

環境、社會及管治報告

關於我們

我們以技術和互聯網豐富人們的生活，通過通信及社交平台（微信和QQ）促進人與人聯繫，並助其快捷連接信息媒體和日常生活服務；通過高效廣告平台，協助品牌和市場營銷者觸達數以億計的中國消費者；通過金融科技及企業服務，促進合作夥伴於數字化時代的業務發展。我們大力投資於人才隊伍和推動科技創新，並重視環境保護且在業務運營中踐行節能減排。我們的目標是持續創造有效的新方式使互聯網造福行業和社會。

願景及使命

二零二零年，我們延續騰訊的願景與使命，即「用戶為本，科技向善」，結合社會效益並完善用戶體驗。為使騰訊成為更具社會責任感的企業，我們致力於將社會責任融入企業的各個方面（包括產品、服務、科技創新、文化傳承和企業數字化升級）。我們的目標是建立與社會的可持續協作。

企業文化

我們恪守「正直、進取、協作和創造」的企業文化，「正直」即堅守底線，以德為先，坦誠公正不唯上；「進取」即無功便是過，勇於突破有擔當；「協作」即開放協同，持續進化；「創造」即超越創新，探索未來。

編製說明

本報告根據環境、社會及管治報告指引編製。本報告應當與本年報，特別是載於本年報的《企業管治報告》，以及本公司網站的「企業管治」和「企業文化」等章節一併閱讀。

董事會聲明

董事會在企業管治委員會的協助下監督環境、社會及管治事宜。有關環境、社會及管治的資訊，來自不同部門和業務群成員組成的內部工作小組向企業管治委員會進行報告，並由該內部工作小組負責執行本集團的環境、社會及管治政策及向企業管治委員會提出建議。



制定有效策略使本公司業務的經濟、環境及社會利益與公司本身的其他業務目標得以平衡至關重要。我們已制定環境、社會及管治策略，有關詳情可參見後文「環境、社會及管治策略」小節。董事會已定期審閱該等策略，以檢討和確保與集團發展的策略相一致。

董事會已參與環境、社會及管治相關事宜（包括對集團業務的風險）的評估、優次排序及管理。騰訊定期對環境、社會及管治重要性（包括對本集團業務的風險）進行評估，有關重要性評估工作的詳情參見後文「持份者分析」及「環境、社會及管治議題重要性評估」小節。環境、社會及管治關鍵風險已納入本公司全面風險管理體系，在集團內部，包括各主要業務負責人至高級管理層，對關鍵的環境、社會及管治風險的可能性、影響程度以及風險趨勢進行考量，制定風險應對措施，董事會已審閱該等關鍵風險，知悉所採取的管理措施，並提出建議。

於本匯報年度內，騰訊已設立與業務運營相關聯的環境目標，即辦公樓及數據中心運營導致的排放與資源消耗的目標。董事會就目標的設立及進展進行了審閱及討論。

本報告亦詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，已經由董事會於二零二一年三月二十四日審閱批准。

匯報原則的應用

報告的編寫已遵循「重要性」、「量化」及「一致性」原則。

重要性：我們遵循環境、社會及管治報告指引開展重要性評估工作，我們的工作程式包括：i) 識別相關的環境、社會及管治議題，ii) 評估議題的重要性，iii) 董事會審閱及確認評估流程和結果。我們依據重要性評估結果對環境、社會及管治相關事宜進行匯報，有關重要性評估工作的詳情參見後文「持份者分析」及「環境、社會及管治議題重要性評估」小節。

量化：本報告遵循環境、社會及管治報告指引，參考適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量並披露，並訂下了包括實際數字和方向性聲明的環境目標。有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換因子來源均已在相應位置（如適用）進行了說明，有關環境目標在「節能減排」小節進行披露。

一致性：本年度環境、社會及管治報告的編備方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。



環境、社會及管治報告

本報告的範圍

本報告旨在均衡地反映本集團在環境、工作場所、供應鏈管理、產品責任和社區等方面的環境、社會及管治表現。我們將會在本報告內逐一重點討論各個有關領域，特別是該等可能已對本公司業務營運的可持續性構成重大影響且各持份者表示關注的環境、社會和管治事宜。除另有說明者外，本報告的匯報範圍包含由本公司直接運營和管理的業務的環境、社會和管治表現。

環境、社會及管治策略

我們已將環境、社會及管治和管理的考慮因素全面融入我們的業務營運及管理中，作為我們企業發展策略的一部分，並且特別著重增強我們與持份者之間更緊密的聯繫、聽取用戶的意見、公開地與合作夥伴配合以克服各項挑戰、關懷員工並與他們一起成長，以及肩負更多的社會責任。我們的環境、社會及管治策略的目標是獲認可為盡職盡責的互聯網企業。在實現這個願景時，我們奉行可持續性原則、恪守誠信及推動行業內共用增長與發展；並將環境保護、員工發展和社區福利放在首要位置。我們按下文所述從五個方面實施及檢討我們的環境、社會及管治策略。

1. 業務營運

- 以符合適用法律及法規方式經營
- 誠信經營，保障股東利益
- 關懷員工，為員工提供安全舒適的工作環境及培訓和發展機會
- 確立多元企業文化

2. 用戶

- 持續聽取用戶意見，解決用戶的查詢與投訴，同步改進產品和服務的質素
- 誠實對待用戶，保障用戶利益
- 保障用戶隱私和數據安全，為用戶提供健康環境
- 在業務決策上以用戶利益為依歸



3. 業務合作夥伴(包括供應商及投資公司)

- 確保我們的合作夥伴與我們合作可獲得公平待遇和利益
- 使投資公司可在業務發展上維持自主權，並定期與投資公司會面，就行業知識和技術訣竅進行交流
- 與我們的合作夥伴舉行定期會議，以檢討其表現及探討潛在的合作機會
- 通過設立反舞弊調查部，打擊該等對本公司合作夥伴的利益造成損害的行為
- 鼓勵我們的合作夥伴體現我們商業實踐的道德和價值觀

4. 社區

- 建立用作慈善捐獻的平台
- 推動創新，建立法律框架和全方位及高效的監測與維護系統以保護IP
- 為行業作出貢獻及繼續提供公開平台

5. 環境

- 將保護環境列為我們的首要任務之一
- 採取可持續投資策略
- 繼續致力推動環境的可持續性

通過這個策略，我們可以營造有利環境，使我們能夠為互聯網用戶提供優質服務，促進更廣大社會的正向發展。

我們的環境、社會及管治策略要求並鼓勵本公司旗下全部產品線和平台以及更廣泛的互聯網行業(包括個人、企業及組織)一起參與本公司環境、社會及管治策略的實施。

我們的「連接」策略對我們的環境、社會及管治舉措有著重大影響。通過將數以百萬計的互聯網用戶連接起來，以及開發該等用戶的通信與生活模式及為社會造就更多令人振奮的機遇，我們為人們的生活帶來重大的改變。此外，QQ及微信／WeChat中的「智慧生活」體系，能夠將人與公共服務進行數碼化連接，促進運輸、醫療保健、環境保護、公共安全及其他社會範疇的發展。這對於優化社會資源分配、推動公共服務創新、提升服務質素、打破通信障礙及最終令更廣大社區受惠均至關重要。我們會利用本身在互聯網、科技和通信領域的核心能力，制訂創新方法來解決社會問題、推動社會發展及保障公眾利益。同時，我們也通過與本公司的持份者和其他行業參與者的合作，致力提升社會的環境、社會及管治意識。

我們將會與各持份者緊密合作，力求開創更美好的將來。



環境、社會及管治報告

持份者分析

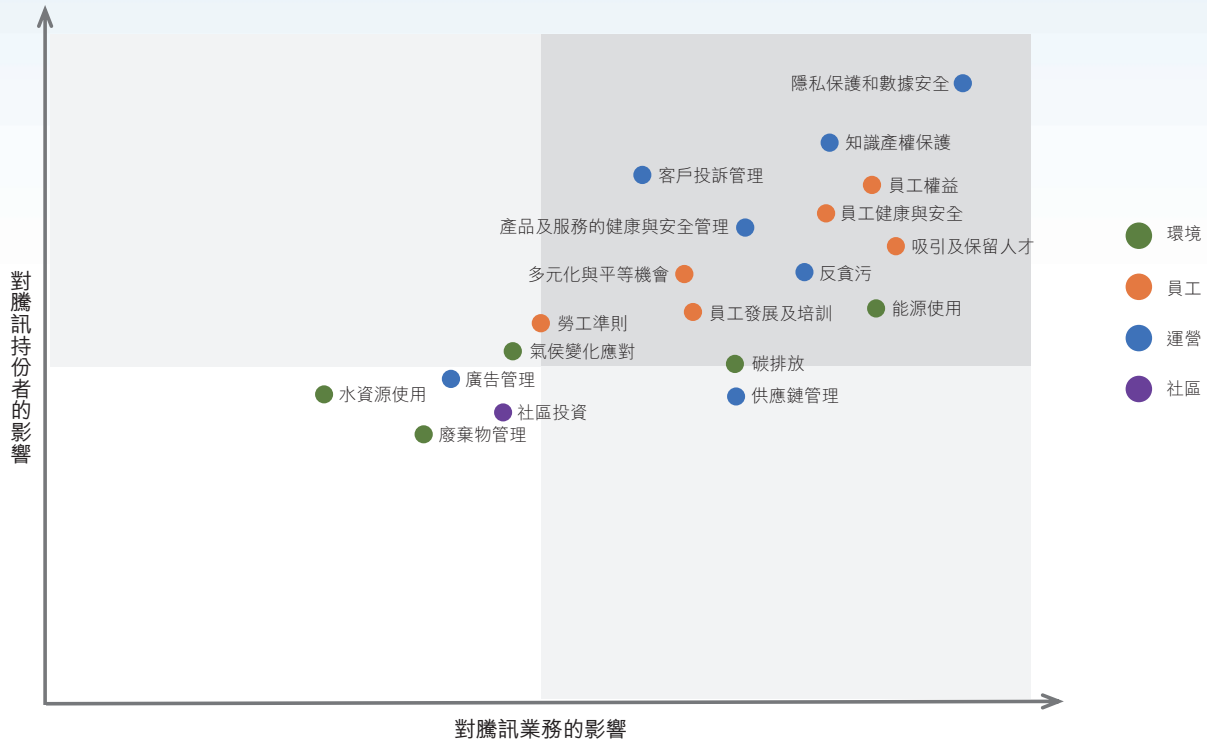
我們深知持份者（包括社區及公眾、員工、政府及監管機構、非政府組織及媒體、股東及投資者、供應商和我們的用戶）對我們環境、社會及管治表現反饋的重要性。因此，我們已確立了以下與持份者（按對應英文的首字母排序）的有效溝通渠道：

持份者	主要議題	主要溝通渠道
社區及公眾	慈善 志願服務 環境保護	騰訊公益慈善基金會（簡稱「騰訊基金會」）、募捐平台
員工	員工福利 職業生涯發展 健康工作環境	員工滿意度調查、員工培訓、年度員工集會、面對面議事論壇、專題雜誌、社交媒體平台
政府及監管機構	合規 企業管治	會議、政策諮詢、事故報告、正式訪問、信息披露
非政府組織及媒體	產品及服務質量 環境保護 合規 慈善	社交媒體平台、行業活動、新聞發佈會
股東及投資者	投資回報 業務策略 信息透明度	公司公告、投資者會議、官方網站、定期會議
供應商	公平合作 誠信	定期會議、供應商評估、實地考察
用戶	產品及服務質量 隱私保護	用戶體驗研究、客戶服務熱線、在線客服、微信／WeChat及面對面客戶支援



環境、社會及管治議題重要性評估

在議題識別階段，我們基於前述溝通渠道瞭解的信息，結合環境、社會及管治報告指引識別得出與騰訊相關的潛在重要的環境、社會及管治議題。我們通過一次問卷調查瞭解內外部持份者對各項環境、社會及管治潛在重要議題的關注程度，並結合環境、社會及管治風險評估結果，評估出如下重要環境、社會及管治議題：



環境

保護環境是中國的基本國策。《中華人民共和國節約能源法》規定，任何單位和個人都應當依法履行節能義務。《中華人民共和國環境保護法》規定，一切單位和個人都有保護環境的義務，企業應當減省及減少廢物排放和對生態的影響。我們承認環境保護及天然資源保育的重要性。例如，我們位於深圳的騰訊辦公大樓已實施了許多節能技術，並結合面向員工的節能實踐教學。我們在全球其他地方的辦公場所也採用了相同措施。我們亦秉承著重視環保理念興建數據中心。於二零二零年度，騰訊遵守了所有適用的保護和保育環境的法律及法規。

應對氣候變化

氣候變化的風險和影響日益重要，我們持續緊密關注氣候變化對我們的業務、戰略和財務帶來的影響，並全力支持全球氣候行動。



環境、社會及管治報告

管治

董事會在公司治理委員會的協助下，考慮並監控了與氣候相關的風險和議題。我們的管理層積極地評估和提倡碳中和。

策略

我們認同氣候變化會給我們的業務帶來多種風險及機遇。我們的氣候變化實體風險主要來源於氣候變化導致的急性氣候事件及慢性風險，過渡風險則主要來源於低碳經濟轉型的政策及市場的轉變。另一方面，氣候變化也會創造機遇，促進我們提升能效，發展低碳及可抗禦氣候變化的服務及產品。

就實體風險而言，氣候變化導致的急性氣候事件，如頻發颱風天氣及暴雨等，可能會影響我們的營運連續性；而慢性風險，如高溫及乾旱等，則可能導致辦公樓及數據中心運營所需能耗增加，增加運營成本，海平面上升可能會導致相關地區資產損失。我們在運營資產佈局時考量區域性氣候的影響，並制定急性氣候事件應急措施，來避免和減低緊急氣候事件帶來的運營影響或資產損失。

就過渡風險而言，在低碳經濟加速轉型背景下，若我們未能有效控制或減低企業運營產生的碳排放、提供低碳服務及產品，則可能導致品牌形象受損、客戶流失或市場份額減少等。我們正在研究及推廣節能減排的新型和替代型技術，採購清潔能源，提供更加低碳的服務及產品，以減少自身以及價值鏈碳排放。我們最近宣佈致力邁向碳中和，協助應對氣候變化，還將大力推進科技在產業節能減排方面的應用。

同時，我們認為氣候變化為騰訊帶來了多方面的機遇。通過提升辦公運營及數據中心的能源效率、水資源效率，可降低運營成本及對碳交易價格變化的敏感度。我們提供多類產品及服務（如騰訊雲、企業微信、騰訊會議等）以幫助客戶進行數字化轉型，從而達成節能減排的效果。這使我們在低碳經濟轉型中獲取更有力的競爭地位。



風險管理

我們已將環境、社會及管治風險納入本公司全面風險評估及管理體系，其中包括氣候變化相關風險。各部門和業務群亦在運營管理中採取措施，以管理和減少業務運營中的溫室氣體排放。以騰訊濱海大廈為例，採用智能照明系統、自動能源監控系統、中水回用系統等節能環保措施，並於二零一七年獲得國際性綠色建築認證系統LEED-NC金級認證。有關辦公運營及數據中心所採取的節能環保措施請參見後文「節能減排」小節。

我們亦積極賦能客戶，助力整個社會的減碳行動。我們提供的各類服務產品，如騰訊會議、騰訊雲等，為客戶的辦公、差旅、運營等提供更加低碳的選擇。我們還加大探索人工智能在產業節能減排方面的應用。在二零一九年四月，我們向國際社會提出「AI For FEW」(F代表食物(food)，E代表能源(energy)，W代表水(water))倡議，探索使用人工智能等新興技術提供解決方案，助力實現全球可持續發展目標。例如，我們亦已將人工智能有效應用於數據中心節能、辦公建築節能等多個領域。我們亦利用雲計算、數據分析和人工智能來促進荒漠開墾。

指標與目標

我們正積極回應中國碳中和規劃目標。於二零二零年度，我們制定了節能減排目標，相關進展可參閱下文「節能減排」小節的披露。有關溫室氣體排放的數據請參見後文「環境績效概況」一節。我們將結合中國碳中和規劃、國際經驗與企業實際狀況，制定企業碳中和的策略與路線圖。我們將通過節能減排、植樹造林等多種方式，減少溫室氣體排放，抵消或移除剩餘溫室氣體排放量，實現「淨零碳排放」。有關明確的階段及目標我們將及時向公眾公佈。在二零二零年，我們亦首次回應了碳信息披露項目(CDP)問卷，為客戶、投資者及市場提供本公司應對氣候變化相關的重要信息，包括氣候變化風險評估、溫室氣體排放量等。



環境、社會及管治報告

節能減排

辦公大樓所採取的節能減排措施

我們把綠色環保作為我們建設位於深圳的新總部－騰訊濱海大廈的優先考慮因素之一，工程階段已獲得LEED-NC金級認證。在二零二零年，大廈獲得LEED-EBOM運營金級認證以及二星級綠色建築標識證書。深圳總部的物業管理公司已取得ISO 14001(環境管理體系)認證及ISO 9001(質量管理體系)認證。我們將秉承「綠色、節能、環保」的理念，持續進行節能降耗運營和優化，我們已實施多項措施提高能源利用效率並減少用水量及排放量。

騰訊濱海大廈的空調系統已經使用變頻技術控制的水泵及電機來減少能源耗費。在二零二零年，我們投入資源完成了濱海大廈空調末端、空氣處理機組(「AHU」)及中央空調主機群控系統的優化改造，提升系統冷量供給與末端冷量供需匹配，達到節能高效運行，僅騰訊濱海大廈每年可節省電量超過598萬kWh時。我們還通過安裝自動能源監控設施來優化空調和大廈運營的節能。在氣候溫和或舒適的過渡季節利用自然通風，進一步降低空調的能源消耗。我們採用智慧照明系統，對所有辦公區域的照明進行遠程自動控制以及對公共區域改換LED照明系統以達到節能效果。

二零二零年，我們在深圳各辦公樓釐定能源管理基線，制定能耗考核基準，並通過「管理+技術+政策」等節能措施。我們通過對後台及現場的各項能耗系統(如空調、照明、直飲水系統)的啟停、用量進行運行優化的管理節能，通過如騰訊濱海大廈空調末端及AHU控制系統優化的技術改造控制成本。二零二零年節省成本約人民幣1,300萬元，按平均電價折算，節約用電量超過1,000萬kWh時，我們設施管理團隊因此獲得本集團的年度成本節約獎。我們將以此形成集團能源管理規則，在各地應用落地並持續優化。



騰訊濱海大廈的辦公樓採用中水系統來收集空調系統的冷凝水、並收集來自水過濾系統、員工淋浴以及服務器冷卻水塔中的排水。所收集的水在過濾及淨化後用於衛生間沖洗水、澆灌辦公室植物及清洗地下停車場。此外，我們推廣過濾飲用水系統，以取代塑膠瓶裝水。此措施既可減少塑膠包裝材料的廢棄物，亦可間接降低車輛因運送瓶裝水所產生的二氧化碳排放。

我們在日常運營中實施節能措施。例如，我們對各幢大樓加強嚴格的現場管理，在日常程序中結合能源消耗巡查。當人員離開辦公區域時，相應辦公區域的空調、照明及公用設備應當關閉。我們對辦公區域未使用的飲水機設置自動關機程序，從而降低能源消耗，杜絕浪費。

我們利用在線監控系統及人工測量監控騰訊濱海大廈內外的大氣污染物（如PM2.5、PM10、一氧化碳）及二氧化碳的水準。為監控大樓內的空氣質量，我們已在地下車庫安裝智能通風系統（根據一氧化碳水準自動控制通風）及在辦公區域安裝空氣通風系統（根據二氧化碳水準持續監控通風量）。我們已升級辦公大樓飯堂廚房內的廚房通風裝置。該等裝置包括通過光解淨化功能去除油污及淨化烹飪通風的防火環保抽油煙機，以及用作祛除氣味的活性炭過濾器及空氣離子淨化器。烹飪通風的過濾符合中國國家標準GB18483-2001的要求。

我們強化垃圾分類習慣，實現垃圾源頭減量及分類，在每樓層公共區域分可回收、廚餘、有毒有害、其它垃圾四種分類進行收集。



環境、社會及管治報告

二零二零年度，我們制定了辦公樓環境目標，其進展如下表所示。

目標	二零二零年進展
每年，中國內地所有騰訊自有辦公樓的物業公司均獲得環境管理體系認證。	二零二零年目標已實現
截止至二零二零年底，騰訊濱海大廈獲得二星級綠色建築認證。	二零二零年目標已實現
每年，中國內地所有騰訊自有辦公樓均實施垃圾分類。	二零二零年目標已實現
以二零一九年作為基準，截至二零二五年底，中國內地所有騰訊自有辦公樓的人均耗電量較二零一九年減少15%。	二零二零年階段目標已實現
以二零一九年作為基準，截至二零二五年底，中國內地所有騰訊自有辦公樓的人均耗水量較二零一九年減少15%。	二零二零年階段目標已實現

數據中心所採取的綠色節能減排措施

騰訊數據中心通過持續的技術創新，最大限度的提高數據中心的能源使用效率，同時通過分佈式能源系統與太陽能光伏發電系統的試點項目，探索低碳技術在數據中心大規模應用的可行性。另外，在可再生能源交易、碳排放核准交易、綠色電力證書交易及其他碳補償方法，我們也在積極的論證其應用在數據中心上的落地方案。

在大型數據中心園區選址方面，區域電網的可再生能源情況是我們選址的重要依據，我們持續在可再生能源豐富地區擴容新的數據中心資源，如張家口懷來地區、貴安新區以及重慶水土高新生態城等。



在綠色數據中心方面，騰訊自建的所有數據中心均已編製環境影響評價文件，並且按照《中華人民共和國環境影響評價法》的規定辦理了審批或備案。在綠色數據中心方面，騰訊一直引領行業。在工信部公佈的二零二零年度國家綠色數據中心名單中，騰訊鵝埠數據中心1號樓、騰訊天津濱海數據中心、重慶騰訊雲計算數據中心三個自有數據中心以及中金花橋數據系統有限公司及昆山數據中心等若干租賃數據中心入選。

在數據中心技術方面，騰訊位於清遠、儀徵、張家口等地的大型數據中心園區，均已大規模採用騰訊第四代T-block數據中心節能技術，包括(i) 高壓直流(HVDC)技術作電氣系統；(ii) 間接蒸發冷卻機組；(iii) 騰訊互聯網數據中心(「IDC」)智維智能管控系統；及(iv) 全產品建設交付方案。

在可再生能源的自發自用方面，對於適宜建設分佈式太陽能光伏發電系統的數據中心園區，如清遠、儀徵、懷來等地的自有大型園區，均已開始建設屋面光伏發電系統。單個園區裝機容量約為13MWp，年發電量約1,200萬kWh，可100%滿足園區辦公部分用電，同時兼顧部分數據中心用電需求。

我們位於低溫氣候區的數據中心的電力使用效率(「PUE」)年均值低於1.25。未來，隨著我們的大型數據中心園區的建設以及T-block產品及其他節能技術應用的逐步展開，我們新投入運營的大型數據中心園區年均PUE值將會控制在1.20以下；另外，根據我們二零二零年第四季度的測試數據，騰訊目前在廣東某園區的液冷技術規模試點項目的PUE已低至1.07。

在數據中心固體廢棄物(鉛酸蓄電池等)處理方面，騰訊與供應商簽署協議，保證100%滿足國家相關法規處理要求。在數據中心節水方面，我們正準備立項，開展節水型空調，數據中心雨水回收／污水處理的相關研究。

對於我們自研的T-block、Mini-TB、騰訊IDC智維智能管控系統等IDC系列產品，我們將把我們的專業知識分享並支持行業合作夥伴。同時我們新成立了研發團隊以發展數據中心軟體及硬體解決方案，針對行業痛點，希望在二零二一年有針對性的對外提供技術及產品支持與服務。



環境、社會及管治報告

二零二零年度，數據中心制定了環境目標，其進展如下表所示。

目標	二零二零年進展
每年，自建數據中心平均每年PUE不超過1.35。	二零二零年目標已實現
每年，至少新增一個數據中心獲得ISO 50001或GB/T23331能源管理體系認證。	二零二零年目標已實現
每年，廢硬盤銷毀後均100%無害化處理。	二零二零年目標已實現
每年，自建數據中心廢鉛酸蓄電池100%由合格供應商無害化處理。	二零二零年目標已實現

環境及天然資源

我們對於環境及天然資源的主要影響為因運營導致的排放物及資源使用。有關慣例政策及措施已在「節能減排」章節詳述。



環境績效概況

除另有說明者外，下列數據涵蓋騰訊位於中國內地的主要辦公樓及主要數據中心。

1. 排放物

1.1 辦公樓

指標	截至十二月三十一日止年度		
	二零二零年	二零一九年	二零一八年
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)	109,712.99	113,501.50	102,831.74
直接溫室氣體排放量(範圍一)(噸)	3,756.48	3,785.86	2,554.31
其中：汽油(噸)	130.83	197.25	191.00
柴油(噸)	7.41	10.87	11.07
天然氣(噸)	3,618.24	3,577.74	2,352.24
間接溫室氣體排放量(範圍二)(噸)	105,956.51	109,715.64	100,277.43
其中：外購電力(噸)	105,956.51	109,715.64	100,277.43
人均溫室氣體排放總量(噸／人)	1.65	1.90	2.01
每平方米樓面溫室氣體排放總量(噸／平方米)	0.06	0.07	0.09
有害廢棄物量(噸)	1.34	2.40	2.51
人均有害廢棄物(噸／人)	0.00002	0.00004	0.00005
無害廢棄物量(噸)	5,805.93	5,227.11	4,566.52
人均無害廢棄物(噸／人)	0.09	0.09	0.09

1.2 數據中心

指標	截至十二月三十一日止年度		
	二零二零年	二零一九年	二零一八年
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)	821,052.60	743,287.01	612,521.16
直接溫室氣體排放量(範圍一)(噸)	333.31	316.35	36.76
其中：柴油(噸)	333.31	316.35	36.76
間接溫室氣體排放量(範圍二)(噸)	820,719.29	742,970.66	612,484.40
其中：外購電力(噸)	820,719.29	742,970.66	612,484.40
有害廢棄物量(噸)	71.89	8.00	-
無害廢棄物量(噸)	3,271.70	1,811.27	1,350.76



環境、社會及管治報告

註：

1. 基於業務性質，本集團的主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用燃料及由化石燃料轉化的外購電力。
2. 本集團的溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。截至二零二零年十二月三十一日止年度的溫室氣體排放數據按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《二零一九年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《二零零六年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。
3. 柴油用於後備發電機。
4. 本集團的辦公樓運營涉及的有害廢棄物類型主要包括列印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒。廢棄硒鼓和墨盒集中管理並交由打印供應商處置。該等數據統計範圍涵蓋本集團於中國內地的所有辦公樓。
5. 本集團的辦公樓運營涉及的無害廢棄物類型主要包括生活垃圾和無害辦公廢棄物。生活垃圾由物業管理公司及廚餘垃圾回收商處理，不能單獨計量，因此我們根據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》對辦公樓產生的生活垃圾進行了估算。無害辦公廢棄物集中交由回收商進行回收處置，該等數據統計範圍涵蓋本集團於中國內地的所有辦公樓。
6. 本集團的數據中心運營涉及的有害廢棄物類型主要包括廢棄鉛酸蓄電池。廢棄鉛酸蓄電池由合資格的回收商進行處置。
7. 本集團的數據中心運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄服務器和廢棄硬盤。廢棄服務器和經銷毀的廢棄硬盤集中交由回收商回收。該等數據統計範圍涵蓋本集團的所有數據中心。
8. 在計算排放密度、資源密度及生活垃圾估算時使用的人數為辦公樓年度平均辦公人數。



2. 資源使用

2.1 辦公樓

指標	截至十二月三十一日止年度		
	二零二零年	二零一九年	二零一八年
能源消耗總量(兆瓦時)	208,386.38	205,092.26	167,488.48
直接能源消耗量(兆瓦時)	19,066.80	19,144.17	12,852.04
其中：汽油(兆瓦時)	534.45	805.77	780.24
柴油(兆瓦時)	28.18	41.33	42.10
天然氣(兆瓦時)	18,504.17	18,297.07	12,029.70
間接能源消耗量(兆瓦時)	189,319.58	185,948.09	154,636.44
其中：外購電力(兆瓦時)	189,319.58	185,948.09	154,636.44
人均能源消耗總量(兆瓦時／人)	3.13	3.44	3.28
每平方米樓面能源消耗總量(兆瓦時／平方米)	0.12	0.12	0.14
自來水用量(噸)	1,315,803.67	1,283,749.73	973,413.06
人均自來水用量(噸／人)	19.74	21.52	19.07
中水用量(噸)	10,985	4,076	5,461

2.2 數據中心

指標	截至十二月三十一日止年度		
	二零二零年	二零一九年	二零一八年
能源消耗總量(兆瓦時)	1,515,181.56	1,301,161.66	938,988.70
直接能源消耗量(兆瓦時)	1,267.68	1,203.16	139.82
其中：柴油(兆瓦時)	1,267.68	1,203.16	139.82
間接能源消耗量(兆瓦時)	1,513,913.88	1,299,958.50	938,848.88
其中：外購電力(兆瓦時)	1,513,913.88	1,299,958.50	938,848.88
平均PUE	1.32	1.35	1.37
自來水用量(噸)	2,193,528.43	1,466,760.63	933,813.00



環境、社會及管治報告

註：

1. 二零二零年資源使用數據範疇新增四個辦事處。
2. 能源消耗總量根據外購電力和燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算。
3. 本集團的使用水源來自市政自來水供水，在求取適用水源上無問題。
4. 辦公樓中水用量是指騰訊濱海大廈生活污水經配套污水處理系統處理後，作為中水循環再利用的水量。成都騰訊大廈A座及B座辦公樓中水系統於本匯報年度已停用。
5. 上述的柴油消耗數據僅涵蓋由本集團直接承擔柴油費用的數據中心。
6. 平均PUE是各數據中心全年PUE的平均值。PUE是評價數據中心能源效率的指標，是所有設施能源與IT設備能源之比。自二零二零年起，我們以各數據中心年度PUE平均值的總體均值進行匯報，不再以各數據中心年度PUE平均值的範圍進行匯報(二零一八年披露範圍為1.27~1.47，二零一九年為1.26~1.52)，並據此對二零一八年、二零一九年PUE數值進行了重新列示。
7. 上述自來水消耗數據為運營商可提供自來水用量的相關數據。本年度運營商可提供的自來水用量的相關數據範圍增加，因此本年度數據中心用水量數據較往年有所增加，與往年數據並不具有直接可比性。
8. 包裝物數據不適用於本集團。



工作場所

僱傭與勞工準則

僱傭、平等機會及多元化

依據一九九四年七月五日頒佈及於二零一八年十二月二十九日修訂的《中華人民共和國勞動法》(「《勞動法》」)，以及二零零七年六月二十九日頒佈及於二零一二年十二月二十八日修訂的《中華人民共和國勞動合同法》(「《勞動合同法》」)，我們在招聘員工時，不得因民族、種族、性別及宗教信仰不同而歧視任何求職者，應當與員工訂立書面僱傭合同。我們與所有員工均訂立了僱傭合同。我們的僱傭常規符合所適用法律及法規(包括禁止童工及強制勞工的法律及法規)，且我們不會基於性別、種族、人種、殘疾、年齡、宗教信仰、性取向或家庭狀況等理由而歧視任何人。於二零二零年，我們並無發現有任何相關情況發生。多元化在我們的企業文化中得到有力支援。我們為有意生育的員工提供更好的支持，包括產假／陪產假／哺乳假、靈活的工作時間及地點安排、家庭保險等。我們通過「WomenInTech」計劃，宣傳本公司內女性優秀員工事跡，藉助女性模範的力量激勵員工。

二零二零年，我們榮獲智聯招聘(zhaopin.com)授予中國最佳僱主稱號。在智聯招聘與北京大學中國社會科學調查中心共同發起的調查中，我們從二零零六年起連續15年被選為中國最佳僱主稱號。

勞工準則

依據《勞動法》的規定，除文藝、體育和特種工藝單位外，禁止用人單位招用未滿16歲的未成年人；用人單位與員工訂立僱傭合同應當遵循自願原則，不得以暴力、威脅或非法限制人身自由的手段強迫員工提供勞動。我們的招聘程序嚴格遵守騰訊人力資源政策的指引。每名求職者須提供有關其教育背景、資歷及工作經驗的資料，由人力資源部審閱及由背景核查代理核證。此舉令我們能夠按職務要求聘用恰當人選並避免僱用童工。

員工離職

依據《勞動法》和《勞動合同法》規定，我們與員工之間簽署的僱傭合同應當約定僱傭期限及終止僱傭的條件。我們嚴格遵守上述規定，與所有員工均訂立了書面或者電子僱傭合同，當中詳細載列僱傭期限和僱傭終止的理由。



環境、社會及管治報告

我們重視與員工之間的關係，並且嚴格根據適用法律及法規處理員工的離職事宜（不論辭職或解僱）。我們會與各離職員工安排一次離職面談，以瞭解其離職原因並歡迎提出改進建議。

考核和晉升

我們設有完備的績效管理制度，堅持客觀、公正的績效評估原則。每六個月員工需對績效進行自我評估，而後各員工的上級主管參考多維反饋對員工進行績效評估。評估結束後，員工需與上級主管討論、檢視及制定更新績效目標等。同時我們設有正式渠道供員工提出績效申訴。我們鼓勵上級主管不時向各員工給予具建設性的反饋意見，有助其個人成長。我們亦組織績效管理及晉級經驗分享及相關課程，幫助員工在職業生涯上獲得提升。員工可以在其中期及年終績效評估中提出升職申請，前提是他們符合有關服務年期和績效的要求。視乎工作服務範疇，將由相關的內部委員會負責評核及審查有關升職事宜。升職考核過程公平及公開，亦設有正式渠道供員工通過內部晉級管理平台提出升職申訴。反饋意見將交由相關內部委員會評估，我們嚴格尊重及保護員工隱私。升職考核根據公平對待員工的適用法律及法規進行。

薪酬和福利

依據《勞動法》和《勞動合同法》規定，我們支付員工的工資不得低於當地最低工資標準。工資應以當地有效的貨幣按月支付形式給員工本人。我們不得克扣或無故拖欠員工工資。我們嚴格遵循《勞動法》的規定，並為我們的員工提供具競爭力的薪酬和福利。

薪酬

我們致力於提供具競爭力的薪酬和員工福利以吸引及留住人才。報酬與花紅制度以績效為本，旨在獎勵表現優秀且具有發展潛力的員工。我們亦設立了若干股份酬金計劃（包括購股權計劃及股份獎勵計劃）。

福利

基本福利制度依據相關法律、法規和市場慣例設立及維持。另外，我們增設了若干特別福利以激勵員工及推進我們的策略。



我們關注員工的成長，給予員工具有騰訊文化特色的福利。例如，為員工慶祝特別時刻（例如：入職週年、結婚和節日慶祝活動）。員工可靈活地為自身及其家庭選取最合適的保險計劃和福利。

工作生活平衡

依據《勞動法》和《勞動合同法》規定，本集團應當遵守關於員工工作時間和休息休假的規定，並且在我們和員工之間的僱傭合同中應當對工作時間和休息休假予以約定。我們已實施了休假計劃和各項措施（如彈性時間安排及公益假等），幫助員工達致良好的工作生活平衡。休假計劃讓員工可以享有高出法定標準的年假、全薪病假、半薪事假及全薪春節特別假。此外，女性員工有權享用全薪產假，而男性員工也有權享用全薪陪產假。同時，員工也可以每年申請一天的全薪公益假。該等勞動政策均符合《勞動法》和《勞動合同法》的要求。

我們力求為員工帶來工作生活平衡，營造安全舒適的工作環境。我們也為員工舉辦各類型的娛樂及休閒活動（例如：跑步、攝影、音樂、跳舞、語言班）。深圳總部為員工提供了豐富的娛樂和休閒設施，例如一個三百米的跑道、室內攀岩設施、乒乓球桌、桌球、一個羽毛球場及一個標準的籃球場等。

溝通

我們致力為員工建立各種完善的溝通渠道。目前為員工及管理層而設的公司及各部門年度集會、面對面議事論壇、專題雜誌及本公司內部社交媒體平台。本公司通過該等溝通渠道，傳達並強化企業策略及文化，及鼓勵員工自由發聲。我們每年會通過獨立第三方開展全公司的員工滿意度調查，基於完全匿名的反饋，全方位收集員工對本公司發展的建議，作為績效提升的依據。於二零二零年，共有37,896名員工參與填答，有效填答率91%。員工滿意度分數較二零一九年有所提升。



環境、社會及管治報告

職業健康及安全

依據《勞動法》的規定，我們建立了勞動安全及衛生制度。該制度旨在防止勞動過程中的事故，減少職業危害。依據二零一零年十月二十八日頒佈及於二零一八年十二月二十九日修訂的《中華人民共和國社會保險法》的規定，我們足額地為員工繳納社會保險。社會保險包括養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險。我們為員工及其家庭提供各種輔助保險福利(包括醫療保險、危疾保險、意外保險和人壽保險)。於二零二零年度，我們嚴格遵守了有關職業健康和安全的法律及法規。

我們努力為員工提供安全及舒適的工作環境。本公司目前有完備的保安與消防安全系統及食品安全監測系統。我們每年邀請第三方對我們的場所進行安全風險審計，基於風險發現硬件缺陷，基於風險識別運營管理體系的缺陷和不足，從而針對性的解決風險隱患，防患於未然。

我們制定詳細的消防安全、自然災害、人身傷害、安全秩序等方面的應急預案，定期演練及模擬測試，確保落地執行及持續優化。

我們堅持「科技向善，互救互助」。於二零二零年，我們完成辦公場所自動體外除顫器(AED)急救系統上線運營，制定急救應急預案，持續測試優化，保障員工醫療救急。

我們設有指定的團隊，專門負責員工的身心健康。我們為員工安排年度醫療檢查，並不時舉辦健康講座、健身班、現場醫療諮詢，以及面對面及電話輔導服務。

面對新冠疫情，我們即時實施在家工作政策，並部署了各種技術及人力資源支援措施，如在辦公室電話及設備設置的遠程控制方面的科技協助，以及生產力和協作工具(如企業微信、騰訊會議及騰訊文檔)的版本升級及頻寬擴充。我們的團隊努力不懈地為僱員採購及確保口罩等緊急資源的供應。我們致力為有需要的僱員提供必要的醫療支持及／或隔離安排的支援。我們亦透過在線諮詢程序協助僱員應對疫情相關的情緒及心理健康問題。僱員可通過微信小程序、公眾號及企業微信申報健康相關資訊(如與確診／疑似新冠病例的接觸)以最大限度地降低傳播風險並提供及時的幫助。我們亦制定防疫手冊及教育視頻以加強員工的預防措施意識。



由於中國的商業環境逐漸恢復正常，我們於電梯、食堂及會議室等公共區域採取嚴格的措施以確保安全的工作環境，包括空調系統的額外消毒、每日體溫檢查及社交距離措施。例如，我們於疫情期間關閉辦公室食堂，並安排向於辦公室工作的每名員工的工位提供獨立包裝的早餐和午餐盒，以儘量降低傳播風險。我們嚴密監控本地疫情情況，並調整我們的在家工作或分批工作安排，以保障員工的安全及健康。

員工發展與培訓

員工才能是我們最重要的資產。我們致力於幫助員工實現其潛力。我們對員工發展與培訓投放大量資源並鼓勵員工參加外部與內部的培訓。

我們已採取相關政策確保以用戶友好的形式提供員工培訓。例如，上級主管須協助為員工設計專業的發展計劃及評估員工培訓的效果。為確保培訓質量，我們已制定政策，當中載有指導員的資質及經驗要求以及計劃的目標，並與教育機構合作共同制定培訓計劃。

在二零零七年，我們成立了自身的培訓大學「騰訊學院」。騰訊學院為員工職業生涯的每個階段提供不同的培訓課程，包括入職、在職培訓及針對不同層級的領導力培訓，並開展面向全體員工的學歷提升支持計劃，如支持員工獲得適用的專業證書等。隨著員工資歷及層級提升，我們亦為其提供相對應及連貫的相關培訓，包括通用課程、專業課程以及針對不同層級的主題講座分享。員工可自行挑選適用課程，制定自己的學習計劃。此外，騰訊學院設立了網上學習平台和移動學習制度，使員工隨時隨地均可學習。於二零一七年，我們其中一項培訓課程獲人才發展協會 (Association for Talent Development) 授予「卓越實踐獎」(Excellence in Practice Award)。

為幫助不同職位的員工應對專業需求，騰訊學院提供的課程包括產品課堂（為不同產品團隊提供關於產品的深入研究）、運營、技術、數據分析、市場營銷、設計、風險管理、客戶服務等。截至二零二零年十二月三十一日，騰訊學院現提供了逾500個直播課程，逾10,000個面授課程，聘用了逾1,500名內部兼職指導員。每名員工的平均內部培訓時數為32小時，約98%的員工接受了培訓。

此外，我們還為員工提供內部專家平台，讓資深員工或在某個領域具備專業知識的員工可自由為大家分享經驗，員工亦可透過此平台與內部專家建立聯繫。我們亦有意將我們的培訓資源開放給業務合作夥伴和行業內其他公司，從而促進行業培訓資源共享和能力建設。



環境、社會及管治報告

工作場所績效概況

下表所列示的僱員數據統計範圍包括由本公司直接運營和管理的業務所聘用的正式僱員人數：

1. 僱傭

指標		截至 二零二零年十二月三十一日
僱員總人數		51,350
按性別劃分僱員人數	男	36,633
	女	14,717
按年齡劃分僱員人數	年齡30歲以下	20,548
	年齡30歲至50歲	30,714
	年齡50歲以上	88
按地區劃分僱員人數	中國內地	50,634
	港澳臺地區	216
	其他國家及地區	500
按管理層級劃分僱員人數	管理層	5,077
	非管理層	46,273
僱員總流失率		12.0%
按性別劃分僱員流失率	男	12.0%
	女	11.9%
按年齡劃分僱員流失率	年齡30歲以下	12.2%
	年齡30歲至50歲	11.9%
	年齡50歲以上	9.0%
按地區劃分僱員流失率	中國內地	12.0%
	港澳臺地區	10.3%
	其他國家及地區	9.7%

註：

僱員流失率 = 匯報年度離職僱員人數 * 2 / (本匯報年度期初僱員人數 + 本匯報年度期末僱員人數)。離職人數的統計範圍包括自願離職或因解僱、退休或身故而解除僱傭關係的員工。



2. 健康與安全

指標	二零二零年	二零一九年	二零一八年
因工亡故總人數	0	0	0
因工亡故比率(%)	0	0	0
因工傷損失工作日數(天)	281	1,058	957

註：

1. 工亡數據及工傷數據均指經人力資源與社會保障局認定的因工亡故事件及工傷事件。
2. 因工亡故比率=因工亡故人數／總僱員人數。

3. 培訓

指標		截至 二零二零年十二月三十一日
按性別劃分僱員受訓百分比	男	98.3%
	女	98.0%
按管理層級劃分僱員受訓百分比	管理層	97.0%
	非管理層	98.3%
按性別劃分僱員平均受訓小時數	男	32
	女	33
按管理層級劃分僱員平均受訓小時數	管理層	26
	非管理層	33

註：培訓是指本公司向僱員提供的面授課程和網絡課程。



環境、社會及管治報告

營運慣例

供應鏈管理

我們的供應鏈管理計劃對於管理我們的採購員工與業務合作夥伴之間的關係所涉及的道德風險極為重視。並且，該計劃著重教育該等有份參與採購的員工，使其可認識及降低固有風險。

我們已制定一套行為守則，規範從事採購活動的員工的行為。為使道德風險減至最低，該等員工也需書面申報其可能與我們的供應商之間存在的任何關係。

獲集團採購部正式聘用的供應商需要在其與本集團進行業務往來時，同意有關反商業賄賂的聲明與承諾（「反商業賄賂聲明」）中所載的條款，及有關勞工權益、健康和安全和環境保護的承諾中所承載的條款。該等承諾書中亦明確要求供應商遵守當地的所有法律法規要求。於截至二零二零年十二月三十一日止年度內，所有獲本集團採購部正式聘用的境內供應商均已完成自我評估及簽署反商業賄賂聲明。

我們建有一個合格供應商數據庫，當中的供應商均是已準備好接收我們訂單的供應商。本集團亦已就整個採購生命週期的線上管理推出新供應商協同系統，涵蓋了由尋找、選擇、表現評估到終止聘用供應商各方面。

我們設有內部政策，當中載有供應商准入程序。採購部門在市場上尋找合格的供應商，並根據合作的期限、訂單量及需求的性質對供應商進行標準化或簡化的驗證。在聘用供應商前，我們會對供應商進行背景調查（資質審核、實地考察等）。參與背景調查的人員包括來自採購部門、需求部門及專業團隊（如適用）。評估結果將上報採購部門作最終確定。

我們通常向至少三家供應商進行詢價。選擇供應商時還會考慮交付時間及供應商的技術能力等其他因素。如僅有一家供應商可供選擇，而該供應商的入選是由於其在相關市場處於壟斷地位或是唯一一家可提供所需貨品／服務的供應商，則會與該供應商簽訂專有的採購安排，有關安排需要在技術部門或需求部門提供充分、合理的正當理由，並進行特別審批。



作為供應鏈管理的一部分，我們會不時評估供應商的表現，並採取適當措施處理供應商存在的任何質量問題。於二零二零年，我們對約400家供應商完成績效表現評估。對於表現欠佳的供應商，在遵守適用合約安排的前提下，我們可能會(i) 與他們討論他們需要採取的補救措施；(ii) 終止合作；(iii) 減少訂單量；(iv) 進行處罰；或(v) 終止付款。在以下情況下，採購部門可能會取消供應商的資格：(i) 我們因供應商延遲交付、質量問題或供應商違約而遭受重大經濟損失；(ii) 供應商連續兩個季度得評分標準中的最低評級；及(iii) 供應商嚴重違背商業道德。

在聘用遊戲相關的供應商時，為了防範採購中出現的IP侵權風險，我們已制定了一套流程規範，潛在供應商需對其在IP保護等方面的承諾進行自我評估。所有涉及內容產出的供應商均需完成視頻學習IP保護相關內容並簽署《關於做好遊戲內容風險管控工作的承諾函》。我們在揀選辦公樓物業相關的供應商時注重選用環保產品及服務。例如，我們已要求所有自建辦公樓物業獲得ISO 14001環境管理體系認證，並由行政部每年對其體系認證情況進行檢查。在聘用機房供應商時，我們開展實地考察，特別關注供應商的PUE指標。此外，我們也會有自己的監控系統，並且會每月測量供應商的PUE指標以確保供應商能夠達到我們設定的標準。

供應商數量

按地區劃分的供應商數目	截至 二零二零年十二月三十一日
中國內地	36,991
港澳臺地區	1,517
其他國家及地區	3,726

註： 供應商數量是指供應商數據庫中活躍供應商的企業數量，地區是指供應商註冊地。



環境、社會及管治報告

產品責任

我們致力提供最佳的用戶體驗，並且高度關注我們的產品及服務質量。

依據二零零八年八月一日生效的《中華人民共和國反壟斷法》及二零二一年二月七日發佈的《國務院反壟斷委員會關於平台經濟領域的反壟斷指南》，我們有義務通過公平競爭，促進平台經濟規範有序創新健康發展，維護消費者福利和社會公共利益。我們積極遵守該等合規性要求。

依據《國務院關於實施金融控股公司准入管理的決定》及《金融控股公司監督管理試行辦法》，在若干情況下，非金融企業、自然人以及經認可的法人控股持有控股股份或者實際控制兩個或者兩個以上不同類型金融機構，應當向中國人民銀行提出申請，經批准設立金融控股公司。中國人民銀行負責依法對金融控股公司實施監管，審查批准金融控股公司的設立、變更、終止以及業務範圍。我們積極遵守該等合規性要求。

我們對本身提供的產品和服務以及相關銷售、營銷及廣告策略及材料進行嚴格的審核，確保它們符合適用的法律及法規。此外，我們按下文所述對數據安全與用戶隱私、產品健康與安全、客戶投訴、廣告內容、IP設立防護措施。

用戶隱私與數據安全

我們密切跟進國內國際的相關新法新規，及時更新我們的合規法律庫，以便第一時間將相關法律要求落實到本公司各產品各業務流程中，確保符合最新法律要求。

我們依據的主要境內外法律法規包括《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國電子商務法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國個人信息保護法(草案)》、《中華人民共和國數據安全法(草案)》、《通用數據保護條例》(General Data Protection Regulation)、《加利福尼亞州消費者隱私法案》(California Consumer Privacy Act)；主要行政法規如《電信條例》、《互聯網信息服務管理辦法》；主要部門規章如《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》、《App違法違規收集使用個人信息行為認定方法》以及



國家標準如《信息安全技術個人信息安全規範》、《信息安全技術個人信息安全影響評估指南》、《網絡安全標準實踐指南－移動互聯網應用程序(App)個人信息保護常見問題及處置指南》、《網絡安全標準實踐指南－移動互聯網應用程序(App)收集使用個人信息自評估指南》。

依據數據隱私相關法律法規，我們作為互聯網信息服務提供者，在收集和使用用戶個人信息之前，應當取得用戶同意。我們制定用戶個人信息收集及使用規則，並在我們經營或者服務的場所、網站等予以公佈。

我們視用戶信息安全與隱私保護為自己的生命線。我們將安全、自主、合規及透明作為騰訊隱私保護的目標。安全是指我們擁有完善的安全保障機制和安全技術體系，全方位保護用戶的數據安全；自主是指我們在產品設計中融入隱私保護理念，為用戶提供便捷的隱私設置，方便用戶自主管理隱私；合規是指我們遵守法律法規的要求，保障用戶的個人信息權益；透明是指我們通過隱私政策和隱私保護指引提升隱私保護透明度及保障用戶知情權。

關於隱私保護，我們堅持以下原則：

1. 安全可靠：我們竭盡全力通過合理有效的數據安全技術及管理流程，防止用戶數據洩露、損毀及丟失。
2. 自主選擇：我們為用戶提供便利的數據管理選項，以使用戶做出合適的選擇及管理個人數據。
3. 保護通信秘密：我們嚴格遵照法律法規，保護用戶通信秘密及提供安全的通信服務。
4. 合理必要：為了向用戶提供更好的服務，我們僅收集必要的信息。
5. 清晰透明：我們努力使用簡明易懂的表述，向用戶介紹隱私政策，以使用戶清晰瞭解我們的信息處理方式。
6. 將隱私保護融入產品設計。



環境、社會及管治報告

我們相信，用戶數據安全與隱私保護是創造安全、優質產品及用戶體驗的首要前提。我們堅持保護用戶數據的隱私和安全，對數據的使用始終堅持從用戶受益出發，致力改善產品與服務，並嚴格遵守適用的法律及法規。我們結合我們產品和服務的具體特點及相關社會責任，將關於隱私保護的適用法律及監管要求載入我們的內部政策中。我們亦已制訂具體制度流程以收集及處理用戶數據，以確保我們的產品和服務符合適用法律規定。

我們早於產品及服務設計階段，就已考慮和部署對用戶隱私的保護。該理念啟發了我們制定和推行騰訊PBD隱私保護—P代表Person，即以保護用戶隱私為核心。B代表Button，通過「隱私按鈕」(產品設計)為使用者提供合理高效的隱私保護，象徵用戶控制。我們盡力令用戶只須通過簡單的按鍵步驟，輕鬆管理其個人資料。D代表Data，全方位保障數據安全。我們擁有先進完備的數據安全技術及管理措施。這些技術及措施確保我們擁有有效的安全風險監測、防禦及應對機制，全方位保護用戶數據。PBD概述了我們對於用戶數據安全與隱私保護的思考和實踐。

我們通過騰訊隱私保護平台(<https://privacy.qq.com/>)為用戶提供查詢多個騰訊產品隱私保護指引的統一入口，方便用戶更好地管理信息授權、修改隱私設置等。同時該平台亦與騰訊客服聯合打造個人信息保護專區，為用戶提供多樣化的隱私問題反饋渠道。我們在產品的官方網站和應用程式內公佈我們的隱私保護政策，用戶亦可在騰訊隱私保護平台閱讀。用戶亦可隨時通過網站及應用程式內的反饋按鈕、以及我們統一的隱私問題反饋郵箱(Dataprivacy@tencent.com)遞交投訴或提出查詢。

我們及我們的員工對在提供服務過程中收集及使用的用戶個人信息嚴格保密，不得洩露、篡改、毀損、出售或非法向他人提供。我們還建立健全用戶信息保護制度，對內部員工訪問權限進行分級管理，確保我們收集的個人信息安全，防止信息洩露、毀損或丟失。我們通過企業內部溝通工具為員工提供快捷方便查詢本公司數據安全政策的渠道，以便員工及時確認自身行為是否滿足本公司安全政策要求。員工若發現潛在數據安全違規現象，亦可通過該內部溝通工具或統一舉報制度進行內部舉報；而一旦確實發生違規現象，本公司將採取嚴格的處分措施，包括但不限於通報批評、處罰等。



我們在法律部門內設有一個專門的隱私團隊，負責處理數據資料保護事宜。我們定期或不定期從隱私保護的角度來評估特定產品，並且在新產品推出前進行隱私風險評估，確保我們的產品不會受到侵犯隱私或洩漏用戶數據風險的威脅。

同時，我們的技術工程事業群(Technology and Engineering Group, TEG)負責管理我們的產品及平台數據安全，TEG下設有信息安全部等專門團隊，在騰訊安全聯合實驗室(涵蓋七大專業實驗室，專注於安全技術研究及安全攻防體系搭建，安全防範和保障範圍涵蓋連接、系統、應用、信息、設備、雲等互聯網關鍵領域)的技術支持下，對集團的產品及服務提供全方位的安全保護。

我們制定有完善的主動及被動防禦方案。我們主動提升基礎安全及縱深防禦檢測能力，對安全系統與數據庫實施嚴格監控、及時警報與阻斷、以及定期監測與審計、追溯異常行為等措施。我們亦主動進行藍軍攻防測試，以識別當前系統與安全能力的潛在風險。我們的安全應急團隊亦通過7X24小時的應急響應機制，作出及時的被動防禦與處置。此外，我們還通過騰訊安全應急響應中心(Tencent Security Response Center, TSRC)，邀請全球「白帽黑客」和安全專家向我們反饋安全漏洞，共同捍衛用戶安全。我們的內部專家團隊亦通過TSRC對外輸出安全方案，回饋全球安全社區。我們向全體員工(包括全職、兼職及實習生)提供數據隱私及信息安全培訓，以提高員工意識，建立重視隱私保護和信息安全的企業文化。

我們也與中華人民共和國國家互聯網信息辦公室、中華人民共和國工業和信息化部、中華人民共和國公安部 and 國家標準化管理委員會等國家部委積極溝通，尋求指導，力爭將數據隱私保護工作做得更好。在二零二零年期間，國家各部委監管執法更新頻繁，我們也持續與工信部、網信辦等部委保持溝通，跟進最新動態，確保我們業務的合規性。

此外，我們積極參與關於隱私保護的行業架構發展。例如，我們的隱私專家為國際隱私專家協會(International Association of Privacy Professionals)的成員。我們的網絡及數據安全管理體系獲得國際標準化組織(International Organization for Standardization, ISO)認證，及其他國內及國際認證。



環境、社會及管治報告

例如，我們的騰訊雲業務，一直致力於完善雲安全體系、建設安全合規能力、制定雲安全與大數據安全標準。隨著雲計算和安全技術的不斷演變，騰訊雲建立了高效的安全內控體系，從制度流程及控制活動等方面完善自身的合規基礎。我們的安全管理體系所獲認證還包括：中國網絡安全等級保護測評、網信辦雲服務安全評估、ISO 27001信息安全管理体系認證、CSA STAR雲安全管理體系認證、ISO 27701個人信息安全管理體系認證、ISO 27018公有雲個人信息保護認證、ISO 27017雲服務信息安全控制實施指引、ISO 20000 IT服務管理體系認證、ISO 9001質量管理體系認證、ISO 22301業務連續性管理體系認證、KISMS韓國信息安全管理体系認證、新加坡多層雲安全(MTCS)T3級別認證、PCI DSS支付卡行業數據安全標準認證、CISPE歐洲雲計算服務提供商聯盟認可、德國雲計算合規性標準目錄(C5)審計、服務組織控制報告(SOC報告)、新加坡銀行協會OSPAR審計等。

在二零二零年，本公司技術委員會領導成立了數據運維管理安全項目，提升基礎安全體系和不斷強化完善縱深防禦體系，進一步夯實多項業界領先安全解決方案，為企業和用戶提供更加可靠、安全和體系化的安全保障。通過騰訊雲安全產品和服務（例如智能網關、雲防火牆、DDoS防護、網絡入侵防護、反欺詐等能力），我們將內部優秀的安全實踐經驗及技術，提供並賦能給眾多騰訊雲用戶。此外，我們也在前沿安全攻防技術研究、網絡安全實戰演練、安全生態建設等方面，有了卓有成效的進一步提升。我們與業界眾多安全團隊建立了緊密的合作關係，致力於提升騰訊產品的安全性、創造更安全的互聯網生態。

同時，我們也在二零二零年積極探索，研發通過技術的方式助力提升本公司業務的數據隱私保護水準。例如，我們開發了數據隱私合規評估的系統、借助本公司各大安全技術實驗室優勢技術能力賦能本公司數據隱私保護。

我們也在積極整合全公司技術力量，研發隱私計算和聯邦學習等前沿技術和應用平台。經過一年多的技術攻堅，自研的騰訊Angel PowerFL平台在安全、性能、易用等方面都取得突破，在聯邦學習領域達到業界領先水準，也已在風控、行銷推薦及聯邦廣告多個應用場景落地，為業務發展和隱私保護提供科學、前沿的技術解決方案，在保護用戶隱私和數據安全的前提下賦能多方合作。



產品健康安全與質量¹

遊戲

網絡遊戲業務是我們其中一項重要的業務。我們需要遵守中國有關網絡遊戲的法律、法規和政策規定，主要包括《未成年人保護法》、《中華人民共和國電信條例》、《出版管理條例》、《互聯網信息服務管理辦法》和《網絡出版服務管理規定》等。根據上述規定，經營增值電信業務，應當向信息產業主管部門申請取得《增值電信業務經營許可證》；從事包含出版網絡遊戲在內的網絡出版服務的，應當取得《網絡出版服務許可證》。

我們一直積極實施各項措施，確保符合有關法律、法規及政策。例如，我們已經取得出版和運營網絡遊戲的相關資格證書，包括《增值電信業務經營許可證》和《網絡出版服務許可證》等。同時，我們在業務運營過程中，在未成年人保護領域先行先試，積極探索行業實踐經驗。

為了保障網絡遊戲用戶及未成年人的身心健康，我們根據中國的監管規定實行實名制和防沉迷系統，並通過各種渠道加強對健康遊戲和防沉迷信息的推廣。於二零一七年二月，我們率先在「騰訊成長守護平台」推出一系列的服務，協助家長監督未成年子女的遊戲習慣。此平台致力在網絡遊戲行業提倡為監護人提供技術平台，幫助未成年子女形成健康遊戲行為。二零一七年七月，我們在《王者榮耀》實施健康遊戲系統，如果遊戲玩家一天內在遊戲上所花時間太多，其將向玩家發送提示信息或強行停止遊戲。於二零一八年，我們對健康遊戲系統進行升級、加強身份驗證的要求並於更多遊戲引入該系統。我們亦推出一項客戶服務，在遊戲玩家可能過度消費時發出提醒以及提供後續輔導。於二零一九年，健康遊戲系統覆蓋了我們在中國內地運營的所有手機遊戲。於二零二零年，「騰訊成長守護平台」的覆蓋範圍擴展至QQ小程序和微信小程序，並向用戶提供統計使用時長、時長管理、一鍵禁用等管理功能，為家長提供更為全面的管理工具。同時開闢「家庭溝通」模組，通過家長課堂等方式為家長提供有效信息，協助其跨越「數字鴻溝」。於同年六月，在對已實名未成年人「限玩、限充及宵禁」基礎上，我們專門針對「孩子冒用家長身份信息繞過監管」的問題，完善用戶身份識別技術，對疑似未成年人的用戶進行甄別。拒絕或未通過驗證的用戶，則受到遊戲內健康遊戲系統的限制或無法繼續充值。為了防止家長不知情驗證，騰訊持續對人臉識別措施進行優化，陸續上線語音畫面雙提示等多項功能。目前上述功能已應用於騰訊遊戲旗下包括《王者榮耀》及《和平精英》在內超過100款移動遊戲產品。於二零二零年十二月在國家新聞出版署指導下，中國音像與數字出版協會正式發佈《網絡遊戲適齡

¹ 已售或已運送產品總數中因健康與安全理由而須回收的百分比及產品回收程序與本公司主要業務未有較大相關性。



環境、社會及管治報告

提示》團體標準(試行)(以下簡稱「團標」)。我們作為牽頭單位之一參與編製，團標將未成年人遊戲適齡的範圍劃分為3個階段，即8+、12+、16+，並對適齡提示圖示的樣式、體現方式、應包含的內容等具體事項進行了明確規定。騰訊積極配合推動團標試點落地工作，截至目前已經完成10款遊戲的適配，涵蓋《王者榮耀》、《和平精英》等熱門遊戲。

我們持續關注網絡遊戲產品的運行穩定性、技術可靠性、數據隱私合規性和內容合法性。我們建立完善的事前全維度審核、事中實時監控以及事後及時處置的閉環流程，並組建多部門聯合工作團隊保證相關要求和流程的實施。

另外，中華人民共和國第十三屆全國人民代表大會常務委員會第二十二次會議於二零二零年十月十七日修訂通過《中華人民共和國未成年人保護法》，將自二零二一年六月一日起施行。新修訂《中華人民共和國未成年人保護法》的「網絡保護」部分對網絡服務提供者的責任和義務進行了規定。我們正全面推進相關規定的落實。

社交網絡

依據《中華人民共和國網絡安全法》的規定，任何個人和組織使用網絡應當遵守憲法法律，不得利用網絡編造或傳播虛假信息擾亂經濟秩序和社會秩序，以及不得實施侵害他人名譽、隱私、IP和其他合法權益等活動。網絡運營者發現法律、行政法規禁止發佈或者傳輸的信息的，應當立即停止傳輸該信息，採取消除等處置措施，防止信息擴散，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。為了給用戶提供健康、安全的平台服務，騰訊一直積極實施各種措施，履行平台責任，治理用戶通過社交平台(例如微信、QQ等)實施的違法、違規或侵權行為，以確保符合有關法律、法規和政策。根據國家相關法律法規以及《微信軟件許可及服務協議》、《微信公眾平台服務協議》、《QQ軟體許可及服務協議》等約定，用戶如通過微信個人帳號、微信公眾帳號、QQ、QQ空間傳播違法、違規信息，一經發現、核實，平台將及時違法違規內容進行屏蔽，對相關帳號、相關聊天群組進行處理(如警告、限制帳號的部分功能、封禁帳號等)。基於上述措施，在新冠疫情爆發後，平台多次對涉及社會公共利益、關係國計民生的違法違規信息(包括但不限於傳播銷售假冒醫療器械、銷售違法違禁物品及傳播謠言等)進行集中打擊。同時，我們非常重視對用戶的宣導和



教育，通過「微信安全中心」、「QQ安全中心」公眾號等官方渠道，提示用戶提高風險防範意識，共同抵制網絡色情、詐騙等風險，向用戶提供暢通的侵權投訴和舉報途徑，引導用戶通過平台入口對違法、違規或侵犯自身合法權益的行為進行投訴和舉報。於二零二零年度，本集團不知悉任何嚴重違反前述法律法規的情形。

伴隨小程序及小遊戲平台的發展，騰訊不斷優化小程序及小遊戲接入的審核標準與巡查機制。首先，針對開發者提交接入平台的小程序及小遊戲，本公司嚴格按照法律、法規要求，對開發者、應用內容進行審核。如開發者提供的服務涉及特殊類目如醫療、金融、遊戲，則需提供相應的資質及批文等。對於未能按照要求提供相應證明的開發者，平台將拒絕其小程序及小遊戲接入。此外，結合用戶對小程序的投訴與舉報，我們也不定期的對小程序的運營情況進行巡查，針對未能合法、合規運營的開發者，平台將採取對應的處理措施。

為呵護未成年人健康成長，騰訊在多款產品中推出了「青少年模式」，或開發了適合未成年人使用的獨立版本。例如，在騰訊視頻、微視等產品開啟青少年模式後，將對用戶的觀看時間進行限制，提醒用戶注意休息。在QQ開啟青少年模式後，應用介面更簡潔，產品也不會顯示廣告、直播、遊戲等娛樂功能以及陌生人社交等不適合未成年人接觸的服務。

微信公眾平台在二零二零年共發佈7,293篇闢謠文章，闢謠頁面合計瀏覽7.6億次。同時，微信公眾平台的闢謠助手小程序引入了多個第三方科研、學術等權威機構入駐，對於微信平台上的各類謠言（包括公眾號文章及部分傳播廣泛的謠言樣本）進行科學闢謠。在二零二零年共有5,458萬微信用戶使用。騰訊新聞較真查證平台以「用戶為本、科技向善」為使命，打造全網闢謠內容輸出智庫以供核實及確認事實，以對抗互聯網不實信息的傳播。目前在智庫的信息涵蓋食品安全、營養及醫療保健等領域。

微信／WeChat及QQ各自提供一種機制，供用戶報告在其平台傳送的任何虛假或不當內容。為保護用戶原創內容，微信／WeChat已於二零一七年十二月為微信／WeChat公眾號持有人發佈一個新功能，聲明其在微信／WeChat所產生內容的原創性，以更有效幫助識別及防止版權侵犯。



環境、社會及管治報告

此外，微信和QQ還不斷提升其功能，以提供適老化及無障礙體驗，包括加大字體、微信親屬卡、為視障人士提供的圖片和表情的文字提取功能，幫助老年人及弱勢群體融入數字化社會，彌合數字鴻溝。

數字內容

我們一貫重視數字內容產業的健康與安全，遵守中國互聯網新聞、視聽等相關業務領域內的法律法規，積極實施各項措施，保證業務合規發展。同時，在業務運營過程中，在未成年人保護領域先行先試，積極探索行業實踐經驗。

值得一提的是，二零二零年騰訊視頻專門為未成年人打造的「小企鵝樂園」內容平台產品全新升級，通過實現創新交互能力、精品海量視頻劇集、五維知識體系、綠色守護機制等功能，從內容創新、益智培養、健康教育等多維度為兒童打造了學齡前一站式成長空間，幫助少兒與家長們一同學習進步。我們同時也深諳「健康教育」的重要性，在「小企鵝樂園」app內置入了護眼模式，更提供時長設置及音量提醒等功能，營造讓家長放心的健康觀看環境，讓兒童更加自如地享受學習、娛樂的過程。我們希望通過優質的內容體驗，給未成年人的成長帶來積極、正向的引導。

騰訊新聞在原創深度內容持續投入、沉澱用戶價值，在國家信息中心發佈的《2019中國網絡媒體社會價值白皮書》《「新型冠狀病毒肺炎」公眾認知與信息傳播調研報告》，以及工信部發佈的《中國網絡媒體公信力調查報告》中，騰訊新聞在最具社會價值、滿意度和最具公信力三個方面都是商業媒體排名中的首位。從內容的健康發展來看，騰訊新聞堅持對原創內容的深耕，打造優質IP，持續與品牌共創美好內容，用內容成就商業與用戶之間的美好鏈接，進而實現認知價值和商業價值的提升。

金融科技

我們長期致力於為互聯網用戶和各類企業提供安全、便捷、專業的支付服務，持續遵守相關的法律法規。支付業務類型包括互聯網支付、移動電話支付、銀行卡收單；客戶類型包括個人客戶及商戶。

我們提供多種安全產品，提升帳戶安全性。我們的風險控制系統全天候即時監控，保障帳戶資金安全。當帳戶資金發生變動，將通過手機、郵件等方式即時通知使用者。我們嚴格遵循相關法律法規規定，為使用者提供完善的隱私保護策略。



除了支付服務，我們也致力為客戶提供安全及穩定的金融理財產品。在二零二零年年初，我們對平台接入金融理財產品的展示專區進行了優化，將金融理財產品區分展示於穩健理財、進階理財等專區，為客戶提供更加優質、穩健的理財服務。我們也會持續按照金融理財產品相關的法律法規包括《公開募集證券投資基金銷售機構監督管理辦法》、《關於規範互聯網保險銷售行為可回溯管理的通知》和《互聯網保險業務監管辦法》，對我們的產品進行自查和優化規範。

騰訊雲

騰訊雲依據其提供服務所在地國家相關的法律法規的要求提供服務，採取技術措施和其他必要措施，保障網絡安全、穩定運行。安全是騰訊雲的基石。基於全面規劃的整體架構，通過多元化的產品與安全屬性，騰訊雲實現了全方位的防護，在各個層面均部署了安全防護，包括物理安全、虛擬化安全、網絡安全、主機安全、數據安全、應用安全、業務安全、安全審計和安全管理，形成事前、事中、事後的全過程防護。同時，騰訊雲也在各個層面的產品中實現了對應的安全功能，涵蓋鑒權、數據可靠性等，不斷優化自身產品。

騰訊雲創建至今，一直致力於完善雲安全體系、建設安全合規能力、參與制定雲安全標準與大數據安全標準。隨著雲計算技術和安全技術的不斷演變，騰訊雲建立了高效的安全內控體系，從制度流程及控制活動等方面完善自身的合規基礎。騰訊雲從基礎建設安全管理及互通性、虛擬化平台管理、身份認證管理等方面制定相應的合規標準，並細化具體安全合規控制要求，確保整個騰訊雲安全內控體系的有效運行。更多有關雲服務信息安全的情況請詳細參見「用戶隱私與數據安全」小節。



環境、社會及管治報告

客戶服務

互聯網服務

依據一九九三年十月三十一日頒佈並於二零一三年十月二十五日修訂的《中華人民共和國消費者權益保護法》，我們向消費者提供商品或者服務，致力恪守社會公德、誠信經營及保障消費者的合法權益，聽取消費者對其獲提供的商品或者服務的意見，接受消費者的監督。依據二零一九年一月一日起實施的《中華人民共和國電子商務法》，我們作為互聯網公司已建立便捷、有效的投訴、舉報機制，公開投訴、舉報方式等信息，及時受理並處理投訴與舉報。本公司重視客戶服務，嚴格遵守有關客戶服務的法律及法規。本公司各產品部門定期對產品進行調研，採取包括網上調查問卷、社交媒體、電話等方式，收集用戶對於產品的反饋，以了解用戶滿意度及主要意見，並在產品設計與更新中予以關注。

騰訊客服依託先進的互聯網技術，打造適配本公司業務的發展的互聯網服務模式，解決海量的用戶服務需求。騰訊客戶服務部有專業的團隊支持，負責處理及答覆客戶對我們業務的投訴及問詢。

我們已建立下列管理系統以有效處理客戶投訴：

1. 客戶服務部設有專門團隊處理投訴及賠償請求。該團隊負責根據投訴人提供的資料進行調查，向投訴人說明有關程序，並通知投訴人有關調查結果，以向其提供滿意的解決方案。
2. 我們致力於通過不同的方式及時向客戶提供解決方案及建立多元化服務渠道，以滿足不同場景下的用戶服務習慣。目前騰訊服務渠道覆蓋客戶服務熱線、在線客服、智能客服、微信／WeChat和面對面會談等。
3. 為提供更好的用戶體驗，我們已建立一套投訴處理程序，清楚載明客戶服務部的職責及解決投訴所需的時間。另外，我們也把服務入口場景化，讓用戶在出現問題的第一場景都能快速找到服務入口，實現最短服務路徑。



4. 我們已加強系統基礎設施建設，可按緊急及風險程度對投訴進行分類，以便客服人員能更好地優先安排有關個案並及時處理投訴。
5. 建設強閉環自助工具，工具可以做到24小時秒級響應，比人工更高效。目前騰訊客服自助工具一次性解決率達到85%。
6. 騰訊客服還積極履行社會責任，本著「科技向善」的使命，推出騰訊110 (110.qq.com)違法違規舉報受理平台，受理廣大網民的舉報，及時處理騰訊平台的違法違規帳號，打擊網絡黑產，提供防騙手法解析，避免更多用戶受害。

隨著本集團的業務不斷拓展，騰訊客服承接的用戶服務規模逐年增長，二零二零年為數百款產品的用戶提供幫助，服務的用戶數約4.2億個，服務次數約13.9億次。針對用戶使用業務過程中的投訴工單，騰訊客服設有專門的處理團隊及完善的流程，向其提供滿意的解決方案，以更好的保障用戶權益。二零二零年共計受理用戶投訴量1,009,890件，投訴升級率佔整體服務次數的萬分之七，3個工作日內處理完畢的佔比96%。從業務類型看，遊戲類投訴量591,307件，佔比58.6%，支付類投訴量203,962件，佔比20.2%，社交及其他業務類投訴量214,621件，佔比21.2%。

雲服務

騰訊雲為本集團傾力打造的雲計算品牌，我們按照國際認可的信息安全與IT管控標準規劃，遵守中國內地監管要求的各項標準，面向全世界各個國家和地區政府機構、企業組織和個人開發者，提供全球領先的雲計算、大數據、人工智能等技術產品與服務。

騰訊雲客服依託全新互聯網技術，打造適配騰訊雲業務發展的雲服務模式，解決政府機構、企業組織和個人開發者各個場景下用戶雲技術服務需求。雲技術運營服務部有專業團隊支援，負責對接客戶對雲相關售前、售後、交付技術諮詢及投訴處置。



環境、社會及管治報告

我們已建立下列體系以有效處理客戶諮詢和投訴：

1. 在組織方面，我們成立了專門的全球技術運營服務團隊，包括服務工程師、技術專項工程師、投訴處理工程師、質量運營工程師等角色，各團隊協同，為客戶提供專業高效的服務支持，針對客戶投訴問題，與客戶積極協商給出滿意的解決方案，妥善處理客戶的問題。
2. 在流程方面，我們參考ITIL(信息技術基礎架構庫)/ITSM(IT服務管理)、PMBOK(項目管理知識體系)等最佳實踐；輸出並持續完善投訴處理流程、舉報處理流程等流程指引，以保證問題處理的時效性及規範性。
3. 在IT信息化方面，我們搭建了Andon(安燈)服務與運營平台，實現ITSM(IT服務管理)及ITOM(IT運營管理)的落地，覆蓋公有雲、專有雲、自研業務，為客戶提供各種服務台(服務熱線、在線客服、即時通訊專屬群、工單服務等)，承載了事件管理、問題管理、變更管理、故障管理等流程的落地，從流程上拉通服務工程師、專家工程師、研發工程師搭建問題解決通道為客戶服務。
4. 我們搭建了項目管理平台、作業管理平台及經營管理平台、BI(商業智慧)數據平台，支撐項目運作及管理，細化客戶對於產品的價值與服務價值的期待和識別價值流的步驟，並以數據分析平台量化各個節點指標驅動持續改進。
5. 為了更快速精準的解決客戶問題，我們搭建了智能客服、智能風控、智能運營平台等智能化平台以助我們快速的收到投訴預警以及處理客戶的問題。
6. 秉承「科技向善」，騰訊雲積極營造晴朗的互聯網空間，搭建了騰訊雲舉報平台，受理廣大用戶舉報，及時處置騰訊雲平台租戶違法違規行為，協調處置IP糾紛。
7. 在合作夥伴和供應商管理方面，我們成立了全球合作夥伴生態網絡，以服務騰訊雲客戶及合作共贏為基礎，為客戶提供更加全面、及時高效、專業並有溫度的服務。

隨著騰訊雲業務的拓展，騰訊雲服務承接的服務規模逐年增長，二零二零年服務次數372萬次。針對雲服務使用方服務過程中的投訴工單，騰訊雲設有專門的處理團隊及完善的流程，向其提供滿意的解決方案，以更好的保障用戶權益。二零二零年共計受理用戶投訴量418件，投訴升級率萬分之一點八，7天內處理完畢的佔比88%。



廣告內容

根據《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等相關法律法規之規定，廣告經營者及廣告發佈者應當依據法律及行政法規查驗有關證明文件，並核對廣告內容。我們繼續堅持廣告審核工作準則，要求擬採用騰訊廣告平台發佈廣告的客戶提供合法的廣告素材內容，並要求其提供具備發佈相關廣告的合法資質及證明其廣告內容真實有效的相關證明材料，並嚴格按照上述法律法規進行審核。若客戶違反法律法規規定或騰訊廣告平台相關規則的，我們將採取拒絕發佈違規廣告素材、下架違規廣告、要求違規客戶承擔違約責任等措施。於二零二零年度，本集團嚴格遵守了上述法律及法規的規定。

IP

中國已對IP保護制定了一系列法律及法規，例如二零一九年四月二十三日最新修訂的《中華人民共和國商標法》、二零二零年十月十七日最新修訂的《中華人民共和國專利法》、二零二零年十一月十一日最新修訂的《中華人民共和國著作權法》和二零一七年八月二十四日發佈的《互聯網域名管理辦法》，對中國境內的商標、專利、著作權和域名的歸屬、保護期限、註冊方式及法律責任等問題進行了規定。我們是一家以科技為導向的企業，強調遵守及保護IP的重要性。

我們已設立了專門的IP團隊，主要負責涉及商標、專利、版權、域名和其他IP的法律事宜的日常管理工作。

我們於早期開展了有關IP管理的計劃。自該計劃設立之初，我們已不斷申請註冊IP。隨著業務的順利發展，我們已將全球的IP組合範圍擴大至涵蓋100多個國家和地區。截至二零二零年十二月三十一日，我們已取得30,000多個正式註冊商標和17,000多個已授權專利。加上我們增設的大量受版權保護的內容，我們已累積了具有相當價值的IP資產。我們的IP團隊已為本公司的專利、商標和版權設立了一個全面的數據庫，而我們強勁的數據分析能力使我們能以精細及高效的方式來管理及監測IP。為了打擊侵犯IP的行為，我們的IP團隊亦已設立了一個全方位及高效的監測與維護系統，並且已制訂各項措施來保護我們的IP。有關進一步詳情，請參閱本公司網站(<https://www.tencent.com/legal/html/zh-cn/property.html>)。

我們積極參與相關公共組織和法規諮詢工作，努力推廣在互聯網行業中保護IP的意識。作為全國信息技術標準化技術委員會、中國知識產權研究會、中國專利保護協會、萬維網聯盟、國際商標協會和中華商標協會的成員，我們已參與了有關對中國專利及商標法律及法規進行立法修訂的諮詢工作，並已對行業標準的發展提出了意見。我們近年來還積極參與標準專利事務的發展，尤其是利用在音視頻技術方面的積累，推動視頻編解碼技術標準化。



環境、社會及管治報告

在過去十年間，我們曾多次獲世界知識產權組織及國家知識產權局共同頒發「中國專利金獎」，獲世界知識產權組織及國家工商行政管理總局共同頒發「商標創新獎」及獲中華人民共和國國家版權局和世界知識產權組織頒發「中國版權金獎」，標誌著我們對中國獨立創新發展的貢獻。此外，我們也曾獲授「全國版權示範單位」的稱號，認可我們在版權管理與保護方面的傑出表現。

反貪腐

《中華人民共和國反不正當競爭法》規定，經營者不得利用財物或其他手段賄賂特定的單位或個人以謀取交易機會或者競爭優勢。《中華人民共和國刑法》進一步規定，貪污賄賂可能構成嚴重刑事罪行。我們嚴格遵守有關反貪腐的法律及法規，信奉正直、進取、協作和創造的價值觀。為宣揚正直的理念，我們已制定各類制度與措施，以偵測及阻止貪污、行賄或任何其他舞弊行為，並定期對高風險的相關業務運營和管理領域開展內部審計，評估內部控制有效性，及時提示風險，以確保本集團符合我們一直宣揚並致力秉持的道德標準。於二零二零年，反舞弊調查部共發現查處違反騰訊各類制度的案件50餘起，90餘人被辭退，其中40餘人因涉嫌犯罪被移送公安機關處理。

風險管理及內部監控政策

二零一六年，我們對風險管理及內部監控政策（「該政策」）進行了更新，建立風險管理三道防線制度。第一道防線是各個業務和職能部門，我們為相關員工提供具有針對性的培訓及指引，幫助他們在日常工作中識別潛在風險，並向上級主管匯報。風險管理及內部監控部門擔當第二道防線，通過收集、匯總、分析等步驟，建立業務層面的重大風險清單，並確保已採取合適的風險應對策略和監控措施，供管理層審閱，並在向董事會匯報前提呈審核委員會審閱。風險管理及內部監控部門不時對重大風險的應對情況進行分析和評估，並每季度向審核委員會匯報結果。審核委員會接受董事會的委託評估並釐定本公司為達成企業目標所願意接受的風險性質和程度，確定重大風險的應對策略以及負責部門，並自上而下地通過風險管理及內部監控部門推動管理層去落實執行。內部審計部門和反舞弊調查部門擔當第三道防線。內部審計部門負責為本公司風險管理及內部監控系統的有效性提供獨立的評價和鑒證，並監督管理層在風險管理及內部監控領域的不斷改進和提升。內部審計部門具有高度獨立性。反舞弊調查部門負責多渠道接收舉報，並及時跟進和調查涉嫌舞弊事件，同時也協助管理層向本公司全體僱員進行正直價值觀及陽光準則的宣導工作以確保員工100%認可陽光準則。內部審計部門和反舞弊調查部門都直接向審核委員會匯報。我們亦通過三道防線機制，定期為本公司各層級、各業務的員工提供具針對性的風控培訓，以加強整體員工風險管理意識。



該政策明確了不同持份者在風險管理與監控中的角色與職責（包括與舞弊相關的角色與職責），同時該政策強調各個事業群的管理層主要負責所在部門的風險管理及內部監控。一旦發現任何舞弊行為，有關部門的管理層應立即完善監控程序，以防止此類事件的再次發生。風險管理及內部監控部門設有指定的團隊，為各事業群提供內部監控及風險管理支援。我們亦對各項主要業務持續進行審計，以便及時和有系統性地偵測違規行為及識別風險，同時提高舞弊風險管理及監控的有效性。

陽光準則和反貪腐培訓

整個集團的全體員工均需遵循和嚴格遵守陽光準則。陽光準則明確地禁止各類型的舞弊活動、賄賂行為、盜用、挪用公司資產、敲詐勒索、偽造信息以及任何不符合適用法律及法規的其他活動。根據本集團不斷變化的需求，陽光準則每年都會被審閱並在適當的時候作出修訂，確保其配合我們的業務發展、符合現行法律和法規，並能有效規範所有舞弊行為。為確保我們的員工遵守陽光準則中規定的要求及道德準則，我們根據陽光準則的具體規定和過往發生的真實案件，製作了學習視頻，作為新員工入職時的必修課程。如果陽光準則的內容發生重大變化，我們也會適時要求本集團全體員工再次學習該課程，確保全體員工瞭解陽光準則的規定，全員100%接受反貪腐培訓。同時，我們亦100%要求供應商遵守本公司的商業道德及陽光準則中關於反貪腐等要求，共同維護合法、公正和公平交易的合作基礎。對於舞弊風險較高的職位，我們會組織在這些崗位的員工參加面對面陽光準則培訓課程，通過展示真實案例對員工起到警示和教育作用，幫助員工更加深入瞭解國家法律法規要求和陽光準則的要求，降低舞弊行為的發生的風險。二零二零年，6名董事通過參與審核委員會會議、內部審計委員會會議及其他內部會議，全面瞭解騰訊風險管理及內部監控政策、反舞弊政策和措施，反貪腐相關法律法規要求和陽光準則的要求，以及公司內部發生的貪腐案例。此外，我們也會定期進行圖文和短視頻的推送，以確保我們的員工能及時跟上反舞弊相關的法律法規的要求。

反舞弊舉報制度

我們已公佈《反舞弊舉報制度》（「舉報制度」），清楚地向全體員工及供應商／業務合作夥伴傳遞關於我們對舞弊行為零容忍的信息。本集團鼓勵所有員工及供應商／業務合作夥伴通報對任何現有或潛在舞弊及違規行為的真切疑慮。該舉報制度明確載列多種舉報渠道以及本集團會對該等舉報的處理方法和舉報人保護措施，因此，員工及供應商／業務合作夥伴可以在無需害怕遭報復或潛在報復的情況下開誠佈公地舉報各種違規情況。自二零一六年起，我們已於微信以「陽光騰訊」名義開設公眾號，以推廣我們的反舞弊政策及舉報渠道，為我們的業務合作夥伴提供直接向我們報告的渠道。



環境、社會及管治報告

員工及供應商／業務合作夥伴亦可以透過該公開渠道舉報其他違規行為，包括但不限於涉及員工的不當行為、欺騙、洩露商業機密或其他違反商業道德的行為。我們鼓勵舉報人留下聯絡方式以便開展後續調查工作，並及時向舉報人通報調查及處理進展。同時，我們也保證提供了有效舉報信息的匿名舉報同樣得到認真的處理。我們保證保護舉報人的身份或信息不被公開，及採取措施保護舉報人免受打擊報復。

舞弊檢查及防腐敗

當發現涉嫌舞弊的行為或收到關於涉嫌舞弊行為的舉報時，反舞弊調查部（由曾經擔任政府機構或私人企業反貪腐工作，並對舞弊風險管理有深入認識和豐富舞弊調查經驗的專業人士組成）會被委派獨立地處理有關調查。調查完畢後，被發現及證實存在嚴重舞弊行為的員工須即時被解僱。同時，在風險管理及內部監控部門的協助下，有問題的部門必須採取糾正行動以應對調查過程中發現的業務風險或漏洞。如我們發現任何供應商或業務合作夥伴存在嚴重舞弊行為，我們會與其即時解約，永不合作。如有任何舞弊活動違反任何相關法律或法規，有關個案將會根據適用法律及法規向相關政府機關報告。二零二零年，我們收到5宗由我們依法移送公安機關處理的貪腐案件的訴訟結果，涉案的5名前員工（我們已根據陽光準則解僱了這些員工）因違反《中華人民共和國刑法》第163條「非國家工作人員受賄罪」和第271條「職務侵佔罪」，分別被判處拘役4個月到有期徒刑13年不等。這些個案因及時被發現和處理，並未對本公司業務產生重大影響。這些案件發生後，根據陽光準則相關規定，如案件發生與管理者疏於管理相關，我們也要求涉案員工的直接和間接管理者承擔了相應的管理者責任，包括給與降級、取消評優、通報批評等處罰。同時，有關部門也已經採取了有效的內部控制措施，防止同類案件再次發生。

二零二零年，為進一步落實公司治理規範，落實風險管理與內部控制的監督要求，加強本公司廉潔體系建設，我們發佈了《敏感崗位管理辦法》（「管理辦法」）。管理辦法將在各類物資／服務／資源的採購、市場行銷、渠道銷售、資源管理等工作中涉及外部合作、合作對象考察選擇、定價、資源配置、管理決策及其他可能承擔較高風險職責的崗位作為敏感崗位進行管理，並針對這些崗位採取相應的管理措施，包括要求定期輪崗、剝離敏感職責、參加各類敏感崗位風險管理培訓等。管理辦法還明確規定，內部審計部門對於所有敏感崗位人員均保留審計權利，並不定期篩選在職或離任的敏感崗位人員進行審計。



為了對外傳達我們打擊舞弊行為的決心和介紹我們的舉報制度，我們自二零一五年起每年都會向我們的供應商和業務合作夥伴發送信函要求他們填寫調查問卷。問卷列出我們的企業價值觀、舉報制度及多個報告渠道。我們將自各供應商及業務合作夥伴瞭解我們的員工於業務過程中有否要求任何禮品、現金或利益，且其有否受到不公平對待。於獲得反饋後，我們將確保供應商及業務合作夥伴提出的問題或疑慮將被及時處理。如有需要，反舞弊調查部將正式開始調查。

我們的風險管理及內部監控部門已設立採購管理控制單位以優化本集團的供應商管理系統。通過集中化系統，競標過程得以規範化，並且更加透明。供應商管理系統亦為供應商提供溝通渠道，令我們可收集其反饋意見或投訴。有關舞弊行為的投訴將直接轉介至反舞弊調查部跟進。本集團旨在為確保供應商的投訴及憂慮可得到及時解決，並最大限度地減少舞弊風險。

反洗錢

在中國和我們提供支付服務的其他國家，我們嚴格遵守當地關於跨境和本地匯款、反洗錢、反恐怖主義融資及反逃稅方面的法律法規。特別是，按照二零零七年一月一日實施的《中華人民共和國反洗錢法》和二零一零年九月一日實施、二零二零年四月二十九日修訂的《非金融機構支付服務管理辦法》，如我們欲提供第三方支付服務予用戶，我們必須制定反洗錢措施、履行反洗錢義務，並遵守反洗錢的相關規定。依據二零一二年三月五日頒佈和實施的《支付機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》，支付機構應建立健全統一的反洗錢內部控制制度，並報總部所在地的人民銀行分支機構備案，應當設立專門機構或者指定內設機構負責反洗錢和反恐怖融資工作。

鑑於不同區域的反洗錢法律及監管合規的複雜性，我們成立了獨立的反洗錢與制裁合規部門，負責在本集團層面統籌管理不同業務的洗錢及制裁風險，履行反洗錢及制裁合規的法律法規要求，並全面管理和推動落實各項反洗錢及制裁工作。

二零二零年，我們嚴格執行監管部門的反洗錢規定，進一步夯實我們的合規能力，在本集團反洗錢及制裁合規最低標準的框架下，有序推進各項工作。反洗錢項目的主要方面包括但不限於以下方面：

- 梳理並明確反洗錢管理六大體系，包括風險治理、風險評估、管控、制度、身份識別、交易監測；
- 嚴格執行本集團反洗錢及制裁合規最低標準；



環境、社會及管治報告

- 定期召開洗錢風險管理委員會議，持續推動高管履職；
- 開展機構洗錢風險評估項目，優化完善評估指標和方法論，全面評估機構所面臨的洗錢風險狀況，有助於後續優化反洗錢資源配置，提升管理水準。

此外，本集團持續完善反洗錢專案並持續增強資源配備，主要包括：(i) 增加人員配備和定期為員工提供在職和專業培訓，持續提升反洗錢專業團隊力量；(ii) 夯實制度體系，實現對監管要求的全面覆蓋；(iii) 定期開展專項評估以加強反洗錢及制裁合規系統和制度的落實，包括客戶和產品洗錢風險評估、交易監控及可疑交易報告合規性評估和名單系統檢視等項目；(iv) 深化監管合作，踐行科技向善理念；(v) 積極參與國際反洗錢及反恐怖主義融資的交流活動，學習同行業優秀經驗。

社區

社區投資

騰訊基金會於二零零七年成立，每年接受本集團捐贈。二零二零年，騰訊基金會接受本集團捐贈人民幣20.74億元。截至二零二零年十二月三十一日，騰訊基金會累計接受本集團捐贈人民幣63.75億元，累計捐贈支出為人民幣46.23億元。

自成立以來，騰訊基金會以「探索科技公益，倡導數字責任，推動社會可持續發展」為使命，活躍在眾多公益領域，包括：(i) 互聯網慈善募捐信息平台；(ii) 公共衛生與健康；(iii) 基礎科學研究；(iv) 減貧與鄉村發展；(v) 教育；(vi) 生態保育與文化保存；及(vii) 其他領域。

二零二零年十二月，騰訊基金會發起「騰訊技術公益計劃」，希望為專業志願者、科技企業和社會創新機構，提供一個連接、協作和共創的交流和行動平台，共同推動以科技能力解決社會痛點，增進社會福祉。

互聯網慈善捐贈

騰訊公益平台是由騰訊基金會發起和運營的互聯網公開募捐信息平台，開放給符合資格的公益慈善機構免費使用。平台依託互聯網科技和社交媒體，連接公益慈善機構、互聯網用戶、媒體和企業等各方，共同建設社交化、移動化和透明化的慈善捐贈生態，助推公益慈善行業數字化能力提升，倡導人人公益和理性公益的文化。



自二零一五年起，騰訊基金會連續每年發起「99公益日」，與眾多互聯網用戶、基金會和企業為公益慈善組織捐贈資金、品牌傳播和志願服務等慈善資源。就累計籌款量而言，騰訊公益平台已成為迄今中國最大的互聯網公開募捐信息平台。

截至二零二零年十二月三十一日，騰訊公益平台累計支持中國內地超過95,000個公益慈善項目向公眾籌集慈善捐贈資金達人民幣115.5億元，累計發動超過一億互聯網用戶參與公益。此外，騰訊基金會每年都向參與「99公益日」的公益慈善機構進行匹配捐贈，累計捐贈約人民幣18億元。二零二零年「99公益日」吸引了超過1,800萬用戶參與超過一萬個慈善籌款項目，在為期三天的活動中共籌得超過人民幣30億元。

公共衛生與健康

面對新冠疫情給全球經濟帶來持續衝擊，我們先後設立總金額為人民幣15億元的國內戰疫基金和總金額為1億美元的全球戰疫基金，全面支持抗疫工作，包括：向疫情嚴重地區捐贈醫用防護物資，為臨床診斷、藥物篩選和疫苗研發等工作提供技術支持，為感染的醫護人員、社區工作者和民間志願者等人員捐贈健康保障金，為科研院所開展公共衛生和醫療健康相關研究提供捐贈支持等。此外，在疫情期間，騰訊通過互聯網科技能力推動上線100多個抗疫小程序，持續提供數字化服務。在醫療輔助方面，騰訊推出疫情督查、遠端問診、病例自查等工具，將雲計算資源免費開放給科研機構；在資訊傳播方面，騰訊新聞、健康、醫典、地圖等團隊合作開發，推出發熱門診地圖、闢謠平台等產品；在社會服務方面，騰訊快速升級騰訊會議、企業微信等產品和服務，助力安全有序地推進復工復產。

基礎科學研究

二零一八年底，騰訊基金會出資支持多位知名科學家共同發起設立「科學探索獎」，旨在資助基礎科學和前沿技術領域的青年科技工作者。「科學探索獎」每年資助50位獲獎者，每名獲獎者累計可獲得人民幣300萬元的現金資助。二零二零年，50名青年科技工作者獲得第二屆「科學探索獎」。其中，35歲及以下獲獎人6位，女性獲獎人5位。



環境、社會及管治報告

減貧與鄉村發展

自成立以來，騰訊基金會持續開展扶貧助農，涵蓋立體救災、精準扶貧、教育和文化扶貧、健康扶貧、生態扶貧、鄉村治理六大領域。其中，騰訊基金會打造的「騰訊為村」，依託平台多樣化例如手機應用程式、社交媒體及微信小程序，幫助鄉村提升基層治理的數字化水準，進而為鄉村發展產業、創造財富、改善文化和人居環境等打下基礎。截至二零二零年十二月三十一日，全國共有30個省／自治區／直轄市區、16,214個村莊或社區加入，認證村民約252萬人。

教育

騰訊基金會多年來成立各項獎學金，推動教育工作。此外，目前也有為不同教育計劃而設的特定捐獻。二零二零年，騰訊基金會向教育及倡導相關項目捐出約人民幣8,811萬元。例如，其在湖北一丹大學教育發展基金會設立「武漢學院軟體工程（騰訊班）獎助專項資金」，用於獎勵武漢學院軟體工程專業（騰訊班）的優秀學生，以及資助針對他們的一系列特色教育教學活動的開展，並捐助設立於中華國際科學交流基金會的「傑出工程師獎」，以表彰一大批在中國經濟建設主戰場上兢兢業業，為推進國家技術創新、促進產業結構調整、提升行業技術水準做出重要貢獻的工程技術人員。

生態與文化保育

騰訊基金會對生態與文化保育不遺餘力。二零二零年，騰訊基金會捐出約人民幣1,190萬元給深圳市桃花源生態保護基金會和四川桃花源生態保護基金會，以開展陸地生態保護和自然教育項目。此外，我們發起守護雪豹活動，用科技監測保護雪豹行動，創新動物保護宣傳。在文化保育方面，騰訊基金會在二零二零年內捐出人民幣1,500萬元給故宮博物院用於數字化建設（文物的數據採集及圖像精修處理和數字創新實驗室建設），並捐助約人民幣500萬元給中國文物保護基金會，在文保基金會下成立文化遺產數字化保護與弘揚專項基金，用於支持中國傳統文化遺產相關的數字化保護項目。



其他領域

通過「騰訊技術公益計劃」，騰訊基金會積極參與和貢獻多元化社會公益議題。例如，在智慧養老方面，騰訊在深圳市養老護理院探索，通過人工智能技術賦能，大數據、雲計算、物聯網等技術，為老人的健康生活提供更全面保護，為智慧養老產業體系補充重要一環。在數字無障礙領域，騰訊基金會攜手本集團，運用騰訊天籟人工智能音頻降噪技術升級人工耳蝸，改善聽障人群聽力體驗。

志願服務

騰訊志願者協會成立於二零零七年。截至二零二零年十二月三十一日，騰訊志願者協會已作出了超過170,000個小時的志願服務，總參與者更超過16,000人，並在城市層面(如北京、上海、成都、深圳、武漢、廣州及合肥)及事業群層面(如企業發展事業群、雲與智慧產業事業群、互動娛樂事業群、平台與內容事業群、微信事業群、技術工程事業群、職能系統－財經線以及職能系統－人力資源與管理線)成立超過25個分部。

在過去十年以來，騰訊志願者協會涉足網上慈善、推動無阻礙互聯網接入、信息技術普及化、網絡安全、緊急援助、扶貧、獎學金、環境保護、關懷長者及有特殊需要的兒童以及動物保護等多個方面，並致力作出貢獻，其已推出超過200項志願服務活動。

騰訊志願者協會利用其在科技方面的專業知識來協助社區。例如，其利用最新面部識別及區塊鏈技術，通過微信／WeChat及QQ傳播有關失蹤人士的資料，多次成功找到失蹤人士。

騰訊志願者協會作為發起方之一成立中國信息技術公益聯盟，通過舉辦峰會及出版有關信息技術如何改變慈善事業格局的成功實例的白皮書，倡導「互聯網+公益」模式。

為了鼓勵員工參與志願服務，自二零一二年四月起，員工每年獲得一天的全薪公益假。



環境、社會及管治報告

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

致騰訊控股有限公司董事會

我們已對騰訊控股有限公司(「貴公司」)截至二零二零年十二月三十一日止年度的環境、社會及管治報告(「二零二零年環境、社會及管治報告」)中以下選定的環境、社會及管治資料執行了有限保證的鑒證工作(「選定環境、社會及管治資料」)。

選定環境、社會及管治資料

截至二零二零年十二月三十一日止年度的選定環境、社會及管治概述如下：

環境	工作場所 僱傭
1. 排放物	
1.1 辦公樓	
<ul style="list-style-type: none">溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)直接溫室氣體排放量(範圍一)(噸)<ul style="list-style-type: none">— 汽油(噸)— 柴油(噸)— 天然氣(噸)間接溫室氣體排放量(範圍二)(噸)<ul style="list-style-type: none">— 外購電力(噸)人均溫室氣體排放總量(噸/人)每平方米樓面溫室氣體排放總量(噸/平方米)有害廢棄物量(噸)人均有害廢棄物(噸/人)無害廢棄物量(噸)人均無害廢棄物(噸/人)	<ul style="list-style-type: none">僱員總人數按性別劃分僱員人數<ul style="list-style-type: none">— 男— 女按年齡劃分僱員人數<ul style="list-style-type: none">— 年齡30歲以下— 年齡30歲至50歲— 年齡50歲以上按地區劃分僱員人數<ul style="list-style-type: none">— 中國內地— 港澳臺地區— 其他國家及地區按管理層級劃分僱員人數<ul style="list-style-type: none">— 管理層— 非管理層僱員總流失率按性別劃分僱員流失率<ul style="list-style-type: none">— 男— 女按年齡劃分僱員流失率<ul style="list-style-type: none">— 年齡30歲以下— 年齡30歲至50歲— 年齡50歲以上
1.2 數據中心	
<ul style="list-style-type: none">溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)直接溫室氣體排放量(範圍一)(噸)<ul style="list-style-type: none">— 柴油(噸)間接溫室氣體排放量(範圍二)(噸)<ul style="list-style-type: none">— 外購電力(噸)有害廢棄物量(噸)無害廢棄物量(噸)	



<p>2. 資源使用</p> <p>2.1 辦公樓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能源消耗總量(兆瓦時) • 直接能源消耗量(兆瓦時) <ul style="list-style-type: none"> — 汽油(兆瓦時) — 柴油(兆瓦時) — 天然氣(兆瓦時) • 間接能源消耗量(兆瓦時) <ul style="list-style-type: none"> — 外購電力(兆瓦時) • 人均能源消耗總量(兆瓦時／人) • 每平方米樓面能源消耗總量(兆瓦時／平方米) • 自來水用量(噸) • 人均自來水用量(噸／人) • 中水用量(噸) <p>2.2 數據中心</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能源消耗總量(兆瓦時) • 直接能源消耗量(兆瓦時) <ul style="list-style-type: none"> — 柴油(兆瓦時) • 間接能源消耗量(兆瓦時) <ul style="list-style-type: none"> — 外購電力(兆瓦時) • 平均PUE • 自來水用量(噸) 	<ul style="list-style-type: none"> • 按地區劃分僱員流失率 <ul style="list-style-type: none"> — 中國內地 — 港澳臺地區 — 其他國家及地區 <p>健康與安全</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因工亡故總人數 • 因工亡故比率 • 因工傷損失工作日數 <p>培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按性別劃分僱員受訓百分比 <ul style="list-style-type: none"> — 男 — 女 • 按管理層級劃分僱員受訓百分比 <ul style="list-style-type: none"> — 管理層 — 非管理層 • 按性別劃分僱員平均受訓小時數 <ul style="list-style-type: none"> — 男 — 女 • 按管理層級劃分僱員平均受訓小時數 <ul style="list-style-type: none"> — 管理層 — 非管理層
---	---



環境、社會及管治報告

<p>營運慣例</p> <p>供應鏈管理</p> <ul style="list-style-type: none">按地區劃分的供應商數目<ul style="list-style-type: none">中國內地港澳臺地區其他國家及地區 <p>產品責任</p> <ul style="list-style-type: none">受理的與互聯網服務用戶投訴量，分類如下：<ul style="list-style-type: none">遊戲類支付類社交及其他業務類受理的與騰訊雲服務用戶投訴量 <p>反貪腐</p> <ul style="list-style-type: none">已審結的貪腐訴訟案件數目	<p>社區</p> <ul style="list-style-type: none">騰訊基金會接受騰訊集團捐贈金額(人民幣十億元)騰訊基金會捐款<ul style="list-style-type: none">向教育及倡導相關項目(人民幣百萬元)向深圳市桃花源生態保護基金會和四川桃花源生態保護基金會捐款(人民幣百萬元)向故宮博物院捐款(人民幣百萬元)向中國文物保護基金會捐款(人民幣百萬元)
--	--

我們的鑒證工作僅限於截至二零二零年十二月三十一日止年度的資料，與前期間有關的資料及於二零二零年環境、社會及管治報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

標準

貴公司編製選定環境、社會及管治資料所採用的標準列示於二零二零年環境、社會及管治報告標題為「匯報原則的應用」及「本報告的範圍」(「標準」)中。

貴公司就選定環境、社會及管治資料須承擔的責任

貴公司有責任根據「標準」編製選定環境、社會及管治資料。該責任包括設計、實施和維護與編製選定環境、社會及管治資料有關的內部控制，以使該等資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報。

固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的計量和計量技術，或會導致報告結果出現差異，繼而影響與其他機構的可比性。



我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的《國際會計師職業道德守則(包含國際獨立性標準)》中對獨立性及其他職業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定的。

本所應用國際質量控制準則第1號，因此保持一個全面的質量控制制度，包括制定與遵守職業道德要求、專業準則、以及適用的法律及監管要求相關的政策和程序守則。

我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序以及我們取得的證據，就選定環境、社會及管治資料發表有限保證結論。我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒佈的國際鑒證業務準則第3000號(修訂版) *歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務*的規定執行了有限保證的鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施鑒證工作，以就選定環境、社會及管治資料不存在重大錯報取得有限保證。

有限保證的鑒證工作包括評估 貴公司使用「標準」作為編製選定環境、社會及管治資料的基礎是否合適，評估選定環境、社會及管治資料是否存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯報風險，在需要的情況下對經評估的風險作出相應的程序，並評估選定環境、社會及管治資料的整體列報。就風險評估程序(包括對內部控制的瞭解)以及針對經評估風險而執行的程序而言，有限保證的鑒證業務範圍遠小於合理保證的鑒證業務範圍。

我們執行的程序是基於我們的專業判斷，包括作出查詢、觀察流程的執行、檢查文檔、分析性程序、評估定量方法和報告政策的恰當性，以及與原始記錄的核對和調節。

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

- 了解環境、社會及管治的管治架構，環境、社會及管治策略，及持份者參與過程；
- 對負責準備環境、社會及管治報告的相關人員就準備流程及相關內控程序進行詢問；



環境、社會及管治報告

- 已了解收集和報告選定環境、社會及管治資料的流程。這包括分析並到訪深圳總部、2座辦公大樓、2個數據中心(場地的挑選是根據其對貴公司的固有風險和重要性而定,「選定場地」),以了解選定場地的環境、社會及管治數據的關鍵流程和控制;
- 在選定場地對選定環境、社會及管治資料抽樣執行有限的實質性測試,以檢查數據是否已經恰當計量、記錄、核對和報告;及
- 考慮環境、社會及管治報告的披露和列報是否與貴公司內部信息一致、是否按照香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》要求編製。

於有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上,與合理保證的鑒證業務有所不同,且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。因此,我們不會就貴公司的選定環境、社會及管治資料是否在所有重大方面按照標準編製,發表合理保證意見。

有限保證結論

基於我們執行的程序以及取得的證據,我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二零年十二月三十一日止年度的選定環境、社會及管治資料在所有重大方面未有按照「標準」編製。

本報告乃為貴公司董事會而編製並僅供其使用,除此之外不得作為其他用途。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港,二零二一年三月二十四日

