



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)

# 2025 年度環境、社會及管治報告



# 目錄

關於本報告	1
董事會聲明	2
ESG管治	7
企業管治	14
商業道德	15
供應鏈管理	22
應對氣候變化	29
綠色運營	43
守護信息及網絡安全	63
用戶隱私保護	70
標準生態建設	72
AI技術賦能可持續發展	78
知識產權保護	79
平台生態治理	81
公益與慈善行動	100
員工發展與關懷	107
附錄	133
釋義	151



## 關於本報告

本報告是本公司發佈的第六份環境、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，本報告涵蓋本集團本報告期內有關環境、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、內部統計數據及相關正式公開的信息和數據記錄。

## 編製依據

本報告參照聯交所附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「ESG報告守則」)編製，並遵循ESG報告守則有關「重要性」「量化」「平衡」「一致性」原則要求。

重要性	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「重大性議題分析」章節。
量化	我們披露了可量化的關鍵績效指標(「KPI」)，並在適用的情況下設定了量化績效目標。有關本報告中KPI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章節(如適用)進行了說明。
平衡	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	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，均已在對應章節進行了說明。

# 環境、社會及管治報告

## 聯絡及查詢

快手十分重視各利益相關方的意見，本報告可在公司網站(<https://ir.kuaishou.com/zh-hans/esg/esg-reports-and-other-publishes>)及在聯交所網站(<https://www.hkexnews.hk>)獲取，並設有中英文版本。若閣下對本報告或本集團的可持續發展管理有任何意見或建議，歡迎您通過以下方式聯繫：

郵箱：[ir@kuaishou.com](mailto:ir@kuaishou.com)

## 董事會聲明

快手董事會高度重視ESG事宜對本集團風險管理與可持續發展的深遠影響。我們深知穩健的管治架構是推動ESG策略落地的基石，為此，本集團建立了完善的三級ESG治理架構，旨在實現ESG事宜的全面覆蓋和有效管理。

作為ESG事宜的最高負責及決策組織，董事會對本公司的ESG管理方針、策略及報告承擔最終責任。董事會下設企業管治委員會，負責識別及評估與本集團業務相關的ESG風險，並確保本集團設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統。該委員會定期就相關ESG目標的達成進度向董事會進行匯報及檢討，並在決策過程中，審慎考慮與氣候相關風險和機遇相關的權衡評估。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，負責協調並推動各職能部門開展ESG具體工作，確保資源投入充足且各項措施執行落地。

快手重視各利益相關方的期望和訴求。我們通過定期舉辦內外部活動，與利益相關方保持緊密溝通，藉此識別及評估其對各項ESG議題的意見與優先排序。於報告期內，董事會已對2025年ESG重要性議題進行審議，並通過了對各項ESG議題重要性程度的調整提案，以確保公司策略與社會期待保持一致，詳情請參見本報告「重大性議題分析」章節。同時，我們將不斷提升ESG信息披露的質量與透明度，確保為利益相關方提供全面、準確的ESG信息，以促進公司的可持續發展與長期價值創造。

本報告詳盡披露快手2025年ESG工作的進展與成效，符合《ESG報告守則》C及D部分所載之全部適用的「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，本報告已於2026年3月25日經由董事會審議通過。展望未來，我們將繼續攜手各利益相關方，為推動全球可持續發展貢獻快手方案。

ESG 2025年度亮點績效

卓越可持續治理體系

公司治理 

- 非執行董事比例為**75%**
- 女性獨立非執行董事於董事會佔比**12.5%**
- 已設立《員工多元化政策》，並訂立多元目標

商業道德 

- 新員工在線培訓共計**16,432**人次，覆蓋率**100%**
- 管理層在線培訓共計**302**人次，覆蓋率**92%**
- 廉潔快手微信服務號共推送**13**篇廉正宣導文章，用戶數量達**2.6萬**人

供應鏈管理 

- 對**468**家供應商開展績效考核及驗收評價，同比去年增長**70.8%**
- 要求所有入庫供應商簽署《供應商入庫承諾書》

保護環境，推動綠色營運

綠色運營 

- 快手自建數據中心2025年平均PUE值**1.20**，最低可達**1.14**
- 北京總部職場辦公區域完成市政中水引入，預計可涵蓋洗手間非洗漱類用水約**20%**的總用水需求
- 快手辦公職場電子廢棄物無害化處理率**100%**

應對氣候變化 

- 到2030年快手自建數據中心實現**100%**可再生能源使用
- 到2030年快手總部職場辦公區域實現**100%**可再生能源使用
- 以2024年為基準年，自建數據中心範圍一和範圍二溫室氣體排放量到2030年下降**30%**
- 連續披露範圍三溫室氣體排放量**160.0**（萬噸二氧化碳當量），覆蓋主要的六大類別
- 2025年，快手自建數據中心共購買綠色電力共購買綠電共**583,720.0**兆瓦時，佔總用電量比例**93.0%**，總避免碳排放**309,721.8**噸二氧化碳，有效降低集團整體碳足跡

## 引領行業創造社會價值

### 數據安全與隱私保護

- 新增或修訂**6**份數據信息安全相關內部制度文件
- 新獲得**ISO 42001人工智能管理體系認證**，並依據**GB/T 45654-2025《網絡安全技術 生成式人工智能服務安全基本要求》**完成備案
- 完成共**23**個系統等級保護測評
- 在各項AI技術支持下，主站漏洞修復率達**97.3%**
- AI挖掘水準越權漏洞準確率達**80%**以上
- 舉辦了**15**場外部漏洞挖掘活動
- 信息安全培訓和考核人次超過**3.5萬**人次

### 知識產權保護

- 全球累計提交專利申請**14,265**件
- 已獲授權專利**7,985**件
- 持有國內外註冊商標**10,969**件
- 完成版權登記產品**7,906**件
- 累計開展**9**場知識產權專項培訓

### 平台責任

- 快手平台發佈帶#環保話題相關關鍵詞累計播放量**134+**億，快手平台發佈帶#性別平等話題相關關鍵詞累計播放量**8+**億
- 未成年人的人工審核規則已增至**120**多項
- 新增涉詐審核大模型，詐騙賬號處置效率提升**90%**
- 攔截網暴信息**458萬**條，處置帳號約**7.3萬**個
- 內容審核培訓參與人數超過**6,000**人，專項培訓總計逾**2萬**場

### 標準生態建設

- 快手參與的國際、國家、行業和團體標準達**185**項
- 快手牽頭的國際、國家、行業和團體標準達**14**項

### 電商及廣告治理

- 治理與評價機制簡化與清晰化，其中對帶貨口碑分進行合理簡化，商家諮詢及申訴量同比大幅下降約**67%**
- 優化智能審核，開店審核延時同比下降**86%**
- 在商品發佈AI智能輔助環節，累計避免**267萬**多個商品下架，為商家挽回GMV超**3,800**萬元
- 優化店鋪分評分邏輯並提供AI診斷工具，商家求助量同比下降**63%**


### 社會責任

- 公益項目共捐贈約**7,529萬**人民幣
- 公益投入總時數達**28,648**小時
- 公益宣傳內容全年傳播累計曝光量達**1億**，互動量達**20萬**


員工發展與關懷

多元、平等及共融 


- 女性員工佔比為**44.7%**
- 女性管理者佔比**33.2%**
- 在職正式員工來自**12**個國家及**36**個民族
- 少數民族員工佔比近**6.9%**

人才培訓 

- 快手中學開設課程共計**4,767**門
- 快手中學培訓總時長牽達**116萬**小時

員工福利與溝通 

- 榮獲**10家**招聘機構及平台頒發**最佳僱主相關的人力獎項**
- 組織能力調研員工參與度達**94%**
- 全年整體eNPS<sup>1</sup>達**89.5%**，同比提升**5.2%**

健康與安全 

- 開展**240次**職場隱患排查治理行動，共發現並登記**3,890**條隱患項目
- 開展**19**次「急救俠」培訓活動，累計培訓取證已超過**6,002**人

<sup>1</sup> eNPS指員工淨推薦值

# 環境、社會及管治報告

## ESG獎項及榮譽



## 1. 卓越可持續治理體系

快手致力構建卓越且具韌性的治理體系。我們通過完善ESG及企業管治框架，切實保障股東權益並驅動可持續發展。同時，我們堅守誠信經營，落實零容忍反貪腐機制，並深化供應商管理，積極推動責任與綠色採購，為企業的長期價值與可持續發展奠定穩固基石。

### 1.1 ESG管治

#### *ESG治理架構*

快手建立了全面的三級體系ESG管治架構，涵蓋董事會、管理層及執行層三個層面，明確各層級的工作職責和目標，形成高效的工作機制。快手於2025年更新了企業管治委員會職權範圍，新增ESG及氣候相關職責與權限，以對標「ESG報告守則」的最新要求，同時確保管治透明。

# 環境、社會及管治報告

<p style="text-align: center;">治理層</p>	<p><b>董事會</b>  <b>主要職責</b>            擁有最終的決策權，負責對集團ESG相關策略以及有關報告作最終審查</p> <p><b>ESG培訓</b>            報告期內為董事會進行了ESG相關主題的培訓，確保董事會對ESG相關專業理解和勝任能力</p> <p style="text-align: center;">定期匯報 ↑ ↓ 監督審閱</p> <p><b>企業管治委員會</b>  <b>主要職責</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督公司的整體ESG管理，審議和決策ESG及氣候變化相關重大事項</li> <li>• 制定中長期發展策略和目標，審閱ESG目標（包括氣候相關目標）的達成情況</li> <li>• 監督管理氣候相關風險的識別、報告和緩解措施</li> <li>• 向董事會提供包括氣候變化議題在內的專業建議、決策支持以及日常工作進展匯報</li> <li>• 審議並批准年度ESG報告，確保其內容準確、真實且完整</li> </ul> <p><b>會議頻率</b>            報告期內召開了兩次企業管治委員會會議討論和審議ESG相關議題</p>
	<p style="text-align: center;">管理層</p>
<p style="text-align: center;">執行層</p>	

## 利益相關方溝通

快手高度重視來自各利益相關方的意見和建議，為此建立多渠道溝通機制，主動聆聽用戶、員工、股東及投資者、供應商／合作夥伴、政府及監管機構、媒體及非政府組織和社區等方面的反饋。我們積極了解和回應內外部相關方的期望和要求，不斷提高企業信息透明度，為各利益相關方創造可持續價值。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及溝通與回應

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、投資者日和投資者會議及路演等，積極與股東和投資者交流</li> <li>及時並積極回覆股東和投資者查詢</li> </ul>
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期深度合作</li> <li>及時獲取信息</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> <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>• 發起兒童和未成年保護、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>

快手致力通過多元溝通渠道，積極回應各利益相關方的訴求，並主動披露公司在ESG領域的最新進展。為滿足利益相關方對信息的多元化需求，我們在官網ESG專區中全面地展示可持續發展理念、實踐舉措、政策文件及相關報告，並同步更新評級與獲獎信息。於報告期內，本公司在標普全球企業可持續發展評估(S&P Global CSA)中取得46分，較2024年的33分顯著提升。這例子彰顯了我們在落實ESG戰略與目標上的不懈努力，以及在可持續發展表現上的成效。

### 重大性議題分析

重大性議題評估能夠幫助集團識別與可持續發展有關的風險與機遇，明確改進方向。因此我們定期會與不同利益相關方保持溝通並開展重大性議題評估，檢討及匯報可持續發展方針及報告。重大性議題評估的流程主要分為識別、參與、排序及確認四個步驟。

重大性議題識別	通過參考聯交所《ESG報告守則》和《全球報告倡議組織》等ESG披露標準、ESG評級指引、行業對標和企業自身發展現狀，本集團訂立了一系列重大性議題。在2025度的重大性議題評估中，我們整合和識別了29項重大性議題，其中6項為環境議題，18項為社會議題及5項為管治議題。
利益相關方參與參與	通過郵件、微信公眾號、系統推送、問卷等渠道向利益相關方收集議題重要性調查信息，並匯總整理各利益相關方對於議題的建議。
重大性議題排序	整理各利益相關方及集團管理層代表的意見後，我們從「對快手的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度，構建重大性議題矩陣，根據各議題的評分評選出重要的議題。  議題將會分為3個類別排序，分別為高度重要議題、中度重要議題和一般重要議題。
議題確認	確定各領域的關鍵議題，並將結果提交企業管治委員會討論並審閱和批准。

# 環境、社會及管治報告

快手2025年重要性議題矩陣



快手透過重大性議題分析，識別出13個「高度重要」、11個「中度重要」及5個「低度重要」議題。本報告已於相應章節對29個ESG重大性議題進行詳盡闡述。此外，我們的行動與聯合國可持續發展目標 (UN SDGs) 保持一致，確保企業貢獻能有效促進全球可持續發展的共同目標。

章節	對應UNSDGs	重大性議題回應
卓越可持續治理體系	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG治理</li> <li>董事會多元化與有效治理</li> <li>風險管理</li> <li>合規經營</li> <li>商業道德</li> <li>可持續及負責任供應鏈管理</li> </ul>
保護環境，推動綠色營運	   	<ul style="list-style-type: none"> <li>應對氣候變化</li> <li>溫室氣體排放管理</li> <li>廢棄物管理</li> <li>水資源管理</li> <li>生態保護</li> </ul>
引領行業創造社會價值	    	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全與隱私保護</li> <li>支援實體經濟及科技普惠</li> <li>AI安全與治理</li> <li>科技創新與知識產權保護</li> <li>內容治理</li> <li>未成年人保護</li> <li>負責任電商營銷</li> <li>產品與服務質量</li> <li>用戶體驗提升</li> <li>鄉村振興</li> <li>公益慈善</li> </ul>
員工發展與關懷	   	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益和勞工實踐</li> <li>人才吸引與保留</li> <li>員工福祉</li> <li>員工培訓與發展</li> <li>職業健康與安全</li> </ul>

# 環境、社會及管治報告

## 1.2 企業管治

### 董事會多元化

快手致力促進董事會的多元文化，已實施《董事會成員多元化政策》及《董事會提名政策》。快手提名委員會綜合考量性別、年齡、文化背景、專業技能、行業經驗及年資等因素評核人選，旨在吸納多元觀點以提升履行受託責任之效能。截至2025年12月31日，董事會共有2名執行董事、3名非執行董事及3名獨立非執行董事，其中包括1名女性董事。

關於快手2025年度董事會多元化的相關內容，請見年報章節「企業管治報告 — 董事會多元化政策」。

### 風險管理

快手深知有效的風險管理及內部控制系統是保護公司免受潛在威脅、確保業務穩健運行並創造長期價值的基石。我們建立了全面的風險治理架構，由董事會主導並全權負責評估達成戰略目標的風險性質與程度，並維持有效的管理制度。審核委員會則負責持續監察政策執行、審閱內部監控系統，全面推進體系建設。

管理層致力完善系統，並於報告期內加強了內部控制與內部審計職能。本公司採用「三道防線」模型作為正式組織架構，明確規定各方職責、政策及流程。此外，我們每年開展風險評估審議，範疇涵蓋ESG及氣候相關風險，按評估結果排列風險優先次序，據此制定相應應對措施。

關於快手2025年度風險管理的相關內容，請見年報章節「企業管治報告 — 風險管理及內部監控」。

### 1.3 商業道德

本集團始終秉持誠信經營，對任何形式的貪污、賄賂、洗錢等不道德行為採取零容忍態度。我們持續完善商業道德管理政策與架構，以嚴格規範集團的經營行為。同時，我們致力於強化員工的道德意識，並確保舉報機制的有效性，與合作夥伴攜手建設風清氣正的商業環境。通過提升治理透明度，我們不斷增強內外部對集團的信任，為集團的持續健康發展奠定堅實基礎。

#### 1.3.1 反貪腐

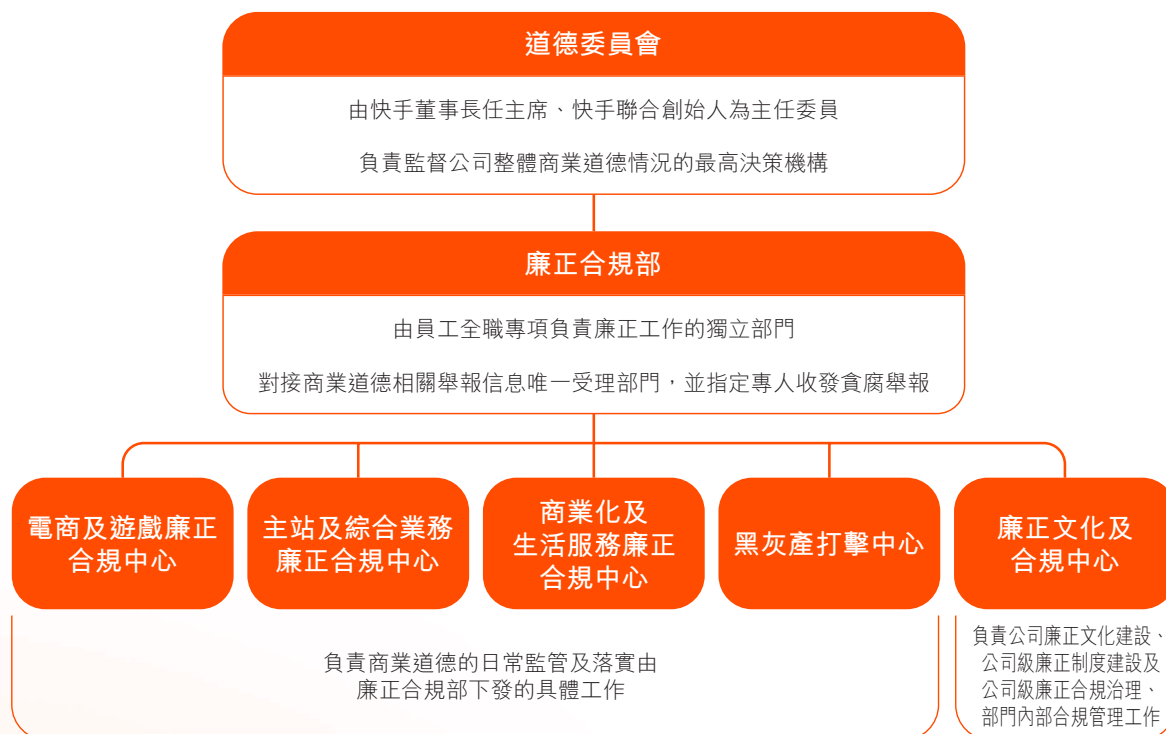
##### 法規及制度

快手嚴格遵循包括《中華人民共和國刑法》、美國《反海外腐敗法》(The Foreign Corrupt Practices Act)、《英國反賄賂法》(Bribery Act 2010 of UK)等的所在國家或地區的法律法規。此外，集團制定了多項反貪腐制度，包括《快手禮品申報制度及管理細則》《快手員工流量資源使用／投放利益衝突管理細則》《反腐敗政策聲明》《快手避免利益衝突框架指引》等，明確規範公司董事、管理層及普通員工的職業操守。

# 環境、社會及管治報告

## 廉正合規管理架構

快手搭建了自上而下的廉正合規治理架構，由道德委員會作為最高決策機構，廉正合規部負責管理協同下設五大職能中心，共同維護企業誠信與合規運營。



2025年，我們依法移送公安機關處理的員工貪腐案件中，有2宗在報告期內收到訴訟結果（含往年移交案件）。我們高度關注任何涉嫌貪腐類行為，一經發現，會作出內部通報並移交警方處理。

於報告期間，快手廉正合規部協同警方，成功偵破多起外部團夥敲詐主播的案件。該犯罪團夥通過惡意舉報、製造負面輿情等方式，有組織地向主播勒索「保護費」與「推廣費」。在收網行動中，8名外部犯罪嫌疑人因涉嫌敲詐勒索罪被依法採取刑事強制措施。此次行動體現了我們堅決打擊犯罪、保護用戶安全的決心。

## 1.3.2 反洗錢

### 法規及制度

為配合新版《中華人民共和國反洗錢法》的實施，快手積極構建跨部門聯動機制，起草並發佈了《快手反洗錢政策聲明》，確立集團洗錢風險管理的監管框架。我們已制定了多項核心制度，包括《反洗錢及反恐怖融資管理辦法》《洗錢風險自評估管理辦法》，以及針對客戶盡職調查、身份資料及交易記錄保存、風險等級分類、大額及可疑交易監測報告、特別預防措施、產品業務風險評估、受益所有人識別等七項管理的實施細則。該政策體系全面覆蓋公司整體價值鏈，從供應商管理、公司內部營運至客戶端，全方位防範洗錢行為的發生，築起堅實的合規防線，確保企業在法治軌道上穩健經營。

於報告期間，本集團並無涉及任何洗錢的案件。本集團亦未得悉有任何與員工因內幕交易或洗錢被解僱或受到紀律處分以及與商業夥伴的合同因洗錢行為而被終止合約有關的事件。

### 常態化管理

快手制定了全面的反洗錢常態化管理，通過加強內部控制、提升技術應用、加強員工培訓等方面，持續推進反洗錢管理工作的提升。

我們搭建了完善的反洗錢的「三道防線」管理架構，履行國內外反洗錢法律法規要求，全面管理和跟進集團各項反洗錢工作，以確保集團金融安全體系的穩健運行與持續優化。

第一道防線：各業務部門	負責反洗錢風控措施的執行及應對
第二道防線：風控合規部門	反洗錢相關政策的制定，規劃並開展相關風險控制系統建設工作
第三道防線：內審部門	監督管理層並不斷完善反洗錢相關的風險管理及內部監控領域

## 快手反洗錢管理措施

<b>人工智能技術應用</b>	<p>快手運用大數據、AI模型進行主動預警、精準攔截與智能化分析：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>欺詐防控</b>：通過優化即時監測模型與聯動回應機制，有效攔截各類疑似欺詐交易，降低客戶欺詐投訴率，保障客戶資金安全與交易體驗。</li><li>• <b>洗錢監測</b>：持續完善可疑交易監測體系，強化客戶盡職調查與風險分類管理，協助相關機構調查，有效履行了反洗錢合規義務，維護了公司聲譽與金融秩序。</li></ul>
<b>考核評價機制</b>	<p>考核實施動態全過程管理，將考核指標與部門和個人績效掛鉤，切實提升公司整體的洗錢風險防禦能力，維護公司聲譽與金融安全。聚焦於四個關鍵考核維度：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>風險控制有效性</b>：通過監測高風險客戶管控率、可疑交易報告品質等結果性指標，確保資源精準投放於最高風險領域。</li><li>• <b>合規與監管遵從</b>：以監管檢查結果、整改完成率及風險評估及時性為核心，嚴守合規底線。</li><li>• <b>運營與流程效率</b>：考核客戶盡職調查、預警處理等關鍵流程的時效與品質，保障機制高效運行。</li><li>• <b>戰略與價值貢獻</b>：評估風險自評估成果的轉化、對業務的前置支持等，推動反洗錢管理從成本中心向價值夥伴轉型。</li></ul>
<b>加強內部控制</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>制度建設</b>：制定和完善相關制度，確保各項業務流程符合法規要求。</li><li>• <b>風險評估</b>：定期開展洗錢風險評估，識別潛在風險點，並採取相應的風險控制措施。</li><li>• <b>監督檢查</b>：通過內部審計和合規檢查，確保反洗錢政策得到有效執行，及時發現和糾正問題。</li></ul>

### 加強員工培訓宣貫

- 定期組織反洗錢培訓，提高員工對反洗錢工作的認識和重視程度；
- 採取「線上+線下」方式，開展定製宣傳，營造合規文化；
- 2025年，共計開展反洗錢宣傳培訓共計38次，其中培訓9次，宣傳29次；
- 開展分層、精準的合規培訓，並針對不同員工進行差異化宣傳。

### 1.3.3 反壟斷與不正當競爭

#### 法規及制度

快手堅信只有堅持互利共贏、公平競爭理念，才能贏得客戶、合作夥伴及社會的信任。我們嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《經營者集中審查規定》等法律法規及配套規章。2025年我們修訂了《快手反壟斷合規手冊》《快手經營者集中合規指南》等內部制度，對各種形式的壟斷及不正當競爭行為進行防範。

於報告期間，本集團並無涉及任何反壟斷的案件。

#### 監管機構及行業交流

於2025年，我們積極向立法機關、監管機構提交了對多項反壟斷相關法律法規、合規指引草案的反饋意見。意見結合平台運營實際，聚焦規則落地的可操作性及創新保護等關鍵點，提出了建設性建議。我們亦參與行業研討座談展現了負責任平台企業的擔當。

# 環境、社會及管治報告

## 1.3.4 廉潔文化及舉報渠道

### 塑造廉潔工作環境及企業文化

快手始終致力於加強內部商業道德與反貪腐政策的宣導與落實。我們構建了全方位、多角度的廉正培訓體系，從新人入職的廉正教育、業務部門自發組織的專項培訓，到管理層的廉正合規培訓及年度全員廉正考試檢核，確保廉潔意識貫穿全體員工。此外，我們通過內外部溝通平台積極推送廉正文化宣導文章，營造清廉的辦公氛圍。2025年，全員強制廉正考試覆蓋率高達98.87%，有效確保全體員工能全面理解並恪守法律法規與職業道德規範，共同築牢誠信經營的防線。

### 2025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>• 新員工在線培訓共計16,432人次，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9場，覆蓋全部重點業務部門，共計覆蓋1,275人；</li><li>• 優化業務專項線上培訓課程，覆蓋商業化、生活服務部等；</li><li>• 一線職場廉正課程線下培訓總計161場，職能團隊培訓和一線職場線下培訓覆蓋2,219人；</li><li>• 新增認證廉正講師27名，組織廉正講師拍攝宣貫情景視頻8個。</li></ul>
管理層廉正合規培訓	<ul style="list-style-type: none"><li>• 開展2次董事會反腐敗培訓；</li><li>• 管理層在線培訓共計302人次，覆蓋率92%。</li></ul>
廉正合規專題宣貫	<ul style="list-style-type: none"><li>• 廉潔快手內部消息號共推送51篇廉正文化文章，總平均閱讀量多達10,000人次；</li><li>• 廉潔快手微信服務號用戶數量達26,424人，2025年共推送13篇廉正文化宣導文章，單篇最高閱讀量4,399。</li></ul>

### 供應商廉正合規培訓宣貫

- 快手持續展開對供應商的例行宣貫，包含節假日微信、郵件推文倡導，中標後例行宣導，合作過程中走訪、稽查等；
- 廉正團隊於中秋、端午、春節等傳統節假日前，均通過郵件及內部平台推送廉潔祝福函件，宣導與合作方共同營造清廉、健康的商業環境。2025年，廉潔合規部門牽頭走訪合作商共計67家，涵蓋服務商、代理商、供應商及公會等多種類型。通過開展專題訪談，深入了解合作方在業務開展中遇到的實際問題與難點，並就其中可能涉及的廉潔風險與防控措施進行了調研與交流。

### 多元舉報渠道

快手已搭建全面且多元的商業道德監察舉報渠道，涵蓋官網、代理商平台等多個端口。我們鼓勵員工、供應商、代理商、客戶及第三方合作夥伴，針對腐敗、賄賂及舞弊等行為進行舉報。舉報渠道支持實名與匿名舉報，快手承諾對舉報人信息及內容嚴格保密，並嚴禁任何形式的報復行為。若發生洩露舉報信息或對舉報人、證人及調查人員進行打擊報復，我們將依據《快手員工行為管理規範》從嚴處置；情節嚴重者，將移送司法機關依法處理，全力維護公正誠信的經營環境。

2025年度我們引入了外部微信號「廉潔快手」服務號，允許所有外部相關方通過此渠道舉報違規案件，拓寬廉潔舉報入口。

### 商業道德監察舉報渠道

- 廉正舉報郵箱：lianzheng@kuaishou.com
- 官網舉報網址：<https://jubao.kuaishou.com/#/?channel=KSPC>
- 微信服務號「廉潔快手」
- 7\*24小時舉報電話語音留言信箱：153 1191 5813
- 內部廉正小秘書諮詢

# 環境、社會及管治報告

## 1.4 供應鏈管理

集團致力於構建可持續供應鏈，堅持選擇符合社會責任、環境責任及道德標準的供應商。通過完善的供應商全生命週期管理體系，我們在環境保護、勞工實踐、數據安全及商業道德等方面設立明確規範，確保合作夥伴與集團價值觀一致。此外，我們積極借助數字化採購平台與AI技術，實現對供應商信息的精準管理與實時監控，從源頭強化風險管控，確保供應鏈運作既高效且符合最高誠信標準。

### 1.4.1 供應商合規管理

#### 法規及制度

為保證供應商產品和服務品質，快手制定了《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》《快手供應商績效管理流程》《快手供應商日常管理流程》等多項政策制度，這些制度涵蓋了准入、選擇、評估、考核及退出各生命週期環節的管控機制。

於報告期間，我們共有3,506家合作供應商，其中3,180家來自中國內地，當中79家來自港澳台地區，另外有247家來自海外各地。

#### 生命週期管理

為確保能在最短時間內篩選出最合適的供應商，快手於2025年度全面優化採購流程，並對採購系統進行煥新升級。新系統簡化了關鍵單據的操作流程，顯著提升申請效率與便利性。

在管理規範方面，我們規定所有新入庫供應商均須簽署GPA<sup>2</sup>。協議內容涵蓋採購專業名詞定義、知識產權、數據安全與隱私保護、廉潔承諾、進出口合規及供應商盡職調查等核心條款。通過GPA的標準化，不僅賦予採購系統與流程更高的法律效力，更確保雙方對管理要求的信息理解一致，進而大幅縮短審批時間。此外，我們建立了完善的投訴反饋機制，積極聽取合作方的聲音，持續優化供應商生命週期管理，構建透明且高效的合作生態。

<sup>2</sup> GPA指採購通用協議。

## 供應商全生命週期管理體系

<b>供應商准入</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 與供應商簽訂《供應商入庫承諾書》，內容包括保密、數據安全、廉潔及ESG相關協議，以保障入庫供應商的安全合規及低風險狀態；</li><li>• 在進行框架招標之前都會對供應商進行核查，主要審核內容範圍包括：合法性與基本資質、財務穩定性與風險、生產能力與資源、品質保證體系、供應鏈管理與交付能力；</li><li>• 對供應商進行法律、經營等多維度的風險分析，加強事前風險管理；</li><li>• 快手已構建供應商ESG風險評估框架，於入庫認證時即要求供應商在環保、職業健康與安全、商業道德及社會責任方面達標，旨在全面降低供應鏈在ESG領域的潛在風險；</li><li>• 為保證業務連續性、提高採購效率，採購活動優先集中採購，我們嚴禁拆分份額繞過集採等行為，2025年框架合同佔全年簽署總合同比例為62.8%。</li></ul>
<b>供應商選擇</b>	<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>• 供應商選擇中，我們推廣線上流程，確保信息透明、操作規範，嚴禁暗箱操作，保障公正合規。</li></ul>

## 環境、社會及管治報告

### 供應商績效評估

- 供應商履約完畢後，我們依據績效管理機制進行綜合評分，評估其與我們的契合度，優秀供應商將獲獎勵，反之將有策略調整；
- 2025年，快手持續對468家供應商開展績效考核及驗收評價。同比2024年增長70.8%。
- 主要的績效評估指標包括：

#### 技術(T)

考核供應商的技術及研發能力、專利情況、生產水平、工藝等。

#### 質量(Q)

考核供應商所提供的產品質量、服務水平、管理水平等。

#### 響應(R)

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。

#### 交付(D)

考核供應商履約評價的結果，含交付質量、時間、數量等。

#### 成本(C)

考核供應商成交價格、商務條款、總成本的優勢和劣勢。

#### 供應商風險

綜合考慮其可能面臨的法律、財務及經營風險，同時嚴密監控合作過程中是否存在安全漏洞、合規性問題、廉潔風險或其他任何形式的違規行為。

#### 其他(O)

#### 發展潛力

審視其在行業內的表現與排名、市場所佔份額與地位、業務契合度、與快手需求的匹配程度。深入考察其企業文化和ESG的績效表現等多維度因素。

### 供應商退出

- 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；
- 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；
- 建立失信供應商處罰機制，根據失信等級對供應商處以不同懲罰措施，由較輕微的警告和停單到較嚴重的凍結合同或列入黑名單。

## 供應商溝通

快手建立了與供應商的雙向溝通渠道，旨在與合作夥伴共同成長，構建穩健的供應鏈生態。我們定期面向供應商開展合規準則、系統操作等專業培訓，提升其服務品質與協作效率。此外，我們每年還會舉辦「供應商年度大會」，為雙方提供深度交流的窗口，共商發展戰略。為了即時解決合作中的各類問題，我們開放了智能客服與人工客服渠道，提供全方位的技術與流程支持。同時，我們建立了完善的投訴反饋機制，主動傾聽合作方聲音，並定期審視與優化採購流程及規範，確保合作環境公平公正，實現價值共創。

## 人工智能技術應用

邁入AI時代，快手於供應商全生命週期管理中亦融入AI技術，旨在自動化處理海量信息的審核與整合，大幅節省作業時間。此舉不僅有效降低人為操作錯誤，更顯著提升數據準確性，確保供應鏈管理更加高效且精準。

供應商全生命週期管理環節	人工智慧技術應用
供應商選擇	<b>合同審核</b> 自動提取表單及合同文本內容，結合企業預設的合同審核規則，為審批人員提供高效的輔助決策建議。
	<b>智能評標</b> <ul style="list-style-type: none"><li>對候選供應商包含的明細項進行對比，判斷供應商在提交報價單時是否有遺漏、新增明細項。</li><li>在對比供應商勝任能力時，通過對內容對比分析，判斷供應商是否符合中標條件，輸出AI對供應商技術標評分，根據絕對值(AI評分)和相對值(AI評分排名)功能等輔助業務方進行技術標評分。</li><li>在供應商報價時，對比提交的明細項價格是否存在橫向(與其他供應商相比)、縱向(供應商歷史報價)明顯價格差異等，以輔助業務方進行價格標評分。</li></ul>
	<b>AI行業研究</b> 智能系統能生成涵蓋行業趨勢、前沿技術及價格信息的深度報告，提供及時洞察以輔助採購策略制定。通過提前識別供應商與市場風險，企業能憑藉精準的趨勢預測與市場理解，在最佳時機進行採購，顯著提升議價能力。

## 環境、社會及管治報告

### 供應商驗收對賬流程優化

將價格清單與對賬單標準化，識別項目與單價等關鍵欄位，自動比對合同與賬單的關聯性，並運用算法完成數據核對。此功能不僅大幅提升對賬效率、減少人為誤差，且對應關係可重複使用，能有效節省企業人力成本，優化財務管理效能。

### 1.4.2 負責任及綠色採購

我們致力於推動負責任及綠色採購，優先選擇環保、節能的產品及具備良好社福保障的供應商。在准入階段時我們會供應商識別與管理環境及社會風險，要求所有入庫供應商簽署《供應商入庫承諾書》並遵守《快手科技綠色採購及可持續供應鏈管理規定》，嚴格落實ESG風險控管，與夥伴攜手推動行業的綠色轉型。

#### 快手《供應商入庫承諾書》核心ESG原則摘要

保障勞工和人權	<ul style="list-style-type: none"><li>• 不得僱傭童工</li><li>• 不容許任何形式的強迫勞動</li><li>• 尊重並充分保證員工的結社自由、平等待遇、身份保護、帶薪年假、最低工資標準與最長工作時間標準等</li><li>• 不容忍任何基於性別、民族、膚色、宗教、信仰、年齡、種族、國籍、婚姻狀況／家長身份、懷孕、殘疾、性取向或任何其他個人狀況的騷擾和／或歧視</li></ul>
保障員工健康和工作安全	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵循工作小時和報酬相關的法律規定</li><li>• 識別、評估和減少工人可能遇到的潛在的健康和安全危險</li><li>• 適當的流程和系統去預防、管理、跟蹤和報告工傷和疾病</li><li>• 實施應急計劃和回應規程，加強對緊急情況與事件的識別及評估</li></ul>
環境保護	<ul style="list-style-type: none"><li>• 優化自然資源使用，減少環境污染物排放，減少溫室氣體排放</li><li>• 考慮制定公司的溫室氣體減排目標</li><li>• 妥善管理廢棄物及其處理方式、對其空氣排放物控制系統的運行狀況進行常規監控</li></ul>

商業道德	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 遵守其運營所在國家／地區的關於競爭、反壟斷和貿易的規定</li><li>• 嚴格反對所有形式的洗錢活動，採取足夠措施以確保每項經濟和金融業務都可被追蹤</li></ul>
數據安全及隱私保護	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守相關數據安全及隱私保護法律法規，保證提供的產品、服務、資料符合相關規定及監管要求</li><li>• 建立完備的合規管理制度和有效的技術保障措施，確保對資料合作的場景有充足業務檢視，保護客戶和用戶的個人信息和數據安全。</li></ul>
知識產權保護	<ul style="list-style-type: none"><li>• 要求供應商不得侵犯他人知識產權</li></ul>

在供應商選擇環節，快手致力於構建負責任供應鏈體系，優先選擇已獲得ESG相關認證的合作夥伴，包括環境管理(ISO 14001)、職業健康安全(ISO 45001)、信息安全(ISO 27001)及反賄賂管理(ISO 37001)等體系認證，確保供應商在各維度均符合ESG標準。同時，公司積極推動綠色採購政策，優先支持節能產品，通過採購環保乳膠漆、環保筆記本等辦公與工程物料，持續提高環保產品的採購份額。

此外，在供應商審計與評估環節，我們將ESG表現納入核心考核項目。在勞工權益保障方面，我們嚴格評估供應商的工資水平、工時管理及加班補償，確保其員工獲得足以維持生計的薪資，並落實避免或減少加班或過長工時，設定最高工時限制和男女同工同酬等原則。針對服務器、網絡設備及租賃數據中心等高能耗供應商，我們更重點考察其環保績效，加入電力使用效率(PUE)及清潔能源比例等專項評估要求。通過這些機制，我們旨在激勵供應商積極實踐綠色轉型，進而有效降低我們的範圍三排放，攜手實現共贏。

## 環境、社會及管治報告

### 租賃數據中心節能激勵舉措

在租賃數據中心的招標階段，我們已明確將年均PUE值列為關鍵准入要求。為確保節能承諾落實，我們會定期進行現場審查，當電力負載率達到准許程度時即啟動PUE實測考核；若數據中心未能達標，則須根據超出指標的程度支付不同等級的懲罰金額。

除了硬性指標外，我們亦要求供應商在保障機房穩定運行的前提下，共同開展節能實驗、數據分析及政策研究等協作任務。我們已與部分合作夥伴在提升清潔能源比例及新能源技術應用等方面，展開了廣泛且深度的多層次合作。通過這些嚴格的評估與合作機制，我們期望與供應商攜手降低碳排放，共同打造綠色低碳的數據中心，為實現雙碳目標貢獻力量。

## 2 保護環境，推動綠色營運

快手致力推動國家「雙碳」目標，主動建立氣候風險管理機制。通過持續建設綠色辦公職場與數據中心，並發揮視頻平台影響力傳播環保理念，我們致力於在推動綠色營運中發揮關鍵作用。

### 2.1 應對氣候變化

以國家「碳達峰、碳中和」戰略目標為基石，快手密切關注行業內的發展趨勢和最佳實踐，積極擁抱綠色低碳領域內的政策要求，持續加強自身應對氣候變化能力，並攜手核心供應商共同推進低碳綠色實踐，主動建立健全環境管理體系。我們依照香港聯交所《ESG報告守則》D部分「氣候相關披露」，並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》，識別業務和價值鏈環節的氣候變化相關物理風險和轉型風險清單，制定各類氣候變化相關風險的內部管理和行動計劃，穩步提升氣候變化風險的應對能力、有效把握綠色發展機遇。

#### • 治理

快手董事會作為集團治理的最高決策機構，對氣候變化相關事宜承擔最終責任。為確保ESG管理工作的有效實施，董事會授權由獨立非執行董事任主席的企業管治委員會全面負責ESG戰略的監督與指導工作，重點事項包括但不限於：氣候變化相關風險的識別，評估及管理體系構建，持續監督、審閱、聆聽氣候相關目標的制定與完成情況等核心內容。在日常經營過程中，ESG工作小組已建立氣候風險評估體系，推進氣候相關風險的日常監測與評估工作，確保各項氣候行動計劃的落地實施且表現合規，並定期匯報。有關ESG管治架構的詳細職責，請參閱「1.1 ESG管治」章節。

本報告期內，針對治理層和管理層中承擔ESG事項監督和管理職責的人員，我們已推進設置與ESG指標掛鉤的薪酬績效考核方案。此外，我們在具體執行層面，已在ESG工作小組中設置相應的考核要求。

## 環境、社會及管治報告

### • 策略

快手結合業務發展和規劃，及時調整和配置資源，以確保氣候變化相關風險與機遇的評估、把握和應對，通過定期檢視各項應對措施的及時性和有效性，我們不斷夯實應對氣候變化相關風險和機遇的專業能力，有效推進自身和價值鏈核心合作夥伴的綠色低碳發展。

#### 氣候風險和機遇評估

本報告期內，快手基於已搭建的氣候情景分析模型<sup>3</sup>對已識別的氣候變化相關風險與機遇進行分析和評估，包括權威機構對不同升溫情況下自然環境與經濟社會變化的預測，覆蓋快手職場和數據中心在不同時間週期下<sup>4</sup>應對氣候變化相關風險與機遇的有效性評估。結合各業務部門對氣候變化相關風險和機遇發生概率與影響程度的反饋，我們明確應當重點追蹤、監測和及時管理的領域，並優化相應的應對措施，確保企業應對氣候變化的韌性。

#### 氣候物理風險

在物理風險方面，氣候變化引起的颱風和極端降水（急性風險）以及帶來的平均氣溫上升和乾旱（慢性風險）可能對快手帶來潛在業務與財務影響，在不同時間範圍內的整體風險水平均處於較低水平。我們針對已識別的主要物理風險和潛在影響持續評估和管理，並持續優化主要的風險控制和管理措施，確保將氣候物理風險帶來的潛在影響控制在較低水平。

<sup>3</sup> 結合本報告期內的業務經營和規劃，以及外部社會環境變化等因素，我們並未識別重大變化可能影響業務穩定性，因此，我們基於2024年建立的氣候情景分析模型對企業氣候韌性進行評估。

<sup>4</sup> 時間週期設定為：報告期結束後1年以內，含1年（短期）；報告期結束後1年至5年，含5年（中期）；報告期間結束5年以上（長期）。

風險類別		潛在自身運營與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
急性風險	颶風	<p><b>自身運營</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣使員工無法正常通勤，可能導致公司業務中斷，進而影響運營效率和業務履約。</li> </ul>	<p>運營支出上升</p> <p>資產價值下降</p>	短期、中期、長期	<p>職場辦公：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>結合內部自研的運營管理系統，及時掌握極端天氣事件預警情況，迅速發佈居家辦公通知，持續優化居家辦公機制。在極端天氣情況下，盡量減少必須到崗的員工規模，以縮小影響範圍。</li> </ul> <p>自建及租用數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>快手智能雲烏蘭察布數據中心在選址、建設和運營過程中充分評估並考慮當地氣候條件和自然資源稟賦，已制定完善的極端自然災害應急管理和防治方案，定期組織防災演練；</li> <li>針對租用數據中心，已確保其在選址時充分參考當地自然災害歷史數據（如：在華北平原範圍內優先選擇氣象友好地區），並逐步推動自然災害的應急管理體系向租用數據中心的運維方延伸，並敦促其定期開展常態化的管理和演練活動。</li> </ul>
	極端降水	<p><b>自身運營及價值鏈</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>颶風、極端降水等極端天氣可能對辦公樓、自建及租用數據中心造成破壞，增加額外維修開支並可能帶來資產損失。</li> </ul>	<p>營業收入下降</p>		

## 環境、社會及管治報告

風險類別		潛在自身運營與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
慢性風險	平均氣溫上升	<p><b>自身運營及價值鏈</b></p> <p>平均氣溫上升可能對職場、自建及租用數據中心的日常運營產生影響，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 因需確保員工辦公的舒適度而需增加製冷、降暑等相關的運營成本；</li> <li>• 增加用於自建及租用數據中心散熱和冷卻的能耗、水耗，導致運營成本上升的同時，碳排放量增加；</li> <li>• 降低自建及租用數據中心中的設備使用壽命，增加因更換設備造成的運營成本。</li> </ul>	<p>運營支出上升</p> <p>資本支出上升</p>	中期、長期	<p>職場辦公：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效監測職場運營範圍內的能耗水平，通過智能化監測系統實現對整體能耗的有效控制（如：結合實際到崗情況設置設備運營時間和開關等）；</li> <li>• 定期評估綠色能源使用的可及性，配置經濟效益成本優的綠色能源以降低能耗水平。</li> </ul> <p>自建及租用數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對自建及租用數據中心，優先選擇綠色能源豐富的地區，降低因製冷產生的能耗；</li> <li>• 針對自建數據中心，聯合業內合作夥伴逐步部署智能控制系統，積極開發算法模塊和相應系統平台；</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>
	乾旱	<p><b>自身運營及價值鏈</b></p> <p>乾旱時長和頻次增加導致水資源短缺加劇，可能對自建及租用數據中心的日常運營產生影響，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加其他冷卻設施的使用帶來更高能源需求，提升運營成本；</li> <li>• 製冷效率降低影響自建及租用數據中心設備運營穩定性。</li> </ul>	<p>運營支出上升</p> <p>營業收入下降</p>	短期、中期、長期	<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，引進和研發先進技術，提高中水在冷卻環節的利用率，並充分利用內蒙古地區充沛的自然冷源。</li> </ul>

## 氣候轉型風險

在轉型風險方面，快手及時關注政策和法律動態，了解行業內的新技術和發展動向，針對因社會低碳轉型所帶來的政策及法律風險、技術風險和聲譽風險等，我們圍繞自身運營和價值鏈核心環節展開評估，未識別重大的潛在風險事項，整體風險等級較低。

風險類別	潛在業務影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
<p>政策及法律風險</p> <p>溫室氣體排放量報告責任的強化以及節能減碳合規要求加強</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國際、國內監管機構和資本市場對企業氣候信息披露的要求不斷提升，模糊或錯誤披露可能產生合規或聲譽風險；</li> <li>國家及運營所在地政府因需配合碳交易<sup>5</sup>、碳稅、環保稅的管理，對於企業申報碳排放數據準確性的要求提高，可能產生合規風險；</li> <li>國家及運營所在地當地政府對能耗和碳排放的相應政策持續加強，對公司數據中心的PUE值和節能成效提出更高要求，可能導致合規或運營成本增加。</li> </ul>	<p>運營支出上升</p> <p>合規成本增加</p>	<p>短期、中期、長期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續追蹤並掌握最新的國際、國內適用於快手自身運營的相關法律法規和政策要求，及時內部研判和推進相關的合規管理舉措，同時，針對價值鏈相關的法律法規和政策要求進行內部學習和評估，並及時與核心供應商分享；</li> <li>加強與各個利益相關方（如監管機構、投資機構）的充分溝通，及時積極響應各利益相關方的要求，並參與行業交流和專題培訓，確保對各類合規要求和利益相關方期待的準確把握；</li> <li>結合各類法律法規、政策要求以及利益相關方期待，優化提升能源計量分析管控系統，持續推進能源精細化管理工作，及時並定期披露和報送各項能效數據。</li> </ul>

<sup>5</sup> 本報告期內，內部碳定價機制暫不適用。

## 環境、社會及管治報告

風險類別		潛在業務影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>為有效應對相關節能降耗相關政策要求，投資或開發新型低碳技術的失敗可能導致財務損失。</li> </ul>	運營支出上升 資本支出上升	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合業務現狀和發展規劃，考察各類新技術的適配性、經濟性，經過充分的方案論證、技術實驗、工廠級測試、小規模應用之後，方可進入大規模應用階段，以避免不必要的技術研發失敗造成的財務損失；</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，鼓勵價值鏈核心夥伴共同推動節能低碳技術的研發，致力於推動行業低碳轉型。</li> </ul>

風險類別	潛在業務影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
聲譽風險	來自利益相關方的擔憂或負面反饋增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>因利益相關方(包括政府及監管機構、投資人等)對快手低碳綠色發展績效目標、合規情況以及落地舉措等方面的進展存在擔憂，或對合規履責情況(如：數據中心能耗水平)存在負面反饋，導致管理和運營成本增加；</li> <li>因未及時識別政府主管或資本市場監管部門對包括應對氣候變化及生物多樣性保護等相關領域內的新管理規範和要求，導致利益相關方存在擔憂或負面反饋，導致管理和運營成本增加。</li> </ul>	運營支出上升 資本支出上升 融資渠道減少	短期、中期、長期 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定自建數據中心的範圍一和範圍二碳減排目標；</li> <li>制定「北京總部職場區域100%綠色電力」及「2030年實現自建數據中心100%清潔能源使用」目標，持續追蹤管理，確保目標進展情況如期完成；</li> <li>根據利益相關方預期(如：監管機構要求等)，提高碳排放數據、能耗數據的披露準確性、全面性，制定一系列內部管理政策(如：極端自然災害的應急管理方案、自然災害防治預案(範本)、突發事件應急預案等)並有序穩步推進落地措施；</li> <li>及時關注監管最新動態，與專業第三方保持定期溝通，以確保能夠及時並準確理解可持續領域內相關的監管動向。針對自建數據中心，遵守建設前詳細評估、運營管理中持續提升的原則，嚴格確保污染物排放、水資源管理以及對周邊生態環境影響符合最新的監管要求。</li> </ul>

報告期內，快手職場和數據中心範圍內並未發生因氣候物理風險或轉型風險事項導致的嚴重資產損失或業務運營受阻事件。

# 環境、社會及管治報告

## 氣候相關機遇

結合快手對氣候變化相關物理風險和轉型風險的日常評估、監測和管理，我們也充分意識到低碳發展亦為快手提供了提升資源使用效率、使用低排放能源、提供綠色產品和服務等方面的機遇。針對潛在的各項機遇，我們聯合各個相關業務部門，制定並推進相應的具體措施。

針對使用低排放能源(如：職場區域和自建數據中心使用綠色電力等)相關的機遇，我們已同步配置可再生能源交易、碳減排履約管理等市場化舉措，以進一步提升相關機遇對公司運營的利好程度。

機遇類別		潛在自身運營與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	機遇把握措施
資源效率	減少能源和水資源使用及消耗	<p><b>自身運營及價值鏈</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加速在辦公區域和自建及租用數據中心採用多項節能、節水舉措，提升數據中心WUE和PUE，可降低資源使用量與花費；</li> <li>行業領先的WUE和PUE可增強監管機構和投資人對公司積極應對氣候變化的信心，提升企業聲譽。</li> </ul>	<p>運營成本減少</p> <p>融資渠道增加</p>	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>自建數據中心首創性採用間接蒸發冷卻設備節水運行模式，積極研發前沿技術，包括高功率芯片散熱技術、風液冷融合架構等；</li> <li>通過在自建數據中心部署空調智能化AI改造項目，有效降低屋面熱島效應，降低室內空調系統運行能耗和水耗。</li> </ul>
能源來源	使用低排放能源	<p><b>自身運營及價值鏈</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>快手自建及租用數據中心在選址、設計、運營等全週期嵌入節能措施，因地制宜使用新能源電力，減少對化石能源的依賴，促進數據中心低碳清潔轉型，降低運營支出，提升企業聲譽。</li> </ul>	<p>運營成本減少</p>	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>快手自建數據中心位於清潔電力豐富的內蒙古，可再生能源的可及性相對較高，已持續與當地政府積極溝通，獲取清潔電力資源，降低清潔電力獲取成本，提升排放表現；</li> <li>及時與價值鏈核心合作夥伴溝通，並鼓勵租賃數據中心加大節能減排技術的投入，持續提高快手租賃數據中心的運營效率。</li> </ul>

機遇類別		潛在自身運營與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	機遇把握措施
產品和服務	開展綠色電力交易	<p><b>自身運營</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>快手自建數據中心落地在清潔能源自然稟賦較好的區域，並積極探索綠電交易等市場化管理措施，並持續評估節能減排項目開發成為碳減排項目的可能性，獲得減排收益。</li> </ul>	<p>運營成本減少</p> <p>收入增長</p>	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>充分考慮選址地區的新能源資源情況，評估當地政府對可再生能源開發的支持力度和相關政策，並持續追蹤和參與當地綠電交易市場，增加管理水平並提升管理績效；</li> <li>持續評估開發清潔電力項目，探索清潔能源電力交易的機會，擴大減排效益。</li> </ul>
適應性	提高對氣候變化影響的適應性	<p><b>自身運營</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過多項節能減排措施應對氣候變化轉型風險，提升氣候韌性；</li> <li>開展包括制定極端天氣應急預案等內部政策，搭建有效的內部管理流程和管控機制。</li> </ul>	<p>運營成本下降</p>	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>自建數據中心研發應用低碳技術，最大限度應用自然冷源、風能、太陽能、低功耗設備，提升能效和新能源使用比例；</li> <li>制定《典型突發事件應急措施目錄》《燃油洩漏故障應急預案》等相關文件，設置應急預案，定期組織開展應急演練；</li> <li>持續優化提升內部系統管理平臺，及時掌握包括極端天氣事件、法律法規及政策監管變化等信息，並通過管理平臺落地各個業務部門相應的管理措施和運營方案。</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

### 氣候韌性

結合風險集中程度、影響大小、數據可得性等因素，快手結合內部輸入與外部行業專家分析評估業務運營和價值鏈環節的氣候韌性，未識別重大的氣候變化相關風險。本報告期內，快手重點關注自建數據中心在低碳情景和高碳情景下，因急性物理風險和轉型風險帶來的財務影響均不重大。

在急性物理風險方面，儘管極端天氣事件（暴雨、洪水等）可能導致的資產損失在中、長期呈現小幅升高趨勢，快手已穩步推進各項內部管理政策和措施（如：《快手IDC基礎設施自然災害防治制度》《數據中心颱風、暴雨應急預案》），確保職場運營、自建和租用數據中心的連續穩定運營，並在極端天氣事件發生前，對員工居家辦公等行政管理安排做出快速調整，有效規避急性物理風險可能導致的業務運營受阻或中斷的情況。

在轉型風險方面，考慮到因運營地平均氣溫上升導致製冷用電增加，以及需要管控力求PUE使其逐步下降等潛在因素，快手因持續保持100%綠電使用的承諾而可能產生的額外運營成本，在中長期呈現上漲趨勢。快手已聯合業內合作夥伴，優先圍繞自建數據中心推行能耗智能管理平台及適用的節能減排技術。在本報告期內，快手通過AI智能控制系統持續優化空調系統節能效率，並逐步投入使用自主研发的一體化無水氟泵空調、液冷架構設施等技術。

為穩步有序推動自建數據中心的低碳節能管理水平處於行業領先水平，切實落實自建數據中心的能源使用、節能減碳目標，我們全面評估和檢視自身的能耗管理和現狀水平，在「到2030年快手自建數據中心實現100%可再生能源使用」的基礎上，新增「北京總部職場<sup>6</sup>區域100%綠色電力」這一氣候轉型目標。為穩步推進轉向清潔能源的轉型計劃，我們將逐步擴大總部職場和自建數據中心的綠色能源使用佔比並最終實現100%使用，堅定地從源頭使用推動整體運營向綠色低碳轉型。

我們結合外部專業數據庫及內部參與綠色電力交易以及綠色電力證書採購的實踐經驗，及時管理和評估目標的實踐進展和完成情況。自報告期起，我們陸續投入超過300萬元進行低碳節能技術的實驗室研發或規模化應用。未來，我們將持續以自建數據中心的綠色低碳技術研發為重點工作方向，預計每年過百萬元規模的投入進行技術研發。

<sup>6</sup> 北京總部指元中心。

風險與機遇類別		時間範圍 <sup>7</sup>	氣候情景選擇 <sup>8</sup>
物理風險	急性風險	2030、2050	聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)發佈的SSP2-4.5 <sup>9</sup> (低排放情景)及SSP3-8.5 <sup>10</sup> (高排放情景)兩個情景。
轉型風險	政策風險	2030、2050	央行與監管機構綠色金融網絡(NGFS)發佈的「Net Zero 2050」 <sup>11</sup> 與「Current Policies」 <sup>12</sup> 兩個情景。

情景分析結果<sup>13</sup>

風險評估描述	關鍵假設	對財務指標的影響等級			
		低排放情景		高排放情景	
		2030年	2050年	2030年	2050年
<b>物理風險相關</b> 因暴雨、洪水對快手自建數據中心帶來潛在的資產價值損失。	<ul style="list-style-type: none"> <li>自建數據中心地理位置在目標年份保持一致；</li> <li>公司現有應對措施保持不變。</li> </ul>	低	低	低	低
<b>轉型風險相關</b> 因應對面向數據中心的節能減排要求帶來的額外清潔能源使用成本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>快手可順利完成2030年實現自建數據中心100%清潔能源使用的目標，實施路徑包括綠電交易和綠證採購；</li> <li>公司可順利完成PUE下降目標；</li> <li>快手自建數據中心製冷能耗因平均氣溫上升而增加。</li> </ul>	低	低	低	低

<sup>7</sup> 2030年和2050年分別涵蓋了公司業務規模在2025-2030以及2025-2050年的實際和預測數據，以及外部氣候情景在2030年與2050年當期變化情況的數據，用於評估氣候物理和轉型風險對短期、中期、長期運營和財務的潛在影響。

<sup>8</sup> 公司在情景選擇時考慮以下因素：1)情景可供分析的時間範圍與公司的戰略規劃時間範圍相適應，2)情景所包含的氣候因素有效描述了公司未來可能面臨的氣候壓力。

<sup>9</sup> SSP2-4.5(即公司用於評估物理風險的低碳情景)：此情景描述碳排放量在2040達峰，並隨後減低，經濟平穩發展。

<sup>10</sup> SSP3-8.5(即公司用於評估物理風險的高碳情景)：此情景描述碳排放量在全球方位內持續上升，經濟發展不均衡。

<sup>11</sup> Net Zero 2050(即公司用於評估轉型風險的低碳情景)：全球各國家/地區執行嚴格的氣候政策和迅速的行動；技術發展快速變化；CDR(二氧化碳去除技術)用於加速脫碳；2050年CO<sub>2</sub>淨排放量達到零；清潔電力使用大幅增長。

<sup>12</sup> Current Policy(即公司用於評估轉型風險的高碳情景)：全球各國家/地區維持當前實施的氣候政策。技術發展緩慢；CDR技術(二氧化碳去除技術)應用水平低；碳排放量持續增長到2080年。

<sup>13</sup> 結合本報告期內的業務經營和規劃，以及外部社會環境變化等因素，我們並未識別重大變化可能影響業務穩定性，氣候情景分析的結果未發生變化。

## 環境、社會及管治報告

### • 風險管理

我們已將氣候風險管理全面內嵌入企業環境管理體系中，基於實際業務情況，結合情景分析結果、行業分析、外部專家建議等，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，有序穩步定期執行對各類已識別風險和機遇的管理，我們結合部門反饋，綜合考慮其發生的可能性和對財務、業務的影響程度，對風險和機遇進行優次排序，並制定針對性的應對舉措，並基於快手的「三道防線」內部監控模型，對氣候相關風險定期監控，逐步提高我們應對氣候變化的韌性。

本報告期內，董事會和企業管治委員會就氣候相關風險和機遇的識別、評估以及管理進行定期檢視，針對各項重點氣候風險和機遇應對措施的有效性進行監督，並對可行的優化提升方向給出管理建議。

在報告期間，我們未有識別到重大的氣候相關風險及因新增重大氣候相關風險導致風險管理流程變化的情況。

### • 指標和目標

為積極響應國家「雙碳」戰略及全球氣候行動倡議，快手結合氣候風險與機遇的分析結果，參考《巴黎協定》等國際協議及標準，制定了明確的減碳目標。我們建立了完善的監測機制，定期監察與氣候及環境相關的關鍵指標，並持續跟蹤目標進展情況，確保公司在綠色低碳發展的道路上穩步前行。

## 細項環境目標進展

目標類別	整體目標	2025年進展和實施路徑
溫室氣體減排	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2024年為基準年，自建數據中心<sup>14</sup>範圍一和範圍二的絕對溫室氣體排放量到2030年下降30%<sup>15</sup>；</li> <li>到2030年快手自建數據<sup>14</sup>中心實現100%可再生能源使用；</li> <li>到2030年快手總部職場辦公區域實現100%可再生能源使用。</li> </ul>	<p>北京總部職場：</p> <p><b>目標進展：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>完成電力市場化交易及綠電採買合同簽署，快手總部職場2026年全年綠電使用率預計接近100%。</li> </ul> <p><b>實施舉措：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辦公職場採用智能會議室解決方案，根據使用場景優化照明和空調使用方案，優化能源使用情況監控；積極參與針對重點能耗單位的碳交易試點工作。</li> </ul> <p>數據中心：</p> <p><b>目標進展：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年，快手自建數據中心共購買綠電583,720兆瓦時，佔其全年用電量的93.0%，有效降低公司整體碳足跡。</li> </ul> <p><b>實施舉措：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部署AI智能控制系統，並逐步推進節能技術的規模化應用；通過綠電交易和綠證採購相結合的方式提升可再生能源使用比例。</li> </ul>

<sup>14</sup> 基於本報告期的自建數據中心運營口徑。

<sup>15</sup> 我們將持續注視市場趨勢，並定期檢視減排目標，我們亦會視乎情況考慮其他方案，例如採購具公信力的碳信用額，作為最後措施。

## 環境、社會及管治報告

目標類別	整體目標	2025年進展和實施路徑
節約能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2023年為基準，截至2028年底，位於北京範圍內的職場每平米面積耗電量減少8%；</li> <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><b>目標進展：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年快手位於北京範圍內的職場總耗電量較基準年降低4.3%，每平方面積耗電量降低12.9%，快手的節降耗目標已初見成果，我們將保持同樣的節能力度，以確保能達到我們的節能目標；</li> <li>2025年快手自建數據中心年平均PUE值1.20<sup>16</sup>。</li> </ul> <p><b>實施舉措：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過定期空調維護與優化切換點，精準控制電力消耗，提升整體能效基礎。</li> <li>自研液冷及無水氟泵技術，實現高密度散熱與節水節電。</li> </ul>
節約水資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2023年為基準，截至2028年底，位於北京範圍內的職場人均新鮮水用水量減少8%；</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><b>目標進展：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年快手位於北京範圍內的職場新鮮水總用量較基準年降低37.3%，人均新鮮水用水量降低40.1%；</li> <li>快手自建的已投產數據中心應用了空調冷凝水回收系統；建造了1,800立方米的雨水收集池，將雨水資源化，用於園區日常綠化，實現了園區雨水、空調冷凝水100%回收。</li> </ul> <p><b>實施舉措：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中水回用系統正式於北京元中心辦公職場投入使用，預計可涵蓋洗手間非盥洗用水約20%的總用水需求，提升水資源循環利用效率；</li> <li>在自建數據中心安裝雨水回收設備，製冷系統改用中水，同時通過雨水與冷凝水回收、中水製冷及智能噴淋技術，配合巡檢維護，優化水資源管理。</li> </ul>

<sup>16</sup> 最低PUE值可達1.14

目標類別	整體目標	2025年進展和實施路徑
廢棄物減排	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有職場實現電子廢棄物100%無害化處理；</li> <li>• 北京範圍內職場每年均實施垃圾分類；</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>• 承諾綠色採購，將綠色採購標準納入供應商管理。</li> </ul>	<p><b>目標進展：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2025年快手所有職場實現電子廢棄物100%無害化處理；</li> <li>• 2025年快手北京範圍內職場已實施垃圾分類；</li> <li>• 自建數據中心2025年廢棄鉛酸蓄電池及廢硬盤已全部交由供應商進行閉環的無害化處理；</li> <li>• 已將妥善管理廢棄物及其處理方式、優化自然資源使用等環境保護標準納入《供貨商入庫承諾書》之中。</li> </ul> <p><b>實施舉措：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辦公職場通過電子設備回購計劃促進循環利用，並推行無紙化辦公與電子簽約，從源頭減少廢棄物產生與資源消耗；</li> <li>• 自建數據中心通過智能分類站與分級處理機制，配合管理台賬，與專業廠家建立定向回收體系，實現廢棄物精細化管理；</li> <li>• 與核心供貨商簽訂綠色包裝協議，要求供貨商採用可回收、易降解的簡化包裝，鼓勵其提供設備回收或以舊換新服務。</li> </ul>

## 2.2 綠色運營

快手將綠色低碳理念深度融入營運全過程，通過持續創新與完善管理體系，系統性地提升資源利用效率，加強廢棄物管控，降低污染物排放。同時，我們結合自身業務規模與營運特點，實施針對性的節水措施，有效減少水資源消耗。我們始終堅持綠色低碳發展道路，積極助力生態環境建設，致力於構建低碳、可持續的發展模式。

## 環境、社會及管治報告

針對職場與數據中心營運的不同特點，我們分別建立針對性的三級管理體系。在職場管理中，快手已設立「決策-管理-執行」綠色運營三級管理架構，明確劃分各層級職責，實現從戰略規劃到現場執行的全流程閉環管理。在數據中心營運中也有設立專屬的三級環境管理體系，持續優化環境管理措施，將綠色低碳理念深度融入自建與租用數據中心的全生命週期營運管理中。為強化數據中心環境管理，快手將關鍵環保指標（包括電源使用效率（「PUE」）、水資源使用效率（「WUE」）、廢棄物處理合規率等）納入相關部門及人員的績效考核，針對性地制定獎懲措施，將綠色運營轉化為可衡量的日常營運實踐，以持續提升數據中心的資源效率與環境表現。

於報告期間，快手並未發現任何嚴重違反廢氣及溫室氣體排放、用水及土地的排污以及有害及無害廢棄物產生相關法律法規的情況。

### 職場環境 管理

#### 第一層級（決策團隊）：行政部

審批管理目標、計劃與預算，並監督實施成效。  
制定並檢討減少環境影響的目標和指標。  
定期為員工提供環境培訓，使其了解公司對環境的影響。

第二層級（專案管理團隊）：工程、安全保障、空間服務中心  
依計劃監督與推動各項節能減碳專案，確保環境績效持續改進。

#### 第三層級（現場執行團隊）：物業團隊

執行日常巡檢與節能操作，並接受定期考核。

### 數據中心 環境管理

#### 第一層級（決策團隊）：環保管理負責人

統籌管理重大事項決策。  
制定並檢討減少環境影響的目標和指標。

#### 第二層級（專案管理團隊）：園區環保管理員

制度制定、日常監管、數據上報、合規自查、應急協調等工作。

#### 第三層級（執行團隊）：總控中心組長、數據中心組長、 物業組長、變電組長

指定本部門環保專員，落實環保職責。

### 綠色運營管理體系

2.2.1 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，不斷完善《快手能源管理策略》等內部制度，明確能源管理責任，採用「計劃 - 執行 - 檢查 - 處理」流程完善我們的能源管理體系，提升能源使用效能，在辦公職場和自建數據中心實施用電設備的綠色改造等多項節能減排舉措，持續提升我們的綠色競爭力。

辦公職場能源管理

為踐行節能減排承諾，快手制定了明確的能源管理目標，通過系統性的管理機制與多元創新舉措，穩步推動目標落地。我們持續開展綠色專項行動，積極探索節能減排路徑，致力於打造低碳、可持續的智能辦公職場。

為推動辦公職場營運綠色低碳轉型，快手於2025年戰略性佈局，針對難以控管的剩餘排放，計劃將來通過抵消機制進一步降低整體碳排放足跡，致力實踐低碳營運目標。

綠色選址

快手嚴格選址於高標準綠色建築，我們新入駐的北京元中心總部辦公樓於2025年2月獲得LEED<sup>17</sup>（建築運營與維護）鉑金級認證。同時，我們在全國範圍內租賃的多個職場也已獲得LEED的認證，致力於為員工挑選符合國際標準的健康、節能、環保工作環境，進一步支持公司的可持續發展。



快手職場建築LEED認證

17 LEED指能源與環境設計先鋒認證。

# 環境、社會及管治報告

## 綠色空間

快手將綠色建築理念深度融入辦公場所的規劃與運營，我們引入了先進的樓宇智控系統，包括智能日光調節系統、高效節能照明設備等創新技術，顯著提升了辦公空間的能源使用效率。

我們積極推進辦公空間智能化升級，投入近人民幣160萬元打造「KRooms」智能會議室解決方案，通過實施物聯網智能化策略方案，整合並接入智能硬件數據及紅外線感應設備，解決超一千個會議室的精細化資源管理問題。我們通過會議室採用智能開關燈、升級多媒體設備自動開關、聯動會議室預約與排風運行系統等節能減排措施，有效提升運營效率並降低運營成本。

同時，快手在辦公場所實施了多項節能減碳舉措，節能效果顯著。在北京元中心職場與萬家燈火職場進行照明系統和空調系統的優化改造項目，調整衛生間鏡前燈、電梯廳燈帶、公區筒燈和地下車庫照明，減少設備開啟和照明時長。通過優化空調系統的新風機組、衛生間排風機組和電熱風幕機開啟時間，我們進行了職場健身房改造項目，在淋浴間頂噴花灑加裝手持花灑，減少淋浴間冷水用水，同時減少燃氣和鍋爐用水的使用，有效節約用水。

### 快手辦公職場綠色空間改造成效

#### 照明系統優化

年節約電能

**22萬**

千瓦時

#### 空調系統優化

年節約電能

**72萬**

千瓦時

#### 用水系統優化

元中心健身房  
同比節水 **23%**

萬家燈火健身房  
同比節水 **30%**

## 職場節能培訓

我們重視員工參與，通過多種形式的科普宣傳與意識教育，鼓勵全員共同踐行環保承諾，全體員工於入職前均完成應知應會環境、健康及安全專項培訓並通過考核，從源頭強化環保意識與責任落實。於此同時，針對現場執行的物業及安保團隊開展定期系統性培訓，以強化其節能操作與風險應對的專業能力。

### 環境、健康及安全培訓

快手對物業及安保團隊全年完成環境、健康及安全培訓約3,000人次，實現全國職場100%全覆蓋。其中，北京地區為常駐供應商舉辦22場專題培訓，內容包含節能減排實操等方面，提升一線團隊的綠色運維與應急能力。



### 綠色宣導

快手通過ESG宣傳平台與定製化禮盒包裝等渠道，持續向全體員工傳遞低碳理念，倡導綠色辦公文化。在會議及對外接待活動中，我們積極降低實體物料消耗，採用電子墨水屏桌牌與可重複使用訪客證，並避免使用一次性禮品，優先選擇環保材質作為伴手禮，並選用FSC<sup>18</sup>紙印發公司年報，將可持續發展理念融入辦公的各個環節。

### 綠色出行

快手系統性地推動出行低碳轉型。為提升整體效率，在接待過程中，我們通過集中規劃行程、協調供應商於相近時段安排往返，並統一調度新能源車輛進行接駁，有效避免了單人單車多次往返造成的資源浪費。另外我們推行多點串聯的行程安排，減少異地滯留時間與不必要的往返次數。針對公司合作租車服務，我們均優先指定使用純電動車或混合動力車輛執行接送任務，全方位落實綠色出行理念。快手也積極鼓勵員工在差旅中踐行低碳環保。例如員工如放棄飛機，選用公司指定的綠色火車線路出行，公司將予以相應獎勵，該舉措於2025年助力減少碳排放約600噸。

此外，快手班車已實現100%新能源電車覆蓋，通過全面採用清潔能源交通工具，有效減少傳統燃油消耗並降低碳排放。

<sup>18</sup> FSC：Forest Stewardship Council、森林管理協會。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

### 數據中心能源管理

快手遵守《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》《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》等國家政策要求，修訂並完善《快手IDC基礎設施能源管理策略》《快手IDC基礎設施能耗管理制度》等內部制度，對數據中心進行系統化的能源管理。2025年，快手制定了《關於成立環境管理專項小組優化環境管理機制》，通過設置數據中心三級環境管理架構，成立環境管理專項小組持續優化環境管理，將綠色低碳理念深度融入自建數據中心的全生命週期管理。

### 能效考核

快手已在數據中心能源效率管理方面建立了系統性的激勵約束機制。我們每年對自有數據中心實施PUE指標考核，並制定了明確的獎懲管理辦法。根據實際PUE達成情況以年為單位進行評估，對能效表現優異的運營團隊給予相應獎勵，對未達能效目標的則執行階梯式管理措施，以此推動全體系持續提升能源使用效率，強化綠色運營責任落實。通過持續加大在綠色技術創新領域的研發投入，以及自主研發和技術突破不斷提升資源利用效率，優化能源回收利用率，2025年快手自建數據中心平均PUE為1.20，最低可達1.14。

### 節能減排措施

我們建立了完善的餘熱回收利用體系，快手數據中心在日常運營中致力於最大化實現資源綜合利用，通過先進的熱能回收技術將餘熱轉化為可利用能源，顯著提升能源使用效率。在運營管理方面，快手自建數據中心採取多項創新舉措，包括優化冷卻系統、實施智能能耗監控、推行節能設備升級等。2025年，我們重點投入減碳措施，積極推動多項節能技術改造，包括間接蒸發AI項目、風液冷融合架構，以及熱島效應治理試點計劃，旨在通過硬件升級全面提升能源使用效率。同時，我們會定期檢查系統功能與效能，並通過機房交叉互檢、年度抽查及針對重大節日等事件開展深度不同的專項檢查，以全面保障機房運營效率，有效降低非必要能源消耗。

## 快手自建數據中心所使用的綠色節能減排技術和措施

綠色技術及措施	節能成效
<p>節能建築系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 引入屋面反光塗料以降低設備周圍溫度，實測可降低空調機組能耗約5%；</li> <li>• 對屋面照明加裝智能時控器，根據季節變化自動調節開關時間，避免長明燈造成的能源浪費；</li> <li>• 採用天然氣集中供暖，替代分散式電加熱設備，有效降低冬季防凍能耗，減少電力消耗。</li> </ul>
<p>設備維護整改措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化水質與定期清理，防止換熱芯體結垢以維持高效換熱，避免能耗上升；</li> <li>• 機房氣密性整改，強化冷熱通道隔離，為提升整體能效奠定基礎，降低機房PUE；</li> <li>• 動態優化空調模式切換點，降低電力消耗；</li> <li>• 改造管路實現冷凝水回收，藉由調節新風減少過度除濕，降低恆濕機能耗；</li> <li>• 制定照明管理規範，實行分區分時控制（非核心區／非工作時段關燈，核心區僅保持基本照明），開關黏貼標識引導正確使用，倡導並落實「人走燈滅」。</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

綠色技術及措施	節能成效
先進製冷技術	<ul style="list-style-type: none"><li>• 由快手與合作夥伴聯合開發的烏蘭察布數據中心核心區間接蒸發冷卻空調AI智能控制系統，已完成五大核心算法模塊開發及系統平台搭建。該系統整合送風溫度優化、乾模式切換閾值調控、壓縮機加載閾值動態優化、水電雙控協同調節及設備老化預測等智能化功能。通過小規模試點應用送風溫度優化、乾燥模式切換閾值算法模塊使空調系統節能率達4.3%，展現顯著能效提升成果；</li><li>• 快手自主研發液冷整機櫃以及液冷乾冷器等，實現超高密度液冷散熱，同時接近零水耗運行；</li><li>• 快手自主研發的一體化無水氟泵空調已實現500套規模運行，支持超150兆瓦的IT設備應用。規模化運行後，預計可實現節水120萬噸、節電9,000萬度，顯著提升資源利用效率；</li><li>• 快手自主研發的分體氟泵空調系統能夠支持超大規模單體機樓的製冷需求，並適配超高密度風冷散熱場景。同時，快手積極探索風液兼容方案，進一步提升系統的靈活性與能效表現。</li></ul>
供電創新方案	<ul style="list-style-type: none"><li>• 公司積極探索新型極簡不間斷電源解決方案，以滿足未來AI算力對低成本、高效率、小體積及一體化快速交付的需求。</li></ul>

綠色技術及措施	節能成效
餘熱回收系統	<ul style="list-style-type: none"><li>• 快手自建數據中心採用創新型餘熱回收產品，並已獲得專利，該產品解決了分佈式空調系統無法進行餘熱回收的空白，實現了園區內供暖自給自足，降低能耗和二氧化碳消耗；</li><li>• 引入全熱交換機將機房熱通道攝氏35度回風引入機組內與柴發間10°C冷風換熱，從而將柴發間冷風溫度提升，實現降低能耗5%–10%。</li></ul>

### 碳減排措施

快手緊跟國家綠色能源政策，積極落實低碳營運。我們通過綠電交易及綠證獲取太陽能及風能等再生能源，以提升再生能源使用佔比，進而降低公司的整體碳排放足跡。2025年，快手自建數據中心共購買綠電583,720兆瓦時，佔其全年用電量的93.0%，總避免碳排放309,721.8噸二氧化碳當量，展現我們對減碳的承諾。

同時數據中心已籌備自建光伏發電項目，利用建築物屋頂空間規劃實施，預計於2026年建設完成。

## 環境、社會及管治報告

### 數據中心技術成果及獎項

在推動行業協同與技術開放方面，自2022年起快手積極聯合共10家同行企業，共同發起成立了公益性的「碳中和開放技術聯盟」專利池，首批免費對外開放許可了8件專利，旨在促進數字化技術與碳中和領域的創新融合，以實際行動助力國家「雙碳」目標的實現。2025年，快手在節能技術領域取得顯著成果，新申請三項技術專利：《冷卻設備、冷卻系統以及冷卻控制方法》《一種優化氟泵一體機內部氣流送風的技術方案》《集成智能乾冷器解決方案》。我們同時參與了多項行業標準的制定工作，包括《數據中心項目規範》《信息技術服務器及存儲設備用液冷部件技術規範》，積極參與工信部ODCC、住建部CDCC等行業組織舉辦的論壇與研討會，並參與編寫《800V高壓直流白皮書》等技術文件，持續推動數據中心行業標準體系完善及相關創新技術的應用落地。

在可持續發展與技術創新領域，快手自建數據中心2025年取得了多項國家及行業獎項：



中國綠色電力消費  
TOP100企業



2025年度中國IDC產業  
創新技術產品獎



2025十大數據中心  
優秀項目獎



2025年度中國IDC產業  
綠色解決方案獎



2025中國數據中心智算產業  
綠色發展典型案例獎



2025年國家綠色數據中心

### 租用數據中心節能減排措施

快手在自建數據中心之外，通過租用專業數據中心進行佈局，將其作為容量與地域的彈性延伸。在租用數據中心的管理方面，公司積極履行環境責任，將綠色運營管理延伸至供應鏈環節，通過明確能效要求、參與節能優化等方式，推動合作數據中心落實節能減排。2025年，相關租用數據中心在快手的影響與協同下，實施了一系列具體措施，積極推進節能減排。

快手租用數據中心節能減排亮點

類別	節能減排亮點
<p>節能減排激勵措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手某租用數據中心項目通過設立「優秀節能團隊獎」、節能「金點子」個人獎及節能標桿獎等多項激勵，鼓勵團隊創新調優，並通過內部「亮點工作」表彰機制，推動全員參與節能減排。</li> </ul>
<p>節能減排技術和方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手某租用數據中心採用水源熱泵熱回收系統，該系統能夠從廢熱水中回收熱量，實現熱量的循環利用，減少能源消耗並降低二氧化碳排放量。</li> <li>• 快手某租用數據中心採用集中式冷凍水空調系統和板式換熱器，利用過渡季或冬季較低的室外氣溫，由冷卻塔及板式換熱器提供冷源，減少冷凍機組開啟時間，降低能源消耗。</li> <li>• 快手某租用數據中心採用相變多聯空調系統，減少空調系統傳熱部件，提高空調系統換熱效率，更好地利用室外冷源，減少機械製冷時間，實現更低PUE。</li> </ul>
<p>管理體系認證</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 快手的不同租用數據中心於2025年先後通過了各類體系認證，包括ISO 9001質量管理體系、ISO 20000信息技術服務管理體系、ISO 22301業務連續性管理體系、ISO 27001信息安全管理体系及ISO 27701隱私信息管理體系，並同時取得ISO 14001環境管理體系及ISO 45001職業健康安全管理体系認證。</li> </ul>

# 環境、社會及管治報告

## 2.2.2 水資源管理

快手不斷加強水資源管理，遵守《中華人民共和國水法》等相關法律法規，制定並完善《快手節能降耗管理制度》《中水使用管理制度》等內部制度文件。辦公場所和數據中心的用水均來自市政供水，不存在取水水源問題。我們持續完善水資源管理體系，通過引入智能水監測系統與節水技術，實現從取水、用水到廢水處理的全過程精細管控。在此基礎上，我們積極推進中水回用等循環利用項目，並加強污水處理設施的建設與運維，顯著提升水資源利用效率，避免水資源浪費與污染。2025年，我們持續建設並優化「數據能源看板」，導入AI智能分析，對接資源消耗數據，主動識別與診斷節省資源和節能減排潛力點，報告期內已完成水錶數據的全面接入，為精細化水資源管理與節約提供了核心系統支持。

報告期內，快手在辦公職場和數據中心開展多項綜合舉措，提升水資源管理表現。

### 快手2025年水資源管理舉措

類別	水資源管理舉措
辦公職場	<ul style="list-style-type: none"><li>• 通過在辦公區域張貼節水標識，呼籲引導員工節約用水；</li><li>• 實施水壓平衡改造工程，統一高層與低層供水壓力，通過安裝壓力調節裝置，有效降低低層區域的水資源消耗；</li><li>• 全面推進節水型泡沫器安裝項目，在保證清潔效果的同時，通過泡沫化技術顯著降低單次洗手用水量約20%，提升水資源使用效率；</li><li>• 建立定期水量監測與校核機制，運用智能水表和數據採集系統，實現用水情況的實時監控與分析，為水資源管理決策提供數據支撐；</li><li>• 完善供水設施巡檢與維護制度，通過預防性維護和快速響應機制，杜絕跑、冒、滴、漏等水資源浪費現象的發生。</li></ul>

類別	水資源管理舉措
自建和租用數據中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施預防性維護以保障用水效率。通過安裝防蟲網、提前進行閥門檢修及優化恆濕機運行策略，從源頭避免堵塞、溢流與水質變質導致的浪費；</li> <li>• 加強源頭管控以減少總用水量。通過實施基於溫度的智能噴淋策略、引入中水、定期清洗水箱以及加強日常巡檢堵漏，有效降低了絕對用水消耗；</li> <li>• 全面水資源循環系統：對空調冷凝水與噴淋排水進行回收利用；設置三合一體化污水處理設備，對生活污水進行系統化處理；實施中水回用工程，將處理後的中水用於園區綠化或經二次反滲透處理後供冷卻水系統使用；建造1,800立方米的雨水收集池，將雨水資源化，用於園區日常綠化，進一步拓展了非傳統水源的利用；</li> <li>• 快手某租用數據中心用氟泵自然冷替代傳統水冷系統，延長自然冷源使用時間，有效降低用水量；</li> <li>• 開展倡導活動，呼籲員工提高節水意識。</li> </ul>

### 快手北京元中心職場中水回用系統改造項目

快手北京元中心中水回用系統改造項目作為公司水資源管理的重要舉措，已於2025年7月正式投入運營。項目投運後，預計可涵蓋洗手間非洗漱類用水約20%的總用水需求，該項目於2025年替代新鮮用水約3,500噸，佔元中心總用水量的5%，實現月度節水成本約4,300元，有效提升水資源循環利用效率，估計以後每年替代和節省新鮮水達7,000噸，為區域水資源可持續利用做出積極貢獻。

## 環境、社會及管治報告

### 2.2.3 排放物管理

快手在營運中嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《城鎮污水處理污染物排放標準》等法律法規，制定並持續完善《快手生活垃圾管理規定》《基礎設施部 — 數據中心IT設備及零部件報廢管理機制》《烏蘭察布(快手)數據中心固體廢物管理制度》等內部制度。通過源頭減量、分類收集、規範處置等系統性管理措施，我們實現了對排放物的規範化管理。

#### 辦公職場廢棄物管理

為落實職場廢棄物管理，快手於全國所有辦公場所全面推行垃圾分類制度，通過配置專職人員負責現場監督、分揀作業與數據記錄反饋，有效提升生活垃圾、廚餘及其他一般辦公垃圾等無害廢棄物的分類準確性與資源回收效率。針對硒鼓、墨盒、廢舊電池等有害廢棄物，公司則嚴格執行合規化管理流程，統一委託具備國家認證資質的第三方專業機構進行安全收集與處置，確保其得到規範化、無害化處理。此外，我們持續完善IT設備及辦公耗材的報廢管理與循環利用機制，通過流程優化減少資源浪費。我們在職場推行的管理措施進一步提升了整體營運效率，實現廢棄物從產生、分類到處置的全過程管理。

### 快手辦公職場廢棄物管理亮點

#### 辦公職場

- 快手大力推行無紙化辦公與電子簽約流程，2025年電子合約滲透率已達98.0%，顯著降低了紙張消耗；
- 為減少電子廢棄物，快手推出了面向員工的「電子設備回購計劃」，該計劃覆蓋筆記本電腦、台式主機、一體機、顯示器、平板電腦等電子設備，允許員工在使用達到規定使用年限後選擇將設備進行內部回購，實現電子設備的循環再利用，有效延長電子產品的生命週期，從源頭降低了廢棄物的額產生。2025年，通過電子設備回購計劃，快手員工回購共6,477件設備；
- 為實現物件捐贈再利用，快手向有需要的機構捐贈可供使用的辦公物資達70件，包括大型擺件、辦公椅、辦公桌、筆記本電腦、電腦主機以及電視等；
- 快手全年委託專業合作方處置並變賣報廢設備共：電腦設備（含筆記本、顯示器、桌上型電腦等）：14,685台；服務器類設備：42台；網絡設備：659台；辦公設備（電視、手機、投影等）：3,509台；確保設備在符合環保規範的條件下得到合理處置，部分實現資源回收。

#### 數據中心廢棄物管理

在數據中心的廢棄物管理方面，快手進行了涵蓋制度規劃、供應鏈協同與日常執行的系統性管理。通過制定廢棄物產生計劃並納入部門考核，將減廢目標系統性分解至採購、運維及行政等部門，並納入各部門的年度績效考核範疇，同時設立「綠色運維團隊」進行協調與監督相關計劃的執行。在此基礎上，快手的自建及租用數據中心開展了多項廢棄物管理綜合舉措，實現了廢棄物管理的系統化、資源化與無害化閉環。

## 快手數據中心廢棄物管理舉措

類別	廢棄物管理舉措
自建數據中心	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>廢棄物回收</b>：建立嚴格的廢棄物回收制度，同時配有管理台賬，並與專業廠家合作建立定向回收通道，對廢舊電池中的鈷、鋰等關鍵材料進行回收再利用。在報告期內，更換的10塊蓄電池已全部由電池廠家專業回收。</li><li>• <b>供應商協同管理</b>：要求供應商採用可回收、易降解的簡化包裝，與核心供應商簽訂綠色包裝協議，並鼓勵其提供設備回收或以舊換新服務。</li><li>• <b>無紙化辦公</b>：積極推行無紙化和數字化辦公流程，2025年自建數據中心的紙質文件用量同比減少了60%。</li><li>• <b>分類處理</b>：在數據中心園區內設立了智能分類回收站，對紙張、塑料、金屬、玻璃等廢棄物實行精細分類與統一處理，以提升資源回收利用率；對電子廢棄物實施檢測與拆解回收的分級處理；針對柴油發電機廢防凍液及廢機油等有害廢棄物，則委託具備相應資質的機構進行專業處置。</li></ul>

### 租用數據中心

- **電池回收**：我們在主要租用的數據中心均建立了電池廢棄物回收制度，並已在部分中心實施電池回收工作，所有回收的電池均確保由電池廠家進行專業處理，實現環保處置。
- **設備梯級利用與回收**：快手某租用數據中心積極推行設備回收利用。報廢的設備與組件經過維護與測試後，優先調配至辦公區繼續使用，延長設備使用壽命。對於無法二次利用的部分進行拆解回收，完全無法回收利用的報廢電子設備交由具備資質的供應商處理。
- **有害廢棄物管理**：數據中心運營中產生的廢機油、廢冷凍液等有害廢棄物，均委託具備資質的第三方進行回收處理；機房更換的報廢鉛酸電池廠家負責更換並收回。

# 環境、社會及管治報告

## 2.2.4 生態保護

快手始終秉持商業與生態平衡的理念，堅持生態友好的運營方式。在烏蘭察布數據中心建設營運時，我們對於任何大小工程的施工階段都全面落實環保管理要求，在各個運營場景中開展生物多樣性評估與應對措施，最大限度地減少對運營地及周邊生態環境的影響。

在報告期內，快手的運營範圍（包括自建數據中心和辦公職場）均未發生任何環保相關的行政處罰或違規事件。

### 數據中心生態保護措施

類別	生態保護措施
分階段實施措施	<p><b>新園區規劃及建設階段：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 貫徹「三同時」制度（污染防治設施與主體工程同時設計、施工、投產）；</li><li>• 制定環境風險應急預案並報送相關管理部門備案；</li><li>• 與施工承包商明確生態保護條款及環保責任與義務；</li><li>• 定期開展保護區生態環境監測；</li><li>• 「六個百分百」的揚塵防治措施：工地百分百圍擋；物料堆放時百分百覆蓋；出入車輛百分百沖洗；主要道路百分百硬化；土方工程百分百去濕；渣土運輸百分百密閉運輸。</li></ul> <p><b>園區營運階段：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 制定營運期環境保護管理辦法；</li><li>• 落實環境監測，開展污染防治、生態補償與修復；</li><li>• 將園區綠化納入管理，通過對綠植的種植及養護，減少園區營運的碳排放。</li></ul>

類別	生態保護措施
系統性措施	<p><b>全面環境監測與管控：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 對廢氣、廢水、地下水、噪聲進行全面檢測，確保所有指標符合國家標準；</li><li>• 廢氣管理：進行檢測和管控從而降低有害氣體對植被及野生動物的直接危害，防止污染物大範圍擴散；</li><li>• 水體保護：確保廢水達標排放，避免有毒物質進入水體；</li><li>• 定期檢測地下水質量，保障水資源可持續利用；</li><li>• 系統性噪聲治理：嚴格遵循《噪聲污染防治法》等環境保護相關法律法規，將噪聲管理納入環境體系；通過系統性的噪聲管控措施，確保自建和租用數據中心運行噪聲控制在監管限值內；某租用數據中心已實施降噪改造，安裝高效隔音牆、採用先進吸聲與密封材料等專業技術手段，有效降低對周邊社區的噪聲影響。</li></ul>

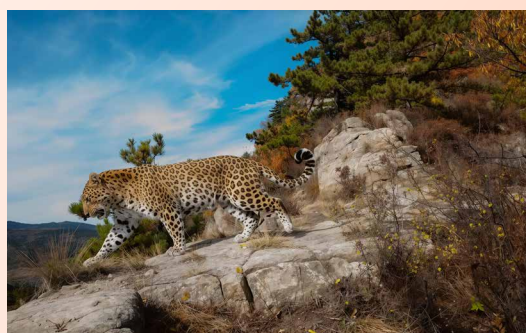
## 環境、社會及管治報告

### 生態補償措施

快手積極投身於運營地的生態保護活動，2025年公司參與發起了北京市生態建設項目「共橡自然，迎豹回家」，以實際行動助力當地生態環境保護和生物多樣性恢復。

#### 「共橡自然，迎豹回家」

作為「共橡自然，迎豹回家」共同行動的發起單位之一，快手通過旗下北京快手公益基金會，深度參與了這項由京冀晉三地省級林業部門主導的區域性生態修復計劃。該行動旨在通過於關鍵生態廊道補植1,000萬株櫟類樹苗，重建針闊混交林生態系統，系統性恢復華北豹的棲息地與食物鏈。快手參與支持的項目涵蓋了從短期構建合作機制、種植造林，到中長期監測與社區參與的全階段規劃，以實際行動助力北京「生物多樣性保護之都」的建設，並致力於實現華北豹種群穩定繁衍與區域可持續發展的雙重目標。



### 3. 引領行業創造社會價值

快手致力於營造安全可靠的網絡環境，始終嚴格遵循法律法規及國內外最新標準。通過完善制度、強化防護技術並提升內外部安全意識與技能，我們持續夯實數據安全基礎，全方位保障用戶信息安全。

#### 3.1 守護信息及網絡安全

快手將數據安全與網絡安全視為發展基石，嚴格遵守國內《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》等法律法規，同時建立了全面的內部制度體系，制定包括《快手員工信息安全守則》《快手數據安全管理規定》《第三方平台賬號權限管理規範》《快手安全違規處理管理規定》《供應商信息安全管理規定》《快手應用系統安全規範》及《快手信息安全應急響應規範》等內部規章制度。這些制度橫向全面覆蓋各業務部門，在縱向上貫穿供應商、員工至用戶的全生命週期安全管理，確保對信息安全風險進行全方位的有效管控。

此外，我們持續優化制度體系，以應對新技術挑戰。2025年共建立或修訂6份數據信息安全相關制度，重點針對大模型使用、非工作查詢及數據下載等場景新增或更新處理規範，確保安全防禦機制與最新業務場景動態適配，全方位築牢安全防線。

在報告期內，公司未發生重大隱私或數據洩露事件。同時，快手相關的供應商也未出現導致快手用戶隱私或數據洩露的類似情況。

## 環境、社會及管治報告

### 3.1.1 安全管理體系

快手構建了由上而下的三級信息安全管理架構，於全公司層面統籌落實信息安全要求，嚴格管控信息安全與隱私風險。我們持續完善數據安全政策體系，規範數據全生命週期管理，確保安全機制與業務場景動態適配，全方位保障數據安全防線。



#### 決策層

#### 信息安全管理委員會

- 由公司高級管理人員及各關聯部門主要負責人組成
- 為公司信息安全事務的最高決策機構
- 信息安全相關的戰略制定和政策的審閱批准



#### 管理層

#### 信息安全辦公室

- 由數據安全、法務、政府關係、內審等部門代表共同組成
- 配合信息安全管理委員會決策層推進日常信息安全管理工作的，向信息安全管理委員會決策層匯報
- 協調開展公司各項具體信息安全管理要求和策略落實



#### 執行層

#### 各業務信息安全接口人

- 支持公司信息安全工作的實施與落地，推進信息安全管理工作的有序開展

報告期內，公司及信息安全管理委員會進行了個人信息保護負責人的選擇和上報，信息安全辦公室負責對個人信息處理活動以及採取的保護措施等進行監督。

### 3.1.2 信息安全審計及認證

快手致力於構建全方位的防護體系。2025年度我們已獲得ISO 27001信息安全管理、ISO 27701隱私信息管理、ISO 27017雲服務信息安全管理及信息安全等級保護三級認證等多項信息安全管理體系認證，並實現公司業務範圍90%以上的覆蓋，充分體現了我們在安全管理方面的高標準與專業性。針對前沿技術，我們的AI開發平台於2025年新獲得ISO 42001人工智能管理體系認證，展現快手在AI安全治理領域已獲國際權威認可。

在國內專業認可方面，我們獲得中國網絡安全產業聯盟(CCIA)的數據安全和個人信息保護社會責任評價為「三星級(系統級)」，並取得數字化工作委員會頒發的數據安全建設能力認證證書。此外，2025年快手廣告及內容聯盟榮獲「IT產品信息安全認證證書」，確保我們能為開發者打造更加穩固且值得信賴的軟件開發環境。

我們積極開展定期內外部數據安全檢查與審計，確保信息安全系統持續改進。審計範圍全面覆蓋數據處理的全生命週期與責任鏈條。我們每季度至少執行一次由內審部統籌的信息系統運維及信息安全內部審計，重點審查安全性原則的有效性、日誌監控的完備性，以及第三方風險與人員管理流程的規範性。2025年快手獲得「個人信息保護合規審計能力評價證書」，標誌著我們具備對內部個人信息開展專業審計的權威能力。此外我們每年至少落實一次外部獨立第三方審計，審計內容包括合規性評估與安全風險分析等各方面，對風險點的精準評估、預防與管控，確保公司在網絡環境、技術措施、管理制度及處理流程上，均能嚴格符合法規與安全要求。

#### 2025年度第三方審計或檢測內容

審計或檢測機關	審計或檢測事項
中國信息通信研究院安全研究所	信息安全風險評估 — 評估結果評定為優秀級別 — 不存在高風險及以上級別的數據風險項
中國信通院標準與技術研究所	互聯網應用程序(APP)及軟體開發套件(SDK)檢測
中國電子技術標準化研究所	個人信息保護合規審計
中國網絡安全審查技術與認證中心	SDK信息安全與合規性認證
國家電腦病毒應急處理中心	APP個人信息保護檢測

## 環境、社會及管治報告

### 3.1.3 防範安全事故措施

#### 事前主動防禦措施

快手藉由落實安全左移、系統檢測、滲透測試及安全演練等手段，主動管理信息系統與資產安全，持續改進我們的信息安全系統，提升安全防護水準與能力。

#### 安全左移

我們將安全機制深度融入產品設計、研發與測試等早期環節，實現安全左移。產品經理會負責組織信息系統的安全需求分析與評審，確保系統在設計、開發、測試、驗收至上線投產的各個階段，均能滿足項目安全需求與現行標準。在建設過程中，特別是需求設計、測試及發佈等關鍵環節，我們會根據具體應用場景考量安全需求。進行評估時需提交相應的安全設計與驗證材料，針對發現的問題，責任團隊必須及時整改，從源頭強化系統安全性。我們還會提供專屬的數據安全相關程式，在研發階段即時發現深層邏輯漏洞，從源頭避免漏洞產生。

此外，我們積極引入AI技術，構建了智能化的自動數據識別與分類系統。該系統能夠於產品測試初期進行實時掃描、發現並標註敏感數據，大幅提升了數據資產管理與保護的精準性及響應速度，從而確保數據在全生命週期中得到更及時、更有效的安全保障。

#### 保護系統檢測

在保護系統檢測方面，我們採取了多元化的技術和工具，如白盒、黑盒和灰盒等掃描工具，定期對保護系統進行測評。除了傳統的人工檢測外，更引入了AI白盒告警分析，能精準過濾雜訊並提升分析效率。

於2025年，快手共23個系統完成等級保護測評。

#### 滲透測試

為了構築主動且具備縱深防禦能力的安全體系，快手建立了「內外聯動」的安全情報收集機制，旨在全方位監測並評估產品與業務的安全態勢。2025年我們一共舉辦了15場外部漏洞挖掘活動，發現的風險已在第一時間完成修復。

在對外合作上，我們依託快手安全應急響應中心，積極連結白帽駭客、安全專家社群的眾測平台，鼓勵外部力量協助我們提前識別潛在風險；針對提交有效漏洞或情報的發現者，公司將授予榮譽認證與獎勵，以表彰其對生態安全的貢獻。

在對內管理上，我們設立了安全風險反饋的專項保密渠道，鼓勵包括技術、運營、客服在內的全體員工參與安全建設。員工若發現疑似安全性漏洞、內部數據違規操作或潛在風險，均可通過該渠道一鍵上報。對於推動重大風險修復的有效反饋，公司將依據獎勵制度予以表彰與激勵。此外，我們在內部定期會舉辦風險挑戰賽、CTF等系列安全賽事，對表現優異的參與者給予獎勵與榮譽徽章。

### 可靈專項漏洞挖掘活動

2025年4月，快手針對「可靈」國內外版本發起專項安全眾測。我們根據《快手安全中心處理標準V3.0》建立了嚴謹的評審機制嚴謹，綜合利用難度與影響範圍進行定級。活動吸引了頂尖安全人才，有效提升了AI核心業務的防禦能力，築牢了產品安全防線。



### 安全演練

快手每年會定期舉行大規模的「紅藍對抗」實戰演練。在演練中，我們除了依託內部的專業防守團隊，更特別邀請第三方頭部攻擊隊伍，模擬真實世界的威脅環境。演練的考察範圍覆蓋全域視角，不僅測試安全風險的發現能力，更全面評估應急預案的覆蓋情況、應急處置效率及事後復盤流程。通過模擬實戰攻擊、監控預警測試及日誌鏈條還原等多元手段，深度驗證不同業務場景下安全措施的有效性與完善程度。

## 環境、社會及管治報告

### 事中安全事件響應及事後處理

為應對網絡安全事故，我們制定了《快手漏洞處理規範》《快手信息安全事件應急響應規範》，從發現、識別、處置、報告四大階段規範處理流程。通過明確各方職責分工，確保能及時、一致、有效且合理地管理信息安全及隱私保護事件。

階段	核心流程說明
發現	成立安全應急響應中心，讓員工及外部人員對安全事件、漏洞或可疑活動建立即時監控機制，一旦偵測到數據安全事件發生，立即啟動應急響應程序，確保事件進入受控狀態。
識別	依據安全事件對經營數據的影響量化指標，明確分級分類標準，判定風險等級。信息安全中心協同業務部門定位問題，深入分析事件原因。
處置	<ul style="list-style-type: none"><li>• 組建「應急安全工作組」，跨部門協同提供專業建議與技術支持，確保處置方案達成共識；</li><li>• 開展數據恢復或追溯，確認處理方案、解決時間及限制影響範圍，採取措施減少對社會影響，並在過程中嚴格保存相關痕跡與證據；</li><li>• 確認解決時程並嚴控擴散風險，評估處理完成度以有效限制事件影響範圍；</li><li>• 致力在24小時內修復嚴重漏洞，並在48小時內完成高危漏洞的修復。</li></ul>
報告	對事件應急過程進行全面復盤，總結經驗教訓，形成《安全事件應急響應報告》，作為未來防護優化之依據。

### 3.1.4 信息安全培訓

快手高度重視數據安全文化建設，通過常態化的系統性訓練與考核，持續強化全體員工的安全責任意識。相關內容全面涵蓋網絡安全、數據安全及信息安全三大核心領域，相關培訓已納入公司年度必修計劃，要求全體員工完成學習與考核，確保安全理念貫穿於入職至在職的全過程。為了讓安全規範真正深入人心並融入日常工作，我們通過線上線下相結合的互動遊戲、情景模擬及知識競賽等創新有趣的宣傳形式，持續強化員工的安全意識，共同建構企業安全防線。

除了全員普及教育，公司更針對不同業務場景與重點崗位設置了專項安全培訓，包括研發安全、內容審核安全及辦公環境安全等專業模組。通過定製化課程與定期考核機制，確保安全要求與崗位職責深度結合，持續提升關鍵崗位人員的風險識別與應急處置能力。這種「點面結合、全員覆蓋」的安全培訓體系，不僅強化了整體的防禦深度，更構建了全方位的企業安全防護網。

**2025年信息安全培訓和考核人次：**  
超過**35,000**人次

**2025年關鍵崗位人均安全培訓時長：**  
超過**30**小時

#### 安全大偵探小遊戲

快手2025年舉行了「安全大偵探 V.5.0」的信息安全活動。員工化身數字偵探，潛入公司各個角落，在規定時間內找出所有風險點以賺取積分，換取各類實用好禮；完成全數關卡後，更可獲得驚喜抽獎機會。活動通過寓教於樂的方式，讓安全意識深植每位員工心中。



# 環境、社會及管治報告

## 3.2 用戶隱私保護

快手高度關注用戶隱私保護，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《加利福尼亞消費者隱私法案》、巴西《通用數據保護法》等全球運營地的法律法規。在內部管理上，我們落實《快手員工信息安全守則》《快手隱私政策》《數據安全及隱私評估標準》及《第三方平台賬號權限管理規範》等標準。2025年，我們新制定了《個人信息保護合規審計制度》，明確審計原則、規範要求與流程，確保在服務生命週期中安全處理用戶數據，為用戶提供更加安全的平台體驗。

### 3.2.1 隱私保護機制

快手持續踐行4個隱私保護基本規則，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。我們亦針對各個產品都有各自獨立的隱私政策條款，且所有隱私保護政策均適用於與快手合作的第三方，更好的向用戶保護個人信息的方式。此外，快手絕不將用戶信息用於出租或出售。對於提供服務所必需的第三方共享(如電商訂單履約等)，我們將遵循「最小必要」原則，僅共享達成該服務所必需的最少信息，並採取嚴格的安全措施保障其不被濫用。

權責一致原則	平台採取必要技術手段和管理舉措，保障個人信息的安全，並對由個人信息處理活動所造成的結果承擔責任。
最小必要原則	按照有關規定，平台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。
確保安全規則	平台具備與面臨的安全風險相匹配的安全能力，並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、可用性。
知情同意原則	公司高度尊重用戶自主權益，充分告知收集、使用的使用者信息及用途，並獲取用戶主動授權。

快手建立了完善的個人信息收口脫敏管控系統，範圍涵蓋應用列表、地理位置、電話權限、手機通訊錄、剪貼板、手機號碼、相冊(存儲)、身份信息以及面部識別等關鍵敏感數據。通過內部的隱私合規檢測平台，我們在應用發佈前進行嚴格的卡點檢測，確保數據收集與利用過程完全符合合規標準。

在技術層面除了上述提及的信息安全措施外，我們運用加密技術提升個人信息的安全性，並部署嚴密的訪問控制機制，盡力確保僅限授權人員訪問相關數據。我們還會對可能接觸用戶信息的員工及外包人員實施嚴格管理，包括根據崗位實施權限控制、簽署保密協議及監控操作情況。若發生用戶敏感信息外洩，我們將依據《快手信息安全事件應急響應規範》迅速處理並及時通知用戶，給予用戶個人信息最大程度的尊重與保護。

在培訓方面，快手結合業務場景與崗位特性，系統性地開展了8場隱私保護專項培訓。培訓內容深度覆蓋我國現行法律體系、合規底層邏輯及實務操作指引，為員工落實隱私保護義務提供了堅實的認知基礎以及專業的學習通道。

### 3.2.2 第三方權限管理

為有效防範和控制用戶隱私外洩風險，快手制定《快手外包人員安全管理要求》以規範外包人員行為，對外包人員的入場、駐場及離場實施全流程安全管控，明確要求其遵守保密協議、設備與資產使用規範及信息處理規則。此外，我們的隱私保護政策全面適用於第三方合作夥伴，要求其承諾「權責一致、最小必要、確保安全、知情同意」四大原則。法務部亦定期評審並修訂保密協議條款，確保其持續滿足公司信息安全的高標準要求。

### 3.2.3 用戶權利保障

我們明確向用戶告知信息收集與使用的目的，以及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，從而確保用戶能夠充分掌控自己的個人信息，增強用戶對平台的信任和滿意度。

# 環境、社會及管治報告

## 產品個人信息管理及權利

隱私彈窗	首次打開APP時，彈窗會展示隱私政策連結，告知用戶關於APP隱私保護的詳情，並在獲得用戶的同意後才提供產品相關服務
隱私設置	可查看隱私現狀及調整相關功能
個性化推薦	可調整個性化推薦內容和個性化廣告接收功能
個人信息管理	用戶可以隨時查閱、更正和下載個人信息
帳號註銷	提供不可逆的註銷帳號操作
系統權限	查看APP獲取的系統許可權現況，並直接跳轉至系統頁面調整許可權
帳號授權解除	查看快手帳號授權情況，可解除對廠商產品的帳號授權
隱私政策查看	可在APP中隨時查看相關產品的隱私政策

### 3.3 標準生態建設

我們積極推動標準生態建設。對外深度參與行業標準化工作，貢獻快手實踐；對內通過自動化平台，顯著提升標準感知效率。面對AI技術帶來的挑戰，我們從研發至應用實施嚴格管控的數據安全與倫理基線，確保科技發展兼顧合規與社會責任。

#### 3.3.1 行業標準化工作

快手積極參與全國網絡安全標準化技術委員會(SAC/TC260)、中國通信標準化協會(CCSA)、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)、電氣和電子工程協會(IEEE SA)等20多個標準化組織工作，持續關注新技術發展。2025年，快手作為新成員加入全國信息技術標準化技術委員會人工智能分技術委員會(SAC/TC28/SC42)、算網融合產業及標準推進委員會(CCSA/TC621)、人工智能技術與標準推委會(CCSA/TC602)，同時加入中國互聯網協會物聯網與產業數智化工作委員，積極參與人工智能、個人信息保護等領域標準化工作。

我們積極推動AI與數據安全領域的規範化發展。2025年，公司深度參與GB 45438-2025《網絡安全技術 人工智能生成合成內容標識方法》及GB/T 45654-2025《網絡安全技術 生成式人工智能服務安全基本要求》等多項國家標準制定，為行業提供可參考的技術路徑。同時，快手活躍於TC260、CCSA及CCIA主辦的技術研討與交流會，分享企業數據安全與個人信息保護的實踐經驗。通過「標準制定」與「技術共用」雙輪驅動，快手持續引領行業安全標準，構築清朗的網絡生態。

2025年度標準建設成就：

在人工智能、未成年人保護、個人信息保護、數據安全、反電信網絡詐騙等領域上

### 185項

快手參與的國際標準、國家標準、  
行業標準和團體標準

### 14項

快手牽頭的國際標準、國家標準、  
行業標準和團體標準

### 68項

快手參與並已發佈標準

### 6項

快手牽頭並已發佈標準

## 電信終端產業協會 2025科技創新獎 和提名獎

快手參與的團體標準實施應用案例  
「深度合成人臉信息系列標準應用案例」、  
「移動智能終端機風險應用軟體安裝預警提示」

## 中國網絡安全 產業聯盟未成年人 個人信息保護 典型案例集(2025)

快手兒童年齡識別與監護人  
單獨同意的技術實踐方案

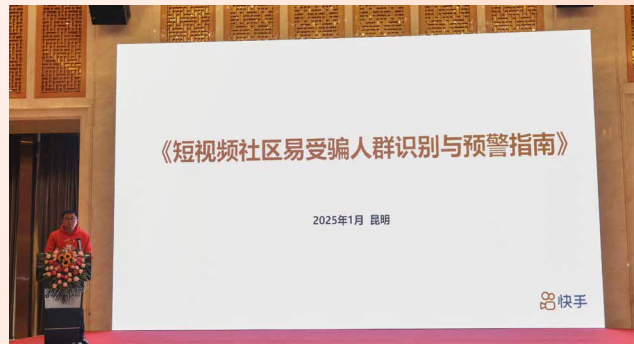
## 環境、社會及管治報告

### 快手牽頭或參與的重點標準展示

AI應用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• T/CCSA 641-2025《基於人工智能的營銷視頻自動生成服務技術要求》(牽頭)</li> <li>• T/CCSA 735-2025《面向實時互動應用的雲渲染通用能力技術要求》(牽頭)</li> <li>• T/CCSA 748-2025《虛擬數字人 3D數字人構建技術要求》(牽頭)</li> <li>• TC260-PG-20257A《網絡安全標準實踐指南—人工智能生成合成內容標識方法 文件元資料隱式標識 視訊文件》(牽頭)</li> </ul>
未成年人保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>• YD/T 6414-2025《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》(牽頭)</li> <li>• TC260-PG-20253A《網絡安全標準實踐指南—移動互聯網未成年人模式技術要求》(參與)</li> </ul>
隱私保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GB/T 45392-2025《數據安全技術 基於個人信息的自動化決策安全要求》(參與)</li> <li>• GB/T 45574-2025《數據安全技術 敏感個人信息處理安全要求》(參與)</li> <li>• GB/T 46068-2025《數據安全技術 個人信息跨境處理活動安全認證要求》(參與)</li> </ul>
數據安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GB/T 45577-2025《數據安全技術 數據安全風險評估方法》(參與)</li> <li>• GB/T 45909-2025《網絡安全技術 數字浮水印技術實現指南》(參與)</li> <li>• GB/T 46071-2025《數據安全技術 數據安全和個人信息保護社會責任指南》(參與)</li> </ul>
直播治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• T/ZGYC 011 — 2026《網絡表演團體直播運營管理要求》(參與)</li> </ul>

### 行業標準演講

2025年1月，快手承辦CCSA TC8/WG5第十三次標準會議，與行業夥伴共話電詐治理。會上，公司針對牽頭編製的行業標準《短視頻社區易受騙人群識別與預警指南》開展專題宣貫，分享了公司在用戶保護與風險預防方面的實踐心得，持續完善短視頻行業的安全防護體系。



### 3.3.2 內部標準化體系工作

2025年，快手搭建了自動化監測工具平台，實現對多個部委與標準化組織動態的7x24實時追蹤與即時提醒，顯著提升內部團隊對標準化信息的感知速度。同時，藉助自研數據平台，我們實現了對合規標準與業務標準的統一管理，讓標準化成果達成量化與可視化。

在標準落地方面，快手積極協同內部團隊完成《移動應用分發平台 — 服務和管理規範》《個人信息匿名化處理指南及評價方法》等6項國家標準試點驗證。針對前沿技術，「快意大模型」已通過基於GB/T 45654-2025《網絡安全技術 — 生成式人工智能服務安全基本要求》的自評估試點，安全能力達基礎級，並持續對數據、模型及服務安全進行全面升級。

### 3.3.3 AI倫理與安全

隨著AI技術飛速發展，科技倫理挑戰隨之而來。快手在積極擁抱人工智能生成內容(AIGC)趨勢的同時，高度重視合規與社會倫理。2025年，我們制定並實施了《人工智能生成合成內容標識管理制度》、《大模型和AIGC應用安全規範》及《大模型安全規範》等系列準則，嚴格規定模型訓練、開發部署至應用環節的安全要求，並確立數據來源審查、去標識化與輸出質量管控等強制性安全基線。此外，快手的部分AI產品於2025年榮獲ISO 42001人工智能管理標準認證，並依據GB/T 45654-2025《網絡安全技術 — 生成式人工智能服務安全基本要求》完成備案，標誌著AI安全治理已達國內以及國際領先水準。

## 環境、社會及管治報告



GB/T 45654-2025 网络安全技术 — 生成式人工智能服务安全基本要求认证



ISO 42001 人工智能管理體系認證

### AI 偏見規避

為確保AI的公正性，我們從數據與模型層面建立嚴格的偏見防控體系。在數據層面，我們強調多樣性要求，訓練樣本必須廣泛覆蓋不同群體、場景及地域，並建立數據清洗規範，嚴格剔除具歧視性或片面性的樣本，從源頭保障公平。

在模型層面，我們落實公平性評估機制，模型上線前須通過偏見測試，核查是否存在對特定群體的不公平對待（如風控授信差異或口音識別質量），測試未達標者嚴禁上線。此外，我們組建由法務、數據專家及社會學專家構成的跨部門倫理審查團隊，針對招聘、風控等高風險應用進行全流程審查，深入評估潛在偏見與社會影響，確保技術應用符合倫理標準。

### 用戶知情權

我們建立了多維度的AI內容識別技術體系，涵蓋從生產發佈到分級分發的全生命週期，通過自動化識別與標註，確保AI內容「應標盡標」，為用戶奠定明確的知情基礎。依據《人工智能生成合成內容標識管理制度》，我們結合顯示浮水印、元數據隱式浮水印、作者主動聲明及技術識別等多重維度，確保生成內容獲得規範標識，協助用戶準確辨識。同時，我們積極引導創作者主動聲明，通過產品提示鼓勵其標註創作意圖與來源，共同構建負責任的內容生態。

### 尊重數據隱私

用戶在進入AI應用程序前須單獨勾選授權，我們提前告知個人信息保護聲明，明確數據保護措施。在使用自研或第三方大模型進行訓練或微調時，我們嚴格遵守「最小必要原則」，要求數據經過清洗與脫敏處理，避免將用戶個人信息或商業秘密用作訓練輸入，從源頭守護隱私安全。

### 保護網絡安全

為保障AI系統的網絡安全，我們實施嚴格的防護機制。各業務部門在使用配備外掛程序或工具的大模型前，必須提交安全評估報告。同時，業務流程需全程記錄操作與外傳日誌，確保安全事件具備可追溯性。在引入外部大模型合作前，須完成第三方合作管理與技術能力評估，確保其數據傳輸與存儲標準符合安全規範，降低潛在風險。針對對外應用程序介面(API)服務，我們實施嚴格的鑒權與憑證限制，並定期進行安全性評估，要求第三方開發者遵循用戶隱私政策、數據安全協議及相關法律法規，全方位築牢系統安全防線。

# 環境、社會及管治報告

## 3.4 AI技術赋能可持續發展

AI已成為推動企業成長的核心工具。通過AI技術，我們在環境、社會及治理各層面實現優化改進，全面赋能快手的可持續發展，邁向更具競爭力的未來。

 環境層面	 社會層面	 營運管治層面
<p><b>能源管理</b></p> <p>快手聯同合作夥伴開發了烏蘭察布數據中心核心區間接蒸發冷卻空調AI智能控制系統，針對送風溫度優化、乾燥模式切換閾值優化、壓縮機載入閾值優化、水電雙控、老化預測，共5個演算法模組開發及AI智能控制系統平台搭建。</p> <p><b>相關成效數據：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>初步小範圍試點應用送風溫度優化、乾燥模式切換閾值演算法模組使空調系統節能率達<b>4.3%</b></li><li>25年度烏蘭察布數據中心節約電量達<b>13.9萬</b>千瓦時</li></ul>	<p><b>用戶保護</b></p> <p>針對商品發佈環節的合規痛點，快手電商推出AI自動修復與前置攔截提醒功能。低危商品違規，如商品標題中含有廣告極限詞，明顯的誇張宣傳用語，AI智能識別違規風險並給出修改建議，大幅提升商品上架效率與合規率。</p> <p><b>相關成效數據：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>此項功能累計避免<b>267多萬</b>個商品下架，為商家挽回GMV超<b>3,800萬</b></li></ul>	<p><b>信息安全</b></p> <p>在全生命週期防護中，我們融入AI漏洞檢測、白盒告警研判與自動修復技術，明顯提升了整體安全水準。特別是在入侵檢測領域，利用AI大模型自動分析告警，深度關聯上下文與攻擊鏈，實現從感知到處置的自動化閉環。這將平均研判與止損時間從「小時級」大幅縮短至「分鐘級」，顯著提升營運效率，確保系統長期穩健運行。</p> <p><b>相關成效數據：</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>在常見漏洞場景中，AI挖掘水準越權漏洞準確率可達<b>80%</b>以上</li><li>跨站腳本攻擊(XSS)漏洞召回率達到<b>95%</b>以上</li><li>在各項AI技術支持下，快手2025年主站漏洞修復率達<b>97.3%</b></li></ul>

### 可靈AI赋能內容創作者

憑藉自研的大模型「可靈」與「可圖」，可靈AI為全球創作者提供高品質的視頻及圖像生成與編輯能力。2025年發佈的數個版本升級，是赋能全球內容創作者的不斷嘗試，進一步提升了生成內容的可控性、穩定性與一致性，為影視、短劇、遊戲、動畫及廣告營銷等專業場景奠定堅實基礎，滿足創作者對素材生產與管理的深度需求。

2025年可靈AI	
視頻生成數 <b>6+億</b>	創作者規模 <b>6,000+萬</b>
客戶數目 <b>3+萬</b>	

可靈AI正積極拓展國際影響力，成為中國AIGC創作者走向世界的橋樑。2025年以來，可靈AI相繼亮相釜山、坎城及東京等國際影視展會，其NEXTGEN全球新影像創作大賽更吸引了來自122個國家、超過4,600部作品參賽，充分展現了中國AI工具在激發全球創作潛力方面的卓越貢獻。



NEXTGEN全球新影像創作大賽線下頒獎典禮及圓桌論壇活動

### 3.5 知識產權保護

快手深知完善的知識產權保護體系是企業持續創新的核心，能有效保護創新成果並提升業務競爭力。我們嚴格遵守業務所在國家或地區的專利、商標、著作權等法律法規，並制定《標準專利工作手冊》《專利質量標準控制》及各類權利登記工作指引等內部規章，確保管理流程標準化與規範化。

2025年，公司在知識產權領域取得多項里程碑式成果：商標方面，年內新增3次「馳名商標」認定，並通過「AAA中國知名商標品牌」第二次監督評價；有2項專利榮獲「中國專利優秀獎」；知識產權合規管理體系持續穩健運行，順利通過國家標準監督審查認證。我們亦獲得北京市知識產權局2025年度海外知識產權維權援助資金支持。這不僅是對我們商標爭議解決能力的權威認可，更為企業全球化發展提供了堅實保障。

## 環境、社會及管治報告

全球累計提交專利申請

**14,265件**

已獲授權專利

**7,985件**

持有國內外註冊商標

**10,969件**

完成版權登記

**7,906件**

此外，快手2025年攜手各大品牌成功舉辦「民生品牌知識產權保護」主題日活動，我們成功邀請眾多知名品牌正式加入快手電商知識產權保護聯盟。通過平台與品牌方的深度協作，我們致力於為消費者提供優質可信的產品與服務，築牢保護屏障，推動電商生態健康發展，創造長期社會價值。

### 快手成功加入視頻分發專利(VDP)池組織

快手於2025年7月以創始成員身份正式加入Access Advance的VDP池，兼具許可方與被許可方雙重身份。不但標誌著快手在知識產權保護共建與國際規則制定上取得里程碑式進展，同時亦標誌著中國企業在全球專利許可規則制定中，正從適應者向引領者轉變。通過該專利池，快手不僅獲得HEVC、VVC、AV1及VP9等核心視頻編解碼標準的全球專利授權，更以公平、合理、無歧視原則向世界分享其標準必要專利組合，推動全球視頻技術的廣泛應用。此次快手聯同國內領先企業共同加入，彰顯了中國企業在引領國際專利許可規則上的領先實力。公司將持續通過技術賦能與知識產權共享，加速視頻優化與網絡傳輸等前沿技術迭代，為全球用戶打造卓越的視聽體驗，助力行業高質量發展。

### 知識產權宣導培訓

為提升員工的知識產權合規意識與保護能力，快手於2025年度累計開展9場知識產權專項培訓，吸引逾300人參與。基於內部能力的紮實積累，快手積極將專業力量轉化為對外的公共價值。在「4.26世界知識產權日」期間，公司成功舉辦宣傳周，通過多部門協作推出9場形式多樣的主題活動，內部覆蓋員工1.2萬人次，外部觸達受眾突破10萬人，參與規模創歷史新高。快手作為唯一受邀企業代表，於國家知識產權局開放日發表主題演講；同時，自主研發的「可靈AI」首度應用於國家級宣傳實踐，不僅以技術賦能知識產權普及，樹立行業新標杆，更顯著提升了品牌的社會影響力。

## 3.6 平台生態治理

作為中國乃至全球領先的內容社區及社交平台，快手致力於提供高質量、安全且負責任的服務。通過全面的內容審核治理機制與產品功能，我們持續完善生態治理與內容多元化發展。我們高度關注未成年人保護，全力保障平台環境的健康、安全與多元性，為用戶構建一個值得信賴且充滿活力的數字社區。

### 3.6.1 負責任內容治理

快手始終秉持社會責任，致力於構建健康優質的創作環境。我們嚴格遵守《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》及《互聯網直播服務管理規定》等法律法規。通過落實《快手社區管理規範》《快手科技責任追究及處罰制度》及《快手業務審核應急預案》等內部制度，我們明確了內容規範與審核機制，嚴厲打擊詐騙及網絡暴力，全力守護健康優質的創作空間。

#### 反詐防騙治理

快手高度重視打擊引流詐騙，嚴格遵循《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》，落實平台主體責任。我們綜合利用AI大模型等技術，構建從「識別」到「勸阻」的全鏈路反詐防護網。針對成規模、有組織的引流詐騙，我們利用大數據與AI優勢，將治理維度從單一賬號拓展至詐騙團夥識別，顯著提升處置效率。

## AI大模型反詐治理成效



全年反詐提示發送

**10.18億次**



詐騙風險阻斷率提升至：

**98%**



主動提醒潛在詐騙受害者：

**1.66億人次**



日均運行風控反詐模型：

**170個**



日均運行反詐策略：

**2,500+**



AI 外呼提醒：

**1,670萬次**

快手亦不斷優化警企聯動機制，利用技術優勢賦能相關部門打擊治理詐欺等違法犯罪工作。2025年快手向警方提供1.6萬餘條犯罪線索，協助警方打擊詐騙等違法犯罪嫌疑人960名。

我們利用「短視頻+直播」的優勢，通過微劇場、動畫科普及案例解析等創新形式，扶持創作者產出反詐相關內容，營造全民反詐氛圍。我們建立精細化識別模型，精準鎖定潛在易受騙人群，並構建涵蓋作品畫面、語音通話、管理員私信、手機短信及電話外呼的五大場景喚醒機制，提供事前、事中至事後的全維度防詐提醒。

### 可靈AI賦能反詐騙宣導

快手於2025年重陽節期間聯合雲南公安機關與山人樂隊推出反詐神曲《酒歌》。該作品創新結合地方文化與幽默情景模擬，並運用快手「可靈 AI」大模型生成視覺特效，生動揭示養老詐騙套路。此案例全網閱讀量突破 3,000 萬，有效提升公眾識騙防範意識。



### 網暴治理

我們致力於全方位的網暴風險識別與審視，通過監測高舉報及風險濃度較高的評論區，前置挖掘潛在威脅並即時上線管控措施。在攔截機制上，我們採取雙管齊下的策略：

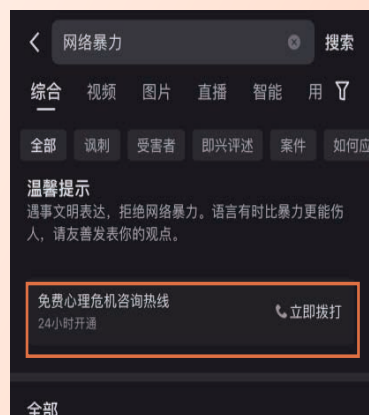
- **多維風險攔截：**建立黑詞、相似語句及圖庫，針對已知案例進行後置補充攔截；同時利用侮辱誹謗專用模型，實現全盤風險的前置攔截。
- **場景精準治理：**
  - 直播場景：落實人工審核與實時監控，對違規直播立即關播，並處以階段性禁言。
  - 短視頻場景：結合關鍵詞與模型過濾，並嚴格執行人工複核，杜絕網暴內容傳播。
- **用戶分級管理：**針對未成年人及老弱病殘等敏感人群升級防護措施；同時識別高風險用戶實施升級判罰，從源頭遏止違規行為。
- **治理成果：**
  - 報告年內，攔截網暴信息4,580,423條，處置帳號72,945個。其中，清理涉及開盒、洩漏他人隱私信息66,817條，處置帳號7,932個。
  - 報告年內，主動提醒8,404名有被攻擊風險的用戶開啟一鍵防護功能。

## 環境、社會及管治報告

### 平台防網暴功能

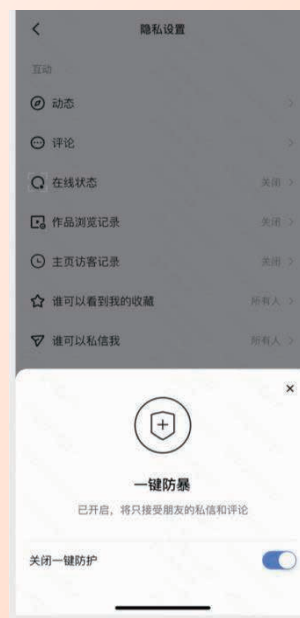
#### 搜索溫馨提示

針對網絡暴力相關內容，在搜索網頁增加問題提示，並配置一鍵撥打免費心理危機諮詢熱線。



#### 「一鍵防暴」功能

- **自主權限**：用戶可自行設定作品可見度及轉載權限，彈性調整私信接收範圍。
- **私信管控**：針對陌生人訊息，實施「24小時未獲回覆僅限發送一條」的嚴格限制。
- **預警防護**：系統會向潛在受害者發出預警，並引導或代替使用者開啟「一鍵防護」功能，即時阻斷網絡暴力傷害。



### AIGC內容治理

隨著AIGC成為互聯網媒體平台的熱門趨勢，如何落實完善的內容治理措施，已成為快手確保平台生態健康的關鍵任務。為應對快速演變的AI內容生態及潛在風險，我們建立了系統化的規則治理與反覆運算機制，為各項治理工作提供堅實的制度依據。我們嚴格遵循《人工智能生成合成內容標識辦法》等法規要求，建立AIGC內容複審標記等相關規則，明確治理的核心原則與合規底線。

我們會實施常態化監測與預警，通過定期違規內容傳播率(VVR)抽樣評估，持續監控站內AI內容的類型分佈及風險水平。相關數據與結論會以定期通報形式同步，為策略優化提供數據支持，確保治理工作的主動性與前瞻性。

在執行層面，我們於現有舉報系統中增設「AI內容」專屬入口，以便集中收集並快速響應新型風險。同時，通過建立「AI風險案例庫」並組織團隊定期研判，將典型案例沉澱為治理經驗，動態更新社區準則，形成「發現 — 研判 — 固化」的治理閉環。

快手建構了基於風險等級的分層治理框架，針對不同屬性的內容實施差異化策略：

- **高風險內容**：涉及不實信息、社會偏見或損害公共利益的内容，實行嚴格的事前識別攔截或限制分發。
- **中風險內容**：具有誤導性或爭議性的内容，採取添加警示標籤、限流等措施，並輔以用戶提示，倡導良性生態。
- **低風險內容**：主要為娛樂且無明顯危害的内容，以標識告知為主，保障用戶創作自由。

針對高、中風險內容，於播放環節展示相關提示，提升用戶風險意識並強化平台責任。低風險內容則以添加識別標示(如「作品由(疑似)AI創作生成」等)。

我們亦設立了多維AI內容識別技術體系，覆蓋生產發佈到分級分發的內容全生命流程，推進對平台內AI內容進行自動化識別與標注，為用戶提供明確的知情基礎：

## 多模態大模型檢測

基於風控治理過程中沉澱的文本、圖像、視頻、音訊等多模態識別能力，主動識別未按規定標注的AI生成內容，並對其潛在風險進行初步判斷。



## AI內容生成溯源

通過解析內容生產端的中繼資料信息，系統可自動識別其中包含的AI生成隱式標識或顯性標籤，對AI內容進行準確分類與追溯。



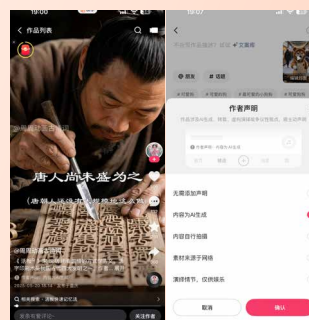
## 多級人工審核

針對模型識別出的疑似AI內容、高風險AI內容，部署多級人工審核環節，確保涉及事實表述、社會價值導向等AI內容在內容分級分發過程中能經過專業判斷與覆核。



## 引導創作者主動聲明

通過產品提示與規則說明，鼓勵創作者在發佈AI生成內容時主動添加標識，推動形成負責任的內容創作生態。



### 直播治理

快手嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網直播服務管理規定》《網絡信息內容生態治理規定》等法規。為維護積極健康的直播環境，我們制定了《直播管理規範》《直播封面規範》等平台制度，並將違規行為細分為底線、嚴重、中等及一般違規，依據嚴重程度採取分級處置。

針對有組織的黑灰產團夥，平台設立了監控模型，捕捉異常行為與負面反饋信號，並將涉嫌違法的內容線索移交公安機關處理。此外，我們結合智能識別與人工複核，針對劇情化、演繹性內容於用戶端進行先行提示，降低用戶被誤導的風險，全方位落實平台治理責任。

- **用戶共治系統：**在平台主動管控基礎上，倡導用戶參與社區治理。通過整合用戶負向反饋，顯著提升對違規內容的識別與處理效能。
- **主播分層管理：**
  - **高影響主播：**上線「直播預審能力」，於開播前預先審核內容，從源頭降低違規發生率。
  - **公會主播：**強化處置策略與慣犯打擊，新增「公會罰款」機制。對於監管不力且頻繁違規的公會，平台會採取一系列處罰措施，重點向欺詐誘導等重點問題進行定向治理，有效降低用戶資金損失與負面投訴。

我們將持續強化對色情低俗、不良行為及虛假信息的治理，並重點引入大模型進行審查，提升風險內容召回率，保障用戶體驗。

## 環境、社會及管治報告

### 內容審核培訓

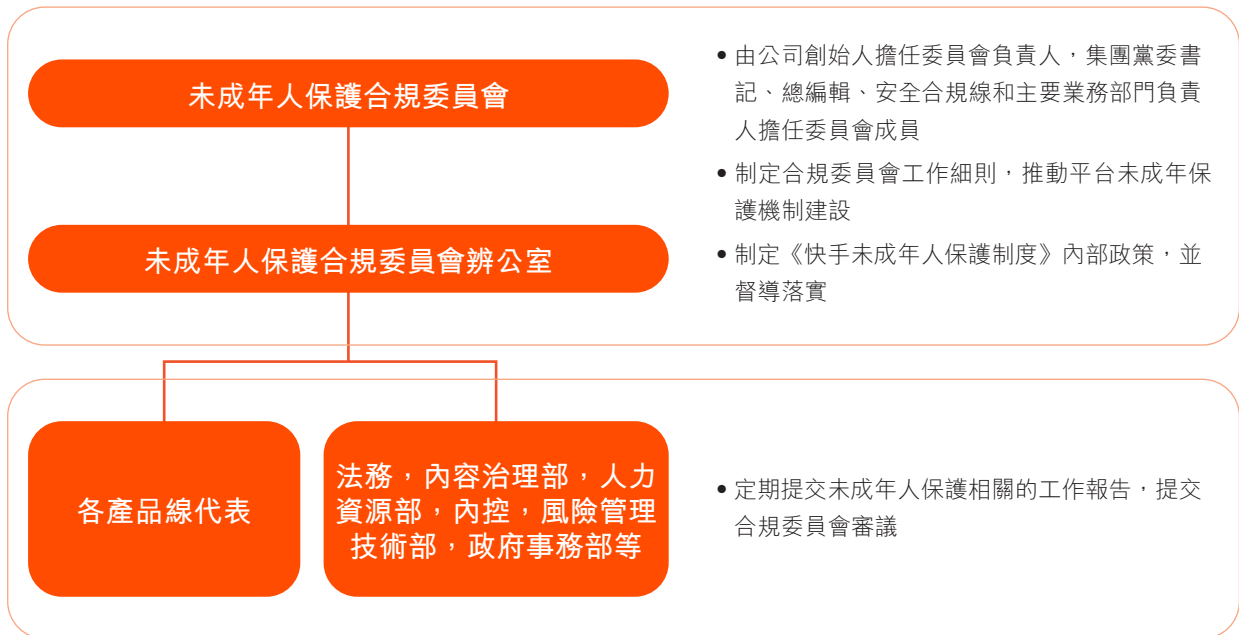
我們致力於強化內容審核培訓，通過建立專業審核團隊與專家級知識庫，顯著提升員工在審核機制上的準確度與熟練度。我們採用體系化、場景化及智能化的專項培訓，針對審核、質檢及管理人員提供定製化課程，深耕高風險領域的審核能力。2025年，培訓參與人數超過6,000人，專項培訓總計逾2萬場，全面保護內容安全防線。

培訓對象	培訓目標與要點
審核員	<ul style="list-style-type: none"><li>• 針對安全類背景知識進行集中化與智能化學習，從而提升行業職業化水準；</li><li>• 提供共18門課程，其中12門必修課程，6門選修課程。</li></ul>
審核質檢員	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提升質檢員工對風險問題和審核要求的理解，使質檢員工具備評估審核質量、發現站內新型風險的能力；</li><li>• 提供共10門課程，其中5門專業技能課程，4門公共課程，1門業務學習課程。</li></ul>
審核管理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提升審核管理對管控要求背景的理解，使審核管理具備臨場風險判斷與處置、審核員工技能輔導的能力；</li><li>• 提供3大板塊，9類學習內容。</li></ul>
全體員工(包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣及實習生)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供針對安全風險，前置性進行背景知識、管控要點強化學習，提升對風險問題的管控精度；</li><li>• 定期於通用培訓課程體系上舉辦相關的安全講堂。</li></ul>

### 3.6.2 未成年人保護

#### 未成年人保護制度架構

快手始終高度重視未成年人權益保障，嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《未成年人網絡保護條例》等法律法規，持續強化監管措施。我們成立了未成年人保護合規委員會，堅持「最有利於未成年人」原則，支持未成年人科學、安全、合理地使用產品，致力於營造健康的網絡環境。



### 未成年人模式

通過發佈《2025快手未成年人保護報告》，我們明確了多項保障舉措，致力為未成年人營造良好的網絡環境。平台推出具備「一鍵啟動」能力的未成年人模式，並優化文字與語音搜索功能，構建更完備且多元的知識庫，賦予未成年人更多主動探索知識的機會。

未成年人模式功能：

- **權限制**：無法開啟直播、瀏覽同城、打賞、充值及提現。
- **密碼保護**：開通與關閉模式均須輸入預設的獨立密碼。
- **時長管理**：每日累計使用40分鐘將彈窗提醒並強制下線。
- **防沉迷禁令**：每日22:00至翌日06:00期間無法使用快手。
- **終端聯動**：時長由手機系統決定，針對不同年齡段提供差異化管理。
- **便捷探索**：設計語音搜索按鈕，支持直接說出搜索內容。

## 環境、社會及管治報告

在內容審核方面，未成年人模式的人工審核規則已增至120多項，並特別針對時事熱點、未成年人價值觀等細則進行增補。通過增加人工巡檢的頻次與力度，我們確保平台內容導向正確，為未成年人營造清朗的網絡空間。在智能審核方面，我們採用大模型輔助訓練審核模型，顯著強化內容識別與處置的準確率。

在內容分發上，我們針對未成年用戶優化了獨立算法，力求內容池兼具趣味性、實用性、個性化與時效性。平台採取分年齡段推薦策略，結合「興趣推薦+多重選優+時間維度」的推薦機制，匹配更適合未成年人的視覺呈現形式。此外，我們配備多個專業運營團隊，持續優化未成年人模式信息池，通過策劃專項活動、提供流量扶持及各類激勵措施，鼓勵創作者生產具教育意義、積極健康的優質內容，確保未成年人在安全、健康的環境下獲取知識。

### 關注未成年人健康安全

快手高度關注包括未成年人在內的用戶的心理健康。我們由用戶體驗部主導，組建了自殺干預社會救助小組，負責統籌管理用戶健康安全的整體策略與保障措施。相關職責已下設至算法、產品、審核等部門，通過跨部門協作執行，確保能從各個維度全方位守護未成年人的健康安全。

我們利用大模型技術持續升級自殺干預預警系統，實現對直播中高危風險信息的自動識別與精準定位。通過系統預警與平台救助小組的聯動，我們得以及時介入並提供必要援助，以科技力量守護生命安全。

我們通過大模型自動生成風險摘要與關鍵信息鏈，讓相關預警的研判效率提升逾50%，核實時間縮減至分鐘級，實現「風險信號及時干預、救助聯動分鐘級響應」。快手通過持續投入，已形成從AI技術識別、公眾反饋到內容與評論綜合評估的完整預警流程，提供7x24小時全天候在線干預，全力挽救有輕生傾向或行為的用戶。

### 助力提升未成年人網絡素養

快手致力於提升未成年人的網絡素養與安全意識。快手聯合共青團中央發佈了《守護數字時代的青少年：家長指導手冊》，針對未成年人在AI過度依賴、網絡暴力及「隔空猥褻」等網絡風險上，提供可操作的家庭養育方案。

此外，快手聯合共青團中央還發佈了《青少年健康用網指導手冊》，構建「預防-干預-提升」三位一體的素養體系，教導未成年人保護隱私、辨別信息真偽，培養「批判性使用」意識，避免被算法裹挾。2025年9月，由共青團中央宣傳部指導，多地共青團省委主辦，快手作為戰略合作單位共同舉辦的青少年健康用網公益行動，邀請法官、檢察官、民警，以及家庭教育、網絡安全、AI等領域的專家和平台上的非遺文化創作者，走進全國六省十地的學校和社區，開展網絡安全科普活動，全方位引導未成年人安全健康上網，助力提升未成年人的網絡素養。



### 3.6.3 電商及廣告治理

快手始終積極履行平台主體責任，嚴格遵守《消費者權益保護法》《電子商務法》及《產品質量法》等法律法規。在協議層面，2025年我們針對業務發展與消費者權益維護，對《快手小店商家服務協議》進行逾20項修訂，並及時優化《快手小店商家隱私政策》《快手小店隱私政策》《快手快分銷推廣營銷協議》《快手進口電商平台店鋪服務協議》等合約條款。我們還根據最新版的《反不正當競爭法》發佈了具體的平台實施細則，確保緊跟最新法律要求。通過明確電商全流程管理要求，快手持續強化合規管理力度，築牢平台誠信基石。

# 環境、社會及管治報告

## 電商入駐管理

<b>管理機制</b>	<b>電商准入：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵循《快手電商企業店鋪招商標準》，同時就店鋪類型和行業進行精細化、差異化管理。</li></ul> <b>資質審核：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵循《快手電商企業店鋪准入資質標準》，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；</li><li>• 對特殊行業客戶，如三品一械等，授權相關行業的經營許可證，並收取保證金。</li></ul>
<b>25年重點舉措</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 利用智能審核優化入駐審核產品能力，降低入駐審核延時，開店審核延時同比下降86%；</li><li>• 升級「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啟經營，針對限定店鋪類型、限定類目推出「免保證金」開店權益，幫助更多商家通過快手0成本的「先試運營」獲得收益，再補繳保證金。</li></ul>

### 2025年度快手商家賦能舉措

我們優化「雙分牽引」措施，提升質量與好評率，引導主播嚴選好品，全面賦能商家。

- 帶貨口碑分：優化了電商治理與評價機制，取消傳統的強制比例，轉而實施明確的固定門檻制度。此舉有效遏制了低效競爭，顯著提升了創作者選品流程的透明度與預期一致性。
- 店鋪分：移除難以提升的指標以降低提分難度，並簡化考核，取消總分及維度分的排序邏輯。同時，利用 AI 診斷工具協助商家精準歸因並提供指導。

轉型後，商家求助量同比下降 63%，顯著提升經營效率。

## 商品治理

<b>管理機制</b>	運用AI識別與權威數據，強化禁限售攔截與不合規商品治理，並通過自動化抽檢優化流程，全面提升商品合規性與治理效能。
<b>2025年重點舉措</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>禁售商品治理</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 通過診斷工具攔截高發禁限售違規商品，降低治理成本提升用戶發品體驗，減輕後置處置治理壓力；</li><li>○ 擴大AI識別能力範圍及提升風險商品識別能力；</li><li>○ 整合達人直播間、短視頻商品推廣風險識別能力，結合判罰分離工具剝離人工落罰動作，提升風險帶貨內容治理效率。</li></ul></li><li>• <b>不合規出版物治理</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 對接中國國家版本館數據，建立圖書標品數據庫，且名稱標題直接帶出，避免存在商品不一致的問題，針對不合規的商品進行回掃；</li></ul></li><li>• <b>商品抽檢機制優化</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 通過優化抽檢策略，打通抽檢策略和抽檢平台的系統能力，使覆蓋品類能夠自動發現識別問題商品，自動進行系統派單，提升了業務效率和發現問題商品的能力，降低了人為干預的風險和人力成本。</li></ul></li></ul>

# 環境、社會及管治報告

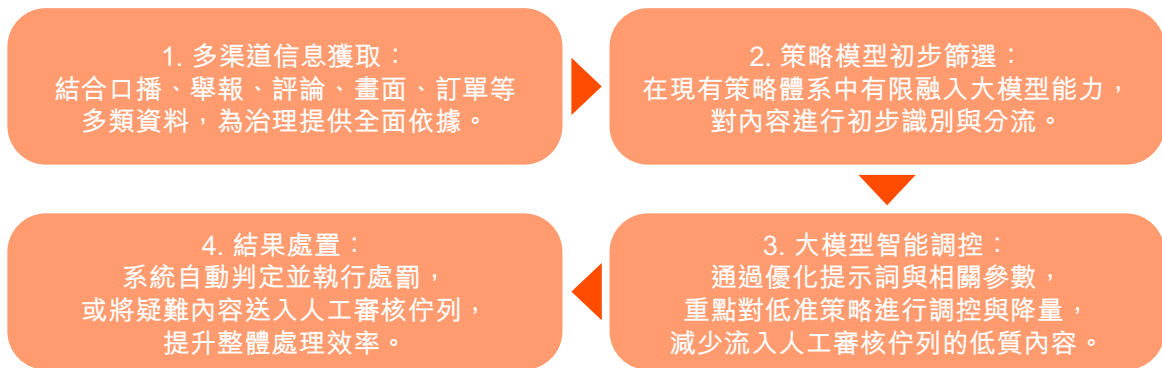
## 內容治理

<b>管理機制</b>	對欺詐形式營銷、虛假宣傳、虛假承諾等以引流為目的的違規行為進行管控治理，嚴控電商營銷風險。
<b>2025年重點舉措</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>虛假宣傳專項治理</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 通過快手電商規則中心官方帳號、快手商友圈官方帳號、商友圈等多渠道發佈虛假宣傳規則解讀和教育視頻，助力商家理解規則，合規經營，營造量化的內容購物生態；</li><li>○ 針對低頻、非惡意違規的商家，給予商家整改的機會，引導商家通過考試學習、實際合規經營等方式替代處罰，幫助商家理解規則、減少違規頻率。</li></ul></li><li>• <b>假貨專項治理</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 加強對平台品牌資質管控，進一步嚴審商家品牌資質，並持續推進品牌資質驗證；</li><li>○ 完善平台假貨處理規則，細化處置場景和處置力度，並持續開展假貨處置商家公示。</li></ul></li></ul>

AI賦能電商內容治理

快手依託智能化調控鏈路大模型，推動全場景內容治理體系升級。該模型針對虛假宣傳、違規營銷等典型違規行為進行精準調控，在維持高召回水平的同時，有效優化了審核鏈路精度。截至2025年12月31日，該智能化鏈路已累計減少20%的人工審核量，顯著提升了平台治理的自動化與智能化水平。

大模型內容治理流程：



商品售後服務

<p><b>管理機制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們制定《快手小店售後服務管理規則》，明確規範退款流程、服務有效期及糾紛處理機制。針對退換貨、維修、未發貨極速退及閃電退貨等多元情境設定詳細準則，致力於提供高品質的售後保障，確保用戶權益得到充分維護。</li> </ul>
<p><b>2025年重點舉措</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出「售後好服務」免品退機制，針對品質問題場景，由平台接管介入轉為牽引商家主動提供售後服務，同時為好服務商家免除部分品退考核。</li> <li>新增自動化挽單工具，整合「高效觸達、精準識別、利潤鎖定」三大優勢，通過全自動化流程與風險過濾技術，在優化用戶體驗的同時，顯著降低退款率並提升商家盈利空間。</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

### 電商退出

管理機制	<ul style="list-style-type: none"><li>針對已被快手認定為劣質商家的關聯主體，為避免其通過「換馬甲」的方式重新入駐平台，影響消費者的購物體驗，我們建立劣質商家關聯主體的准入攔截機制。</li></ul>
2025年重點舉措	<ul style="list-style-type: none"><li>清退惡性不履約商家。</li></ul>

### 商家支持體系

為部分因偶發失誤觸犯規則的商家，我們提供限時的違規自查整改機會：只要在規定時間內完成整改任務，對應的處罰即可減免，最大限度減少對正常經營的影響。針對商品發佈環節的合規痛點，我們推出AI自動修復與前置攔截提醒功能，累計避免267多萬個商品下架，為商家挽回GMV超3,800萬。

此外，我們積極通過宣導培訓強化商家的合規意識。2025年我們強化了「快手電商規則中心」帳號營運，共發佈27期內容，涵蓋「規則乾貨舖」、「新規黑板報」及「你問我答」三大專欄。內容聚焦規則宣教與疑難解答，並通過精準資源位推送至年度有罰單紀錄的商家。針對重點規則，我們製作「MixCard」提升學習效率，發給有需要商家，並在罰單頁面更新規則影片，協助違規者直觀理解。

### 廣告內容審核機制

快手秉持負責任的營銷理念，嚴格遵守《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等的所在國家或地區的法律法規，制定《快手商業營銷內容管理政策》內部政策，明確禁止推廣的業務和經營活動範圍以及違規處理辦法。2025年，我們共迭代了116次商業化風控政策，範圍涵蓋磁力引擎信息流素材審核標準、客戶審核標準、品牌資質審核標準及商業化直播審核標準等核心政策，持續完善廣告內容審核機制。



投放前

## 嚴守日規准入底線

在廣告投放前，我們嚴格劃定禁止推廣的業務範圍。針對底線安全類，堅決杜絕相關內容；針對非底線安全類，則嚴控虛假宣傳，從源頭確保廣告內容的正嚮導向。



投放中

## 多維核查與體驗優化

快手在廣告投放過程中實施精準核查，先通過大模型進行全量初審，再結合進階模型與人工抽樣進行多輪召回複核，深度過濾違規內容。我們亦重點針對未成年人採取重點保護機制，過濾不適宜其觀看的廣告內容。我們持續關注廣告營銷用戶體驗，迭代平台管控規則，優化識別監控模型，同時針對虛假宣傳與引人不適的廣告進行精細化治理。這使負反饋聲量下降2.5%，品質問題退貨率有效降低12%，顯著提升了用戶的站內交易體驗。



投放後

## 梯度處置與閉環管理

廣告投放後，快手建立了完善的巡查機制，將人工審核與 AI 巡檢系統深度結合。機審能快速篩查常規風險、識別綜合場景，並有效打擊多變的作弊鏈路；而人審則發揮其優勢，針對複雜且多維的場景進行更精細的判斷，確保治理無死角。

我們利用 AI 大模型搭建商業化智能風控體系，實現各類風險場景的全量覆蓋。

人機協同下，快手的巡檢系統：

日均清理有害信息  
**6,000萬多條**

綜合攔載能力  
**提升30%**

針對違規廣告主，系統會根據廣告主的違規等級與素材濃度採取梯度處罰。措施包括但不限於警告、內容屏蔽、扣除保證金乃至平台清退。通過全鏈路的監控與嚴懲機制，我們持續淨化廣告生態，保障平台的高質量經營環境。

## 環境、社會及管治報告

### 快手磁力智投

「磁力智投」是快手推出的專業廣告投放平台，深度整合了信息流、搜索、開屏及直播等多場景廣告能力，並通過 AI 算法實現自動化投放優化。平台提供多觸點投放工具以助力廣告主高效轉化，包括：

自動化規則工具：讓用戶通過簡單設定即可快速調整廣告配置

廣告診斷工具：輔助定位廣告全生命週期的投放問題並優化效果

一鍵清理：可即時暫停或刪除低質廣告，有效節省預算並提升廣告質量

這些工具不僅協助我們在投放中核查與投放後巡查時更有效地監控內容，更賦能廣告主輕鬆管理並修正違規廣告，從源頭提升合規效率，共同維護健康的商業生態。



### 廣告主支持體系

快手推出了「磁力學堂」，作為一站式營銷分享、學習交流與培訓認證平台，並通過官方平台「磁力學」提供多方位賦能服務，加速知識傳遞以創造營銷價值。平台核心功能包括：營銷知識分享，幫助用戶掌握最佳實踐；學習交流平台，供用戶分享經驗與策略；以及專業培訓認證，提升從業者專業技能。快手營銷認證已形成包含能力測評、課程學習、考試認證與專業強化的完整體系，不僅助力廣告主實現職業進階，也為企業儲備專業營銷人才提供了完善的解決方案。

### 3.6.4 客戶服務保障

快手秉持「溝通透明、直接解決」的服務導向，系統性提升客服溝通聽感與方案解決體感，在優化用戶體驗的同時，夯實整體服務營運基礎。我們新建及優化了《用戶服務中心定向轉接熱線客服處理流程》等共13份內部制度，使服務標準與時俱進。其中，特別增設「員工方言支持流程」，藉由語音識別模型支持，明確方言溝通障礙下的協作標準，避免理解偏差。2025年度已支持18種中文方言，確保用戶問題能得到及時且有效的處理。

我們針對自助服務進行改造，由靜態轉向基於用戶畫像與多介面數據的個性化模式，結合AI預測問題，力求在客服首頁即完成解答。當用戶點擊「聯繫客服」時，系統將同步已獲取信息至智能客服，直接觸發相應流程，避免重複描述與繁瑣選擇，有效縮短用戶耗時，大幅提升服務效率。

我們運用「哨兵」檢測體系，動態監測影響用戶體驗的行業問題並積極反饋，防止治理盲區。2025年重點更新兩大面向：一是擴大監測範疇，使內容問題覆蓋更全面；二是提煉高價值問題，形成具價值的反饋機制。通過聚焦高價值問題的反饋，進一步優化服務保障質量。

### 智能客服場景優化

2025年，我們積極運用前沿大模型技術，深度賦能用戶體驗優化與營運效率提升。針對用戶反饋中的產品功能異常識別與定位，我們引入大模型輔助挖掘機制，大幅壓縮問題感知時效，實現「分鐘級」優先響應，顯著加速問題發現與反饋閉環。此外，大模型可以突破傳統挖掘盲區，能獨立識別潛在問題並補足人工篩選的不足，提升識別全面性。我們還會嚴格審核智能客服的應答話術，消除偏見，嚴禁對用戶職業或身份進行不當評價，確保服務專業且公平。

### 客服品質管控

我們建立嚴謹的績效考核體系以確保服務素質，指標涵蓋電話接起率及問題解決時長等關鍵效率數據。通過內外部雙重績效審核，結合內部測聽打分與外部客戶的滿意度評價，對員工表現進行全面評估。客服人員每月接受一次綜合評分，內容包含效率與質量等客觀數據，以及由管理人員針對通話錄音或文字服務紀錄進行的質檢抽查，確保服務細節精益求精。

在人才培育方面，我們針對不同對象實施專門的培訓計劃，範圍覆蓋新員工、在崗員工、高潛員工及基層管理者。通過多元且具針對性的課程內容，全面增強團隊在客戶服務方面的專業能力與職業素養，從源頭保障服務品質，為用戶提供更高效、專業的支持體驗。

## 環境、社會及管治報告

培訓對象	培訓類型	培訓頻率	平均受訓時長
新員工	新員工入職培訓 <ul style="list-style-type: none"><li>了解公司的業務知識內容</li></ul>	1.3次／月	脫產培訓16.8天
在職員工包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣	業務更新類培訓 <ul style="list-style-type: none"><li>根據業務需求進行技能備份／轉崗培訓</li><li>重大事件培訓</li></ul>	1.5次／月	平均每月3小時
高潛員工／基層管理者	管理提升類培訓 <ul style="list-style-type: none"><li>制定針對性強的培養體系</li></ul>	6.2次／月	平均每月11.5小時
	經驗萃取類培訓 <ul style="list-style-type: none"><li>大模型實戰應用</li><li>管理經驗分享</li></ul>	1.3次／月	平均每月1.3小時

### 滿意度調研

我們每年開展客戶滿意度調查，並認真審核結果以提升服務質量。2025年，為避免打擾用戶，我們將抽樣電話回訪改為服務結束後的即時調研，以獲取更及時、全面的反饋。年度調研用戶逾720萬，熱線渠道人工滿意度達94.5%。

### 3.7 公益與慈善行動

快手積極履行社會責任，深耕公益領域。我們策劃多元慈善項目，以行動傳遞溫暖；並組織員工深入社區幫扶弱勢，廣泛推廣公益理念，致力實現與社會的協同發展。

#### 公益宣傳

快手發揮平台影響力，致力普及公益理念。2025年我們攜手央視網、人民日報等主流媒體，深度挖掘「啟智未來學堂、幸福大講堂、非遺傳習學堂」等重點項目的凡人善舉，傳遞正向價值。活動涵蓋教育、文化、女性及兒童保護等多元議題，有效連結社會共情，同步提升品牌信任度與主流影響力。

2025快手公益行動及宣傳成就



公益項目	外部認可
啟智未來學堂	2025CCF中國電腦學會技術公益案例 2025「金鑰匙—面向SDG的中國行動」傑出解決方案
非遺傳習學堂	2025北京市網絡視聽社會責任優秀案例 2025人民企業社會責任行動案例 「聚變之光」中國慈善家優秀案例獎
幸福大講堂	2025「銀髮經濟」年度影響力品牌
快手公益宣傳片 《從一方螢幕出發》	入選「數愛無疆」數字公益故事徵集展播活動

鄉村振興

在國家持續推進鄉村振興、促進區域協調發展、提升全民數字素養與技能的背景下，數字技術正成為帶動產業發展、促進就業增收的重要力量。快手公益積極響應國家號召，於2023年啟動「幸福大講堂」項目，致力於提升全民數字素養與技能。該項目充分發揮快手平台的技術與資源優勢，針對鄉村主播、新農人、銀髮群體及基層工作者，開展以「短視頻+直播」為核心的專業培訓。通過賦能學員掌握數字工具，將流量轉化為實際收入，有效帶動鄉村產業增效與農民增收。截至2025年12月31日，項目足跡已遍佈全國50個縣市，並在山東、貴州等8個省份落地共用直播間，線上線下累計培訓近200萬人次，為鄉村全面振興注入了強大的數字生命力。

## 環境、社會及管治報告



### 非遺文化傳承

保護非物質文化遺產不僅是延續民族歷史命脈的關鍵，更是彰顯文化底蘊、構建文化強國的重要基石。快手公益基金會發起的「非遺傳承學堂」項目，致力於扶持偏遠地區面臨生活困境的傳承人改善生計。在數字時代，新媒體和AI已成為推動傳統技藝廣泛傳播與永續傳承的核心力量。

項目通過組織非遺走進校園與社區，並開展版權合作等多樣化渠道，助力傳承人獲取關注。同時，針對傳承人提供授課技巧、短視頻製作及帳號運營等培訓，使其能熟練運用數字工具展現非遺魅力，全面提升綜合素質，推動技藝走向現代化與可持續發展。藉由平台優勢，非遺的曝光度與影響力大幅提升，為技藝保護注入新生力量。2025年度，項目已有效支持逾100位傳承人，授課範圍覆蓋200所鄉村學校與社區，預計惠及超過6萬人。



### AI賦能教育

AI科技是引領未來的必然趨勢。作為中國領先的內容社區及社交平台，引導下一代掌握科技工具，並培養其以正確且合乎倫理的方式運用技術，是我們肩負的社會責任。為此，快手公益基金會啟動「啟智未來學堂」項目，致力以科技賦能教育，通過捐建數字教室、開發前沿課程、開展教師培訓及組織科技研學等多元路徑，為偏遠地區未成年人開啟通往科技世界的大門，助力其拓寬視野、激發潛能，積極擁抱數字時代。

截至2025年12月31日，項目已建成40間數字教室，舉辦6場科技研學夏令營及40餘場「科技節」興趣活動。另外，項目已服務逾1.4萬名鄉村學生，累計惠及50萬人次，覆蓋範圍達8個省區。我們持續深耕數字教育，確保科技發展的紅利能跨越地域，為更多孩子照亮未來。



## 環境、社會及管治報告

### 未成年保護項目

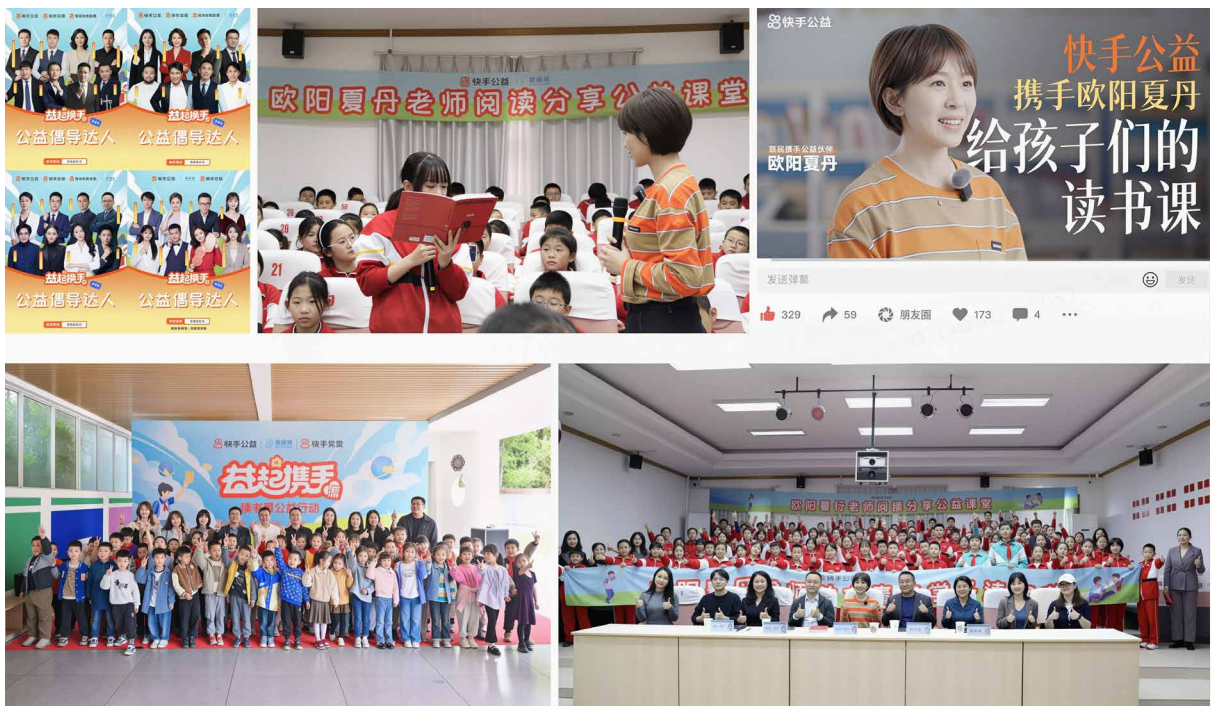
快手公益基金會聯合中國青少年發展基金會、北京超越社工事務所、首都師範大學等多方力量，自2023年起啟動「繁星計劃」，聚焦遭受侵害、監護缺失、行為偏差等特殊困境未成年人羣體，圍繞專業人才培養、服務支援和體系建設等關鍵環節，推動未成年人保護服務向專業化、規範化、體系化發展。

2025年，項目面向全國未成年人保護領域社會工作者及志願者開展系列線上線下培訓，其中線上覆蓋全國31個省、自治區、直轄市，服務3,000名從業者及志願者，累計培訓人次達20,200次。截至2025年12月，繁星計劃已在全國32個省、自治區、直轄市開展45場培訓，覆蓋67,588人次，惠及未成年人6萬餘名。同時，項目支持北京市青少年觀護基地修復建設，持續優化困境未成年人服務環境。



## 鄉村教育公益慈善活動

2025年世界讀書日期間，快手公益聯合壹基金發起「益起攜手」讀書季公益行動，為北京、四川、貴州等7省市的15所鄉村學校捐贈數萬冊優質圖書，並同步開展閱讀分享課。通過「公益課堂、達人共讀、主題影片」等多元形式，助力鄉村兒童開拓視野、增強自信。活動引發社會廣泛反響，相關話題全網播放量突破2.6億次，吸引34位明星與知識達人參與推廣。此行動獲得人民網、央廣網等多家媒體報導，成功打造「閱讀×公益」聯動鄉村教育的亮點案例，體現快手以平台優勢賦能鄉村教育振興的責任擔當。



## 環境、社會及管治報告

### 志願者公益行動

2025年11月，快手公益基金會聯合快手黨委、快手文化及員工志願者，於山西省方山縣開展「影像共創體驗課」。此活動源於同年中華慈善日發起的「一封『哇賽』的來信」影像徵集，從員工投稿的200餘份作品中精選40份，編製成《大山外的世界》畫冊，贈予山西及青海哇賽鄉的學生。

活動期間，10位員工志願者親赴山西，通過影像故事分享與可靈AI互動體驗，帶領鄉村兒童探索廣闊視野。本次行動不僅展現了快手員工的公益熱忱，更結合企業技術優勢與影像力量，為鄉村教育注入溫暖與創意，實踐企業社會責任。



### 4. 員工發展與關懷

快手致力於實現員工與公司協同發展，圍繞職業成長、身心健康及多元共融構建完整的員工發展體系。集團始終堅守保障員工平等權益，營造公平公正的職場環境。我們打造多元化培訓體系，助力員工成長，拓寬職業發展路徑，高度重視員工健康與安全，全方位打造安心舒適的工作空間，以實現員工與企業的共同成長。

#### 4.1 員工權益

快手將員工視為企業發展最寶貴的財富，我們堅持尊重與維護全體員工的權益，恪守負責任的勞工準則。我們積極營造公平、多元與包容的職場文化，搭建順暢的溝通渠道，傾聽員工訴求，給予員工尊重和關懷，共建和諧平等職場關係。

我們高度重視員工權益保障，致力於構築公正且有利的工作環境，依法提供全面的社會保障，充分尊重員工的觀點與表達自由的權利，將員工的生命權與健康權置於重要地位。快手對任何形式的人口販賣、強迫勞動、童工、職場騷擾與歧視行為零容忍，設定每日基本上班時數，充分維護每一位員工的合法權益。

##### 4.1.1 員工權益和勞工實踐

快手在全球所有營運場所遵守並維護國際公認的勞工準則，嚴格禁止任何形式的強迫勞動與童工。我們不僅依據《禁止使用童工規定》及國際勞工組織相關公約明確禁止此類行為，更將勞工權益保護深化為涵蓋僱傭實踐、職業健康安全及供應鏈管理的系統化行動。此項公開承諾以《快手員工手冊》、《外包人員管理規定》等綜合管理制度為載體，適用於集團全球所有業務單元、全體員工及外包人員，確保全面覆蓋與一致性。

在勞動合同訂立過程中，快手恪守平等協商原則，嚴格執行法定用工年齡要求禁止僱傭未達法定年齡的勞動者，明確設定全職與實習崗位的最低年齡門檻，並對任何形式的強制勞動行為採取零容忍態度。

我們倡導員工共同遵守基本行為規範，攜手構建平等、健康和安全的工作環境。一但發現僱傭童工或強迫勞動的情況，快手將對此採取包含部門聯合調查、糾正預防及通報處分在內的完整閉環管理措施，要求所有相關部門積極配合，以徹底杜絕損害勞工權益的行為。

## 環境、社會及管治報告

在報告期內，快手未發生僱傭童工或強制勞工的違法事件，全職員工的社會保險覆蓋率達100%。

### 4.1.2 促進多元共融

為實現個人與集團的共同成長，快手著力營造多元共融、相互尊重的工作環境，我們致力於維護每位員工的尊嚴與平等權益，反對歧視與騷擾，並配套了明確的處理與糾正措施，旨在為每一位員工提供持續的支持，推動個人與企業共同目標的實現。

#### 多元化政策和管理

快手始終秉持平等僱傭原則，高度重視女性員工的公平待遇。我們訂立了6個員工多元化目標：



1. 在管理階層多元化方面，公司持續培養並儲備潛在繼任者，注重公平提升女性管理人員的比例。



2. 截至2024年12月31日，集團全職員工中女性佔比44.0%。我們將努力維持該比例，並將以實現性別均衡作為長期目標。



3. 本公司將持續在少數族裔聚居區域設立或維持部分職場，以方便少數族裔員工就業，並致力於支持少數族裔員工的於本公司的公平就業。



4. 在未來職場選址與規劃中，我們始終將無障礙環境視為重要的考量因素，並已在現有職場取得了實質進展，持續為員工打造友好、包容的工作空間。



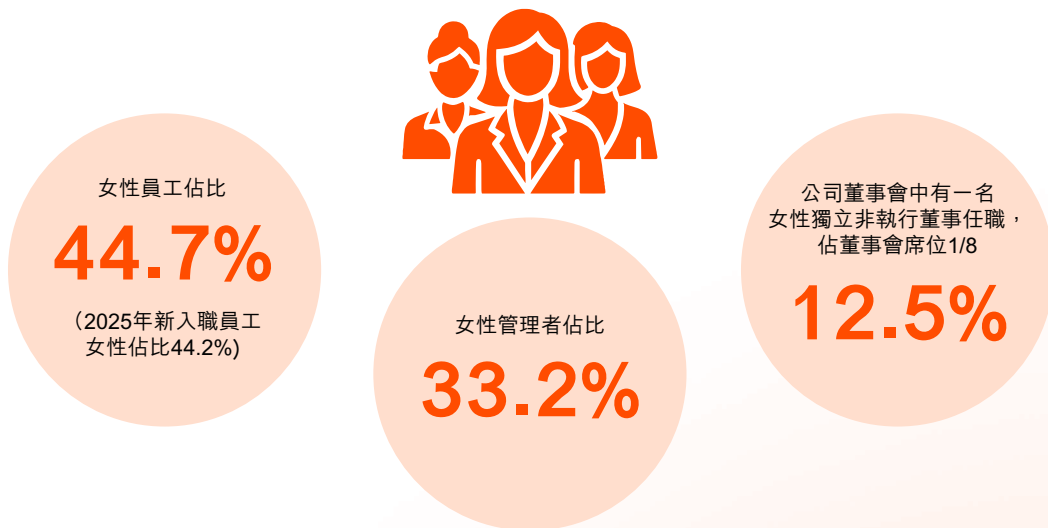
5. 本公司始終堅持公平公正的招聘與晉升政策，致力杜絕任何形式的歧視與不公，努力達至同工同酬的公平原則（其中包括男女同工同酬的原則）。



6. 本公司落實每年對員工展開多元、平等及共融(DEI)理念的宣傳培訓。

快手已將多元共融的理念系統性地貫徹於企業管理與日常運營之中，制定《員工多元化政策》等內部制度，致力於為員工提供包容且支持的工作環境，並營造尊重個體差異、珍視不同背景、知識與經驗的工作氛圍。我們以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於員工的性別、性別認同、年齡、性取向、婚戀關係、家庭狀況、身心障礙、種族、民族、國籍及／或宗教信仰，承諾在招聘、培訓、薪酬與晉升等全週期僱傭環節提供平等機會，以滿足員工在不同職業與人生階段的多元化需求。

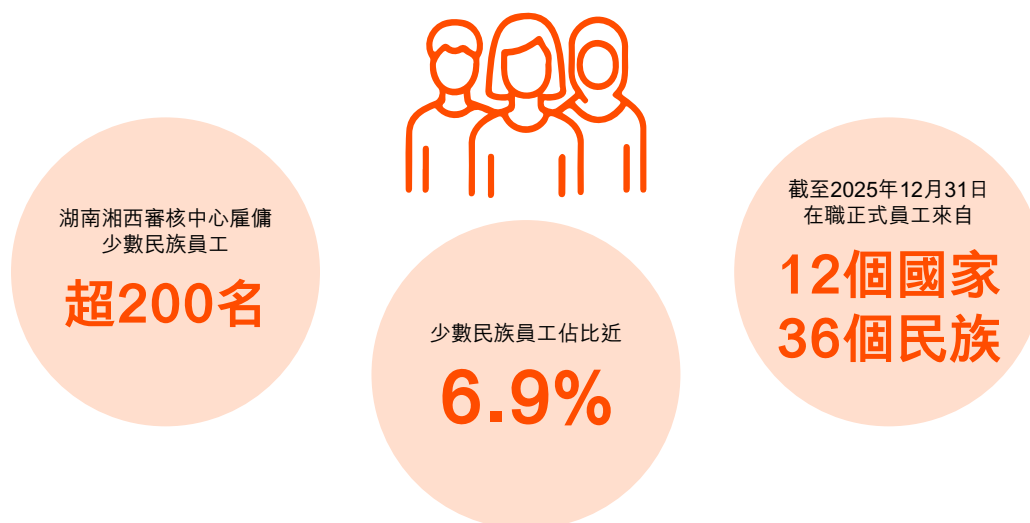
我們倡導多元、平等和包容的價值觀，對於不平等對待、歧視、騷擾、侮辱、誹謗、不誠實、不作為等不當行為一律視為違反職業操守及公司文化價值觀。對於上述行為，我們提供反饋渠道，並確保嚴格保護反饋人信息。為保障這一承諾，公司將反對歧視與騷擾的條款明確寫入《健康職場合規管理制度》，對反歧視、反騷擾、反侮辱和誹謗等內容進行了明確的管理規定，全面保障員工公平機會和人格權，切實做到在工作以及衍生至生活中杜絕相關違規事件發生。



快手2025年職場性別平等表現亮點

## 環境、社會及管治報告

我們在湖南湘西的審核中心積極吸納並培養當地少數民族員工，不僅為區域經濟發展注入了新活力，創造了更多本地就業機會，也有力促進了團隊構成的多元化與包容性建設。



### 快手2025年職場多元化表現亮點

#### 多元共融培訓

快手通過定期開展培訓，系統性地向全員宣導DEI理念，內容涵蓋反對職場歧視、騷擾與暴力等關鍵議題，同時定期分享包容性實踐經驗，以持續深化員工對DEI的認知與理解。2025年，公司面向全體員工開展DEI主題培訓，積極倡導多元包容的職場文化。同時，快手致力於幫助女性員工獲得職業進步，通過提供豐富的專業技能培訓幫助她們實現自身價值，並持續關注女性講師的比例。此外，我們在晉升考核流程中淡化性別因素影響，以最大程度確保評鑑的公平與公正。

#### 多元化支持舉措

快手始終尊重員工的多元化背景，在此基礎上承諾為所有員工提供平等的發展機會與全方位的支持。為系統性落實多元化舉措，我們實施了以下具體的關懷與支持項目，涵蓋招聘僱傭、培訓晉升、身心健康、關愛福利、職場環境及溝通渠道和維護文化價值觀五個方面，持續優化員工體驗，踐行多元共融的承諾。

快手女性關懷舉措

<p>培訓晉升</p>	<p>快手致力於幫助女性員工獲得職業進步，通過提供豐富的專業技能培訓幫助她們實現自身價值。2025年，快手女性講師佔全體講師36.2%。在晉升考核過程中我們淡化性別因素的影響，保障公平公正。2025年快手管理者中女性佔比33.2%，新晉升管理者中女性佔比35.5%。</p>
<p>身心健康</p>	<p>我們採取多項措施協助女性員工在追求職業成長的過程中提升個人身心健康。公司設置專業的運動場所與器材，並同時提供免費的心理諮詢服務，幫助她們以更健康、更積極的精神面貌迎接職場與日常生活中的各項挑戰。</p>
<p>關愛福利</p>	<p>我們注重對女性員工的全方位關懷：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設立母嬰室，為職場媽媽提供便利；</li> <li>• 為生育女性員工在法定基礎上額外發放生育禮金，並提供補充醫療生育保障；</li> <li>• 提供托兒設施及相應補貼；</li> <li>• 提供為期一周的帶薪育兒假，女性與男性員工均可申請，以支持父母共同承擔家庭責任，促進工作與生活的平衡；</li> <li>• 提供年度健康體檢服務；</li> <li>• 婦女節期間組織主題關懷活動，並為每位女性員工精心準備慶祝禮品，體現對女性員工的關愛與支持。</li> </ul>
<p>職場環境及溝通渠道</p>	<p>快手致力於構建平等、包容、健康的職場環境，確保性別平等，為女性員工帶來卓越職場體驗。我們設置多維度溝通渠道，主動傾聽女性員工聲音，減少溝通障礙。</p>

### 三八婦女節，一起「富」起來

為慶祝三八婦女節，快手工會以「一起『富』起來」為主題，協同行政、人力資源、企業社會責任等部門，採用跨部門聯動協作模式，共同策劃並落地系列主題關懷活動。通過整合內外部資源、統籌活動規劃與執行，在3月8日當天同步舉辦11場主題課程與交流活動，有效整合了內部資源，擴大了活動的聲量與員工參與度，不僅向員工傳遞了節日的祝福與關懷，更營造了溫暖和諧的組織氛圍。



### 4.2 人才招聘與保留

#### 4.2.1 人才招聘

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》等所在國家或地區的法律法規，制定《快手員工手冊》《外包人員管理規定》等綜合管理制度。我們持續完善招聘制度體系，制定《面試官管理規範》《獵頭供應商管理規範》《社會招聘內部推薦管理制度》《背景調查管理制度》等制度及多項海外用工制度，依據完善的人力制度框架開展招聘與僱傭工作。2025年，我們優化了《活水計劃管理制度》《社會招聘內部推薦激勵細則》《職位發佈規範》，全面提升招聘管理與人才僱傭質量。

#### 招聘流程及渠道

快手堅持以「公平、公開、競爭」為核心準則，推行「精甄選，強品牌」的策略，不斷拓展多元人才引入途徑。公司通過完善校園招聘體系、建立全方位的僱主媒體矩陣以及拓展第三方網絡渠道，保障應聘通道暢通，同時充分調動員工內部推薦人才的積極性。此外，借助碩博論壇、校企聯合共建、獨家KOL技術分享和高校社會實踐等方式，精準吸納優質技術人才，持續提升技術領域號召力，發掘並培育卓越技術骨幹。快手與清華大學、北京大學等國內外頂尖學府建立合作，累計開展上百場校企聯動，塑造具有全球視野的技術人才品牌形象。2025年，公司在用工模式上繼續推行創新，通過佈局下沉市場、深化校企協作等途徑，將多項業務拓展至二三線城市，切實助力更多青年就業。與此同時，快手著力打造「年輕人友好型」僱主品牌形象，持續拓寬招聘品牌通路，更新品牌內涵，並圍繞行業動向開展直播招聘等新型互動形式。

在《面試官管理規範》中，我們明確要求面試官不得發表針對候選人的各類不當言論，並在面試後發放《候選人面試反饋問卷》，及時跟進面試投訴，對於不合格的面試官處以取消面試資格或重新學習面試官行為規範等處罰，保障候選人享有公開公平的面試機會。

## 環境、社會及管治報告

### 招聘流程智能化

為提升招聘效率與人才匹配精準度，快手已將人工智能技術有序融入招聘與僱傭流程。我們構建了智能化的招聘系統與人才庫，旨在高效盤活與復用歷史人才資源，並以此為基礎打造科學、高效的人才選拔體系，從而優化內外部人才市場的活力，深化對市場人才動態的洞察，為求職者提供更專業的招聘體驗。通過智能搜索與匹配功能，對職位需求及求職者簡歷進行智能語義識別與能力匹配，從而提升簡歷初篩效率，並為招聘官主動推薦潛在適配人選，有效地縮短了關鍵職位的招聘週期。

在AI交互應用方面，我們應用了自研AI面試工具「蘿蔔面試」，為面試評估提供技術支持。同時，校園招聘官網配置的智能問答機器人已覆蓋超過90%的常規諮詢場景，能即時解答關於崗位職責與面試流程的常見問題，並根據候選人的專業背景與實習經歷進行個性化職位推薦。在2025年秋招高峰期間，我們實現了7×24小時即時響應，進而提升了招聘團隊的效率與求職者的體驗。通過這些技術措施，快手有效推進了招聘流程的智能化，有助於提升招聘效率、優化人才匹配質量，並增強集團在人才市場的響應能力與吸引力。

針對AI技術輔助應用，為從源頭確保招聘公平，我們設定了嚴格的AI治理規則，禁止算法將性別、年齡、地域等敏感屬性作為決策依據，並在模型訓練階段徹底清除此類帶有偏差的標籤。系統上線後，我們每季度對AI篩選結果進行抽樣審計，持續監測並糾正可能存在的隱性偏見，以達到對AI應用的有效管控。

2025年，憑藉在僱主形象、組織人才管理、校園品牌建設及AI科技應用等方面的積極努力，快手獲得了外部多方認可，包括如下多家機構的年度獎項。

快手2025年度招聘獎項

頒獎機構	獎項／榮譽名稱
1 領英	2025全球人才吸引力僱主 <sup>1</sup>
2 36氪	2025「職場紅利」僱主Top50 <sup>2</sup>
3 Boss直聘	王者之舟·最愛人才僱主獎 <sup>3</sup>
4 脈脈	脈脈年度「職得去」僱主 <sup>4</sup>
5 獵聘	獵聘非凡僱主 <sup>5</sup>
6 牛客	科技人才最青睞僱主 <sup>6</sup>
7 實習僧	2025年度最愛僱主 <sup>7</sup>
8 職曉科技(OfferShow)	明星僱主榜 <sup>8</sup> AI／硬科技榜
9 智聯	2025年度最佳僱主 <sup>9</sup>
10 刺蝟	2025最具影響力青年友好僱主品牌 <sup>10</sup>



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10

4.2.2 人才吸引與福利

快手致力於構建公平、全面且具市場競爭力的薪酬福利體系。我們以《快手員工手冊》《假期管理制度》《快手租房補貼管理政策》等各項政策與制度為基礎，在保障員工法定權益的同時，通過多樣化的福利進一步完善保障體系，為員工日常工作與生活提供支持。同時，我們通過多元化的薪酬激勵工具與場景，提供具競爭力的薪酬水平，以有效激勵員工績效表現。我們為員工制定了股權激勵計劃，截止2025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%。

## 環境、社會及管治報告

### 快手員工薪酬體系及激勵機制

類別	舉措
員工薪酬體系	我們依據不同崗位特性，設計匹配兼具合理性與市場競爭力的薪酬福利方案，並以年度為週期進行評估，對表現優異的員工給予相應的薪酬調整，以反映其貢獻與成長。
員工激勵機制	<p><u>短期激勵</u>：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><u>長期激勵</u>：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>

快手於2025年進一步完善員工福利體系，依託快保障、快健康、快生活及快成長四大模塊，細化福利內容，為員工持續提供關懷。

快手員工福利體系

快保障	快健康	快生活	快成長
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 差旅保險</li> <li>• 意外險</li> <li>• 定期壽險</li> <li>• 重疾保險</li> <li>• 百萬醫療保險</li> <li>• 補充醫療保險(覆蓋員工及子女)</li> <li>• 女性員工生育報銷</li> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度體檢(覆蓋員工、員工父母及配偶父母)</li> <li>• 體檢報告解讀及專屬醫生在線諮詢</li> <li>• 就醫綠色通道</li> <li>• SOS國際緊急救援支持</li> <li>• 心理援助計劃</li> <li>• 正念工作坊課程</li> <li>• 健康小屋</li> <li>• 保健按摩服務</li> <li>• 基礎健康檢測</li> <li>• 健康促進活動</li> <li>• 健康月刊</li> <li>• 健康講座</li> <li>• 「鐵廠工間操」跟練視頻</li> <li>• 健身房</li> <li>• 團隊體育活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 彈性辦公時間</li> <li>• 居家辦公機制</li> <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、健康小屋(含按摩服務)、周邊餐飲及購物優惠、健身室等</li> <li>• 假期：帶薪年假、福利年假、春節特惠假、法定年假、育兒假、男性陪產假、父母陪護假、婚喪產假、全薪病假</li> <li>• 禮金：生育禮金、結婚禮金等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 線上線下相結合的學習成長平台</li> <li>• 多元的培訓品牌</li> <li>• 覆蓋全員、貫穿全程的培訓類型，為不同群體精準賦能</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

### 4.3 員工溝通

快手始終重視每一位員工的聲音，我們建立起以工會帶動、多元渠道為核心的員工溝通體系，針對員工的意見與訴求落實及時反饋與跟進。我們尊重並保障員工自由結社的權利，積極支持工會工作，在其帶動下持續開展形式多樣的員工活動，豐富職場生活、增強組織凝聚力，致力於營造和諧、公平、民主的工作氛圍。

#### 工會帶動

快手集團(北京)工會始終以服務員工為核心宗旨，緊密圍繞互聯網從業人員的多樣化需求，持續創新服務形式、拓寬服務渠道、優化服務流程。在制度建設方面，我們制定並完善了《快手職工手冊》等十餘項制度文件，為員工權益保障與福利落實提供堅實的制度依據，同時引導員工通過規範、有效的途徑表達訴求。在服務機制方面，工會積極聯動多部門協作，構建常態化、梯度化的長效支持體系，健全「四方協同」工作模式，逐步形成覆蓋全面、運轉高效、特色鮮明的服務新格局，持續提升工會組織的服務效能與員工滿意度。2025年，快手集團(北京)工會成功組織職工代表大會。大會經廣泛徵求意見與正式投票程序，審議通過了《快手員工信息安全守則》、《快手安全違規處理管理規定》、《個人信息保護合規審計制度》及《快手員工個人信息保護規範》等四項重要管理制度，並通過全員郵件正式發佈。這一過程不僅完善了具體的管理規範，也實質性地強化了集團在員工溝通、民主參與及需求回應方面的制度運作能力。

快手工會定期策劃並組織多樣化的活動，通過豐富的集體互動與文化交流，有效促進了員工之間的協作與情感連結，從而深化員工對企業文化的理解與共鳴，進一步增強了整體的歸屬感與組織認同感。

#### 渠道多元

我們積極拓展員工交流渠道，為員工提供人力查詢及諮詢平台、人力日常業務觸達、內外部社交網絡等渠道。同時，通過茶話會、部門工作會議、內部論壇等形式，鼓勵員工與管理層展開直接對話，及時提出意見與建議。當員工在工作中察覺不公平現象或存在爭議的事項，可向上級主管或人力資源部門如實反映，我們將對每一起投訴、舉報與相關信息進行嚴謹調查與處理。此外，我們開設「健康職場」渠道，倡導全體員工共同營造公平、信任的職場環境。我們對於不平等對待、歧視、騷擾等違反職場行為規範、不符合「快手派」價值觀以及違背公序良俗等行為提供投訴渠道，並嚴格保護反饋人信息。

### 定期調研

為持續關注並提升員工體驗，快手每年定期開展全員組織能力調研，調研旨在多維度了解員工狀態，其中包含工作滿意度、文化氛圍、信息溝通組織和管理等關鍵指標。我們採用內部研發的調研工具與平台，圍繞組織核心議題設計匿名問卷，在嚴格保障個人信息安全的基礎上，廣泛收集員工真實反饋。我們通過向員工同步調研發現及後續改善舉措，鼓勵持續發聲，旨在共同推動組織形成持續進化的正向循環。

2025年，我們進一步優化了調研數據統計方法與平台功能，並在統一調研之外，為各部門提供了更靈活的調研工具，年度調研獲得了超過94%員工的積極參與，並收穫超過40萬字的開放性問題反饋。調研結果顯示，得益於我們採取的改善措施，敬業度和滿意度均顯著上升，公司依託業務的穩定增長與AI技術的創新應用，增強了員工對公司發展前景的信心，也通過舉辦多元化的文化慶典與節日活動，有效提升了組織的凝聚力與員工的歸屬感，各層級還持續優化信息傳遞與會議機制，以此顯著提高了內部溝通的透明度與效率。未來我們將持續依據調研反饋推動改善，與全體成員共同促進組織的持續進步與發展。

快手同時每年組織開展一次HR員工服務調研，持續關注員工服務滿意度。

#### 2025年組織能力調研

員工參與度達

**94%**

開放性問題反饋超過

**40萬字**

#### 2025年HR員工服務調研

全年整體eNPS達

**89.5%**

評分提升

**5.2%**

其中「公租房業務」評分漲幅最高提升

**14.1%**

#### 快手2025年內部調研亮點

### 員工活動

快手始終堅持以人為本的理念，積極開展多元化的員工文體活動與節日慶祝項目，豐富員工的業餘生活，致力於營造輕鬆愉快的職場氛圍。

## 2025年快手多樣化員工活動

<b>「溜溜球•員工社團扶持計劃」活動</b>	<p>為系統性支持員工多元興趣、激發組織活力，工會主導發起了員工社團扶持計劃。通過完善管理架構與社團聯合會協作，首期成功孵化12個社團；同步建立專屬經費管理與報銷機制，提供實質資源保障，系統性支持員工多元興趣，促進企業文化可持續發展。</p>
<b>快手職工書屋</b>	<p>為系統性滿足職工閱讀需求、優化知識獲取體驗，打造便捷高效的員工閱讀服務體系，工會協同行政、IT等多部門，於北京兩大園區落地了3台智能書櫃並升級配套閱讀空間，提供近1,500冊涵蓋各領域的精品圖書。通過工卡集成與線上提醒，打造24小時「口袋圖書館」，以智能化手段優化借閱體驗，滿足職工閱讀需求，構建便捷高效的文​​化服務體系。</p>
<b>KBA2025快手籃球賽</b>	<p>2025年7月2日至4日，快手成功舉辦首屆員工籃球賽。在為期三天的賽程中，來自不同業務線的10支球隊展開了激烈角逐，從晉級賽至總決賽共計進行了24場精彩賽事。全體參賽員工在賽場上全力拼搏、揮灑汗水，充分展現了團隊的活力與風采。</p> 

### 快手2025中秋節活動

2025年9月26日，快手以「珍惜眼前，同福此刻」為主題舉辦中秋節員工活動。本次活動創新融合「武林外傳」IP，打造了一個線上線下融合、覆蓋全員的沉浸式「同福」體驗。我們希望藉此讓每一位員工，無論身處何地，都能深刻感受到「同福一家親」的歸屬感與溫暖。



## 4.4 培養人才

快手高度重視人才發展，為員工提供系統化的成長支持。我們建立了涵蓋專業技能與管理知識的多元化培訓體系，並配套完善的績效考評與公平晉升機制，全面助力員工實現個人價值，與員工攜手共進。

### 快手培訓體系

快手打造完善的員工培訓制度體系，制定《快手職業發展體系介紹》《快手課程管理制度》《快手培訓運營管理制度》《快手外派培訓管理規則》等制度，全方位保障員工培訓工作規範、高效開展。

為支持員工成長，快手打造了完善的培訓平台與多元渠道，形成了一個覆蓋全面、縱橫結合的學習支持網絡。為各類員工提供不同階段及方式的培訓支持。

## 環境、社會及管治報告



### 培訓方式

- 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）



### 培訓類型

- 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）

### 多元化培訓方式：

#### 快LEARNING

#### 快TEACH

#### 快MENTOR

- 打造「快手中學」線上培訓平台，高效整合優質資源，提升培訓效率。
- 快手中學課程包括技術研發、產品運營、管理技能、通用技能、新人必修、興趣百科等主題，覆蓋100%員工（包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣及實習生）。
- 截至2025年12月31日，快手中學開設課程共計4,767門。
- 搭建產學研交流平台，聯動外部技術垂直社區、相關出版社、互聯網媒體等渠道，有效提升產研人員專業水平和行業視野。
- 工會為員工發展提供重要支持，以工會組織的形式，為員工發展提供培訓發展渠道。
- IP化活動體系建設：成功打造「快手技術沙龍」品牌，聯合內部通道、快手中學、快手文化策劃落地三期，聚焦推薦算法、AI+大前端、跨端等技術優勢領域。線上線下參加人數超12萬人次。

全面培訓類型	
<p>快LEAD x 快 TALK x 快UP： 領導力培養</p>	<p><u>分層培養項目：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 技術領導者／一線領導者、總監、總經理專項</li> <li>• 「新羽計劃」(新任幹部)</li> <li>• 各業務部門聚焦核心管理者／骨幹／高潛</li> </ul> <p><u>培養模式：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 線上學習、線下學習及融入業務陪伴成長項目結合</li> <li>• 長期發展與短期實戰結合</li> <li>• 公司統籌+業務線定製(10+專項)</li> </ul>
<p>快TECH x 快 TALK x 快UP： 專業人才培訓</p>	<p><u>技術人才發展：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7大技術領域深耕</li> <li>• 技術管理能力強化</li> <li>• 內外專家交流機制</li> </ul> <p><u>產運銷人才培養：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 專業深度／廣度拓展</li> <li>• 行業專家引入合作</li> <li>• 實戰問題解決導向</li> </ul> <p><u>高潛加速計劃：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在崗實踐、導師輔導、課程學習相結合</li> </ul> <p><u>資證援助：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工會組織開展了「職工創新發明專利助推申報」工作，共篩選出300名符合條件的員工，為每人提供3,000元人民幣的助推資金，並協調科學城總工會入企開展專場職工服務活動，現場提供專利註冊與開卡等便利服務。</li> <li>• 安排數據安全工程師、PIA<sup>19</sup>個人信息保護等專業資格認證課程培訓，助力員工獲得認證，提升團隊專業素養，打造學習型組織。</li> </ul>

<sup>19</sup> PIA指個人信息保護影響評估。

## 環境、社會及管治報告

### 全面培訓類型

快START x 快TALK  
x 快UP：  
新人培訓

#### 校招生「3+1」培養體系：

- 公司層：直播體驗、短視頻PK、薪火相傳、走進用戶、業務挑戰賽等貼近業務的項目；通用力課程助力職場轉身
- 通道層：專業業務全貌講解，強調實戰與上手
- 部門層：分階段、分模塊、長週期培養，重視項目歷練

#### 制度保障：

- 《校招生成長手冊》
- 《導師輔導寶典》持續迭代

#### 導師支持：

- 一對一導師輔導
- 師徒活動強化鏈接
- 導師能力與意願提升

另外，除上述多元化的培訓外，在專業資格支持方面，公司每年盤點專業人才儲備，允許從事相關崗位的員工，如申請註冊會計師的職業資格考試，公司提供全覆蓋的考試報名費、培訓費和書本費等資助，推動相關員工職業生涯發展與專業精進。

### 員工AI賦能培訓

隨著AI技術的深入應用，2025年公司圍繞AI倫理、數據隱私保護、模型安全與內容合規等關鍵議題，面向技術研發、產品運營及相關管理團隊開展了一系列研討會、案例解析與實操工作坊，提升員工對AI潛在風險的認知，確保技術創新過程符合安全規範與價值觀要求。

2025年快手通過「課程學習、案例庫、競賽實踐」三位一體的綜合舉措，全面營造「學AI、用AI」的組織氛圍，驅動業務創新與效率提升。

 <h3>AI課程體系</h3>	 <h3>AI案例庫</h3>	 <h3>AI應用挑戰賽</h3>
<p>面向全員開設100+門AI大模型課程，並為校招生量身打造覆蓋入職首年各階段的20+門專屬課程，夯實全員AI基礎能力。</p>	<p>收集並沉澱來自各業務部門的200+個實戰應用案例，建立內部知識庫，促進跨團隊學習與最佳實踐借鑑。</p>	<p>舉辦「快手全民AI應用挑戰賽」，吸引3,000+員工參與，共計12個隊伍163人獲獎，孵化了42個真實業務場景的解決方案，沉澱了168個已驗證的AI業務應用實踐。</p>

	
<h3>2025年快手全民AI應用挑戰賽</h3>	<h3>2025年快手AI賦能培訓</h3>

2025年第四季度，快手公司內部發起了一場屬於全體快手人的AI能力共建——快手全民AI應用挑戰賽。我們以「AI創新探索」和「AI應用案例」雙賽道並進，圍繞40餘個真實業務場景展開實踐，通過多元評審體系，讓每一個想法都被實際考慮。

賽事全面激發了快手同學關注、參與、共建AI的熱情和行動力，共吸引13個大部門超1,300人次踴躍參與，一萬人次圍觀學習，讓AI真正融入組織脈搏。同時，通過大賽孵化了42個真實業務場景的潛力解決方案，沉澱了168個已驗證的AI實踐，直接助力業務問題解決與經驗傳播，推動優秀經驗在組織內持續復用與放大。

### 快手人才績效評價

快手在推進員工培訓工作的同時，堅持以專業能力和戰功為導向的人才成長理念，同步配套科學嚴謹的人才選拔、評價和培養體系，優化績效考評機制，精準量化員工的付出與成長。快手每年開展覆蓋全體員工的目標設定與績效評價機制，旨在通過多元、客觀的評價方式，全面衡量個人貢獻、協作影響與發展潛力，為人才發展與晉升提供清晰、可靠的依據。

## 快手續效評價機制

### 覆蓋範圍：全員年度覆蓋

目標設定  
績效評價

### 評估體系：多元維度

多維度績效評估  
團隊績效評估  
敏捷績效對話（持續溝通）

### 考核方式：差異化分類

業務人員：量化目標考核  
非業務人員：目標與關鍵成果考核

### 校準機制：多級校準

員工上級初評  
隔級上級校準

### 結果應用：透明化與激勵

透明公示：績效評級前二等級員工名單向  
全員公示  
目標對齊：確保組織目標與個人目標一致  
氛圍營造：塑造公平公正的評價文化

### 發展導向：成長為核心

績效面談：導向專業成長與發展規劃  
多源反饋：結合同伴互評與上級發展建議  
路徑指導：明確員工下一步專業發展方向

2025年度，為持續優化考核制度，我們從三個核心維度進行了更新，旨在讓績效考評更科學地反映個人貢獻與成長，並持續驅動組織能力提升。

## 保障評估穩定性

- 針對員工在績效週期內更換上級的情況
- 通過系統自動邀請前上級參與評價，並提示新舊上級溝通共識
- 提升評價的連續性與客觀性

## 優化反饋機制

- 針對下級對管理者的反饋
- 將反饋題目結構更新為「1+N」形式（1道整體態度題加4道過程度量題）
- 精準助力管理者提升管理組織能力

## 優化他評機制

- 針對策略產品、應用算法等關鍵崗位人才
- 通過優化及完善同級人才的反饋流程
- 績效評價更加關鍵全面，助力策略人才長期發展

### 快手人才晉升體系

快手倡導鼓勵內部晉升，對高職級管理者強調「財務有責、管理有責」。我們為內部初任命的管理者配套見習期制度、配套新手管理者培訓，並針對高職級管理者系統構建了「管理有責指標體系」量化管理者工作成果。從專業人才發展層面，我們依托通道委員會管理機制，優化職級標準，引入高層高頻參與評審，保障公平。此外，我們在職級晉升體系裡納入績優直通與破格機制，提升優秀員工積極性。

為系統性強化人才晉升與發展機制，快手2025年起實施了一系列聚焦關鍵人群的針對性舉措，面對績優高潛人才、校招新生力量及管理者三類人群進行優化。

#### 2025年快手員工晉升路徑優化



為保障上述機制的有效落實並持續構建公平公正的組織文化，快手於2025年加強了管理措施，加大晉升過程中對不文明、不公正行為的宣傳警示力度，明確此類行為被舉報後的治理與處置流程，並通過推送公開推文等方式提升晉升全過程的透明度，持續構建更加公平公正的組織文化。

## 環境、社會及管治報告

### 4.5 員工健康與安全

快手將職業健康與安全視為重要責任，我們已建立完善的保障體系，全力保障員工身心健康。快手嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等所在國家或地區的法律法規，全力保障員工健康與安全，致力於為員工打造安全舒適的辦公環境。我們制訂並實施《快手科技職業與安全政策》，覆蓋快手全體員工（包括兼職人員），明確規定了對保障員工職業健康權益與提供安全工作環境的承諾和責任，致力於持續提升健康與安全管理水平和表現。

同時，集團內部的《健康職場合規管理制度》其要求亦適用於供應商，以確保工作環境的安全與健康標準在整個價值鏈中得到一致落實。為確保相關政策的持續有效性與合規性，並充分尊重與保障員工的合法權益，快手在制定或更新任何職業健康安全政策時，均會與工會進行正式協商，積極聽取並採納員工的合理意見與建議，確保其全程參與。在此基礎上，公司會系統性地識別關鍵風險領域，制定清晰的優先事項與具體的行動計劃，並通過定期檢視與改進，將對員工健康、安全與權益的堅實承諾落到實處。

#### 職業安全管理流程

快手將職場安全健康管理系統性地融入辦公職場環境管理體系之中，藉助清晰的三級管理架構實施從目標審批、計劃監督到現場執行與定期考核，從而實現全系統化管理。在此基礎上，快手通過持續的風險辨識、隱患治理、勞動保護及全員安全教育，不斷強化職場安全。我們定期評估職業健康與安全表現、完善應變機制，並推動管理措施的持續優化，以保障員工健康與安全，實現企業可持續發展目標。

2025年，快手制定了涵蓋安全事故控制、環境品質管理、應急準備強化及消防安全提升等多個維度的環境、健康與安全(EHS)年度目標，包括一級安全事故數、職場室內空氣品質達標率、應急預案演習完成次數、消防宣傳參與率及消防安全事故數等關鍵績效指標，並通過系統化追蹤與動態管理，確保各項目標有效落實。為強化應急處理的系統化和時效性，設計並運行「EHS事件管理快流程」小程序，針對生產安全事件、食品安全相關問題及環境污染事件等各類風險，建立即時提報與處理機制。該流程不僅確保事件得以迅速響應與閉環管理，同時也為整體目標體系的追蹤、評估與完成提供了有力的數據支撐與執行保障。

在此基礎上，我們持續推動全國職場的隱患排查治理工作。2025年度累計組織開展240次專項排查與治理行動，全國職場自查共發現並登記3,890條隱患項目，實現了從排查、記錄到整改的閉環管理，進一步保障職業健康。

快手設有「值班指揮官」，是我們打造的一支訓練有素、全天候響應的應急保障團隊，服務於全國職場。通過在全國範圍內開展累計近600場應急演練與專項培訓，我們為職場健康應急體系提供了紮實的能力支持與資源保障，助力職場全面提升突發急救事件的應對能力，致力於構建一個既健全又充滿溫度的急救服務網絡。

### 醫療保障

快手為全體員工配備了補充醫療保險和重大疾病保障，完善健康安全保障體系。我們定期安排員工進行健康體檢，並提供專業的體檢報告解讀服務。對於罹患大病重疾等員工，公司將提供就診綠色通道，給予他們全方位的診療協助。

#### 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、轉院資源協調等服務。
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。

## 環境、社會及管治報告

### 健康安全培訓

快手高度重視員工的健康安全培訓，在新員工入職培訓體系中，「快手職場安全應知應會」是重要的必修模塊，並配備相應的安全意識考試，以確保安全教育深入員工意識。

為進一步加強員工健康安全能力，快手繼續深化打造「急救俠」培訓計劃，2025年共計組織開展19次「急救俠」培訓活動。自開展「急救俠」培訓計劃6年以來，全國範圍內總計培訓取證已超過6,002人，全國培訓比例接近10%，領先行業公司，培訓覆蓋21個城市的職場，總計培訓113場，並全部覆蓋駐場供應商的關鍵崗位。自2022年急救俠徽章上線之後，共計有4,608名員工取得該徽章。

為築牢職場安全防線，快手於2025年全國消防月期間組織開展了年度消防安全主題活動。我們通過全面的宣教渠道向全體員工推送消防安全知識，並同步開展滅火救援與疏散自救實戰演練，以綜合檢驗火災應急預案的可行性與團隊的應急處突能力，切實提升全員安全素養與公司整體防災能力。



「急救俠」培訓



消防安全宣傳活動

### 保障身心健康

快手高度重視員工的身心健康，致力於系統性預防工作場所中各類健康與安全風險，並持續提升全員的健康安全意識。我們通過建立「健康小屋」服務體系，為員工提供健康諮詢、保健按摩等常態化服務，同時設立線上專屬醫生通道，方便員工隨時獲取專業指導。為強化應急保障，我們在全國職場配備AED<sup>20</sup>設備，確保所有辦公場所均嚴格依據面積與人數配備充足急救箱，以保障員工健康與安全。在心理健康支持方面，公司推行「EAP<sup>21</sup>員工心理健康援助計劃」，通過線上與線下相結合的方式，為員工提供專業心理諮詢服務，有效提升員工的心理調適與抗壓能力。此外，我們關注員工的日常保健與體能促進，配備符合人體工學的辦公桌椅，並於各職場設置健身場地與器材，定期組織健身課程，鼓勵員工養成運動習慣，全面守護員工身心健康。

### 快手2025年員工健康活動

#### 健康特色活動

2025年，快手「健康小屋」圍繞員工全方位健康需求，系統開展了皮膚檢測、頭皮健康檢測、三伏貼服務、消暑降溫包發放、社區醫生入職場、鷹瞳檢測、專家義診、健康論壇及專題講座等多樣化活動。內容覆蓋肩頸養護、養老規劃、健康篩查、腸胃調理、體重管理、急救培訓、睡眠改善、流感防控、眼科保健、防蚊蟲等十大健康主題，全年累計參與達7,000人次。該系列活動有效增強員工健康意識，提升整體健康水平。



<sup>20</sup> AED指自動體外除顫器。

<sup>21</sup> EAP指員工心理健康援助計劃。

## 環境、社會及管治報告

### 正念工作坊

2025年快手持續打造「正念」品牌活動，通過專業教師引導，開展以情緒調節、自我接納、入眠放鬆、效率提升、正念瘦身、正念繪畫等為主題的正念減壓工作坊。全年共舉辦17場活動，參與員工數百人次，為員工提供系統化的壓力釋放與自我調適支持，助力其實現工作與生活的心理平衡。



### 5.25心理關愛活動

結合「5.25心理關愛日」，快手於5月組織開展心理健康主題推廣活動。通過腦波繪畫、動態心靈森林呼吸調節、精油情緒喚醒、自畫像、心願留言牆及正能量語錄互動等多元體驗環節，提升員工對心理健康的認知，傳遞「悅己愛己」理念，增強員工參與感與心理韌性。



### 快手「大福翁」福利關懷活動

11月，快手推出「大福翁」綜合福利體驗活動，通過攤位打卡形式，向員工系統介紹快手全場景福利與健康關懷舉措。活動涵蓋保險保障升級講解、康復專家疼痛緩解指導、工間操跟練、情緒釋放互動（壞心情粉碎機、好心情許願樹）等環節，吸引超過3,000人次線上線下參與，顯著提升員工對企業福利體系的感知與認同。



## 5. 附錄

### 5.1 環境數據績效表

環境關鍵績效指標	單位	2025年
<b>溫室氣體排放</b>		
<b>溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)<sup>22, 23</sup></b>	萬噸二氧化碳當量	35.60
— 範圍一排放量	萬噸二氧化碳當量	0.20
— 範圍二排放量：基於位置 <sup>24</sup>	萬噸二氧化碳當量	35.40
— 範圍二排放量：基於市場 <sup>25</sup>	萬噸二氧化碳當量	5.09
人均溫室氣體排放量(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳當量／人	13.13
<b>溫室氣體排放(範圍三)<sup>26</sup></b>	萬噸二氧化碳當量	160.02
— 類別1：購買的商品和服務	萬噸二氧化碳當量	3.91
— 類別2：資本貨品	萬噸二氧化碳當量	50.36
— 類別3：燃料和能源相關活動	萬噸二氧化碳當量	0.82
— 類別6：差旅	萬噸二氧化碳當量	1.60
— 類別7：員工通勤	萬噸二氧化碳當量	1.01
— 類別8：上游租賃資產	萬噸二氧化碳當量	102.32
人均溫室氣體排放量(範圍三)	萬噸二氧化碳當量／人	0.01

<sup>22</sup> 除範圍三排放外，其餘環境關鍵績效僅包括快手自建數據中心和所有運營職場範圍。

<sup>23</sup> 溫室氣體排放量核算是基於運營控制權原則下，在快手2025財年組織和報告範圍內，範圍一和範圍二的溫室氣體排放中確定的可測量的重要源類別。溫室氣體排放計算均依據《溫室氣體核算體系》(Greenhouse Gas Protocol)進行測算，以二氧化碳當量列示。

<sup>24</sup> 範圍二溫室氣體排放主要源於快手運營過程消耗的外購電力、外購熱力所產生的間接溫室氣體排放。基於位置的方法是採用所在地電網的平均排放強度進行計算其外購電力，計算方法參照聯交所發佈的《如何編備環境社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，其中2025年電力排放因子採用2025年12月31日生態環境部印發的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》中的電網排放因子0.5306 tCO<sub>2</sub>/MWh。

<sup>25</sup> 基於市場方法是根據快手於運營過程消耗的外購電力(不包括市場化交易的非化石能源電量)、外購熱力及電力供應商之間的工具(如綠色能源憑證)來量化範疇2溫室氣體排放，計算方法參照聯交所發佈的《如何編備環境社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，其中2025年電力排放因子採用2025年12月31日生態環境部印發的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》中的電網排放因子0.6096 tCO<sub>2</sub>/MWh。

<sup>26</sup> 我們參考《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準(2011年)》，在範圍三的15個類別中識別我們的範圍三溫室氣體排放。我們識別並首次披露了6個與我們業務相關的範圍三類別，其他類別不包括在內，因為它們與我們的業務無關，或數據對於量化而言並不重大。

## 環境、社會及管治報告

環境關鍵績效指標	單位	2025年
<b>能源消耗</b>		
<b>能源消耗總量</b>	兆瓦時	676,315.31
直接能源消耗量	兆瓦時	9,148.09
— 天然氣	立方米	877,594.00
— 柴油	噸	39.93
間接能源消耗量	兆瓦時	667,167.23
— 外購電力	兆瓦時	667,167.23
— 外購熱力	吉焦	0 <sup>27</sup>
人均能源消耗總量	兆瓦時／人	24.94
<b>水消耗</b>		
新鮮用水量	萬噸	18.84
中水用量	萬噸	0.36
人均新鮮用水量	噸／人	7.08
<b>廢水產生</b>		
廢水排放量	萬噸	12.94
人均廢水排放量	噸／人	4.77
<b>廢棄物產生</b>		
有害廢棄物量	噸	30.5
人均有害廢棄物量	千克／人	1.12
無害廢棄物量	噸	1,488
人均無害廢棄物量	千克／人	54.87

<sup>27</sup> 因2025年已採用空調供暖，因此沒有外購熱力。

5.2 社會數據績效表

社會關鍵績效指標		2025年
<b>員工人數</b>		
員工總人數(人)		<b>27,119</b>
按僱傭類型劃分(人)	全職	24,202
	其他類別 <sup>28</sup>	2,917
按性別劃分的全職員工人數(人)	男性	13,376
	女性	10,826
按年齡組別劃分的全職員工人數(人)	30歲以下	14,017
	30至50歲	10,169
	50歲以上	16
按區域劃分的全職員工人數(人)	工作地為中國大陸地區	24,075
	工作地為海外及中國港澳台地區	127
按管理層級劃分的全職員工人數(人)	管理層(人)	1,435
	非管理層(人)	22,767
<b>全職員工流失率</b>		
全職員工總流失率(%) <sup>29</sup>		<b>27.4%</b>
按性別劃分	男性	28.8%
	女性	25.8%
按年齡組別劃分	30歲以下	28.8%
	30至50歲	25.6%
	50歲以上	6.3%
按區域劃分	工作地為中國大陸地區	27.4%
	工作地為海外及中國港澳台地區	32.3%
<b>與工作相關的傷亡事故</b>		
因工作關係而死亡的人數(人)		0 <sup>30</sup>
因工作關係而死亡的比率(%) <sup>31</sup>		0
因工傷損失工作日數(天) <sup>32</sup>		1,516 <sup>33</sup>

<sup>28</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，此類別中的人數將不會包含按類別劃分在員工資料細分表中。

<sup>29</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。

<sup>30</sup> 快手在過去三年(包括匯報年度)中未有發生任何與工作相關的死亡事故。

<sup>31</sup> 因工死亡率=(因工死亡總人數／總員工人數)\*100%。

<sup>32</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小時為一個工作日作為計算單位。

<sup>33</sup> 2025年，工傷事件中骨折情景佔比較多，需較長週期康復，故數據較往年有所上升。

## 環境、社會及管治報告

社會關鍵績效指標		2025年
<b>僱員培訓</b>		
員工培訓總投入金額(萬元)		<b>1,562</b>
快手中學培訓情況	培訓總時長(小時)	1,155,795
	參與總人次數(人次)	764,967
	開設課程數目(門)	4,767
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	管理層(%)	89.4%
	非管理層(%)	95.1%
按僱員類別劃分的人均培訓小時數	管理層(小時)	55.8
	非管理層(小時)	47.3
按性別劃分的受訓僱員百分比	男性(%)	94.9%
	女性(%)	94.2%
按性別劃分的人均培訓小時數	男性(小時)	49.3
	女性(小時)	45.9
<b>供應鏈管理</b>		
供應商總數(家)		<b>3,506</b>
按區域劃分	中國大陸地區(不含港澳台)(家)	3,180
	中國港澳台地區(家)	79
	海外(家)	247
<b>社區投資</b>		
公益項目捐贈總額(萬元人民幣)		7,529
公益項目投入總時長(小時)		28,648

5.3 ESG守則指標索引

指標	披露要求	對應章節
C部分：「不遵守就解釋」條文		
A1	<p><b>排放物：</b>                      一般披露                      有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及                      (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	2.2 綠色運營
KPIA1.1	排放物種類及相關排放數據。	2.2.3 排放物管理
KPIA1.3	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)。	5.1 環境數據績效表
KPIA1.4	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)。	5.1 環境數據績效表
KPIA1.5	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。	2.1 應對氣候變化
KPIA1.6	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。	2.2.3 排放物管理
A2	<p><b>資源使用：</b>                      一般披露                      有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p>	2.2.1 能源管理 2.2.2 水資源管理
KPIA2.1	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)。	5.1 環境數據績效表
KPIA2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	5.1 環境數據績效表
KPIA2.3	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。	2.2.1 能源管理

## 環境、社會及管治報告

指標	披露要求	對應章節
KPIA2.4	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。	2.2.2 水資源管理
KPIA2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用 <sup>34</sup>
A3	<b>環境及天然資源：</b> 一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	2.2.4 生態保護
KPIA3.1	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。	2.2.4 生態保護
B1	<b>僱傭：</b> 一般披露 有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.1.2 促進多元共融 4.2 人才招聘與保留
KPIB1.1	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。	5.2 社會數據績效表
KPIB1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	5.2 社會數據績效表
B2	<b>健康與安全：</b> 一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.5 員工健康與安全
KPIB2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	5.2 社會數據績效表
KPIB2.2	因工傷損失工作日數。	5.2 社會數據績效表
KPIB2.3	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。	4.5 員工健康與安全

<sup>34</sup> 集團電商平台業務存在少量的直營業務，但涉及的產品生產、包裝、庫存、運輸等環節實質上仍由第三方電商商家執行，本集團並不涉及包裝材料的直接採購活動，故此指標不適用。

指標	披露要求	對應章節
B3	<p><b>發展及培訓：</b> 一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p>	4.4 培養人才
KPIB3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	5.2 社會數據績效表
KPIB3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	5.2 社會數據績效表
B4	<p><b>勞工準則：</b> 一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	4.1.1 員工權益和勞工實踐
KPIB4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	4.1.1 員工權益和勞工實踐
KPIB4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	4.1.1 員工權益和勞工實踐
B5	<p><b>供應鏈管理：</b> 一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。</p>	1.4 供應鏈管理
KPIB5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.2 社會數據績效表
KPIB5.2	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。	1.4 供應鏈管理
KPIB5.3	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。	1.4 供應鏈管理
KPIB5.4	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。	1.4 供應鏈管理
B6	<p><b>產品責任：</b> 一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	3.2 用戶隱私保護 3.5 知識產權保護 3.6 平台生態治理

## 環境、社會及管治報告

指標	披露要求	對應章節
KPIB6.1	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。	不適用 <sup>35</sup>
KPIB6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	3.6 平台生態治理
KPIB6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	3.5 知識產權保護
KPIB6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	不適用 <sup>36</sup>
KPIB6.5	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。	3.2 用戶隱私保護
B7	<p><b>反貪污：</b>                      一般披露                      有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(a) 政策；及                      (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	1.3 商業道德
KPIB7.1	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。	1.3 商業道德
KPIB7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.3 商業道德
KPIB7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1.3 商業道德
B8	<p><b>社區投資：</b>                      一般披露                      有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。</p>	3.7 公益與慈善行動
KPIB8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	3.7 公益與慈善行動
KPIB8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5.2 社會數據績效表

<sup>35</sup> 集團電商平台業務存在少量的直營業務，但涉及的產品生產、包裝、庫存、運輸等環節實質上仍由第三方電商商家執行，本集團並不涉及產品銷售和運輸活動，故此指標不適用。

<sup>36</sup> 集團電商平台業務存在少量的直營業務，但涉及的產品生產、質量檢定、回收程序等環節實質上仍由第三方電商商家執行，本集團並不涉及產品質量檢定過程及產品回收程序，故此指標不適用。

指標	披露要求	對應章節
<b>D部分：氣候相關披露</b>		
管治	<p>19(a)發行人須披露負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。具體而言,發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略;</li> <li>(ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率;</li> <li>(iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中,如何考慮氣候相關風險和機遇,包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估;及</li> <li>(iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度,包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入。</li> </ul>	<p><b>1.1 ESG管治</b> <b>2.1 應對氣候變化—治理</b></p>
	<p>19(b)發行人須披露管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色,包括以下資訊:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督;及</li> <li>(ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇;如有,這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。</li> </ul>	

## 環境、社會及管治報告

指標	披露要求	對應章節
策略	<p>20 發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇；</li> <li>(b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險；</li> <li>(c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期)；及</li> <li>(d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。</li> </ul>	2.1 應對氣候變化 — 策略 — 氣候風險和機遇評估
	<p>21 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；</li> <li>(b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方(例如，地理區域、設施及資產類型)。</li> </ul>	
	<p>22(a) 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式(包括資源配置)作出的變動；</li> <li>(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作(直接或間接)；</li> <li>(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃(包括制定轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素)，或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；及</li> <li>(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標(包括任何溫室氣體排放目標(如有))。</li> </ul>	2.1 應對氣候變化 — 策略 — 氣候韌性

指標	披露要求	對應章節
	22(b)發行人須披露有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。	2.1 應對氣候變化 — 策略 — 氣候韌性
	23. 發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。	
	24(a)發行人須披露以下定性和量化資料：氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量。	2.1 應對氣候變化 — 策略 — 氣候風險和機遇評估 2.1 應對氣候變化 — 策略 — 氣候韌性
	24(b)當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。	
	25(a)發行人須披露以下定性和量化資料：發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化： (i) 其投資及處置計劃；及 (ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源。	
	25(b)發行人須披露以下定性和量化資料：基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	
	26(a)在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解： (i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響(如有)，包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響； (ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及 (iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力。	2.1 應對氣候變化 — 策略 — 氣候韌性

指標	披露要求	對應章節
	<p>26(b)發行人須披露如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：</p> <p>(i) 使用的輸入數據，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 發行人在分析中使用的氣候相關情景及其來源；</li><li>2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景；</li><li>3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關；</li><li>4) 發行人在其情景中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景；</li><li>5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關；</li><li>6) 發行人在分析中所使用的時間範圍；</li><li>7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍（例如分析所涵蓋的營運地點及業務單位）；</li></ol> <p>(ii) 發行人在分析中所作的關鍵假設；及</p> <p>(iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。</p>	<p><b>2.1 應對氣候變化 —策略—氣候韌性</b></p>

指標	披露要求	對應章節
<p>風險管理</p>	<p>27(a)發行人須披露以下資訊：發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策，包括有關以下方面的資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 發行人使用的輸入資料及參數（例如資料來源及程序所涵蓋的業務範圍）；</li> <li>(ii) 發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險；</li> <li>(iii) 發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度（例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準）；</li> <li>(iv) 發行人可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排列；</li> <li>(v) 發行人如何監察其氣候相關風險；及</li> <li>(vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程。</li> </ul>	<p>2.1 應對氣候變化 — 策略 — 風險管理</p>
	<p>27(b)發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）。</p>	
	<p>27(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	
<p>指標及目標</p>	<p>28. 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 範圍一溫室氣體排放；</li> <li>(b) 範圍二溫室氣體排放；及</li> <li>(c) 範圍三溫室氣體排放。</li> </ul>	<p>2.1 應對氣候變化 — 策略 — 指標和目標</p> <p>2.1 應對氣候變化 — 策略 — 治理</p>

## 環境、社會及管治報告

指標	披露要求	對應章節
	<p>29 發行人須：</p> <p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：(i)發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入資料及假設；(ii)發行人為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；及(iii)發行人在匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因；</p> <p>(c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及</p> <p>(d) 就根據第28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p> <p>30. 發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p> <p>31. 發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p> <p>32. 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。</p> <p>33. 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。</p>	<p>2.1 應對氣候變化 — 策略 — 指標和 目標</p> <p>2.1 應對氣候變化 — 策略 — 治理</p>
	<p>34. 發行人須披露如下：</p> <p>(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價(例如投資決策、轉移定價及情景分析)；及</p> <p>(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。</p> <p>35. 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。這可能構成根據第19(a)(iv)段作出的披露的一部分。</p>	

指標	披露要求	對應章節
	<p>36. 本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《〈國際財務報告可持續披露準則S2號〉行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。</p> <p>37. 發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 用以設定目標的指標；</li> <li>(b) 目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）；</li> <li>(c) 目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））；</li> <li>(d) 目標的適用期間；</li> <li>(e) 衡量進度的基準期間；</li> <li>(f) 階段性目標或中期目標（如有）；</li> <li>(g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及</li> <li>(h) 最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。</li> </ul>	<p>2.1 應對氣候變化 —策略—指標和目標</p> <p>2.1 應對氣候變化 —策略—治理</p>
	<p>38. 發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證；</li> <li>(b) 發行人審核目標的程序；</li> <li>(c) 用於監察達標進度的指標；及</li> <li>(d) 任何修訂目標的內容及原因。</li> </ul>	<p>在報告期間內，我們沒有對已設定的氣候相關目標進行任何第三方驗證。</p>
	<p>39. 發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。</p>	

指標	披露要求	對應章節
	<p>40. 就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體；</li> <li>(b) 目標是否涵蓋範圍一、範圍二或範圍三溫室氣體排放；</li> <li>(c) 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標；</li> <li>(d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及</li> <li>(e) 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。關於使用碳信用的計劃，發行人須披露：(i)依賴使用碳信用以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式；(ii)該碳信用將由哪些第三方計劃驗證或認證；(iii)碳信用的類型，包括相關抵消是否是基於自然還是基於科技的碳消除，以及相關抵消是通過減碳還是碳消除實現；及(iv)為讓人了解發行人計劃使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素（例如，對碳抵消效果的假設）。</li> </ul>	<p><b>2.1 應對氣候變化 —策略—指標和 目標</b></p> <p><b>2.1 應對氣候變化 —策略—治理</b></p>
	<p>41. 在編製披露內容以符合第21至26及37至38段的規定時，發行人須參考(i)跨行業指標（見第28至35段）及(ii)行業指標（見第36段）並考慮其是否適用。</p>	

5.4 SASB標準索引

議題	指標	編碼	對應章節
硬件設施環保足跡	(1) 能源總消耗 (2) 電網電力比例 (3) 可再生能源比例	TC-IM-130a.1	<b>2.2.1 能源管理</b> <b>5.1 環境數據績效表</b>
	(1) 抽水總量 (2) 水資源總消耗高或極高標準線 水壓力地區百分比	TC-IM-130a.2	<b>2.2.2 水資源管理</b> <b>5.1 環境數據績效表</b>
	關於環境因素整合到數據中心戰略規劃中的討論	TC-IM-130a.3	<b>2.2 綠色運營</b>
數據隱私與表達自由	行為廣告與用戶隱私相關政策與實踐的描述	TC-IM-220a.1	<b>3.2 用戶隱私保護</b> <b>3.6 平台生態治理</b>
數據安全	(1) 數據洩露的數量； (2) 涉及個人識別信息(PII)的百分比； (3) 受影響的用戶數量	TC-IM-230a.1	<b>3.2 用戶隱私保護</b>
	關於識別和解決數據安全風險方法的描述，包括使用第三方網絡安全標準	TC-IM-230a.2	<b>3.1 守護信息及網絡安全</b>

## 環境、社會及管治報告

議題	指標	編碼	對應章節
招聘及管理一支全球化、多樣化和技能化的員工隊伍	僱員參與百分比	TC-IM-330a.2	<b>4.3 員工溝通</b>
	(1) 性別和(2)多元化群體代表的百分比，包括 (a) 執行管理層； (b) 非執行管理層； (c) 技術員工；和 (d) 所有其他員工	TC-IM-330a.3	<b>4.1 員工權益</b> <b>5.2 社會數據績效表</b>
知識產權保護和競爭行為	因反競爭行為法規相關法律訴訟而造成的金錢損失總額	TC-IM-520a.1	<b>1.3 商業道德</b>

### 釋義

在本報告內，除文義另有指明外，下列詞語具有以下涵義。

「AI」	指	人工智能
「AIGC」	指	人工智能生成內容
「審核委員會」	指	董事會審核委員會
「董事會」	指	董事會
「本公司」、「快手」或「我們」	指	快手科技，於2014年2月11日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司
「合併聯屬實體」	指	我們通過合約安排控制的實體，即中國控股公司及其各自的附屬公司
「企業管治委員會」	指	董事會企業管治委員會
「董事」	指	本公司董事
「GMV」	指	商品交易總額，於本集團平台交易或通過本集團平台跳轉到合作夥伴平台交易的所有產品及服務訂單的總值（不論訂單結算或退回），惟不包括人民幣100,000元或以上的單筆交易及一位買家單日總額為人民幣1,000,000元或以上的一系列交易，除非該等交易已結算
「本集團」	指	本公司、其附屬公司及合併聯屬實體，或如文義指明於本公司成為現時附屬公司的控股公司前期間的該等附屬公司（猶如該等公司當時為本公司的附屬公司）
「香港」	指	中國香港特別行政區
「香港聯交所」或「聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「達人」	指	關鍵意見領袖
「上市規則」	指	香港聯合交易所有限公司證券上市規則（不時修訂、補充或以其他方式修改）

## 環境、社會及管治報告

「中國」	指	中華人民共和國，惟僅就本年報而言(除另有指明外)，不包括香港、澳門特別行政區及台灣地區
「報告期」	指	截至2025年12月31日止年度
「人民幣」	指	中國法定貨幣
「高級管理層」	指	於本公司公司通訊，或在聯交所或本公司網站公佈的任何其他資料中被稱為高級管理層的任何人士
「股東」	指	股份持有人
「股份」	指	依文義所指的本公司股本中的A類股份及B類股份
「附屬公司」	指	具有《公司條例》賦予該詞的涵義

### 附註：

1. 本報告所載的若干金額及百分比數字已約整。因此，若干表格所列總數未必為前列各項數字的算術總和。任何表格或圖表所列總數與數值總和的差異均因約整造成。
2. 本報告分別以中、英文兩種語言印製。中英文版本如有歧義，概以英文版本為準。
3. 除過往事實的陳述外，本報告載有若干前瞻性陳述。前瞻性陳述一般可透過所使用前瞻性詞彙識別，例如「或會」、「可能」、「可」、「可以」、「將」、「將會」、「預期」、「認為」、「繼續」、「估計」、「預期」、「預測」、「打算」、「計劃」、「尋求」或「時間表」。該等前瞻性陳述受風險、不確定因素及假設的影響，可能包括業務展望、財務表現預測、業務計劃預測、發展策略及對我們行業預期趨勢的預測。該等前瞻性陳述是根據本集團現有的資料，亦按本年報刊發之時的展望為基準，在本年報內載列。該等前瞻性陳述是根據若干預測、假設及前提作出，當中許多涉及主觀因素或不受我們控制。該等前瞻性陳述或會證明為不正確及可能不會在將來實現。該等前瞻性陳述涉及大量風險及不明朗因素。鑒於上述風險及不明朗因素，本年報內所載列的前瞻性陳述不應視為董事會或本公司聲明該等計劃及目標將會實現，故投資者不應過於依賴該等陳述。除法律要求的情形外，我們並無責任公開發佈可能反映本年報日期後發生的事件或情況或可能反映意料之外事件的該等前瞻性陳述的任何修訂。