



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)

環境、社會及管治報告2024



目錄

關於本報告	1
董事會聲明	2
ESG關鍵績效	3
ESG管治	9
利益相關方溝通	10
風險管理	14
應對氣候變化	15
綠色運營	29
平台責任	39
員工成長	69
商業道德	86
供應鏈管理	91
社會責任	95
附錄：聯交所ESG指標索引	104
附錄：SASB標準索引	107

關於本報告

本報告是本公司發佈的第五份環境、社會及管治(「ESG」)報告，旨在就本集團環境、社會及管治理念、工作舉措和績效與各利益相關方進行溝通，回應利益相關方需求。

時間範圍

除另有說明外，本報告涵蓋本集團報告期內有關環境、社會及管治議題的表現。

報告範圍

除另有說明外，本報告覆蓋本集團內所有附屬公司及合併聯屬實體。

數據來源

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

編制依據

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

重要性原則：我們通過重要性評估，以識別和評估對於我們業務、內部以及外部利益相關方的重要ESG議題。本報告披露內容重點回應重要性評估結果，更詳細的重要性評估過程詳見「實質性議題分析」分節。

量化原則：我們披露了可量化的KPIs，並在適用的情況下設定了量化績效目標。有關本報告中KPIs的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換因子來源均已在相應分節(如適用)進行了說明。

平衡原則：本報告旨在平衡地陳述本集團在ESG各方面的努力，包括環境、員工、產品責任和社區。

一致性原則：本年度ESG報告的編寫方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應分節進行了說明。

環境、社會及管治報告

董事會聲明

快手董事會高度重視ESG事宜對於本集團風險管理和可持續發展的影響，致力於實現經濟、社會和環境三者之間的平衡發展，不斷提升自身競爭力，實現更加穩健、可持續的發展。快手通過建立完善的三級ESG治理架構，實現ESG事宜的全面覆蓋和有效管理。董事會作為快手ESG事宜的最高決策機構，通過定期溝通ESG相關工作，識別ESG關鍵風險與機遇，監督ESG事宜的落地實施情況，持續加強公司ESG治理能力。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，協調推動各職能部門開展ESG具體工作落地，確保ESG工作的資源投入和執行落地。ESG工作小組每季度開展一次氣候變化議題商討內部會議，每年度進行氣候變化風險評估工作並及時向董事會匯報。

快手重視各利益相關方的期望和訴求，定期舉辦內外部活動並與利益相關方緊密溝通，識別和評估ESG重要議題。報告期內，我們召開兩次企業管治委員會會議討論和審議ESG相關議題，並面向董事會針對反腐敗及氣候變化等ESG議題開展知識培訓，有效提升董事會對ESG議題的決策能力和風險管理水平。企業管治委員會結合外部宏觀經濟環境和公司的發展戰略，商討並決議本集團在ESG方面的風險與機遇，對年度重要ESG管理工作和項目進程進行決策。我們已設立環境目標，由董事會及企業管治委員會負責持續監督、定期審閱相關目標的達成情況。快手持續關注行業動態和監管要求，確保ESG實踐與可持續發展目標保持一致。我們重視ESG相關的風險評估，每年開展一次風險評估審議工作。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，以促進快手的可持續發展與長期價值創造。

本報告詳盡披露快手2024年ESG工作的進展與成效，符合*ESG報告指引*/C部分所載全部適用的「不遵守就解釋」條文。根據企業管治委員會職權範圍，董事會授權企業管治委員會為監督ESG管理的專業委員會，本報告於2025年3月24日經由企業管治委員會審議通過。未來，我們將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關鍵績效

應對氣候變化



- 2024年快手首次披露範圍三溫室氣體排放量 **125.91** 萬噸二氧化碳當量。
- 2024年，快手自建數據中心共購買綠電及綠證共 **411,779.0** 兆瓦時，佔其全年用電量的 **87.1%**，總避免碳排放 **220,960.6** 噸二氧化碳當量。
- 2024年快手位於北京範圍內的職場新鮮水總用量較2023年降低 **11.5%**，人均新鮮水用水量降低 **12.6%**。另外，其總耗電量較2023年降低 **7.4%**，而每平米面積耗電量也同步下降 **14.6%**。
- 2024年快手所有職場實現電子廢棄物 **100%** 無害化處理。

綠色運營



- 我們新入駐的北京元中心總部辦公樓獲得LEED-EB（建築運營管理方面）鉑金級認證。
- 通過數字化轉型升級，快手的電子簽約合同滲透率已達 **97.5%**。

數據安全與 隱私保護



- 2024年，快手獲得ISO 27001信息安全管理體系、ISO 27701隱私信息管理體系、ISO 27017雲服務信息安全管理體系等信息安全管理體系認證，已覆蓋快手**100%**的業務範圍。

- 2024年，快手持續開展數據安全與隱私保護相關培訓，針對全體員工（包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣及實習生）的培訓參與人數超**2萬**，累計覆蓋超**12萬**人次。

- 2024年3月，快手獲得中國網絡安全產業聯盟(CCIA)數據安全工作委員會頒發的數據安全和個人信息保護社會責任評價三星證書。2024年8月，快手獲得數字化工作委員會頒發的數據安全建設能力認證證書。

知識產權保護



- 截至2024年12月31日，快手累計共申請**12,967**件國內外專利，其中已被授權專利數量**6,358**件；獲得**10,195**件國內外註冊商標；獲得**7,232**件版權登記；「快手」商標多次獲得馳名商標認定。

- 2024年，快手成為首批入圍國家知識產權局「千企百城」商標品牌價值提升行動的企業之一，順利通過國家市場監督管理總局、國家標準化管理委員會發佈並實施的《企業知識產權合規管理體系要求》(GB/T 29490-2023)國家標準認證，新獲得**2**件國家知識產權局授予的「中國專利獎」。

平台責任



- 2024年，快手牽頭和參與個人信息保護、數據安全、反電信網絡詐騙、未成年人保護、人工智能等領域的國際標準、國家標準、行業標準和團體標準**180**項（其中牽頭標準16項），參與並已發佈標準**51**項（其中牽頭標準7項）。
- 2024年，快手自研並運行**120**餘個反詐風控模型，自動識別並攔截**96.5%**的詐騙行為。
- 2024年，快手累計回訪**35萬**餘位用戶，全渠道年度綜合滿意度為**86.0%**，其中電話渠道人工服務滿意度為**97.2%**。
- 2024年，快手牽頭和參與**10餘**項與未成年人模式建設、未成年人個人信息保護相關的標準制定。

員工成長



- 截至2024年12月31日，快手正式員工中女性員工佔比**44.0%**，管理者中女性佔比**31.6%**，新晉升管理者中女性佔比**34.8%**。
- 截至2024年12月31日，快手共有來自**11**個國家、**32**個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近**7.5%**。
- 2024年，憑借在僱主形象、組織人才管理、校園品牌建設等方面的積極努力，快手獲得了多方外部認可，被領英等多家人力資源機構評選為「全球人才吸引力僱主」等稱號。
- 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。截至2024年12月31日，快手中學開設課程共計**4,275**門。
- 2024年共計組織開展**17**次「急救俠」培訓活動。自開展「急救俠」培訓計劃**5**年以來，全國範圍內總計培訓取證已超過**5,150**人，培訓覆蓋**19**個城市的職場，總計培訓**94**場，並全部覆蓋駐場供應商的關鍵崗位。

商業道德



- 2024年開展**2次**董事會反腐敗培訓。
- 2024年新員工普法在線培訓共計**16,343**人次，覆蓋率**100%**。
- 2024年線上廉正相關舉報入口新增**1**個，累計達到**10**個。
- 截至2024年12月31日，我們已累計與**6,028**家供應商簽署《廉正和保密承諾書》，數量較2023年上漲**22.0%**。

環境、社會及管治報告

供應鏈管理



- 2024年，快手先後優化服務協議與承諾函體系，新增GPA¹通用協議模板，確保了在不同合作場景下雙方權益得到充分保障。截至2024年12月31日，市場採購類供應商GPA協議簽署率達 **100%**。
- 快手制定《供應商入庫承諾書》，要求所有入庫的供應商均簽署並遵守，核心原則包括保障勞工和人權、保障員工健康和工作安全、保護環境、反腐敗、保障數據安全及隱私保護等。

社會責任



- 2024年，快手公益項目共捐贈約人民幣 **4,741.0萬** 元，公益項目投入總時間 **37,482.0** 小時。
- 2024年度，快手平台發佈帶#話題含環保相關關鍵詞視頻共計 **618.7萬** 條，累計播放量 **145.4億**，發佈帶#話題含性別平等相關關鍵詞視頻共計 **49.7萬** 條，累計播放量 **12.4億**。

¹ GPA，General Purchase Agreement，即採購通用協議

ESG管治

快手將ESG理念融入日常運營，持續優化「治理層 — 管理層 — 執行層」三層級ESG管治架構，明確各層級的工作職責和目標，系統性開展ESG治理工作。

治理層	董事會及企業管治委員會	董事會作為ESG的最高管理機構，下設企業管治委員會為ESG的最高決策機構。企業管治委員會負責監督公司的ESG管理，審議和決策ESG及氣候變化相關重大事項，制定中長期發展策略和目標，審閱ESG目標的達成情況，並向董事會匯報ESG管理的進展和結果。
管理層	ESG工作小組	ESG工作小組是企業管治委員會下設的ESG事宜管理機構，在企業管治委員會的領導下，統籌指導各部門ESG實踐，推動ESG工作的落實，審核ESG目標達成情況，並定期匯報工作進度，保障公司ESG工作的高效性、持續性。
執行層	ESG工作小組的組成部門	ESG工作小組的組成部門負責配合ESG工作小組，負責具體實施推進公司的ESG事務，定期向ESG工作小組報告工作進展，確保ESG工作得到有效執行。



快手ESG管治架構

環境、社會及管治報告

董事會多元化

為提升董事會的效率及維持高標準的企業管治，快手董事會執行董事會多元化政策。快手提名委員會將參考快手業務模式及特定需要從多元化層面考慮，審查及評估快手董事人選的性別、年齡、語言、文化與教育背景、專業資格、技能、知識、行業和區域經驗及服務年資等。截至2024年12月31日，董事會共有包括2名執行董事、4名非執行董事和3名獨立非執行董事，其中包括1名女性董事。

關於快手2024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」。

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 and 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	- 為用戶提供良好的產品使用體驗 - 健康的互聯網環境 - 持續改善產品和服務品質 - 重視客戶溝通和信息反饋 - 關注未成年人保護	- 研發最新技術、改進產品，滿足用戶需求 - 營造健康的社區生態 - 保護用戶隱私 - 開展多個主題活動，與用戶溝通 - 持續優化未成年人保護功能與技術
員工	- 完善健全的權益保障 - 薪酬福利和員工關愛 - 提供員工培訓與客觀公正的職業發展機會 - 建立多元的企業文化氛圍 - 營造良好的工作環境 - 員工溝通	- 員工保障體系建立 - 員工發展培訓和指導 - 員工關懷活動 - 工作環境改善 - 意見反饋機制

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應
股東及投資者	• 合規運營 • 及時、準確和透明的公司信息合規披露 • 穩定經營、獲得合理的投資回報	• 公開、透明、及時公佈業績、經營情況 • 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 • 及時並積極回覆股東和投資者查詢
供應商／合作夥伴	• 長期深度合作 • 及時獲取信息 • 相互成就，共同成長	• 倡導陽光合作、價值合作 • 定期開展供應商調研和訪談，加強溝通與交流
政府及監管機構	• 遵紀守法 • 依法納稅 • 幫助政府改善社會問題（弱勢群體等）	• 帶動當地經濟，推動鄉村經濟發展，助力鄉村振興 • 助力政府新媒體運營，傳播積極影響 • 開展項目合作，助力政府改善社會問題 • 堅決反對洗錢、貪污、壟斷與不正當競爭行為
媒體及非政府組織	• 信息公開透明 • 積極開展合作 • 創新公益活動形式 • 促進公益傳播	• 積極開展媒體溝通活動 • 合作助力公益項目傳播 • 與多家公益機構建立戰略合作關係 • 探索互聯網技術公益新模式 • 增加公益行動的媒體曝光

環境、社會及管治報告

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應
社區	- 鄉村振興 - 普惠數字科技 - 社會公益貢獻	- 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 - 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 - 開展教育科普、非遺傳承、環境保護、產業助力等公益活動

快手2024年持續深化ESG治理與實踐，通過多元化的溝通渠道積極回應利益相關方訴求，進一步提升了ESG透明度與外界認可度。為滿足利益相關方對ESG信息的多元化需求，我們對官網ESG模塊進行了優化升級，全面展示快手在可持續發展領域的理念、舉措、政策文件及報告，並同步更新了ESG評級與獎項信息。在資本市場溝通方面，我們舉辦第二屆快手投資者日，通過創新性的ESG戶外展區設置，披露集團綠色運營、綠色採購、數據安全與隱私保護等重大性議題的實質性進展與績效表現，積極回應國內外投資機構對快手ESG舉措的關切。在供應鏈管理方面，我們加強了對供應商的ESG培訓與評估，推動供應商提升ESG表現。此外，我們通過開展員工滿意度調查，進一步了解員工需求，持續完善內部治理與員工關懷體系。憑借在ESG領域的卓越表現，快手榮獲包括「2024年香港上市公司環境、社會及管治卓越獎」等數個ESG獎項。通過持續開展利益相關方溝通，快手的ESG實踐獲得了外界廣泛認可，為公司可持續發展奠定了堅實基礎。



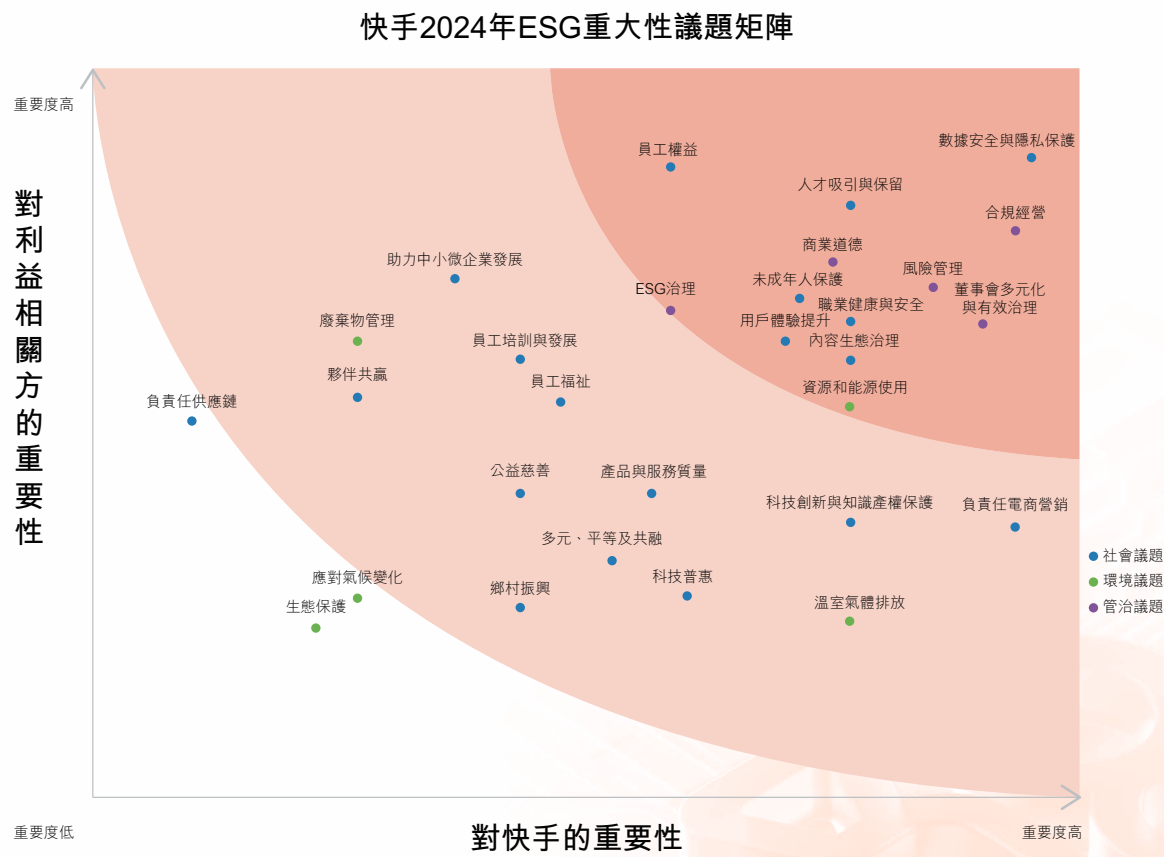
快手2024年投資者日ESG主題戶外展區

實質性議題分析

快手通過多種渠道與主要利益相關方進行溝通交流，並參考監管機構披露要求、行業政策與發展趨勢、評級機構重點關注內容，對重要ESG議題進行識別和排序。我們按照以下流程進行實質性議題分析：

- 1. 實質性議題識別：依據ESG報告指引及相關上市規則，通過同行對標和媒體監測等渠道，對議題進行梳理、歸納與更新，從中識別出與快手緊密相關的議題。
- 2. 利益相關方參與：通過郵件、微信公眾號、系統推送、問卷等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。
- 3. 審核並調整矩陣：結合行業發展趨勢、同行對標以及資本市場關注的議題，向董事會、企業管治委員會、ESG工作小組及其各組成部門、員工徵詢意見，對實質性議題進行調整和確認。
- 4. 確認：最終確定各領域的關鍵議題，並據此編制ESG報告。

各議題內容將在報告正文中詳細展示。2024年重大性議題分析結果如下圖所示。



快手2024年ESG重大性議題矩陣

環境、社會及管治報告

風險管理

快手強化風險管理，建立以董事會為主導的風險管理體系，由董事會全權負責評估及判定未能達成本公司戰略目標的風險性質及程度，並建立及維持有效的風險管理制度。審核委員會負責持續監察風險管理政策的執行情況，審閱內部監控系統，全面推進風險管理體系建設工作。管理層注重建立並不斷完善風險管理及內部監控系統，並已於報告期加強本公司內部控制、內部審計等職能，本公司採用「三道防線」模型作為風險管理及內部監控的正式組織架構。

關於快手2024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. 環境

在當今全球氣候變化的嚴峻挑戰下，快手積極響應生態文明建設的號召，投身於應對氣候變化的征程中，以實際行動踐行綠色發展新理念。快手致力於將可持續運營理念貫穿於日常經營的每一個環節，貫徹落實環境保護，倡導節能減排，為構建一個更加綠色、低碳、和諧的社會貢獻快手力量。

1.1 應對氣候變化

快手積極響應國家「碳达峰、碳中和」戰略目標，持續加強自身應對氣候變化能力，健全環境管理體系，參考國際可持續準則理事會(ISSB)發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號 — 氣候相關披露》的框架及建議，以及香港聯交所《ESG報告守則》D部分「氣候相關披露」準則，分析並披露影響業務的氣候變化相關物理風險和轉型風險，制定各類風險管理行動計劃，有效提升氣候變化風險的應對能力、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，其中重點包括氣候風險的識別，評估及管理體系構建，持續監督、審閱氣候相關目標的

環境、社會及管治報告

制定與完成情況等核心內容。企業管治委員會通過建立每半年一次定期匯報機制，向董事會提供氣候變化議題的專業建議和決策支持。在具體執行層面，ESG工作小組負責開展氣候相關風險的日常監測與評估工作，系統性地識別潛在的氣候相關風險與機遇，並積極推進各項氣候行動計劃的落地實施且表現合規，組織並籌備本集團氣候變化相關信息披露工作。公司每半年一次向董事會安排包括氣候相關主題的匯報和培訓，幫助其獲得氣候相關專業理解和勝任能力。

ESG工作小組由不同職能的負責人組成，內部定期開展應對氣候變化專題研討與風險評估工作，報告期內工作小組每季度組織召開專項會議，深入探討氣候變化相關的戰略議題、政策趨勢及行業最佳實踐，確保集團的氣候治理工作與時俱進。同時，工作小組建立了年度氣候風險評估體系，通過量化分析與情景模擬等方法，全面評估氣候相關風險與機遇，並將評估結果形成專業報告，呈報企業管治委員會審議。ESG工作小組每年根據目標完成情況和亮點績效進行回顧。公司設有評估機制和不同形式的激勵機制，以確保其協助董事會履行職責，並確保相關措施的實施及有效性。

• 策略

快手重視全球氣候變化，積極識別與應對氣候相關風險與機遇，不斷調整業務發展和資源分配，制定應對措施並定期評估措施的有效性，推進自身及社會的永續發展。

氣候風險和機遇評估

2024年，快手首次採用氣候情景分析的方式，結合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，以及快手已識別的氣候相關風險與機遇事件，進一步梳理數據中心和職場在不同時間週期下²所面臨的氣候風險與機遇，並結合業務部門對風險和機遇發生概率與影響程度的反饋，對風險和機遇等級進行評估，明確優先級，以協助快手制定更完備的應對措施，提升氣候韌性。

² 綜合考慮核心業務規劃、社會低碳發展目標時間範圍、氣候相關披露標準與管理建議等，我們將時間範圍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），以對快手不同時間段的業務發展受氣候影響的情況進行合理評估。

氣候物理風險評估結果

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，但整體風險水平較低。下表為識別出的主要物理風險、影響以及部分應對措施：

風險類別		潛在業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
急性風險	颶風	- 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； - 極端天氣使員工無法正常通勤，可能導致公司業務中斷，進而涉及違約、賠償及法律責任。	運營支出上升	短期、中期、長期	- 租用數據中心選址時，充分參考當地自然災害歷史數據，在華北平原範圍內優先選擇氣象友好地區； - 制定針對極端自然災害的應急管理、防治應對方案，將防災演練納入快手智能雲烏蘭察布數據中心(「快手自建數據中心」)及租用數據中心的運維體系並定期常態化開展； - 推動自然災害的應急管理體系向數據中心的出租方延伸，將突發事件應急管理措施推廣至出租方，融入其日常作業管理中。設立居家辦公的機制，盡量減少必須到崗的員工規模，以縮小影響範圍。
	極端降水		資產價值下降 營業收入下降		

環境、社會及管治報告

風險類別		潛在業務與價值鏈的影響	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	平均氣溫上升可能對公司自建及租用數據中心運維產生不利影響，包括： - 降低自建及租用數據中心設備使用壽命，增加更換設備帶來的花費； - 用於自建及租用數據中心散熱和冷卻的能耗、水耗增加，在增加運營成本的同時產生更高碳排放。	運營支出上升 資本支出上升	中期、長期	- 自建及租用數據中心優先選擇自然冷源技術和綠色能源豐富的地區，降低因製冷產生的能耗； - 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。
	乾旱	乾旱時長和頻次增加導致水資源短缺加劇，可能對快手自建及租用數據中心運營產生影響，包括： - 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； - 製冷效率降低影響自建及租用數據中心設備運營穩定性。	運營支出上升 營業收入下降	短期、中期、長期	- 自建數據中心實時監測環境溫度，採用節能控制技術自動關閉高耗能的空調設備，僅開啟氣流交換裝置，充分利用內蒙古地區充沛的自然冷源； - 引進和研發先進技術，提高中水在冷卻環節的利用率，繼續探索和實踐更高效的節水技術。

氣候轉型風險評估結果

在轉型風險方面，快手識別出的主要風險來自於社會低碳發展轉型所帶來的政策及法律風險、技術風險和聲譽風險，但整體風險等級較低。

風險類別		潛在業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
政策及法規風險	排放量報告責任的強化以及節能減碳合規要求提升。	- 國際、國內監管機構和資本市場對企業氣候相關數據的披露要求不斷提升，同時，為配合碳交易、碳稅、環保稅的落實，政府對於企業申報碳排放數據準確性的要求提高，可能產生合規風險； - 在中國「雙碳」目標的大背景下，國家持續出台、更新能耗和碳排放管控政策和措施，對數據中心產業提出了更高標準的PUE³和節能要求，可能導致合規和運營成本增加。	運營支出上升 合規成本增加	短期、中期、長期	- 持續研究政策管控風險，加強利益相關方溝通，積極響應各利益相關方的要求； - 持續推進能源精細化管理，建立能源計量分析管控系統，統計並定期披露各項能效數據。

³ PUE，即Power Usage Effectiveness，是評價數據中心能源效率的指標。PUE是數據中心消耗的所有能源與IT負載消耗的能源的比值，即PUE=數據中心總能耗／IT設備能耗，其中數據中心總能耗包括IT設備能耗和製冷、配電等系統的能耗，其值大於1，越接近1表明非IT設備耗能越少，即能效水準越好。

風險類別		潛在業務與價值鏈的影響	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	為有效應對相關政策，投資或開發新型低碳技術的研發失敗可能導致財務損失。	運營支出上升 資本支出上升	短期、中期、長期	- 考察新技術投入的合理性以及與快手業務的適配性，新技術需經過方案論證、技術實驗、工廠級測試、小規模應用之後，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； - 鼓勵租用的數據中心優先採用低碳節能新技術，完成技術驗證後，向自建數據中心更大規模推廣； - 與行業領先企業共同組成碳中和專業委員會及開放技術聯盟，和成員單位共享有關數據中心的節能減碳技術，致力於推動行業低碳轉型。

風險類別		潛在業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
聲譽風險	來自利益相關方的顧慮或負面反饋增加	- 極端氣候事件(如極端降水、颱風)和慢性氣候變化(如平均氣溫上升)可能對快手自建及租用數據中心連續運營造成影響，從而引發利益相關方(如投資人)對快手業務穩定性的擔憂和負面反饋； 「雙碳」目標下，數據中心的節能減排已成為監管及投資機構的重點關注議題，數據中心高能耗可能引發利益相關方(包括政府、投資人)對快手的營運效率與合規履責的擔憂。	運營支出上升	短期、中期、長期	- 制定「2030年實現自建數據中心100%清潔能源使用」的能源目標，加強快手利益相關方的信心； - 根據監管機構要求，提高碳排放數據、能耗數據的披露準確性、全面性，減少快手利益相關方的顧慮及負面反饋； - 制定針對極端自然災害的應急管理方案、自然災害防治預案(範本)、突發事件應急措施匯總，盡可能減少氣候變化對快手業務造成的影響，從而減少快手利益相關方的顧慮以及負面反饋； - 鼓勵租用數據中心投資方加大節能減排技術的投入，優先與綠色數據中心合作，提高快手租用數據中心的運營效率，從而滿足合規要求。
			資本支出上升		
			融資渠道減少		

環境、社會及管治報告

氣候相關機遇

低碳發展亦為快手帶來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。其中，因開展可再生能源交易帶來的額外營收和碳減排對快手運營利好程度較大，快手將積極佈局相關措施，把握潛在機遇。

機遇類別		潛在業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	機遇把握措施
資源效率	減少水資源使用和消耗	- 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WUE⁴和PUE，可降低資源使用量與花費； - 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。	運營成本減少 融資渠道增加	短期、中期、長期	- 自建數據中心在運營階段使用節水模式，針對烏蘭察布地區水資源稀缺的情況，首創性採用間接蒸發冷卻設備節水運行模式（一種數據中心的空調控制系統和空調控制方法），較業內相同技術方案大幅降低耗水量； - 通過對數據中心前沿技術的研發，採用無水型集成氟泵技術、高壓直流(HVDC)等技術，最大限度應用自然冷源，降低能耗的同時，對比傳統冷凍水製冷系統，可實現年節水約470萬噸。
能源來源	使用低排放能源	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。	運營成本減少	短期、中期、長期	- 快手的自建數據中心位於清潔電力豐富的內蒙古，將最大限度應用自然冷源、風能、太陽能，電網中可再生能源電力佔比較高； - 持續與自建數據中心的當地政府積極溝通，以更優惠價格獲取清潔電力，降低清潔電力獲取成本，以行業領先的表現滿足投資者和政府監管的訴求。

⁴ WUE：即Water Usage Effectiveness，是評價數據中心水資源使用效率的指標。WUE是數據中心消耗的水資源與IT負載消耗的能源的比值，即WUE(L/kWh) = 數據中心用水量／IT設備能耗。

機遇類別		潛在業務與價值鏈的影響	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	將自建數據中心落地在清潔能源更豐富、能耗指標更寬鬆，政策扶持更優待的區域，以獲取更多的清潔電力和指標，未來可將充盈的清潔電力進行綠電交易、節能減排項目開發成為碳減排項目，獲得減排收益。	收入增長	中期、長期	- 持續結合國家一體化數據中心規劃，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，優先選擇具備更優清潔電力開發條件的區域構建低碳數據中心； - 持續開發清潔電力項目，探索清潔能源電力交易的機會，擴大減排收益。
適應性	提高對氣候變化影響的適應性	- 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； - 開展包括制定極端天氣應急預案等措施，減少氣候物理風險對運營的影響。	運營成本下降	短期、中期、長期	- 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，開展應急演練，減輕氣候變化物理風險對快手業務的影響； - 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。

環境、社會及管治報告

氣候韌性

為詳細、全面了解快手在不同氣候情景下的風險水平，本年度我們綜合考慮風險集中程度、影響大小、數據可得性等因素，結合快手內部與外部行業專家分析結果，優先對自建數據中心在低碳情景和高碳情景下，因急性物理風險和政策風險帶來的財務影響進行詳細評估，以全面了解快手在不同情景下應對氣候風險的能力。

風險與機遇類別		時間範圍 ⁵	氣候情景選擇 ⁶
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 ⁷ 及SSP3-8.5 ⁸ 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」 ⁹ 與「Current Policies」 ¹⁰ 兩個情景。

⁵ 2030年和2050年分別涵蓋了快手業務規模在2025–2030以及2025–2050年的預測數據，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公司在短期、中期、長期運營和財務的潛在影響。

⁶ 快手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快手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快手未來可能面臨的氣候壓力。

⁷ SSP2-4.5(即快手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。

⁸ SSP3-8.5(即快手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。

⁹ Net Zero 2050(即快手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CO₂淨排放量達到零；清潔電力使用大幅增長。

¹⁰ Current Policies(即快手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。

情景分析結果

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
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。	- 自建數據中心地理位置在目標年份保持一致； - 公司現有應對措施保持不變。	低	低	低	低
因應對面向自建數據中心的節能減排要求帶來的額外清潔能源使用成本。	- 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； - 公司可順利完成PUE下降目標； - 快手自建數據中心製冷能耗因平均氣溫上升而增加。	低	低	低	低

在急性物理風險方面，快手自建數據中心在現有地理位置、業務模式無重大變化的情況下，儘管受到暴雨、洪水導致的資產損失在中期、長期呈現小幅升高趨勢，但不具備重大財務影響。根據評估分析，極端天氣帶來的損失無法完全避免，但我們已針對數據中心制定了一系列包括《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》等自然災害防治制度以及應急預案，不斷完善極端天氣應急通報機制，並在選址時將極端氣候事件的歷史發生情況納入考量，最大程度降低相關影響。

在技術風險方面，根據快手自建數據中心所在地的清潔電力發展情況，順利實現2030年100%清潔能源使用的目標需進行綠電和綠證採購。考慮因運營地平均氣溫上升導致製冷用電增加以及PUE逐步下降的因素，快手因保持100%綠電使用而增加的額外運營成本在中、長期呈現上漲趨勢，但不具備重大財務影響。儘管快手將付出一定的額外成本完成清潔能源轉型，但我們可更好應對逐步趨嚴的節能減排政策需求，並加速探索、實施清潔電力交易，在獲得碳減排收益的同時營造低碳節能的企業形象，提升企業聲譽。

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納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。針對識別出的風險和機遇，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，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。2024年，董事會和企業管治委員會評估氣候相關風險，包括急性物理風險、慢性物理風險、政策及法規風險、技術風險和聲譽風險，並提出不同時間尺度的可行性應對舉措。

指標目標

快手已結合氣候風險與機遇分析結果，設立涵蓋清潔能源使用、能源效率優化、水資源管理以及溫室氣體減排等氣候變化相關目標，以及廢棄物減量等環境目標，並定期監察與氣候和環境相關的關鍵指標與目標進展情況。

快手2024年開展碳排查履約工作。依據北京市生態環境局的管理要求，快手在北京地區申請到新增碳排放配額17,906噸，這不僅滿足了2023年碳排放履約的總量需求，還實現了2,268噸的配額盈餘，展現了我們在低碳運營方面的成效。

環境目標進展

目標類別	整體目標	2024年進展和實施路徑
清潔能源使用	到2030年快手自建數據中心實現100%可再生能源使用。	目標進展：2024年，快手自建數據中心共購買綠電及綠證共411,779.0兆瓦時，佔其全年用電量的87.1%，總避免碳排放220,960.6噸二氧化碳當量，有效降低公司整體碳足跡。 實施舉措：持續推進探索分布式新能源及大型源網荷儲一體化項目；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。

目標類別	整體目標	2024年進展和實施路徑
節約能源	- 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%。¹¹ - 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。	目標進展： 2024年快手位於北京範圍內的職場總耗電量較2023年降低7.4%，每平米面積耗電量降低14.6%，快手的節能降耗目標已初見成果。 2024年快手自建數據中心PUE最低可達1.139。 實施舉措： 辦公職場根據使用場景優化照明和空調使用方案，減少設備開啟和照明時長，優化能源的使用情況監控；建立全國用能情況看板，建立季度與年度數據比較分析，及時糾正偏差，通過改造智能辦公室，實時關掉不必要電源。 自建數據中心使用高效能設備，淘汰高能耗設備，加大清潔能源的使用，大力推進液冷服務器技術的使用，並採用市電+高壓直流高效供電。

¹¹ 節約能源目標較2023年進行更新，由於2021年存在員工大範圍居家辦公，人均能耗相對較少，2023年後正式恢復辦公室辦公。此外，快手於2023年年底正式入駐新的北京總部職場，基準年設為2023年能更準確反映快手新舊職場的節能減排前後對比。

環境、社會及管治報告

目標類別	整體目標	2024年進展和實施路徑
節約水資源	- 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%。¹² - 新建數據中心園區雨水、空調冷凝水實現100%回收。	目標進展： 2024年快手位於北京範圍內的職場新鮮水總用量較2023年降低11.5%，人均新鮮水用水量降低12.6%。 快手自建的已投產數據中心應用了空調冷凝水回收系統。在新建的數據中心規模化應用無水空調系統，並對中水管網改造實現使用中水覆蓋園區綠化。 實施舉措： 對主要辦公職場實施市政管路施工改造，推進中水回用等水資源循環利用項目。 在自建數據中心安裝雨水回收設備，製冷系統改用中水，並將空調冷凝水回收，在新建項目大規模採用無水空調方案，應用水電雙控技術，使用數字化管理定期監控用水量變化。
廢棄物減排	- 所有職場實現電子廢棄物實現100%無害化處理。 - 北京範圍內職場每年均實施垃圾分類。 - 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。 - 承諾綠色採購，將綠色採購標準納入供應商管理。	目標進展： 2024年快手所有職場實現電子廢棄物100%無害化處理。2024年快手北京範圍內職場已實施垃圾分類。 快手自建數據中心建立了嚴格的廢棄物回收制度，並全部交由供應商進行閉環的無害化處理。 實施舉措： 快手已實行廢棄物無害化處理，廢棄物全部交由供應商閉環處理，並持續推進垃圾分類工作實施。 快手持續推進員工電子設備回購計劃。 快手要求所有入庫供應商簽署並遵守《供應商入庫承諾書》中的ESG相關核心原則。

¹² 節約水資源目標較2023年進行更新，主要由於2021年存在員工大範圍居家辦公，人均用水量相對較少，2023年後正式恢復辦公室辦公。同時，快手於2023年年底入駐新的北京總部職場，基準年設為2023年能更準確反映快手新舊職場的節能減排前後對比。

目標類別	整體目標	2024年進展和實施路徑
溫室氣體減排	積極響應國家雙碳目標，踐行綠色運營。	目標進展： 2024年快手積極踐行綠色運營，持續推動溫室氣體減排，新增設施碳排放額調整申請書通過審核，成功申請到新增碳排放配額。 2024年，快手自建數據中心共購買綠電及綠證共411,779.0兆瓦時，佔其全年用電量的87.1%，總避免碳排放220,960.6噸二氧化碳當量，助力降低公司整體碳足跡。 實施舉措： 快手對京區職場進行碳排放盤查；在自建數據中心應用餘熱回收技術，建立碳排放監控平台。

1.2 綠色運營

快手積極踐行全方位的綠色低碳理念，不斷創新、完善綠色運營管理，持續優化資源使用效率，提升廢棄物管理能力，減少污染物排放。同時，我們實施與快手產業規模、運營類型相協調的節水方案，避免水資源浪費。我們堅持綠色低碳理念，助力生態文明建設，打造綠色、低碳、循環的可持續發展生態。

1.2.1 能源管理

快手嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，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PDCA¹³流程完善我們的能源管理體系，多措並舉促進能源高效利用，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。

¹³ PDCA，即「Plan（計劃）— Do（執行）— Check（檢查）— Act（處理）」。

環境、社會及管治報告

• 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，並通過實施多項創新舉措穩步推進這一目標的實現。

北京範圍內的職場，包括快手元中心總部和萬家燈火大廈等職場於2023年底正式投入使用後，我們在辦公場所實施了多項節能減排舉措，節能效果顯著。我們在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，預估每年可節約電能26萬千瓦時。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，元中心職場和萬家燈火職場預估每年可節約電能約48萬千瓦時。同時，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，改造後元中心職場的健身房同比節能10.0%，萬家燈火職場的健身房同比節能34.0%。

此外，快手2024年打造智能會議室項目，實施IoT¹⁴智能化策略方案，整合並接入智能硬件數據，解決超一千個會議室的精細化資源管理問題。此外，我們通過會議室採用智能開光燈、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。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，有效減少一次能源消耗並降低碳排放。

快手始終將節能減排理念融入企業文化與日常運營中，報告期內我們為全體員工發放環保主題的端午禮盒，禮盒使用RPET¹⁵材料代替常規PET材料，該材料的碳減排比例達60.9%，經核查共減少二氧化碳排放106.4噸，取得碳減排核算證書。我們通過內部ESG消息號、禮盒包裝向全員宣貫低碳環保知識，積極培養員工綠色辦公理念。此外，我們積極倡導無紙化辦公理念，大力推廣電子簽約合同，減少紙張使用。通過數字化轉型升級，快手的電子簽約合同滲透率已達97.5%，在運營效率得到顯著提升的同時，有效降低紙張消耗。

¹⁴ IoT，Internet of Things，物聯網。

¹⁵ RPET：Recycled PET Fabric，再生聚酯纖維，是通過回收使用過的PET產品（如塑料瓶）再製而成的材料。



快手端午禮盒及碳減排核算證書

快手積極開展環境管理的內外部審計工作，快手某租用數據中心於2024年開展了ISO 14001環境管理體系認證。同時，快手將綠色建築理念深度融入辦公場所的規劃與運營，我們通過引入先進的可持續能源管理系統，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。我們新入駐的北京元中心總部辦公樓於2025年2月獲得LEED（建築運營與維護）鉑金級認證。另外，我們租賃的香港特區辦公樓已獲得LEED（建築運營與維護）鉑金級認證，以及我們租賃的無錫恒隆廣場辦公樓已獲得LEED（建築運營與維護）金級認證，致力於為員工打造符合國際標準的健康、節能、環保型工作環境。

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基礎設施能耗管理制度》等內部規定，將綠色低碳理念深度融入自建和租用數據中心的全生命週期管理。我們建立了完善的餘熱回收利用體系，快手自建和租用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，快手自建和租用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，有效降低非必要能源消耗。

環境、社會及管治報告

快手緊跟國家綠色能源政策，通過綠電交易和綠證採購相結合的方式，積極提升自建數據中心的可再生能源使用比例。2024年，快手自建數據中心共購買綠電及綠證共411,779.0兆瓦時，佔其全年用電量的87.1%，總避免碳排放220,960.6噸二氧化碳當量，有效降低公司整體碳足跡。

快手自建和租用數據中心所使用的綠色節能減排技術和方案

綠色技術／方案	節能成效
先進製冷技術	• 快手自主研發72千瓦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。 • 快手自主研發的一體化無水氟泵空調已實現百套規模運行，支持超35兆瓦的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。 • 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。 • 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。 • 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。
供電創新方案	• 快手研發中壓一體化電力模塊和鈉電池技術，實現98.3%的供電效率，能夠高效支持小體積、高密度的AI應用場景。公司積極探索新型極簡UPS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。規模化推廣後預計可實現年節電1,700萬度以上。 • 快手某租用數據中心於2024年啟動微電網項目，該項目部署了智能微電網能源管理平台，通過「風光儲」一體化的發電體系為某租用數據中心提供綠色化的電力供應。

綠色技術／方案	節能成效
餘熱回收系統	- 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，降低能源和二氧化碳消耗。 - 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。

快手持續加大在綠色技術創新領域的研發投入，通過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。2024年，快手自建數據中心PUE最低可達1.139。2024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》，並參與多項行業標準的制定工作，其中包括參與編寫修訂GB50174-2017《數據中心設計標準》《數據中心冷板式液冷機通用規範》《數據中心冷板式液冷系統技術規範》等國家標準，《數據中心液冷系統技術規程》等行業標準，並加入信息通信產業知識產權聯盟液冷專業委員會與OCTC¹⁶與OCP¹⁷開放計算中國社區，進一步推動行業技術創新與標準化發展。同時，快手某租用數據中心2024年獲得LEED（建築設計與施工）金級認證。

1.2.2 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，通過引入智能水監測系統和節水技術，對取水、用水到廢水處理的全過程進行嚴格管理。此外，我們嚴格管控水資源消耗，積極推進中水回用等水資源循環利用項目，加強污水處理設施建設與管理，顯著提升水資源利用效率，避免水資源浪費與污染，為集團及周邊社區環境的可持續發展奠定堅實基礎。

快手在報告期內開展多項舉措，在辦公職場和自建及租用數據中心同時倡導節水措施，有效確保節水政策的開展與實施。

¹⁶ OCTC，Open Compute Technology Committee，開放計算標準工作委員會

¹⁷ OCP，Open Compute Project，開放計算項目

快手2024年節水舉措

辦公職場	• 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。 • 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，提升水資源使用效率。 • 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。 • 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。
自建和租用數據中心	• 設置三台一體化污水處理設備。 • 構建循環水利用系統，對生活污水進行系統化回收處理，實現水資源的二次循環利用。 • 實施中水回用工程，將處理後的中水用於園區綠化灌溉，或經過二次反滲透處理後供冷卻水系統使用，2024年快手某租用數據中心40.0%以上冷卻用水來源於中水。 • 建造1,800立方米雨水收集池，用於園區日常綠化。

案例：快手北京元中心職場中水回用系統改造項目

快手北京元中心職場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2024年12月完成市政管網系統升級改造工程，預計將於2025年正式投入運營。項目投運後，可實現辦公區域衛生間非洗漱類用水100%採用再生水，顯著提升水資源循環利用效率，預估月度節水成本1萬元，為區域水資源可持續利用做出積極貢獻。

1.2.3 排放物管理

快手嚴格遵守《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》等國家環境保護法律法規和廢棄物管理政策要求，2024年修訂《快手生活垃圾管理規定》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，有效推進廢棄物的全管理。

快手在全國範圍內的辦公場所全面推行垃圾分類管理制度，安排專職人員負責垃圾分揀和監督管理，並及時向相關部門反饋垃圾分類執行情況，顯著提升廢棄物管理效率和資源回收率。針對危險廢棄物，我們建立了嚴格的處置流程，委託具有國家認證資質的專業第三方機構進行規範化處理，最大限度降低對環境的影響。同時，我們不斷完善IT設備報廢制度，優化耗材報廢流程，減少資源浪費，進一步完善廢棄物管理制度。

快手廢棄物主要類型

無害廢棄物	生活垃圾、廚餘垃圾、辦公垃圾
有害廢棄物	硒鼓墨盒、廢舊電池、柴油發電機廢防凍液、廢機油

快手建立了完善的資源閉環管理體系，通過制定固體廢物綜合利用方案，實現了廢棄物的減量化、資源化和無害化處理。

快手廢棄物回收利用舉措

辦公職場廢棄物回收利用	• 快手在內部推出「電子設備回購計劃」，允許員工在使用筆記本電腦、台式主機、一體機、顯示器、平板電腦等電子設備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，減少電子廢棄物的產生。2024年，通過電子設備回購計劃，快手員工回購共4,310件設備。
自建和租用數據中心廢棄物回收利用	• 快手自建數據中心建立嚴格的廢棄物回收制度，制定《烏蘭察布(快手)數據中心固體廢物管理制度》，並有台賬記錄，報告期內更換蓄電池50節，全部由電池廠家專業回收處理。 • 快手持續完善《基礎設施部—數據中心IT設備及零部件報廢管理機制》，規範保障自建數據中心資源的閉環管理。 • 快手在主要租用數據中心均建立了電池廢棄物回收制度，在部分租用數據中心實施了電池回收工作，所有回收電池均由電池廠家進行專業處理，確保電池廢棄物的環保處置。

環境、社會及管治報告

快手高度重視噪聲污染的管理工作，嚴格遵循《中華人民共和國噪聲污染防治法》等環境保護相關法律法規，將噪聲管理納入環境管理體系中。我們重視項目周邊生態環境保護，通過實施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嚴格控制在監管規定限值範圍內。此外，我們已對某租用數據中心實施降噪改造工程，包括安裝高效降噪隔音牆、採用先進的吸聲材料和密封材料等專業技術手段，致力於降低設備運行噪聲，減少噪聲傳播對周邊社區的影響。

1.2.4 生物多樣性保護

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，2024年公司開展了生物多樣性主題知識教育培訓，覆蓋公司全體員工。同時，我們在各個生產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。

我們在自建和租用數據中心區域內積極實施多項生物多樣性保護措施，重點關注運營活動對周邊社區及生態環境的潛在影響，並採取針對性措施，促進社區與自然的和諧共生。我們對廢氣、廢水、地下水和噪聲進行全面檢測，確保所有指標均符合國家相關標準，有效減少了對大氣、水體和土壤的污染，有效保護當地生物多樣性。我們通過廢氣檢測顯著降低了有害氣體對植被和野生動物的直接危害，防止污染物通過大氣擴散進而影響更廣泛的生態系統。同時，通過廢水檢測確保排放水質達標，避免有毒物質進入水體，保護水生生物及其棲息環境。此外，我們通過定期檢測地下水質量，確保地下水資源的可持續利用，進一步減少了對生態系統的干擾。這些措施為區域生物多樣性保護提供了有力支持。

生物多樣性保護措施

實施階段	保護措施
新園區規劃及建設階段	- 貫徹落實「三同時」制度，要求防治污染的設施與主體工程同時設計、同時施工、同時投產使用； - 制定環境風險應急處置預案，報送相關管理部門備案； - 與施工承包商明確生態保護條款及環境保護方面的責任與義務； - 定期開展保護區生態環境監測。
園區營運階段	- 制定營運期環境保護管理辦法； - 落實環境監測工作，開展污染物防治、生態補償及修復等措施。

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）均未受到任何環保相關的行政處罰。

1.3 關鍵環境類指標

指標	單位	2024年 ¹⁸
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二) ¹⁹	萬噸二氧化碳當量	27.61
範圍一排放量	萬噸二氧化碳當量	0.21
範圍二排放量(基於位置) ²⁰	萬噸二氧化碳當量	27.40
範圍二排放量(基於市場) ²¹	萬噸二氧化碳當量	5.78
人均溫室氣體排放量(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳當量／人	9.98
溫室氣體排放總量(範圍三) ²²	萬噸二氧化碳當量	125.91
類別1：購買的商品和服務	萬噸二氧化碳當量	3.05
類別2：資本貨品	萬噸二氧化碳當量	29.03
類別3：燃料和能源相關活動	萬噸二氧化碳當量	4.79
類別6：差旅	萬噸二氧化碳當量	1.72
類別7：員工通勤	萬噸二氧化碳當量	1.04
類別8：上游租賃資產	萬噸二氧化碳當量	86.28

¹⁸ 2024年所有關鍵環境類指標數據口径進行調整，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，因此數據較2023年出現較大變化。

¹⁹ 溫室氣體排放量核算是基於運營控制權原則下，在快手2024財年組織和報告範圍內，範圍1和範圍2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。

²⁰ 基於位置的方法計算的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，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2024年電力排放因子採用2024年12月26日生態環境部印發的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》中的電網排放因子0.5366 tCO₂MWh。

²¹ 基於市場的方法計算的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(不包括市場化交易的非化石能源電量)、外購熱力所產生的間接溫室氣體排放，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2024年電力排放因子採用2024年12月26日生態環境部印發的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》中的電網排放因子(不包括市場化交易的非化石能源電量)0.5856 tCO₂MWh。

²² 我們參考《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)》，在範圍3的15個類別中識別我們的範圍3溫室氣體排放。2024年，我們識別並首次披露了6個與我們業務相關的範圍3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

指標	單位	2024年 ¹⁸
綜合能源消耗量	兆瓦時	520,171.04
直接能源消耗量	兆瓦時	9,296.12
包括：天然氣 ²³	立方米	902,426.97
柴油	噸	31.60
直接能源消耗密度	兆瓦時／人	0.34
間接能源消耗量	兆瓦時	510,874.92
包括：外購電力	兆瓦時	509,733.53
外購熱力	吉焦	4,111.27
間接能源消耗密度	兆瓦時／人	18.46
新鮮用水量 ²⁴	萬噸	22.63
人均新鮮用水量	噸／人	8.18
廢水排放量 ²⁵	萬噸	13.25
人均廢水排放量	噸／人	4.79
有害廢棄物量 ²⁶	噸	51.16
人均有害廢棄物量	千克／人	1.85
無害廢棄物量	萬噸	0.56
人均無害廢棄物量	千克／人	202.64

²³ 2023年年底快手主動搬遷並整合職場，將分散的資源集中起來，提高資源的利用效率，減少浪費。自2024年，快手的天然氣統計口徑為運營職場和自建數據中心，因此天然氣消耗量較往年變化較大。

²⁴ 2023年年底快手主動搬遷並整合職場，將分散的資源集中起來，提高資源的利用效率，減少浪費。自2024年，快手的新鮮水用水量統計口徑為運營職場和自建數據中心，因此新鮮水用水量較往年變化較大。

²⁵ 2023年年底快手主動搬遷並整合職場，將分散的資源集中起來，提高資源的利用效率，減少浪費。自2024年，快手的廢水排放量統計口徑為運營職場和自建數據中心，其中自建數據中心由於大量回收使用中水，因此廢水排放量較往年變化較大。

²⁶ 2023年年底快手主動搬遷並整合職場，過程中統一報廢一批電子產品，帶來一次性的影響。自2024年，快手的有害廢棄物統計口徑為運營職場和自建數據中心，因此有害廢棄物量較往年變化較大。

2. 社會

快手致力於與用戶、員工和供應商攜手，共同打造有溫度、值得信任的在線社區，讓用戶享受優質體驗，員工實現自身價值，供應商共創共贏。我們高度重視產品質量與服務、員工成長與發展、企業道德與責任、供應管理與規範、社會公益與貢獻，以促進行業的可持續性發展，創造社會價值。

2.1 平台責任

快手持續為用戶提供高品質的數字體驗與服務，不斷加強平台數據安全與用戶隱私保護能力，強化知識產權保護，積極參與各方合作交流以完善平台標準生態建設。此外，我們高度重視平台內容治理及客戶服務，為用戶營造安全健康的網絡環境並提供舒適的使用體驗。

2.1.1 守護數據安全

快手注重平台數據安全，嚴格遵守《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，制定並更新《快手數據安全管理規定》《快手員工信息安全守則》《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》等內部制度文件，統籌規範所有業務線及子公司行為，明確針對員工及第三方平台的數據安全管理要求。我們將信息安全事件與員工績效評估相關聯，根據事件影響對相關負責人予以不同級別處罰，嚴重違規事件的處罰涉及解除勞務合同、計入陽光誠信聯盟失信人員名單等，以督促員工時刻保持高度的數據安全意識。2024年，快手共修訂完善數據安全相關制度1份，新增制度2份，加強了對員工辦公終端設備及公司內第三方平台賬號和權限的安全管控，明確了數據使用及處理等全生命週期的安全管理要求，以確保對於數據安全的全面保障。

為保證快手數據安全管理工作的有效開展，我們設立由經營管理委員會成員領導的信息安全管理委員會，負責信息安全相關的戰略制定和政策的審閱批准。辦公室及各相關業務部門組成的工作小組負責具體工作的執行，確保工作有效傳達、穩步實施。2024年，快手獲得ISO 27001信息安全管理體

環境、社會及管治報告

系、ISO 27701隱私信息保護管理體系認證、ISO 27017雲服務信息安全管理体系等信息安全管理體系認證，已覆蓋快手100%的業務範圍。同時，快手廣告及內容聯盟SDK²⁷已獲得SDK安全認證，為開發者打造更加穩固並值得信賴的軟件開發包。此外，快手2024年獲得中國網絡安全產業聯盟(CCIA)數據安全工作委員會頒發的數據安全和個人信息保護社會責任評價三星證書，並獲得數字化工作委員會頒發的數據安全建設能力認證證書，說明快手在組織管理能力、制度流程完善性、技術工具應用水平、人員專業能力、管理體系合規性、數據處理安全性、風險評估與應對能力、應急響應與恢復能力方面均達到國內領先水平。



數據安全和個人信息保護
社會責任評價三星證書



數據安全建設能力認證證書



快手積極開展數據安全相關的內外部安全檢查和第三方審計工作，定期對風險點進行評估預防及管控。我們每季度至少開展一次信息系統運維檢查及信息安全檢查相關的內部審計工作，每年至少落實一次數據安全相關的外部獨立第三方審計工作。2024年11月，為分析快手數據安全風險以及重要數據、核心數據的處理安全性，我們委託中國信息通信研究院對快手進行數據安全風險評估，綜合風險評估結果評定為優秀級別，確認不存在高風險及以上級別的數據風險項。在合規性評估方面，快手能夠完全滿足正當必要性評估、基礎安全評估、數據全生命週期安全評估的要求；在安全風險分析方面，能夠完全滿足網絡環境和技術措施、管理制度和處理流程、參與人員和獲取方管理、安全態勢的要求。

²⁷ SDK，Software Development Kit，譯作軟件開發工具包。

此外，我們要求涉及到用戶個人信息或敏感業務數據的商戶填寫《數據安全能力調查問卷》，評估第三方商戶包括數據存儲及加密能力在內的數據保護能力，並要求涉及(敏感)個人信息的供應商或合作夥伴簽署《數據保護協議》《數據合規承諾函》，以保障快手數據的安全性。快手定期對第三方供應商或合作夥伴進行回訪檢查，詳細記錄並評估其數據安全保護能力的最新狀態，並督促出現問題的第三方及時整改，確保其數據安全合規資格的有效性。

快手不斷加強網絡安全防禦能力，依托《快手漏洞處理規範》《快手信息安全事件應急響應規範》等內部規範制度，持續開展基於預案平台的實戰化安全應急演練，以確保在面對各類型安全風險及威脅時能夠迅速、有效地響應和處理。此外，我們開展網絡安全等級保護備案及測評工作，不斷完善網絡安全防護體系，提升整體安全防護水平。2024年，快手共完成18個等級保護系統測評工作，持續提升我們的數據安全管理能力。

我們定期開展數據安全、編碼安全等相關內容培訓，覆蓋快手所有員工(包括正式及兼職員工、勞務派遣、實習生等)和第三方合作夥伴(包括承包商、供應商)，系統性提高快手員工及合作夥伴的信息安全意識、能力和對數據安全的敏感度。2024年9月，為鞏固員工安全意識及相關知識，我們通過線上課程與考試的形式，強制要求全體員工參與信息安全考試，通過率為100%。此外，我們積極倡導並全力支持從事數據安全相關工作的員工參加各類專業認證考試，如CISP²⁸、CISSP²⁹，以及由工業和信息化部電子工業標準化研究院頒發的「個人信息保護專業人員證書」，以提升其在專業領域的知識和技能水平。

2024年快手數據安全培訓情況

培訓對象	培訓內容	培訓績效
全體員工(包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣及實習生)	用戶個人信息保護措施、數據分類分級管理制度、數據安全事件級別和相應的處理措施。 新員工入職後，需參加並完成信息安全意識培訓及考試。	2024年參與人數超2萬，累計覆蓋超12萬人次。
財務部、人力資源部、主站技術部、商業化事業部、遊戲事業部等部門	信息安全重要性、信息安全制度介紹、管理者安全責任和管理者安全要求。	2024年共開展16場線下數據安全培訓，參與人數超2,000人。
合作夥伴(包括承包商、供應商)	開展個人信息保護及App隱私合規相關的培訓。	2024年覆蓋超130人。

²⁸ CISP，Certified Information Security Professional，註冊信息安全專業人員。
²⁹ CISSP，Certification for Information System Security Professional，信息系統安全認證專業人員。

環境、社會及管治報告

快手始終秉持著開放、學習、共進的態度，重視並積極參與與外部交流合作的機會。2024年，我們參與全國網絡安全標準化技術委員會的標準周會議和活動、網絡數據安全管理條例標準活動，並鼓勵員工參與電信和互聯網行業數據安全人才強基計劃中的數據安全中級評估師培訓，持續通過對外沙龍的形式，舉辦安全技術分享活動，構建與業內專家交流互動的平台。

案例：快手安全沙龍系列活動

2024年，快手成功舉辦「零信無疆」及「踐行合規標準，護航數字安全」共2場安全沙龍活動。沙龍活動包括身份驗證對於保護敏感信息的重要性、零信任安全模型的應用與挑戰、企業面臨的信息安全威脅等數據安全與信息保護相關內容，以線上線下相結合的模式，對實際案例及前沿技術進行分享探討，促進了與行業夥伴的深度交流，為行業的標準化和規範化做出積極貢獻。



「零信無疆」安全沙龍現場

快手重視數據管理的效率及安全性，報告期內開展數據密級治理的工作，以強化數據安全管理體系，提升數據治理能力。

案例：數據密級治理的安全治理工作

2024年，快手圍繞公司內部業務數據和個人信息，聯合數據平台及各個業務團隊，開展數據密級治理工作，提升數據管理的效率和安全性，確保數據的完整性和保密性，為業務發展提供堅實的數據支持。

- 針對各業務團隊，我們根據數據安全管理規定，細化各個業務部門的數據密級指引。
- 針對數據平台，我們對數據平台上存儲的所有信息進行數據字段密級複核。
- 針對數據權限，我們已開展權限回收、限制員工個人對於敏感數據權限的有效期、員工離職轉崗數據權限交接等工作舉措。

2.1.2 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。報告期內，我們對《快手員工信息安全守則》《快手隱私政策》等內部管理標準及應用隱私政策進行更新，完善針對員工辦公設備的安全管理要求，並新增《數據安全及隱私評估標準》《第三方平台賬號權限管理規範》內部文件，進一步強化數據安全性和隱私性。

為貫徹落實信息安全與個人信息保護的相關要求，快手建立信息保護相關職能機構，統籌協調涉及快手信息安全保護的重大事項和重要工作。信息安全中心作為信息安全主管部門，主要負責信息安全日常管理工作及安全保障能力的建設工作。此外，為加強數據安全及個人信息保護工作的管理、研究解決相關難題，經信息安全委員會審議授權，設立隱私保護專項小組及數據安全小組，負責統籌推進並監督快手數據安全及個人隱私保護的相關工作，旨在為信息安全相關工作的開展提供有力支撐。

我們注重隱私保護事件的調查流程和糾正舉措，制定隱私保護事件排查SOP³⁰，若發生隱私洩露事件，我們將迅速按照《快手信息安全事件應急響應規範》進行處理，及時通知用戶，確保用戶個人信息得到最大程度的尊重及保護，並委派專人跟進排查並採取降低風險的舉措，在事件處理完成後，我們將組織開展事件復盤並對問題原因進行優化，以避免類似隱私洩漏事件的發生。

快手持續踐行「權責一致原則、最小必要原則、確保安全規則、知情同意原則」，只對滿足個人信息主體授權同意的目的所需的最少個人信息類型和數量進行處理，且僅在法律允許範圍內從第三方收集個人資料，目的達成後及時刪除個人信息，並在當信息發生外洩時，及時通知用戶，以給予用戶個人信息最大程度的尊重與保護力度。此外，快手承諾絕不將用戶的個人信息用於出租、出售或提供給第三方，除非是為完成如電商訂單等交易或服務所需的必要用途。報告期內，快手持續加強個人信息收口管控工作，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，利用內部的隱私合規檢測平台，在應用發佈前進行卡點檢測，確保收集和利用用戶數據的過程符合相關合規標準，保證用戶信息的安全性與隱私性。

³⁰ SOP，Standard Operating Procedure，即標準作業程序。

環境、社會及管治報告

快手為旗下所有產品制定獨立的隱私政策，且所有隱私保護政策均適用於與快手合作的第三方。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。

快手高度重視數據洩露的相關問題，報告期內，我們開展系列專項治理活動，在各個數據交互環節加強管控，以避免數據洩漏事件的發生。

防止數據洩漏的系列治理專項內容

下載環節	我們通過彈窗提示員工，收集其下載數據的需求和背景信息。同時，我們會存儲相關的日誌記錄，以便對數據的使用和流向進行實時監控和追溯。
數據外傳環節	我們嚴格管控與第三方進行數據合作的流程。依據數據第三方合作的生命週期，從第三方引入到清退，我們完善了數據外傳的管控流程機制，並在各個業務部門落地實施管控要求。同時，我們增加數據傳輸過程中的評估卡點環節，建立相應的監控能力，通過分析監控和審計數據傳輸情況，有效識別潛在風險。
員工辦公終端	我們在設備入網能力中嵌入安全管理軟件，並強制要求所有入網設備必須安裝該安全軟件，從而顯著提升員工入網終端安全軟件的覆蓋率。

案例：高敏感個人信息治理專項

2024年，快手持續加強敏感個人信息的保護工作。通過數據打標識別能力建設，我們積累了包括手機號、地址、實名信息等在內的敏感個人信息識別技術，並對所有存儲敏感個人信息的應用系統進行深度安全風險評估，有效識別並妥善處置潛在的數據安全風險，實施脫敏展示、存儲加密鑒權、權限管控等一系列措施和要求。結合監控審計等手段，快手在敏感個人信息保護方面的整體水平得到顯著提升。

快手定期開展內部審計檢查，並積極參與外部審計或認證，以確保個人信息保護管理體系的合規性和可靠性。2024年，快手持續開展分發App隱私合規審核以及個人信息保護審計工作，聚焦於快手直播開播業務中的實名認證場景，審計重點內容涵蓋「處理敏感個人信息」、「個人信息保護內部管理制度和操作規程」、「安全技術措施」等領域，旨在識別其中的個人信息保護問題及安全合規風險。在外部認證方面，快手獲得ISO 27701隱私信息管理體系認證和ISO 27001信息安全管理體系。

快手重視個人隱私信息相關的潛在風險，致力於構建嚴密的隱私保護體系。針對可能出現的各類隱私安全問題，快手內部迅速啟動響應，積極開展處置工作，2024年我們對快手個人信息保護制度進行完善，新增對應規範，落實相關機制。同時，我們對個人信息安全事件應急預案、個人信息安全事件應急預案管理制度進行補充，確保在面對各類安全事件時能夠精準、高效應對。此外，報告期內快手新增關於兒童個人信息應急事件的處置預案，制定相應計劃，並定期組織開展未成年人相關事件的應急演練，通過實戰模擬不斷提升應對能力，切實保障用戶個人隱私信息安全。

在報告期內，公司未發生重大隱私或數據泄露事件。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泄露的類似情況。

快手在不斷提升自身隱私保護能力的同時，還積極推動行業個人信息標準化建設工作。對內，快手組織內部員工參與PIPP個人信息保護工程培訓，以加強員工對個人信息保護的意識和能力，提升整體的隱私保護水平。對外，快手參與《數據安全技術個人信息保護合規審計要求(徵求意見稿)》國家標準制定，為行業個人信息保護貢獻力量。

2.1.3 知識產權保護

快手深知完善的知識產權保護體系可為行業發展提供良好的法治環境、為創新發展提供制度保障。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《互聯網域名管理辦法》等法律法規和標準要求，制定了《標準專利工作手冊》《專利質量標準控制》《專利工作指引》《商標保護工作指引》《著作權登記工作指引》等內部規章制度，對快手知識產權管理工作進行全面統籌。

2024年，快手順利通過國家市場監督管理總局，國家標準化管理委員會發佈並實施的《企業知識產權合規管理體系要求》(GB/T 29490-2023)國家標準認證，將知識產權管理體系貫穿於企業各類型知識產權管理全鏈條、企業經營管理各環節和全週期，有效提升了知識產權合規管理的體系化能力。



快手知識產權合規管理體系認證證書

環境、社會及管治報告

快手堅持「量質並舉」的知識產權發展方針，截至2024年12月31日，快手共申請12,967件國內外專利，其中已被授權專利數量6,358件；獲得10,195件國內外註冊商標；獲得7,232件版權登記；「快手」商標多次獲得馳名商標認定。此外，快手「消息交互方法、裝置、電子設備及存儲介質」等兩項專利因極高的技術價值和突破性的創新意義喜獲國家知識產權局授予的「中國專利獎」。

案例：引領標準制定，實現專利貨幣化新突破

快手音視頻技術團隊始終致力於音視頻編解碼技術標準的制定及研發創新，深度參與ISO/ITU-T下一代音視頻國際標準³¹以及AVS3國際標準³²的制定工作。2024年，快手首次通過專利池獲得專利貨幣化成果，彰顯了我們在音視頻技術領域的深厚積累與創新能力，更為持續參與國際音視頻專利許可規則制定和專利池建設奠定了堅實的基礎。

案例：開放許可適老助殘專利，推動技術無障礙

2024年，快手積極響應國家專利開放許可制度，遵循《互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動方案》《移動互聯網應用適老化通用設計規範》等文件內容，備案並免費開放3項適老助殘技術專利。同時，快手已與多家公司達成免費開放許可協議，共同推動同業在「科技無障礙」領域的技術共享和共同進步，為構建更加包容、友好的數字環境貢獻力量。

案例：快手與半導體芯片巨頭達成專利交叉許可合作

2024年，快手宣佈與一家在全球半導體芯片領域享有盛譽的巨頭公司達成專利交叉許可合作。這一合作不僅彰顯了快手在技術創新與知識產權保護方面的實力，更體現了我們對推動整個產業鏈乃至國家創新生態與知識產權保護環境不斷優化的堅定承諾。

³¹ 指由國際標準化組織(ISO，International Standards Organization)和國際電信聯盟電信標準分局(ITU-T，ITU Telecommunication Standardization Sector)聯合制定的，針對音視頻數據的編碼、解碼、傳輸和存儲等方面的新一代國際標準。

³² AVS3，即Audio Video Coding Standard 3，指中國自主研發的一系列音視頻編碼標準中的第三代。

商標品牌建設在現代商業環境中具有至關重要的地位和意義。2024年，快手在商標品牌建設方面持續發力，成為首批入圍國家知識產權局「千企百城」商標品牌價值提升行動的企業之一。針對商標侵權行為，我們建立完善的侵權監控維權體系，在常態化肅清市場、避免用戶混淆的同時，打造典型案例，對侵權行為形成了有效震懾。

案例：快手商標維權典型案例

- 「快手老鐵」無效宣告案獲得北京知識產權法院「規制商標惡意註冊十大典型案例」
- 「快手阿修」無效宣告案入圍中國知識產權法研究會商標保護案例集
- 「圖騰快手」商標無效宣告案入圍北京商標協會「十大非訴典型案例」

2024年11月，快手正式加入中華商標協會互聯網商標品牌專業委員會，攜手業界優秀同仁，共同加強互聯網領域的商標交流與合作，推動行業健康、持續發展。

為幫助員工了解知識產權保護的必要性，快手結合知識產權宣傳周專項活動，組織知識產權專項培訓，提升內部人員知識產權保護意識與能力。截至2024年12月31日，快手開展相關培訓共計7場，累計200餘人參加。

案例：快手舉辦知識產權宣傳周，激發創新活力

在2024年世界知識產權日期間，快手成功舉辦「快手知識產權宣傳周」系列活動。此次活動通過表彰創新領域的標桿人物、組織標準與專利知識分享研討會，以及發佈《快手創新與知識產權保護白皮書(2024)》等重要成果，極大激發內部創新活力。截至2024年12月31日，培訓活動累計觸達6,000餘人，有效提升員工知識產權保護意識。



快手知識產權宣傳周培訓活動

環境、社會及管治報告

快手注重激發內部創新活力，通過構建開放包容的協作環境、提供資源支持與激勵機制，鼓勵全員立足崗位探索創新解決方案。2024年，我們在「1024嘉年華」活動期間，舉辦了「黑馬產品技術創新大賽」「技術團隊Techshow」「大咖來啦」「1024頒獎禮」等系列主題活動，鼓勵技術人員創新，孵化科技成果。

知識產權保護平台作為快手的在線服務平台，旨在提升品牌方、創作者等權利人的投訴維權體驗，並維護電商平台的良好生態環境。2024年，快手持續通過品牌鑒定、打擊侵權等舉措，對涉及商標權、著作權、專利權等知識產權的維權投訴案件進行嚴肅處理。

2.1.4 標準生態建設

快手致力於通過合作促進標準生態建設，積極參與國際標準制定，推動國內標準與國際接軌，增強行業競爭力。快手積極參與全國網絡安全標準化技術委員會(SAC/TC260)(原全國信息安全標準化技術委員會)、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。2024年，快手作為新成員加入中國標準化協會，參與其中互聯網技術與應用專業委員會和數據智能專業委員會相關標準化工作，同時加入全國網絡安全標準化技術委員會(SAC/TC260)新成立的新技術安全標準特別工作組，積極參與人工智能安全合規標準化工作。

2024年快手內部標準化體系工作

未成年人保護標準化工作

- 參與編寫由全國網絡安全標準化技術委員會發佈的《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》，積極響應並落實未成年人模式的升級。
- 牽頭／參與未成年人模式建設、未成年人個人信息保護等相關的標準十餘項，包括以聯合牽頭形式深度參與的中國通信標準化協會行業標準《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》、電信終端產業協會的T/TAF 238.1-2024《未成年人個人信息網絡保護要求第1部分：身份核驗》等，配合監管部門積極探索保障未成年人權益，為未成年人建設健康的網絡生態環境。

數據安全與個人信息保護標準化工作

- 牽頭／參與制定數據安全有關標準共計26項，其中包括參與發佈GB/T 43697-2024《數據安全技術 數據分類分級規則》國家標準、YD/T 3956-2024《電信領域數據安全風險評估規範》和YD/T 4946-2024《電信網和互聯網數據水印技術要求與測試方法》兩項行業標準。
- 牽頭／參與個人信息保護領域標準共計62項，其中包括GB/T 43739-2024《數據安全技術應用商店的移動互聯網應用程序(App)個人信息處理規範性審核與管理指南》、《數據安全技術 敏感個人信息處理安全要求》兩項國家標準。此外，快手參與編制的T/TAF 237-2024《深度合成測評規範人臉信息保護》和T/TAF 209-2024《移動互聯網應用程序合規開發管理測評規範》分別榮獲電信終端產業協會2024年優秀項目一、二等獎。

快手在夯實企業標準化體系建設的同時，積極推動相關國際、國家、行業和團體標準落地。2024年，公司在中國網絡安全產業聯盟(CCIA)中榮獲突出貢獻獎，並入選國家網絡安全宣傳週數據安全標準強「基」助「力」計劃首批試點單位，定期發佈合規標準的深入解讀，確保全體員工都能及時了解並掌握關鍵合規領域的標準化建設進展。



快手中國通信標準化協會證書



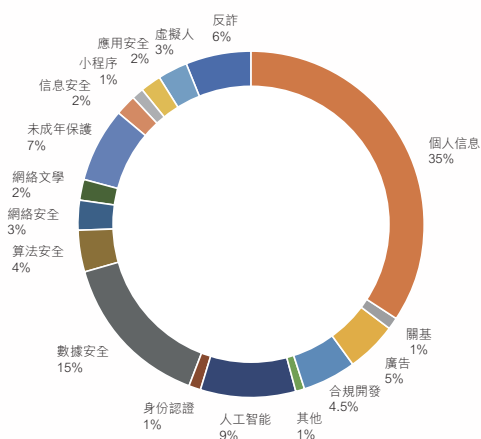
快手加入電氣和電子工程協會證書

環境、社會及管治報告

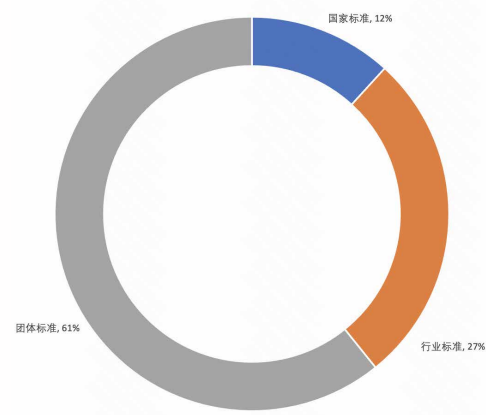


快手全國信息安全標準化技術委員會證書

2024年，快手牽頭和參與個人信息保護、數據安全、反電信網絡詐騙、未成年人保護、人工智能等領域的國際標準、國家標準、行業標準和團體標準180項（其中牽頭標準16項），參與並已發佈標準51項（其中牽頭標準7項）。



快手各領域牽頭和參與標準情況



快手參與並已發佈的標準情況

報告期內，快手開展一系列標準化意識培訓，旨在提升員工對既定標準、流程和政策的理解與遵循能力，確保工作的一致性和高效性，構建規範化的工作環境。

案例：全員標準化培訓，激發標準化工作價值

2024年，快手針對全體員工開展主題為《支撐業務合規，助力業務發展——快手標準化價值與策略分享》的培訓。此次培訓旨在提升員工的標準化意識，並顯著增強了標準化內部的影響力，為快手的合規運營與業務發展注入新的活力。



標準化建設培訓海報

案例：短視頻社區防騙新標，助力行業反詐管理

2024年，由快手牽頭制定的《短視頻社區易受騙人群識別與預警指南》行業標準正式發佈，標準覆蓋多種業務場景，從用戶角度出發，提出了一系列精細化的風險識別與預警技術措施。該標準的出台，為短視頻行業企業加強反詐事前風險識別與防禦提供參考，從而更好地保護用戶免受詐騙侵害。

案例：發佈AI推薦行業標準，賦能行業健康發展

2024年，快手牽頭發佈《基於人工智能的移動應用視頻推薦服務技術要求》行業標準，該標準聚焦解決視頻推薦服務中的精準度與用戶體驗問題，深度整合快手在AI算法與大數據處理方面的領先技術，不僅為行業提供了優秀的實踐案例，更為促進視頻推薦服務領域的健康發展提供了強力的技術支撐。

環境、社會及管治報告

2.1.5 平台生態治理

快手以用戶為中心，將用戶體驗定位為重中之重，致力於打造高品質的平台生態內容。我們持續加強電商運營管理，專注內容治理，完善負責任的營銷策略，旨在營造優質平台生態環境，保障用戶舒適體驗。

- 電商合規管理

快手嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，依托於《快手小店商家服務協議》《快手小店用戶服務協議》內部文件制度，明確電商全流程管理要求，保證電商合規管理力度。

快手電商全流程管理及2024年優化舉措

管理流程	管理機制	實施舉措
電商入駐	- 招商：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。 - 資質審核：遵循《快手電商企業店鋪資質要求》，支持以主體資質、行業資質、品牌資質、商品資質等多方面的規則自動化審核。	- 持續推出「0元開店」政策：為幫助更多中小商家零門檻、低成本開啟店鋪經營，快手電商在2023年「0元開店」政策基礎上，持續擴展「0元開店」的商品類目，核心類目擴展覆蓋增長200.0%，降低新手商家經營門檻和成本。同時，新入駐快手電商的商家可享受0保證金試運營的福利，以增強商家經營信心，已有近快手電商70.0%的商家受益。 - 下調基礎保證金：為降低商家經營成本，快手電商針對優秀商家，實施基礎保證金下調政策。對於個人店鋪／個體店鋪，基礎保證金從500元降低至200元，降幅達60.0%；對於企業店鋪，基礎保證金從10,000元降低至3,000元，降幅達70.0%。

管理流程	管理機制	實施舉措
電商營銷管理	對欺詐形式營銷、虛假宣傳、虛假承諾以引流等違規行為進行管控治理，嚴控電商營銷風險。	- 回收治理專項：我們針對「購買商品後可高價回收，或可以獲得其他高回報」的欺詐營銷形式進行嚴厲打擊，清退違規商家／達人，並阻斷用戶與其交易、凍結違規貨款。2024年，我們已打擊2個不法團伙，保護數萬名用戶的權益免受損失。 - 炒作賣貨治理：管控劇本演繹賣貨行為，分層處理違規事件，對商家精細化治理。同時，通過整改、腳本預審、罰單解讀等方式教育商家，幫助其規避風險。2024年，快手直播間炒作賣貨舉報率同比下降10.0%。 - 虛假承諾福利治理：快手分層治理虛假福利等違規行為。2024年，業務團隊聯合風控打擊低價手機欺詐，週期內舉報率環比下降45.8%，罰單量從1,000單／月降低至600單／月；我們清退造成高影響的短視頻違規引流至直播間產生福利不一致行為的商家，共計23家。
商家退出	- 正常退出 - 商家攔截機制：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。	清退惡性不履約商家。

環境、社會及管治報告

快手重視商家在電商平台的體驗，在確保電商合規運營的基礎上，我們進一步提供針對性的支持與諮詢服務，以幫助商家在快手電商平台優化改善店鋪運營狀況、維護良好的客戶關係。

快手商家賦能舉措

- **帶貨口碑分：**2024年，快手引入帶貨前商品好評率指標，旨在鼓勵主播精選優質商品，從而提升達人分，並形成良性循環，為用戶提供更優質的商品。此外，快手增設內容舉報考核機制，促使主播提供優質內容。
- **違規整改考核：**2024年5月，快手推出違規商家整改考核系統，旨在幫助有經營潛力並願意改善的違規商家和達人，通過完成整改任務來減免處罰，降低經營費力度。自系統上線至今，我們已下發9.5萬次整改單，覆蓋商達7.7萬名，減免商達7,026萬元罰金，共獲得37億元增量結算GMV。

• 產品內容治理

快手嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網信息服務管理辦法》《信息安全等級保護管理辦法》《網絡短視頻內容審核標準細則》《互聯網直播服務管理規定》等法律法規，修訂《快手社區管理規範》《快手科技責任追究及處罰制度》《快手業務審核應急預案》等內部制度文件，進一步明確內容規範和內容審核機制，確保平台內容的合法合規，維護良好的社區秩序。

快手產品內容治理舉措

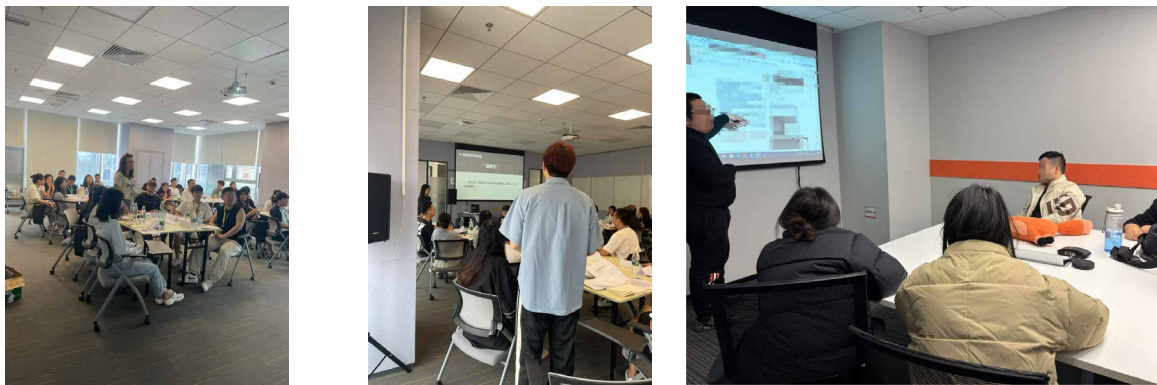
保護諮詢來源的隱私

- 快手重視並致力於保護用戶的隱私和個人信息。在用戶日常使用產品及服務的過程中，我們採取一系列技術措施和安全措施確保用戶個人信息的安全。
- 用戶端的「一鍵防暴」功能方便用戶快捷選擇是否接收陌生人的私信或評論。
- 「私密賬號」「私信／評論權限」「關鍵詞屏蔽」等功能方便用戶自定義設置信息接收範圍。
- 私信場景中，「發文警示」「風險提示」功能用以警示信息發送方注意其言行，並提醒信息接收方採取舉報等防護措施。同時，平台設立快速舉報取證功能，用戶可以針對涉嫌網絡暴力的信息進行舉報，平台將迅速處理相關網暴信息及施暴用戶。

尊重文化多元	• 快手在《快手社區審核規範》中承諾，在內的容審核過程中支持平台內容的多元性。
尊重知識產權	• 快手在《快手軟件許可及服務協議》中規定，用戶在使用快手軟件及相關服務時上傳的文字、圖片、音視頻、直播、鏈接等內容，不得侵犯任何第三方的知識產權、名譽權、姓名權、隱私權等權利及合法權益。
內容審查和攔截機制	• 快手建立主動審查及攔截違規內容的內容審核機制，覆蓋視頻、直播、賬號、評論等全內容場景，採用機器審核與人工審核相結合的模式，提升審核效率並準確性。此外，我們設置初審與複審的雙層審核制度，以確保內容審查機制的完備性。 • 為深度挖掘違規信息，快手增加基於用戶特徵進行的深入追蹤、研判，發現潛在的問題用戶，並對其投稿進行重點監控與審核。 • 內容審核過程中，快手平台對用戶意圖進行主動識別，對惡意用戶發佈的內容進行重點監管。 • 快手將持續收集媒體對平台內容的反饋，特別是涉及倫理、道德及價值觀方面的內容。基於反饋，快手將及時調整二段審查的標記規則，以提高快手平台內容與主流價值觀的契合度。 • 快手將大模型引入至違規內容的識別過程中，有效提升違規內容識別效率。 • 快手持續推進惡意信息數據庫的迭代升級，優化識別監測模型，積極構建多維度的風險評估模型，顯著提升平台在識別和攔截惡意信息及違法違規網站方面的能力。此外，我們主動上報檢測到的惡意信息至工信部等監管部門，以維護良好的網絡生態。
內容風險管理	• 成立風險感知團隊，檢測站內異常行為聚集、異常播放聚集等異動，通過流轉研判鏈路進行研判、分類及處置。 • 於風險發現層面引入大模型，根據用戶反饋信息進行識別與總結，提升對用戶反饋的理解效率，幫助我們迅速對用戶關注的風險做出響應。

環境、社會及管治報告

快手持續為員工提供內容審核相關培訓以提升員工在內的容審核機制上的準確度及熟練度。2024年，我們為審核人員、質檢人員以及管理人員等不同崗位員工開展定制化培訓，以提升各崗位員工對風險內容的識別能力。2024年，內容審核培訓參與人數6,453人，培訓場次共計21,760場。



員工內容審核培訓現場

部分員工內容審核培訓介紹

培訓對象	培訓目標與要點	課程配置
審核員	針對安全類背景知識進行集中化學習，從而提升安全行業職業化水平。	12門必修課程，4門選修課程，總計16門課程。
審核質檢員	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。	1類業務學習，4類公共課程，總計5類專業課程。
審核管理	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。	3大板塊，9類學習內容。
全體員工（包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣及實習生）	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。	安全講堂 — 通用培訓課程體系。

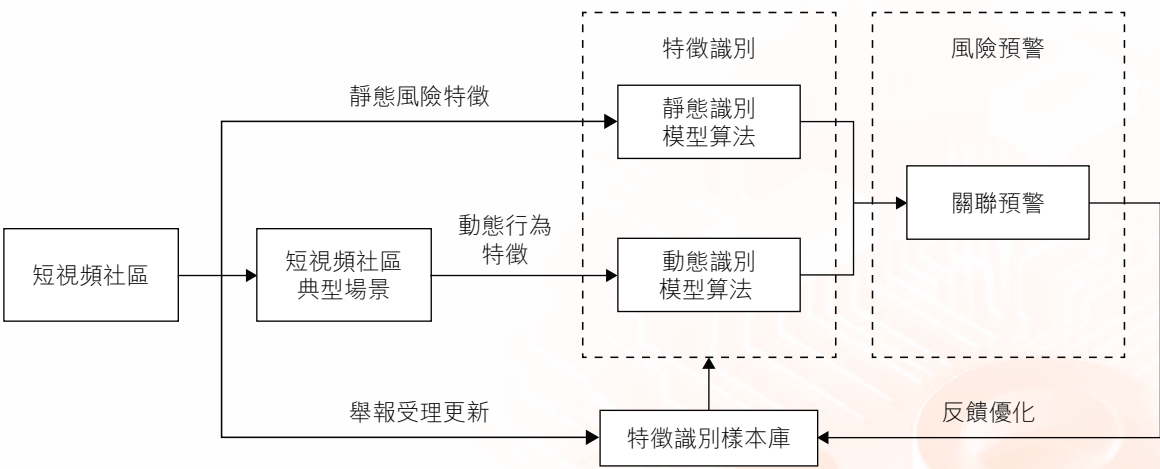
反詐治理

快手高度重視引流詐騙打擊工作，嚴格按照《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》等相關法律法規要求，持續壓實平台主體責任，利用人工智能和大數據技術優勢，積極開展反詐治理實踐，以實現對引流詐騙行為的精準打擊與高效攔截。2024年，快手反詐團隊自研並運行120餘個反詐風控模型，自動識別並攔截96.5%詐騙行為，詐騙舉報量持續下降。我們對易受騙人群的識別及提醒工作、基於易受騙人群的涉詐異常行為識別技術進行加強，並通過私信通知、短信提醒、AI外呼提醒、人工外呼勸阻、上報國家反詐中心等方式對存在被騙潛在風險的用戶進行分級提醒，日均主動觸達提醒潛在受害人1.5萬餘人次，全年通過多渠道和場景發送反詐提醒約1.4億人次，有效防止用戶上當受騙。此外，快手反詐團隊積極聯合公安機關研判打擊電信網絡詐騙犯罪行為，2024年協助各地公安機關偵破詐騙案186起、抓獲犯罪嫌疑人246名。

快手牽頭編制並發佈YD/T 6026-2024《短視頻社區易受騙人群識別與預警指南》行業標準，從用戶角度出發，提出一系列精細化的風險識別與預警技術措施，為短視頻平台企業加強反詐事前風險識別與防禦、保護用戶免受詐騙侵害提供了實踐指南。此外，快手積極參與YD/T 6028-2024《涉詐互聯網賬號核驗處置技術要求》、YD/T 6029-2024《涉詐電信網絡資源信息共享技術要求》等行業標準的編制工作，持續用自身反詐治理實踐經驗賦能行業反詐治理工作。



短視頻社區易受騙人群
識別與預警指南



短視頻社區易受騙人群識別與預警技術框架

環境、社會及管治報告

快手發揮「短視頻+直播」產品優勢，助力全民反詐宣傳，不斷營造全民反詐良好社區氛圍。2024年，近90萬名用戶在快手平台發佈140萬餘條反詐短視頻，播放量超過20億次；涉及反詐宣傳的直播共計2.7萬場，直播觀看量達4.1億次。同時，話題「全民反詐在行動」播放量達5.2億次，「開學反詐第一課」系列直播單場最高觀看量達2,664.2萬次，9場直播總觀看量達5,049.4萬次。

案例：快手參與「全社會反詐青年在行動」活動

2024年6月，快手參與「全社會反詐青年在行動」活動，展示快手反詐治理工作和成果。在全民反詐集中宣傳月期間，快手使用最新研發的AI大模型產品賦能反詐宣傳，在國家反詐中心的指導下，快手可靈AI生成全網首條反詐宣傳短片《瘋狂工具人》，揭露各類詐騙新手法，提醒廣大用戶避免成為電詐「工具人」。此外，問答機器人AI小快與國家反詐中心聯名，在快手作品評論區與網友開展趣味對話，講述反詐知識，吸引用戶參與互動，極大地提升了反詐知識在平台用戶間的傳播廣度與深度。



《瘋狂工具人》短片

案例：「快樂度寒假 防騙不放假」反詐公益宣傳活動

2024年12月，快手聯合昆明市反詐中心開展「快樂度寒假 防騙不放假」反詐公益宣傳進校園活動，在寒假來臨前針對學生群體開展高發詐騙宣傳防範教育，提升學生群體的反詐防騙意識。



「快樂度寒假 防騙不放假」活動合影

• 負責任營銷

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》等相關法律法規，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，包括不限於色情誘導、電信詐騙、非法服務、虛假宣傳等相關違規問題，確保廣告投放及營銷活動的合法合規。

我們持續強化廣告合規建設，實施廣告主資質驗真和對公打款機制，確保廣告主准入的合法性和真實性。在廣告內容合規及生態建設方面，我們採用以智能模型為主、人工審核為輔的協作審核方式，保障廣告投放前的審核效率和用戶體驗。憑借完善的策略布控能力和持續的巡檢機制，我們在廣告投放過程中有效攔截違法違規內容，打壓低質量信息，確保廣告內容的持續合規性並提升了用戶觀感體驗。此外，我們建立了完善的事後追溯機制，通過日常管理內外部投訴與負面反饋，收集並處理來自監管機構、商戶和用戶等各方的反饋，構建售後履約服務的監督與處罰機制，進一步維護廣告健康經營生態。

我們高度重視電商負責任營銷管理相關工作，規範電商運營中的銷售行為，保證營銷宣傳手段的合規性，積極構建健康的商業生態環境。2024年，快手電商規則中心對《快手小店店鋪體驗分管理規則》《危及用戶權益》等各類平台規則開展270餘次修訂或新增，對商家營銷過程中的虛假宣傳、不正當營銷等違規行為進行審核管控，旨在為消費者打造更值得信任的購物平台，為商家營造更積極健康的交易環境。

快手負責任電商營銷的全流程管理

事前：

- 入駐環節：審核商家的主體資質、行業資質以及品牌資質；
- 應用圖文識別技術，建立入駐端風控策略模型，以識別、攔截違規商家、商品；
- 與服務商進行合作，引入優質供應鏈。

事中：

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

事後：

- 建立監控指標、報表分析，方便及時發現質量數據異常商品；
- 根據質檢機構的結果反饋，對違規商品、商家進行處罰；
- 與品牌方、公安機關合作，打擊售假商家。

為助力商家掌握電商平台規則，確保平台電商營銷的合規性及維護消費者的合法權益，2024年快手對近萬名商家開展5場線下規則宣教培訓，以幫助中小商家快速理解電商平台規則，降低商家運營成本。此外，我們持續向商家及用戶收集關於平台規則的建議想法，並將可採納的建議優化至平台規則，完善相關工作。



線下規則宣教培訓合影

2.1.6 客戶服務

快手重視客戶需求，致力於為客戶提供優質的服務體驗。我們持續強化客戶服務體系，重視未成年人等弱勢群體需求，努力滿足客戶期望，為平台的可持續發展助力。

- 客戶服務體系

為進一步優化服務標準，快手於報告期內持續修訂《用戶服務中心定向轉接熱線客服處理流程》《用戶服務中心熱線客服轉接處理流程》等服務相關內部流程制度文件共計77份，明確我們對用戶服務的要求，以提升服務質量，優化用戶體驗。2024年，為提高用戶反饋的效率，我們將客服各條業務線在反饋端、智能端、人工端遇到的阻隔進行串聯疏通，以業務線為維度進行整合，新建立涵蓋反饋、智能、人工、數據、產品、研發等職能的項目組，以探尋共性問題、協調資源、降低問題發生率、提高智能覆蓋範圍，從而確保用戶服務的交付更加順暢。

我們對「chat工作台 — 信息收集支持發送短信、優化核身中斷、chat服務記錄展示轉接詳情」「支持客服一鍵上報疑似詐騙」「chat工作台自適應屏幕」等應用工具進行優化升級，進一步提高用戶反饋效率。2024年，快手上線服務進度外顯功能，方便用戶在快手App中查看所反饋問題的處理進度，將服務透明化，減少用戶進線諮詢次數與客服重複接待的工作量，進一步提升整體服務效率，改善用戶體驗。

環境、社會及管治報告

快手持續探索建設性的用戶解決方案，致力於提升服務質量。我們在全國多地建設糾紛調解基地，開拓投訴接收渠道，以解決各地來訪用戶訴求，提供互聯網模式下全渠道的用戶投訴受理和反饋路徑。2024年，快手投訴處理效率同比增長17.0%，處理投訴質量保持高增長趨勢。

為優化用戶個人體驗，快手平台整體部署、系統梳理、挖掘用戶特點，為用戶提供定制化服務工作方案，針對性進行適老化、無障礙化改造，完善未成年服務專線，落實「千人千面，萬人萬解」的理念。此外，快手建立「哨兵」檢測體系，持續動態檢測影響用戶體驗的行業問題，對使用體驗重點問題積極反饋，防止出現治理盲區。本年度，此系統共計反饋並改善234例體驗相關問題。同時，我們持續更新用戶原聲³³內部共享機制，2024年我們每雙月組織開展1場公司級別聽取用戶原聲活動，收集到338條有效建議，並基於用戶原聲及用戶進線原因挖掘持續向各部門輸出1,746條反饋，其中採納率達90.0%以上。

快手將客戶滿意度放在首位，每年開展客戶滿意度調查，並認真審核結果以切實提升服務質量。2024年，我們累計回訪35萬餘位用戶，全渠道年度綜合滿意度為86.0%，其中電話渠道人工服務滿意度為97.2%。此外，我們持續關注用戶反饋及跟進環節機制，重點關注涉及未成年人的問題，並將回訪反饋時間由24小時縮短到12小時。

快手為新入職員工、在崗員工及管理層提供各類培訓活動，以增強其在客戶服務方面的能力和素養。

快手用戶服務培訓體系

培訓類型	培訓對象	培訓頻率	平均受訓時長	培訓內容
新員工入職培訓	新員工	9次／月	脫產培訓13天	- 全面優化培訓內容。除常規客服服務意識、服務話術等課程外，根據各業務部門的需求，為新員工提供針對性的業務知識階段培訓。 - 採用理論學習與實操模擬相結合的模式，助力新員工迅速掌握業務知識。

³³ 用戶聯繫快手官方客服進行諮詢、投訴或其他訴求所產生的記錄，包括但不限於電話錄音、文字交互、圖片資料等。

培訓類型	培訓對象	培訓頻率	平均受訓時長	培訓內容
業務更新類培訓	在崗員工，包括全職及兼職員工、新員工、勞務派遣及實習生	10-20次／月	平均每天0.5小時	- 針對業務綜合知識點、系統和流程等更新內容，對員工進行知識更新培訓。 - 為應對618大促期間消費者關注點和新問題，開展專項培訓。 - 針對年度春節活動，提前進行相關培訓賦能，並於培訓後組織員工測試，確保其能夠迅速解答用戶關於春節活動的相關問題。
管理提升類培訓	高潛員工／基層管理者	16小時／月	平均每週2小時	- 通過與員工進行訪談，確定各業務線的培養需求。 - 結合管理者的期望，制定針對性強的培養體系，涵蓋業務知識、解決問題能力等崗位核心能力。 - 邀請專業人士和各業務線的優秀管理者擔任講師，為學員提供更貼合實際業務的課程內容。以理論與實踐相結合的方式，最大化提升人工服務團隊關鍵角色的管理與帶教能力。

• 未成年人保護

快手始終重視未成年人權益保障工作，嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》等相關法律法規，持續強化監管措施。2024年，快手發佈《未成年人保護透明度報告》，明確快手在保障未成年人權益方面做出的舉措、探索和進展，為未成年人營造良好的網絡環境做出貢獻。

快手關注未成年人的隱私保護，並在平台上建立雙重保障機制。在人工管理方面，我們設置隱私保護專員，負責監督和執行隱私保護政策。在技術層面，我們推出了未成年人隱私保護模式，並設置了八大隱私保護開關，包括限制未成年人私信功能、限制陌生人關注未成年人、隱藏未成年人地理位置、關閉通過手機號搜索未成年人功能、關閉未成年人通訊錄推薦、關閉未成年人動態展示功能以及關閉未成年人「熟人圈」功能、用戶點擊單個視頻頭像或暱稱只可單項關注該賬號等，致力於為未成年人提供一個安全、可信賴的網絡環境。

環境、社會及管治報告

快手持續升級未成年人模式，並積極響應《移動互聯網未成年人模式建設指南》，推進未成年人模式的應用，上線了未成年人模式，對未成年人實名認證進行優化，強化未成年人保護系統，旨在為未成年人營造安全、積極、健康、有益的網絡環境。

快手採取一系列措施防止未成年人沉迷，包括部分情況下會在啟動App時通過彈窗提醒監護人開啟未成年人模式，限制未成年人模式下的直播、瀏覽同城頁面、打賞等行為，並要求用戶在開通或關閉未成年模式時輸入獨立密碼。此外，設置未成年人每日使用40分鐘後強制下線提示，以及晚上10點至早上6點的使用時間限制，確保未成年人有足夠的休息時間，防止未成年人沉迷。

未成年人模式更新亮點

推進未成年人模式升級	• 持續優化未成年人模式，進一步升級未成年人個人信息保護，每天首次開啟快手App時，強制推送「未成年人模式」彈窗。 • 響應《移動互聯網未成年人模式建設指南》，快手與多家終端廠商達成共識，通過必要接口和數據共享，協同推進未成年人模式升級。
優化未成年人實名認證	• 14歲以下未成年人實名認證需通知監護人並取得明示同意，保護未成年人隱私安全。

快手不斷加強對未成年人保護的行動，持續優化「快手護苗行動計劃」，開展「e路護苗綠色成長」專項活動，通過豐富的活動內容、活動形式，提升未成年人網絡安全意識。

案例：「e路護苗綠色成長」專項活動

快手精心組織策劃並開展「e路護苗綠色成長」專項活動，包括線上連麥直播、線下沙龍活動、拍攝發佈主題短劇、參與編撰特色書籍、打造主題海報、發佈大數據報告等多樣的內容形式，為未成年人提供全面的安全教育內容，助力未成年人健康成長。

• 線上連麥系列直播：

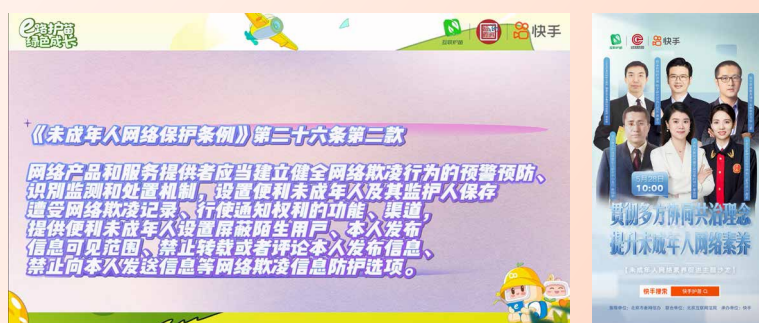
快手推出《滿分爸媽》大咖直播課，共舉辦5場線上直播。活動邀請北京市高級人民法院、共青團北京市委員會、北京市婦女聯合會等機構參與，由法官、心理諮詢師、教育專家等專業人士與教育優質內容創作者進行連麥互動，系列直播總觀看量超過千萬，有效提升了家長和未成年人對網絡安全相關問題的關注和理解。



《滿分爸媽》直播

• 線下沙龍活動：

快手圍繞「未成年人網絡素養」主題，於北京互聯網法院舉辦了《貫徹多方協同共治理念提升未成年人網絡素養》沙龍活動。活動匯聚智庫學者、北京互聯網法院法官、快手科技相關負責人等，多方共同探討《未成年人網絡保護條例》中關於未成年人網絡素養促進的內容，展現了各方在未成年人網絡保護中的積極作用。此外，沙龍活動的精彩內容被剪輯成視頻，在快手正能量賬號播出，同時新華社快看快手號也進行了同步轉播，觀看量超過145萬，引發了社會各界對未成年人網絡素養教育的高度關注和廣泛討論，為推動未成年人網絡素養提升起到了積極的促進作用。



部分線下沙龍活動內容

• 主題短劇：

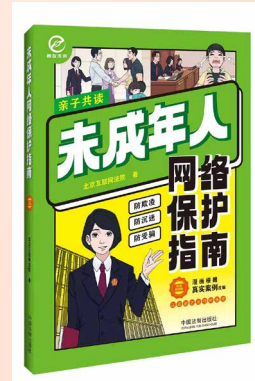
快手聯合首都網警打造《小偵探李逗逗》主題短劇，以生動的故事展現未成年人如何科學健康上網、保護自身權益等問題，向未成年人傳遞安全上網、文明用網的理念，普及網絡防詐反詐相關知識，幫助未成年人增強自我保護意識。



《小偵探李逗逗》短劇海報

- 參與編撰《**未成年人網絡保護指南**》讀物：

北京互聯網法院的《**未成年人網絡保護指南**》讀物，由快手參與編撰，將未成年人保護的典型案件漫畫化，結合正確科學的教育方法示例，幫助家長和未成年人輕鬆易懂地了解未成年人保護相關知識。



《**未成年人網絡保護指南**》

- 公開發佈《**2024快手未成年人保護報告**》：

由北京市委網信辦擔任指導單位，快手聯合未來網共同發佈《**2024快手未成年人保護報告**》，明確快手在未成年人保護方面的治理機制、行動，為打造安全健康的未成年人網上環境助力。



《**2024快手未成年人保護報告**》

為有效應對未成年人不當使用App，快手未成年人模式嚴格過濾涉及未成年人的風險內容，不斷擴大未成年人內容審核規則覆蓋面。自2021年快手上線涉未成年人舉報專屬通道以來，我們持續組建未成年人專線客服團隊，優化涉未成年人違規舉報處置標準和流程，提高處置效率和反饋時效性。此外，快手對未成年人相關的重點問題進行嚴格治理，在「清朗·2024年暑期未成年人網絡環境整治」專項行動中，快手就不當營銷、不良價值觀等危害未成年人的網絡違規行為進行全面整治，從嚴從重處置涉未成年人違規內容的賬號。

案例：「清朗·2024年暑期未成年人網絡環境整治」專項

2024年暑假期間，快手開展一系列針對未成年人網絡素養的宣傳活動，邀請北京市檢察院、北京市高級人民法院、北京互聯網法院、首都網警、北京市海淀區人民檢察院、北京市海淀區人民法院共同創作8支《青少年網絡素養公開課》視頻，並由快手正能量賬號與政務機構賬號共創發佈，觀看量超100萬。同時，快手打造《清朗暑期我守護》主題動畫，全方位對外宣傳快手未成年人模式，並開展未成年相關規則問題講解的直播，直播觀看量超過65萬。此外，快手聯合北京互聯網法院打造「未成年人網絡保護指南」主題直播，進行實地拍攝、邀請少年法庭法官出鏡介紹並出版漫畫書籍。快手上線「暑期清朗我守護」話題，瀏覽量超過1億。



《清朗暑期我守護》主題直播

快手關注未成年用戶心理健康，2024年5月推出「種太陽計劃」，利用AI技術識別用戶輕生的風險內容，並通過電話安撫及聯動全國各地警方上門干預的方式，守護未成年生命安全。此外，我們發揮平台內容優勢，聯合健康時報、極目新聞等全國有影響力的媒體，開展3場心理健康科普直播，觸達459.8萬人次，相關科普短視頻的播放量達到800萬。

我們積極參與未成年人保護的標準化工作，參與編寫由全國網絡安全標準化技術委員會發佈的《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》，並主動響應落實未成年人模式的升級，貢獻快手的優秀實踐。2024年，快手牽頭或參與十餘項與未成年人模式建設、未成年人個人信息保護相關的標準制定，包括以聯合牽頭形式深度參與的中國通信標準化協會行業標準《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》、電信終端產業協會的T/TAF 238.1-2024《未成年人個人信息網絡保護要求第1部分：身份核驗》等，為未成年人提供健康的網絡生態環境貢獻力量。

2.2 員工成長

快手始終堅守保障員工平等權益，營造公平公正職場環境。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工作空間，實現員工與公司的協同發展。

2.2.1 員工權益

快手秉持公平、多元的僱傭原則，積極吸納各類人才，打造科學合理的薪酬福利體系，保障員工基本權益。我們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。

• 員工僱傭與多元化

快手嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等各運營地法律法規，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，2024年更新了《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。

快手堅決反對和抵制任何形式的歧視和騷擾行為，公平對待不同種族、民族、國籍、宗教、籍貫、性別、年齡、健康狀況的員工。我們在《健康職場合規管理制度》³⁴中對反歧視、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。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。本集團依據《禁止使用童工規定》和國際勞動組織的相關公約，明確禁止僱傭童工及強制勞工。2024年末發生僱傭童工、強制勞工的違法事件，全職員工的社會保險100%覆蓋。

³⁴ 該制度適用於快手公司及其關聯公司、各地區分支機構（分公司、辦事處、代表處等）所有員工，以及提供服務的第三方人員（包括但不限於供應商、兼職、外包人員、實習生等）。

環境、社會及管治報告

快手秉持「公平、公開、競爭」的原則，採用「精甄選，強品牌」的人才策略，構建強大的人才開源渠道。我們通過強化校園生態建設、構建僱主媒體矩陣及第三方網絡渠道，確保候選人的投遞渠道暢通，並激發員工內部推薦人才的熱情。快手還通過碩博論壇、校企共建、獨家KOL技術分享和高校社會實踐等方式，精準吸引優質技術人才，持續構建技術影響力，發掘和培養頂尖技術人才。此外，快手與清華、北大等國內外知名院校達成校企合作關係，組織總計百場校企合作活動，打造全球技術人才品牌。此外，2024年，我們在用工模式的探索創新方面形成重大突破，通過城市下沉、校企合作等方式，將多項快手業務深入到二三線城市，有效解決更多青年人才就業問題。

快手積極樹立「年輕人友好型」僱主品牌形象，不斷拓寬招聘品牌渠道，更新品牌內核，結合行業趨勢開展直播招聘活動。同時我們自主研發招聘系統，重點構建科學高效智能的人才選拔體系，提升內外部人才市場活力，深度探究市場人才水位變化，為人選提供專業優質的招聘體驗。報告期內，我們應用科技手段，自研AI面試工具「蘿蔔面試」，為面試注入AI科學動力，有效提升人才引入質量和招聘效能。

2024年，憑借在僱主形象、組織人才管理、校園品牌建設等方面的積極努力，快手獲得了多方外部認可，被領英等多家人力資源機構評選為「全球人才吸引力僱主」等稱號，並獲清華大學、西安交通大學、中國人民大學等多所高校感謝認可。

快手2024年度人力獎項

頒獎機構	獎項／榮譽名稱
領英	全球人才吸引力僱主
脈脈	年度職得去僱主
獵聘	全國非凡僱主
牛客	2024年度大學生最喜愛僱主
刺蝟	青年友好僱主熱榜
OfferShow	2024年度明星僱主
實習僧	2024年度最愛僱主
海投網	2025最具影響力僱主

快手在人才管理上始終秉持平等僱傭原則，高度重視女性員工的公平待遇，我們以更加公平、更加充分的女性就業作為多元化目標。2024年，公司面向全體員工開展DEI(多元、平等和包容)主題培訓，積極倡導多元包容的職場文化。我們在招聘僱傭、培訓晉升、身心健康、關愛福利、職場環境、溝通渠道及維護文化價值觀等環節均提出多元及女性關懷舉措，並持續提升女性在各層級員工中的佔比。2024年，公司董事會中有一名女性獨立非執行董事任職，佔董事會席位1/9。

快手多元、平等和包容舉措

招聘僱傭	快手充分保障女性候選人的在招聘僱傭過程中的公平機會，2024年，快手新入職員工中女性員工佔比達41.3%。截至2024年12月31日，快手正式員工中共計有女性員工10,875人，佔比44.0%。
培訓晉升	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。2024年，快手女性講師佔全體講師34.4%。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。2024年快手管理者中女性佔比31.6%，尤其高職級管理者女性佔比34.3%（相比去年提升5.2個百分點），新晉升管理者中女性佔比34.8%。
身心健康	我們為員工配備專業的運動設施，同時提供免費的心理諮詢服務，旨在協助女性員工在實現職業發展的同時，密切關注自身的身心健康，以更健康、更積極的精神面貌應對工作和生活中的各類挑戰。
關愛福利	我們為全體員工提供關愛福利的同時，尤其注重對女性員工的全方位關懷。我們設立母嬰室，為職場媽媽提供便利；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；提供年度健康體檢服務；婦女節期間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。
職場環境及溝通渠道	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，消除溝通障礙。

維護文化價值觀	我們倡導多元、平等和包容的價值觀，反對基於種族、民族、國籍、宗教、性別、性別認同、性別取向、身體障礙等方面的歧視。我們對於不平等對待、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、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。
---------	---

截至2024年12月31日，快手共有來自11個國家、32個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近7.5%。快手湖南湘西的審核中心在當地僱傭了373名少數民族員工，在拉動經濟增長、提供就業崗位的同時豐富了員工多元化構成。

• 薪酬與福利

快手致力於為員工搭建公平，全面，且富有市場競爭力的薪酬福利體系。我們制定了包括《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，在充分保障員工法定權益的基礎上，通過多樣化的補充福利來豐富員工保障體系的構成，為員工的日常工作和生活提供了必要的支持和便利。此外，我們也通過多元化的薪酬激勵工具和場景來為員工提供有競爭力的薪酬水平，回報員工的業績。其中，我們為員工制定了股權激勵計劃，截止2024年12月31日，快手獲得股權激勵授予的員工約佔全體員工的30%-40%。

快手員工薪酬體系及激勵機制

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

2024年，快手進一步完善員工福利體系，依托保障機制、身心健康、日常生活、個人成長四大模塊，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	我們付費為員工提供定期壽險、意外險和重疾保險，為員工和子女提供補充醫療保險，為女性員工提供生育報銷； 為員工提供涵蓋本人、配偶、子女、父母(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。
快健康	快手全面關愛員工身心健康，為員工提供年度體檢、心理援助計劃、健康小屋、專屬醫生、保健按摩服務、基礎健康檢測、健康促進活動、健康月刊、健康講座、健身房等； 關愛員工家人，為員工父母(含配偶父母)提供年度體檢、體檢報告解讀、專屬醫生在線諮詢等服務。
快生活	飲食、出行、住房、生活、服務和假期方面為員工提供便捷舒適的體驗： • 飲食：員工餐廳及線上訂餐、茶水間、便利店； • 住房：住房補助、公租房搖號； • 生活：企業用車、快手班車、車位搖號； • 服務：理髮店、母嬰室、洗衣服務； • 假期：福利年假、春節特惠假、法定年假、育兒假、父母陪護假、婚喪產假、全薪病假； • 禮金：生育禮金、結婚禮金等。
快成長	為員工提供線上線下相結合的學習成長平台，滿足員工充電需求。

• 員工溝通

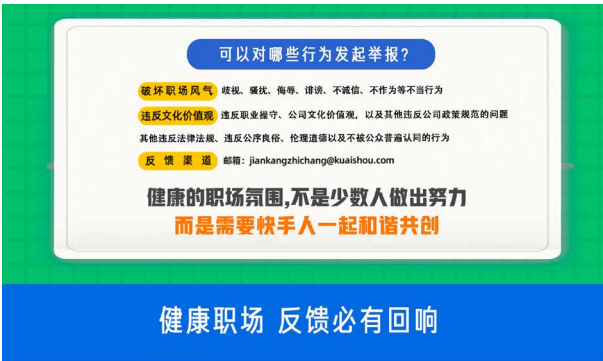
快手提倡每一位員工的聲音都值得被聆聽，我們全面關注員工的內心想法，積極開拓多元化的溝通渠道，針對員工的意見和訴求進行及時的反饋與落實。我們尊重和保障員工自由結社的權利，大力支持工會工作，搭建多種員工溝通平台，營造更加和諧、公平、民主的工作環境。

快手集團(北京)工會以服務員工為核心，結合互聯網員工多樣化需求，開拓創新服務渠道、優化服務流程。我們制定了《快手職工手冊》等十餘項制度文件，為員工權益福利提供強有力的制度支撐，引導員工以有效的方式表達自身訴求。2024年，工會持續與多部門聯動，構建常態化梯度協助長效機制，建立健全四方協同工作體系，形成全領域覆蓋、特色鮮明的服務格局，不斷提升服務能力。

環境、社會及管治報告

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。此外，員工還可借助茶話會、部門工作會議、內部論壇等方式，與管理層展開有效對話，及時提出合理意見和建議。當員工察覺到不公平現象或存在爭議的問題時，可向上級主管部門和人力資源部門如實反映，我們會對收到的投訴、舉報和信息進行嚴謹的調查處理。

2024年，快手新增「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。



快手「健康職場」渠道

快手2024年員工溝通機制亮點

HR諮詢	對原有的HR諮詢渠道進行整合升級，將所有人力資源相關問題匯總到「HR諮詢」渠道，並將AI能力應用到員工諮詢服務中，自助答疑解決率提升7.0%，「HR諮詢」eNPS ³⁵ 提升3.1%。
現場服務	建立標準共享服務大廳為員工提供線下服務，統一標識、服務時間、服務標準，讓員工在不同職場均可以享受一樣的體驗。
問答機制	鼓勵員工參與到公司建設與討論當中，對員工提出的問題積極回應解決，相比2023年，響應回覆率提升41.6%，問題平均回覆時長縮短35.6小時。

³⁵ Employee Net Promoter Score，即員工淨推薦值。

快手注重員工的體驗和感受，每年至少開展一次組織能力調研。我們內部自行研發調研工具，設計調研題目和平台，圍繞組織當下關注的核心問題，採用匿名問卷方式收集員工的真實反饋，嚴格保障員工個人信息安全。截至2024年，各年度調研的填答率約為90.0%，通過公佈部分調研結果及相應的管理改善與落實舉措，2024年員工滿意度和敬業度得以提升，也明確了後續持續改進的方向。

快手每年組織開展一次HR員工服務調研，作為員工滿意度的真實體現。我們結合數據變化進行分析，提升解決員工問題的能力。截至2024年12月，HR員工服務調研中eNPS全年綜合平均值比2023年提升了1.1%，其中單項（人事檔案／集體戶口辦理業務）的升幅最高，達7.5%。

快手始終秉持以人為本的理念，組織開展多樣的員工文體活動和節日活動，豐富員工的業餘生活，為員工營造輕鬆愉快的氛圍。

案例：2024年快手組織開展多樣化員工活動

- 快手讀書月活動

2024年4月，在世界讀書日之際，我們通過薦書、逛書、種書、聽書、拆書等活動，幫助1,000餘名員工讀好書，提升了員工的知識素養和文化內涵，在公司內部營造了濃厚的學習氛圍，促進了員工之間的知識交流與共享。



快手讀書月活動

- 母親節特別活動

2024年5月，在母親節前夕快手為員工組織舉辦了母親節特別活動，為員工提供了一個展示感恩與愛的機會，增進了員工與家人之間的感情。



員工在活動現場寫下對母親的祝福

環境、社會及管治報告

- 司慶拔河爭霸賽

2024年6月，快手在13週年司慶活動期間舉辦了「快手拔河比賽」，約220名員工以戰隊的形式參與。本次比賽有效增強員工之間的凝聚力和協作精神，提升員工身體素質和心理素質。



快手董事長兼首席執行官程一笑為冠軍戰隊頒獎

2.2.2 員工培訓與發展

快手全面助力員工實現個人價值，精心打造涵蓋專業技能、管理知識等方面的多元化培訓體系，構建暢通職業發展通道，為員工提供公平晉升機會，與員工攜手共進。

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。

為進一步幫助員工成長，快手搭建起橫向覆蓋「快LEARNING（在線學習平台）、快TEACH（講師軍團、海量課程庫、相關制度及SOP）、快MENTOR（導師）」等培訓媒介，縱向覆蓋「快LEAD（領導力）、快TECH（專業力）、快TALK（開放力）、快UP（通用力）、快START（新員工）」等培訓品牌的員工培訓體系，為各類員工提供不同階段針對性培訓支持。

快手培訓體系

培訓類型	培訓內容
領導力培養	• 打造全面學習發展體系，實現公司層面統一培訓和各業務線定制化領導力項目共同發展，個體領導力和團隊領導力協同進步，兼顧領導者長期發展和短期問題解決以及線上學習和線下學習的融合。 • 針對技術領導者、一線領導者、總監、總經理等不同層級提供全面的發展項目，通過線上學習營、直接融入業務團隊的陪伴成長項目等課程，幫助管理者尋找並解決管理中存在的問題。 • 配合幹部任命機制推出「新羽計劃」，從起始環節著力提升管理者的能力素養，保證管理者具備相應資質。 • 除公司級項目外，各業務部門根據自身業務需求，開展系列中長期領導力培養項目十餘個，包含：1) 聚焦核心骨幹／高潛，提升後備人員能力、滿足業務線人員配置的訴求；2) 聚焦業務線內各層級核心管理者、提升整體幹部梯隊水平；3) 聚焦通用管理痛點、提升業務線內管理動作操作水平等。
專業人才培訓	• 識別並培養技術領域、產品運營領域等專業領域年輕高潛人才，採用在崗實踐、導師輔導、專業課程學習等多元方式，助力他們加速成長。 • 持續深耕7個技術領域方向，全方位拓展技術人員的專業深度與知識廣度；推動技術管理人員積極適應各類技術管理場景，持續強化其技術規劃、精準決策等關鍵能力；借助引進外部高端人才、開展廣泛外部合作，以及與工業界、學術界技術權威深入切磋交流等途徑，助力技術人才拓寬技術視野，緊跟前沿趨勢。 • 持續提升在產品、運營、分析、銷售人才的專業深度和廣度，解決實際工作問題，提升工作上手效率；通過引進行業專家、外部合作深入交流，使產運人才擁有更為廣泛的行業視野和創新思維。

環境、社會及管治報告

培訓類型	培訓內容
新人培訓	• 打造「3+1」校招生培養體系，助力校招生更快地熟悉業務、提升專業技能，快速地成長和發展：1) 公司層，打造「直播體驗、短視頻PK、薪火相傳、走進用戶、業務挑戰賽」等更貼近業務和用戶的高口碑項目；同時，通過開展通用力課程助力校招生職場轉身；2) 通道層，從專業通道視角講解業務全貌，讓新人打好專業基礎，強調實戰與上手；3) 部門層，分階段分模塊長週期培養、重視項目歷練，讓新人能快速成長。 • 制度保障：洞察和收集校招生的成長問題與困惑、導師的輔導痛點，制定《校招生成長手冊》《導師輔導寶典》等指引文件並持續迭代更新。 • 強大的導師團隊：安排導師一對一輔導，答疑解惑，陪伴校招生一路的成長，組織豐富多彩的師徒活動，加強師徒的鏈接，提升導師的輔導意願和能力。

案例：快手「新羽計劃」領導力培訓項目

2024年，快手全新打造「新羽計劃」，幫助儲備管理者在角色認知方面，清晰認識管理角色、職責要務、快手崗位要求，做好意識和能力上的準備；在管理績效方面，掌握績效管理的核心管理動作，帶領團隊，接目標、追過程、拿結果；在團隊管理方面，能夠及時對團隊成員進行輔導提升能力，並營造良好的團隊氛圍。2024年我們共開展8期「新羽計劃」項目，參訓學員250餘人，通過快手定制全案例研討會形式，提升儲備管理者角色認知、及核心管理技能。

案例：快手針對專業人才組織業務比賽、分享交流等活動

2024年，快手面向全體員工開展了10餘場緊貼業務、不同主題的大賽，共有數千人次員工積極參與其中，各類比賽激發了員工的創新活力，也給員工提供了展示自己的戰場，受到員工的廣泛關注和點讚，經過比賽沉澱了很多優秀的技術經驗、運營策略、創新點子等。此外，我們還組織技術分享會、內外部行業技術專家分享等項目，幫助員工提升專業能力。



第6屆黑馬·快手產品技術創新大賽



走進技術團隊分享會

環境、社會及管治報告

快手同步提升線上和線下培訓能力，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2024年12月31日，快手中學開設課程共計4,275門。

在外部培訓方面，快手積極引入外部資源，搭建產學研交流平台，全面提升員工綜合素質。報告期內，我們聯動外部技術垂直社區、相關出版社、互聯網媒體等渠道，引入互聯網行業產研專家及跨行業專家分享交流等22場活動，共計2.5萬人次參與交流學習，有效提升產研人員專業水平和行業視野。

快手高度重視員工的成長和專業技能提升，鼓勵和支持員工積極報考業務相關資質認證，安排數據安全工程師、PIA³⁶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。

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，業務人員多採用量化目標的考核方式，而非業務人員多採用OKR³⁷的考核方式，績效考核結果經由員工上級和隔級上級共同校準。同時，我們將最終績效評級前二等級的員工名單向全體員工公示，營造了公平公正的績效評價氛圍，有效確保組織目標與員工目標的一致性。此外，快手也主張通過績效討論促進員工的專業成長，結合同伴互評及上級發展建議，指導員工下一步專業發展。

快手基於「讓優秀人才上戰場」的理念導向，鼓勵優秀人才接受項目歷練。2024年，我們強化年度人才盤點在「識人」「上戰場」等環節的作用，強化內部培養體系的建設，要求重點盤出高潛人才並明確下一步計劃，提升高潛人才上戰場的確定性，提升人才厚度，同時強化盤點結果後驗，落地管理有責。

2024年，快手在此前職級升級的基礎上，進一步明確讓優秀員工高頻快速成長的導向，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。

³⁶ PIA，Personal Information Protection Impact Assessment，即個人信息保護影響評估

³⁷ OKRs，Objectives and Key Results，即目標與關鍵成果。

2.2.3 員工健康與安全

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。我們為員工提供人體工效學桌椅、健身場地、健身器材等設備設施和健身課程，保障員工身體健康。此外，我們全面開展健康隱患排查與整改，組織全國職場聯合安全檢查，以消除各類潛在風險因素，確保工作環境的安全和健康。2024年，我們建立突發災害天氣全國職場響應機制，將7*24小時的日常實時檢測和未來預測相結合，當災害天氣來臨時，跟隨政府發佈的企事業單位指導動作，敏捷迅速做出反應，保障員工在突發天氣情況下的人身安全。

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。對於體檢中出現指標異常的員工，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。

快手關注員工身心健康，預防工作場所中的各類健康和 safety 風險，提醒員工關注健康安全問題。我們依托「健康小屋」服務體系為員工提供健康諮詢、保健按摩等健康服務，為全體員工提供線上專屬醫生服務，並在全國職場配備AED³⁸設備。為保障員工心理健康，我們推出「EAP³⁹員工心理健康援助計劃」，在線上和線下同步為員工提供諮詢服務，提升員工的心理調適能力和抗壓能力。

³⁸ AED，Automated External Defibrillator，即自動體外除顫器。

³⁹ EAP，Employee Assistance Program，即員工心理健康援助計劃。

環境、社會及管治報告

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，2024年共計組織開展17次「急救俠」培訓活動。自開展「急救俠」培訓計劃5年以來，全國範圍內總計培訓取證已超過5,150人，全國培訓比例達到14.6%，領先行業公司，培訓覆蓋19個城市的職場，總計培訓94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3,778名員工取得該徽章。

案例：快手2024年員工健康安全活動

- 快手防災減災日主題活動

快手在國家防災減災日期間邀請地震局等有關部門和專家蒞臨快手，成功舉行防震減災培訓和演練活動，共計500餘名員工參加了培訓和演練及各項活動體驗，有效提升員工防震減災意識。



快手員工參與防震減災培訓和演練活動

- 快手全國職場消防安全主題活動

快手在全國消防月期間組織年度消防安全主題活動，通過多種渠道為快手員工推送消防知識，並通過滅火救援和疏散自救演習檢驗火災預案及應急處突能力。北京、深圳、天津、成都、武漢等多地職場舉行2024年度消防疏散演習。京區職場近13,000名員工參加消防疏散演習，4,697人次參與消防知識有獎答題，招募「消防俠」161名。



快手組織消防疏散演習

- 健康小屋特色活動

2024年，我們在健康小屋活動中開展了中藥香囊製作、頭皮檢測、乾眼熏蒸、鷹瞳檢測、急救講座、運動康復等多項健康活動，員工共計參與超4,000人次，對於強化員工健康意識，提升員工健康水平，彰顯健康關懷起到了重要作用。



快手健康小屋活動現場

- 社區醫生進職場活動

自2024年7月起，快手健康小屋聯合清河社區衛生站，邀請站內醫生駐場元中心為員工提供家庭醫生簽約、健康諮詢及開藥服務，配合健康小屋為員工提供健康支持，實現足不出職場就能看病開藥，為員工提供了極大便利。



社區醫生進職場

環境、社會及管治報告

- 正念工作坊

2024年，我們組織開展20場正念減壓活動，聚焦員工情緒調控、自我接納、時間感知、提升專注力等心理主題，由專業老師帶領練習，為員工提供了極佳的減壓放鬆、自我疏解課程。



正念工作坊

僱傭績效表

僱傭

指標		2024年數據
員工總人數(人) ⁴⁰		27,674
按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工(人)	24,718
	其他類別員工 ⁴¹ (人)	2,956
全職員工總數(人)		24,718
按性別劃分的全職員工人數	男性(人)	13,843
	女性(人)	10,875
按年齡組別劃分的全職員工人數	30歲以下(人)	15,277
	30-50歲(人)	9,427
	50歲以上(人)	14

⁴⁰ 員工總數統計範圍為快手科技的全職員工以及其他由本公司直接管理的兼職員工、勞務派遣和實習生。

⁴¹ 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。

指標		2024年數據
按工作地區劃分的全職員工人數	工作地為中國大陸地區(人)	24,581
	工作地為海外及中國港澳台地區(人)	137
按管理層級劃分的全職員工人數	管理層(人)	1,468
	非管理層(人)	23,250
全職員工總流失率(%) ⁴²		30.1
按性別劃分的員工流失比例	男性(%)	30.8
	女性(%)	29.4
按地區劃分的員工流失比例	中國大陸地區(%)	30.1
	海外及中國港澳台地區(%)	34.3
按年齡組別劃分的員工流失比例	30歲以下(%)	29.9
	30–50歲(%)	30.6
	50歲以上(%)	21.4

僱員培訓

指標		2024年數據
員工培訓總投入金額(萬元)		1,784.2
快手中學培訓情況	培訓總時長(小時)	1,433,903
	參與總人次數(人次)	943,476
	開設課程門數(門)	4,275
按僱員類別劃分的人均培訓小時數	管理層人均培訓小時數(小時)	53.6
	非管理層人均培訓小時數(小時)	40.0
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	管理層培訓佔比(%)	90.8
	非管理層培訓佔比(%)	91.5
按性別劃分的人均培訓小時數	男性員工人均培訓小時數(小時)	41.1
	女性員工人均培訓小時數(小時)	40.2
按性別劃分的受訓僱員百分比	男性員工培訓佔比(%)	92.1
	女性員工培訓佔比(%)	90.7

⁴² 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。

健康與安全

指標	2022年數據	2023年數據	2024年數據
因工作關係而死亡的人數(人)	0	0	0
因工作關係而死亡的比率 ⁴³ (%)	0	0	0
因工傷損失工作日數 ⁴⁴ (天)	529	381	929 ⁴⁵

2.3 商業道德

快手持續完善商業道德管理政策與架構，不斷優化反貪腐、反洗錢、反壟斷與不當競爭的管理流程，積極開展廉潔文化教育與倡導工作，打造廉潔產業生態圈，與合作夥伴共同建設風清氣正的商業環境。

2.3.1 反貪腐

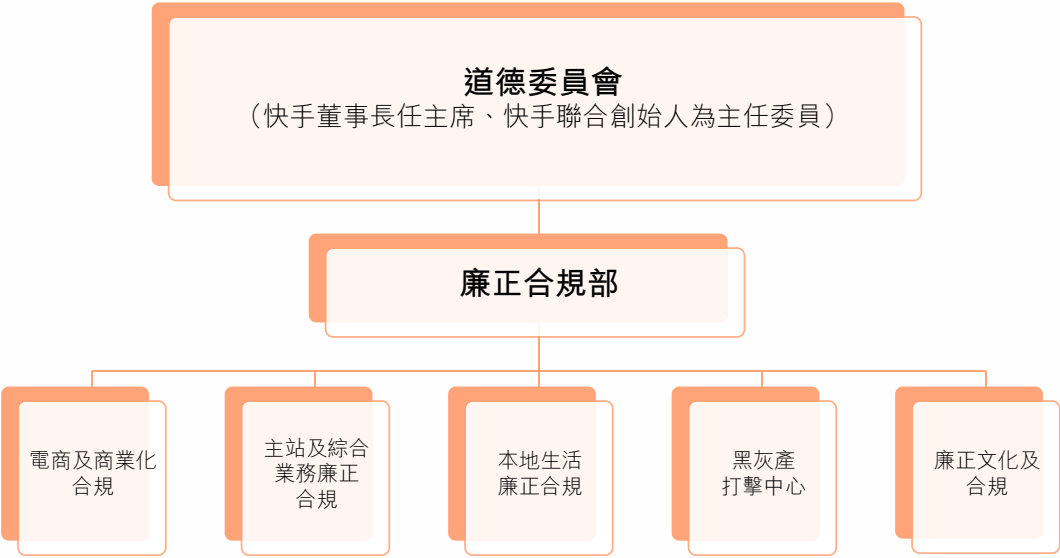
快手作為全球互聯網行業的重要成員，嚴格遵循《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》、美國《反海外腐敗法》(The Foreign Corrupt Practices Act)、《英國反賄賂法》(Bribery Act 2010 of UK)等國內外法律法規。2024年，公司持續更新《快手禮品申報制度及管理細則》《快手員工流量資源使用／投放利益衝突管理細則》等規章制度，公開發佈了《反腐敗政策聲明》和《快手避免利益衝突框架指引》，明晰公司對於反貪腐行為的管理原則及舉措，進一步提升公司反腐敗政策制度的透明度，向各利益相關方傳達廉潔思想。公司對反貪腐案件採取嚴厲措施，2024年，快手發生兩起相關違規案件，其相關損失已經予以挽回且未對公司業務產生重大影響。

快手的商業道德管理體系由商業道德委員會作為最高決策機構，廉正合規部下設五大中心，其中按照業務線設立電商及商業化合規中心、主站及綜合業務廉正合規中心、本地生活廉正合規中心及黑灰產打擊中心，主要負責公司舞弊案件查處及後續治理；同時，我們設立廉正文化及合規中心，負責公司廉正文化建設、公司級廉正制度建設及公司級廉正合規治理、部門內部合規管理工作。

⁴³ 因工死亡率= (因工死亡總人數／總員工人數)*100%。

⁴⁴ 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。

⁴⁵ 由於2024年業務量較之前有所提升，其中骨折情景佔比較多，需較長周期康復，故數據較往年有所上升。



快手商業道德管理架構

2024年，快手已搭建由內審部、廉正合規部、內控部共同組成的反腐運轉機制。在該機制中，內審部每年面向所有業務和項目開展商業道德審計工作，發現反腐線索即同步給廉正合規部開展調查。經廉正合規部查實的反腐案件，也將同步給內控部進一步開展內控治理工作，旨在針對腐敗案件中呈現的流程缺陷問題開展流程缺陷治理，規避後續腐敗風險再次發生。

風險管理方面，公司以構建廉潔治理長效機制為目標，持續完善以全面風險管理為導向的內部控制體系。一方面，整合經營數據監測與崗位權限分析，結合行業合規案例研究，繪製高風險業務場景的舞弊風險矩陣；另一方面，針對高風險領域實施專項審計，並配套建立智能化監控體系，實現風險預警、過程留痕與異常行為溯源三重防控機制。該體系有效強化關鍵崗位廉潔履職能力建設，為保障企業可持續發展提供堅實的治理保障。

環境、社會及管治報告

快手已建立完善、多元的監察舉報渠道，鼓勵公司員工和供應商、代理商、客戶等合作夥伴以及其他第三方針對腐敗、賄賂、舞弊等現象進行舉報。同時，我們建立起明確的投訴及舉報人保護機制，實名舉報的個人信息及舉報內容將予以嚴格保密，任何人不得向被舉報人和無關人員洩露相關信息，嚴格保護舉報人的合法利益，避免任何打擊報復行為。截至2024年12月31日，上線的舉報入口增加1個，累計達到10個。

商業道德監察舉報渠道

- 舉報平台(覆蓋官網、代理商平台等多個端口)
- 廉正舉報郵箱：lianzheng@kuaishou.com
- 官網舉報網址：<https://jubao.kuaishou.com/#/?channel=KSPC>
- 微信公眾號「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

報告期內，快手為進一步提升全員廉潔意識，通過新員工普法培訓、業務部門專項培訓、管理層廉正合規培訓、廉正合規專題培訓、供應商廉正合規培訓等方式，向全體員工及供應商開展反貪腐相關培訓，培訓覆蓋多場景、多角色，有效提升快手整體安全文化氛圍。

2024年快手廉正合規體系培訓情況

新員工普法培訓	• 2024年新員工在線培訓共計16,343人次，覆蓋率100%
業務部門專項培訓	• 業務團隊開展線下業務培訓共計24場，覆蓋全部重點業務部門，共計覆蓋4,613人 • 新增業務專項線上培訓課程，覆蓋遊戲、本地、商業化新人1,424人 • 一線職場廉正課程線下培訓總計165場，職能團隊培訓和一線職場線下培訓覆蓋2,635人 • 已累計認證廉正講師共計83名
管理層廉正合規培訓	• 2024年開展2次董事會反腐敗培訓 • 2024年管理者在線培訓共計237人次
廉正合規專題培訓	• 通過廉潔快手公眾號發佈公司內外部腐敗案件，警示員工遠離腐敗，並針對公司廉正制度迭代進行宣導 • 截至2024年12月31日，廉潔快手公眾號共計發佈50篇廉正宣導文案，累計閱讀量超過36萬人次

供應商廉正合規培訓

- 2024年，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，並分別在5場供應商大會上進行廉正合規宣講，宣講圍繞供應商制定貪腐政策制度、加強對上游供應商商業道德的管理、定期的供應商商業道德審計、ESG相關內容展開，覆蓋市場服務類、行政服務類、人力服務類、IT服務及設備全品類供應商，累計觸達2,000餘人。

快手秉持對一切貪污腐敗零容忍的原則，嚴格落實供應商廉潔管理的相關要求。我們在《供應商入庫承諾書》中明確供應商需簽署的廉潔條款，並列明賄賂行為的後果與檢舉舉報方式細則。截至2024年12月31日，我們已累計與6,028家供應商簽署《廉正和保密承諾書》，較2023年的4,928家數量上漲22.0%。

2.3.2 反洗錢

快手積極收集並及時響應《中華人民共和國反洗錢法》等各類反洗錢法律法規動態，並根據國內外監管政策，定期更新相關制度。2024年，我們制定《快手反洗錢政策聲明》《反洗錢及反恐怖融資管理辦法》《洗錢風險自評估管理辦法》等內部制度，確保所有業務活動均符合國際及國內反洗錢法律法規要求。

快手已搭建完善的反洗錢管理架構，並設立專職部門負責集團反洗錢工作，嚴格執行並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。

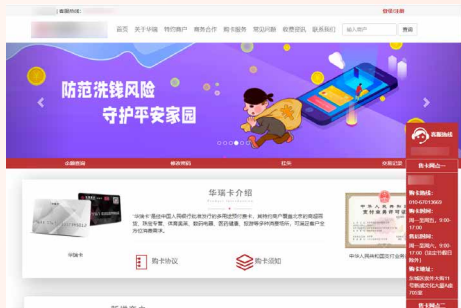
2024年，快手開展反洗錢工作常態化管理，通過加強內部控制、提升技術應用、加強員工培訓等方面，持續推進反洗錢管理工作的提升。

快手反洗錢常態化管理

加強內部控制	• 制度建設：制定和完善相關制度，確保各項業務流程符合法規要求。 • 風險評估：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。 • 監督檢查：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。
提升技術應用	• 系統建設：投入資源建設先進的反洗錢監測系統，利用大數據、人工智能等技術手段提高監測效率。 • 數據分析：加強對交易數據的分析，及時發現可疑交易採取相應的控制措施。
加強員工培訓	• 普及知識：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。 • 文化建設：營造合規文化，形成全員參與的良好氛圍。

案例：線上線下聯動，全方位推進反洗錢宣傳培訓

2024年，快手為加強內部反洗錢工作力度，採用線上和線下的方式同時開展宣傳培訓。線上，我們通過公眾號推出科普文章、案例分享和短視頻，宣傳新反洗錢法律法規。線下，我們組織員工參加反洗錢內部培訓，分享案例，提示洗錢風險。通過培訓有效加深員工對反洗錢法律的認識，助力健康的金融生態環境建設。



線上宣傳截圖



線下反洗錢培訓

2.3.3 反壟斷與不正當競爭

快手高度重視完善反壟斷合規管理工作，堅持合法合規經營。我們嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》及其配套規章，制定《快手競爭合規管理制度》《快手經營者集中合規指南》等內部制度，規範和指引反壟斷合規工作。

快手參照《經營者反壟斷合規指南》，持續通過識別、評估、處置的合規機制，進行常態化的反壟斷合規把控。在經營者集中方面，我們建立了前置審查及合規機制，對所有新增經營者集中項目進行合規把控，例如在投資併購交易中，交易文件簽署前即對是否構成集中及達到申報標準進行預審查，確保滿足合規要求，防範合規風險。

2024年，快手基於互利共贏、公平競爭的理念，積極參與網絡直播行業的市場競爭狀況調研、經營者集中反壟斷合規會議等多元化調研及交流活動，持續保持與行業前沿動態的緊密溝通，旨在攜手各方共同構建一個鼓勵有序創新、保障公平競爭、促進健康發展的市場環境。

2.4 供應鏈管理

快手致力於建立安全可靠、可持續的供應鏈體系。我們通過完善的供應商全生命週期管理體系，對供應商在環境保護、勞工管理、數據安全以及商業道德方面作出明確規範，穩步推進價值鏈的高質量發展，實現多方共贏。

2.4.1 供應商合規管理

報告期內，快手在《快手供應商管理制度》《快手供應商認證管理流程》《快手供應商選擇管理制度》《快手供應商績效管理流程》《快手供應商日常管理流程》等政策制度框架的基礎上，持續更新《採購管理制度》《自採管理規定》等招標採購及供方管理規章制度，進一步優化供應商准入、選擇、評估、ESG風險管理及退出的全生命週期管理流程。2024年內，與本集團簽訂合同達成合作的供應商共有3,600家⁴⁶，包含國內供應商3,428家（其中港澳台供應商79家）及海外供應商172家。

⁴⁶ 2024年，由於快手系統升級，引入「採購」標籤，僅將符合快手「採購」定義的供應商納入統計範疇，導致供應商統計口徑發生變化，因此2024年度數量較往年有大幅降低。

環境、社會及管治報告

2024年，快手先後優化服務協議與承諾函體系，新增GPA⁴⁷通用協議模板，通過清晰界定各類標準與定義，確保了在不同合作場景下雙方權益得到充分保障，在法律效力層面進一步強化了協議的嚴謹性。截至2024年12月31日，市場採購類供應商GPA協議簽署率達100%。

此外，我們聚焦於通過線上協同降低管理風險和提高溝通效率。報告期內，我們升級供應商門戶，擴大線上協同範圍，優化流程的同時增加智能客服功能，使供應商訂單、驗收、回款等更加便捷、高效、透明，協同單據提升3倍。該舉措不僅讓合作雙方簡化了操作步驟，節約了溝通與人力成本，更推動整個流程向無紙化方向邁進，實現了更加環保、更加綠色的溝通模式。

供應商全生命週期管理體系

供應商准入	- 制定統一的准入規則與標準，並與供應商簽訂保密、信息安全、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； - 根據具體品類制定差異化的資質審核標準，以確保其符合質量、環境、職業健康安全和食品安全的管理標準； - 對於餐飲和傢俱等特定類別的供應商，快手通過資料認證、實地考察相結合的方式，綜合評估其生產環境、安全措施及環保合規性，以確保符合供貨標準。
供應商選擇	- 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； - 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。
供應商評估	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，反之將受策略調整。
供應商ESG風險管理	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。
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； - 我們逐步淘汰那些不符合標準的供應商，以加速供應鏈的優化和升級，確保供應鏈的高效運作和質量標準。

⁴⁷ GPA，General Purchase Agreement，即採購通用協議。

報告期內，快手通過線上線下會議的形式與全體供應商保持緊密溝通，共同回顧合作成效並制定改進計劃，就長期戰略協作、商業道德規範及信息安全管理等核心主題進行充分交流，確保雙方在合作目標與執行標準及廉潔合規要求上達成一致。同時，我們借助重要節日節點開展廉潔宣導活動，持續強化供應鏈合規意識，為長期合作打下堅實基礎。

2024年，快手持續對274家供應商開展績效考核，包含但不限於技術、質量、響應、交付、成本，和其他如自身風險、履約風險、發展潛力、ESG相關水平等內容。績效考核可通過線上評估，使得考核過程更加透明、公正，考核的結果通過供應商門戶及時地反饋給供應商，使得考核結果能得到有效的、及時的應用。



供應商績效考核維度參考表

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。
其他(O)	- 考核供應商風險，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。 - 考核供應商發展潛力，全面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，同時深入考察其企業文化和ESG的績效表現等多維度因素。

環境、社會及管治報告

2.4.2 責任及綠色採購

快手高度重視供應鏈的環境與社會風險。在充分保障供應商利益的情況下，我們積極主動開展供應商環境與社會風險的識別與管理工作，制定《供應商入庫承諾書》，並要求所有入庫的供應商均簽署並遵守其中的核心原則，督促供應商履行社會責任，共同走可持續發展之路。

快手《供應商入庫承諾書》核心原則

保障勞工和人權	要求所有供應商遵守最高道德標準，包括不得僱傭童工、結社自由、平等待遇、身份保護、最低工資標準、最長工作時間標準與禁止報復等。
保障員工健康和工作安全	為員工提供安全健康的工作環境，遵循工作小時和報酬的法律規定，以及落實應急響應措施。
環境保護	不斷深化供應商環境保護意識，要求必須以環境影響最小化的方式來從事生產勞動，嚴格遵守國內外環境保護法定標準。
反腐敗	嚴格遵守反腐敗法律法規，以透明和誠信的方式開展業務，反對任何形式的腐敗和賄賂。
數據安全及隱私保護	遵守相關數據保護法律法規，保護客戶和用戶的個人信息和數據安全。

2024年，快手在外包合作(涵蓋技術、非技術、客服、項目制、數據庫服務、保險、體檢、數據採集標注、運維等多個品類)中，通過供應商承諾函與合作合同雙重保障數據安全與隱私保護，還在CSR⁴⁸報告項目招標中推行環保印刷，促進供應鏈向環保、高效、可持續的方向發展。

案例：數據中心綠色升級，助力責任採購

2023年，快手在環京地區租用數據中心時，優先選擇與國家認證的綠色數據中心建立合作關係。2024年，快手持續採取該措施，報告期內快手成功獲得了2個國家頒發的綠色數據中心認證證書，為租用數據中心運營增添了環保與能效的雙重保障。

⁴⁸ CSR，Corporate Social Responsibility，即企業社會責任。

報告期內，快手持續關注供應商環境保護、勞工與人權保障、健康安全與員工福利、商業道德，以及數據安全與隱私保護等方面表現情況，確保所有供應商都能踐行高標準的社會責任，共同推動構建一個更加可持續、公正、安全且值得信賴的商業生態系統。

2.5 社會責任

快手始終堅守社會責任擔當，積極開展社會公益慈善活動。我們精心策劃多元化公益慈善項目，精準聚焦社會公益領域，以實際行動傳遞溫暖與力量。我們大力倡導員工投身志願活動，組織員工深入社區、幫扶弱勢群體，並且助力公益理念的推廣與傳播，實現與社會的協同發展。

2.5.1 社區貢獻

快手秉持強烈的社會責任感，全方位為社區貢獻力量。我們利用平台優勢，助力鄉村產業發展，關愛婦女就業創業，支持非遺傳承，通過一系列行動，持續為社區發展注入溫暖力量。

案例：快手公益「幸福大講堂」項目

快手公益「幸福大講堂」項目以提升全民數字素養與技能為目標，通過普惠型新媒體技能培訓，幫助鄉村主播、女性、青年創業者、殘障人士以及養老從業者等群體掌握短視頻和直播技術，同時助力各行業的數字化轉型，共享數字技術發展紅利。此外，「幸福大講堂」還在全國7個省份捐建「共享直播間」，打造直播電商基地，助力當地擁抱數字技術，促進區域協同發展。目前，「幸福大講堂」已走進全國超40個縣市，幫助超100萬人次掌握「短視頻+直播」數字技術。



快手公益「幸福大講堂」項目

環境、社會及管治報告

案例：快手2024年鄉村振興系列公益活動

快手充分發揮平台優勢，全方位投身鄉村振興事業。我們在婦聯的指導下，針對鄉村女性開展農業技術與互聯網職業技能培訓，賦能鄉村女性成長；利用平台的傳播力，製作並發佈「了不起的家鄉土特產」視頻，同時攜手中國鄉村發展基金會善品公社推出助農公益好禮，以實際行動為鄉村產業賦能，持續為鄉村的繁榮發展貢獻力量。



遼寧省婦聯鄉村女性農業技術和互聯網職業技能培訓項目



直播助農公益好禮

案例：快手助力女性發展公益項目

在北京市婦聯的指導下，快手公益積極開展女主播培訓工作，幫助更多女性掌握短視頻和直播技能，助力女性抓住電商發展機遇，融入電商產業，實現創業就業與增收致富。2024年3月26日，「幸福來敲門」— 快手公益短視頻直播培訓活動於北京市婦女兒童社會服務中心大廳順利開展。



「幸福來敲門」女主播培訓項目

案例：快手非遺傳承人幫扶公益項目

2024年，快手公益發起「非遺傳習學堂」項目，這是國內首個結合互聯網平台優勢，系統性為困境非遺傳承人提供幫扶支持的公益項目。項目通過非遺進校園、進社區和版權合作等形式，幫助地處偏遠的傳承人創業增收、提升能力，同時也讓更多人認識非遺、愛上非遺，推動傳統技藝的傳承和活化。「快手公益非遺傳習學堂」第一階段工作，已經在山西、甘肅、青海三地支持了超20名傳承人，預計授課場所將覆蓋50所鄉村學校和社區，惠及超過15,000人。



「非遺傳習學堂」項目

環境、社會及管治報告

2.5.2 公益慈善及志願者服務

快手堅持深耕公益慈善領域，通過公益助學、公益助殘等項目積極發揮作用，組織員工志願者團隊，切實為社會發展添彩助力。2024年，快手公益項目共捐贈約人民幣4,741.0萬元，公益項目投入總時間37,482.0小時。

案例：快手公益員工流浪動物保護項目

快手於2024年正式在辦公平台上線「快手公益員工平台」，員工可在該平台查看公司公益項目進展、報名參與公益活動等。2024年12月，快手公益攜手「它基金」「送你一隻狗」等公益機構在快手園區發起「送你一隻小可愛」活動，面向快手員工開展動物保護主題講座及公益領養日等活動，提升大家動物保護意識的同時，幫助流浪的小傢伙們找到溫馨的歸宿。



「送你一隻小可愛」活動

案例：快手公益助殘系列項目

2024年，快手在全國助殘日、國際殘疾人日等主題公益日期間，聯合中殘聯，進行助殘直播，促進殘疾人就業、幫助殘疾人產品售賣。同時，我們聯合有關協會和外部媒體，共同發佈《*連接：讓每一種生活都有迴響*》專題短片，回訪在快手上用短視頻和直播記錄生活、創造美好生活的殘疾人創作者，以及關愛殘疾人朋友的創作者，引發社會廣泛關注。此外，為進一步助推殘疾人事業高質量發展，快手公益與快手數字人團隊攜手河北省殘聯發起「快手數字人直播助殘基地」項目，致力於探索數字時代下殘疾人就業幫扶的新模式，以科技賦能，為殘疾人融入社會、追求美好生活開闢新路徑。



快手公益助殘系列項目

案例：快手公益助學系列項目

快手長期投身公益助學，探索打破教育資源的地域限制，幫助偏遠地區學生開闊視野，設立多種助學項目，有力推動教育均衡發展。

- 啟智未來學堂·夏令營項目

快手公益發起「啟智未來學堂」項目，截至2024年底帶領超80名師生走進北京，開展公益夏令營活動。夏令營內容涵蓋編程及信息技術教育、科技體驗、音樂及自護教育相關課程、高校／快手參訪、名勝訪學、中外交流等，來自多個偏遠地區的孩子們參與到該全面助學活動中。



快手公益「啟智未來學堂」項目

環境、社會及管治報告

- 啟智未來學堂·數字教室項目

快手「啟智未來學堂」數字教室項目聯合北京市婦兒發展基金會在內的多家機構，在京津冀地區、甘肅白銀、甘肅隴南、山東臨沂、山西呂梁、青海果洛，捐贈電腦教室，已助力19所學校開展信息技術、AI及編程相關課程。截止2024年底，快手公益還通過音樂、體育、信息技術等方面的幫扶，總計支持500餘所偏遠地區學校，覆蓋70萬兒童和青少年群體。



快手公益啟智未來學堂·數字教室項目

- 「益起攜手」開學季公益活動

快手公益、快手電商與深圳壹基金公益基金會聯合發起「益起攜手」開學季公益活動，邀請快手多位電商主播和兒童品牌企業共同參與，面向全國7個省市的12所鄉村小學捐贈價值超18萬元的書本書籍，文體和生活用品，在新學期到來之際為鄉村兒童帶去關愛。



「益起攜手」開學季公益活動

- 京津冀困境兒童教育幫扶與關愛服務

北京快手公益基金會攜手北京婦女兒童發展基金會共同發起的京津冀困境兒童教育幫扶及關愛服務項目，通過為中小學困境兒童提供教育幫扶助學金，資助中小學校設立數字教室，組建講師團開展健康教育、數字教育和科學教育主題培訓服務活動，讓京津冀地區兒童感受到社會的溫暖與關懷，提升中小學兒童科技素養、求知創新意識和綜合素質，項目預計惠及兒童及家庭約10萬人次。



京津冀困境兒童
教育幫扶及關愛服務項目走訪

案例：世界兒童日「可靈AI課堂」志願服務項目

在2024年世界兒童日來臨之際，快手公益聯合快手黨委組織十餘位志願者來到甘肅省會寧縣中川鎮中心小學，開展了以「我的夢想」為主題的AI大模型體驗課。公益講師為孩子們生動講解了編程中的基礎知識，幫孩子們引入AI的概念，讓科技悄悄地走進孩子們五彩斑斕的世界。快手志願者們帶領小朋友們體驗了快手AI團隊自研的視頻生成大模型——可靈，讓科技實現夢想，激發孩子們的創新思維和想像力。



世界兒童日「可靈AI課堂」志願服務項目

環境、社會及管治報告

2024年，本集團及多個公益項目獲得外部機構的認可和鼓勵：

- 1) 快手公益「幸福大講堂」入選中國記協新媒體專業委員會組織推薦的2024中國新媒體公益十大優秀案例
- 2) 快手公益「啟智未來學堂」獲2024人民企業社會責任築夢未來案例
- 3) 快手公益「啟智未來學堂」獲2024年度央廣網企業社會責任優秀案例公益創新案例
- 4) 快手公益「幸福大講堂」獲中國國際減貧中心、世界銀行等七個機構評審的第五屆全球減貧案例徵集活動最佳減貧案例
- 5) 快手公益「幸福大講堂」獲可持續發展經濟導刊2024「金鑰匙——面向SDG的中國行動」卓越解決方案
- 6) 快手科技獲第八屆智通財經上市公司評選最具社會責任上市公司
- 7) 快手科技獲北京網絡視聽節目服務協會2024年度網絡視聽企業社會責任十大優秀案例
- 8) 快手科技獲中國互聯網協會公益生態夥伴稱號
- 9) 快手「村播計劃」入選高等學校電子商務與數字經濟案例中心《高等學校電子商務與數字經濟卓越案例庫》
- 10) 快手科技獲可持續發展導刊「數字產業貢獻可持續發展先鋒」，「數字產業推動可持續發展優秀實踐」

2.5.3 公益宣傳

快手利用自身影響力，充分發揮流量匯聚、傳播迅速的優勢，助力公益理念傳播，引發大眾廣泛關注與積極參與。我們助力環境保護、DEI⁴⁹相關內容在平台的發佈，記錄環保行動點滴，傳遞平等理念，以多元內容激發社會正向變革，彰顯平台公益擔當。2024年度，快手平台發佈帶#話題含環保相關關鍵詞⁵⁰視頻共計618.7萬條，累計播放量145.4億，發佈帶#話題含性別平等相關關鍵詞⁵¹視頻共計49.7萬條，累計播放量12.4億。

2.6 公益慈善關鍵指標

指標	2024年數據
公益項目捐贈總額(萬元)	4,741.0
公益項目投入總時長(小時)	37,482.0

⁴⁹ Diversity(多樣性)、Equity(公平性)、Inclusion(包容性)

⁵⁰ 包括環保、環境保護、保護環境、可再生能源、可持續發展、節能減排、低碳經濟、碳中和、綠色生活、綠色出行、生物多樣性、節約用水、綠色中國、碳達峰、光伏、再生能源、綠電、污水處理、太陽能、綠化、新能源、垃圾分類等

⁵¹ 包括平等權利、性別平等、女性主義、婦女權利、女性領導力、女性創業、男女同工同酬、保護弱勢女性、反歧視和多元化等

環境、社會及管治報告

附錄：聯交所ESG指標索引

指標	詳情	對應章節
A.環境		
層面A1：排放物		
一般披露		1.2 綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	1.2 綠色運營 1.3 關鍵環境類指標
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵環境類指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵環境類指標
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵環境類指標
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
層面A2：資源使用		
一般披露		1.2 綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵環境類指標
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	1.3 關鍵環境類指標
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	不適用 ⁵²
層面A3：環境及天然資源		
一般披露		1.2 綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	1.2 綠色運營

⁵² 2024年，本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	詳情	對應章節
層面A4：氣候變化		
	一般披露	1.1 應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	1.1 應對氣候變化
B. 社會		
層面B1：僱傭		
	一般披露	2.2 員工成長
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	2.2 員工成長
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	2.2 員工成長
層面B2：健康與安全		
	一般披露	2.2 員工成長
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	2.2 員工成長
B2.2	因工傷損失工作日數	2.2 員工成長
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	2.2 員工成長
層面B3：發展及培訓		
	一般披露	2.2 員工成長
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	2.2 員工成長
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	2.2 員工成長
層面B4：勞工準則		
	一般披露	2.2 員工成長
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	2.2 員工成長
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	2.2 員工成長
層面B5：供應鏈管理		
	一般披露	2.4 供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目	2.4 供應鏈管理
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	2.4 供應鏈管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	2.4 供應鏈管理

環境、社會及管治報告

指標	詳情	對應章節
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	2.4 供應鏈管理
層面B6：產品責任		
一般披露		2.1 平台責任
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用 ⁵³
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.1 平台責任
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.1 平台責任
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用 ⁵⁴
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.1 平台責任
層面B7：反貪污		
一般披露		2.3 商業道德
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	2.3 商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	2.3 商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	2.3 商業道德
層面B8：社區投資		
一般披露		2.5 社會責任
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	2.5 社會責任
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	2.6 公益慈善關鍵指標

⁵³ 2024年，本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。

⁵⁴ 2024年，本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質量檢定過程及產品回收程序，故此指標不適用。

附錄：SASB標準索引

議題	會計標準	編碼	披露位置
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-SI-130a.1	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營 1.3 關鍵環境類指標
	(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	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營 1.3 關鍵環境類指標
	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	1.1 應對氣候變化 1.2 綠色運營
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	2.1 平台責任
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	2.1 平台責任
	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	2.1 平台責任
招聘&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	2.2 員工成長
	(a) 執行管理層 (b) 非執行管理層 (c) 技術員工和 (d) 所有其他員工的(1)性別和 (2)多元化群體代表的百分比	TC-IM-330a.3	2.2 員工成長
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	2.3 商業道德



總辦事處及中國主要營業地點

地址：中國北京市海淀區西二旗西路 16 號院

郵編：100085

網址：www.kuaishou.com

郵箱：ir@kuaishou.com

快手微信官方公眾號：[kuaishouApp](#)

