

# 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

# 2024

環境、社會及  
管治報告



## 目錄

2	關於本報告	52	<b>04 貢獻社會價值</b>
3	CEO致辭	52	4.1 凝聚網絡正能量
5	董事會聲明	53	4.2 助力鄉村振興
6	獎項榮譽	54	4.3 提升行業價值
7	可持續發展管理	54	4.4 賦能教育事業
13	<b>01 共建社區價值</b>	55	<b>05 精益責任運營</b>
13	1.1 清朗氛圍，健康社區	55	5.1 強化風險管控
18	1.2 多元創新，活力社區	57	5.2 恪守商業道德
24	1.3 技術創新，智慧社區	59	5.3 深化供應商管理
27	1.4 保護知識產權，激發創作活力	62	<b>06 推動綠色發展</b>
31	<b>02 提升用戶體驗</b>	62	6.1 踐行綠色運營
31	2.1 聆聽用戶，優化服務	65	6.2 倡導綠色理念
35	2.2 產品責任，數字包容	66	6.3 應對氣候變化
37	2.3 信息安全，隱私保護	69	<b>附錄</b>
42	<b>03 打造幸福職場</b>	69	關鍵績效表
42	3.1 保障員工權益	72	指標索引
42	3.2 激發員工成長潛能	75	<b>意見及反饋</b>
45	3.3 增強員工歸屬感		
50	3.4 關愛員工健康安全		



# 環境、社會及管治報告

## 關於本報告

### 報告說明

本報告是知乎（「知乎」「公司」或「我們」）的2024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2024年1月1日至2024年12月31日（「報告期間」）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》（以下簡稱《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《環境、社會及管治報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性等彙報原則作為編製基礎，力求充分反映本公司於報告期間在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彙報，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」**：本報告採用量化數據的方式展現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、以及使用的轉換係數來源，均已在相應位置進行說明。
- **「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」**：若無特別說明，本報告使用的統計口徑與方法均與往年保持一致。除非另有所指，否則本報告之專有詞彙與知乎2024年度報告所界定的含義保持一致。

### 聯絡及查詢

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投資者關係網站（<https://ir.zhihu.com>）或在聯交所網站（<https://www.hkexnews.hk>）獲取。如您對本公司ESG管治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：86-10-8721-6603

## 環境、社會及管治報告

### CEO致辭

14年前，我的同事在三里屯中國紅街一張贈來的免費辦公桌上，敲出了知乎第一行產品代碼。14年後的知乎，雖然超出了當初的很多想像，但我們的初衷始終沒有變：打造一個專業、可信賴的社區，讓每個人更好的分享知識、經驗和見解，找到自己的解答。

「專業討論」是知乎的核心定位，也是社區的靈魂。迄今為止，超過7700萬來自各行各業的專業人士在知乎創作，知乎成為他們重要的陪伴和舞臺。

在知乎，眾多科研工作者在工作之餘，創作了大量兼具科學精神與普惠價值的科普內容。「誇父一號」衛星首席科學家甘為群，為網友講述中國發射太陽探測衛星的重大成果和背後的故事；我國三代核電技術「華龍一號」的總設計師邢繼，生動再現了中國核電人自主創新、攻堅克難的歷程。

在知乎，各領域的一線從業者分享工作生活的寶貴經驗，幫助他人也精進自己。骨科醫生孫悅禮分享的數千條醫學知識幫助很多網友科學鍛煉和保養，也為學術研究提供了大量素材；不同領域的專業答主組成「答主評審團」，以實驗室級別的產品評測，幫助網友破解消費困惑，更科學健康地消費。

在知乎，眾多答主通過認真創作找到新的自我發展機會，收穫商業和精神的雙重成就感。答主「楊林」高中畢業就去了燈具廠打工，但為了在網上科普燈具知識，他自學英語，去查閱第一手的技術材料，在知乎做起了燈具評測，獲得了網友的信任和可觀的收入；答主「西月棠」是一位80後自由職業寶媽，在知乎開啓了職業文學創作生涯，取得知乎故事創作大賽第一名的好成績，作品被知名作家「紫金陳」點贊認可。

過去一年，知乎和答主熱心公益，希望用知識分享傳遞社會關愛。我們施行無障礙標準，持續優化無障礙社區建設，邀請無障礙專業機構與個人入駐「無障礙專欄」，營造更包容的無障礙交流傳播氛圍；我們關心青少年生理和心理健康，聯合高校、機構、專業答主共同進行雙相情感障礙、孤獨症等線上科普活動，增進公眾對特殊群體的理解和包容；我們在《燈塔計劃》中資助的10個項目中，公益和社會議題成為焦點：《無障礙博物館》關注無障礙群體出行、紀錄片《動物在中國》聚焦野生動物保護、「ADHD科普」則對多動症人群展開訪談和調研。通過這些內容創作和實際行動，我們和答主一起呼籲社會關注公益話題，讓世界變得更美好。

過去一年，知乎也通過AI技術賦能知識的生產和消費，放大社區的專業可信價值。知乎自研大模型「知海圖AI」是首批通過國家備案的大模型之一；我們研發的AI搜索產品「知乎直答」實現了AI生成結果直接溯源答主真實創作，有效緩解了AI產品普遍存在的幻覺問題，受到用戶的創作者的認可。借助產品技術創新等舉措，知乎引領了知識服務行業模式創新，先後入選第五批國家文化和科技融合示範基地，和首批北京市文化和科技融合示範基地。

## 環境、社會及管治報告

知乎積極維護「專業、認真、友善」的社會氛圍，堅決打擊網絡暴力、不實信息、網絡水軍、網絡詐騙等違法違規內容，維護清朗的社區環境。2024年，知乎共處置違規內容超過3100萬條，獲得中央網信辦頒發的「清朗」系列專項行動成效突出單位稱號。

知乎積極響應可持續發展目標。2024年，知乎將聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, 「SDGs」)融入自身戰略和運營，通過積極行動與17項SDGs中的12項保持高度一致，以實際行動支持全球可持續發展議程，創造更廣泛的社會價值和環境效益。

在日常運營過程中，知乎也始終秉持「以人為本」，將員工視為重要財富。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，助力人才體系建設和完善。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。

互聯網平台的創新性、分享性，已經將互聯網變成了學習新知識、新技能的，永不落幕的課堂。過程中，知乎的專家網絡和專業內容也將釋放出更大的社會價值，推動整個互聯網行業的高質量發展。未來，知乎將更積極地承擔企業社會責任，攜手創作者、用戶和社會各界，為社會的可持續發展貢獻力量。

知乎董事長、創始人兼 CEO

周源

# 環境、社會及管治報告

## 董事會聲明

董事會作為本公司ESG最高責任及決策機構，負責監督並管理ESG相關事宜，設立了三級ESG管治架構，統籌各部門協同推進ESG工作，保障ESG工作的資源投入和執行落地。

## 風險識別

董事會重視各利益相關方的期望和訴求，與各方保持積極溝通，綜合考量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、識別及優先排列和管理，確保其有效執行和動態優化。

## 目標監督

董事會定期對年度ESG管理目標進行檢討，持續跟進ESG關鍵事項。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2025年3月審閱並通過知乎環境、社會及管治報告摘要。

# 環境、社會及管治報告

## 獎項榮譽

### 文化科技示範

<b>第五批國家文化和科技融合示範基地</b>	<b>首批北京市文化和科技融合示範基地</b>
工業和信息化部、中央宣傳部、中央網信辦、文化和旅游部、國家廣播電視總局五部門聯合認定	北京市委宣傳部、北京市科學技術委員會、中關村科技園區管理委員會聯合認定

### 科技創新

<b>北京民營企業科技創新百強</b>	<b>北京市外資研發中心</b>
北京市工商業聯合會	北京市科學技術委員會

<b>北京市通用人工智能產業創新夥伴計劃 (第三批)模型夥伴</b>	<b>人工智能年度領航企業</b>
北京市經濟和信息化局、北京市科學技術委員會、中關村科技園區管理委員會、北京市發展和改革委員	量子位

<b>「知乎直答」入選 人工智能年度傑出產品</b>
量子位

### 行業生態貢獻

<b>「清朗」系列專項行動成效突出單位</b>	<b>廣告主獎、互動創意獎&amp;媒介營銷獎等13項大獎</b>
中央網信辦	第31屆中國國際廣告節

<b>知乎攜手品牌方共建優秀案例 2024年度創新大獎 新品上市營銷賽道年度專項獎 商業短片金獎 IP營銷賽道銀獎</b>
TopDigital

### 市場價值和社會貢獻

<b>最具投資價值中概股</b>
智通財經

## 環境、社會及管治報告

### 可持續發展管理

#### ESG管治

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，設立「董事會—企業管治委員會—ESG工作小組」三級ESG管治架構。通過董事會監督決策、企業管治委員會統籌管理和ESG工作小組執行落實，不斷提升知乎ESG工作表現，積極將ESG理念融入企業整體戰略和日常貫徹實施之中。



#### 決策層

董事會為本公司ESG最高監督決策機構，對ESG戰略目標承擔最終責任，並定期評定本公司的ESG表現。

#### 管理層

企業管治委員會負責制定公司的ESG行動計劃與目標，統籌資源為ESG工作的開展提供保障，指導並支持ESG工作落地。

#### 執行層

ESG工作小組為ESG工作的執行部門，負責開展ESG相關實踐，促進ESG事宜落地執行，將永續發展融入日常運營。

知乎為求與監管機構的期望和要求保持一致，實時關注國家和國際標準及行業趨勢，將相關標準及要求納入ESG管治體系。

報告期間，ESG工作小組積極開展《環境、社會及管治報告守則》(2025年1月1日生效)的提前佈局應對工作，制定新規過渡計劃，並參照《香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》，積極推進範圍三溫室氣體排放的識別和盤查工作，以及進一步識別氣候變化風險的影響和梳理應對氣候變化具體舉措，以有序實行新規過渡計劃。

# 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響應。

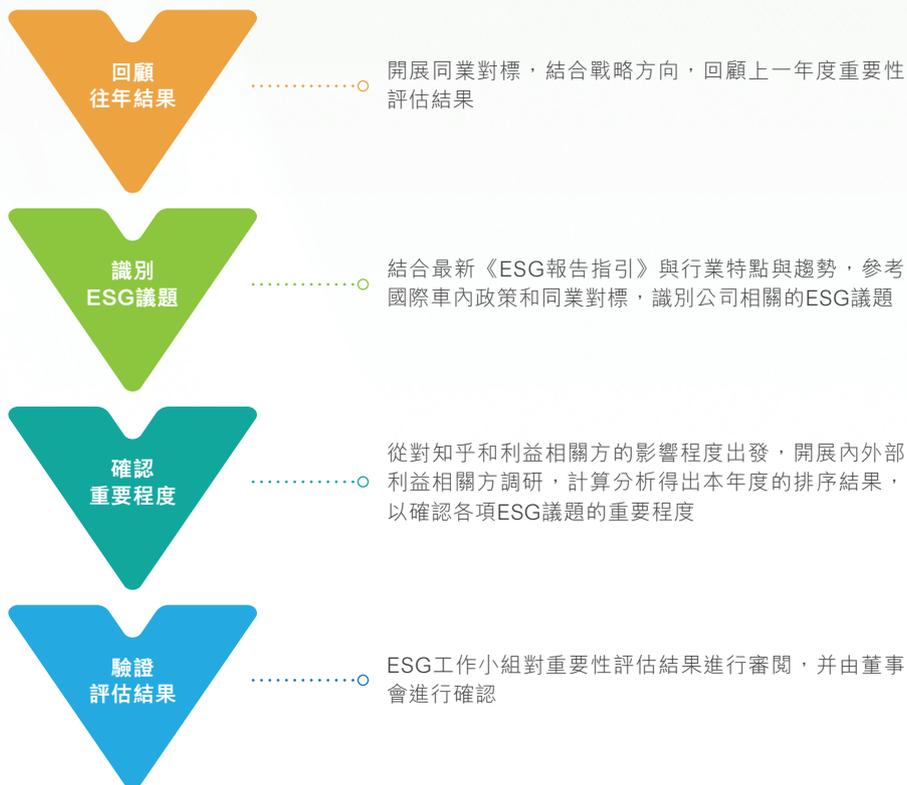
主要利益相關方	關注與期望	主要溝通方式	主要回應內容
 用戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質的產品和服務</li> <li>數據信息安全</li> <li>隱私保護</li> <li>知識產權保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平台服務</li> <li>用戶反饋溝通</li> <li>社交媒體互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化產品體驗和技術服務</li> <li>規範版權保護</li> <li>不斷提升信息安全治理</li> <li>踐行產品責任</li> <li>負責任營銷</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益及福利保障</li> <li>員工培訓和發展</li> <li>員工健康安全</li> <li>平等多元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部員工在線溝通平台</li> <li>績效評定溝通渠道</li> <li>公司專用反饋郵箱</li> <li>內部溝通會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展團建和員工關愛活動</li> <li>制定有競爭力的薪酬體系和福利保障機制</li> <li>加強職業健康和安全管理</li> <li>組織員工培訓，不斷完善培訓體系</li> </ul>
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露及時準確</li> <li>持續穩健的業務發展</li> <li>企業管治與風險管控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期報告與公告</li> <li>股東大會</li> <li>投資者關係網站</li> <li>投資者郵件及會議溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化內控內審能力</li> <li>加強信息公開</li> <li>業績實現穩健增長，提升持續盈利能力</li> </ul>
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩定高效供應</li> <li>長期合作共贏</li> <li>公平競爭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實地考察與拜訪</li> <li>行業大會</li> <li>供應商管理規範</li> <li>供應商績效管理制度</li> <li>採購系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與行業活動，推動行業發展</li> <li>健全供應鏈管理機制</li> <li>實施數字化管理，促進高效、透明、規範的合作</li> </ul>
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規合法經營</li> <li>行業良性競爭</li> <li>重視環保及信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目合作</li> <li>信息披露</li> <li>政策諮詢</li> <li>監管監察</li> <li>監管機構培訓</li> <li>正式訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>踐行商業行為準則</li> <li>優化內控、合規管理</li> <li>提升反腐敗管理</li> <li>倡導綠色環保理念</li> </ul>
 社區與非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>承擔社會責任</li> <li>保障社區網絡安全</li> <li>促進經濟和社會發展</li> <li>行業合作與賦能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益項目</li> <li>社交媒體活動</li> <li>公司網站</li> <li>社區活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力鄉村振興、教育普惠</li> <li>不斷加強網絡安全治理</li> <li>推進技術和教學產品功能創新</li> <li>借助平台優勢進行正能量宣傳</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

### 重要性議題分析

報告期間，知乎依據《上市規則》附錄C2載列之《ESG報告指引》之「重要性」原則，結合行業發展趨勢，參考國內外政策要求、對標同業公司優秀實踐，進行了系統梳理和甄別、深入分析公司ESG議題。公司通過問卷調查等方式，收集了董事與高管、股東與投資者、客戶、員工等利益相關方的意見，更新了知乎ESG重點關注領域，保證ESG工作聚焦關鍵領域，ESG報告重點披露重要ESG議題，及時回應各方關切，切實履行對利益相關方的責任與承諾。

### 知乎重要性評估流程：



報告期間，公司共識別出23項重要議題，包括4項環境議題、16項社會議題、3項管治議題。報告期內，我們新增了「AI倫理」「原創支持」兩項議題，將原有的「青少年保護」升級為「數字包容」，以涵蓋數字科技普惠、信息無障礙等維度，並根據重要度進行排序。

# 環境、社會及管治報告

知乎重要性評估結果



### 高度重要議題

### 中度重要議題

### 一般重要議題

- 13 高質量社區建設
- 20 信息安全與隱私保護
- 12 原創支持
- 5 員工健康和 safety
- 14 產品和技術創新
- 6 員工權益與福利
- 18 用戶體驗與服務
- 11 知識產權保護
- 15 AI倫理
- 8 員工培訓與發展
- 23 合規與風險管理
- 7 員工多元化與平等

- 19 數字包容
- 17 負責任營銷
- 21 反貪污與商業道德
- 22 ESG管治
- 16 負責任供應鏈
- 9 社區公益
- 2 能源和資源管理

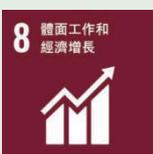
- 3 廢棄物管理
- 10 鄉村振興
- 4 溫室氣體排放
- 1 應對氣候變化

## 環境、社會及管治報告

### 聯合國可持續發展目標回應

知乎將聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 「SDGs」) 融入到自身戰略和運營，通過積極行動與 17項SDGs中的12項保持高度一致，致力於為社會和運營所在地做出積極貢獻。

在這12項目標領域中，我們積極開展戰略舉措和實踐，將可持續發展理念落位於行動，推動社會、經濟和環境的協調發展，旨在以實際行動支持全球可持續發展議程，創造更廣泛的社會價值和環境效益。

聯合國可持續發展目標(SDGs)	我們的貢獻	響應章節
 <p><b>1 無貧窮</b></p>	<p><b>目標一：</b> 無貧窮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用「文化+科技」專業優勢賦能鄉村振興</li> <li>鄉村送溫暖公益活動</li> </ul>	04 貢獻社會價值
 <p><b>3 良好健康與福祉</b></p>	<p><b>目標三：</b> 良好健康與福祉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>關注用戶心理健康，知乎平台及時識別用戶負面情緒，提供心理危機干預熱線</li> <li>守護青少年用戶健康成長，推出青少年模式，提供正面內容引導，並加強不良信息打擊</li> <li>重視員工健康和 safety，提供安全的辦公環境和個性化體檢方案等員工健康相關福利</li> </ul>	01 共建社區價值 02 提升用戶體驗 03 打造幸福職場
 <p><b>4 優質教育</b></p>	<p><b>目標四：</b> 優質教育</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重視人才發展與培養，為員工提供多元培訓體系和在線學習平台</li> <li>打造教育品牌「知乎知學堂」，為用戶提供優質學習資源</li> </ul>	03 打造幸福職場 04 貢獻社會價值
 <p><b>5 性別平等</b></p>	<p><b>目標五：</b> 性別平等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>堅持男女平等、同工同酬原則</li> <li>員工男女比例均等(女性員工佔53%)</li> <li>充分保障女性員工專項權益</li> </ul>	03 打造幸福職場
 <p><b>6 清潔飲水和衛生設施</b></p>	<p><b>目標六：</b> 清潔飲水和衛生設施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為員工提供更健康衛生的直飲水設施</li> <li>職場環境中注重水資源管理</li> </ul>	03 打造幸福職場
 <p><b>8 體面工作和經濟增長</b></p>	<p><b>目標八：</b> 體面工作和經濟增長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為員工提供透明、平等、暢通的職業發展路徑</li> <li>提供有競爭力的薪酬體系</li> <li>提供豐富的員工福利關愛</li> <li>提供全方位創作者支持</li> </ul>	01 共建社區價值 03 打造幸福職場

# 環境、社會及管治報告

聯合國可持續發展目標(SDGs)	我們的貢獻	響應章節
 <p><b>目標九：</b> 產業、創新和基礎設施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極推動技術研發和產品創新，持續賦能產品和服務</li> <li>自研AI大語言模型，推出強大的AI搜索產品「知乎直答」</li> <li>利用健全的信息安全管理架構和完善的措施，保障創新成果</li> </ul>	<p>01 共建社區價值 02 提升用戶體驗</p>
 <p><b>目標十：</b> 減少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅持平等僱傭原則，杜絕任何因性別、年齡、地域、民族和宗教等產生的歧視，創造多元職場環境</li> <li>嚴厲打擊侵權行為，落實社區治理</li> </ul>	<p>03 打造幸福職場</p>
 <p><b>目標十一：</b> 可持續城市與社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>促進數字包容，為殘障人士、老年人等特殊需求人群提供定制化服務，確保所有用戶平等地獲取服務，減少數字鴻溝</li> <li>落實全面信息安全和個人隱私保護</li> </ul>	<p>02 提升用戶體驗</p>
 <p><b>目標十二：</b> 負責任消費和生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實行嚴格的內容審核治理，創造健康清朗的社區氛圍</li> <li>實施嚴格的廣告審查機制，打造健康商業業態，踐行負責任營銷</li> <li>建設高質量內容社區，提供優質內容和服務</li> </ul>	<p>01 共建社區價值</p>
 <p><b>目標十三：</b> 氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極識別氣候變化相關風險，制定應對措施，提升氣候韌性</li> <li>實施綠色辦公，落實節能措施和環保行動，制定環境目標</li> <li>推動綠色價值鏈，積極開展範圍三碳盤查，尋求價值鏈減排</li> <li>提升員工環保意識，向客戶傳遞環保理念</li> </ul>	<p>06 推動綠色發展</p>
 <p><b>目標十六：</b> 和平、公正與強大機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅持合規運營，嚴查貪污腐敗現象，完善舉報人保護相關制度</li> <li>持續加強供應商商業道德管理，促進供應鏈廉潔</li> </ul>	<p>05 精益責任運營</p>

# 環境、社會及管治報告

## 01 共建社區價值

知乎致力於讓人們更好地分享知識、經驗和見解，找到自己的解答，建立創作者內容創作和用戶內容消費之間的有機平衡，繼而形成一個涵蓋內容廣泛且形式多樣化的內容生態。

我們深知，在人工智能生成內容（「AIGC」）泛濫的時代，專業、深度、真實的內容，真實用戶之間的討論和反饋將會變得愈加稀缺、富有價值。2024年，知乎以構建「可信賴社區」為戰略基點，持續提升用戶的消費體驗和創作者的創作體驗，提升社區「深度討論」內容濃度，構築起連接專業認知與公共議題的信任紐帶。

### 1.1 清朗氛圍，健康社區

我們堅信健康生態是社區蓬勃發展的源泉。知乎通過規範社區治理，保障社區的內容安全和廣告商業業態安全，構建「認真、專業、友善」的社區氛圍，構建內生驅動的良性生態，促進社區共治共享，實現可持續發展。

#### 保障內容安全

安全健康的內容是社區可持續發展的核心驅動力。知乎持續通過制度規範優化、產品功能升級等手段，不斷提升治理力度和效率。同時，知乎鼓勵用戶參與社區治理，共同打造清朗和諧的社區氛圍。

- **制度完善**

知乎嚴格遵守並落實根據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國民法典》等法律，《互聯網信息服務管理辦法》等行政法規，《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》等部門規章，以及《互聯網用戶公眾賬號信息服務管理規定》、《網絡音視頻信息服務管理規定》等規範性文件，通過建立《知乎協議》《知乎社區規範》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。

對於既有社區管理制度，知乎進行定期更新和維護，以形成更加透明、清晰和高效的規範要求。同時，知乎因時制宜制定新管理制度和規範，以積極響應隨著科技發展和社會環境變化帶來的社區治理需求增長。例如，隨著人工智能（「AI」）應用的逐漸普及，知乎積極新增AIGC規範化管理要求，持續升級AIGC大模型的識別能力，針對濫用AI創作，大量發佈生成、拼湊內容及利用AI技術生成並發佈低質內容的賬號進行治理，保障其他創作者的閱讀體驗，引導和規範平台用戶的AI使用，避免社區中的AI濫用和違規行為。

- **內容審核**

知乎秉持對違規行為「零容忍」的態度，持續優化內容審核治理機制和升級產品功能，保障社區內容的安全健康。我們組建了專業的社區管理團隊進行人工巡查和管理，基於知乎強大的技術能力，採用基於圖像、文本、視頻的多維度檢測技術和持續優化的模型識別等技術，持續迭代升級平台治理產品和功能，強化內容審核治理能力。

## 環境、社會及管治報告

基於人工管理和多元產品和功能結合的組合拳方式，知乎持續對多樣化社區內容場景進行審核治理，以打造清朗安全的社區環境。報告期間，社區內容治理工作重點圍繞不實信息治理、網絡暴力打擊、網絡水軍與反作弊治理、賬號安全保護、違法違規內容防治、AIGC治理、未成年人保護、反詐防騙治理開展，並取得了顯著成效。

治理領域	審核治理機制完善	產品功能優化	治理成果
不實信息防治	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 深入探索「處置+關謠」雙鏈路治理模式： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 運營關謠官方賬號</li> <li>■ 搭建和持續更新「網絡謠言庫」，定期公式專項治理情況</li> </ul> </li> <li>➢ 不斷完善不實信息治理「發現—打擊—關謠」全流程工作機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 優化「內容來源」「創作聲明」功能，助力用戶判斷內容真實性和時效性</li> <li>➢ 平台重點資源位置建立「關謠專區」固定入口，並長期開設「今日關謠」專欄，讓用戶實時掌握權威關謠信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 對<b>35,113</b>條不實信息內容進行提醒</li> <li>➢ 發佈關謠文章逾千篇，曝光量超<b>4,000</b>萬</li> </ul>
網絡暴力打擊	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 《知乎防網暴指南》指引用戶開啓主動防護模式</li> <li>➢ 持續開展反對網暴教育和宣傳。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2024年度開展網暴專項治理和宣傳，發佈「反對網絡暴力呼籲」和50+篇網報專項處置周報</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「瓦力保鏢」實時識別、過濾和攔截不良評論和私信騷擾，持續保障站內氛圍</li> <li>➢ 優化「一鍵防護」功能，增強主動防護</li> <li>➢ 升級「評論不友善彈窗」，引導用戶友善互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 累計保護<b>120,370</b>位用戶免受陌生人侵擾</li> <li>➢ 累計引導<b>394,406</b>位用戶友善互動</li> <li>➢ 處置不友善信息超過<b>2,700</b>萬條</li> <li>➢ 處置違規賬戶超過<b>9.6</b>萬個</li> </ul>
網絡水軍與反作弊治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 通過持續升級產品和功能，嚴打不正當曝光和獲利的作弊行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 上線獨立的信息收集和監控系統，持續提高網絡數據賬號和流量造假行為的識別能力</li> <li>➢ 持續升級反作弊系統「悟空」，提升核心場景的作弊識別能力，重點打擊擾亂社區秩序、進行不正當牟利行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 清理虛假互動行為超過<b>2,000</b>萬次</li> <li>➢ 處置網絡水軍違規賬號超過<b>56</b>萬個</li> <li>➢ 處理違規招募水軍內容超過<b>92</b>萬條</li> <li>➢ 處置真人作弊賬號超過<b>6</b>萬個</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

治理領域	審核治理機制完善	產品功能優化	治理成果
賬號安全保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過持續升級系統和防控制體系，加強打擊黑產資源、批量註冊等垃圾註冊行為和加強賬號安全保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>升級黑產賬號風險感知力度和線上垃圾註冊識別策略，提升機器賬號識別能力</li> <li>升級賬號安全防控制體系，防止賬號盜取</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>識別垃圾註冊賬號超過<b>35萬</b>個</li> <li>阻攔惡意登錄行為超過<b>360萬</b>次</li> </ul>
違法違規內容治理	<p>採用專業團隊結合網民參與監查的機制，開展封建迷信、網絡賭博、非法傳教、色情等非法違規內容整治</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>啟動專人專項巡查，加大巡查力度</li> <li>強化網民監督機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平台開啓多渠道的舉報和反饋，協同網民淨化平台環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>處置違法違規內容超過<b>189萬</b>條</li> <li>處置違規賬號超過<b>1.6萬</b>個</li> </ul>
AIGC內容治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>應對AI應用趨勢，落實AIGC規範化管控要求</li> <li>完善AI生成行為治理流程，鼓勵用戶參與治理，並對違規場景進行干預</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續迭代升級AI輔助創作內容識別能力並升級識別策略，提升識別覆蓋率與準確率</li> <li>上線「內容標籤」功能，防止用戶被錯誤信息干擾</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於大量違規的用戶，視違規程度進行提醒和處罰，累計禁言相關驗證違規賬號超過<b>5,000</b>個</li> </ul>
未成年人保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展網絡安全知識教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與移動終端建立合作，持續優化未成年人的平台使用模式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化「青少年模式」</li> </ul>
反詐防騙治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面深化「用戶舉報—平台審核—違規賬號打擊—聚類分析」鏈條化治理模式</li> <li>開展「反詐防騙」教育宣傳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>升級反詐警示功能，加強對易害用戶的警示</li> <li>優化舉報服務功能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>處置詐騙相關內容超過<b>4.7萬</b>條</li> <li>永久禁言涉詐賬號超過<b>3,000</b>個</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

### • 用戶共治

知乎致力於透過用戶參與構建良好社區生態環境。我們建立了多元透明的用戶反饋機制，並提供多樣化的社區內容治理參與機會，鼓勵用戶參與治理，成為優化社區生態的積極力量，實現平台用戶共治。

<p><b>透明多元的反饋機制</b></p>	<p>知乎用戶可通過多元渠道對社區內容進行監督、舉報和反饋。我們設立「知乎小管家」、在線客服、熱線電話、專項舉報專區等反饋渠道，以保障反饋得到及時處理。我們不斷優化用戶舉報體驗，通過提供快捷的舉報入口、多樣化示例指引、透明化展示審核進度，並適時增加舉報理由，以保證用戶可快速選取準確的反饋原因並獲取透明的進度跟踪反饋。我們建立了完善的不良信息舉報受理機制，形成了「在線接受—人工判斷—分級處置—回復用戶」的溝通工作閉環流程，確保每一條用戶反饋都能得到妥善回應。</p>
<p><b>社區治理參與機會</b></p>	<p>我們鼓勵用戶積極參與社區共治，並在2024年升級了「社區共建」專區，用戶可以主動發起、參與爭議審查程序，亦可作為「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治理發聲，助力共同打造健康內容生態。</p>

### 打造健康業態

知乎始終致力於打造健康有序的商業生態，以進一步推動健康社區的構建。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》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，憑藉嚴格的廣告審核機制與完善的合規管理等措施，積極踐行負責任營銷理念。

我們制定了嚴格規範的廣告准入標準與審核流程，在客戶開戶、素材收集、廣告發佈三個關鍵階段，對廣告業務進行精細化評估、審核和管理，以保障健康可持續的商業生態和用戶權益，促進商業活動與社區的良性互動。

## 環境、社會及管治報告

### 廣告准入標準



#### 客戶開戶階段

我們嚴格要求客戶按法律法規和行政許可，完整準確地提供經營文件和資質證明。針對不同行業特點，建立分行業客戶評估准入機制，精準把控潛在風險與合規要點。對損害國家利益、危害社會安全、違法違規、不利未成年人成長或造成負面社會影響的品牌產品，嚴格禁止准入。



#### 素材收集階段

我們嚴格履行廣告審查義務，要求所有客戶均須提供合法合規的素材內容，同時提交合法資質以及可證明廣告內容真實有效的材料。同時我們妥善保存廣告業務檔案，以便隨時回溯審查。



#### 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模式。

**人工巡檢：**知乎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，並定期進行在線專項巡查，確保素材合法合規。收到用戶違規素材舉報後，我們依據違規情節輕重，採取拒絕素材、違規通報、封禁賬戶、禁止合作等分級處罰措施。此外，知乎社區管理團隊也會及時處理移動端的不當或非法廣告投訴。

**技術巡檢：**在技術巡檢方面，知乎通過自主研發內容過濾、反垃圾廣告等人工智能技術系統，全方位保障廣告發佈質量。

2024年，我們進一步優化了廣告機器審核環節，借助AI賦能商業內容審核，在流程前端借高效過濾問題素材。同時，人工巡查不斷識別和積累問題樣本，不斷完善機器優化策略。為確保商業客戶緊跟最新審核規則並作出響應調整，我們在知乎營銷平台定期發佈月度開戶及素材審核拒絕情況分析報告，並同步更新規則調整內容，為商業客戶提供清晰、及時的審核動態。

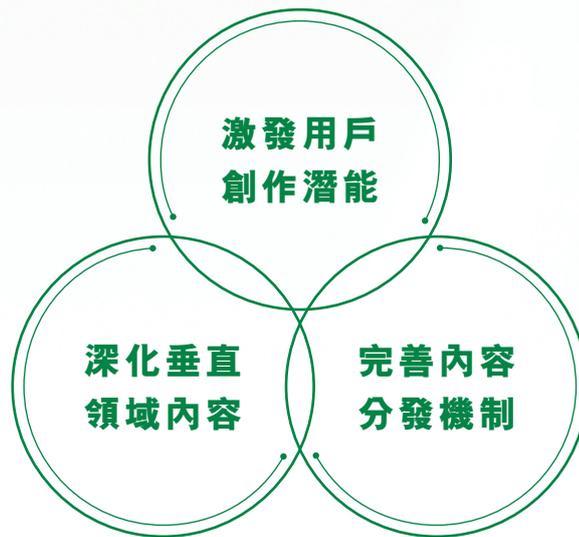
## 環境、社會及管治報告

### 1.2 多元創新，活力社區

知乎高度重視以「可信賴」為核心的內容生態建設，通過鼓勵多元的專業討論、扶植高質量原生創作者，不斷優化社區創作和內容生態，形成「創作者—內容—用戶」的正向社區飛輪，持續提升創作者活躍，並驅動更多優質內容涌現，從而進一步加強用戶對社區的認可和歸屬感。

#### 提升社區活躍

我們致力於形成鼓勵專業、深度的內容機制與用戶廣泛參與、充滿活力的社區之間的有機平衡，通過一系列更加友好的創作活動激發更廣泛用戶的創作潛能，推動多元領域的知識、經驗、見解的相互傳遞，依靠我們獨具特色的社區內容機制實現優質內容的有效流通，並依靠知乎良好的品牌影響力，為用戶提供了「不止於社區」的更廣泛傳播，進一步鼓勵用戶更活躍的創作及互動，不斷提升我們的社區活躍度。



## 環境、社會及管治報告

### • 激發用戶創作潛能

我們鼓勵每位用戶為知乎社區注入新鮮想法，提供了豐富多樣且更加友好的創作活動，培養用戶創作習慣，提高創作參與度，持續激勵多元內容產出。其中，「創作打卡挑戰賽」作為知乎站內延續時間最長的IP活動，旨在通過獎勵機制引導用戶參與持續創作。「趣評挑戰賽」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。「圓環挑戰」除了激勵用戶進行日常創作，還為創作提供靈感日推薦，幫助創作者獲取更多創作方向和了解討論趨勢。我們還會不定期發起各類話題的創作邀請，鼓勵用戶發表提問和回復，分享見解。

#### 📎 案例：「創作打卡挑戰賽」

「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，用戶可根據不同創作行為，獲得不同梯度的獎勵，持續激勵著用戶發表想法和內容，全面提升了站內想法和回答的內容量和互動量。截至2024年12月末，已累計舉辦30期，是知乎站內廣受用戶喜歡、延續時間最長的IP活動。



### • 深化垂直領域內容

我們致力於深化垂直領域內容建設，鼓勵專業用戶憑藉其深厚的專業知識與豐富的實踐經驗，進行更具深度與價值的內容創作，同時積極推動內容及領域的創新。我們精心打造了「親自答」「知乎圓桌」「互聯網破局者」等多樣化內容場景，攜手知乎優質答主、行業人士、頂尖專家及明星名人等，圍繞科技、職場、文娛等多元話題展開深入對談與見解分享，在思維的碰撞中為社區輸出專業洞見。

## 環境、社會及管治報告

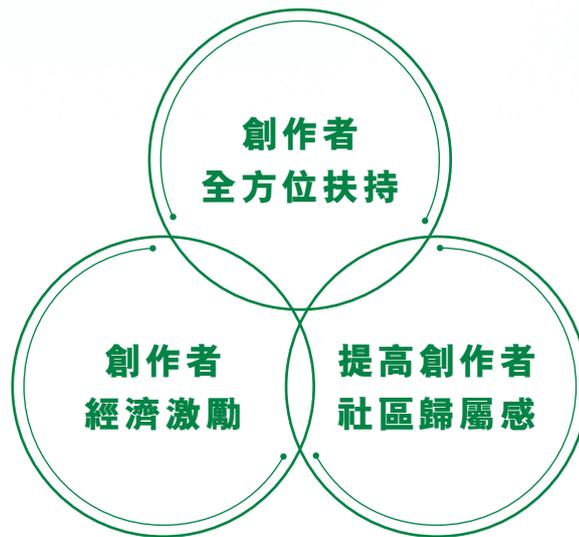
- **完善內容分發機制**

我們綜合運用多種策略完善內容分發機制。2024年，我們優化了知乎社區的算法機制，通過提升關注、分享、收藏等正向用戶參與行為的權重，用戶對各領域優質內容的期待以及與專業創作者的互動量持續提升。持續提升的用戶正向反饋，將進一步激發創作者的創作熱情。

為了將用戶參與行為的權重提升與專業用戶的洞察力相結合，我們推出了「海鹽計劃6.0」，邀請在各個領域的專業用戶和具代表性的活躍用戶擔任「航海家」這一社區新角色，航海家的互動行為作為算法信號，優先識別高質內容並精準匹配興趣用戶，通過跨領域協同推薦策略，推動優質內容突破信息繭房，結合人工審核與算法驗證，動態調整內容傳播範圍。同時引入雙向反饋機制，根據航海家評價校準算法模型，並通過榮譽體系激勵持續貢獻，最終實現「用戶認證—算法響應—社區信任」的良性循環。

### **優化創作者成長體系**

知乎的內容創作者是社區優質內容的源泉，內容創新離不開對內容創作者的培養、支持和激勵。為此，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，使創作者能夠在多元社區場景展示自身亮點，獲得成長助力、經濟收益和心理獲得感，從而激發自身創作潛能。



## 環境、社會及管治報告

- **創作者全方位扶持**

我們始終如一地為內容創作者提供全方位的支持和指導。通過創作培訓、內容運營和創作權益保障等多維度服務，為創作者搭建堅實且高效的支持體系，增強創作者持續創作的信心和積極性的同時，培育創作者創造出更優質、多元的內容，推動平台內容生態的繁榮發展。

- **創作培訓體系：**我們為創作者打造學習和成長平台，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。

「創作者學院」主要通過文字、視頻課程的模式，讓創作者全面了解知乎平台的生態和創作的通用知識，幫助創作者建立對平台和創作的整體認知，為在知乎的創作和發展打下基礎。

「創作訓練營」基於創作者分層制定精細化培訓策略。通過從基礎入門、進階訓練，再到畢業分層承接，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，具備更強的領域針對性和技能聚焦性。

- **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：**我們基於創作分<sup>1</sup>體系構建創作權益保障，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。

<sup>1</sup> 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

### 創作者經濟激勵

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」「鹽選平台」收益體系，為內容創作者提供多條創收通道，我們兼顧頭部創作者和中腰部創作者等不同類型的內容創作者，幫助其實現商業變現。內容創作者可通過「芝士平台」和「鹽選平台」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。該計劃以人民幣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2024年12月，「致知計劃」已累計覆蓋超過3.9萬創作者。

#### 📌 案例：首屆「燈塔計劃」完美收官

知乎「燈塔計劃」是「致知計劃」中的最高等級的創作激勵項目。首屆「燈塔計劃」歷經一年，於2024年完美收官。「燈塔計劃」為9個創作團隊提供了千萬創作激勵金和全面的傳播運營支持。歷經一年創作，創作團隊從科學、人文、社區精神三大方向，貢獻了具有長期可沉澱價值的9個優質創作內容。

在完美收官之際，我們在西安舉辦了名為「航向」的「燈塔計劃」項目成果展，並在站內發起「燈塔巡遊之旅」活動，進一步傳播項目優質成果，讓優質項目如燈塔般散播光芒，照亮用戶、觀眾和讀者的精神世界。



2024年10月，我們恢復了深受創作者和核心用戶喜愛的「專欄」，並對產品機制進行了升級，使其更好地助力創作者收益。在2024年的四個季度，通過多元方式獲得收益的創作者人數均實現20%以上的同比增長。

## 環境、社會及管治報告

### • 提高創作者社區歸屬感

知乎致力於提升內容創作者提供榮譽感及社區歸屬感。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。榮譽體系吸引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。

同時，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，提高內容創作者的創作活躍和影響力，提升社區歸屬感。我們可以看到，截至2024年底，高等級創作者的篇均、人均曝光度顯著提高。

2024年，我們重啟「創作者鹽沙龍」活動，聚焦優質創作者，通過線下聚會搭建交流平台，讓志同道合的知友們彙聚暢談，提升優質創作者的榮譽感、體驗和平台粘性。

#### 案例：「創作者鹽沙龍」拉近創作者們的距離

2024年，我們在全國4個城市共發起了5場涵蓋不同主題的「創作者鹽沙龍」活動，共覆蓋高價值答主300餘人，累計150位答主在站內分享了活動體驗和感受。這些活動以小型線下聚會的形式，圍繞創作成長、興趣堅持等多元話題展開，為答主們創造了交流與分享的空間。例如，在上海，答主們通過夏日聚會探討「創作者從0到∞成長的N種可能」，分享從初心到突破的洞見；在成都，答主們以「我們好奇著，我們創作著」為題，交流創作背後的故事與靈感。其他城市如廣州和北京的活動則分別聚焦堅持創作的歷程與年終總結，彙聚了一群志同道合的創作者，碰撞出豐富的思想火花。

「創作者鹽沙龍」活動傳遞並完成了做溫暖有調性小規模線下活動的初衷，為答主們搭建交流、分享的機會，讓答主有傾訴的渠道，拉近答主、運營、知乎彼此間的關係，提升了答主們對知乎社區的信任感、安全感、歸屬感。



## 環境、社會及管治報告

### 1.3 技術創新，智慧社區

科技正為社會發展帶來前所未有的廣度和深度，我們深知技術進步是業務發展的第一動力，通過持續的技術創新應用，為用戶提供更智能、更高效和更加可信賴的服務。與此同時，知乎堅信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。知乎積極擁抱AI帶來的時代變革，不斷增強自身研發能力，賦能社區產品和服務，並始終將科技倫理作為產品研發和服務應用的重要考慮。與此同時，我們憑藉專業、深度、真實的內容，以及真實用戶之間的討論和反饋優勢，致力於讓AI變得更加可信賴，為更多普通用戶、AI開發者和AI從業者帶來更加可持續發展的行業機遇。

#### AI賦能產品優化

知乎作為中文互聯網領域領先的優質內容平台，依靠自身多元、專業、可信賴的內容生態，持續在大語言模型和AI應用層進行探索和投入，構建了具有獨特優勢的AI產品體系。知乎在2023年推出了擁有千億級參數的中文大語言模型「知海圖AI」。2024年6月，我們正式推出了AI搜索產品「知乎直答」，通過大模型應用創新，為用戶和創作者帶來全新的生產力工具，探索提問的全新形態，幫助每個人更好地「用提問發現世界」。

#### 案例：「知乎直答」為用戶帶來強大AI體驗

「知乎直答」是一款專業AI搜索產品，既能提供優質專業的數據庫，又能作為提升閱讀效率和體驗的工具平台。「知乎直答」依托多智能體協同系統、高效大模型推理技術、基於推理的意圖理解、智能文檔解析等強大的技術，為用戶提供專業的優質數據源和流暢的產品交互體驗。「知乎直答」可應用於多種應用場景，極大地提升了用戶生活、工作和學習的便捷和效率。自2024年6月上線以來，「知乎直答」不斷優化和突破，致力於為用戶帶來強大AI體驗。

2024年10月，「專業搜索」功能正式上線，引入維普、知乎精選等專業內容源，涵蓋超過5000萬篇中英文文獻數據，極大滿足廣大用戶對於高質量信息的需求。同時，專業搜索支持文件上傳和超長文件解析，並針對提供單篇精讀、指定來源問答等功能，更加契合專業人士的生產力場景。知乎充分發揮了高質量中文語料的優勢，依靠大量專業答主的可信內容，不僅為用戶提供了精准高效的搜索體驗，更通過社區智慧的彙聚，探索出一條以知識驅動創新的社區解決方案之路，為中文互聯網的知識生態建設貢獻了獨特價值。2025年2月，「知乎直答」接入「滿血版」DeepSeek-R1模型，在社區優質語料、專業知識庫基礎之上，全面升級推理能力，帶來全新AI搜索體驗。此外，「知乎直答」還同步上線知識庫功能，助力知識工作者效率提升。接入完成後，意味著知乎直答在模型推理能力和專業內容價值挖掘上實現又一次進階。



知乎直答手機端界面



知乎直答PC端界面

## 環境、社會及管治報告

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，實現「AI智能銷售」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賦能用戶體驗

我們致力於通過AI技術全面提升用戶體驗，不僅推出了創新AI產品，亦在社區各類場景中應用AI技術，助力社區生態的健康發展，提升用戶使用體驗。

- **社區內容識別和審核的應用**

在內容審核方面，我們持續升級AIGC大模型識別能力，加強了針對濫用AI大量發佈、拼湊內容以及利用AI生成並發佈低質內容的識別能力，保障原創作者並提升用戶的閱讀體驗。在廣告審核方面，我們利用AI識別技術攔截不合規素材，助力營造健康的社區商業生態。

- **客戶服務的應用**

在客戶服務場景中，我們運用AI大模型語義識別技術，實現了用戶意圖的精確識別，顯著提高相應效率。我們還在大模型中優化了人工溝通話術，更好地助力客戶高效處理工作，並提升了用戶的溝通體驗。未來，我們將持續發掘AI在客戶服務中的應用深度，依據「業務複雜度+用戶細分」的精細策略，為每位用戶提供精準優質服務解答，提高個性化服務能力。

### AI倫理

我們深知AI應用面臨的倫理風險挑戰。從模型訓練、產品研發、到產品應用各個階段，我們持續探索AI倫理的規範與實踐，致力於建設安全有倫理的數智信任。

在底層模型的訓練、優化、預測階段，我們採取了相應的工程措施以確保模型與人類價值觀保持一致。

在AI產品研發階段，我們根據相關規範和規定，結合自身的業務特色以及豐富的經驗，為AI產品建立完善的審核制度，包含對於科技倫理、法律法規的合規化審核和處理；我們亦配置相應負責團隊，確保審核制度的有效落實。我們在產品的研發、測試以及上線各階段，均進行嚴格的合規性評估，以確保合規性。

在AI產品應用階段，我們同樣建立了健全的審核機制，確保產品輸出結果的準確性與合規性。產研團隊定期對模型和輸出結果進行評估，及時發現問題。同時，我們建立了完整的反饋機制，確保用戶反饋的相關問題得到及時高效處理。

## 環境、社會及管治報告

### AI能力培養

我們十分注重員工技術能力的培養，倡導員工保持開放心態，追求技術自由，不斷提升自我。面對AI時代的到來和AI產品的蓬勃發展，知乎在尋求技術突破和創新的同時，始終保持穩扎穩打，致力於提升員工的專業認知和技術能力，為用戶提供可靠的產品和服務。

2024年度，知乎開展了多項技術培訓，涵蓋搜索起源與發展、AI大模型技術相關的技術沙龍，以及AI應用實踐分享和培訓，我們將目光鎖定行業領域領先技術和產品，不斷賦能內部員工。培訓累計參與人次超3,000人次。除了針對專業研發團隊的專業培訓，我們還將相關培訓資料開放給全體員工，推動專業知識全員普及。

#### 📎 案例：「以夢為碼，用力去『AI』」知乎2024年程序員節

2024年10月，知乎舉辦了2024年程序員節。程序員節以「以夢為碼，用力去『AI』」為主題，邀請行業專家進行AI相關實踐分享，知乎程序員與專家深入探討大模型訓練和推理複雜環境中的各項技術心得和大模型應用的未來新突破領域，在熱鬧愉悅的交流中充實自己的行業知識庫和經驗洞見。



「以夢為碼，用力去『AI』」活動

## 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，並將其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，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；同時，我們在《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，鼓勵員工和創作者的創作積極性。

#### 公司知識產權保護管理

##### • 加強內部知識產權保護

為保障內部知識產權的合規性，知乎搭建了從業務層面到集團層面的四層管理流程，層層把控，並設置專人分級管理知識產權事務。

我們秉持高度責任感與前瞻性，積極落實知識產權的登記、備案與申請工作，嚴防專利、商標、著作權等知識產權遭遇他人而已搶注，切實保護公司知識產權資產。

2024年重點工作和取得主要成就包括：

- 品牌保護：重點加強了對知乎已有商標的保護，對核心品牌進行防禦性申請，維護知乎品牌完整性。
- 品牌佈局：對付費閱讀、知乎AI領域的各個品牌進行積極佈局保護。
- 專利保護：對持續研發技術進行專利申請保護。

此外，知乎委托代理機構持續進行被模仿註冊／被侵權情況的動態監測，每月進行綜合評估和判斷，並以月度為頻率進行處理，嚴厲打擊第三方模仿及侵權行為。

作為北京商標協會會員，知乎憑藉嚴格且完善的商標使用、保護和管理制度以及優質的服務質量，知乎榮獲了2023年度「北京市知名商標品牌」，並於2024年12月被納入「北京市重點商標保護名錄」。

## 環境、社會及管治報告

- **增強員工知識產權保護意識**

知乎高度重視增強員工的知識產權保護意識，積極開展知識產權培訓，提高員工知識產權相關的知識水平，強化員工知識產權保護能力，使保護知識產權成為每位員工的自覺行動。同時我們會根據各業務部門的特色與重點，匹配具有針對性的培訓，助力業務部門更有效地踐行知識產權保護工作。

2024年度知識產權培訓：

- 品牌佈局主題培訓：深入講解商品品牌佈局策略、品牌使用規範及關鍵要點，並邀請外部專家分享品牌佈局的前沿案例，針對業務相關品牌問題展開充分交流與答疑。
- 專利主題培訓：組織關於專利相關知識及流程的專項培訓，深度剖析專利挖掘檢索、技術交底書撰寫、專利申請、審查意見答覆等技巧，並結合經典案例進行分享與研討。

- **鼓勵員工技術創新**

知乎致力於營造技術創新的良好氛圍，鼓勵員工積極開展研發活動與申請專利。為此，知乎制定了《知乎專利獎勵制度》，旨在對研發創新做出突出貢獻的員工給予獎勵，激勵員工積極參與技術創新與知識產權保護工作。

截至2024年12月末，知乎擁有總計90項國內專利、63項軟件著作權、68項作品著作權、1,161項國內商標和84項國際商標。

## 環境、社會及管治報告

### 創作者知識產權保護管理

知乎高度重視創作者知識產權保護，將反盜版提升至戰略高度，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，依托自有反盜版系統，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。

#### • 盜版識別

作為優質的內容平台，我們每天面臨各類黑產爬蟲帶來的盜版風險。為保障創作者權益，我們通過人工挖掘防禦、自動化監測、用戶協同等方式，針對盜版社群、垂類競品、盜版微信小程序進行盜版和侵權行為識別。

- 人工挖掘：成立專業的反盜版專項組，持續挖掘各類盜版和侵權場景，為創作者的知識版權保駕護航。
- 自動化監測：不斷優化反盜版系統產品，拓展自動化監測能力，目前已覆蓋近10家競品平台，有效挖掘垂類競品侵權線索。
- 用戶協同：持續完善「鹽選會員內容抄襲舉報平台」侵權投訴系統功能，擴大投訴覆蓋範圍、標準化信息填寫，有效提升創作者和用戶對盜版社群和垂類競品的侵權行為投訴的精准度和便捷度；同時我們持續發起「守衛真鹽」活動，協同廣大用戶和讀者徵集侵權線索，共同維護內容生態健康有序發展。

## 環境、社會及管治報告

### 盜版打擊

對於識別出的各類盜版和侵權線索，知乎進行評估並判斷處理方式。2024年度，我們在反盜版系統產品中新建了「訴訟線索庫」產品功能模塊，集中管理典型侵權線索，有效縮短線索評估周期。

對於確認侵權的行為，我們採用多種治理措施：

- 線上自動化投訴流程：2024年我們新設立線上自動化投訴流程，對確認侵權的侵權行為，通過系統自動為「發送侵權下架郵件」和「競品投訴舉報平台」提供信息，敦促傳播平台下架抄襲內容。
- 黑產打擊平台：2024年我們新建「黑產打擊平台」，採用「場景+策略+治理」三點一線的方式，個性化靈活配置安全策略，並自動化執行策略，及時治理黑產爬取平台內容，極大地縮減了治理周期。

對於敦促後不實施整改和侵權情節嚴重的行為，我們嚴肅處理，對其進行法律訴訟。2024年相關民事訴訟案件量級有顯著增長，這充分說明了我們建立的反盜版系統「訴訟線索庫」的有效性。通過與政務機關及相關部門聯動，知乎已建立了針對重大黑產團夥刑事打擊鏈路，並於本年度在刑事訴訟流程中的取證環節取得了行業突破。

2024年反盜版治理成果：

識別侵權線索超過

**3.5萬條**

封禁私域盜版社群超過

**150個**

發起民事訴訟超過

**20起**

發起刑事訴訟超過

**10起**

關停盜版網站近

**20家**

打擊盜版團夥超過

**10個**

## 環境、社會及管治報告

### 02 提升用戶體驗

知乎積極聆聽用戶需求，以社區價值觀為準繩，為用戶提供人性化、互動感、有溫度的服務體驗。同時，我們堅持提供優質、平等、安全的產品和服務，讓社區成為每一位知友的港灣。

#### 2.1 聆聽用戶，優化服務

知乎始終秉持「有標準、有溫度」的用戶服務運營策略，致力於提升用戶滿意度及服務體驗。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，客戶服務作為服務用戶的一線力量，我們不斷完善服務體系，致力於成為守護用戶體驗的堅實屏障，為用戶帶來更貼心、更便捷的服務體驗。

- **客戶服務體系**

知乎採用完善的客戶服務機制，提供優質的客戶服務。

##### 知乎客戶服務機制

- 多渠道反饋：我們為用戶提供多種反饋渠道，讓用戶隨時隨地抒發意見。
- 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：知乎客服提供貼心服務，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。

## 環境、社會及管治報告

同時，知乎打造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。

### 全流程信息化和數字化用戶反饋體系

- 數據集成：廣泛搜集用戶負面反饋，深度融合反饋數據，實現業務監控指標與淨推薦值指標 (Net Promoter Score, [NPS]) 結果的精確對接，全方位、深層次地評估用戶體驗。
- 系統互通：客服系統反饋數據與知乎內部各系統打通，確保反饋數據即時傳達至業團隊。
- 數字化賦能：通過可視化數據廣告牌進行趨勢分析，為業務團隊提供直觀、精確的反饋聲音，同時賦予業務預警與深刻洞察能力。
- 量化工作流程：強化反饋節點管理，支持業務覆核結論的追蹤與跟進，有效提升內部工作效率。

此外，我們亦關注購買知乎實體產品的消費者用戶的體驗。對於實體產品，我們建立了產品追溯和回收要求機制，確保發生不合格產品時的處理有章可循，切實保障消費者用戶的權益。

## 環境、社會及管治報告

### • 客戶服務能力

#### 提升人工客服能力

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。

#### 知乎客服培訓體系

- 登船啓航：為新員工提供知識技能、企業服務文化、倡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。

#### 優化智能客服能力

「知乎小管家」作為知乎用戶尋求幫助的官方客服渠道，構建了高效的運營服務體系，自研服務平台，支持多渠道反饋服務。除了人工在線客服的交互服務，「知乎小管家」採用智能客服提供7X24h小時全天在線自助服務和常見問題引導，保障用戶諮詢得到積極響應。

我們不斷優化智能客服能力，2024年我們進一步提升了「知乎小管家」智能客服服務能力，擴大智能化自主服務和反饋覆蓋度，並提升了智能解答的準確率，以為用戶提供有優質的服務。

## 環境、社會及管治報告

### 聆聽用戶心聲

我們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。

- **投訴接收**：我們提供包括在線客服、服務熱線、客服郵箱在內的多種反饋渠道，以使用戶隨時隨地搭建起與知乎客服的溝通橋梁。
- **投訴響應**：我們以「20分鐘內響應，24小時內回復」的響應原則，及時響應和高效處理用戶投訴。我們採用首問責任制、遵循標準化服務流程並配合個性化服務解答，堅持為用戶提供高效舒適的溝通服務體驗。
- **跟進分析**：我們依托可視化服務數據平台，深入進行數據分析對應業務團隊提供精准的反饋聲音，以支撐及時有效的跟進和處理。同時，我們定期監測用戶反饋信息，進一步確保有效的跟進處理。
- **持續優化**：除了高效處理用戶投訴，知乎還積極根據業務發展需求，進行各專項用戶調研，主動邀請用戶發聲，以用戶實際需求為出發點，持續優化產品功能和服務。同時我們積極實施專項體驗優化項目，以更有針對性地為用戶提供痛點解決方案。

#### 案例：知乎直答專項調研

知乎是一家保持開放、始終以用戶需求為己任的公司。2024年在知乎直答項目的開發進程中，知乎直答團隊協同用戶調研團隊，緊密圍繞用戶核心需求，成立「知乎直答專項調研」，開展線上1V1訪談及線下座談會，全方位了解用戶需求，力求為不同類型的用戶提供知乎AI搜索支持。該調研洞察了不同類型用戶的核心需求，為知乎直答的產品迭代優先級提供了用戶視角的有效助力。

#### 案例：創作者體驗優化專項

面向社區不斷增長的創作者群體，我們於2024年開展了社區創作者體驗調研，通過「季度執行，周期高管會」的形式面向全公司各個業務進行體驗問題公示，助力體驗問題的發現及解決，定期跟進體驗問題的改進成效及後續用戶反饋，並在業務側成立專項進行體驗問題定點解決。該專項優化項目成效顯著，創作者體驗指標達成雙位數提升。

### 提升用戶滿意度

我們通過完善的服務體、及時高效的客訴管理以及持續優化的行動力，有效提升了用戶滿意度。2024年度，我們實現了「服務在線應答率100%」「24小時問題解答率99%」，並且全年達到用戶滿意度目標，其中核心創作者滿意度顯著提升。

此外，於報告期間內，公司沒有因安全或健康理由而被召回的實體產品。

## 環境、社會及管治報告

### 2.2 產品責任，數字包容

推動數字包容是知乎始終聚焦的議題和不懈努力的方向。我們通過開展多元舉措，關注青少年、老年人、視覺障礙或行動不便人群等特殊需求人群，確保所有用戶均能平等地獲取服務。我們亦關注用戶心理健康，積極採取措施幫助流露負面情緒的用戶，呵護用戶心理健康。

#### 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》《移動互聯網未成年人模式建設指南》，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。

我們通過正面引導和負面打擊的雙重保障方式，在社區守護青少年健康成長。

- **優化正面引導：**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，普及安全知識，並廣泛吸引青少年參與話題討論。2024年我們通過與移動終端建立合作關係，在登錄注銷、使用時長、適齡內容推薦等方面持續優化。
- **強化負面打擊：**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。同時，通過「瓦力保鏢」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，我們通過長期開設「涉未成年舉報」專區和舉報郵箱、電話等形式建立青少年信息舉報專用渠道，舉報受理團隊進行及時核實及處置。

#### 案例：開展青少年網絡知識教育

2024年，我們開展了面向青少年的網絡安全知識教育。通過漫畫、知識問答等多種方式，引導青少年用戶正確使用網絡，進一步強化青少年保護。



## 環境、社會及管治報告

- **關愛老年群體**

我們致力於幫助老年群體更好地融入數字生活，通過產品、技術、運營等多元手段彌合數字鴻溝。

我們持續優化適老化無障礙服務模塊與「關懷」頁面、設立支持快速人工服務的老年人服務專線，更好地滿足老年人的服務要求。同時，作為違法詐騙案件中的主要受害者群體之一，我們設立了「養老詐騙舉報專區」，助力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，切實維護老年人合法權益。此外，在交互界面設計方面，知乎通過字體大小調整設置，適應老年人閱讀需要，踐行負責任設計。

- **關懷殘障人士**

我們始終秉持著「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，知乎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。同時，知乎通過推出殘障人士相關話題，邀請用戶進行討論，推動大眾關注殘障人士群體，呼籲對殘障人士的關愛。

### 呵護心理健康

知乎始終將用戶的心理健康置於重要位置，致力於挖掘用戶潛在的精神與心理需求。我們期望知乎是一個助力用戶汲取新知識、收穫尊重與認可的平台，更能成為在知友面臨困惑與壓力時，及時給予精準關懷與慰藉的溫暖港灣。

為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、分析、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，知乎也組建了關注用戶心理健康的專項團隊，通過設計算法和開發產品的方式，呵護用戶心理健康。「知乎小管家」作為用戶的好夥伴，識別關注流露出負面情緒的用戶留言，並設立輕生溝通流程。

此外，我們借助社區的優勢，創建心理健康相關話題與圓桌活動，邀請精神科醫生、高校學者、心理學工作者等專業人士參與討論，助力用戶調節負面情緒，積極面對生活。

## 環境、社會及管治報告

### 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，通過構建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和信息安全培訓，為公司業務安全提供保障，為用戶打造安全放心的社區環境。

#### 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》《數據生命周期管理標準》《數據安全事件應急處置流程》《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、銷毀的全生命周期，為信息安全管理奠定堅實的制度基礎。2024年，我們對部分內部制度進行了更新，以實施更精準的數據分類分級保護、更詳實的員工信息安全規範和更明晰嚴格的處置規則，進一步提高信息安全的制度保障力度。

#### • 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，我們建立體系化的信息安全管理架構，成立知乎網絡與數據安全委員會，為信息安全提供堅實架構保障。

知乎網絡與數據安全委員會層級架構如下，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：



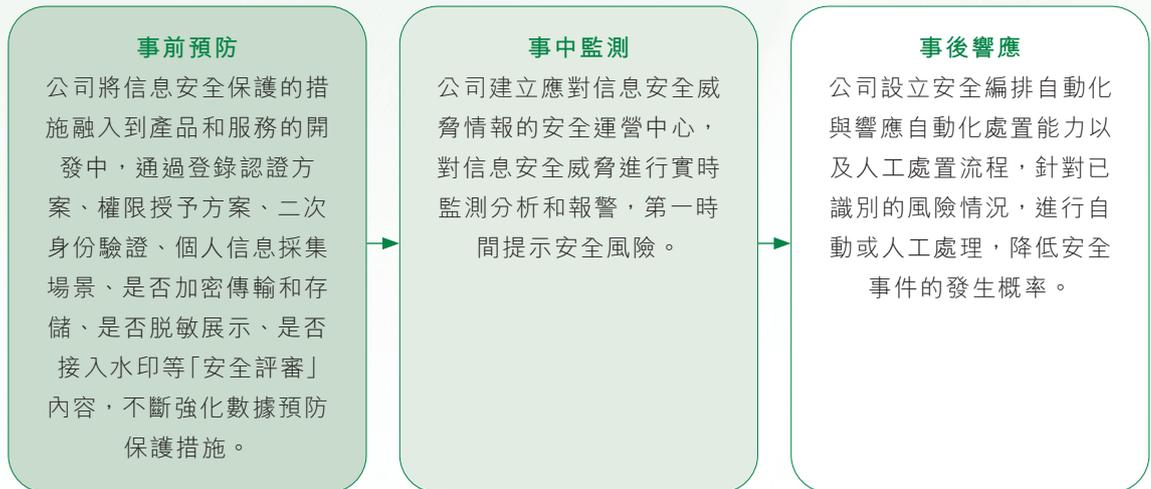
2024年，網絡與數據安全委員會積極開展工作。在產品和研發方面，建立了相關安全管理規範和流程，並推動產研員工進行在線學習和考試。在社區重點業務系統方面，完成了數據與合規安全風險評估，相關報告在委員會內部進行分享。在工具優化方面，推動了更高效的安全工具的引入和落地。

## 環境、社會及管治報告

### • 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。

知乎信息安全保護機制



### • 全面化管理措施

我們通過多維度舉措，全方位強化信息安全管理。通過開展審計工作、推進信息安全認證、開展安全培訓、優化安全管理工具，並構建供應商信息安全管理體系，全面築起信息安全嚴密防線。

#### • 信息安全審計

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，嚴格防控數據泄露與安全事件的發生。

**外部審計：**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。

**內部審計：**內部審計由公司安全部門實時開展。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，並對異常事件進行實時處理，確保風險可控。

2024年公司開展了10次信息安全審計工作。在業務側，我們推進了教育業務相關運營管理系統開展個人信息展示脫敏及涉及個人信息操作的日志審計，降低因員工行為導致個人信息泄露的風險。在公司領域，我們聯合評估機構開展電信領域數據安全風險評估，重點圍繞已上報的個人信息類型數據進行評估，評估結果優。

## 環境、社會及管治報告

- **信息安全認證**

知乎積極推進信息安全相關認證工作。目前，知乎已完成重要業務系統的網絡安全等級保護三級認證，獲得ISO/IEC 27001信息安全管理體系。並於2024年成為中國信通院「零信任實驗室成員」。



- **信息安全培訓**

知乎高度重視培養員工的信息安全意識。2024年，我們開展多場信息安全與網絡安全宣傳和培訓，通過在線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，加強信息安全保護技能，提高信息安全素養。

### 📎 案例：2024知乎網絡安全宣傳周

2024年，知乎開展了「2024知乎網絡宣傳周」活動。活動以「知安思危，共築網絡安全」為主題，以「經營安全，安全經營」為目標，普及網絡和數據安全知識，提升員工們的網絡安全意識，共築知乎網絡安全防線，讓每一名海盜都成為知乎網絡安全的守護者。



## 環境、社會及管治報告

- **信息安全策略和工具優化**

信息安全保護離不開有效工具和技術的保駕護航。我們持續對信息安全防護工具進行優化，確保防護力度不斷提高。

2024年，我們優化了數據防泄露策略，覆蓋各類信息外發途徑，並聯合人力資源部門對違規外發公司敏感數據行為進行處理。同時，我們優化了日志審計策略，提高了告警處置率，並全面排查了公司資產，對資產進行回收，以減少風險暴露面。此外，我們推進了應用安全「左移」，將潛在安全風險發現時間點提前，實現在代碼構建之前進行安全檢測，降低了安全事件發生概率。

- **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，對供應商進行全流程管理。

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》，從源頭築牢信息安全防線。

在招標環節，針對信息技術(IT)相關品類，知乎制定了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。為確保評分的客觀公正性，項目評委均需在知乎採購系統完成《利益澄清》後，方可開展評審工作。

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，持續確保供應鏈信息安全。

## 環境、社會及管治報告

### 用戶隱私保護

尊重用戶個人隱私信息，是知乎始終堅守的紅線。知乎通過不斷完善用戶信息保護體系、優化隱私保護技術和風險應對流程，全面促進用戶的隱私安全保護。

我們制定了《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、用途、共享範圍要求等具體內容進行明確，不斷規範公司用戶隱私信息安全治理工作。



在信息採集方面，知乎在服務前提前向用戶申請信息採集授權，確保用戶清楚知曉個人信息收集、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，杜絕泄露、篡改、挪用、破壞或非法提供給第三方，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。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。此外，知乎搭建了全方位的信息安全監測和應急響應平台，以持續強化數據風險事件感知能力，全方位保障用戶信息安全。

目前，知乎已獲得ISO/IEC 27701隱私信息管理體系認證。

報告期間內，知乎未發生任何信息安全相關的重大數據和用戶數據泄露。

## 環境、社會及管治報告

### 03 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、安全有溫度的工作環境，不斷激發每位員工的潛能與活力，提升員工幸福感，實現公司發展與員工個人價值追求的統一。

#### 3.1 保障員工權益

知乎尊重和保障員工權益，建立完善的僱傭制度。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，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，以規範公司有關員工薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期及其他福利待遇等範疇的管理。我們依法與員工簽訂勞動合同，保護員工切身利益。我們嚴禁以任何形式僱傭童工和強迫勞工，如發現類似情況，公司將依據相關法律法規及內部管理制度，進行嚴肅處理。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，在招聘中以能力適配度作為篩選首要原則，對殘障人員一視同仁。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，為員工提供平等多元的工作環境。

#### 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，通過多元的人才培訓體系、暢通可持續的人才發展規劃，不斷創新培訓內容與模式，完善人才發展策略，充分激發員工活力與潛能，助力員工實現自我成長和職業發展的協同共進。

##### 多元的培訓體系

知乎圍繞通用力、專業力、領導力三大能力模塊，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。

## 環境、社會及管治報告



### 領導力培訓

領導力是推動公司可持續發展的導航燈塔。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」，針對中層管理者的「領航未來」計劃以及高級管理者的「兩萬海裏」計劃，並通過內部自研課程、外部參訪、年終複盤會等多元化的培訓活動，逐步推動「領航者模型」和知乎管理之道的落地，以文化深化引領公司學習發展，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。在2024年，我們進一步梳理領導力培訓計劃和課程，通過前期診斷、調研訪談收集問題，優化培訓方案，並針對不同業務部門發展階段，匹配個性化培訓方案。



### 通用力培訓

通用力是員工在職場中發展的基礎能力和素養。知乎每年開展包括公司流程制度培訓、商業道德培訓、信息安全培訓、員工安全培訓等一系列的系統性基礎培訓。同時我們密切關注社會和科技發展動向和熱點，為員工識別和規劃通用力提升方向，並開展針對性的培訓。



### 專業力培訓

提升專業力是員工個人職業發展和公司長遠發展的核心競爭力。知乎基於各專業序列的職業通道發展體系，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

2024年，知乎以更貼近業務實際需求為出發點，深化了培訓內容和開展方式。我們將培訓內容依據業務部門特徵作進一步規劃，並將培訓分為高階和入門兩個類別，針對不同員工群體量身定制差異化的學習方式，助力員工以更適合的方式更高效地獲取所需知識，提升自身能力。

### 案例：ESG全員培訓

作為推動企業可持續發展的重要動力，ESG在當今商業環境中的重要性日益凸顯。知乎積極推動ESG理念在公司的深度踐行。在2024年通用力培訓中，公司將ESG相關內容作為拓展板塊，邀請了專業人士為全體員工開展了ESG專題培訓。在培訓中，員工更加深入地了解到ESG實踐的意義，並學習了國內外互聯網公司的ESG經驗。該培訓讓ESG理念在員工中進一步生根發芽，為公司ESG推動工作強化築牢思想基礎。

知乎持續追蹤跟進培訓反饋和課程質量評價，採用反饋機制收集意見和建議，並對內部開發的課程採取評審機制，並根據反饋意見和評審結果優化調整培訓方式和課程內容，旨在不斷提升培訓效果和課程質量。此外，我們還通過鼓勵員工參與外部的專業培訓，不斷提升專業能力，並賦能員工成長為內訓師。

### 暢通的人才發展

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》，按照崗位特徵將員工劃分為「管理序列」和「專業序列」雙通道，員工可根據職業發展要求，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。

2024年，我們重新梳理了知乎人才畫像並提出「高階+高潛」人才策略以更好地規劃人才發展。我們以知乎價值觀為圓心，職業驅動力為半徑，人才通用力為畫筆，勾畫出「有悟性」「保持開放」「總搞得定」「有作品感」「管理能力」的人才畫像，指導人才招聘和人才發展策略規劃。同時我們落實「高階+高潛」人才策略，進一步助力打造可持續發展的自驅人才梯隊。

### 知乎人才畫像



## 環境、社會及管治報告

### 3.3 增強員工歸屬感

知乎始終秉持開放自由、以人為本的管理理念，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。我們同樣注重與員工攜手共進，共同推動文化升級與傳播滲透，讓員工獲得尊重感、幸福感、歸屬感。

#### 文化共建

員工是知乎大家庭不可或缺的成員。我們邀請員工參與到公司各類事務管理中，鼓勵員工貢獻作為家庭一份子的力量，提升員工參與度與歸屬感。2024年我們攜手員工共同探索公司文化，鼓勵員工挖掘知乎文化與個人特質的融合，並進行了辦公環境的文化軟裝設計，提升員工的文化認同感，助力個人價值在公司的實現。此外，我們成立膳食委員會，邀請員工參與餐食評分、考察中央廚房管理，讓員工在日常點滴中感受到公司對他們的重視與信任。

#### 📎 案例：「知乎號·再起航」— 知乎與員工共建公司文化

2024年，知乎開啓了一場自下而上的文化探索之旅。我們通過全員深入調研、員工代表訪談和管理者與員工代表共創，從回顧往昔中汲取優秀基因。而後我們集結了140名海盜代表，再次提煉沉澱，將優秀基因注入蓄勢待發的全新「知乎號」，形成知乎共識的價值觀。「知乎號」海盜船，承載著「贏得信賴」「保持開放」「追求作品感」「保持昂揚之氣」「總搞得定」的價值觀，再次起航。我們努力讓知乎成為一種文化，一種可以激發大家好奇心、促進知識增長、能夠不斷地去發現和探索未來的文化



## 環境、社會及管治報告

### 📎 案例：「這很知乎」—員工共助企業文化落地

當「知乎號」承載著公司文化再次啓航，駛向下一個風和日麗的新大陸，我們同時把目光聚焦在船上的每一位員工，發佈了「這很知乎」系列視頻，以貼近個體的視角，展現在乎的關鍵時刻，成員們堅持做出「很知乎」的價值選擇。我們看到了每一位知乎海盜的文化堅守，讓知乎成為了一種激發專業和知識分享、積極影響世界和自驅生長的文化。



同期我們開啓了「誠邀—這很知乎」系列話題上線，通過開放討論，持續收錄知乎海盜心中真正體現知乎精神的故事，鼓勵全員參與文化建設，並不斷推進知乎特有的文化落地，與員工共同助力企業戰略落地和日常運營管理。

## 環境、社會及管治報告

### 案例：「知乎青年請回答」—員工自我定義知乎青年

2024年五四青年節，我們開展了「知乎青年請回答」活動，開啓了#你是哪種知乎青年？話題。活動邀請到十六位知乎青年，講述TA和知乎的故事，讓員工進行自我定義，探索知乎文化與個人特質的有機融合，讓員工在知乎實現自我價值，同時借知乎文化助力個人價值提升。



### 案例：知乎文化軟裝

為了將升級的知乎文化以更直觀的形式呈現給每一位員工，我們在公司大廳進行了文化軟裝，並針對提煉的每條知乎價值觀收集案例拍攝紀錄片，在辦公工區和公司內網循環播放，將知乎文化更好地傳遞給每一位員工。



## 環境、社會及管治報告

### 福利關愛

我們將員工視為最寶貴的財富，除了年假、帶薪病假、員工體檢等基礎福利待遇，我們每年不斷完善和升級員工福利，積極為員工提供舒適健康的職場環境和身心健康關愛。此外，我們提供豐富多樣的員工活動，讓員工在工作之餘持續感受知乎大家庭的溫暖，為職場生活注入陽光和養分。

**工作與生活平衡：**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。

**身心健康關愛：**公司為員工提供人體工學座椅、飲品豐富的茶水間、相對私密的洽談間、母嬰室、辦公室新風系統、營養豐富的工作餐，營造有溫度的舒適辦公環境。本年度，我們通過優化商業保險福利和升級補充醫療方案，進一步為員工健康保駕護航；我們為應屆生提供具有保障性的住房福利，幫助解決新員工的租房煩惱；我們還與外部食堂開展合作，建立了知乎食堂，進一步完善了員工的餐飲福利。

**多元員工活動：**公司組織多樣化的員工活動，成立「海盜俱樂部」和各類興趣活動小組，鼓勵員工在工作之餘放鬆身心，強健體魄，提升團隊凝聚力；開展年會和節假日活動，讓員工感受公司關愛。

### 📎 案例：「光影•禮贊」年會

2024年伊始，我們開啓「光影•禮贊」2024新年啓動會，知乎全體員工線上+線下齊聚一堂，以新穎的形式帶給大家不同的年會體驗。年會中我們以員工視角，演繹了員工的專屬「知乎故事」，並以公司視角發佈《藍色航線》大電影，將知乎海盜的成長經歷寫入脚本，用鏡頭重現出一段精彩起伏、值得回味的歷程。員工們在精彩紛呈的年會中，收穫感動與榮耀，帶著願景和激勵開啓新的一年。



## 環境、社會及管治報告

### 案例：「知恩於心·信賴同行」感恩節活動

借助感恩節的契機，傳承知乎感恩節，知乎於2024年11月28日在北京、上海、成都、廣州、南京、武漢六地同時舉辦「知恩於心·信賴同行」感恩節特別活動，為員工們提供一個可以互相感謝的機會和平台，營造「協同、感恩、欣賞、鼓勵」的友愛氛圍，促進跨團隊協作，提升內部員工鏈接度。活動中收到了來自全國各地各業務部門的1,200+份「彩虹卡片」，員工之間互相鼓勵，相互支持，大聲表白。



### 案例：中秋節非遺漆扇製作活動

中秋佳節來臨之際，知乎組織了一場線下非遺漆扇製作活動，與員工共同中秋佳節。員工通過自行設計、手工製作的方式製作屬自己的扇子，將對中秋的美好期許融入其中，讓員工們在工作之餘放鬆身心，感受傳統文化的魅力。



## 環境、社會及管治報告

### 溝通交流

知乎積極聆聽員工的聲音，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，及時響應員工要求。

#### 知乎員工溝通渠道

「海盜船」在線社區	員工自由溝通、互助交流的開放平台
「知乎全員大群」「海盜管家」	員工即時溝通平台和渠道
「北極星郵箱」	保護員工隱私、直通公司高管的反饋平台
「員工郵箱」	員工績效評定意見溝通渠道

為進一步健全員工溝通機制，2024年知乎開通了「北極星郵箱」，鼓勵員工對公司經營戰略、管理、運營等各項工作，提出合理建議，或對「不陽光」事件、行為進行投訴和反饋。公司高管直接關注並介入處理所有的員工投訴和反饋，解決方案由行政總裁親自把關，答覆給員工。我們希望通過「北極星郵箱」的使用，打破禁錮，鼓勵員工暢所欲言，打造更透明、健康的溝通環境。

### 3.4 關愛員工健康安全

知乎將員工健康安全置於首要位置。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》等國家及地方法律法規，致力於為全體員工提供安全、健康的工作環境。除了為所有正式員工提供補充醫療意外險、個性化體檢方案，我們從更多維度促進員工健康安全。

#### 應急響應

我們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。

#### 安全設施

我們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。2024年我們將辦公區桶裝水置換成直飲水，為員工提供更安心衛生的飲用水。

#### 管理制度

我們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。2024年，我們制定了《施工安全檢查表》《施工安全責任協議書》《施工及環境管理規定》等系列辦公區域施工管理制度，保障施工期間的員工安全健康。

## 環境、社會及管治報告

### 安全培訓

公司定期組織安全培訓。2024年公司開展了消防逃生演習、心肺復蘇操作培訓和AED使用培訓，提升員工危機防範意識，培養員工危機發生時的應對能力和自救能力。此外，我們在2024年發佈了「辦公區域安全倡議」，並製作成海報張貼在工區，時刻提醒員工提高安全意識防範。



消防演習



心肺復蘇培訓

經評估，知乎不存在危害職業健康安全的崗位，並在2022、2023及2024年內，公司未發生員工因工亡故事件。

## 環境、社會及管治報告

### 04 貢獻社會價值

我們始終相信，社區所蘊含的磅礴力量，能夠跨越各種界限，抵達更為廣袤的遠方。知乎將社會責任深刻於品牌發展的內核之中，積極開展慈善公益事業，發揮品牌影響力和社區傳播力，致力於用正能量賦能用戶、回饋社會。

#### 4.1 凝聚網絡正能量

「專業討論」是知乎的核心定位，也是知乎投身公益事業的關鍵依托。我們鼓勵倡導各領域專業人士聚焦熱點話題參與社區答疑公益活動，憑藉專業視角與深度探討，在社區中凝聚強大正能量。不僅如此，知乎還聯合外界積極開展公益活動，讓善意與知識的力量影響散播到更遠的地方。

##### 案例：「和你去更遠的地方」以社區的燈照亮產品的溫度

2024年知乎「燈塔計劃」攜手vivo,打造了「和你去更遠的地方」公益宣傳片，並在知乎社區開啓「新科技時代，可以為殘障人士帶來什麼」話題探討，將目光聚焦在對殘障人士的科技人文關懷。我們探討科技產品幫助殘障人士不止走出家門，而能走向物理距離和精神距離上更遠的地方，期待科技產品致力於為殘障人士帶來溫度和切實幫助，呼籲大家關注殘障人士的生活。

點擊鏈接，觀看「和你去更遠的地方」公益宣傳片：

<https://www.zhihu.com/zvideo/1778768161519034368>



##### 案例：「如何看懂孩子的『若無其事』」知乎上線兒童心理活動

數據顯示，孤獨症已成為導致我國兒童精神殘疾的首要疾病，知乎持續呼籲大眾關愛兒童心理。在2024年4月第十七個世界孤獨症關注日，知乎聯合壹心理、新世相發起「養育心理知多少•看懂孩子的若無其事」圓桌活動，聚焦兒童、青少年在成長階段的種種情況，包括孤獨症、霸凌創傷、厭學、青春期叛逆等心理健康問題，希望幫助家長對孩子的心理健康問題早日識別、評估及干預。



## 環境、社會及管治報告

### 4.2 助力鄉村振興

知乎響應國家鄉村振興戰略，積極參與鄉村振興公益活動，為鄉村送溫暖，並期待用科技的力量助力鄉村經濟發展。

#### 📎 案例：參與啓明創投·鄉村振興創業者支持計劃

2024年1月，知乎參加由啓明創投、中國鄉村發展基金會聯合舉辦的中國鄉村振興創業者支持計劃「舌尖上的年味·善品助農年貨節活動」，助力帶動鄉村農產品銷售。

#### 📎 案例：賦能佛坪縣數字經濟工作

2024年9月，在世界互聯網大會秘書長任賢良帶隊下，知乎在內的十余個會員企業赴陝西省漢中市佛坪縣考察調研當地數字經濟，為後續助力佛坪縣開展數字經濟工作，開啓了序幕。我們期待賦能佛坪縣鄉村振興，縮小數字鴻溝、推動普惠發展。

#### 📎 案例：「我給鄉村送年貨」公益活動

2024年2月，知乎積極參與京東發起「我給鄉村送年貨」公益活動，為陝西省西安市周至縣竹峪鎮中軍嶺村送去了米麵糧油等食品、取暖器等生活用品，讓村民們感受來自知乎的溫暖年味。



#### 📎 案例：「新力建新功·文創助隴原」公益活動

2024年9月，知乎在內的全國新的社會階層人士服務團，在甘肅省隴南市開展了「新力建新功·文創助隴原」活動。活動期間，知乎向該地區捐贈「鹽選會員卡」，希望為加快建設幸福美好新甘肅、不斷開創富民興隴新局面貢獻更多新力量，以「文化+科技」的專業優勢賦能地方發展。

## 環境、社會及管治報告

### 4.3 提升行業價值

知乎在行業發展的浪潮中，堅守提升行業價值的初心，通過不斷創新與積極實踐，為行業發展注入新的活力，並積極參與行業活動，用專業見解和前沿洞見發聲，促進行業朝著更加智能、高效、普惠的方向邁進。

#### 案例：創始人、行政總裁周先生在世界互聯網大會烏鎮峰會發言

2024年11月，知乎創始人、行政總裁周先生第六次出席世界互聯網大會烏鎮峰會，在企業家論壇、數字教育論壇發表演講，並接受媒體深度採訪，輸出關於互聯網行業、數字教育、AI大模型的深刻洞察和前瞻觀點，剖析了在AI時代中的互聯網商業模式，以及互聯網和數字教育的發展和機遇，為行業發展帶來了深刻洞見和積極引導。同時宣導了知乎近年來積極擁抱大模型技術革新的舉措和成果，為行業提供寶貴經驗。

### 4.4 賦能教育事業

知乎利用大數據、大模型等創新優勢，積極賦能職業培訓教育行業。著眼於不斷涌現的職業教育需求，知乎依托內容和科技的優勢，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。

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，助力每一位學員以高效、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。

## 環境、社會及管治報告

### 05 精益責任運營

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，維護信息安全和用戶隱私，保障自身良性可持續發展。

#### 5.1 強化風險管控

知乎高度重視風險管理和內部控制，建立了全面的風險管理體系和內控機制，並持續進行優化。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，以最大程度降低風險的潛在影響。

##### 管理體系

為更好地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。

#### 「三道防線」風險管理模式

第一道防線	<b>業務部門：</b> 負責日常運營中潛在風險的識別、評估、監控和管理
第二道防線	<b>人力、法務、財務、風控、社區、安全與治理中心等職能部門：</b> 負責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	<b>風控中心的監察職能和內審職能：</b> 負責公司風險管理和內部監控系統的評估以及第一道防線和第二道防線的實施狀況監督工作，具有高度獨立性

## 環境、社會及管治報告

### 流程制度

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，並根據COSO內部控制框架<sup>2</sup>模型建立了相關風險管理和內部控制流程。目前我們實施全鏈條風險管控流程，有效識別並應對風險。

#### 風險管控流程



定期對公司面臨的風險進行內部自評，形成風險自評跟踪清單等文件



將識別的風險同步給相關部門，進行風險確認



根據不同風險制定審計計劃和相應風險應對管理措施，高級管理層、內審部門進行整改監督，跟進整改進度，確保整改到位



高級管理層、內審部門對重大風險案件進行複盤，提出改進意見，著力提升風險管理水平

### 內控措施

知乎通過健全內控制度、強化合規審查即實施專項審計等措施，持續提升內部控制效能。公司積極配合外審工作，並開展內審。本年度公司以提升效率、流程優化為目標，結合公司情況有效實施了數項專項審計。其中「倉儲物流管理專項審計」項目通過執行現場審計程序，對庫存管理流程進行了嚴格審查，發現了業務成本存在優化空間，並協助業務部門制定並實施了整改方案，讓流程更流暢高效的同時，有效地節約了每月支出費用。

<sup>2</sup> 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 恪守商業道德

堅持高水平的商業道德是企業長期發展的核心保障。知乎恪守公平、信任和開放的道德規範，對腐敗行為零容忍，致力於在企業內部管理及外部生態構建可持續的商業環境。

#### 維護公平競爭

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

知乎貫徹對腐敗行為零容忍態度。公司通過反腐制度建設、員工行為規範、合作夥伴倡導等舉措，樹立紅線意識，推進廉潔企業建設。

- **管理制度**

知乎設立了監察部作為內部反腐機構，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，並不斷完善反腐敗體系，持續強化企業內部監督，規範公司反腐敗行為。

## 環境、社會及管治報告

### • 廉潔文化

知乎持續加強全體員工的廉潔意識，堅持從內部杜絕腐敗事件的發生。

在新員工入職階段，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。

同時對於全體員工，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」，以每周的頻率發佈「陽光信息」，包括典型反腐案例警示教育以及行業廉潔動態宣貫培訓，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。



2024年知乎開展廉潔宣貫培訓

### 完善舉人保護

知乎積極倡導員工參與廉潔文化建設，特設立多渠道、多形式的投訴和舉報機制，並建立《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，公司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

### 5.3 深化供應商管理

知乎積極致力於與供應商建立互利共贏的合作夥伴關係，通過健全的合規管理制度、透明公正的數字化管理工具，落實供應商全生命周期管理，踐行負責任採購，與供應商共建責任生態。

#### 管理制度

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，並且制定了《知乎採購人員行為守則》《集團申購人員行為守則》等嚴格的採購人員及申購人員管理要求，構建良好的供應商服務保障體系。在2024年，知乎對內部管理制度進行了更新優化，提升了合規把控度，並支持更差異化、全面化、高效率的供應商管理。

#### 供應商全生命周期管理

為規範採購流程，保障採購工作合規、透明、負責，知乎建立了供應商全生命周期管理體系，規範管理供應商的准入、履約、退出各階段。同時，知乎對採購部門進行了全員廉正及反腐敗培訓，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。

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踪監控，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。

#### • 供應商准入

在供應商准入階段，知乎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》等文件，規範供應商的商業道德規範準則。

同時，在供應商准入環節，知乎針對不同採購品類，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，對於部分重要供應商，知乎通過實地考察，對供應商准入門檻嚴格把控，優先選用來自於有環保認證資質的供應商的產品和服務，踐行負責任採購。

2024年新增採購行為供應商100%遵守知乎供應商管理制度。

## 環境、社會及管治報告

- **供應商履約**

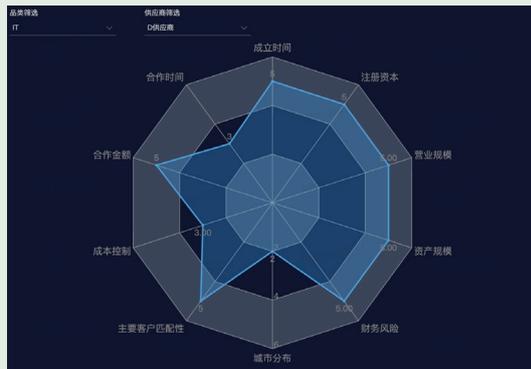
在供應商履約階段，知乎基於《供應商績效管理》制度，對供應商績效表現進行持續的追蹤及評估。我們根據品類和業務特點，對供應商進行月度、季度或年度等周期性考核，考核結果以評分和評級方式體現，並設置正負激勵機制，激勵供應商持續提升管理質量。

- **供應商退出**

供應商管理人員和採購人員定期盤查供應商清單，對觸發黑名單、考核不達標等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：供應商畫像和健康度評估

2024年，知乎實施了合作供應商畫像和健康度評估，通過對供應商基本信息的收集及供應商履約情況的盤點，刻畫知乎供應商畫像及評估供應商健康度。從供應商系統註冊開始，所有供應商相關信息均借助採購系統以數字化看板的形式直觀呈現，評估工作從多個維度有序展開，涵蓋供應商的基本狀況、財務狀況、商務表現以及績效水平等方面。基於評估結果對供應商進行差異化管理舉措，提升雙方合作的適配性，培養績效表現優異供應商，汰換績效表現落後供應商，確保不因供應商管理不善而導致任何損益，進一步保障公司供應鏈的高效、穩定運行。



供應商畫像示例圖(僅做圖例參考非真實數據)

## 環境、社會及管治報告

### 供應商廉潔宣傳

知乎十分重視供應商的廉潔合規，除在准入階段簽署相關廉潔協議，履約階段將廉潔合規納入評估考慮，在日常工作中亦持續關注供應商的廉潔合規情況，並通過「知乎採購部信息發佈平台」推送廉潔宣導圖片，持續宣揚知乎的廉潔政策，並督促供應商時刻重視並審視自身的廉潔合規。



### 數字化採購管理

知乎線上採購系統 (Supplier Relationship Management, 「SRM」) 自2023年上線以來，實現了對知乎採購的端到端全鏈路數字化管理。以打造更為高效、透明、規範的負責任採購體系為目標，知乎不斷優化線上採購系統，促進供應鏈體系的可持續發展。

#### 案例：「全鏈路數據看板」建設

2024年，知乎在線上採購系統SRM的基礎上，建立了「全鏈路數據看板」，從採購運營和供應商管理兩個維度，全面洞察採購業務執行情況，為採購策略優化提供數據支持，進一步提升採購策略決策的科學性和可行性，並強化供應商動態管理，風險監控和預警。



全鏈路數據看板示例圖 (僅做圖例參考非真實數據)

## 環境、社會及管治報告

### 06 推動綠色發展

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、推動綠色價值鏈、倡導綠色理念，完善自身環境管理措施的同時帶動價值鏈的綠色發展。同時知乎積極應對氣候變化所帶來的影響，開展氣候風險評估管理，全力邁向綠色可持續未來。

#### 6.1 踐行綠色運營

知乎倡導綠色運營理念，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《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》等相關法律法規，制定《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。在推動綠色運營的進程中，知乎積極從辦公環節與價值鏈環節發力，多維度、全方位地推進綠色發展，致力於為環境可持續貢獻力量，實現企業與環境的和諧共生。

##### 綠色辦公

秉持綠色辦公理念，知乎採取了一系列切實有效的措施，力求將環保行動融入日常辦公的每一處細節，降低自身運營產生的環境影響。

- **能源使用**

知乎在日常辦公中實踐節能減排理念。我們從設備節能和行為節能兩方面作為抓手，進行辦公能源管理。

在設備節能方面，作為辦公場所租賃方，知乎在自身可控範圍內積極選用節能設備。我們採用更為節能的辦公設備及LED照明系統，並採用智能空調系統，根據季節和室內環境合理調控溫度，提升空調使用效率，以最小的能源消耗維持舒適的辦公環境。在2024年度的辦公裝修中，我們亦充分考慮環保因素，將辦公區域的燈具更換為節能燈具。

在行為節能方面，我們引導員工減少不必要的能源消耗，例如在辦公區域的主要用電設備處，設置了節能減排標誌提醒，並在日常工作中提醒員工減少辦公設備待機能耗；辦公按需開燈、人走燈滅，杜絕長明燈現象。

- **資源利用**

知乎的資源利用主要體現在水資源使用與用紙等辦公用品的使用。我們秉持節約和可持續並行的理念，進行資源管理。

在水資源利用方面，知乎在自身可控可行範圍內，通過多舉措提高水資源利用率。公司加強對用水設施的日常維護管理，確保水龍頭等用水設施的正常運行。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，控制用水量。我們亦注重培養員工的節水習慣，通過張貼節水標語等形式，引導員工節約用水。

## 環境、社會及管治報告

在辦公用品使用方面，我們採用源頭減少和循環利用舉措。我們倡導最大程度地減少辦公用紙，我們鼓勵雙面打印、二次利用紙張、優先選用電子文件彙報工作，並在辦公區域合理設置紙張回收箱，方便分類存放可再利用紙張。我們優先選擇可循環使用的辦公用品，如可替換筆芯的中性筆，有效減少一次性用品的使用，減少資源浪費。

### 廢棄物管理

知乎辦公運營中的排放物主要為廢棄物。為實現廢棄物的可持續管理，知乎關注廢棄物的產生和處置階段，採取一系列措施，降低對環境的影響。

在廢棄物產生階段，我們在本年度落實了多種措施，從源頭減少廢棄物產生。

- 選擇環境友好型產品：全面使用環保可降解餐盒替代一次性餐盒、將打印機硒鼓更改為可降解硒鼓
- 資源回收利用：實施塑料瓶回收行動並進行重新利用
- 減少包裝廢棄物：辦公區桶裝水換成直飲水，減少桶裝水的使用，減少包裝廢棄物的產生
- 精細化管理：通過系統化管理減少餐飲浪費，減少廚餘垃圾產生

知乎的廢棄物種類主要為辦公生活垃圾、廚餘垃圾等無害廢棄物，以及廢舊電腦、廢電池、硒鼓等有害廢棄物。

在廢棄物處置階段，知乎堅持分類處置和「無害化」的原則。對於無害廢棄物，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。對於有害廢棄物，我們依據其性質和特點進行分類管理，建立專門的收集、儲存和處理流程，確保各類有害廢棄物能夠得到有效控制和處理，最大程度避免對環境造成的負面影響。

### 環境目標

本年度知乎對環境目標進行了優化，基於業務需求、職場優化狀況及對物業的決策影響力等多維度進行全面考慮，制定了更為合理且嚴苛的指標，不僅聚焦於節能減排硬性指標的持續推進，還高度關注員工環保意識與能力等軟實力的提升。知乎將以此環境目標作為底線，持續推行節能減排策略，積極開展各項減排行動，持續降低自身運營過程中的碳排放，全力打造綠色辦公。

#### 知乎環境目標

- 知乎職場100%推行垃圾分類，有害廢棄物實現100%回收處理
- 自2024年起，持續加強對員工的ESG宣傳培訓，組織環保活動，提升其對環境減排的認知和參與度
- 以2022年為基準，截至2027年底，單位面積耗電量降低5%

## 環境、社會及管治報告

### 綠色價值鏈

除了關注自身業務運營的可持續，我們拓展關注業務運營上下游的減排潛力。本年度，我們參考《溫室氣體核算體系企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》(GHG Protocol)標準，對知乎開展價值鏈上下游（即範圍三）排放的識別和梳理，作為綠色價值鏈建設的首要步驟。

因範圍三排放數據收集難、不可控的特點，我們制定了分階段的披露計劃，並持續關注可行的價值鏈減碳策略，為制定價值鏈減碳路徑和行動計劃打下基礎。

依據重要性和數據易得性的原則，我們梳理出本年度重點關注的範圍三類別：因業務運營需求租賃的第三方服務器、員工差旅和廢棄物處置排放。



**租賃服務器**：作為平台運營的科技企業，知乎的範圍三排放很大程度來自於租賃服務器的排放。因此，我們已率先佈局，積極尋求服務器排放方面的綠色轉型。

- **使用雲服務器**：我們在運營業務中積極採用雲服務器。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，提升硬件資源使用有效性。
- **選用節能數據中心**：我們在選擇租賃服務器時考慮節能需求。2024年我們進行了部分服務器遷移工作，選用了更高能效的數據中心。
- **優化服務器配置**：我們持續優化服務器配置。通過定期掃描服務器利用率，並結合業務需求，動態調整資源配置，提高單台服務器的利用率，回收利用率低的機器。



**廢棄物處置**：知乎掌握自身運營產生的廢棄物類別和數量，並已積極採取措施，例如垃圾分類、紙張回收利用等，減少廢棄物處置帶來的範圍三排放。本年度我們對此排放進行披露。



**員工差旅**：知乎關注和記錄員工差旅情況，我們已通過開展運營策略減少該部分的範圍三排放。本年度我們對此排放進行披露。

## 環境、社會及管治報告

### 6.2 倡導綠色理念

知乎深知環保理念的傳播對於推動可持續發展的重要性。我們不僅著力於在企業內部深耕環保理念，將環保理念融入企業文化，讓環保意識深入人心，亦希望憑藉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。

我們在日常工作生活中，向員工持續倡導環保理念，鼓勵員工採用步行、自行車、公共交通等低碳出行方式，倡導員工盡量使用樓梯，減少電梯能耗，培養健康的生活習慣和環保意識。

2024年，知乎成功開展了「知乎環保『在行動』」安全環保月活動，從各個角度，向員工宣導環保理念。

活動通過「為地球做的十一件小事」環保知識宣傳、環保知識講座、發佈綠色辦公倡議，向員工普及環保知識，讓環保理念融入日常，成為舉手之勞的習慣；我們積極推動光盤行動，通過發放環保禮品鼓勵員工在「海盜船」上分享光盤行動，引導員工珍惜糧食，杜絕餐飲浪費；垃圾分類知識競賽和實操挑戰賽，更是以趣味互動的方式，增強員工的環保意識和參與度。同時，我們邀請員工積極參與「塑料瓶回收」活動，減少塑料廢棄物。



知乎環保月宣傳海報

環保月落幕之時恰逢中秋佳節來臨，我們將環保理念和行動延續，以「知心唯有月，重塑共新生」為中秋特別主題，將環保月期間回收的塑料瓶經過創意加工，製作成中秋禮盒中的斜挎包、晴雨傘等實用好物，贈送給員工、客戶和合作夥伴。這一舉措，不僅巧妙實現了資源的循環利用，更以別具一格的方式，將環保理念傳遞給更多人。我們期望借此契機，呼籲並倡導更多人踐行可持續的生活方式，誠邀各界人士加入環境保護的行列，共同為地球的美好未來貢獻力量。



## 環境、社會及管治報告

### 6.3 應對氣候變化

氣候變化是當前全球共同面對的重要挑戰。知乎積極響應《國家適應氣候變化戰略2035》和國家「雙碳」戰略要求，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韌性，並期望帶動價值鏈上下游探尋應對路徑。

#### 治理

知乎將氣候變化納入公司治理框架。董事會積極參與氣候相關風險與機遇識別，制定相應管理策略，授權企業管治委員會全面監督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。

#### 策略

知乎參照氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架的披露方法和建議，梳理應對氣候變化的管理方向，通過年度報告過程識別風險，並對其產生影響的時間段進行評估，劃分為短期(<3年)、中期(3-5年)和長期(>5年)。基於識別氣候變化帶來的風險，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分配，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，按年度對氣候風險識別結果與相關應對舉措進行回顧、檢討與修訂。未來，知乎將持續關注氣候變化事項與相關分配資源，進一步優化氣候變化相關管理水平。

風險類型		時間	潛在風險影響	重點應對措施
實體 風險	急性 風險	颶風	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
		極端降水	短期	
		暴雪	短期	
	慢性 風險	平均氣溫上升	長期	
降水量增加		長期		

## 環境、社會及管治報告

風險類型		時間	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	中期~長期	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>
	技術風險	信息披露責任強化	中期~長期		
		向低能耗／低排放技術轉型的成本	中期	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續優化運營效率，增強節能技術與設備運用，監控與管理整體能效表現，探索清潔能源機遇。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>

## 環境、社會及管治報告

風險類型		時間	潛在風險影響	重點應對措施	
轉型風險	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	中期	<p>隨著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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		綠色供應鏈需求提升	長期	<p>隨著綠色可持續政策的普及，減排關注點從自身運營減排拓展至價值鏈減排，造成綠色供應鏈需求提升，可能會導致可選供應商減少和公司採購成本增加。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續關注市面產品的可持續性和價格，擴充可選供應商庫。</li> <li>加強對現有供應商的環保要求，可通過設置獎懲機激勵供應商使用清潔能源、節能技術等低碳措施。</li> </ul>
	聲譽風險	信息披露「漂綠」情況受到關注，利益相關方產生疑慮與負面反饋	中期	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>持續明確知乎環境影響相應目標，響應關切問題，增強各方信心。</li> <li>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。</li> </ul>

# 環境、社會及管治報告

## 附錄

### 關鍵績效表

#### 環境關鍵績效表

類別	指標	單位	2024年	2023年
排放物	<b>溫室氣體</b>			
	直接排放(範圍一) <sup>3</sup>	噸二氧化碳當量	0.00	0.00
	間接排放(範圍二) <sup>4</sup>	噸二氧化碳當量	936.63	869.11
	間接排放(範圍三) <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	1,002.75	2024年新增
	溫室氣體排放總量(範圍一、二)	噸二氧化碳當量	936.63	869.11
	溫室氣體排放強度(範圍一、二)	噸二氧化碳當量/平方米	0.07	0.05
	溫室氣體排放總量(範圍一、二、三)	噸二氧化碳當量	1,939.38	/
	溫室氣體排放強度(範圍一、二、三)	噸二氧化碳當量/平方米	0.14	/
	<b>廢棄物</b>			
	無害廢棄物 <sup>6</sup>	噸	18.33	28.80
有害廢棄物 <sup>7</sup>	噸	0.09	0.09	
無害廢棄物排放強度	千克/平方米	1.31	1.70	
有害廢棄物排放強度	千克/平方米	0.006	0.005	
資源使用	<b>能源</b>			
	直接能源消耗 <sup>8</sup>	千瓦時	0	0
	間接能源消耗：外購電力 <sup>9</sup>	千瓦時	1,745,488.00	1,523,961.00
	能源消耗總量	千瓦時	1,745,488.00	1,523,961.00
	能源消耗強度	千瓦時/平方米	124.65	89.69
	<b>水資源</b>			
	水資源使用量 <sup>10</sup>	噸	11,149.00	12,577.00
水資源消耗密度	噸/平方米	0.80	0.74	

<sup>3</sup> 報告期間，知乎未產生汽油、柴油、天然氣等直接能源消耗，因此無範圍一溫室氣體排放。

<sup>4</sup> 報告期間，知乎範圍二溫室氣體排放來自於外購電力消耗。溫室氣體排放量計算方法參照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》。2024年度電力排放因子來源於國家生態環境部、國家統計局最新發佈(2024年12月20日)的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》。表中2023年度電力碳排放因子維持參照國家生態環境部於2023年2月發佈的《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》。

<sup>5</sup> 本報告年度新增範圍三排放統計和計算，包括《溫室氣體核算體系企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準》中範圍三類別5運營產生廢棄物和類別6員工商務差旅。廢棄物排放來源於廢棄物處置產生的排放。本公司員工商務差旅均通過第三方商旅平台進行，排放數據來源於第三方商旅平台統計。

<sup>6</sup> 報告期間，知乎產生的無害廢棄物包括辦公垃圾、生活垃圾和廚餘垃圾。

<sup>7</sup> 報告期間，知乎產生的有害廢棄物包括電子廢棄物和廢舊電池。

<sup>8</sup> 報告期間，知乎未產生直接能源消耗。

<sup>9</sup> 外購電力數據覆蓋知乎所有運營地工作場所，包括北京、上海、南京、武漢、成都和廣州。

<sup>10</sup> 知乎總耗水量來源於市政供水和飲用水，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	2024年	2023年
僱傭	<b>員工人數</b>			
	員工總數	人	1,887	2,731
	<b>按僱傭類劃分</b>			
	全職員工	人	1,887	2,731
	兼職員工	人	0	0
	<b>按性別劃分</b>			
	男性員工	人	878	1,246
	女性員工	人	1,009	1,485
	<b>按員工層級劃分</b>			
	高級管理層員工	人	11	27
	中級管理層員工	人	126	174
	非管理層員工	人	1,750	2,530
	<b>按年齡劃分</b>			
	年齡30歲(不含)以下	人	776	1,395
	年齡30歲以上	人	1,111	1,336
	<b>按地區劃分</b>			
	中國大陸地區員工	人	1,885	2,728
	中國港澳臺地區及海外地區員工	人	2	3
	<b>員工流失</b>			
	總流失率	%	26.6%	26.7%
	<b>按性別劃分</b>			
	男性員工流失率	%	26.9%	26.4%
	女性員工流失率	%	26.5%	27.0%
	<b>按年齡劃分</b>			
	年齡30歲(不含)以下的員工流失率	%	37.6%	34.3%
	年齡30歲以上員工流失率	%	19.0%	18.7%
	<b>按地區劃分</b>			
中國大陸地區員工流失率	%	26.6%	26.7%	
中國港澳臺地區及海外地區員工流失率	%	100.0% <sup>11</sup>	33.3%	

<sup>11</sup> 海外員工流失率100%主要由海外員工基數較小引起。

## 環境、社會及管治報告

類別	指標	單位	2024年	2023年
發展與培訓	受訓百分比			
	按性別劃分			
	男性員工受訓百分比	%	47.0%	51.7%
	女性員工受訓百分比	%	53.0%	48.3%
	按員工層級劃分			
	管理層受訓百分比	%	7.4%	7.4%
	非管理層人員受訓百分比	%	92.6%	92.6%
	平均受訓時數			
	按性別劃分			
	男性員工平均受訓時長	小時	13	14
	女性員工平均受訓時長	小時	13	15
	按員工層級劃分			
	管理層人員平均受訓時長	小時	46	13
非管理層人員平均受訓時長	小時	10	15	
健康與安全	因公亡故人數 <sup>12</sup>	人	0	0
	因公亡故比率	%	0%	0%
	因工傷損失工作時間	天	0	0
供應鏈管理	供應商總數量	個	7,376	6,366
	按地區劃分			
	中國大陸地區供應商數量	個	7,244	6,254
中國港澳臺地區及海外地區供應商數量	個	132	112	

<sup>12</sup> 2022年、2023年及2024年，本公司未發生員工因工亡故事件。

# 環境、社會及管治報告

## 指標索引

相關指標	對應章節
<b>A. 環境</b>	
<b>A1 排放物</b>	
<b>一般披露</b>	<b>6.1 踐行綠色運營</b>
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(如適關鍵績效表用)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
<b>A2 資源使用</b>	
<b>一般披露</b>	<b>6.1 踐行綠色運營</b>
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打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 關鍵績效表
A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及如適用)每生產單位估量。	不適用

## 環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
<b>A3 環境及天然資源</b>	
一般披露	<b>6.1 踐行綠色運營</b>
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
<b>A4 氣候變化</b>	
一般披露	<b>6.3 應對氣候變化</b>
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>B. 社會</b>	
<b>僱傭及勞工常規</b>	
<b>B1 僱傭</b>	
一般披露	<b>3.1 保障員工權益</b>
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
<b>B2 健康與安全</b>	
一般披露	<b>3.4 關愛員工健康安全</b>
B2.1 過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	關鍵績效表
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 關愛員工健康安全
<b>B3 發展與培訓</b>	
一般披露	<b>3.2 激發員工成長潛能</b>
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
<b>B4 勞工準則</b>	
一般披露	<b>3.1 保障員工權益</b>
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 保障員工權益

## 環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
<b>營運慣例</b>	
<b>B5 供應鏈管理</b>	
<b>一般披露</b>	<b>5.3 深化供應商管理</b>
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。	5.3 深化供應商管理
B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.3 深化供應商管理
B5.4 描述在揀選供貨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。	5.3 深化供應商管理
<b>B6 產品責任</b>	
<b>一般披露</b>	<b>01 共建社區價值</b> <b>02 提升用戶體驗</b>
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。	2.1 聆聽用戶，優化服務
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 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.3 信息安全，隱私保護
<b>B7 反貪污</b>	
<b>一般披露</b>	<b>5.2 恪守商業道德</b>
B7.1 於彙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 恪守商業道德
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.2 恪守商業道德
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	5.2 恪守商業道德
<b>社區</b>	
<b>B8 社區投資</b>	
<b>一般披露</b>	<b>04 貢獻社會價值</b>
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)。	04 貢獻社會價值
B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	04 貢獻社會價值

## 意見及反饋

感謝您閱讀《知乎2024年ESG報告》，為更好地提高的ESG管理能力和水平，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您對知乎2024年ESG報告的總體評價：

好      較好      一般      較差      差

您認為本報告能否反映知乎的ESG實踐對環境、社會、管治的影響？

能很好反映      能較好反映      能一般反映      不太能反映      不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差

您認為本報告的內容陳述和版式風格設計是否方便閱讀？

是      一般      否

您對報告中哪一部分內容最感興趣？

---

您還希望在本報告中獲取什麼其他信息或內容：

---

您對本集團工作和本報告的其他意見和建議：

---

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給我們：

電子郵件：[ir@zhihu.com](mailto:ir@zhihu.com)

電話：86-10-8721-6603