

知乎

Zhihu Inc.

(於開曼群島註冊成立以不同投票權控制的有限責任公司)

股份代號：2390



2023

環境、社會及
管治報告

環境、社會及管治報告

關於本報告

- **報告說明**

本報告是知乎的2023年環境、社會及管治（「ESG」）報告，我們希望本報告能傳遞知乎於ESG方面的理念與管理實踐，促進各利益相關方對我們的了解和溝通。

- **報告範圍**

本報告範圍覆蓋知乎及其附屬公司，時間覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日的信息和數據，部分信息超出此範圍將另行說明。

- **報告編製原則**

本公司按照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》所載之附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG報告指引》）編製本報告。本報告已遵守《ESG報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性等匯報原則作為編製基礎，力求充分反映本公司本年度在ESG方面的管理現狀及績效成果。

「**重要性**」：在編製過程中，本報告已全面識別主要利益相關方及其關注的ESG議題，並根據其關注議題的相對重要程度，對ESG事宜做出針對性披露。本報告依據重要性評估結果進行匯報，有關重要性評估工作的詳情參見後文「利益相關方溝通」與「重要性議題分析」章節。

「**量化**」：本報告採用量化資料的方式展現ESG層面的關鍵績效指標，有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在相應位置進行了說明。

「**平衡性**」：本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容不偏不倚地呈報報告期間本公司的ESG表現。

「**一致性**」：除另有註明外，本報告所使用的數據統計方法每年保持一致。

環境、社會及管治報告

- **回應本報告**

我們十分重視各利益相關方的意見，本報告為讀者提供中英文版本，電子版報告可在本公司網站<https://ir.zhihu.com>或在香港聯交所網站獲取。如您對本公司ESG管理方面有任何意見和建議，請通過電子郵件與我們聯繫，我們期待您的寶貴意見。

郵箱：ir@zhihu.com

電話：86-10-6508-0677

董事會聲明

董事會作為本公司ESG最高責任及決策機構，監督並管理ESG相關事宜。董事會致力於建立完善的ESG管治體系，下設企業管治委員會，並成立了ESG工作小組，協調推進各職能部門的ESG實踐，促進ESG工作落地執行。

我們重視各利益相關方的期望和訴求，保持積極溝通，結合外部宏觀環境和公司戰略目標，評估並確定本公司在環境、社會和管治層面的風險與機遇，對ESG重要性議題進行梳理、識別及優次排列和管理，定期對年度ESG管理目標進行檢討。同時，由企業管治委員會指導與支持ESG工作貫徹落實。

董事會於2024年3月審閱了知乎環境、社會及管治報告摘要。

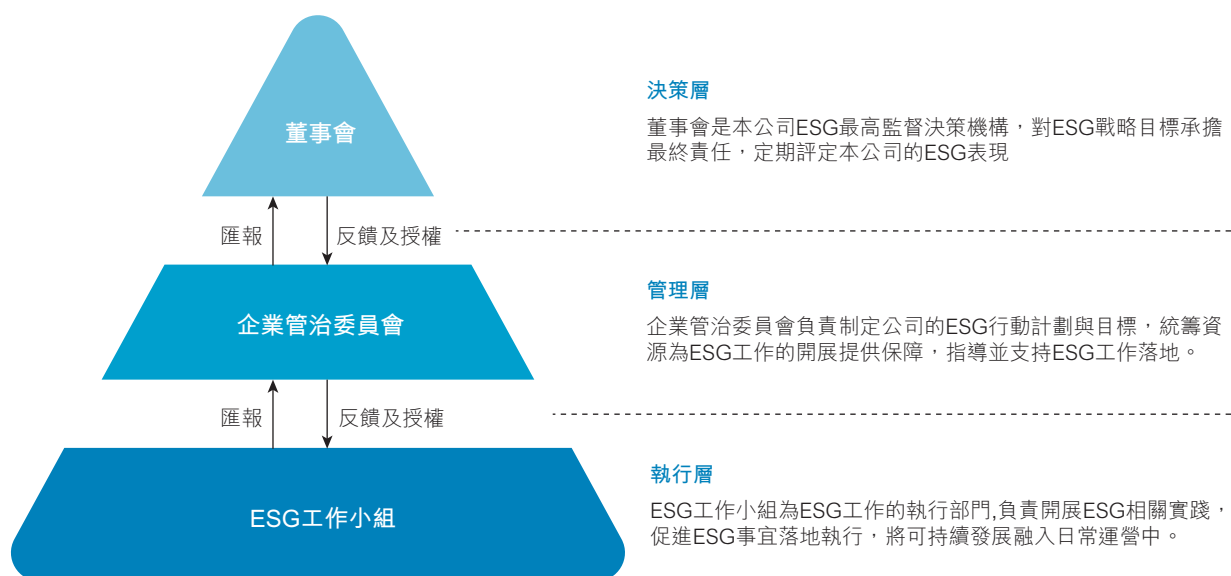
環境、社會及管治報告

負責任的ESG管理

知乎持續完善ESG管治架構和制度體系，不斷增強自身的ESG治理能力，並積極將ESG理念融入企業整體戰略和日常貫徹實施之中，全方位提升公司的ESG管理和可持續發展能力。

ESG管治架構

知乎高度重視ESG管治，通過設立「董事會－企業管治委員會-ESG工作小組」三級ESG管治架構，並構建ESG管理與履責的常態化機制，不斷增強自身ESG管治能力。



環境、社會及管治報告

利益相關方溝通

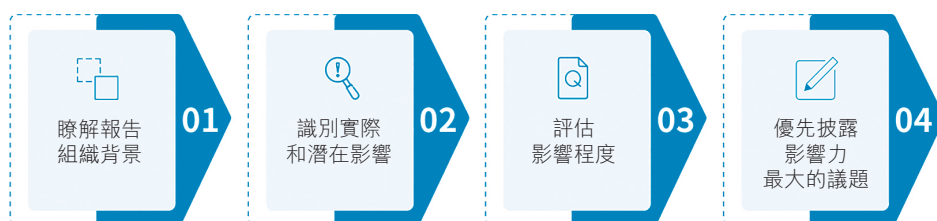
知乎充分關注各利益相關方的關注及期望，不斷完善溝通機制與渠道，以實際行動展開積極溝通及回應。

主要利益相關方	關注與期望	主要溝通及回應
 政府與監管機構	合規合法經營 行業良性競爭 重視環保及信息安全	踐行商業行為準則 優化內控、合規管理 提升反貪污腐敗管理 倡導綠色環保理念
 股東與投資者	信息披露及時準確 持續穩健的業務發展 企業管治與風險管控	定期報告與公告 股東大會 投資者關係網站 投資者郵件及會議溝通 優化內審內控能力
 用戶	優質的產品和服務 數據信息安全 隱私保護 知識產權保護	平台服務及反饋溝通 社交媒體互動 優化產品體驗和服務技術 規範版權保護和信息安全管理
 員工	員工權益及福利保障 員工培訓和發展 員工健康安全 平等多元	豐富的團建和員工關愛活動 搭建內部員工線上溝通平台 定期開展員工培訓活動 加強職業健康與安全管理
 供應商與合作夥伴	穩定高效供應 長期合作共贏 公平競爭	高標準的供應商管理規範 建立供應商績效管理制度 完善高效的採購系統
 社區與非政府組織	承擔社會責任 保障社區網絡安全 促進經濟和社會發展 行業合作與賦能	與多方合作開展公益項目 助力教育普惠、鄉村振興 支持社區建設與網絡安全科普 推進技術和教學產品功能創新

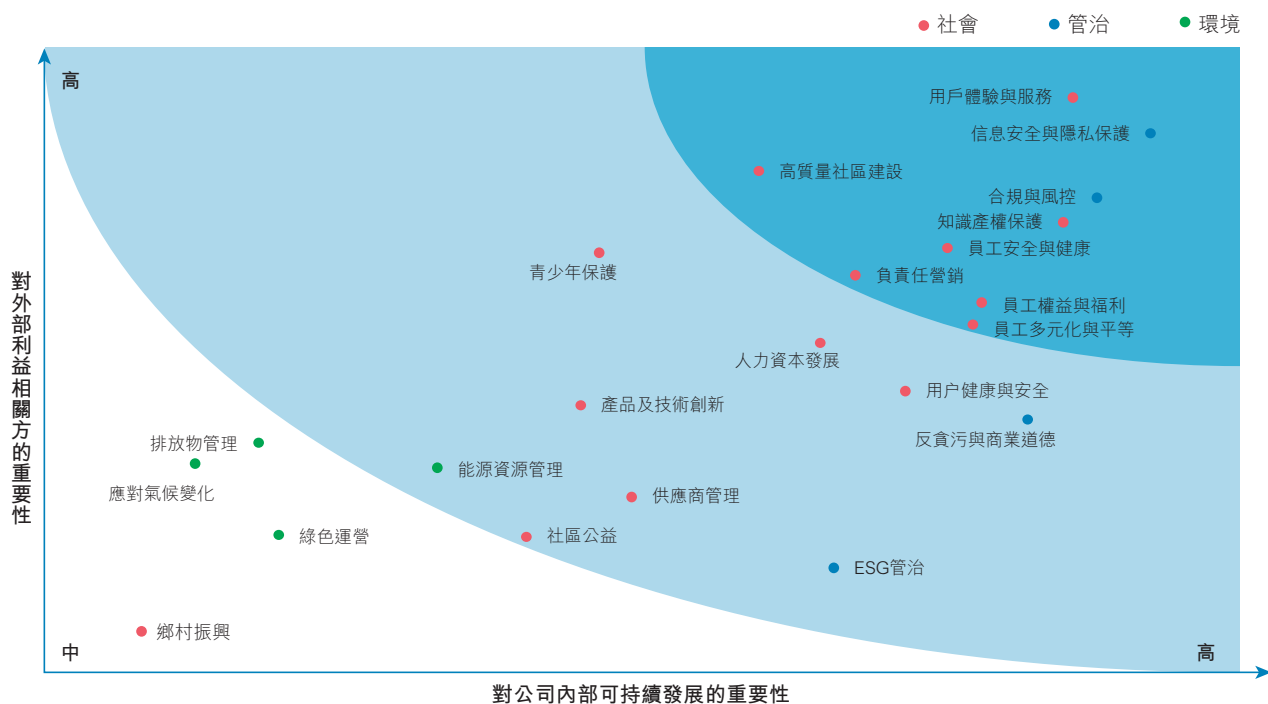
環境、社會及管治報告

重要性議題分析

報告期間，為了更科學、精準識別知乎的ESG重要性議題，主動響應內外部環境變化，知乎參照國際權威ESG指引，基於國際國內政策和同業對標，對重要性議題進行梳理、分析及優先排序。具體工作步驟及重要性議題優先次序如下：



公司通過與主要利益相關方群體溝通，梳理出環境議題4項、社會議題14項、管治議題4項，共計22項ESG重要議題，並根據其重要程度進行排序。



環境、社會及管治報告

1. 規範治理，共建活力空間

知乎致力於為用戶提供更優質的產品和平台服務。我們通過強化社區建設、鼓勵內容創新、升級技術基礎設施等舉措，提升用戶及內容創作者體驗，促進社區生態的活躍與繁榮。同時，我們完善廣告合規，積極承擔平台責任，構建「高質量討論社區」。

1.1. 健康氛圍，優質社區

知乎作為用戶與內容創作者聚集的高質量在線問答社區，我們始終堅信內容生態建設是知乎的核心。公司通過規範社區治理，保障「高質量」「有獲得感」的內容創作，引導用戶和內容創作者營造積極的社區環境，在相互尊重、開放包容的基礎上展開討論，構建「認真、專業、友善」的社區氛圍，推動內容社區的整體進步。

優化社區治理，構建清朗氛圍

知乎嚴格落實《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》《互聯網信息服務管理辦法》《網絡信息內容生態治理規定》《互聯網用戶賬號信息管理規定》《網絡音視頻信息服務管理規定》等法律法規，通過《知乎社區規範》《知乎協議》等社區規範制度，對用戶發佈的信息和用戶行為進行合規審核和管理。公司定期更新和維護社區管理制度，以更加透明、清晰的規範，建立全生命周期的社區管理制度。2023年，知乎對原有制度進行了修訂完善，全面防範違規信息和行為，引導建立優質、規範的社區氛圍。

此外，公司持續創新技術手段、優化評估策略，組建了專業的社區管理團隊，並搭建了科學的內容評估算法，通過人工+系統雙重監控的模式，確保違規內容能被及時發現、清理，為廣大用戶營造健康安全的社區環境。

環境、社會及管治報告

- **透明化的反饋機制**

構建優質的社區環境離不開積極的用戶反饋。我們設立「知乎小管家」等線上反饋渠道，以保障用戶反饋得到及時處理。「知乎小管家」作為用戶代言人、社區委員會調解員，緊密連接知乎與用戶，並引導建立健康有序的社區氛圍。2023年，我們細化了不良信息舉報受理機制，形成了「線上接受－人工判斷－分級處置－回覆用戶」的溝通工作閉環。目前，知乎用戶可通過多元渠道對社區內容進行舉報和反饋，成為優化社區生態的積極力量。

- **鼓勵用戶參與社區治理**

我們深知，用戶的積極參與是打造良好社區生態的堅實基礎。我們為用戶提供參與社區內容治理的機會，實現平台與用戶共治，最大化提升用戶在社區事務中的參與感與歸屬感。用戶不僅可以主動發起、參與爭議審查程序，還可作為「陪審員」參與社區爭議決議。此外，我們還鼓勵用戶通過參與活動、建設性討論等方式為社區內容生態做出貢獻，為打造優質內容生態注入多元活力。

強化內容審核，保障內容質量

知乎始終認為優質的內容是社區持續發展的源動力。為保障內容質量，知乎持續優化內容審核機制，嚴厲打擊不實信息、網絡暴力和網絡詐騙。公司基於圖像、文本、視頻檢測技術，利用模型識別、人工巡查、舉報受理、輿情監測等方式，對多元內容場景進行審核治理，保障內容質量。「瓦力保鏢」作為一個7×24小時在線的社區治理機器人，會實時監測並清理站內垃圾信息，有效減少不良信息，對全體用戶提供全方位的貼心保護。「悟空」反作弊機器人會實時識別並攔截垃圾廣告、違規內容與虛假信息，識別作弊行為，打擊虛假流量，提升知友們獲取有價值信息的效率，助力社區建立公平秩序、實現良性發展。

環境、社會及管治報告

案例：「瓦力保鏢」新升級，全面提升不良信息處理

2023年1月，知乎宣佈社區治理算法功能「瓦力保鏢」完成全面升級。通過此次升級，「瓦力保鏢」新增對欺詐內容的主動識別，可對評論區、私信等場景下的違規內容進行更加精準、全面的覆蓋、識別和處理，並主動向用戶發佈風險提示，幫助社區有效減少和預防用戶遭受言論攻擊、詐騙的風險。「瓦力保鏢」實時攔截處理不良信息的效率提升了260%，並在升級後推動平台涉詐騙內容的用戶舉報量下降95%。

案例：知乎審核採用組合拳的方式保障內容質量

- **治理不實信息：**為打擊網絡謠言，我們上線了「內容來源」工具，讓作者在發佈內容時註明信息來源、事件時間及地點等信息，增強信息可信度。同時，知乎開設了闢謠官方賬號，聯合互聯網闢謠平台及時公示相關部門權威信息，並對存量謠言和虛假信息進行及時認定與標記，幫助讀者有效辨斷內容的真實性和時效性，提供真實、可信賴的閱讀體驗。
- **預防網絡暴力：**知乎上線了「一鍵防護」等多項功能以防護網絡暴力。通過實時攔截、信息阻斷、風險提醒、舉報投訴等方式，增強私信等場景的主動防護，最大限度避免用戶遭受不良信息滋擾。2023年，公司新增「網絡暴力」專項受理路徑，為用戶提供及時支持。同時，公司發佈《防網暴指南》並公示網暴專項治理結果，倡導文明友善表達，為每位用戶都提供健康安全的網絡環境。
- **監測網絡詐騙：**為保障網絡詐騙易受害用戶的人身安全和財產安全，公司上線了對用戶註冊、登錄、搜索、會話、內容發佈等全流程環節的實時監測和預警提醒功能，持續提升用戶反詐意識。2023年，公司落實《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》的監管要求，建立知乎反詐官方賬號，增加「網絡詐騙」舉報反饋渠道，為解決用戶遇到的各類詐騙問題提供及時幫助。

此外，對於實體產品，知乎建立了產品表示追溯和回收要求的機制，並確保當不合格產品發生時，有可靠的追溯途徑。報告期間內，公司沒有因安全或健康理由而被召回的產品。

環境、社會及管治報告

1.2. 多元創新，活力社區

構建有「獲得感」的內容生態離不開多元的創新活力。知乎以內容創新、技術創新和商業創新為抓手，不斷優化創作者和用戶的使用體驗，推動內容生態的持續性高質量增長。

打造多元內容，共創美好價值

知乎十分關注並引導多元優質內容的創建，不斷擴大內容領域範圍並優化內容構成與形式，滿足用戶多樣化需求。公司積極發起各門類熱門話題的專題活動，進一步提升內容的深度、廣度和多元性。

我們不斷深化垂直領域內容，鼓勵專業用戶進行更深入的內容創作，並積極推動內容及領域創新。我們推出了「親自答」「知乎圓桌」及「洞見對談」等多樣化內容場景，攜手知乎答主、行業人士、頂尖專家及明星名人等，對科技、職場、文娛等多元話題展開對談與分享，在思維的碰撞中為社區輸出專業洞見。同時，為滿足用戶的碎片化閱讀訴求，我們升級了短篇內容創作工具，並利用科技創新優化「有獲得感」的內容運營。2023年5月，我們還正式推出了「鹽言故事」應用程序，旨在為訂閱用戶提供專注、沉浸式的短篇故事閱讀體驗，持續為用戶提供「高質量」「有獲得感」的內容。

此外，我們鼓勵豐富內容創作活動，持續激勵內容產出。其中，「創作打卡挑戰賽」是一項覆蓋全門類的低門檻創作活動，旨在培養用戶持續創作習慣，引導用戶創作及互動行為，提升想法和回答的內容量和互動量。截至到2023年底，已累計舉辦18期，是知乎站內延續時間最長的IP活動。根據創作行為不同，用戶可獲得不同梯度的獎勵。「趣評挑戰賽」旨在引導用戶發佈友善且有價值的評論並轉發到想法，營造友善互動的社區氛圍。「知乎2023」為知乎在2023年底發起的「我的年度時刻想法」線上活動。活動用低門檻、短內容的形式引導知友們回顧和分享自己近一年的工作、學習和生活，同時書寫希冀、啟夢新年。

環境、社會及管治報告

激勵原創作者，創新助力成長

我們始終堅信內容創作者是高質內容的源泉，內容創新離不開對內容創作者的培養、支持和激勵。我們持續優化創作者服務體系，致力於為創作者提供更優質的服務，使創作者能夠通過知乎平台展示自身亮點，獲得成長助力、經濟收益和心理獲得感，激發自身創作活力。

知乎十分重視培育內容創作者，激發用戶創作潛能，積極推動用戶轉化為內容創作者。一方面，基於人工智能技術進行內容管理，我們識別出曾就相關領域創建內容或表達興趣的用戶，並將問題精準推送給相關用戶，激發用戶創作欲。另一方面，我們持續為內容創作者提供支持和指導，優化創作中心和創作者學院，推出了全新升級的「海鹽計劃5.0」，為創作者提供內容運營支持、創作權益保障和創作培訓體系的全方位服務，增強持續創作的信心與積極性，創造出更多優秀、多元的內容。

案例：「海鹽計劃5.0」多渠道助力創作者變現

「海鹽計劃」是知乎圍繞創作體系、流量和收益等維度構建的針對創作者的長期扶持，激勵垂直深耕領域的內容創作。參與用戶可獲得流量扶持，芝士平台加速變現以及粉絲和互動量的提高等。升級的「海鹽計劃5.0」錨定職人創作者群，即在某一領域擁有專業技能的創作者，並配合多渠道助力職人創作者變現，持續鼓勵專業討論。

- **內容運營支持：**「知乎創作中心」為內容創作者提供了多方面內容創作管理工具，工具涵蓋內容分析和關注者分析等功能，幫助創作者進行閱讀量、互動量等數據分析，實現高效創作與內容運營。
- **創作權益保障：**創作權益基於創作分¹體系，知乎根據創作分分值將創作者劃分成數個等級，創作者達成每個創作等級後可領取相應創作權益。
- **創作培訓體系：**創作培訓體系包括創作者學院與創作訓練營。知乎通過教學課程、流量扶持和社群指導等方式，幫助內容創作者掌握內容創作、賬號運營和商業變現的技巧，選擇適合的垂直領域，提升內容質量。

¹ 創作分是根據創作內容的質量、影響力以及關注者的互動情況等綜合計算得出的分值。

環境、社會及管治報告

案例：為創作者提供給分層化、精細化培訓策略

創作訓練營是基於創作者分層制定的精細化培訓策略，通過從基礎入門到進階訓練再到畢業分層承接的孵化閉環，提供覆蓋十餘個垂直領域的通用能力課程和領域差異化課程，從零到一培養內容創作者。訓練營自2023年1月全量上線以來，累計報名人數逾60萬，培育創作人數超45萬。

為了對內容創作者進行經濟激勵，知乎打造了「致知計劃」、「芝士平台」、「鹽選合作」的收益體系，為內容創作者提供多條創收通道，幫助不同類型的內容創作者實現商業變現。內容創作者可通過「芝士平台」和「鹽選合作」直接進行商業變現，也可申請加入「致知計劃」領取資金獎勵。

「致知計劃」是為了鼓勵創作者在垂直領域深耕而發起的一項持續性激勵計劃。該計劃以億元規模的創作基金和針對性地發個性化任務的形式激勵在專業領域持續、深入分享的創作者。截至2023年12月，「致知計劃」已激勵創作者累計超過22,000人。

案例：「燈塔計劃」激勵垂類深耕創作者

「燈塔計劃」是「致知計劃」下為優質創作者設立的頂尖創作激勵項目，面向垂類深耕的知乎代表性創作者，聚焦具有廣泛社會價值和影響力的內容，傳遞知乎「致敬知識、致敬創作」的社區價值觀。2023年4月，知乎公佈首屆燈塔計劃的評選結果，共評選出10個創作項目，涵蓋科學、人文、社區精神等方向，每個項目最高獎勵100萬元創作激勵金。

除經濟激勵外，知乎也積極為內容創作者提供榮譽感及社區認同感。我們建立了由「新知答主」「優秀答主」「知勢榜」構成的榮譽體系，分別以年度、季度和月度評選出各話題領域的頂流創作者、優質創作者和潛力創作者。榮譽體系能夠吸引消費用戶識別和關注內容創作者，幫助創作者提升互動數據，激發創作動力。2023年，榮譽體系對內容創作者創作量提升顯著，其中，「優秀答主」的創作量最高漲幅近60%。

環境、社會及管治報告

同時，知乎也舉辦各種活動提高內容創作者的知名度。我們邀請各領域的領先內容創作者參與圓桌論壇和新知青年大會等活動。2023年7月，知乎在北京開展一年一度站內優秀回答者表彰盛典——「新知青年大會」，活動邀請2022新知答主等眾多嘉賓做客新知青年大會，並對這些一直致力於分享自己的知識、經驗和見解的創作者們進行表彰。這些活動不僅提升了內容創作者的參與度，還加深了內容創作者和用戶之間的連接，激勵更多用戶加入內容創作者行列。

探索技術創新，點亮智慧社區引擎

科技發展是服務的基礎，知乎不斷通過技術的創新應用，為用戶提供更智能、更高效和更可靠的服務。我們堅信人工智能(AI)是人類能力的擴增，AI也為我們服務用戶及更廣泛群體提供了技術驅動力。

知乎基於社區的獨特優勢，佈局大語言模型，致力於成為AI時代新生產力的開發者和新場景的創建者。2023年4月，我們推出了首個擁有千億級參數的中文大語言模型「知海圖AI」，旨在打造一個賦能於人的智能社區。2023年11月，公司加速「知海圖AI」應用落地，並推出「智能標題」新功能，幫助用戶在「想法」編輯過程中快速生成標題，全面提升內容分發的精準效果。同時，人機共創可以幫助創作者更好地發揮創造力、提高內容創作的效率和質量，從而讓更多用戶得到幫助、開闊眼界。

此外，我們還利用AI不斷賦能付費閱讀、職業培訓等業務場景。知乎教育業務實現「AI智能申論批改」「智能作業批改」「AI教務領航員」等智能教學產品功能創新。我們不斷加速AI在知乎生態的各種應用場景中的有效應用，提高搜索功能的效率，賦能內容創作以豐富我們的內容庫。AI大模型賦予了知乎內容創新的想象力，未來我們將堅持技術研發和產品創新，幫助用戶更高效地找到所需內容、以更愉快的方式提升閱讀效率、協助內容創作者生成更多優質內容，以技術擴增人類能力、拓展社區邊界，讓知乎社區迸發新的精彩與活力。

環境、社會及管治報告

1.3. 完善廣告審核，打造健康生態

知乎致力於打造健康的商業生態，我們通過嚴格的廣告審核機制和合規管理等措施，充分開展負責任營銷，建立消費者信任。我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦法》等法律法規，並建立了嚴格於行業標準的廣告准入標準及審核流程。在客戶開戶、素材收集、廣告發佈等三個階段，我們均對廣告業務進行詳細評估、審核和管理，確保為社區構建健康可持續的商業生態。

- **客戶開戶階段：**我們嚴格要求客戶依照法律法規及行政許可提供相關經營文件和資質，針對不同行業的特有法規，建立分行業客戶評估准入機制。對於有損國家尊嚴和主權利益、危害社會安全、法律禁止、不利於未成年人成長、造成社會負面影響等的品牌產品嚴格禁止准入，保障商業健康生態和用戶權益。
- **素材收集階段：**我們嚴格履行廣告審查義務，要求所有客戶必須提供合法合規的素材內容，並要求其提供合法資質和證明廣告內容真實有效的材料並保存廣告業務檔案以便回查。
- **廣告發佈階段：**為保障廣告發佈質量，我們採用人工巡查和技術巡查相結合的舉措。我們的人工巡查隊伍經過專業培訓，主要負責巡查廣告投放環節及維護歷史投放內容，並定期進行線上專項巡查，確保素材合法合規。一旦接到用戶舉報違規素材，我們將根據違規事實情節輕重採取立即拒絕素材、違規通報、封禁賬戶、禁止合作等不同處罰措施。此外，我們的社區管理團隊還會處理用戶通過移動應用程序端對於在平台上發現不當或非法廣告的投訴。同時，我們也開發了內容過濾系統、反垃圾廣告系統等人工智能驅動的專有技術系統。

我們持續優化社區生態，不斷完善廣告審核機制。2023年，我們在知乎營銷平台發佈月度開戶和素材審核拒絕情況分析及規則調整，方便商業客戶跟進最新審核規則並進行相應調整。

環境、社會及管治報告

1.4. 保護知識產權，激發創作活力

作為一個信息獲取、分享和傳播的平台，知乎高度重視知識產權保護，並將保護知識產權作為知乎運營的基本原則之一，切實保障創新成果。知乎嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，在《知乎協議》與《知乎社區規範》中列明知乎對用戶知識產權的保護措施與行為規範。同時，我們制定《商標申請須知》《知識產權管理制度》等制度，用以規範知識產權管理工作，鼓勵員工和創作者創造的積極性。

為保障內部知識產權的合規性，知乎搭建了四層管理流程並設置專人分級管理知識產權事務。我們積極落實知識產權的登記、備案與申請工作，嚴防商標、專利等知識產權被他人搶注。同時，知乎委託代理機構進行「商標侵權動態監測」，經綜合判斷後將對侵權行為進行打擊。

- **員工知識產權培訓**

我們重視員工的知識產權保護意識，積極開展知識產權培訓，幫助員工了解知識產權的重要性，提高知乎員工的知識產權素養。2023年，知乎舉辦著作權法及商標法培訓，深度闡釋「著作權法律法規」「著作權保護」「風險防範及維權」的相關知識，以及「商標審查基本原則與審查內容」「商標管理維護與規範使用」等相關知識，並面向業務側提供長期問答諮詢服務。此外，知乎營造鼓勵創新的良好氛圍，鼓勵員工開展研發活動與申請專利，設置專利獎勵政策以獎勵為研發創新做出突出貢獻的員工。

- **創作者版權保護**

內容創作者是知乎社區活力的源泉，知乎採取一系列措施保護創作者版權。我們成立了反盜版專項組，依託自有反盜版系統，覆蓋反爬取、內容監控、創作者維權等多種功能，通過產品、技術、法律維權等多種方式協同工作，實現反盜版內容防護全平台內容覆蓋。

為進一步保護用戶的合法權益，知乎搭建「鹽選會員內容抄襲舉報平台」，在支持創作者一鍵發起維權的同時，鼓勵創作者和用戶提供站外盜版或站內抄襲線索。制定了公開的侵權舉報流程指引，幫助用戶保障自己的知識產權。

環境、社會及管治報告

案例：「守衛真鹽」系列活動

為加大對盜版行為的打擊力度，保護內容創作者和會員用戶的合法權益，知乎發起「守衛真鹽」系列活動。活動通過聯合廣大用戶和讀者，收集盜版社群線索並實施針對性打擊，累計打擊盜版社群上百個。通過「守衛真鹽」活動，知乎與用戶共同打擊盜版侵權行為，維護內容生態健康有序發展，切實維護創作者和平台利益。

案例：知乎反盜版重拳出擊

作為大量優質付費閱讀作品的匯聚平台，知乎一直將打擊盜版行為當作自身責任。2023年8月，在由國家版權局等部門聯合啟動的打擊網絡侵權盜版「劍網2023」專項行動的背景下，知乎持續加大對付費內容權益保護的投入，積極配合監管部門，取得了反盜版行動的階段性勝利。

1.5. 供應鏈管理，保障採購合規

知乎積極致力於與供應商建立互利共贏的夥伴關係，知乎優化供應鏈管理，在供應商註冊准入、績效評估等環節融入ESG元素，踐行責任採購、持續監督管理，保障公司在供應鏈管理的合規性，與供應商共同搭建責任生態。

知乎嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，制定了《知乎供應商管理規範》《知乎採購管理制度》《知乎尋源招採及履約管理規範》等一系列高標準的供應商管理規範，對採購行為進行從綱領到執行的全方位管控，構建良好的供應商服務保障體系。

• 合規採購流程

為規範採購流程，保障採購工作合規、透明、負責，在供應商尋源階段，採購人員依據採購需求開展工作，經供應商註冊、考察等過程的遴選，引入市場上有效且匹配的供應商資源。同時，監察部門對重點採購項目進行全程跟蹤監控，並對一般採購招標結果進行抽檢複盤，識別風險點，全面提高供應商招採的可追溯性。此外，2023年知乎對採購部門進行了全員廉政及反腐敗培訓，進一步強化崗位員工職業道德素養，樹立知法守法理念，確保採購流程合規合法。

環境、社會及管治報告

- **供應商准入**

在供應商註冊准入階段，知乎將環境、社會因素納入考量，要求供應商填寫註冊基本信息表，並簽署《公平交易承諾書》《保密承諾書》《外包人員服務管理制度》等文件。在商業道德風險管控方面，我們也制定了《知乎採購人員行為守則》《集團申購人員行為守則》等管理制度，要求供應商簽署《公平交易承諾書》與《反腐敗反賄賂協議》，最大限度防止違規事件發生。2023年新增採購行為供應商100%遵守知乎供應商管理制度。

同時，在供應商准入環節，針對不同採購品類，我們設定了差異化的資質審核標準和考察標準。例如，面向雲服務器供應商，知乎要求供應商提供網絡安全登記保護證書、節能審查證明、環境等級影響評估等資質；面向餐飲項目供應商，知乎要求供應商提供ISO9001質量管理體系、ISO14001環境管理體系等認證資質。同時，知乎還實地考察供應商的作業環境、作業質量，優先選用有環保認證資質的供應商的產品和服務，對供應商准入門檻嚴格把控，踐行負責任採購。

- **供應商評估**

在供應商的合作管理及績效評估階段，知乎基於《供應商績效管理》制度，對履約階段的供應商績效表現進行持續的追蹤及評估。同時，根據品類和業務特點，我們對供應商進行月度、季度或年度等周期性考核，考核結果以評分和評級方式體現，並設置正負激勵機制，激勵供應商持續提升管理質量。此外，供應商管理人員和採購人員定期盤查供應商清單，對符合退出條件的供應商採取退出管理措施，為知乎供應體系的良性運作提供保障。

案例：知乎採購系統上線運行

為進一步優化採購環節，知乎採購系統SRM於2023年10月份正式上線運行，涵蓋供應商准入管理、績效管理、退出管理、招標／比價、合同、訂單、驗收、付款等模塊，成功實現了知乎採購端到端的全鏈路數字化。採購系統的運行將助力知乎打造更高效、更透明、更規範的負責任採購體系，促進供應體系的可持續發展。

環境、社會及管治報告

2. 服務升級，完善用戶體驗

知乎積極聆聽用戶需求，不斷優化用戶溝通渠道、完善客戶服務體系的舉措保障用戶健康，為用戶帶來全方位的優質服務體驗。

2.1. 聆聽用戶，優化服務

知乎以提升用戶滿意度及服務體驗為目標，以為用戶解決問題為服務準則，以用戶反饋為抓手，堅持為用戶發聲，為社區及用戶提供更好的產品和服務體驗，提升用戶對社區的認可度和信任感。

完善服務體系

知乎重視社區價值觀，並將客戶服務作為獲取用戶反饋信息的有效渠道。為滿足用戶日益增長與多元的服務訴求，知乎打造了全流程的信息化和數字化用戶反饋體系，基於海量數據分析持續優化智能服務系統，全方位提升平台服務質量和效率，為用戶帶來更貼心、更便捷的服務體驗。

知乎客戶服務機制

- **多渠道反饋：**知乎提供包括在線客服、服務熱線、客服郵箱在內的多種反饋渠道，以便用戶隨時隨地搭建起與知乎客服進行交互的橋樑。
- **投訴處理：**知乎定期監測用戶反饋的信息，並組織相關部門及時解決問題。
- **人工小管家貼心服務：**知乎客服提供貼心服務，用以及時響應並解決用戶提出的問題。
- **智能客服：**知乎基於機器學習、大數據等技術手段，持續完善智能化、自助化的服務能力，為用戶提供更加便捷、高效的服務體驗。
- **周期性服務回訪：**知乎時刻記錄和跟進用戶提出的問題，定期回訪並了解用戶對服務過程的滿意度，為今後的服務工作提供改進依據。

客戶服務團隊肩負守衛用戶體驗的責任，高效、清晰、全面的將用戶聲音傳遞到公司內部，推進提升知乎產品和服務體驗。為了提升客戶服務規範化、專業化，我們搭建了完善的客服培訓體系，通過通關打卡任務，解鎖高階服務技能，強化人才梯度培養等方式，全面提升客戶服務團隊綜合素質和工作能力。

環境、社會及管治報告

知乎客服培訓體系

- **登船啟航：**為新員工提供知識技能、企業服務文化、宣導團隊目標等入職培訓，使員工快速適應知乎服務特色。
- **服務揚帆：**聚焦於員工的團隊協作意識和凝聚力培養，旨在拓展員工知識技能，補給薄弱環節。
- **護航提升：**關注骨幹人才儲備，致力於提升員工服務水平和溝通能力。
- **舵手培養：**專注業務管理型人才培育，促進服務質量和效率的提升。

聆聽用戶心聲

知乎始終秉持「有標準、有溫度」的用戶服務運營策略，基於多種用戶溝通渠道，認真傾聽用戶反饋，致力於為每一位用戶提供人性化、互動感、有溫度的服務體驗。我們不斷優化反饋體驗閉環機制，為業務決策提供高質量的服務支持，更好地了解用戶需求並及時優化，努力解決用戶的難題和痛點。

- **全面的響應機制**

為向用戶提供更好的服務，我們堅持採取首問責任制，持續完善投訴處理響應機制以不斷提升響應效率與溝通質量，旨在及時、高效、準確的回覆與解決用戶反饋的問題。在遵循標準化服務流程的同時，我們配合人性化的服務解答，為用戶提供更舒適的溝通服務體驗。此外，知乎依託可視化服務數據平台，通過數據分析與算法支撐，有效提升智能化服務能力。

- **多渠道投訴反饋**

我們定期監測用戶反饋信息，及時對用戶的投訴、建議和意見做出反饋，不斷提升用戶體驗。為確保及時響應和高效處置投訴，我們對客服團隊設定「30分鍾內響應，24小時內回覆」的原則。同時，我們為用戶提供投訴處理和解決進展的可視化展示，切實保障用戶的權益，提升用戶滿意度。2023年，我們共收到43,014條用戶投訴，較去年投訴量減少超50%。

環境、社會及管治報告

2.2. 產品責任，數字包容

關愛特殊需求

• 守護青少年健康成長

知乎始終關注青少年保護，守護未成年人健康成長。我們嚴格遵照《中華人民共和國未成年人保護法》《未成年人網絡保護條例》，在《知乎社區規範》中明確規定涉及青少年違規內容的治理辦法。同時，我們成立了青少年保護專項工作組，採取疏堵結合的工作方針，專注於青少年相關內容治理及青少年保護功能的研發與上線。

在正面引導方面，我們推出知乎青少年模式，向未成年人優先推送教育類、知識類內容，過濾不適宜未成年人的內容，並禁止其使用直播、打賞、充值等功能。同時，基於知乎特色的問答模式，我們定期開展涉青少年保護專題活動，廣泛吸引青少年參與話題討論，向青少年傳播文明、健康、科學、高質量的互聯網內容。在負面打擊方面，我們持續提高不良信息識別的覆蓋範圍，加大相關內容的人工審核及歷史清查力度，「瓦力保鏢」也可實時發現並清理站內垃圾信息，降低不良信息攻擊風險。此外，我們通過設立未成年舉報入口和郵箱、電話等形式建立了青少年信息舉報專用渠道，舉報受理團隊將對實際情況進行及時核實及處置。

案例：「清朗網絡，知識護航」專題活動

2023年，知乎攜手北京市委網絡安全和信息化委員會辦公室，積極響應「互聯護苗2023」系列行動的號召，推出「清朗網絡，知識護航」專題網絡活動。我們推出了自製系列動畫視頻，通過搭建專題、問答互動、策劃網絡安全知識視頻等形式，積極開展未成年人互聯網保護話題討論。活動期間，累積瀏覽量超320萬次，定制系列動畫視頻累積瀏覽量超380萬次。

此外，我們開設了「打擊涉未成年人網絡侵害」專區，對「互聯護苗2023」暑期專項舉報進行專人專項處置。活動期間，知乎共接到相關舉報線索4,094條，核實並處置違規內容485條，對多個違規賬號進行封禁並發佈專項舉報處置公告。

環境、社會及管治報告

- **關懷老年群體和殘障人士**

推動數字包容是知乎始終的關注與努力方向。我們通過開展多元舉措，確保包含老年人、視覺障礙或行動不便人群等在內的所有用戶均能平等地獲取服務，幫助他們融入數字生活、彌合數字鴻溝。

為幫助老年人更好地使用知乎服務並解決其服務訴求，我們對適老化無障礙服務模塊與「關懷」頁面進行持續優化。我們還設立了支持快速人工服務的老年人服務專線，可直接快捷地滿足老年人的服務訴求。同時，老年人作為違法詐騙案件中的主要受害者群體之一，為有效預防欺詐老年人的違法犯罪行為、減少侵害老年人合法權益的涉詐亂象，知乎設立了「養老詐騙舉報專區」，切實維護老年人合法權益。

我們始終秉持着「在知乎，殘疾人士同樣能夠無障礙地獲得知識」的理念，高度關注殘障群體。依據國內外無障礙標準，公司通過技術迭代和資源傾斜，持續優化無障礙社區建設，為殘障用戶提供更貼心、更便捷的服務。為營造更包容的無障礙交流傳播氛圍，我們還邀請了無障礙專業機構與個人入駐「無障礙專欄」，推動更多無障礙知識的傳播和推廣，為殘障群體獲得和分享知識提供包容的無障礙環境，通過知乎社區精神的溫暖和力量，幫助殘障群體連接到更廣闊的世界。

案例：無障礙博物館：殘障社區連接計劃

為進一步加強線下無障礙社區的建設，知乎「燈塔計劃」為社會創新機構「奇途無障礙團隊」的《無障礙博物館：殘障社區連接計劃》提供百萬級別的資金支持和其他資源扶持。該項目將通過對北京、南京、西安、上海等地數十所博物館的探訪，以殘障者的視角記錄參觀博物館的體驗，為公眾提供一份詳細的全國博物館無障礙出行指南，並深入探討博物館的無障礙設計、政策與管理問題。



環境、社會及管治報告

呵護心理健康

知乎始終關注用戶的心理健康，致力於挖掘用戶潛在的精神與心理需求。我們不僅希望將知乎打造成幫助用戶了解新知、收獲尊重與認可的平台，更希望在知友們需要時送予恰當的關心。2023年，我們創建了「別讓孤獨症更孤獨」「2023心理有答案」等話題與圓桌活動，邀請精神科醫生、高校學者、心理學工作者等一同參與心理健康議題討論，助力用戶調節負面情緒，更加積極地面對生活。同時，「知乎小管家」會對流露出負面情緒的用戶留言進行主動心理疏導，並向面臨心理困擾的用戶提供心理諮詢及幫助服務。

為保證及時察覺用戶異常情況，幫助用戶調節負面情緒，我們搭建了一套集發現、研判、分級處置於一體的救助流程。針對特定負面情緒搜索詞，系統會自動觸發預防與引導措施，並提供全國心理危機干預熱線。同時，知乎也組建了專門團隊，通過設計算法和開發產品的方式，呵護用戶心理健康。

2023年，由知乎答主、醫學碩博組成的專業團隊「精神科小醫生」正式啟動了以「ADHD（缺點多動障礙）的積極特質和應對策略」為方向的調研項目。在知乎的支持下，他們聯合「知乎心理」發起了「ADHD破局指南」圓桌話題討論，邀請國內外專家學者和患者代表進行專業討論，並發佈科普、患者訪談及實操指南等內容，希望在為ADHD患者們帶來治癒的同時，呼籲更多公眾理解和科學看待ADHD，關注精神與心理健康。

2.3. 信息安全，隱私保護

知乎高度重視信息安全管理與用戶隱私保護，通過建立健全的信息安全管理架構和制度體系，不斷優化信息安全管理技術，積極開展內外部審計，為公司業務安全發展和用戶數據隱私保駕護航。

強化信息安全管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《互聯網信息服務管理辦法》等法律法規，制定了《數據安全預警管理規範》《數據生命週期管理標準》《數據安全時間應急處置流程》《數據權限審批規範》等一系列網絡和信息安全制度，覆蓋數據採集、傳輸、存儲、使用、銷毀的全生命週期，為信息安全管理奠定堅實的制度基礎。

環境、社會及管治報告

- **層級化管理架構**

為規範公司網絡與信息安全體系建設，落實網絡與信息安全工作具體要求，我們建立體系的信息安全管理架構，成立知乎網絡與數據安全委員會，為信息安全提供架構保障。其中，知乎網絡與數據安全委員會的決策管理層負責制定公司的中長期安全戰略規劃，管理層負責管理和推動安全工作的部署，執行層負責網絡与信息安全的舉例落實工作。各層級之間互相協作，確保知乎的信息安全管理工作平穩落地。

- **流程化管理體系**

知乎持續優化信息安全管理體系，建立了「事前預防」「事中監測」「事後響應」的信息安全保護機制，確保公司信息安全可防、可管、可控。在「事前預防」階段，公司將信息安全保護的措施融入到產品和服務的開發中，通過登錄認證方案、權限授予方案、二次身份驗證、個人信息採集場景、是否加密傳輸和存儲、是否脫敏展示、是否接入水印等「安全評審」內容，不斷強化數據預防保護措施。在「事中監測」階段，公司建立威脅情報、流量分析和安全運營中心，對信息安全威脅進行實時監測分析和報警，第一時間提示安全風險。在「事後響應」階段，公司設立安全編排自動化與響應自動化處置能力以及人工處置流程，針對已識別的風險情況，進行自動或人工處理，降低安全事件的發生概率。

- **安全審計及認證**

知乎建立完善的網絡安全、信息安全審計機制，定期開展外部和內部審計，嚴格防控數據洩露與安全事件的發生。我們定期邀請外部審計機構和安全服務商根據國內外相關認證標準，對所有相關部門開展網絡和信息安全審計，並針對問題項進行內部整改優化。此外，內部審計是由公司安全部門實時開展的安全審計行為。知乎安全工程師結合自動化的審計工具，對網絡安全異常情況、信息安全風險情況進行日常審計分析，並對異常事件進行即時處理，確保風險可控。

環境、社會及管治報告

- 信息安全培訓

知乎高度重視培養員工的信息安全意識。2023年，我們開展多次信息安全與網絡安全意識培訓，通過線上學習和線下體驗相結合的方式，全面提升員工的信息安全防範意識，提高信息安全保護技能與素養。

- 供應鏈信息安全管理

在信息安全外部管控方面，知乎建立了供應商信息安全管理體系，對供應商管理全流程管理。在註冊准入環節，要求供應商簽署《保密協議》《公平交易承諾書》，確保信息安全；在招標環節，針對信息技術(IT)相關品類，設計供應商信息安全相關技術評分標準，並邀請信息安全合規負責人進行評分，且項目評委均需在知乎採購系統SRM完成《利益澄清》後，才能進行評審工作；在供應商履約階段，針對IT相關品類，將信息安全納入供應商履約表現評估項，定期開展供應商績效考核，全方位確保供應鏈信息安全。

用戶隱私保護

尊重用戶個人隱私信息是知乎始終堅守的個人信息保護紅線。我們不斷完善信息保護體系，制定了《個人信息保護指引》《用戶協議》《第三方數據共享報備規範》等規範文件，對信息採集內容、信息用途、數據共享範圍要求等具體內容進行明確，不斷規範公司信息安全治理工作。

在信息採集方面，知乎在為用戶提供服務之前即向用戶申請信息採集授權，用戶可以清楚地知悉其個人信息被收集、使用及分享的目的、方式和範圍。在信息用途方面，知乎嚴格管理採集的用戶個人信息，杜絕信息洩露、篡改、挪用、破壞或非法提供給第三方的情況，充分保障用戶對個人信息的控制權與隱私權。

同時，知乎不斷優化數據加密、數據脫敏、權限控制等隱私保護技術，並針對數據管理各階段風險點，形成了風險監測、事件報警、報警處置的閉環流程。知乎建立了全方位的信息安全監測和應急響應平台，持續強化數據風險事件感知能力。

目前，知乎已獲得ISO/IEC 27001信息安全管理體系、ISO/IEC 27701隱私信息管理體系認證以及重要業務系統網絡安全等級保護三級認證。報告期間內，知乎未發生任何重大資料或用戶數據洩露。

環境、社會及管治報告

3. 多元發展，打造幸福職場

知乎始終堅持「人才至上」的發展理念，通過多元平等的僱傭政策、豐富的職業成長機會、溫暖幸福的工作環境廣泛吸納人才，不斷激發每位員工的潛能與活力，實現公司發展與員工個人價值追求的統一。

3.1. 保障員工合法權益

知乎尊重和保障員工權益，持續健全人才招聘與選用機制。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等有關勞工和員工權益的法律法規及《世界人權宣言》等國際公約，並制定了《招聘渠道使用管理規範》《知乎背景調查政策與管理制度》《複聘制度》等內部制度。我們依法與員工簽訂勞動合同，保護員工切身利益，報告期間，知乎未有任何僱傭童工和強迫勞動的行為發生。

同時，公司奉行公平公正的僱傭原則，致力於創造多元包容的工作環境。我們反對一切形式的就業歧視，確保員工不受到性別、年齡、民族、地域和宗教背景等因素影響，我們尊重並保障所有員工的合法權益，遵循男女平等、同工同酬政策，並充分保障女性員工的專項權益，並按崗位實際情況僱傭殘疾員工，讓每一位員工都能在平等機會中發揮所長。

2023年，知乎僱主品牌獲獎情況

- 天狼星「2023高新科技企業最佳僱主品牌獎」
- 牛客「2023 NFUTURE科技人才最青睞校招僱主」獎
- 海投網「2024最具影響力僱主」

3.2. 激發員工成長潛能

人才是知乎價值創造的根基。知乎始終堅持人才至上的發展理念，通過體系化的人才培訓體系、健全的領導梯隊和開放的內部流動機制，不斷創新培訓內容與模式，充分激發員工活力與潛能，希望助力員工實現自我學習和職業發展相統一。

環境、社會及管治報告

多元的培訓體系

知乎圍繞通用力、專業力、領導力三大模塊，根據員工發展的多元化需求，打造了全方位、系統化的人才培養體系，並配合M+計劃（知乎Mentor機制）、T+計劃（《知乎內訓師管理制度》）、在線學習平台「『知』learning」等資源和平台，為員工提供多渠道、定制化的成長支持。

• 通用力培訓

為幫助校招生更快適應職場，公司設計了面向畢業生人才的培養全路徑。我們制定了2023年校招生人才培養五年規劃，通過「知乎Open Day—啟航訓練營—回歸日—業務領帶—管培選拔」等環節，幫助校招生實現從學生到合格的「職場人」、「海盜」的持續成長。2023年，知乎共開展8次新船員培訓，覆蓋公司文化、職場通用力、業務能力等多個板塊，助力新生力量發揮潛能。此外，知乎「『知』learning」線上學習平台自上線以來，共推出微課超2,200節，課程累計時長已超3萬小時。

案例：2023「啟航訓練營」，加速職場融入

2023年，知乎開展了應屆校招生專屬培養項目「啟航訓練營」。訓練營聚焦文化價值觀，多角度創新培訓形式，通過封閉培訓和深度融合，邀請行業大咖與講師授課分享，結合自我管理與團隊協作的學習形式，引導新員工深度理解知乎的文化和業務、認識職場角色，進一步思考自身在知乎如何更好的發展與進步，並融入知乎大家庭。

• 專業力培訓

我們認為培養行業優秀人才、提升員工專業能力是企業長期發展的核心競爭力。基於各專業序列的職業通道發展體系，知乎識別關鍵能力要求，將人力資源培養深入到各業務團隊。知乎建立了多元化的專業課程體系，構建專業知識圖譜，通過針對性的技術專業培訓，支持業務策略的迭代與升級，增強員工「硬實力」。

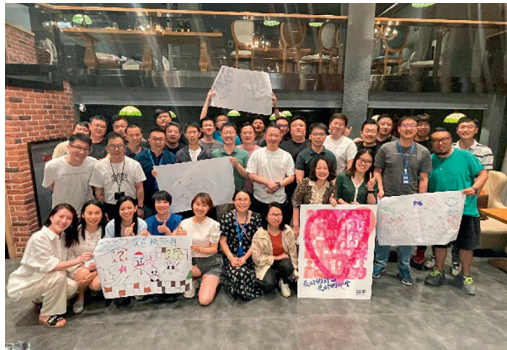
環境、社會及管治報告

- 領導力培訓

知乎搭建了完善的領導力發展體系，重視青年人才在公司的長期成長。我們制定了針對後備及新任管理者的「水手計劃」、基層管理的「揚帆計劃」、中層管理者的「領航未來」項目以及高級管理者的「兩萬海里」項目，通過內部自研課程、外部參訪、年終複盤會等多元化的培訓活動，促進各層級管理者跨團隊協作、交流與融合，培養視野開闊、有實戰經驗的知乎領導人才。

案例：「領航未來」項目賦能領導力

領航未來項目針對公司有豐富管理經驗的中層管理者，通過講師授課、互動討論、世界咖啡館、共創等培訓形式，進一步提升管理者的綜合領導力，並深入了解知乎的整體戰略，對公司現有目標和未來發展達成深度共識，培養面向未來的綜合經營者及具備商業全局意識和實戰能力的行業人才。



環境、社會及管治報告

暢通的發展通道

知乎為員工打造了透明、通暢的職業發展路徑，充分給予每位員工平等的成長機會，希望員工實現個人和職業價值的協同發展。我們制定了《知乎職級體系》，按照崗位特徵劃將員工分為「管理序列」和「專業序列」雙通道，員工可根據不同的職業發展訴求，選擇在本序列內或跨序列調動，為員工提供符合其職業規劃及個人優勢的晉升通道。

同時，知乎建立了內部人才流動「活水機制」，在崗位匹配的情況下，員工可以在公司內進行崗位調動，不僅助力公司產品和業務人才需求的高效配置，也為每位員工都構建了靈活、高效、多元的職業發展通道，實現員工和企業同發展、共進步。

3.3. 有溫度的員工關愛

知乎始終堅持開放自由、以人為本的管理風格，致力於打造幸福職場。知乎廣泛聽取員工意見，建立了多層次全方位的福利體系，通過豐富的福利、關愛活動為員工提供舒適、快樂的職場環境，讓員工有尊重感、幸福感、歸屬感。

知乎為員工提供高品質設施和人性化服務。在辦公室硬件設施方面，公司為員工提供了人體工學座椅、飲品豐富的茶水間、相對私密的洽談間、母嬰室和辦公室新風系統。在生活福利方面，我們為員工提供營養豐富的工作餐，並成立各類興趣活動小組，組織定期多樣的文體活動並，積極創造平等、相互尊重、互動和有趣的工作氛圍。

我們將員工視為最寶貴的財富，努力為員工營造工作與生活平衡的職場環境。我們提倡勞逸結合，不以工作的時長、加班情況衡量員工績效，保障員工正常工作和休息休假權利，鼓勵員工重視身心健康。

知乎充分重視與員工反饋與建議，搭建了多元的溝通和交流渠道，及時響應員工訴求。「海盜船」作為我們內部溝通的線上社區，為員工提供自由溝通、互助交流的開放平台。我們還通過「知乎全員大群」和「海盜管家」對員工提問進行及時解答。此外，員工可通過郵箱等申訴渠道對績效評定等結果等提出正式申訴，由對應部門負責人進行及時妥善處理，形成閉環解決方案。

環境、社會及管治報告

3.4. 安全的工作環境

知乎高度重視員工的健康與安全，堅定的為全體員工提供安全、健康的工作環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》，制定了員工突發疾病或意外傷害應急預案、餐飲食品安全檢查標準規範、員工突發疾病或意外傷害應急預案等標準和預案，對緊急事件下的應急響應進行流程規範，確保及時響應和妥善處理員工健康安全事件，為員工健康安全保駕護航。

基於運營所在地應急管理及消防安全等法律法規，知乎在辦公區域設置了完善的安保及消防系統，並配備自動體外除顫器(AED)、日常必備應急藥箱等醫療設施，在相關位置設置顯著的安全提示標誌，從事前預防方面提升安全管理水平，以應對員工可能發生的各種意外情況。公司還制定了餐飲食品安全檢查標準規範，定期對餐品製作場所進行食品衛生安全檢查，保障為員工提供安全的飲食。此外，公司加強安全意識培訓，定期組織消防逃生演習和突發心搏驟停應急演練，提升員工的危機防範意識，培養員工在危機發生時的自救能力。

我們為所有正式員工提供補充醫療意外險，同時為員工提供公費體檢項目，並按性別、年齡階段定制個性化體檢方案，鼓勵員工關注健康情況。經評估，公司不存在危害職業健康安全的崗位，在2021、2022及2023年內，公司未發生員工因工亡事件。

4. 傳遞能量，構建和諧社會

作為中國最大的綜合在線內容社區之一，知乎積極參與慈善公益事業，致力於用正能量賦能用戶、回饋社會，做一名負責任的企業公民。

4.1. 賦能教育事業

- 聚焦教育普惠

知乎始終堅持教育與公益的初心，持續關注青少年成長，助力教育資源平衡發展。自2018年以來，我們與貴州省黔東南自治州榕江縣達成定點幫扶關係，持續向該地區捐資捐物。2023年六一期間，知乎向榕江縣栽麻鎮中心小學捐贈現金、修建校園基礎設施，為當地學子的求學之路保駕護航。此外，知乎積極開展資助教育交流活動，公司與「海淀區教育基金會」展開合作，將捐款定向用於獎勵優秀教師和補助貧困學生，為教育公益事業貢獻知乎力量。

環境、社會及管治報告

- **重塑職業培訓**

知乎積極利用大數據、大模型等創新優勢，積極賦能職業培訓教育行業。作為知乎社區的主流群體，追求在工作和生活上成長的「新職人」已經成為中國社區的支撐力量。着眼於「新職人」不斷湧現的職業教育需求，知乎依託內容和科技的優勢，加速構建「社區+教育」生態圈，打造教育品牌「知乎知學堂」。知乎將大數據、大模型等前沿科技應用於職業教育場景的開發，整合優質教育資源，為用戶與社區提供職場技能、語言、資格證書、興趣特長等豐富的培訓內容。目前，「知乎知學堂」累計服務用戶超2,000萬，成為中國覆蓋品類最全的職業教育內容體系之一。

作為賦能教育的科技企業，知乎一方面助力打造社區生態「內循環」，在社區內為新職人創造各類新的職業機會，完成從求學者到創作者的轉化。另一方面，積極拓展產教結合，深度參與高校職業教育培養體系，更好地將職業教育與就業環境相適配，通過創建生產性實訓、綜合素養第二課堂等活動，為高校學生高質量就業提供有效驅動。

我們將職業教育視為知乎社區專業討論場的繼承與延展，在數字化職業培訓道路上持續深耕，推動培訓核心環節AI技術全覆蓋，助力每一位「新職人」以高效、系統的方式走向「未來職業之路」，為職業教育行業的探索與重塑貢獻知乎力量。

4.2. 凝聚網絡正能量

「專業討論」是知乎的核心定位，也是知乎助力公益的核心能力。我們鼓勵各領域專業人士圍繞熱點話題參與社區答疑公益活動，通過社區專業討論向社會傳遞正能量。

2023年，知乎開設「2023心理有答案」線上圓桌活動，廣大心理學、健康等領域答主參與心理專業討論，幫助年輕人有效緩解心理壓力、科學預防心理疾病、提升自身心理健康素養。此外，來自醫療、健康行業的專業人士接力編寫「兒童呼吸道疾病防治手冊」，從應急指南、居家用藥、居家防護、就醫治療、平時預防、闢謠等方面，用專業知識匯聚成防治手冊，給廣大家長提供幫助。

此外，知乎通過「燈塔計劃」，聚焦野生動物保護、無障礙出行、多動症患者健康、無障礙博物館等豐富議題，通過支持專業團隊調研，為社區帶來有價值、多元化的科普信息，向社會傳遞知乎社區溫暖，助力優秀公益項目和公益力量傳承生長。2023年，知乎「燈塔計劃」項目在第四屆南方周末築夢者公益大會中榮獲「年度公益案例」。

環境、社會及管治報告

5. 合規運營，夯實責任治理

合規運營是企業穩健發展的重要根基。知乎始終堅持規範發展，持續優化治理架構，加強企業風險管理，堅守商業底線，保障信息安全和用戶隱私，保障自身良性可持續發展。

5.1. 有效的風險管控

知乎堅信良好的風險管理是維護公司可持續運營的重要保障。我們對日常運營中可能面臨的風險進行甄別，並制定了科學的風險應對機制，以最大程度風險的潛在影響裏。為更好對內外部風險進行系統化管理，知乎構建了「三道防線」風險管理模式，並在董事會的監督下建立了內部風控架構和風險管理體系。

知乎「三道防線」風險管理模式

- 第一道防線：由各業務部門組成，在日常運營中對潛在風險進行識別、評估、監控和管理。
- 第二道防線：由人力、法務、財務、風控、社區、安全與治理中心等職能部門組成，為第一道防線的有效實施提供專業知識支持和保障。
- 第三道防線：由風控中心的監察職能和內審職能組成，具有高度獨立性，主要負責公司風險管理和內部監控系統的評估，並監督第一道防線和第二道防線的實施狀況。

我們制定了《規章制度管理規範》《利益衝突管理制度》《內部審計管理制度》等制度政策，根據COSO內部控制框架²模型建立了相關風險管理和內部控制流程。此外，我們定期對公司面臨的風險進行內部自評，形成風險自評跟蹤清單等文檔，將信息同步給相關部門進行後續的風險確認，並最終形成審計計劃和風險管理措施。同時，我們還邀請高級管理層、內審對發現的問題進行督促、整改和重大風險案件複盤，形成全鏈條的風險管理機制，着力提升風險管理的水平和效用。

² COSO內部控制框架為美國證券交易委員會推薦使用的內部控制框架。

環境、社會及管治報告

5.2. 營造公平的商業環境

營造公平的商業環境是企業長期發展的核心保障。知乎恪守廉潔、公正的商業道德，對腐敗行零容忍，致力於在企業內部管理及外部生態中都營造公平、美好的商業環境。

恪守商業道德

知乎致力於營造公平的市場環境，堅決反對以不當手段限制或排除市場競爭的行為，並堅持開展反不當競爭和反壟斷工作。基於《中華人民共和國反不當競爭法》《中華人民共和國反壟斷法》等法律法規，知乎及時更新法規中涉及的公司相關制度，塑造誠信、廉潔的企業文化，秉持責任義務，打造透明、公正、陽光的商業道德根基。

踐行反腐敗

知乎始終對腐敗行為零容忍。公司通過反腐制度建設、員工行為規範、合作夥伴宣導等舉措，樹立紅線意識，推進廉潔企業建設。知乎設立了監察部作為內部反腐機構，並制定《知乎員工廉潔規範》《知乎員工「七條紅線」》《知乎員工陽光申報政策》《知乎陽光監察制度》等內部制度，持續強化企業內部監督，規範公司反腐敗行為。

同時，知乎持續加強全體員工的廉潔意識，希望從內部杜絕腐敗事件的發生。知乎在員工勞動合同中制定廉潔承諾條款，規定全部員工入職時需簽訂「知乎員工廉潔從業告知書」並接受反貪污合規培訓。在此基礎上，知乎規定員工不得接受外部贈予，鼓勵員工對外部招待、走訪等活動進行陽光申報。

我們不斷完善反腐敗體系，加強廉潔合規創新實踐。知乎不定期開展不同主題的反腐敗培訓活動，並建立了內部廉潔監察宣傳平台，通過「陽光海盜／海盜船」發佈「陽光資訊」，以典型反腐案例及行業廉潔動態的形式開展警示教育，希望每位員工都能建立起「千萬莫伸手，伸手必被捉」的紅線意識。

完善舉報人保護

為保障溝通流暢，知乎設立了多渠道、多形式的投訴和舉報機制。我們建立《監察部案件調查規範》《舉報人、投訴人、證人保護制度》等內部制度，規範舉報流程，並設立舉報人保護機制，嚴格控制舉報受理權限，全面確保舉報人信息及隱私安全，杜絕打擊報復行為。舉報人可通過監察舉報郵箱等方式提供信息，接到舉報信息後，公司將按照內部調查流程與時限，及時推進舉報案件的答覆與調查。報告期間，知乎未出現針對公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

環境、社會及管治報告

6. 綠色運營，共創美好家園

共建生態良好的綠色家園是全人類的共同責任。在「碳達峰、碳中和」目標背景下，知乎通過踐行綠色運營、倡導綠色理念、加強排放物和水資源管理等舉措，完善環境管理措施，努力應對氣候變化所帶來的影響，全力邁向綠色、可持續的未來。

6.1. 踐行綠色運營

知乎倡導綠色運營理念，希望成為環境友好型企業，並將節能減排與節約資源的理念融入於公司的日常運營中，減低自身運營產生的環境影響。我們積極遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法規，制定了《知乎辦公區域節能制度》等文件，努力打造低碳環保的運營模式。

能源使用及管理

知乎在日常辦公中實踐節能減排理念，致力於減少自身運營過程中的能源消耗。在更為節能的辦公設備及LED照明系統外，公司採用了智慧空調系統，可根據室外溫度為辦公區制定不同的開啟方案，以降低能源使用。此外，在辦公區域的主要的用電設備處，我們還設置了節能減排標誌提醒，在日常工作中提醒員工節約用電，如在非使用時間關閉電子設備。

此外，知乎在運營業務中也積極採用雲服務器。相較於傳統服務器，雲服務器可根據實際需求調配規模，通過任務資源整合，提升硬件資源有效性，降低傳統模式下的非必要能源損耗，從而降數據中心產生的碳排放。此外，雲服務器供應商定期更新硬件設備，確保服務器的性能與可靠性，減少設備損耗，提升能源使用利用效率。

環境、社會及管治報告

排放物管理

為實現排放物的可持續管理，知乎嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《北京市生活垃圾管理條例》等相關法規，並採取一系列措施，降低排放物對環境的影響。

在排放物產生階段，我們有意識地選擇環境友好型產品，從源頭避免污染的產生，例如全面推廣環保可降解餐盒替代一次性餐盒、選擇更為環保的禮盒設計材料等。

案例：「可降解安全環保餐盒」助力減塑目標

在全球塑料污染問題日益嚴峻的背景下，減塑行動已成為緊迫的環保需求。經過嚴格的測試和調整，知乎全面採用符合國家標準的「可降解安全環保餐盒」，以替代現有的團餐和自助餐盒。該餐盒能在自然環境中快速分解，避免對地球造成長期傷害。這一舉措將大幅減少塑料垃圾和二氧化碳的排放，預計每年將減少24噸塑料垃圾，助力二氧化碳排放量降低約55噸，相當於每年為地球種植3,055棵樹木。

在排放物處理階段，知乎堅持「無害化」的原則。對於如墨盒、硒鼓等有害廢棄物，我們交由原廠負責定期處理。其他電子廢棄物、所有報廢設備將均由專業供應商進行閉環處理，以確保電子廢棄物的處理符合環保標準，最大程度避免對環境造成的負面影響。此外，我們嚴格按照各運營地管理規定的要求，對辦公區生活垃圾進行四分法的分類處理，促進廢棄物回收循環。

水資源管理

知乎倡導可持續的用水理念，通過多種舉措提高水資源利用率。公司對用水設備進行定期維護，確保水龍頭等設施的正常運行。同時，我們安裝了感應式水龍頭和沖水系統等智能節水設備，保證用水質量、控制用水量的同時，減少用水浪費。此外，為加強員工節水意識，我們在辦公區域張貼節水標語，倡導員工文明用水。

環境、社會及管治報告

打造低碳辦公環境

我們倡導綠色辦公理念，在辦公室選址上採用了舊樓改造的低碳園區，傳遞綠色低碳的發展原則。在設計與建設階段，我們貫徹「科技、安全、綠色、和諧」的理念，保證項目符合我們對低碳環保的要求。在裝修中，我們也最大程度保留原有結構，減少資源消耗，同時選用環保塗料，減少膠水使用，從而減少有害氣體污染，努力將老舊園區打造成更為綠色、健康的工作空間。此外，我們提倡員工選擇綠色出行，鼓勵乘坐公共交通工具，降低通勤過程中的碳排放，攜手員工共同傳遞綠色低碳理念，加速日常生活中的綠色變革。

環境目標

我們根據運營中產生的環境影響制定了相應目標，其中包括：

- 有害廢棄物實現100%回收處理。
- 知乎北京範圍內職場100%推行垃圾分類，推行無紙化辦公。
- 以2022年為基準，截至2027年底，位於北京範圍內職場人均耗電量降低5%。
- 增強員工節約用水意識，以2022年為基準，截至2027年底，位於北京範圍內職場人均耗水量降低5%。

6.2. 倡導環保理念

知乎憑藉着自身的平台優勢和影響力，傳遞綠色環保理念，傳播綠色文化與知識，向用戶及社會公眾倡導可持續的生活方式。在2023年地球日上，知乎發佈了「攜手20件環保小事榜單」，引導廣大用戶了解並實踐自己力所能及的行動，通過點滴小事培養環保意識，為共同構建更加綠色、美好的幸福家園貢獻一份力量。

環境、社會及管治報告

海洋是地球生命的源泉。2023年11月，知乎「燈塔計劃」所支持的「海始於斯」科學藝術展在南京舉辦。「海始於斯」運用人工智能技術，以創新的形式將科學觀測數據轉化為可感的視聽交互體驗，為觀眾帶來冰川消融、海洋污染等危機的沉浸式體驗。憑藉着科技手段和藝術化表達，「海始於斯」為公眾提供了了解海洋知識、關注海洋問題的平台，將專業有趣的海洋科普帶給更多公眾，感受海洋魅力，激發環保熱情。



「海始於斯」科學藝術展

環境、社會及管治報告

6.3. 應對氣候變化

氣候變化是全球正面臨的挑戰。面對不斷升溫和極端天氣的挑戰，知乎主動識別氣候變化對業務運營帶來的各類風險，並積極制定應對措施，增強公司在氣候變化情景下的復原力，探尋共同應對之路。

- 治理

知乎董事會積極參與氣候相關風險與機遇識別的決策並制定相應管理策略，並授權下設的企業管治委員會負責全面監督ESG管理進行工作，並指導ESG工作小組對氣候風險進行定期識別與評估。

- 戰略

基於識別氣候變化帶來的風險和機遇，知乎梳理應對氣候變化的具體舉措，不斷優化業務發展戰略和資源配置，持續激活自身創新能力，努力化解氣候變化風險與挑戰，把握低碳發展和轉型機遇。

- 風險管理

公司將氣候變化風險納入到企業風險管理中。2023年，董事會和企業管治委員會對公司的潛在氣候風險進行評估，並制定相應的管理及應對舉措。具體如下：

環境、社會及管治報告

風險類型			潛在風險影響	重點應對措施
實體風險	急性風險	颶風	如颶風、極端降水、暴雪等氣候變化引起的極端天氣災害將影響基礎設施的正常運行、員工通勤、商務出行等，導致知乎可能因業務中斷等問題涉及違約、賠償及負法律責任。	在公司運營點選址時應充分參考當地自然災害歷史數據，在運營範圍內優先選擇氣象友好地區。
		極端降水		
		暴雪		
	慢性風險	平均氣溫上升	氣候變化導致的平均氣溫上升與降雨量的變化，及潛在海平面上升等影響，可能對知乎基礎設施設備正常運行、設備壽命與公司運營產生負面影響。	對極端天氣進行提前預報和提醒，制定《突發事件應急預案》，針對防汛、自然災害等突發事件的緊急預案，必要時實行居家辦公以保障人身及財產安全。
		降水量增加		

環境、社會及管治報告

風險類型			潛在風險影響	重點應對措施
轉型風險	政策及法規風險	氣候變化相關法律法規與政策日趨嚴格	國內外政策面臨收緊趨勢，碳交易、碳稅等機制逐漸落實，國內外監管機構、資本市場評級指數等對企業環境相關信息披露要求日益提升。知乎須持續提升環境相關信息披露的全面性與準確性，否則或面臨合規風險，並承擔潛在投資人壓力。	跟進氣候相關的法律法規與政策，與各業務線溝通法規與政策帶來的影響，落實戰略與應對措施。
		信息披露責任強化		優化環境管理，完善檢測與分析管控系統，提升環境信息披露全面性、準確性。
	技術風險	向低能耗／低排放技術轉型的成本	在全球氣候變化適應與減緩的大背景下，綠色低碳技術轉型成為主流，知乎亦面臨低碳技術轉型、環保節能設備購買等壓力，增加潛在合規與運營成本。	鼓勵與強化企業內部與價值鏈夥伴綠色技術使用，如增加雲服務器使用、推進綠色辦公等手段，探索節能降耗與減排可能性。
				在綠色技術的開發投入與推廣使用前，審慎考慮其合理性與可行性，降低潛在財務損失風險。
	市場風險	用戶與消費者對綠色低碳理念的認可度逐步提升	隨着公眾對環保理念的認可度日益增強，用戶與消費者在平台選擇時將具有綠色友好偏好，如知乎未能有效實踐綠色發展路線，企業可能面臨市場喪失風險。	借助知乎知識平台資源與影響力，通過話題宣傳、圓桌會議、藝術展覽等形式，倡導綠色理念，營造良好企業形象，獲得客戶青睞。

環境、社會及管治報告

風險類型			潛在風險影響	重點應對措施
轉型風險	聲譽風險	信息披露「洗綠」情況受到關注，利益相關方產生疑慮與負面反饋	中國雙碳目標提出，政策監管力度加大，利益相關方對企業綠色發展與節能減排表現日益關切，並對知乎合規表現及環境運營效率表現提出更高要求。	嚴格參照監管要求，提高環境披露全面性、準確性與透明性，充分進行利益相關方溝通。
				持續明確知乎環境影響相應目標，回應關切問題，增強各方信心。
				在公司內部與全價值鏈推行綠色轉型措施，為推進「碳達峰、碳中和」目標做出企業貢獻，提升知乎社會責任及環境保護信譽。

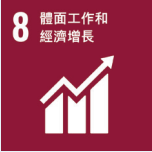
環境、社會及管治報告

7. 助力聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，是聯合國制定的17個全球發展目標，為推動全球可持續發展提供了建設性指引。為助力可持續發展目標實現，知乎將聯合國SDGs融入到自身戰略和運營，識別出與自身運營相關的聯合國可持續發展目標，並積極開展應對行動。

聯合國可持續發展目標(SDGs)		知乎重點舉措
 1 無貧窮	目標一：無貧窮	知乎致力於通過改善基礎教育條件，服務於鄉村振興發展。如：向貴州省黔東南自治州榕江縣捐贈現金及照明設施配置，為國家公益事業貢獻知乎力量。
 3 良好健康與福祉	目標三：良好健康與福祉	知乎關注用戶的心理健康，搭建一套集「發現、研判、分級處置」於一體的救助流程，倡導用戶積極面對生活。同時，公司重視員工職業健康安全，為員工構建了全方位健康和安全保障。
 4 優質教育	目標四：優質教育	知乎重視人才發展與培養，通過「通用力、領導力、專業力」三大模塊，打造全方位、體系化的人才培養體系。知乎堅持教育初心，通過「海淀區教育基金會」捐贈資金補助貧困學生，為教育公益事業貢獻知乎力量。
 5 性別平等	目標五：性別平等	知乎堅持男女平等、同工同酬政策，並為女性員工提供母嬰室等關愛設施，打造公平、平等的職場環境。
 6 清潔飲水和衛生設施	目標六：清潔飲水和衛生設施	知乎重視水資源管理，通過採用智能節水設備、張貼節水標語等舉措，加強員工節水意識，減少水資源浪費。

環境、社會及管治報告

聯合國可持續發展目標(SDGs)		知乎重點舉措
 8 體面工作和經濟增長	目標八：體面工作和經濟增長	知乎為員工提供具有競爭力的薪酬及豐富的福利體系，打造幸福職場，增強員工歸屬感。同時，通過《知乎職級體系》等指，知乎為員工提供了清晰、透明和多元化的職業發展通道。
 9 產業、創新和基礎設施	目標九：產業、創新和基礎設施	知乎堅持技術研發和產品創新，佈局大模型語言，推出「知海圖AI」服務，引領產品業務與產品服務的創新，並通過健全的信息安全管理架構和制度體系，切實保障創新成果。
 10 減少不平等	目標十：減少不平等	知乎反對一切形式的職場歧視，奉行公平公正的僱傭原則，歡迎不同性別、年齡、民族、地域和宗教背景的員工加入，創造多元職場環境，尊重並保障員工的合法權益。
 11 可持續城市和社區	目標十一：可持續城市與社區	知乎通過「互聯護苗2023」「清朗網絡，知識護航」等活動，加強社區建設，守護青少年健康成長，打造安全的網絡環境和高質量數字社區。公司重視推動數字包容，確保包含老年人、視覺障礙群體等所有用戶均能平等地獲取數字服務。
 12 負責任消費和生產	目標十二：負責任消費和生產	知乎致力於打造健康的商業生態，通過嚴格的廣告審查機制，踐行廣告合規運營和負責任營銷。知乎也加強供應鏈綠色管理，倡導低碳理念與負責任的生產與消費。
 13 氣候行動	目標十三：氣候行動	知乎積極應對氣候變化，通過綠色低碳環保理念宣傳、綠色辦公等舉措提升綠色發展水平，並積極識別氣候變化相關風險，提升應對氣候變化的韌性。
 16 和平、正義與強大機構	目標十六：和平、公正與強大機構	知乎持續加強員工、供應商商業道德管理並制定舉報人保護相關制度，建立內部廉潔監察宣傳平台，堅持合規運營，嚴查貪污腐敗現象。

環境、社會及管治報告

8. 關鍵績效表

環境關鍵績效表

類別	指標	單位	2023
排放物	溫室氣體		
	溫室氣體排放總量 ³	噸二氧化碳當量	869.11
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量／人	0.31
	直接排放（範圍一）	噸二氧化碳當量	0
	間接排放（範圍二）	噸二氧化碳當量	869.11
	廢棄物		
	無害廢棄物 ⁴	噸	28.80
	有害廢棄物 ⁵	噸	0.09
	人均無害廢棄物產生量	噸／人	0.01
	人均有害廢棄物產生量	噸／人	0.00003
資源使用	能源		
	能源消耗總量 ⁶	千瓦時	1,523,961.00
	能源消耗強度	千瓦時／人	558.02
	間接能源消耗	千瓦時	1,523,961.00
	外購電力 ⁷	千瓦時	1,523,961.00
	水資源使用		
	總耗水量 ⁸	噸	12,577.00
	人均耗水量	噸／人	4.61

³ 報告期間，知乎溫室氣體排放僅來源於外購電力使用，未產生汽油、柴油、天然氣等耗用，因此直接溫室氣體的排放量為0。溫室氣體排放量計算參照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》《關於做好2023 - 2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》等計算方法及排放因子。

⁴ 無害廢棄物包括辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾和其它無害廢棄物。

⁵ 有害廢棄物包括含硒、含碳廢物、電子廢棄物、廢熒光燈管、廢舊電池以及其它危險廢棄物。

⁶ 報告期間，知乎未產生直接能源消耗，全部間接能源消耗來源於外購電力使用，因此未列示直接能源的消耗量。

⁷ 外購電力數據覆蓋知乎所有運營地的工作場所，包括北京、上海、成都、廣州、南京、武漢職場。

⁸ 知乎總耗水量主要來源為市政供水和飲用水，不存在外購中水，在求取水源上不存在任何問題。

環境、社會及管治報告

社會關鍵績效表

類別	指標	單位	2023
僱傭	員工人數	人	2,731
	按僱傭類劃分		
	全職員工人數	人	2,731
	兼職員工人數	人	0
	按性別劃分		
	男性員工總數	人	1,246
	女性員工總數	人	1,485
	按員工層級劃分		
	高級管理層員工總數	人	27
	中級管理層員工總數	人	174
	非管理層員工總數	人	2,530
	按年齡劃分		
	年齡30歲(不含)以下的員工人數	人	1,395
	年齡30歲以上員工人數	人	1,336
	按地區劃分		
	中國大陸地區員工人數	人	2,728
	中國港澳台地區及海外地區員工人數	人	3

環境、社會及管治報告

類別	指標	單位	2023
僱傭	員工流失		
	本年員工離職率	%	26.7%
	按性別劃分		
	男性員工離職率	%	26.4%
	女性員工離職率	%	27.0%
	按年齡劃分		
	年齡30歲(不含)以下的員工離職率	%	34.3%
	年齡30歲以上員工離職率	%	18.7%
	按地區劃分		
	中國大陸地區的員工離職率	%	26.7%
	中國港澳台地區及海外地區的員工離職率	%	33.3%
發展與培訓	員工百分比		
	按性別劃分		
	男性員工受訓百分比	%	51.7%
	女性員工受訓百分比	%	48.3%
	按員工層級劃分		
	高級管理層受訓百分比	%	1.3%
	中級管理層受訓百分比	%	6.1%
	非管理層人員受訓百分比	%	92.6%

環境、社會及管治報告

類別	指標	單位	2023
發展與培訓	按性別及員工類別劃分的員工平均受訓時長		
	按性別劃分		
	男性員工平均受訓時長	小時	14
	女性員工平均受訓時長	小時	15
	按員工層級劃分		
	高級管理層人員平均受訓時長	小時	11
	中級管理層人員平均受訓時長	小時	14
	非管理層人員平均受訓時長	小時	15
健康與安全	因工傷損失工作時間	天	0
供應鏈管理	供應商總數量	個	6,366
	按地區劃分		
	中國大陸地區供應商數據量	個	6,254
	中國港澳台地區及海外地區的供應商數目	個	112

環境、社會及管治報告

9. 指標索引

相關指標	對應章節
A. 環境	
A1 排放物	
一般披露	6.1 踐行綠色運營
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	不適用
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）。	關鍵績效表
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）。	關鍵績效表
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）。	關鍵績效表
A1.5 描述所設定的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1 踐行綠色運營
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所設定的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1 踐行綠色運營
A2 資源使用	
一般披露	6.1 踐行綠色運營
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）。	關鍵績效表
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
A2.3 描述所設定的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1 踐行綠色運營
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所設定的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1 踐行綠色運營
A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及如適用）每生產單位佔量。	不適用

環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
A3 環境及天然資源	
一般披露	6.1 踐行綠色運營
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。	6.1 踐行綠色運營
A4 氣候變化	
一般披露	6.3 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。	6.3 應對氣候變化
B. 社會	
僱傭及勞工常規	
B1 僱傭	
一般披露	3.1 保障員工合法權益
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。	關鍵績效表
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效表
B2 健康與安全	
一般披露	3.4 安全的工作環境
B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	3.4 安全的工作環境
B2.2 因工傷損失工作日數。	關鍵績效表
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。	3.4 安全的工作環境
B3 發展與培訓	
一般披露	3.2 激發員工成長潛能
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。	關鍵績效表
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。	關鍵績效表

環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
B4 勞工準則	
一般披露	3.1 保障員工合法權益
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1 保障員工合法權益
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1 保障員工合法權益
營運慣例	
B5 供應鏈管理	
一般披露	1.5 供應鏈管理、保障採購合規
B5.1 按地區劃分的供貨商數目。	關鍵績效表
B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	1.5 供應鏈管理、保障採購合規
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。	1.5 供應鏈管理、保障採購合規
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。	1.5 供應鏈管理、保障採購合規
B6 產品責任	
一般披露	1.1 健康氛圍、優質社區
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
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.1 聆聽用戶、優化服務
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.4 保護知識產權、激發創作活力
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.3 信息安全、隱私保護

環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
B7 反貪污	
一般披露	5.2 公平的商業環境
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。	5.2 公平的商業環境
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.2 公平的商業環境
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	5.2 公平的商業環境
社區	
B8 社區投資	
一般披露	4. 傳遞能量，構建和諧社會
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）。	4. 傳遞能量，構建和諧社會
B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	4. 傳遞能量，構建和諧社會