落地“美团袋鼠宝贝之家”，形成覆盖全市的四所服务网络，开放时间贴合新就业群体工作特点，为更多骑手缓解育儿难题，帮助骑手子女更好地融入上海。



▲ 位于杨浦区的上海首个“美团袋鼠宝贝之家”