



快手科技

(於開曼群島註冊成立以不同投票權控制的有限公司)

股份代號：1024

2021 年度

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	01
董事長致辭	03
董事會聲明	05
關於快手科技	06

治理為基 保障行穩致遠

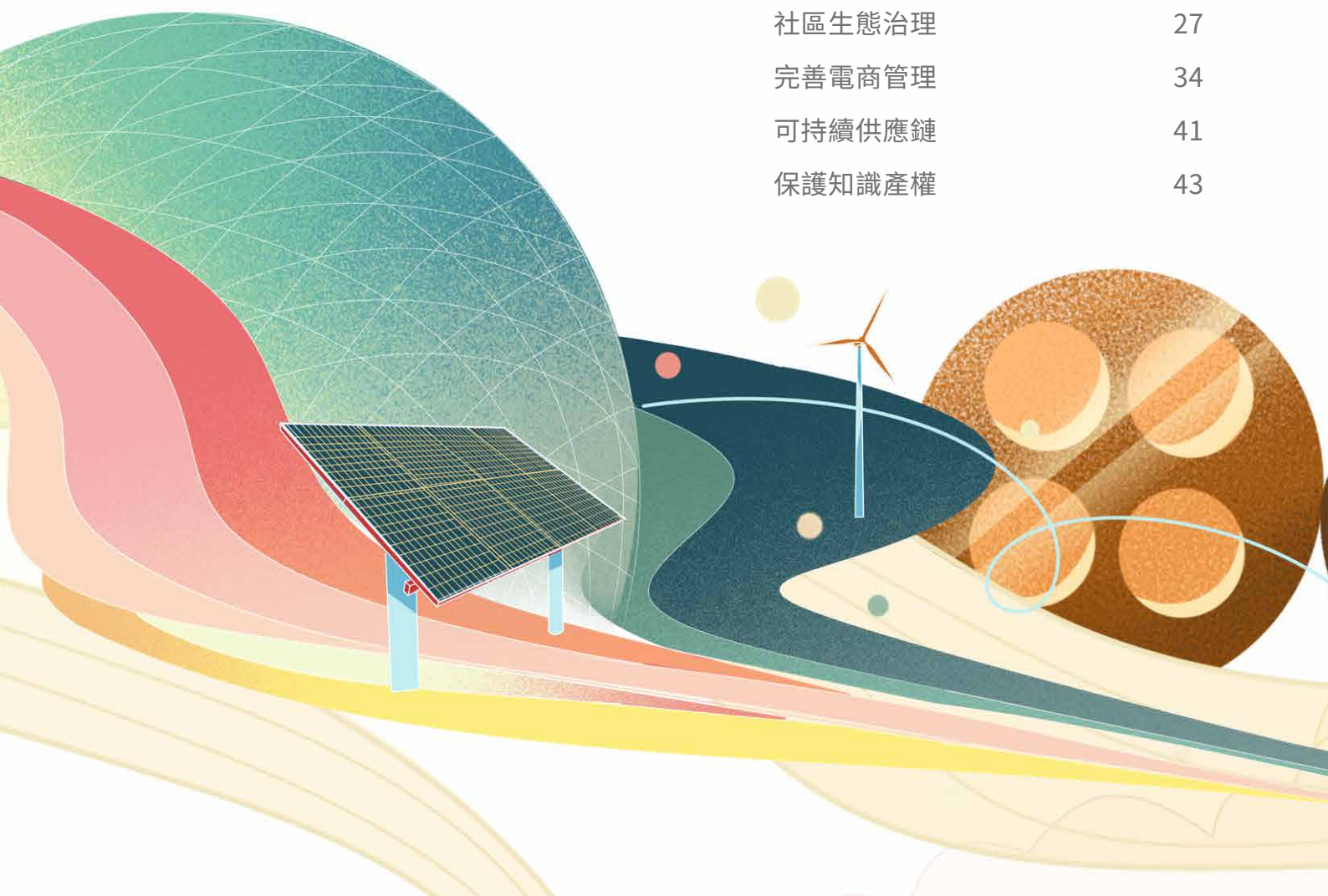
01

ESG 管治	15
風險管控	16
商業道德	18
利益相關方參與	22
重大性議題判定	23

共贏為重 打造健康生態

02

社區生態治理	27
完善電商管理	34
可持續供應鏈	41
保護知識產權	43



體驗為先 升級優質服務 03

提升用戶體驗	49
網絡安全及隱私保護	58

員工為本 助力人才建設 05

員工僱傭	87
培訓發展	89
職業健康安全	95
員工關愛	97

綠色為善 打造和諧家園 04

綠色辦公及生物多樣性保護	73
排放物管理	78
綠色數據中心	79
應對氣候變化	81

科技為翼 賦能普惠明天 06

人文關懷	103
鄉村振興	113
公益志願	118

未來展望	121
聯交所 ESG 指標索引	122
讀者意見反饋	124



關於本報告

本報告是快手科技（Kuaishou Technology）（股票代號：1024）（「本公司」或「公司」）以及其附屬公司及合併附屬實體（「本集團」或「快手」或「我們」）發佈的第二份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」），旨在就本集團環境、社會及管治理念、工作措施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，本報告涵蓋本集團自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（「報告期內」）有關環境、社會及管治議題的表現。

報告範圍

除另有說明外，本報告覆蓋本集團內所有附屬公司及合併聯屬實體。

數據來源

除另有說明外，本報告披露數據來自本集團內部正式文件和存檔報告、內部統計數據及有關正式公開的數據記錄。

編制依據

本報告參照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編制。

匯報原則

重要性：為編制本報告，本公司開展議題重要性評估程序，以確定本報告的披露內容及各議題內容的詳實程度。2021 年度重大性議題分析結果已呈列在「重大性議題判定」章節中。

量化：本報告在環境、社會範疇均披露定量數據以展現本集團於關鍵 ESG 績效指標中的表現。

平衡：本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容平衡。

一致性：本報告為本公司第二份環境、社會及管治報告，除另有說明外，本報告中披露的數據均為 2021 年數據，我們將根據實際管理情況採用一致的統計方法編制日後的环境、社會及管治報告，並盡可能披露連續多年對比數據，幫助讀者更好地理解指標變化趨勢。除另有說明外，本報告中披露的數據均根據本公司建立的統一數據收集流程、工作機制進行統計，以保證數據逐年可比。

貨幣單位

除另有說明外，本報告中的貨幣單位為人民幣。

報告獲取

本報告的中英文電子版本可在香港聯交所網站 (<https://www.hkexnews.hk>) 或本公司 IR 網站 (<http://ir.kuaishou.com>) 查閱。倘讀者對本報告有任何查詢或意見，可通過電子郵箱 ir@kuaishou.com 聯繫我們。本報告提供中文及英文兩個版本供讀者查閱，如存在內容差異，請以中文版本為準。

董事長致辭

這是快手 2021 年上市後發佈的第二份環境、社會和管治（ESG）報告，向用戶、員工、政府、投資者，所有的利益相關方以及關心快手的朋友們匯報我們 2021 年在社會責任、環境、公司管治等方面的努力和成果。

2011 年，快手開啟了短視頻時代。我們通過十年的不懈努力，讓視頻的表達方式被更多的人接受和喜愛。我們坐擁數以億計的日活躍用戶，通過不斷深耕生態建設，維護這個充滿活力和信任感的社區。我們也不斷提升用戶體驗、增強廣告商及電商商家服務能力，並源源不斷為利益相關方創造價值。快手致力於打造一個最有溫度、最值得信任的社區，以科技改善人們的生活，並且幫助更多人在數字時代更好地生存和發展。

2021 年，快手基於自身業務優勢，不斷推進可持續發展工作，以履行對各個利益相關方的社會責任。我們不斷強化自身的 ESG 治理能力，建立管治、管理及執行的三層管治架構，在董事會下設企業管治委員會為快手 ESG 事務最高決策機構，全面負責 ESG 事務的管理及監督。

快手致力於打造健康的平台生態，我們持續完善內容審核機制，加強內容風險識別及管理，通過安全意識宣傳，幫助用戶降低安全風險，營造良好的社區環境。在過去的一年，我們獲得了超過人民幣 6,800 億元的電商交易總額，有趣地逛、放心地選、信任地買成為社區多元生態的重要組成部分。同時，我們不斷推進電商管理，嚴格電商准入、審核以及退出機制，保障商業生態合規營運，為用戶提供合規、優質的產品和服務。2021 年，我們優化供應鏈可持續管理，將 ESG 理念嵌入供應商的全流程管理，我們鼓勵並加大綠色採購，定期評估供應商 ESG 風險，強化供應商的廉潔治理，促進價值鏈的共贏和長久發展。

快手堅持為用戶提供優質的服務，逐漸完善用戶服務體系、暢通用戶溝通渠道及反饋機制；我們秉持「平等普惠」的原則，給予用戶「平等普惠」的關愛和保障。我們加強用戶隱私保障，專設隱私保護工作小組，從管治、管理、技術、行業合作等方面統籌推進公司涉及個人隱私和信息安全保護的各項工作。2021 年，快手年度電話渠道人工服務滿意度超過 95%。

快手積極響應國家的「碳達峰、碳中和」目標。本集團擬盡最大能力促進其環境、社會及管治的計劃及行動，與此雙碳目標對接，並承擔企業公民之責任。2021 年，本公司制定了一系列新的環境目標，包括清潔能源使用、節約能源、節約水資源、廢棄物減排和溫室氣體（GHG）減排等目標，以全域觀念保護我們的環境。本集團也已建立相關的綜合制度及常規，以確保遵守各司法屬地所適用之環境法律及法規。我們基於氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的框架及建議，識別了氣候變化風險與機遇對快手的影響，評估並制定相應的管理措施，降低氣候變化風險，保障業務的持續及穩定。

快手最在意的始終是人，員工為快手的重要財富，我們以平等多元化的僱傭政策，完善的考核及晉升渠道，輔以全面且深入的培訓項目，助力快手的人才體系建設。同時，我們開展多樣化行動與活動，保障員工的職業健康安全，讓員工感受到關心與愛，以此激發員工的正能量。

快手堅持與社會共享發展成果，秉承「用科技連接善意，實現平台共享價值」的使命，以科技普惠為原則，充分發揮產品、技術和社區優勢，打造極具快手特色的公益項目。我們加大對特殊群體的關愛和關注、積極助力鄉村振興，並開展豐富的公益項目來回饋社會。2021年，快手的公益項目捐贈總額為人民幣 7,570 萬元，同時因突出的社會貢獻，我們獲得中華人民共和國民政部頒發的第十一屆「中華慈善獎」。

為用戶及社會創造長期價值是快手一直堅持的願景及目標，我們希望用科技的力量，讓勞動和創造釋放更大的能量，讓價值創造者得到更好的回報。我們會繼續砥礪前行，推動社會變得更好，個人變得更幸福，同時實現公司的可持續發展。



產生的電商交易總額超過人民幣

6,800 億元



2021 年，快手的公益項目捐贈總額為人民幣

7,570 萬元



其中電話渠道人工服務滿意度超過

95%



董事會聲明

快手深知可持續發展對公司的重要性，建立了有效的可持續發展治理機制和管理體系，推動公司切實將可持續發展要求融入公司營運和管理，創造長期穩定的環境、社會以及企業價值。

董事會高度重視快手可持續發展表現，下設企業管治委員會，以協助董事會制定公司 ESG 相關策略並監督 ESG 舉措的落實。企業管治委員會之下設置 ESG 工作小組，協調推動各職能部門開展 ESG 具體項目，確保 ESG 工作的資源投入和執行落地。

我們重視各利益相關方的期望和訴求，定期舉辦內外部活動與利益相關方緊密溝通，識別和評估 ESG 重要議題，並在企業管治委員會上討論和審核。基於外部宏觀環境和公司發展戰略，企業管治委員會討論並確定公司在環境、社會和公司管治方面的風險與機遇，對年度重要 ESG 管理工作和項目進行決策。2021 年，我們參考國際領先的氣候變化相關披露框架，識別了氣候變化對公司未來營運會產生的風險與機遇、評估風險機遇的相關性及影響程度，並且有針對性地制定應對措施。同時，我們制定覆蓋能源消耗、資源利用、廢棄物和碳排放相關的環境目標，包括到 2030 年自建數據中心實現 100% 清潔能源使用，截至 2026 年底，位於北京範圍內的職場人均耗電量及耗水量相較 2021 年下降 8% 等，並積極開展各類綠色低碳行動，以響應國家構建綠色數據中心和「碳中和、碳達峰」戰略。我們將監督與審視未來目標的達成情況，並且基於國內外可持續發展趨勢，不斷調整和擴大可持續發展投入。

本報告詳盡披露快手 2021 年 ESG 工作的進展與成效，根據企業管治委員會職權範圍，董事會授權企業管治委員會為監督 ESG 管理的專業委員會。報告於 2022 年 5 月 23 日經由企業管治委員會審議通過。

關於快手科技

公司簡介

快手作為領先的內容社區及社交平台，其使命是成為全球最癡迷於為客戶創造價值的公司。快手堅持不懈，專注為客戶提供服務，並通過持續創新和優化其產品與服務為客戶創造價值。在快手，每位用戶都可以通過短視頻和直播記錄和分享他們的生活，呈現和發揮所長。通過內容創作者和企業緊密合作，快手提供的產品和服務可滿足用戶自然產生的各種需求，包括娛樂、線上營銷服務、電商、網絡遊戲、線上知識共享等。2021 年 2 月 5 日，快手成功在香港聯交所主板掛牌上市。

業務進展

快手應用¹ 截至 2021 年 12 月 31 日的年度數據



¹ 快手應用包括快手主站、快手極速版及快手概念版應用程序。

² 日活躍用戶為每日訪問應用程序至少一次的獨立用戶帳戶（剔除作弊帳戶）數目。

³ 月活躍用戶為每日曆月訪問應用程序至少一次的獨立用戶帳戶（剔除作弊帳戶）數目。

ESG 關鍵績效

治理為基，保障行穩致遠



2021 年度，快手向董事及全體員工開展廉正相關的培訓，覆蓋人數

39,207 人次。



2021 年度，快手查實 21 起廉正舉報案件，挽回經濟損失約人民幣

2,155,869 元。

共贏為重，打造健康生態



2021 年，內容審核培訓人數 **6,000+** 人，培訓場次共計 **27,396** 場。



2021 年，我們對 **483,703** 名商家進行規則滿意度調查，商家對規則的滿意度大幅提升。



2021 年，快手電商學習基地直播超 **450** 場次，覆蓋人次超 **7,600** 萬，覆蓋商家數超 **130** 萬人，學習滿意度達 **95.88%**。

體驗為先，升級優質服務



2021 年，快手全渠道年度綜合滿意度為 **82.86%**，其中電話渠道人工服務滿意度超過 **95%**。



2021 年，快手定期開展各類信息安全與數據安全培訓，覆蓋 **5** 萬+ 人次。



2021 年，快手 **未發生** 侵犯客戶隱私的案件。



2021 年，磁力學堂實現 **479** 節課程內容在線化，平台註冊突破 **39** 萬+。



截至 2021 年 12 月 31 日，快手全球合作納入供應商庫的供應商共有 **3,421** 家。



2021 年，新增供應商《廉潔承諾函》簽署率 **100%**。



綠色為善，打造和諧家園



到 2030 年自建數據中心實現 **100%** 清潔能源使用。

以 2021 年為基準，截至 2026 年底，位於北京範圍內的職場人均耗電量以及耗水量均減少 **8%**。

新建數據中心園區雨水、空調冷凝水實現 **100%** 回收。

自建數據中心的廢鉛酸蓄電池及廢硬碟實現 **100%** 無害化處理。

電子廢棄物實現 **100%** 無害化處理。

員工為本，助力人才建設



截至 2021 年 12 月 31 日，快手共有來自 28 個國家、33 個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近 **10%**。



快手未發生招聘童工及強制勞工的違規事件，員工社會保險覆蓋率為 **100%**。



截至 2021 年 12 月，員工生命週期各關鍵節點中 eNPS⁴ 全年單項最高值為

95.74%，全年綜合平均值為 **74%**。

⁴eNPS，即 Employee Net Promoter Score，員工淨推薦值，用來幫助僱主衡量員工的滿意度和忠誠度。



2021 年，快手基於氣候相關財務資訊披露工作組 (TCFD) 的框架及建議，主動識別分析了影響快手的氣候變化相關的物理風險、轉型風險，並制定氣候風險管理辦法與應對措施。



2021 年，快手落實興建烏蘭察布數據中心的規劃，設計上採用眾多節能及節水技術，達到國際領先水平。

科技為翼，賦能普惠明天



2021 年，快手公益項目捐贈總額
人民幣 **7,570** 萬元。



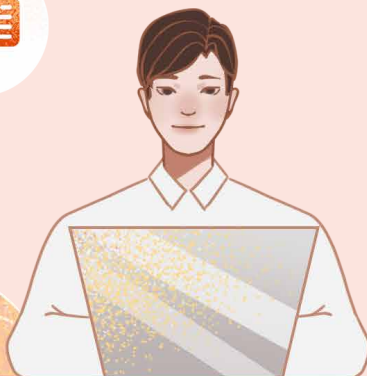
2021 年，快手公益項目投入總時間
21,663 小時。



2021 年 7 月，河南暴雨期間，快手迅速採取行動向河南地區捐款人民幣 **5,000** 萬元，款項主要用於防汛救災救援隊經費支持，以及青少年、老年群體、困境人群的災後救助和保障。



2021 年 10 月，山西省遭遇極端異常的大範圍持續降雨，導致嚴重洪澇災害。快手第一時間向災區捐贈人民幣 **1,000** 萬元，用於緊急救助和災後重建。



獎項榮譽

2021 年 2 月

2021 年 2 月 1 日，《快手「百城縣（市）長直播助農」活動》項目在中央網信辦網絡社會工作局主辦、中國互聯網新聞中心承辦的「2020 年網絡公益助力脫貧攻堅和疫情防控案例徵集發佈活動」中獲評「網絡公益助力脫貧攻堅優秀案例」。

2021 年 12 月

2021 年 12 月 18 日，快手在中國企業慈善公益論壇組委會、重慶市涪陵區人民政府、中國企聯《企業家》雜誌社等聯合主辦的「2021 中國企業慈善公益 500 強發佈暨第五屆中國企業慈善公益論壇」中榮獲「2021 中國企業慈善公益 500 強」和「2021 中國企業抗洪捐贈 500 強」獎項。

2021 年 12 月

快手的「大數據平台隱私數據安全解決方案」在由中國信息通信研究院主辦的 IT 新治理領導力論壇上榮獲「2021 互聯網行業年度卓越創新案例 - 安全類」獎項。

2021 年 4 月

快手榮獲第六屆北京市發明專利獎

2021 年 5 月

2021 年 5 月 19 日，在中國演出行業協會舉辦的 2021 中國網絡表演（直播與短視頻）行業年度風雲榜頒獎典禮上，快手「鄉村振興官」扶持項目獲得 2020 年度行業創新案例，三位快手知名用戶獲得年度陽光主播獎項。

2021 年 9 月

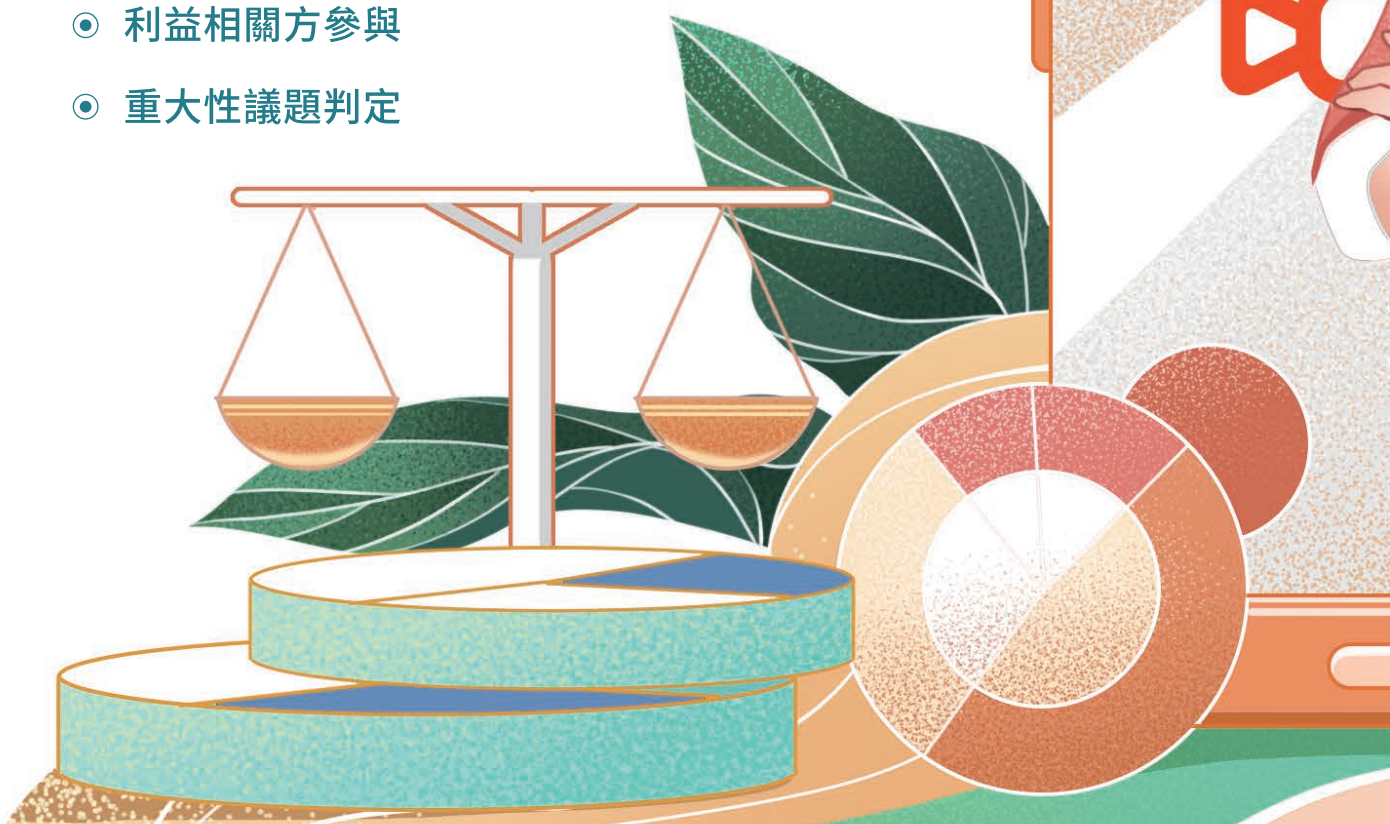
2021 年 9 月 5 日，中華人民共和國民政部對 2017 年至 2019 年在慈善領域作出突出貢獻和 2020 年在抗擊新冠肺炎疫情慈善領域作出突出貢獻的愛心個人、愛心團隊、捐贈企業、慈善項目和慈善信託給予第十一屆「中華慈善獎」，快手憑藉在慈善領域和抗擊新冠肺炎疫情領域的突出貢獻受到表彰。



治理為基 保障行穩致遠

合規營運是公司穩健發展的基礎。快手持續提升公司治理水平，推動自身 ESG 管理建設，規範內控系統的建設，提升公司抵禦風險的能力。公司始終恪守商業道德，加強廉潔合規營運，堅持反壟斷和反不正當競爭，保障公司的可持續發展。

- ESG 管治
- 風險管控
- 商業道德
- 利益相關方參與
- 重大性議題判定





ESG

ESG 管治

快手不斷強化自身的 ESG 治理能力，將社會責任和可持續發展理念融入企業戰略並貫徹實施，我們已設置完善的 ESG 管治架構，由董事會授權的企業管治委員會負責公司 ESG 管理及決策事務，確認本公司 ESG 重要事項、檢討本公司針對 ESG 事項的展望、策略、框架、原則及政策，檢討及監督 ESG 實踐，監督本公司目標達成情況，並就 ESG 事項向董事會匯報。委員會下設的 ESG 工作小組作為公司 ESG 事宜的執行部門，負責統籌各相關部門的工作開展並提供資源保障。



關於本公司 2021 年度企業管治的實踐，請參見本公司 2021 年度報告的「企業管治報告」章節。



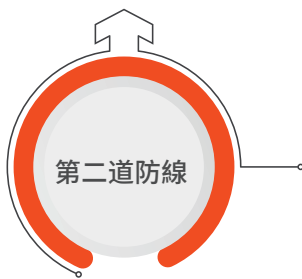
風險管控

董事會負責建立及維持有效的風險管理及內部監控系統，檢討風險管理及內部監控系統的有效性。為確保風險管理及內部監控系統的有效性，在董事會的監督及指導下，快手結合本公司的實際需要，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。

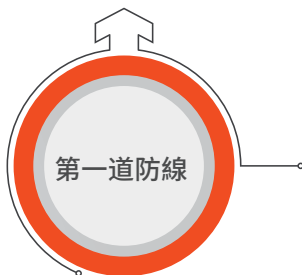
快手「三道防線」模型



主要由內部審計及廉正合規部實施。內部審計及廉正合規部高度獨立。內部審計團隊負責評估本公司風險管理及內部監控系統的成效，並監督管理層不斷完善風險管理及內部監控領域。廉正合規部負責接收舉報人的報告，並負責調查指稱的舞弊事件。



主要由內部控制團隊、財務部、法務部、基礎技術部、效率工程部及有類似職能的其他部門實施。該防線負責本公司營運、財務、合規及訴訟、信息安全以及內部控制相關政策的制定，規劃並開展整體風險控制系統建設工作。為確保該等系統有效實施，第二道防線亦協助及監督第一道防線建立並完善風險管理及內部監控系統。



主要由業務部門實施，在日常營運中設計並實施應對風險的控制措施。

2021年，為進一步維持合適及有效的風險管理及內部監控系統，快手運用了涵蓋戰略風險、市場風險、營運風險、法律合規風險及財務風險等五大風險領域共 61 項風險事件的「風險矩陣」，邀請公司高級管理層評估每項風險事件的發生可能性及影響程度，並最終形成 2021 年度公司層面風險評估結果。基於識別出的公司層面重大風險，內審內控部制定年度內部審計計劃，對重大風險事件開展專項審計工作，並對發現的問題進行督促整改。

快手重視在員工中培養風險管理意識，使風險管控的行為落實到日常工作中。內審內控部在 2021 年舉辦了 6 場培訓，旨在從身邊的事物出發，以財經視角讓數字說話，解讀身邊事物的數字邏輯，提升全員風險管理意識。



快手在不斷提升自身內審內控業務能力的同時，還積極進行行業內交流，共同探討內審之道。

案例 · 快手舉辦「洞察·預見 - 互聯網內審內控論壇」

2021 年 9 月 10 日，快手聯合多家互聯網公司舉辦「洞察·預見 - 互聯網內審內控論壇」，便於互聯網業內同行交流內審內控管理工作，提升公司的風險管理能力。

本次論壇的主題是探討內審內控作為內部風險管理體系的重要組成部分，在互聯網時代如何有效地推動內部控制體系建立、完善內部審計系統、評價企業內部監控系統的有效性、促進企業信息安全和數據業財融合及智能化的降本增效。



「洞察·預見 - 互聯網內審內控論壇」現場照片

商業道德

快手恪守誠實可信、廉潔自律的商業道德，對腐敗、賄賂、舞弊等不道德行為秉持零容忍態度，不斷加強自身的廉正合規建設，堅守商業運行規範，堅持反壟斷，營造健康良好的商業氛圍。

廉正合規

快手嚴格遵守營運所在地有關反賄賂和反腐敗的各項要求，遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》、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，制定《快手員工手冊》《快手員工行為規範管理紅線清單》等內部制度文件。為緊跟合規要求，2021 年我們更新《快手避免利益衝突暫行規定》，新增《快手國際化事業部反腐敗政策（試行）》，持續保障自身的廉潔合規營運。2021 年，公司 3 名員工因犯非國家工作人員受賄罪被刑事判處。

快手設有快手道德委員會作為公司商業道德建設的最高負責機構，提升商業道德管治能力。在內部員工的貪污訴訟案件發生後，公司從工作流程、人員設置等多個方面開展由打擊反舞弊案件過渡至反舞弊預防的廉正工作，加強廉正文化體系建設。



快手持續優化對內對外廉潔機制。對內，我們繼續實行快手員工接收外部禮品、利益衝突的申報機制，完善違規人員處罰流程和違規處罰全員通報機制，並開展全員參與的快手廉正指數調研等專項治理行動。對外，我們完成外部合作夥伴廉潔承諾書的專項簽署，明確提出了商務合作中的反腐敗要求及責任機制，共建陽光透明、公平公正廉潔生態的要求。

快手積極為內部員工及商戶開展廉正培訓，保障公司營運中反腐敗和反賄賂的有效落實。快手建立專業的廉正合規培訓師團隊，並通過開展廉正合規培訓工作，借助新員工普法培訓、業務部門專項培訓、管理層廉正合規培訓、廉正合規專題培訓四個模組，形成公司內部全覆蓋的商業道德培訓體系。2021年，我們向董事和全體員工開展了反腐敗培訓，並通過在線廉潔課程、郵箱推送廉潔文章和學習資料等形式向公司全員提供廉潔培訓。另外，我們基於快手電商學習基地，向所有商戶上線包含快手反腐倡廉內容的公開課，與其共同營造公平公正、誠信正直的廉潔生態。

2021年，



快手向董事和全體員工開展廉正相關的培訓，覆蓋人數 **39,207** 人次。

2021年快手內部廉正合規體系培訓成果

新員工普法培訓

- 2021年，新入職員工培訓覆蓋率為 **100%**。其他新員工培訓通過在線上線下雙渠道共覆蓋 **15,616** 人次。

業務部門專項培訓

- 針對國際化事業部、商業化事業部、電商事業部、娛樂業務部、數據分析部、社區科學部等部門開設針對性培訓。
- 開展 **51** 場線下業務專場培訓，累計共覆蓋 **8,169** 人次。

管理層廉正合規培訓

- 本年度針對新入職及新晉升管理崗人員的廉正合規培訓，實現 **100%** 覆蓋。
- 新增針對管理者的培訓，快手舉辦 **10** 場線下廉潔培訓，培訓覆蓋 **440** 人次。
- 上線快手中學管理者培訓課程，**865** 人次參與培訓。

案例

快手為商戶開展廉潔公開課

2021 年 8 月 30 日，快手在快手電商學習基地上線面向所有商戶的《快手合作夥伴共贏路徑》的公開課。該項課程內容包括快手對反腐倡廉的態度和基本要求。截至報告期末，此公開課已有 1,054 位用戶完成在線學習。

截至報告期末，



此公開課已有 **1,054** 位
用戶完成在線學習。



快手電商學習基地《快手合作夥伴共贏路徑》課程

投訴及舉報人保護

為充分保障公司的廉潔建設以及加強內外部人員的監督作用，快手制定《廉正舉報管理規範》，以建立健全內外部舉報投訴機制。2021 年，快手查實 21 起廉正舉報案件，挽回經濟損失人民幣 2,155,869 元。

快手積極暢通舉報渠道並十分重視舉報人的人身安全。我們公開快手廉正舉報郵箱 (lianzheng@kuaishou.com)，各方人員均可舉報公司及其工作人員舞弊信息。快手設置廉正合規部負責舉報管理工作，並由專人負責舉報資訊的受理、記錄、分發、跟進、回復、歸檔。我們嚴格遵守保密原則和舉報人保護原則，保障舉報人的安全。

2021 年，針對供應商、代理商、機構以及商戶，我們在其系統管理平台上建設了獨立的廉正舉報平台，不斷優化快手商業生態的廉正營運。

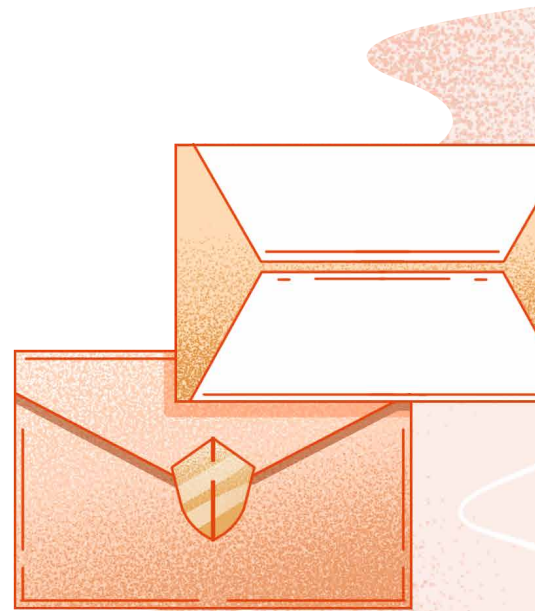
2021 年，



快手查實 **21** 起廉正舉報案件，

挽回經濟損失人民幣

2,155,869 元。



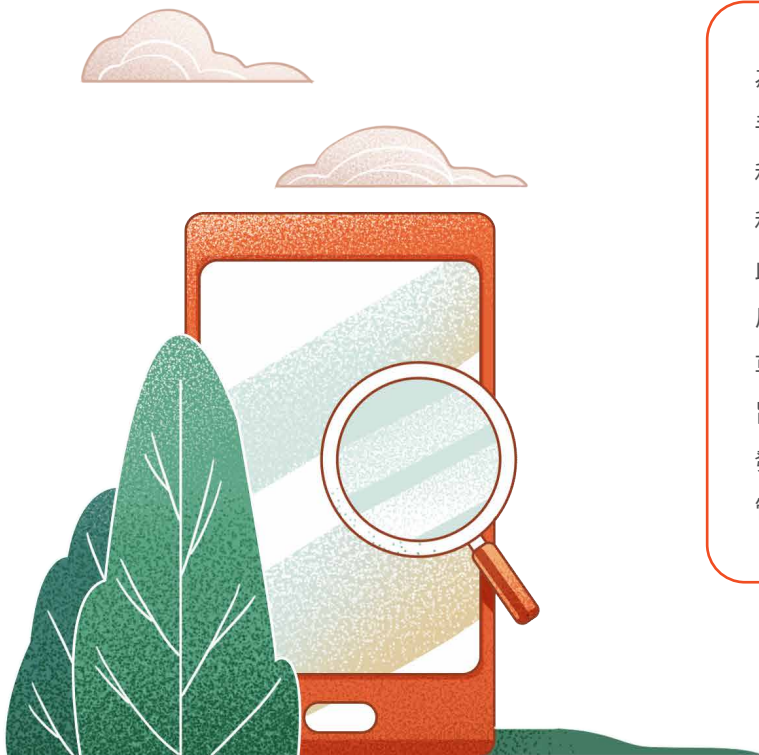


反壟斷

快手嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《國務院反壟斷委員會關於平台經濟領域的反壟斷指南》《經營者集中審查暫行規定》等法律法規，積極響應國務院反壟斷委員會出台的《經營者反壟斷合規指南》，在人員配置、制度建設、專項工作、合規意識培育、標準化建設等各方面開展多項措施，加強對公司反壟斷合規體系的建設。

本報告期內，快手設立專門的反壟斷合規團隊，配備專業的反壟斷合規人員，負責處理公司反壟斷合規事宜，監測和防範反壟斷合規風險，推動和落實具體合規工作。在制度建設方面，公司目前制定了《快手反壟斷合規手冊》《快手經營者集中合規指南》等文件，內容涵蓋風險識別、工作機制、合規重點等方面，規範公司反壟斷合規管理工作，逐步構建反壟斷合規管理體系。公司對各項業務營運模式和投資交易情況進行全面梳理、分析和評估，嚴防《中華人民共和國反壟斷法》禁止的各項壟斷行為，開展經營者集中申報工作。

為提升公司反壟斷合規意識和風險防範能力，快手多次組織反壟斷技能培訓，邀請外部法律專家和經濟學專家深入講解專業知識，並對培訓視頻和材料進行電子化管理，方便員工隨時觀看學習。此外，在中國標準化協會的牽頭組織下，快手與反壟斷領域專業學術研究機構和國內同行共同起草《平台經營者反壟斷合規管理規則》團體標準，旨在共同倡導和推動平台經濟規範有序創新健康發展，保護市場公平競爭，建立健全反壟斷合規管理制度。



利益相關方參與

快手科技十分注重利益相關方的參與，關注各利益相關方的期望與訴求。通過線上和線下不同的交流形式，我們積極拓展溝通渠道，保持與用戶、員工、股東、政府、媒體等不同利益相關方的溝通機制，傾聽和回應不同利益相關方的意見反饋和需求並將其融入快手的日常營運和未來規劃中，致力於推動自身可持續發展、積極履行社會責任。

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應
 用戶	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 重視用戶溝通和信息反饋 	<ul style="list-style-type: none"> • 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，與用戶互動
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 完善健全的權益保障 • 薪酬福利和員工關愛 • 提供員工培訓與職業發展機會 • 建立多元的企業文化氛圍 • 營造良好工作環境 • 員工溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 穩定經營、獲得合理的投資回報 • 及時、準確和透明的公司信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開、透明、及時公佈業績、經營情況 • 定期舉行投資者會議 • 積極與股東和投資者交流
 供應商 / 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 能長期深度合作 • 溝通及時、充分 • 互幫互助，共同成長 	<ul style="list-style-type: none"> • 陽光合作、價值合作 • 加強訪談與交流
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 • 幫助政府改善社會問題（弱勢群體等） 	<ul style="list-style-type: none"> • 帶動當地經濟，推動鄉村經濟發展，助力鄉村振興 • 助力政府新媒體營運，傳播積極影響 • 開展項目合作，助力政府改善社會問題
 媒體及非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 應對氣候變化風險 • 提升資源使用成效 • 排放物管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 提高能源使用效率 • 提高資源回收利用 • 規劃興建綠色數據中心 • 綠色辦公
 社會	<ul style="list-style-type: none"> • 鄉村振興 • 普惠數字科技 • 社會公益貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展教育、文旅、非遺等活動 • 發起保護兒童和青少年、助殘、應急響應、捐助、災後重建等人民關懷活動 • 實施基層治理幫扶計劃

重大性議題判定

2021 年，快手科技根據香港聯交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》以及相關上市規則條文的諮詢文件，結合行業最佳實踐、資本市場關注的 ESG 議題、各利益相關方訴求以及快手最新發展，最終篩選出 25 項 ESG 重大議題。

重要性議題識別過程



2021 年快手重大性議題

高度重要性議題

- 信息安全與隱私保護
- 產品及服務安全保障
- 合規經營
- 信息合規與內容評級
- 員工權益與福利
- 反貪污
- 風險管控
- 客戶投訴管理與提升用戶體驗
- 知識產權保護
- 反壟斷與反不正當競爭

中度重要性議題

- 企業 ESG 管理
- 合法僱傭
- 員工培訓與發展
- 與合作夥伴共生共贏
- 應對氣候變化
- 電商管理
- 董事會多元化
- 賦能鄉村振興

低度重要性議題

- 供應鏈管理
- 多元化與平等機會
- 社會公益參與
- 帶動行業環保實踐
- 職業健康與安全
- 提升資源使用成效
- 排放與廢棄物管理



共贏為重 打造健康生態

快手十分重視平台生態治理，持續完善內容審核制度和 workflows，加強內容風險識別，通過安全意識宣傳，幫助用戶降低安全風險事件的發生，營造良好的社區環境。我們不斷推進電商管理，保障商業生態合規營運，為用戶提供合規、優質的產品和服務，優化供應鏈的可持續管理，保護自己和尊重他人知識產權，促進行業共贏和長久發展。

- ◎ 社區生態治理
- ◎ 完善電商管理
- ◎ 可持續供應鏈
- ◎ 保護知識產權





社區生態治理

快手積極履行平台責任，維護短視頻及直播生態治理和商業化平台治理，強化內容審核和風險識別能力，優化違規內容反饋機制，不斷迭代商業化營運規範，為用戶營造優質的社區生態，保障平台的健康發展。

短視頻直播內容生態治理

▷ 制度及管理辦法

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

快手利用自身互聯網技術優勢，從多信息維度對創作者提交的新內容進行分析，以識別低質量的非原創內容並構建違規庫，提升內容審核的智能化。



我們將基於結構化理解和分析的內容進行多維度風險識別，嚴禁內容違反國家法律法規、謠言不實信息、低俗等情況，使內容符合快手平台規則。

快手風險識別維度



此外，我們還設置了審核人員基於機器審核和風險識別結果，對創作者的新內容分別在內容生產後、內容舉報後以及內容獲得高流量曝光後等環節繼續進行多次審核以降低風險擴散。審核通過的內容會獲得快手平台正常的流量曝光。審核不通過的內容會被標記上對應的風險標籤，不同的風險標籤對應不同程度的處理效果。快手將繼續通過「多次審核、提升風險識別能力、降低無惡意創作者發佈風險內容可能性」三方面降低內容風險影響。



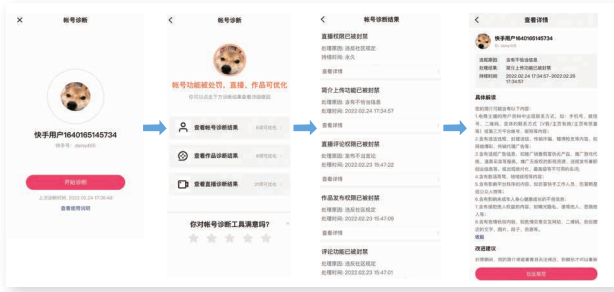
▷ 安全意識宣貫

快手作為一個擁有龐大用戶基礎的國民短視頻社區，平台的內容安全對我們的可持續營運以及用戶的使用體驗都十分重要。為增強用戶及內部員工的內容識別能力和安全意識，我們堅持推行安全意識宣傳和培訓以保障內容安全。

在用戶安全意識宣傳方面，快手安全團隊以事前教育、事中警告、事後通知三個環節全流程的方式達到規則熟知、違規處罰、內容改進的效果，不斷規範用戶行為。

快手科技用戶安全意識宣傳措施





帳號診斷

為更好地營運平台和為用戶提供優質內容，我們以類別多樣化、渠道多元化的形式向內部員工提供眾多有關內容審核的培訓課程，同時，我們針對審核人員、質檢人員以及管理人員開展特定人員培訓，不斷提升內部員工對平台內容的識別和判斷能力。

2021 年，



內容審核培訓人數

6,000+ 人。

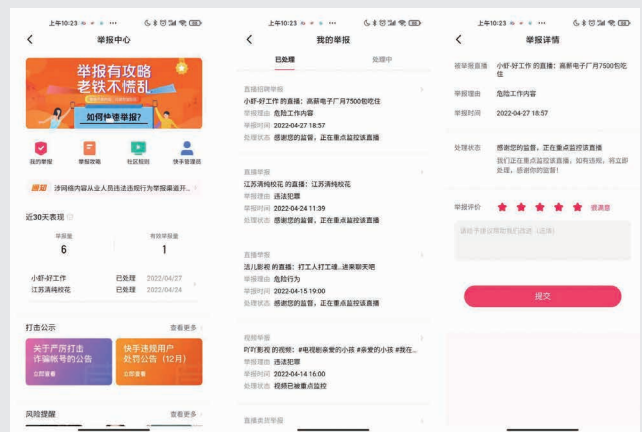


培訓場次共計

27,396 場。

▷ 違規內容舉報

快手積極維護社區健康生態，不斷更新和完善違規內容舉報機制。2021 年，我們通過線上線下相結合的舉報渠道以及「舉報中心」審核等方式，減少違規內容的出現。我們在視頻、直播、帳號、評論、群聊等全部內容場景設置舉報入口，同時開設客服、郵箱反饋、舉報社群等線上渠道，保障舉報機制的暢通，並採用社群營運、月度有獎活動、年度舉報報告等形式鼓勵用戶舉報違規信息，與用戶共建良好社區。快手設立兼具舉報處理和用戶教育職能的「舉報中心」，記錄、審核舉報內容，並將舉報處理結果告知用戶，同時也承擔宣傳平台規則的功能。



舉報中心



舉報年度報告

商業化平台生態治理

快手作為互聯網商業化營運平台之一，既積極為用戶暢通商業化營運渠道，又嚴格把控商業化平台治理，維護用戶的合法權益。快手嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國食品安全法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，制定《快手商業營銷內容管理政策》等內部制度文件，致力於為用戶營造良好的商業營運模式。

快手當前在商業化平台的業務佈局，在於加強客戶生態扶持、素材質量治理和數據安全管控等方面的能力建設，和健全自身的商業化平台治理水平。我們的產品「磁力聚星」，作為針對快手創作者的扶持項目，可提升快手創作者整體收入水平，為創作者群體創收，保證主播健康的成長體系。另外，為滿足中小客戶較多專業場景下的廣告投放要求，我們簡化投放機制和操作流程，並改善素材質量，打造優質服務。

除此之外，為滿足商業化平台生態的完整和用戶需要，我們也提供其他三種產品：「磁力快創」「磁力素造」及「磁力萬象」。2021年，我們上線磁力金牛營銷平台產品，包括pc版和移動版，為電商行業的個體店、企業店及帶貨達人提供平台開戶、推廣計劃創建和推廣數據查看等能力。

快手商業化平台產品

基於快手廣告平台打造的為客戶提供海量標籤，賦能客戶精細化營銷的數據資產平台。

快手面向廣告平台的廣告素材創作者打造的服務平台，提供靈感素材、創意工具箱等功能模塊，為創作賦能。

磁力萬象

磁力素造

磁力快創

品牌廣告

快手素造集結優質商業內容創作機構，致力於為廣告主提供一站式、全流程優質素材解決方案。

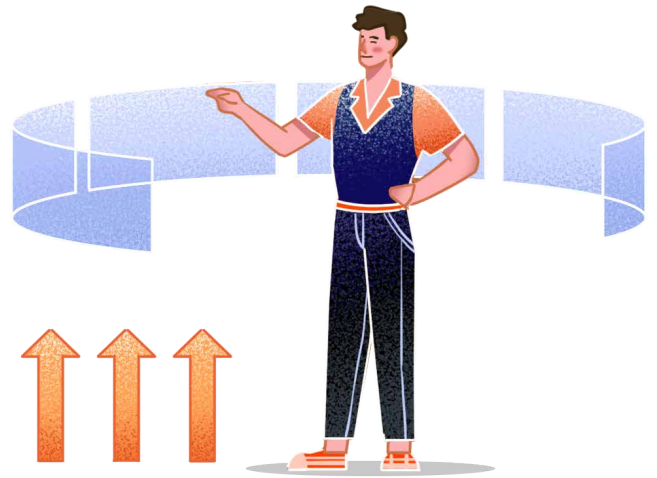
客戶在快手進行品牌營銷的綜合服務平台。

為保障快手全平台商業的合規營運以及更好地推動商業化生態的優質發展，快手憑藉磁力學堂，分別對員工、代理商、客戶開展合規管理和商務營運等培訓工作。針對代理商及客戶等外部相關方，我們圍繞培訓認證以及營銷研究，提升平台用戶的合規營運和業務推廣能力。同時，我們向內部開展業務新人力、業務通用力、業務管理力等專項培訓，助力業務在合規中穩定發展。

2021 年，



共開展 **499** 場線下培訓，在線磁力學平台兩個
月內快速上線，實現 **479** 節課程內容在線化，
平台註冊突破 **39** 萬+。



快手官方推出的內容加
熱工具，可以讓更多人看
到創作者的作品或直播。

快手電商商家廣告投放平
台，多場景助推商家賣貨。
目前有專業版、速推版、
場景版和移動版等多個版。

官方達人生態營銷平台，
通過連接品牌、MCN 公
司、明星、達人等，為客
戶提供智能便捷的商業服
務，滿足其全方位營銷需
求，實現品效銷合一。

粉絲頭條

效果廣告
投放平台

磁力金牛

磁力建站

磁力聚星

快手一站式營銷服務平
台，廣告主自主投放廣
告，高效達成營銷推廣
目標。

快手官方推出的，為客戶
提供免費、高效和智能的
落地頁一站式搭建服務。

完善電商管理

為不斷規範電商營運管理，快手根據有關法律法規強化合規制度建設，嚴格電商准入、審核以及退出機制，通過開展平台培訓和負責任營銷，保障商家和消費者的合法權益。並且，快手積極開展普惠電商，承擔社會責任，共建美好社會。

電商合規管理

快手嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，不斷更新《快手小店規則（總則）》《快手小店商品推廣管理規則》等電商管理制度文件，新增《快手電商企業店鋪招商標準》。2021 年，我們持續優化管理流程、風險管理以及商家退出等合規工作，保障商家及消費者的優質體驗。

為實現規則自動化，提升合規管理效率，快手電商規則中心對快手小店總則、商戶管理、達人管理、營銷管理、跨境電商等管理規範進行分類匯總，方便我們梳理發佈的各項管理文件，更便於商家快速查詢和學習管理規範。另外，2021 年，我們從電商入駐、風險管理、商戶黑名單等方面對快手商家實現全流程管理，嚴格把控商家的資質和風險暴露情況，並根據資質以及風險的差別採取針對性措施，對不合格商家實行攔截機制，保障快手電商平台的良好生態和合規營運。

2021 年快手電商管理措施

電商入駐

招商：制定《快手電商企業店鋪招商標準》，並就店鋪類型和行業進行精細化、差異化管理。

資質審核：制定《快手電商企業店鋪資質要求》，支持以主體資質、行業資質、品牌資質、商品資質等多方面的規則自動化審核。

電商風險管理

高風險行業：針對醫用保健、農用物資等高風險行業，我們以定向邀約白名單制准入《類目定邀 / 清退 sop》的形式，僅限有質素的企業品牌店鋪入駐，保持良性增長健康生態。

高風險商家：單獨審核高曝光商家（粉絲數量不少於 5,000,000）的產品及營運。

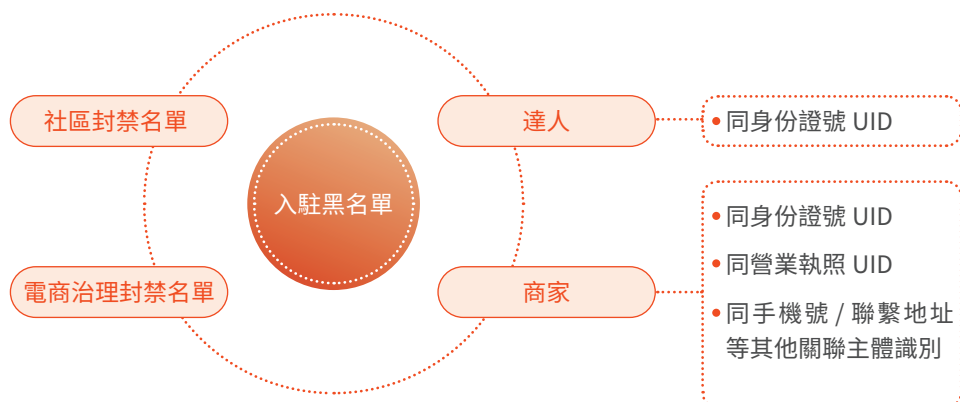
高風險產品：對商品所屬類目進行高低危類目劃分，佈控機器和人工雙重審核的事前查核原則，增加對高危類目商品的類目準確度策略管控，避免高危類目商品外溢至低危類目。

商家退出

正常退出

商家攔截：對於已被快手定性為劣質商家的關聯主體，為避免劣質商家以「換馬甲」的方式再次入駐平台作惡影響消費體驗，我們設置劣質商家關聯主體准入攔截機制。

快手劣質商家攔截機制



案例

快手將「小店星級」迭代升級為「購物體驗星級」，提升商家服務質量

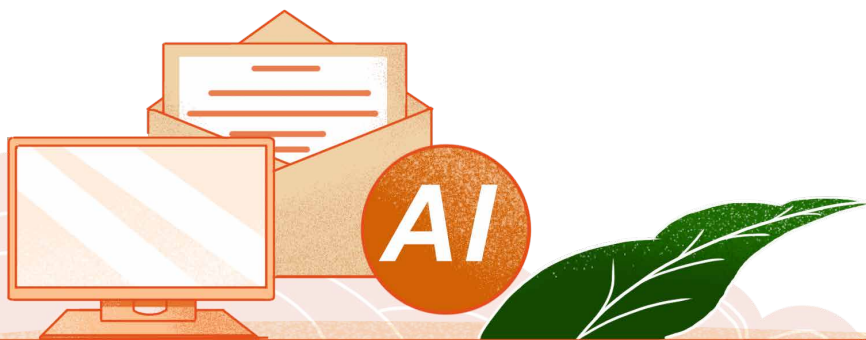
2021年，我們將「小店星級」升級為「購物體驗星級」，用以考核商家的商品、物流、客服、售後等全方位的服務能力。我們購物體驗星級考核中的商品體驗權重增大，引導商家更加重視商品質量。同時，在客服服務中，我們將5分鐘回覆率的考核變更為3分鐘回覆率，對商家的服務效率有更高的要求。整體評分體系，經過2021年的反覆運算，當前版本的星級體系更加貼合當下消費者在意的服務內容，引導商家不斷提升服務能力。

為不斷提升我們的合規管理，確保商家對平台規則的熟練掌握，2021年，我們將商家對規則的滿意度與外呼一線員工的績效相掛鉤，採用人工電話、短訊、AI外呼等形式，就規則了解程度、違規條款認可度、處罰力度認可度等問題對商家開展規則滿意度調查，系統調查規則制度的合規性，收集商家的意見反饋。

2021年，



我們對 **483,703** 名商家進行規則滿意度調查，商家對規則的滿意度大幅提升。



2021年，



快手電商學習基地直播超 **450** 場次，覆蓋人次超 **7,600** 萬，
覆蓋商家數超 **130** 萬，學習滿意度達 **95.88%**。



針對新商家定向的輔導培育，我們開展 **11** 期商家成長訓練班，共
135,875 名商家報名參加。



學習基地



商家成長訓練班

負責任營銷

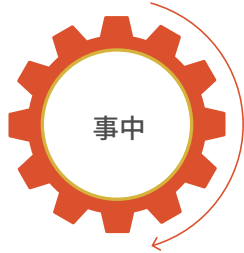
快手始終堅持負責任營銷，嚴格管理電商營運的銷售行為，積極營造良好的商業生態。我們在快手商家論壇發佈《新廣告法違禁詞》《視頻解讀虛假宣傳違規案例》《打擊推廣假冒商品》等平台規則，對商家在商品銷售過程中的文字、圖片、直播等形式的描述和宣傳加以規範。2021年，我們形成從事前、事中到事後的全過程防控體系，加強對商家的審核力度，避免誤導消費者。

快手責任營銷管理措施



事前

入駐環節，對行業資質、商家資質、商品資質進行嚴格審核；
應用圖文識別技術，建立入駐端風控策略模型，識別、攔截違規商家、商品；
與服務商合作，引入優質供應鏈。



事中

將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，事中識別違規商品；
監控直播間舉報信息，及時獲取用戶反饋；
與權威質檢機構合作，神秘買家抽檢商品。



事後

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

2021年，我們持續堅持「打造最有溫度、最值得信任的在線社區」的公司願景，針對電商平台開展信任專項行動，通過「信任購」服務保障、違法違規行為治理以及與第三方機構合作等形式，保障快手電商平台的責任治理，提升商家與用戶的雙向信任，營造良性社區生態。

2021年，



快手全平台投入超過人民幣 **5.7** 億元資金，近 **3** 千人專業團隊保障消費者權益，並對官方活動商品進行 **100%** 事前審核。

2021年快手「信任購」售後服務保障年度成績單

- ★ 包郵：覆蓋 **98.79%** 訂單
- ★ 七天無理由：退款上門取件服務覆蓋全國 **99%** 以上區域
- ★ 假一賠九：覆蓋訂單量 **1.45** 億
- ★ 退款不退貨：享受權益的消費者下單意願增長超 **20%**
- ★ 極速退款：消費者退款需求處理時效提升 **33%**
- ★ 退貨補運費：半年內退貨補運費服務覆蓋訂單量增長 **20** 倍

案例

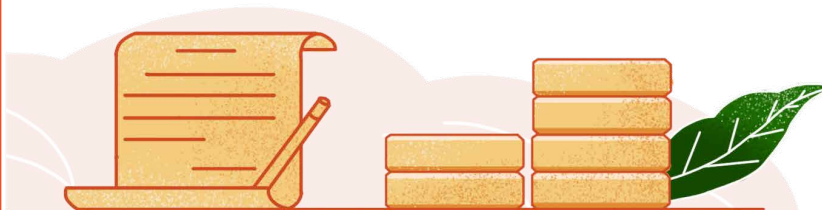
快手電商發佈「信任購」服務品牌，持續打造信任電商

2021年11月24日，快手電商召開信任生態體系升級發佈會，全面啟動升級信任體系。發佈會上，快手電商推出服務品牌「信任購」和《快手帶貨達人文明公約》等內容，並公佈了打擊虛假宣傳和假貨的相關信息。2021年4月至11月，快手電商針對虛假宣傳處罰總數超16萬次。針對假貨，2021年4月1日以來，快手電商與執法機關聯合行動展開收網行動，共破獲22宗案件，涉案總價值超9,600萬元。

2021年4月1日以來，

快手電商與執法機關聯合行動展開收網行動，共破獲 **22** 宗案件，

涉案總價值超人民幣 **9,600** 萬元。



快手資訊體系升級發佈會信息長圖

案例

快手上線快手小店信任卡，保障消費者權益

2021年6月1日，快手正式推出「小店信任卡」。小店信任卡包括「假一賠九」「退貨不退款」「退貨補運費」等差異化權益，既能降低用戶下單決策成本，提升商家產品的成交轉化，也保障用戶的消費者權益，降低產品糾紛。截至2021年底，「快手小店信任卡」已覆蓋超過97%用戶。快手電商持續加強產品質量管控，維護消費者權益保障。

截至2021年底，



「快手小店信任卡」已覆蓋超過 **97%** 用戶。

案例

快手電商針對珠寶行業推行「真實倉」，確保正品珠寶銷售

2021 年 9 月，快手電商針對珠寶行業推行「真實倉」，邀請具備中國計量認證（CMA）資質的質檢機構對入倉珠寶進行鑒定，實現珠寶的官方保真。

快手電商針對珠寶行業推出完整的質檢及管理流程。用戶購買帶有「官方保真」標識的珠寶類商品時，產品會經由商家寄送至質檢倉並在驗真無誤後由質檢機構出具鑒定證書，隨之發貨給消費者。



珠寶鑒別流程



快手電商對珠寶產品驗真後發貨

案例

「匹諾曹」專項行動

2021 年，快手電商升級「匹諾曹行動」至 2.0 版，進一步精準打擊直播間虛假宣傳、炒作賣貨等問題。

匹諾曹行動是快手電商推出旨在打擊炒作賣貨、虛假抽獎、貨不對版等各種虛假行為，通過智能化手段提醒主播可能存在的違規行為。2021 年，我們在用戶調研基礎上，增加「大眾評審」環節，嚴格打擊劣質商家的不良銷售行為。每天約 45 萬位用戶在直播間反饋真實評價。

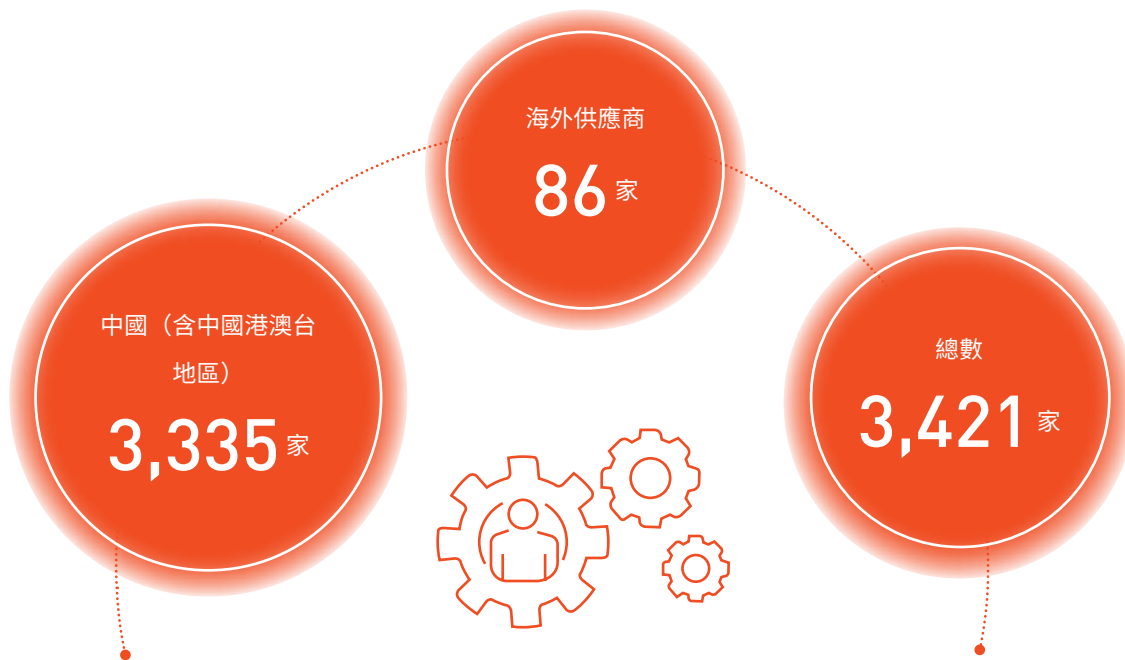


電商普惠

快手憑藉於自身的電商資源，積極推動地區經濟的發展，關注災害地區的經濟恢復工作，並協助政府機構進行打擊犯罪，承擔社會責任。2021 年，針對暴雨、暴雪、疫情等特殊事件，為幫助商家平穩度過災害期間，快手小店對物流等考核指標進行臨時調整。同時，通過減免技術服務費、免除商家發貨和客服時效考核、延長售後服務審核時間、延長消費者自動確認收貨時間、加強商家及消費者的服務保障等五大措施，持續助力對抗水患。

可持續供應鏈

快手制定並實施《快手採購管理制度》《快手採購業務審批規則》《快手供應商管理制度》等文件，嚴格審核供應商的准入、考核以及退出，保障採購的合規，與合作夥伴一道實行負責任採購。截至 2021 年 12 月 31 日，納入本集團全球合作供應商庫的供應商共有 3,421 家。



2021 年按地區劃分的供應商數目

2021 年，我們建立線上供應商管理系統，承接供應商入庫、認證、供應商信息管理的功能，將採購系統與合同管理系統等多系統聯絡，使得供應商信息管理更準確、快速以及安全，進一步加強對供應商的可持續管理。



2021 年快手供應商管理系統



為實踐綠色營運和可持續發展策略，快手將 ESG 理念融入供應商管理，我們鼓勵並將加大綠色採購，定期評估供應商在商業道德、反貪腐、勞工管理、職業健康與安全、環境管理、質量管理等方面的 ESG 風險，並制定相應的退出機制以推動快手供應商 ESG 管理。針對餐飲相關、職場建設相關、傢俱、地毯等實物的採購，我們從 EHS 指標、服務質量管理、交付效率、成本指標等多個角度細化供應商考核體系。在裝修施工安全、材料環保、施工環境健康等方面，我們根據安全事故發生率、IAQ (Indoor Air Quality) 通過情況以及安全整改通知次數等明確考核標準。質量管理角度，我們通過治理前實地考察、治理後檢測及治理情況進行綜合考量供應商質量。

供應商准入階段

快手根據採購種類的不同設定有差異的資質審核，要求供應商提供 ISO 9001 質量管理體系、ISO 14001 環境管理體系、ISO 45001/OHSAS 18001 職業健康安全管理體系、ISO 22000 食品安全管理體系等相關標準認證，嚴格審核供應商的准入條件。針對餐飲種類、傢俱種類等的供應商篩選，我們選擇實地走訪考察的形式，確認供應商的生產環境、安全防護措施以及環保等方面符合快手供應商篩選要求。

供應商評估階段

我們綜合多方面因素，定期考量供應商的績效表現。2021 年，我們制定供應商評估激勵機制，對於表現優秀的供應商，考慮延長服務合同。而針對考核不合格的供應商，我們選擇終止合作，並設置 1 年凍結期。同時，我們制定《失信供應商管理辦法》，明確規定我們對失信供應商的處理辦法。

快手積極承擔社會責任，堅持責任採購。2021 年，我們在採購過程中考慮偏遠山區的供應商及產品採購，在節日禮品、員工福利相關採購方面優先考慮來自此地區的供應商。

我們不斷強化供應商的廉潔治理，對供應商開展反腐倡廉宣傳，並針對供應商廉潔情況開設內外舉報渠道以及廉正舉報郵箱 (lianzheng@kuaishou.com)，嚴格保障合作供應商的合法合規。2021 年，要求所有合作的供應商簽署《廉潔協議承諾書》，新增供應商《廉潔協議承諾書》簽署率為 100%。

我們十分重視與供應商的協商交流，與其一道推動合作共贏的商業生態。我們提升與供應商的溝通次數，並從績效結果、廉正及保密要求、行業採購策略、合作中的痛難點等方面開展重點供應商 1 對 1 的深度訪談，2021 年，共訪談了 62 家重點供應商。針對訪談中了解到的痛點問題，快手開展專項研究，與供應商共同出具解決方案。另外，於 2021 年，我們針對工程類供應商以在線培訓的形式開展供應商培訓，培訓人數約為 90 人。



快手中秋廉潔倡議函

保護知識產權

快手始終重視自身知識產權保護，同時尊重他人的知識產權成果。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《互聯網域名管理辦法》等法律法規，制定並更新《海外專利工作指引》《標準專利工作手冊》《專利質量標準控制》《開源合規管理辦法》《專利投訴工作處理流程》《專利工作指引》《商標保護工作指引》《著作權登記工作指引》《域名申請與備案規範》等知識產權相關內部工作流程、規範和標準，逐步建立並優化自身的知識產權保護機制，規避侵權事件的發生。

截至 2021 年 12 月 31 日，快手共申請 7,321 件國內外專利，其中已被授權專利數量 2,116 件；獲得 6,686 件國內外註冊商標；獲得 2,757 件版權登記。2021 年 4 月，快手發佈《2020 年知識產權報告》，快手電商在 2020 年保護優質原創設計、創新品牌超過 1,000 個，100% 主動審核品牌商品並提供保護。



2021 年，我們通過完善知識產權保護體系以及知識產權投訴機制處理等方式，不斷強化內部知識產權管理。我們通過合作致力、品牌分享、抽檢合作、資質審核互通、系統化治理、打假聯盟等多項措施保護品牌及自身的知識產權。同時，快手基於圖文演算法，並聯合消費者、知識產權權利人等相關方共同打擊知識產權侵權行為。

我們運用知識產權制度，不斷提升企業的技術影響力和核心競爭力。快手是 H.266/VVC 新一代通用視頻編碼國際標準的主要技術貢獻公司。並於 2021 年底，作為首批的 VVC 標準必要專利 (SEP) 許可人身份加入 Access Advance 專利池。

2021 年，



快手線下打擊劣質商家、團夥 **33** 個，其中售假案件 **23** 個，搗毀犯罪窩點 **40** 餘個，涉案總價值超人民幣 **1.16** 億元，保障了品牌方的合法權益不受侵犯。

同時，我們積極賦能員工及商家知識產權保護，為員工及平台商家開設活動及課程，保障商家的合規營運以及提高員工的知識產權保護意識。我們每年開辦「426 知識產權宣傳周」活動，通過拍攝宣傳片和推送專利科普文章，普及專利的產生過程與專利價值，評選「創新保護優秀團隊」鼓勵創新團隊和個人，強化員工的知識產權保護，並推動公司的創新發展。我們在快手電商的培訓體系中開設知識產權相關課程，幫助商家更好了解營運中存在的知識產權問題。

案例

快手榮獲第六屆北京市發明專利獎

北京市發明專利獎是北京市為評選表彰北京市具有重大經濟社會效益的發明專利而專設的獎項，每兩年評選一次。快手的獲獎專利是本屆獲獎專利中唯一涉及短視頻與直播領域的發明專利，也是快手眾多發明中首個獲得北京市重點表彰的專利。



快手音視頻技術部算法科學家周超博士（左四）作為專利第一發明人到會領獎

案例

快手開展商家品牌公益直播課

2021 年 4 月 21 日，快手面向平台中小商家開設商標品牌直播課，進行品牌保護賦能。直播課邀請了前資深商標審查員暨商標品牌專家張月梅老師，圍繞商標對打造自有品牌的作用、商標申請中需要注意的內容、商標維權的重點事項及商標使用要點等內容，進行了深入淺出的講解和現場連線答疑，有效提升了商家的商標品牌保護意識，助力其培育並打造自有品牌。直播取得了良好的覆蓋效果。快手還通過「快手學苑—知產學苑」網站向商家提供商標版權培訓課程，持續賦能商家打造自有品牌。



快手商家品牌公益直播課海報及現場圖片

案例

快手成立打假聯盟

2021年，針對平台假貨問題，快手法務安全中心「刑事安全與治理團隊」聯合品牌方和快手電商，推動建立「打假聯盟」，採用線上線下雙模式進行打假行動。本年度，我們共聯合超過 200 個品牌加入打假聯盟。2021 年，快手「打假聯盟」識別售假線索超 30 萬條，處罰違規商家超過 4 萬家。

案例

快手開設多行業知識產權培訓

2021 年，快手基於快手電商學習基地，為不同行業商家開設知識產權培訓，幫助商家識別和規避假冒偽劣產品，提升商家知識產權保護的法律意識。

 <p>食品行業商家培訓</p> <p>主講人：桂凌蓉</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 食品分類及標文 02 食品高風險問題 03 案例分析 04 進品注意事項 		 <p>電商服務商法律培訓 案例分析</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 網下交易詐騙 02 侵犯知識產權 	
快手電商學習基地食品行業商家培訓		電商服務商法律培訓案例分析	
 <p>“假貨”的坑坑 我不入！</p> <p>主講人：胡洪</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 如何避免誤購“假貨”陷阱 02 經營者應如何保護品牌 		 <p>服飾行業商家培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 最高及品牌商標與法律、法規 02 一個收銀的假冒國產“高仿”衫 一件特色T恤的開衫的仿品 	
化妝品行業商家培訓		服飾行業商家培訓	

案例

11.17 信任日打假專場

2021 年 11 月 17 日，為加強平台商家的品牌意識，管控售假行為，快手開展了「信任日打假專場」的直播活動，打擊商家售假行為的案例，並鼓勵用戶積極舉報售假商家。直播期間，共 190 萬人次觀看打假直播。

直播期間，



共 **190** 萬人次觀看打假直播。



快手信任日打假專場直播現場

快手專注自身知識產權保護的同時，積極加強與行業的交流合作。快手致力於加強知識產權開放合作，積極加入專利開放聯盟、推進專利開放許可。2021 年，快手通過加入 LOT (LOT Network)、OIN (Open Invention Network) 社區，有效降低了企業專利風險。同時，我們組織和搭建行業交流渠道和媒介，推動提升行業專業研究水平。

案例

快手積極推動知識產權行業交流



2021 年 6 月 30 日，快手籌辦企業知產法務交流平台「IP 洞見」目前已舉辦 2 期。



2021 年 9 月 30 日，快手聯合北京商標協會成功承辦海外商標佈局與保護閉門沙龍。

2021 年，快手邀請北京市知識產權局、中關村管委會牽頭的 10 部委組成的品牌眾扶小組、ICC (The International Chamber of Commerce) 國際商會人工智能工作組進行工作交流。我們積極參與國家知識產權局條法司、北京市人大等政府部門組織的修法調研，就《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國電子商務法》《北京市知識產權保護條例》修改出具了專業性建議，以及參與或編纂了《電商知產保護白皮書》《人工智能白皮書》，推動行業共治和前沿研究。並且，快手在關鍵技術創新、知識產權佈局保護、標準專利等方面的工作表現突出，獲得「中關村知識產權領軍企業」稱號。

案例

快手邀請政府機構就知識產權問題調研



2021 年 4 月 14 日，北京市知識產權局來訪調研。



2021 年 5 月 19 日，中關村品牌眾扶小組來訪調研。

體驗為先 升級優質服務

快手致力於為用戶提供高質量、安全的產品及服務，持續提升用戶體驗。我們利用自身平台優勢，加強網絡內容治理，為用戶創造清朗的網絡環境。同時，快手不斷提升安全領域的技術創新能力，全方位保障網絡安全及用戶隱私安全。

- ◎ 提升用戶體驗
- ◎ 網絡安全及隱私保護





提升用戶體驗

快手深耕服務質量，持續完善用戶服務體系，多渠道及時回應用戶訴求。2021 年，快手共收到 62,693 件投訴事件，針對投訴事件的年度回應率達 100%。

完善用戶服務體系

快手制定《培訓管理規範》《培訓考核規則》等內部規章制度，設立用戶體驗部，並下設用戶服務中心、調研回訪、用戶鏈接、產品工具、AI& 研發、數據分析中心、人工評測中心各分支，旨在優化用戶服務的各個環節，全方位滿足用戶需求。

快手用戶體驗組織體系



數據分析
中心

- 業務監控與預警。以數據分析工具和數據能力助力業務運轉效率提升；以分析驅動業務的變革，引導和推動機會發現和目標達成。

人工評測

- 通過人工評測，對業務結果持續產生有效的影響。

快手開展了覆蓋用戶服務團隊各個層級的一系列培訓活動，並通過系統工具、理論知識、接線演練、學員表現四個方面對用戶團隊員工進行考核，旨在全面提升用戶服務團隊員工的質素技能，全方位保障用戶權益。

快手用戶服務培訓體系

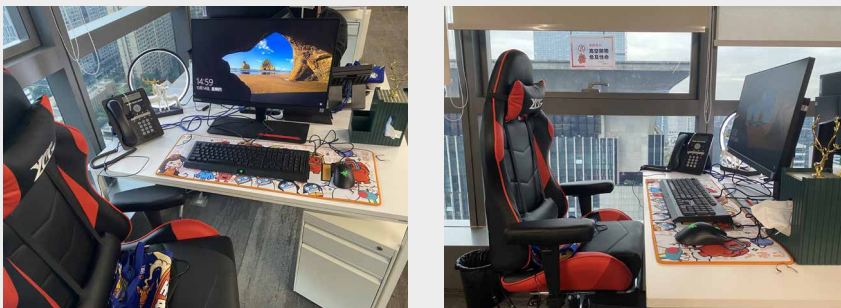
培訓對象	培訓頻率	培訓內容
 入職 2 月以內的新人	<ul style="list-style-type: none"> • 6 次 / 月 	客服通用課程，如：客服服務意識、服務表達技巧、投訴受理技巧等，旨在幫助學員掌握基礎的服務技能，能更給到用戶更好的服務體驗，同時，配合情景演練的形式加強學員對知識的理解吸收，從而更能熟練應對用戶在線各種問題，更好的解答用戶疑問。
 所有在職員工	<ul style="list-style-type: none"> • 12 次 -17 次 / 月 	涉及在崗員工所在業務線的培訓，主要針對各業務線知識點更新的內容進行所需培訓人員的覆蓋，如：App 中直播功能產品更新反覆運算，需在功能上線前針對直播業務線全員進行反覆運算內容的培訓倡導，完成培訓後會針對參培人員進行培訓內容的現場考試，確保員工掌握功能更新的知識點，以便解答進線用戶針對此功能點的疑問。
 管理層培訓	<ul style="list-style-type: none"> • 4 次 / 年 	通過內訓、外派培訓、外採課程培訓等方式，學習當前客服行業的先進管理經驗和數據分析經驗，不斷提升管理者的專業實戰能力，更好提升用戶體驗。

為激勵用戶團隊員工的服務積極性和提升服務質量，快手通過定期開展「榜樣的力量」部門內部評優的方式，挖掘團隊內注重用戶體驗的優秀員工，並全面宣傳榜樣行為，促進「癡迷客戶」的核心價值的落地。截至 2021 年 12 月，快手已完成 49 名典型標桿的塑造。此外，2021 年快手還參與了《中國消費者》雜誌社開展的「尋找最美客服」公益活動，獲得 1 名最美客服、1 名優秀客服的獎項。

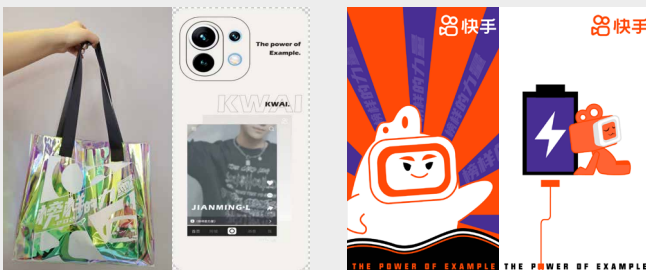
榜樣上牆海報 & 城市第一團隊榮耀



城市第一榮耀工位佈置



每位榜樣定制周邊禮物



每位榜樣家人關懷定制禮物



「榜樣的力量」評優獎勵

案例

快手優秀客服化身律師，為客戶伸張正義

2021 年，快手客服同學蔣金才接通一位身患癌症的商家進線，表示自己的店鋪無故違規下架。蔣金才秉承公司對於客服崗位輸入的「代理律師」概念，借助自己曾寫過訴狀的經歷，嘗試著幫助商家申訴。蔣金才首先耐心安撫用戶情緒，然後將訂單資訊一筆一筆詳細核對、整理歸類，導出 20 多張透視表，幫助商家找到了疑似違規的原因。通過引導商家舉證後，最終幫助商家申訴成功。

整個案例過程，前後共歷時 70 餘天。快手的客服同學在擔任意用戶的代理律師幫助用戶成功申訴的同時，也為快手社區留存了優質商家，保障了商家的權益。

用戶滿意度調查及投訴機制

快手仔細聆聽每一個用戶的聲音，通過 App 內部資訊評價、400 熱線、對進線用戶推送短訊，以及對用戶進行主動回訪等多種方式，收集用戶的意見和建議。2021 年，快手全渠道年度綜合滿意度為 82.86%，其中電話渠道人工服務滿意度超過 95%。為提升用戶滿意度，快手在用戶不同關鍵行為途徑上均設置了主動調研，調研用戶的淨推薦值⁵ 以及不同場景下對不同功能的滿意度，得出定性結論，並採取策略解決用戶問題。

2021 年，



快手全渠道年度綜合滿意度為

82.86%



其中電話渠道人工服務滿意度超過

95%



⁵ 淨推薦值等於推薦者所佔的百分比減去批評者所佔的百分比。

快手通過客服電話、客服 chat、社群營運、網絡媒體（微博）、應用商店、外呼調研等多種方式收集用戶原聲，並通過問題分類體系將用戶原聲進行分類，包括對用戶情緒、用戶畫像、用戶問題類型等進行分類，以「用戶原聲平台」為載體展示用戶原聲，從而精準的找到用戶痛點問題，提高用戶滿意度。



用戶原聲平台



快手擁有超過 3,000 名客服人員，收集整理客戶反饋的問題及需求，準確傳達到相關部門。此外，快手建立了完善的用戶投訴處理流程，包括業務投訴處理流程、人員投訴處理流程，以及上門接待處理流程，並制定了相應投訴的處理時效規範，比如，針對業務類投訴，投訴專員需在 2 小時內首次響應，旨在以高標準和高效率解決用戶訴求。



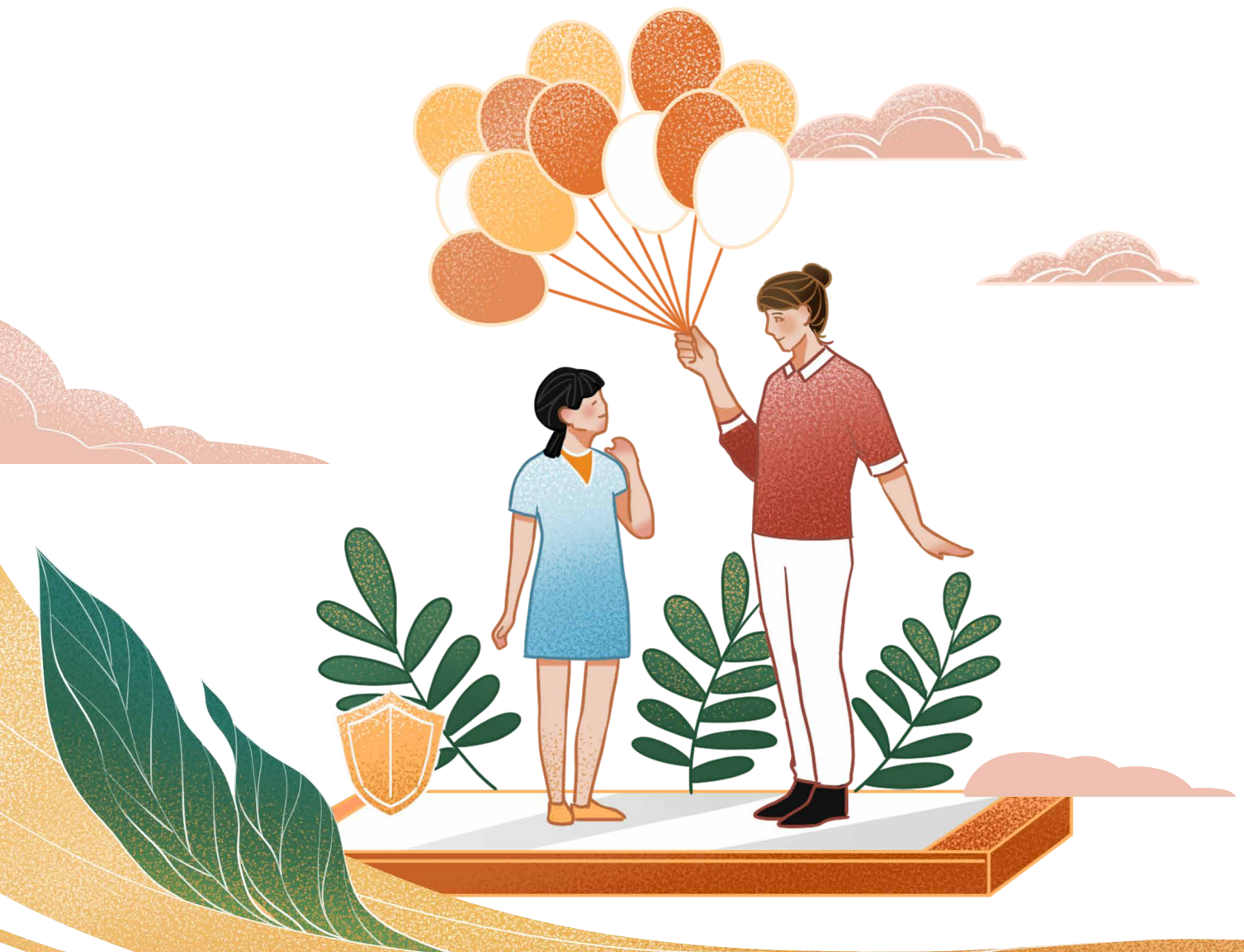
快手擁有超過

3,000 名客服人員

用戶關愛和安全保障

快手秉持「平等普惠」的演算法原則，實行「去中心化」的流量分發機制，即圍繞用戶喜好、作品內容與用戶的匹配度、視頻熱度與發佈時間進行分發，而不是將公域流量集中分發給頭部用戶或熱度高的作品。「去中心化」的演算法模式讓普通用戶也得到機會展示，賦能優質內容傳播，從而給予用戶流量「平等普惠」的關愛。

快手嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》，於 2021 年首次發佈《2021 快手未成年人保護報告》，並將其青少年模式正式升級至 3.0 版本，竭力為青少年營造清朗的網絡空間。在用戶隱私方面，快手推出 7 大「未成年人隱私保護功能」，包括開啟陌生人關注限制功能、隱藏未成年人的位置功能、開啟未成年人私訊的限制、關閉未成年人熟人圈功能、關閉未成年人通訊錄的推薦、關閉通過手機號搜索未成年人功能、關閉未成年人動態展示功能，守護青少年健康成長；在內容建設方面，不斷豐富未成年人保護工具，推出了「護苗在行動」「空中課堂」「快手客服」「未成年人退款」「未成年人相關舉報」在內的一系列功能，全方位構建未成年人防護體系。



青少年模式 3.0



2019年3月

「家長控制模式」

全面升級為

「青少年模式」



2020年10月

內容池迭代

審核流程優化



2021年6月

豐富內容池品類

優化推薦算法

現有功能

禁止充值打賞

時間鎖功能

開啟隱私開關

關閉直播權限

優質內容池

開啟密碼保護

關閉同城頁面

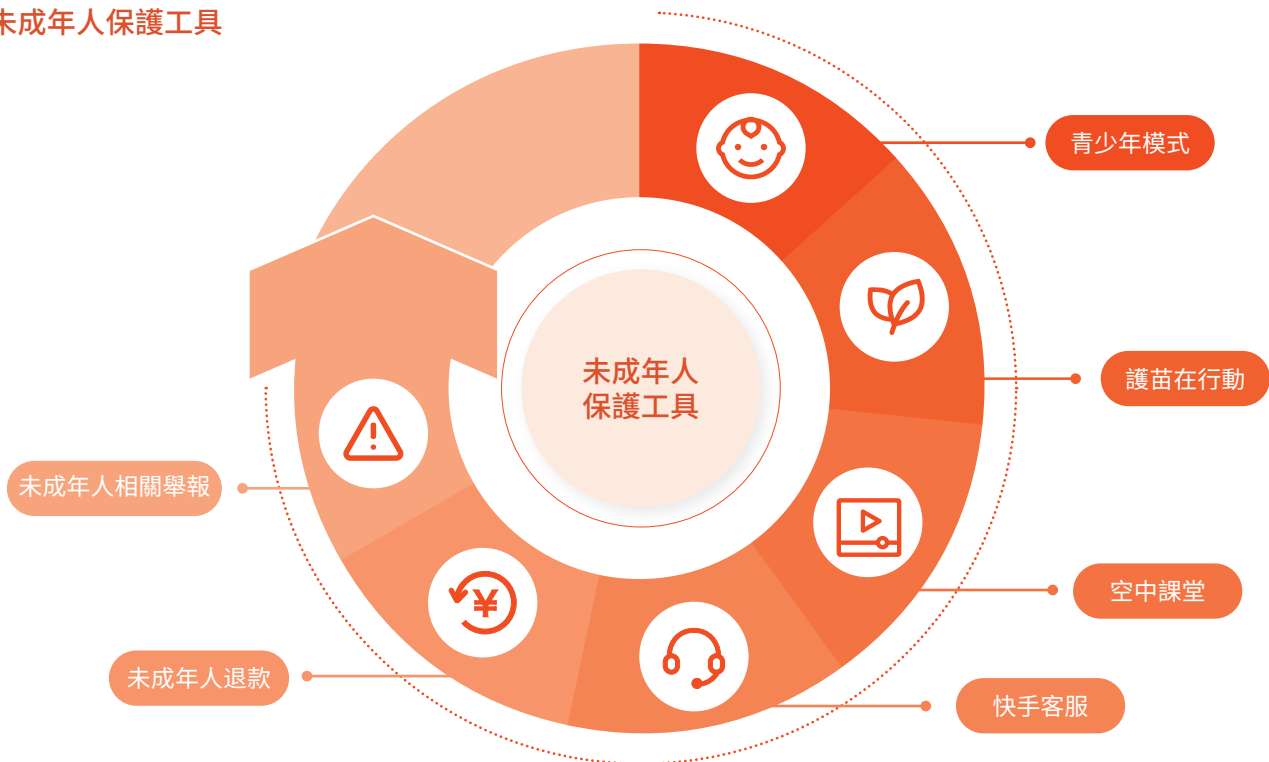
使用時間限制
22:00-06:00 禁用

.....

此外，快手還完善了兒童實名認證流程，針對不同年齡段的未成年用戶採取適齡的實名認證流程，並上線「兒童實名認證通知監護人」新功能，在未成年用戶做實名認證時，平台專門增加監護人授權環節，此舉是作為短視頻平台在推動未成年人信息保護規範化、系統化方面的有益探索。



未成年人保護工具



快手還建立了行業領先的未成年人誤消費退款機制，設立未成年人關懷計劃熱線，專門處理平台上未成年人或限制行為能力人誤消費退款訴求的相關業務，覆蓋事前提醒、事中審核以及事後主播追繳的完整機制。2021 年，公司還升級了未成年人關懷專線，專設 200 人專業客服團隊，為用戶提供及時的未成年人相關問題諮詢服務，包括未成年人消費問題諮詢、未成年人保護設置諮詢、未成年人直播權限回收、關愛未成年人舉報專線。針對疑似未成年人消費，快手會設置消費最高值，通過事前提醒，幫助監護人提前發現未成年人誤消費現象，並針對已退款用戶給予監護人教育建議，有效防止二次消費。基於快手聯動多個部門共同優化社區未成年人使用體驗，樹立了良好的公司口碑，現已收到用戶的多封表揚信件及錦旗。

案例

快手建立未成年人內容防控體系和內容建設體系

在未成年人內容防控方面，快手擁有一支未成年人內容專項審核團隊，並建立了相應的未成年人審核標準和應急機制。快手設立未成年人「內容作品標籤」，對含有未成年人的視頻內容進行「機器人工」標籤標註，同步建立未成年人「內容池」。同時，快手還設立未成年人「用戶標籤」，同步建立未成年人「用戶池」。

在未成年人內容建設方面，快手持續升級青少年模式內容池，設立專業團隊，每日進行人工推薦審核，精選手藝、樂器、球類運動、教育、歷史、科學、萌宠、旅遊等 40 餘類適合未成年人觀看的正向內容，並引入優質政務內容和媒體資訊，提高青少年模式內容豐富度。

此外，快手平台開設「護苗在行動」頻道，發揮快手的內容優勢，聯動各垂直領域共建優質青少年內容，並在站內打造長效性 IP。頻道內開設服務孩子和家長的在線教育空間，直通覆蓋各學科知識的快手課堂，亦涵蓋親子教育和手工互動小遊戲等適宜打造良好親子關係的內容。

自 2021 年 1 月 7 日起，快手開展了為期兩個月的寒假網絡環境專項整治活動。通過採取人工審查、技術過濾、用戶舉報等方式，全面深入清理可能對未成年人造成不良影響的資訊和內容，重點方向主要包括但不限於：涉未成年人的有害資訊和內容，包括圖文、視頻、直播、評論等誘導未成年人增值消費，脅迫或誘導未成年人打賞；利用未成年人群體或身份炒作、博取關注；炫富、拜金、飯圈互撕、兒童邪典等影響未成年人身心健康的不良資訊和行為。據處罰公告顯示，該期共處置違規帳號 2,340 個，違規視頻 12,951 條，違規評論 7,163 條。通過專項整治，快手進一步淨化社區環境，為青少年營造風清氣正的網絡空間。

為了更加方便用戶對涉未成年人不良內容的舉報，快手在 2020 年已全量上線涉未成年人相關舉報專屬渠道，上線以來，極大提高了用戶對該類不良內容的舉報效率和快手對該類內容的處置效率。

快手高度重視用戶心理問題，開展一系列措施，為心理健康問題的用戶進行溝通指導：



在客服中心頁搜索特定關鍵字，將展示北京市心理援助引導熱線相關問題及常見問題解答（FAQ）說明。



要求客服在處理過程中記錄用戶情緒，如遇到緊急、非緊急輿情事件，記錄進線人身份、事件類型（包含行為），有專門的輿情處理團隊跟進處理。



對安全線的全體客服展開《用戶端嚴重心理健康問題場景溝通技巧》培訓，提升用戶端嚴重心理健康問題的場景溝通技巧。



通過未成年用戶數據模型判定當前用戶為未成年用戶的概率，展示給客服。在諮詢過程中匯總問題，如發現用戶出現心理情緒問題需要協助，主動告知並推送心理諮詢相關內容與聯繫方式給用戶，由用戶自主選擇是否需要。

網絡安全及隱私保護

快手高度重視網絡安全，堅守信息安全底線，建立完善的安全管理架構和制度體系，不斷提升安全技術能力，助力行業安全生態共建。

安全管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《移動互聯網應用程式信息服務管理規定》《互聯網安全保護技術措施規定》等法律法規，制定快手信息安全一到四級制度文件，包含 70 餘個重要安全制度，如《快手信息安全管理規定》《快手員工信息安全守則》《快手網絡安全管理制度》，2021 年快手共制定 / 修訂超過 46 份制度。

快手建立了由安全委員會決策層、辦公室及關聯部門組成的信息安全委員會組織架構。

信息安全委員會組織架構圖



信息安全委員會組織架構

組織架構	主要職責
安全委員會 決策層	<ul style="list-style-type: none">由 CTO（首席技術官）領導，CFO（首席財務官）、人力資源高級副總裁、政府事務部高級副總裁、商業化高級副總裁擔任安委會副主席，負責重大信息安全事項的決策；根據本集團內外部信息安全形勢，負責研究制定本集團信息安全方針、信息安全原則、信息安全總體規劃；為信息安全工作提供人力資源、財務資源，支持信息安全工作在本集團有效落地；牽頭組織開展信息安全重大風險治理項目和專項督察工作。
辦公室	<ul style="list-style-type: none">主要負責指定信息安全工作計劃，協調相關資源，保證各類信息安全工作的開展和落實；協調各部門應對本集團信息安全重大風險事項的緊急處置及應急響應等工作。
關聯部門	<ul style="list-style-type: none">負責各部門相應的信息安全管理工作。

安全營運

快手不斷推進安全技術提升，開展網絡安全加固工作，做好防火牆加固、補丁升級、漏洞整改，以「防攻擊、防入侵、防病毒、防篡改」為重點加強網絡安全防護，針對數據和用戶個人信息保護，側重防攻擊、防病毒、防入侵、防控制、防竊取等方面的安全防護。快手搭建了事前預防、事中檢測、事後應急溯源的縱深入侵防禦體系，建立起完善的網絡邊界訪問控制和內部人員的權限控制管理，並部署信息洩露防護系統，創造安全穩定的網絡環境。

同時，快手開展了正向和反向安全能力建設。對於正向安全能力，快手搭建了安全平台——快安全，集成安全管理流程和安全技術產品，通過加強安全監測，確保網絡平穩安全運行。對於反向安全能力，快手定期組織安全攻防演練，每年邀請頂尖團隊進行 1-2 次外部紅藍對抗演練（入侵滲透），並且每年開展 4 次安全眾測服務⁶，提升網絡攻擊檢測能力、網絡攻擊防禦能力以及網絡攻擊應急服務能力。

⁶ 眾包（Crowd-sourcing）模式在安全測試領域的一種表現，也就是企業把自己的產品給到安全眾測平台，由平台的安全人員（這些安全人員也不隸屬平台，而是來自互聯網）進行安全測試。

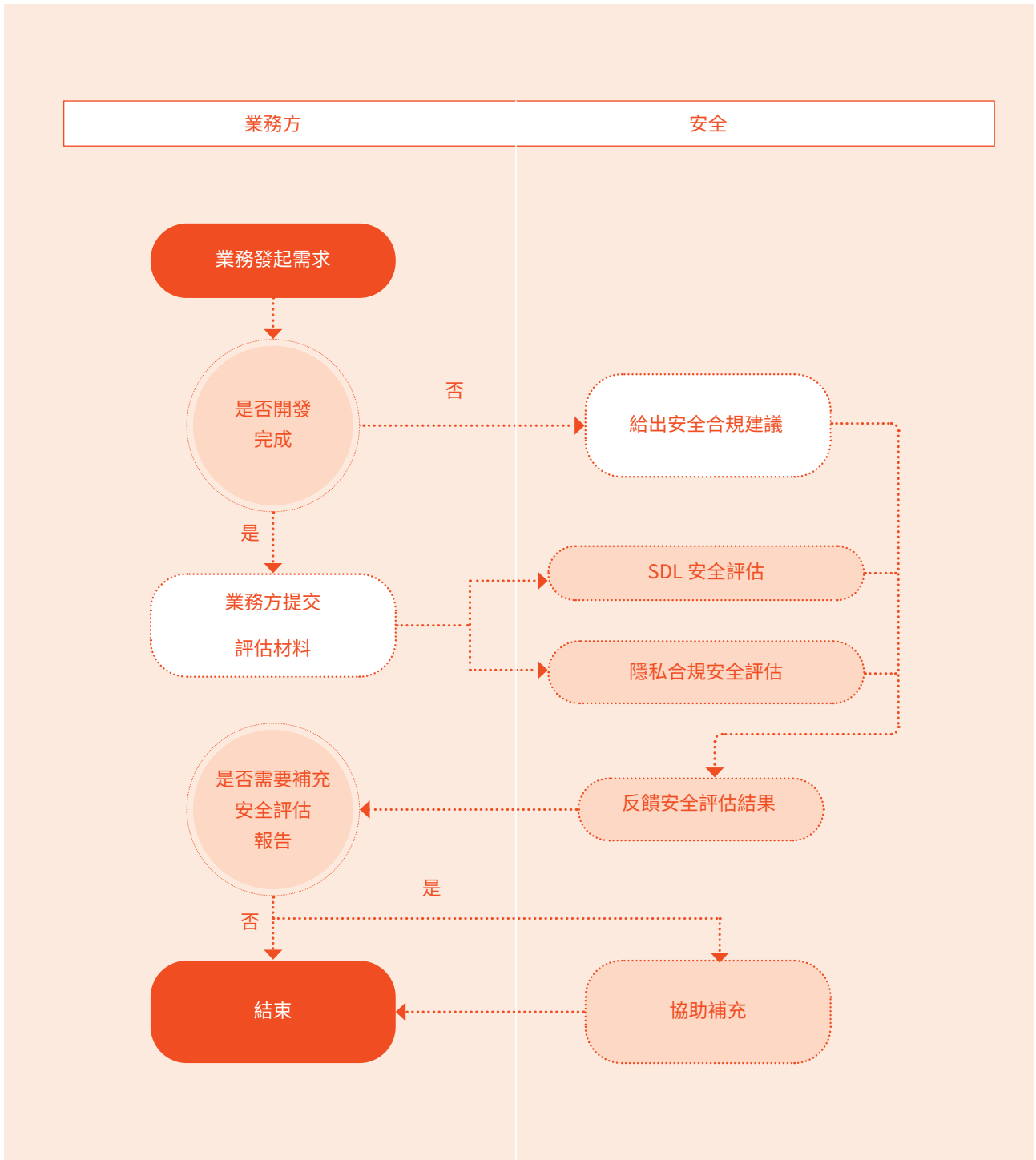
2021 年，快手旗下的上古開天科技有限公司、輕雀科技有限公司已獲得 ISO 27001、ISO 27701 和 ISO 27017 認證，以及獲得商業化廣告和內容 SDK 安全認證。



為提高突發事件的應急處置能力，快手信息安全委員會制定了《安全事件處理流程》《安全事件應急響應》，制定了不同場景下應急處理預案，規範安全事件的處理機制。根據數據洩露程度、系統可用性、金額損失等因素，將安全事件等級分為一般、較重、嚴重、特別嚴重事件，明確各級安全事件處理流程、事件應急場景的負責人以及應急回應 SLA⁷，避免事件擴大升級。此外，我們設立了基礎設施故障應對小組，並在北京、廣州兩地實行雙活數據中心策略，保證整體業務穩定性。在極端情況下，我們還具有多重服務兜底能力，充分保證用戶全天候可訪問，整體穩定性達到 99.99%。

為加強內部安全體系建設，快手建立了新業務安全評估機制，即新產品上線或新技術應用時，會組織開展信息安全和內容安全評估，切實保障新產品和技術的安全。

⁷ 服務級別協議 (SLA)，指提供服務的企業與客戶之間就服務的品質、水準、性能等方面所達成雙方共同認可的協議或契約。



信息安全與隱私保護

本集團的國內業務嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等國內法律法規，國外業務嚴格遵守歐盟 GDPR⁸、巴西 LGPD⁹、美國 CCPA¹⁰、美國 CPRA¹¹ 等當地法律法規。快手建立完善的信息安全制度體系，制定了《快手隱私保護規範》《快手隱私評估指南》等管理規定，並在信息安全委員會中專設隱私保護工作小組，該小組由信息安全中心、法務部、政府事務部和公共關係部等多部門核心成員組成，統籌協調和推進公司涉及個人隱私和信息安全保護的各項工作。2021 年，快手未發生侵犯客戶隱私的案件。

隱私保護工作小組的組織架構



⁸General Data Protection Regulation，是由歐盟推動的信息隱私保護法案。

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

¹⁰加州消費者隱私法案 (CCPA)，是美國第一項全面隱私法。它於 2018 年 6 月末簽署成為法律，向加州消費者提供各種各樣的隱私權利。

¹¹《加利福尼亞州隱私權法案》（CPRA），引入了涉及數據最小化和數據保留的新原則。

快手遵循個人信息保護四大原則，即「職責明確原則、明示授權原則、最少必要原則、確保安全原則」，充分尊重用戶的知情同意權，快手旗下所有產品均通過公開披露的「隱私政策」¹²向用戶說明如何收集、保存、使用、共享、披露和保護用戶個人信息，明確規定用戶有管理其個人信息的權利，包括查看權、更正權、刪除權、撤回同意權、註銷權、單獨同意權、代行使權等。若用戶未同意授權，我們將禁止收集用戶個人信息。快手僅收集及處理業務所需或共享合作夥伴所需的最少個人信息的數量和類型，並依據《網絡安全法》《信息安全技術個人信息安全規範》《中華人民共和國個人信息保護法》《互聯網安全保護技術措施規定》等相關法律法規，承諾在規定的時間刪除信息。上述信息保護及隱私政策覆蓋全部相關業務線及子公司。同時，我們上線個人權益統一管理平台，用戶可自行在平台查看產品相關個人權益。

針對跨境信息，我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》中信息跨境的流動規則，對所有可能傳輸個人信息的平台建立「事前評估、事中監控、事後審計」的三層跨境傳輸監控機制。



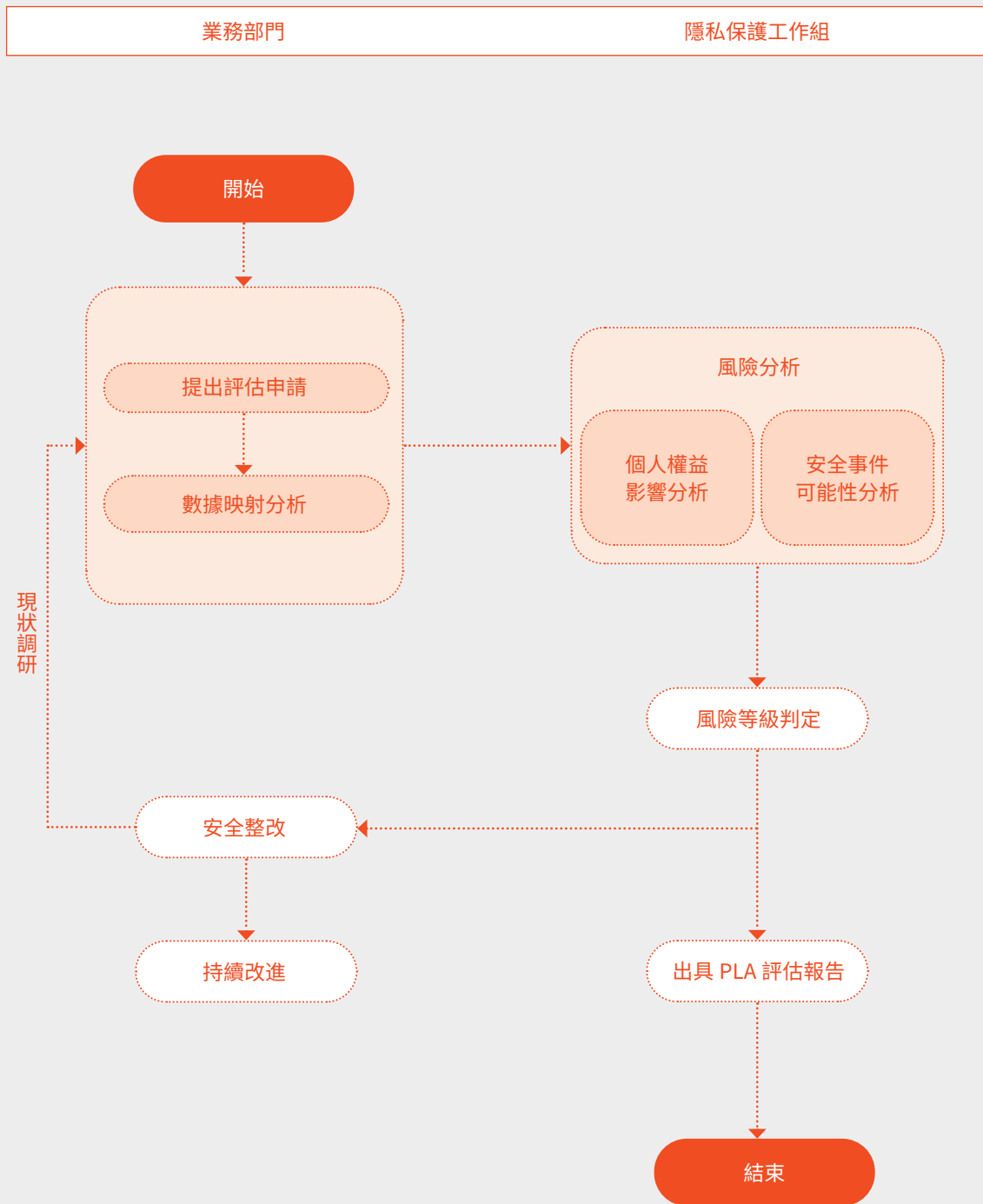
隱私保護技術及應用

快手應用一系列存取控制及隱私加強技術，如權限管理、數據加密、安全審計、去標識化、匿名化技術等，對數據全生命週期進行保護。快手至少每兩年開展一次對數據安全的外部獨立審計。我們建立數據分類分級制度、數據安全管理規範、數據安全開發規範來管理規範個人數據的存儲和使用；嚴格管理權限控制，規範各數據系統的權限管理，保護用戶數據全生命週期安全。

我們建立「指定個人信息保護負責人」機制，對個人信息保護相關工作進行決策並提供資源支援，並建立了個人信息影響評估機制，全面有效提升個人信息保護力度。

¹² 隱私政策，<https://www.kuaishou.com/about/policy?tab=privacy>。

個人信息影響評估流程圖



我們還優化了使用安全認證技術升級實名認證，保護個人隱私安全，預防網絡詐騙。

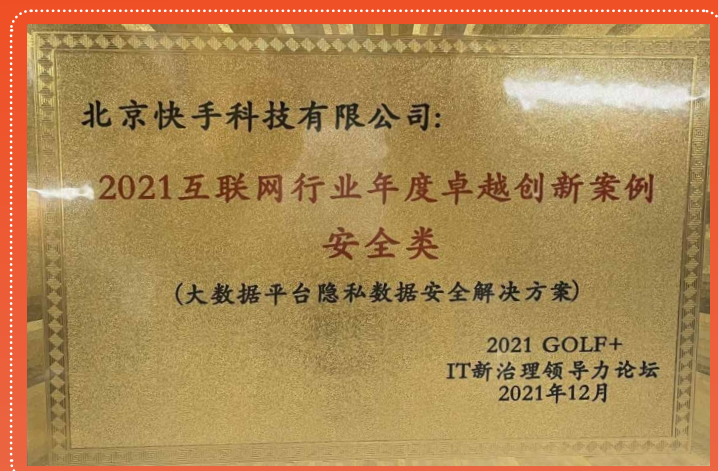
針對第三方使用數據問題，快手制定《信息外傳管理細則》內部政策，明確審批流程，嚴格管控信息洩露風險，並要求合作夥伴統一簽署《數據合規承諾書》，承諾妥善使用用戶個人信息，保護個人信息不被洩露。快手不會將用戶個人信息向快手以外的任何公司、組織和個人共享，但獲得用戶明確同意與快手的授權合作夥伴等情況除外，詳見快手隱私保護平台的《快手隱私保護政策》(<https://privacy.kuaishou.com/policy>)。快手制定《供應商安全管理制度》，完善供應商數據安全管理，並與供應商簽署保密協議，將出現重大信息安全事故的供應商納入黑名單。

此外，快手開展「隱私盾」專項活動，推進個人信息保護治理工作。我們按照「保障用戶隱私權益」的原則，主動提醒用戶閱讀隱私政策等相關說明，並遵循「明示授權原則」和「最少必要原則」，徵求其授權同意，維護用戶個人隱私權利。同時，針對快手核心 App 產品，我們進行自查自糾 App 侵害用戶隱私的違規現象。該專項活動自開展以來，極大提升公司整體對個人信息保護工作的重視程度，全面提升公司整體產品的隱私合規水平，加快推進全公司個人信息保護的合規進程。

作為新型應用分發管理平台，快手全面加強公司內部應用分發 App 的管理工作，結合《App 侵害用戶權益測評規範》中對應用分發的標準化建議，嚴格審核上架 App，對所有分發 App 開展安全檢測，對分發的 App 的隱私合規等內容進行排查梳理，嚴格控制違規違禁、被通報的 App 分發，保障用戶安全使用。此外，快手還上線隱私合規檢測平台，為中小企業提供 App 檢測服務。

快手榮獲「2021 互聯網行業年度卓越創新案例——安全類」獎項

2021 年 12 月，快手的「大數據平台隱私信息安全解決方案」在由中國信息通信研究院主辦的 IT 新治理領導力論壇上榮獲「2021 互聯網行業年度卓越創新案例 - 安全類」獎項。



安全意識宣傳

快手定期開展各類信息安全與信息安全培訓，覆蓋 5 萬 + 人次，旨在全面提升員工的安全意識和技能。

2021 年，快手面向全體員工開展了第一屆信息安全月活動，通過淺顯易懂的知識科普、進階的安全隱私公開課、新穎的互動體驗遊戲等形式對員工進行趣味性宣傳。



針對所有新入職的員工開設信息安全意識培訓及在線考試，學習人次 4 萬 +



面向特定部門開設信息安全培訓，學習人次 5 千 +



面向技術序列，開設 API 安全、移動應用常見漏洞等課程，學習人次 1 千 +



此外不定期對各部門舉行線下的信息安全培訓課程，2021 年累計開展約 40 場，參與人數 4 千 +



快手信息安全月宣傳海報

快手信息安全月的活動內容

安全主題 T 恤設計 & 安全 slogan 徵集

以「信息安全」為主題，通過讓員工產出安全相關標語以及 T 恤設計，加深對信息安全的理解，並通過評比投票，自發擴大信息安全月的宣傳覆蓋面。

快手第一屆 CTF¹³ 大賽

為員工提供一個安全技能競技平台，提升快手安全對內影響力。通過 web¹⁴、移動、二進位、加解密、運維等多方面題目營造安全挑戰的技術氛圍，並以此加強開發員工對安全漏洞的感知能力。

安全大偵探

將辦公場所安全注意事項和遊戲結合，提升宣傳趣味性，並利用裂變玩法，提高員工參與信息安全月的積極性。



安全生態共建

快手積極參與安全生態共建，加入了 TC260¹⁵、CCSA¹⁶、電信終端產業協會等國內重要標準化組織，並參與制定多個信息安全領域相關國家標準，如《移動應用分發平台 App 上架審核規範》《移動應用分發平台系列規範：App 開發者信用評價體系》《AI 治理標準》等。此外，快手還參與多個國家標準的試點工作，如《網上購物服務數據安全指南》《網絡音視頻服務數據安全要求試點》《移動互聯網應用程式（App）SDK 安全指南》應用推廣試點方案，旨在促進整個安全生態的蓬勃發展。

¹³ Capture The Flag，中文一般譯作奪旗賽，在網絡安全領域中指的是網絡安全技術人員之間進行技術競技的一種比賽形式。

¹⁴ World Wide Web，即萬維網，指一系列技術的總稱。

¹⁵ 全國信息安全標準化技術委員會。

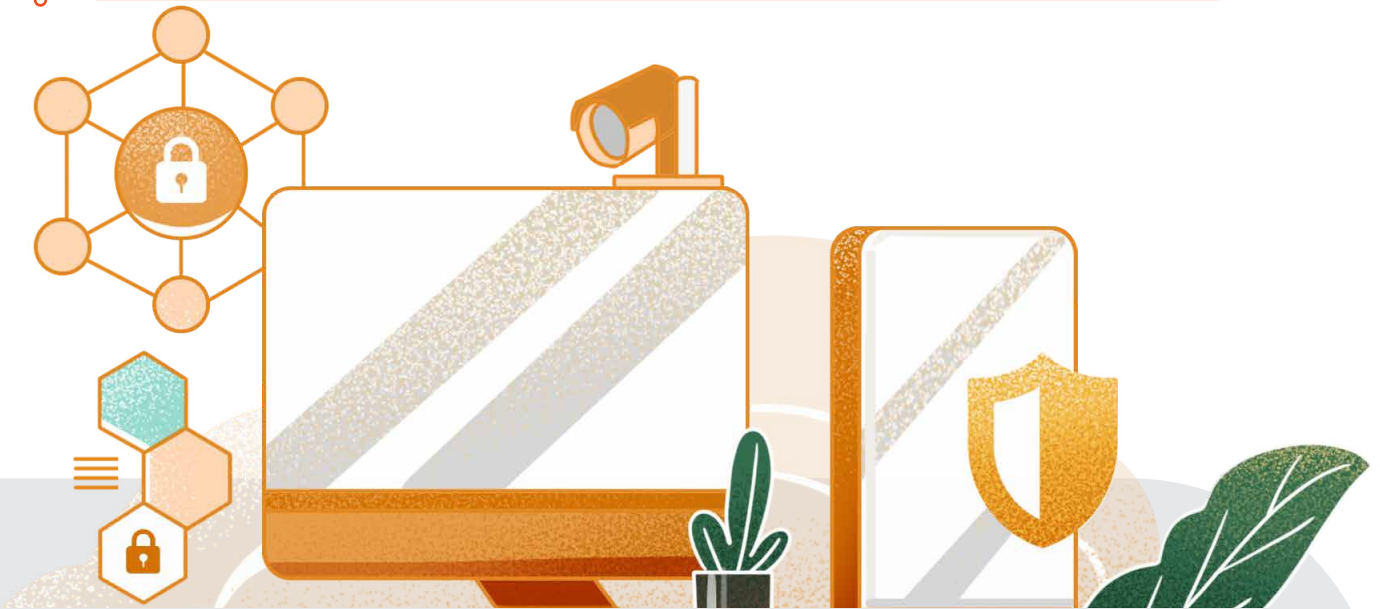
¹⁶ 中國通信標準化協會。

安全與隱私公開課

在信息安全月期間，每週開展一節安全與隱私公開課，內容覆蓋安全及廉正意識、國內外法務專場、反詐騙、反竊密四個方向，並聯合政府關係部門、廉正部、法務部、RC2 反竊密實驗室共同打造精品課程，與快手中學合作宣傳並上線課程報名及課程重播。

線下主題活動展

包括安全打卡區、安全大偵探、安全連連看、Hackdemo 駭客秀、密碼猜猜猜、反偷拍綿羊牆六項活動，全方位提升員工信息安全意識。



同時，快手參與多個外部行業數據安全交流會，包括中國網絡社會組織聯合會舉辦的《中華人民共和國個人信息保護法》專題培訓、行業內 App 合規交流會議等。我們還組織了多場安全技術閉門沙龍活動，比如快手「攻防無界」沙龍、快手安全「觀火」沙龍等，持續探索網絡安全與數據安全前沿技術，加強行業內的創新交流，提升業界網絡安全與數據安全的整體水平。

綠色為善

打造和諧家園

快手積極響應國家節能減排的號召，實踐綠色發展理念與低碳戰略。我們在推動綠色數據中心建設的同時，全面倡導綠色辦公，開展生物多樣性保護活動，並積極識別及應對氣候變化風險和機遇。

- ◎ 綠色辦公及生物多樣性保護
- ◎ 排放物管理
- ◎ 綠色數據中心
- ◎ 應對氣候變化





2021年，快手設立清潔能源使用、節能、節水、廢棄物減排、溫室氣體減排五大方面的環境目標，並制定相應實施方法，旨在最大限度減少對環境影響，助力中國「2030 碳達峰、2060 碳中和」的目標達成。



<p>節約水資源</p>	<p>以 2021 年為基準，截至 2026 年底，位於北京範圍內的職場人均耗水量減少 8%。</p> <p>新建數據中心園區雨水、空調冷凝水實現 100% 回收。</p>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none">• 完善節水制度。• 優化水資源的使用情況監控，建立全國用能情況看板，建立季度與年度數據比較分析以便及時糾正偏差。• 推進節水設施優化，部分職場更換節水龍頭。 <p>數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none">• 雨水回收。• 開展節水活動。• 使用節水設備。• 定期監控用水量變化，水資源數字化。• 水資源管理和審查。• 數據中心製冷系統應用中水。• 自建數據中心應用空調冷凝水回收。• 自建數據中心空調可用無水方案。
<p>廢棄物減排</p>	<p>承諾綠色採購，將綠色採購標準納入供應商管理。</p> <p>自建數據中心廢鉛酸蓄電池 100% 由合格供應商無害化處理；廢硬碟銷毀後均 100% 無害化處理。</p> <p>位於北京範圍內的職場均實施垃圾分類。</p> <p>電子廢棄物實現 100% 無害化處理。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 廢棄物無害化處理，全部交由供應商閉環處理。• 廢棄電子設備處置（電子設備回購計劃）。• 持續推進垃圾分類。• 循環利用 / 可再生材料。• 節約糧食的意識宣傳。
<p>溫室氣體 減排</p>	<p>積極響應國家雙碳目標，實踐綠色營運。</p>	<p>辦公職場：</p> <ul style="list-style-type: none">• 綠色辦公。 <p>數據中心：</p> <ul style="list-style-type: none">• 碳排放核查。• 碳減排數字化工具運用。• 建設綠色低碳、節能環保的數據中心。• 大力推進自建數據中心採用餘熱回收技術的應用。• 自建數據中心建立溫室氣體排放管理計劃。• 自建數據中心建立碳排放監控平台。

綠色辦公及生物多樣性保護

綠色可持續理念根植於快手的日常辦公和公司文化建設中，公司從小事做起，在工作中注重節能、節水、節約辦公耗材、綠色出行等，並積極開展綠色文化宣傳活動，營造低碳綠色的公司氛圍。同時，快手積極與世界生態環保組織合作，簽署生態環保承諾和開展「為地球發聲」等活動，旨在普及和推廣綠色低碳、生物多樣性保護的文化理念。

快手嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節能能源法》等法律法規，內部制定《快手能源管理方針及目標》，並運用 PDCA¹⁷ 方法持續完善本集團能源管理及營運模式。

快手針對能源和各項資源的使用情況進行在線統一精細化管理，提升環境管理效率。2021 年，快手上線了能源計量分析管控系統，針對全國職場的空調系統、電氣系統、給排水系統等開展能源和資源消耗的數據分析，以挖掘和優化能源與水資源的使用效率。同時，若出現數據波動異常，我們將及時溯源並進行相應改進。



能源計量分析管控系統

我們從源頭推進各項節能減排工作，要求及時關閉電燈、空調等用電設備；鼓勵員工以在線辦公、視訊會議等形式減少差旅。2021 年，快手開展「會議室節能項目」專項行動，旨在對特定時段無意義的能耗設備進行管控，通過對北京地區的職場會議室結束時間進行數據分析，明確夜間設備（包括投影機、電視等）統一關閉時間，確定節能管控方案，並由「快手行政」在快手 App 上發佈節能視頻進行意識宣傳。該專項活動預計每年將節省電費人民幣 27 萬元，節省電量約 27 萬千瓦時。



¹⁷ 即「Plan（計劃）—— Do（執行）—— Check（檢查）—— Act（處理）」。

此外，快手致力提升水資源的循環利用效率，開展以下措施：

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

案例

快手總部園區開展節能減排專項行動

2021 年，快手在總部園區開展了節能降耗專項行動，其中行動包括：

調整空調機組運行模式、運行時長，週末控制空調機組、風機盤管開啟區域，工區無辦公人員樓層及時關閉，使得空調用電量去年同期下降 57.16%。

空調用電量去年同期下降

57.16%



每天夜間 1 點和 3 點兩次關燈，週六日清潔後及時關閉照明，根據季節變化同步物業及時調整景觀及連廊照明開啟和關閉時間，將陽台燈改造開關更換為雷達開關，使得照明用電量比去年同期下降 11.31%。

照明用電量比去年同期下降

11.31%



2021 年快手總部園區 12 月自用電量 **743,471** 千瓦時，2020 年 12 月自用電量

928,519 千瓦時，比去年同期下降 **185,048** 千瓦時，下降達 **19.93%**，

取得了顯著的節能減排效果。

為提升內部員工的低碳環保意識，2021 年，快手開展了「21 天低碳生活養成記打卡」活動。通過鼓勵員工連續 21 天上傳自己低碳生活相關圖片，潛移默化地培養員工養成綠色環保的生活習慣。同時，快手積極參與氣候變化和生態保護領域的國際組織活動，憑藉自身內容創作平台的優勢，幫助更多的創作者持續輸出更高質量的原創環境保護類的科普內容，提高更多快手用戶的生態環境保護意識。

案例

快手簽署世界動物保護協會「野生動物友好型企業」承諾

2021 年 3 月 3 日，在世界野生動植物日到來之際，快手正式簽署世界動物保護協會（簡稱 WAP）「野生動物友好型企業」承諾書，成為首家簽署承諾的短視頻類企業。快手此次簽署「野生動物友好型企業」責任書，旨在積極實踐企業社會責任和環境責任，恪守可持續發展承諾。憑藉於快手平台和數以億計的用戶基礎，WAP 理念將得到更為廣泛有效的傳播，從意識、態度、行為等多方面影響更多公眾關注野生動物保護。

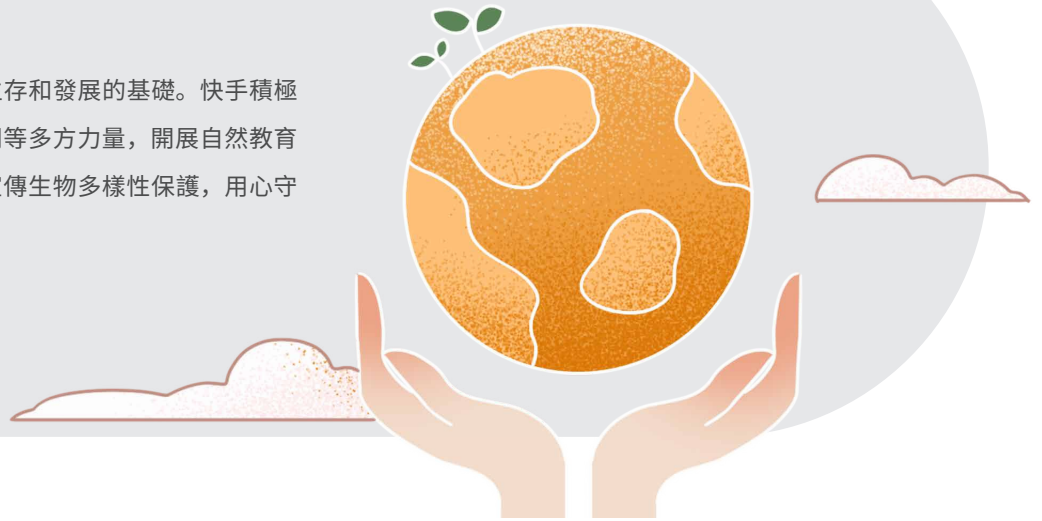
在此次承諾中，快手除了定期檢查平台內視頻資訊，及時清理野生動物活體及製品的非法售賣資訊，還承諾定期優化視頻審核機制，對涉及野生動物的問題視頻嚴格限制，並增加用戶風險提示資訊，建立和完善野生動物保護和投訴舉報機制，在快手社區管理規範明確納入野生動物保護的詳細規定，在公司的業務政策中加入動物福利保護的相關內容。此外，快手將積極參與 WAP 在全球範圍內的公眾宣傳和教育工作，提升用戶的野生動物保護意識，有效減少野生動物消費。



快手與 WAP 的「野生動物友好型企業」承諾簽署儀式

生物多樣性保護

生物多樣性是人類社會賴以生存和發展的基礎。快手積極聯合國際組織聯盟、政府部門等多方力量，開展自然教育和環境保育的推廣，倡導和宣傳生物多樣性保護，用心守護地球生態系統的平衡。



案例

快手與世界自然基金會合作舉辦「為地球發聲」活動

2021年3月27日，快手聯合世界自然基金會（簡稱 WWF），發起「為地球發聲」短視頻挑戰賽，邀請 5 位明星帶動用戶做主題視頻配音（雪豹、東北虎、江豚、極地和海洋），並進行了「萬象更新，回歸自然」主題音樂會直播，旨在將大自然中的野生動物通過短視頻形式帶到大眾面前，向用戶普及環保理念，提升公眾對自身生存環境的保護意識。該活動的話題「為地球發聲」總播放量達 383 萬，直播累計觀看人次達 43 萬。



「為地球發聲」活動海報

2021 年度能源及資源使用數據¹⁸

指標	2021 年數據
直接能源消耗	
天然氣消耗量（立方米）	285,155.65
柴油使用量（噸）	429.13
直接能源消耗量（兆瓦時）	7,906.83
直接能源消耗密度（兆瓦時 / 人）	0.26
間接能源消耗	
外購電力（兆瓦時）	1,195,403.49
外購熱力（吉焦）	24,944.68
間接能源消耗量（兆瓦時）	1,202,328.73
間接能源消耗密度（兆瓦時 / 人）	39.60
綜合能源消耗	
綜合能源消耗量（兆瓦時）	1,210,235.56
綜合能耗密度（兆瓦時 / 人）	39.86
水資源消耗¹⁹	
新鮮水使用量（萬噸）	156.19
總用水密度（噸 / 人）	51.45

¹⁸環境數據口徑包含本集團總部、各分子公司的行政辦公大樓，華北地區 18 個租用數據中心和華南地區 3 個租用數據中心，其中綜合能源消耗量根據 GBT 2589-2020《綜合能耗計算通則》各種能源折標準煤係數計算得出。

¹⁹本集團使用水源為統計範圍內的市政自來水供水，在水資源使用方面，2021 年本集團未在獲得水源方面遇到問題。包裝材料數據不適用於本集團。

排放物管理

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

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

本集團涉及的有害廢棄物，主要包括印表機使用的碳粉墨盒、舊電池等，我們均單獨收集，並交由合資格的第三方回收商進行妥善回收處理。

自 2020 年 11 月起，快手在公司內部開展「電子設備回購計劃」，即筆記型電腦、主機、顯示器、平板電腦等類型設備使用達到一定年限後，員工可選擇回購設備資產，延長設備使用年限，減少定期報廢電子設備對環境造成的影響。

2021 年，快手將年度報告 2021 印刷用紙替換為 FSC²⁰ 認證紙張，助力森林生態保護。

案例

快手將「咖啡渣」變廢為寶

根據《科學》雜誌的統計，全世界平均每天要消耗 22.5 億杯咖啡，而咖啡行業的發展不可避免地導致了一些廢棄物的增加——例如：咖啡渣。快手通過對咖啡渣的循環利用和改造，給了咖啡渣第二次生命。我們將咖啡渣製作成了杯子，並作為中秋禮盒的一部分發放給員工，旨在倡導環保、健康、勤儉節約的生活理念的同時，減少大量廢棄物的產生。此外，快手的中秋禮盒全部使用可回收和降解的材料，例如木盒、紙袋等。



咖啡渣製成的杯子



快手中秋禮盒

²⁰FSC-Forest Stewardship Council, 即森林管理委員會。一些民間環保組織、非政府組織以及社會責任感強的企業共同發起並逐漸形成了森林認證。該認證是一種運用市場機制來促進森林可持續經營，實現生態、社會和經濟目標的工具。

指標	2021 年數據
溫室氣體排放總量 (萬噸)	105.95
範疇一溫室氣體排放量 (萬噸)	0.20
範疇二溫室氣體排放量 (萬噸)	105.75
人均溫室氣體排放量 (噸 / 人)	34.90
廢水排放量 (萬噸)	70.43
人均廢水排放量 (噸 / 人)	23.20
有害廢棄物 ²¹ (噸) ²²	78.51
人均有害廢棄物 (千克 / 人)	2.59
無害廢棄物 ²³ (萬噸)	0.73
人均無害廢棄物 (千克 / 人)	239.13

綠色數據中心

快手嚴格遵守《關於加快構建全國一體化大數據中心協同創新體系的指導意見》《新型數據中心發展三年行動計劃（2021-2023 年）》等管理文件，積極完善綠色數據中心建設工作。截至 2021 年，快手租用的機房獲得 ISO 9001 質量體系認證比例高達 91.3%，部分機房獲得 ISO 14001 環境管理體系認證。

快手積極實踐綠色發展理念，在數據中心設計上採用多種綠色節能減排技術和方案。快手在用的一個數據中心被中華人民共和國工業和信息化部評價為「綠色數據中心」。

快手租用的機房獲得 ISO 9001 質量體系認證比例高達

91.3%



²¹ 有害廢棄物包括廢棄電池、廢棄燈管、碳粉墨水匣。

²² 有害廢棄物排放量較去年明顯增加的原因是舊電池於 2021 年進入集中報廢期，更換數量較多。

²³ 無害廢棄物包括生活垃圾、餐廚垃圾、辦公垃圾。

快手數據中心所使用的綠色節能減排技術和方案

綠色技術 / 方案

節能成效



- 因地制宜選用所在區域推薦的先進製冷技術，如華北地區選用中溫冷凍水系統，通過提高冷凍水的供水溫度，從而降低機械製冷的能耗。較高的冷凍水溫可明顯延長自然冷卻的執行時間，降低整體能耗水平。冷凍水溫每提高 1 攝氏度，冷機能效可提高 2%-3%。
- 首創性的採用間接蒸發冷卻設備節水運行模式，利用當地較低的環境溫度為機房散熱，極大降低了空調系統能耗，較業內相同的技術方案節水 60%，預計每年將節水 120 萬噸。



- 快手租用機房將伺服器允許進風溫度從 $23 \pm 2^\circ\text{C}$ 提升到 $24 \pm 2^\circ\text{C}$ 。機房送風溫度的提升可以延長自然冷卻系統的運行時長，每提升 1°C ，華北地區可增加 200 小時自然冷卻時間；提升送風溫度也可整體提升製冷系統容量，從而帶來能效的提升，預計製冷系統的能耗將降低不少於 4%。



- 採用高壓直流 (HVDC) 方案，HVDC 輸電線路的損耗比相同電壓的 AC 線路減少 30-50%；採用高效的模組化 UPS 系統降低配電損耗實現更高的供電效率。



- 採用感應照明方案，打開通道門或探測器檢驗到人員進入時，自動開啟照明燈，人員離開後自動熄滅。

2020 年，快手積極響應中央提出的「新基建」國家經濟戰略號召，全力支持內蒙古自治區「新基建」佈局，將首個自建的超大規模的數據中心落地烏蘭察布，共計佔地約 500 畝、容納 30 萬台伺服器。快手在烏蘭察布數據中心大規模應用新一代間接蒸發冷卻技術和 HVDC 等技術，最大限度應用自然冷源，並採用低功耗設備。該數據中心預計年均 PUE²⁴ 不高於 1.2，對比數據中心行業平均 PUE 值（Uptime²⁵ 公佈 2021 年行業平均值為 1.57），預計能耗降低約 25% 以上，每年節電可達 5 億千瓦時左右；耗水方面，對比傳統冷凍水的製冷系統，每年可節水約 470 萬噸，預計實際的 WUE²⁶ 為 0.83。

快手積極推動新能源使用，在租用的北京某數據中心年度應用風電量超過 1,000 萬千瓦時，預計 2021 年全年碳減排量超過 2,200 噸。

應對氣候變化

在全球氣候變暖的大背景下，極端天氣如暴雪、暴雨、颱風等氣候事件發生次數更加頻繁、持續時間更長。隨之而來的供電中斷、城市水浸等一系列連鎖反應，將對數據中心等系統造成極大的安全風險與影響。快手積極識別氣候變化風險和機遇，以應對氣候變化對公司營運帶來的影響。

氣候變化風險與機遇識別

2021 年，快手基於氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的框架及建議，主動識別分析了影響快手的氣候變化相關的實體風險、轉型風險，並制定氣候風險管理辦法與應對措施，提升公司對於氣候變化的適應能力。

²⁴PUE，即 Power Usage Effectiveness，是評價數據中心能源效率的指標。PUE 是數據中心消耗的所有能源與 IT 負載消耗的能源的比值，即 $PUE = \text{數據中心總能耗} / \text{IT 設備能耗}$ ，其中數據中心總能耗包括 IT 設備能耗和製冷、配電等系統的能耗，其值大於 1，越接近 1 表明非 IT 設備耗能越少，即能效水準越好。

²⁵Uptime Institute 成立於 1993 年，20 餘年來長期致力於數據中心基礎設施的探索和研究，是全球公認的數據中心標準組織和協力廠商認證機構。

²⁶WUE，即 Water Usage Effectiveness，水利用效率作為評價數據中心用水狀況的指標，定義為數據中心水資源的全年消耗量與數據中心 IT 設備全年耗電量的比值，單位為 L/kWh。

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



識別的氣候變化風險如下所示：

氣候變化實體風險

風險類別		風險影響	控制措施
急性風險	颱風	<p>颱風、極端降水等極端天氣將影響基礎設施設備正常運行、員工正常通勤等，導致快手可能因業務中斷等問題涉及違約、賠償及法律責任。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 數據中心選址完成當地自然災害預分析，從而提前規避颱風、極端降水等極端天氣影響地區，最終將自建數據中心選址定位烏蘭察布。 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。 防災演習納入數據中心年度演習、培訓計劃中。
	極端降水		
慢性風險	平均氣溫上升	<p>平均氣溫上升將對快手數據中心正常運維產生潛在的不利影響，包括：影響數據中心設施設備的使用壽命；用於數據中心散熱和冷卻的能耗壓力更大，產生更高的碳排放量；同時增加水資源消耗。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提升租用數據中心能效。 自建數據中心優先選擇可高效利用自然冷源術、綠色能源（如，風電等可再生能源）豐富的地區。 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。

氣候變化轉型風險

風險類別		風險影響	控制措施
政策及法規風險	排放量報告責任的強化	<p>國際、國內的監管機構、資本市場評級指數等對企業環境相關數據的披露要求不斷提升；同時，為配合碳交易、碳稅、環保稅的落實，政府對於企業申報碳排放數據準確性的要求提高，快手需要不斷提升環境數據披露的全面性、準確性，若未按要求披露環境數據，將導致快手面臨來自監管部門的合規風險，以及外部利益相關方的限制風險與壓力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 積極研究政策管控風險，加強利益相關方溝通，積極回應各利益相關方的訴求。 • 持續推進能源使用精細化管理，建立了能源的計量分析管控系統。 • 持續推進各項節能減排工作：行政辦公方面，快手提倡綠色辦公；數據中心方面，將應用新技術最大限度應用自然冷源、風能、太陽能、低能耗設備，從而降低碳排放總量。
技術風險	向低排放技術轉型的成本 / 未能成功投資於新技術	<p>在全球變暖和強調環境保護的大背景下，中國不斷出台新的能耗和碳排放管控政策和措施，對數據中心產業提出了高標準的 PUE 和節能要求，導致快手的數據中心將面臨更多低碳技術轉型的壓力：一方面，可能導致合規和營運成本的增加；另一方面，投資或開發新型低碳技術研發失敗將導致財務損失風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在烏蘭察布數據中心最大限度應用自然冷源、風能、太陽能、低能耗設備，從而減少因在清潔能源技術方面投入過大帶來的營運成本增加。 • 考察新技術投入的合理性，以及與快手業務的適配性，新技術需經過方案論證、技術實驗、工廠級測試、小規模應用之後，才會進入到大規模應用階段，從而避免不必要的技術研發失敗造成的財務損失。

風險類別	風險影響	控制措施
<p>聲譽風險</p> <p>來自利益相關方的顧慮或負面反饋增加</p>	<ul style="list-style-type: none"> 極端氣候變化（如極端降水、颱風）和慢性氣候變化（如平均氣溫上升）可能對快手數據中心安全連續營運造成影響，從而引起利益相關方（如投資人）對快手業務穩定性的顧慮及負面反饋； 雙碳目標下，數據中心的節能減排已成為監管及投資機構的重點關注議題，數據中心高能耗可能引發利益相關方（包括政府、投資人）對快手的營運效率甚至合規履責的擔憂。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期披露碳排放數據、能耗數據，未來將進一步披露減排目標及達標方法，從而加強快手利益相關方的信心。 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。

同時，快手緊跟國家低碳轉型相關形勢政策，憑藉現有業務及可持續發展策略，來有效管理已識別的轉型風險並把握當中機遇，提升企業綠色競爭力。

應急預案制定

快手根據《氣象災害防禦重點單位氣象安全保障規範》等法律法規，前瞻性地制定了《快手數據機房自然災害防治指引》《典型突發事件應急措施目錄》等極端場景應急操作流程，旨在積極應對極端天氣所造成的影響，保障公司業務的連續性營運，降低災害對業務造成的損失。通過設置如颱風、暴雨等極端天氣場景應急預案，開展應急演練、分散機房部署、異地備份重要系統與業務數據等方式，盡可能減少氣候變化對快手業務造成的影響。為保障應急預案可隨時啟動，數據中心現場常備防災物資，並建立根據風險升級情況補充物資的機制。此外，我們將防災演習納入到數據中心的年度演習和培訓計劃中，保障營運人員充分了解應急預案，並妥善管理預案。截至 2021 年，快手租用機房獲得 ISO 22301 業務連續性管理體系認證達 73.9%。

針對快手辦公職場，本集團制定了《綜合應急預案》，其中包括極端天氣的應急回應流程，成立了公司級別的「異情小組」並上線應用號「異情申報」，保障辦公職場員工的人身安全和業務營運。



員工為本 助力人才建設

快手堅持以人為本，致力於為員工提供切實有效的權益保障、豐富多元的學習機會、自由廣闊的發展平台、溫暖和諧的工作氛圍，幫助員工發揮個人潛能，鼓勵員工舞動精彩人生，支持員工實現自我價值，與員工攜手共進、共同成長。

- ◎ 員工僱傭
- ◎ 培訓發展
- ◎ 職業健康安全
- ◎ 員工關愛





員工僱傭

快手嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及各運營地相關規定，並積極制定《快手員工手冊》《快手招聘廣告發佈規範》《背景調查管理制度》《招聘面試流程規範》《健康職場合規管理制度》等管理制度，切實保障與維護員工的各項合法權益。我們堅持多元化與包容性，嚴禁和抵制任何形式的童工僱傭和強制勞工行為，堅決反對一切形式的就業歧視，公平、公正對待不同性別、民族、地區、宗教信仰和文化背景的員工。截至 2021 年 12 月 31 日，快手共有來自 28 個國家 33 個民族的在職正式員工，少數民族員工佔比近 10%。報告期內，快手未發生招聘童工及強制勞工的違規事件，員工社會保險覆蓋率為 100%。

快手採用多種招聘方式，包括校園招聘、網絡招聘、內部推薦及通過獵頭集團或代理招聘，以此完善人才儲備。我們在湘西設立了審核中心，為當地少數民族提供就業機會，在助推當地經濟發展的同時促進員工多元化。

員工人數

指標	2021
員工總數 ²⁷	30,359
按僱傭類型劃分	
全職員工	28,098
其他類別員工 ²⁸	2,261

指標	2021
全職員工總數	28,098
按性別劃分	
男性員工	16,335
女性員工	11,763
按年齡劃分	
30 歲以下員工	19,367
30-50 歲員工	8,676
50 歲以上員工	55
按管理層級劃分	
管理層	1,646
非管理層	26,452
按地區劃分	
中國內地	27,825
海外及中國港澳台地區	273

²⁷ 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。

²⁸ 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。

員工流失率²⁹

指標	2021
員工總流失率	26.3%
按性別劃分	
男性員工	28.1%
女性員工	23.9%
按年齡劃分	
30 歲以下員工	28.1%
30-50 歲員工	22.2%
50 歲以上員工	50.9%
按地區劃分	
中國內地	26.3%
海外及中國港澳台地區	25.6%

²⁹ 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。



培訓發展

快手制定《快手職業發展體系介紹》《快手課程管理制度》《快手講師管理制度》《快手培訓費用使用規範》《快手培訓運營管理制度》《快手外派培訓管理規則》等制度文件，明確每位員工的成長、晉升和職業發展路徑，開展全方位、多層次的培訓活動，全面提升員工職業技能和專業素養。

職業成長

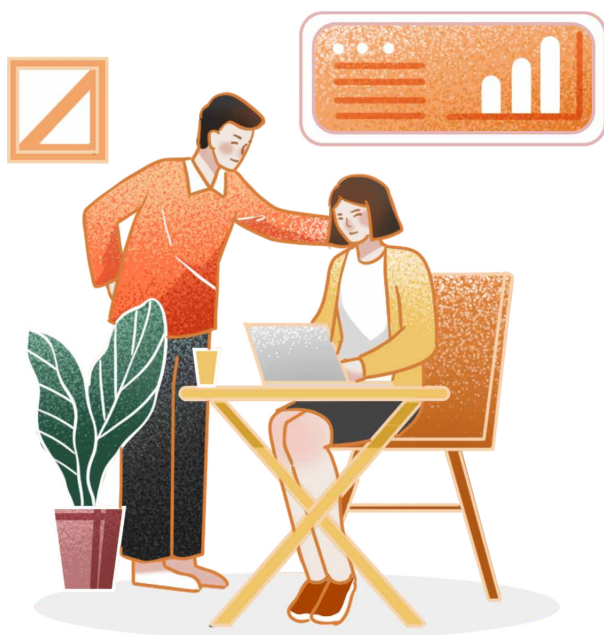
快手遵循「戰功導向，逐級晉升」的整體原則，搭建了含管理和專業兩個方向的職業晉升體系，持續完善晉升評價標準與評審機制，開發上線了晉升系統，系統化管理晉升運營。

在專業職級發展方向上，我們設置了 8 個族群、31 個序列，綜合評估業績成果、能力水平、認知水平三個維度以設置不同的職級。為守住公平的晉升底線，我們建立了專業委員會，由公司內該專業最頂尖專家和專業相關管理者構成，制定職級標準、培養評委、組織晉升評審並給出晉升評審結果意見，通過「評委匿名投票」「上級回避評審」等機制，確保每位員工的晉升結果公平、無爭議。

在管理職級發展方向上，幹部作為企業發展的中堅力量，是我們的管理重點。2021 年，在全部管理者管理職級初始化的基礎上，我們推出了快手領導力模型 2.0 及各層級管理者分級標準，從「定戰略、建團隊、重協同、拿結果、煉心志」五個維度明確各級幹部的能力要求，並推進領導力模型 2.0 在領導力 360 評估、幹部任命、幹部晉升與考察評價等的廣泛應用；開展管理職級檢視，初步探索幹部晉升提報 - 評價考察 - 述職評審的晉升機制；深化組織管理與幹部管理結合，迭代《組織架構與幹部管理辦法（試行版）》，對幹部任命、幹部調整等進行規範化管理，進一步夯實快手幹部管理的基礎。

多元培訓

快手立足於每位員工職業發展與能力建設的需求，構建了橫向覆蓋快 LEARNING（線上學習平台）、快 TEACH（講師軍團、海量課程庫、相關制度及 SOP）、快 MENTOR（導師）等培訓媒介，縱向覆蓋快 LEAD（領導力）、快 TECH（專業力）、快 TALK（開放力）、快 UP（通用力）、快 START（新員工）等培訓品牌的全方位、多元化員工培訓體系，極大豐富教學資源和培訓平台。





我們積極推進線上與線下培訓相結合，創新培訓形式，豐富培訓內容，提高培訓成效。截至 2021 年 12 月 31 日，「快手中學」線上平台累計上線 1,508 門課程，涵蓋技術研發、產品運營、管理技能、通用技能、新人必修、興趣百科等多類主題，資源覆蓋 100% 員工。

截至 2021 年 12 月 31 日，



「快手中學」線上平台累計上線
1,508 門課程

領導力培養方面，我們以長期與短期並重、深度與廣度同步、共性與個性兼顧、多種學習模式混合為目標，重新規劃了快 LEAD（領導力）培養體系，並重點更新了針對一線管理者的「啟航星」項目、針對中層管理者的「啟航」項目以及針對管理節點的「管理錦囊」項目。其中，「啟航」項目於 2021 年 7 月上線了「管理模擬艙」，採用全新學習模式，讓學員沉浸式地結合某一虛擬場景學習解決管理中的實際問題；「管理錦囊」項目已開發了目標設定、輔導達人、非權力影響力、績效評定、績效溝通與反饋、員工激勵、促進協作等一系列錦囊，未來還將持續豐富。

專業人才培養方面，我們加強培養技術團隊骨幹和管理者，並針對技術管理場景，提供週期性的學習成長計劃。同時，積極打造跨職級、跨部門、跨團隊溝通平台，引入業界公司或學術界大咖等與員工對話交流。報告期內，我們共開展 24 場交流活動，超過 4,000 位學員參與。為進一步促進跨職級溝通，我們還開展了「超級師兄的咖啡時間」輕諮詢項目，報告期內共規劃了 30 餘期，43 名技術專家參與。

新人培養方面，我們搭建起四級新人培訓體系，融入運營課堂式分享、視頻拍攝、直播體驗、小組互動、路演答辯、快手端內大 V 達人近距離接觸等多樣化形式，幫助新人與產品技術建立鏈接和構建「業務 + 技能 + 職業化」立體能力矩陣。我們還聚焦不同層級新人適崗需求，從介紹公司業務現狀到快手屬性，從技術或產品團隊流程規範到方法工具，從領域技能到業務知識，從所在團隊到上手必備，建立「新人 101 文檔」知識庫，並以集訓、特訓營等不同形式開展新人培訓。

快手磁力學堂面向商業化事業部內部員工，以橫向的拉通類培訓，包括業務新人力、業務通用力與業務管理力等專項項目，拉齊不同層級人員業務認知；以縱向業務培訓，與各部門強綁定，定向賦能，助力業務高速發展。

業務新人力
·元計劃

提供新員工培訓，在培訓中採用「闖三關」的學習模式，設置線上微課學習、商業化產品體驗環節、線下集中培訓等環節，幫助新員工夯實基礎、提升專業能力，迅速融入崗位。報告期內，共舉辦 24 期新員工培訓，其中線下培訓 21 期、線上培訓 3 期。

業務管理力
·燃計劃 磁場

定期邀請內外部大咖，分享不同視角的知識和經驗，通過面對面碰撞，激發管理者思考、協同和價值創造，拓展思維邊界，提升商業認知。截至報告期末，已開展 3 期，線上及線下學習參訓人數達 660 餘人。

內循環
業務培訓

開展「新開怒放」「金牛快學堂」「亮劍計劃」「鑄燃計劃」等培訓，通過對快手業務進行系統學習、實戰演練及標桿案例打造，萃取銷售方法論，傳播優秀經驗。報告期內，共開展 58 餘場，覆蓋 7,000 餘人次。

外循環
業務培訓

開展聚變計劃、羽翼計劃、苦練基本功等項目，通過團隊融合、產品流程、行業分享、銷售分享、通用力分享、大咖分享等主題賦能，增強員工個人能力，打造一支專業且有戰鬥力的銷售團隊。報告期內，共開展線上及線下培訓 25 餘次，覆蓋 1,000 餘人次。



案例

快手開展 SQL 技能認證課程

為提升員工數據驅動意識，提高數據統計和使用效率，我們面向全員開展結構化查詢語言（SQL）技能認證課程。課程針對員工不同基礎進行定制化設計，涵蓋了日常工作所涉及的取數、查數場景，並通過「講師 + 助教 + 認證測試」的方式提升培訓效果。報告期內，共開展 8 期課程，覆蓋產品、運營、財務、人力、分析、研發等多部門、多崗位，完成課程並通過技能認證的員工 808 人。



案例

快手開展黑客馬拉松比賽

2021 年，快手面向全員開展增長主題的黑客馬拉松大賽，希望通過比賽的方式，讓更多員工有實現與實踐創意的場域，促進內部團隊深度聯動，激發創意，碰撞靈感，營造開放、創新、多元的技術文化。本次大賽歷時 45 天，共有來自 39 個部門的 273 人、75 個項目參賽，孵化出圍繞生產、消費、直播、電商等場景的互動視頻、音樂編輯、圖形圖像場景識別、語音理解等多業務領域創意，其中 7 個項目被業務認領並跟進上線，大賽效果收到從技術到業務的廣泛認可。

2021 年，

快手面向全員開展增長主題的黑客馬拉松大賽，



共有來自 39 個部門的

273 人、

75 個項目參賽。





2021年，員工培訓總投入金額人民幣 **1,655** 萬元

快手中學培訓情況



線上培訓總時長

1,416,358 小時



線下參與總人次數

171,604 人次



線上開設課程門數

1,508 門

按僱員類別劃分的人均培訓小時數



管理層人均線上培訓小時數

53.99 小時



非管理層人均線上培訓小時數

35.52 小時

按僱員類別劃分的受訓僱員百分比



管理層線上培訓佔比

96.8%



非管理層線上培訓佔比

93.6%

按性別劃分的人均培訓小時數



男性員工人均培訓小時數

47.7 小時



女性員工人均培訓小時數

45.3 小時

按性別劃分的受訓僱員百分比



男性員工培訓佔比

99.0%



女性員工培訓佔比

98.8%



合作培養

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

知道快手技術

- 重點打造快手技術沙龍品牌項目，通過分享一線實踐經驗、探討行業發展動態，助力技術人才拓寬視野。
- 2021 年，共開展 5 期，從數據、前端、架構、安全、微服務技術方向與行業開展技術交流，覆蓋行業技術從業者 10 萬餘人。

認可快手技術

- 每年面向行業技術從業者和高校技術專業學生開展 2 期。
- 面向行業技術從業者，從服務端、前端、技術運營、數據四個技術方向共 20 餘個議題展開深入探討，為廣大技術從業者帶來「視聽盛宴」。
- 面向高校技術專業學生，聚焦算法與工程，幫助學生通過參與前沿技術課題提升綜合質素能力，並提高快手技術在高校學生圈層影響力。

案例

快手與清華大學開展多維度綜合育人合作

快手積極與清華大學軟件學院、計算機系、電子工程系達成「實踐基地」共建合作，圍繞促進產教融合、推進協同育人主題，在課程合作、就業實踐、學術交流、黨建共建等方向推進項目落地，打通校內學生培養和校外產業界結合通道，助力行業精英人才培養。

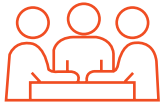
2021 年，快手與清華大學計算機系開展面向本科生群體的《軟件工程》課程合作項目，為課程提供大企業項目與課堂工業界實踐分享支持，近百名本科生參與課程。7 月至 8 月，來自清華大學軟件學院和計算機系的 30 餘名本科生進入快手進行為期 5 至 8 週的暑期社會實踐。



快手 - 清華大學暑期社會實踐項目開營儀式

計算機領域競賽是國家部委與國內各大高校關注和支持的重點領域賽事，大量精英人才在競賽訓練中應運而生。快手致力於搭建競賽交流平台，持續多年支持國內各大頂級計算機競賽開展，並關注算法競賽選手成長。自 2018 年開始，已連續 3 年作為金牌贊助商支持 CCPC（中國大學生程序設計競賽）開展。

2021 年，快手積極支持「計圖」人工智能演算法挑戰賽、清華大學學生程序設計競賽暨高校邀請賽、北京大學「新工科」Acwing 杯程序設計競賽等賽事開展，參賽選手來自清華大學、北京大學、中國科學院、浙江大學、倫敦大學學院、悉尼科技大學等國內外重點科研院校，系列賽事活動共吸引來自 30 個省市、超過 1,000 支隊伍報名參賽。



系列賽事活動共吸引來自

30 個省市、

超過 **1,000** 支

隊伍報名參賽



第六屆中國大學生程序設計競賽（總決賽）

職業健康安全

快手將員工職業健康安全放在突出位置，遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等有關職業健康安全與工作場所消防安全法律法規，為員工提供多樣化的健康與安全保護措施，為全體員工的身心健康保駕護航。

我們努力營造安全舒適的工作環境和和諧愉悅的工作氛圍，在辦公區域內配備人體工效學座椅和健身房，提供健身場地、器材及課程，同時加強對全國職場進行聯合安全檢查，確保所有安全隱患得到有效整改。我們為全體員工提供補充醫療保險和重大疾病保障，每月為員工提供健康講座、推送健康月刊，定期組織員工健康體檢，並對體檢指標異常的員工提供就診綠色通道和全方位診療關懷。



快手關懷罹患重疾員工的主要措施



醫療保險保障

提供重疾保險、門診住院報銷及大病住院報銷，若超出報銷上限，還將酌情提供公共保額承擔超額的治療費用報銷。



醫療資源協調

根據重疾員工情況，聯繫健康管理資源，為員工提供掛號、住院、轉院資源協調等。



住院探望慰問

購買鮮花、水果、營養品等前往探望，表達團隊關懷。



醫療費用墊付

對於家庭條件困難的特殊員工，為員工墊付醫療費用。

案例

快手關注員工脊柱健康

2021 年，針對員工脊柱健康問題，快手推出了「關愛脊柱健康系列活動」，通過組織脊柱健康檢測及報告、開展脊柱健康講座、安排駐場肩頸理療按摩、發送脊柱防護健康小卡片等，幫助緩解員工工作疲勞，傳遞脊柱變形防護知識。此外，我們還將頸椎檢查納入年度體檢，便於員工及時掌握自身頸椎健康情況，促進員工關注脊柱健康問題。



2021 年，



我們開展「急救俠」活動，該急救培訓合計開展 **35** 場、覆蓋 **12** 個城市，
共有 **763** 名員工參加並獲得急救證書。

過去三年因工作關係
而死亡的人數

0 人

過去三年因工作關係
而死亡的比率

0%

2021 年
因工傷損失工作日數

4,600 小時

員工關愛

快手倡導員工陽光健康、積極向上，通過健全薪酬福利管理體系，暢通員工訴求表達、利益協調、權益保障通道，搭建員工溝通交流、展現才藝、綻放自我、陶冶情操的舞台，切實關心和關愛員工，不斷激發員工幸福正能量。

薪酬福利

快手建立了公平完善、有競爭力的薪酬福利體系，制定了《快手安全手冊》《假期管理制度》《快手租房補貼管理政策》等制度文件，積極了解最新市場薪酬，更新內部薪酬標準，在法定福利的基礎上為員工提供補充福利，以更好地吸引、保留、激勵優秀人才。

快手員工薪酬體系及激勵機制



我們實施股權激勵，股權激勵授予場景分為入職授予和在職增授。截至報告期末，獲得股權激勵授予的員工佔全體員工的 **30-40%**。

快手員工福利體系



快保障

- 付費為員工提供定額疾病壽險、意外險和重疾保險，為員工和子女提供補充醫療保險，為女性員工提供生育報銷。
- 為員工提供涵蓋本人、配偶、子女、父母、寵物等多款個險產品，員工可根據自身需求自費購買。



快健康

- 關注和保護員工身體及心理健康，為員工提供年度體檢、心理援助計劃、健康月刊、健康講座等。



快生活

- 在衣食住行方面為員工提供便捷服務，包括快手食堂、租房補助、公租房搖號、企業用車、快手班車、車位搖號、便利設施、健身福利、快手理髮店、洗衣服務等。



快夥伴

- 為員工提供豐富多彩的活動，包括司慶及節日活動、社團活動、團建活動、節日禮品等。

員工溝通

我們重視增進員工的溝通對話與情感交流，通過 HR 查詢及諮詢平台、HR 日常業務觸達、內外部社交平台等渠道，為員工搭建溝通橋樑和交流平台，切實幫助員工解決問題。我們還鼓勵員工積極與管理層開展合理有效的溝通、提出有針對性的建議，管理層通過茶話會、部門會議、內網討論社區等方式傾聽員工聲音，了解員工訴求。若員工受到不公平待遇和爭議事項，可直接向上級部門和 HR 部門投訴、舉報和反饋意見，快手將依據《員工手冊》等各項規定完成調查和處理。

2021 年，我們積極推進工會成立籌備工作，並啟動全體員工生命週期關鍵節點定期調研。截至 2021 年 12 月，員工生命週期各關鍵節點中 eNPS（淨推薦值）全年單項最高值為 95.74%，全年綜合平均值為 74%。通過對調研數據的變化分析和對員工反饋原聲的識別分類，我們有效建立了「原聲問題治理」機制，由專人跟進問題閉環解決，將提升員工的正向體驗和幸福感受到實處。

截至 2021 年 12 月，



員工生命週期各關鍵節點中 eNPS（淨推薦值）全年單項最高值為 **95.74%**，
全年綜合平均值為 **74%**。

2021年6月，快手採用線下參與和線上直播相結合的方式，開展以「說點更好玩」為主題的脫口秀活動。該脫口秀集幽默性、創新性和趣味性為一體，以工作中的趣事、痛點為素材，以笑點回應槽點，鼓勵青年員工坦誠清晰地表達自我。



2021年5月，快手舉辦籃球賽活動，共42個部門的64支男子籃球隊和8支女子籃球隊參加

案例

快手開展 1024 程序員節活動

在 2021 年程序員節期間，鑒於青年程序員對於創新、炫酷技術的熱愛，快手以機甲為主線，「碼上未來」為主題，推出了圍繞機甲的拼裝大賽、機甲秀、AR 掃碼機甲等一系列活動。本次程序員節與中國機甲之父孫世前的團隊合作，讓該團隊的作品機甲牛全程參與快手程序員節，過程設置了機甲牛與工程師趣味問題互動、手辦瓶裝大賽、AR 掃碼實景體驗等環節。員工在社交媒體渠道對該活動進行自發傳播，「機甲牛隔空喊話威震天」「機甲裡頭原來是萌妹紙」等兩個微博話題累計閱讀量共 11,032 萬，討論互動總量達 5 萬。

此外，根據快手程序員的特色，快手還原創了 1024 程序員節的主題曲以及 MV，在多個社交媒體累計播放量超過 32.2 萬，轉發、評論、點讚互動累計達 2,080 次。

在 2021 年程序員節期間，



「機甲牛隔空喊話威震天」「機甲裡頭原來是萌妹紙」等兩個微博話題累計閱讀量共

11,032 萬，討論互動總量達 **5** 萬。

根據快手程序員的特色，



快手還原創了 1024 程序員節的主題曲以及 MV，在多個社交媒體累計播放量超過

32.2 萬，轉發、評論、點讚互動累計達 **2,080** 次。



機甲互動

科技為翼 賦能普惠明天

快手堅持與社會共享發展成果，秉承「用科技連接善意，實現平台共享價值」的使命，以科技普惠為原則，充分發揮產品、技術和社區優勢，打造極具快手特色的公益項目，為實現「構建人人參與、互幫互助的溫暖社區」的願景不懈努力，積極助力鄉村振興，貢獻和諧社會建設。

- ◎ 人文關懷
- ◎ 鄉村振興
- ◎ 公益志願







公益項目捐贈總額人民幣

7,570 萬元



公益項目投入總時間

21,663 小時



榮譽獎項

- 2021年2月1日，《快手「百城縣（市）長直播助農」活動》項目在中央網信辦網絡社會工作局主辦、中國互聯網新聞中心承辦的「2020年網絡公益助力脫貧攻堅和疫情防控案例徵集發佈活動」中獲評「網絡公益助力脫貧攻堅優秀案例」。
- 2021年5月19日，在中國演出行業協會舉辦的2021中國網絡表演（直播與短視頻）行業年度風雲榜頒獎典禮上，快手「鄉村振興官」扶持項目獲得2020年度行業創新案例，三位快手知名用戶獲得年度陽光主播獎項。
- 2021年9月5日，中華人民共和國民政部對2017年至2019年在慈善領域作出突出貢獻和2020年在抗擊新冠肺炎疫情慈善領域作出突出貢獻的愛心個人、愛心團隊、捐贈企業、慈善項目和慈善信託給予第十一屆「中華慈善獎」，快手憑藉在慈善領域和抗擊新冠肺炎疫情領域的突出貢獻受到表彰。
- 2021年12月18日，快手在中國企業慈善公益論壇組委會、重慶市涪陵區人民政府、中國企聯《企業家》雜誌社等聯合主辦的「2021中國企業慈善公益500強發佈暨第五屆中國企業慈善公益論壇」中榮獲「2021中國企業慈善公益500強」和「2021中國企業抗洪捐贈500強」獎項。

人文關懷

快手密切關注青少年和兒童、老年人、殘障人士、婦女和退役軍人等社會群體，耐心傾聽他們的潛在需求，著力幫助解決他們的實際痛點，努力提高社會對特殊群體的關愛意識，為特殊群體帶來溫暖和關懷。



關愛青少年

青少年是初升的朝陽、未來的希望。快手關注青少年的成長與發展，推進青少年保護和青少年教育建設，探索新媒體教育的新思路和新方案，助力為青少年營造更健康幸福的成長環境。

案例

「微光計劃」公益行動

快手與廣東省公安廳交管局簽署戰略合作協議，共同發起「微光計劃」，對廣東省區域內因交通事故導致家庭困境的兒童提供公益援助、助力實現心願，並結合 2021 年 12 月 2 日全國交通安全日開展溫暖包公益活動。

稱號授予

向廣東省公安廳交通管理局授牌「快手公益·中國青少年發展基金會聯名公益愛心單位」，向 12 位入駐快手且積極傳播交通安全知識的正能量交警授予「公益大使」稱號。

愛心幫扶

幫扶 10 名廣東省區域內因交通事故導致家庭困境的兒童，給予人民幣 5,000 元／人的資金補助，發放快手公益成長包並幫助其實現跨年心願。

巡迴宣講

「交通安全大篷車」走進農村集市、公園、社區廣場等農村群眾集中場所，以「集中宣講+文藝節目+現場體驗」形式開展巡演。



2021年，快手繼續支持姚基金「希望小學籃球季」項目，並升級為「快手·姚基金 青少年健康成長助力計劃」，通過捐贈裝備、志願者義教、籃球集訓及聯賽、籃球溫暖包等方式定向支持河北、遼寧、湖南、陝西佛坪等地228所鄉村學校。

• 鄉村體育教育

快手聯動2022北京冬奧組委，將「綠動冬奧」青少年公益行動、「魅力冬奧」知識傳播講解員活動與青少年健康成長助力計劃志願者計劃相結合，讓志願者在支援支教籃球知識、體育知識的同時，宣傳冬奧知識、奧運知識。此外，快手還為項目組織專題傳播，由志願者、花垣中小學校受助者故事為基礎，重點宣傳花垣縣民俗及脫貧攻堅教育成果，呼籲各界關注鄉村小學體育教育。

2021年，共培訓兼職體育教師及志願者97名，共計從天津師範大學、吉首大學、井岡山大學等多所地方高校派出超過300名體育師範專業的志願者，支教志願者服務時長達37,680小時，受益師生累計超過30萬人次。

籃球設備捐贈

2020-2021年，累計向江西、貴州、遼寧、河北、湖南、陝西捐贈適合鄉村小學階段使用的定制籃架超過200副、球服3,380套、青少年適用的5號籃球超過4,056顆、硬件組合（籃球體育器材包）75套；向湖南永順、花垣35所鄉村項目校捐贈快手文化衫及文化包，合計842套。

累計捐贈籃架超過 **200** 副、
球服 **3,380** 套



• 鄉村籃球聯賽

2021年7月，姚基金「希望小學籃球季」（湖南站）在長沙市長郡月亮島中學舉行，快手所支援的湖南永順9所學校參賽。2021年12月，姚基金在雲南昆明舉辦全國聯賽，快手「青少年健康成長助力計劃」重點支持。此外，快手聯合姚基金，組織江西、貴州、湖南三地300餘所項目學校，每校派出1支校隊參加縣/市級籃球聯賽，優勝隊伍參加省級或全國籃球集訓及聯賽活動，累計比賽超過130場。



• 體育教師及志願者培訓

快手與姚基金聯手，組織「希望小學籃球季」張家口賽區教師培訓班，共有張家口市 4 個縣區的 20 所村級小學及全市各縣區俱樂部教練員、裁判員共 50 餘人參加活動。針對鄉村教師及志願者傳播能力的薄弱環節，快手還為鄉村地區志願者及教師開設 6 週共 6 節直播課程，向志願者傳遞掌握短視頻傳播技術和內容創作技巧的同時，增強社會各界對鄉村體育教育的關注，以及對志願服務工作和服務精神的理解認同。



案例

「童書益起讀」線上公益活動

2021 年 11 月，快手發起「童書益起讀」線上公益活動，號召快手平台內主播發佈帶有「童書益起讀」話題的短視頻，呼籲公眾關注鄉村兒童閱讀。截至 2021 年 12 月 31 日，該活動共有 45 名主播發佈 388 條作品，總觀看量超過 2,000 萬。



2021年6月1日，快手聯合中華少年兒童慈善救助基金會、9958 兒童緊急救助中心，共同推出「兒童健康守護計劃」，上線 9958 兒童緊急救助中心合作小程序，活動相關視頻會關聯小程序進行公益籌款。同時，上線「兒童健康守護計劃」話題，邀請大量明星、醫護人員、公益機構帳號在話題下發佈關注病患兒童倡議、科普內容、病患家屬求助信息等，讓更多人了解到困境病患兒童群體的生存現狀，並籌措善款進行救助。此外，還與中華兒慈會共同探訪了多地兒童醫院並捐贈價值人民幣 6 萬元的禮物，開啟兒童健康科普直播，向大眾普及白血病等兒童常見重症知識，為孩子們打造健康安全、溫暖陽光的成長環境。

9958 兒童緊急救助中心在快手持續營運短視頻帳號，截至 2021 年 11 月 8 日，通過大病患兒個人救助信息發佈，9958 兒童緊急救助中心已累計救助 200 餘名大病患兒，累計用於實際救助的善款超過人民幣 121 萬元。



9958 兒童緊急救助中心累計用於實際救助的善款超過人民幣 **121** 萬元，累計救助

200 餘名大病患兒。



關愛殘障人士

殘障人士群體是社會大家庭的重要組成部分，扶殘助殘是社會文明進步的標誌。快手聚焦無障礙環境建設，助力殘障人士建立信心、改善就業，幫助殘障人士更好地實現自我價值、融入社會生活。

案例

「點亮行動」

快手「點亮行動」通過「線上課程+線下實戰+長期陪伴」的形式，聯合各省殘聯，針對殘疾人群體開展網絡直播帶貨和電商培訓，打造優秀的殘疾人帶貨主播典型，共同探索短視頻和直播時代殘疾人就業創業新機遇。

2021年5月14日，快手聯合湖南省殘疾人聯合會率先舉辦了「點亮行動」湖南站首場落地活動，為湖南省殘聯鄉村振興人才提供「短視頻+直播」線下培訓。培訓內容既有短視頻與直播電商發展等理論課程，也有快手電商、快手小店和電商短視頻帳號運營實操等訓練課程，幫助學員快速掌握直播帶貨核心技巧。

2021年5月16日，是第三十一次全國助殘日。由中殘聯主辦的首屆殘疾人就業服務展暨人才交流會在北京開幕，快手作為優秀助殘代表企業應邀參與本次就業成果展。快手啟動「點亮行動」殘疾人電商專項培訓計劃，同時在平台上線「全國助殘日」活動，安徽、內蒙古殘聯作為分會場，邀請鄉村振興官楊莉、任建偉、任家熠為活動錄製視頻，鄉村振興官楊莉和幸福鄉村帶頭人「太平哥」開啟了3場助殘直播，帶貨總金額達人民幣21.7萬元。



案例

「助殘 123 行動」

在中國殘疾人聯合會的指導下，快手聯合中國青年報以及多家助殘機構於2021年12月3日共同發起「123 殘健共行公益倡導活動」，面向健全人傳遞助殘理念，帶動廣大人民特別是快手平台3億用戶通過短視頻觀看、行為模仿、共同傳播等一系列形式，參與到助殘活動中來。截至2021年12月10日，發佈作品數超過3萬，活動總曝光達4億。

同時，快手還積極拓展線下倡導場景，發起「快手123殘健同行公益倡導進校園」活動，通過公益宣講、知識科普、短視頻接力等形式，將助殘理念帶入校園，讓廣大青年學生增強對殘疾人群體的了解，鼓勵更多青年人參與到助殘公益志願服務當中。



2021年，在中國殘疾人聯合會的指導下，快手捐贈人民幣500萬元用於河南暴雨災後助殘項目。該項目升級「政府+企業+殘疾人+社會愛心人士」模式，在河南鶴壁地區創新殘疾人職業康復方式，共同打造殘健融合、殘疾人就業創業和殘疾人康復服務於一體的綜合型園區。



關愛老年人

在人口老齡化社會背景下，社會各界大力推動適老化設計與改造。快手通過推進產品適老化改造，著力解決老年人在使用互聯網等智能技術時遇到的困難，幫助老年人更好地融入智能生活，鼓勵更多人關心關愛老年人，助力增強老年人的獲得感和幸福感。截至2021年9月底，快手APP大字版已完成開發並正式上線。

2021年9月21日是「世界阿爾茲海默症日」。快手聯合人口福利基金會，攜手明星、醫生等推出「黃手環行動」，發起話題「黃手環行動」「記得我愛你」「點亮愛的記憶」「關愛阿爾茲海默病老人」「讓愛回家」「預防阿爾茲海默症」「世界阿爾茲海默症日」等短視頻活動，將公益倡導內容植入到話題，同時開發相關魔法表情，邀請明星和達人參與互動，幫助公眾了解阿爾茲海默症，共同關愛老人健康。



案例

「助老 50」公益改造行動

快手聯合佛山電台等發起「助老 50」公益改造行動，從佛山招募 50 戶家庭作為改造試點，並通過快手號「阿聰來了」進行適老化改造拍攝記錄和短視頻宣傳，共同打造智能養老民生工程，幫助更多的老年人提升晚年生活質量，讓更多人了解適老化改造的重要性。截至 2021 年 12 月 20 日，已完成 14 戶改造。



案例

2021 快手重陽之夜——《博愛中國 樂齡芳華》

中國紅十字總會事業發展中心、中國老齡事業發展基金會於 2021 年重陽節聯合推出大型公益直播活動《博愛中國 芳華重陽——活出最好的樣子 2021 快手重陽之夜》。直播活動將「引領 2.4 億中國老人建立積極老齡觀」確立為活動宗旨，以「博愛中國芳華重陽」為活動主題，以「活出最好的樣子」為核心主線，將優秀老齡人群推上舞台，讓人們看到他們是如何突破自我限制，活出新時代「最好的樣子」！



2021 快手重陽之夜短視頻活動



2021年，快手聯合中華慈善總會發起針對空巢居家老人的手護者行動，項目以「窗簾行動」為基礎和起點，通過多種照護形式，為社區的老年人提供專項化服務，實現老有所養、老有所樂。



關愛退役軍人

快手關注退役軍人群體，結合自身的技術優勢和資源，通過「短視頻+直播」等形式，積極參與退役軍人群體的宣傳推廣及就業創業相關工作，助力「讓退役軍人成為全社會尊重的人，讓軍人成為全社會尊崇的職業」。

2021年11月27日至28日，快手聯動退役軍人事務部宣傳中心聯合部分地區退役軍人事務部門，共同舉辦「軍創英雄匯」全國退役軍人創業產品專場公益推介活動。活動推介的100餘種農特產品涵蓋17個省（區、市），種類富有地域特色、品質優良，均由各地退役軍人事務系統推薦，全部為各地返鄉創業的退役軍人企業生產。為期2天的直播推介活動，吸引了近700萬網友在線觀看，網絡點讚量110萬人次，單場吸引超過10萬名粉絲關注。

吸引了近 **700** 萬網友在線觀看



網絡點讚量 **110** 萬人次

單場吸引超過 **10** 萬名粉絲關注。



關愛女性

快手注重婦女群體關懷和保護，積極與外部組織建立緊密合作，積極推動婦女人權的保障與促進，支持營造婦女實現自我價值、健康發展的社會環境。

案例

「看見她能量」宣傳活動

2021年3月8日，快手與聯合國婦女署合作開展年度女性「她」力量倡導活動，選取10位不同行業的快手女性代表用戶，以第一人稱旁白的方式來講述「她能量」的故事，強調婦女的領導力，打破性別偏見與刻板印象，為女性力量發聲。

案例

「科技遇見她」主題活動

聯合國開發計劃署、聯合國婦女署聯合快手發起「科技遇見她」系列專題活動，邀請科技領域女性榜樣發聲，傳遞女性領導力。快手被邀請參與主題短視頻拍攝和線下直播活動，直播累計超過3.4萬觀看人次，點讚高達3.1萬。



11月25日是「制止暴力侵害婦女行為國際日」。聯合國2021年的消除性別暴力「16日行動」以「點亮橙色：即刻停止針對婦女的暴力！」為主題，呼籲全世界關注性別暴力問題。在中國，聯合國婦女署和聯合國人口基金在快手的支持下，啟動了為期16天的「與她並肩，攜手同行」主題倡導活動，攜手推動創建一個婦女和女童能夠健康發展、充分實現其潛能的無暴力社會環境。



鄉村振興

中國鄉村蘊藏著極為豐富的人文和物產資源。快手依托在鄉村地區擁有的高滲透力和影響力，積極從人、物、景三方面開展鄉村文化振興、產業振興、人才振興等行動，通過科技力量 and 平台優勢，孵化鄉村人才、助力產業振興、加強文化自信，讓鄉村地區的人們更便捷地記錄和分享生活、呈現和發揮所長，為建設可持續發展的美麗鄉村注入新活力。

文化振興

廣袤鄉村承載著農民的生產生活，也是傳統文化發展的沃土。快手通過「西湖開茶節」「浚縣古廟會」等時令活動，為鄉土文化的生產和傳播提供了新的載體，積極開展包括民風民俗、非物質文化遺產等傳統文化短視頻宣傳活動，推動鄉土文化傳承與發展。

案例

「華北第一古廟會」活動

浚縣人民政府聯合快手以「華北第一古廟會」為話題發起線上短視頻徵集活動，並於 2021 年 1 月 29 日共同舉辦「浚縣古廟會，雲上過大年」直播活動。該直播活動採取多鏈路直播形式，10 餘位主播分別在古城、兩山、非遺與書畫、美食、泥塑等 5 個直播點現場直播，帶領全國各地的朋友走過歷史名城浚縣的名勝古跡。全國共有超過 70 萬觀眾通過快手平台觀看直播，獲得點讚 11 萬個。活動期間，帶動粉絲上漲 56 萬，影響粉絲累計超過 210 萬。



案例

「沿著高速看中國」直播活動

2021 年是中國共產黨成立 100 周年，也是「兩個一百年」奮鬥目標交匯之年。中國青年報社主辦，中國青年網聯合快手等協辦「沿著高速看中國·中國人的故事」系列直播活動，活動以「高速上的青春中國」為主題，旨在通過多種渠道向青年網友展示大美中國，透過農產品背後的青年奮鬥故事、區域轉型發展故事，講述百年歷史變遷。為聯合宣傳「沿著高速看中國」活動，快手邀請多名高速沿線的「鄉村振興官」用戶參與活動，並在快手應用內上線「沿著高速看中國」話題頁面，播放量累計超過 2.3 億。



2021年7月9日，「2021年英雄天山之路 大美烏蘇獨『酷』」文化旅遊活動暨五地州旅遊營銷聯盟交接儀式在新疆獨庫公路烏蘇段舉辦。快手作為本次活動的獨家短視頻和直播平台，探索「以在線內容銷引爆線下最熱旅遊目的地」的新模式，以豐富的視頻傳播形態，帶領眾多網友和旅遊愛好者共同開啟沉浸式「雲自駕」獨庫公路之旅，助力全域旅遊發展。



產業振興

產業興旺是鄉村振興的重中之重。快手積極推動農業全鏈路的數字化轉型，與各界開展互動合作，讓更多的農產品走出去，助力鄉村產業振興發展。為更好地推動農產品上行，促進鄉村地區產業，快手產業振興項目「福苗計劃」於2021年進一步升級，重點打造「福苗聯名款」產品，通過政府和平台聯名的形式，將聯名產品在快手好物聯盟進行推廣，並匹配流量、達人和活動等資源，推動頭部達人和區域形成定點幫扶長期合作。



快手推出「徐聞菠蘿」聯名款產品



福苗計劃「大脚年货超市」專場

案例

「遼寧櫻桃節」公益直播活動

2021 年 6 月，快手聯合遼寧廣播電視台大魚融媒及東北唯一百強縣——瓦房店推出「遼寧櫻桃節」公益直播活動。快手鄉村振興官、著名主播李宣卓作為「遼寧好物推薦官」實地開展直播帶貨，推薦產地政府、李宣卓和快手「福苗計劃」的聯名款櫻桃產品。除櫻桃外，直播中還推薦了 10 餘款遼寧特色產品，助力好物「出遼」，並推動未來「政府 + 媒體 + 主播 + 平台」的產品推廣通路建設。

案例

快手「恒興計劃」

快手推出「恒興計劃」助力鄉村振興，聚焦家鄉人建設家鄉、家鄉人帶家鄉好貨。「恒興計劃」將作為快手平台服務農政文旅行業的專項計劃，向全國 2,800 餘個縣域陸續鋪開，通過恒興「1+N」的模式，聯合地方政府、企業、院校，共同打造區域品牌、助力地方農特產品銷售、宣傳地方特色文旅資源，為地方培育自己的主播生態，推動地方產業升級。

2021 年 11 月，快手與山東省臨沂市沂南縣共同打造的「恒興計劃·沂南有禮」第一階段合作正式收官。項目通過官方培訓、短視頻挑戰賽等，快速提升沂南當地電商主播在快手平台的影響力，打造沂南區域公共品牌。短視頻挑戰賽「沒有雞能走出沂南」累計作品數超過 6,300 個、播放量突破 12.9 億。



短視頻挑戰賽「沒有雞能走出沂南」累計作品數超過 **6,300** 個、
播放量突破 **12.9** 億。

案例

「中國產 中國造 中國潮」公益直播

2021 年 6 月，在中國網絡視聽大會期間，快手打造「中國產 中國造 中國潮」公益直播。在公益直播中，快手達人為各位網友帶來種類豐富的農產品和生活產品。活動共吸引了超過 390 萬人觀看，銷售近 10 萬件商品，其中芒果、水果玉米等農產品達 1.5 萬斤，特色食品 and 國貨品牌商品深受消費者喜愛。



活動共吸引了超過 **390** 萬人觀看，
銷售近 **10** 萬件商品。

人才振興

鄉村振興，關鍵在人。快手深入貫徹落實習近平總書記關於推動鄉村人才振興的重要指示精神，先後發起了「幸福鄉村帶頭人計劃」和「鄉村振興官」項目，積極參與鄉村振興人才培養。2021年，快手繼續加強與政府部門合作，聚焦高質素農民培育，強化鄉村振興人才支撐，開展「短視頻+直播」電商人才孵化行動，讓手機成為新農具，直播成為新農活，探索鄉村地區可持續發展的新模式。

案例 快手四名用戶獲評「全國脫貧攻堅先進個人」

2021年2月25日，全國脫貧攻堅總結表彰大會於北京人民大會堂舉行。石家莊人大代表賈茹（「賈茹園長」）、全國殘聯代表楊淑亭（「小四輪上的花仙子」）、十三屆人大代表石麗平（「松桃苗繡傳承人石麗平」）與李君（「岫雲村的李君」）等四名快手用戶獲得全國脫貧攻堅先進個人榮譽稱號，其中，賈茹、石麗平、李君為「快手鄉村振興官」，楊淑亭為「快手幸福鄉村帶頭人」。

案例 「農民學手機」線上培訓直播活動

2021年6月，快手與中央農業廣播電視學校聯合在快手平台「中央農業廣播電視學校」和「農民學手機」快手號開展共18場培訓課程，並發起「新農具助力農民美好生活」短視頻徵集活動，在豐富「農民學手機」培訓內容的同時，提供培訓的實踐操作機會。截至2021年7月1日，共計超過192,203人次參與培訓；活動期間，「農民學手機」快手號粉絲增長4,000餘人，話題頁作品總播放量超過3,269萬。



共計超過

192,203

人次參與培訓

案例 「快手幸福鄉村創業營」內蒙古興安盟紮賚特旗專場培訓

2021年12月，為助力紮賚特旗有效推進鄉村振興，快手聯合紮賚特電子商務服務中心，共同開展「短視頻+直播」電商新媒體培訓，讓紮賚特旗的農牧民朋友掌握新工具。



公益志願

快手憑藉平台的即時性、互動性以及廣泛人群觸及度，讓公益志願活動的形式更豐富、參與更簡單、過程更透明，攜手與內部員工和外部各界共同投入救災救援、生態保護等公益志願事業，幫助每個個體傳遞點滴溫暖，發揮社會價值。

應急響應

自然災害對社會正常生產和生活造成嚴重影響和巨大損失。面對突如其來的災情，快手結合自身技術優勢，凝聚社會救援力量，積極參與應急救災及災後重建，與廣大人民群眾風雨同舟，共渡難關。

案例

快手支持暴雨防汛救災

2021 年 7 月，河南省突發暴雨水災牽動全國人民的心。快手迅速採取行動向河南地區捐款人民幣 5,000 萬元，款項主要用於防汛救災救援隊經費支持，以及青少年、老年群體、困境人群的災後救助和保障。此外，成立了專項工作小組積極進行物資捐贈，同時通過平台力量連接社會各界參與支援，包括聯合專業公益機構馳聘救援、組織平台主播力量協調物資救援、配合河南當地政府進行災情緊急救助和災後恢復工作等。



快手迅速採取行動向河南地區捐款

人民幣 **5,000** 萬元



2021 年 10 月，山西省遭遇極端異常的大範圍持續降雨，導致嚴重洪澇災害。快手第一時間向災區捐贈人民幣 1,000 萬元，用於緊急救助和災後重建，並持續密切關注汛情動態，攜手各方共助災區渡過難關。快手還上線了山西暴雨專題頁，第一時間發佈災情最新消息和救助信息，集合社會各界力量、最大化調動資源，為受災地區和民眾提供幫助。



公益志願

快手熱心公益事業，弘揚志願精神，主動開展形式多樣的公益志願服務活動，並鼓勵員工奉獻點滴愛心、傳遞熱血溫情，積極傳播文明和諧、友愛互助的社會風尚。

案例 快手聯合愛德基金會發起「拯救珊瑚行動」

珊瑚作為「海洋生命發動機」，承載著維持海底生物多樣性的重要職能。但在過去 30 年裡，50% 的珊瑚已經消失。為了讓更多人參與到珊瑚保護行動中，快手聯合愛德基金會 PADI 愛海洋專項基金共同發起「拯救珊瑚行動」，在線上搭建創新型珊瑚公益互動平台——「快手珊瑚」，通過短視頻和直播的形式，號召用戶線上種珊瑚。用戶每在線上完成一株珊瑚種植，快手、愛德基金會 PADI 愛海洋專項基金及中國科學院南海海洋研究所專家將會攜手以用戶之名在海底對應種下一株珊瑚。

案例 快手聯合世界自然基金會發起「與虎共生」野生虎保護公益行動

2021 年 7 月 29 日是第 11 個「全球老虎日」。為了促進保護野生虎及其棲息地，提高公眾對保護老虎的認識，快手聯合世界自然基金會（瑞士）北京代表處發起野生虎保護的公益行動，同全國 17 家博物館一起，通過短視頻和直播的形式，向公眾展示與虎有關的 30 件文物和展品，呼籲全社會共同關注、保護野生動物，為建造一個更好的野生虎棲息的家園貢獻一份力量。



2021 年 6 月，



快手公益騎士團騎行前往京郊，與打工子弟學生們一起午餐、遊戲及學習等，通過郊遊帶給孩子們歡樂和知識。



案例

快手開展愛心助殘義賣公益捐贈活動

2021 年 6 月，快手舉行直播義賣和公益捐贈活動，將活動所得的人民幣 8 萬元捐贈與河北省行唐縣吳騰殘疾人雙創園「殘疾人勵志長廊」宣傳項目，幫助該園區一百多位殘疾員工進行黨建、研學、直播和個人風采展示等。



未來展望

所有的不平凡，都源於一個堅定無畏、勇敢向前的開始。過往十年，從「快手 gif」到「快手」，快手承載着越來越多元的內容、越來越包容的生態，和越來越多的用戶開始習慣在快手上分享自己的生活，而這背後，不變的是快手平等普惠的理念，讓每個人的生活都能被看見。

過去 10 年，無數用戶成就了快手。面向 2022 年，快手踏上下一個十年新征程，還將繼續秉承「用科技連接善意，實現平台共享價值」的使命，不改初心，努力為廣大的利益相關方創造多元價值。

自身管治方面，我們將夯實治理基礎，嚴格合規管理，完善 ESG 管理，推進透明運營，確保穩健經營。同時，我們將持續關注員工訴求，保障員工權益，支持員工成長，為員工提供豐富的學習資源和廣闊的發展平台，打造健康安全、和諧舒適的辦公環境和工作氛圍。

生態環境保護方面，我們將踐行低碳運營理念、推進綠色辦公實踐，加快佈局新能源使用，通過創新技術應用促進數據中心節能減排，為生態家園建設貢獻力量。同時，積極面向內部員工及社會公眾倡導綠色環保理念，攜手社會各界推動實現人與自然的和諧發展。

社會貢獻及生態共建方面，我們將堅持科技普惠，充分發揮產品、技術、社區優勢，幫助用戶發現更好的自己，奔赴更好的生活。同時，持續提高服務品質，升級用戶體驗，強化電商管理和生態治理，打造以短視頻和直播內容為核心的健康平台生態，攜手合作夥伴共同創造價值。



聯交所 ESG 指標索引

指標	詳情	頁數
A. 環境		
層面 A1: 排放物		
一般披露		P78
A1.1	排放物種類及相關排放數據	P79
A1.2	直接（範圍一）及能源間接（範圍二）溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P79
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以產量單位、每項設施計算）	P79
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以產量單位、每項設施計算）	P79
A1.5	所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	P72
A1.6	處理有害及無害廢棄物的方法、描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	P72, P78
層面 A2: 資源使用		
一般披露		P73
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）	P77
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P77
A2.3	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	P71
A2.4	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	P72, P77
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	本集團電商平台服務於第三方商家，無自營商品，不涉及包裝材料，因此不適用
層面 A3: 環境及天然資源		
一般披露		P73
A3.1	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	P73-76, P79-82
層面 A4: 氣候變化		
一般披露		P81-84
A4.1	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	P81-84
B. 社會		
層面 B1: 僱傭		
一般披露		P87
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	P87
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P88
層面 B2: 健康與安全		
一般披露		P95-96
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	P96
B2.2	因工傷損失工作日數	P96
B2.3	所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	P95-96

指標	詳情	頁數
B. 社會		
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露		P89-95
B3.1	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	P93
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	P93
層面 B4: 勞工準則		
一般披露		P87
B4.1	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P87
B4.2	在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P87
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露		P41-42
B5.1	按地區劃分的供應商數目	P41
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P42
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	P42
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的管理，以及相關執行及監察方法	P42
層面 B6: 產品責任		
一般披露		P27-40, P49-67
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	本集團電商平台服務於第三方商家，無自營商品，因此不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P49-53
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P43-46
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	P34-35
B6.5	消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	P58-68
層面 B7: 反貪污		
一般披露		P18-20
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	P20
B7.2	防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P18-20
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P19-20
層面 B8: 社區投資		
一般披露		P103-120
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）	P103-120
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P103-120

讀者意見反饋

感謝您閱讀《快手科技 2021 年環境、社會及管治報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的資訊，促進快手提升 ESG 管理的能力和水平，我們衷心歡迎您對報告提出意見建議，並通過以下方式反饋給我們：

郵箱：ir@kuaishou.com

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- 政府及監管機構 股東及投資者 用戶 員工
 供應商 / 合作夥伴 環境 社區 媒體及非政府組織 其他 ()

2. 您認為本報告是否全面反映了快手科技在環境、社會及管治方面的表現？

- 是 一般 否

3. 您認為本報告是否能夠全面地回應快手科技利益相關方的期望和訴求？

- 是 一般 否

4. 您認為本報告的定量信息披露是否客觀、真實、有效？

- 是 一般 否

5. 您認為本報告的文字表述是否條理清晰、通俗易懂？

- 是 一般 否

6. 您認為本報告的版式設計是否有助於您對相關信息的理解？

- 是 一般 否

7. 您對快手科技 ESG 管理工作和 ESG 報告還有哪些意見和建議？



總辦事處及中國主要營業地點

地址：中國北京海淀區上地西路 6 號 1 號樓

郵編：100085

網址：www.kuaishou.com

郵箱：ir@kuaishou.com

快手微信官方公眾號：[kuaishouApp](#)