

Tencent 腾讯

数字领航 科技向善

Tech for Social Good

2018 腾讯企业社会责任报告

Tencent Corporate Social Responsibility Report



开篇词

腾讯二十 向善而行

二十岁这年
腾讯酝酿着两个重大“升级”
一是公司战略的升级
定义身处数字时代的新角色
即，各行各业的数字化助手
一是价值观的升级
探索企业使命和愿景的新维度
即，科技向善

腾讯在思考
数字化时代全面到来
在带来生活便利的同时也制造问题
科技企业应如何自处？
人类社会又应如何共处？

腾讯在行动
积极倡导和践行科技伦理
探索将科技向善融入愿景和使命
与各方共议数字时代新规则
共建可持续的智慧社会

不断破壁，同时恪守底线
崇尚创新，同时珍重伦理
探索未来，同时守望传统
仰望星空，同时脚踏实地
二十岁的腾讯，正在褪去青涩，变得理性成熟

这份企业社会责任报告
不仅是对过去工作成果的回顾
更是对未来行动的郑重承诺

目录

开篇词	01	智慧社会 善行人间	48	智慧文化 善铸精魂	62
腾讯二十 向善而行	01	科技向善，重新定义“键盘侠”	50	“数”说千年之美，振兴中华优秀传统文化	64
		理性公益，让善意更长久	56	不负爱与信任，做“网络麦田守望者”	71
高管致辞	04	腾讯的责任之道	10	智慧生态 善待家园	76
马化腾 —— 数字化是这个时代最大的公益	04	大事记：责任二十年 向着美好前行	12	关注生态环境，以数字化守护绿色地球	78
刘炽平 —— 上善若水，迎接互联网下半场的春天	06	一二三四：腾讯责任观	14		
陈一丹 —— 腾讯二十，用理性守护公益初心	08	时代召唤 责任转型	15	人在鹅厂 善美与共	84
				员工关怀：与鹅同行 成就彼此	86
				员工声音：我与鹅厂的故事	90
				员工公益：这件事，鹅厂人会一直做	92
智慧政务 善利民生	16	智慧产业 善兴经济	28	报告结尾	96
扶贫入网，一“键”解乡愁	18	做各行各业的“数字化助手”	30	公司治理	96
政务上云，科技“慧”民生	24	做数字经济时代的“安全守护者”	42	关于本报告	98
				报告指标索引	99
				意见反馈表	100



高管致辞

数字化是这个时代最大的公益



马化腾
腾讯主要创始人
腾讯公司董事会主席兼首席执行官

我们对数字化的动能坚信不疑，也始终保持着对科技伦理的深刻思考。过去一年，我们积极倡导和践行“科技向善”。我们希望，“科技向善”成为腾讯公司愿景和使命的一部分。

二十是一个很特别的数字。在中国的传统文化中，二十弱冠意味着成年，将要承担对宗族、国家和天下更大的责任。

2018年，腾讯创立正好二十周年。互联网行业也在经历二十年的高速发展后，进入一个思考和调整的历史阶段。不仅如此，作为中国数字化建设的底色，改革开放也在这年迎来四十周年。

冥冥之中，必有深意。作为公司的主要创始人之一，每次回到深圳，回到腾讯的起点，我都会忍不住自问：当年那个从“网络传呼机”起步的小团队，究竟是凭借什么才能一路走到今天，成为一家拥有数万名员工、服务超过十亿用户、影响触达各行各业的平台型企业？

今年年初的新年致辞中，我发表过一个观点：腾讯的今天首先归功于这个时代。说得更具体点，腾讯的今天，直接受惠于二十年来滚滚前行的数字化浪潮。这场浪潮不仅重塑了当下人类生产和生活的面貌，而且必将给未来带来深远的影响。

数字化就像一艘巨轮，载着每个人、每个家庭、每个商业或社会组织，朝着从未涉足的深海驶去。这注定是一趟希望和挑战并存的集体航行。从这个意义上说，数字化就是这个时代最大的公益。正是基于这样的认知，腾讯去年明确提出要做各行各业“数字化助手”的使命，并且为此坚定发力。

我们相信，数字化能提升政务水平，让科技“慧”及民生。2018年，我们在全国22个省份落地智慧政务项目，支持扶贫、公安、民政、财税等各类党政工作。其中，“数字广东”推出的“粤省事”小程序，每12个广东人就有一人在使用。

面向传统产业，数字化能够推动转型升级，创造多元价值。截至2018年，我们助力的智慧产业覆盖零售、交通、教育、医疗和养老等诸多领域。例如，云南省携手腾讯发起国内首个省级全域旅游智慧平台“一部手机游云南”，助力监管、服务游客和激活经济。

数字化还为劳动者创造了更多更好的就业机会。比如，2018年微信拉动信息消费2402亿元，带动传统消费规模达到4198亿元；整个微信生态带动就业岗位2235万个，其中小程序成为“就业大户”，带动就业岗位182万个。

我们对数字化的动能坚信不疑，也始终保持着对科技伦理的深刻思考。过去一年，我们积极倡导和践行“科技向善”。我们希望，“科技向善”成为腾讯公司愿景和使命的一部分，并期待和业界共同探索构建数字时代正确的价值理念、社会责任和行为规范，共建一个健康包容、可信赖、可持续的智慧社会。

我们相信科技能够造福人类：人类应该善用科技，避免滥用，杜绝恶用。在这方面，我们已经做出许多有益的探索。比如，我们与公安机关合作，借助优图人脸识别等技术和产品，两年来帮助1000多个家庭找到走失的家人；我们的“成长守护平台”持续升级，携手家校共建有效机制，防止未成年人沉迷游戏；QQ、微信和腾讯网等产品融入“信息无障碍”设计，让数字化便利超越身体局限……

我们在2007年发起成立腾讯基金会，是中国第一家互联网企业基金会。截至2018年底，腾讯公益已连接数亿爱心用户，为5万余个项目筹集超过50亿元善款。凭借对传统公益慈善的数字化创新，腾讯公益也为互联网+慈善的“中国样本”贡献了丰富经验。

在脱贫攻坚和乡村振兴的大潮下，我们也充分发挥科技的正能量。腾讯公益平台上超过90%的募捐项目属于扶贫范畴，动员广大社会力量支持乡村发展。2015年上线的腾讯“为村”平台，则通过移动互联网技术，解决乡村信息、财富和情感“失联”问题，截至2018年底已服务全国28个省份的近万个村庄，吸引超过232万村民云上安家。

这些都是数字科技带来的温暖和力量。受惠于数字化时代的你我，更应感谢那些为人类未来而上下求索的科学先驱，继承和发扬他们的坚定信念和奉献精神。为此，腾讯联合多位知名科学家在2018年设立“科学探索奖”，激励更多青年科学家投身基础科学和前沿技术研究。

今天，数字化的势能正在全面释放。借2018年腾讯企业社会责任报告发布之机，我也愿与各位同事和各界同仁分享自己的思考：数字化是这个时代最大的公益；对已过弱冠之年的腾讯而言，做好各行各业的“数字化助手”，让数字红利惠及每个人，正是我们肩负的历史责任。



高管致辞

上善若水，迎接互联网下半场的春天



刘炽平
腾讯公司总裁

二十岁的腾讯要以水自命，保持更加谦逊和开放的心态，以数字化助手角色与各路伙伴同行，共同迎接互联网下半场的春天。

春夏秋冬，四季轮转。感受自然之美的时候，你也许不会觉察到，一股润物无声的力量如影随形：在地下为浅流深涧，在地表成江河湖海，还能化作云雾雨雪，弥散于天地之间。这就是水，连接万物，无处不在，循环不息。

这也是二十岁的腾讯给自己的画像。自创立以来，腾讯的能力不断进化，创造的价值日益丰富，承担的社会责任也随之一路升级：

消费互联网时代，腾讯以连接一切为使命，致力于提供丰富多样的互联网服务。到今天为止，腾讯已经携手十亿多用户和众多行业伙伴，打造了一个开放与包容的生态圈；随着消费互联网与产业互联网不断融合，腾讯的服务在广度和深度上都得到空前扩展，影响几乎触及各行各业。

比如，2017年问世的微信小程序，仅过短短一年时间已经连接线下200多个细分行业；我们的安全能力覆盖云、大数据、AI、物联网等各类场景，深入服务政务、产业、生活等各个领域……

五年前，我把腾讯要打造的生态比作流量充沛、生机勃勃的亚马逊河。今天再来看，哪怕是流量第一的亚马逊河，坐拥世界最大的森林，命运也与整个地球的气候变迁紧密相连。

没有一个水滴不折射太阳的光辉，没有一条江河能够独自长流。在这个万物互联共生的数字时代，腾讯唯有以更开放的心态，融入更广阔的生态，与更多的伙伴相伴同行，才能获得更大的成长，创造更大的价值，进而承担更大的社会责任。

基于这样的思考和信念，腾讯在2018年9月30日启动了公司历史上第三次重大战略升级，以“数字化助手”的全新定位步入互联网下半场。我们成立新的云与智慧产业事业群，以云为核心，深度整合AI、大数据、安全等核心技术和产品能力；我们成立新的平台与内容事业部，进一步打通公司内部的平台和内容资源。

正如水有万千形态，经过新一轮变革的腾讯正在释放更多的可能性：

我们智在云上，通过整合技术、数据、内容和平台等核心能力和资源，助力政府提高治理水平，为市民和企业创造办事便利。截至2018年底，我们的云服务已落地22个省份，深入公安、人社、民政、税务等各种政务领域，其中不乏“数字广东”“一部手机游云南”等重大项目，为数字中国建设添砖加瓦。

我们疏通百川，为出行、健康、金融、零售、教育、文旅乃至公益慈善等各行各业提供连接服务和智慧工具，促进传统产业数字化转型升级。比如，“乘车码”已落地全国100多个城市；“腾讯觅影”以AI技术提高疾病早筛效率，也已经上线百余家三甲医院，服务超百万名患者……

我们灌溉根系，助力新时期精神文明建设，用更好的文化和内容产品，回应用户需求和社会期待。目前，腾讯已经建立一个涵盖游戏、文学、视频、音乐、新闻和漫画等的全品类内容生态系统；腾讯还将科技注入传统文化，打造“古画会唱歌”“智慧锦囊”和“博物官”等数字文创案例，传播文化自信……

上善若水，善利万物而不争。这句话既诠释了腾讯社会责任在理念和内涵上的再次进化，又是对我们的提醒。二十岁的腾讯要以水自命，保持更加谦逊和开放的心态，以数字化助手角色与各路伙伴同行，共同迎接互联网下半场的春天。

刘炽平



高管致辞

腾讯二十，用理性守护公益初心



陈一丹

腾讯主要创始人

腾讯公益慈善基金会发起人兼荣誉理事长

腾讯愿把爱和责任浓缩为“理性”二字，守护公益初心，引导科技向善，与各方共创美好的新时代。

2018年，腾讯度过了温暖的二十岁：网络平台募捐总额突破50亿元，5万余个公益项目受益；一起捐、运动捐步、家乡公益、捐款冷静器等创新得到民政部高度肯定，为互联网慈善的“中国样本”贡献经验……

作为中国首家设立公益基金会的互联网企业，腾讯致力于用科技连接信任，助力公益慈善行业发展，推动理性公益文化形成。这粒公益的种子，在公司创立的早期种下，如今已长成亭亭如盖的大树。

回望来路，我们越来越坚信，唯有理性公益才能让互联网公益久久为功。

面向公众，我们是珍贵爱心的激发者和守护者。早在2008年汶川大地震后，我们就开通网络募捐渠道汇聚爱心。截至2018年底，已有超过2.2亿人次通过腾讯公益平台捐款，超过8亿人次参与运动捐步。从去年“99公益日”开始，我们上线捐款冷静器，提醒公众再次审阅项目信息，基于理性判断实施善行。

面向行业，腾讯公益将自身定位成“数字化助手”。通过创新募捐手段、开放产品能力和投入大量资源等，我们帮助公益慈善组织全面提升专业能力。我们开发透明度组件，严格信息披露规则，推动行业变得更加理性和透明。

我们还积极推动各方对话。去年的“99公益日”，我们邀请公益从业者、媒体、学者等各方共同制定规则。2016年以来，我们参与发起的中国互联网公益峰会，携手各界探讨公益行业的共生与共创，推动形成更加理性和成熟的“大公益”生态。

这种理性，其实源于腾讯的科技、文化和责任基因。一方面，我们在互联网公益领域的创新，仰仗移动支付、小程序、大数据等核心科技能力，也依托优质的内容和平台；另一方面，如何用科技提高人类生活品质、创造更大的社会价值，是腾讯一以贯之的使命。

正是因为这种理性，腾讯清醒地认识到科技的“双刃剑”效应，主动呼吁重视科技伦理，并大力倡导“科技向善”：

我们在公司内部鼓励以解决社会问题为导向的科技创新，打造出越来越多因懂爱而可爱的“善品”。比如：腾讯在QQ中开发声纹加好友、表情读取、语音发红包等功能，让视障人士也能享受网络社交的乐趣；“粤省事”小程序采用反光人脸识别功能，帮助语言障碍者顺畅完成身份认证；“较真辟谣神器”小程序逼得网络谣言无处可藏……

我们也积极探索与各方合作，以社会价值引领科技应用的方向。比如，我们携手家长和教师共建“成长守护平台”，帮助青少年建立健康的游戏观；我们为故宫、敦煌和长城等提供数字化解决方案，传承和发扬文化自信；我们与WWF达成战略合作，探索用数字科技赋能生态保护，助力“美丽湾区”建设……

幸运如你我，生活在一个爱一触即发的新时代。科技创新的脚步从未停止，现代公益慈善方兴未艾。下一个十年，科技与公益还将发生什么化学反应？会带来什么影响？答案就在我们的心头和脚下。腾讯愿把爱和责任浓缩为“理性”二字，守护公益初心，引导科技向善，与各方共创美好的新时代。



Tencent

01

腾讯的责任之道

互联互通、绿色智能的腾讯全球新总部滨海大厦



大事记

责任二十年 向着美好前行

1998年11月11日

腾讯的责任之旅从深圳一间只有30平米的办公室开始。从诞生之初，“为用户提供更好的产品与服务”“成为最受尊敬的互联网企业”“通过互联网服务提升人类生活品质”成为腾讯的理想、愿景和使命。

2004年6月16日

腾讯在香港联交所上市，每年定期发布的财务报告和ESG报告，成为腾讯与投资者透明沟通的桥梁。

2005年

腾讯完成第一次组织架构调整：以产品为导向，组织BU化。

2006年

腾讯第一支员工志愿者团队成立。员工们通过BBS自发召集了约20名义工，开展了第一个援助灾区的衣物募捐活动，随后腾讯成立义工团、员工志愿者组织。

2007年6月26日

腾讯公益基金会在民政部注册成立。腾讯成为中国第一家发起成立公益基金会的互联网企业，拉开了中国互联网公益的序幕，为2008年“中国民间公益元年”的大爆发积蓄互联网的力量。

2008年11月11日

腾讯发布第一份企业社会责任报告，掀开履责信息披露新篇章。从1998年至2008年，这份报告的时间跨度是10年，记录了腾讯成立后第一个十年的社会责任实践历程。

2012年

腾讯完成第二次组织架构调整：走向移动化，提出“连接一切”的战略。

2015年9月9日

首个全民公益日——99公益日诞生，通过移动化支付、社交化场景和趣味化互动，唤起社会各界关心、参与公益的热情，打造一个全民参与的超级公益日。

2018年9月30日

在新时代背景下，腾讯完成第三次组织架构调整：重组成立六大事业群，立足消费互联网，拥抱产业互联网，以科技+文化的方式为政府、行业、公众提供丰富的互联网产品与服务。

2018年11月9日

腾讯成立二十周年。在坚持“连接”价值观的基础上主动进化，与各行各业一起转型升级。与此同时，腾讯始终不忘初心，切切实实为社会出力。

1998-2005 启航

2006-2011 提速

2012-2017 连接

2018 新动能，新出发



一二三四：腾讯责任观

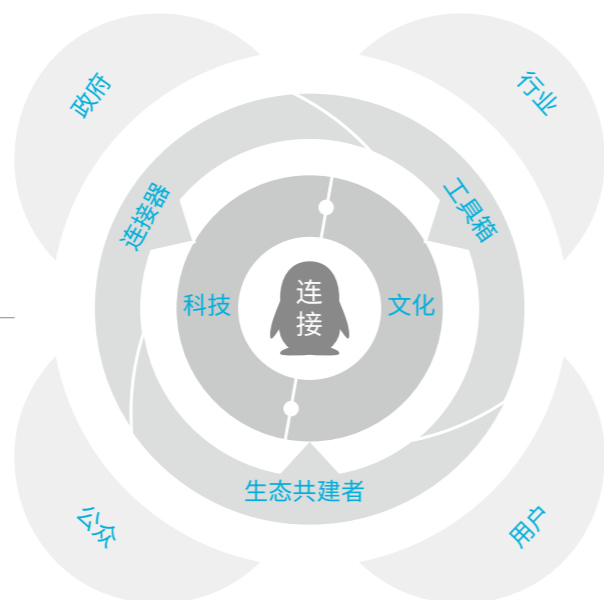
从 1998 到 2018，腾讯与时代共前行、与产业共发展、与民众共成长，将二十年来践行企业社会责任的思考和行动，凝聚成为“一二三四”企业社会责任观，即一个初心，两个驱动，三个角色和四个对象。

一个初心 连接

连接是腾讯履行企业社会责任的初心——连接二字，不仅贯穿于腾讯的各项业务，而且充分体现了腾讯企业社会责任管理的利益相关方参与原则，符合新时代中国特色社会主义建设“五位一体”发展理念以及联合国 2030 可持续发展目标。

两个驱动 科技 + 文化

腾讯的责任竞争力主要体现在科技和文化两大领域——在科技、文化两大引擎驱动下，腾讯积极并有效参与解决社会和环境可持续发展领域的问题，在履行企业社会责任之时同步提升自身竞争力。



腾讯责任观模型

三个角色 连接器、工具箱、生态共建者

三个角色既是腾讯在业务层面的定位，也是在企业社会责任层面的功能定位——作为一家互联网平台型企业，腾讯正是通过在不同领域促进连接、提供工具和共建生态，助力解决各类影响人类可持续发展的问题。

四个对象 政府、行业、用户、公众

从“用互联网服务提升人类生活品质”到“科技向善”，腾讯始终把“人”置于企业愿景和使命的核心。具体而言，腾讯履行企业社会责任的重要对象包括政府、行业、用户和公众，最终是为了助力数字时代的每个人实现对美好生活的追求。



腾讯滨海大厦

时代召唤 责任转型

二十年来，时代需求在变，行业环境在变，用户需求也在变，但腾讯“为用户提供更好的产品与服务”“成为最受尊敬的互联网企业”“通过互联网服务提升人类生活品质”的责任初心始终不变。每隔六七年，腾讯都会采取一次主动变革——基于新的机遇与挑战进行大的组织架构调整，目的就是让这份责任初心能够与时代发展同频共振，让腾讯始终能够有能力满足人们对美好生活的需要。

2005 年

中国互联网 PC 时代全面爆发。面对亿万网民迸发出的多元化需求，腾讯以用户价值为依归，及时调整组织架构，从职能化转变为事业部化，从独立产品运营模式升级为面向用户多样化需求的一站式生活平台，以生态协同的方式支持多元化布局。

2012 年

移动互联网时代到来。手机成为连接人与人、人与设备、人与服务的新载体，为了能够让用户随时随地享受移动互联网带来的便捷，腾讯主动将组织架构从事业部升级为事业群制，通过“连接一切”的战略建立开放生态，与合作伙伴们共同推动移动互联网健康、良性发展。

2018 年

“互联网进入下半场，由消费互联网向产业互联网升级”。腾讯以“计分表重新清零”的心态，谦卑又进取地面对新旧产业和互联网的融合趋势，主动进化，将原有的七大事业群重组为六个——新成立云与智慧产业事业群（CSIG）、平台与内容事业群（PCG）。腾讯将扮演好“连接器”“工具箱”和“生态共建者”的角色，成为“各行各业最贴身的数字化助手”，通过“科技+文化”连接“科技向善”的愿景和使命，全面提升对政府、行业、用户和公众的服务能力。

智慧政务 善利民生

过去二十年来，数字化的浪潮深刻改变了中国人的生活。今天，数字化更成为国家治理体系和治理能力现代化的重要推动力。在城市，数字化助力政府全面提升自身管理和服务水平，让科技为民生所用；在乡村，数字化更被寄予填补“城乡鸿沟”、提升乡村治理和建设水平、助力脱贫攻坚和乡村振兴的期待。以数字化助力民生政务和城乡治理水平提升，也是腾讯履行企业社会责任二十年的主线。在互联网的下半场，在数字中国建设的征途中，二十岁的腾讯将继续努力。

山东菏泽村民在田间使用智能手机自拍，将美好生活场景上传为村平台



扶贫入网 一“键”解乡愁



为贫困地区和贫困人群“授之以鱼”的同时将“授之以渔”，继续探索和实践互联网企业的扶贫创新路径，为精准扶贫、精准脱贫和脱贫攻坚事业贡献力量。

腾讯公司高级副总裁
党委书记
腾讯公益慈善基金会理事长
郭凯天

乡土社会自古以来就是中国的根基，既是劳动和财富的根基，又是社群和文化的根基。过去几十年来，工业化和城镇化快速提高社会福祉，也不可避免地拉大了城乡差距，重新塑造乡土中国的面貌，为中国人平添一抹回不去的乡愁。成立二十年来，腾讯在科技之路上快跑的同时，始终保持对乡土的强大向心力，不断探索以科技和文化之力反哺乡村。

- P19 “互联网 + 扶贫”的腾讯样本
- P20 腾讯公益平台：广泛动员扶贫力量
- P21 腾讯为村平台：连接党群共建数字乡村
- P23 连接：腾讯式扶贫的天然基因

“互联网 + 扶贫”的腾讯样本

十八大以来，党和国家对乡村发展的重视达到前所未有的高度：2013年，习近平总书记提出精准扶贫理念；2017年，十九大报告提出乡村振兴战略，将“三农”作为关系国计民生的根本性问题；2018年，党中央和国务院对实施乡村振兴战略作出密集部署，提出到2020年前打赢脱贫攻坚战，确保我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困。

作为一家互联网平台企业，腾讯也在探索如何发挥自身优势，助力精准扶贫和乡村振兴的国家大计。在腾讯看来，扶贫是企业反哺社会，实现全社会共同富裕的必然选择，也是时代赋予企业的使命和责任。

这种使命和责任集中体现在腾讯基金会的工作上。自诞生起，腾讯基金会就对乡村怀有深厚的情感。截至2018年12月31日，腾讯基金会累计捐赠22.36亿元，涵盖基础设施、饮水安全、产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫、易地扶贫搬迁等各类扶贫工作领域。尤其是近三年来，腾讯基金会在扶贫攻坚领域的捐赠大幅增长。

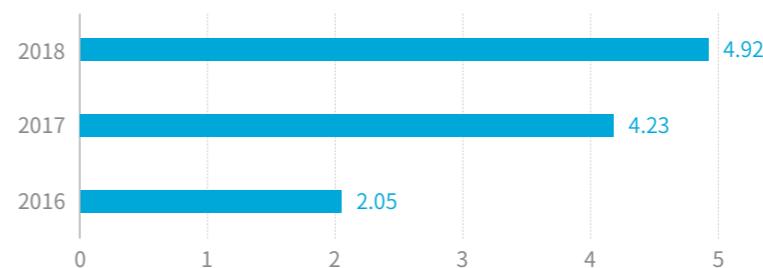
截至2018年12月31日，
腾讯基金会累计捐赠

22.36 亿元

近十年来，现代城市生活因以移动互联网为代表的信息技术而深刻改变。然而在以“三区三州”为代表的农村深度贫困地区，由于历史和自然等原因，长期与数字化时代绝缘，深陷“情感失连、信息失连、财富失连”的困境，日益落后于时代发展。作为一家互联网平台企业，腾讯始终致力于促进人与信息、人与服务、人与人的连接，提供丰富的互联网服务，有能力也有责任通过更加充分和均衡的连接，消灭信息化时代的“孤岛”，助力精准扶贫和乡村振兴。

腾讯积极探索“互联网 + 扶贫”，腾讯公益平台和腾讯为村平台是最为典型的两个平台。

腾讯基金会扶贫资金投入（包括“99公益日”为扶贫类公益项目的配捐资金）
单位：亿元





腾讯公益平台：广泛动员扶贫力量

截至 2018 年底，通过腾讯公益平台筹到善款的公益项目数

5 万个+

2018 年公益项目数

1.5 万个+

扶贫类公益项目占比

90%+



扫一扫，阅读腾讯《互联网+助力扶贫》报告

腾讯公益平台的成立，可以追溯到 2008 年汶川大地震后的民间公益勃兴。震后，腾讯迅速启动紧急救援机制，不仅通过腾讯基金会捐赠超过 2100 万元善款，还充分发挥平台作用，联合亿万网友筹集网络捐赠达到 2000 万元，创下了中外互联网公益慈善史上网友捐赠的最高纪录。

其时，腾讯的公益探索已经迈过了企业个体慈善行为阶段，汶川大地震后的这次全民慈善行为让腾讯很快认识到，唯有充分发挥企业自身优势，才能为扶贫对象创造更大、更远的价值。

自那以后，腾讯公益网络募捐平台进入以互联网的传播互动与公开透明为基础的“指尖公益”“人人公益”时代，平台资源也逐步向精准扶贫项目、基层慈善组织“双倾斜”，帮助公益慈善组织更好地服务脱贫攻坚。

通过十年实践，腾讯依托腾讯公益慈善基金会建立起精准、透明的扶贫信息及捐赠体系，用科技连接起数亿网友的公益善心、认可与信任。腾讯公益平台从产品、政策、培训为行业发展推出了一系列激励计划，而慈善组织也基于互联网特性，从传播策略、动员手段、筹款筹物方式等方面打造自己的专属品牌，初步形成了一个鲜活的互联网公益“中国样本”，腾讯公益也发展成为全球最大的互联网公众慈善筹款平台。

近年来，腾讯基于日趋成熟的乡土社会认知和实践经验，搭建起以平台为核心，通过技术手段，共建更加精准和透明的扶贫捐赠生态。借助腾讯公益平台，腾讯逐步汇聚多元化的公益扶贫力量，创新公益扶贫的实现模式。公众通过小额捐赠等方式，对乡村的贫困成因和发展现状有了更清晰的了解，社会同理心大幅提升。城市与乡村不仅在物质层面、更在情感层面上有了更紧密的连接。

腾讯“互联网+扶贫”理念发展进程

早期	起步	创新	升级
开展公益扶贫探索	腾讯基金会开启公益扶贫实践	腾讯公益连接社会扶贫力量	“互联网+”生态助力扶贫跨界融合
自 2002 年底，腾讯向广东省清新县贫困山区捐赠教学用品，并由此开始积极投身各类社会救助、救灾扶贫活动	2007 年 6 月 26 日，中国首家由互联网企业发起的公益慈善基金会——腾讯公益慈善基金会成立 “腾讯公益”互联网公开募捐信息平台，开启了中国公益慈善事业的“互联网+”模式	推出基于社交网络新兴募捐方式，真正为公益活动注入了腾讯的社交因子 扶贫项目占比超过 90%，通过扶贫信息的精准对接和便捷捐助，促进了移动互联网下的精准扶贫进程	将“互联网+”能力应用于产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫、金融扶贫、文化扶贫等多个跨界领域，将扶贫向腾讯全生态的扶贫升级



四川邛崃陶坝村为村管理员郑小琴教村民使用智能手机

腾讯为村平台：连接党群共建数字乡村

腾讯认为，解决中西部地区农村“三个失连问题”的关键在于乡村。而乡村的社会治理水平提升、信息交互融合、情感流动汇聚，正是互联网企业助力乡村脱贫攻坚的落脚点和核心点。自 2015 年腾讯推出“为村”项目以来，将互联网能力下沉到扶贫的“毛细血管”中，以数字化、互联网筑梦精准脱贫和乡村振兴。

“腾讯为村”，是一个用互联网助力党建、引领乡村社会治理、精准扶贫和乡村振兴的工作平台。腾讯根据乡村使用场景为村庄定制微信公众号，鼓励每一个村庄打造属于自己的互联网名片，并形成由村、乡镇、区县、州市组成的公众号集群，助力加强基层党组织领导、帮助脱贫攻坚取得实绩。“为村”项目将党务、村务、商务、事务、服务五务在线合一，近 70 项功能为党员干部服务村民群众提供丰富高效的沟通工具，打造手机上的“党群服务中心”。

截至 2018 年 12 月，全国已加入“为村”的省份

28 个

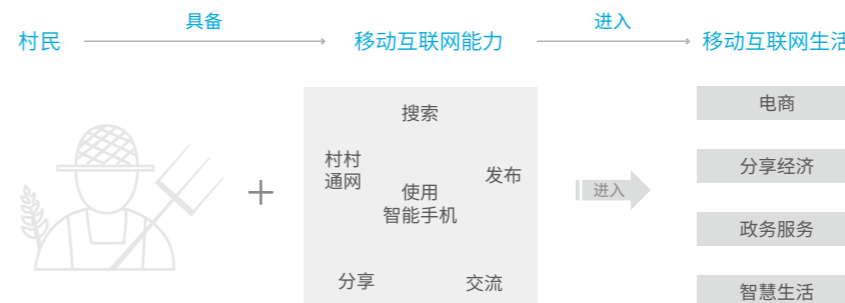
加入“为村”的村庄

9849 个+

实名加入自己村庄的村民

232 万+

村民通过“为村”接入移动互联网生活





连接情感·民心更凝聚

互联网平台在乡村社群沟通、社区治理、基层党建、山货出村等方面，呈现出通过能力建设及指引助村自助，由社群连接创造乡村凝聚力、激发村庄内生动力、焕发乡村活力。

“为村”平台通过指导村庄建立属于自己的微信公众号，指引村民、村两委、基层党员等实名认证加入，密切基层干群关系，推动村集体凝心聚力谋发展，激发村庄内生动力，从而为贫困乡村“扶志”。正如湖南省小能溪村一样，“为村”平台上线后，村庄管理员借助平台为留守儿童、老人与在外打工的亲人建立起更紧密的纽带，搭建起了外出务工村民与家乡的情感连接渠道，让乡亲乡情流淌在乡土大地上。

连接信息·治理更透明

全国政协委员
中国扶贫开发协会副会长
郭文圣

“为村”平台通过指引村两委在手机上发布党务、村务、财务信息，指导村民通过平台积极参与村庄集体事务，让基层信息公开更透明，让党群服务及乡村扶贫工作更高效。2018年，在广东省第一个上线“为村”的村庄——荷塘村，扶贫工作队及时将所有扶贫资金的使用和结余明细公开在“为村”平台上，让村民及时了解扶贫资金使用情况，很快便击破了“村委干部伙同扶贫干部私分了国家资金”的谣言。

连接财富·生活更美好

同样是在荷塘村，村两委利用“为村”平台宣传村庄产业发展，带动农村合作社参与扶贫产业开发。如今，已有两个大型农业企业通过荷塘村“为村”平台发布的信息连接进村投资，其中一家为省农业龙头企业，计划5年内注资上千万在村里开发100万只林下走地鸡项目，目前已完成第一期10万只规模。

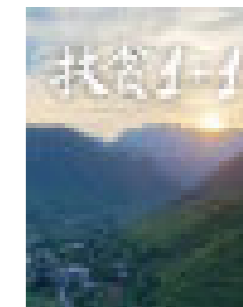
连接：腾讯式扶贫的天然基因

腾讯对精准扶贫和乡村振兴的贡献，远远不止扶贫公益募捐和乡村基层治理信息化两个方面。腾讯还与数以亿计的普通人携手，整合社交、工具、娱乐、支付、咨询等产业生态，在公益捐助基础之上拓展扶贫项目覆盖领域，帮助贫困地区群众通过多层次、全方位、多样化的扶贫措施加快脱贫进度，做好精准扶贫和乡村振兴的“数字化助手”。

信息扶贫，让贫困乡村与世界更近

作为一家科技和文化企业，腾讯试图填平“信息鸿沟”，破解信息失联这一造成城乡差距的核心问题，拉近贫困乡村与世界的距离。

信息扶贫除了效率，还有温度。2018年，腾讯新闻推出《扶贫1+1》系列纪录片，讲述全国14个连片贫困区的人们通过不断努力实现脱贫之梦的感人故事。在扶贫路上，腾讯一直注重精神与物质并重，积极传递正能量、传播温暖，积极通过内容创造者的爱心、腾讯媒体电商平台的优势，搭建聚合优质产品的内容传播体验平台“企鹅优品”，将各地优良特产、手工艺品、非物质文化遗产、中华老字号等产品与广大用户相连，传播优质产品，传承中国文化，传递公益之心，帮助湘西、湖北等贫困村打通电商致富之路。



《扶贫1+1》系列纪录片

科技扶贫，让扶贫从量变到质变

腾讯以“科技向善”为核心理念，基于自身创新技术能力，利用互联网力量在扶贫领域积极寻找解决方案，探索出了多个创新应用，为贫困地区人口带去数字红利，弥补资源分布不平衡造成的问题。

在贵州省，腾讯与当地政府携手打造“扶贫云”，推动精准扶贫，拓宽贫困群众致富路径。以全省建档立卡贫困人口数据为基础，通过挖掘分析扶贫数据，针对贫困对象对症下药，实现跟踪到户、清晰透明，以产业精准扶贫带动精准脱贫。

教育扶贫，为了乡村更美好的明天

扶贫必扶智，治贫先治愚。腾讯认为，让贫困地区的孩子与城市孩子共享优质教育资源是助力打赢脱贫攻坚战的重要路径之一。

一方面，腾讯与多地合作推进“腾讯智慧校园”教育扶贫项目，为贫困学生打通人生发展道路，为贫困家庭注入希望；另一方面，腾讯与北京荷风艺术基金会共同发起“艺术行动”公益项目，联合10多家国家专业院团和艺术院校、朗朗等知名音乐家，共同探索“互联网+艺术教育”，为乡村孩子提供艺术启蒙。



来自全国多个地方政府和部门负责同志及部分村民代表 2000 余人齐聚“2018 腾讯为村大会”



政务上云 科技“慧”民生



我们不仅希望打造一整套数字政府的方案，同时还连接很多与民生有关的领域。

腾讯主要创始人
腾讯公司董事会主席
兼首席执行官
马化腾

科技正以前所未有的速度融入、改变着我们的生活。民众不再因缴费、处理交通罚单而穿梭于城市各个角落，而是通过手机随时随地滑动指尖办理业务。为助力智慧政务的普及，腾讯结合自身产品和服务内容，通过云政务、智慧城市、数字化推动大湾区发展等措施，让更多人享受科技带来的便利与高效，打通政务服务的最后一公里，用互联网温润每个人的生活。

P25
云政务，为每个人提供便捷

P27
科技建设，推动粤港澳大湾区发展

云政务，为每个人提供便捷

缴税、社保、工商等政务服务与每个人息息相关，却常常因“办事难”“办事慢”而使人烦恼与焦虑，这也是民众与政府部门出现摩擦的主要原因之一。腾讯依托自身成熟的云计算能力、强大的社交平台和丰富的用户基础，建设统一的政务云平台。通过便捷、快速的使用方式，节约寻找服务入口时间与精力，让民众不再为填表多、耗时长、重复提交而烦恼，帮助民众节省出行、排队时间。通过技术创新帮助政府部门节省人力物力，提高政府效能和民众满意度。

智慧税务，提升税务信息化水平

刚从英国回来的张小姐说，由于时间匆忙，她只预留了半小时退税，万幸的是没有出现手续差错，但需要等待三个月才能收到退税。为了简化手续，为出境旅客提供简单、快捷的退税服务，腾讯推出了“腾讯退税通”小程序，实现海外实时退税，让退税不再繁琐、不再漫长。

除了帮助出境旅客简化退税流程，为改善日常缴税排队耗时、重复报送等痛点问题，腾讯利用微信公众号、小程序、微信支付等成熟的平台和产品，将办税服务厅与缴税办理人相连，将线上、线下涉税业务相结合，实现足不出户、随时随地办税服务，助力税务信息化水平提升。

2018年，腾讯与33个税务机关合作，推进数字化税务建设，为纳税人提供便利

33↑

智慧人社，“零出行”办理人社业务

远在意大利定居的浙江景宁退休人员叶女士，通过手机完成了领取养老金的资格认证。以前，领取养老金资格认证需带齐本人证件，将所在国家大使馆开具的证明邮寄回国，委托家人去社保办事大厅取号办理，费时费力且成本高昂。

社保缴费等人社业务办理一直是民众的烦心事，特别是在缴费高峰期，办事大厅人潮涌动，有时一次排队还无法办完所有相关事项，不仅费时、费力，甚至会耽误其他业务的办理。为此，腾讯与广东、浙江等多省人社局合作推出了在线医保支付、养老金身份认证、电子社保卡、在线社保缴费等服务，市民可以在家中通过滑动手机完成多项人社服务，随时随地能办事、办成事。“智慧人社”的推出为人社服务单位节省了人力、物力，同时也为市民提供了便利的服务，提升群众的获得感。

只要对着手机屏幕动动嘴、眨眨眼，借助微信平台1分钟就完成了认证，这个全球“漫游”认证实在是太方便了。

浙江景宁退休人员
叶女士



智慧工商，提升市场管理水平

陕西省杨凌自贸区的市民郑先生通过“陕西工商”微信服务号平台提交了注册公司的申请，按照手机上的提示一步步操作，在 15 分钟内完成了公司注册，收到了经审核的电子执照。这是陕西工商微信办照开启的“零见面、零纸张、零跑腿”营业执照办理新模式，减少了办照环节，降低了成本。

自 2017 年以来，腾讯与西安市工商局合作推动“智慧工商”建设，开启工商服务新模式，实施工商登记全程电子化，目前 98% 以上的企业登记事项已实现线上办理。“智慧工商”的实施实现了“让群众少跑路，让数据多跑路”，提高了业务处理、公众服务效率。除此之外，腾讯通过自身先进的网络安全监管技术，与地方政府合作进一步提升工商局网络市场监测监管能力，打击黑产，推动区域产业升级，维护民众利益。

数字广东，打造云政务典型

2018 年 6 月 5 日上午 10 点，广州的殷女士通过“粤省事”小程序为刚出生的儿子完成了出生证办理手续，省去了传统出生证办理所需的繁杂手续与漫长等待时间。这也是全国首张全省通用的出生证电子证照。

为配合广东省“数字政府”改革，腾讯与联通、电信和移动共同投资，成立数字广东网络建设有限公司。作为主要参与者，腾讯利用云计算、大数据、人工智能等技术，与合作伙伴一起为广东“数字政府”改革建设提供工作技术支持，共同为政府公共服务、协同办公建设提供十多个子平台及服务。助力广东省打通“数据一盘棋”，简化政务办事、管理流程，提高政府服务效率。

2018 年 5 月 21 日，广东在全国率先推出首个集成政务服务的微信小程序“粤省事”。“粤省事”致力于打造“有温度的民生服务小程序”，实现民众从跑腿到动手手指的改变，让用户“最多跑一次、最多填一次”，提升了民众在政务办理过程中的获得感。此外，“粤省事”为弱势群体提供便捷服务，推出了专门服务老年人、残疾人及流动人口的诸多业务。截至 2018 年 12 月 31 日，“粤省事”小程序已助力 509 项高频政务服务事项实现“指尖”办理，其中 437 项实现“一次不用跑”，72 项“最多跑一次”；平台实名注册用户数超 500 万，日均页面访问量达 265.9 万，累计查询和办理业务量超 5300 万件，同名公众号关注数超 150 万。

截至 2018 年 12 月 31 日，“粤省事”小程序累计查询和办理业务量

5300 万件+

广东残疾人达 540 万，他们生活、出行不便，要申请民生事项，经常要从村跑到镇街等，反复跑很多部门；小程序的开发，帮到了广大的残疾人。

广东省残疾人联合会副理事长
柯沫夫

科技建设，推动粤港澳大湾区发展

对腾讯来说，粤港澳大湾区有着不同寻常的意义。作为中国经济发展最快的区域之一，大湾区智慧城市发展优势明显，是建设世界级城市群的重要载体，将成为以科技创新为引领的综合性湾区。扎根深圳的腾讯对这片土地充满感激，并希望通过互联网企业创新技术为大湾区创新发展贡献一己之力。

2018 年，适逢改革开放 40 周年、泛珠三角区域合作 15 周年，腾讯与广东省政府合作承办了第十二届泛珠三角区域合作与发展论坛及第二届粤港澳大湾区论坛，促进了泛珠三角更广泛的交流合作，让更多湾区发展成果和互联网技术应用惠及群众。同时，为了增强三地年轻人的互动交流、培养科技人才，腾讯联合大湾区知名企业连续两年开展“腾讯青年营”。活动期间，学员们走进腾讯、大疆等大湾区创新企业和机构，近距离接触前沿科技，让三地的孩子们增进了解，选拔和培养未来湾区青年领袖，为粤港澳发展储备人才。

此外，为加强三地居民沟通，让大湾区居民与其他地区居民共享数字化便利生活，腾讯“粤省事”小程序开设了大湾区服务专区，微信支付已全面融入大湾区居民日常生活。据统计，2018 年上半年，微信支付在港澳地区的支付笔数比上年同期增长了 7 倍。同时，自 2018 年 10 月起，微信实现双向跨境支付，向香港用户开放内地支付服务，微信钱包成为首家为香港用户提供内地移动支付服务的香港储值支付工具持牌方。

我们关注这几个领域的科技发展，主要有三块：第一，技术突破；第二，应用场景，市场大，可以吸引很多技术聚集；第三，开放生态，大湾区软、硬、服务三位一体就是开放的产业链，会吸引很多生态链企业进驻。

腾讯主要创始人
腾讯公司董事会主席
兼首席执行官

马化腾

2018 年上半年，微信支付在港澳地区的支付笔数比上年同期增长了 7 倍



智慧产业 善兴经济

2018年10月，腾讯主要创始人、腾讯公司董事会主席兼首席执行官马化腾提出的两个问题引发网友热议：“未来十年哪些基础科学突破会影响互联网科技产业？产业互联网和消费互联网融合创新，会带来哪些改变？”随着“互联网+”的深入推进，传统企业受到产业互联网的影响，其生产模式正在发生深刻变化。腾讯积极拥抱时代变化，当好传统企业的“数字化助手”，帮助实体产业在各自赛道上成长为“世界冠军”。同时，腾讯持续关注科学发展，做好数字时代的探路者，鼓励青年科学家深入探索科学未知领域，寻找科学夜空中最亮的星，探索人类更远的未来。



微信支付让生活更便捷、智慧



做各行各业的“数字化助手”



腾讯“数字化助手”战略主要范围

智慧医疗
腾讯觅影
腾讯医典

智慧零售
扫码购
智慧门店

智慧出行
腾讯车联
腾讯乘车码

智慧教育
智慧校园

智慧旅游
“游云南”APP

今天，互联网新篇章已开启，产业互联网发展正当时。腾讯相信把握机遇、不断前行不但会为自身发展带来动力，也会为伙伴发展带来动能。腾讯坚守“深耕消费互联网，拥抱产业互联网”理念，以“云”为核心，利用数字化服务潜能和优势，努力奔跑，助力每个产业变身为智慧产业，坚持不懈地做好各行各业的“数字化助手”和新时代的担当者。

P31
携手生态伙伴，拥抱产业互联网

P32
深耕各行各业，助推数字化智慧生活

P41
探索科学，激励未来

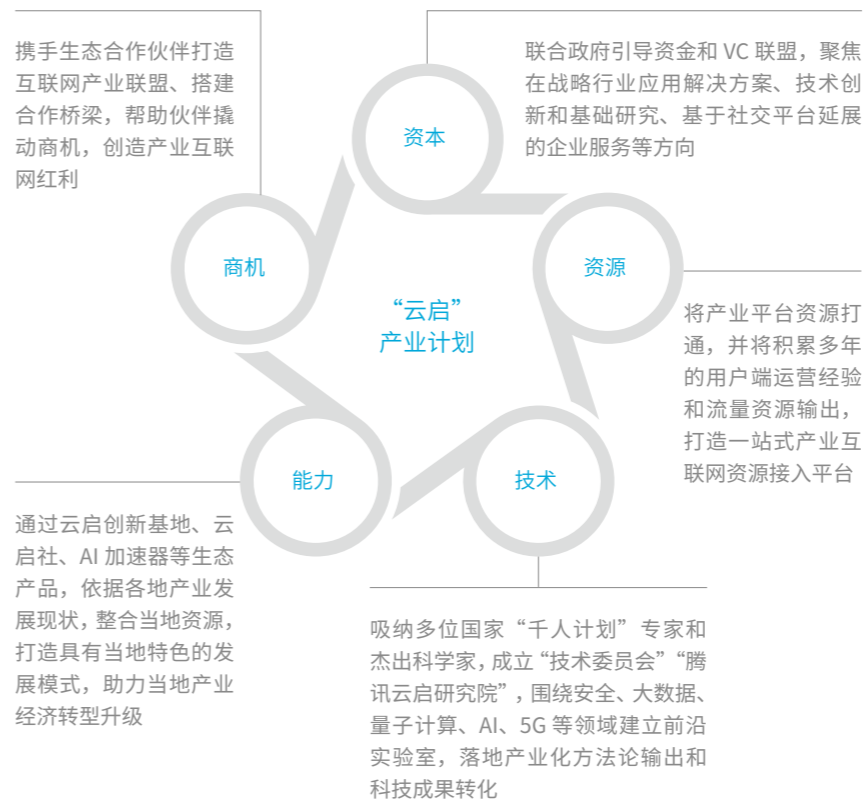
携手生态伙伴，拥抱产业互联网

人生因追梦而不同，产品因追梦而不断升级，腾讯也因追梦而不断蜕变，实现自身价值。腾讯为连接更多人、更多产业而创造更多数字工具、构建更广的生态而做出不断尝试。2018年9月，腾讯总办成员在香港达成高度共识：互联网已进入面向产业的下半场，“云”是最重要的战略工具，宣布成立CSIG云与智慧产业事业群。以“云”为底层基础，用新的技术推动产业数字化升级，整装待发拥抱产业互联网，全力以赴为各行业提供动力与能量。腾讯聚焦互联网与产业生态关系，将数字技术与行业经验深度融合，进入行业的每一个角落，将十亿用户与传统产业相连，为每个传统行业提供最优的数字化工具。

基于此，腾讯在2018年11月推出“云启”产业计划，计划在未来的3年里，与合作伙伴一起借助资本、资源、技术、能力、商机等五大助推器，以云、AI、大数据等技术平台为基础设施，助力泛互联网、泛政府、金融、零售、教育、医疗、汽车和泛企业等传统产业升级，与更多的生态合作伙伴共享产业互联网时代新红利，使更多的用户享受数字化生活便利，帮助社会创造更大价值，助力数字中国建设。

我们要继续做好“消费端”的智慧连接，促成“供应端”与互联网的深度融合，帮助各行各业实现数字化转型升级。

腾讯主要创始人
腾讯公司董事会主席
兼首席执行官
马化腾



腾讯并不是要到各行各业的跑道上赛跑争冠军，而是要立足做好“助手”，帮助实体产业在各自的赛道上成长出更多的世界冠军。

腾讯公司高级执行副总裁
汤道生



网上挂号，在线支付，开启就医新体验

深耕各行各业，助推数字化智慧生活

初心，是成功路上的基石，是前进路上的明灯。腾讯以成为各行各业的“数字化助手”为初心，在与生态合作伙伴共享技术创新的同时，深入传统行业五脏六腑，发现医疗、教育、零售、出行、旅游等行业痛点，悉心研究，运用大数据分析和处理、云技术、人脸识别、移动支付等创新技术，精细打磨产品内容，做痛点问题的“缓剂”，为科技平民化不断努力，助推传统产业数字化升级，助力传统行业诞生更多世界冠军。

智慧医疗，安全高效连接健康生活

老蔡是一名食管癌晚期治愈患者，因发现时已是癌症晚期，为了治病做过多次手术。身上有3个大创口、6个小创口，两个月不能进食，靠注射营养液维持身体机能。和老蔡一样的患者还有很多，对他们来说，发现病情的时间是能否保障有效治疗的重要因素。

腾讯从“电子社保卡”“电子健康卡”开始，推出了医疗科普资讯平台，完善智慧医院基础设施，探索和研究AI在医学中的应用以及建设数字化健康生态等服务，与医疗行业一步一步向前迈进，利用针对性的解决方案帮助医疗行业和病患解决行业服务痛点，助力医疗行业开启安全高效、智慧健康新时代。同时解决人口老龄化难题，让医疗信息不再因平台屏障而被“孤立”，让偏远地区的患者不再担心无医可寻。

在训练AI识别癌症影像时，腾讯负责团队发现医疗体系信息化建设相对落后，医疗机构间无法进行信息共享，形成了医疗信息“孤岛”。为此，腾讯以微信为平台推出由微信二维码为基础、具有“一人一卡、服务一生、全国通用、安全可靠”等特点的电子健康卡，帮助医院间实现信息开放与共享，解决“多卡并存、互不相通”的问题，避免患者重复检查，提高医生看病效率、减少患者花费。2018年9月，青海省借助腾讯基础支撑能力开展关于电子健康卡试点工作，快速对接省卡管系统和医院微信服务号，建卡效率提高7倍，2个月实现省内12家医院互联互通。

网上挂号、在线问诊、在线答疑逐渐走入公众视野，伴随着就医模式数字化的不断普及，在线医疗信息安全问题也日益突出。由于医疗信息数量庞大、使用价值高，现有信息安全保障和风险管理措施落后，导致医疗信息数据管理存在严重的安全漏洞。对此，腾讯医疗安全防护从态势感知、边界安全、终端安全、web安全、安全服务等五个方面切入，推出“安脉”计划等医疗信息安全服务，实时更新医院数据安全指数，保护医疗机构网络安全，让医疗机构不再因网络安全漏洞而担心经济损失、医疗机构形象受损、患者隐私泄露。

在我国医疗行业中，优质医疗资源不足和地区分布不均一直是亟待解决的问题，医生对疾病的诊断准确度和效率还有非常大的提升空间。近年来，腾讯将人工智能深入到医疗领域的各个环节，推出AI医学影像分析、AI辅助诊疗、疾病智能评估系统、心电图智能分析技术等数字化创新技术，辅助医生诊断，帮助医生提升诊断效率和准确率，助力医生为更多的公众提供更好、更快、更准确的医疗服务。此外，为解决患者挂号时间长、候诊时间长、缴费时间长、就诊时间短等普遍性问题，腾讯积极尝试用数字化技术帮助医院智慧升级，优化就诊流程、提高医院服务效率、提升患者就诊体验，让患者不再因看病而通宵排队，不再因一号难求而耽误治疗。



案例

“腾讯觅影”助力癌症筛查



在中国，有很多癌症患者因为错失早期发现、早期治疗的最佳治愈时间而历经化疗、手术等折磨，甚至死亡。为助力提高我国早期癌症诊断率，腾讯推出“腾讯觅影”AI医学影像产品。“腾讯觅影”以“科技+公益”新模式，聚合了包括腾讯AI Lab、优图实验室等多个顶尖人工智能团队能力，具备AI医学影像分析和AI辅助诊疗两项核心能力：利用AI医学影像分析辅助临床医生筛查早期癌症，以及利用AI辅助引擎辅助医生对700多种疾病风险进行识别和预测，提高临床医生的诊断准确率和效率。以食管癌筛查为例，“腾讯觅影”最多花上4秒就能做出判断，准确率达到90%。

癌症诊断不再是难题，疾病风险识别不再困难，时间和地域不再是耽误治疗的原因。截至2018年10月，“腾讯觅影”已在全国100余家三甲医院上线，已累计辅助医生阅读医学影像超1亿张，服务超百万患者，提示高风险病变15万例。“腾讯觅影”节省了医生精力，提高了诊断效率，助力医生将精力转到疑难杂症技术突破上，推动医学发展。



2018年，“腾讯觅影”荣获首届“互联网医疗健康墨提斯奖”

腾讯觅影助力健康中国进程



希望这个产品能够给人民群众带来更大的好处。

中山大学医院管理处处长
广东省食管癌研究所所长
傅剑华

2017年12月14日，揭阳市**人工智能早期筛查创新公益项目**启动，利用“腾讯觅影”为揭阳市当地群众提供早期食管癌筛查，这是国内首个利用人工智能技术展开的公益筛查项目

2018年4月，腾讯携手阿斯利康等合作伙伴，在无锡市政府、无锡市卫计委的指导下，由李兆申院士带领**消化道肿瘤防治中心(GICC)平台**，推动试点医联体建设和胃癌早筛试点

2018年7月，加入由广州市慈善会、广东省明医医疗慈善基金会、广州医科大学附属第一医院、广州呼吸健康研究院、呼吸系统疾病国家临床医学研究中心等机构发起的早期肺癌公益筛查项目“**爱肺计划**”，利用人工智能技术推动早期肺癌的早筛早诊早治

疾病发现与治疗因患者年龄、性别、生活方式、基因等因素而错综复杂，而医生的治疗经历有限，很难完全掌握一种疾病诊断方法。为此，腾讯与医疗机构携手搭建交流平台，促进医疗研究资讯共享，推进医疗发展进程。

2018年8月5日，与CSCO（中国临床肿瘤学会）联合成立首届腾讯CSCO战略专家委员会，共建肿瘤医学资讯平台。2018年8月2日，腾讯与国际领先的权威医学健康信息平台WebMD在京联合召开发布会，宣布双方达成中国独家战略合作，通过WebMD独家授权的专业医疗资讯、健康科普内容，目前已获得超过60000篇医学科普文章的独家中文授权。2018年11月18日，腾讯作为牵头承担单位，联合中国科学院自动化研究所、中国人民解放军总医院、中南大学湘雅医院、北京大学人民医院、深圳市人民医院等多家单位，正式启动2018年国家重点研发计划中的“数字诊疗装备研发专项”——“基于人工智能的临床辅助决策支持技术及其服务模式解决方案研究”项目，探索基于人工智能的临床辅助决策支持技术(AI+CDSS)，打造覆盖就医全流程的新型医疗服务模式解决方案，助力提升医疗服务的可及性、同质性、精确性和规范性。

肿瘤医学资讯平台目前已获得独家中文授权的医学科普文章

60000篇+



腾讯觅影助力医者更好为患者服务



智慧零售，连接商家与顾客

我们希望通过腾讯的互联网能力和商业工具，来解决这种种问题，让零售商更贴近消费者，以新数字化运营为用户带来更好的消费体验。

腾讯公司副总裁
林璟骅

Ana女士推开了商场大门，导购员根据她的购物经历和标签为她精准推荐商品。在购物期间，导购员为她量身定制了打折方案，一秒钟人脸支付完成付款后，Ana迫不及待地战利品分享给朋友，很快就收到了商场的节日优惠券。这正是腾讯为提升顾客购物体验，帮助企业优化商铺布局，赋予经营者精准洞悉业务的能力而推出的智慧门店。

腾讯结合自身多渠道的数据来源、完备的产业体系、成熟的技术能力、完善的一体化自立模式、快速的服务计入等自身流量、数据、技术与生态优势，通过腾讯优评、腾讯优 Mall、腾讯优客、营销风控等智慧零售行业产品，实现从线上到线下的智慧连接，直击零售业务场景。为零售行业提供安全可靠的架构，帮助线下零售业态提升营销、门店管理以及数据分析效率，助力产业数字化升级、回归商业本质。

腾讯智慧零售理念



腾讯积极扮演好助力者角色，根据零售行业特性，结合企业需求，以开放的姿态为其制定专属、个性化、全流程服务，提升企业运营效率，降低运营成本。线下零售店在腾讯云的助力下，提前预测销售量，提升店面选址效率。通过微信、小程序、公众号等入口将传统零售与十亿用户相连，为企业提供丰富的客户源，积累客户喜好数据。2018年，腾讯与永辉生活、超级物种等永辉旗下一系列品牌门店进行合作，在落地门店提供人脸识别技术，结合永辉自主研发的门店自助收银系统通过人脸识别支付，不掏手机轻松完成购物全流程，极大提升了用户线下购物体验。

案例 8·8 智慧生活日

2018年8月8日，由微信支付发起的首个全球移动支付节日“8.8智慧生活日”开启，通过全方位趋势倡导、8位顶级流量联动、63个服务商资源与88个品牌的联合发声，号召通过新技术、新设备、新能力构筑的全新生活方式，倡导包括扫码购、社交支付、无感支付、生活缴费、自助点餐、小程序乘车码、小微收款、自助购在内的多个创新能力在生活场景下的应用体验，是更智慧、高效、科技感的智慧生活方式。同时将微信支付推广至海外，向世界输出中国模式、中国智慧。

在过去，用户到线下门店只是为了买东西，现在可以是为了吃饭、约会、朋友见面、商务会谈、线下零售门店俨然已成为体验新生活方式的空间。

永辉超市创始人
张轩宁



智慧出行，为用户出行保驾护航

云计算和云平台，对于汽车行业的数字化转型起了关键的作用。我们以后的车，就是智能化、网联化的一个移动的工具。我们希望把物联网、车联网、云平台、云计算、大数据、人工智能都结合起来，为顾客创造更有价值的汽车。

广汽集团董事长
曾庆洪

高先生正准备带家人长途自驾游，可当他以为万事俱备时，手机上的汽车 APP 给他推送了一条消息，显示车的一个关键零件可能有损坏，建议及时检修。高先生随即前往 4S 店进行检查，发现了汽车 APP 所提示的问题，避免了交通事故的发生。这要归功于广汽集团与依托腾讯云共建的智能网联生态云平台及腾讯车联 AI in Car 平台。

今天，汽车已成为公众最普遍的代步出行工具，行车安全、乘坐体验等也成为汽车行业关注的焦点。腾讯积极拥抱变革，面向用户，致力于让汽车更智能，让汽车不再只是代步工具，更是移动的智趣生活空间，让漫长的出行不再枯燥。面向产业，致力于让产业更高效，为合作伙伴提供覆盖“制造-销售-出行-售后”汽车全生命周期的解决方案。

腾讯智慧出行战略是腾讯在出行领域的全线智能解决方案。腾讯车联、腾讯自动驾驶、腾讯位置服务、腾讯汽车智慧 4S 经销解决方案等服务的推出，让用户享受出行乐趣，发现出行亮点，专注沿线风景，安心与家人相伴，也是腾讯助力出行产业升级的基础平台。腾讯海量内容平台和安全保障系统提供纵向支撑，使车辆成为大众安全可靠的“家人”。腾讯 AI 和腾讯云作为中台，为业务矩阵提供底层保障，帮助车企建立自己的车联网云平台和超级大脑，提供全方位智能服务，将车企与用户紧密相连，成为用户安全出行的守护者。

共享汽车、网约车已成为每个人生活不可或缺的部分，优质的定位、线路规划与便于使用的地图是网约车 APP 的必备服务。腾讯基于滴滴出行、美团打车等行业领先者的深度合作，深入理解智能出行行业需求场景及痛点，提出有针对性、专业的地理位置服务（LBS）。通过提供便于驾驶的行业定制地图，让司机专注驾驶；通过准确的行驶里程计算、到达时间预测，为司机与乘客行程安排提供时间保障；通过创新性的司乘同显服务、小车平滑动画展示效果，优化 APP 使用体验；通过大数据挖掘推荐最优上车点，减少搭乘等待时间；通过订单热力分布图，提升接驾效率。

智慧教育，智慧、高效成就未来

新生办理入学流程总是需要花费很长时间。然而，2018 年开学季，北京大学软件与微电子学院的学生却毫无慌张之感，也没有排队的迹象。原来，早在开学之前，学校就已经把微信校园卡发放到学生手中，学生通过手机能够提前了解校园信息，预约报到，在线选宿舍；开学报到时，可以通过微信校园卡刷码完成身份验证、入学资料领取，免去原有的许多流程，避免了排队的苦恼，让入学体验更加轻松。

入学登记、选课、排课、缴费等是每个在校大学生日常生活的一部分，也是他们日常焦虑的原因。随着社会快速发展，中国各大高校规模不断扩大，但校园管理和水平却提升缓慢；在现代校园信息化建设中仍存在线上服务分散、线下互联落后等问题。腾讯推出以微信校园卡为核心的数字校园整体解决方案，为高效搭建智慧校园的基础平台，为校园服务和管理创新提供全场景支撑，助力解决校园信息孤岛、线上服务分散等信息化建设不完善、校务琐碎繁杂，信息传递低效、有偏差等痛点问题。

腾讯微校通过互联网将校园、校务、教师与学生相连，打造便捷、高效、数字化的校园生活。智慧消息将学校通知、学校新闻、门户新闻实时传达至师生手机，让每个人足不出户就能实时了解学校班级大小事。一键查询课程表、空自习室、上课签到，为学生营造智慧学习环境。微信支付解决一切缴费难题，校园活动平台不再受校外干扰，让课余生活更便捷、更纯粹。手机办公解除空间限制，让教师获得更愉快、更简便的办公体验。智慧家校将学生与家长相连，随时掌握学生行踪，及时获取学生成绩。

腾讯微校核心服务技术



跨平台融合校内外服务

基于微信卡包实现公众号、小程序、校园 H5 平滑切换，线上线下服务无缝跳转



一码通的校园生活方式

腾讯校园码是具备极高安全性的个人身份动态二维码，适用于校内门禁、消费、签到等各种场景



强大的信息推送能力

真正实现系统消息按需推送，卡面、公众号模版消息、短信多点触达，并具备二次推送能力

只要把论文在微信校园卡上提交，老师就能随时改阅，即使是寒假也不会影响论文进度，沟通起来特别方便。

北京大学软件与微电子学院
大四学生
张北北〔化名〕

截至 2018 年底，腾讯微校已覆盖
全国校园公众号近

18 万个

学校

5800 所

每月处理用户请求数达

7 亿次



智慧旅游，杜绝旅游乱象

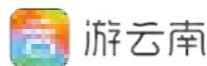
随着生活水平的提高、工作压力的增加、城市环境的改变，更多的人选择在节假日与家人、朋友一起，走出城市，走向周边，通过旅游放松心情。与此同时，景点拥堵、商贩坐地起价、黑心导游等旅游市场乱象也随之出现，一旦发生事故和纠纷，游客的合法权益得不到有效保障。为此，云南省携手腾讯推出了我国首个省级全域旅游综合服务平台——“一部手机游云南”。腾讯通过开放小程序、微信服务、腾讯 AI Lab 等产品能力，全方位助推云南“智慧旅游”建设，保障游客权益，为游客营造安全、便捷的旅游环境。腾讯携手云南旅游行业让“绿宝石西双版纳”“天下第一石林”“人间天堂香格里拉”不再遥远，“美丽云南”不再只是词条。

截至2018年12月31日，“游云南”系列APP、小程序集群及智慧场景已合计服务用户

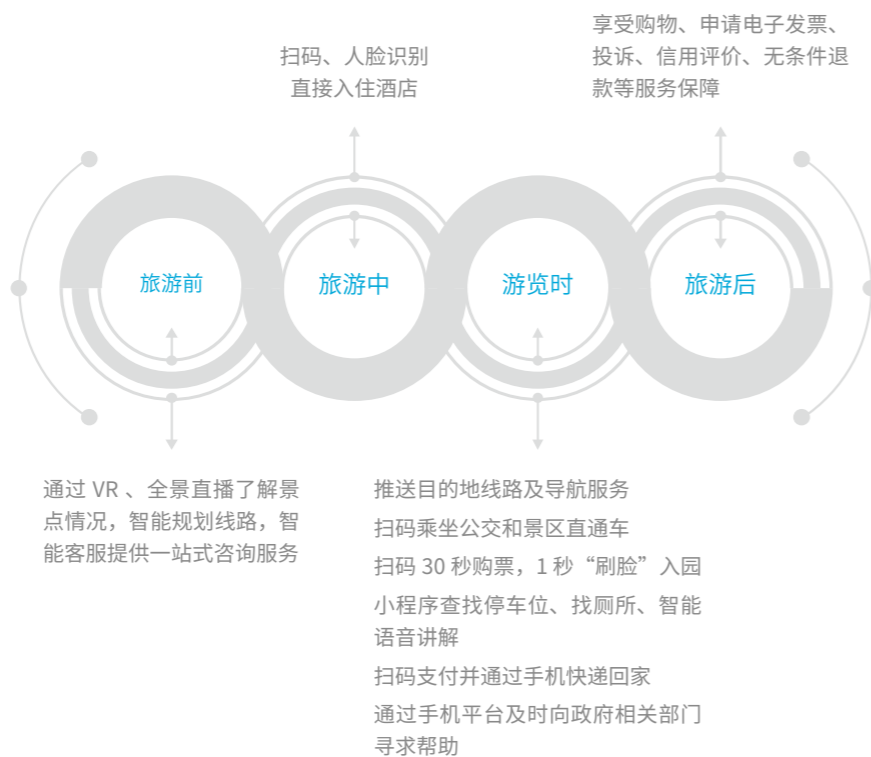
200万人

服务次数达到

2000万人次+



服务内容



以前是拿一张地图到处问人，最后也不一定能找到地方，有了地图指引就非常的方便，它会直接告诉你路程距离和时间，这样就可以合理规划行程了。

“游云南”APP 用户

周女士

探索科学，激励未来

幼年时的我们都曾做过一个遥远却又美好的梦，梦想长大成为一名科学家，去探索数字的奥秘、生命的起源、浩瀚的宇宙……自 2013 年以来，每年 11 月腾讯都会举行 WE 大会，邀请全球顶尖科学家同台演讲，连接最具突破性的科学发现和前沿思想，激发人们创造创新，探索改变未来的各种可能性。

为鼓励更多青年人热爱科学，投身科学，2018 年 11 月，腾讯宣布联合 14 位知名科学家共同发起设立“科学探索奖”，腾讯基金会投入 10 亿元人民币的启动资金来资助有梦想、有能力的青年科技工作者投入到科学探索之中。“科学探索奖”每年将在基础科学和前沿核心技术方面的九大领域遴选出 50 名 45 周岁以下的青年科技工作者，每位获奖人可获得 300 万元人民币，分 5 年发放，每年 60 万元人民币。“科学探索奖”将助力越来越多的年轻人勇于闯入科学的“无人区”，以兴趣为舵，以雄心为矛，披荆斩棘，坚定前行。在做好各行各业“数字化助手”的同时，腾讯不忘探索与寻找，与青年、科学家同行，借数字化东风，共做数字时代的探路者。

今年是腾讯公司成立二十周年，又恰逢改革开放四十周年。腾讯作为一家成长在改革开放最前沿地区的互联网领军企业，理应肩负起社会责任，为科技进步做出应有的贡献。

腾讯基金会出资支持众多科学家倡导设立的“科学探索奖”，希望能为国家基础科学研究以及前沿核心技术探索人才的激励提供一种补充。

腾讯主要创始人

腾讯公司董事会主席

兼首席执行官

马化腾

目标	鼓励探索，激励未来
奖励领域	数学物理学、生命科学、天文和地学、化学新材料、信息电子、能源环保、先进制造、交通建筑技术、前沿交叉技术
特点	仅颁发给 45 岁以下青年科技工作者 评审工作仅考虑科学价值，不唯出身、不唯帽子、不唯派系 奖励有潜力的科学成就，为未来投资
规划	每年度举办科学探索奖颁奖盛典，组织媒体报道，向社会公开阐释授奖意义、展示获奖者的科学贡献 定期组织出版反映获奖人研究成果的各类出版物 每年举办重大主题的学术报告会、研讨会，把历年获奖人组织起来，搭建青年科技工作者学术交流平台 面向大众进行科普教育，通过科学探索奖激发起全社会，尤其是青少年的科学探索精神

尖端的科学，前沿的技术，对于我们中国未来的发展至关重要，我们需要有自己原创的发现。只有我们自己原创的发明，才能引领我们中国往更深更高发展，因此要特别重视支持青年科技工作者。

希望这个奖项对青年科技工作者探索基础科学和前沿核心技术是“雪中送炭”式的激励，为他们未来在中国做出杰出的成果，进行非常强有力的支持。

“科学探索奖”发起人

北京大学教授

饶毅



做数字经济时代的“安全守护者”



我们期望“守护者计划”能够探索完善“共治模式”，未来成为全球网络安全治理的一个“中国方案”。

腾讯主要创始人
腾讯公司董事会主席
兼首席执行官
马化腾

数字经济时代，人类的生活环境更加错综复杂。信息诈骗、隐私泄露、买卖信息等问题早已不新鲜。近年来，随着各行各业深度“触网”，网络安全问题变得更加频发，甚至呈现产业化趋势。作为中国互联网安全新生态的首倡者，腾讯凭借 10 亿用户基础的安全云库大数据、20 年网络安全服务经验，与警方、运营商、银行、各领域企业等产业链合作伙伴携手，以开放、联合、共享为理念，将安全作为生命线，致力于通过互联网安全大数据及技术能力，为民众及产业数字化发展保驾护航，做数字经济时代的“安全守护者”。

P43
伴随战略转型，腾讯安全能力再升级

P46
不做独行侠，一横一纵共建安全生态

伴随战略转型，腾讯安全能力再升级

腾讯并不是只有微信、QQ 等可亲可爱的生活服务。面对网络安全的侵犯者，腾讯也会显示出杀伐果断的一面，默默保护数亿个人用户、企业和政府部门。

作为数字时代的“基础设施”，互联网在为用户带来生活便利的同时，也为各类网络违法犯罪行为提供了空间。腾讯与网络诈骗展开了一场长期攻防战，通过研究解析诈骗套路、协助警方破获案件、开展网络安全教育等，腾讯致力于为广大网民创造更加安全的数字生活空间。

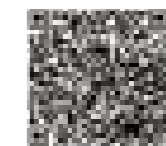
例如，腾讯自 2016 年起发起的“守护者计划”，重点打击网络黑产，覆盖盗版侵权、跨境侵犯公民信息、恶意注册黑产、互联网新型诈骗等各种类型，其中不乏由公安部督办的跨国网络犯罪案件。

又如，微信安全团队从源头控制账号恶意注册，有效遏制网络黑产，保护用户权益。2018 年，微信账号恶意注册量减少 80 万，恶意号存量下降达数千万，下降幅度达到 70%；微信号获取成本大幅上升，新号价格从 1.5 元上涨到 8 元，上涨比率 500%。

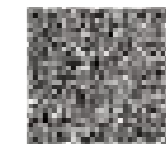
微信安全团队还非常重视打击各类互联网欺诈和谣言。面对用户，微信安全中心、微信 110、腾讯 110 等公号推送了大量形式生动、内容丰富的安全科普知识。

随着产业互联网时代到来，各行各业开始数字化转型，各种信息技术的应用场景更加广泛深入，网络安全生态因此错综复杂。自 2017 年以来，众多企业面临多样化的网络攻击风险，其中不乏勒索病毒、金融安全、挖矿木马攻击等新型威胁。在此情势下，信息安全已不仅是一种防护，而是深刻影响产业发展的根基。

2018 年，伴随公司战略的再次升级，腾讯进一步强化安全能力，并以更加开放的姿态推动共建数字时代安全生态。从成立 CSIG 整合云计算、大数据、AI 等核心技术，到建立腾讯安全联合实验室，再到建设“守护者计划”“灵鲲”等安全平台，腾讯用全面升级的安全能力为各行各业“数字化助手”的角色升级加码，协助政府部门和传统产业完成数字转型，打赢金融风险防控的攻坚战。



扫一扫，了解守护者计划“2018 十大网络安全案件”



扫一扫，了解 2018 年微信朋友圈十大最热谣言



以新科技应对网络安全新挑战

2017年1月至2018年2月，腾讯安全科恩实验室针对不同宝马车型进行全面测试并发现了14个安全漏洞。宝马集团结合研究结果及时修复系统漏洞，解决安全隐患，守护行车者安全，避免酿成悲剧。2018年5月，宝马集团授予科恩实验室首个“宝马集团数字化及IT研发技术奖”，以表彰腾讯在促进汽车安全领域所开展的杰出研究。

腾讯的安全能力，以监控和解决新型问题为导向，以核心科技为基础。2018年，互联网金融遍地“暴雷”，殃及众多行业 and 用户。为此，腾讯安全反诈骗实验室养成了一条神通广大的“灵鲲”——全名为“灵鲲大数据金融安全平台”——专门为政府部门和行业伙伴预警各类互联网金融风险和非法行为。

“灵鲲”以灵敏的嗅觉和强大的功能著称，专门对付非法集资、金融传销、骗贷、黑中介等金融机构及用户深恶痛绝的问题。在互联网金融数据的海洋中，“灵鲲”能够及时嗅出金融犯罪气味，并发出预警，从源头上解决问题，帮助银行、互联网金融等金融机构，对金融行业的恶意黑产团伙进行实时拦截，通过风险预判能力输出，协助政府监管部门对非法集资、金融传销等金融犯罪进行预警。

在守护金融行业安全的同时，腾讯还通过“灵鲲金融风险查询举报中心”小程序，帮助用户识别骗局或传销组织，守护清朗的数字金融环境。



“灵鲲金融风险查询举报中心”小程序

联合各方共同打击网络黑产

新技术的创新应用，依托于与各相关部门及机构的紧密联合，腾讯将安全技术、AI技术及大数据优势与各个机构治理网络违法犯罪的经验和工作机制相结合，加强网络安全联盟扩充与沟通，与各方合作打造全方位反黑产堡垒。

2018年，腾讯“守护者计划”发起了从“社会共治”模式到构建“网络安全共同体”的倡议，采用新科技对抗新犯罪，扩充新联盟解决新问题，共建新生态防范新风险，在打击网络诈骗和黑产的基础上维护互联网金融安全和打击网络传销聚焦，从根本上铲除网络滋生黑产的土壤。

2018年，“守护者计划”协助公安机关开展各类网络黑灰产打击行动，协助各地公安机关共计破获诈骗、网络传销、非法集资、制售假币等各类网络犯罪案件

145件

抓获人员

3200人+

涉案金额

110亿元+

聚集用户力量共同阻截网络传销

传销正利用互联网向新型网络传销发展，并因虚拟性、隐蔽性、欺骗性、跨地域性、监管难等问题日益泛滥。网络传销多依靠“熟人关系”传播，为呼吁广大网民向网络传销说不，腾讯启动“拒绝网络传销 守护亲友幸福”的公益行动，制作“杀熟游戏”公益实验剧，并同步推出“守护者计划”小程序，实现对网络传销、非法集资等违法行为的防范、查询、举报和溯源。让网络传销无处可用、无孔可入，帮助用户守好“钱袋子”，从源头扼杀网络黑产的滋长。



扫一扫，观看“杀熟游戏”H5

从源头着手打击和遏制网络传销犯罪的蔓延，是全社会正义力量的共同使命。

“守护者计划”项目负责人



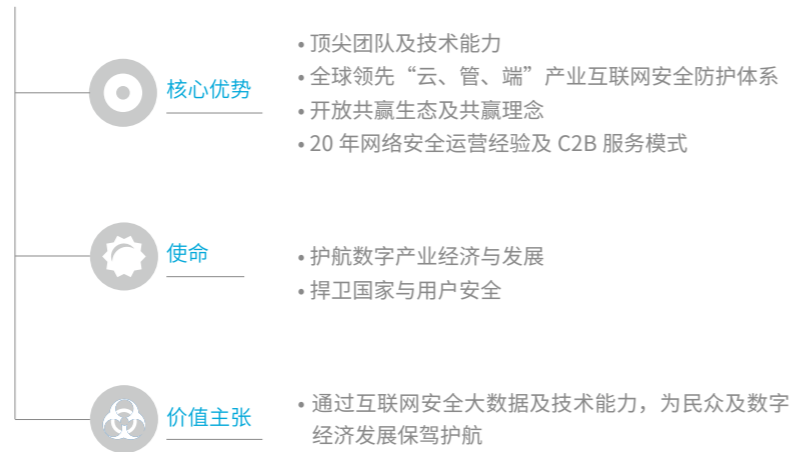
学界、产业界先锋共聚 CSS2018 圆桌论坛探讨“数字新生态下未来世界的安全边界”

不做独行侠，一横一纵共建安全生态

数字经济时代，信息安全形势日益复杂。正如身处一个危机四伏的江湖，单打独斗的侠客虽然浪漫豪迈，但绝非解决根本问题的对策。因此，腾讯除将安全能力构筑在坚实的技术之上，还积极连接各方共建网络安全生态，共同维护“数字安全共同体”。

具体来说，腾讯从“一横一纵”两大维度推动数字新生态建设，护航用户生活，守护企业发展，捍卫用户和产业的安全。

腾讯新安全观



在横向安全能力建设上，腾讯搭建了国内首个安全联合实验室矩阵，安全研究覆盖包括互联网、物联网、大数据、云、AI 等各个领域。其中，针对向数字化转型的传统产业，腾讯安全构建的安全产品和安全引擎，为传统企业提供了强有力的网络安全保护武器。

腾讯安全联合实验室介绍



科恩实验室

实验室专注于国际范围内主流操作系统、互联网和移动互联网应用、云计算及物联网设备的前沿安全攻防技术研究



玄武实验室

发现影响整个条码阅读器行业二十年的严重安全漏洞，世界首次实现通过发射激光入侵系统



湛沪实验室

创新地实现了数据通道、利用 seh 异常链表和 dve（数据虚拟执行）等漏洞攻防技术



云鼎实验室

关注腾讯云安全体系建设，专注于云上网络环境的攻防研究和安全运营，以及基于机器学习等前沿技术理念打造云安全产品



反病毒实验室

自研的 TAV 杀毒引擎已获得国际七大著名第三方测评机构认证，实验室旗下的哈勃分析系统，可有效识别恶意



反诈骗实验室

实验室包含三大反诈骗利器：反电信网络诈骗专家智库、腾讯安全运营智库、鹰眼智能反电话诈骗盒子



移动安全实验室

通过终端安全平台、网络安全平台和硬件安全平台为移动产业打造云管端全方位的安全解决方案

在纵向安全能力建设上，腾讯通过产学研结合的闭环培养模式为安全行业输送人才，促进中国乃至国际信息安全技术产业发展。

腾讯主办的腾讯信息安全争霸赛（TCTF）自启动以来，一直以培养网络安全人才为重要目标。2018 年，腾讯安全学院成立，以“百人计划”为核心，打造全链条式人才培养模式，携手高校及政府机构，形成集人才挖掘、人才培养、价值转化于一体的人才培养体系，联动行业伙伴力量，为安全行业输送“新动能”，助力全球信息安全发展。

04

智慧社会 善行人间

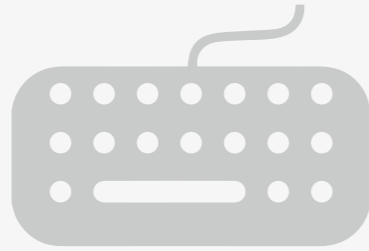
腾讯相信，在实现可持续发展的过程中，企业的发展离不开社会群体的参与和支持，社会发展同样也需要企业的创造和贡献。腾讯关心社会每一个群体的切身利益，主动肩负企业公民的责任担当，在做好连接的过程中充分践行科技伦理，引导技术和产品放大人性之善，同时积极参与互联网公益事业，致力于将小小善行汇聚成浩瀚星河，为促进社会的平衡和充分发展、满足人民的美好生活需要贡献力量。



志愿者积极参与公益活动，协助伤者开展康复活动



科技向善 重新定义“键盘侠”



在数字技术广泛渗透和创新技术加速涌现的今天，我们需要更多的伦理关切和预警性思考，来实现技术、人、社会之间的良性互动和可持续发展。

腾讯主要创始人
腾讯公司董事会主席
兼首席执行官
马化腾

互联网技术的发展，全面连接公共服务与群众需求，影响生活的方方面面，但“数字鸿沟”“隐私泄露”“虚假信息”等新问题随着互联网的发展而逐渐发酵。如何在实现数字红利的同时消除负面影响，切实发挥科技服务社会发展的目标，是互联网企业面临的现实问题。

能力越大，责任越大。腾讯坚信，互联网企业的发展模式需要向促进社会福祉转变——利用互联网技术解决社会问题，最大化地实现科技普惠。基于这种思考，腾讯提出“科技向善”的理念，为科技创新及其应用划定底线和边界，引导技术和产品朝着向上向善的方向发展。曾经人们用“键盘侠”来嘲笑“只说不做”的网友，但今天腾讯用“科技向善”的行动重新诠释了“键盘侠”的定义。

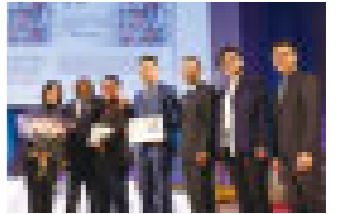
- P51 让科技更普惠
- P54 消除科技阵痛
- P55 聚合社会力量

让科技更普惠

打造信息无障碍产品，守护特殊群体的数字红利

2018年12月3日，在第27个“国际残疾人日”之际，腾讯荣获联合国教科文组织（UNESCO）颁发的“数字技术增强残疾人权能奖”，成为亚洲首个获奖的组织，也是全球范围内首家获奖的企业。对于腾讯而言，获奖的背后源于公司一直以来对信息无障碍行动的坚持和不懈探索。

信息无障碍是指每一个人，尤其是残障人群及老年人群，能够在互联网上自如地获取他们想要的信息。成立至今，腾讯将信息无障碍的理念融入到了每个产品和服务设计中，并覆盖社交媒体、生活服务等多个领域。如：在核心产品QQ中开发出声纹加好友、QQ表情读取、语音发红包等功能，以帮助视障人士无障碍地使用QQ进行社交；“粤省事”小程序采用反光人脸识别功能，帮助语言障碍者顺畅完成身份认证，并可实现残疾人证申请、护理补贴申领等项目的集中办理；允许放大微信、腾讯网等产品的显示字号，方便老年人正常使用手机……20年来，腾讯已成功帮助上亿障碍用户平等、便捷地使用互联网，畅享技术进步带来的数字红利。



腾讯获颁 UNESCO “数字技术增强残疾人权能奖”

从成立至今，腾讯几乎全系列产品都有了“信息无障碍”版本。在推动全球可持续发展这项事业上，我们相信，腾讯可以做更多。科技向善，造福每一个人，一个都不能少。

腾讯公司高级执行副总裁
腾讯公司广告主席
公司市场与全球品牌主席
刘胜义



扫一扫，看QQ如何实现信息无障碍





有视觉障碍的小朋友在志愿者的帮助下试用腾讯叮当有屏音箱

滴水不成海，独木难成林。在多年实践过程中，腾讯意识到仅靠一己之力是无法实现信息无障碍领域的良性发展。2018年3月，腾讯在科技无障碍发展大会上启动“无障碍AI技术”对外开放项目，首批开放OCR文字识别、语音合成、图片转语音三大无障碍AI技术，并提供“多媒体AI平台”小程序上的“无障碍AI”入口，通过与各行业领域的企业、开发者展开合作，将更多技术应用于信息无障碍领域，为残障人士等特殊群体建设更加友好的信息社会。

案例

好盲人按摩小程序，助力视障人士快速就业

2018年8月，由盲人按摩师李鑫阳开发的“好盲人按摩”小程序正式上线，成为腾讯无障碍AI技术开放项目的有力实践。这款小程序连接盲店和视障工作者，通过为盲店提供客源、为视障工作者提供招聘等相关信息的方式，有效提升视障工作者的就业效率，帮助他们更好地融入社会并实现自我价值。

案例

微信支付亲属卡，不在身边依然陪伴

2018年6月，微信亲属卡上线。父母和子女无需绑卡，就能在各类生活场景中享受移动支付的便捷与安全。充满温情的连接，让老年群体也受惠于数字科技，让在外打拼的子女和父母之间陪伴常在。



扫一扫，了解“好盲人按摩”小程序的故事

聚合教育资源，助力每一个人实现教育公平

来自山东日照市的王老七，此前一直从事酒店服务生工作，日复一日的枯燥工作让王老七渐渐对未来感到迷茫，甚至变得厌倦。一次偶然的的机会，他接触到了腾讯课堂，并开始学习自媒体运营和视频剪辑课程。理论结合实践，王老七开始尝试运营自己的自媒体账号，并在短时间内聚集了20万粉丝。如今，他的自媒体账号已步入正轨，通过定期开展线上活动、举办各类趣味比赛，获得了不错的收入。“更重要的是，通过学习将爱好变成工作，这是一件值得庆幸的事，起码看到了更大的世界。”谈及腾讯课堂为自己带来的改变，王老七说道。

腾讯课堂是腾讯推出的在线职业教育平台，涵盖IT互联网、设计创作、升学考研、职业考证、语言留学、兴趣生活等多个类目，充分满足学员对职业技能学习的多元化需求。腾讯课堂助力学员打破了空间和时间的限制，将优质的教育资源提供给每一个用户，助力解决教育资源不均衡问题。截至2018年底，腾讯课堂拥有超10万门课程，累计为超过3亿用户提供在线学习服务。

腾讯课堂的实践，表明腾讯一直在致力于用技术推动教育均衡化。对腾讯而言，这件事任重而道远。为了帮助用户获得包容性、高质量的教育，腾讯还先后推出了“Abcmouse”“腾讯企鹅辅导”“腾讯英语君”等多个教育产品，为来自不同年龄阶段、具有不同学习需求的用户提供优质教育资源，用互联网技术缩小“数字鸿沟”，推动全社会的教育进步，助力实现教育公平。



叶特聪通过腾讯课堂成功转行为游戏原画师



消除科技阵痛

消除医疗信息不对称，为患者点亮一盏明灯

根据企鹅智酷调查显示，目前 39% 的用户在患病时会在网上搜索，但伪科学、碎片化、软营销等问题不仅阻碍着用户获得权威、专业的医学资讯，有时甚至会误导患者，延误最佳的治疗时机，给病患及其家庭带来无法估量的后果。

为解决患者获取权威医疗资讯的难题，腾讯联合社会医疗权威机构打造出大众医学科普资讯平台——腾讯医典，通过不断丰富的权威医学资讯内容，为病患提供从预防、诊断、治疗到康复等各阶段的医学知识以及易于理解的科普解读。腾讯医典打通了患者、医生、医院三者之间的关系，以平等交流的方式建立起可持续、可信赖的医患沟通渠道，有效缓解医疗信息不对称问题。

2018 年，为使腾讯医典发挥最大效益，更加聚焦地解决病患关心的医学信息权威性和深度问题，腾讯医典持续探索医学科普的“深水区”：邀请国内外顶尖医学科普资源、各学科名医名家、权威行业协会等机构入驻平台，成为腾讯医典信任背书，确保提供权威可靠的医学科普内容；同时将科普内容从常识、常见疾病延伸到重疾、罕见病种等的深度解读，并将所有内容依照患者流程结构化进行展示，患者可根据自身情况对应相应类别，获取个体化建议，让其更加深入了解自身疾病情况，从容面对。

截至 2018 年底，腾讯医典可提供 480 多个常见疾病、84 个常见症状、61 个急救知识的权威医学资讯；入驻 900 多位权威专家和近百家一流医院，并发布数以万计与疾病有关的科普文章，为患者和公众构建一个全面化、体系化、有深度价值的医学知识宝典。

国家呼吸系统疾病
临床医学研究中心主任
钟南山院士

北京协和医院
骨科主任
翁习生教授

国务院政府
特殊津贴专家
成军教授

2018 年 8 月 2 日

与国际领先权威医学健康信息平台 WebMD 开展战略合作，并获得超过 6 万篇 WebMD 独家授权的专业医疗资讯、健康科普内容。

2018 年 8 月 5 日

与 CSCO（中国临床肿瘤学会）展开合作，联合成立首届腾讯 CSCO 战略专家委员会，共建肿瘤医学资讯平台。

让谣言止于“较真”，维护互联网信息生态

“大米是塑料做的”“车站内的 X 光安检仪辐射很大”……过去一年，以这些字眼为标题的网络谣言散布在互联网上，引发了一定范围内的公众恐慌。传媒技术的迭代升级，使得个体逐渐成为信息传播的主要力量，但网络环境的宽松以及缺乏相应的核实机制，也让不受约束的个体传播成为滋生谣言的温床，给互联网的信息生态带来巨大挑战。

谣言止于智者。2018 年 1 月 19 日，腾讯新闻较真平台正式发布辟谣小程序——较真辟谣神器，与 H5 移动网页版、新闻客户端较真页卡组成较真辟谣产品矩阵。较真产品矩阵背后拥有数量庞大且严格审核的辟谣数据库，让用户随时随地通过搜索关键词判断信息真伪，并附有信息的详细查证和相关解读，帮助用户快速辨别谣言，同时保持每天更新的频率，第一时间查证并发布最新的辟谣成果，以阻断谣言的传播。

辟谣之路任重道远，少数人的力量不足以切除谣言这个毒瘤，腾讯愿意也热衷于在辟谣领域上与社会各界形成合力，为改善互联网信息生态提供帮助。

截至 2018 年底，腾讯较真平台已和中国健康传媒集团、中国医疗自媒体联盟、央视新闻、上海辟谣平台等机构深入合作

入驻专家和机构合作伙伴

500⁺

推出辟谣榜单

52⁺

共产生辟谣内容

3212^篇

提供辟谣科普服务

3.34^{亿人次}

聚合社会力量

在不断践行科技伦理的过程中，腾讯也越来越深刻地感受到要从根本上解决科技带来的社会问题、平衡互联网带来的机遇和挑战，必须要联动全社会的力量，尤其是互联网产业链各个环节的紧密协作和共同努力。2018 年 1 月 20 日，腾讯在北京 751D·park 举办 T-Meet 大会，启动 Tech for Social Good（科技向善）项目，通过构建一个多方对话、研究和行动的平台，希望社会各界正视科技为社会带来的诸多问题，并寻求最大范围内的数字化问题解决之道，实现科技的良性发展。



T-Meet 大会，启动科技向善项目



理性公益 让善意更长久



由情感渲染走向理性持续，是公益行业的一个必经过程。对所有公益道路上的同行者而言，应当追求的不是为数字欢呼，而是专注于公益的理性循环。

腾讯主要创始人
腾讯公益慈善基金会发起人
兼荣誉理事长
陈一丹

提及公益，许多人可能会联想到各种捐款活动，实际上这只是公益浅层的外在表现。腾讯认为，互联网公益的内在价值不在于筹款金额的多少，而是如何激发人们的向善之心并使其理性地付诸行动。倡导理性公益正是在互联网公益热潮向全社会推进过程中对公益价值的一份冷静思考，是新时代助力中国公益行业进化与变革的关键所在。

理性公益正当时。腾讯将坚持用理性公益的心态，发挥互联网连接优势和平台能力，发动全社会的力量，帮助中国公益行业更快实现从自发到自觉、从感性到理性、从热情到专业的发展过程，推动公益生态驶向更加可持续的新航道。

P57
关注行动，连接每个人的善行

P60
助力组织，让公益运行更有效率

P61
引领行业，共建可持续的公益生态

关注行动，连接每个人的善行

行为公益季，走路就是做公益

2018年5月13日，在风景宜人的西安汉城湖，1000多名来自全国各地的行走爱好者挥舞着公益丝带冲出起点，由封禅天下广场出发沿着汉城湖，途经大风阁、崇威桥再返回到封禅广场，完成了一场充满乐趣的万步健行之旅。这是腾讯“行为公益季”在西安举行的线下行走捐步活动，采用“行走捐”的形式将此次活动所跑步数通过腾讯公益平台捐出，为陕西安康市山区贫困儿童筹集成长基金，提供成长助力。

“行为公益季”是腾讯发起的一项大型全民公益活动，旨在倡导人们通过健康生活方式和行为付出，以多元、创新和趣味化的方式践行公益，让公益融入生活日常。2018年，腾讯将行走与公益活动结合，开启以“走路就是做公益”为主题的首届“行为公益季”，在杭州、西安、成都等10座城市举办线下徒步活动，并借助微信运动和QQ运动的技术能力开设“线上捐步平台”，号召更多的人参与进来，为公益项目贡献力量。

我参加过很多跑步活动，但这次的公益跑很有意义，一方面可以达到锻炼的目的，另一方面还能通过这种方式去做公益。

行为公益季参赛选手

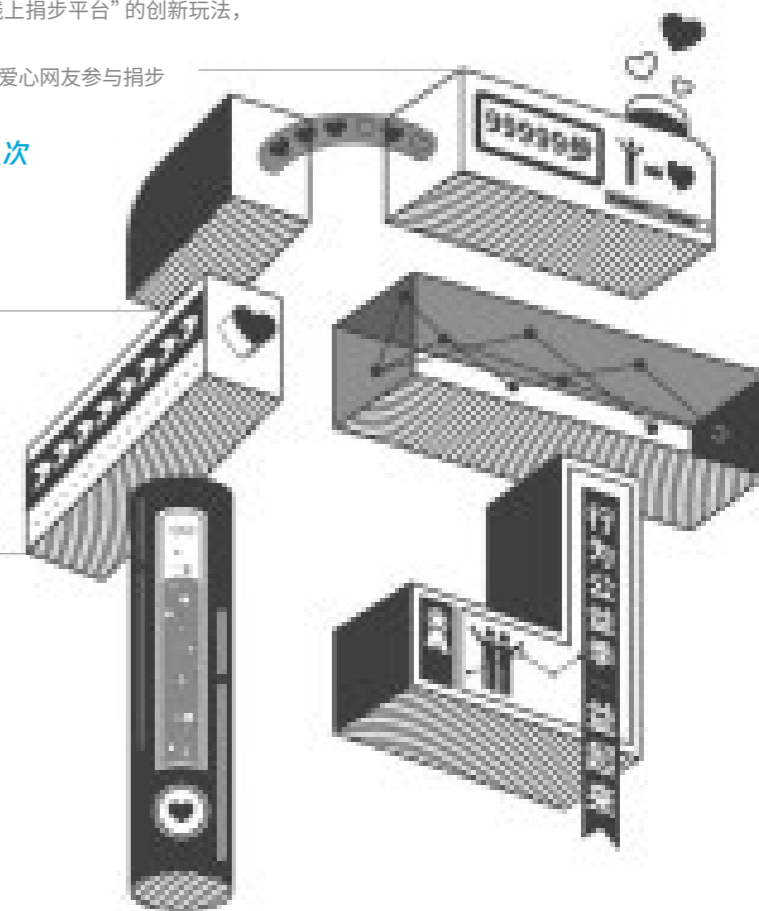
2018年4月22日至5月20日活动期间，通过丰富的线下活动和“线上捐步平台”的创新玩法，

“行为公益季”共吸引爱心网友参与捐步

3412 万人次

累计捐出
5100 亿步

募集善款达
3133 万元



燈山行動



99 公益日，汇聚更多微爱

2018年9月7日至9日，腾讯发起第四个99公益日活动，在三天时间内，共有超2800万人次通过腾讯公益平台为5498个公益项目捐出善款8.3亿元，实现了爱心数据的稳定增长和社会影响力的全面升级。而活动期间多次提及的理性公益、透明共建、多元化参与场景等也成为了2018年99公益日的新亮点。

在9月7日至9日活动期间，通过腾讯公益平台参与捐赠的爱心网友共有

2800 万人次+

理性公益：让善行回归初心。2018年99公益日，腾讯公益慈善基金会在提供2亿9999万元配捐金额之外，还新增1亿元作为支持慈善组织成长基金，并按照随机配捐（并非每一笔捐赠都能获得配捐）形式开展，为更多公益机构提供经费扶持，同时让公益参与者能够有更多的理性选择。此外，99公益日还引入“冷静器”功能：用户在捐款前，会看到项目的透明信息汇总，确知情后方可捐助，让公益在感动之余，更多地来源于理性与信任。

开放透明：让捐助更加可视。腾讯认为，社会公益事业的长久生命力在于公众的信任，而信任的关键在于信息透明度。在2018年的99公益日之际，腾讯采取“共建”的方式，邀请学者、专家、媒体等各界人士为99公益日的规则制定建言献策；引入专业第三方公司德勤，开发专业财务披露组件，帮助公益伙伴做好透明呈现；发起“回响计划”，以回访拍摄的方式向公众披露“小朋友画廊”“春蕾计划”等公益项目的转化成果。从规则共建到产品透明度组建升级，再到“回响计划”，腾讯不断提升99公益日的开放与透明程度，致力于让每一个公益项目都值得信赖。

场景互动：让全民参与成为常态。从线上的公益筹款到线下更广泛生活场景的全面渗透，2018年99公益日在“全民化”的道路上快马加鞭。在9月7日至9日活动期间，99公益日通过增加家乡公益、爱心加倍卡、集小红花、捐行为公益、明星短视频互动等新功能，用轻松互动的形式，发动全国数亿热爱公益的网民便捷、快乐、理性参与公益。此外，99公益日还在全国上百个城市的主要商圈、交通枢纽、公共社区全面落地，将公益和人们日常休闲场景相结合，号召公众发现日常生活中的“随手公益”，让公益辐射到更广泛的人群。

我是创益人，用创意为公益加码

在中国，公益项目存在着一个“二八定律”：社会资源和关注高度集中在20%的热门公益项目上，剩下80%的冷门公益项目因为不被人所知而得不到相应的社会资源。秉持用科技和创意点亮公益、让微小公益话题被更多人看见的初心，腾讯于2017年发起了“我是创益人”公益广告大赛，旨在通过融合“创意+广告+公益”力量的创新机制，提升中国公益行业的创意水平以及相关公益主题、项目的关注度和影响力，激发公众的公益参与热情，凝聚全社会的向善力。

2018年6月，腾讯启动第二届“我是创益人”公益广告大赛，在历时半年的时间里，大赛吸引了813支团队参赛。同时，腾讯还为大赛作品贡献了价值过亿的广告投放资源，让大众通过点赞、分享等行为参与到公益话题中，为公益项目集聚声量。截至2018年底，32支获奖作品先后在微信朋友圈、QQ空间、腾讯新闻等社交平台上亮相传播，引发23亿次曝光，并吸引4200万人线上参与公益行动，其中年度大奖《一个人的球队》更是在短短3天内吸引31622人进行人体器官捐献志愿登记，相当于为11万急需器官者提供了希望。

此外，“我是创益人”展现的社交广告与公益项目融合所产生的巨大影响力，也让公益组织对公益项目的推广产生了新的理解和行动。大赛期间，有部分公益组织还专门成立了与腾讯社交广告对接的团队，让社交助力公益传播成为未来的常态。



借助大赛的资源和平台让“较冷”的公益主题“热”起来，以获得更多社会的回应，是“我是创益人”应有的能力和责任。

创益生态组作品评审主席
滕丽华

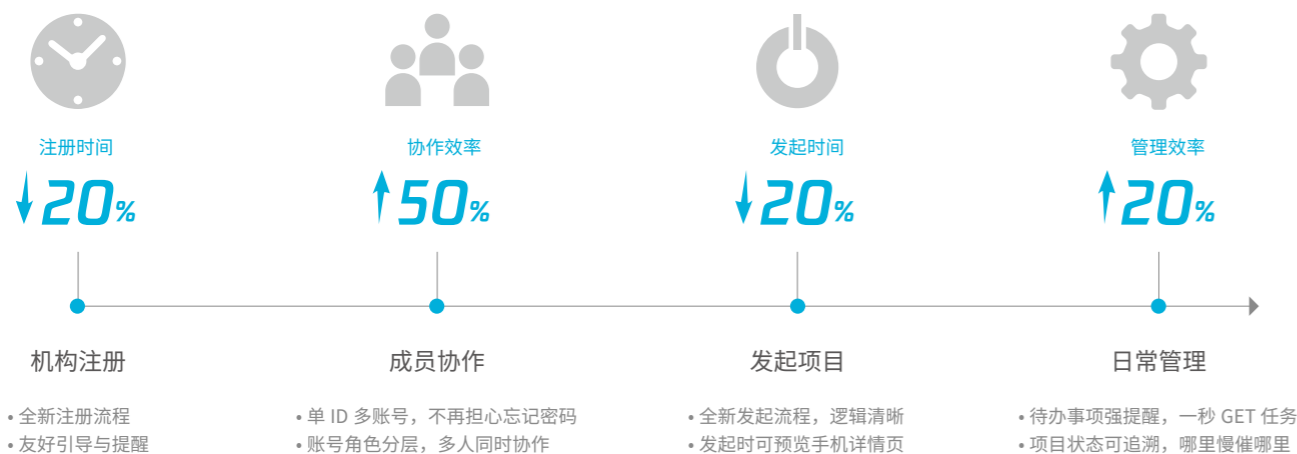


助力组织，让公益运行更有效率

信息化程度不足，是困扰公益组织高效运行的突出问题。特别是在全民公益时代，公益组织需要与捐赠人、受助人、NPO、NGO 等所有人员、机构和项目开展对应管理，但当前大多数的公益机构信息传递模式单一，仅仅依靠口头、公众号、微信群等模式进行管理确认，很容易出现信息传递不流畅和管理滞后的情况，造成工作效率低下，甚至是工作瘫痪。

为此，腾讯基于每年举办 99 公益日顺畅应对各个公益角色和项目的成功经验，推出全新的信息化开放平台。腾讯以企业微信为载体，通过云端技术能力共享，为公益组织提供机构注册、成员协作、发起项目、日常管理标准信息化产品，以帮助其提高管理效率。

其中，多帐号管理体系建立后，可支持一家公益组织匹配一个机构 ID、多个登录帐号，而无需再与注册 QQ 号强绑定，并在移动端一键轻松切换，以更好地对内部员工、合作 NPO 机构、协作团队等开展更规范、高效的监管和服务；此外，公益组织也可以在企业微信端填写合作伙伴申请流程，与腾讯公益开放平台打通，实现企业微信平台与腾讯公益平台的数据同步，从而更加方便地进行项目筹资和传播等工作。



引领行业，共建可持续的公益生态

过去十年，中国互联网公益在快速扩大规模的同时，公益项目的信息失真或夸大、盲目筹款和捐赠、低效执行与反馈差等问题长期存在，成为公益行业发展中的“黑匣子”，亟需反思和解决。在此背景下，腾讯联合南都公益基金会等机构于 2016 年发起中国互联网公益峰会，为公益行业搭建深入交流、观点碰撞、智慧聚合、技术前瞻的平台，推动公益机构深度思考、紧密创联，共同求解新环境下的互联网公益行业新生态。

2018 年 12 月 17 日，第三届中国互联网公益峰会筹备会议在北京召开，来自公益慈善行业的 115 家机构负责人汇聚于此，共同商讨我国互联网公益事业的未来发展。这是中国互联网公益第一次最广泛地动员各领域机构、最深度地连接各行业组织，旨在通过成熟的领军团队，共同探索出得到行业与公众认可的机制与标准，重塑公众的信任与认知，携手共建可持续的行业生态。

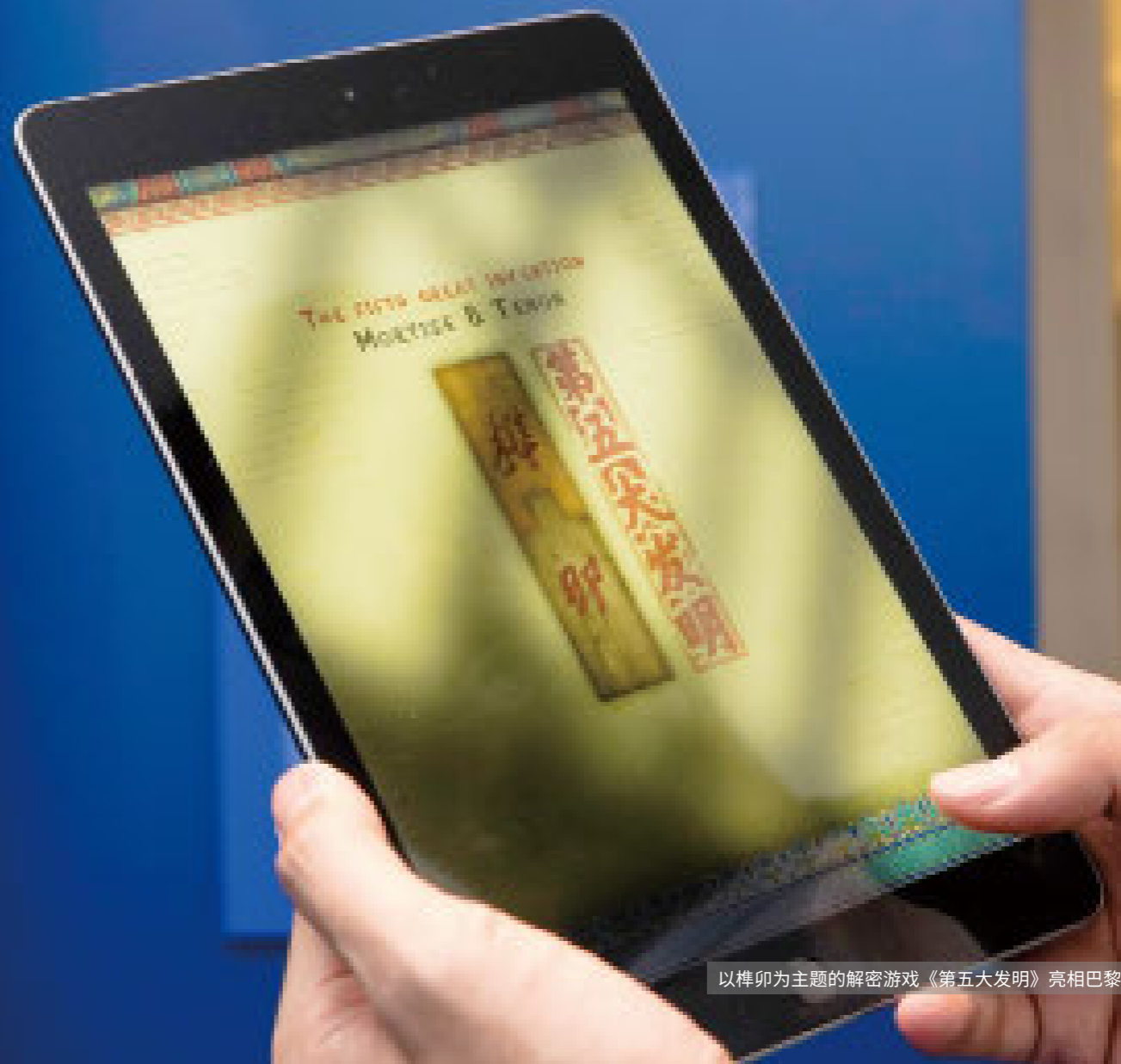
在未来的时间里，新设立的峰会筹备会将肩负起搭建行业公益交流平台、打造和传播行业标杆公益案例、提升行业对互联网公益应用能力等职能，致力于为我国的公益事业发展提速加力，构建更加专业、成熟、规范的公益新生态。



05

智慧文化 善铸精魂

文化是一个国家、一个民族的灵魂，特别是在经济全球化的背景下，人们对精神文化的需求与日俱增。在腾讯看来，用创新技术为文化产业提供发展动能，是“科技向善”在文化思想领域的具体呈现，也是满足人民群众日益增长的文化需求的必然要求。腾讯立足国情和世界文化变革趋势，充分利用“互联网+”模式的融合优势，推动中华优秀传统文化的传承和弘扬，推进社会主义核心价值观深入人心，为提升“文化中国”的外在形象、“礼仪之邦”的内在精神而不懈努力。



以榫卯为主题的解密游戏《第五大发明》亮相巴黎卢浮宫



“数”说千年之美 振兴中华优秀文化



数字技术天然的参与式特性使得普通大众以前所未有的机会接近和体会传统文化的魅力，为传统文化的传承提供了新的可能性。

腾讯公司副总裁
程武

数字时代，以互联网为代表的数字新科技成为引领社会文化变迁的核心，使得文化资源数字化革命在全球范围内发生。站在科技与文化融合的交汇路口，腾讯以一家“科技+文化”企业的责任担当，致力于以新技术、新形式、新内容来实现对中华民族悠久文明与现代多彩文化的创造性转化和创新性发展，并通过极具中国底蕴、中国精神的文化作品，让中国文化通过市场的力量更好地走出去，构建当代中国的文化自信，为文化强国建设作出贡献。

P65

借助数字技术活化传统文化

P68

科技创新助力文创行业发展

P70

推动中国文化走向世界

借助数字技术活化传统文化

中华传统文化是中华民族的灵魂和血脉，但在当下移动互联网的时代，人们的阅读习惯呈现碎片化状态，缺少热点的传统文化往往无法获得关注。如何完成中国传统文化在公众，特别是在年轻人群体的传播，成为一个亟待解决的课题。“互联网+”的概念，为解决传统文化传承问题提供了新的思路。腾讯将传统文化与互联网技术相融合，赋予传统文化属于这个时代的全新活力，有效推动传统文化的传承和延续。

让敦煌文化焕发新活力

2018年6月，腾讯从敦煌供养人的历史渊源出发，与敦煌研究院共同策划发起了“数字供养人”计划。用户通过手机H5页面的创意视频点击互动，即可随机获得“智慧锦囊”。“智慧锦囊”精选了30余幅壁画局部，并标注原解，再结合现代人熟悉的生活场景和语言形式，形成一系列智慧妙语，让许多人不仅了解到敦煌壁画的历史和艺术之美，还可以从敦煌文化智慧中得到启发。此外，“数字供养人”计划还通过与互联网公益、游戏、音乐、动漫、文创等结合的多元化数字创意方式，鼓励大众，尤其是年轻人参与敦煌壁画的数字化保护，成为敦煌“数字供养人”，致力将敦煌的千年文化传承至下个千年。

敦煌文化的核心内涵是慈悲、智慧、美，希望用科技的方式展示这些内涵，把它们带到年轻人面前。传统文化是当年的流行文化，现在的流行文化也会成为未来的传统文化。

时任敦煌研究院院长
王旭东



游戏

将敦煌壁画中飞天形象的服饰设计为《王者荣耀》游戏人物皮肤，展现敦煌文化艺术之美的同时，鼓励玩家参与敦煌壁画的数字化保护



音乐

围绕藏经洞的敦煌古曲谱，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



动漫

与敦煌研究院合作改编“经变画”漫画，用连环插画的形式解读“经变画”故事



文创

上线“敦煌诗巾”DIY互动小程序，用户可在腾讯文创平台一键定制自己的专属敦煌丝巾



腾讯是年轻群体的聚集地，是互联网科技的前沿，故宫博物院有取之不尽的文化题材，有大量研究成果，把这些嫁接起来，就能不断带给人们惊喜。

时任故宫博物院院长
单霁翔

“唱响”故宫文化

故宫是中国古典传统文化的集大成者，故宫建筑及其器物背后蕴含着丰富的文化资源。为了确保 600 年文化积淀得以更好地传承、传播和传唱，腾讯携手故宫探索出了一条科技 + 文化、连接 + 内容、IP+ 文创的传统文化传承道路。

自 2016 年 7 月建立合作以来，腾讯基于社交、游戏、动漫、音乐、青年创新赛事、人工智能、云计算等文创业态与前沿技术，先后推出“故宫 QQ 表情”等十余款优秀代表作品，全面助力故宫传统文化“活起来”。2018 年，腾讯再次携手故宫博物院举办“古画会唱歌”音乐创新大赛，邀请音乐人以故宫 11 幅典藏的千年古画为蓝本进行歌曲创作，并成功打造出首张故宫古画主题音乐专辑。

秦陵藏品 360 度展示

继“你好，兵马俑”小游戏获得广泛关注之后，2018 年，腾讯再次携手秦始皇帝陵博物院上线“博物官”小程序，为博物院提供一种全新的智能导览方式。通过小程序扫描秦始皇帝陵博物院铜车马清晰的网络照片或者现场的实物，可以看到藏品 3D 模型的 360 度细节，并获取详细信息和有趣的解读。

此外，秦始皇帝陵博物院还入驻腾讯微视平台，上线了文物历史小故事、文物修复现场、博物院工作日常、经典展品介绍、游客游览盛况等小视频。

中华诗音飞上太空

2018 年，微信推出“微信太空诗人”小程序，联手“中国航天科技集团八院”与“为你读诗”，向全球用户征集诗歌语音。其中，经微信智聆技术判定有效的前 5 万条诗歌朗诵语音被收录于长征四号乙运载火箭送入太空，于 2018 年 10 月 25 日伴随火箭发射长久保留于太空之中。“微信太空诗人”将科技与文化进行深度融合创新，发挥微信连接能力，将中国科技硬实力（航天）与中国传统文化（诗歌）进行连接，打造了微信时代下的中国航天事件。借助微信标志性的语音能力，第一次让普通人亲身参与国家航天事件，留下这个时代的声音。



扫一扫，聆听
太空里的中华诗音

为长城文化“添砖加瓦”

一个是拥有 2000 年历史积淀的国之瑰宝，助力中华民族抵御外敌；一个是拥有 20 年互联网经验的头部企业，推动中国数字经济向前发展；一个是中华文化自信的符号，体现民族精神；一个是“科技 + 文化”战略的践行者，展现公益担当。自 2016 年起，腾讯与长城正式开展合作，先后发起“长城你造不造”计划、“长城小兵”IP 打造等项目，从公益募捐、形象孵化、文化教育等多个层面传承和推广长城精神，让长城文化重新绽放魅力。

文以载道，以文化人。在腾讯看来，长城项目的每一次启动，都是对民族记忆和家国情怀的宣扬，对塑造中国文化自信具有巨大推动作用。传承之路任重道远，需要社会各界积极参与并贡献力量。2018 年 6 月，在国家文物局指导下，腾讯与中国文化遗产研究院、中国文物保护基金会作为三家发起方，联合长城沿线研究机构、景区等 41 家单位共同成立“长城保护联盟”，打造长城保护“朋友圈”，进一步加大长城文化保护力度，让长城作为文化遗产更好地留存下去。

腾讯长城保护项目

2018 年 2 月	2018 年 7 月	2018 年 8 月	2018 年 9 月 -10 月
《QQ 飞车》将镇北台、老牛湾、箭扣等长城段落设计为长城赛道，向玩家展示长城形态	上线“长城这一刻”小程序，搭建实时观看长城的直播平台，让公众随时随地欣赏长城美景	上线《王者荣耀》总决赛长城专题宣传片并在朋友圈投放，让更多年轻群体领略长城文化	精选腾讯地图长城街景数据，制作长城街景 H5 并在朋友圈投放，展示“99% 中国人都没有见过的长城”



2018 年 7 月，由腾讯基金会投资支持的箭扣长城修缮工程开工



科技创新助力文创行业发展

在传统文化保育之外，鼓励现代文化创作对推动中国文化的发展同样重要。2018年，腾讯将“泛娱乐”战略升级为“新文创”战略，把文化价值和社会价值放在首位，最大限度激发创作者的积极性，同时在版权保护和管理上不断探索新的思路和模式，推动中国文创产业高质量发展，以创新精神探索数字文化发展的“中国方案”。

腾讯“新文创”发展历程



为文化和内容创作保驾护航

互联网大幅降低了文化内容的创造门槛，在提升其传播效率的同时，抄袭、洗稿、未经授权的“搬运”等现象引发的纠纷不绝于耳，“先污染后治理”成为文化内容行业束手无策后的“最佳方式”。内容创作者的权益急需得到有效的保护。

针对文化内容创作行业的这些痛点，腾讯于2018年对企鹅号进行了全新升级，上线行业首个自媒体电子授权-监测-维权平台，为原创作品提供全网盗版监测、一键维权服务。此外，企鹅号还及时推出“版权合伙人”计划，在及时阻止侵权的基础上引入侵权赔偿，将追回的侵权收益100%返给原创版权作者，让版权保护不再止于止损。

腾讯企鹅号“一键维权”系统在2018年

保护版权作品

5500 万部

成功下架侵权作品

600 万次

发起维权

2000 万次

发展版权保护合伙人

100 万人

内容平台方对版权的保护不再局限于侵权处理，而是主动制止、协助创作者维权，对于整个内容环境的有序竞争和长远发展都有着积极意义。

企鹅号版权合伙人使用者

为文创产业提供发展“土壤”

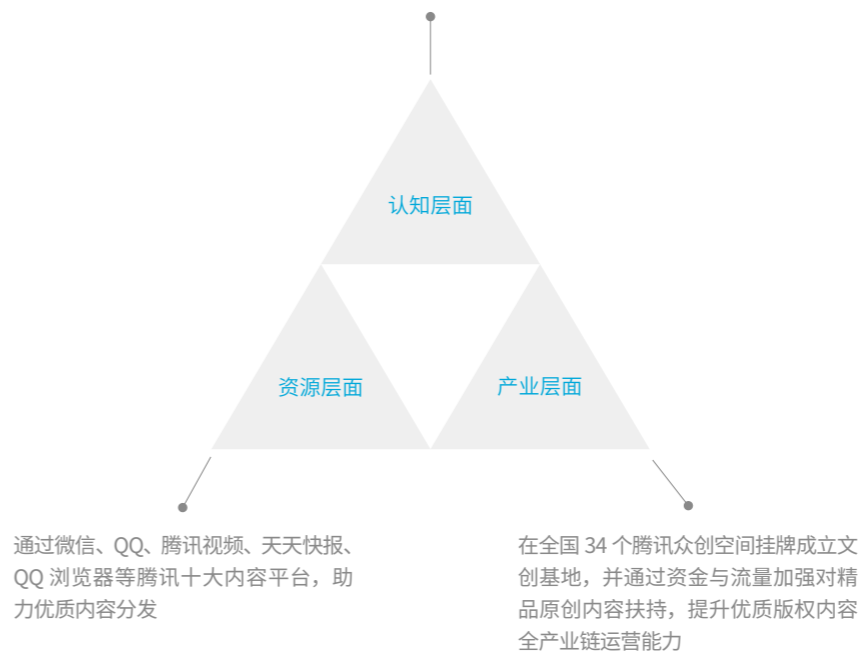
2018年4月16日，腾讯在北京举行“2018北影-青腾未来文创学堂发布会”，宣布与北京电影学院达成战略合作，成立“北影-青腾未来文创学堂”，致力于培养一批具有全球视野的文创领军人物，推动中国文创生态的升级。自成立以来，通过线上线下活动，学堂吸引了超过1000名文创创业者报名，最终录取了《逻辑思维》主讲人罗振宇、乐元素创始人王海宁、巨匠文化创始人胡海泉等50名正式学员。

“北影-青腾未来文创学堂”将聚焦图文内容、短视频、网综、网剧、动漫、影视、宣发平台等数字文创领域的创业创新，汇聚顶级师资力量，从认知、资源、产业三大层面助力文化创业者，以实现从学术到实践的探索，推动内容产业成果到商业模式的转化，为中国文创产业的升级与繁荣注入新动能。

我们希望通过联合北影这样的顶级专业院校，开放腾讯的优势资源，帮助文创从业者实现更好地成长，同时推动文创产业的发展。

腾讯公司副总裁
林松涛

通过特殊课程体系 and 跨界导师体系，从全球视野、跨界势能和产业视角三大维度加速文创领军企业的发展





走出国门，在巴黎卢浮宫开展海外文化交流

推动中国文化走向世界

腾讯深耕数字文化业务，在推动中国文化产业发展的同时，也为中国文化开展国际文化交流、参与国际文化竞争，奠定了良好的发展基础。在网络音乐方面，腾讯打造“新民韵计划”，为民族音乐数字专辑进行全球发行，向包括“一带一路”沿线国家在内的 110 多个国家和地区输送。在动漫方面，腾讯已经陆续向日、韩、美、法等国授权漫画、动画作品 100 多部。在“网文出海”方面，腾讯推出海外门户“起点国际”，上线了 150 多部英文翻译作品和 3000 多部原创英文作品。在电竞业务方面，腾讯的 3 款游戏产品成为雅加达亚运会电子体育表演赛的正式项目。

案例

微信 x 漫威，推动中西文化跨界融合

2018 年，腾讯联手漫威，邀请 6 组不同领域的中国手艺人，用中国传统工艺打造漫威英雄作品，并在微信小程序进行线上展览。借助微信小程序、微信语音和微信社交关系链的能力，让中西方文化在微信的平台上产生连接碰撞，在全社会追逐西方 IP 的情况下，打开一个窗口让大众也能关注到中国五千年历史所积攒下来的非物质文化遗产。

不负爱与信任 做“网络麦田守望者”



只有主流价值观，才能引发真正的社会共鸣，而要传递主流价值观，就要打造精品，要通过真实而生动的故事表达，润物细无声地让观众感受“真善美”。

腾讯公司首席运营官

任宇昕

2018 年 1 月，云南“冰花男孩”在微信朋友圈引发热议，让农村儿童求学问题得到社会各界的广泛关注。腾讯深知互联网媒体在内容传播的强大力量，始终坚持积极、健康、正能量的内容创作，用“好内容、好故事”弘扬社会主义核心价值观，身体力行推动社会正能量的传播，用更多的真情与善意守护健康和谐的网络空间。同时腾讯也将这份善意融入游戏产业的责任担当中，不断探索游戏的数字解决方案，致力于让游戏释放正向社会价值。

P72

正能量宣传，营造风清气正的网络空间

P73

寓教于乐，营造健康成长环境



正能量宣传，营造风清气正的网络空间

在腾讯看来，互联网平台作为内容传播的重要力量，为用户提供什么样的内容、传递什么样的价值观，是体现平台价值和可持续发展的关键所在。腾讯立足于此，聚焦社会关注的时事热点，并发挥全媒体平台的优势进行传播，努力构建风清气正的互联网环境。

微信朋友圈正能量宣传

2018年2月25日晚，“北京八分钟”惊艳亮相韩国平昌冬奥会闭幕式，腾讯第一时间上线北京冬奥会小程序“冬奥有我”，首次通过微信朋友圈推广的形式亮相，掀起一场声势浩大、持续长久的互动和分享热潮。2018年，腾讯在微信朋友圈多次掀起大规模正能量宣传，除冬奥外，还有2018年元旦习近平主席发表新年贺词、《英烈法》宣传片、“八一”宣传片和改革开放宣传片传播。

原创优质内容，献礼改革开放40年

2018年，腾讯成立改革开放四十周年项目组，集合全平台之力，精心打造了一系列原创内容，如原创大型纪录片《我们身边的四十个细节》，以小见大勾勒出改革开放40年以来的辉煌历程；原创H5小游戏《重回1978》，通过游戏内容依次展示四十年来人民生活的变化和历史变迁；电视剧版块的“献礼剧场”专区集中展播了《大江大河》《我们的四十年》《那座城 这家人》等一批聚焦改革开放40周年的献礼剧。腾讯希望通过这些打动人心的作品对社会产生正向引导效应。

组织阳光媒体人沙龙

2018年以来，腾讯组织开展了四次“阳光媒体人”沙龙，邀请85家头部自媒体账号的CEO或总编辑，参加人员总共超100人，涉及账号总粉丝量近2.5亿。从效果来看，平台和用户形成合力，主动向监管部门讨教，学习国家政策和行业规则，引导自媒体向正面发展，最终形成“政府-平台-自媒体”合力治理的平台生态体系。

2018年以来，腾讯组织开展的“阳光媒体人”沙龙，涉及账号总粉丝量近

2.5亿

寓教于乐，营造健康成长环境

网络游戏作为一种娱乐型的大众媒介，极大地丰富了人民的物质文化生活。而在很长时间里，未成年人沉迷网络游戏的问题，使得游戏的“原罪”成为社会各界热议的焦点。在“新文创”战略的持续推动下，腾讯的游戏作品越来越多地跨界到电影、文化、教育、公益等领域，通过寓教于乐的方式，推动游戏释放社会正向价值。

疏堵结合，根绝游戏沉迷

科技的发展“无法让孩子活在没有科技的时代中”。在互联网时代下，“腾讯有更多责任与义务，去做一些积极主动的、有建设性的工作，去引领行业直面和解决”未成年人游戏“这个绕不过去的社会话题。”2017年2月，腾讯成长守护平台上线。2018年9月，腾讯健康系统全面升级。腾讯在用技术手段、产品能力管理孩子玩游戏时长、协助家长培养孩子健康游戏习惯的同时，也在尝试倡导更多的企业和行业伙伴携手，构建守护生态，关注未成年人的线上生活。

2018年，腾讯与华为、OPPO、vivo、小米、三星达成合作，在内置入口、设备管控、数据打通等多个领域由浅入深地展开合作。“硬件+游戏+内容”的未成年人守护行业生态模型初现。





小朋友在爸爸的陪伴下健康上网

在技术手段之外，腾讯还从关注游戏参与者本身入手，引导未成年人建立健康的上网习惯，从根本上解决未成年人游戏沉迷问题。2018年7月14日，腾讯发起“DN.A(Digital Natives Action, 数字原住民)计划”，通过与高校、专家和第三方机构合作，为孩子们提供科学健康的网络素养课程和学习工具，同时腾讯还与合作伙伴共同发起“不插电的陪伴”倡议书，提倡通过建立良好的亲子关系和先进的学校教育，引导和培养孩子形成正确的网络行为，助力健康成长。

《家庭网络素养教育指南》

通过分析数字时代儿童成长特点、网络化成长轨迹及关键期、不同年龄段儿童网络行为习惯要点等，向焦虑于无法把握孩子与网络关系的家长提供一份简易操作的指南

“DN.A计划”网络素养支教方案

“DN.A+ 朋辈计划”

邀请小学五年级优秀学生作为“讲师”，让农村地区的孩子通过熟悉的“同龄人语言”和活泼的互动游戏，更准确地理解健康网络行为，在与同辈的交流沟通中拓宽视野



以玩促学，推行功能游戏

游戏作为一种与用户深度交互的文化创意作品，在引导用户行为方面蕴藏着巨大潜力，但当下的互联网游戏大多偏向于娱乐化体验，对于游戏其他的价值体现还远远不够。腾讯从游戏本质进行改造，以解决现实社会和行业问题为主要目的，聚焦传统文化、科学科普、社会关爱等多个领域，先后推出十多款“功能游戏”，在实现娱乐性体验之外，还赋予游戏更多的公益价值，充分挖掘游戏的正面引导作用，释放游戏正能量。

腾讯功能游戏

数字文化传承计划

创造鲜活生动的互动体验，让传统文化以更现代与流行的方式进入大众生活

已推出《折扇》《榫接卯和》《尼山萨满》《子曰诗云》《佳期系列》等多款传统文化游戏

其中《子曰诗云》由腾讯游戏与人民日报客户端联合推出，深具中国传统文化底蕴，以诠释古诗歌之美

国力科技教育计划

沟通大众，在寓教于乐中，构建青少年对前沿科技的系统性认知体系

已推出《纳木》《电是怎么形成的》《肿瘤医师》等多款科学科普游戏，涵盖了植物学、电力学、医学等领域

其中《肿瘤医师》由玩家扮演肿瘤医生为病患选择对应治疗方案，普及肿瘤预防及治疗知识

公益社会关爱计划

弘扬公益理念，关爱特殊人群，引导更广泛人群的公民意识和社会责任感

目前已经推出了《爱心萌宠》《守护这片海》《见》《长空暗影》等多款公益游戏，涵盖了海洋环保、视障群体关爱等领域

腾讯不仅关注“功能游戏”的自我研发，也关注如何专业性、持续性地选拔和培养一批功能游戏创作人才，推动“功能游戏”行业更加健康、可持续发展。2018年9月6日，腾讯正式启动“功能游戏”开发者大赛，旨在激活网络游戏研发从业者关注“功能游戏”领域，为国内优秀“功能游戏”作品提供发展平台。



06

智慧生态 善待家园

2018年，中国的环保事业掀开新篇章：生态文明被写入新宪法，国务院机构改革组建新的生态环境部。在腾讯看来，蓝天白云、繁星闪烁、清水绿岸、鱼翔浅底是人类品质生活的重要组成部分，是人类命运相通、实现可持续发展的基础，理应得到每个人的珍视与呵护。腾讯致力于用“互联网+”的方式，将大数据、云计算、人工智能技术应用于生态环境保护的不同领域，携手各界一起为“美丽中国”增加新动能。



深圳京基 100 大厦及周边环境



关注生态环境 以数字化守护绿色地球



在可持续发展的全球议题上，当前已经进入数字科技发挥巨大潜能的全新阶段。腾讯长期关注这一课题，助力生态保护数字化。

腾讯公司高级副总裁

党委书记

腾讯公益慈善基金会理事长

郭凯天

在这个人人环保的时代，当每一次的雾霾、水体污染、有害气体泄露等公共环境事件来袭，腾讯都在思考：互联网如一条长河，润物无声、连接万物，我们该如何回应时代召唤，让每个人真正成为环境保护的践行者？我们还能采取哪些行动，为子孙后代创造一个“同在蓝天下”的世界？基于责任担当，腾讯实现了全平台、全产品资源打通，以数字化的综合解决方案投入绿色运营、绿色社区建设、绿色伙伴关系三大领域，与政府、公众和公益组织一道，为我们生活的地球共绘绿水青山。

P79

从“我”做起，运营更绿色

P80

携手“我们”，共建绿色社区

P82

亲密合作，共护绿色地球

从“我”做起，运营更绿色

绿色新总部，让建筑更智慧、更环保

2017年11月，腾讯全球新总部滨海大厦在深圳正式投入使用，这座以“互联互通的大楼”为设计理念的建筑获得了LEED-NC（国际绿色建筑认证系统）金级认证。在智能物联网“黑科技”的打造下，腾讯将绿色办公融入建筑理念：一个垂直型的生态社区综合体，乐于包容所有、连接一切，最大限度地降低对环境资源的消耗，用集约和智慧的方式实现可持续发展。腾讯在深圳滨海大厦8000平方米的广场路面上采用生态陶瓷透水砖，在南北塔楼楼顶铺设陶粒层，以达到净化雨水、减缓水流速度、削减洪峰的效果。

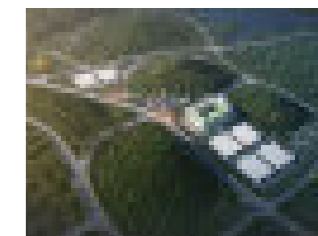


腾讯全球新总部滨海大厦

绿色数据中心，挑战能耗极限

如果说建筑是企业绿色运营的基础，那么以能耗大著称的数据中心（IDC）则是互联网企业实现绿色运营的核心。2018年5月29日，腾讯贵安七星数据中心一期投入试运营，腾讯采用第四代数据中心技术T-Block，将这里打造成为一座特高等级绿色高效灾备数据中心。

这座IDC能够容纳30万台服务器，是目前中国能耗最低的数据中心之一，经工信部实测，极限能源使用率PUE值可达1.1，远低于国内平均值1.73。为降低能耗，腾讯将IDC的选址放在气候、地质构造、能源成本和交通条件都得天独厚的贵阳，采用五横一竖的山洞六隧道结构，利用良好的散热、通风条件，气流可以将外部自然冷源送入洞内，大大提升了能源的使用效率。



腾讯贵安七星数据中心一期俯瞰图

碳排放权交易履约，身体力行应对气候变化

碳排放指标是检验企业绿色运营成效最直观的方式。每年，腾讯都会主动提交经第三方机构核查的上年度碳排放报告。

2018年，腾讯旗下两家公司的实际碳排放量

深圳市腾讯计算机系统有限公司

3758.08 吨

腾讯科技（深圳）有限公司

108477.88 吨

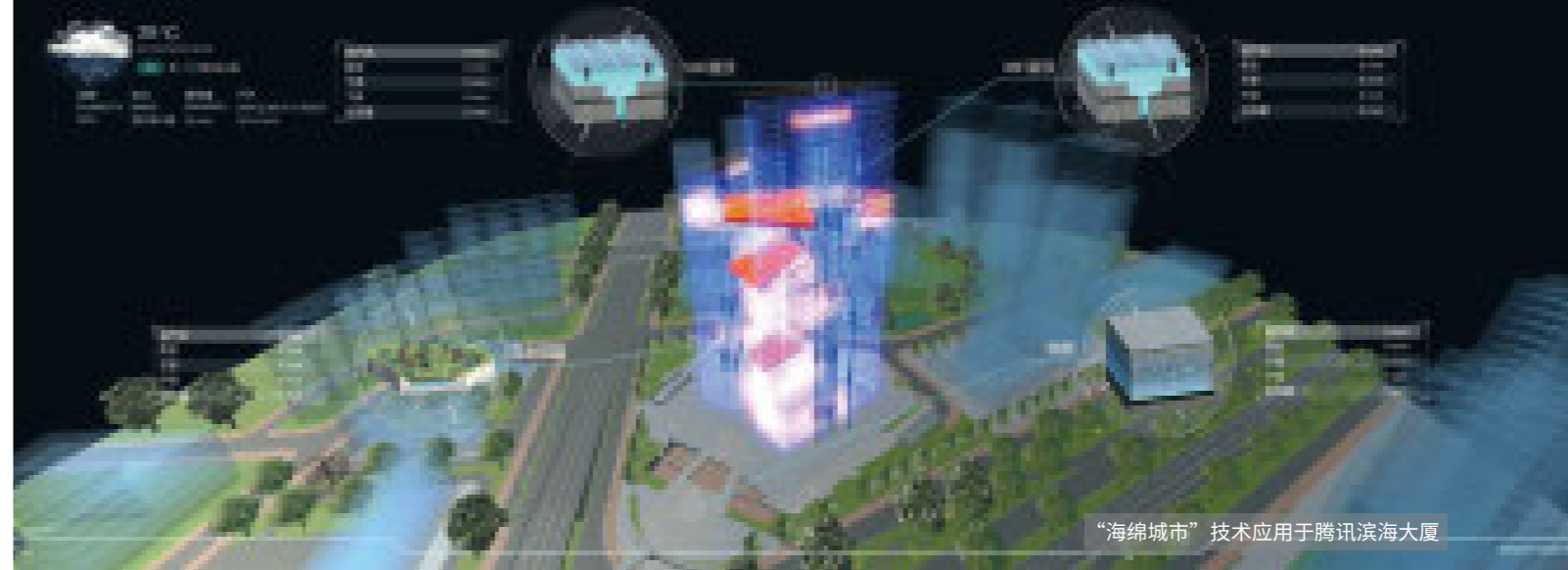
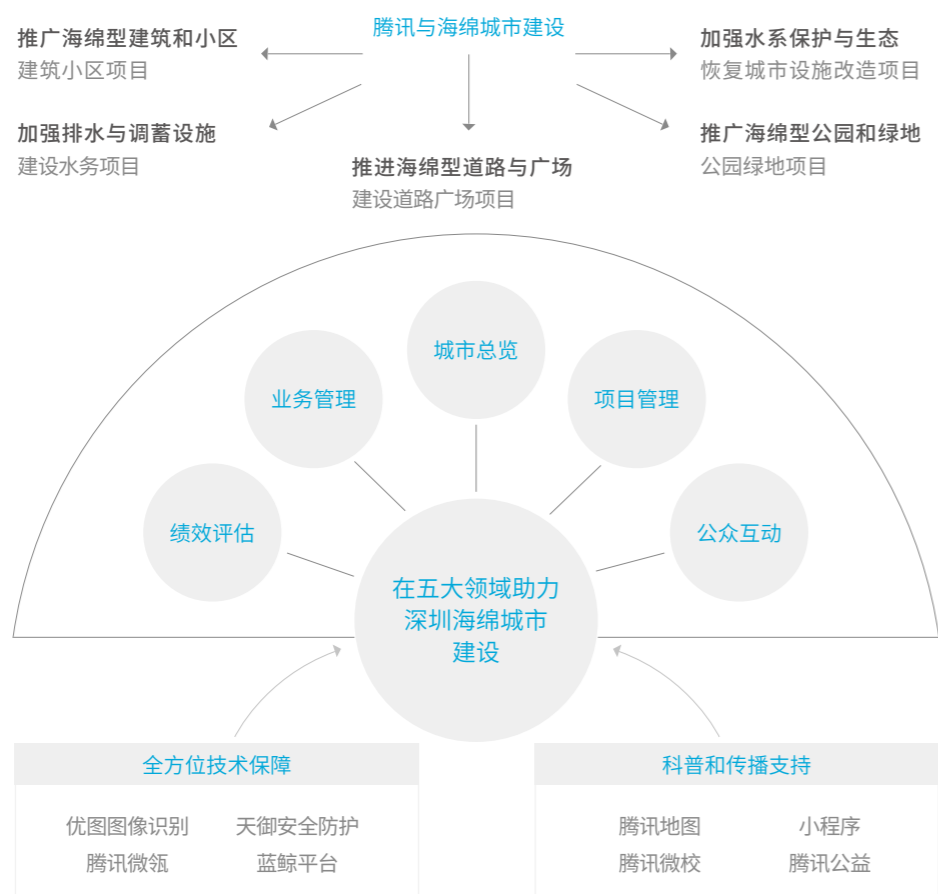


携手“我们”，共建绿色社区

数字化推动“海绵城市”治理

2018年6月，深圳的一场暴雨让深圳大学、坪洲地铁站等路段积水严重，市民们在网络上纷纷发出“来深圳看海”的邀请。雨洪管理是城市治理中令人头疼的问题，而“海绵城市”能够以“低影响开发雨水系统构建”来进行治理，正在被越来越多的城市管理部门所采用。

在深圳，“海绵城市”项目分布在城市的各个角落，如果不能有效收集数据并进行实时监测分析，就很难进行水文、水质和效益评估。深圳市有关部门找到腾讯，寻求共同合作开展“海绵城市”生态治理项目。在该项目中，腾讯发挥数字化综合解决方案提供者的优势，在五大领域为深圳“海绵城市”建设提供技术保障、科普和传播支持。



“海绵城市”技术应用于腾讯滨海大厦

推动公益组织参与国家公园建设和管理

在人口密集的城市，可以通过推进建设“海绵城市”来实现对生态环境的保护，那么在人口稀少的国家公园，要想保护珍贵动植物资源，取得生态治理成效，做好管理工作就显得尤为重要。在2018年的全国“两会”上，全国人大代表、腾讯主要创始人、腾讯公司董事会主席兼首席执行官马化腾提交了一份《关于鼓励社会公益组织参与国家公园建设和管理的建议》。马化腾认为，国家公园是一项公益性全民工程，公益组织应当发挥自身优势，积极投身以国家公园为主体的自然保护事业，参与建设“美丽中国”。

马化腾提出五点具体建议：

- 制定《国家公园法》，以法律条文明确社会公益组织参与国家公园的法律地位及可参与的建设与管理工作范围
- 建立健全国家公园公益捐赠、协议保护等机制
- 发挥社会公益组织在推动国家公园社区发展和自然环境教育方面的作用，作为政府部门的重要补充，促进当地社区可持续发展，向公众普及自然保护知识
- 建立社会公益组织参与国家公园建设与管理的激励和监督机制，包括财税、补贴、人才等多方位激励，以及确保公益组织在国家公园内的一切活动坚持生态保护第一的理念
- 利用社会公益组织和企业及社会各界力量，加强国家公园传播和舆论引导，推动社会共识形成



亲密合作，共护绿色地球

打击网络非法生物贸易

唤起公众生态保护意识

培训生态保护从业者

与 WWF 合作的三个聚焦方向

与 WWF 合作的三个“连接” “连接”助力数字生态保护

连接数字科技与生态保护，
探索新的赋能方向

连接全球与本地实践，打
造中国生态样板

连接政府、企业与 NGO，
促成多方科技助力

开展数字化环保国际合作

生态环境保护工作在中国的起步较晚，通过借鉴国际先进经验能够让我们少走些弯路。2018年4月20日，腾讯与世界自然基金会（WWF）宣布达成战略合作伙伴关系。双方围绕“以数字科技赋能生态保护”展开合作，以粤港澳大湾区为起点，探索数字科技引领建设“美丽湾区”，助力实现“美丽中国”。双方聚焦三个方向，以三个“连接”的方式共同开展一系列基于数字科技的生态保护项目。

唤起公众生态保护意识

当我们在深圳湾漫步观光时，打开手机 QQ 扫一扫就能看到屏幕里动物与自然环境相映成趣：中华白海豚嬉戏畅游、黑脸琵鹭盘旋俯仰。在虚实结合的互动体验中，人们能够轻松了解这些深圳湾的“动物原住民”背后的故事。这是腾讯与世界自然基金会（WWF）合作打造的“数字地标”项目其中的一个应用场景，腾讯采用“数字科技+艺术展现”的方式，将城市景观变身为数字内容的新载体，意在通过创新的 AR 体验唤起公众的环保意识。



“数字地标”项目，扫一扫就能体验 AR 城市景观

培训生态保护从业者

中国有 37 万生态护林员，他们是守护国家公园的主力军，但是长期以来，护林员的职业技能培训受到人员分散、师资匮乏的制约，难以系统化开展。为解决这一问题，腾讯将 WWF 提供的优质内容和专家智库资源引入“腾讯课堂”这一职业教育在线平台，为国家公园生态保护从业者提供便捷的线上培训课程。

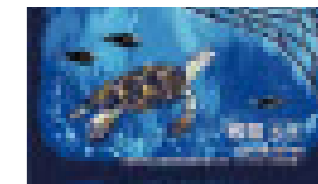
打击网络非法野生动物贸易

2018年3月，腾讯加入打击网络野生动植物非法贸易全球互联网企业联盟，参与共同打击网络非法野生动物贸易犯罪，助力维护生态平衡以及安全的互联网环境。在中国，腾讯于2015年发起公益项目“企鹅爱地球”，通过在微信和 QQ 两大平台中设置专门的举报通道，发动亿万网民的“火眼金睛”举报问题，让隐匿于社交平台的网络非法野生动物贸易无处遁形。2018年11月，“企鹅爱地球”举报入口全面接入腾讯 110，经举报一旦被确认存在违规售卖野生动物制品的内容，涉事微信账号将被封停。

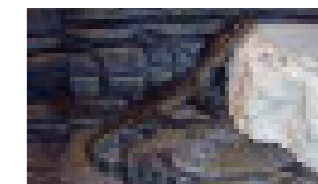
案例

联合多方力量，数字化助力生态和野生动物保护

2018年12月19日，腾讯与国家林业和草原局签署战略合作协议，通过安全技术能力打击网络非法野生动物贸易。此外，腾讯还与政府机构、公益组织共同发起“创造人与自然更美好的连接”联合倡议，联合多方力量共同探索用数字技术助力生态和野生动物保护、打击非法野生动物贸易的解决方案。成立由生态保护专家、科学家组成的“企鹅爱地球-自然生态保护顾问团”，搭建专业的物种鉴别知识库，提供法律法规培训，帮助平台更加高效准确地收集线索，开展工作。



扫一扫，了解海洋濒危物种保护



扫一扫，了解有些“宠物”养不得，会获刑的！

2018 年全年，腾讯共处理非法交易野生动物微信账号

2000+[↑]

很高兴通过腾讯把我们与中国的合作推上新台阶，在这个技术大发展的时代，我们要重新审视如何使用技术，促进数字科技在生态环保领域的深入应用——用更新、更绿色的技术来记录生态足迹，来关注和尊重自然。

世界自然基金会 [WWF]

全球总干事

Marco Lambertini



07

人在鹅厂 善美与共

如果说腾讯是一条河，那么来自世界各地的鹅厂人就是一滴滴清水。河流需要清水的注入才能更加宽广、流向远方；同时，清水也需要借助河流之势，不断成长，奔向大海。腾讯在吸收员工之才华的同时，也通过自身发展为员工成长提供新动能，助力员工培养独立观点与性格。

鹅厂员工参加腾讯二十周年司庆，挂上祝福寄语



员工关怀：与鹅同行 成就彼此

2018年，腾讯总员工数为

38798人

博士后、博士、研究生共

14989人

占比

38.63%

本科及双学士学位共

21640人

占比

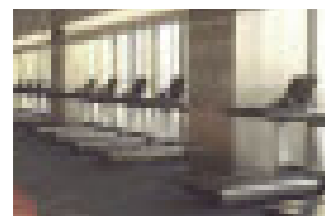
55.78%

2018年，腾讯商保提供保障的员工

4万名+

家属

3万名+



员工健身场所

20年来，来自五湖四海的三万多名创新型互联网人才相聚在鹅厂，为助力互联网产业发展、实现个人梦想、体现自身价值而拼搏努力。腾讯遵循“关心员工成长”管理理念，通过为员工制定完善的薪酬福利体系，营造舒适的办公、生活环境，制定全方位的成长体系等措施，增强员工获得感、归属感和幸福感。

薪酬福利体系，保障员工权益

“有一种幸福叫腾讯的员工”，近两年来，这句话一直在网络上流传，也是对腾讯员工关爱最强有力的肯定。腾讯新员工在入职当天会领到54张“扑克牌”，每一张牌代表着一种福利，涵盖了财富、健康、生活三个方面，每项福利都是腾讯结合员工在公司论坛发表的意见不断完善，为员工量身定制而成。

腾讯视员工为企业的第一财富，为保护每一位员工的基本权益，腾讯致力于维护平等、无歧视的工作环境。在遵守国家相关法律法规的同时，为员工搭建了完善的薪酬激励政策，根据员工岗位为其提供具有市场竞争力的固定工资。为体现与鹅厂、鹅厂人共同成长、共同分享的理念，腾讯还在年底为员工准备了绩效奖金和服务奖金，颁发“星级员工”“星级团队”等专项奖励。

腾讯认为员工是企业大家庭的重要组成部分，不但为员工按时缴纳五险一金，并且为他们提供了涵盖人寿、意外、重疾和医疗等险种的商业保险，保障额度领先于市场，员工可通过自选保险计划为本人和家属灵活定制方案。2018年，腾讯商保为超过4万名员工及3万名家属提供保障，每3个人中就有1人使用过商保理赔。同时，腾讯为员工家属提供重疾保险和救助借款，帮助员工及家庭减轻医疗负担，渡过难关。除此之外，腾讯还为员工制定了安居计划、员工身心健康计划、员工带薪休假计划解员工之忧，安员工之心。

腾讯坚持以人为本，不但为员工提供优厚的薪酬福利待遇，还制定了多项员工关怀政策，包括员工班车、家属开放日、身心健康热线、健康体检、年度团队建设、节庆礼品、绩效奖金、婚育礼金等。在工作或生活上遇到困扰或心理困惑的员工，可使用公司为员工提供的免费心灵减压舱服务。员工及家属可通过与国家二级以上、1000+小时咨询经验的心理咨询师一对一的心理咨询服务疏解心理压力。



薪资待遇

固定工资 服务奖金 绩效奖金 专项激励 长期激励



员工福利

五险一金 商业保险 安居计划 员工身心健康计划 员工带薪休假计划 年度团建 / 免费班车 员工餐厅



员工关怀

员工班车 家属开放日 身心健康热线 关爱大讲堂 健康体检 年度团队建设 节庆礼品 婚育礼金

在20周年司庆日上，鹅厂宣布正式启动“青年英才计划”，将20%的晋升机会给予年轻人，在激励年轻员工奋力前进的同时保持公司的年轻态。在此之前，腾讯已为员工搭建了完善的双通道职业晋升体系，为员工提供专业和管理并行的发展通道。

腾讯视员工为公司发展关键，希望通过完善、全面、科学的培训体系助力腾讯人成为一个独立思考、全面发展的人，焕发每个人的动力。腾讯通过双通道员工职业发展体系帮助每一个员工结合自身意愿，制定全面的职业发展路径。当一个员工对长期的技术工作感到倦怠，更期望于接触客户，做市场或营销工作时，他可以通过在公司内部寻求机会和帮助来实现自身目标；如果他愿意成为管理者，双通道职业发展体系也将帮助他向管理岗位转换。

能上能下的职业发展机制，使每一个员工都有目标、有发展路径及具体的衡量标准。腾讯同时也为员工的每一步发展提供相应的资源、支持与帮助。独一无二的职业发展机会，帮助每个员工找到自身发展路径，最大限度施展自身优势，发挥所长，使员工通过自身成长获得幸福感的同时提升个人及腾讯整体的内生动力。



我们希望让年轻的同事们有成长机会，我们也很鼓励年轻人要站出来争取机会。

腾讯公司总裁
刘炽平





成长培训体系，助力员工发展

2018 年腾讯学院在线学习量

115 万人次

学习人数近四万人，在线学习覆盖率

91%

腾讯主要创始人、腾讯公益慈善基金会发起人兼荣誉理事长陈一丹曾说过“人成就了，腾讯就成就了”。

作为腾讯员工成长培训体系重要环节的腾讯学院于 2007 年成立，以“成为互联网行业最受尊敬的企业大学”为愿景，致力于成为员工成长顾问、业务发展伙伴、企业变革助手，为员工搭建完善的培训体系，精心打磨定制化人才培养项目。腾讯学院历经十年的探索与创新，现拥有公司级面授课程 380 多门，90% 以上为内部自主开发课程，网络课 7400 多门，公司级讲师 1400 多位，年均开班量 8200 余次，面授覆盖率 88%。

腾讯学院培训体系总览图

对内						对外	
课程体系					经典项目	经典项目	
干部培训	基层管理干部培养之组长 LDI				育龙	潜龙	飞龙
	基层管理干部培养之总监项目				管理启明星		
	中层管理干部培养之中干 LDI				新任总监训练营		
职业培训	公司针对不同专业族群，公司提供丰富的职业技能培训课程					新攀登计划	
	技术族培训	市场族培训	设计族培训	专业族培训	产品 / 项目族培训	飞跃计划	
						创意马拉松	
						高手在民间	
公司为大家提供了丰富的通用技能类培训课程					名家之声		
新人培训	社会招募新人岗前培训		校园招聘新人岗前封闭培训		毕业生回归日		
	各 BG 展开针对性新人岗前培训				腾讯达人		
Q-learning、腾学汇、公众号等平台承载了海量的在线学习资源						大学网站+公众号	



总办成员与员工齐聚腾讯 20 周年司庆活动

员工活动，平衡工作与生活

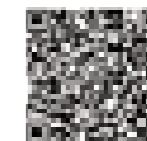
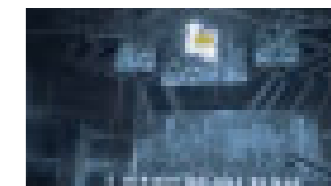
圣诞前夕，以“全新出发”为主题的 2018 腾讯圣诞晚会正在进行，这是腾讯公司活动中最重要、最受人关注与喜爱的“两会”之一。台上总办们带着第一版 QQ 头像，唱着《浪花一朵朵》《笨小孩》《相约 98》等一首首 98 金曲将观众带回 20 年前，让人心跳加速、热血沸腾，现场气氛达到最高点。

腾讯注重平衡员工的工作和生活，文体协会组织开展了各类文体活动、兴趣协会和公司文化活动，帮助员工缓解工作压力，丰富员工业余生活，满足员工精神需求。

腾讯生活

- 员工大会
- 形象店
- 圣诞晚会
- 文体协会
- 腾讯文化日
- 总办午餐日
- 嘉年华
- Q 歌 Q 魅

此外，为使每一位员工都可以自由地工作、快乐地生活，腾讯滨海大厦将科技与人文关怀相结合，为每个腾讯人营造“家”的氛围，包括建立员工数据模型、制定“办公空间规划标准”，为员工提供最舒适的办公环境；打造不同风格的工作休闲区，帮助员工缓解疲劳；由攀岩墙、室内环形跑道、篮球场、跑步机、台球馆等设施组成的空中健身房，使员工身心保持健康。



扫一扫，观看“2018 腾讯圣诞晚会”纪录片

员工声音：我与鹅厂的故事

1998年，几个年轻人为了共同的梦想在深圳赛格的一间办公室开始了互联网的征程，一只小企鹅随之诞生；2018年，小企鹅已20岁，张开双臂欢迎来自五湖四海的年轻人投入它的怀抱。过去的20年，鹅厂人与鹅厂共建成绩、共享成果、共担责任；未来，漫漫征途，鹅厂人将并肩前行，拥抱变化，全新出发。

披荆斩棘 共建佳绩

20年，白驹过隙，三万多名鹅厂人并肩作战、勇往直前，在互联网之路上共同追逐最初的梦想、共建佳绩，拥抱、参与和创造一个时代。



鹅厂人的声音

“刚进腾讯的时候，他像一个陌生的朋友。虽然选择了它，但其实并不是非常非常了解。我每天面对的是许多同学、培训我们的老师。它像一个大学，我吸收了大量的业务知识。因为有了工作，我感觉我失恋的心痛有所好转。像大海里的一滴水，有了新的归宿。我喜欢和工作亲密恋爱。我们有共同的目的，解决好用户的问题。在工作中认识了许多男神、女神、有太多可学的了，工作忙碌而有意义，前途无量。”

——腾讯20周年征文集《我与腾讯》节选

携手向前 共享成果

20年间，鹅厂人在一次次挑战中不畏艰险、携手并进、共同成长、迈出一个一个坚定而有力量脚步，共同向前、共享成功之果。



鹅厂人的声音

“……精益求精的玩法设计，最佳体验的数值规划，吹毛求疵的界面打磨。每一个游戏人用最严格的标准要求自己，最挑剔的眼光审视游戏。无数个夜晚的挑灯奋战，无数个会议的激烈讨论，成就了王者、吃鸡等一系列的高品质高口碑大作的诞生。”

鹅厂再不是之前那个被褒贬不一的公司，口碑和形象都逐渐深入人心。更高品质的游戏面世，更多的社会责任感加身，成为每一个游戏人的责任。”

——腾讯20周年征文集《与鹅厂有关的日子》节选

共筑梦想 共担责任

20年间，鹅厂与鹅厂人共筑连接之梦、共担互联网企业责任，共同坚守“正直、进取、合作、创新”的品质，做负责任的企业、开发负责任的产品、提供负责任的服务。



鹅厂人的声音

“去年夏天，我频繁收到一位用户提交的建议反馈……直到某一次定位BUG，单纯依靠手机无法找到开发需要的日志，我跟他说把手机连到电脑上试试，……那边扭捏了很久，才说，我在住院。”

我忽然为自己曾经的想法感到羞愧，他真的不是在玩找茬，而是因为他在医院，在漫长的等待里，忽然找到了寄托，忽然发现自己的价值，忽然得到了某个地方的回应而已。

……再次表白鹅厂的大家，是你们的工作，让我，让我的朋友，让我接触到的陌生人，都感受到了这个世界的善意和温柔。”

——腾讯20周年征文集《你不知道的事》节选



腾讯志愿者爱心集市



腾讯 FCC 用户体验设计部和腾讯志愿者协会联合创建的 starry color 项目，设计师志愿者们在红树林与“来自星星”的孩子们，进行艺术疗愈移动课堂。

员工公益：这件事，鹅厂人会一直做

2018 年，腾讯志愿者活动次数

185次

参与人次

2880人次

累计志愿服务时长

14781小时

2018 年 4 月 25 日，来自全国各地近百位腾讯志愿者相聚腾讯大厦，一场温暖与感动并存的 2018 腾讯志愿者大会如期而至。在“志愿者 share”环节，鹅厂志愿者分享了他们的志愿故事，希望有更多鹅厂人利用自身创意，结合腾讯技术与产品，将善心和爱传递给更多人。

腾讯志愿者协会自 2006 年成立以来，累计志愿服务超过 6 万人次，时长超过 12 万小时，并成立了不同地区、不同部门、不同领域的 20 多个分会，服务覆盖地区包括北京、上海、深圳、成都、武汉、广州、合肥等，跨区域服务范围包括河北、广东、贵州、甘肃、云南等地区，通过志愿服务的形式在倡导科技向善、信息寻人、信息无障碍、网络安全、特殊儿童关怀、IT 技术普及、应急救援、扶贫济困、环境保护、动物保护、助学、敬老、社区服务等多个方面均有持续的投入和参与。

鹅厂人说：“公益这件事，我们会一直坚持做下去。”

特殊儿童关爱 传递包容与善意

2018 年，鹅厂成都公司自发组成一支志愿者队伍与当地一个艺术治疗公益联盟项目携手，通过绘画的方式帮助特殊儿童进行艺术治疗，收集有趣的素材，作为主课老师教孩子们绘画，或以助教的身份配合孩子们上课。为了能让更多的人了解这群“来自星星”的孩子，为了呼吁大家能给予特殊儿童们更多的包容，志愿者们在公司举办了一场“让爱更包容”的主题画展，配合当地特殊教育学校组织年度学生作品展，让更多的人了解到艺术对心智障碍孩子的积极影响和特殊意义。

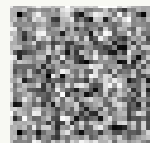
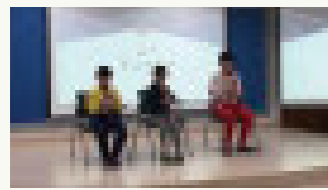
2009 年 4 月，腾讯志愿者协会的部分成员参加了一次自闭症儿童的关爱活动，他们被孩子们的坚强和才艺感动，于是成立了特殊儿童关爱项目组。10 年来，从配合研究会的活动到发起创新活动，特殊儿童关爱项目组为“来自星星”的孩子们带来改变和成长，呼吁更多的人能对特殊儿童多一些包容和善意。



助力视障 IT 教育 点亮 Eye 希望

通过学习电脑，打开了心灵的另一面窗户，感恩有你们。

2018 视障 IT 帮扶培训班学员



扫一扫，观看
视障儿童用葫芦丝
演奏的《小苹果》

2018 年 11 月，在“我与盲行”项目“照亮黑暗的世界：2018 视障 IT 帮扶培训结业典礼”上，三十多位视障学员及其家属、志愿者们正在聆听优秀学员东东的故事。30 多岁的东东是 2018 年视障 IT 帮扶培训班入门班的一名学员，通过学习，东东学会了使用智能手机和办公软件。掌握了电脑和互联网知识的他，感觉世界向他打开了一扇新窗户。

“我与盲行”项目是腾讯志愿者 2014 年发起的盲人关爱项目，通过为盲人学院提供电脑手机培训、组织志愿者陪同视障学员参加活动、推动视障人群与互联网产品的需求对话等形式，持续帮助视障人群提升互联网时代的生活品质和能力。在福田区社会建设专项资助、黄奕聪公益慈善基金会与图书馆联动支持下，2018 年共举办 12 场课程培训、2 场沙龙。通过一系列的电脑和手机操作培训，让视障学员们能够紧跟社会步伐，让生活变得多姿多彩。

环保项目 传播环保理念

腾讯志愿者协会为传播环保理念成立了“环保项目组”，号召、组织员工将环保意识和行为融入生活、办公之中，为环保贡献一份力量。2018 年腾讯司庆日前夕，腾讯文化和腾讯志愿者协会联合发起“背走背景墙”环保项目，倡导重复利用活动中的灯箱布，改造制作成环保袋，让本来一次性使用就丢弃的材料得以再次利用，减少垃圾和环境污染，传播废物再利用的环保理念，让环保融入鹅厂人的日常工作与生活。

踏春日 传递公益理念

2018 年 4 月，鹅厂近 5000 多名员工、家属和校友们共同参加了 2018 腾讯踏春日公益徒步活动，拉开了鹅厂 20 周年的序幕。12 公里的踏春路线上，参与者用脚步丈量了腾讯从 1998 到 2018 年的过往。活动结束后，参与者们将步数捐赠给“免费午餐小善大爱”项目，为山区孩子们送上一顿热腾腾的午饭，为公益活动贡献自己的一份力量。

腾讯从 2003 年开始组织公益植树节活动，组织员工进行公益植树，传播公益理念。随着鹅厂的壮大，公益植树节逐渐转变为员工及家属共同参与的大型户外公益活动，使员工与家属一同感受公益氛围、传递公益理念、共同收获快乐，播撒公益之种。





公司治理

公司战略

2018年，腾讯成立二十周年。一直以来，腾讯不断满足用户需求，拥抱科技及市场的变化，致力于成为“最受尊敬的互联网企业”。2018年，腾讯启动新一轮整体战略升级，延伸我们在消费互联网的优势，把握产业互联网带来的新机遇。此次战略升级有助于腾讯推动未来社交、内容及技术趋势的融合，为政府、企业及消费者提供更优质的服务。

责任管理

在腾讯看来，企业社会责任与企业的发展息息相关、不可分割。努力实现“科技向善”这一愿景，同样也是企业社会责任的内涵与外延的统一，是腾讯追逐可持续发展的重要依托。为此，腾讯专门成立企业社会责任部，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。



利益相关方沟通

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。

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、可靠的科技和文化产品服务	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，提出“科技+文化”战略，满足用户体验需求，从产品、技术、设计等方面开展创新，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	探索公益性项目	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



关于本报告

本报告是腾讯控股有限公司发布的第 7 份社会责任报告，涵盖了公司对社会责任关键议题的实践及管理方法，展现了公司 2018 年社会责任工作绩效。

时间范围

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

报告范围

以“腾讯控股有限公司”为主体，包括所属分、子公司及直属机构。

编制依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI Standards)
香港联交所《环境、社会及管治报告指引》

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。

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“利益相关方”有时也以“您”表示，“腾讯控股有限公司”有时也以“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，如对报告的内容有任何疑问或建议，请通过电子邮件 csr@tencent.com 与我们联系。

报告指标索引

报告目录	GRI Standards 对标
高管致辞	102-14/102-15/102-16
腾讯的责任之道	102-10/102-16
智慧政务 善利民生	
扶贫入网，一“键”解乡愁	103-2/203-1/203-2/415-1
政务上云，科技“慧”民生	102-2/103-2/203-1
智慧产业 善兴经济	
做各行各业的“数字化助手”	102-2/102-9/103-2/203-1/417-1
做数字经济时代的“安全守护者”	103-2/203-1/416-1
智慧社会 善行人间	
科技向善，重新定义“键盘侠”	103-2/203-1
理性公益，让善意更长久	103-2/203-1/413-1
智慧文化 善铸精魂	
“数”说千年之美，振兴中华优秀传统文化	103-2/203-1
不负爱与信任，做“网络麦田守望者”	103-2/203-1
智慧生态 善待家园	
关注生态环境，以数字化守护绿色地球	103-2/203-1/302-2/302-3/302-4/304-1/304-2/305-5
人在鹅厂 善美与共	
员工关怀：与鹅同行 成就彼此	102-7/102-8/103-2/201-1/201-3/401-2/403-4/404-2
员工声音：我与鹅厂的故事	103-2
员工公益：这件事，鹅厂人会一直做	103-2
公司治理	102-1/102-6/102-18/102-20/102-21/102-40/102-42/102-44/102-47
关于本报告	102-46/102-50/102-51/102-52/102-53/
报告指标索引	102-55
意见反馈表	



意见反馈表

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！

1、相对于腾讯，您的身份是：

政府 投资者 员工 客户 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

2、您对本报告的总体印象：

很好 较好 一般 较差 很差

3、您更关注报告在哪方面的议题披露（可多选）：

精准扶贫 智慧民生 助力产业发展 网络安全 科技向善

理性公益 文化振兴 守护网络环境 生态文明 其他

4、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

5、对于提升腾讯企业社会责任报告编制水平和社会责任工作水平，您还有哪些好的建议？

再次感谢您的大力支持与合作！

Tencent 腾讯