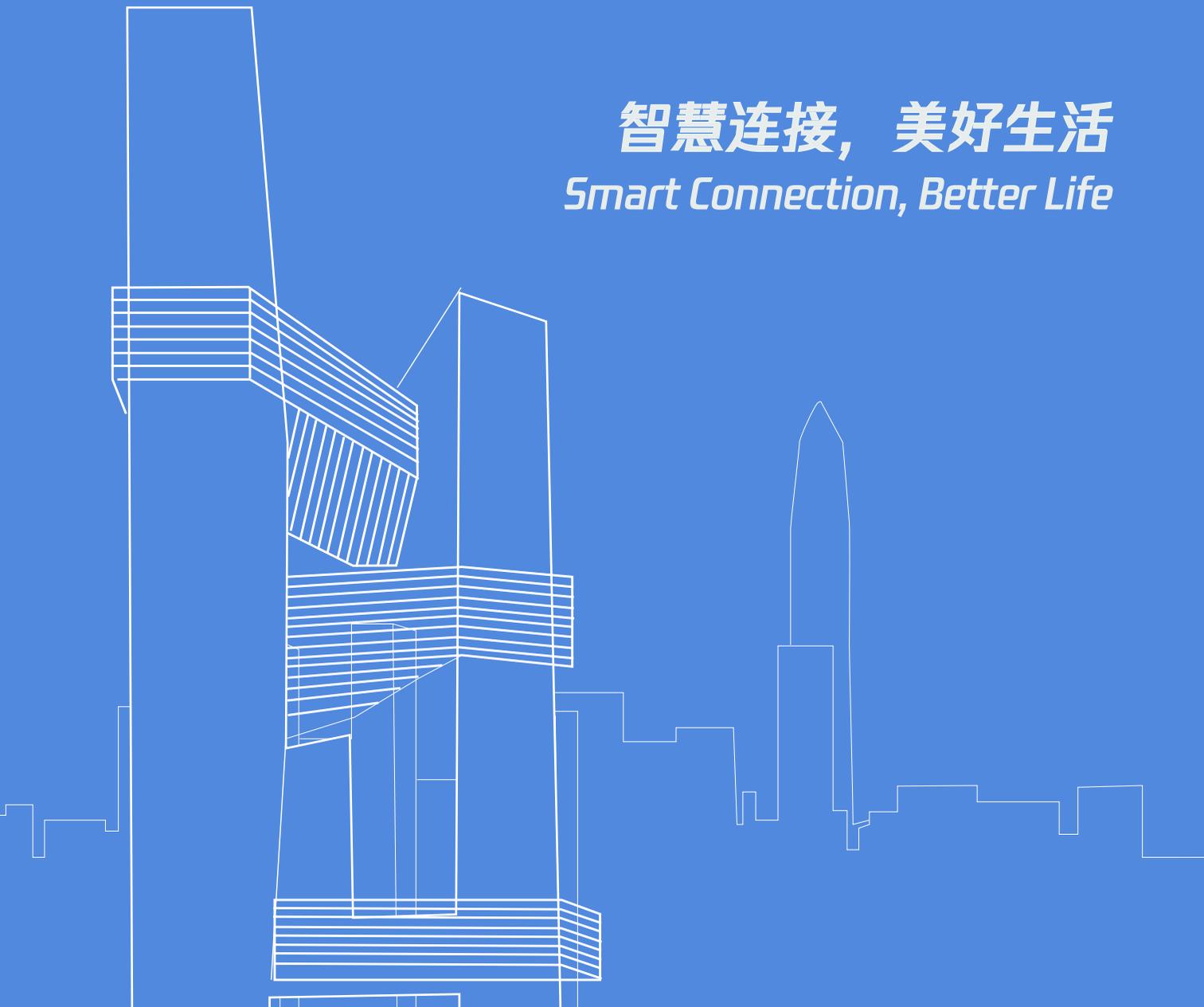


2017

Tencent  
Corporate Social  
Responsibility Report  
腾讯企业社会责任报告

Tencent 腾讯

智慧连接，美好生活  
Smart Connection, Better Life





# CONTENTS

## 目录



## 01

### 004 高管致辞

- 006 1.1 马化腾：用数字创新提升每个人的生活品质
- 008 1.2 刘炽平：把社会责任融入每一款产品
- 010 1.3 陈一丹：科技向善 用智慧连接新智能时代

## 02

### 012 公司治理

- 014 2.1 公司管治
- 016 2.2 责任管理

## 03

### 018 连接你我，让生活更加精彩

- 020 3.1 微信，是一种生活方式
- 026 3.2 QQ，年轻有态度，科技有温度
- 030 3.3 腾讯安全，为连接保驾护航
- 034 3.4 腾讯网，坚持内容价值回归
- 040 3.5 腾讯公益，让每一个微小的善行更有力量

## 04

### 048 连接行业，让生活更加便捷

- 051 4.1 互联网+智慧医疗
- 053 4.2 互联网+智慧人社
- 054 4.3 互联网+智慧警务
- 055 4.4 互联网+智慧交通
- 057 4.5 腾讯慧眼，实名核身新方式
- 058 4.6 腾讯慧聚，打造智慧政企

## 05

### 060 连接社会，创新方式思考传统问题

- 062 5.1 互联网+乡村，助力乡村振兴
- 064 5.2 互联网+文化保护，让传统文化焕发新活力
- 066 5.3 互联网+未成年人保护，守护稳稳的幸福
- 070 5.4 互联网+青少年发展，激励新青年

## 06

### 072 连接自然，贡献绿色智慧

- 074 6.1 用科技，找到可持续发展之道

## 07

### 078 连接员工，员工是公司的第一财富

- 080 7.1 薪酬福利，保障员工高品质生活
- 081 7.2 多层次培训，推动员工自我提升
- 084 7.3 员工公益，让爱融入生活
- 087 7.4 包容自由，让“幸福工作，快乐生活”成为现实

## 08

### 090 腾讯：科技+文化，连接美好未来



- 94 指标索引
- 95 关于本报告
- 96 意见反馈表

01

Executives' Message

## 高管致辞

---

# Chairman's Message

## 董事会主席致辞

用数字创新提升每个人的生活品质

马化腾

腾讯创始人

腾讯董事会主席兼首席执行官

腾讯公益慈善基金会联席发起人

腾讯公益慈善基金会荣誉理事长

十九年来，我们见证了中国互联网产业从小到大的发展历程。今天我们站在新的历史起点上，迎接数字化浪潮的全面到来。

这一年，整个经济社会进入了全面数字化转型升级的历史阶段，无论是广度还是深度，都是前所未有的。从广度上看，数字化进程已经从经济产业迅速扩展到民生、政务等等领域，正在覆盖社会生活的方方面面。从深度上看，以互联网代表的数字技术正在与各行各业深度融合，数字创新正在融入每个垂直领域的血液。

以互联网为基础的数字平台，正在从“多用户”平台，变成“全用户”平台。数目庞大的商业企业、政府机构和公益等社会组织正不断成为数字平台的使用者。随着用户迅速扩容，这对互联网公司的业务模式、组织形态和企业责任等都将提出新的要求。我们需要努力成为一家不断追求更好承担社会责任的、可持续经营的商业企业。

在数字时代，我们的员工、用户、股东、合作伙伴、公益组织、所在社区等利益相关方，就像自然生态中的山、水、林、田、湖、草，变得越来越交融起来，大家的命运也更紧密地连接在一起，共同构成“数字生态共同体”。

数字时代没有旁观者。作为平台型生态公司，腾讯宁可多尽一份责任，也要让生态少一分危害。我们深深地植根于“数字生态共同体”，我们有责任呵护整个生态的可持续发展，保护数字生态的“绿水青山”。无论是在技术投入和商业合作领域，还是在网络安全与隐私保护方面，我们都努力为业界提供腾讯方案和样本。我们希望努力做正确的事，为实现共生共赢、生生不息的社会而共同努力。

微信，已经成为中国第一个月活跃超过10亿（以报告发布时计）的国民应用。我们希望数字产品和服务让尽可能多的人能“用起来”，“用得好”，特别是让弱势群体、老少边穷，也能够分享数字红利；我们希望利用数字平台的优势，解决公共服务“最后一公里”的问题，让更多的人能够受惠于政府等公共服务机构的数字化转型升级；我们希望作为数字化助手，帮助各行各业通过数字创新降本增效，实现指数增长；我们希望帮助更多创业者和创业企业，借助我们的能力和工具箱，成长为独角兽；我们希望粤港澳能够有更多的交流融合，激发湾区青年更多科技创新的热情；我们还希望助力公益组织，通过数字技术破解公益信任的“黑盒子”，让每一个微小的善行更有力量……

总之，我们希望数字化能够创新地提升每一个人的生活品质。这是我们的初心所在，也是腾讯的使命所在。让我们环抱初心，而不仅仅空谈梦想；让我们脚踏实地，而不是自高自大。腾讯把“科技+文化”作为新的战略方向，大家正朝气蓬勃地往前冲：“新科技骨头”有待锻炼强壮，“新文创血肉”需要成长丰满。责任在肩，我们迈着坚实的步伐奔向未来！让我们一起携手努力！

——马化腾

# President's Message

## 总裁致辞

把社会责任融入每一款产品

刘炽平

腾讯公司总裁

腾讯公益慈善基金会联席发起人

腾讯公益慈善基金会理事

刘炽平

我们迎来了公司与互联网科技行业高速成长的一年。我们所肩负的责任，正在与我们的用户、产品和市值规模一起，变得更加引人注目。腾讯正在进入一个新的阶段：我们在“科技+文化”的方向上大步前进，正在成为一家以互联网为基础的科技与文化公司。

作为国民应用，微信引领着互联网生态的健康发展。在2017年带动社会就业规模达2030万人，四年来翻了一番；直接带动信息消费2097亿元，自2014年以来年均增长超30%。微信小程序正式上线短短一年，小程序已深入电商、零售、生活服务、政务民生等多个行业的“五脏六腑”，成为腾讯智慧零售解决方案的重要工具，让“万物互联”加速变为现实。

面对亿万年轻的“互联网原住民”，如何帮助和支持他们在数字时代实现自我价值，并为社会发展作出贡献，是QQ肩负的一项重要社会责任。拥有社交和AI双引擎的“QQ看点”，已成为当下“距离年轻人最近的地方”。“QQ全城助力”在寻找失踪儿童和在线寻找“熊猫血”的公益实践中，凸显了腾讯把社会责任融入产品的理念。

在网络安全领域，腾讯建立了七大安全实验室，守护着亿万用户的信息和隐私安全。特别是在打击电信网络诈骗领域，我们联合社会各界建立起了以大数据为引擎的守护者联盟，并逐渐形成了共建安全生态的“腾讯模式”。

在新闻资讯领域，腾讯手Q新闻从2017年3月起，针对12岁以下低龄用户推出了儿童版本的新闻，让低龄用户能够获得安全、真实、有质量保证的内容，用优质内容守护健康童年。腾讯坚守内容价值回归和保护原创的理念，通过数字技术与媒体专业性的结合，与新时代的媒体人和创作者们共同探索媒介融合，并致力于以更精准的方式，为大众传递最优质的内容，让信息真正帮助到社会价值创造。

在公益领域，我们促成的中国第一个互联网公益日——99公益日，正在成为国内数百家公益组织、知名企业等一年一度全民公益活动。从2015年发起至2017年，参与人数从205万人次增加到1268万人次，用户捐赠额从1亿元增加到8亿元。2017年99公益日总计筹集善款金额超过13亿元，为6466个公益项目贡献力量。99公益日正在一次次刷新国内互联网募捐的纪录。我们还致力于通过互联网技术与能力促成最透明的公益行为、最开放的公益伙伴、最创新的公益实践、最全面的公益资讯。

越来越多的商业企业和公共服务机构正在成为新的腾讯用户，我们仍然延续多年来坚持的开放理念，以公司多年积累的技术和能力助力各行各业进行数字化转型升级。我们提出了“Make AI Everywhere”，并将新兴的AI等先进技术运用于社会责任的实践。例如，腾讯集合AI Lab、优图实验室、架构平台等多个人工智能团队能力，将图像识别、大数据处理、深度学习等领先技术与医学跨界融合，推出首款人工智能与医学结合的AI产品“腾讯觅影”，助力医生对疾病的早筛、早诊、早治，让更多患者享有更优质的医疗服务，让技术更有温度。2017年“腾讯觅影”已在国内十几家三甲医院落地，每月辅助医生阅读医学影像超100万张，辅助临床医生提升对早期食管癌等疾病的筛查准确率和效率。

作为一家以互联网为基础的科技和文化企业，腾讯还一直在探索如何利用数字化技术为故宫、敦煌、长城等提供文化保护数字解决方案，让传统文化能够传承到下一个千年。同时，我们也深刻看到，随着移动互联网的发展，网络游戏在给社会文化带来正向价值和未来探索意义的同时，也给未成年人成长带来新的社会问题。为此，腾讯推出了成长守护平台，并积极探索功能游戏，希望能够让未成年人避免沉迷，并通过寓教于乐从游戏中收获成长。

总之，我们希望发挥科技之能与文化之力，让我们更好更多地承担社会责任，让“科技+文化”能够提升每一个人的生活水平。我们很高兴地看到，越来越多的组织、个人与腾讯一起向前迈步。让我们共同努力！

——刘炽平

# Advisor Emeritus' Message

## 终身荣誉顾问致辞

科技向善 用智慧连接新智能时代

陈一丹

腾讯创始人

腾讯公益慈善基金会联席发起人



过去两年，我们继续在科技高速发展中成长，持续为社会赋能，带来新的变化。

微信月活跃用户突破十亿，QQ 广受新生代网民欢迎，我们正在通过“连接一切”的能力，构筑起人们迈向美好生活的通路。

2017 年 1 月 9 日，微信小程序正式上线。短短一年，小程序已深入电商、零售、生活服务、政务民生等多个行业的“五脏六腑”，人们也越来越习惯在各种生活场景中使用小程序。作为“腾讯连接器的先锋”，小程序正加速将“万物互联”变为现实。

腾讯秉持科技赋能的初衷，凭借自身在云计算、大数据、人工智能等方面的独特优势，通过垂直领域各个行业深度融合，海量创新技术和应用在这里开枝散叶，为整个社会生产生活方式的进步，创造了无限的机会和可能。

能力越大，责任越大。

过去，我们用科技力量推动行业进步、提升社会效率，通过互联网+、互联网公益输出能力，承担起企业的社会责任。而今，科技行业演化成生态力量，科技和社会的融合越来越深。科技超越工具属性，令科技自身的行为准则变得愈发重要。

十年前，我们是中国第一家成立公益慈善基金会的互联网企业。秉承初心，2017 年我们在行业率先设立了企业社会责任奖。“腾讯 CSR（企业社会责任）奖”分设“腾讯创益奖”和“腾讯责任奖”两个板块，这不仅是在公司内部推动社会责任工作融入运营、落地实施，更是首倡“科技向善”的主张和行动指南。

面向社会，我们倡导全民公益；公司内部，我们力行全业务公益。在这份报告中，可以清晰看到，除了大家熟知的腾讯公益平台、99 公益日外，我们用数字技术来传承文化遗产、推动数字政务让群众少跑腿、开展守护者计划反诈骗、开展辟谣工作让家人远离伤害，腾讯全业务链条都有可圈可点的公益亮点。

可以说，做有温度的科技产品，公益之心已成为腾讯的产品自觉。

毋庸讳言，近年来科技本身带来问题也在凸显，比如在使用数据提供更好的消费者体验和侵犯隐私之间的“隐私矛盾”，科技产品、游戏带来的网络沉迷，这些问题有的可以用创新的科技力量化解，有的则需要更好的顶层设计。

我们更深知实践的力量，去解决不断出现的新问题。各个业务部门在自发尝试，游戏部门除了完善防沉迷系统，更通过“一周一小时，不插电的陪伴”这样的线下活动倡议，鼓励家长多陪孩子，用功能性的设计来引导用户，我们也期望通过持续和微小的行为改变，态度为先，系统协作，能够最终取得积极成效。

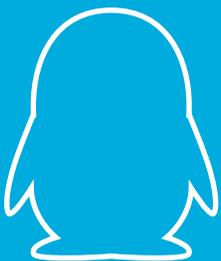
腾讯基金会 2009 年发布“新乡村行动”计划，迄今探索发展九年了。“为村”在新形势下发展势头良好，这是在我们持续努力下取得的成果，也是我们用实践实现愿力的一个小故事。公益和社会责任不是靠一朝一夕，而是涓滴成河、树木成林的过程。

技术裂变的速度还在加快，我们的工作方式、生活方式、教育方式都将发生革命性变化，支付、医疗、出行、消费都会被重构。而且，我们已看到人工智能、生物技术、万物互联正如喷薄欲出的红日，面对加速发展的新科技时代，科技行业不仅要有技术的前瞻，更要有良善的守望，坚守公益、不忘初心。

智慧这个词启示我们不仅要有智能，更要有慧心。让我们用人类智慧，引导技术和产品放大人性之善，让科技向善，创造更加美好的生活。

——陈一丹

02



Corporate Governance

## 公司治理

---

时间是客观的见证者。十九年以来，腾讯始终将企业发展的使命与社会责任担当融为一体。在经营实践中，腾讯结合自身的互联网属性，将社会责任融入到企业的经营里，使之成为腾讯发展战略的一部分。在腾讯，利益相关方们因连接而相聚、融合，共同应对社会挑战，解决社会问题，共同打造一个繁荣的腾讯社会责任生态圈，为腾讯也为数字中国的健康发展注入了生命力。

## 2.1 公司管治

腾讯控股有限公司成立于 1998 年 11 月，为中国领先的互联网增值服务提供商。公司遵循《公司法》、香港联交所上市规则等法律法规及制度要求，构建起现代公司治理架构。

- 腾讯建立单一董事会，独立非执行董事占本公司的董事会人数三分之一以上，并下设审核委员会、企业管治委员会、投资委员会、提名委员会、薪酬委员会等 5 个董事委员会。
- 腾讯引进内部监控制度让管理人员及董事会能确保本集团的财务状况、保障资产（包括信息）遵照监管规定。
- 腾讯承诺与任何人士进行交易时均会谨守诚信的原则。本公司的操守准则强调诚实与尊重。操守准则适用于所有雇员，并为彼等服务合约的一部分。

## 2.2 责任管理

在腾讯看来，企业社会责任是与企业的发展息息相关、不可分割的。因此“成为最受尊敬的互联网企业”这一愿景，同样也是企业社会责任的内核与外延的统一，是腾讯追逐可持续发展的重要依托。

### 腾讯企业社会责任的四个维度



为保障全平台的社会责任充分落实，腾讯于 2010 年专门成立了企业社会责任部，负责腾讯企业社会责任战略的实施，并在各部门及区域明确企业社会责任联络员，全方位推动腾讯的企业社会责任工作。



## 利益相关方与腾讯

腾讯认为，在追逐可持续发展的道路上离不开利益相关方的理解和支持。越成功的企业，越能高效、精准地管理其与利益相关方之间的相互影响，把握利益相关方纷繁复杂的要求，从而更好地响应利益相关方的要求，达到双方和谐发展的共赢局面。

腾讯利益相关方与要求				
维度	必尽责任诉求	应尽责任诉求	愿尽责任诉求	责任沟通与实践
用户	提供稳定、可靠的互联网产品服务	及时倾听用户声音，持续改善服务品质	创新产品，引领用户新的生活方式	从用户需求出发制定“连接一切”战略，满足用户体验需求，从产品、技术、设计等方面创新，提供安全、海量、便捷的服务，为用户创造新的移动生活价值
股东	完善的经营模式，合理的投资回报	及时、准确、全面、合法的公司财务、经营信息披露	面对面、多种互动形式的投资者沟通活动	建立完善的董事会，按季度公布业绩，定期举行股东大会和股东特别大会，建立专门的投资者关系部，积极与股东和投资者交流
员工	合理、健全的员工保障体系	关爱员工，提供培训与发展机会	建立多元的企业文化氛围	建立专门的人力资源部，统筹劳动保障体系，设立专门的OHS委员会，推进员工职业安全和卫生保证体系；设立腾讯学院，为员工提供不间断的培训机会
政府	依法纳税	落实国家相关政策	协助政府解决社会民生问题	设立政府事务部，统筹、规划、执行与政府合作的各类相关项目，建立与政府保持良好的定期会谈机制
商业合作伙伴	遵守商业道德、杜绝贿赂	定期的合作伙伴沟通活动	帮助合作伙伴成长	定期举行供应商大会、合作伙伴论坛等活动，沟通合作中存在的问题与潜在缺陷，帮助伙伴成长；设立完全独立运营的反商业贿赂工作组，杜绝任何损害商业合作伙伴的行为
公益组织	提供必要的资金支持	创新公益活动形式，提升影响力	帮助公益组织成长	搭建网络捐款平台，将草根公益组织推荐的公益项目与公募基金会进行衔接；通过直接资金与开放筹款平台等方式，让公益组织得到成长机会
所处社区	将互联网工具与社区发展相结合	针对特定事件的定向捐赠	开展探索性公益项目	通过腾讯基金会向社区发展项目做定向捐赠，为社区建设贡献资金和资源；利用互联网技术优势，推进智慧社区建设

## 腾讯社会责任奖

为在公司内部推动社会责任工作融入运营、落地实施，腾讯于 2017 年 4 月设立了“腾讯 CSR（企业社会责任）奖”，分设“腾讯创益奖”和“腾讯责任奖”两个板块。评奖实施近一年来，先后评选出 30 个优秀社会责任项目，激励公司内部各业务部门深入推进社会责任项目，以创新能力解决社会问题，通过智慧连接与全社会共同构建美好生活。



### 2017 年腾讯社会责任奖获奖项目一览

获奖专案	社会价值
优图天眼公益寻人解决方案	基于人脸识别助力找寻走失老人、儿童
游戏成长守护平台	设置防沉迷系统，让未成年人从游戏中收获成长，避免沉迷
手 Q 信息无障碍项目	深入挖掘视障人群需求，进行无障碍化配置
微信支付公益币专案	用户支付产生公益币，基于小程序能力实现产品设计，在短期内快速完成捐币、捐款等全流程
“清理+”公益行动	清理电子垃圾，可以做公益
QQ 比心接力	用户录制比心短视频参与接力，每 1 人成功接力，腾讯基金会将向爱佑童心项目捐出 1 元善款，助力先心病儿童救助
手 Q 腾讯新闻“少儿版”	编制儿童专属的新闻链接，为少年儿童提供专属、优质文化内容
手 Q 阅读 1 小时读书行动	读 15 分钟即可捐赠一次，一个用户可捐赠一个小时，通过捐赠读书时间，帮助贫困大学生
微信辟谣小程序	设置各类提醒、举报功能，让亲人朋友远离网络谣言

“We Remit” 港菲汇款产品	让金融服务普惠港菲这一群体
企鹅优品专案	帮助土特产、中华老字号等优质产品更好地走入寻常百姓家
天天象棋	传承振兴象棋文化，解决象棋运动员退役择业问题
安全医生	模拟线下真实患者就医流程，提供一整套完整的安全解决方案，为企业运营安全保驾护航
手机充值“回声计划”	用户相关手机充值行为，均可获得“回声能量”，可用于捐赠帮助留守儿童
还她一个梦专案	每一笔微信信用卡还款，都能捐出 10 点梦想能量，共同助力贫困地区女童实现梦想
英雄益起来	在游戏商城内看到新上架的粉红色爱心提伯斯头像，花费 6 金币购买并装备该爱心头像，即可为留守儿童贡献一份爱心
让浏览更有温度	用户每日浏览满 20 个网页，就能获得 1 个小太阳，一定数额后企业配捐，让用户与企业一起做公益
益起学习	学员在腾讯课堂在线学习 1 分钟，即可获得 1 学习积分，用户捐赠 1 学习积分，企业为捐助项目捐款 0.01 元，帮助贫困地区儿童体验优质教育
99 公益日爱心装扮活动	通过 QQ 个性装扮了解 99 公益，关心公益，参与公益
“守护者计划” 反诈骗公益	打造反诈骗公益平台，以科技力量和温暖爱心关注受骗人群
奇迹暖暖关爱流浪猫狗	号召玩家们通过完成游戏任务，来救助现实生活中可怜的流浪猫狗
验证码 x 公益	验证码用户滑动拼图验证码，都可以看到世界动物日专题的公益图片，唤起大家保护动物的善心
清理网络传播自杀自残不良信息专项活动	关爱抑郁症，让网友远离自杀自残不良信息
自媒体公益报导运营	发出公益求助报导，连接更多社会资源，推动全社会公益意识提高
腾讯安全课之网络安全进校园	提升未成年人网络素质和网络防范意识
粤港澳湾区青年营	举办粤港澳湾区青年营活动，促进粤港澳青年融合，激发青年活力
你的回答让世界更美好	用户在乐问回答问题并获得点赞，每获一个赞乐问就捐出 10 分钱，通过回答问题、点赞，为乡村孩子提供优质教育
“防骗大讲堂” 系列关爱长辈公益行动	让长辈远离诈骗漩涡，保护老年人财产、人身安全
腾讯可信区块链公益寻人	任何一个平台写入一条新的寻人案件或修改已有案件的状态，公益寻人链会自动实时同步至其他平台
QQ 音乐跑步大赛	边听音乐边跑步，参与跑步大赛的用户每次跑步里程超过一公里即有机会向“关怀贫苦母亲”项目助力捐赠

03



Connect us,  
Brightening our Life

## 连接你我，让生活更加精彩

---

产品，是腾讯与用户最重要的连接点。从第一个产品 QQ 开始，到现在腾讯平台上数以万计的产品，腾讯始终秉持“一切以用户价值为依归”的理念，致力于通过产品实现人与人、人与服务间更好地连接，让人们享有更便捷、智能、可持续的生活。



WeChat

### 3.1 微信，是一种生活方式

---

2011年1月21日，微信IOS版正式发布，随后的7年时间里，微信成为中国互联网的一个奇迹，彻底改变了中国人的日常生活。华尔街证券分析师玛丽·米克尔发布的《2017年互联网趋势报告》显示，中国用户每天使用微信的时间达9亿小时。面对这一惊人数字，很多人不禁发出疑问，**微信的魅力在哪，它究竟给我们的生活带来了什么？**

腾讯坚持微信是一个工具的定位，工具的使命是帮助用户提高效率。微信的使命同样如此：用最高效的方法、最短的时间，帮助用户完成任务。同时，组织、企业乃至个人可以将这个工具拿回去进行再创造、再组建，从而形成更有价值的产品和服务，推动社会进步。

## 小程序，推动万物互联

“所有的信息都需要用某一种方式被人触达，跟人沟通，小程序刚好是这样一种信息的组织方式或者说是一个信息的载体，我们希望通过小程序作为万事万物的一个表达语言，它就是做沟通的一种信息组织方式，这是我对小程序更为抽象的一种表达。”

——腾讯高级副总裁兼微信事业群总裁 张小龙

2017年1月9日，微信小程序正式上线。短短一年，小程序已深入电商、零售、生活服务、政务民生等多个行业的“五脏六腑”，人们也越来越习惯在各种生活场景中使用小程序。作为“腾讯连接器的先锋”，小程序正加速将“万物互联”变为现实。微信要打造一个真正的去中心化系统，小程序是一个基于去中心化而存在的一个更大的平台。

### 第一个爆款：摩拜

摩拜在微信小程序上线后，就成为小程序的第一个爆款：从3月底小程序全面接入微信生态开始，摩拜在4月份新增用户2400万，2个月内拉新50%，通过小程序注册的用户增长了30倍，微信扫码解锁成为用户最重要的使用习惯之一。

### 95%的电商已接入小程序

根据第三方统计平台阿拉丁小程序发布的《小程序生态白皮书》显示，在综合活跃度TOP 200的小程序中，工具类小程序占比30%，而零售类占比高达21%。目前95%的电商平台已经接入小程序，其中包括京东、拼多多、蘑菇街等社交电商都从中获得了海量的新客户。蘑菇街披露的数据称，其小程序当中有44%的成交用户来自于微信好友分享，新客成交占比是蘑菇街APP的4.2倍，用户购买决策速度是APP的2.28倍。

### 智能零售中的小程序应用

“微信提供的这些能力，实际上就是一个归纳、整理、再归纳的过程。”

——微信行业合作部总监 杨光

在微信的智能零售解决方案中，微信支付作为入口，而小程序就充当起各类工具的连接主体。诸如大数据、云服务、数据服务、金融服务、LBS服务，以及微信支付、公众号、企业微信、广告营销等产品能力，都是围绕小程序实现集合，继而打通数据、场景和交易之间的割裂关系。零售业商家利用小程序实现线下门店扫码购到在线电商全渠道闭环服务能力，这一过程中线下用户还可以直接转化成在线用户，相比APP，用户转化成本降低97%。

在永辉超市，顾客通过小程序扫码购物，直接买单走人，不需要为付款而长时间排队等待，如果用户不想出门，还可以在家里通过小程序的任务栏和附近小程序等入口找到永辉超市的小程序，进行在线购物，永辉门店一小时内配送到家，足不出户完成采购。

## 小程序的社会责任：微信辟谣，让家人远离伤害

每天，人们总能看到周边的长辈亲人不时在群里、朋友圈里转出《\*\*\*不能吃，速转》《央视曝光：\*\*\*致癌，已致死\*\*人》的文章，然后满心担忧地提醒我们，甚至付诸于行动。但无论我们怎么解释，长辈们往往是说：小心一点好，是专家说的。

腾讯于 2017 年推出微信辟谣助手小程序，为网友提供一个身边的谣言识别利器。小程序可以方便用户随时随地查询核实是否谣言，对阅读及转发谣言的用户进行实时辟谣提醒，同时为易被谣言误导的长辈群体提供官方识别及提醒方式，让我们和我们的家人远离谣言的侵袭。

小程序日活跃用户 **1.7 亿**  
后台开发工具使用人数超 **100 万**  
第三方平台数超过 **2300 家**

## 微信支付，开启智慧生活

### “WE Plan”跨境支付产品智能方案

2017 年 7 月 3 日，微信支付在日本东京举办首场微信支付境外开放大会，上线全新微信支付境外开放平台，让境外商户的接入门槛降低、接入效率提高、信息透明化。

境外商户及服务商只需通过在线自助提交申请数据—收到开户邮件—在线签约，3 步即可轻松完成申请，告别以往人工对接、效率不高等问题，进一步降低境外商户接入门槛。境外商户还可以通过开放平台在线查询与微信支付合作的正规海外机构服务商名单。

“WE Plan”跨境支付产品智能方案打通了“售前-售中-售后”全流程服务链，从申请开放、产品开放、物料支持、营销支持、技术支持 5 个方面加大对境外商户及服务商的扶持力度，更好地让中国出境游客享受和家里一样的消费体验。

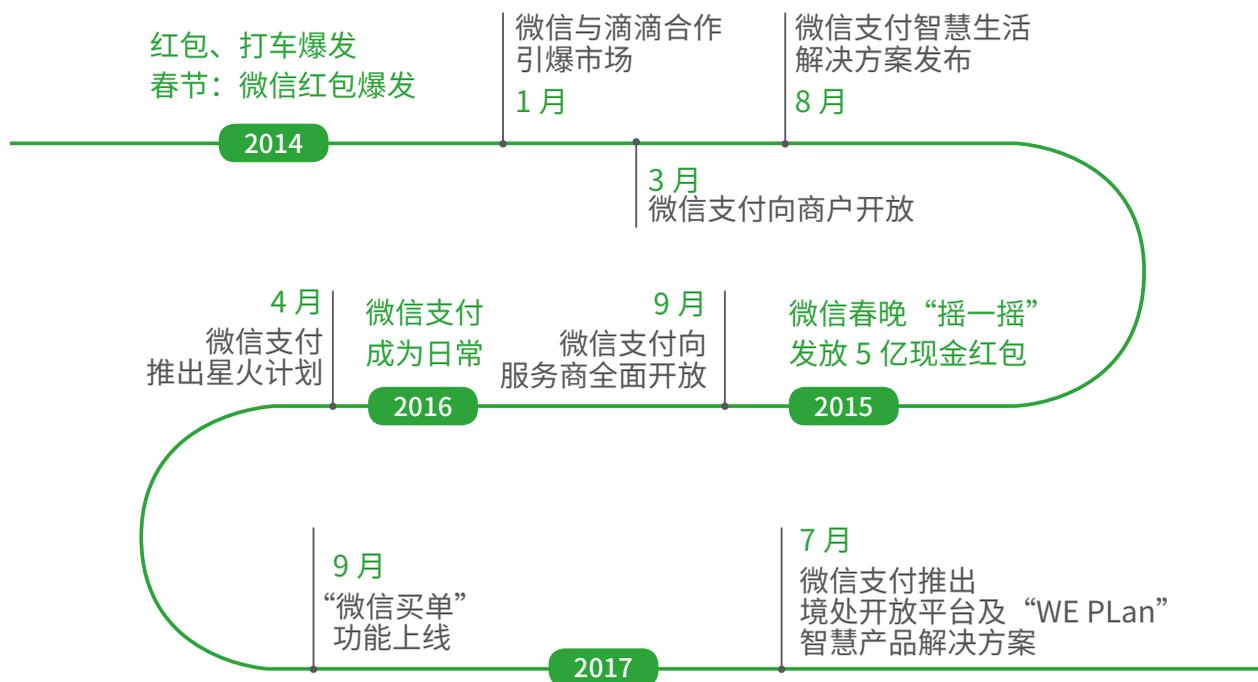


### 微信支付：智慧生活解决方案

2017 年 12 月 7 日，腾讯公司副总裁、微信支付总经理张颖在广州 2017《财富》全球论坛上指出，微信转账交易量是红包的 10 倍，过去两年，微信支付已与近 400 家银行进行了合作。以微信支付为核心的“智慧生活解决方案”已覆盖购物、餐饮、医疗、旅游、交通等 30 多个行业的数百万门店，微信支付正以更加丰富的合作生态，让“互联网+”的便利落到百姓生活的实处。



## 微信支付与智慧生活



## 微信经济社会影响力

在中国信息通信研究院产业与规划研究所正式发布的《创新生态共同体 助力经济新动能——2017 微信经济社会影响力研究》报告中，我们看到了一份这样成绩单：

报告显示，微信在 2017 年：

- ▷ 直接带动信息消费 2097 亿元，自 2014 年以来年均增长超 30%；
- ▷ 拉动流量消费 1911 亿，拉动行业流量收入达 34%；
- ▷ 带动社会就业规模达 2030 万人，四年来翻了一番；
- ▷ 97.6% 的用户认为微信传播和弘扬正能量。



读图

# 看微信的 经济社会影响力

微信现状  
合并月活跃  
账户数超过  
**10亿**

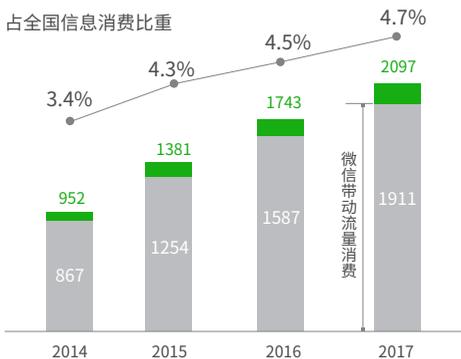


97.6%的用户认为  
传播和弘扬了正能量

## 微信的经济影响力



微信带动信息消费



同比增长



带动传统消费  
3339 亿元



带动社会就业规模 2030 万人

小程序和企业微信成为带动就业增长的强大动力



协助产业升级

- 微信支付 | 覆盖智慧生活主场景
- 小程序 | 实现应用触手可及, 用户用完即走
- 企业微信 | “企业专属连接器”
- 公众号 | 个人内容分享、企业营销互动、政府政策宣传的主流互动方式



深度融合重点产业 协助产业升级



- 交通 | 高效绿色智能
- 医疗 | 优化就医体验、社保机制
- 教育 | 信息化、降低教育供给门槛
- 金融 | 提供多元优质服务和精准数据支持
- 电商 | 提供个性化服务
- 零售 | 助力零售企业连接、营销、运营
- 制造 | 提供基础的零配件和连接能力

# 微信的社会影响力



## 普及数字红利



33.3% 的 60 岁以上用户  
将 80% 以上数据流量用于微信



## 推进智慧生活

微信支付在主要生活场景中的  
平均使用率超过 35%

64.4 的用户认为小程序  
给生活带来便利



## 助力政务民生



### “互联网 + 政务民生”

微信城市服务用户超 4 亿

企业微信和“人脸识别身份验证能力”  
助力政务治理和服务落地

### 微信城市服务规模快速增加



### 扶贫救困

5559 个村入驻为村  
村民 163 万  
互动超过 1.5 亿次



### 网络安全

超过 800 个第三方权威机构加入辟谣队伍  
拦截谣言超 5 亿次  
处罚约 18 万个违规公众号

微信用户协议

+

侵权投诉系统

+

品牌维权平台

+

原创声明

高效的智能维权系统抵制侵权，保护原创

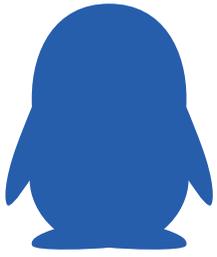


## 推动社会公益



40.3% 的用户  
通过微信参加公益捐助

月活跃用户迈入 10 亿量级，微信证明了对话和简单的消息传递是一个强大的界面，海量创新技术和应用在这里开枝散叶，为整个社会生产生活方式的进步创造无限机会和可能。微信正在通过提供“连接一切”的能力，构筑起人们迈向美好生活的通路。



QQ

## 3.2 QQ，年轻有态度，科技有温度

---

“唯有推动青年搏击‘互联网+’新时代，壮大创新创业生力军，方能为互联网事业的发展注入强劲、持久的青春动力。”

——摘自人民网《习近平4·19讲话一周年：为互联网事业注入持久的青春动力》

互联网时代，青年人作为最活跃、最具创新思维的群体，面临巨大机遇与挑战。而最新的大数据显示，QQ月活跃用户中90后、95后占比超六成，是国内青年人集中度最高的社交平台。面对亿万年轻的“互联网原住民”，如何帮助和支持他们把握互联网高速发展机遇，在实现自我价值的同时，为社会发展作出贡献，是QQ肩负的一项重要社会责任。

随着95后、00后成为互联网核心活跃人群，用户对互联网内容的需求也日益年轻化。QQ逐步超越“通讯软件”的范畴，发展为集通讯、社交和信息联合的生态平台，布局信息、直播、社群、短视频和二次元等青年聚焦的领域，希望帮助年轻的互联网创业者们在这些领域成长壮大，进而为更多的新青年创造良好的价值。

## 百万新青年计划

2017年11月，QQ推出“百万新青年计划”，宣布将投入60亿元资金以及丰富的平台资源，扶持100万名专注年轻内容的青年创作者和创业者，与QQ一起打造适合于年轻人的社交新生态。

## QQ看点，为年轻发声

2017年，QQ社交生态里创造和运营了一个新的内容产品——QQ看点。QQ看点以AI模型学习，建立起年轻化内容生态；基于AI算法推荐，搭建年轻化推荐引擎；激发全民化创作能力，打造多元内容形态，致力于打造年轻人喜爱的精品内容消费和互动平台，实现内容和用户兴趣的精准匹配。

在内容上，QQ看点提供游戏、二次元动漫、明星、极限运动、时尚美妆、黑科技等丰富的“年轻化内容”；而在创造模式上，QQ看点致力于培育、扶持年轻化的IP，让用户自发生产感兴趣内容的模式，为年轻人创造了充分的自我代言的空间。拥有社交和AI双引擎的看点，已成为当下“距离年轻人最近的地方”。



95后、00后用户比例达**70%**  
阅读量破**10W+** 文章**16万**篇

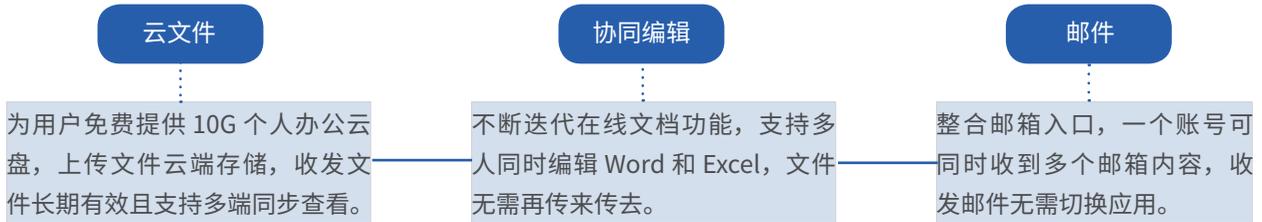


“在QQ看点全民化创作的机制下，每个人都是自媒体，每个人都可以成为网红IP。所以我觉得抓住这个年轻化的内容平台，把自己的内容做得更垂直，更专业，那么有一天读者的需求联想词就会是我们。”

——QQ看点合作伙伴、二次元热门账号“蒙面的猫”创始人 沈英豪

## 腾讯文档，让办公协作更容易

在 QQ 8 亿多活跃用户中，有近 4 亿用户属于办公人群。随着办公场景的不断演进，同事间沟通、上下游沟通、人脉拓展等办公人群“泛熟人社交”的新需求成为这些用户关注的焦点，与娱乐休闲的诉求一样丰富且需要被满足。2017 年 3 月 1 日，腾讯正式推出主打方便办公的多平台客户端应用——腾讯文档，通过云办公、协同编辑、邮件三大协同办公核心功能，承接 4 亿用户的办公需求。



腾讯文档最大程度地聚集了办公所需的核心功能，满足了用户办公场景下快捷、高效、跨平台等多重新需求，帮助提升个人办公的效率和质量，将用户的办公场所从办公室和电脑前向移动化、多端化拓展，帮助团队高效整合办公，极大丰富了协作办公场景。基于互联网，在线文档被赋予更多智能化的能力。腾讯文档中就接入了一键翻译和实时股票函数等实用的功能。此外，腾讯文档还将进一步延展智能化。

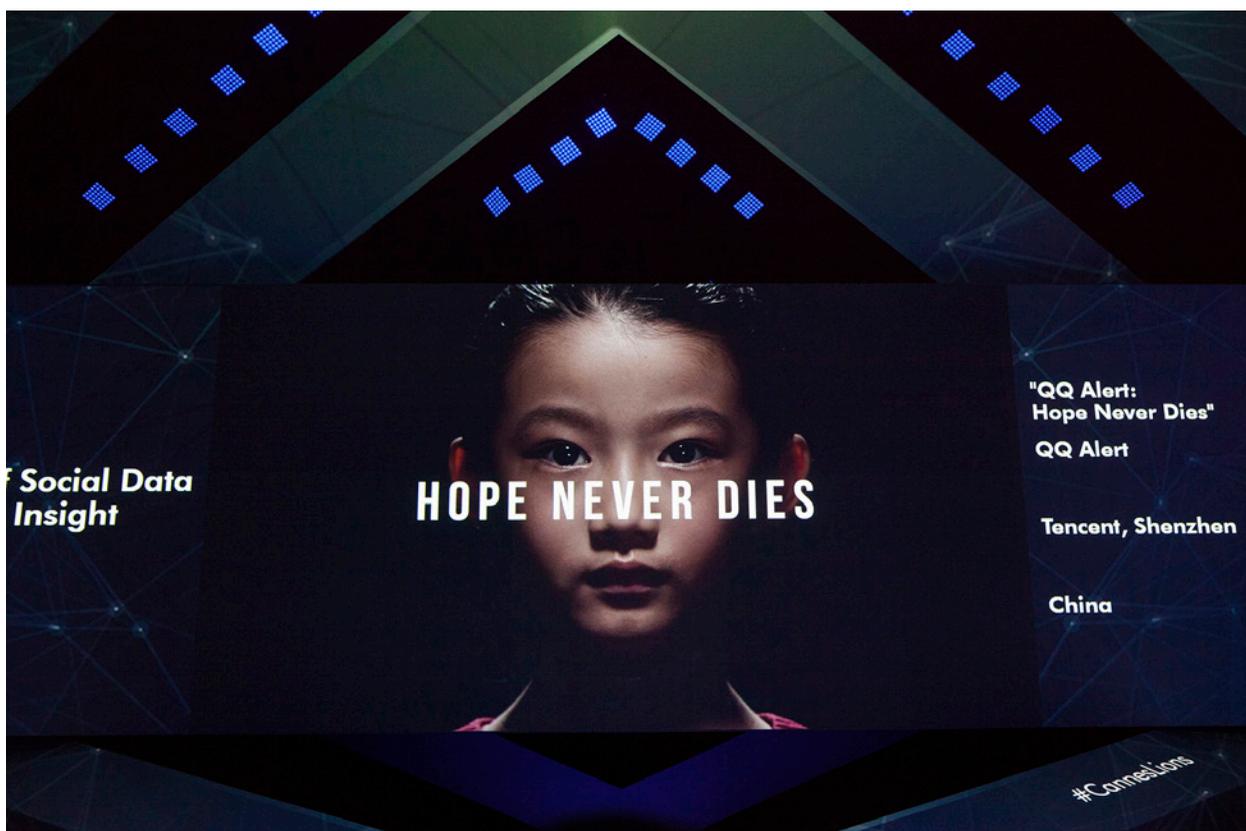


## 全城助力，做有温度的科技产品

科技的温度就在于能够利用技术做更多对社会有益的事情，借助移动互联网技术，人人都可以在指尖上做公益，拥有亿万热心用户的 QQ，有信心去解决一些社会问题，让更多的人能真切地体会到科技的温度。

2017 年 6 月 21 日，腾讯科技公益项目——QQ 全城助力“人脸寻亲”在戛纳国际创意节上摘得“Use of Social Data & Insight”金狮奖。

QQ 全城助力是向失踪儿童所在城市数千万网友推送失踪儿童信息的公益平台。平台基于腾讯优图实验室人脸识别技术，深度学习五官的变化规律，寻亲者只需要上传走失人员的照片，即可通过高达每秒 5000 万张的速率，在千万级失踪人口人脸数据库中进行检索比对，实时呈现比对结果。2016 年 11 月，QQ 全城助力接入公安部“团圆系统”，



全国各地一线打拐民警可实时上报各地儿童失踪信息，儿童失踪信息以失踪地为中心层层扩大：孩子丢失 1 小时内，以孩子丢失为中心、半径 100 公里范围推送；2 小时内，半径扩大至 200 公里；3 小时内，扩大至 300 公里；3 小时以上，扩大至 500 公里。

三年来，全城助力联合公安部打拐办、“宝贝回家”公益组织推送案例 **286** 例，寻回 **176** 人。

## 全城助力，寻找“熊猫血”

2017 年“5.25 寻亲日”当天，QQ 全城助力与中国最大的稀有血型 NGO 组织——中国稀有血型联盟进行合作，开启了在线寻找“熊猫血”（Rh 阴性血）功能。

天津的孙先生急需 1200CC RH 阴性血 O 型血，通过全城助力推送求助信息后，接到很多志愿者电话，来自保定的 3 名网友，跨城市来到天津捐献；呼和浩特的一名新生儿突发 RH 溶血病，求助信息发出后的第二天，就有两位志愿者赶到医院献血 800CC，婴儿最终转危为安……

对比传统方式，全城助力至少可节约 **30%** 的寻找时间，成功救助率达 **80%**。

QQ 全城助力提供的不只是一个产品解决方案，更是一套社会服务的思路。升级后的全城助力，在寻找稀有血型，以及走失儿童、走失老人的寻回工作上将发挥更大的作用。而人脸识别寻人功能的应用则是 QQ 全城助力在科技与公益相结合方向上的探索。未来，QQ 会承担更多的社会责任，用公益回馈用户、回报社会，成为一个更有温度的社交网络平台。



**腾讯安全**

Tencent Security

### 3.3 腾讯安全，为连接保驾护航

---

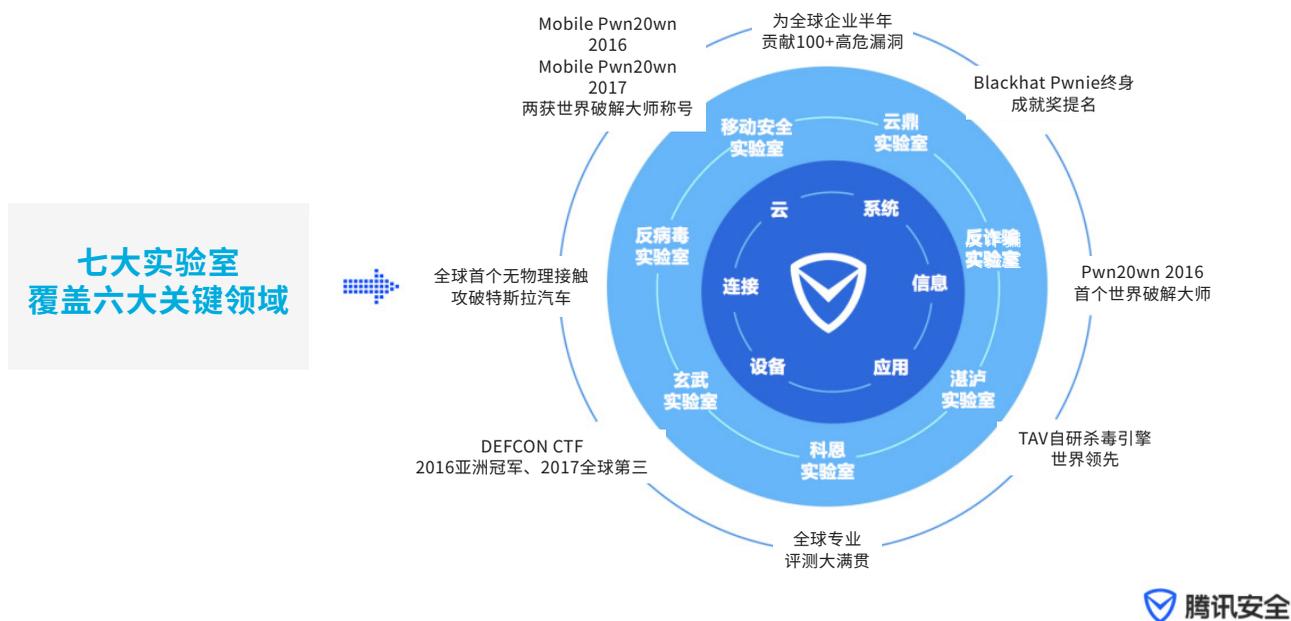
2017年5月12日，一款名为“WannaCry”的蠕虫勒索软件袭击全球网络，通过加密计算机文文件向用户勒索比特币。这被认为是迄今为止最大的勒索病毒事件，至少150个国家、30万名用户中招，造成损失达80亿美元。

万物互联不断加速我们的生活，也让网络安全成为新时代每一个普通人都要面对的新问题。如何用发挥技术专长，守护每一个“网络麻瓜”的用网安全，成为互联网企业应当肩负的责任担当。

对于腾讯而言，寻求网络安全更智能的做法是，正视风险，迅速感知、迅速适应。腾讯在网络上创造出各种“传感器”，在社会中安装各种“探测器”，可以看到如何入侵、如何破坏、如何自动修复、如何精准管理，让人工智能这个大脑，具备信息安全检测的功能，利用生态的力量建立起以数据驱动安全，联合全行业共抗电信网络诈骗的“腾讯模式”。

## 安全实验室，信息安全立体保护

腾讯安全联合实验室成立一年多来，专注安全技术研究及安全攻防体系搭建，安全防范和保障范围覆盖了连接、系统、应用、信息、设备、云六大互联网关键领域。2017年8月，腾讯安全玄武实验室承担“软件与系统漏洞分析与发现技术”课题研究、腾讯安全反诈骗实验室承担“多态势指数模型协同的重点目标网络安全态势感知技术”课题研究入选“十三五国家重点研发计划”——“网络空间安全”重点专项，为进一步加强网络空间保护体系建设贡献腾讯智慧。



“特斯拉极为重视安全领域的研究，当研究人员能够帮助我们提升产品安全性时，我们尤为感激。”

——特斯拉首席执行官 埃隆·马斯克

## 守护者计划，反诈骗全民共同行动

自守护者计划推出以来，腾讯一直加强多方合作，致力将守护者计划打造成为第一个反诈骗生态平台，聚集政府、企业、全民的共同力量；由极具洞察的创意，激发民众情绪，发起从下到上的社会性运动；接入实际产品功能，为社会提供实际解决方案。

2017年，守护者计划整体升级，多管齐下，以社会共治、产业链对抗、源头打击、全民行动等方式，对网络黑色产业链的新型网络违法犯罪行为进行全面打击。

腾讯守护者计划协助各地警方，开展大规模集中打击整治骚扰信息专项行动，清查涉及骚扰信息违法犯罪窝点，积极配合警方破获多起非法贩卖个人信息案件，及时阻止数亿条被盗公民信息流向黑市。



### 打击非法买卖公民个人信息等行为

腾讯“守护者计划”安全团队先后协助公安机关侦破多个非法买卖公民个人信息的案件，打击非法买卖公民个人信息等行为，及时阻止了超过百亿条公民个人信息流向黑市。

### 加强对网络黑产上游环节的深入研究

除了“非法获得公民个人信息”外，还针对“木马病毒”“黑客渗透”“恶意网站”“流量劫持”“DDoS攻击”“为黑客攻击提供技术支持”“暗网”等网络黑产威胁源进行打击。

### 加强警企合作，以技术抗击黑产

开发灵鲲金融安全产品、神侦资金流查控系统等产品，覆盖通讯、金融等领域黑产作恶的各个环节，在网络黑产的事前、事中等关键环节起到预警和追溯作用，并与国家工商总局竞争执法局共建“网络传销监测治理基地”，与上海、深圳警方共同成立反诈骗联合实验室。

### 形成政企民联合态势，进行电信网络诈骗的社会综合治理

2017年8月，在国务院打击治理电信网络新型违法犯罪部际联席会议办公室的指导下，“守护者计划反诈骗公益行动”启动，公知、明星主动发声，标杆企业挺身而出，公安部专家为群众揭秘高发诈骗手法，全国多个城市同时铺开。

- “9.27”特大非法贩卖公民信息专案、广东警方“飓风1号”专案

- 深圳“集中打击整治骚扰信息”专项行动

- 2017年共计协助公安机关破获网络大案160件，抓捕犯罪嫌疑人3800余人，涉案金额达32亿元

- 与公安部刑侦局联手举办全国反信息诈骗月启动仪式，全国各地800家警方政府跟进

- 超过50家标杆企业加入反诈骗联盟，30余位明星共同发声

- 各地公安、企业、明星、公知、草根大号等转发243个

## 安全产品，御“黑”千里之外

作为中国领先的互联网安全矩阵，腾讯打造了包含面对用户的全方位网络安全应用、对企业与政府网络安全的系列解决方案，致力为用户、企业、政府等多个利益相关方构建起保护网络安全的坚固防线。

## 安全云库，服务 99% 中国网民

腾讯推出全球领先的安全云库，内容涵盖风险网址、诈骗电话、骚扰短信、银行账号黑名单、木马、APK 等丰富而且全面的安全数据，面向互联网全产业链伙伴开放合作。利用腾讯海量的计算和储存资源，进行数据建模。并且在大数据的基础上，利用机器学习的算法，来识别物联网上的恶意数据。

## 五大安全系统，让黑产无所遁形

腾讯针对近年来网络诈骗防不胜防、黑产对抗日益升级的特点，开发出鹰眼智能反电话诈骗系统、麒麟伪基站实时发现系统、神茶反钓鱼系统、神侦资金流查控系统和灵鲲金融安全大数据监管平台五大类安全系统，从网络诈骗的各个环节予以阻断。

- ▷ 鹰眼——海量阻击电话诈骗——落地全国 20 多座城市，为人民通讯安全保驾护航。
- ▷ 麒麟——精准打击伪基站犯罪——落地全国 20+ 城市，总体伪基站诈骗案发下降 70%。
- ▷ 神茶——全面封杀钓鱼网址——从云管端实现对钓鱼诈骗网址的精准识别、提示与拦截。
- ▷ 神侦——阻断电信网络诈骗的资金流转——及时协助警方和银行对诈骗资金进行冻结、支付等处理。
- ▷ 灵鲲——助力安全监管——对于非法集资、金融传销等涉众型金融犯罪“打早打小”识别覆盖达到 99.99% 以上。

## 三套安全管家，让科技变得更安心

通过深入分析移动互联网时代的安全风险，腾讯建立起从 PC 端——手机端——路由端的全方位安全管家系统，为互联网用户安全上网看管好第一道防线。

- ▷ 腾讯电脑管家——云查杀 +TAV 自研杀毒引擎能力业界领先——多次在 AV - C、西海岸、VB100、AV - Test 等全球权威评测中摘得桂冠——用户数量超过 6 亿。
- ▷ 腾讯手机管家——为智能手机用户提供全面的安全防护——苹果 WWDC 官方唯一推荐的 IOS 骚扰拦截安全软件——1.92 亿月活跃用户量稳居手机安全类 APP 第一名。
- ▷ 腾讯 WiFi 管家——Android / IOS 双平台上网利器——支持上亿公共 WiFi 热点，行业首创“五星 WiFi”安全标准，确保用户连接安全，亿万网民首选。

## 腾讯安全学院，联动“产学研”构建三大人才培养体系

安全人才是网络安全的核心要素与基石。腾讯安全与腾讯学院合作创办了腾讯安全学院，秉承响应国家战略、建设一流安全学院人才发展与交流平台的愿景，旨在通过人才培养体系、校企合作体系、生态赋能合作体系建设，打通内外部力量一同发掘优秀网络安全人才。

- ▷ 高校安全公开课，输出课程体系发挥腾讯安全顶级白帽黑客的研究能力。
- ▷ 开展 TCTF 大赛，以赛代练，提升高校学子实战能力。
- ▷ 与高校联合共建实验室和研究院，瞄准高端人才培养，通过产学研一体化加速科研创新。腾讯先后与广州大学合作 共建移动与物联网系统安全前沿技术联合实验室，与西安电子科技大学合作创建和智慧安全创新研究院。
- ▷ 打造安全生态，和国家机构、安全行业企业合作，助力行业伙伴，输出安全能力，提升行业整体水平。



腾讯网  
QQ.com

### 3.4 腾讯网，坚持内容价值回归

---

自互联网信息传播进入“自媒体时代”以来，中国媒体格局呈现出一种从未有过的“百年变局”，庞大的人群涌入、海量的意见表达——汹涌而来的各种各样的碎片化信息满足了用户多维度的兴趣需求。但随着自媒体进入深水区，红利消失、内容同质化，行业底线不断被践踏，内容行业急需一股外力以保证新媒体的可持续发展。

人人都是内容创造者的今天，腾讯坚守内容价值回归的理念，借助技术与媒体专业性的结合，与新时代的媒体人和创作者们共同探索新闻信息呈现的更多可能性，致力于以更精准的方式，为大众传递最优质的内容，让信息真正帮助到社会价值创造。

## MEDIA+，与传统媒体共赢互利

移动互联的当下，传统媒体紧跟时代潮流，利用新媒体成熟的软件和工具，积极打造自己的“新媒体”。腾讯坚信无论媒体的新星球向哪个方向转移，但轴心是永恒的，媒体，依然内容为本。媒体融合，也是渠道、平台、内容的融合。2017年，腾讯启动 Media+ 城市伙伴计划，与来自河南、山东、四川、广西、安徽、湖南、新疆 7 省市的 9 家媒体集团共同开启城市联盟合作，助力合作伙伴聚合内容与行业资源打造区域城市媒体生态。



# 10年+

腾讯与传统媒体10年+发展同行，合作不断升级基础  
版权 产品合作 合资关系



# 65%

腾讯新闻65%的稿源来源于传统媒体

### 打造移动通讯多引擎

### 满足不同用户阅读需求

#### 兴趣阅读

- ▶ 个性阅读，快乐吐槽的新闻阅读首选软件
- ▶ 以兴趣为出发点，消磨时光的泛阅读

#### 权威资讯

- ▶ 最新最深入的新闻资讯阅读软件
- ▶ 主流媒体强资讯，主动获取资讯



### 快报



# 200+

腾讯与200+核心媒体建立了合作关系

Media+，开启腾讯与媒体伙伴AI时代的新伙伴关系

## 连接行业，优质内容服务商

连接是万物生产的本源，内容行业也不例外。如何让好的内容不被埋没，好的读者不被辜负，好的创作者要有持续的创造力？腾讯网的做法是，不断升级自己的“服务内容”。自2016年推出“芒种计划”，种下芒种种子；到2017年，升级芒种计划，推出芒种2.0；每一次的迭变，都应行业变化之需。

诚然，服务的升级，是基于实践成果的不断落地而不断进化的。从三个维度可以一窥腾讯网这三年来的服务脚印。

- 内容生产领域——为了协助内容创业者，腾讯网不断升级内容创作工具，通过素材云、IP共享、以及内容众包的形式，对于图片、短视频等领域的创作者进行源内容支持。此外，为了提升内容服务能力，腾讯网推出版权代维权服务，有效推进了版权行业的进化。
- 行业资源链接——为了鼓励内容创作者，腾讯成立内容创业服务投融资联盟。一方面，通过各项资金扶持，优质内容创业者获得了扩大内容生产规模的所需资金；另外一方面，随着规模的扩大，被服务的内容创业者，不断增强的内容生产能力也为腾讯网内容源的扩大，做好了储备。腾讯网的平台生态，逐渐形成良性互动。
- 新媒体项目培训——为了协助内容创业者的成长，腾讯网在过去的几年里，不断向内容创业者提供相关的培训，仅在2017年，腾讯芒种特训营就携手了100位行业知名学者、1200多位讲师资源，开发了350门媒体业务课程，覆盖了行业80%以上的头部CP，有效推动了内容行业的可持续发展。

目前，自媒体行业仍然处于快速发展期，清除内容平台的“雾霾”，为内容创作提供纯净健康的发展环境是内容平台的责任。腾讯将继续依托腾讯网全平台分发能力以及媒体基因，帮助和激励自媒体人生产更多优质原创内容，“芒种计划”也会持续展露锋芒，形成健康共荣的“锋芒”内容生态。

## 手Q新闻儿童版，用优质内容守护健康童年

儿童在资讯的接受和获取方面属于弱势群体，他们往往暴露在冗杂的内容传播场，腾讯意识到对儿童信息保护的紧迫性和必要性，基于手Q插件推送确定对儿童的内容保护原则，迅速响应并上线儿童版插件，为小朋友打造“童真版”新闻，让他们能安全打开连接世界的窗口。

2017年3月23日，第一版腾讯手Q新闻儿童版推出。儿童版本的手Q插件页面独具儿童元素设计，内容均来自单独梳理的儿童文章池，涵盖校园资讯、亲子、科普、艺术、创意、传统文化等，针对12岁以下低龄用户推送。儿童版的推出让低龄用户能够获得安全、有利于成长、有质量保证的优质内容，让小朋友重拾对未知事物的好奇心，让他们从中感受知识的魅力。

在腾讯看来，儿童是特殊的用户群体，需要特别对待，给儿童创建一个安全、丰富的信息获取管道和环境是新闻媒体的社会责任。手Q新闻儿童版的推出，是国内首例专为儿童定制的内容推送产品，填补了国内新闻市场针对儿童市场的缺失。



截至 2017 年底，手 Q 新闻少儿版截至 2017 年底，共推送 **550** 余版、**2200** 多篇文章。

“在今天大量低龄用户也机不离手的状态下，腾讯新闻少儿版是一次很有责任感的产品策划和设计，首开了国内内容推送客户端的先河，应为这样的行为点赞。”

——上海交通大学媒体与设计学院 m-lab 主任 魏武挥

## 腾讯视频，用内容传递正能量

在腾讯看来，好的内容必然符合社会主流价值观，能够向全社会各类人群传递积极向上的正能量。腾讯自发而为，聚焦社会关注的儿童健康成长、扶贫救困的时事热点，回归媒体初心，为全社会的健康、可持续成长，不断贡献优质内容，助力孵育“积极 正直 关爱”的社会价值观。

- 《“视中华魂，听民族魂”——小人物大梦想》视频大赛：以年轻人的奋斗史、平凡岗位的坚守奉献、硬汉老兵等内容，为青年人树立正面榜样起到重要作用，传播社会正能量。
- 系列纪录片《扶贫“英雄”》：聚焦扶贫救困事业，集合全平台资源，挑选最有个性、最打动人心、最能代表扶贫之艰难、最有扶贫故事的人物。纪录片跟踪拍摄扶贫“英雄”有料有趣的故事情节，真实呈现扶贫“英雄”对扶贫的真情实感。
- “儿童成长护航行动”：以共筑健康安全的儿童网络视频环境为基础，为儿童提供正向教育辅助成长。行动包含平台建设、儿童产业联合、优质数字内容开发、公益合作等一系列项目和活动，以弘扬中国文化，推动国产动画发展为目的，积极创投和扶植优质国产 IP 近百个，为儿童健康成长提供了丰富、健康、积极向上的文化内容。



腾讯不仅关注内容的积极正向，也关注如何专业性、持续性地选拔和培养一批影视创作人才，推动中国影视行业更加健康、可持续的发展。2015 年以来，腾讯推出青梦导演扶持计划，提出“全成长周期”扶持的理念，旨在为青年导演打造一个良好的成长生态环境，将“精品化”策略渗透到产业链中团队、内容、受众等每一个环节上。促进网络电影乃至影视行业，向精品化新生态迈进。

2017 年腾讯扶持了 10 部短片、5 部网络电影。这些作品题材多元且正向。《定军山》《Hey! 猴王》聚焦京剧、皮影戏题材，提倡对传统文化的珍视和保护；《喜剧英雄》养老慈善事业题材，呼吁对孤寡老人的关爱；《回我的家》鼓励在外漂泊游子不轻言放弃，《童年随之而去》《再见》《寻找保罗》为青少年成长答疑解惑。企鹅影视希望这些作品能以“直抵人心”的力量，对社会产生正向的引导和公益效应。





腾讯公益

Tencent Charity Foundation

### 3.5 腾讯公益 让每一个微小的善行更有力量

---

动动手指就能帮助遥远山区的儿童，迈开脚步也能为需要者送去物资。当中国互联网公益迎来黄金发展时代，依托互联网平台的影响力和凝聚力，全民公益、指尖公益蔚然成风。但是，如何更好地破解公益信任的黑匣子，如何更有效地提升公益机构的专业性，如何可持续地推动公益行业的透明发展，依然是值得思考的难题。

君子务本，本立而道生。作为一家以互联网为基础的科技和文化企业，腾讯一直在探索如何发挥科技之力、文化之力，打造最透明的公益生态，推动互联网公益的健康前行。

## 腾讯公益慈善基金会

腾讯公益慈善基金会（以下简称腾讯基金会）成立于2007年6月26日。腾讯每年向基金会捐出部分利润，以支持慈善工作。2017年全年，集团及员工分别向基金会捐出8.2亿元和540万元。

过去一年，腾讯基金会积极践行公益实践，捐赠领域涉及救灾赈灾、扶贫救困、行业发展、教育、文创保护、生态与环境保护等。

- ▷ 救灾赈灾——通过腾讯的各类产品（包括网上捐赠渠道、新闻发布渠道等），以立体救灾的模式与公益组织联手救援，援助了新疆喀什地震、九寨沟地震，茂县山体垮塌等自然灾害。2017年总计捐赠1700万元，用于紧急救灾、灾后重建工作，以及未来相关防灾害筹备和防灾减灾公众教育活动。
- ▷ 扶贫救困——通过捐助形式开展包括但不限于科技扶贫、劳务扶贫、教育扶贫、旅游扶贫等帮扶项目，并推出基于互联网+乡村模式的开放式平台腾讯为村项目，向村民提供利用数字技术机会，从而使其受益。具体内容可查阅本报告5.1章节。
- ▷ 教育支持——2017年继续设立各项奖学金及教育基金，与北京大学、武汉学院等学研机构一起，共同推动教学科研和人才培养工作。2017年，腾讯基金会向教育相关项目捐出约人民币3500万元。
- ▷ 生态环境保护、文创保护、社区发展、医疗扶持等领域捐赠过千万善款。具体内容可查阅报告相关章节。

同时，作为第一家互联网公司成立的基金会，腾讯基金会一直秉持“科技连接信任”的理念，积极探索如何通过互联网技术能力输出、生态资源扶持等助力行业伙伴，更通过优化网上筹款平台，发起99公益日等全民公益活动，打造公益的全新透明生态。

作为指尖公益的倡导者，腾讯基金会希望通过社交网络的连接降低参与门槛，让普通大众可以随时随地想捐就捐，让小额捐赠成为一种生活方式；通过科技的手段将慈善装进透明的口袋，建立公益捐款的反馈机制，解决透明度的痛点，让公众建立起信任和信心；通过互联网产品创新，为单一的捐款公益提供更丰富的产品形态，比如捐步、捐阅读时间、捐游戏积分等等捐行为，让大众在丰富、轻量、多元化的公益场景中感受参与公益的快乐。

## 腾讯公益平台，让每一个微小善行更有力量

我们相信：世界更美，不是因为少数人做了很多，而是因为每个人都做了一点点。腾讯公益平台将“人人可公益”的理念融入到每个产品之中，更好地连接用户和公益，为用户搭建一个可以“随手做公益”的平台，打造轻量化公益模式，让用户参与公益的过程更加便捷和透明。

作为全球最大的网络筹款平台之一，截至2017年12月31日，“腾讯公益”网络捐赠平台累计筹款总额超32.36亿元人民币，累计捐款人次超过1.46亿人次，累计受益公益项目数量超过3.7万个，涵盖扶贫、助学、疾病救助、助残、妇女儿童、环境保护、动物保护、传统文化保护、公共建设、人文关怀、社会创新等各个公益慈善领域。共有289家具有公开募捐资格的慈善组织入驻腾讯公益平台，8217个非公募基金会、社会团体、社会服务机构等非营利性组织入驻腾讯公益平台。

## 以互联网核心能力推动公益事业的发展



技术与产品

培养用户公益习惯  
人人公益成为现实



责任与情怀

探索互联网+公益模式  
践行企业社会责任

## 里程碑

### “互联网+公益”

概念提出，平台升级为  
“公益系统连接器”



01.06 腾讯月捐  
平台捐赠总额突破1个亿



05.12 汶川地震  
网络捐赠超过2000万



11.11 腾讯公司成立



5月网络捐款平台上线



6月基金会成立



腾讯筑梦乡村  
06.03 项目启动，  
5年投入5000万



11.22 “为村”  
移动互联网网计划出炉



99公益日  
奠定全民公益日标杆

99公益日  
新任连接公益  
的时代开启

99公益日  
突破行业圈层，全  
民公益时代来临



1998

2007

2008

2009

2013

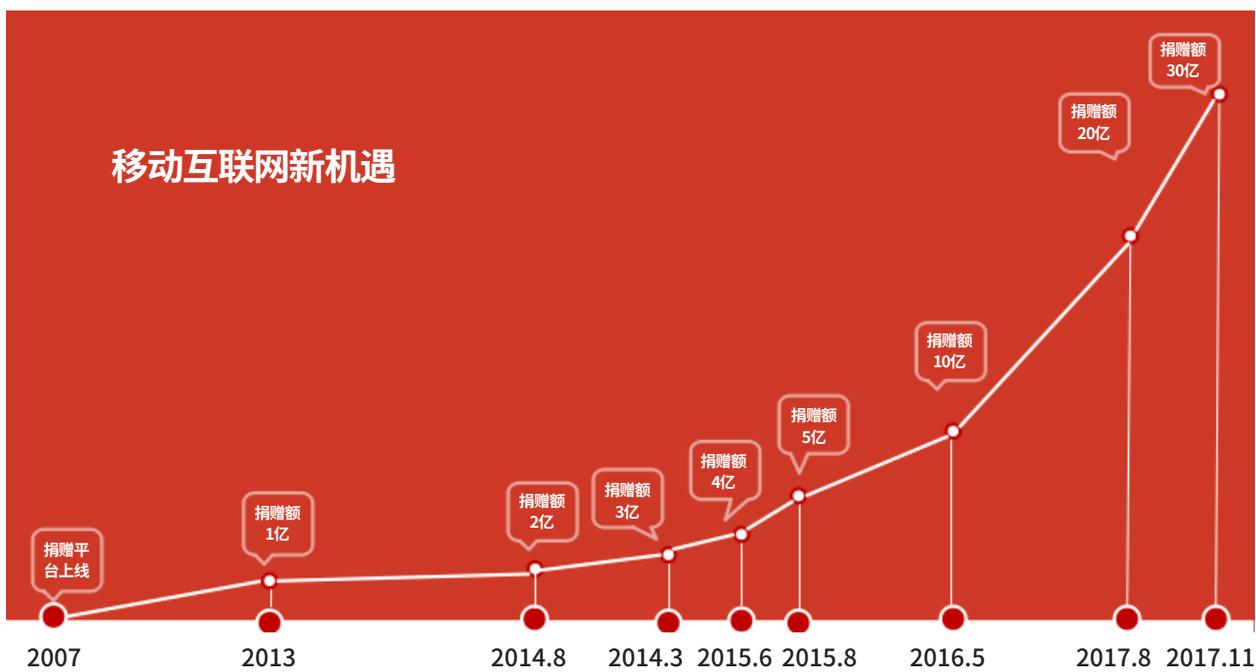
2014

2015

2016

2017

## 移动互联网新机遇



## 平台数据

截止至2017年11月



## 深耕透明 推动行业向前发展

2017年5月，腾讯公益正式推出平台项目透明度建设组件，对公益组织需要披露的内容和频次做出了明确的规定（其中包括了募捐金额、支出数据和执行报告等方面，便于大众清晰理解筹集善款去向和公益项目的进度情况），并以透明组件为基础构建2017年99公益日公益组织的准入机制。

通过使公益平台模块标准化，让各个项目更加透明，做到可跟踪、可追溯、可记录、可沉淀，帮助公益机构更好地练好“内功”，不负公众信任。

全年共有 **19021** 个项目在平台获得筹款，共筹集善款 **16.25** 亿元人民币，捐赠人次达到 **6310** 万  
其中新上线项目 **16847** 个，筹集善款 **9.04** 亿元人民币，捐赠人次达到 **3031** 万

## 产品迭代，打造多元公益场景

移动互联网的创新应用，让人们能够用新技术、新玩法、新机制、更生动、更有趣、更便捷的方式参与公益。

▷ 一对一帮扶——2017年中旬，一对一产品推出，让公众可以一对一的资助一位受捐赠人，建立长期联系和反馈机制，截止到2017年底，总计帮扶人次7809，捐款金额1371万。

通过产品微创新形式，企业及用户参与公益的方式也正在变得多元而丰富，企业的多维度接入，是互联网公益生态的又一次演进，公益新生态雏形初现。

▷ 益行家捐步——截至2017年12月31日，超过5.04亿人次通过腾讯公益“益行家”平台产品捐赠步数，累计步数超过7.1万亿步，步数关联企业捐赠达到人民币6.44亿元。

## 运动捐步，打破公益单一参与形式



捐赠金额：超过 6.44 亿元



捐赠人次：超过 5.04 亿人次



捐赠步数：超过 7.1 万亿步



参与企业数：247 家

数据截至 2017 年 12 月 31 日



## 资源加码 发挥科技+创意力量

除了开放更多产品能力，腾讯公益还针对平台上的伙伴推出更多符合机构本身发展的扶持计划，如提供社交广告资源和千万级奖金激励，并借助社交广告能力，结合数据与技术，吸引更多用户主动参与公益；联合清华大学等高校打造立体培训体系，为伙伴助力。

2017年7月，由腾讯基金会和腾讯社交广告联合主办的首届“我是创益人”公益广告大赛启动。大赛历时半年时间，吸引超过3500位来自专业创意机构、社会团体的创意人和个人参赛者参赛。腾讯共计提供6000万广告资源，28支获奖公益广告作品在微信朋友圈、QQ空间等社交平台上依次亮相。通过融合“创意+广告+公益”力量融合的创新机制，提升中国公益行业的创意水平和相关公益主题、项目的关注度，让更多的人了解公益，参与公益，传递社会正能量。

公益广告作品收获**16**亿次曝光，**7**千万人次参与互动，**20**多万人参与公益项目捐款当中



## 99公益日，爱无处不在

我们看到“99公益日”带来的不止是捐款数额的不断攀升，还有全民公益参与方式的多元化。随着诸如“公益币”“捐步数”“捐阅读时间”等产品场景的带入，每个人传递善念的途径变得更为轻松和有趣。

腾讯董事会主席——马化腾

扫一扫  
用十秒钟为贫困女童助学

对她们来说，  
读书，  
是走出大山  
最近的路。

对大山里的她们来说，读书就是最大的心愿，希望更多的爱心人士关注，资助她们成长成才，帮助她们孕育出更多的希望。

我要捐款 邀请朋友一起捐

指尖公益  
爱,无处不在

2017年，99公益日从大众参与度、行业影响力、公益体验创新等多维度均实现里程碑式的突破。2017年的9月7日-9日期间，腾讯公益平台共动员1268万人次主动捐出8.29亿元善款，为6466个公益项目贡献出力量。加上腾讯公益慈善基金会的2.99亿元配捐额和爱心企业伙伴成功配捐出的1.77亿元，2017年99公益日总计善款金额超过13亿元，为中国互联网书写下一个温暖的新纪录。

### 生态助力 突破圈层 公益走入大众生活

2017年99公益日，相比去年1877家公益机构，公益行业参与度达到去年的1.9倍。参与的公益机构不仅包含大型机构，同时下沉至县域公益机构，实现全行业覆盖。同时，腾讯公益提供平台能力、产品技术能力、广告传播资源等，助推公益机构更高效地连接各方力量。

同时，99公益日的杠杆效应已从单纯的企业配捐升级为超万家企业以更多样的方式加入公益生态，其中知名企业超过百家。相比于去年同期，参与规模翻10倍。配捐上，撬动近300家爱心企业贡献3.09亿善款参与配捐，达到去年的3倍；以中国平安、亚马逊中国、联合利华、碧桂园、华润万家、顺丰、中国工商银行为代表的企业发起14381个企业一起捐，连接超过305万企业员工及消费者，为公益项目筹集善款超过2.68亿；苹果、新浪微博、亚马逊中国、联想、携程、小红书、回收宝、转转、映客、富途证券、快手、滴滴、摩拜等30余家科技企业加盟99公益日，通过“公益+多元跨界”线上线下联动的方式，让公益参与方式变得更多元。

### 科技、创意赋能 场景化公益时代来临

99公益日期间，产生了“小朋友画廊”、“公益放大金”等一系列创意互动作品，通过科技的力量，以轻量化、趣味化的互动方式打破传统公益“苦穷惨”的认知，拉近公益与公众的距离。同时，300位明星线上发声支持，地铁、机场互动广告投放，各地公益市集举办、地标点亮等立体场景覆盖，让99公益日多维度、多层次触达大众，让公益成为全民关注的话题。

在公司内部，超过20个产品发挥各自产品优势，给用户提供更多新的线上公益参与方式，将公益理念渗透到每个用户日常的互联网使用中。通过微信运动/QQ运动可以捐出步数，与爱心企业携手支持公益项目；通过微信支付获得的“公益币”，可以用来支持自己热爱的公益项目。此外，爱心网友还可以通过王者荣耀、英雄联盟、手机QQ、QQ音乐、QQ浏览器、腾讯动漫、电脑管家等内部产品平台，以捐装备、捐里程、捐阅读时间、清理垃圾等多种形式参与公益。99公益日期间，通过内部产品平台的全民公益互动量超过1.8亿人次。



“99公益日平台正激发出越来越多的公众参与公益的热情，各种创新玩法不断涌现：从在线扩展到多种形式的线下传播、互动和捐赠，公益机构也不再仅仅关注配捐金额，而更看中与大众的参与和互动。”

——中国扶贫基金会秘书长 刘文奎

腾讯的产品公益群像

腾讯公益 腾讯手机管家 腾讯公益 腾讯公益基金会

### 先心病儿童的“心生”

拯救先天性心脏病儿童，你我同行

微信支付还款 腾讯公益 99公益日

### 还她一个梦

还款公益72小时

你的小小行动  
她的大大梦想

### 为爱充值

手机充值 腾讯公益 壹基金

乐问 腾讯公益 乐问公益

### 你的回答，让世界更美好

不止于问，十分有爱

乐问四周年

手Q无障碍 沟通无界限

——让QQ做您黑夜中的向日葵

QQ音乐 x 99公益日

### “益”起跑 为爱助力

用QQ音乐听歌+运动，为公益助力，让爱蔓延

99公益日 QQ浏览器 腾讯公益

### 你的每一分钟，都有意义。

Every minute matters.

阅读1分钟即可捐出随机金额，为适龄儿童献出一份爱心。

### 支付有爱 公益有你

微信支付 腾讯公益

使用微信支付线下消费，单笔可获公益币

腾讯公益 QQ个性装扮 腾讯公益

### 用装扮传递爱心 有QQ就有爱

全民K歌 99公益日 腾讯公益

### 为爱发声 助力99公益

腾讯公益 99公益日

### 99公益 让爱荣耀

活动时间：9月6日-9月8日

参与一捐一捐，捐献爱心，全额领取99颗心大礼包，助力《一针一线妈妈制造》，守护中华传统文化！

参与方式：腾讯公益 中华慈善总会 爱心礼包领取

去参与

腾讯公益 99公益日

### 一起步 每天仅需1000步 让你的每一步都充满爱

腾讯课堂

### 益起学习

捐赠学习积分，为贫困儿童提供多媒体教室和素养教育

QQ

### QQ比心接力

比一次心 捐一元钱 举手比心 为爱接力

英雄联盟 99公益日

### 英雄联盟99公益日 英雄集结 为爱集结

装备爱心头像 为留守儿童献一份爱心

推动下方滑块完成拼图

10月4日世界动物日 验证码 x 公益 让安全也有温度感

扫一扫 用十秒钟治理三江源 每天要喝八杯水的你，怎能忘记七亿人的水源。

腾讯公益 腾讯公益基金会 爱 无处不在

04



Connect Industry,  
Making Life More Convenient

## 连接行业，让生活更加便捷

---

在 2017 年全国两会期间，马化腾指出：“‘互联网+’是手段，数字经济是结果，网络强国是目的。”腾讯持续以“互联网+”为驱动，鼓励产业创新，促进跨界融合，惠及社会民生，推动我国经济和社会的创新发展。以提供基础“零配件”和连接能力，支持各行各业创新升级为使命，腾讯牵头践行和探索的“互联网+”战略，整合开放人工智能、大数据、云计算、LBS、支付、安全等基础技术能力，助力政务、人社、警务、医疗、制造业等诸多社会领域，与各界携手合作进行融合创新。



## 云计算

数据  
存储

数据  
分析

数据  
应用

腾讯云 | 腾讯慧聚 | 腾讯热力圈  
麒麟系统 | 鹰眼盒子



## 人工智能

计算机  
视觉

语音  
识别

自然语  
言处理

机器  
学习

腾讯觅影 | 腾讯慧聚 | 腾讯 AI Lab | 腾讯优图



# 融合创新



## 服务升级

查询  
服务

一站  
服务

智能  
服务

微信支持 | 微信城市服务 | 微信公众号  
手 Q 城市服务 | 微信小程序



## 生态共赢

投资  
合作

创新  
助推

技术  
支持

腾讯产业共赢基金 | 微信开发者生态  
腾讯开放平台 | 众创空间

## 4.1 互联网 + 智慧医疗

生命健康是人们对美好生活的基本需求，但由于中国目前医疗资源总量不足且分布不均，优质医疗资源短缺，患者、医生、医院信息不对称等原因，“小病忍，大病拖”成为相当一部分百姓的无奈选择，举家砸锅卖铁跨区域去大医院求助专家看病屡见不鲜，大学生魏则西之死事件更让百姓对互联网医学内容唏嘘不已。作为互联网行业的领头羊，腾讯始终在思考，如何以互联网的力量让更多人享受更好的医疗服务，助力健康中国战略落地？

腾讯整合微信支付、大数据、云数据等基础能力，与医疗机构合作共同构建智慧医院，逐渐打通患者挂号、候诊、缴费、报销等全流程，很大程度上解决了百姓“看病难”的问题，改善了百姓就医体验。随着人工智能和互联网医疗的快速发展，腾讯进一步推动将数字技术运用到诊疗环节及互联网医学信息行业，以科技力量提升医疗技术、提高医学信息可靠性，为人民健康保驾护航。

### 腾讯的普惠医疗之路



### “腾讯觅影”，让疾病无所遁形

重大疾病的早筛、早诊、早治是提高病患生存率重要方法之一。但由于重大疾病筛查工作要求高、耗时长，且不同区域之间医疗水平不同等原因，导致医生在检查过程中容易出现误查、漏查，很多百姓也没有尽早做疾病筛查的机会。对于食管癌来说，早期发现治疗后五年存活率为 90% 左右，而一旦发展到晚期，5 年存活率不足 30%。

2017 年 8 月，腾讯发布首款将人工智能技术运用在医学领域的 AI 产品“腾讯觅影”。它由腾讯互联网+合作事业部牵头，聚合了腾讯内部包括 AI Lab、优图实验室、架构平台部等多个顶尖人工智能团队的能力，把图像识别、大数据处理、深度学习等领先的技术与医学跨界融合研发而成，助力医疗机构与医生实现对疾病的早筛、早诊、早治，让更多人享有更优的医疗服务，让技术有温度。



### 腾讯觅影·AI 影像

运用计算机视觉与深度学习技术对各类医学影像（内窥镜、CT、眼底照相、病理、钼靶、超声、MRI 等）进行训练学习，最终达到智能识别病灶，可用于食管癌、肺结节、糖尿病性视网膜病变、宫颈癌、乳腺癌等疾病筛查，帮助医生更准确、

高效、安全地诊断病灶，让老百姓获得更及时、更平等的治疗，减少地域和经济水平差异而承受的疾病煎熬。

“腾讯觅影·AI 影像”对早期食管癌的发现准确率高达 **90%**

对肺结节病变识别准确度 **95%**

对糖尿病性视网膜病变识别准确率 **97%**

#### 腾讯觅影·AI 辅诊

基于权威医学指南、医学文献及海量病例，通过自然语言处理技术进行理解与处理，建立相关决策模型，实现病例与疾病的相关性预测，目前主要包括诊疗风险监控系统和病案智能化管理系统，用于辅助医生更快速、准确地理解病案，降低风险，提升诊疗水平。

“腾讯觅影·AI 辅诊”对诊断风险监控的风险预测准确率 **95%**

可识别预测的常见病种类 **500 种**

截至 2017 年底，“腾讯觅影”已在全国 100 多家三甲医院落地，服务患者近 40 万人，筛查出高风险病变 3.7 万例，为越来越多的医生“减负”，让越来越多的百姓享受新时代科技医疗、普惠医疗的硕果。

2017 年 11 月 15 日，科技部召开新一代人工智能发展规划暨重大科技项目启动会，公布了首批国家人工智能开放创新平台名单，明确将依靠腾讯公司建设医疗影像国家人工智能开放创新平台。

2018 年 1 月 13 日，在由国家卫生计生委医管中心、中国信息通信研究院等联合举办的首届互联网医疗健康学术技术交流大会上，“腾讯觅影”荣获互联网医疗健康“墨提斯”奖——“医疗大数据与人工智能解决方案奖”，这是中国智能终端产业的最高荣誉。



“以往做完 CT 后，医生会进行病理分析，跟以往一张图片要看二三十分钟不同，借助‘腾讯觅影’，几秒钟就能完成，它已经成为医生的得力助手，有效保障病人得到又快又准的诊断和及时治疗。”

——重庆市第九人民医院放射科主任 江才明

#### 企鹅医典，让权威易懂的医学科普知识触手可得

企鹅智酷调查报告显示，39% 的用户在患病时会先自行网上搜索，互联网成为公众获取相关医学健康知识的重要渠道。但现有互联网医学内容平台的运营者多为非专业人士，内容生产以流量为导向，质量参差不齐。信息繁杂找不到、专业知识看不懂、医疗广告分不清等成为公众面对互联网医学信息的三大困扰。这一方面加重了病患和家属的焦虑与无助，一方面也给医患关系造成难以估量的损害。

腾讯从社会责任出发，成立医疗资讯产品中心，秉持对医疗健康内容专业前瞻的态度，致力为用户取得国内外权威

可靠的医疗信息，努力通过文字、图片、影音、互动等形式，让艰涩的医疗信息一目了然。通过引入海外权威医学内容版权，与全国数十家知名医院及顶尖临床专家团队建立深度合作关系，推出腾讯首款互联网医学科普产品——企鹅医典。作为为大众而生的专业医典，产品将艰涩难懂的医疗专业知识，转化为能为一般民众所能理解的内容，帮助患者与医生做更好的交流沟通，促进医患合作。企鹅医典结合腾讯丰富的用户场景，如微信搜一搜、QQ 浏览器、QQ 等产品，满足用户的医疗内容需求，并对线下医疗场景进行了积极的探索，通过互联网工具提升患者教育效率，推动医疗健康内容的精准传播。

### 权威性高

采取海外优质版权内容与本土内容融合的创新机制，自建专业内容团队，排除商业干扰，回归科普本身，保证内容权威、公正、客观

### 可读性强

通过文字、图片、影音、互动等丰富形式，将艰涩难懂的医疗专业知识转化为能被普通百姓所能理解的内容，打破大众在专业术语上的理解障碍

### 可及性高

通过微信、QQ、浏览器等丰富的平台资源和挖掘多元场景应用，为大众提供随处可见、触手可及的高质量医学科普

## 4.2 互联网 + 智慧人社

人社局是人民群众在养老、医疗、就业等方面的重要保障，但人社局办证排队时间长、年长者出入不便、新业态人员流动性强参保难等现实问题依然存在。因此，如何建立与群众保障需求相适应的社保经办服务体系，实现各类社会保险参保缴费、权益查询、待遇领取、关系转移接续等服务便捷化，为百姓提供用得上、用得起、用得好的在线线下服务？

腾讯依托人脸识别、LBS、移动支付等技术，提供人社服务的身份认证、查询、缴存、导航、支付等关键环节的在线办理，同时丰富人社服务应用场景，提升用户粘性，让人社服务突破时间、空间的限制，助推政府“最多跑一次”改革，真正实现“让数据多跑路，群众少跑腿”，方便群众办事，提升人社服务的精细化、人性化、便捷性。

### • 养老金领取资格认证

利用“腾讯慧眼”技术和微信平台提供在线养老核身认证，退休人员足不出户即可在移动端通过上传身份证照片、视频录制、刷脸验证三个步骤，完成养老金领取资格在线认证，有效缓解大厅窗口压力，为行动不便或者移居外地的老人创造极大便利。

### • 电子社保卡

利用微信城市服务功能、微信公众号，打造人社多样化在线服务，参保用户通过城市服务或者电子社保卡公众号即可享受人社在线查询、缴费支付、业务办理等一站式、多样化的服务体验，有效提升参保人员服务体验和活跃度。

### • 新农合支付，解决外来务工人员跨地域就医报销问题

腾讯与国家卫生计生委异地就医结算中心签署《城乡居民基本医疗保险（新农合）跨省就医联网结报合作框架协议》，利用互联网+医疗、移动支付等资源及优势，大力推进新农合跨省就医联网结报工作。2017年7月，全国首个微信新农合支付业务率先在深圳市龙华区人民医院上线，经过规范转诊跨省就医的新农合患者可在就诊医院实时结报，

享受到比回参保地报销更加便捷的异地实时结算服务，大大缩短了医疗保险结算时间，提高了患者和医院双方的诊疗效率。该医院接入微信新农合支付后，可接收来自辽宁、吉林、安徽、海南、四川（部分）、贵州、陕西、甘肃八个省份的新农合患者，实现跨省就医实时结报。

#### • 在线发卡

利用“腾讯慧眼”和微信平台提供人社在线发卡服务，参保人员可足不出户完成社保卡的在线数据申报、发卡申请以及社保卡领取等业务，有效提升用户办卡效率、降低网点窗口压力。

#### • 智能客服问询

利用 AI 技术和微信平台提供人社智能客服服务，参保人员可登陆客服系统、网页和公众号、实体问答机器人等多种客户服务平台，通过语音或文本消息咨询、查询和对话来获得所需社保相关信息，有效节省客服人力成本。

截至 2017 年底，腾讯已与深圳人社、湖北人社、福建人社等 **12 个省**、市人社部门合作

## 4.3 互联网 + 智慧警务

生活中与政府打交道，最多的一定是警务部门，从户口迁移、交通罚款、工商申请到出入境旅游等生活各个方面，都需要警务部门办理，而警务厅排队、错过流程等状况使得百姓与警务部门的沟通非常耗时耗力。因此，提升警务办理效率是当前警务部门优化服务工作的重要方向。

腾讯整合多重平台的能力，延伸技术方向应用，优化能力输出方式，大力推动“互联网 + 警务”布局，以腾讯优图人脸识别、云计算等技术驱动警务聚变，帮助警务部门升级业务能力，最大限度解放和科学配置警力资源，实际有效简政便民，提升市民对警务工作的满意度。

腾讯互联网 + 警务 LBS 大数据应用平台秉承“大数据合作，智能新警务”开放合作理念，充分发挥腾讯在安全云服务、大数据技术、亿级产品等方面资源优势，携手公安部门和广大用户，以大数据驱动警务工作向智能方向进化升级，协助警务部门高效执法，实现警务工作效能提升和服务创新。腾讯“互联网 + 警务”已联合公安部门，在户政、出入境、治安、交通、消防、大型活动安保勤务等大量民生领域合作创新。

“在‘互联网+’推动下的警务创新，不仅是技术创新和技术变革，也是在打造以数据驱动的新型公安业务模式和业务流程变革。像深圳市公安局民生警务平台这样的创新服务确实节省了我们大量的警力，为我们公安工作深入推进信息化发展，提供了一个很好的借鉴方式。”

——公安部网络安全保卫局副局长 钟忠



#### 微警务平台

提供从户政、出入境、交管业务等业务的申报、查询、预约等多项功能

#### 牵挂你防走失平台

可发布和查询已走失人员信息，还可以为易走失人员建立信息库，走失时可一键发布寻人信息

#### 酒店无证入住系统

利用“腾讯慧眼”和人脸识别技术，实现旅客无证入住

#### 电子证照

解决线上线下弱验证场景中身份核实与认证安全性问题，做到民警高效、群众方便

#### 网上报警平台

结合微信公众号、腾讯地图、公安报警系统，打造一键报警平台

#### 一键挪车服务

车主通过微信将需要移车的车辆拍照上传后，通过一键挪车系统可通知车主，减少沟通环节

#### 快处快撤

车辆发生交通事故后可利用微信服务上传照片，并将车撤至安全区域，交警可实现远程定责并同步信息至保险公司，提升事故办理效率

#### 随手拍举报发红包

随手拍违反城市交通秩序的照片，微信上传，举报成功并审核通过后即可得到交警部门的专属红包

腾讯优图人脸识别技术检索效率高达 **99.65%**

截至 2017 年底，“牵挂你”防走失平台已帮助找回 **681** 名走失人员

## 4.4 互联网 + 智慧交通

现在随着社会的快速发展、科学技术的日新月异，要想在现实生活中打拼出来，就必须做到在有限的时间内比别人更有效地处理好事情，快节奏生活成为大众常态化的生活方式。因此，如何以“互联网+”的力量帮助大众更好地适应快节奏生活、更好地享受生活是腾讯义不容辞的责任。

### 布局交通领域，帮助大众智能出行

人的一生，有多少时间花在路上？按照每天 1.5 小时、寿命 60 岁计算，累计时间达到 32850 小时。让旅途更顺心、更快捷是每一个人共同的愿望。腾讯以高度的责任感和使命感，积极布局交通领域，致力于通过自身优势资源帮助大众实现智慧出行。

#### 腾讯乘车码，“码”上出发

随着移动支付技术不断发展，移动支付已经成为人们生活的一部分，打车、购物、看电影……都离不开移动支付。但在公交领域，移动支付还未打通，“充卡难”“爱丢卡”“出门只带手机”等仍然是大众在现实生活中遇到的痛点。



2017年，腾讯以提供快捷便民的交通移动支付工具为目标，通过联动政府、交通等相关部门及产业链上下游各类合作伙伴，相继在广州、合肥、青岛、佛山、驻马店等多个城市推出腾讯乘车码，市民只需通过微信小程序中的“腾讯乘车码”，将二维码靠近公交车入口的闸机，即可实现“码”上出发（响应时间为0.2秒），大大改善了市民公交出行体验，带动更多公众绿色出行，构建绿色低碳城市。

### 携手 12306，构建智慧铁路

铁路作为大出行的重要一环，年客流量达到30亿，12306客票系统每逢节假日都要经历“大考”，保障大流量客户安全、快速支付是12306始终在摸索的目标。同时，随着出行方式的多样化，铁路也越来越重视旅客体验。

2017年，微信支付接入铁路局，客户可通过微信支付实现在线购票、铁路网络订餐，日均支付量超300多万元，腾讯云全程提供安全支持。高铁WiFi系统在“复兴号”试运营后，腾讯视频、应用宝、音乐、新闻、文学五大内容团队将为铁路提供优质内容资源。2017年12月底，12306上线微信通知服务，借助微信强大的用户规模和触达能力，铁路服务通知迎来质的提升。“铁路12306”小程序同步正式上线，扫描火车票二维码即可进入小程序，大大盘活了日均800多万张火车票的流量潜能，这也是小程序“触手可及”的便民初衷。

截至2017年底，腾讯已与北京、沈阳、成都、青藏、郑州、上海、广州、南宁、南昌等多个铁路局实现合作。从“人民铁路为人民”到“智慧铁路，双网融合，提升旅客获得感”，腾讯与铁路局携手，共同为数十亿出行者提供智慧铁路出行体验。

### 交通大数据，避开拥堵区域

腾讯结合LBS位置大数据、人脸识别能力以及交通管理部门数据等各类数据进行统筹分析，实时评价交通运行状态，监测道路拥堵情况，辅助出行人员智慧出行以及警务人员出警决策（引导人员疏散等）。同时，借助视频大数据、交通大数据分析平台等，还可实现对车辆时空轨迹碰撞分析、车辆异常行为预警分析、重点车辆驾驶员综合素质分析等，用于辅助相关警务部门辅助决策和规划。

截至2017年底，腾讯已与广州交警、深圳交警、云南交警、南通交警等四个交警部门合作，共同推动智慧交通建设。

### 发力旅游行业，提供便捷旅游新方式

近年来，一直引领中国旅游业发展的云南屡曝负面新闻，据人民网旅游3·15投诉平台统计数据显示，从2014年开始，云南旅游投诉率已连续三年“霸占”全国榜首，得天独厚的云南旅游遭遇“破窗效应”，如何转变客户观感、提升旅游体验是云南旅游局亟待解决的问题。



2017年，腾讯与云南省政府携手，依托腾讯云、腾讯地图、微信支付、人脸识别、AI、智慧零售等多项核心技术，从满足游客游前、游中、游后的各项需求出发，通过打造“一部手机游云南”数字平台，为云南构建一个智慧、健康、便利的省级全局旅游生态。通过该平台，游客可提前了解旅游目的地，获取语音讲解、路线规划、位置查找、在线购买纪念品、在线订机票、酒店预定等服务，尽情享受吃、住、行、游、购、娱全方位的沉浸式智能旅游体验。该平台将于2018年6月1日正式上线。

云南只有一个景区 · 这个景区叫云南

**游云南 找厕所**

最近的那一个，我知道！  
查、导、知，游客先行解决方案

腾讯 腾讯 X 七彩云南

云南只有一个景区 · 这个景区叫云南

**游云南 景区导览**

找对方向，一镜到底  
基于LBS技术，多维度自助导览

腾讯 腾讯 X 七彩云南

## 4.5 腾讯慧眼，实名核身新方式

随着政府职能部门越来越规范化、精益化，有效的实名认证成为办理证件、开通账户等不可缺少的步骤。在刷脸时代，通过人脸识别实现实名核身则是打开虚拟与现实连接通道的钥匙。因此，如何有效、精准地提供实名核身服务，帮助百姓更好、更快地办理政务，是当下亟需解决的问题。

腾讯推出一套对用户身份信息真实性进行验证审核的服务套件——腾讯慧眼，用户只需通过短信验证、拍摄身份证、读取屏幕数字、录制视频、系统检测5个步骤即可实现实名核身，并支持多接口、多行业、多渠道、多场景的一体化政务服务，实现身份和场景、老百姓和政务服务的连接，是解决在线政务的“核验官”。

## 四大功能，实现高效、精准识别

腾讯慧眼依托腾讯 AI Lab、优图实验室等腾讯 AI 团队的技术实力，实现人脸识别、活体检测、证件 OCR 等技术的结合，能够在多个场景中快速、精准实现身份证与持证人的匹配认证。

<b>OCR 识别</b>	<b>1: 1 人脸验证</b>	<b>OCR 识别</b>	<b>短信核验</b>
识别图像中文字、数字等的一种图像处理技术。要求证件处理能达到高精度（准确率高），便捷性（证件正反面识别）和完整性（例如身份证识别要支持姓名，性别，地址等信息）的要求。	根据人的面部特征，自动进行身份鉴别的一种技术，即通过人脸特征提取和相似度对比来判断是否为同一人，具备高准确率、多场景支持、成熟可造等优势。	针对高安全要求的人脸核身验证场景，通过唇动活体模式结合随机生成的四位数字引导用户产生唇部动作，进行辅助验证唇动+人脸识别+视频同步，有效抵搞照片、视频、静态 3D 建模等各种不同类型的攻击。	作为实名认证最基础的能力项，用户通过填写手机号码，短信发送验证码并进行核验，实现信息审核，并保证采集到的用户手机号码准确有效。

## 多场景服务，满足百姓多样需求

腾讯慧眼服务产品提供 H5、SDK、接口三种方式，可在公众号、app、智能硬设备等平台上运行，适用于综合政务、公安警务、工商税局、边检海关等政务场景，以及交通出行、住宅门禁、酒店网吧、教育医疗等生活场景，几乎覆盖百姓民生的方方面面，为百姓带来“刷脸”办事的新体验。

截至 2017 年底，腾讯已与 **19** 个省份签约，达成 **50** 多项政务“刷脸”合作

## 4.6 腾讯慧聚，打造智慧政企

随着大数据在生产、生活中所起的作用越来越大，社会各界对大数据的认知也在逐步加深。中国信息通信研究院调查数据显示，2015 年中国大数据核心产业的市场规模为 115.9 亿元，2016 年保持高速增长达到 168 亿元，2017 年则实现了 40% 以上的高速增长。大数据逐渐成为推动行业转型升级、提供便捷生活方式的重要推手。因此，如何更好地发挥大数据作用，助力打造智慧政企，以大数据普惠民生，成为互联网企业值得思考的问题。

腾讯总结内部多年海量大数据平台的应用实践经验，结合政企用户在大数据应用上的痛点，形成包括 Dmaster 大数据一站式平台、Tbase 海量事务处理平台、TDbank 实时接入平台、Hermes 实时多维分析平台和 TDinsight 机器学习基础平台等五大产品平台的政企大数据解决方案专家——腾讯慧聚，通过全生命周期的大数据解决方案，助力智慧政企。

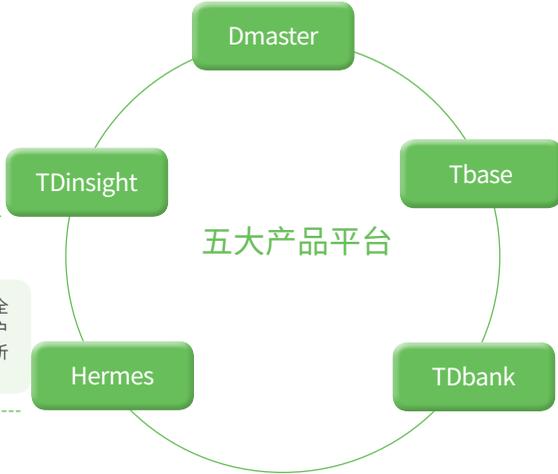
数据处理能力提升 **30%** 左右  
支持上万维度、千亿规模数据的**秒级交互式多维分析**



提供可靠、安全、易用的一站式大数据处理平台，用户可按需在公有云、私有云、非云化环境部署大数据处理服务以实现企业大数据处理需求

通过可视化的拖拽布局，组合各处数据源、组件、算法等，支持各种主流开源机器学习框架，覆盖工程、分类、聚类、图算法、深度学习等

结合数据嵌套列存储、多维度分析、全文检索、极速查询优化等技术，为用户提供高性能的用户画像和实时多维分析能力，以快速洞察海量数据价值



打造 MPP（大规模并行处理）数据库产品，具备业界先进的数据治理和数据安全特性，可为业务提供有效的海量数据管理服务

负责数据的实时采集、分发及配置管理，旨在统一数据入口，对外提供多样的数据接入方式，并高效实时分发数据



05



Connect Society,  
Thinking about Traditional  
Issues Innovatively



## 5.1 互联网 + 乡村，助力乡村振兴

人口基数庞大，农业人口众多，这是迄今为止我国的基本国情，也是习近平总书记提出“小康不小康，关键看老乡”这一重要论断的重要事实背景。换言之，中国到2020年能不能全面建成小康社会，问题不在于北京，不在于上海，更不在于城市，关键在农村、农业和农民。

2009年-2015年，腾讯公益慈善基金会扎根农村六年，投入超过5000万元，探索如何用互联网企业的核心能力助力乡村发展，却发现传统捐赠型公益对中国农村的帮助收效甚微。因为农村问题的根本在于“失连”——情感失连、信息失连、财富失连。正是基于中国乡村与时代发展“失连”的社会现状，基于腾讯“连接”战略，腾讯为村平台应运而生，平台宗旨是为乡村连接情感，连接信息，连接财富。

### 中国乡村落后源于“失连”



#### 2015年·腾讯为村 1.0

2015年8月19日，致力于乡村移动互联网能力建设的腾讯“为村”平台正式面向全国发布，发起了一场用互联网来挖掘乡村价值的创新社会实验。

贵州黎平铜关村作为全国第一个村庄为村平台上线，一个小小的微信公众号，改变了深山侗乡人的生活，也让这里的美景、好茶、精湛的公益和美妙的侗族大歌，搭借互联网让更多人知道。



#### 2016年·腾讯为村 2.0

2016年，腾讯为村平台合作区域拓展至全国八个市县，推动上百个试点村上线为村平台，认证村民接近1万人。这一年，为村平台通过试点摸索，迭代升级至2.0版本，更贴近农村互联网使用需求。在平台初见成效之际，获得了《人民日报》整版刊文进行深度报导——《当村里开通了微信号》。



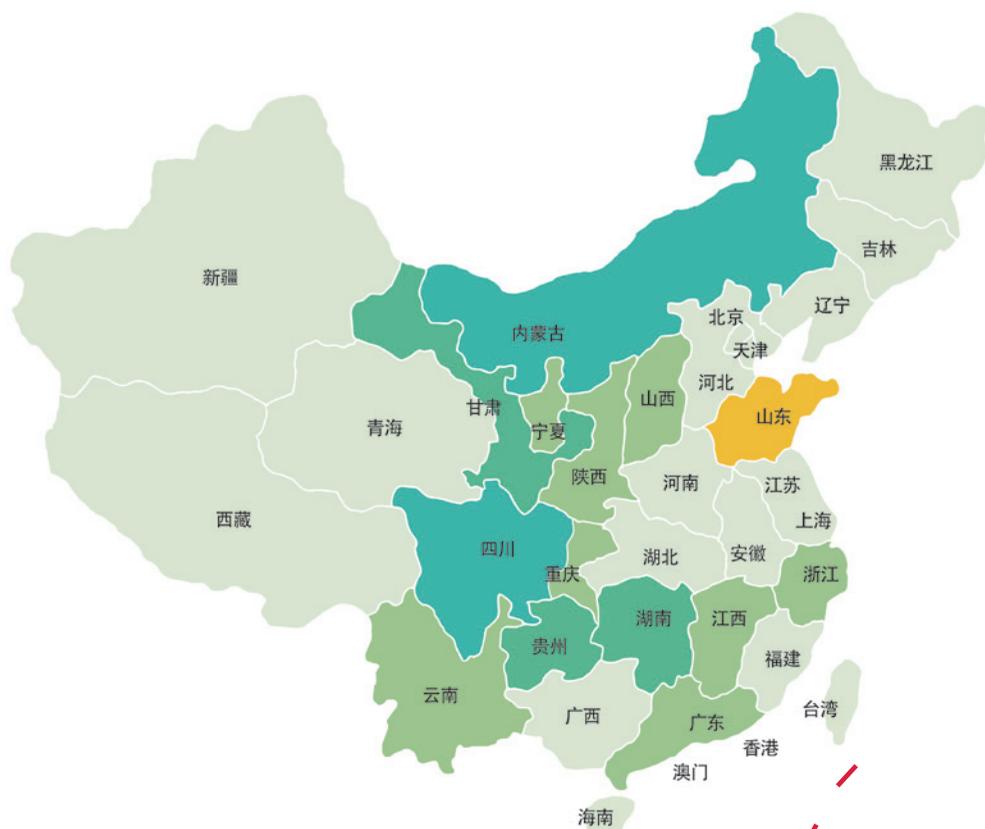
## 2017 年·腾讯为村 3.0

2017 年，腾讯为村迎来了一个市级层面全局推广的新合作模式。山东省菏泽市一年内推动全局 90% 的村庄上线为村平台，并借由为村平台的桥梁，与腾讯达成战略合作协议，合力推动“智能乡村”的发展。

这一年，全国上线村庄快速增长至近六千个，全平台认证村民将近 200 万人。在用户量实现量级增长的同时，腾讯为村平台也小步快跑地迭代至 3.0 版本，从一步步摸石头过河的初试验阶段，跨越到了与各合作区域联合开创不同特色的“为村新模式”，并获得央视新闻联播头条及各地媒体的报导推荐。

在近 3 年的探索中，腾讯为村平台一直坚守“为乡村连接情感、连接信息、连接财富”的愿景，在“乡村振兴”战略的引领下，持续发挥“互联网+”的连接力量。通过为村平台，乡村基层不断涌现出具有社会研究价值的“互联网+乡村”创新模式，借助互联网维系乡邻情感，密切基层干群关系，提高乡村治理效率，促贫困地区扶贫攻坚等诸多尝试，都有了让人惊喜的成效。

截至 2017 年底，全国共有 **5559** 个乡村入驻为村，村民 **163 万**，互动超过 **1.5 亿次**



上线村庄数量



## 5.2 互联网 + 文化保护，让传统文化焕发新活力

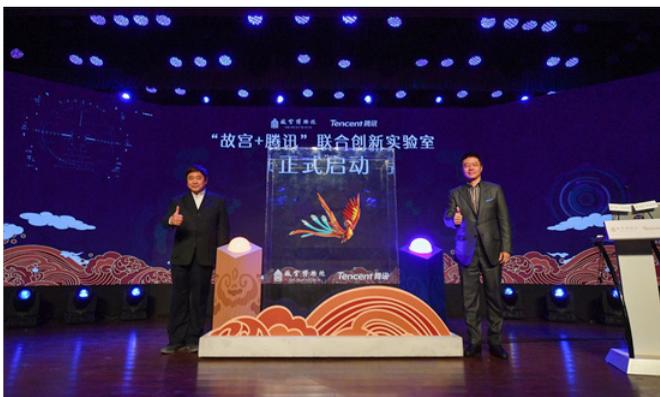
百余年来，随着现代化的推进，传统文化遭遇了前所未有的冲击，甚至有学者一度产生“文明断裂”的忧思。到了移动互联网时代，传播方式和工具有了质的变化，大众观念也有了深刻变迁，传统文化迎来了复兴的机遇。在进入数字社会的当下，如何让年轻人喜欢和愿意传承中国传统文化成为各界关注的命题。

正如公司董事会主席兼首席执行官马化腾在康奈尔科技学院演讲时首次提及的腾讯未来两大战略“科技 + 文化”所指明的“无论 AI 和科技怎么进步，文化都是无法代替的。”整个 2017 年，腾讯都在尝试将文化和科技结合起来，其中最重要的一部分就是用数字技术来传承文化遗产。

### 腾讯 + 故宫，没有围墙的紫禁城

2016 年 7 月 6 日，腾讯与故宫博物院在故宫端门数字馆举办“腾讯 NEXT IDEA × 故宫”发布会，宣布建立合作伙伴关系开展长期合作。合作以“NEXT IDEA 腾讯创新大赛”为平台，故宫博物院经典 IP 形象或相关传统文化内容为原型，围绕赛事主题、跨界合作和创新人才培养等方面，探索传统文化 IP 的活化模式。

故宫博物院通过开放一系列经典 IP，基于 NEXT IDEA 腾讯创新大赛，在年轻人中开展表情设计、游戏开发、条漫创意等赛事，其中以故宫经典 IP 为素材创作的系列表情包，在 QQ 表情平台上线不到一个月，使用量就接近 4000 万次。游戏创意方面，超过百支高校团队报名参加，从游戏创新玩法和题材上涌现了一大批优秀作品。



推出“博物馆”小程序应用，腾讯艺术+计划联手 100 家博物馆，让用户轻松逛懂博物馆。

推出超分辨率技术，通过 AI 识别和还原，让用户无须下载原图就能欣赏到高清图片。

与故宫博物院共同宣布成立“故宫博物院—腾讯集团联合创新实验室”

“用互联网语言数字语言，重新定义博物馆业态，打破馆际壁垒，深入文物保护，用数字规则规范管理，让故宫成为一种生活方式，浸润现代生活，覆盖更多人群。”

——故宫博物院副院长 冯乃恩

## 腾讯 + 长城，为长城保护“添砖加瓦”

2017年7月，在长城列入《世界遗产名录》30年之际，腾讯正式发起“长城你造不造”计划，结合自身业务与平台优势，运用科技保护与传承长城的文化，启动这块文化瑰宝在青年群体心中的魅力。

在“长城你造不造”计划中，腾讯倾尽全公司的力量，在科技+文化领域去探索更多的路径，守护传统文化并使之焕发新生。

- IP孵化与打造方面——发布“长城小兵”IP形象；
- 以用户“每日步数”积累而为长城修复“添砖加瓦”；
- Next Idea 腾讯创新大赛发起以长城为命题的文创设计大赛；
- 腾讯网发布“缔造者行动”传播计划，分阶段逐步深入的缔造新时代的长城观；
- 《王者荣耀》认捐近千米的长城修复工程，借助“长城守卫军”系列全新英雄，通过官方微信、视频等管道，向用户传递“守护长城”信念；
- 《QQ飞车手游》等游戏产品，和长城研究机构建立合作，将更多有人知的真实长城场景设计在游戏中，并通过设置公益彩蛋传播长城保护的相关知识，通过年轻人喜闻乐见的形式让长城形象获得活化。



## 腾讯 + 敦煌，新思路新起点

2017年12月29日，腾讯与敦煌研究院签订战略合作协议，携手启动“数字丝路”计划，通过科技和新文创手段传播和传承敦煌文化以及演绎、活化经典文化IP。本次合作，将继续依托腾讯的动漫、游戏、音乐、企鹅文创等组成的新文创生态，找到互联网技术、互动娱乐产业和传统文化之间的契合点。2018年，在游戏方面，腾讯将借助《王者荣耀》《寻仙》平台推出一系列敦煌主题内容。动漫方面，腾讯动漫将与漫画大师蔡志忠先生携手，启动针对敦煌的漫画创作项目。音乐方面，QQ音乐将通过邀请音乐创作人参与，将当下年轻人喜爱的音乐元素和敦煌古曲融合，传播敦煌音乐文化。同时，企鹅文创、博物馆平台也将利用自身资源及技术优势，让年轻人以全新的方式，接触和认识传统文化。

“敦煌作为世界级的文化遗产，与年轻人的沟通和连接是不够的，因此需要发挥腾讯基于互联网的“连接”作用，同时主动“放下身段”，通过喜闻乐见的形式让年轻人对中国传统文化瑰宝产生兴趣并愿意了解和传承。”

——敦煌研究院院长 王旭东



## 5.3 互联网 + 未成年人保护，守护稳稳地幸福

根据第39次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2016年12月，我国青少年网民（19岁以下）达1.7亿，约占全体网民的23.4%。而在移动互联网新增网民中，19岁以下人群占45.8%，互联网向低龄用户的渗透趋势已经非常明显。

然而未成年网民的整体时间观念、消费意识和对事物的判断能力相对都不够成熟，由此引发的巨额打赏网络直播、家长投诉网游影响孩子身心健康、网络负面信息导致小朋友致残等负面信息不时出现在各大新闻媒体的报导中。如何引导未成年人正确使用移动互联设备、适度娱乐、保护未成年网民免受网络不良信息侵害，成为互联网企业亟需解决的重要社会议题。

在腾讯看来，如同硬币总有两面一样，移动互联的突飞猛进固然会给未成年人成长带来新的社会问题，但同时也为解决这些问题提供了崭新的思路和解决方向。解决未成年人玩网络游戏、使用互联网问题时应采用“堵不如疏”的原则，用创新的科技力量化解科技本身的“原罪”。

### “企鹅伴成长”，共护未来

未成年人是国家的希望，也是网络空间未来的主要建造者和参与者。近年来，未成年人网民数量激增，且日趋呈现低龄化。而网络风险的诱发因素极其复杂，具有很高的隐蔽性，对未成年人容易造成侵害，但事实上多数未成年人及其监护人对此缺乏辨别与应对经验。

腾讯认为，关注未成年人合理使用网络、健康安全成长是互联网科技公司必尽的社会责任，一直以来，腾讯把未成年人的网络保护作为关乎公司发展的重要战略问题，致力于通过各种方式和手段，全面保障未成年人的网络保护权益和发展权利。

“互联网在客观上促进了青少年素质教育的开展，也培养了青少年的全球眼光和多元知识结构，但伴随而来的也有未成年人遭受网络犯罪、网络欺凌、网络不良信息侵害以及因个人信息泄露等诸多社会问题。在这种趋势下，加强未成年人健康上网保护体系建设的需求愈发急迫。”

——腾讯董事会主席兼首席执行官 马化腾

为系统化开展未成年人网络保护工作，2017年6月，腾讯正式成立了“保障未成年人健康安全上网联合项目组”，把未成年人网络保护工作提升到了公司战略高度，把未成年人的权益放到优先考虑的位置，并推出了“企鹅伴成长”未成年人网络权益保护项目，将未成年人网络保护工作置于统一的项目管理之下。

“企鹅伴成长”基于六大维度的建设，为未成年人提供全方位的网络保护，推动未成年人数字时代健康生态的构建，实现未成年人与互联网更安全、更智慧的“连接”。

腾讯与联合国儿童基金会正式签署了战略合作协议，计划在三年的时间里，推进一系列基础研究、意识提升、公众教育活动，以更广阔的视野推进未成年人权益保护工作。腾讯还作为中国企业界的唯一代表，加入We Protect保护未成年人联盟，坚决抵制针对未成年人的不法侵害行为。

2017年4月，腾讯联合北京师范大学共同发布《青少年网络健康使用手册》，旨在网络成瘾相关研究及儿童青少年



# 企鹅伴成长

致力推动未成年人的健康数字生态环境建设



企鹅伴成长基于六大维度的建设，为未成年人提供全方位的网络保护，推动未成年人数字时代健康生态的构建，实现未成年人与互联网更安全、更智慧的“连接”。

心理发展特点的基础上，为儿童、家长、学校提供三位一体的立体化网络健康使用解决方案。手册率先提出了“有限使用、选择使用、公开使用和工具性使用”四大原则，作为指导青少年健康上网的准则，通过引导儿童青少年深入思考分析网络使用的利与弊，帮助其从小树立正确的网络使用观念。

## 案例 持续高压打击 对网络侵害未成年人行为零容忍

在 2017 年，QQ 安全团队共封停超过 6000 个涉嫌侵害未成年权益的违规 QQ 群组及账号，包括 QQ 群 3000 多个，关停 QQ 帐号近 3000 个，关停兴趣部落 11 个，删除兴趣部落相关帖子 2000 多篇。而对于情节严重的行为，QQ 安全团队将会协助警方进行侦破。2017 年，QQ 团队共配合公安部门进行案件打击 10 起，抓获犯罪嫌疑人 21 名。

## 成长守护平台，用责任守护成长的快乐

通过分析未成年人游戏相关投诉事件、电访部分未成年人家长，腾讯发现与家长联手从合理安排孩子作息时间、培养健康消费观念等方面入手，有助于协助家长关爱守护未成年人成长。2017 年 2 月，在文化部的指导下，腾讯率先推出“成长守护平台”，实现了 PC、微信、手 Q 三个管道的服务提供，以守护未成年人健康游戏为己任，从“查询、提醒、设置”等三个维度，为万千家长推出了一系列实用的守护功能，帮助家长以更积极、正面的方式守护孩子健康游戏。

成长守护平台运营近一年来，逐步覆盖了腾讯运营的过百款游戏产品，并在微信与 QQ 双平台相继开通了在线服务，协助家长对未成年人子女的游戏账号进行健康行为的监护；设立家长监护专线，由专人协助家长解决未成年人游戏问题；对于一定额度的疑似未成年人消费，亦会发起主动关怀和确认，帮助不知情的家长，及时了解子女游戏消费的问题。

作为当前国内互联网行业和游戏行业首个面向未成年人健康上网的系统解决方案，成长守护平台上线以来有效规范了未成年人的游戏行为，实现家长借助平台工具对未成年人进行理性游戏行为引导的作用。腾讯希望与家长、全社会一起努力，为孩子构建更健康的上网环境，引导未成年人健康、理性游戏，让移动互联平台成为未成年人健康成长的助力器。

服务近 **400 万** 用户

提供守护服务超 **2000 万** 次

受保护未成年人月平均游戏时长下降 **25%**，充值额度最高下降 **37%**

“对于孩子玩游戏，我的态度是可以玩，但必须控制时间。不过，读小学高段的儿子很难自我控制。成长守护平台对我家孩子挺适用——孩子没有小号，也比较讲道理。”

——浙江小学生家长 陈女士



腾讯游戏 共创版  
成长守护平台

进入

2017.2 1.0版  
以守护功能为主

2017.7 2.0版  
传递正确的娱乐价值  
和亲子教育技巧

## 腾讯安全课，网络安全走进校园守护

腾讯认为走进未成年人，用他们乐于接受的方法沟通教育是帮助未成年人提升网络安全意识和网络素养的重要管道之一。在分析当代青少年的用网习惯，并与专门从事青少年网络问题的心理学家开展深入交流，再结合最新案例梳理出目前网络的高发风险点后，腾讯将个人隐私保护、远离不良信息、网络诈骗、网络欺凌等当下网络热点问题作为2017年腾讯安全课进校园的主要课程内容，并采用故事讲述、带入思考和主动分享三者相互融合的形式开展相关课程。

2017年，腾讯网络安全课深度联合、积极参与全国扫黄打非办的“护苗2017”行动，先后走进广东、宁夏、贵州等全国十五个省市，为20所学校的万名学生带来了一场场生动活泼的网络安全课程，帮助听课学生增强网络自我保护意识，增强未成年人在网络世界的安全成长能力。

## 腾讯安全课落地省市分布



## 腾讯安全课已落地

广东、宁夏、贵州、甘肃、云南、贵州、湖南、广东、海南、安徽、浙江、上海、青海、陕西、河北、北京

## 5.4 互联网 + 青少年发展，激励新青年

### 推出“腾讯粤港澳大湾区青年计划”，助力湾区青年发展

粤港澳三地青年由于政治、文化、教育的差异，彼此了解甚少更没有适合交流平台。在青年群体中打破隔膜促进交流，树立“湾区”意识，了解“湾区”现在及未来的发展，培养有文化认同感、科技创新意识的青年领袖群体，对于区域的发展具有重要而长远的意义。

作为诞生成长于粤港澳大湾区的企业，腾讯始终关注湾区青年的成长。自马化腾在全国两会中提出“打造粤港澳世界级科技湾区”以来，腾讯更致力于推动三地青年的知智发展和融合交流。2017年，腾讯推出“腾讯粤港澳大湾区青年计划”，为来自香港、澳门和广东三地的高中生提供“青年营”，为港澳大学生提供更多实习岗位，帮助湾区青年学习新知识、构建新思维、开拓新视野，助力湾区青年的未来发展。

腾讯首期粤港澳大湾区青年营汇聚了来自香港、澳门和广东的100名高中生，他们参观了腾讯大厦、大疆总部、万科园区等高新大楼，玩转DJI无人机等高科技产品，走进科技课堂与各个领域的技术专家进行创新交流，参观雅昌感受艺术与智能设备的结合，体验无现金挑战，开展棒球和帆船团队赛……腾讯粤港澳大湾区青年营以全新的交流方式，培养粤港澳青年对科技、创新的兴趣，并把青年营的创新精神和氛围带给周围的人们，积极构建全民创新生态。

100名高中生参加首期粤港澳大湾区青年营



## 成立“清华—青腾未来科技学堂”，培养年轻人创新思维

2017年4月，青腾大学与清华大学经济管理学院开展战略合作，成立“清华—青腾未来科技学堂”。该学堂将集合清华大学师资能力、科研能力以及腾讯内部资源、产品思维和务实创业经验，聚焦人工智能、生命科学、新材料等前沿科技创新领域，打造最实战、最有效、最社交的未来科技独角兽创业加速科技学堂，努力为科技创业时代的创新者提供全息实战培训，将创新思维和理念注入创业者的DNA。

“清华—青腾未来科技学堂”一期学员人数 **48** 人

“清华和腾讯都有强烈的创新意识和基因，二者跨界携手创办的‘未来科技学堂’必将发挥其在基础研究及科技创新中的作用，培养出新型科技产品与商业人才，孵化泛科技领域的领先企业。”

——清华大学经济管理学院院长 钱颖一



06



Connect Nature,  
Making Contribution to the  
Environment

## 连接自然，贡献绿色智慧

---

谈起环保，大多数人目光聚焦于拥有大量设备、厂房的制造型企业，一栋办公楼就几乎涵盖所有业务的互联网企业与环保的关系似乎有些距离。实际上，在环境这一关乎人类命运的基础性课题面前，互联网企业同样责无旁贷。作为“互联网+”时代的连接器，腾讯在环保领域开展的多方探索及喜人成果，为更多互联网企业发挥各自所长贡献环保事业，提供了可能性。

## 6.1 用科技，找到可持续发展之道

人类历史发展过程中每一次重大的突破都是一个技术的创新引发的，环境问题几十年没有得到根本的解决，已经深刻改变人类生产生活方式的“互联网+”技术，能否成为解决关乎人类命运的基础性课题的利器？

伴随着生活水平的提高，越老越多人习惯于将空气、水、食物、土壤等资源视作理所当然的存在，而腾讯会更考虑到这些生态环境的动态变化和可持续的发展。腾讯拥有了很多高新科技，并寻求用这些技术来为这些全球性问题提供更为有效的解决方案。

### 用互联网推动智慧化环保

#### 联手环保部，探索互联网+环保新模式

2017年4月，腾讯互联网+合作事业部与中国环境监测总站联合上线“空气质量”查询服务，服务覆盖全国338个城市、1436个监测点位，帮助公众第一时间获取官方发布的最权威城市环境空气质量数据。

同时，依托腾讯在云计算和大数据方面的技术优势，双方还将在建设环境监测云平台、推进环境监管信息化建设等方面展开深度合作，让“互联网+”成为支持生态环境大数据建设和中国环境保护事业的重要力量。

#### 马化腾提案“海绵城市”

基于让人与自然和谐共处的理念，2017年的全国两会上，全国人大代表、腾讯公司董事会主席兼首席执行官马化腾提交了《关于全面推进我国海绵城市建设的建议》的提案。

提案指出，全国海绵城市建设过程的科技含量亟需加强，社会力量参与有待挖掘。腾讯将联合社会各方共同建立一个“海绵城市”的技术支持与公众平台。通过大数据和物联网技术，对气象数据、雨水汇集量、土壤湿度等等，进行全面监测，在云端实时的整理和分析，帮助政府部门更好地进行决策。

#### “黑科技”，深化绿色运营

贯彻“绿色、节能、环保”理念，腾讯将前沿的绿色环保技术应用于办公大楼、数据中心等场所的建设运营中，推动实现自身运营的低碳化、智能化。

#### 5A绿色数据中心——青浦数据中心

随着云计算、大数据、移动互联的快速发展，数据中心作为基础载体及云服务背后的刚性保障，源源不断地为各类业务提供奔跑的动力。然而统计数据显示，全球约1.5%的电力为数据中心消耗。一个10万台服务器规模的数据中心，耗电量却堪比一个中等规模城市。腾讯很早便关注到了这一问题，并致力于探索打造绿色、高能、高效的数据中心基地。

腾讯青浦数据中心位于上海青浦经济技术开发区，建筑面积5.7万平方米，是亚太地区最先进的云计算和云存储基础设施最先进的服务基地之一，为了实现节能减排，青浦数据中心采用了诸多“黑科技”。

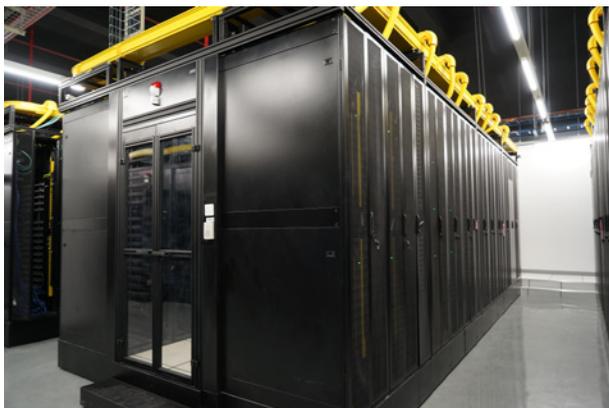


✓ **冷热电三联供系统**。以西气东送的天然气为燃料，燃气发电机运行产生的电力供应数据中心。发电后排出的余热，通过回收设备收集，再由溴化锂制冷机将热转化为冷，供应数据中心使用。通过能源的梯级利用，大大提高一次能源利用率。

✓ **TMDC 模块化**。采用模块化设计理念，最大程度降低基础设施对机房环境的耦合。集成了供配电、制冷、机柜、气流遏制、动环监控等子系统，提高数据中心的整体运营效率，实现快速部署、弹性扩展和绿色节能。

✓ **高水温数据中心**。进水温度为 22 摄氏度，回水温度为 23 摄氏度，送风温度为 24 摄氏度，制冷采用机柜内热信道关闭回风的模式，具备非常高的能源转换率。相比传统的全开放式或冷热信道隔离等制冷模式，大大降低空调系统负荷，节约能耗。

✓ **光伏发电**。青浦数据中心每栋楼光伏发电面积为 3000 平方米，位于数据中心的顶部，所有通过光伏产生的电力将被汇集起来并入数据中心的电力网中。



(腾讯模块化数据中心)

注释：TMDC，即 Tencent Modul DataCenter

## 荣誉

腾讯青浦数据中心获得工信部(数据中心联盟\云计算发展与政策论坛)和绿色网格(TGG)的“**数据中心绿色等级(运行类) 5A 评估认证**”



## 智慧建筑标杆——腾讯滨海大厦

2017 年 11 月 28 日，腾讯全球新总部大楼滨海大厦正式投入使用。绿色环保理念贯穿了腾讯滨海大厦建造全过程，使滨海大厦成为涵盖智慧建筑、互联网+建筑、互联网+智能连接等前沿科于一体的“智慧大厦”。

## 荣誉

腾讯滨海大厦获得 LEED NC (源自美国的国际性绿色建筑认证系统) **金级认证**

科技，能为地球的可持续发展找到可行之道。作为“互联网+”时代的连接器，腾讯积极主动追求绿色发展方式，推广绿色技术，助力形成节约适度、绿色低碳的生产生活方式，为国家生态文明建设贡献互联网企业的智慧。

### 海绵城市：

在滨海大厦 8000 平方米的广场上铺装生态陶瓷透水砖，大量吸存和净化雨水；南北塔楼屋顶铺设大量的陶粒层达到净化雨水和减缓雨水流速、削减洪峰的效果。

### 照明系统：

公共区域主要照明使用 LED 灯具，办公区采用智能照明系统，使用 T5 型高效 LED 灯，采用漫反射照明，节约能源的同时兼顾照明舒适度，每年可节约约 132.61 万千瓦时。

### IT 机房全热回收系统：

滨海项目由于 IT 机房的负荷全年稳定，因此设置 2 台 300KW 全热回收热泵机组，回收 IT 空调系统产生的热量，为大楼提供稳定的回收生活热水，节约大量能耗。具体措施是在春、夏、秋三季，全热回收热泵机组提供的水给厨房及淋浴；在冬季，只提供热水给办公卫生间的洗手热水（洗手热水仅冬季才有，且负荷约 600kw，刚好与回收热量匹配）。每年供热运行费用可节省能源投入约 116 万。

### 节水型洁具：

小便器平均用水量不超过 3 升，坐便器平均用水量不超过 6 升，蹲便器平均用水量不超过 8 升，以达到节水目的。

### 太阳能热水系统：

在北塔屋面设置太阳能 + 空气源热泵热水系统，提供泳池淋浴间热水，充分节约能源消耗。

### 玻璃幕墙：

大厦采用“自遮阳幕墙系统”，设计师根据深圳全年太阳运行轨迹进行日光照射和遮阳分析后，在东西北立面采用了水平锯齿结构，遮挡夏季午后低角度入射的阳光，而南立面采用垂直锯齿结构，以水平遮阳为主。





#### 地送风系统：

通过检测办公环境中的温度，来控制送风量。该系统改变传统空调上送风方式，选择从地板送风，使得降温更快（冷空气下沉），同时避免冷空气对入头部直吹的弊端。下送上回的气流组织形式，有利于从使用空间中排除余热、余湿和污染物，从而保证较高的换气效率和空气质量。

#### 过渡季节全新风运行：

过渡季节全空气系统可实现全新风运行，实现室外新风制冷，节省大量空调能耗的同时，极大提高了室内的空气品质。

#### 排风冷量热回收：

在夏季室内外温差较大情况下，系统总新风、排风机开启全热回收装置，节省了大量新风制冷的能耗。

#### 中水回收系统：

大厦设置中水回收系统，收集空调系统的冷却塔排水、泳池系统的废水，洗手间洗手盆的废水、茶水间洗涤盆等处的优质杂排水。经过地下室中水机房处理后，中水用于车库地面冲洗、绿化浇灌、洗手间冲厕等，可节省50%至70%的水资源，实现水资源的循环利用。

#### ETFE膜：

连接层上方的天花板采用的是ETFE膜材，与水立方同样材质，具有高抗污、易清洗的功能，同时有很好的透光性，可以达到自然采光的效果。

07



**Connect Employees,  
Employees are the Most  
Precious Wealth**

## 连接员工，员工是公司的第一财富

---

对于腾讯来说，业务和资金都不是最重要的，业务可以拓展，可以更换，资金可以吸收，可以调整，而人才却是最不可轻易替代的，是最宝贵的财富。腾讯坚持“关心员工成长”的管理理念，努力为每一位员工创造更丰厚的物质保障、更广阔的发展空间、更丰富的精神文化世界。

## 7.1 薪酬福利，保障员工高品质生活

近几年，物价持续上涨是全民共睹之事。不仅房价涨到停不下来，鸡蛋、蔬菜、猪肉、纸张、空调、洗发水等商品也一应搭上了上涨的快车。在此背景下，如何保障员工高质量的生活水平，为员工创造美好生活奠定物质基础？

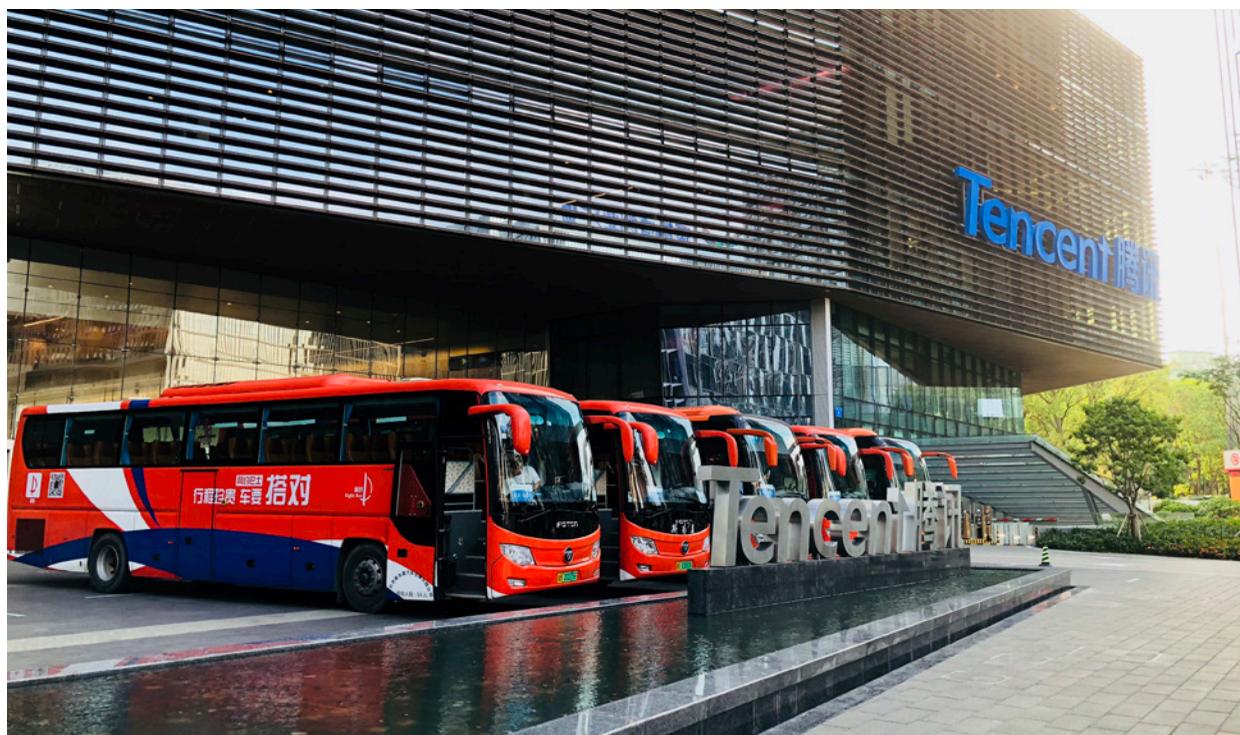
腾讯建立了覆盖员工入职、买房、结婚、生娃、医疗等各个方面的全方位薪酬福利保障体系，每个新入职员工都可以收到 54 张福利牌，每张牌代表一项福利，每一项福利都融入了腾讯对员工福祉的考虑，对员工幸福的关切。腾讯还推出了鹅民公社，每年发送一定金额 Q 米，可用于在鹅民公社买保险、运动设备、旅游卡、水果礼品卡等，微信运动步数也可以换 Q 米。

- **员工健康管理**——以年度体检、问诊咨询、运动场馆、文体协会、健康餐饮等服务形成企业健康管理循环，帮助员工形成良好的健康意识和习惯，减少亚健康状态，尽早发现健康隐患，提升员工健康质量。
- **安全高质餐饮**——在深圳、北京、上海、成都、广州等地设立 20 多家餐厅，为超过 5.2 万人次员工提供高标准高质量餐饮服务，从安全、健康两个维度严格把控，通过行业第三方食品检测和流程检查，以及前中后监管体系来保障食品安全。
- **便捷免费交通**——全国每天有超过 800 条上下班班车线路，覆盖北京、上海、深圳、成都等地的大部分区域，共计超过 1500 个站点；同时，各办公地点间，开设超过 150 趟 / 天的办公通勤穿梭车，解决超过 60000 人次 / 天上下班、办公地点间通勤。
- **贴心节庆福利**——每年新年、女生节、儿童节、中秋节和长辈关怀节，公司都会准备精心定制的节庆礼品，对象不仅包括员工，也覆盖员工家属。

腾讯员工总数 **35714** 人

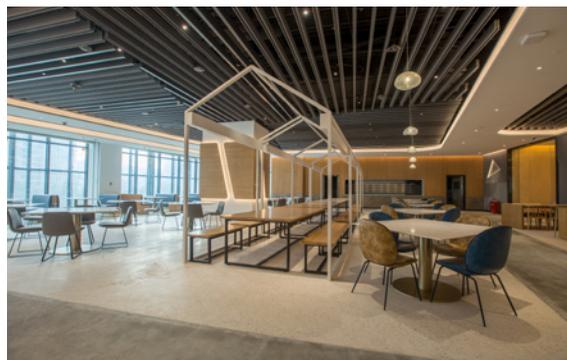
博士后、博士、研究生共 **12168** 人，占比 **34.07%**

本科及双学士学位共 **19684** 人，占比 **55.12%**



腾讯班车

为给员工提供更好的工作环境，2017年，腾讯建立了新的办公大楼——深圳滨海全球新总部大厦。新总部汇聚了腾讯员工对未来的所有想象：不用刷卡直接“刷脸”进大楼；用手机即可召唤的智能电梯；N种雅座可选的浪漫食堂；宽敞舒适的办公区；温暖惬意的休闲区……这是腾讯为员工打造的一个垂直型生态小区综合体，希望包容所有、连接一切，让每一位员工都可以在这里自由地工作、快乐地生活。



## 7.2 多层次培训，推动员工自我提升

近年来，全国高校毕业生总数逐年增加，“就业难”之呼不绝于耳。2017年，高校毕业生总数再创新高，达795万，较去年增加16万人。除高校毕业生人数持续增加外，经济下行压力和结构性改革使得人才就业压力更大，人才之间的竞争持续升温。**如何保障员工更好地胜任工作岗位，推动员工更快实现自我提升，增加员工自我竞争力？**

腾讯注重员工发展，构建了职业竞争文化，2007年专门成立面向员工培训的腾讯学院，它以“成为互联网行业最受尊敬的企业大学”为愿景，积极开展各类创新培训教育课程，助力员工快速成长成才，努力成为腾讯员工的成长顾问与精神导师，帮助员工在激烈的竞争环境下站稳脚跟。

历经十年的探索与创新，腾讯学院现拥有公司级面授课程近380门，90%以上为内部自主开发课程，网络课5600多门，公司级讲师1200多位，年均开班量8000余次，面授覆盖率90%。

2017年腾讯学院在线学习量 **212** 万人次  
学习人数 **3** 万多人  
在线学习覆盖率 **96%**

## 延伸阅读

腾讯学院不仅关注内部员工成长，同时也助力合作伙伴成长。于 2012 年成立腾讯大学，面向互联网产业链，传播腾讯经验，分享行业知识及优秀实践。腾讯大学免费向互联网公众开放 1695 门课程，公众号粉丝突破 42W 人，推送近 200 篇文章，在 2017 年还推出重磅直播 80 场，日均用户数高达 13119 人。校企合作方面，针对移动终端、游戏设计等方面开发了多门课程，通过在线 MOOC 及线下面授等形式，覆盖 40 余所高校，500 多位高校大学生，提升了同学们独立开发设计的能力。同时针对 60 余所，6000 余名中小學生开设了互联网课程，提升中小學生对互联网的理解和应用能力。

## 人才培训体系

腾讯注重培训实用性，秉持“短、平、快”的课程设计思路，建立多层次、多样化的培训内容，覆盖员工从新人到中层至高层的各个阶段，满足不同层级、不同场景下的员工培训需求，最大化助力员工成长。

### 腾讯学院培训体系总览图



## 多层次培训内容

### 新人培训

为更好地帮助新员工快速融入工作氛围，腾讯设立“导师制”，为每一位新员工配备一位导师，帮助新员工了解腾讯文化及工作需求。同时，建立“腾讯达人”访谈栏目，新员工入职第一周可自由组合，随机采访老员工，请他们讲述在腾讯的经历和故事，以近距离接触的方式实实在在地了解腾讯，为后续工作打下基础。

### 核心人才培养

腾讯非常注重发掘并重点培育有潜质的员工，推出“潜龙”“飞龙”“育龙”“攀登”“飞跃”等培训项目，着力培养专业技术人员中的潜才以及管理人员中的优秀管理者。为拓宽员工思维和眼界，腾讯开设“名家之声”，专门邀请行业内知名专家、研究机构负责人、国内外各界名人等翘楚走进腾讯为员工授课，提升员工跨领域思维能力。

## 多样化培训方式

除面授学习、e-learning 在线课程、直播课堂之外，腾讯还设置了“创意马拉松”“BarCamp 研讨会”“标杆学习”等创新培训形式，以丰富多样的培训形式激发员工培训热情、满足不同场景下的员工培训需求。

## 创意马拉松

定期发起“创意马拉松”项目，将有想法、有兴趣的员工组成不同的创意战队，每个战队都将经过几十个小时的连续作战来实现他们共同的创意，由公司核心专家团评选出最优项目，以比赛形式提升员工参与积极性。

## BarCamp 研讨会

BarCamp 研讨会是一种由参与者提供议程内容、参与者相互分享经验的工作坊。研讨会的焦点在如何解决大家在工作中遇到的各类问题，通过彼此的分享、支招，共同解决实际困难。

## 特色科技培训

2017 年，人工智能浪潮席卷全球。腾讯紧扣时代发展脉搏，开设“前·未”系列科技论坛，聚焦智能机器人、深度学习、AI 技术创新等领域，邀请 8 名国内外知名专家进行分享和交流，提升员工在人工智能领域的知识水平。同时，腾讯与硅谷前沿技术学习平台优达学城（Udacity）达成合作，将 Udacity 作为腾讯技术创新背后的“硅谷大学”，引入来自硅谷的前沿技术课程和创新教育模式，助力腾讯工程师快速成长为前沿领域的精英工程师。

截至 2017 年底，已有超过 **2000 名** 腾讯工程师在 Udacity 平台上学习

The infographic consists of eight white, rounded rectangular boxes arranged in a grid-like pattern on a dark red background. Each box contains a title, a speaker's name and title, a brief description of the talk, and a '点击回看' (Click to watch) button.

- 人工智能来了，智能机器人还有多远？**  
英特尔中国研究院院长 **宋继强**  
分享了他对人工智能和智能机器人发展的思考，以及英特尔中国在人工智能方面的战略与实践  
[点击回看](#)
- 超越监督领域**  
美国麻省理工学院电气工程及计算机科学系教授 **Regina Barzilay**  
与大家讨论通过设计神经网络模型来利用额外的信息来源，从而补充领域内的监督数据  
[点击回看](#)
- 自然语言表示：通往下一代语言理解之路**  
斯坦福大学计算机科学与语言学系教授 **Christopher D. Manning**  
展示上下文语境的分布式表示如何产生更精确的模型，从而帮助多个 NLP 任务，如词性标注，句法分析及文本关系挖掘  
[点击回看](#)
- 人工智能：离觉醒还有多远？**  
无人车之父 前 google x 创始人 **Sebastian Thrun**  
分享无人驾驶车技术研发与实际应用的现状和未来人工智能会给人类社会带来的变化  
[点击回看](#)
- 结构化深度学习在计算机视觉中的应用**  
香港中文大学电子工程系副教授 **王晓刚**  
介绍香港中文大学和商场科技的最新研究成果和深度学习在计算机视觉方面的应用  
[点击回看](#)
- AI 探索之旅——自然语言语义计算技术**  
北大计算机研究所教授 **万小军**  
介绍了自然语言处理与语义计算的概念与现状，多层次语义计算技术以及深度学习技术在语义计算方面所带来的机遇  
[点击回看](#)
- 云知声 AI 技术创新和产业实践分享**  
云知声 创始人 / 董事长 / CTO **梁家恩**  
分享和探讨 AI 技术创新、行业应用和产业发展的趋势、问题和体会  
[点击回看](#)
- Spark 的前世今生**  
Databricks 联合创始人及首席架构师 **Reynold Xin**  
回顾了 Spark 的重要发展历程以及结构化数据流以及深度学习在 Spark 系统中的应用  
[点击回看](#)

## 7.3 员工公益，让爱融入生活

根据《慈善蓝皮书：中国慈善发展报告(2017)》数据显示，2016年中国社会捐赠额约为1346亿元；《中国志愿服务发展报告(2017)》(蓝皮书)数据显示，截至2016年底，我国共有3278万名志愿者在全国志愿服务信息系统注册，到2017年6月30日，全国志愿服务信息系统的志愿者人数为4242万名，半年增长率达到29%。这意味着，越来越多的民众开始积极参与到公益活动中，用爱心为增进社会福祉贡献力量。腾讯员工人数超3万，其中不乏热心公益活动的员工，如何帮助员工更好地开展公益活动、让员工在公益活动中实现自我价值，是腾讯的责任。

早在2013年以前，腾讯企业社会责任部的同事，总是冷不丁会收到来自其他部门的热心同事推荐的项目，多半是发现需要帮助的人和事，建议腾讯基金会施以援手。2013年1月，腾讯基金会开放平台，启动“微爱益起来”常态公益机制(简称“微爱”)，建立起腾讯人一站式公益平台(KM.OA.COM/LOVE)，为员工创造可独立规划并执行公益项目的机会，鼓励员工参与志愿者服务公益项目。

### 腾讯志愿者

2017年9月28日，腾讯公益“志愿者平台”正式上线。这是一个为志愿者及公益组织搭建的公益互动和任务对接平台，志愿者通过平台即可认领公益任务，让“随时”公益成为可能，让公益变得简单有趣。任务完成后，还能获得小激励，激发志愿者更多热情。

腾讯志愿者聚焦社会需求，在深圳、北京、上海、广州、成都、合肥、武汉等地广泛开展腾讯志愿服务活动。志愿者开展腾讯寻人项目，利用公司产品平台，曝光走失人口信息，极大地提升了寻人线索的提供，帮助很多家庭团圆；通过各种形式的助学课程，帮助深圳城中村的孩子们缩短教育差距；开展针对青年来深建设者的计算机知识培训，为青年学子打开未来的窗，造就无限人生可能；开展针对贫困儿童的疾病救助项目，通过募捐和医疗资源的协调，将很多贫困的疾病儿童从死亡线上挽救回来，让更多的生命有机会谱写人生的新篇章……一个个志愿活动凝聚着员工们的爱心，也传播着新的希望。截至2017年底，平台已有超1000个志愿者公益任务。

腾讯志愿者活动次数 **293** 次  
参与人次 **4765** 人次  
累计志愿服务时长 **24572** 小时

“我成为了一名‘长城小兵’，站在长城上向大家宣导保护长城的知识，没有哪一刻会比此刻更让我觉得自己很伟大。”

——腾讯志愿者

“今年春天，我踏上了腾格里沙漠种树之旅，经历了7天不能洗澡的生活，遭遇了沙尘暴，也吃了满是沙子的饭，喝了满是沙子的水。终于在这里，我种下了200颗梭梭树，尽管力量微薄，也为世界增添一点绿色，感觉是值得的。”

——腾讯志愿者



## 有温度的广告创意

2017年，腾讯组织员工发起了一次广告实践，实践内容不再仅仅围绕工作中的广告样式、数据算法等关键词，而是回归生活，为那些大家习以为常的小店做一点改变。从招牌到物料小件，推动员工以设计语言去更好地推广小店，让广告更贴近生活，让员工更好地实现自我价值，也让身边的人更多一点幸福。

### 早点 在你身边

腾讯楼下的这家早餐店，已经开了8年了。早餐实惠又好吃，但是却一直缺一块招牌。腾讯员工为其设置了两块招牌，一块放在小区门口招揽顾客，一块放在店门口做菜单，标语为“早点 在你身边”，希望以温暖、亲切的标语让更多人发现这间早餐店，让早餐店生意蒸蒸日上。



### 阿爷修车

在豪方花园附近，有个不起眼的路边修车摊，自行车上挂着有错别字的废纸皮，上面歪歪扭扭地写着“修车，卖卖电车，单车”。摊主是一位面容和善，只剩三颗大门牙的可爱爷爷。爷爷和老伴无儿无女，又都有听力和语言障碍，只能通过手语和简单的几个词来交流，周围人常常想资助他们，但是他们却坚持着自食其力。腾讯员工秉持着授人以鱼不如授人以渔的志愿者初心，帮老爷爷设计了一块超级醒目、可爱的牌匾，吸引顾客往来，帮助爷爷改善生活。送招牌给爷爷的当天，爷爷一开始显得有些不好意思，但看到印着自己画像的招牌时，又露出了乐呵呵的表情。



“虽然我们能做的很少，但看到爷爷的笑容，就知道我们招牌设计呈现的一点善意也得到了珍惜。希望爷爷奶奶的乐观，能够传递给更多人，让每个人都可以笑容满满地面对生活。”

——腾讯设计师

通过这些微小的、有温度的广告设计，腾讯员工把“你行”的善意，转变成了“我上”的善举，收获了创造社会价值的成就感，也让身边的人多了一点幸福。

## 7.4 包容自由，让“幸福工作，快乐生活”成为现实

每一份工作都会存在或多或少的压力。工作时间过长或不灵活、太多或太少工作责任、工作与生活不平衡、工作前景不明朗等都是产生工作压力的原因。而职场的压力很容易导致自卑感、无力感，或者头痛、失眠多梦等生理反应，甚至影响家庭幸福。因此，如何减少员工工作压力，让员工“幸福工作，快乐生活”是每一个企业都面临的问题。

腾讯始终秉持“正直、进取、合作、创新”的核心价值观，充分尊重每一位员工，鼓励员工发挥主人翁精神参与公司发展，弘扬弹性工作、正直生活的理念，尊重员工的不同个性特点，努力提升员工的幸福感。

### 开放的企业文化

随着腾讯员工人数的与日俱增，面面俱到的员工沟通越来越不现实，如何让每一个员工了解战略方向，及时向每一个员工就热议话题做出回应是腾讯一直在思考的问题。腾讯搭建多个沟通平台，畅通沟通管道，保障员工参与企业发展、及时了解和满足员工要求。

### 员工大会

每年年底举行的员工大会，是腾讯年底的“两会”之一。总办大佬在会议上向员工传递公司未来发展方向以及战略，使员工在关键问题上快速地与公司保持信息同步、决策同步。同时，对每年公司内在业务、技术、管理等方面，取得卓越成绩的团队进行表彰，感谢他们为公司发展做出的贡献。



### 乐问平台

腾讯建立了内部员工沟通交流平台——乐问，员工可匿名提出对公司的各种困惑或不满，回答者必须实名回答，以此鼓励真实问题的浮现以及负责任的回答。人人既是提问者，也是回答者，所有热点、关注点背后都是一个个真实意愿的累加。腾讯通过对这些真实声音的积累深挖员工需求，并寻求解决之道。

乐问上有很多温暖时刻：结婚生子需要建议，买房买车需要指导，身心健康需要咨询，乐问上总会有仁义侠士站出来拔刀相助。

2017年，乐问平台每月平均有2000个提问，1.2万个回答，6000多个评论，参与问答的人数超过5000人，每月浏览人次超2.5万，它成为了腾讯内部十分具有生命力的双向互动平台。



## 刚毕业的新人，怎么能过好？



### 毕业生感觉很没激情怎么办？

pecofu：如果你难以爱上工作，那就不要把自己所有时间扑在上面，有时间做些自己喜欢的事，学些自己感兴趣的技术，别让那点技术信仰被工作消磨没了，来日方长，多等等没什么不好。

jansenliu：想要有激情，最直接的方法就是承担更难的活儿。跳起来摘葡萄，那种想要又可能摘不到的快感你懂的。如果老大没有主动安排，那就找合适的机会和他沟通要活儿。

### 从乐问到乐享

随着乐问平台的快速发展，乐问平台逐步外部化。2017年腾讯正式将这一整套的能力打包为“腾讯乐享”，全面对外开放，包括了知识管理、内部沟通、文化建设等方面盘活人与知识，实现上传下达、高效可控，助力企业文化落地，提升企业凝聚力。

腾讯乐享已接入 **10000+** 家外部企业，覆盖制造、零售、互联网、金融、能源等多个行业



腾讯乐享 - 社区化知识管理专家



添加

一站式社区，无需添加多个应用，支持自定义版面与自定义应用组合，为企业内知识、沟通、协作提供综合服务平台。



### 举办多彩缤纷活动

腾讯每年都会举办盛大的圣诞晚会、腾讯文化日、嘉年华、Q歌Q魅等系列文娱活动，平衡员工工作与生活，缓解员工工作压力，营造暖心、和谐的企业文化氛围，提升员工幸福感。

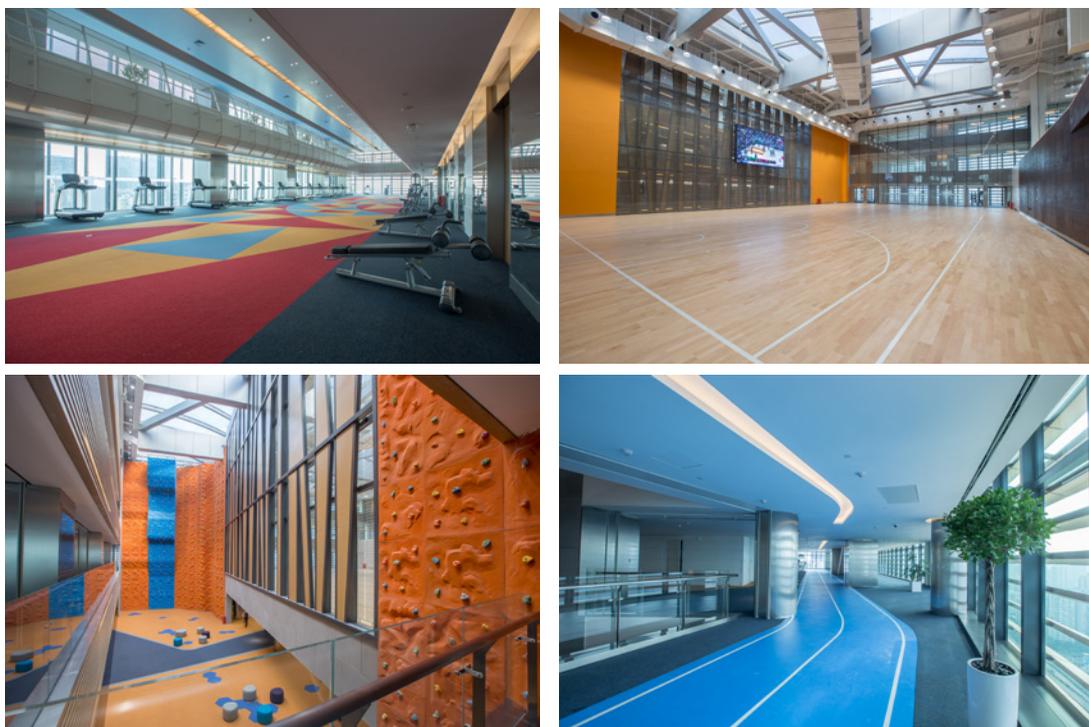
### 新年礼品与开年“利是”

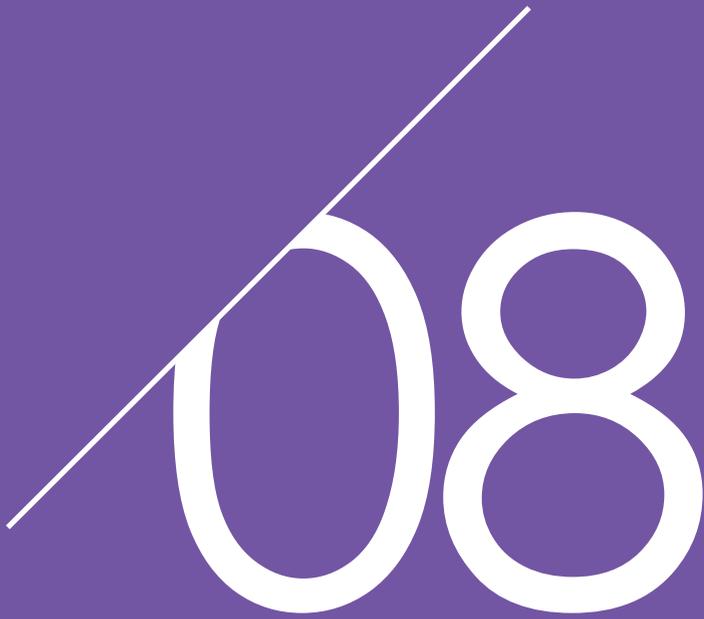
“利是”即红包，取其大吉大利、好运连连之意。腾讯每年的开工日便是公司总办大佬们给员工派“利是”的日子，来自四面八方的员工齐聚腾讯的各个办公大厦，享受着来自总办大佬们的祝福。



### 文体协会

腾讯成立舞蹈、音乐、篮球、足球、羽毛球、排球、乒乓球、英语角、摄影、桌游等各种协会，让员工的工作与生活得到完美平衡。





108

Technology and Culture,  
Connecting a Better Future

腾讯：科技 + 文化，连接美好未来

---

腾讯未来的战略是2个词：科技加文化，无论AI和科技怎么进步，文化都是无法代替的。哪怕未来技术会大量替代人类的工作和技能，人类大脑对于内容、文化的思考和创新是无法被替代的，因此腾讯必须同时关注这两点。

——公司董事会主席 马化腾

过去不管是公众还是腾讯自己，都认为腾讯是一家互联网公司。但未来，科技和文化将是腾讯身上最重要的标签，腾讯将定义为一家以互联网为基础的科技和文化公司。从整个人类社会来看，科技和文化也将是未来最重要的元素。在这个科技爆发的时代，各个领域的科学技术都在迅猛取得突破，这些新科技对人类生活的影响会越来越深远。而科技的发达也会带来文化的繁荣，因为科技的力量将会在诸多方面对文化产生全方面的促进。

过去，腾讯作为一家移动互联网公司，有中国最领先的社交工具，不管是QQ还是微信。腾讯喊出了“连接一切”的口号，希望连接人、人和信息、人和服务、人和对象，希望连接一切。而在未来，腾讯将在“连接”和“内容”上持续发力，连接传统与未来，连接精英与大众，连接青年与艺术，连接文化与科技。

这是一个文化平民化的时代，也是文化共创的时代。创意者和用户界限正在被逐渐打破，主流和边缘关系也被颠覆，二次元文化、极客文化包括泛娱乐文化的兴起，VR正在准备掀起新一轮的文化变革。

以科技助力人文，以人文点亮科技。这是腾讯对于自身的定位和价值阐述。腾讯已经做好了准备，要做传统文化和未来科技融合的探索者和推进者，迎接新的文化复兴。

“不管已经出现了多少大公司，人类依然处在互联网时代的黎明时分，微微的晨光还照不亮太远的路。互联网真是神奇的东西，在它的推动下，整个人类社会都变成了一个妙趣无穷的实验室。我们这一代人，每个人都是这个伟大实验室的设计师和参与者，这个实验值得我们屏气凝神，心怀敬畏，全情投入。”

——马化腾



# 指标索引

高管致辞	GRI 对标
马化腾：用数字创新提升每个人的生活品质	G4-1/G4-2/G4-56
刘炽平：把社会责任融入每一款产品	G4-1/G4-2/G4-56
陈一丹：科技向善 用智慧连接新智能时代	G4-1/G4-2/G4-56
公司治理	
公司管治	G4-3/G4-4/G4-34
责任管理	G4-DMA/G4-14/G4-24/G4-25/G4-26/G4-27/G4-34/G4-43/G4-57
连接你我，让生活更加精彩	
微信，是一种生活方式	G4-EC7/G4-EC8
QQ，年轻有态度，科技有温度	G4-EC7/G4-EC8
腾讯安全，为连接保驾护航	G4-EC7/G4-EC8
腾讯网，坚持内容价值回归	G4-EC7/G4-EC8
腾讯公益，让每一个微小的善行更有力量	G4-15/G4-16/G4-EC7/G4-EC8
连接行业，让生活更加便捷	
互联网 + 智慧医疗	G4-EC7/G4-EC8
互联网 + 智慧人社	G4-EC7/G4-EC8
互联网 + 智慧警务	G4-EC7/G4-EC8
互联网 + 智慧交通	G4-EC7/G4-EC8
腾讯慧眼，实名核身新方式	G4-EC7/G4-EC8
腾讯慧聚，打造智慧政企	G4-EC7/G4-EC8
连接社会，创新方式思考传统问题	
互联网 + 乡村，助力乡村振兴	G4-EC1/G4-EC7/G4-EC8
互联网 + 文化保护，让传统文化焕发新活力	G4-EC7/G4-EC8
互联网 + 未成年人保护，守护稳稳地幸福	G4-EC7/G4-EC8
互联网 + 青少年发展，激励新青年	G4-EC7/G4-EC8
连接自然，贡献绿色智慧	
用科技，找到可持续发展之道	G4-EN27
连接员工，员工是公司的第一财富	
薪酬福利，保障员工高品质生活	G4-9/G4-LA2
多层次培训，推动员工自我提升	G4-LA10
员工公益，让爱融入生活	G4-EC8
包容自由，让“幸福工作，快乐生活”成为现实	/
腾讯：科技 + 文化，连接美好未来	/
附录	
指标索引	/
意见反馈表	/
关于本报告	G4-28/G4-29/G4-30/G4-31

## 关于本报告

本报告是腾讯发布的第六份企业社会责任报告，本着客观、规范、透明、全面的原则，报告详细阐述了 2017 年腾讯在履行社会责任，解决社会问题方面的亮点实践。

### 时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

### 报告边界

本报告以“腾讯”为主体，包括所属分、子公司及直属机构。

### 编制依据

香港联交所《环境、社会及管制报告指引》；

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4）

### 数据来源

报告中所使用数据均来自腾讯或外部正式发表的文件和报告。

### 可靠性保证

腾讯保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### 称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“腾讯”也以“我们”表示。

### 报告版本索取

您可以在“腾讯官网：[www.tencent.com](http://www.tencent.com)”下载本报告的电子文本，如对报告的内容有疑问或建议，请发邮件至 [csr@tencent.com](mailto:csr@tencent.com)。

## 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读本报告，为了改进报告编制工作，提升腾讯履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

1. 您对本报告的总体评价是：	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
2. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何：	<input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 较高 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较低 <input type="checkbox"/> 低
3. 您认为本报告的结构安排如何：	<input type="checkbox"/> 很合理 <input type="checkbox"/> 较合理 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
4. 您认为本报告的版式设计如何：	<input type="checkbox"/> 很合理 <input type="checkbox"/> 较合理 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
5. 您认为本报告的可读性如何：	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
6. 您还有其他哪些意见？	

*Tencent* 腾讯