

## 护航:监管从“鼓励引导”走向“制度规范”

2025年上半年,中国监管机构对互联网企业 ESG 实践的规范与引导持续加强,其中包括:绿色低碳政策加码,国家发改委、生态环境部等部门出台多项政策,推动互联网企业绿色数据中心建设、可再生能源使用;人工智能伦理治理,工信部、网信办发布《生成式人工智能服务管理办法》,强化AI伦理审查与风险防控,要求AI服务提供者建立伦理审查机制,防范算法歧视、数据滥用等

风险;平台经济社会责任立法推进,《平台经济促进法》草案征求意见,明确平台企业在就业保障、数据安全、消费者权益等方面的社会责任,等等。

整体来看,2025年上半年中国互联网行业的 ESG 监管正从“鼓励引导”走向“制度规范”,从“软约束”走向“硬要求”。监管政策的不断完善,将推动企业真正将ESG理念融入战略与运营,实现可持续发展。

### 标杆案例

#### 腾讯 AI 赋能乡村与城市应急网络建设

腾讯启动“AI下乡”项目,计划为1万个村庄提供AI培训的支持,让中国的农村开始了解AI、使用AI、掌握AI,与城市一同进入AI时代;打造“5分钟社会救

援圈”,整合AED设备、急救志愿者与医院资源,形成“呼救—响应—救治”闭环,项目已救助突发疾病患者32000余人,模式在全国10多个城市落地。

#### 蚂蚁集团 AI 普惠金融与医疗健康并行

蚂蚁集团通过AI健康应用AQ与“蚂小财”理财助理,推动医疗与金融的普惠化。AQ应用由院士名医训练,提供上百项AI健康服务;“蚂小财”则为普

通投资者提供个性化理财建议,降低金融服务门槛。在面向小微群体的普惠金融服务上,网商银行服务超过6800万小微经营者。

#### 阿里巴巴 AI 早筛与绿色减碳双轮驱动

阿里巴巴在2025年ESG报告中披露,其“多癌早筛公益项目”在浙江丽水落地,发现并临床证实393例癌症病变,显著提升早诊率。同时,其绿色

减碳步伐稳步向前,自建数据中心年均PUE降至1.190,清洁电力使用率达52.2%,带动平台生态减排近6000万吨。

## 近期行业 ESG 事件

1月,抖音、小红书、拼多多等多家网络平台发布算法典型问题治理专项公告,推进算法和平台治理透明化,“信息茧房”、操纵榜单炒作热点、侵害新就业形态劳动者权益、大数据“杀熟”、算法向上向善服务缺失等网络平台算法典型问题,有望得到优化和改进。

2月,抖音对“张兰·俏生活”“张兰之臻玥甄选”“汪小菲”等账号予以无限期封禁,微博随后也发布关停张兰账号直播功能。张兰事件并非孤例,而是网红经济“流量至上”逻辑的极端缩影。

3月,百度高管之女被曝光通过境外社工库非法获取公民身份证、户籍等隐私信息,单条信息售价低至80元。事件将数据黑产的冰山一角暴露在聚光灯下。

3月,小米汽车SU7高速碰撞事故导致三人死亡,引发了公众对于智能驾驶技术安全性的广泛质疑,也暴露了其在危机管理和品牌责任方面的不足。

3月,小鹿妈妈被曝要求员工全天禁用手机、禁止午休离岗、试用期不缴社保,且会议室椅子未推入桌底即罚款,企业“员工关怀”沦为表面文章。

6月,淘宝等多个电商平台将全面取消“仅退款”政策的消息引发广泛讨论,商家和消费者各执一词,相关话题热度居高不下。电商平台也面临着如何平衡双方利益、优化售后服务体系的挑战,这一政策调整的后续影响仍有待进一步观察。

4月,武汉猿辅导员工猝死在公司的事件引发社会广泛关注。猿辅导也被曝光因长期加班、工作强度大屡遭诟病,多名员工反映其实际工作远超法定工时,还存在“电话轰炸式营销”“制造升学焦虑”等行为。

5月,中国消费者协会发布投诉热点分析及典型案例提到,在共享单车与共享充电宝领域,消费者投诉的问题主要有:共享单车系统故障使“合规停车”变“违规收费”;共享充电宝归还难;共享充电宝异常计费。

6月,市场监管总局会同国家网信办研究起草的《直播电商监督管理办法(征求意见稿)》公开征求意见,要求直播电商平台经营者建立健全平台协议规则,加强对直播间运营者、直播营销人员服务机构、直播营销人员的身份认证和资质审核,强化对违法违规行为的处置,依法依规报送数据信息,积极协助消费者维权。

# 守护百万方向盘 探索共生新路径

## 货拉拉努力构建新就业形态劳动者权益保障体系

我国新就业形态劳动者已达8400万,他们是数字经济浪潮中涌现的新力量。如何保障这一庞大群体的权益,让他们在驰骋追梦的路上行得更稳健、更有尊严,已成为一道关乎民生福祉与社会高质量发展的时代考题。

近年来,互联网货运平台货拉拉通过一系列系统性举措,交出了一份颇具分量的“答卷”。货拉拉覆盖健康、荣誉与治理的制度化建设,为平台企业实现社会效益与经济效益的统一,提供了生动的实践范本。

■新快报记者 郑志辉

### 健康·基石: 从“治未病”到“心有道”

方向盘后的健康,是百万司机家庭幸福的基石。今年6月,货拉拉联合中国职工发展基金会发布的《同城货运司机健康报告》,揭示出超三成司机受腰、颈椎等职业病困扰的严峻现实。

在深圳市委社会工作部等单位指导下,货拉拉联合深圳市职业病防治院,成立了行业首个“司机健康中心”,并首期注资500万元组建了专门团队。该中心构建了从精准筛查、权威科普,到科学干预、紧急救助的全链条闭环管理体系。平台不仅推出超百万人次跟练的专属“司机健康操”,更通过APP健康中心守

护司机健康。

关怀正在从顶层设计传递至一线。7月23日-24日,在广东中山举办的司机健康恳谈会上,平台代表与一线司机面对面交流,手把手教学健康操。这正是货拉拉自2021年以来在全国57个城市举办的230余场恳谈会的一个缩影,确保了服务举措能真正落到实处,一张守护司机健康的保障网正全面铺开。

### 荣誉·灯塔: 从“平凡人”到“发光体”

如果说健康保障是物质层面的“地基”,那么职业荣誉感的构建,则是精神世界的“灯塔”。对劳动者的尊重,不仅

在于保障其权益,更在于发现并彰显其价值。

历时8年、累计投入超1240万元的“平凡之光”司机荣誉体系,正是这一理念的集中体现。该体系已挖掘出包括110名“魅力司机”在内的上千名榜样。在今天的颁奖典礼上,“钢铁妈妈”刘桃娜等优秀司机站上舞台,他们的故事赢得社会广泛关注。值得一提的是,本届评选增设“反诈先锋”奖,对100名主动参与反诈的司机进行表彰,此举不仅是对个体善举的肯定,更是引导整个群体融入社会综合治理的积极举措。

“我们希望通过评选,打造货运行业的服务标杆,让司机的正能量得到社会

认可。”货拉拉公司党委副书记、工会主席柯珊表示。

### 治理·共生: 从“未公开”到“协商台”

随着平台经济发展进入深水区,作为核心生产关系的算法,其公平性与透明度备受关注。货拉拉没有回避,而是主动向前一步,将治理权部分地“交还”给劳动者。

6月27日,在全国总工会、广东省总工会等单位共同见证下,一场特殊的“算法专题省域协商恳谈会”在广州召开。会上,司机方与平台方代表围绕管控运费拖欠、AI识别假单、优化抽佣算法等司机关切的核心议题平等协商,并最终签署纪要。这意味着,司机的声音被正式纳入平台规则迭代的决策流程,标志着平台治理从单向管理,迈向了多方协商共建的新阶段。此后,类似的协商恳谈会还将在全国多地陆续展开,逐步形成常态化机制。

从守护身心健康的“温度”,到彰显人生价值的“亮度”,再到参与平台治理的“深度”,货拉拉的体系化探索,核心在于将劳动者视为发展的“核心资产”而非“成本要素”,在企业发展与劳动者权益之间寻求最大公约数。

这一实践,不仅是对国家“促进平台经济健康发展”“维护好新就业群体劳动保障权益”等政策的积极响应,更为整个行业提供了宝贵启示:当平台与劳动者形成价值共生的良性循环,企业才能行稳致远,为经济的高质量发展注入更强劲、更持久的动力。



■货拉拉魅力司机&服务之星颁奖现场。