

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



2025

環境、社會及
管治報告

目錄

2	關於本報告	51	04 傳播社會能量
3	創始人、董事長兼首席執行官致辭	51	4.1 助力鄉村振興
5	董事會聲明	52	4.2 凝聚網絡正能量
5	獎項榮譽	53	4.3 關注大眾情緒健康
6	亮點績效	54	4.4 助力保護生態環境
7	可持續發展管理	55	05 夯實責任治理
13	01 共建社區價值	55	5.1 企業管治架構
13	1.1 共建完善內容治理生態， 打造友善社區	56	5.2 風險管理
19	1.2 打造健康廣告生態， 建立誠信社區	58	5.3 營造公平商業環境
20	1.3 激勵創作，構建活力社區	62	5.4 保障負責任供應鏈管理
23	1.4 技術創新，締造智能社區	65	06 宣導環境保護
26	1.5 保護知識產權，激發創作活力	65	6.1 應對氣候變化
28	02 提升服務品質，打造負責任產品	71	6.2 踐行綠色運營
28	2.1 信息安全及隱私保護	73	6.3 宣導環保理念
36	2.2 產品責任，數字包容	76	附錄
38	2.3 聆聽用戶，優化服務	76	關鍵績效表
41	03 打造幸福職場	80	指標索引
41	3.1 保障員工權益與支持多元共容	92	意見及回饋
42	3.2 高效人才梯隊建設		
45	3.3 打造有歸屬感的職場		
49	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

本報告是知乎的2025年度環境、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(「本公司」)及其附屬公司(統稱「知乎」、「集團」或「我們」)，時間覆蓋2025年1月1日至2025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。

報告編制原則

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、社會及管治報告守則》(「《ESG報告守則》」)編制本報告。本報告已遵守《ESG報告守則》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制基礎，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」**：在編制過程中，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2025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，電子版報告可在本投資者關係公司網站(<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

創始人、董事長兼首席執行官致辭

2026年1月26日，知乎迎來十五周歲生日。從2011年上線時社區首個問題「如何正確使用知乎」開啟知識分享的序幕，到如今匯聚超過8,030萬專業創作者，成為大眾探索世界、尋求答案的重要平台，知乎十五年步履不停。

過程中，知乎深刻地體會到，一家互聯網企業的可持續發展，從來離不開用戶價值創造的核心根基、企業文化建設的內在支撐、社會責任履行的使命擔當。這三者相融共生、同向同行，既是知乎十五年發展的底色，更是我們面向未來、行穩致遠的根本遵循。

我們始終相信，知乎的價值源於每一位用戶。十五年來，我們始終以用戶需求為導向，守護創作價值、提升體驗價值，讓知乎成為中文互聯網高品質內容與專家網絡聚集活躍的高地。

2025年，在全國首個科普月中，知乎邀請韓濟生、龐國芳、勵建安院士、頂尖科學家與答主同台交流，傳承科研精神；知乎聯合科研機構打造科學季、科學開放麥、鹽沙龍等系列科普活動，讓金湧院士與脫口秀演員同台開講，讓高能物理專家走進社區直播分享，讓前沿AI科技更為公眾所懂所用，讓知識連接前沿科技，也解答當下困惑。

2025年，知乎積極拓展產業合作，以網絡文學、影視改編、短劇改編、AI漫劇改編等多元形式，放大優秀創作者的全產業鏈影響力，讓好故事被更多人看到，也讓創作者獲得更多實實在在的收益。同時，我們聯合相關部門、合作夥伴、用戶組成共同戰線，全力打擊侵權、網絡暴力等不法行為，維護互聯網環境清朗。

我們欣喜地看到，在知乎，有人在這裡找到解決問題的答案，有人在這裡開啟認知的新大門，有人在這裡成為互聯網世界的「第10人」，堅守真實、求真求變。

知乎以知識為橋樑，關注特殊群體、傳遞社會溫暖，讓互聯網更有溫度。2025年，我們攜手中國心理衛生協會啟動「心理調頻計劃」，邀請十三位一線心理醫師、專家開展線上圓桌，舉辦線下鹽沙龍，為當代人提供情緒疏導與心理支援，關注大眾心理健康；我們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專欄，讓知識傳播沒有障礙；我們助力鄉村振興，匯聚農業經濟學者等專業力量，為農村產業發展提供智力支持，讓知識成為鄉村發展的「內生動力」。

環境、社會及管治報告

十五年來，知乎始終秉持「人才至上」的理念，打造多元包容的職場環境，讓每一位員工都能各展所長、實現價值。

截至2025年底，知乎女性員工佔比達57%，我們建立「管理序列」與「專業序列」雙通道發展機制，讓不同領域的員工都有清晰的成長路徑；我們實現員工培訓覆蓋率100%，人均培訓時長達15.6小時，從ESG專題培訓、資訊安全合規教育到專業技能精進、領導力提升，讓員工與企業共同成長。

十五年來，知乎將社區的「求真精神」融入企業的運營管理，建立「三道防線」風險管理模式，通過數位化監控審計、全流程廉潔管控，堅守商業道德底線；搭建「北極星郵箱」等多元溝通管道，讓每一位員工的聲音都能被聽見、被重視，讓企業在持續地反思與優化中不斷進步。更重要的是，我們讓每一位員工都成為社區文化的踐行者，將「為用戶創造價值」奉為工作準則。

十五年來，知乎以行動為表率，踐行綠色發展，彰顯企業責任。在綠色運營方面，我們推行綠色辦公，實現100%垃圾分類、有害廢棄物100%回收處理，將能耗指標納入數據中心供應商評估體系，以實際行動回應「雙碳」目標。我們積極應用AI技術，提升運營效率，節約運營成本，為用戶提供更高效率的服務和體驗。

十五載春秋，初心如磐；十五載耕耘，步履不停。從三裡屯一張免費辦公桌上的第一行代碼，到如今成為數億用戶信賴的問答社區，知乎的十五年，是與用戶共同成長的十五年，是與行業共同進步的十五年，更是踐行可持續發展理念的十五年。站在十五周年的新起點，我們深知，前路漫漫，惟有奮鬥。

未來，我們將繼續秉持「讓人們更好的分享知識、經驗和見解，找到自己的解答」的初心，與每一位用戶、每一位夥伴攜手，在知識創造價值的道路上，共同書寫更具溫度、更有責任、更可持續的未來篇章！

知乎創始人、董事長兼CEO

周源

環境、社會及管治報告

董事會聲明

知乎設立了三級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。董事會作為本集團ESG最高責任及決策機構，負責監督並管理ESG相關事宜，對本集團的ESG策略及報告承擔最終責任，監察可能影響公司業務或運作、股東與其他利益相關方的ESG相關事宜。董事會下設企業管治委員會，主要負責評估與本集團相關的ESG風險，確建立立恰當且有效的風險管理與內部監控體系。在監督集團策略、重大交易決策、風險管理程序及相關政策的過程中，委員會充分考慮與氣候相關風險及機遇的權衡評估；同時，委員會亦負責向董事會匯報相關ESG目標的完成進度並進行定期檢討。

企業管治委員會通過定期舉行會議，審議並批准公司可持續發展目標（包括氣候相關風險和機遇目標），並由ESG工作小組指導並監察公司的ESG願景、策略及架構的發展及實施，檢討公司重要的ESG議題、主要的ESG風險及機遇，監察與股東的溝通管道及溝通方式，審閱公司的ESG相關披露。

本集團十分重視各利益相關方的建議和意見，建立了充分的溝通管道，與主要利益相關方展開交流，依據溝通結果討論並確定集團重要的ESG議題，以及可能面臨的氣候相關風險，不斷完善ESG相關戰略和政策制度。本報告年度內，董事會對ESG重要性議題進行了審批，通過了關於應對各項ESG議題重要性程度調整的提案，保障重要性議題矩陣的時效性與合理性。

董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對報告的真實性、準確性和完整性承擔責任。本報告詳盡披露本集團2025年ESG工作的進展與成效，於2026年4月17日經董事會會議審議通過。

獎項榮譽

北京市委互聯網企業工委頒發	中央網信辦《向前走，未來會給你答案—慶祝新中國成立75周年特別策劃	
北京市互聯網黨建重點企業	獲「網絡正能量主題活動」精品	
中央網信辦於2025年頒發	中央網信辦於2025年頒發	「脈脈」平台頒發
2024年度業務發展貢獻獎	2024年「清朗」成效突出平台	「年度職得去僱主」獎項

環境、社會及管治報告

2025年亮點績效

共建社區價值

發佈闢謠文章 1,236 篇， 流覽總數約 12萬 次	全年清理共 305.3 萬次虛假互動行為	成功自動識別 並攔截詐騙行為 30%
廣告審核檢測準確率達 90%	活躍創作者中的收益滲透率 已穩定在 70% 以上	累計已獲得商標 數量 1,323

提升服務品質，打造負責任產品

程式碼構建前實施安全檢測準 確率達 90%	全體員工網絡與數據安全意識培訓及 考核通過率達 99.96%	鹽言創作者淨推薦值(NPS) 相比去年同期上升幅度達 47%
核心用戶平均滿意度 超過 97%	獲得 網絡安全等級保護三級認證 SO/IEC 27001:2022信息安全管理體系認證 ISO/IEC 27701:2019隱私信息管理體系認證	

打造幸福職場

女性員工佔比達 57%	員工年度受訓總時數 27,955 小時	消防演習參與率 84% ， 全員通過考核
--------------------	----------------------------	--------------------------------

夯實責任治理

女性董事佔比 14%	1,061 家核心及關鍵供應商被納入標準化管理慣例
-------------------	----------------------------------

宣導環境保護

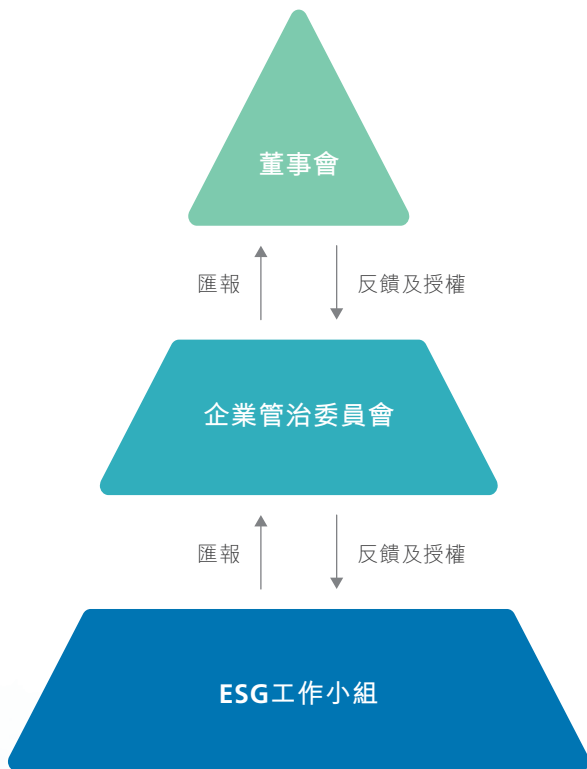
辦公樓宇年同比去年節電量 超過 380,000 千瓦時	有害廢棄物回收處理率 100%	離線業務租賃機房年度 最低PUE: 1.16
已設置範圍二的 溫室氣體排放密度目標	本年度範圍二的溫室氣體排放為 794 噸二氧化碳當量，同比下降 15%	

環境、社會及管治報告

可持續發展管理

ESG管治架構

本集團深信卓越的ESG治理能力是企業長青的關鍵。為此，我們持續優化ESG管治架構與制度體系，致力於提升治理效能，構建了以董事會為最高負責機構的『董事會－企業管治委員會－ESG工作小組』三級管治體系。透過董事會的監督決策、企業管治委員會的統籌管理及ESG工作小組的貫徹落實，我們確保ESG理念深度融入企業整體戰略與日常營運，全面提升知乎在可持續發展領域的表現。



決策層

- 作為本集團ESG最高監督決策機構，對ESG戰略目標承擔最終責任
- 審議、批准並定期檢討公司ESG願景、策略、目標與方針
- 審議本公司ESG事宜相關風險及重要性，確保重大性ESG風險納入集團風險管理體系
- 監督並檢討本公司ESG事宜相關政策、管理、表現及關目標進度

管理階層

- 評估及制定公司的ESG行動計劃與目標（包括氣候相關目標）源為ESG工作的開展提供保障，指導並支援ESG工作落地
- 識別、釐定和評估本公司ESG事宜相關風險及重要性
- 監督管理氣候相關風險的識別、報告和緩解措施
- 審閱年度《ESG報告》，並向董事會報告任何重大事項

執行層

- 開展ESG相關實踐，促進ESG事宜落地執行，將可持續發展融入日常運營中
- 統籌年度ESG報告編制及利益相關方溝通工作
- 收集並向ESG團隊報告與ESG有關的表現和指標
- 識別並向企業管治委員會更新風險及機遇，以及可行的緩解措施

環境、社會及管治報告

利益相關方溝通

經過嚴謹的評估與分析，本集團明確了六類對企業發展影響深遠的核心利益相關方。這些利益相關方各自有著不同的關注議題，而集團也針對性地制定了多樣化的溝通管道，並積極採取行動予以回應。以下表格將詳細展示各利益相關方的關注議題、集團與之溝通的管道以及相應的回應舉措。

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"> 優質的產品和服務 數據信息安全 隱私保護 知識產權保護 	<ul style="list-style-type: none"> 平台服務 用戶反饋溝通 社交媒體互動 	<ul style="list-style-type: none"> 優化產品體驗和技術服務 規範版權保護 不斷提升信息安全管理 踐行產品責任 負責任營銷
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 內部員工線上溝通平台 績效評定溝通管道 公司專用反饋郵箱 內部溝通會 	<ul style="list-style-type: none"> 開展團建和員工關愛活動 制定有競爭力的薪酬體系和福利保障機制 加強職業健康和安全管理 組織員工培訓，不斷完善培訓體系
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 優化內控內審能力 加強信息公開 業績實現穩健增長，提升持續盈利能力
 供應商與 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 穩定高效供應 長期合作共贏 公平競爭 	<ul style="list-style-type: none"> 實地考察與拜訪 行業大會 供應商管理規範 供應商績效管理制度 採購系統 	<ul style="list-style-type: none"> 參與行業活動，推動行業發展 健全供應鏈管理機制 實施數字化管理，促進高效、透明、規範的合作
 政府與 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合規合法經營 行業良性競爭 重視環保及信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> 項目合作 信息披露 政策諮詢 監管監察 監管機構培訓 正式訪問 	<ul style="list-style-type: none"> 踐行商業行為準則 優化內控、合規管理 提升反腐敗管理 宣導綠色環保理念
 社區與 非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 公益項目 社交媒體活動 公司網站 社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 助力鄉村振興、教育普惠 不斷加強網絡安全治理 推進技術和教學產品功能創新 借助平台優勢進行正能量宣傳

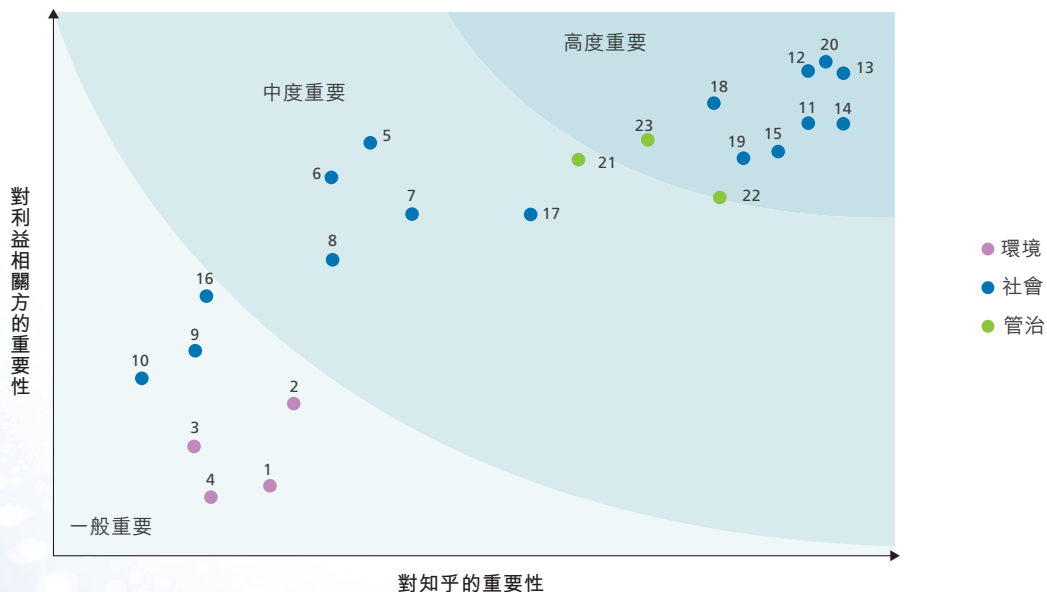
環境、社會及管治報告

重要性議題分析

重要性議題評估能夠幫助知乎識別與可持續發展有關的風險與機遇，明確改進方向，亦有助於提升本報告的披露透明度，與各利益相關方分享本集團可持續發展的進程。於報告期我們以網上問卷調查的方式了解各持分者的關注點。重要性議題評估的流程主要分為回顧、識別、確認及審視四大步驟。

<p>回顧往年結果</p>	<p>結合戰略方向，回顧上一年度重要性評估結果，評估結果是否符合企業自身發展現狀及戰略方向，並與同業對標。同時結合最新《ESG報告守則》、《全球報告倡議組織》等可持續發展權威標準，對本年度的重要性議題進行了添加和整合。</p> <p>在本年度的重要性議題評估中，集團識別並確定了23項重要性議題，其中4項為環境類議題，16項為社會類議題，1項為管治及營運議題，3項為經濟議題。</p>
<p>識別ESG議題</p>	<p>本集通過團邀請不同主要利益相關方及本集團的管理層代表參與線上問卷調查，通過打分的方式，收集其對本集團潛在實質性議題，對已篩選的實質性議題的重要性進行判定。議題將會分為3個類別排序，分別為高度重要議題、中度重要議題和一般重要議題。</p>
<p>確認重要程度</p>	<p>從「知乎的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度，構建實質性議題矩陣，根據各議題的評分篩選出高度重要議題，以確認各項ESG議題的重要程度。</p>
<p>審視評估結果</p>	<p>ESG工作小組對重要性評估結果進行檢閱，並由董事會進行審批。</p>

知乎重要性評估結果



環境、社會及管治報告

高度重要議題

- 20 信息安全與隱私保護
- 12 原創支持
- 13 高品質社區建設
- 14 產品和技術創新
- 11 知識產權保護
- 15 AI倫理
- 18 用戶體驗與服務
- 19 數字包容
- 22 ESG管治
- 23 合規與風險管理

中度重要議題

- 21 反貪污與商業道德
- 17 負責任營銷
- 5 員工健康和 safety
- 7 員工多元化與平等
- 6 員工權益與福利
- 8 員工培訓與發展

一般重要議題

- 16 負責任供應鏈
- 9 社區公益
- 10 鄉村振興
- 2 能源和資源管理
- 3 廢棄物管理
- 1 應對氣候變化
- 4 溫室氣體排放

ESG戰略目標

在經評估識別出的重大性議題清單中，『信息安全與隱私保護』、『創作者激勵』及『高品質社區建設』位列前三大核心議題。為有效管理上述關鍵領域，本集團已制定相應的管理目標與風險防控機制，旨在深度響應持份者的關切。透過強化對重大風險的管控，我們致力於構建更為穩健的經營環境，保障業務的長遠可持續運作。

信息安全與隱私保護

作為領先的互動媒體企業，信息安全與隱私保護是知乎穩健發展的核心基石。我們致力於通過持續完善管理機制與升級技術防護手段，全方位強化數據安全管理，為用戶打造安全可靠的平台環境。集團深知，安全性漏洞或系統技術滯後引發的洩露風險，將直接導致用戶流失及品牌聲譽受損。為此，我們建立了嚴密的風險管控體系，設定了以下的安全與隱私管理目標並實施動態監測，確保各項風險處於可控範圍，築牢企業合規經營防線。

2026年目標：

- 信息安全與隱私保護制度，覆蓋所有產品和業務；
- 新員工信息安全及隱私相關考試通過率100%

環境、社會及管治報告

本年度成果：

- 已獲得了網絡安全等級保護三級認證及ISO/IEC 27001:2022信息安全管理體系認證
- 本年度共組織了3次新員工信息安全及隱私相關的培訓，考試通過率100%
- 開展了4次網絡安全相關的宣傳活動

創作者激勵

作為高品質問答社區與原創內容平台，優秀創作者是維持知乎知識動能的核心。我們致力於優化創作者體驗，助力其不同成長階段達成目標，以持續提升社區活躍度。集團深知，若缺乏有效的官方激勵或商業化分成，創作者極易流向競爭平台，導致核心資產流失；同時，深度原創動力的下降將損害「高品質問答」的品牌調性，引發用戶活躍度與留存率下滑。為此，我們設定了明確的創作者激勵目標並實施嚴密監測，確保生態繁榮與品牌價值的持續增長：

2026年目標：

- 確保平台頭部和腰部創作者的穩定，維持他們對平台的歸屬感；
- 定期監控創作者淨推薦值(NPS)，深層次評估用戶體驗；
- 確保創作者收益體系及結構的穩定性。

本年度成果：

- 活躍的高等級創作者中的收益滲透率已穩定在70%以上的高位水準；
- 整體社區創作者NPS相比去年同期上升幅度超過20%；
- 本年度優化了創作者收益結構，同時積極拓展創作者的多元化變現管道。

環境、社會及管治報告

高品質社區建設

內容生態治理直接關係到用戶體驗與平台聲譽。本集團致力於通過技術創新與嚴謹管理，全方位保障社區內容的安全性與健康度，旨在降低運營風險並減少監管處罰。我們深知，若網絡暴力、謠言或色情欺詐等不良信息未能得到及時遏制，不僅會引發嚴重的社會負面影響，更將導致用戶流失及嚴厲的監管制裁，損害平台根基。為此，我們設定了明確的治理目標並實施動態監測，築牢高品質社區防線，確保生態長效健康發展。為此，我們設定了以下的管理目標並實施動態監測：

2026年目標：

- 確保「AI識別+人工審核」機制順利執行
- 定期監控及更新反詐風控模型
- 確保完善的帳號檢測能力

本年度成果：

- 通過「AI識別+人工審核」機制，有效識別「真人眾包」違規行為，本年度識別覆蓋率達90%
- 自研5個反詐風控模型，成功自動識別並攔截詐騙行為30%
- 全年處置共38.7萬個違規作弊帳戶

環境、社會及管治報告

01 共建社區價值

知乎作為一家領先的線上內容社區，用戶與平台共同構建了充滿活力的內容生態與包容氛圍的社區。我們通過持續升級治理機制，打造友善健康的社區環境；建立嚴謹的廣告審核體系，建立有誠信的社區；通過扶持優質創作者與保護知識產權，構建創新活力社區。同時，我們不斷增強研發能力，在完善AI倫理標準的基礎上，賦能智能社區建設，全方位保障社區的繁榮與安全。

對標聯合國可持續發展目標：



1.1 共建完善內容治理生態，打造友善社區

知乎視合規經營視為發展基石，嚴格遵守並落實《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國民法典》、《互聯網信息服務管理辦法》、《人工智能生成合成內容標識辦法》、《網絡信息內容生態治理規定》、《互聯網用戶帳號信息管理規定》、《互聯網用戶公眾帳號信息服務管理規定》、《網絡音視頻信息服務管理規定》等法律法規和管理條例。在此基礎上，我們建立了《關於治理濫用AIGC進行違規創作的社區公告》及《知乎防網暴指南》等內部規範，確保業務運作全面符合國家監管標準，有效降低法律合規風險，並構建起標準化、專業化的內容審核與管理體系。

此外，我們還設有《知乎協議》及《知乎社區規範》等社區制度，保障用戶的合法權益與良好的互動體驗，營造高品質的社區討論氛圍；這不僅有助於鞏固品牌公信力與用戶黏性，更為平台的長期永續發展奠定堅實基礎。

內容治理流程

知乎絕不容許任何違規及破壞社區和諧的行為。為此，我們組建了專業的社區管理團隊，並建立「AI識別+人工審核」的雙重機制。透過基於圖像、文本、視頻的多維度檢測技術與持續優化的識別模型，配合人工巡查，確保治理無死角。我們的審核流程實現了從帳號註冊、內容發文到反饋舉報的全生命週期覆蓋。透過持續反覆運算升級平台治理產品與功能，我們不斷優化審核機制，確保能精準攔截各類風險。我們致力於以技術創新與嚴謹管理，全方位保障社區內容的安全與健康，營造友善的網絡環境。

環境、社會及管治報告

帳號註冊

優化帳號檢測能力

本年度知乎著力提升帳號檢測能力。我們建立了專業的帳號安全團隊，針對註冊環節進行全方位監控。透過對設備資源的嚴密掃描，系統能有效識別並攔截「機刷」等帳號。同時，我們持續追蹤帳號在註冊、登入、更換綁定信息及日常活躍中的異常行為，並對潛在風險進行標記；針對極高風險的帳號，則採取直接封禁措施，從源頭阻斷黑產入侵。

違規帳號治理

我們利用智能識別及人工審核的機制，有效識別特別是針對隱蔽性強的「真人眾包」違規行為，目前識別覆蓋率已達90%。對於涉嫌詐騙的重點與嚴重違規行為，我們利用大數據分析其互動模式，一旦偵測到互動量極度異常，將立即對該帳號執行處置，嚴厲打擊平台內的惡意欺詐行為。

發文前

預審機制

在內容正式發佈前，我們實施嚴格的預審機制，一旦檢測到內容存在危害或違規，系統將直接予以攔截。我們採取「AI識別+人工審核」的雙重機制，確保所有內容先經過機審篩選。AI運用自然語言處理及圖像識別技術，針對文本中的敏感詞、色情、暴力或政治敏感等違規表述進行即時篩查。

針對AI判定為高風險的內容，我們會進行人工複審流程。專職審核員會結合上下文情境進行深度判斷，以有效降低機器的誤判率。我們對人工審核訂定嚴格的KPI考核，涵蓋「工作產出」與「工作品質」兩大維度，確保判斷準確度同時不影響用戶發文體驗。

對於確認違規的行為與內容，我們將採取最高等級的處罰力度，從源頭杜絕後續可能的危害，全力守護平台內容安全。

環境、社會及管治報告

發文後

審核清查團隊

知乎設有專業的清查團隊進行定期審核。透過AI技術定時對站內全量的生產數據進行掃描，並根據內容狀態進行區分，藉此精準偵測任何存量的違法違規內容，並嚴格依照相關規範執行處置。為持續提升識別效能，我們還會定期進行人工校準並更新違規數據庫，藉此優化智能系統的準確性。

此外，團隊會針對較為複雜及隱晦的違規行為開展人工專項巡查。這種雙軌模式能有效打擊各類變體違規，確保平台環境在動態變化中始終保持健康與安全。

用戶反饋及舉報

透明多元的反饋機制：

我們設立了「知乎小管家」、線上客服、熱線及專項舉報專區等透明且多元的反饋機制，讓用戶能透過多管道監督社區內容。我們持續優化舉報體驗，提供快捷入口、多樣化指引與透明的審核進度展示；透過增加舉報理由，確保用戶能精準反饋並即時跟蹤。此外，我們完善了不良信息舉報受理機制，落實「線上受理、人工分級處置、及時回復」的溝通閉環，確保每項要求均能得到妥善處理與回應。

內部機制優化

當收到舉報並確認其真實性後，我們會啟動自查程式。透過深入分析違規案例，我們持續反覆運算升級稽核原則與審核模型，並針對性地優化送審規則。這種基於用戶反饋的滾動式修正，確保了平台能快速應對新興的違規趨勢，提升內容過濾的精準度。

社區共治

知乎設立了「社區共建」專區，讓用戶可以主動發起、參與爭議審查程式。同時亦推行了「眾裁官」制度，邀請用戶參與平台治理。針對具爭議性的評論或回答，眾裁官會獨立閱讀內容並結合上下文及社區規則，從「違規」、「不違規」或「棄權」中進行投票。最終依據多數意見決定內容是否下架或處罰，透過這種機制實現用戶共治，共同維護社區的和諧環境。

環境、社會及管治報告

審核及治理功能優化

為加強對站內爭議內容的正向引導，我們於年度內開發並上線多項產品功能，持續優化內容審核機制，旨在進一步提升審核效率、準確性及用戶體驗。報告期間，社區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、違法違規內容防治、AIGC治理及反詐防騙展開。透過技術升級與策略反覆運算，我們在各個專項領域均取得了顯著成效，全方位築牢社區安全防線。

治理領域	治理機制及功能優化	治理成果
不實信息 防治	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用人工智能技術識別進行初步篩選，並針對易於識別的虛假信息建立專項數據庫，實現主動識別與打壓； ➤ 定期邀請相關領域的專業人士對系統識別的內容進行校準，減少AI在識別過程中可能產生的幻覺，確保技術判斷的精準度； ➤ 針對較為複雜、語意含糊或具爭議性的不實信息，則委由專業人士進行深度人工審核； ➤ 設立「內容來源」「創作聲明」功能，協助用戶判斷內容真實性和時效性； ➤ 平台設「闢謠專區」及「今日闢謠」專欄，通過官方帳號、謠言庫及定期公示，嚴治不實信息。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 不實信息內容日均提醒數60條 ➤ 發佈闢謠文章1,236篇，流覽總數約12萬次
網絡暴力 打擊	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用人工智能技術提前識別可能引發極端兩極評論的內容，並針對易導致對立的關鍵字眼加強審核；透過適度的流量調控及評論不友善彈窗，防止爭議擴大，從源頭降低網暴發生的風險； ➤ 針對用戶行為，系統會自動識別過往有多次極端評論記錄或具惡意傾向的帳號，並將其納入重點監控名單。若違規行為持續，平台將依規執行嚴厲處置； ➤ 建設「一鍵防護」功能，讓用戶開啟主動防護模式； ➤ 定期開展網暴專項治理和宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 開啟一鍵防護用戶數日平均227個 ➤ 日均評論阻斷提醒2,444條 ➤ 日均不友善信息處置494條 ➤ 日均帳號違規處置21個

環境、社會及管治報告

治理領域	治理機制及功能優化	治理成果
<p>網絡水軍與反作弊治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 若偵測到網絡水軍的刷贊行為，系統會限制其推薦許可權及熱度，同時撤銷所有虛假數據；對於刷粉行為，則採取直接扣除虛假粉絲數量的措施，確保數據真實性； ➤ 利用AI即時監測具備機械特徵的高風險帳號。針對短時間內大量發送私信等異常行為，系統會先行標記，若違規持續則果斷執行封禁或凍結處置； ➤ 主動與水軍供應商進行滲透測試與伺服器測試，透過反向工程優化識別演算法，全面提升對水軍黑產的覆蓋與打擊能力。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全年清理共305.3萬次虛假互動行為 ➤ 全年處理共2.2萬條違規招募水軍內容 ➤ 全年處置共5.2萬個網絡水軍違規帳號 ➤ 全年處置共38.7萬個違規作弊帳戶
<p>違法違規內容治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 實行防線前移的核心策略，透過在內容發出的前端建立偵測機制，在風險擴散前完成攔截與控流，從源頭阻斷違規內容的傳播路徑； ➤ 技術層面，我們實施加密簽名與系統加固，防止黑產繞過前端介面直接調用API進行惡意操作； ➤ 我們嚴格限制單個帳號的內容生產數量，例如將註冊帳號的發文上限由50篇下調至20篇，遏止自動化腳本的大規模灌水行為。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全年識別共66.2萬個垃圾註冊帳號 ➤ 平均每天阻攔惡意登錄行為1,400次 ➤ 全年處置共265.7萬條違法違規內容 ➤ 全年處置共14.1萬個違規帳戶
<p>AIGC治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 作為高品質的問答社區，知乎鼓勵用戶分享個人觀點與見解。我們主張將AI定位為輔助創作的工具，而非取代思考的來源，並致力限制低品質的AIGC生成內容，確保平台信息的深度與價值； ➤ 設有「內容標籤」功能，要求用戶需要標記任何有使用AIGC的內容； ➤ 系統會持續追蹤用戶的發文與評論記錄，精準識別是否存在長期且大量發佈「AI低質內容」的行為。若帳號被偵測到過度依賴生成式工具生產低質內容，平台將發送警示提醒，並視情況採取相應處置。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 日均阻攔違規AI內容共1.6萬條 ➤ 日均處置共300個違規用戶

環境、社會及管治報告

治理領域	治理機制及功能優化	治理成果
反詐防騙治理	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 建立專業的反詐風控模型，透過識別詐騙團夥常用的關鍵字，並結合用戶畫像進行深度風險分析。一旦偵測到高風險內容，系統將自動攔截詐騙行為，並在私信介面彈出安全氣泡提醒； ➢ 針對曾有受騙記錄或高齡長者等易受害群體，將其納入脆弱用戶名單中進行重點守護； ➢ 針對長期從事高風險活動的帳號，平台將直接進行管控和處置； ➢ 嚴格限制陌生人之間僅能發送一條私信，從源頭有效阻斷大規模釣魚行為； ➢ 與國家反詐中心保持緊密聯動，將偵測到的潛在受害者信息進行加密脫敏後上報，由官方進行進一步的預警與行動； ➢ 定期開展全方位的反詐宣傳，透過開屏廣告、教學視訊及專題文稿，強化用戶的警覺性。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 自研5個反詐風控模型 ➢ 成功自動識別並攔截詐騙行為為30% ➢ 日均主動觸達提醒潛在受害人2,500人次 ➢ 在私信對話關係場景下詐騙信息攔截率100% ➢ 阻斷欺詐金額估算約1800萬元

📎 案例：反「開盒」技術工作組

2025年8月，知乎聯合多家互聯網企業、律所及媒體，成立CCIA數據安全工作委員會反「開盒」技術工作組。該工作組旨在建立行業自律協作機制，彙聚多方力量嚴厲打擊「開盒」等違法犯罪活動。工作組將通過制定技術規範、構建聯動處置機制及發佈典型案例等方式，紮實推進治理工作。我們強調技術手段、企業責任與媒體監督的深度協同，系統性應對網絡暴力與隱私侵害問題，全力構建安全清朗的互聯網生態。



環境、社會及管治報告

1.2 打造健康廣告生態，建立誠信社區

為深化誠信社區建設，知乎持續推動健康有序的商業生態發展。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》等法律規範，透過建立嚴謹的廣告審核機制與完善的合規管理體系，嚴格把關廣告信息的真實性與準確性，切實維護用戶與合作夥伴的合法權益。

流程管控

知乎推行「三重審核」機制，建立貫穿廣告投前、投中、投後的全方位管理體系。依據制度要求嚴謹執行審查工作，旨在強化全流程風險防控，確保廣告內容之高度合規。

AI巡檢系統檢測準確率約**88%**

結合人工審核及規則過濾機制，準確率約**90%**

廣告違規處罰機制

知乎建立了完善的廣告安全評價與分級處置機制，針對用戶舉報之違規素材，依風險等級及類別實施分級治理，確保廣告業務穩健運行。此外，社區管理團隊協同處理移動端不當或非法廣告投訴，透過完善的監測與懲戒體系，切實維護平台生態健康。

違規級別	違規分類	違規處罰舉例
一級違規	素材推廣內容與報備內容不符、涉嫌侵權抄襲等	警告 ：發出電子書面警告通知，並限時整改。 停止審核新上線廣告 ：停止審核違規廣告主新上線的廣告素材直至符合規範。
二級違規	審核通過後惡意篡改違反知乎廣告規範及行業法規的落地頁內容、屢次違反知乎審核規則等	廣告下線 ：下線廣告主違規廣告。根據違規程度、次數，對廣告主進行處罰。
三級違規	落地頁內容涉嫌嚴重違法、推廣頁面或APP包含木馬病毒等	封停廣告主帳號 ：封停廣告主帳號後、納入黑名單，限制後續註冊開戶，並進行法律追責。

環境、社會及管治報告

1.3 激勵創作，構建活力社區

知乎始終堅持「創作者優先」的核心戰略，通過深耕專業討論、扶持高品質原生創作者，持續優化社區生態。我們成功構建了「創作者-內容-用戶」的正向迴圈飛輪，在激發創作潛能的同時，驅動優質內容持續湧現。這不僅顯著提升了創作者的活躍度，更進一步強化了用戶對社區的認同感與歸屬感。

創作者平台運營支持體系

我們構建了完善的內容運營支援體系，為創作者量身定制個性化扶持路徑。憑藉全面深入的創作平台功能，確保優質的創作者體驗；同時依託知乎強大的品牌影響力，助力創作者在不同成長階段達成目標，持續提升社區整體活躍度。

創作培訓體系：我們致力於為創作者打造專業的學習與成長平台。其中，「創作者學院」通過文字與視頻課程，說明創作者建立對平台生態及創作通用知識的基礎認知。而「創作訓練營」則基於創作者分層制定精細化培訓策略，具有更強的領域針對性與技能聚焦性。訓練營涵蓋基礎入門、進階訓練及畢業分層承接，提供覆蓋十餘個垂直領域的差異化課程。通過教學、流量扶持和社群指導，我們說明創作者掌握內容創作、帳號運營及商業變現技巧，引導其選擇合適的垂直領域，全面提升內容品質。

知乎創作中心：平台設立了「知乎創作中心」，為創作者提供全方位的內容管理工具，涵蓋內容分析、關注者畫像等深度數據分析功能。為了激發創作動力，中心設置了「圓環挑戰」等日常任務，鼓勵創作者每日發佈回答或想法。此外，我們還會不定期發起各類話題創作邀請，如「創作打卡挑戰賽」，通過明確的任務目標與極具吸引力的獎勵機制，引導用戶深度參與並保持持續創作的習慣，讓優質內容源源不斷地湧現。

內容分發機制：通過提升關注、分享、收藏等正向參與行為的權重，有效提升了用戶對優質內容的期待感及與專業創作者的互動量。為此，本年度我們繼續推行「海鹽計劃6.0」，邀請各領域專業及活躍用戶擔任「航海家」。該機制能優先識別高質內容並精準匹配興趣用戶，推動優質內容突破「信息繭房」。結合人工審核與演算法驗證，我們動態調整內容的傳播範圍，並根據「航海家」的評價持續校準演算法模型。計劃還會通過完善的榮譽體系，激勵創作者持續輸出專業貢獻，構建良性的內容生態迴圈。

環境、社會及管治報告

創作者全方位賦能

知乎的內容創作者是社區優質內容的源泉。我們持續優化創作者服務措施，全方位賦能創作，助力創作者將創意轉化為高品質內容，共建良好生態。為此，我們從經濟激勵、提升榮譽感與認同感、加強創作者交流和賦能創作者創作靈感四個維度出發，全面賦能創作者並激發其創作靈感。

賦能創作者創作靈感：我們致力於深化垂直領域內容建設，精心打造了「親自答」、「知乎圓桌」及「互聯網破局者」等多樣化內容活動場景。通過攜手優質答主、行業專家及明星名人，針對專業領域展開深入對談與見解分享。我們鼓勵專業用戶憑藉深厚的知識儲備與實踐經驗，在思維碰撞中為社區輸出專業洞見。這種深度的互動與交流，在為社區貢獻高品質內容的同時，也為創作者不斷碰撞出新的創作靈感，實現內容生產的良性迴圈。

創作者經濟激勵：知乎致力於深化「創作者優先」的理念，通過構建全方位收益體系，為內容創作者開闢了多維度的創收路徑。本年度我們進一步優化了創作者收益結構，在穩固平台扶持力度的同時，積極拓展創作者的多元化變現管道。

深化平台普惠機制，擴大獲益群體：2025年，平台持續加碼對優質內容的扶持，核心補貼專案的總收益規模實現大幅同比增長近70%。得益於補貼場景向圖文及想法等多體裁的延伸，年內獲得該項補貼的創作者規模實現雙位數增長，創作者人均補貼收益同比增長超40%。這充分體現了平台反哺內容生態、讓利創作者的堅定承諾。

拓寬多元收入管道，繁榮創作者經濟：我們積極探索C2C商業模式，降低創作者對單一平台補貼的依賴。2025年，創作者通過用戶讚賞獲得的收益規模呈現爆發式增長，總收益額同比激增超200%。此外，自2024年底上線「付費專欄」以來，我們已成功助力數百位優質創作者實現內容變現，進一步拓寬了創作者的自主創收路徑。

兼顧核心賦能與生態平權：知乎高度重視中堅創作者的留存與發展。2025年，平台核心創作者的商業賦能成效顯著，在活躍創作者中的收益滲透率已穩定在70%以上的高位水準。同時，平台的收益機制有效惠及廣大中腰部群體，確保了收益分配在不同圈層間的廣泛性與公平性。

加強創作者交流：我們建立了由「新知答主」、「優秀答主」及「知勢榜」構成的榮譽體系，按年度、季度和月度評選出各領域的頂流、優質及潛力創作者，助力其提升互動數據並激發創作動力。此外，平台設立了「創作者鹽沙龍」線下深度交流平台，通過「主題分享+圓桌討論+跨界互動」模式，為創作者和用戶搭建知識碰撞與社交連接的橋樑。通過邀請各領域優質創作者彙聚暢談，不僅提高了他們的創作活躍度與影響力，更顯著增強了其社區歸屬感。

環境、社會及管治報告

📎 案例：「開發者回血之夜」線下交流活動

2025年7月，知乎舉辦了「開發者回血之夜」鹽沙龍，彙聚數十位AI開發者，以開放麥形式將前沿思考轉化為生動分享，呈現了一場「技術與人文交織」的精彩互動。活動以輕鬆氛圍打破了傳統論壇的刻板形式，讓交流回歸本質。在開放麥環節，來自機器人、軟體發展、醫療健康等多個AI相關垂直領域的專家，深度分享了AI在各自行業的實戰應用與前瞻洞察。這種跨行業的視角碰撞，使「回血夜」不僅是技術的交流地，更成為了開發者汲取創作靈感、補充精神能量的場域，有力促進了專業創作者間的深度連接。



提高創作者榮譽感和認同感：本年度我們推行了「航海家計劃」，作為「海鹽計劃6.0」的核心模組，通過邀請制選拔優質用戶成為「航海家」，並賦予多種優先福利。除內容推薦權重外，航海家還享有新功能內測資格、優先參與「航海家年終小聚」等專屬活動，並在個人主頁展示專屬徽章。這不僅增強了「航海家」的榮譽感與社區認同感，也讓其他創作者直觀感受到成為「航海家」的權益，從而激勵更多用戶投入創作，努力爭取這一份身份。

📎 案例：航海家年終小聚活動

由「航海家事務所」發起，本年度末我們邀請了50多位知乎「航海家」齊聚北京，共同參與了這場專屬年終聚會。活動中，8位航海家帶來了他們的「2025關注切片」，涵蓋文化洞察、AI趨勢及個人成長等領域，每一份分享都凝聚著深度追問與真誠。在「能量漂流禮物」交換環節，航海家們通過隨機互換心意禮物，以禮物為信物建立連接，留下了許多難忘記憶。此類活動不僅顯著提升了優質用戶的社區認同感，更讓創作者在互動中相互啟發，學習彼此的創作風格與方法，進一步激發創作潛能。



環境、社會及管治報告

1.4 技術創新，締造智能社區

隨著AI大模型的迅速崛起，行業與社會迎來了嶄新機遇。我們積極擁抱變革，推出AI搜索產品「知乎直答」及「知海圖AI」大模型，為用戶與創作者提供全新的生產力工具。透過不斷增強研發能力，我們持續賦能社區產品與服務，並致力完善人工智能倫理標準，構建安全、高效的智能社區。

知乎直答：技術驅動與用戶體驗升級

「知乎直答」是我們結合AI大模型技術與社區優質內容推出的創新產品，以知乎彙聚的8,030萬名各領域專家與創作者為核心，並依託超過5,000萬篇專業文獻知識庫，為用戶提供可靠的信息獲取途徑。大模型接入滿血版DeepSeek大模型，顯著提升了系統的邏輯推理能力，使複雜問題的處理更具深度。

為滿足不同場景的使用需求，產品在原有的「快速回答」模式基礎上，本年度新增了「智能思考」與「深度思考」模式。「智能思考」模式能精準解析用戶意圖，在回答前深度理解問題核心；「深度思考」模式則接入DeepSeek R1模型，透過強化推理過程，確保搜索與生成結果更加準確、優質，讓用戶能根據任務複雜度靈活切換。

我們亦致力於透過持續的技術升級與審核機制優化用戶體驗。平台設有專屬反饋視窗，及時收集並改進介面與功能問題；針對影響較大的異常情況，設有完善的干預機制。用戶的負面反饋均會納入我們的案例集中，作為模型後續反覆運算的核心參考，確保產品性能在持續的優化迴圈中穩步提升。

提升信息管道及信息源品質

「知乎直答」致力於優化信息獲取維度，支援用戶精準指定多樣化的信息來源，包括全網資源檢索、本地檔上傳、知乎創作者數據引用及個人知識庫。

全網資源檢索：系統整合了知乎精選內容、中英文論文庫、個人知識庫及我的最愛，實現優質內容的深度聚合。為確保信息源的權威性，我們在社區內建立「權威度評核機制」，透過投票機制為內容標注等級，優先呈現正確且清晰的信息，並有效過濾低權威度的不實內容。

本地檔上傳：系統支援PDF、Markdown及Txt等多格式檔上傳，用戶無需手動輸入提問，即可透過「觀點洞察」或「時間脈絡」功能快速提煉關鍵信息。

知乎創作者數據引用：我們透過「@」符號快捷引用功能，使用戶能輕鬆調取特定創作者的全部作品，大幅提升操作效率。

環境、社會及管治報告

個人知識庫：本年度我們新上線個人知識庫，同時進一步強化了知識管理能力。知識庫支持網頁剪藏、RSS訂閱及知乎我的最愛等多種內容形式。用戶可在知識庫中預設常用指令，並透過引用與「@」操作精準聚焦特定檔進行問答，最大限度降低AI幻覺。在處理複雜專案數據時，知乎直答能先深度解析用戶意圖，逐篇閱讀並篩選具價值的內容片段，進而生成邏輯清晰、內容詳實的專業創作。配合全新的「快捷預覽」功能，知識庫不僅優化了閱讀消費體驗，更讓知識獲取與內容生產變得更加高效便捷。

案例：知乎直答「煥新升級」，強化AI與社區之間的連接

本年度「知乎直答」迎來重大改版，核心目標在於將AI演算法與社區「專業創作者」深度連結，進一步強化知乎「專業的人創作專業內容」的源頭優勢。此次升級聚焦三大維度，更新了六大核心功能，不僅優化了用戶體驗，更顯著降低AI幻覺，提升內容的專業性與可信度。

強化社區之間的連接

精準溯源至創作者：強化信源卡片與搜尋結果的關聯，顯著展示創作者的專業背景。使內容為大模型提供優質語料的同時，同步提升創作者的聲譽與曝光機會。

創作者知識庫化與協作：我們視每位答主為視獨立知識庫，支持針對特定創作者的內容進行深度提問與解析，讓用戶可透過快捷引用公開創作，指定具體數據來源，並支援個人知識庫公開分享與訂閱。



精準溯源至創作者

優化用戶體驗

通搜與專業搜索模式融合：整合所有知識庫，支持一鍵調取專業解答。大幅降低用戶的選擇與使用門檻，並搭配現代化視覺設計與簡潔操作介面。

精準提問與智能選源：系統預設自動選擇最合適的信息源，同時賦予用戶高度自主權，可透過引用功能精準聚焦特定檔、參考數據或個人知識庫內容。



精準提問與智能選源

提升內容專業性

全面的信息源自由組合：用戶可根據需求隨意組合搜索範圍，涵蓋全網信息、知乎社區內容、學術論文及個人知識庫，實現全方位信息檢索。

個人知識庫空間大擴容：知識庫個人存儲容量從原有的1GB大幅升級至5GB，滿足用戶存儲更多專業文獻與數據的需求。



全面的信息源自由組合

環境、社會及管治報告

AI倫理

知乎深知AI倫理是構建未來智能社會發展的基石。在AI倫理的治理體系中，我們重點關注可解釋性、公平性、穩健性、透明度及隱私保護五大維度。我們將倫理規範深度融入模型訓練、產品研發及應用實踐的全過程，致力於建設安全、負責任且具備倫理保障的數智信任體系。

- 在底層模型階段，我們於訓練、優化及預測過程中採取嚴謹的工程化措施，確保模型輸出與人類價值觀保持高度對齊，從源頭防範潛在風險。
- 在產品研發階段，知乎結合業務特性與行業實踐經驗，建立了完善的AI產品審核制度，涵蓋科技倫理審查與法律合規評估。我們設有專門的負責團隊，針對研發、測試及上線等各環節進行全生命週期的合規性監測。此外，我們引入了「風險用戶分層」機制，嚴格保障生成內容的安全性，並重點加強對新功能的倫理保障，確保各項創新應用均在風險可控的框架下運行，確保審核制度切實落地並發揮實效。
- 在產品應用階段，我們構建了健全的動態審核機制，以保障輸出結果的準確性與合規性。產研團隊定期對模型表現進行回溯評估，及時識別並修正偏差。同時，我們建立了高效的用戶反饋機制，確保相關問題能得到即時回應與處理，持續優化AI技術的社會效益與用戶體驗。

AI隱私保護

在使用知乎直答及知海圖AI等場景時，知乎建立了嚴密的用戶隱私保護體系。我們設有專門的個人信息識別模組，利用關鍵字及命名實體識別等工具，在模型訓練與檢索場景中精準過濾個人信息。用戶的交互數據亦僅緩存於用戶專屬數據庫，嚴禁流入公共資源庫，確保無協力廠商接觸或留存原始數據。

此外，平台會賦予用戶充分的數據控制權，提供完善的數據刪除機制，支援用戶隨時撤回授權並請求銷毀數據副本，落實「被遺忘權」。同時根據《數據分類分級保護規範》，確保每份數據均設有相應儲存期限，一旦超過期限，數據分區將啟動自動清理。

在加密與外部協作機制上，我們採用嚴格的傳輸與存儲加密技術，所有數據交互均透過HTTPS、TLS 1.3等高強度協定進行，確保數據在傳輸與靜態存儲階段皆難以被竊取或篡改。針對與外部大模型供應商的合作，我們均簽署了嚴格的保密協定(NDA)，從法律與技術雙重維度，全方位築牢AI應用的安全防線。

環境、社會及管治報告

1.5 保護知識產權，激發創作活力

知乎將知識產權視為驅動創新與維護核心競爭力的戰略資產。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《商標法》、《著作權法》、《反不正當競爭法》及《商業秘密保護法》等法律法規。為強化管理能力，集團制定了《商標申請須知》與《知識產權管理制度》，從制度層面完善資產保護體系。在社區治理方面，我們透過《知乎協議》與《知乎社區規範》，明確列示對用戶知識產權的保護措施與行為規範，致力於構建尊重原創、守法合規的社區生態環境。

知識產權保護管理

知乎秉持「依靠群眾、預防為主、源頭治理、多元協作」的核心思想，構建以版權監管為主導、多平台協同共治、全社會參與的盜版治理體系。我們建立了從業務層面到集團層面的嚴密管理流程，確保層層把控；同時，專業的反盜版團隊定期進行監測與維權，築牢知識產權保護的基石。

在監管措施方面，我們透過「AI監測與人工審核」雙軌並行，實現侵權內容的即時識別與下架。集團建置兩大核心監測系統：

- **智能風控系統**：透過反覆運算反爬蟲策略，基於用戶行為與介面調用等多維特徵，精準攔截惡意抓取
- **全網版權監測**：提供7x24小時全天候掃描，發現線索即自動觸發投訴流程

此外，針對社區外搬運行為，我們委託代理機構持續動態監測模仿註冊與侵權情況，每月進行綜合評估並集中處理。

為共建版權生態，我們聯合多家平台建立線索共用機制，推動多方協同共治。針對侵權投訴與商務合作，我們提供「鹽選會員內容抄襲舉報」及「鹽珍閣」版權合作平台等高效官方管道，全面提升版權保護與價值轉化的效率。

案例：「哨衛•2025」暑期版權保護專項行動

隨著中短篇故事及短劇強勢崛起，「知乎鹽言故事」淪為盜版侵權的重點目標。為此，我們於2025年7月正式啟動「哨衛•2025」暑期版權保護專項行動，旨在透過四大核心行動嚴厲打擊盜版並守護原創生態。

- **技術升級**：構築動態防禦體系以精準阻斷並定位盜版身份
- **訴訟追責**：採取民事與刑事雙軌打擊，對盜版團夥及個人追究法律責任並索賠
- **侵權挖掘**：利用技術賦能結合用戶共治，使盜版資源無所遁形
- **長效威懾**：推動司法震懾常態化，定期公示判決案例，形成強力警示

環境、社會及管治報告

知識產權保護宣導

我們持續強化員工的知識產權保護意識，透過多元化的培訓方案，我們持續提升全員的知識產權素養，使保護意識成為企業日常運作的核心組成部分。針對業務端的差異化需求，我們匹配專屬培訓資源，助力各部門高效踐行知識產權保護責任，全面提升集團在知識產權領域的治理效能。

員工創新激勵

知乎透過《知乎專利獎勵制度》建立系統化的激勵機制，針對具備卓越價值的研發成果給予專項獎勵。該制度將經濟激勵與法律保障深度融合，在全面釋放全員創新潛能的同時，釐清企業與發明人的權責關係，為集團的知識產權積累與技術領先優勢提供堅實保障。

2025年度知乎知識產權相關累計成就

專利相關	專利申請數量： 133	累計已獲得專利數量： 94
商標相關	商標申請數量： 1,742	累計已獲得商標數量： 1,336
版權相關	累計已獲得著作權數量： 188	

創作者知識產權保護管理

除特定授權作品外，社區內容的知識產權多歸創作者本人所有。儘管產權不在公司，我們仍致力於監測並保障創作者權益，以鼓勵優質內容產出。我們利用「訴訟線索庫」及反盜版系統，透過人工挖掘、自動化監測與用戶協同，精準識別盜版社群、競品及微信小程序等的侵權行為。

在用戶協同上，我們持續完善鹽選會員內容抄襲舉報平台，擴大覆蓋範圍並標準化流程，提升投訴的精準度與便捷性；同時發起「守衛真鹽」等活動，攜手用戶徵集線索，共同維護生態健康。

若發現疑似侵權，創作者可於舉報平台提交信息，處理進度將透過平台信息即時通知。針對平台外侵權，我們協助創作者授權專業機構代為投訴，敦促傳播平台下架內容。對於平台內侵權，則利用監管系統監測，一經確認即移除內容；情節嚴重者，我們將採取法律訴訟，嚴厲打擊侵權行為。

環境、社會及管治報告

02 提升服務品質，打造負責任產品

秉持社區價值觀，知乎積極傾聽每一位用戶的聲音，致力於營造人性化且充滿溫度的互動體驗。在強化資訊安全與用戶隱私保障的基礎上，我們始終堅持產品的優質、平等與安全性。知乎不僅是知識交流的平台，更是每一位「知友」心靈棲息的溫暖港灣，讓每位用戶都能在安全、包容的環境中獲取價值。

對標聯合國可持續發展目標：

9 產業、創新和
基礎設施



11 可持續
城市和社區



2.1 信息安全及隱私保護

知乎將信息安全管理與用戶隱私保障置於優先地位，透過持續完善管理機制、提升技術防護能力、落實內外審查與常態化安全培訓，全面強化數據與隱私保護，致力為用戶構建安全可靠的平台環境。

2.1.1 信息安全管理

知乎高度重視信息安全管理，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》等相關法律法規，建立了全面的信息安全管理體系。我們同時制定了《數據安全預警管理規範》《數據生命週期管理標準》《數據安全事件應急處置流程》《數據許可權審批規範》《數據分類分級保護規範》等一系列內部制度。同時，我們本年度更新了《員工信息安全規範》，重點強化了辦公設備安全與數據防洩漏功能，以全面提升整體防護能力。

於報告期間，我們獲得了網絡安全等級保護三級認證、ISO/IEC 27701:2019隱私信息管理系統認證及ISO/IEC 27001:2022信息安全管理體系認證，彰顯我們在信息安全領域的專業承諾與系統化管理實力。

環境、社會及管治報告

信息安全管理體系

集團建立了以網絡與數據安全委員會為頂層決策機構的三層管理架構，旨在全面統籌並落實信息安全各項工作要求。通過該架構，我們持續強化對信息安全與隱私風險的管理，確保知乎的信息安全管理工作得以平穩落地，從制度與執行層面為用戶數據安全提供堅實保障。

決策層

網絡與數據安全委員會

- 負責制定公司的中長期安全戰略規則
- 審視重點業務系統的數據與合規安全風險評估

管理層

信息安全部

- 負責管理和推動安全工作的部署
- 推動更高效的安全工具的引入和落地

執行層

各相關部門負責人

- 負責網絡與信息安全的具體落實工作

環境、社會及管治報告

全面化管理措施

集團建立了以「事前預防為主的監測預警、事中應急回應、事後懲治及恢復」為核心的「三位一體」管控機制。通過構建全流程的閉環管理體系，我們致力於全面保障信息安全的合規性，有效提升安全防護水準，確保業務在穩健合規的環境下持續運行。

事前預防

- 透過登入認證機制、許可權授權方案、雙重驗證、個人數據搜集情境、傳輸與儲存加密、顯示脫敏處理及浮水印嵌入等安全審查專案，持續強化數據預防保護體系。
- 透過在程式碼構建前實施安全檢測，將潛在安全風險的發現時點提前，有效降低安全事件發生機率，落實「安全左移」策略。本年度我們引入AI技術全面賦能安全檢測能力建設，構建了AI驅動的安全需求評審與代碼安全檢測能力體系。

我們採用「自訓練BERT模型初篩+大模型語義確認」的雙層檢測架構，實現了對硬編碼風險的高效、精準識別。同時，基於「生成式大模型+ RAG知識庫+風險評分決策」的技術方案，構建了自動化安全評審能力。通過這些前沿技術的應用，我們不僅提升了風險識別的準確性，更實現了安全治理的自動化與智能化，為業務安全奠定了堅實基礎。

重點成效：

- Ø 檢測準確率提升至90%
- Ø 安全評審覆蓋率提升至95%

本年度建設了用戶及實體行為分析(UEBA)系統，通過對用戶行為建模與動態評估，主動識別異常訪問、行為突變及違規風險，實現智能預警與防控的深度結合。目前已成功落地5個風險場景，累計治理風險帳號258個，顯著提升了事前預防能力。

主要功能包括：

- Ø 用戶與實體行為畫像：構建用戶與實體的長期行為畫像，形成正常行為基線，為後續異常行為的識別提供準確的行為參照。
- Ø 異常與風險行為識別：系統對用戶行為進行即時與週期性分析，重點識別異常訪問、行為突變及策略違背等風險場景。通過多維度綜合分析，有效降低誤報率，提升數據安全風險識別的準確性和及時性。

環境、社會及管治報告

事中監測

- 建立了應對信息安全威脅情報的安全運營中心，嚴格遵循《數據安全事件應急處置流程》，對信息安全威脅進行即時監測、分析與報警，確保第一時間提示安全風險。
- 參考《北京地區電信領域數據安全管理實施細則》，我們明確了事件分級、職責分工及處置流程。我們將數據安全事件劃分為四個等級，並根據風險等級採取針對性的應急措施，旨在全面提升對數據洩露風險的應急回應與處置能力。

事後響應

- 建立安全編排自動化與應變處置能力，結合人工處理流程，對識別的風險狀況進行自動或人工介入及檢視，有效降低安全事件發生機率。
- UEBA系統支援對高風險行為進行深入調查與溯源分析，直觀呈現事件發生前後的訪問與操作過程，並自動關聯相關日誌和證據信息。這有效輔助安全人員快速定位風險來源、評估影響範圍，為事件處置和審計取證提供有力支撐，顯著提升了事後回應的效率與精準度。

環境、社會及管治報告

信息安全審計

集團積極開展內外部安全審計，持續推進信息安全認證，旨在強化數據安全防線，嚴控數據洩露與安全事件的發生。

在內部審計方面，安全部門利用自動化工具即時監測網絡異常與風險。通過引入AI審計工具，我們將人工智能應用於合規檢查場景，對日誌數據、訪問軌跡及安全事件進行自動化關聯分析。這不僅提升了審計覆蓋率與回應效率，更減少了對人工經驗的過度依賴，確保了審計工作的客觀性、一致性與可追溯性，使風險即時受控。

此外，我們內審建立了安全事件運營中心系統，保障審計日誌的真實性、完整性與不可抵賴性，從而滿足合規與內控對日誌可信性的要求。其核心功能涵蓋以下四個方面：

- **日誌統一管理**：對各類業務系統、基礎設施及安全設備的操作日誌進行集中收集與統一管理。通過統一的日誌標準與存儲策略，確保審計日誌來源完整、口徑一致，為安全審計提供可信的數據基礎。
- **日誌規範化與完整性保障**：對收集的日誌進行欄位規範化處理，統一時間、用戶、物件及操作行為等核心要素。通過完整性校驗與防篡改存儲機制，確保日誌的原始性與真實性。
- **操作行為留痕**：所有審計記錄可按用戶、系統、時間及操作類型進行精準查詢與回溯，為責任追溯與違規行為核查提供證明。
- **審計查詢與檢索**：系統具備靈活的多條件組合查詢與時間範圍篩選能力，可快速定位相關操作記錄。同時支持審計證據的匯出與留存，全面滿足內部審計、合規檢查及外部監管的取證需求。

在外部審計方面，我們定期聯合協力廠商機構開展電信領域數據安全風險評估，重點對已依法上報的個人信息數據進行系統性核查。本年度評估結果良好，針對發現的問題項已完成內部整改優化。通過內外聯動的審計機制，我們構建了全方位、智能化的安全保障體系。

環境、社會及管治報告

安全測試

集團通過開展多類安全測試，包括內部的上線前安全測試、內部紅藍對抗演練，以及外部的漏洞回應平台眾測、等保滲透測試與紅藍對抗演練，以保障業務系統與數據資產的安全穩健。活動中發現的安全性漏洞，均已跟進整改完畢。

案例：紅藍對抗活動

我們以實戰化攻防為導向，積極開展紅藍對抗活動。通過類比真實攻擊路徑，對現有安全防禦體系進行全面檢驗。在發現暴露風險的同時，重點驗證了安全監測、回應處置及防禦措施的有效性，為後續安全能力優化和體系完善提供了明確的改進方向。

2025年，我們共組織了2次紅藍對抗演練，其中1次由內部的安全團隊實施，另1次則由協力廠商攻擊隊執行。演練場景覆蓋了互聯網邊界、終端安全、內網橫向移動、身份認證及伺服器安全等關鍵環節。演練過程中，我們發現了終端防護層面的相關問題，並立即將其納入統一整改與跟蹤閉環管理流程。通過推動風險的持續收斂，目前所有已識別的終端防護風險均已完成整改，顯著提升了集團整體的安全韌性。



環境、社會及管治報告

供應鏈信息安全管理

集團建立了完善的供應商信息安全管理體系，對供應商實施全流程閉環管理。在准入環節，要求供應商簽署《保密協定》與《公平交易承諾書》，明確其必須履行的信息安全標準與要求。在招標環節，針對IT相關品類制定了專項安全技術評分標準，由信息安全合規負責人進行專業評分；同時，所有專案評委須在完成《利益澄清》後方可開展評審，確保過程客觀公正。在履約階段，我們將信息安全納入供應商績效考核，通過定期評估持續保障供應鏈安全。

本年度，我們進一步優化了供應鏈信息安全治理。針對上下游開展了專項安全測試，涵蓋子公司及業務外採系統。此外，我們優化了軟體組合分析工具在流水線中的檢測流程，通過「開發時、合併分支時、合併分支後」三段式檢測方案，實現了對代碼元件的安全治理與檢測閉環，顯著提升了軟體供應鏈的安全性。

2.1.2 用戶隱私保護

我們尊重用戶的個人信息自主權，建立了完善的數據管控措施，制定了《個人信息保護指引》《用戶協定》《協力廠商數據共用報備規範》《敏感性數據脫敏技術指南》等制度檔，持續完善了個人信息全生命週期的隱私保護要求，提升治理的透明度。

報告期內，知乎未發生任何信息安全相關的重大數據和用戶數據洩露。此外，我們獲得了ISO/IEC 27701:2019隱私信息管理體系認證，體現了我們在隱私保護領域的國際專業水準以及對維護用戶數據安全的高度承諾

隱私信息採集

知乎在提供服務前，會提前向用戶申請信息採集授權，確保用戶清晰知曉個人信息收集、使用及分享的目的、方式和範圍。在技術保障層面，我們引入了API敏感性數據識別系統，通過基於策略的敏感性數據傳輸與越權訪問風險識別，實現了安全檢測前移。未來，我們計劃實現基於AI的風險自動審計能力，以進一步提升API數據傳輸監測的覆蓋面與準確率。

針對「直答」大模型的使用，我們採取了嚴格的數據隔離措施，確保用戶提供的數據信息僅限當前用戶狀態，個人私密數據不會在其他用戶的回應或數據來源中體現或被使用。此外，所有用戶數據均設有明確的存儲期限，一旦超過有效期，系統將自動執行銷毀程式，從源頭到銷毀全方位保障用戶隱私安全。

環境、社會及管治報告

隱私信息使用

我們嚴格管理採集的用戶個人信息，杜絕洩露、篡改、挪用、破壞或非法提供給協力廠商，充分保障用戶對個人信息的控制權與隱私權。

為此，集團制定了隱私數據分級規章，將數據劃分為三個等級，並根據等級設定差異化的存取權限，涵蓋申請、審批及可存取時間等維度。針對高等級隱私數據，我們設有「黑箱機制」，所有操作僅限在該封閉環境下進行，且數據無法匯出至外部環境。在數據使用過程中，系統僅允許用戶檢視小批量數據，嚴禁大規模下載或匯出。同時，我們對接觸數據的員工實施嚴格的安全審計，完整記錄所有執行操作，確保每一項數據處理活動均可追溯、合規受控。

2.1.3 信息安全及隱私培訓

集團定期開展信息安全與隱私保護相關的宣傳和培訓，旨在提升員工的隱私數據管理水準及安全防範意識。本年度，我們通過多種形式強化了員工對網絡安全和個人信息保護的合規認知：

「網絡安全•以案為鑒」宣傳活動：我們面向全體員工開展了4次系列宣傳活動。活動結合內外部典型安全案例，通過海報等直觀形式進行宣貫，有效強化了員工對數據安全與隱私保護風險的感知，提升了日常防範意識。

新員工網絡安全及隱私保護培訓：本年度共組織了3次相關的培訓，內容涵蓋網絡安全形勢、法律法規、代碼託管安全、無線網絡與郵件安全、帳號及口令管理、終端使用規範、數據安全要求及違規處罰等。培訓後統一組織考試，通過率達100%，幫助新員工牢固樹立「安全紅線」意識。

網絡與數據安全意識考試：我們本年度面向全體員工開展了網絡與數據安全意識培訓及考核，考試通過率高達99.96%。通過集中培訓與考核，進一步鞏固了全員對信息安全與隱私保護要求的理解與執行能力。

環境、社會及管治報告

2.2 產品責任，數字包容

知乎致力推動數字包容，透過強化正面宣導與防護措施，保障青少年、老年人及身心障礙者等群體的網絡使用安全，促進服務平等可及。我們同時重視用戶心理健康，主動關懷並協助有情緒困擾的用戶，營造溫暖的社群環境。

未成年人保護

知乎嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《未成年人網絡保護條例》及《移動互聯網未成年人模式建設指南》，成立了青少年保護專項工作組。我們採取「疏堵結合」的方針，專注於內容治理與保護功能的研發，並在《知乎社區規範》中明確了涉及青少年違規內容的治理辦法。

平台設有未成年人模式，以監護人帳號為核心，支援家長在設置中開啟，為未成年人提供專屬、純淨、有益的內容環境，致力於在保障安全的同時激發其好奇心與探索欲。

在正面引導方面，我們推出了各項措施推送教育及知識類內容：

- **適齡內容推薦**：基於專屬篩選規則與品質識別模型，通過演算法精準推薦。本年度升級了內容池規則，確保內容健康有趣，領域識別準確率達90%以上。
- **搜索功能**：新增未成年人模式下的搜索功能，支援在指定安全內容池中檢索，提升用戶體驗。
- **青少年內容宣導**：定期開展專題活動普及安全知識，吸引青少年參與話題討論。

在負面打擊及限制方面，我們實施嚴密管控：

- **時間及功能限制**：禁止使用直播、打賞、充值功能；每日限用40分鐘，且晚上10點至次日6點期間無法使用。
- **不良信息遮罩**：利用「AI語義理解模型」結合大語言模型（LLM）深度識別「隱晦軟色情」或「喪文化」，強化社區生態審核。
- **舉報管道**：開設「涉未成年舉報」專區及專用郵箱、電話，由專業團隊及時核實處置。

環境、社會及管治報告

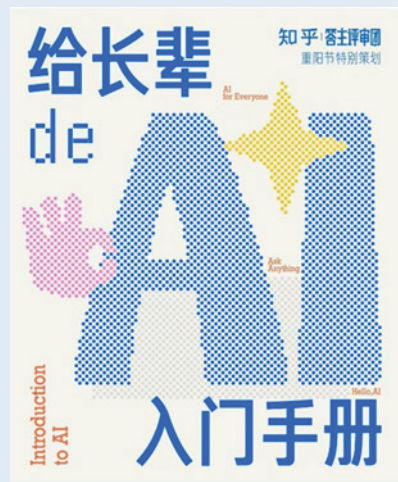
老年群體關懷

為協助銀髮族順利融入數字時代，我們通過產品設計、技術創新與運營推廣多管齊下，致力於消弭「數字鴻溝」。我們網頁版設有適老關懷版面，通過放大字體及支援文本朗讀等功能，提升老年人流覽內容的便捷度。在服務端，我們設立了支援快速人工接入的老年人服務專線，精準滿足其服務需求。安全保障方面，平台開設「養老詐騙舉報專區」，助力有效預防欺詐行為，切實維護老年人合法權益。此外，我們積極開展宣導活動，提升老年人在防詐騙及電子產品應用方面的知識水準，全方位關懷老年群體。

📎 案例：老年群體AI技能普教

在AI重塑生活的時代，我們致力於讓老年人與年輕人享有平等的技術運用機會。2025年，知乎聯合答主評審團共創《給長輩的AI入門手冊》，直擊老年人在AI使用上的痛點。

手冊涵蓋AI基礎認知與技巧，並針對養生、理財等詐騙高發領域，系統科普AI詐騙識別方法，築牢安全防線。此外，手冊還包含AI產品選購及外骨骼機器人測評，結合社區討論，多維度探討AI時代的適老化命題，助力銀髮族跨越數字鴻溝，自由擁抱智能時代。



關愛殘障人士

知乎堅持「知識無障礙」信念，持續關注身心障礙族群權益。遵循國內外的無障礙相關規範，我們不斷升級技術與配置資源，優化無障礙社群功能，為身心障礙用戶提供更貼心、便利的服務體驗。此外，知乎邀請無障礙領域專家與機構進駐專欄，推動無障礙知識普及，建構包容的知識交流環境。透過發起身心障礙相關話題討論，我們促進公眾對話，呼籲社會共同關懷身心障礙族群。

環境、社會及管治報告

呵護用戶心理健康

知乎高度重視用戶心理健康，積極挖掘並滿足用戶的潛在精神需求，致力於打造一個既能獲取知識、又能提供精準關懷與情感支援的平台。我們同時設有專責團隊，通過技術與產品創新落實維護工作。

此外，我們建立了涵蓋發現、分析與分級處置的救助流程系統。系統會對特定負面搜索詞實施預防性引導，並提供全國心理危機干預熱線；「知乎小管家」亦會主動關注具負面情緒的內容並啟動關懷流程。針對未成年人，我們在其專屬模式下新增了平台認證的優質心理領域內容，確保青少年能夠獲取健康的心理知識。我們亦充分發揮社區互動優勢，定期組織心理健康主題討論及圓桌活動，邀請精神科醫生、學者及心理專業人士共同參與，幫助用戶調適情緒，引導其建立正向的生活態度。

2.3 聆聽用戶，優化服務

知乎持續踐行「有標準、有溫度」的服務策略，致力提升用戶滿意度與使用體驗。我們以解決用戶需求為根本，重視並回應用戶意見，積極代表用戶發聲，不斷完善產品與服務體驗，為客戶提供更多有價值的服務體驗、提高用戶粘性、營造良好的外部生態環境。

於報告期間內，我們沒有因安全或健康理由而被召回的產品或服務。

完善服務體系

多元化反饋管道，主動傾聽用戶聲音

我們構建了全方位、多維度的反饋接收體系，確保用戶能夠隨時隨地抒發意見。除了線上客服、服務熱線及客服郵箱等基礎被動管道外，我們更通過組織深度小組訪談及開展週期性服務回訪，主動捕捉用戶在不同場景下的真實感受。我們會即時記錄與跟進用戶問題，定期了解服務滿意度，為後續服務工作的持續改進提供科學依據。

本年度我們針對大學生群體開展了多輪定量、定性及訪談調研，從消費與創作雙重視角探究其偏好。相關洞察不僅深化了對該用戶群體的理解，也為後續產品優化與運營策略提供了重要依據。

依託數字化分析系統，驅動深度洞察

知乎建立了完善的數字化反饋分析系統，透過深度融合用戶反饋數據，實現了業務監控指標與淨推薦值(NPS)結果的精準對接，深層次評估用戶體驗。我們定期向內部相關業務方通報各項體驗指標的波動，力求從源頭最大化解決體驗痛點。同時，依託視覺化數據看板，我們能直觀呈現反饋趨勢，為業務團隊提供精準的預警與深刻洞察。此外，通過強化反饋節點管理與業務覆核追蹤，我們實現了工作流程的全面量化，有效提升了內部協同效率。

環境、社會及管治報告

成果展示：

- 整體社區創作者NPS相比去年同期上升幅度超過20%
- 鹽言作者NPS相比去年同期上升幅度達47%

升級智能客服能力，保障全天候高效回應

我們的智能客服「知乎小管家」提供7×24小時全天候自助服務。我們同時將精準、一致的服務信息接入「直答」系統，顯著提升了用戶獲取答案的效率。目前，小管家已構建多種應對模式：在「知識庫檢索模式」下，用戶可一鍵查詢標準條目，秒級獲取答案；在「直答對話模式」下，系統支援多輪自然語言對話，通過AI深度理解用戶意圖並綜合知識庫生成個性化答案，讓自助服務更智能、更人性化。

強化人工客服質素，保障用戶體驗

我們搭建了完善的人工客服培訓體系，通過「通關打卡」任務、解鎖高階技能等方式，強化人才梯度培養，全面提升團隊的綜合素質。

- **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，使新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準和溝通能力。
- **舵手培養：**專注業務管理型人才培育，促進服務品質和效率的提升。

我們推出了「AI Agent+人工」協同體系，利用AI助手即時分析用戶訴求與訂單狀態，為人工客服提供精準的話術建議，達成「初步分流—減少介入—快速解決」的目標。針對核心創作用戶，本年度特別推出了「服務體驗保障升級」專項，設立「1小時回應—2小時方案—24小時閉環」的高優處理機制。配合「任務超時智能提醒」功能及全員專項培訓，確保核心用戶的關鍵問題即發即辦，有效降低體驗風險。

環境、社會及管治報告

投訴管理體系

我們重視每一位用戶的投訴，透過多種溝通管道聆聽反饋，致力於提供人性化且全面的回應及跟進。透過優化反饋處理閉環，我們為決策提供支援，及時理解需求、推動優化，切實解決用戶困難。

接收管道：透過上述提及的多元化反饋管道，主動接收用戶意見。同時提供線上客服、服務專線及客服信箱等管道，讓用戶隨時與我們聯繫。

投訴回應：堅持「20分鐘內回應，24小時內回復」原則，並實施首問負責制，透過標準流程與個別化解答，提供高效且舒適的溝通體驗。

跟進分析：運用視覺化數據平台進行深度分析，向業務團隊提供精準反饋，支援及時跟進與處理，並定期監測以確保落實。

持續優化：除處理投訴外，我們亦主動發起專項用戶研究、聆聽真實心聲，依需求優化產品與服務，並執行專項體驗提升計劃，針對性解決用戶問題。

案例：創作者體驗調研

2025年我們以創作者編輯器體驗為研究核心，執行多項調研項目，結合定量與定性方法，深入探究現有用戶使用狀況與功能期望，並對創作者需求進行優先順序排序。此系列研究不僅清晰洞察當前的創作痛點與使用習慣，亦為後續編輯器及AI輔助產品的反覆運算提供了關鍵參考。

提升用戶滿意度

通過健全的服務架構、迅速的客訴處理與不斷優化的行動，我們成功推動用戶滿意度向上提升。今年我們再度實現「服務線上應答率100%」「24小時問題解答率99%」等關鍵承諾，全年整體滿意度達成預定目標，且核心創作者群體的滿意度大幅提高。

2025年用戶滿意度

核心用戶平均滿意度：

超過**97%**

商業用戶平均滿意度：

超過**91%**

環境、社會及管治報告

03 打造幸福職場

知乎始終將「人才至上」的發展理念置於戰略核心，秉持多元、平等的僱傭理念，致力於營造包容、安全且充滿溫度的工作環境。我們通過提供豐富的職業成長通道與持續學習機會，充分激發每位員工的潛能與活力，不斷提升員工的歸屬感與幸福感，從而實現企業進步與員工個人價值追求的雙重成就。

對標聯合國可持續發展目標：



3.1 保障員工權益與支持多元共容

知乎深知員工是驅動知識平台創新的核心基石。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》等境內法律法規，更積極回應《世界人權宣言》，將人權尊重放在企業重心。我們持續優化《招聘管道使用管理規範》、《知乎背景調查政策與管理制度》、《員工手冊》及《複聘制度》，以規範薪酬解僱、招聘晉升、工作時數及福利待遇管理。

我們對人口販運、強迫勞動和童工持絕對零容忍態度。我們依法與員工簽訂勞動合同，並實施嚴格的防範童工與強迫勞動審核機制，保護員工切身利益。如發現類似情況，我們將依據相關法律法規及內部管理制度，進行嚴肅處理。於報告期間，我們未發生任何僱傭童工或強迫勞動事件。

知乎堅持公平公正的用人理念，積極營造多元、平等、包容的工作氛圍。我們明確反對一切形式的就業歧視，在招聘與任用中，嚴格以崗位勝任力為核心標準，不因性別、年齡、民族、地域、宗教信仰或身體條件，包括其是否殘障人士而區別對待。我們尊重並保障所有員工的法定權益，全面落實男女平等、同工同酬原則，並特別注重維護女性員工的合法權益，致力於為每一位員工提供機會均等、尊重差異的發展環境。

我們未來將逐步加強對性別薪酬公平性的監測，並配合數字化轉型，確保招聘流程的客觀與公正，計劃透過技術賦能與專項計劃，鼓勵更多女性人才投入技術研發相關的崗位，持續提升女性在關鍵技術崗位的比例。截至2025年底，女性員工佔比達57%。連同女性於管理層崗位的代表性，這反映了本集團在推動領導層多元化方面持續取得進展。

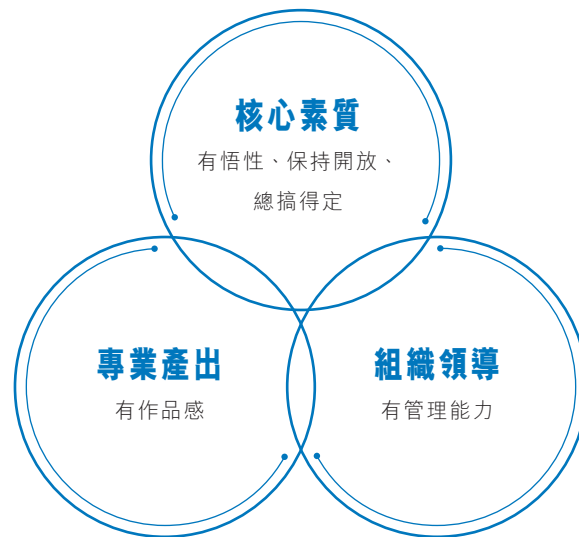
環境、社會及管治報告

3.2 高效人才梯隊建設

人才是知乎發展的核心驅動力與價值源泉。知乎始終秉持「人才優先」的理念，致力於構建多元化的培養體系與可持續發展的職業路徑。我們通過持續創新培訓模式、優化發展策略，全面激發員工的創造與潛能，支持每一位成員實現個人成長與職業發展的雙向促進。

人才招覓

我們深化落實「高階+高潛」人才策略，致力於打造具備發展能力的自驅型梯隊。我們以知乎核心價值觀為圓心，透過人力分析工具精準勾勒出五大維度的人才畫像：



知乎人才畫像

我們將此畫像作為人才招聘與發展規劃的導航尺規，配合職業驅動力分析，精準識別並重點培養高潛力人才。透過這種戰略性的人力資源佈局，知乎確保了關鍵人才儲備與未來業務變革的深度契合，夯實了組織長期發展的人才基石。

知乎亦視應屆校招生為知乎長期戰略的儲備力量，我們建立體系化的「知學計劃」，確保新生力量在專業技能與企業文化雙維度快速融合。

環境、社會及管治報告

應屆校招生培養計劃

導師制

- 透過《知乎內訓師管理制度》打造深度的知識循環體系。我們為每位校招生配備導師，多由「業界大牛」或資深員工親自擔綱，提供從業務實戰到職涯規劃的「陪伴式」導航。我們強調資深前輩知識萃取的重要性，鼓勵其將深厚的行業洞察轉化為體系化課程，實現跨世代的智慧傳承。

數字韌性 與 AI 思維

- 從入職初期「文化融入營」，銜接中期「通用職場力系列課」的數位韌性培養，及長期的「專業深耕項目」中技術創新實踐。我們引導新人在職業起點即深度掌握AI 協作工具，透過強化 AI 思維能力，確保人才在技術浪潮中保持敏捷競爭力。

階段性 成長目標

- 參考「航海」理念，為校招生設計清晰的成長目標，確保人才在不同職涯週期獲得精準賦能：
- 登船期(0-6個月)**：透過「啟航訓練營」，聚焦業務理解、職業化養成及文化融入，協助新人快速適應職場節奏。
- 融入期(7-24個月)**：提供通用技能與專業知識培訓，並安排「高管見面會」與文化案例分享，深化對組織價值的認同。
- 成熟期(25個月以後)**：引入行動學習、管理技能培訓及行業交流，並通過職位挑戰支持人才向資深專業或管理崗位跨越。

持續成長 及反饋

- 用人力分析工具持續跟蹤校招生的成長曲線與晉升路徑
- 持續優化校招生反饋機制，通過定期的「知友對話」收集成長痛點並定時調整培訓方案。

環境、社會及管治報告

多元的培訓體系

知乎打造了全方位、系統化的人才培養體系，並持續透過M+計劃（知乎Mentor機制）與T+計劃《知乎內訓師管理制度》系統化地，夯實員工在通用力、專業力、領導力三大能力模組的基礎，並利用「知learning」線上平台促進自主成長，旨在為每位員工的職涯發展提供客制化、多維度的資源與路徑。



領導力培訓

領導力是推動知乎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，重視青年人才在知乎的長期成長。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，並通過外部參訪、年度覆盤等多樣化培訓，推動「領航者模型」與知乎管理之道的落地，促進跨團隊協作與融合，培養視野開闊、經驗豐富的領導人才。



通用力培訓

通用能力是員工在職場中成長與發展的基礎素養。知乎每年持續開設涵蓋知乎流程制度、商業道德、信息安全與員工安全等領域的系統性基礎培訓，另外我們也對員工提供ESG專題培訓，為知乎ESG推動工作強化築牢思想基礎。與此同時，我們密切關注社會與科技發展趨勢及前沿動向，為員工辨識並規劃通用能力的提升路徑，開展相應的聚焦培訓。



專業力培訓

提升專業力是員工個人職業發展和知乎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，進一步將人力資源培養深入到各業務團隊，通過技術專項培訓支持業務策略的迭代。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。

知乎持續優化多元培訓體系，藉由反饋機制與課程評審制度，確保培訓內容與品質與時俱進。我們不僅嚴格控管課程品質，更透過反饋與評審雙軌機制，精準對接員工需求與集團戰略，不斷精進培訓實效。在強化內部學習資源的同時，我們亦支持同仁接軌外部專業趨勢，並積極推動「內訓師」制度，賦能優秀員工成為知識傳播者，實現個人成長與企業發展的共榮雙贏。

環境、社會及管治報告

2025年員工培訓績效概覽：



人才發展與規劃

知乎致力於打造透明、平等的職業發展環境。我們建立了完善的《知乎職級體系》，設立「管理序列」與「專業序列」雙通道發展機制，確保員工可根據專業優勢選擇深耕方向或進行跨序列調動。

同時，我們推行內部人才流動的「活水機制」。在崗位匹配的前提下，鼓勵員工進行內部轉崗。此機制不僅能靈活回應業務動態需求，也為員工提供了多樣化的職業發展可能，提升組織的敏捷性。

3.3 打造有歸屬感的職場

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。

文化共建與認同

員工是知乎大家庭不可或缺的成員。我們邀請員工參與到集團各類事務管理中，鼓勵員工奉獻作為家庭一份子的力量，提升員工參與度與歸屬感。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，持續優化員工參與機制，強化員工對知乎大家庭的歸屬感與責任感。我們攜手員工共同推廣集團文化，如知乎電影等系列製作，鼓勵員工融合知乎文化與個人特質，打造員工的職場文化認同感。

環境、社會及管治報告

知乎將員工視為最寶貴的資產，建立具競爭力的全方位福利體系：

工作與生活平衡：我們建立了科學的績效評核體系，不以工作時長或加班情況作為衡量標準，保障員工的休息與休假權利。員工享有法定年假及額外福利假期，支持工作與生活的平衡。

多維度身心健康關愛：我們致力於打造人性化的辦公空間。

- **辦公環境：**全員配備辦公設備，辦公區全面配備人體工學椅、新風系統、母嬰室及私密洽談間，打造舒適高效的辦公體驗。
- **健康保障：**提供五險一金、年度體檢、意外險及商業補充醫療保險（含子女），持續優化保險福利，擴大報銷範圍，為員工及其家屬提供更堅實的醫療後盾。
- **餐飲與居住福祉：**提供餐飲補助，並與外部優質食堂深度合作，正式營運「知乎食堂」，提供營養均衡的多樣化膳食。針對應屆校招生，我們落實「安居補貼」，並與自如合作提供租房折扣，有效緩解新人入職初期的住房負擔。
- **生活品質：**員工可享不同合作機構產品折扣，提升工作與生活品質。

多元員工活動與組織凝聚力：知乎鼓勵員工在專業工作之餘釋放熱情，構建具備社群屬性的企業文化。

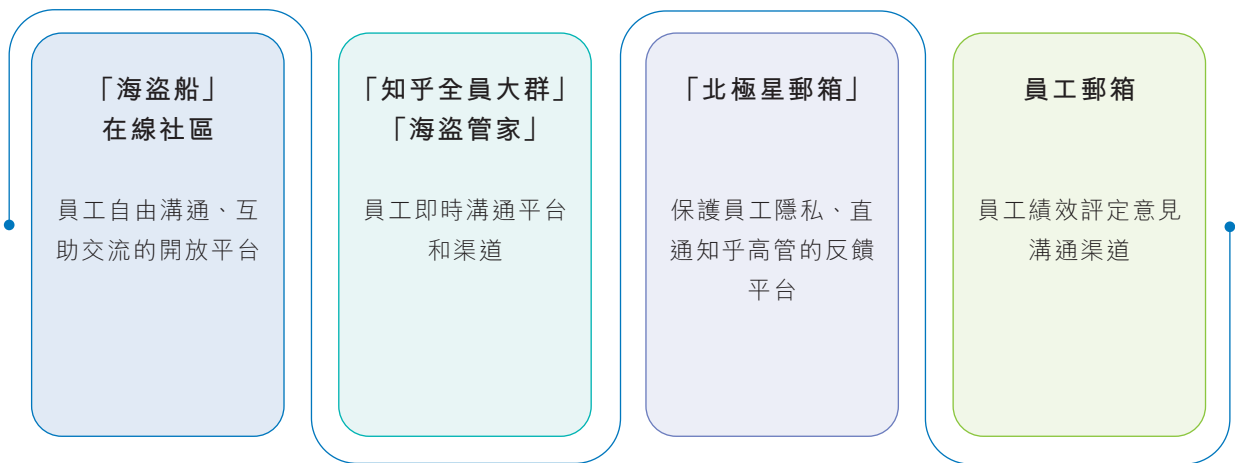
「海盜俱樂部」—以興趣為紐帶，我們支持員工成立各類興趣活動小組如攝影、羽毛球、電競等範圍，並定期撥發活動經費。透過「海盜俱樂部」的品牌化運營，讓員工在愛好中找到志同道合的夥伴，強健體魄的同時提升團隊凝聚力。

節日關懷與驚喜：我們設立月度團建基金，並在2025年持續開展富有創意的節日主題活動讓員工時刻感受來自知乎大家庭的溫暖。

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管道，及時回應員工要求。我們構建了多層級的反饋管道，除了定期舉辦的員工代表大會，為進一步健全員工溝通機制，知乎的「北極星郵箱」鼓勵員工對知乎經營戰略、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。知乎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。



環境、社會及管治報告

📎 案例：知乎榮獲「年度職得去僱主」獎項認可－傾聽真實聲音，塑造值得信賴的僱主品牌

在人才競爭日益激烈的網絡產業中，僱主品牌的真實性與公信力已成為吸引優秀人才的關鍵。知乎始終堅信，員工的真實反饋是企業進步的重要動力，也是僱主品牌最堅實的基石。為此，知乎積極與專業職場社群平台「脈脈」合作，主動參與其發起的僱主評估體系。在這一平台上，所有評價均來自員工及前員工的實名反饋，涵蓋了薪酬福利、成長空間、團隊氛圍、管理風格等多個維度，真實反映了企業在人才管理、組織文化與員工體驗方面的綜合表現。



2025年，憑藉著在員工關懷、職業發展、文化氛圍等方面的持續投入與積極口碑，知乎在眾多參評企業中脫穎而出，榮獲「脈脈」平台頒發的「年度職得去僱主」獎項。這項獎項並非由企業自主申報，而是完全基於平台用戶的真實評價與大數據分析產生，具備高度的客觀性與公信力。

環境、社會及管治報告

3.4 關愛員工健康安全

知乎始終將員工的身心健康視為組織發展的基石。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》等法律法規，並落實《員工突發疾病或意外傷害應急預案》及《餐飲食品安全檢查標準規範》，並經外部評估，知乎不存在任何危害職業健康安全的崗位。

知乎在2023、2024及2025年連續三年內，知乎員工因工死亡人數為0，工傷損失工作日數為0，展現了極高水準的安全管理績效。

身心健康與福祉促進

除基礎的補充醫療意外險與個性化體檢方案，知乎亦非常關注員工的心理韌性。知乎提供對員工心理健康促進方面的政策和舉措，提供心理健康熱線與專題講座，協助員工應對職業壓力，關注其員工心理健康。我們亦持續優化員工休息區、配置綠植，透過營造舒壓的工作氛圍，全方位守護員工的身心平衡。

應急回應與事前預防

我們致力於構建全方位的應急響應機制，針對突發疾病、意外傷害及食品安全制定了詳盡的預案與標準化流程。知乎在辦公區域配置了自動體外除顫器(AED)及日常應急藥箱，並設有顯著的安全提示標誌。知乎落實《施工安全檢查表》與《施工安全責任協議書》，將安全管理延伸至辦公區施工的全過程。我們持續重點優化職場環境，針對空調系統與新風設備進行了專項調整與空氣品質監測，確保為員工提供清新的工作空間。

環境、社會及管治報告

安全培訓與意識深耕

提升員工的危機防範與自救能力是知乎安全文化的核心。除了實戰演練，我們持續發佈「辦公區域安全倡議」並張貼視覺化海報，將安全意識融入員工的每日行為規範中。我們亦鼓勵員工主動發現並上報辦公環境中的安全隱患，確保安全意識持續在崗、深入人心。

📎 案例：「職場安全偵探行動」

在2025年6月，知乎回應第24個全國安全生產月，以趣味化的「偵探行動」為主線，推動全員共同參與安全治理。



隱患大搜查

- 邀請員工進行地毯式排查，針對辦公桌綠植遮擋插座、插件板老化等4項有效隱患完成閉環處理。
- 達成100%落實整改。



腦力大作戰

- 舉辦消防知識問答競賽，強化理論知識。
- 多達290人參與，平均答題正確率高達95.4%。



演習及生命急救站

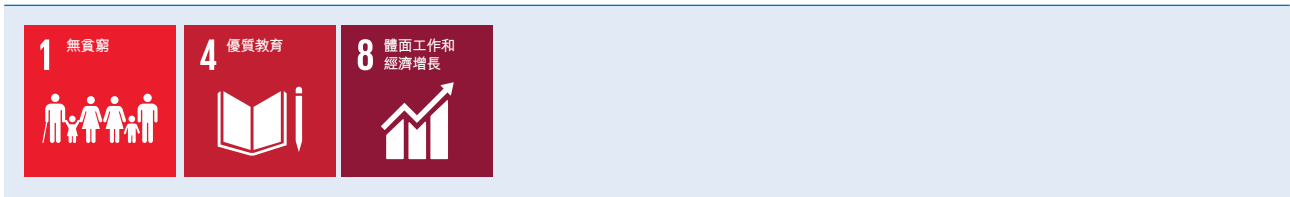
- 每年進行消防疏散演習，實戰演練滅火器操作與避難路線，提升應變能力並，邀請專業導師進行急救實操培訓。
- 高於84%參與率，學員100%通過考核，並有9位員工獲滿分。

環境、社會及管治報告

04 傳播社會能量

我們積極履行社會責任，深入參與社區公益活動，冀能為整體社會福祉略盡綿力。我們充分發揮品牌影響力和社區傳播力，年內共計完成258次定向公益助力活動，致力於用正能量賦能用戶、回饋社會，以實際行動傳遞溫暖與關懷。

對標聯合國可持續發展目標：



4.1 助力鄉村振興

知乎積極回應國家鄉村振興戰略，深度參與相關公益活動。針對鄉村產業發展中的實際問題，我們充分發揮「問答社區」特色，打造政策解讀與解決方案的集散地。

我們彙聚農業經濟學者等技術領域創作者，針對傳統村落保護、智能農業等議題提供專業解答，並分享土壤改良等實操方案。通過這一模式，知乎將城市的智力資源高效轉化為鄉村發展的內生動能，以知識賦能鄉村振興，驅動農村產業與生態的協同發展。

環境、社會及管治報告

4.2 凝聚網絡正能量

知乎作為知識共用平台，將專業討論視為公益事業的關鍵依託。我們鼓勵專業人士聚焦熱點，通過深度解答激發社區正能量。同時，我們聯合社會各界力量擴大公益效能，構建善意與知識良性迴圈的公益生態，以專業力量驅動社會進步。

案例：共益眾創計劃

2025年，知乎發起了「共益眾創計劃」，通過話題徵集、流量扶持與公益聯動，在為創作者提供展示舞台的同時，深度推動社會議題的討論。活動取得了顯著的社會影響力，話題流覽量達9,055萬，討論量13.4萬，站內外總曝光量近8,720萬，充分展現了活動的破圈效應。

該計劃主要包含以下三項活動：

一、**提問公益人**：我們邀請了合作夥伴、基金會及社區知名創作者擔任「公益人」，針對用戶在實踐公益活動中遇到的方法論問題進行深度解答。被選中的優質提問獲得了更多的曝光機會及「鹽粒」好問獎，有效激發了大眾對公益的關注。

二、**靈光益閃**：活動鼓勵用戶分享解決社會問題的公益點子，並在平台內通過集體討論不斷優化，使其轉化為實際可行的方案。排名前30位的優質創意獲得了公益小禮品獎勵，促進了公益靈感的落地。

三、**每日益題**：活動期間，平台開放了「知識王者」共益眾創答題專場。通過每日發佈社區公益相關問題，引導用戶在互動答題中學習公益知識，參與者均可獲得「鹽粒」獎勵，實現了公益理念的趣味化普及。



環境、社會及管治報告

4.3 關注大眾情緒健康

作為年輕用戶高度集中的平台，知乎十分關注到在AI應用加速與快節奏社會下，青年群體的心理健康已成為站內高參與度的核心議題。針對人際交往、職場、養育及情感等焦慮來源，我們彙聚了大量心理與醫療領域的專家及專業答主。

通過專業分享、深度討論與公益活動，我們致力於普及心理知識、剖析問題成因並提供專業疏導。這不僅幫助用戶科學緩解壓力，更有效化解了社區內的負面情緒，用專業力量構建健康、積極的網絡情感環境。

案例：「沒事，有點問題才正常」線下沙龍

在世界精神衛生日之際，我們特別發起了主題為「沒事，有點問題才正常」的線下鹽沙龍特別活動，旨在深度關注大眾情緒健康。

本次活動邀請了社會學家、大學講師等跨界嘉賓，圍繞心理危機應對、焦慮緩解及情緒疏導等核心議題展開精彩分享。嘉賓們結合個人經歷與多元視角，將目光投向廣泛的社會群體：從深陷「內卷」焦慮的大學生，到正經歷「35歲危機」的職場中堅，再到長期被社會忽視的老年群體。

通過對當代人常見心理困境的細緻拆解，嘉賓們不僅幫助觀眾正視並克服精神危機，更提供了兼具人文溫度與實用性的「心靈解法」。我們希望通過這種深度的交流，讓每個人都能在壓力之下找到情緒的出口，重塑內心的安寧。



環境、社會及管治報告

案例：「人類靈感可以交給AI嗎」圓桌活動

在AI浪潮席捲各行各業的背景下，知乎聯合AI開發者、從業者及心理健康領域用戶，發起了「人類靈感可以交給AI嗎」圓桌活動。針對當下部分青年因擔心被AI取代而產生的職場焦慮，活動邀請各界嘉賓圍繞AI創作與人類創意展開多維度討論，深度解答現實疑惑。

通過彙聚公眾智慧，我們共同探討在AI能力邊界不斷拓展時，如何進一步突顯人的獨特價值。此次活動不僅幫助用戶正視了AI與自身發展的關係，更有力地緩解了技術變革帶來的情緒壓力，引導大眾以更積極、理性的心態迎接未來的挑戰與機遇。

4.4 助力保護生態環境

知乎積極履行環境責任。儘管我們的業務運營不涉及重大的環境影響，且我們並不直接擁有或運營任何數據中心，但我們始終關注生態保護。通過聯同多家慈善組織，知乎積極開展各類公益活動與宣傳推廣，助力建立可持續的生態環境，為守護地球家園貢獻力量。

案例：以行動支持生態環境保護

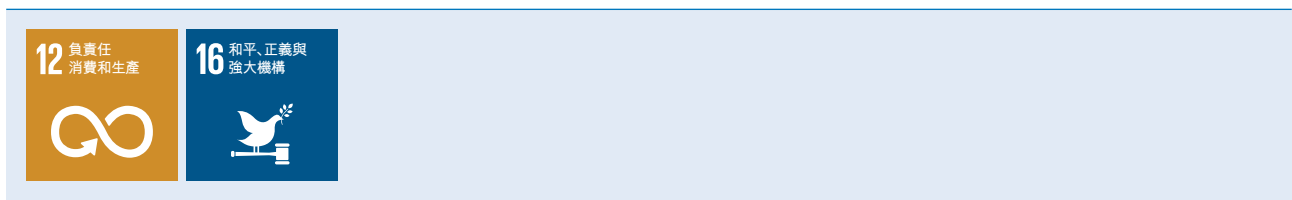
知乎始終致力於以實際行動傳播綠色生活理念。2025年，我們捐款支持了SEE基金會發起的「勁草嘉年華」活動。該活動通過豐富的生態科普與沉浸式的自然體驗，向公眾傳播綠色生活方式，並有力推動了生物多樣性保護。此次捐贈直接支持了各地生態科普與自然體驗活動的順利開展，讓環保理念深入人心。

環境、社會及管治報告

05 夯實責任治理

本集團秉持卓越治理理念，持續改善企業治理框架，實際保障股東權益，推動永續發展。在道德操守方面，我們堅守誠信經營原則，建立零容忍反貪機制，透過制度審查、員工訓練及檢舉程序優化，持續規範商業行為。同時，我們全面落實供應鏈全生命週期管理，致力於與供應商建立互利共贏的合作關係，共同實踐負責任營運。

對標聯合國可持續發展目標：

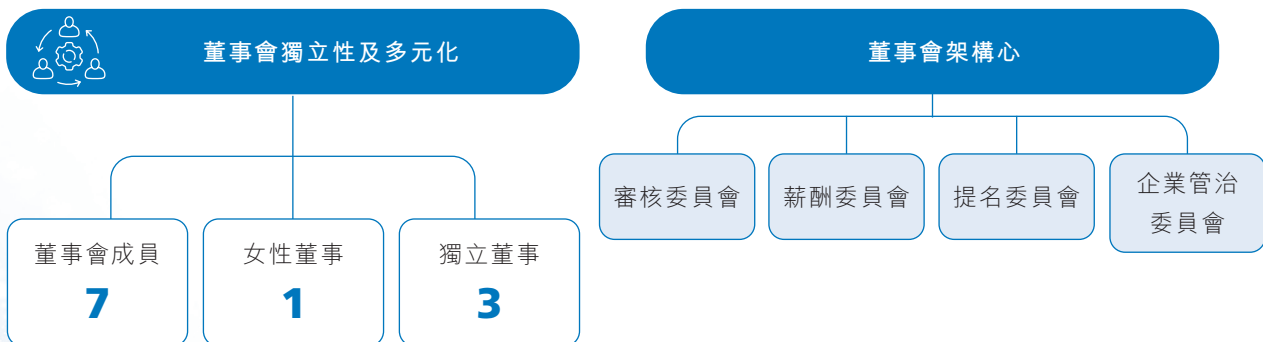


5.1 企業管治架構

知乎高度重視董事會的獨立性、多元化與專業能力。在董事提名過程中，我們綜合考慮性別、年齡、文化背景、教育經歷、行業經驗及專業技能等多重因素，以促進董事會組成的多元與均衡。提名委員會定期檢視董事會多元化政策、架構、規模與構成，並據此提出優化建議。

目前知乎董事會由7名成員組成。除落實性別多元化外，我們亦強調專業背景、行業資歷與核心技能的多維平衡。我們彙聚了深耕於技術創新、財務審計及資本運作等領域的頂尖專家，透過明確的領導架構與卓越的專業素養，確保集團在穩健經營的基礎上，具備前瞻性的戰略洞察力。

報告期內，集團為全體董事及管理人員組織了系列培訓，內容涵蓋上市合規、公司治理、ESG及反舞弊等關鍵領域，強化董事會成員合規意識、提升決策品質與企業管治水平。



環境、社會及管治報告

5.2 風險管理

知乎致力於建立有效的風險管理及內部控制系統，確保業務穩健運行，為集團創造長期價值。審計委員會協助董事會持續監督風險管理政策在集團層級的實施情況，確保內部控制系統能有效辨識、管理及減少業務營運所涉及的風險。本集團設有內部審核部門，負責審查內控制度的成效，並向審計委員會報告所識別的任何事宜。

在日常業務運作中，集團面臨操作、信用、數據隱私、法律合規及內部控制等多種風險。為因應這些挑戰，我們建構了「三道防線」風險管理模式，並在董事會監督下建立了內部風控架構和風險管理體系，實現了對內外風險的系統化管理。

「三道防線」風險管理模式

第一道防線	<p>業務部門： 負責日常運營中潛在風險的識別、評估、監控和管理</p>
第二道防線	<p>人力、法務、財務、風控、社區、安全與治理中心等職能部門： 負責為第一道防線的有效實施提供專業知識支援和保障</p>
第三道防線	<p>風控中心的監察職能和內審職能： 負責集團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</p>

環境、社會及管治報告

透過健全內控制度、強化合規審查及實施項目審計，我們持續提升內部控制效能。本集團制定了《規章制度管理規範》《利益衝突管理制度》及《內部審計管理制度》等核心制度。參考全美反舞弊性財務報告委員會發起組織委員會內部控制架構模型，我們建立了完善的風險管理流程，執行全鏈條管控，確保各類風險能有效辨識與因應。

風險管控流程



風險識別

定期對集團面臨的風險進行內部自評，形成風險自評跟蹤清單等檔



風險確認

將識別的風險同步給相關部門，進行風險確認



風險應對

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



風險評估

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準

環境、社會及管治報告

5.3 營造公平商業環境

堅持高水準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。

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，並堅持開展反不正當競爭和反壟斷工作。基於《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反壟斷法》等法律法規，知乎及時更新集團相關制度，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。

知乎貫徹對腐敗行為零容忍態度。我們通過反腐制度建設、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。於報告期間，集團未得悉任何針對本集團或員工已審結的貪污訴訟案件。

反腐敗政策與管理制度體系

知乎制定《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，並由風控中心牽頭，法務部、人力資源部、財務部協同參與的反腐敗治理機制，定期向董事會審計委員會匯報反腐敗工作進展並不斷完善反腐敗體系，持續強化企業內部監督，規範集團反腐敗行為。

反洗錢與反不正當競爭協同治理

為全面防範經營風險，知乎將反洗錢與反不正當競爭納入統一合規框架。依據《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法規，知乎制定《反洗錢與反恐怖主義融資管理辦法》及《市場競爭行為合規指引》，明確各部門職責與行為邊界。透過智能風險監控系統對資金流動、市場行為進行即時監測，並與反腐敗機制分享舉報與調查資源，形成涵蓋財務、市場、合作等多維度的合規聯防體系。

制度宣貫與專題培訓

2025年我們與國家網信辦配合，利用其官方平台，對集團內部重點崗位與人員進行了更為聚焦的商業道德培訓。該培訓於2025年11月啟動，12月31日結束，覆蓋全集團高風險崗位人員100人，內容緊扣當前互聯網企業的合規實務，提升了培訓的針對性與實效性。此外，監察部亦於年內對特定業務部門（如增長中心、社區運營、商廣銷售團隊）開展多場廉潔宣貫培訓。

環境、社會及管治報告

關鍵管控措施

員工行為規範與培訓

- 所有員工入職時均須學習《知乎員工「七條紅線」》及《知乎員工廉潔規範》
- 培訓內容緊密結合互聯網行業特性與監管動態，涵蓋《知乎員工廉潔規範》與《知乎員工「七條紅線」》等內部制度解讀、典型舞弊案例剖析、利益衝突申報指引、以及內部舉報與保護機制的說明。課程旨在幫助員工明晰行為邊界，識別業務中的廉潔風險，並知曉尋求幫助與履行監督責任的正當途徑。
- 針對採購、銷售、財務、公關等高風險崗位，開展專項廉潔教育及情景模擬培訓。採用線上課程、線下講座、互動研討、測試考核等多種形式，確保培訓效果可衡量、可追蹤。
- 通過培訓後問卷調查與知識測試，評估學習成效與行為改進。定期更新培訓材料，反映最新法規變化與內部政策調整，確保培訓內容與時俱進。每年組織全員反貪污、反商業賄賂培訓。

數字化監控與審計

- 通過財務系統、採購平台、合同管理系統等數字化工具，實現對關鍵業務流程的即時監控與異常預警。內部審計部門定期對採購、營銷、投融資等重點領域開展廉潔審計。

環境、社會及管治報告

舉報與調查機制

- 集團設立多管道舉報平台(包括匿名舉報郵箱、熱線電話、內部系統入口等)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，嚴格控制舉報受理許可權，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，我們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。
- 對舉報屬實的案件，集團嚴格執行紀律處分，並視情節移送司法機關。

合作夥伴廉潔管理

- 在供應商、承包商、代理商等合作方准入環節，實施廉潔背景審查，並要求簽署《廉潔合作協定》
- 定期對合作夥伴進行廉潔評估與審計，對重點合作方開展專項廉潔合規檢查

內部處理流程

知乎內部廉潔監察工作由風控中心統一負責。風控中心通過常規審計、舉報受理、日常數據分析等多種方式，對可疑人員及事項進行主動識別與調查跟進，並對查實的舞弊行為依法依規予以查處。報告年內該監察平台持續穩定運行，在日常協同、風險預警與存量風險排查方面保持了常態化運作，確保廉潔防線始終在崗。

知乎嚴格遵循《舉報人保護制度》，確保舉報管道暢通、過程安全、處理公正。集團鼓勵內外部人員對任何涉嫌違法違規、違反商業道德的行為進行舉報。我們承諾對舉報人信息嚴格保密，並嚴禁任何形式的打擊報復。

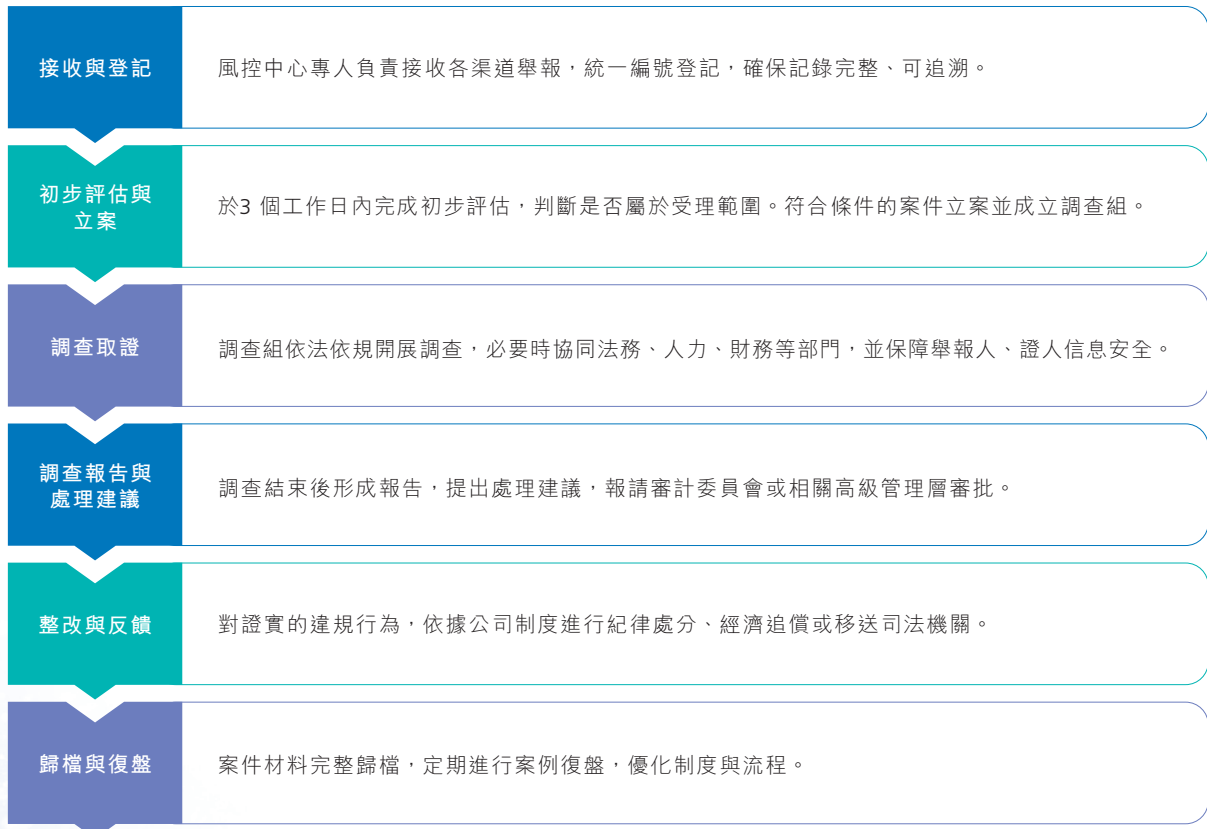
環境、社會及管治報告

為便於內外部利益相關方反映問題，知乎提供以下舉報途徑：

舉報管道	
匿名舉報郵箱	jubao@zhihu.com (專人加密管理)
舉報熱線電話	專線設於風控中心 工作日全程接聽
內部系統	員工可透過OA廉潔舉報模塊提交
書面信函	郵寄至知乎北京監察部指定地址

所有舉報由風控中心統一歸口管理，並執行以下六步閉環流程：

標準化調查處理流程



環境、社會及管治報告

信息披露、透明度與持續的廉潔行動

知乎定期在官網、年度ESG報告、內部通訊等管道披露反腐敗政策、培訓開展情況、舉報機制等信息，提升內外部透明度。知乎將繼續優化反腐敗管理體系，重點推進智能化風險監測系統建設，提升預警能力，未來開展更多廉潔文化品牌活動，增強全員廉潔意識，參考並對接國家與海外反腐敗標準，持續提升合規水準。

5.4 保障負責任供應鏈管理

知乎將供應鏈視為實現可持續發展的關鍵環節。我們致力於構建一個負責任、具韌性且高效協同的供應鏈體系，將ESG理念系統性地融入供應商准入、評估、合作與發展的全過程，以系統化管理供應鏈中的環境與社會風險，並與合作夥伴共同推動價值鏈的綠色轉型與長期共贏。

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。

供應商准入與分類管理

我們依據供應商所提供的產品與服務內容，將其劃分為IT、綜合服務、市場服務三大類別，並實施差異化的准入評估與管理策略。

截至2025年底，知乎活躍供應商總數達8,148家（其中中國大陸地區8,008家，港澳台地區22家，境外118家。）當中採購行為供應商100%知悉並遵知悉並遵守知乎供應商管理制度。我們持續擴大系統化管理的覆蓋範圍，本年度已有1,061家核心及關鍵供應商被納入統一的供應商管理體系，執行標準化的管理慣例。

環境、社會及管治報告

供應商ESG評估與風險管控

我們持續完善供應商ESG評估機制，在准入與履約階段均嵌入環境與社會風險評估，重點關注供應商在環境表現、勞工權益、商業道德及信息安全管理等方面的合規性與績效表現。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、季度或年度等週期性考核，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品質。針對評估中存在負面影響的供應商，採取限期整改、現場審核、績效約談等措施，並追蹤其改進情況。

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：

- 面向雲伺服器供應商，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。
- 面向餐飲專案供應商，知乎要求供應商提供ISO9001品質管制體系、ISO14001環境管理體系等認證資質。
- 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。

在日益重要的數據安全領域，我們將供應鏈信息安全管控納入集團整體治理框架。2025年，採購部門積極參與並支援ISO 27001(信息安全管理)及ISO 27701(隱私信息管理)體系的內外部審計工作，確保供應商管理環節符合國際標準，共同築牢數據安全防線。

環境、社會及管治報告

供應商廉潔與合規承諾

誠信與公平交易是我們與供應商合作的基石。我們要求所有新增採購行為涉及的供應商100%簽署《反腐敗反賄賂協定》與《公平交易承諾書》，從契約源頭確立雙方的行為準則為進一步強化合規意識，我們將廉潔宣導融入日常業務互動。2025年，在針對21家供應商的現場考察與踏勘過程中，我們同步開展了面對面的商業道德與反腐敗內容宣講，推動合規文化在供應鏈中的滲透。

與供應商協同發展

為提升與供應商協同的工作效率，我們於2025年開展了以下關鍵舉措：

供應商培訓與能力建設	全年共舉辦供應商培訓44場，其中23場為招標現場的業務交流與規則宣貫，21場為現場考察中的廉潔與合規內容培訓。
供應商合作體驗調研	首次面向所有在合作供應商開展合作體驗調研，問卷回收率達74.71%，調研內容涵蓋商業效率、合規支援、ESG協同等方面，旨在識別合作痛點、優化協同機制。
數字化轉型賦能	<p>知乎線上採購系統實現了對知乎採購的端到端全鏈路數字化管理。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，其「全鏈路數據看板」為採購策略優化提供數字支援，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。</p> <p>2025年，我們啟動採購系統數字化升級專案，重點推進風控智能化、流程無紙化、結算透明化三大方向，透過技術賦能提升供應鏈整體效率與可持續性。</p>

綠色採購與低碳供應鏈

我們在採購決策中積極納入環境因素，優先選擇符合環保標準的產品與服務，並在數據中心等關鍵供應商選擇中，持續關注其能源效率、碳管理、業務連續性及氣候風險管理表現。

未來我們將繼續展望邁向更負責任的價值鏈，重點推進以下工作及目標，將在現有基礎上，進一步深化供應鏈的ESG整合與創新。

全面推行電子簽約	本年度已落實線上電子簽約系統，實現合同簽署全程線上化與無紙化，提升效率並減少資源消耗。
啟動協同優化行動	基於2025年供應商調研的深度洞察，我們將系統性地啟動「供應鏈協同優化行動」，旨在建立長期、常態化的供應商支援與共同發展機制。
完善ESG績效評估	我們將持續反覆運算供應商ESG評估模型，強化對供應鏈環境與社會影響的度量與管理，與供應商共建更具韌性與可持續性的價值鏈。

環境、社會及管治報告

06 宣導環境保護

知乎致力於應對未來業務的氣候挑戰，積極開展氣候風險評估與管理，全力邁向綠色可持續未來。在持續推行綠色辦公的同時，我們充分發揮平台影響力，積極傳播環境友好與綠色理念，引導公眾關注氣候變化，共同構建生態文明。

對標聯合國可持續發展目標：



6.1 應對氣候變化

知乎高度重視氣候變化對業務生態的潛在影響。我們嚴格依照香港聯交所《ESG報告守則》D部分「氣候相關披露」要求，並參考國際可持續準則理事會（ISSB）發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露》，圍繞治理、戰略、風險管理、指標與目標四大核心維度，系統性地構建了氣候風險管理機制。我們致力於通過應用AI技術實現自身的綠色轉型，並以此賦能用戶、產業以及社會的綠色發展，在應對氣候挑戰的同時，創造更具韌性的可持續未來。

管治

知乎始終將可持續發展理念深度融入企業戰略，切實履行減排承諾。我們高度重視氣候變化管治工作，通過持續優化內部氣候變化管理機制，確保氣候相關風險與機遇得到有效識別與應對。

董事會作為集團氣候變化事宜的最高決策機構，對集團氣候相關策略、信息披露及管理成效承擔最終責任。董事會授權企業管治委員會對氣候相關事宜進行專項監督。該委員會負責監督氣候風險的識別、評估及管理流程，審議氣候相關目標的制訂及其達成進展，並向董事會提出專業建議。同時，委員會負責監督相關職能部門開展並落實氣候相關應對行動。在監督集團戰略、重大交易決策及風險管理過程中，企業管治委員會充分考慮氣候相關風險及機遇，並審慎權衡相關取捨，例如評估短期轉型成本與長期可持續益處之間的平衡，以確保決策符合集團的長期利益。在執行層面，ESG工作小組負責對集團ESG治理情況進行日常管理和監督，確保相關戰略、目標和管理政策在各業務環節落實到位。企業管治委員會每年至少召開一次會議，向董事會匯報年度工作開展情況。此外，董事會每年定期審閱ESG報告，以及時掌握氣候相關風險與機遇的最新動態，確保氣候因素全面融入集團的整體戰略規劃。

為確保管治層具備應對氣候議題的能力，在報告期內我們已向董事會和管理層開展了ESG及氣候相關主題培訓或分享會，旨在幫助管理層深入了解氣候變化領域的最新指引變動及行業應對措施。截至報告期末，本集團尚未將氣候相關考慮因素納入薪酬政策體系。未來，我們將根據監管要求及集團實際經營情況，適時評估並完善相關激勵機制。有關集團的氣候管治架構的詳細職責，請參閱「ESG管治架構」章節。

環境、社會及管治報告

策略

知乎持續監督外部環境變化，動態審視並更新氣候戰略。我們已識別出一系列具有重大財務影響的氣候相關風險與機遇，並制定了針對性應對措施以減少其負面效應。從短期(3年以內)、中期(3-5年)及長期(5年以上)三個維度，深入評估其對集團財務的直接或間接影響。目前，我們共識別出5項氣候風險(含3項轉型風險及2項實體風險)與2項氣候機遇，旨在積極把握綠色轉型契機，助力構建更有氣候韌性的社區和社會。

風險	風險描述	潛在的財務影響	影響時間範圍	影響範圍	重點應對措施
實體風險					
急性實體風險	極端天氣事件(如颱風、暴雨、暴雪等)的頻發會影響辦公室及租賃數據中心日常運營及設備安全；延長員工通勤時間，對員工的安全及企業的正常經營造成一定的影響。	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 員工保險及補貼成本增加 業務中斷導致收入減少 	短期	價值鏈上游、直接運營	<ul style="list-style-type: none"> 在集團運營點選址及考慮租賃數據中心時應充分參考當地自然災害歷史數據，優先選擇氣象友好地區。 我們的租賃數據中心配置了柴油發電機、UPS和蓄冷罐等應對極端天氣採取的設備措施。 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。
慢性實體風險	全球變暖導致的環境變化(如平均氣溫上升和降水模式變化等)，使辦公室及租賃數據中心對於製冷設備及水資源需求增加。	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 資本支出增加 	長期	價值鏈上游、直接運營	<ul style="list-style-type: none"> 通過與員工之間溝通反饋，確保辦公室溫度處於合適水準。 對於租賃數據中心我們設置了相關的績效考核要求，確保數據中心的能耗及供應維持在合理的水準。

環境、社會及管治報告

風險	風險描述	潛在的財務影響	影響時間範圍	影響範圍	重點應對措施
轉型風險					
政策及法規	氣候變化相關法律法規與政策日趨嚴格，同時，國內外監管機構、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，同時可能因排放量過高承擔潛在減排投資壓力。	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 資本支出增加 	中期—長期	價值鏈上游、直接運營、價值鏈下游	<ul style="list-style-type: none"> 時常關注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。 持續優化環境管理措施，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	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、購買環保節能設備等壓力。	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 資本支出增加 	中期—長期	價值鏈上游、直接運營	<ul style="list-style-type: none"> 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。 鼓勵與強化知乎與價值鏈夥伴綠色技術使用，如增加雲端伺服器使用、推進綠色辦公等手段，探索節能降耗與減排可能性。

環境、社會及管治報告

風險	風險描述	潛在的財務影響	影響時間範圍	影響範圍	重點應對措施
市場風險	隨著公眾對環保理念的認可度日益增強，知乎的品若未能有效降低生產運營過程中的碳排放，可能面臨市場喪失風險。	<ul style="list-style-type: none"> 資本支出增加 收入減小 	中期—長期	直接運營、價值鏈下游	<ul style="list-style-type: none"> 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，宣導綠色理念，營造良好企業形象，獲得客戶青睞。
	隨著綠色可持續政策的普及，減排關注點將拓展至價值鏈減排，使綠色供應鏈需求提升。	<ul style="list-style-type: none"> 採購成本增加 	長期	價值鏈上游、直接運營	<ul style="list-style-type: none"> 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。
聲譽	中國雙碳目標提出，利益相關方對企業綠色發展與節能減排表現日益關切，他們將提高對知乎應對這一挑戰相關行動的期望。	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 收入減小 融資成本增加 	長期	直接運營、價值鏈下游	<ul style="list-style-type: none"> 充分與利益相關方進行溝通，加強對他們著重點內容披露全面性、準確性與透明性。 持續明確知乎環境影響相應目標，為推進「碳达峰、碳中和」目標做出企業貢獻，提升知乎社會責任及環境保護的信譽。

環境、社會及管治報告

機遇類型	機遇描述	影響時間範圍	我們的行動
資源效率	提升電力、水等資源利用效率，降低運營成本	短期—中期	通過研究和採用新的節能技術，更新高能效設備，提升辦公室的用電及用水效率。
產品	推出產品向公眾普及環保和ESG知識，提升大眾對減碳和ESG的認識	中期—長期	在我們的培訓平台上，我們向公眾提供了ESG相關認證課程，讓感興趣的用戶參加課程和考試。

風險管理

知乎定期審視所有可能影響業務運營的企業風險，其中包括氣候相關風險。風控中心負責對集團整體風險管理和內部監控系統進行全流程梳理與風險分析，綜合考慮風險發生的可能性及其對財務和業務的影響程度，從而進行科學的風險評級。

本年度，我們未識別到重大的氣候相關風險，風險管理流程也未因新增氣候風險而發生變動。董事會與審計委員會持續對氣候風險與機遇的識別、評估及管理進行定期檢視，監督各項應對措施的有效性，並針對可行的優化方向提供管理建議，確保集團在氣候變局中保持穩健。

指標和目標

知乎積極回應《巴黎協定》目標及中國「3060」雙碳目標，設定了明確的氣候相關具體目標。在推動向綠色經濟轉型的過程中，我們不僅聚焦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。通過推行節能減排策略與綠色辦公行動，我們致力於降低運營過程中的碳排放（具體措施請參閱第6.2及6.3章節）。於報告期間，我們沒有投入任何重大的資本支出用於應對與氣候相關的風險和機遇，主要進行了例行的辦公能源管理工作。

同時，我們建立了完善的環境目標監測機制，定期監察環境關鍵指標並跟蹤進展。集團目前尚未將氣候因素納入薪酬激勵體系或採用內部碳定價策略。未來我們將持續關注行業趨勢，積極探索內部碳定價的可行性，不斷完善碳管理體系，確保在綠色低碳發展的道路上穩步前行。

環境、社會及管治報告

知乎環境目標

減碳目標

知乎所有自營場所：

- 以2022年為基準，截至2027年，範圍二的溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量/平方米)需減小5%。
- 2025年狀況：目前範圍二的溫室氣體排放密度為0.05，相比基準年減小了19.7%。

廢棄物目標

知乎辦公室中實行：

- 100%垃圾分類。
- 有害廢棄物100%回收處理。

2025年狀況：

- 所有無害廢棄物均已分類處置。
- 所有有害廢棄物均已回收或由第三方進行無害處理。

節電目標

知乎所有自營場所：

- ∅ 以2022年為基準，截至2027年底，單位面積耗電量降低5%。

2025年狀況：

- 本年度集團單位面積耗電量為84千瓦時/平方米，相比基準年減小了14.4%我們將繼續採取環保措施，以維持這種減排力度。

環境、社會及管治報告

6.2 踐行綠色運營

知乎秉持綠色營運理念，嚴格恪守《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》及《北京市生活垃圾管理條例》等各項法律法規。透過制定《知乎辦公區域節能制度》等內部規範，我們致力於建構低碳環保的營運模式。在推動綠色轉型的過程中，知乎深耕辦公環節與價值鏈管理，全方位落實綠色發展策略，期能為環境永續發展貢獻力量，達成企業與自然環境的和諧共生。

於報告期間，我們沒有違反任何有關環境保護的法例或造成影響環境及自然資源的重大事故，亦沒有接到任何關於環境範疇的處罰及訴訟通知。

綠色辦公

提升能源管理效能，我們設立了能源管理團隊，全面負責辦公區域的環境管理、制度建設、節能宣傳與監督檢查。團隊每月監測能耗並落實節能舉措。具體執行工作按辦公區域細化，由行政部相關負責人具體落實，確保綠色辦公目標落到實處。

能源使用

在設備管理上，我們採用節能LED照明及智能空調系統，根據季節與環境動態調控溫度以提升能效。通過上線電箱監控系統，我們實現了對用電負載的即時監測；本年度，我們成功識別並調整了部分區域電壓偏高的風險，有效避免了設備能效降低及壽命縮短。此外，我們優先採購二手傢俱，從源頭踐行迴圈利用理念。

在行動層面，我們提倡「人走燈滅」，減少辦公設備待機能耗。駐場人員每日進行三次巡檢與測溫，確保閒置設備及時關閉。同時，我們將節電節水納入員工培訓，並通過內部推文持續宣導。此外，我們在主要用電設備處設置節能減排標誌，將綠色辦公意識融入日常細節。

資源利用

我們秉持節約與可持續並行的理念進行資源管理，主要體現在水資源與辦公用品的使用上。由於集團不涉及實物產品，因此不產生或使用任何包裝物。

在水資源方面，我們沒有水源相關的問題，所有新鮮水均來由市政府供應。我們採取多項舉措提高利用率。例如加強對用水設施的日常維護，確保水龍頭等設施正常運行，並安裝了感應式水龍頭和沖水系統等智能節水設備以控制用水量。同時，通過張貼節水標語，積極引導員工養成節約用水的習慣。

在辦公用品方面，我們鼓勵雙面列印、紙張二次利用及電子化辦公。辦公區設有紙張回收箱，對可再利用紙張進行統一存放與後續利用。此外，我們優先選用可替換筆芯的中性筆等迴圈辦公用品，有效減少一次性用品的使用，從源頭減少資源浪費。

環境、社會及管治報告

廢棄物管理

知乎辦公運營產生的排放物主要包括生活垃圾、廚餘垃圾等無害廢棄物，以及廢電池、硒鼓等少量有害廢棄物。在處置過程中，我們堅持分類處置與「無害化」原則，對辦公區生活垃圾實行「四分法」分類處理，以促進廢棄物回收迴圈。針對有害廢棄物，我們依據其性質和特點進行分類管理，建立了專門的收集、儲存和處理流程，確保各類有害廢棄物得到有效管控，最大限度降低對環境的負面影響。

本年度，我們落實了多項措施，從源頭減少廢棄物產生：

- **選擇環境友好型產品：**使用環保可降解餐盒替代一次性餐盒，並將印表機硒鼓更換為可降解型號。
- **資源回收利用：**進行塑膠瓶回收並重新利用。
- **減少包裝廢棄物：**將辦公區桶裝水更換為直飲水系統，減少桶裝水使用及相關的包裝廢棄物。
- **精細化管理：**通過系統化管理減少餐飲浪費，從源頭削減廚餘垃圾。
- **開展回收活動：**舉辦二手物品交易市集，鼓勵員工間進行閒置物品交易，並將業務部門不再需要的物品轉贈給有需要的員工。

綠色數據中心

知乎目前主要採用租賃數據中心進行業務運營，而其產生的排放亦是我們範圍三碳足跡中的重要組成部分。為此，我們率先佈局，向供應商明確了多項環保管理要求，積極推動伺服器排放方面的綠色轉型。

- **擴大雲伺服器比例：**相較於傳統伺服器，雲伺服器可根據實際需求靈活調配規模。通過任務資源整合，有效避免了設備因長期閒置導致的電力浪費，顯著提升了整體能效與資源利用率。
- **選用節能數據中心：**在租賃伺服器准入階段，我們要求供應商提供環保相關認證，部分合作數據中心已獲得碳中和證書。我們優先選擇高能效中心，並設置了電力使用效率(PUE)績效要求，嚴格管控其能耗水準。
- **機房線上離線混部與優化：**通過動態調度技術，將離線任務填充至線上服務的空間資源，實現「削峰填穀」。同時，我們定期掃描伺服器利用率，結合業務需求動態調整資源配置並回收低效機器，從而降低伺服器總量及配套設施的能耗。

環境、社會及管治報告

2025年主要數據中心數據一覽：

線上業務租賃機房年度最低PUE值：

1.18

離線業務租賃機房年度最低PUE：

1.16

6.3 宣導環保理念

知乎致力於深耕環保理念，將其深度融入企業文化，不斷賦能綠色轉型。憑藉自身的平台優勢與影響力，我們積極向用戶及社會公眾傳播可持續生活方式，共同為減緩氣候變化作出貢獻。

在員工層面，我們持續宣導低碳生活，鼓勵步行、自行車及公共交通出行，並提倡步行上下樓以減少電梯能耗。同時，我們通過記錄並分析員工差旅情況，採取運營策略減少飛機等高排放交通工具的使用，培養員工的環保意識。

案例：綠色出行推廣

為推廣綠色出行並助力碳中和目標落地，我們聯合客戶舉辦了「東風本田S7電車體驗活動」，將新能源車引入知乎總部園區。員工通過現場試乘體驗，加深了對新能源交通的認知，有效普及了環保出行理念。參與互動的員工還獲得了精美的品牌周邊獎勵，鼓勵購買電車，踐行低碳生活。



環境、社會及管治報告

在用戶與社會層面，我們的平台承載了大量由公司及協力廠商機構發佈的ESG教育內容。通過文章、直播及專欄等多元化形式，我們讓更多人接觸並了解ESG知識。通過聚合行業專家、企業案例與實戰工具，平台已構建起一個動態更新的ESG學習生態，持續傳遞綠色環保理念，推動社會可持續發展。

📎 案例：知乎知學堂－ESG培訓課程推送

面對「雙碳」政策的逐步推進，企業經營面臨更高標準，ESG人才儲備已成為內部培訓的焦點。為此，知乎旗下企業培訓服務平台「知學堂·企業版」特別推出《企業發展前沿課：ESG與雙碳》，通過三大路徑提供由淺入深的解決方案：

Ø路徑一：全員普及

適合對ESG有學習興趣的各層級員工，旨在建立ESG基礎知識與應用認知框架，掌握雙碳政策概況，助力企業可持續發展。

Ø路徑二：技能提升

針對涉及綠色金融、碳排放管理、上市評級等實操崗位的員工及管理者，通過深層技能講解與政策解讀，提升業務能力並有效識別企業風險。

Ø路徑三：專業持證

面向有持證需求的專業從業者，聚焦核心考點，助力員工獲取ESG專業證書，提升個人含金量與企業的市場競爭力。

知学堂 企业发展前沿课

ESG与双碳

关键行业 金融 | 高科技 | 房地产 | 汽车 | 互联网与高科技

需求人群 金融从业者 | 信贷审批风控岗位人员
碳排放、碳管理从业者 | ESG 相关市场拓展、营销等部门从业者
有产业转型/上市投融资国际化需求的企业管理层

业务场景

- 碳管理措施落地执行，从业人员专业含金量提升
- 绿色金融业务开展，ESG 理财产品发行
- 企业升级、转型与投资评估，ESG 报告撰写与分析

资深讲师课程 5位资深讲师 专业辅导

线上精品课程 24门精品课程 在线进阶

双证训练营 核心考点聚焦 持证备考

環境、社會及管治報告

📌 案例：「當代青年的可持續生活哲學」主題鹽沙龍

本年度我們舉辦了以「當代青年的可持續生活哲學」為主題的鹽沙龍，從身心到生活，開啟了一場關於好好生活的深度對談與實驗，共同探索每個人心中的「可持續生活」答案。活動精心設置了三個互動環節：

閒置物品交換：通過「以物易物」的形式，讓閒置物品重新煥發生命力並延續其使用價值。這一環節不僅促進了資源的迴圈利用，更在潛移默化中培養了用戶廢棄物升級改造與減廢的生活習慣。

可持續生活提案：這一環節聚焦於如何進行可持續消費以及挑選產品的原則。現場特別設置了「可持續生活提案牆」，邀請大家集思廣益，親手寫下那些願意在日常生活中付諸實踐的、具體而微小的可持續提案，讓環保理念轉化為實際行動。

「氣候拼圖 Climate Fresk」桌遊：這個氣候拼圖桌遊是以科學精神探索氣候變化的工具，旨在提升大眾對氣候變化的認知。本場沙龍特邀專業引導師，帶領參與者以小組合作，帮助大家深刻理解氣候變化的嚴峻現狀及其背後的深層原因，喚起參與者對環境問題的關注。



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	2025年	2024年
排放物	溫室氣體			
	直接排放(範圍一) ¹	噸二氧化碳當量	0	0
	間接排放(範圍二) ²	噸二氧化碳當量	794.03	936.63
	間接排放(範圍三) ³	噸二氧化碳當量	912.29	1,002.75
	溫室氣體排放總量(範圍一、二)	噸二氧化碳當量	794.03	936.63
	溫室氣體排放強度(範圍一、二)	噸二氧化碳當量/平方米	0.05	0.07
	溫室氣體排放總量(範圍一、二、三)	噸二氧化碳當量	1,706.32	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	0.11	0.14
	廢棄物			
	無害廢棄物 ⁴	噸	70.00	117.55
有害廢棄物 ⁵	噸	0.57 ⁶	0.09	
無害廢棄物排放強度	千克/平方米	4.33	8.39	
有害廢棄物排放強度	千克/平方米	0.035	0.006	

¹ 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。

² 報告期間，知乎範圍二溫室氣體排放來自於外購電力消耗。我們採用了基於地區計算法。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》。2025年度電力排放因數來源於國家生態環境部、國家統計局最新發佈的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因數的公告》。

³ 報告期間，知乎根據《溫室氣體核算體系企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準》披露了範圍三類別5運營產生廢棄物和類別6員工商務差旅。類別5覆蓋了所有無害廢棄物及有害廢棄物，而類別6涵蓋了第三方平台導出的差旅溫室氣體排放量。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 由於報告期間正值換代期，電腦設備的處置量有所增加。

環境、社會及管治報告

類別	指標	單位	2025年	2024年
資源使用	能源			
	直接能源消耗 ⁷	千瓦時	0	0
	間接能源消耗：外購電力 ⁸	千瓦時	1,361,877.00	1,745,488.00
	能源消耗總量	千瓦時	1,361,877.00	1,745,488.00
	能源消耗強度	千瓦時／平方米	84.20	124.65
	水資源			
	水資源使用量 ⁹	噸	9,729.5	11,149.00
水資源消耗密度	噸／平方米	0.60	0.80	

⁷ 報告期間，知乎未產生直接能源消耗。

⁸ 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。

⁹ 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	2025年	2024年
僱傭	員工人數			
	員工總數	人	1,154	1,887
	按僱傭類劃分			
	全職員工	人	1,154	1,887
	兼職員工	人	0	0
	按性別劃分			
	男性員工	人	496	878
	女性員工	人	658	1,009
	按員工層級劃分			
	高級管理層員工	人	9	11
	中級管理層員工	人	106	126
	非管理層員工	人	1,039	1,750
	按年齡劃分			
	30歲以下	人	295	776
	30歲或以上	人	859	1,111
	按地區劃分			
	中國大陸地區員工	人	1,152	1,885
	中國港澳台地區及海外地區員工	人	2	2
	員工流失¹⁰			
	總流失率	%	13.0%	26.6%
	按性別劃分			
	男性員工流失率	%	15.9%	26.9%
	女性員工流失率	%	10.6%	26.5%
	按年齡劃分			
	30歲以下	%	17.9%	37.6%
	30歲或以上	%	10.3%	19.0%
	按地區劃分			
中國大陸地區員工流失率	%	13.0%	26.6%	
中國港澳台地區及海外地區員工流失率	%	0.0%	100.0%	

¹⁰ 員工流失率：匯報年度員工離職人數／匯報年初度及期末全職員工平均人數*100%。

環境、社會及管治報告

類別	指標	單位	2025年	2024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	%	45.6%	47.0%
	女性員工受訓百分比	%	54.4%	53.0%
	按員工層級劃分			
	管理層受訓百分比	%	17.7%	7.4%
	非管理層人員受訓百分比	%	82.3%	92.6%
	平均受訓數時數 ¹¹	小時	15.6	13.1
	按性別劃分			
	男性員工平均受訓時長	小時	16.0	13.1
	女性員工平均受訓時長	小時	15.2	13.1
	按員工層級劃分			
管理層人員平均受訓時長	小時	36.1	46.5	
非管理層人員平均受訓時長	小時	11.1	10.4	
健康與安全	因公亡故人數	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	8,148	7,376
	按地區劃分			
	中國大陸地區活躍供應商數量	個	8,008	7,244
	中國港澳台地區及海外地區活躍供應商數量	個	140	132

¹¹ 平均受訓數時數: 該類別員工受訓總小時數/該類別員工人數

環境、社會及管治報告

指標索引

相關指標	對應章節
A. 環境	
A1 排放物	
一般披露	6.2 踐行綠色運營
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	不適用 (集團本年度不涉及任何直接能源消耗及排放活動)
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)。	環境關鍵績效表
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)。	環境關鍵績效表
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。	6.2 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。	6.2 踐行綠色運營
A2 資源使用	
一般披露	6.2 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)。	環境關鍵績效表
A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效表
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。	6.2 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。	6.2 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 (集團不涉及任何生產製造過程)
A3 環境及天然資源	
一般披露	6.2 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	6.2 踐行綠色運營

環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
B. 社會	
B1 僱傭	
一般披露	3.1 保障員工權益與支持多元共容 3.3 打造有歸屬感的職場
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。	社會關鍵績效表
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會關鍵績效表
B2 健康與安全	
一般披露	3.4 關愛員工健康安全
B2.1 過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	3.4 關愛員工健康安全
B2.2 因工傷損失工作日數。	社會關鍵績效表
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
B3 發展與培訓	
一般披露	3.2 高效人才梯隊建設
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。	社會關鍵績效表
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。	社會關鍵績效表

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
B5 供應鏈管理	
一般披露	5.4 保障負責任供應鏈管理
B5.1 按地區劃分的供應商數目。	社會關鍵績效表
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。	5.4 保障負責任供應鏈管理
B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.4 保障負責任供應鏈管理
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。	5.4 保障負責任供應鏈管理

環境、社會及管治報告

相關指標	對應章節
B6 產品責任	
一般披露	01 共建社區價值 02 提升服務品質，打造負責任產品
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 (集團不涉及任何生產製造過程)
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.3 聆聽用戶，優化服務
B6.3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	1.5 保護知識產權，激發創作活力
B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程序。	不適用 (集團不涉及任何生產製造過程)
B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.1 信息安全及隱私保護
B7 反貪污	
一般披露	5.3 營造公平商業環境
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。	5.3 營造公平商業環境
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.3 營造公平商業環境
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	5.3 營造公平商業環境
B8 社區投資	
一般披露	04 傳遞社會能量
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 傳遞社會能量
B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	04 傳遞社會能量

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
<p>管治</p> <p>19(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略； (ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率； (iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估；及 (iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度，包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入。 <p>19(b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督；及 (ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇；如有，這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。 	<p>ESG管治架構</p> <p>6.1 應對氣候變化—管治</p>
<p>策略</p> <p>20 發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇； (b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險； (c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期)；及 (d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。 	<p>6.1 應對氣候變化—策略</p>

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
<p>21 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露：</p> <p>(a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；</p> <p>(b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。</p>	6.1 應對氣候變化－策略
<p>22(a) 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊：</p> <p>(i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式（包括資源配置）作出的變動；</p> <p>(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作（直接或間接）；</p> <p>(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃（包括制定轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素），或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；</p> <p>(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標（包括任何溫室氣體排放目標（如有））。</p>	6.1 應對氣候變化－策略
<p>22(b) 發行人須披露有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。</p>	6.1 應對氣候變化－策略
<p>23. 發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。</p>	6.1 應對氣候變化－策略

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
<p>24 發行人須披露以下定性和量化數據：</p> <p>(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及</p> <p>(b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。</p>	6.1 應對氣候變化－策略
<p>25(a) 發行人須披露以下定性和量化數據：發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化：</p> <p>(i) 其投資及處置計劃；及</p> <p>(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源。</p>	量化數據採用財務影響寬免
<p>25(b) 發行人須披露以下定性和量化數據：基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。</p>	
<p>26(a) 在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解：</p> <p>(i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響(如有)，包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響；</p> <p>(ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及</p> <p>(iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力。</p>	6.1 應對氣候變化－策略 情景分析採用合理數據寬免

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
<p>26(b) 發行人須披露如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 使用的輸入數據，包括： <ul style="list-style-type: none"> 1) 發行人在分析中使用的氣候相關情景及其來源； 2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景； 3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關； 4) 發行人在其情景中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景； 5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關； 6) 發行人在分析中所使用的時間範圍；及 7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍（例如分析所涵蓋的營運地點及業務單位）； (ii) 發行人在分析中所作的關鍵假設；及 (iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。 	<p>6.1 應對氣候變化－策略 情景分析採用合理數據寬免</p>

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
<p>風險管理</p> <p>27(a) 風險管理發行人須披露以下資訊：發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策，包括有關以下方面的資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 發行人使用的輸入數據及參數（例如數據來源及程序所涵蓋的業務範圍）； (ii) 發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險； (iii) 發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度（例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準）； (iv) 發行人可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排列； (v) 發行人如何監察其氣候相關風險；及 (vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程。 <p>27(b) 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）。</p> <p>27(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	<p>6.1 應對氣候變化－風險管理</p>

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露		對應章節
指標及目標	<p>28 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)，並分為：</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放；</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放；及</p> <p>(c) 範圍3溫室氣體排放。</p>	環境關鍵績效表
	<p>29 發行人須：</p> <p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：(i)發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入數據及假設；(ii)發行人為何選擇該計量方法、輸入數據及假設計量溫室氣體排放；及(iii)發行人在匯報期對計量方法、輸入數據及假設進行的任何變更以及變更原因；</p> <p>(c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及</p> <p>(d) 就根據第28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p>	環境關鍵績效表
	<p>30 發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p>	採用合理數據寬免
	<p>31 發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p>	採用合理數據寬免
	<p>32 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。</p>	採用合理數據寬免

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
33 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	
34 發行人須披露如下： (a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及 (b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	
35 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。這可能構成根據第19(a)(iv)段作出的披露的一部分。	6.1 應對氣候變化—指標和目標
36 本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《〈國際財務報告可持續披露準則S2號〉行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。	
37 發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露： (a) 用以設定目標的指標； (b) 目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）； (c) 目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））； (d) 目標的適用期間； (e) 衡量進度的基準期間； (f) 階段性目標或中期目標（如有）； (g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及 (h) 最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。	6.1 應對氣候變化—指標和目標

環境、社會及管治報告

D部分：氣候相關披露	對應章節
<p>38 發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證； (b) 發行人審核目標的程序； (c) 用於監察達標進度的指標；及 (d) 任何修訂目標的內容及原因。 	
<p>39 發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。</p>	
<p>40 就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 目標涵蓋哪些溫室氣體； (b) 目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放； (c) 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標； (d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及 (e) 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。關於使用碳信用的計劃，發行人須披露：(i)依賴使用碳信用以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式；(ii)該碳信用將由哪些第三方計劃驗證或認證；(iii)碳信用的類型，包括相關抵消是否是基於自然還是基於科技的碳消除，以及相關抵消是通過減碳還是碳消除實現；及(iv)為讓人了解發行人計劃使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素（例如，對碳抵消效果的假設）。 	<p>6.1 應對氣候變化—指標和目標</p>
<p>41 在編制披露內容以符合第21至26及37至38段的規定時，發行人須參考(i)跨行業指標（見第28至35段）及(ii)行業指標（見第36段）並考慮其是否適用。</p>	

意見及回饋

感謝您閱讀《知乎2025年ESG報告》，為更好地提高的ESG管理能力和水準，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您對知乎2025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資訊、數據、指標的清晰度、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資訊或內容：

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

通信地址：86-10-8721-6603