

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，並助其快捷連接資訊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。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人民。

願景及使命

二零一九年，為使騰訊成為更具社會責任感的企業，我們賦予騰訊全新的願景與使命，即「用戶為本，科技向善」，而結合社會效益完善用戶體驗則構成該使命整體的一部分。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。

概述

本報告提供本集團於二零一九年度在環境、社會及管治方面表現的信息。本報告應當與本年報，特別是載於本年報的《企業管治報告》，以及公司網站上的「企業管治」和「企業文化」等章節一併閱讀。

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、社區、供應鏈管理和產品責任方面的環境、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利益相關者表示關注的經濟、環境和社會事宜。



環境、社會及管治策略、管理方法、首要任務及目標

我們認為，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。我們已將環境、社會及管治和管理的考慮因素全面融入本公司的業務營運及管理中，作為我們企業發展策略的一部分，並且特別着重增強我們與利益相關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享增長與發展；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。

環境、社會及管治策略的五個方面

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
- 通過設立關於商業道德及反賄賂工作的獨立督導小組，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知識產權
- 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

通過這個方法，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。

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。



環境、社會及管治報告

利益相關者分析

我們深知利益相關者(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利益相關者(按對應英文的首字母排序)的有效溝通渠道:

利益相關者	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

在二零一九年，我們不僅通過上述溝通渠道與我們的利益相關者探討環境、社會及管治議題的重要性，更通過一次在線調查了解我們的利益相關者相信對本集團業務甚為重要的議題。結合調查結果及我們與利益相關者的溝通，環境、社會及管治議題重要性評估的結果如下：



環境、社會及管治方向

我們的環境、社會及管治策略要求本公司旗下全部產品線和平台以及更廣泛的互聯網行業的參與。我們將會繼續加強對環境、社會及管治的重視，並鼓勵個人、企業及組織參與本公司環境、社會及管治策略的實施。

我們的「連接」策略對我們的環境、社會及管治舉措有着重大影響。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利益相關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。

未來，我們會繼續強化企業管理體系，將環境、社會及管治方面的考慮融入本公司的業務營運之中。我們將會與各利益相關者緊密合作，力求開創更美好的將來。



環境

環境的保護和保育是中國的基本國策。《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。我們亦秉承着重視環保理念興建數據中心。於二零一九年度，騰訊遵守了所有適用的保護和保育環境的法律及法規。

辦公大樓所採取的節能措施

我們於興建位於深圳的新總部－騰訊濱海大廈時，把環保作為我們的優先考慮因素之一。工程已獲得LEED-NC金級認證。在二零一九年，大廈的運營符合LEED-EB運營指標，並且自啟用以來大廈均符合LEED-EB運營標準。騰訊濱海大廈於二零一九年三月正式獲得LEED-EBOM金級認證。深圳總部的物業管理公司已取得ISO 14001（環境管理）認證、ISO 9001（質量管理）認證及GB/T 23331（能源管理體系）認證。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使用變頻技術控制的水泵及電機來減少能源耗費。在二零一九年，我們投入資源優化空調主機及綜合樓宇管理系統，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。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。我們採用智能照明系統，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。

騰訊濱海大廈的辦公大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，以取代塑料瓶裝水。此措施既可減少塑料包裝材料的廢棄物，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式，從而降低能源消耗，杜絕浪費。

我們利用在線監控系統監控騰訊濱海大廈內外的大氣污染物（如PM_{2.5}、PM₁₀、二氧化碳、一氧化碳、二氧化硫、二氧化氮）的水平，並按實時基準顯示數據。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（根據一氧化碳水平自動控制通風）及在辦公區域安裝空氣通風系統（根據二氧化碳水平持續監控通風量）。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和空氣離子淨化器。烹飪通風的過濾符合中國國家標準GB18483-2001的要求。

數據中心所採取的綠色節能措施

我們通過將創新技術應用於數據中心，竭力履行我們保護環境的責任，並成為中國綠色數據中心的典範。

在騰訊大型數據中心園區選址方面，我們在考慮低溫地區有利於數據中心節能的同時，也考察當地對可再生能源以及清潔能源的使用情況。最終，我們選擇了以下三個地區：水電能源豐富的貴安新區，風電資源豐富的張家口懷來地區，以及廣泛使用清潔能源發電的重慶水土高新生態城。

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。騰訊自建的上海青浦數據中心和與第三方訂約的深圳光明數據中心分別於二零一六年和二零一九年投入運營，並獲得了由開放數據中心委員會(ODCC)等國內權威機構組織的「數據中心綠色等級評估」5A級認證（環保最高等級），在數據中心節能環保方面達到了國內領先水平。同時，二零一九年，騰訊天津數據中心為一個成功的試點計劃，採用餘熱回收，並重新用於辦公樓辦公區域於冬季供暖。該項目每年減少約1,600噸能耗標煤量。

在數據中心技術方面，我們位於清遠、儀徵、重慶、貴安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)光伏電+高壓直流（「HVDC」）技術作電氣系統；(ii)間接蒸發冷卻機組；(iii)騰訊智維智能管控系統；及(iv)全產品建設交付方案）。



環境、社會及管治報告

在園區建設方面，我們在清遠、儀徵、懷來等地採用T-base大型數據中心園區建設模式，令我們在空間的有效利用及施工過程的標準化方面處於領導地位。其不僅可縮短建設周期，亦可將對環境的影響減到最少，更可提高數據中心的能耗效率（「PUE」）。

我們位於低溫氣候區的數據中心（包括深圳數據中心）的PUE年均低於1.25。《環境績效概況》披露範圍內的數據中心的PUE年均為1.35，較上一年度降低0.02。我們預期，隨着T-base園區的建設以及T-block技術的推廣應用，我們將實現大型數據中心園區年均1.20的PUE值，其將為騰訊及我們的業務合作夥伴提供高能效的綠色數據中心，同時推動行業實現T-block技術的標準化應用。

在5G應用場景中，我們採用擁有自主知識產權的Mini-TB等智慧IDC系列產品，解決邊緣計算末端需求，同時提高能源使用效率，推動相關產業的發展。

我們已與行業內其他公司分享建造綠色數據中心及相關產品的經驗及技術，使HVDC、微型模塊及間接蒸發冷卻技術於中國數據中心領域中獲廣泛採用。我們亦已幫助制定HVDC及微型模塊技術的行業標準，以加強行業內其他公司的能源節約力度。未來，我們將進一步推廣T-block技術，Mini-TB、騰訊智維智能管控系統等智慧IDC系列產品，致力於提高PUE，並同時改善數據中心建設流程的效率。



環境績效概況

以下為部分環境績效指標，依據上市規則附錄二十七「環境、社會及管治報告指引」編製。除另有說明者外，下列數據涵蓋騰訊位於中國大陸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	
	二零一九年	二零一八年
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)	113,501.50	102,831.74
直接溫室氣體排放量(範圍一)(噸)	3,785.86	2,554.31
其中：汽油(噸)	197.25	191.00
柴油(噸)	10.87	11.07
天然氣(噸)	3,577.74	2,352.24
間接溫室氣體排放量(範圍二)(噸)	109,715.64	100,277.43
其中：外購電力(噸)	109,715.64	100,277.43
人均溫室氣體排放總量(噸／僱員)	1.90	2.01
每平方米樓面溫室氣體排放總量(噸／平方米)	0.07	0.09
有害廢棄物量(噸)	2.40	2.51
人均有害廢棄物(噸／僱員)	0.00004	0.00005
無害廢棄物量(噸)	5,227.11	4,566.52
人均無害廢棄物(噸／僱員)	0.09	0.09

1.2 數據中心

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



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。截至二零一九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《二零一七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打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大陸的所有辦公樓。
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大陸的所有辦公樓。
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。



2. 資源使用

2.1 辦公樓

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

2.2 數據中心

指標	截至十二月三十一日止年度	
	二零一九年	二零一八年
能源消耗總量(兆瓦時)	1,301,161.66	938,988.70
直接能源消耗量(兆瓦時)	1,203.16	139.82
其中：柴油(兆瓦時)	1,203.16	139.82
間接能源消耗量(兆瓦時)	1,299,958.50	938,848.88
其中：外購電力(兆瓦時)	1,299,958.50	938,848.88
平均PUE	1.26~1.52	1.27~1.47
自來水用量(噸)	1,466,760.63	933,813.00



註：

1. 二零一九年資源使用數據範疇新增於二零一九年啟用的12幢新辦公樓。
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。
4. 辦公樓中水用量是指成都騰訊大廈A座及B座辦公生活污水經辦公樓配套污水處理系統處理後，作為中水循環再利用的水量。
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(能耗效率)是本集團的各數據中心全年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。
7. 上述自來水消耗數據僅涵蓋由本集團單獨使用的數據中心，且運營商可提供自來水用量的相關數據。
8. 包裝物數據不適用於本集團。



工作場所

員工發展與培訓

我們設有完備的績效管理制度，各員工的上級主管每六個月對員工進行績效考核，而員工需於每次考核完畢後向其上級主管報告績效目標。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。

員工才能是我們最重要的資產，所以我們對員工發展與培訓投放大量資源。我們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、在職培訓及領導力培訓。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。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)。

截至二零一九年十二月三十一日，騰訊學院現提供了500多個可親身聆聽的直播課程，8,800個網上課程，聘用了逾1,500名內部兼職指導員。在二零一九年，我們主辦了近萬次直播課程，直播了400多個課程。每名員工的平均內部培訓時數為33小時，有98%的員工接受了培訓。

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，從而提高員工培訓水平。



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。於二零一九年十二月三十一日，我們有62,885名僱員。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。多元化在我們的企業文化中得到有力支持。

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。每名求職者須在招聘問卷中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及強制勞工。

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。

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。

二零一九年，我們獲智聯招聘(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進行的調查中，我們亦自二零零六年起連續14年被選為中國最佳僱主之一。



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）。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。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。

晉升

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、公開，目前設有正式渠道供員工提出及收取反饋意見。升職考核是根據公平對待員工的適用法律及法規進行。

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僱傭合同，當中詳細載列僱傭期限和僱傭終止的理由。

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工員的離職事宜（不論辭職或解僱）。我們會與各離職員工安排一次離職面談，以了解其離職原因並歡迎提出改進建議。

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侍產假。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。

此外，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。



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，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。

我們在中國對社會保險的供款符合適用法律及法規，並且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）。

面對近期突發的新型冠狀病毒疫情，我們採取了一系列措施以保障員工的健康與安全，向員工發放防護性口罩，制定員工應對新型冠狀病毒的指南。

於二零一九年度，我們嚴格遵守了有關職業健康和安全的法律及法規。

溝通

我們致力為員工建立各種非正式但完善，且具有個性化內容的溝通渠道。目前有為員工及管理層而設的年度集會、面對面議事論壇、專題雜誌及社交媒體平台。本公司通過該等產品和溝通渠道，傳達並強化企業策略及文化。



社區

社區投資

我們於二零零七年六月二十六日成立了騰訊公益慈善基金會（「騰訊基金會」）。騰訊基金會是一個在中國註冊成立的非公募基金會，且為獨立法律實體。我們致力每年向騰訊基金會捐出部分利潤，以支持慈善工作。截至二零一九年十二月三十一日，本集團及員工自騰訊基金會成立以來已分別向其捐出合共約人民幣43億元及人民幣6,900萬元。於二零一九年，本集團及員工已分別向騰訊基金會捐出人民幣8.5億元及人民幣150萬元。

騰訊基金會認為，每個人都可以通過科技隨時隨地參與慈善事業。二零零七年六月，騰訊基金會利用我們的互聯網技術和網上平台，構建首個網上公開募捐平台。該平台由騰訊基金會設計、開發及營運，我們則免費提供伺服器、寬帶和其他技術支持服務。該平台開放給合資格的慈善機構免費使用，使其慈善工作運作更加便捷、順暢和具透明度。截至二零一九年十二月三十一日，該平台共有超過10,000個活躍慈善機構及超過75,000個於各地並具備不同重點的慈善項目。

騰訊基金會亦將科技應用於各類慈善活動中，如為鄉村振興設立的騰訊「為村」項目，及利用網上平台應對中國近期發生的自然災害的騰訊立體救災項目。二零一九年，互聯網用戶捐獻的總人次約有9,820萬，而募集資金的總金額約人民幣27.87億元。

騰訊基金會慈善工作的重頭戲是每年一度的「99公益日」活動，其會透過網上平台將互聯網用戶在九月七日至九月九日期間作出的捐款進行匹配。二零一九年，騰訊基金會向該活動捐出人民幣4億元，其中34.6%用於教育助學、33.1%用於醫療護理、29.1%用於扶貧，及餘下3.2%用於環境保護活動及其他。

除了通過網上慈善平台推廣慈善，騰訊基金會對如下領域直接捐款：(i)在貧困地區支持科技發展；(ii)農村開發；(iii)教育；(iv)生態保育與文化保存；(v)社區發展；及(vi)扶貧。

在新型冠狀病毒疫情爆發後，騰訊設立了人民幣15億元的戰疫基金，分別投入在物資支援、技術支援及救濟支援等領域。此外，超過1,000萬位網友通過騰訊公益平台捐出近人民幣6億元善款，助力全國協助對抗新型冠狀病毒的慈善組織。我們收集真實的新型冠狀病毒的新聞資訊，並在我們高使用率的平台如微信及騰訊新聞等發佈，幫助用戶更便捷地獲取疫情相關的官方信息（疫情期間相關瀏覽量已超過6億），用戶可通過登入任何我們的平台查詢確診案例、本地發熱門診及指定醫院以接受緊急醫療服務。



環境、社會及管治報告

為協助對抗新型冠狀病毒疫情，我們與世界衛生組織展開了緊密合作，通過騰訊社交及新聞平台提供疫情相關官方數據，並通過騰訊新聞較真查證平台，在查實傳言和闢謠方面助力抗疫。

我們聯合線上醫療服務平台提供免費在線義診服務，用戶可向來自我們合作夥伴（如微醫、企鵝醫生等）的超過10,000名醫生尋求幫助。騰訊醫典針對超過10,000種疾病提供經驗證的醫療信息。「騰訊健康」是我們在微信小程序上的一站式線上醫療服務平台，幫助超過3億微信用戶獲取實時疫情信息及在線問診服務。疫情期間，我們還利用人工智能技術（包括輔以AI醫療影像的AI智能反應系統），為用戶提供症狀自我篩查工具。這些工具亦為智慧醫療解決方案之一，向40家醫院及診所開放，以協助可能被新型冠狀病毒感染的群眾提供醫療服務。我們還推出了騰訊防疫健康碼，有助組織不同人口群組的健康訊息收集。追蹤健康人口資訊有助減少交叉感染機會，方便用戶必要的生活出行。此外，騰訊雲為制作醫療小程序提供開發支援，例如廣州的「穗康」小程序，為廣州市民提供官方醫療資訊及服務，並作為廣州機構分發有限口罩資源的平台。此外，騰訊雲為醫學研究人員提供超級電腦設備，助力加速抗疫藥物的研發。

我們升級了騰訊會議，以協助員工及學生更有效地在家工作及學習。騰訊會議為所有用戶提供免費的300人線上音視頻會議功能，幫助解決疫情下的需求。我們亦聯合教育方面的合作夥伴以提供遠程學習服務，令學生可以在家中繼續學習，減低其傳播風險。遠程學習系統包括課堂直播、線上輔導課程及虛擬教室管理員。虛擬教室系統由騰訊智慧教育方案提供，目前在騰訊社交平台微信及QQ上啟用。

支持科技發展

為了能夠激勵一代又一代青年人投入到科學探索之中，騰訊基金會設立「科學探索獎」，面向基礎科學和前沿技術領域，支持在中國大陸全職工作的45歲及以下青年科技工作者進行評選發放。二零一九年，該獎項資助首批獲獎的50名中國青年科技人才合共人民幣3,750萬元，助力優秀的青年科技人才攀登科學高峰。



農村開發

二零一五年，我們推出基於「互聯網+鄉村」模式的開放式平台－騰訊「為村」項目，向村民提供使用數字技術的機會，從而使其社區受益。截至二零一九年十二月三十一日，29個省級行政區約15,000個鄉村（或社區）已加入騰訊「為村」平台。截至二零一九年十二月三十一日，已認證村民人數超過250萬人。在二零一九年，騰訊「為村」向全國11.6萬個革命老區和邊疆民族地區、12.4萬個國家建檔立卡貧困村及粵東西北14市所轄下的16,455個行政村免費提供平台服務。

教育

騰訊基金會多年來成立各項獎學金，推動中國和其他國家的教育工作。此外，目前也有為不同教育計劃而設的特定捐獻。二零一九年，騰訊基金會向教育相關項目捐出約人民幣8,613萬元。例如，其就高等教育與由大學（包括北京大學、中南財經政法大學及深圳大學）設立的基金合作，並就留守兒童教育與恩施自治州慈善總會等機構合作。其亦贊助了北京荷風藝術基金會所發起有關在線藝術教育的項目。

生態保育與文化保存

騰訊基金會對環境保護與文化保存不遺餘力。二零一九年，騰訊基金會捐出約人民幣605萬元給中國文物保護基金會、桃花源生態保護基金會及其他生態保育組織，以繼續保護及修繕長城，及支持中國的生態保護項目。

社區發展

二零一九年，騰訊基金會針對社會組織發展領域捐贈人民幣967萬元，為推廣公益理念和推動公益創新提供支援；及通過「99公益日」捐贈人民幣1億元支持各類公益機構發展。

扶貧

二零一九年，為支持扶貧工作，除騰訊基金會於「99公益日」作出的配對捐款外，騰訊基金會亦通過多個慈善機構在同一方面捐出約人民幣1.16億元。



環境、社會及管治報告

志願服務

二零零六年，我們的部分員工主動創立了騰訊志願者協會。自此，騰訊志願者協會已作出了超過130,000個小時的志願服務，總參與者更超過63,000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（如雲與智慧產業事業群、技術工程事業群及互動娛樂事業群）成立超過20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，並於二零一六年在《廣東省十大最佳志願機構》名單中佔一席位。

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，成功找到失蹤人士個案的數量每年均有所增加。

騰訊志願者協會還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+慈善」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。

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，我們已制定強大的制度與措施，以偵測及阻止貪污、行賄或任何其他舞弊行為，並進行風險管理及風險監控的內部審計，以確保本集團符合我們一直宣揚並致力秉持的道德標準。



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，建立三道防線制度。第一道防線是各個業務和職能部門。風險管理及內部監控部門擔當第二道防線，而內部審計部門和反舞弊調查部門擔當第三道防線。該政策明確了不同利益相關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持。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。

騰訊陽光行為準則

整個集團的全體員工均需遵循和嚴格遵守騰訊陽光行為準則（「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、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，並能規範所有舞弊行為。二零一九年，我們修訂了陽光準則，對各類舞弊活動作出更具體的規定，令員工可更了解我們根據陽光準則對他們的期望。經修訂的陽光準則加強了關於招投標行為、程序、信息安全等方面的規定。為了規範招投標行為，陽光準則明確了員工參與圍標串標、規避招標、騙取招標等違法行為的界定及處罰，按照與招投標程序相關的法律和法規的要求，進一步規範公司招投標項目，以保障合作夥伴及供應商公平參與本公司招投標項目的合法權益。

二零一九年，我們通過「陽光騰訊」微信公眾號首次對外公開通報本公司調查處理違法犯罪案件的情況，通報涉及二零一九年前三季度內發現的受賄和職務侵佔等嚴重職務犯罪行為。根據報告，這些行為已被有效控制且按法律通報到政府機構。我們希望通過此方式表明我們對打擊腐敗和舞弊行為的決心，加重白領犯罪的成本，這有利於騰訊的長遠發展，亦有利於營造本公司和行業內正直、廉潔的生態環境。



環境、社會及管治報告

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。

舞弊檢查及防腐敗

當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舞弊行為，我們會與其即時解約。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。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了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。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、選擇及簽約供應商、表現評估到終止聘用供應商等方面。系統作為一個開放的平台，供應商可向我們提供其公司資料，而我們則可線上管理整個競標過程。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，而與舞弊無關的投訴(如不公平對待)將由採購管理風控單位處理。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。



反洗錢及制裁

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（「反洗錢」）、反恐怖主義融資（「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。本集團不僅履行了反洗錢的法律義務，也同時承擔了反洗錢的社會責任。

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。

二零一九年，我們啟動了全集團範圍的反洗錢及制裁合規項目（「反洗錢項目」），制定最有效的準則以集中打擊金融罪行。該項目致力於大幅提高我們的合規能力，並在反洗錢方面制定適用於本集團業務的統一高標準。

反洗錢項目的主要方面包括但不限於以下方面：

- 在集團層面成立專門的反洗錢及制裁合規部門；
- 建立集團反洗錢及制裁合規最低標準；
- 對反洗錢及制裁合規系統及運營有效性定期進行獨立測試；及
- 開發新的評估客戶風險的方法，以幫助我們更精準地識別和遏止金融犯罪風險。

此外，本集團對反洗錢項目持續投放資源，主要包括：(i)定期為員工提供在職和專業培訓；(ii)持續監控並優化系統基礎，以提高客戶盡職調查、交易監控及可疑交易報告方面的效率；(iii)定期回顧並持續加強反洗錢及制裁合規系統和制度的落實；及(iv)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。



環境、社會及管治報告

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，該計劃着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。

為了提高員工的社會責任意識，我們已制定了一套行為守則，而該等從事採購活動的員工必須遵守。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。

在供應商聘用的過程中，潛在供應商需對其在(其中包括)環境保護、社會責任，以及健康與工作安全等方面的承諾進行自我評估(「自我評估」)。

同時，獲我們正式聘用的供應商也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。

於截至二零一九年十二月三十一日止年度內，所有獲正式聘用的供應商均已完成自我評估及簽署反商業賄賂聲明。我們並不知悉我們的供應商參與任何商業賄賂行為。

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。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。

我們設有內部政策，當中載有供應商入駐程序。在聘用供應商前，我們會對供應商進行背景調查(包括實地考察)。參與背景調查的人員包括來自採購部門、需求部門、技術部門(如適用)及風險管理部門。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令人滿意的正當理由，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。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。



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。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，我們按下文所述對廣告內容、用戶隱私、產品安全及知識產權設立防護措施。

廣告內容

根據《中華人民共和國廣告法》(「《廣告法》」)及《互聯網廣告管理暫行辦法》，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。我們要求擬採用騰訊廣告平台發佈廣告的客戶應證明其廣告內容的合法性，並對該等客戶的廣告內容按《廣告法》等規定進行審核。於二零一九年度，本集團嚴格遵守了《廣告法》等適用法律及法規的規定。

數據安全與用戶隱私

依據二零一七年六月一日頒佈的《中華人民共和國網絡安全法》，及二零一三年七月十六日頒佈並於二零一三年九月一日實施的《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等規定，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。我們對收集的用戶信息嚴格保密，我們還建立健全用戶信息保護制度，確保我們收集的個人信息安全，防止信息洩露、毀損、丟失。

為了支持我們全力為用戶創造價值的目標(以及其他用戶特定目的)，我們其中一項重要使命就是保護用戶數據資料及其他敏感資料的隱私。本集團遵守所有相關隱私保護的適用法律法規，在考慮我們產品和服務的具體特色後，將關於隱私保護的適用法律及監管要求載入我們的內部合規政策中。我們亦已制訂具體制度流程以收集及處理用戶數據資料，確保我們的產品和服務符合適用法律規定。

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。

我們向員工提供培訓，以提高其隱私保護意識和建立有關隱私保護重要性的文化意識。



環境、社會及管治報告

為確保用戶了解我們保護他們的個人資料的方法並提升我們收集及處理數據的透明度，我們推廣「科技向善，數據有度」的概念。我們已發佈《騰訊隱私保護白皮書》並推出騰訊隱私保護平台(<https://privacy.qq.com>)，令用戶可全面了解本集團所採取的隱私保護措施。我們亦在有關產品的網站和應用程式內部產品中公佈我們的隱私保護政策，並提供溝通渠道，可讓用戶遞交投訴及遇有任何疑問時提出查詢。

我們多個應用程式的隱私政策已在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和國家標準化管理委員會隱私條款評審項目中獲得認可，並在中國消費者協會為100款指定應用程式作出的測評中獲得認可。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。我們眾多產品已獲TrustArc給予隱私認證。我們的網絡及數據安全管理已獲得國際標準化組織(International Organization for Standardization, ISO)認證。

在二零一九年，我們對內守護數百萬主機安全，日均檢測近千億條數據，全年累計攔截近百億次外部惡意攻擊，搭建400G抗DDoS防護平台，最大防護峰值達1.23Tbps，位居業內首位。另外，為了增加防護，我們於全球聘請數千名頂尖安全專家，發佈威脅情報、構建安全生態，並率先開放安全應急響應中心開源版本，安全能力面向全行業輸出，累計下載次數達數千次。

在二零一九年，微信平台共生產17,881篇互聯網闢謠文章，閱讀量超過1.14億次。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，以對抗互聯網不實資訊的傳播。目前在智庫的資訊涵蓋食品安全、營養及醫療保健等領域。

客戶服務

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》，我們作為電子商務經營者已建立便捷、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。



騰訊客戶服務部由逾3,000名員工組成，負責處理及答覆客戶對我們業務的投訴及問詢。我們致力於通過不同的方式及時向客戶提供解決方案，包括客戶服務熱線、在線客服、智能客服、微信／WeChat和面對面會談等。

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. 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。
3. 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。
4. 我們設有專門員工團隊，由其負責處理到訪我們辦公室的客戶投訴，及為了更好控制風險，我們已設計一組應對不同類型事件的程序。
5. 騰訊客服還積極履行社會責任，本着「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。



為我們的用戶提供健康環境

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《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，例如《增值電信業務經營許可證》和《網絡出版服務許可證》等。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。

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。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。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。二零一九年，健康遊戲系統覆蓋了我們在中國大陸運營的所有手機遊戲。

另外，中華人民共和國新聞出版署於二零一九年十月二十五日頒佈了《關於防止未成年人沉迷網絡遊戲的通知》（「《防沉迷通知》」），從遊戲時長、時段、付費服務等多方面對未成年人使用網絡遊戲進行規範，並要求積極引導家長、學校等社會各界力量履行未成年人監護守護責任。目前我們在經過二零二零年一月對四款網絡遊戲進行試點後，正全面推進《防沉迷通知》要求的落實工作。



監督及保護用戶原創內容

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。

知識產權

中國已對知識產權（「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》、二零零八年十二月二十七日最新修訂的《中華人民共和國專利法》、二零一零年二月二十六日最新修訂的《中華人民共和國著作權法》和二零一二年五月二十九日最新修訂的《中國互聯網絡信息中心域名註冊實施細則》，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、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。我們已設立了一個專門的IP團隊，截至二零一九年十二月三十一日約有80名員工，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管理的全面計劃。自該計劃設立之初，我們已不斷申請註冊IP。隨着業務的順利發展，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。截至二零一九年十二月三十一日，我們已取得25,000多個正式註冊商標和12,000多個已簽發專利。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，並且已制訂各項民事、刑事和行政執法措施來保護我們的IP。有關進一步詳情，請參閱公司網站 (<https://www.tencent.com/legal/html/zh-cn/property.html>)。

我們積極參與公共事務，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、商標及反不正當競爭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。



環境、社會及管治報告

在過去十年間，我們曾多次獲國家知識產權局頒發《中國專利金獎》，獲世界知識產權組織及國家市場監督管理總局共同頒發《中國商標金獎》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》，標誌着我們對中國獨立創新發展的貢獻。此外，我們也曾多次獲授《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。本公司近年積極參與標準專利事務的發展，尤其在區塊鏈電子發票標準化方面已經小有貢獻。

展望將來，我們將會繼續投放大量人力物力以遵守及保護IP。

