

Tencent 腾讯

**ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT 2021**

2021年環境、社會及管治報告



關於 Tencent 腾讯

騰訊是一家世界領先的互聯網科技公司，用創新的產品和服務提升全球各地人們的生活品質。

成立於1998年，總部位於中國深圳，於2004年在香港聯合交易所上市。公司一直秉承科技向善的宗旨。我們的通信和社交服務連接全球逾10億人，幫助他們與親友聯繫，暢享便捷的出行、支付和娛樂生活。

發行多款風靡全球的電子遊戲及其他優質數字內容，為全球用戶帶來豐富的互動娛樂體驗。

我們還提供雲計算、廣告、金融科技等一系列企業服務，支持合作夥伴實現數字化轉型，促進業務發展。

用戶為本 科技向善

一切以用戶價值為依歸，將社會責任融入產品及服務之中；
推動科技創新與文化傳承，助力各行各業升級，促進社會的可持續發展。

目錄

關於騰訊	01
高管致辭	03
2021 績效回顧	04

企業管治	05
企業管治架構	05
風險管控	06

ESG 管治	07
ESG 戰略	07
ESG 管治架構	09
ESG 關鍵議題重要性分析	10



1 保護生態環境	11
1.1 氣候變化與碳中和承諾	12
1.2 加大投入綠色運營	15
1.3 共建綠色生態家園	22
1.4 環境目標	25

2 關心員工成長	26
2.1 廣泛吸引人才	27
2.2 保障員工權益與福利	29
2.3 支持員工發展	33
2.4 促進員工健康與活力	39

3 負責任產品	41
3.1 守護數據安全	42
3.2 用戶保護	49
3.3 用心服務客戶	54
3.4 AI 向善	55

4 普惠科技成果	57
4.1 促進前沿技術發展	58
4.2 支持產業數字化升級	62
4.3 培育行業發展未來	66
4.4 推動數字共融	68

5 創新社區投資	71
5.1 社會價值戰略與願景	72
5.2 公益數字化	73
5.3 鄉村振興與共同富裕	74
5.4 文化保育傳承	76
5.5 公眾應急服務	77
5.6 科學探索獎	78
5.7 志願者力量	78

6 恪守商業道德	79
6.1 反舞弊	80
6.2 反壟斷	82
6.3 反洗錢	84
6.4 供應鏈管理	85

附錄	86
關於本報告	86
ESG 關鍵績效表	87
第三方鑒證報告	90
持份者溝通報告	92
報告指標索引	93

高管致辭

經過長期的快速發展，中國互聯網行業已從方方面面改變了人們的日常生活，並為各行各業的數字化作出顯著貢獻。然而，近年來行業參與者過度強調「零和」競爭、激進的市場營銷、無序的擴張、短期增長以及利益，而忽視了可持續發展的最關鍵因素。2021年初至今，互聯網行業面臨諸多結構性變革與挑戰。在中國，各項法律法規出臺整治行業亂象，促進公平競爭、用戶保護以及數據安全。與此同時，全球宏觀環境也變得更具挑戰性。

在這些變化和挑戰中，我們堅信互聯網行業是時候回歸本心，以負責任的方式創造可持續的價值。在新常態下，行業應重新聚焦于健康發展最重要且根本的要素，包括用戶價值、技術和創新、成本效率、長遠的可持續發展、以及企業、行業與社會效益的平衡。

我們堅信騰訊已經準備好迎接行業新常態，並對於未來充滿信心。我們的企業文化長期關注用戶價值、社會責任、科技創新以及合規，這些均為長期健康及可持續發展的關鍵因素。我們積極擁抱變化，以便更好地適應行業新常態。

有賴於我們的企業文化以及應變能力，2021年我們在環境、社會和管治方面取得長足的進展：

環境

我們自願承諾不晚於2030年，實現自身運營及供應鏈的全面碳中和，並實現100%綠色電力。我們的碳中和路徑以「減排和綠色電力優先、抵消為輔」的原則，並承諾遵循「科學碳目標倡議」（Science Based Targets initiative，SBTi）。與此同時，應用我們的技術、產品以及平台的能力，助力消費者踐行低碳生活以及產業轉型低碳運營。

社會

我們將一如既往地履行「科技向善」的使命，通過我們新成立的可持續社會價值組織，探索出一條高質量且可持續的發展路徑，借助技術、產品、資金以及運營模式的創新來增進社會福祉。騰訊公益平台發起「千百計劃」，即「補貼1,000名公益機構的『數字化專職人員』」，資助100個『公益數字化行業支持計劃』。「千百計劃」希望可以幫助公益性社會組織應用互聯網公益平台，共建可持續社會價值創新項目。我們行業領先的音頻實驗室通過「天籟行動」，攜手諸多合作夥伴，利用我們自研的人工智能技術，將人工耳蝸的音頻清晰度和可理解度成功提升40%，以更低價格為聽障人士帶來更好的聽力體驗。我們的跨學科人工智能研究團隊已發佈《可解釋 AI 發展報告2022》，這是中國首份可解釋人工智能行業報告，旨在推動可解釋和負責任的人工智能的發展。

管治

我們建立了全新的ESG管治架構，以強化我們的ESG風險管控以及機遇把握能力。企業管治委員會已獲得董事會授權監督公司的ESG事務，並由新成立的ESG工作組支持其履行監督職責。在由多名負責ESG關鍵議題的高管組成的ESG指導團隊帶領下，ESG工作組將會同企業管治委員會鑒別並落實我們的ESG事務。

我們將持續通過重要性評估、風險管控計劃以及新機遇培育措施，不斷提升 ESG 表現。

同時，我們還通過披露ESG獨立報告升級了我們的報告機制，展示我們對可持續發展承諾所做的努力。

ESG工作組聯席主席
James Mitchell 羅碩瀚

2021 績效回顧

自身運營以及供應鏈
碳中和不晚於 **2030** 年

根據 GHG protocol 盤查 (範圍一、範圍二、範圍三)
溫室氣體排放量

511.1 萬噸二氧化碳

全年使用可再生能源

65,334 兆瓦時

騰訊天津數據中心 4 號樓

LEED 鉑金級認證

員工敬業度和滿意度

連續 **3** 年逐步提升

騰訊學堂年度總開班量

11,909 個

員工人均培訓時長

40.97 小時, 較上一年增加 26%

“護苗·三方課”六一期間推出的三堂網絡素養視頻課超過

355 萬人次學生及家長觀看

集團向騰訊基金會 (中國內地) 年度捐獻額

15.13 億元

修訂《騰訊陽光行為準則》並開展反舞弊培訓

100 % 覆蓋員工

企業管治

企業管治架構

騰訊致力維持高水平的企業管治，讓持份者充分瞭解集團的管理和發展。我們深信良好的企業管治對我們可持續創造價值至關重要。

騰訊建立了單一董事會，非執行董事使董事會具備各種業務及財務經驗。本公司的獨立非執行董事占本公司的董事會人數三分之一以上（現任8名董事中，4名為獨立非執行董事、2名為非執行董事、2名為執行董事），充分發揮制衡作用，以保障股東及本集團的利益。

我們重視董事會成員的多元化組成，2013年已制定「董事會成員多元化政策」並於2022年3月進行修訂。我們關注多項多元化因素包括但不限於技能、知識、經驗、性別以及背景，現任董事中包含1名女性董事，2名獲得博士學位董事，1名博士後董事，成員均具備豐富的行業經驗，擁有計算機、電子工程、工商管理、法學、醫學和社會科學等多領域的專業能力。

董事會下設審核委員會、企業管治委員會、投資委員會、提名委員會、薪酬委員會等5個委員會。董事會授權企業管治委員會監督公司ESG事宜。

企業管治更詳細內容，請參見騰訊《2021年度報告》中「企業管治報告」章節。

- 董事會成員中有 2 名執行董事，其餘 6 名為獨立非執行董事或非執行董事，不參與公司的管理。
- 在 5 個委員會中，3 個委員會的主席及成員由獨立非執行董事或非執行董事擔任，分別為審核委員會、企業管治委員會和薪酬委員會。

- 現任董事中包含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，企業管治委員會獲董事會授權監督集團 ESG 事務，並通過新成立的 ESG 工作組履行有關責任。

風險管控

足夠及有效的風險管理及內部監控系統是實現本公司戰略目標的重要保障。為了保證風險管理以及內部監控系統的有效性，本公司採用內部監控「三道防線」模型，並結合本公司實際情況，在董事會監督和指導下，建立了風險管理及內部控制組織架構。

我們制定了《風險管理和內部控制政策》以及相關風險管理流程，並定期對風險進行識別和評估，制定相應的風險應對措施。ESG 已經融入公司的風險評估及管理體系，包括氣候變化等相關風險。

本年度公司重大風險以及更詳細風險管理內容見騰訊《2021 年度報告》中「企業管治報告」章節。

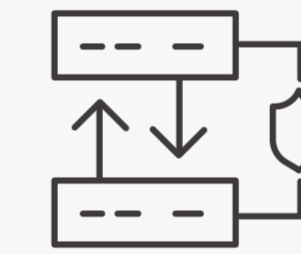
第一道防線



運營及管理

第一道防線主要由本公司各事業群和職能部門構成，負責日常運營和管理，並負責設計和執行相關控制以應對風險。

第二道防線



風險管理

第二道防線主要由風險管理和內部控制部門構成，負責本公司風險管理及內部監控相關政策的制定，統一規劃並開展風險管理及內部監控系統的建設工作，協助第一道防線建立和完善其風險管理及內部監控系統，並履行監督職能，合理確保第一道防線的風險管理及內部監控工作得到有效實施。

第三道防線



獨立保證

第三道防線主要由內部審計監察部門和反舞弊調查部門構成。

內部審計監察部門負責為本公司風險管理及內部監控系統的有效性提供獨立的評價和鑒證，並監督管理層在風險管理及內部監控領域的不斷改進和提升。內部審計監察部門具有高度獨立性。

反舞弊調查部門負責多渠道接收舉報，並及時跟進和調查涉嫌舞弊事件，同時也協助管理層向本公司全體僱員進行正直價值觀及《騰訊陽光行為準則》的倡導工作。

騰訊環境、社會及管治的戰略，是基於本公司持久奉行「用戶為本，科技向善」的願景及使命。在年度滿意度調查中，我們的員工對公司的願景及使命予以高度認同，而該共鳴在內部形成一股上下同心的強大力量，推動著騰訊把ESG考慮落實到我們的產品、服務和業務運營中。隨著社會和商業環境的急速變化，包括新冠疫情蔓延全球、極端氣候、宏觀經濟挑戰、政策收緊、移動互聯網普及和創新科技賦能、以及區域經濟數字化轉型，我們持續提升能力以應對這些風險，以及創造新機遇。自2021年4月，我們通過創新而協同的方式持續為用戶、業務夥伴和社會創造價值，並強化ESG管治的基礎。具體來說：

我們進行了公司戰略升級。在現有消費互聯網和產業互聯網戰略的基礎上，我們把「推動可持續社會價值創新」加入到騰訊核心發展戰略中。

我們把企業社會責任和公益慈善實踐進行融合升級，並由新成立的可持續社會價值（SSV）事業部統一策劃和執行。我們首期投入人民幣500億元，在關鍵領域開展社會價值創新探索，包括基礎科學研究、教育創新、鄉村振興、碳中和、基礎醫療、公益平台、公眾應急、銀髮科技、科技無障礙以及數字文化等。我們進一步設立人民幣500億元的基金，助力在中國達至「共同富裕」。

我們新建立了ESG管治架構，通過ESG工作組和ESG協同辦公室，更有力地支持董事會就公司ESG事務履行監督責任，以及對內更好協調ESG事務優先級，對外更積極跟持份者溝通。

董事會聲明

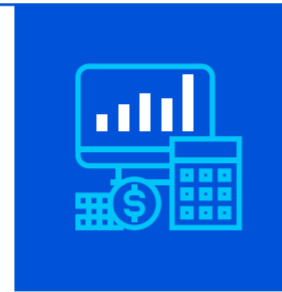
董事會在企業管治委員會的支持下監督ESG事務，並參與制定及推動本公司的ESG戰略。在企業管治委員會支持下，本公司成立ESG工作組以加強ESG管治水平，並設置ESG協同辦公室作為秘書處。

董事會參與ESG議題的重要性以及優先級判定，重要性評估工作由獨立專業顧問開展。董事會通過參與訪談以及問卷調研，對可能影響本公司長期可持續發展的ESG議題提出了觀點以及建議（詳情請參見標題為「ESG關鍵議題重要性分析」的章節）。另外，關鍵的ESG風險也已納入公司的風險管理體系。高級管理層以及業務負責人參與評估本集團的ESG關鍵風險，考慮ESG關鍵風險發生的可能性、影響程度以及發展趨勢，並制定風險應對措施。董事會及企業管治委員會定期審閱ESG關鍵風險並提出應對建議。

報告期內，董事會已審閱本公司的碳中和計劃、部分可持續社會價值項目進展以及ESG年度報告。

我們的 ESG 戰略聚焦于風險管控以及機遇把握，這些風險與機遇來自於實體與虛擬世界的融合以及產業數字化轉型帶來的網絡化以及全球化。我們的 ESG 戰略實施可以歸納如下：

業務經營



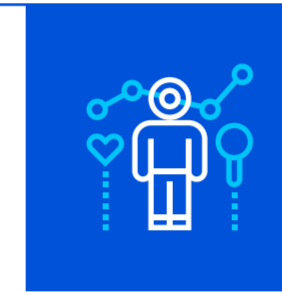
- 遵循適用的法律和法規；
- 誠信經營，保障股東及相關方權益；
- 為員工提供安全、包容以及公平的工作環境，並賦能他們的專業發展。

社區及產業



- 加大社區投資，利用我們的產品、平台及技術推動「科技向善」；
- 創建並推動共融的數字環境；
- 通過開源合作以及開放平台協同，促進互聯網行業發展。

用戶



- 保護用戶的隱私，及其數據和數字財產的安全；
- 傾聽用戶的意見，積極響應他們的需求、查詢和投訴，並在此之上不斷提升產品和服務質量；
- 保護我們的用戶，特別是未成年人以及內容創作者，並為我們的平台內容負責。

環境



- 在產品和服務開發以及運營過程中考慮對環境的影響；
- 減少我們的碳足跡，使用可再生能源，並在 2030 年達至運營和供應鏈碳中和；
- 通過向用戶推廣低碳生活方式，以及科技手段支持企業加強氣候變化管理，助力社會低碳轉型。

業務夥伴



- 助力產業數字化轉型，加大對中小型企業的支持；
- 公平合理對待業務夥伴，鼓勵他們對我們的商業實踐提供反饋建議；
- 通過高度授權我們的內部控制以及反舞弊調查部門，禁止和打擊損害長期夥伴關係的非法以及不正當行為。

股東以及持份者在我們的 ESG 戰略制定和實施過程中發揮著重要作用。本公司已委託獨立顧問對我們的持份者進行訪談以及在線問卷調研，並將他們的反饋納入我們的重要性評估中。有關重要性評估的詳細過程以及結果，詳情請參見標題為「[ESG 關鍵議題重要性分析](#)」章節以及附錄中的「[持份者溝通報告](#)」。

ESG 管治架構

騰訊的ESG管治由董事會授權企業管治委員會進行監督，並由ESG工作組負責具體工作的實施。

2021年，企業管治委員會獲董事會授權，擴大其監督權責至ESG事務監督，並需定期向董事會報告ESG相關議題及關鍵績效指標（KPIs）的進度。企業管治委員會通過問詢、定期審閱公司ESG舉措、審批ESG工作組提交的ESG年度報告等形式進行監督。

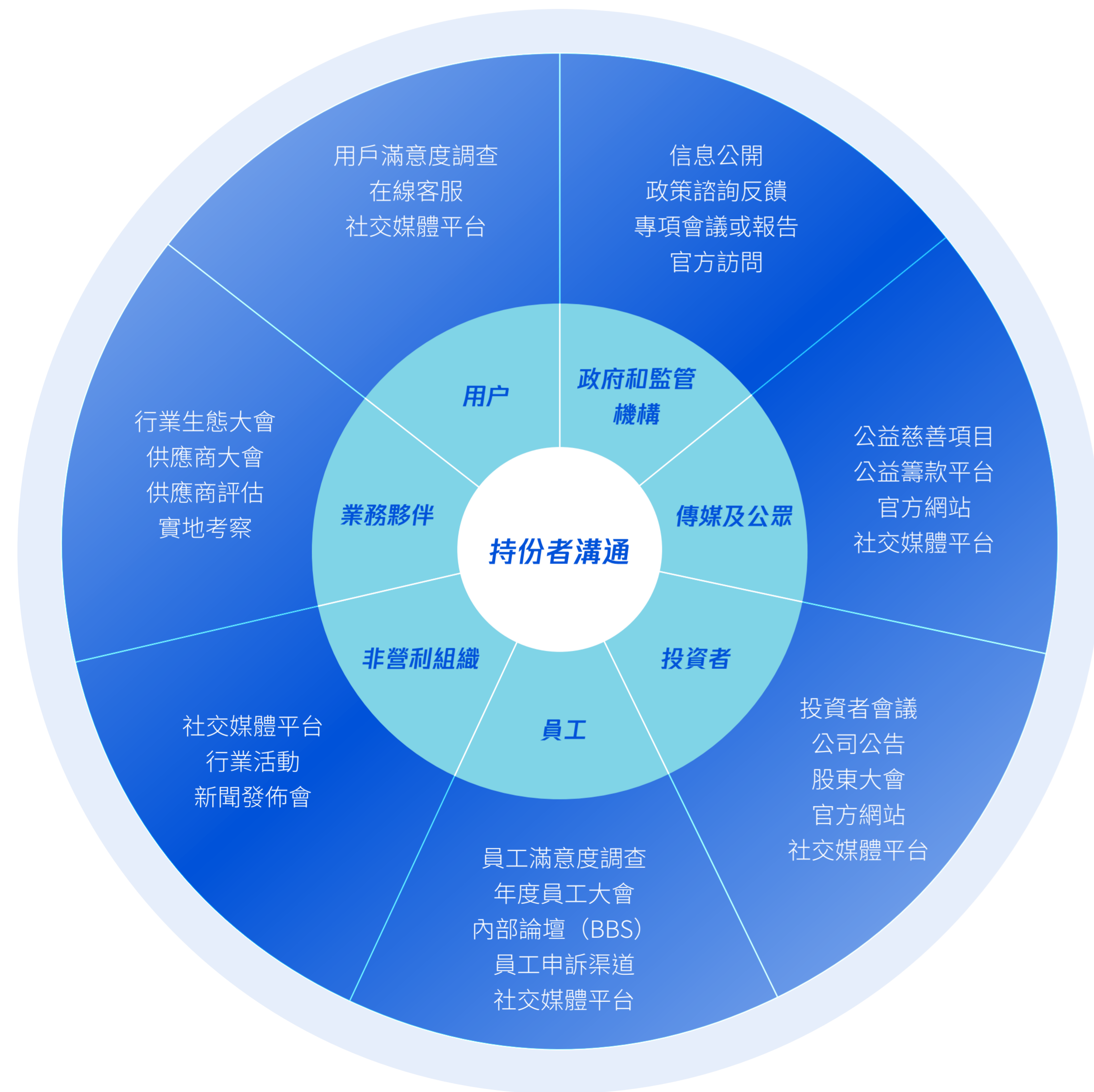
我們於2022年1月成立了跨部門的ESG工作組，ESG工作組每年向企業管治委員會匯報2次。該工作組主要任務是提升騰訊整體的ESG表現以及促進內部協作，工作組由3個部分組成。（見右圖）



我們將定期檢討ESG工作組的組成，以確保企業管治委員會能及時瞭解本公司的ESG表現以及實踐。

ESG 關鍵議題重要性分析

我們會定期與持份者溝通，瞭解他們對我們的ESG表現的期望和意見。我們的持份者包括但不限於用戶、員工、政府及監管機構、投資者、業務夥伴、傳媒及公眾、非營利組織等。我們的溝通渠道包括但不限於定期會議、投資者及新聞發佈會、滿意度調查以及社交媒體平台等。

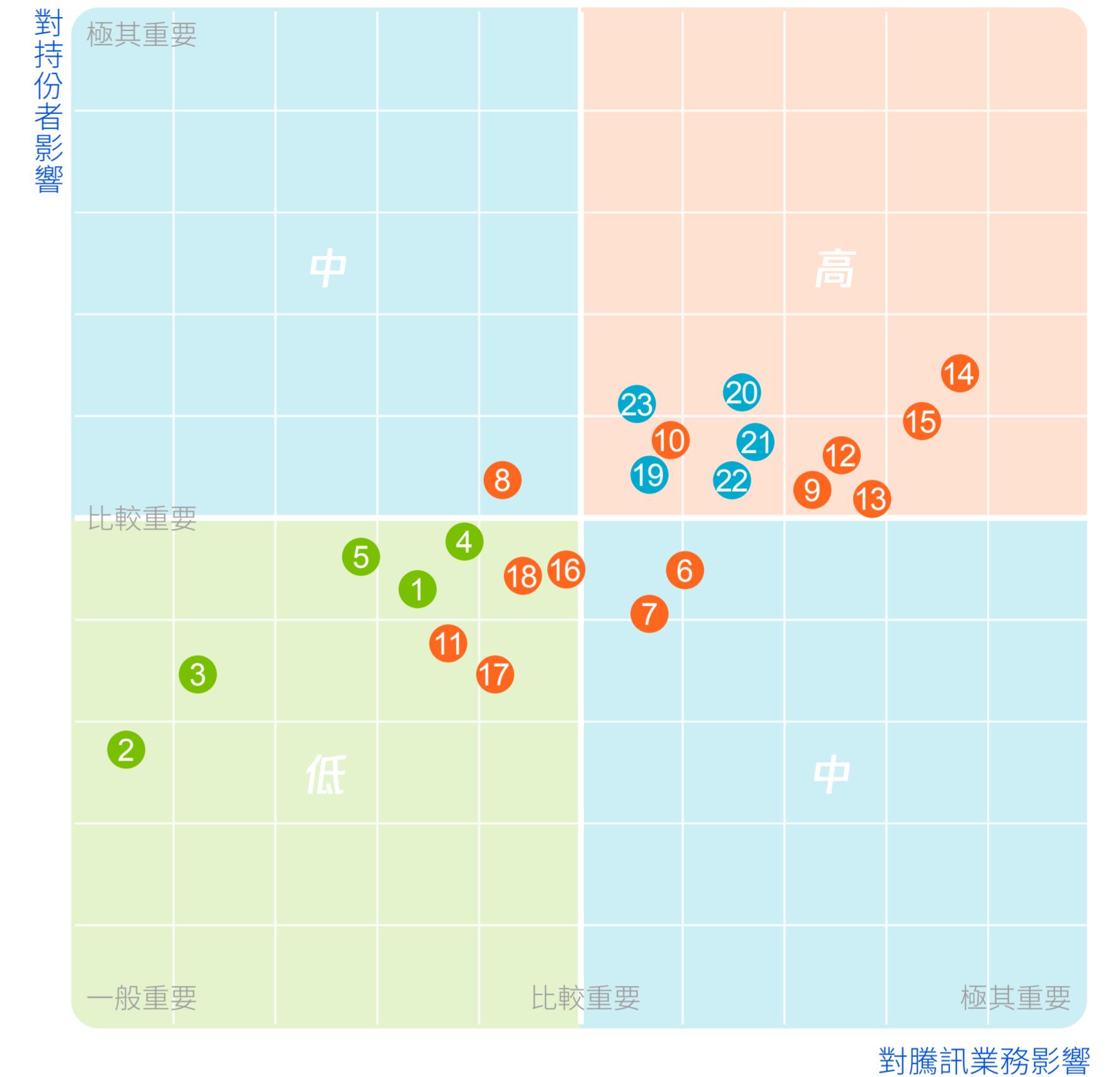


ESG 議題的重要性評估

為了更好識別以及評估ESG議題的優先級，我們邀請外部專業顧問開展重要性評估工作。重要性評估步驟如下：

- 1 識別ESG議題清單，主要考慮：**
 - ① 內部以及外部持份者共同關心的問題
 - ② 考報告框架關注議題，包括：香港交易所環境、社會及管治報告指引、氣候相關財務信息披露建議（TCFD）、全球報告倡議組織（GRI）標準及可持續會計準則委員會（SASB）準則。
- 2 透過訪談和在線問卷調查與不同持份者群體溝通，瞭解他們核心關注的議題，參與調查的持份者包括，董事、高管、員工、客戶（用戶及業務夥伴）、供應商、投資者、政府及監管機構、學者、媒體以及非營利組織。**
- 3 通過重要性評估，確定 ESG 議題的優先級排序。**

重要性評估定義矩陣右上角上限的議題為高度重要性議題。我們已識別的重要議題包括：數據隱私與網絡安全、未成年人保護、內容責任、產品與服務的社會影響、員工健康與安全、知識產權保護、反舞弊、公司治理、勞工準則、持份者積極溝通、反壟斷。有關重要性評估的詳細過程以及結果，請參見附錄中的「持份者溝通報告」。



- ① 氣候變化與溫室氣體排放
- ② 廢棄物管理
- ③ 水資源管理
- ④ 能源使用
- ⑤ 產品與服務的環境影響
- ⑥ 員工權益
- ⑦ 員工職業發展
- ⑧ 多元化與平等機會
- ⑨ 員工健康與安全
- ⑩ 勞工準則
- ⑪ 供應鏈管理
- ⑫ 產品與服務的社會影響
- ⑬ 內容責任
- ⑭ 數據隱私與網絡安全
- ⑮ 未成年人保護
- ⑯ 科技共融和數字普及
- ⑰ 社區投資
- ⑱ 支持實現共同富裕
- ⑲ 反壟斷
- ⑳ 知識產權保護
- ㉑ 反舞弊
- ㉒ 公司治理
- ㉓ 持份者積極溝通

● 環境議題
● 社會議題
● 管治議題

我們致力於保護環境以及自然資源，保障子孫後代的可持續發展。2021年我們自願承諾，不晚於2030年，實現自身運營及供應鏈的全面碳中和，並實現100%綠色電力。

從平台的日常運營到數據中心的建設，我們在政策制定以及決策過程中均考慮能源使用效率、水資源使用效率、生態影響以及氣候風險等因素。2020年，中國宣佈承諾在2060年前達至碳中和，並將出台配套監管要求確保目標達成。我們密切關注氣候變化的最新進展，並將在應對氣候變化方面作出最大努力。

氣候變化與碳中和承諾

加大投入綠色運營

共建綠色生態家園

環境目標


保護生態環境 ENVIRONMENTAL PROTECTION


氣候變化與碳中和承諾


氣候變化已經在陸地、淡水、沿海和遠洋海洋生態系統中造成了巨大的破壞和越來越不可逆的損失，「減緩」氣候變化和「適應」的行動刻不容緩。騰訊積極響應《巴黎協定》1.5°C目標和中國「3060」目標，成為中國互聯網行業首批承諾達到碳中和的公司。

騰訊數據中心全方位應對實體風險

騰訊在數據中心的選址、設計和運營等方面，實現了全過程應對氣候變化帶來的實體風險。

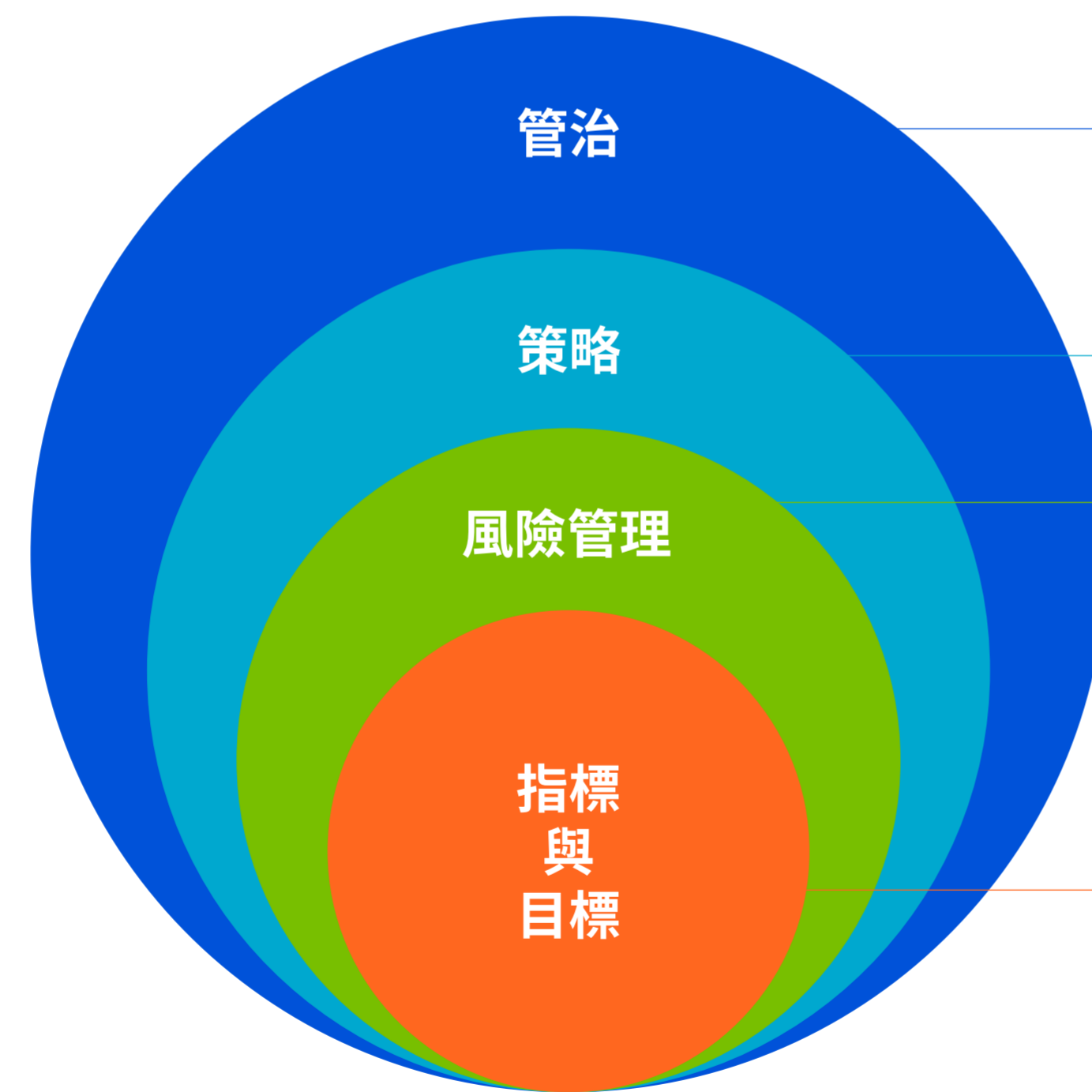
 在選址上，考慮評估颱風、暴雨、洪水以及高溫等極端天氣的影響；

 在設計上，嚴格按照各地區排洪、排污、防雨、防風等要求進行設計；

 若運營中發生突發氣候事件，應急領導小組將按清晰分工和權責，迅速啟動情勢評估和制定應急對策。

完善氣候管治

為增強公司應對氣候變化的能力，騰訊將氣候變化風險納入公司整體風險評估和管理體系，進一步完善氣候管治架構，並且依照TCFD (Task Force on Climate Related Financial Disclosure, 氣候相關財務信息披露) 的建議，開展氣候變化風險識別工作，以完善的氣候風險防範策略，全力支持全球氣候行動。



管治

董事會在企業管治委員會的推動下考慮和監督氣候風險相關事宜。氣候風險已作為特定議題進行討論以及審閱。在報告期內，企業管

治委員會已審閱公司的碳足跡、碳中和目標和脫碳行動路線圖。

策略

我們認識到氣候變化將為業務帶來實體風險、轉型風險與機遇。我們的實體風險主要來自氣候變化引起的急性和慢性風險，而轉型風險則主要來自低碳經濟轉型帶來的市場及政策變動。聲譽風險主要與我們能否達成低碳發展的承諾相關。另一方面，氣候變化也為我們帶來機遇，包括提高能源利用效率，開發低碳技術和應對氣候變化的產品和服務。

氣候變化也帶來轉型風險。在全球加速轉型至低碳經濟的背景下，若我們無法有效控制或降低運營產生的碳排放，以及提供低碳服務和產品，可能會導致聲譽受損、用戶流失或市場佔有率下降。我們的碳中和路徑遵循「減排和綠色電力優先，抵消為輔」的原則。除了實現我們的碳中和目標外，我們致力於支持低碳社會轉型，主要通過 (1) 促進開放式創新和知識共用；(2) 利用我們平台和產品的影響力。

在實體風險方面，氣候變化引起的急性風險（例如：颶風天氣和暴雨）可能影響我們運營連續性。高溫和乾旱等慢性風險，則可能導致辦公樓及數據中心運營的能源耗用及成本上升。海平面上升則可能導致相關地區的資產損失。我們在配置資產時會考慮區域氣候的風險，並針對急性氣候事件制定應急措施，以降低及避免對運營造成的影響或資產損失。

我們深信氣候變化也為騰訊帶來了各種機遇。通過改善辦公樓和數據中心的能源以及水資源的使用效率，我們可以優化及降低運營成本，同時降低我們對碳交易價格的敏感度。我們提供一系列的產品和服務（例如：騰訊雲、企業微信、騰訊會議等），協助用戶降低碳足跡，加速數字化轉型。

風險管理

我們已將 ESG 風險（包括氣候變化風險）納入公司風險評估和管控體系。作為氣候風險評估的一部分，我們考慮氣候風險發生的可能性及對公司的相關影響。

2021 年，董事會和高級管理層已評估氣候風險對業務造成的相對影響，評估的氣候相關風險包括：急性實體風險、慢性實體風險、政策和法律風險、科技風險、市場風險和聲譽風險，並提供緩解方案和適應性應對措施。

指標與目標

我們承諾「不晚於2030年，實現自身運營及供應鏈全面碳中和，並將我們的電力供應轉變為100% 綠色電力或可再生能源（在可行的情

況）。」我們已簽署科學碳目標倡議 (SBTi)，並將在未來數月細化我們的脫碳路線。

“碳中和” 行動

2021 年初騰訊宣佈啟動了碳中和規劃，立足自身的排放特點和數字化技術優勢，制定減排目標和行動路線。除了完成自身的碳中和目標外，我們將通過數字化技術，加速消費者和產業轉型低碳生活和運營。碳中和規劃詳細內容請參見《騰訊碳中和目標及行動路線報告》。

碳中和目標

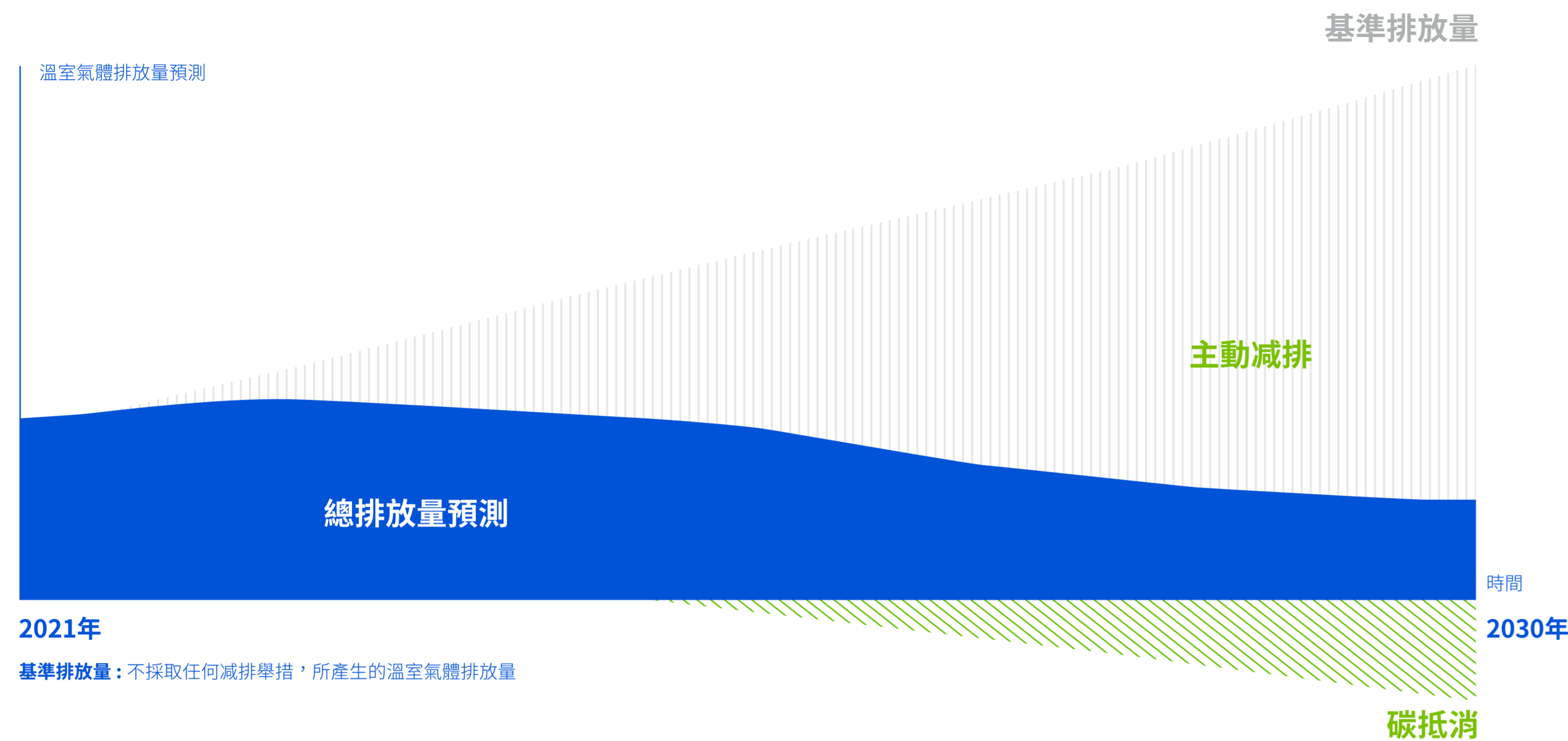
2021 年全國兩會期間，全國人大代表、騰訊董事會主席兼首席執行官馬化騰提交了《關於落實新發展理念、推進我國科技企業實現碳中和的建議》的議案，騰訊自此展開了自身的碳中和目標設定和減排路線規劃。經過近一年時間的探索，我們將騰訊的碳中和目標(覆蓋範圍一、二和三)確定為：

騰訊承諾

不晚於2030年，實現自身運營及供應鏈的全面碳中和。
同時，不晚於2030年，實現100%綠色電力使用。



碳中和路線



碳排放量核算

騰訊在 2021 年初根據《溫室氣體核算體系》對溫室氣體排放進行內部核算，並將 2021 年作為基準年來制定我們的碳中和路線圖和脫碳路徑。2021 年我們的溫室氣體排放總量為 511.1 萬噸二氧化碳當量，可分為以下三類：

範圍 1

由本公司擁有或控制的排放源所產生的直接排放量（範圍一）為 1.9 萬噸 CO₂ 當量（占總排放量 0.4%）。

範圍 2

由外購電力或其他已購買能源產生的間接排放量（範圍二）為 234.9 萬噸 CO₂ 當量（占總排放量 45.9%）。

範圍 3

從供應鏈產生的間接排放量（範圍三）為 274.3 萬噸 CO₂ 當量（占總排放量的 53.7%）。

三大重點行動實現碳中和

騰訊遵循「減排和綠色電力優先，抵消為輔」的原則，推進三大重點行動實現自身運營及供應鏈碳中和目標：



① 包括大鏟灣等建築過程碳減排

助推社會碳中和進程

在實現自身運營和供應鏈碳中和的同時，騰訊將低碳發展融入公司「紮根消費互聯網、擁抱產業互聯網、推動可持續社會價值創新」的企業戰略，助力經濟社會低碳轉型：



加大投入綠色運營

打造綠色辦公場所

騰訊秉承「綠色、節能、環保」的理念，將先進技術應用於辦公樓和數據中心的設計建造和日常運營各個環節中，以實際行動踐行綠色運營的承諾。我們保持關注並遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等所有適用的法律法規。

騰訊多年來持續推動辦公樓宇節能降耗工作，始終堅持樓宇設計高標準、設施設備嚴管理、運營管理精細化的要求，我們通過「管理+技術+措施」推行節能舉措，全面提升辦公樓資源能源使用效率，最大程度降低自身運營對環境的影響。



01 管理

綠色建築管理

辦公樓在設計和建設階段就將環保和可持續作為重要的指導原則，從建築結構設計、智能設施系統設計、自然通風照明等方面打造綠色樓宇。自2011年起，騰訊在中國所有新建樓宇均以國家綠色建築二星級標準作為基本要求，同時對標參考國際綠色建築標準。

績效考核管理

辦公樓設定節能環保考核指標，並推出相應的激勵手段，同時引入環境管理體系全面規範辦公樓環境管理措施。騰訊所有自有辦公樓的物業管理公司均已獲得 ISO 14001（環境管理體系）認證。

能耗在線管理

騰訊FM管理平台（Tencent Facility Management）可以對各個辦公樓能耗進行統一管理。通過FM管理平台每月對各個樓宇能耗情況進行總結分析，對異常能耗數據進行監督和整改，並形成能耗管理報告。此外，我們所有的新建樓宇都已配備實時能耗監控系統，實現分區域、分類別的對用電量和用水量進行統計分析。

02 技術

節水改造

樓宇的衛生器具都選用節水型產品，執行《節水型生活用水器具》CJ164-2002 標準。在辦公樓宇安裝直飲水系統，全面替換桶裝水，既提高用水效率，也減少塑料包裝材料的使用。

節能改造

騰訊定期評估辦公樓能耗水平，對有提升空間的樓宇開展節能改造。2021年騰訊濱海大廈對照明系統、空調控制系統、停車場設施進行了專項改造：（1）將大廈大堂的日光燈燈帶替換為LED節能燈具；根據日常運行時間優化了地庫車道照明時間；（2）調整IT機房、配電機房風機盤管自動運行時間以及增加溫控器控制環境溫度，通過減少冷量浪費降低能耗；（3）在停車場安裝電動車充電樁並設置新能源優先停車位，鼓勵員工綠色出行。

排放監測

騰訊在深圳濱海大廈及北京總部，以線上監測並補充傳統手動監測的方式，監測樓宇內的空氣污染物（例如一氧化碳）及二氧化碳的水平。同時安裝智能通風系統，能夠根據地下停車場的一氧化碳濃度和辦公區的二氧化碳水平自動調節通風。在辦公大樓內的員工食堂，廚房通風裝置配備了靜電淨化器、可去除油滴的防火環保油煙罩、以及活性炭過濾器等，保障油煙排放符合規範。

03 措施

節約用電

在辦公樓日常運營中，各樓宇根據當地氣候條件和員工辦公習慣，通過定時自動關燈、關閉空調，減少不必要的電力消耗；鼓勵員工在離開工作場所和會議室時，主動關閉空調、燈和其他辦公設備；我們制定了嚴格的辦公室用能管理規範，物業管理人員通過定期巡查，密切監督電力使用情況，例如對無人辦公區域的用電設施進行手動關閉。

廢棄物處置

所有辦公樓已全面實行垃圾分類，同時推進垃圾源頭減量和廢棄物合規處理。

- 撤離員工卡位垃圾桶，只在公共區域設置分類垃圾桶，強化員工垃圾分類的意識。
- 對於筆記本電腦等電子辦公設備，優先採用到一定使用期限後鼓勵員工申請歸屬個人的方式，實現電子設備再利用；對於其他廢棄的電子產品，選擇有回收資質的供應商進行回收處理。
- 對於辦公樓產生的有害廢棄物（如硒鼓、墨盒等），委託有資質的第三方進行合規處理。

環保包裝替代

騰訊注重避免員工節日禮盒的過度包裝，2021年的月餅禮盒採用甘蔗渣等可降解材料製成；員工食堂提供的打包餐盒也逐步替換為環保材料餐盒。

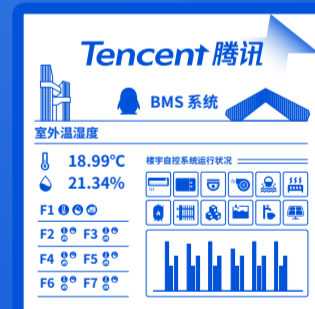
📍 低碳環保的北京總部大樓

騰訊科技北京總部大樓，融入樓宇自控、智能照明、可呼吸式幕牆等多種節能降耗設計，發掘綠色辦公領域更多可能，最大限度地降低對環境資源的消耗。



樓宇自控系統

應用 Honeywell 樓宇自控系統，對大樓樓內的空調機組、排風機組、盤管地暖均實現計算機自動控制，並對鍋爐系統、換熱系統、太陽能集成系統等設備進行監測，幫助大樓的管理者有效地管理大樓。



智能照明系統

採用 Dynalite 智能化的照明控制系統，運用自然採光和人工照明的動態調節形式，進行全天候的照明智能控制，為員工帶來高效、節能、舒適的現代化辦公環境，並提高管理水平，減少維護費用。



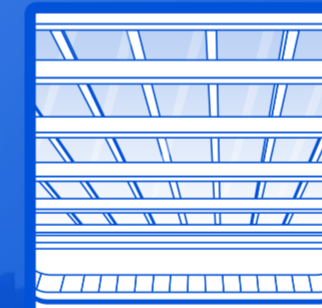
變風量中央空調系統

樓層辦公區域採用變風量 (VAV, Variable Air Volume) 控制，根據室內負荷的變化或設定參數的調整，自動調節空調系統的送風量，大樓外區採用地板風盤設計，有效地隔離玻璃幕牆側冷、熱溫度變化對辦公區的環境溫度的影響。



可呼吸式幕牆

幕牆處安裝隱藏式電動開啟通風器，減少換季時空調系統開關時間，提高設備使用壽命，起到節能、環保、通風換氣作用。



幕牆變色玻璃

屋頂安裝變色玻璃，可根據室外光線強度自動調節玻璃顏色深淺或採用微信控制改變顏色，夏季進行遮光減少能源損耗。



綠色建築認證



LEED
設計金級認證

深圳濱海大廈



LEED
設計金級認證

北京總部大廈



LEED
設計金級認證

成都騰訊大廈 AB 樓



LEED
運營金級認證

深圳濱海大廈



LEED
運營金級認證

成都騰訊大廈 AB 樓



國家二星級
綠色建築認證

深圳濱海大廈



國家二星級
綠色建築認證

北京總部大廈



國家二星級
綠色建築認證

成都騰訊大廈 AB 樓



國家二星級
綠色建築認證

武漢研發中心



國家二星級
綠色建築認證

上海濱江大廈



國家二星級
綠色建築認證

廣州總部大廈

建造綠色數據中心

騰訊以提供綠色算力為己任，努力提高數據中心能源使用效率，並不斷提升可再生能源利用比例。騰訊數據中心在選址、設計和技術、運維以及資源循環利用等全過程環節，最大限度地節能降耗，在發揮騰訊技術優勢的同時，積極開展綠色電力市場化交易探索。

騰訊所有數據中心已完成環境影響評價，並根據《中華人民共和國環境影響評價法》取得相關批准或備案。2021年，騰訊懷來東園、騰訊征儀東升數據中心被評為2021年度國家綠色數據中心；騰訊天津數據中心4號樓順利通過「LEED數據中心運營與維護」（LEED O+M: DC）鉑金級認證，成為中國首個獲此級別認證的數據中心。



LEED
數據中心運營與維護

(LEED O+M: DC)
鉑金級認證

選址規劃

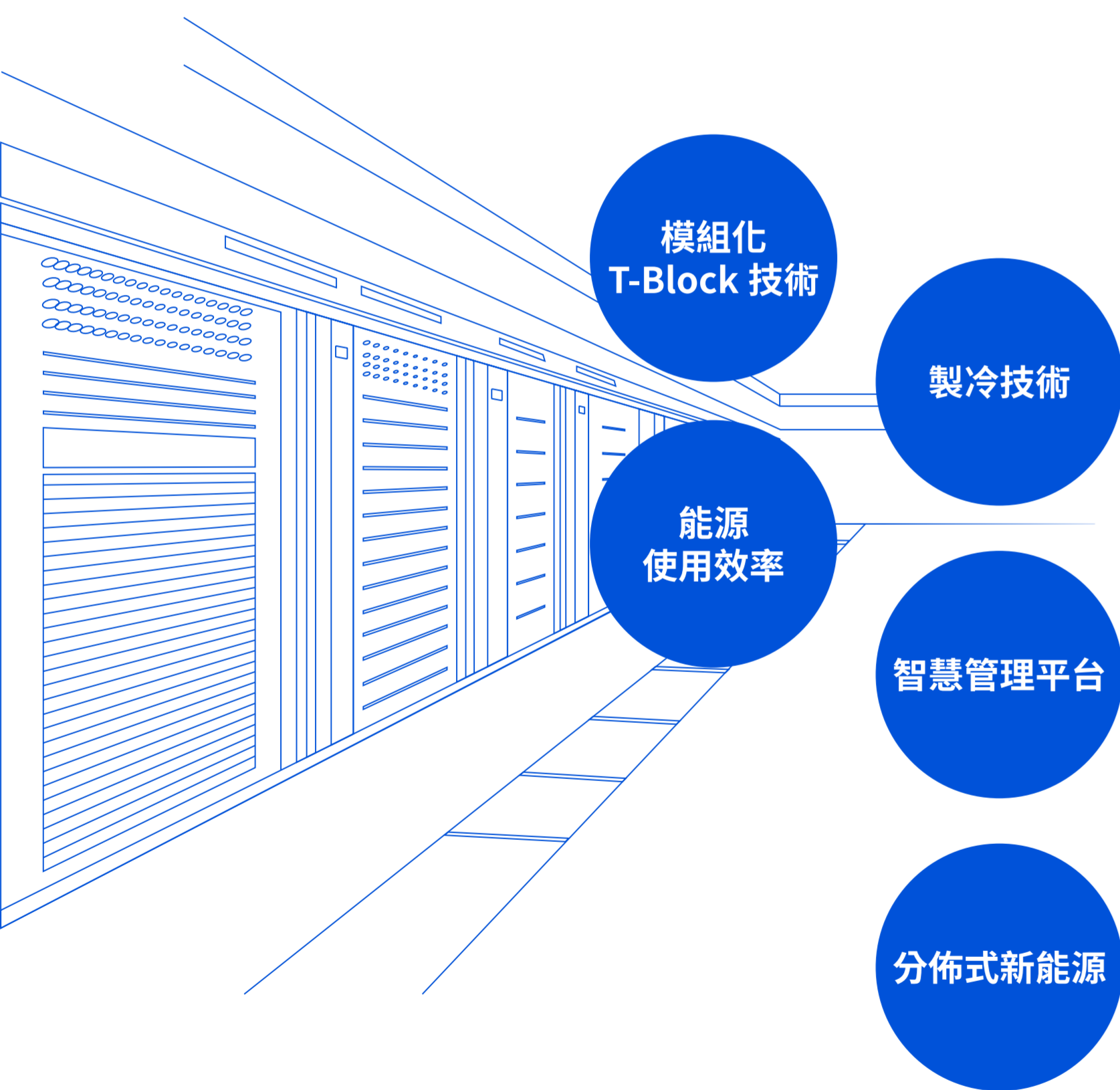
騰訊綜合考慮當地新能源、外電資源、網絡基礎設施如內外網的銜接溝通、業務需求、氣候環境等因素，優先選擇風電/光伏（河北懷來）、水電（清遠、重慶、貴安）等綠色能源充裕的區域。

例如建在山洞裡的騰訊貴安七星數據中心，可以充分利用天然低溫減少空調的冷卻能耗。



技術驅動

在不斷探索數據中心的綠色運營、能效提升的過程中，騰訊始終以技術和管理驅動節能減排的工作。



T-Block 技術

騰訊第四代數據中心 T-Block 技術，將數據中心的建設變得簡單。T-Block 技術通過標準化、產品化、預製化，實現了數據中心的快速交付，也在節能模式上實現革新，實現超低能耗 PUE=1.2X。相比於傳統大規模數據中心，T-Block 技術率先在行業內採用高效的製冷技術和供配電架構，同

時將辦公、供電模塊、IT 模塊、製冷模塊、光伏發電都打包進「集裝箱」，也有效地提升了系統能源使用效率。該技術已在清遠、懷來、儀征、貴安、重慶、天津等地落地交付。



液冷技術

隨著算力需求的增長和服務器性能的增加，數據中心冷卻設備在海量數據運行過程中的效率成為了數據中心的能耗挑戰之一。液冷技術採用大比熱容的液體替換傳統風冷散熱方式，可以達到更高效的製冷效果，同時也能提升服務器的使用效率和穩定性。騰訊數據中心通過冷板式液冷技術探索極限能效的數據中心技術方案，根據清遠地區小規模試點數據，該技術方案可以實現數據中心極限 PUE 降至 1.06。

智維平台

騰訊數據中心利用自身運營經驗和 AI 技術優勢打造了智維平台，通過自動化的管理手段和人工智能調度，為數據中心的節能減排方案提供決策依據。智維平台通過「物理模型 + 數據驅動」的方式，建立數據中心冷源系統仿真模型，並對系統的控制參數進行優化調節，使系統運行在最優工況。2021 年，智維平台結合騰訊碳中和戰略，開始研究如何打造覆蓋碳排查、可再生能源利用、微網監控等功能的碳管理模塊，目標是提高碳數據統計的效率、及時性和準確性，實現大園區數據中心的實時碳盤查。

同時，為了對蓄電池的維護更換進行更加有針對性地規劃，避免電池的過度更換，提高維護效率，騰訊智維基於數據中心百萬量級電池所積累的海量歷史數據，利用 AI 模型搭建了對蓄電池科學的運維管理、監測維護系統。該措施將蓄電池本身的各種安全隱患消除在萌芽狀態，保障數據中心供電的安全，提升數據中心持續運轉的可靠性。基於此方法，電池的預測準確率超過 98%，能夠提前 15 天預測電池的故障，平均 10,000 節電池減少 75 人力，提高 50% 運維效率。

三聯供技術

騰訊上海青浦數據中心在光伏發電的基礎上，採取了天然氣「三聯供」的綠色技術。通過天然氣發電設備為數據中心供電，發電產生的高溫熱水和熱氣導入蒸發冷卻設備，生產冷凍水給數據中心降溫，產生的熱水還可以在冬天給周圍辦公樓、居民區供暖。通過這種方式大大提高整個系統的一次能源利用率，有效降低等效標煤的消耗量和二氧化碳排放量。騰訊青浦數據中心運用「三聯供」技術每年可節省標煤約 1,000 噸，二氧化碳排放量減少 2,470 噸，同比減排率約 42%。

餘熱回收技術

騰訊天津數據中心對服務器產生的餘熱進行了回收利用，通過熱泵加熱，市政管網裡的水可到 55 攝氏度，用於冬季居民供暖，每年能減少 5.24 萬噸二氧化碳排放。

節水技術

數據中心搭載先進的自研間接蒸發冷空調（AHU）技術，可以利用常年涼爽的室外空氣結合水噴淋的蒸發吸熱，來取代大型壓縮機系統，大大降低耗水量。本技術已經在騰訊數據中心大園區全面推廣。同時數據中心未來計劃通過開展中水利用、污水回收等項目，進一步減少市政用水的使用。

每年能減少
5.24 萬噸二氧化碳排放

相當於種植
286 萬棵大樹

相當於形成覆蓋
2,500 個足球場面積的森林

天津濱海余熱回收技術

過程管理

制定評估體系

為滿足數據中心運營管理目標，騰訊制定了完整的數據中心運營量化評估體系。該體系共包含人員管理、設備管理、設施運營管理、IT運營管理、資產資源管理以及安全管理六大維度和超60個指標項。通過季度的量化評估，有效的反應了騰訊各機房運營的質量和效率情況。

高標準設備採購

對於設備選擇，騰訊嚴格按照節能高效集採標準採購設備，盡量使用節能硬件產品，如變壓器、數據中心專用空調等。新建數據中心採用二級甚至更高等級能效變壓器，減少電壓轉換過程的能量損失，節約能耗。



廢棄物管理

為減少並妥善處置數據中心電子廢棄物，騰訊制定了服務器利舊規劃，優先評估退役服務器是否可以再利用，然後才會將它們拆解。無法複用的服務器交由有資質的供應商進行回收處理。2021 年，騰訊數據中心完成 532 萬核計算資源複用。

在數據中心有害廢物（主要包括鉛酸蓄電池、銷毀的硬盤組件）的處理方面，騰訊與有合格資質的供應商簽訂了協議，保證 100% 嚴格按照相關規定進行處理。

2021 年，騰訊數據中心完成 532 萬核計算資源復用。



可再生能源使用

數據中心用電產生的碳排放是騰訊自身運營碳排放的主要來源，如何在解決用電需求的同時降低碳排放，是數據中心實現碳中和的關鍵點。為提升可再生能源的使用比例，騰訊開啟了分佈式新能源、儲能技術的探索，並積極參與綠電市場化交易，同時也密切關注集中式新能源項目，在多個方向做出嘗試。

並網分佈式光伏項目

6.6 兆瓦

截至 2021 年底已發電超

200 萬千瓦時

○ 分佈式新能源

騰訊於 2020 年啟動了數據中心分佈式新能源項目的開發建設。數據中心園區的分佈式光伏項目可以更直接地為數據服務器提供綠色能源供應，降低電能傳輸損耗和與之帶來的額外碳排放。騰訊清遠清新數據中心園區，已於 2021 年 9 月並網分佈式光伏項目 6.6 兆瓦，截至 2021 年底已發電超 200 萬千瓦時。騰訊揚州儀征數據中心 13 兆瓦分佈式光伏項目也在 2022 年 2 月順利並網發電。清遠清城、天津高新、河北懷來等分散式新能源項目也在規劃建設中。



○ 儲能技術

為增強數據中心的負荷彈性，騰訊規劃在清遠清新園區、上海青浦園區接入儲能電站，使數據中心不再是一個簡單的電力負荷，而是具有可調用和可調節的功率節點。

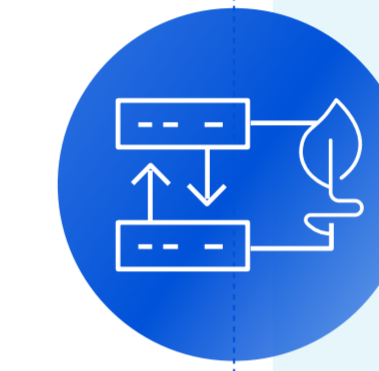
○ 綠電市場化交易

2021 年起，騰訊積極參與綠電市場化交易。在初步取得了一定成效後，我們進一步設計了整體的綠色電力交易體系，也為 2022 年的綠電採購奠定了基礎。

騰訊綠色電力市場化交易探索路徑



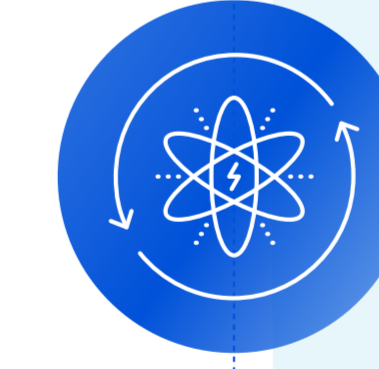
騰訊組建了綠色能源專業團隊，制定了系統性的綠色電力交易策略和方法，探索各種交易的可行性。我們希望成為綠色電力交易的破風手。



2021年9月，騰訊初探水電交易。重慶騰訊雲數據中心採購了6,000萬千瓦時的可再生能源電力，覆蓋8月至12月的數據中心全部用電量，**率先成為重慶地區首個可再生能源電力100%覆蓋的大型數據中心園區。**



2021年9月，綠色電力交易試點啟動會召開，騰訊在會上簽訂了風電採購協議，騰訊深汕數據中心**成為參與國家組織的綠色電力交易的首批市場主體。**



騰訊優化了整體的綠色電力交易策略，計劃通過長期協議的合同鎖定可再生能源發電項目，長期穩定地採購綠色電力，規避市場波動風險，並且採用「**額外性**」「**可溯源性**」「**就近性**」的三個高質量標準。



在2021年第四季度，騰訊已集中簽訂了**5億千瓦時的綠色電力交易合同供2022年度使用。**

共建綠色生態家園

騰訊作為助手和連接器，不僅致力於實現自身的節能減排，更注重與消費互聯網、產業互聯網融合創新，通過科技手段推動和促進消費者、產業以及社會節能減排，助力社會向低碳、綠色、循環方向發展。

騰訊也在不斷思考如何用科技助力解決食物、能源和水問題等危及人類生存的緊迫性挑戰，率先在全球提出「AI FOR FEW」倡議，加大探索以人工智能為代表的前沿科技在應對地球重大環境挑戰上的潛力。有關更多騰訊AI應用在各行各業的內容，請參見普惠科技成果中的「[支持產業數字化升級](#)」部分。

倡導綠色生活方式

騰訊服務於最廣大的消費者，我們基於數字技術與平台的優勢，推出環保科普產品和遊戲，向用戶傳遞環保理念，鼓勵用戶踐行綠色生活方式。

科普環境保護知識

騰訊借助微信小程序平台搭建環保科普答題專場，通過「碳中和問答」小程序、「答題贏小紅花」專題活動等形式，以輕鬆有趣的互動問答形式，向用戶普及生態保護、碳中和等環保相關知識。



打造碳普惠互動平台

騰訊與深圳市生態環境局聯合打造了深圳首個碳普惠運營平台「低碳星球」小程序，用戶通過騰訊乘車碼參與公共出行行為，可積累相應碳積分，幫助星球進化成長，讓用戶親身參與並為社會低碳轉型做出貢獻。



以遊戲為媒介傳播綠色理念

為了探索更多元化的觸達方式，騰訊積極在自身業務生態中尋找與環保契合的新方式，將遊戲打造為傳遞低碳理念、進行環保科普的有效工具。

- 騰訊天美工作室加入聯合國環境規劃署（UNEP）「玩遊戲，救地球」聯盟，舉辦以森林恢復和海洋保護為主題的綠色遊戲創作大賽 Green Game Jam for Youth，聯動 300 餘所高校，觸達了上億用戶。
- 騰訊《和平精英》與中國科學院海洋研究所聯合開展了「下一個圈，是蔚藍大海」的海洋科學數字化科普項目。
- 2022 年 1 月，騰訊推出首款碳中和主題公益小遊戲《碳碳島》，以放置經營的互動玩法引導玩家了解碳中和實現歷程，助力向大眾科普碳中和知識、倡導低碳生活理念。

騰訊未來會更加注重發揮「連接器」的作用，在消費者側探索更多的作為空間，在傳遞理念和知識的同時，為消費者打造進行低碳實踐所需的便捷工具，共同營造全新的綠色低碳生活方式。

「Green Game Jam for Youth」綠色遊戲創作大賽體現了騰訊對企業社會責任的承諾，用創意遊戲實現聯合國保護地球的永續發展目標（SDGs）。

——騰訊雲國際東南亞區副總裁
Krittee Manolehagul



助力數字化低碳轉型

以數字化的方式助力實體經濟，一直是騰訊的不懈追求。騰訊最大程度發揮自身技術優勢，從效率提升、靈活性構建、廣泛觸達等角度，為各行各業節能減排提供有力支持，促進產業升級以及低碳經濟發展。

推動綠色支付

騰訊充分發揮作為科技企業的優勢，與消費互聯網深度融合，將最新的微信支付技術融入多種綠色支付場景，覆蓋生活的方方面面，並引導支付用戶享受更加綠色、低碳、可持續的生活。目前微信綠色支付已在生活繳費、餐飲住宿、線上購票、城市服務等使用場景實現全流程無紙化。

2021年超過2,500萬用戶使用微信線上值機電子登機牌，微信電子發票累計服務超1億用戶。我們正以點滴行動改變著萬千消費者的行為。



 點擊
按鈕 瞭解推動
綠色支付

推廣綠色辦公軟件

面對新冠肺炎疫情帶來的影響，線上辦公已經成為越來越多企業實現綠色辦公的主流選擇，騰訊通過騰訊會議、企業微信、騰訊文檔、騰訊微卡等在線辦公工具，幫助企業實現了線上辦公、電子審批、無紙化辦公、電話會議、視頻會議等辦公需求，不僅節約大量紙張和實物耗材，還減少了因差旅和通勤而產生的碳排放。

研發智慧能源生態平台

騰訊雲綜能工場（Tencent Cloud Energy Studio）基於騰訊強大的技術底座和連接能力，為用能企業提供智慧能源管理服務，助力打造零碳園區。基於騰訊雲綜能工場打造的碳引擎產品，可以協助企業客戶快速搭建適合自身的碳盤查方案，將自動計算的碳排放數據結果進行數據分析和生成報表，用數據驅動監測、優化和決策。

騰訊雲綜能工場入選「德國工業 4.0- 助力可持續發展的數字化商業模式樣板」

騰訊雲憑藉碳引擎產品獲得「2021 碳達峰碳中和高質量發展創新案例·綠色供應商」的稱號

提供綠色算力

由傳統IT基礎設施向雲計算的轉變，通過技術架構的變革，可以有效地提高資源利用效率。在此基礎上，騰訊在數據中心的各項領域，優化能耗、提升可再生能源比例，不僅服務於自身運營及供應鏈碳中和的推進，更可以提供低碳綠色算力，幫助我們的客戶減少自身碳足跡。



在未來低碳轉型的路上，騰訊相信還有諸多廣闊領域的助力點值得探索，不論是在提升效率、優化能耗上，還是在構建智慧能源系統上，數字化必將為助力產業轉型發揮更大的價值。

保護生物多樣性

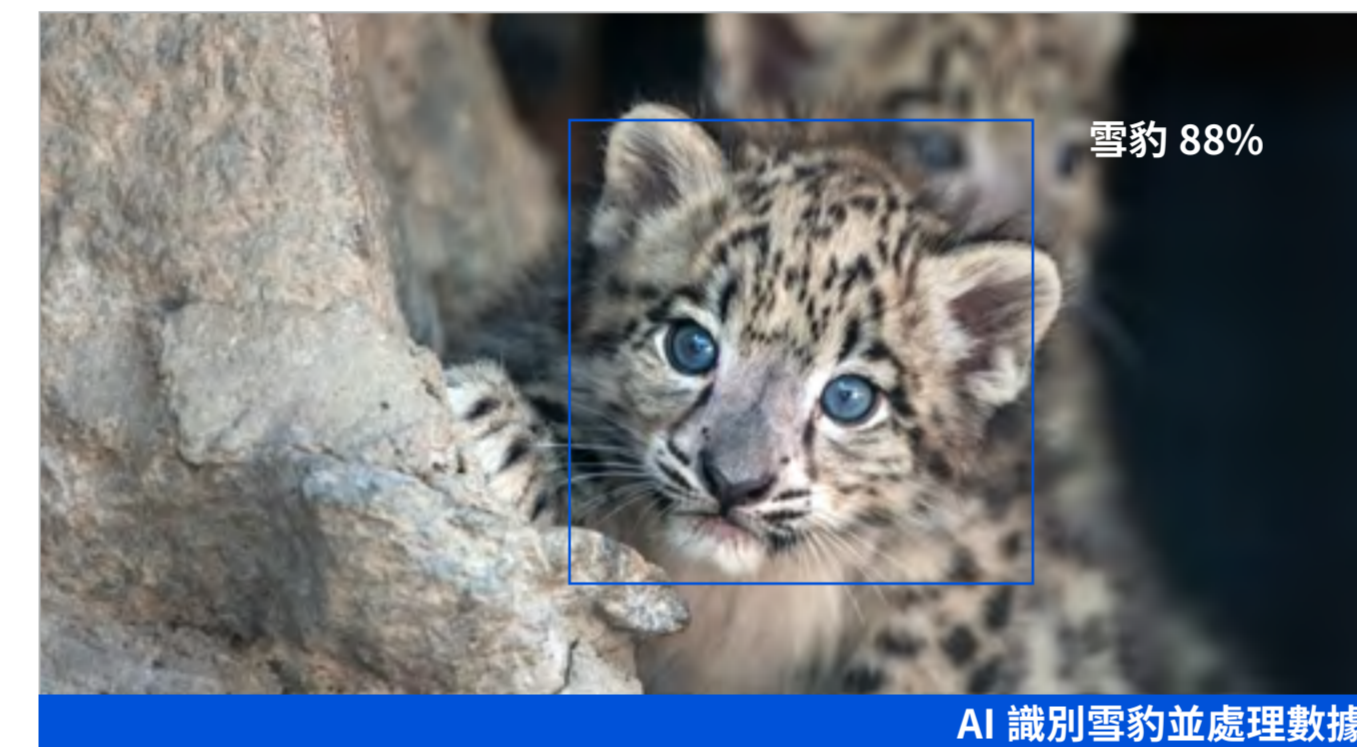
當前，全球物種滅絕速度不斷加快，生物多樣性急劇減少已經成為人類和社會發展面臨的重大挑戰，引起國際社會的廣泛關注和重視。騰訊基於自身技術和平台的優勢，發起以及參與了多項生物多樣性保護活動。

抵制野生動植物非法貿易

騰訊於 2015 年發起「企鵝愛地球」項目，開通了中國首個基於網絡社交平台的野生動植物非法貿易直接舉報渠道，聯合全社會共同抵制網絡非法貿易，形成從線上治理到依法配合執法機關開展線下打擊的閉環，助力破獲了多起涉國家重點保護野生動植物及其製品的違法犯罪案件，探索出了一套有效預防網絡野生動植物非法貿易的技術規範。

追蹤雪豹

騰訊集AI識別、數據上雲、模型搭建等技術優勢，建立了首個雪豹保護數字化平台——雪豹智能識別及監測數據管理雲平台，通過AI技術智能識別物種類別，優化數據錄入、處理、分析流程，幾十秒就能找到有雪豹身影的照片和視頻，成功把巡護員從繁瑣的記錄、標注、識別工作中解放出來，協助更好、更高效地找尋和保護雪豹。



騰訊長期關注並投入可持續發展領域，助力生物多樣性保護數字化。騰訊將始終踐行科技向善，開放自身產品與技術能力，為更多公益機構和社會組織提供「數字化工具箱」，持續為推進可持續社會價值貢獻技術力量、平台力量。

——騰訊公司高級副總裁、騰訊公益慈善基金會理事長郭凱天



「企鵝愛地球」項目獲選 COP15
「生物多樣性 100+ 全球特別推薦案例」

雪豹智能識別及監測數據管理雲平台獲選 COP15
「全球生物多樣性 100+ 案例」

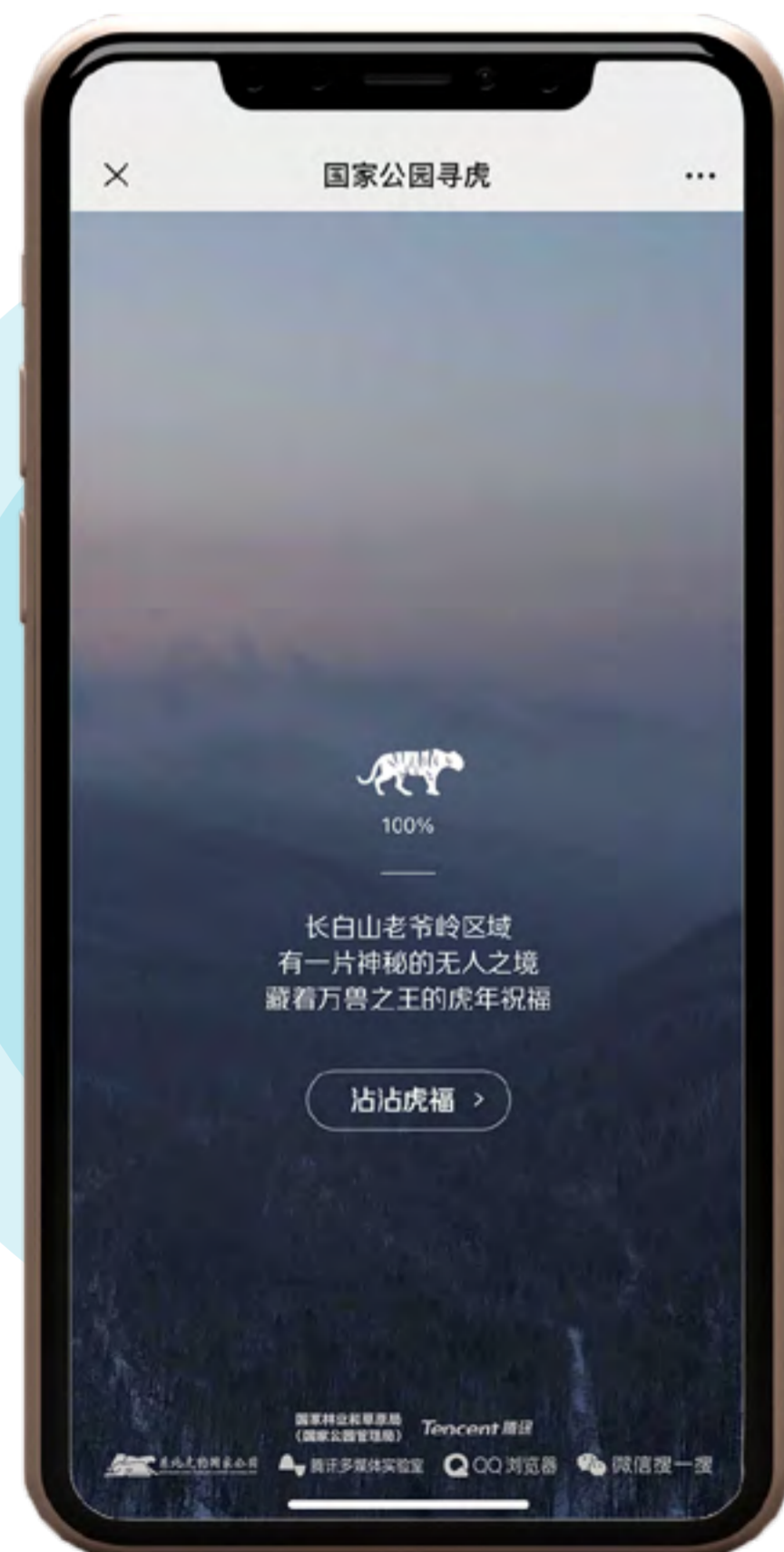


探索保護與共享機制

騰訊技術團隊通過自研的多級分片等影像處理技術，將國家公園的一草一木智能渲染，基於數字技術和數字平台，打造「全真互聯」體驗，讓公眾通過指尖探尋這片無人秘境中最原真的風景，助力東北虎豹國家公園實現「全民共享」。

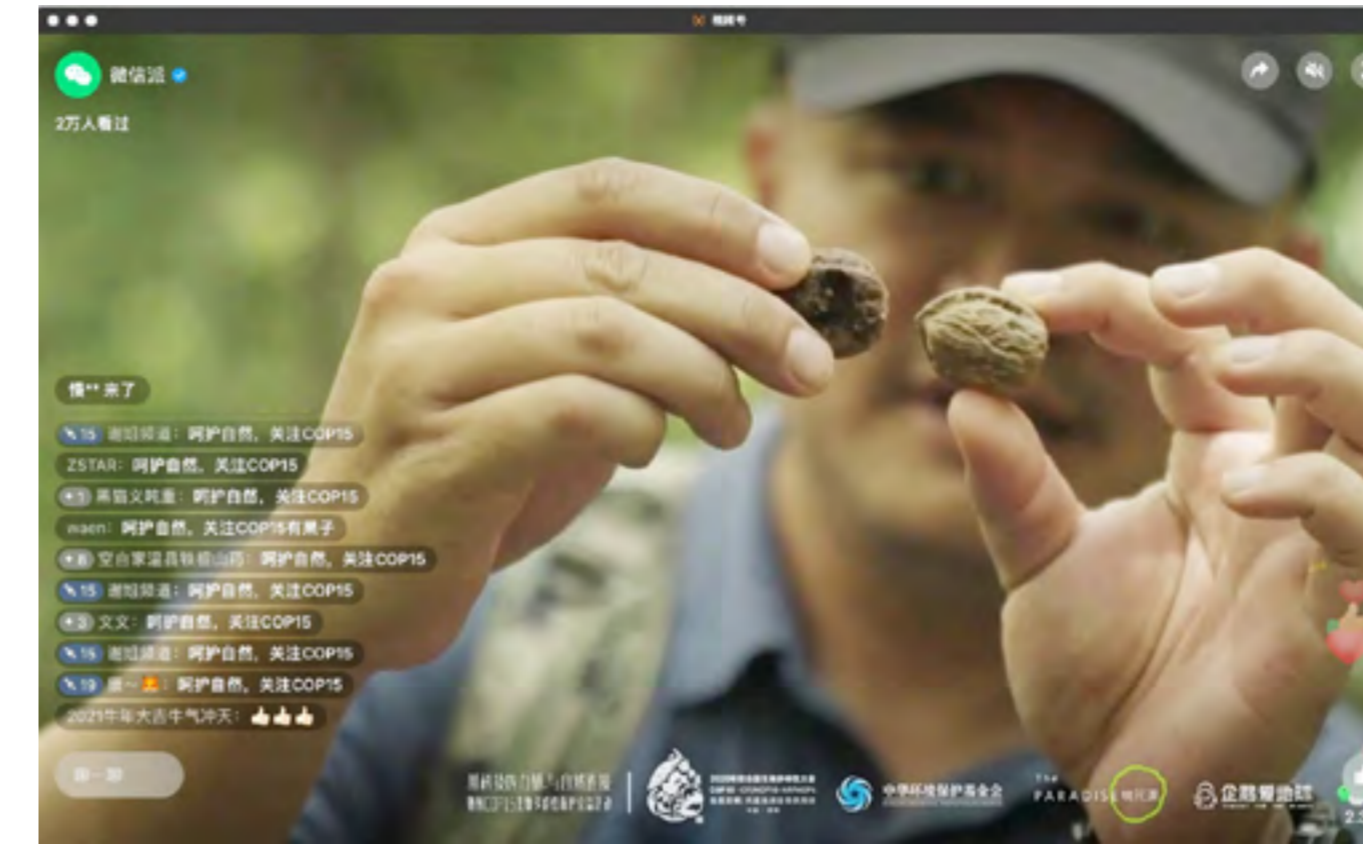


扫一扫和我一起
沾沾「虎」福



創新公益活動

2021年9月，騰訊聯合中華環境保護基金會、桃花源生態保護基金會共同啟動「用科技的力量與自然連接」迎接COP15生物多樣性保護公益活動，依託「企鵝愛地球」、微信、騰訊公益等核心產品和項目，通過微信視頻號、搜一搜、掃一掃、紅包封面等多種渠道，開展科普教育、自然保護地探索直播等活動，幫助公眾提高關注和參與生物多樣性保護的意識，與自然建立起美好連接，探索生物多樣性保護的創新模式。



環境目標

2021年，我們制定了環境目標，進度見下表。

目標	2021年進度更新
不晚於2030年，實現自身運營及供應鏈的全面碳中和。	新設定的目標及基線
不晚於2030年，實現100%綠色電力。	新設定的目標
每年，中國內地所有騰訊自有辦公大樓的物業管理公司均獲得環境管理體系（EMS）認證。	2021年的目標已經實現
截止至2021年底，騰訊北京總部獲得LEED金級認證。	2021年的目標已經實現
以2019年為基準，截至2025年底，中國內地所有騰訊自有辦公大樓的人均耗電量較2019年減少15%。	2021年的階段目標已經實現
以2019年為基準，截至2025年底，中國內地所有騰訊自有辦公大樓的人均耗水量較2019年減少15%。	2021年的階段目標已經實現
每年，自建數據中心的年均PUE不超過1.35。	2021年的目標已經實現
每年，至少新增一個數據中心獲得ISO 5001或GB/T 23331能源管理體系認證。	2021年的目標已經實現
每年，中國內地所有騰訊自有辦公大樓均實施垃圾分類。	2021年的目標已經實現
每年，銷毀的硬盤組件及廢棄的鉛酸蓄電池由合格供應商100%進行無害處置。	2021年的目標已經實現



科技創新，人才先行。騰訊從創立之初，就把人才視為公司最寶貴的財富。騰訊秉持「關心員工成長」的管理理念，以開放、平等、包容的態度引才聚才，尊重並保障員工的合法權益，為員工搭建快速成長和施展才華的平台，營造平等、尊重、健康、安全、和諧的工作環境，促進人才活力釋放，攜手員工同成長、共進步。

廣泛吸引人才

保障員工權益與福利

支持員工發展

促進員工健康與活力

關心員工成長 OUR PEOPLE

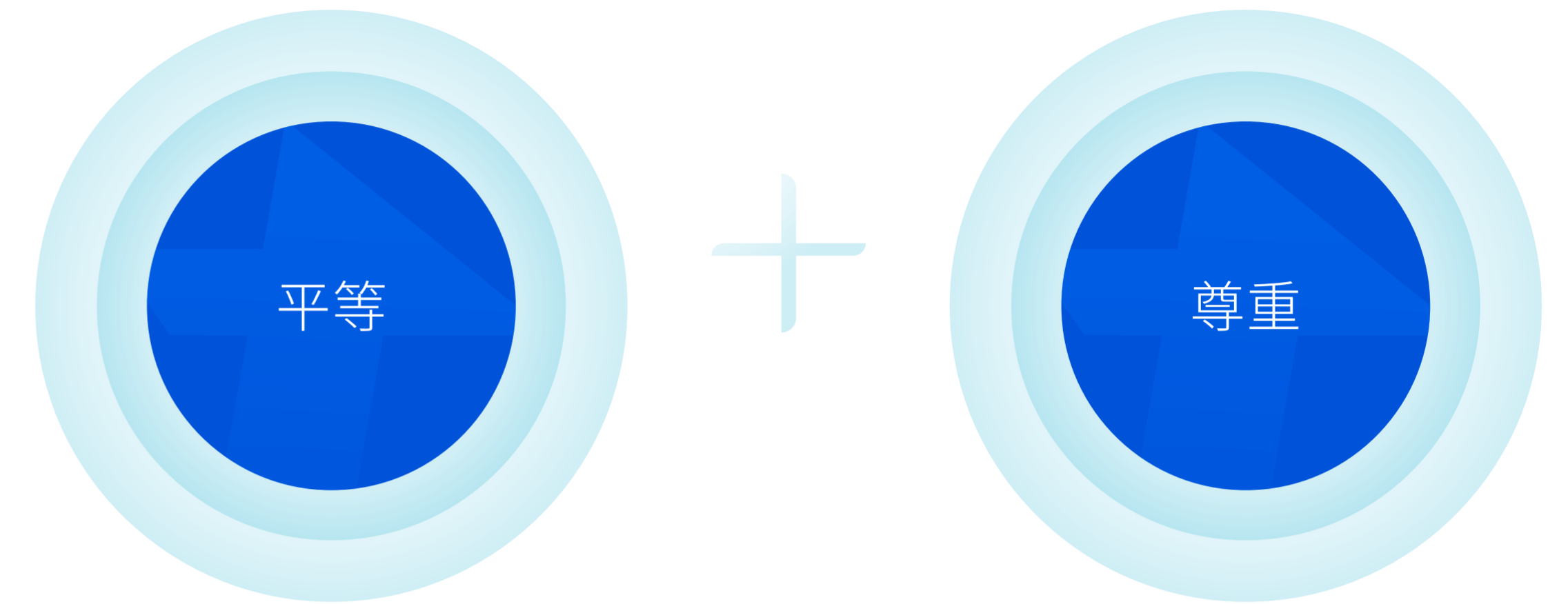
廣泛吸引人才

保障平等權利

騰訊通過多元的招聘渠道廣泛吸納人才，打造有活力的團隊。我們一直以來堅持公平、公正的僱傭原則在全球範圍內招募優秀人才；將平等、非歧視的用工理念融入員工招聘、入職、晉升、離職等環節，反對任何形式的用工歧視，為不同性別、國籍、年齡、種族、民族、宗教信仰、殘障、性取向或家庭狀況的員工提供包容、公平的發展和晉升機會。

騰訊倡導平等、尊重的文化和規範，在《騰訊陽光行為準則》中明確禁止任何形式的國籍、種族、民族、宗教、性別、年齡或殘障等的歧視行為或性騷擾行為。「瑞雪」代表了騰訊員工的行為方式，是騰訊員工良好行為的代稱。2021年，騰訊對瑞雪文化進行升級，其首要原則為「平等尊重」，強調「人人平等，互相尊重與包容」，倡導騰訊

員工共同行動，在公司內打造一個文明健康、平等尊重的職場環境。騰訊於2022年4月推出《性騷擾防治管理辦法》，公佈了專屬舉報渠道和處理細則，承諾受害人和舉報人，確保職場性騷擾案件得到及時、妥當的處理，並開展宣傳倡導和教育培訓以提升員工的意識。



促進多元共融

我們重視多元、平等與包容。騰訊相信多元共融的職場環境有助於企業吸引優秀人才，員工可以盡展所長，實現創新創造。同時，員工的多元視角、風格和觀點，幫助我們以不同的方式思考，為多樣化的用戶群體提供匹配的產品和服務，實現「用戶為本，科技向善」的願景使命。

騰訊在北京、上海、成都、廣州等國內多個城市以及美國、韓國等多個國家設立辦公室，吸引了來自超過40個國家的員工。為促進不同國籍與文化的員工間互相溝通、融合，騰訊啟動搭建跨文化溝通課程體系，通過持續舉辦上述培訓課程、製作內部宣傳節目、舉辦研討會、開展一對一諮詢等方式為業務團隊、職能團隊提供多元文化背景下的跨文化溝通支持，營造多元包容氛圍。

「家庭友好」的工作氛圍可以讓員工兼顧工作和家庭，更好地履行作為父母或者照顧者的責任。騰訊除了通過彈性上班安排讓員工有更多自主性，還為父母員工提供育兒禮金和禮物，配套產假和陪產假、哺乳假、育兒假、子女醫療保險、親子關係EAP^①諮詢等福利。騰訊的「Q爸媽俱樂部」和「鵝掌幫」小程序有效地促進父母員工間的信息交流，互幫互助，共育共成長。此外，孕期員工可以在乘

車、就餐等方面享有優先權，辦公樓內安全清潔的母嬰室也為哺乳期媽媽提供更多便利。

2021年，騰訊北美辦公室成立了多元平等共融委員會，委員會成員共同參與多元平等共融培訓，並進行相應的戰略梳理和行動方案制定，進一步保障工作環境讓員工受尊重並充分發展自我。

騰訊所有自建辦公樓都按照國家《無障礙設計規範》要求設計與建設無障礙基礎設施，包括坡道、電梯、洗手間和停車位等，為殘障員工融入騰訊大家庭提供更多便利。

「多元」「共融」也體現在騰訊的產品設計和服務中，為了促進信息無障礙，騰訊在科技適老化、消除視聽隔閡持續投入，更多內容請參見普惠科技成果中的[推動數字共融](#)部分。

2021年獲智聯招聘和北京大學社會調查研究中心共同頒發的「中國最佳僱主獎」

2021年獲互聯網求職平台拉勾網(lagou.com)頒發的「最具女性關懷僱主獎」

女性管理者佔比

25%

吸引了來自全球

40多個國家的人才

殘障員工

34人

① EAP, Employee Assistance Program, 即企業為員工提供的支持計劃



技術之美無關性別，
微信分享傑出女性代表故事

2021年三八婦女節，微信作為聯合國開發計劃署「HERstory: Women in Tech」倡議活動的支持夥伴，積極分享微信生態裡傑出科技女性和創業女性代表故事，詮釋科技領域「她」力量；期望用榜樣力量來激勵更多科技界的「她」，鼓勵她們打破性別刻板印象，勇敢追夢，成就獨立、自信、獨特的自己，推動面向性別平等和技術創新的可持續發展。

成立10年來，微信內部女性科技工作者比例不斷提升，同時平台也一直關注、助力女性發展，消除性別障礙，讓女性可以迅速學習掌握數字化技能，投身新經濟領域。



科技遇見「她」的故事



HERstory

Women in Tech

她們眼中的性別平等

當有一天，
我們不再強調科技女性，
或者不再強調女性，
甚至不再強調3月8日
國際婦女節，就是真正的
男女平等。

——微信視頻技術團隊
穀沉沉

決定事情得失的，永遠
是能力，而不是性別。

——企業微信質量團隊
李小琴



保障員工權益 與福利

騰訊感恩員工的付出與辛勞，建立了具有內部公平性、外部競爭力的薪酬激勵和福利體系，涵蓋了員工工作和生活的各個層面，以吸引、激勵並保留優秀人才，支持公司長期健康發展，與員工共享發展成果。



合規僱傭

騰訊致力在全球運營中尊重和保障員工權益，遵循《世界人權宣言》《國際勞工公約》《中華人民共和國勞動法》等有關勞工和員工權益的國際公約及當地的法律法規，平等對待每一位員工。同時，騰訊制定了《試用期管理制度》《員工職業發展管理制度》《績效管理制度》《離職管理制度》等內部管理文件，確保員工能在公平且廣闊的發展空間成就自我。

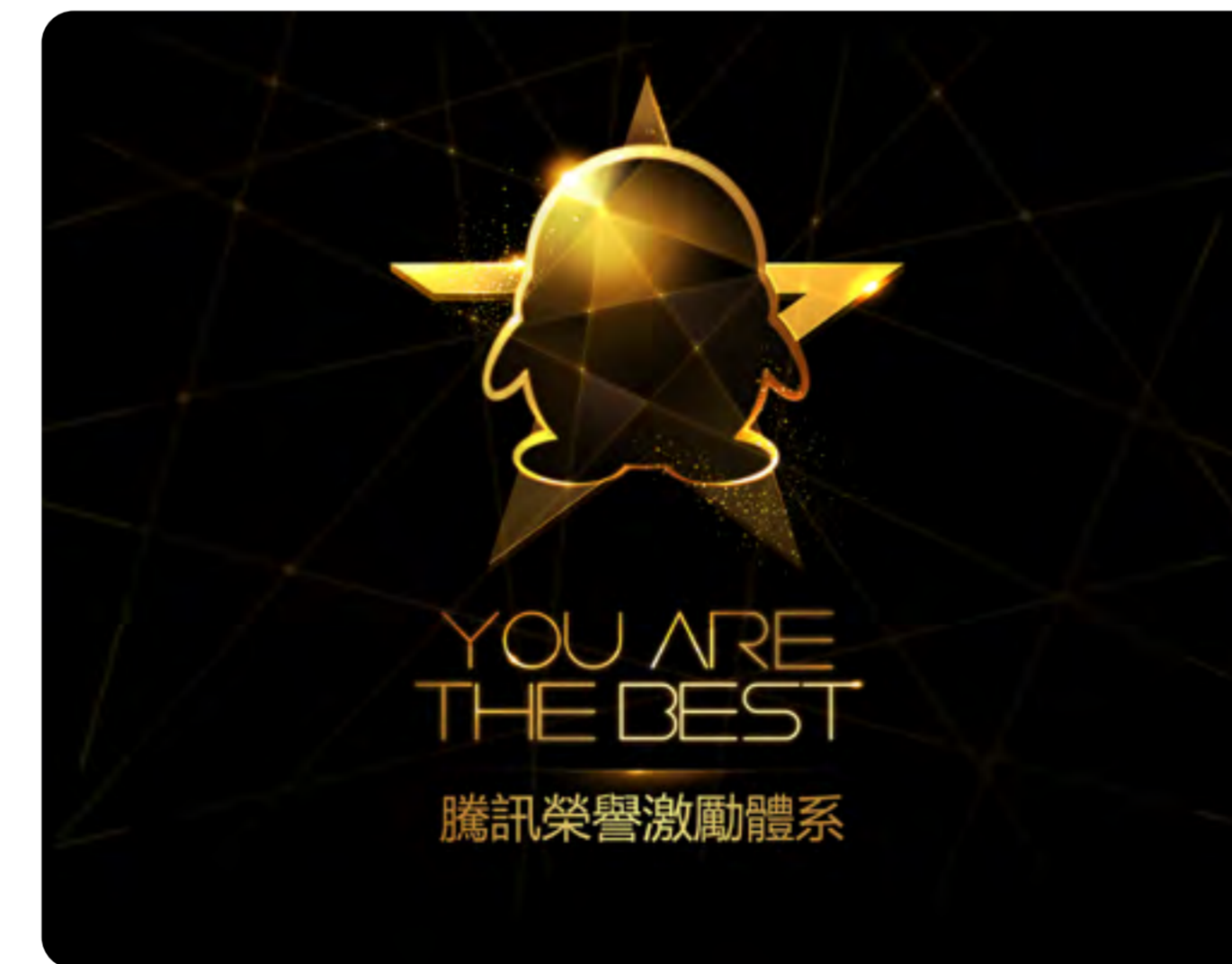
我們堅持開放自由、以人為本的管理風格，在工作時間上，實行彈性上班制度，提倡勞逸結合，不鼓勵加班，不以工作的時長、加班情況去衡量員工績效，而是根據實際的產出和價值進行評估，以保障員工正常工作和休息休假權利。

騰訊明確禁止使用童工，在招聘、用工等重要環節作詳細、合理規定，並由人力資源部門審查、第三方公司進行核實、審查。同時，騰訊集團採購部要求供應商簽署《企業社會責任承諾書》，明確禁止使用童工和強迫勞動的規範和要求。

薪酬回報

騰訊遵守所在國家和地區的法律規定，堅持同工同酬，為員工提供具有競爭力的薪酬，並建立「以績效為導向」的激勵制度，設立若干股份酬金計劃獎勵表現優秀且具有發展潛力的員工。騰訊每6個月開展1次績效評估，在員工自我評估的基礎上，由主管進一步提供全面反饋，並與員工進行充分溝通，反饋員工績效情況，並對優秀員工進行表彰。騰訊設置職業發展負責人獨立管理郵箱，接收和處理員工對績效和晉升考核結果有異議的申訴，保障員工訴求得到及時反饋和有效回復。

騰訊員工除享有固定薪資外，還可獲得因工作和崗位需要而異的通訊、交通、派駐、差旅等補助或津貼。每年年末，騰訊還為員工發放年終獎金和特別獎金，頒發「可持續社會價值獎」「業務突破獎」等公司級專項獎勵，肯定員工的付出並與員工共享發展成果。



福利與關懷

騰訊堅持以人為本，為員工提供涵蓋健康、生活、財務保障等多維度的福利與關懷，陪伴員工及其家屬度過人生的不同階段。同時，隨著公司發展與員工需求的演進，騰訊的福利也進行動態升級，以回報員工的付出，提升員工的獲得感、歸屬感。

入職關懷

入職禮包、應屆畢業生家長的一封信

入職周年

入職 1 周年 / 5 周年 / 10 周年 / 15 周年 / 20 周年賀禮

結婚祝賀

婚假、禮金和公仔

居住保障

易居計劃、安居計劃、住房公積金、政府人才房及租房補貼

生育支持

全薪產假、全薪陪產假、產檢假、社保生育保險、生育禮金、子女 3 歲以下的父母每年均可享有全薪育兒假、Q 寶寶靚號、六一兒童節禮物

豐富生活

全薪志願服務假、Q 幣、家庭開放日、團購優惠、年度團建活動、文化衫、聖誕晚會、文體協會、鵝民公社 (特色福利平台)

便捷生活

騰訊形象店、班車、茶水間

保險保障

社會醫療保險、商業醫療保險、人壽保險、重疾保險、意外保險、員工救助貸款、國際差旅險、家屬保險

健康保障

關愛大講堂、身心健康熱線、健康顧問團、健康體檢、健康諮詢室、30 個工作日全薪病假、重疾就醫協助、名醫上門問診、覆蓋員工及家人的電話 / 視頻心理諮詢、現場心理諮詢



節日慰問

春節特別假、新年檯曆、婦女節禮包、端午節禮包、繽紛水果節、中秋節禮包、開工利是、騰訊文化日

年假事假

7-15 個工作日全薪年假、15 個工作日半薪事假

直系親屬過世

喪假、喪事慰問禮金

退休關懷

社會養老保險、定制紀念品、長期服務金、退休榮譽金

升級安居計劃、易居計劃，
幫助員工創造更美好的生活

安居才能樂業。騰訊於2011年啟動了面向員工的首套房免息借款福利政策——安居計劃，為中國內地員工首次購買房產提供免息借款，減輕員工面對高漲房價的壓力。10年間，騰訊先後6次升級安居計劃，並於2021年4月宣佈推出安居計劃Plus方案，提升了員工住房免息借款的額度。截至2021年底，安居計劃累計為近13,000名騰訊員工提供首套房購置免息借款。

此外，騰訊還於2016年推出易居計劃，為「社會工齡」小於或等於3年的正式員工發放租房補貼，幫助剛參加工作的員工減緩生活壓力，更好更快地紮根城市生活。2021年，騰訊同樣對易居計劃進行優化升級，根據城市生活水平提升了員工的租房補貼額度。

截至 2021 年底，安居計劃累計為近

13,000名

騰訊員工提供首套房購置免息借款

長期服務回饋，
為員工提供更好的關懷與保障

騰訊感謝每一位持續服務的員工，於 2021 年全面升級員工「職業里程碑」關懷方案，完善並擴充了「人生里程碑」關懷內容和規範，提高救助借款額度、增加延後還款模式，在原有「職業里程碑」基礎上新增 5 周年、15 周年、20 周年、法定退休關懷內容等，計劃將於 2022 年實施。

在騰訊工作滿 5 周年的員工，可獲得「長期健康保障」；工作滿 10 周年的員工，可獲得定制紀念禮包及 10 個工作日的長期服務假；工作滿 15 周年的員工，可獲得「終身健康保障」；工作滿 20 周年的員工可以獲得定制紀念禮包和定制工卡。在員工退休待遇方案中，員工在騰訊工作達到法定年齡退休，可以享受三份福利：定制紀念品、長期服務金和退休榮譽金，其中，長期服務金為 6 個月固定工資。

除此之外，在騰訊工作滿 15 周年的員工，可以選擇申請提前退休，開啟新的人生歷程，可獲得與騰訊法定退休同等福利發的定制紀念禮品、長期服務金和退休榮譽金。

職業裏程碑

5 周年

可獲得
長期健康保障

10 周年

可獲得
定製紀念禮包及10個
工作日的長期服務假

15 周年

可獲得
終身健康保障

可選擇
提前退休，獲得長期
服務回饋權益

20 周年

可獲得
定製紀念禮包和
定製工卡

員工參與及溝通

騰訊重視與員工的溝通和交流，搭建了多重溝通與反饋渠道，支持員工發揮主人翁精神推動公司發展。每年年底舉行的員工大會是騰訊年度最重要的盛會，公司管理層在員工大會上傳遞公司戰略並表彰優秀團隊。騰訊還建立了內部跨部門、扁平化溝通的橋樑——「樂問」社區，鼓勵負責任的回答，促進員工間的交流、互助。

為暢通員工訴求反饋渠道，騰訊建立了投訴、申訴及舉報平台，員工可通過系統平台或郵箱對管理幹部違紀、試用期考核、績效評定結果或離職決策等提出正式申訴或舉報，並已設立獨立調查部門對員工申訴展開適時調查審理，解決和回復。

每年，騰訊都會聘請第三方獨立機構開展員工敬業度和滿意度調查，收集傾聽員工對公司的總體反饋和期望，員工以全匿名的方式通過回答線上問卷表達在對公司的工作體驗、文化價值觀、公司戰略及長遠發展等多方面的看法和建議。2021年，共有46,437名員工參與調研，整體滿意度與敬業度逐年提升。其中員工對於騰訊文化價值觀滿意度最高，連續3年保持在85%以上。

騰訊尊重員工的職業選擇，在與員工簽訂的勞動合同中詳細說明僱傭期限和終止僱傭關係的理由，嚴格按照適用的法律法規處理員工離職，並與每一位離職員工進行面談，以瞭解他們離職的原因，傾聽反饋與建議。每年，騰訊都會對員工流失數據進行統計分析，制定針對性改善措施。2021年騰訊員工流失率為12.4%，保持了相對穩定的水平。



2021年員工敬業度調研人數^①

46,437名

① 調查範圍為騰訊集團本部正式員工，不包含試用期與子公司員工



員工對騰訊文化價值觀滿意度最高，連續三年保持

85%以上

支持員工發展

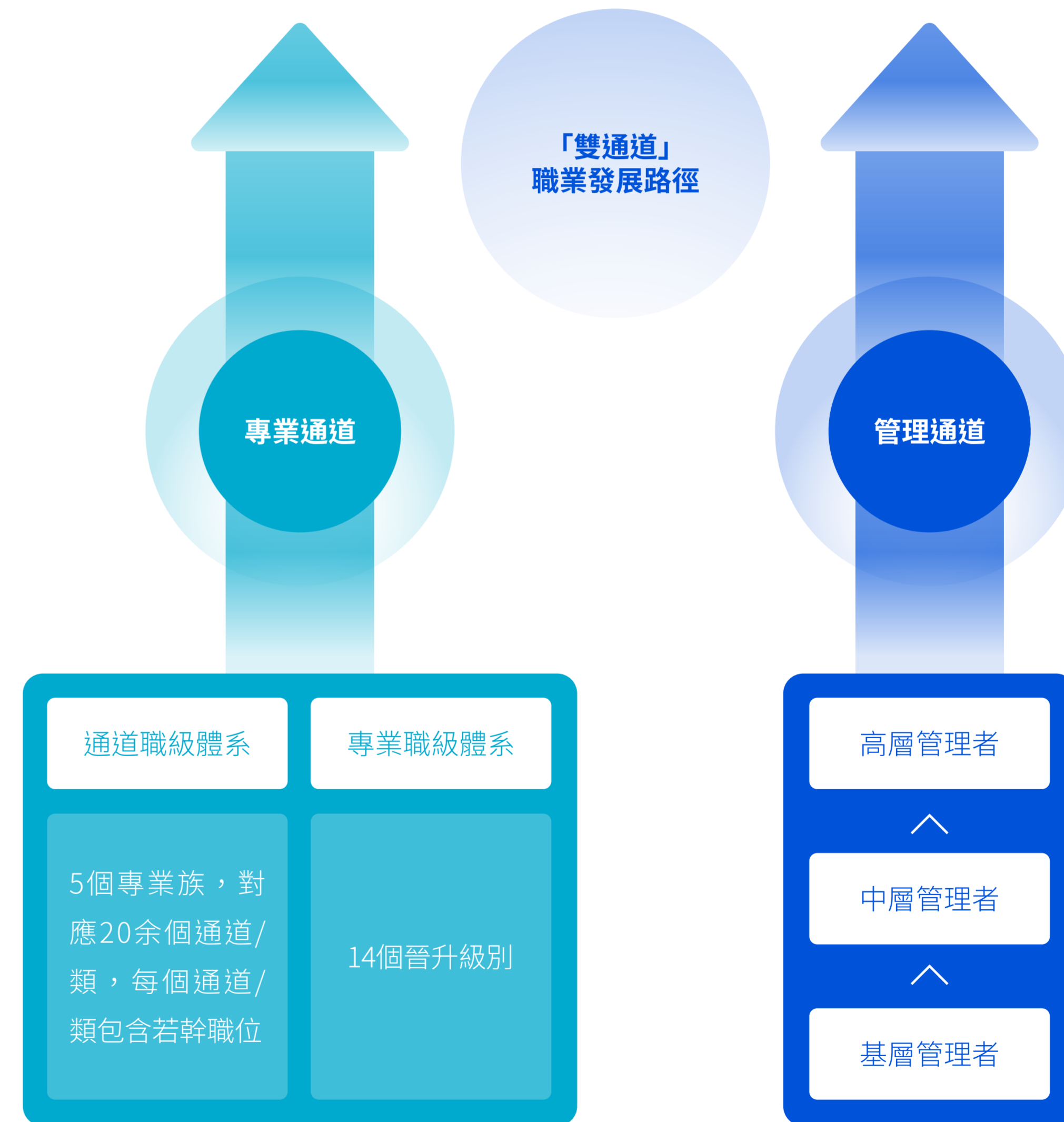
廣闊的職業發展空間

騰訊一直高度重視員工的發展，設計「專業通道」和「管理通道」的「雙通道」職業發展路徑，其中「專業通道」包含技術族、產品/項目族、設計族、市場族以及專業族5個族，每個族對應超過20個通道/類，共同構成明確的發展路徑，員工可以根據自身意願及專長選擇，讓員工能力得到更聚焦、更清晰的發展，也讓每個人的成長貢獻能夠通過職級體系得到適時明確的體現。2021年，騰訊進一步升級優化晉升評審，秉持「輕評審，重發展」原則，將職級評審過程開放旁聽，拓展為更多員工學習的環節，助力更多員工職級及個人能力的提升。

人才有活水，組織有活力。騰訊於2012年啟動「活水計劃」，建立暢通的內部人才流動市場機制，幫助員工在公司內自由尋找發展機會，激發出員工個人及騰訊整體的內在動能。2021年，有超過4,000人成功調職。「活水計劃」讓更多優秀人才聚焦於公司核心產品和快速增長的業務，既培養了更多有開闊視野和複合經驗的人才，又提升了組織活力。

對於因個人原因要離開原工作地的員工，「活水計劃」也可以為其提供跨城市甚至是跨國的內部工作機會。該計劃作為企業人才有效配置的市場機制，持續保持員工與企業的活力，被先後收錄于哈佛商學院和清華大學經濟管理學院的案例庫。

騰訊青年英才計劃也是激發組織活力的一個探索，鼓勵各部門識別、培養、提拔優秀人才，打破傳統的論資排輩與按部就班，敢於給年輕人嘗試挑戰和承擔更重責任。同時，輔以一系列管理活動作支撐，加大對青年英才的投資和培養，打開中層管理通路，加速發展穩步前進。



豐富的人才培養資源

騰訊培訓體系

騰訊注重人才培養，成立於2007年的騰訊學堂（前身為騰訊學院）以「成為最受尊敬的企業大學」為願景，搭建完善的對內、對外培訓體系，為公司的「專業通道」和「管理通道」發展提供相應的課程和師資。對內，騰訊學堂面向新員工、

專業人員以及核心幹部開展多維立體培訓；對外，開展服務產業和社會領域的多樣化培訓項目，分享行業知識與實踐經驗，助力培育更多優秀人才。此外，騰訊學堂還建立了線上學習系統，讓員工可以隨時隨地學習。

騰訊學堂培訓體系總覽圖



截至 2021 年底
騰訊學堂擁有培訓課程

784 門
其中年度新發佈 111 門

公司級講師
1,917 人

年度總開班量
11,909 ↑

累計接受培訓員工超過
67,000 名

員工平均培訓時間超
40 個小時

參訓率達
99.61%

專業能力提升培訓

在專業能力培養方面，騰訊學堂為不同類別的專業族群員工提供豐富的職業技能培訓課程及廣泛適用的通用類培訓課程，幫助員工全面提升專業能力及素質。

在常規培訓以外，騰訊學堂還為職業人員提供多元的學習交流機會，「高手在民間」欄目從騰訊內部挖掘在創新思維、工作方法、思考呈現以及職業化領域有獨到思考的同事做分享；「專家項目」邀請資深員工或具有某一領域專業知識的員工與大家分享經驗，員工也可以通過這個平台與內部專家建立聯繫；「Better me」著眼于全面人才發展，為員工提供涵蓋情商、性格、自我認知等心態相關的課程以及職業規劃、人文、藝術、生活等不同視野的課程，提升員工學習力、思辨力、學習力、獨立思考的能力

和批判性思維。此外各類技術大賽，以及每年的技術周、設計周等都是員工學習和交流的盛會。同時，騰訊鼓勵員工持續進行專業提升，為員工獲得專業資格認證提供資金支持。



技術周，騰訊技術人的專屬學習盛宴

每年 10 月 24 日程序員節當周，騰訊學堂、騰訊文化、技術委員會等部門聯合舉辦騰訊技術周 (TTW)，邀請公司內、外技術嘉賓，就技術當前發展、技術未來探索、技術人的職業發展等問題做深入分享和探討交流，讓廣大騰訊技術人在技術周上開拓技術視野、思考技術人生、獲得寶貴技術經驗。2021 年，騰訊第 4 屆技術周如期在深圳總部舉行，共計 3 場技術比賽，21 個主題分享，17 個展位、30 餘團隊參與技術互動展，覆蓋 52 萬人次。



設計周，打造設計人的交流學習平台

由騰訊設計通道與騰訊學堂聯合推出的騰訊設計周 (TDW)，以「Design for Good」為理念，旨在通過不同形式的分享、展示，將騰訊內部不同事業群各個設計團隊的成果與經驗進行呈現，打造設計師交流互動的平台。設計周以設計峰會和創意市集為核心，為騰訊廣大設計師們帶來國際先進的理念與經驗分享。2021 年 12 月，第 6 屆騰訊設計周以「高效設計，輕鬆協同」為主題，邀請國內外設計工具相關嘉賓、以及騰訊生態設計團隊進行分享，共計 27,437 人次參與。



領導力培訓

騰訊重視後備領軍人才培養，基於「All in 領導力」模型^②，制定涵蓋基層、中層和高層管理人員的差異化後備幹部培養策略，通過線上、線下、主題研討、高管分享等形式，滿足騰訊員工職場各個階段的能力提升需求。

② ALL in 領導力模型，以文化價值觀（正直、進取、協作、創造）模型基座，加上三大核心能力：Insight 洞察，Inspire 點燃，Win 突破。

騰訊學堂領導力培養體系概覽



飛龍計劃，中層幹部儲備人才培養的搖籃

「飛龍計劃」是騰訊儲備中層幹部培養的核心。項目為學員提供與行業最優秀企業交流的機會，並參與到公司在戰略、產品和管理方面最需要解決的課題中，幫助他們拓展視野、提供崗位實踐機會。同時，還為學員配備優秀導師作為學習指路人。「飛龍計劃」有一套嚴謹的課程體系，核心環節是三次集中的模塊學習，以面授課程和沙龍分享為主，並運用行動學習、評鑒中心和產品體驗等培訓與效果評估形式，保證學習效果、推動課程體系持續優化改進。

歷經 10 餘年打磨沉澱，「飛龍計劃」搭建了包含國際上頂級專家和商業領袖的師資隊伍，開發了具有國際視野的領軍人才培養體系，培養出了 603 名核心管理幹部，公司內部 58% 中層管理者都是飛龍校友，為騰訊的持續發展提供了充足的領軍人才儲備。

行業人才培養和儲備

除了在內部持續培養人才，騰訊還關注產業所需人才的培養與儲備。從 2017 年開始，騰訊與教育部簽訂全面戰略合作協議，聯合高等院校在專業共建、課程開發或改革、師資培訓、學生實踐基地建設、創新創業項目孵化等領域開展產學深度合作與探索，啟動各項學生人才培養計劃。2021 年，經全國高校畢業生就業創業指導委員會專家組審核通過，騰訊支持參與教育部「供需對接就業育人項目」，以豐富的專家資源、創新的管理經驗及獨特的平台優勢為依託，將企業的培养視角和高校教學體系相結合，提升學生的綜合素養，促進高校畢業生實現更加充分、更高質量就業。截至 2021 年底，騰訊已經與 39 所高校達成合作，合作內容包括定向人才培養項目、就業實習基地項目、人力資源提升項目等超過 70 餘個。

騰訊犀牛鳥 精英人才培養計劃

騰訊「犀牛鳥精英人才培養計劃」於 2017 年首次發佈，旨在選拔對科學研究有熱情、有潛力的學生，幫助其在科研道路上探索前行。入選學生將在高校及企業雙導師聯合培養下，以產業真實場景及海量數據為科學實驗田，將理論與實踐相結合，深度參與產業前沿技術研究及應用落地。攜手高校培養一批勇於求真探索，支撐科技自主創新的中堅力量。截至 2021 年底，騰訊「犀牛鳥精英人才培養計劃」培養了來自中國及國際 70 餘所高校及科研院所的 280 餘位科研精英，多項科研成果已在真實場景及數據中驗證、轉化，並發表於 NeurIPS、CVPR、AAAI 等多個國際學術會議。

培養了來自中國及國際
70 餘所高校及科研院所的
科研精英
280 餘位

2021 騰訊高校 遊戲創意製作大賽

騰訊高校遊戲創意製作大賽已經連續舉辦 7 年，作國內遊戲人才培養與創意發掘的先行者，2021 年大賽更加關注遊戲的社會價值，以及遊戲玩法與題材的創新。本屆大賽也由騰訊遊戲學堂聯合騰訊互娛天美工作室群主辦，響應由聯合國環境規劃署發起的「玩遊戲，救地球」聯盟的號召，新增了「青年綠色遊戲創作賽道」，大賽金獎作品在第 26 屆聯合國氣候變化大會（COP26）期間向公眾展示。騰訊遊戲學堂希望通過大賽 高校學生搭建一個更加自由多元的創作平台，讓青年遊戲創作者的靈感與創意，以及遊戲品的更多價值被外界所看到。本屆大賽共有來自海內外 300 餘所高校，共 260 餘支團隊參賽，超過 2,200 名青年遊戲創作者參與其中，共同探索遊戲在社會不同領域的多元價值。

本屆大賽共有來自海內外參賽高校

300 餘所

超過

2,200 名

青年遊戲創作者參與其中



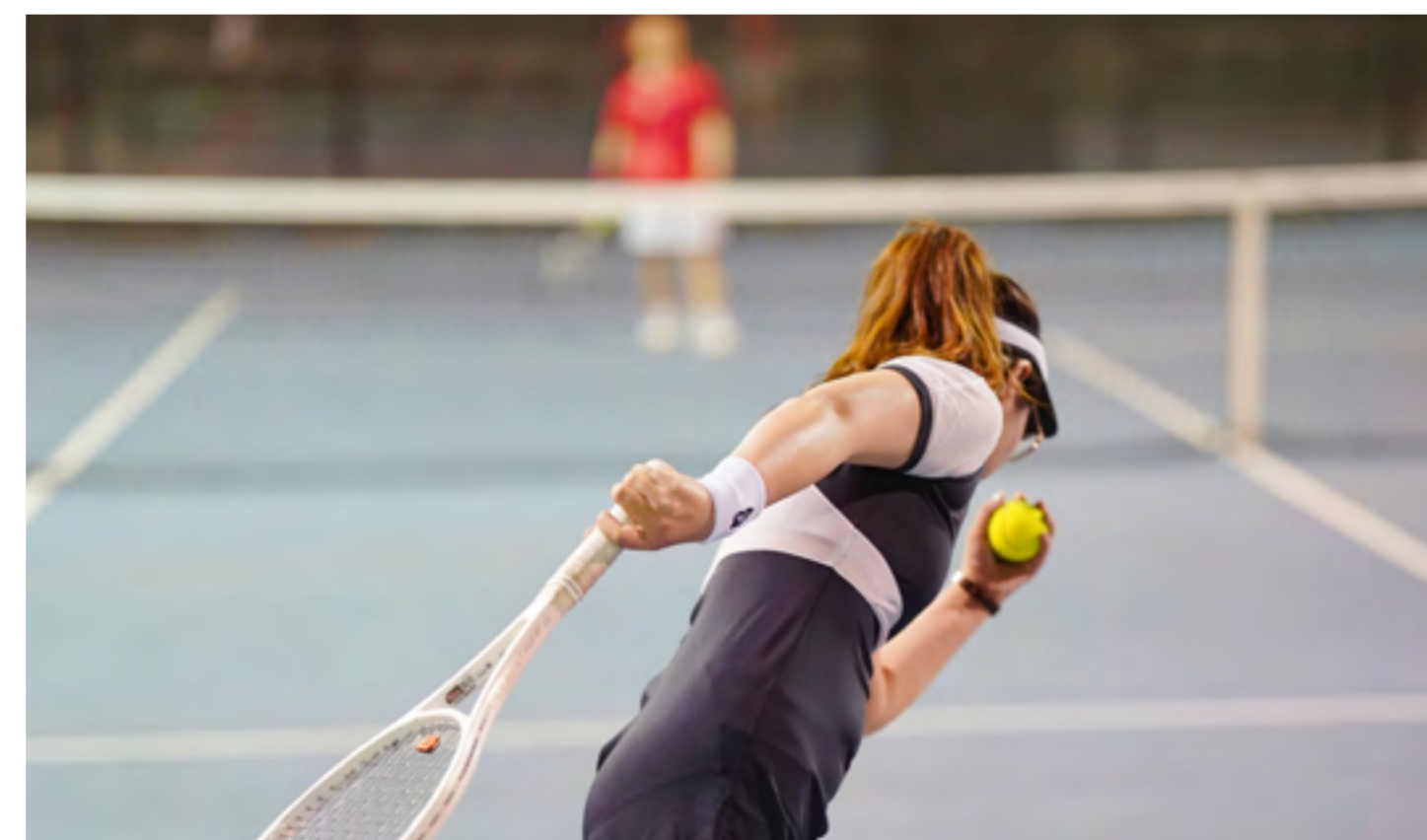
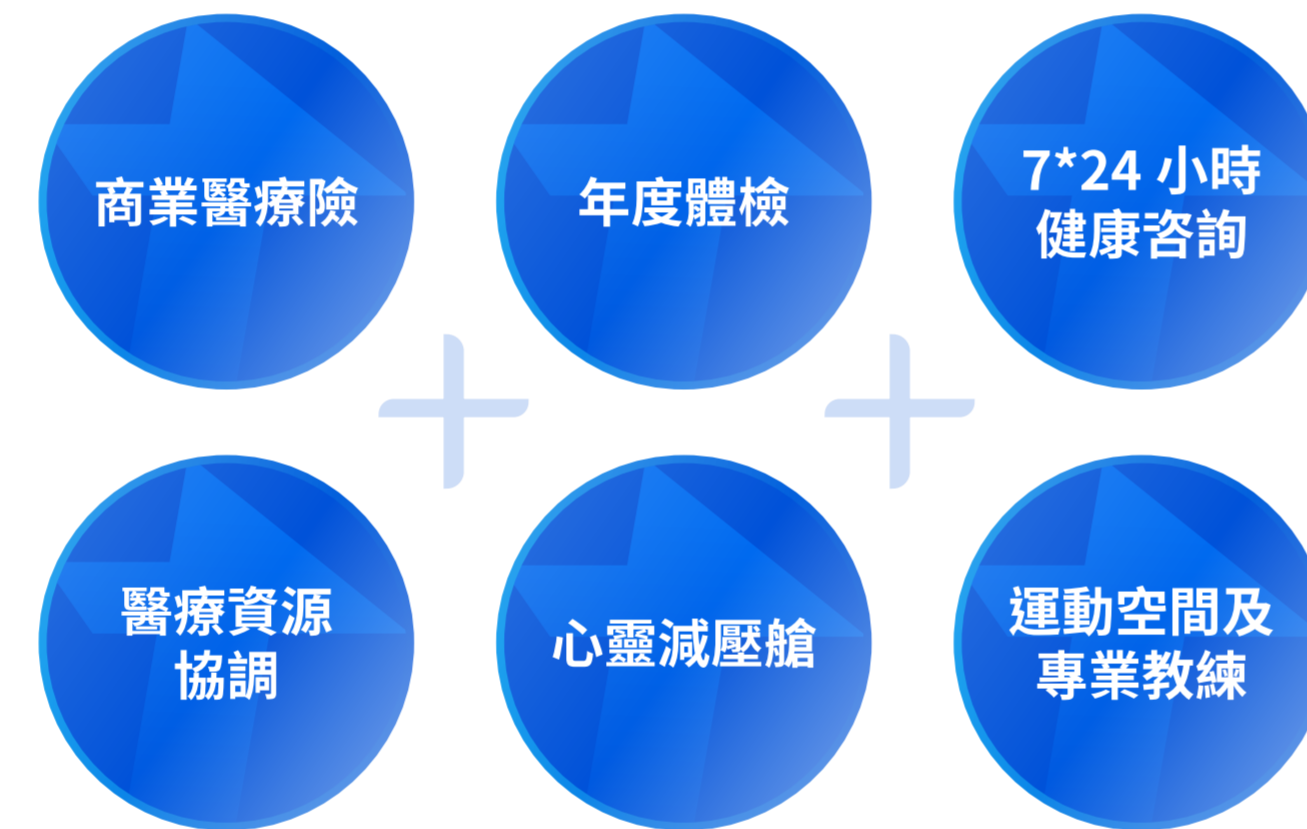
促進員工健康與活力

關注員工身心健康

騰訊的商業醫療險、年度體檢、7*24 小時健康諮詢、醫療資源協調、健康餐飲、運動空間及專業教練等，為保障員工身體健康提供多種貼心關懷與服務。騰訊亦重視員工的心理成長與發展，免費為員工及家人提供「心理減壓艙」，包含心理諮詢、緊急熱線、正念課程、心理測試等資源，幫助員工調節情緒，舒緩壓力。

為豐富員工的業餘生活，騰訊在全國各地的公司成立了舞蹈、音樂、籃球、桌遊、戲劇、聯誼社等 70 餘個文體協會，並為員工提供團隊建設基金，鼓勵員工開展豐富多彩的團隊活動。精彩紛呈的日常協會活動、年度比賽及外部交流活動增進了員工間的交流與互動，幫助員工在工作之餘培養興趣愛好，拓展交際圈，提升團隊凝聚力。此外，騰訊運動空間還為員工提供專屬的運動健身場地和團體操課。

2021 年，騰訊投入近 800 萬元進一步升級健身器械、優化健身環境、拓展健身空間，為員工提供更舒適、便利的運動健身場所，提升員工參與運動健身興趣，員工健身人數較 2020 年提升約 50%。



保障職業健康與安全

為預防工作場所的事故和減少職業病危害，維持一個安全舒適的工作環境，騰訊結合國際指引、當地法律法規，以及國際勞工組織倡議的《職業健康安全管理體系導則》《中華人民共和國職業病防治法》等相關要求，設立內部執行機制，制定《安全管理制度》《突發公共事件總體應急處理辦法》等以完善管理。

騰訊辦公區設有保安系統、消防系統及食品安全監察系統。我們邀請第三方每年對運營場所進行安全風險評估，以此發現可能的硬件缺陷、識別出運營管理系統潛在的缺陷，並解決其他隱藏風險。

2021 年，全球多國出現的變異新型冠狀病毒疫情依舊影響人們的工作與生活。面對嚴峻的疫情防控形勢，騰訊持續做好常態化疫情防控工作，持續更新《騰訊新型冠狀病毒疫情防控措施》，規範辦公區域管理及提升員工抗疫、防疫意識。同時進一步升級對辦公區域的環境安全管理，除多頻次對茶水間、洗手間、餐廳、辦公區、班車、會議室、電梯等工作場所進行消毒外，還為員工提供口罩、手套、消毒工具、體溫測量儀等配套防護設施，聯合微醫互聯網總醫院、醫聯、好大夫等 5 大平台提供在線義診，為員工鑄牢抗疫防疫「大後方」。騰訊亦實時關注當地疫情防控形勢，為當地及有差旅需求的員工提供動態、實時指引和支持，並在廣州、深圳、上海、西安、香港等地發生疫情時，迅速反應，及時採用靈活的辦公方式，與員工和政府共同抗疫防疫。



提升急救技能

騰訊於 2012 年組建第一支義務急救隊，並成立騰訊志願者救援分會。騰訊義務急救隊開發了急救普及課程「人人都是急救員」，並開放員工家屬共同參與。截至 2021 年，已有超過 7,000 名員工接受了急救培訓、超過 12,000 名員工參與線上課程學習、培訓認證 40 位公司內部講師。除了內部普及急救技能，騰訊急救隊還為公司內外各類大型活動及賽事提供急救保障。自成立以來至 2021 年底，急救隊有 9 位志願者共計 10 次救人案例。

此外，騰訊還致力於打造急救響應管理系統。如今，騰訊在全國 10 個城市的 50 多個辦公樓宇和數據中心內完成 3,800 多個呼救二維碼的分佈點位規劃和坐標化信息設置，400 多台 AED (自動體外除顫器) 全面投入使用，並將日常運行和緊急響應預案流程等融入物業管理。2021 年，經過騰訊內部的 38 次演習檢驗，在黃金急救 4 分鐘內，持證上崗的員工急救隊員抵達率為 100%。

騰訊還聯合中國紅十字基金會，聯手打造試點公共應急響應系統；推出針對聽障人士的無障礙急救功能，讓聽障人群得到更多保障，持續助力完善全社會範圍內的急救體系。更多內容請參見普惠科技成果中的「[推動數字共融](#)」和創新社區投資中的「[公眾應急服務](#)」部分。



〔演練過程中〕 這是在騰訊第11次「暈倒」，也是第11次被「拯救」。4分鐘裡，來了34名急救員，聽著他們咚咚咚的腳步聲，感動得眼淚都要出來了。

——參與騰訊「守護心臟」演習測試的員工

數字化的發展不僅意味著提高生產效率，更要確保數字化發展最終是服務於人類，為用戶創造價值。騰訊始終秉承「負責任的產品文化」，在合規基礎上，從安全、健康、包容和友好四個維度考量持續升級，做負責任產品的探路者、推動者、踐行者，為用戶創造更美好的數字體驗。

守護數據安全

用戶保護

用心服務客戶

AI向善

負責任產品 RESPONSIBLE PRODUCTS

守護數據安全

隱私保護

在騰訊，隱私保護與數據數據安全是我們的首要任務。我們相信保護用戶數據安全是創造安全、優質用戶體驗的首要前提；用戶應該享有個人數據的控制權，並對公司如何處理個人數據的政策及指引享有知情權。我們的理念通過「將隱私保護融入設計」和「默認保護隱私」2項舉措，落實至產品開發和運營服務中。

管理方法

安全性、自主性、合規性和透明度是我們隱私保護政策的基礎。騰訊在各個層面注重隱私。我們有專門的隱私保護和法律團隊，與我們的產品團隊攜手合作，確保產品和服務自始就考慮到隱私，並遵守所有適用的法律法規。我們的產品團隊還與開發團隊攜手合作，確保產品數據和服務數據的收集和使用實踐透明，並且用戶可以控制其數據的使用方式。

以下是我們依循的用戶隱私保障及數據安全原則：

- ▣ **安全可靠**：我們通過合理有效的數據安全技術及管理流程，努力防止用戶數據外泄、損毀及遺失。
- ▣ **自主選擇**：我們為用戶提供便利的數據管理選擇，以便作出適當選擇及管理個人數據。
- ▣ **保護通訊秘密**：我們嚴格遵守法律法規，保護用戶的通訊秘密，並提供安全的通訊服務。
- ▣ **合理必要**：我們只收集必要數據，以便為用戶提供更佳服務。
- ▣ **清晰透明**：我們努力使用簡明易懂的表述，向用戶介紹隱私政策，以使用戶清晰瞭解我們的信息處理方式。
- ▣ **將隱私保護融入產品設計。**

騰訊管理層致力於隱私優先的治理方法，制定了《騰訊隱私政策》《產品隱私保護指引》《兒童隱私保護聲明》等一系列隱私政策文件，建立健全的內部評估流程，以確保所有產品都經過全面評估，符合所有適用的數據隱私法，並且所有收集的數據都安全傳輸和存儲。

騰訊遵守其營運所在管轄區內所有相關的隱私保護及數據安全法律法規。為確保符合最新的法律要求，並儘快將適用的法律要求落實於公司產品和業務流程中我們密切關注最新適用的相關國內和國際法律法規，並及時更新我們的合規法律庫。

2021年11月1日，《中華人民共和國個人信息保護法》（Personal Information Protection Law of the People's Republic of China, PIPL）正式實施，規範了個人信息的存儲、傳輸和處理。騰訊對PIPL各項要求進行深入分析，在原有合規基礎上進一步優化對用戶個人信息的管理方法，並以更高的要求升級整體管理政策、管理手段、管理工具。除此之外，基於對算法的監管和合規要求，我們進一步完善了內部的算法備案機制，提升對各項產品算法的監督、審查和安全評估要求，明確各項產品的用戶權利，努力落實算法責任。

政府和監管機構要求我們披露數據時，騰訊會按照適用法律行事，並遵循以下一般原則：

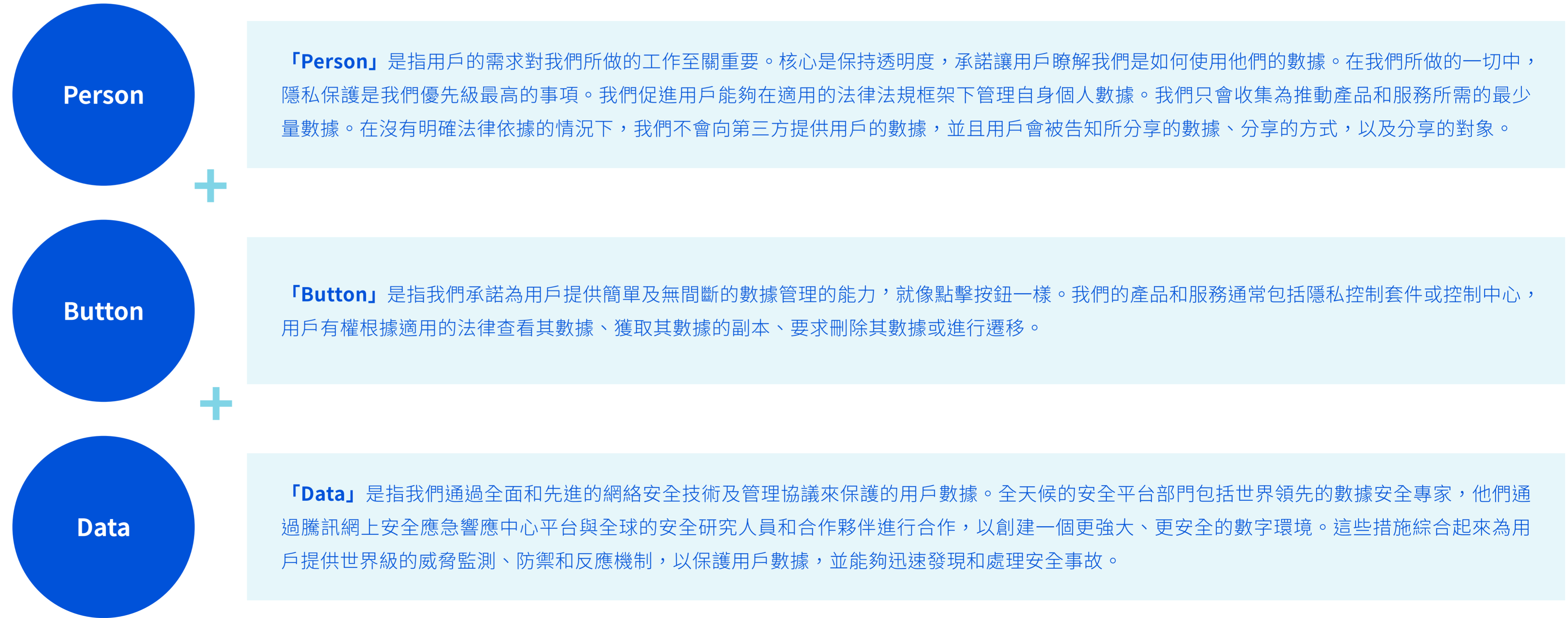
- ▣ 我們根據所有適用法律法規，並按照我們對不同司法管轄區之間潛在差異的理解，在我們提供產品或服務的所有國家或地區，一致、公平地回應有效合法要求。
- ▣ 在遵守適用法律且可能的情況下，我們在回應有效合法要求而採取行動時，對用戶保持透明，使受影響用戶有機會對此類要求作出回應。
- ▣ 我們仔細審查所有此類要求，確保作出的回應符合所有適用法律法規，同時尊重用戶權利。為此，我們會廣泛採納內部和第三方的建議。

董事會以及管理層一直非常重視保護用戶的個人數據。騰訊管理層承諾採取以隱私為先的管理方式，制定穩健的內部評估流程，確保對所有產品進行充分評估，以遵守所有適用的數據隱私法規，並確保所收集的數據被安全傳送及儲存。從自上而下，到自下而上，數據隱私保護是一項有組織的工作。

我們相信，用戶應該能夠管理自己的數據，因此我們的產品和服務旨在最大限度地限制騰訊或任何其他人士收集和訪問用戶的數據。使用我們的產品和服務時，用戶可以控制其數據被收集、使用及分享的範圍和程度。該等功能經過多年研究、設計和實踐，以便保護用戶隱私並讓用戶能夠直接管理自己的數據。

我們的隱私保護方法遵循廣泛認可的「貫徹隱私的設計」概念，因此我們所有產品和服務的設計從一開始便部署對用戶隱私的保護，並在整個產品生命週期中不斷審視隱私保護的情況。我們「貫徹隱私的設計」的概念可以概括為「Person - Button - Data」。

騰訊的數據保護官按法律要求承擔相應職責，包括與隱私監管機構溝通，並就騰訊運營所在地的適用隱私法律及如何遵守該等法律向管理層提供建議。騰訊的數據保護官由合格隱私專業人士組成的法律團隊提供支持。如對騰訊的隱私保護實踐或具體產品的隱私政策有疑問的，請通過 Dataprotection@tencent.com 向我們的數據保護官反饋。



隱私影響評估及反饋

作為工作的一部分，我們定期對產品和服務進行隱私影響評估 (Privacy Impact Assessment, PIA)。我們在進行 PIA 時，將評估產品和服務在運營相關國家或地區涉及的隱私風險。我們有經過培訓的專門隱私法律團隊，能夠識別和管理隱私風險，並最大限度地減少對個人權益的潛在影響以及其他負面的隱私事項。

我們的隱私保護政策會在產品官方網站和應用程序上同時發佈，並且可以在騰訊隱私保護平台上獲取。用戶還可透過網站上的反饋按鈕、應用程序，以及發送隱私反饋電子郵件 Dataprivacy@tencent.com 提出投訴或查詢。

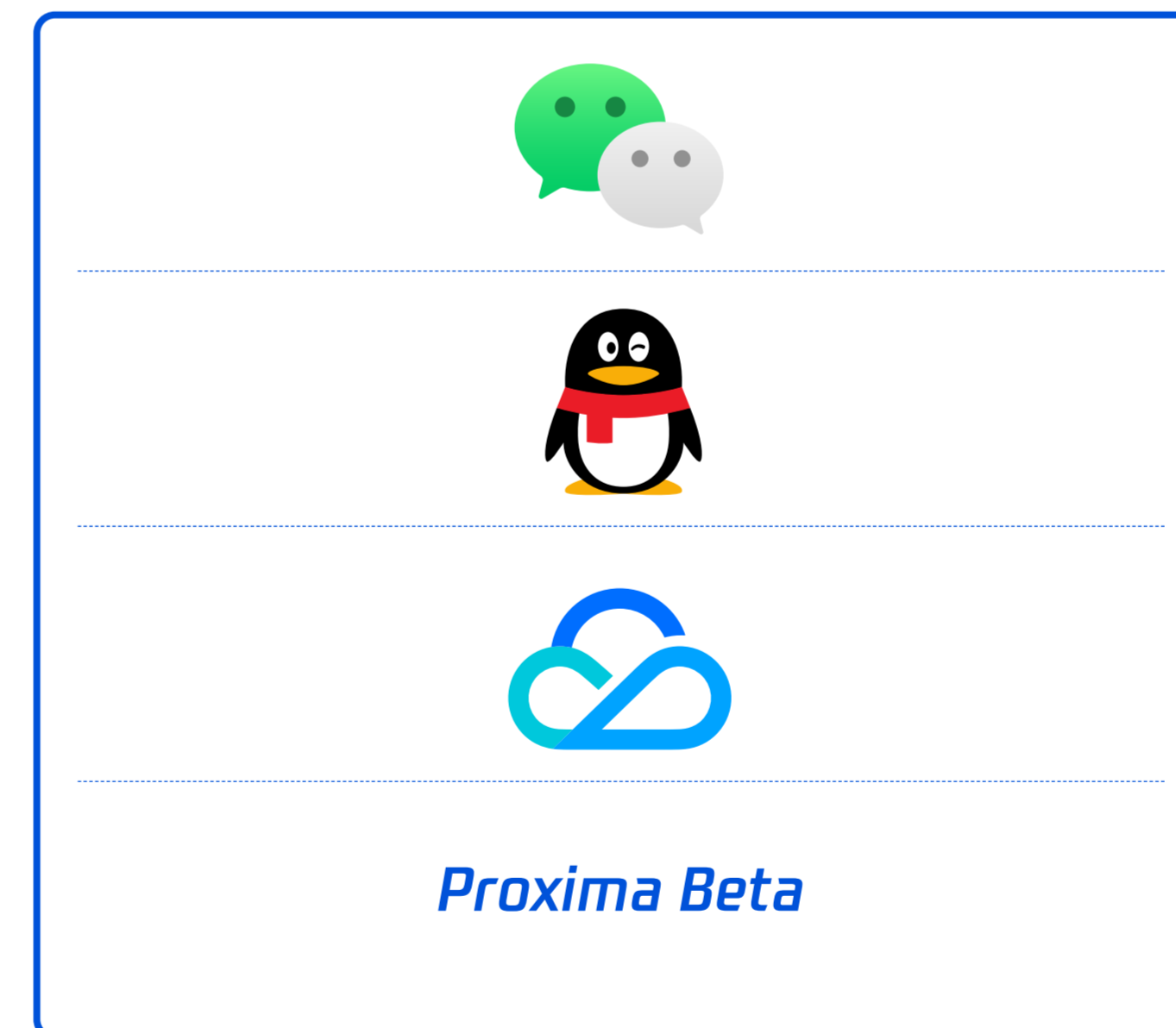
隱私安全文化與責任

我們致力於建立注重隱私的文化，將保護用戶隱私作為我們的首要任務。我們相信，確保隱私是騰訊所有員工的共同責任，無論其在騰訊的工作職責或級別。我們定期為公司全體員工提供全面的隱私教育和意識培訓。這些培訓項目旨在讓員工瞭解隱私和數據保護注意事項，包括「將隱私保護融入設計」和「默認保護隱私」、如何構建以隱私為中心的用戶接口、如何識別並購中的隱私問題、如何尊重數據主體權利和處理相關請求及數據跨境傳輸風險等內容。我們系統地向所有員工傳達隱私保護和網絡安全準則和流程，在所有層面上嚴格執行產品和服務的保障措施。

2021 年，騰訊成立「個人信息保護及數據合規專班」，由管理委員會、決策組、公共事務組、綜合協調組及各事業群產品合規工作團隊組成。個人信息保護及數據合規專班作為公司在數據合規和隱私保護領域的統籌協調部門，負責完善公司在數據和隱私領域的合規與保護體系，統籌制定公司在數據合規、個人信息保護、用戶隱私保護等領域的管理策略、流程制度和操作規範；協同相關團隊，完善各事業群及職能系統(包括海外)具體業務的合規實施細則，排查和評估業務合規風險，配合處置風險事件，保障合規要求落實到位，確保公司各產品及業務在用戶個人信息保護和個人數據採集、加工、使用、共享、處理等全生命週期的合規性。

事故管理

騰訊擁有完善的制度，確保我們的團隊能夠快速應對各種數據安全事件，例如消耗性攻擊、勒索軟件、網絡、電子郵件、偽冒身份、不當使用、系統中斷及信息刪除、丟失或被盜等。我們的主要目標是持續提升並確保各平台的網絡安全，保護用戶委託給我們的信息，並確保我們的運營情況符合適用的法律法規。我們亦利用各種事件分析機制和風險協議迅速對發現的威脅作出適當反應。



認可與共建

騰訊的數據隱私保護措施備受國際認可，WeChat/ 微信及 QQ 獲得 TrustArc 及 ISO/IEC 27018 認證，騰訊雲獲得 CISPE 及 ISO 27701 認證，Proxima Beta 獲得 ISO/IEC 27001 和 27701 認證等。除自身不斷提升外，騰訊還積極推動行業和社會提升數據隱私保護的意識和標準化水平。2021 年，騰訊參與編寫《隱私計算白皮書 (2021 年)》，為產業界應用隱私計算技術提供高價值的參考信息；騰訊安全正式發佈《靈鯤 APP 隱私合規產品白皮書》，介紹企業如何為用戶提供隱私安全等解決方案，為業界提供有益借鑒。

TrustArc 及 ISO/IEC 27018 認證

TrustArc 及 ISO/IEC 27018 認證

CISPE 及 ISO 27701 認證

ISO/IEC 27001 和 27701 認證

安全保障^①

2021年9月，騰訊成立「安全技術委員會」，以加強協調和推進安全技術的開發及應用，強化各種事故分析機制和風險協議的綜合系統，以迅速地應對各種信息安全威脅和事故。

我們的產品和服務收集最小必要的資訊，並對收集和使用的用戶個人資料嚴格保密，不得泄露、篡改、破壞、出售或非法向他人提供。我們通過對內部工作人員數據訪問權限進行分級管理，建立和優化用戶數據保護系統，以確保我們收集的個人數據的安全，防止信息外泄、損毀或丟失。我們通過企業內部溝通工具為員工提供快捷方便查詢本公司數據安全政策的渠道，以便員工及時確認自身行為是否符合公司安全政策要求。當員工發現潛在的數據安全違規現象，亦可通過內部溝通工具或統一舉報制度進行舉報；一旦核實，公司將採取嚴格的處罰措施，包括但不限於通報批評及處罰等。我們為所有員工，包括全職、兼職和實習生，提供隱私保護和數據安全培訓，以提高員工的安全意識，並建立長期的數據安全保護文化。

①「因健康和安全管理理由需要回收已銷售或已發貨產品總數的百分比」「和「回收程序」與公司的主要業務沒有密切關聯。

②對於擁有極致鑽研精神的技術追求者，如他們帶有不良目的對個人或組織進行安全攻擊，這部分攻擊者被安全業內人士定義為「黑帽子」。為守護企業安全而迎擊頑抗的安全研究專家是為「白帽子」。

騰訊技術工程事業群設有基礎安全專門團隊，在騰訊安全聯合實驗室的技術支持下，對產品及服務提供全方位的安全保護。通過制定完善的主動及被動防禦方案，團隊提升基礎安全及縱深防禦檢測能力，對安全系統與數據庫實施嚴格監控、及時警報，以及阻斷、定期監測與審計、追溯異常行為等措施。安全應急團隊通過7*24小時的應急響應機制，作出及時的被動防禦與處置。此外，通過騰訊安全應急響應中心，騰訊可與全球安全研究人員與合作夥伴合作，共同捍衛和保障安全。

我們建立起以科恩、玄武、雲鼎、安全大數據、反病毒、移動安全、朱雀七大專業實驗室組成的騰訊安全聯合實驗室，專注安全技術研究及安全防護體系搭建，安全防範和保障範圍覆蓋連接、系統、應用、信息、設備、雲六大互聯網關鍵領域，為用戶築起全方位安全屏障。

騰訊安全還為全球開源社區以及諸多國際大型信息通訊企業輸出了多個安全研究項目，助力這些國際企業從更多維度完善其安全體系。所有這些安全研究類項目均由騰訊相關的安全實驗室與團隊的白帽子^②研究人員完成，全流程嚴格遵循行業通用的負責任安全發布實踐。

技術突破

技術創新與迭代支撐著騰訊產品和服務的不斷向前發展。騰訊持續在網絡安全前沿技術領域展開深入研究，動態優化前沿技術佈局，加速推動核心技術突破，廣泛覆蓋互聯網、物聯網、大數據、雲、AI等各領域，從被動防禦轉向主動防控，夯實網絡安全根基。

2022年1月，中國信息安全測評中心公佈最新一批信息安全服務資質名單，騰訊安全獲「安全運營類一級」和「雲計算安全類一級」2項權威信息安全服務資質認證。



截至2021年12月，騰訊安全相關領域的中國授權專利超過

2,200件

(包括騰訊集團下屬全部全資子公司)

騰訊雲榮獲「CSA 2021 安全磐石獎」和「CSA 數字化轉型安全支撐案例 TOP10」



雲安全

隨著大數據和雲端計算的廣泛應用，雲安全的重要性進一步提高。騰訊雲建立了高效的安全內部監控系統，從系統流程、控制活動等方面完善自身的數據安全基礎。我們的“雲安全”管理系統也獲得了多項全球認證。我們把內部最佳的數據安全措施有效地應用在騰訊雲的各項安全產品和服務當中，如智能網關、雲端防火牆、DDoS（分佈式拒絕服務）保護、網絡入侵保護及反欺詐等。騰訊雲在實體安全、虛擬安全、網絡安全、主機安全、數據安全、應用程序安全、業務安全、安全審計和安全管理等各方面，識別和部署保護措施，實現全面的安全監控。隨著雲端計算和安全技術的發展，騰訊雲會繼續構建高效的安全內控體系、加強安全合規能力，以及提升雲端安全和大數據安全的標準。

截至 2021 年 12 月底，騰訊雲已通過百餘項國內外權威認證，其中包括韓國、新加坡、美國、德國、歐盟五大國家及地區的最高安全資質認證。

↑ 常態化精準抵禦 DDoS 攻擊

當前數字技術正在加速與實體經濟融合，大量經濟活力持續向線上遷移，DDoS 攻擊作為一類常見的網絡安全攻擊方式，因「產業」鏈條成熟、手段原始、成本低回報高，一直以來都被視為互聯網的最大的安全挑戰之一，並且連續 4 年呈現高速增長的趨勢。面對嚴峻的網絡安全形勢，騰訊依託遍佈全球的秒級延遲響應和 T 級清洗能力，打造了騰訊雲 T-Sec DDoS 防護解決方案，通過 IP 畫像、行為模式分析等多維算法，結合 AI 智能引擎持續更新防護策略，彈性應對從網絡層到應用層的各類型 DDoS 攻擊場景，保證毫秒級網絡穩定和秒級清洗切換，能夠在保障業務不受影響的情況下，將清洗準確度提高至 99.995%。



ISO 29151 個人身份信息保護實踐指南

ISO 27017 雲服務信息安全控制實施指引

C5 審計

ISO 27701 信息安全管理体系認證

OSPAR 審計

ISO 27001 信息安全管理体系認證

PCI DSS TISAX 審計

MPAA 美國電影協會

CSA STAR 雲安全管理體系認證

ISO 27018 公有雲個人信息保護認證

MTCS T3 認證

HIPAA 法案

CSASTAR 雲安全管理體系認證

KISMS 認證

遊戲安全

游戏行业快速发展的同时，安全问题，包括遊戲黑產、帳號安全、虛擬財產安全、信息安全、遊戲雲上安全、盜版等，都是遊戲廠商需要密切注意的安全挑戰。2021 年，騰訊基於遊戲安全領域攻防實踐經驗和技術積累，聚焦遊戲全場景安全防禦，發佈遊戲安全全新產品 Anti-Cheat Expert（以下簡稱 ACE），積極應對遊戲安全挑戰。騰訊遊戲安全團隊發佈的《2021 遊戲安全白皮書》，分析當下遊戲面臨的安全威脅，並對不同類型的安全問題給出解決手段及建議指導，助力遊戲產業有效防範安全威脅。

金融科技

我們通過多種安全方案提升用戶帳戶的安全性。我們將繼續按照《公開募集證券投資基金銷售機構監督管理辦法》《關於規範互聯網保險銷售行為可回溯管理的通知》《互聯網保險業務監管辦法》等適用的法律法規，對我們的金融產品進行自查和優化規範。我們的風險控制系統提供全天候實時監控，以確保帳戶資金安全。用戶將通過手機、電子郵件和其他方式即時獲知資金金額的任何變化。

安全賦能

騰訊安全從「情報 - 攻防 - 管理 - 規劃」四個維度構建安全產品和安全引擎。騰訊安全以安全聯合實驗室為代表的頂尖安全團隊應對不同類型的安全攻擊方面擁有豐富的經驗，能夠為企業設計全面的安全解決方案，滿足目前營運和未來擴展的需求：

- 騰訊安全依託騰訊安全威脅情報中心，為客戶打造定制化解決方案，快速回應和應對不同層次的網絡風險；
- 依託騰訊雲安全運營中心，接入騰訊內部及生態合作夥伴安全能力的一體化智慧安全管理體系，幫助企業實現全天候情報感知和攻擊防禦。

騰訊安全服務覆蓋金融領域超過

80%

的標杆客戶，護航銀行安全放款千億元

0 風險 **0** 事故

騰訊安全攜手廣交會共同守護全球200多個國家和地區採購商的雲上生意，實現0風險0事故

騰訊安全推出車聯網安全解決方案，護航汽車產業穩健發展



騰訊安全

共建安全生態

騰訊安全團隊一直積極參與和推動產業標準制定，推動安全生態壯大，目前我們參與的標準覆蓋了前沿安全領域。

《零信任接口應用白皮書》

《信息安全技術即時通信服務數據安全要求》

《服務訪問過程持續保護指南》

《大數據業務安全風險控制》

《基於雲計算的業務安全風險控制產品技術要求》

《基於互聯網的可信數字身份服務技術要求》

《信息安全技術即時通信服務數據安全指南》

《信息安全技術汽車採集數據的安全要求》

《移動應用軟件開發工具包安全使用要求》

《APP 用戶權益保護測評規範》

《APP 收集使用個人信息最小必要評估規範》

《互聯網信息服務提供商短信驗證碼下發接口安全防護要求》

「零信任技術標準」

假設一切活動都不可信任，只為讓系統變得更值得信任

2019 年

騰訊安全團隊在業界率先發起零信任技術標準研製工作。

2020 年

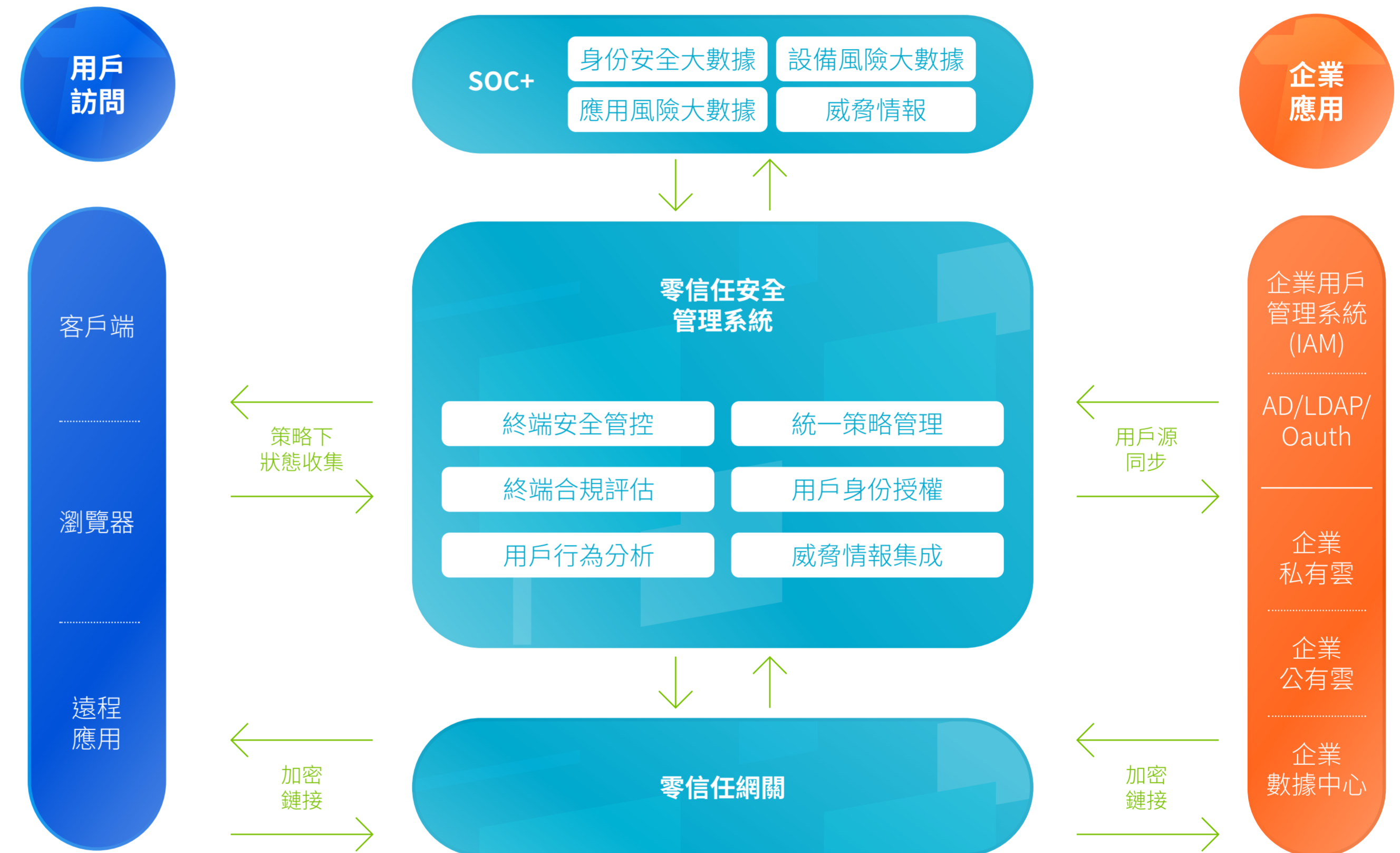
發起成立國內首個「零信任產業標準工作組」「零信任產品兼容性認證計劃」等，逐步推動零信任安全在接入、兼容性等多個維度的標準落地。

2021 年 6 月

由騰訊安全牽頭起草，聯合業內 16 家零信任廠商、測評機構及用戶編制的中國第一部《零信任系統技術規範》正式發佈，在產業技術的發展升級、改善品質服務、降低部署成本等層面提供了操作性較強的參考標準。

2021 年 11 月

國際電信標準組織 ITU-T 正式對外發佈由騰訊牽頭提報的《服務訪問過程持續保護指南》。該標準是全球範圍內首個零信任領域的國際標準，也推動零信任內涵從「持續驗證」向「持續保護」升級，進一步驅動零信任理念在更多領域生根發芽。



用戶保護

為青少年成長護航

當前網絡已成為習得新知、增進溝通、傳遞情感的重要渠道，但同時海量信息也讓未成年人對媒介信息的選擇、處理、理解面臨考驗。一直以來，騰訊在各類產品與服務中高度重視保護和促進青少年健康成長，運用創新技術持續升級未成年人保護體系，並打造了系列支持未成年人成長發展的項目。

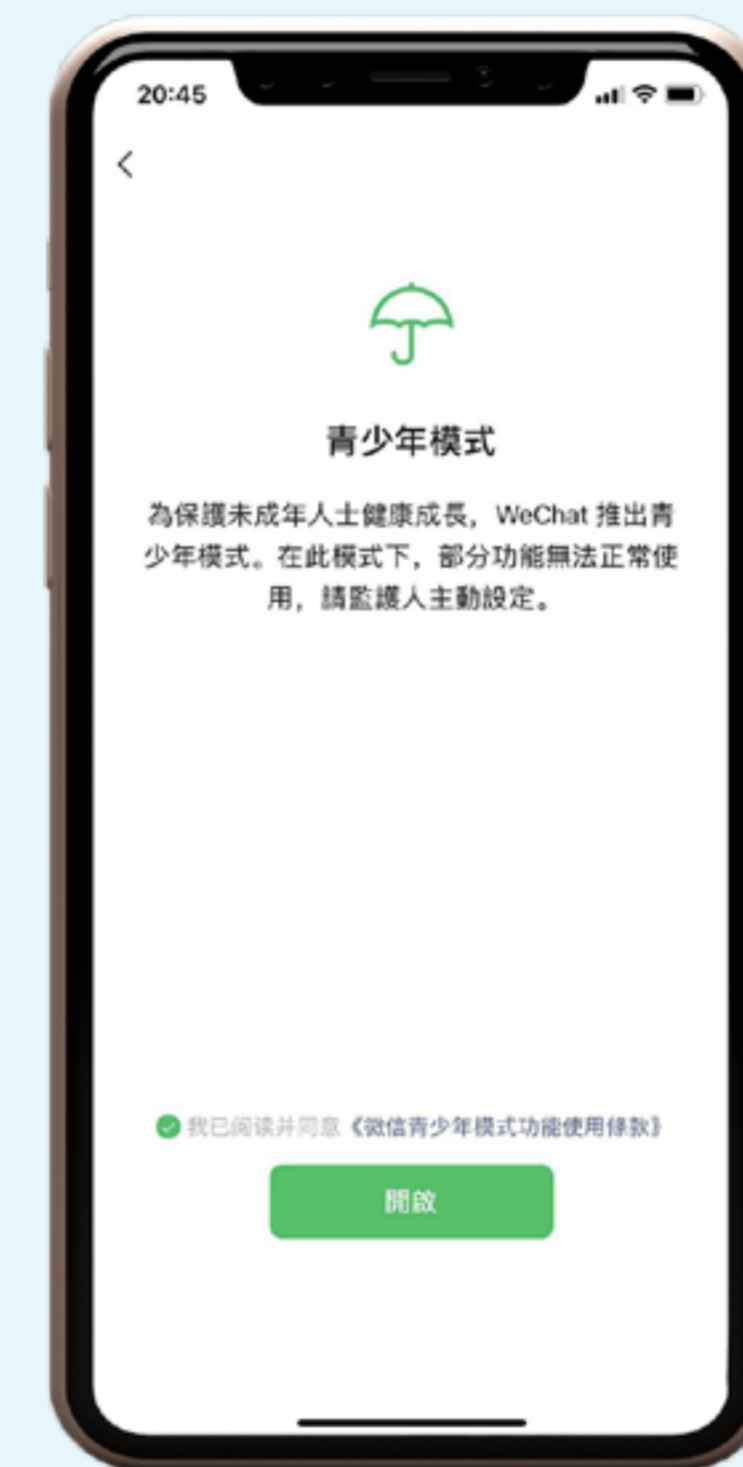
隨著 2021 年新修訂的《中華人民共和國未成年人保護法》生效，規定互聯網服務提供者的責任與義務，我們進一步將未成年人保護措施融入各項產品內，全面執行相關規定舉措，構建全面保護體系，並參與共建共治未成年人保護生態，力求實現對未成年人更全面、更長遠的保護。

持續完善產品對青少年的保護

推行「青少年模式」

多年來騰訊一直積極探索未成年人安全上網解決方案，關注未成年人在娛樂和社交產品上的使用習慣，在騰訊視頻、微視及微信等多項產品中推出「青少年模式」，或開發適合未成年人士使用的版本。當監護人或未成年人用戶主動啟動騰訊視頻和微視的「青少年模式」時，用戶的屏幕時間會受限制，並會提醒用戶休息。此外，微信在 2021 年升級了多項青少年保護措施，包括在「青少年模式下」(i) 家長能夠設置視頻號、公眾號及小程序等產品對孩子的開放範圍；(ii) 視頻號下展示青少年專屬內容；(iii) 關閉直播入口，青少年用戶不可發起直播以及使用打賞功能；以及 (iv) 不可使用 Q 幣充值、信用卡等不適合未成年人使用的功能。

除了在產品中推行「青少年模式」，我們也通過提高兒童內容准入門檻、助力優質內容孵化成長、加強庫存內容排查和新進內容鑒別等系列舉措，為青少年提供健康安全的網絡環境，詳細內容請參見本章 [「守護數字文明與權益 - 青少年內容保護」](#)。



微信青少年模式



QQ 青少年模式

推進健康遊戲

作為遊戲行業的領先企業之一，騰訊多年來一直致力營造健康的遊戲環境。在中國，我們和行業一起探索為未成年人建設一個健康的遊戲環境，並且根據國家監管要求，落實了實名制和防沉迷制度，及融入各項行業領先技術，進一步完善整體未成年人保護體系。

目前，騰訊已經建成未成年人遊戲保護的「事前—事中—事後」體系，智能嚴控未成年人遊戲使用和處理相關申訴。

騰訊遊戲未成年人保護體系

事前

成長守護平台

以「家庭守護」為核心的綜合服務平台。提供除「退款申請」外的所有未成年人遊戲行為管理功能。

未成年人家長服務平台

圍繞「退款申請」打造的未成年人遊戲行為管理平台。

事中

騰訊遊戲健康系統

面向騰訊互動娛樂用戶群體的行為管理中台，已經接入騰訊除頁遊外的所有遊戲，承載實名認證功能，配置並執行用戶遊戲時長和消費限制策略。

事後

未成年人網絡消費處置

數百人客服團隊處置未成年人網絡消費相關問題。

危機事件處置

由客服、遊戲項目組、政策、公關和法務組成聯合項目組，處置涉未成年人用戶的極端事件。

近 6,000 萬戶家庭使用騰訊成長守護平台

2021 年第四季度

18 歲以下未成年用戶在本土市場遊戲時長占比相比上年下降

88%

在公司本土市場占比下降至 0.9%

18 歲以下未成年用戶在本土市場遊戲花費占比相比上年下降

73%

在公司本土市場占比下降至 1.5%

發揮遊戲正向價值

以玩促學，功能遊戲作為一種與用戶深度交互的文化創意作品，在引導用戶行為方面蘊藏著巨大潛力。騰訊遊戲以解決現實社會和行業問題為主要目的，聚焦傳統文化、科學科普、社會關愛等多個領域開發功能遊戲，充分挖掘遊戲的正面引導作用，釋放遊戲正能量。隨著「功能遊戲」升級為「追夢計劃」，遊戲正在成為騰訊傳承交流文化、激發培養人才、傳遞健康價值觀的有力載體。



騰訊公司高級副總裁馬曉軼於 2021 騰訊遊戲年度發布會在線分享對遊戲正向價值的理解和未來展望。

2017 年 2 月

首次為家長提供平台，讓家長能夠有效地管理兒童的遊戲時間；

2018 年 9 月

推出了行業最嚴格的措施，實踐遊戲實名認證、遊戲時間和消費限制；

2021 年 8 月

禁止 12 歲以下用戶進行遊戲消費；

2021 年 9 月 1 日開始

未成年人只可以在週五、週六、周日以及法定假期的晚上 8-9 點玩遊戲，並且採取了行業領先的措施，避免未成年人使用成人賬號，比如：（1）升級篩查系統，以識別不當使用的成人賬號；以及（2）採取主動措施禁止成人遊戲賬號轉讓。



掃一掃，瞭解騰訊遊戲追夢計劃

定制開發未成年人專屬產品

為營造符合未成年人身心發展水平、適合未成年人心智的網絡環境，騰訊從兒童權益出發，設計開發了騰訊視頻青少年版、騰訊新聞少兒版、功能遊戲等專供未成年人使用的產品，在知識普及、能力鍛煉、傳播正向價值觀方面不斷努力。

青少年版騰訊視頻「小企鵝樂園」作為一款完全從少兒體驗出發的視頻 APP，遵循保護優先、快樂引導、教育為伴原則，重視兒童動手參與和親子互動，家長還可以設置觀看時長防止過度沉迷，為孩子打開了多彩、安全的窗口，也為行業輸出面向少兒用戶的 APP 產品提供有益借鑒。2021 年 6 月，微信視頻號上線「青少年專屬內容池」，在新聞資訊、課程教學、親子教育、歷史人文、傳統文化、自然科普等領域進行內容深耕，引導未成年人用戶關注和學習正能量的視頻內容。



提升青少年網絡素養

青少年網絡素養對網絡的運行秩序和社會發展具有重大影響。騰訊高度重視對青少年網絡素養的培育，建立騰訊護苗工作站，開展護苗·三方課、騰訊 Mini 鵝創想營等鼓勵青少年追夢成長，發起 DN.A（數字原住民）計劃、「未來教室」計劃、星火計劃等賦能青少年，用更多的真情與善意守護健康和諧的網絡空間。更多詳細內容請查閱「[普惠科技成果 -- 培養技能](#)」「[創新社區投資 - 農村生產生活數字化](#)」。



未成年人保護是一項需要長期開展、深入探索並不斷創新實踐的課題。未來，騰訊將根據監管要求、行業特點及社會需求，持續升級未成年人保護措施，積極與行業及各方溝通交流，一起努力為未成年人營造更健康向上的網絡環境。



护苗·三方课

護苗·三方課通過建立社會、學校、家庭、企業共同參與的「護苗聯盟」，以「線上理論+線下實踐」的方式，倡導科學、文明、安全、合理上網，提升未成年人、家長和教師的安全知識、責任意識和法治素養。2021 年六一期間，護苗·三方課推出了三堂網路素養視頻課供學生和家長觀看，活動期間共有超過 355 萬人次參與學習。此外，三方課還被列入 2021 年廣東省網路安全宣傳周青少年日主題活動。

守護數字文明與權益

內容責任

根據國家相關的法律法規，以及《微信軟件許可及服務協議》《微信公眾號平台服務協議》《QQ 軟件許可和服務協議》等，如果用戶透過微信個人賬戶、微信公眾號、QQ 及 QQ 空間等傳播違法信息，一經發現並證實，平台將立刻屏蔽這些違法內容，並對相關帳戶和相關聊天群組進行處理（如警告、限制帳戶的部分功能、封禁帳戶等）。我們持續優化小程序和小遊戲准入的審核標準和檢查機制，根據相關法律法規要求，對開發人員及其提交的小程序和小遊戲平台獲取權限申請內容進行審核、測試。對於提供醫療、金融及遊戲等特殊類別服務的小程序，開發者需提供相關的資歷和審批文件，未能提供相關證書的開發者，其小程序和小遊戲平台獲取權限申請會被拒絕。我們依據前述相關協議和平台規則對平台生態進行治理，在收到用戶的投訴和報告後會即時採取行動，對不合法操作的開發商採取相應措施。

我們非常重視對用戶的宣傳教育，通過「微信安全中心」「QQ 安全中心」官方賬號及其他官方渠道，促進用戶提高風險防範意識，共同抵禦互聯網色情、欺詐等違法內容和行為。微信和 QQ 各自在平台上為用戶提供投訴虛假或不當內容報告的機制。我們持續暢通舉報渠道、提高處理用戶侵權投訴的效率，引導用戶通過平台指定的渠道，舉報違法違規或侵犯合法權益的行為。

虛假信息治理

為了提高在數字內容安全方面的風險控制效率，騰訊利用先進技術對包括音頻、視頻、文本、圖片等各種形式的數字內容進行鑒別。騰訊視頻號圍繞 AI 安全應用、黑產打擊、安全攻防、數據標注、人工識別等多個領域展開技術交流與業務合作，為直播社區的內容生態建設提供參考樣本。騰訊衛士建立了從「用戶舉報—平台識別—打擊違規帳號—團夥線索挖掘—聯動警方打擊」的嚴謹處置流程，並聯動多地警方擴大反詐教育宣傳。

騰訊衛士獲得中國信息通信研究院、中國互聯網協會聯合頒發的「反詐創新項目獎」

2021 年，騰訊共發佈了 3,189 篇闢謠的文章，為累計超過

3.1 億人次提供了闢謠科普

青少年內容保護

騰訊基於前沿視覺智能技術、安全大數據和黑灰產情報中台等，以科技力量優化和升級內容風控能力，多渠道、多維度建立完善的涉青少年網絡內容治理機制，給未成年人營造更加健康綠色的網絡環境。2021 年，騰訊優圖智能內容鑒別技術進一步升級，綜合運用騰訊優圖多項視覺 AI 技術，包括識別動作、人臉表情、OCR（光學字符識別）、場景以及分析圖文等，在標準內容鑒別基礎能力上增加針對未成年人設計的能力，加強不雅暴力等內容過濾以保護未成年人。

2021 年 7 月，騰訊啟動為期 2 個月的「未成年人網絡環境整治」專項行動，在公眾號文章、視頻號、小程序、表情商店等場景，針對包括兒童軟色情在內的涉未成年人不良內容信息開展生態治理。

守護青苗行動

騰訊充分發揮黑灰產研究治理能力優勢，發起未成年人網絡內容安全保護的「守護青苗行動」。「守護青苗行動」基於騰訊安全天禦內容風控能力，並引入騰訊優圖 AI 識別能力，旨在打造未成年人內容安全鑒別解決方案 2.0，嚴厲打擊並深入清理短視頻、即時通訊工具、遊戲等場景中存在的涉未成年人不良內容信息，準確率達 80%-90%。

AI 守護兒童

2021 年 6 月，以「E 路護航·賦能成長」為主題的未成年人網絡保護研討會在浙江寧波舉辦，研討會現場重磅發佈了《人工智能為兒童——面向兒童群體的人工智能應用調研報告》。騰訊優圖的「智能內容鑒別助力過濾未成年人不良信息」「OCR（光學字符識別）智能教育解決方案」「基於人工智能的內容推薦和健康呵護系統」3 項人工智能應用成果均入選《人工智能為兒童——面向兒童群體的人工智能應用調研報告》，用 AI 的力量為孩子建起堅實的壁壘，守護他們健康快樂成長。

廣告責任

根據《中華人民共和國廣告法》和《互聯網廣告管理暫行辦法》，廣告經營者和廣告發佈者應當依照法律法規要求查驗所有相關經營文件，並核對廣告內容。我們堅持廣告審核工作準則，要求擬採用騰訊廣告平台發佈廣告的客戶提供合法的廣告素材內容，並要求其提供具備發佈相關廣告的合法資質及證明廣告內容真實有效的相關證明材料，並嚴格按照上述法律法規進行審核。審核通過後，我們通過具備多項能力的自動巡查系統和專業巡查人員，持續確保廣告內容合規。若客戶違反法律法規規定或騰訊廣告平台相關規則，我們將採取拒絕發佈違規廣告素材、下架違規廣告、要求違規客戶承擔違約責任等措施。與此同時，為更好地維護用戶權益，根據現行法律法規要求，我們持續建立健全廣告業務合規評估工作，加大對員工和合作夥伴的培訓宣講，完善系統能力，持續提升廣告業務的合規水平。2021年，集團嚴格遵守相關法律法規的規定。

繼2014年《即時通信工具公眾信息服務發展管理暫行規定》（簡稱「微信十條」）發佈後，騰訊持續加強微信公眾賬號全面核查梳理，對有假冒社會公共機構和媒體名義、發佈虛假廣告、編造傳播謠言等8類違規行為的公眾賬號進行處置。2021年，騰訊扎實推進過度營銷、誘導消費等廣告專項整治，落實維護互聯網廣告市場秩序。

平台用戶知識產權保護

互聯網新業態的蓬勃發展，也為互聯網原創保護、用戶虛擬資產保護等帶來新挑戰。騰訊成立專業法務團隊，在版權及資產保護、管理上不斷探索新的思路和模式，全方位保障用戶的合法權益。

尊重和保護原創

騰訊為創作者提供眾多創作平台的同時，努力為創作者提供受保障的創作空間。2021年，騰訊升級自媒體電子授權-監測-維權平台，更好地為原創作品提供全網盜版監測和一鍵維權服務；深入推進「版權合夥人」計劃等，在及時阻止侵權的基礎上引入侵權賠償，將追回的侵權收益100%返給原創版權作者，讓版權保護不再止於止損。騰訊還嚴厲打擊抄襲、洗稿、搬運仿冒、誘導騙贊等違規內容，有效保護內容原創作者的勞動成果及合法權益。

用戶知識產權維護

騰訊對各類內容平台均制定了完善的用戶維護知識產權指引，開設專門的維權平台和投訴渠道，並通過多方合作探討互聯網知識產權維護的最佳模式。

騰訊上線專門平台傳播相關政策和咨訊，開通便捷的侵權投訴入口，幫助用戶提升權益維護的知識和能力。微信開設了專門的投訴平台和投訴渠道，例如微信線上侵權投訴系統、微信品牌維權平台等，微信公眾平台配合微信安全中心開展打擊行動，及時處理違法違規及侵權公眾號。騰訊還通過搭建技術檢測系統，實現搜索、排查、取證、通知刪除和匯總功能，高效處理侵權內容，並在全國重點城市與律所合作部署取證點，確保及時、多點取證，為打擊侵權儲備充分證據。在此基礎上，騰訊還通過用戶協定、

產品介面、公告等多種管道提醒用戶不得實施任何侵犯他人權益的行為，並且依據法律法規積極處理侵權投訴，對侵權內容採取刪除、遮罩或斷鏈等必要措施。此外，騰訊與互聯網同行、影視製作公司、權利人組織緊密聯繫，充分整合各方力量，聯合開展維權行動。

騰訊用戶維護知識產權指引，
全面覆蓋各類使用場景



用心服務客戶

騰訊基於用戶需求持續優化產品和服務功能設計，並依託先進的互聯網技術、優秀的專業服務團隊和多元化渠道為用戶提供貼心及時的優質服務。

互聯網服務

騰訊建立了有效的機制提升互聯網服務質量。公司產品部門通過網上調查、問卷調查、社交媒體平台、電話等方式定期開展產品調研，與用戶建立聯繫，在產品設計和產品優化過程中融入用戶需求。客戶服務部門設有專門的客服團隊，負責受理、處理用戶投訴或查詢，並為用戶提供滿意的解決方案。騰訊客服通過設置多元渠道，包括但不限於門戶網站、互動語音系統熱線、自助工具、實時在線服務、微信、面對面會談等，確保用戶出現問題的第一場景就能找到服務，實現最短服務路徑。同時為進一步提升用戶服務體驗，騰訊客服升級建設了智慧多元服務熱線，利用智能算法、語音辨識以及智能大數據等能力，可快速定位用戶問題，並推送針對性解決方案；對於需要人工的用戶，不需要用戶再使用傳統按鍵，即可直接分配接入相應的人工進行服務，優化服務流程，大大縮短了用戶的諮詢時長。

除了服務熱線外，智能客服也是騰訊客戶服務體系的重要運營實踐方案。服務全程以解決用戶問題為目的，在微信公眾號、小程序以及相關產品的說明中心等管道都鋪設了入口，智能客服提供7X24小時服務，並根據用戶諮詢的問題類型提供不同的解決方案，例如答案推薦、操作科普視頻等方式，對於複雜的操作步驟，用戶可直接在智能會話中詢問、點擊觀看，並根據教程指引進行操作，讓用戶解決問題更方便、快捷。

2021年共收到2,009,210宗用戶投訴，其中遊戲類投訴共有1,238,395宗，佔比61.6%；支付類投訴共有171,955宗，佔比8.6%；社交類投訴共有289,661宗，佔比14.4%，及其他互聯網業務投訴共309,199宗，佔比為15.4%。

騰訊客戶服務體系年服務次數約

22.8 亿次

用戶投訴 3 個工作日內閉環處理率占比

99%

雲端服務

騰訊雲為企業、機構和個人開發者提供全球領先的雲端計算、大數據、人工智能等技術產品和服務，雲技術運營服務部負責客戶售前、售後、技術交付諮詢和投訴處理。騰訊雲通過建立以下體系，有效處理諮詢和投訴，保障客戶權益。

- 根據客戶性質設置對應的專業性強的全球技術服務支持團隊，為客戶提供專業高效的服務支持；
- 基於業界最佳實踐持續完善客戶服務流程體系，以保證問題處理的時效性及規範性；
- 搭建 ITSM&ITOM 平台，為客戶提供各類服務窗口（服務熱線、在線客服、IM 專屬群、工單服務等），高效實現客戶問題解決閉環；
- 搭建騰訊雲用戶之聲平台、騰訊雲舉報平台等，聽取不同用戶的訴求持續優化產品；
- 建設智能客服、智能風控、智能運營平台等智能化平台，建立投訴預警和處理平台，快速解決客戶問題。

2021 年服務量（即客戶觸達客服次數）達

476 萬次

2021 年共受理客戶投訴

320 件

85%

投訴在 7 天內得到處理

騰訊雲用戶之聲平台收到產品優化建議近

3,500 條

幫助騰訊雲產品提升優化

100 餘個

AI 向善

我們追求「科技向善」，就要推動「AI向善」，讓AI技術實現「可知、可控、可用、可靠」。我們善用AI的智慧，必須勝過日益強大的AI技術。

——馬化騰

近十餘年來人工智能迎來了高速發展，助力企業數字化、產業智能化。人工智能的發展不僅意味著提高生產效率，更要確保發展最終是服務於人類，增進人類福祉。

多年來騰訊始終在 AI 研發應用活動中恪守「AI 四可原則」，即可知、可控、可用、可靠的倫理原則，並積極研發 AI 倫理治理工具與解決方案，探索把倫理原則落地為具體治理的方式。例如針對極易形成深度偽造問題的 AI 深度合成技術，騰訊優圖實驗室等 AI 技術團隊一直在努力推動深度合成與內容生成技術的正向應用，通過研發人臉合成檢測技術，實現對照片、視頻合成與編輯的檢測，其中人臉合成檢測平台「FaceIn 人臉防偽」可支持多種換臉方法檢測。

加強科技倫理治理

在「科技向善」的使命願景之下，騰訊探索並制定科技倫理相關標準與準則，系統化加強科技倫理治理，確保將技術用於增進經濟社會福祉，防範技術濫用、技術作惡等倫理風險。

科技研發人員是 AI 產品與應用的源頭，只有研發人員具有良好的科技倫理意識與素養，才能更好地踐行科技向善。騰訊開發了系列人工智能等科技倫理相關的培訓課程，定期對技術研發人員進行培訓，並保持常態化溝通，確保科技倫理治理嵌入科技研發應用的全生命週期。

📍 尋找平衡的 AI 可解釋性路徑

AI 的可解釋性是增進責任與問責、賦能用戶打造信任與信心的重要方式，已被認為是人工智能能否被廣泛應用的關鍵因素。

發佈國內首份可解釋 AI 報告

騰訊 AI Lab、騰訊天衍實驗室、騰訊優圖實驗室、騰訊研究院等組成的跨學科研究團隊歷時近一年，完成業內首份《可解釋 AI 發展報告 2022——打開算法黑箱的理念與實踐》，於 2021 年 1 月在騰訊科技向善創新周「透明可解釋 AI 論壇」上發佈，全面梳理了可解釋 AI 的概念、監管政策、發展趨勢、行業實踐，並提出未來發展建議，推動可解釋的人工智能邁出更大步伐。

可解釋 AI 的騰訊實踐

騰訊在產品的研究開發過程中充分融入和實踐了對“可解釋 AI”原則的理解。騰訊優圖從人臉質量分和識別置信度 2 個方面為人臉識別技術增加可解釋性，前者用於評估人臉圖像質量對於識別系統的友好度，從而為人臉圖片的篩選提供依據；後者則通過不確定性概率分佈來建模人臉特徵，為識別判斷提供額外的置信度信息。騰訊覓影《肺炎 CT 影像輔助分診及評估軟件》描述文檔對用戶資格、安全性級別進行了明確定義，提供產品工作原理的詳細描述，對訓練及測試數據的來源、數量、多維分佈進行詳細分析，幫助 AI 專業人員和產品用戶理解軟件背後的模型特性，消除對因為訓練數據偏移而導致模型輸出偏移的疑慮。



可解釋 AI、透明 AI 是現階段非常迫切需要解決的問題，這份報告在國內率先走出這一步，是開創性的，意義和價值非常重要。

——廈門大學人文學院院長 朱菁

AI 創新解決方案

騰訊積極探索將 AI 前沿技術在各行業深度融合和落地應用，在零售、文旅、金融、泛互、公益、娛樂社交、出行等領域創新解決方案，以可知、可控、可用、可靠的 AI 技術造福社會。

人工智能行業探索

在「用戶為本，科技向善」的使命願景引領下，騰訊一直帶著思考前行，以「科技向善」和「可持續」為指引走在人工智能產業探索與發展前沿，以更多元的方式推動行業發展。

早在2017年，騰訊在與中國科學科技戰略諮詢研究院聯合舉辦的研討會中，便提出了「人工智能發展六大原則」。六大原則涵蓋自由、爭議、福祉、倫理、安全和責任，通過這些基本原則來支撐、引導人工智能的良性發展。2021年12月，騰訊牽頭的兩項AI標準由深圳市人工智能行業協會正式發佈，引導並促進未成年人網絡安全保護技術和人脸识别技術安全往更加通用化、有序化、健康化的方向發展。



騰訊旗下 AI 醫學解決方案「騰訊覓影」，承擔著中國醫療影像新一代人工智能開放創新平台建設的任務，可以有效輔助醫生進行醫療診斷。2021 年，騰訊覓影的「肺炎 CT 影像輔助分診及評估軟件」獲得國家藥品監督管理局批准註冊，意味著騰訊覓影可以在臨床上幫助更多醫生和患者。



騰訊開發了基於騰訊雲 AI 技術能力的工業質檢儀，僅需幾秒就能完成對目標零件 360 度無死角采圖、分析、分類的工作，相對人工質檢速度提升 10 倍。工業質檢儀 24 小時持續穩定工作，加速工業生產數字化，實現提質增效的同時顯著降低運營成本。



2021 年 3 月，騰訊與敦煌研究院簽署新 3 年戰略合作協議，引入 AI 病害識別技術、沉浸式遠程會診技術等，為壁畫「看病」，遠程會診文物，助力敦煌壁畫保護與修復。騰訊還加強與海外敦煌文物收藏機構的文化交流，利用新科技讓流失在海外的藏經洞文物通過數字化的方式回歸，助力敦煌文物深度數字化保護。



騰訊聯合國家天文臺發佈「探星計劃」，基於騰訊優圖實驗室領先的計算機視覺技術、騰訊雲的計算及存儲能力，用「雲 +AI」幫助中國天眼 FAST 處理每天接收到的龐大數據，3 天就可以處理完原來人工需要 1 年才能完成的數據工作量；通過視覺 AI 分析找到脈衝星線索，搜索效率將得到顯著提升。





騰訊踐行「科技向善」的願景。通過持續在人才、平台和技術上的投入，我們堅定不移地提升研發能力，構築堅實的技術底座，這讓我們有能力開發出相應的產品和服務方案，推動人們生活品質升級和社會可持續發展，助力產業數字化升級和提升生產力。

促進前沿技術發展

支持產業數字化升級

培育行業發展未來

推動數字共融

普惠科技成果 BENEFICIAL TECHNOLOGIES

促進前沿技術發展

共建開放數字生態

技術變革是社會進步和生產力發展的基礎驅動力。騰訊一直持續加強自主研發技術，積極參與開源協同、標準化制定等工作，為行業技術創新貢獻力量，攜手各界共建開放的數字生態。

研發投入

騰訊持續在研發上加強投入，特別是在前沿科技領域，例如在人工智能、機器人、量子計算等關鍵領域。為了打造面向未來的科技引擎，推動技術進展，騰訊建立了6大主要研究所，首要研究方向涵蓋人工智能、機器人、量子計

算、5G應用、邊緣計算、物聯網和多媒體技術等領域。這些研究所分佈在全球，能夠讓我們在不同領域上配置最好的人才。我們擁有十餘位傑出科學家與工程師，其中有多位國際電氣電子工程師協會會員及終身教授。



研發成果

雲計算



我們積極推進騰訊雲軟硬件自研，構築強大的算力底座。芯片方面，自研 AI 推理芯片「紫霄」、視頻轉碼芯片「滄海」、智能網卡芯片「玄靈」三款芯片，產品性能相比業界分別提升 100%、30% 以上、400%；操作系統方面，發佈全域治理的雲原生操作系統「遨馳 (Orca)」，能管理 1 億核 CPU，單集群支持 10 萬級服務器；服務器方面，發佈國內首個規模應用 100G 超大網絡的雲服務器產品系列，相比上一代傳輸效率最大提升 400%，騰訊星星海服務器可靠性提升 100%。

機器人



繼 2020 年推出四足機器人 Jamoca 後，騰訊 2021 年再次發佈 3 款機器人，包括：多模態四足機器人 Max、輪腿式機器人 Ollie、IDC 運維機器人。機器人移動能力再次升級，將應用於更多工業場景。

5G



為了促進 5G 應用的發展前景，生態共建上，騰訊 5G 生態計劃在 2021 年引入了 35 家創新夥伴，覆蓋工業互聯網、智能交互、虛擬 / 增強現實等 12 大 5G 場景；標準制定上，騰訊深度參與第三代合作夥伴計劃 (3GPP) 標準機構 5G 標準制定，5G 架構標準貢獻位居全球前 10；場景應用上，騰訊成為國家工信部成立的 5G 應用產業方陣個人應用推進組的副組長單位。

人工智能



騰訊依託 AI Lab、騰訊優圖、WeChat AI 人工智能實驗室，持續探索前沿 AI 技術及在行業的落地應用。截至 2021 年底，AI Lab 發表頂級會議及期刊文章數量超過 780 篇，論文發表數量位居全球前列，其中 7 篇論文被譽為「深度學習的頂級會議」的 ICLR 2021 收錄。

數智人



騰訊發佈了基於新一代多模態人機交互技術的全新數智人產品矩陣。5 款數智人擁有文旅導覽、金融客服、多語種主播、手語主播等職業身份和技能，以及 NLP、知識圖譜、視覺等全棧 AI 底層能力，可識別超 34 種語種、方言，翻譯超過 11 個語種，擁有超過 46 萬垂直行業場景熱詞詞庫。手語翻譯官「聆語」、3D 手語數字人「小聰」已為北京冬奧會提供手語解說服務。

音視頻



騰訊推動新一代國際視頻編解碼標準 H.266/VVC 實現了首次商用，填補了全球雲廠商在該領域的空白，騰訊雲音視頻解決方案市場份額連續多年位列國內行業第一。基於先進技術，騰訊雲音視頻承載了 2021 年英雄聯盟總決賽全網 90% 以上的流量，畫面信號的跨洋傳輸延遲不超過 400 毫秒。

開源共建

開源是互聯網的核心精神之一，騰訊形成了內外聯動的特色開源管理機制，圍繞項目開源、社區治理、生態共建等持續推動開源發展，積極促進全球開發者的開源協作，促進行業技術創新。

2021年，騰訊成為「OpenJDK 全球貢獻者榜單」企業貢獻第5名，是國內貢獻最多的公司，也是歷史首次有國內廠商進入「Notable」貢獻者範圍，得到社區官方點名感謝。

開源協同常態化

騰訊持續推進開源協同，截至2021年底，已組建和孵化了117個開源協同小組，涵蓋了計算、存儲、數據等互聯網基石型技術，涉及騰訊雲、微信、QQ等所有核心業務板塊。騰訊內部代碼的開源率達到85%。

開源技術核心化

騰訊開源的項目絕大多數來自於核心業務，是在內部真正使用和經過業務考驗的代碼。騰訊已實現了在操作系統、數據庫、大數據、AI、雲原生等核心技術領域上的多點開源突破。

開源貢獻多元化

騰訊持續貢獻著超過30個主流開源社區，加入了Linux、Apache等10餘個國際開源基金會，深度參與了多個國際知名雲原生項目貢獻。騰訊雲啟動了騰源會，幫助項目健康成長，協助開源愛好者交流，發揮開源領導者領袖價值。

開源人才年輕化

騰訊2021年首次啟動「犀牛鳥開源人才計劃」，與高校深入合作，幫助學生由淺入深瞭解開源知識，用企業真實項目來反哺教學，助力開源人才生態發展。首期計劃中，共有420所國內外高校，超過3,000位學生參與。

騰訊主動發揮在技術、連接、生態方面的優勢，在食品、金融、能源、智慧城市、音視頻、智慧碳中和等諸多領域，參與構建產業技術標準框架，以標準化助力產業數字化轉型。

從2019年開始，騰訊連續三年發佈《騰訊標準化白皮書》，聚焦重點領域行業標準制定工作，促進產業基礎能力和產業鏈現代化水準提升。

截至2021年底，騰訊牽頭組織和參與制定的產業技術標準超過

300項



落實企業知識產權保護

騰訊始終強調遵守保護知識產權的重要性。騰訊的知識產權保護團隊，專門負責商標、專利、版權、域名和其他知識產權的日常法律事務管理，在早期階段就開展了管理知識產權的綜合方案，實施積極的知識產權保護政策。

騰訊尊重他人知識產權，各業務單位按照要求，需要積極處理業務平台中存在侵害他人知識產權的內容，具體的措施包括宣傳教育警示、侵權投訴處理、優化技術系統等手段，提高員工和用戶的知識產權保護意識，對侵權內容依法依規處理。

騰訊注重保護自有知識產權，我們的全球知識產權產品組合已拓展至100多個國家及地區。此外，我們還創造了大量受版權保護的內容，累積了價值可觀的知識產權資產。我們的知識產權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，強大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，並且已制訂各項制度、措施來保護我們的IP。

我們積極參與相關公共組織和法規諮詢工作，努力推廣在互聯網行業中保護IP的意識。作 全國信息技術標準化技術委員會、中國知識 權研究會、中國專利保護協會、萬維網聯盟、國際商標協會和中華商標協會的成員，我們參與了有關對中國專利及商標法律及法規進行立法修訂的諮詢工作，並已對行業標準的發展提出了意見。我們近年來還積極參與推動相關技術標準的發展，尤其是音視頻技術方面的積累，推動新一代音視頻編解碼技術標準化及相關知識 權的保護。

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

騰訊遵循的主要法律法規包括：

2019年4月23日修訂的《中華人民共和國商標法》；
2020年10月17日修訂的《中華人民共和國專利法》；
2020年11月11日修訂的《中華人民共和國著作權法》；及
2017年8月24日發佈，並於2017年11月1日實施的《互聯網域名管理辦法》注明在商標、專利、版權和域名的所有權、保護期、註冊方法和法律責任等各方面的規定。

截至2021年12月31日，
騰訊獲得官方注冊商標超過

36,000 項

專利超過

24,000 項

保護自有知識產權

成立專門的知識產權維權團隊，
全力維護騰訊公司自有的知識產權。

技術檢測系統

採用的版權保護系統能通過技術實現搜索、排查、取證、通知刪除和匯總功能，高效處理侵權內容。

多點佈局取證

在全國重點城市，與律所合作部署取證點，及時多點取證，為打擊侵權儲備充分的證據。

整合各方力量

與互聯網同行、影視製作公司、權利人組織緊密聯繫，充分整合各方力量，聯合開展維權行動。

多種維權方式

通過民事訴訟、行政投訴、刑事舉報、行業聯合等方式及時制止侵權，多管齊下，全方位維權。

Tencent 騰訊 知識產權保護政策

尊重他人知識產權

積極處理業務平台中存在的侵犯他人智慧財產權的內容。

宣傳教育提示

通過用戶協議、產品界面、公告等多種渠道，主動提醒用戶不得實施任何侵犯他人知識產權的行為。

創新保護方式

微信除依投訴處理版權侵權外，還創造性地增加版權主動保護措施——公眾帳號原創聲明功能。

侵權投訴處理

專人受理權利人知識產權投訴通知，依法依規處理，對侵權內容採取刪除、屏蔽或斷鏈等必要措施。

優化技術系統

微信已建立便捷的線上侵權投訴系統，並上線微信品牌維權平台，權利人可與微信共同打假。

支持產業 數字化升級

騰訊積極擁抱產業互聯網，運用數字技術和平台能力，深耕產業解決方案，努力成為各行各業的數字化助手。截至 2021 年底，騰訊產業互聯網已累計在 30 多個行業，與 9,000 家合作夥伴，打造了超過 400 個行業解決方案。



掃一掃，瞭解 50 歲的輪胎廠如何逆勢增長 43%

製造業

在生產製造環節，騰訊利用 AI 替代重複性的、易疲勞的人工勞動，促進生產智能化。例如，騰訊與企業聯合研發的騰慧飛瞳 AI 質檢儀，依靠先進的光度立體、遷移學習等算法和雲端的強大算力，僅需幾秒就能完成對目標零件的 360 度無死角質檢，質檢效率相比人工提高了 10 倍，每年可為企業節省 56% 的成本。

在供應鏈協同環節，騰訊雲「雲端智造協同平台」通過實時、準確的數據傳遞，幫助工廠解決遇到的交付期拖延、物料庫存積壓、生產過程不透明等問題，最終提高效率、降低成本、打通信息孤島，實現數據驅動製造。

智慧城市

在未來城市方面，騰訊「未來城市開放操作系統 (WeCityOS)」可最大化地減少城市智慧化過程中多個參與方的重複投資和建設，提高信息系統的互通率、數據的流轉率。WeCityOS 已在全國多個城市落地。我們為武漢打造的「一網統管」等 6 大智慧應用，讓武漢從 421 座城市中脫穎而出，榮獲「2021 世界智慧城市復蘇創新大獎」全球冠軍。

在數字市政服務方面，騰訊「數字政務全景解決方案」助力數字政府建設效能提升。在社保領域，騰訊為江蘇打造的人社一體化信息平台，實現了全省公共就業、社會保險、人事人才和勞動關係各業務板塊省集中系統的協同運行，已服務覆蓋全省 8,000 多萬常住人口、3,000 萬省外人員以及近 300 萬家企事業單位，業務經辦總量突破 1,200 萬件。



零售

為幫助商家佈局私域，「騰訊優碼」「商家四力增長平臺」「千域計劃」等豐富的產品工具、流量矩陣及扶持計劃，能夠幫助商家在微信生態下做大做強生意。

為幫助小商戶成長，微信支付自 2020 年起為全國小商戶推出一項補貼計劃，通過為商戶提供免費保障、免費提供收據印機和揚聲器、減免提現費用等措施，幫助小商戶降低經營成本，在疫情時期維持運營。

金融

騰訊金融雲將「未來金融解決方案」迭代至 2.0 版本，助力金融行業數字化轉型，截至 2021 年底，已累計服務上萬家金融領域客戶。騰訊專有雲 TCE 平台已助力多家全國性銀行、保險機構、證券機構等建設了安全合規的全棧私有雲，攜手合作夥伴共建云上新生態。

騰訊雲 AI 智能票財稅解決方案圍繞發票全生命週期，幫助企業解決票據、財務、稅務等電子化轉型難題。截至 2021 年底，該方案已覆蓋超過 10 億張電子發票，支持多項票據合規審核和風險提醒，並與主流財務系統無縫對接，幫助企業推進財稅一體化轉型，協助實體經濟提升效率。

醫療

騰訊構建連接醫療健康的四座「橋樑」

電子健康卡 助力健康檔案管理

電子健康卡已覆蓋全國 21 個省級行政區、2,400 多家醫院，實現了老百姓「通行、就醫、健康管理」一碼通。

就醫輔助工具 提高就醫診治效率

騰訊「AI精淮預約平台」幫助醫生實現精細化的患者分診，提升就醫診治效率；「覓影·影像雲」工具幫助患者可自主管理影像檔案，或者授權醫生查閱，方便轉診。



掃一掃，瞭解騰訊覓影用 AI+5G，搭建抗疫空中生命綫

醫保電子憑證 助力醫保智慧決策

全國31個省級、60萬家醫保定點醫療機構和定點零售藥店可通過微信激活、使用醫保電子憑證，醫保結算更便捷；騰訊助力國家醫保局信息化，參與了13個省級醫保平台建設，助力構建醫保科學治理「一張網」。

醫學科普資訊 助力大眾健康管理

騰訊醫典與 5,000 多名院士專家、臨床醫生合作，提供1萬多個病種詞條和全診療流程的權威科普，搭建全民健康的知識底座。



文旅

在數字文化領域，騰訊發揮技術能力、文化創意及 C 端用戶連接優勢等，助力文化產業升級。例如，騰訊為環球影城打造了應用服務產品，覆蓋遊客在樂園的游前、游中、游後 20 餘種需求，助力遊客一鍵玩轉大片世界，為環球影城的試運行和開業提供有力保障。

在會展領域，騰訊數字會展利用雲技術搭建「一平台多展會」模式，實現一個平台、多場展會同時「雲上」舉辦，已經為北京、上海、廣州、深圳等 15 個城市超過 100 場大型展會提供服務，為疫情影響下的會展行業探索出一條可行路徑。

截至 2021 年底，騰訊已合作實施了約 200 個數字文旅項目，合作領域包括了全域旅遊、景區公園、數字文博、文旅地產、數字會展等。

農業

在智慧種植方面，「騰訊 AIoT 智慧種植方案 iGrow」通過對 IoT 傳感器採集的土壤濕度、土壤 PH 值、光合作用等環境數據進行計算和模擬，設計出最佳的種植方案，並直接控制補光燈、滴灌帶等農業設施，自動給農作物補光、澆水、施肥、換氣等，實現精準利用資源，提高作物的品質和產量。

在農品營銷方面，騰訊「安心農品計劃」通過「一物一碼+區塊鏈」技術，將「從生產到消費、從農田到餐桌」的全生命週期數字化運營經驗帶到鄉村，助力優秀農品通過碼鏈溯源展現真實品質，幫助農品走出大山。

騰訊智慧農業解決方案已在「中國薯都」甘肅定西、「蔬菜之鄉」山東莘縣等全國多個省市落地。



扫一扫，瞭解一個莘縣西紅柿的數字化之路



教育

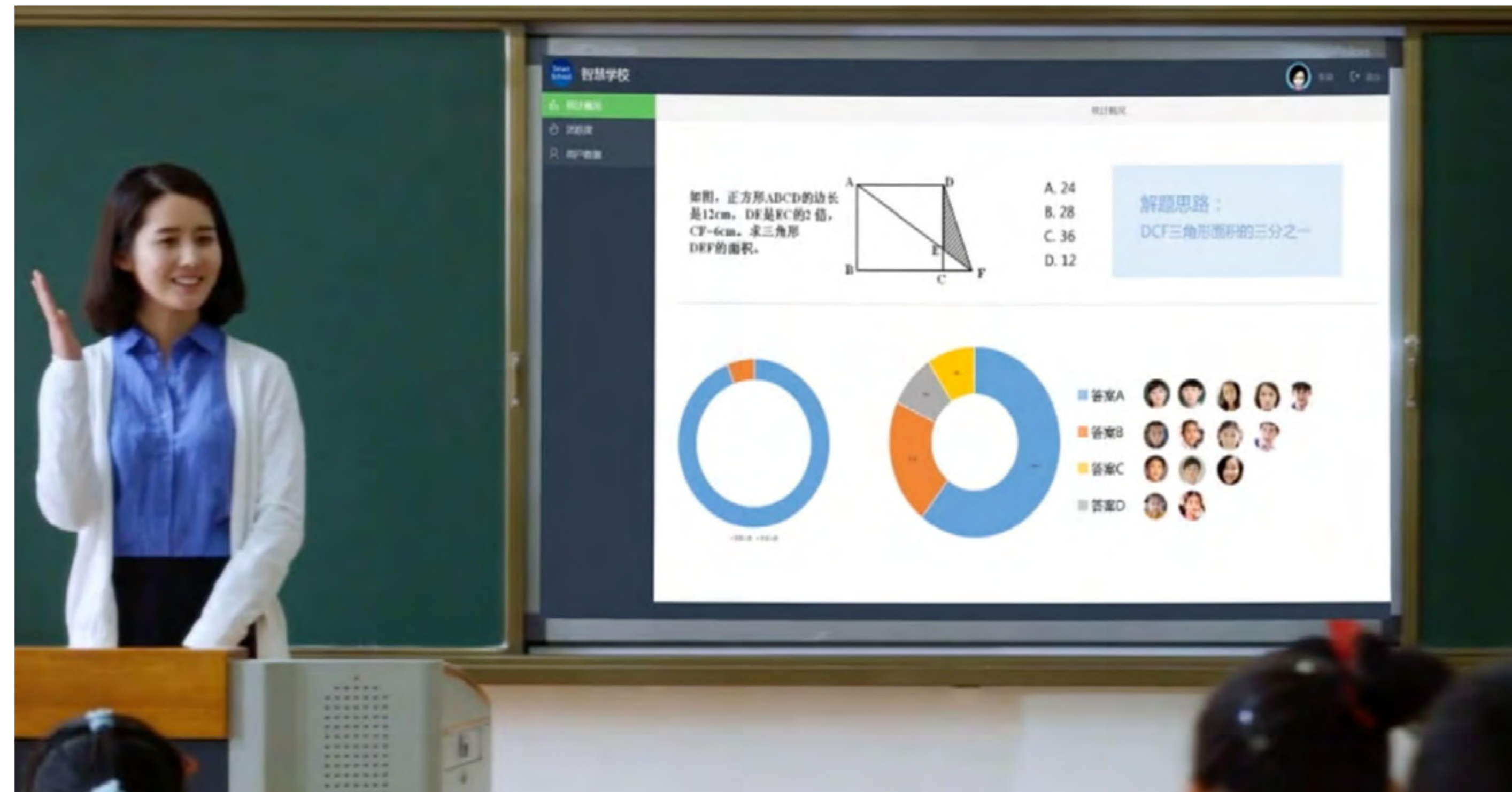
在基礎教育中，騰訊於 2021 年 4 月推出全新基礎教育解決方案，將 AI 與教學、考評、課後服務、素質教育等核心教育場景融合，助力基礎教育減負增效。如在教學場景，精准作業管理系統可從作業時長、作業軌跡、作業質量等多維度分析作業的合理性和有效性，採集學生每日作業學情，幫助教師制定更有效的教學策略。

在高等教育中，「騰訊產業互聯網學堂」通過產教融合、產學合作、協同育人模式，培養高質量的產業數字化人才。

發佈「數智」校園計劃

針對城鄉教育資源不均衡、數字化人才緊缺等現狀，2021 年 11 月，騰訊與院校、教育機構等攜手發佈「數智」校園計劃。一方面，騰訊將以小鵝雲課為抓手，建設 10 萬間雲課教室，為鄉村、邊遠地區的學校提供優質課程資源和豐富的教學工具，促進教育優質均衡發展。

另一方面，將與高校共建 100 所產業學院，培養 10 萬產業互聯網創新人才，為百萬高校學生提供騰訊雲實驗資源，助力數字化人才培養。



交通

在城市交通領域，面對交通治理難、通勤出行難等問題，騰訊打造了人車路協同運行的場景解決方案。例如，我們為長沙推出了全國首批智慧定制公交，在試運行期間，智慧公交出行時間較普通公交減少 33.3%，到站准點率提升了 50% 以上，為市民帶來更快速、准點的出行體驗。

在智慧軌交領域，騰訊與廣州地鐵集團於 2021 年 9 月發佈了新一代軌道交通操作系統——穗騰 OS2.0，在客流疏導、車站管理、主動運維、智慧安防方面實現了精准便捷的乘客服務和安全高效的運維管理，並在「大灣區最快地鐵」廣州地鐵 18 號線、22 號線率先應用。

培育行業發展未來

培養技能

騰訊推動科技更好地服務於人，主動發揮在人工智能、互聯網等方面的技術積累和經驗沉澱，助力青少年、在職人才的培養與發展。

青少年培養

騰訊在青少年培養方面堅持「長期投入，不計回報，眾行則遠」，攜手公益夥伴，在青少年教育、研學、科普、藝術等方面持續探索，助力青少年成長為德智體美勞全面發展的新一代。

在職人才培養

除了對青少年教育的投入，騰訊還積極投入協助在職人士學習和提升自身技能。

騰訊學堂除了支持內部員工全面成長與發展外，也對外開放騰訊優秀的學習實踐，通過線下學習活動及線上平台，分享給互聯網行業夥伴及社會大眾，推動建設開放共贏的互聯網。騰訊遊戲學堂成立於2016年，通過遊戲行業專業人才培養、高校學研合作、行業交流及開發者生態建設等，致力於打造遊戲知識分享和行業交流的平臺。現階段已與清華大學等國內外共計23所重點高校開展了一系列戰略合作；行業人才培養上獲得2021最具創新力知識型組織全球杰出獲獎機構（最高榮譽）。

騰訊課堂作為國內最大的在線終身教育平台，截至2021年底，已累計服務約4億用戶，每週學習人數超過千萬，課程數量達到35萬多個，覆蓋100多個學科類別。2021年1月，騰訊課堂正式成為廣東省人力資源社會保障廳的戰略合作夥伴，打造了廣東省職業技能提升服務平台「粵職通」，為在粵勞動者提供職業技能培訓認證和評價的全流程服務。

發佈「UP 職公益計劃」

「UP 職計劃」是騰訊在2021年11月攜手生態合作夥伴推出的職業教育公益聯盟。首期計劃在未來1年內，免費為10,000名在職業發展中遭遇困境、需要職業培訓的人士，提供包括短視頻運營、初級財會、母嬰保健師培訓等一系列職業技能提升在線課程，幫助鄉鎮及農村適齡人員、全職主婦等提升職業競爭力。



「騰訊扣叮」是專門為青少年推出的編程工具平台，基於自研的各類編程工具，覆蓋圖形化編程、Python 編程等核心學習場景。2021年，「騰訊扣叮」舉辦了第三屆「青少年編程追夢營」活動，吸引全國23省49市近1萬名學生報名參與，激發了青少年對編程技術的興趣。



「騰訊 Mini 鵝」系列是專為青少年打造的公益化互聯網科技學習與實踐項目，包括 Mini 鵝雲見習、Mini 鵝創想營、Mini 鵝創造力研究所等，幫助青少年在實踐中培養跨學科解決問題的科技素養。自2017年啟動至2021年底，項目已累計幫助近4萬名青少年通過線上、線下的學習與實踐受益，孵化出1,000多個用科技提升生活品質的青少年作品和創意提案。



2021年5月10日，騰訊攜手中國宋慶齡基金會啟動首屆騰訊青少周，以「一起追光！」為主題，號召青少年追逐科學家、藝術家等時代榜樣。活動邀請了100位科學家和科技工作者寫下夢想寄語，通過「科學家直播間」「科學家面對面」等活動讓科學家與孩子們直接交流，還邀請了11個省市近180位鄉村孩子登上國家級藝術舞臺，與國內外優秀藝術家同台演出。



激發創作

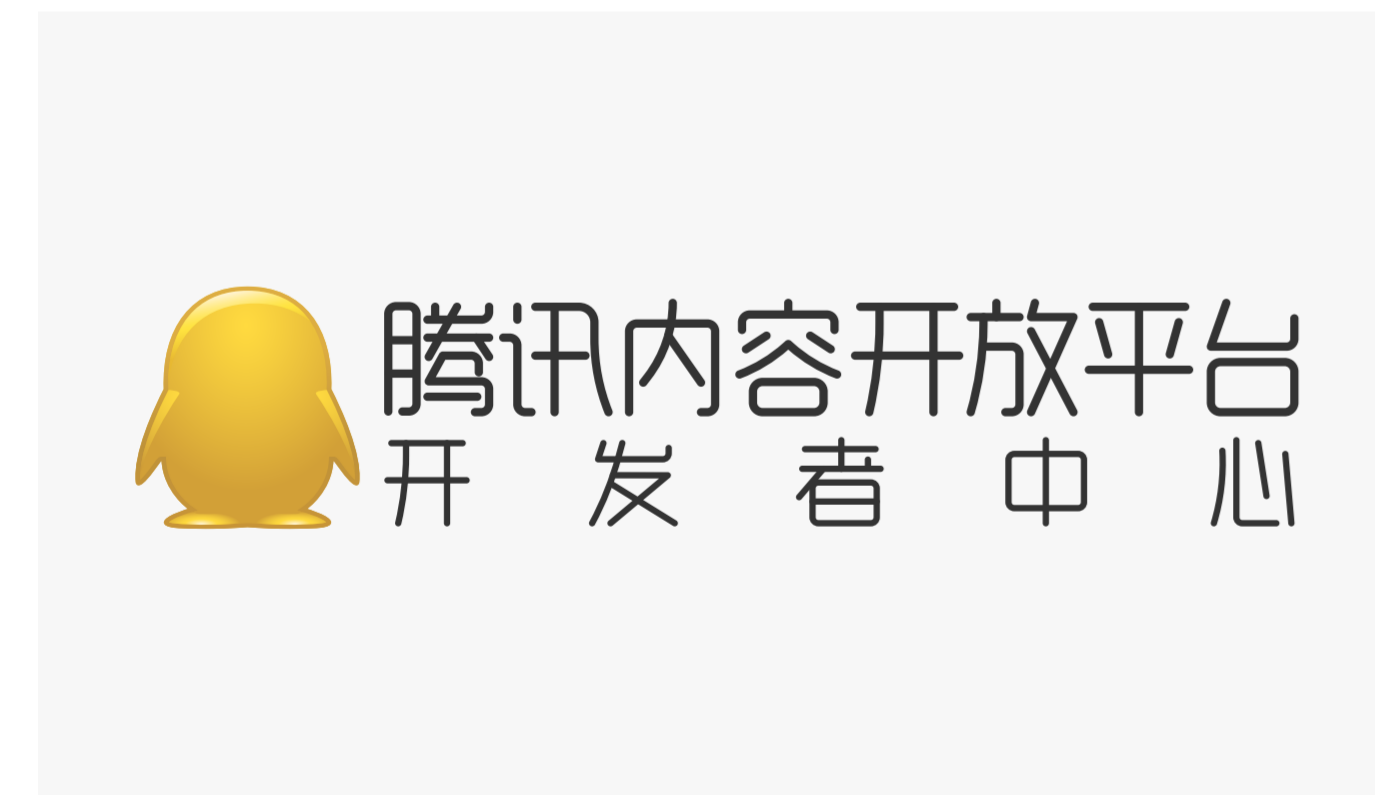
騰訊內容開放平台以及騰訊新聞、騰訊看點、騰訊微視、騰訊視頻等內容平台，積極從技術、工具等多維度賦能創作者，攜手共建良性的內容生態。

騰訊各平台也推出扶持政策，例如騰訊新聞持續升級創作者體系，支持有匠心的、值得信賴的創作者，規避和處罰流量黨，並以熱點、新知、新審美三大方向指引，推出較真合夥人計劃、知識官計劃等九大計劃，鼓勵優秀創作者用戶提供豐富、好看的內容。

騰訊內容開放平台還與多頻道網絡 (Multi-Channel Network, MCN) 機構開展合作，吸引更多內容創作者的加入。2021年，平台建立了更加嚴格的MCN機構准入和合作機制，加強管理和規範，確保做到信息溝通統一化、運營服務標準化、問題解決人性化，為內容創作者創造更多的內容生產和分發機會，創造更大的內容價值。

發佈「潮生計劃」

針對初入平台的新人創作者，騰訊內容開放平台推出了「潮生計劃」，投入資金、導師、培訓課程等資源，為創作者提供全方位、多層次、有梯度的培訓成長體系。平台還從創作激勵、榮譽榜單、新手流量扶持、品牌運營等方面入手，幫助新人作者獲得良好的創作成長，為行業持續輸送內容新生力量。



2021年，騰訊內容開放平台聚焦內容供應鏈的上下游服務，從四個方向為平台內容生態的健康發展保駕護航。

打造行業領先的智能剪輯工具包，為創作者進一步提高創作效率和質量助力。

提供內容生產一站式服務，構建海量素材版權庫，打通全網分發鏈路，打造行業領先的內容創作及交易一體化服務平台。

依託平台資源和工業化能力，持續優化內容流轉分發鏈路，幫助更多創作者突破創作限制，提升受歡迎內容的供應效率。

持續打擊低質、偽原創、黑色產業、侵權等各類違規行為。



推動數字共融

助力長者融入數字生活

銀髮族已經是目前重要的互聯網使用群體，讓他們順利地使用數字技術，享受科技發展帶來的便利、豐富的生活，已經成為全球社會都在積極探索的重要課題。2020年，中國60歲及以上人口比重為18.70%，65歲及以上人口比重為13.50%，與2010年相比，2個年齡段人口比重分別上升了5.44個百分點和4.63個百點^①。為了消除老年人數字鴻溝，騰訊積極投入產品適老化改造，讓他們更好地使用數字技術，同時我們也在平台上推出能豐富老年人的生活方式並且簡單易用的數字應用。

^① 根據中華人民共和國第六次人口普查的結果，2010年，60歲及以上人口比重為13.26%，65歲及以上人口比重為8.87%。

基礎支撐

騰訊2021年成立「適老化及無障礙」開源協同小組，在內部推出自動化測評工具、老年人匿名樣本庫和知識庫，為產品適老化及無障礙改造工作提供應用研究服務、技術、標準指引等方面的支持。

產品升級

在原有產品的適老和無障礙功能基礎上，騰訊進一步讓產品更符合數字無障礙的特性。微信於2021年9月上線「關懷模式」，更大的文字和按鈕，更高對比度的色彩，讓長者更好地使用產品。微信支付開啟了「長輩無憂專線」，當老年人想要查詢賬戶餘額，或者添加銀行卡、進行轉帳等操作，他們可以撥打客服熱線95017，系統會優先接入專線，提供全程一對一服務。

「銀髮青松助手」

「銀髮青松助手」小程序為老年用戶量身定制了豐富的互聯網產品使用教程，讓老年用戶更好地理解如何操作手機實現不同的功能，例如進行視頻聊天、使用小程序瞭解新聞、娛樂、旅行、保健信息等。老年用戶還可以在「銀髮青松助手」上選擇一系列他們最常用的服務，例如新聞信息、導航、健康碼、線上掛號與線上問診、急救信息、行程碼、生活繳費、健身跳舞教程、點外賣、寄快遞等高頻使用場景。目前，「銀髮青松助手」已接入國內互聯網頭部應用51款產品、350多個教程。項目得到了中國信息通信研究院的認可和支持，將進一步擴大對老年人的推廣，並持續囊括騰訊之外更多不同互聯網應用的產品教程。

「銀齡計劃」

2021年9月，騰訊與中國老齡協會簽署合作協議，上線助老公益項目「銀齡計劃」，計劃在三年內幫助1,000萬老年人掌握數字化技能、融入數字化生活。其中，「銀齡學堂」將老年人遇到的如打網約車、看病預約掛號、買菜掃碼支付等難題，拍成生動的場景短片，為老年人學習使用智能手機提供了輕鬆、恰當、有益的情景課程。



銀齡學堂演員示範如何使用移動支付和網上買菜



助力摒除生活「障礙」

AI，讓天籟無界

世界衛生組織2021年報告顯示，全球有超過15億人受到聽力問題的困擾，而其中被歸類為「聽力障礙」的人士，也佔有很大的比例。我國有2,780萬聽障人群，在總人口中占比1.99%，居五大殘疾之首。他們當中借助人工耳蝸恢復聽力的不足5%，且因為噪音干擾，仍面臨「聽不清」難題。

「天籟行動」在2020年國際聾人日正式上線，將應用於騰訊會議的天籟音頻技術應用在人工耳蝸等輔聽設備中，顯著提升耳蝸佩戴者聽清率，讓更多中國聽障人士能夠獲得可以負擔得起的高質量助聽設備，並對關注聽障領域的設備廠商、公益組織等社會力量免費開放天籟AI技術，一起幫助聽障人士解決「聽不清」的難題。過去2年來，「天籟行動」不斷落地相關舉措，通過數字技術為聽障群體提供無障礙信息服務，並推動全社會關注聽障人士的身心康復。



- 「天籟行動」與全球頭部人工耳蝸廠商美笛樂合作，推出了全球首個集「聽力測試、輔聽、遠程聽力服務」於一體的APP美訊聽寶，有效地幫助聽損人士將單音節識別率提升至66%，幫助他們更好地掌握自己的聽力狀況。
- 「天籟行動」還攜手國內人工耳蝸廠商諾爾康，上市了搭載AI天籟技術的第三代人工耳蝸產品，該產品使人工耳蝸的語音清晰度和可理解度提升了40%，並將通信延遲可縮減至150毫秒內，為聽障者帶來更好的聽力體驗。
- 「天籟行動」聯合公益夥伴發起「悅耳行動」公益項目，為聽障人士提供人工耳蝸植入手術救助、康復訓練支持及職業培訓等服務。
- 「天籟行動」自發起以來，取得了良好的社會反饋，先後獲得了「貴陽數博會·領先科技成果獎」「中國互聯網大會·創新之星」「新週刊年度公益大會·美好發聲」等獎項。

騰訊通過天籟行動、線上聽力測試等項目，引導社會大眾關注、瞭解和助力聽障群體，積極消除社會對聽力殘疾的誤解。

——中國殘聯理事、中國聾人協會主席
楊洋

諾爾康作為一家醫療器械公司，在場景識別、降噪程序等方面不具備世界頂尖的水平，騰訊天籟則相反，具有最頂尖的水平，所以他們非常慷慨給我們提供了技術，幫助我們實現了產品的升級換代。

——諾爾康神經刺激科學重點企業研究院
副院長黃穗

我們希望做得更多

可以「聽」的電影

對視障人士而言，由於缺少輔助設備，在家裡觀看電影尤為困難。騰訊與心目影院合作，通過將電影中的畫面以貼切的語言一一描述出來，讓視障觀眾只需用耳朵聽，即可在騰訊 QQ 上享受無障礙電影。



電影講述人為視障觀眾講述電影《流浪地球》

無障礙急救

聽障人士在撥打急救電話時，常存在聽不清的問題。騰訊應急開放平台在「國際殘疾人日」上線「無障礙急救」功能。該功能植入文字語音互轉的能力，聽障人士上傳文字求助信息即可與急救中心對話，

語音識別率在實驗室環境中超過 98%，在複雜的現實生活場景中也能達到 90%，幫助聽障人士獨立、高效地完成急救求助。

騰訊積極參與中國適老化、無障礙團體標準反饋，積極提出和反饋標準建設的意見，目前已經有 30 條反饋意見被採納。同時，在國家工信部指導下，騰訊等 7 家科技企業於 2021 年 11 月 9 日共同發起成立「信息無障礙技術和知識產權開放工作組」，宣佈向社會免費開放信息無障礙技術專利，合作提高社會的無障礙化普及率。

語音識別率

在實驗室環境中超過

98%

在複雜的現實生活場景中
也能達到

90%





互聯網企業是「網絡空間命運共同體」的一個有機組成部分，騰訊創造可持續社會價值正是構建「網絡空間命運共同體」的實踐。我們針對新發展格局下的重大議題，以科技向善為使命，探索高質量、可持續的實現路徑，增進社會福祉。

社會價值戰略與願景

公益數字化

鄉村振興與共同富裕

文化保育傳承

公眾應急服務

科學探索獎

志願者力量

創新社區投資

INNOVATIVE COMMUNITY INVESTMENT

社會價值 戰略與願景

2021年4月19日，我們進行第四次戰略升級，提出「紮根消費互聯網，擁抱產業互聯網，推動可持續社會價值創新」核心戰略，成立可持續社會價值（SSV）事業部，新部門成為全公司可持續社會價值創新的核心發動機，首期投入人民幣500億元，在（1）基礎科學研究；（2）教育創新；（3）鄉村振興；（4）碳中和；（5）基礎醫療；（6）公益平台；（7）公眾應急；（8）銀髮科技（9）；科技無障礙；及（10）數字文化等領域推動社會價值創新探索，並構建相應的跨部門協同的實驗室群，推動工作開展。

8月，我們再次增投人民幣500億元，啟動「共同富裕專項計劃」，聚焦帶動低收入增收、幫助醫療救助完善、促進鄉村經濟增效、資助普惠教育共享等切實帶後富、幫後富的領域，在增進社會福祉、助力共同富裕方面持續提供支持。

為確保我們的社區投資得以實現有效的長期影響，我們持續接觸不同社會、環境議題的專家以及基層人員進行溝通交流，旨在更好地瞭解不同群體的需求。我們探索開發各項社會投資管理工具及系統，用以指導和管理社區投資以及量化其影響：（1）在關鍵領域上鎖定機會及要解決的問題；（2）設計解決方案，與合適的持份者合作；（3）成效評估，以確保成果和影響；以及（4）倡導與規模化，讓我們投資的領域實現系統性的變化。

2021年騰訊用於可持續社會價值創新領域和「共同富裕計劃」支出及集團向騰訊公益慈善基金會（含中國內地和香港）捐款合計為人民幣22.95億元，其中可持續社會價值事業部為可持續社會價值創新領域和「共同富裕計劃」支出人民幣6.95億元，騰訊集團向騰訊公益慈善基金會（含中國內地和香港）捐款人民幣16億元。

Tencent 騰訊可持續社會價值新進展



公益數字化

2021年，騰訊公益進行了平台升級，與用戶和慈善機構深入合作，並獲得了各方面的正向回應。2021年99公益日，在平台升級的大背景下，引導了更多用戶的參與，助力形成自願、自發、自動的長期公益發展生態。

技術驅動，構建公益生態

我們將技術作為底座驅動公益行業發展，主動引領探索數字化的新模式，堅持引入跨界力量，共建以普惠、共享、可持續為核心特徵的公益數字化生態。2021年5月20日中國互聯網公益峰會上，騰訊公益慈善基金會宣佈依託騰訊公益平台發起「千百計劃」，即補貼1,000名公益機構的「數字化專職人員」，資助100個「公益數字化行業支持

計劃」。「千百計劃」希望可以幫助公益性社會組織依託互聯網公益平台，共建可持續社會價值創新項目。同年12月7日騰訊公益發起「技術公益創投計劃」，重點關注缺乏資金資助、技術支援、運營指導、傳播渠道、志願者能力的五類社會企業和公益組織。

升級機制，降低公益門檻

我們運用數字化技術及工具持續提升騰訊公益平台的人、財、物等運營效能，為各公益項目運行提供更強更有力的資源支撐。2021年，騰訊公益升級「小紅花機制」，為捐贈人提供更多基於社交的參與方式、更低門檻的公益行為方式、更透明快捷的反饋機制、更完整的榮譽體系，全年全平台用戶集花總數為4.9億朵，參與集花人數達到9,118萬。



2021年「99公益日」活動用戶捐款總額人民幣

35.69 億元

捐款總人次

6,870 萬

騰訊集團向騰訊公益慈善基金會（中國內地）共捐出人民幣

15.13 億元

（含現金捐贈和物資捐贈）

鄉村振興與共同富裕

「耕耘者」振興計劃

實現共同富裕，鄉村振興是必經之路。騰訊致力於以數字的力量助力廣袤鄉村提升基層治理能力、勞動生產力和公共基礎服務水平，扎根鄉村振興，助力實現共同富裕。

實現鄉村產業、文化、生態振興，關鍵要靠人才來推動，靠基層組織來保障。我們與農業農村部簽署「耕耘者」振興計劃戰略合作協議，面向鄉村治理骨幹和新型農業經營主體帶頭人開展培訓，計劃在3年內投入人民幣5億元用於人才培訓，期望實現線下培訓10萬人、線上培訓100萬人，共同推進鄉村人才振興，助力基層治理能力完善。

「耕耘者」振興計劃依靠市場的力量、發揮各類社會組織的作用、激發學員內生動力，培育一批鄉村治理和產業發展的「能人」，起到「培養一個人、帶動一個村」的作用。

——農業農村部合作經濟指導司負責人



「耕耘者」

振興計劃
四個相結合特點

線上培訓
和
線下培訓
相結合

集中培訓
和
結對研學
相結合

業務培訓
和
創業創新
相結合

短期培訓
和
長期支持指導
相結合

農村生產生活數字化

我們運用大數據智能化助推鄉村振興，在支持農村居住環境改造的基礎上，助力推動鄉村新型服務業的發展，著重幫扶鄉村提升數字化對接市場的工具與能力，已在國家160個鄉村振興重點幫扶縣之一的重慶酉陽縣開展共富鄉村建設試點項目。

安心農品 踐行數字興農

基於「騰訊安心平台」，我們啟動了「安心農品計劃」地理標誌農產品品牌助力行動，計劃在三年時間內為100個縣市提供包含「資金+技術+解決方案+專家服務+流量扶持+品牌建設」的全流程支持，助力優秀農品通過碼鏈溯源展現真實品質，幫助農村品牌走出大山，走進千家萬戶。



賦能文旅 帶動產業振興

我們以數字化手段建模鄉村豐富的文旅資源，通過遊戲、動漫、影視、音樂等方式，研發相關文創產品並進行宣傳推廣，讓各地獨具特色的歷史文化、自然風貌走近更多年輕人，實現以文促旅、以旅助產、以產扶農的目標。

以授權 IP 助力彭水文旅產業發展

重慶市彭水縣地處武陵山腹地，地理位置偏遠。我們發揮平台技術優勢，幫助彭水挖掘民族、文化和生態資源，打造重慶首條騰訊遊戲授權 IP 主題的旅遊路線，將彭水縣內旅遊景區、苗族文化等內容進行融合開發，依靠特色旅遊路線方式進一步推動彭水完成 IP 賦能後的商業閉環，借助 IP 的長期價值為當地文化傳承和產業發展提供新動能，激發其產業內生動力，助力其經濟可持續發展。



未來教室 打開廣闊天地

我們發起「未來教室」項目，讓青少年學生成為硬件編程、3D 打印的「小老師」，鼓勵他們在自己學會的基礎上，教會更多同學和老師，為經濟欠發達地區的青少年帶來科技興趣課堂，彌補城鄉信息不對等，幫助更多的青少年有機會看到更廣闊的世界。

一老一小 破解留守問題

我們聯手中國社會福利基金會打造「為村暖心服務站」，立足於脫貧地區的農村社區，為「一老一小」等弱勢群體提供日間照料、健康護理、心理關懷等服務，緩解對農村「一老一小」照護的缺失問題。

文化保育傳承

我們運用數字化的技術力量，將傳統文化以更鮮活的形態滲透到人們的日常生活，探索利用 3D 高清圖像採集處理技術，結合先進的 VR360 沉浸式技術以及人工智能等方式，助力文化遺產和歷史文物的數字化保護與保存。



「國寶全球數字博物館」

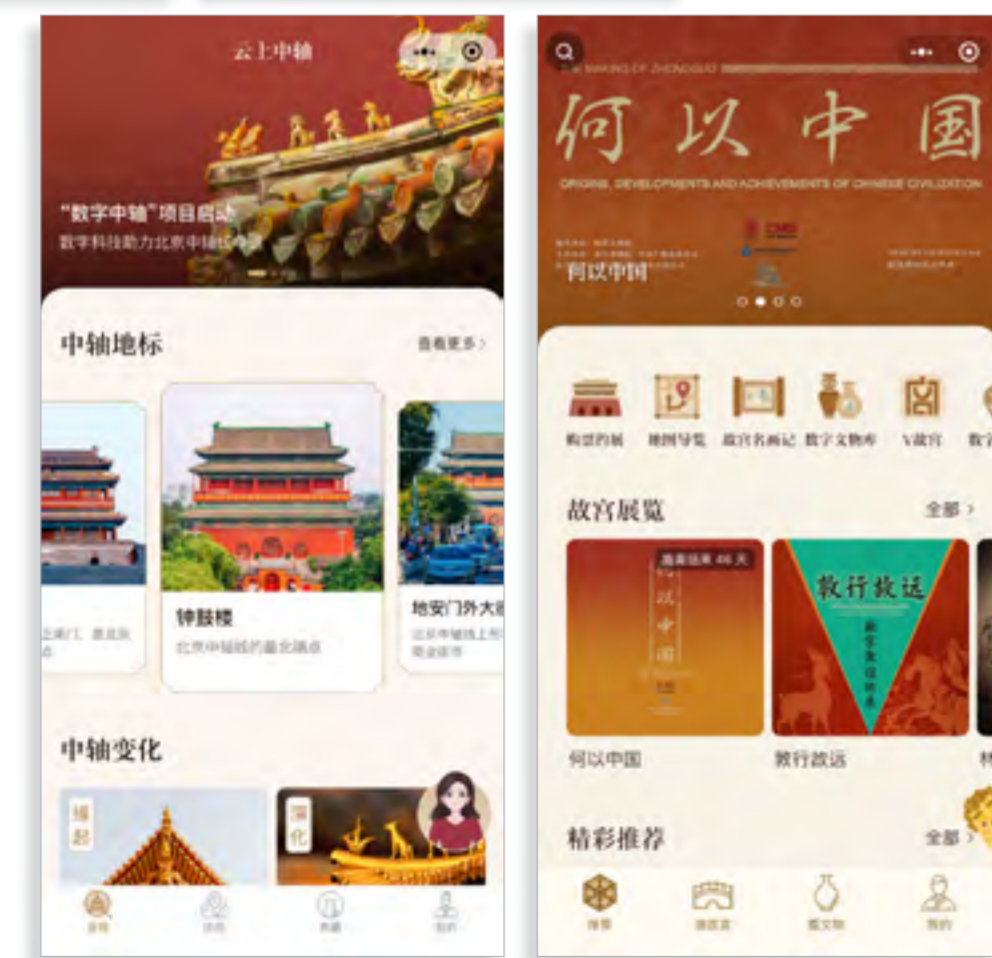
收錄全球頂級博物館近 300 件館藏中國文物珍品，讓用戶足不出戶、沉浸式瀏覽全球國寶。

「數字中軸」

圍繞北京中軸線申遺展開，充分運用大數據、雲計算等新一代互聯網技術，深化挖掘北京中軸線歷史文化內涵，探索文化遺產保護活化傳承的創新模式。

「數字藏經洞」

探索敦煌莫高窟文物數字化保護與弘揚的新路徑，以遊戲的互動方式邀請遊戲玩家一起成為敦煌「數字供養人」，共同關注敦煌藝術。



「數字故宮」

舉行「『紋』以載道——故宮騰訊沉浸式數字體驗展」，借助沉浸式內容生產、全景聲技術和優圖圖搜解決方案，沉浸式展示體驗古建築與藏品中的紋樣世界。

「三星堆」新文創戰略合作

2021 年，我們與三星堆博物館達成新文創戰略合作，通過遊戲、網絡文學、音樂等不同手段探索三星堆文化 IP 的活化、共建方法，向更多人展現古蜀文明的魅力。

助力非遺傳承

我們以自身平台為非物質文化遺產的展示與保護探索了新的渠道和方法。

天才媽媽 讓非遺在女性手中發揚傳承

2021 年上半年，九位來自偏遠地區的時尚繡娘在「天才媽媽」項目資助下遠赴上海，與時裝設計師和明星合作，利用傳統工藝打造了一場華麗的時裝秀。設計師們將農民畫、紮染等非遺項目與現代電腦印花相結合，展現出一種富有生命力、大膽創新的時尚風格。「天才媽媽」項目讓來自中國偏遠山區和鄉村的婦女得以施展傳統技藝，既改善了她們的生活，又傳承了寶貴的文化習俗和非物質文化遺產。

貴州
荔波紮染



公眾應急服務

我們通過打造聯動全產業鏈的應急開放平台，包括雲調度響應、技術開放賦能、應急科普培訓，探索可行高效的社會化應急模式，努力在公眾應急領域深耕並取得一系列成果。

災害應急

騰訊產品在自然災害來臨時被各方充分使用，彙聚公眾力量、暢通信息渠道，讓更多愛心、更多力量在騰訊平台上彙聚、發揮功能，最終形成搶險抗災的社會合力。

2021年鄭州暴雨期間，網友 Manto 利用騰訊在線文檔搭起救援信息匯總表格，成功連接受災人員和救援人員，24小時內超過 250 萬次訪問。文檔以去中心化形式「眾包」志願者提供的信息，並持續更新演化，最終成為「河南暴雨線上綜合信息服務平台」。

河南暴雨騰訊捐贈人民幣

1 億元

山西洪澇災害騰訊捐贈人民幣

6,000 萬元



騰訊公益
「馳援河南洪災」專區



騰訊文檔
「救援互助信息登記模版」



騰訊地圖
「鄭州互助地圖」



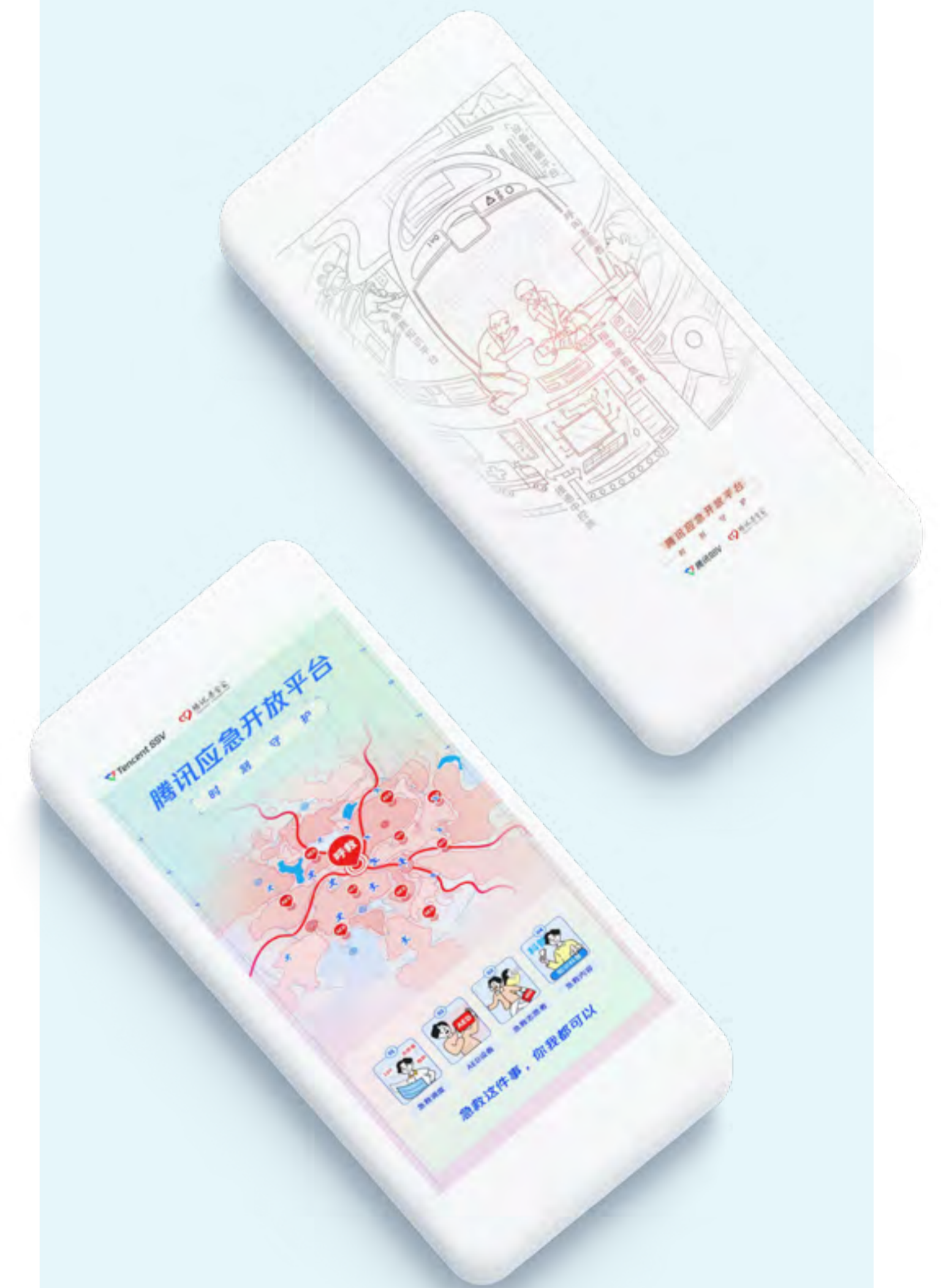
騰訊醫典
「洪水雨季自救」

公衛應急和幫扶

自新冠疫情爆發以來，我們持續關注新冠疫情情況，攜手社會各界同心抗疫。2021年2月，我們專項設立的戰疫基金撥付近億元，通過10余家慈善機構發起「春暖行動」公益項目，幫扶受疫情影響的剛脫貧、革命老區、疫情嚴重地區的鄉村困境群體，為減緩疫情對農村低收入人群的影響做出努力。

我們也認識到公共衛生的重要性。2021年12月23日，在國家衛生健康委員會、國家教育部、國家疾病預防控制中心指導下，我們啟動了「公共衛生人才提升項目」簽約儀式，捐贈人民幣1億元用於長期系統性助力國家公共衛生人才培養，初步設置了五個專項，聚焦疾控體系首席專家和青年精英、有志於提升公衛素養的臨床醫生、醫療系統管理人員、鄉村醫生等群體。

針對我國每年百萬人次遭遇心臟驟停緊急情況的現狀，我們投身公共區域AED設備支持工作。2021年，我們聯合中國紅十字基金會向北京的中小學及高校、南京大學捐贈AED設備，聯手打造試點公共應急響應系統。



科學探索獎

2018年，騰訊董事會主席兼首席執行官馬化騰聯合楊振寧、饒毅、施一公、潘建偉、謝曉亮等 14 位知名科學家共同發起了「科學探索獎」。獎項秉承「面向未來、獎勵潛力、鼓勵探索」的宗旨，設立數學物理學、化學新材料、天文和地學、生命科學、信息電子、能源環境、先進製造、交通建築、前沿交叉九大獎項領域，並在 2022「科學探索獎」中增設醫學科學領域。

截至 2021 年底，「科學探索獎」共資助了 150 位優秀的青年科學家，每位青年科學家將在 5 年內獲資助人民幣 300 萬元。多位獲獎人致力於關鍵領域科研攻關，成為國家科技事業的中堅力量。

志願者力量

我們以志願者協會為載體，本著「用行動，讓愛傳遞」的理念，持續整合內部資源，與各事業群充分合作、融合加強，推動志願者活動做實做深。

為鼓勵員工參與志願服務，自2012年4月起，每年員工可獲一天全薪志願服務假期。2022年1月1日起，全新的配對獎勵計劃將會生效：針對員工公益捐款，騰訊將以1：1的比例進行資金配捐；針對員工志願服務，騰訊將以每志願服務時長人民幣 100元的標準進行配捐。

截至2021年12月31日，騰訊志願者協會共累計完成了約 200,000小時的志願服務，參與者總數約18,000人。

志願者活動舉行

231 次

志願者活動參與

7,024 人次

志願者活動參與總時長

33,968 小時

「I+T 為娃讀科普」

2021年12月5日的國際志願者日，騰訊志願者與IBM聯合推出了「I+T 為娃讀科普」公益活動，共同推薦 2021 愛心科普書單。12月6日至11日，騰訊和IBM的志願者們還為教育資源欠缺地區的孩子們帶來 10 節不一樣的線上科普公開課，啟發每個孩子的好奇心，助力教育公平。

騰訊志願者協會主要項目



騰訊微愛員工公益項目創新大賽

向全體騰訊員工徵集公益創新方案，通過項目的評選、優化、資助，孵化出一批創新公益項目，推動人人公益。



公益講師項目

邀請員工作為志願者，在騰訊學堂錄製公益性質教學視頻，讓騰訊夥伴們身體力行投入到公益事業中來，成為一名「公益講師」，將自己的知識和經驗分享給更多的人們。

商業道德應當作為企業的行為準則，一種和諧、符合公平正義原則的商業秩序，有助於促進經濟良性循環和持續增長。騰訊秉持「正直、進取、協作和創造」的價值觀，作為企業在經營管理和處理日常事務的行為規範，並要求每位騰訊人堅守底線，共同營造陽光透明的企業商業生態。

反舞弊

反壟斷

反洗錢

供應鏈管理

恪守商業道德

ABIDING BY BUSINESS ETHICS

反舞弊

一直以來，騰訊對舞弊行為均採取零容忍態度，並將其作為長期堅持的理念以及企業發展中必須堅守的底線。騰訊嚴格遵循《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，將反舞弊管理問題上升到公司文化、價值觀層面，制定了相對完善的制度體系和應對措施，以預防、發現和阻止腐敗、賄賂或任何其他舞弊行為。

管理準則升級

騰訊每年都會對反舞弊相關的制度內容進行審閱，並在需要的時候做出修訂，確保相關制度能夠符合現行法律法規要求及公司業務發展現狀，並能夠有效規範公司內部的舞弊行為。2021年6月，我們對《騰訊陽光行為準則》進行了第9次修訂。

《騰訊陽光行為準則》主要修訂內容為：

1 重新梳理對員工行為的管理體系，確保各類違規行為根據具體情節和嚴重程度得到合理的處理。

2 進一步加強對商業賄賂行為的打擊力度。

3 進一步強化知識產權保護。

4 進一步明確對「利益衝突」行為的界定，倡導員工主動進行「利益衝突申報」。

5 針對近期出現的多起外部機構以招收「遠程實習生」為名而實施的詐騙行為，新增相應條款，對於員工協助外部機構實施詐騙的行為進行嚴厲打擊。

6 加強對各級管理者的要求，明確各級管理者在團隊內部風險管理和控制工作中的重要作用。公司會根據舞弊案件的嚴重程度追究各級管理者的責任，包括給予實名通報批評、降低績效考核評分、降級、免職或解除勞動合同等處罰。

舉報、調查以及敏感崗位管理

為了更大範圍地發現違規行為，騰訊制定了《反舞弊舉報制度》，清楚地向全體員工及供應商 / 業務夥伴傳遞騰訊對貪腐和舞弊行為零容忍的信息，同時設置包括舉報郵箱、通訊地址、舉報電話、陽光騰訊公眾號等舉報途徑，鼓勵所有員工、業務夥伴及其他持份者通過郵件、信件、電話等方式舉報涉及騰訊員工的任何已經發生或可能發生的貪腐、舞弊及違規行為。騰訊接受匿名舉報，也鼓勵舉報者留下姓名和聯繫方式，以便跟進調查。騰訊會在法律法規許可範圍內確保舉報者個人信息的保密性，並採取相應措施保護舉報人、證人及調查人員免受打擊報復。

騰訊謹慎處理所有的有效舉報信息，並由反舞弊調查部開展獨立的調查工作，如員工行為觸犯「騰訊高壓線」，一律按制度規定解聘處理，永不錄用。如發現涉案外部公司存在嚴重違規行為，會將其立刻列入黑名單，永不合作。如調查發現涉嫌違法犯罪的行為，騰訊將依法將有關案件移送公安機關進行處理。同時，針對調查中發現的業務風險或漏洞，騰訊將嚴格要求有關部門在風險管理和內部監控部門的協助下採取整改措施，防止此類事件再次發生。2021 年，騰訊反舞弊調查部共發現並查處觸犯「騰訊高壓線」案件 50 餘起，近 70 人因觸犯「騰訊高壓線」被辭退，10 餘人因涉嫌犯罪被移送公安機關處理。

2021 年，我們收到 4 宗由我們依法移送公安機關處理的貪腐案件（含往年移交案件）的訴訟結果，涉案的 6 名涉事員工已被解僱，並且面臨監禁等刑罰。這些個案因及時被發現和處理，並未對本公司業務產生較大影響。這些案件發生後，根據《陽光行為準則》相關規定，如案件發生與管理者疏於管理相關，我們也要求涉案員工的直接和間接管理者承擔了相應的管理責任及後果，包括給予實名通報批評、降低績效考核評分、降級、免職或解除勞動合同等處罰。

對於敏感崗位管理，我們制定了《敏感崗位管理辦法》，圍繞各類承擔較高風險職責的敏感崗位，採取定期輪崗、剝離敏感職責、參加敏感崗位風險培訓等，降低敏感崗位固有風險。同時審計監察部門對於所有敏感崗位人員均保留審計權力，並不定期篩選在職或離任的敏感崗位人員進行審計。

公開舉報渠道：

- ✉ 舉報郵箱：
jubao@tencent.com
- ☎ 舉報電話：
+86-755-86013470（留言電話）
- ✉ 信件：
中國廣東省深圳市南山區海天二路 33 號騰訊濱海大廈
- 📱 微信公眾號：
陽光騰訊（tencentsunshine）



提升反舞弊意識

騰訊將反舞弊教育和宣傳貫穿了員工進入公司後的每個職業節點。騰訊將「正直」排在企業文化的第一位，每一位員工在入職的第一天，都會被告知六條「騰訊高壓線」所規定的內容，以及公司對於觸犯「騰訊高壓線」的「零容忍」態度，讓新員工第一時間認識到違規行為所帶來的嚴重後果並提高警惕。同時，騰訊每年會持續對董事會成員以及全體員工進行反舞弊教育，通過視頻宣傳、圖文推送、文化活動、線上必修課、面授培訓等方式，強調嚴格杜絕受賄等非誠信和道德行為的發生。

實現反舞弊培訓

100% 覆蓋員工

2021 年，公司針對全體員工開展了若干項反舞弊培訓和教育活動，實現反舞弊培訓 100% 覆蓋，主要內容包括：

- 5 名董事通過參與審核委員會會議、內部審計委員會會議、其他內部會議或《陽光行為準則》線上課程學習等方式，全面瞭解相關法律法規要求、公司反舞弊相關制度要求，以及內部發生的貪腐案例。
- 製作反舞弊專題宣傳視頻 20 餘個，每月通過公司各地辦公大廈電梯間、候梯廳線下投放，並製作專題圖文，通過公司內部平台推送、發送全員郵件、線下投放海報等方式，傳達反舞弊制度規定。
- 製作新版《騰訊陽光行為準則》線上必修課程（時長 50 分鐘），並要求全部新員工與在職員工在規定時間內完成學習。
- 針對各 BG 敏感崗位人員和新員工開展 76 場反舞弊培訓，累計參與人數 10,000 餘人。
- 在夏至日開展年度反舞弊宣傳活動（線上與線下活動），累計參與人數 12,000 餘人。

反壟斷

倡導公平競爭，合法合規發展

騰訊致力於合法合規經營，在中國及國際業務發展過程中尊重當地反壟斷和公平競爭的法律法規，持續提升公司的合規水平，與市場參與者共同維護公平競爭的市場環境。

一直以來，騰訊倡導公平競爭，高度重視反壟斷相關合規工作。2016年，騰訊對內發佈了《企業公平競爭指引》制度文件，全面介紹了《中華人民共和國反壟斷法》配套規定和執法實踐，並對業務場景提出相應的合規要求，該指引是幫助員工遵守公平競爭規則、依照法律法規開展業

務活動的基本指南。同年，我們設立了競爭政策辦公室，這個專門部門由專業律師負責反壟斷合規事務，據我們所知，我們是行業內最早一批設立專門競爭合規部門的企業之一。



配合監管要求，提升合規水平

2007年以來，國家先後發佈實施《中華人民共和國反壟斷法》《國務院反壟斷委員會關於平台經濟領域的反壟斷指南》等相關法律、法規及指南性文件，我們致力於遵守這些法律法規及監管要求，並從騰訊業務長期、健康發展的角度，努力提高自身的合規水平。

在組織架構方面

騰訊于2021年成立專門的反壟斷合規部，定期向公司高級管理層進行匯報。反壟斷合規部負責研究反壟斷相關法律法規和監管政策，強化公司反壟斷合規體系，並協調相關團隊和資源以加強公司公平競爭與反壟斷合規水平。反壟斷合規部的主要職責包括

- ① 為日常運營提供合規建議
- ② 進行並購申報
- ③ 研究境內外最新反壟斷立法、相關規則制定、執法和司法活動，以及對業務運營的影響
- ④ 定期開展合規培訓
- ⑤ 積極配合反壟斷執法機構的要求（如有）

在制度建設方面

騰訊結合反壟斷法立法、執法與司法實踐的發展，於2021年對《企業公平競爭指引》進行了更新與補充，升級成為《騰訊集團反壟斷合規指引》，更新的指引通過監管部門已公佈的一些典型案例為不同業務場景提供更加具體的合規操作指南。此外，反壟斷合規部與公司法務部門、各事業群及其他持份者緊密合作，不斷完善包括但不限於日常業務合規運營、並購申報等相關合規制度和運行機制，以提高集團的反壟斷合規水平。

在合規文化方面

騰訊根據國內外監管熱點及公司內部需要，在公司內部開展反壟斷合規培訓，加強相關員工的反壟斷合規的意識、能力。我們製作了多項視頻課程，通過簡明易懂的形式向廣大員工進行反壟斷法相關的合規培訓。

在行業推動方面

2021年11月，騰訊還就制定中的《平台經營者反壟斷合規管理規則》提出了建議，以共同倡導和推動平台經濟規範、有序、創新、健康發展為目標，對反壟斷合規管理的計劃、運行、評價、改進等進行規定，致力於保護市場公平競爭，預防和降低反壟斷合規風險，建立健全反壟斷合規管理制度，提高反壟斷合規能力。

未來，騰訊將進一步響應監管要求，積極與有關監管部門溝通，深入推進反壟斷合規工作。

騰訊在這波監管浪潮中的態度是「希望完全擁抱這種新環境」，讓集團完全合規，對自身和整個行業都有好處。

——騰訊公司總裁
劉熾平

反洗錢

騰訊踐行「風險為本」的反洗錢理念，提升公司反洗錢及制裁風險管理能力，以便應對不斷變化的反洗錢以及制裁環境。在中國和其他提供服務的國家和地區，騰訊嚴格遵守所有當地適用的相關反洗錢、反恐怖融資的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國反洗錢法》和《支付機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等，全面履行境內外的反洗錢和反恐怖融資義務。同時，騰訊圍繞中國及國際關於反洗錢與制裁領域的法律法規更新，積極組織法律法規解讀、差距分析、培訓及在適當情況下諮詢外部顧問，有效落實反洗錢和反恐怖融資法律法規和監管要求。

制度升級

騰訊及時響應各類反洗錢新規，動態對標中國及國際監管要求，定期對各類反洗錢與制裁相關制度進行更新迭代，2021年更新發佈了騰訊《反洗錢與制裁合規最低標準》2.0版本，進一步優化內部反洗錢合規以及風險管理體系。

《反洗錢與制裁合規最低標準》2.0 版本主要修訂內容：

- 1 緊跟國內外監管動態，吸納最新法律法規，將可適用的核心要求納入內部標準，貼合監管要求。
- 2 根據各業務線管控要求，梳理不同業務模式下的風險管控措施與流程。

架構完善

騰訊設立獨立的反洗錢與制裁合規部門，主要負責：

- ① 統籌管理不同地區不同業務的洗錢及制裁風險；
 - ② 履行相關反洗錢及制裁合規的法律法規要求；
 - ③ 全面管理和跟進落實集團內的各項反洗錢及制裁工作。
- 同時，我們建立了集團與子公司洗錢與制裁風險管理委員會治理模式，成立騰訊集團反洗錢與制裁管理委員會、專業子公司洗錢風險管理委員會，並任命業務合規官。

2021年，騰訊在反洗錢和制裁合規最低標準框架下有序推進各項工作。騰訊應用自身技術力量在野生動物保護、反電信詐騙等領域開展創新實踐，為國內的反洗錢工作貢獻力量。

發佈政策聲明

我們在騰訊官方網站的企業管治頁面發佈了「[騰訊反洗錢政策聲明](#)」及「[騰訊制裁政策聲明](#)」。

開展反詐

騰訊與有權機關和監管部門建立長效彙報機制，全力推動涉詐治理，取得顯著成效；同時主動開展反詐課題研究，並聯合各界舉辦各類論壇活動，提升社會影響力。

野生動物保護

騰訊自2015年起在國內啟動「企鵝愛地球」項目，依託微信和QQ兩大即時通訊工具，建立舉報與反饋平臺，聯合全社會的力量，對野生動物非法交易領域的洗錢犯罪進行監督和舉報。

大額和可疑交易報告

騰訊運用大數據挖掘和機器學習等技術建立可疑交易智能監測模型，將模型產生的可疑案例通過人工甄別後上報至監管部門，並採取適當管控措施。

供應鏈管理

可持續的供應鏈體系是企業實現長遠發展的關鍵要素。騰訊堅持公開、公平、公正原則，建立《騰訊供應商管理制度》，從供應商准入與審核、信息維護、選擇與使用、評估等全流程實施嚴格的管控機制，進一步規範供應商管理。同時，騰訊還推出覆蓋採購全生命週期的供應商管理系統，持續提升採購環節的規範化和透明度，盡力防範損害商業合作夥伴的行為發生。

準入階段

採購部門在市場上尋找符合資質的供應商，並且根據合作的期限、訂單量、及需求的性質，對報價進行評估。原則上，我們會要求至少三家供應商提供報價單，同時考慮交貨時間、經營及技術能力、環境和社會責任等因素，以確保供應商之間公平競爭，決策程序透明。如果只有一家供應商因主導相關市場，或是唯一可取得所需貨物或服務的供應商時，需提供充分合理的理由進行特定採購流程，同時需獲得特別批准。在聘用供應商前，我們會對供應商進行背景調查，包括資質審核、實地考察等，確保供應商能力符合採購需求。

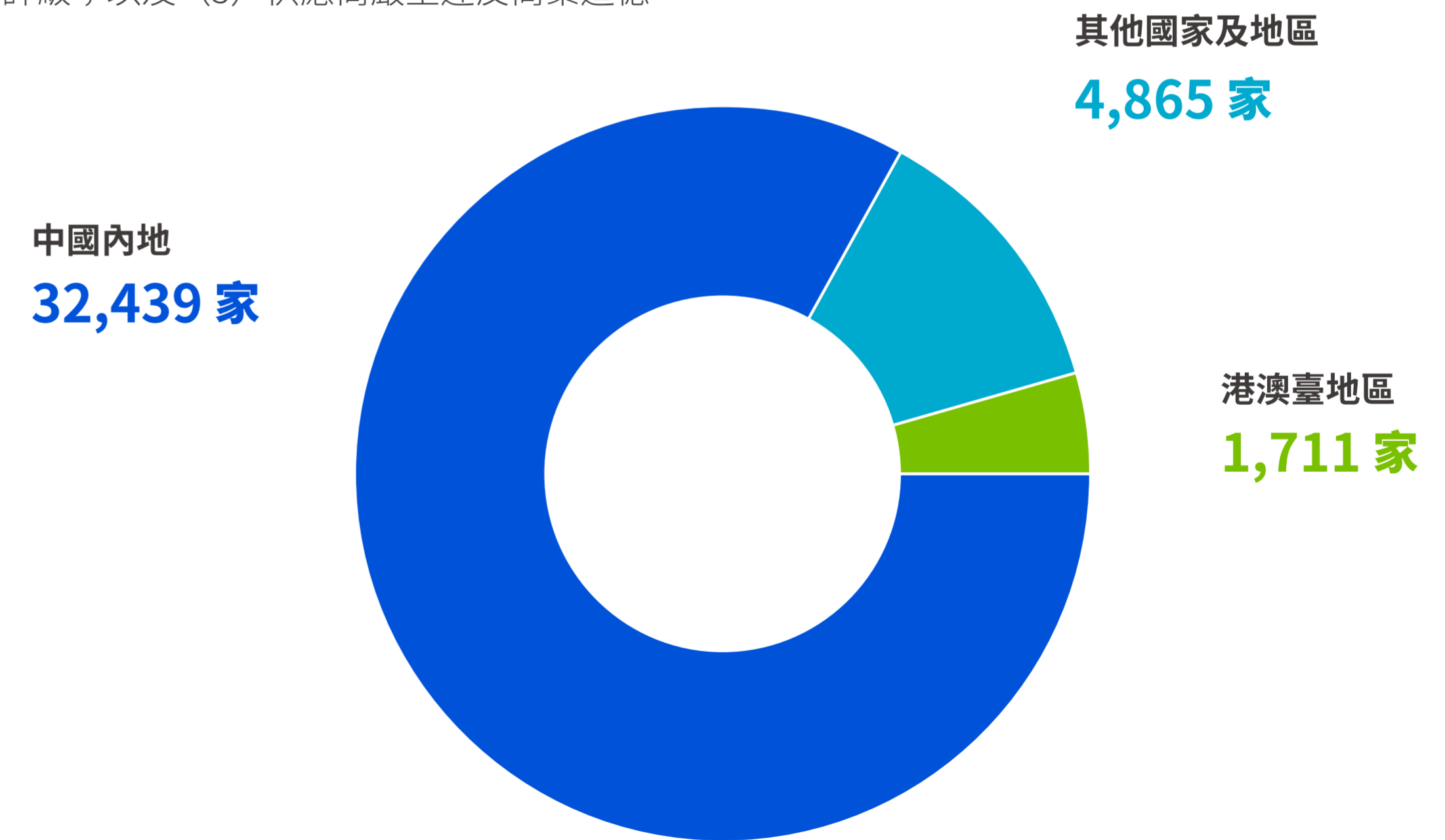
聘用階段

對於正式聘用的供應商，騰訊要求供應商簽訂《反商業賄賂聲明》，對採購道德規範等內容進行明確規定，並對與在職員工存在利益相關的供應商根據《騰訊陽光行為準則》相關規定確定合作範圍，與離職員工存在利益相關的供應商需經內審委員會審批或待有關員工離職滿18個月方可參與選擇流程。同時，騰訊也會要求與在職員工及離職員工存在利益相關的供應商必須如實申報利益關係，對於虛假申報的供應商將立即終止合作並列入黑名單，打造廉潔供應鏈生態圈。2021年，騰訊要求所有中國大陸供應商簽訂《反商業賄賂聲明》。

評估階段

騰訊定期開展供應商評估工作，通過抽樣調查和穿行測試，並充分考慮供應商的產品或服務質量、交付、服務等多方因素，確保客觀、真實反應合作供應商的綜合表現。對於評估結果欠佳的供應商，騰訊在遵守適用合約安排的前提下，我們可以（1）與他們討論需採取的補救措施；（2）終止合作；（3）減少訂單量；（4）進行處罰；或（5）終止付款。如果發生以下事件，採購部門可取消供應商的資格：（1）我們因供應商延遲交貨、質量問題或違約而遭受重大經濟損失；（2）供應商連續2個季度在評分標準中獲得最低評級；以及（3）供應商嚴重違反商業道德。

騰訊集團採購部要求供應商簽署《企業社會責任承諾書》，鼓勵供應商採用國際認可的行業標準和行業最佳實踐，推動建立並確保供應鏈安全的工作環境，以讓工人獲得尊重和尊嚴，並且確保企業在經營中承擔環保責任並遵守道德規範。我們在選擇辦公樓宇相關的供應商時，優先考慮環保的產品和服務，並已要求我們自有辦公大樓的物業管理公司須獲得ISO 14001環境管理體系認證。



關於本報告

本報告按照香港交易所的 ESG 報告指引編制，並參照 GRI 標準及 SASB 準則。同時，亦按照香港交易所建議採用的 TCFD 框架。

公司已委託羅兵咸永道會計師事務所對選定的 ESG KPIs 依據《國際鑒證業務準則第 3000 號 (修訂版)——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》執行了有限保證鑒證。更詳盡的鑒證程序以及鑒證報告全文，信息請參考附錄中的「[第三方鑒證報告](#)」。

為了便於表述和閱讀，報告中「本公司」主要指「騰訊控股有限公司」，「本集團」主要指「本公司及其附屬公司」。

重要性原則：

我們進行了詳細的重要性評估，以識別和評估對於我們業務、內部以及外部持份者的重要 ESG 議題。本報告披露內容將回應重要性評估所收集的信息。更詳細的重要性評估過程以及結果，請參見「[ESG 關鍵議題重要性分析](#)」章節以及附錄中的「[持份者溝通報告](#)」。

量化原則：

我們披露了可量化的 KPIs，並在適用的情況下設定了量化績效目標。有關本報告中 KPIs 的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換因子來源均已在相應位置（如適用）進行了說明。

在滙報邊界識別過程，我們確保本報告能反映我們的 ESG 影響以及績效。除非另有說明，報告涵蓋本公司在 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間直接運營和管理業務的 ESG 表現。

該報告符合以下「重要性」「量化」「平衡」和「一致性」原則。

平衡原則：

本報告旨在平衡地陳述本集團在 ESG 各方面的努力，包括環境、員工、運營原則、產品責任和社區方面。

一致性原則：

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

本報告應與騰訊《2021 年度報告》、載於《2021 年度報告》中的「企業管治報告」章節以及載於本公司官網的「環境、社會及管治」頁面一併閱讀。

如有任何疑問，請電郵至 ESG@tencent.com。

ESG 關鍵績效表

環境績效

環境績效：

指標		於 2021 年 12 月 31 日
溫室氣體排放總量（範圍一、二、三） ^{①②③}	百萬公噸二氧化碳	5.111
範圍一排放量 ^{②③}	百萬公噸二氧化碳	0.019
範圍二排放量 ^{②③④}	百萬公噸二氧化碳	2.349
範圍三排放量 ^{②③⑤}	百萬公噸二氧化碳	2.743
每收入單位的溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳 / 百萬人民幣	9.12
有害廢棄物 ^⑥	噸	324
每收入單位的有害廢棄物	噸 / 百萬人民幣	0.00058
無害廢棄物 ^⑦	噸	29,850
每收入單位的無害廢棄物	噸 / 百萬人民幣	0.053
能源消耗總量 ^{②⑧}	兆瓦時	4,375,253
直接能源消耗量	兆瓦時	66,293
包括：汽油	升	34,160
柴油 ^⑨	升	3,261,448
天然氣	立方米	3,111,654
間接能源消耗量：外購電力 ^{②⑩}	兆瓦時	4,308,960
每收入單位的能源消耗總量	兆瓦時 / 百萬人民幣	7.81
購買的可再生能源	兆瓦時	63,000
自發的可再生能源	兆瓦時	2,334
數據中心的平均 PUE ^⑪		1.32
用水量 ^{②⑫}	噸	6,201,652
每收入單位的用水量	噸 / 百萬人民幣	11.07
LEED 認證的辦公室面積	平方米	887,700
LEED 認證的數據中心個數	個	1

① 由於業務性質的關係，公司的主要空氣排放為溫室氣體排放，由燃料和購買以化石燃料生產的電力所引致。

② 公司於 2021 年擴大了環境績效的報告範圍，涵蓋公司運營控制範圍內中國內地和香港的所有辦公大樓及數據中心。我們無運營控制的租用數據中心不包括在報告範圍內。在 2020 年，我們的環境績效報告範圍僅涵蓋中國內地的主要辦公大樓和主要數據中心。此範圍調整反映了我們以符合行業最佳實踐為目標，同時也是報告期內本年度環境績效同比 2020 年增長的主要原因。環境績效環比增長的另一個主要原因是業務的自然增長。

③ 公司的溫室氣體清單涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。截至 2021 年 12 月 31 日止年度的溫室氣體排放數據，以等值的二氧化碳表示。溫室氣體排放量根據政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 發佈的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》《IPCC 第五次評估報告》，及中國生態環境部發佈的省級電網平均二氧化碳排放係數進行計算。

④ 修訂後的 2020 年範圍二排放量為 171 萬噸二氧化碳當量，其報告範圍與 2021 年相同。

⑤ 範圍三排放是根據廣泛的假設進行估算，其排放因數在已發佈的《英國政府溫室氣體轉換因子公司報告》以及《EPA 排放與發電資源綜合數據庫》中均可查詢。我們的範圍三排放量統計亦涵蓋在中國及國際市場上我們無運營控制的租賃數據中心的碳足跡。

⑥ 辦公大樓產生的有害廢棄物主要包括來自打印機的廢棄硒鼓墨盒。數據中心產生的有害廢棄物主要包括廢棄的鉛酸蓄電池及銷毀的硬盤組件。

⑦ 2021 年，公司統計並匯報實際廢棄物產生量，並加強對無害廢棄物的管理。2020 年的廢棄物數據根據國務院 2008 年出版的《第一次全國污染物普查城鎮生活源排汙係數手冊》進行估算。數據中心產生的無害廢棄物主要包括淘汰服務器。

⑧ 基於外購電力和燃料的消耗計算的能源消耗總量，是參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T2589-2020)》中的係數進行計算。

⑨ 柴油由後備發電機使用。

⑩ 2020 年修訂後的間接能源消耗為 3,128,144 兆瓦時，其報告範圍與 2021 年相同。

⑪ PUE 是數據中心所有設施能源消耗除以 IT 設備能源消耗得出的比率。在報告期內，我們的平均 PUE 計算考慮所有在運營控制範圍內，運行時間超過 12 個月且負載率達 30% 或以上的數據中心。

⑫ 供水主要來自市政供水，取用水源上並無問題。我們在 2021 年 1 月搭建了騰訊設施管理系統來升級我們的水資源管理水平，並每月追蹤、記錄和分析用水量。這次升級為我們未來擴大報告範圍建立了堅實的基礎。由於 2020 年部分租用場地的水資源使用由第三方物業公司管理，我們僅有部分數據，歷史用水量數據無法重述。

⑬ 關於包裝材料的數據並不適用於公司。

員工數據概況

僱傭績效

指標		於 2021 年 12 月 31 日
員工總數^①		68,226
按性別劃分的員工人數	男性	48,406
	女性	19,820
按年齡組別劃分的員工人數	30 歲以下	28,608
	30 至 50 歲	39,420
	50 歲以上	198
按地理區域劃分的員工人數	中國內地	66,906
	港澳臺地區	243
	其他國家及地區	1,077
按管理層級劃分的員工人數	管理層	6,119
	非管理層	62,107
按僱傭類型劃分的員工人數	正式員工	65,109
	其他類別 ^②	3,117
總流失率^③		12.37%
按性別劃分的員工流失率	男性	11.90%
	女性	13.53%
按年齡組別劃分的員工流失率	30 歲以下	14.59%
	30 至 50 歲	10.89%
	50 歲以上	19.39%
按地理區域劃分的員工流失率	中國內地	12.32%
	港澳臺地區	15.61%
	其他國家及地區	15.00%

① 員工總數：統計範圍為本公司直接運營和管理的業務所聘用的正式員工及其他僱傭類別。

② 其他類別：由本公司直接運營和管理的業務所聘用的顧問及實習生。

③ 員工流失率 = (報告年度期間正式員工離職人數 / 報告年度末正式員工人數) * 100%。員工流失反映離職（因自願離職、解僱、退休）的正式員工人數。

員工數據概況

健康與安全表現^①

指標	2021	2020	2019
因工死亡人數 ^①	0	0	0
因工死亡率 (%) ^②	0	0	0
工傷數	32	28	18
工傷率 (工傷數 / 百萬工作小時) ^③	0.25	0.27	0.21
因工傷損失的工作日數 (天)	480	281	1,058 ^④

① 數據來自騰訊人力資源團隊記錄並得到當地官方機構核實的因工傷亡事件。在中國內地，如發生因工傷亡事件，會經由騰訊人力資源團隊匯報並由地方人力資源和社會保障局認定。

② 因工死亡率 = (因工死亡總人數 / 總員工人數) * 100%。

③ 工傷率 = (工傷事件數 / 工作時數) * 1,000,000。

④ 2019 年損失的工作日數字相對較高，主要是涉及骨折等情況，我們、為受傷員工提供了較長康復時間。

培訓

指標		於 2021 年 12 月 31 日
按性別劃分的受訓員工百分比	男性	99.63%
	女性	99.59%
按管理層級劃分的受訓員工百分比	管理層	99.79%
	非管理層	99.60%
按性別劃分的員工平均受訓時數	男性	39.68
	女性	44.12
按管理層級劃分的員工平均受訓時數	管理層	55.52
	非管理層	39.53

注：培訓是指公司為員工提供的面授及網上課程。

供應商數目

指标		於 2021 年 12 月 31 日
按地理區域劃分的供應商數目	中國內地	32,439
	港澳臺地區	1,711
	其他國家及地區	4,865

注：「供應商數目」是指報告期內活躍供應商總數，而「地理區域」是指供應商註冊地。

第三方鑒證報告



羅兵咸永道

(中文翻譯僅供參考)

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告 致騰訊控股有限公司董事會

我們已對騰訊控股有限公司(「貴公司」)截至二零二一年十二月三十一日止年度的環境、社會及管治報告(「二零二一年環境、社會及管治報告」)中以下選定的環境、社會及管治資料執行了有限保證的鑒證工作(「選定環境、社會及管治資料」)。

選定環境、社會及管治資料

截至二零二一年十二月三十一日止年度的選定環境、社會及管治資料概述如下：

環境績效	員工績效
<ul style="list-style-type: none"> 範圍一排放量 (百萬公噸二氧化碳) 範圍二排放量 (百萬公噸二氧化碳) 有害廢物 (噸) 每收入單位的有害廢物 (噸/百萬人民幣) 無害廢物 (噸) 每收入單位的無害廢物 (噸/百萬人民幣) 能源消耗總量 (兆瓦時) 直接能源消耗量 (兆瓦時) <ul style="list-style-type: none"> 汽油 (升) 柴油 (升) 天然氣 (立方米) 間接能源消耗量：外購電力 (兆瓦時) 每收入單位的能源消耗總量 (兆瓦時/百萬人民幣) 購買的可再生能源 (兆瓦時) 自發的可再生能源 (兆瓦時) 數據中心的平均PUE 用水量 (噸) 每收入單位的用水量 (噸/百萬人民幣) LEED認證的辦公室面積 (平方米) LEED認證的數據中心個數 	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭績效 員工總數 按性別劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按年齡組別劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 30歲以下 30至50歲 50歲以上 按地理區域劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地 港澳臺地區 其他國家及地區 按管理層級劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 管理層 非管理層 按僱傭類型劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 正式員工 其他類別 總流失率 按性別劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按年齡組別劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 30歲以下 30至50歲 50歲以上
供應鏈管理	
<ul style="list-style-type: none"> 按地理區域劃分的供應商數目 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地 港澳臺地區 其他國家及地區 	



羅兵咸永道

用心服務客戶 <ul style="list-style-type: none"> 受理的與互聯網服務有關的用戶投訴量，分類如下： <ul style="list-style-type: none"> 遊戲類 支付類 社交類 其他業務類 受理的與騰訊雲服務有關的用戶投訴量 	<ul style="list-style-type: none"> 按地理區域劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地 港澳臺地區 其他國家及地區 健康與安全表現 <ul style="list-style-type: none"> 因工死亡人數 因工死亡率 工傷數 工傷率 因工傷損失的工作日數
反舞弊 <ul style="list-style-type: none"> 已審結的貪腐訴訟案件數目 	培訓 <ul style="list-style-type: none"> 按性別劃分的受訓員工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理層級劃分的受訓員工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 管理層 非管理層 按性別劃分的員工平均受訓時數 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理層級劃分的員工平均受訓時數 <ul style="list-style-type: none"> 管理層 非管理層
公益數字化 <ul style="list-style-type: none"> 集團向騰訊基金會年度捐獻額 (人民幣十億元) 	

我們的鑒證工作僅限於截至二零二一年十二月三十一日止年度的資料，與前期間有關的資料及於二零二一年環境、社會及管治報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

標準

貴公司編制選定環境、社會及管治資料所採用的標準列示於二零二一年環境、社會及管治報告標題為「關於本報告」(「標準」)中。

貴公司就選定環境、社會及管治資料須承擔的責任

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

固有限制

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

第三方鑒證報告



羅兵咸永道

我們的獨立性和質量控制

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

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

我們的責任

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

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

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

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

- 瞭解環境、社會及管治的管治架構，環境、社會及管治策略，及持份者參與過程；
- 對負責準備環境、社會及管治報告的相關人員就準備流程及相關內控程序進行詢問；
- 已瞭解收集和報告選定環境、社會及管治資料的流程。這包括分析並到訪深圳總部、2座辦公大樓、2個數據中心，以瞭解選定場地環境、社會及管治數據的關鍵流程和控制；
- 在選定場地對選定環境、社會及管治資料抽樣執行有限的實質性測試，以檢查數據是否已經恰當計量、記錄、核對和報告；及
- 考慮環境、社會及管治報告的披露和列報是否與貴公司內部信息一致，是否按照香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》要求編制。

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

有限保證結論

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二一年十二月三十一日止年度的選定環境、社會及管治資料在所有重大方面未有按照「標準」編制。



羅兵咸永道

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

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，二零二二年四月十一日



持份者溝通報告



騰訊控股有限公司 2021 年 ESG 報告的持份者參與和重要性評估摘要

介紹

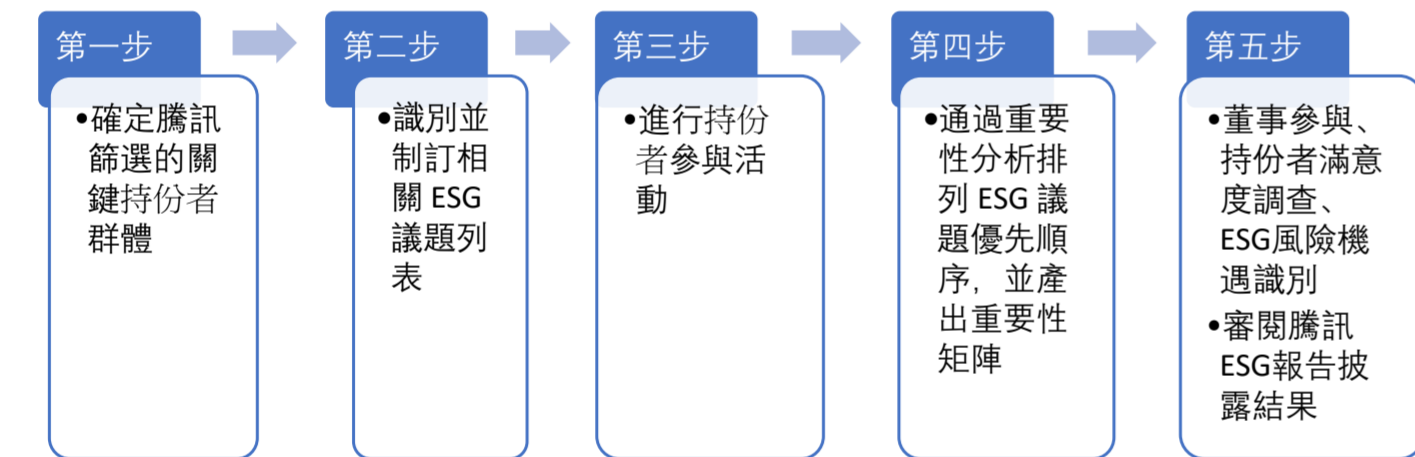
本報告代表了 2021 年騰訊及其持份者對環境、社會和管治（“ESG”）的共同價值、見解和期望。

騰訊已確定作出清晰的 ESG 承諾，並委託外部獨立諮詢顧問 SGS IECC Limited 通過線上問卷以及訪談的形式開展重要性評估，評估結果將應用與 ESG 報告準備過程。

方法

SGS IECC limited 進行重要議題評估時，已經考慮國際以及多個地區的報告框架。這些框架包括香港交易所有限公司主權板上市規則的環境、社會及管治報告指引（“港交所指引”）、氣候相關財務揭露建議（“TCFD”）、全球報告倡議組織標準（“GRI”）和可持續發展會計準則委員會準則（“SASB”）。結合以上框架及內部和外部持份者共同關注的議題，最終確定 23 個 ESG 相關議題。

騰訊的主要持份者（如董事及高管、員工、客戶、供應商、媒體、學者、非營利組織、投資者）完成問卷或訪談溝通。被邀請的持份者對議題重要性進行評分，主要考慮這些議題對於持份者的影響以及對於騰訊業務的影響。重要性評估流程如下：



在持份者參與過程中，我們還對滿意度進行調查。

持份者參與

騰訊承諾並保持與各持份者密切互動，並重視他們的利益、期望和回饋。並定期通過多元溝通管道，為內外部持份者及時公佈騰訊最新動態及發展策略。

鑒於騰訊廣泛的業務範圍，SGS IECC Limited 和騰訊開展多維度的專題溝通，以了解騰訊當前 ESG 表現和未來戰略。並以港交所指引、TCFD、GRI 和 SASB 作為技術指導，SGS IECC Limited 為騰訊定制持份者參與流程。

SGS IECC Limited 採用不同的報告框架原則及流程管理的方法，通過在線問卷以及訪談收集內外部持份者的意見。考慮到騰訊持份者的多樣性和地理分佈，我們採用了探索型序列設計，包括線上調查和訪談作為我們的主要持份者參與形式。這種混合方法使我們的資料收集團隊能夠將每個持份者參與階段的回饋轉化為報告內容。於本次持份者參與過程中，通過反復提問，我們的資料收集和分析團隊確保不同持份者的意見被用心傾聽，並分配適當的資源以支持不斷變化的需求，進一步澄清或闡述所收穫的見解。

不同的持份者被問及相關主題。下表中確定了內部和外部持份者群體：

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



內部持份者	外部持份者
董事及高管	客戶 (包括, 用戶和業務夥伴)
員工	供應商
	投資者
	政府及監管機構
	媒體
	學者
	非營利組織

在 2022 年 1 月與各持份者互動過程中，我們通過線上調查和訪談收到了來自持份者的 1,770 份回復。

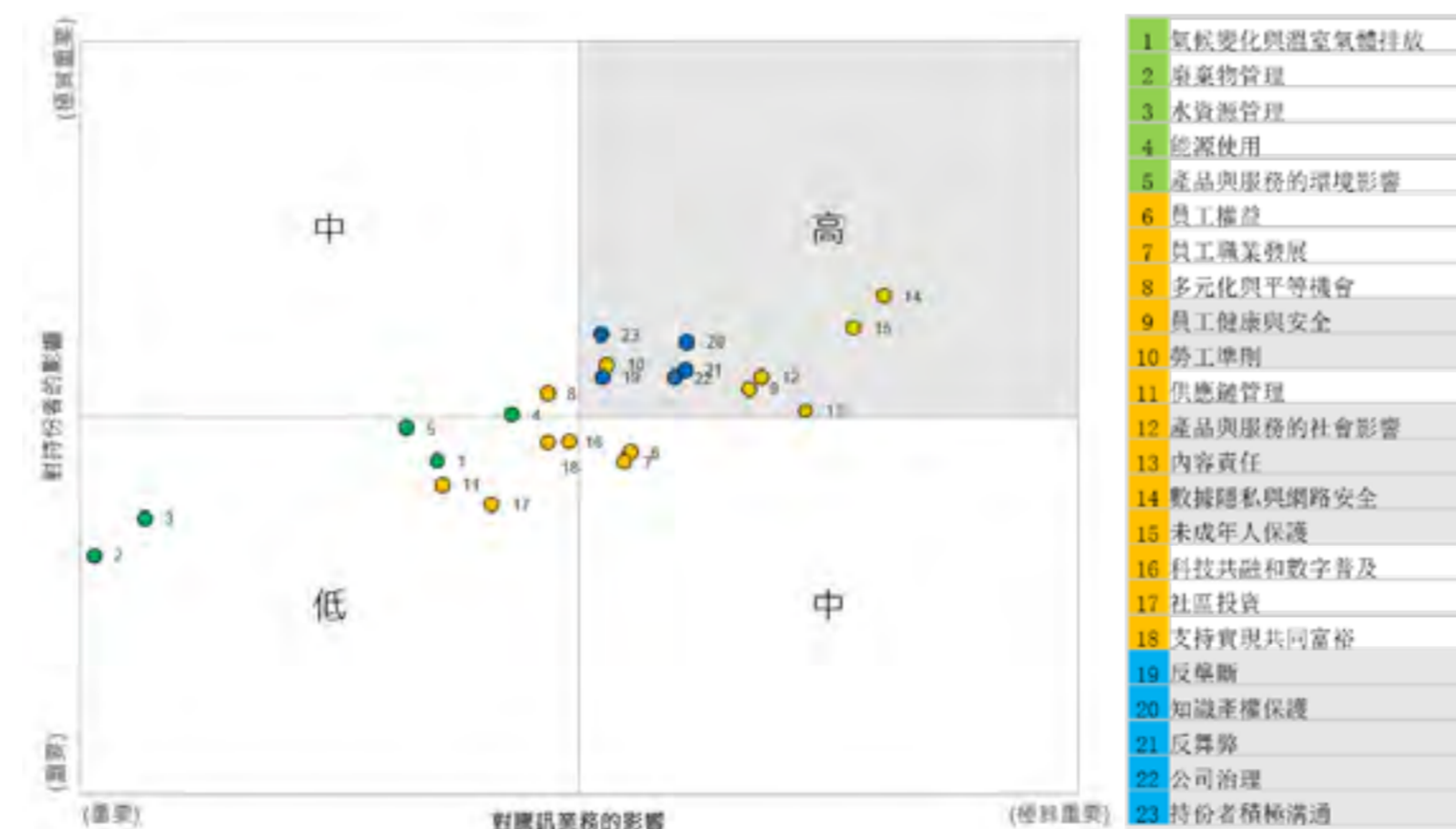
重要性評估

重要性評估基於各回饋資訊，每個議題將獲得不同評分，進行平均計算，再根據港交所指引建立重要性矩陣。這些重要議題不僅體現對騰訊的重大經濟、環境和社會影響，也對各持份者產生重大影響。

重要性矩陣

我們的重要性評估結合了內部和外部持份者建議。內部和外部或兩者都表現出重大關注的相關議題將被視為我們的重要議題。同時，我們還採用二維重要性矩陣來展現重要性評估的結果。位於矩陣右上象限的相關議題將會被定義為高度重要議題。

以下重要性矩陣顯示了內部和外部持份者對 23 個相關議題的重要性：



我們在 11 個高度重要議題中確定了 5 個最重要的 ESG 議題，即：數據隱私與網路安全、未成年人保護、內容責任、產品與服務的社會影響、員工健康與安全。這 5 個 ESG 議題在內部和外部持份者的總平均得分中排名前 5 位，並位於矩陣右上角象限，因此被選為最重要的議題。騰訊需加大對於這些最重要 ESG 議題的關注，並披露在環境、社會及管治報告中。

2021 年重要性矩陣回顧

SGS IECC limited 回顧了 2020 年和 2021 年持份者參與過程的結果，並對比本年度的分析方法。即使我們今年將相關議題從 19 個拓展到至 23 個，我們發現重要性矩陣仍然具備普適性和有效性。

今年，我們的持份者還參與和氣候相關風險和機遇評估工作，並進一步研究內部和外部持份者的滿意度。

其他觀點和見解

ESG 滿意度

內部和外部持份者均對騰訊的 ESG 表現感到滿意。總體而言，與 ESG 相關的方面，例如騰訊在社區投資和產品管理方面做出的努力和成就，收穫良好評價。騰訊在社區投資方面的獲得最高滿意度，同時我們發現了進一步改進氣候行動的機會。

投資者期待

騰訊在與不同的投資者溝通過程中，瞭解他們對信息披露的期望。尤其是了解投資者偏好的評級、溝通方式以及頻率。

聚焦氣候變化




根據 SGS IECC Limited 的了解，集團一直在積極管理環境和社會風險和機遇。今年，在高管和董事的參與下，擴大了風險評估分析，初步考慮了氣候變化相關風險。根據最新的 TCFD 建議，騰訊認為，氣候變化轉型風險可能會影響其業務，關鍵風險為 (i) 聲譽風險和 (ii) 政策和法律風險。




根據 SGS IECC Limited 的建議，騰訊計畫以更具體、專題的形式，加強對氣候變化的評估和披露，管控風險以及把握機遇，以展示對可持續發展的雄心。



SGS IECC Limited
6th Apr, 2022

報告指標索引

報告框架	HKEx ESG 指引 ^①	TCFD	SASB	GRI Standard	SDGs
關於騰訊				102-1 ; 102-2 ; 102-3 ; 102-5 ; 102-7 ; 102-16	
高管致辭				102-14	
企業管治					
企業管治架構		管治 -(b)		102-18 ; 102-23 ; 102-26 ; 102-27	
風險管控		管治 -(a) ; 風險管理 -(b)		102-30 ; 102-15 ; 103-2	
ESG 管治					
董事會聲明	管治架構			103-3	
ESG 戰略		管治 -(a)		103-2	
ESG 管治架構	管治架構	管治 -(b)		102-20 ; 102-22 ; 102-32	
ESG 關鍵議題重要性分析	報告原則	風險管理 -(a)		102-21 ; 102-29 ; 102-31 ; 102-47 ; 103-1	
1 保護生態環境					
1.1 氣候變化與碳中和承諾	A1 ; A1.2 ; A1.5 ; A4 ; A4.1	管治 -(a) 及 (b) ; 策略 -(a) 、(b) 及 (c) ; 風險管理 -(a) 、(b) 及 (c) ; 指標及目標 -(a) 、(b) 及 (c)	TC-IM-130a.1 ; TC-IM-130a.3	201-2 ; 305-1 ; 305-2 ; 305-3 ; 305-5	
1.2 加大投入綠色運營	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 共建綠色生態家園	A3.1			304-2 ; 304-3	
1.4 環境目標	A1.5 ; A1.6 ; A2.3 ; A2.4	指標及目標 -(c)		302-1 ; 302-2 ; 305-5	
2 關心員工成長					
2.1 廣泛吸引人才	B1		TC-IM-330a.1 ; TC-IM-330a.3	402-1 ; 405-1 ; 406-1	
2.2 保障員工權益與福利	B1 ; B4 ; B4.1 ; B4.2		TC-IM-330a.2	401-1 ; 401-2 ; 401-3 ; 407-1 ; 408-1 ; 409-1	
2.3 支持員工發展	B3			404-1 ; 404-2 ; 404-3	
2.4 促進員工健康與活力	B2 ; B2.3			403-1 ; 403-3 ; 403-4 ; 403-5 ; 403-6 ; 403-7 ; 403-8 ; 403-10	
3 負責任產品					
3.1 守護數據安全	B6 ; B6.4 ; B6.5		TC-IM-220a.1 ; TC-IM-220a.2 ; TC-IM-230a.2	416-1 ; 418-1	
3.2 用戶保護	B6 ; B6.3 ; B6.4		TC-IM-220a.1	416-1 ; 417-1	
3.3 用心服務客戶	B6.2				
3.4 AI 向善	B6			416-1	

報告框架	HKEx ESG 指引 ^①	TCFD	SASB	GRI Standard	SDGs
4 普惠科技成果					
4.1 促進前沿技術發展	B6.3			102-13	
4.2 支持產業數字化升級					
4.3 培養行業發展未來					
4.4 推動數字共融					
5 創新社區投資					
5.1 社會價值戰略與願景	B8 ; B8.1			413-1	
5.2 公益數字化	B8.2			413-1	
5.3 鄉村振興與共同富裕	B8.1			413-1	
5.4 文化保育傳承	B8.1			413-1	
5.5 公眾應急服務	B8.1			413-1	
5.6 科學探索獎	B8.1			413-1	
5.7 志願者力量	B8.2				
6 恪守商業道德					
6.1 反舞弊	B7 ; B7.1 ; B7.2 ; B7.3			205-1 ; 205-2 ; 205-3	
6.2 反壟斷				206-1	
6.3 反洗錢	B7				
6.4 供應鏈管理	B5 ; B5.1 ; B5.2 ; B5.3 ; B5.4			308-1 ; 414-1 ; 414-2	
附錄					
關於本報告	報告原則 ; 報告範圍			102-46 ; 102-48 ; 102-49 ; 102-50 ; 102-52 ; 102-53 ; 102-54	
ESG 關鍵績效表	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	指標及目標 -(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	
第三方鑒證報告				102-56	
持份者溝通報告				102-21 ; 102-29 ; 102-31 ; 102-33 ; 102-34 ; 102-40 ; 102-42 ; 102-43 ; 102-44 ; 102-47	
報告指標索引				102-55	

注：①「KPI A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量」「KPI B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比」以及「KPI B6.4 產品回收程序」，均與公司的主要業務關聯度低。