

 **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：1024

**2022 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三份環境、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，本報告披露數據來自本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開的數據記錄。

## 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「重大性」「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報告的編備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

本集團董事會致力於建立完善的ESG管理體系，加強ESG管治力度，持續推動快手可持續發展。董事會在企業管治委員會的支持下監督ESG事宜，並參與本公司ESG戰略制定。在企業管治委員會之下，我們成立了ESG工作小組，協調推動各職能部門開展ESG具體項目，確保ESG工作的資源投入和執行落地。

我們重視各利益相關方的期望和訴求，定期舉辦內外部活動與利益相關方緊密溝通，識別和評估ESG重要議題，並在企業管治委員會上討論和審核。基於外部宏觀環境和本公司發展戰略，企業管治委員會討論並確定本公司在環境、社會和管治方面的風險與機遇，對年度重要ESG管理工作和項目進行決策。2021年，我們已設立業務運營相關的環境目標，由董事會負責定期監督與審閱目標的達成情況。除上述持續進行的工作外，2022年，我們加強數據安全與隱私保護工作，現已獲得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國際信息安全管理體系認證。此外，我們設立多元化計劃，推進員工和管理層的性別多元化，打造平等和多元包容的職場環境。

本報告詳盡披露快手2022年ESG工作的進展與成效，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。本報告於2023年3月28日經由企業管治委員會審議通過。

## ESG關鍵績效

### 綠色運營



截至2022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%**，獲得ISO 14001環境管理體系認證的比例達**47.6%**。

2022年，快手持續開展多項節能減排工作，以促進清潔能源使用、節能、節水、廢棄物減排、溫室氣體減排五大方面的環境目標達成。

2022年，快手員工通過「電子設備回購計劃」回購電子設備共計**5,131**件。

### 守護隱私和數據安全



2022年，快手獲得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，覆蓋快手約

**100%**的業務範圍。

2022年，快手開展多項數據安全與隱私保護培訓，針對包括新員工在內的全體員工(包

括勞務派遣、實習生等)培訓累計參與人數達**7,100+**，針對部門的培訓累計參

與人數達**2,800+**，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2022年12月31日，快手共申請**9,930**件國內外專利，其中已被授權專利數量

**3,264**件；獲得**8,814**件國內外註冊商標；獲得**4,346**件版權登記。

### 平台責任

2022年，快手共計攔截**17.4萬**個風險商家，攔截次數達**2,516萬**次，攔截劣質商品超**118萬**次。

2022年，快手投訴事件的年度響應率達**100%**。

2022年，快手累計回訪**25萬**餘位用戶，全渠道年度綜合滿意度為**83%**，其中電話渠道人工服務滿意度為**93%**。

### 員工成長



截至2022年12月31日，快手共有來自**24**個國家、**32**個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近**8%**，女性員工佔比**43.8%**，外籍及中國港澳台地區員工**214**人。

全職員工社會保險覆蓋率為**100%**。

快手管理者中女性佔比為**30.9%**，2022年管理者晉升中女性員工佔比為**36.3%**。

員工全生命週期各關鍵節點中eNPS<sup>1</sup>（員工淨推薦值）全年綜合平均值比2021年提升**6%**，其中工作居住證辦理業務的升幅最高，達**8%**。

2022年員工培訓總計投入**1,171萬**元，培訓（含線上和線下）總計覆蓋**214,701**人次。

截至2022年，快手全國範圍內總計「急救俠」培訓取證已超過**3,183**人，參訓城市**12**個，總培訓場次達**81**場。

<sup>1</sup> eNPS，即 Employee Net Promoter Score，員工淨推薦值，用來幫助僱主衡量員工的滿意度和忠誠度。

### 商業道德



2022年，快手針對包括董事在內的全體員工（包括勞務派遣、實習生等）開展反腐敗培訓，廉正培訓覆蓋人數 **17,325** 人次，並新增合作商走訪活動，對合作夥伴和供應商的廉潔情況進行檢查。

累計與 **3,380** 家供應商簽署廉正和保密承諾書。

### 供應鏈管理



截至2022年12月31日，快手全球合作供應商庫的供應商共有 **4,915** 家，其中中國（含港澳台地區）供應商 **4,785** 家，海外供應商 **130** 家。

### 社會責任



2022年，快手公益項目捐贈總額達 **2,270萬** 元，公益項目投入總時間達 **16,319** 小時。

# 環境、社會及管治報告

## ESG管治

為了更好的強化本公司ESG治理能力，本公司搭建了「治理層-管理層-執行層」三層ESG管治架構，持續加強本公司可持續發展管治。

治理層：	董事會是ESG管理的最高決策機構，對ESG相關事項負有最終責任。企業管治委員會在董事會授權下負責本公司的ESG管理及決策事務，定期審閱ESG有關展望、策略、政策、實踐及ESG目標達成情況，就ESG相關事宜向董事會匯報。
管理層：	ESG工作小組作為企業管治委員會下設ESG事宜的管理部門，負責統籌指導各部門開展ESG實踐，及審核ESG目標達成情況，並為ESG工作順利開展提供資源保障和有力支持。
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系列工作的落實執行，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



關於本公司2022年度企業管治的實踐，請參見本年度報告的「企業管治報告」章節。

## 利益相關方溝通

快手積極傾聽並回應利益相關方的訴求。根據實際業務及運營特點，我們識別了用戶、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、社區為快手主要利益相關方，並建立了多元化的溝通機制，確保與利益相關方進行及時有效的溝通和反饋。

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：

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>重視用戶溝通和信息反饋</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，與用戶互動</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>穩定經營、獲得合理的投資回報</li> <li>及時、準確和透明的公司信息披露</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> </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>

## 環境、社會及管治報告

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> </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、銀齡關愛、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>

## 實質性議題分析

2022年，通過與主要利益相關方的持續溝通，並結合本公司運營特點，我們參考《ESG報告指引》，結合行業最佳實踐、資本市場關注的ESG議題、各利益相關方訴求等進行實質性分析，作為我們行動及報告的參考。

### 重要性議題識別過程

識別	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據聯交所《ESG報告指引》及相關上市規則、行業對標、媒體監測，識別出與快手高度相關的議題</li> </ul>
排序	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過郵件、微信公眾號等多種方式向各利益相關方開展重要性調查，並收集利益相關方對本公司ESG管理的建議。其中，本公司董事和高管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重要性程度</li> </ul>
審核	<ul style="list-style-type: none"> <li>向董事會、企業管治委員會、ESG工作小組及各組成部門、員工進行意見徵集</li> </ul>
確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>確定各領域的關鍵議題，編寫ESG報告</li> </ul>

我們將在本報告中分別探討各個議題所含內容，實質性議題分析結果如下表所示。

### 重要性議題識別結果

高度重要議題	中度重要議題	重要議題
信息安全與隱私保護	企業ESG管理	供應鏈管理
產品及服務安全保障	合法僱傭	多元化與平等機會
信息合規與內容評級	員工培訓與發展	社會公益參與
員工權益與福利	與合作夥伴共生共贏	帶動行業環保實踐
反貪污	應對氣候變化	職業健康與安全
風險管控	電商管理	提升資源使用成效
客戶投訴管理與提升用戶體驗	董事會多元化	排放與廢棄物管理
知識產權保護	賦能鄉村振興	
反壟斷		
合規經營		

# 環境、社會及管治報告

## 1. 環境

快手致力於保護生態環境，踐行綠色可持續發展的經營理念，減少自身運營對環境造成的影響。通過識別本公司面臨的氣候風險和機遇，降低氣候風險帶來的潛在影響，不斷提升本公司氣候適應力。

### 1.1. 應對氣候變化

在全球氣候變暖的大背景下，氣候變化風險和影響日益顯著，是當今人類面臨的重大挑戰。基於氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的框架及建議，快手主動識別、分析了影響本公司的氣候變化相關的實體風險及轉型風險，以應對氣候變化對本公司運營帶來的影響。

#### • 管治

快手董事會負責可持續發展戰略制定並定期審閱目標執行情況，其中包括氣候變化議題。董事會授權企業管治委員會負責全面監督ESG管理工作，並定期向董事會匯報重大氣候風險及應對舉措的落實情況。在企業管治委員會的指導下，ESG工作小組負責日常氣候風險的識別評估，以及推動氣候變化議題相關工作開展。

#### • 策略

我們識別到氣候變化將為業務運營帶來潛在的實體風險及轉型風險，同時挖掘出新的發展機遇。快手的實體風險主要來自氣候變化引起的急性風險和慢性風險。我們認為極端降水、平均氣溫上升將對快手的業務產生一定影響。例如，極端降水將影響基礎設施設備正常運行、員工正常通勤等；轉型風險則主要來自低碳經濟轉型帶來的政策及法規風險、技術風險、聲譽風險。例如，國家相關政策對數據中心產業提出了高標準的PUE<sup>2</sup>和節能要求，導致快手的數據中心將面臨更多低碳技術轉型的壓力。另一方面，氣候變化也為我們帶來機遇，包括促進提升能源資源利用效率，開發綠色低碳技術等，降低和優化企業運營成本。同時，通過抵抗氣候影響、適應市場和政策要求，快手將持續激活自身業務創新力，挖掘本公司未來發展潛力。

<sup>2</sup> PUE，即Power Usage Effectiveness，是評價數據中心能源效率的指標。PUE是數據中心消耗的所有能源與IT負載消耗的能源的比值，即 $PUE = \text{數據中心總能耗} / \text{IT設備能耗}$ ，其中數據中心總能耗包括IT設備能耗和製冷、配電等系統的能耗，其值大於1，越接近1表明非IT設備耗能越少，即能效水準越好。

## • 風險管理

我們將氣候風險納入本公司風險管理的一部分。2022年，董事會和企業管治委員會已評估對快手業務造成影響的氣候風險，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，並制定相應的適應性減緩措施及方案。

我們識別的氣候變化風險與應對舉措如下所示：

### 實體風險

風險類別		風險影響	控制措施
急性風險	颱風	颱風、極端降水等極端天氣將影響基礎設施設備正常運行、員工正常通勤等，導致快手可能因業務中斷等問題涉及違約、賠償及法律責任。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 租用數據中心選址時，充分參考當地自然災害歷史數據，在華北平原範圍內優先選擇氣象友好地區；</li> <li>• 推進自然災害的应急管理體系向數據中心的租賃方延伸；</li> <li>• 將突發事件应急管理措施推廣至施工單位，融入其日常作業管理中；</li> <li>• 將防災演習納入數據中心運維體系並定期常態化開展。</li> </ul>
	極端降水		
慢性風險	平均氣溫上升	平均氣溫上升將對快手數據中心正常運維產生潛在的不利影響，包括：影響數據中心設施設備的使用壽命；用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；同時增加水資源消耗。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續提升租用數據中心能效，將能效要求寫入合同中並定期監測數據中心能效情況；</li> <li>• 自建數據中心優先選擇高效利用自然冷源技術、綠色能源（例如風電等可再生能源）豐富的地區；</li> <li>• 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>

## 轉型風險

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	國際、國內的監管機構、資本市場評級指數等對企業環境相關數據的披露要求不斷提升；同時，為配合碳交易、碳稅、環保稅的落實，政府對於企業申報碳排放數據準確性的要求提高，快手需要不斷提升環境數據披露的全面性、準確性，若未按要求披露環境數據，將導致快手面臨來自監管部門的合規風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續研究政策管控風險，加強利益相關方溝通，積極響應各利益相關方的要求；</li> <li>• 持續推進能源使用精細化管理，建立能源的計量分析管控系統，降低數據披露合規風險；</li> <li>• 持續推進各項節能減排工作：行政辦公方面，快手提倡綠色辦公；數據中心方面，將最大限度應用自然冷源、風能、太陽能、低能耗設備，降低碳排放總量。</li> </ul>
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	在全球變暖和強調環境保護的大背景下，中國不斷出台新的能耗和碳排放管控政策和措施，對數據中心產業提出了高標準的PUE和節能要求，導致快手的數據中心將面臨更多低碳技術轉型的壓力：一方面，可能導致合規和營運成本的增加；另一方面，投資或開發新型低碳技術研發失敗將導致財務損失風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 考察新技術投入的合理性，以及與快手業務的適配性，新技術需經過方案論證、技術實驗、工廠級測試、小規模應用之後，才會進入到大規模應用階段，從而避免不必要的技術研發失敗造成的財務損失；</li> <li>• 鼓勵合作夥伴在租用數據中心時先採用低碳節能新技術，再考慮向自建數據中心更大規模推廣。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端氣候變化(如極端降水、颱風)和慢性氣候變化(如平均氣溫上升)可能對快手數據中心安全連續營運造成影響，從而引起利益相關方(如投資人)對快手業務穩定性的顧慮及負面反饋；</li> <li>雙碳目標下，數據中心的節能減排已成為監管及投資機構的重點關注議題，數據中心高能耗可能引發利益相關方(包括政府、投資人)對快手的營運效率甚至合規履責的擔憂。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據監管機構要求，提高碳排放數據、能耗數據的披露準確性、全面性，減少快手利益相關方的顧慮及負面反饋；</li> <li>制定「2030年實現自建數據中心100%清潔能源使用」的能源目標，加強快手利益相關方的信心；</li> <li>制定針對極端自然災害的应急管理方案、自然災害防治預案(範本)、突發事件應急措施匯總，盡可能減少氣候變化對快手業務造成的影響，從而減少快手利益相關方的顧慮以及負面反饋；</li> <li>鼓勵租賃數據中心投資方加大節能減排技術的投入，提高快手租賃數據中心的運營效率，從而滿足合規要求。</li> </ul>

快手重視自建數據中心及租賃數據中心的氣候變化風險應對能力，制定了《快手調製解調器房自然災害防治指引》《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》等應急管理辦法，並持續完善各類極端天氣的應急通報機制。通過設置如颱風、暴雨等極端天氣場景應急預案，開展應急演練、分散機房部署、異地備份重要系統與業務數據等措施，盡可能減少極端天氣對快手業務和員工造成的影響。同時，我們將防災演習納入到數據中心的年度演習和培訓計劃中，提升營運人員的應急意識與能力。截至2022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%。

## 環境、社會及管治報告

### • 指標和目標

我們已制定清潔能源使用、節約能源、節約水資源、廢棄物減排、溫室氣體減排方面的目標，並每年度監察和披露本公司的能源資源使用量和碳排放表現。

目標類別	整體目標	實施路徑
清潔能源使用	到2030年自建數據中心實現100%清潔能源使用。	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>• 投資建設可再生能源項目；</li><li>• 購買可再生能源、綠證；</li><li>• 自建數據中心園區採用分佈式光伏、風電作為輔助供電；</li><li>• 自建數據中心園區設計太陽能熱水系統供給生活熱水使用。</li></ul>
節約能源	以2021年為基準，截至2026年底，位於北京範圍內的職場人均耗電量減少8%。	辦公職場： <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>• 京區現有職場照明部分優化使用時間，根據季節變化同步物業及時調整景觀及連廊照明開放和關閉時間，陽台燈改造開關更換為雷達開關；</li><li>• 優化空調運行模式、運行時長，工區無辦公人員樓層及時關閉；</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比較分析以便及時糾正偏差。</li></ul>

目標類別	整體目標	實施路徑
		<p>數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 數據中心加大清潔能源的使用；</li> <li>• 數據中心使用高效能設備，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>• 大力推進液冷服務器技術在自建數據中心的應用；</li> <li>• 數據中心餘熱用於園區供暖和設備保溫。</li> </ul>
節約水資源	<p>以2021年為基準，截至2026年底，位於北京範圍內的職場人均用水量減少8%；</p> <p>自建數據中心園區雨水、空調冷凝水實現100%回收。</p>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善節水制度；</li> <li>• 優化水資源的使用情況監控，建立全國用能情況看板，建立季度與年度數據比較分析以便及時糾正偏差；</li> <li>• 推進節水設施優化，部分職場更換節水龍頭。</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>• 定期監控用水量變化，水資源數字化；</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> </ul>

## 環境、社會及管治報告

目標類別	整體目標	實施路徑
廢棄物減排	<p>承諾綠色採購，將綠色採購標準納入供應商管理；</p> <p>自建數據中心廢鉛酸蓄電池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；</p> <p>位於北京範圍內的職場均實施垃圾分類；</p> <p>電子廢棄物實現100%無害化處理。</p>	<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	<p>積極響應國家雙碳目標，實踐綠色運營。</p>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none"> <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對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>

### 1.2. 綠色運營

綠色運營的核心是降低公司日常活動及項目運營的能耗，從源頭上做到低碳節能，以達到保護環境的目的，同時能耗的降低有利於節約項目成本。2022年快手從能源管理、廢棄物管理、水資源管理等方面推進綠色運營工作，旨在最大程度降低環境影響。

#### 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，內部制定《快手能源管理方針及目標》，並運用PDCA<sup>3</sup>方法進一步完善本集團能源管理體系及運營模式。

- 辦公職場能源管理

快手針對能源及各類資源的使用情況進行線上統一精細化管理，提升環境管理效率。我們通過能源計量分析管控系統，針對全國職場的空調系統、電氣系統、給排水系統等開展能源和資源消耗的數據分析，優化能源與水資源的使用效率。同時，若出現數據波動異常，我們將及時溯源並採取相應措施。

我們從源頭推進各項節能減排工作，要求及時關閉電燈、空調等用電設備；鼓勵員工以線上辦公、視頻會議等形式減少差旅；定期評估能源消耗情況，開展相應的節能改造項目。

<sup>3</sup> 即「plan(計劃)—— Do(執行)—— Check(檢查)—— Act(處理)」。

## 環境、社會及管治報告

### 案例：快手開展供冷季節能減排項目

2022年，快手在總部園區及東昇職場開展了供冷季的節能減排專項項目，主要包括開閉燈的精細化規範使用、延時供冷精確控制等行動。具體舉措如下：

- 供冷、供暖設備根據室外天氣情況及時調整運行模式及運行時長；
- 每天夜間開展3次整體巡檢，及時關閉無人加班區域的照明設施；
- 節假日實行照明及用電設備的動態節能管理；
- 根據天氣變化及時對景觀照明開啟時間進行調節。

通過以上節能舉措，快手2022年總部職場供冷季電費同比下降7.39%，東昇職場供冷季電費同比下降7%。

### 案例：快手辦公環境能源管控執行方案

2022年，快手在辦公職場制定水、電、空調相關節能減排舉措，從日常點滴入手，對辦公環境能源進行管控。具體措施如下：

- 生活水：調整茶水間、衛生間手動閥門、電磁閥控制水流量大小，滿足日常使用的同時，避免過多浪費；在節假日根據實際情況選擇關閉供水閥門，防止出現跑冒滴漏等不必要浪費；
- 定時照明：07:00–21:30開啟辦公區照明（空置工位區域及會議室不開啟），夜間22:00開始每隔2小時巡檢一次，關閉無人辦公區域照明。每日用餐結束後監督餐廳照明及加熱設備關閉；
- 空調（新風）系統：每天關注天氣情況，以確定每日空調開啟時間，並根據天氣情況對空調延時的時間進行調整，空調延時每週需提前預審批，實現降本增效最大化；
- 全熱交換機：設有全熱交換機的辦公園區首選開窗自然通風方式，遇到特殊天氣如霧霾、沙塵天氣選擇開啟全熱交換機系統；
- VRV系統：VRV為輔助製冷製熱系統，除特殊情況如大廈空調故障、大廈空調已到關閉時段、或週末節假日外不開啟；
- 風幕機：冬季環境溫度高於零上5℃不開啟風幕機，環境溫度低於5℃且需要選擇保溫情況下才開啟風幕機。

快手重視建築的綠色、環保以及可持續性，積極尋求外部綠色建築認證。快手上海博華職場租賃的辦公樓宇已獲得LEED（能源與環境設計先鋒）鉑金認證、WELL（健康建築）鉑金認證。



獲得LEED鉑金級認證



獲得WELL鉑金級認證 (V2試行版)

2022年，快手維持「截至2026年底，位於北京職場範圍內的職場人均耗電量減少8%（2021年為基準年）」的能源目標。

- 數據中心能源管理

快手嚴格遵守《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）》《貫徹落實碳達峰碳中和目標要求推動數據中心和5G等新型基礎設施綠色高質量發展實施方案》等政策要求，積極推動綠色數據中心建設工作。截至2022年，快手租用的機房獲得ISO 9001質量體系認證的比例高達90%，47.6%的機房獲得ISO 14001環境管理體系認證。

快手積極踐行綠色發展理念，在數據中心設計上採用多種綠色節能減排技術和方案。快手某一租用數據中心被中華人民共和國工業和信息化部評為「綠色數據中心」。

## 環境、社會及管治報告

### 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>因地制宜選用所在區域推薦的先進製冷技術，如華北地區選有中溫冷凍水系統，通過提高冷凍水的供水溫度，從而降低機械製冷的能耗。較高的冷凍水溫可明顯延長自然冷卻的運行時間，降低整體能耗水平。冷凍水溫每提高1攝氏度，冷機能效可提高2%–3%；</li> <li>首創性的採用間接蒸發冷卻設備節水運行模式，利用當地較低的环境溫度為機房散熱，極大降低了空調系統能耗，較業內相同的技術方案節水60%，預計每年將節水120萬噸。</li> </ul>
提高進風溫度	<ul style="list-style-type: none"> <li>快手租用機房將服務器允許進風溫度從<math>23 \pm 2^\circ\text{C}</math>提升到<math>24 \pm 2^\circ\text{C}</math>。機房送風溫度的提升可以延長自然冷卻系統的運行時長，每提升<math>1^\circ\text{C}</math>，華北地區可增加200小時自然冷卻時間；</li> <li>提升送風溫度也可整體提升製冷系統容量，從而帶來能效的提升，預計製冷系統的能耗將降低不少於4%。</li> </ul>
不間斷電源方案	採用高壓直流(HVDC)方案相比傳統UPS <sup>4</sup> 方案有更高的供電效率。預計提高3%~5%供電效率。
智能照明方案	採用感應照明方案，打開通道門或探測器檢驗到人員進入時，自動開啟照明燈，人員離開後自動熄滅。

<sup>4</sup> UPS (Uninterruptible Power Supply)，即不間斷電源，是一種含儲能裝置，以整流器、逆變器為主要組成部分，為變電站內監控系統、自動化儀表、遠方通信系統等設備提供恆壓恆頻的不間斷電源。

快手通過對數據中心前沿技術的研發，在烏蘭察布數據中心大規模應用新一代間接蒸發冷卻技術和高壓直流(HVDC)等技術，最大限度應用自然冷源，並採用低功耗設備。該數據中心預計年均PUE不高於1.2，對比數據中心行業平均PUE值(UPTIME<sup>5</sup>公佈2022年行業平均值為1.55)，預計能耗降低約25%以上，每年節電可達5億度左右。

此外，快手秉持開源開放的心態助力「新基建」發展，積極研發提升能效的新技術，已獲得3項相關專利：《一種數據中心的空調控制系統和空調控制方法》《一種間接蒸發冷卻機組的供水系統及供水方法》《一種蓋板和服務器散熱裝置》，我們將持續與其他行業參與者共同推動綠色數據中心相關技術的開發。

2022年，快手建立供應商的節能減排獎懲機制。我們與烏蘭察布數據中心供應商簽署了《快手L3數據中心項目PUE獎懲協議》，此協議詳細約束了目標PUE值、計量和計算規則、獎懲PUE值以及具體執行方案，以敦促供應商在運營環節提高節能減排意識和實踐。快手IDC部門於2022年開發了《快手IDC基礎設施能耗管理制度》，並對接至各數據中心運營合作方，提供實質可操作性的節能運維方法，精細化現場日常運維管理，促進運維能效。

### 1.2.2 廢棄物管理

快手嚴格遵循《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《城鎮污水處理廠污染物排放標準》等法律法規和運營所在地的排放及廢棄物處理標準，制定《快手項目垃圾分類管理方案》《京區職場垃圾分類推進方案》等內部政策，有序推進廢棄物的管理工作。

本集團涉及的無害廢棄物主要包括辦公職場產生的各類生活垃圾、廚餘垃圾及辦公垃圾，我們在北京上海等辦公區域均設置分類垃圾桶，實行垃圾分類管理。同時，我們通過在公共區域張貼垃圾分類信息海報、對職場員工進行垃圾分類知識培訓、安排專人對垃圾進行分揀等舉措，提高垃圾分類管理效率。

本集團涉及的有害廢棄物，主要包括打印機使用的硒鼓墨盒、廢舊電池等，我們均單獨收集，並交由有資質的第三方回收商進行妥善回收處理。

<sup>5</sup> Uptime Institute成立於1993年，30年來長期致力於數據中心基礎設施的探索和研究，是全球公認的數據中心標準組織和第三方認證機構。

## 環境、社會及管治報告

自2020年11月起，快手在公司內部開展「電子設備回購計劃」，即筆記本電腦、主機、一體機、顯示器、平板電腦等類型設備使用達到一定年限後，員工可選擇回購設備資產，延長設備使用年限，減少定期報廢電子設備對環境造成的影響。2022年內，員工通過該計劃回購電子設備共計5,131件。其中包括於2022年度首次啟動的電腦內購活動（均為二手設備，公司內已使用超過三年），單次活動內購數量超過800件，反響踴躍。

此外，快手將年報印刷用紙替換為FSC認證紙張，助力森林生態保護。報告期內，快手推行使用Docs文檔（一種內部文檔系統）進行無紙化辦公，減少了不必要的紙張使用，約合保護了4,000多棵樹木。

### 案例：2022年快手參與北京市海淀區物資回收活動

快手鼓勵員工定期對可循環使用的大件物品及危險廢棄物進行整理回收。2022年，快手積極配合北京市海淀區物資回收活動，於每週一、三、五將符合要求的廢棄物運送至垃圾中轉站進行處理，有效落實材料循環利用及廢棄物無害化處理。

**低值可回收物**  
未污染的、適宜回收的、可資源化利用的生活垃圾。

**大件垃圾**  
體積較大、整體性強、需要新分再處理的生活垃圾。

**有害垃圾**  
含有毒物質、需要特殊安全處理的生活垃圾。

可回收物	廢品名稱	回收價格
可回收物	廢品名稱	1元/公斤
	廢木頭、木板	0.15元/公斤
	廢玻璃、玻璃瓶	0.15元/公斤
大件垃圾	廢品名稱	無償
	床墊、桌椅、櫃子、沙發等	無償
有害垃圾	廢品名稱	無償
	過期藥品、殺蟲劑、水銀溫度計等	無償

關注“海澱E回收”公眾號 | 按圖選擇回收服務 | 回收員確認訂單 物減回收清單 | 回收金額實時到賬

垃圾分類 Waste Sorting | 北京市海澱區物資回收公司 Beijing Haidian Material Recycling Company | 微信掃一掃 享便捷回收服務

北京市海澱區物資回收活動的處理流程

### 1.2.3 水資源管理

快手使用水源來自市政自來水供水，在求取水源上無任何問題。我們制定《節能降耗管理制度》等內部管理辦法，持續提升水資源利用效率，避免水資源浪費。2022年，我們從源頭出發升級用水設備，降低日常活動用水量。開展的主要節水舉措如下：

- 調節自動感應啟停水的靈敏度，無人時及時停水；
- 洗手器水壓調整，統一高低樓層的水壓，降低低樓層用水量；
- 洗手器增裝起泡器，增強洗手效果，降低水量；
- 定期校核耗水量；
- 增強巡視，增加保養檢查，避免跑冒滴漏問題。

此外，快手加強數據中心的水資源管理。對比傳統冷凍水的製冷系統，烏蘭察布數據中心每年可節水約470萬噸，預計WUE<sup>6</sup>為0.83。

#### 案例：快手總部衛生間節水改造項目

2022年，快手為總部衛生間水龍頭加裝起泡器，用起泡水替代直流水以節省自來水用量。經測試，同樣水龍頭增加起泡器比不增加起泡器每30秒可節省500毫升水量，極大節約了衛生間的用水量，助力本集團節水目標的實現。



水龍頭起泡器及使用前後30秒內用水量對比

<sup>6</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。

## 環境、社會及管治報告

環境績效表<sup>7</sup>

指標	2022年
<b>溫室氣體排放總量(範圍一和範圍二)(萬噸)</b>	<b>88.84</b>
範圍一排放量(萬噸) <sup>8</sup>	1.02
範圍二排放量(萬噸) <sup>9</sup>	87.82
人均溫室氣體排放量(噸/人)	32.42
<b>綜合能源消耗量(兆瓦時)<sup>10</sup></b>	<b>1,580,499.59</b>
直接能源消耗量(兆瓦時)	38,563.60
包括：天然氣(立方米)	176,400
柴油(噸) <sup>11</sup>	3,105.58
直接能源消耗密度(兆瓦時/人)	1.41
間接能源消耗量(兆瓦時)	1,541,935.99
包括：外購電力(兆瓦時)	1,534,956.48
外購熱力(吉焦)	25,140.13
間接能源消耗密度(兆瓦時/人)	56.27

<sup>7</sup> 環境數據口徑包含本集團總部、各分子公司的行政辦公大樓，華北地區17個租用及自建的數據中心和華南地區3個租用數據中心。包裝材料數據不適用於本集團。

<sup>8</sup> 溫室氣體範圍一排放量來自柴油、天然氣耗用。天然氣、柴油排放因子參考《IPCC 2006年國家溫室氣體列表指南2019修訂版》。

<sup>9</sup> 溫室氣體範圍二排放量來自外購電力和外購熱力耗用。外購電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部刊發的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2022年修訂版)》全國電網平均排放因子，外購熱力排放因子參考中華人民共和國國家發展和改革委員會於2015年7月6日刊發的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

<sup>10</sup> 綜合能源消耗量根據GBT 2589-2020《綜合能耗計算通則》各種能源折標準煤系數計算得出。

<sup>11</sup> 柴油使用量較去年增加是由於區域性限電、配合電網升級等原因，導致臨時使用柴油給發電機供電。如果排除該等一次性特殊因素，柴油的使用量接近2021年的水平。

指標	2022年
新鮮用水量(萬噸) <sup>12</sup>	<b>164.87</b>
人均新鮮用水量(噸/人)	60.17
廢水排放量(萬噸)	<b>61.24</b>
人均廢水排放量(噸/人)	22.35
有害廢棄物量(噸) <sup>13</sup>	<b>143.61</b>
人均有害廢棄物量(千克/人)	5.24
無害廢棄物量(萬噸) <sup>14</sup>	<b>0.30</b>
人均無害廢棄物量(千克/人)	107.80
數據中心PUE	<b>1.35</b>

<sup>12</sup> 本集團使用水源為統計範圍內的市政自來水供水，在水資源使用方面，2022年本集團未在獲得水源方面遇到問題。

<sup>13</sup> 有害廢棄物包括廢棄電池、廢棄燈管、碳粉墨盒。有害廢棄物排放量較去年增加的原因是舊電池進入集中報廢期，更換數量增加。

<sup>14</sup> 無害廢棄物包括生活垃圾、餐廚垃圾、辦公垃圾。

# 環境、社會及管治報告

## 2. 社會

快手作為社會一份子，始終關注用戶、員工、供應商、社區等利益相關方的訴求，竭力為用戶提供更優質的產品和服務，助力員工發展及個人價值的實現。我們秉承廉潔合規的管治態度，攜手供應商一同承擔社會責任，為社會的美好發展貢獻自己的力量。

### 2.1. 平台責任

快手十分注重平台治理，嚴格保護用戶隱私和平台數據安全，借助智能化與數字化手段，積極進行技術和業務創新，利用自身技術資源優勢為行業賦能。同時，我們不斷加強網絡內容治理，持續健全用戶服務體系與溝通機制，為用戶提供優質的服務體驗。

#### 2.1.1 守護數據安全

快手高度重視並守護客戶、合作夥伴及自身的數據安全，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》《互聯網安全保護技術措施規定》等法律法規，制訂《快手數據安全管理規定》<sup>15</sup>《快手信息安全組織管理規定》<sup>16</sup>《快手員工信息安全守則》<sup>17</sup>等制度規範（其餘政策詳見「快手隱私保護平台」<sup>18</sup>）。2022年，快手共修訂14份數據安全相關的制度文件，始終踐行以最新的技術和規範確保數據安全。

快手建立信息安全委員會負責本集團的信息安全管理工作及風險治理，夯實網絡安全基礎。快手信息安全委員會包括決策層和執行層，其中執行層由辦公室及關聯部門共同組成。

快手構建了完善的安全管理流程和應急事件響應預案，制定了《快手漏洞處理規範》<sup>19</sup>《快手安全事件應急響應規範》<sup>20</sup>《安全事件分類定級規範》等規章制度。我們會根據相關制度，在接到應急事件後迅速響應，召集相關人員制定應急方案，並在事件妥善處理後對應急過程進行復盤總結形成《安全事件應急響應報告》，不斷優化和提高快手的安全應急響應能力。此外，我們建立了輿情檢測機制，確保公眾正確的認知，平衡透明度和公眾利益。

<sup>15</sup> <https://privacy.kuaishou.com/is-law-privacy/api/open/base/attachment/preview?fileId=4>

<sup>16</sup> <https://privacy.kuaishou.com/is-law-privacy/api/open/base/attachment/preview?fileId=2>

<sup>17</sup> <https://privacy.kuaishou.com/is-law-privacy/api/open/base/attachment/preview?fileId=3>

<sup>18</sup> <https://privacy.kuaishou.com/>

<sup>19</sup> <https://privacy.kuaishou.com/is-law-privacy/api/open/base/attachment/preview?fileId=15>

<sup>20</sup> <https://privacy.kuaishou.com/is-law-privacy/api/open/base/attachment/preview?fileId=10>

快手定期開展數據安全相關的內外部安全檢查和第三方認證審計與評估。為確保內部信息系統的安全運營，快手要求每季度至少組織一次信息系統運維檢查和信息安全中心執行的安全檢查。同時，為保障本公司及用戶的數據安全，快手定期對外部的供應商及合作夥伴就合作內容開展隱私及數據安全檢查。本公司對涉及(敏感)個人信息的供應商／合作夥伴要求其簽署數據保密協議和合規承諾函。在引入新供應商時，我們會對其進行安全評估及個人信息保護能力評估，包括供應商數據安全保護能力、賬號及權限管理能力、個人信息保護情況、網絡安全、主機安全建設情況及供應商獲得的安全認證和開展審計情況等評估項。快手會要求其提供數據來源合法性說明，承諾保護用戶數據安全並簽署《數據合規承諾函》，同時定期對涉及(敏感)個人信息系統供應商進行審計。若發現問題，我們會要求其於限期內整改完成。此外，快手積極開展信息安全審計／認證工作，每年開展一次數據安全相關的外部獨立審計工作。2022年，快手獲得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%<sup>21</sup>的業務範圍。

2022年，我們通過系統測評、員工培訓等形式不斷提升數據安全管理能力。快手積極開展網絡安全等級保護備案及測評，增強信息系統安全，本年度共完成10個系統的測評工作，較2021年增加4個。針對數據安全培訓，快手已建立完善的信息安全及隱私保護培訓機制，針對包括新員工在內的全體員工(包括勞務派遣、實習生等)、數據安全相關員工群體、合作夥伴(包括承包商、供應商)等分別開展信息安全培訓工作，培訓內容覆蓋數據安全、用戶個人信息保護、編碼安全等內容，並對全體員工開展信息安全考核。此外，我們鼓勵並支持數據安全相關崗位的員工考取包括CISP<sup>22</sup>、CISSP<sup>23</sup>、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」等專業領域證書。

<sup>21</sup> 即快手已獲得信息安全相關資質認證的業務模塊佔所有業務模塊的比例。

<sup>22</sup> CISP，Certified Information Security Professional，註冊信息安全專業人員。

<sup>23</sup> CISSP，Certification for Information System Security Professional，信息系統安全認證專業人員。

## 環境、社會及管治報告

### 2022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、勞務派遣及實習生)	介紹本公司的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，使員工熟知公司數據分類分級等保護措施，提升全體員工的數據安全敏感度及應對能力  新員工入職後，均需參加信息安全意識培訓及考試	2022年參與人數達7,100+，當前已累計覆蓋6萬+人次
法務部、研發部、產品部、市場平台部、內容評級部、數據平台部、主站等多個部門	開展線下的信息安全意識培訓	2022年參與人數達2,800+
合作夥伴(包括承包商、供應商等)	開展個人信息保護及App隱私合規相關的培訓	覆蓋500+人

作為領先的內容社區及社交平台，快手始終保持開放、學習、共進的態度同外界交流。2022年，我們通過對外沙龍的形式，搭建與業內人士交流溝通的橋樑，開展安全技術分享活動。2022年，快手已開展圍繞漏洞檢測、數據安全與隱私保護、安全防禦能力建設、企業安全建設、安全標準化建設等主題的5場沙龍活動。此外，快手高度重視並積極參與標準化建設工作。2022年，快手在數據安全方面參與並已發佈GB/T 42015-2022《信息安全技術 網絡支付服務數據安全要求》和GB/T 42016-2022《信息安全技術 網絡音視頻服務數據安全要求》等多項國家、行業和團體標準。

### 案例：快手舉辦「『手』護者 — 安全防禦能力建設」安全沙龍



「『手』護者 — 安全防禦能力建設」海報

2022年7月2日，快手舉辦主題為「『手』護者 — 安全防禦能力建設」的線上沙龍活動，邀請外部安全工程師及解決方案經理，與快手辦公安全負責人一同探討零信任基礎建設和防禦能力建設中的框架及實施方案。本場沙龍覆蓋2,800餘人，其中直播在線觀看人數2,400餘人。

### 2.1.2 用戶隱私保護

快手的國內業務嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等國內法律法規，國外業務嚴格遵守歐盟GDPR<sup>24</sup>、巴西LGPD<sup>25</sup>、美國CCPA<sup>26</sup>、美國CPRA<sup>27</sup>等當地法律法規。快手已建立完善的用戶隱私保護制度體系，內部制定了《快手隱私保護規範》<sup>28</sup>《快手隱私保護評估指南》等管理規定，並搭建由信息安全委員會、隱私保護工作組、業務方共同組成的隱私保護工作組織架構，不斷加強隱私保護治理工作。

<sup>24</sup> General Data Protection Regulation，是由歐盟推動的信息隱私保護法案。

<sup>25</sup> 巴西通用數據保護法(LGPD)，是巴西針對個人信息保護的主要法規，自2020年9月18日起生效。

<sup>26</sup> 加州消費者隱私法案(CCPA)，是美國第一項全面隱私法。它於2018年6月末簽署成為法律，向加州消費者提供各種各樣的隱私權利。

<sup>27</sup> 《加利福尼亞州隱私權法案》(CPRA)，引入了涉及數據最小化和數據保留的新原則。

<sup>28</sup> <https://privacy.kuaishou.com/is-law-privacy/api/open/base/attachment/preview?fileId=5>

## 環境、社會及管治報告

快手遵守「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，並在目的達成後及時刪除個人信息；若用戶未同意授權，我們將不會收集用戶個人信息。我們採取足夠的管理措施和技術手段，保護個人信息的保密性、完整性和可用性。為了更好地保護用戶的個人信息，我們已制定了快手旗下所有產品獨立的隱私政策，高度尊重用戶自主權益，充分告知收集、使用的用戶信息及用途，明確規定用戶有管理其個人信息的權利，包括查看權、更正權、刪除權、撤回同意權、註銷權、單獨同意權、代行使權等。2022年，快手深化落實《中華人民共和國個人信息保護法》，在快手App、快手極速版、快影、一甜相機等產品中，向用戶提供隱私摘要、個人信息收集清單、第三方數據合作清單，在更好地提供產品服務的同時，切實保護用戶的個人隱私不受侵犯。產品隱私政策詳見「快手隱私保護平台<sup>29</sup>」。

2022年，快手開展了分發App的隱私合規審核，完成對100%的存量分發App的隱私合規審核，以及新增上架App的全量審核和合規檢測。同時，我們開展了多項個人信息安全治理專項行動，嚴格保障個人隱私數據不被洩露。2022年下半年，快手還接入了中國信通院的「全國APP認證簽名服務系統」，通過系統中具有防篡改和可鑒別特點的認證簽名標籤，實現了對已簽名的App進行驗證並顯著標識，讓用戶可以更加放心的下載安裝正規的App。

### 案例：快手開展電商平台企業涉郵政快遞個人信息安全治理專項

2022年，快手響應國家郵政局開展的主要電商平台企業涉郵政快遞個人信息安全治理專項行動工作，強化信息安全源頭治理。

本年度，我們推動軟件供應商(ISV)應用安全整改、數據感知及預警能力提升和黑灰產打擊等系列電商生態數據安全治理工作，在商家後台、ISV客服、售後、線下發貨上下游合作、快遞公司查詢及聯絡等不同場景部署不同工具並採取針對性管控策略，並持續同步促進電子面單滲透率和打單工具在電商相關方的推進工作，確保平台、商家、用戶數據安全。

快手按照數據最小化原則，只有出於完成交易／服務的目的並在獲得用戶授權後，才會將姓名、手機號和收貨地址等信息加密脫敏後提供給合作方，避免服務商及相關合作方在合作期間獲得用戶真實信息，同時向ISV提供數據安全加密方案，提高其數據安全防護水平。快手承諾絕不向第三方出售用戶的個人信息。

<sup>29</sup> <https://privacy.kuaishou.com/regulation>

### 案例：快手開展高敏感個人信息治理專項

2022年，快手重點推動高敏感個人信息治理專項，針對主要的基礎平台及核心業務系統建立包括識別、保護、檢測及響應在內的閉環管控機制：

- 數據識別：明確建立分類分級標準，建立分類分級平台，對敏感數據如手機號、身份證號等信息進行自動分級標注；
- 數據保護：實行權限管控和數據加密存儲。我們基於RBAC<sup>30</sup>模型以及最小化授權原則進行權限控制，權限使用需獲得授權，並定期對權限進行審計和回收。同時，我們對高敏感個人信息數據存儲時，使用安全的加密安全算法進行數據加密存儲；
- 檢測及響應：針對主要的應用及平台建立基於日誌的異常行為檢測及溯源機制，快速發現個人數據的異常使用，及時對於異常告警進行審計運營。

在與外部第三方合作方面，快手規定僅在必要場景下並獲得用戶授權後，才允許第三方處理用戶個人數據，且所有數據傳輸均經過加密處理，快手僅在6種情況下，向外部共享用戶的個人信息，詳見《快手隱私保護政策》<sup>31</sup>。2022年，我們開展了第三方SDK<sup>32</sup>評估和治理工作，對嵌入的SDK盡到謹慎選擇和評估義務，並在第三方SDK嵌入前做好SDK處理用戶個人信息行為的合規性評估工作，評估包括但不限於：收集使用個人信息是否具有正當性依據、是否存在已知的惡意代碼、是否存在已知的安全漏洞、是否具備個人信息保護能力，並向用戶明確告知其所嵌入的SDK類型、收集的數據類型、處理的目的和方式。

此外，快手高度重視並積極參與個人信息保護等標準化建設工作。2022年，快手在個人信息保護方面參與並已發佈GB/T 41391-2022《信息安全技術 移動互聯網應用程序(App)收集個人信息基本要求》、YD/T 4184-2022《移動互聯網應用程序(APP)用戶權益保護測評規範》、T/TAF 109-2022《移動應用分發平台 — APP開發者信用評價體系》等多項國家、行業和團體標準。

<sup>30</sup> RBAC，Role-Based Access Control，基於角色的訪問控制。

<sup>31</sup> <https://privacy.kuaishou.com/policy>

<sup>32</sup> SDK，即Software Development Kit的縮寫，譯作軟件開發工具包。

## 環境、社會及管治報告

### 2.1.3 知識產權保護

快手嚴格遵守《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《海外專利工作指引》《標準專利工作手冊》《專利質量標準控制》《開源合規管理辦法》《專利投訴工作處理流程》《專利工作指引》《商標保護工作指引》《著作權登記工作指引》《域名申請與備案規範》等制度文件，加強對專利、商標、著作權等知識產權的管理。同時，本集團充分尊重他人知識產權，鼓勵和支持公平競爭，盡力維護他人和自身的合法權益不受侵害。2022年，我們新增《快手出口合規管制制度》，逐步建立並完善自身的出口管制合規體系，防範出口管制風險事件的發生。

截至2022年12月31日，快手共申請9,930件國內外專利，其中已被授權專利數量3,264件；獲得8,814件國內外註冊商標；獲得4,346件版權登記。2022年4月，快手發佈《快手創新與知識產權白皮書》，作為中國直播短視頻行業的首份知識產權白皮書，充分展現了快手在科技創新、知識產權保護等領域取得的最新成果與進展。

2022年，快手商標在商標權案件中被主管部門認定為「馳名商標」，其法律價值在於獲得比普通商標更大範圍、更高水平的法律保護，從而遏制商標惡意搶註、侵權搭蹭等不法行為，維護商標權人的合法權益。「快手」被認定為「馳名商標」，不僅體現了本公司成立十餘年來品牌建設的階段性成果，同時也為未來進一步發揮快手商標品牌價值、賦能業務發展提供了重要保障。

本年度，快手涉及音視指紋提取、人體關鍵點檢測及視頻生成方法的3項專利榮獲第二十三屆中國專利優秀獎。



快手3項專利榮獲中國專利優秀獎

### 案例：快手首次榮獲中國版權保護中心「十大著作權人」稱號



快手榮獲「2021年度十大著作權人」稱號

2022年4月23日，由中國版權保護中心主辦的「閱讀傳播知識 版權激勵創新」—2021年度十大著作權人發佈會在首屆全民閱讀大會期間成功舉辦，「2021年度十大著作權人」在會上揭曉。北京達佳互聯信息技術有限公司首次獲得該獎項。

「十大著作權人」是由中國版權保護中心頒發的產業最高榮譽之一。本次獲得該獎項，是主管部門對快手過去在自有原創版權保護、原創扶持機制及版權生態治理方面所做出的努力和貢獻的高度認可，有助於快手持續加強版權工作投入，不斷提高版權保護意識和運用能力，為打造高質量版權和建設文化強國貢獻更大的力量。

快手通過上線知識產權保護平台、打假聯盟、品牌維權、打擊知識產權犯罪等多項舉措保護品牌及自身的知識產權。為提升權利人或品牌方的投訴維權體驗，搭建快手平台的良好生態，我們於2022年10月正式上線「知識產權保護平台」，支持專利權、商標權、著作權（版權）等多種權利認證、電商商品投訴以及海內權利人身份認證。我們持續通過打假聯盟將品牌權利人、執法機關、平台緊密結合，並在原有主動防控基礎上，利用知識產權保護平台（該平台可讓公眾作出舉報）的被動防控手段。我們積極拓寬維權渠道，實現假貨的全社會共治。



快手知識產權保護平台

2022年度，我們協助品牌權利人及商家開展品牌維權工作，與77個品牌方合作，共鑒定155次品牌授權資質；對疑似侵權的商品開展鑒定95次；線下打擊侵犯知識產權犯罪案件30起，涉案價值人民幣4,725餘萬元。

### 案例：快手商標品牌公益直播助力商家發展



「小商標、大門道」直播現場

2022年4月21日，快手舉辦以「小商標、大門道」為主題的商標品牌公益直播課，旨在通過嘉賓訪談、老鐵連麥等形式向用戶和商家普及知識產權保護相關知識，增強用戶商標保護意識。此次直播共有126萬快手網友觀看直播，有效提升了快手平台的商標品牌保護意識和能力以及快手品牌在用戶中的正向影響力。

### 案例：快手積極參與中國產業互聯網聯盟，助力實現「碳中和」



碳中和專委會及碳中和開放技術聯盟發佈現場

2022年8月23日，2022中國產業互聯網（江門）峰會碳中和開放專利技術與應用分論壇順利召開。論壇上，快手與10家企業聯合宣佈，共同組成碳中和專業委員會及開放技術聯盟。

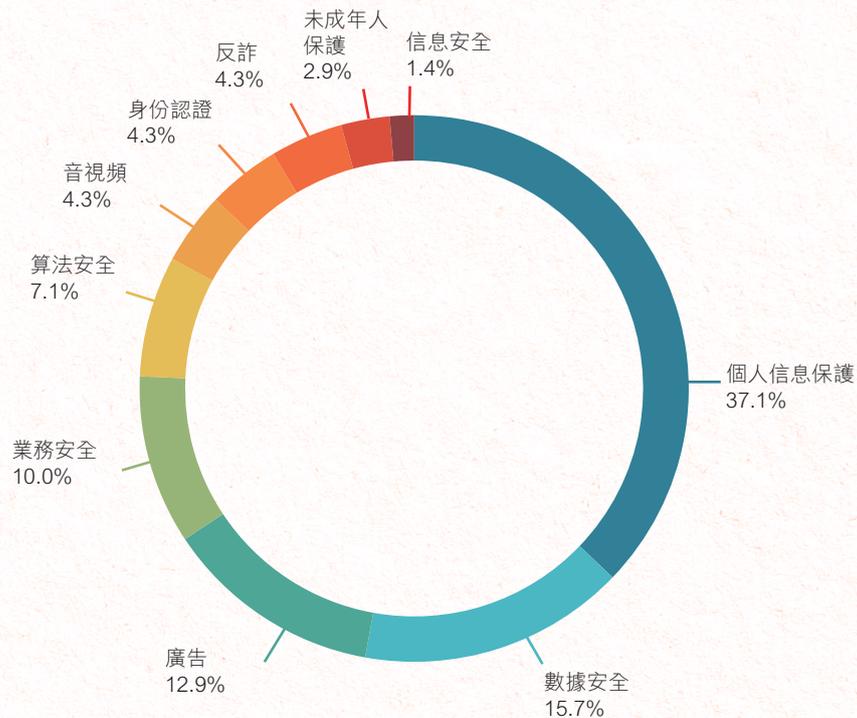
碳中和專委會成員企業首次以開放共享為核心理念，公開節能減碳相關專利技術並向成員單位開放，首輪將免費共享189項專利技術。其中，快手開放的8項專利相關技術已應用在數據中心、雲計算、電氣、短視頻、終端控制等多個技術領域，實現資源的削峰填谷和高效利用，提升資源使用效率。

2.1.4 標準生態建設

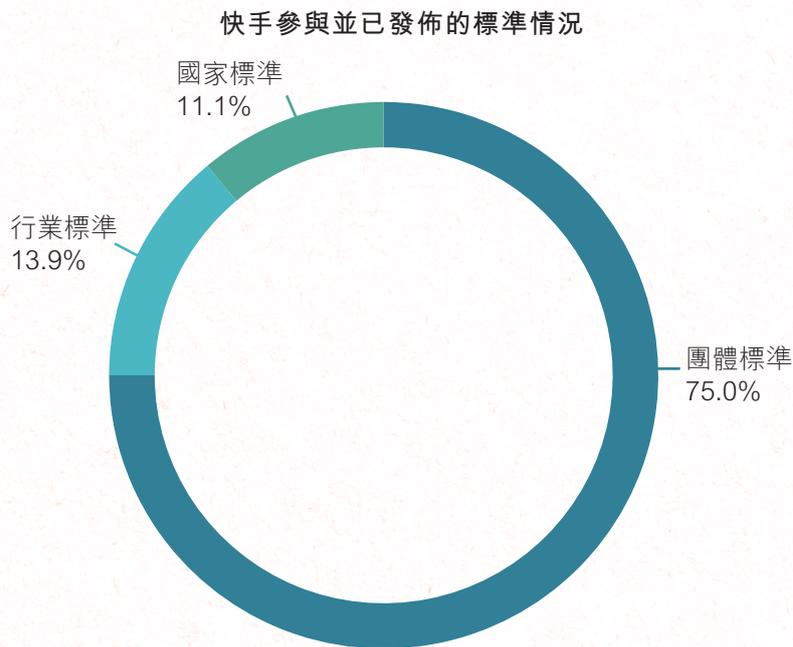
快手高度重視標準生態建設，積極參與標準化活動，在滿足監管合規要求的同時，向行業貢獻最佳實踐。快手目前已經參與國際電信聯盟(ITU-T)、全國信息安全標準化技術委員會(SAC/TC260)、全國信息技術標準化技術委員會(SAC/TC28)、中國通信標準化協會(CCSA)、全國廣播電影電視標準化技術委員會(SAC/TC239)、電信終端產業協會(TAF)、中國互聯網協會(ISC)、中國廣告協會(CAA)等20多個標準化組織的標準化活動，為互聯網服務健康發展、保護消費者權益和促進產業技術創新貢獻力量。

截至2022年12月31日，快手共牽頭和參與了數據安全、個人信息保護、網絡安全、音視頻等領域的國際標準、國家標準、行業標準和團體標準超70項，其中已經發佈標準36項。2022年，快手持續參與國際視頻標準先進技術預研工作，快手自主研發的創新技術獲得ISO/ITU聯合視頻探索組(JVET)、數字音視頻編解碼技術標準工作組(AVS)、以及開放媒體聯盟(AOM)等國際標準組織採納。

快手各領域牽頭和參與標準情況



## 環境、社會及管治報告



此外，快手建立了企業標準體系，加強對自身各業務線的標準建設與管理。通過企業標準對內銜接落地國家、行業和團體標準，規範內部產品的架構、接口、流程或安全要求；對外輸出快手的技術和業務實踐，奠定國際、國家、行業和團體標準的基石。

快手搭建了標準化平台，便於員工快速查詢、學習和交流標準化。一方面，平台承載重點標準項目、標準化組織會議、標準解讀以及標準化成果等子模塊，方便快手員工便捷、直觀、及時地了解快手及行業標準化進展。另一方面，平台按需不定期向內部員工發佈重要標準的解讀，目前已覆蓋個人信息保護、數據安全、AI算法安全、反電信網絡詐騙、未成年人保護等多個熱點重點領域，通過系統化梳理和要點提煉的方式，幫助員工更快更準確的理解標準內容。

快手十分重視培養員工的標準化意識和與外部的標準化交流，堅持以多樣化、多元化的形式，進行標準化知識的傳播和宣貫。為提升員工標準化意識，強化快手標準影響力，2022年11月26日，快手在線上線下同時舉辦了「助力業務，標準先行」的沙龍活動，探討如何通過標準化的方式，助力業務合規、健康和高效的發展，活動吸引了近4,000人觀看。

### 2.1.5 平台生態治理

為不斷規範電商營運管理，快手依法強化合規制度體系建設，嚴格管控電商准入、審核以及退出環節，通過開展負責任營銷和客服培訓，保障商家、消費者及未成年人相關權益，打造健康平台生態。

- 電商合規管理

快手嚴格遵守《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，不斷更新《快手小店規則總則》《快手電商企業店鋪招商標準》等電商管理制度文件。2022年，快手新增《快手小店限售商品管理規則》《珠寶文玩行業准入/限售商品細則》等制度，加強電商合規管理力度。

#### 電商全流程管理



##### 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進行精細化、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。

##### 電商風險管理

- 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。
- 高風險商家：單獨審核高曝光商家（粉絲數量不少於5,000,000）的產品及營運。
- 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，避免高危類目商品外溢至低危類目。

##### 商家退出

- 正常退出
- 商家攔截：對於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。

## 環境、社會及管治報告

快手持續優化管理流程、風險管理以及商家退出等合規工作，保障商家及消費者的優質體驗。2022年6月，我們制定《快手新商戶經營能力考核期規則》，建立電商新商家經營管理機制，對電商新商家實行新手期考察。通過對新商家進行分層、風險預測等模型的綜合評估，有效過濾劣質商家。目前，我們針對新商家經營情況監控已覆蓋超200萬家，實現劣質商家訂單佔比降低超過10%。

2022年，我們從電商入駐、風險管理、商戶黑名單等方面對快手商家實現全流程管理，嚴格把控商家的資質和風險暴露情況，並根據資質以及風險的差別採取針對性舉措，對不合格商家實行攔截機制，保障快手電商平台的良好生態和合規營運。快手全年共攔截17.4萬個風險商家，攔截次數達2,516萬次。我們也建立平台禁售、劣質商品庫，對劣質商品進行攔截，全年攔截超118萬次。

- 負責任電商營銷

快手始終堅持負責任營銷，嚴格管理電商營運的銷售行為，積極營造良好的商業生態。我們在快手商家論壇發佈《新廣告法違禁詞》《視頻解讀虛假宣傳違規案例》《打擊推廣假冒商品》等平台解讀，對商家在商品銷售過程中的文字、圖片、直播等形式的描述和宣傳加以規範。

2022年，快手完成對《發佈虛假宣傳信息實施細則(商戶)》的三次修訂，集中制定快手電商直播帶貨(含短視頻推廣)行業營銷規範9篇，集中修訂或新增共計31個商品質量抽檢規則，切實保障消費者利益。此外，我們形成從事前、事中到事後的全過程防控體系，加強對商家的審核力度，避免誤導消費者。

### 快手負責任營銷的全流程管理

#### 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、公安機關合作，打擊售假商家。

快手致力於營造良好的電商品牌生態。我們與200多個品牌合作共建了假貨識別特徵庫，並結合平台算法能力，實現共計超過20萬次的假貨攔截，管控超過2.3萬售假／侵權商家。2022年6月，快手聯合某品牌集團線下打擊假冒其品牌的商品，在打擊售假商家的同時，挖掘出當地直播銷售團夥及上游生產團夥的整個非法產業鏈，對售假團夥開展「全環節、全要素、全鏈條」的集中打擊，涉案金額達人民幣1,100餘萬元。

## 環境、社會及管治報告

快手積極開展正向負責任營銷，傾聽用戶需求，主動解決問題。通過發佈「信任購」服務品牌、開展幸福鄉村帶頭人計劃、加強負責任營銷相關培訓，為中小商家成長持續賦能。

### 快手正向負責任營銷的措施

#### 傾聽用戶之聲，熱悉痛點

- 快手電商積極傾聽用戶需求，關注用戶痛點，每日來自評論、留言、評價等渠道的互動反饋內容數億條，快手電商已實現訂單相關反饋內容全量動態覆蓋，未來將實現所有電商場景下的「用戶之聲」100%覆蓋



#### 極致兜底，主動服務

- 智慧識別用戶在商家客服或平台客服渠道反映的商品相關問題，並提供快速退款或相應賠償方案
- 平台通過商品反饋數據、評價、留言等層面的綜合分析，得知用戶可能遭遇體驗受傷，主動致電排查並解決可能的問題。受傷用戶對主動致電的滿意度達92%

#### 信任權益，持續保障

- 2022年，快手電商信任權益訂單覆蓋率較2021年增長460%，權益覆蓋消費者數量增長32%。調研顯示，知曉信任購權益的商家中，近七成認為信任購對經營有正向幫助
- 信任購商家相比非信任購商家在免費公域流量的成交效率(GPM)高20%
- 破損包退權益覆蓋率達到90%
- 過敏包退實現美妝個護接近全覆蓋，壞了包退實現生鮮水果接近全覆蓋

#### 資源傾斜，助力信任主播

- 平台給予信任主播或商家營銷曝光超6.5億次
- 高體驗分商家的電商免費公域流量多獲得17%
- 推出「百大信任主播」活動，幫更多值得信任的好主播被看見

#### 幸福鄉村帶頭人計劃

- 未來3年投入上億次營銷曝光資源，發掘和扶持1,000餘名鄉村創業者，覆蓋160個國家重點幫扶縣，開展超100萬人次的短視頻及直播鄉村人才培訓

### 案例：快手開展中小商家赋能培訓

為助力中小商家快速成長，快手搭建針對月GMV<sup>33</sup> 50萬以下商家自助學習體系，合理規劃商家成長路徑，分層引導商家升級。中小商家課程體系上線後，共有超過100萬名商家進行學習，用戶滿意度高達90%。同時，我們創建的「快手商家教育」話題在平台進行短視頻傳播，話題播放量超30億，讓更多的商家在平台有清晰的成長目標。

此外，快手不斷擴展平台培訓模式。2022年，以線上線下相結合的形式，共開展了11期商家成長訓練班，其中10場為線下培訓。截至2022年11月，接近5萬名新商家成功畢業。訓練班整體滿意度達95%，淨推薦值達83%。



<sup>33</sup> GMV (全稱Gross Merchandise Volume)，即商品交易總額。通常包含銷售額、取消訂單金額、拒收訂單金額及退貨訂單金額。

## 環境、社會及管治報告

### 2.1.6 優質客戶服務

快手持續深耕服務質量，不斷升級和創新客戶服務體系與溝通渠道，提升用戶的服務體驗，重視與呵護未成年人成長，營造清朗向上的網絡環境。

- 客戶服務體系

快手基於用戶需求及反饋，不斷升級服務標準。我們制定《培訓管理規範》《培訓考核規則》等內部規章制度，並於2022年修訂了包括《用戶服務中心新用戶進線諮詢流程-熱線通路》在內的客戶服務相關制度共計261份，持續優化客戶服務標準流程。2022年，快手共收到約8萬件投訴事件，針對投訴事件的年度響應率達100%。

我們持續加強客戶服務體系建設，提高平台的服務質量。為滿足用戶逐漸增長的服務訴求，提升終端用戶的滿意度，快手對用戶體驗部進行優化升級，在原有的組織架構基礎上，將用戶服務中心調整為包含主站、電商、安全、商業化、遊戲等在內的縱向業務模式，以更方便快捷的方式回應用戶需求。2022年8月，快手推出《電子商務智能客服技術要求》企業標準，從體系架構、配置要求、知識庫、服務流程和技術指標等方面規定智能客服的技術要求，促進用戶和商戶體驗不斷提升。2022年12月，該標準在中國互聯網協會立項，升級為團體標準，進一步輸出快手經驗，供行業相關企業作為參考。

為提升員工的客戶服務能力，快手持續開展覆蓋新員工、在崗員工及管理者的客戶服務培訓活動，旨在幫助員工掌握專業的服務技能和實戰能力，更好地解答客戶疑問、提升用戶體驗。

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	10次／月	脫產培訓2週	客服通用課程，如：客服服務意識、服務話術、投訴受理技巧等，旨在幫助學員掌握基礎的服務技能、帶給用戶更好的服務體驗的同時，配合情景演練的形式加強學員對知識的理解吸收，從而更熟練地應對用戶線上各種問題，更好的解答用戶疑問。
業務更新類培訓	在崗員工	10-20次／月	平均每天0.5小時	涉及在崗員工所在業務線的培訓，主要針對各業務線知識點更新的內容進行所需培訓人員的覆蓋，如：App中直播功能產品更新迭代，需在功能上線前針對直播業務線全員進行迭代內容的培訓宣導，完成培訓後會針對參培人員進行培訓內容的現場考試，確保員工掌握功能更新的知識點，以便解答進線用戶針對此功能點的疑問。
管理晉升類培訓	高潛員工  基層管理者	10-15次／年	平均每月8小時	通過內訓、外派培訓、外采課程培訓等方式，學習當前客服行業的先進管理經驗和數據分析經驗，不斷提升管理者的專業實戰能力，更好提升用戶體驗。

## 環境、社會及管治報告

快手持續加強客戶服務能力建設，豐富用戶溝通渠道，完善需求反饋機制，通過App內部信息評價、400熱線、對進線用戶推送短信以及抽樣、電話回訪、數據錄入與分析等回訪形式多渠道、多形式聆聽客戶聲音。在回訪過程中，如遇用戶反饋商家存在低價誤導、三方平台詐騙等潛在問題，我們將與電商平台共同協作，對違規商家及同類型商家進行統一識別和攔截。2022年，快手累計回訪25萬餘位用戶，全渠道年度綜合滿意度為83%，其中電話渠道人工服務滿意度為93%。

### 2.1.7 內容治理

快手十分重視短視頻及直播生態的維護和有序運營，維護用戶的合法權益，致力於保障和諧社區的良好運行。我們在嚴格遵守《互聯網信息服務管理辦法》《互聯網直播服務管理規定》《網絡信息內容生態治理規定》《網絡短視頻內容審核標準細則》《互聯網危險物品信息發佈管理規定》等相關法律法規的基礎上，制定並實施《快手社區管理規範》《快手科技安全保障值班制度》《快手科技責任追究及處罰制度》等內部制度，明確內容審核成員職責及工作流程，不斷完善內容與風險管理審核機制，以雙重審核保障形式，對短視頻及直播的內容創作、內容理解、風險識別等方面進行風險審核，降低內容風險，加強短視頻及直播生態治理。

快手積極維護社區健康生態，不斷更新和完善違規內容舉報機制。我們通過線上線下相結合的舉報途徑以及「舉報中心」審核等方式，有效減少違規內容的出現。我們在視頻、直播、帳號、評論、群聊等全部內容場景設置舉報入口，同時開設客服、郵箱反饋、舉報社群等線上途徑，保障舉報機制的暢通，並採用社群運營、月度有獎活動、年度舉報報告等形式鼓勵用戶舉報違規信息，與用戶共建清朗社區。快手設立兼具舉報處理和用戶教育職能的「舉報中心」，在宣貫平台規則的同時，記錄、審核舉報內容，並將舉報處理結果告知用戶。

為了更好的保障用戶體驗，以及持續向用戶提供優質內容，我們通過多種途徑向內部員工提供多樣化、全面化的內容審核相關培訓課程，同時，我們針對不同崗位員工，如審核人員、質檢人員以及管理人員進行定製化培訓，不斷提升內部員工的風險意識，以及對平台內容的識別和判斷能力。2022年，內容審核培訓人數覆蓋6,600餘人，培訓場次共計28,034場。

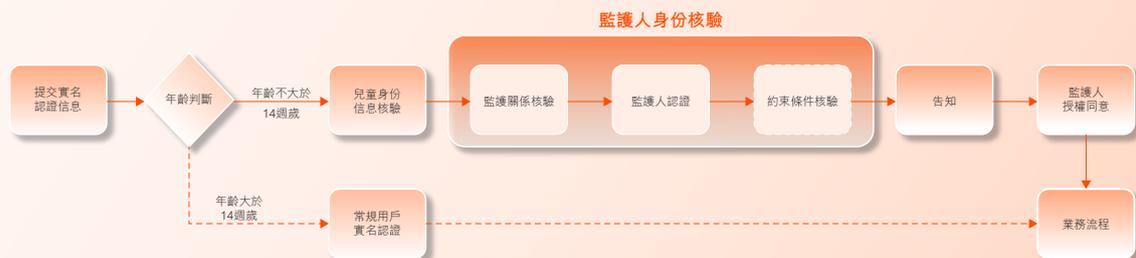
### 2.1.8 未成年人保護

快手始終關注和保護未成年人的健康成長，嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》，竭力為青少年營造清朗的網絡空間。我們十分重視未成年人的個人信息保護，只會在法律法規允許、父母或監護人明確同意或保護未成年人的必要情況下使用、共享、轉讓或披露相關信息，若發現在未實現獲得可證實的父母或監護人同意的情況下收集了未成年人的個人信息，我們將盡快刪除相關信息。針對平台建設，快手在設置青少年模式的基礎上，設立快手未成年人關懷計劃熱線，形成從事前提醒、事中審核到事後主播追繳的完整鏈路，專門處理平台未成年人、無民事行為能力人以及限制民事行為能力人誤消費退款訴求業務。

#### 案例：快手率先開發上線「兒童實名認證通知監護人」功能

未成年人保護是社會各方共同關注的焦點，快手致力於發揮技術和內容優勢，全方位建立並持續完善未成年人防護體系。

快手在業界率先開發上線「兒童實名認證通知監護人」功能，在2022年升級為全智能化模式，全面實現實時監控、即時提醒功能。在未成年用戶做實名認證時，專門增加監護人授權環節，為國內短視頻行業進行了有益探索。



快手未成年用戶實名認證流程

2022年，快手與中國通信標準化協會(CCSA)牽頭編寫了《移動互聯網應用程序(App)兒童個人信息處理的告知同意實施規範》等行業標準，呵護未成年人的互聯網使用體驗和人身財產安全，履行企業社會責任。

## 環境、社會及管治報告

### 案例：快手入選中國信息通信研究院2022年「護童計劃」優秀案例

2022年6月，中國信息通信研究院2022年「護童計劃」評選結果公佈，快手兒童個人信息保護方案因其創新性、完整性受到專家團隊的好評，其中兒童實名認證流程功能作為亮點被關注，整體方案獲選2022年「護童計劃」—App兒童個人信息保護優秀案例。

快手現已初步形成較為完善的未成年人個人信息保護體系，從實名認證到隱私開關，從規則公開到內容管控，快手持續升級青少年模式，致力於從個人信息保護、隱私保護、內容管理等全方位為未成年人提供適齡的優質服務及內容生態。未來，快手還將繼續探索未成年人保護體系建設，通過引入創新有趣的活動項目，聯合社會多方力量開展未成年人保護主題活動，建設一個豐富有趣、積極健康的獨特社區。

我們攜手全行業共同守護與關愛青少年健康成長。伴隨著快手青少年模式4.0版本的發佈，我們進一步升級了守護工具、優化了精選內容標籤。為了更好保障青少年合法權益，在青少年模式下增加「青少年守護協議」。該協議從保護青少年個人信息安全舉措、保障青少年健康使用指引，平台、監護人及青少年用戶三方共同守護願景等維度，詳細描述青少年使用平台的法律應知和注意事項。

### 青少年模式基礎功能



### 青少年模式4.0



### 2.2. 員工成長

快手將員工視作長足發展的重要動力，嚴守合規僱傭底線，切實維護員工合法權益，打造完善的培訓和晉升體系，關注員工身心健康，實現公司與員工共同發展。

#### 2.2.1 員工權益

快手踐行平等僱傭的理念，積極推動多元化員工隊伍的搭建，注重女性在職場中的公平與權益。我們為員工提供優質的薪酬福利，及時傾聽員工的心聲與訴求，提供和諧健康的工作環境。

- 員工僱傭、招聘與多元化

本集團在員工招聘僱傭以及日常管理中，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》《快手招聘廣告發佈規範》《背景調查管理制度》《招聘面試流程規範》《健康職場合規管理制度》等政策，構建了完善的人力資源制度管理體系，並明確禁止僱傭童工和強制勞工行為。2022年，快手未發生僱傭童工、強制勞工等違法事件，全職員工社會保險覆蓋率為100%。

## 環境、社會及管治報告

快手秉承公平、公開、競爭的原則，積極拓展招聘渠道，通過校園招聘、網絡招聘、內推等方式，廣泛吸引優質人才。快手尤其關注技術人才的招聘與吸引，為發掘最優質的技術人才、培養快手未來的技術領軍人，我們為算法類和工程類校園技術人才制定了「快Star」特別技術人才計劃。2022年，快手被多家人力資源機構評為「中國最具吸引力僱主」「中國年度最佳僱主」「非凡僱主」「中國大學生喜愛僱主」等稱號。

快手致力於推進企業員工和管理層的性別多元化，打造平等和多元包容的職場環境。我們以更加公平、更加充分的女性就業作為公司多元化目標。我們在招聘僱傭、培訓晉升、身心健康、關愛福利、職場環境及溝通渠道等方面全方位賦能女性。多元化舉措如下：

- 招聘僱傭：快手堅持公平、平等的僱傭原則，嚴禁任何形式的歧視，保障女性候選人的權利。於2022年，新入職快手的女性員工佔總入職人數的46.1%，相比2021年的42.8%有所增加。截至2022年12月31日，共有11,150名女性正式員工在快手就職，佔全體員工的43.8%。此外，截至2022年12月31日，快手共有外籍及中國港澳台地區員工214人，體現僱傭多元化；
- 培訓晉升：為員工提供了多維度、平等的培訓機會和晉升空間，鼓勵女性員工參與職業發展和專業技能方面的培訓，從而幫助女性在職業上獲得更高的提升空間。快手擁有的女性講師佔公司整體講師的35.4%。此外，我們在晉升考核時，淡化性別的考量因素，消除無意識偏見。目前，快手管理者中女性佔比為30.9%，2022年管理者晉升中女性員工佔比為36.3%；
- 身體健康：公司為員工提供專業的健身資源和免費的心理健康諮詢，以幫助女性在職業發展的同時，關注自身的身體及心理健康；
- 關愛福利：公司為女性員工給予全方位關懷。比如，為女性員工提供健康安全的母嬰室，解決職場媽媽們的後顧之憂；提供法定標準基礎外的額外生育津貼；女性生育期間，提供補充醫療生育保障；女性在職期間，提供一年一度的年度體檢；在三八婦女節，公司會為每位女性員工精心準備禮品慶祝；

- 職場環境及溝通渠道：本公司鼓勵建立平等（包括性別、年齡、種族等）、包容、健康的職場環境，關注每位女性員工在職場中的感受，致力於為女性員工打造一個陽光、溫暖的職場環境。本公司通過設置多維度的溝通渠道，主動傾聽女性員工聲音，為女性員工的職業發展營造多元、包容的工作環境。

截至2022年12月31日，快手共有來自24個國家、32個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近8%。此外，我們位於湘西的審核中心在當地僱傭了459名少數民族員工，豐富員工多元化構成的同時，也為當地提供就業崗位、拉動經濟增長。

### 薪酬與福利

快手在充實和維護優質人才隊伍的過程中，堅持實行公平完善、有競爭力的薪酬福利體系。我們出台了《快手員工手冊》《假期管理制度》《快手租房補貼管理政策》等政策，充分保障員工的合法權益並提供有吸引力的補充福利。此外，快手建立股權激勵機制，股權激勵授予場景分為入職授予和在職增授，旨在充分調動員工的工作積極性。截至2022年12月31日，獲得股權激勵授予的員工佔全體員工的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	員工激勵機制
按照不同的崗位，提供具有合理市場競爭力的薪酬水平，並以年為週期進行回顧，對於優秀員工給予適度的薪酬增長。	短期激勵：主要為年度績效獎金，並結合多元化業務提供各類短期現金激勵；  長期激勵：對崗位重要，表現優秀的員工，給予股權薪酬類的激勵和認可。

## 環境、社會及管治報告

### 快手員工福利體系

快保障	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；  為員工提供涵蓋本人、配偶、子女、父母、寵物等多款個險產品，員工可根據自身需求自費購買。
快健康	關注和保護員工生理及心理健康，為員工提供年度體檢、員工心理援助計劃、健康小屋、健康月刊、健康講座等。  關愛員工家人，為員工父母提供年度健康檢查及父母陪護假期，為員工新生子女提供生育禮金、陪產假及育兒假期等。
快生活	在衣食住行方面為員工提供便捷服務，包括快手食堂、租房補助、公租房搖號、企業用車、快手班車、車位搖號、便利設施、健身福利、快手理髮店、洗衣服務等。
快夥伴	為員工提供豐富多彩的活動，包括司慶及節日活動、社團活動、團建活動、節日禮品等。

#### • 員工溝通

快手充分考慮員工的合理訴求，重視員工意見的反饋與收集。我們持續拓寬員工溝通渠道，通過HR查詢及諮詢平台、HR日常業務觸達、內外部社交平台等渠道為員工解決問題。我們還鼓勵管理層通過茶話會、部門會議、內網討論社區等形式與員工進行有效溝通，收集合理性建議。若員工受到不公平待遇和爭議事項，可直接反饋至上級部門和HR部門，本公司將對收到的投訴、舉報、反饋信息按照《快手員工手冊》等規章制度進行調查和處理。

除此之外，員工生命週期關鍵節點調研也是我們了解員工真實想法的重要工具和手段。本公司通過對調研數據的變化分析和對員工反饋問題的跟進閉環解決，極大提升員工的正向體驗和幸福感受。截至2022年12月，員工生命週期各關鍵節點中eNPS（員工淨推薦值）全年綜合平均值比2021年提升了6%，其中單項（工作居住證辦理業務）的升幅最高，達8%。

## 2022年快手員工活動概覽

### 快手王者杯KKL

2022年7-8月，以「生而敢為，戰至巔峰」為主題的快手王者杯KKL拉開序幕。快手鼓勵員工以業務部門為單位組隊進行比賽，充分提高了員工的團隊合作意識和集體榮譽感。245支員工隊伍經過235場比賽的激烈角逐，最終由來自KSIB的戰隊奪得冠軍。



成都總決賽現場

### 快手園區音樂會

為了豐富員工的業餘生活，平衡生活與工作的關係，快手為員工提供了多樣化的展示舞台。2022年9月，快手舉辦園區音樂會，整場音樂會的歌曲表演者均為快手員工。



音樂會樂隊表演現場

### 快手程序員節

2022年10月，快手舉辦了一年一度的「快手程序員節」活動。2022年程序員節以「消除偏見」為價值主張，旨在幫助員工消除對程序員群體的刻板印象，建立良好的團隊關係和溝通氛圍。



「快手程序員節」活動現場

## 環境、社會及管治報告

### 2.2.2 員工培訓與發展

快手致力於幫助員工實現個人價值最大化，助力員工與本公司共同進步。我們依託《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》等制度，合理規劃員工職業生涯發展路線，為員工提供有針對性、多維度的培養計劃和有前景的上升空間。

快手以員工發展為出發點，精心打造了橫向覆蓋快LEARNING（線上學習平台）、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，為員工提供科學、豐富、系統的學習資源，滿足員工不同程度的學習與發展需求。

#### 快手培訓計劃

培訓類型	培訓內容
領導力培養	<ul style="list-style-type: none"><li>• 打造多維立體的學習發展體系，實現本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結合；</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完整發展項目、針對管理節點解決問題的輕快項目、豐富的線上學習營、直接走進業務團隊的陪伴成長項目等；</li><li>• 2022年共計組織各種學習活動百餘次，覆蓋數千人次，絕大部分內容為快手中學團隊為快手領導者客制開發，直擊快手管理者的實際問題。</li></ul>
專業人才培訓	<ul style="list-style-type: none"><li>• 識別和培養技術年輕高潛力人才，通過在崗實踐、導師輔導、課程學習等方式幫助他們快速成長；</li><li>• 在7個技術領域方向持續提升技術人才的技術深度和技術廣度；通過貼合技術管理的場景，持續提升技術管理者的技術規劃、決策等能力；通過引進來、走出去，與工業界、學術界的技術專家做深度交流，讓技術人才有更廣闊的技術視野；</li><li>• 面向產運崗位、遊戲、設計、分析等崗位的專業人才也開展了對應的人才培養項目，促進專業型人才的發展與成長。</li></ul>

培訓類型	培訓內容
新人培養	<ul style="list-style-type: none"><li>• 搭建四級新人培訓體系，融入運營課堂式分享、視頻拍攝、直播體驗、小組互動、路演答辯、快手端內大V達人近距離接觸等多樣化形式，幫助新人與產品技術建立鏈接和構建「業務+技能+職業化」立體能力矩陣；</li><li>• 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，從技術或產品團隊流程規範到方法工具，從領域技能到業務知識，從所在團隊到上手必備，建立「新人101文檔」知識庫，並以集訓、特訓營等不同形式開展新人培訓。</li></ul>

### 案例：快手開展算法科普系列課程

算法作為快手業務核心運轉的軸承，了解算法的運轉機制、邊界和應用，不僅可以提升員工自身能力，更有助於組織協同。因此我們面向員工、骨幹、管理者分別開展了算法科普系列課程。針對算法的常識、日常工作中常見的算法問題與解決辦法，我們通過課程講解、工作坊研討的方式，開展了12期培訓課程。該培訓共計覆蓋2,000+員工，包括技術、產品、運營、銷售等崗位，產出300+算法案例集，極大提升了工作效率和協同效率。



算法系列科普現場

## 環境、社會及管治報告

### 案例：產品創新黑客馬拉松大賽

2022年，快手面向全體員工開展產品創新黑客馬拉松大賽，通過比賽的方式，讓員工能夠跨團隊協同，激發出更有創新、更開放、更多元的創意。本次大賽歷時30天，共有297人報名參賽，組成了共計56支優秀隊伍。本次比賽的報名選手來自不同崗位，包括產品、運營、研發、算法、設計、HR、數據分析等，最終10支隊伍進入決賽。創意產品覆蓋元宇宙、短視頻、直播、AI等領域，除了為普通用戶建造專屬宇宙之外，還有針對聽障群體設計的友好模式。大賽有50%項目被業務認領並跟進上線。



產品創新黑客馬拉松大賽

快手採用線上線下相結合的方式對員工開展培訓，極大地提升了培訓效率與便捷性。截至2022年12月31日，「快手中學」線上平台累計上線2,517門課程，涵蓋技術研發、產品運營、管理技能、通用技能、新人必修、興趣百科等多類主題，資源覆蓋100%員工。

除內部培訓外，快手積極聯合外部力量，搭建產學研交流平臺，提升人才培養的專業化水平，促進技術生態建設與蓬勃發展。我們聯動外部技術垂直社區、技術相關出版社、技術媒體，用活動的形式搭建技術交流平臺，促進從「知道快手技術」到「認可快手技術」的轉變。

快手合作交流活動

活動名稱	活動內容
「知道快手技術」	重點打造快手技術沙龍品牌項目，通過分享一線實踐經驗、探討行業發展動態，助力技術人才拓寬視野，2022年，共開展3期，主要從安全方面去分享快手安全實戰，覆蓋超過4,000名從業者。
「認可快手技術」	<p>快手技術團隊積極參與行業大會，2022年共有近20位技術團隊的員工走出去，參與行業分享和交流，涉及到服務端、前端、數據、音視頻等領域，為廣大技術從業者帶來豐富的技術乾貨。</p> <p>2022年，快手聯合極客時間一起開發音視頻系列課程，為音視頻領域的從業者提供入門指引，幫助超過3,000名業界開發者學習行業最佳實踐。</p>

2.2.3 員工健康與安全

員工職業健康安全是快手日常運營工作中的重要一環。我們嚴格遵守《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，制定多元化的職業健康與安全管理措施，為員工提供健康安全保障。

我們幫助員工在職業發展的同時，關注其身心健康，並從細節入手，在整個職場環境減少意外和職業病的發生。我們在辦公區域為員工提供人體工效學座椅，以及健身場地、健身器械及課程。快手在全國職場聯合開展安全檢查，進行全面的安全隱患排查與整改，保障員工在安全的環境中工作。此外，我們為全體員工提供補充醫療保險和重大疾病保障，定期組織員工進行健康體檢，並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。

## 環境、社會及管治報告

### 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
醫療費用墊付	對於家庭條件困難的特殊員工，為員工墊付醫療費用

快手注重員工安全意識的提升，加強員工安全急救能力的建設。我們每月組織健康安全宣講、推送健康月刊，以及定期組織急救技能培訓。自2019年舉辦「急救俠」培訓活動以來，快手全國範圍內總計培訓取證已超過3,183人，參訓城市12個，總培訓場次達81場。快手已經完成「急救俠千人招募計劃」，駐場服務供應商關鍵崗位全覆蓋。2022年「急救俠」活動總報名人數、單批次合格人數、出勤率、滿意度等多項數據創近年新高，總計招募到1,811人參與，出勤率達82%，總體匿名滿意度達9.8分（10分滿分），且沒有8分以下的評分。「急救俠」徽章自2022年8月5日上線以來，已有2,185員工獲得該徽章。此外，快手已經與中國紅十字總會、各職場市紅十字會、急救基地等單位形成深度合作，在全國各地免費開展快手專場培訓。



快手與北京市紅十字會共同開展社會急救能力建設培訓項目

健康與安全績效

指標	2022年	2021年	2020年
因工死亡人數(人)	0	0	0
因工死亡率 <sup>34</sup> (%)	0	0	0
因工傷損失工作日數 <sup>35</sup> (天)	529	575	1,215

案例：快手健康小屋

為持續完善快手員工健康管理體系、為員工提供健康管理服務，我們在快手總部建立了健康小屋。健康小屋配備專業的醫護人員，具備健康諮詢、基礎檢測、保健按摩、用藥指導、健康促進、應急服務六大功能。

針對互聯網員工常見疾病，健康小屋還組織了脊柱檢測、骨密度檢測、眼科篩查等健康活動。健康小屋醫護人員通過儀器對員工身體進行檢測、輸出報告，並由專業醫生進入職場提供專業諮詢服務。此外，快手健康小屋還聯合其他部門，通過KIM推送、線下發放小卡片等方式進行健康知識宣導。在1024程序員節活動中，健康小屋設立健康關愛專區，吸引眾多員工前來了解、參與活動，並現場為500多位員工提供了健康諮詢和服務，進一步將健康的觀念傳遞到更多員工心中。



快手健康小屋

<sup>34</sup> 因工死亡率=(因工死亡總人數/總員工人數)\*100%。

<sup>35</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。

## 環境、社會及管治報告

### 僱傭績效表

#### 僱傭

指標		2022年數據
員工總數(人) <sup>36</sup>		<b>27,402</b>
按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工	25,445
	其他類別員工 <sup>37</sup>	1,957
全職員工總數(人)		<b>25,445</b>
按性別劃分的全職員工人數	男性	14,295
	女性	11,150
按年齡劃分的全職員工人數	30歲以下	16,274
	30-50歲	9,160
	50歲以上	11
按工作地區劃分的全職員工人數	工作地為中國大陸地區	25,263
	工作地為海外及中國港澳台地區	182
按管理層級劃分的全職員工人數	管理層	1,639
	非管理層	23,806
全職員工總流失率(%) <sup>38</sup>		<b>31.8%</b>
按性別劃分的全職員工流失比例	男性	34.9%
	女性	27.8%
按地區劃分的全職員工流失比例	中國大陸地區	31.4%
	海外及中國港澳台地區	94.0%
按年齡劃分的全職員工流失比例	30歲以下	33.9%
	30-50歲	28.1%
	50歲以上	63.6%

<sup>36</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>37</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>38</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		2022年數據
員工培訓總投入金額(萬元)		1,171
快手中學培訓情況	線上培訓總時長(小時)	1,984,762.7
	參與總人次數(含線上和線下)(人次)	214,701
	線上開設課程門數(門)	2,517
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)	56.2
	非管理層人均線上培訓小時數(小時)	46.4
	管理層人均線下培訓小時數(小時)	5.2
	非管理層人均線下培訓小時數(小時)	6.0
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	管理層線上培訓佔比(%)	76.0%
	非管理層線上培訓佔比(%)	83.6%
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)	47.6
	女性員工人均培訓小時數(小時)	45.9
按性別劃分的受訓僱員百分比	男性員工培訓佔比(%)	82.1%
	女性員工培訓佔比(%)	84.4%

2.3. 商業道德

快手在日常運營中堅守商業道德準則，誠信自律地開展業務活動，抵制並審查腐敗、賄賂、舞弊等違反商業道德的行為，完善企業管治。

## 環境、社會及管治報告

### 2.3.1 反貪腐

快手遵守《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，內部更新《快手員工手冊》《快手員工行為管理規範》等規章制度，並於2022年內發佈《快手避免利益衝突暫行規定》常用條款解讀，進一步加強反貪腐制度建設。2022年，本公司有1起員工因涉嫌非國家工作人員受賄罪被一審判決，判處有期徒刑一年四個月，本公司依據《快手員工行為管理規範》與其解除勞動合同關係，並針對該案件予以復盤，杜絕類似案件再次發生，該案件未對本公司業務有重大影響。

快手建立以道德委員會為最高決策機構的商業道德管治體系，負責本公司廉正合規管理策略與規劃，並下設多個負責部門，全方位加強廉正建設與管理。我們制定了覆蓋多環節的腐敗防控機制，從源頭遏制腐敗事件的發生。

#### 快手商業道德管理架構

道德委員會 (快手董事長任主席、快手聯合創始人為主任委員)					
廉正合規部					
廉正綜合業務中心	廉正國際化中心	廉正商業化中心	廉正電商業務中心	廉正文化宣導及合規中心	廉正遊戲業務中心

2022年，快手針對包括董事在內的全體員工(包括勞務派遣、實習生等)開展反腐敗培訓，廉正培訓覆蓋人數17,325人次。此外，本年度快手新增合作商走訪活動，對合作夥伴和供應商的廉潔情況進行檢查，攜手共建陽光透明、公平公正、正直誠信的廉潔生態。

## 2022年快手內部廉正合規培訓情況

<b>新員工普法培訓</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年，新入職員工培訓覆蓋率為100%。其他新員工培訓通過線上線下雙渠道共覆蓋12,161人次</li> </ul>
<b>業務部門專項培訓</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對國際化事業部、商業化事業部、電商事業部、娛樂業務部、數據分析部、社區科學部等部門開設針對性培訓</li> <li>開展131場線下業務專場培訓，累計共覆蓋4,913人</li> </ul>
<b>管理層廉正合規培訓</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增覆蓋251位管理者</li> <li>優化快手中學《管理者廉正必修課》，同期將該課程更新至快手中學管理者課程《帶兵守則》中，提升管理者廉正認知</li> </ul>
<b>廉正合規專題培訓</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>快手重視廉潔生態建設，2022年，在業務部門篩選誠信正直員工，進行廉正講師認證，截至2022年底已經認證120名廉正講師，由他們在業務側進行廉正宣導，以身作則，帶動更多的員工投入到廉正生態建設中</li> <li>2022年，快手新增走訪合作商計劃，共計走訪134家合作商，傾聽合作商聲音，其中合作商覆蓋快手合作的代理商、商家、機構、工會、服務商等。快手傾聽聲音，傳達廉潔，與合作商共建快手廉潔生態</li> <li>典型舞弊案件專項培訓</li> </ul>

我們不斷強化供應商的廉潔治理，積極開展反腐倡廉的宣貫工作，嚴格保障合作供應商的廉潔合規。我們在節假日通過郵件及微信公眾號進行反腐敗的宣傳；對重點供應商進行實地走訪宣貫；特定的品類召開供應商閉門會議等。2022年，我們已累計與3,380家供應商簽署廉正和保密承諾書，較2021年的1,804家數量上漲87%。此外，我們強調公司對於腐敗行為的「零容忍」態度，鼓勵供應商對遇到的不公正、不合規行為進行監督舉報，特設立了投訴與反饋的溝通渠道。



供應商閉門會議

## 環境、社會及管治報告

快手高度重視監督舉報對於廉正建設的積極作用。我們在官網設置「廉正舉報」界面，公開《快手廉正舉報管理規範》<sup>39</sup>以及舉報郵箱地址，鼓勵快手員工、外部合作夥伴（包括但不限於供應商、代理商、客戶等）和其他第三方針對腐敗、賄賂、舞弊等現象進行舉報。廉正合規部每年定期審核舉報制度，並在道德委員會的指導及審核委員會的監督建議下，對制度進行及時的更新和完善。

快手建立完善的投訴及舉報人保護機制。我們在《快手廉正舉報管理規範》中，明確提供實名舉報和匿名舉報兩種形式，包括官網舉報網站<sup>40</sup>和廉正舉報郵箱(lianzheng@kuaishou.com)，並承諾對舉報人的個人信息及舉報信息均進行嚴格保密，嚴禁對外洩露舉報人以及案件信息，嚴厲禁止任何人以任何形式報復舉報人、證人及調查人員。對於洩漏舉報人員信息或對舉報人員進行打擊報復的員工，我們將按照《員工手冊》從嚴處理；對於行為觸犯法律的員工，將移送司法機關依法處理。

### 2.3.2 反洗錢

快手嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等反洗錢相關法律法規，配合金融機構及支付機構履行反洗錢義務。快手積極學習最新監管要求，發現洗錢活動將向政府反洗錢行政主管部門或者公安機關進行舉報。

### 2.3.3 反壟斷

快手高度重視反壟斷合規建設，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《國務院反壟斷委員會關於平台經濟領域的反壟斷指南》《經營者集中審查暫行規定》等法律法規，內部制定《快手競爭合規管理制度》《快手反壟斷合規手冊》《快手經營者集中合規指南》等政策，並為重點業務領域的反壟斷合規提供制度指引。快手承諾堅持互利共贏，公平參與競爭，維護競爭秩序，實現共同發展。

<sup>39</sup> <https://s2-10971.kwings.com/kos/nlav10971/bpm-case-m/standard-v1.pdf>

<sup>40</sup> <https://jubao.kuaishou.com/#/?channel=KSPC>

快手積極響應國務院反壟斷委員會出台的《經營者反壟斷合規指南》，除了前述制度建設，在人員配置、專項工作、合規意識培育等各方面開展多項措施，加強對本公司反壟斷合規體系的建設。其中在人員配置方面，我們設立專門的反壟斷合規團隊，主要負責識別、分析和評估本公司經營活動中可能涉及的反壟斷合規風險；起草、制定和修訂公司反壟斷合規管理制度及相關指引，明確、優化合規管理要求和流程；進行經營者集中申報；開展反壟斷合規培訓和宣貫等工作。為提升本公司反壟斷合規意識和風險防範能力，快手多次組織開展反壟斷知識及技能培訓，對反壟斷相關的新法新規進行研讀和宣貫。此外，快手還加強與監管機構的溝通及與同行業夥伴的交流。在中國標準化協會的牽頭組織下，快手與反壟斷領域的專業學術研究機構和同行共同參與《經營者公平競爭合規管理體系建設》團體標準的聯合起草和制定工作，旨在共同倡導和推動市場經濟規範有序創新和健康發展，保護市場公平競爭，營造良好的市場秩序和社會生態。同時，快手在各項反壟斷相關法律法規的徵求意見階段，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

快手堅持供應鏈可持續管理，將ESG理念嵌入供應商的全流程管理中，鼓勵並加大綠色採購力度，定期評估供應商ESG風險，強化供應商的廉潔治理，促進價值鏈的共贏和長久發展。

#### 2.4.1 供應商合規管理

2022年，快手制定並實施《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》等制度規定。我們形成了供應商全生命週期管理的體系，通過入庫認證管理、選擇管理、履約管理、績效管理、組合管理和日常管理，促進供應商生態建設，全面保障業務發展和採購的合規性。截至2022年12月31日，納入本集團全球合作供應商庫的供應商共有4,915家，其中中國（含港澳台地區）供應商4,785家，海外供應商130家。

### 供應商全生命週期管理體系

供應商准入	<ul style="list-style-type: none"><li>• 快手根據採購種類的不同設定有差異的資質審核，要求相應的供應商提供ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001/OHSAS 18001職業健康安全管理体系、ISO 22000食品安全管理体系等相關標準認證，嚴格審核供應商的准入條件；</li><li>• 針對餐飲種類、傢俱種類等的供應商篩選，我們選擇實地走訪考察的形式，確認供貨商的生產環境、安全防護措施以及環保等方面符合快手供應商篩選要求。</li></ul>
供應商評估	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在入圍評估時，我們通過制定採購策略，公平公正地選擇符合標準的供應商參與競選；</li><li>• 在供應商履約後，通過供應商績效管理機制對於供應商進行全方位的對比打分，評估出供應商與本公司的適配度，並對表現優異的供應商進行激勵，對於表現不合格的供應商進行策略性的處理。</li></ul>
供應商ESG風險管理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 我們逐步搭建供應商ESG評估體系，入庫認證時向供應商明確在環境表現、職業健康安全、商業道德、社會責任等維度上的基本要求，以降低供應鏈ESG相關風險。</li></ul>
供應商退出	<ul style="list-style-type: none"><li>• 我們加強對供應商的日常管理，對於出現失信行為的供應商給予追責、退出或凍結的處理；</li><li>• 逐步淘汰不合格供應商，加快供應鏈的優化升級。</li></ul>

### 2.4.2 責任採購及綠色採購

快手積極承擔社會責任，堅持責任採購。2022年，我們在採購過程中考慮偏遠山區的供應商及產品採購，在節日禮品、員工福利相關採購方面優先考慮來自此地區的供應商。

針對餐飲相關、職場建設相關、傢俱、地毯等實物的採購，我們從EHS<sup>41</sup>指標、服務質量管理、交付效率、成本指標等多個角度細化供貨商考核體系。在裝修施工安全、材料環保、施工環境健康等方面，我們根據安全事故發生率、IAQ(Indoor Air Quality)通過情況以及安全整改通知次數等明確考核標準。質量管理角度，我們通過治理前實地考察、治理後檢測及治理情況進行綜合考慮供貨商質量。

此外，快手積極響應國家「碳中和」號召，致力於綠色低碳與高質量發展。在服務器領域，我們憑借深耕多年的經驗和技術積累，持續優化硬件架構，提升單位能耗的算力，同時不斷探索先進液冷和供電技術的應用，攜手合作夥伴共同踐行綠色、節能、可持續發展理念。

#### 案例：快手租用數據中心大力推動清潔能源技術應用

快手高度重視綠色採購，在快手租用數據中心的採購項目中，響應國家碳中和政策，從眾多備選供應商中，優先選擇具備光伏發電的密雲機房作為合作對象，以持續推動租用數據中心的清潔能源技術運用，鼓勵供應商減少碳排放量。所租賃的項目園區規劃光伏容量達到2,196.72kW，每年可供應綠色電力300萬度，可減少碳排放量約3,000噸。



密雲光伏發電項目

<sup>41</sup> EHS是環境 Environment、健康Health、安全Safety的縮寫

## 環境、社會及管治報告

### 2.5. 社會責任

快手圍繞以社會責任為核心的戰略目標，積極賦能人群和社區發展，開展公益志願活動，助力改善民生問題，展現企業的社會價值和責任擔當。

#### 2.5.1 社區貢獻

快手秉承「用科技連接善意，實現平台共享價值」的使命，以科技普惠為原則，充分發揮產品、技術和社區優勢，積極助力鄉村振興、幫扶弱勢群體、保護生態環境，打造極具快手特色的公益項目。

##### 案例：她力量·鄉村振興幫扶計劃

2022年3月，快手公益聯合中國婦女發展基金會、山西省婦聯共同發起「她力量·鄉村振興幫扶計劃」。該計劃圍繞「鄉村振興」和「共同富裕」的時代背景，以直播電商、直播帶貨為抓手，旨在孵化與培養經濟欠發達地區的女性電商主播。一方面，該計劃可以拓寬當地特色農副產品銷路，助力鄉村特色產業發展；另一方面，可以通過短視頻平台的內容宣傳和分發，傳播正能量的同時，幫扶鄉村女性創業。此外，通過幫扶人（女性創業導師）和被幫扶人（鄉村地區女性代表）的跨地域交流溝通，使得城市和鄉村的新時代女性思潮進行碰撞及融合。

自項目啟動以來，「她力量·鄉村振興幫扶計劃」得到了積極落實，2022年在山西省的臨汾市、運城市、長治市、陽泉市開展4場巾幗電商培訓，讓近400名鄉村女性受益。經過專家評審和實地調研，首期扶持的6家女性創業點也已經確認。此次培訓落地大同，將繼續助力100位當地鄉村女性學習掌握直播、短視頻等方面的專業電商從業知識。她力量項目計劃整體將覆蓋山西全省超過1,000名鄉村女性。



培訓授課現場

### 案例：快手助力退役軍人高質量就業

「軍創英雄匯」退役軍人春招行動是退役軍人事務部宣傳中心聯合快手平台，聯動各地退役軍人事務部門及社會責任企業，共同助力退役軍人高質量就業的創新舉措。

從2022年4月11日起，每週一晚7點準時推出線上招聘直播。此前，已推出浙江、河南、廣東、安徽、山西、海南、湖北、山東、廣西等9場線上招聘專場。據統計，收官專場線上直播有24家企業提供崗位8,846個、觀看人數超410萬人次，3,538名退役軍人投遞簡歷。10場直播帶崗線上招聘，觀看總人數超2,855萬人次，137家企業共提供20,917個崗位，幫助了1.5萬多名老兵找工作。



退役軍人春招行動的線上招聘直播

## 環境、社會及管治報告

### 案例：快手聯合愛德基金會PADI愛海洋專項基金共同發起拯救珊瑚行動

為喚起更多人保育珊瑚、保護海洋環境的意識，2021年12月24日，快手聯合愛德基金會PADI愛海洋專項基金共同發起拯救珊瑚行動，在線上搭建創新型珊瑚公益互動平台——「快手珊瑚」，旨在通過短視頻和直播的多元活動形式，號召用戶在線上種珊瑚，讓每個人都能參與到珊瑚保護行動中。

2022年2月15日，快手珊瑚以「別讓愛珊瑚來遲」主題，邀請中科院專家張浴陽博士、明星高卿塵及主持人常琳進行珊瑚種植直播，累計觀看量超過1,000萬人次。截至活動結束，#別讓愛珊瑚來遲的專題頁面已有1.5萬個作品，播放量達7.3億。

2022年3月20日，快手策劃了一場「珊瑚保育行動」的水下直播活動，青年演員李現現身海南海域，潛入海底親自種植珊瑚，身體力行地號召海洋生態保護。同時，珊瑚專家王沛政通過現場解讀，在線為大家答疑解惑。該活動吸引了超過千萬用戶在線觀看。



拯救珊瑚系列公益行動

### 案例：共商數字化轉型 技術普惠「快手模式」亮相聯合國論壇

2022年11月22至24日，聯合國經社部(UN DESA)在韓國仁川舉辦「有效治理和數字轉型加快實施2030年可持續發展議程和應對全球挑戰(Effective Governance and Digital Transformation for Accelerating Implementation of the 2030 Agenda for Sustainable Development and Addressing Global Challenges)」主題論壇，探討如何通過數字化轉型應對全球挑戰。

這是聯合國經社部一年一度的重大活動，聯合國前秘書長潘基文、副秘書長李軍華、世界銀行相關負責人Donna Andrews、英國、新加坡、馬來西亞、波蘭、葡萄牙、印度尼西亞、菲律賓、阿聯酋、印度、老撾等國部長及相關領導專家出席。

快手作為唯一受邀的中國企業代表出席，在會上作了「平等普惠，技術創新助力實現可持續發展目標(Leveraging Digital Technology for Promoting Social Inclusion to Realize the SDGs)」主題演講。快手致力於通過技術手段打造普惠數字社區，在發展數字鄉村、促進數實融合、關愛弱勢群體、文化傳承等方面做出了諸多探索。通過不斷完善普惠流量的算法機制，快手努力嘗試填平網絡時代的「注意力鴻溝」，讓更多普通人借助數字技術自我表達和被關注，增加人與人之間的鏈接，發揮更多人的想像力和創造力，增進人們的獲得感和幸福感，這也與聯合國「不讓任何人掉隊(Leave No One Behind)」的理念高度契合。快手發言內容，被納入聯合國相關報告。



快手作為唯一受邀的中國企業 亮相聯合國論壇

## 環境、社會及管治報告

### 2.5.2 公益慈善及志願者服務

快手積極投身於社會公益事業，持續踐行社會責任。我們主動開展形式多樣的公益志願服務活動，鼓勵員工奉獻點滴愛心。通過傾聽老年群體的心聲、為山區孩子帶去希望等公益行動，我們積極傳播文明和諧、友愛互助的社會風尚。

2022年，快手公益項目捐贈總額達人民幣2,270萬元，公益項目投入總時間達16,319小時。

#### 案例：銀齡心願單

「銀齡心願單」是快手為關愛銀齡群體所開展的一次公益創新嘗試。除捐贈和資助外，快手希望通過聯合相關機構，一同開展系列助老公益行動，通過走進老年人群的生活，傾聽和了解他們的真實需求，為他們提供個性化的幫助。

截至2022年11月，快手公益聯合用戶@有娘就是福、@快手管理員及@北京積水潭舉行了三場銀齡心願單直播活動，分別就完成老養殘用戶心願、中老年用戶安全觸網及遠離骨松等主題進行直播，營造關愛老年群體的社區氛圍，讓更多人加入到守護銀齡群體的公益行動中來。



「銀齡心願單」系列公益直播

### 案例：快手公益走進雲南「太陽村」，為山區孩子帶來「不一樣的新學期」

快手公益在最高檢新聞辦和西疇縣教體局指導下，聯合快手黨委、快手政務、快手中學、快手IT及中國光華科技基金會啟動「快手公益心願單」計劃，向西疇縣湯谷民族小學捐贈價值人民幣15萬元的課外書籍、15台電腦、120套課桌椅、1,000支筆、200套本子和1台彩色打印機，有效改善孩子們的學習條件，為當地教育教學工作提供硬件支持。

2022年9月15日，快手企業社會責任部門帶領志願者團隊來到湯谷民族小學參加了捐贈儀式，並通過直播與快手網友共同探訪湯谷民族小學的圖書室建成情況，實地體驗課外閱讀對鄉村兒童的益處，給孩子們帶去禮物和祝福。同時，快手志願者走進「心願圖書室」，帶領孩子們一起上了一堂互動閱讀課，教孩子們如何做讀書筆記，培養起讀書習慣。



快手志願者在湯谷民族小學的捐贈儀式

## 環境、社會及管治報告

2022年，快手聚焦鄉村振興、兒童與青少年保護、無障礙和適老化、退役軍人關愛、災害應急響應、非遺傳承及環境保護等領域，共獲得10個公益獎項，得到社會各界的廣泛認可。

### 榮譽獎項：



1. 2022年1月，快手與中青報、中青網合作的「沿著高速看中國·中國人的故事」直播助農行動入選中國記協新媒體專業委員會發佈的「中國新媒體公益2021十大案例」。
2. 2022年1月28日，中國青基會為快手頒發「希望之友」獎項。
3. 2022年5月，快手聯合佛山人民廣播電台發起的「助老50公益行動」獲得由佛山市文明辦及佛山市民政聯合頒發的「2021年度佛山公益慈善優秀項目」。
4. 2022年7月29日，北京廣電和北師大互聯網發展研究院發佈了《2021年「重點網絡視聽企業社會責任監測報告」》，快手獲得「2021年度北京網絡視聽行業社會責任優秀企業獎」。
5. 2022年9月22日，在2022（第十九屆）北京互聯網大會雲網安全與數字治理論壇上，快手科技幸福鄉村帶頭人項目獲得2022年北京市信息通信行業美麗數字鄉村示範項目。

- 2022年11月9日，北京理工大學共同富裕與人力資源開發研究中心及中國企業慈善公益論壇組委會公示2022中國企業慈善公益500強系列榜單，快手位列「2022中國企業慈善公益500強」第126位、「2022中國服務業企業慈善公益500強」第70位、「2022中國民營企業慈善公益500強」第80位、「2022中國服務業民營企業慈善公益500強」第50位。

- 2022年11月10日，2022年企業社會責任教育項目優秀案例徵集暨第六屆CSR中國教育榜獎項正式發佈，快手獲得「CSR CHINA TOP100年度最佳責任企業品牌」，「快手幸福鄉村帶頭人計劃」項目獲得「CSR CHINA年度典範項目」，「快手公益·退役軍人關愛計劃」項目獲得「CSR CHINA年度最佳影響力」。



- 2022年11月，為表彰互聯網從業單位在推動行業自律，淨化網絡環境，保護未成年人健康成長，積極履行社會責任，熱心社會公益，促進我國互聯網行業健康和諧發展做出的貢獻，中國互聯網行業自律貢獻和公益獎評審委員會擬授予快手等81家單位「2021-2022年度中國互聯網行業自律貢獻和公益獎」。

- 2022年11月，快手獲評鳳凰網行動者聯盟2022公益盛典「年度十大公益企業」。

- 2022年12月，快手在中國新聞社《中國新聞週刊》主辦的第十八屆「中國·企業社會責任論壇」上被授予「2022年度責任企業」。

# 環境、社會及管治報告

## 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(範圍一)及能源間接(範圍二)溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	1.1 應對氣候變化
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

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	描述已經或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

## 環境、社會及管治報告

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、以及有關慣例執行及監察方法	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	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.1 平台責任

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