



2023年快手社区 治理报告

前言

2023年是快手走过的第12个年头。从2011年敲出第一行代码到开启短视频时代，快手用12年时间将文化、生活与商业，在小小屏幕中不断汇聚。

作为全球领先的内容社区及社交平台，快手以打造有温度、值得信任的在线社区为初心，持续构建真实、美好、多元、有益的内容生态，帮助人们发现所需、发挥所长，持续提升每个人独特的幸福感。

中国互联网络信息中心(CNNIC)发布第52次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2023年6月，我国网民规模达10.79亿人，互联网普及率达76.4%。快手2023年第三季度业绩显示，快手应用平均日活跃用户达3.87亿，快手应用平均月活跃用户为6.85亿，互相关注的用户对数达322亿对。以快手为代表的短视频行业正在成为沟通、消费、经营的重要载体。

持续完善治理体系、提升治理能力，才能更好地助力平台创新可持续发展。2023年，快手紧密围绕内容健康、反网络诈骗、未成年人保护、电商等重点领域，创新升级治理工具，加强社区治理力度，不断促进平台的生态健康和社区繁荣，改善平台营商环境，提升用户消费体验。

一年来，快手持续加大对涉网暴行为的治理力度，累计预警网暴风险2883次，处置违规账号15.1万个，向16.1万名用户发送网暴提醒或不友善言论提醒。一年来，快手青少年模式升级迭代至5.0版，以青少年模式产品为核心载体的数字平台未成年人保护系统逐渐形成闭环。一年来，快手持续与诈骗违法犯罪行为展开斗争，日均运行反诈风控模型100余个，反诈策略日均保护用户数超101.7万，不断提升平台风险打击力度。一年来，快手电商持续建设信任电商，维护和打造良好的网络营商环境，让商家在平台卖得放心，让消费者在平台买得放心、买得贴心。

我们坚信，深入开展平台治理，科学完善治理体系，将会为平台健康可持续发展提供有力支持和保障。未来，我们继续与平台用户一道，共同维护健康有序的快手社区，与社会各界一道共同参与，共同治理，共建清朗的网络空间。

目录

01

坚持真实向善 平台治理工具多元创新

- 青少年模式升级至5.0版本
- 上线作者声明功能规范信息来源标注
- 强化“一键防暴”系列防护功能

02

技术赋能治理 网络安全防线越织越牢

- 精准精细多维治理网络诈骗
- 推出青少年专属算法推荐策略
- 全力守护用户数据隐私安全
- 联动警方全年“隔空”救下329人

03

规范传播秩序 持续营造清朗网络空间

- 全年累计处置不实信息3万余条
- 超4万个账号因违规直播被处罚
- 微短剧小程序治理纳入常态

04

治理服务并举 聚焦建构信任电商生态

- 双分牵引构建良好交易秩序
- 全年清退违规劣质商家6.3万个
- 约1900万人享受晚发立赔服务
- 全年识别并拦截假货超8万件



01

坚持真实向善 平台治理工具多元创新

作为数亿用户记录分享生活的内容社区及社交平台，快手始终坚持平等普惠、真实向善的价值观，致力于构建积极正向、健康发展的网络社区。2023年，平台在治理、保护、防范以及引导等方面持续下功夫，快手青少年模式迭代至5.0版本，上线「作者声明」功能，强化“一键防暴”系列防护功能，维护真实、美好、多元、有益的内容生态。

青少年模式升级至5.0版本

自2019年青少年模式1.0版本上线以来，截至目前已升级迭代至5.0版。从不断完善内容审核规则，到丰富内容池，再到升级算法推荐策略，以青少年模式产品为核心载体的数字平台未成年人保护系统逐渐形成闭环，不仅在未成年人网络保护的核心功能上实现了“能用”“管用”，日趋丰富的内容供给也让更多未成年人“好用”“爱用”。



上线作者声明功能规范信息来源标注

“自媒体”失真信息扰乱传播秩序，破坏健康的网络生态。自2023年3月以来，快手积极开展“自媒体乱象”专项整治，重点处置“自媒体”发布传播谣言信息、有害信息和虚假信息。为避免因来源不明造成用户误解或混淆，降低用户理解成本，2023年9月，快手发布《关于规范“自媒体”创作者内容标注信息来源的公告》，上线“作者声明”功能，创作者在发布作品时，可根据具体情况使用该功能主动添加标注。



强化“一键防暴”系列防护功能

网络戾气、网络暴力已成为社会公害。去年，中央网信办开展“清朗·网络戾气整治”专项行动，公安部开展了“夏季行动”“净网2023”等多个专项行动，重点打击惩治网络暴力违法犯罪。为严格落实企业主体责任，切实保障广大网民合法权益，快手健全网暴预警预防机制，严防网暴信息传播扩散，严肃处置施暴者，持续加大对涉网暴行为的治理力度。

快手通过监测站内外热点话题和舆情线索，针对事件或当事人流量极速上涨的情况，及时分析异常行为，判断是否存在潜在网暴风险，并做好预防与处置。同时，快手强化“一键防暴”系列防护功能，提高防网暴工具的易用性和便捷性，当存在网暴风险发生时，“一键防暴”将智能触达受害者，及时开启防护。

过去一年，平台累计预警网暴风险2883次，处置违规账号15.1万个，向16.1万名用户发送网暴提醒或不友善言论提醒。

2883次

累计预警网暴风险

15.1万个

处置违规账号

向16.1万名用户

发送网暴提醒或不友善言论提醒



02 | 技术赋能治理 网络安全防线越织越牢

面对网络诈骗新变化、新趋势，快手利用人工智能和大数据技术优势，专门组建反诈团队，开展大量诈骗治理实践。在青少年保护工作中，快手通过一系列技术手段，进一步提升青少年内容的丰富度和推荐的精准度，优化青少年模式的内容体验。在隐私保护方面，快手进一步完善制度体系，从标准制定、流程完善等方面全方位建立信息安全制度防线。

精准精细多维治理网络诈骗

《2023快手反诈治理报告》显示，诈骗分子已由过去广撒网的“盲骗”向精准化诈骗转型。在复杂诈骗链路中，短视频平台在整个诈骗链路中处于前期阶段，超过90%的诈骗行为属于引流诈骗。针对平台反诈特点，快手持续展开与诈骗违法犯罪行为的斗争。

2023年，快手通过自研易受骗人群识别系统，全年反诈提示1.4亿人次，在用户搜索、视频浏览、视频评论、系统通知等10余个场景设计醒目的反诈提醒，预警提示后用户被骗举报数减少61.9%。快手积极拓展投诉举报通道，开通APP在线、反诈邮箱、AI智能客服等举报途径，诈骗举报入口100%覆盖视频、直播、评论、私信等场景。建立“信息接收、材料审核、内容处置、用户反馈”流程化举报审核处理机制，诈骗举报审核处理时间由24小时压缩至10分钟。同时，打造“收集用户被骗信息、平台快速匹配核实、协助用户报案”客服体系化处理模式，客服全流程闭环处理时效控制在24小时内。

快手通过自研模型部署全链路反诈风控，日均运行反诈风控模型100余个，新诈骗手法对抗模型研发周期缩短为小时级，部署近千条反诈策略，精准识别主流诈骗手法，反诈策略日均保护用户数超101.7万。在反诈风控模型和反诈策略的加持下，快手得以快速识别诈骗风险行为，实现前置风险拦截，不断提升平台风险打击力度，保障用户权益不受侵害。



全年反诈提示**1.4亿**人次
预警提示后被骗举报数
减少**61.9%**



诈骗举报审核处理时间
压缩至10分钟
客服全流程处理时效
限制在**24**小时内



部署反诈策略近千条
日均保护用户数超**101.7**万



新诈骗手法对抗模型研发缩短为小时级
日均运行反诈风控模型**100**余个

在强化技术治理网络诈骗的同时，快手丰富内容供给，提升反诈宣传覆盖面。去年，快手配合中宣部、公安部联合启动的“全民反诈在行动”集中宣传月活动，话题累计发布反诈相关作品1560条，累计播放超3亿次，活动期间开展直播60余次，超过400万观看人次。



快手与海南警方推出三集反诈公益短片，用贴近网友喜好、幽默风趣的手法宣传反诈，提升站内外观众的防诈意识。三集公益短片在站内获得超1800万播放量，部分公益短片获得人民日报、公安部刑侦局、国家反诈中心等央媒和官方账号的转载，登上微博热搜。



推出青少年专属算法推荐策略

快手未成年人保护系统逐渐完善。快手青少年模式5.0版本从审核规则、审核流程、审核团队建设三方面进一步完善了内容审核机制。一条视频从上传到呈现在未成年人面前，必须经过三重机审、多重人工审核，其中，人工审核规则由100多项增至120多项，进一步严控内容安全，让供给未成年人的内容更加优质。

通过一系列技术手段，快手进一步提升青少年内容的丰富度和推荐的精准度。通过分析平台青少年喜欢观看的视频类型TOP榜、青少年喜欢观看的热门视频等数据，快手进一步完善了青少年模式的内容池，细分类目由40余项增至50余项，优选教育、科普、乐器、运动等多个领域中寓教于乐的优质内容，同时增加了视频合集推荐功能，优化青少年模式的内容体验。考虑到各年龄段的青少年认知程度及关注点有所不同，在算法推荐方面，快手青少年模式5.0采取了分年龄段推荐策略，通过“兴趣推荐+多重选优+时间维度”的推荐机制，力求提升未成年人观看体验。

在优化产品功能的同时，快手持续强化未成年人保护能力。结合暑假未成年人上网人数多、频次高的特点，快手开展为期两个月的未成年人暑期网络环境专项整治，对于涉未成年人不良信息从深从细整治，从严从重处置。此外，快手还配置了一支200人的专业客服团队，7x24小时全天候帮助解决未成年用户遇到的使用问题。在未成年人暑期网络环境专项治理中，快手共发布专项治理公告6期，处置违规视频10.6万条，处置违规用户5529个。

200人专业客服团队
7x24小时全天候守护

处置涉未成年不良信息
10.6万条

处置违规用户**5529**个

 快手

快手关于开展暑期网络环境专项治理的公告

为进一步落实中央网信办“清朗·2023年暑期未成年人网络环境整治”专项行动要求，给广大未成年人营造健康的暑期上网环境，自2023年6月28日起，快手开展为期2个月的未成年人暑期网络环境专项治理，全面深入清理不良信息和内容，对于涉未成年不良信息从深从细整治、从严从重处置。

全力守护用户数据隐私安全

快手平台运营的稳定性和高效性离不开公司标准和制度的建立。2023年，快手进一步完善制度体系，共累计更新制度13份、新增制度14份，明确算法数据安全标准、规范数据合作方数据管理、设立数据删除及销毁流程，从标准制定、流程完善、监控审核等全方位建设公司信息安全制度防线。

在移动互联网的诸多业务应用场景中，身份管理是业务合规与安全的第一道重要关口。2023年11月，快手实名认证场景通过中国网络安全产业联盟（CCIA）数据安全工作委员会、数据安全共同体计划（DSC）等联合开展的个人信息保护影响评估认证，并获得二星级标识。这意味着快手实名信息保护相关举措已达到国家标准。12月，快手NFC增强身份认证技术方案荣获“2023信任科技卓越应用奖”，通过中国信通院“2023可信数字身份评测”。



在数据采集与使用过程中，快手秉持“权责一致原则、最小必要原则、确保安全规则、知情同意原则”。2023年，快手加强个人信息收口管控工作，全面覆盖应用列表、位置、电话权限、手机通讯录、剪切板、手机号、相册（存储）、身份信息及面部识别等敏感信息，确保在采集和使用用户信息时严格遵守合规要求，以保障用户信息的安全与隐私。

快手在数据安全与个人信息保护管理方面深度探索、持续实践。2023年，快手牵头或参与制定数据安全有关标准22项，包括参与发布GB/T35274-2023《信息安全技术大数据服务安全能力要求》国家标准、T/CCIA002-2023《数据安全和个人信息保护社会责任指南》团体标准，参与数据分类分级、数据水印等7项国家标准，参与CCSA数据安全风险评估标准编制，主导电信终端产业联盟（TAF）数据安全、数据标记团体标准等。此外，快手还牵头或参与个人信息保护领域标准41项，其中，快手参编的T/TAF123-2022《软件开发包（SDK）个人信息处理规范》团标荣获TAF协会2023年优秀项目二等奖。

联动警方全年“隔空”救下329人

快手自2018年底即开始利用AI技术等开展自杀干预，2021年8月正式组建自杀干预社会救助小组，通过对干预流程的多次升级完善，已经形成了从AI技术识别、公众反馈信息的快速预警，到整合评估用户发布内容、评论等信息，综合判断预警信息的风险的流程。

对于达到报警标准的，会立即报警；对于未达到报警标准的，会联系用户沟通安抚；对于经判断无风险的，会将该用户纳入观察期。目前平均完成一个案例，基本控制在6分钟左右。过去一年，快手联动警方成功挽救329人。



03

规范传播秩序 持续营造清朗网络空间

网络空间是亿万民众共同的精神家园。快手高度重视网络内容和传播秩序管理，坚决抵制不正之风，严厉打击各种不良行为。平台持续强化技术手段，完善信息内容常态化治理机制，及时清理违法和不良信息，为广大网民营造健康安全的上网环境。

全年累计处置不实信息3万余条

近年来，每逢重大灾害、热点舆情、国际事件等节点，各类网络不实信息借机博取流量，扰乱网络空间传播秩序。快手一直高度重视网络不实信息治理，严厉打击传播不实信息行为。过去一年，快手重点强化网络不实信息处置以及官方辟谣内容投入，持续探索完善网络谣言拦截、处置、辟谣等全流程处置工作模式。

快手通过站内外热点监控，及时监测并发现疑似谣言线索，做好谣言事件的预警和上报。结合中国互联网联合辟谣平台等权威信源，对疑似谣言信息溯源并判断真伪。同时，优化完善谣言专审机制，提升谣言识别拦截能力，分类对不实信息进行打标提醒、下架、封禁首发及典型造谣账号等处罚措施，降低谣言影响。

谣言视频播放页 “打标签”进行提醒



视频发布者通知页



过去一年，平台累计处置不实信息33477条，对375个典型账号进行包括封禁在内的处罚，对8737条视频标记辟谣标签进行提醒。全年累计发布网络不实信息治理公告14份，呼吁用户自觉抵制不实信息，不信谣不传谣，共同营造良好网络环境。

33477条

处置不实信息

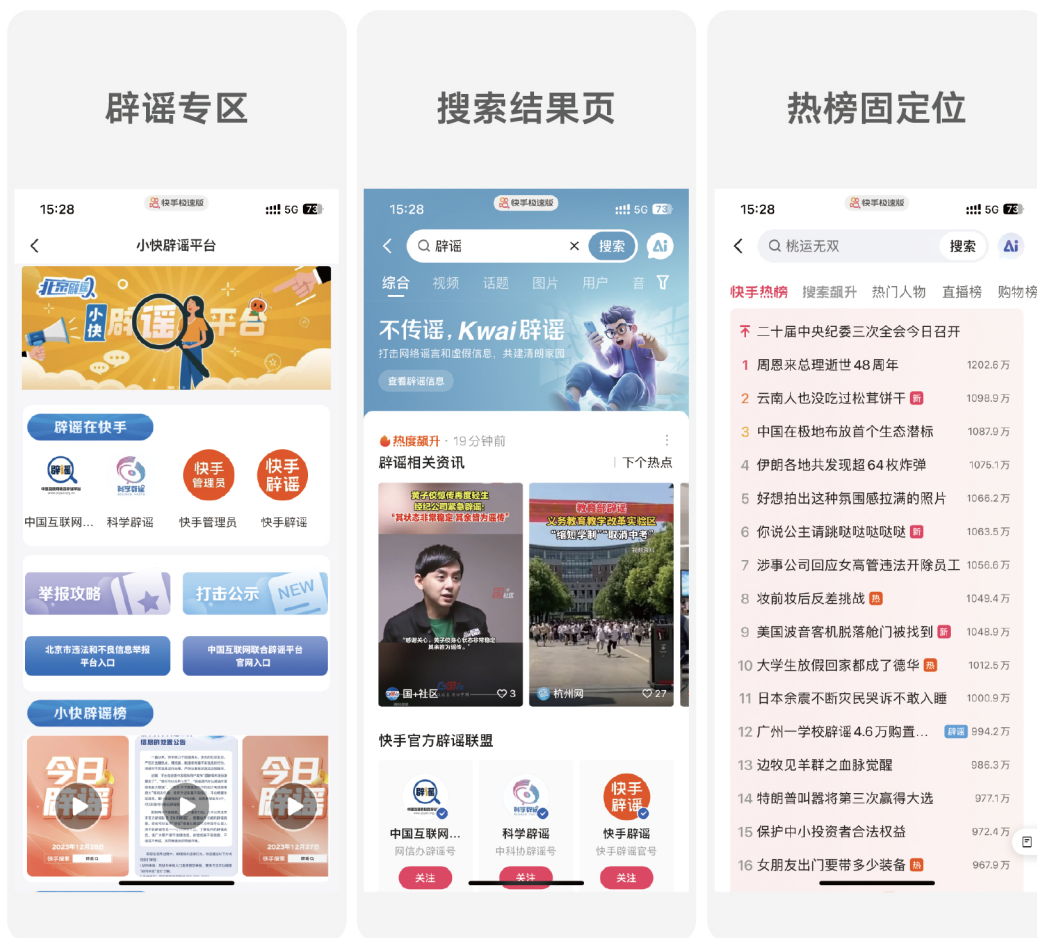
375个

处置传播不实信息用户

8737条

标记辟谣标签视频

在开展治理的同时，快手积极发挥平台优势，持续开展辟谣行动。过去一年，快手官方辟谣账号累计宣发114期辟谣作品，累计曝光量29.7亿。在此基础上，平台通过上线辟谣专区、辟谣搜索结果页、投入辟谣热榜固定位等方式，使辟谣信息触达更多用户，让真相跑赢谣言。



超4万个账号因违规直播被处罚

2023年，快手持续对违规直播行为开展专项治理，紧盯低俗擦边、户外直播、直播PK、恶俗炒作等重点违规行为，通过低俗、炒作等方式获取人气违背平台价值导向，严重破坏平台内容生态，平台持续严厉打击不良直播风气，超4万个账号因违规直播被平台处罚。

过去一年，快手从严治理以性暗示语音或文字、性挑逗动作等诱导付费打赏、直播着装暴露、直播舞蹈动作刻意展示敏感部位等低俗擦边内容，处罚违规账号10347例。针对恶意炒作、低俗搭讪等户外违规直播乱象，处罚违规账号357例。为了给用户带来更好的观看体验，快手聚焦PK过程中叫嚣引战行为、辱骂诋毁、低俗惩罚等不良直播PK问题，共处罚账号24217例。针对直播中恶俗炒作等扰乱社区秩序的行为，快手重点整治演绎违背社会伦理道德以及涉嫌违法违规的情节、以公职人员等进行炒作的行为、以社会弱势群体进行炒作以及虚构剧情进行虚假营销或兜售虚假产品，全年共处罚违规账号7386例。

10347例

处罚直播低俗擦边账号

357例

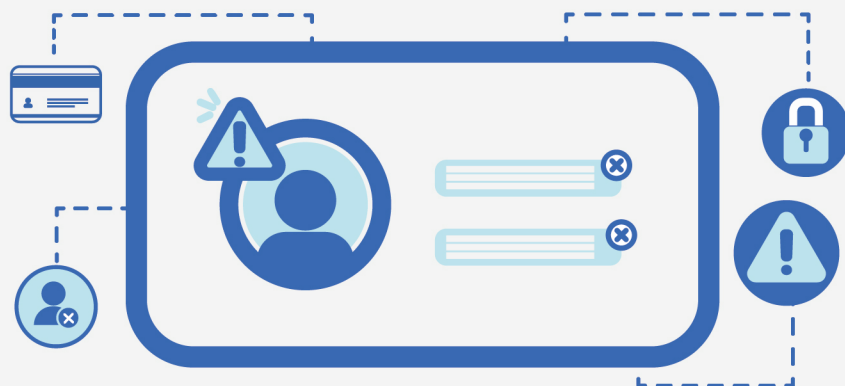
处罚户外违规直播账号

24217例

处罚不良直播PK账号

7386例

处罚恶俗炒作违规账号



微短剧小程序治理纳入常态

为促进微短剧行业朝着合规、合法方向健康有序发展，快手鼓励创作者创作正面、积极的网络微短剧，合规运营微短剧类小程序，严厉打击宣扬不良价值观、色情低俗、血腥暴力、格调低下、审美恶俗等违规内容。



快手

第一期

关于违规微短剧类小程序的治理公告



快手一直致力于积极引导小程序行业朝着合规、合法方向健康有序发展。为进一步落实企业主体责任，维护良好的网络视听环境，平台对发布违规内容、破坏平台生态健康的微短剧类小程序加强处置，持续从内容、审核、运营等方面开展相关治理工作。

具体工作如下：

平台《小程序运营规范》已明确内容红线底线。加大投入审核力度，严厉打击劣质内容。针对存在色情低俗、血腥暴力、格调低下、审美恶俗等问题的微短剧，持续进行严厉打击。

平台将继续加强合规教育，把好内容导向关。针对优质内容创作者，做好教育激励引导，带动发展精品内容。吸引创作者创作出更多正面、积极的网络微短剧。

2023年4月，快手发布关于微短剧类小程序内容/质量规范治理公告，深入开展微短剧小程序专项治理工作，对存在发布违规微短剧内容、使用异常等严重影响用户体验，破坏平台健康的微短剧类小程序进行处置，并将微短剧小程序治理纳入平台常态化工作。

04

治理服务并举 聚焦建构信任电商生态

为用户提供好而不贵的生活是快手电商的初心。围绕这一初心，快手电商在过去一年持续建设信任电商，提出“低价好物、优质内容、贴心服务”经营风向标，阐释信任电商的内涵就是让消费者通过值得信任的主播和内容，发现低价好物。通过持续维护和打造良好的网络营商环境，让商家在平台卖得放心，让消费者在平台买得放心、买得贴心。

双分牵引构建良好交易秩序

去年，快手电商在商家达人管理、创新入驻流程标准、提升入驻效率和规则透明度等方面不断创新，持续构建良好交易秩序。

2023年5月，快手针对商家和达人分别推出店铺体验分和带货口碑分，店铺体验分反映商家服务能力和经营积极性的综合指标，带货口碑分则是反映达人带货能力的综合指标。店铺体验分和带货口碑分也会展示给消费者，为消费者下单决策提供重要参考信息，也进一步牵引商家和达人持续改善优化自身短板。同时，快手持续提升平台规则规范透明度。据统计，平台内商家及达人对规则的理解率提升近20%，针对规则不理解产生的客服进线咨询量下降近30%。

快手电商推出“免保证金”开店权益，30%新入驻商家受益，在快手最快1小时可完成开店，商家开店平均时长由2022年的8天持续降低并长期稳定在2天以内。在此基础上，开发线上定邀产品，约1.5万个商家通过线上化定邀功能高效入驻。

- 最快1小时完成开店
- 开店平均时长2天以内
- 规则理解率提升近20%
- 推出“免保证金”开店权益

全年清退违规劣质商家6.3万个

快手电商的良好运行离不开平台的高效治理。为保护消费者合法权益，提供更加优质的交易体验，快手电商持续对商家及达人违规行为开展治理，倡导共同打造健康、有序、和谐的营商环境。

2023年，快手电商开展各类专项治理58次，清退违规劣质商家超6.3万个。其中，针对商家达人不良言行、虚假宣传、不正当营销等违规行为，开展专项治理15次。针对不正当营销行为，通过主动识别标记、弹窗警告提醒、实时遮罩、实时断播等方式进行警告，并视违规情况予以处罚，全年共下达18万个相关罚单，处置违规账号5万余个，封禁直播权限账号1.4万个。

开展各类专项治理 **58次**

清退违规劣质商家 **6.3万个**

处置违规账号 **5万余个**

封禁直播权限账号 **1.4万个**

约1900万用户享受晚发立赔服务

过去一年，围绕消费者体验，快手电商升级晚发立赔、极速退款、严格商家履约时效、设立消费者信任基金等多项策略，为消费者购物提供优质服务。

2023年，平台内约1900万用户享受到晚发立赔服务，赔付金额超过8000万元；提升商家发货时效，平均发货时间缩短30%，消费者对平台的发货履约满意度提高10%。与此同时，快手通过设立消费者信任基金，累计推出10余项消费者权益产品，累计支付包含退货补运费等权益在内的消费者权益和信任保护基金17亿元，让消费者在平台买得放心、买得贴心。

约**1900万**

用户享受到晚发立赔服务

10%

用户对平台发货履约
满意度提高

17亿

消费者权益和
信任保护基金
(含退货补运费等权益)

识别并拦截假货商品超8万件

为了让消费者通过值得信任的主播和内容发现低价好物，过去一年，快手从引入优质供给、严打严控假货、提升特殊商品合规性三个方面下功夫。其中，快手通过扩大招商规模，新开品牌特卖业务，为消费者提供更多高性价比的商品。持续优化假货识别模型，识别并拦截假货商品超8万件。完善平台规则，提高制售假商家的违规成本。在提升特殊商品合规性方面，平台强化【三品一械】（药品、保健食品、特殊医学用途配方食品和医疗器械）重点商品管控和专项治理，对三品一械类商品进行全生命周期管控，并建立数据库和识别模型，日均拦截超200件不合规三品一械商品。

超**8万件**

识别并拦截假货商品

超**200件**

日均拦截不合规【三品一械】商品

结语

12年，为一纪。12年发展，短视频和直播正在沉淀为一种基础设施和工具，为更多的群体所应用，与更多的行业相结合。

新的一纪，意味着新篇章的开启。短视频和直播还将加速融入每个人的生活、工作的方方面面，快手也将在平台治理的道路上继续前进。

未来，快手将充分利用自身的内容特色和技术优势，积累成功治理经验，降低网络风险，维护真实、美好、多元、有益的内容生态，与社会各方一道，探索社会共治模式，共同打造最有温度最值得信任的社区。

