

Tencent 腾讯

**ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT 2021**

2021年环境、社会及管治报告



关于 Tencent 腾讯

腾讯是一家世界领先的互联网科技公司，用创新的产品和服务提升全球各地人们的生活品质。

成立于1998年，总部位于中国深圳，于2004年在香港联合交易所上市。公司一直秉承科技向善的宗旨。我们的通信和社交服务连接全球逾10亿人，帮助他们与亲友联系，畅享便捷的出行、支付和娱乐生活。

发行多款风靡全球的电子游戏及其他优质数字内容，为全球用户带来丰富的互动娱乐体验。

我们还提供云计算、广告、金融科技等一系列企业服务，支持合作伙伴实现数字化转型，促进业务发展。

用户为本 科技向善

一切以用户价值为依归，将社会责任融入产品及服务之中；推动科技创新与文化传承，助力各行各业升级，促进社会的可持续发展。

目录

关于腾讯	01
高管致辞	03
2021 绩效回顾	04

企业管治	05
企业管治架构	05
风险管控	06

ESG 管治	07
ESG 战略	07
ESG 管治架构	09
ESG 关键议题重要性分析	10



1 保护生态环境	11
1.1 气候变化与碳中和承诺	12
1.2 加大投入绿色运营	15
1.3 共建绿色生态家园	22
1.4 环境目标	25

2 关心员工成长	26
2.1 广泛吸引人才	27
2.2 保障员工权益与福利	29
2.3 支持员工发展	33
2.4 促进员工健康与活力	39

3 负责任产品	41
3.1 守护数据安全	42
3.2 用户保护	49
3.3 用心服务客户	54
3.4 AI 向善	55

4 普惠科技成果	57
4.1 促进前沿技术发展	58
4.2 支持产业数字化升级	62
4.3 培育行业发展未来	66
4.4 推动数字共融	68

5 创新社区投资	71
5.1 社会价值战略与愿景	72
5.2 公益数字化	73
5.3 乡村振兴与共同富裕	74
5.4 文化保育传承	76
5.5 公众应急服务	77
5.6 科学探索奖	78
5.7 志愿者力量	78

6 恪守商业道德	79
6.1 反舞弊	80
6.2 反垄断	82
6.3 反洗钱	84
6.4 供应链管理	85

附录	86
关于本报告	86
ESG 关键绩效表	87
第三方鉴证报告	90
相关方沟通报告	92
报告指标索引	93

高管致辞

经过长期的快速发展，中国互联网行业已从方方面面改变了人们的日常生活，并为各行各业的数字化作出显著贡献。然而，近年来行业参与者过度强调“零和”竞争、激进的市场营销、无序的扩张、短期增长以及利益，而忽视了可持续发展的最关键因素。2021年初至今，互联网行业面临诸多结构性变革与挑战。在中国，各项法律法规出台整治行业乱象，促进公平竞争、用户保护以及数据安全。与此同时，全球宏观环境也变得更加具挑战性。

在这些变化和挑战中，我们坚信互联网行业是时候回归本心，以负责任的方式创造可持续的价值。在新常态下，行业应重新聚焦于健康发展最重要且根本的要素，包括用户价值、技术和创新、成本效率、长远的可持续发展以及企业、行业与社会效益的平衡。

我们坚信腾讯已经准备好迎接行业新常态，并对于未来充满信心。我们的企业文化长期关注用户价值、社会责任、科技创新以及合规，这些均为长期健康及可持续发展的关键因素。我们积极拥抱变化，以便更好地适应行业新常态。

有赖于我们的企业文化以及应变能力，2021年我们在环境、社会和管治方面取得长足的进展：

环境

我们自愿承诺不晚于2030年，实现自身运营及供应链的全面碳中和，并实现100%绿色电力。我们的碳中和路径以“减排和绿色电力优先、抵消为辅”的原则，并承诺遵循“科学碳目标倡议”（Science Based Targets initiative, SBTi）。与此同时，应用我们的技术、产品以及平台的能力，助力消费者践行低碳生活以及产业转型低碳运营。

社会

我们将一如既往地履行“科技向善”的使命，通过我们新成立的可持续社会价值组织，探索出一条高质量且可持续的发展路径，借助技术、产品、资金以及运营模式的创新来增进社会福祉。腾讯公益平台发起“千百计划”，即补贴1,000名公益机构的“数字化专职人员”，资助100个“公益数字化行业支持计划”。“千百计划”希望可以帮助公益性社会组织应用互联网公益平台，共建可持续社会价值创新项目。我们行业领先的音频实验室通过“天籁行动”，携手诸多合作伙伴，利用我们自研的人工智能技术，将人工耳蜗的音频清晰度和可理解度成功提升40%，以更低价为听障人士带来更好的听力体验。我们的跨学科人工智能研究团队已发布《可解释AI发展报告2022》，这是中国首份可解释人工智能行业报告，旨在推动可解释和负责任的人工智能的发展。

管治

我们建立了全新的ESG管治架构，以强化我们的ESG风险管控以及机遇把握能力。企业管治委员会已获得董事会授权监督公司的ESG事务，并由新成立的ESG工作组支持其履行监督职责。在由多名负责ESG关键议题的高管组成的ESG指导团队带领下，ESG工作组将会同企业管治委员会鉴别并落实我们的ESG事务。

我们将持续通过重要性评估、风险管控计划以及新机遇培育措施，不断提升ESG表现。

同时，我们还通过披露ESG独立报告升级了我们的报告机制，展示我们对可持续发展承诺所做的努力。

ESG工作组联席主席
James Mitchell 罗硕瀚

2021 绩效回顾

自身运营以及供应链
碳中和不晚于

2030 年

根据 GHG protocol 盘查（范围一、范围二、范围三）
温室气体排放量

511.1 万吨二氧化碳

全年使用可再生能源

65,334 兆瓦时

腾讯天津数据中心 4 号楼

LEED 铂金级认证

员工敬业度和满意度

连续 **3** 年逐步提升

腾讯学堂年度总开班量

11,909 个

员工人均培训时长

40.97 小时，较上一年增加26%

“护苗·三方课”六一期间推出的三堂网络素养视频课超过

355 万人次学生及家长观看

集团向腾讯基金会（中国内地）年度捐献额

15.13 亿元

修订《腾讯阳光行为准则》并开展反舞弊培训

100 % 覆盖员工

企业管治

企业管治架构

腾讯致力维持高水平的企业管治，让相关方充分了解集团的管理和发展。我们深信良好的企业管治对我们可持续创造价值至关重要。

腾讯建立了单一董事会，非执行董事使董事会具备各种业务及财务经验。本公司的独立非执行董事则占本公司的董事会人数三分之一以上（现任 8 名董事中，4 名为独立非执行董事、2 名为非执行董事、2 名为执行董事），充分发挥制衡作用，以保障股东及本集团的利益。

我们重视董事会成员的多元化组成，2013 年已制定“董事会成员多元化政策”并于 2022 年 3 月进行修订。我们关注多项多元化因素包括但不限于技能、知识、经验、性别以及背景，现任董事中包含 1 名女性董事，2 名获得博士学位董事，1 名博士后董事，成员均具备丰富的行业经验，拥有计算机、电子工程、工商管理、法学、医学和社会科学等多领域的专业能力。

董事会下设审核委员会、企业管治委员会、投资委员会、提名委员会、薪酬委员会等 5 个委员会。董事会授权企业管治委员会监督公司 ESG 事宜。

企业管治更详细内容，请参见腾讯《2021 年度报告》中“企业管治报告”章节。

- 董事会成员中有 2 名执行董事，其余 6 名为独立非执行董事或非执行董事，不参与公司的管理。
- 在 5 个委员会中，3 个委员会的主席及成员由独立非执行董事或非执行董事担任，分别为审核委员会、企业管治委员会和薪酬委员会。

- 现任董事中包含 1 名女性董事，2 名获得博士学位董事，1 名博士后董事，成员均具备丰富的行业经验，拥有计算机、电子工程、工商管理、法学、医学和社会科学等多领域的专业能力。
- 2021 年，企业管治委员会获董事会授权监督集团 ESG 事务，并通过新成立的 ESG 工作组履行有关责任。

风险管控

足够及有效的风险管理及内部监控系统是实现公司战略目标的重要保障。为了保证风险管理以及内部监控系统的有效性，本公司采用内部监控“三道防线”模型，并结合本公司实际情况，在董事会监督和指导下，建立了风险管理及内部控制组织架构。

我们制定了《风险管理和内部控制政策》以及相关风险管理流程，并定期对风险进行识别和评估，制定相应的风险应对措施。ESG 已经融入公司的风险评估及管理体系，包括气候变化等相关风险。

本年度公司重大风险以及更详细风险管理内容，请参见腾讯《2021 年度报告》中“企业管治报告”章节。

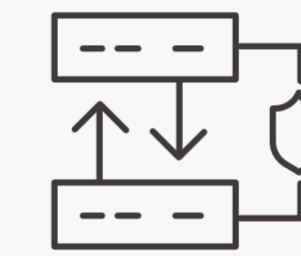
第一道防线



运营及管理

第一道防线主要由本公司各事业群和职能部门构成，负责日常运营和管理，并负责设计和执行相关控制以应对风险。

第二道防线



风险管理

第二道防线主要由风险管理和内部控制部门构成，负责本公司风险管理及内部监控相关政策的制定，统一规划并开展风险管理及内部监控系统的建设工作，协助第一道防线建立和完善其风险管理及内部监控系统，并履行监督职能，合理确保第一道防线的风险管理及内部监控工作得到有效实施。

第三道防线



独立保证

第三道防线主要由内部审计监察部门和反舞弊调查部门构成。

内部审计监察部门负责为本公司风险管理及内部监控系统的有效性提供独立的评价和鉴证，并监督管理层在风险管理及内部监控领域的不断改进和提升。内部审计监察部门具有高度独立性。

反舞弊调查部门负责多渠道接收举报，并及时跟进和调查涉嫌舞弊事件，同时也协助管理层向本公司全体雇员进行正直价值观及《腾讯阳光行为准则》的倡导工作。

腾讯环境、社会及管治的战略，是基于本公司持久奉行“用户为本，科技向善”的愿景及使命。在年度满意度调查中，我们的员工对公司的愿景及使命予以高度认同，而该共鸣在内部形成一股上下同心的强大力量，推动着腾讯把 ESG 考虑落实到我们的产品、服务和业务运营中。随着社会和商业环境的急速变化，包括新冠疫情蔓延全球、极端气候、宏观经济挑战、政策收紧、移动互联网普及和创新科技赋能、以及区域经济数字化转型，我们持续提升能力以便应对这些风险，以及创造新机遇。自 2021 年 4 月，我们通过创新而协同的方式持续为用户、业务伙伴和社会创造价值，并强化 ESG 管治的基础。具体来说：

我们进行了公司战略升级。在现有消费互联网和产业互联网战略的基础上，我们把“推动可持续社会价值创新”加入到腾讯核心发展战略中。

我们把企业社会责任和公益慈善实践进行融合升级，并由新成立的可持续社会价值（SSV）事业部统一策划和执行。我们首期投入人民币 500 亿元，在关键领域开展社会价值创新探索，包括基础科学研究、教育创新、乡村振兴、碳中和、基础医疗、公益平台、公众应急、银发科技、科技无障碍以及数字文化等。我们进一步设立人民币 500 亿元的基金，助力在中国达至“共同富裕”。

我们新建立了 ESG 管治架构，通过 ESG 工作组和 ESG 协同办公室，更有力地支持董事会就公司 ESG 事务履行监督责任，以及对内更好协调 ESG 事务优先级，对外更积极跟相关方沟通。

董事会声明

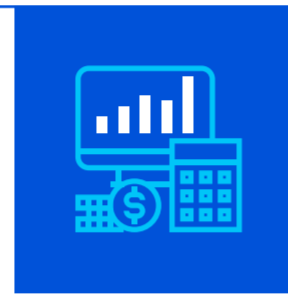
董事会在企业管治委员会的支持下监督 ESG 事宜，并参与制定及推动本公司的 ESG 战略。在企业管治委员会支持下，本公司成立 ESG 工作组以加强 ESG 管治水平，并设置 ESG 协同办公室作为秘书处。

董事会参与 ESG 议题的重要性以及优先级判定，重要性评估工作由独立专业顾问开展。董事会通过参与访谈以及问卷调研，对可能影响本公司长期可持续发展的 ESG 议题提出了观点以及建议（详情请参见标题为“ESG 关键议题重要性分析”的章节）。另外，关键的 ESG 风险也已纳入公司的风险管理体系。高级管理层以及业务负责人参与评估本集团的 ESG 关键风险，考虑 ESG 关键风险发生的可能性、影响程度以及发展趋势，并制定风险应对措施。董事会及企业管治委员会定期审阅 ESG 关键风险并提出应对建议。

报告期内，董事会已审阅本公司的碳中和计划、部分可持续社会价值项目进展以及 ESG 年度报告。

我们的 ESG 战略聚焦于风险管控以及机遇把握，这些风险与机遇来自于实体与虚拟世界的融合以及产业数字化转型带来的网络化以及全球化。我们的 ESG 战略实施可以归纳如下：

业务经营



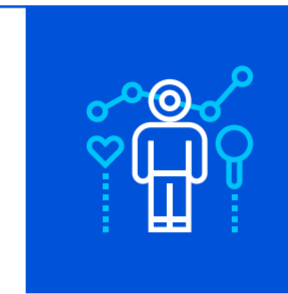
- 遵循适用的法律和法规；
- 诚信经营，保障股东以及相关方权益；
- 为员工提供安全、包容以及公平的工作环境，并赋能他们的专业发展。

社区及产业



- 加大社区投资，利用我们的产品、平台及技术推动“科技向善”；
- 创建并推动共融的数字环境；
- 通过开源合作以及开放平台协同，促进互联网行业发展。

用户



- 保护用户的隐私，及其数据和数字财产的安全；
- 倾听用户的意见，积极响应他们的需求、查询和投诉，并在此之上不断提升产品和服务质量；
- 保护我们的用户，特别是未成年人以及内容创作者，并为我们的平台内容负责。

环境



- 在产品和服务开发以及运营过程中考虑对环境的影响；
- 减少我们的碳足迹，使用可再生能源，并在 2030 年达至运营和供应链碳中和；
- 通过向用户推广低碳生活方式，以及科技手段支持企业加强气候变化管理，助力社会低碳转型。

业务伙伴



- 助力产业数字化转型，加大对中小型企业的支持；
- 公平合理对待业务伙伴，鼓励他们对我们的商业实践提供反馈建议；
- 通过高度授权我们的内部控制以及反舞弊调查部门，禁止和打击损害长期伙伴关系的非法以及不正当行为。

股东以及相关方在我们的 ESG 战略制定和实施过程中发挥着重要作用。本公司已委托独立顾问对我们的相关方进行访谈以及在线问卷调研，并将他们的反馈纳入我们的重要性评估中。有关重要性评估的详细过程以及结果，详情请参见标题为“[ESG 关键议题重要性分析](#)”章节以及附录中的“[相关方沟通报告](#)”。

ESG 管治架构

腾讯的ESG管治由董事会授权企业管治委员会进行监督，并由ESG工作组负责具体工作的实施。

2021年，企业管治委员会获得董事会授权，扩大其监督权责至ESG事务监督，并需定期向董事会报告ESG相关议题及关键绩效指标（KPIs）的进度。企业管治委员会通过问询、定期审阅公司ESG举措、审批ESG工作组提交的ESG年度报告等形式进行监督。

我们于2022年1月成立了跨部门的ESG工作组，ESG工作组每年向企业管治委员会汇报两次。该工作组主要任务是提升腾讯整体的ESG表现以及促进内部协作，工作组由三个部分组成。（见右图）



我们将定期检讨ESG工作组的组成，以确保企业管治委员会能及时了解本公司的ESG表现以及实践。

ESG 关键议题重要性分析

我们会定期与相关方沟通，了解他们对我们的ESG表现的期望和意见。我们的相关方包括但不限于用户、员工、政府及监管机构、投资者、业务伙伴、传媒及公众、非营利组织等。我们的沟通渠道包括但不限于定期会议、投资者及新闻发布会、满意度调查以及社交媒体平台等。

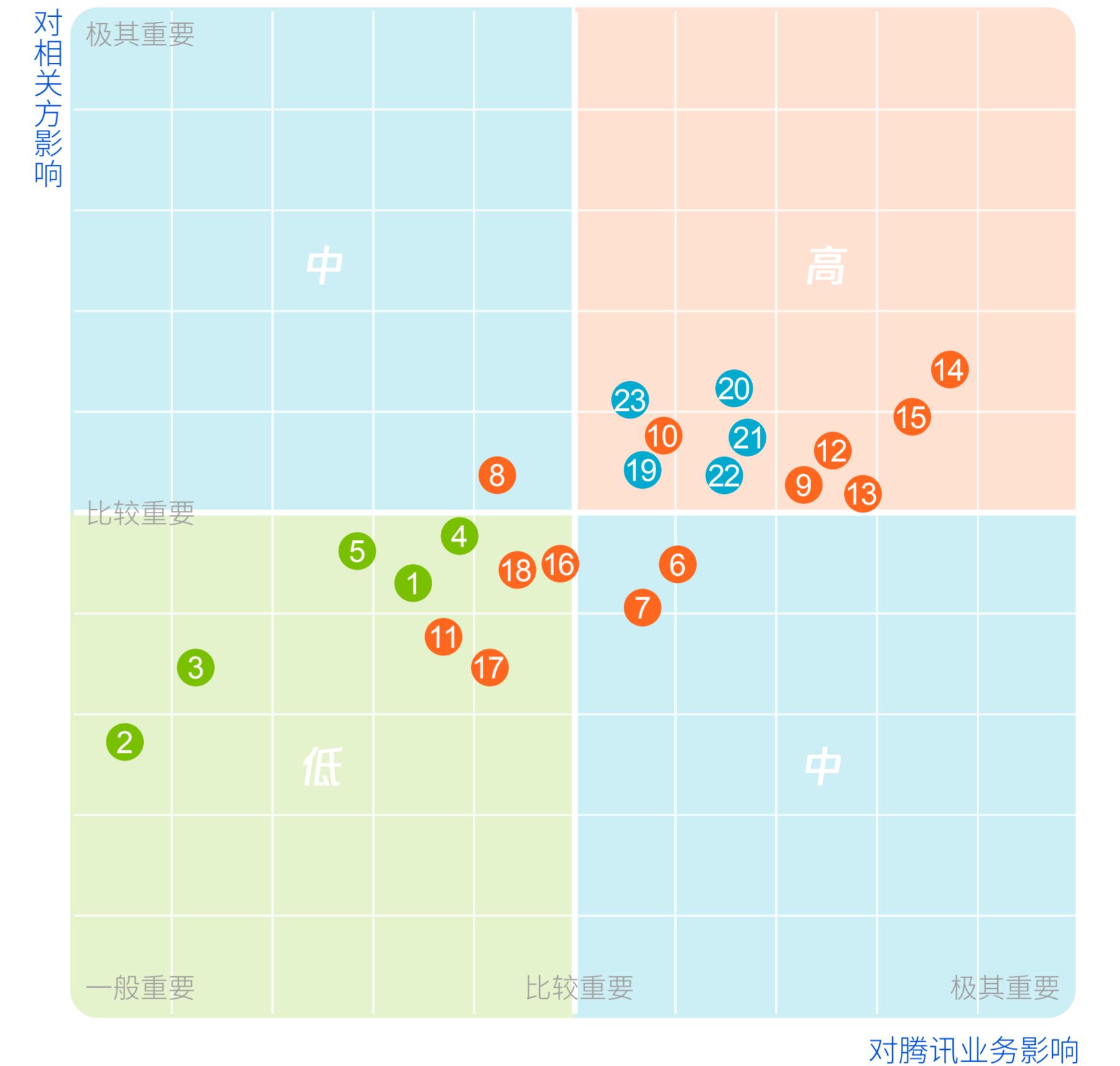


ESG 议题的重要性评估

为了更好地识别以及评估与ESG议题的优先级，我们邀请外部专业顾问开展重要性评估工作。重要性评估步骤如下：

- 1 识别ESG议题清单，主要考虑：**
 - ① 内部以及外部相关方共同关心的问题，以及
 - ② 参考报告框架关注议题，包括：香港交易所环境、社会及管治报告指引、气候相关财务信息披露建议（TCFD）、全球报告倡议组织（GRI）标准及可持续会计准则委员会（SASB）准则。
- 2 透过访谈和在线问卷调查与不同相关方群体沟通，了解他们核心关注的议题，参与调查的相关方包括，董事、高管、员工、客户（用户及业务伙伴）、供应商、投资者、政府及监管机构、学者、媒体以及非营利组织。**
- 3 通过重要性评估，确定 ESG 议题的优先级排序。**

重要性评估定义矩阵右上角上限的议题为高度重要性议题。我们已识别的重要议题包括：数据隐私与网络安全、未成年人保护、内容责任、产品与服务的社会影响、员工健康与安全、知识产权保护、反舞弊、公司治理、劳工准则、相关方积极沟通、反垄断。有关重要性评估的详细过程以及结果，请参见附录中的“[相关方沟通报告](#)”。



- ① 气候变化与温室气体排放
- ② 废弃物管理
- ③ 水资源管理
- ④ 能源使用
- ⑤ 产品与服务的环境影响
- ⑥ 员工权益
- ⑦ 员工职业发展
- ⑧ 多元化与平等机会
- ⑨ 员工健康与安全
- ⑩ 劳工准则
- ⑪ 供应链管理
- ⑫ 产品与服务的社会影响
- ⑬ 内容责任
- ⑭ 数据隐私与网络安全
- ⑮ 未成年人保护
- ⑯ 科技共融和数字普及
- ⑰ 社区投资
- ⑱ 支持实现共同富裕
- ⑲ 反垄断
- ⑳ 知识产权保护
- ㉑ 反舞弊
- ㉒ 公司治理
- ㉓ 相关方积极沟通

● 环境议题
● 社会议题
● 管治议题



我们致力于保护环境以及自然资源，保障子孙后代的可持续发展。2021年我们自愿承诺，不晚于2030年，实现自身运营及供应链的全面碳中和，并实现100%绿色电力。

从平台的日常运营到数据中心的建设，我们在政策制定以及决策过程中均考虑能源使用效率、水资源使用效率、生态影响以及气候风险等因素。2020年，中国宣布承诺在2060年前达到碳中和，并将出台配套监管要求确保目标达成。我们将密切关注气候变化的最新进展，并将在应对气候变化方面作出最大努力。

气候变化与碳中和承诺

加大投入绿色运营

共建绿色生态家园

环境目标

保护生态环境 ENVIRONMENTAL PROTECTION

气候变化与碳中和承诺

气候变化已经在陆地、淡水、沿海和远洋海洋生态系统中造成了巨大的破坏和越来越不可逆的损失，“减缓”气候变化和“适应”的行动刻不容缓。腾讯积极响应《巴黎协定》1.5°C目标和中国“3060”目标，成为中国互联网行业首批承诺达到碳中和的公司。

腾讯数据中心全方位应对实体风险

腾讯在数据中心的选址、设计和运营等方面，实现了全过程应对气候变化带来的实体风险。



在选址上，会考虑评估台风、暴雨、洪水以及高温等极端天气的影响；



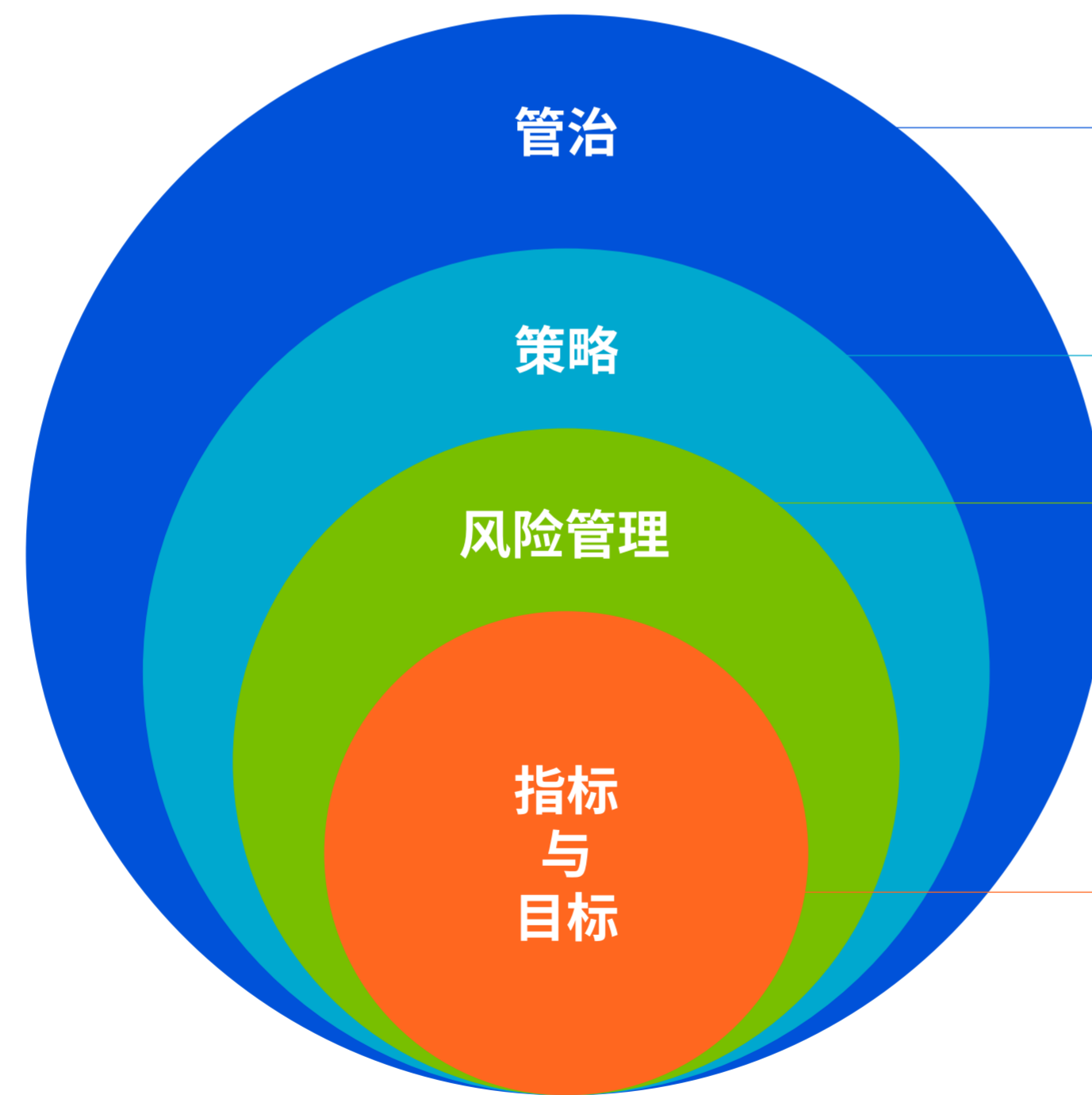
在设计上，严格按照各地区排洪、排污、防雨、防风等要求进行设计；



若运营中发生突发气候事件，应急领导小组将按清晰分工和权责，迅速启动情势评估和制定应急对策。

完善气候管治

为增强公司应对气候变化的能力，腾讯将气候变化风险纳入公司整体风险评估和管理体系，进一步完善气候管治架构，并且依照TCFD (Task Force on Climate Related Financial Disclosure, 气候相关财务信息披露) 的建议，开展气候变化风险识别工作，以完善的气候风险防范策略，全力支持全球气候行动。



管治

董事会在企业管治委员会的推动下考虑和监督公司气候风险相关事宜。气候风险已作为特定议题进行讨论以及审阅。在报告期内，企业

管治委员会已审阅公司的碳足迹、碳中和目标和脱碳行动路线图。

策略

我们认识到气候变化将为业务带来实体风险、转型风险与机遇。我们的实体风险主要来自气候变化引起的急性和慢性风险，而转型风险则主要来自低碳经济转型带来的市场及政策变动。声誉风险主要与我们能否达成低碳发展的承诺相关。另一方面，气候变化也为我们带来机遇，包括提高能源利用效率，开发低碳技术和应对气候变化的产品和服务。

气候变化也带来转型风险。在全球加速转型至低碳经济的背景下，若我们无法有效控制或降低运营产生的碳排放，以及提供低碳服务和产品，可能会导致声誉受损、用户流失或市场占有率下降。我们的碳中和路径遵循“减排和绿色电力优先，抵消为辅”的原则。除了实现我们的碳中和目标外，我们致力于支持低碳社会转型，主要通过(1)促进开放式创新和知识共用；(2)利用我们平台和产品的影响力。

在实体风险方面，气候变化引起的急性风险(例如：飓风天气和暴雨)可能影响我们运营连续性。高温和干旱等慢性风险，则可能导致办公楼及数据中心运营的能源耗用及成本上升。海平面上升则可能导致相关地区的资产损失。我们在配置资产时会考虑区域气候的风险，并针对急性气候事件制定应急措施，以降低及避免对运营造成的影响或资产损失。

我们深信气候变化也为腾讯带来了各种机遇。通过改善办公楼和数据中心的能源以及水资源的使用效率，我们可以优化及降低运营成本，同时降低我们对碳交易价格的敏感度。我们提供一系列的产品和服务(例如：腾讯云、企业微信、腾讯会议等)，协助用户降低碳足迹，加速数字化转型。

风险管理

我们已将 ESG 风险(包括气候变化风险)纳入公司风险评估和管控体系。作为气候风险评估的一部分，我们考虑气候风险发生的可能性及对公司的相关影响。

2021年，董事会和高级管理层已评估气候风险对业务造成的相对影响，评估的气候相关风险包括：急性实体风险、慢性实体风险、政策和法律风险、科技风险、市场风险和声誉风险，并提供缓解方案和适应性应对措施。

指标与目标

我们承诺“不晚于2030年，实现自身运营及供应链全面碳中和，并将我们的电力供应转变为100%绿色电力或可再生能源(在可行的

情况)。”我们已签署科学碳目标倡议(SBTi)，并将在未来数月细化我们的脱碳路线。

“碳中和”行动

2021年初腾讯宣布启动了碳中和规划，立足自身的排放特点和数字化技术优势，制定减排目标和行动路线。除了完成自身的碳中和目标外，我们将通过数字化技术，加速消费者和产业转型低碳生活和运营。碳中和规划详细内容请参见《腾讯碳中和目标及行动路线报告》。

碳中和目标

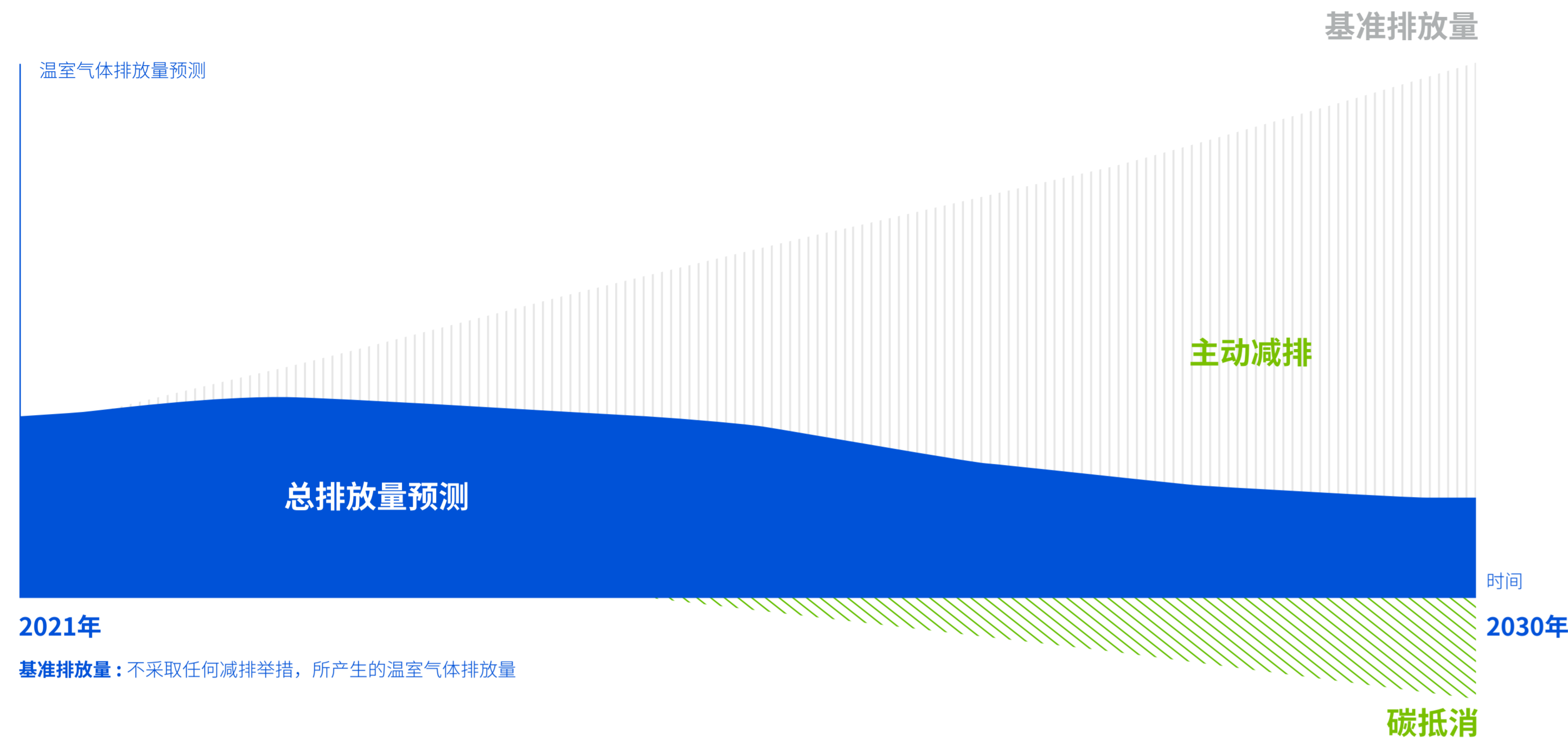
2021年全国两会期间，全国人大代表、腾讯董事会主席兼首席执行官马化腾提交了《关于落实新发展理念、推进我国科技企业实现碳中和的建议》的议案，腾讯自此展开了自身的碳中和目标设定和减排路线规划。经过近一年时间的探索，我们将腾讯的碳中和目标（覆盖范围一、二和三）确定为：

腾讯承诺

不晚于2030年，实现自身运营及供应链的全面碳中和。
同时，不晚于2030年，实现100%绿色电力使用。



碳中和路线



碳排放量核算

腾讯在 2021 年初根据《温室气体核算体系》对温室气体排放进行内部核算，并将 2021 年作为基准年来制定我们的碳中和路线图和脱碳路径。2021 年我们的温室气体排放总量为 511.1 万吨二氧化碳当量，可分为以下三类：

范围 1

由本公司拥有或控制的排放源所产生的直接排放量（范围一）为 1.9 万吨 CO₂ 当量（占总排放量 0.4%）。

范围 2

由外购电力或其他已购买能源产生的间接排放量（范围二）为 234.9 万吨 CO₂ 当量（占总排放量 45.9%）。

范围 3

从供应链产生的间接排放量（范围三）为 274.3 万吨 CO₂ 当量（占总排放量的 53.7%）。

三大重点行动实现碳中和

腾讯遵循“减排和绿色电力优先，抵消为辅”的原则，推进三大重点行动实现自身运营及供应链碳中和目标：



① 包括大铲湾等建筑过程碳减排

助推社会碳中和进程

在实现自身运营和供应链碳中和的同时，腾讯将低碳发展融入公司“扎根消费互联网、拥抱产业互联网、推动可持续社会价值创新”的企业战略，助力经济社会低碳转型：



加大投入绿色运营

打造绿色办公场所

腾讯秉承“绿色、节能、环保”的理念，将先进技术应用用于办公楼和数据中心的设计建造和日常运营各个环节中，以实际行动践行绿色运营的承诺。我们保持关注并遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等所有适用的法律法规。



腾讯多年来持续推动办公楼宇节能降耗工作，始终坚持楼宇设计高标准、设施设备严管理、运营管理精细化的要求。我们通过“管理+技术+措施”推行节能举措，全面提升办公楼资源能源使用效率，最大程度降低自身运营对环境的影响。

01 管理

绿色建筑管理

办公楼在设计 and 建设阶段就将环保和可持续作为重要的指导原则，从建筑结构设计、智能设施系统设计、自然通风照明等方面打造绿色楼宇。自 2011 年起，腾讯在中国所有新建楼宇均以国家绿色建筑二星级标准作为基本要求，同时对标参考国际绿色建筑标准。

绩效考核管理

办公楼设定节能环保考核指标，并推出相应的激励手段，同时引入环境管理体系全面规范办公楼环境管理措施。腾讯所有自有办公楼的物业管理公司均已获得 ISO 14001（环境管理体系）认证。

能耗在线管理

腾讯 FM 管理平台（Tencent Facility Management）可以对各个办公楼能耗进行统一管理。通过 FM 管理平台每月对各个楼宇能耗情况进行总结分析，对异常能耗数据进行监督和整改，并形成能耗管理报告。此外，我们所有的新建楼宇都已配备实时能耗监控系统，实现分区域、分类别的对用电量和用水量进行统计分析。

02 技术

节水改造

楼宇的卫生器具都选用节水型产品，执行《节水型生活用水器具》CJ164-2002 标准。在办公楼宇安装直饮水系统，全面替换桶装水，既提高用水效率，也减少塑料包装材料的使用。

节能改造

腾讯定期评估办公楼能耗水平，对有提升空间的楼宇开展节能改造。2021 年腾讯滨海大厦对照明系统、空调控制系统、停车场设施进行了专项改造：（1）将大厦大堂的日光灯灯带替换为 LED 节能灯具；根据日常运行时间优化了地库车道照明时间；（2）调整 IT 机房、配电机房风机盘管自动运行时间以及增加温控器控制环境温度，通过减少冷量浪费降低能耗；（3）在停车场安装电动车充电桩并设置新能源优先停车位，鼓励员工绿色出行。

排放监测

腾讯在深圳滨海大厦及北京总部，以线上监测并补充传统手动监测的方式，监测楼宇内的空气污染物（例如一氧化碳）及二氧化碳的水平。同时安装智能通风系统，能够根据地下停车场的一氧化碳浓度和办公区二氧化碳水平自动调节通风。在办公大楼内的员工食堂，厨房通风装置配备了静电净化器、可去除油滴的防火环保油烟罩、以及活性炭过滤器，保障油烟排放符合规范。

03 措施

节约用电

在办公楼日常运营中，各楼宇根据当地气候条件和员工办公习惯，通过定时自动关灯、关闭空调，减少不必要的电力消耗；鼓励员工在离开工作场所和会议室时，主动关闭空调、灯和其他办公设备；我们制定了严格的办公室用能管理规范，物业管理人员通过定期巡查，密切监督电力使用情况，例如对无人办公区域的用电设施进行手动关闭。

废弃物处置

所有办公楼已全面实行垃圾分类，同时推进垃圾源头减量化和废弃物合规处理。

- 撤离员工工位垃圾桶，只在公共区域设置分类垃圾桶，强化员工垃圾分类的意识。
- 对于笔记本电脑等电子办公设备，优先采用到一定使用期限后鼓励员工申请归属个人的方式，实现电子设备再利用。对于其他废弃的电子产品，选择有回收资质的供应商进行回收处理。
- 对于办公楼产生的有害废弃物（如硒鼓、墨盒等），委托有资质的第三方进行无害化合规处理。

环保包装替代

腾讯注重避免员工节日礼盒的过度包装，2021 年的月饼礼盒采用甘蔗渣等可降解材料制成；员工食堂提供的打包餐盒也逐步替换为环保材料餐盒。

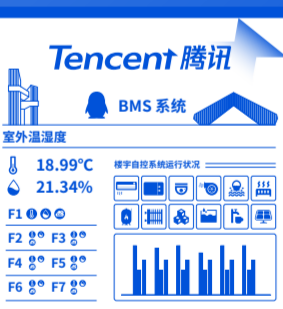
低碳环保的北京总部大楼

腾讯科技北京总部大楼，融入楼宇自控、智能照明、可呼吸式幕墙等多种节能降耗设计，发掘绿色办公领域更多可能，最大限度地降低对环境资源的消耗。



楼宇自控系统

应用 Honeywell 楼宇自控系统，对大楼内的空调机组、排风机组、盘管地暖均实现计算机自动控制，并对锅炉系统、换热系统、太阳能集成系统等设备进行监测，帮助大楼的管理者有效地管理大楼。



智能照明系统

采用 Dynalite 智能化的照明控制系统，运用自然采光和人工照明的动态调节形式，进行全天候的照明智能控制，为员工带来高效、节能、舒适的现代化办公环境，并提高管理水平，减少维护费用。



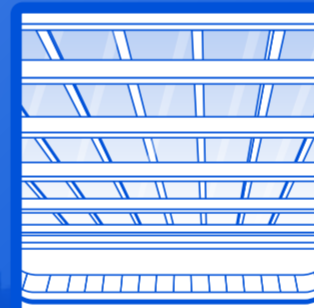
变风量中央空调系统

楼层办公区域采用变风量 (VAV, Variable Air Volume) 控制，根据室内负荷的变化或设定参数的调整，自动调节空调系统的送风量，大楼外区采用地板风盘设计，有效地隔离玻璃幕墙侧冷、热温度变化对办公区的环境温度的影响。



可呼吸式幕墙

幕墙处安装隐藏式电动开启通风器，减少换季时空调系统开关时间，提高设备使用寿命，起到节能、环保、通风换气作用。



幕墙变色玻璃

屋顶安装变色玻璃，可根据室外光线强度自动调节玻璃颜色深浅或采用微信控制改变色，夏季进行遮光减少能源损耗。

绿色建筑认证



LEED
设计金级认证

深圳滨海大厦



LEED
设计金级认证

北京总部大厦



LEED
设计金级认证

成都腾讯大厦 AB 楼



LEED
运营金级认证

深圳滨海大厦



LEED
运营铂金级认证

成都腾讯大厦 AB 楼



国家二星级
绿色建筑认证

深圳滨海大厦



国家二星级
绿色建筑认证

北京总部大厦



国家二星级
绿色建筑认证

成都腾讯大厦 AB 楼



国家二星级
绿色建筑认证

武汉研发中心



国家二星级
绿色建筑认证

上海滨江大厦



国家二星级
绿色建筑认证

广州总部大厦

建造绿色数据中心

腾讯以提供绿色算力为己任，努力提高数据中心能源使用效率，并不断提升可再生能源利用比例。腾讯数据中心在选址、设计和技术、运维以及资源循环利用等全过程环节，最大限度地节能降耗，在发挥腾讯技术优势的同时，积极开展绿色电力市场化交易探索。

腾讯所有数据中心已完成环境影响评价，并根据《中华人民共和国环境影响评价法》取得相关批准或备案。2021年，腾讯怀来东园、腾讯征仪东升数据中心被评为2021年度国家绿色数据中心；腾讯天津数据中心4号楼顺利通过“LEED数据中心运营与维护”（LEED O+M: DC）铂金级认证，成为中国首个获此级别认证的数据中心。



LEED
数据中心运营与维护

(LEED O+M: DC)
铂金级认证

选址规划

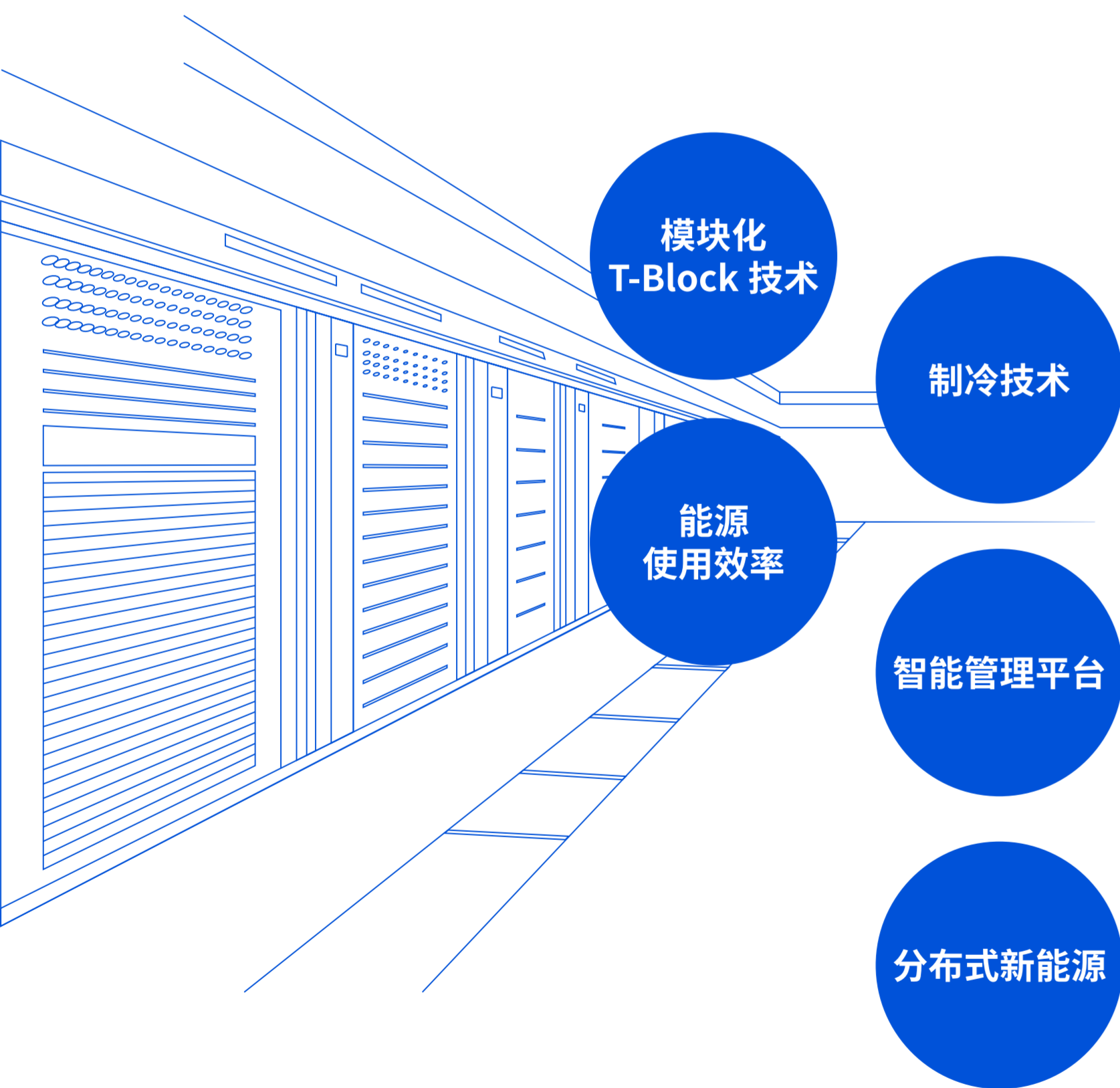
腾讯综合考虑当地新能源、外电资源、网络基础设施如外网的衔接沟通、业务需求、气候环境等因素，优先选择风电/光伏（河北怀来）、水电（清远、重庆、贵安）等绿色能源充裕的区域。

例如建在山洞里的腾讯贵安七星数据中心，可以充分利用天然低温减少空调的冷却能耗。



技术驱动

在不断探索数据中心的绿色运营、能效提升的过程中，腾讯始终以技术和管理驱动节能减排的工作。



T-Block 技术

腾讯第四代数据中心 T-Block 技术，将数据中心的建设变得简单。T-Block 技术通过标准化、产品化、预制化，实现了数据中心的快速交付，也在节能模式上实现革新，实现超低能耗 PUE=1.2X。相比于传统大规模数据中心，T-Block 技术率先在行业内采用高效的制冷技术和供配电架构，同

时将办公、供电模块、IT 模块、制冷模块、光伏发电都打包进“集装箱”，也有效地提升了系统能源使用效率。该技术已在清远、怀来、仪征、贵安、重庆、天津等地落地交付。



液冷技术

随着算力需求的增长和服务器性能的增加，数据中心冷却设备在海量数据运行过程中的效率成为了数据中心的能耗挑战之一。液冷技术采用大比热容的液体替换传统风冷散热方式，可以达到更高效的制冷效果，同时也能提升服务器的使用效率和稳定性。腾讯数据中心通过冷板式液冷技术探索极限能效的数据中心技术方案，根据清远地区小规模试点数据，该技术方案可以实现数据中心极限 PUE 降至 1.06。

智维平台

腾讯数据中心利用自身运营经验和 AI 技术优势打造了智维平台，通过自动化的管理手段和人工智能调度，为数据中心的节能减排方案提供决策依据。智维平台通过“物理模型+数据驱动”的方式，建立数据中心冷源系统仿真模型，并对系统的控制参数进行优化调节，使系统运行在最优工况。2021 年，智维平台结合腾讯碳中和战略，开始研究如何打造覆盖碳排查、可再生能源利用、微网监控等功能的碳管理模块，目标是提高碳数据统计的效率、及时性和准确性，实现大园区数据中心的实时碳盘查。

同时，为了对蓄电池的维护更换进行更加有针对性地规划，避免电池的过度更换，提高维护效率，腾讯智维基于数据中心百万量级电池所积累的海量历史数据，利用 AI 模型搭建了对蓄电池科学的运维管理、监测维护系统。该措施将蓄电池本身的各种安全隐患消除在萌芽状态，保障数据中心供电的安全，提升数据中心持续运转的可靠性。基于此方法，电池的预测准确率超过 98%，能够提前 15 天预测电池的故障，平均 10,000 节电池减少 75 人力，提高 50% 运维效率。

三联供技术

腾讯上海青浦数据中心在光伏发电的基础上，采取了天然气“三联供”的绿色技术。通过天然气发电设备为数据中心供电，发电产生的高温热水和热气导入蒸发冷却设备，生产冷冻水给数据中心降温，产生的热水还可以在冬天给周围办公楼、居民区供暖。通过这种方式大大提高整个系统的一次能源利用率，有效降低等效标煤的消耗量和二氧化碳排放量。腾讯青浦数据中心运用“三联供”技术每年可节省标煤约 1,000 吨，二氧化碳排放量减少 2,470 吨，同比减排率约 42%。

余热回收技术

腾讯天津数据中心对服务器产生的余热进行了回收利用，通过热泵加热，市政管网里的水可到 55 摄氏度，用于冬季居民供暖，每年能减少 5.24 万吨二氧化碳排放。

节水技术

数据中心搭载先进的自研间接蒸发冷空调（AHU）技术，可以利用常年凉爽的室外空气结合水喷淋的蒸发吸热，来取代大型压缩机系统，大大降低耗水量。本技术已经在腾讯数据中心大园区全面推广。同时数据中心未来计划通过开展中水利用、污水回收等项目，进一步减少市政用水的使用。

每年能减少
5.24 万吨二氧化碳排放

相当于种植
286 万棵大树

相当于形成覆盖
2,500 个足球场面积的森林

天津滨海余热回收技术

过程管理

制定评估体系

为满足数据中心运营管理目标，腾讯制定了完整的数据中心运营量化评估体系。该体系共包含人员管理、设备管理、设施运营管理、IT 运营管理、资产资源管理以及安全管理六大维度和超 60 个指标项。通过季度的量化评估，有效地反映了腾讯各机房的运营的质量和效率情况。

高标准设备采购

对于设备选择，腾讯严格按照节能高效集采标准采购设备，尽量使用节能硬件产品，如变压器、数据中心专用空调等。新建数据中心采用二级甚至更高等级能效变压器，减少电压转换过程的能量损失，节约能耗。



废弃物管理

为减少并妥善处置数据中心电子废弃物，腾讯制定了服务器利旧规划，优先评估退役服务器是否可以再利用，然后才会将它们拆解。无法复用的服务器交由有资质的供应商进行回收处理。2021 年，腾讯数据中心完成 532 万核计算资源复用。

在数据中心有害废物（主要包括铅酸蓄电池、销毁的硬盘组件）的处理方面，腾讯与有合格资质的供应商签订了协议，保证 100% 严格按照相关规定进行处理。

2021 年，腾讯数据中心完成 532 万核计算资源复用。



可再生能源使用

数据中心用电产生的碳排放是腾讯自身运营碳排放的主要来源，如何在解决用电需求的同时降低碳排放，是数据中心实现碳中和的关键点。为提升可再生能源的使用比例，腾讯开启了分布式新能源、储能技术的探索，并积极参与绿电市场化交易，同时也密切关注集中式新能源项目，在多个方向做出尝试。

并网分布式光伏项目

6.6 兆瓦

截至 2021 年底已发电超

200 万千瓦时

○ 分布式新能源

腾讯于 2020 年启动了数据中心分布式新能源项目的开发建设。数据中心园区的分布式光伏项目可以更直接地为数据服务器提供绿色能源供应，降低电能传输损耗和与之带来的额外碳排放。腾讯清远清新数据中心园区，已于 2021 年 9 月并网分布式光伏项目 6.6 兆瓦，截至 2021 年底已发电超 200 万千瓦时。腾讯扬州仪征数据中心 13 兆瓦分布式光伏项目也在 2022 年 2 月顺利并网发电。清远清城、天津高新、河北怀来等分布式新能源项目也在规划建设中。



○ 储能技术

为增强数据中心的负荷弹性，腾讯规划在清远清新园区、上海青浦园区接入储能电站，使数据中心不再是一个简单的电力负荷，而是具有可调用、可调节的功率节点。

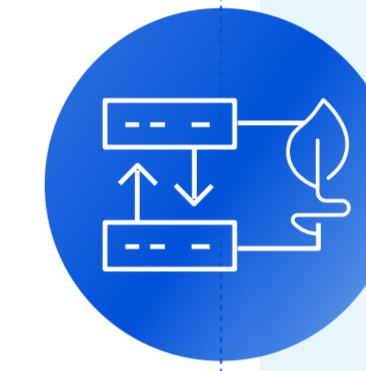
○ 绿电市场化交易

2021 年起，腾讯积极参与绿电市场化交易。在初步取得了一定成效后，我们进一步设计了整体的绿色电力交易体系，也为 2022 年的绿电采购奠定了基础。

腾讯绿色电力市场化交易探索路径



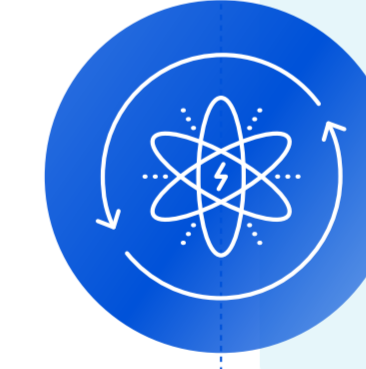
腾讯组建了绿色能源专业团队，制定了系统性的绿色电力交易策略和方法，探索各种交易的可行性。我们希望尝试成为绿色电力交易的破风手。



2021年9月，腾讯初探水电交易。重庆腾讯云数据中心采购了6,000 万千瓦时的可再生能源电力，覆盖8月至12月的数据中心全部用电量，率先成为重庆地区首个可再生能源电力100%覆盖的大型数据中心园区。



2021年9月，绿色电力交易试点启动会召开，腾讯在会上签订了风电采购协议，腾讯深汕数据中心成为参与国家组织的绿色电力交易的首批市场主体。



腾讯优化了整体的绿色电力交易策略，计划通过长期协议的合同锁定可再生能源发电项目，长期稳定地采购绿色电力，规避市场波动风险，并且采用“额外性”“可溯源性”“就近性”的三个高质量标准。



在2021年第四季度，腾讯已集中签订了5亿千瓦时的绿色电力交易合同供2022年度使用。

共建绿色生态家园

腾讯作为助手和连接器，不仅致力于实现自身的节能减排，更注重与消费互联网、产业互联网融合创新，通过科技手段推动和促进消费者、产业以及社会节能减排，助力社会向低碳、绿色、循环方向发展。

腾讯也在不断思考如何用科技助力解决食物、能源和水问题等危及人类生存的紧迫性挑战，率先在全球提出“AI FOR FEW”倡议，加大探索以人工智能为代表的前沿科技在应对地球重大环境挑战上的潜力。有关更多腾讯AI应用在各行各业的内容，请参见普惠科技成果中的“支持产业数字化升级”部分。

倡导绿色生活方式

腾讯服务于广大的消费者，我们基于数字技术与平台的优势，推出环保科普产品和游戏，向用户传递环保理念，鼓励用户践行绿色生活方式。

科普环境保护知识

腾讯借助微信小程序平台搭建环保科普答题专场，通过“碳中和问答”小程序、“答题赢小红花”专题活动等形式，以轻松有趣的互动问答形式，向用户普及生态保护、碳中和等环保相关知识。



打造碳普惠互动平台

腾讯与深圳市生态环境局联合打造了深圳首个碳普惠运营平台“低碳星球”小程序，用户通过腾讯乘车码参与公共出行行为，可积累相应碳积分，帮助星球进化成长，让用户亲身参与并为社会低碳转型做出贡献。



以游戏为媒介传播绿色理念

为了探索更多元化的触达方式，腾讯积极在自身业务生态中寻找与环保契合的新方式，将游戏打造为传递低碳理念、进行环保科普的有效工具。

- 腾讯天美工作室加入联合国环境规划署（UNEP）“玩游戏，救地球”联盟，举办以森林恢复和海洋保护为主题的绿色游戏创作大赛 Green GameJam for Youth，联动 300 余所高校，触达了上亿用户。
- 腾讯《和平精英》与中国科学院海洋研究所联合开展了“下一个圈，是蔚蓝大海”的海洋科学数字化科普项目。
- 2022 年 1 月，腾讯推出首款碳中和主题公益小游戏《碳碳岛》，以放置经营的互动玩法引导玩家了解碳中和实现历程，助力向大众科普碳中和知识、倡导低碳生活理念。

腾讯未来会更加注重发挥“连接器”的作用，在消费者侧探索更多的作为空间，在传递理念和知识的同时，为消费者打造进行低碳实践所需的便捷工具，共同营造全新的绿色低碳生活方式。

“Green Game Jam for Youth”绿色游戏创作大赛体现了腾讯对企业社会责任的承诺，用创意游戏实现联合国保护地球的可持续发展目标（SDGs）。

——腾讯云国际东南亚区副总裁
Krittee Manolehagul



助力数字化低碳转型

以数字化的方式助力实体经济，一直是腾讯的不懈追求。腾讯最大程度发挥自身技术优势，从效率提升、灵活性构建、广泛触达等角度，为各行各业节能减排提供有力支持，促进产业升级以及低碳经济发展。

推动绿色支付

腾讯充分发挥作为科技企业的优势，与消费互联网深度融合，将最新的微信支付技术融入多种绿色支付场景，覆盖生活的方方面面，并引导支付用户享受更加绿色、低碳、可持续的生活。目前微信绿色支付已在生活缴费、餐饮住宿、线上购票、城市服务等使用场景实现全流程无纸化。

2021 年超过 2,500 万用户使用微信线上值机电子登机牌，微信电子发票累计服务超 1 亿用户。我们正以点滴行动改变着万千消费者的行为。



[点击按钮](#) 了解推动绿色支付

推广绿色办公软件

面对新冠肺炎疫情带来的影响，线上办公已经成为越来越多企业实现绿色办公的主流选择。腾讯通过腾讯会议、企业微信、腾讯文档、腾讯微卡等在线办公工具，帮助企业实现了线上办公、电子审批、无纸化办公、电话会议、视频会议等办公需求，不仅节约大量纸张和实物耗材，还减少了因差旅和通勤而产生的碳排放。

研发智慧能源生态平台

腾讯云综能工场（Tencent Cloud Energy Studio）基于腾讯强大的技术底座和连接能力，为用能企业提供智慧能源管理服务，助力打造零碳园区。基于腾讯云综能工场打造的碳引擎产品，可以协助企业客户快速搭建适合自身的碳盘查方案，将自动计算的碳排放数据结果进行数据分析和生成报表，用数据驱动监测、优化和决策。

腾讯云综能工场入选“德国工业 4.0- 助力可持续发展的数字化商业模式样板”

腾讯云凭借碳引擎产品获得“2021 碳达峰碳中和高质量发展创新案例·绿色供应商”的称号

提供绿色算力

由传统 IT 基础设施向云计算的转变，通过技术架构的变革，可以有效地提高资源利用效率。在此基础上，腾讯在数据中心的各项领域，优化能耗、提升可再生能源比例，不仅服务于自身运营及供应链碳中和的推进，更可以提供低碳绿色算力，帮助我们的客户减少自身碳足迹。



在未来低碳转型的路上，腾讯相信还有诸多广阔领域的助力点值得探索，不论是在提升效率、优化能耗上，还是在构建智慧能源系统上，数字化必将为助力产业转型发挥更大的价值。

保护生物多样性

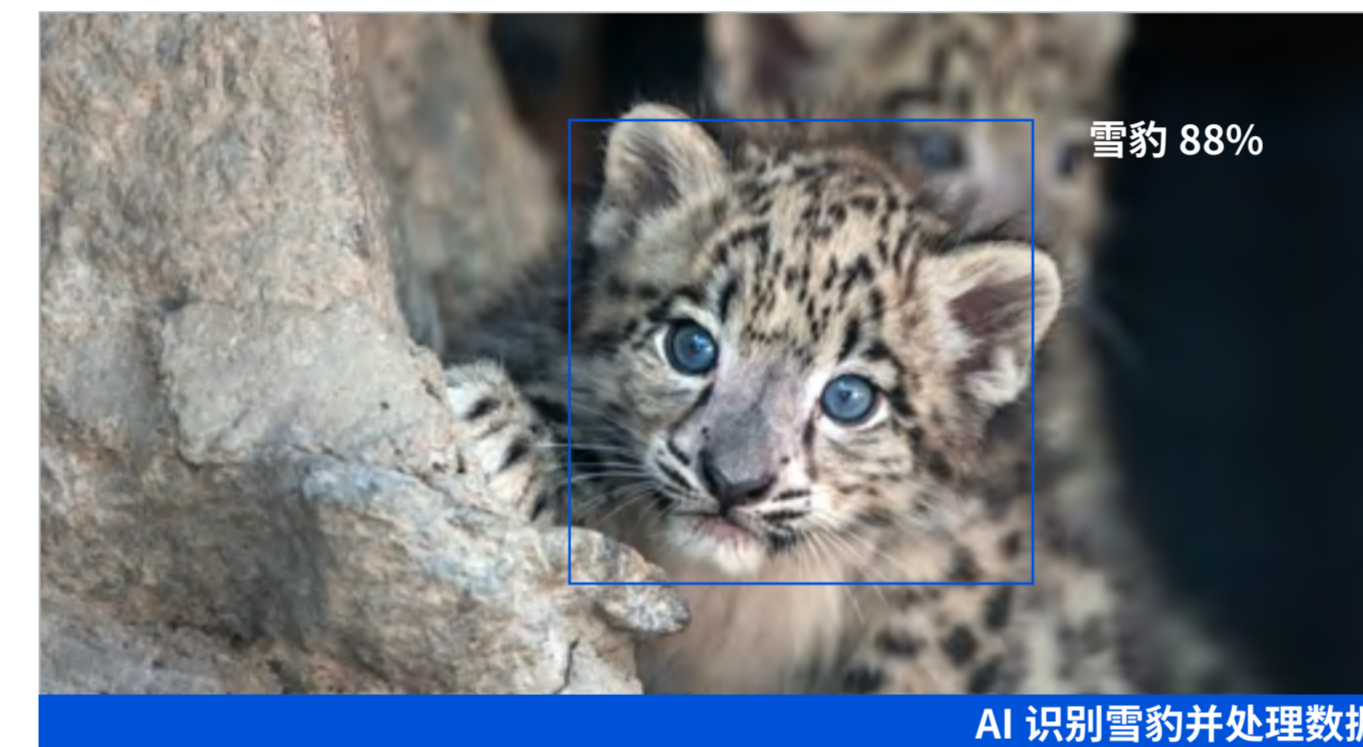
当前，全球物种灭绝速度不断加快，生物多样性急剧减少已经成为人类和社会发展面临的重大挑战，引起国际社会的广泛关注和重视。腾讯基于自身技术和平台的优势，发起以及参与了多项生物多样性保护活动。

抵制野生动植物非法贸易

腾讯于 2015 年发起“企鹅爱地球”项目，开通了中国首个基于网络社交平台的野生动植物非法贸易直接举报渠道，联合全社会共同抵制网络非法贸易，形成从线上治理到依法配合执法机关开展线下打击的闭环，助力破获了多起涉国家重点保护野生动植物及其制品的违法犯罪案件，探索出了一套有效预防网络野生动植物非法贸易的技术规范。

追踪雪豹

腾讯集 AI 识别、数据上云、模型搭建等技术优势，建立了首个雪豹保护数字化平台——雪豹智能识别及监测数据管理云平台，通过 AI 技术智能识别物种类别，优化数据录入、处理、分析流程，几十秒就能找到有雪豹身影的照片和视频，成功把巡护员从繁琐的记录、标注、识别工作中解放出来，协助更好、更高效地找寻和保护雪豹。



腾讯长期关注并投入可持续发展领域，助力生物多样性保护数字化。腾讯将始终践行科技向善，开放自身产品与技术能力，为更多公益机构和社会组织提供“数字化工具箱”，持续为推进可持续社会价值贡献技术力量、平台力量。

——腾讯公司高级副总裁、腾讯公益慈善基金会理事长郭凯天



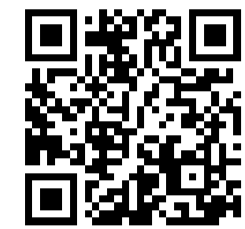
“企鹅爱地球”项目获选 COP15
“生物多样性 100+ 全球特别推荐案例”

雪豹智能识别及监测数据管理云平台获选 COP15
“全球生物多样性 100+ 案例”

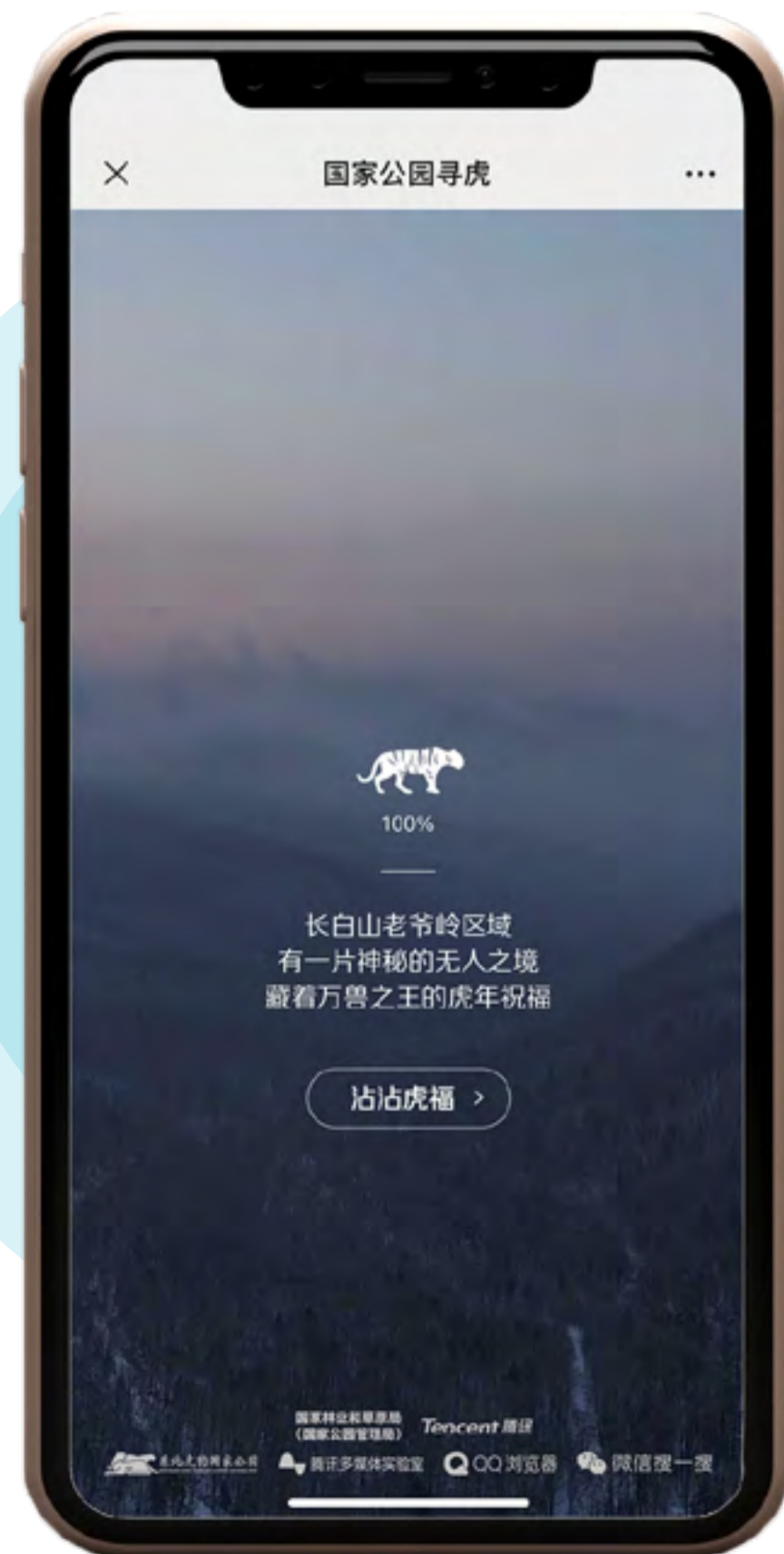


探索保护与共享机制

腾讯技术团队通过自研的多级分片等影像处理技术，将国家公园的一草一木智能渲染，基于数字技术和数字平台，打造“全真互联”体验，让公众通过指尖探寻这片无人秘境中最原真的风景，助力东北虎豹国家公园实现“全民共享”。

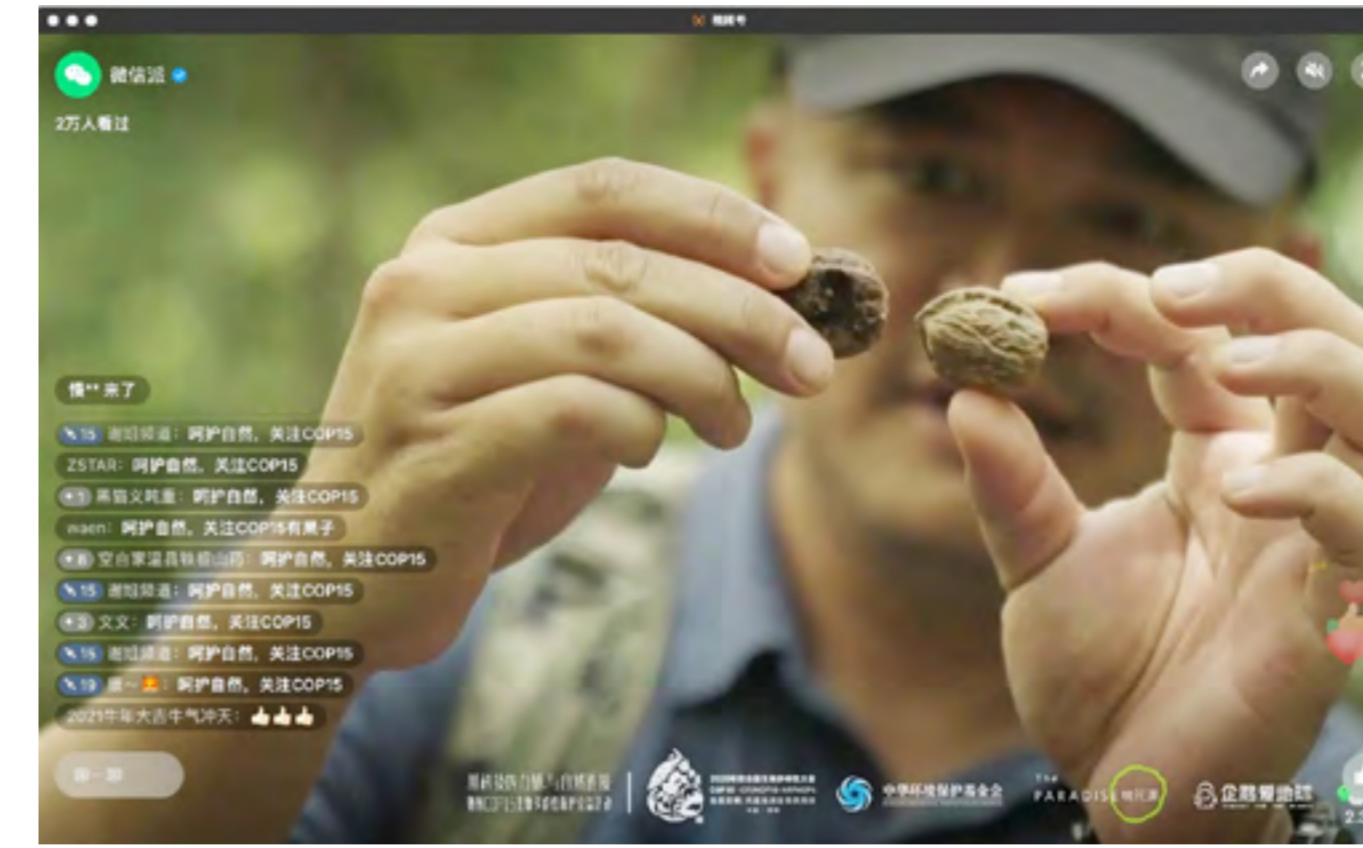


扫一扫和我一起
沾沾“虎”福



创新公益活动

2021年9月，腾讯联合中华环境保护基金会、桃花源生态保护基金会共同启动“用科技的力量与自然连接”迎接COP15生物多样性保护公益活动，依托“企鹅爱地球”、微信、腾讯公益等核心产品和项目，通过微信视频号、搜一搜、扫一扫、红包封面等多种渠道，开展科普教育、自然保护地探索直播等活动，帮助公众提高关注和参与生物多样性保护的意识，与自然建立起美好连接，探索生物多样性保护的创新模式。



环境目标

2021年，我们制定了环境目标，进度见下表。

目标	2021年进度更新
不晚于2030年，实现自身运营及供应链的全面碳中和。	新设定的目标及基线
不晚于2030年，实现100%绿色电力。	新设定的目标
每年，中国内地所有腾讯自有办公大楼的物业管理公司均获得环境管理体系（EMS）认证。	2021年的目标已经实现
截止至2021年底，腾讯北京总部获得LEED金级认证。	2021年的目标已经实现
以2019年为基准，截至2025年底，中国内地所有腾讯自有办公大楼的人均耗电量较2019年减少15%。	2021年的阶段目标已经实现
以2019年为基准，截至2025年底，中国内地所有腾讯自有办公大楼的人均耗水量较2019年减少15%。	2021年的阶段目标已经实现
每年，自建数据中心的年均PUE不超过1.35。	2021年的目标已经实现
每年，至少新增一个数据中心获得ISO 50001或GB/T23331能源管理体系认证。	2021年的目标已经实现
每年，中国内地所有腾讯自有办公大楼均实施垃圾分类。	2021年的目标已经实现
每年，销毁的硬盘组件及废弃的铅酸蓄电池由合格供货商100%进行无害处置。	2021年的目标已经实现

科技创新，人才先行。腾讯从创立之初，就把人才视为公司最宝贵的财富。腾讯秉持“关心员工成长”的管理理念，以开放、平等、包容的态度引才聚才，尊重并保障员工的合法权益，为员工搭建快速成长和施展才华的平台，营造平等、尊重、健康、安全、和谐的工作环境，促进人才活力释放，携手员工同成长、共进步。

广泛吸引人才

保障员工权益与福利

支持员工发展

促进员工健康与活力

关心员工成长 OUR PEOPLE

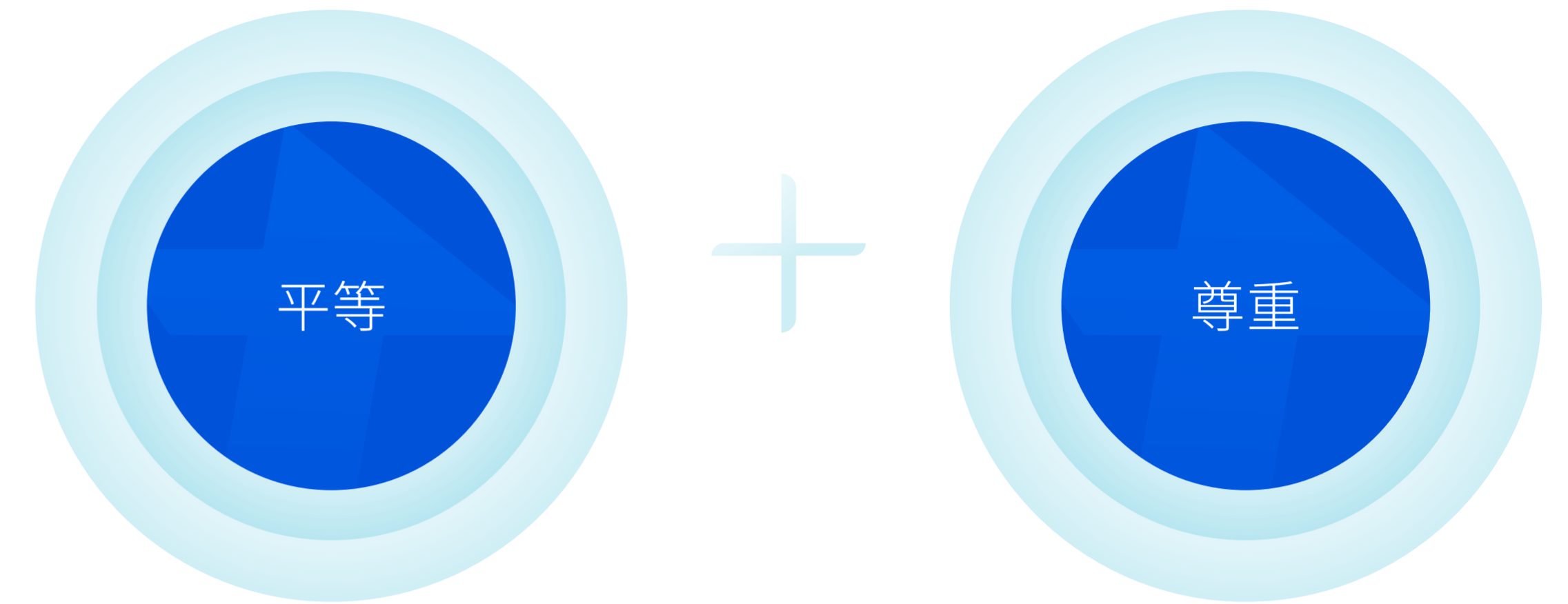
广泛吸引人才

保障平等权利

腾讯通过多元的招聘渠道广泛吸纳人才,打造有活力的团队。我们一直以来坚持公平、公正的雇佣原则在全球范围内招募优秀人才;将平等、非歧视的用工理念融入员工招聘、入职、晋升、离职等环节,反对任何形式的用工歧视,为不同性别、国籍、年龄、种族、民族、宗教信仰、残障、性取向或家庭状况的员工提供包容、公平的发展和晋升机会。

腾讯倡导平等、尊重的文化和规范,在《腾讯阳光行为准则》中明确禁止任何形式的国籍、种族、民族、宗教、性别、年龄或残障等的歧视行为或性骚扰行为。“瑞雪”代表了腾讯员工的行为方式,是腾讯员工良好行为的代称。2021年,腾讯对瑞雪文化进行升级,其首要原则为“平等尊重”,强调“人人平等,互相尊重与包容”,倡导腾讯

员工共同行动,在公司内打造一个文明健康、平等尊重的职场环境。腾讯于2022年4月推出《性骚扰防治管理办法》,公布了专属举报渠道和处理细则,承诺保护受害人和举报人,确保职场性骚扰案件得到及时、妥当的处理,并开展宣传倡导和教育培训以提升员工的意识。



促进多元共融

我们重视多元、平等与包容。腾讯相信多元共融的职场环境有助于企业吸引优秀人才，员工可以尽展所长，实现创新创造。同时，员工的多元视角、风格和观点，帮助我们以不同的方式思考，为多样化的用户群体提供匹配的产品和服务，实现“用户为本，科技向善”的愿景使命。

腾讯在北京、上海、成都、广州等国内多个城市以及多个国家设立办公室，吸引了来自超过 40 个国家的员工。为促进不同国籍与文化的员工间互相沟通、融合，腾讯启动搭建跨文化沟通课程体系，通过持续举办上述培训课程、制作内部宣传节目、举办研讨会、开展一对一咨询等方式为业务团队、职能团队提供多元文化背景下的跨文化沟通支持，营造多元包容氛围。

“家庭友好”的工作氛围可以让员工兼顾工作和家庭，更好地履行作为父母或者照顾者的责任。腾讯除了通过弹性上班安排让员工有更多自主性，还为父母员工提供育儿礼金和礼物，配套产假和陪产假、哺乳假、育儿假、子女医疗保险、亲子关系 EAP^① 咨询等福利。腾讯的“Q 爸妈俱乐部”和“鹅掌帮”小程序有效地促进父母员工间的信息交流，互帮互助，共育共成长。此外，孕期员工可以在乘车、

就餐等方面享有优先权，办公楼内安全清洁的母婴室也为哺乳期妈妈提供更多便利。

2021 年，腾讯北美办公室成立了多元平等共融委员会，委员会成员共同参与多元平等共融培训，并进行相应的战略梳理和行动方案制定，进一步保障工作环境让员工受尊重并充分发展自我。

腾讯所有自建办公楼都按照国家《无障碍设计规范》要求设计与建设无障碍基础设施，包括坡道、电梯、洗手间和停车位等，为残障员工融入腾讯大家庭提供更多便利。

“多元”“共融”也体现在腾讯的产品设计和服务中，为了促进信息无障碍，腾讯在科技适老化、消除视听隔阂持续投入，更多内容请参见本报告[推动数字共融](#)。

2021 年获智联招聘和北京大学社会调查研究中心共同颁发的“中国最佳雇主奖”

2021 年获互联网求职平台拉勾网 (lagou.com) 颁发的“最具女性关怀雇主奖”

女性管理者占比
25%

吸引了来自全球
40多个国家的人才

残障员工
34人

① EAP, Employee Assistance Program, 即企业为员工提供的支持计划

技术之美无关性别，
微信分享杰出女性代表故事

2021 年三八妇女节，微信作为联合国开发计划署“HERstory: Women in Tech”倡议活动的支持伙伴，积极分享微信生态里杰出科技女性和创业女性代表故事，诠释科技领域“她”力量；期望用榜样力量来激励更多科技界的“她”，鼓励她们打破性别刻板印象，勇敢追梦，成就独立、自信、独特的自己，推动面向性别平等和技术创新的可持续发展。

成立 10 年来，微信内部女性科技工作者比例不断提升，同时平台也一直关注、助力女性发展，消除性别障碍，让女性可以迅速学习掌握数字化技能，投身新经济领域。

科技遇见“她”的故事



HERstory

Women in Tech

她们眼中的性别平等

当有一天，
我们不再强调科技女性，
或者不再强调女性，
甚至不再强调 3 月 8 日
国际妇女节，就是真正的
男女平等。

——微信视频技术团队
谷沉沉

决定事情得失的，
永远是能力，而不是性别。

——企业微信质量团队
李小琴

保障员工权益与福利

腾讯感恩员工的付出与辛劳，建立了具有内部公平性、外部竞争力的薪酬激励和福利体系，涵盖了员工工作和生活的各个层面，以吸引、激励并保留优秀人才，支持公司长期健康发展，与员工共享发展成果。



合规雇佣

腾讯致力在全球运营中尊重和保障员工权益，遵循《世界人权宣言》《国际劳工公约》《中华人民共和国劳动法》等有关劳工和员工权益的国际公约及当地的法律法规，平等对待每一位员工。同时，腾讯制定了《试用期管理制度》《员工职业发展管理制度》《绩效管理制度》《离职管理制度》等内部管理文件，确保员工能在公平且广阔的发展空间成就自我。

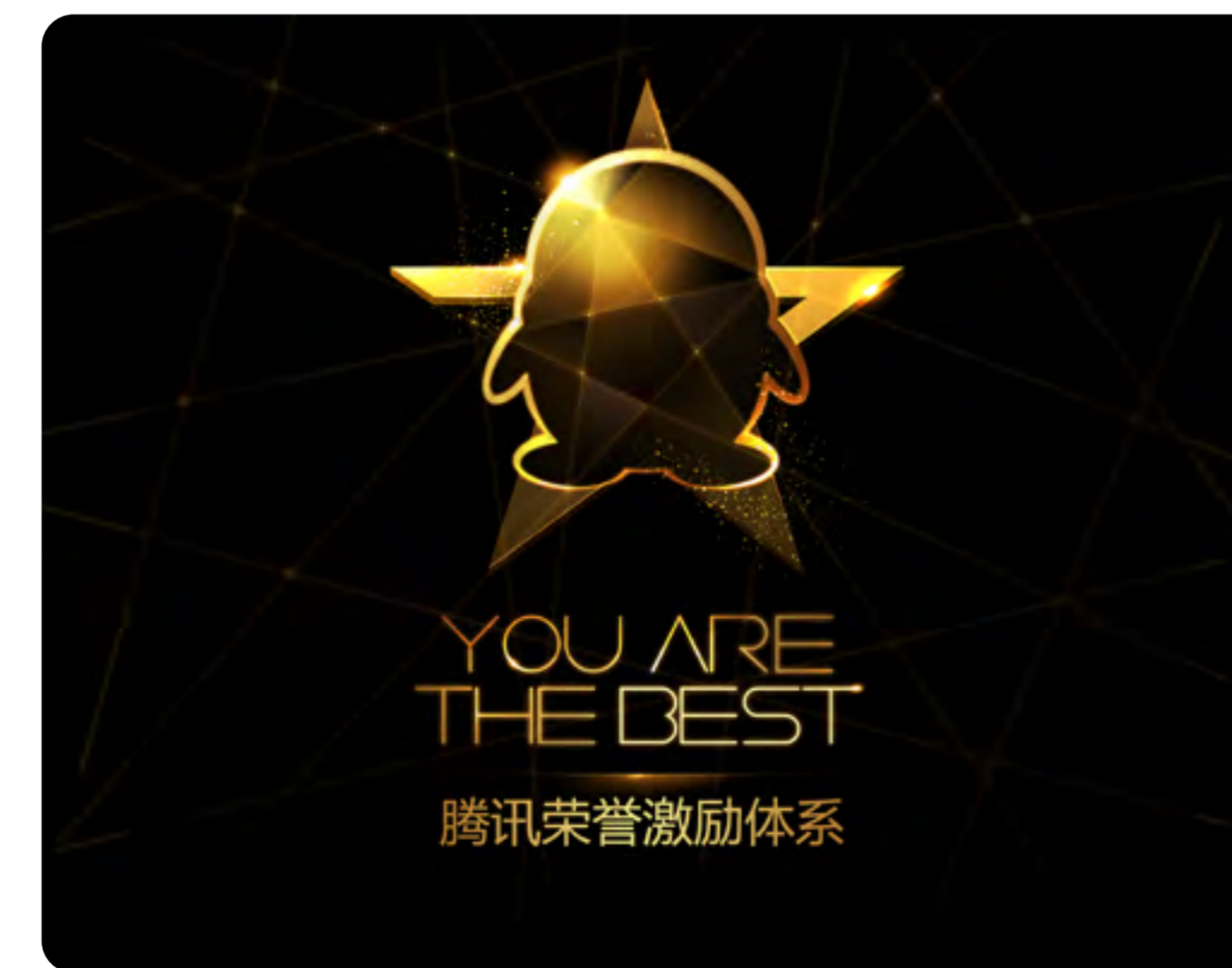
我们坚持开放自由、以人为本的管理风格，在工作时间上，实行弹性上班制度，提倡劳逸结合，不鼓励加班，不以工作的时长、加班情况去衡量员工绩效，而是根据实际的产出和价值进行评估，以保障员工正常工作和休息休假权利。

腾讯明确禁止使用童工，在招聘、用工等重要环节作详细、合理规定，并由人力资源部门审查、第三方公司进行核实、审查。同时，腾讯集团采购部要求供应商签署《企业社会责任承诺书》，明确禁止使用童工和强迫劳动的规范和要求。

薪酬回报

腾讯遵守所在国家和地区的法律规定，坚持同工同酬，为员工提供具有竞争力的薪酬，并建立“以绩效为导向”的激励制度，设立若干股份酬金计划奖励优秀且具有发展潜力的员工。腾讯每6个月开展1次绩效评估，在员工自我评估的基础上，由主管进一步提供全面反馈，并与员工进行充分沟通，反馈员工绩效情况，并对优秀员工进行表彰。腾讯设置职业发展负责人独立管理邮箱，接收和处理员工对绩效和晋升考核结果有异议的申诉，保障员工诉求得到及时反馈和有效回复。

腾讯员工除享有固定薪资外，还可获得因工作和岗位需要而异的通讯、交通、派驻、差旅等补助或津贴。每年年末，腾讯还为员工发放年终奖金和特别奖金，颁发“可持续社会价值奖”“业务突破奖”等公司级专项奖励，肯定员工的付出并与员工共享发展成果。



福利与关怀

腾讯坚持以人为本，为员工提供涵盖健康、生活、财务保障等多维度的福利与关怀，陪伴员工及其家属度过人生的不同阶段。同时，随着公司发展与员工需求的演进，腾讯的福利也进行动态升级，以回报员工的付出，提升员工的获得感、归属感。

入职关怀

入职礼包、应届毕业生家长的一封信

入职周年

入职 1 周年 / 5 周年 / 10 周年 / 15 周年 / 20 周年贺礼

结婚祝贺

婚假、礼金和公仔

居住保障

易居计划、安居计划、住房公积金、政府人才房及租房补贴

生育支持

全薪产假、全薪陪产假、产检假、社保生育保险、生育礼金、子女 3 岁以下的父母每年均可享有全薪育儿假、Q 宝宝靓号、六一儿童节礼物

丰富生活

全薪志愿服务假、Q 币、家庭开放日、团购优惠、年度团建活动、文化衫、圣诞晚会、文体协会、鹅民公社 (特色福利平台)

便捷生活

腾讯形象店、班车、茶水间

保险保障

社会医疗保险、商业医疗保险、人寿保险、重疾保险、意外保险、员工救助贷款、国际差旅险、家属保险

健康保障

关爱大讲堂、身心健康热线、健康顾问团、健康体检、健康咨询室、30 个工作日全薪病假、重疾就医协助、名医上门问诊、覆盖员工及家人的电话 / 视频心理咨询、现场心理咨询



节日慰问

春节特别假、新年台历、妇女节礼包、端午节礼包、缤纷水果节、中秋节礼包、开工利是、腾讯文化日

年假事假

7-15 个工作日全薪年假、15 个工作日半薪事假

直系亲属过世

丧假、丧事慰问礼金

退休关怀

社会养老保险、定制纪念品、长期服务金、退休荣誉金

升级安居计划、易居计划，帮助员工创造更好的生活条件

安居才能乐业。腾讯于2011年启动了面向员工的首套房免息借款福利政策——安居计划，为中国内地员工首次购买房产提供免息借款，减轻员工面对高涨房价的压力。10年间，腾讯先后6次升级安居计划，并于2021年4月宣布推出安居计划Plus方案，提升了员工住房免息借款的额度。截至2021年底，安居计划累计为近13,000名腾讯员工提供首套房购置免息借款。

此外，腾讯还于2016年推出易居计划，为“社会工龄”小于或等于3年的正式员工发放租房补贴，帮助刚参加工作的员工减缓生活压力，更好更快地扎根城市生活。2021年，腾讯同样对易居计划进行优化升级，根据城市生活水平提升了员工的租房补贴额度。

截至 2021 年底，安居计划累计为近 **13,000** 名 腾讯员工提供首套房购置免息借款

长期服务回馈，为员工提供更好的关怀与保障

腾讯感谢每一位持续服务的员工，于 2021 年全面升级员工“职业里程碑”关怀方案，完善并扩充了“人生里程碑”关怀内容和规范，提高救助借款额度、增加延后还款模式，在原有“职业里程碑”基础上新增 5 周年、15 周年、20 周年、法定退休关怀内容等，计划将于 2022 年实施。

在腾讯工作满 5 周年的员工，可获得“长期健康保障”；工作满 10 周年的员工，可获得定制纪念礼包及 10 个工作日的长期服务假；工作满 15 周年的员工，可获得“终身健康保障”；工作满 20 周年的员工可以获得定制纪念礼包和定制工卡。在员工退休待遇方案中，员工在腾讯工作达到法定退休年龄，可以享受三份福利：定制纪念品、长期服务金和退休荣誉金，其中，长期服务金为 6 个月固定工资。

除此之外，在腾讯工作满 15 周年的员工，可以选择申请提前退休，开启新的人生历程，可获得与腾讯法定退休同等福利的定制纪念礼品、长期服务金和退休荣誉金。

职业里程碑

5 周年
可获得 长期健康保障

10 周年
可获得 定制纪念礼包及10个工作日的长期服务假

15 周年
可获得 终身健康保障
可选择 提前退休，获得长期服务回馈权益

20 周年
可获得 定制纪念礼包和定制工卡

员工参与及沟通

腾讯重视与员工的沟通和交流，搭建了多重沟通与反馈渠道，支持员工发挥主人翁精神推动公司发展。每年年底举行的员工大会是腾讯年度最重要的盛会，公司管理层在员工大会上传递公司战略并表彰优秀团队。腾讯还建立了内部跨部门、扁平化沟通的桥梁——“乐问”社区，鼓励负责任的回答，促进员工间的交流、互助。

为畅通员工诉求反馈渠道，腾讯建立了投诉、申诉及举报平台，员工可通过系统平台或邮箱对管理干部违纪、试用期考核、绩效评定等结果或离职决策等提出正式申诉或举报；并已设立独立调查部门对员工申诉展开适时调查审理，解决和回复。

每年，腾讯都会聘请第三方独立机构开展员工敬业度和满意度调查，收集倾听员工对公司的总体反馈和期望，员工以全匿名的方式通过回答线上问卷表达对公司的工作体验、文化价值观、公司战略及长远发展等多方面的看法和建议。2021年，共有46,437名员工参与调研，整体满意度与敬业度逐年提升。其中员工对于腾讯文化价值观满意度最高，连续3年保持在85%以上。

腾讯尊重员工的职业选择，在与员工签订的劳动合同中详细说明雇佣期限和终止雇佣关系的理由，严格按照适用的法律法规处理员工离职，并与每一位离职员工进行面谈，以了解他们离职的原因，倾听反馈与建议。每年，腾讯都会对员工流失数据进行统计分析，制定针对性改善措施。2021年腾讯员工流失率为12.4%，保持了相对稳定的水平。



2021年员工敬业度调研人数^①

46,437名

① 调查范围为腾讯集团本部正式员工，不包含试用期与子公司员工



员工对腾讯文化价值观满意度最高，连续三年保持

85%以上

支持员工发展

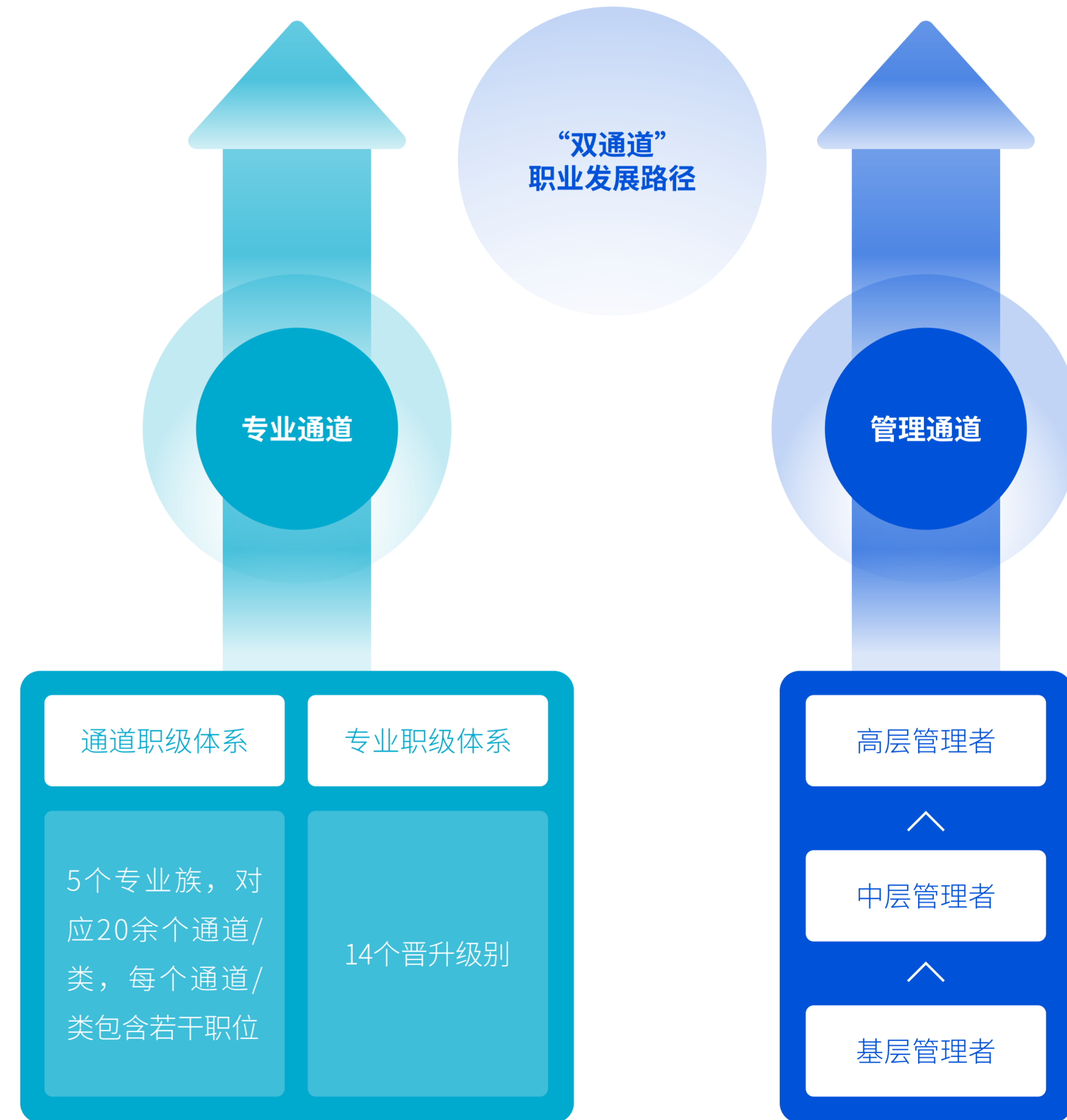
广阔的职业发展空间

腾讯一直高度重视员工的发展，设计“专业通道”和“管理通道”的“双通道”职业发展路径，其中“专业通道”包含技术族、产品/项目族、设计族、市场族以及专业族5个族，每个族对应超过20个通道/类，共同构成明确的发展路径，员工可以根据自身意愿及专长选择，让员工能力得到更聚焦、更清晰的发展，也让每个人的成长贡献能够通过职级体系得到适时明确的体现。2021年，腾讯进一步升级优化晋升评审，秉持“轻评审，重发展”原则，将职级评审过程开放旁听，拓展为更多员工学习的环节，助力更多员工职级及个人能力的提升。

人才有活水，组织有活力。腾讯于2012年启动“活水计划”，建立畅通的内部人才流动市场机制，帮助员工在公司内自由寻找发展机会，激发出员工个人及腾讯整体的内在动能。2021年，有超过4,000人成功调职。“活水计划”让更多优秀人才聚焦于公司核心产品和快速增长的业务，既培养了更多有开阔视野和复合经验的人才，又提升了组织活力。

对于因个人原因要离开原工作地的员工，“活水计划”也可以为其提供跨城市甚至是跨国的内部工作机会。该计划作为企业人才有效配置的市场机制，持续保持员工与企业的活力，被先后收录于哈佛商学院和清华大学经济管理学院案例库。

腾讯青年英才计划也是激发组织活力的一个探索，鼓励各部门识别、培养、提拔优秀人才，打破传统的论资排辈与按部就班，敢于给年轻人尝试挑战和承担更重责任。同时，辅以一系列管理活动作支撑，加大对青年英才的投资和培养，打开中层管理通路，加速发展稳步前进。



丰富的人才培养资源

腾讯培训体系

腾讯注重人才培养，成立于2007年的腾讯学堂（前身为腾讯学院）以“成为最受尊敬的企业大学”为愿景，搭建完善的对内、对外培训体系，为公司的“专业通道”和“管理通道”发展提供相应的课程和师资。对内，腾讯学堂面向新员工、专业

人员以及核心干部开展多维立体培训；对外，开展服务产业和社会领域的多样化培训项目，分享行业知识与实践经验，助力培育更多优秀人才。此外，腾讯学堂还建立了线上学习系统，让员工可以随时随地学习。

腾讯学堂培训体系总览图



截至 2021 年底
腾讯学堂拥有培训课程

784 门

其中年度新发布 111 门

公司级讲师

1,917 人

年度总开班量

11,909 ↑

累计接受培训员工超过

67,000 名

员工平均培训时间超

40 个小时

参训率达

99.61%

专业能力提升培训

在专业能力培养方面，腾讯学堂为不同类别的专业族群员工提供丰富的职业技能培训课程及广泛适用的通用类培训课程，帮助员工全面提升专业能力及素质。

在常规培训以外，腾讯学堂还为职业人员提供多元的学习交流机会，“高手在民间”栏目从腾讯内部挖掘在创新思维、工作方法、思考呈现以及职业化领域有独到思考的同事做分享；“专家项目”邀请资深员工或具有某一领域专业知识的员工与大家分享经验，员工也可以通过这个平台与内部专家建立联系；“Better me”着眼于全面人才发展，为员工提供涵盖情商、性格、自我认知等心态相关的课程以及职业规划、人文、艺术、生活等不同视野的课程，提升员工学习力、思辨力、独立思考和批判性思维。

此外各类技术大赛，以及每年的技术周、设计周等都是员工学习和交流的盛会。同时，腾讯鼓励员工持续进行专业提升，为员工获得专业资格认证提供资金支持。



技术周，腾讯技术人的专属学习盛宴

每年10月24日程序员节当周，腾讯学堂、腾讯文化、技术委员会等部门联合举办腾讯技术周(TTW)，邀请公司内、外技术嘉宾，就技术当前发展、技术未来探索、技术人的职业发展等问题做深入分享和探讨交流，让广大腾讯技术人员在技术周上开拓技术视野、思考技术人生、获得宝贵技术经验。2021年，腾讯第4届技术周如期在深圳总部举行，共计3场技术比赛，21个主题分享，17个展位、30余团队参与技术互动展，覆盖52万人次。



设计周，打造设计人的交流学习平台

由腾讯设计通道与腾讯学堂联合推出的腾讯设计周(TDW)，以“Design for Good”为理念，旨在通过不同形式的分享、展示，将腾讯内部不同事业群各个设计团队的成果与经验进行呈现，打造设计师交流互动的平台。设计周以设计峰会和创意市集为核心，为腾讯广大设计师们带来国际先进的理念与经验分享。2021年12月，第6届腾讯设计周以“高效设计，轻松协同”为主题，邀请国内外设计工具相关嘉宾、以及腾讯生态设计团队进行分享，共计27,437人次参与。



领导力培训

腾讯重视后备领军人才培养，基于“ALL in 领导力”模型^②，制定涵盖基层、中层和高级管理人员的差异化后备干部培养策略，通过线上、线下、主题研讨、高管分享等形式，满足腾讯员工职场各个阶段的能力提升需求。

② ALL in 领导力模型，以文化价值观（正直、进取、协作、创造）模型基座，加上三大核心能力：Insight 洞察，Inspire 点燃和 Win 突破。

腾讯学堂领导力培养体系概览



飞龙计划， 中层干部后备培养的摇篮

“飞龙计划”是腾讯储备中层干部培养的核心。项目为学员提供与行业最优秀企业交流的机会，并参与到公司在战略、产品和管理方面最需要解决的课题中，帮助他们拓展视野、提供岗位实践机会。同时，还为学员配备优秀导师作为学习指路人。“飞龙计划”有一套严谨的课程体系，核心环节是三次集中的模块学习，以面授课程和沙龙分享为主，并运用行动学习、评鉴中心和产品体验等培训与效果评估形式，保证学习效果、推动课程体系持续优化改进。

历经 10 余年打磨沉淀，“飞龙计划”搭建了包含国际上顶级专家和商业领袖的师资队伍，开发了具有国际视野的领军人才培养体系，培养出了 603 名核心管理干部，公司内部 58% 中层管理者都是飞龙校友，为腾讯的持续发展提供了充足的领军人才储备。

行业人才培养和储备

除了在内部持续培养人才，腾讯还关注产业所需人才的培养与储备。从 2017 年开始，腾讯与教育部签订全面战略合作协议，联合高等院校在专业共建、课程开发或改革、师资培训、学生实践基地建设、创新创业项目孵化等领域开展产学研深度合作与探索，启动各项学生人才培养计划。2021 年，经全国高校毕业生就业创业指导委员会专家组审核通过，腾讯支持参与教育部“供需对接就业育人项目”，以丰富的专家资源、创新的管理经验及独特的平台优势为依托，将企业的培养视角和高校教学体系相结合，提升学生的综合素养，促进高校毕业生实现更加充分、更高质量就业。截至 2021 年底，腾讯已经与 39 所高校达成合作，合作内容包括定向人才培养项目、就业实习基地项目、人力资源提升项目等超过 70 余个。

腾讯犀牛鸟精英人才培养计划

腾讯“犀牛鸟精英人才培养计划”于 2017 年首次发布，旨在选拔对科学研究有热情、有潜力的学生，帮助其在科研道路上探索前行。入选学生将在高校及企业双导师联合培养下，以产业真实场景及海量数据为科学实验田，将理论与实践相结合，深度参与产业前沿技术研究及应用落地。携手高校培养一批勇于求真探索，支撑科技自主创新的中坚力量。截至 2021 年底，腾讯“犀牛鸟精英人才培养计划”培养了来自中国及国际 70 余所高校及科研院所的 280 余位科研精英，多项科研成果已在真实场景及数据中验证、转化，并发表于 NeurIPS、CVPR、AAAI 等多个国际学术会议。

培养了来自中国及国际
70 余所高校及科研院所的
280 余位科研精英

2021 腾讯高校游戏创意制作大赛

腾讯高校游戏创意制作大赛已经连续举办 7 年，作为国内游戏人才培养与创意发掘的先行者，2021 年大赛更加关注游戏的社会价值，以及游戏玩法与题材的创新。本届大赛也由腾讯游戏学堂联合腾讯互娱天美工作室群主办，响应由联合国环境规划署发起的“玩游戏，救地球”联盟的号召，新增了“青年绿色游戏创作赛道”，大赛金奖作品在第 26 届联合国气候变化大会（COP26）期间向公众展示。腾讯游戏学堂希望通过大赛为高校学生搭建一个更加自由多元的创作平台，让青年游戏创作者的灵感与创意，以及游戏产品的更多价值被外界所看到。本届大赛共有来自海内外 300 余所高校，共 260 余支团队参赛，超过 2,200 名青年游戏创作者参与其中，共同探索游戏在社会不同领域的多元价值。

本届大赛共有来自海内外参赛高校

300 余所

超过

2,200 名

青年游戏创作者参与其中



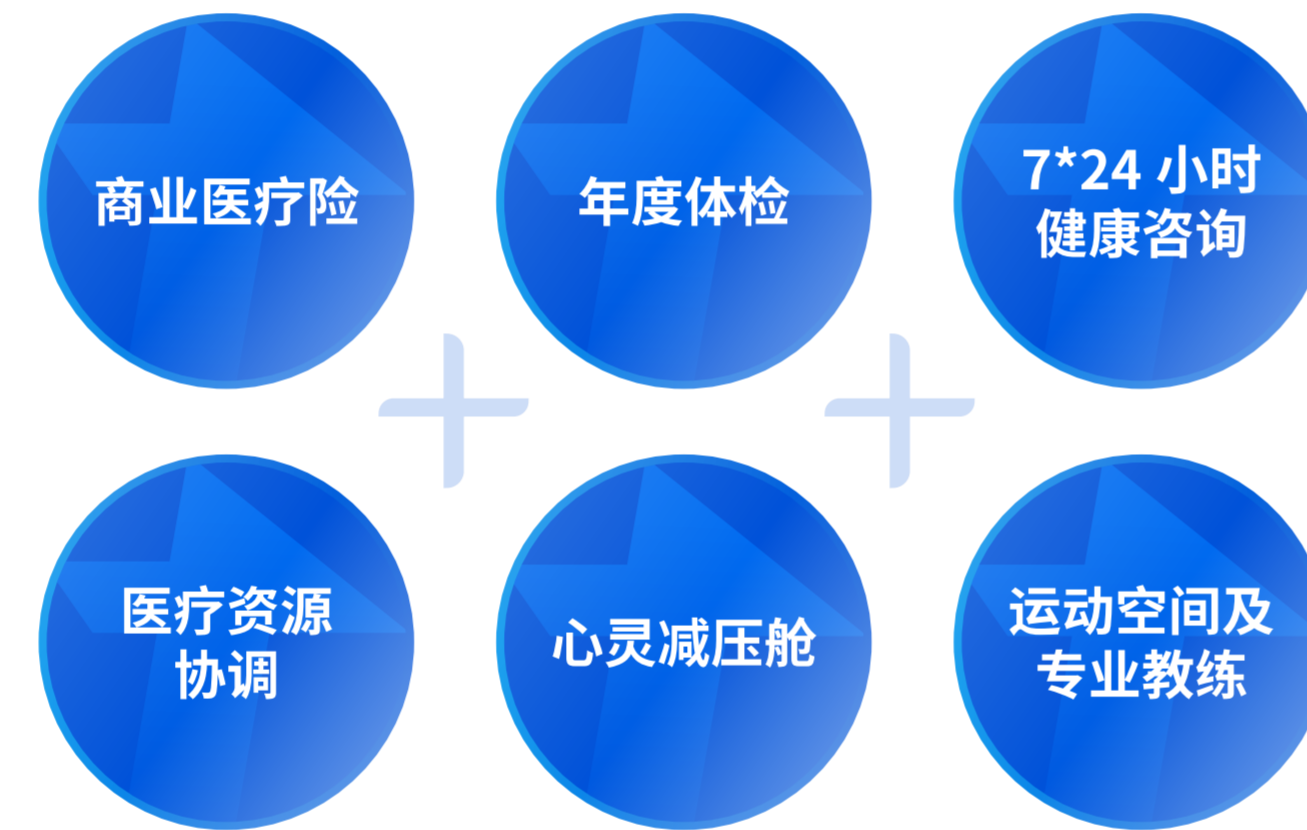
促进员工健康与活力

关注员工身心健康

腾讯的商业医疗险、年度体检、7*24 小时健康咨询、医疗资源协调、健康餐饮、运动空间及专业教练等，为保障员工身体健康提供多种贴心关怀与服务。腾讯亦重视员工的心理成长与发展，免费为员工及家人提供“心理减压舱”，包含心理咨询、紧急热线、正念课程、心理测试等资源，帮助员工调节情绪，舒缓压力。

为丰富员工的业余生活，腾讯在全国各地的公司成立了舞蹈、音乐、篮球、桌游、戏剧、联谊社等 70 余个文体协会，并为员工提供团队建设基金，鼓励员工开展丰富多彩的团队活动。精彩纷呈的日常协会活动、年度比赛及外部交流活动增进了员工间的交流与互动，帮助员工在工作之余培养兴趣爱好，拓展交际圈，提升团队凝聚力。此外，腾讯运动空间还为员工提供专属的运动健身场地和团体操课。

2021 年，腾讯投入近 800 万元进一步升级健身器械、优化健身环境、拓展健身空间，为员工提供更舒适、便利的运动健身场所，提升员工参与运动健身兴趣，员工健身人数较 2020 年提升约 50%。



保障职业健康与安全

为预防工作场所的事故和减少职业病危害，维持一个安全舒适的工作环境，腾讯结合国际指引、当地法律法规，以及国际劳工组织倡议的《职业健康安全管理体系导则》《中华人民共和国职业病防治法》等相关要求，设立内部执行机制，制定《安全管理制度》《突发公共事件总体应急处理办法》等以完善管理。

腾讯办公区设有保安系统、消防系统及食品安全监察系统。我们邀请第三方每年对运营场所进行安全风险评估，以此发现可能的硬件缺陷、识别出运营管理系统潜在的缺陷，并解决其他隐藏风险。

2021 年，全球多国出现的变异新型冠状病毒疫情依旧影响人们的工作与生活。面对严峻的疫情防控形势，腾讯持续做好常态化疫情防控工作，持续更新《腾讯新型冠状病毒疫情防控措施》，规范办公区域管理及提升员工抗疫、防疫意识。同时进一步升级对办公区域的环境安全管理，除多频次对茶水间、洗手间、餐厅、办公区、班车、会议室、电梯等工作场所进行消毒外，还为员工提供口罩、手套、消毒工具、体温测量仪等配套防护设施，联合微医互联网总医院、医联、好大夫等 5 大平台提供在线义诊，为员工铸牢抗疫防疫“大后方”。腾讯亦实时关注当地疫情防控形势，为当地及有差旅需求的员工提供动态、实时指引和支持，并在广州、深圳、上海、西安、香港等地发生疫情时，迅速反应，及时采用灵活的办公方式，与员工和政府共同抗疫防疫。



提升急救技能

腾讯于 2012 年组建第一支义务急救队，并成立腾讯志愿者救援分会。腾讯义务急救队开发了急救普及课程“人人都是急救员”，并开放员工家属共同参与。截至 2021 年，已有超过 7,000 名员工接受了急救培训、超过 12,000 名员工参与线上课程学习、培训认证 40 位公司内部讲师。除了内部普及急救技能，腾讯急救队还为公司内外各类大型活动及赛事提供急救保障。自成立以来至 2021 年底，急救队有 9 位志愿者共计 10 次救人案例。

此外，腾讯还致力于打造急救响应管理系统。如今，腾讯在全国 10 个城市的 50 多个办公楼宇和数据中心内，完成 3,800 多个呼救二维码的分布点位规划和坐标化信息设置，400 多台 AED（自动体外除颤器）全面投入使用，并将日常运行和紧急响应预案流程等融入物业管理。2021 年，经过腾讯内部的 38 次演习检验，在黄金急救 4 分钟内，持证上岗的员工急救队员抵达率为 100%。

腾讯还联合中国红十字基金会，联手打造试点公共应急响应系统；推出针对听障人士的无障碍急救功能，让听障人群得到更多保障，持续助力完善全社会范围内的急救体系。更多内容请参见普惠科技成果中的[“推动数字共融”](#)和创新社区投资中的[“公众应急服务”](#)部分。



**〔演练过程中〕这是我
在腾讯第11次“晕倒”，
也是第11次被“拯救”。
4分钟里，来了34名急救
员，听着他们咚咚咚的
脚步声，感动得眼泪
都要出来了。**

——参与腾讯“守护心脏”演习测试的员工

数字化的发展不仅意味着提高生产效率，更要确保数字化发展最终是服务于人类，为用户创造价值。腾讯始终秉承“负责任的产品文化”，在合规基础上，从安全、健康、包容和友好四个维度考量持续升级，做负责任产品的探路者、推动者、践行者，为用户创造更美好的数字体验。

守护数据安全

用户保护

用心服务客户

AI向善

负责任产品 RESPONSIBLE PRODUCTS

守护数据安全

隐私保护

在腾讯，隐私保护与数据安全是我们的首要任务。我们相信保护用户数据隐私是创造安全、优质用户体验的首要前提；用户应该享有个人数据的控制权，并对公司如何处理个人数据的政策及指引享有知情权。我们的理念通过“将隐私保护融入设计”和“默认保护隐私”两项举措，落实至产品开发和运营服务中。

管理方法

安全性、自主性、合规性和透明度是我们隐私保护政策的基础。腾讯在各个层面注重隐私。我们有专门的隐私保护和法律团队，与我们的产品团队携手合作，确保产品和服务自始就考虑到隐私，并遵守所有适用的法律法规。我们的产品团队还与开发团队携手合作，确保产品数据和服务数据的收集和使用实践透明，并且用户可以控制其数据的使用方式。

以下是我们依循的用户隐私保障及数据安全原则：

- ▣ **安全可靠：**我们通过合理有效的数据安全技术及管理流程，努力防止用户数据外泄、损毁及遗失。
- ▣ **自主选择：**我们为用户提供便利的数据管理选择，以便作出适当选择及管理个人数据。
- ▣ **保护通讯秘密：**我们严格遵守法律法规，保护用户的通讯秘密，并提供安全的通讯服务。
- ▣ **合理必要：**我们只收集必要数据，以便为用户提供更佳服务。
- ▣ **清晰透明：**我们努力使用通俗易懂的表述，向用户介绍隐私政策，以使用户清晰了解我们的信息处理方式。
- ▣ **将隐私保护融入产品设计内。**

腾讯管理层致力于隐私优先的治理方法，制定了《腾讯隐私政策》《产品隐私保护指引》《儿童隐私保护声明》等一系列隐私政策文件，建立健全的内部评估流程，以确保所有产品都经过全面评估，符合所有适用的数据隐私法，并且所有收集的数据都安全传输和存储。

腾讯遵守其运营所在管辖区内所有相关的隐私保护及数据安全法律法规。为确保符合最新的法律要求，并尽快将适用的法律要求落实于公司产品和业务流程中，我们密切关注最新适用的相关国内和国际法律法规，并及时更新我们的合规法律库。

2021年11月1日，《中华人民共和国个人信息保护法》（Personal Information Protection Law of the People's Republic of China, PIPL）正式实施，规范了个人信息的存储、传输和处理。腾讯对PIPL各项要求进行深入分析，在原有合规基础上进一步优化对用户个人信息的管理方法，并以更高的要求升级整体管理政策、管理手段、管理工具。除此之外，基于对算法的监管和合规要求，我们进一步完善了内部的算法备案机制，提升对各项产品算法的监督、审查和安全评估要求，明确各项产品的用户权利，努力落实算法责任。

当政府和监管机构要求我们披露数据时，腾讯会按照适用法律行事，并遵循以下一般原则：

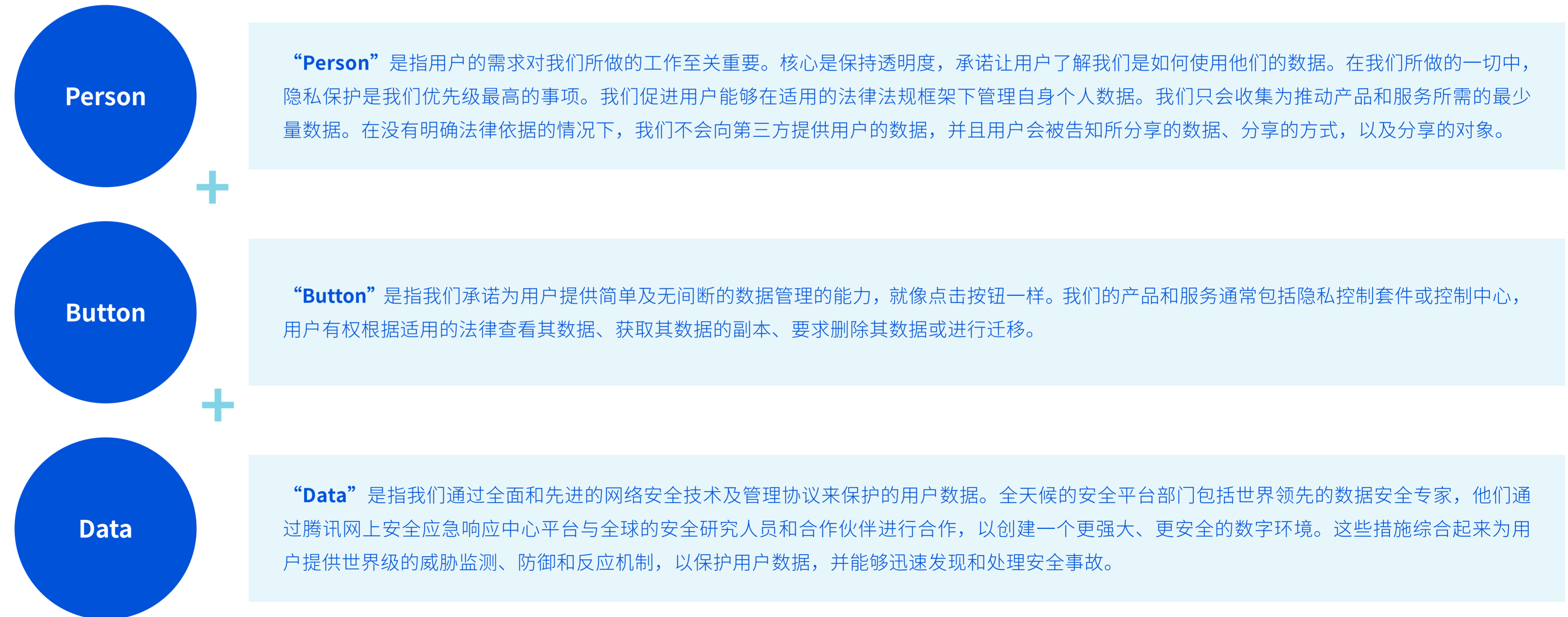
- ▣ 我们根据所有适用法律法规，并按照我们对不同司法管辖区之间潜在差异的理解，在我们提供产品或服务的所有国家或地区，一致、公平地回应有效合法要求。
- ▣ 在遵守适用法律法规且可能的情况下，我们在回应有效合法要求而采取行动时，对用户保持透明，使受影响用户有机会对此类要求作出回应。
- ▣ 我们仔细审查所有此类要求，确保作出的回应符合所有适用法律法规，同时尊重用户权利。为此，我们会广泛采纳内部和第三方的建议。

董事会以及管理层一直非常重视保护用户的个人数据。腾讯管理层承诺采取以隐私为先的管理方式，制定稳健的内部评估流程，确保对所有产品进行充分评估，以遵守所有适用的数据隐私法规，并确保所收集的数据被安全传送及储存。从自上而下，到自下而上，数据隐私保护是一项有组织的工作。

我们相信，用户应该能够管理自己的数据，因此我们的产品和服务旨在最大限度地限制腾讯或任何其他他人收集和访问用户的数据。使用我们的产品和服务时，用户可以控制其数据被收集、使用及分享的范围和程度。该等功能经过多年研究、设计和实践，以便保护用户隐私并让用户能够直接管理自己的数据。

我们的隐私保护方法遵循广泛认可的“贯彻隐私的设计”概念，因此我们所有产品和服务的设计从一开始便部署对用户隐私的保护，并在整个产品生命周期中不断审视隐私保护的情况。我们“贯彻隐私的设计”的概念可以概括为“Person - Button - Data”。

腾讯的数据保护官按法律要求承担相应职责，包括与隐私监管机构沟通，并就腾讯运营所在地的适用隐私法律及如何遵守该等法律向管理层提供建议。腾讯的数据保护官由合格隐私专业人士组成的法律团队提供支持。如对腾讯的隐私保护实践或具体产品的隐私政策有疑问的，请通过 Dataprotection@tencent.com 向我们的数据保护官反馈。



隐私影响评估及反馈

作为工作的一部分，我们定期对产品和服务进行隐私影响评估（Privacy Impact Assessment, PIA）。我们在进行 PIA 时，将评估产品和服务在运营相关国家或地区涉及的隐私风险。我们有经过培训的专门隐私法律团队，能够识别和管理隐私风险，并最大限度地减少对个人权益的潜在影响以及其他负面的隐私事项。

我们的隐私保护政策会在产品官方网站和应用程序上同时发布，并且可以在腾讯隐私保护平台上获取。用户还可通过网站上的反馈按钮、应用程序，以及发送隐私反馈电子邮件 Dataprivacy@tencent.com 提出投诉或查询。

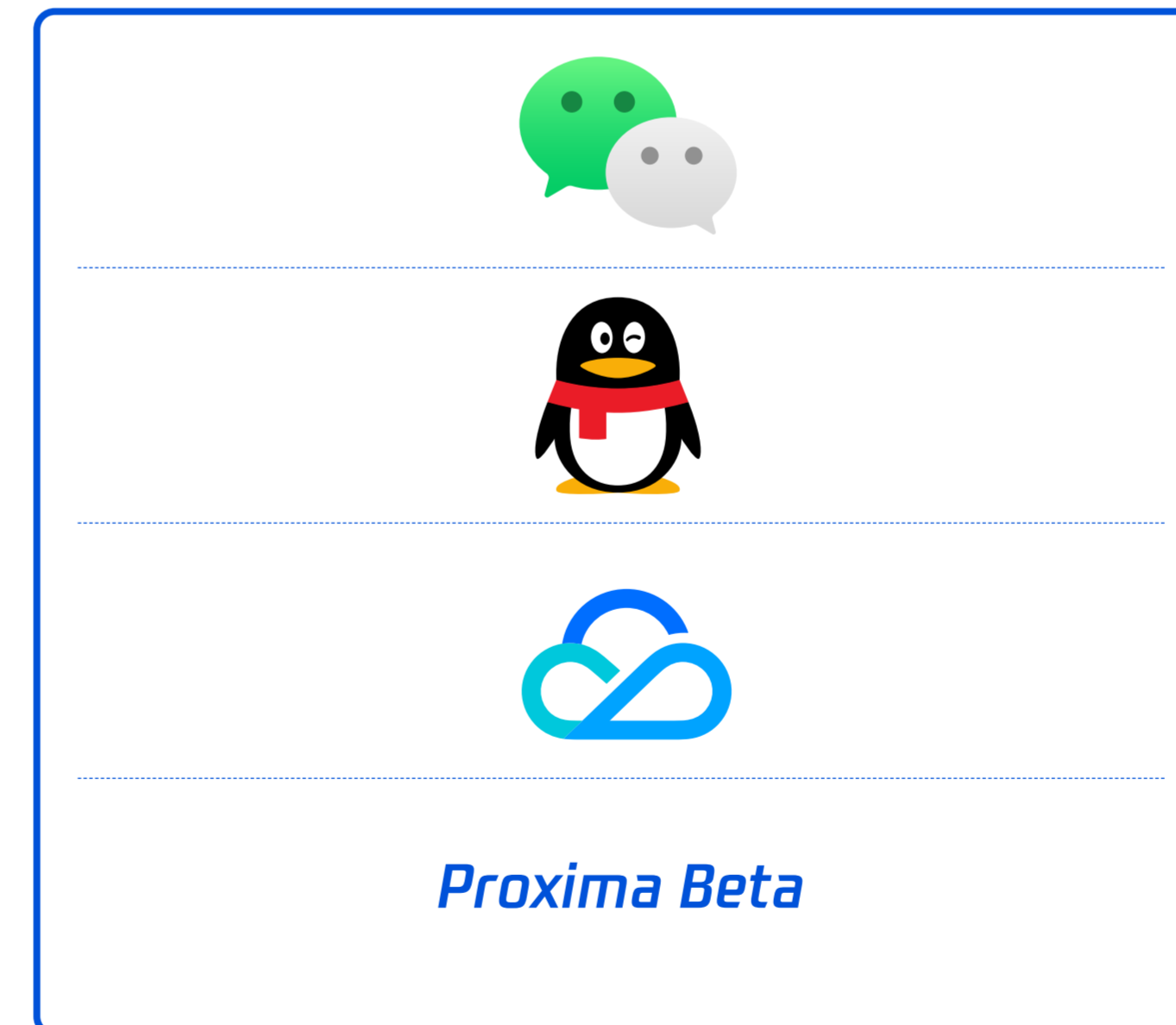
隐私安全文化与责任

我们致力于建立注重隐私的文化，将保护用户隐私作为我们的首要任务。我们相信，确保隐私是腾讯所有员工的责任，无论其在腾讯的工作职责或级别。我们定期为公司全体员工提供全面的隐私教育和意识培训。这些培训项目旨在让员工了解隐私和数据保护注意事项，包括“将隐私保护融入设计”和“默认保护隐私”、如何构建以隐私为中心的用户接口、如何识别并购中的隐私问题、如何尊重数据主体权利和处理相关请求及数据跨境传输风险等内容。我们系统地向所有员工传达隐私保护和网络安全准则和流程，在所有层面上严格执行产品和服务的保障措施。

2021 年，腾讯成立“个人信息保护及数据合规专班”，由管理委员会、决策组、公共事务组、综合协调组及各事业群产品合规工作团队组成。个人信息保护及数据合规专班作为公司在数据合规和隐私保护领域的统筹协调部门，负责完善公司在数据和隐私领域的合规与保护体系，统筹制定公司在数据合规、个人信息保护、用户隐私保护等领域的管理策略、流程制度和操作规范；协同相关团队，完善各事业群及职能系统(包括海外)具体业务的合规实施细则，排查和评估业务合规风险，配合处置风险事件，保障合规要求落实到位，确保公司各产品及业务在用户个人信息保护和个人数据采集、加工、使用、共享、处理等全生命周期的合规性。

事故管理

腾讯拥有完善的制度，确保我们的团队能够快速应对各种数据安全事件，例如消耗性攻击、勒索软件、网络、电子邮件、伪装身份、不当使用、系统中断及信息删除、丢失或被盗等。我们的主要目标是持续提升并确保各平台的网络安全，保护用户委托给我们的信息，并确保我们的运营情况符合适用的法律法规。我们亦利用各种事件分析机制和风险协议迅速对发现的威胁作出适当反应。



认可与共建

腾讯的数据隐私保护措施备受国际认可，WeChat/ 微信及 QQ 获得 TrustArc 及 ISO/IEC 27018 认证，腾讯云获得 CISPE 及 ISO 27701 认证，Proxima Beta 获得 ISO/IEC 27001 和 27701 认证等。除自身不断提升外，腾讯还积极推动行业和社会提升数据隐私保护的意识和标准化水平。2021 年，腾讯参与编写《隐私计算白皮书（2021 年）》，为产业界应用隐私计算技术提供高价值的参考信息；腾讯安全正式发布《灵鲲 APP 隐私合规产品白皮书》，介绍企业如何为用户提供隐私安全等解决方案，为业界提供有益借鉴。

TrustArc 及 ISO/IEC 27018 认证

TrustArc 及 ISO/IEC 27018 认证

CISPE 及 ISO 27701 认证

ISO/IEC 27001 和 27701 认证

安全保障^①

2021年9月，腾讯成立“安全技术委员会”，以加强协调和推进安全技术的开发及应用，强化各种事故分析机制和风险协议的综合系统，以迅速地应对各种信息安全威胁和事故。

我们的产品和服务收集最小必要的信息，并对收集和使用的用户个人资料严格保密，不得泄露、篡改、破坏、出售或非法向他人提供。我们通过对内部工作人员数据访问权限进行分级管理，建立和优化用户数据保护系统，以确保我们收集的个人信息的安全，防止信息外泄、损毁或丢失。我们通过企业内部沟通工具为员工提供快捷方便查询本公司数据安全政策的渠道，以便员工及时确认自身行为是否符合公司安全政策要求。当员工发现潜在的数据安全违规现象，亦可通过内部沟通工具或统一举报制度进行举报；一旦核实，公司将采取严格的处罚措施，包括但不限于通报批评及处罚等。我们为所有员工，包括全职、兼职和实习生，提供隐私保护和数据安全培训，以提高员工的安全意识，并建立长期的数据安全保护文化。

① “因健康和安全管理理由需要回收已销售或已发货产品总数的百分比”和“回收程序”与公司的主要业务没有密切关联。

② 对于拥有极致钻研精神的技术追求者，如他们带有不良目的对个人或组织进行安全攻击，这部分攻击者被安全业内人士定义为“黑帽子”。为守护企业安全而迎击顽抗的安全研究专家被称为“白帽子”。

腾讯技术工程事业群设有基础安全专门团队，在腾讯安全联合实验室的技术支持下，对产品及服务提供全方位的安全保护。通过制定完善的主动及被动防御方案，团队提升基础安全及纵深防御检测能力，对安全系统与数据库实施严格监控、及时警报，以及阻断、定期监测与审计、追溯异常行为等措施。安全应急团队通过7*24小时的应急响应机制，作出及时的被动防御与处置。此外，通过腾讯安全应急响应中心，腾讯可与全球安全研究人员与合作伙伴合作，共同捍卫和保障安全。

我们建立起以科恩、玄武、云鼎、安全大数据、反病毒、移动安全、朱雀七大专业实验室组成的腾讯安全联合实验室，专注安全技术研究及安全防护体系搭建，安全防范和保障范围覆盖连接、系统、应用、信息、设备、云六大互联网关键领域，为用户筑起全方位安全屏障。

腾讯安全还为全球开源社区以及诸多国际大型信息通讯企业输出了多个安全研究项目，助力这些国际企业从更多维度完善其安全体系。所有这些安全研究类项目均由腾讯相关的安全实验室与团队的白帽子^②研究人员完成，全流程严格遵循行业通用的负责任安全发布实践。

技术突破

腾讯持续在网络安全前沿技术领域展开深入研究，动态优化前沿技术布局，加速推动核心技术突破，广泛覆盖互联网、物联网、大数据、云、AI等各领域，从被动防御转向主动防控，夯实网络安全根基。

2022年1月，中国信息安全测评中心公布最新一批信息安全服务资质名单，腾讯安全获“安全运营类一级”和“云计算安全类一级”2项权威信息安全服务资质认证。



截至2021年12月，腾讯安全相关领域的中国授权专利超过

2,200件

(包括腾讯集团下属全部全资子公司)

腾讯云荣获“CSA 2021 安全磐石奖”和“CSA 数字化转型安全支撑案例 TOP10”



云安全

随着大数据和云端计算的广泛应用，云安全的重要性进一步提高。腾讯云建立了高效的安全内部监控系统，从系统流程、控制活动等方面完善自身的数据安全基础。我们的“云安全”管理系统也获得了多项全球认证。我们把内部最佳的数据安全措施有效地应用在腾讯云的各項安全产品和服务当中，如智能网关、云端防火墙、DDoS（分布式拒绝服务）保护、网络入侵保护及反欺诈等。腾讯云在实体安全、虚拟安全、网络安全、主机安全、数据安全、应用程序安全、业务安全、安全审计和安全管理等各方面，识别和部署保护措施，实现全面的安全监控。随着云端计算和安全技术的发展，腾讯云会继续构建高效的安全内控体系、加强安全合规能力，以及提升云端安全和大数据安全标准。

截至 2021 年底，腾讯云已通过百余项国内外权威认证，其中包括韩国、新加坡、美国、德国、欧盟五大国家及地区的最高安全资质认证。

常态化精准抵御 DDoS 攻击

当前数字技术正在加速与实体经济融合，大量经济活力持续向线上迁移，DDoS 攻击作为一类常见的网络安全攻击方式，因“产业”链条成熟、手段原始、成本低回报高，一直以来都被视为互联网的最大的安全挑战之一，并且连续 4 年呈现高速增长的趋势。面对严峻的网络安全形势，腾讯依托遍布全球的秒级延迟响应和 T 级清洗能力，打造了腾讯云 T-Sec DDoS 防护解决方案，通过 IP 画像、行为模式分析等多维算法，结合 AI 智能引擎持续更新防护策略，弹性应对从网络层到应用层的各类型 DDoS 攻击场景，保证毫秒级网络稳定和秒级清洗切换，能够在保障业务不受影响的情况下，将清洗准确度提高至 99.995%。

腾讯云 安全认证

ISO 29151 个人信息信息保护实践指南

ISO 27017 云服务信息安全控制实施指引

C5 审计

ISO 27701 个人信息管理体系国际标准

OSPAR 审计

ISO 27001 信息安全管理体系认证

PCI DSS TISAX 审计

MPAA 美国电影协会

CSA STAR 云安全管理体系认证

ISO 27018 公有云个人信息保护认证

MTCS T3 认证

HIPAA 法案

CSASTAR 云安全管理体系认证

KISMS 认证

游戏安全

游戏行业快速发展的同时，安全问题，包括游戏黑色产业、帐号安全、虚拟财产安全、信息安全、游戏云上安全、盗版等，都是游戏厂商需要密切注意的安全挑战。2021年，腾讯基于游戏安全领域攻防实践经验和技术积累，聚焦游戏全场景安全防御，发布游戏安全产品——腾讯游戏安全，积极应对游戏安全挑战。腾讯游戏安全团队发布《2021游戏安全白皮书》，分析当下游戏面临的安全威胁，并对不同类型的安安全问题给出解决手段及建议指导，助力游戏产业有效防范安全威胁。

金融科技

我们通过多种安全方案提升用户帐户的安全性。我们将继续按照《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》《互联网保险业务监管办法》等适用的法律法规，对我们的金融产品进行自查和优化规范。我们的风险控制系统提供全天候实时监控，以确保帐户资金安全。用户可通过手机、电子邮件和其他方式即时获知资金金额的任何变化。

安全赋能

腾讯安全从“情报 - 攻防 - 管理 - 规划”四个维度构建安全产品和安全引擎。腾讯安全以安全联合实验室为代表的顶尖安全团队在应对不同类型的安全攻击方面拥有丰富的经验，能够为企业设计全面的安全解决方案，满足目前营运和未来扩展的需求：

- 腾讯安全依托腾讯安全威胁情报中心，为客户打造定制化解决方案，快速响应和应对不同层次的网络风险；
- 依托腾讯云安全运营中心，接入腾讯内部及生态合作伙伴安全能力的一体化智慧安全管理体系，帮助企业实现全天候情报感知和攻击防御。

腾讯安全服务覆盖金融领域超过

80%

的标杆客户，护航银行安全放款千亿元

0风险 **0**事故

腾讯安全携手广交会共同守护全球200多个国家和地区采购商的云上生意，实现0风险0事故

腾讯安全推出车联网安全解决方案，护航汽车产业稳健发展



共建安全生态

腾讯安全团队一直积极参与和推动产业标准制定，推动安全生态壮大，目前我们参与的标准覆盖了前沿安全领域。

《零信任接口应用白皮书》

《信息安全技术即时通信服务数据安全要求》

《服务访问过程持续保护指南》

《大数据业务安全风险控制》

《基于云计算的业务安全风险控制产品技术要求》

《基于互联网的可信数字身份服务技术要求》

《信息安全技术即时通信服务数据安全指南》

《信息安全技术汽车采集数据的安全要求》

《移动应用软件开发工具包安全使用要求》

《APP 用户权益保护测评规范》

《APP 收集使用个人信息最小必要评估规范》

《互联网信息服务提供商短信验证码下发接口安全防护要求》

“零信任技术标准”

假设一切活动都不可信任，只为让系统变得更值得信任

2019 年

腾讯安全团队在业界率先发起零信任技术标准研制工作。

2020 年

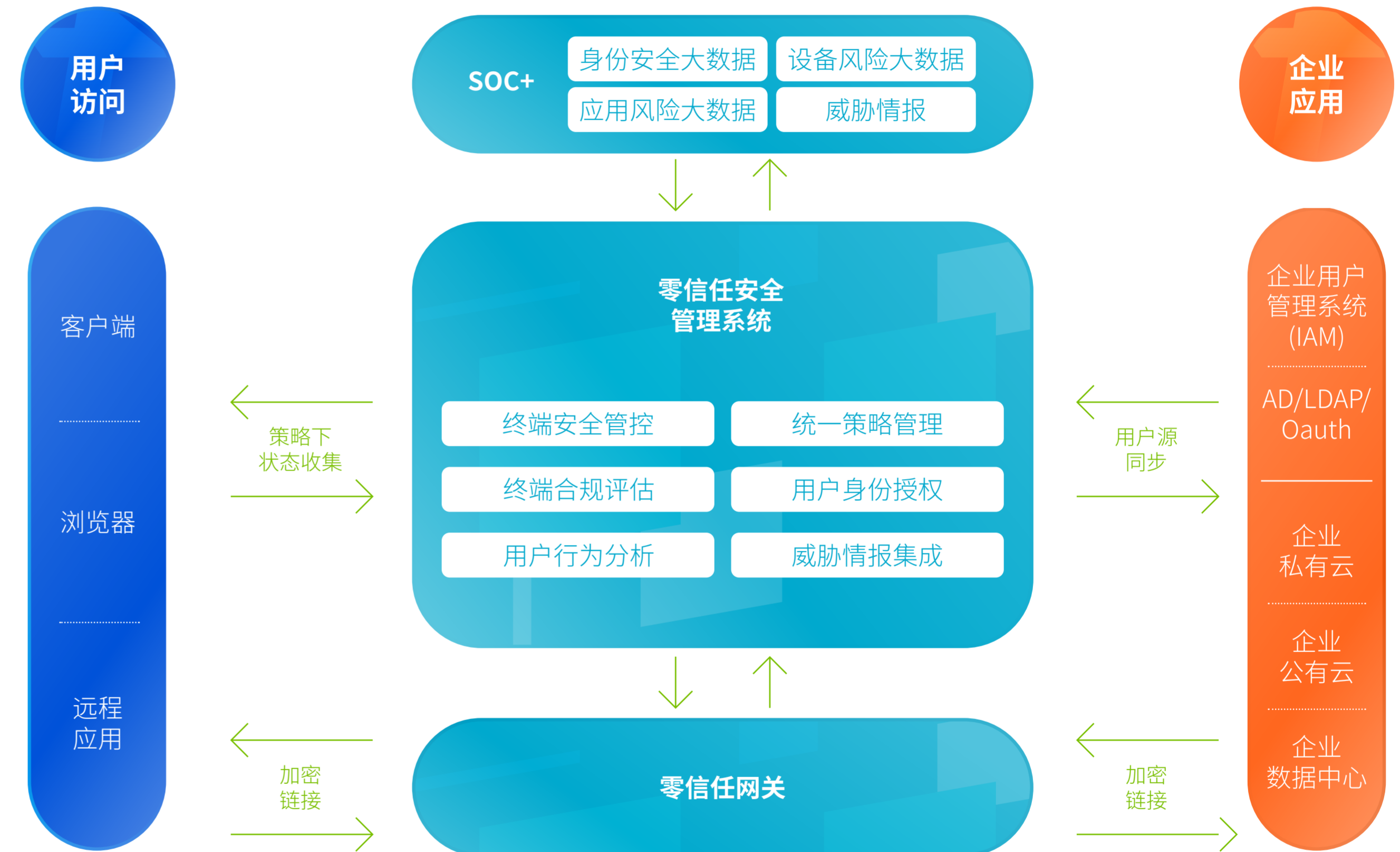
发起成立国内首个“零信任产业标准工作组”“零信任产品兼容性认证计划”等，逐步推动零信任安全在接入、兼容性等多个维度的标准落地。

2021 年 6 月

由腾讯安全牵头起草，联合业内 16 家零信任厂商、测评机构及用户编制的中国第一部《零信任系统技术规范》正式发布，在产业技术的发展升级、改善品质服务、降低部署成本等层面提供了操作性较强的参考标准。

2021 年 11 月

国际电信标准组织 ITU-T 正式对外发布由腾讯牵头提报的《服务访问过程持续保护指南》。该标准是全球范围内首个零信任领域的国际标准，也推动零信任内涵从“持续验证”向“持续保护”升级，进一步驱动零信任理念在更多领域生根发芽。



用户保护

为青少年成长护航

当前网络已成为习得新知、增进沟通、传递情感的重要渠道，但同时海量信息也让未成年人对媒介信息的选择、处理、理解面临考验。一直以来，腾讯在各类产品与服务中高度重视保护和促进青少年健康成长，运用创新技术持续升级未成年人保护体系，并打造了系列支持未成年人健康成长发展的项目。

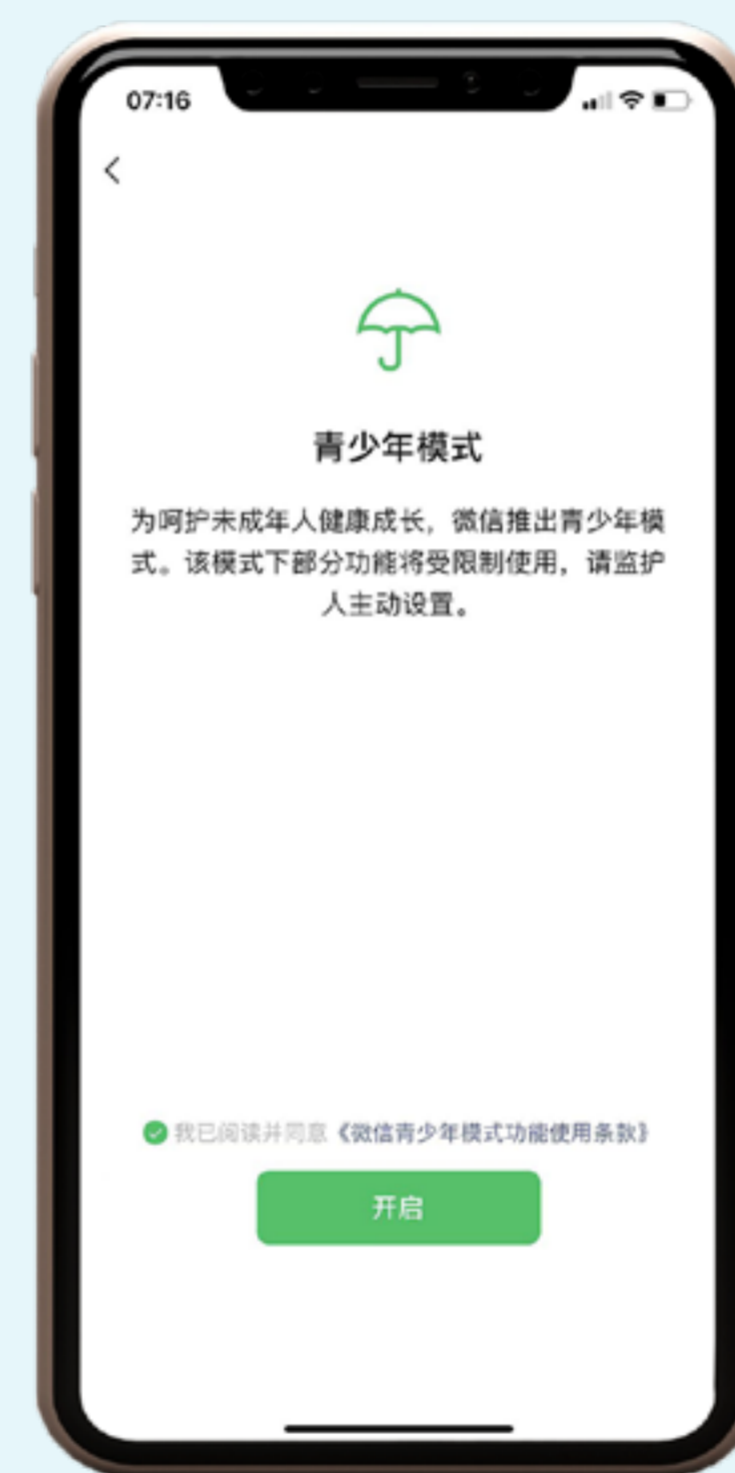
随着 2021 年新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》生效，规定互联网服务提供者的责任与义务，我们进一步将未成年人保护措施融入各项产品内，全面执行相关规定举措，构建全面保护体系，并参与共建共治未成年人保护生态，力求实现对未成年人更全面、更长远的保护。

持续完善产品对青少年的保护

推行“青少年模式”

多年来腾讯一直积极探索未成年人安全上网解决方案，关注未成年人在娱乐和社交产品上的使用习惯，在腾讯视频、微视及微信等多项产品中推出“青少年模式”，或开发适合未成年人士使用的版本。当监护人或未成年人用户主动启动腾讯视频和微视的“青少年模式”时，用户的屏幕时间会受限制，并会提醒用户休息。此外，微信在 2021 年升级了多项青少年保护措施，包括在“青少年模式下” (1) 家长能够设置视频号、公众号及小程序等产品对孩子的开放范围；(2) 视频号下展示青少年专属内容；(3) 关闭直播入口，青少年用户不可发起直播以及使用打赏功能；以及 (4) 不可使用 Q 币充值、信用卡等不适合未成年人使用的功能。

除了在产品中推行“青少年模式”，我们也通过提高儿童内容准入门槛、助力优质内容孵化成长、加强库存内容排查和新进内容鉴别等系列举措，为青少年提供健康安全的网络环境，详细内容请参见本章[“守护数字文明与权益 - 青少年内容保护”](#)。



微信青少年模式



QQ 青少年模式

推进健康游戏

作为游戏行业的领先企业之一，腾讯多年来一直致力营造健康的游戏环境。在中国，我们和行业一起探索为未成年人建设一个健康的游戏环境，并且根据国家监管要求，落实了实名制和防沉迷制度，及融入各项行业领先技术，进一步完善整体未成年人保护体系。

目前，腾讯已经建成未成年人游戏保护的“事前—事中—事后”体系，智能严控未成年人游戏使用和处理相关申诉。

腾讯游戏未成年人保护体系

事前

成长守护平台

以“家庭守护”为核心的综合服务平台，提供除“退款申请”外的所有未成年人游戏行为管理功能。

未成年人家长服务平台

围绕“退款申请”打造的未成年人游戏行为管理平台。

事中

腾讯游戏健康系统

面向腾讯互动娱乐用户群体的行为管理中台，已经接入腾讯除网页游戏外的所有游戏，承载实名认证功能，配置并执行用户游戏时长和消费限制策略。

事后

未成年人网络消费处置

数百人客服团队处置未成年人网络消费相关问题。

危机事件处置

由客服、游戏项目组、政策、公关和法务组成联合项目组，处置涉未成年人用户的极端事件。

近 6,000 万家庭使用腾讯成长守护平台

2021 年第四季度

18 岁以下未成年用户在本土市场游戏时长占比相比上年下降

88%

在公司本土市场占比下降至 0.9%

18 岁以下未成年用户在本土市场游戏花费占比相比上年下降

73%

在公司本土市场占比下降至 1.5%

发挥游戏正向价值

以玩促学，功能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。腾讯游戏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开发功能游戏，充分挖掘游戏的正面引导作用，释放游戏正能量。随着“功能游戏”升级为“追梦计划”，游戏正在成为腾讯传承交流文化、激发培养人才、传递健康价值观的有力载体。



腾讯公司高级副总裁马晓轶于 2021 腾讯游戏年度发布会在线分享对游戏正向价值的理解和未来展望。

2017 年 2 月

首次为家长提供平台，让家长能够有效地管理儿童的游戏时间；

2018 年 9 月

推出了行业最严格的措施，实践游戏实名认证、游戏时间和消费限制；

2021 年 8 月

禁止 12 岁以下用户进行游戏消费

2021 年 9 月 1 日开始

未成年人只可以在周五、周六、周日以及法定假期的晚上 8-9 点玩游戏，并且采取了行业领先的措施，避免未成年人使用成人账号，比如：(1) 升级筛查系统，以识别不当使用的成人账号；以及 (2) 采取主动措施禁止成人游戏账号转让。



扫一扫，了解腾讯游戏追梦计划

定制开发未成年人专属产品

为营造符合未成年人身心发展水平、适合未成年人心智的网络环境，腾讯从儿童权益出发，设计开发了腾讯视频青少年版、腾讯新闻少儿版、功能游戏等专供未成年人使用的产品，在知识普及、能力锻炼、传播正向价值观方面不断努力。

青少年版腾讯视频“小企鹅乐园”作为一款完全从少儿体验出发的视频APP，遵循保护优先、快乐引导、教育为伴原则，重视儿童动手参与和亲子互动，家长还可以设置观看时长防止过度沉迷，为孩子打开了多彩、安全的窗口，也为行业输出面向少儿用户的APP产品提供有益借鉴。2021年6月，微信视频号上线“青少年专属内容池”，在新闻资讯、课程教学、亲子教育、历史人文、传统文化、自然科普等领域进行内容深耕，引导未成年人用户关注和学习正能量的视频内容。



提升青少年网络素养

青少年网络素养对网络的运行秩序和社会发展具有重大影响。腾讯高度重视对青少年网络素养的培育，建立腾讯护苗工作站，开展护苗·三方课、腾讯Mini鹅创想营等鼓励青少年追梦成长，发起DNA（数字原住民）计划、“未来教室”计划、星火计划等赋能青少年，用更多的真情与善意守护健康和谐的网络空间。提升青少年网络素养更多内容请参见[“普惠科技成果 - 培养技能”](#) [“创新社区投资 - 农村生产生活数字化”](#)。



未成年人保护是一项需要长期开展、深入探索并不断创新实践的课题。未来，腾讯将根据监管要求、行业特点及社会需求，持续升级未成年人保护措施，积极与行业及各方沟通交流，一起努力为未成年人营造更健康向上的网络环境。



护苗·三方课

护苗·三方课通过建立社会、学校、家庭、企业共同参与的“护苗联盟”，以“线上理论+线下实践”的方式，倡导科学、文明、安全、合理上网，提升未成年人、家长和教师的安全知识、责任意识和法治素养。2021年“六一”期间，护苗·三方课推出了三堂网络素养视频课供学生和家长观看，活动期间共有超过355万人次参与学习。此外，三方课还被列入2021年广东省网络安全宣传周青少年日主题活动。

守护数字文明与权益

内容责任

根据国家相关的法律法规,以及《微信软件许可及服务协议》《微信公众号平台服务协议》《QQ 软件许可及服务协议》等,如果用户透过微信个人帐户、微信公众号、QQ 及 QQ 空间等传播违法信息,一经发现并证实,平台将立刻屏蔽这些违法内容,并对相关账户和相关聊天群组进行处理(如警告、限制帐户的部分功能、封禁帐户等)。我们持续优化小程序和小游戏准入的审核标准和检查机制,根据相关法律法规要求,对开发人员及其提交的小程序和小游戏平台获取权限申请内容进行审核、测试。对于提供医疗、金融及游戏等特殊类别服务的小程序,开发者需提供相关的资历和审批文件,未能提供相关证书的开发者,其小程序和小游戏平台获取权限申请会被拒绝。我们依据前述相关协议和平台规则对平台生态进行治理,在收到用户的投诉和报告后会即时采取行动,对不合法操作的开发商采取相应措施。

我们非常重视对用户的宣传教育,通过“微信安全中心”“QQ 安全中心”官方账号及其他官方渠道,促进用户提高风险防范意识,共同抵御互联网色情、欺诈等违法内容和行为。微信和 QQ 各自在平台上为用户提供投诉虚假或不当内容报告的机制。我们持续畅通举报渠道、提高处理用户侵权投诉的效率,引导用户通过平台指定的渠道,举报违法违规或侵犯合法权益的行为。

虚假信息治理

为了提高在数字内容安全方面的风险控制效率,腾讯利用先进技术对包括音频、视频、文本、图片等各种形式的数字内容进行鉴别。腾讯视频号围绕 AI 安全应用、黑产打击、安全攻防、数据标注、人工识别等多个领域展开技术交流与业务合作,为直播社区的内容生态建设提供参考样本。腾讯卫士建立了从“用户举报—平台识别—打击违规帐号—团伙线索挖掘—联动警方打击”的严谨处置流程,并联动多地警方扩大反诈教育宣传。

腾讯卫士获得中国信息通信研究院、中国互联网协会联合颁发的“反诈创新项目奖”

2021 年,腾讯共发布了 3,189 篇辟谣的文章,为累计超过

3.1 亿人次提供了辟谣科普

青少年内容保护

腾讯基于前沿视觉智能技术、安全大数据和黑灰产情报中台等,以科技力量优化和升级内容风控能力,多渠道、多维度建立完善的涉青少年网络内容治理机制,给未成年人营造更加健康绿色的网络环境。2021 年,腾讯优图智能内容鉴别技术进一步升级,综合运用腾讯优图多项视觉 AI 技术,包括识别动作、人脸表情、OCR(光学字符识别)、场景以及分析图文等,在标准内容鉴别基础能力上增加针对未成年人设计的能力,加强不雅暴力等内容过滤以保护未成年人。

2021 年 7 月,腾讯启动为期两个月的“未成年人网络环境整治”专项行动,在公众号文章、视频号、小程序、表情商店等场景,针对包括儿童软色情在内的涉未成年人不良内容信息开展生态治理。

守护青苗行动

腾讯充分发挥黑灰产研究治理能力优势,发起未成年人网络内容安全保护的“守护青苗行动”。“守护青苗行动”基于腾讯安全天御内容风控能力,并引入腾讯优图 AI 识别能力,旨在打造未成年人内容安全鉴别解决方案 2.0,严厉打击并深入清理短视频、即时通讯工具、游戏等场景中存在的涉未成年人不良内容信息,准确率达 80%-90%。

AI 守护儿童

2021 年 6 月,以“E 路护航·赋能成长”为主题的未成年人网络保护研讨会在浙江宁波举办,研讨会现场重磅发布了《人工智能为儿童——面向儿童群体的人工智能应用调研报告》。腾讯优图的“智能内容鉴别助力过滤未成年人不良信息”“OCR(光学字符识别)智能教育解决方案”“基于人工智能的内容推荐和健康呵护系统”3 项人工智能应用成果均入选《人工智能为儿童——面向儿童群体的人工智能应用调研报告》,用 AI 的力量为孩子建起坚实的壁垒,守护他们健康快乐成长。

广告责任

根据《中华人民共和国广告法》和《互联网广告管理暂行办法》，广告经营者和广告发布者应当依照法律法规要求查验所有相关经营文件，并核对广告内容。我们坚持广告审核工作准则，要求拟采用腾讯广告平台发布广告的客户提供合法的广告素材内容，并要求其提供具备发布相关广告的合法资质及证明广告内容真实有效的相关证明材料，并严格按照上述法律法规进行审核。审核通过后，我们通过具备多项能力的自动巡查系统和专业巡查人员，持续确保广告内容合规。若客户违反法律法规规定或腾讯广告平台相关规则，我们将采取拒绝发布违规广告素材、下架违规广告、要求违规客户承担违约责任等措施。与此同时，为更好地维护用户权益，根据现行法律法规要求，我们持续建立健全广告业务合规评估工作，加大对员工和合作伙伴的培训宣讲，完善系统能力，持续提升广告业务的合规水平。2021年，集团严格遵守相关法律法规的规定。

继2014年《即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定》发布后，腾讯持续加强微信公众账号全面核查梳理，对有假冒社会公共机构和媒体名义、发布虚假广告、编造传播谣言等8类违规行为的公众账号进行处置。2021年，腾讯扎实推进过度营销、诱导消费等广告专项整治，落实维护互联网广告市场秩序。

平台用户知识产权保护

互联网新业态的蓬勃发展，也为互联网原创保护、用户虚拟资产保护等带来新挑战。腾讯成立专业法务团队，在版权及资产保护、管理上不断探索新的思路和模式，全方位保障用户的合法权益。

尊重和保护原创

腾讯为创作者提供众多创作平台的同时，努力为创作者提供受保障的创作空间。2021年，腾讯升级自媒体电子授权-监测-维权平台，更好地为原创作品提供全网盗版监测和一键维权服务；深入推进“版权合伙人”计划等，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。腾讯还严厉打击抄袭、洗稿、搬运仿冒、诱导骗赞等违规内容，有效保护内容原创作者的劳动成果及合法权益。

用户知识产权维护

腾讯对各类内容平台均制定了完善的用户维护知识产权指引，开设专门的维权平台和投诉渠道，并通过多方合作探讨互联网知识产权维护的最佳模式。

腾讯上线专门平台传播相关政策和资讯，开通便捷的侵权投诉入口，帮助用户提升权益维护的知识和能力。微信开设了专门的投诉平台和投诉渠道，例如微信线上侵权投诉系统、微信品牌维权平台等，微信公众平台配合微信安全中心开展打击行动，及时处理违法违规及侵权公众号。腾讯还通过搭建技术检测系统，实现搜索、排查、取证、通知删除和汇总功能，高效处理侵权内容，并在全国重点城市与律所合作部署取证点，确保及时、多点取证，为打击侵权储备充分证据。在此基础上，腾讯还通过用户协议、

产品界面、公告等多种渠道提醒用户不得实施任何侵犯他人权益的行为，并且依据法律法规积极处理侵权投诉，对侵权内容采取删除、屏蔽或断链等必要措施。此外，腾讯与互联网同行、影视制作公司、权利人组织紧密联系，充分整合各方力量，联合开展维权行动。

腾讯用户维护知识产权指引，
全面覆盖各类使用场景



用心服务客户

腾讯基于用户需求持续优化产品和服务功能设计，并依托先进的互联网技术、优秀的专业服务团队和多元化渠道，为用户提供贴心及时的优质服务。

互联网服务

腾讯建立了有效的机制提升互联网服务质量。公司产品部门通过网上调查、问卷调查、社交媒体平台、电话等方式定期开展产品调研，与用户建立联系，在产品设计和产品优化过程中融入用户需求。客户服务部门设有专门的客服团队，负责受理、处理用户投诉或查询，并为用户提供满意的解决方案。腾讯客服通过设置多元渠道，包括但不限于门户网站、互动语音系统热线、自助工具、实时在线服务、微信、面对面会谈等，确保用户出现问题的第一场景就能找到服务，实现最短服务路径。同时为进一步提升用户体验，腾讯客服升级建设了智能多元服务热线，利用智能算法、语音识别以及智能大数据等能力，可快速定位用户问题，并推送针对性解决方案；对于需要人工的用户，不需要用户再使用传统按键，即可直接分配接入相应的人工进行服务，优化服务流程，大大缩短了用户的咨询时长。

除了服务热线外，智能客服也是腾讯客户服务体系的重要运营实践方案。服务全程以解决用户问题为目的，在微信公众号、小程序以及相关产品的帮助中心等渠道都铺设了入口，智能客服提供 7*24 小时服务，并根据用户咨询的问题类型提供不同的解决方案，例如答案推荐、操作科普视频等方式，对于复杂的操作步骤，用户可直接在智能会话中询问、点击观看，并根据教程指引进行操作，让用户解决问题更方便、快捷。

2021 年共收到 2,009,210 宗用户投诉，其中游戏类投诉共有 1,238,395 宗，占比 61.6%；支付类投诉共有 171,955 宗，占比 8.6%；社交类投诉共有 289,661 宗，占比 14.4%；及其他互联网业务投诉共 309,199 宗，占比为 15.4%。

腾讯客户服务体系年服务次数约

22.8 亿次

用户投诉 3 个工作日内闭环处理率占比

99%

云端服务

腾讯云为企业、机构和个人开发者提供全球领先的云端计算、大数据、人工智能等技术产品和服务，云技术运营服务部负责客户售前、售后、技术交付咨询和投诉处理。腾讯云通过建立以下体系，有效处理咨询和投诉，保障客户权益。

- 根据客户性质设置对应的专业性强的全球技术服务支持团队，为客户提供专业高效的服务支持；
- 基于业界最佳实践持续完善客户服务流程体系，以保证问题处理的时效性及规范性；
- 搭建 ITSM&ITOM 平台，为客户提供各类服务窗口（服务热线、在线客服、IM 专属群、工单服务等），高效实现客户问题解决闭环；
- 搭建腾讯云用户之声平台、腾讯云举报平台等，听取不同用户的诉求持续优化产品；
- 建设智能客服、智能风控、智能运营平台等智能化平台，建立投诉预警和处理平台，快速解决客户问题。

2021 年服务量（即客户触达客服次数）达

476 万次

2021 年共受理客户投诉

320 件

85%

投诉在 7 天内得到处理

腾讯云用户之声平台收到产品优化建议近

3,500 条

帮助腾讯云产品提升优化

100 余个

AI 向善

我们追求“科技向善”，就要推动“AI向善”，让AI技术实现“可知、可控、可用、可靠”。我们善用AI的智慧，必须胜过日益强大的AI技术。

——马化腾

近十余年来人工智能迎来了高速发展，助力企业数字化、产业智能化。人工智能的发展不仅意味着提高生产效率，更要确保发展最终是服务于人类，增进人类福祉。

多年来腾讯始终在AI研发应用活动中恪守“AI四可原则”，即可用、可知、可靠、可控的伦理原则，并积极研发AI伦理治理工具与解决方案，探索把伦理原则落地为具体治理的方式。例如针对极易形成深度伪造问题的AI深度合成技术，腾讯优图实验室等AI技术团队一直在努力推动深度合成与内容生成技术的正向应用，通过研发人脸合成检测技术，实现对照片、视频合成与编辑的检测，其中人脸合成检测平台——“FaceIn人脸防伪”可支持多种换脸方法检测。

加强科技伦理治理

在“科技向善”的使命愿景之下，腾讯探索并制定科技伦理相关标准与准则，系统化加强科技伦理治理，确保将技术用于增进经济社会福祉，防范技术滥用、技术作恶等伦理风险。

科技研发人员是AI产品与应用的源头，只有研发人员具有良好的科技伦理意识与素养，才能更好地践行科技向善。腾讯开发了系列人工智能等科技伦理相关的培训课程，定期对技术研发人员进行培训，并保持常态化沟通，确保科技伦理治理嵌入科技研发应用的全生命周期。

寻找平衡的AI可解释性路径

AI的可解释性是增进责任与问责、赋能用户打造信任与信心的重要方式，已被认为是人工智能能否被广泛应用的关键因素。

发布国内首份可解释AI报告

腾讯AI Lab、腾讯天衍实验室、腾讯优图实验室、腾讯研究院等组成的跨学科研究团队历时近一年，完成业内首份《可解释AI发展报告2022——打开算法黑箱的理念与实践》，于2021年1月在腾讯科技向善创新周“透明可解释AI论坛”上发布，全面梳理了可解释AI的概念、监管政策、发展趋势、行业实践，并提出未来发展建议，推动可解释的人工智能迈出更大步伐。

可解释AI的腾讯实践

腾讯在产品的研究开发过程中充分融入和实践了对“可解释AI”原则的理解。腾讯优图从人脸质量分和识别置信度两个方面为人脸识别技术增加可解释性，前者用于评估人脸图像质量对于识别系统的友好度，从而为人脸图片的筛选提供依据；后者则通过不确定性概率分布来建模人脸特征，为识别判断提供额外的置信度信息。腾讯觅影《肺炎CT影像辅助分诊及评估软件》描述文档对用户资格、安全性级别进行了明确定义，提供产品工作原理的详细描述，对训练及测试数据的来源、数量、多维分布进行详细分析，帮助AI专业人员和产品用户理解软件背后的模型特性，消除对因为训练数据偏移而导致模型输出偏移的疑虑。



可解释AI、透明AI是现阶段非常迫切需要解决的问题，这份报告在国内率先走出这一步，是开创性的，意义和价值非常重要。

——厦门大学人文学院院长 朱菁

AI 创新解决方案

腾讯积极探索将 AI 前沿技术在各行业深度融合和落地应用，在零售、文旅、金融、泛互、公益、娱乐社交、出行等领域创新解决方案，以可知、可控、可用、可靠的 AI 技术造福社会。

人工智能行业探索

在“用户为本，科技向善”的使命愿景引领下，腾讯一直带着思考前行，以“科技向善”和“可持续”为指引走在人工智能产业探索与发展前沿，以更多元的方式推动行业发展。

早在 2017 年，腾讯在与中国科学科技战略咨询研究院联合举办的研讨会中，便提出了“人工智能发展六大原则”。六大原则涵盖自由、争议、福祉、伦理、安全和责任，通过这些基本原则来支撑、引导人工智能的良性发展。2021

年 12 月，腾讯牵头的两项 AI 标准由深圳市人工智能行业协会正式发布，引导并促进未成年人网络安全保护技术和人脸识别技术安全往更加通用化、有序化、健康化的方向发展。



腾讯旗下 AI 医学解决方案“腾讯觅影”，承担着中国医疗影像新一代人工智能开放创新平台建设的任务，可以有效辅助医生进行医疗诊断。2021 年，腾讯觅影的“肺炎 CT 影像辅助分诊及评估软件”获得国家药品监督管理局批准注册，意味着腾讯觅影可以在临床上帮助更多医生和患者。



腾讯开发了基于腾讯云 AI 技术能力的工业质检仪，仅需几秒就能完成对目标零件 360 度无死角采图、分析、分类的工作，相对人工质检速度提升 10 倍。工业质检仪 24 小时持续稳定工作，加速工业生产数字化，实现提质增效的同时显著降低运营成本。



2021 年 3 月，腾讯与敦煌研究院签署新 3 年战略合作协议，引入 AI 病害识别技术、沉浸式远程会诊技术等，为壁画“看病”，远程会诊文物，助力敦煌壁画保护与修复。腾讯还加强与海外敦煌文物收藏机构的文化交流，利用新科技让流失在海外的藏经洞文物通过数字化的方式回归，助力敦煌文物深度数字化保护。



腾讯联合国家天文台发布“探星计划”，基于腾讯优图实验室领先的计算机视觉技术、腾讯云的计算及存储能力，用“云 +AI”帮助中国天眼 FAST 处理每天接收到的庞大数据，3 天就可以处理完原来人工需要 1 年才能完成的数据工作量；通过视觉 AI 分析找到脉冲星线索，搜索效率将得到显著提升。





腾讯践行“科技向善”的愿景。通过持续在人才、平台和技术上的投入，我们坚定不移地提升研发能力，构筑坚实的技术底座，这让我们有能力开发出相应的产品和服务方案，推动人们生活品质升级和社会可持续发展，助力产业数字化升级和提升生产力。

促进前沿技术发展

支持产业数字化升级

培育行业发展未来

推动数字共融

普惠科技成果 BENEFICIAL TECHNOLOGIES

促进前沿技术发展

共建开放数字生态

技术变革是社会进步和生产力发展的基础驱动力。腾讯一直持续加强自主研发技术，积极参与开源协同、标准化制定等工作，为行业技术创新贡献力量，携手各界共建开放的数字生态。

研发投入

腾讯持续在研发上加强投入，特别是在前沿科技领域，例如在人工智能、机器人、量子计算等关键领域。为了打造面向未来的科技引擎，推动技术进展，腾讯建立了六大主要研究所，首要研究方向涵盖人工智能、机器人、量子计算、

5G 应用、边缘计算、物联网和多媒体技术等领域。这些研究所分布在全球，能够让我们在不同领域上配置最好的人才。我们拥有十余位杰出科学家与工程师，其中有多位国际电气电子工程师协会会员及终身教授。



研发成果

云计算



我们积极推进腾讯云软硬件自研，构筑强大的算力底座。芯片方面，自研 AI 推理芯片“紫霄”、视频转码芯片“沧海”、智能网卡芯片“玄灵”三款芯片，产品性能相比业界分别提升 100%、30% 以上、400%；操作系统方面，发布全域治理的云原生操作系统“遨驰（Orca）”，能管理 1 亿核 CPU，单集群支持 10 万级服务器；服务器方面，发布国内首个规模应用 100G 超大网络的云服务器产品系列，相比上一代传输效率最大提升 400%，腾讯星星海服务器可靠性提升 100%。

机器人



继 2020 年推出四足机器人 Jamoca 后，腾讯 2021 年再次发布 3 款机器人，包括：多模态四足机器人 Max、轮腿式机器人 Ollie、IDC 运维机器人，机器人移动能力再次升级，将应用于更多工业场景。

5G



为了促进 5G 应用的发展前景，生态共建上，腾讯 5G 生态计划在 2021 年引入了 35 家创新伙伴，覆盖工业互联网、智能交互、虚拟 / 增强现实等 12 大 5G 场景；标准制定上，腾讯深度参与第三代合作伙伴计划（3GPP）标准机构 5G 标准制定，5G 架构标准贡献位居全球前 10；场景应用上，腾讯成为国家工信部成立的 5G 应用产业方阵个人应用推进组的副组长单位。

人工智能



腾讯依托 AI Lab、腾讯优图、WeChat AI 人工智能实验室，持续探索前沿 AI 技术及在行业的落地应用。截至 2021 年底，AI Lab 发表顶级会议及期刊文章数量超过 780 篇，论文发表数量位居全球前列，其中 7 篇论文被誉为“深度学习的顶级会议”的 ICLR 2021 收录。

数智人



腾讯发布了基于新一代多模态人机交互技术的全新数智人产品矩阵，5 款数智人拥有文旅导览、金融客服、多语种主播、手语主播等职业身份和技能，以及 NLP、知识图谱、视觉等全栈 AI 底层能力，可识别超 34 种语种、方言，翻译超过 11 个语种，拥有超过 46 万垂直行业场景热词词库。手语翻译官“聆语”、3D 手语数字人“小聪”已为北京冬奥会提供手语解说服务。

音视频



腾讯推动实现新一代国际视频编解码标准 H.266/VVC 实现首次商用，填补了全球云厂商在该领域的空白，腾讯云音视频解决方案市场份额连续多年位列国内行业第一。基于先进技术，腾讯云音视频承载了 2021 年英雄联盟总决赛全网 90% 以上的流量，画面信号的跨洋传输延迟不超过 400 毫秒。

开源共建

开源是互联网的核心精神之一，腾讯形成了内外联动的特色开源管理机制，围绕项目开源、社区治理、生态共建等持续推动开源发展，积极促进全球开发者的开源协作，促进行业技术创新。

2021年，腾讯成为“OpenJDK全球贡献者榜单”企业贡献第5名，是国内贡献最多的公司，也是历史首次有国内厂商进入“Notable”贡献者范围，得到社区官方点名感谢。

开源协同常态化

腾讯持续推进开源协同，截至2021年底，已组建和孵化了117个开源协同小组，涵盖了计算、存储、数据等互联网基石型技术，涉及腾讯云、微信、QQ等所有核心业务板块，腾讯内部代码的开源率达到85%。

开源技术核心化

腾讯开源的项目绝大多数来自于核心业务，是在内部真正使用和经过业务考验的代码。腾讯已实现了在操作系统、数据库、大数据、AI、云原生等核心技术领域上的多点开源突破。

开源贡献多元化

腾讯持续贡献着超过30个主流开源社区，加入了Linux、Apache等10余个国际开源基金会，深度参与了多个国际知名云原生项目贡献。腾讯云启动了腾源会，帮助项目健康成长，协助开源爱好者交流，发挥开源领导者领袖价值。

开源人才年轻化

腾讯2021年首次启动“犀牛鸟开源人才计划”，与高校深入合作，帮助学生由浅入深了解开源知识，用企业真实项目来反哺教学，助力开源人才生态发展。首期计划中，共有420所国内外高校，超过3,000位学生参与。

腾讯主动发挥在技术、连接、生态方面的优势，在食品、金融、能源、智慧城市、音视频、智慧碳中和等诸多领域，参与构建产业技术标准框架，以标准化助力产业数字化转型。

从2019年开始，腾讯连续三年发布《腾讯标准化白皮书》，聚焦重点领域行业标准制定工作，促进产业基础能力和产业链现代化水平提升。

截至2021年底，腾讯牵头组织和参与制定的产业技术标准超过

300项



落实企业知识产权保护

腾讯始终强调遵守保护知识产权的重要性。腾讯的知识产权保护团队，专门负责商标、专利、版权、域名和其他知识产权的日常法律事务管理，在早期阶段就开展了管理知识产权的综合方案，实施积极的知识产权保护政策。

腾讯尊重他人知识产权，各业务单位按照要求，需要积极处理业务平台中存在侵害他人知识产权的内容，具体的措施包括宣传教育警示、侵权投诉处理、优化技术系统等手段，提高员工和用户的知识产权保护意识，对侵权内容依法依规处理。

腾讯注重保护自有知识产权，我们的全球知识产权产品组合已拓展至 100 多个国家及地区。此外，我们还创造了大量受版权保护的内容，累积了价值可观的知识产权资产。我们的

知识产权团队已为本公司的专利、商标和版权设立了一个全面的数据库，强大的数据分析能力使我们能以精细及高效的方式来管理及监测 IP。为了打击侵犯 IP 的行为，我们的 IP 团队亦已设立了一个全方位及高效的监测与维护系统，并且已制订各项制度、措施来保护我们的 IP。

我们积极参与相关公共组织和法规咨询工作，努力推广在互联网行业中保护 IP 的意识。作为全国信息技术标准化技术委员会、中国知识产权研究会、中国专利保护协会、万维网联盟、国际商标协会和中华商标协会的成员，我们参与了有关对中国专利及商标法律及法规进行立法修订的咨询工作，并已对行业标准的发展提出了意见。我们近年来还积极参与推动相关技术标准的发展，尤其是音视频技术方面的积累，推动新一代音视频编解码技术标准化及相关知识产权的保护。

在过去十年间，我们曾多次获世界知识产权组织及国家知识产权局共同颁发的“中国专利金奖”，获世界知识产权组织及国家工商行政管理总局共同颁发的“商标创新奖”及获中华人民共和国国家版权局和世界知识产权组织颁发的“中国版权金奖”，标志着我们对中国独立创新发展的贡献。此外，我们也曾获授“国家知识产权示范企业”“全国版权示范单位”的称号，标志着我们在知识产权管理与保护方面的杰出表现获得认可。

截至 2021 年 12 月 31 日，
腾讯获得官方注册商标超过

36,000 项

专利超过

24,000 项

腾讯遵循的主要法律法规包括：

2019 年 4 月 23 日修订的《中华人民共和国商标法》；

2020 年 10 月 17 日修订的《中华人民共和国专利法》；

2020 年 11 月 11 日修订的《中华人民共和国著作权法》；及

2017 年 8 月 24 日发布，并于 2017 年 11 月 1 日实施的《互联网域名管理办法》注明在商标、专利、版权和域名的所有权、保护期、注册方法和法律责任等各方面的规定。

保护自有知识产权

成立专门的知识产权维权团队，全力维护腾讯公司自有的知识产权。

技术检测系统

采用的版权保护系统能通过技术实现搜索排查、取证、通知删除和汇总功能，高效处理侵权内容。

多点布局取证

在全国重点城市，与律所合作部署取证点，及时多点取证，为打击侵权储备充分的证据。

整合各方力量

与互联网同行、影视制作公司、权利人组织紧密联系，充分整合各方力量，联合开展维权行动。

多种维权方式

通过民事诉讼、行政投诉、刑事举报、行业联合等方式及时制止侵权，多管齐下，全方位维权。

Tencent 腾讯 知识产权保护政策

尊重他人知识产权

积极处理业务平台中存在的侵犯他人知识产权的内容。

宣传教育提示

通过用户协议、产品界面、公告等多种渠道，主动提醒用户不得实施任何侵犯他人知识产权的行为。

创新保护方式

微信除依投诉处理版权侵权外，还创造性地增加版权主动保护措施——公众帐号原创声明功能。

侵权投诉处理

专人受理权利人知识产权投诉通知，依法依规处理，对侵权内容采取删除、屏蔽或断链等必要措施。

优化技术系统

微信已建立便捷的线上侵权投诉系统，并上线微信品牌维权平台，权利人可与微信共同打假。

支持产业 数字化升级

腾讯积极拥抱产业互联网，运用数字技术和平台能力，深耕产业解决方案，努力成为各行各业的数字化助手。截至2021年底，腾讯产业互联网已累计在30多个行业，与9,000家合作伙伴，打造了超过400个行业解决方案。



扫一扫，了解50岁的轮胎厂
如何逆势增长43%

制造业

在生产制造环节，腾讯利用AI替代重复性的、易疲劳的人工劳动，促进生产智能化。例如，腾讯与企业联合研发的腾慧飞瞳AI质检仪，依靠先进的光度立体、迁移学习等算法和云端的强大算力，仅需几秒就能完成对目标零件的360度无死角质检，质检效率相比人工提高了10倍，每年可为企业节省56%的成本。

在供应链协同环节，腾讯云“云端智造协同平台”通过实时、准确的数据传递，帮助工厂解决遇到的交付期拖延、物料库存积压、生产过程不透明等问题，最终提高效率、降低成本、打通信息孤岛，实现数据驱动制造。

智慧城市

在未来城市方面，腾讯“未来城市开放操作系统(WeCityOS)”可最大化地减少城市智慧化过程中多个参与方的重复投资和建设，提高信息系统的互通率、数据的流转率。WeCityOS已在全国多个城市落地。在武汉，上线“一网统管”等6大智慧应用，让武汉从421座城市中脱颖而出，荣获“2021世界智慧城市复苏创新大奖”全球冠军。

在数字市政服务方面，腾讯“数字政务全景解决方案”助力数字政府建设效能提升。在社保领域，腾讯为江苏打造的人社一体化信息平台，实现了全省公共就业、社会保险、人事人才和劳动关系各业务板块省集中系统的协同运行，已服务覆盖全省8,000多万常住人口、3,000万省外人员以及近300万家企事业单位，业务经办总量突破1,200万件。



零售

为帮助商家布局私域，“腾讯优码”“商家四力增长平台”“千域计划”等丰富工具，能够协助商家更好地进行零售生意。

为帮助小商户成长，微信支付自2020年起为全国小商户推出一项补贴计划，通过为商户提供免费保障、免费提供收据打印机和扬声器、减免提现费用等措施，帮助小商户降低经营成本，在疫情时期维持运营。

金融

腾讯金融云将“未来金融解决方案”迭代至2.0版本，助力金融行业数字化转型，截至2021年底，已累计服务上万家金融领域客户。腾讯专有云TCE平台已助力多家全国性银行、保险机构、证券机构等建设了安全合规的全栈私有云，携手合作伙伴共建云上金融新生态。

腾讯云AI智能票财税解决方案围绕发票全生命周期，帮助企业解决票据、财务、税务等电子化转型难题。截至2021年底，该方案已覆盖超过10亿张电子发票，支持多项票据合规审核和风险提醒，并与主流财务系统无缝对接，帮助企业推进财税一体化转型，协助实体经济提升效率。

医疗

腾讯构建连接医疗健康的四座“桥梁”

电子健康卡 助力健康档案管理

电子健康卡已覆盖 21 个省级行政区、2,400 多家医院，实现老百姓“通行、就医、健康管理”一码通。

就医辅助工具 提高就医诊治效率

腾讯“AI精准预约平台”帮助医生实现精细化的患者分诊，提升就医诊治效率；“觅影·影像云”工具帮助患者可自主管理影像档案，或者授权医生查阅，方便转诊。



扫一扫，了解腾讯觅影用 AI+5G，
搭建抗疫空中生命线

医保电子凭证 助力医保智慧决策

全国31个省级、60万家医保定点医疗机构和定点零售药店可通过微信激活、使用医保电子凭证，医保结算更便捷；腾讯助力国家医保局信息化，参与13个省级医保平台建设，助力构建医保科学治理“一张网”。

医学科普资讯 助力大众健康管理

腾讯医典与 5,000 多名院士专家、临床医生合作，提供1万多个病种词条和全诊疗流程的权威科普，搭建全民健康的知识底座。



文旅

在数字文化领域，腾讯发挥技术能力、文化创意及 C 端用户连接优势等，助力文化产业升级。例如，腾讯为环球影城打造应用服务产品，覆盖游客在乐园的游前、游中、游后 20 余种需求，助力游客一键玩转大片世界，为环球影城的试运行和开业提供有力保障。

在会展领域，腾讯数字会展利用云技术搭建“一平台多展会”模式，实现一个平台、多场展会同时“云上”举办，已经为北京、上海、广州、深圳等 15 个城市超过 100 场大型展会提供服务，为疫情影响下的会展行业探索出一条可行路径。

截至 2021 年底，腾讯已合作实施了约 200 个数字文旅项目，合作领域包括了全域旅游、景区公园、数字文化博物馆、文旅地产、数字会展等。

农业

在智慧种植方面，“腾讯 AIoT 智慧种植方案 iGrow”通过对 IoT 传感器采集的土壤湿度、土壤 PH 值、光合作用等环境数据进行计算和模拟，设计出最佳的种植方案，并直接控制补光灯、滴灌带等农业设施，自动给农作物补光、浇水、施肥、换气等，实现精准利用资源，提高作物的品质和产量。

在农产品营销方面，腾讯“安心农产品计划”，通过“一物一码 + 区块链”技术，将“从生产到消费、从农田到餐桌”的全生命周期数字化运营经验带到乡村，助力优秀农产品通过码链溯源展现真实品质，帮助农产品走出大山。

腾讯智慧农业解决方案已在“中国薯都”甘肃定西、“蔬菜之乡”山东莘县等全国多个省市落地。



扫一扫，了解一个莘县西红柿的数字化之路



教育

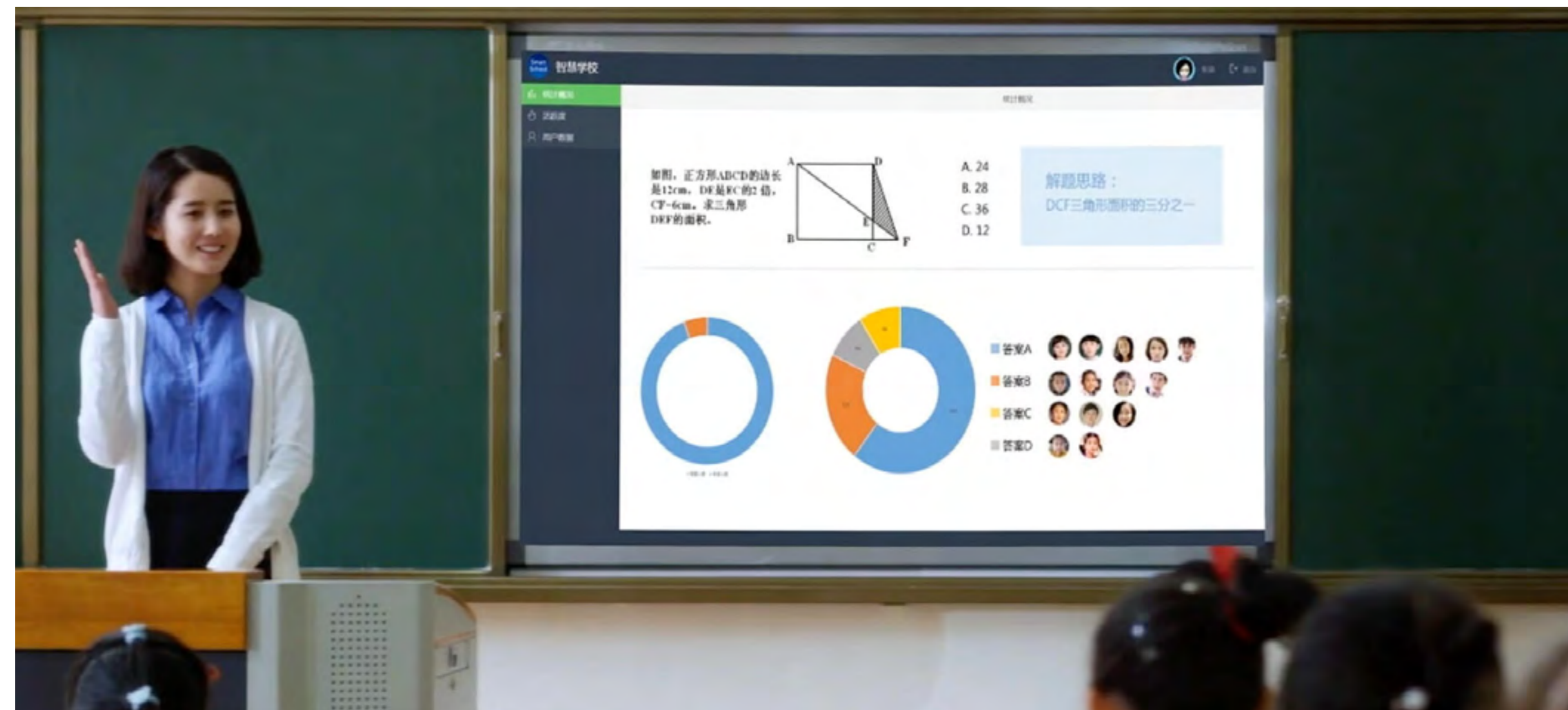
在基础教育中，腾讯于 2021 年 4 月推出全新基础教育解决方案，将 AI 与教学、考评、课后服务、素质教育等核心教育场景融合，助力基础教育减负增效。如在教学场景，精准作业管理系统可从作业时长、作业轨迹、作业质量等多维度分析作业的合理性和有效性，采集学生每日作业学情，帮助教师制定更有效的教学策略。

在高等教育中，“腾讯产业互联网学堂”通过产教融合、产学合作、协同育人模式，培养高质量的产业数字化人才。

发布“数智”校园计划

针对城乡教育资源不均衡、数字化人才紧缺等现状，2021 年 11 月，腾讯与院校、教育机构等携手发布“数智”校园计划。一方面，腾讯将以小鹅云课为抓手，建设 10 万间云课教室，为乡村、边远地区的学校提供优质课程资源和丰富的教学工具，促进教育优质均衡发展。

另一方面，将与高校共建 100 所产业学院，培养 10 万产业互联网创新人才，为百万高校学生提供腾讯云实验资源，助力数字化人才培养。



交通

在城市交通领域，面对交通治理难、通勤出行难等问题，腾讯打造了人车路协同运行的场景解决方案。例如，在长沙推出了全国首批智慧定制公交，试运行期间，智慧公交出行时间较普通公交减少 33.3%，到站准点率提升了 50% 以上，为市民带来更快速、准点的出行体验。

在智慧轨交领域，腾讯与广州地铁集团于 2021 年 9 月发布新一代轨道交通操作系统——穗腾 OS2.0，在客流疏导、车站管理、主动运维、智慧安防方面实现了精准便捷的乘客服务和安全高效的运维管理，并在“大湾区最快地铁”广州地铁 18 号线、22 号线率先应用。

培育行业发展未来

培养技能

腾讯推动科技更好地服务于人，主动发挥在人工智能、互联网等方面的技术积累和经验沉淀，助力青少年、在职人才的培养与发展。

青少年培养

腾讯在青少年培养方面坚持“长期投入，不计回报，众行则远”，携手公益伙伴，在青少年教育、研学、科普、艺术等方面持续探索，助力青少年成长为德智体美劳全面发展的新一代。

在职人才培养

除了对青少年教育的投入，腾讯还积极投入协助在职人士学习和提升自身技能。

腾讯学堂除了支持内部员工全面成长与发展外，也对外开放腾讯优秀的学习实践，通过线下学习活动及线上平台，分享给互联网行业伙伴及社会大众，推动建设开放共赢的互联网。腾讯游戏学堂成立于 2016 年，通过游戏行业专业人才培养、高校产学研合作、行业交流及开发者生态建设等，致力于打造游戏知识分享和行业交流的平台。现阶段已与清华大学等国内外共计 23 所重点高校开展了一系列战略合作；行业人才培养上获得 2021 最具创新力知识型组织全球杰出获奖机构（最高荣誉）。

腾讯课堂作为国内最大的在线终身教育平台，累计服务约 4 亿用户，每周学习人数超过千万，课程数量达到 35 万多个，覆盖 100 多个学科类别。2021 年 1 月，腾讯课堂正式成为广东省人力资源社会保障厅的战略合作伙伴，打造了广东省职业技能提升服务平台“粤职通”，为在粤劳动者提供职业技能培训认证和评价的全流程服务。

发布“UP 职公益计划”

“UP 职计划”是腾讯在 2021 年 11 月携手生态合作伙伴推出的职业教育公益联盟。首期计划在未来 1 年内，免费为 10,000 名在职业发展中遭遇困境、需要职业培训的人士，提供包括短视频运营、初级财会、母婴保健师培训等一系列职业技能提升在线课程，帮助乡镇及农村适龄人员、全职主妇等提升职业竞争力。



“腾讯扣叮”是专门为青少年推出的编程工具平台，基于自研的各类编程工具，覆盖图形化编程、Python 编程等核心学习场景。2021 年，“腾讯扣叮”举办了第三届“青少年编程追梦营”活动，吸引全国 23 省 49 市近 1 万名学生报名参与，激发了青少年对编程技术的兴趣。



“腾讯 Mini 鹅”系列是专为青少年打造的公益化互联网科技学习与实践项目，包括 Mini 鹅云见习、Mini 鹅创想营、Mini 鹅创造力研究所等，帮助青少年在实践中培养跨学科解决问题的科技素养。自 2017 年启动至 2021 年底，项目已累计帮助近 4 万名青少年通过线上、线下的学习与实践受益，孵化出 1,000 多个用科技提升生活品质的青少年作品和创意提案。



2021 年 5 月 10 日，腾讯携手中国宋庆龄基金会启动首届腾讯青少周，以“一起追光！”为主题，号召青少年追逐科学家、艺术家等时代榜样。活动邀请了 100 位科学家和科技工作者写下梦想寄语，通过“科学家直播间”“科学家面对面”等活动让科学家与孩子们直接交流，还邀请了 11 个省市近 180 位乡村孩子登上国家级艺术舞台，与国内外优秀艺术家同台演出。



激发创作

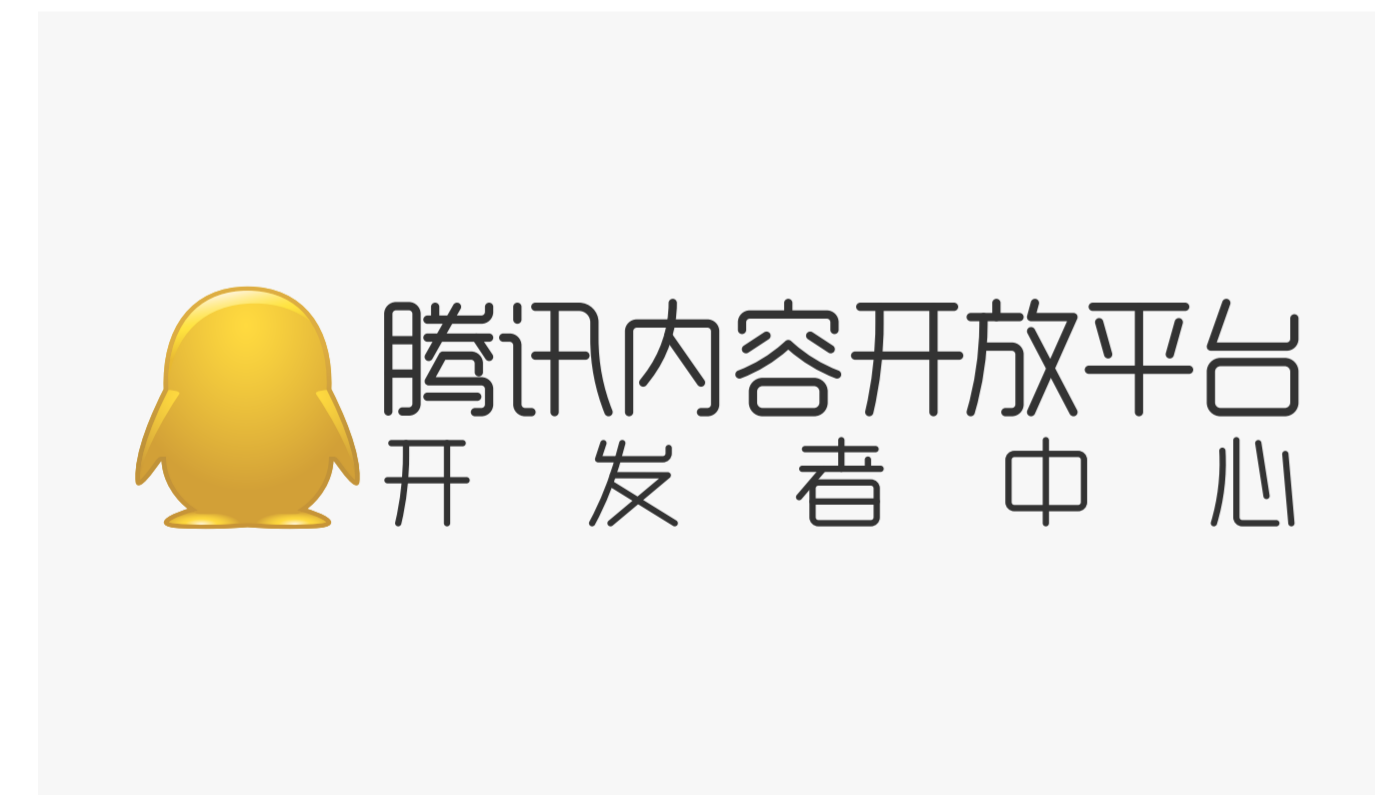
腾讯内容开放平台以及腾讯新闻、腾讯看点、腾讯微视、腾讯视频等内容平台,积极从技术、工具等多维度赋能创作者,携手共建良性的内容生态。

腾讯各平台也推出扶持政策,例如腾讯新闻持续升级创作者体系,支持有匠心的、值得信赖的创作者,规避和处罚流量党,并以热点、新知、新审美三大方向为指引,推出较真合伙人计划、知识官计划等九大计划,鼓励优秀创作者为用户提供丰富、好看的内容。

腾讯内容开放平台还与多频道网络 (Multi-Channel Network, MCN) 机构开展合作,吸引更多内容创作者的加入。2021年,平台建立了更加严格的 MCN 机构准入和合作机制,加强管理和规范,确保做到信息沟通统一化、运营服务标准化、问题解决人性化,为内容创作者创造更多的内容生产和分发机会,创造更大的内容价值。

发布“潮生计划”

针对初入平台的新人创作者,腾讯内容开放平台推出了“潮生计划”,投入资金、导师、培训课程等资源,为创作者提供全方位、多层次、有梯度的培训成长体系。平台还从创作激励、荣誉榜单、新手流量扶持、品牌运营等方面入手,帮助新人作者获得良好的创作成长,为行业持续输送内容新生力量。



2021年,腾讯内容开放平台聚焦内容供应链的上下游服务,从四个方向为平台内容生态的健康发展保驾护航。

打造行业领先的智能剪辑工具包,为创作者进一步提高创作效率和质量助力。

提供内容生产一站式服务,构建海量素材版权库,打通全网分发链路,打造行业领先的内容创作及交易一体化服务平台。

依托平台资源和工业化能力,持续优化内容流转分发链路,帮助更多创作者突破创作限制,提升受欢迎内容的供应效率。

持续打击低质、伪原创、黑色产业、侵权等各类违规行为。



推动数字共融

助力长者融入数字生活

银发族已经是目前重要的互联网使用群体，让他们顺利地使用数字技术，享受科技发展带来的便利、丰富的生活，已经成为全球社会都在积极探索的重要课题。2020年，中国60岁及以上人口比重为18.70%，65岁及以上人口比重为13.50%，与2010年相比，两个年龄段人口比重分别上升了5.44个百分点和4.63个百分点^①。为了消除老年人数字鸿沟，腾讯积极投入产品适老化改造，让他们更好地使用数字技术，同时我们也在平台上推出能丰富老年人的生活方式并且简单易用的数字应用。

^① 根据中华人民共和国第六次人口普查的结果，2010年，60岁及以上人口比重为13.26%，65岁及以上人口比重为8.87%。

基础支撑

腾讯2021年成立“适老化及无障碍”开源协同小组，在内部推出自动化测评工具、老年人匿名样本库和知识库，为产品适老化及无障碍改造工作提供工具、应用研究服务、技术、标准指引等方面的支持。

产品升级

在原有产品的适老和无障碍功能基础上，腾讯进一步让产品更符合数字无障碍的特性。微信于2021年9月上线“关怀模式”，更大的文字和按钮，更高对比度的色彩，让长者更好地使用产品。微信支付开启了“长辈无忧专线”，当老年人想要查询账户余额，或者添加银行卡、进行转账等操作，他们可以拨打客服热线95017，系统会优先接入专线，提供全程一对一服务。



“银发青松助手”

“银发青松助手”小程序为老年用户量身定制了丰富的互联网产品使用教程，让老年用户更好地理解如何操作手机实现不同的功能，例如进行视频聊天、使用小程序了解新闻、娱乐、旅行、保健信息等。老年用户还可以在“银发青松助手”上选择一系列他们最常用的服务，例如新闻信息、导航、健康码、线上挂号与线上问诊、急救信息、行程码、生活缴费、健身跳舞教程、点外卖、寄快递等高频使用场景。目前，“银发青松助手”已接入国内互联网头部应用51款产品、350多个教程。项目得到了中国信息通信研究院的认可和推广，将进一步扩大对老年人的推广，并持续囊括腾讯之外更多不同互联网应用的产品教程。

“银龄计划”

2021年9月，腾讯与中国老龄协会签署合作协议，上线助老公益项目“银龄计划”，计划在三年内帮助1,000万老年人掌握数字化技能、融入数字化生活。其中，“银龄学堂”将老年人遇到的如打网约车、看病预约挂号、买菜扫码支付等难题，拍成生动的场景短片，为老年人学习使用智能手机提供了轻松、恰当、有益的情景课程。



助力摒除生活“障碍”

AI，让天籁无界

世界卫生组织2021年报告显示，全球有超过15亿人受到听力问题的困扰，而其中被归类为“听力障碍”的人士，也占有很大的比例。我国有2,780万听障人群，在总人口中占比1.99%，居五大残疾之首。他们当中借助人工耳蜗恢复听力的不足5%，且因为噪音干扰，仍面临“听不清”难题。

“天籁行动”在2020年国际聋人日正式上线，将应用于腾讯会议的天籁音频技术应用在人工耳蜗等辅听设备中，显著提升耳蜗佩戴者听清率，让更多中国听障人士能够获得可以负担得起的高质量助听设备，并对关注听障领域的设备厂商、公益组织等社会力量免费开放天籁AI技术，一起帮助听障人士解决“听不清”的难题。过去两年来，“天籁行动”不断落地相关举措，通过数字技术为听障群体提供无障碍信息服务，并推动全社会关注听障人士的身心康复。



- “天籁行动”与全球头部人工耳蜗厂商美笛乐合作，推出了全球首个集“听力测试、辅听、远程听力服务”于一体的APP美讯听宝，有效地帮助听损人士将单音节识别率提升至66%，帮助他们更好地掌握自己的听力状况。
- “天籁行动”还携手国内人工耳蜗厂商诺尔康，上市了搭载AI天籁技术的第三代人工耳蜗产品，该产品使人工耳蜗的语音清晰度和可理解度提升了40%，并将通信延迟可缩减至150毫秒内，为听障者带来更好的听力体验。
- “天籁行动”联合公益伙伴发起“悦耳行动”公益项目，为听障人士提供人工耳蜗植入手术救助、康复训练支持及职业培训等服务。
- “天籁行动”自发起以来，取得了良好的社会反馈，先后获得了“贵阳数博会·领先科技成果奖”“中国互联网大会·创新之星”“新周刊年度公益大会·美好发声”等奖项。

腾讯通过天籁行动、线上听力测试等项目，引导社会大众关注、了解和助力听障群体，积极消除社会对听力残疾的误解。

——中国残联理事、中国聋人协会主席 杨洋

诺尔康作为一家医疗器械公司，在场景识别、降噪程序等方面不具备世界顶尖的水平，腾讯天籁则相反，具有最顶尖的水平，所以他们非常慷慨给我们提供了技术，帮助我们实现了产品的升级换代。

——诺尔康神经刺激科学重点企业研究院 副院长黄穗

我们希望做得更多

可以“听”的电影

对视障人士而言，由于缺少辅助设备，在家里观看电影尤为困难。腾讯与心目影院合作，通过将电影中的画面以贴切的语言一一描述出来，让视障观众只需用耳朵听，即可在腾讯 QQ 上享受无障碍电影。



无障碍急救

听障人士在拨打急救电话时，常存在听不清的问题。腾讯应急开放平台在“国际残疾人日”上线“无障碍急救”功能。该功能植入文字语音互转的能力，听障人士上传文字求助信息即可与急救中心对话，

语音识别率在实验室环境中超过 98%，在复杂的现实生活场景中也能达到 90%，帮助听障人士独立、高效地完成急救求助。

腾讯积极参与中国适老化、无障碍团体标准反馈，积极提出和反馈标准建设的意见，目前已经有 30 条反馈意见被采纳。同时，在国家工信部指导下，腾讯等 7 家科技企业和知识产权开放工作组，宣布向社会免费开放信息无障碍技术专利，合作提高社会的无障碍化普及率。

语音识别率

在实验室环境中超过

98%

在复杂的现实生活场景中也能达到

90%





互联网企业是“网络空间命运共同体”的一个有机组成部分，腾讯创造可持续社会价值正是构建“网络空间命运共同体”的实践。我们针对新发展格局下的重大议题，以科技向善为使命，探索高质量、可持续的实现路径，增进社会福祉。

社会价值战略与愿景

公益数字化

乡村振兴与共同富裕

文化保育传承

公众应急服务

科学探索奖

志愿者力量

创新社区投资

INNOVATIVE COMMUNITY INVESTMENT

社会价值 战略与愿景

2021年4月19日，我们进行第四次战略升级，提出“扎根消费互联网，拥抱产业互联网，推动可持续社会价值创新”核心战略，成立可持续社会价值（SSV）事业部，新部门成为全公司可持续社会价值创新的核心发动机，首期投入人民币500亿元，在（1）基础科学研究；（2）教育创新；（3）乡村振兴；（4）碳中和；（5）基础医疗；（6）公益平台；（7）公众应急；（8）银发科技；（9）科技无障碍；及（10）数字文化等领域推动社会价值创新探索。并构建相应的跨部门协同的实验室群，推动工作开展。

8月，我们再次增投人民币500亿元，启动“共同富裕专项计划”，聚焦带动低收入增收、帮助医疗救助完善、促进乡村经济增效、资助普惠教育共享等切实带后富、帮后富的领域，在增进社会福祉、助力共同富裕方面持续提供支持。

为确保我们的社区投资得以实现有效的长期影响，我们持续接触不同社会、环境议题的专家以及基层人员进行沟通交流，旨在更好地了解不同群体的需求。我们探索开发各项社会投资管理工具及系统，用以指导和管理社区投资以及量化其影响：（1）在关键领域上锁定机会及要解决的问题；（2）设计解决方案，与合适的相关方合作；（3）成效评估，以确保成果和影响；以及（4）倡导与规模化，让我们投资的领域实现系统性的变化。

2021年腾讯用于可持续社会价值创新领域和“共同富裕专项计划”的支出及集团向腾讯公益慈善基金会（含中国内地和香港）捐献额合计为人民币22.95亿元，其中可持续社会价值事业部为可持续社会价值创新领域和“共同富裕专项计划”支出人民币6.95亿元，集团向腾讯公益慈善基金会（含中国内地和香港）捐献额为人民币16亿元。

Tencent 腾讯可持续社会价值新进展



公益数字化

2021年，腾讯公益进行了平台升级，与用户和慈善机构深入合作，并获得了各方的正向回应。2021年的“99公益日”在平台升级的大背景下，引导了更多用户的参与，助力形成自愿、自发、自动的长期公益发展生态。

技术驱动，构建公益生态

我们将技术作为底座驱动公益行业发展，主动引领探索数字化的新模式，坚持引入跨界力量，共建以普惠、共享、可持续为核心特征的公益数字化生态。2021年5月20日中国互联网公益峰会上，腾讯公益慈善基金会宣布依托腾讯公益平台发起“千百计划”，即补贴1,000名公益机构的“数字化专职人员”，资助100个“公益数字化行业支持

计划”。“千百计划”希望可以帮助公益性社会组织依托互联网公益平台，共建可持续社会价值创新项目。同年12月7日，腾讯公益发起“技术公益创投计划”，重点关注缺乏资金资助、技术支援、运营指导、传播渠道、志愿者能力的五类社会企业和公益组织。

升级机制，降低公益门槛

我们运用数字化技术及工具持续提升腾讯公益平台的人、财、物等运营效能，为各公益项目运行提供更强更有力的资源支撑。2021年，腾讯公益升级“小红花机制”，为捐赠人提供更多基于社交的参与方式、更低门槛的公益行为方式、更透明快捷的反馈机制、更完整的荣誉体系，全年全平台用户集花总数为4.9亿朵，参与集花人数达到9,118万。



2021年“99公益日”活动用户捐款总额人民币

35.69 亿元

捐款总人次

6,870 万

腾讯集团向腾讯公益慈善基金会（中国内地）共捐出人民币

15.13 亿元

（含现金捐赠和物资捐赠）

乡村振兴与共同富裕 “耕耘者” 振兴计划

实现共同富裕，乡村振兴是必经之路。腾讯致力于以数字的力量助力广袤乡村提升基层治理能力、劳动生产力和公共基础服务水平，扎根乡村振兴，助力实现共同富裕。

实现乡村产业、文化、生态振兴，关键要靠人才来推动，靠基层组织来保障。腾讯与农业农村部签署“耕耘者”振兴计划战略合作协议，面向乡村治理骨干和新型农业经营主体带头人开展培训，计划在3年内投入人民币5亿元用于人才培养，期望实现线下培训10万人、线上培训100万人，共同推进乡村人才振兴，助力基层治理能力完善。

“耕耘者”振兴计划依靠市场的力量、发挥各类社会组织的作用、激发学员内生动力，培育一批乡村治理和产业发展的“能人”，起到“培养一个人、带动一个村”的作用。

——农业农村部合作经济指导司负责人



农村生产生活数字化

我们运用大数据智能化助推乡村振兴，在支持农村居住环境改造的基础上，助力推动乡村新型服务业的发展，着重帮扶乡村提升数字化对接市场的工具与能力，已在国家160个乡村振兴重点帮扶县之一的重庆酉阳县开展共富乡村建设试点项目。

安心农品 践行数字兴农

基于“腾讯安心平台”，我们启动了“安心农品计划”地理标志农产品品牌助力行动，计划在三年时间内为100个县市提供包含“资金+技术+解决方案+专家服务+流量扶持+品牌建设”的全流程支持，助力优秀农品通过码链溯源展现真实品质，帮助农村品牌走出大山，走进千家万户。



赋能文旅 带动产业振兴

我们以数字化手段建模乡村丰富的文旅资源，通过游戏、动漫、影视、音乐等方式，研发相关文创产品并进行宣传推广，让各地独具特色的历史文化、自然风貌走近更多年轻人，实现以文促旅、以旅助产、以产扶农的目标。

以授权 IP 助力彭水文旅产业发展

重庆市彭水县地处武陵山腹地，地理位置偏远。我们发挥平台技术优势，帮助彭水挖掘民族、文化和生态资源，打造重庆首条腾讯游戏授权IP主题的旅游路线，将彭水县内旅游景区、苗族文化等内容进行融合开发，依靠特色旅游路线方式进一步推动彭水完成IP赋能后的商业闭环，借助IP的长期价值为当地文化传承和产业发展提供新动能，激发其产业内生动力，助力其经济可持续发展。



未来教室 打开广阔天地

我们发起“未来教室”项目，让青少年学生成为硬件编程、3D打印的“小老师”，鼓励他们在自己学会的基础上，教会更多同学和老师，为经济欠发达地区的青少年带来科技兴趣课堂，弥补城乡信息不对等，帮助更多的青少年有机会看到更广阔的世界。

一老一小 破解留守问题

我们联手中国社会福利基金会打造“为村暖心服务站”，立足于脱贫地区的农村社区，为“一老一小”等弱势群体提供日间照料、健康护理、心理关怀等服务，缓解对农村“一老一小”照护的缺失问题。

文化保育传承

我们运用数字化的技术力量，将传统文化以更鲜活的形态渗透到人们的日常生活，探索利用 3D 高清图象采集处理技术，结合先进的 VR360 沉浸式技术以及人工智能等方式，助力文化遗产和历史文物的数字化保护与保存。



“国宝全球数字博物馆”

收录全球顶级博物馆近 300 件馆藏中国文物珍品，让用户足不出户、沉浸式浏览全球国宝。

“数字中轴”

围绕北京中轴线申遗展开，充分运用大数据、云计算等新一代互联网技术，深化挖掘北京中轴线历史文化内涵，探索文化遗产保护活化传承的创新模式。

“数字藏经洞”

探索敦煌莫高窟文物数字化保护与弘扬的新路径，以游戏的互动方式邀请游戏玩家一起成为敦煌“数字供养人”，共同关注敦煌艺术。

“数字故宫”

举行“‘纹’以载道——故宫腾讯沉浸式数字体验展”，借助沉浸式内容生产、全景声技术和优图图搜解决方案，沉浸式展示体验古建筑与藏品中的纹样世界。

“三星堆”新文创战略合作

2021 年，我们与三星堆博物馆达成新文创战略合作，通过游戏、网络文学、音乐等不同手段探索三星堆文化 IP 的活化、共建方法，向更多人展现古蜀文明的魅力。

助力非遗传承

我们以自身平台为非物质文化遗产的展示与保护探索了新的渠道和方法。

“天才妈妈”让非遗在女性手中发扬传承

2021 年上半年，九位来自偏远地区的时尚绣娘在“天才妈妈”项目资助下远赴上海，与时装设计师和明星合作，利用传统工艺打造了一场华丽的时装秀。设计师们将农民画、扎染等非遗项目与现代电脑印花相结合，展现出一种富有生命力、大胆创新的时尚风格。“天才妈妈”项目让来自中国偏远山区和乡村的妇女得以施展传统技艺，既改善了她们们的生活，又传承了宝贵的文化习俗和非物质文化遗产。

贵州荔波扎染



公众应急服务

我们通过打造联动全产业链的应急开放平台，包括云调度响应、技术开放赋能、应急科普培训，探索可行高效的社会化应急模式，努力在公众应急领域深耕并取得一系列成果。

灾害应急

腾讯产品在自然灾害来临时被各方充分使用，汇聚公众力量、畅通信息渠道，让更多爱心、更多力量在腾讯平台上汇聚、发挥功能，最终形成抢险抗灾的社会合力。

2021年郑州暴雨期间，网友 Manto 利用腾讯在线文档搭起救援信息汇总表，成功连接受灾人员和救援人员，24小时内超过 250 万次访问。文档以去中心化形式“众包”志愿者提供的信息，并持续更新演化，最终成为“河南暴雨线上综合信息服务平台”。

河南暴雨腾讯捐赠人民币

1 亿元

山西洪涝灾害腾讯捐赠人民币

6,000 万元



腾讯公益
“驰援河南洪灾”专区



腾讯文档
“救援互助信息登记模版”



腾讯地图
“郑州互助地图”



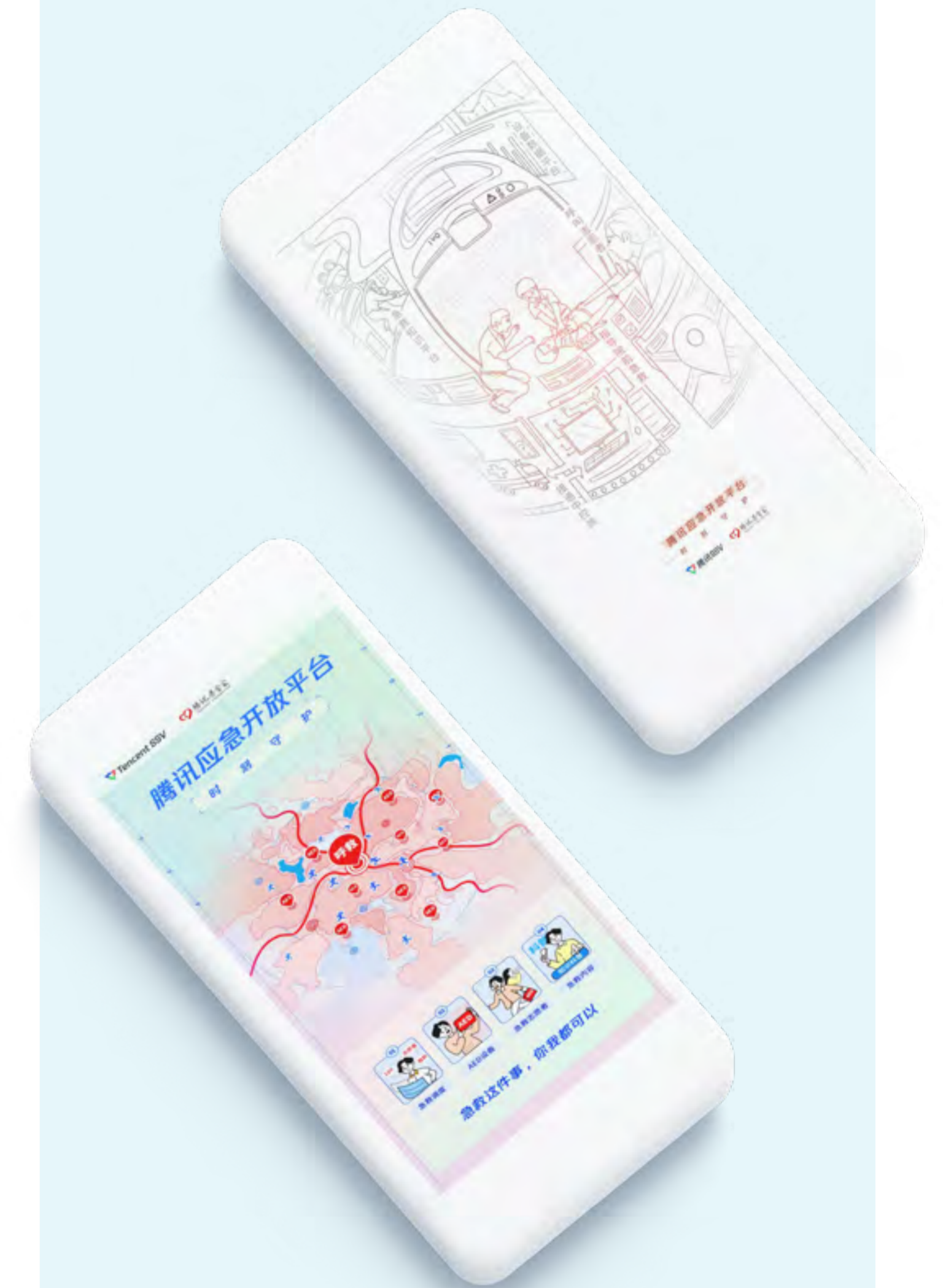
腾讯医典
“洪水雨季自救”

公卫应急和帮扶

自新冠疫情爆发以来，我们持续关注新冠疫情情况，携手社会各界同心抗疫。2021年2月，我们专项设立的战疫基金拨付近亿元，通过10余家慈善机构发起“春暖行动”公益项目，帮扶受疫情影响的刚脱贫、革命老区、疫情严重地区的乡村困境群体，为减缓疫情对农村低收入人群的影响做出努力。

我们也认识到公共卫生的重要性。2021年12月23日，在国家卫生健康委员会、国家教育部、国家疾病预防控制中心指导下，我们启动了“公共卫生人才提升项目”签约仪式，捐赠人民币1亿元用于长期系统性助力国家公共卫生人才培养，初步设置了五个专项，聚焦疾控体系首席专家和青年精英、有志于提升公卫素养的临床医生、医疗系统管理人员、乡村医生等群体。

针对我国每年百万人次遭遇心脏骤停紧急情况的现状，我们投身公共区域AED设备支持工作。2021年，我们联合中国红十字基金会向北京的中小学及高校、南京大学捐赠AED设备，联手打造试点公共应急响应系统。



科学探索奖

2018年，腾讯董事会主席兼首席执行官马化腾联合杨振宁、饶毅、施一公、潘建伟、谢晓亮等14位知名科学家共同发起了“科学探索奖”。奖项秉承“面向未来、奖励潜力、鼓励探索”的宗旨，设立数学物理学、化学新材料、天文和地学、生命科学、信息电子、能源环境、先进制造、交通建筑、前沿交叉九大奖项领域，并在2022年“科学探索奖”中增设医学科学领域。

截至2021年底，“科学探索奖”共资助了150位优秀的青年科学家，每位青年科学家将在五年内获资助人民币300万元。多位获奖人致力于关键领域科研攻关，成为国家科技事业的中坚力量。

志愿者力量

我们以志愿者协会为载体，本着“用行动，让爱传递”的理念，持续整合内部资源，与各事业群充分合作、融合加强，推动志愿者活动做实做深。

为鼓励员工参与志愿服务，自2012年4月起，每年员工可获一天全薪志愿服务假期。2022年1月1日起，全新的配对奖励计划将会生效：针对员工公益捐款，腾讯将以1:1的比例进行资金配捐；针对员工志愿服务，腾讯将以每志愿服务时长人民币100元的标准进行配捐。

截至2021年12月31日，腾讯志愿者协会共累计完成了约200,000小时的志愿服务，参与者总数约18,000人。

志愿者活动举行

231次

志愿者活动参与

7,024人次

志愿者活动参与总时长

33,968小时

“I+T 为娃读科普”

2021年12月5日的国际志愿者日，腾讯志愿者与IBM联合推出了“I+T为娃读科普”公益活动，共同推荐2021爱心科普书单。12月6日至11日，腾讯和IBM的志愿者们还为教育资源欠缺地区的孩子们带来10节不一样的线上科普公开课，启发每个孩子的好奇心，助力教育公平。

腾讯志愿者协会主要项目



腾讯微爱员工公益项目创新大赛

向全体腾讯员工征集公益创新方案，通过项目的评选、优化、资助，孵化出一批创新公益项目，推动人人公益。



公益讲师项目

邀请员工作为志愿者，在腾讯学堂录制公益性质教学视频，让腾讯伙伴们身体力行投入到公益事业中来，成为一名“公益讲师”，将自己的知识和经验分享给更多的有需要的人们。



商业道德应当作为企业的行为准则，一种和谐、符合公平正义原则的商业秩序，有助于促进经济良性循环和持续增长。腾讯秉持“正直、进取、协作和创造”的价值观，作为企业在经营管理和处理日常事务的行为规范，并要求每位腾讯人坚守底线，共同营造阳光透明的企业商业生态。

反舞弊

反垄断

反洗钱

供应链管理

恪守商业道德

ABIDING BY BUSINESS ETHICS

反舞弊

一直以来，腾讯对舞弊行为均采取零容忍态度，并将其作为长期坚持的理念以及企业发展中必须坚守的底线。腾讯严格遵循《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，将反舞弊管理问题上升到公司文化、价值观层面，制定了相对完善的制度体系和应对措施，以预防、发现和阻止腐败、贿赂或任何其他舞弊行为。

管理准则升级

腾讯每年都会对反舞弊相关的制度内容进行审阅，并在需要的时候做出修订，确保相关制度能够符合现行法律法规要求及公司业务发展现状，并能够有效规范公司内部的舞弊行为。2021年6月，我们对《腾讯阳光行为准则》进行了第9次修订。

《腾讯阳光行为准则》主要修订内容为：

1 重新梳理对员工行为的管理体系，确保各类违规行为根据具体情节和严重程度得到合理的处理。

2 进一步加强对商业贿赂行为的打击力度。

3 进一步强化知识产权保护。

4 进一步明确对“利益冲突”行为的界定，倡导员工主动进行“利益冲突申报”。

5 针对近期出现的多起外部机构以招收“远程实习生”为名而实施的诈骗行为，新增相应条款，对于员工协助外部机构实施诈骗的行为进行严厉打击。

6 加强对各级管理者的要求，明确各级管理者在团队内部风险管理和控制工作中的重要作用。公司会根据舞弊案件的严重程度追究各级管理者的责任，包括给予实名通报批评、降低绩效考核评分、降级、免职或解除劳动合同等处罚。

举报、调查以及敏感岗位管理

为了更大范围地发现违规行为，腾讯制定了《反舞弊举报制度》，清楚地向全体员工及供应商/业务伙伴传递腾讯对贪腐和舞弊行为零容忍的信息，同时设置包括举报邮箱、通讯地址、举报电话、阳光腾讯公众号等举报途径，鼓励所有员工、业务伙伴及其他相关方通过邮件、信件、电话等方式举报涉及腾讯员工的任何已经发生或可能发生的贪腐、舞弊及违规行为。腾讯接受匿名举报，也鼓励举报者留下姓名和联系方式，以便跟进调查。腾讯会在法律法规许可范围内确保举报者个人信息的保密性，并采取相应措施保护举报人、证人及调查人员免受打击报复。

腾讯谨慎处理所有的有效举报信息，并由反舞弊调查部开展独立的调查工作，如员工行为触犯“腾讯高压线”，一律按制度规定解聘处理，永不录用。如发现涉案外部公司存在严重违规行为，会将其立刻列入黑名单，永不合作。如调查发现涉嫌违法犯罪的行为，腾讯将依法将有关案件移送公安机关进行处理。同时，针对调查中发现的业务风险或漏洞，腾讯将严格要求有关部门在风险管理和内部监控部门的协助下采取整改措施，防止此类事件再次发生。2021年，腾讯反舞弊调查部共发现并查处触犯“腾讯高压线”案件50余起，近70人因触犯“腾讯高压线”被辞退，10余人因涉嫌犯罪被移送公安机关处理。

2021年，我们收到4宗由我们依法移送公安机关处理的贪腐案件（含往年移交案件）的诉讼结果，涉案的6名涉事员工已被解雇，并且面临监禁等刑罚。这些个案因及时发现和处理，并未对公司业务产生较大影响。这些案件发生后，根据《阳光行为准则》相关规定，如案件发生与管理者疏于管理相关，我们也要求涉案员工的直接和间接管理者承担了相应的管理责任及后果，包括给予实名通报批评、降低绩效考核评分、降级、免职或解除劳动合同等处罚。

对于敏感岗位管理，我们制定了《敏感岗位管理办法》，围绕各类承担较高风险职责的敏感岗位，采取定期轮岗、剥离敏感职责、参加敏感岗位风险培训等，降低敏感岗位固有风险。同时审计监察部门对于所有敏感岗位人员均保留审计权力，并不定期筛选在职或离任的敏感岗位人员进行审计。

公开举报渠道：

✉ 举报邮箱：

jubao@tencent.com

☎ 举报电话：

+86-755-86013470（留言电话）

✉ 信件：

中国广东省深圳市南山区海天二路33号腾讯滨海大厦

☎ 微信公众号：

阳光腾讯（tencentsunshine）



提升反舞弊意识

腾讯将反舞弊教育和宣传贯穿了员工进入公司后的每个职业节点。腾讯将“正直”排在企业文化的第一位，每一位员工在入职的第一天，都会被告知六条“腾讯高压线”所规定的内容，以及公司对于触犯“腾讯高压线”的“零容忍”态度，让新员工第一时间认识到违规行为所带来的严重后果并提高警惕。同时，腾讯每年会持续对董事会成员以及全体员工进行反舞弊教育，通过视频宣传、图文推送、文化活动、线上必修课、面授培训等方式，强调严格杜绝受贿等非诚信和道德行为的发生。

实现反舞弊培训

100% 覆盖员工

2021年，公司针对全体员工开展了若干项反舞弊培训和教育活动，实现反舞弊培训100%覆盖，主要内容包括：

- 5名董事通过参与审核委员会会议、内部审计委员会会议、其他内部会议或《阳光行为准则》线上课程学习等方式，全面了解相关法律法规要求、公司反舞弊相关制度要求，以及内部发生的贪腐案例。
- 制作反舞弊专题宣传视频20余个，每月通过公司各地办公大厦电梯间、候梯厅线下投放，并制作专题图文，通过公司内部平台推送、发送全员邮件、线下投放海报等方式，传达反舞弊制度规定。
- 制作新版《腾讯阳光行为准则》线上必修课程（时长50分钟），并要求全部新员工与在职员工在规定时间内完成学习。
- 针对各BG敏感岗位人员和新员工开展76场反舞弊培训，累计参与人数10,000余人。
- 在夏至日开展年度反舞弊宣传活动（线上与线下活动），累计参与人数12,000余人。

反垄断

倡导公平竞争，合法合规发展

腾讯致力于合法合规经营，在中国及国际业务发展过程中尊重当地反垄断和公平竞争的法律法规，持续提升公司的合规水平，与市场参与者共同维护公平竞争的市场环境。

一直以来，腾讯倡导公平竞争，高度重视反垄断相关合规工作。2016年，腾讯对内发布了《企业公平竞争指引》制度文件，全面介绍了《中华人民共和国反垄断法》配套规定和执法实践，并对业务场景提出相应的合规要求，该指引是帮助员工遵守公平竞争规则、依照该等法律法规开展

业务活动的基本指南。同年，我们设立了竞争政策办公室，这个专门部门由专业律师负责反垄断合规事务，据我们所知，我们是行业内最早一批设立专门竞争合规部门的企业之一。



配合监管要求，提高合规水平

2007 年以来，国家先后发布、实施《中华人民共和国反垄断法》《国务院反垄断委员会关于平台经济领域的反垄断指南》等相关法律、法规及指南性文件，我们致力于遵守这些法律法规及监管要求，并从腾讯业务长期、健康发展的角度，努力提高自身的合规水平。

在组织架构方面

腾讯于 2021 年成立了专门的反垄断合规部，定期向公司高级管理层进行汇报。反垄断合规部负责研究反垄断相关法律法规和监管政策，强化公司反垄断合规体系，并协调相关团队和资源以加强公司公平竞争与反垄断合规水平。反垄断合规部的主要职责包括：

- ① 为日常运营提供合规建议
- ② 进行并购申报
- ③ 研究境内外最新反垄断立法、相关规则制定、执法和司法活动，以及对业务运营的影响
- ④ 定期开展合规培训
- ⑤ 积极配合反垄断执法机构的要求（如有）

在制度建设方面

腾讯结合反垄断法立法、执法与司法实践的发展，于 2021 年对《企业公平竞争指引》进行了更新与补充，升级成为《腾讯集团反垄断合规指引》，更新的指引通过监管部门已公布的一些典型案例为不同业务场景提供更加具体的合规操作指南。此外，反垄断合规部与公司法务部门、各事业群及其他相关方紧密合作，不断完善包括但不限于日常业务合规运营、并购申报等相关合规制度和运行机制，以提高集团的反垄断合规水平。

在合规文化方面

腾讯根据国内外监管热点及公司内部需要，在公司内部开展反垄断合规培训，加强相关员工的反垄断合规的意识、能力。我们制作了多项视频课程，通过通俗易懂的形式向广大员工进行反垄断法相关的合规培训。

在行业推动方面

2021 年 11 月，腾讯还就制定中的《平台经营者反垄断合规管理规则》提出了建议，以共同倡导和推动平台经济规范、有序、创新、健康发展为目标，对反垄断合规管理的计划、运行、评价、改进等进行规定，致力于保护市场公平竞争，预防和降低反垄断合规风险，建立健全反垄断合规管理制度，提高反垄断合规能力。

未来，腾讯将进一步响应监管要求，积极与有关监管部门沟通，深入推进反垄断合规工作。

腾讯在这波监管浪潮中的态度是“希望完全拥抱这种新环境”，让集团完全合规，对自身和整个行业都有好处。

——腾讯公司总裁
刘炽平

反洗钱

腾讯践行“风险为本”的反洗钱理念，提升公司反洗钱及制裁风险管理能力，以便应对不断变化的反洗钱以及制裁环境。在中国和其他提供服务的国家和地区，腾讯严格遵守所有当地适用的相关反洗钱、反恐怖融资的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反洗钱法》和《支付机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等，全面履行境内外的反洗钱和反恐怖融资义务。同时，腾讯围绕中国及国际关于反洗钱与制裁领域的法律法规更新，积极组织法律法规解读、差距分析、培训及在适当情况下咨询外部顾问，有效落实反洗钱和反恐怖融资法律法规和监管要求。

制度升级

腾讯及时响应各类反洗钱新规，动态对标中国及国际监管要求，定期对各类反洗钱与制裁相关制度进行更新迭代，2021年更新发布了腾讯《反洗钱与制裁合规最低标准》2.0版本，进一步优化内部反洗钱合规以及风险管理体系。

《反洗钱与制裁合规最低标准》2.0 版本主要修订内容：

- 1 紧跟国内外监管动态，吸纳最新法律法规，将可适用的核心要求纳入内部标准，贴合监管要求。
- 2 根据各业务线管控要求，梳理不同业务模式下的风险管控措施与流程。

架构完善

腾讯设立独立的反洗钱与制裁合规部门，主要负责：

- ① 统筹管理不同地区不同业务的洗钱及制裁风险；
- ② 履行相关反洗钱及制裁合规的法律法规要求；
- ③ 全面管理和跟进落实集团内的各项反洗钱及制裁工作。

同时，我们建立了集团与子公司洗钱与制裁风险管理委员会治理模式，成立腾讯集团反洗钱与制裁管理委员会、专业子公司洗钱风险管理委员会，并任命各业务合规官。

2021年，腾讯在反洗钱和制裁合规最低标准框架下有序推进各项工作。腾讯应用自身技术力量在野生动物保护、反电信诈骗等领域开展创新实践，为国内的反洗钱工作贡献力量。

发布政策声明

我们在腾讯官方网站的企业管治页面发布了[《腾讯反洗钱政策声明》](#)及[《腾讯制裁政策声明》](#)。

开展反诈

腾讯与有权机关和监管部门建立长效汇报机制，全力推动涉诈治理，取得显著成效；同时主动开展反诈课题研究，并联合各界举办各类论坛活动，提升社会影响力。

野生动物保护

腾讯自2015年起在国内启动“企鹅爱地球”项目，依托微信和QQ两大即时通讯工具，建立举报与反馈平台，联合全社会的力量，对野生动物非法交易领域的洗钱犯罪进行监督和举报。

大额和可疑交易报告

腾讯运用大数据挖掘和机器学习等技术建立可疑交易智能监测模型，将模型产生的可疑案例通过人工甄别后上报至监管部门，并采取适当管控措施。

供应链管理

可持续的供应链体系是企业实现长远发展的关键要素。腾讯坚持公开、公平、公正原则，建立《腾讯供应商管理制度》，从供应商准入与审核、信息维护、选择与使用、评估等全流程实施严格的管控机制，进一步规范供应商管理。同时，腾讯还推出覆盖采购全生命周期的供应商管理系统，持续提升采购环节的规范化和透明度，尽力防范损害商业合作伙伴的行为发生。

准入阶段

采购部门在市场上寻找符合资质的供应商，并且根据合作的期限、订单量、及需求的性质，对报价进行评估。原则上，我们会要求至少三家供应商提供报价单，同时考虑交货时间、经营及技术能力、环境和社会责任等因素，以确保供应商之间公平竞争，决策程序透明。如果只有一家供应商因主导相关市场，或是唯一可取得所需货物或服务的供应商时，需提供充分合理的理由进行特定采购流程，同时需获得特别批准。在聘用供应商前，我们会对供应商进行背景调查，包括资质审核、实地考察等，确保供应商能力符合采购需求。

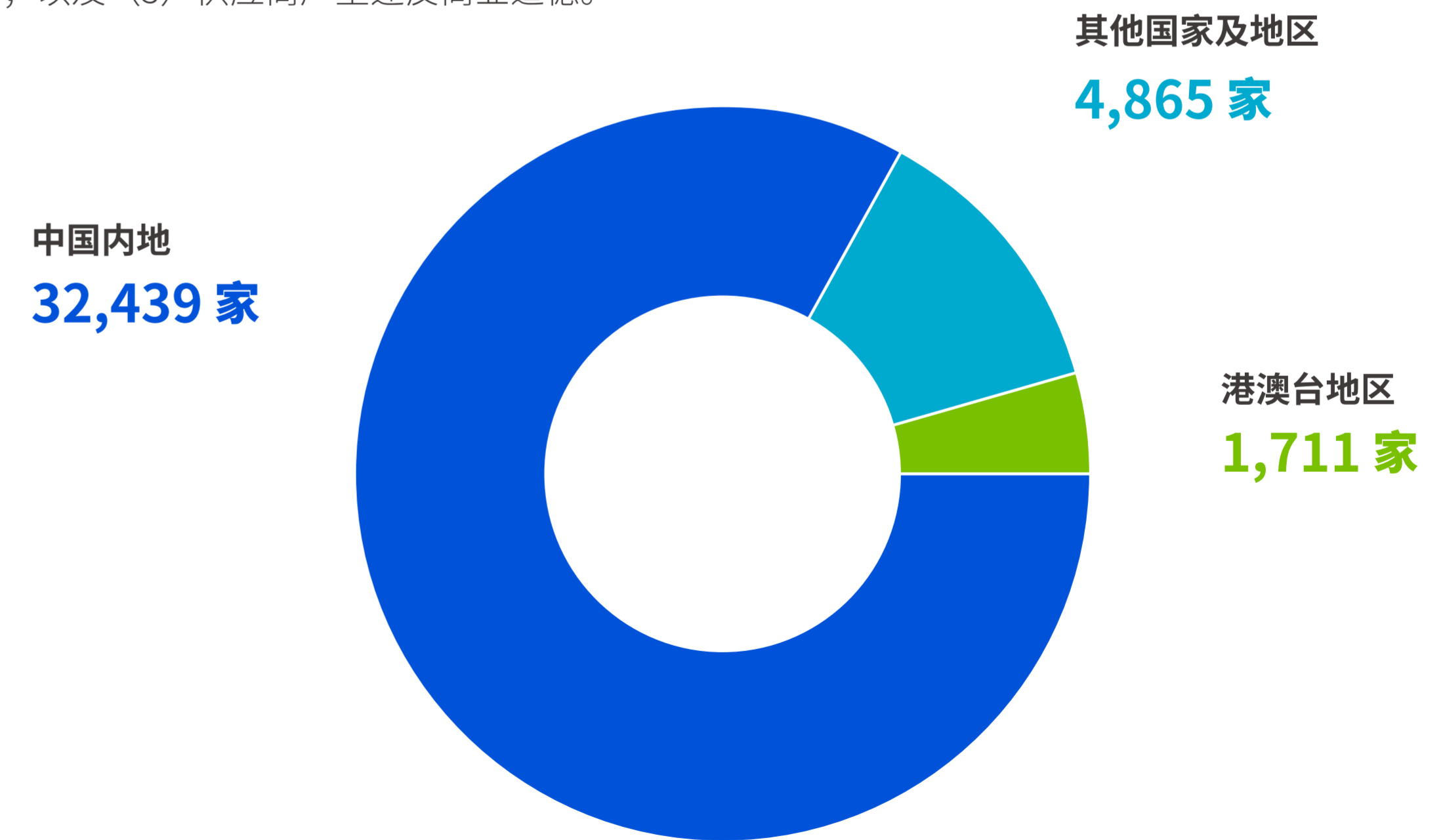
聘用阶段

对于正式聘用的供应商，腾讯要求供应商签订《反商业贿赂声明》，对采购道德规范等内容进行明确规定，并对与在职员工存在利益相关的供应商根据《腾讯阳光行为准则》相关规定确定合作范围，与离职员工存在利益相关的供应商需经内审委员会审批或待有关员工离职满 18 个月方可参与选择流程。同时，腾讯也会要求与在职员工及离职员工存在利益相关的供应商必须如实申报利益关系，对于虚假申报的供应商将立即终止合作并列入黑名单，打造廉洁供应链生态圈。2021 年，腾讯要求所有中国大陆供应商签订《反商业贿赂声明》。

评估阶段

腾讯定期开展供应商评估工作，通过抽样调查和穿行测试，并充分考虑供应商的产品或服务质量、交付、服务等多方因素，确保客观、真实反应合作供应商的综合表现。对于评估结果欠佳的供应商，腾讯在遵守适用合约安排的前提下，我们可以（1）与他们讨论需采取的补救措施；（2）终止合作；（3）减少订单量；（4）进行处罚；或（5）终止付款。如果发生以下事件，采购部门可取消供应商的资格：（1）我们因供应商延迟交货、质量问题或违约而遭受重大经济损失；（2）供应商连续两个季度在评分标准中获得最低评级；以及（3）供应商严重违反商业道德。

腾讯集团采购部要求供应商签署《企业社会责任承诺书》，鼓励供应商采用国际认可的行业标准和行业最佳实践，推动建立并确保供应链安全的工作环境，以让工人获得尊重和尊严，并且确保企业在经营中承担环保责任并遵守道德规范。我们在选择办公楼宇相关的供应商时，优先考虑环保的产品和服务，并已要求我们自有办公大楼的物业管理公司须获得 ISO 14001 环境管理体系认证。



关于本报告

本报告按照香港交易所的 ESG 报告指引编制，并参照 GRI 标准及 SASB 准则。同时，亦按照香港交易所建议采用的 TCFD 框架。

公司已委托罗兵咸永道会计师事务所对选定的 ESG KPIs 依据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》执行了有限保证鉴证。更详尽的鉴证程序以及鉴证报告全文，信息请参考附录中的[“第三方鉴证报告”](#)。

为了便于表述和阅读，报告中“本公司”主要指“腾讯控股有限公司”，“本集团”主要指“本公司及其附属公司”。

重要性原则：

我们进行了详细的重要性评估，以识别和评估对于我们业务、内部以及外部相关方的重要 ESG 议题。本报告披露内容将回应重要性评估所收集的信息。更详细的重要性评估过程以及结果，请参见[“ESG 关键议题重要性分析”](#)章节以及附录中的[“相关方沟通报告”](#)。

量化原则：

我们披露了可量化的 KPIs，并在适用的情况下设定了量化绩效目标。有关本报告中 KPIs 的计量标准、方法、假设及/或计算工具、以及使用的转换因子来源均已在相应位置（如适用）进行了说明。

在汇报边界识别过程，我们确保本报告能反映我们的 ESG 影响以及绩效。除非另有说明，报告涵盖本公司在 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间直接运营和管理业务的 ESG 表现。

该报告符合以下“重要性”“量化”“平衡”和“一致性”原则。

平衡原则：

本报告旨在平衡地陈述本集团在 ESG 各方面的努力，包括环境、员工、运营原则、产品责任和社区方面。

一致性原则：

本年度环境、社会及管治报告的编备方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告作有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。

本报告应与腾讯《2021 年度报告》、载于《2021 年度报告》中的“企业管治报告”章节以及载于本公司官网的“环境、社会及管治”页面一并阅读。

如有任何疑问，请电邮至 ESG@tencent.com。

ESG 关键绩效表

环境绩效

环境绩效：

指标		于 2021 年 12 月 31 日
温室气体排放总量（范围一、二、三） ^{①②③}	百万公吨二氧化碳	5.111
范围一排放量 ^{②③}	百万公吨二氧化碳	0.019
范围二排放量 ^{②③④}	百万公吨二氧化碳	2.349
范围三排放量 ^{②③⑤}	百万公吨二氧化碳	2.743
每收入单位的温室气体排放总量	公吨二氧化碳 / 百万人民币	9.12
有害废弃物 ^⑥	吨	324
每收入单位的有害废弃物	吨 / 百万人民币	0.00058
无害废弃物 ^⑦	吨	29,850
每收入单位的无害废弃物	吨 / 百万人民币	0.053
能源消耗总量 ^{②⑧}	兆瓦时	4,375,253
直接能源消耗量	兆瓦时	66,293
包括：汽油	升	34,160
柴油 ^⑨	升	3,261,448
天然气	立方米	3,111,654
间接能源消耗量：外购电力 ^{②⑩}	兆瓦时	4,308,960
每收入单位的能源消耗总量	兆瓦时 / 百万人民币	7.81
购买的可再生能源	兆瓦时	63,000
自发的可再生能源	兆瓦时	2,334
数据中心的平均 PUE ^⑪		1.32
用水量 ^{②⑫}	吨	6,201,652
每收入单位的用水量	吨 / 百万人民币	11.07
LEED 认证的办公室面积	平方米	887,700
LEED 认证的数据中心个数	个	1

① 由于业务性质的关系，公司的主要空气排放为温室气体排放，由燃料和购买以化石燃料生产的电力所引致。

② 公司于 2021 年扩大了环境绩效的报告范围，涵盖公司运营控制范围内中国内地和香港的所有办公大楼及数据中心。我们无运营控制的租用数据中心不包括在报告范围内。在 2020 年，我们的环境绩效报告范围仅涵盖中国内地的主要办公大楼和主要数据中心。此范围调整反映了我们以符合行业最佳实践为目标，同时也是报告期内本年度环境绩效同比 2020 年增长的主要原因。环境绩效环比增长的另一个主要原因是业务的自然增长。

③ 公司的温室气体清单涵盖二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。截至 2021 年 12 月 31 日止年度的温室气体排放数据，以等值的二氧化碳表示。温室气体排放量根据政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 发布的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》《IPCC 第五次评估报告》，及中国生态环境部发布的省级电网平均二氧化碳排放系数进行计算。

④ 修订后的 2020 年范围二排放量为 171 万吨二氧化碳当量，其报告范围与 2021 年相同。

⑤ 范围三排放是根据广泛的假设进行估算，其排放因子在已发布的《英国政府温室气体转换因子公司报告》以及《EPA 排放与发电资源综合数据库》中均可查询。我们的范围三排放量统计亦涵盖在中国及国际市场上我们无运营控制的租赁数据中心的碳足迹。

⑥ 办公大楼产生的有害废弃物主要包括来自打印机的废弃硒鼓墨盒。数据中心产生的有害废弃物主要包括废弃的铅酸蓄电池及销毁的硬盘组件。

⑦ 2021 年，公司统计并汇报实际废弃物产生量，并加强对无害废弃物的管理。2020 年的废弃物数据根据国务院 2008 年出版的《第一次全国污染物普查城镇生活源排污系数手册》进行估算。数据中心产生的无害废弃物主要包括淘汰服务器。

⑧ 基于外购电力和燃料的消耗计算的能源消耗总量，是参照中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T2589-2020)》中的系数进行计算。

⑨ 柴油由后备发电机使用。

⑩ 2020 年修订后的间接能源消耗为 3,128,144 兆瓦时，其报告范围与 2021 年相同。

⑪ PUE 是数据中心所有设施能源消耗除以 IT 设备能源消耗得出的比率。在报告期内，我们的平均 PUE 计算考虑所有在运营控制范围内，运行时间超过 12 个月且负载率达 30% 或以上的数据中心。

⑫ 供水主要来自市政供水，取用水源上并无问题。我们在 2021 年 1 月搭建了腾讯设施管理系统来升级我们的水资源管理水平，并每月追踪、记录和分析用水量。这次升级为我们未来扩大报告范围建立了坚实的基础。由于 2020 年部分租用场地的水资源使用由第三方物业公司管理，我们仅有部分数据，历史用水量数据无法重述。

⑬ 关于包装材料的数据并不适用于公司。

员工数据概况

雇佣绩效

指标		于 2021 年 12 月 31 日
员工总数^①		68,226
按性别划分的员工人数	男性	48,406
	女性	19,820
按年龄组别划分的员工人数	30 岁以下	28,608
	30 至 50 岁	39,420
	50 岁以上	198
按地理区域划分的员工人数	中国内地	66,906
	港澳台地区	243
	其他国家及地区	1,077
按管理层级划分的员工人数	管理层	6,119
	非管理层	62,107
按雇佣类型划分的员工人数	正式员工	65,109
	其他类别 ^②	3,117
总流失率^③		12.37%
按性别划分的员工流失率	男性	11.90%
	女性	13.53%
按年龄组别划分的员工流失率	30 岁以下	14.59%
	30 至 50 岁	10.89%
	50 岁以上	19.39%
按地理区域划分的员工流失率	中国内地	12.32%
	港澳台地区	15.61%
	其他国家及地区	15.00%

① 员工总数：统计范围为本公司直接运营和管理的业务所聘用的正式员工及其他雇佣类别。

② 其他类别：由本公司直接运营和管理的业务所聘用的顾问及实习生。

③ 员工流失率 = (报告年度期间正式员工离职人数 / 报告年度末正式员工人数) * 100%。员工流失反映离职（因自愿离职、解雇、退休）的正式员工人数。

员工数据概况

健康与安全表现^①

指标	2021	2020	2019
因工死亡人数 ^①	0	0	0
因工死亡率 (%) ^②	0	0	0
工伤数	32	28	18
工伤率 (工伤数 / 百万工作小时) ^③	0.25	0.27	0.21
因工伤损失的工作日数 (天)	480	281	1,058 ^④

① 数据来自腾讯人力资源团队记录并得到当地官方机构核实的因工伤亡事件。在中国内地，如发生因工伤亡事件，会经由腾讯人力资源团队汇报并由地方人力资源和社会保障局认定。

② 因工死亡率 = (因工死亡总人数 / 总员工人数) * 100%。

③ 工伤率 = (工伤事件数 / 工作时数) * 1,000,000。

④ 2019 年损失的工作日数字相对较高，主要是涉及骨折意外，我们为受伤员工提供了较长康复时间。

培训

指标		于 2021 年 12 月 31 日
按性别划分的受训员工百分比	男性	99.63%
	女性	99.59%
按管理层级划分的受训员工百分比	管理层	99.79%
	非管理层	99.60%
按性别划分的员工平均受训时数	男性	39.68
	女性	44.12
按管理层级划分的员工平均受训时数	管理层	55.52
	非管理层	39.53

注：培训是指公司为员工提供的面授及网上课程。

供应商数目

指标		于 2021 年 12 月 31 日
按地理区域划分的供应商数目	中国内地	32,439
	港澳台地区	1,711
	其他国家及地区	4,865

注：“供应商数目”是指报告期内活跃供应商总数，而“地理区域”是指供应商注册地。

第三方鉴证报告



羅兵咸永道

(中文翻译仅供参考)

独立执业会计师的有限保证鉴证报告
致腾讯控股有限公司董事会

我们已对腾讯控股有限公司(「贵公司」)截至二零二一年十二月三十一日止年度的环境、社会及管治报告(「二零二一年环境、社会及管治报告」)中以下选定的环境、社会及管治资料执行了有限保证的鉴证工作(「选定环境、社会及管治资料」)。

选定环境、社会及管治资料

截至二零二一年十二月三十一日止年度的选定环境、社会及管治资料概述如下:

<p>环境绩效</p> <ul style="list-style-type: none"> 范围一排放量 (百万公吨二氧化碳) 范围二排放量 (百万公吨二氧化碳) 有害废物 (吨) 每收入单位的有害废物 (吨/百万人民币) 无害废物 (吨) 每收入单位的无害废物 (吨/百万人民币) 能源消耗总量 (兆瓦时) 直接能源消耗量 (兆瓦时) <ul style="list-style-type: none"> 汽油 (升) 柴油 (升) 天然气 (立方米) 间接能源消耗量: 外购电力 (兆瓦时) 每收入单位的能源消耗总量 (兆瓦时/百万人民币) 购买的可再生能源 (兆瓦时) 自发的可再生能源 (兆瓦时) 数据中心的平均PUE 用水量 (吨) 每收入单位的用水量 (吨/百万人民币) LEED认证的办公室面积 (平方米) LEED认证的数据中心个数 <p>供应链管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 按地理区域划分的供货商数目 <ul style="list-style-type: none"> 中国内地 港澳台地区 其他国家及地区 	<p>员工绩效</p> <p>雇佣绩效</p> <ul style="list-style-type: none"> 员工总数 按性别划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按年龄组别划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 30岁以下 30至50岁 50岁以上 按地理区域划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 中国内地 港澳台地区 其他国家及地区 按管理层级划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 管理层 非管理层 按雇佣类型划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 正式员工 其他类别 总流失率 按性别划分的员工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按年龄组别划分的员工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 30岁以下 30至50岁 50岁以上
---	---



羅兵咸永道

<p>用心服务客户</p> <ul style="list-style-type: none"> 受理的与互联网服务有关的用户投诉量, 分类如下: <ul style="list-style-type: none"> 游戏类 支付类 社交类 其他业务类 受理的与腾讯云服务有关的用户投诉量 	<ul style="list-style-type: none"> 按地理区域划分的员工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 中国内地 港澳台地区 其他国家及地区 <p>健康与安全表现</p> <ul style="list-style-type: none"> 因工死亡人数 因工死亡率 工伤数 工伤率 因工伤损失的工作日数 <p>培训</p> <ul style="list-style-type: none"> 按性别划分的受训员工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理层级划分的受训员工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 管理层 非管理层 按性别划分的员工平均受训时数 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理层级划分的员工平均受训时数 <ul style="list-style-type: none"> 管理层 非管理层
<p>反舞弊</p> <ul style="list-style-type: none"> 已审结的贪腐诉讼案件数目 	
<p>公益数字化</p> <ul style="list-style-type: none"> 集团向腾讯基金会年度捐献额 (人民币十亿元) 	

我们的鉴证工作仅限于截至二零二一年十二月三十一日止年度的资料, 与前期间有关的资料及于二零二一年环境、社会及管治报告中所包括的任何其他资料均不在我们的工作范围内, 因此我们不就此发表任何结论。

标准

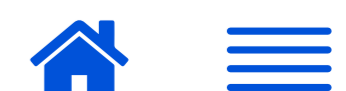
贵公司编制选定环境、社会及管治资料所采用的标准列示于二零二一年环境、社会及管治报告标题为「关于本报告」(「标准」)中。

贵公司就选定环境、社会及管治资料须承担的责任

贵公司有责任根据「标准」编制选定环境、社会及管治资料。该责任包括设计、实施和维护与编制选定环境、社会及管治资料有关的内部控制, 以使该等资料不存在由于欺诈或错误而导致的重大错报。

固有限制

由于对于非财务资料, 未有评估和计量的国际公认通用标准, 故此不同但均为可予接受的计量和计量技术, 或会导致报告结果出现差异, 继而影响与其他机构的可比性。



第三方鉴证报告



羅兵咸永道

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的《国际会计师职业道德守则(包含国际独立性标准)》中对独立性及其他职业道德的要求,有关要求基于诚信、客观、专业胜任能力和应有的关注、保密及专业行为的基本原则而制定的。

本所应用国际质量控制准则第1号,因此保持一个全面的质量控制制度,包括制定与遵守职业道德要求、专业准则、以及适用的法律及监管要求相关的政策和程序守则。

我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序及我们取得的证据,就选定环境、社会及管治资料发表有限保证结论。我们根据国际审计与鉴证准则理事会颁布的国际鉴证业务准则第3000号(修订版)历史财务信息的审计或审阅以外的鉴证业务的规定执行了有限保证的鉴证工作。该准则要求我们计划和实施鉴证工作,以就选定环境、社会及管治资料不存在重大错报取得有限保证。

有限保证的鉴证工作包括评估贵公司使用「标准」作为编制选定环境、社会及管治资料的基础是否合适,评估选定环境、社会及管治资料是否存在由于欺诈或错误导致的重大错报风险,在需要的情况下对经评估的风险作出相应的程序,并评估选定环境、社会及管治资料的整体列报。就风险评估程序(包括对内部控制的了解)以及针对经评估风险而执行的程序而言,有限保证的鉴证业务范围远小于合理保证的鉴证业务范围。

我们执行的程序是基于我们的专业判断,包括作出查询、观察流程的执行、检查文档、分析性程序、评估定量方法和报告政策的恰当性,以及与原始记录的核对和调节。

鉴于本业务的具体情况,我们在执行上述程序时:

- 了解环境、社会及管治的管治架构,环境、社会及管治策略,及持份者参与过程;
- 对负责准备环境、社会及管治报告的相关人员就准备流程及相关内控程序进行询问;
- 已了解收集和报告选定环境、社会及管治资料的流程。这包括分析并到访深圳总部、2座办公大楼、2个数据中心,以了解选定场地环境、社会及管治资料的关键流程和控制;
- 在选定场地对选定环境、社会及管治资料抽样执行有限的实质性测试,以检查数据是否已经恰当计量、记录、核对和报告;及
- 考虑环境、社会及管治报告的披露和列报是否与贵公司内部信息一致,是否按照香港联合交易所有限公司主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》要求编制。

于有限保证的鉴证业务中所执行的程序在性质和时间上,与合理保证的鉴证业务有所不同,且其范围小于合理保证的鉴证业务范围。因而有限保证的鉴证业务所取得的保证程度远远低于合理保证的鉴证业务中应取得的保证程度。因此,我们不会就贵公司的选定环境、社会及管治资料是否在所有重大方面按照标准编制,发表合理保证意见。

有限保证结论

基于我们执行的程序以及取得的证据,我们未有发现任何事项使我们相信贵公司截至二零二一年十二月三十一日止年度的选定环境、社会及管治资料在所有重大方面未有按照「标准」编制。



羅兵咸永道

本报告乃为贵公司董事会而编制并仅供其使用,除此之外不得作为其他用途。我们不会就本报告的内容向任何其他人士负上或承担任何责任。

罗兵咸永道会计师事务所
执业会计师

香港,二零二二年四月十一日



相关方沟通报告



腾讯控股有限公司 2021 年 ESG 报告的相关方参与和重要性评估摘要

介绍

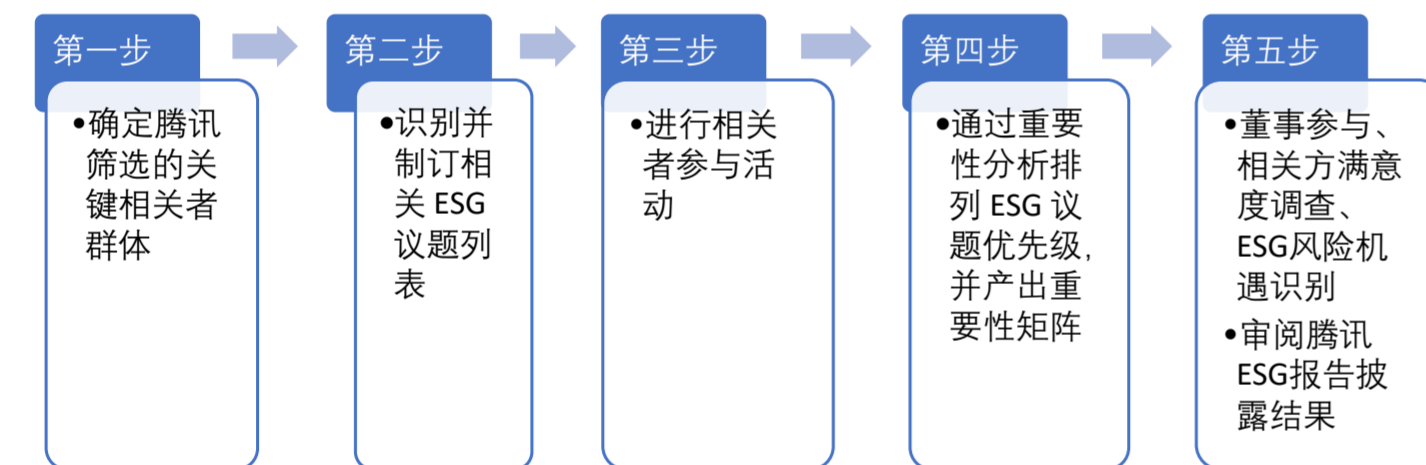
本报告代表了 2021 年腾讯及其相关方对环境、社会和管治 (“ESG”) 的共同价值、见解和期望。

腾讯已确定作出清晰的 ESG 承诺，并委托外部独立咨询顾问 SGS IECC Limited 通过在线问卷以及访谈的形式开展重要性评估，评估结果将应用于 ESG 报告准备过程。

方法

SGS IECC limited 进行重要议题评估时，已经考虑国际以及多个地区的报告框架。这些框架包括香港交易所有限公司主板上市规则的环境、社会及管治报告指引 (“港交所指引”)、气候相关财务揭露建议 (“TCFD”)、全球报告倡议组织标准 (“GRI”) 和可持续发展会计准则委员会准则 (“SASB”)。结合以上框架及内部和外部相关方共同关注的议题，最终确定 23 个 ESG 相关议题。

腾讯的主要相关方 (如董事及高管、员工、客户、供货商、媒体、学者、非营利组织、投资者) 完成问卷或访谈沟通。被邀请的相关方对议题重要性进行评分，主要考虑这些议题对于相关方的影响以及对于腾讯业务的影响。重要性评估流程如下:



在相关方参与过程中，我们还对满意度进行调查。

相关方参与

腾讯承诺并保持与各相关方密切互动，并重视他们的利益、期望和回馈。并定期通过多元沟通管道，为内外部相关方及时公布腾讯最新动态及发展策略。

鉴于腾讯广泛的业务范围，SGS IECC Limited 和腾讯开展多维度的专题沟通，以了解腾讯当前 ESG 表现和未来战略。并以港交所指引、TCFD、GRI 和 SASB 作为技术指导，SGS IECC Limited 为腾讯定制相关方参与流程。

SGS IECC Limited 采用不同的报告框架原则及流程管理的方法，通过在线问卷以及访谈收集内外部相关方的意见。考虑到腾讯相关方的多样性和地理分布，我们采用了探索型序列设计，包括在线调查和访谈作为我们的主要相关方参与形式。这种混合方法使我们的数据收集团队能够将每个相关方参与阶段的回馈转化为报告内容。于本次相关方参与过程中，通过反复提问，我们的资料收集和分析团队确保不同相关方的意见被用心倾听，并分配适当的资源以支持不断变化的需求，进一步澄清或阐述所收获的见解。

不同的相关方被问及相关主题。下表确定了内部和外部相关方群体:

SGS IECC Limited | Unit 303 & 305, 3/F, Building 22E, Phase 3, HK Science Park, Pak Sek Kok, N.T. Hong Kong www.sgs.com.hk

Member of the SGS Group



内部相关方	外部相关方
董事及高管	客户 (包括, 用户和业务伙伴)
员工	供货商
	投资者
	政府及监管机构
	媒体
	学者
	非营利组织

在 2022 年 1 月与各相关方互动过程中，我们通过在线调查和访谈收到了来自相关方的 1,770 份回复。

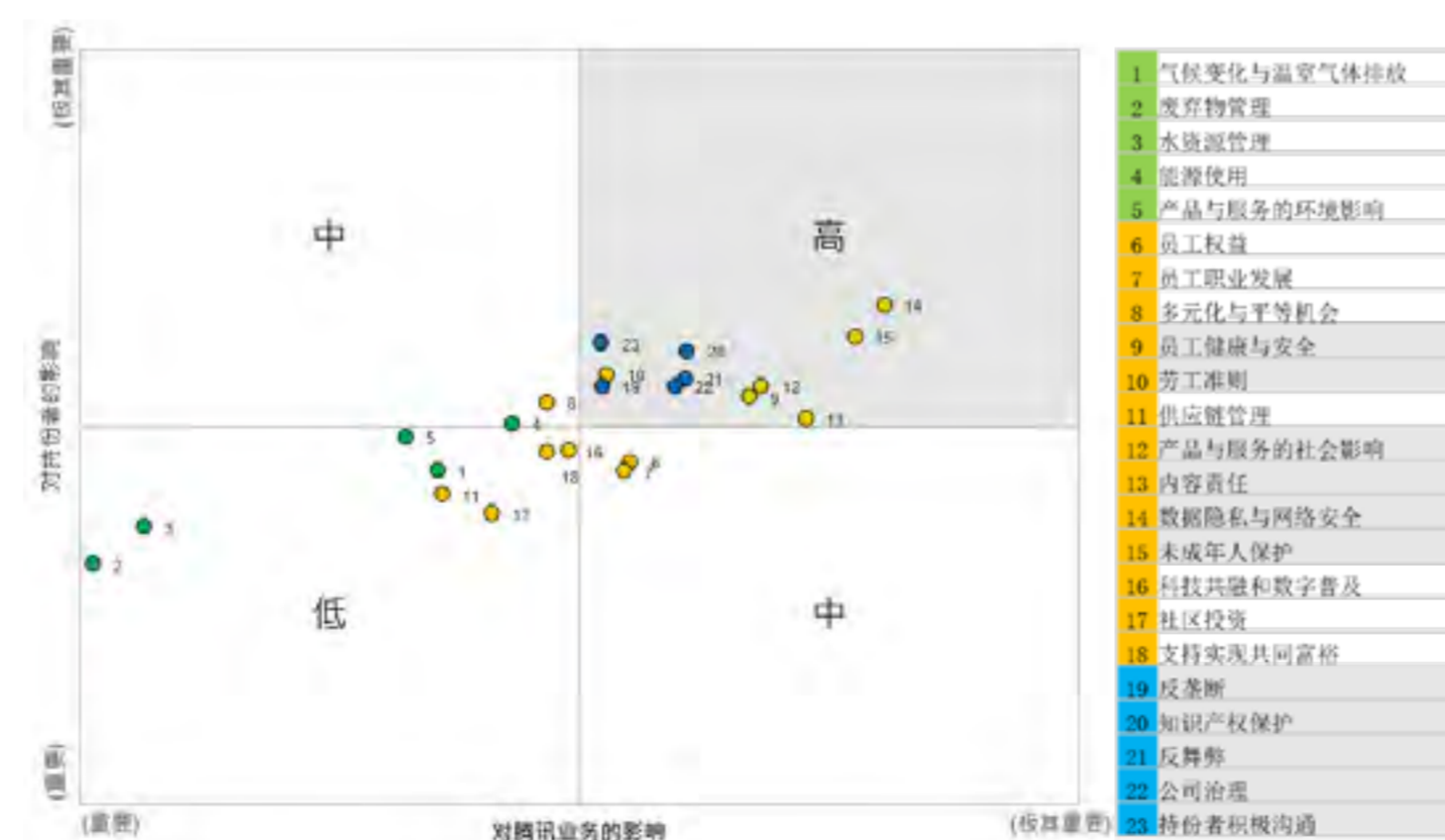
重要性评估

重要性评估基于各回馈信息，每个议题将获得不同评分，进行平均计算，再根据港交所指引建立重要性矩阵。这些重要议题不仅体现对腾讯的重大经济、环境和社会影响，也对各相关方产生重大影响。

重要性矩阵

我们的重要性评估结合了内部和外部相关方建议。内部和外部或两者都表现出重大关注的相关议题将被视为我们的重要议题。同时，我们还采用二维重要性矩阵来展现重要性评估的结果。位于矩阵右上象限的相关议题将会被定义为高度重要议题。

以下重要性矩阵显示了内部和外部相关方对 23 个相关议题的重要性:



我们在 11 个高度重要议题中确定了 5 个最重要的 ESG 议题，即：数据隐私与网络安全、未成年人保护、内容责任、产品与服务的社会影响、员工健康与安全。这 5 个 ESG 议题在内部和外部相关方的总平均得分中排名前 5 位，并位于矩阵右上象限，因此被选为最重要的议题。腾讯需加大对于这些最重要 ESG 议题的关注，并披露在环境、社会及管治报告中。

2021 年重要性矩阵回顾

SGS IECC limited 回顾了 2020 年和 2021 年相关方参与过程的结果，并对本年度分析方法。即使我们今年将相关议题从 19 个拓展到至 23 个，我们发现重要性矩阵仍然具备普适性和有效性。

今年，我们的相关方还参与和气候相关风险和机遇评估工作，并进一步研究内部和外部相关方的满意度。

其他观点和见解

ESG 满意度

内部和外部相关方均对腾讯的 ESG 表现感到满意。总体而言，与 ESG 相关的方面，例如腾讯在社区投资和产品管理方面做出的努力和成就，收获良好评价。腾讯在社区投资方面的获得最高满意度，同时我们发现了进一步改进气候行动的机会。

投资者期待

腾讯在与不同的投资者沟通过程中，了解他们对信息披露的期望。尤其是了解投资者偏好的评级、沟通方式以及频率。

聚焦气候变化

根据 SGS IECC Limited 的了解，集团一直在积极管理环境和社会风险和机遇。今年，在高管和董事的参与下，扩大了风险评估分析，初步考虑了气候变化相关风险。根据最新的 TCFD 建议，腾讯认为，气候变化转型风险可能会影响其业务，关键风险为:(i)声誉风险和(ii)政策和法律风险。




根据 SGS IECC Limited 的建议，腾讯计划以更具具体、专题的形式，加强对气候变化的评估和披露，管控风险以及把握机遇，以展示对可持续发展的雄心。



SGS IECC Limited
6th Apr, 2022

报告指标索引

报告框架	HKEx ESG 指引 ^①	TCFD	SASB	GRI Standard	SDGs
关于腾讯				102-1; 102-2; 102-3; 102-5; 102-7; 102-16	
高管致辞				102-14	
企业管治					
企业管治架构		管治 -(b)		102-18; 102-23; 102-26; 102-27	
风险管控		管治 -(a); 风险管理 -(b)		102-30; 102-15; 103-2	
ESG 管治					
董事会声明	管治架构			103-3	
ESG 战略		管治 -(a)		103-2	
ESG 管治架构	管治架构	管治 -(b)		102-20; 102-22; 102-32	
ESG 关键议题重要性分析	报告原则	风险管理 -(a)		102-21; 102-29; 102-31; 102-47; 103-1	
1 保护生态环境					
1.1 气候变化与碳中和承诺	A1; A1.2; A1.5; A4; A4.1	管治 -(a) 及 (b); 策略 -(a)、(b) 及 (c); 风险管理 -(a)、(b) 及 (c); 指标及目标 -(a)、(b) 及 (c)	TC-IM-130a.1; TC-IM-130a.3	201-2; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5	
1.2 加大投入绿色运营	A1; A1.5; A1.6; A2; A2.3; A2.4; A3; A3.1; A4.1		TC-IM-130a.3	301-3; 302-4; 302-5; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5	
1.3 共建绿色生态家园	A3.1			304-2; 304-3	
1.4 环境目标	A1.5; A1.6; A2.3; A2.4	指标及目标 -(c)		302-1; 302-2; 305-5	
2 关心员工成长					
2.1 广泛吸引人才	B1		TC-IM-330a.1; TC-IM-330a.3	402-1; 405-1; 406-1	
2.2 保障员工权益与福利	B1; B4; B4.1; B4.2		TC-IM-330a.2	401-1; 401-2; 401-3; 407-1; 408-1; 409-1	
2.3 支持员工发展	B3			404-1; 404-2; 404-3	
2.4 促进员工健康与活力	B2; B2.3			403-1; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-10	
3 负责任产品					
3.1 守护数据安全	B6; B6.4; B6.5		TC-IM-220a.1; TC-IM-220a.2; TC-IM-230a.2	416-1; 418-1	
3.2 用户保护	B6; B6.3; B6.4		TC-IM-220a.1	416-1; 417-1	
3.3 用心服务客户	B6.2				
3.4AI 向善	B6			416-1	

报告框架	HKEx ESG 指引 ^①	TCFD	SASB	GRI Standard	SDGs
4 普惠科技成果					
4.1 促进前沿技术发展	B6.3			102-13	
4.2 支持产业互联网发展					
4.3 培养行业发展未来					
4.4 推动数字共融					
5 创新社区投资					
5.1 社会价值战略与愿景	B8; B8.1			413-1	
5.2 公益数字化	B8.2			413-1	
5.3 乡村振兴与共同富裕	B8.1			413-1	
5.4 文化保育传承	B8.1			413-1	
5.5 公众应急服务	B8.1			413-1	
5.6 科学探索奖	B8.1			413-1	
5.7 志愿者力量	B8.2				
6 恪守商业道德					
6.1 反舞弊	B7; B7.1; B7.2; B7.3			205-1; 205-2; 205-3	
6.2 反垄断				206-1	
6.3 反洗钱	B7				
6.4 供应链管理	B5; B5.1; B5.2; B5.3; B5.4			308-1; 414-1; 414-2	
附录					
关于本报告	报告原则; 报告范围			102-46; 102-48; 102-49; 102-50; 102-52; 102-53; 102-54	
ESG 关键绩效表	A1.1; A1.2; A1.3; A1.4; A2.1; A2.2; A2.4; A2.5; B1.1; B1.2; B2.1; B2.2; B3.1; B3.2; B5.1	指标及目标 -(b)	TC-IM-130a.1; TC-IM-130a.2; TC-IM-330a.1; TC-IM-330a.3	302-1; 302-2; 302-3; 303-3; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-3; 306-3; 401-1; 403-9	
第三方鉴证报告				102-56	
相关方沟通报告				102-21; 102-29; 102-31; 102-33; 102-34; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-47	
报告指标索引				102-55	

注：① “KPI A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量” “KPI B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比” 以及 “KPI B6.4 产品回收程序”，均与公司的主要业务关联度低。