

 快手

快手科技

(於開曼群島註冊成立以不同投票權控制的有限公司)

股份代號：01024 (港幣櫃台) 81024 (人民幣櫃台)

# 2023 年度環境、社會及管治報告



## 關於本報告

本報告是本公司發佈的第四份環境、社會及管治(「ESG」)報告，旨在就本集團環境、社會及管治理念、工作舉措和績效與各利益相關方進行溝通，回應利益相關方需求。

## 時間範圍

除另有說明外，本報告涵蓋本集團報告期內有關環境、社會及管治議題的表現。

## 報告範圍

除另有說明外，本報告覆蓋本集團內所有附屬公司及合併聯屬實體。

## 數據來源

除另有說明外，本報告披露信息來自集團內部正式文件和存盤報告、內部統計數據及有關正式公關的信息和數據記錄。

## 編製依據

本報告參照ESG報告指引編製，並遵循ESG報告指引有關「重要性」、「量化」、「平衡」、「一致性」原則要求。

- 重要性原則：我們通過重要性評估，以識別和評估對於我們業務、內部以及外部利益相關方的重要ESG議題。本報告披露內容重點回應重要性評估結果，更詳細的重要性評估過程詳見「實質性議題分析」分節。
- 量化原則：我們披露了可量化的KPIs，並在適用的情況下設定了量化績效目標。有關本報告中KPIs的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換因子來源均已在相應分節(如適用)進行了說明。
- 平衡原則：本報告旨在平衡地陳述本集團在ESG各方面的努力，包括環境、員工、產品責任和社區。
- 一致性原則：本年度ESG報告的編寫方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應分節進行了說明。



## 環境、社會及管治報告

### 董事會聲明

董事會致力於建立完善的ESG管理體系，加強ESG管治力度，持續推動公司可持續發展。董事會作為本集團ESG工作的最高決策機構，通過定期溝通ESG相關工作，識別ESG關鍵風險與機遇，加強公司ESG治理能力，監督ESG事宜的落地實施情況。在董事會授權的企業管治委員會之下，我們成立了ESG工作小組，負責協調和對接各業務部門的ESG負責人落實推進ESG相關工作。

快手董事會不斷深化ESG責任理念與經營戰略的互相融合，完善ESG管治體系，同時致力於與各利益相關方保持透明、公開、及時有效的溝通，識別和評估ESG重要議題，並在企業管治委員會上進行討論與審核，努力實現公司的可持續發展。企業管治委員會結合外部宏觀經濟環境和公司的發展戰略，商討並決議本公司在ESG方面的風險與機遇，對年度重要ESG管理工作和項目進程進行決策。快手已設立各業務運營的環境目標，由董事會負責持續監督、定期審閱相關目標的達成情況。2023年，我們首次回應CDP問卷，以持續響應各利益相關方對公司的期待與關注內容。

本報告詳盡披露快手2023年ESG工作的進展與成效，符合*ESG報告指引*/C部分所載全部適用的「不遵守就解釋」條文。根據企業管治委員會職權範圍，董事會授權企業管治委員會為監督ESG管理的專業委員會，並於2024年3月20日經由企業管治委員會審議通過。未來，快手將繼續深化ESG工作，推動公司信息披露質量規範化、標準化發展，推進公司可持續經營。

## ESG關鍵績效

### 綠色運營



2023年，快手自有數據中心已獲得UPTIME M&O (Management and Operations 管理和運營) 認證。部分租用數據中心獲得安全生產標準化三級企業證書、UPTIME M&O認證和中國質量認證中心(CQC)認證。

2023年，快手的烏蘭察布數據中心的可再生能源電力使用量約為**30,398**兆瓦時。

2023年，員工通過「電子設備回購計劃」回購電子設備共計**2,997**件。

### 守護隱私和數據安全



2023年，我們已獲得ISO 27001信息安全管理體系、ISO 27701隱私信息管理體系、ISO 27017雲服務信息安全管理體系等信息安全管理體系認證，覆蓋快手**100%**的業務範圍。

2023年，快手開展多項數據安全與隱私保護培訓，針對全體員工（包括新員工、勞務派遣、實習生等）的培訓累計參與人數達**20,000+**，針對部門的培訓累計參與人數達**3,000+**，針對合作夥伴（包括承包商、供應商等）的培訓累計參與人數達**500+**。

### 知識產權保護



截至2023年12月31日，快手共申請**11,651**件國內外專利，其中已被授權專利數量**4,517**件；獲得**9,808**件國內外註冊商標；獲得**6,240**件版權登記。



## 環境、社會及管治報告

### 平台責任



2023年，快手牽頭和參與個人信息保護、數據安全、反電信網絡詐騙、未成年人保護、人工智能等領域的國際標準、國家標準、行業標準和團體標準**133**項，參與並已發佈標準**31**項。

2023年，我們累計回訪**29萬**餘位用戶，全渠道年度綜合滿意度為**85%**，其中電話渠道人工服務滿意度為**94%**。

### 員工成長



2023年本公司新委任**1名**女性獨立非執行董事，董事會多元化表現獲得提升。

截至2023年12月31日，快手共有來自**14**個國家、**35**個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近**7.9%**，女性員工佔比**44.3%**。

截至2023年12月31日，快手獲得股權激勵授予的員工約佔全體員工的**30%-40%**。

截至2023年12月31日，員工生命週期各關鍵節點中eNPS全年綜合平均值比2022年提升了**4.1%**，其中單項(入職辦理業務)的升幅最高，達**7.9%**。

快手中學設置了技術研發、產品運營、管理技能、通用技能、新人必修、興趣百科等多主題課程，覆蓋**100%**員工，截至2023年12月31日，快手中學累計上線**4,816**門課程。

截至2023年12月31日，快手全國範圍內統計「急救俠」培訓取證已超過**4,166**人，參訓城市**14**個，總計培訓場次達到**91**場。

### 商業道德



2023年，快手開展新員工線上廉潔培訓共計**27,212**人次，覆蓋率**100%**，開展公司董事年度反貪腐培訓。

2023年，我們已累計與**4,928**家供應商簽署《廉正和保密承諾書》。

### 供應鏈管理



截至2023年12月31日，納入本集團全球合作供應商庫的供應商共有**6,141**家，其中中國（含港澳台地區）供應商**5,990**家，海外供應商**151**家。

### 社會責任



2023年，快手公益項目共捐贈約人民幣**2,730萬**元，公益項目投入總時間**35,566**小時。



# 環境、社會及管治報告

## ESG管治

快手持續強化ESG管治體系，設置了「治理層-管理層-執行層」三層ESG管治架構，不斷提升公司ESG方面的綜合表現。

治理層	董事會為ESG最高管理機構。企業管治委員會是董事會授權下的最高決策機構，負責監督公司的ESG管理，定期審閱ESG有關展望、策略、政策、實踐以及ESG目標的達成情況，並向董事會匯報ESG相關議題的進展和結果。
管理層	ESG工作小組是企業管治委員會下設的ESG事宜管理機構，負責統籌各部門的ESG實踐，審核ESG目標的達成情況，並提供資源和支持，以確保ESG工作的順利進行。
執行層	ESG工作小組的組成部門負責配合ESG工作小組，開展ESG系列工作落實執行，定期向ESG工作小組匯報工作成果，並提出下一階段工作計劃與目標的建議。



快手ESG管治架構

快手為推動ESG理念與本公司管理深度融合，持續完善獎勵機制，將ESG工作與相關部門的員工獎勵相掛鉤，有效推動ESG工作融入公司的各個運營環節。

為持續提升員工ESG意識與履責能力，本公司不斷加強ESG能力建設。2023年，我們開展了ESG工作小組的氣候相關財務披露工作小組(TCFD)披露框架及內容的專項培訓，幫助工作小組深入了解如何系統地識別潛在的氣候相關風險，設立相應的氣候緩減和管理工作，更好地應對風險並把握機遇。

為提升董事會的多元化水平，進而為本公司戰略提供不同的視角和價值，我們每年對董事會、各委員會的多元化程度進行評估，內容涵蓋性別、年齡、文化、教育背景以及行業經驗等方面。本公司現有董事成員擁有豐富的互聯網、金融、財務、學術等多個領域的工作經驗，專業結構合理，將助力公司ESG管治水平的整體提升。我們嚴格遵守上市規則及公司章程，設立獨立董事席位可以為董事會有效運作建立必要的平衡，確保董事會獨立於管理層實施領導作用。截至報告期末，董事會共有包括2名執行董事、4名非執行董事和3名獨立非執行董事。其中，2023年9月，快手委任1名擁有博士學位的教授為女性董事，擔任獨立非執行董事，為董事會決策帶來多元化視角與觀點。有關本公司2023年企業管治及風險管理的相關內容，請參見本年度報告的「企業管治報告」章節。

### 利益相關方溝通

快手尊重利益相關方訴求，以誠信、互動、平等、透明為原則，不斷完善利益相關方參與機制。我們定期開展與利益相關方的溝通交流，積極拓展溝通渠道，與用戶、員工、股東及投資者、供應商／合作夥伴、政府及監管機構、媒體及非政府組織、社區等主要利益相關方保持密切聯繫，建立多元化的溝通渠道。快手致力於與利益相關方建立長遠緊密的聯繫，在制定企業可持續發展藍圖時，會納入各方意見，建立全面可行的發展戰略。我們識別的主要利益相關方、期望與訴求及溝通與回應如下表所示：



## 環境、社會及管治報告

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應
用戶	<ul style="list-style-type: none"><li>為用戶提供良好的產品使用體驗</li><li>健康的互聯網環境</li><li>持續改善產品和服務品質</li><li>重視客戶溝通和信息反饋</li><li>關注未成年人保護</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>研發最新技術、改進產品，滿足用戶需求</li><li>營造健康的社區生態</li><li>保護用戶隱私</li><li>開展多個主題活動，與用戶溝通</li><li>持續優化未成年人保護功能與技術</li></ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"><li>完善健全的權益保障</li><li>薪酬福利和員工關愛</li><li>提供員工培訓與客觀公正的職業發展機會</li><li>建立多元的企業文化氛圍</li><li>營造良好的工作環境</li><li>員工溝通</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>員工保障體系建立</li><li>員工發展培訓和指導</li><li>員工關懷活動</li><li>工作環境改善</li><li>意見反饋機制</li></ul>
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"><li>合規運營</li><li>及時、準確和透明的公司信息合規披露</li><li>穩定經營、獲得合理的投資回報</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>公開、透明、及時公佈業績、經營情況</li><li>定期舉行股東大會和投資者會議，積極與股東和投資者交流</li><li>及時並積極回復股東和投資者查詢</li></ul>
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"><li>能長期深度合作</li><li>信息能及時獲取</li><li>相互成就，共同成長</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>倡導陽光合作、價值合作</li><li>定期開展供應商調研和訪談，加強溝通與交流</li></ul>



利益相關方	期望與訴求	溝通與回應
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵紀守法</li> <li>• 依法納稅</li> <li>• 幫助政府改善社會問題(弱勢群體等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 帶動當地經濟，推動鄉村經濟發展，助力鄉村振興</li> <li>• 助力政府新媒體運營，傳播積極影響</li> <li>• 開展項目合作，助力政府改善社會問題</li> <li>• 堅決反對洗錢、貪污、壟斷與不正當競爭行為</li> </ul>
媒體及非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息公開透明</li> <li>• 積極開展合作</li> <li>• 創新公益活動形式</li> <li>• 促進公益傳播</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極開展媒體溝通活動</li> <li>• 合作助力公益項目傳播</li> <li>• 與多家公益機構建立戰略合作關係</li> <li>• 探索互聯網技術公益新模式</li> <li>• 增加公益行動的媒體曝光</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 鄉村振興</li> <li>• 普惠數字科技</li> <li>• 社會公益貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施鄉村振興計劃和基層治理幫扶計劃，助力區域經濟發展</li> <li>• 發起兒童和青少年保護、銀鈴關愛、助殘就業、退役軍人關愛、應急響應、災後重建、慈善捐贈等社會責任項目</li> <li>• 開展教育科普、非遺傳承、環境保護、產業助力等公益活動</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

2023年，快手通過上述溝通渠道，積極回應各利益相關方訴求，主動披露本公司在ESG方面的最新進展。為滿足利益相關方對快手ESG信息的多元化和透明化需求，我們對官網的ESG模塊進行了全新改版，以更直觀地展示快手的可持續發展理念、ESG評級、ESG亮點舉措和政策文件。同時，我們向供應商首次開展ESG綜合評估並收集反饋，以便更能了解供應商的ESG表現以及他們對本公司的期望和意見。此外，我們首次回覆碳披露項目(CDP)氣候變化問卷，積極回應全球投資者和客戶對氣候變化議題的關注，展現快手的氣候管理成果。此外，公司積極與股東和投資者溝通ESG相關事宜，首席財務官在公司首次舉辦的「投資者日」活動中，與投資者分享了公司的ESG亮點並進行了深入的交流。投資者關係團隊定期圍繞「供應鏈管理」、「溫室氣體排放」和「ESG管治與董事會參與」等議題與投資者進行溝通。

### 實質性議題分析

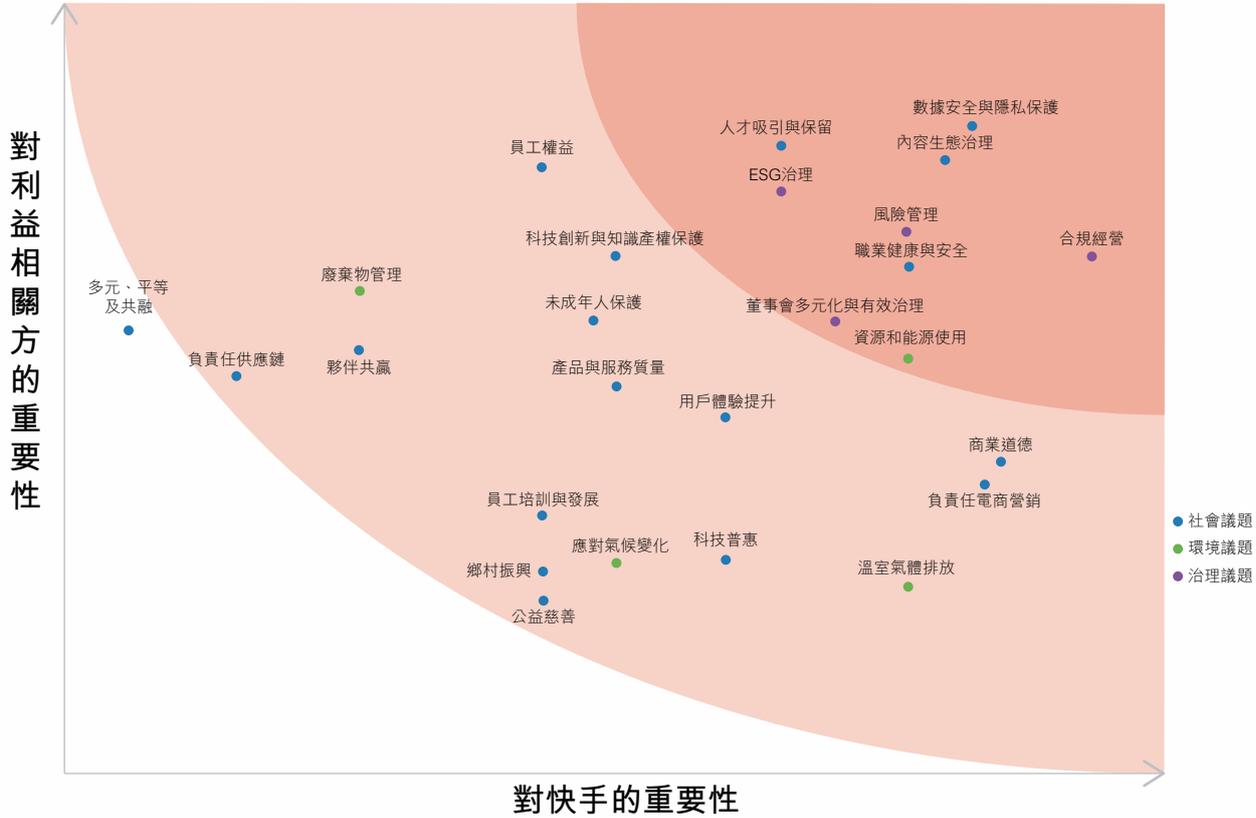
為深入了解利益相關方和市場走向，以識別快手的實質性議題，我們參考*ESG報告指引*，結合本公司運營特點和行業最佳實踐，研判資本市場關注的ESG議題，並進行實質性分析，作為我們ESG工作關注方向及報告編製參考。實質性議題識別流程：

1. 實質性議題識別：依據*ESG報告指引*及相關上市規則，通過同行對標和媒體監測，對議題進行梳理、歸納和更新，整理和識別出與快手高度相關的議題。
2. 利益相關方參與：通過郵件、微信公眾號、系統推送、問卷等多種方式向利益相關方開展重要性調查，並匯總各利益相關方對於快手ESG管理的建議，本年度共收集問卷2,414份。其中，本公司的董事和管理者識別各議題對本公司戰略發展的重要性程度，各利益相關方識別對自身而言的重要性程度。
3. 審核並調整矩陣：結合行業發展趨勢、同行對標、資本市場關注議題，向董事會、企業管治委員會、ESG工作小組及各組成部門、員工進行實質性議題調整和確認。
4. 確認：確定各領域關鍵議題，編製ESG報告。



我們將在本報告中分別探討各個議題所含內容。2023年重大性議題分析結果如下圖所示。

快手2023年ESG重大性議題矩陣





# 環境、社會及管治報告

## 1. 環境

氣候變化問題已成為人類可持續發展的非傳統重大安全挑戰，如何有效地應對氣候變化已成為全球迫在眉睫的任務。快手積極響應國家號召，參與應對氣候變化治理工作，努力降低我們運營階段的碳排放，助力公司的低碳轉型。

### 1.1 應對氣候變化

快手參考國際可持續準則理事會(ISSB)發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號 — 氣候相關披露》的框架及建議，披露並分析影響本公司業務的氣候變化相關實體風險和轉型風險，並制定針對性的舉措，積極應對氣候變化。

#### • 治理

快手董事會對氣候變化事宜負有最終責任，並授權企業管治委員會全面監督ESG管理工作，包括氣候風險識別、評估及管理相關內容。企業管治委員會負責定期就氣候變化議題向董事會匯報。ESG工作小組落實日常氣候風險和機遇的識別和評估工作，並負責推動與氣候變化相關的工作開展。

#### • 策略

快手重視全球氣候變化，積極識別與應對氣候相關風險與機遇，不斷調整業務發展和資源配置，推進自身及社會的永續發展。我們將氣候相關風險融入公司風險管理系統，基於實際業務情況，主動識別排查各類氣候相關風險帶來的潛在風險和發展機遇，制定針對性的應對舉措，並基於本公司的「三道防線」內控監控模型，對氣候相關風險定期監控，逐步提高公司應對氣候變化的韌性。

在急性風險方面，氣候變化引起的極端降水、平均氣溫上升將對快手業務帶來潛在影響，例如，暴雨而引起的洪澇災害將影響基礎設備的正常運營、影響員工日常通勤、影響公司辦公樓宇、數據中心等建築的日常運營等。轉型風險則主要來自社會低碳發展要求所帶來的政策及法律風險、市場風險、聲譽風險、技術風險等，例如，快手若未能遵守國家相關法律法規，將會面臨來自監管部門的合規要求以及外部利益相關方的限制風險和壓力，因此，本公司需投入資金聘請專業人員進行碳排放數據核查、管理、信息披露等方面的優化，這會導致短期內管理成本增加。氣候變化蘊含潛在風險的同時，也為快手帶來發展機遇。通過提高能源資源利用效率、研發綠色低碳技術等手段，快手能夠降低運營成本並優化企業運營。同時，通過抵抗氣候影響、響應監管和市場需求、不斷激活自身的業務創新力，我們將順應轉型趨勢變化，積極應對並謀求新的突破。

## • 風險管理

2023年，董事會和企業管治委員會持續評估氣候相關風險，包括急性實體風險、慢性實體風險、政策及法規風險、技術風險和聲譽風險，並提出不同時間尺度的可行性應對舉措。

風險類別		風險影響	控制措施
急性風險	颱風	極端天氣如颱風、極端降水等事件強度和頻率增加，可能會影響運營設施（如辦公樓、數據中心）的穩定性，帶來資產損失、運營中斷、影響基礎設備運維等問題，並可能危害員工安全。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 租用數據中心選址時，結合各地區自然災害歷史數據，在華北平原範圍內優先選擇自然災害風險較小的地區。</li> <li>• 制定針對極端自然災害的应急管理、防治應對方案，將防災演練納入自建數據中心及租用數據中心的運維體系，並定期常態化開展。2023年，在華北平原發生重大降水的情況下，快手未發生影響業務正常運行的情況。</li> <li>• 推動自然災害的应急管理體系向數據中心的出租方延伸，將突發事件应急管理措施推廣至出租方，融入其日常作業管理中。</li> </ul>
	極端降水		



風險類別		風險影響	控制措施
慢性風險	平均氣溫上升	氣候變化可能引發持續高溫及水資源匱乏，從而造成運營所需的水資源成本增加，對數據中心的正常運營造成負面影響；同時由於數據中心散熱和冷卻的能耗壓力更大，產生更高的碳排放量。	<ul style="list-style-type: none"><li>自建數據中心實時監測環境溫度，採用節能控制技術自動關閉高耗能的空調設備，僅開啓氣流交換裝置，充分利用內蒙古地區充沛的自然冷源。自建數據中心散熱製冷效率顯著優於行業平均水平。積極與能源交易機構溝通綠色能源消納機會。</li><li>因地制宜選擇適合的先進製冷技術，如華北地區選用中溫冷凍水系統，提高冷凍水供水溫度，降低機械製冷的能耗。</li></ul>



風險類別		風險影響	控制措施
政策及法規風險	排放量報告責任的強化	<p>隨著監管機構和資本市場對企業環境數據披露的要求不斷提高，以及政府對企業碳排放數據準確性監管要求的逐漸提高，企業需要更加全面、準確地披露環境數據。如果快手未能滿足這些要求，將會面臨來自監管部門的合規風險，這可能會對本公司的聲譽和財務狀況造成負面影響。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續研究監管機構、資本市場對於氣候變化及碳排放的最新動態。</li> <li>• 推進能源精細化管理，統計並定期披露各項能效數據。</li> <li>• 通過鼓勵員工綠色辦公，讓數據中心最大限度應用風能、太陽能等可再生能源並採用低能耗設備等方式，持續推動各項節能減排、降本增效工作。</li> <li>• 根據主流評級機構的要求優化氣候變化風險的識別和管理，積極回應市場提問和問卷調查。2023年，快手初次回應CDP氣候變化問卷。</li> </ul>



風險類別		風險影響	控制措施
技術風險	向低排放技術轉型的成本／未能成功投資於新技術	<p>在中國政府提出雙碳目標的背景下，一系列能耗和碳排放管控政策和措施出台，對快手數據中心提出高標準的PUE等節能要求。快手的數據中心產業面臨著更高的低碳技術轉型壓力，一方面可能導致合規和運營成本上升，另一方面，投資或開發新型低碳技術的研發失敗可能會帶來潛在財務損失。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 鼓勵租用的數據中心優先採用低碳節能新技術，完成技術驗證後，快手向自建數據中心更大規模推廣。</li><li>• 與行業領先企業共同組成碳中和專業委員會及開放技術聯盟，和成員單位共享有關數據中心的節能減碳技術，致力於推動行業低碳轉型。</li><li>• 為了避免不必要的技術研發失敗造成的財務損失，需要考察新技術投入的合理性以及與快手業務的適應性。只有在經過方案論證、技術實驗、工廠級測試、小規模應用之後，新技術才會進入到大規模應用階段，以此保證投資的合理性，並且能夠更好地適應快手的業務需求。</li></ul>



風險類別		風險影響	控制措施
聲譽風險	來自利益相關方的顧慮或負面反饋增加	<p>快手數據中心可能受到極端氣候事件(如極端降水、颱風)和慢性氣候變化(如平均氣溫上升)的影響,從而引發利益相關方(如投資人)對快手業務穩定性的擔憂和負面反饋。</p> <p>在國家雙碳目標背景下,低碳技術蓬勃發展,數據中心的高能耗可能會引起利益相關方(如政府和投資人)對快手的營運效率和合規履責產生擔憂。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據「2030年實現自建數據中心100%清潔能源使用」的能源目標,提升新能源使用比例。</li> <li>• 2023年,根據監管機構要求,公司將自建數據中心碳排放數據、能耗數據在線傳輸至政府平台,提高碳排放數據、能耗數據披露的透明度。</li> <li>• 鼓勵租賃數據中心投資方加大節能減排的投入,提高快手租賃數據中心的運營效率從而滿足合規要求。</li> <li>• 制定針對極端自然災害的應急管理方案、自然災害防治預案(範本)和突發事件應急措施匯總,盡可能減少氣候變化對快手運營造成的影響,從而減少快手利益相關方的顧慮和負面反饋。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

為提高自建數據中心和租賃數據中心的氣候變化風險應對能力，快手制定了一系列應急管理辦法，包括《快手IDC<sup>1</sup>基礎設施自然災害防治制度》《典型突發事件應急措施目錄》《突發環境事件應急預案》《數據中心颱風、暴雨應急預案》，並針對性地完善各類極端天氣的應急通報機制。我們已經制定了針對極端天氣場景的應急預案，包括開展暴雨、洪水等極端天氣場景的應急演練、分散數據中心部署、進行異地備份重要系統和業務數據等措施，減少極端天氣對快手業務和員工造成的影響。此外，我們將防災演練作為數據中心年度演練和培訓計劃的一部分，以應對極端天氣場景下可能出現的突發事件，確保快手業務和員工的安全。截至2023年，快手租用機房獲得ISO 22301業務連續性管理體系認證的比例達71.4%。

- **指標目標**

基於氣候風險管理工作，快手充分認識到氣候風險和機遇對自身運營帶來的影響。我們制定了《鍋爐房管理制度》《變電站安全管理制度》等內部文件，對天然氣、六氟化硫等氣體的使用量和方式做出規範要求。此外，我們已經制定了清潔能源使用、節能、節水、廢棄物減排和溫室氣體減排方面的目標，並不斷監測和披露公司的能源資源使用和碳排放情況。快手將持續致力於推動低碳發展，提高社會責任感和公眾信任度。

### 環境目標進展

目標類別	整體目標	實施路徑
清潔能源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 到2030年自建數據中心實現100%可再生能源使用。</li> </ul>	數據中心： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建造低耗能、清潔的數據中心。</li> <li>• 研究建設可再生能源項目。</li> <li>• 積極通過綠電交易、分佈式可再生能源直供、購買綠證等方式提高清潔能源使用。2023年，自建數據中心園區參與內蒙古電力市場，通過電力平台組織的新能源競價交易，全年累計獲得可再生能源電力約30,398兆瓦時，綠電使用量佔烏蘭察布數據中心全年用電量約9.3%。</li> </ul>

<sup>1</sup> IDC，Internet Data Center，互聯網數據中心。



目標類別	整體目標	實施路徑
節約能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>自建數據中心最大程度提高能源使用效率，節能表現優於國家「十四五」能耗目標，同時優於各地發改委對數據中心能效PUE的要求。</li> </ul>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>集中工區辦公，便於能源管理和高效替代低效設備。</li> <li>優化能源的使用情況監控，建立全國用能情況看板，建立季度與年度數據對比分析以便及時糾正偏差。</li> </ul> <p>數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加大清潔能源的使用。</li> <li>使用高效能設備，淘汰高能耗設備。</li> <li>建立數據中心智能化、節能營運管理體系。</li> <li>自建數據中心選址在氣候條件良好的區域。</li> <li>餘熱回收用於園區供暖和設備保溫。</li> <li>大力推進液冷服務器技術在自建數據中心的應用。</li> </ul>



目標類別	整體目標	實施路徑
節約水資源	<ul style="list-style-type: none"><li>最大程度減少新建數據中心用水量，節水目標優於國家「十四五」節水目標。</li><li>新建數據中心園區雨水、空調冷凝水實現100%回收。</li></ul>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>建立完善的節水制度。</li><li>優化水資源使用情況的監控系統，並建立全國耗水情況的展示平台，進行季度和年度數據比較分析，及時糾正偏差。</li><li>推進節水設施優化，部分場所更換節水龍頭。</li></ul> <p>數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>雨水回收。</li><li>開展節水活動。</li><li>使用節水設備。</li><li>水資源數字化管理，定期系統性監控用水量變化。</li><li>水資源管理和審查。</li><li>數據中心製冷系統應用中水。</li><li>自建數據中心應用空調冷凝水回收。</li><li>自建數據中心空調可用無水方案。</li><li>自建數據中心應用水電雙控技術。</li></ul>



目標類別	整體目標	實施路徑
廢棄物減排	<ul style="list-style-type: none"> <li>承諾綠色採購，將綠色採購標準納入供應商管理。</li> <li>自建數據中心廢棄鉛酸蓄電池100%由合格供應商無害化處理；廢硬盤銷毀後均100%無害化處理。</li> <li>位於北京範圍內的職場均實施垃圾分類。</li> <li>電子廢棄物實現100%無害化處理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>廢棄物無害化處理，全部交由供應商閉環處理。</li> <li>廢棄電子設備處置（電子設備回購計劃）。</li> <li>持續推進垃圾分類。</li> <li>循環利用／可再生材料。</li> <li>節約糧食的意識宣傳。</li> </ul>
溫室氣體減排	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極響應國家碳達峰與碳中和的雙碳目標，踐行綠色運營。</li> </ul>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行碳排放核查。</li> <li>綠色辦公。</li> </ul> <p>數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>碳排放核查。</li> <li>碳減排數字化工具運用。</li> <li>建設綠色低碳、節能環保的數據中心。</li> <li>大力推進自建數據中心採用餘熱回收技術的應用。</li> <li>自建數據中心建立溫室氣體排放管理計劃。</li> <li>自建數據中心建立碳排放監控平台。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

作為關注氣候變化和綠色發展的先行企業，快手在踐行自身應對氣候變化行動的同時，充分發揮內容社區及社交平台的優勢，分享應對氣候變化的優秀案例，號召社會各界共同探索應對氣候變化的經濟和業務模式，自覺履行地球企業公民責任，助力全球可持續發展。

### 案例：「低碳百家說」短視頻徵集活動

2023年7月12日，快手攜手生態環境部宣傳教育中心、能源基金會（美國）北京辦事處於「全國低碳日」主場活動上啟動「低碳中國行」主題系列宣傳活動——「低碳百家說」短視頻徵集活動。自活動開展以來，共有4,400多個短視頻參與發佈，累計播放量達到9,700多萬次。這些短視頻向社會各界傳遞低碳生活方式的理念，展示綠色低碳生活的優秀實踐。該活動提高民眾對低碳發展重視程度的同時，助力經濟社會的綠色轉型。



2023年「低碳百家說」海報

## 1.2 綠色運營

快手致力於推進綠色運營，降低日常活動和項目運營的能耗，將資源節約和環保意識融入運營管理和建設，從源頭上實現低碳節能、降本增效。快手在能源管理、廢物管理、水資源管理和生態保護等方面採取一系列措施，以最大程度地降低環境影響。

### 1.2.1 能源管理

快手嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定《快手能源管理策略》等內部文件，對能源的使用進行嚴格規範，並運用PDCA方法<sup>2</sup>進一步完善本集團能源管理體系及運營模式。

<sup>2</sup> PDCA，即「Plan（計劃）— Do（執行）— Check（檢查）— Act（處理）」。

- 辦公職場能源管理

快手通過線上系統管理提升辦公運營過程中的能源及資源使用效率。我們實行能源計量分析管控系統和能源計量統一申報制度，對全國職場的空調系統、電氣系統、給排水系統等進行數據分析，並及時採取相應措施應對數據波動異常，實現高能耗點的發現、定位和處理。

為推進綠色運營，我們已在自身運營中採取多項節能舉措，通過包括供冷供暖設備運行模式及時長調整、夜間整體巡檢關閉無人加班區域照明設施、節假日動態節能管理、景觀照明開啓時間調節、鼓勵員工線上辦公等行動，減少自身運營過程中的消耗。2023年，快手北京辦公室職場搬遷，伴隨辦公職場的使用逐漸完善，我們將推進落實更加多元的節能將耗行動。

快手關注辦公樓宇的能效並優先選用綠色建築，堅持安全、綠色、低碳、可持續性等基本原則，秉持綠色建築策略，在辦公區域應用可持續能源系統，包括日光調節系統、高效節能照明等，有效提升辦公空間能效。我們租賃的上海博華辦公樓已獲得LEED(能源與環境設計先鋒)鉑金認證。同時，快手積極開展總部辦公樓(北京元中心職場)LEED認證工作，為員工創造一個健康、節能、環保的工作場所。

2023年，快手通過多樣化舉措，推動實現「以2021年為基準年，截至2026年底，位於北京範圍內的職場人均耗電量減少8%」的能源目標。

- 數據中心能源管理

快手遵循《關於加快構建全國一體化大型數據中心協同創新體系的指導意見》《新型數據中心發展三年行動計劃(2021-2023年)》《算力基礎設施高質量發展行動計劃》《綠色低碳先進技術示範工程實施方案》《數字中國建設整體佈局規劃》《深入實施「東數西算」工程加快構建全國一體化算力網的實施意見》《內蒙古自治區能耗雙控向碳排放雙控轉變先行先試工作方案》《內蒙古自治區能耗雙控向碳排放雙控轉變先行先試2024年工作要點》等國家政策要求，在內部修訂《快手IDC基礎設施能耗管理制度》，並對於數據中心餘熱回收制定了相關的內部要求，以確保數據中心在日常運行中可以更好地進行資源綜合利用，助力實現綠色數據中心的目標。我們在數據中心運營的過程中多措並舉，靈活減低非必要的能源消耗，提倡資源回收，並積極籌備分佈式光伏的建設工作。2023年，快手自有數據中心已獲得UPTIME M&O (Management and Operations 管理和運營)認證。部分租用數據中心獲得安全生產標準化三級企業證書、UPTIME M&O認證和中國質量認證中心(CQC)認證。



### 快手數據中心所使用的綠色節能減排技術和方案

綠色技術／方案	節能成效
先進製冷技術	<ul style="list-style-type: none"><li>• 快手自主研發無水一體式氟泵空調，通過大容量的氟泵自然冷技術和精準的控制邏輯，使年度平均PUE對比傳統空調下降33%，預計可使烏蘭察布數據中心園區每年節省耗電5萬兆瓦時及節省耗水120萬噸。</li><li>• 快手自主研發的板式液冷系統，通過減少換熱途徑，省略冷機環節，進而提高換熱效率。該系統全年可節能50%以上，預計可為烏蘭察布數據中心園區每年節約用電10萬兆瓦時以上。</li><li>• 快手自主研發的水電雙控技術，可根據不同季節、不同負載及存水量情況，控制用水時間及用水量。</li><li>• 租用數據中心通過冷卻塔填料清洗和使用反滲透成品水，提高冷卻塔換熱性能和通風效率，使得年均PUE降低約0.0014。</li></ul>
水電雙控技術	<ul style="list-style-type: none"><li>• 快手烏蘭察布數據中心使用了節水型高效間接蒸發冷空調及無水氟泵空調，並結合精準控制技術和後期精細化運營管理，實現了該數據中心WUE<sup>3</sup>達到0.42，PUE最低可達1.196，遠低於行業平均水平，為缺水無水地區數據中心的節水節電運行做出行業表率。</li></ul>
熱回收系統創新	<ul style="list-style-type: none"><li>• 快手創新研發的新型餘熱回收技術，通過對分佈式空調系統的餘熱回收，在減少燃氣資源消耗的同時，降低原有製冷空調耗電。預計園區每年可節省燃氣60萬立方米，節省耗電200兆瓦時。</li></ul>

<sup>3</sup> WUE，即Water Use Efficiency，水資源利用效率。WUE=數據中心水資源的全年消耗量／數據中心IT設備全年耗電量。

綠色技術／方案	節能成效
供電創新方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手應用創新型供電方案，試點1萬伏中壓直供直流電源系統，在部分HVDC<sup>4</sup>設備開展模塊休眠技術，並在實驗室試點運行UPS<sup>5</sup>超級ECO<sup>6</sup>模式。             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新一代數據中心直流供電方案 — 1萬伏中壓直供直流電源系統，使供電架構更加扁平簡單，大幅減少投資和場地需求，並且在系統效率方面比原有的HVDC架構提升了1.5%。</li> <li>- 快手園區在多台HVDC設備上啓用模塊休眠技術，可根據實際負載情況智能休眠部分模塊，預計將使單園區每年節省電量17萬度。</li> <li>- 快手在實驗室試運行UPS超級ECO模式，通過旁路主機和逆變器的實時動態補償，實現超高效率運行。在保障系統安全穩定的同時，綜合效率比原運行模式提升2%。</li> </ul> </li> </ul>

快手致力於通過創新研發，不斷提升資源使用效率，提高能源回收使用率。2023年，快手在數據中心技術創新方面已獲得5項技術專利：《空調系統控制方法、裝置、電子設備及存儲介質》《一種上走軟管液冷空調架構方案》《服務器液冷運維車和服務器液冷散熱系統》《一種液冷集成式乾冷器方案》《一種水箱及間接蒸發冷卻空調》，並通過數據中心水電雙控高效節能應用技術、基於無水地區的數據中心節水節電綠色解決方案榮獲多項榮譽。

烏蘭察布數據中心已採用一系列先進的技術和研發成果，包括新一代間接蒸發冷卻技術、HVDC等，以最大限度應用自然冷源，並採用低功耗設備。該數據中心預計能耗降低約20%以上。2023年，烏蘭察布數據中心的可再生能源電力使用量約為30,398兆瓦時。

在推進自建數據中心綠色低碳的同時，快手始終關注並支持租用數據中心的可持續發展。2023年，快手某租用數據中心已完成100.65千瓦分佈式電源光伏發電建設項目，預測光伏每年發電量為881.694兆瓦時且將完全作為辦公用電進行消納，以增加數據中心的可再生能源使用。另外，某租用數據中心的兩期機房已實現100%綠電。在綠色建築方面，快手某租用機房已獲得LEED金級認證。

<sup>4</sup> HVDC，High Voltage Direct Current，高壓直流。

<sup>5</sup> UPS，Uninterruptable Power Supply，不斷電供應系統。

<sup>6</sup> ECO，Economy Mode，節能環保的模式，設備的運行效率會被優化，能耗會被最大程度的降低，從而達到節能減排的效果。



## 環境、社會及管治報告

2023年快手自建數據中心所獲獎項：

- 2023年數據中心科技成果獎一等獎
- 2023年IDC產業年度大典綠色解決方案獎

2023年快手某租用數據中心所獲獎項：

- 中國信息通信研究院「數據中心第三方服務商影響力十強」
- 中國通信企業協會數據中心綠色節能應用優秀案例



### 案例：快手自建數據中心大力推動自研無水氟泵空調技術應用落地

快手為響應國家碳中和政策，降低數據中心的PUE和WUE指標，自主研發無水氟泵空調技術。

該技術採用大容量的氟泵自然冷卻技術和精準的控制邏輯，實現空調無水運行，將WUE降低至0，PUE降低了33%。目前，該技術已經在快手自建的烏蘭察布數據中心應用，預計每年可節水120萬噸，年節電5萬兆瓦時，減少碳排放約5萬噸。此外，該技術還培育了設備供應鏈，保證了產品生態的完善。

### 1.2.2 廢棄物管理

快手嚴格按照《中華人民共和國廢棄物污染環境防治法》《城鎮污水處理污染物排放標準》等國家相關排放及廢棄物處理標準政策，制定《快手生活垃圾管理規定》等內部文件，積極開展各項舉措，減少廢棄物的產生與排放。



快手在全國職場均設置分類垃圾桶，積極倡導和落實垃圾分類管理方式。公司安排專人負責垃圾分揀，確保垃圾得到妥善分類和管理，提高管理和回收效率。對於有害廢棄物，快手委託具有資質的第三方回收商進行妥善處理，以減少對環境的影響。

### 快手廢棄物主要類型

無害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生活垃圾、廚餘垃圾、辦公垃圾</li> </ul>
有害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 硒鼓墨盒、廢舊電池</li> </ul>

快手一直秉持綠色辦公和可持續發展的綠色理念，充分規範內部資源的閉環管理，重複並綜合利用部分固體廢物，實現排放物回收及循環利用處置。

辦公職場廢棄物回收利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手自2020年11月起，在內部開展「電子設備回購計劃」，允許員工在他們使用筆記本電腦、主機、一體機、顯示器、平板電腦等設備達到一定年限後，選擇將設備資產回購。2023年，員工通過該計劃回購電子設備共計2,997件。</li> </ul>
數據中心廢棄物回收利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年，發佈《基礎設施部-數據中心IT設備及零部件報廢管理機制》，規範保障數據中心資源的閉環管理；</li> <li>• 將符合報廢標準的IDC廢舊資產售賣至有回收資質的第三方，實現資源的二次利用。</li> </ul>

此外，快手年報印刷用紙採用FSC<sup>7</sup>認證紙張，助力森林可持續運營，減少森林毀壞。

### 1.2.3 水資源管理

快手嚴格遵循《中華人民共和國水法》等相關法律法規，制定了《快手節能降耗管理制度》《中水使用管理制度》等內部管理辦法，加強取水和用水的全過程節水管理，實現水資源循環利用，承諾減少水資源使用量，持續提升水資源利用效率。

<sup>7</sup> FSC, Forest Stewardship Council, 森林管理委員會。它是一個國際性的非政府組織，旨在促進全球的可持續森林管理。



## 環境、社會及管治報告

為了確保我們的活動對水資源的影響和浪費降到最低，保證項目所在地河流和地下水的水源安全，烏蘭察布數據中心於本年度完成政府要求的《水資源論證報告書》，並已獲得了批准的用水量，在水資源的使用上已經符合政府的規定，盡可能保護附近社區和流域的其他居民的可用水的質量和數量不受影響。

2023年，我們積極探索節水方式，持續完善辦公節水制度，通過建立全國用水情況看板、更換升級老舊用水設備的方式，及時分析並報告水資源使用情況，避免水資源的浪費。快手開展的節水舉措如下：

辦公職場	數據中心
<ul style="list-style-type: none"> <li>調整自動感應水龍頭的靈敏度，確保在無人時能夠及時停止供水；</li> <li>調整洗手器的水壓，統一高層和低層的水壓，以降低低層的水消耗；</li> <li>推進安裝泡沫器，以增強洗手的效果，同時減少水的使用量；</li> <li>定期進行水量監測和校核，以確保有效的水資源管理；</li> <li>加強巡視和保養檢查，以防止跑、冒、滴、漏等問題的發生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置3台一體化生產污水處理設備；</li> <li>建立循環水使用體系，系統處理並回收生活污水，進行二次循環利用；</li> <li>中水回用：灌溉園區綠化帶，或進行二次反滲透處理後供冷卻水系統使用。</li> </ul>

2023年，快手烏蘭察布數據中心全年共節約580萬噸用水，並將WUE降低至0.42，達到行業領先水平。快手某租用數據中心開展中水回用項目，採用超濾系統設置和反滲透系統設置，分別將中水利用率提升至56%–68%。未來我們將繼續探索和實踐更加高效的節水技術和方法，為水資源高效利用與節約貢獻快手力量。

### 1.2.4 噪音管理

快手遵守《中華人民共和國噪聲污染防治法》等相關法律法規，高度重視數據中心運營對項目周邊生態環境的影響，積極採取各類有效的環境保護措施，確保數據中心運行中的噪音不超過國家規定範圍。2023年，我們針對租用數據中心開展隔音降噪改造工程，通過加裝降噪隔音牆、使用先進的吸音材料和密封材料等方式，最大程度降低設備運行產生的噪音對周圍環境和居民的干擾、減少噪音的傳播。

環境績效表

指標	單位	2023年
<b>溫室氣體排放總量(範圍一和範圍二)</b>	<b>萬噸二氧化碳當量</b>	<b>105.53</b>
範圍一排放量	萬噸二氧化碳當量	0.84
範圍二排放量	萬噸二氧化碳當量	104.69
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/人	36.03
<b>綜合能源消耗量</b>	<b>兆瓦時</b>	<b>1,867,899.69</b>
直接能源消耗量	兆瓦時	31,871.99
包括：天然氣	立方米	326,969.00
柴油	噸	2,415.62
直接能源消耗密度	兆瓦時/人	1.09
間接能源消耗量	兆瓦時	1,836,027.70
包括：外購電力	兆瓦時	1,834,939.16
外購熱力	吉焦	3,920.90
間接能源消耗密度	兆瓦時/人	62.69
<b>新鮮用水量</b>	<b>萬噸</b>	<b>233.48</b>
人均新鮮用水量	噸/人	79.72
<b>廢水排放量</b>	<b>萬噸</b>	<b>80.16</b>
人均廢水排放量	噸/人	27.37
<b>有害廢棄物量</b>	<b>噸</b>	<b>121.25</b>
人均有害廢棄物量	千克/人	4.14
<b>無害廢棄物量</b>	<b>萬噸</b>	<b>0.59</b>
人均無害廢棄物量	千克/人	202.64



## 環境、社會及管治報告

### 2. 社會

作為負責任的企業公民，快手希望能夠為客戶、員工和社區創造更大的價值。我們通過優質服務和技術創新來滿足客戶的期待，賦能員工發展，並更好的服務社區，以共同建設可持續、繁榮的社會。

#### 2.1 平台責任

快手始終致力於為用戶提供穩定、高效的產品和服務，並充分履行平台責任。在運營活動中，我們嚴格保護用戶隱私，保障信息安全，並利用自身技術資源優勢為行業標準化生態賦能。同時，我們以真誠的服務態度和完善的服務體系，與用戶搭建起互相信任的橋樑。我們致力於為用戶創造更加優質、安全的網絡環境，提供更加貼心、全面的服務體驗。

##### 2.1.1. 守護信息安全

快手平台運營的穩定性和高效性離不開本公司的信息安全保障，我們承諾並不遺餘力地守護客戶和合作夥伴的信息及隱私數據。我們嚴格按照《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》等所在運營地法律法規，制定了《快手數據安全管理規定》《快手員工信息安全守則》等內部制度，統籌規範所有業務線及子公司行為。2023年，我們進一步完善制度體系，共累計更新制度13份、新增制度14份，明確算法數據安全標準、規範數據合作方數據管理、設立數據刪除及銷毀流程，從標準制定、流程完善、監控審核全方位建設公司信息安全制度防線。

快手核心管理層負責對信息安全體系的有效性進行監督。我們設立了由董事會成員領導的信息安全管理委員會，負責信息安全相關的戰略制定審閱和政策批准，確保本集團總體的信息安全。在執行層面，我們成立了由辦公室及相關業務部門組成的工作組，負責評估和應對運營過程中的信息安全風險。2023年，我們已獲得ISO 27001信息安全管理體系、ISO 27701隱私信息管理體系、ISO 27017雲服務信息安全管理體系等信息安全管理體系認證，覆蓋快手100%的業務範圍。快手廣告及內容聯盟SDK<sup>8</sup>已於2021年獲取SDK安全認證，為開發者提供更安全、更可靠的軟件開發工具包。

<sup>8</sup> SDK，Software Development Kit，譯作軟件開發工具包。

為了從源頭預防和控制信息安全風險，快手採取了一系列預防措施。對內，我們結合內審與第三方審計相結合的形式保障公司信息安全。快手規定每季度至少開展一次信息系統運維檢查和信息安全檢查，並且每年至少實施一次數據安全相關的外部獨立第三方審計。2023年6月，快手委託中國信息通信研究院進行數據安全風險評估，綜合分析快手整體數據安全風險及重要數據、核心數據處理活動的安全性。對外，快手要求涉及(敏感)個人信息的供應商及合作夥伴簽署《數據保密協議》和《數據合規承諾函》，綜合評估第三方信息保護能力，能力達標後才准予合作。此外，我們本年度繼續開展對外部的第三方進行隱私及數據安全審計檢查，以確保其達到合規要求。對於檢查出的第三方信息安全風險及時提出整改意見，督促相關業務進行整改提升，確保數據安全管理的有效性。

快手不斷加強網絡安全防禦技術和基礎設施，增強應對外部網絡安全風險的能力。在增強信息系統安全方面，我們加強網絡安全管理，持續開展等級保護備案及測評工作。本年度我們共完成19個系統的測評工作，較2022年增加9個系統測評，進一步增強了網絡安全防護能力。在安全事件響應方面，快手在《快手漏洞處理規範》基礎上，優化《快手信息安全事件應急響應規範》，按照不同級別安全事件合理差異化處置工作內容，並增加數據濫用、數據篡改、數據違規使用相關場景的應急演練。

為了從源頭強化信息安全管理水平，快手積極開展網絡信息安全及數據隱私管理培訓，提高員工的信息安全與隱私保護意識。我們建立了完善的信息安全及隱私保護培訓機制，培訓範圍涵蓋所有員工群體(包括勞務派遣、實習生等)和合作夥伴(包括承包商、供應商)。針對內外部成員，快手開展數據安全、用戶個人信息保護、編碼安全等方面的培訓，並定期對全體員工進行信息安全考核。2023年9月，為進一步鞏固員工的信息安全意識，我們組織年度安全意識考試，對全員進行安全意識考核。同時，我們也鼓勵並支持數據安全相關崗位的員工考取專業領域證書，如CISP<sup>9</sup>、CISSP<sup>10</sup>以及工業和信息化部教育與考試中心頒發的《工業和信息化職業能力證書》等。

<sup>9</sup> CISP，Certified Information Security Professional，註冊信息安全專業人員。

<sup>10</sup> CISSP，Certification for Information System Security Professional，信息系統安全認證專業人員。



## 2023年快手數據安全培訓情況

培訓對象	培訓內容	培訓人數
全體員工(包括新員工、勞務派遣、實習生等)	本公司用戶個人信息保護措施、數據分類分級管理制度和數據安全事件級別和相應的處理措施。  新員工入職後，均需參加信息安全意識培訓及考試。	2023年參與人數達2萬+，累計覆蓋9萬+人次
綜合支持與管理部、主站技術部、運營研發部、廉正合規部、財務部等部門	線下及線上的信息安全意識培訓。  針對研發部門展開編碼安全、測試安全等課程培訓。	2023年參與人數達3,000+
合作夥伴(包括承包商、供應商)	開展個人信息保護及App隱私合規相關的培訓。	2023年參與人數達500+人

快手始終保持「開放、學習、共進」理念與外界交流合作。2023年，我們繼續通過沙龍的形式，增進與業內友商的溝通和交流，分享安全技術與實踐經驗。

### 案例：快手安全沙龍系列活動

2023年，快手圍繞App個人信息保護、企業安全防禦建設、合規標準化實踐等行業核心議題，成功舉辦3場安全沙龍活動。快手安全沙龍活動採取線上與線下相結合的形式，匯聚行業內的專家和合作夥伴，共同探討數據安全和個人信息保護領域的最新趨勢與前沿解決方案。通過深入的交流與合作，我們不僅提升了自身的數據安全與個人信息保護能力，也與行業夥伴建立了更為緊密的關係，共同推動行業的健康發展。



安全沙龍

### 2.1.2. 用戶隱私保護

快手堅守隱私數據保護的法律紅線和價值底線，嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》、歐盟《通用數據保護條例》、美國《加州消費者隱私法》《加利福尼亞州隱私權法案》、巴西《通用數據保護法》等國內外法律法規。本年度我們進一步完善《快手隱私政策》<sup>11</sup>《快手隱私保護評估指南》等內部管理標準及政策（其餘政策詳見「快手隱私保護平台」<sup>12</sup>），並由信息安全委員會、隱私保護工作組、業務方共同嚴格執行與落實隱私保護工作，以保障業務的穩定發展，竭力保護用戶隱私。若發生隱私洩露時，我們立即按照《快手信息安全事件應急響應規範》處置，由專人跟進排查並及時採取降低風險措施，完成處理後進行複盤並對問題原因進行優化。2023年，快手未發生用戶隱私相關洩漏事件。

快手承諾在客戶數據採集與使用的過程中，秉持「權責一致原則、最小必要原則、確保安全規則、知情同意原則」，只對滿足個人信息主體授權同意的目的所需的最少個人信息類型和數量進行處理，且僅在法律允許範圍內從第三方收集個人資料，目的達成後及時刪除個人信息，並在當信息發生外泄時，及時通知用戶，以給予用戶個人信息最大程度的尊重與保護力度。此外，快手承諾絕不會將客戶的個人信息用於出租、出售或提供給第三方，除非是為了實現交易或服務所需的必要用途。2023年，快手加強個人信息收口管控工作，全面覆蓋應用列表、位置、電話權限、手機通訊錄、剪切板、手機號、相冊（存儲）、身份信息及面部識別等敏感信息，確保在採集和使用用戶信息時嚴格遵守合規要求，以保障用戶信息的安全與隱私。同時，快手已經為旗下所有產品制定了獨立的隱私政策，並充分告知用戶信息收集和使用的目的及用途。我們也明確規定了用戶管理個人信息的權利，包括查看權、更正權、刪除權、撤回同意權、註銷權、單獨同意權和代行使權等。以上快手所有隱私相關保護政策同樣適用於與快手合作、共享數據的第三方。

<sup>11</sup> 《快手隱私政策》詳見<https://www.kuaishou.com/about/policy?tab=privacy>。

<sup>12</sup> 快手隱私保護平台詳見<https://privacy.kuaishou.com/>。



### 案例：跨境電商治理及申報

2023年3月，快手為滿足《數據出境安全評估辦法》等相關法律法規並積極響應中國網信部門數據出境的要求，開展「海外購物業務」數據跨境申報項目。此前，快手已採取了多項措施保護商家及用戶的個人信息權益。我們要求境外商家在入駐環節簽署《個人信息出境合同》。在用戶下單購買商品前，我們單獨授權並下發《個人信息出境傳輸同意函》，切實確保商家和用戶的個人信息在數據跨境傳輸過程中得到充分保護。2023年11月，該項目順利通過四川省網信辦和中央網信辦的數據出境審核。

為確保個人信息保護管理體系的有效運行，快手定期進行內部審計檢查，並積極尋求外部審計或認證，以確保合規性及可靠性。本年度，快手在持續進行分發App隱私合規審核之外，開展個人信息保護審計工作。在外部認證方面，2023年11月，快手實名認證場景通過中國網絡安全產業聯盟(CCIA)數據安全工作委員會、數據安全共同體計劃(DSC)等聯合開展的個人信息保護影響評估認證，並獲得二星級標識。2023年6月，快手NFC<sup>13</sup>增強身份認證系統通過中國信息通信研究院「信任科技卓越應用獎」。



快手增強身份認證信任科技卓越應用獎證書

基於在數據安全與個人信息保護方面的實踐經驗和深度探索，快手2023年牽頭或參與制定數據安全有關標準共計22項，其中包括參與發佈GB/T 35274-2023《信息安全技術大數據服務安全能力要求》國家標準、T/CCIA 002-2023《數據安全和個人信息保護社會責任指南》團體標準，參與數據分類分級、數據水印等7項國家標準和中國通信標準化協會(CCSA)電信數據安全風險評估規範行業標準，並主導了電信終端產業聯盟(TAF)數據安全、數據標記團體標準編製。此外，快手牽頭或參與個人信息保護領域標準共計41項，其中包括GB/T 42884-2023《信息安全技術移動互聯網應用程序(App)生

<sup>13</sup> NFC · Near Field Communication · 近場通信。



命週期安全管理指南》、GB/T 43435-2023《信息安全技術移動互聯網應用程序(App)軟件開發工具包(SDK)安全要求》兩項國家標準、T/TAF 180-2023《小程序個人信息保護規範》等標準9項。此外，快手參編的T/TAF 123-2022《軟件開發包(SDK)個人信息處理規範》榮獲TAF協會2023年優秀項目二等獎。



快手牽頭或參與編製的部分標準文件

案例：「移動應用個人信息保護挑戰及實踐」主題演講

2023年11月29日，快手在中國通信標準化協會及工信部移動應用創新與治理技術重點實驗室聯合研討會中，發表題為「移動應用個人信息保護挑戰及實踐」的演講，向行業同僚分享快手信息安全合規經驗的同時，與同行企業共同探討個人信息保護的優秀實踐，持續推進個人信息保護技術的優化與創新。



「移動應用個人信息保護挑戰及實踐」主題演講現場



## 環境、社會及管治報告

### 2.1.3. 知識產權保護

快手承諾尊重知識產權，並建立完善的制度體系杜絕侵犯知識產權的行為。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《互聯網域名管理辦法》等法律法規，制定實施《標準專利工作手冊》《專利質量標準控制》《專利工作指引》《商標保護工作指引》《著作權登記工作指引》等一系列內部專利、商標、著作權等知識產權的管理細則。

本年度我們重點加強知識產權管理全流程建設，在保障本公司業務安全的前提下，以推動技術和產品創新為動力，打通知識產權確權、運用、保護（風險管控）、管理（內部）和服務（業務）的全流程，建設了確權質量優、保護效果好、成本控制適當、協同效率高的知識產權工作機制。2023年11月，快手首次獲得國家知識產權局「國家知識產權示範企業」認定。

截至2023年12月31日，快手共申請11,651件國內外專利，其中已被授權專利數量4,517件；獲得9,808件國內外註冊商標；獲得6,240件版權登記。在知識產權獎項方面，2023年，快手「圖像標籤確定方法、裝置及終端」等三項專利獲得國家知識產權局授予的「中國專利優秀獎」、快手商標獲中華商標協會「AAA中國知名商標品牌評價認證」、快手2枚商標成功納入「廣東省重點商標保護名錄」且快手商標再次獲得北京知識產權法院「馳名商標認定」。此外，KWAI商標全球糾紛應對保護項目因典型性入圍主管部門保護資助案例。



快手三項專利獲得「中國專利優秀獎」



快手商標獲得「AAA中國知名商標品牌評價認證」



快手獲得「國家知識產權示範企業」

快手鼓勵全體員工發明創造，力爭營造良好的創新生態。2023年，我們修訂更新《專利獎勵與報酬制度》，明確專利獎勵發放流程及方式，激發廣大員工參與開發專利的積極性。此外，我們定期舉辦創新大賽、創新交流等活動，推進快手創新文化建設。

#### 案例：快手大模型應用創新大賽

2023年，快手面向全體員工開展「快手大模型應用創新大賽」，比賽內容圍繞快手AI大模型技術及業務，探索大模型技術在業務中落地的可能性、以及與業務深度合作的新機遇。本次大賽歷時1個月，共有來自10個部門的93支隊伍、331位選手參與。經過激烈角逐，12支優秀團隊脫穎而出晉級決賽，團隊項目涉及數據分析、智能助手、數字人、直播、遊戲等，且近50%的項目已經具備成熟的可持續推進上線條件。這場大賽不僅是一次創新的嘗試，更是快手對未來發展的堅定信心和積極探索。



快手大模型應用創新大賽現場

快手定期開展以知識產權管理制度和知識為題的培訓，提升員工的知識產權管理意識和水平。2023年相關培訓開展共計8場，累計300餘人參加。



### 案例：磁力學堂知識產權培訓

2023年，我們結合業務線的特點和不同崗位的知識產權工作側重點，有針對性地向員工進行知識產權專業內容的普及和講解，有效提升員工知識產權保護和風險防範意識。



員工知識產權培訓

為了進一步提升權利人或品牌方的投訴維權體驗，構建快手電商平台的良好生態，快手持續完善線上知識產權保護平台，並加快處理商標權、著作權、專利權等知識產權維權投訴案件。2023年，線上知識產權保護平台處理時效已從7個工作日提升至3-5個工作日。此外，我們積極開展線上假貨治理，聯合9大知名品牌進行實物鑒定，嚴厲打擊知識產權侵權及售假行為。截至2023年12月31日，快手知識產權保護平台新增權利認證超過8,000個，積極受理投訴並成功維護6,507個權利人權利。

### 2.1.4. 標準生態建設

快手高度重視標準生態建設，持續加強與各方的合作與交流，積極參與行業標準化活動。快手已經參與國際電信聯盟(ITU-T)、全國信息安全標準化技術委員會(SAC/TC260)、全國信息技術標準化技術委員會(SAC/TC28)、中國通信標準化協會(CCSA)、全國廣播電影電視標準化技術委員會(SAC/TC239)、電信終端產業協會(TAF)、中國互聯網協會(ISC)、中國網絡安全產業聯盟(CCIA)、中國廣告協會(CAA)等20多個標準化組織。2023年，快手作為新成員加入電氣和電子工程協會(IEEE SA)，參與其中個人信息保護、數據安全和人工智能領域的國際標準制定。快手在企業標準化體系建設方面的成果和影響力得到了行業的廣泛認可，在中國網絡安全產業聯盟(CCIA)中榮獲突出貢獻獎。



快手加入電氣和電子工程協會證書



快手中國通信標準化協會證書



快手全國信息安全標準化技術委員會證書

快手在優化標準化工作的同時，持續推進員工對最新政策文件及標準化工作的了解與學習。2023年，快手信息安全中心信息化管理平台新增快手標局模塊，為員工提供集中、便捷的窗口，使其既可以輕鬆獲取關於快手標準化建設的全面信息，深入了解標準制訂、標準規範等關鍵內容，又可以通過對政策文件和標準規範的解讀，提升員工的標準化認知與實踐能力。

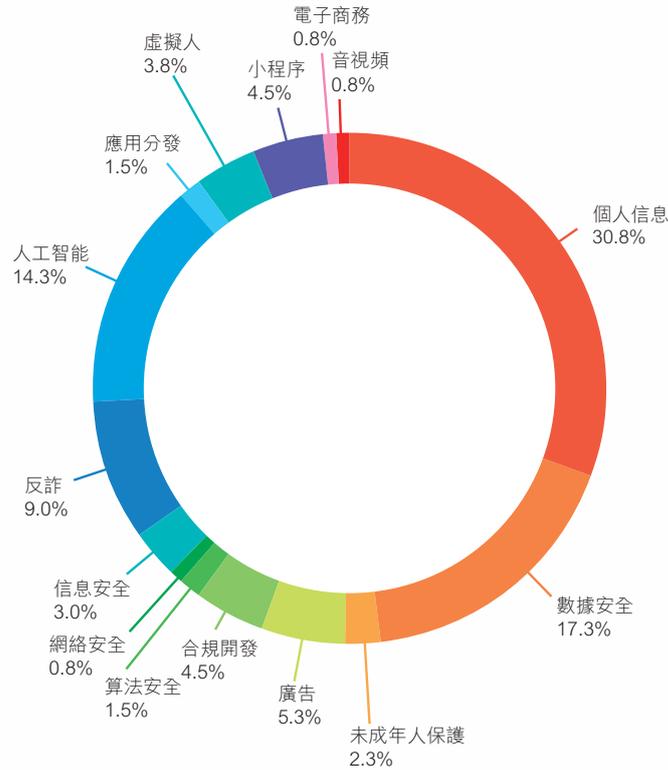


快手信息安全中心信息化管理平台

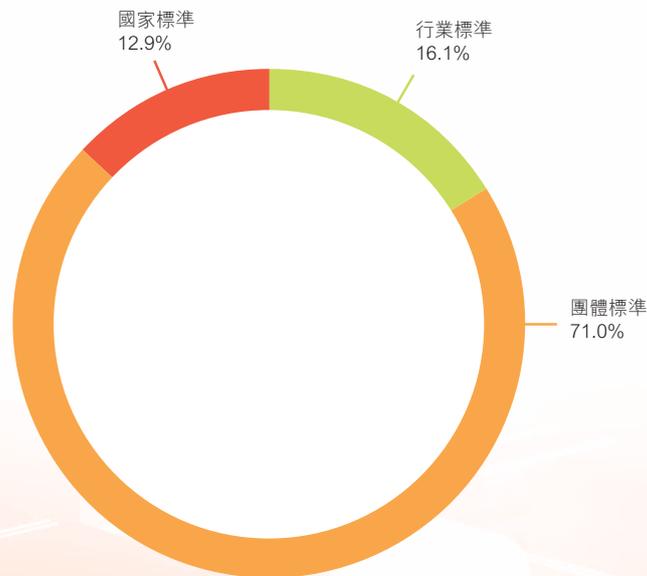


## 環境、社會及管治報告

快手積極參與標準化制訂工作，2023年度，快手牽頭和參與個人信息保護、數據安全、反電信網絡詐騙、未成年人保護、人工智能等領域的國際標準、國家標準、行業標準和團體標準133項，參與並已發佈標準31項。



快手各領域牽頭和參與標準情況



快手參與並已發佈的標準情況

快手高度重視員工標準化意識的培養，以及與外部的標準化交流。我們開展了多種形式的標準化沙龍和主題分享活動，以傳播和宣貫標準化知識，持續提升全員標準化意識，增強內外部影響力。

### 案例：「踐行合規標準，護航數字安全」沙龍活動

2023年11月10日，快手成功舉辦「踐行合規標準，護航數字安全」沙龍活動。此次活動聚焦如何構建系統性、規範化的合規標準體系，以提升企業數字安全保障能力及標準化管理能力。活動吸引了眾多高校、企業和業務合作夥伴的積極參與，現場參與人數達到135人，線上參與人數共計2,730人。通過實踐經驗分享、挑戰與機遇探討，快手與行業內外各方實現共同成長、共同進步，為數字安全領域的標準化發展貢獻力量。



「踐行合規標準，護航數字安全」  
沙龍海報

### 2.1.5. 平台生態治理

快手致力於打造健康、可持續的平台生態。我們通過嚴格的電商合規管理和產品內容治理，確保平台環境的健康與安全。同時，我們實施負責任的營銷策略，保障廣告內容的真實和可靠，為用戶營造安全、舒適的使用體驗。

- 電商合規管理

快手恪守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，並於2023年更新《快手小店商家服務協議》《快手小店用戶服務協議》，持續完善電商合規管理，保障電商全流程管理的高效與合規。



### 快手電商全流程管理及2023年優化舉措

#### 電商入駐

- 招商：制定《*快手電商企業店鋪招商標準*》，並就店鋪類型和行業推行精細化、差異化管理。
- 資質審核：制定《*快手電商企業店鋪資質要求*》，支持以主體資質、行業資質、品牌資質、商品資質等多方面的規則自動化審核。
- 推出0元開店政策：為幫助中小商家以更低的成本快速開通店鋪開啓經營，針對限定店鋪類型、限定類目推出「免保證金」開店權益。2023年，30%的新入駐商家受益於此權益，最快1小時完成開店，免繳納保證金試營業。
- 提升入駐效率：商家開店平均時長由以前的8天降低並穩定至2天以內，大幅提升了商家開店效率和入駐體驗。
- 定邀線上化：開發線上定邀的產品工具，提升定邀商家入駐效率。2023年，約1.5萬個商家通過線上化定邀功能高效入駐。



<p><b>電商高風險管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高風險行業：針對醫用保健、農用物資等高風險行業，我們以定向邀約白名單制准入。</li> <li>• 高風險商家：單獨審核高曝光商家的產品及運營。</li> <li>• 高風險產品：對商品所屬類目進行高低危類目劃分，佈控機器和人工雙重審核的事前查核原則，增加對高危類目商品的類目準確度策略管控。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 品牌授權驗真：對品牌授權資質進行檢驗，降低售假風險，保護消費者權益。2023年，我們對超1萬個品牌授權資質重點核驗6.5萬餘次。</li> <li>• 「三品一械」專項治理：針對藥品、保健品、化妝品、及醫療器械進行專項治理，2023年對千萬級「三品一械」商品進行准入核查，快手接入權威資質數據庫校驗化妝品資質，建立OTC藥品標品數據庫，確保商品資質真實有效；利用模型和算法識別處置不合規商品，並通過優化搜索策略避免有風險商品信息觸達消費者。</li> </ul>
<p><b>商家退出</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 正常退出。</li> <li>• 商家攔截：對已被快手定性為劣質商家的關聯主體，為避免劣質商家以「換馬甲」的方式再次入駐平台影響消費體驗，我們設置劣質商家關聯主體准入攔截機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 對惡性不履約商家進行清退。</li> </ul>

在保障電商合規運營的同時，快手還進一步提供針對性的支持與諮詢服務，助力商家在快手電商平台提升店鋪運營狀況、維護良好的客戶關係。



### 快手商家賦能舉措

#### 協助商家「診斷」雙分

- 自2023年5月起，快手逐步推出店鋪體驗分和帶貨口碑分的問題診斷建議及提分攻略，旨在幫助商家和達人（簡稱「商達」）深入理解自己的經營狀況及改善策略。這一系列工具上線後，已經吸引了超過50萬商家訪問。

#### 商達專屬服務

- 2023年4月，快手成立了針對優質商達的1v1專屬服務團隊，定期向商達提供經營分析報告，協助他們迅速識別經營中的問題，並提出個性化的改進建議。本年度，我們已為超過1,000位商達提供了一對一的專屬服務，並且幫助超過150位商達將其經營分從「落後／良好」提升至「優秀」。同時，快手大力扶持中小商達的成長，成立了中小商達服務專項。報告期內，累計服務中小商達客戶數逾270萬人次，解決問題近900萬次。

#### 建設商達舉報中心

- 快手在2023年9月建立商家和達人舉報中心，幫助他們消除如黑灰產、惡意差評等非正常消費行為對其業務的影響。自該中心一期上線以來，我們已累計保護了超過百萬金額的商家訂單免受損害，並預計在全年為價值近千萬的訂單提供保障。

- 產品內容治理

快手持續努力打造安全、負責任的網絡空間。2023年，快手在嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網信息服務管理辦法》《信息安全等級保護管理辦法》《網絡短視頻內容審核標準細則》《互聯網直播服務管理規定》等相關法律法規的基礎上，制定並實施《快手社區管理規範》《快手科技責任追究及處罰制度》《快手業務審核應急預案》等內部制度，完善內容管理審核機制。我們持續加強對平台內容的風險審核和治理，多措並舉保證平台內容的合規和準確。

快手產品內容治理舉措

<p>保護資訊來源的隱私</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手高度重視並保護用戶的隱私和個人信息。在用戶日常使用產品及／或服務的過程中，快手採用相關技術措施及其他安全措施來保護用戶的個人信息。</li> <li>• 我們在用戶端增設開發了「一鍵防暴」功能，用戶可以快捷的選擇是否接收陌生人的私信和評論。</li> <li>• 我們提供「私密賬號」、「私信／評論權限」、「關鍵詞屏蔽」等功能選項，用戶可自定義設置信息接收的範圍。</li> <li>• 在私信場景中，對涉事雙方新增「發文警示」和「風險提示」，震懾信息發送方注意言行，提醒信息接收方進行舉報等防護動作；同時設立快速舉報取證功能，用戶可針對涉嫌網暴的信息進行舉報，平台將快速處置網暴信息及施暴用戶。</li> </ul>
<p>尊重文化多元</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手重視並鼓勵文化的多元性，並在《快手社區審核規範》中承諾在內容審核過程中鼓勵平台內容的多元性。</li> </ul>
<p>尊重知識產權</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手在《快手軟件許可及服務協議》中要求用戶在使用快手軟件及相關服務時上傳的文字、圖片、音視頻、直播、鏈接等不侵犯任何第三方的知識產權、名譽權、姓名權、隱私權等權利及合法權益。</li> </ul>
<p>內容審查和攔截機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手建立主動審查和攔截用戶發佈的違規內容的相關機制，通過二次審核的方式，確保平台內容的合法合規。</li> <li>• 快手持續迭代惡意信息數據庫，不斷優化算法識別模型，提高平台對惡意信息和違規違法網站的識別與攔截能力。在2023年，我們累計成功攔截了28億次各類惡意信息，並阻止涉詐網站及App達到用戶8億次。</li> </ul>

快手在完善平台內容治理的過程中，持續為員工提供內容審核相關培訓課程。2023年，為提升本公司內部的風險意識以及員工對平台內容的識別能力，我們針對審核人員、質檢人員以及管理人員等不同崗位員工開展定製化培訓。本年度，內容審核培訓參與人數5,600餘人，培訓場次共計26,786場。



## 環境、社會及管治報告

- 負責任電商營銷

快手始終堅持負責任的電商營銷策略，對電商運營中的銷售行為進行嚴格管理，致力於打造一個良好的商業生態環境。快手嚴格遵循《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，並於2023年在快手電商規則中心對《快手小店店鋪體驗分管理規則》《快手小店商家／達人違規管理規則》《快手小店達人保證金管理規則》等各類平台規則開展236次修訂或新增，審核商家營銷過程中的虛假宣傳、不正當營銷等違規行為，嚴控電商營銷風險，形成從事前、事中到事後的全流程管理。

### 快手負責任電商營銷的全流程管理

#### 事前

- 入駐環節：對商家的主體資質、行業資質、品牌資質進行嚴格審核
- 應用圖文識別技術，建立入駐端風控策略模型，識別、攔截違規商家、商品
- 與服務商合作，引入優質供應鏈



#### 事中

- 將品質指標應用到營銷活動、分銷庫准入條件中，牽引商家優化貨盤、做好服務，提升品質指標
- 建立劣質、假貨等策略模型，事中識別違規商品
- 監控直播間舉報數據，及時獲取用戶反饋
- 與權威質檢機構合作，神秘買家抽檢商品



#### 事後

- 建立監控指標、報表分析，及時發現品質數據異常商品
- 根據質檢機構的結果反饋，處罰違規商品、商家
- 與品牌方、公安機構合作，打擊售假商家

為提升商家對電商平台規則的理解、保障平台電商營銷的合規及消費者的合法權益，2023年，我們堅持向商家及用戶公開徵集關於平台規則的意見，評估回收意見的可行性，並將可採納的優化建議調整至平台規則。通過持續優化平台規則、細化規則展示、強化規則教育，相較於優化前，商家對規則的理解率上漲了20%，針對規則的客戶諮詢率下降近30%。

2023年，我們開展一系列專項舉措，以保證產品的負責任營銷：

## 2023年快手負責任營銷專項舉措

<p><b>晚發立賠權益保障</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施「晚發立賠」政策，協助商家改善履約能力的同時，有效維護消費者權益。本年度，該政策使1,900萬用戶受益，且有效提升商家發貨時效，平均發貨時間縮短30%，消費者對平台的發貨履約滿意度提高10%。</li> </ul>
<p><b>包退系列權益保障</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 升級「包退系列權益」，通過建立更有效的行權履約鏈路，降低消費者行權的難度。</li> <li>• 根據時令商品銷售日曆，推出季節性類目特色保障權益；如「蟹無憂」，覆蓋了2,800多件活蟹類商品。</li> </ul>
<p><b>電商直播內容專項治理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對平台商家虛假宣傳、不正當營銷等場景開展電商直播內容專項治理，提升電商直播內容健康度。</li> </ul>
<p><b>假貨治理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大幅擴展品牌特徵識別數據庫，覆蓋的品牌數量比2022年增長36%。</li> <li>• 升級平台規則，攔截假貨商品並嚴格打擊售假商家。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

### 2.1.6. 客戶服務

快手持續為全球客戶提供良好的產品與服務體驗。我們主動聆聽客戶聲音，關注未成年人等弱勢客戶群體訴求，努力提升客戶體驗和客戶滿意度。

- 客戶服務體系

快手不斷完善服務標準，2023年修訂《用戶服務中心外呼流程》《用戶服務中心客服轉接SOP》《用戶服務中心呼入斷線外呼流程》等服務相關制度共計83份，旨在明確用戶服務流程，提高服務質量。此外，快手亦注重提高用戶服務的專業程度。為了更好地支持業務團隊的日常工作，我們將培訓、流程和知識管理團隊按照主站、電商、商業化、安全、遊戲業務線進行縱向拆分併入交付團隊，以深入了解各業務線的需求，不斷優化服務流程，更高效地解決用戶問題。為了更好地響應客戶的需求和期待，確保客戶意見有效落實，我們將社群運營與調研回訪合併，成立用戶建聯中心，不僅在用戶運營、活動運營和信息告知與收集等方面為各業務部門提供有力支持，還負責為各部門提供調研輸入，幫助各部門解讀和發現業務發展過程中的機會點和不足之處，從而為其提供有針對性的指導和建議。

為及時響應客戶要求，快手與用戶建立多樣溝通渠道。本年度，快手針對用戶使用習慣，進一步拓展政府渠道及社會渠道，並通過線上、線下等多種便捷的溝通窗口，確保用戶的聲音有效傳遞到平台。2023年，快手進一步提升服務透明度，拓寬了用戶的投訴渠道，使得我們能收集並受理更廣泛的用戶訴求，同時年度響應率保持100%。此外，我們全面升級用戶原聲內部共享機制，持續開放「原聲平台」，確保用戶的聲音更快且有效地傳遞給公司的每一個員工。本年度，基於用戶原聲持續向各個部門輸出405條反饋，其中356條反饋被審核和採納。

為更有效的收集客戶意見建議，持續改善客戶服務水平，快手每年開展客戶滿意度調查，並認真審查結果，以及時給予客戶反饋。2023年，我們累計回訪29萬餘位用戶，全渠道年度綜合滿意度為85%，其中電話渠道人工服務滿意度為94%。除了評估服務現狀和解析數據成因外，2023年我們重新梳理了問題反饋及跟進環節機制，將回訪反饋時效由72小時縮短到24小時。

為不斷提升員工在客戶服務方面的專業素養和專業知識儲備，快手不斷推出各類培訓活動，覆蓋新入職員工、在崗員工及管理層。



快手用戶服務培訓體系

培訓類型	培訓對象	培訓頻率	平均受訓時長	培訓內容
新員工入職培訓	新員工	15次／月	脫產培訓11.5天	整體優化培訓內容，學習內容除客服服務意識、服務話術、投訴受理技巧等常規課程外，根據各業務人力需求、崗位職責及基礎能力的要求，對新員工進行業務知識定向培訓，並延長實景模擬學習的時長。通過優化培訓內容，我們幫助新員工快速學習、理解業務知識，增強高質量解決用戶問題的能力。
業務更新類培訓	在崗員工	10-20次／月	平均每天0.5小時	主要針對業務線知識點、系統、流程等更新內容，對員工進行知識更新培訓。為了應對雙十一期間的消費新熱點和新問題，我們特別開展專項培訓，幫助員工快速掌握新的消費業務知識。在學習後，對員工進行現場測試，確保員工可以迅速解答用戶關於雙十一購物的相關問題。
管理提升類培訓	高潛員工／基層管理者	15次／年	平均每月8小時	通過外派培訓、業務輪崗學習、內訓等形式，學習當前客服行業的先進知識和經驗，旨在彌合區域間和團隊間人員管理差異，提高客服整體員工素質，滿足用戶服務現實業務和未來發展的人才儲備需求。



## 環境、社會及管治報告

- 未成年人保護

快手關注未成年人權益，致力於保障未成年人群的健康成長。快手嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》等相關法律法規，不斷強化監管措施，竭力為其打造清朗的網絡空間。

快手注重未成年人隱私保護，於平台搭建雙重保障機制。在人工層面，我們設立了專門的隱私保護專員，負責監督和執行隱私保護政策。在技術層面，我們推出了未成年人隱私保護模式，並設置了七大隱私保護開關，包括限制未成年人私信功能、限制陌生人關注未成年人、隱藏未成年人地理位置、關閉通過手機號搜索未成年人功能、關閉未成年人通訊錄推薦、關閉未成年人動態展示功能以及關閉未成年人「熟人圈」功能，力求為其提供一個安全的網絡環境。

此外，快手採取一系列舉措來防止未成年人沉迷，包括在打開App時以彈窗形式提醒監護人設置青少年模式，限制在青少年模式下的直播、瀏覽同城頁面、打賞、充值和提現等行為，並要求用戶開通或關閉青少年模式時輸入獨立密碼，同時設置青少年每日使用40分鐘後的強制下線提示，以及晚上10點至早上6點無法使用的時間限制，確保青少年的充足休息。

2023年，快手青少年模式升級至5.0版本，通過不斷完善的內容審核規則、日益豐富的青少年內容池，更新升級的算法推薦策略，以及專屬的客服保障，我們構建了一個更健全的未成年人保護系統，確保未成年人在使用快手平台時能夠接觸到積極、有益的內容，並得到正確的價值觀引導。



青少年模式5.0版更新亮點

<p>內容審核完善</p>	<p>對青少年內容相關人工審核規則進行了全面完善，將原有的100多項規則擴展至120多項，以確保更加嚴格、細緻地審核平台內容。</p>
<p>青少年內容池豐富</p>	<p>通過分析平台青少年喜歡觀看的視頻類型TOP榜、青少年喜歡觀看的熱門視頻等數據，快手完善了青少年模式的內容池，細分類目由40餘項增至50餘項，優選教育、科普、樂器、運動等多個領域中寓教於樂的優質內容，同時增加了視頻合集推薦功能，優化青少年模式的內容體驗。</p>
<p>算法推薦策略升級</p>	<p>採取分年齡段推薦策略，通過「興趣推薦+多重選優+時間維度」的推薦機制，綜合視頻的質量、完播率、點讚量等，完善內容推薦邏輯，並匹配更適合青少年的視覺呈現形式，力求以兼具趣味性和實用性的內容、更加個性化和時效性的推薦，提升未成年人觀看體驗。</p>
<p>客服保障</p>	<p>配置一支200人的專業客服團隊，7x24小時全天候幫助解決未成年用戶遇到的使用問題。</p>

提高未成年人網絡安全意識是未成年人網絡保護中的重要一環。我們在「快手護苗行動計劃」基礎上持續升級，打造「快手護苗月」專項活動，通過全方位、矩陣式的宣傳和推廣，提升未成年人的網絡自我保護能力。



### 案例：「快手護苗月」行動專欄

2023年，快手精心策劃並上線「守護少年的你」、「看見中國少年法庭」、「《護苗在線說》專欄」以及「未保典型案例畫冊」四大未成年人網絡保護專欄，以多樣的形式和簡單易懂的內容，為未成年提供全面、深入的法律知識和安全教育。此外，在「快手護苗月」第二季中，我們再次邀請了檢察官、少年法庭法官、司法社工等未成年保護行業專業人士參與系列直播活動。通過解析真實的案例，為觀眾深入剖析未成年人所面臨的困境和煩惱，提供有針對性的建議，助力未成年人的健康成長。

#### 守護少年的你

聯合最高檢第九檢察廳、最高檢新聞辦公室、央視《法治在線》，推出「守護少年的你」活動，邀請法學專家學者、檢察官、司法社工等與記者一起講述真實案例，關注未成年人保護。



#### 看見中國少年法庭

聯合最高人民法院推出《看見中國少年法庭》特別直播活動，向家長普及未成年人保護相關法律知識。



#### 《護苗在線說》專欄

攜手聯合國兒基會、北京市海淀區人民檢察院、共青團北京市委員會等，推出「雲上開學第一課」、「家庭教育在線說」等直播特別策劃，總計觀看量超600萬。



#### 未保典型案例畫冊

聯合北京市海淀區法院獨家出品行業內首份「司法+平台」的未保典型案例畫冊，更直觀地幫助家長朋友了解未保法律知識。



### 「快手護苗月」行動專欄

快手致力於成為寓教於樂、有益有趣的社區平台，為未成年人提供豐富多樣的學習資源和成長機會，助力其全面發展。快手積極與站外專家、機構以及站內創作者合作，策劃一系列涉未成年人主題的知識內容，滿足未成年人學習成長需求，幫助他們拓寬視野、發掘興趣、提升知識水平。

## 案例：陪伴未成年人學習成長專題策劃

2023年，快手聚焦於陪伴未成年人學習成長的專題活動，打造「我有本書送給你」、「快手節氣活起來」、「花花世界」、「地球流浪指南」系列，通過妙趣橫生的內容和形式，激發未成年人的學習興趣和創造力，培養他們的綜合素質和全面發展。

### 我有本書送給你

「423世界讀書日」前後，邀請百位泛知識頭部創作者參與發佈視頻推薦好書、送好書，攜手用戶建立起書籍與思想的連接。



### 快手節氣活起來

邀請藝術、人文等方向的作者創作內容，給予二十四節氣更年輕、更立體、更趣味的詮釋。



### 花花世界

獨家合作國家植物園等官方機構，打造「花花世界」沉浸式直播，吸引用戶「雲賞花」。



### 地球流浪指南

首部青少年科幻普短視頻動畫，滿足廣大科幻迷的內容消費需求。





## 環境、社會及管治報告

快手堅定履行平台的社會責任，積極參與未成年人保護標準的制定與實施。本年度，快手牽頭或參與未成年人保護標準共計4項。在《移動互聯網應用程序(App)兒童個人信息處理的告知同意技術要求》行業標準的制定中，快手與中國信息通信研究院緊密合作，通過向行業分享其在兒童實名認證方面的成功方案，為解決兒童身份識別和信息保護等關鍵問題提供了有力支持。此外，快手積極參與App未成年人模式安全要求國家標準的制定，配合監管部門探索未成年人模式升級的有效路徑，保障未成年人權益，為未成年人提供健康的網絡生態環境。

### 2.2. 員工成長

快手積極打造高質量人才隊伍，為本公司發展持續賦能。我們堅持依法合規僱傭，保障員工合法權益，同時積極幫助員工成長，為員工提供健康溫馨的工作環境，促進本公司與員工的協同發展。

#### 2.2.1. 員工權益

快手在進行員工招聘與僱傭工作時，堅持多元平等的理念，本公司打造優質的薪酬福利體系，為員工提供公平且具有市場競爭力的薪酬與福利。我們關注員工的身心健康，組織多樣化的活動，幫助員工平衡生活與工作的關係，共同打造和諧職場。

- 員工僱傭與多元化

快手嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定《快手員工手冊》等政策。本公司持續推動招聘制度迭代升級，2023年，我們制定《面試官管理規範》，並更新《職位發佈規範》《招聘端面試流程規範》《內部推薦制度》《活水計劃管理制度》《背景調查管理制度》等政策，以完善的人力資源制度體系開展管理工作。

我們堅決反對並抵制基於種族、民族、國籍、宗教、籍貫、性別、年齡、健康狀況等任何形式的歧視和騷擾等行為，在《健康職場合規管理制度》進行了明確的說明，保障員工在入職、晉升過程中享有公平的機會，構建平等職場。公司遵守《禁止使用童工規定》及國際勞動組織相關公約，明確禁止僱傭童工和強制勞工行為，2023年未發生僱傭童工、強制勞工等違法事件，全職員工社會保險覆蓋率為100%。

快手在員工招聘過程中，堅持公平、公開、競爭的原則，依託「廣開源，強影響」、「精甄選，強品牌」兩項人才招聘舉措，通過校園招聘、網絡招聘、內部推薦等渠道廣泛吸引技術等各領域優質人才，為公司發展持續賦能。2023年，快手在僱主形象、組織人才管理、校園品牌建設等多方面獲得肯定，被多家人力資源機構評選為「全球吸引力僱主」、「全球最受歡迎僱主」、「中國年度最佳僱主」、「非凡僱主」、「最佳校招僱主」等稱號。

### 快手2023年度人力獎項

頒獎機構	獎項／榮譽名稱
領英	全球吸引力僱主
智聯	中國年度最佳僱主
脈脈	年度值得去僱主
牛客	2023年度NFuture最佳校招僱主
實習僧	2023年度最愛僱主
刺猬	青年友好僱主熱榜
Offer先生	2023校園招聘年度最佳僱主
全球大學職業發展(中國)會議	全球最受歡迎僱主
獵聘	全國非凡僱主
HR公益聯盟	2023年大中華區卓越僱主品牌
Boss	最愛人才僱主
拉鈎	全國年度卓越Top僱主
AUCA海外高校駐華聯盟	最具留學生吸引力僱主

### 快手人才招聘亮點舉措

「廣開源，強影響」，構建強大的人才開源渠道	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 校園招聘：強化校園生態建設，有效提升校園影響力。</li> <li>• 網絡招聘：強化僱主媒體矩陣及第三方網絡渠道建設，保證候選人投遞暢通。</li> <li>• 內部推薦：強化內推運營，激發員工推薦熱情。</li> </ul>
「精甄選，強品牌」，精準吸引優質技術人才	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續構建快手技術影響力：碩博論壇、校企共建、技術分享、高校社會實踐多項並舉，觸達校園技術人才，深化運營「快Star」特別技術人才計劃，持續發掘頂尖技術人才，培養快手未來的技術領軍人。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

快手在人才隊伍建設過程中充分考量多元化的因素，以更加公平、更加充分的女性就業作為提升本公司多元化目標，並在招聘僱傭、培訓晉升、身心健康、關愛福利、職場環境及溝通渠道等方面充分體現對於女性員工的關注。快手持續提升各層級員工的性別多元化表現，2023年本公司新委任一名女性獨立非執行董事，董事會多元化表現獲得提升。

### 快手多元化舉措

招聘僱傭	快手在招聘僱傭過程中充分保障女性候選人享有公平的機會，2023年，快手新入職員工中女性員工佔比達44.2%，截至2023年12月31日，快手正式員工中共計有女性員工11,704人，佔比44.3%。
培訓晉升	快手積極賦能女性員工，幫助其持續取得專業技能的提升和職業發展方面的進步，2023年，快手女性講師佔全體講師35.4%。公司致力於消除無意識偏見，全面淡化性別因素對於晉升考核產生的影響，2023年快手管理者中女性佔比30.9%，新晉升管理者中女性佔比34.3%。
身心健康	快手為員工提供專業的健身設備等資源和免費的心理健康諮詢，助力女性員工在職業發展的同時，關注自身的身體及心理健康。
關愛福利	公司在全體員工關愛福利的基礎上進一步為女性員工提供了全方位關懷，例如：為女性員工提供母嬰室，為職場媽媽們提供便利；為生育的女性員工提供法定基礎上額外的生育禮金和補充醫療生育保障；提供年度健康體檢；婦女節期間，為每位女性員工準備慶祝禮品。
職場環境及溝通渠道	快手致力於構建平等(包括性別、年齡、種族等)、包容、健康的職場環境，為女性員工打造陽光溫暖的職場環境，提供卓越的職場體驗。我們設置多維溝通渠道，主動傾聽女性員工聲音，關注女性員工在職場中的感受。

截至2023年12月31日，快手共有來自14個國家、35個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近7.9%。快手在湖南湘西的審核中心在當地僱傭了483名少數民族員工，拉動經濟增長、提供就業崗位的同時積極豐富了員工多元化構成。

- 薪酬與福利

在強化和維護卓越人才隊伍的過程中，快手堅持實施公平、完善且具有競爭力的薪酬福利體系。本公司制定了《快手員工手冊》《假期管理制度》《快手租房補貼管理政策》等制度，保障員工法定權益的同時通過補充福利豐富員工薪酬福利構成。2023年，快手採用了全新的股份激勵計劃，對於表現目標和退扣機制進行了優化。截至2023年12月31日，快手獲得股權激勵授予的員工約佔全體員工的30%-40%。

快手員工薪酬體系及激勵機制

快手人才發展理念	
員工薪酬體系	為不同崗位匹配合理且具有市場競爭力的薪酬福利，並以年度為週期進行回顧，給予優秀員工適度的薪酬增長。
員工激勵機制	<p>短期激勵：以年度績效獎金為主，結合多元化業務提供不同類型的短期現金激勵；</p> <p>長期激勵：通過給予股權的方式對於重要崗位和優秀員工進行激勵和認可。</p>

2023年，快手更新了員工福利體系，聚焦保障機制、身心健康、日常生活、個人成長四大領域，充分體現了人文關懷。



### 快手員工福利體系

快保障	<p>公司付費為員工提供定期壽險、意外險和重疾保險，為員工和子女提供補充醫療保險，為女性員工提供生育報銷；</p> <p>為員工提供涵蓋本人、配偶、子女、父母(含配偶父母)等多款個險產品，員工可根據自身需求自費購買。</p>
快健康	<p>公司全面關愛員工身心健康，為員工提供年度體檢、心理援助計劃、健康小屋、專屬醫生、保健按摩服務、基礎健康檢測、健康促進活動、健康月刊、健康講座、健身房等；</p> <p>關愛員工家人，為員工父母(含配偶父母)提供年度體檢、體檢報告解讀、專屬醫生在線諮詢等服務。</p>
快生活	<p>在飲食、出行、住房、生活、服務和假期方面為員工提供便捷舒適的體驗：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 飲食：員工餐廳及線上訂餐、茶水間、便利店；</li><li>• 住房：住房補助、公租房搖號；</li><li>• 生活：企業用車、快手班車、車位搖號；</li><li>• 服務：理髮店、母嬰室、洗衣服務；</li><li>• 假期：福利年假、春節特惠假、法定年假、育兒假、父母陪護假、婚喪產假、全薪病假。</li></ul>
快成長	<p>為員工提供學習成長平台，線上與線下相結合，滿足員工充電需求。</p>

### • 員工溝通

快手高度關注員工真實想法，持續拓寬渠道傾聽員工聲音，並針對相關意見和訴求進行及時反饋。快手嚴格尊重員工自由結社的權利，積極推進工會組織建設，為員工提供良好的信息反饋平台，提升對員工的關愛與呵護。2023年，集團工會制定《快手職工意見建議收集反饋制度》，引導員工理性、有效表達訴求。快手集團工會堅持從互聯網員工的多樣化需求出發，明確員工權益保障責任，打通服務新路徑，使各項服務更貼近員工，全年共通過《快手職工手冊》等十餘項制度文件，為維護好員工權益和福利提供了制度保障。集團工會聯動人力資源部等相關部門，構建常態化梯度協助長效機制，建立了員工服務四方協同合作工作機制，逐步建立全覆蓋、立體化、有特色的互聯網員工服務格局。

2023年，快手充分利用線上平台的便利條件，在快手App端開通並上線「快艇微課」系列話題標籤頁，傾聽員工聲音，展現員工風采，打造匯集全平台的線上員工之家。此外，快手繼續拓寬人力查詢及諮詢平台、人力日常業務觸達、內外部社交平台等員工溝通渠道。員工還可以通過茶話會、部門會議、內網討論社區等與管理層進行溝通，反饋合理性建議。針對不公平待遇和爭議事項，員工可以直接向上級部門和人力部門進行反饋，本公司將按照《快手員工手冊》等規章制度對於接獲的投訴、舉報、信息反饋進行調查和處理。

每年開展一次員工生命週期關鍵節點調研，將其作為員工滿意度的情況反饋，對數據變化開展分析，對員工反饋的問題達成閉環解決。截至2023年12月，員工生命週期各關鍵節點中eNPS<sup>14</sup>全年綜合平均值比2022年提升了4.1%，其中單項(入職辦理業務)的升幅最高，達7.9%。

快手積極打造員工服務陣地，組織開展「集團工會會員招募令」、「北京積水潭醫院聯合義診」、司慶、文體活動等多樣化的員工活動豐富員工業務生活，提高員工的凝聚力。

<sup>14</sup> eNPS，Employee Net Promoter Score，員工淨推薦值。



### 案例：2023年快手員工活動一覽

- 搭建「暖心驛站」和「職工之家」

2023年，快手工會全力推進「職工之家」和「暖心驛站」的建設，目前已經完成20個暖心驛站的定位和升級工作，結合「快SHOW」系列品牌的「職工之家」正在搭建中。快手工會順應數字化發展趨勢，利用企業數據和技術優勢，搭建工會網上服務平台，構建線上線下融合互動的普惠服務矩陣。快手工會聯合快手文化部門打造職工週年版「小快小六」周邊玩偶，員工入職紀念日當天即可領專屬於自己週年紀念禮物，2023年快手工會共發放週年周邊25,745個。

- 逐光而行員工心願計劃

快手組織開展義賣公益活動，將義賣所得用於幫助公司員工實現心願。2023年快手各部門聯合推出定製活動4場和個人心願若干，最終66名員工獲得心願滿足。

- 司慶遊園會

2023年6月，快手舉辦12週年司慶活動，活動期間，以「看見成長」為主題的遊園會吸引5,000多位員工的熱情參與，17個代表快手不同業務的遊園展位大放異彩，與員工深入互動，分享成長。



快手司慶活動遊園會現場

- 觀賽活動

2023年8月，快手足球隊挺進2023中國網絡媒體足球精英賽甲組決賽，快手工會組織近500名員工走進北京工人體育場為球員吶喊助威，最終快手獲得年度甲組亞軍，增強了員工的團隊歸屬感和凝聚力。

### 2.2.2. 員工培訓與發展

快手從多個方面幫助員工持續提升個人價值，獲得職業生涯的長足進步，實現員工個人與公司整體的協同發展。快手制定《快手職業發展體系介紹》《快手課程管理制度》《快手講師管理制度》《快手培訓費用使用規範》《快手培訓運營管理制度》《快手外派培訓管理規則》等系列培訓管理制度，為員工提供體系化、有針對性的培養計劃，持續提升綜合素質。

快手圍繞員工發展搭建起橫向覆蓋快LEARNING（在線學習平台）、快TEACH（講師軍團、海量課程庫、相關制度及SOP）、快MENTOR（導師）等培訓媒介，縱向覆蓋快LEAD（領導力）、快TECH（專業力）、快TALK（開放力）、快UP（通用力）、快START（新員工）等培訓品牌的員工培訓體系，能夠滿足員工各階段的學習與發展需要。

2023年，快手升級新人培養模式，特別打造「快手『3+1』校招生培養體系」，從公司到專業通道、再到各組織共同發力。我們聚焦不同層級新人適崗需求，從介紹公司業務現狀到快手屬性，從技術和產品團隊流程規範到方法工具，從領域技能到業務知識，建立新人知識庫，並以集訓特訓營等不同形式開展新人培養，助力校招生快速融入和持續成長。

#### 快手培訓體系

培訓類型	培訓內容
領導力培養	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 構建多元化的學習發展體系，實現公司整體領導和業務線、個體領導力和團隊領導力、領導者長期發展和短期問題解決、線上學習和線下學習的融合。</li> <li>• 制定適合技術領導者、一線領導者、總監、總經理等不同層級的全面發展項目，包括針對管理節點解決問題的靈活項目、豐富的線上學習營、以及直接融入業務團隊的陪伴成長項目等。</li> </ul>



培訓類型	培訓內容
專業人才培訓	<ul style="list-style-type: none"><li>• 識別並培養技術領域的年輕高潛力人才，通過在崗實踐、導師輔導、課程學習等方式協助他們迅速成長。</li><li>• 持續提升在7個技術領域方向中技術人員的技術深度和廣度；通過適應技術管理場景，不斷提升技術管理人員的技術規劃、決策等能力；通過引進、外部合作，以及與工業界、學術界技術專家的深入交流，使技術人才擁有更為廣泛的技術視野。</li><li>• 為產品運營、遊戲、設計、分析等領域的專業人才組織人才培養項目，幫助專業型人才快速成長。</li></ul>
新人培訓	<ul style="list-style-type: none"><li>• 打造體系化、多樣化的培養模式，讓校招生貼近業務、掌握專業技能：1) 公司層，打造直播體驗，短視頻PK，薪火相傳，走進用戶，業務挑戰賽等更貼近業務和用戶的高口碑項目；2) 通道層，從通道視角講解全貌，讓新人打好專業基礎，強調實戰與上手；3) 部門層：關注長週期培養、重視導師培養，讓新人能快速上手工作。</li><li>• 制度保障：洞察和收集校招生的成長問題與困惑，制定成《校招生成長法則》。</li><li>• 強大的導師團隊：激發導師輔導意願，提升輔導能力，執證上崗；通過線上系統實現自動化輔導提醒和輔導記錄追蹤等；發現導師的高頻問題及痛點，並為導師提供詳細的輔導操作指引手冊。</li></ul>

快手圍繞線上線下培訓體系全面發力，打造「快手中學」線上學習平台，持續提升培訓效率與便捷性。快手中學設置了技術研發、產品運營、管理技能、通用技能、新人必修、興趣百科等多主題課程，覆蓋100%員工，截至2023年12月31日，快手中學累計上線4,816門課程。

除內部培訓外，快手積極聯合外部力量，搭建產學研交流平台，提升人才培養的專業化水平。我們聯動外部技術垂直社區、相關出版社、互聯網媒體等渠道，引入互聯網行業產研專家及跨行業專家分享交流，提升產研人員專業水平和行業視野，共舉辦26場，30,000人次參與交流學習。

在注重培養和提升員工綜合發展素質的同時，快手堅持以專業能力和戰功為導向的人才發展理念，不斷完善人才選拔、評價和培養體系，每年進行兩次績效評估，並通過目標設定、過程輔導、同事反饋及績效申訴等機制保障績效結果的客觀公正性。

2023年，快手升級原有職級體系，由雙軌體系調整為單軌體系，為員工提供了明晰的職業發展路徑，並對職級數量進行了優化，保障職場初期的員工能夠獲得「小步快跑」的高頻成長激勵，同時對高職級員工倡導長期主義，對於綜合能力和績效提出更高要求。從專業人才發展視角，快手升級了通道委員會管理機制，促進委員會的構成分佈更加均衡，通過新的通道委員會，對職級標準進行更新。通道委員會機制引入高級管理層更高頻次參與到職級評審過程中，以保障人才識別與選拔的公平性。在職級晉升體系中，新增了績優直通機制和鼓勵績優破格機制，加速優秀員工成長，激發優秀員工活力。

快手還逐步完善幹部管理機制，在2023年落地了幹部盤點項目，進一步共識了管理者畫像，同時，明確未來大幅度增加基層管理幹部內部選拔比例，強化內部培養體系的建設，提升人才厚度。

### 2.2.3. 員工健康與安全

快手高度重視員工的個人職業健康安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，全方位保障員工職業健康安全。我們全力打造健康職場，在辦公區域為員工提供人體功效學桌椅、健身場地、健身器材及課程。快手還組織開展全國職場聯合安全檢查，對安全隱患進行全面的排查與整改，防範任何可能帶來危害的隱患。此外，我們為全體員工提供補充醫療保險和重大疾病保障，豐富健康安全保障體制機制，定期組織員工進行健康體檢並提供體檢報告解讀服務，對體檢指標異常的員工提供就診綠色通道和全方位診療關懷。



### 快手關懷罹患重疾員工的主要舉措

醫療保險保障	提供重疾保險、門診住院報銷及大病住院報銷，若超出報銷上限，還將酌情提供公共保額承擔超額的治療費用報銷。
醫療資源協調	根據重疾員工情況，聯繫健康管理資源，為員工提供掛號、住院、轉院資源協調等。
住院探望慰問	購買鮮花、水果、營養品等前往探望，表達團隊關懷。
愛心準備金	用於解決員工在職期間因工或非因工突發疾病、負傷、身故等個人安全突發事件，公司在法定責任(如有)之外，基於人道主義關懷額外提供的專項救助金。

2023年，快手繼續升級完善「健康小屋」服務體系，年度開設兩個健康小屋，派駐專業醫護4名，為員工提供日常健康諮詢、保健按摩等服務，深受廣大員工喜愛。公司還提供了線上專屬醫生服務，實現全員覆蓋，在全國職場實現了AED<sup>15</sup>設備全覆蓋。在員工心理健康方面，本公司開展「EAP<sup>16</sup>員工心理健康援助」計劃，配備專業的EAP線上、線下諮詢服務，全面守護員工身心健康。

快手注重強化員工健康安全意識和能力提升。2023年公司繼續深入開展「急救俠」培訓計劃，年度共計組織開展10場「快手急救俠」活動。該計劃實施4年以來，全國範圍內總計培訓取證已經超過4,166人，參訓城市14個，總計培訓場次達到91場。快手急救俠千人計劃全面招募完成，駐場服務供應商關鍵崗位實現全覆蓋。急救俠徽章自2022年上線，目前共有2,300多名員工獲得徽章。2023年，公司還組織開展了「京區消防疏散演習」活動，覆蓋近1.3萬名員工，提升了員工防火自救和避險能力。

<sup>15</sup> AED，Automated External Defibrillator，自動體外除顫器。

<sup>16</sup> EAP，Employee Assistance Program，員工心理健康援助計劃。



案例：「EAP職工心理援助計劃」

2023年，本公司組織開展「EAP員工心理援助」計劃，全年開展心理線下講座、沙龍、直播課共計18場，邀請了包含《非誠勿擾》駐場嘉賓黃茵、國際心理諮詢師楊紅梅等知名專家走進快手，覆蓋員工超過2,700人，共計開展心理駐場諮詢8次，共接待37名員工開展一對一心理諮詢活動。



快手組織開展「EAP員工心理援助」

案例：「關愛進快手，攜手促健康」大型健康義診活動

2023年，快手聯合北京積水潭醫院開展「關愛進快手，攜手促健康」大型健康義診活動，7個科室醫療專家走進快手坐診，讓員工不出辦公樓就可享受到優質診療和健康服務，本次活動受到了《工人日報》的專題報道。



「關愛進快手，攜手促健康」大型健康義診活動現場



## 環境、社會及管治報告

### 僱傭績效表

#### 僱傭

指標		2023年
員工總人數(人) <sup>17</sup>		<b>29,288</b>
按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工	26,418
	其他類別員工 <sup>18</sup>	2,870
全職員工總數(人)		<b>26,418</b>
按性別劃分的全職員工人數	男性(人)	14,714
	女性(人)	11,704
按年齡劃分的全職員工人數	30歲以下(人)	17,251
	30-50歲(人)	9,154
	50歲以上(人)	13
按工作地區劃分的全職員工人數	工作地為中國大陸地區(人)	26,279
	工作地為海外及中國港澳台地區(人)	139
按管理層級劃分的全職員工人數	管理層	1,622
	非管理層	24,796
全職員工總流失率(%) <sup>19</sup>		<b>30.3%</b>
按性別劃分的員工流失比例	男性(%)	33.6%
	女性(%)	26.3%
按地區劃分的員工流失比例	中國大陸地區(%)	29.9%
	海外及中國港澳台地區(%)	30.9%
按年齡劃分的員工流失比例	30歲以下(%)	28.3%
	30-50歲(%)	34.1%
	50歲以上(%)	46.2%

<sup>17</sup> 員工總數統計範圍為快手科技的全職員工以及其他由本公司直接管理的兼職員工、勞務派遣和實習生。

<sup>18</sup> 其他類別員工人數統計範圍包括由本公司直接管理的兼職員工、勞務派遣和實習生。

<sup>19</sup> 員工流失率：匯報年度全職員工離職人數／匯報年度期末全職員工人數\*100%。離職員工人數包括(因自願離職、解僱或退休)全職員工離職人數，未包括試用期內離職的全職員工。

## 僱員培訓

指標		2023年
員工培訓總投入金額(人民幣萬元)		<b>1,080</b>
「快手中學」培訓	線上培訓總時長(小時)	1,881,909
	線下參與總人次數(人次)	391,524
	線上開設課程門數(門)	4,816
按僱員類別劃分的人均培訓小時數	管理層人均線上培訓小時數(小時)	54.8
	非管理層人均線上培訓小時數(小時)	41.3
	管理層人均線下培訓小時數(小時)	2.7
	非管理層人均線下培訓小時數(小時)	6.4
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	管理層培訓佔比(%)	96.7%
	非管理層培訓佔比(%)	92.8%
按性別劃分的人均培訓小時數	男性員工人均培訓小時數(小時)	45.2
	女性員工人均培訓小時數(小時)	38.2
按性別劃分的受訓僱員百分比	男性員工培訓佔比(%)	93.6%
	女性員工培訓佔比(%)	92.3%

## 健康與安全

指標	2023年	2022年	2021年
因工作關係而死亡的人數(人)	0	0	0
因工作關係而死亡的比率 <sup>20</sup> (%)	0	0	0
因工傷損失工作日數 <sup>21</sup>	381	529	575

<sup>20</sup> 因工死亡率=(因工死亡總人數/總員工人數)\*100%。

<sup>21</sup> 該數據為得到當地官方機構核實的因工傷亡事件，由地方人力資源和社會保障局認定。每8小時為一個工作日做為計算單位。



## 環境、社會及管治報告

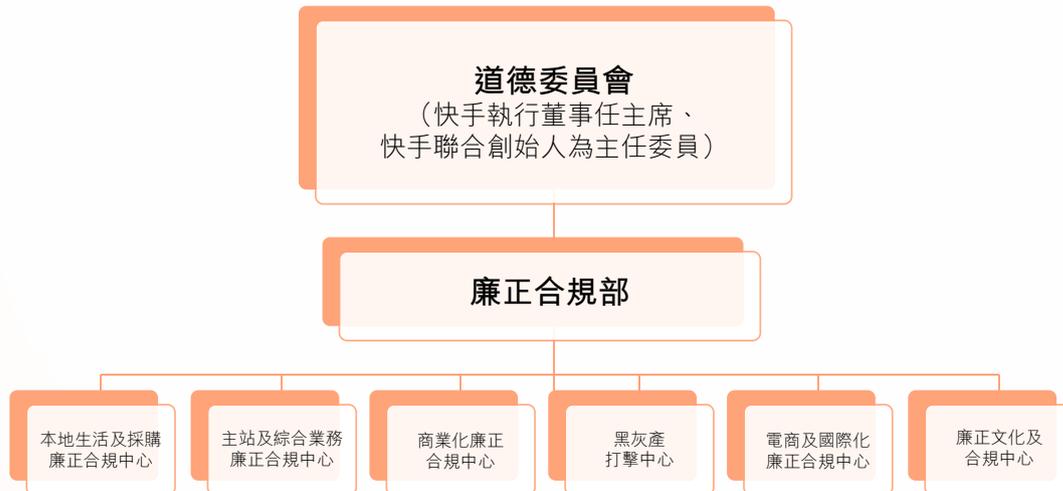
### 2.3 商業道德

快手始終堅持遵守高標準商業道德準則，堅持誠信自律。作為陽光誠信聯盟的成員機構我們積極履行職責，堅決反對腐敗、洗錢、壟斷等違反商業道德的行為，實踐合規運營。

#### 2.3.1 反貪腐

快手嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》、美國《反海外腐敗法》(The Foreign Corrupt Practices Act)、《英國反賄賂法》(Bribery Act 2010 of UK)等法律法規，制定《快手員工手冊》《快手員工行為管理規範》《快手避免利益衝突暫行規定》《快手國際化事業部反腐敗政策(試行)》等規章制度，加強反腐敗制度體系建設。2023年，快手有一名已離職員工因涉嫌非國家工作人員受賄罪處於法律判決中，該案件未對本公司業務產生影響。

快手以商業道德委員會作為商業道德管治體系的最高決策機構，對公司廉正合規管理策略與規劃負責。為保證廉正工作的獨立性，本公司廉正合規部門在職能設置上完全獨立，並由員工全職專項負責廉正工作，直接向商業道德委員會匯報。2023年，快手對廉正合規部下設的各中心進行調整，重點聚焦五大中心，覆蓋公司全部業務線。



快手商業道德管理架構

快手設定廉正BP(業務合作夥伴)機制，各中心廉正BP負責評估業務線舞弊風險，輸出舞弊治理建議，打擊業務線貪腐案件，開展業務線反腐培訓。廉正合規部聯合各部門建立廉正協同機制，形成舞弊風險業務閉環管理。

快手致力於打造陽光透明、公平公正、正直誠信的廉潔生態，充分發揮監察舉報機制對於廉正建設的積極促進作用，鼓勵公司員工和供應商、代理商、客戶等合作夥伴以及其他第三方針對腐敗、賄賂、舞弊等現象進行舉報。我們在公司官網設置「廉正舉報」頁面，公開發佈《*快手廉正舉報管理規範*》和舉報郵箱地址，舉報熱線與7\*24小時客服熱線聯動，客服熱線接獲的貪腐內容將轉接廉正合規部。2023年我們新增7\*24小時舉報電話語音留言信箱和內部廉正小秘書諮詢服務，進一步暢通了舉報渠道。我們還在磁力引擎、快手代理商平台等多個端口上線了舉報平台。截至本報告期末，累計上線的舉報入口共計9個。

針對接獲的舉報信息，快手由廉正合規部作為唯一受理部門，並指定專人收發貪腐舉報。舉報信息按照反饋內容所涉及業務線，分發給對應的各調查中心，每月初匯總上個月的所有舉報信息，上報至道德委員會審閱。

快手已建立起明確的投訴及舉報人保護機制，我們支持實名舉報和匿名舉報兩種方式，承諾對舉報人的個人信息及舉報信息均嚴格保密，嚴厲禁止任何人以任何形式報復舉報人、證人及調查人員。本公司明確嚴禁對外洩露舉報人身份和案件信息，對洩露舉報人員信息或對舉報人員進行打擊報復的員工，按照《*快手員工行為管理規範*》從嚴處理，對於行為觸犯法律的員工，移送司法機關依法處理。

快手持續推動廉正意識宣貫和廉潔文化的形成，組織了形式多樣，覆蓋範圍廣泛的廉正培訓課程。2023年，快手將廉正合規培訓納入新員工入職必修課程之一，並持續推進業務部門培訓、管理層廉正合規培訓、廉正專題培訓等培訓課程。



## 2023年快手廉正合規體系培訓情況

新員工普法培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年新員工線上培訓共計27,212人次，覆蓋率100%</li> <li>• 新增校招生線下入職培訓，覆蓋率100%</li> </ul>
業務部門專項培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務團隊開展線下業務培訓共計32場，覆蓋全部重點業務部門，共計覆蓋4,352人</li> <li>• 一線職場廉正課程培訓線下培訓總計335場，職能團隊培訓和一線職場線下培訓覆蓋5,306人</li> <li>• 已累計認證廉正講師共計76名</li> </ul>
管理層廉正合規培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司董事年度反貪腐培訓1次</li> <li>• 線上培訓管理者共計236人完成培訓</li> <li>• 2023年針對重點業務線中層管理者組織兩場線下培訓，共計37人參與</li> <li>• 線上郵件定點發送管理者案例培訓1場，覆蓋278人</li> </ul>
廉正合規專題培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過「廉潔快手」消息號發佈公司內部貪腐案例處罰通報13篇，警示員工遠離腐敗</li> <li>• 通過內外部腐敗案件，編製漫畫軟文予以發佈，全年度發表廉正宣導軟文15篇，倡導廉潔</li> </ul>

本公司持續加強廉潔供應鏈建設，打造廉潔合作關係，加強對於供應商夥伴在廉正方面的管理約束和意識宣貫。我們在《供應商入庫承諾書》中添加廉潔相關條款，要求全體供應商進行簽署，加強制度約束。在節假期間，公司通過郵件和微信公眾號等向供應商發送反貪腐提示。2023年，我們已累計與4,928家供應商簽署《廉正和保密承諾書》，較2022年的3,380家數量上漲46%。

2023年，公司組織供應商廉潔和協同系統培訓工作，覆蓋76家供應商，共計150人參與培訓，培訓時長2小時。廉正合規部協同業務方走訪合作商(含供應商、服務商、商家、代理商等)共建快手廉潔生態，2023年共走訪74家合作商，傾聽合作商聲音，輸出廉潔理念。



快手供應商廉潔培訓

### 案例：快手廉潔宣貫活動

2023年，快手聯合香飄飄推出「廉正請你喝杯茶」贈飲活動，在6個城市11個職場落地廉正贈飲活動，員工通過問答跟帖、朋友圈拍照打卡等方式參與活動，加強廉正合規意識。活動線上、線下總計觸達25,546人次，觸達率達88%。該活動推出後引發了多家公司共同參與，並受到了陽光誠信聯盟的大力宣傳和推廣。



「廉正請你喝杯茶」活動

### 2.3.2. 反洗錢

快手嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，積極履行反洗錢義務。本公司在《快幣充值服務協議》《快手小店保證金管理規則》等協議中進行明確規定，要求不同資金業務用戶資金來源必須合法。

我們綜合利用大數據、機器學習等手段對平台內的每筆資金流動、用戶行為等進行分析。配合日常的實時異常檢測，平台會在第一時間發現風險資金並對用戶進行風險警示通知。對於高確定性的風險資金，在資金充值的下單環節實現前置攔截，同時對用戶已進入的資金和交易進行離線複查和異常判斷，如發現存量資金異常，對用戶資金進行凍結處置。



### 快手反洗錢監管案例

電商業務	<ul style="list-style-type: none"><li>• 攔截與實際經營需求嚴重不符的充值請求</li><li>• 利用大數據手段，實時識別並攔截非本人操作的充值訂單</li><li>• 經人工覆核後，對存在風險資金賬戶進行凍結，防止風險資金外流</li><li>• 建立商戶分層，新商戶、低活躍、長期經營商戶分層制定充值額度上限，重點把控新商戶及低活躍商戶</li></ul>
直播業務	<ul style="list-style-type: none"><li>• 利用大數據手段，實時識別並攔截非本人操作的充值訂單</li><li>• 對風險交易進行前置攔截，對高確定性的風險資金用戶進行錢包凍結</li></ul>

### 2.3.3. 反壟斷

快手積極履行平台責任，堅持互利共贏、公平競爭理念，深入推進反壟斷合規建設。快手嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》及《經營者集中審查規定》等法律法規及配套規章，制定《快手競爭合規管理制度》《快手經營者集中合規指南》等政策，為公司運營提供反壟斷合規指引。

在日常業務、反壟斷重點業務及投資併購項目中，快手通過反壟斷合規識別、評估、處置流程和機制進行反壟斷合規把控。快手將反壟斷合規流程內化於業務的全生命週期，由業務部門及合規部門共同構築反壟斷合規防線。對於投資併購業務，快手建立經營者集中合規管控流程，在交易方案談判過程中即進行經營者集中合規評估，確保依法實施經營者集中。

快手注重反壟斷合規文化建設以及對員工反壟斷合規意識的培養，向全員開放反壟斷合規知識庫，對反壟斷法律法規進行持續跟進和研究，對於重點反壟斷問題梳理並進行解答。快手結合2023年發佈的《北京市反壟斷合規指引》，以案例+示例的形式，向全員尤其是合規人員介紹反壟斷違法行為的典型表現形式，以提高業務運營及合規工作中的反壟斷合規意識。

此外，我們通過參加調研或座談等方式積極與監管機構和同行企業開展交流。我們還積極參與反壟斷合規的行業整體共建，為反壟斷合規建設持續貢獻力量。我們在反壟斷合規相關法律法規及配套規章的徵求意見階段，積極反饋意見和建議，為反壟斷合規立法工作進言獻策。

## 2.4. 供應鏈管理

快手積極踐行供應鏈管理，重視供應商合規管理，實施責任及綠色採購。我們通過嚴格的供應商選擇和審查過程，確保供應鏈的穩定和可持續性。

### 2.4.1. 供應商合規管理

快手不斷深化供應商的合規管理，實現與供應商的共同進步。2023年，快手在《快手供應商管理制度》《快手供應商認證管理流程》《快手供應商選擇管理制度》等制度框架下，發佈並實施《快手供應商績效管理流程》《快手供應商日常管理流程》等新管理制度，持續完善供應商全生命週期管理體系，加強供應商行為的日常管理，並明確供應商績效考核規則，以建立更優質的供應商資源池，促進供應商提升服務水平和交付質量。截至2023年12月31日，納入本集團全球合作供應商庫的供應商共有6,141家，其中中國（含港澳台地區）供應商5,990家，海外供應商151家。

#### 供應商全生命週期管理體系

<p>供應商准入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定通用的准入規則和標準，並簽訂保密、信息安全、廉潔、ESG相關協議，確保所入庫的供應商安全合規、低風險、綠色健康。</li> <li>根據具體品類制定差異化的資質審核標準，以確保其符合質量、環境、職業健康安全和食品安全的管理標準。</li> <li>對於餐飲和傢具等特定類別的供應商，快手除資料認證外還採用實地考察方式，綜合評估供應商的生產環境、安全防護措施和環保符合性，確保其滿足快手的供貨標準。</li> </ul>
<p>供應商選擇</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>快手在選擇階段嚴格執行標準、策略在前的原則，以確保供應商入圍、選擇時公平公正，匹配度合適的供應商機會平等。</li> <li>在供應商選擇過程中，我們積極推廣流程線上化，使得信息傳遞、操作流程公開透明，規範統一，嚴格杜絕任何形式的「暗箱操作」，以確保選擇過程的公正性和合規性。</li> </ul>
<p>供應商評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在供應商完成履約後，我們通過績效管理機制進行全面評估，通過對比打分來衡量供應商與公司的適配度。對於表現優秀的供應商，我們提供相應激勵，而對於表現不佳的供應商則採取策略性的處理措施。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

供應商ESG風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們已建立供應商ESG風險評估體系在供應商入庫認證階段，我們明確要求供應商在環境保護、職業健康與安全、商業道德和社會責任等方面達到基本標準，以有效降低整個供應鏈在ESG相關領域的風險。</li> </ul>
供應商退出	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於出現失信行為的供應商，我們將進行責任追究，並採取退出或凍結等處理措施。</li> <li>我們逐步淘汰那些不符合標準的供應商，以加速供應鏈的優化和升級，確保供應鏈的高效運作和質量標準。</li> </ul>

為保持與供應商的有效溝通及合作，快手按照分層分級方法，定期與供應商召開高層溝通會和業務回顧會，開展供應商關係管理。報告期內，我們與94家供應商就合作過程中的改進之處、績效表現和長遠合作進行了深入交流；與49家供應商進行高層溝通，鞏固快手與供應商之間長期穩定的合作關係。

2023年，快手共對197家供應商開展了績效考核，考核維度包含了技術(T)、質量(Q)、響應(R)、交付和履約(D)、成本(C)和其他(O)。

### 供應商績效考核維度參考表

技術(T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核供應商的技術及研發能力、專利情況、生產水平、工藝等</li> </ul>
質量(Q)	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核供應商所提供的產品質量、服務水平、管理水平等</li> </ul>
響應(R)	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核供應商與快手合作期間的回應速度、回應效果、溝通難度、合作意願強度等</li> </ul>
交付(D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核供應商履約評價的結果，含交付質量、時間、數量等</li> </ul>
成本(C)	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核供應商成交價格、商務條款、總成本的優勢和劣勢</li> </ul>
其他(O)	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核供應商的自身風險，包括但不限於企業自身的法律風險、財務風險、經營風險，以及合作過程中是否存在安全、合規、廉潔、或其他違規行為</li> <li>考核供應商的發展潛力，包括但不限於在行業中表現和排名，市場地位，與快手業務需求的吻合程度，企業文化、ESG表現等</li> </ul>

## 2.4.2. 責任及綠色採購

快手致力於打造綠色低碳供應鏈，不斷踐行並優化責任採購流程，制定《供應商入庫承諾書》，並要求所有入庫的供應商均簽署並遵守其中的核心原則，妥善管理供應鏈ESG相關風險，帶動供應鏈共同踐行可持續發展理念。

### 快手《供應商入庫承諾書》核心原則

保障勞工和人權	確保不使用童工，不實施強迫勞動，尊重員工的工作和結社自由，以及避免基於個人特徵的騷擾或歧視
保障員工健康和工作安全	為員工提供安全健康的工作環境，遵循工作小時和報酬的法律規定，以及落實應急響應措施
環境保護	嚴格遵守環境保護法律法規，減少生產活動對環境的影響，優化資源使用，合理管理廢棄物
反腐敗	嚴格遵守反腐敗法律法規，以透明和誠信的方式開展業務，反對任何形式的腐敗和賄賂
數據安全及隱私保護	遵守相關數據保護法律法規，保護客戶和用戶的個人信息和數據安全

快手在日常的運營中積極實施責任及綠色採購。在節日禮品、商務禮贈及員工福利相關採購中，我們重點考慮非遺和助農產品，優先選擇環保包裝材料。此外，為支持偏遠地區發展，我們優先選擇偏遠地區供應商。在餐飲和職場建設採購方面，我們基於環境、健康與安全(EHS)指標、食品安全、服務質量管理、交付效率和成本指標等多個維度，細化供應商的考核體系，以確保高標準的供貨質量和服務。



禮品採購優先選用環保材料



## 環境、社會及管治報告

在租用數據中心選擇上，我們優先選用獲得國家認證的綠色數據中心或者可以提供綠電的海外數據中心。截至目前，快手所租用的數據中心共消納5,500萬千瓦時的綠色電力，相當於減少約45,479.5噸二氧化碳排放，以及25,850千克二氧化硫和23,650千克氮氧化物排放。

為更加深入了解供應商在環境、社會及治理工作方面的開展情況，2023年，我們開展供應商環境、社會及治理評估工作，以問卷形式從環境保護、保障勞工和人權、健康安全與福利、商業道德和數據安全及隱私保護五個方面綜合評價供應商的ESG表現。評估結果顯示，在接受調研的供應商中，有超80%的供應商已初步搭建或逐漸完善自身的環境、社會及治理管理能力。

### 2.5. 社會責任

快手積極履行企業公民的社會責任，長期投身社會公益慈善事業。我們重視社區貢獻，通過多種形式的公益慈善活動和項目，積極回饋社會。同時，快手鼓勵並支持員工參與志願者服務，通過組織和參與志願活動，加強與社區的聯繫，促進社會和諧發展。

#### 2.5.1. 社區貢獻

快手堅持「科技連接善意，創造長期價值」的理念，深入了解社區需求，發揮自身優勢，通過多種渠道和創新項目積極參與社區建設，為共建美好家園貢獻快手力量。

##### 案例：聯動抗擊京津冀暴雨洪災

2023年京津冀地區遭遇暴雨災害時，快手迅速動員公司多個部門積極參與抗洪救災工作。我們開通《京津冀暴雨求助通道》，使受困群眾能夠在線提交求助需求，該求助通道為相關部門及時快速救助受災群眾提供信息渠道。該求助通道上線後，快手平台在熱榜進行了置頂，僅1小時內便收集到400餘條求助信息。此外，快手公益基金會宣佈捐贈1,000萬元，專項用於京津冀地區的抗洪救援、災後重建及復工複產等。



**案例：「她力量」鄉村女性創業學堂**

為支持「鄉村振興巾幗行動」，快手公益聯合中國婦女發展基金會、山西省婦聯一同發起了「她力量·鄉村振興幫扶計劃」，致力於培育鄉村女性創業者。我們為基層婦聯幹部提供實操教學等方面的培訓；通過提供互聯網新媒體職業技能培訓和直播帶貨實踐，幫助農村婦女在家創業增收，並為女性創業帶頭人提供資金支持和資源整合，助力其創業項目發展。

2023年2月，創業學堂成功落地，並助力100位當地女性學習並掌握專業電商從業知識；2023年6月，北京公益研學成功舉辦，幫助學員建立用戶與平台之間更深層次的相互認知，樹立鄉村振興大局觀。此計劃最終將覆蓋山西全省超過1,000名鄉村女性。



「她力量」鄉村女性創業學堂

**案例：「幸福大講堂」**

為滿足社會各界群體的就業與創業需求，快手公益通過新興的「短視頻+直播」業態為數字經濟注入新的高質量發展動能，在2023年，快手公益推出普惠型的新媒體職業技能培訓項目「幸福大講堂」。該項目提供了一系列免費的新媒體職業技能培訓課程，並在全國五個省份建設區域性「共享直播間」，同時提供運營指導、品牌宣傳和流量支持等全方位幫扶，提升參與者的數字素養和互聯網新媒體技能。截至2023年11月，「幸福大講堂」已覆蓋全國25個縣市，線上線下累積惠及超過200,000人次。



快手公益幸福大講堂



## 環境、社會及管治報告

### 案例：河南炳良自強雙創園：帶動超8,100名殘障人士就業

快手在中國殘疾人聯合會的指導下，在河南浚縣打造集殘健融合、就業創業、心理康復、高科技產品研發生產於一體的現代化殘障人士生活園區「炳良自強雙創園」。自2022年8月啓用以來，已經有8,100餘名殘障人士、低收入人群在雙創園參與培訓和學習，並成功就業。



炳良自強雙創園

### 2.5.2. 公益慈善及志願者服務

快手充分發揮平台資源優勢，在教育幫扶、志願服務等領域實踐深耕，積極參與社會公益慈善活動，承擔企業社會責任。我們組織多種形式的公益活動，並鼓勵員工、合作夥伴參與並貢獻自己的力量。2023年，快手公益項目共捐贈約人民幣2,730萬元，公益項目投入總時間35,566小時。

## 案例：「啓蒙未來小小程序員」石河鎮九年一貫制學校探訪活動

在2023年10月24日程序員日，快手發起了「啓蒙未來小小程序員」主題的技術賦能普惠公益活動。該活動通過互動話題和線下活動的形式發起內部志願者徵集，鼓勵並組織志願者前往四川省南部縣石河鎮的九年一貫制學校，進行愛心包裹捐贈和公益課程分享。在這次活動中，超過700名員工通過寫暖心寄語、授課等多種方式積極參與，共同為山區學校的孩子們帶去知識和關愛。



「啓蒙未來小小程序員」石河鎮九年一貫制學校探訪

2023年，快手充分發揮自身優勢，專注於鄉村振興、老年人關懷、青少年保護、支持退役軍人再就業、災害應急響應等關鍵領域。在這一年裏，我們的公益項目獲得了7個公益獎項，並受到社會各界的廣泛認可和讚譽。



### 榮譽獎項：



#### 快手科技「村播計劃」獲評上市公司協會鄉村振興「最佳實踐案例」

2023年10月19日，由中國上市公司協會主辦，中國鄉村發展基金會、贛州市政府協辦的2023上市公司鄉村振興經驗交流會暨最佳實踐案例發佈會在江西贛州舉行。會上，快手「村播計劃」獲評上市公司協會鄉村振興最佳案例。



#### 中國社會責任百人論壇2023年「責任犇牛獎」— 年度「責任品牌獎」

2023年11月16日，由責任雲研究院主辦的「2023年責任之夜 — 責任犇牛獎頒獎典禮」在京舉辦，活動中發佈了2023年責任犇牛獎榜單。快手憑藉在社會責任領域的長期耕耘與貢獻，榮獲「責任犇牛獎」年度責任品牌獎。





**《可持續發展經濟導刊》主辦的2023「金鑰匙 — 面向SDG的中國行動」評選快手「村播計劃」獲得村振興冠軍獎**

2023年11月18日，快手「村播計劃」通過預評審、公眾網路投票、現場路演晉級評審、行動視訊短片專家投票評選等環節，從105家企業的126項行動中脫穎而出，榮獲2023「金鑰匙•冠軍獎」。



**中央廣播電視总台「中國ESG上市公司先鋒100」**

中央廣播電視总台財經節目中心聯合國務院國資委、全國工商聯、中國社科院經濟研究所、中國企業改革與發展研究會等權威機構部門舉辦了「中國ESG（企業社會責任）發佈」暨盛典活動。快手憑藉出色的表現，從6,400家中國上市公司中脫穎而出，榮獲「中國ESG上市公司先鋒100」稱號。



### 首都精神文明建設委員會辦公室-2022榜樣短視頻徵集展示活動優秀獎

2023年3月，由首都精神文明建設委員會辦公室主辦的「尋覓榜樣身影」2022榜樣短視頻徵集展示活動揭曉儀式如期舉行。快手提交的作品《一家短視頻企業的社會責任》榮獲「尋覓榜樣身影」2022榜樣短視頻徵集展示活動優秀獎。



### 人民企業社會責任獎「年度案例獎」及「鄉村振興獎」

2023年12月21日，由人民日報社指導、人民網主辦的「2023人民企業社會責任榮譽盛典暨第18屆人民企業社會責任獎頒獎活動」圓滿落幕。在本屆人民企業社會責任獎評選中，快手榮獲「鄉村振興獎」，快手公益「幸福大講堂」項目獲評「年度案例獎」。



### 「北京市青年文明號」稱號

2023年12月30日，共青團北京市委員會公佈了2022-2023年度北京市青年文明號評選活動結果。在團市委統戰部的指導下，經過前期逐級推報、材料審核、現場答辯等環節，北京快手科技有限公司企業社會責任部榮獲「北京市青年文明號」稱號。



附錄：聯交所ESG指標索引

指標	詳情	對應章節
<b>A. 環境</b>		
<b>層面A1：排放物</b>		
	一般披露	1.2 綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	1.2 綠色運營
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	1.2 綠色運營
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	1.2 綠色運營
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	1.2 綠色運營
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
<b>層面A2：資源使用</b>		
	一般披露	1.2 綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	1.2 綠色運營
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	1.2 綠色運營
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	本集團電商平台服務於第三方商家，無自營商品，不涉及包裝材料，因此不適用



## 環境、社會及管治報告

指標	詳情	對應章節
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
	一般披露	1.2 綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	1.2 綠色運營
<b>層面A4：氣候變化</b>		
	一般披露	1.1 應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	1.1 應對氣候變化
<b>B. 社會</b>		
<b>層面B1：僱傭</b>		
	一般披露	2.2 員工成長
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數	2.2 員工成長
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	2.2 員工成長
<b>層面B2：健康與安全</b>		
	一般披露	2.2 員工成長
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	2.2 員工成長
B2.2	因工傷損失工作日數	2.2 員工成長
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	2.2 員工成長
<b>層面B3：發展及培訓</b>		
	一般披露	2.2 員工成長
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	2.2 員工成長
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	2.2 員工成長
<b>層面B4：勞工準則</b>		
	一般披露	2.2 員工成長
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	2.2 員工成長
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	2.2 員工成長



指標	詳情	對應章節
<b>層面B5：供應鏈管理</b>		
一般披露		2.4 供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目	2.4 供應鏈管理
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	2.4 供應鏈管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	2.4 供應鏈管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	2.4 供應鏈管理
<b>層面B6：產品責任</b>		
一般披露		2.1 平台責任
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	本集團電商平台服務於第三方商家，無自營商品，因此不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.1 平台責任
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.1 平台責任
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	本集團電商平台服務於第三方商家，無自營商品，因此不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.1 平台責任



## 環境、社會及管治報告

指標	詳情	對應章節
<b>層面B7：反貪污</b>		
	一般披露	2.3 商業道德
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	2.3 商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	2.3 商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	2.3 商業道德
<b>層面B8：社區投資</b>		
	一般披露	2.5 社會責任
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	2.5 社會責任
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	2.5 社會責任