

激发创造 · 丰富生活

字节跳动(中国) 2019 企业社会责任报告



2019 字节跳动(中国)企业社会责任报告
Corporate Social Responsibility Report



目录

	高管致辞	02
	关于字节跳动	04
	携手战“疫”，共迎春天	06
01	为用户 连接优质内容	14
	多元的内容生态	16
	健康的网络环境	18
02	为经济 注入发展动能	22
	助力城市旅游发展	24
	支持内容创业	25
	赋能商业伙伴，助力企业发展	29
03	为社会 创造更多价值	30
	点亮乡村未来	32
	为传统文化增添时代魅力	35
	打造互联网公益新样本	37
04	可持续的 经营与管理	42
	与员工同创未来	44
	坚持绿色环保发展	48
	推进负责任采购	49
	GRI 内容索引	50
	关于本报告	51



Inspire
Creativity
Enrich
Life

高管致辞

字节跳动成立 8 年了，企业在飞速发展，从运营一个小产品，成长为给用户提供多个产品服务的大平台。在不断成长的过程中，我们意识到，作为科技公司，我们的产品、规模和营收对经济和社会生活的影响越来越大，外部效应也在不断增长，社会希望我们有更高的透明度，更好地履行责任；员工不止于满足获得物质回报，也希望在公司实现人生意义和价值的追求。

2019 年，我们在企业社会责任方向做了很多工作，包括建立公益部门，要求每一个业务都有 CSR 的目标和规划，与用户目标、商业目标并列。寻人、扶贫、医务人道救助基金、员工志愿者等项目都受到公众肯定，但总体感觉还远不够。

为此，我们除了要继续做好为用户提供创新、高品质、有效率的产品和服务外，还要利用好平台的优势，积极听取外部意见，理性地制定目标，考虑成本和收益，高标准的运营。同时，做公益项目也要做到追求极致。

在抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情过程中，我们做了一些力所能及的公益项目，给了我很多启示。未来我会和更多的同事以及外部交流，一方面更好地了解世界当下的问题，一方面探讨如何在公司内建立更好的机制去承担更多社会责任，践行“Inspire Creativity, Enrich Life”的使命。



张利东

字节跳动（中国）董事长
2020 年 5 月

关于字节跳动

公司介绍

字节跳动（中国）秉承“激发创造，丰富生活”的公司使命，旗下拥有今日头条、抖音、西瓜视频、飞书等产品。今日头条是一个通用信息平台，致力于连接人与信息，促使信息创造价值。抖音是一个帮助用户表达自我、记录美好生活的短视频平台。截至 2020 年 1 月，抖音日活跃用户数已突破 4 亿。

责任管理

字节跳动（中国）以“正直向善 科技创新 创造价值 担当责任 合作共赢”作为公司社会责任理念，高度重视公司社会责任管理与建设，在不断推进自身可持续发展的同时，为经济、社会和环境领域持续创造共享价值。

我们设立了公益部门，专门思考、统筹和践行社会责任工作。同时，我们在主要业务和产品线都设置了社会责任目标，将社会责任融入到业务发展全过程。

字节跳动与联合国可持续发展目标

2015 年，联合国通过了《2030 年可持续发展议程》，并在议程下设定了 17 项可持续发展目标（SDGs），呼吁全世界共同采取行动，消除贫困、保护地球、改善所有人的生活和未来。历经 5 年实践，联合国《2019 年可持续发展目标报告》显示，在推进目标实现的道路上，尽管一些关键领域正在取得进展，世界仍然需要更深入、更快速和更雄心勃勃的响应以推动实现 2030 年目标所需的社会和经济转型。

面对依然严峻的可持续发展挑战，字节跳动在履行社会责任的过程中，充分考量 SDGs 因素，从战略角度评估与分析价值链对 SDGs 带来的影响，依托核心业务和能力，为 SDGs 的实现作出力所能及的贡献。未来，我们计划在 SDGs 的框架下设定具体目标，并定期监测与披露目标进展，与利益相关方携手实现可持续发展。

可持续发展目标



利益相关方参与

公司致力于建立常态多元的利益相关方沟通机制，并不断拓展和创新沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，持续提升与相关方的沟通成效。

利益相关方	与利益相关方的沟通方式
 政府	成立公共事务部门，统筹与相关部门沟通，依法合规开展经营活动。
 股东与投资者	开展定期沟通，让投资者全面、准确地获知公司经营与发展状况，并通过投资者调研及时了解投资者需求。
 用户	不断创新和完善产品体验，通过用户访谈、用户热线等渠道及时倾听用户反馈。
 员工	人力资源部负责统筹劳动保障体系，开展丰富的培训活动。公司通过 CEO 面对面、《字节月讯》等方式让员工了解公司最新发展动态；通过年度员工调研全面了解员工对自身职业与公司发展的想法与建议。
 伙伴	定期沟通，让供应商了解公司发展愿景；通过招投标大会了解采购需求。
 社区	通过公益部统筹开展各类公益活动，依托自身优势，在教育、医疗、环境保护等领域，探索互联网企业践行社会责任的新模式。

携手战“疫”，共迎春天

2020 年伊始，面对肆虐的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，一场疫情防控阻击战骤然打响。字节跳动自觉担当、主动作为，充分利用自身的技术、产品和平台优势，助力社会各界抗击疫情，为在灾难面前体现人的价值和经济社会发展贡献跳动的字节力量。

聚合有价值的抗“疫”信息

疫情发生后，我们的多矩阵产品“各显神通”，为用户带来迅速、准确、便捷的疫情信息，让用户可以第一时间了解与掌握疫情动态。

上线“抗击肺炎”频道 / 专题

- ◆ 在今日头条、抖音、西瓜视频、皮皮虾等平台上上线“抗击肺炎”频道 / 专题页，为用户提供疫情地图、最新进展、专家解读、医疗服务等内容。
- ◆ 在“抗击肺炎”频道 / 专题页的“同城查询”专区，用户通过填写出行日期、交通班次或城市地区，可以快速确认是否曾与确诊患者同行程，同时，头条寻人汇总了全国各地发布的急寻乘客信息，依托地理位置弹窗技术，帮助寻找与确诊患者同乘交通工具的乘客。
- ◆ 开通“患者求助”专区，设立专门团队帮助政府收集并核实求助患者信息，为百名用户解决了相关问题。

加强防疫知识科普

- ◆ 在“抗击肺炎”频道 / 专题页中上线“鉴真辟谣”专区，聚合众多网传疑似谣言，并给出鉴别结果，及时予以澄清。
- ◆ 利用旗下产品覆盖用户广的优势，邀请权威专家开展科普直播，在线为公众答疑解惑。其中，今日头条、西瓜视频、抖音、抖音火山版同步直播了首届新型冠状病毒肺炎多学科论坛，国家卫健委高级别专家组组长钟南山、复旦大学附属华山医院感染科主任张文宏等七位疫情一线专家共同在线研讨，向 247 万网友深度分析了疫情走向，讲解病毒知识。2020 年 1 月 27 日以来，累计有 99 位专家在今日头条进行了直播，为约 5,140 万的网友在线学习科普知识提供了便捷途径。
- ◆ 邀请北京、上海的三甲医院知名专家教授和来自武汉一线医院的专家，组成“头条防疫专家团”，为抗击肺炎应对疫情输出即时准确的科普信息。
- ◆ 在全民互动直播答题活动《头号英雄》中推出疫情防控知识专场，通过直播答题的方式，向公众传播正确的防护知识。
- ◆ 与中国科学技术协会、中国科普研究所、中国科普作家协会合作，上线“抗疫科普资源包”，资源包中的内容取自抖音、西瓜视频等平台的抗疫科普短视频，并由权威专家进行审核。公众可以通过中国科普作家网在线观看与传播。截至 2020 年 2 月 28 日，“抗疫科普资源包”已包含 300 余条短视频，累计触达 21 个省、43 个市，有效覆盖“抗疫”科普的“最后一公里”。
- ◆ 与人民网合作，在今日头条、抖音、抖音火山版等平台上线了防疫知识问答小游戏，以轻松的游戏问答形式，帮助用户学习防疫知识。

守望相助，致敬一线医务人员

疫情之下，一线医务人员的安危牵动所有人的心。为了保障一线医务工作者，2020 年 1 月 25 日，字节跳动向中国红十字基金会捐赠 2 亿元设立字节跳动医务工作者人道救助基金（简称“基金”），用以帮助抗疫一线被感染或殉职的医务人员。截至 2020 年 5 月 1 日，基金已汇聚字节跳动追加捐赠、员工捐赠和公司 1:1 配捐、字节跳动创始人兼 CEO 张一鸣个人 1 亿元捐赠、社会定向捐赠等，基金总额已经增至 4.36 亿元，是目前中国规模最大的医务人道救助基金。基金已为 3,509 名抗击疫情医务工作者提供人道救助。其中，为 3,454 名因抗击疫情而不幸感染的医务工作者，每人资助 10 万元；为 55 名因抗击疫情而不幸殉职的医务工作者，每个家庭资助 100 万元。

4.36 亿元

字节跳动医务工作者
人道救助基金总额

4.15 亿 + 元

字节跳动及员工向基金捐款总额

3,509 名

接受基金资助的抗击疫情医务工作者
人数（其中 55 名医务工作者殉职）

（数据截至 2020 年 5 月 1 日）

此外，在广州，GoGoKid 和清北网校积极响应当地卫生健康委员会的号召，第一时间向援鄂医疗队提供免费少儿英语超级公开课和 2020 年春季数学长期班（3-9 年级），为医疗队子女提供学习保障；组织员工志愿者，对 1,900 名受助医生进行了回访，并通过捐赠口罩、提供餐饮，以及直接捐款的形式，助力湖北武汉、福建龙岩等城市抗击疫情。

作为公司的长期社会责任项目，基金在疫情结束后仍会继续运作。未来，基金还将关注医护心理健康、特殊情况下的医护关怀等方向，为医护人员的身心健康提供坚实保障。

“

字节跳动充分利用了目前的科技手段，为广大的感染（医务）工作者提供了最便捷的爱心。申报人员网上下个表，填写很简单，一两分钟就可以完成。……请接受我们医务人员发自内心的谢意！

—— 余昌平，
武汉大学人民医院呼吸内科
副主任医师

”



传递战“疫”正能量

隔离病毒，不隔离爱。冬去春来，字节跳动始终坚持为社会传递疫情期间的正能量声音，在各个平台开展与抗击疫情相关的话题与活动，与用户共同坚定战“疫”信心。

“音乐点亮希望”爱心传递

在北京市新闻出版局的支持下，抖音联合行业协会发起了“音乐点亮希望”活动，吸引百余位明星和抖音达人参与，用音乐和视频支援抗“疫”英雄。

“用艺术记录抗击肺炎”

著名艺术家舒勇、旅日华人作家毛丹青等 30 余位艺术家在今日头条 # 用艺术记录抗击肺炎 # 话题下发布作品，记录疫情期间的难忘瞬间。

抗疫暖心视频《勇气》

清北网校联动旗下教师与学生，携手推出抗疫暖心视频《勇气》，共同献上了自己的歌声和祝福。

“#战胜疫情 dou 行动”

2020 年 1 月，国家卫生健康委员会等 25 家部委和机构在抖音联合发起话题“#战胜疫情 dou 行动”，百万条的投稿视频记录了战“疫”路上的温情瞬间。

《美好终将到来》短片

抖音与人民日报新媒体合作，携手导演张一白及抖音音乐人，联合创作《美好终将到来》短片，用真实的故事，还原每一个“我们”面对疫情时的乐观和勇敢。

公益歌曲《破晓》

皮皮虾和央视娱乐合作上线了致敬抗“疫”第一线的公益歌曲《破晓》，音乐区作者们纷纷献唱，站内用户也通过评论、弹幕等形式表达祝福。

“#为武汉加油”话题活动

抖音火山版联合经济日报、湖北日报发起“#为武汉加油”话题活动，鼓励用户用手势舞的形式为武汉加油，支持湖北早日取得战役胜利。

“艺”起前行

上海市委宣传部及上海文艺院团在抖音联合发起“#艺起前行”话题，记录了沪上文艺工作者和市民在疫情中真实的生活场景。



◆ 抖音《美好终将到来》短片



◆ 皮皮虾公益歌曲《破晓》

为复工复产贡献力量

随着国内疫情形势的逐渐好转，各行各业的复工复产都在有序推动。字节跳动结合自身信息分发优势，调动多方资源，联动旗下产品，通过免费开放相关功能、直播流量扶持、直播培训等方式，为复工复产贡献力量。

开放远程办公能力

为了保证远程办公的高效沟通协作，2020 年 2 月 24 日起，字节跳动自研的新一代一站式协作平台——飞书，向全国所有企业和组织免费开放，不限规模和使用时长，所有用户均可使用飞书全部套件功能。

- ◆ 飞书推出了“线上办公室”功能，通过实时语音频道的方式，高度还原办公室工作、沟通场景，优化员工远程沟通体验。
- ◆ 针对疫情时期的非常需求，迅速上线疫情动态应用和健康管理系列功能，包括健康报备、飞书云空间健康统计模板、肺炎疫情资讯实时播报机器人等，帮助企业迅速了解疫情动态、及时评估疫情风险。
- ◆ 联合抖音企业号以及合作伙伴，启动“中小企业成长引擎计划”，免费为用户提供包括飞书协作服务、“战疫工具箱”、抖音企业号扶持、企业快速成长课程在内的多项辅助举措，全力赋能中小企业复工复产。截至 2020 年 3 月 15 日，该计划已助力近 4 万家企业远程协作复工，帮助全国 9,545 家企业开通抖音企业号、实现了线上商品售卖和营销。

推动各行各业复苏

受疫情影响，线下实体门店大都面临着无客流、零业绩的瘫痪状态。字节跳动在抖音直播中针对线下受影响较大的行业给予流量扶持，推出“云逛街”“云卖车”“云卖房”等，帮助商家度过难关、保障就业，让生意在线上做起来。

线下商场、门店、工厂、个体商家

抖音提供 10 亿直播流量扶持，商场可以通过直播线上卖货，实现云端变现，帮助消费复苏。

车企和汽车经销商

抖音、懂车帝和中国汽车流通协会携手，对行业优质账号提供专属流量扶持、举办直播培训课程，帮助车企和经销商“云卖车”，让用户可以线上看车、听讲解、咨询，足不出户就能看车、选车。

房产行业

抖音联合房产信息综合平台幸福里在重庆推出“2020 春风计划”，提供 5,000 万流量支持帮助房地产交易线上化，同时提供免费直播、短视频拍摄指导，帮助房产行业从业者提升线上获客能力。



◆ 在河南郑州万象城的抖音“云逛街”直播中，工作人员正在拍摄直播内容

案例

湖北重启，抖音助力

4月8日，武汉在经历76天的“封城”后终于重启。公司联合湖北省互联网信息办公室、湖北省商务厅、湖北省农业农村厅，在商务部电子商务司支持下，通过抖音发起了“湖北重启抖来助力——抖音援鄂复苏计划”，以线上连接线下，助力湖北经济在后疫情时期的复苏。截至2020年5月20日，共帮助湖北13个地级市销售特色产品472万件，销售额达2.34亿元。

..... 百亿流量号召网友为湖北拼单

发起“湖北好久不见”等话题，记录湖北“重启”后的生活；组织百余场直播活动，通过商家直播、媒体直播、达人探店等形式，展示湖北复苏面貌；开展“市长带你逛湖北”系列直播活动，将湖北优质商品推向全国消费者；邀请130位明星为湖北助力；发动组织20,448位创作者和主播及195家媒体在抖音平台用视频展示荆楚风物，用直播或短视频帮助湖北特产“带货”。

..... 多举措助力企业复工复产

为湖北商家提供从入驻抖音到运营的全流程服务，包括减免湖北企业全额认证费用、免费开放线上精品企业营销课程等，为16,757个湖北企业减免认证费用，助力5,643家中小企业开拓市场渠道；面向湖北企业、创作者、媒体等开展52场、99节新媒体培训、直播实操培训等专项培训，帮助创作者掌握运营技能，通过直播带货提高销售额。



此外，公司也扩大了2020年在武汉的招聘规模，提供近2,000个工作岗位，促进当地人才就业，支持武汉经济发展，为城市复苏贡献力量。

提供免费教育资源与求职机会

受疫情影响，各大中小学校纷纷推迟了春季学期的开学日期。为了确保疫情期间的教学工作顺利开展，字节跳动旗下的教育类产品推出了一系列网课学习内容，帮助中小学实现“停课不停学、学习不延期”。

清北网校
中小学空中课堂

在清北网校，我们免费为中小学搭建了空中课堂平台，提供在线直播教学支持和服务，支持千万级用户同时在线学习，同时推出了免费名师课堂，为全国小学三年级到初中二年级的学生提供由一线名师授课的在线直播精品课。目前，清北网校已为广州、厦门、湖北等近20个省份的近千所学校提供了免费的直播授课技术支持。

清北小班
“教育进我家”行动

在清北小班，我们发起了“教育进我家”行动，面向乡村地区、特别是贫困地区的中小學生开展以素质教育为主的在线教育公开课，通过直播互动，实现了师生的双向互动，改变传统网课“老师自己讲，学生跟着听”的单一模式。截至2020年3月11日，已有万余名乡村学生收听了相关课程，其中，半数以上的学生是第一次接触直播教学。

GoGoKid
免费外教直播课

在GoGoKid，我们推出了“砥砺前行，防疫不停学——明星外教助力宅学”活动，向全国4-12岁的儿童免费开放连续60天的北美外教直播课，带领孩子们足不出户看世界，轻松高效学英语。

抖音
直播宣讲会

在抖音，我们与多所高校共同发起“直播宣讲会”，以在线直播方式进行企业春招宣讲和职场干货分享，助力2020年应届毕业生求职就业；推出“创新互动双选会”以及“#你好面试官#”和“#春招不停#”话题，利用短视频平台优势帮助学生获得更多就业服务。

案例

“在家上课”，保障“停课不停学”

“在家上课”是今日头条、抖音和西瓜视频在疫情期间发起的公益项目，致力于搭建优质教育资源平台，邀请名校名师为全国学生免费上课。截至目前，平台已上线超过39,000节课程，入驻了包括北京四中网校、山东师范大学附属中学、北京一零一中学等在内的多所名校。此外，我们还与湖北省教育资源公共服务平台、北京市教育委员会等合作，开通了“湖北专区”与“北京专区”，充分保证学生能多渠道完成网络学习，在家上课。

为贫困地区农产品打通销路

为了更好地帮助受疫情影响地区农产品稳定销售，西瓜视频、今日头条和抖音联合合作伙伴，共同发起“齐心战疫，八方助农”活动，基于信息精准分发技术，与各地政府开展合作，打通供需两端，邀请县长进入直播间，联合平台优质创作者通过短视频、直播连麦等形式宣传推广各地优质农产品，惠及全国各地销售困难地区。同时，我们还在主要 App 中设立了“战疫助农”话题专区，帮助各地农产品找到销路。截至 2020 年 5 月 1 日，通过“战疫助农”话题专区，我们在线上销售了 4.08 亿元的农产品，“县长来直播”活动“带货”金额超过 8,200 万元，其中贫困县农产品销售额 4,990 万元。

4.08 亿元

通过“战疫助农”话题专区，
线上销售农产品金额

8,200 万+元

“县长来直播”活动“带货”金额

4,990 万元

其中，贫困县农产品销售额

（数据截至 2020 年 5 月 1 日）

案例

抖音百县助农安徽专场

2020 年 3 月 21 日至 3 月 22 日，借助抖音“战疫助农”活动，安徽省网信办发起了专场直播，邀请 6 位安徽县长为家乡农产品带货。在短短几小时的时间内，直播间内的临泉县滞销芥菜、舒城县茶油、石台县富硒茶等农产品一度售罄，累计销售额超过 2,010 万元。

在舒城县的直播中，安徽省委常委、宣传部部长虞爱华与舒城县县长张秀萍共同“带货”，向全国近 20 万网友推荐安徽舒城县的特产——富含不饱和脂肪酸和多种维生素的茶油。在虞爱华和张秀萍的真诚推荐下，直播 3 小时后，舒城茶油的销售量就达到了 6.3 万件，销售额超过 750 万元，创下当天县长直播的最高纪录。而在传统销售渠道中，这些茶油通常需要半个多月才能卖完。

在石台县的直播中，石台县长章文静现场展示了富硒茶的冲泡技巧，并与炒茶非遗大师在直播现场炒制新鲜采摘的茶叶。此外，安徽岳西县、望江县、金寨县、临泉县也通过县长直播、连线抖音创作者的方式，展示了岳西翠兰茶、望江虾田稻米、金寨山核桃和临泉芥菜等农产品。



满足公众文化娱乐需求

受疫情影响，电影院、音乐节、商场、博物馆、旅游景点等公众日常生活中不可或缺的文化娱乐场所均暂停营业。字节跳动通过上线免费春节档、推出线上音乐节等一系列活动，努力帮助社会降低疫情对公众日常生活的影响，让公众在家从容享受“云”上生活。

线上免费春节档

与欢喜传媒达成紧急合作，于春节期间在抖音、西瓜视频、今日头条免费上线了《囧妈》《疯狂的外星人》等十余部电影，为全国人民的春节增添了一抹亮色。

“宅草莓”线上音乐节

今日头条、西瓜视频联合知名音乐公司摩登天空推出了国内音乐人参与人数最多的线上音乐节——“宅草莓”线上音乐节，在为期 7 天的直播演出中，82 组明星歌手不仅为观众带来草莓音乐节往期现场演唱视频精华，还有部分音乐人分享了足球解说、厨房料理、健身技巧等居家生活内容，呈现其音乐之外的另一面。

“艺起前行·演艺大世界云剧场”线上直播展演

上海戏曲艺术中心联合上海京剧院、上海昆剧院、上海越剧院、上海沪剧院、上海评弹团等六家院团“云”集抖音和西瓜视频，上演了“演艺大世界云剧场·东方之韵展演周”活动，为公众打造了一场场精彩的“云”上戏曲盛宴。

案例

足不出户，看遍大千世界

疫情期间，抖音推出了多项线上活动，让用户足不出户就能拥有优质的文化生活。

在家云游博物馆

在国家文物局的指导下，联合中国国家博物馆、敦煌研究院、南京博物院等九大国内顶级博物馆，首次采用 VR 直播的形式，让近 17 万用户在高清的 VR 博物馆中，跟随讲解员的脚步探寻历史奥秘、了解文物背后的故事。

在家云旅游

联动黄山、峨眉山、上海东方明珠等全国 4A/5A 景区、优质酒店民宿商家和达人，以“直播+短视频”方式，让民众在家饱览优美风景，了解当地旅游文化和游玩攻略。截至 2020 年 3 月 4 日，相关直播活动累计达到 141 场，观看人次超过 146 万。

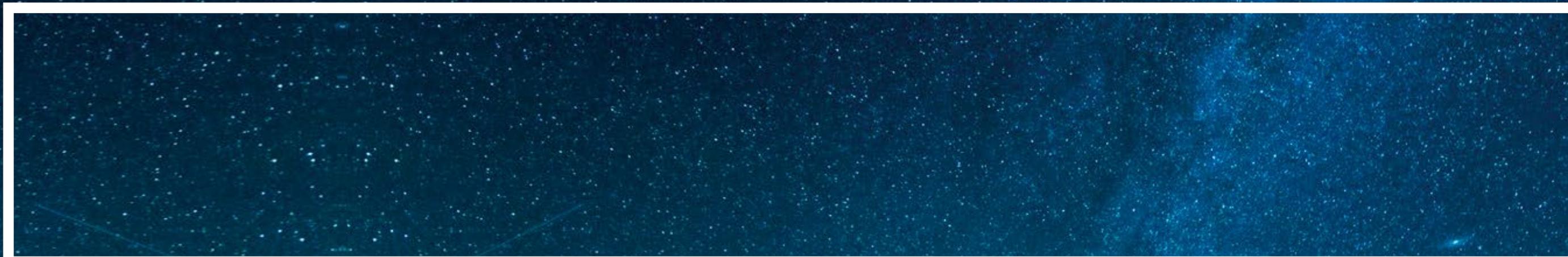
护航员工健康与安全

字节跳动高度重视公司员工在疫情期间的健康与安全，疫情发生后，公司迅速采取远程办公与灵活办公的方式，根据疫情实际情况及时调整复工时间，针对不同地区、不同办公楼宇，安排不同的返岗时间，分批次复工。针对复工同事，食堂也及时调整为分餐制，避免员工聚集带来的疫情传播风险。在各地工区，我们有针对性地加强了空调系统清洗与消毒工作，及时更换新风过滤器，并对工区所在楼宇制定了疫情应急处置预案，组织应急演练，提高应急能力。

同时，我们在飞书上上线了健康报备功能，实时关注、跟进发热员工病情直到其痊愈；每天向全员推送疫情播报，跟踪员工接触情况，确保内部信息透明。

针对员工在疫情期间可能需要的支持与帮助，我们在内网开通了全球 EHS（环境、健康与安全）值班号，为员工提供疫情动态、政策咨询、心理咨询和医疗咨询等服务；组织医学专家，对员工有关疫情防护等方面的问题进行专业解答，确保员工掌握科学的防疫知识，在疫情期间保持身心健康。

为用户 连接优质内容



网络信息平台的兴起，改变了内容的生产与分发方式，极大丰富了公众的“信息生活”。字节跳动秉承“激发创造，丰富生活”的使命，运用自身的技术优势，不断促进信息的创造和流动，建立起多元的内容生态，在为用户带来有用、有趣、有效的优质内容的同时，也与用户和相关方一道，共同营造风清气正的网络环境。



多元的内容生态

字节跳动拥有丰富多元的产品矩阵，旗下产品通过智能推荐技术连接人与信息，让优质内容得到高效、精准的分发，帮助用户看到更有价值的信息和更大的世界，也让更多人的美好生活被看见。



2019 年

◆ 在今日头条



◆ 在抖音



案例

抖音，用短视频构建知识内容生态

作为移动互联网时代诞生的新载体，短视频为内容的生产、传播和习得赋予了全新的价值和意义。拥有庞大用户群体的抖音积极担当平台责任，不断创新方式，通过短视频为更多用户普及科学、艺术知识，培育用户的科学和艺术素养，努力成为视频版“百科全书”。

DOU 知计划

2019 年 3 月，我们在抖音启动了中国首个短视频知识普惠行动——“DOU 知计划”，鼓励全国科研机构、科研人员及其他具备科普内容创作能力的机构和个人，基于抖音短视频平台积极创作科普短视频。



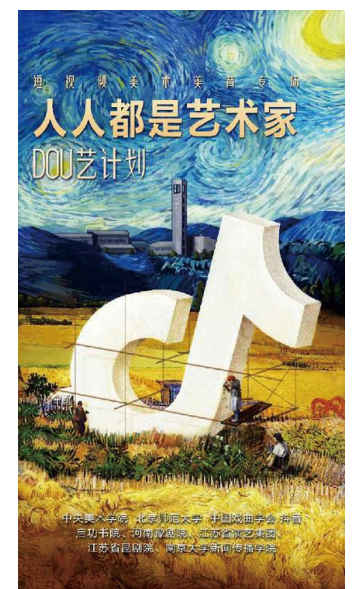
在“DOU 知计划”的推动下，截至 2019 年 12 月 2 日，抖音粉丝过万的知识类创作者超过 7.4 万名，他们累计创作了 1,985 万条知识短视频，累计播放量超过 1.9 万亿。抖音正在逐步形成立体化的知识内容生态，已成为中国最大的知识普惠平台。

DOU 艺计划

2019 年，抖音先后与中央美术学院、北京师范大学等权威机构联合发起“DOU 艺计划”，旨在号召艺术机构、艺术家和艺术爱好者通过短视频这一大众喜爱的内容载体，传播艺术、交流艺术、创作艺术，而大众则在观看这些艺术类短视频的过程中接近艺术、欣赏艺术、培育审美。

在 DOU 艺计划下，我们推出了“#我怎么这么艺术”“#不要抖动要艺术”“#抖出我的艺术”等美术类话题挑战赛，得到了国内 8 大美院和 20 家美术馆的积极响应，拉近了艺术家和大众的距离，实现了审美的互动化。

截至 2019 年 12 月末，抖音已经成为大众艺术交流的重要工具，平台上音乐、舞蹈、戏曲、雕塑、绘画等艺术类内容短视频累计播放量超过 7,184 亿。



健康的网络环境

字节跳动中国内容质量中心致力于为用户提供有价值的信息与内容，持续加强行业自律，提升打击不良信息的手段和能力，自觉接受公众监督，重点关注谣言治理、未成年人正确使用网络等议题，确保平台内容积极、健康，助建清朗网络空间。

打击不良信息

字节跳动中国内容质量中心将不良信息治理纳入平台基本责任范畴，从多方面让用户远离不良信息的侵扰。

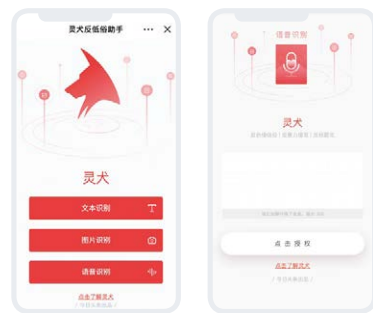
提升技术能力	在各个平台上打击违法违规信息，通过不断提升自身技术能力，持续追踪研究黑产模式，建立从行为识别、在线对抗以及联合公安机关进行线下打击的综合联动机制。2019 年，今日头条共拦截了超过 1 亿条涉及赌博、诈骗等的不良信息。
开展低俗内容专项回查	分阶段进行多次回查专项，全面清查平台存量内容；不断优化审核标准，确保平台内容积极正面。
加强账号管理	对发布违法、违规内容的账号，制定相关规则，第一时间关停其上传功能，视情节轻重，采取时段性禁言至永久封号等处理措施，并对专业媒体机构生产的内容予以优先推荐。 2019 年，今日头条封禁了超过 9 万个违规账号，并在每周五发布《头条号平台持续打击违规账号的公告》，公布部分违规账号名单。
遏制谣言传播	采取“技术 + 人工”方式，最大限度提高谣言拦截效率，实现可以最快 60 秒拦截谣言；借助技术方式实现“精准辟谣”及“热点辟谣”，对于看过谣言的用户，可将权威辟谣信息精准推荐给用户。

案例

“灵犬”升级，今日头条反低俗“嗅觉”进一步增强

2019 年，我们对今日头条灵犬反低俗助手（简称“灵犬”）进行了升级。新版“灵犬”增加语音识别功能，支持用户以语音输入方式对内容进行反低俗检测，具备反色情低俗、反暴力谩骂、反标题党等功能。

目前，“灵犬”已实现支持文本识别、图片识别和语音识别三种类别，用户在“灵犬”上输入文字、图片、语音等内容后，即可得到内容健康度指数。问世以来，“灵犬”的使用人数已超过 450 万，共收到检测 861 万次请求，“嗅”出 53 万条低俗内容。



◆ 升级后的“灵犬”界面

接受用户监督

字节跳动中国内容质量中心在各个平台均建立了覆盖音视频、评论、用户和私信等各种信息源的举报方式，按照规范程序对举报投诉进行快速反应并确保用户的隐私安全。对于内容符合处理原则的举报，我们将在最短时间内完成并将结果及时反馈给举报用户。此外，我们还根据各个平台的特点，有针对性地完善了用户举报机制，与用户携手维护平台的良好内容生态。

抖音

- 直播平台客户端内举报：建立专门团队处理用户举报信息，保证用户所举报的内容能够快速到达处理环节；根据实际情况不断调优审核策略，重点关注用户多次举报、反复举报的直播内容。
- 直播平台外用户举报：建立严格高效的快速响应流程来解决反馈问题，平均 20 分钟内即可完成用户举报处理并反馈至举报人。

2019 年，抖音以平均 1 分 30 秒的速度对 120 万例有疑似问题的直播内容进行了判别。

抖音火山版

- 2019 年 12 月成立了抖音火山版自律委员会，该委员会由抖音火山版发起，具备资格的网民参与其中。针对平台上的不良信息，委员会成员的举报占有较大权重，一经举报，我们会在第一时间处理违规内容。

抖音火山版全年共接受用户举报 949 万次，有效处理 190 万次。

案例

啄木鸟举报平台

2019 年 6 月，我们在今日头条正式上线了“啄木鸟举报平台”，为用户提供字节跳动系产品内发生的疑似违法违规行为和信息举报服务。

举报流程

- 1 用户在使用字节跳动系产品时发现了违法违规行为或信息
- 2 在今日头条上打开“啄木鸟举报平台”小程序
- 3 点击“我要举报”按钮，选择举报类别，进行举报
- 4 平台对举报内容进行核实
- 5 若举报属实，平台会对违法违规账号以及内容进行相应的处罚，包括但不限于扣分、禁言、短期封号、长期封号等举措



◆ “啄木鸟举报平台”界面

未来，公司还会为用户提供作弊手法解析、安全教育等多种服务，让“啄木鸟举报平台”成为保障用户合法权益的安全服务平台。

守护未成年人健康成长

移动设备的快速普及，让互联网逐渐成为未成年人重要的学习工具、沟通桥梁和娱乐平台。如何确保未成年人正确、合理、健康使用网络，正在成为全社会共同关注的话题。2019 年，字节跳动相继在抖音、抖音火山版和西瓜视频等平台正式上线了青少年模式，并大力开展未成年人保护专项活动，以负责任的态度，为青少年的健康上网供给了丰富的内容。

持续优化产品功能

上线青少年模式

在青少年模式下，未成年用户的使用时间被限制在早 6 时至晚 10 时，时间锁的默认时长为 40 分钟；未成年用户无法进行打赏、充值、提现、直播等活动，“同城”“热搜”“搜索”等入口也被隐藏。

上线“亲子平台”功能

协助家长对未成年子女的抖音账号进行健康使用管理，这也让抖音的青少年防沉迷系统成为国内短视频行业首个将家长直接引入管理体系的系统。

深入推动“向日葵计划”

“向日葵计划”是抖音为帮助青少年健康上网所推出的系统保护计划，于 2018 年 7 月启动。2019 年，我们全面升级了“向日葵计划”，并与中国儿童少年基金会深度合作，探索未成年人掌握防灾减灾知识的新路径。

提高儿童防灾减灾安全意识

与中国儿童少年基金会合作，在全国 10 个地区建立 10 间“儿童防灾减灾安全科普教室”，将情景模拟体验和实际动手操作相结合，寓教于乐地让学生掌握防灾减灾的知识和技能；共同编纂和发放了 10 万册《防灾减灾科普教育手册》，进一步提升在校学生“防灾减灾”的安全意识和能力。

成立“护童联盟”

成立由社会各界专家组成的“护童联盟”，以抖音为平台，向社会科普青少年健康成长相关知识，提升青少年网络素养。



精选优质内容

组建专项团队挑选和引入健康益智的优质账号和视频内容，以教育类、知识类视频为主体，禁止纯娱乐性内容。

在今日头条、抖音等平台发布“护苗行动·绿书签”青少年网络素养课，以生动活泼的动画向未成年人讲解安全使用互联网的相关知识。



在抖音发起“安全过一夏——暑期安全教育宣传月”，发布官方科普系列动画《我会保护我自己》，并联动专家共同生产有趣生动的短视频，面向青少年进行安全知识科普。

抖音火山版推出了“火山青少年暑期安全知识小课堂”、青少年网络安全知识系列短片和亲子教育乐园等内容，发挥网红大 V 优势，确保未成年人安全度过暑假。

案例

“青椒计划”，让短视频成为青少年教育新工具

2019 年 6 月，抖音与中国教育电视台《教育传媒研究》杂志、中国传媒大学协同创新中心联合启动了旨在推动短视频青少年教育的“青椒计划”，与相关方携手共建青少年短视频教育绿色生态。

- 开展青少年短视频教育学术研究，成立“抖音青少年教育内容专家顾问团”，参与抖音青少年短视频内容发展策略制定。
- 为优质青少年教育类内容创作者开通 5 分钟权限，给予更广阔的创作空间。
- 启动“#青椒计划”挑战赛，鼓励创作者积极创作青少年教育类优质内容。



547 万+

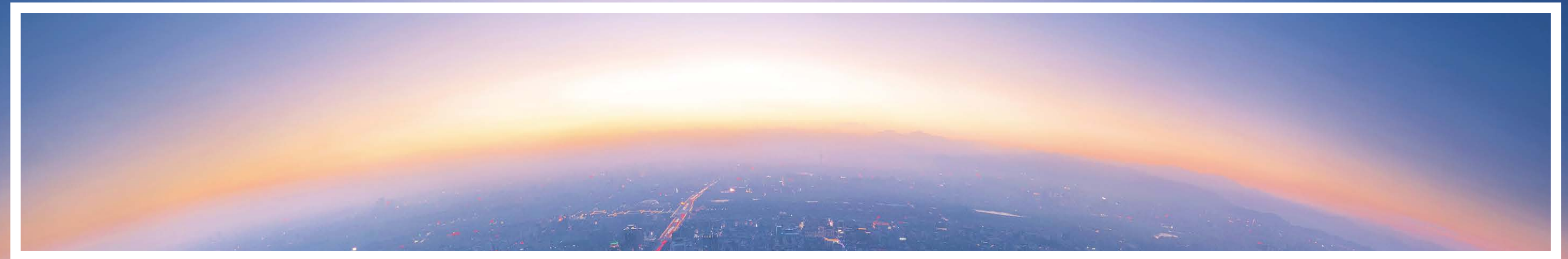
抖音青少年教育类内容的短视频数量

4,752 亿+

累计播放量

（数据截至 2019 年 6 月）

为经济 注入发展动能



历经八年发展，字节跳动在用户基础、产品体验、技术积累等方面都拥有了较大的优势。我们充分挖掘自身特长，并将其服务于城市旅游、内容创业和企业营销等促进经济发展的领域中，为经济的高质量发展注入源源不断的动力。

8

体面工作和
经济增长



9

产业、创新和
基础设施



17

促进目标实现的
伙伴关系



助力城市旅游发展

2019 年是中国文旅融合的元年，社交媒体、短视频的兴起颠覆了文化旅游的传播方式，这让每个人都有机会成为美好生活的记录者与传播者，以此带动城市的旅游经济发展。字节跳动旗下的今日头条、抖音等平台致力于通过新媒体传播方式，为城市形象打造全新名片，提高城市知名度与美誉度。

在河南，我们举办了“首届全球文旅创作者大会”，宣布一个城市助推、一组挑战赛、一条抖音特色旅行路和一支旅行记录片的计划。文旅创作者们深入河南各地“打卡”，从“山水风景”“豫味美食”等角度，带动本地创作者、自媒体、高校学生等共同创作记录，全面宣传“老家河南”。

在重庆，我们启动了“行·重庆——2019 网络达人重庆行暨文旅融合金点子征集”活动，来自今日头条、抖音、西瓜视频、抖音火山版的多位知名网络达人齐聚山城，对重庆 11 个区县的 49 个景区景点进行了实地走访，以图文、视频、直播等多种表现形式助力重庆旅游发展。

案例

在今日头条，看见中国城市魅力

2019 年 2 月，今日头条启动了“#头条带你游中国#”线上线下活动，通过线上号召创作者发文、线下招募创作者出行的方式，结合平台资源，向用户传递各地的人文历史和优美风景。截至 2019 年 9 月，“#头条带你游中国#”累计在河北、广西、河南、江西、宁夏、甘肃、天津、青海等八省开展了丰富多彩的活动，173 位旅游领域优质创作者的线下出行相关内容，为各省旅游资源带来了 3.74 亿次的曝光。

案例

与抖音共游“爆款”城市

2018 年 4 月，抖音发起了 DOU Travel 计划，依托平台流量与技术优势，以更符合年轻人表达方式和审美习惯的短视频内容，助力城市形象的打造与传播。截至 2019 年 12 月底，抖音已先后与西安、正定、敦煌、山东、成都、龙岩等 17 个省、市达成战略合作，这些省市在抖音的助力下，一跃成为风靡全国的网红城市，进一步带动了当地旅游经济飞速增长。

同时，抖音还面向全国各省市启动了“Dou 说家乡美”——区域创作人扶持计划，个人或机构参与者可以使用抖音定位功能，将当地知名景点、特色方言等原创生活内容分享给更多网友，帮助更多城市拥有自己的专属标识，推动当地旅游经济发展迈上新的台阶。

6.6 亿次

抖音用户全年打卡世界 233 个国家和地区次数

支持内容创业

作为平台型企业，字节跳动深知优质内容的重要意义，为内容创作者提供全方位支持，与创作者共迎内容创业的黄金时代。

为创作者提供全面支持

通过资金补贴、流量支持、技能培训等多种方式，我们为有志于从事内容创业的创作者们提供一站式服务，激励创作者生产高质量的优质内容。

创作者扶持计划

“创作者收益计划”

今日头条将在一年时间里，从百亿流量包、个性化 IP 打造和多元变现方式三方面，帮助一万位创作者过万月薪。

“创作者成长计划”

抖音为创作者提供资金、流量、权限支持，通过优化流量扶持，提供更多的创作工具和更完善的服务后台，在一年中帮助一千万创作者在抖音变现。

“万元月薪计划”

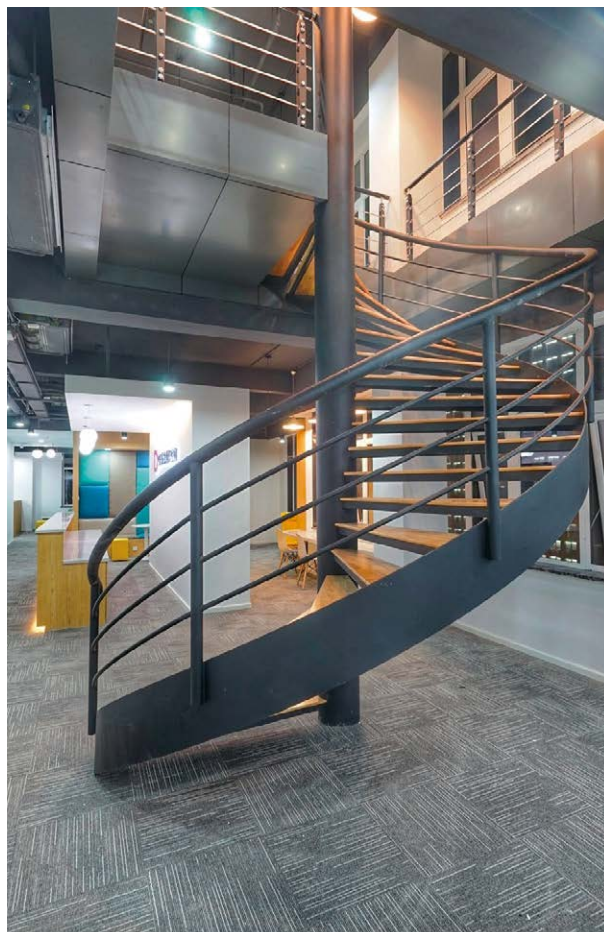
西瓜视频针对 vlog 内容设立百万创作基金、亿元现金分成池，投入百亿流量，帮助优秀 vlogger（vlog 作者）实现月薪过万，激励长期优质内容创作。

“蓝海计划”

皮皮虾投入 6.6 亿流量激励平台上的创作者和机构账号产出更多丰富多元的优质内容，推动社区形成良好、可持续的内容生态。

创作空间

2019 年，创作空间在西安成功落地，全国累计覆盖城市数达到 11 个。这一年，创作空间累计主办活动 100 余场，覆盖企业新媒体入门指导、大学生采风、新媒体创作者培训等多个领域，全国在孵团队超过 200 个，入驻总人数超过 1,000 人，在短视频领域取得了突出成绩。



◆ 西安创作空间

创作者培训计划

西瓜 vlog 学院

西瓜视频为不同阶段的创作者提供选题、拍摄、制作、推广、账号运营等课程。每期项目结束后，西瓜视频将评选最佳学员、最快进步学员以及优秀毕业生给予流量扶持、原创认证及创作基金支持。截至 2019 年底，西瓜 vlog 学院已开设 26 期，其中，“小胡 24 小时”在入驻西瓜视频不到四个月的时间里已经收获 24 万粉丝。通过拍摄日常 vlog，这位 95 后男孩已经实现了月入过万。

“帝造学院”

懂车帝针对学员特点定制化推出精品课程，内容涵盖汽车内容制作、汽车专业知识、运营模式以及品牌 IP 营销等，并创造性开设了实践课程，是汽车行业第一家针对优质内容创作者的产业孵化平台。同时，基于行业现状，懂车帝发布了全新汽车创作者内容传播与服务平台——懂车号，进一步构建汽车内容生态体系，让汽车内容创作和传播变得简单。



◆ 2019 今日头条生机大会



◆ 西瓜 PLAY 活动现场



案例

今日头条全国新写作大赛

2019 年，今日头条推出了全国新写作大赛（简称“大赛”），旨在唤醒更多人对写作的热爱。大赛倡导新写作理念，鼓励求新精神和有创造力的作品，并邀请知名作家评审和媒体人评审分享对于新写作的思考，引发写作者圈层的广泛探讨。在为期三个月的比赛时间中，大赛共收到超过 13.2 万篇竞赛文章，近 7 万作者参与投稿。经过三轮评审，最终共有 25 位作者获奖，并获得与今日头条的签约机会和签约奖金。

不仅如此，大赛也提出了“无条件写作”的理念，通过举行“无条件写作日”线上线下同题写作活动，在澡堂、菜市场等非典型写作场地聚拢写作爱好者，让创作者们感受无条件写作的乐趣。目前，“#无条件写作日#”在今日头条的阅读量已经超过 3 亿，讨论量近 20 万。

13.2 万+ 篇

全国新写作大赛收到竞赛文章数

7 万人

全国新写作大赛参与投稿作者数



◆ “无条件写作日”线下活动



案例

“抖音看见音乐计划”

“抖音看见音乐计划”（简称“计划”）于 2018 年推出，是抖音针对音乐人发起的全面扶持计划，通过寻找最具有创意和影响力的音乐人，让原创音乐被更多人听见、看见。2019 年，我们对计划进行了全面升级，实现了更多原创音乐的宣发、传播、出圈，帮助更多原创音乐人实现音乐梦想。

计划开展期间，我们共吸引了超过 2 万名音乐人创作出多达 10 万首作品。同时，结合与品牌联合等新鲜玩法，我们让原创音乐、原创音乐人与品牌之间形成了积极的互动模式，在帮助音乐人变现的同时，也丰富了抖音的音乐新生态。

2 万+ 名

“抖音看见音乐计划”吸引音乐人数量

10 万+ 首

“抖音看见音乐计划”创作作品数量

保护创作者权益

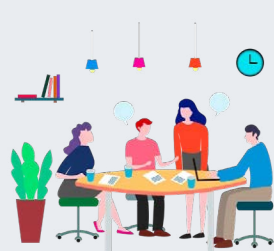
我们持续加强对平台上原创内容的保护力度，切实维护原创内容创作者的合法权益，为创作者打造安心、放心的平台创作环境。

优化投诉反馈渠道



- 今日头条上线了移动端抄袭举报功能，创作者可以直接通过手机端进行投诉，进一步降低投诉成本。截至 2019 年底，今日头条各渠道累计受理侵权投诉 159,527 条，因侵权处罚了 20,939 个账号。
- 抖音上线了原创者联盟计划，平台所有万粉以上创作者均可自愿免费加入，获得 7x24 小时不间断的全网检测服务。在作者原创内容被其他平台侵权后，我们会主动为创作者提供有效的法律援助。

积极开展外部合作



- 在今日头条、西瓜视频和抖音等平台中引入维权骑士、快版权等第三方维权机构，协助平台原创内容维权，通过提供实际的站外侵权数据、支持作者便捷地投诉侵权。
- 抖音与唱片公司、词曲公司、行业协会机构等达成正版授权合作，为用户提供正版音乐服务。
- 2019 年全年，今日头条在中国版权中心和维权骑士的协助下，共删除了 38,701 条侵权内容；抖音通过外部合作，全年共发现 101,642 条有效侵权链接，成功下线 53,459 条；西瓜视频已为原创作者处理 162 万个侵权链接。

创新使用技术手段



- 对今日头条平台的抄袭识别检测和原创查重体系进行了升级，平台监测相似内容的能力提高近 8 倍。
- 自主研发视频版权保护系统“灵识系统”，每个视频内容上传后，会得到唯一的“内容指纹”文件，系统会将这个文件与其他上传到平台的视频进行对比，一旦发现侵权，视频版权方可以立即让侵权视频下架。系统吸引了超过 400 家电视台、网站、版权方以及其他具有原创内容生产能力的作者接入。

赋能商业伙伴，助力企业发展

字节跳动推出了营销服务品牌巨量引擎（Ocean Engine），整合今日头条、抖音、西瓜视频、懂车帝、Faceu 激萌、轻颜、穿山甲等产品的营销能力，汇聚流量、数据、内容等合作伙伴，为大中小型企业提供综合数字营销解决方案，为企业的可持续发展增添动力。

我们借助技术优势，帮助客户准确识别目标人群，并开发了便捷好用的营销工具，帮助企业、特别是中小企业降低营销成本。

更简单的广告创意制作

巨量创意
即合平台
创意中心
星图平台

更丰富的广告投放辅助

智能建站
线索通
关键行为
云图 DMP（Data Management Platform，数据管理平台）

更智能的广告效果优化

投放诊断
投放实验室
飞鱼 CRM（Customer Relationship Management，客户关系管理）
数据洞察

案例

为中小企业提供营销新方式

在抖音的短视频场景下，真实、有趣、接地气的营销内容，更容易被用户接受。现在，通过抖音富有创意、成本低廉的内容营销，中小企业不仅可以减少营销费用，也能收获更大的营销价值，获得越来越多的关注度和更强的市场竞争力。

- ◆ **橙家家居**是一家成立于 2015 年的互联网家装企业，为新中产家庭提供软装、硬装、家居等服务。为了提升公司的营销效果，橙家家居在抖音上开通了企业账号，将公司的视频内容分为防坑攻略、选材指南、省钱快报等板块，每个视频都采用真人实景拍摄，专注解决一个实际问题，面向潜在客户打造专业形象。经过三个月的内容运营，橙家家居的抖音粉丝从 0 达到 118 万，30 条视频点赞数超过 1 万，累计收到了超过 8,000 个销售线索，为公司降低了获客成本。
- ◆ **厦门倾国倾城婚纱摄影有限公司**是一家以技术和服务为主导的新型婚纱摄影公司，在抖音进行内容营销的过程中，公司根据短视频平台特征，选取视觉冲击感强烈的婚纱照图片及视频，配上抖音热门音乐，增强了内容的吸引力。同时，通过呈现拍摄过程和拍摄前后的对比图，公司与消费者之间逐渐建立起信任感。通过在抖音的内容营销，该公司的转化成本降低了 40%，助力公司进一步在消费者中建立口碑，打开市场。

针对信息流广告行业不断发展带来的大量人才需求，我们推出了巨量引擎营销认证，构建了全行业首个信息流营销人才能力模型和首套全视角营销认证课程体系及资格技能评定考试，助力建设信息流营销人才培养的新生态。

为社会 创造更多价值



字节跳动在以核心能力创造价值的同时，也借助平台和技术优势助力乡村振兴、弘扬和传承传统文化、赋能公益事业，为社会带来更多正向价值。



点亮乡村未来

字节跳动坚持三农信息普惠，充分发挥技术优势，让农村与城市相连接，为农村用户及创业者提供专业的资讯与内容平台。

理念引领行动

字节跳动整合各平台和业务线的优质资源，打造“造血式”“精准式”“带动式”扶贫，形成“赋能贫困地区 + 赋能贫困产品 + 赋能贫困人口”的立体化、常态化、长效化脱贫攻坚体系。



打通扶贫路径

2019 年，字节跳动不断探索与创新扶贫模式，通过信息扶贫、文旅扶贫、智力扶贫等途径，成功打造了多个富有特色、成效显著的扶贫项目。

信息扶贫

深入开展以信息普惠、技术赋能为特点的特色扶贫项目，探索可复制、可推广的网络扶贫新模式。



文旅扶贫

精心打造贫困地区文旅品牌，展现贫困地区独具特色的文化与风貌。



智力扶贫

将扶贫达人作为纽带，带领贫困地区人民实现脱贫。



案例

助力文旅扶贫，共赏山里好风光

贵州荔波自然风景独特、文旅资源丰富，被誉为“地球绿宝石”，但限于传播声量和资源，当地仍属于全国连片集中特困地区。2019年3月，“山里DOU是好风光”项目在贵州荔波县落地，我们联动达人、专业机构到荔波的小七孔古桥、白裤瑶族文化保存最完整的瑶寨等景点进行视频内容创作，通过镜头展现荔波自然风光和百年古寨传统文化，提升荔波在全国的旅游吸引力。



◆ 荔波小七孔景区被认证成为“抖音美好打卡地”

截至2019年8月，抖音挑战赛“#荔波DOU是好风光#”相关视频累计播放量超过2.4亿次，带动荔波“五一”期间游客同比增长65.98%，旅游综合收入同比增长68.11%。

案例

扶贫达人在行动

在“扶贫达人”计划的支持下，来自贫困地区的创作者们逐步掌握了内容创作、运营、短视频拍摄等技能，成为家乡“脱贫的希望”。

- “湘野红姐”的家乡位于湖南省国家级贫困县涟源市的山村。2019年返乡创业后，通过扶贫达人训练营，她开通了抖音账号，在抖音宣传家乡优质农产品。目前，“湘野红姐”通过抖音销售了超过188.6万元的当地农产品，成功帮助当地68户贫困户。
- “哈尼小峰”是一位来自云南大山里面的哈尼族小伙。参与扶贫达人培训之后，他通过直播销售家乡石榴，已累计惠及建档立卡户163户。



字节跳动扶贫入选国家发展和改革委员会“消费扶贫典型案例”

“山里DOU是好风光”项目入选《2019世界旅游联盟旅游减贫案例》

“山货上头条”项目入选中国网络社会组织联合会2019网络扶贫10大案例



为传统文化增添时代魅力

字节跳动以弘扬传统文化为己任，在各个平台设立了传统文化相关的频道与专题页，积极开展与传统文化相关的线上活动，并利用短视频等新兴传播载体，将与现代生活相隔久远的传统文化生动呈现在用户面前，为传统文化增添时代魅力，让传统重新“流行”起来。

案例

抖音非遗合伙人计划

一直以来，由于非物质文化遗产（简称“非遗”）传承人工作的特殊属性，他们的物质生活难以得到充分保障，绚烂的非遗项目在传承方面变得更加艰难。2019年，我们在抖音推出了“非遗合伙人”计划，利用一年时间，希望至少帮助10位非遗传承人，在抖音实现百万粉丝或者百万收入。

帮助传承人提升现代化传播能力

为非遗内容和创作者提供流量支持，定期组织站内话题活动，提升抖音用户对于非遗认识和了解；为非遗传承人开通小店、长视频等权限，帮助对接有视频制作能力的机构，组织专业的培训提高视频生产能力和现代品牌管理能力。

推动全社会参与非遗传播

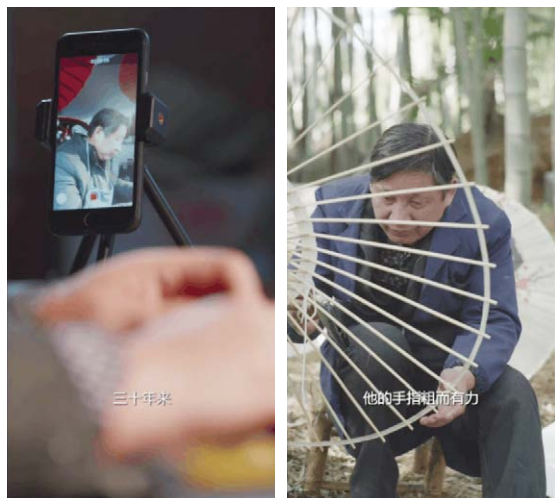
依托特效开放平台，以非遗元素为主题面向社会征集贴纸特效，同时，传统音乐的非遗传承人还可以将其原创音乐上传抖音，让平台用户作为视频拍摄的背景音乐。

加强地方非遗合作

通过地方非遗话题和地方非遗文创产品合作，帮助全国各地、尤其是贫困地区，挖掘非遗的文化和市场价值。

闻士善是省级非遗纸伞代表性传承人和中国油纸伞质量标准拟定者。以前，鲜少有人听说过闻叔的名字，他的油纸伞也因为工艺复杂、定价较高，始终销路不畅。抖音推出“非遗合伙人”计划后，闻叔在MCN机构的帮助下开通了抖音账号，通过一个个展现油纸伞制作工艺的短视频，闻叔一个月内就卖出了价值10万元的油纸伞，在为自己的作品打开市场的同时，也让无数网友了解了油纸伞的制作过程和非遗大师的工匠精神。

截至2019年12月底，有1,275项国家级非遗代表项目在抖音上有相关内容的传播，占全部国家级非遗代表项目数量的93%，抖音已经成为实际上最大的非遗传播平台。



◆ 油纸伞大师闻士善正在录制抖音短视频

案例

“全民博物馆”主题活动

在 2019 年 5 月 18 日国际博物馆日当天，今日头条联合多家知名博物馆，线上线下联动，为用户带来传统文化的饕餮盛宴。



线上

- 发起“全民博物馆”征文活动，鼓励用户通过发布文章、微头条、小视频等形式分享自己对文物的认知、游览博物馆经验等内容。
- 邀请明星、大咖为家乡博物馆“打 Call”，分享见解，呼吁网友关注历史文明、为优秀传统文化的传承贡献出各自的力量。



清华大学艺术博物馆邀请今日头条文史领域优质创作者进行现场讲解直播



线下

- 联合观复博物馆、清华大学艺术博物馆、中国紫檀博物馆发起“趣逛博物馆”主题活动，吸引更多人走进博物馆，了解中国博大精深的文化与文明。



观复博物馆创办人马未都先生带领今日头条创作者夜游博物馆并现场讲解直播

打造互联网公益新样本

字节跳动致力于打造高效率、大规模、可持续的公益产品，不断探索建立互联网公益的新模式和新方法，让善意在平台、用户和员工之间汇聚传递。

头条寻人，守护回家之路

让走失者尽快回家，是“头条寻人”的初心与使命。自 2016 年启动以来，“头条寻人”运用地理位置推送技术，根据走失者的走失位置，回溯其有可能出现的地点，并将寻人启事推送到附近的今日头条用户手机上，每一位打开位置共享权限和弹窗功能的用户，都有可能参与到寻人公益活动中，极大提升了寻找到走失者的几率。除了寻找紧急走失者，“头条寻人”陆续还发起了两岸寻亲、寻找烈士后人、无名患者寻亲等多元化寻人项目。

2019 年，我们新发起了“找到你”项目，为有多次走失记录的老人（特别是阿尔茨海默老人）免费提供防走失手环，并推出了“亲情守护计划”，让信息在更多移动互联网平台间流动，帮助更多需要回家的人。



60秒

找回一位走失者的最短时间

4,173名

全年成功找回走失者总数

100,434次

寻人信息在今日头条 App 上的
累计弹窗次数

34,137条

全年发布寻人寻亲信息

（数据截至 2019 年底）



案例

见证一万余个家庭的团圆瞬间

2019 年 7 月 6 日上午，广州市白云区的一名八旬老人在外出遛弯时不慎走失，家人连夜寻找未果。次日下午，在广州警方将寻人信息提供给头条寻人后，我们第一时间核实了信息，并借助精准地理推送技术，迅速将该信息弹窗至广州市今日头条用户的手机中。一名保安在看到今日头条的寻人信息推送后，正巧遇到了老人。于是，在信息发布仅仅三个小时的时间内，头条寻人就顺利让走失了一天一夜的老人与家人团聚。

这位老人是头条寻人帮助找到的第 10,000 名走失者。截至 2019 年底，通过头条寻人，我们成功帮助 12,000 个家庭团聚，让信息的流动带来了更具温度的价值。

无障碍，爱无障

作为信息无障碍产品联盟的一员，字节跳动希望能够帮助更多人跨越信息鸿沟，让所有人平等地感受世界的精彩。

继在今日头条上线无障碍版本后，2019 年，我们为抖音和抖音火山版开发了无障碍版本，这是短视频领域内第一次实现无障碍优化的两款应用程序（App）。有需求的用户只需打开手机里的读屏功能，就可以自由播放抖音和抖音火山版里的任意视频，还能评论、转发、点赞、关注视频作者。现在，全国 1,700 万视障用户都可以通过无障碍服务，在抖音和抖音火山版里“看到”更加丰富与广阔的世界。

此外，为了唤起互联网产品程序设计界关注视觉障碍群体的信息获取需求，抖音与抖音火山版还联合推出了“让我们一起来看看爱”活动，鼓励程序设计人员积极开发视觉无障碍产品，聚集行业力量，为视障人士提供更多暖心服务。

2019 年 4 月，今日头条 App 获得信息无障碍产品联盟颁发的“可及评测”2018 年度“包容共享”案例奖
今日头条 App 作为资讯无障碍优秀案例入选《中国信息无障碍案例汇编》



陪伴儿童共同成长

字节跳动以信息服务教育领域公益项目，打造“互联网 + 公益 + 教育”模式，提升贫困地区孩子的教育水平与综合素质。

益童乐园

经过一年的试点，我们于 2019 年正式在贵州全省 354 个易地扶贫搬迁县城安置区启动了“益童乐园”项目，以儿童发展和保护为核心，通过“互联网 + 儿童关爱 + 扶贫”的模式，帮助搬迁儿童融入新环境。

线上

通过抖音等平台进行科普教育，为易地扶贫搬迁家庭的子女提供包括课外辅导、文体活动、安全教育、文化传承、社区融入、心理支持等常态化服务，提升孩子们对新环境的认同感和归属感。

线下

整合政府、公益慈善组织和专业社工、志愿者等社会资源，在城镇集中安置区建立安全友好的益童乐园儿童活动空间。

截至 2019 年底，益童乐园站点已达 66 个，拥有 12 名专职人员和 3,087 名志愿者，累计服务儿童 22.99 万人次。在线上，我们建立了 27 个益童乐园账号，发布的 2,800 余条内容阅读量超过 122 万次。



◆ 孩子们在益童乐园中学习成长

圆梦精灵图书馆

2019 年，我们启动了“圆梦精灵图书馆”计划，在今日头条上线“圆梦精灵”公益产品，用户可以将自己的今日头条和抖音的阅读时长等线上行为转化成实体的书籍和学习用品，为欠发达地区的中小学捐赠图书馆及学习用品。同时，我们增加了捐赠地图、知识答题等创新功能，吸引用户参与捐赠活动；邀请文化、儿童教育等方面的知名人士成立“荐书委员会”，为乡村儿童推荐优质图片，提供专业的阅读指导和服务。

截至 2019 年底，圆梦精灵图书馆已惠及 10 所学校的 6,164 名儿童，捐赠出了 2 万余本图书和近 20 万支水彩笔。未来，我们希望通过圆梦精灵图书馆建成全国规模最大的无围墙乡村图书馆，让乡村学校的每一个孩子都可以随时阅读到书籍。



◆ 贵州兴仁县新龙场镇小学的圆梦精灵图书馆



◆ 贵州从江县加勉乡中心小学的圆梦精灵图书馆

推进信息公益

字节跳动在为公益传播提供创新渠道，扩大公益机构声量的同时，也为用户提供更加便捷的公益参与方式，探索丰富多元的移动互联网公益参与模式。

“感光计划”

鼓励摄影师用图片作品记录受助者故事，通过今日头条分发给目标受众，为公益摄影师、慈善组织、募捐平台搭桥，让更多公众参与公益事业。2019 年，“感光计划”共帮扶了 1,427 个大病家庭，联合公益组织筹集了超过 4,000 万元善款。

“声量计划”

邀请中国红十字基金会、中国扶贫基金会、中国儿童少年基金会等近 20 家公益机构入驻今日头条和抖音，以技术赋能和流量支持帮助其推广公益项目。

除了利用平台优势助力公益事业发展之外，我们积极分享经验，为有需要的机构开展公益培训，打造公益新媒体生态。2019 年，我们与民政部社会组织管理局合作开展新媒体公益培训，通过 4 期培训，为 163 家组织提供在新媒体平台上开展公益宣传活动的经验。同时，我们还对 80 家 MCN 机构进行了新媒体公益培训。

倡导志愿服务

在公司内部，字节跳动大力倡导志愿服务文化。2019 年，我们搭建起“跳跳糖”员工公益社团，全年开展了 15 期员工公益活动，近 2,000 人次的员工志愿者参与其中。我们的志愿活动重点关注特殊儿童、留守儿童、打工子弟等群体，鼓励员工以实际行动支持环境保护、紧急救援、扶贫等公益行动。2020 年，我们将持续扩大员工公益参与度，逐步探索并建立起系统、完善的员工志愿管理体系，鼓励员工成为为公益活动组织者，为员工自发的公益活动积极搭建平台、提供资源。

15 期

全年开展员工公益活动

近 2,000 人次

参与公益活动的员工志愿者数量

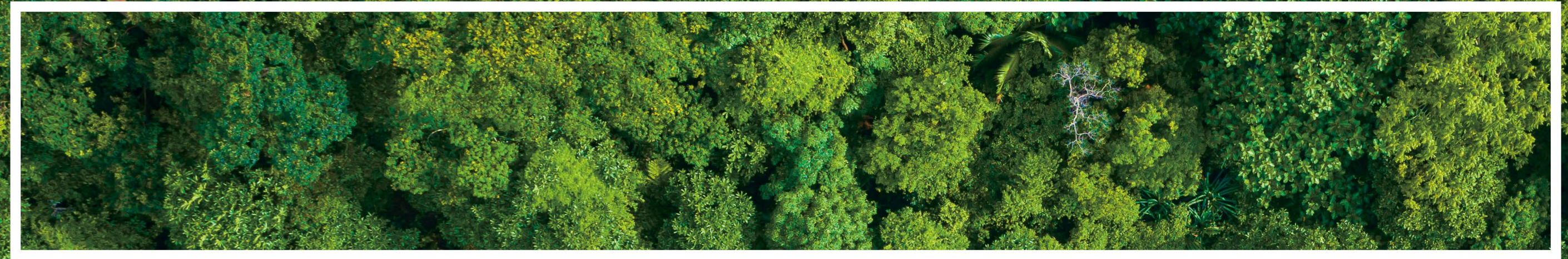


字节跳动公益

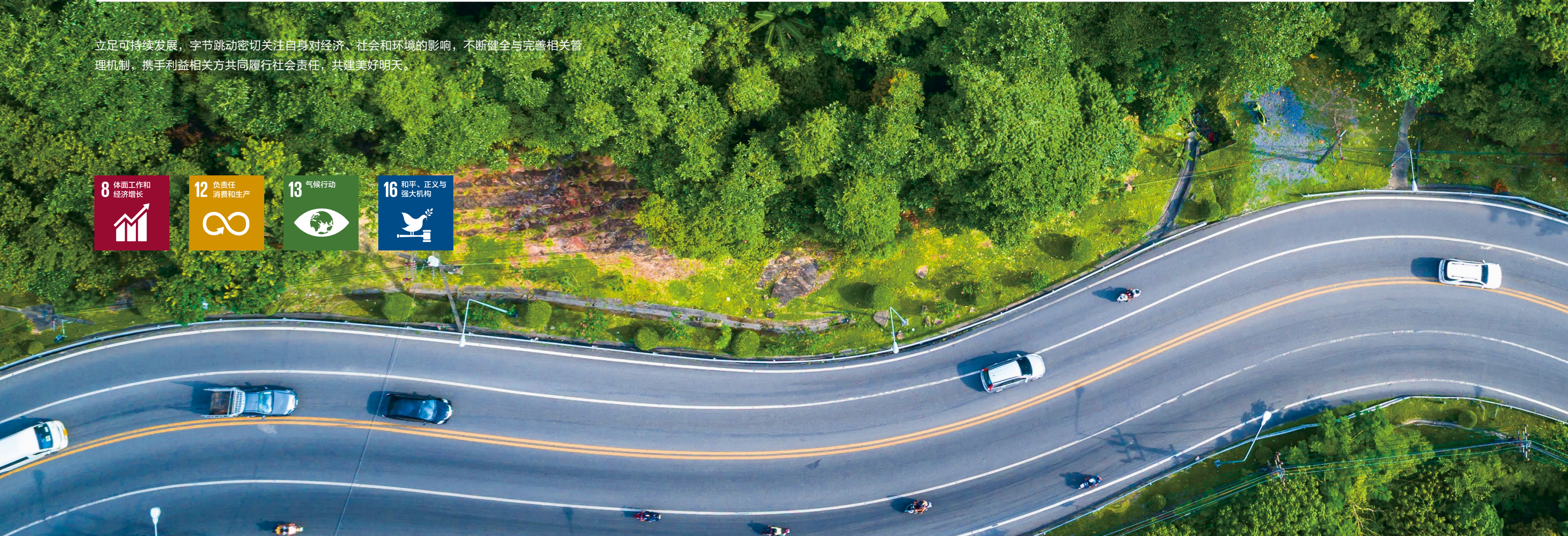
跳跳糖公益团



可持续的 经营与管理



立足可持续发展，字节跳动密切关注自身对经济、社会和环境的影响，不断健全与完善相关管理机制，携手利益相关方共同履行社会责任，共建美好明天。



与员工共创未来

保障员工权益

员工为字节跳动的可持续发展提供了重要动力。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规的各项规定，遵循平等竞争、因岗择人、择优录用的雇佣原则，确保员工不因性别、种族、婚姻等差异在工作中受到歧视，坚决拒绝录用童工，反对强制或强迫劳动，努力让每一位员工都能在公司找到适合其专业领域与技能水平的职位，快速成长，成为更优秀的自己。

我们为员工提供具有市场竞争力的薪酬与福利体系，按时、足额为员工缴纳社会保险与住房公积金，并为员工提供多项福利。同时，我们主动倾听员工的需求和建议，鼓励员工积极使用内网中的头条圈向公司坦诚清晰地表达真实想法、提出有价值的建议，维护员工参与公司事务管理的民主权利，切实保护员工的各项合法权益。2019 年，我们对优秀人才的吸引力进一步加强，共斩获了 12 项雇主奖项。

打造特色企业文化

字节范是字节跳动企业文化的重要组成部分，是公司共同认可的行为准则。2020 年 3 月，我们在原有的字节范基础上新增了“多元兼容”，全力迈向一家真正的全球化公司。



追求极致

- 不断提高要求，延迟满足感
- 在更大范围里找最优解
- 不放过问题，思考本质
- 持续学习和成长

开放谦逊

- 内心阳光，信任伙伴
- 乐于助人和求助，合作成大事
- 格局大，上个台阶想问题
- 对外敏锐谦虚，ego 小，听得进意见

始终创业

- 自驱，不设边界，不怕麻烦
- 有韧性，直面现实并改变它
- 拥抱变化，对不确定性保持乐观
- 始终像公司创业第一天那样思考

务实敢为

- 直接体验，深入事实
- 不自嗨，注重效果
- 能突破有担当，打破定式
- 尝试多种可能，快速迭代

坦诚清晰

- 敢当面表达真实想法
- 能承认错误，不装不爱面子
- 实事求是，暴露问题，反对“向上管理”
- 准确、简洁、直接，有条理有重点

多元兼容

- 理解并重视差异和多元，建立火星视角
- 打造多元化的团队，欢迎不同背景的人才，激发潜力
- 鼓励人人参与，集思广益，主动用不同的想法来挑战自己
- 创造海纳百川，兼容友好的工作环境

我们透过字节范漫画、海报、贴纸等丰富的传播形式，在公司内部传播企业文化。同时，我们坚持 context not control（情景管理，而非控制管理）的理念，为员工提供信息自由流动、透明的工作环境。

员工职业道德建设

自成立以来，字节跳动发布了一系列用于防止员工腐败、规范员工职业道德的规范制度类文件，包括《字节跳动员工手册》《员工廉洁准则及管理制度》《字节跳动利益冲突规范》《礼金管理规范》《礼品管理规范》等，这些政策制度均在公司内网面向全体员工公开，适用于字节跳动及其关联公司全体员工。我们在公司内网专门设立了礼金上交账号，并明确礼品上交流程，2019 年，百余名员工主动向公司上交了业务合作过程中收到的各类礼金、礼品。

秉承对员工破坏廉洁文化“零容忍”的态度，我们建立了集团层面的调查部门，独立、客观地对公司内部发生的员工违法、违规行为以及侵犯公司权益的外部黑色产业进行调查、打击；设立独立举报邮箱 clean@bytedance.com 收集公司内部对违反廉洁文化和商业环境的投诉，及时查处违法违规行为。

在利益冲突方面，我们要求全体员工在入职后一周内进行利益冲突情况报备，入职两周内接受公司廉洁相关制度学习、测试并签署《廉洁承诺函》。此外，公司针对全体员工每年不定期进行廉洁专项培训及宣传活动，不断提升员工对廉洁、职业道德规范的理解，确保全员依法依规从业。

2019 年，公司以内部全员邮件的形式，通报各类违法、严重违纪案件 30 余件，辞退 100 余人。两年来，我们共查处十余起内部员工违法案件，对其中涉嫌违法的员工（全部解除劳动合同）及外部供应商人员，全部移送司法机关刑事处理，在公司内外部全力营造拒绝腐败与贿赂的廉洁文化氛围。

职业发展与培训

多业务形态、技术驱动、扁平化管理等独特特点，让字节跳动为各类人才创造了广阔的发展空间。除了为专业型人才和管理型人才提供发展通道和路径，我们还为跨专业、跨行业的复合型人才、创业创新型人才开放成长发展所需的资源和机会。

类型	课程系列	经典项目举例	
Leader 培养	关键人才培养	沟通与协作	
	Leader 进阶系列	JUMP+ 金星计划 金樱计划	管理者
	New Leader 系列	JUMP 跃计划 星计划 芯计划 青藤计划	交流 分享
职业发展	公司提供各类职业技能课和行业专业知识分享	ByteTalk- 周日大讲堂 各类管培项目 火星计划	
	产品运营系列 数据分析系列 用户体验系列	Data Center\ 产品运营 \ 用户体验...	
	通用能力培训课程资源	字节英语君 基石能力通选课	
新人融入	各部门针对岗位新员工培养计划	公司知识 新人 mentor 辅导等... Bootcamp 等	
	校招新员工培养计划	Dance 舞计划 新员工培训	

learning.bytedance.com 员工学习和测评平台



	接受培训的员工比例	员工培训项目数量 ¹	员工平均培训时长	参与培训的员工数量 ²
2018 年	100%	62↑	2.5 天	51,193 人次
2019 年	100%	1,000+↑	约 3 天	2,300,000+ 人次

注：

1. 2019 年，公司学习平台更加开放，涌现出大量个性化培训项目，故数据较 2018 年相比增长较快。
2. 参与培训的员工数量指参与公司层面线上、线下学习的员工数量，不含考试和调研。2019 年数据较 2018 年数据大幅增长的主要原因有：员工人数增长；开放线上平台后，课程量增多，员工学习氛围热烈。

关注员工工作与生活平衡

字节跳动努力为员工创造舒心、健康的工作环境，为员工免费提供营养均衡的工作餐及下午茶，定期开展文体活动，并为员工提供全面的体检服务，让员工在紧张的工作之余能够放松身心。2019 年，我们组织了公司首届家庭日、程序员节等丰富多彩的主题活动，进一步提高了员工及员工家属对公司的归属感与认同感。同时，我们还在公司内网开通了心理咨询专项服务，为员工提供贴心的心理咨询服务。



2019 年新开设培训项目示例

新员工培训

(New Bytedancer Orientation)

为帮助新员工快速了解和融入公司，公司每周面向新员工举办专项培训活动，分享字节跳动的成长故事，公司员工共享的工作方法，工作中不可不知的红线，与公司一同快速成长的经验等。

数据漫游指南

创立于 2018 年 7 月，以 Captain Kirk 的身份向所有员工分享数据产品的使用方法和前沿的数据分析理论，帮助员工快速掌握数据分析工具的使用方法。2019 年，我们共向员工发出 60 篇数据分析技能文章，并深入业务部门举办平台功能介绍、使用技巧和经验分享培训，解决员工工作中遇到的实际问题。

商业巨享汇

每月一期，邀请新媒体、营销创新方向的内外部大咖带来行业趋势、营销洞察、客户视角、全新玩法等系列分享，帮助营销线的员工开拓视野，补充新知，更好地为客户服务。



坚持绿色环保发展

绿色数据中心

字节跳动定制数据中心园区在建设和建设过程中始终倡导环保理念，坚持能效优先、环境友好，采用了大量绿色节能专利设计和技术。

- 采用大平层预制框架结构，使用独特的热夹层结构，优化送回风降低风机能耗。
- 采用间接蒸发自然冷却技术，充分利用室外自然冷源，通过膜交换带走室内热风温度，天气炎热时，打开细水雾喷淋系统，通过水蒸发带走热量，极端情况下开启压缩机来补冷，可以将传统数据中心 PUE 从 1.5 降至 1.2 左右，节水超过 70%。
- 在分布式设计时，每个独立的供电设备区均位于 IT 负荷中心区域，能够缩短供电距离，同时增大供电电缆直径，以降低电缆损耗。
- 一体化配电模块整合了高效节能型变压器、高压直流、低压配电柜等，可以降低 PLF（Power Load Factor，供电负载系数）损耗。
- 坚持能效优先，为数据中心选用高效节能型变压器、高效能 UPS（Uninterruptible Power System，不间断电源），配置无功补偿装置等设备。

低碳环保办公

我们持续推进办公场所的节能改造，积极部署 BAS（Building Automation System，楼宇自控系统），通过采用低功耗的 LED 灯具、对照明灯具加装定时器、调节室内温度设定值等，不断优化能耗。截至 2019 年底，我们的办公大楼均为租用办公室。我们要求租赁物业的供应商符合国家规定的安全生产和环保标准，并在办公场所装修期间进行验厂巡场。2019 年，公司通过各项节能减排措施共节省 10 万千瓦时电量。

我们在公共空间张贴节水节电宣传提示，强化员工节约意识，培养节约行为；通过调整、定期抽检卫生间水龙头阀门等措施以达到节水目的，并在下班后安排安保人员关闭无人工区的照明和空调。

此外，我们十分重视对电子产品全生命周期管理。截至 2019 年底，公司尚未大规模淘汰废弃电子产品，但我们已经开始与正规的报废回收处置供应商接洽，为将来的处置工作做好准备。

推进负责任采购

字节跳动坚持公平、公正和公开的采购原则，建立了严格的采购制度和管理方法。

发布《字节跳动采购规范》，加强对采购制度流程的内部宣贯，不断提升采购工作的合规性，营造健康向上的采购工作氛围，并通过采购系统对采购流程进行风险控制。

对于公司参与采购的员工，制定了《采购行为规范》和利益冲突主动申报机制；对于全体商业合作伙伴，要求其在合同签订时同步签订《保密协议》《反商业贿赂协议》，并在合作期间对掌握的商业秘密进行保密，确保商业交往行为符合法律规定，杜绝舞弊事件发生。

在引入供应商时，我们会对供应商从供应商能力、社会责任、环境影响等方面进行综合评估；对于合作中的供应商，我们会不定期评估供应商的表现，及时反馈问题并督促其整改。对于违背诚信原则、出现重大质量事故等的供应商，我们最高会取消供应商的合作资格。

	自建数据中心 PUE
2018 年	1.17
2019 年	1.16



◆ 数据中心

GRI 内容索引

内容		对应的 GRI 标准披露项
高管致辞		GRI 102-14
关于字节跳动		GRI 102-1；GRI 102-2；GRI 102-40；GRI 102-43
携手战“疫”，共迎春天		GRI 103-1；GRI 203-2
为用户连接优质内容	多元的内容生态	/
	健康的网络环境	GRI 103-2；GRI 102-13
为经济注入发展动能	助力城市旅游发展	GRI 103-1；GRI 203-2
	支持内容创业	GRI 203-2
	赋能商业伙伴，助力企业发展	/
为社会创造更多价值	点亮乡村未来	GRI 103-2；GRI 203-2
	为传统文化增添时代魅力	/
	打造互联网公益新样本	GRI 103-2；GRI 203-2
可持续的经营与管理	与员工同创未来	GRI 102-7；GRI 102-8；GRI 102-16；GRI 102-17；GRI 103-2；GRI 401-2；GRI 404-1；GRI 404-2；GRI 405-1
	坚持绿色环保发展	GRI 103-2；GRI 103-3；GRI 302-4
	推进负责任采购	GRI 102-16；GRI 103-2
GRI 标准索引		GRI 102-55
关于本报告		GRI 102-1；GRI 102-50；GRI 102-53

关于本报告

本报告是北京字节跳动（以下简称“字节跳动”“公司”“我们”）发布的第二份年度企业社会责任报告，重点披露字节跳动（中国）2019 年在经济、社会和环境等领域担当社会责任的主要工作和成效。上份报告于 2019 年 5 月发布。

报告范围

报告组织范围：以字节跳动（中国）为主体，包括所属分、子公司及直属机构。

报告时间范围：本报告阐述的管理方法、实践案例和数据均为 2019 年（2019 年 1 月 1 日 -2019 年 12 月 31 日）。同时，为确保报告的时效性和延续性，部分案例及数据的时间范围延长至 2020 年。

编制原则

报告参照了全球永续标准理事会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，各项指标在本报告中的披露情况可参见“GRI 内容索引”。

报告货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示（元）。

报告获取与意见反馈方式

如您需要获取本报告，或对报告内容有任何建议或意见，可发送邮件至 csr_enquiry@bytedance.com。