

以人为本 AI向善

腾讯可持续社会价值报告2025

图为甲骨文“人”字。
腾讯运用AI技术助力每一片甲骨“读得懂、找得到、用得上”。

Tencent 腾讯

Tencent 腾讯

关于腾讯

腾讯是一家全球领先的互联网科技公司，致力于打造创新的产品与服务，丰富人们的生活方式。

我们的通信与社交平台在全球拥有超过十亿用户，帮助用户与亲友保持联络，并便捷地获取涵盖娱乐、出行、支付等在内的多样化生活服务。

我们开发并发行多款全球广受欢迎的网络游戏和优质数字内容，为广泛多元的用户群体提供沉浸式、互动性的数字体验。

我们还提供包括营销、云服务与计算、金融科技服务在内的企业服务，助力合作伙伴实现数字化转型与业务拓展。

腾讯成立于1998年，并于2004年在香港联合交易所主板上市。

用户为本 科技向善

一切以用户价值为依归，将社会责任融入产品及服务之中；
推动科技创新与文化遗产，助力各行各业升级，促进社会的可持续发展。

目录

2	致辞
2	以人为本，AI向善
6	AI时代，和真实需求一起设计社会价值
11	可持续价值观
12	AI向善：科技向善在智能时代的必然延伸
18	生态向善：协同共创的社会价值共同体
23	数智普惠：AI融入生活，让美好触手可及
30	智享服务，打造数字生活温暖底色
38	智创内容，构建数字内容共生生态
44	智护安全，筑牢数字空间可靠屏障
51	产业赋能：AI深入实体，激活千行百业新动能
58	筑牢技术底座，夯实产业智能化根基
64	深入场景落地，释放数智赋能实效
68	共建开放生态，汇聚产业创新合力
75	生态共创：AI链接多方协同，破解复杂社会议题
82	技术惠民，以产品创新回应社会需求
106	创新聚力，以多元资助推动可持续发展
123	组织创新，让向善可持续
124	科学评估，牵引价值进化
128	员工向善：向下扎根，向外生长
136	附录
136	关于本报告
137	关键绩效表
142	指标索引
143	读者意见反馈

以人为本，AI向善

马化腾 腾讯公司董事会主席兼 CEO

我们践行以平权、普惠、安全为核心的向善使命，
正是因为我们相信，当大家有共识这样做，
将促使AGI（通用人工智能）时代的最多数人获得能力、尊严与富足，
最弱势者也能被看见、有机会、并被温柔以待。

这样的终局，赋予我们方向感、使命感，
坚定我们的AI向善之路。

当下，我们站在了一个巨大的分水岭，AI正在从各大科技公司的技术创新，走向大规模的社会扩散。人工智能正无处不在地融入我们的工作与生活。例如腾讯的智能体WorkBuddy，秉承着“我帮你”的理念，已经成了许多用户不可或缺的“工作搭子”。

在这样的技术浪潮中，很多人讨论大模型与智能体时，更多关注的是技术先进性，但我们还看重与技术平权相关的工程化能力、场景化入口、低门槛使用和安全可控。依据腾讯的禀赋，有三层结构支撑我们的价值追求：

第一层，是底层模型。腾讯做混元，特别是最新推出的版本，有一个普惠的思路：不是只追求一个最大的模型，而是把模型谱系从大到小铺完整，让大家各取所需，获得极致性价比。所以，混元新模型上线以来，Token调用量持续增加，在全球开源社区也获得了好评并位于排行榜前列。

第二层，是AI脚手架，由WorkBuddy这样的智能体搭建。腾讯的智能体“全家桶”之所以能迅速走红，就在于方便又好用，“零部署、零代码、开箱即用”，用自然语言下达任务后，智能体就可以把活干好。智能体开始让“创造数字产品”这件事，从少数人的专长，变成更多人的能力。

第三层，是超级入口与智能生态。微信、QQ、企业微信、腾讯会议、腾讯文档、元宝、ima等产品，已经连接了十几亿用户，涵盖了社交、支付、娱乐、产业、社会民生等CBS的多元应用场景。AI已经全面融入这些产品的服务中。

在可见的未来，这些产品将进一步与智能体融为一体。例如，微信小程序未来会智能体化，AI可赋能于小程序，让每位微信用户都可以“养”出千千万万具备个性、记忆、服务能力和“活人感”的微信智能体。这将帮助十几亿用户低门槛地使用AI，催生分布式的智能体生态，支持全民共享技术红利。

借助这些超级入口，AI将深入到城市与乡村，工作与生活，教育与医疗，无障碍与公益等真实场景，服务每一个个体。

但当AI越深入社会肌理、越逼近AGI时刻，我们同时还需回答一个基础的、甚至有点“笨”的问题：什么是始终让人放心、对人有利的人工智能？

在腾讯，我们的答案很明确：它应该是这样一种人工智能，以“向善”为底色，以安全为前提，以普惠为方向。它既要有效率，也要有温度；既要跑得快，更要走得稳。

五年前，AI远没有今天这般对现实的影响力，但“科技向善”已经成为腾讯的使命愿景。那时我们就认定，一家企业不能只是创造商业价值，还需要能够规模化地创造社会价值。于是，我们成立了可持续社会价值事业部（SSV）。

当时很多人好奇，“可持续社会价值创新”对腾讯到底意味着什么？我们的回答是：它不是常规意义上的公益升级，而是核心战略，应当和消费互联网、产业互联网战略一起，成为公司发展的“底座”。

五年过去，SSV在公益数字化、基础科研、乡村发展、碳中和等领域持续深耕。这一过程中，SSV起到了“内生外化”的作用：它内生于微信等业务的连接能力，又通过与社会共创，外化为生机勃勃的社会价值生态。我们深知，这是一项没有止境、需要耐心与定力的长期事业。我们将以稳定的资金池和富有探索精神的团队，持续投入，呼应时代所期。

在这一过程中，我一直在思考：社会价值创新的目标到底是什么？答案是：人，始终是可持续社会价值创新的目标与尺度。而在AI重写一切的时代，人更应成为AI发展的尺度。腾讯的AI普惠，致力于提升弱势群体的福祉，目前已覆盖老人、乡村儿童及妇女等群体，助解无障碍、数字教育等社会议题。从守护生命安全到丰富精神世界，AI正沿着人的真实需求层层深入。

就在最近，微信在关怀模式中上线“人声增强”功能，通过智能算法，自动增强那些听损用户难以听清的声音频率，帮助他们在微信里听得更清楚。这是重建听损者自信，更好与世界沟通的方式。而当元宝下乡与进社区，农民学会用元宝咨询农技与家事，老人学会用元宝派讨论广场舞，他们获得的可能不仅是一个工具，还是一个帮他们找到社群、表达自我的“新伙伴”。

即企业的底座不是静止的地基，它会随时代拔节生长。“用户为本，科技向善”的使命愿景，在AI时代的实现方式就是“以人为本，AI向善”。人不应成为技术狂飙的工具与代价，而是在技术赋能中，获得价值放大与福祉提升。

基于这样的实践，我们形成了对“以人为本，AI向善”的三重理解：

其一，技术平权，目标是支持最多数的普通人受益：我们希望AI不仅服务效率，也服务公平。崇尚先进，也推动平权。

一个社会如果只有1000个人会使用AI，很难形成真正的创新；但通过降低使用门槛，融入社会生态，有1亿甚至10亿人开始使用AI、改造AI、反馈AI，那么整个社会就会形成持续进化的“上升螺旋”。这种螺旋，不只是技术能力的提升，更是社会创造力的扩大，它最终会汇聚成整个社会能力的跃迁。

其二，AI安全是“看不见的基础设施”：对用户隐私和安全的敬畏，是腾讯不可动摇的底线。AI的风险往往是隐性的，可能藏在偏见、算法或滥用之中。我们在研发全过程中建立系统的风险响应机制，设定安全红线。就像修路，不仅要夯实路面，还要有护栏和标识，全方位保障安全。

其三，普惠是社会信任的起点：那些帮助弱势者、助解民生议题的领域，理应是AI普惠的破局点。AI能否向上发展，不只靠商业成功，更靠对弱势群体需求的回应与支持。AI可以成为教育、健康、医疗、养老、乡村发展、无障碍等领域的变革发动机、解法提供者，缩小智能鸿沟、扩大社会整体利益。

站在未来看今天，我们正处于AGI到来前的窗口期。这也是给企业、社会与个人珍贵的准备期与探索期，我们的努力，最终将定义我们可以获得怎样的未来。

而我们践行以平权、普惠、安全为核心的向善使命，正是因为我们相信，当大家有共识这样做，将促使AGI时代的最多数人获得能力、尊严与富足，最弱势者也能被看见、有机会、并被温柔以待。这样的终局，赋予我们方向感、使命感，坚定我们的AI向善之路。

AI时代， 和真实需求一起设计社会价值

——从Co-design看企业社会价值创造的新起点

刘炽平 腾讯公司总裁

社会价值不是单方面“做出来”的，
而是在需求被看见、资源被连接、行动被校准中长出来的。
AI跑得越快，越需要和真实的人站在一起——
不只是技术能做什么，
而是我们和大家一起决定，它该回应什么。

不是企业“为”社会做价值，而是与社会“共创”价值。

先从一个具体场景说起。

2026年5月12日前后，甘肃白银和辽宁沈阳的几所中学里，师生们经历了一次地震预警演练。教学一体机屏幕突然被预警信息“霸屏”，倒计时跳动，警报响起。孩子们在老师带领下迅速抱头、蹲伏、撤离。抽象的防灾知识，在几十秒里变成了可听、可见、可执行的行动。

这套“微信地震预警进校园”实践，背后不是单一产品上线，而是一组协作关系的形成：腾讯依托微信能力，在地方地震局指导下，联合公共安全机构和设备厂商，把预警接入学校教学一体机。关键不在技术多快，而在把真实需求、公共机构、学校场景与企业能力连在了一起。

这也是AI时代重新理解Co-design的起点。过去谈共创，常说让受影响的人参与设计。但在社会价值领域，很多人不善于表达需求，需求也不会主动出现在会议桌上。AI带来的可能性，是从分散场景里发现需求，从微弱信号里放大需求，把资源匹配过去。

但AI本身并不等于共创。只有被发现、被放大的需求能进入问题定义、方案设计和资源配置，AI才真正支持了Co-design。否则，它只是让分发更聪明，却没有让真正受影响的人参与决定。

为什么这在AI时代尤其必要？因为AI把影响规模放大了。传统社会价值项目即使方向不准，影响范围有限，但AI系统一旦被平台化、规模化部署，错误的问题定义会被快速复制。技术越高效，偏差扩散越快。Co-design不再只是改善体验的方法，而是防止错误被规模化的前置机制。

同时，社会价值不是单纯的技术题。公益项目该优先帮助谁，数字教育该服务什么样的孩子，急救协同中谁最需要被提醒——这些都带有价值判断。AI可以计算匹配，但不能替代人决定什么“更重要”。这个判断，需要受益人、专业机构和企业一起完成。

在腾讯SSV的实践中，我们正在不同场景下构建发现、放大和匹配需求的基础能力。

数字教育是在发现需求。教育公平不是简单把课程送到乡村学校。真正的问题更细：老师缺什么教学支持，孩子对哪类知识更有兴趣，哪些学校有设备却缺课程，哪些孩子接触了技术却缺持续陪伴。在数字

支教等实践中，重要的不是把工具带进课堂，而是让师生反馈不断进入课程设计。AI如果能帮助整理反馈、识别差异、匹配资源，共创就不再是单次调研，而变成持续的教育协作。

腾讯公益平台是在放大需求。它连接捐赠人、公益机构和受益人，看似是募款信息平台，但更深层地，它让分散的社会议题被更多人看见。哪些议题被持续关注，哪些项目获得反馈，哪些受益人真正改变——这些信息如果被更好地沉淀分析，就不只是公益传播，而是帮助公益组织重新理解需求。AI的价值，不是替人决定什么值得捐，而是让被忽略的需求更容易浮现。

微信地震预警是在匹配需求。匹配不一定靠高深算法，也可以从打通真实场景开始。预警能力早就有，学校也有防灾需求，但两者断裂。通过多方协作，预警直达教室，让需求在关键时刻找到需要的人。

三个案例连起来，展示了AI时代Co-design的底层逻辑：数字教育让学习需求持续进入设计，公益平台让分散议题被看见和放大，地震预警让安全需求精准匹配到真实场景。三件事合一，Co-design才是“大家一起把真实问题往前推进”。

如果不让人参与，AI可能把复杂生活压成几个标签，把最活跃的声音当成全部。AI越强，Co-design越必要——它是AI进入社会价值场景前的方向校准器。

对企业而言，不能只停留在“我有什么能力去帮谁”，更要问：谁的需求还没被看见？哪些资源还没和需求相遇？用技术回答这些问题，企业才真正进入生态共建。

AI时代的Co-design，是一套让技术保持谦逊的机制。让AI发现隐性需求，放大值得回应的声音，用生态协作匹配资源。但人始终是定义、修正和判断的主体。

社会价值不是单方面“做出来”的，而是在需求被看见、资源被连接、行动被校准中长出来的。AI跑得越快，越需要和真实的人站在一起——不只是技术能做什么，而是我们和大家一起决定，它该回应什么。

不是企业“为”社会做价值，而是与社会“共创”价值。







可持续价值观

AI向善： 科技向善在智能时代的 必然延伸

当前，新一代人工智能正成为推动社会变革的核心力量。
近两年，AI迎来加速发展的关键拐点，
从基础模型到产品应用，从实验室到千行百业，
全面应用的浪潮席卷而来。
在这场深刻的技术变革中，一个根本命题愈发凸显：
如何让AI始终扎根社会、服务于人，
成为真正让人放心的力量？

腾讯的回答是“AI向善”。作为“用户为本，科技向善”使命愿景在智能时代的延伸，“AI向善”的内涵可以概括为三个层次：目中有人——技术发展始终以人的需求为出发点；与人对齐——AI的能力边界和价值取向与人类福祉保持一致；与人为善——AI的应用实践切实服务于社会、助力于人。这是腾讯可持续发展价值观的又一次演进。

“AI向善”从来不是单一的技术命题，而是技术创新与社会实践相互作用、共同演进、螺旋上升的过程。在探索这条道路的过程中，我们既看见技术赋能带来的美好与惊喜，也正视伦理层面的真实困境。让AI真正成为帮助人们发现并实现自身价值的伙伴，是腾讯不断前行的动力。

模型升级：系统化驱动的AI向善

2021年4月，腾讯宣布第四次战略升级，将“推动可持续社会价值创新”纳入公司核心战略，成立可持续社会价值事业部，确立“CBS三位一体”——服务用户（C）、赋能产业（B）、回馈社会（S）——作为可持续社会价值创新的核心框架，三者互为反哺、协同共进。

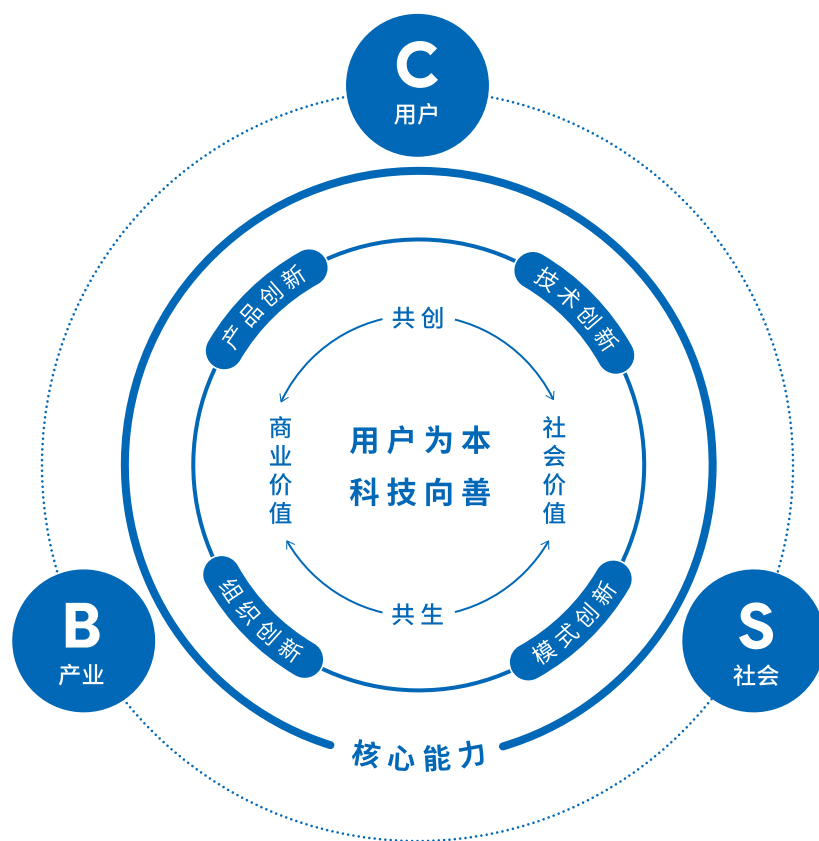
在CBS框架下，用户（C）是作为个体的人，社会（S）是作为集体的人——这正是AI向善的核心锚点：AI的发展不是为了追求技术的极致迭代，而是为了服务于人、成就于人。

使命愿景：顶层指引

用户为本，科技向善——一切技术的起点与归宿。在AI时代，这一使命愿景具体体现为“以人为本，AI向善”，确保技术发展始终锚定人的价值。

能力底座：基础支撑

以AI、大数据、云计算等为核心技术底座，依托微信、QQ等核心产品与生态，将技术能力转化为可落地、可推广的产品与解决方案。同时以平台网络高效链接政府、企业、公益组织与公众等多元主体，为社会价值创新提供可靠、可扩展的支撑，推动社会议题解决方案从试点走向规模化，实现社会价值的长期稳定增长。



腾讯“可持续社会价值创新模型”

CBS三位一体：应用场景

CBS框架因AI的深度融入完成新的升级。AI不再是附加工具，而是内嵌其中、驱动C-B-S三者互为反哺、协同进化的核心变量。

用户（C） AI服务的出发点。让AI融入日常生活的方方面面，提升个体在数字时代的获得感与幸福感。用户的真实需求与正向反馈，也成为AI不断理解“人”的重要养料。

产业（B） AI推动创新的关键场域。将AI能力开放给产业伙伴，赋能千行百业的数字化与智能化升级。产业端的实践反哺AI技术优化，为解决更复杂的社会议题积累能力储备。

社会（S） 多元主体协同共创的广阔空间。AI的终极价值在于将C端洞察与B端能力深度整合，形成系统性解决社会议题的能力，推动社会价值创造从“单点突破”走向“系统推进”。

四轮驱动：实践路径

- 技术创新 核心技术研发，是向善的根基。
- 产品创新 将技术转化为可用的产品，是向善的载体。
- 模式创新 构建可持续运营模式，是社会价值规模化的路径。
- 组织创新 构建协同共创生态，是社会价值落地的保障。

两价融合：目标追求

社会价值与商业价值相互促进、相互转化，形成价值增长飞轮。在AI时代，这一目标通过四轮驱动的实践路径、CBS三大应用场景得以实现——技术创新驱动产品迭代，产品应用带来社会反馈，社会信任又反哺商业增长，形成持续上升的价值螺旋。

落地方式：“+AI”与“AI+”双向赋能

在AI向善从理念走向实践的过程中，腾讯探索出“+AI”与“AI+”两条互补路径，既充分释放AI的工具价值，也持续激发其创造力价值。

- +AI 存量升级。在已有产品、服务中引入AI能力，实现提质增效。例如，QQ上线系列无障碍AI工具，让听障群体的社交沟通更通畅；腾讯公益上线“AI问项目”功能，让用户查询项目进展一问即答；腾讯成长守护小程序上线三大AI管控功能，强化未成年人保护。“+AI”在原有基础上做智能加法，实现服务体验与运行效率的双重提升。
- AI+ 增量创新。基于AI Native，为解决社会问题创造全新可能。例如，DeepGEM大模型开创人机协同诊疗新模式；“物种之眼”基于自研视觉模型打造，攻克复杂自然场景下的目标定位与物种识别难题，引领生物多样性保护正式迈入“智能监测”新阶段；甲骨文智能体“殷契行止”让三千年文明记忆实现数字化活化与高效研究。“AI+”突破了传统解决方案的边界，为复杂社会问题打开了新的窗口。

无论是“+AI”还是“AI+”，本质都是以AI为引擎，驱动核心能力实现指数级放大，并通过生态协同将这种能力规模化转化为社会价值。这正是“用核心能力创造社会价值”在AI时代的生动实践。

思考：双向塑造，在正视质疑中稳步前行

我们坚信AI向善的美好可能，但也清醒地认识到，AI并非天生向善，其发展必然伴随伦理层面的深刻考量。AI向善的本质，是技术底层逻辑与社会使用场景的双向塑造——技术研发者为AI筑牢向善的底座，社会各方以正向使用为AI注入向善的养料。

从技术底层来看，AI的“向善基因”由研发者定义，这要求技术创新方必须承担起第一责任。腾讯在2025年ESG报告中正式发布《腾讯负责任人工智能原则》，围绕五大维度构建AI治理框架。在技术研发过程中，腾讯将这些原则融入底层设计，让技术从一开始就扎根“向善”的土壤。

1	2	3	4	5
我们始终认为人工智能应该服务人类，践行科技向善的企业使命	我们持续完善人工智能风险治理框架，在隐私保护、数据安全、算法公平和防范技术滥用等关键领域实施有效管理，提升安全能力	我们构建风险识别与响应机制，覆盖研发、部署和运营等阶段，设定安全红线，迭代优化防护措施；当发现安全隐患或突发事件时快速响应、有效处理	我们告知用户AI能力边界与局限性，提供清晰说明或标识，引导合理预期	我们促进行业共建，通过参与行业标准和社区建设，携手相关方推动以服务人类福祉为目标的负责任人工智能技术发展

腾讯负责任人工智能原则

从社会使用来看，人类与AI的交互是AI成长的核心养料。当AI被大规模用于识别社会问题、满足社会需求、创造社会价值时，也在学习中不断习得共情、责任与建设性思维。但人类交互的复杂性同样不可回避，因此腾讯坚持C端正向引导、B端负责任应用、S端价值锚定，三者形成合力，让AI的成长环境始终围绕“服务人、成就人”展开。

AI向善从来不是单一主体的行动，而是技术自律、法规监管、社会监督、用户参与的四方共治。人与AI也从来不是非此即彼的替代关系，而是通过协同共生，创造服务于人类福祉的更大价值。

当技术扎根于人、赋能于产业、服务于社会，AI的每一次进化都与人类福祉同频共振，我们终将迎来人与AI协同共生的未来。

科技从不是冰冷的代码，
而是藏在三餐四季里的陪伴与守护。

当科技走进日常，它不只是效率工具，
更成为理解需求、回应善意的伙伴。
在这其中，AI正成为最活跃的力量。

腾讯把技术化作温柔的守护，
陪着深圳独居老人陈桂兰
和她在上海工作的孙女林晓，
走过平凡又充实的一天。

天刚亮，79岁的陈桂兰在时光家园小程序发出一条代办跑腿请求，社区志愿者很快带着快递上门。在这个互助网络里，高龄老人一键发布需求，低龄健康老人、志愿者和助老机构快速响应，代购代办、陪伴就医等服务触手可及。

随后，陈奶奶打开时光运动圈，跟着适老化课程做晨练。AI骨骼识别私教实时纠正姿势，打卡还能领取健康金、组队比拼。搭配鹅家守护的定位与区域提醒，远在上海的孙女林晓也能安心。快节奏都市里，AI让养老日常更从容稳当。

清晨的课堂，深圳某小学孩子们化身“太空探险家”，在新基石科学家参与研发的“追光课堂”上探索宇宙奥秘。课程将科学家视野与教育家专业相结合，从生活现象出发引出前沿科学问题，培养孩子们科学思维，从容面对AI时代。

山海相隔的甘肃金川希望小学，孩子们也充满期待。作为企鹅支教志愿者，林晓在通勤路上为下一次人工智能通识课做准备。不止于此，腾讯青少年AI依托混元打造青少年AI大模型，老师们通过企鹅教师助手完成备课、设计教学，外出的父母通过企鹅读伴录制专属声音，用阅读陪伴孩子们的课余及睡前时光。企鹅智慧学练平台依托腾讯自研AI能力，把成熟AI产品转化为适合青少年的科创工具，点亮更多创造与梦想。

金域医学实验室里，肺癌病理切片在数字扫描仪下移动，几十秒后，DeepGEM病理大模型给出预测：EGFR基因突变阳性概率64%。对缺乏基因检测条件的基层医院来说，这是新的辅助诊断工具。

与此同时，陈奶奶正在仔细看早晨收到的孙女寄来的新药，她打开腾讯健康小程序，说出药名或拍照药盒就能获取用法用量，系统还会检测药物相互作用并预警。AI让优质医疗资源跨越距离，既为生命护航，也把贴心服务送到普通人身边。

午后，林晓打开微信，帮亲戚在附近的工作小程序上筛选岗位。平台整合人社正规岗位，无障碍岗位、就近工作一键可找，让安稳生计更近一步。

陈奶奶所在的深圳社区，一张更柔软的善意网也在铺开。依托腾讯数字关爱平台，肠粉店老板捐出爱心肠粉，理发店上架免费理发……高龄、独居老人在志愿者协助下轻点手机，就能用帮帮卡、关爱券申领物资与服务。平台背后，AI知识库为社区工作者即时答疑，为公益组织推荐帮扶方案，让散落的烟火善意精准送达。

傍晚，社区活动中心里，一位视障大叔打开金盲杖视障AI助手问路，AI不仅给出路线，还提示无障碍通道位置。另一头，一位孤独症儿童的妈妈在和大福AI助手对话，获取干预训练方案和情绪疏导建议。

陈奶奶的听障邻居李叔也在感受便利。他打开QQ家庭群“听”孙子发来的语音。QQ无障碍AI工具自动转文字，群聊AI总结帮他快速了解聊天内容。李叔笑着回了一句：“爷爷看到了，拍得好！”AI用不同方式架起同一座桥，让更多人跨越障碍，从被听见到被看见。

下班路上，林晓接到远方朋友来电：她刚在景德镇御窑博物馆体验AI伴游，听青白瓷故事，拍下古窑遗址上传后，还能成为文物监测数据。林晓打开探元AI上传陶瓷照片，几秒便识别出器型、年代与解读。千年瓷都的故事，正被科技重新讲述。

回程间隙，她刷到碳寻制造孵化的“钢渣鹅”低碳手办：钢厂废渣和废气经固碳技术处理，每只能“吃掉”14—20克二氧化碳。低碳不再是“牺牲”，也可以成为自然的消费选择。

另一则消息引起她的注意。城市另一处，一名路人突发心脏骤停。有人打开企鹅急救助手一键呼救，3公里内AED、急救志愿者和专业救援团队同步响应。不到4分钟，救援力量赶到现场。黄金时间里，科技为生命抢下希望。

入夜，林晓在家族群里看到“某保健品可治愈糖尿病”的转发——奶奶前几天还问过这个。她顺手用腾讯新闻“较真AI”截图查证，几秒钟后，系统基于权威信源返回结果：“无科学依据，已被多家医学机构辟谣。”她把结果转发回群：“奶奶别信这个哈。”在信息满天飞的时代，“较真AI”像随身“信息体检师”，帮每个人守住真实的底线。

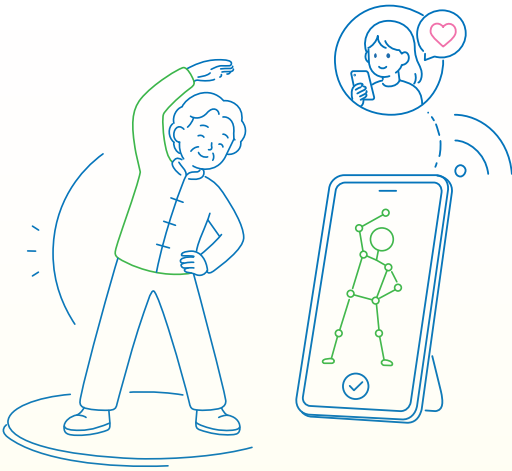
睡前，林晓打开腾讯公益小程序，翻看助学项目时，被“一份助学金”“一个温暖包”的小单元模式吸引：捐赠前可查看目标进度，捐赠后能收到资金拨付到具体对象的反馈，项目页也展示累计执行效果。后续，腾讯公益还将通过简化机构开通流程、AI推荐单元档位等方式，让更多项目以这种模式呈现，兼顾捐赠体验与执行效率，让善意更透明易懂。公益不必轰轰烈烈，方寸指尖、一笔一捐，皆是善意在流淌。

从晨光微亮到夜色深沉，
从深圳到上海，从大山到城市，
科技与AI始终围着“人”打转。

它帮老人跨过数字鸿沟，
帮孩子看见远方，
帮普通人守住健康与生计，
为障碍群体架起沟通桥梁，
在紧急时刻守护生命，
把低碳融入日常，
让每一份善意
被看见、
被回应、
被传递。

07:00
晨光里的陪伴

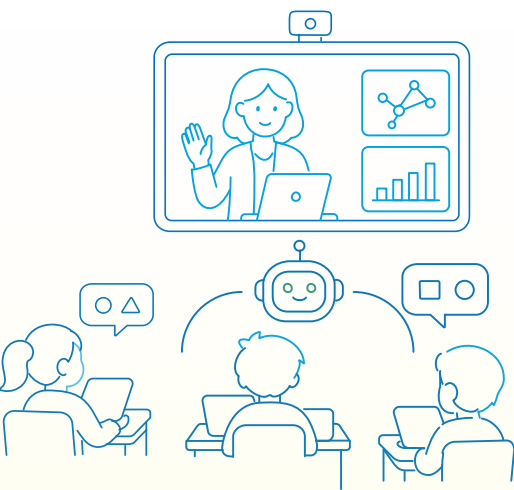
智慧助老
守护银发温暖时光



截至2026年3月底
时光家园累计促成互助**28383**次
社区活动**5410**场

09:00
云端星光

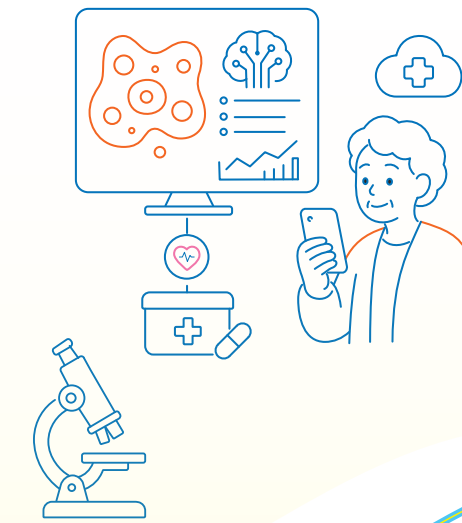
追梦课堂
点亮因材施教之路



截至2025年底
数字支教在全国**29**个省市、**790**个县(区)落地
覆盖近**5000**所学校，累计开课超**60**万课时

12:00
健康的防线

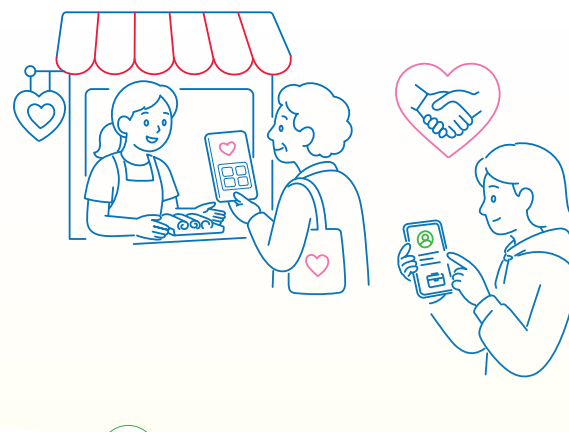
AI相伴
守护健康托付



截至2025年底
腾讯健康小程序引入医疗垂类AI能力
累计服务近**9**亿微信用户

15:00
烟火里的善意

AI赋能
托举生活生计安稳



截至2025年底
“附近的工作”小程序上线近**3000**个无障碍岗位
截至2026年3月底
数字关爱平台累计撬动外部资源及资金**5164**万元
服务受益人超**26**万人次

17:00
无声的桥梁

AI助力
从被听见到被看见



截至2026年3月
联合公益机构共创AI知识库智能助手
已覆盖包括无障碍在内的**10**余个领域

18:00
善意与守护

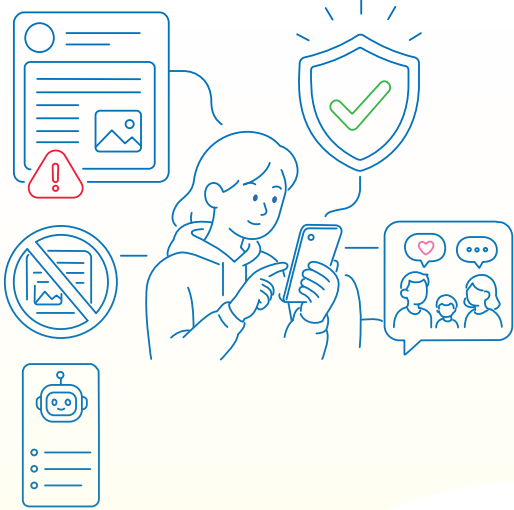
科技点亮生活
也为生命托底



截至2026年3月底
企鹅急救助手应急平台已接入**94.5**万急救志愿者
和超**2.7**万台AED设备

20:00
较真与求真

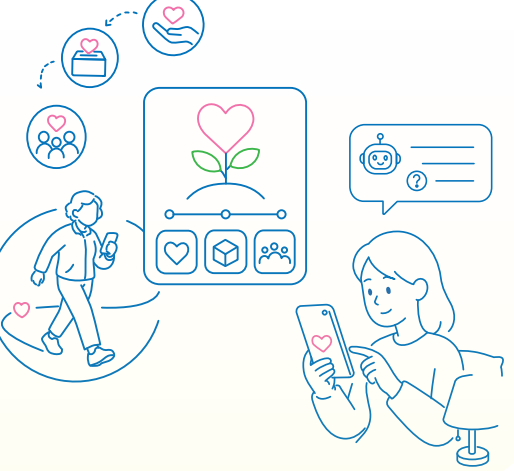
让真实先抵达
让谣言无处藏



截至2025年底
“较真”项目已运行十年
累计提供超过**25**亿人次的辟谣与科普服务

22:00
夜色里的微光

指尖公益
善意生生不息



截至2026年3月底
腾讯公益平台累计筹款**374**亿元

24小时
科技向善
生活圈

AI向善实践

AI向善实践

AI向善的起点和终点都是“人”。

2025年，腾讯AI向善实践已覆盖健康、安全、无障碍、文化、教育、生态等多个社会议题领域，

AI正沿着人的真实需求层层深入，
让技术的每一次进化都指向人的福祉。

安全可信

当数字世界真假难辨
AI守住每个人的安全感

- 较真AI**
智能事实查证，一键识别虚假信息，守护信息环境可信
- 腾讯反诈助手**
依托AI大模型技术和9年反诈服务经验，打造聚焦反诈领域的垂类大模型应用，累计服务用户超1亿
- AI维权助手“微信小WA”**
AI辅助知识产权维权，守护创作者权益
- QQ护苗助手**
搭建全流程侵害防治应答体系，聚焦未成年人社交安全

文化永续

当千年文明面临数字化断层
AI让历史活过来

- 殷契行止**
全球首个甲骨文智能体，助力汉字源头的AI协同研究、活化利用、全球文明互鉴
- 探元AI**
AI识别文物器型年代、生成数字摹本，加速文化遗产数字化
- “数字藏经洞”数据库平台**
首次实现利用数字化技术对藏经洞文物全面呈现、解读和共享
- AI导览机器人“小莫”**
为游客提供专业文化讲解与智能互动导览
- 戏曲数字资源库**
AI辅助戏曲影像修复与数字化保护，已上线30余部经典作品
- WonderBot 2.0**
新加坡儿童博物馆AI智慧伙伴，以对话式互动让孩子们在游戏中探索文化遗产

生态共创

当向善不止于一家之力
AI让更多人一起做

- 碳LIVE**
开放性低碳创新平台，AI智能体“益仔”支撑8.6万条知识查询，CTS联合搜索汇聚全球超2万项低碳技术，精准匹配供需，加速绿色转型
- 物种之眼**
AI全生境智能监测，守护生物多样性
- 野朋友计划**
上线红外照片标注与AI物种识别，让公众参与生态保护
- 数字工具箱**
开放50多款产品及技术能力的免费申请，助力公益组织数字化及AI能力提升
- Light创造营**
面向青年开发者的AI公益创新孵化，累计6期吸引参与人数超2.5万人
- ima公益共享知识库**
大模型驱动的公益知识工具，降低公益参与门槛
- AI向善语料库**
为AI产品训练提供高质量语料，从源头提升AI对老年群体的共情与理解
- AI问项目**
公益项目进展一问即答，提升捐赠透明度
- 关爱平台AI知识库**
为社区工作者提供即时答疑与帮扶方案推荐

健康守护

当健康需要更多关注
AI让专业支持触手可及

- DeepGEM大模型**
AI技术应用于病理分析，有望降低检验成本，实现医疗普惠
- 腾讯觅影AI影像系统**
在全国各地超600家医疗机构普及，累计辅助医护人员为近1000万人次的患者进行了各类医学检查
- AI电子阴道镜辅助诊断系统**
70万名偏远地区妇女受益于“两癌”筛查
- 腾讯健康医疗大模型**
医学知识底座，赋能AI导辅诊覆盖近万家医疗机构
- AI心理健康**
AI辅助心理咨询质检与服务，守护心理健康防线
- 全息AI健康助理“小惠”**
3D数字医生，面向女性提供日常健康咨询与疾病管理
- 健康问问与AI健康管理助手**
AI辅助健康咨询与慢病管理，让优质医疗建议触手可及
- 时光运动圈**
AI骨骼识别私教，守护老年人运动安全

平等可及

当障碍阻隔沟通
AI让每个人被看见

- AI手语翻译助手**
联动合作智能设备并搭配志愿者协同辅助，实现手语与语音双向翻译，让听障人士在公共场合不再沉默
- QQ系列无障碍AI工具**
语音转文字、群聊AI总结、文本纠正，让听障视障群体社交无障碍
- 无碍通AI助手**
提供各种无障碍知识，成为无障碍的生活导航员
- 金盲杖视障AI助手**
专注于视障经验问答，成为视障群体的随身“贴心老友”，解答读屏技巧、规划出行
- 小贝兔AI助手**
听障家庭的贴心守护者，提供专业全面的人工耳蜗植入、言语康复以及人工耳蜗体外机升级的救助指南
- 大福AI助手**
孤独症儿童家长的全能帮手，提供科学的知识和干预方法指导，24小时在线抚平养育焦虑
- 熊宝儿AI助手**
行为问题即时指导、心理困扰科学支招，搭配丰富课程游戏资源，把专业心理技术变成“手边工具”
- 腾讯视频无障碍剧场**
以AI语音合成、口述影像、字幕放大、手语翻译、色弱优化等五种技术，打造适配各类障碍群体的专属影视公益专区

成长赋能

当发展机会分布不均
AI把可能性交到更多手中

- 青少年AI大模型**
面向中小学教育的安全可信AI底座，懂学科、懂孩子，支持多模态启发式互动，助力教学沟通并普惠更多青少年
- 企鹅教师助手**
懂教育、懂教学、懂学生的教师超级助理，贯通教学设计到课堂交付，助力教师减负增效、提升教学质量
- 企鹅读伴**
面向中小学生的AI阅读工具，整合版权书籍与喜马拉雅书单，支持声音克隆、角色互动和启发式提问，激发阅读兴趣并提升理解力与思辨力
- 微信小程序教育平台**
提供小程序AI创作、AI教学、赛事平台等能力，助力K12师生开展项目式学习及人工智能教育
- 腾讯青少年人工智能教育平台**
提供写作、绘画、编程等多模态AI创作工具
- 腾讯成长守护小程序**
上线三大AI管控功能，强化未成年人保护
- 腾讯未成年人家长服务平台小程序**
以全国首创的AI家庭教育大模型为核心驱动，整合教育工具与志愿者服务支持，累计服务4400万家长用户
- 触梦计划**
让乡村孩子学会用AI解决身边的真实问题

生态向善： 协同共创的社会价值 共同体

生态向善，是腾讯以核心能力创造社会价值在社会协作层面的延伸。单一企业的力量终究有限，唯有打破主体边界、整合多方资源、构建长效机制，才能将向善实践从企业行为转化为生态行动。腾讯以CBS三位一体为底层逻辑，通过跨界联动、能力共享与机制保障，推动商业价值与社会价值深度融合，让可持续社会价值在更广范围落地生根。

以能力共生破解社会议题

生态向善以企业核心能力为支点、生态协同为路径，打破企业、公益组织、学界、媒体等多元主体的边界，构建能力互补、资源互通、价值共享的协同网络。不以单一捐赠为导向，而是让各成员将自身主业优势、产品技术、运营经验转化为社会价值共创的底座，聚焦灾害救援、养老优抚、乡村振兴、社区发展、教育普惠等系统性社会议题，形成可规模化、可长期运营的协同解法。

多元协同筑牢向善底座

2025年5月20日，包括腾讯在内的19家企业与机构，在北京发起成立可持续社会价值生态圈，发布《WISH2030美好宣言》，倡议设立“5·20企业公益日”，搭建起企业协同向善的核心平台。成立半年内，生态圈成员迅速扩充至46家，覆盖食品、科技、金融、制造、医疗、公益基金会、媒体、学术等多元领域，形成跨行业、跨领域、跨主体的协同网络，为向善生态注入丰富资源与专业能力。

跨界协同释放向善合力

生态向善的价值不仅在于资源汇聚，更在于能力互补。生态圈成员联动各自核心能力，走出跨界专长互补的实践路径，让技术向善从产品端延伸至生态端，实现“1+1>2”的放大效应。当“生态圈”从概念走向实践，标志着中国社会价值创造正从“分散独立行动”迈向“系统协同共建”。

多方协同打通救灾响应链条 面对物资触达、灾后恢复和生计支持需求，生态伙伴将核心能力接入腾讯数字关爱平台，快速响应。2025年7月贵州榕江洪涝灾害后，伊利集团发挥乳品供给与供应链能力，联合腾讯基金会、中国红十字基金会，通过“关爱平台”数字关爱卡发放救灾物资，让领取、签收、代领更精准可追溯。2026年5月湖南石门洪涝灾害后，壹基金发挥灾害响应和物资调配经验，联合腾讯基金会支持消杀喷雾机、应急发电机、夏凉被等物资；三一基金会发挥工程机械与灾后重建能力，联合腾讯基金会启动“温暖家园——数字以工代赈”专项行动，通过腾讯数字关爱平台完成劳务匹配与补贴发放。

企业能力补齐社区服务场景 社区公益的难点，在于资源能否送达、持续使用。货拉拉公益基金会发挥平台运力和城市配送能力，联合壹基金，在腾讯数字关爱平台支持下为公益组织提供“运力关爱卡”，用于暖冬物资配送、捐赠物资转运和活动物料运输。晨光则将文具产品、门店网络和供应链能力转化为社区公益触点，探索公益店铺和“公益文具柜”模式，提供文具兑换及公益美育支持。

资源协同支持乡村教育成长 县域教育发展需要长期陪伴，也需要多方资源接力。2025年12月，蒙牛公益基金会携“敲铃人·村小校长赋能计划”加入“校长请放心”公益计划，并与海亮教育基金会等伙伴合作，围绕校长、教师、学生三大主体，整合校长赋能、教师支持、学生成长等资源，以“基金会组团、一站式赋能”的方式，为县域教育注入长期动能。

搭建平台共创价值生态

当气候危机、社会公平、数字化转型等系统性挑战相互交织，AI正在成为回应复杂社会议题的重要工具。2025年12月3日，由联合国驻华协调员办公室（UNRCO）、中国企业改革与发展研究会、清华大学可持续社会价值研究院、腾讯可持续社会价值事业部共同主办的可持续社会价值创新大会（S大会）在北京举行。

大会以AI向善为核心议题，汇聚国际组织、学界、企业、公益机构、媒体等多方力量，围绕技术创新如何转化为可落地、可复制、可持续的社会解决方案展开交流，推动AI与社会创新深度融合，共同探索面向可持续未来的行动路径。

1962.52

1962.52 万人次线上观看

1600

1600 人线下参会
共同探讨AI时代以技术和创新
推动可持续发展的新路径

1+5

1 场主论坛 + 5 场平行论坛
围绕“AI向善”与“社会创新”两大核心议题，
分别从创新实践、前沿研究、青年参与、
生态共建、影响力投资等维度展开深度探讨，
系统追寻可持续未来的多层次“解法”

78

78 位发言嘉宾
深入交流、跨界对话，
分享对社会价值的观点和见解

20+

20+个展位/区域
展示低碳创新、机器人、无障碍辅助、
数字文创等融合科技、环保、公益与人文的
前沿项目与互动体验

16

16位海外及国际组织嘉宾
带来国际视角与可持续发展经验

9

9个展区外部合作伙伴
集中呈现绿色技术、
低碳应用与社会创新成果，
打造可体验、可互动的前沿实践展示空间，
共筑低碳创新生态

1

1 场“碳寻制造”新品发布会
聚焦碳捕集利用与绿色材料创新，
让绿色生活触手可及







数智普惠

AI 融入生活，让美好触手可及



AI正在重塑人与数字世界的关系。
当技术迭代的速度远超想象，
一个更值得关注的问题是：
科技究竟在为用户创造什么样的价值？

腾讯的思考是：科技的价值，不在于技术本身多先进，而在于它能否让用户的生活切实变得更好。更好，意味着社交不只是信息传递，还承载着情感与记忆；意味着支付不只是扫码动作，背后是千万小微商户的生计；意味着一位视障工程师可以独立通勤，一位八旬老人可以一键叫车，一个偏远山区的孩子可以获得和城市同龄人一样的学习资源。而AI的融入，正在让“更好”的边界持续拓展——AI手语翻译让听障人士与世界双向对话，AI辅助创作让普通人也能高效表达灵感，AI家庭教育咨询助手帮助家长更科学地陪伴孩子成长。从日常服务到内容创作再到安全守护，腾讯围绕用户的真实需求，让科技的善意融入生活的更多角落。

服务于人的日常：降低数字生活门槛，提升服务体验

数字服务的普惠程度，直接关系到每个人的生活品质。腾讯将AI能力注入社交、支付、就业、无障碍、公共服务等与民生息息相关的场景，不是追求技术的极致参数，而是着眼于用户日常的真实痛点——沟通是否顺畅、办事是否便捷、出行是否安心、机会是否公平。每降低一道门槛，就多一份被服务到的踏实。

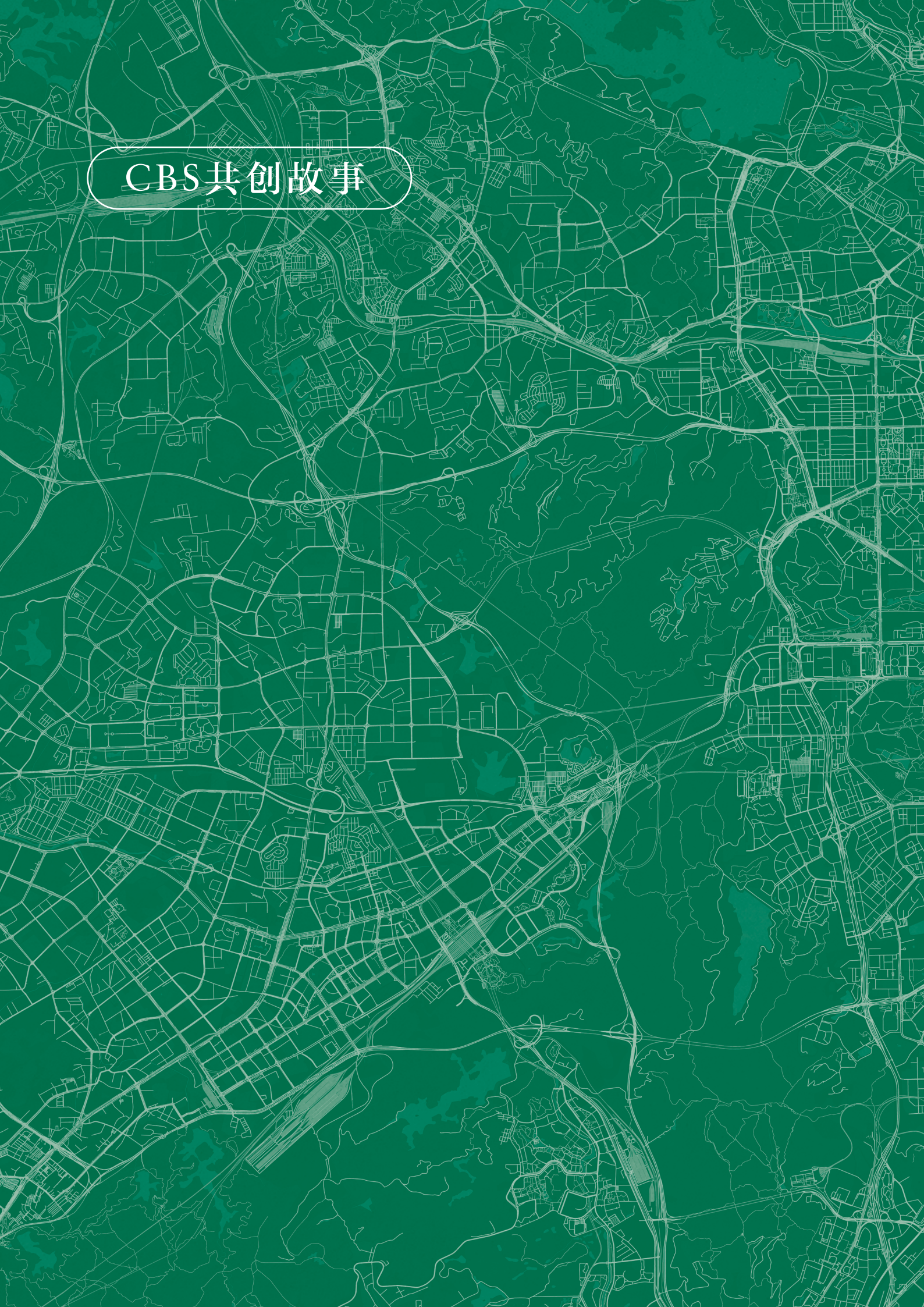
服务于人的精神：好内容持续生长，生态更有活力

物质需求之外，人们对精神生活品质的期待同样迫切。腾讯在阅读、视频、资讯、游戏等领域坚持以品质为先，为用户提供有深度、有温度的内容供给；同时激活创作者生态，以AI赋能创作全链条，让优质内容的生产效率更高、创作门槛更低、传播生态更健康，构建创作者与用户共同受益的内容生态。

服务于人的信任：安全可感知，保护看得见

信任是用户拥抱数字生活的前提。在AI技术深度融入产品的同时，腾讯将隐私保护、反诈辟谣、未成年人守护等安全能力同步升级，从制度规范到技术手段，从事前预防到事后治理，构建用户可感知的安全体系，让每一份信任都有据可依。

技术的终极价值，是每个人在数字时代都能被平等对待、被用心服务。这是腾讯对“用户为本”最朴实理解，也是我们持续努力的方向。



CBS 共创故事



以地图为桥，通往科技向善

从一次精准定位、一段温馨提醒，
到覆盖亿万用户的出行服务生态，
腾讯用位置科技搭起一座桥——
让看不见路的人更安心地出行，
让容易走散的人被及时找到，
让不会操作手机的人也能顺利叫到车。



子女通过“亲属打车”小程序绑定信息，张大爷和王阿姨复查就医出行更便捷、更安心

一次振动，指引看不见的路

沈广荣是深圳的一名视障工程师，全盲。出行对他来说，曾经满是阻碍。普通导航一句“前方五十米左转”，五十米究竟多远，他无从判断；公交报站混在发动机噪音里，他常常坐过站；走偏了，软件只会反复提示“正在重新规划路线”，却很难告诉他下一步该往哪走。

腾讯地图把游戏领域积累的触觉反馈技术跨界用到导航里。偏离路线时，手机短促振动提醒；回到正途，长振动确认。坐公交地铁时，振动与语音配合提示到站；路线规划也会避开台阶陡坡，并标注沿途无障碍入口、直梯和卫生间。

“手机的振动就像一只无形的手，牵着我稳稳前行，终于能像普通人一样自由穿梭在城市里。”沈广荣说。

改变不止发生在他身上。腾讯地图推出关怀版，全局大字体、高对比度，更好适配读屏软件；AI语音助手“AI叮当”支持语音搜地点、改路线，让不熟悉智能手机的老人也能更快上手。多座城市铺设无障碍导航数据，过去容易被忽略的入口、直梯和卫生间被写进地图。

一个定位，接住家人的牵挂

上海迪士尼乐园里，73岁的张爷爷和家人走散了。以前碰到这种情况，家人只能反复打电话确认位置——老人说不清自己在哪，越说不清越着急。这次不一样。女儿打开“鹅家守护”，一键导航到父亲实时位置，五分钟后在旋转木马旁找到了他。

“手机有电就不怕走丢了，比喊半天管用多了。”张爷爷笑着说。

“鹅家守护”依托动态定位与智能算路，为家庭织起安全网：实时共享位置、回看历史轨迹、设置守护范围。一旦老人或孩子走出区域，或长时间未移动，系统即推送提醒。紧急情况下，一键SOS、远程鸣笛、远程代叫车随时可用。为防止滥用，功能仅限22岁以下和55岁以上用户开通，并需身份证与人脸识别双重认证。

腾讯地图还在微信里上线了“亲属打车”小程序：子女提前设好常用地址和支付方式，老人打开微信一键叫车，无需下载APP、注册或手动输入，行程实时同步给子女。从“找得到人”到“叫得到车”，牵挂变成了触手可及的安心。

从个体安心，到行业共建

一个人的故事，背后是更多人的共同处境。视障者、老年人、儿童，以及所有在出行中需要额外支持的人，都可能被一道台阶、一次走散、一段复杂操作挡住脚步。腾讯地图将适老化与无障碍设计经验向行业开放，为出行服务商和城市公共交通系统提供可落地的改造思路，带动上下游伙伴共建更包容的出行生态。从视障工程师沈广荣到千万需要无障碍支持的普通人，腾讯以位置科技为纽带，将科技向善从产品延伸至行业，为无障碍城市建设注入持续动力。

智享服务， 打造数字生活温暖底色

数字生活的演进，
是技术与社会需求深度融合、持续迭代的人本化进程。
腾讯以AI为核心驱动力，打破场景、人群与服务传统边界，
将数智能力注入社交、支付、就业、无障碍、公共服务等生活全域，
推动数字生活从“工具化应用”向“人本化体验”升级，
以技术搭建平等共享的数字桥梁，
让不同群体都能便捷、安心地拥抱数字生活。

智联社交，让连接更紧密

社交是人与人最基本的连接。腾讯在社交场景中守护情感的厚度，也以AI拓展互动的可能——让数字痕迹承载的记忆不因时光褪色，让日常沟通因AI陪伴更加鲜活有趣。



案例

保留数字痕迹，生命叙事在云端延续

聊天记录里的细碎日常、朋友圈里的心情点滴，都是独属于每个人的生命叙事。

留住记忆：账号不再回收，数字痕迹完整留存

按照行业惯例，长期未登录的账号通常会被平台回收以释放资源，同时也能减轻系统运维负担、降低运营成本。但腾讯选择了不同的做法：2025年9月起，微信宣布不再回收长时间未登录的账号。这意味着逝者的聊天记录、朋友圈动态、语音消息将不再因账号回收而消失，那些曾经的生活碎片，成为生者寄托思念的温暖窗口。

守护权益：零钱继承升级，最后的托付体面完成

2026年清明前夕，腾讯客服进一步升级逝者微信及QQ零钱资金继承专属服务，将此前长达两个月的流程大幅缩短，材料完备情况下最快24小时完成提取。浙江54岁的陈先生，母亲离世后急需医疗费，客服当晚主动联系、快速打款，解了燃眉之急；湖南一位六旬视障老奶奶，老伴去世后微信里的一万多元是她仅有的生活依靠，客服全程协助她跨越操作障碍完成提取；上海黄阿姨因早年手写结婚证姓名与证件不一致多次想放弃，客服主动致电、柔性化处理，最终顺利办结。

数据显示，中国每年约有1000万互联网用户离世，“90后”立遗嘱人群中21.35%已涉及数字支付财产继承。从不回收账号到简化资金继承，腾讯以务实的服务升级，回应了数字时代一个朴素的命题：当生命离去，留在数字世界里的记忆与财产，应当被妥善守护。



案例

AI相伴，社交更有趣

人们对真实陪伴与情感连接的需求，不会因AI时代的到来而减少。2026年1月，腾讯元宝推出AI社交玩法元宝派，并持续迭代上线电脑版，AI以“数字老友”的角色融入亲友群聊——多人共享、即时互动、多端协同，为真实社交场景增添新鲜感与趣味。从人与AI的单向对话，到AI融入人与人的关系，不是用AI替代人与人的交流，而是让AI为真实关系增添一份轻松和欢乐。



有位家属来继承52块钱，他可能不缺这52块钱，但这是从家人那里传承下来的念想。

—— 翊翊 腾讯客服零钱资金继承组员工



普惠民生，让生活更便利

支付是经济生活的起点，就业经营是民生的根基。腾讯一手推动支付体系的互联互通与跨境融合，让“花钱”更便捷；一手以科技赋能就业与小微经营，让“挣钱”更有依托。两端发力，为大众经济生活提供完整的数字支撑。

全域支付，服务随心可达

日常生活便捷度的提升，是数字普惠最直接的体现。腾讯持续推动支付体系的互联互通与跨境融合，既优化国内用户的支付体验，也聚焦境外人士、跨境出行等场景完善服务能力，打造无界、高效的支付服务体系。



国内用户支付体验更通畅

案例

日常生活的便捷度，往往就藏在“扫一扫”的瞬间。微信支付持续推动支付体系互联互通，目前已与工、农、中、建、交、邮储等130余家银行和支付机构实现互扫，无论用户持有哪家银行APP，都可直接扫微信收款码完成支付。数字人民币方面，微众银行（微信支付）数字人民币钱包支持计息，开放收款码、微信小程序、视频号、微信小店等全场景千万级商户，支持境内和境外用户任意选择10家运营机构的数字人民币钱包进行消费。跨境支付方面，微信支付已覆盖78个境外国家和地区，连接数百万境外商户，支持36个币种结算，为跨境游客和海外华人社区提供便捷的支付体验，让“一个微信走全球”成为现实。



境外人士支付如在家般方便

案例

“怎么付款”，往往是外籍人士融入中国日常生活的第一道门槛。微信支付从三个方向化解这道难题：升级外卡绑定功能，覆盖七大国际卡组织，简化注册流程，实现“一个微信畅行华夏”；打通跨境钱包互通，已接入13个国家和地区超40个境外钱包，用户可直接用本土钱包扫码消费；在机场口岸、进博会、广交会等重点场景设立专属咨询服务，贴心保障来华客人都能顺畅消费。

130

目前已与工、农、中、建、交、邮储等
130余家银行和支付机构实现互扫

78

微信支付已覆盖78个境外国家和地区

36

支持36个币种结算

13 40

打通跨境钱包互通
已接入13个国家和地区超40个境外钱包

民生赋能，托举就业生计

腾讯以科技赋能民生就业与烟火经济，持续推出普惠化数字服务。一方面助力安心就业，依托微信生态上线“附近的工作”小程序及搜一搜岗位专区，为群众提供就近、规范、可信的求职渠道，同时覆盖残障群体就业需求；另一方面赋能小微经营者，以数字化工具降低创业门槛，持续更新小修小补便民地图，让便民小店可以精准触达，以数字服务守护基层生计。

3000

“附近的工作”小程序
上线近3000个无障碍岗位



案例

“附近的工作”为残障人士就业减少障碍

具备工作能力，却难以获得公平的就业机会——这是许多残障人士面临的真实困境。2025年12月，腾讯“附近的工作”小程序与中国残联就业服务指导中心合作，上线近3000个无障碍岗位。从软件工程师、设计师到数据标注、云客服，每个岗位的社保福利、无障碍设施都清晰标注，免去“能不能投”“白跑一趟”的顾虑。小程序优先推荐离家15分钟内的就近岗位，同时提供免费技能培训和政策咨询通道，从“找到岗位”到“胜任工作”全程陪伴。

1200

全国已有1200万商户受益



案例

微信支付收款码牌，守护1200万小微商户的烟火生计

街边早餐摊、夜市烧烤档、社区水果店——这些构成城市烟火气的小微商户，往往经营成本敏感、数字化基础薄弱。微信支付持续降低小微经营门槛：推出收款码牌专项补贴计划，商户可免费或以极低成本申领官方收款立牌及双码吊牌套包；新款吊牌专为地摊、夜市等流动场景设计，耐磨防污、灵活好用。更重要的是，每一张码牌背后连接的是微信支付完整的商户服务体系——收款实时到账、经营数据可查、顾客触达可管理，帮助小微商户从“收到钱”升级为“管好账”。截至2025年底，全国已有1200万商户受益，让数字化经营工具真正走进街头巷尾。

无碍守护，让关怀更可达

老年人、残障人士等群体在数字生活中面临的操作门槛、信息壁垒与出行不便，是检验科技善意的试金石。腾讯以客服为兜底保障，通过专属服务体系和适老化设计，帮助银发群体跨越数字鸿沟；从客服端的无障碍专线到产品端的AI智能助手，为残障群体打破信息获取与服务使用的壁垒；融合位置服务与AI技术，打造覆盖日常出行的安心守护体系，以科技搭建跨越障碍、回应牵挂的桥梁。

银龄服务，跨越数字鸿沟

随着AI深度融入数字产品，老年用户除传统操作难题外，在互联网产品、移动支付与互联网金融使用上，新技术认知鸿沟持续加深。2025年4月，国内首个互联网企业老年人专属服务基地——腾讯客服银龄服务基地正式成立，聚焦支付使用、金融反诈等场景，帮助老人用好互联网与AI产品，跨过新技术门槛。

在线上，基地开通长辈无忧银龄绿通专线（95017），为65周岁以上老人提供免按键优先接入与一跟到底服务，并支持四川话、粤语等多种方言，消除沟通障碍；推出一对一音视频服务，以实时视频指导破解老人“看不清、问不明、学不会”的线上操作困境；搭建银发反诈体系，通过风险弹窗预警、人工劝阻与AI反诈工具协同，精准识别虚假链接与异常交易，及时拦截诈骗；针对困难老年用户，提供政策咨询、心理关怀与长效跟踪帮扶。

在线下，基地联动国家老年大学及各地社区，常态化开展便捷支付、安全防护公益课堂，累计走进300余个社区，惠及数万名长者。

3200

截至2025年底

银龄服务累计服务老年用户超3200万人次



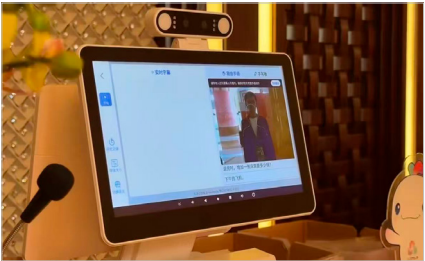
3200万次服务，托住银发群体数字生活

案例

77岁的黄阿姨深陷“短视频代理”骗局，银龄客服跟进25次沟通帮她追回定金；82岁的刘奶奶无法通过人脸识别找回支付密码，客服接通视频，手把手引导她完成验证；身患癌症的赵奶奶误购假药受骗，客服快速响应提供方案，并细心叮嘱日常调养，兼顾问题处置与人文关怀。反诈止付、操作指导、方言沟通、AI产品答疑——每一个场景，都对应着一位老人融入数字世界的真实障碍，而95017的那头，始终有人在。

信息无碍，平等拥抱世界

腾讯始终关注残障群体在信息获取与服务使用中的实际困难。在客服端，开通残疾人无障碍专线，实现免按键直达专属人工客服，并提供视障音箱一键客服、视频手语客服等特色服务，截至2025年底累计为视障、听障等残障用户化解各类问题超10万次。在产品端，为残障人士、孤独症患者等群体搭建一系列AI智能助手，以精准服务打破信息壁垒、降低使用门槛，让每个人都能平等享受数字信息服务的便利。



2025年，全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会期间，运动员与智能手语翻译设备对话



案例

从手语翻译到文本纠正，沟通不再有碍

在听障朋友的世界里，弯曲拇指点头是“谢谢”的手势。但在医院、政务大厅等公共场合，这扇沟通的窗常常被迫关闭。腾讯SSV技术生态联合生态伙伴（中国聋人协会、音书），从建设高质量手语数据库起步，开发“AI手语翻译助手”——逐帧标注手势动作，AI不仅能识别动作，更能理解连贯语句的含义。目前，搭载这一技术的智能手语翻译设备已走进残特奥会运动员接待酒店，为听障运动员搭建起赛事期间的沟通桥梁。

此外，QQ针对听障和视障群体的日常沟通痛点，于2025年11月推出一系列无障碍功能：无障碍文本纠正可在聊天中实时修正语序与错别字，帮助听障用户更准确地书面表达，提升沟通效率；录音转文字支持实时转写，全方位辅助听障用户顺畅表达、高效阅读，线下对话也能无障碍；群聊AI一键总结则将海量群消息提炼为结构化要点，视障用户无需逐字收听即可掌握核心内容。



案例

打造首批专属AI知识库，用科技精准服务需求

2025年全国助残日，腾讯推出国内首批面向四类群体的专属AI智能助手。“无障碍通”将复杂的无障碍建设标准转化为通俗指南，残障人士可轻松了解身边的无障碍设施；“金盲杖”为视障伙伴解答读屏技巧、规划出行路线、倾听生活困惑，做一位随身的“贴心老友”；“小贝兔”为听障家庭串联从政策咨询到康复指导的全链条服务；“大福”为孤独症家庭提供科学干预方案，缓解家长焦虑、陪伴孩子成长。四位AI助手，四种精准回应，让不同障碍群体都能平等获取所需信息。

安心出行，守护跨越距离

腾讯以AI技术为核心，融合位置服务能力，打造覆盖日常出行场景的守护体系，以智能化、便捷化的服务为家人之间的牵挂提供即时回应，让出行安心、照护从容。

“鹅家守护”，为家人出行添一份安心

案例

家人出行在外，牵挂在所难免——无论是独自外出的老人，还是上下学路上的孩子。腾讯地图推出“鹅家守护”功能，构建覆盖日常出行的家庭守护体系：通过“1+N守护圈”模式，实现1名被守护对象与多名守护者的绑定，支持实时位置追踪、历史轨迹回溯与地理围栏预警，当被守护人超出安全区域、出现长时间未移动等异常状态时，系统第一时间推送提醒，推动家庭安全防护从事后处置向事前预防升级。同时，服务集成一键SOS求助、远程鸣笛、代叫车等实用能力，打通紧急场景下的快速响应通道，并严格遵循隐私保护原则，通过身份核验、权限隔离、数据加密等机制，在守护安全的同时充分保障用户信息权益，以数字技术缓解跨城照护焦虑。目前已为上千个家庭带去守护，累计发布近百万次安全提醒。

腾讯“亲属打车”，畅通老人数字出行

案例

网约车已成为城市出行的重要方式，但复杂的注册、输入、支付流程，仍将不少老年人挡在数字出行之外。2025年9月，腾讯在微信上线“亲属打车”小程序，以极简设计破解这一难题：子女提前设好常用地址与支付方式，老人打开微信一键叫车，全程无需下载APP、无需注册、无需手动输入。行程发起后，订单与车辆动态实时同步给子女，远程可查、全程安心。依托多家网约车平台运力，“亲属打车”已覆盖全国，未来将拓展医院接送等更多适老场景，切实打通老年人数字出行的“最后一公里”。

数字点亮乡村地名，筑牢便民安心路网

案例

在许多乡村，地名未被互联网地图收录是道隐性的安全门槛——村民报不清地址、游客在山路上遇到突发状况时，连向救援人员描述自己的位置都做不到。“无名”让出行多了一份不确定。腾讯地图响应民政部“乡村著名行动”，助力推出乡村地名信息采集小程序，由村民自主上报本村地名、道路和兴趣点，经审核后接入互联网地图，努力让每个村庄都能被搜索、被找到。截至2026年4月，小程序注册用户超40万，累计上图215万条乡村地名（含50万个地名、130万个兴趣点和35万条道路信息），服务数亿乡村居民与游客。同月，腾讯地图联合贵州从江县发布全国首个AI“村游”地图，整合近百个村落资源，提供AI旅行规划与语音导览，让游客轻松探索深山中的苗乡侗寨。

215

215万条乡村地名
从无人知晓到一键可达

智慧政务，让办事更高效

500

支撑500多个市县的数字政府建设

11
3000

为全国11亿用户
提供近3000项移动政务服务

公共服务的数字化升级，是提升民生福祉的重要抓手。腾讯发布《2025腾讯云数字政府行业解决方案》，以全栈能力筑牢政务数字化底座，将AI、大数据等技术融入公共服务全链条，打通服务群众的“最后一公里”。

腾讯云深入政务服务、税务、人社、水利、海关等多个政务场景，支撑着全国30多个部委、20余个省、500多个市县的数字政府建设，为全国11亿用户提供近3000项移动政务服务。



案例

数字柜台创新，政务高效直达

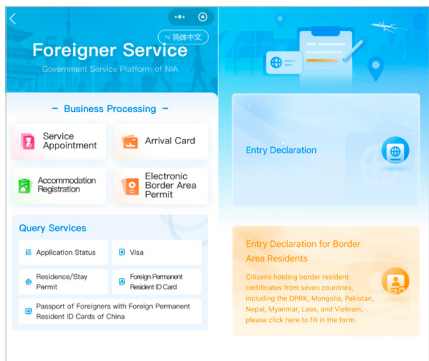
办理公积金提取，过去要跑网点、排长队、填表格。腾讯将AI技术引入政务服务，以邯郸公积金“数字柜台”为示范，打造“边聊边办”的智能办事新模式。群众通过自然语言即可在线办理业务，系统支持方言识别与语音交互，兼顾文字、语音、视频等多种形式，有效降低老年群体的使用门槛。办理过程采用刷脸核验加电子签署，安全可追溯。其中，离退休公积金提取时长从15分钟压缩至3分钟，提速超80%，已有48项高频公积金业务接入系统。



案例

全国首个双模型智能客服，让医保服务更温暖智能

医保业务涵盖参保缴费、异地就医、门诊选点等上百项服务，市民在咨询与办理之间往往需要多次往返。2025年2月，深圳市医疗保障局联合腾讯健康推出全国首个“DeepSeek+混元”双模型智能客服，有效打通咨询与办理壁垒：市民提问后，系统在给出解答的同时自动关联对应业务办理入口，实现从“了解政策”到“完成办理”一键直达；办理过程中遇到疑问，亦可随时唤起客服获取实时指引，形成“边问边办”的服务闭环。截至2025年底，已覆盖9大类104项医保服务，累计服务超207万人次，用户满意度达99.02%；12345平台涉医保工单降幅达30%，人工处理时长下降60%，提升市民办事效率的同时也有效释放基层服务压力。



2025年11月，
腾讯依托微信小程序生态，协助国家移民管理局上线外国人入境卡网上填报服务，
用户可通过扫码或搜索
“移民局12367”小程序在线填写个人信息，
减少现场排队手写的麻烦，
有效提升通关效率

智创内容， 构建数字内容 共生生态

优质内容是数字生活的精神底色。

腾讯坚持以内容品质为先，持续深耕精品供给，
以多元激励机制激活创作者生态，
以AI技术赋能创作全链条，以制度与技术守护清朗环境。
从内容生产到创作激励，从技术赋能到生态治理，
构建创作者、用户与平台共生共荣的数字内容生态。

深耕优质内容

好内容的标准从未改变：有深度、有温度、有共鸣。腾讯在阅读、视频、资讯、游戏等领域坚守长期主义，加大精品投入，让好内容成为用户精神生活的可靠陪伴；同时借助AI技术提升内容分发与消费体验，让优质内容与用户需求精准相遇。

厚植数字阅读，好书陪伴日常

微信读书持续扩充正版书库，涵盖文学、社科、商业、科技等主流品类，为用户构建品质可信赖的数字书架。同时以好友阅读动态、个性化推荐、阅读排行等社交化设计，降低发现好书的门槛，让优质内容在社交关系中自然流转。2025年，“AI问书”功能上线，用户可就书中内容发起提问，AI帮助提炼要点、拓展理解，深度阅读更加高效。

打磨精品视听，好故事抵达人心



推出打拐涉案剧《利刃·玫瑰》剧集，
以打拐民警生死追踪视角，
聚焦拐卖妇女儿童案件，
兼具警示意义与社会价值

腾讯视频坚持以精品内容回应用户对多元精神生活的期待。《利刃·玫瑰》以打拐案件为切口，引发社会对儿童安全议题的广泛关注，剧内外联动公益机构将防拐知识送达千万家庭；《寻色中国》以色彩为密钥解码千年东方美学；《地球超新鲜》带领观众在人文与自然中拓宽视野……从社会关切到文化传承再到生活探索，持续以多元精品拓展内容的价值边界。同时与腾讯元宝深度打通，以AI提升内容发现与个性化推荐体验，让好内容更容易找到对的人。

沉淀优质资讯，真知触手可及



《我有一个想法》生态计划支持的
“从她说起：家政女工TALK”，
让“阿姨们”用幽默的脱口秀方式表达自我

腾讯新闻以多元视角呈现有深度、有温度的高价值内容，为用户提供超越碎片化资讯的深度内容体验，如《非遗新生代》聚焦Z世代非遗传承人，记录传统技艺的当代传承与创新表达；《我有一个想法》关注普通人的个体想法与行动实践，激发中轴线桌游、博物馆疗愈、家政女工脱口秀、红楼梦夜宴、甲骨文广播体操、心纽带解心结等好想法的创造、表达与落地；《像素生长》回望中国网络视听二十年，呈现技术浪潮中个体命运的改变与成长。在此基础上，上线AI阅读助手“元宝·新闻妹”、AI电台、AI播客等功能，及较真AI等垂类智能体，用户获取优质资讯更高效、更轻松。

探索多元价值，游戏承载更多可能

腾讯游戏持续拓展游戏的多元价值边界。在文化传承上，多款产品携手非遗技艺与文化地标，让传统文化在年轻玩家中活起来，相关项目入选联合国亚太地区非遗可持续发展案例；在科技探索上，前沿技术落地游戏场景，并推动AI、云游戏等能力从实验室走向大众体验；在社会公益上，游戏化机制让公益参与更轻松，吸引数千万人次在互动中传递善意。

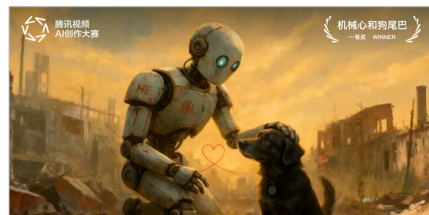
激励创作活力

创作者是内容生态的源头活水，优质内容的持续产出离不开完善的激励机制。腾讯围绕创作者成长的全生命周期，从流量扶持、收益激励、能力培育到荣誉认可，搭建系统化的赋能体系，激发多元、专业、正向的内容创作活力，让优秀创作者被看见、被支持、被尊重。

视频号推出《腾讯2026正能量创作者支持计划》，从流量扶持、收益激励、能力培育、荣誉认可等维度，构建覆盖创作者发展全生命周期的扶持体系，激发创作热情，共同营造健康有序的平台生态。

腾讯新闻加大对高质量、专业化内容的扶持力度，吸引垂直领域专家参与内容生产，并迭代升级内容分成收益规则，进一步鼓励多元化创作。

腾讯视频以AI技术开启“创作平权”，面向创作者发起“AI短片创作大赛”，并开设AIGC生态平台“灵芽社区”，推动技术与内容创作的深度融合。同步升级网络故事片分账政策，推出竖屏短剧剧本合作平台，从收益与创作源头两端支持创作者实现内容价值。2025年“金鹅荣誉发布”首次全程线上直播，让创作者及幕后团队走向台前，获得专业认可与公众关注。



AI短片创作大赛一等奖作品

腾讯游戏通过多款产品推出创作者激励计划，搭建开放包容的创作生态，鼓励玩家创作者产出优质游戏内容。微信小游戏平台自2026年起推出双重激励计划，首发新游综合激励比例超过100%，持续鼓励开发者投入精品创作。

科技赋能创作

AI正在重塑内容创作的方式。腾讯将AI深度融入影视、图文、游戏等创作场景，降低创作门槛、提升创作效率、丰富创作表达，为专业创作者提供更高效的生产工具，也为普通用户打开通往创作的大门。

影视与动画 腾讯视频以AIGC技术覆盖影视动画创作全流程，通过AI视觉预演、创意开发、风格转绘等工具，提升制作效率、降低成本、拓展艺术表达。

图文资讯 腾讯新闻系统化运用AI生图工具，实现新闻性数据可视化内容的快速策划与产出，以AI生成独特视觉场景，创造兼具新闻性与视觉冲击力的信息阅读体验。

游戏开发 腾讯游戏推出专业级AI解决方案VISVISE，覆盖3D模型生成、动画制作等核心环节，重塑游戏开发 workflow。3D模型生成管线可一键输出多视图、中模、高模，智能完成重布线、重拓扑、LOD等耗时工序，将数月工作量压缩至数天；3D动画生成管线基于业界首个可进入专业美术管线的动画生成AI，一键完成骨骼绑定与蒙皮，多模态动作分钟级生成，在保证影视级品质的同时大幅提升产能与质量。



AI文生图助力实现“小时”级高质感海报产出

守护清朗环境

健康的内容生态离不开公平的规则与清朗的环境。腾讯以技术创新与生态共建为抓手，一方面完善知识产权保护体系，守护创作者的智慧结晶；另一方面强化网络空间治理，从严打击不良信息与网络暴力，为优质内容的生长营造可信、有序的土壤。

保护知识产权

微信以品牌维权平台为基础，建立起“规则透明公开、流程高效科学、治理合理适度”的知识产权保护体系，持续推动保护模式从“平台自治”向“生态共建”升级。

规则与机制层面 微信在数百份规则协议中纳入超300条知识产权保护条款；视频号持续深化原创保护，截至2025年底，已有3300万名创作者使用原创声明能力，发表12.9亿条原创作品。2025年12月，微信举办“2025知识产权保护大会”，联合安踏、阅文集团等14家国内外知名权利人，共同成立“微信知识产权保护联盟”，构建常态化协同共治平台。

技术与工具层面 微信品牌维权平台推出AI维权助手“微信小WA”，提升维权效率，并持续丰富功能。视频号引入AI辅助审核，快速识别风险与争议焦点，缩短审核时长；并嵌入AI抽单质检、AI编程模拟审核等系统，构建人机协同治理模式。针对AI换脸、视频特效等新型侵权设立专项投诉队列。公众平台累计处置商标侵权内容及账号5.2万单，公众号版权类侵权处理时效平均提升50-70%，视频号处理时效提升超3倍。

执法协同层面 通过“WeBrand 计划”深化“平台+权利人+执法机关”三方共治，2025年协助警方侦办侵权刑事案件37件，抓获嫌疑人300余名，累计涉案金额超30亿元。

4.78

累计打击售假个人账号4.78万个

29

处罚涉嫌售假直播间超29万个

3.36

下架侵权短视频超3.36万条

72.8

经投诉审核下架售假商品超72.8万个

9000

处罚售假小店超9000家

维护网络空间

腾讯积极响应中央网信办清朗专项行动，聚焦网络暴力治理，建立专项举报通道、下发警示教育内容、清理违规账号及内容。日均下发警示教育内容1000余条，累计封禁恶意举报账号1000余个，处置网络暴力账号300余个，切实维护清朗网络空间。

智护安全， 筑牢数字空间 可靠屏障

安全是数字生活的底线，也是用户信任的基石。

腾讯始终将用户安全与隐私保护置于首位，

构建全维度、多层次的数字安全防护体系——

严守个人数据与隐私权益，全力打击网络诈骗与虚假信息，

聚焦未成年人等重点群体，筑牢成长防线，

让用户在数字世界中安心畅行。

荣誉

2025年

WeChat、微信和QQ均获得TrustArc认证

微信和QQ具有中国网络安全等级保护三级认证

腾讯荣获香港个人资料私隐专员公署“隐私之友嘉许奖”金奖

严护隐私，守牢安全防线

腾讯将安全能力融入产品设计与服务运营全流程，构建覆盖事前预防、事中拦截、事后治理的多层次防护体系。在隐私保护方面，将隐私理念嵌入产品全生命周期，为用户提供安全、可信任的产品和服务；在反诈辟谣方面，以技术创新持续提升防护精准度，高效拦截诈骗风险、阻断虚假信息传播，为用户构建可信赖的数字安全基座。

保护用户隐私数据安全

腾讯的数据保护与隐私管理政策体系覆盖全部产品及服务，贯穿业务运营各个环节，并实施相应机制进行监督。腾讯隐私保护平台通过发布《腾讯隐私政策》及专项产品隐私指引，清晰披露数据处理规则与目的。应对人工智能迅速发展带来的潜在隐私风险，制定产品的AI应用规范，旨在保护用户隐私及遵守运营所在司法管辖区的适用法律法规。



筑牢反诈辟谣安全防线

电信网络诈骗手法持续翻新，虚假信息借助AI技术更具迷惑性，公众识别与防范的难度不断加大。腾讯围绕精准防控、谣言甄别、安全教育三大环节持续深耕，为用户构建从风险预警到知识普及的全链路安全屏障。

加强反诈防控

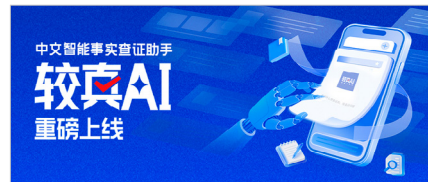
腾讯客服联合微信安全、QQ安全团队打造了聚焦反诈领域的垂类大模型应用——“腾讯反诈助手”，针对电信网络诈骗高发、传统预警覆盖率低、人工劝阻成本高等痛点，实现高精度诈骗风险识别与个性化劝阻方案生成。产品构建“精准干预+全天候咨询”双轨机制、“线上预警+警方联动”协同机制以及千人千面的智能劝阻能力，全天候服务用户反诈需求。截至2026年3月底，已累计服务用户超1亿。推出“QQ家庭守护圈”，将线上预警延伸至家庭场景，亲友可第一时间协同介入，构建“企业线上预警+家庭协同响应”的立体化反诈体系，有效提升劝阻触达率与干预成功率。

1

截至2026年3月底，
腾讯反诈助手已累计服务用户超1亿

做好谣言甄别

微信通过“微信辟谣助手”小程序、“谣言过滤器”公众号定期发布辟谣报告，并结合公众号智能回复能力搭建AI辟谣智能体，助力用户快速辨识虚假信息；腾讯新闻上线“较真AI”智能事实查证助手，依托权威机构与专家库完成AI交叉验证，支持用户随时校验信息真伪，清晰输出查证过程与结论，从源头阻断不实信息传播。



加强安全教育

通过体系化内容生产、多渠道分发与生态协同，构建覆盖全民的反诈宣传教育网络，以反诈专属工具和全民反诈宣传月、快闪、QQ反诈专区、主题互动等多种形式深入线上线下各场景，实现安全知识覆盖超3亿人次。

守护成长，呵护数字未来

网络已深度融入未成年人学习、生活与娱乐的全场景，网络保护既需要“堵”——以精细化管控工具筑牢安全防线，更需要“疏”——以系统化数字素养教育赋能健康成长。腾讯坚持“保护与发展并重”，在游戏、视频、社交等核心产品场景持续升级未成年人保护功能，同时联动学校、社区、家庭和公益组织，构建线上线下协同的全域保护生态。

筑牢保护防线

腾讯聚焦青少年网络健康成长，搭建全场景、全流程的防护体系，旗下游戏、视频、社交等产品持续强化未成年人保护功能。

8000
腾讯成长守护小程序
已累计服务超8000万用户

游戏场景 严格落实国家新闻出版署发布的相关通知，未成年人仅可在周五、周末与法定节假日的20时至21时登录游戏，消费限额按年龄层设置。2025年，腾讯成长守护推出“家长自助下发登录人脸”“游戏临时开关”等多个功能，协助家长更好地管理孩子使用大人手机设备、游戏账号等情况。2026年寒假，腾讯成长守护小程序上线三大AI管控功能——“AI游戏周报”定期向家长推送孩子的游戏时长与消费情况，精准标注夜间游戏行为；“AI一键管控”自动诊断孩子名下游戏账号，破解多账号管理难题；“家长AI助手”实时响应家长疑问，降低管理门槛。小程序已累计服务超8000万用户。

视频场景 2026年2月，腾讯视频电视端在行业内率先推出少儿“三级管控”体系——一档默认模式过滤不良内容，适配儿童自主观看；二档中度管控仅开放平台精选少儿内容；三档强管控支持家长定制片单，保证纯净体验。同时，还支持设置观看总时长和时间段。同步上线“AI绘本”功能，支持孩子通过语音描述生成专属绘本，以技术助力创意启蒙。

社交场景 微信未成年人模式下，摇一摇、看一看、游戏、直播、购物等功能全部不可访问，支付由家长授权限额，平台主动过滤不良信息并搭建专属内容池。QQ未成年人模式下，建立社交安全防护体系，默认收紧陌生人社交权限，引入“风险行为通知”功能，在发现孩子遇到潜在社交风险时通知绑定监护人。同时，提供智能化的内容治理与访问控制，监护人可对网页链接、小程序等进行分级授权，并可一次性授权整个学习网站域名，兼顾安全与学习需求。上线“QQ护苗助手”，搭建全流程侵害防治应答体系，聚焦未成年人社交安全。

提升网络素养

在筑牢防护底线的同时，腾讯秉持“疏堵结合”理念，通过线上线下协同推动未成年人网络素养提升，促进网络保护从被动管控走向主动成长赋能。

线上 微信视频号开设未成年人网络安全、自我保护等主题直播课，面向家长和青少年普及安全知识。腾讯未成年人家长服务平台小程序通过家庭教育课程、专家咨询及AI问答，累计服务超4400万用户。《QQ网络安全课》系列宣讲深入青少年、家长及儿童工作者群体，引导用户熟练运用平台防护功能。QQ“萤火关怀卡”体系以搜索入口为切入点，当系统检测到用户搜索涉及自伤、校园暴力等风险关键词时，即时推送安全指引与求助资源，截至2026年3月底，累计上线30余类主题提醒，提供安全指引超2808万次。

线下 腾讯护苗工作站与腾讯客服未成年人保护营地走进校园、社区及乡村，开展常态化安全宣讲；未保营地“家庭守护者计划”联动政府、企业、公益组织、志愿者、学校、社区等多方主体，打造全域协同的未成年人保护生态；“触梦计划”联动超90款游戏及千万玩家，从科技、体育、美育等维度助力城乡青少年全面发展。

4400

腾讯未成年人家长服务平台小程序
累计服务超4400万用户

2808

截至2026年3月底
QQ“萤火关怀卡”体系
累计上线30余类主题提醒
提供安全指引超2808万次



腾讯客服未保营地“家庭守护者计划”，构建全域未保新生态

案例

腾讯客服未成年人保护营地持续探索集网络保护与家庭教育于一体的综合服务模式。“家庭守护者计划”创新构建“1+1+N”服务体系——以1个全国首创AI家庭教育大模型为技术核心，1个线下未成年人保护营地为实践载体，N种社会力量聚力共创为延伸。

AI赋能层面，在全国妇联的指导下，营地与中国家庭教育学会联合打造“幸福家·家庭教育服务园地”在线公益平台，通过“AI对话深度诊断→教育资源定制推荐→人工服务承接”三级递进模式，精准匹配家庭需求，目前已有603万家长在平台完成打卡学习，超96%家长获得显著成长。

志愿服务层面，汇聚58万志愿者，来自10省的53支城市志愿服务队累计开展400余场线下活动，赋能约2万名社工。

心理支持层面，通过“心光计划”构建青少年心理情绪支持体系，已帮助748个孩子，培训1389名心理急救员，带动近3万人参与学习。

603

目前已有603万家长在“幸福家·家庭教育服务园地”在线公益平台完成打卡学习

96%

超96%家长获得显著成长

生态共建层面，与联合国儿童基金会发布“积极养育行动”，与中国宋庆龄基金会、中国家庭教育学会等建立战略合作，与泸州市委网信办共建“未成年人网络保护中心”，形成“青少年自主参与、全社会共同响应”的未保氛围。

AI“种”进山乡课堂

2021年，腾讯成长守护联合腾讯游戏、腾讯基金会发起“智体双百”公益计划，2025年升级为“触梦计划”，截至2025年12月底，累计建成152间未来教室与运动场，惠及师生超1627万人次。

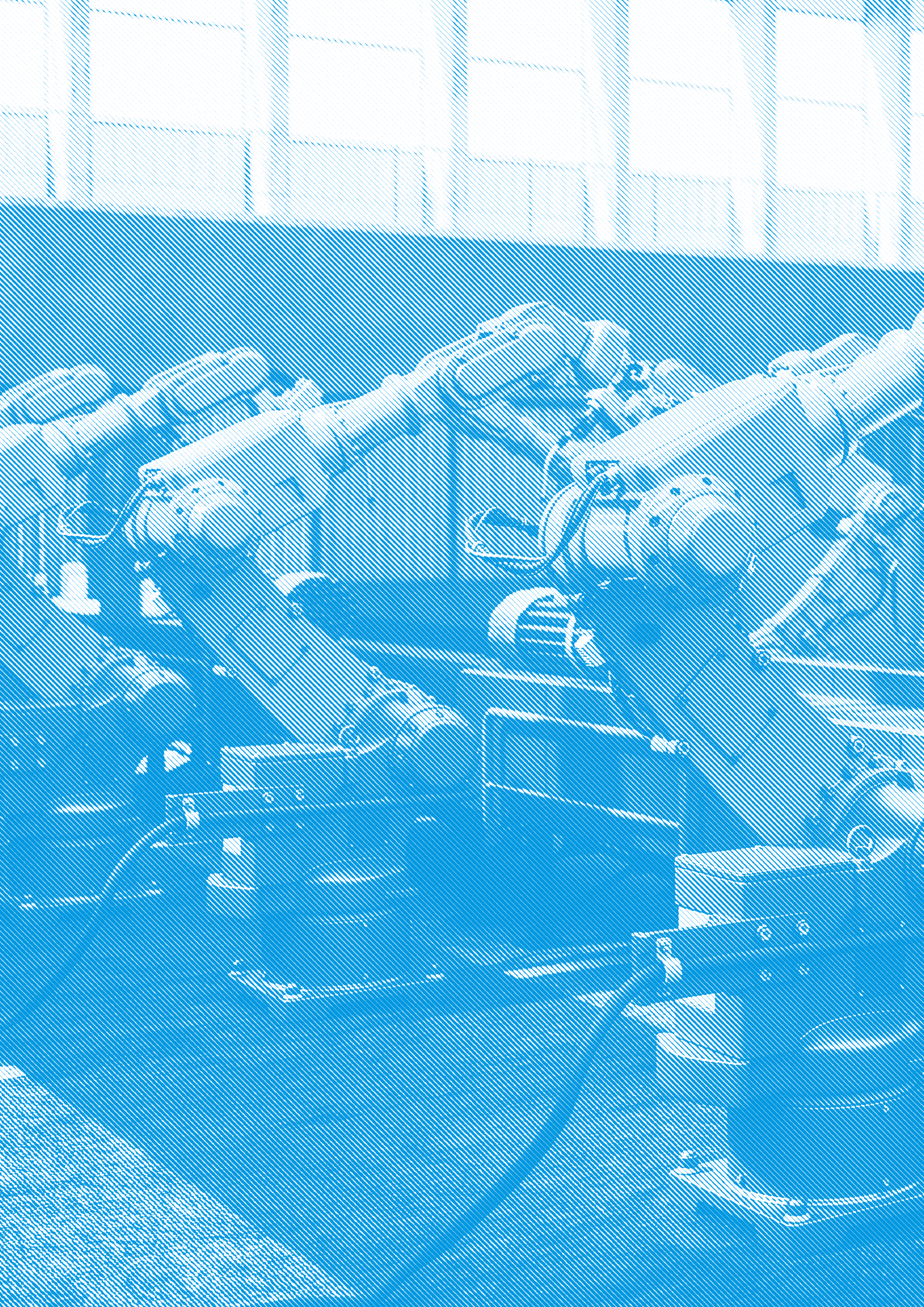
项目的核心不是让孩子“学AI”，而是让孩子“用AI解决身边的真实问题”。云南瑞丽一所小学里，一个男孩的父亲常年在边境巡逻，孩子想为父亲做些什么。他和12名同学利用《火影忍者》手游通过“触梦计划”捐赠的“未来科技盒”中的AI模块，课后花两个多月造出一辆“AI小车”——小车能在模拟地形中移动、识别环境异常并自动报警。在吉林扶余，玉米种植重镇的孩子们眼看着秋收后粮食受潮霉变，走访了十多户农户记录温湿度数据，借助CodeBuddy辅助编程，开发出一套自动监测报警并远程控制通风的系统。在云南富宁，老师将傣族竹竿舞的节拍与步法拆解为代码逻辑，带着学生做出一款《竹竿舞体感小游戏》，非遗在课堂上“活”了过来。AI对这些孩子来说，不是需要考试的科目，而是解决家门口问题的工具。

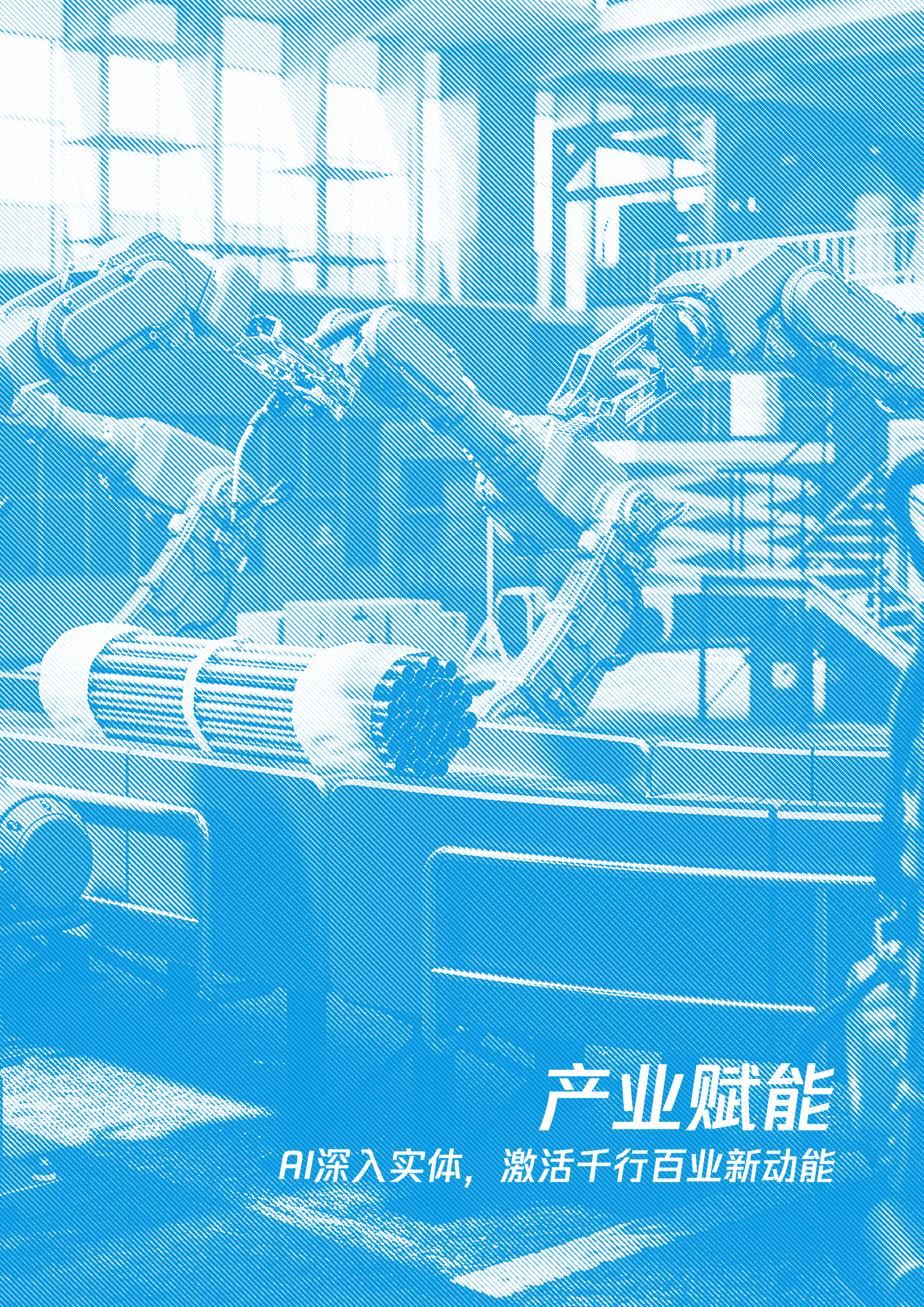


学生正在组装未来科技盒中的机器人

152
截至2025年底
累计建成152间未来教室与运动场

1627
惠及师生超1627万人次





产业赋能

AI深入实体，激活千行百业新动能

当AI从概念验证走向规模化落地，
千行百业正加速拥抱数智化转型。
数字技术如何真正扎根实体经济，
成为推动产业升级的持久动力，
是这场变革中最值得回答的问题。

腾讯的选择是：
不做技术的旁观者，做产业的助力者和深耕者。

筑牢技术根基，夯实产业底座

腾讯围绕AI发展推进组织与人才升级，持续迭代混元大模型，构建AI原生云、全场景智慧工具与全栈安全防护体系，为产业智能化提供坚实的技术底座。2025年研发投入达857.47亿元，创历史新高；截至2025年底，全球专利申请公开总数超9.4万件、授权超5.2万件。

深入行业场景，激活产业动能

腾讯将AI与云计算、游戏技术等深度融入医疗、金融、交通、能源、文旅等重点领域，推动传统产业提质增效、新兴产业加速生长。截至2025年底，联合超过1万家合作伙伴打造超500个行业解决方案，混元大模型已广泛应用于30多个行业。

构建开放生态，携手行业前行

腾讯持续培育科技人才、参与国内外标准制定、全方位赋能合作伙伴，以开放协同推动行业健康有序发展。截至2025年底，代码开源率连续六年达80%，主导超300个开源项目，吸引超61万开发者关注。

从底层技术到场景应用，从自主研发到生态共建，腾讯致力于做好产业的“数字化助手”，将技术能力转化为产业升级的实在动力，让AI真正成为企业用得上、用得起、用得放心的生产力工具，助力实体经济在数智转型中实现更高质量的发展，让技术创新的红利惠及更多行业和从业者。

CBS 共创故事



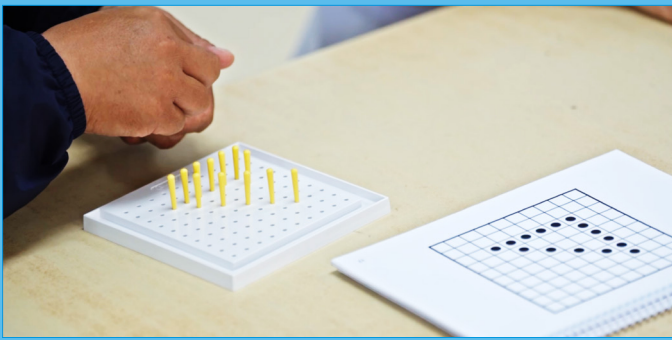


当游戏成为“药方” ——用趣味互动守护老年认知健康

64岁的郝叔叔，曾经是能凭记忆调度整个车队的“能人”，
如今买菜算不清账、教外孙作业读不进题目；

62岁的刘阿姨，从前爱诗背诗，如今做菜忘放盐、出门忘关火。
老两口以为这只是年纪大了的正常变化，却不知道，
他们正站在轻度认知障碍的关口——

若不干预，超过38%的患者会在5年内走向不可逆的认知衰退。



“

我一直坚持每天做。最后我玩得停了以后，哎，觉得脑袋要比以前灵活多了。

—— 郝叔叔 《腾讯脑力锻炼》受试者

”

一眼触动，
一场跨越数年的承诺

养老院大厅里，一位90多岁的奶奶执着地绕着圈子行走，一走就是几个小时。她的记忆早已被岁月侵蚀，唯独牢牢记得一件事——等妈妈来接她回家。这一幕让“腾讯脑力锻炼”联合团队成员们至今难忘。调研发现，中国已有1500万阿尔茨海默病患者、3877万名轻度认知障碍老人，每位患者年均花费超13万元。成员们暗下决心：一定要做点什么，帮老人们守住那些珍贵的回忆。

困境之下，
一场打破常规的探索

传统认知康复训练面临全球性难题：枯燥乏味、患者依从性低。重复单调的任务设计，让本就记忆力衰退的老年人极易产生厌倦情绪，难以坚持完成完整的训练周期。腾讯深入社区与医院后发现，老人们要的不是冰冷的训练题，而是大字体、简操作、生活化的内容——厨艺、诗词、音乐、收纳，这些刻在生活里的场景，才是他们愿意主动靠近的“康复入口”。

三年打磨，
一款“游戏化”的数字疗法

历经三年，团队推出腾讯脑力锻炼认知功能训练软件，把六大核心认知域训练藏进四个老人熟悉的场景里：厨艺大赛练记忆与反应，诗词大会重拾文化自信，收纳大师强化计划与长期记忆，音乐大赛以正向鼓励激发参与热情。没有复杂滑动，只有简单点击；没有负面提示，只有暖心激励。老人们笑着“闯关”，不知不觉完成认知训练，从“被动治疗”变成了“主动参与”。

循证验证，
一张“游戏处方”的诞生

“腾讯脑力锻炼”严格遵循循证医学原则，与中国康复研究中心、南方医科大学附属珠江医院合作完成探索性临床试验。12周训练周期，98%的受试者坚持完成训练，认知能力显著提升。2025年5月，这款软件获得医疗器械注册证，成为腾讯首款游戏化数字疗法产品——医生可以正式开具处方，用非药物方式守护老人的大脑健康。

落地生根，
守护千万家庭的记忆之光

2025年12月，浙江省中医院开出全国首张游戏化认知训练电子处方。从社区里为记忆烦恼的郝叔叔、刘阿姨，到门诊中第一次体验“游戏康复”的丁阿姨，从临床试验里的亮眼数据，到全国首张“游戏处方”落地，腾讯已构建起科普→筛查→训练的全链条认知守护体系。

《认知数字疗法中国专家共识（2023）》数据显示，我国60岁及以上轻度认知障碍患者约3877万名。腾讯以游戏技术跨界医疗的创新探索，正在为千万家庭点亮守护记忆的微光。当游戏不再只是娱乐，而是成为医生手中的一张“处方”，技术的价值便有了最温暖的注脚。

筑牢技术底座， 夯实产业智能化根基

产业智能化的深度与广度，取决于底层技术的厚度。

腾讯持续加大核心技术研发投入，攻坚智能引擎与场景化创新，
同时构建全栈安全防护体系，以组织、技术、工具、安全协同发力，
为产品迭代与产业落地提供坚实保障。

组织升级筑底座

腾讯持续加大在大模型与智能体核心领域的战略投入，围绕AI发展推动人才与组织机制升级：重建AI Infra、AI Data、大语言模型部等三大核心部门，构建大模型与AI产品一体化发展体系；聘任姚顺雨为首席AI科学家，完善AI人才引进与团队升级机制，建立基础模型智能水平系统化提升流程，并将新一代AI能力规模化部署至元宝、微信等核心产品服务中。

技术突破强根基

857.47

2025年研发投入857.47亿元
创历史新高

9.4

截至2025年底
在全球主要国家和地区专利申请
公开总数超过9.4万件

5.2

专利授权数量超过5.2万件

产业智能化的每一步落地，都依赖底层技术的持续突破。腾讯以大模型迭代为牵引，以算、存、网、管一体化的云智算底座为支撑，协同推进数据库与大数据平台智能升级、智能机器人等前沿领域攻坚，打通从模型能力到产业应用的全链路，为千行百业的智能化转型提供源头动力。

大模型：坚定自研，重构智能水平

腾讯混元大模型是腾讯自研的通用大模型，以语言模型为基础，构建了图像、视频、3D生成模型等完整的模型矩阵。基础模型方面，腾讯Hy3 preview在实用性和用户体验上持续提升，并在复杂推理、Agent与代码等核心能力上实现显著提升；多模态方面，文生图模型HunyuanImage 3.0在LMArena榜单上居国内开源模型第一，混元3D系列模型社区下载量超过300万。腾讯混元坚定拥抱开源，已开源多个尺寸的语言模型及图像、视频、3D生成模型，并已全面接入腾讯内部业务和产品，通过腾讯云向开发者和企业客户开放。

算力与基础设施：打通AI落地的全链路

AI产业化对底层基础设施提出了前所未有的要求——不仅是算力的规模扩张，更是算、存、网、管全链路的工程优化。腾讯云构建完整的AI原生云体系，以“一云多芯”软硬协同支撑万级并发数据处理，自研算力网卡支持超10万卡大规模组网，模型训练效率接近无损扩展；存储层面大幅缩短模型分发时间，数据处理整体成本降低70%，数据标注效率提升50%。同时探索Agent for Cloud，通过智能体实现故障排查、诊断与修复的自动化，推动运维从“人盯系统”走向“系统自治”。在绿色算力方面，腾讯持续推进数据中心节能减碳，2025年自有数据中心可再生能源电力占比达82.9%，计划2026年实现100%绿电覆盖。

数据智能：从“存数据”到“用数据”

数据是AI应用的基础，高效的数据管理与分析能力是企业释放数据价值的关键支撑。腾讯云发布自研数据库TDSQL全新产品家族（TDSQL、TDSQL-C、TDSQL-B），推出业内首个AI自学习优化器，以AI驱动数据库持续进化。TDAI智能体服务将AI融入数据库全流程管理，让开发者在编写代码时就能预判风险SQL——累计检测超770万行代码，风险SQL拦截率高达95%。目前TDSQL已服务超1000家金融机构，中国十大银行中七家将其作为核心数据库方案，连续两年位居金融及银行子市场数据库领域前列。

钛螺丝平台：构建具身智能技术底座

腾讯打造全栈具身智能底座Tairos（钛螺丝），凝聚Robotics X实验室、福田实验室与腾讯云的能力积累，为机器人提供四层核心支撑：算法模型层面，提供规划、多模态感知及感知—行动联合等模型能力，使机器人在被打断、被追问、被临时改变路线时依然能把任务接住；仿真平台层面，支持机器人在高度逼真的数字空间中完成数万次虚拟特训，显著缩短从代码到实地部署的路径；模型推理层面，企业可在分钟级完成算力部署上线，大规模扩容从分钟级缩短到秒级；数据服务层面，打通从数据采集、清洗、模型训练到仿真验证的完整链路，训练与仿真在同一底座上连续推进，加速模型持续迭代。从算法到仿真，从算力到数据，Tairos为机器人产业的规模化落地提供了一套完整的基础设施，助力AI从数字世界走向物理世界。



770

累计检测超770万行代码

95%

风险SQL拦截率高达95%

1000

目前TDSQL已服务超1000家金融机构

智慧工具拓场景

当模型能力不再是瓶颈，真正的考验是：AI能否融入工作与生产的真实场景，切实提升效率、释放创造力。腾讯将AI能力嵌入办公协作、知识管理、研发生产等核心环节，推动生产力工具从“辅助”走向“智能”。

办公协作 腾讯会议AI助手Pro自动生成会议纪要、追踪议题与行动项，将“开完会还要整理半小时”变成“会议结束即输出结论”。腾讯文档AI助手全面升级为Agent模式，可一键生成文档、表格、PPT等多格式内容，并开放API接入企业自有系统，为超2亿月活跃用户的AI工作流程提效。企业微信接入DeepSeek-R1，以智能机器人、智能表格等功能提升客户管理与团队协同效率。

知识管理 腾讯ima将大模型与个人知识库融合，支持用户基于本地文件、公众号文章等构建专属知识库，不再是“AI回答通用问题”，而是“AI基于我的资料回答我的问题”，让散落的知识资产真正流动起来、为工作所用。

研发生产 CodeBuddy推出软件开发智能体Craft并融入微信开发者工具，打通微信生态知识库，将小程序开发从“查文档写代码”变为“对话式开发”，目前已覆盖腾讯内部超九成工程师，整体编码时间平均缩短40%以上，研发提效超20%，并在多家外部企业落地。腾讯云智能体开发平台帮助企业快速构建能理解业务、执行任务、输出结果的专属智能体，将AI应用开发周期大幅缩短。

个人效率 元宝打通数十个腾讯系应用，提供多模态理解与内容生成服务，一个入口完成搜索、创作、分析等多种任务。QQ浏览器围绕多场景打造Agent能力，让信息获取与处理更高效。搜狗输入法将AI融入输入全流程，从智能纠错到语音助手，让日常表达更流畅。WorkBuddy、QClaw等AI智能体工具将Agent能力延伸至日常场景，让普通人也能用AI高效完成复杂任务。

全栈安全护发展

产业智能化越深入，安全保障就越关键。腾讯构建覆盖AI全生命周期的安全体系，从模型训练阶段的数据安全，到推理部署阶段的内容安全，再到应用运营阶段的业务安全，形成“可感知、可掌控、可增长”的主动安全建设框架。

人工智能安全治理

腾讯围绕数据治理、算法治理、安全保障和运营合规四个维度建立标准化管理流程；在提升技术可用性的同时，主动缓解相关风险，持续完善AI安全治理。

数据治理

我们采用标准化的数据处理流程，通过细粒度访问控制机制、严格审核高可信度数据源，利用去噪与匿名化等安全过滤技术，清洗含有风险的数据，提高训练数据质量。基于自身运营经验，我们自主研发的AI应用隐私保护系统，具备面向训练数据的内生脱敏能力，为AI部署提供通用的隐私保护支持。2025年11月，该系统在首届“AI+”应用与技能大赛全国总决赛中荣获“AI领航星光金奖”。

算法治理

我们在模型设计初期即引入隐私保护、防范技术滥用、减少偏见及促进公平性等重要考量，确保模型在研发阶段就尽可能与人类的判断和价值观对齐。在机制保障方面，技术、安全、运营和法务跨部门联合评审，对算法逻辑与决策过程进行合规审查；结合监督微调与强化学习等技术手段，校准模型与伦理准则的对齐水平，持续提升算法的可解释性。针对AI幻觉收敛，我们依据业务场景特点制定差异化风险缓解策略，通过校验机制提高输出结果的准确性与可靠性。

安全保障

我们围绕AI系统的技术风险，开展红队演练，主动识别并修复安全漏洞。同时，我们持续迭代安全防护体系，提升AI应用在复杂运行环境中的稳健性与可靠性。在技术能力建设方面，我们自主研发的模型安全审计平台，集成了漏洞扫描、模型上下文协议风险检测以及大规模模型安全评估等安全审计能力。此外，我们推出的智能安全防护网关，能够实时检测并拦截针对大模型的算力滥用、提示词攻击及数据泄露的攻击行为，为AI部署提供运行时的安全保障。

运营合规

我们运用AI强化产品运营监测，有效降低内容安全等风险。在内容标识方面，遵循中国《人工智能生成合成内容标识办法》，对AIGC使用显式标识和隐式标识。通过自主研发的AIGC检测与鉴伪技术，我们已实现对文字、图片、视频等内容多模态检测，并对疑似AIGC的内容添加显著的提示标识，积极应对深度伪造风险。

腾讯云全栈安全能力

腾讯云构建“1+4+N”全域安全防护体系，以暴露面管理前置风险，以数据安全、主机安全、应用防火墙、云防火墙四道防线筑牢根基，以云安全中心实现多云统一管控。防护体系原生加入腾讯云、腾讯业务生态，企业可免部署、轻配置地快速加载腾讯级防护能力。面对大模型与智能体带来的新型安全挑战，腾讯推出龙虾安全工具箱，针对云端部署、办公网环境、个人电脑三大部署场景，提供覆盖全生命周期的一站式安全防护。与此同时，腾讯还将部分核心能力封装成AI Skills，用户只需通过自然语言对话，就能让“小龙虾”实现自我防护，将安全能力更便捷地融入“养虾”流程中。基于腾讯混元AI安全模型，安全检出率高于行业平均水平3.4%。在金融、政务、医疗、能源等关键领域，腾讯安全持续输出行业安全解决方案，将自身大规模业务实践中积累的安全能力转化为产业可用的防护屏障。

3.4%

基于腾讯混元AI安全模型
安全检出率高于行业平均水平3.4%



案例

AI Agent安全中心，守护智能体安全运行

随着AI智能体在企业场景中加速部署，智能体的安全治理成为行业新课题。腾讯推出AI Agent安全中心，针对智能体在数据访问、工具调用、多轮对话等环节的安全风险，提供从开发到运营的全链路防护，联合中国信通院发布《云上养虾（OpenClaw）安全指南》《AI Agent安全实践指引》，为行业提供可参考的安全治理范式。

荣誉

Gartner将腾讯云评为

“AI安全测试”领域的中国代表性厂商

Forrester将腾讯云列入

“Bot与Agent信任管理”领域的全球代表性厂商

深入场景落地， 释放数智赋能实效

数字技术与产业的深度融合，正在重塑千行百业的运行方式与效率边界。

腾讯围绕各行业核心痛点，将AI、云计算、大数据、游戏技术、音视频等数智能力融入医疗、金融、教育、出行、交通、能源、工业等重点领域，以场景化解决方案推动产业提质增效；以Tairos平台为底座，推动具身智能从技术验证走向产业现场，发挥游戏技术在仿真模拟、交互体验等方面的独特优势，跨界探索认知康复、飞行训练等社会价值场景。同时将数智能力延伸至海外，助力中国企业出海与当地产业数字化升级。

深入重点行业，以数智方案驱动升级

从诊疗决策到金融风控，从课堂教学到工厂产线，腾讯将数智能力嵌入各领域的核心业务环节，推动关键场景的效率提升与模式升级。

智慧医疗 面对医疗行业的结构性难题，腾讯一方面将AI与医疗场景深度融合，以大模型深入临床与科研，在病历结构化、新药研发等环节显著提效。另一方面，启动“医疗数字运河”计划，致力于为全国30万家基层药房和40万家诊所赋能，让三甲医院的标准化诊疗能力下沉至县域与社区。

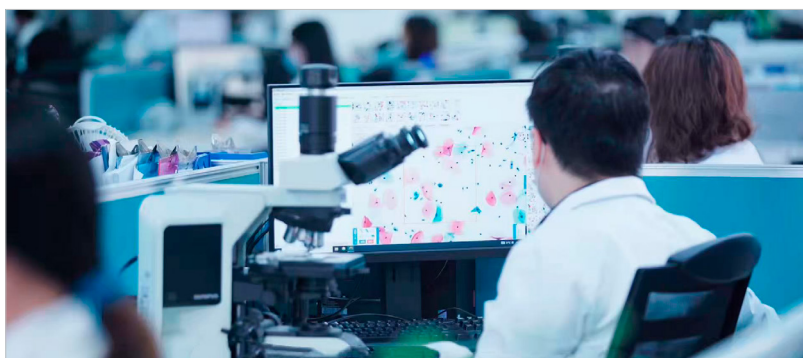
1000
腾讯觅影AI影像系统
已辅助完成超1000万人次检查
AI导辅诊服务覆盖近万家医疗机构

在大众端，腾讯健康上线药品说明书智能检索，用户语音说出药名或拍照药盒即可获取用法用量，并自动预警药物相互作用。截至2025年底，腾讯健康小程序累计服务近9亿微信用户，推动行业从被动治疗走向主动健康管理。

案例

AI病理诊断准确率达78%至99%，破解肺癌基因检测“慢贵难”

肺癌是我国发病率和死亡率最高的恶性肿瘤，基因检测是精准治疗的关键。传统测序费用高、周期长，不少基层患者因此错失治疗良机。腾讯生命科学实验室联合广州医科大学第一附属医院、广州呼吸健康研究院研发DeepGEM病理大模型，从普通病理切片图像中直接“看出”基因突变——无需传统基因测序，1分钟内即可输出预测结果，准确率达78%至99%，检测成本有望降低数倍。模型还能生成基因突变空间分布图，直观展示肿瘤内部不同区域的突变差异，帮助医生快速识别突变高发区域、判断耐药性风险。目前，腾讯已联合广州医科大学第一附属医院与金域医学共建“病理—基因多模态大模型平台”，推动AI辅助诊断从肺癌向更多癌种拓展，让精准医疗不再只是大医院的专属。



DeepGEM大模型应用于病理分析

智慧出行 面向汽车智能化转型浪潮，腾讯发布全栈AI能力，推动行业大模型落地应用，已与广汽、上汽等40余家车企在AI领域开展联合创新。在智能驾驶方面，打造国内最大规模的智驾云专区，以智驾算力、数据合规、智驾地图等全方位技术支持，助力高阶智驾量产落地。截至2025年底，已服务超100家车企及出行科技公司，智能化方案搭载车辆突破1600万辆。

智慧交通 腾讯以“云计算+大数据+地图+AI”深度融合为路径，助力交通与物流 通运输降本增效与绿色转型。在交通领域，基于公有云平台提供集约化运营管理方案，借助AI智能调度与大数据路网分析，帮助某省级交通集团降低运营成本30%、资源利用率提升40%，ETC收费路径拟合成功率提升至97%以上。在物流领域，以地图与位置服务全场景覆盖、AI高精度路径拟合与运力撮合，推动从揽件、中转、运输到派送的全链路智能化管控。

智慧文旅 腾讯以AI技术赋能文化旅游场景数字化升级，发布文旅全域经营方案，从数据洞察、精准营销、沉浸体验、智能运营等维度为文旅企业提供全周期支持。如为华住集团打造24小时在线的“全能酒店管家”华小AI，实现客需送物、信息查询等场景自主调度与智能响应，已在华住旗下3200多家门店上线运行。

12

腾讯依托云底座、AI技术与工具能力
已服务学校累计超12万所

30 10000

教育机构超30万家，
覆盖全国1000多个省市区县教育主管部门

4

服务用户数超4亿

6

腾讯We Make工业互联网平台
连续6年入选国家级双跨平台

具身智能落地，机器人走进产业现场

依托腾讯Robotics X和福田实验室联合推出的Tairos平台的全栈技术支撑，机器人正在走出演示视频，走进真实的工作场景。在上海一家律所前台，宇树G1人形机器人每天面对来访者的随机提问和临时追问，不再是预设的台词播放，而是真正“接得住”对话、走得稳路线；在化妆品工厂，新疆机械臂接入VLA感知—行动联合大模型，面对频繁切换的产品规格自主完成抓取与分拣，无需人工重新编程。

基于腾讯云的支持，在2025 ICRA国际机器人挑战赛上，艾欧智能双臂机器人由深圳操控员跨越1.2万公里远程操作，毫秒级响应、精准执行，获全球88支队伍中最佳应用奖。从服务接待到柔性制造，从精细操作到跨洲际远程协作，具身智能正在从实验室的概念验证，逐步走向可持续运行的产业日常。

游戏技术跨界，探索社会价值新场景

腾讯以游戏科技为创新纽带，将自研引擎、交互设计、仿真模拟等核心能力跨界应用于民生服务与产业升级，在老年认知健康、民航飞行安全等关键领域打造出兼具技术突破与社会意义的创新实践。

案例

打造认知障碍数字疗法新范式

腾讯游戏聚焦我国超5000万认知障碍人群的健康刚需，将游戏策划、交互设计与适老化设计等核心能力，转化为面向老年认知健康的服务。依托DSM-5权威医学标准与脑科学理论，把记忆、执行功能、语言等六大认知域训练融入厨艺、诗词、音乐、收纳四大贴近老年生活的趣味化模块，采用极简点击交互、高对比适老界面，降低使用门槛。项目历经三年研发与临床试验，推出腾讯脑力锻炼认知功能训练软件，获得国家二类医疗器械注册证，成为可用于轻度认知障碍辅助康复的处方级数字疗法。2025年12月，浙江省中医院开出全国首张游戏化认知训练电子处方。



“腾讯脑力锻炼”认知功能训练软件获批医疗器械注册

案例

以游戏科技赋能民航安全，助力飞行员训练国产化升级

腾讯游戏联合南航翔翼，依托自研游戏引擎与虚像显示技术，研发新一代全动飞行模拟机视景系统，通过民航局CCAR-60部最高等级鉴定（D级），为全球首个基于游戏科技打造的高级飞行训练视景系统。系统运用AI与PCG技术完成全球200余座机场高精度三维重建，覆盖乌鲁木齐地窝堡机场、九寨沟黄龙机场、贵阳龙洞堡机场等国内典型复杂场景，并包含国际主要航空枢纽，为飞行员提供国际航线、跨区域飞行等复杂训练场景。目前已交付近30台，累计训练超3.8万小时，可提供年均2万小时的训练任务，支撑训练任务类型及场景持续增多，以跨界创新助力民航训练效率提升，保障飞行安全。



共建开放生态， 汇聚产业创新合力

产业智能化不是一家企业的独角戏。

腾讯坚持开放协同理念，以开源共建汇聚技术力量，
以人才培养夯实产业根基，以标准引领促进规范发展，
以伙伴赋能拓展生态边界，
构建开放、可信、可持续的数字产业生态。

汇聚开源力量

300

主导超300个开源项目

61

吸引超61万开发者关注

7

开源模型在GitHub累计获星近7万

腾讯坚持开源协同的技术理念，内部已构建覆盖150余个公司级开源协同Oteam的开放生态，代码开源率连续六年达80%，主导超300个开源项目，吸引超61万开发者关注。

2025年，腾讯混元大模型实现全模态开源，覆盖文生文、文生图、文生3D、文生视频四大方向。其中，混元3D 2.1是首个全链路工业级3D生成模型，混元世界模型1.1支持单卡部署、秒级创造3D世界；开源翻译模型1.5版本支持33个语种及5种方言互译，1.8B参数版本仅需1GB内存即可流畅运行，兼顾终端与云端部署需求；2026年3月进一步开源业界首个面向世界模型的强化学习后训练框架World Compass，帮助世界模型在生成3D场景时更准确地理解物理规律，提升输出的真实感与一致性。4月开源混元世界模型2.0，可一键生成包含完整人、物、景的可交互3D世界，无缝对接Unity、UE等游戏引擎，达到“工业级”可用水平。目前混元3D模型社区下载量超300万，是全球最受欢迎的3D开源模型。

开源模型在GitHub累计获星近7万，多次登上Hugging Face开源趋势热榜，持续推动AI技术走向普惠。



赛事聚智，共创开源产业生态

案例

腾讯深度参与开放原子开源基金会主办的开放原子大赛，围绕大模型、数据库、操作系统等关键核心技术设置专项赛题。2025年推出混元AI、国产操作系统与数据库等方向系列赛事，吸引686支队伍参与，征集高质量作品112份，52支团队获奖，以赛引才、以赛促创，有效激活技术创新动能。

培育科技人才

腾讯将人才培养置于战略高度，通过系统化培养、实战化锤炼和开放包容的创新文化，搭建多元化培育平台，打通校园学习与产业实践的通道，助力科技人才成长。腾讯犀牛鸟开源人才培养计划已连续举办五届，累计上线超90门开源课程，覆盖770余所国内外高校，7000余名高校学生深度参与前沿技术的开发与协同。



通过犀牛鸟计划，能够了解开源社区的活动，接受腾讯专家的专业指导，还能和其他开发者一起协作，快速提升自己的能力。

—— 黄振业

犀牛鸟优秀贡献者

华中科技大学计算机科学与技术学院研究生



多项举措并进，为港澳青年打开AI之门

案例

2026年3月16日，腾讯宣布多项AI人才培养举措，围绕AI学习工具、基础设施与赛事体系三大方向，为香港全民构建从学习、实践到科研的完整成长路径。

在AI学习工具方面，发布腾讯青少年人工智能教育平台港澳AIGC版，提供写作、绘画、编程等多模态AI创作工具，已沉淀超100万份AI作品；同时推出闯关式AI学习工具“快叮岛”，降低青少年接触AI的门槛。截至2026年3月，该平台已在内地300多个城市、2万多所学校落地。

在AI基础设施方面，腾讯云面向香港高校开放科学计算平台TEFS、高性能计算集群HCC及Cloud Studio等工具，配合系列AI课程与培训认证体系，为高校AI教学与科研提供从算力到课程的一站式支持。

在AI赛事体系方面，We Tech Academy自2025年成立以来已惠及近5万名港澳青年。2026年推出“AI for Good”计划，联合香港机电工程署、保良局等机构，引导学生以AI技术回应真实社会问题；“2026 LIGHT创造营”首设港澳赛区，优秀AI公益项目最高可获10万元资助及腾讯云资源支持。



腾讯AI百校行 香港城市大学“天马行空”AI画展

推动行业发展

腾讯在标准引领与生态赋能方面持续发力，为产业高质量发展筑牢规则基石与生态支撑。

推动标准发布

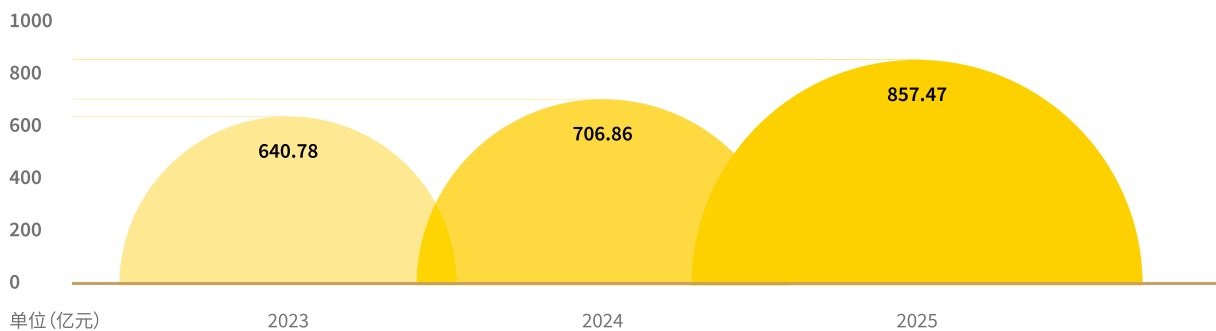
腾讯积极参与国内外AI及细分领域标准研制，2025年携手IEEE发布全球首个金融风控大模型国际标准，联合中国信通院发布《AI Agent安全实践指引》，参与全国信标委GB/T 45288《人工智能大模型》系列国家标准编制，推动行业规范化发展。

培训赋能伙伴

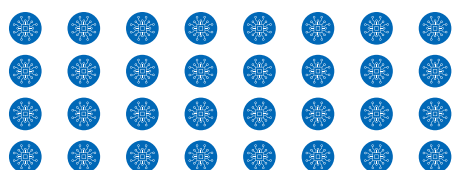
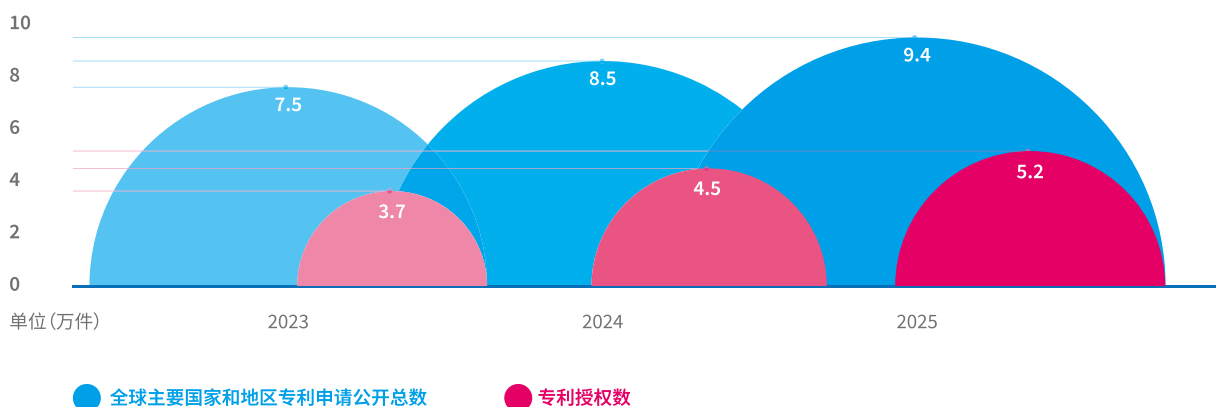
2026年1月，腾讯云推出“助跑计划”，从能力转型、场景共创、出海助力三方面为伙伴提供全方位赋能——强化售前售后联动，提供一对一技术支持；联合伙伴开展AI场景共创，并推动试点落地，形成可复制的行业样板；共享全球基础设施与合规经验，有效降低伙伴的出海试错成本。此外，举办AI共创营，来自10余个行业的115家合作伙伴围绕腾讯混元大模型、腾讯元器及腾讯云智能体开发平台三大技术底座，聚焦50余个垂直场景需求，通过“培训—共创—交付—传播”全周期支持机制，共同孵化智能体应用与大模型产品，加速智能体从原型验证向产品化落地。

关键数据

研发投入



全球主要国家和地区专利申请公开总数 | 专利授权数

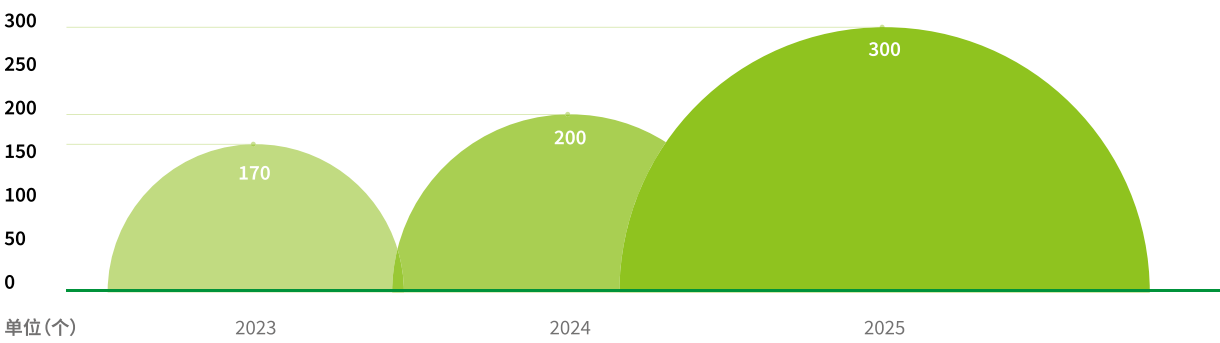


大模型落地行业数

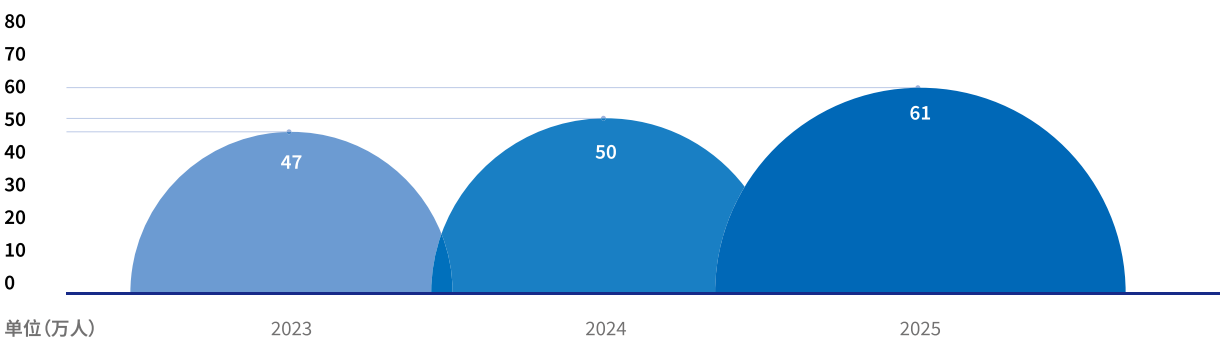
> 30 ↑

...

主导开源项目数



开源项目吸引开发者关注



★ Starred

70k



开源模型在GitHub累计获星数

≈ 7万







生态共创

AI 链接多方协同，破解复杂社会议题

社会议题的复杂性，往往超出单一主体的能力边界。
腾讯聚焦社会议题，以产品创新为驱动，
依托核心能力在多元场景创造规模化的社会价值；
以创新资助为纽带，联结多方资源培育面向未来的新生力量，
探索企业与社会深度协同的价值创造模式。

以产品和技术回应社会需求

腾讯聚焦技术与产品组合的创新解决方案，发挥自身数字能力与连接能力，将核心技术转化为可落地、可复用的民生服务工具。截至2026年3月底，腾讯公益平台累计筹款374亿元，企鹅急救平台接入94.5万急救志愿者和超2.7万台AED设备，“时光家园”累计促成社区养老互助28383次。截至2025年底，企鹅支教服务超5000所乡村学校，探元平台入驻超600家博物馆，野朋友计划累计产生超18万条有效物种观察记录，女性“两癌”防控项目惠及超70万名女性。产品的价值，生长于核心能力之上，落地在社会议题的“最后一公里”。

以创新资助培育长期动能

腾讯的创新资助不止于提供资金，更围绕资助对象搭建平台、工具与连接，激发其主动参与和自我造血能力，推动资助从试点走向制度化和生态化。围绕“资助人的发展”和“资助技术创新”两大方向：出资100亿元设立新基石科学基金会，累计资助432位科学家，并与科学家共创科普与青少年科学教育生态；累计培养乡村经营相关人才超10万名；累计培训社区慈善人才475人；碳寻计划为全球早期低碳技术提供全周期支持；探元计划推动AI等多项前沿技术在考古和文物保护传承及活化利用的一线落地；Light创造营通过提供AI工具和资源激活高校青年学生的潜力，用技术共创的方式催化公益场景解决方案的孵化，累计参与青年超2.5万人。

从产品驱动到创新资助，腾讯致力于将自身能力持续转化为可落地的社会价值。当产品成为向善的载体，当资助催生生态力量，腾讯追求的是与各方共创一个蓬勃生长的社会价值生态。

CBS共创故事

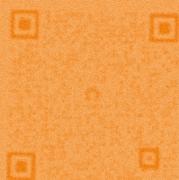
数字关爱平台 锦尚锦美造型



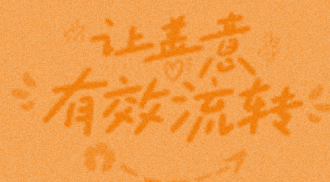
关爱公约

我们愿意为

老年人及行动不便的居民
提供爱心义剪服务



了解关爱公约



地址：四川省成都市锦江区锦官驿街道交子社区



扫码

一颗糖的回响 ——让善意重新在“附近”流动

社区是公益的最小单元，
散落街巷的小店则是连接居民日常需求的天然节点。
但长期以来，社区公益面临一个共性难题：
善意不缺，缺的是让资源高效匹配、让参与可持续的基础设施。



给生活一颗糖 /



深圳街巷深处，一家名为“一颗糖”的小店静静伫立。

店主莉莉曾因失业发愁，为了养活两个孩子，她在社区转角开了这间糖果铺，

本分经营，从没想过这间小店会和社区产生特别的关系。

一颗糖的约定，让一家小店连起一条街

转折始于她参加社工美玲组织的“种子妈妈”家庭赋能营，成为首批“儿童友好商户”。孩子们带着打分表来“评审”：货架太高、糖果要摆得更有趣。一个小男孩怯生生地问：“有没有让没钱的小朋友也能吃到的糖？”她愣了一下，说以后你们带朋友来，姐姐给你们留一盒。

玻璃门上多了一块“儿童友好商户”的牌子。孩子们来得更勤了，莉莉开始参加商户交流会，认识了隔壁开童装的小周、做摄影的老朱——这些原本各自守着店铺的邻居，因为“儿童友好”被串联起来。她陪“儿童议事员”挨家敲门，一整条街都活起来了。后来她加入“益企向善·社区慈善联合行动”，开始明白，这间小店可以不只是卖糖的地方。

一张数字券，复苏一栋楼

在深圳龙华区向联社区，72岁的刘姨不再独自在家匆忙对付一餐，而是在社区十家“助老风味餐馆”里任选一家，和几位老邻居围坐一桌共同用餐。从做“饭搭子”开始，关系延伸到帮忙晾衣、修车、相约超市——一张小小的数字餐券，意外复苏了一栋老旧楼栋里沉寂已久的互助网络。刘姨手里的这张券，来自腾讯数字关爱平台。平台始于2023年积石山地震后的“宝宝券”——让受灾家庭自主选购母婴用品。如今，它已发展为连接政府、公益组织、本地商户和志愿者的数字化工具，把零散的资源变成数字券，高效流动到每一个需要的人手里。

从“捐钱”到“捐能力”

莉莉和刘姨的故事，背后是公益方式悄悄发生的变化。

过去，做公益多是企业捐钱、机构执行、受助人被动接收。山东魏桥集团捐赠价值一亿元的智能假肢，但每位受益人需要的型号和装配方式各不相同，统一发放行不通。数字关爱平台把选择权交还给受益人，按需预约适合自己的型号和服务。云南一位大姐通过平台匹配到合适的智能假肢，她形容那感觉“像中了大奖”——被帮助的同时，仍然可以按自己的步骤做决定。

海洋馆可以捐门票，货拉拉可以捐运力，糖果店可以捐空间——这些原本散落在各行各业的能力，在平台上被拼接成一张完整的服务网。“捐”的不只是钱物，更是一份份具体可用的能力。

让善意落在“附近”

这张服务网最细密的末梢，往往就落在一家家社区小店里。在深圳盐田，顺丰员工定期为独居长者入户清洁；在南山蛇口街道，61家商户交织成爱心网络，从一份早餐到一副老花镜，专业和温情在细微处同时发生。

截至2026年3月底，数字关爱平台累计撬动外部资源及资金5164万元，服务受益人超过26万人次。在“益企向善·千企万店助万家数字关爱行动”现场，100家企业、50家公益机构与社区实践者反复讨论同一个问题：如何重建“附近”的连接？莉莉和她的糖果店、刘姨和她的“饭搭子”们，已经给出了各自的答案。

技术惠民， 以产品创新回应 社会需求

腾讯依托数字技术与产品能力，
围绕公益、应急、教育、文化、生态、健康与养老等民生领域，打造
普惠易用的数字化工具与服务，
让技术切实落地到社会需要的地方。

协作互补，共建人人可及的善意生态

374

截至2026年3月底
腾讯公益平台累计筹款金额374亿元

1.48

2025年久久公益节共吸引1.48亿人参与

5.3

累计发生5.3亿件好事

腾讯倡导“人人可公益”理念，发挥自身产品与技术能力，持续推动互联网公益生态从“人找公益”走向“公益找人”——降低参与门槛，拓宽参与场景，让公益融入日常生活；同时以数字化工具提升公益捐赠的精准度与执行的透明度，赋能公益机构提质增效，共建多元、开放、可持续的公益生态。

多元公益生态，让好事随手可做

从一年一度的久久公益节，到日常触手可及的公益入口，腾讯携手公益机构、爱心企业与商家等社会各界，不断拓展公众参与公益的场景与方式，让善意在更多日常时刻自然发生。

久久公益，随时随地做好事

2025年，久久公益节迈入第十一年，从“以捐赠为核心”进一步升级为“多元公益行动”，通过创新产品和丰富场景，让公益从节点性捐赠走向可持续的生活方式。

丰富场景，公益走进日常 “身边公益地图”整合爱心商家、公益市集、无偿献血站等公益地点信息，与腾讯地图结合为公众提供公益地点详情介绍与导航服务，截至2025年久久公益节收官，已有超过27万个“好事地点”覆盖全国近400座城市。“小红花码”出现在餐饮、商超、博物馆等线下场景中，用户扫码即可在通勤、消费、休闲中轻松参与公益。

技术驱动，提升捐赠体验 推出“组队捐”模式，用户可与好友共同捐赠助学金、班级图书角或乡村路灯，捐赠人可在小程序上实时追踪善款流向。活动期间，用户自发创建的爱心小队超过2400个。“捐书”服务则让用户手机扫码即可享受免费上门取件服务捐赠闲置图书，经消毒分拣后图书被定向配送至乡村学校，全程可在小程序查看物流状态。

广泛联动，共建善意生态 1800多家公益机构携4300多个公益项目参与久久公益节，不少机构走上街头、走进社区，通过公益互动、义卖市集、志愿者招募等形式为公众创造更丰富的参与体验。10万家爱心企业和商家通过布设“小红花码”等方式，将公益融入日常消费场景。线上，腾讯超过140个产品和主营业务开放公益场景，带动超过2.4亿人次参与。



在深圳南头古城，“小红花公益快闪”吸引了大批市民和游客

多元产品，拓宽公益参与场景

腾讯依托旗下多元产品生态，在游戏、内容、社交等领域开放公益入口，让不同兴趣、不同习惯的用户都能找到适合自己的公益参与方式。

腾讯游戏集结超80款游戏，带动7000万名玩家参与助学、助农、生态保护等公益项目。微信小游戏“WeCare公益计划”为开发者搭建便捷的企业公益捐款通路，吸引近100款小游戏参与，带动6000万用户看到并参与小游戏做好事。

腾讯新闻通过“公益开放麦”、公益故事探访等内容持续推动公益传播；联合QQ浏览器发起“星光志引”公益项目，以真实经验结合AI辅助高考志愿填报，助力消除信息差。

QQ上线小红花头像挂件、做好事状态等专属功能，用户通过打卡、运动、分享等轻量化方式参与公益，累计吸引近30万用户，联合送出超20万元公益金，助力困境儿童身心健康与平等发展。

街角的小确幸——微信支付爱心小店



案例

2021年，腾讯发起“爱心餐”计划，让环卫工人在街边小店花一分钱就能吃上热乎饭。四年间，这份温暖在数万家门店传递，也带来新的启发：快递小哥、老人、残障人士同样需要歇脚、喝水、应急帮助，社区里的小店正是回应这些需求的天然节点。2025年3月，“爱心小店”项目应运而生，店主在微信支付商户平台简单操作，即可免费生成“爱心海报”，标注自己能提供的帮助——免费饮水、应急充电、爱心歇脚……上线一年，全国约有12万家小店主动加入，覆盖340座城市，涵盖餐饮、零售、生活服务等行业。同步上线的“爱心地图”功能，可基于位置向有需要的用户智能推荐附近公益服务点，累计已为约2万人次提供便捷指引。

“小红花游戏”——让快乐与善意同时发生

案例

2026年4月，腾讯在全球游戏创作大赛上正式发布社会价值游戏品牌——“小红花游戏”，该游戏涵盖两类产品：以社会议题为核心的功能游戏，以及设有常态化公益模块、常驻公益玩法或公益成长体系的各类游戏产品，致力于推动游戏与腾讯公益体系的深度融合，为现实公益提供更多实质助力。

同期，2026腾讯全球游戏创作大赛设立小红花游戏赛道，聚焦应急急救、志愿服务、生态环保等主题，面向全球创作者征集社会价值游戏作品。大赛首次设立孵化体系，开放技术与专家资源、提供孵化资金，微信游戏设立专属入口并给予推荐流量，同时向创作者免费开放CodeBuddy等AI工具，降低公益游戏开发门槛，推动优秀作品从创意走向产品上线。



公益正从宏大而疏离的‘陌生人伦理’，回归基于信任与亲近的‘邻里伦理’，公益不再只是回应远方的哭声，更关注近处的温度；不试图打造无私神坛，而致力于编织一张可感、可触、可栖的社区网络，一个‘家外之家’。

——金锦萍

北京大学非营利组织法研究中心主任



数字工具赋能，让善意蓬勃生长

腾讯以数字关爱平台提升捐赠资源与受益人需求的匹配精度，以数字化工具帮助公益机构提升执行效率与服务能力，助力公益行业向更精准、更透明、更可持续的方向发展。

数字关爱平台，从“捐钱捐物”到“捐能力”

腾讯数字关爱平台依托微信支付连接商业的能力，创新打造“关爱券（卡/金）”核心模式，推动公益从传统的“捐钱捐物”向“捐能力”进化：企业不再局限于资金捐助，而是将物流运力、营养产品、教育资源等核心能力，通过数字化通路精准对接受益人需求；受益人也不再被动接受统一物资，而是拥有自主选择权，在获得帮助的同时保有尊严。

2025年7月，平台从主要服务救灾场景正式升级为聚焦社区慈善，服务领域从灾害救助延伸至助老、助幼、助残等社区日常场景，重点聚焦老人、儿童两大群体。此外上线“关爱平台AI智能小助手”，为用户提供即时操作解答，为公益组织的项目设计提供智能支持。



2025年7月，腾讯基金会联合深圳市慈善会、壹基金等机构发起“鹏城有爱·益企向善”行动，联动逾520家爱心商户，组织270余场关爱活动，将服务精准投递至超3万人次居民

构建协同服务网络 平台联动社会各方力量，吸引598家机构入驻，形成“资源枢纽+在地执行”双层服务网络——154家基金会、行业协会等资源枢纽类机构统筹整合各类资源，444家基层服务机构、志愿者组织等在地服务机构负责精准落地。截至2026年3月底，累计发起2200余场公益活动，打通“捐能力”服务的最后一公里。

激活多元捐赠生态 平台将企业核心能力引入公益场景——84家企业及企业基金会以产品、运力、服务等形式贡献资源超4000万元，成为“捐能力”生态的核心力量，如伊利集团在贵州榕江洪灾中将奶制品转化为“数字关爱卡”，受助群众线上申领、刷脸核销，实现营养物资的精准发放与透明溯源；货拉拉将运力标准化为电子“运力券”，支持公益机构物资配送及受灾商户复工，破解公益配送“最后一百米”难题；晨光结合平台的“关爱礼物”功能打通微信小店，实现学习用品的助人人自主选择与点对点配送。同时广泛联动社区商户、服务点、志愿者及个人，将场地、技能、陪伴等能力纳入公益体系。截至2026年3月底，累计撬动外部资源及资金5164万元，形成企业引领、多方参与的多元捐赠生态。

5164

截至2026年3月底
数字关爱平台累计撬动外部资源及资金5164万元

26

服务受益人超过26万人次

2862

截至2026年3月底
累计2862家机构开通数字化工具

2.36

拨付资金2.36亿元

353

发放物资353万件

2.8

服务反馈2.8万次

542

覆盖受益人次542万

16

公益社区浏览总量超16亿次

数字化工具与AI：助力公益提质增效

腾讯持续打造面向公益行业的数字化工具体系与AI创新应用，从项目执行的透明高效，到机构运营的数字化升级，再到AI在公益场景中的落地探索，帮助公益行业跨越数字化门槛。

数字化执行工具，打通公益执行链路

腾讯基于公益行业执行的核心场景（发钱、发物资、提供服务、机构运营）搭建了一套数字化解决方案。数字化资金拨付工具让善款通过微信支付或银行卡直达受助人账户，拨款周期从1至2个月缩短至最快10分钟。数字化物资执行工具接入顺丰、EMS等专业物流，实现仓储、配送全流程数字化管理，捐赠人可像查快递一样实时追踪物资去向。服务执行工具将公益组织的执行动作标准量化，实现对服务和项目的精准管理。

数字工具箱，降低机构数字化门槛

2022年，腾讯推出数字工具箱，面向中国境内注册登记的公益机构提供数字化诊断咨询与产品服务资助，帮助机构快速找到适配公益场景的数字化解决方案。经过三年持续升级，数字工具箱可为公益机构提供“申请—调研—资助—服务—反馈”全流程数字化帮扶，已有超50款适配公益场景的数字工具加入工具箱。截至2025年底，腾讯技术公益数字工具箱已为2200多家公益机构资助超6900份产品权益。



案例

灾后72小时，AI让救助信息触手可及

2025年11月26日，香港大埔发生火灾后，社会服务信息过载且混乱，灾民和社工难以快速获取所需帮助。益仔AI助手与香港社会服务联合会合作，72小时内上线“灾后支援AI助手”，覆盖Web、WhatsApp、微信客服三端，全站支持繁体中文并进行本地化适配，整合250余项服务资讯，让社工和灾民可便捷查询临时居所、情绪支援等关键信息。上线首周即有500位用户使用，累计开展近3000次对话。目前已面向超过500家公益机构发布，将在灾后重建过程中持续服务。



17 21

2026年，数字工具箱发起龙虾巡装交流活动
覆盖国内17城共21场

1000

携手近1000家机构

AI创新应用，让技术更贴近公益场景

随着AI技术的快速发展，腾讯也在积极探索将AI能力引入公益场景。AI辅助优化工具帮助机构梳理项目方案，ima共享知识库将散落的机构知识转化为可即时检索的智能知识库，“AI问项目”为捐赠人提供智能化的项目查询与决策支持，AI正在成为公益提质增效的新动能。同时，依托腾讯云智能体开发平台构建“AI向善智能体矩阵”，为公益机构打造可快速部署的AI智能助手，将散落的政策、案例、经验转化为随时可问的知识服务，已覆盖无障碍、儿童肿瘤、社区服务、罕见病等领域的10余家机构，推动专业知识真正下沉到一线。此外，腾讯还将AI与心理健康、生物多样性保护领域的公益实践深度结合，探索用技术能力回应更复杂的社会议题。



当AI走进最脆弱的人心

案例

青少年心理问题持续攀升，但专业人力严重不足——一名热线志愿者常需连续处理15到20通来电，仍有更多求助者在等待。高强度的工作节奏下，服务质量的监控长期依赖人工随机抽检，覆盖率仅约3%。腾讯SSV技术团队选择从“后台”切入，不替代咨询师，而是用AI赋能服务流程中最薄弱的环节。AI智能质检上线后，覆盖率提升至近100%，咨询师可聚焦于AI识别出的低分会话集中复盘优化。在此基础上，团队联合北京师范大学心理学部训练混元大模型的情感理解能力，累计沉淀1700余组高质量语料，让AI在回应复杂情感时不再机械列出建议，而是先回应情绪、再推动对话。目前，这套能力已落地多家心理热线与青少年服务机构，累计调用超10万次，协助超2000位一线咨询人员。

10

累计调用超10万次

2000

协助超2000位一线咨询人员

数字应急，构建高效响应防护体系

94.5

截至2026年3月
企鹅急救已接入94.5万急救志愿者

2.7

超2.7万台AED设备

6.7

借助平台救助超6.7万例

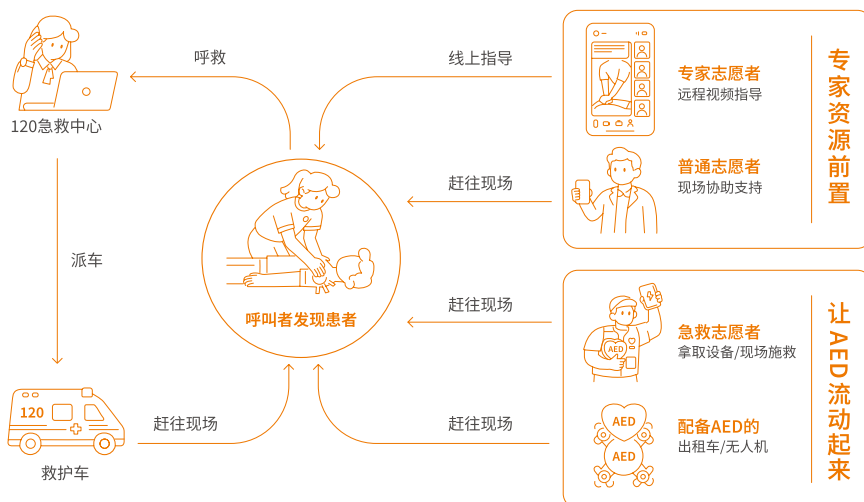
无论是心脏骤停后的黄金4分钟，还是地震波到达前的十几秒，每一点时间都关乎生命。腾讯从社会急救、灾害预警、应急科普三个维度出发，以数字化能力连接人、设备与信息，织密守护生命的安全网络。

打造网约式急救平台

腾讯借助多方视频通话、移动通信及腾讯地图精准定位与导航等产品技术能力，开发企鹅急救小程序，将产品能力与现有的120急救体系深度融合，实现呼救方、120急救中心与急救志愿者的多方实时协作。紧急情况发生时，平台将急诊医生、120调度、出车医生第一时间拉入“线上会诊”，通过视频远程指导现场救助；同时将急救需求与附近的志愿者、AED设备进行精准匹配，通过内置AED地图迅速定位最近的急救设备，让志愿者和设备在第一时间到达现场协助救援，实现快速精准的院前急救响应，推动急救模式从“偶发式”升级为“网约式”。

城市社会救援圈

截至2026年3月，腾讯已与深圳、苏州、东莞、天津、青岛等十余个城市合作，在社区物业、商场、门店、物流网点、出租车、公交车等场景中部署AED设备并纳入急救网络，部分试点探索逐步构建起涵盖地面流动救援、空中快速投送与社会力量协同的立体化救援网络，持续拓展城市中“5分钟社会救援圈”的覆盖广度与模式深度，让急救资源真正融入城市日常。



乡村流动急救站

2025年起，腾讯将在城市已规模推广的社会急救模式，探索向更下沉的农村延伸。但农村条件不同：村落分散、交通复杂，急救资源相对不足，成熟的模式需要因地制宜调整。基于此，腾讯在广州从化探索以村医为核心的高效乡村急救模式：项目为222个村卫生站配备电动自行车、AED及智能终端，村医骑行覆盖半径3公里，实现1至5分钟到达现场施救，同步通过“企鹅急救助手”视频联动120远程指导，填补农村急救网络的薄弱环节，实现“救护车在路上，村医先救命”的协同联动，为农村地区探索出一条可复制的急救新路径。



村医携AED上门救命，跑出“生命加速度”

案例

2025年11月1日，从化区良口镇下溪村“丹枫廊桥”景区内，一名40岁男子徒步时突发剧烈胸痛并拨打120。良口镇中心卫生院院前急救团队接报后，立即启动“腾讯企鹅急救助手视频系统”，远程连线下溪村村医。村医携带急救包、AED及智能体检一体机赶赴现场，在视频远程指导下为患者实施制动休息、监测生命体征并完成心电图检查，心电图数据实时上传至“胸痛救治微信群”——远程诊断结果为急性前壁心肌梗死。院前急救团队抵达现场后，立即启动标准化流程，联动南医五院胸痛中心开通绿色通道，患者转院接受介入手术，成功获得救治。



织密灾害应急保障网

灾害预警是防灾减灾的第一道防线。腾讯持续拓展预警服务的覆盖范围与精准度，从单一地震预警拓展至多灾种综合预警服务，守护更多人的生命与安全。

地震秒级预警

4200

截至2026年5月20日
全国微信地震预警小程序已有超4200万用户
开启预警功能

638

平台累计成功推送638次地震预警信息

2900

覆盖近2900万人次

618.5

单次预警平均耗时仅618.5毫秒

地震发生后，赶在破坏性地震波到达前发出警报，可以为公众避险争取宝贵的几秒到几十秒。腾讯在中国地震局指导下，依托微信和QQ推出“中国地震台网”全国微信预警服务及QQ全国地震预警功能，并于2025年5月正式实现双平台全国覆盖，成为首个官方授权的全国性第三方地震预警渠道。该服务不分手机品牌、操作系统和运营商，为地震预警构建了可弹性扩容的独立消息通路，实现了高并发量用户秒级消息推送。用户开启地震预警功能后，会根据地震的强弱程度收到不同的预警信息，如发生可能造成强破坏性影响的地震时，用户将接收到强提醒警示，以降低地震灾害的潜在影响。

多灾种综合预警

灾害预警不止于地震。2025年5月，中央广播电视总台国家应急广播与腾讯联合开发的“国家应急广播预警”小程序正式上线，这是总台首个集抗灾新闻、防灾科普与灾前预警于一体的多灾种综合预警服务平台。小程序接入国家预警信息发布中心、水利部、中国气象局、国家海洋环境预报中心等多源实时数据，结合微信用户位置定位，为全国用户提供暴雨、洪水、台风、高温、地质灾害等40余种预警服务及防灾避险指南，按红、橙、黄、蓝四级通过微信消息主动推送，并自动归并去重，在确保信息全面的同时降低对用户的日常打扰。小程序不分手机品牌、操作系统和运营商，实现分钟级精准推送；同时提供防范指南与一键应急求助功能，形成“预警—科普—求助”一体的全链条应急信息服务。

开展应急科普教育

设备到位只是第一步，让公众“会救、敢救”同样关键。腾讯通过公益课程、纪实影像、线下活动等多元形式推动应急科普，构建多元协同、全民参与的应急科普生态，提升公众自救互救能力。

案例

守护生命第一课：为千万师生筑牢校园急救防线

校园安全关乎千家万户。为改变校园急救资源分散、师生“不会救、不敢救”的现状，2025年12月，在教育部基础教育司指导下，腾讯捐资1.06亿元，与中国教师发展基金会共同启动“守护生命第一课”公益项目。项目为期三年，将覆盖全国31个省（区、市）及新疆生产建设兵团，通过配置AED设备、建设区县急救教育工作室、培训急救教育教师、研制多学段急救课程，构建“硬件+师资+课程+机制”的立体化校园急救体系，为千万师生筑起坚实的生命防线。

案例

《听到请回答》——用纪实影像填补城市内涝应急知识缺口

近年来城市内涝灾害频发，但多数公众并不了解车辆涉水被困后如何判断逃生时机、如何正确破窗自救。2025年8月，腾讯新闻联合蓝天救援队推出民间救援题材纪实节目《听到请回答》第二季，首期聚焦城市内涝这一高频灾害场景，以“模拟+实拍”方式真实还原车辆在下穿道被洪水围困后的紧急救援全过程，将专业救援现场与逃生科普自然穿插，让观众在沉浸式观看中掌握关键自救技能。



案例

全城寻AED——用打卡让“救命神器”被看见

公共场所AED覆盖率逐年提升，但公众急救技能普及率仅约1%，多数人面对AED设备仍“不会用、不敢用”。2026年1月，腾讯联合深圳市急救中心发起“全城寻AED‘救’在‘深’边”活动，市民通过“企鹅急救”小程序打卡身边的AED设备，熟悉急救资源位置的同时有机会获得急救培训课程。活动同步联动深圳17个培训点举办亲子家庭急救培训，500组家庭在专业导师指导下现场学习CPR和AED操作。从线上打卡到线下培训，曾经“隐形”在公共场所的AED设备被越来越多市民认识和掌握，急救技能也从个人延伸到了家庭。

教育普惠，深化智慧教育公平共享

21

截至2025年底
数字支教汇聚超21万名志愿者

29 790

在全国29个省级、790个区/县级落地

5000

覆盖近5000所学校

60

累计开课超60万课时

腾讯以数字技术推进教育资源普惠共享。通过企鹅支教平台打通城乡教学连接，将优质课程与师资送达乡村校园，切实缩小区域教育差距；同时围绕AI教育、科创实践、编程工具等方向培育青少年数智素养，助力青少年在智能时代拥抱未来机遇。

数字支教推动教育公平

城乡教育资源差距不仅体现在硬件设施和师资数量，更反映在素质教育的长期不足——设备投入未能真正转化为教育质量，美术、科学、职业启蒙等素养课程在乡村小学普遍开展不足。腾讯SSV依托AI与云计算技术搭建“企鹅支教”线上平台，以数字化手段连接城市志愿者与乡村教师，打破传统线下支教的时空与成本限制，通过“双师课堂”将优质教育资源输送至偏远地区，打造一套数字化平台赋能、可规模化推广的数字教育解决方案。

双师模式破解乡村教育痛点 项目创新“线上志愿者授课+在地教师辅助”的双师协同模式，志愿者通过专属平台开展直播教学，本地教师同步组织课堂互动与辅导；首创经专家设计、乡村教师反馈、志愿者试讲打磨的“铁三角”适村化课程研发流程，确保课程贴合乡村学生生活实际；创新推出“云端实验室”等趣味教学形式，将抽象科学知识转化为可操作的实践课程，极大激发乡村学生学习兴趣。

搭建全流程志愿者管理体系 构建“招募-培训-考核-激励”全流程志愿者管理体系，以严格筛选、系统培训、线上督课保障服务质效，实现赋能学生与培育志愿者双向促进。搭建互动社区与星级评定机制，将志愿者角色细化为教学、督课、在线辅导、物资支持等多元形态，降低支教参与门槛。

搭建开放协作生态 教育普惠需要多方合力。企鹅支教平台已联动公益组织、基金会、高校、企业等228家合作方，扎根乡村的公益组织带来在地经验，高校团队贡献专业课程设计能力，企业则将自身业务特长转化为职业启蒙、科技体验等特色内容，各方协同合作，让数字支教从单点项目成长为可持续运转的教育公益生态。

“

希望我的娃娃们上初中后，除了Word、Excel外，能知道电脑怎么用、什么是高科技。企鹅支教的课程很丰富，一些内容也很专业，孩子也爱听，愿意学下去。让娃娃们知道芯片、编程，这些科幻的东西是怎么贴合我们生活的，多了解总没坏处。

—— 王树民 金川希望小学校长

”



4700所乡村学校的科学实验课

案例

乡村学校开设科学课，最大的难题往往不是意愿，而是没有专业教师和实验器材。企鹅支教以“双师课堂”模式破解这一困境：线上志愿者讲师带领实验，线下乡村教师组织互动，课程不依赖复杂设备，而是引导学生用身边材料动手探究——如通过“魔法水母烟花”实验理解密度原理，用简易材料搭建建筑模型，随课配送的材料包让每个孩子都能像科学家一样观察、提问、动手验证。截至目前，企鹅科学课已在全国4700所学校开展，并上线国家中小学智慧教育平台科技教育专区，让优质科学教育真正走进乡村课堂的日常。



村小学生在做势能实验



为住院孩子画下一个春天

案例

长期住院的患儿远离校园和同龄伙伴，学业中断之外，更面临孤独与焦虑的困扰。2025年11月，腾讯联合中华思源工程基金会发起“思源守护计划·医院里的数字课堂”项目，将企鹅支教的“双师课堂”模式延伸至医院和社区场景——线上志愿者讲师授课，线下专业医务社工陪伴辅助，为患儿提供创意手工、趣味美术、心理健康、科学素养、职业启蒙等多元化课程和人文关怀。截至2025年底，已深入全国30余家医院，开展超1500堂课程，累计服务患儿超8000人次。



4700

企鹅科学课已在全国4700所学校开展

1500 8000

截至2025年底
已深入全国30余家医院
开展超1500堂课程
累计服务患儿超8000人次

提高青少年数智素养

7 117

截至2025年底
《人工智能通识教育十讲百问系列课程》
通过企鹅支教平台,
已在全国7个省/直辖市、117个区县

498 621

498所乡村学校的621个班级落地

12000

12000名乡村小学生
通过这门课开始了解和体验人工智能

面向智能时代的人才需求，腾讯聚焦青少年数字素养与科创能力构建多层次培养体系，通过青少年专属AI模型、场景化AI教育工具、AI通识课程、科创实训、智能学习平台等，让更多青少年有机会接触前沿技术、提升创新能力。

以AI启智共育新未来

AI正在深刻改变教育的面貌。腾讯围绕“用AI学”与“学AI”两大方向，探索AI与基础教育的深度融合，构建普惠包容的人工智能教育生态。

用AI学：打造更懂青少年的教育大模型

腾讯基于混元大模型打造青少年专属AI模型，面向青少年场景进行安全合规、教育适配与互动引导的专项优化，内容与交互贴合中小学认知规律与成长保护要求。这套模型比通用大模型更懂教育和青少年，运用启发式提问与认知台阶策略，将AI转化为思维进阶的“智能脚手架”。

依托该模型，腾讯落地两类核心应用：企鹅教师助手面向教师，提供智能备课、课件生成、教案诊断、创意教学设计等能力，将单次备课耗时从数小时压缩至分钟级；企鹅读伴面向学生，提供智能伴读、阅读理解引导与互动问答，激发阅读兴趣、提升学习体验。

学AI：让更多孩子以适合的方式认识AI

在教育部基础教育司指导下，腾讯联合清华大学共创中小学《人工智能通识教育十讲百问系列课程》，以“人工智能是什么”为起点，通过故事化案例、真实场景演示与师生互动，引导学生理解AI原理、掌握应用方法并激发探索兴趣。课程已上线国家中小学智慧教育平台，并通过企鹅支教平台的“双师课堂”模式在乡村学校落地。



《人工智能通识教育十讲百问系列课程》

同时，腾讯进一步构建“AI+X”课程矩阵，结合自身多元业务场景，推出“AI+甲骨文”“AI+生态保护”“AI+养老”“AI+游戏”“AI+音乐”等特色课程，让青少年在具体议题中感知AI的应用价值。配套的企鹅智慧学练平台提供练习、测评与实践工具，实现学、练、评一体化闭环。

点亮青少年科创梦想

腾讯青科实训营（TCAMP）依托腾讯学堂的知识内容链接优势，深度融合腾讯多元特色业务，以腾讯真实业务场景为载体，设计能降低科探门槛、启迪科创梦想、提升数智素养的分层PBL实训体系，创作好玩有趣且专业的科创主题营地，为学生提供轻量化、沉浸式学习路径，打造腾讯业务面向学生、教师等群体的产学研赛用营化教育公益平台。截至2026年4月，腾讯青科实训营累计吸引超80万用户加入，联动超2000所学校，产出超25000件优秀作品，已助力超20万人次完成科创实训，持续助力AI时代学习者的数字成长。

Mini鹅营地 在2025年联动30余个腾讯业务合研主题营，累计开班112个，引导青少年用多元腾讯科技工具解决社会价值问题，助力SSV打造青少年AI公益实践范例。

星火俱乐部 搭建多元培养、技术实战与朋辈交流的成长平台，打造未来青年技术领军者生态圈；2025年“星火挑战周”汇聚56位信息学/数学/物理国家级竞赛金牌得主，包括国际信息学奥林匹克竞赛（IOI）国家队全员4人。课题围绕量子科技、安全攻防、超长文本理解、多模态感知理解、长思维链技术、具身智能与机器人六大前沿方向，许多天赋少年找到学术启迪和职业方向。

超新鹅营地 联动腾讯招聘推出技术菁英班、未来产品经理创造营、腾讯游戏“开局一课”、Tencent Day求职辅导营等特色项目，累计吸引超3.6万本硕学生参与，产出数千份高质量实践作业，为高校学子提供真实行业认知与能力锻炼平台。

青科开放日 联动高校让学生走进腾讯实地研学，创新纳入高校实践学分，活动已拓展至全国多个腾讯办公区，2025年覆盖超25所高校，累计接待师生超1200人次，助力高校师生拓宽科技视野、激发创新热情。



腾讯mini鹅科创营学生路演



春蕾科技女孩参加全球妇女峰会配套展览



虽然我们生于大山，但我们不局限于大山。学习AI就像横亘在我们面前的一座大山，但我们有信心、有勇气跨越它。就像我们春蕾女孩终将走出大山，用所学的知识和技能，去守护那些需要帮助的地方，去创造属于我们的未来。

——琦琦 贵州土家族春蕾女孩



点亮春蕾女孩科技梦

案例

腾讯基金会与中国儿童少年基金会合作的春蕾科技女孩项目自2021年启动以来，持续为教育资源匮乏地区的女孩提供科技普惠课程、研学实践活动及与优秀女性科技工作者交流共创的机会，提升她们的科技素养与数字技能。2025年，该项目入选国务院新闻办公室《新时代中国推进妇女全面发展的实践与成就》白皮书优秀案例，并在同年的全球妇女峰会“数智赋能妇女和女童成果展”中展示成果。截至2025年底，项目已累计覆盖超过10000名女孩。

项目面向初中阶段的春蕾女孩，实施“人工智能普惠课—Python培优课—白名单赛事课”三级课程培养体系，针对科技方面有潜力的初高中春蕾女孩，依托腾讯青科实训营等，通过AI编程、机器人操作、科学家面对面等特色课程，开展围绕前沿科技、文化自信等内容的科技营地项目制学习，覆盖Python编程、科创赛事、高校研学等全链条培养。截至2026年1月，多名女童斩获教育部白名单赛事省级一等奖、国赛三等奖，2名代表亮相全球妇女峰会成果展并获央视报道。

普惠工具让编程触手可及



腾讯以轻量化、游戏化的数字教育工具，为青少年打造低门槛的编程与AI学习平台。

微信小程序教育平台持续5年迭代，免费向全球师生开放，覆盖“用AI、教AI、做AI”全流程。学生在“AI老师”协助下从零创作小程序，在实践中锻炼信息科技素养；教师借助AI互动引导工具，结合自身经验自主创建贴合课标的教学内容，将AI教育融入日常课堂。截至2025年底，已有超过5000所学校使用微信小程序教育平台探索AI课程融合，这些师生在小程序教育平台上累计创建超过17万个小程序项目，还有超5000支队伍在小程序全球科创活动中脱颖而出。

腾讯扣叮平台依托自研游戏技术，面向6-18岁学生提供编程及AI学习方案。截至2025年底，腾讯扣叮已覆盖超3.9万所学校、惠及超1000万名学生。

数字文化，以科技焕活文化遗产

腾讯依托AI、游戏引擎、云计算等核心技术能力，围绕文化遗产的保护、研究与传承持续探索。以探元平台为数字化底座，面向中小博物馆推动数字化普惠，面向世界文化遗产打造从申遗支撑到保护活化的标杆实践，面向甲骨文等专项议题深耕数字化保护与智能化研究，探索“科技+文化”的可持续创新路径，助力文化遗产在数字时代焕发新生。

搭建文化遗产数字化底座

腾讯依托AI、区块链及游戏技术推出探元平台，聚焦中华文化数字化保护、传承与活化，助力文化遗产领域数字化技术普惠与数字资源开放共享。截至2026年1月，全国已有超过600家博物馆入驻探元平台。

600

截至2026年1月
全国已有超过600家博物馆入驻探元平台

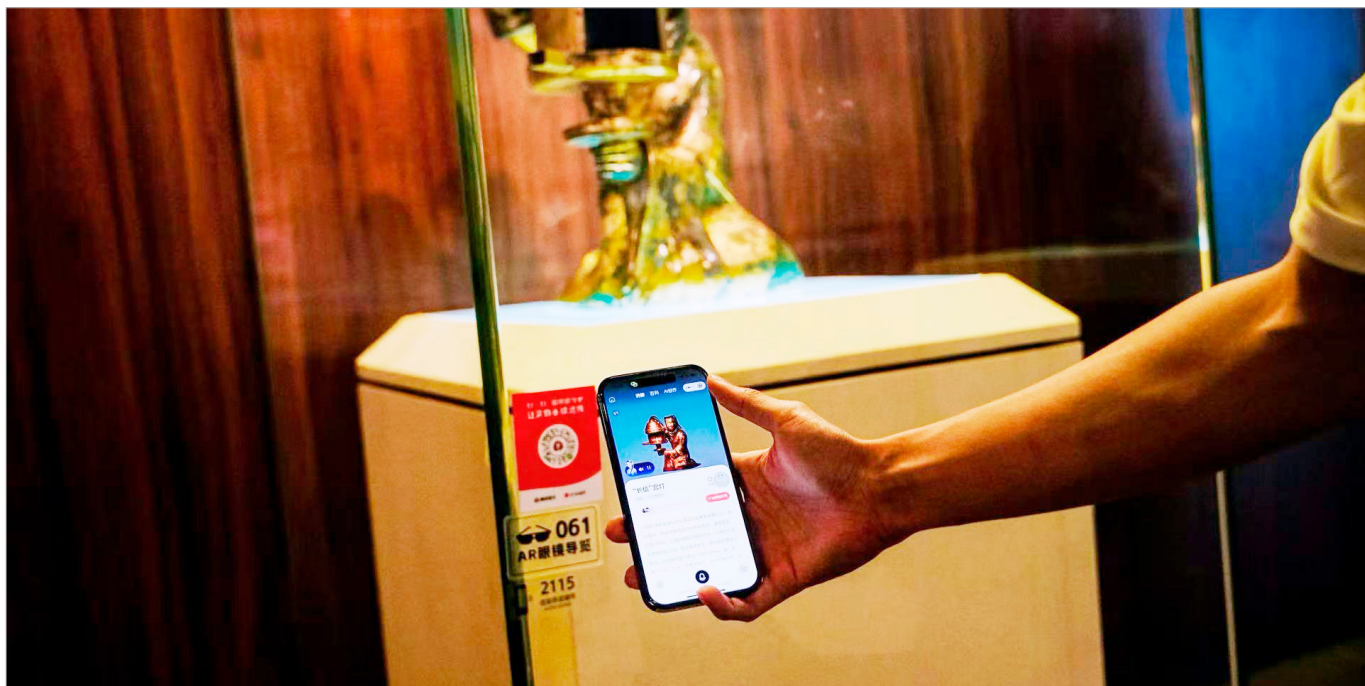
2025年12月，腾讯发布面向文博场景的AI助手——探元AI，基于混元与DeepSeek双引擎大模型，全面整合腾讯多媒体实验室6DoF技术和混元图生文团队的AI多模态识别能力，基于腾讯优图实验室、腾讯云智能等平台超300项AI原子能力，构建了高质量的结构化数据和文物语料库。面向行业，探元AI为文博机构提供知识库管理、场景化智能体开发等工具，降低中小博物馆的AI应用门槛；面向公众，提供实景导览、AI文物讲解、拍照识文物等服务，推动博物馆体验从“看展”走向“对话”。

助力博物馆数字化普惠

中小型博物馆在数字化转型中面临资源、技术、人才等多重挑战。腾讯联合国家文物局、中国文物报社发起“繁星计划”，针对中小型博物馆发展痛点提供数字化工具套件。截至2026年3月底，授权核心文物版权存证1.7万件，80家博物馆搭建数字博物馆小程序，开展培训74场，覆盖1.3万名文博从业人员。

1.7 1.3

截至2026年3月底
授权核心文物版权存证1.7万件
覆盖1.3万名文博从业人员



久久公益节 数字守护文博码



繁星计划助力荆楚瑰宝“活”起来

案例

2025年5月,湖北省文物事业发展中心与腾讯联合推出国内首部全链路数字化文物专著《荆楚瑰宝:百件文物看湖北》,创新设计“一物一码”——读者扫描书中文物登记卡二维码,即可进入探元平台查看微米级3D动态模型、听AI讲解历史故事。配套上线的“遇见百件荆楚瑰宝”AI云展,支持百万级用户并发访问,观众可轻触屏幕听曾侯乙编钟奏响千年礼乐,与AI对话解锁云梦睡虎地秦简背后的历史密码。湖北省博物馆、襄阳市博物馆等17家场馆也同步部署文博码,打造沉浸式观展体验。



以游戏化学习打开文化遗产新体验

案例

2026年2月,腾讯与新加坡文化遗产机构 HeritageSG合作推出WonderBot 2.0,落地新加坡儿童博物馆。WonderBot 2.0融合腾讯数智人、三维建模、语义理解与游戏化学习技术,将博物馆原有的吉祥物升级为能倾听、对话、引导学习的数字伙伴——孩子们可以用自然语言与它互动,听故事、做问答,在游戏中探索文化遗产。这是腾讯在新加坡的首个社会价值合作项目,也是为期三年数字文化遗产保护计划的首个成果。2025年起,腾讯将为该计划提供总值逾75万新元的技术与现金支持,未来两年将持续在新加坡文化、遗产及艺术领域开展合作,助力建设数字包容、文化互联的社会。



推动世界文化遗产传承

腾讯依托自身数字技术能力持续助力文化遗产的申报、保护与活化。在申遗方向，腾讯将北京中轴线申遗中积累的数字化技术与实践经验——高精度数字重建、AI交互、公众巡检监测等，复用至景德镇、西夏陵等遗产地的申报工作中。在敦煌、长城等既有世界遗产传承中，腾讯持续深化数字化保护与公众参与，以文献数字化、研究性修缮、沉浸式体验等方式，让古老遗产在数字时代焕发新的生命力。

携手景德镇，以数字科技助力申遗

案例

2026年3月，腾讯与景德镇正式签署战略合作协议，腾讯将依托AI、游戏等技术，深度参与景德镇瓷业文化的数字化保护与传承，全面助力“景德镇手工瓷业遗存”申报世界遗产。此前，腾讯已通过探元计划“千馆万瓷”项目为景德镇建设瓷器数字资产库，2025年1月腾讯游戏《桃源深处有人家》上线“霰雪寻瓷”主题活动，吸引超7400万人次参与互动。



2025年7月，西夏陵成功列入《世界遗产名录》，成为我国第60项世界文化遗产，腾讯同步上线西夏陵博物馆小程序，并以AIGC技术制作短片呈现西夏王陵的营造过程

让敦煌古籍“开口说话”，让AI导游“走进”莫高窟

案例

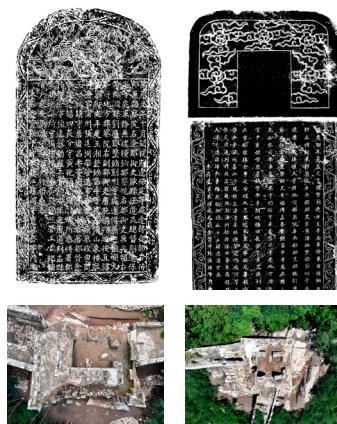
2025年5月，敦煌研究院联合腾讯正式上线“数字藏经洞”数据库平台，录入文物目录74651条，首批发布9900多卷敦煌文书与60700多幅图像，经卷内容识别840多万字，首次实现利用数字化技术对藏经洞文物全面呈现、解读和共享。平台支持多层次对照阅读，提供智能解读功能，实现中、英、法、日等多语种呈现，为全球敦煌学研究搭建起统一、开放、共享的数字基础设施。

2026年1月，敦煌研究院联合腾讯、宇树科技等机构，在莫高窟上线全国首款具身智能AI导览机器人“小莫”，依托腾讯Tairos具身智能大模型，为游客提供专业文化讲解与智能互动导览，实现具身智能技术在文博领域的首次场景化落地应用。

十年守护，让长城“活”在当下

案例

腾讯自2014年开始通过数字化技术支持长城保护、修缮与传承，累计支持超2600米长城本体保护修缮，修缮过程采用无人机摄影测量、全景摄影和卫星定位等数字化技术采集信息，并利用三维建模对修缮工程进行数字化记录。2025年箭扣长城五期保护修缮项目中，通过考古首次发现该段精确纪年碑刻及罕见建筑形制，出土文物500余件。此外，将修缮现场同步转化为实景课堂，学生、媒体和国际访客走上城墙，近距离了解长城保护的理念与实践。



出土“隆庆四年”和“万历元年”题名鼎建碑，为117、120号敌台提供了精确的建筑年代，成为明长城研究的“标尺”

守护甲骨活化文明

甲骨文是汉字源头,记录着商代文明的关键密码,但已发现的约4500字中,约三分之二尚无法释读,且大量甲骨流散海外。2022年,腾讯联合安阳启动“数字甲骨共创计划”,围绕数字化保护、智能化研究、网络化传承三大方向持续推进,经过三年努力,已经取得多项突破性成果。



在文化遗产保护与可持续发展的全球议题中,数字技术正成为连接过去与未来的核心纽带。新兴空间技术的应用,为世界遗产保护提供了前所未有的精准监测与管理能力。

—— 玛丽安·克鲁特森 国际古迹遗址理事会理事



构建全球最大的甲骨文多模态数据集,包含143万甲骨文字形数据、1.5万片甲骨多模态数据及3000篇研究文献。

首创甲骨文微痕增强技术,形成高保真全信息采集建模规范。截至2025年底,已完成1525片甲骨的数字采集,其中海外“数字回归”达950片,让流失海外的甲骨以数字化形式“回归”殷墟。

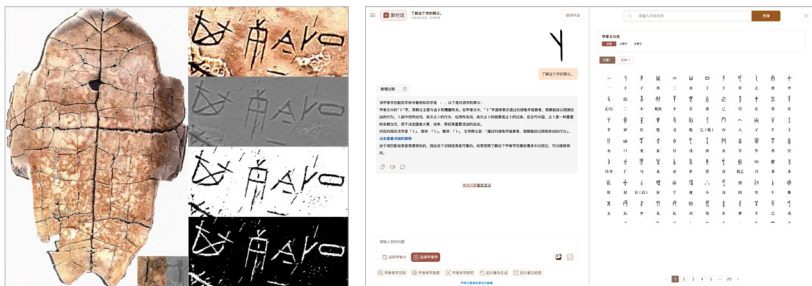
开发“了不起的甲骨文”小程序,助力甲骨文知识普及。通过数字研学、甲骨文体操、创意大赛等形式,让甲骨文从学术殿堂走进普通公众视野。



案例

全球首个甲骨文智能体“殷契行止”发布

2025年10月,由安阳师范学院甲骨文信息处理教育部重点实验室与腾讯SSV数字文化实验室、腾讯优图实验室、厦门大学人工智能研究院联合研发的全球首个甲骨文智能体“殷契行止”正式发布,拥有甲骨单字识别、甲骨单字检索、甲骨单字研究、拓片摹本生成、拓片重见检索等五大功能,面向学者和公众免费使用。在专业端,为古文字研究者提供智能识别、比对与检索工具,显著提升研究效率;在公众端,可以通过“了不起的甲骨文”微信小程序轻松体验甲骨识读,让千年前的文明真正“活”在掌心。



全球首个甲骨文智能体发布

自然护航，守护万物共生生态家园

腾讯将技术能力与生态保护深度融合，通过自研AI物种识别模型提升一线保护效率，依托野朋友计划小程序搭建公众参与科学观测的桥梁，并在深圳率先探索生物多样性友好园区建设，为生物多样性保护注入持续动力。

“物种之眼” 破解识别难题

有效的生态保护依赖于大量、持续的物种监测数据，但传统野外调查面临范围有限、人力成本高、数据标准化处理难等瓶颈；公众参与生态保护的热情日益高涨，却缺乏低门槛的可持续参与渠道。2025年，腾讯推出“野朋友计划”，以AI识别技术提升专业保护效率，同时以轻量化产品设计将科研任务转化为公众可参与的科学活动，构建覆盖更广、成本更低的公民科学数据网络。

在技术端，“物种之眼”识别模型搭载腾讯自研YOLO-World开放词汇目标检测模型，经超百万张生态影像专项训练，在通用识别场景下，无需预先定义物种类别即可实时识别和标注，有效解决传统模型面对珍稀物种难以识别的痛点，将数据标注效率提升数十倍。2025年5月，野朋友计划小程序进一步集成腾讯混元大模型，上线AI物种识别与智能体问答功能，用户可通过自然语言描述查询物种信息，将产品从识别工具升级为科普助手。

在公众端，“宅家找动物”让用户在线辨认保护区红外相机拍摄的影像，成为科研人员的“云端助手”；“出门找动物”鼓励用户走向户外，随手拍摄即可上传识别，系统自动记录物种、位置与时间，观测数据经审核后汇入区域生物多样性数据库。

170

截至2025年底，
野朋友计划已举办超170场线上线下活动

6 18

吸引近6万名注册用户
累计产生超18万条有效物种观察记录

山海寻踪，万物有光——腾讯深圳物种挑战赛

案例

2025年9月，腾讯携手红树林基金会发起深圳山海连城物种挑战赛，以野朋友计划小程序为纽带，邀请近千位市民走进山林与海岸，用镜头记录身边生灵，共同拼起深圳的生物多样性版图，短短14天留下4.2万条真实鲜活的观察记录。经专家鉴定，不仅发现中国新记录种、中国大陆新记录属种，更有数十项广东与深圳新记录，填补了多项生态研究空白。





打造城市生态示范空间



腾讯在深圳启动前海湾生态圈工程项目，以总部园区为深圳首个生物多样性友好园区建设试点。在园区规划建设中坚持生态优先，开展生境营造、生态廊道连通、本地植被丰富化等生态重建工作，同步以算法优化降低能耗，为城市生物多样性保护提供示范。在建设流程方面，在园区5公里范围内开展生物多样性本底基线调查，铺设智能监测设备，制定生物多样性保护措施。未来，腾讯将继续开展常态化监测与公民科学活动，为城市生物多样性保护积累可复制的实践经验。

2025年，腾讯联合世界自然基金会（WWF）开展前海湾生态圈生物多样性和生态环境本底调查，为后续监测网络建设提供科学基线数据支撑；部署高清摄像头、声纹识别设备等多类型智慧监测终端，实现对鸟类等关键物种的7×24小时实时AI识别与监测；同步在园区铺设生态科普展示、安装防鸟撞贴纸等设施，让园区成为公众体验和参与生物多样性保护的在地空间。



共栖花园——打造全龄参与的城市生态观测站

案例

2025年7月，腾讯公益慈善基金会联合深圳市公园管理中心、红树林基金会（MCF）发起“共栖花园公民科学”项目，以5个特色共栖花园为阵地，探索乡土植物对城市生物多样性提升的作用，提升市民保护意识。观测数据同步接入野朋友计划小程序，2025年，近250位长期伙伴与1300位市民持续参与，累计产生5736条物种记录。

守望互助，数智赋能千万家庭安康

腾讯以数智技术守护女性健康与老年福祉，通过AI与数字化工具提升基层诊疗效率与资源可及性，完善社区互助养老与适老AI能力建设，为妇女健康与银发群体提供可持续的数字化解决方案。

守护“她”健康

乳腺癌、宫颈癌是威胁女性健康的两类重大疾病。腾讯在相关部门指导下，落地女性“两癌”数智防控项目，联合中国癌症基金会、中国妇女发展基金会等合作伙伴，依托三甲医疗机构及基层医院，通过数字化管理系统、智能辅助诊断技术等AI能力，打造覆盖筛、诊、教、管全流程的数字化防控体系，将前沿医疗技术标准化、产品化，下沉至基层，全面提升基层筛查、诊疗规范化水平。

女性两癌筛查平台 搭建全流程数字化管理系统和AI服务，覆盖登记、筛查、随访全环节，将重复筛查率降低98%，随访率提升超20%，在节省大量医疗资源的同时，确保了高风险人群不漏管。

AI 阴道镜辅助诊断系统 帮助基层医生实时分析阴道镜图像，20秒内给出活检部位建议和诊断分诊提示。项目中，宫颈中度以上癌前病变检出率提升了近1倍，AI辅诊系统作为其中一环发挥了重要作用。

智能医生培训平台 采用个性化测评、闯关式学习、AI题库模式赋能基层医师，医生培养周期缩短50%；累计培训国内医师1000余名、国际学员113名，学员满意度98.1%。



项目同步推出数智人AI医生“小惠”，基于腾讯混元大模型与医学知识库训练，可提供健康咨询、疾病答疑、用药指导等在线服务，2025年10月在全球妇女峰会“数智赋能妇女和女童成果展”上展出

40

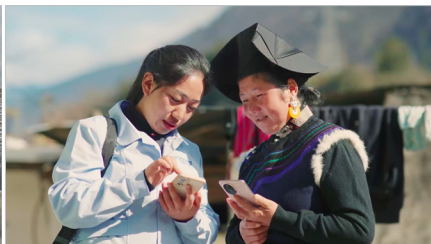
截至2025年底，
项目已在中国中西部地区的40余个县、市落地

70

惠及超过70万名女性

10

为超过10万名适龄女童
提供免费HPV疫苗及接种服务



照亮银龄生活

腾讯围绕老年群体的认知健康、社区养老与数字融入持续探索。在认知健康方面，将游戏技术跨界应用于老年认知训练，以趣味化交互守护大脑活力（详见P55-57）；在社区养老方面，以数字平台连接需求与服务，激活社区互助力量；在数字融入方面，通过AI向善语料库为适老产品注入更精准的表达与知识，帮助老年人更好地融入数字社会。



时光家园——社区互助养老的数字化探索

案例

28383

截至2026年3月底
“时光家园”累计促成互助28383次

5410

社区活动5410场

社区居家养老面临需求表达难、服务匹配难、信任建立难等多重挑战。腾讯SSV时光实验室与苏州市姑苏区人民政府合作开展“时光家园”社区互助养老平台试点项目，通过“时光家园”微信小程序搭建老人与社区志愿者之间的桥梁。老人在平台上发布生活需求，志愿者以“网约式”接单响应，构建起“需求触达—响应匹配—生态激活”的数字闭环。

平台覆盖社区助餐、健康咨询、邻里互助、广场紧急呼救等四大生活场景，2025年持续升级：新增体检预约与医护上门等功能，深化医养融合；引入社区周边爱心商户丰富养老服务供给类型；新增“AI助手”，以语音方式即时回答老人关心的问题，降低使用门槛。

截至2026年3月底，“时光家园”累计促成互助28383次、社区活动5410场。



AI向善语料库——给AI一本“银发专属教材”

案例

AI产品要真正服务好老年人，首先要“懂”老年人。2025年7月，腾讯联合百余家社会组织公益共创的AI向善语料库正式面向公益组织和非营利性研究机构开放申请——这是国内首个通过社会公益共创方式构建、又面向公益组织开放的老年语料库，首批收录涵盖健康、心理、社会关系等维度的8047组高质量问答对，为服务老年人的AI产品注入“共情”能力与精准知识，破解养老公益领域长期缺乏数据与经验的核心瓶颈，被评为中国开源年会最佳公益实践。除此之外，AI向善语料库还新增1408组由老年人自己撰写的高质量问答对，进一步提升了AI对“在场语境”的理解。

创新聚力， 以多元资助推动 可持续发展

腾讯以长期资助与平台化协作为支撑，围绕两大方向持续投入。

一是资助人的发展推动社会创新：通过“新基石研究员项目”和“科学探索奖”支持科学家潜心基础科研，以乡村CEO培养计划激活乡村发展内生动力，以深根者计划培育社区慈善一线人才。

二是资助技术创新以回应社会议题：通过“碳寻计划”助力前沿低碳技术跨越“死亡谷”，以探元计划破解文化遗产保护中的关键技术难题，以Light创造营连接开发者与公益需求。在此过程中，腾讯联动政府、高校、科研机构、公益组织与社会力量，推动创新成果从实验室走向社会应用，持续创造可持续的社会价值。

助力夯实基础科研鼓励原创

腾讯以长期灵活稳定的资助机制支持基础科学研究，通过“新基石研究员项目”和“科学探索奖”为科研工作者提供探索空间，搭建跨界学术交流平台助力青年学者成长，同时以科普视频大赛、“追光课堂”等推动前沿科研成果、科学思维走向公众，形成从科研支持到学术交流再到科学普及的完整价值体系。

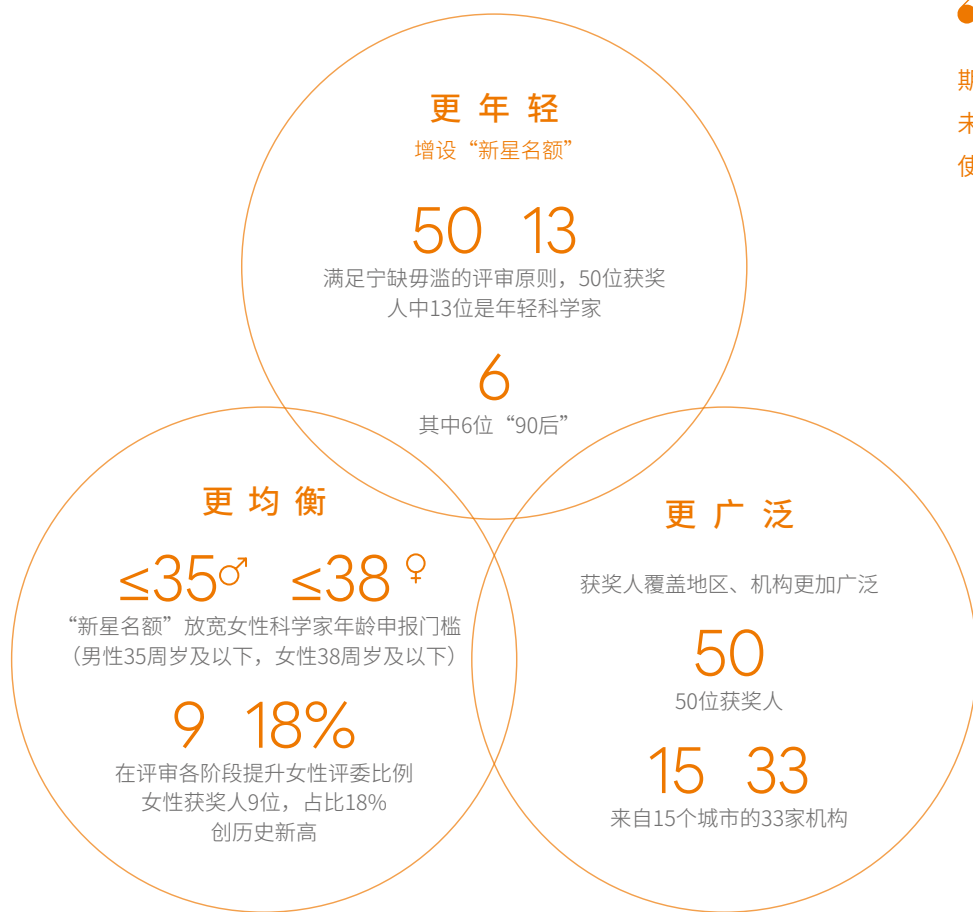
深耕基础科研

腾讯持续稳定投入科研资助，发起并出资100亿元成立新基石科学基金会，设立“科学探索奖”和“新基石研究员项目”等科研资助项目，支持科学家潜心研究，探索社会资金长期稳定支持基础科研的创新模式。

支持青年科技人才探索科学技术“无人区”

“科学探索奖”是由新基石科学基金会出资、科学家主导人才遴选的公益奖项，是目前国内金额最高的青年科技人才资助项目之一。奖项覆盖基础科学和前沿技术十大领域，每位获奖人连续5年获得总计300万元奖金，奖金由科学家自由支配。七年来，“科学探索奖”共资助347位优秀青年科学家；截至2025年底，获奖人中有11人在入选当年及以后，研究成果入选年度“中国十大科学进展”，在全球顶尖科学刊物上共发表论文超40篇。





期待获奖人们施展才华和抱负，秉承对未知的好奇心，肩负起星火燎原的时代使命，勇于做第一缕‘火苗’。

—— 高文

中国工程院院士、鹏城实验室主任
北京大学博雅讲席教授
科学探索奖管理委员会主席



2025年“科学探索奖”



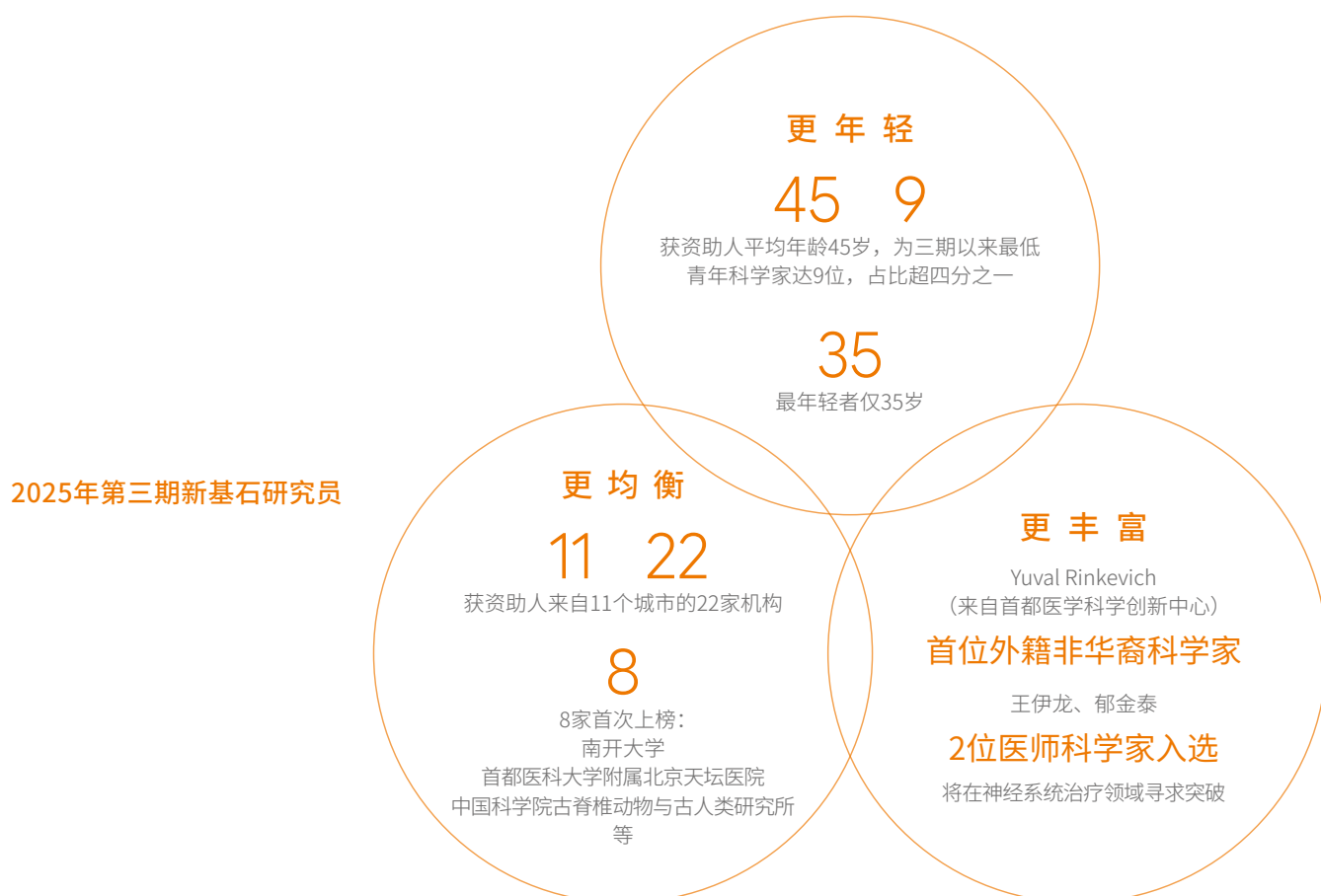
用基因疗法打破无声的世界

案例

OTOF基因突变导致的DFNB9型先天性耳聋是婴幼儿听神经病的主要病因之一，大多患儿出生即完全失聪，长期缺乏有效治疗手段。“科学探索奖”获奖人、复旦大学附属耳鼻喉科医院舒易来教授带领团队，攻克了OTOF基因编码序列超出单个AAV载体包装容量的技术瓶颈，自主研发双AAV载体拆分递送策略和精准微创耳部给药装置，于2022年启动全球首个耳聋基因治疗临床试验。2024年1月，团队在《柳叶刀》发表国际首个耳聋基因治疗临床数据。2026年4月，团队在Nature发表其牵头的全国8中心、42名受试者多中心试验结果——90%受试者实现听力恢复，3岁以下患儿有效率达100%，随访2.5年听力持续稳定改善，为未来大规模临床应用与其他遗传性耳聋的基因治疗研究奠定基础。

支持原始创新的“从0到1”

“新基石研究员项目”是一项聚焦原始创新、鼓励自由探索、公益属性的新型基础研究资助项目，始终坚持“选人不选项目”，长期稳定地支持有潜力、有胆量、有抱负的科学家“从0到1”，探索人类未达之境。截至2025年底，已有三期共139位杰出科学家成为新基石研究员。



搭建学术交流平台

跨学科融合正成为科技创新的核心引擎。腾讯不断搭建高水平的跨学科学术交流平台，通过新基石50²论坛、新基石国际研讨会、Xplorer Symposia等形式多样的学术交流活动，支持不同领域的科学家相遇、对话与合作，让自由探索的氛围持续生长。其中Xplorer Symposia截至2025年底共举办11场，由科学家自主发起并组织交流活动，经指导委员会评选后由新基石科学基金会支持运营；交流聚焦科学最前沿，采用闭门形式鼓励分享未发表成果，同时坚持国际化与跨学科方向，邀请领域内权威国际学者参与，为前沿研究的突破积累新的可能。

让前沿科学走近大众

基础科研不止于实验室。腾讯持续搭建科学家与公众之间的桥梁，以“科学家+共创方”联动的方式，通过企鹅科普视频大赛、“追光课堂”等，让前沿突破转化为大众可感知的内容，把科学的种子播撒进青少年心里。

✧ 以科技之力，呈现科学之美

案例

晦涩的科研突破如何变成大众爱看的内容？腾讯联合新基石科学基金会发起企鹅科普视频大赛，采用“科学家主导选题+科普创作者跨界共创”模式，构建“科学家—创作者—公众”三位一体的科学传播新范式。2025年大赛汇聚49位新基石科学家，围绕量子科技、生命科学、太空探索等前沿领域发布59个专业选题，设置常规创作与AIGC双赛道，为入围团队提供超400万元创作支持。最终产出49部兼具科学性与观赏性的科普作品，累计播放量近亿次。创作者以实验还原、AI可视化等方式呈现科研前沿，在保持科学严谨性的同时提升传播感染力。2026年3月底，第二届企鹅科普视频大赛正式启动，首次引入“小科学家赛道”，让孩子的好奇心与科学家的前沿研究碰撞出科普新火花。

✧ 打造点燃好奇的新课堂

案例

在教育部有关司局指导下，腾讯与新基石科学基金会共同发起“追光课堂”，采用“杰出科学家与知名教育家共创”的创新课程研发模式，确保课程既有科学前沿的前瞻思考，又符合青少年的成长和教学规律。课程覆盖物质科学、生命科学、地球与宇宙科学、工程与技术四大领域，聚焦小学课后“3点半科学素质服务”场景，免费向试点学校提供课程材料包，并配套数字化教学资源。2026年3月，首批112节课程完成研发并在深圳50所学校试点，同步落地北京、上海、厦门、成都、杭州及企鹅支教支持的低资源地区学校，2026年秋季学期将面向全国推广。



2025年8月，首期课程《宇宙探秘——寻找另一个“地球”》落地贵州

科学探索需要有想象力，‘追光’就是追寻那份源于好奇与期盼的光。

—— 刘玮书 南方科技大学教授

激活乡村内生发展动力

乡村人才的短缺是全方位的，乡村CEO及相关人才需求约114万人。腾讯运用浙江“千万工程”经验，以乡村职业经理人、兴乡青年的创新培养为切入点，同步推进乡村数字化经营的探索和共富乡村建设试点，助力乡村走向内生型的可持续发展。

规模化培养乡村经营人才

乡村的问题，归根结底是人的问题。腾讯把乡村CEO及兴乡青年的创新培养作为参与乡村振兴的第一切入点。截至2025年底，乡村CEO培养项目在各地政府主导下覆盖全国20个省（区、市）446个县，累计培养乡村经营相关人才超10万名。2025年7月，人力资源和社会保障部将“农村集体经济经理人”正式纳入新职业目录，乡村CEO由企业共创概念进入国家职业序列；华润、茅台等央国企亦已在帮扶地区开展乡村CEO培养。

在横向拓展方面，乡村CEO的年度培养体量从“千”进入“万”。2024年8月，在农业农村部指导下，中央农业广播电视学校、中国农业大学与腾讯共同启动全国“万名乡村职业经理人培养计划”；2025年，该计划进入10个全国分中心同步培养阶段，年内遴选培养3500人。截至2025年底，浙江省“千名乡村CEO培养计划”培养超700人，北京等地相继启动全域培养项目。



南方青年学员参加2025年S大会

在纵向拓展方面，围绕乡村CEO延伸出兴乡青年后备人才与国际高级人才的进阶式培养体系。2024年启动的广东“百千万工程”青年兴乡培育计划，至2025年底累计培养兴乡火种超10万名、兴乡创客2000名、兴乡青年典型200名；同步探索创新资助，通过兴乡青年大赛累计发放资助金1200余万元。“中国农大一腾讯为村全球南方青年兴乡计划”自2024年启动以来，两年为乌干达、坦桑尼亚、肯尼亚、印度尼西亚、老挝等5国培养学员62名。

培养内容聚焦乡村经营全链条，覆盖政策理论、综合认知、创新创业、农文旅融合、数字化经营等主题；培养方式融合线下授课、线上学习、村庄实训、交流互访、项目答辩等多元形式，突出实战化、应用型导向。

数字化赋能乡村经营常态

腾讯依托自身数字生态优势，将数字化能力全面融入人才培养与乡村运营，打造线上学习平台、数字化经营工具、实战运营支持的数字化赋能体系，让乡村经营更高效、农产品出山更顺畅、乡村发展更具活力。

建设“共富乡村学堂” 截至2025年底，已为各地培养项目提供127个独立站点，沉淀5大主题、150余节课程、100余位专家导师、200余个实践基地。

开展数字化经营实战 依托微信生态开展视频号、微信小店、共富AI等专项培训。2025年，学员累计开通微信小店超350家，订单突破70万单，销售额超3000万元。

搭建抱团发展平台 数字化不仅提升单村经营能力，更推动形成区域化、组织化的乡村经营共同体，增强乡村产业抗风险能力与市场竞争力。



开展“土特产”小店微信电商专项培训

共富乡村试点从“点”到“面”

共富乡村建设试点坚持因村施策、试点先行，在不同类型村庄的实践中沉淀可复制、可推广的系统化路径。截至2025年底，已在各地政府主导下推广至全国31个县108个村，形成以线下改造为主的“核心区示范”和以新业态建设为主的“微业态示范”两类形态。各试点均沿用首个试点探索的建设框架——以农民为中心，强化农民决策、建设、受益、经营四大主体地位，培育农民组织机制、以工代赈建设机制、乡村CEO业态运营机制和利益分配机制，形成可复制、可推广的“机制+人才+数字化”内生型系统化共富乡村解决方案。



为村共富乡村入选

“第六年全球减贫案例征集活动”
最佳减贫案例

《助力乡村可持续社会价值创新
——赋能乡村CEO建设经营共富乡村
的探索与实践》

荣获“ESG中国·卓越实践2025”

广东英德龙华村梅子寨试点于2025年5月试运营，截至2025年底，接待游客8.8万人次，带动村集体经济收入100余万元、利润超20万元。

按照“1234”利润分配机制，行政村分红10%、乡村CEO分红20%、村小组分红30%、公司发展基金40%，梅子寨33户村民户均分红约2000元

培育社区慈善播种者

社区慈善的可持续发展，核心在于建设一支懂社区、能运营、善于运用数字化工具的复合型人才队伍。腾讯基金会携手中国社会保障学会发起“深耕者计划——社区慈善人才培养项目”，以“立足社区、动员社区、服务社区、提升社区”为核心理念，系统性破解社区慈善领域人才专业成长路径模糊、资源支持不足等关键挑战。

构建2+4+N开放式组织生态

项目为社区慈善人才打造“培养—实践—支持”的全链条赋能体系。两家发起机构统筹整体运营，四家学术机构参与搭建专业课程体系，N家共建伙伴提供社区实践场景与资金支持，确保学以致用。三方各司其职、协同互补，让学员“学得会、用得上、干得成”。

2家牵头机构

中国社会保障学会
腾讯公益慈善基金会

4家学术机构

民政职业大学公益慈善研究院
清华大学公益慈善研究院
北京师范大学中国公益研究院
深圳国际公益学院

N家企业与基金会

截至2025年底已汇聚16家共建伙伴。包括伊利集团、招商局慈善基金会、星巴克基金会、万科公益基金会等，其中星巴克基金会在重庆试点开放“未来星社区计划”项目资金与门店资源作为社区慈善的连接点

16
截至2025年底
已汇聚16家共建伙伴

探索“数字化+社区慈善”深度融合的培养模式

项目依托腾讯数字化能力，围绕社区工作者的真实痛点开发“数智生态助力社区慈善可持续发展”特色课程，构建“认知—连接—效能—行动—传播”五阶学习框架，嵌入腾讯数字关爱平台等核心能力，让数字化真正为社区慈善赋能。

推动规模化试点落地

2025年，项目在京津冀、深圳、杭州、重庆、酒泉等8个重点城市和地区开展试点，累计培训学员475人，覆盖社区工作人员、社会组织负责人、志愿者、居民骨干与爱心商户等多元背景。

8

2025年8个试点城市覆盖地区已完成开班

475

累计培训学员475人



50名“深根者”的深圳实践

案例

2025年11月28日，“深根者计划”深圳班在深圳国际公益学院正式开班。累计收到45支团队、133位社区同仁申报，经严格筛选，最终确定10支团队50名学员入选。

深圳班在课程设计上突出“行动式学习”特色——每支入选团队带着各自的社区项目进入课堂，在学习中直接推动项目真实问题的解决。首期10个社区项目聚焦邻里关系、社区记忆、困境儿童、古村保育等多元议题：彩田社区以“共栖花园”重新定义邻里关系；大梅沙社区以艺术赋能延续社区集体记忆与文化脉络；南联社区面向流动困境儿童打造“创乐共享角”；坝光社区致力于让古老村落的历史文脉在当代重焕生机。



作为深根者的一员，我们将以空杯心态生根，用心丈量社区，提取可复制的方法，洞察需求，以协作力破局，主动链接多元资源，让实践项目成为共治共建的试验田，以创新力赋能探索多样的激励机制和培育机制，让我们的参与变得可持续、被看见。

—— 李丹琳

新生代表龙塘社区团委兼职副书记



深根者深圳班学员学习课堂积极互动

碳寻共创，连接全球低碳创新

气候危机是全球共同议题，前沿低碳技术则是应对危机的关键变量。腾讯通过“碳寻计划”对早期低碳技术提供资金扶持、产业对接、场景验证、专家指导等全周期支持，构建全球低碳创新生态，助力前沿低碳技术转化与应用。借助碳LIVE等数字化平台与工具打破气候领域的信息孤岛，推动低碳技术、资金与场景在全球与国内的高效匹配。

助力实现碳中和

前沿低碳技术走向规模化应用，常常受困于资金、产业伙伴与真实测试场景的缺位。腾讯推出“碳寻计划”第二期，征集范围与落地场景从中国拓展至全球，聚焦碳移除（CDR）、钢铁行业CCUS、CCU碳寻制造、长时储能（LDES）四大赛道。二期共收到来自54个国家和地区的660余份气候创新方案，有效申报数量为一期的3倍；87位评委参与多轮筛选，近半数来自海外，评审不区分申报团队地域背景，只依据技术、应用与商业落地维度。

2025年10月29日，“碳寻计划”二期全球50强入围名单发布。入选团队来自12个国家和地区的高校、科研机构与初创企业，中国团队占比超过40%，非洲有3个团队入选。入围团队对应总额2亿元人民币（约2800万美元）的催化资金支持，终选结果计划2026年6月公布；最终优胜团队将在肯尼亚、塞尔维亚、马尔代夫等国际试点场景开展技术落地验证。

肯尼亚本土团队Octavia Carbon
在肯尼亚大裂谷捕集二氧化碳，
项目入围“碳寻计划”二期全球50强





钢渣固碳技术化身文创产品“钢渣固碳鹅”走向消费端



Mags固碳沙发



案例

碳寻制造——让工业制造过程中的二氧化碳排放变成日常消费品

“碳寻制造（CarbonXmade）”聚焦CCU（碳捕集与利用）技术在消费品中的应用，连接技术方、品牌方与消费端，破解CCU产业链长、供需对接不畅的难题。2025年12月，“碳寻制造”于2025可持续社会价值创新大会正式发布首批6款低碳落地产品，所用二氧化碳均来自工业制造过程：

与丹麦家居品牌HAY合作的**Mags固碳沙发**

与南京市红山森林动物园合作的**大猩猩空气T恤**

与沙索合作的**绿色表面活性剂**

与迪卡侬合作的**守护地球运动场志愿衫**

与Tims天好咖啡合作的**环保吸管**

与国潮饮料品牌好望水合作的**环保瓶**

从工业制造过程中的二氧化碳排放到日用消费品，“碳排放→碳原料→消费品”的完整链路，正通过CCU技术走向日常场景。



大猩猩空气T恤



绿色表面活性剂



环保吸管



环保瓶



守护地球运动场志愿衫

打破信息壁垒

面对全球气候危机加剧、气候治理信息分散、技术与资源难以匹配的现实挑战，2025年11月13日，腾讯宣布碳LIVE全新升级，推出四款国际版应用，助力加速气候数据透明化与全球协作。

全球低碳技术联合搜索（CTS）

全球首个专注于气候技术的联合搜索服务，连接联合国知识产权组织等多个伙伴的可信数据库，2万余项气候技术，面向全球免费开放，可助力用户快速、精准地找到数据可靠的气候解决方案

联合国气候解决方案平台（UNSH）

基于碳LIVE基础设施构建，帮助城市与地方政府将气候愿景转化为可落地的行动

绿览非洲（ACIT）

基于非洲绿色工业倡议组织认证的数据，可视化向全球用户免费开放和搜索非洲绿色项目机会

益仔机构AI知识工具

帮助非营利组织和公共机构将多年积累的报告与洞察转化为可搜索的AI工具，目前已有逾70家非营利机构接入使用

探源笃行，以数字守护文化根脉

石窟壁画、浅浮雕、甲骨文、非遗技艺——中华文明的多元载体，长期受困于保护技术滞后、研究路径单一、公众传播渠道狭窄。围绕“科技助力中华文化焕活”的目标，腾讯发起探元计划，面向社会征集文化遗产焕活的数字化解决方案，为各类入围项目提供资金、资源、技术和传播等全方位支持，逐步构建起一套具有可持续性的“文化+科技”创新资助模式。

2025年，腾讯向中国文物保护基金会捐赠1亿元，支持国家文物局与国家自然科学基金委员会共同设立“文物联合基金”。这是社会资金首次进入文物科技领域的专项捐助，也是国家自然科学基金首次系统性设立文物科技领域专项资金，重点支持考古科学研究、文物保护科学、文物数字化与文化遗产等关键领域，为国家培养“文物科学家”。



追寻克孜尔壁画30年，我始终被一个问题牵引：那些被剥离带走的壁画，究竟画着什么？是‘太赫兹时域光谱技术’和AI的创新应用，让1700岁的克孜尔壁画重生。

——赵莉

新疆维吾尔自治区龟兹研究院研究馆员



让技术走进文物保护现场

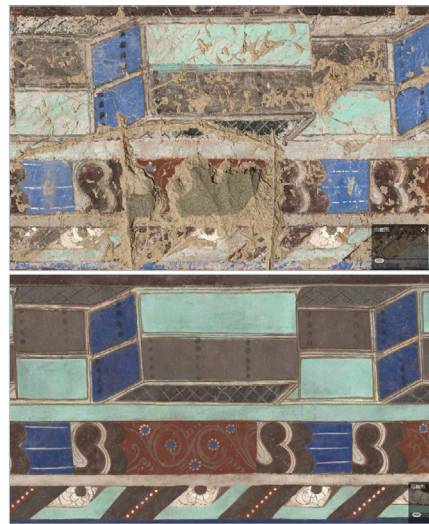
2025年，探元计划多项前沿技术在文物保护一线落地：克孜尔石窟的烟熏壁画首次实现无损穿透识别与数字复原；龙门石窟攻克微痕浅浮雕的高精度三维建模与纹饰智能检索；殷墟甲骨文借助微痕增强技术被更高效释读；陈氏太极拳、三星堆“蜀堆堆”等非遗与数字IP也在传承传播端形成新案例。“探元计划2024”同年入选《世界互联网大会文化遗产数字化案例集（2025）》。



让1700岁的克孜尔壁画重生

案例

克孜尔石窟距今约1700年，大量壁画历史上被剥离带走，留存壁画又长期被烟熏覆盖，辨识与修复难度极高。2025年，探元计划联合浙江大学、数字新疆等团队，将太赫兹时域光谱技术首次应用于烟熏壁画的无损穿透成像，并基于腾讯AI技术构建壁画补全垂类大模型，为第38窟、161窟等典型洞窟提供虚拟修复方案，串联起“虚拟修复—学术研究—公众传播”链条，推动龟兹文化走向公众视野。



克孜尔石窟第38窟
左侧壁栏楣修复局部前后对比

以AI升级资助范式

在五年探索实践基础上，面向AI大模型在考古研究与文化遗产活化中的新可能，探元计划于2025年12月发布最新升级——“探元计划NextGen”，将议题聚焦于“AI考古”与“活化利用”两大赛道。NextGen由国家文物局科技教育司指导，联合北京大学文化产业研究院、山东大学文化遗产研究院等共建；同日发布的探元AI（详见P98）作为底层技术支撑。

“AI考古”赛道直面传统考古“耗时长、依赖专家经验、数据处理效率低”的挑战，面向文物智能复原、数据智能分析、古文字智能解读等方向；“活化利用”赛道围绕文化垂类多模态智能体、沉浸式互动体验创新、人机协同技艺传承与创新三个议题，推动文化数智化场景落地。截至2026年4月，NextGen已吸引近150份申报方案，两大赛道共有12家文化场景项目入围，将进入共创孵化阶段。从“探元”到“探元NextGen”，资助范式升级的背后，是AI与文化遗产保护之间新一轮的系统性对接。



古陶瓷基因库库房，景德镇陶瓷智拼
——御窑“古陶瓷基因库”的AI文物修复为AI考古赛道的文化场景之一

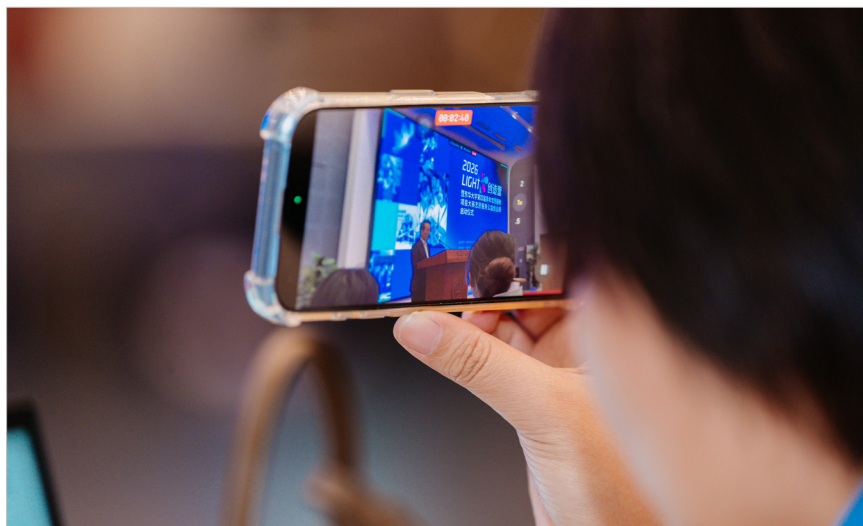
开放共创，汇聚多元创新力量

腾讯搭建开放协作的技术公益平台，推出数字工具箱，依托腾讯云的AI能力和技术资源，连接高校学生、青年开发者与公益机构，通过Light创造营和技术公益创投计划，提供技术工具、算力资源、场景验证和导师指导，激发青年开发者和公益组织自主创造解决方案，为公益领域注入新动能。

Light创造营：从校园创意到公益落地

Light创造营是面向高校学生的AI公益创新创业资助项目，构建“AI公益创意→能力提升→原型试点→项目孵化”的完整培育路径。自2020年启动以来已连续举办六届，吸引超万名开发者参与，孵化上百个技术公益解决方案。

2025年第五届创造营通过引入AI等前沿技术，引导青年学子跳出传统思维，针对社会痛点提出具有科技硬核与人文温度的解决方案，实现从传统公益模式向“技术赋能公益”跨越。最终11个优秀项目获得资助，覆盖无障碍服务、非遗传承、儿童教育等方向。《AI不释手》研发AR字幕手语眼镜，通过实时语音转文字及手语转语音技术，打通听障人士与健听人的双向沟通；《面面俱控》首创面控操作系统，利用AI捕捉面部微表情映射为操作指令，让手部障碍者自如操控数字设备；《绣纹流光·粒影生花》聚焦国家级非遗“锡绣”，以AI图像生成与AR互动装置让观众沉浸式体验纹样创作。



500

截至2026年5月
首轮已经筛选出500个AI公益创
想项目进入孵化阶段

2026年，第六届Light创造营由SSV、腾讯公益慈善基金会联合中国青年创业就业基金会共同主办，全新升级为“青年AI公益创新创业计划”，吸引来自全国509所高校的4677名青年投递1173个项目，构建“技术赋能+场景验证+生态支持”的完整培育链路。腾讯提供CodeBuddy、WorkBuddy、云智能体开发平台、混元大模型、高性能算力等覆盖开发、训练、部署全流程的AI工具；SSV与公益组织作为场景共创方前置介入，围绕AI教育普惠、长者慢病管理等九大议题提供真实验证机会；同步联动专家导师、校招毕业生“新带新”陪跑与Light Fellows社群，帮助优秀公益人才链接SSV，获得业务合作与实习机会，推动项目从校园创意走向可落地的解决方案。同时，AI能力贯穿创造营全流程：征集端要求AI能力与议题公益场景深度结合；评审端引入AI评审助手提升筛选效率；孵化端以WorkBuddy等AI工具辅助团队快速产出产品原型与方案指引，实现AI驱动的公益创新。

技术公益创投计划：推动行业共性需求的技术升级

技术公益创投计划旨在充分征集行业共性需求，联合高校学生、青年开发者、创新型科研组织等社会力量共创、共建，推出适用行业整体需求的产品，以推动技术升级和实现行业内普惠性的应用共享。

截至2025年8月，第三届技术公益创投计划实干组凭借“共创一共建一共享”模式，助力19个环保公益项目完成技术升级；而依托行业需求诞生的“物种之眼”AI模型，也完成重大技术迭代，将生物多样性保护从“人海筛图”时代推向“智能识别”新纪元。创想组联合清华SDG开放马拉松面向高校场域征集113份创意方案，历时1年，通过项目制学习—公益需求探寻—落地资源对接的模式，最终陪伴13组项目将好点子落地成真方案。超半数项目将AI技术深度融入公益场景，近六成团队已建立完整的技术研发和项目运营体系，打通校园项目长期发展的公益路径。



公益点子落地为心理辅导新解法

案例

在腾讯技术公益创投计划支持下，清华大学冰智科技团队研发的“AI幸福舱”，首创“具身智能+心理引擎”双轮驱动，基于新一代人机交互的具身心理技术方案，打造出一款基于AI心理对话技术的心理辅导小程序与心理健康舱，产品方案落地中小学、高校、国央企等场景，季度服务超万人次。



社会价值创造不止于一个个具体项目的落地，更需要组织层面的系统性保障。2021年，腾讯将“推动可持续社会价值创新”纳入公司核心战略，成立可持续社会价值事业部（SSV）。五年来，SSV既是探索者也是发动机——内生于业务的连接与技术能力，又通过与社会共创，推动各业务团队运用核心能力回应真实社会议题，持续外化为多元的社会价值实践。在价值评估层面，腾讯以原创SQI评估体系为工具，将社会价值拆解为可量化、可追踪的指标，为关键决策提供方向与约束；在员工文化层面，腾讯构建起员工向善实践体系，以“增大员工与社会的接触点”为目标，引导员工深度参与社会议题，让可持续社会价值创新战略在每一位员工的行动中扎根。



组织创新

让向善可持续

科学评估， 牵引价值进化

社会价值创造是一场静水流深的长期实践，
面对复杂多元的社会议题，
单凭朴素的善意难以形成系统性改变。

近年来，
腾讯结合自身在社会价值创新方面的本土化、在地化实践与案例，
持续迭代原创的SQI可持续社会价值评估体系。

SQL作为一把“看得见的尺子”，将抽象的“社会价值”拆解为可量化、可追踪的三个一级和六个二级指标：用质量指标Q（Quality）确保找到并验证真实需求的痛点，用规模指标S（Scale）扩大价值半径，用影响指标I（Impact）牵引可持续和行业生态进化。这不仅是一套评估模型和方法，更是一套通用的社会价值评估的思维框架和理论体系，聚焦核心解决社会议题的目标，为每一个关键决策点提供“约束与方向”，持续推动和进化社会价值创新探索。

Quality质量指标——社会议题全阶段的指标，质量指标不仅衡量对目标受众的实际改善效果，更强调创新模式解决社会问题的成本效率。它是评估社会价值创新有效性的根基，也是从试点走向规模化的先决条件。

Scale规模指标——强调模式的可复制性与价值最大化，树立标杆易，复制标杆难。规模指标突破了对绝对数量的单一追求，在确保“单体质量(Q)”可复用的前提下，追求“规模(S)”的稳步扩张，实现社会价值的乘数效应。规模指标不仅包括“受众数量”，也要关注“生态伙伴的协同能力”。

Impact影响（进化）指标——生态进化与行业模式变革，这是衡量社会创新可持续性的核心指标，聚焦对行业生态、社会系统的长期正向带动作用。它跳出单一项目/组织的局限，关注能否激发多方力量的广泛参与，是否形成了可持续的社会价值创造机制。

这套方法论，在实操中的高度务实性和灵活性体现在四大原则上：

以终为始

先定义终局目标，从终局倒推必要条件和阶段里程碑

动态平衡

S、Q、I三维度不是非此即彼，而是根据阶段动态调整权重

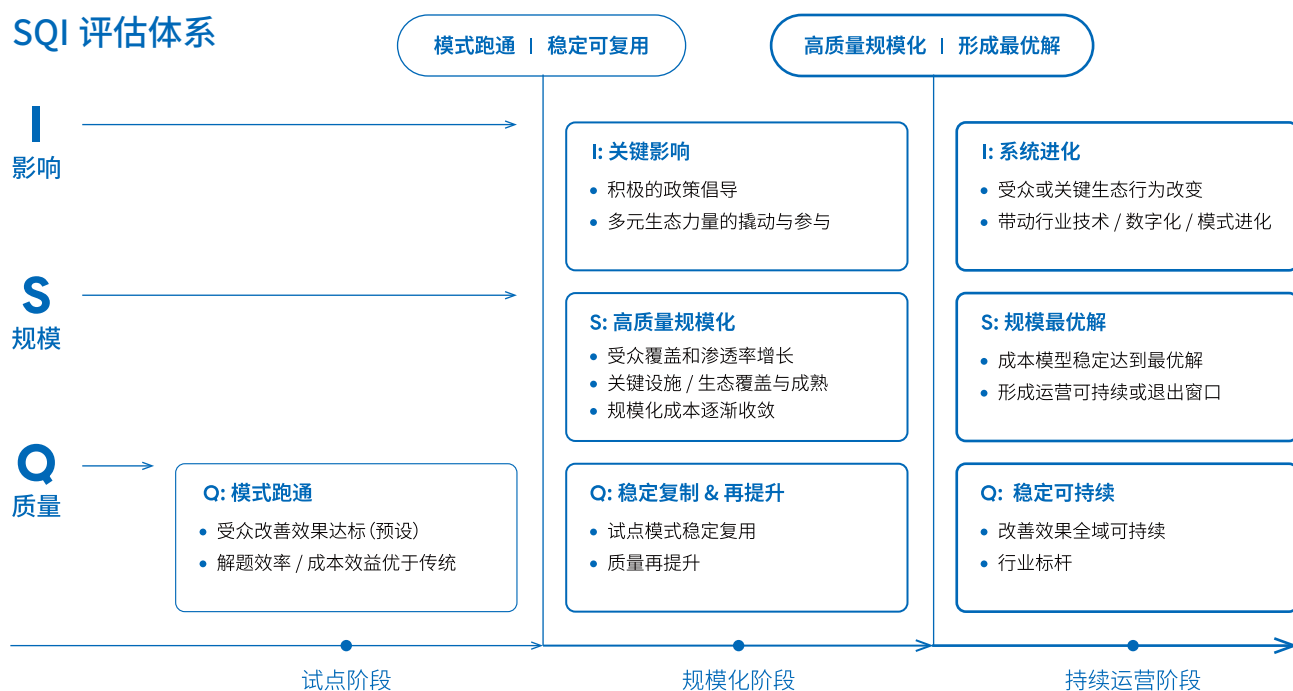
阶段适配

从试点、规模化到持续运营的不同发展阶段，设定不同的优先级和资源配置

生态思维

可持续的社会价值创新必须超越单一组织边界，催化更广泛的社会参与

SQI 评估体系



SQI在企鹅支教项目中的深度应用与价值发挥

案例

2025年，腾讯SSV数字支教联合项目团队荣获年度可持续社会价值奖。过去几年，中国乡村教育的痛点从硬件设施不足转为优质素质教育师资结构性短缺，而传统的线下支教模式面临时间门槛高、流动性大等挑战。企鹅支教平台基于腾讯的数字化与用户连接能力，搭建人人可学、人人亦可贡献的在线支教平台，助力支教服务的数字化、智能化。在实践探索中，SQI框架推动社会创新朝着“系统性可持续影响”推进。

以“质量(Q)”为根基，验证模式 项目初期（0到1阶段），团队将重心放在核心平台能力搭建上，用半年时间打磨出在线支教平台1.0版本，在9所学校成功试点，系统稳定性接近100%。随后，团队拒绝盲目铺量，将试点规模谨慎扩至200所，并设立严格的质量关卡：学校复用率超90%、志愿者满意度和活跃度超90%，还将单志愿者成本较传统模式大幅降低80%，成功验证了数字化解题的效率与效果。用质量压制规模冲动，看似“保守”，却为后续的规模化奠定了坚实基础。

稳健的规模化S 项目进入规模化阶段后，团队在保证质量的前提下追求更大的受众覆盖。要实现覆盖5000所乡村学校的终局目标，单靠腾讯的力量远远不够，必须构建多层次生态。团队通过搭建“头部—腰部—腿部”差异化合作体系，实现参与主体的规模化协同，并将志愿者来源从师范专业拓展至全社会。三年内，服务网络从9所试点学校稳步扩大至4500余所，吸引超17万名志愿者参与，其中非师范专业的社会志愿者占比超过50%。

推动可持续的系统影响Impact 影响指标追求的终极价值，不是“我们做了多少”，而是“让多少善意得以持续流动”——项目的终点不是服务了多少学校，而是能否让行业获得自我进化的能力。为此，团队加大对支教公益组织的助力，截至2025年底，已推动近50%的行业支教机构采用数字化模式。例如，公益组织“山育未来”接入平台后，从仅服务5所学校扩展至覆盖213所、吸引4000余名志愿者——当生态中的每个参与者都能借助平台实现自身成长，系统影响便真正发生。

在可持续性探索上，团队基于稳定的数字化运营模型精算每一课时的成本，并通过腾讯公益平台实现社会化募捐，公众捐赠转化率达行业平均水平的2.3倍，以社会资金反哺项目运转，走出一条不依赖单一输血、可自我造血的可持续路径。

目前，SQI已经全面融入腾讯SSV的社会价值创新行动中，通过聚焦核心解决社会议题的目标，制定可量化指标并定期回顾，不断迭代为一套融合战略管理、目标管理与量化测量的发展性管理评估方法。未来SQI也将继续与行业开放共创，持续推动和进化社会价值创新探索的路径和方法，期待与各方形成共识，共创价值和共享成果。

员工向善： 向下扎根，向外生长

向善从来不是一句口号，
而是一个个具体的人在具体的事上持续行动。
腾讯将员工向善实践视为“科技向善”使命愿景落地的重要路径
——当员工的专业能力与善意结合，
当个体的行动汇入组织的支撑体系，
善意便不再只是一时的热情，而是能扎下根来，持续生长。

内部生态纵深发展: 从业务融合到价值溢出

善意发自内心, 但它需要被理解、被支持、被同行者激励, 才能更加茁壮生长。企业文化部、SSV、党委、团委、妇联与各业务团队协同推动, 将向善实践与公司产品、业务深度融合, 让员工的善意能够在工作场景中自然发生、持续生长。2025年, 这一生态在多个维度上实现了进一步纵深发展。

双向赋能, 向善与业务同行

员工向善实践与公司业务的结合由来已久, 路径也愈加多元——或以业务核心技术能力探索社会议题的解决方案, 发起常态化志愿活动; 或以志愿者身份深度参与业务落地, 将专业能力转化为面向社会的服务; 或把向善实践融入产品研发与用户调研流程, 在服务社会的同时为业务创新积累真实洞察。2025年, 这一探索继续向纵深生长, 业务发展与向善实践之间不是平行运行的两条线, 而是在持续渗透中相互成就, 员工的善意也从“工作之余”融入到“工作之中”。

25515
2025年
25515位腾讯志愿者向善同行

1113
1113场向善实践

88257.5
总计88257.5小时服务时长



当“用户画像”变成了张爷爷和李奶奶

IEG员工carrieycao所在的团队正在研发一款适老化脑力锻炼小游戏。为了让产品真正契合老年人需求, 她把做公益和用户调研结合起来, 走进社区为老人讲解健脑知识, 同时观察他们的互联网使用习惯。“原本以为老年人对互联网很陌生, 结果一位大爷当场用手机拍照、AI生成视频发到群里。另一位80岁的阿姨, 日常最爱听霸总小说。”这些鲜活的反馈最终回流到产品设计中, 让一款服务老年人的小游戏, 真正建立在对老年人的理解之上。

模式进化，行动沉淀为体系

经过多年实践沉淀，部分明星项目已从最初的单点尝试成长为具备完整价值闭环的成熟模式——以数字教育向善实践为例，依托SSV数字教育实验室的课程研发、平台能力与落地网络，逐步搭建起一套阶梯式的员工参与体系，能够承接从轻度志愿到主理人深度投入的不同需求。员工在持续的深度参与中获得专业成长，也为社会议题贡献更持久的力量。

✦ 2234名AI启蒙官，送去孩子们的人工智能第一课

案例

数字教育向善实践的课程体系随着社会需求持续迭代更新。2025年，面对AI教育资源城乡分配不均、AI师资严重短缺的现实，SSV数字教育实验室联合顶尖高校研发面向青少年的人工智能通识课程。此后，腾讯党委与实验室共同发起“AI启蒙官”项目，招募2234名党员和员工志愿者，依托企鹅支教平台以线上数字支教等形式为孩子们送去“人工智能第一课”。项目已在河北资源欠发达地区落地300个班、覆盖学生9660人；联合南山区团委打造“4点半课堂”，赋能11所学校53个班级、已开课34个班、覆盖1874名学生；并在深圳2500个党群服务中心持续推进落地。

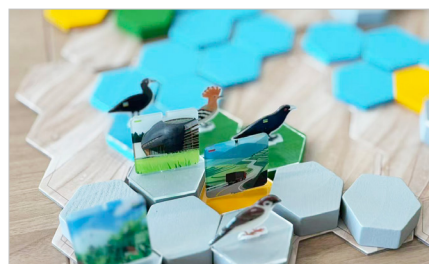
影响破圈，善意向外辐射

当向善实践在公司内部扎下足够深的根，它自然会向外生长。一些完全由员工自发萌芽的项目，正在突破公司边界向社会延伸——从改善自身办公环境出发，到与专业机构合作开展科学调研，再到开发公众教育产品走进社区，员工的善意借助公司平台和资源支撑，逐步辐射为更广泛的社会影响。

✦ 从一只坠地的雀鹰，到一款走进社区的桌游

案例

2022年10月，腾讯员工在深圳、北京办公楼下先后发现撞击玻璃坠地的鸟类，其中包括国家二级保护动物雀鹰。由此，腾讯志愿者联动“全国防鸟撞行动网络”开展系统性调研，推动深圳滨海总部率先完成适鸟化改造，监测数据验证鸟撞频率显著下降。截至2026年6月，已有496人次志愿者参与巡查，北京总部、北京亚洲金融中心及深圳总部园区局部区域陆续完成改造。2024年起，志愿者通过自研的野朋友计划小程序上报数据，巡查记录汇入更广泛的公民科学网络。2026年，员工携手多方推出防鸟撞桌游《鸟与城》，量产后将走进社区普及生态保护理念。三年间，一个员工自发的小项目，成长为连接专业机构、产品资源和社区公众的完整链条。



《鸟与城》桌游

外部生态扎实搭建： 从广泛链接到深度共创

内部生态激发员工善意，外部生态则让善意落到实处、产生持久价值。经过多年沉淀，员工向善实践已与众多外部公益机构建立起稳定的合作关系，与腾讯公益慈善基金会的协同也日趋紧密。2025年，这一外部生态从“广泛链接”进一步迈向“深度共创”——合作网络持续加厚，互动关系向纵深发展，社区一线成为内外生态最活跃的交汇点。

厚植基底，拓宽向善合作网络

“微爱员工向善计划”鼓励员工成为向善实践主理人，与外部公益机构共创可持续的公益和志愿服务项目。2025年，已有超过20家公益机构通过该平台与员工向善实践深度连接，输出超过100场可长期参与的高质量志愿服务，公益实践的“土壤”愈加肥沃。

深度互动，从参与者到发起者

外部生态的纵深不只体现在合作机构数量上，更在于互动关系的质变。通过“向善合伙人”聚会、公益机构年度复盘会等机制，员工志愿者得以走进机构，了解公益项目从资源筹集、项目执行到受助者反馈的完整链条。这种深度理解正在催生新的变化：越来越多的员工从参与者转变为发起者，主动策划和主理自己的向善实践项目；公益机构也在互动中更好地理解员工的参与偏好，持续优化项目设计，形成双向促进的良性循环。



向善合伙人聚会，厦门市曙光救援队走进腾讯，员工志愿者体验救援设备

20

2025年，已有超过20家公益机构
通过该平台与员工向善实践深度连接

100

输出超过100场
可长期参与的高质量志愿服务

扎根社区，做身边的好事

外部生态的“扎实”，最终要落到社区一线的真实行动中。2025年，内外部生态在社区层面实现了更紧密的交汇——公司多部门协同提供组织保障与资源支持，外部公益机构输出专业能力和服务网络，员工发挥个人专长深度参与，三方围绕真实社区需求形成合力，让向善实践从远方的事变为发生在公司楼下、社区隔壁的日常。

“社区友好计划”是这一模式的集中体现。计划由党群工作部、SSV业务管理部、企业文化部（腾讯志愿者协会）、腾讯公益慈善基金会共同发起，与社区公益机构合作，围绕真实社区需求联合推出员工可常态化参与的向善实践项目。员工参与后形成的公益金按一定比例捐赠至合作机构，帮助其扩大服务范围、提升服务质量。目前已开展助残、青少年关怀、长者数字能力提升等多类项目，覆盖北京、深圳、上海、成都、重庆、广州六地，超3000位员工和员工家属参与，累计贡献超30000小时志愿服务时长。

3000

超3000位员工和员工家属参与

30000

累计贡献超30000小时志愿服务时长



一条红围脖，解锁一份康复支持

案例

2025年底，“社区友好计划”发起“红围脖行动”。我国12岁以下脑瘫儿童约178万，童年大多在重复枯燥的康复训练中度过。得益于公益金配捐机制，志愿者每编织完成一条红围脖，即为中国福利基金会灯塔行动“站向未来计划”解锁1500元公益金，全部用于社区脑瘫儿童的系统康复训练。活动吸引近2000名志愿者加入，成为目前员工参与人数最多的单项向善实践活动，一共编织完成1538条红围脖，送达全国13家儿童福利院，为社区儿童康复训练筹集151万元公益金。



持续赋能，让向善更容易发生

在产品层面，2025年“员工向善实践”小程序重点围绕公益金模式升级、积分兑换系统、多维度数据分析及消息推送机制等核心能力进行升级，形成覆盖主理人、志愿者等人群维度和项目、活动、公益金等业务维度的数据体系与分析看板。向善广场以画廊模式呈现向善故事，鼓励员工分享自己的经历、也为他人的故事点赞助力。小程序首页全新改版，聚焦志愿者核心关注点，突显个人数据、强化公益金使用、推荐适合的活动，同时打通微信状态能力和小红花机制，让参与向善活动成为一种可分享、可感知的日常。

在制度层面，2025年，向善积分正式推出，员工可在向善小程序内完成积分任务，兑换权益或周边礼品。公益金与公益假制度持续运行——员工每捐出100元或参加志愿服务1小时，公司即向其公益金账户配捐100元，员工可将公益金再次捐至公益项目；每位员工每年亦可申请1天公益假用于公益行动。从产品到制度的持续完善，让员工参与向善实践的门槛更低、体验更好、动力更足。

附录

关于本报告

本报告是腾讯控股有限公司发布的第5份可持续社会价值报告（之前年份称“社会责任报告”），涵盖了公司2025年在社会责任、社会价值关键议题上的管理方法与工作绩效。

时间范围

2025年1月1日至2025年12月31日，部分内容往前后年度适度延伸。

编制依据

- 联合国2030年可持续发展目标（SDGs）
- 国际标准化组织 ISO 26000 《社会责任指南（2010）》
- 中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

数据来源

报告中所使用数据均来自腾讯正式文件、统计报告或有关公开资料。

称谓说明

为了便于表述和阅读，报告中“腾讯控股有限公司”以“腾讯”“我们”或“公司”表示。

报告获取

您可以登录腾讯官网：www.tencent.com下载报告电子版，如对报告的内容有疑问或建议，请通过电子邮件CSR_report@tencent.com与我们联系。

关键绩效表

指标		2025年	2024年	2023年
经济收益	总收入（亿元）	7,517.66	6,602.57	6,090.15
	盈利（亿元）	2,596.26	2,227.03	1,576.88
产品责任	消费互联网业务客服体系受理用户投诉量（亿宗） ¹	1.86	1.54	0.44
	产业互联网业务客服体系受理用户投诉量（万宗）	1.0561	1.5141	2.0059
供应商数量	供应商总数（个）	30,173	32,444	39,824
	其中：中国内地（个）	25,219	27,248	32,973
	其他国家及地区（个）	4,954	5,196	6,851

指标 ²		2025年	2024年	2023年
温室气体	温室气体排放总量（范围一、二、三）（吨二氧化碳当量） ^{3,4,5}	5,965,348.0	6,056,610.1	5,793,823.7
	单位营业收入温室气体排放量（吨二氧化碳当量/百万元人民币） ^{3,4,5}	7.9	9.2	9.5
	范围一排放量（吨二氧化碳当量）	78,025.7	121,466.0	275,373.5
	范围二排放量（吨二氧化碳当量） ⁶	2,548,941.3	2,863,848.7	2,561,328.3
	范围三排放量（吨二氧化碳当量）	3,338,381.0	3,071,295.4	2,957,122.0
能源	能源消耗总量（兆瓦时） ⁷	8,715,193.3	6,476,849.0	5,165,168.2
	单位营业收入能源消耗总量（兆瓦时/百万元人民币）	11.6	9.8	8.5
	直接能源消耗量（兆瓦时）	34,065.8	34,702.7	37,373.3
	汽油（升）	94,337.1	95,428.2	91,118.9
	柴油（升）	823,754.8	725,147.5	1,208,688.0
	天然气（立方米）	2,316,979.1	2,465,131.0	2,272,886.4
	间接能源消耗量（外购电力）（兆瓦时）	8,681,127.5	6,442,146.3	5,127,794.9
	用电量（兆瓦时）	8,669,131.7	6,429,609.9	5,114,669.0
	其他间接能源消耗量（兆瓦时） ⁸	11,995.8	12,536.4	13,125.9
	绿色电力消耗量（兆瓦时）	4,207,986.8	1,416,661.9	632,588.6
	绿色电力采购（兆瓦时） ⁹	4,133,335.7	1,364,625.9	604,277.1
	现场可再生能源电力（兆瓦时）	74,651.1	52,035.9	28,311.5
	绿色电力消耗量占比（%）	48.5	22.0	12.4

指标 ²		2025年	2024年	2023年
水资源	耗水量（吨） ¹⁰	12,151,404.1	10,370,588.3	8,191,328.4
	单位营业收入耗水量（吨/百万元人民币）	16.2	15.7	13.5
废弃物 ¹⁵	电子设备回用量（吨） ¹¹	4,980.3	4,380.8	4,298.5
	电子废弃物资源化利用量（吨） ¹²	759.9	649.0	369.7
	无害废弃物处置量（吨） ¹³	33,617.5	33,097.8	46,536.4
	单位营业收入无害废弃物处置量（千克/百万元人民币）	44.7	50.1	76.4
	有害废弃物处置量（吨） ¹⁴	4,601.4	3,105.8	1,321.7
	单位营业收入有害废弃物处置量（千克/百万元人民币）	6.1	4.7	2.2

指标		2025年	2024年	2023年
雇佣 ^{16,17}	员工总数	87,412	81,740	76,239
	按年龄划分的员工人数			
	30岁以下	34,911	33,113	30,968
	30到50岁	52,072	48,271	44,963
	50岁以上	429	356	308
	按性别划分的员工人数			
	男性	58,812	55,293	51,514
	女性	28,600	26,447	24,725
	按管理层级划分的员工人数			
	管理层	6,920	6,451	6,861
	非管理层	80,492	75,289	69,378
	按地理区域划分的员工人数			
	中国内地	85,460	79,768	74,398
	其他	1,952	1,972	1,841
	按雇佣类型划分的员工人数			
	正式员工	87,412	81,740	76,239
	其他类别	5,566	3,424	2,615

指标		2025年	2024年	2023年
员工流失 ¹⁸	总流失率	15.9%	20.1%	23.9%
	按年龄划分的员工流失率			
	30岁以下	21.5%	27.7%	33.0%
	30到50岁	12.1%	14.8%	17.0%
	50岁以上	18.6%	20.5%	20.3%
	按性别划分的员工流失率			
	男性	15.2%	18.7%	21.7%
	女性	17.4%	22.9%	28.4%
	按地理区域划分的员工流失率			
	中国内地	15.7%	20.1%	23.9%
	其他	22.4%	19.4%	22.1%
健康与安全 ¹⁹	因工死亡人数	0	0	0
	因工死亡比率（因工死亡人数/百万工作小时） ²⁰	0.00	0.00	0.00
	因工受伤人次	79	69	37
	因工受伤比率（因工受伤人次/百万工作小时） ²¹	0.46	0.42	0.24
	因工伤损失的工作天数	2,671	2,992	1,548
发展与培训 ²²	按性别划分的受训员工百分比			
	男性	96.7%	96.4%	93.3%
	女性	89.3%	92.2%	83.6%
	按管理层级划分的受训员工百分比			
	管理层	95.9%	95.9%	98.7%
	非管理层	94.1%	95.0%	89.3%
	按性别划分的员工平均培训时数			
	男性	19.1	15.5	12.2
	女性	19.1	14.9	12.1
	按管理层级划分的员工平均培训时数			
	管理层	32.7	21.3	14.4
	非管理层	17.9	14.8	11.9
社区	腾讯公益平台			
	全年获得筹款项目数量（万个）	0.56	1.09	1.53
	筹款总额（亿元）	34	43	68
	用户捐赠参与人次（亿次）	5.90	4.40	1.60

注：

1. 消费互联网业务客服体系受理各类产品的用户反馈与举报，包括对腾讯自身平台产品相关的反馈或投诉，以及对第三方内容疑似违反社区准则的举报。
2. 我们2025年的环境数据披露范围扩大至涵盖集团本部及我们直接管理的全资子公司，不包括腾讯音乐娱乐集团和阅文集团。经分析，范围的扩大对环境历史数据不具有重大影响。
3. 我们的排放物主要为温室气体。温室气体核算覆盖《京都议定书》界定的全部七种温室气体，包括：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。
4. 我们按照《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》、SBTi《信息和通信技术行业科学碳目标设定指引》以及《ISO14064-1:2018温室气体盘查标准》计算温室气体排放。我们将碳抵消仅作为绿色电力转型以及减排行动的辅助手段，暂未使用碳信用抵消排放。范围一、二、三的温室气体排放量已通过SGS核查。
5. 温室气体排放总量数据采用基于市场的方法计算。2025年，我们使用基于位置的方法计算的范围二排放量为4,906,182.6吨二氧化碳当量。
6. 范围二中的中国地区电力排放使用中华人民共和国生态环境部发布的全国电网平均排放因子计算。
7. 能源消耗总量参照中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2020) 中的系数进行计算。
8. 其他间接能源消耗量包括采购的热力。
9. 包括购电协议和绿色电力证书。
10. 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。
11. 回用的电子设备包括旧服务器及其相关部件。
12. 在电子废弃物的处置上，我们践行了3R原则。我们将废硬盘进行消磁、破碎处理，在保证信息安全的前提下，硬盘破碎颗粒由有资质的机构循环利用。
13. 无害废弃物包括办公垃圾、厨余垃圾以及废旧电子设备（如笔记本、显示器、服务器等）。
14. 办公大楼产生的有害废弃物主要来自打印机的废弃硒鼓和墨盒。数据中心产生的有害废弃物主要包括废弃的铅酸蓄电池及销毁的硬盘组件。我们100%的有害废弃物均交由有资质的第三方进行妥善处置。
15. 我们主要提供线上产品以及服务，包装材料相关数据不适用。

16. 员工指本公司正式员工，范围包括集团本部及其直接管理的全资子公司。其他类别包括来自前述相同实体的顾问和实习生。
17. 2025年，员工数据披露范围扩大至涵盖集团本部及我们直接管理的全资子公司，不包括腾讯音乐娱乐集团和阅文集团。腾讯 2025 年报及业绩公告的员工总数为115,849人，包括集团本部、子公司和并表投资公司的员工。
18. 员工流失包括因离职、解雇、退休而离职的正式员工人数。
19. 数据来自人力资源团队记录并经人力资源和社会保障局核实的事件。在中国内地，此类事件（如有）将由人力资源团队申报并由地方人力资源和社会保障局认定。2023年已回溯调整的数据反映了员工在新冠疫情后逐步重返工作场所，差旅减少的情况。
20. 因工死亡比率指每百万工作小时的因工死亡人数。
21. 因工受伤比率指每百万工作小时的因工受伤人次。
22. 腾讯学堂为集团本部正式员工提供精选培训课程，目前课程已部分向直接管理的全资子公司正式员工开放。

指标索引

目录		CASS-ESG 6.0 指标	GRI 指标
致辞		A1, P2	2-6
可持续价值观		G1.1.7 G1.1.11-1.1.12	2-17, 2-22
数智普惠： AI融入生活，让美好触手可及	智享服务，打造数字生活温暖底色	S1.2.1, S1.2.5, S2.1.13, S4.1.1-4.1.2	2-6, 2-7, 2-8, 2-16, 203-1
	智创内容，构建数字内容共生生态	S2.1.2-2.1.3, S2.1.13, G2.2.1-2.2.2	2-6
	智护安全，筑牢数字空间可靠屏障	S2.1.3, S3.4.1, S3.4.3	418-1
产业赋能： AI深入实体，激活千行百业新动能	筑牢技术底座，夯实产业智能化根基	S2.1.3-2.1.4, S2.1.9-2.1.10, S2.1.13, S3.4.1, S3.4.3	2-6, 203-1
	深入场景落地，释放数智赋能实效	S2.1.12-2.1.13	2-6
	共建开放生态，汇聚产业创新合力	S1.2.1, S1.2.5, S2.1.3, S2.1.13, S3.1.4	2-6, 203-1
生态共创： AI链接多方协同，破解复杂社会议题	技术惠民，以产品创新回应社会需求	S1.2.1, S1.2.5, S2.1.3, S2.1.13	2-6, 203-1
	创新聚力，以多元资助推动可持续发展	E1.1.16, E2.3.3-2.3.4, S1.1.2, S1.1.4, S1.2.1-1.2.2, S1.2.5, S2.1.3, S2.1.12-2.1.13	2-6, 203-1, 413-1
组织创新，让向善可持续	科学评估，牵引价值进化	G1.1.2, G1.1.5, G1.1.9-1.1.11	2-22
	员工向善：向下扎根，向外生长	S1.2.1-1.2.4 G1.1.2, G1.1.5, G1.1.11	203-1, 2-29
附录	关于本报告	P1	2-3
	关键绩效表	A2	/
	指标索引	A3	/
	读者意见反馈	A6	/

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为了持续提升报告编制水平，推动公司在社会责任及社会价值方面的管理和实践能力，我们诚挚地邀请您反馈真实感受和热心建议，请您不吝赐教！

相对于腾讯，您的身份是：

- ☐政府
- ☐投资者
- ☐员工
- ☐用户
- ☐供应商 / 承包商
- ☐合作伙伴
- ☐同行
- ☐社区和公众
- ☐非政府组织
- ☐媒体
- ☐其他 _____

您对本报告的总体印象：

- ☐很好
- ☐较好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐很差

您更关注报告在哪方面的议题披露（可多选）：

- ☐让社交更通畅
- ☐让内容更美好
- ☐让生活更便利
- ☐让就业更开放
- ☐捍卫用户隐私
- ☐坚持技术创新
- ☐推动云网融合
- ☐纾解小微困境
- ☐发展智慧产业
- ☐夯实安全基础
- ☐公益数字化
- ☐乡村振兴
- ☐基础科学
- ☐社会包容
- ☐教育创新
- ☐社会应急
- ☐文化传承
- ☐绿色低碳
- ☐稳健发展
- ☐双碳落地
- ☐员工成长
- ☐用户满意
- ☐其他

您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上：

- 披露信息量：☐很高 ☐较高 ☐一般 ☐较低 ☐很低
- 版式设计：☐很合理 ☐较合理 ☐一般 ☐较差 ☐很差
- 可读性：☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

对于提升腾讯可持续社会价值报告编制水平和可持续社会价值工作水平，您还有哪些好的建议？

腾讯可持续社会价值报告 (2025)

由腾讯可持续社会价值事业部编制



腾讯 SSV 官方微信



扫码联系我们

报告出版的环境考虑

纸张：采用环保纸张印刷

油墨：采用环保油墨以减少空气污染

