

環境、社會及管治報告

概述

本報告提供本集團於二零一八年度在環境、社會及管治表現方面的信息。本報告應當與本年報，特別是本年報內載列的《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、社會及管治的考慮因素全面融入本公司的業務營運中，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、社會及管治策略的核心部分就是使本公司成為最受尊敬的互聯網企業。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，並為員工提供培訓和發展機會
- 確立多元企業文化



2. 用戶

- 持續聽取用戶意見，同步改進產品和服務的質量
- 誠實對待用戶，保障用戶利益
- 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
- 推動創新及建立法律框架以保護知識產權
- 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

我們通過這個方法，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。



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(包括我們的用戶、投資者、員工和業務合作夥伴)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(按字母順序排列)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、線上客服、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

二零一八年，我們不僅透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，更通過一次線上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。調查的結果如下：



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。

「互聯網+」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，都能帶來重大的改變。此外，通過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、改進服務質量、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

我們承認環境保護及天然資源保育對業務營運的重要性。我們已從深圳市辦公大樓著手，實施了許多節能措施，並且計劃在其他地方的辦公場所採用相同措施。我們亦秉承著以環保作為首要任務之一的理念興建數據中心。

新辦公大樓所採取的節能措施

於設計我們位於深圳的新辦公大樓－騰訊濱海大廈時，我們把環保作為我們的優先考慮因素之一。工程已獲得 LEED-NC 黃金級認證，而大樓已按照 LEED-EB 標準運作。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。我們亦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。

我們已優化空調系統及綜合樓宇管理系統，以實現能源節約及監控過程的自動化。空調系統使用以變頻技術控制的泵來提高能源效率。我們亦已通過在秋冬季節部分利用自然通風來降低空調系統的能源消耗。我們亦已採用智能照明系統，可對辦公區域的照明進行遠程自動控制以達到節能效果。

我們的新辦公大樓已採用集中系統收集、淨化及回收空調系統冷凝水、飲用水系統和淋浴的水，以及冷卻水塔中的排水，用於沖洗、澆灌植物及清洗停車場。此外，我們已安裝了一個直接飲用水系統，以取代瓶裝水。這樣既可減少塑料包裝材料的使用，又可間接降低因運送瓶裝水所產生的二氧化碳排放。

我們利用在線監控系統監控騰訊大廈內外的大氣污染物(如 PM2.5、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。為確保大樓內的空氣質量，我們已在地下車庫安裝誘導通風系統(根據一氧化碳水平自動調節通風量)及在辦公區域安裝新鮮空氣通風系統(根據二氧化碳水平自動調節通風量)。我們已升級辦公大樓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空氣的防火環保抽油煙機以及用作中和氣味的活性炭過濾器及空氣離子淨化器。烹飪煙霧的排放符合中國國家標準 GB18483-2001 的要求。



數據中心所採取的節能措施

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，並成為中國工業綠色數據中心的典範。

我們的第四代數據中心(包括位於深圳、貴安及重慶的新數據中心)已採用T-block技術(包括(i)光伏電+高壓直流(HVDC)技術作電氣設計；(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)。

我們已採用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。其不僅可縮短建設週期，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。我們位於低緯度氣候區的數據中心(包括深圳數據中心)年度平均能耗效率低於1.25。我們位於貴安的新數據中心是一個具有高隱私、高防衛及高安全水平的特高等級數據中心。其以1.12的能耗效率完成測試運行。我們預期，其將為本集團及我們的業務合作夥伴提供高度可靠的綠色數據中心。我們已於此項目實現T-block技術的標準化應用。

我們已與其他行業參與者分享建造綠色數據中心的經驗及技術，使高壓直流、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。我們亦已幫助制定高壓直流及微型模塊技術的行業標準，以加強行業參與者的能源節約力度。於未來，我們將進一步推廣T-block技術。我們將致力於提高能耗效率，並同時改善數據中心建設流程的效率。



環境關鍵績效指標表

以下為本集團截至二零一八年十二月三十一日止年度的環境關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)。除另有說明者外，下列數據涵蓋本集團的營運(包括於中國大陸的辦公樓及數據中心)。就溫室氣體排放以及能源及資源消耗數據而言，範疇僅包括主要辦公樓及過去四年內建設的主要數據中心。二零一八年，報告範疇加入兩幢新辦公樓(即騰訊濱海大廈及武漢研發中心)。有關所收集數據的詳細範疇，請參閱附註。

1. 排放物

關鍵績效指標

| | |
|--------------------------|------------|
| 溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸) | 715,352.89 |
| 直接溫室氣體排放總量(範圍一)(噸) | 2,591.07 |
| 其中：汽油(噸) | 191.00 |
| 柴油(噸) | 47.83 |
| 天然氣(噸) | 2,352.24 |
| 間接溫室氣體排放總量(範圍二)(噸) | 712,761.82 |
| 其中：外購電力(噸) | 712,761.82 |
| 辦公樓人均溫室氣體排放總量(噸/僱員) | 2.01 |
| 辦公樓每平方米樓面溫室氣體排放總量(噸/平方米) | 0.09 |
| 有害廢棄物總量(噸) | 2.51 |
| 人均有害廢棄物(噸/僱員) | 0.00005 |
| 無害廢棄物總量(噸) | 5,917.28 |
| 人均無害廢棄物(噸/僱員) | 0.12 |

註：

- 1 基於運營特性，本集團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電力。
- 2 本集團溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展和改革委員會刊發的《2015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《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。溫室氣體排放數據範疇涵蓋本集團位於深圳、廣州、上海、北京、成都及武漢的辦公樓及過去四年於中國大陸建設的主要數據中心。
- 3 柴油用於後備發電機。
- 4 本集團運營涉及的有害廢棄物類型主要包括辦公樓打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒及數據中心產生的廢鉛酸蓄電池。廢棄硒鼓和墨盒由打印供應商回收處置，廢鉛酸蓄電池由合資格的回收商進行回收處置，二零一八年未產生廢棄鉛酸蓄電池。
- 5 本集團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》對本集團位於深圳、廣州、上海、北京、成都及武漢的辦公樓產生的生活垃圾進行了估算。無害辦公廢棄物由回收商進行回收處置。



2. 能源及資源消耗

2.1 辦公樓

關鍵績效指標

| | |
|-----------------------|------------|
| 能源消耗總量(兆瓦時) | 167,488.48 |
| 直接能源消耗總量(兆瓦時) | 12,852.04 |
| 其中：汽油(兆瓦時) | 780.24 |
| 柴油(兆瓦時) | 42.10 |
| 天然氣(兆瓦時) | 12,029.70 |
| 間接能源消耗總量(兆瓦時) | 154,636.44 |
| 其中：外購電力(兆瓦時) | 154,636.44 |
| 人均能源消耗總量(兆瓦時／僱員) | 3.28 |
| 每平方米樓面能源消耗總量(兆瓦時／平方米) | 0.14 |
| 自來水用量(噸) | 973,413.06 |
| 人均自來水用量(噸／僱員) | 19.07 |
| 中水用量(噸) | 5,461 |

2.2 數據中心

關鍵績效指標

| | |
|---------------|------------|
| 能源消耗總量(兆瓦時) | 938,988.70 |
| 直接能源消耗總量(兆瓦時) | 139.82 |
| 其中：柴油(兆瓦時) | 139.82 |
| 間接能源消耗總量(兆瓦時) | 938,848.88 |
| 其中：外購電力(兆瓦時) | 938,848.88 |
| 平均能耗效率 PUE | 1.27~1.47 |
| 自來水用量(噸) | 933,813 |



附註：

- 1 有關辦公樓的能源及資源消耗數據範疇涵蓋位於深圳、廣州、上海、北京、成都及武漢的辦公樓，而有關數據中心的能源及資源消耗數據範疇涵蓋過去四年於中國大陸建設的主要數據中心。
- 2 能源消耗總量根據電力和燃料耗量及中國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因數計算。
- 3 本集團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后，作為中水循環再利用的水量。
- 5 由於部分數據中心柴油費用由運營商承擔，相關柴油用量不能單獨統計，有關數據中心消耗的柴油相關數據暫僅涵蓋由本集團承擔柴油費用的數據中心。
- 6 平均能耗效率(PUE)是本集團各數據中心全年PUE的平均值，PUE是評價數據中心能源效率的指標，是數據中心消耗的所有能源與IT負載使用的能源之比。
- 7 由於部分數據中心水費由運營商承擔，相關自來水用量不能單獨統計，有關數據中心消耗的自來水相關數據暫僅涵蓋由本集團承擔水費的數據中心。
- 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與其上級主管一起制訂績效目標。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。

由於員工是我們其中一項最重要的資產，所以我們一直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有系統地提供及管理員工培訓。例如，監事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，我們亦已制定政策，當中載有指導者的資質及經驗要求以及計劃的目標，並不時與外部教育機構合作共同制定培訓計劃。

二零零七年，我們成立了自身的企業大學「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國際人才發展協會(Association for Talent Development)授予「ATD卓越實踐獎」(ATD Excellence in Practice Award)。

於二零一八年十二月三十一日，我們約有700個面授課程、7,400個網上課程及逾1,000名內部兼職指導員。於過去十年，我們舉行面授課程每年逾8,000次，及每年有逾1,500個直播課程。過去十年員工培訓時長總數超過5百萬小時。二零一八年，每名員工的平均內部培訓時數為37.1小時，接受培訓的員工比例為99%。

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參與者，從而提升市場水平。



環境、社會及管治報告

平等機會及多元化

截至二零一八年十二月三十一日，我們有 54,309 名僱員。我們的僱傭常規符合適用法律及法規(包括但不限於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。

招聘程序嚴格遵守本集團人力資源部的指引。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專業背景核查代理核證。此舉令本集團能夠按職務要求聘用恰當人選及盡可能地避免僱用童工及強制勞工。

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潛力巨大的員工。

福利

基本福利制度是依據相關法律、法規和市場慣例而設立及維持。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。

二零一八年，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 13 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，將由不同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。升職考核是根據適用法律及法規進行。



員工離職

所有員工均訂立書面僱傭合同，當中詳細載列(其中包括)終止僱傭的理由。

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，以了解其離職原因並歡迎提出改進建議。

工作生活平衡

我們已實施了各項措施(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。

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)。

職業健康及安全

我們努力為員工提供安全及舒適的工作環境。本公司目前均有完備的保安與消防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。

我們在國內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)。

溝通

我們致力為員工建立各種非正式但完善，且具有個人化內容的溝通渠道。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。截至二零一八年十二月三十一日，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35億元及人民幣6,800萬元。於二零一八年內，本集團及員工已分別向騰訊基金會捐出人民幣7.3億元及人民幣84萬元。

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，使慈善工作在實施服務時更加便捷、順暢和具透明度。這是應用「互聯網+」概念的良好示範。截至二零一八年十二月三十一日，該平台共有逾6,000個活躍慈善機構及近16,000個位於各地並具備不同重點的慈善項目。

騰訊基金會亦將技術應用於各類慈善活動中，如騰訊為村項目旨在農村開發，及騰訊立體救災項目乃透過網上平台應對中國近期發生的自然災害。二零一八年，互聯網用戶捐獻的總人次約有6,900萬，而募集資金的總金額超過人民幣17億元。

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。二零一八年，騰訊基金會向該活動捐出人民幣3億元，其中35.2%用於教育助學、34.5%用於醫療護理、26.1%用於扶貧，及餘下4.2%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)救災；(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。

救災

為應對中國以及全球近期發生的自然災害，騰訊基金會已將我們的各類型產品(包括網上平台、即時通信、網上付款和互聯網搜尋)結合起來，從而創建了一個多層面的救災模式，協助大眾追蹤最新消息、參與拯救行動和作出捐獻。此外，騰訊基金會曾作出各項捐獻以支持拯救任務和災後重建工作。二零一八年，其向中國扶貧基金會、中國兒童少年基金會及其他慈善機構合共捐出約人民幣450萬元，以應對新疆地震和四川泥石流災害及用於雅安市地震發生後的災後兒童護理計劃。



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。截至二零一八年十二月三十一日，28個省級行政區的約10,000個鄉村(或社區)已加入騰訊為村平台。截至二零一八年十二月三十一日，已認證村民人數約234萬人。

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。二零一八年，騰訊基金會向教育相關項目捐出約人民幣1.19億元。例如，其就高等教育與由大學(包括北京大學、深圳大學及南京大學)設立的基金合作，並就網絡安全教育與聯合國兒童基金會合作。其亦贊助了北京荷風藝術基金會所發起有關線上藝術教育的項目。

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。二零一八年，騰訊基金會捐出約人民幣580萬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

二零一八年，騰訊基金會於「99公益日」籌得約人民幣1.2億元，為推廣公益理念和推動公益創新提供支援。

扶貧

二零一八年，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1.25億元。



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，以響應我們成為「最受尊敬的互聯網企業」的企業願景。自此，騰訊志願者協會已作出了超過120,000個小時的志願服務，總參與者更超過60,000人，並在城市層面(如北京、上海、成都、深圳、武漢、廣州及合肥)及地區層面(如河北、廣東、貴州、甘肅及雲南)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，成功找到失蹤人士的個案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

騰訊信奉正直、進取、合作和創新的價值觀。為宣揚正直，我們已制定強大的制度與措施，以防止、偵測及阻止貪污行為或任何其他舞弊行為，並進行內部審計以及進一步加強風險管理及風險監控，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方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、符合現行法律法規，並能規範所有舞弊行為。二零一八年，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。經修訂的陽光準則著重管理層的責任。如果轄下的員工由於管理過程的不足、職責劃分不明確或業務營運中的漏洞而干犯舞弊行為，該直屬上級將被降職。該直屬上級亦須與風險管理及內部監控部門研究補救計劃，並於三個月內實施有關計劃。內部審核委員會有權就該直屬上級能否於實施補救計劃後恢復原職作出最後決定。

二零一八年，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，我們要求全體員工均需定期完成線上學習課程，以了解最新的陽光準則規定與規範。對於舞弊風險較高的職位，員工每年至少須參加一次面對面培訓課程。我們亦定期為該等員工作出職位輪調，以盡量減少舞弊風險。



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，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」名義開設公眾賬號，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，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的反舞弊調查部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且永不錄用。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，而我們則可在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。供應商管理系統亦可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)將由採購管理風控組處理。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

本集團面對並嚴格遵守中國及我們提供支付處理服務的其他國家有關跨境和國內資金轉移、反洗錢(「反洗錢」)及反恐怖主義融資(「反恐怖主義融資」)方面的適用法律及法規。我們不僅履行了我們的法律義務，亦同時履行了我們的社會責任。

鑑於面對多個司法轄區的法律及監管合規複雜性，我們已在以下方面對合規工作投放更多資源(包括但不限於人力資源及系統能力)：(i)為「認識你的客戶」程序、可疑交易審查與分析以及增強系統基礎架構招聘更多反洗錢／反恐怖主義融資專業人士，以便提高反洗錢／反恐怖主義融資措施的有效性和專業化水平；(ii)加強有關遵守制裁的內部監控措施的實施，以盡量減少相關風險；(iii)加強與監管機構和執法機構在反洗錢調查方面的合作；(iv)積極參與國際上打擊洗錢、恐怖主義、逃稅及貪腐的活動，以防止洗錢及上游犯罪活動；及(v)為管理人員、員工及用戶進行各種形式關於反洗錢的培訓、教育及公關活動。

二零一八年，騰訊已設立反洗錢計劃(「反洗錢計劃」)，以確保適當地降低騰訊所識別的洗錢風險，以及保障騰訊、其員工、股東及用戶免受洗錢風險。反洗錢計劃為所有騰訊員工提供指引，要求他們根據適用的反洗錢法律、法規及規例進行業務。

反洗錢計劃的主要方面包括但不限於以下方面：

- 於全球及國家層面委任反洗錢專家；
- 建立全面的客戶盡職調查計劃；
- 建立旨在就識別可疑活動而監控客戶交易的程序及系統；
- 調查可疑活動並其後向適用監管機構報告；
- 對我們的反洗錢系統進行定期獨立測試，並向我們的員工及對手方提供定期反洗錢培訓；及
- 禁止任何匿名用戶或使用明顯虛構名稱的用戶使用我們的服務。



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。

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。

於截至二零一八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重大商業賄賂行為。

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，我們會成立一個供應商評估小組，對供應商進行背景調查(包括實地考察)。該小組的成員將來自採購部門、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)中止合作；(iii)減少訂單量；(iv)進行處罰；或(v)中止付款。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分評標準中的最低評級；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，我們按下文所述對用戶隱私、產品安全及知識產權設立防護措施。

用戶隱私

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。我們遵守所有關於隱私保護的適用法律，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。我們亦已制訂具體程序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資料風險的威脅。

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。

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資料的透明度，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://www.qq.com/privacy.htm>)，令用戶可全面了解騰訊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四部委隱私條款評審項目中獲得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中華人民共和國國家標準化管理委員會認可，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中國及國際認可，並已獲得ISO認證。



環境、社會及管治報告

客戶服務

騰訊客戶服務中心由逾2,500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。

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。

為用戶提供健康環境

網絡遊戲業務是我們其中一項重要的業務。我們需要遵守中國網絡遊戲的法律、法規和政策規定。

涉及網絡遊戲監管的中國相關部門主要有：(i) 國家新聞出版署；(ii) 文化和旅遊部；(iii) 工業和信息化部；及(iv) 國家市場監督管理總局。

與網絡遊戲有關的法律、法規和政策主要包括：(i) 國務院頒佈的《中華人民共和國互聯網信息服務管理辦法》；(ii) 原國家新聞出版廣電總局及工業和信息化部頒佈的《網絡出版服務管理規定》；及(iii) 原文化部頒佈的《互聯網文化管理暫行規定》、《網絡遊戲管理暫行辦法》和《關於規範網絡遊戲運營加強事中事後監管工作的通知》。制定該等法律的目的包括對網絡遊戲經營實體的資格進行監管，對網絡遊戲的運營實施監管，對網絡遊戲用戶及青少年身心健康的保護，以及用戶個人資料的隱私保護。



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，我們已經取得有關經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》、《網絡出版服務許可證》及《網絡文化經營許可證》。

為了保障網絡遊戲用戶及青少年的身心健康，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「騰訊遊戲成長守護平台」(<http://jiazhang.qq.com>)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未成年子女的健康遊戲行為。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登出遊戲。二零一八年，我們已對健康遊戲系統進行升級、加強身份驗證的要求及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。

此外，我們分別與北京師範大學腦與認知科學研究院及中國互聯網數據中心(DCCI)開展合作，共同發佈「青少年健康上網指南」及「中國青少年網絡遊戲行為與保護研究報告」。家長、教育機構及行業參與者可免費下載這些文件作為參考。

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特徵，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

我們是一家以科技為導向的企業，強調遵守及保護知識產權(「IP」)的重要性。我們已設立了一個專門的IP團隊，於截至二零一八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。



環境、社會及管治報告

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。截至二零一八年十二月三十一日，我們已取得19,000多個正式註冊商標和9,000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、全球資訊網協會、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。

在過去十年間，我們曾多次獲中國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中國國家工商行政管理總局共同頒發《中國商標金獎》及獲中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。二零一八年十二月，我們兩個專利獲中國國家知識產權局頒發《中國專利銀獎》，並為中國首家互聯網安全服務提供商於「一種文件掃描方法、系統及客戶端和服務器」類別獲得該級別榮譽。二零一八年，我們亦與Google訂立專利交叉授權許可協議。

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。

