

Tencent 腾讯

Environmental, Social and Governance Report 2023

2023 年環境、社會及管治報告

目錄

導言

關於騰訊	02
主席致辭	03
執行摘要	04

企業管治

董事會獨立性及多元化	05
風險管理	06
商業價值、社會價值與股東價值	07
董事會聲明	07

ESG 管治

ESG戰略	08
ESG管治架構	09
ESG工作組年度回顧	09
ESG理念融入企業文化	10
ESG議題重要性評估	11

附錄

關於本報告	105
ESG關鍵績效表	106
氣候相關風險與機遇	108
騰訊雲安全合規認證一覽	109
鑒證報告	110
溫室氣體核查聲明	112
報告框架索引	114

第一章
保護環境

1.1 策略與進展	13
1.2 環境管治與風險管理	14
1.3 氣候戰略與行動	16
1.4 碳中和	18
1.5 生物多樣性與自然保護	26
1.6 指標與目標	30

第二章
關心員工成長

2.1 管理理念	32
2.2 吸引與保留人才	33
2.3 踐行多元、平等與共融	36
2.4 支持員工發展	39
2.5 促進員工健康與活力	43

第三章
保障數字權益

3.1 保護用戶數據隱私	46
3.2 守護網絡與數據安全	52
3.3 保護知識產權	57
3.4 推進負責任的人工智能	59
3.5 數字安全與健康	62

第四章
創造可持續社會價值

4.1 推進科技創新	71
4.2 創造數字技術的社會價值	73
4.3 普惠數字金融	83
4.4 推動科技無障礙	91
4.5 普及公益	94

第五章
商業道德

5.1 堅守陽光行為	98
5.2 倡導公平競爭	100
5.3 反洗錢風險管理	102
5.4 可持續供應鏈	103

關於騰訊

騰訊是一家世界領先的互聯網科技公司，始終堅持「用戶為本，科技向善」的使命願景。自1998年成立以來，我們一直以創新產品和服務提升人們生活品質。騰訊於2004年6月在香港聯合交易所主板上市。

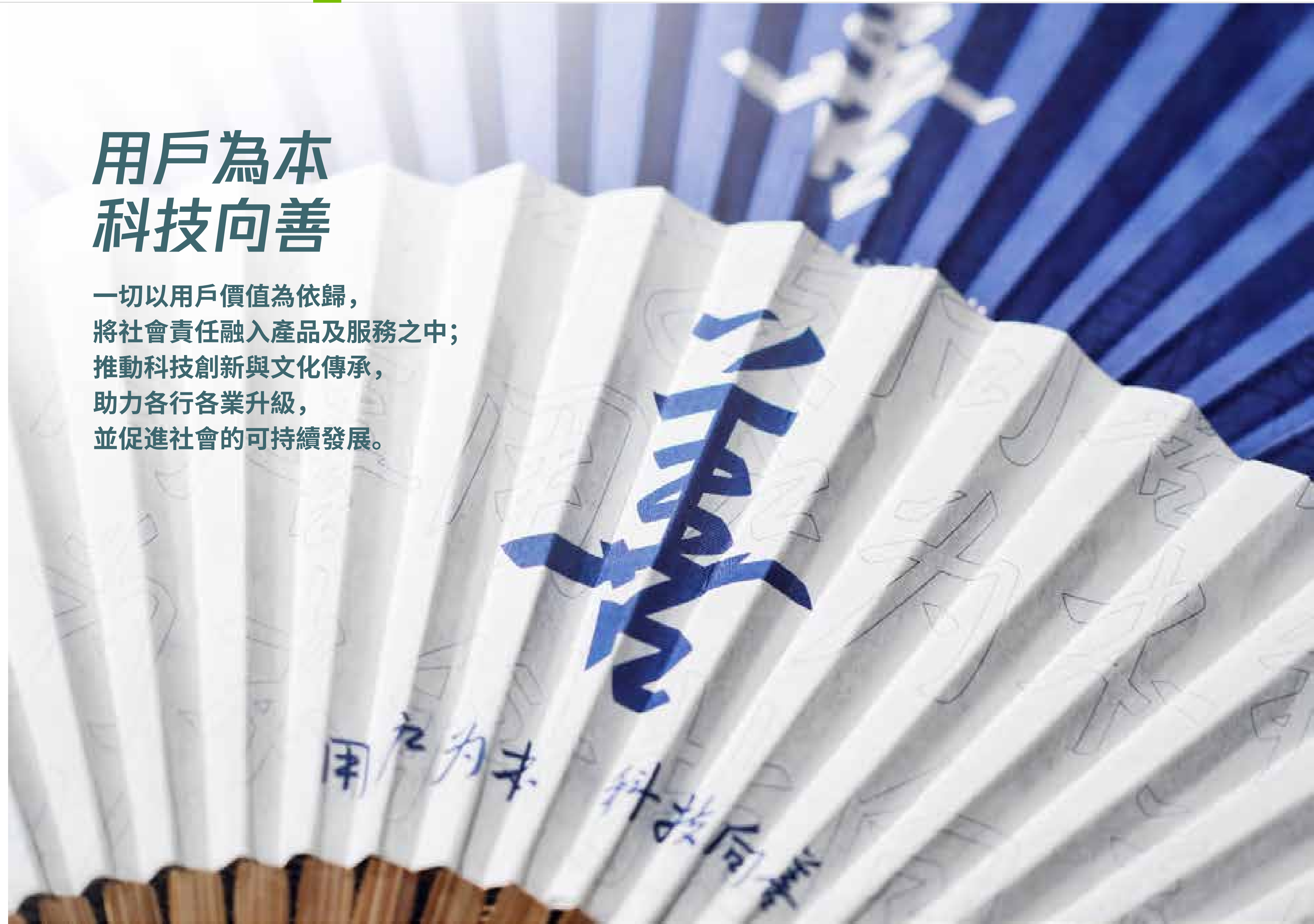
我們的通信和社交服務連接全球逾10億人，促進他們與親友聯繫，暢享數字娛樂服務和使用生活服務，以及通過安全便捷的支付平台完成交易。

我們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，支持業務夥伴實現數字化轉型和促進業務發展。

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，
並促進社會的可持續發展。



主席致辭

數字科技和人工智能是騰訊實現可持續發展的核心競爭力。憑藉這些先進技術，我們得以創造用戶價值，為我們服務的產業帶來商業價值，以及創新社會價值，實踐騰訊「用戶為本，科技向善」的使命願景。

連續第九年舉辦的99公益日活動可謂我們踐行「科技向善」的典範。依託騰訊的數字技術及海量用戶基礎，我們支持公益機構利用騰訊公益平台觸達更多愛心人士參與到公益項目中，並向捐贈者透明匯報項目最新進展。2023年，99公益日參與捐贈的人次高達6,500萬，相比2015年增長超過30倍，捐款總額也創下了人民幣38億元的新高。

科學探索獎和新基石研究員項目為基礎科學研究提供長期資金支持，已在科研界獲得高度認可。自啟動至今，已有超過300名優秀科學家獲得資助，所覆蓋的研究方向也更趨豐富多元。同時，我們鼓勵各界以創新路徑解決社會痛點，並為此類項目投入資金以助力成長，包括公益創投計劃、碳尋計劃及生機計劃，都是扶持公益創新、碳相關技術、改善資源匱乏地區醫療服務的孵化平台。此外，騰訊和中國鄉村發展基金會聯合發起的鄉村振興活水計劃，為基層公益組織提供項目設計、運營和財務管理等培訓，已在151個欠發達縣開展專業化建設。該計劃於2023年被世界銀行、聯合國糧農等組織評為年度全球最佳減貧案例之一。

在騰訊內部，對可持續社會價值的追求已融入到企業文化和產品中。我們鼓勵管理者在業務場景中有機融合商業價值和社會價值，並自2023年開始在一些重點業務的平衡計分表考核中納入相關指標。我們還發起了面向全體員工的「向善實踐」倡議，鼓勵更多同事躬身入局，在微信支付、騰訊遊戲、微信視頻號等平台上踐行向善，支持公益行動落地。獲頒2023年世界互聯網大會領先科技成果大獎的騰訊覓影數智醫療影像平台，便是業務團隊協力推進社會價值創造的優秀實踐。該平台利用人工智能高速篩查醫學影像，輔助醫生提高診斷效率，更通過騰訊可持續社會價值事業部在中國內地推動「低資源地區女性兩癌綜合防控示範項目」落地，進一步提升了女性防癌醫療服務的可及性。

人工智能已迅速滲入我們日常工作生活。傳統人工智能和生成式人工智能在產品創新、優化或個性化用戶體驗等方面提供了強大動力，並促進數字經濟的商業化變現；在實體經濟中，人工智能可以幫助人類減少重複性工作，釋放人力和時間，在危險或耗時低效的工作場景中提供運維支持，讓人們能夠將精力投入到更有價值、更安全或更具創造性的事業上。騰訊在人工智能領域投入了大量研發資源和人力，我們的自研基礎模型「騰訊混元」已經應用到了600多個業務場景中。我們堅持在安全、道德和遵守新興人工智能法律法規的前提下，研發和應用人工智能技術。在追求科技進步的同時，我們的技術和業務團隊在投入資源之前會進行向善決策，明確「有所為」和「有所不為」，以貫徹「科技向善」的使命願景。

騰訊將積極參與有意義的倡議和通過有目標的行動，攜手社會各界，不斷深化「科技向善」，為增進人類福祉貢獻我們的力量。

馬化騰
董事會主席

執行摘要

我們持續踐行環境、社會及管治戰略，主動識別以及管理相關風險，並把創造可持續社會價值融入日常運營和產品研發中。2023 年間，我們取得以下重要進展：

- 我們持續推進碳中和計劃，通過能源管理實現減排。我們的第四代數據中心技術 T-Block 能夠提高數據中心能源使用效率，同時我們推進運維用電轉型可再生能源。2023 年，使用可再生電力比例從 2022 年的 7.2% 提升至 12.4%。這得益於我們自建可再生能源設施裝機容量增加至 52.2 兆瓦，而採購可再生電力也增加至 6.0 億度，對比 2022 年分別增加了 166.3% 和 79.6%。
- 參考自然相關財務披露工作組 (TNFD) 的 LEAP 方法論，我們啟動首次自然風險評估。旨在分析業務運營對於自然以及生物多樣性的影響、依賴、風險以及機遇，有助我們制定行動計劃。基於 AI、雲計算等技術自主開發的雪豹智能識別及監測數字平台，已升級拓展到更多珍稀物種保護中，踐行我們在《生物多樣性聲明》立下的承諾。

社會

- 騰訊致力協助有障礙人士跨越數字鴻溝，目前核心產品已經完成無障礙化。我們與中國殘疾人聯合會共同成立無障礙聯合實驗室，推動公共場所無障礙環境建設。我們將天籟 AI 技術應用到助聽器產品，與產業合作夥伴共同打造高音質又實惠的助聽器，支持聽障人士更好融入數字生活。
- 在信息安全和隱私保護領域，我們持續投入技術和研發以保障用戶數字權益。隱私影響評估已經成為產品研發和業務運營的必備環節，第三方數據處理管控也進一步得到加強。通過免費開放騰訊雲部分基礎安全功能，我們扶持中小企業提升他們的安全防護意識和能力。報告期內沒有發生重大網絡安全和數據洩露事件。
- 我們致力於推動聯合國可持續發展目標。我們利用騰訊覓影數智醫療影像平台的 AI 輔助診斷技術，助力醫療專業人士提高篩查和診斷效率，又通過基層醫療機構合作落地資源匱乏地區開展對多種疾病的大規模快速篩查工作，惠及更多人群。智體雙百計劃為教育資源欠發達地區提供 100 間未來教室和 100 個未來運動場，讓當地老師和學生獲得平等機會體驗創新技術應用到教育活動的樂趣，至年末到訪師生已超過 400 萬人次。此外，我們協助應急組織構建旨在提高應急救援和災害救援效率的協作平台。該平台已經在地震預警、自然災害救援和自動體外除顫器急救等多個場景中發揮作用。
- 我們已簽署支持《賦權予婦女原則》，進一步強化內部推進多元、平等與共融。2023 年，高級管理層明確了推進多元、平等與共融的方向和原則，並已成立項目組進行深度盤點。該項目組將梳理目標和路徑，聯動相關部門制定按全員及決策崗位維度提升女性佔比的行動方案。

管治

- 在 2023 年 8 月，騰訊加入聯合國全球契約，承諾將相關十項原則融入商業決策中，並將採取積極行動支持聯合國可持續發展目標。
- 我們制定了騰訊供應商 ESG 行為準則，與供應商攜手推進 ESG 融入商業實踐。我們支持供應鏈綠色轉型，包括把環保合規行為納入供應商評估和年檢，並將我們數據中心智能低碳的運行維護技術推廣至合作夥伴。

我們欣喜獲悉，騰訊於 2023 年 12 月被納入道瓊斯可持續發展指數旗下世界指數及新興市場指數，反映出騰訊 ESG 管理的成效得到資本市場普遍認可。

James Mitchell 羅碩瀚
ESG 工作組聯席主席

企業管治

董事會獨立性及多元化

騰訊建立了單層制董事會，截至2023年12月31日，本公司董事會（以下簡稱「董事會」）由八位董事組成，包括一名執行董事、兩名非執行董事和五名獨立非執行董事。

非執行董事來自騰訊主要股東Naspers的高級管理人員，他們引入全球化視角的商業、財務及管理經驗，並以股東的長遠利益為導向，持續履行董事會的監督職責。獨立非執行董事行業背景廣泛，他們引進不同領域的專業知識和管理經驗，充分發揮專業能力及制衡作用，保障股東、公司及其他持份者的利益。2021至2023年，騰訊的非執行及獨立非執行董事成員佔董事會成員比例由75%提升至87.5%、獨立非執行董事佔比由50%提高至62.5%。

為使我們的持份者更能達致長期的利益，董事會就若干需要投入特定時間、注意力及專業知識的事宜指派給其委員會處理。因此，董事會成立了五個委員會以協助董事會：審核委員會、企業管治委員會、投資委員會、提名委員會及薪酬委員會。

	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
主席	獨立非執行董事	非執行董事	騰訊高管 ¹	執行董事	獨立非執行董事
執行董事	0	0	1	1	0
非執行董事	1	1	1	1	1
獨立非執行董事	2	4	0	3	2
非執行及獨立非執行董事成員佔比	100%	100%	33.3%	80%	100%
核心職責	<ul style="list-style-type: none"> 審閱財務資料並監督財務報告系統； 處理與外聘核數師的關係； 審查管理層對於風險管理及內部監控系統的工作，並監督能承擔的風險水平； 監督反洗錢及制裁合規制度。 	<ul style="list-style-type: none"> 檢討及監察ESG事宜，包括：策略、目標及指標的進展、ESG報告的披露，並向董事會提出建議； 審閱企業管治事宜以及企業管治報告的披露，向董事會提出建議； 檢討及監察法律及監管規定遵守情況； 檢討股東通訊政策並於適當時向董事會提出建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 物色和考慮合併、收購及出售事項及就此作出推薦建議； 確保遵守上市規則及就有關任何合併、收購及出售事項的任何其他相關法律及法規。 	<ul style="list-style-type: none"> 檢討及監察董事會的架構、人數、組成及成員多元化； 物色合適及合資格人士及向董事會建議新董事會成員； 就股東提名擔任董事的人士進行審閱及向董事會提供建議； 評估獨立非執行董事的獨立性及該等董事可為董事會帶來的觀點、技能及經驗； 檢討及監察董事會成員多元化政策及董事會提名政策的實行。 	<ul style="list-style-type: none"> 檢討並批准董事及高級管理團隊薪酬政策及架構，並確保薪酬建議與公司方針及目標一致； 確保董事或其任何聯繫人不參與釐定其自身的薪酬； 審閱並批准有關股份計劃的事宜。

董事會重視董事的多元化經驗，並肯定非執行董事和獨立非執行董事提供的監督。董事會持續致力完善董事任期組合，以吸納現任與新任董事的觀點和看法，並確保有效地履行其受託責任的效力和效率。五名獨立非執行董事中，兩名儘管上任超過九年，經提名委員會及董事會慎重評估後，認為他們具備良好的品格和誠信、獨立性及專業的能力，能夠有效地履行獨立非執行董事的職責，繼續為董事會貢獻其寶貴經驗、知識和專業精神。

董事會在甄選董事過程中注重多元化因素，並已考慮董事多元化的優點，包括行業知識、專業背景、經驗和性別。我們制定了《董事會成員多元化政策》及《董事會提名政策》，在評估候選人是否符合資格擔任董事時，充分考慮本公司現行的政策及上市規則要求。在2023年董事會成員女性佔比提升至25%，董事會目標在2030年前提升女性董事佔比至30%。本公司董事會成員擁有深厚的領域專長，積累及覆蓋多個行業領域，包括計算機和信息技術、通信技術、工商管理、財務管理、會計、法律、醫學和社會科學。

董事會授權企業管治委員會對本公司ESG事務進行監督。企業管治委員由非執行董事擔任主席，並由四位獨立非執行董事組成。有關本公司2023年企業管治工作的詳細內容，請參見騰訊2023年報「企業管治報告」章節。

¹ 投資委員會主席由騰訊總裁劉熾平先生擔任

風險管理

充足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。本公司在制定風險治理架構、實施風險管理流程與加強風險文化建設等方面，不斷完善風險管理及內部監控系統，提升公司風險管理能力，確保本公司業務的健康可持續發展。

風險治理架構

董事會確認會負責確保本公司建立及維護足夠和有效的風險管理及內部監控系統。審核委員會代表董事會每季度審閱管理層在風險管理及內部監控系統方面的建設、執行及監督工作；每年檢討風險管理及內部監控系統的有效性。審核委員會成員在財務管理、風險管理方面擁有豐富經驗及專業技能，聽取來自內部團隊的最新風險管理相關要求和最佳實踐，並按需要在季度會議上討論。

為了保證風險管理及內部監控系統的有效性，本公司採用了內部監控「三線模型」，在董事會的監督和指導下，建立了風險管理及內部監控架構。

風險管理流程

本公司作為多元化業務的互聯網及科技企業，業務具有種類多、變化快的特點，本公司的風險管理亦因應這些特點而建立動態的風險管理流程：

各事業群的業務和職能部門自下而上、系統地對經營過程中的風險進行識別、評估和應對。

內部控制部門通過收集、匯總和分析等步驟，建立公司層面與業務層面的重大風險列表，並確保已採取合適的風險應對策略和監控措施，供管理層審閱，並在向董事會匯報前提呈審核委員會審閱。

內部控制部門不時對重大風險的應對情況進行分析和評估，並每年至少一次向審核委員會匯報結果。

審核委員會接受董事會的委託評估並釐定本公司為達成企業目標所願意接受的風險性質和程度，確定重大風險的應對策略以及負責部門。審核委員會在內部控制部門的支持下，指導公司管理層實施有效的風險管理系統。

審核委員會代表董事會監察本公司整體的風險管理狀況，並評估本公司能夠承受的風險水平、風險重要級別以及應對策略。審核委員會認為管理層已採取適當的措施以應對及管理重大風險至董事會可接受的風險水平。

有關2023年度的重大風險及其應對措施，詳情可見騰訊2023年報「企業管治報告」章節。

ESG 融入風險管控

我們已經把包括但不限於氣候變化和人力資源管理等ESG相關因素融入本公司的風險評估及內部控制管理流程，並定期開展風險識別和評估，根據評估結果對風險的優次順序進行排列，據此制定相應的風險應對措施。

風險文化

本公司一直致力建立並完善內部監控環境，加強全體僱員的風險管理意識，持續提升公司風險管理能力。

本公司通過面授培訓、在線課程、系列漫畫及在線互動專欄等多樣形式，定期為全體僱員提供相關的風險管理及內部監控的培訓，培訓主題包括風險管理系統、關鍵風險分析及內部監控活動等；並將風險管理課程設置為新入職員工的必修課，以此全面提升僱員風險意識。

本公司將對各事業群的業務和職能部門的風險管理及內部監控工作評估結果納入績效評估流程中。

商業價值、社會價值與股東價值

自「扎根消費互聯網，擁抱產業互聯網，推動可持續社會價值創新」的戰略升級以來，我們已經為未來發展明確戰略定位，並夯實了可持續發展的根基。

騰訊一直視用戶價值為企業使命和文化核心，在產品及業務的商業價值設計中，用戶價值始終是首要考慮因素。我們在社會價值創新方面的投入，可能需要長期耕耘才能產生規模效應；但這些投入的資金來源於我們的投資收益，且與我們為創造用戶價值並最終回報股東而投入在產品、技術和平台領域的研發資源是獨立分開的。

我們積極維持商業價值、社會價值和股東價值三者之間的平衡，在充分考慮股東及各持份者利益的基礎上，實現企業的可持續發展，行穩致遠。

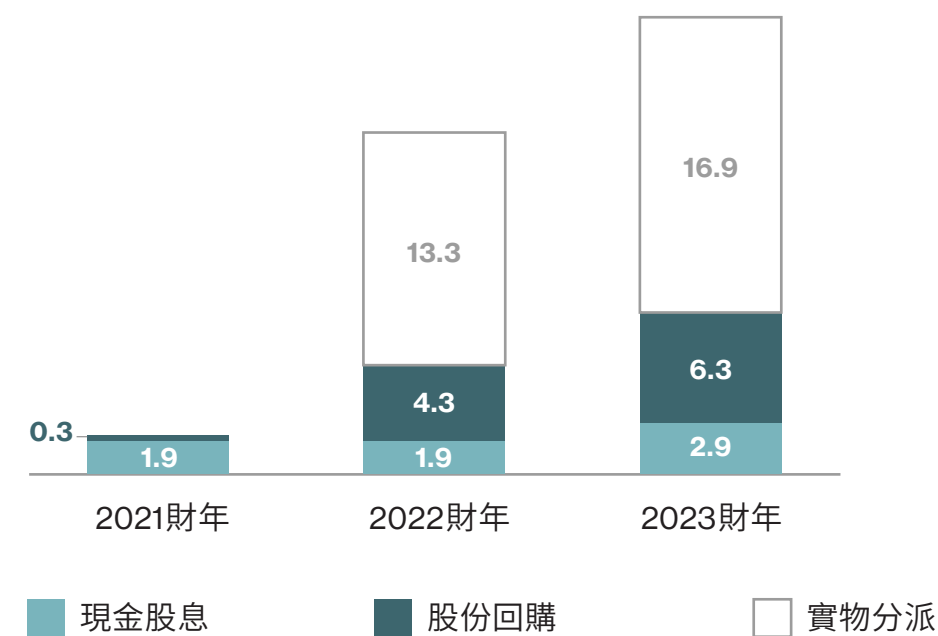
在商業價值的設計落實方面，我們以用戶價值為依歸，投入大量資源提升前沿技術和產品研發能力，鞏固用戶隱私和數據安全的保護，為用戶提供優質創新的產品體驗。我們助力產業數字化升級，共創社會價值共享數實經濟融合帶來的商業成果。在推動數字產業化和產業數字化的進程中，騰訊自我定位為數字助手，促進創新創業及提供數字科技服務產業轉型升級。

在社會價值的創新探索方面，我們聚焦尋覓技術與產品組合的創新解決方案，以緩解社會痛點。我們對內牽引各業務部門去挖掘和提高產品和業務的社會價值，例如在無障礙技術、珍稀野生動物保護等領域發揮更大作用。我們通過可持續社會價值事業部牽頭，設立資助計劃支持科學家潛心基礎科學領域研究，以及在九個核心領域聯動專業公益機構孵化為社會帶來規模化效益的項目。

在股東價值方面，我們致力維持高水平企業治理，並將社會和環境因素納入到企業戰略和風險管理中。我們持續關注用戶價值的創造以及社會價值與商業價值的有機融合，以此強化公司可持續發展的根基且維護股東價值。

多年來，騰訊通過多種形式回饋股東，包括派發現金股息、股份回購和實物分派的派付。我們以實物分派的方式向合資格股東派付京東集團A類普通股和美團B類普通股，分別在2022年和2023年完成特別分配，此舉提升了股東資本回報。截至2023年12月31日止年度內，騰訊於香港聯合交易所以總代價約494億港元（未計開支）購回合約1.52億股股份，購回的股份其後已被註銷。我們計劃在2024財年股份回購規模至少翻倍，增加至超1,000億港元，回購的舉措旨在長遠提高股東價值。董事會建議就截至2023年12月31日止年度派發末期股息每股3.40港元（2022年：每股2.40港元），惟須待2024年舉行的股東週年大會批准後作實。

截至2023年12月31日止年度資本總回報額（十億美元）



董事會聲明

董事會對本公司的環境、社會及管治策略及報告承擔全部責任，並授權企業管治委員會對ESG事務進行監督。在公司建立的三層ESG管治架構下（詳情請參見本報告「ESG管治－ESG管治架構」章節），企業管治委員會透過ESG工作組審視本公司ESG事務的落實，進度和績效管理。

報告期內，董事會參與ESG議題重要性及優次順序的評估及判定，通過訪談、問卷調研、會議等形式，對可能影響本公司長期可持續發展的ESG議題提出觀點及建議，並評估議題優先級別（詳情請參見本報告「ESG管治－ESG議題重要性評估」章節）。高級管理層及業務負責人參與評估業務相關的ESG關鍵風險，參與識別和判斷ESG關鍵風險發生的可能性、影響程度及發展趨勢，制定相關風險應對措施。此外，本公司已經將關鍵ESG風險納入企業年度風險評估以及整體風險管理體系中。董事會及企業管治委員會定期監督ESG工作，審視關鍵風險並提出應對建議。

企業管治委員會通過ESG工作組提交的定期進展報告、專項匯報及針對特定詢問的回應，持續追蹤ESG相關事宜。企業管治委員會及董事會高度關注對本公司業務有關鍵影響的ESG議題，並監督有關應對策略制定和執行。公司的年度ESG報告獲得第三方的有限鑒證，並且由企業管治委員會和董事會審閱及批准。

ESG 管治

ESG 戰略

源於「用戶為本，科技向善」的願景使命，騰訊的環境、社會及管治戰略與我們面向用戶、產業、社會的商業戰略是一脈相承的。我們的ESG戰略已融入成為企業文化核心元素，承上接下，驅動企業可持續發展。

我們通過三個方面實施ESG管理體系化：(i) 建立涵蓋董事會、管理層以及員工的ESG管治架構；(ii) 把ESG理念植入企業文化及ESG實踐融入業務日常運營中；(iii) 發佈符合國際準則的ESG年度報告，以提高透明度，讓持份者能看到我們在ESG領域的投入以及進展。

隨著數實融合及人工智能技術的突飛猛進帶來的網絡化、智能化及全球化發展，互聯網行業迎來新的市場機遇與風險。騰訊致力於創造對用戶和業務夥伴有價值的產品，提前識別並管控相關風險。同時，騰訊選擇以向善為宗旨，利用科技助力解決環境和社會痛點，助力推進17項可持續發展目標，體現良好企業公民的承擔。騰訊的ESG戰略實踐歸納見右側。



業務經營

- 堅守商業道德。合法合規經營，建立並堅守商業道德行為準則，包括反舞弊、反不正當競爭以及反洗錢等；
- 完善公司治理。確保治理體系有效性、獨立性以及多元化，並將ESG納入風險管控，保障股東以及持份者權益；
- 為員工提供多元、平等、共融和安全的工作環境，並賦能他們的專業成長，培育科技人才。



用戶

- 保護用戶隱私，及其數據和數字財產安全。落實嚴謹的用戶隱私政策以及數據、網絡安全策略，並建立健康的數字內容生態，為用戶提供有價值的產品並保障其權益；
- 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；
- 支持用戶，特別是未成年人、銀髮族以及有障礙人士，讓他們享有在安全的網絡環境里參與數字化經濟發展的平等機會。



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。



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」，通過創新應用克服社會痛點；
- 推進公益數字化，通過善用數字化能力降低大眾參與公益的門檻、提升公益行動機構運轉效率以更好服務參與者、持續提升公益項目透明度；
- 通過開源合作以及開放平台協同，促進互聯網行業發展。



環境

- 在產品開發以及運營過程中考慮對環境的影響；
- 減少自身碳足跡，使用可再生能源，在2030年達至運營和供應鏈碳中和；通過技術方案助力各行業加強氣候變化管理，助力社會低碳轉型；
- 提高員工和用戶的環境保護意識，鼓勵採用環保實踐，以減少碳排放和廢棄物，並最大限度地減少資源消耗。

ESG 管治架構

本公司建立了全面而完整的ESG管治架構，通過董事會監督、管理層推動以及業務代表落實三個層面推進ESG治理和績效提升。自從2021年成立ESG工作組（見下圖）以來，企業管治委員會持續強化監督，監督方式包括問詢、書面報告、面對面會議以及審閱ESG工作組準備的ESG年度報告。



ESG 工作組年度回顧

ESG工作組通過年度大會及多個議題專項研討，為ESG工作組成員解讀ESG領域趨勢、分享ESG管理實踐，從而推動ESG理念融入產品與運營中。2023年，我們開展ESG優秀案例徵集，通過專業初選及員工海選評估最佳案例，並邀請獲獎團隊在年度大會上進行案例分享，以深化ESG文化建設及推動ESG績效提升。

2023年8月，騰訊加入聯合國契約（United Nations Global Compact, UNGC），承諾將其十項原則融入我們的商業決策中，並採取具體行動推進聯合國可持續發展目標（United Nations Sustainable Development Goals, UNSDGs）。

我們持續推進集團層面ESG相關政策實施，包括《環境保護管理制度》《生物多樣性聲明》《我們就多元、平等與共融的承諾》等。在人力資源、隱私安全、反舞弊、反壟斷及反洗錢等已有ESG相關政策的領域，我們持續修訂完善有關政策，以強化執行及確保合規。更多騰訊的政策可以查看本公司官網ESG — 管治 — 政策專頁。

隨著本年度ESG管治和有關工作的推進及深入，我們的ESG工作獲得投資者、研究機構以及ESG評級機構的認可：

- 機構投資者雜誌（Institutional Investor Magazine）連續兩年將騰訊評為ESG表現第一名（除日本以外的亞太區），評選基於全球超過6,000份來自於專業投資機構以及金融服務機構的問卷調查。

- 標普全球提高了騰訊控股（00700.HK）的ESG評分，在業內排名位列全球前五。2023年12月，標普全球把騰訊納入旗下的道瓊斯可持續發展世界指數（DJSI World Index）及新興市場指數（DJSI Emerging Markets Index）。

- 在香港特別行政區個人資料私隱專員公署評選中，騰訊獲得「私隱之友嘉許獎」最高級別的金獎狀，印證了騰訊對保障用戶隱私和數據安全方面的努力和高水平。

- AfterClimate根據對遊戲行業碳中和進度進行分析，將騰訊評為碳減排努力的行業領導者。

- 萬得（Wind）將騰訊的ESG評級升級至AA，位列同行的最高等級。萬得是中國領先的金融信息服務商。

ESG理念融入企業文化

「正直、進取、協作、創造」是騰訊的文化價值觀，並以此引領公司未來長期的可持續發展。騰訊的文化價值觀受到員工的認可，在敬業度及滿意度調研中獲得連續五年滿意度前三位置。



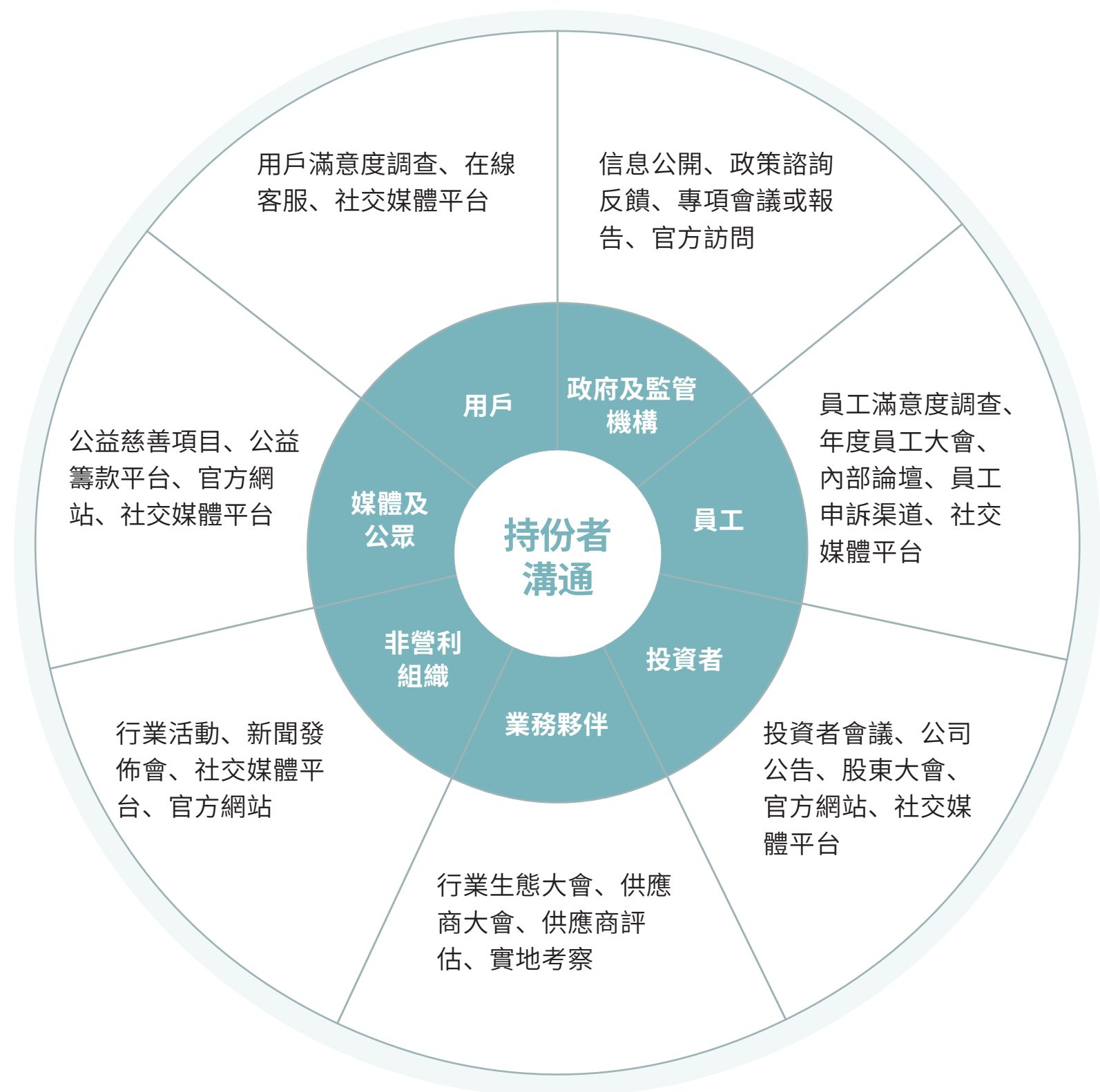
企業文化是我們ESG戰略實施的重要部分，啟發騰訊員工在日常工作中踐行ESG理念。2023年，我們通過多種舉措和活動，將ESG理念植入企業文化：

- 我們面向全體員工開展月度ESG知識普及，以問答的形式讓員工了解ESG及其具體議題的內涵以及最新趨勢。2023年科普議題包括生物多樣性、多元、平等與共融(DEI)、隱私保護、數據安全及網絡安全、商業道德等。
- 在世界地球日、世界環境日等節點，我們為員工提供線上線下的環保理念科普活動，包括通過AR遊戲讓他們認知到生物多樣性的重要性。
- 騰訊與員工共創多元、平等與共融的職場文化，針對性別平等、跨文化溝通開展線上下線活動，例如我們發起了Women in Tech活動，邀請不同背景的優秀女性分享她們在各自領域的經驗以及多元文化的成長經歷。更多信息請參見本報告「關心員工成長－踐行多元、平等與共融」章節。
- 我們系統地向所有員工傳達公司個人信息與隱私保護規範、流程以及要求。對個人信息處理崗位上的相關人員，我們開展個人信息保護的專項培訓和評估。更多信息請參見本報告「保障數字權益－保護用戶數據隱私」章節。
- 數據安全培訓是我們員工入職流程的一部分。此外，我們為重點崗位提供更深入的培訓，覆蓋基礎安全意識、漏洞與防禦、研發安全規範和數據安全要求等內容。更多信息請參見本報告「保障數字權益－守護網絡與數據安全」章節。
- 我們發起了「向善實踐」的內部倡議，截至2023年12月，超過1.3萬名員工參與，策劃並落地了超過650個向善實踐項目。更多信息請參見本報告「創造可持續社會價值－普及公益」章節。
- 騰訊陽光行為準則是員工每年的必修課程，並且需要通過相應的考試。同時，全體員工簽署承諾遵守陽光行為準則。更多信息請參見本報告「商業道德－堅守陽光行為」章節。

ESG 議題重要性評估

持份者溝通

各持份者的意見及建議，對本公司有效識別ESG風險，提升ESG管理尤為重要。我們通過多種渠道定期與各持份者溝通，了解他們對公司ESG表現的期望和意見。我們的持份者包括用戶、政府及監管機構、員工、投資者、業務夥伴、非營利組織、媒體及公眾等。我們的溝通渠道包括但不限於公司網站、社交平台官方賬號、線上線下會議、投資者及新聞發佈會、員工滿意度調查等。



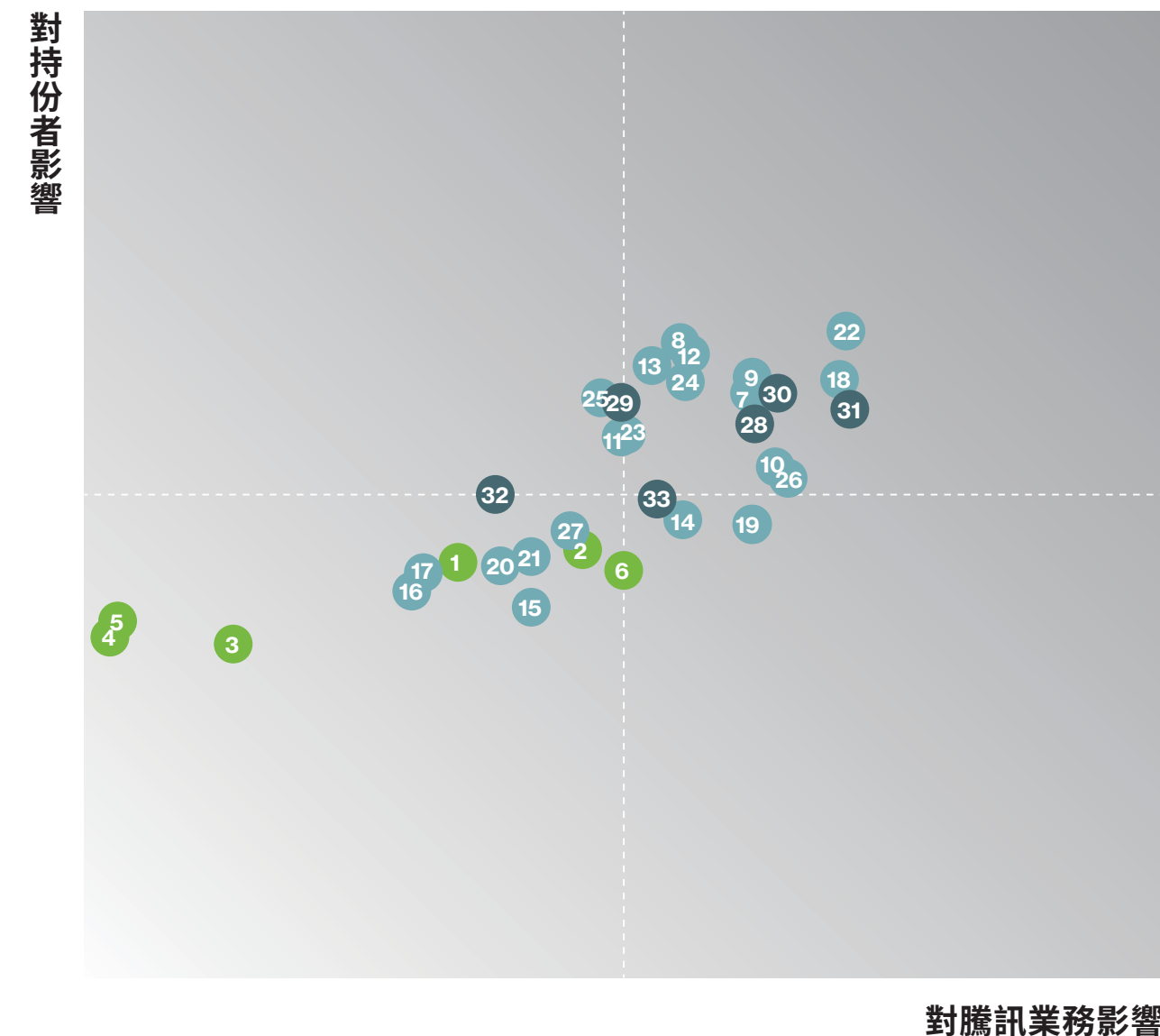
重要性評估

為了識別以及評估各項ESG議題對於騰訊的優先級，我們邀請第三方專業顧問開展重要性評估工作。重要性評估步驟如下：

識別潛在重要ESG議題的清單，主要考慮：1) 內部以及外部持份者共同關心的問題；2) ESG主要報告標準和框架所涵蓋倡議關注議題，包括：香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》、國際財務報告可持續披露準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 第1號以及第2號、氣候相關財務披露建議 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)、自然相關氣候財務披露建議 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)、全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持續發展報告標準、可持續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 可持續發展會計準則及UNSDGs等標準和倡議；以及3) 全球可持續發展趨勢。

透過深度訪談和在線問卷調研，分別跟持份者群體溝通，了解他們關注的議題及重要性觀點。為了更廣泛聽取持份者的意見，我們通過在線問卷形式調研了客戶 (用戶及業務夥伴)、員工、監管機構、供應商、學者、媒體以及非營利組織。同時，與董事、管理層以及投資者開展訪談，深度了解他們對於ESG議題優先度排序，以及對於ESG策略的觀點與建議。

通過重要議題矩陣分佈，確定各項ESG議題的重要性。



- | | | |
|---------------------|---------------------|--------------|
| 1 氣候變化應對與碳中和 | 12 員工健康與安全 | 23 知識產權保護 |
| 2 能源管理 | 13 合法合規用工，保障員工權益 | 24 科技倫理 |
| 3 保護生態，降低自然資源依賴 | 14 產品創新以提升數字生活品質與效率 | 25 維護健康的數字平台 |
| 4 廢棄物管理 | 15 金融科技 | 26 用戶服務與滿意度 |
| 5 水資源管理 | 16 智慧醫療及養老科技 | 27 社區投資 |
| 6 利用數字技術開發環境保護的解決方案 | 17 教育科技 | 28 公司治理 |
| 7 人才吸引 | 18 未成年人保護 | 29 反壟斷 |
| 8 員工薪酬、福利與福祉 | 19 支持實體經濟數字升級 | 30 反洗錢 |
| 9 員工發展與人才保留 | 20 促進個人及中小微企業的商业發展 | 31 反舞弊 |
| 10 多元、平等與共融 | 21 推動數字共融，消除數字鴻溝 | 32 供應鏈管理 |
| 11 企業文化建設，推進ESG理念落地 | 22 用戶隱私與網絡安全 | 33 持份者溝通與合作 |

第一章 保護環境

我們相信數字化技術是應對氣候變化、保護生態系統及生物多樣性的關鍵手段。騰訊一直致力於應用數字技術幫助用戶、產業以及社會實現環境友好轉型。

世界經濟論壇發佈的《全球風險報告 2024》列出未來十年最嚴重的全球風險，其中「極端氣候事件」「地球系統關鍵變化」「生物多樣性喪失和生態系統崩潰」位列前三。氣候以及生物多樣性風險對於未來全球的重大影響，更加堅定了我們的碳中和以及生物多樣性保護等環境保護行動。

1.1 策略與進展	13
1.2 環境管治與風險管理	14
1.3 氣候戰略與行動	16
1.4 碳中和	18
1.5 生物多樣性與自然保護	26
1.6 指標與目標	30



1.1 策略與進展

騰訊致力於持續減少對環境的依賴和影響，並通過產品和技術創造環境效益。我們識別、評估並應對氣候與自然相關的風險，同時，落實我們的環境承諾以及目標，例如 2030 年碳中和目標。

為持續提高環境管理水平，我們明確了環境保護的責任部門與報告機制，由 ESG 工作組負責統籌管理，並定期向企業管治委員會報告。

騰訊制定並實施了《[環境保護管理制度](#)》，將綠色理念融入我們產品的開發過程。我們的環境管理兼顧風險管控以及機遇把握，管控與氣候和自然相關的風險以提高運營以及供應鏈的韌性，同時，發揮數字技術的能力助力用戶、產業和社會綠色轉型。

為全面、平衡地披露我們對環境議題的推進，我們參考了國際環境相關披露框架，包括TCFD、IFRS S2以及TNFD。

2023年我們的進展

氣候

碳中和

632,588.6兆瓦時

消耗632,588.6兆瓦時可再生能源，避免碳排放360,765.3噸，相比2022年提高76.6%。

氣候應對措施評估

根據氣候情景分析結果，評估並實施物理風險應對的措施，以提升氣候韌性。

綠色供應鏈

供應商環保合規評估

將供應商環保合規表現作為評估維度融入供應商准入過程，並標記發生違規行為的供應商以及對應的環境風險。

智能低碳技術在供應鏈應用

將「IDC智能運營平台」推廣到第三方數據中心，提升數據中心供應商智能化及低碳化的水平。

廢棄物管理

4,298.5噸

回用電子設備4,298.5噸，相比2022年增加了56.8%，減少了電子廢棄物的產生。

369.7噸

消磁以及破碎處理369.7噸廢硬盤，並交由有資質機構資源化利用。

自然

水資源管理

數據中心節水設施

數據中心採用再生水和節水空調。

海綿城市技術應用

辦公樓應用海綿城市技術，循環利用雨水。

生物多樣性 保護

自然相關風險評估

根據TNFD的定位、評價、評估和準備（Locate Evaluate Assess Prepare, LEAP）方法，評估騰訊與自然相關的影響、依賴、風險和機遇。

物種保護

將AI和雲計算等數字技術應用於物種保護，包括雪豹、熊貓和候鳥。

1.2 環境管治與 風險管理

管治

騰訊的環境管治依託於我們的ESG管治架構，關注氣候和自然相關議題、重視風險管控以及機遇把握。在氣候管治架構的基礎上，我們在2023年進一步完善了自然以及生物多樣性保護的管治架構，成立了隸屬於ESG工作組的生物多樣性保護專項委員會，負責自然以及生物多樣性保護工作的實施。

董事會

董事會在企業管治委員會的支持下，監督騰訊在環境管理方面的表現與實踐，包括：

- 審查風險與機遇的評估結果，並監督應對措施的實施；
- 監督戰略與具體行動；
- 審查和監察與氣候和自然相關目標的進展情況。

管理層

ESG工作組負責管理和協調騰訊的環境保護工作，並每年向企業管治委員會匯報兩次。

管理與協調	實施
<p>ESG工作組，詳細組成請參見本報告「<i>ESG管治－ESG管治架構</i>」章節：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別和評估與氣候和自然相關的風險和機遇； • 進行與自然相關的影響和依賴分析； • 審查戰略並監督氣候風險應對以及機遇把握的措施； • 審查目標是否符合公司戰略和國際標準（如SBTi）； • 對氣候和自然相關指標進行年度審計； • 提高員工在氣候和自然議題上的意識與能力。 	<p>碳中和聯合項目組，由集團高級副總裁領導，並由戰略發展部、碳中和實驗室、數據中心綠色能源團隊、行政部、ESG協同辦公室以及低碳相關產品團隊等相關部門組成：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定氣候相關戰略，包括氣候相關風險的應對措施以及機遇把握的舉措； • 實施氣候應對措施，挖掘商業機遇； • 制定氣候相關目標，並設置指標以便定期跟蹤目標進展。
	<p>生物多樣性保護專項委員會，隸屬於ESG工作組，詳細組成請參見本報告「<i>ESG管治－ESG管治架構</i>」章節：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定並實施應對措施，減少騰訊運營和價值鏈中對自然資源的影響和依賴； • 制定並實施與自然相關的風險應對措施和機遇把握舉措； • 開展生物多樣性保護項目，將數字技術應用於對生態系統和物種的保護中； • 跟蹤與自然以及生物多樣性相關的指標，衡量工作成效。

風險管理

騰訊在2021年已將氣候相關風險納入公司風險評估與管理體系。在2023年，我們進一步建立了自然及生物多樣性相關的風險管理流程。

氣候和自然相關風險管理流程

氣候	自然
步驟1：風險盤點與識別 <ul style="list-style-type: none"> 對標TCFD框架氣候風險與機遇類別，進行初步盤點； 分析行業與同業最佳實踐； 產出氣候風險與機遇清單。 	步驟1：定位與自然的鏈接 <ul style="list-style-type: none"> 對運營地點進行地理定位； 在資產層面，使用多種數據集識別敏感點。
步驟2：風險評估與情景分析 <ul style="list-style-type: none"> 選擇低碳和高碳氣候情景； 選擇時間範圍（短、中、長期）； 在行業與資產層面開展行情景分析，識別業務運營與價值鏈中關鍵的氣候風險與機遇。 	步驟2：評估影響和依賴 <ul style="list-style-type: none"> 行業層面，識別和評估業務運營和價值鏈的自然依賴和影響因素。
步驟3：風險與機遇影響評估 <ul style="list-style-type: none"> 定性評估氣候對騰訊業務策略及財務規劃的影響； 開發財務量化模型，定量氣候相關的財務影響。 	步驟3：評估風險與機遇 <ul style="list-style-type: none"> 識別和評估騰訊的自然風險與機遇。
步驟4：風險管理與應對 <ul style="list-style-type: none"> 針對實質性風險與機遇加強氣候風險應對策略； 定期監測風險管控的提升進展。 	步驟4：準備應對措施 <ul style="list-style-type: none"> 開展風險管理與減緩措施以應對關鍵風險。



1.3 氣候戰略與行動

騰訊持續審查我們的氣候戰略，通過情景分析識別在短期、中期和長期時間跨度下的氣候相關風險和機遇，實施應對措施，並定期評估措施的有效性。

氣候情景分析

自2022年起，我們聘請專業顧問開展氣候情景分析，利用政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 和國際能源署 (International Energy Agency, IEA) 作為主要數據集，選用了低碳和高碳氣候情景，評估騰訊業務運營和價值鏈的氣候風險和機遇。分析結果應用於我們氣候應對策略的制定，以增強我們的氣候韌性。



評估時間與氣候情景選擇

風險與機遇類別		評估時間	氣候情景選擇
物理風險 ¹	• 急性	基線 ²	IPCC第六次評估報告共享社會經濟路徑 (Shared Socioeconomic Pathways, SSP)
	• 慢性	2030 ³	低碳情景，與《巴黎協定》一致： • SSP1-2.6
		2050 ³	
轉型風險	• 政策和法規	2030	國際能源署 (IEA)
	• 技術	2040	低碳情景，與《巴黎協定》一致： • 淨零排放情景
	• 市場	2050 ⁴	
	• 聲譽		高碳情景： • 既定政策情景
轉型機遇	• 能源效率		
	• 能源來源		
	• 產品與服務		
	• 市場		
	• 韌性		

1 物理風險根據世界氣象組織的標準採用 30 年數據進行評估。

2 基線涵蓋 1985-2014 的數據，並核對了氣候模型的模擬以及過往出現的氣候災害。

3 2030 年和 2050 年分別涵蓋 2015-2044 年和 2035-2064 年的數據，用於評估氣候物理風險對短期、中期、長期運營的潛在影響。

4 轉型風險和機遇以 10 年為間隔，以匹配轉型風險的變化頻率，評估短期、中期和長期影響。

氣候相關風險和機遇的評估與應對

我們分別對九類氣候災害在三個氣候情景和三個時間跨度下進行了物理風險情景分析。我們評估了11項轉型驅動因素，包括七項轉型風險和四項轉型機遇。詳細信息請參見本報告「附錄－氣候相關風險與機遇」章節。2023年，我們進一步梳理並加強了氣候風險應對措施，包括評估了數據中心應對物理風險的措施。請參考右側表格中我們的關鍵氣候風險以及所實施的應對措施。

氣候相關風險和機遇以及相關影響和應對措施概述

關鍵氣候風險與機遇	影響描述	應對措施
極端高溫	<ul style="list-style-type: none"> 溫度提升導致設施的冷卻需求增加，可能導致經營支出增加； 在極端高溫情況下，電力供應短缺導致耗電設施運行中斷，可能造成收入損失。 	<ul style="list-style-type: none"> 在數據中心選址過程中考慮氣候影響，利用自然條件幫助設備降溫； 通過T-Block、高效空調等技術，提高能源效率，並減少製冷能耗； 加強電力設施耐高溫以及恢復能力，例如採用雙電源冷卻系統。
洪澇	<ul style="list-style-type: none"> 洪澇與熱帶氣旋可能會破壞設施，造成數據丟失和員工安全風險； 洪澇與熱帶氣旋影響設施的連續運營，可能造成收入損失； 	<ul style="list-style-type: none"> 在數據中心和辦公樓的選址過程中考慮洪澇和水域位置因素； 建設和維護應對極端天氣的設施，例如設置防洪閘、二級排水系統、密封的電力與光纖管道等； 將服務器、空調和其他重要設備放置於符合要求的防洪等級及抗風等級的位置。
熱帶氣旋	<ul style="list-style-type: none"> 洪澇與熱帶氣旋可能對員工帶來潛在的健康與安全風險。 	
水壓力與乾旱	<ul style="list-style-type: none"> 水資源短缺的情況下，冷卻水不足可能使數據中心的運營中斷，造成收入損失； 在常用水短缺的情況下，替代水源的採購可能增加經營性支出。 	<ul style="list-style-type: none"> 在數據中心和辦公樓的選址過程中考慮水資源影響； 選用節水型設備，現有設備實施節水改造，提升水資源使用效率； 設置水回用設施，實現水資源循環使用； 考慮缺水情況下替代水源可用性，並且設置後備水設施（如備用水車）。
碳排放管控政策實施	<ul style="list-style-type: none"> 數據中心可能被納入碳交易市場，履約所需碳配額採購可能導致經營支出增加； 碳匯價格上升導致的經營支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 根據運營所在地要求參與碳交易市場履約； 加強內部碳管理，推動內部節能減排技術開展，探索內部碳價格機制； 建立碳匯購買試點，關注並探索新興碳匯技術發展。
氣候變化行動及披露的要求加強	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放相關政策加強，需要加大在節能減排的投入，可能導致經營支出增加； 氣候披露要求提升，可能導致信息披露相關經營支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 應用節能技術，提升數據中心能效，降低電源使用效率（Power Usage Effectiveness, PUE）； 參與綠色電力交易，建設可再生能源設施，提升可再生能源佔比； 應用國際認可及行業通用的披露準則。
低碳產品的市場機遇	<ul style="list-style-type: none"> 提供符合客戶偏好以及滿足其碳中和需求的低碳產品，從而增加市場份額； 為實體經濟低碳數字化轉型提供解決方案，帶來更多的營業收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 降低產品的碳足跡，為客戶提供低碳產品的選擇； 為客戶提供數字化低碳轉型解決方案，例如能源行業數字化升級，為產業低碳數字化轉型提供支持。

1.4 碳中和

我們積極響應全球氣候行動以及中國的「2030年實現碳達峰，2060年實現碳中和」目標，積極運用數字化技術及產品影響力，助力用戶、產業和社會低碳轉型。

脫碳路徑

推動運營以及供應鏈碳中和

我們遵循「減排和綠色電力優先，抵消為輔」的原則



助力用戶、產業以及社會的低碳轉型

我們探索並支持低碳技術的發展

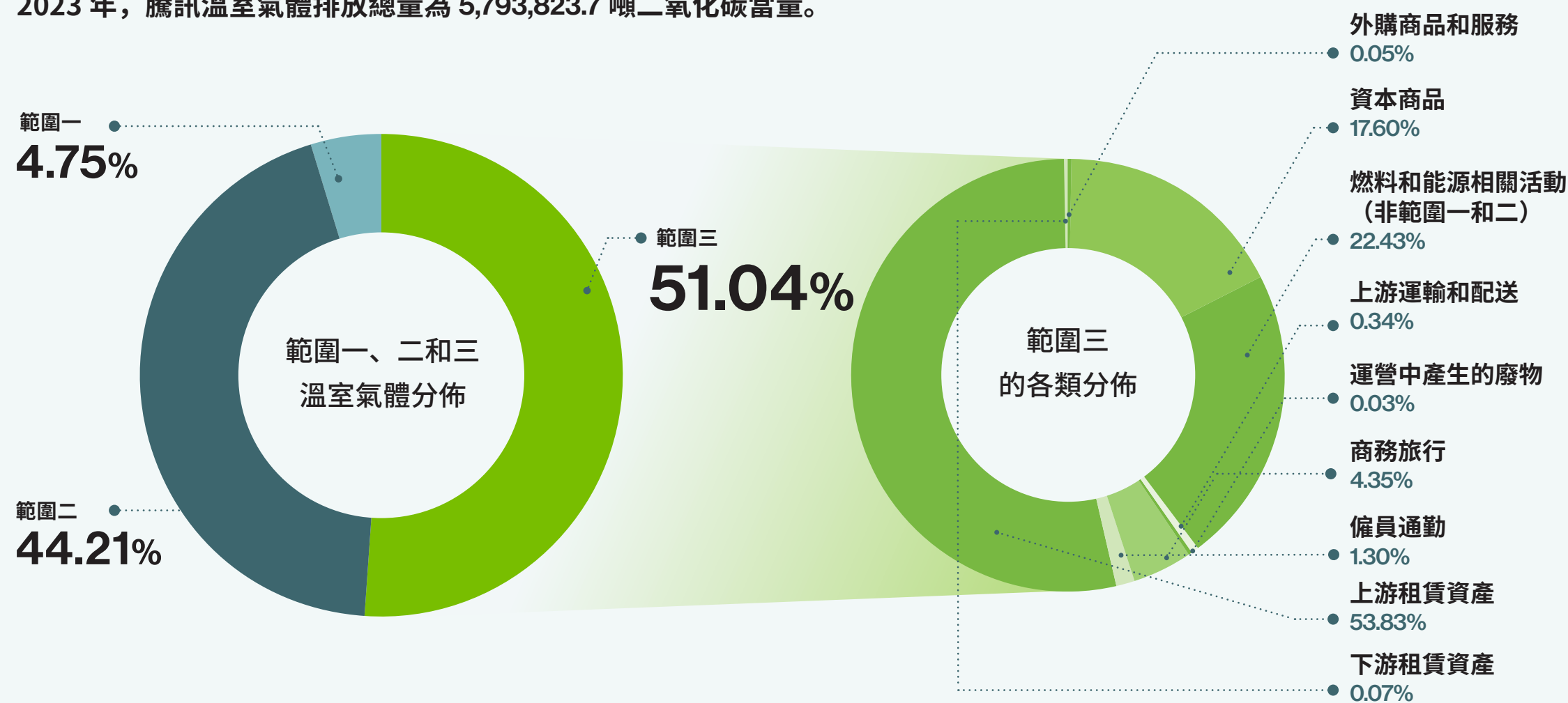


碳中和承諾

騰訊通過碳中和承諾，明確我們的減排雄心，並驅動自身運營以及上下游產業鏈開展減碳行動。

- 2021年1月，騰訊承諾碳中和，並啟動碳中和規劃；
- 2022年2月，騰訊發佈了覆蓋供應鏈的2030年碳中和目標，以及減碳路徑；
- 2023年4月，騰訊設置了絕對排放量減排目標，覆蓋範圍一、二和三，此目標已通過SBTi認證，符合1.5°C目標。

2023年，騰訊溫室氣體排放總量為 5,793,823.7 噸二氧化碳當量。



碳中和目標



- 碳中和
2030年實現自身運營及供應鏈的碳中和
- 綠色電力
2030年實現 **100%** 綠色電力

絕對排放量減排目標



- 範圍一和範圍二
以 2021 年為基準年，2030 年絕對排放量減少 **70%**
- 範圍三
以 2021 年為基準年，2030 年絕對排放量減少 **30%**



2021



2022



2023



2030



減少我們的碳足跡

我們不斷提升能源的利用效率，將綠色低碳的理念融入我們的運營過程，以便不斷減少產品和服務的碳足跡。

我們遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等運營所在地適用的法律法規，持續減少運營過程的碳排放，打造綠色辦公樓以及綠色數據中心。

綠色雲計算

我們持續開展數據中心節能減排工作，致力於以環境友好的方式助力實體產業數字化升級。隨著2023年人工智能技術的爆發性增長，我們認識到加快減碳行動的重要性，以便為客戶以及社會提供更綠色的雲計算服務。

騰訊數據中心秉持「更綠色的設施、更低的能耗、更清潔的能源」的運營策略，在全生命週期管理中融入綠色考慮因素，覆蓋了設計、建設、運營等階段。

綠色數據中心園區建設

我們在數據中心選址過程中遵循綠色選址原則。我們充分考慮：

- 氣候條件，以便減少在運行過程的因製冷需求導致的能源消耗；
- 可再生能源供應，考慮運行過程中使用綠色電力的需求；
- 氣候物理風險，以提升設施的氣候韌性。



我們開展環境影響評估和節能評估，評估建設和運營過程中對土壤、水、大氣、生態及能源消耗的潛在影響，並制定相應措施以減輕或避免這些影響。



騰訊第四代數據中心 (T-Block) 採用模塊化技術簡化了建設流程。通過標準化、產品化、預制化的方式，我們可以有效縮短建設週期並減少建設過程的碳排放。同時T-Block數據中心還採用高效的製冷技術和供配電架構，有效降低運營過程中的能耗，與傳統數據中心建設相比節約能源約30%。



我們通過提升服務器的性能，在提供同等算力的情況下減少能源消耗以及碳排放。新一代星海海服務器整機性能較上一代提升120%，使我們的數據中心具備了提供綠色算力的基礎能力。



綠色電力

高效製冷系統

服務器利舊

AI 節能技術

T-Block

能源利用效率提升

騰訊通過應用數字化節能技術以及高能效製冷系統，不斷優化數據中心的能源效率，從而降低PUE。

• AI節能技術

我們應用AI技術智能調節數據中心運行，提升能效水平。我們研發多種AI算法模型，通過綜合IT數據、末端環境數據、室外天氣數據的變化，優化各設備運行，從而在滿足製冷需求的前提下實現整體節能優化。應用AI調節優化技術可以有效降低數據中心模組的PUE。2023年，我們進一步擴大了AI調節優化技術的應用範圍。2023年，新應用該技術的模組減少用電量約5,000兆瓦時，避免碳排放2,851.5噸。

2023年，新應用該技術的模組減少用電量約

5,000

 兆瓦時，

避免碳排放 2,851.5 噸

• 更高能效的製冷系統

在數據中心運營過程中，空調系統是僅次於IT系統的第二大能源消耗系統。因此，我們應用高能效的製冷系統以減少空調系統能耗。2023年，我們製冷系統節約用電量20,000兆瓦時，避免碳排放11,406.0噸。

2023年，我們製冷系統節約用電量

20,000

 兆瓦時，

避免碳排放 11,406.0 噸

使用間接蒸發冷技術，提升了數據中心能源的使用效率，在典型工況對比實驗中節能率約為20%。

我們通過優化數據中心低負載機房的暖通空調系統的參數，如調整空調送風溫度和冷凍水溫度、實施精密空調關停和冷卻水泵降頻等措施，有效降低了數據中心的PUE。

我們使用磁懸浮熱泵回收數據中心服務器運行過程中產生的餘熱，可以將熱力輸送給有需要的場地，避免能源浪費。同時，冷卻水用於機房製冷，以減少機房冷卻負荷和水資源消耗。

我們在保證機房正常運營的同時，開展了更換低能效舊空調的試點，降低了機房整體能耗。

• 智能運營

我們建立並使用「IDC智能運營平台」，自動化收集和監控數據，並基於智能算法對數據中心進行PUE能效管理及能耗分析，實現數據中心智能化管理。此外，我們還在平台中開發碳管理功能，量化數據中心各運行環節的碳排放數據，提升減碳管理的精細化程度。為推進供應鏈節能減碳，我們將「IDC智能運營平台」提供給供應商使用，提升他們的智能化、低碳化水平。

截至 2023 年末，騰訊數據中心 LEED 認證情況

騰訊懷來瑞北
雲數據中心 LEED O+M : DC 運營白金級認證

騰訊上海青浦
數據中心 LEED O+M : DC 運營白金級認證

騰訊天津濱海
數據中心 LEED O+M : DC 運營白金級認證



可再生能源轉型

我們持續推進能源的可再生轉型。一方面我們增加可再生電力的採購，另一方面我們在數據中心屋頂建設可再生能源發電設施。

• 可再生能源設施

T-Block數據中心擁有平整並且規模較大的屋頂，能夠支撐較大容量的分佈式屋頂光伏系統。光伏組件吸收太陽能轉化成電能，直接供給到騰訊數據中心的內部，同時光伏板也反射太陽熱量、減少了數據中心的冷卻負荷。

2023年，騰訊天津高新雲數據中心、騰訊上海青浦數據中心等共五個數據中心的光伏系統已併網，新增可再生能源設施裝機容量32.6兆瓦。截至2023年末，騰訊數據中心可再生能源設施總裝機容量達52.2兆瓦，相比2022年增加了166.3%。

我們第一個微電網項目在2023年竣工。微電網由分佈式可再生能源設施、儲能設施等裝置組成。它可以在用電需求低時儲存電力，在用電需求高時供給儲存的能源，以應對光伏設施電力供應不穩定的問題。騰訊天津高新雲數據中心微電網項目總裝機容量10.54兆瓦，結合了光伏、儲能、充電的技術。我們也引入AI能源管理，對發電量和電力需求進行預測，並對系統進行智能調節。

截至 2023 年末，騰訊數據中心可再生能源設

施總裝機容量達 **52.2** 兆瓦，

相比 2022 年增加了 166.3%

• 採購綠色電力

自2021年起，我們堅持「額外性、可溯源性、就近性」的原則參與綠色電力市場化交易。

「額外性」是指綠色電力並未獲得補貼，確保額外性可以使我們的綠色電力採購工作能更好地促進可再生電力的產生；

「可追溯性」是指綠色電力能夠清晰地追溯到能源的來源，保證來源的合規、透明和可持續；

「就近性」是指在能源採購過程中，優先考慮地理位置與數據中心較近的可再生能源項目，減少能源傳輸損失，提高能源利用的效率。

2023年，騰訊進一步擴大綠色電力的使用範圍和用電量，新增三個數據中心採購綠色電力。2023年，共採購綠電604,277.1兆瓦時，相比2022年增加了79.6%，避免碳排放344,619.2噸。

2023 年，共採購綠電

604,277.1 兆瓦時，

相比 2022 年增加了 79.6%，

避免碳排放 344,619.2 噸

此外，我們定期評估租用數據中心的綠色低碳潛力，分享減碳實踐，推動其提升可再生能源使用率，逐步帶動整個價值鏈減碳。

我們的可再生電力佔比從2022年的7.2%提升到2023年的12.4%。



低碳辦公

為了使我們的工作場所更加可持續，我們不斷提升辦公設計、建設及運營過程的能源及資源使用效率。我們通過「完善綠色管理」「精細節能程序」「落實節能措施」三個路徑，致力於打造低碳辦公環境。

完善綠色管理

在辦公樓設計和建設階段，我們秉持「安全耐久、健康舒適、環境宜居、生活便利、資源節約」的基本原則。我們要求所有新建樓宇的設計均應符合國際以及當地綠色建築標準。在建成投入運營後，我們持續使用國際標準規範我們的日常運維。

我們對正在建設中的騰訊深圳總部項目實施了減碳措施，並且建立了全面的碳監控體系，已建成的地塊通過零碳園區認證。同時，騰訊深圳總部項目設置了綠色建築目標，並開展了環境影響評估和節能評估。

• 管理認證

為了降低運營風險及實現標準化管理，我們辦公樓宇的管理遵循國際管理體系標準，包括國際標準化組織公佈的ISO 9001質量管理體系 (ISO 9001)、ISO 14001環境管理體系 (ISO 14001)、ISO 45001職業健康與安全管理體系 (ISO 45001) 及ISO 50001能源管理體系認證 (ISO 50001)。我們全部辦公樓宇的運營方均獲得ISO 9001、14001、45001認證。

• 數字化管理

我們通過「設施設備管理平台」(Facility Management Platform, FM平台) 及「樓宇自控系統」(Building Automation System, BAS系統) 對樓宇進行數字化管理，以實現能源消耗的智能監控與優化。FM平台通過月度能耗總結分析、異常監督和整改以及預測、預警和控制功能，形成了一個閉環的能耗管理報告體系。BAS系統則實時智能調控空調、照明和新風等關鍵能耗系統，按需調節設備，顯著提升了能源效率。

精細節能程序

為進一步精細化管理能耗設備，我們持續改進節能降耗的管理策略，以及針對不同辦公場所實際運營情況不斷優化《能耗設備運行規範》。我們不斷挖掘照明系統及暖通空調系統的減碳潛力，優化公共區域、餐廳、地下室和辦公區的照明管理，調整空調在過渡季節的運營策略。我們建立了節能考核制度，對樓宇的運營方進行每月的考核，並配套獎勵以及懲罰措施。對於考核不達標的樓宇，運營方需要制定並實施相應的優化方案。

2023 年，我們通過節能管理措施共節省用電

7,175.6 兆瓦時，

避免 4,092.2 噸碳排放

落實節能措施

我們定期評估辦公樓能耗水平，對有提升空間的樓宇開展照明系統、暖通空調系統等專項節能改造。

2023年，我們開展了節能改造，減少用電量1,415.9兆瓦時，避免807.5噸碳排放。

截至 2023 年末，騰訊自有辦公樓宇 LEED 認證情況

騰訊濱海大廈	LEED BD+C：NC 設計金級認證
	LEED O+M：EB 運營金級認證
成都騰訊大廈	LEED BD+C：NC 設計金級認證
	LEED O+M：EB 運營白金級認證
北京騰訊大廈	LEED BD+C：NC 設計金級認證
	LEED O+M：EB 運營白金級認證

共建低碳社會

騰訊除了關注自身運營以及供應鏈的碳排放，還應用我們的數字化技術和產品影響力，助力用戶、產業和社會的低碳轉型。

探索低碳技術

騰訊的碳中和戰略不僅是對自身節能減排的承諾，更是推動科技創新和應用創新的契機。我們專注於內部技術革新，並持續關注低碳技術的創新迭代，以實現環境可持續並促進社會綠色發展。

搭建平台推動低碳技術創新

- 騰訊為了支持低碳技術的研發和產業化，發起了「碳尋計劃」。計劃首期聚焦碳捕集、利用與封存 (Carbon Capture, Utilisation and Storage, CCUS) 技術，公開徵集項目方案並在2023年9月選出第一批30個項目予以支持。

示範項目：支持前沿技術的首個工業場景落地

初創項目：加速孵化具有正向經濟性潛能的技術型初創企業

能力建設項目：面向大幅提升CCUS行業數字化、智能化的創新方案

- 為了促進低碳技術的交流以及發展，我們建立了一個面向全球的氣候技術共享與合作的開放社區「碳LIVE」。我們與領先企業、孵化器、投資者和協會等攜手，推動全球碳中和與氣候適應技術的應用。

探索固碳解決方案

我們積極探索基於自然的解決方案 (Nature-based Solution, NbS)，利用自身技術能力支持項目開發。

- 我們將數字化能力投入林業碳匯項目的開發，利用AI技術完善算法模型，助力降低碳匯核查成本並提高核查準確性，從而支持中小體量的林業碳匯項目。該方法學已獲得中國國家生態環境部批准。

- 我們積極支持海洋碳匯項目的開發和實施。2023年，我們參與開發《濱海鹽沼生態修復項目碳匯計量與監測方法》，已獲得廣州碳排放權交易中心的認可。

- 我們應用數字化技術支持節水抗旱稻溫室氣體減排量的監測與計量，同時向農民、行業宣傳和推廣。相較傳統水稻，種植節水抗旱稻可以顯著減少甲烷的排放，提升農業氣候韌性，助力稻民增產增收，降低種植的難度。

探索前沿減碳技術

- 玄武岩碳捕獲技術**：我們與冰島CarbFix公司合作，探索新型碳封存技術在中國的應用。該技術將二氧化碳捕獲並溶解在水中，注入玄武岩層中通過化學反應轉化為礦物質，將溫室氣體固定到「石頭」中。2023年我們完成了初步的選址工作，並啟動了鑽探和取芯的第一階段工程。

- 零能耗輻射製冷技術保護冰川**：我們與南京大學合作研發輻射製冷技術——使用基於環保型醋酸纖維素製成的納米薄膜材料輻射製冷薄膜，用於冰川保護。這種技術可以將太陽光直射的熱量從冰川反射到其他地方，冰川自有的熱量也可通過這種多孔材料向外輻射，從而給冰川降溫，減緩其消融速度。2023年，我們在達古冰川進行了實驗，發現該解決方案在一年內減緩了冰川表面的消融約1-1.5米。



共建綠色生活方式

公眾參與是社會低碳轉型的關鍵一環。在服務廣大用戶的同時，騰訊通過創新性地普及環保理念，倡導環保行為和生活方式。



數字技術助力碳普惠

我們通過數字技術提升個人減碳行動的趣味性和便捷性。2023年6月，我們與合作夥伴推出了個人低碳平台，面向武漢的用戶，將低碳出行、垃圾回收等行為進行量化。用戶積累的減碳量，可以兌換禮品或優惠券等權益，從而鼓勵用戶更多實施減碳行為。



遊戲提高環保意識

《碳碳島》作為一款專注於環境問題的模擬經營和科普類遊戲，邀請玩家建造一個能夠在經濟和環境之間達到平衡的繁榮島嶼，助力為公眾科普碳中和知識並倡導低碳生活理念。截至2023年末，《碳碳島》累計吸引超1,952萬人次參與其中。



青少年低碳習慣養成

為了提高氣候變化意識並鼓勵小學生採取更綠色的生活方式，我們與生態環境部宣傳教育中心合作，在「碳碳星球」微信小程序中創建了六個場景。這些場景讓學生能夠通過照片和文字的方式數字化記錄他們的低碳行為。



碳中和科普

我們推出了碳中和科普動畫，以簡潔有趣的方式普及碳中和知識。同時，我們邀請了來自多個權威機構的專家深入解析碳中和相關議題，單期節目最高瀏覽量突破1,000萬，全網總瀏覽量破億次。

截至 2023 年末，
《碳碳島》累計吸引超
1,952 萬人次
參與其中

單期節目最高瀏覽量突破
1,000 萬
全網總瀏覽量破億次



賦能產業低碳轉型

數字技術的應用在提升產業效率和節能減碳中發揮關鍵作用。因此，我們將自身數字化技術應用到產業中，助力行業低碳轉型。



綠色支付

隨著移動支付的普及以及綠色支付理念的傳播，綠色支付成為社會低碳轉型的組成部分。我們不斷拓展移動支付的綠色應用場景：

- 使用電子發票、電子登機牌，替代紙質票據；
- 提供線上服務，例如在線醫療和生活繳費，以減少線下出行的碳排放。

在線辦公

騰訊的雲產品能夠為混合和在線辦公模式的企業提供解決方案，有效減少了碳排放。

- **線上會議**：騰訊會議提供在線文檔協作、實時屏幕共享、即時通訊等功能，有助於提高會議效率，節省差旅費用以及減少紙張浪費。2023年，騰訊會議上線碳積分中心，量化用戶的低碳行為並轉化為積分，鼓勵更多低碳行為。
- **在線文檔**：騰訊文檔支持雲端保存和多用戶共同協作編輯同一份在線文檔，在提升用戶工作效率的同時能夠有效減少碳排放。使用在線文檔產生的減排量主要來自於：與本地存儲相比更低碳，減少了文件傳輸過程碳排放，移動端編輯的能耗更低。

能源管理數字化解決方案

騰訊積極探索能源管理數字化解決方案，助力企業智能決策水平。我們對鏈接不同合作夥伴的產品和平台進行了全面升級。

- 我們通過騰訊智慧能源連接器能源大數據模塊，幫助企業監測和管理能源消耗、碳排放等環境指標，從而實現更有效的能源管理並減少對環境的影響。

2023年，我們與合作夥伴基於騰訊智慧能源連接器聯合打造的「智慧能源生態平台」已經被三個零碳園區利用。

- 通過採用騰訊智慧能源能碳工廠的碳引擎以及企業能耗管理等解決方案，我們幫助企業實現生產、設備、質量、能源消耗等情況的監測，從而幫助企業定位關鍵排放源，針對性定制與實施減排措施，實現節能降碳。

2023年，騰訊能碳工廠已經吸引56家企業入駐，49個產品上架。

1.5 生物多樣性與自然保護

我們認為數字技術的應用可以在生物多樣性以及生態環境保護中發揮關鍵作用。2022年，騰訊基於 UNSDGs、生物多樣性公約（Convention on Biological Diversity, CBD）的《昆明－蒙特利爾全球生物多樣性框架》以及中國生態文明建設戰略，發佈了《生物多樣性聲明》。我們承諾減少對自然的依賴和影響，並為生物多樣性保護開發數字化產品，輸出正向的自然影響。

評估自然相關的依賴、影響、風險和機遇

騰訊結合TNFD的LEAP方法以及科學目標網絡（Science Based Targets Network, SBTN）的指引，識別並評估我們自然相關的依賴、影響、風險以及機遇。通過評估，我們進一步了解應該如何降低運營以及供應鏈的自然依賴和影響，並且完善我們在生物多樣性保護方面的策略。

定位騰訊與自然的鏈接

定位與自然的鏈接，是為了理解騰訊與自然環境的相互作用，並篩選敏感點。我們利用地理空間分析方法，對騰訊的主要運營地點進行了自然狀態的篩選評估。篩選評估主要依據TNFD推薦的三個標準，即生物多樣性的重要性、生態系統完整性和水體物理風險。

- 生物多樣性的重要性：我們根據關鍵棲息地¹，生物多樣性重點地區²，以及平均物種豐度³來篩選生物多樣性豐富的地區；
- 生態系統完整性：我們使用ESRI Sentinel-2衛星圖像⁴，生態區和自然需要一半（NNH）生態區⁵來篩選生態系統完整性高的區域；
- 水體物理風險：我們根據100個優先流域⁶和基線水壓力⁷的數據圖層來篩選水風險高的區域。

評估影響和依賴

我們使用ENCORE⁸和SBTN行業層面重要性評估工具⁹對直接運營、上下游價值鏈中對自然的關鍵影響和依賴進行了評估。

評估涵蓋五個主要的自然影響驅動因素，包括土地、水及海洋使用變化、資源開發、氣候變化、污染和入侵物種，以及四個主要依賴類別，包括自然資源的直接投入、驅動生產的自然因素、緩解直接影響的措施和保護措施。

評估與自然相關的風險和機遇

在評估階段，我們分析了主要資產的自然相關風險與機遇。評估中，我們使用了世界自然基金會（WWF）風險工具¹⁰，並基於地理位置、行業類別和資產信息進行了分析，評估了自然相關的物理和轉型風險與機遇。評估涉及與自然相關的各個維度的風險和機遇的分析，並考慮騰訊的運營對生態系統、野生動植物和生物多樣性的影響，以及對自然資源的依賴。

1 全球關鍵棲息地篩選根據重要棲息地標準分為未分類、潛在或可能。可能則說明該地點有更高幾率成為關鍵棲息地。環境署－世界養護監測中心（UNEP-WCMC）發佈。

2 生物多樣性熱點地區是易受棲息地退化威脅的物種多樣性較高的地區。這些熱點地區由保護國際組織確定，為生態保護工作提供指導。由邁克爾－霍夫曼（Michael Hoffman）發表。

3 平均物種豐度（Mean Species Abundance, MSA）用於衡量生物多樣性的完好程度，範圍從 0 到 1,0 表示生物多樣性完全喪失，1 表示生物多樣性完好。由 GloBi 發佈。

4 土地覆蓋情況利用 ESRI Sentinel-2 衛星圖像評估，該數據量化了藍綠空間的覆蓋範圍。由 Esri 公司發佈。

5 生態區和自然需要一半（Nature Needs Half, NNH）生態區被劃分為不同的 NNH 類別，代表不同生物多樣性組合，包括包括半數受到保護，自然可能達到一半，自然可能恢復及自然受到破壞四個類別。由 Dinerstein 發佈。

6 100 個優先流域，即從經濟機遇和分擔水風險的角度出發具有重大合作潛力的流域。由聯合國全球契約辦公室和太平洋研究所（The UN Global Compact Office and Pacific Institute）發佈。

7 基線水壓力的評級由低到極高，反映了水的可用性和取水量。由世界資源研究（World Resources Institute, WRI）發佈。

8 Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure（ENCORE）將經濟活動與自然資本相互聯繫起來，對與自然相關的影響和依賴進行分析。由自然資本金融聯盟（Natural Capital Finance Alliance）發佈。

9 Science Based Targets Network（SBTN）行業重要性工具可幫助公司確定與其業務活動相關的最重要環境影響和依賴，並對其進行優先排序。由 SBTN 發佈。

10 WWF 風險工具及其生物多樣性風險篩選器是一種企業級別的篩選工具，用於識別生物多樣性風險，並幫助企業針對生物多樣性保護採取優先行動。

生物多樣性和自然行動

騰訊《[生物多樣性聲明](#)》明確我們持續在以下三個領域開展生物多樣性行動：

- 生態友好地發展我們的業務；
- 利用數字技術促進自然資源可持續利用和保護生態環境；
- 應用互聯網工具提升公眾認知。

為了使我們對自然和生物多樣性的實踐與全球行動一致，騰訊加入了SBTN的企業參與計劃，並簽署了商業自然聯盟的行動綱領。

生態友好地發展我們的業務

我們積極降低我們對自然的影響和依賴，以生態友好的方式發展我們的業務。根據影響和依賴評估結果，我們識別了水和廢棄物兩類實質性的自然相關事項。因此，我們梳理了水資源和廢棄物管理現狀，並制定提升計劃。

水資源管理

我們致力於應用節水和循環利用技術和設備，提升水資源利用效率。

- **辦公樓宇中應用雨水回用技術：**我們應用海綿城市技術來緩解用水壓力。在辦公樓的設計階段，我們考慮採用陶瓷透水磚和屋頂綠化等方式來收集和儲存雨水，對雨水進行循環利用。騰訊濱海大廈應用了海綿城市技術，在減輕水資源壓力的同時，也增強了抵禦暴雨風險的能力。
- **數據中心落實節水措施：**騰訊在有條件的數據中心冷卻系統中使用污水處理廠的再生水代替市政供水，減少新鮮水取水量，緩解用水壓力。此外，我們還應用了無水氟泵空調，在確保數據中心高效冷卻的同時減少用水量。

廢棄物管理

騰訊堅持3R原則，踐行循環經濟理念，努力降低廢棄物對環境的影響。我們建立了標準化的廢棄物管理體系，實施垃圾分類，推動源頭減量，建立回用、回收及資源化利用流程，從而減少最終被填埋的廢棄物。同時，我們積極強化員工意識，開展固廢處理相關知識的員工科普。



技術促進自然資源可持續利用和保護生態環境

員工保護生物多样性

我們與員工一同行動，鼓勵他們參與生物多样性保護行動。

- **保護城市中的鳥類。**2023年，騰訊志願者對我們辦公樓的鳥撞情況進行了調查。為了減少鳥撞的發生，我們對騰訊濱海大廈的玻璃進行防鳥撞改造。同時，我們還將防鳥撞解決方案對外開放給有需要的機構使用。
- **騰格里沙漠植樹造林。**2023年是騰訊志願者騰格里沙漠植樹項目的十週年。十年間，在300多名志願者的努力下，600多畝土地上種下了耐旱的梭梭樹，樹苗成活率達85%。這一舉措有助於保護耕地，防止荒漠化。

騰訊運用AI、雲計算等數字技術，幫助各行各業提高效率，減少對自然資源的依賴。

科技助力物種保護

- 為了提高公眾對各種鳥類的認識，騰訊公益慈善基金會與《中國國家地理》雜誌、阿拉善SEE基金會合作開發了「觀鳥君」微信小程序，其中包含1,500種鳥類的數據庫。用戶可以通過篩選鳥類特徵或拍攝圖片了解更多鳥類信息。2023年，我們進一步升級了「觀鳥君」，使用戶能夠借助GPS和AI圖像識別等技術追蹤鳥類的位置和遷徙路徑。我們還鼓勵公眾在發現候鳥時拍攝並上傳圖片，從而為科研機構研究鳥類遷徙提供幫助。

- 我們在成都大熊貓繁育研究基地應用數字技術來管理設施並助力大熊貓保護。在基地安裝的攝像頭和傳感器可以監控和維護大熊貓的生活環境。利用騰訊的位置服務 (Location Based Service) 數據、AI以及三維可視化技術，實現越線檢測，避免大熊貓保護區受到干擾。此外，我們還整合了物聯網 (Internet of Things, IoT) 設備的數據，促進了保護大熊貓的高效管理、分析和決策。

- 我們開發了「人工智能雪豹識別和數據管理平台」，將AI技術應用於珍稀物種的保護。通過AI物種識別、雲端數據存儲、模型構建和計算等功能，我們協助科學家和專業保護人員進行物種監測和調查。目前，該平台可識別 31 類物種，其中雪豹識別準確率超過 85%，檢出率為95.5%。

智慧農業

- 新疆喀什地區陽光充足，同時也面臨缺水和土壤嚴重鹽鹼化的挑戰，不適宜傳統農業的發展。為了解決這一問題，我們利用雲計算和IoT技術，配合無土栽培，實現智能溫室種植。我們已經建立了20個應用這一數字化解決方案的溫室，實現在鹽鹼地區種植作物。同時，得益於數字技術，溫室還可以智能控制種植環境、定時定量自動澆水施肥，從而提升了產量。

- 騰訊正與中國農業科學院合作建設數字種質庫。該數據庫建成後可以對作物遺傳信息進行儲存以及分析。這些遺傳信息對科學研究、生物多样性保護、農業生產和生物技術開發具有重要價值。

生物多样性數字化解決方案

- 通過「騰訊技術公益創投計劃」和「騰訊Light技術公益創造營」，我們希望激發更多參與者開發生物多样性保護數字化解決方案。騰訊支持了多個以保護生物多样性為目標的項目，從保護海豚、海龜到河狸，甚至古樹名木。我們還在騰訊內外部招募有技術專長的志願者來參與這些項目。此外，我們還為公益機構免費提供包括數十項我們產品使用權益的數字工具箱，通過數字產品提升他們的工作效率以及生物多样性保護的效果。



生物多樣性保護理念與產品融合，提升公眾認知

我們通過任命動物擔任「大使」，將保護生物多樣性的倡議融入我們的產品中，旨在提高公眾對生物多樣性價值的認識和理解，促進更廣泛的公眾參與。

騰訊新聞

通過騰訊新聞「國家公園專區」閱讀有關國家公園、特色物種故事和生物多樣性科普內容。

QQ 音樂

通過QQ音樂欣賞「聲動自然」歌單，並享受由珍稀植物電波生成的自然音樂。

QQ 瀏覽器

通過QQ瀏覽器了解各國家公園珍稀動物百科。

騰訊文檔

通過騰訊文檔開啟「自然模式」，在線辦公的同時了解生物多樣性保護知識，並鼓勵用戶支持生態保護公益項目。

騰訊會議

通過騰訊會議虛擬會議背景，在大自然之中開啟在線會議。

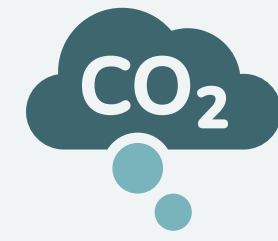
遊戲

在《和平精英》遊戲中，我們與中國大熊貓保護研究中心合作，創建了一個逼真的虛擬場景，讓玩家化身為「國寶守護者」，在大熊貓棲息地巡邏、觀察和救助野生大熊貓，在虛擬遊戲中感受物種保護的樂趣。除《和平精英》外，玩家還可以在《王者榮耀》中了解更多有關長江保護的知識，在《天涯明月刀》中參與每日雪豹知識問答，在《桃源深處有人家》中學習識別珍稀鳥類。



1.6 指標與目標

騰訊制定了環境指標和目標，以跟蹤我們在管理風險和機遇方面的進展。這些目標和指標均參照國際框架制定。其中，我們的碳排放目標已獲得科學碳目標（SBTi）認證，而與自然相關的關鍵指標則參考了科學目標網絡（SBTN）企業參與計劃。



溫室氣體

指標：

- 溫室氣體排放總量（範圍一、二、三）（噸二氧化碳當量）
- 每收入單位的溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量/百萬人民幣）
- 範圍一排放量（噸二氧化碳當量）
- 範圍二排放量（噸二氧化碳當量）
- 範圍三排放量（噸二氧化碳當量）

目標：

- 碳中和目標：在2030年實現自身運營及供應鏈的碳中和
- 絕對排放量減碳路徑：以2021年為基準年，2030年範圍一和範圍二絕對排放量減少70%、範圍三絕對排放量減少30%



能源

指標：

- 能源消耗總量（兆瓦時）
- 每收入單位的能源消耗總量（兆瓦時/百萬人民幣）
- 直接能源消耗量（兆瓦時）
- 間接能源消耗量（兆瓦時）
- 直接購買的可再生能源（兆瓦時）
- 自建可再生能源設施發電量（兆瓦時）
- 可再生電力佔比（%）
- 自建可再生能源設施裝機容量（兆瓦）
- 數據中心平均電源使用效率（PUE）

目標：

- 2030年，實現100%綠色電力使用
- 至2025年，實現中國內地所有騰訊自有辦公樓的人均耗電量相較2019年減少15%
- 自建數據中心的平均PUE不超過1.35



水資源

指標：

- 用水量（噸）
- 每收入單位的用水量（噸/百萬人民幣）

目標：

- 至2025年，實現中國內地所有騰訊自有辦公樓的人均用水量相較2019年減少15%



固體廢棄物

指標：

- 電子設備回用量（噸）
- 電子廢棄物資源化利用量（噸）
- 無害廢物處置量（噸）
- 每收入單位的無害廢物處置量（千克/百萬人民幣）
- 有害廢物處置量（噸）
- 每收入單位的有害廢物處置量（千克/百萬人民幣）

目標：

- 中國內地所有騰訊自有的辦公大樓均實施垃圾分類
- 廢硬盤及廢鉛酸蓄電池100%交由有資質的機構進行處理

第二章 關心員工成長

騰訊視員工為最寶貴的財富。我們關注員工的福祉和職業發展，並致力於營造多元、平等與共融的職場環境。通過為員工提供施展才華的平台，激發其創造力、釋放潛能，我們攜手員工實現自我價值與公司發展目標。

2.1 管理理念	32
2.2 吸引與保留人才	33
2.3 踐行多元、平等與共融	36
2.4 支持員工發展	39
2.5 促進員工健康與活力	43



2.1 管理理念

騰訊秉承「正直、進取、協作、創造」的企業文化價值觀，在快速變化的市場環境中，堅守人才發展觀。除吸引優秀人才加入員工隊伍，我們亦重視員工持續發展和潛能釋放，促進員工成長和騰訊共同發展。

為了實現堅實且高質量的收入增長，提升利潤率，公司持續進行業務優化調整，將資源分配從發展空間較少的業務轉移至增長潛力更高的業務。聚焦重點業務的同時，我們會相應提升人才密度，一方面定期盤點業務和組織，確保資源得到有效配置；另一方面推動組織架構更扁平，溝通和決策更高效。我們也會通過持續不斷從高校及社會招聘優質人才、給予優秀年青人更多的機會，激發組織與人才活力，確保公司的長期競爭力。

為營造開放且充滿活力的工作環境，我們積極推動DEI實踐，確保不同背景和經驗的員工都能在組織內找到適合自己發展的空間，並獲得平等的成長機會。我們提供多樣化的職業發展路徑和個性化的培訓計劃，幫助員工實現職業發展和能力提升。同時，我們為員工提供全面的福利體系，使員工在身心健康、個人成長等方面保持健康積極的狀態。此外，我們還建立了多種溝通渠道，以便及時收集員工的反饋，進一步提升員工的滿意度。



2.2 吸引與保留人才

騰訊深知人才的重要性，因此我們積極吸引來自不同背景和領域的優秀人才。我們承諾尊重並保障員工的權益、維護公正透明的招聘流程、支持員工的職業發展、提供公平且與貢獻匹配的薪酬、關心員工的福祉，並重視員工的想法。我們努力讓每一位員工都能在這裡充分發揮自己的才能，共同實現公司的使命和願景。

騰訊承諾在招聘和用工過程中尊重及保障員工合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及各業務運營所在地的勞動法律法規。我們依法與員工簽訂勞動合同，堅決反對任何形式的童工和強迫勞動，保障員工平等享有取得勞動報酬、休息休假、職場健康與安全、社會保險和福利、加入工會及參與工會活動等合法權利。此外，我們遵循國際勞工組織基本公約、聯合國全球契約十項原則、《消除對婦女一切形式歧視公約》及《殘疾人權利公約》等，主動積極落實和推動更高標準的人權及勞工權益保護措施。

2023年，騰訊獲得了多項僱主品牌獎項，代表了業界對我們人力資本管理實踐與創新的認可。獎項主要包括：



- LinkedIn 2023年最佳僱主品牌獎
- LinkedIn 大數據洞察先鋒獎
- 智聯招聘2023年中國年度最佳僱主第一名
- 智聯招聘最受大學生關注僱主

招聘人才

騰訊堅守公平原則，努力為候選人提供良好的就業機會。我們通過多元化的招聘渠道和嚴謹的面試流程，確保崗位與人才精準匹配，提升人才招聘效率。為吸引優秀人才，我們設立了多種招聘途徑，包括校園招聘、社會招聘、員工推薦、校企合作人才培養項目、實習生計劃等。2023年，為進一步吸引全球範圍優秀科技類人才，我們推出「青雲計劃」，邀請技術領域帶頭人、傑出科學家擔任導師及顧問，提供全面定制化培養計劃和具有競爭力的薪酬，支持優秀技術人才參與公司的前沿技術課題和核心業務。

招聘過程中，我們重視考察候選人的專業知識、技能、綜合素質以及潛力。為確保面試的公平性與專業性，面試官需經過嚴格的篩選、培訓及考核，並接受定期評估。面試完成後，我們邀請候選人填寫面試反饋問卷，以持續優化面試體驗。候選人通過面試後，我們在獲得候選人同意、並符合個人隱私和信息安全政策的前提下，核實候選人資歷的真實性，並確保公司僱傭的員工均達到法定的工作年齡。

績效評估與激勵

騰訊肯定員工的付出與貢獻，與員工共享公司的發展成果。為了保持一個有吸引力和公平性的薪酬與激勵體系，我們定期進行市場薪酬調研¹，檢視薪酬及激勵水平。

我們的績效評估體系旨在公平和客觀地衡量員工的表現，同時促進員工的個人發展和團隊協作。面向全體員工的績效評估每年開展兩次，其中，目標與關鍵結果（OKR）的制定和跟進是績效管理體系的核心環節。在每個考核週期開始時，團隊設立團隊OKR並將其分解為個人OKR，由團隊成員共同推進。在考核週期內，團隊遵循敏捷原則運作，定期檢視進展，並保持充分的溝通，根據需要調整策略以實現目標。除了OKR，我們還實施了全面反饋機制，邀請員工的上級、同級和下屬提供多維度的反饋，以全面評估員工的表現。若員工對考核結果存在異議，可通過系統平台或郵箱提出正式申訴。

為了吸引和保留核心人才，我們實行「以績效為導向」的激勵制度，將績效評價結果作為獎金分配的關鍵依據。我們通過員工股份獎勵計劃，惠及公司核心產品或技術做出傑出貢獻的員工，以及高潛和績效優秀的員工。此外，我們還設立了騰訊榮譽激勵體系，以表彰為公司作出突出貢獻的傑出團隊。

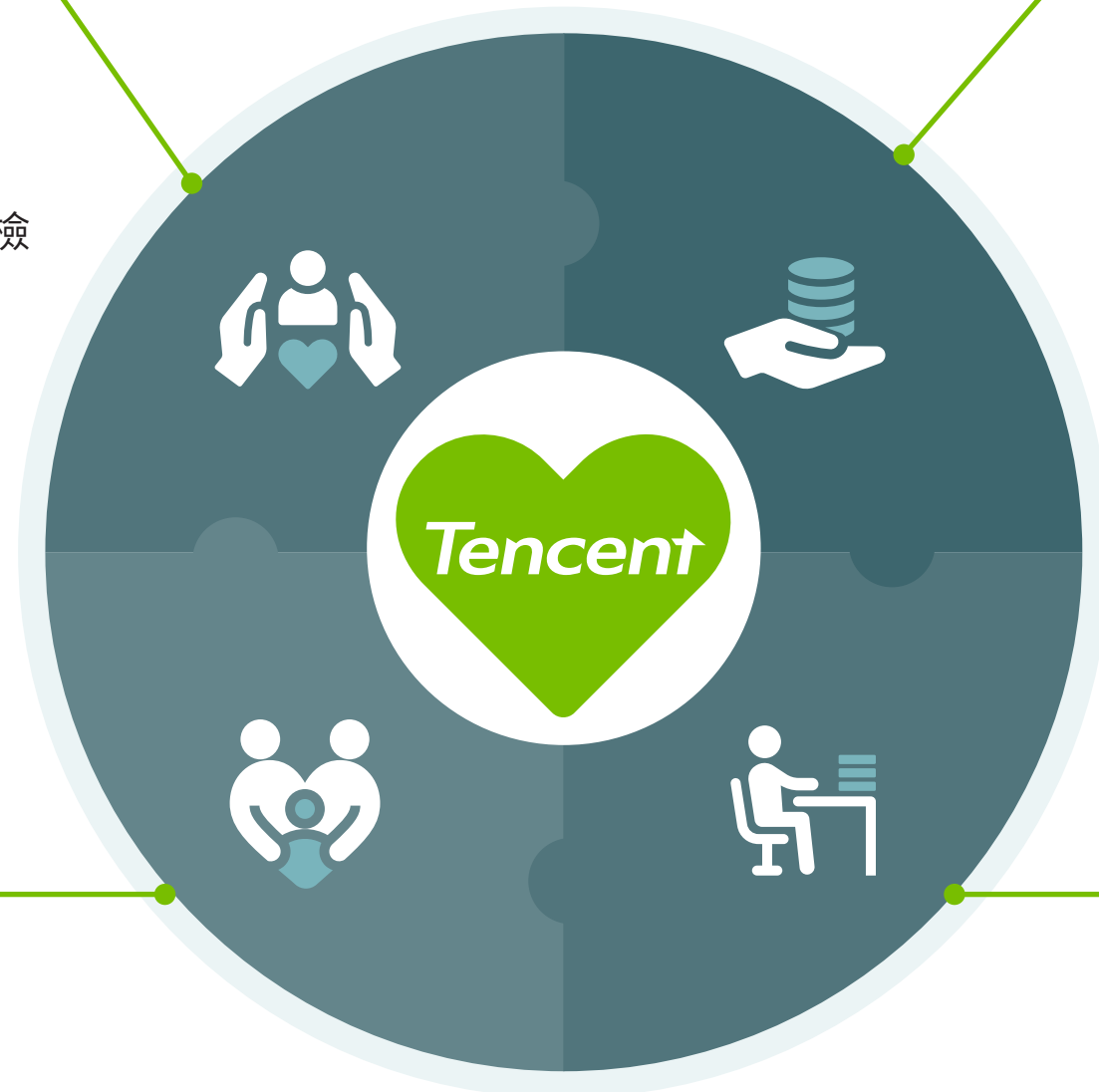
¹ 薪酬水平調研中包含了對員工生活工資的分析，於報告期內，集團本部正式員工的工資水平超過全球生活工資聯盟（Global Living Wage Coalition, GLWC）公佈的當地生活工資基準。根據 GLWC 的定義，生活工資保障是指一名勞動者在特定場所工作一個標準工作週所得到的報酬足以支持該勞動者及其家人過上體面的生活，要素包括食物、水、住房、教育、保健、交通、服裝和其他基本需求，以及應對突發事件的準備金。GLWC 基於阿克方法論，已經發佈並持續更新世界各地不同國家和地區的生活工資基準的研究。

提供員工福利

騰訊為員工提供全面的福利體系，幫助員工更好地實現工作與生活的平衡，從而增強員工的歸屬感。

身心健康類福利

- 法定福利**
 - 基本醫療保險
 - 法定年休假
 - 醫療期
- 特色福利**
 - 補充型商業保險
 - 重大疾病險
 - 意外險與壽險
 - 公司福利假
 - 30 天全薪病假
 - 健康諮詢服務
 - 心理諮詢及年度心理健康體檢
 - 年度健康體檢及解讀服務
 - 24 小時在線家庭醫生服務
 - 理療服務
 - 運動健身場所及課程
 - 文體協會活動



財務支持類福利

- 法定福利**
 - 養老保險
 - 失業保險
 - 工傷保險
 - 生育保險
 - 住房公積金
- 特色福利**
 - 救助借款
 - 安居計劃（首套購房免息借款）
 - 易居計劃（租房補貼）
 - 員工配偶、子女、父母：定制保險方案
 - 即將退休的員工：長期服務金、退休榮譽金

家庭類福利

- 法定福利**
 - 婚假
 - 全薪產檢假
 - 產假
 - 陪產假
 - 哺乳假
 - 喪假
- 特色福利**
 - 新婚員工：結婚禮金、特色結婚公仔
 - 育兒員工：生育禮金、育兒假
 - 員工家人：兒童節禮品、長輩關懷節禮品、心理諮詢服務

工作場所福利

- 特色福利**
 - 免費的通勤班車服務
 - 免費的早晚工作餐
 - 人體工程學辦公設備
 - 節慶禮品
 - 入職週年賀禮
 - 健康生活卡券
 - 公益助農禮品
 - 騰訊特色周邊產品
 - 春節特別假
 - 公益假
 - 長期服務假

緩解員工住房壓力

騰訊設立安居計劃，為首次購買房產的中國內地正式員工提供免息借款，並定期調整額度，以減輕員工面對高昂房價的壓力。

截至 2023 年底，安居計劃累計為近 **15,000** 名員工提供購房免息借款

此外，我們推出了易居計劃，為社會工齡小於或等於三年的中國內地正式員工發放租房補貼，幫助年青員工更好地扎根城市生活。

暢通溝通渠道

騰訊注重營造開放、透明的溝通氛圍，積極傾聽員工聲音。同時，我們鼓勵員工發揮主人翁精神，為騰訊的發展建言獻策。

管理層溝通會，傳遞公司策略

公司高級管理層定期舉行大型內部交流活動，以幫助員工及時了解公司戰略和管理情況。交流活動包括年度Link Time、員工大會、戰略管理大會等。其中，Link Time是公司週年慶活動的重要環節，所有高級管理層都會出席，並通過線上直播和線下參與的方式和員工進行坦誠溝通，回答員工的現場提問。

內部溝通平台，自由表達想法

我們打造了多個內部溝通平台，便於員工隨時積極表達意見和建議。其中，「樂問」是騰訊內部最大的問答溝通社區，員工可匿名提問和實名回答，由於氛圍輕鬆、溝通扁平化而廣受好評。社區討論話題廣泛，涵蓋產品建議、員工生活、經驗分享。2023年，騰訊員工在「樂問」提出超過2萬個問題，寫下近10萬個回答，瀏覽次數突破6千萬。我們還不定期與員工主動溝通，通過小型討論會、企業文化微報等形式，就公司戰略、業務發展、工作體驗、職業規劃、績效管理等話題，主動了解員工的想法。

敬業度滿意度調查，全面收集意見

我們每年會委託獨立第三方機構向全體員工開展敬業度和滿意度調查。調查以匿名方式，收集員工工作體驗的反饋，包括目標感、成就感、挑戰感等。調查亦了解員工們對薪資福利、健康與壓力、對公司戰略方向及長期發展的看法和建議。2023年，調查問卷回覆率達到91.7%，連續五年保持在90%以上；員工對於工作的敬業程度較2022年提升了2.7個百分點；員工對公司的滿意程度較2022年顯著提升達3.7個百分點。在調查中，超過80%的員工對職場公平現狀、瑞雪+及企業文化價值觀表示滿意，反映出員工對於騰訊努力創建尊重、公平和價值觀驅動的工作環境的認同。

員工聲音推動公司進步

基於敬業度和滿意度問卷的反饋，公司積極回應員工對於更友善、更平等尊重、更健康的職場氛圍的需求。為此，我們更新並擴充了職場行為規範，將瑞雪理念升級為瑞雪+，並將瑞雪+加入新員工入職必修課內容，呼籲全體員工認知、認可並踐行良好的職場行為。針對職場中的不良行為，例如在禁煙區域抽煙，公司已將其納入陽光行為準則，並規定了相應的違紀處分措施。同時，公司對員工的身心健康需求給予了更高的關注，推出了正念冥想和心理健康體檢等多項福利措施。

多種反饋渠道，及時響應訴求

我們設立了多種線上及線下員工反饋或申訴渠道。員工的反饋將嚴格遵循既定程序，由指定的相關人員或部門負責處理。

騰訊職場員工公約瑞雪+不僅是騰訊員工文明行為的代稱，也象徵著職場中的相互關懷與善意。我們鼓勵所有員工，一旦發現違反瑞雪+的行為或在職場中感到任何不適，可通過「瑞雪大俠」微信平台進行反饋。如反饋內容屬實，我們會對違反人進行通報批評，並視情況移交其他渠道進行升級處理。

我們設立了員工申訴處理程序，如員工對試用期、績效、離職等相關流程持有異議，可通過平台提交申訴，按照既定異議處理程序，依次通過間接上級、人力資源部門、引入專門調查小組逐級解決問題。

陽光行為準則列明了騰訊員工及其他持份者應遵循的行為規範和商業道德標準。如果員工發現任何涉嫌違規的行為，可以發送郵件至jubao@tencent.com進行實名或匿名舉報。公司反舞弊調查部門將對舉報內容進行獨立調查。更多內容請參見本報告「商業道德—堅守陽光行為」章節。



2.3 踐行多元、平等與共融

騰訊致力讓不同年齡、種族、性別、國籍、身體條件、宗教等的員工，在招聘、薪酬、培養和晉升等環節中能獲得公平的機會、公正的對待，並能感受到被尊重、獲得支持和啟發。除了把 DEI 理念融入日常管理和企業文化外，我們還將理念拓展到產品和服務中，覆蓋更多樣化的用戶群體，體現科技向善造福社群的正向價值。

重視 DEI 管理

2023年初，騰訊發佈了《[我們就多元、平等與共融的承諾](#)》，堅定地表明了在职場文化和日常運營中貫徹 DEI 理念的決心。2023年11月，我們將 DEI 承諾延伸到響應國際倡議，成為《賦權予婦女原則》的簽署企業。該原則由聯合國婦女署與聯合國全球契約組織共同發起，簽署企業承諾將在工作場所、市場和社區中積極推動性別平等和女性賦權¹。這一行動進一步展現了我們對全球性別平等議題的承諾和支持。

騰訊董事會的企業管治委員會監督公司的 DEI 進展，並通過 ESG 工作組成立的 DEI 專項委員會跟進有關計劃制定、實踐以及文化建設，該專項委員會成員包括不同專業和文化背景的資深管理人員，共六位女性和三位男性。2023年，高級管理層明確了 DEI 的方向和原則，將通過 DEI 聯合項目組進行深度分析、全面策劃和進一步落實。

在董事會層面，騰訊於2023年設定了到2030年將女性董事比例提升至30%的目標。在員工層面，我們在2023年進行了性別多元化數據的盤點。2023年騰訊全體員工²中女性佔比為28.7% (2022: 28.8%)；女性和管理層佔比為24.8% (2022: 24.5%)，其中，高級管理層女性佔比為7.9% (2022: 7.3%)、基層管理幹部女性佔比為24.9% (2022: 24.5%)。DEI 聯合項目組將基於盤點結果及梳理的路徑，聯動相關部門制定合適的各級女性佔比提升方案，並通過定期監測數據變化及評估有關方案的成效，以持續提升績效。



1 《賦權予婦女原則》如下，
 原則 1: 建立高層次的企業領導機制來促進性別平等。
 原則 2: 尊重並支持人權和無歧視原則，平等對待所有男女員工。
 原則 3: 保障所有男女員工的健康、安全和福祉。
 原則 4: 加強對女性員工的教育、培訓，促進其職業發展。
 原則 5: 推廣有利於提高女性能力和權利的企業發展計劃、供應鏈及市場營銷方式。
 原則 6: 通過社區行動和宣傳促進性別平等。
 原則 7: 評估和公開報告企業推動性別平等的進展情況。

2 本報告員工總數統計範圍為本集團本部正式員工及其他與本集團本部有直接僱傭關係的顧問、實習生，不包含子公司和併表投資公司的員工，作為員工按類型、年齡、性別等類別做細分披露參考。本集團業績公告及年報的員工總數為 105,417 人，包含本集團本部、子公司和併表投資公司的員工。

宣導DEI文化

騰訊重視將DEI理念融入企業文化，通過培訓、宣傳及各類活動，在預防職場性騷擾、性別平等、跨文化溝通等方面提升員工意識，在職場營造DEI氛圍。

預防職場性騷擾

為營造具有安全感的職場環境，我們制定了《性騷擾防治管理制度》，設置了專門的舉報渠道和處理細則，並承諾保護受害人和舉報人，確保職場性騷擾案件得到及時、妥當的處理。於報告期內，騰訊員工均接受了性騷擾防治管理制度的培訓，覆蓋率達到100%。



推進性別平等

2023年國際婦女節，我們邀請了處於不同背景的优秀女性員工圍繞「女性的多元角色」「Women in Tech: Perspectives, Visions, and Tips」等主題進行分享。她們分別介紹了自己所在領域的成就與經驗，以及在多元文化環境中的成長歷程。此外，全球多個辦公室的員工也積極參與到婦女節相關慶祝活動中，共同表達對當地女性員工成就的認可與支持，以進一步推動性別平等與女性賦能。騰訊美洲辦公室在2023年率先成立了女性員工資源小組。這是一個由員工自主發起的社群，鼓勵女性員工之間的互助合作、分享經驗，並支持她們在職業生涯中的持續發展。

促進跨文化溝通

我們提供一系列自主研發的資源，包括跨文化特徵模型、跨文化溝通評測量表以及國別文化數據庫等，協助各團隊深入了解各國文化差異，增進員工對多元文化的認識和尊重；結合培訓課程、工作坊、跨文化週等活動提升員工跨文化溝通技巧、促進跨團隊間協作。



支持和鼓勵員工的創新創造

騰訊支持和鼓勵員工創新，希望激發更多人的創新潛能，共同推動公司和社會的進步。2023年世界知識產權日，我們圍繞「女性和知識產權：加速創新創造」的主題，推出了「她創新，我在鵝廠有個idea」活動。活動中，三位來自不同業務部門的傑出女性發明專利人講述了她們的創新故事。這些分享不僅點燃了員工的創新熱情，也讓員工和公眾有機會深入了解騰訊女性在專利發明領域的成就。

在世界知識產權日期間，我們專門梳理了女性發明人的貢獻：自2020年至2022年間，騰訊女性專利發明人的數量每年增長超過20%，全球專利申請量已經超過百件。這些專利為社會帶來了積極的影響，例如利用語音識別和振動反饋的相關專利技術，幫助盲人用戶定位車輛上客位置，為他們提供了更便捷的出行和生活體驗。騰訊女性專利發明人的一系列技術創新，不僅推動了社會進步，也展現出女性在科技領域的實力和貢獻。

DEI融入運營

我們積極打造多元化的員工隊伍，並將DEI原則融入公司運營的各個方面，包括但不限於招聘、培訓、晉升、薪酬福利、工作環境和文化活動。

融入人力資本管理環節

在騰訊，員工的多元性，包括年齡、種族、性別、國籍和身體條件等都會得到充分的尊重。公司通過在招聘、薪酬、培養和晉升等環節設立機制並及明確管理制度，確保公平性和公正性，以提升員工隊伍的多元化水平。例如，我們將DEI理念融入面試官培訓，提高其對無意識偏見的認識，在招聘過程中盡力消除偏見，專注於候選人的專業技能和經驗，以更全面地評估其適應崗位的能力。未來我們將進一步升級和增強針對面試官DEI理念和相關落地方法的培訓。在福利方面，公司實施了一系列關懷政策，包括產檢假、產假、陪產假以及育兒假，支持員工平衡工作與生活。

支持科技女性發展

騰訊重視為科技女性提供平等的職業機會，積極尋找及培養科技女性人才，努力打破性別偏見，促進行業的多樣性和包容性。我們通過系列視頻和外部會議等方式，展示女性榜樣力量，也會在2024年啟動騰訊女性技術發展沙龍Tech for Her，積極與高等院校合作，鼓勵更多女性在科技領域尋求職業機會¹。2023年3月，騰訊互動與娛樂事業群國際業務CEO劉銘出席了Women Impact Tech大會。她在演講中闡述

了「遊戲即服務」對遊戲產業的改變，讓開發者和玩家打破技術、地理和社交障礙，以數字方式與他人互聯互通。2023年12月，騰訊可持續發展基金會執行秘書長陳守雙在女性科技創新先鋒論壇發表主題演講，呼籲關注和看見女性科技工作的價值。

打造共融的工作場所

騰訊在辦公空間和設施的設計上也充分考慮了員工的多元化需求：公司為哺乳期母親設立了專門的母嬰室，並在自建辦公樓內按照國家《無障礙設計規範》要求，配備了無障礙基礎設施，以方便有障礙人士。

為進一步強化無障礙環境的建設，騰訊在2023年6月與中國殘疾人聯合會（「中國殘聯」）展開了深度戰略合作，共同致力於將騰訊深圳總部項目打造成為全球領先的無障礙環境示範基地。騰訊與多家設計院合作編製了《騰訊深圳總部全齡友好無障礙建設導則》和《騰訊深圳總部全齡友好無障礙建設專項規劃》，目標是達到國家無障礙環境認證的最高等級——三星級²。騰訊深圳總部項目為輪椅用戶提供寬敞的回轉空間和坡道，確保輪椅車和嬰兒車等的順暢通行。此外，項目還精心考慮了櫃台容膝深度、電梯腳踏呼叫按鈕高度等細節，從而全方位提升了無障礙環境的使用體驗。2023年12月，在中國殘聯無障礙環境建設推進辦公室、中國助殘志願者協會聯合首次評選的首批「全國無障礙環境建設精品案例」中，騰訊深圳總部項目已建成地塊建築無障礙專項獲評「設施設計」精品案例。

融入產品設計和服務

對於推動社會多元與共融，技術創新可以成為強大力量。我們將DEI理念融入產品設計和服務中，通過技術創新提升無障礙體驗，以產生更有意義和持久的社會影響。例如，微信支付啟動了無障礙優化項目，解決了視障用戶在使用過程中遇到的障礙，並設立了專門的服務熱線為他們及時解決問題。騰訊視頻將在2024年初上線無障礙劇場專區，提供600多部熱門經典影視作品的無障礙版本，使視障觀眾能夠享受互聯網影視內容。更多內容請參見本報告「創造可持續社會價值－普惠數字金融」章節。



¹ 校園招聘：根據抽樣調查 13 所目標高等院校數據顯示，信息技術相關院系中女性佔比約為 17.8%；社會招聘：外部主流招聘網站投遞技術崗位的女性佔比約為 15.7%。

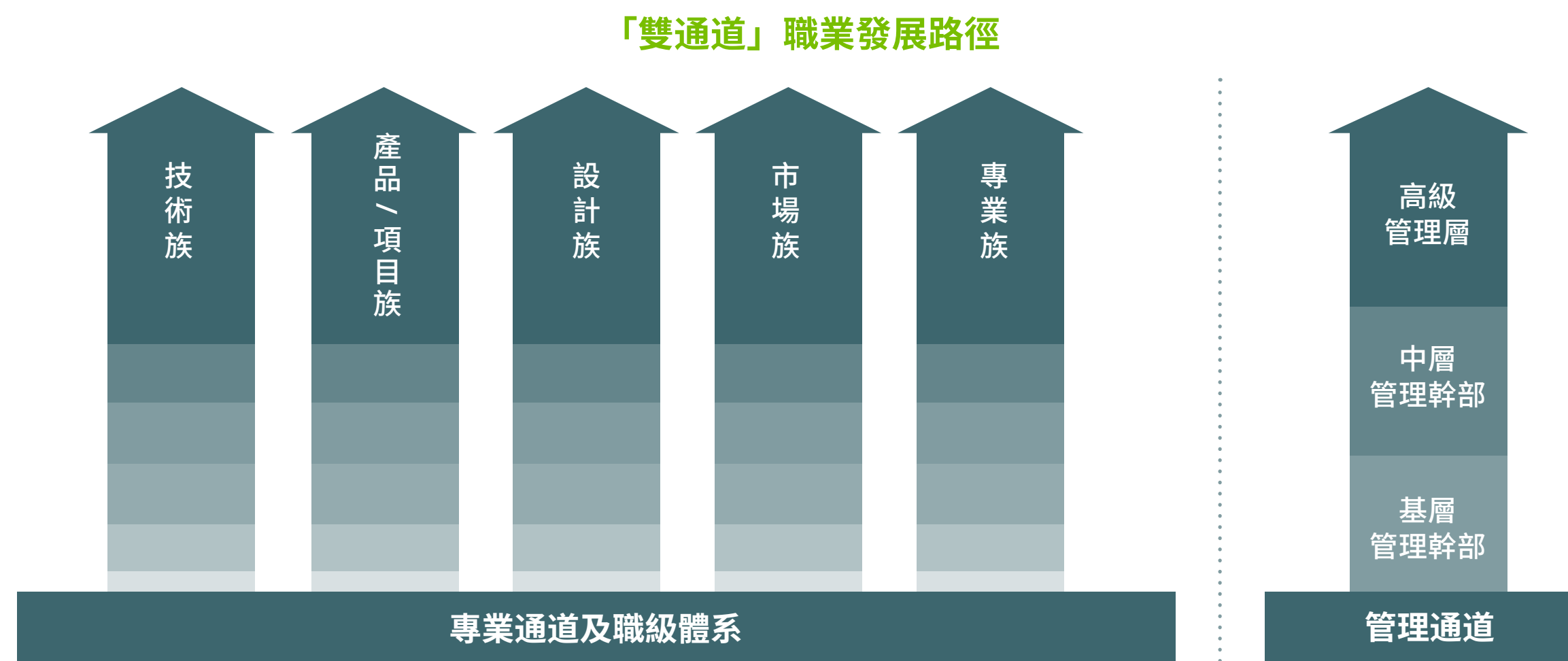
² 根據中國工程諮詢協會發佈的團體標準《民用建築無障礙設施評價標準》，在竣工驗收一年內的項目中，評價等級分為三個等級，最高等級為三星級。要達到三星級標準，項目必須在無障礙通行、公共無障礙服務、無障礙住宿、無障礙信息交流與智慧服務、無障礙設施運行與維護等方面均達到高水平。

2.4 支持員工發展

騰訊提供多種職業發展通道，使員工能夠各施所長、各盡所能。同時，我們提供豐富的學習資源幫助員工不斷提升。我們根據員工反饋持續優化培訓課程和體系，以滿足他們的需求。

提供發展空間

為支持員工實現個人職業目標，我們設計了一套全面的職業發展體系。該體系包括明確的職業晉升路徑，分為專業發展路徑和管理發展路徑，以便員工可以根據個人興趣和專長選擇更適合自己發展的道路。這種「雙通道」策略不僅有助於發揮員工最大潛能，也為公司帶來了更大的效益。



專業通道

適用於深耕專業領域或希望提升專業技能的員工。多樣化的職業發展路徑涵蓋技術族、產品/項目族、設計族、市場族和專業族五個職業族，每個族對應多個發展子通道，共計20多個子通道。

管理通道

為有志於擔任管理角色的員工設計。分為基層管理幹部、中層管理幹部和高級管理層三個梯隊。

在培養優秀年青人方面，我們鼓勵一線管理者積極識別高潛人才、提供機會和輔導，並在人才盤點等場景中階段性審視，不斷牽引他們的發展。

為保持人才活力，我們實施了「活水計劃」、職位輪換計劃等多種人才流動機制，不僅豐富了員工的職業體驗和能力圖譜，支持員工把握不同發展階段的機會，還為公司帶來了新的視角和創新。我們早於2012年啟動「活水計劃」，支持員工在公司內自由尋找發展機會，幫助公司挖掘內部人才，並吸引有意願的員工支持快速發展的新業務。2023年，我們升級了「活水計劃」，為員工提供更多的內部流動和職業發展機遇。升級後的計劃擴大了員工在換崗申請時可選崗位的範圍，並引入了匿名申請機制，確保員工在尋求新職位時能夠更加安心。同時，我們推出《活水新專刊》，員工可以根據自己的興趣和發展目標訂閱內容，以此滿足員工個性化職業發展的需求。2023年，「活水計劃」幫助近2,400名員工完成內部調職。

為兼顧員工晉升體系的公平和效率，我們採用了分層授權的評審管理機制。對於一定職級以下員工，授權事業群通道/業務線/部門進行指標管理和評審，給予一線充分的靈活度；對於更高職級的員工，由公司級通道委員會評審¹，保障核心人才的整體質量。同時對於特別優秀的人才，可採用綠色通道和特殊申報等方式，實現加速發展。

¹ 通道委員會負責推動專業職位和能力標準的制定與優化，員工職級評審與招聘定級。

重視人才培養

自2007年成立以來，騰訊學堂通過提供多樣化的學習途徑和資源，持續支持新員工、專業人員和管理人員提升個人和專業技能。騰訊也與外部學術機構等第三方合作，幫助員工豐富專業知識、拓展視野。我們還對商業夥伴和投資公司提供學習平台及資源，分享我們的行業洞察、實踐和經驗，支持行業人才培養。

2023年，騰訊學堂在原有培訓體系基礎上作出以下更新：

內容精品化

為了緊跟人工智能、大模型等新技術和行業發展新趨勢，騰訊學堂已將相關內容更新至新人入職、職業發展、通用素質、領導力培訓四大關鍵模塊的課程中；騰訊學堂鼓勵員工將個人經驗和知識轉化為課程，與內部知識分享機制相融合。結合騰訊的職級晉升和專家評選等人力資源體系，打造具有騰訊特色的培訓課程。

科技賦能培訓體驗

發揮技術優勢升級內部學習平台，以便員工能通過移動設備更靈活地訪問學習資源；採用人工智能開發定制化課程，使課程開發更適合受眾；向管理人員在線模擬環節引入互動管理情景，讓課程學習更具趣味性。

深化行業合作

騰訊學堂引入了行業內有聲望的高水平培訓資源，通過合作進一步豐富騰訊員工發展課程。



騰訊學堂培訓體系總覽圖

1 對外培訓資源提供給子公司，投資公司及合作夥伴。

新人培訓及輔導

為幫助新員工快速融入工作環境，我們提供針對性的崗前培訓。校園招聘的新人接受職業素養和職場技巧的封閉培訓，而社會招聘的新人則側重於理解企業文化。此外，各事業群會根據業務特點開展專業培訓。2023年，我們對培訓課程進行了改進，實施了前置學習和小班制教學的方式，從而進一步提升了學習效率。

騰訊學堂積極創造新老員工輔導和交流的機會，持續支持員工各職業階段的成長。新員工入職時，我們會為其配備導師，並遵循《騰訊新員工導師制度》提供指導。該制度明確了導師的職責、選拔標準及輔導流程，確保輔導工作有序進行。

• 入職前溝通

入職前，導師會與新員工進行初步溝通，解答疑問，並推薦學習資源，幫助新員工做好入職準備。

• 入職初期輔導

加入騰訊後，導師與新員工合作設定目標，幫助他們形成良好的工作流程習慣，通過日常指導、定期溝通和任務反饋，為他們的職業發展提供指導。

• 騰訊達人訪談

新員工有機會與騰訊達人就文化融合、工作效率、職業發展等話題進行訪談，從而加速融入公司文化，提升工作效能。

專業能力培訓

在專業能力培養方面，騰訊學堂根據員工的專業領域、職級和職位的能力需求推薦學習資源，員工可以按自己的興趣、需求和不同的發展階段選取合適的課程和學習方式。

在常規培訓以外，我們也為員工提供多種形式的學習交流機會。

• Better Me

面向全體員工打造的通用能力提升體系，為員工提供涵蓋溝通表達、自我認知、職業規劃等主題課程及分享。

• 行家平台

騰訊員工可通過內部平台一對一諮詢各專業領域的資深員工。諮詢話題可包括專業知識、經驗分享、職場成長等。

• 高手在民間

在專業領域具備專業知識的員工被邀請分享他們的方法、思維過程和創新想法。



• 學術機構聯合培養項目

騰訊互動娛樂事業群 (IEG) 與美國南加州大學 (USC) 互動媒體與遊戲設計專業、日本立命館大學合作，為遊戲製作人定制 Spectrum 培養項目；騰訊平台與內容事業群與 USC 電影學院合作，開展影視綜藝製片人敘事能力培養項目。

Spectrum 製作人培養項目

騰訊 IEG 與 USC 合作的 Spectrum 培養項目於 2017 年正式啟動。項目旨在提升遊戲製作人的設計和製作能力，亦在為騰訊遊戲國際化提供更多的視角與思路。截至報告期末，該項目已舉辦四屆訓練營，賦能近百名製作人。2023 年，Spectrum 培養項目擴展了國際合作範圍，達成了與日本立命館大學的合作。項目聚焦於遊戲設計、IP 構建 / 內容生產打造和研發管理三大基本主題，24 位製作人通過理論輸入、案例分享和場景實踐研討等方式在四次集中培訓中進行深度學習。項目還邀請了日本及美國的知名教授和遊戲行業專家，就內容生產、IP 構建、遊戲設計等話題與學員進行分享及充分交流。

我們支持和鼓勵員工通過參與專業院校在職教育、學歷提升進修、考取外部資格認證證書等形式持續精進專業能力，並對全職員工提供職業相關領域的考證獎勵及費用報銷。

我們還舉辦各類專業交流活動，邀請相關專家分享見解、創新成果或行業經驗，同時促進員工之間的知識交流。

• 第六屆騰訊技術週

在程序員節舉辦的技術盛會，邀請68位內外部技術專家分享了58個前沿話題，設立了70個技術體驗展位，舉行技術運營大賽，邀請部分青少年學生參與，覆蓋了21萬人次。

• 第八屆騰訊設計週

以「回歸創造力」為主題的三天峰會，邀請了21位全球頂尖設計專家分享，話題包含AIGC、IP品牌、影視、新媒體等。

• AI大模型分享月

九位內外部技術專家受邀分享他們對於前沿技術拆解、應用實踐案例以及大模型發展趨勢的見解，共吸引超過3萬參與者。此次活動增進了員工對AI技術的實踐與交流，促進員工對未來趨勢探索。

領導力發展

在動態變化的市場環境中，領導力對於增強團隊協作、建立積極的職場氛圍以及保障公司未來長遠發展起著至關重要的作用。我們深刻認識到這一點，並努力通過一系列措施來提升管理團隊的領導力。

領導力模型

騰訊的「All in 領導力」模型植根於公司的文化價值觀——正直、進取、協作和創造，並界定了管理者必須具備的三大核心能力：洞察力 (Insight)、激發力 (Inspire) 和執行力 (Win)。這一模型為領導力發展提供了結構化框架，並指導我們培養未來領導者的策略，為公司的持續成功和人才繼任打下堅實基礎。

領導力培訓體系

騰訊學堂根據不同管理層級需要，定制了領導力培訓體系。我們的培訓模式已升級為線上線下相結合的形式，線上側重知識學習，線下則注重深入討論、交流和測評演練。我們還為不同層級和職業發展階段的管理者設計了專項培訓計劃，如育龍計劃、潛龍計劃、新任總監培訓和飛龍計劃等。2023年，我們選拔了750名管理者參與這些項目，以提升他們邁向職業生涯下一階段所需的領導能力，為各層級管理梯隊的建設儲備人才。

領導力培養項目

我們注重管理者的全面發展和提升。以致遠領導力培養項目為例，我們依據「All in 領導力」模型，構建了管理者能力地圖，涵蓋了戰略管理、經營管理、團隊管理和變革管理等。基於能力地圖，我們為不同層級的管理者提供定制化的學習資源和培養計劃，以幫助管理者們提升自身的管理能力和領導技巧，使他們能夠更好地引領團隊，確保公司持續保持競爭力。

個性化能力評估和指導

對於核心人才，我們提供個性化能力評估和指導。例如，為公司儲備中幹打造的飛龍計劃中，評鑑中心對每位學員開展全面評估，幫助他們深入理解公司期望和標準，並識別自身的優勢和改進領域。根據測評結果，我們與學員的上級和人力資源部門緊密合作，為他們量身定制發展計劃，幫助每位核心人才都能在適合自己的路徑上快速成長，成為支持團隊持續發展的中堅力量。

助力行業人才儲備

為持續支持行業人才發展和儲備，我們向公眾開放一系列自有課程。這些課程的開發是基於騰訊二十多年來的企業實踐、行業洞察以及內部培訓經驗，涵蓋組織與管理、產品與用戶、行業與數字化轉型以及前沿科技等主題。更多內容請參見本報告「創造可持續社會價值－創造數字技術的社會價值」章節。

此外，我們還為支持行業生態系統而努力，面向商業夥伴、投後公司的管理層和業務骨幹提供多元化、高質量的培訓方案和共創交流形式，以更加有力地促進經驗交流和業務協同。



2.5 促進員工健康與活力

騰訊堅持以人為本，承諾通過全方位的保障措施，為每一位員工提供安全、健康、舒適、便捷、充滿關懷的工作環境。我們深知員工身體健康與心理健康共同發展的重要性。這不僅關係到員工的個人福祉，亦對業務的穩定性和團隊的協作效率有影響。我們的目標是建立一個促進員工福祉的工作環境，為騰訊的持續發展和團隊活力提供堅實保障。

保障員工職業健康與安全

騰訊成立了職業健康安全委員會，確保所有工作場所設施及管理均符合《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》以及其他與運營地相關的法律法規要求。我們制定了《職場健康安全制度》，確立了職業健康安全方針，並圍繞職業安全、環境管理、健康管理、應急響應四個關鍵方面落實管理。該政策適用於騰訊所有運營場所和相關人員，包括騰訊員工和在場所工作的合作方人員等。

騰訊辦公樓宇物業管理方100%通過ISO 45001職業健康安全管理體系、ISO 9001質量管理體系及ISO 14001環境管理體系認證。我們通過年度內部評審、設立年度行動計劃和量化目標，專職管理團隊遵循「策劃-實施-檢查-改進」原則，在職業安全、環境、健康和應急響應方面持續改進職業健康安全績效。

職業安全

依照公司綜合管理體系的要求，我們對所有工作場所（包括但不限於辦公區、餐廳、班車及數據中心）開展全面安全管理。通過定期的安全評估與系統化的管理措施，維持安全管理體系有效運行。

環境管理

我們實施了一套高標準的工作環境管理規範，從聲音、光線、空氣質量、溫度、人機工程學等多個方面，詳細規定了健康工作環境的各項標準。這些規範明確了工作場所、辦公設備、辦公家具和材料等方面的具體要求和檢查週期。通過持續的監

測和及時的維護措施，我們努力消除辦公場所內的不良環境因素，以保障員工的健康和工作舒適度。

健康管理

我們的辦公場所的設計和設施充分考慮人體工程學，確保全員都能在日常工作中享有舒適的工作環境。主要辦公場所配備了一系列健康支持設施，包括健身房、健康諮詢室、理療服務和急救物資等。此外，我們通過多種溝通渠道普及健康知識，並鼓勵員工積極參與各種健康促進活動，如工間操、運動課程、運動比賽、健康培訓等。

應急響應

我們建立應急響應機制，以應對自然災害和意外事故等潛在風險。我們定期舉行安全培訓和應急演練，提升員工的安全意識與公司的應急管理能力。自2012年起，騰訊成立了內部義務急救隊伍，並在2020年啟動了「科技向善，守護心臟」行動，建立了應急救護響應支持管理體系。該體系覆蓋了騰訊在中國內地所有主要辦公樓宇和數據中心，覆蓋面積超過數百萬平方米。借助先進的軟硬件系統、專業團隊和精細化管理，我們能夠迅速協調現場支持人員、義務急救員、自動體外除顫器（AED）和醫療機構急救等資源，使得在緊急情況下，患者能夠得到及時救援。

此外，急救培訓課程已成為騰訊新員工的必修內容，而對於已接受過急救培訓的員工，也需接受年度複訓。自2012年以來，我們已有超過18,000名員工接受了急救培訓，並培養了40多名內部講師。2023年，我們在多個辦公地點進行了急

救實地演練，參與者包括騰訊急救隊員、物業及餐廳等第三方員工。在急救實地演練間，所有參與者達到了在四分鍾內到達現場的急救國際標準。

2023年，騰訊的應急響應機制在緊急救治員工的過程中發揮了至關重要的作用。一位在深圳辦公大樓工作的員工遭受了氣道異物梗阻，急救人員立刻實施海姆立克急救法，有效地緩解了氣道阻塞，恢復了該員工的呼吸。



支持員工身心健康管理

我們提供身體健康管理資源，鼓勵員工主動關注和保持自己的身體健康：

日常健康資源

我們提供豐富的資源為員工及其家屬提供便捷的支持，包括健康諮詢室、理療室、在線家庭醫生、就醫協助等。

年度健康體檢

作為健康管理的重要組成部分，我們提供免費的年度體檢，並邀請專家對體檢報告進行解讀，幫助員工更深入地了解自己的健康狀況，以更好地預防和治療疾病。

針對員工年度體檢中異常項之首的非酒精性脂肪肝(NAFLD)，截至報告期末，我們開展了兩期長週期干預項目，引入以肝病科醫生、營養師、心理學專家、健身教練為核心的專業團隊，為員工提供課程學習、實時諮詢、飲食運動督導、免費體檢等資源。通過行為習慣的調整實現減重，從而減輕或完全逆轉NAFLD症狀。

文體活動

我們還鼓勵員工積極參與文體活動。公司設有設施齊全的健身房和專業教練指導的健身課程，同時，100多個文體協會定期組織各類活動，如舞蹈、音樂、籃球、桌遊、戲劇等，豐富員工的業餘生活，促進身心健康。



心理健康對於員工整體福祉也非常重要，為此我們提供了一系列心理健康管理資源供有需要的員工選擇使用：

心理健康支持平台

員工可以通過我們的「心靈減壓艙在線平台」獲得心理諮詢、心理測評、緊急熱線等多方面的支持。

年度心理體檢服務

我們向全體員工提供年度心理體檢服務，以自願性、保密性為前提，幫助員工更深入地了解自己的心理狀況，並鼓勵他們在必要時尋求專業幫助。

正念練習資源

為了幫助員工提升自我認知、專注力和維持積極心態，我們於2022年成立了正念協會。協會推出了微課、讀書會和正念冥想訓練營，由專業導師進行指導。

心理健康意識

我們將心理健康教育作為新任基層管理者必修課程的一部分，幫助他們更有效地關注和支持員工的心理健康。此外，在心理健康相關節日，如5•25心理健康日，我們舉辦各種知識宣傳活動，並邀請外部專家和內部講師分享。我們還發起了睡眠改善實驗邀請員工參加，以此提高員工對心理健康和睡眠質量的關注。



第三章 保障數字權益

騰訊致力為用戶創造安全、健康、包容、友好的數字體驗，並持續升級隱私保護能力和數字安全保障，強化知識產權保護和保障用戶的數字權益。我們堅持負責任地開發和使用人工智能技術，使其服務並造福於人類。

3.1 保護用戶數據隱私	46
3.2 守護網絡與數據安全	52
3.3 保護知識產權	57
3.4 推進負責任的人工智能	59
3.5 數字安全與健康	62

3.1 保護用戶數據隱私

騰訊相信，保護用戶數據隱私和尊重用戶權益是創造安全和優質用戶體驗的首要前提。我們通過持續完善數據隱私保護體系、在信息生命週期內構建合理有效的內部數據治理和管理制度與流程規範等措施，讓用戶數據和隱私得到有效保障。

隱私保護

在「用戶為本，科技向善」的使命願景引領下，騰訊將保護用戶數據和隱私定位為重中之重。我們持續投入系統性建設，確保公司產品和業務在用戶隱私、數據安全和透明度方面與國際最佳實踐一致。

騰訊遵守業務運營所在司法管轄區適用的所有法律法規，包括但不限於全球領先的隱私法例、數據隱私及個人信息保護標準：

- 《中華人民共和國個人信息保護法》；
- 《歐盟通用數據保護條例》《英國數據保護法案》；
- 由《加州隱私權法案》修訂而來的《加州消費者隱私法案》。

隱私保護原則

在騰訊，我們秉持「數據向善」的理念，在嚴格遵守相關法律法規的前提下，利用數據來改善用戶的產品和服務體驗。這一原則確保了用戶數據的隱私和安全。我們相信，保護用戶數據隱私是打造安全、世界級產品和用戶體驗的關鍵。

對於收集和使用的個人信息，騰訊將嚴格保密，杜絕信息洩露、篡改、破壞、出售或非法提供給第三方，並充分保障用戶對個人信息的控制權。

騰訊用戶隱私保護原則：

- **安全可靠**
我們通過合理有效的信息安全技術及管理流程，防止用戶信息外洩、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。
- **保護通信秘密**
我們嚴格遵守法律法規，保護用戶的通信秘密，並提供安全的通信服務。
- **合理必要**
為了向用戶提供更好的服務，我們只收集合理必要數據。
- **公開透明**
我們努力使用簡明易懂的表述，向用戶介紹隱私政策，以便用戶清晰了解我們的信息處理方式。
- **隱私設計**
我們在產品和服務研發、運營的各個環節，融入隱私保護的理念。

隱私設計方法論

騰訊遵循「將隱私保護融入設計」概念，在產品和服務設計階段，我們就已考慮和部署對用戶隱私的保護，並在整個產品生命週期持續考慮用戶隱私的保護問題。我們的「將隱私融入設計」方法可以用三個詞來概括：「Person - Button - Data」。

P 「Person」表示我們始終堅持以用戶的需求為中心提供產品和服務，而保證透明度，讓用戶能夠了解數據的使用方式，是以客戶需求為中心的關鍵。數據隱私保護是我們所有工作的重中之重。我們努力確保用戶可以根據產品和服務適用的法律法規管理其個人數據，我們只收集最少數量的必要數據以賦能我們的產品和服務。我們不會在沒有明確法律依據的情況下向第三方提供用戶個人數據，並且會告知用戶共享了哪些數據、如何共享及與誰共享。

B 「Button」提醒我們盡力滿足用戶可便捷管理其個人數據的需求，過程只須通過簡單的按鍵或填寫即可操作。我們的產品和服務中通常包含便捷的隱私功能和反饋渠道，以供用戶管理其個人數據和隱私。

D 「Data」指我們通過全方位的先進網絡安全技術和管理措施進行保護的用戶數據。全天候運作的騰訊安全部門，匯集了全球頂尖的網絡和數據安全專家，通過「騰訊安全應急響應中心平台」，與全球各地的外部安全研究人員和合作夥伴合作，以創建一個更穩健、更安全的數字環境。這些技術及措施確保我們擁有世界一流的安全風險監測、防禦及應對機制來保護用戶數據，並且讓我們能夠及時發現安全事件並採取補救措施。

規章制度

管理組織

騰訊在各個層面注重隱私保護。董事會及管理層始終重視用戶個人數據隱私的保護，在集團的風險管理框架中加入了隱私保護計劃。騰訊管理層致力於隱私優先的治理方法，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律法規，並確保所收集的數據均安全傳送及儲存。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。

為確保公司各產品及業務在用戶個人信息數據收集、傳輸、使用、共享等全生命週期內的合規性，公司成立了「個人信息保護及數據合規專班」（以下簡稱為「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。專班最高決策機構為管理委員會，成員包括首席執行官、總裁和六大事業群總裁等最高管理層。管理委員會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、控制流程和操作規範；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，應對風險事件，確保合規要求落

實到位。在管理委員會領導下，相應的事業群和職能部門與各持份者對接及溝通，輸出技術解決方案，落實和完成各產品的個人信息保護要求，以打造更安全、負責、合規、透明的個人信息及隱私保護技術和管理體系。

騰訊的數據保護官在隱私保護專業團隊支持下，負責確保騰訊業務遵守相關法律要求，包括與監管機構聯絡並針對不同司法管轄區的合規要求向管理層提供建議。騰訊還確保消費者和終端用戶的訪問、更正或刪除其個人信息的合法權利得到維護，並通過醒目展示的隱私政策，告知騰訊的數據處理活動，包括正在收集哪些數據，如何使用這些數據，將保留多長時間，以及是否會與任何第三方分享這些數據。

我們有專業的數據和隱私保護團隊，與產品團隊緊密合作，確保產品和服務自始就考慮到包括隱私設計和默認隱私在內的隱私保護措施，並確保遵守所有適用的法律法規。我們的產品團隊還與工程團隊攜手合作，確保我們的數據收集和使用過程的透明度，並提供用戶對自己數據的控制權。

管理制度

安全性、責任性、合規性和透明度是我們隱私保護政策的基礎。騰訊編製了多份有關數據保護和隱私的制度和標準，這些制度和標準應用於公司所有適用的業務和產品，從數據治理、數據分類分級保護、數據安全、用戶信息合規、產品數據、隱私合規等多個方面，為騰訊相關工作提供了制度規範和標準指引。我們的制度和標準，包括但不限於以下：

《騰訊數據治理數據安全管理要求》

《騰訊用戶個人信息合規管理規範》

《騰訊安全運維管理總綱》

《數據運維管理安全規範》

《騰訊集團數據隱私合規檢測評審管理規定》

《騰訊數據治理 數據共享管理要求》

在此基礎上，針對網絡世界中的未成年人保護問題，我們採取了專門的措施，包括但不限於：構建了未成年人個人信息保護體系、推動業務加強未成年人個人信息保護措施、為產品配置未成年人個人信息保護指引。我們深知，未成年人的個人信息與隱私保護是不可或缺的一環。我們還在「騰訊隱私保護平台」發佈了《兒童隱私保護聲明》，並設置專門電子郵箱渠道接收並響應兒童個人信息相關的請求。



用戶權利保障

騰訊的產品和服務始終以向用戶提供價值為核心。為確保這一點，我們特別強調要向用戶清晰告知我們收集的數據類型及其用途。

騰訊的每一項產品和服務都會清晰闡述數據收集的目標、方法和範疇。我們的隱私政策也為用戶提供了關於訪問、修改及刪除個人信息的權利指南。

數據收集

騰訊嚴格遵循保護原則，僅收集為實現特定產品或服務所需的用戶數據。我們的產品隱私政策將詳細介紹收集到的用戶信息類型以及如何運用這些數據。

個人數據的訪問、更正和刪除權

騰訊的產品為用戶提供了簡便易操作的流程來更改個人信息和刪除賬戶。

溝通和申訴途徑

為解決用戶包括評論、諮詢和投訴等權利請求，騰訊設置多種渠道進行響應，包括「騰訊隱私保護平台」、電子郵箱、產品客服及郵政信件等。為了滿足用戶的需求，我們會協助用戶完成訪問、複製、修改、補充或刪除個人信息的請求，並制定了相應的規程以確保用戶請求能夠得到迅速且妥善的處理，同時確保所有騰訊產品都能針對這些請求做出響應。此外，我們始終致力於優化前端功能，使用戶能夠更為便捷地與我們互動，並在我們的產品內直接行使個人信息權利。

我們也對溝通和申訴的業務流程設有治理措施，以便合法有效響應用戶的申訴。我們向確需訪問數據的內部工作人員分配數據訪問權限，還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；一旦發現有違規行為，公司嚴格遵守法律和公司制度處理。

第三方信息請求

騰訊在與第三方合作時嚴格遵循相關法律法規。在處理用戶數據方面，我們秉承必要性和數據最小化原則，對數據處理涉及的第三方進行嚴格的限制。

當接到來自監管機構或執法機構等第三方的請求時，騰訊會根據所涉及的产品或服務所在地的法律法規進行全面評估，並依法作出合規回應。

當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：

- 根據所有適用法律法規以及我們對不同司法管轄區之間潛在差異的理解，我們採取一致而公平的原則以回應來自我們提供產品或服務的所有司法管轄區的有效合法的要求；
- 在適用法律法規容許且可能的情況下，我們在回應有效合法的要求而採取行動時，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；
- 我們仔細審視所有此類要求，以確保作出的回應符合所有適用法律法規，同時尊重用戶的權利。為此，我們會廣泛採納內部以及第三方專業建議。



風險防範和事故響應

風險防範和事故響應是保護用戶數據和隱私的重要運營實踐。騰訊制定有嚴格完善的安全管理流程，採取專業的預防和應對措施來防範和響應安全事件，從而為客戶提供安全合規的隱私保護。

管理措施

- **關鍵平台數據防洩漏**

基於對高危組件的智能監控和漏洞自動修復技術，我們提前防範大數據平台、數據庫、存儲設施等關鍵平台的漏洞風險，避免因漏洞被利用導致數據洩露。

- **數據生命週期安全可控**

在集團範圍內的大數據平台中構建通用數據分類、分級系統定制功能，下載配額限制設置、對敏感數據進行脫敏、加密、標記，確保重要數據在整個生命週期中的傳遞安全可控。

- **數據權限全節點控制**

在公司核心業務和異地運維中，建立數據訪問權限的精細化管理並進行全節點實名制審核和維護，確保數據資產的完整性和業務服務的可靠性。

- **異常行為實時檢測**

針對主機和網絡層之間數據流量的傳出和傳入建立完整的監控和攔截機制，實時監控和重點關注關鍵服務主機端異常外發傳出敏感數據和數據接口上的異常數據提取行為。

- **關鍵敏感業務網絡隔離**

針對關鍵敏感業務，建立嚴格的網絡隔離方案，以滿足僅在特定範圍內的機器上使用和傳遞敏感數據的要求，並實現秒級攔截其餘風險節點。

能力建設

- **隱私影響評估**

騰訊定期對產品和服務進行隱私影響評估(PIA)，識別和管理其在相關司法管轄區的數據隱私風險，最大程度降低可能對個人權利造成的潛在影響，以及處理其他不利風險。為進一步規範和完善個人信息保護影響評估的執行，騰訊制定了《騰訊集團個人信息保護影響評估實施指引》，以規範中國內地產品的PIAs流程。同樣，海外產品也會根據各地區的法律法規制定並執行相應標準。

就海外產品而言，其中一個PIA案例是騰訊全球隱私合規體系，該體系在開發階段為移動應用提供掃描工具。這有助於將隱私設計和默認原則融入產品設計中，確保其在開發中得到有效實施。此外，該系統為產品團隊提供了在線合規文檔(如PIA和處理活動記錄)所需的必要信息和知識，確保產品遵守適用的數據隱私法律。

- **騰訊雲數據安全治理中心**

騰訊雲數據安全治理中心構建了前瞻性的數據安全風險管理能力，包括敏感數據分類分級、風險評估、風險監控、數據保護、運營治理等，實現對數據庫、大數據、雲存儲、API流數據的有效管理，確保敏感數據存儲、流動、使

用的可視、可控、可治。此外，數據安全治理中心還利用人工智能技術提高數據安全治理效率，確保數據資產得到全方位的安全保護。

- **騰訊雲隱私合規SaaS服務**

在中國內地，騰訊雲已推出文本隱私合規檢測能力的產品「數據萬象」，可對文本文件中的身份證號、納稅人識別號、工商註冊號、電子郵箱、車牌號、電話號碼等隱私數據進行篩查，防止信息洩漏。

行業認證

騰訊的重點業務始終保持著多項廣受認可的隱私保護和數據安全認證，證明了騰訊的實踐符合數據洩露事件響應管理的國際標準和最佳實踐。

響應措施

全天候運作的騰訊安全部門，匯集了全球頂尖的數據安全專家，通過「騰訊安全應急響應中心平台」，與全球各地的外部安全研究人員和合作夥伴合作，創建一個更穩健、更安全數字環境。這些技術及措施確保我們擁有世界一流的安全風險監測、防禦及應對機制來保護用戶數據，並且讓我們能夠及時發現安全事件並採取補救措施。

如需了解更多應對措施和數據洩露響應措施，請參見「[保障數字權益 — 守護網絡與數據安全](#)」。

截至2023年12月31日，

- 微信/Wechat和QQ已經獲得了TrustArc認證，同時微信和QQ也取得了中國網絡安全等級保護三級認證。此外，微信還通過了ISO/IEC 27001信息安全管理體系(ISO/IEC 27001)認證，進一步保障了用戶的隱私安全。

- 企業微信已通過ISO/IEC 20000信息技術服務管理體系(ISO/IEC 20000)、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27018公有雲個人信息保護認證(ISO/IEC 27018)、中國網絡安全等級保護(三級)等認證。

- 騰訊雲獲得隱私保護領域的六項安全與合規認證。有關詳情參見「[附錄 — 騰訊雲安全合規認證一覽](#)」。

- 騰訊遊戲海外發行平台Proxima Beta獲得ISO/IEC 27001和27701認證。

- 騰訊文檔獲得ISO/IEC 27001認證。

- 其他核心國際業務也獲得ISO/IEC 27001和27701認證。

- 在香港特別行政區個人資料隱私專員公署公佈的2023年「隱私之友嘉許獎」評選結果中，騰訊榮獲最高級別的金獎狀，該獎項是對騰訊在踐行與推廣保護個人數據隱私方面所取得成果的充分肯定。

隱私文化和行業共建



覆蓋全體員工的隱私培訓

我們堅信，保護隱私是騰訊所有員工的共同責任，無論他們的職位或級別如何。為了提高員工的隱私意識和技能，我們會定期為員工提供全面的隱私教育和相關培訓。

這些培訓項目旨在讓員工了解隱私和數據保護的一般注意事項，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、如何識別併購中的隱私問題、如何尊重數據主體權利和處理相關請求等內容。我們通過系統化教育向所有員工傳達隱私保護和網絡安全準則和流程，在各個層面上嚴格執行產品和服務的保障措施。

騰訊將個人信息與隱私保護的意識、素養提升作為數據和隱私保護工作的重要一環，定期向所有員工（包括正式員工、顧問、實習生）和外包員工提供培訓，系統地傳達公司個人信息與隱私保護政策、流程以及規範。

對個人信息處理崗位上的相關人員，我們開展個人信息保護的專項培訓和考核；面向全體員工，我們開展有獎問答等活動，不斷加深員工對個人信息與隱私保護的意識。

類型	對象	課程
 基礎培訓	公司全體員工，包括正式員工、顧問、實習生和承包商	<ul style="list-style-type: none"> 《個人信息合規必修培訓》 《新員工入職必修培訓》 《全員合規課程》
 專項培訓	涉及相關業務的員工	<ul style="list-style-type: none"> 《互娛社招新員工法律合規培訓課程》 《20分鍾學會中國數據隱私合規風險防控》 《社交線合規培訓系列 — 個人信息合規專題》 《PCG產品合規工作指南培訓》



管理和支持業務夥伴的隱私保護工作

騰訊致力於確保所有為數據處理目的而合作的第三方按照騰訊的隱私標準進行數據處理。所有供應商必須遵守這些標準，以確保為騰訊的用戶在其個人數據方面提供應當的安全和保護水平。

• 隱私盡職調查流程

騰訊針對採購供應商服務設立了穩健的供應商盡職調查流程。騰訊法律、數據安全和合規團隊共同執行供應商安全和隱私評估，包括安全CAIQ（一致性評估倡議問卷）檢查表和供應商隱私調查問卷。

• 數據處理協議DPA

若騰訊供應商隱私評估表明有供應商代表騰訊開展數據處理活動，騰訊將與所涉及的供應商簽訂DPA，要求供應商遵守騰訊的數據保護義務，並在DPA中規定供應商將採取的合同約定的技術和組織措施。DPA通常還規定了騰訊擁有檢查和審計的權利，確保供應商能夠證實其遵守了適用數據隱私法律規定的數據保護義務。

• 供應商隱私管理

2023年11月更新的騰訊《[供應商隱私政策](#)》，側重於通過使用財務IT平台和供應商管理制度規範收集和處理個人信息的活動。

與行業共同推動隱私保護

除了不斷提升公司自身隱私保護能力建設，騰訊還積極推動行業個人信息保護共建共治。基於相關法律法規、國家標準和行業標準，騰訊推出「應用合規平台」工具，為中小企業提供小程序、移動應用的隱私合規檢測能力，幫助企業識別產品的數據隱私合規問題。騰訊應用分發平台「應用寶」也提供產品上架前合規檢測，幫助廣大用戶營造更安全、更健康、更便捷的應用環境。



3.2 守護網絡與數據安全

網絡與數據安全是構建數字信任的重要基礎，是保障用戶信息與隱私權利的基本前提。騰訊設立有專業的安全部門與團隊，持續投入網絡與數據安全能力建設，有信心向用戶提供安全、穩定、可靠的產品與服務，保障業務系統連續性，符合監管合規要求。通過以上措施，我們有效保護用戶數據免受未授權訪問或者惡意攻擊。

我們還構建了一套自適應的閉環安全防護體系，全面守護網絡基礎設施和數據資產的安全。同時，在業務流程中納入「開發、安全、運營」(DevSecOps)的安全理念，讓安全運營貫穿全部產品生命週期。除技術研發外，我們更重視安全相關的人為因素，對員工定期開展信息安全相關教育與技術培訓，營造良好的信息安全文化氛圍。2023年，騰訊未發生任何重大網絡安全和數據洩露事件。

安全管理架構

騰訊自2008年起建立了信息安全決策委員會（以下簡稱「決策委員會」），由公司首席執行官等最高管理層成員組成。決策委員會設立的目標是推進公司整體信息安全體系的建設，持續完善信息安全工作機制，以對公司各項業務安全運行保駕護航；決策委員會下設信息安全執行委員會以及事業群信息安全分委會，從業務層面統籌和落實公司關於信息安全的各項工作要求。為加強技術的協同與創新，我們還設有安全技术委員會，加強安全技术研究與應用，應對信息安全威脅。

我們的安全團隊分佈在各個事業群。技術工程事業群下設安全平台部，負責關鍵技術設施和重點業務安全防護；雲與智慧產業事業群設立雲鼎實驗室等安全聯合實驗室，負責騰訊雲上業務基礎安全及前沿安全技术研究與實踐。微信、互動娛樂、平台與內容、企業發展等事業群也設有安全部門，保障業務和產品安全運營。



數據安全

騰訊致力於確保各類數據處理活動安全合規，保護個人信息，保障數據安全，防範數據安全風險。我們遵循國內外數據安全相關法律法規要求，制定了覆蓋全部業務流程的管理規範辦法和要求。

《騰訊集團數據安全合規管理辦法》

《騰訊AI數據安全管理制度》

《騰訊公司數據分類分級保護和管理規範》

《騰訊數據治理 數據分類分級安全要求》

數據安全治理機制

騰訊建立了覆蓋數據收集、傳輸、存儲、使用、加工、提供、公開、刪除及銷毀等全生命週期的數據安全治理機制，規範數據安全各流程操作，構建數據安全複合治理管理模式。這套管理模式既包括對數據進行分類分級和風險評估，確保保護用戶權益和遵守法律和道德；也包括定期開展安全自評估和審計；還包括建立備份容災、應急響應等安全運營體系。

騰訊對數據供應商進行准入考察、績效評估以及交付能力評價等管控工作。對供應商的管控流程包括但不限於資質審查、歷史合作情況查詢、安全與隱私保護能力評估、數據使用角色和權限管控等。

數據安全防禦能力

2023年，騰訊以提高關鍵基礎設施安全水平和降低數據安全風險為目標，多部門聯合開展數據安全專項行動，行動內容包括加強高危漏洞的自動化修復、對外接口敏感數據的防護、核心數據訪問與操作的監控與分析、勒索攻擊的抵禦與隔離，以及威脅情報能力加強。這些措施旨在實現數據安全的全面實時防護，保護用戶和公司數據資產，主動防範潛在的網絡安全風險。



網絡安全

騰訊全線業務已上公有雲，向用戶提供 7×24 小時不間斷的高品質產品和服務。雲平台的網絡安全是業務運營和保障用戶權益的重要基礎。我們專注於防範網絡攻擊、侵入、干擾、破壞、非法使用和意外事故，確保網絡處於穩定、可靠運行的狀態，保障信息系統安全和業務持續性。

雲安全體系與防護

雲計算架構下，雲平台承載的重要數據和用戶關鍵業務越來越多。騰訊已構建「1個中心+3道防線」的雲上安全體系，並不斷創新研發雲安全功能。我們的雲安全中心通過雲防火牆、Web應用防火牆、主機安全三道安全防線，保護雲服務器和容器安全，確保產品和業務的各項信息資產得到妥善保護。

騰訊雲建設雲原生的SaaS（軟件即服務）化防火牆，新增零信任接入和防護能力，升級蜜罐服務¹和威脅情報能力，可實現一鍵處置、快速溯源，化被動防禦為主動，守好第一道安全防線。

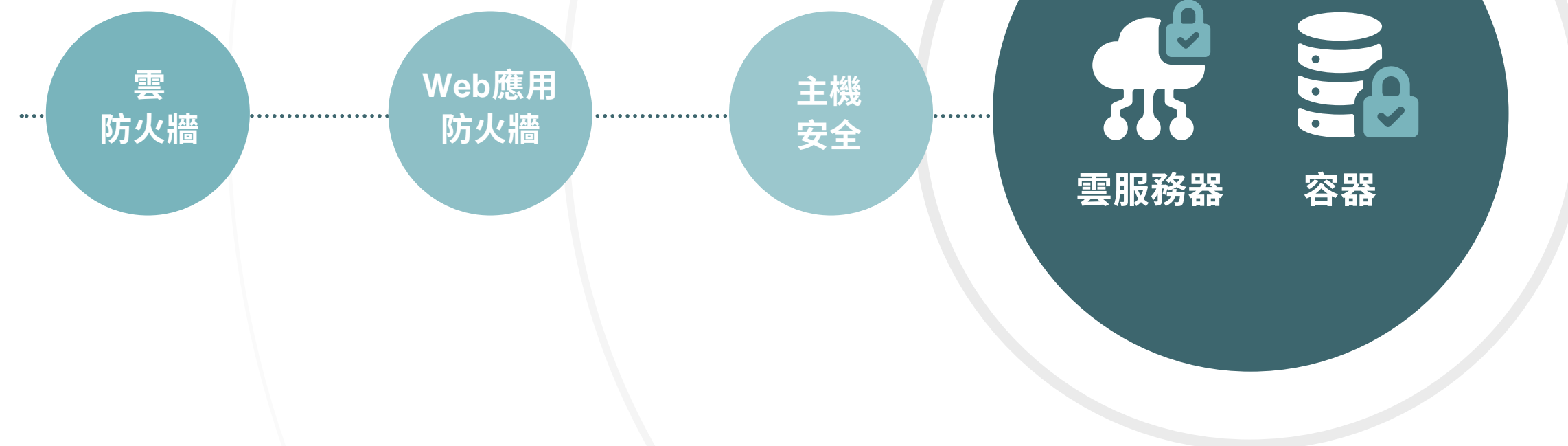
騰訊雲WAF（網站應用級入侵防禦系統）升級BOT（自動化程序）和API（應用程序接口）安全，在瀏覽器訪問、小程序、移動應用、H5訪問時，保護用戶抵禦滲透攻擊、Oday漏洞、惡意BOT、API惡意調用等安全威脅。

騰訊雲主機安全增強入侵檢測能力，包括新增內存木馬檢測功能，實現精準檢測、秒級響應和自動告警能力，以對抗日益變化的新型入侵技術；在容器安全方面，提供從構建、部署到運行的全生命週期防護，提升鏡像安全、配置安全和運行安全等能力。

業務連續性保障

騰訊始終將業務連續性置於網絡安全核心位置，並且持續進行技術投入，建立了一套完整的業務連續性管理計劃和框架。騰訊雲已經通過了ISO 22301: 2019業務連續性管理系統認證，在業務連續性管理方面具有先進專業能力。除此之外，騰訊還制定了一系列內部管理規定，並有一支專業的研發和運維團隊來負責保證產品的可用性和業務連續性。

每個季度，騰訊都會進行一次業務連續性演練，以此來測試系統的抗壓能力和災難恢復能力。這些演練模擬真實的場景，通過人為製造代表性問題來檢查系統的響應速度和恢復能力。通過這些努力，騰訊保證了在遇到突發情況時，業務可以迅速恢復正常，為產品服務提供堅實保障。



雲上安全體系 3 道防線 +1 個中心

¹ 蜜罐服務是一種用於誘捕黑客攻擊的安全技術。它通過模擬可能存在漏洞的系統或服務，吸引黑客前來攻擊。當黑客試圖入侵這些虛假系統時，蜜罐服務會記錄黑客的活動，從而幫助安全專家了解黑客的攻擊手段和意圖。

安全運營

第三方審計與安全資質

騰訊雲每半年聘請專業的第三方會計師事務所，依據美國註冊會計師協會 (AICPA) 的相關準則，對雲服務體系的安全控制進行審計，以評估騰訊雲服務組織的內部控制設計是否適當，以及這些控制措施的執行是否有效。通過這些第三方諮詢的審計，騰訊雲會提供具有鑒證性質的SOC報告 (System and Organization Controls Reports)，以便向雲客戶、獨立審計師、監管機構、公司股東以及其他相關利益方展示騰訊雲最新的服務組織內部控制情況，證明我們在信息安全方面的專業性和承諾情況。

騰訊雲致力於遵循國際認可的信息安全與IT管控標準，並將其作為信息安全建設的基準。目前，騰訊雲已獲得ISO 27001:2022信息安全認證等多項行業領先的管理體系和管理認證。關於騰訊雲全面的安全合規認證情況，請參考「附錄－騰訊雲安全合規認證一覽」。

主動防禦

騰訊通過構建主動防禦安全體系來應對威脅情報和攻擊面管理。騰訊安全應急響應中心 (TSRC) 和騰訊安全威脅情報 (TIX) 收集並分析來自包括白帽子等多方的威脅、漏洞和APT攻擊等安全情報，以便在攻擊者利用這些漏洞之前採取行動，降低安全風險。此外，騰訊紅隊和攻擊面管理體系，則採用「攻擊者」的視角，進行第三方滲透測試等主動防禦行動，旨在發現並消除潛在的安全風險。

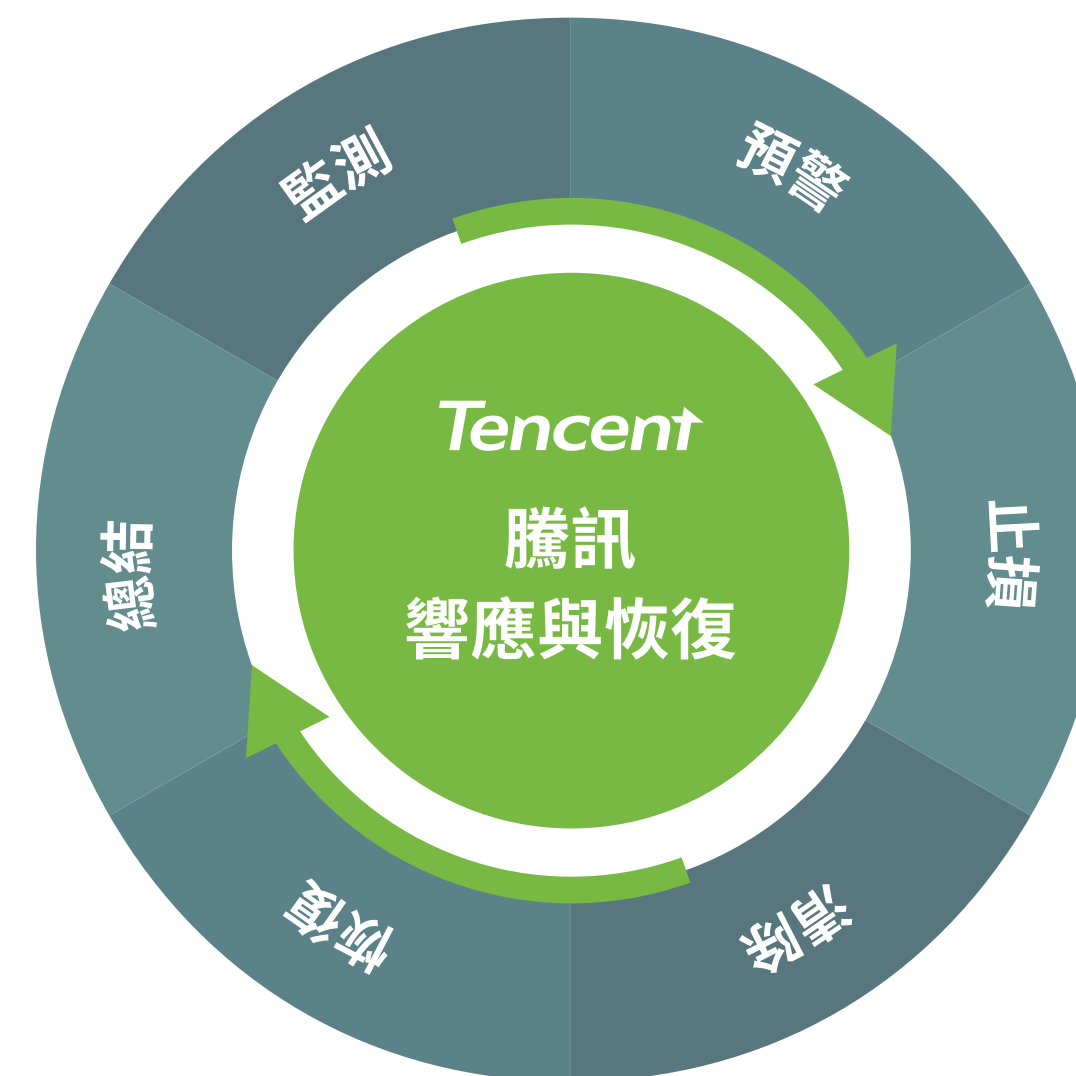
2023年3月，國際權威研究機構Forrester發佈《2023年威脅情報服務廠商評估報告》，騰訊安全入圍全球「Large」梯隊代表性廠商。

2023年12月，騰訊T-Sec威脅情報攻擊面管理獲得「CSA 2023安全金盾獎」。

響應與恢復

為了加強各類安全事件的管理，騰訊制定了《騰訊安全事件管理制度》，明確各類安全事件的檢測、報告和應急處理流程，確保快速、有效和有序地響應安全時間，護航業務平穩健康發展。

2023年7月，騰訊組織開展ISO/IEC 27001:2022標準培訓，面向全體員工開放報名參加，推進員工及時了解新標準，熟悉信息安全最佳實踐。



培訓與宣傳

員工培訓是騰訊加強網絡與數據安全的重要方式之一。所有員工在入職時均須完成信息安全相關培訓課程，陽光行為準則中的信息安全要求是騰訊員工考評中必須達標的內容之一，否則會影響員工的績效考核結果。騰訊還面向不同崗位的員工開展覆蓋研發、運維、產品和市場等十餘門信息安全專項培訓課程。2023年，騰訊員工參加信息安全專項培訓達11,138人次，培訓時長總計逾23,611小時。此外，我們還通過每年舉辦的騰訊安全技術峰會、騰訊技術週等，讓全體員工更新個人信息和隱私保護的技能。

2023年，騰訊員工參加信息安全專項培訓達

11,138 人次，培訓時長總計逾
23,611 小時



共建與認可

參與標準制定

2023年，騰訊安全團隊繼續積極參與和推動產業標準制定，輸入自身在數據安全、雲服務安全、網絡安全等方面的技術實踐經驗，提升行業內的安全能力建設與安全保障能力。

- **隱私與數據安全**：主導研製IEEE P3117《隱私保護計算互聯互通框架標準》，ITU-T Y.4810《異構物聯網設備的數據安全要求》等國際標準，參與GB/T 42015-2022《信息安全技術 網絡支付服務數據安全要求》等中國國家標準。

- **雲安全**：主導YD/T 3796-2020《基於雲計算的業務安全風險解決方案技術要求》等中國的行業標準，參編《信息安全技術 雲計算服務安全能力評估方法（修訂中）》等多項中國國家標準。

- **網絡安全**：參編GB/T 42453-2023《信息安全技術網絡安全態勢感知通用技術要求》20210994-T-469《信息安全技術關鍵信息基礎設施網絡安全應急體系框架》等多項中國國家標準。

- **零信任**：騰訊牽頭提案的中國零信任行業標準YD/T 4574-2023《零信任安全技術參考框架》，由中國政府工業和信息化部批准發佈。

- **區塊鏈安全**：牽頭制定的ITU-T¹ X.1412《基於分佈式賬本技術的智能合約安全管理要求》國際標準在ITU-T正式發佈，是首個區塊鏈智能合約安全管理方面的國際標準，參與制定YD/T 3747-2020《區塊鏈技術架構安全要求》的中國行業標準。

專利

- 截至2023年12月，騰訊信息安全相關領域的中國授權專利數目超過3,600件（包括騰訊集團下屬全部全資子公司）。2023年12月，名稱為「基於雲服務的移動終端安全信息獲取、下發方法和裝置」的發明專利獲得「第十屆廣東省專利金獎」。

權威機構與認證

- 騰訊雲通過新加坡資訊通信媒體發展局IMDA (Infocomm Media Development Authority) 以新加坡個人數據保護法PDPA為基準頒發的隱私合規認證——DPTM (Data Protection Trustmark Certification)。

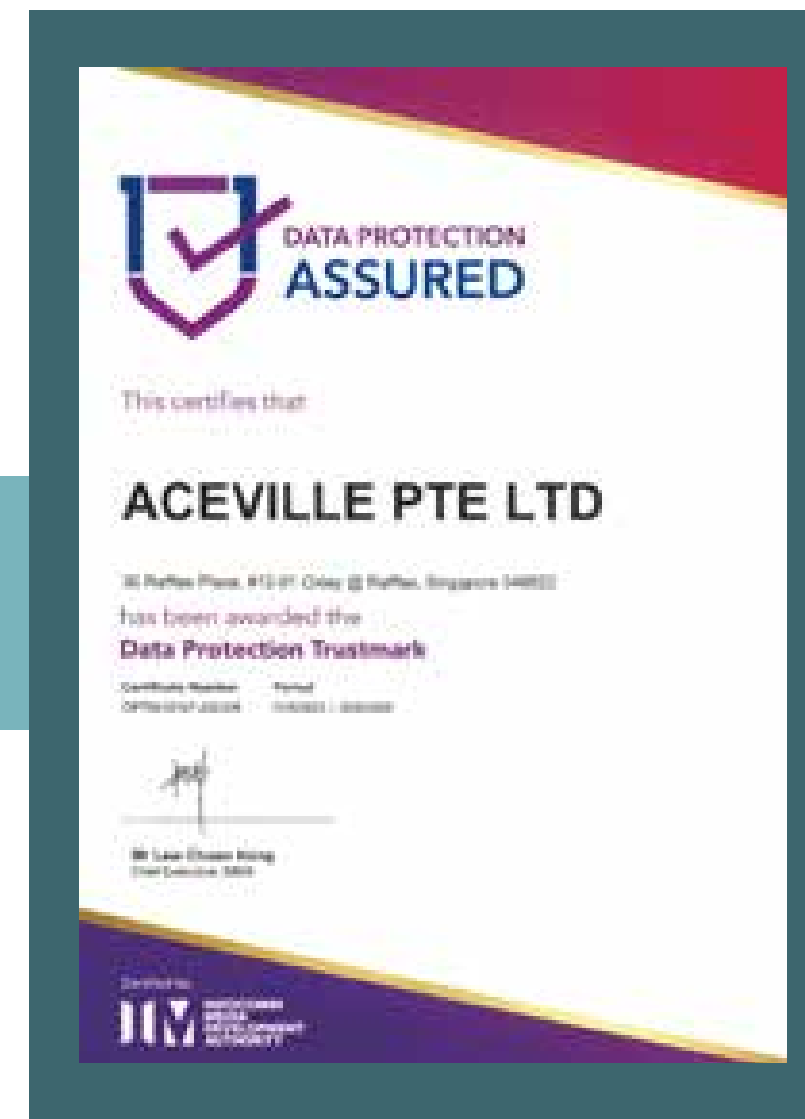
- 騰訊雲對象存儲 (COS) 獲得美國第三方評估機構對美國證券交易委員會 (SEC) 所發佈的規則17a-4 (f) 的合規認證。

- 騰訊雲數據安全在2023下半年度「可信數據安全」評估測試中獲得三項官方專業認證大滿貫通過，包括分類分級產品功能、性能和解決方案，其中數據分類分級解決方案通過卓越級測評。

- 騰訊雲訪問安全代理CASB獲得了CSA（雲安全聯盟）「2022安全金盾獎」。

助力中小企業提升安全能力

由於中小企業安全防護水平能力和資源相對有限，我們從2023年4月起，免費為他們提供雲安全中心免費版和主機安全基礎版等部分安全能力，幫助其提升安全防護水平。



1 ITU（國際電信聯盟）為三大國際標準化組織之一，ITU-T 即國際電信聯盟電信標準分局（ITU-T for ITU Telecommunication Standardization Sector），是ITU管理下的專門制定電信標準的分支機構。

3.3 保護知識產權

騰訊將知識產權保護視為支持創新的重要基礎。我們致力於通過全面的知識保護策略，讓每一項創新成果得到尊重與保護，從而激發科技的無限潛能，豐富和提升我們的數字內容體驗。

保護創作者原創內容

騰訊堅定支持創作者的權益，通過提供創作支持和原創保護措施，激勵他們持續創作高質量內容，並以公正、高效的方式處理創作者的申訴，致力於讓每位創作者的合法權益得到維護。

防止侵權

騰訊努力為創作者提供受保障的創作空間，保障其原創成果不受侵犯。我們建立了「電子授權 — 監測 — 維權」平台，為創作者提供全網盜版監測和一鍵維權服務。我們推進「版權合夥人」等計劃，在及時阻止侵權的基礎上引入侵權賠償，將追回的侵權收益返給原創版權作者。我們嚴厲打擊抄襲、搬運、仿冒、誘導騙贊等違規行為，有效保護內容原創作者的勞動成果及合法權益。騰訊通過搭建技術檢測系統，高效搜索、取證和處理侵權內容，並在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。

騰訊視頻構建了基於視頻指紋和數字水印兩項核心技術的版權保護系統，並持續更新迭代技術手段。截至2023年末，騰訊視頻應用AI技術的版權保護專利技術已累積超過140項。

- 視頻指紋技術：對於每個視頻內容，騰訊視頻都會利用AI技術提取視頻指紋作為該視頻的唯一身份，涵蓋畫面、音頻、台詞等多個維度。騰訊視頻通過該技術建立了高效的版權保護系統，能夠在數秒內識別和比對海量視頻內容，保護原創者的權益。
- 數字水印技術：該技術在不影響視頻質量的前提下嵌入版權信息，確保內容在整個流轉過程中的版權歸屬清晰可追溯，有效地解決了版權內容洩露的問題。

培育創作創收

我們致力於為創作者提供健全的創作平台和內容生態，通過包括以下但不限於此的一系列創作支持措施，鼓勵創作者持續創作高質量的內容，並獲得合理的激勵。

• 短視頻

微信視頻號通過對創作者不同成長階段的扶持和多方位支持體系，確保創作者能獲得相應的權益。2023年，騰訊視頻號推出了新的創作分成計劃，使創作者能夠通過視頻號獲得流量分成，並利用自動匹配機制為創作者提供廣告收入來源。

• 音樂

騰訊音樂通過綜合評估系統選拔有潛力的音樂人，並提供包括創作培訓、海外轉播授權、演出機會和商業化渠道在內的支持，以提升高質量音樂作品的影響力和音樂人的知名度。截至2023年底，我們已累計助力超過48萬獨立音樂人在平台發佈了超過300萬首不同類型的歌曲。

• 網絡文學

閱文打造作家服務型、連接型平台，建立完善的培訓體系，支持作家的個性化需求，包括推出了邀請專家學者作為導師培養寫作人才的「閱文起點創作學堂」、從多方面幫助青年作家拓寬發展空間的「青年作家扶持計劃」，以及「職業作家星計劃」支持作家提高收入。

保護企業知識產權與品牌

尊重他人知識產權

騰訊尊重他人知識產權，各業務部門按照法律法規和內部管理要求，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。

騰訊積極承擔打擊平台上假冒偽劣行為的責任。例如，微信進一步升級品牌保護工作，新增多項治理策略，提升品牌侵權治理的深度，包括優化迭代系統功能，制定針對性的品牌保護機制，並通過與品牌權利人合作，協助執法機關進行「線上+線下」聯動打擊實踐，從各環節打擊侵權售假行為。

- 2023年，微信核實並打擊售假個人賬號超過5.25萬個，連續四年保持下降趨勢，微信上售假的情況實現了有效阻遏。

- 2023年，微信視頻號全年累計主動處理售假直播間超過7.6萬個，處罰2.5萬餘名售假主播。

- 2023年，微信品牌保護聯合團隊發起的「微信品牌保護WeBrand計劃」新增落地24起知識產權刑事案件，聯合品牌權利人，協助多地執法機關抓獲涉案嫌疑人161名，涉案金額達18.6億元人民幣。

- 2023年，微信將微信品牌維權平台升級為覆蓋朋友圈、群聊、直播等應用場景於一體的「一站式維權平台」，新增、強化多項功能，提升品牌維權效率。

保護自有知識產權

騰訊同樣重視保護自有知識產權，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。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，並為本公司專利、商標和版權設立了一個全面的數據庫，通過數據分析，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。

截至2023年12月，騰訊在全球主要國家和地區專利申請公開總數超過7.5萬件，專利授權數量超過3.7萬件，均在互聯網公司中位列中國第一、全球第二。

合作與認可

我們積極參與專業機構或相關法規的諮詢工作，以緊貼知識產權保護的發展趨勢，並按實際情況及時提出反饋。作為全國信息技術標準化委員會、全國信息安全標準化技術委員會、中國通信標準化協會、中國知識產權研究會、中國專利保護協會、國際商標協會以及中華商標協會的重要成員，我們參與了針對中國專利與商標法律法規的立法修訂諮詢，並向相關行業標準的發展貢獻了我們的觀點和建議。近年來，我們進一步加大了在推動技術標準發展方面的投入，尤其是在音視頻技術領域，我們不僅積累了豐富的經驗，而且推動了新一代音視頻編解碼技術的標準化工作。

在過去十年間，我們曾多次獲得世界知識產權組織及中國國家知識產權局共同頒發的「中國專利金獎」，獲世界知識產權組織及中國國家工商行政管理總局共同頒發的「商標創新獎」及獲世界知識產權組織及中國國家版權局頒發的「中國版權金獎」，標誌著我們對中國獨立創新發展的貢獻。此外，我們也曾獲授「國家知識產權示範企業」及「全國版權示範單位」的兩項榮譽，標誌著我們在知識產權管理與保護方面的傑出表現獲得認可。

3.4 推進負責任的人工智能

AI 正在成為科技發展的核心引擎。通過投入基礎和應用研究，我們不斷鑽研提升人工智能科技能力，並應用到產品和服務中。我們在內容、社交、雲、遊戲等主要業務範疇已經通過人工智能，有效提升用戶體驗及支持企業夥伴業務發展。

在生成式人工智能的產業浪潮下，基礎模型的安全性成為全球監管聚焦點。我們高度關注人工智能領域的偏見、歧視、隱私、濫用、倫理、價值觀等問題，在產品設計和研發過程中始終恪守對用戶負責任的原則。我們訂立 AI 原則，建立治理架構和實踐安全技術以應對風險，幫助用戶理解並信任 AI 技術的應用，並在遵循道德原則和合規要求的前提下，實踐負責任的人工智能。

人工智能原則與治理

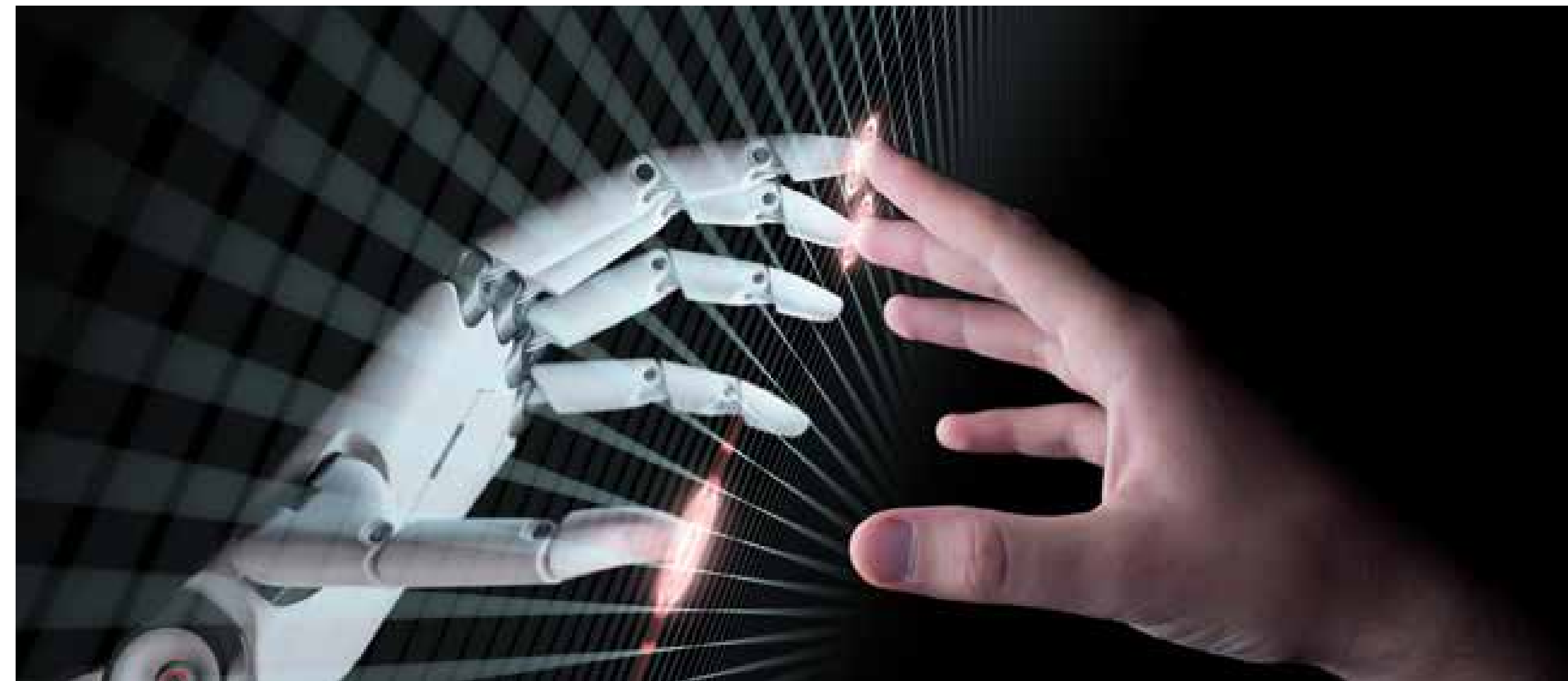
秉承「科技向善」的使命和願景，騰訊致力於在最新的人工智能法規的框架內，以道德和安全的方式開發和部署人工智能技術。我們已經設立 AI 技術委員會，全面協同 AI 方面的工作，包括跨團隊的 AI 技術交流，對 AI 項目開展評估和指導，確保人工智能系統的公平性、透明度、隱私性和安全性，建設負責任人工智能的研發與治理架構。

AI 技術委員會的治理架構包括多個協同工作組，關注的領域包括但不限於自然語言處理 (NLP)、光學字符識別 (OCR)、圖像識別、推薦算法、深度學習訓練和推理、大語言模型等。這些工作組的工作均需要遵循公司的 AI 治理原則和規範，在負責任的體系下開展技術研究工作。

全流程的負責任治理

騰訊認為「負責任」需要貫穿人工智能的研發和應用，促進技術的健康發展。在工程實踐中，我們通過多種措施開展全流程的負責任治理。騰訊已經制定《騰訊 AI 數據安全管理制度》《AIGC 新產品新功能評估報批管理制度》等人工智能管理規範，並修訂部分數據安全規範，新增人工智能相關數據處理要求。這些規範保證我們可以實施全面的數據管控、堅守安全合規原則以及構建可信 AI 系統，以確保技術的健康發展和用戶隱私的保護。

為了應對人工智能領域的新興數據安全、模型安全和倫理風險等問題，騰訊在安全類別體系、對抗攻防、隱形毒性內容檢測、隱私訓練數據抽取、社會倫理道德植入等方面進行了深入研究，並已開始研發和應用相關安全工作。同時，騰訊 AI Lab 還聚焦於基礎模型的可靠性和智能風險治理等前沿探索研究，以構建更加可靠和安全的 AI 系統。



持續投入研發和應用

騰訊相信，人工智能在提高生產力、增加業務靈活性、鼓勵客戶參與和促進產品創新方面均具有深厚的潛力。2017年，我們提出「ALL IN AI」的戰略，基於AI治理原則，在工程研發、技術創新和產品應用上持續投入。

騰訊重視底層AI技術的研究，研究方向覆蓋AI基礎模型、計算機視覺、語音技術、自然語言處理、機器學習、AI安全等方向，在遊戲、社交、醫療、教育、金融、安防、智慧零售等領域成熟應用，幫助提高產品能力和用戶體驗。我們在國際計算機視覺競賽中多次獲得冠軍，為各行業提供智能圖像識別和視頻分析服務。同時，高精度語音轉文字系統已廣泛應用於騰訊各項業務。自然語言處理技術在SQuAD評測比賽中名列前茅，智能對話機器人和多場景下的自然語言理解與生成服務得到廣泛應用。此外，騰訊通過機器學習算法為各種應用場景提供智能決策支持，包括AI推薦算法在遊戲領域的應用，以及AI助手和虛擬數字解說人提升用戶遊戲體驗。

生成式 AI

2023年，騰訊全面擁抱大模型，不僅發佈全鏈路自研萬億參數規模的混元大模型實現完備的文本與多模態的生成能力；還將基礎模型能力應用在騰訊廣告、騰訊會議、騰訊文檔、騰訊雲、搜一搜、企業微信、金融風控、騰訊視頻、騰訊新聞、微信支付、騰訊公益等在內的600多個業務場景中，提升智能化推薦和運營效率。應用了混元大模型後，騰訊會議支持會議紀要的實時生成，提高了與會者的溝通效率；騰訊文檔可幫助用戶做智能推薦和生成內容，提升文檔編輯效率。在廣告業務中，我們依託AI技術顯著提升了廣告定向能力，為廣告主提供更精準的目標受眾定位，從而提高廣告投放效果和轉化率。騰訊還將AI技術應用在網絡安全領域，運用大數據和AI技術分析和識別惡意軟件、網絡釣魚等網絡攻擊行為，為用戶提供安全防護。

在2023年12月22日，騰訊混元大模型憑藉在通用性、智能性、安全性等多個指標上的領先成績，成為首批通過中國官方「大模型標準符合性測試」的大模型之一。同時，騰訊以提案牽頭方的身份，啟動了中國《人工智能模型即服務 (MaaS) 功能要求》行業標準的討論與編製工作，為規範MaaS (Model as a Services) 領域的標準化工作做出了貢獻。

AI 能力對外開放

騰訊將AI能力開放給企業夥伴，提供包括但不限於圖像識別、語音技術、自然語言處理、AI平台服務、智能機器人、行業大模型等人工智能服務。此外，我們還將大模型能力向行業開放，為客戶提供MaaS服務，共同推進大模型在金融、醫療、交通、安全、企服、教育、工業、傳媒、文旅等多個行業的應用和創新。更詳細的人工智能業務應用情況，請參看「[創造可持續社會價值－創造數字技術的社會價值](#)」的相關內容。



負責任技術實踐

強化 AI 系統和數據安全

人工智能的進步依賴於大量數據，導致AI系統的數據安全相較於傳統網絡安全具有更高的複雜性和差異性。騰訊高度重視並防範數據違規處理、洩露、身份盜用、偽造、詐騙、篡改及真實性驗證困難等安全問題，持續提升AI系統和數據安全性。

騰訊將合規要求融入研發流程，對涉及國際AI產品和服務項目進行安全合規評估，確保項目遵循最新的法律法規和AI發展趨勢。從數據全生命週期出發，騰訊整合通用安全能力，構建數據安全流程體系，確保語音、圖片、視頻、文本等訓練數據的安全合理利用，以及輸出的內容符合倫理和法律規範。同時，我們認真評估潛在風險，如歧視性偏見，並確保遵循相關法律法規。此外，我們還通過內置過濾機制，提升輸出內容質量。

佈局生成式 AI 領域的安全能力

隨著大模型在各個領域的廣泛應用，騰訊高度關注可能出現的新安全風險，開展AI安全技術研究及應用，實時跟蹤行業內湧現的安全風險和學術界的前沿攻擊手法，並及時在混元大模型上進行復現和攻擊嘗試。通過以攻促防，我們提前發現和降低風險，確保混元大模型上線運營時的安全性。

- 2023年9月1日，騰訊混元大模型在「基礎服務平台」、「模型開發」和「模型能力」等中國信通院大模型測評重要模塊的標準符合性測試中獲得「可信AI評估證書」。
- 2023年11月24日，騰訊混元大模型、騰訊朱雀實驗室聯合清華大學、開放式Web應用程序安全項目（OWASP）中國推出大語言模型（LLM）安全性測評基準，為評估大語言模型在提示詞（Prompt）安全和內容安全方面的能力提供建議和指導。
- 2023年12月22日，在全國信息技術標準化技術委員會人工智能分委會全體會議上，騰訊混元大模型通過中國大模型標準符合性測試。
- 2024年1月24日，騰訊在科技向善創新節2024「大模型安全與倫理專題論壇」上，發佈了大模型安全白皮書《大模型安全與倫理研究報告2024：以負責任AI引領大模型創新》，向行業分享我們在負責任治理上的最新見解與實踐。



3.5 數字安全與健康

隨著科技日益融入每個人的日常生活，它可能會影響用戶的數字福祉，包括心理、身體、社會關係，以及情緒健康。因此，我們認為無論是數字原住民和數字移民都需要在數字世界中找到方向，規避造成壓力、焦慮或有害影響的內容。與此同時，我們相信數字技術能夠發揮正面價值，幫助用戶獲取有價值信息、增強社會聯繫，以及提高生產效率。

騰訊遵循包括《世界人權宣言》《公民及政治權利國際盟約》《經濟、社會及文化權益國際公約》《兒童權益公約》《兒童權利與企業原則》等國際原則和公約的要求，努力為用戶提供一個安全、健康且積極的數字環境，提升他們的網絡體驗，保障用戶在數字空間的安全與健康。

騰訊努力通過機制的完善和技術的創新，為用戶提供值得信任的平台和產品。我們致力於保障用戶使用數字服務過程中能夠得到健康安全的體驗，並支持未成年人的健康成長，以及助力銀髮族享受數字生活。

騰訊建立了內容安全管理機制，以保障產品內容安全。在政策上，我們結合不同產品和服務的內容特點和管理要求，制定《信息安全人員管理規範》《信息內容安全管理規範》《信息內容安全事件應急處置工作規範》等內容安全管理規範，嚴格落實信息安全工作要求，建立全面的內容安全防護措施。在管理架構上，決策委員負責統一協調產品內容安全的管理。2023年，決策委員會增強對人工智能、重要新產品、重大新功能的內容安全的保障。我們組建算法安全合規團隊，定期對產品算法開展自評估，確保產品相關的推薦算法在用戶權益保護、內容生態治理等風險防控措施的有效性。

我們基於不同平台的特點，持續促進平台內容來源信息可信可靠，加強管控和避免各類有害信息，包括但不限於暴力、恐怖主義、極端主義、仇恨、虛假、歧視、網絡騷擾、自我傷害、色情等。



助力未成年人健康成長

未成年人保護

互聯網作為學習、娛樂和現代生活方式的重要媒介，是未成年人必然接觸的事物。現實世界里，未成年人成長需要父母和社會的保護和引導，網絡世界亦如是，因此，我們的產品提供了有效的未成年人保護機制，讓各方都能有效參與和支持。

未成年人模式

互聯網上海量的各類信息極可能讓未成年人面臨考驗和挑戰，我們結合未成年人在社交和媒體產品上的使用習慣特點，在多項產品中推出「青少年模式」，或開發適合未成年人使用的版本，持續探索更優的未成年人安全上網解決方案，讓監護人對未成年人的上網行為有更好的掌握和引導。

2023年，微信青少年模式持續升級迭代：

- 監護人在與未成年人的對話框中輸入「青少年模式」或「微信青少年模式」即可快捷到達開啟頁面；
- 開啟「青少年模式」時，未成年人用戶在收到老師、同學分享的視頻號直播鏈接時，可向監護人申請臨時訪問權限，監護人可查看申請訪問的直播詳情並決定是否通過該申請，監護人批准後，未成年人可在當天內觀看該直播。

- 「視頻號青少年內容分級功能」功能，針對不同年齡段青少年對知識內容的差異化需求，青少年專屬內容池為未成年人推薦更加適齡的視頻號內容。

騰訊踐行守護未成年人在網絡世界里健康成長的承諾，積極開發未成年人保護工具，支持他們擁有安全、快樂和有意義的體驗。我們遵守各運營地的相關法律法規。

在中國內地，我們面向未成年人遊戲保護措施包括實名驗證、適齡准入制度、家長監護功能，以及為不同年齡層的未成年用戶設置不同遊戲時間限制和消費限額等。

- 落實禁止12歲以下用戶進行遊戲消費；

- 對未成年人賬號實行「限玩、限充」：週五、週末與法定節假日每日的20時至21時之間，未成年人可登錄遊戲，其餘時間段為禁玩時段；

- 結合篩查系統和禁止轉讓措施，防止未成年人使用甚至購買成年人賬號。

我們將持續探索結合平台特點、技術應用，將未成年人保護措施融入各項產品，與持份者一起構建起全面的未成年人保護體系，支持未成年人健康發展。

從2021年起，我們通過執行了行業領先的未成年人保護計劃，大幅減少了中國內地市場未成年人遊戲時長，與監管機構和行業一起讓未成年人遊戲保護措施取得切實的效果。根據《2023中國遊戲產業未成年人保護進展報告》，遊戲企業在實名認證、防沉迷系統、健康提示和家長監護等方面取得顯著進展，未成年人保護工作的重心從遊戲防沉迷向未成年人個人信息保護、提高網絡素養和技能等方向更多元發展，未成年人保護工作進入新階段。調研結果顯示：

- 在未成年休息時間的行為偏好方面，選擇網絡遊戲的比例位居第六，在看網絡視頻、課外讀物、學習之後；
- 未成年人遊戲消費意願下降，相比2022年，28.86%的未成年遊戲用戶消費減少，高於消費增加的用戶比例；
- 70%以上未成年人家長退款申請得到處理；
- 77.75%的家長表示對未成年人保護措施有所了解，其中對家長監護平台與遊戲時長限制的認知度較高；
- 相比2022年，「未成年人遊戲時長」的社會關注度下降70%。

專項保護行動

騰訊衛士是一個集賬號安全、有害行為打擊、用戶教育為一體的綜合安全服務平台，其功能包括受理網絡詐騙、網絡黃賭毒、有害青少年身心健康、違規金融服務等相關內容的舉報，及時封停違規賬號，以及開展網絡安全科普教育。2023年，騰訊衛士推出了一系列青少年網絡安全的科普內容，包括發佈未成年人安全上網主題漫畫，提高未成年正確應對網絡沉迷、網絡詐騙、網絡猥褻等問題的意識和能力，並且在線下聯合合作夥伴開展社區講座，覆蓋10餘座城市，為未成年人提供生動有趣的網絡安全科普。

「騰訊護苗工作站」開展未成年人不良信息治理和培養良好的網絡使用習慣。2023年，騰訊護苗工作站通過進學校、進社區等多種方式，向農村留守兒童、城市流動兒童、社區常住兒童等傳遞網絡安全知識，課程內容包含個人信息保護、網絡欺凌與詐騙、網絡猥褻和暴力、心理健康等主題，幫助他們更加健康、安全地成長。

優質內容助力成長

我們提供各類線上課程和益智內容，支持未成年人提升安全使用網絡的意識和技能，啟發青少年創意，體驗科技世界的魅力。

「綠苗計劃」致力於通過青少年內容池共建、專業研討、公益活動和創新賽事等多重舉措，助力青少年網絡素養提升。2023年，「綠苗計劃2.0」在青少年保護、內容池拓展等方面進一步升級，面向監護人及青少年群體推出了包括但不限於「微信綠苗公開課•檢察官來了」系列普法教育節目，「講給青少年的網絡素養100課」，以及內容涵蓋安全、探索星空和海洋等主題的「關愛少年•暑假這Young過」暑期線上課程。

騰訊還與持份者攜手推出形式多樣的科技課程，為孩子們在數字化時代創造更多機會：

- 「騰訊扣叮」平台以人工智能與編程普及為目標，打造了AI編程課程體系；並與中國宋慶齡基金會共同發佈「AI編程第一課」課程。更多關於「騰訊扣叮」的內容請查看本報告「*創造可持續社會價值－創造數字技術的社會價值*」章節。
- 與中國宋慶齡基金會共同打造視頻課程《給孩子們的大師講堂》，邀請80餘位名人名家為孩子們定制不同領域的第一課，已推出139集精品數字內容。2023年，《給孩子們的大師講堂》邀請科學家到校園與青少年面對面互動，讓青少年沉浸體驗大師言傳身教。



推動行業落實保護措施

騰訊基於在未成年人保護方面積累的實踐經驗，參與和牽頭制定多個標準，為有效落實未成年人保護提供建議。

2023年，我們參與和牽頭制定的行業標準包括：

- 《**網絡遊戲未成年人權益保護實施指南**》
包括對於未成年人的個人信息保護、內容安全保護、網絡沉迷防治、投訴和退費處理等方面的處理流程、服務體系、責任劃分等，適用於指導網絡遊戲經營者對未成年人的權益保護行為；
- 《**電信網和互聯網未成年人網絡與數據保護要求**》
從網絡素養培育、個人信息保護、網絡防沉迷等方面對未成年人進行網絡保護制定了依據的標準和要求，並從網絡直播、網絡遊戲、網絡音視頻等典型場景出發，規範未成年人網絡保護行為；
- 《**互聯網企業未成年人網絡保護管理體系**》
為互聯網企業提供明確的未成年人網絡保護管理體系指引準則。

支持銀髮群體享受數字技術

騰訊致力於提升銀髮族數字素養，讓他們更好地融入和享受數字化生活。

為讓銀髮族用戶更好地體驗數字產品、接觸數字內容，微信、QQ、騰訊新聞、騰訊地圖等各產品和平台均設有「關懷模式」。在此模式下，字體大小、按鈕設置、功能設置等方面均更方便銀髮族使用。

微信「關懷模式」

- 「聽文字消息」功能，讓看不清屏幕文字的銀髮族用戶可以直接聽到屏幕內容；
- 「好友協助」功能，親友在聊天框中發送「#關懷模式」幫助銀髮族用戶切換到關懷模式開啟界面；
- 「簡易驗證碼」功能，當銀髮族用戶遇到複雜的驗證碼時，點擊「我不會」按鈕即可切換為倒數計時的驗證模式，無需輸入。

騰訊新聞「關懷版」

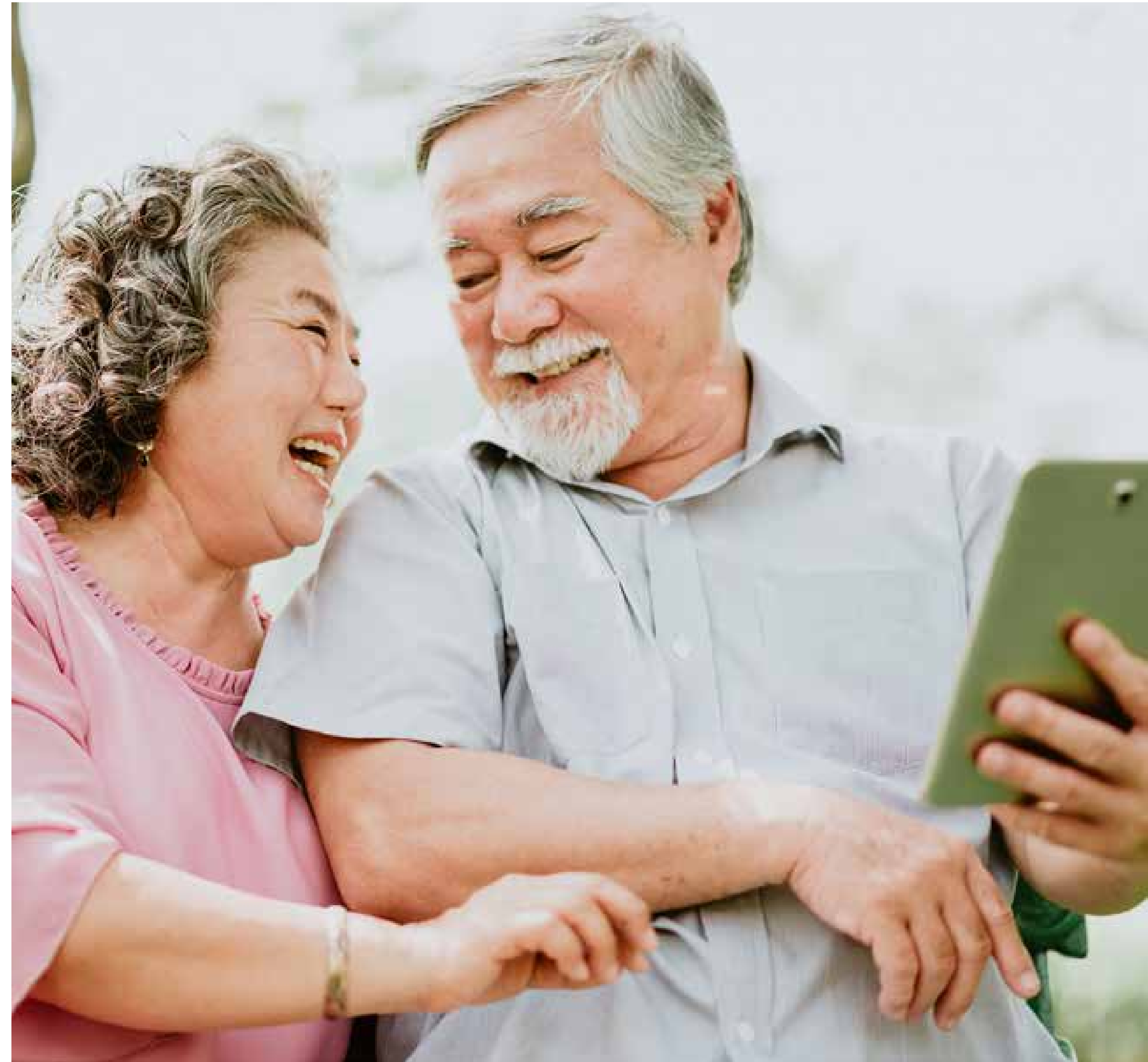
- 適配大字版界面，取消驗證碼簡化登錄方式，並定制長者偏好的頻道。

為了讓他們能夠享受更安全、優質的互聯網內容和更友好的使用體驗，我們還開發了銀髮族網絡知識平台和課程，幫助他們享受數字生活。

- 「銀髮守護助手」小程序聚焦銀髮族用網安全，幫助銀髮族提升識詐、防詐的能力和網絡安全素養，通過「線上服務+安全提醒+知識學習」的模式，幫助銀髮族了解安全知識。
- 「銀齡學堂」小程序把長者生活中容易遇到的生活難題，如打網約車、看病預約掛號、買菜掃碼支付、拍短視頻、避免詐騙等，以短視頻形式為銀髮族提供指引。
- 《銀髮守護安全課》通過線上視頻課和線下社區安全課相結合的形式開展宣導，課程聚焦冒充詐騙、虛假投資理財、謠言防範等方面。

其中，《銀髮守護安全課》線下社區課程已在全國超過

400 個社區開展



攜手創作者共建健康內容生態

互聯網內容形式不斷演變，創作者數量和創作需求激增，我們也同步提升對平台內容安全管理，給予創作者更多支持和指引，打造優質內容創作環境。

我們基於不同平台和服務的特點，制定相應的內容規範和指引，如微信《公眾號內容規範》《微信視頻號直播行為規範》等，為創作者提供清晰指引。「微信珊瑚安全」公眾號通過多種形式提供創作指引，提升創作者內容安全意識，指引涵蓋網絡詐騙、網絡謠言、網絡暴力、個人信息保護、未成年保護等主題。微信視頻號提供《網絡直播新手指引》幫助主播了解直播規則，並推出《視頻號安全觀》專欄，明確視頻號主播信息發佈規範。

在工具上，我們開發了「珊瑚內容安全助手」小程序，便於小程序開發者一鍵鑑別內容和產品的安全風險。該小程序在內容安全方面為運營者和開發者提供更多幫助，助力微信內容生態健康發展，其核心功能包括：

- 功能風險自測：根據小程序功能狀況提供系統的風險評級和安全解決方案，包括針對性的風險提示、相應的風險防控建議；
- 內容風險鑑別：內容創作者可點擊主頁的文字鑑別或圖片鑑別，鑑別內容中是否含有違法有害信息。

生成式人工智能給行業帶來變革，同時也帶來了生成內容真實性、可靠性、安全性等挑戰。在自有和運營的平台上，我們努力讓用戶清晰的辨別人工智能生成內容。微信視頻號制定《微信視頻號運營規範》等要求，為創作者使用AI生成內容或深度合成等技術創作提供指引，內容包括對AI生成或合成的非真實內容進行識別和標記，並嚴禁使用這類內容進行不當營銷，平台將從嚴處罰。更多關於生成式人工智能的內容，請查看本報告「保障數字權益 – 推進負責任的人工智能」章節。



參與打擊網絡違法行為

網絡違法犯罪活動日新月異，已成為社會安全的重大風險之一，對個人和社會都會造成潛在的危害。騰訊從管理流程、技術手段、用戶意識等多個角度，努力維護網絡環境秩序。

網絡虛假信息會給接收者造成信息混淆、信任破裂等不良影響。騰訊新聞「較真」闢謠平台建設了標準化的闢謠數據庫和流程，在騰訊新聞、微信公眾號和小程序等渠道進行闢謠科普工作，並攜手多家知名高校，開展謠言研究與人才培養，推動闢謠行業的不斷進步。「較真」平台平均每週在騰訊新聞客戶端和微信公眾平台發佈5-7篇闢謠及科普內容，主要涉及醫療衛生、食品安全、科學技術等領域。此外，我們還開發了「微信闢謠助手」小程序，用戶可通過小程序一鍵舉報虛假信息。

網絡詐騙行為是常見的網絡違法行為，治理此類違法行為對於保護用戶個人信息安全和財產安全至關重要。為有效遏制網絡詐騙行為，騰訊聚合內部多個團隊成立了反詐騙聯合項目組，在嚴格遵守個人隱私保護的基礎上，構建了一套高效的跨團隊協同反詐機制，並推出了「騰訊科技反詐」小程序，幫助用戶提高識別詐騙行為和避免詐騙的意識和能力。對疑似詐騙、違法的信息做預警和科普教育，是幫助用戶避免受騙的重要手段。騰訊各類產品通過自動彈窗提醒、防詐騙人工客服提醒等舉措，盡量及時勸阻客戶，避免受騙導致經濟損失。各類產品客戶端、網站，以及騰訊衛士小程序設置了詐騙投訴舉報渠道，支持用戶舉報涉嫌詐騙信息和可疑支付交易等非法行為。騰訊衛士搭建了防詐騙案例庫，以線上反詐視頻和圖文，及線下專項銀髮族、未成年等群體防騙教育活動，讓用戶了解詐騙手法和特徵，提升反詐意識及技能。

各平台也根據自身特點進行網絡反詐綜合治理，降低平台用戶被騙風險：

- 微信、QQ等社交平台建立了完整的詐騙行為預防、監測和應對機制，包括事前對識別涉嫌欺詐的賬戶，事中進行安全提醒和風控攔截，事後結合舉報數據進行智能化打擊。

用戶參與與安全宣導

用戶在及時發現違法違規信息方面發揮著至關重要的作用。騰訊為用戶提供了便捷的投訴和舉報途徑，以方便用戶在發現問題時能夠及時反饋，保障用戶的合法權益。用戶可以在各類產品客戶端進行投訴和提交證據，也可以通過騰訊衛士平台舉報微信和QQ上的違法違規行為，並且騰訊衛士會對舉報數據進行聚類分析，實時升級打擊策略。平台已累計服務用戶超過1.8億，受理有效舉報量超過6,000萬，打擊違法違規賬號近1,500萬。

騰訊開展了多渠道、多形式的網絡安全知識宣導和教育，幫助用戶提升網絡安全意識。未成年人和銀髮族是我們開展宣導的重點群體，通過線上及線下相結合的方式宣傳網絡安全知識，增強未成年人和銀髮族科學、安全、合理使用網絡的能力。

- 構建針對遊戲黑灰產的安全體系，運用技術對抗、策略升級等方法打擊治理網絡遊戲黑灰產。2023年，我們共協助打擊涉遊戲產業相關安全案件18起。

- 財付通持續優化大額交易和非可信交易的識別限制策略，加強可疑涉及詐騙資金的識別、攔截、止付，更多關於金融防詐的信息請查看「[創造可持續社會價值－普惠數字金融](#)」章節。

我們還利用在打擊線上網絡違法的經驗和技術優勢，協助治理線下違法廣告。

以名片形式存在線下違法廣告涉及色情、詐騙、賭博等違法信息，並且隱蔽性強、治理難度高，為此，騰訊衛士打造了「舉報違法小卡片」專項通道，市民隨時可以通過手機小程序拍照上傳舉報「小卡片」，騰訊衛士會針對舉報圖片進行分析，實現對違規信息的識別和處置，並把涉及刑事風險的線索依法報送執法機關。

2023年，「城市小卡片」協助警方打擊頭部招嫖團夥45個，查扣資金超過1,000萬元，扣押卡片超過166萬張，查證製作、散發卡片超過4,000萬張。

廣告責任

管理準則

騰訊廣告平台嚴格按照相關法律法規規定，構建完整的檔案管理、風險管理機制，明確相關管理標準，優化各方溝通與申訴渠道，並通過廣告投放前、中、後的風險防控機制，聯動各方共建全流程風險管理體系。

我們制定了《騰訊廣告審核通用規則》明確了廣告內容不得含有賭博、暴力、歧視、影響兒童福祉、危害健康與安全、武器、野生動物與瀕危動物活體和各部位製品等相關內容。我們按照《互聯網廣告管理辦法》等法律法規規定，制定《騰訊廣告平台廣告主管理規範》《騰訊廣告實物商品檢驗管理規範》等規則，以消費者體驗、權益保護為核心，完善審核機制，持續提升審核質量。我們通過調整審核規則、升級審核等相關廣告系統、風控合規機制等各種措施，確保廣告業務全面符合最新的監管要求。

流程管控

我們嚴格按照相關法律法規規定，明確相關管理標準，構建完善的廣告投放前、中、後的風險管理機制。



我們通過不斷更新的廣告審核規則和多維度的管控措施，如廣告主資質驗真、黑名單攔截和對公打款機制，確保廣告內容的合法合規和真實有效，同時防範風險，以保障廣告主准入的合法性和真實性。我們設置了一系列前置措施甄別違法違規行為，如事前線下預審、推廣鏈接審核、系統自動過濾禁用詞和禁用圖等，提前發現並處理違規廣告，減少其對用戶的影響和損失，構築防範違規的堅實防線。

我們秉承著審核智能化的目標，採用智能審核系統自動檢測廣告違規問題，並對可疑或風險廣告進行人工審核，提高審核質量，更有效打擊及攔截違法違規情況。通過提升審核人員的敏感度、技能和素養，以及增強專項巡查和處理能力，提高了廣告審核的效率和用戶體驗。

我們日常通過內外部投訴與負反饋管理，收集和處理來自監管、商戶、用戶等的反饋，構建投訴與負反饋平台化處理機制。我們通過高頻多維度的機制，進一步提升廣告審核治理的可靠性與安全性。此外，我們運營著自動巡查系統，每小時對所有審核通過的廣告進行一次全面檢查，並輔以人工巡查機制以監控廣告主的外部輿情，以及風險評估機制來計算並優先處理高風險廣告和賬戶，確保廣告內容的持續合規性和用戶體驗。

我們還持續對廣告主、服務商等合作夥伴宣傳有關廣告合規知識。

- **培訓活動**

我們通過網絡直播課、錄制視頻課等方式，普及法規及審核規則、介紹典型違規案例、給出合規建議，並安排專人答疑；

- **廣泛宣傳法律法規**

我們通過官網、QQ 客服、微信客服、郵箱等多樣化的溝通渠道，幫助合作夥伴了解更多審核相關信息，提升廣告主的合法合規意識及自律能力，減少違規情況發生。

用戶溝通與服務

騰訊以客戶需求為驅動力，以前沿技術為依託，持續提升產品與服務的功能設計和客戶服務能力，多渠道為客戶提供貼心及時的優質服務，滿足客戶期望。

消費互聯網

騰訊通過智能自助、人工等多元化特色渠道，為用戶解決在使用消費互聯網業務時遇到的相關問題，定期開展產品調研，與用戶建立聯繫，優化產品體驗。

我們設有專業的用戶投訴處理團隊，為用戶提供多元投訴受理渠道，並通過人工智能等技術手段幫助一線客服快速處理用戶投訴，確保及時妥善處理客戶投訴，切實提高投訴處理質效。我們也配備有多語種客服團隊，可提供英語、日語、西班牙語等多語種的人工服務。我們已累計服務境外用戶5.1萬次，用戶滿意度評價高達98%。我們還在2023年推出專屬視頻服務通道，客服可通過多媒體方式實現實時交互，全面了解用戶的訴求，高效處理問題。

自2021年起，騰訊客服推出防騙客服提醒功能，通過在線客服協助用戶識別並預警交易風險。截至2023年12月，我們已面向近2,500萬用戶提供自助服務，提醒風險金額約800億，人工服務用戶129萬，阻斷欺詐金額約7,500萬元人民幣。

除了提供多元化的服務處理渠道，我們還識別了不少需要重點關注的群體，並面向這些人群提供有愛的服務體驗。我們為60歲及以上銀髮族用戶推出了微信支付「長輩無憂專線」，提供優先接入、方言服務等服務。截至2023年12月，「長輩無憂專線」已經為銀髮族用戶解決了270萬次的問題，用戶滿意度達95%。我們還為身體障礙用戶搭建無需按鍵操作即接入專屬客服的渠道，讓他們更好地觸達客戶服務專員。

2023年，騰訊消費互聯網業務客服體系包括互聯網服務客服、視頻號電商客服；年服務次數（含自助服務）約31億次；接收用戶投訴43,652,897宗¹。其中互聯網服務客服接收的投訴三個工作日內閉環處理率約99%。

產業互聯網

騰訊在產業互聯網戰略框架下，為企業、組織和個人開發者提供全球領先的雲端計算，大數據、人工智能、SaaS（軟件運營服務）等技術產品和服務支持，雲技術運營服務部整體負責雲的售後服務、軟件服務和運維保障。騰訊雲通過建立以下體系，為客戶提供專業的技術支持，保障客戶權益。

- 根據用戶性質配置對應的專業性強的全球技術服務支持團隊，為用戶提供專業高效的服務支持；

- 基於業界最佳實踐持續豐富客戶服務流程體系，基於大語言模型提升智能化服務能力，以保證問題處理的時效性及規範性；

- 為用戶提供各類服務窗口，持續優化產品並主動管理產品態勢，同時建立投訴預警和處理平台以快速解決用戶問題；

- 推動超預期服務落地，基於客戶訴求執行快速「退款、賠付、獎勵」政策，提升客戶服務口碑；

- 完善「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。

- 2023年，騰訊產業互聯網業務客服體系年服務量（含自助服務）達到666萬次；接收用戶投訴20,059宗，其中雲端服務接受的投訴在7天內處理完成率85%，客戶五星滿意度達96.3%。

- 「騰訊雲用戶之聲平台」收到產品優化建議反饋3,939條，幫助騰訊雲產品提升優化1,119項。

- 2023年，企業微信客服服務大客戶滿意度98%，通過客服收集客戶反饋8.5萬宗，總服務客戶48萬人次。

1 隨著視頻號業務規模擴大以及視頻號內電商業務快速增長，我們擴充了相關客服團隊，並完善用了戶申訴渠道，以提升整體用戶體驗。因此，期內消費互聯網投訴量大增。

第四章

創造可持續社會價值

技術是一種能力，向善是一個選擇。

騰訊利用核心技術和連接能力，推動科技創新、助力產業升級，並通過夥伴合作協力探索基於技術能力緩解社會痛點的創新路徑，共創可持續社會價值。

4.1 推進科技創新	71
4.2 創造數字技術的社會價值	73
4.3 普惠數字金融	83
4.4 推動科技無障礙	91
4.5 普及公益	94



4.1 推進科技創新

科技以人為本。

我們持續推進數字科技創新，應用到各類生活和工作場景推動社會經濟發展，以及探索創新路徑緩解社會痛點，以增進人類福祉貢獻科技力量。

探索前沿技術應用

遊戲技術 + 海洋科學

騰訊與南方海洋科學與工程廣東省實驗室(珠海)等機構聯合打造海洋領域專用數字孿生引擎DTO Engine，應用於預測及應對颱風、風暴潮、海岸侵蝕等海洋災害，為海洋研究專家們提供了一個真實、高分辨率、多維度、可互動的實時虛擬環境，不僅提高觀測和預測的準確性，且助力於更精準的科學決策，在海洋防災減災、環境保護、海洋空間規劃、海洋牧場等領域發揮重要作用。



AI+ 天文

2023年，騰訊攜手世界最大的射電天文望遠鏡「中國天眼FAST」，運用AI視覺技術發現了兩顆快速射電暴。研究快速射電暴有助於人類更好地理解宇宙的起源，但由於其閃爍頻次極低、持續時間極短，非常難以發現。騰訊的AI視覺技術提高了從海量天文圖案數據中篩出有效天文信號的效率，成功地與FAST一起解決了這個難題。



機器人技術

2023年，騰訊發佈操作機器人X-Tender，包含三指靈巧手TRX-Hand和柔性擬人機械臂TRX-Arm，從本體結構、感知能力與控制系統三方面實現技術突破，能夠自主完成包括抓放、倒水、拋接等多種操作。我們還為四足移動機器人Max研發和推出了自主決策系統，該系統能讓Max在複雜環境中展現出靈活運動行為，並且掌握障礙追逐比賽的智能策略。



支持基礎科學研究

騰訊長期支持基礎科學研究，鼓勵科學家自由暢想、認真求證、探索未知科學問題。

新基石研究員

「新基石研究員項目」成立於2022年，旨在向富有創造力的科學家提供長期資助，支持他們開展探索性與風險性的基礎研究，開拓學科前沿、推動原創突破。

2023年10月，第二期獲資助名單公佈，46位數學與物質科學領域以及生物與醫學科學領域科學家入選。兩期累計已有104位科學家入選資助名單。



科學探索獎

「科學探索獎」於2018年設立，旨在鼓勵青年科技工作者探索科學無人區，聚焦數學物理學、化學新材料、天文和地學、生命科學等10大領域。

五年來，科學探索獎共評選資助了248位青年科學家。截至2023年6月，獲獎學者中共有七人的研究成果入選年度「中國十大科學進展」，在科學類知名刊物《細胞》《自然》《科學》共發表論文29篇。



4.2 創造數字技術的社會價值

騰訊助力數字化轉型，提高企業的經營效率和競爭力，並攜手生態合作夥伴推動數字技術普及應用，讓更多人因數字技術受益，享有科技發展帶來的價值。

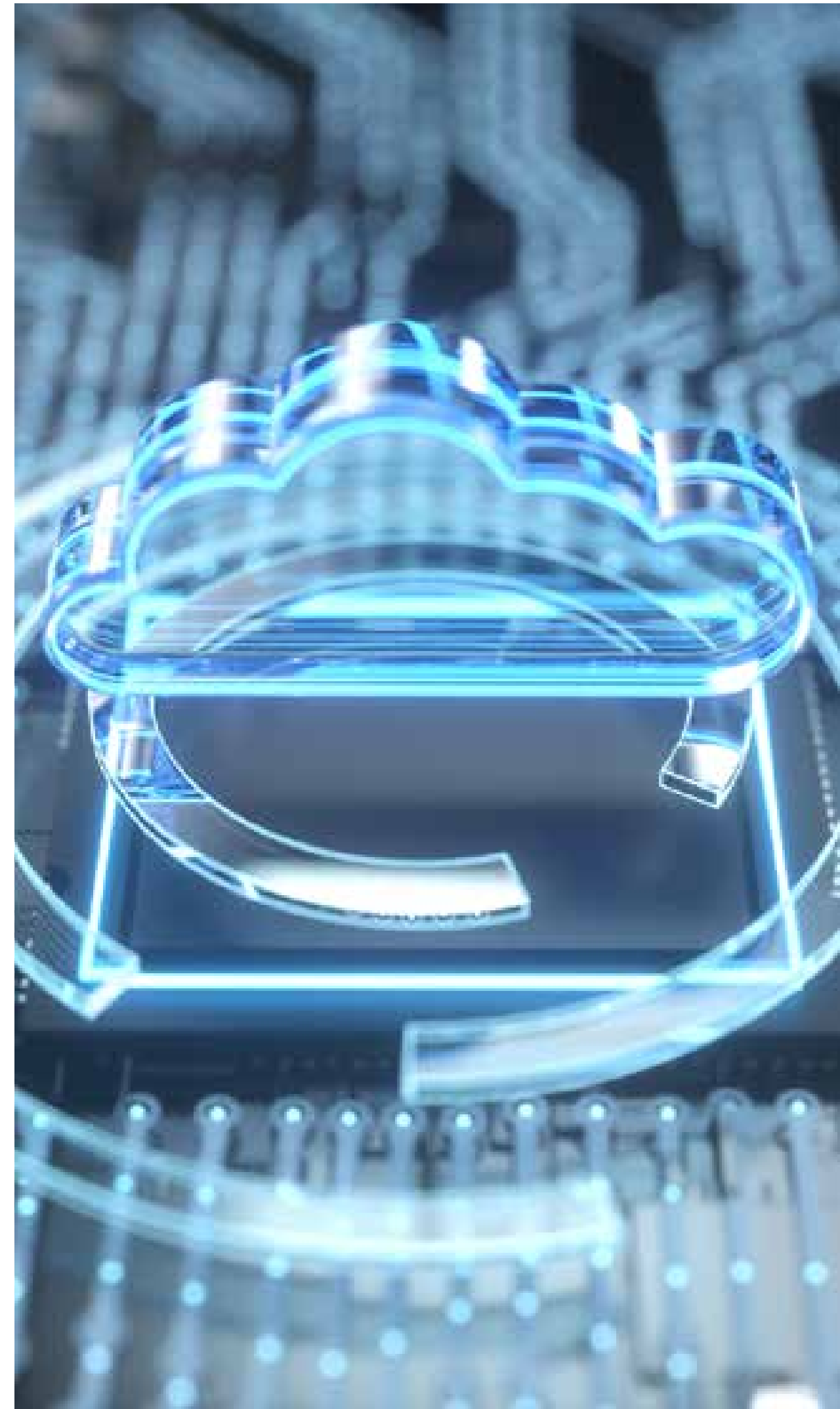
助力產業數字化升級

數字技術是推動產業升級的重要因素，並為社會發展注入強大動能。騰訊為各行業提供雲計算、大數據、大模型等技術方案，助力其數字化升級。

- 騰訊2023年發佈了自主研发的大模型——「騰訊混元」，並採用「混合專家系統」的架構將其擴展為萬億參數規模，在數學推導、邏輯推理和多輪對話中性能卓越。騰訊雲、騰訊會議、騰訊文檔等多個產品已部署基於混元大模型的AI功能，騰訊雲推出了超過50個行業的大模型解決方案，已服務於金融、社交媒體、電子商務、交通和遊戲等10多個領域。更多內容請參見本報告「保障數字權益－推進負責任的人工智能」章節。
- 騰訊自研的企業級分佈式數據庫（Tencent Distributed SQL，TDSQL）已服務於中國內地前十大銀行中的七家，助力超過30家金融機構構建新的核心系統，並成為首批獲得GB18030-2022《信息技術中文編碼字符集》最高級認證的數據庫。

騰訊提供企業微信、騰訊會議、騰訊文檔、騰訊企點等SaaS應用，優化企業生產、經營和管理流程，提高經營效率。

- 騰訊會議已累計提供超過25億次線上會議服務，協同企業微信、騰訊文檔一起支撐了海量的遠程辦公、在線教學、遠程問診、在線路演、網絡營銷等需求，有效幫助企業和個人用戶減少差旅出行、提升協作效率。
- 騰訊企點提供覆蓋從營銷、銷售、交易協同到客戶服務的全場景解決方案，增強企業獲客、留客能力，促進產業鏈上下游的協作效率，已經服務超過100萬家企業，連接用戶3.5億，為金融、零售、出行等80多個行業提供營銷服務方案。



孕育可持續社會價值創新

2021年4月，騰訊將「推動可持續社會價值創新」納入公司核心發展戰略，成立可持續社會價值 (SSV) 事業部，並宣佈投入人民幣1,000億元聚焦10大領域。經過持續探索和重點項目先作小規模投入驗證，SSV已確立10大領域，作為持續投入資源以開拓社會價值並規模化發展的重點領域。

騰訊SSV和各事業群，通過與生態夥伴的合作，推動數字技術在各社會領域的普及應用，讓更多人因數字技術受益，享受科技發展帶來的福祉。截至2023年12月31日，可持續社會價值及共同富裕計劃支出累計達人民幣103.8億元，在各重點領域取得良好進展。



醫療健康服務

我們研發了醫療健康服務的數字解決方案，將研究成果更普惠地推廣應用至全社會，助力守護更多人的生命健康。

探索數字醫療技術

騰訊基於在醫學影像AI識別與處理技術的積累，開發了「騰訊覓影數智醫療影像平台」，以及多個輔助診斷系統，支持了部分疾病在社會層面的普惠性大規模篩查與及時治療。

- **「AI電子陰道鏡輔助診斷」系統輔助醫生進行宮頸癌診斷**
該系統通過AI算法輔助醫生在陰道鏡下對宮頸病變區域進行準確判斷和精確活檢取樣，提供從輔助診斷到技能提升的系列能力，提高篩查效果，減少不必要的活檢。我們已與中國醫學科學院和北京協和醫院達成合作，將該系統部署到40個低醫療資源區域的基層醫院。
- **「青光眼AI輔助診斷」軟件提高青光眼臨床診斷效率**
該軟件將騰訊覓影AI篩查能力搭載到眼底相機上，對數萬例眼底照片數據進行學習分析，識別疑似青光眼樣眼底表現的風險。在臨床實驗中，該軟件使平均檢測時間成本顯著降低，有效降低20%青光眼漏診率，同時誤診率降低2%，為青光眼篩查提供了一種有效而快捷的方式。

除了醫療診斷之外，騰訊也融合大數據、人工智能技術等輔助藥物設計，加速新藥研發進程。

- **MdrDB耐藥性數據庫助力藥物研發**
為了解決耐藥性數據庫樣本量不足的問題，我們開發了全球最大的MdrDB耐藥性數據庫，搜集了接近10萬個樣本進行藥物的耐藥性測試模型訓練。經過與其它行業公開耐藥數據庫相比，使用的MdrDB的AI耐藥性預測精準度提升30%，助力突變誘導耐藥性的預測、聯合治療策略的開發以及創新藥物的研發。

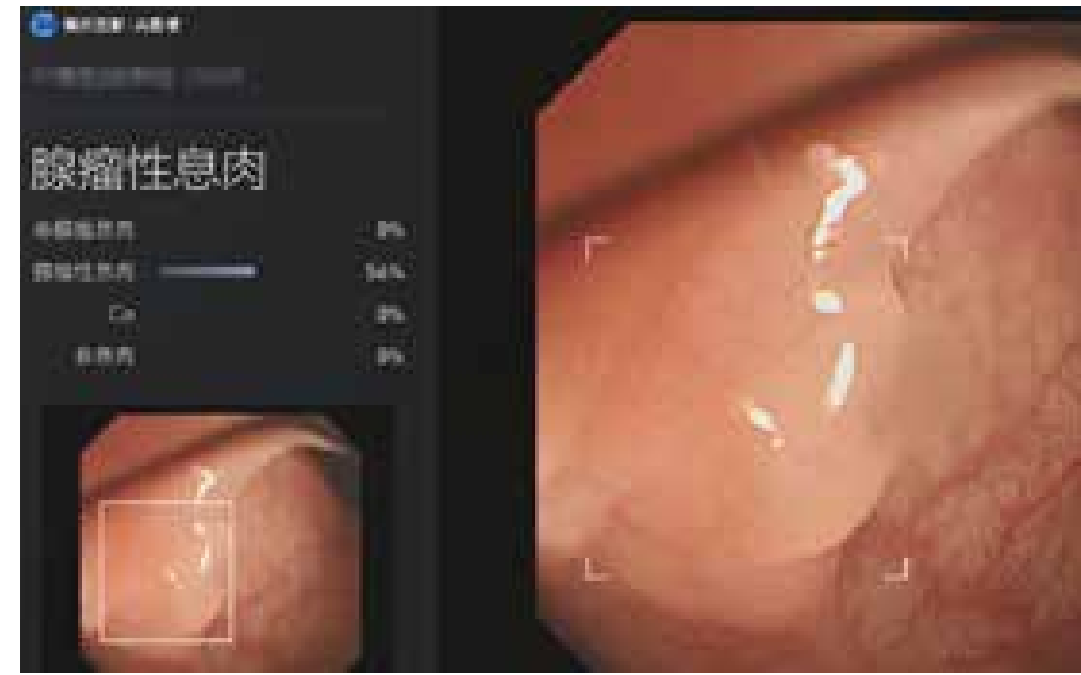
2023年，我們發布了基於自研基礎模型「騰訊混元」的醫療大模型，可應用於智能問答、家庭醫生助手、數智醫療影像平台等多場景產品矩陣中；這些產品在嵌入醫療環節全流程後，可在科室導診、醫生推薦、預問診、醫患對話、病歷自動生成和智能院務客服等環節助力醫療服務水平和質量的提升。



「騰訊覓影數智醫療影像平台」獲得2023年世界互聯網大會「領先科技成果大獎」。

推動普惠健康

我們利用先進的輔助診斷技術，有效降低部分疾病進行大規模篩查和診療的成本；同時通過推廣醫療知識、培訓基層醫療人員等多措並舉，致力於將醫療科技的創新成果惠及更廣泛的人群，以實現醫療服務的普惠性和可及性。為幫助到更多有需要的地區和群體，騰訊推出了「生機計劃」，向社會徵集和資助適配醫療資源匱乏地區的健康創新解決方案，希望資助更多的創新醫療解決方案。



• 開展低資源地區女性乳腺癌與宮頸癌綜合防控項目

乳腺癌與宮頸癌是女性發病率高、死亡率高的癌症。2023年，我們聯動醫學科學研究機構和專家，開展關注女性乳腺癌與宮頸癌健康項目實踐，提升全社會包括低資源地區女性健康水平與女性平等健康權益。截至2023年12月底，我們已覆蓋13個試點地區約10萬適齡女性兩癌免費篩查與疾病管理，並計劃在2025年底覆蓋約100萬適齡女性。

我們為基層醫療機構提供輔助篩查診療的數字化產品工具箱，包括篩查管理系統、隨訪小程序、AI電子陰道鏡輔助診斷系統等，有效提升基層篩查管理效率與質量；通過「智能陰道鏡」醫生培訓系統，為基層醫生個性化打造學習方案，並融合專家指南和病例判讀等專業內容，有效提升基層醫生診斷準確率；通過採用方言配音、科普動員等多元化方式倡導接種人乳頭瘤病毒疫苗和參與全民篩查等，提升對女性健康的認知。通過以上的措施，項目逐步形成針對女性乳腺癌與宮頸癌預防、篩查、診療的綜合防控模式。

• 助力低資源地區新生兒先天性心臟病篩查

早篩查、早診斷、早治療，是挽救先天性心臟病新生兒最關鍵的三個因素。2023年，我們與合作方啟動了「紅雨傘計劃」，打造「篩查-診斷-治療-康復」全流程數字管理系統。通過該計劃和系統，試點城市的新生兒可免費進行先心病的篩查，醫療機構和家長可通過系統查看篩查結果和檢查報告。我們又引入了AI智能聽診技術，利用音頻波型的識別，為醫生心音聽診篩查工作提供技術參考，有效降低漏診率。

**截至 2023 年 7 月
項目全覆蓋了寧夏吳忠、固原兩個試點城市
當地出生的新生兒**

16,000 多名，

篩查出數百名疑似先心病患兒

• 開展上消化道癌症篩查項目

為了讓消化道癌症高危群體盡可能更早的意識到風險，我們在寧夏啟動了「中國上消化道惡性腫瘤精準防治先行示範」項目。基於與北京大學腫瘤醫院聯合開發的風險預測模型，我們推出一款篩查小程序，讓普通人也能自查癌症風險。如自查結果屬於高風險，用戶可在小程序中預約當地醫療機構的內鏡檢查，並可獲得專業醫療團隊的持續跟進建議。

這套系統已在寧夏銀川市、吳忠市利通區、中衛市海原縣、吳忠市鹽池縣等地試點，並推動150個村及社區參與問卷調查。根據試點醫院的患者調查數據，基於此模型的食管癌識別準確率達到86%，檢出率提高3-8倍；胃癌識別準確率達到79%，檢出率提高2-4倍。

鄉村振興

騰訊認為，人才是鄉村振興的關鍵。因此，我們發揮自身數字能力，支持更多專業化、職業化的鄉村經營性人才的發展，並提供資源與數字工具，助力鄉村產業數字化升級，協助推進鄉村地區發展。

• 「耕耘者振興計劃」培訓鄉村治理骨幹與農業經營主體

2021年，騰訊與農業農村部簽署「耕耘者振興計劃」戰略合作協議，為鄉村治理骨幹和新興農業經營主體提供免費的農業經營管理數字化工具和知識培訓，計劃在三年內線下培訓 10 萬人，線上培訓 100 萬人。截至2023年12月，「耕耘者振興計劃」已在31個省市自治區落地，培訓總人數達 46,516 人，並有超85萬人在線上知識分享平台學習。

• 「為村共富鄉村」項目從多維度挖掘鄉村人才潛力

我們在2021年啟動的「為村共富鄉村」項目，目標是讓數字技術在鄉村建設和經營上發揮重要作用，讓農民在鄉村社會經濟發展中受益。

為助力鄉村經營人才培養，提升鄉村職業經理人在產業規劃、市場對接、財務運作、產品營銷等方面的能力，我們在2021年聯合中國農業大學共同發起「鄉村CEO計劃」，目前已連續兩年開展，培養了覆蓋125個縣的165名學員。

我們提供鄉村經營數字化工具，提升鄉村產業經營的管理效率。在前端，微信公眾號、微信視頻號、微信小程序、企業微信等平台幫助鄉村產業運營管理者吸引流量以及與消費者建立溝通渠道。在後端，數字經營管理工具實現一鍵生成賬務報表等功能，幫助鄉村職業經理人分析財務情況，提升經營管理效率。

騰訊「為村共富鄉村」項目已在重慶西陽、廣西龍勝、雲南昆明等地陸續展開，並取得一定成效。例如，重慶西陽何家岩村集體年收入從2021年的人民幣100多萬增至2023年的人民幣690多萬元。

• 「鄉村振興活水計劃」為鄉村社會公益組織開展項目設計、運營和財務管理等能力建設類的培訓。截至2023年底，「鄉村振興活水計劃」已支持151個欠發達縣的基層公益組織開展專業化建設，助力實施公益項目200餘個。



「鄉村振興活水計劃」項目在2023全球減貧夥伴研討會被世界銀行、聯合國糧農組織等評為「第四屆全球減貧案例徵集活動」最佳案例之一。



科技人才培育

騰訊重視科技人才的發現與培養，將理論研究和產業實踐結合，為學生提供專業、前沿的科學研究專項培養項目。

- 「犀牛鳥精英人才培養計劃」讓高校學生在校企雙導師聯合培養模式下，在實踐中驗證學術理論。截至2023年12月底，項目已培養超過400餘名學生，其中以博士和碩士在讀學生為主，多項科研成果已在真實場景及數據中驗證、轉化，並在國際頂會及權威期刊上發表論文超過450篇。
- 「犀牛鳥開源人才培養計劃」面向高校學生提供開源技術的課程和實踐培養方案，包括基礎課程、進階研究和項目實戰三個階段，助力開源人才生態的發展。2023年我們聚焦基礎平台、前端、AI、大數據、數據庫等五大核心技術領域。

- 「犀牛鳥中學科學人才培養計劃」為8-12年級中學生搭建一個科研探究與實踐創新的平台，提供科研基本方法、信息基礎技術、人工智能數學與算法基礎知識等課程，並指導學生開展具體的科學研究，激發中學生探索科學未知領域的興趣和熱情。
- 騰訊作為首批企業參與到教育部「產學合作協同育人項目」中，圍繞數字經濟、數字文創、生命健康、金融科技等重點領域與高校開展合作。截至2023年底，騰訊已累計支持150多所高校的360多項人才培養項目，共建課程400多門，幫助了超過40萬大學生。
- 騰訊「星火計劃」旨在培養對計算機領域有濃厚興趣和天賦的高中和大學學生，學生在專家指導下開展技術預研、自主探究產業難點問題。截至2023年12月31日，「星火計劃」已培養頂尖高校計算機學生200人，含多名國際信息學、數學奧賽冠軍。

騰訊在培養頂尖科技人才的同時，積極開展青少年科技教育普及項目，降低學習門檻，助力提升青少年數字素養與技能。

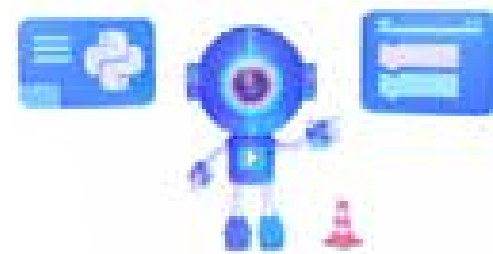
- 「騰訊扣叮」青少年編程平台是面向6至18歲中小學生的人工智能教育平台，目前已打造了超過10款編程產品和500節遊戲化編程課程，學生用戶覆蓋超過1.9萬所中小學，課程學習次數突破500萬次。2023年，「騰訊扣叮」組織了多項青少年編程類賽事活動，吸引了超過10萬名青少年參與。

為了啟蒙中國青少年對AI和編程的興趣，2023年，騰訊與中國宋慶齡基金會共同發佈了「AI編程第一課」的公益課程。該課程依託「騰訊扣叮」平台打造了高擬真的學習場景、提供豐富的交互學習功能，還運用了騰訊音樂天琴實驗室的一站式作曲編曲技術和AI音樂視覺生成技術，讓青少年體驗AI趣味互動創作，包括創作了音樂單曲《這世界最動聽的聲音》，表達對老年聽障人士的關愛和支持。

- 騰訊「Mini鵝創想營」通過讓青少年走進互聯網企業進行職業體驗與實踐學習，激發他們對計算機科學和互聯網行業的興趣。自2017年創營以來，已有超過10萬青少年通過該項目進行了線上線下的科技學習和實踐。2023年，「Mini鵝創想營」開設了數字文旅、智慧城市、特殊人群關懷等主題項目。



- 騰訊「AI創想家」青少年人工智能學習平台，作為全國中小學信息技術與實踐大賽人工智能類純軟件競技比賽解決方案，截至2023年12月底，已有超過20萬青少年通過「AI創想家」進行一站式AI學習及競賽。



騰訊不僅關注優秀科技人才的培養，也致力於擴大科技教育的覆蓋面。我們發揮自身的科技能力和產品經驗，在低教育資源地區提供創新的課程、活動、培訓、賽事等，為更多孩子創造接觸科技教育的機會，為下一代的成長與培育貢獻力量。

- 騰訊以技術能力支持鄉村支教，讓更多偏遠地區孩子享受到優質的教育資源。「企鵝支教」數字支教系統協助鄉村學校實現在線志願者和當地老師聯動的「雙師課堂」，提升課堂教學效果。系統支持遠程在線教室和志願者管理，以及對排課、備課、授課等支教管理流程進行優化，為鄉村支教提供數字化運營支撐，助力鄉村實現教育普惠。截至2023年12月，「企鵝支教」系統在132個區縣超過2,000所鄉村小學落地雙師課堂授課。

「智體雙百」計劃，以遊戲科技助推素質教育發展

騰訊「智體雙百」計劃，目標為低教育資源地區的孩子提供100間「未來教室」和100個「未來運動場」，提供硬件設施並配備課程、賽事活動等軟件，讓更多孩子體驗科技的魅力，並在快樂運動中提升體育素質和健康水平。

- 未來教室：**集成硬件、課程、師資培訓和線上平台，提供開源硬件編程、3D打印、激光切割、VR技術、人工智能等前沿科技領域的啟蒙教育，激發孩子們對科技的興趣和關注。
- 未來運動場：**為城鄉學校修建多功能運動場和體育器材，並配備遊戲化運動課程、教師培訓和賽事活動，用線上加線下的模式，讓孩子的體育運動變得更安全、有趣。

截至2023年12月，「智體雙百」計劃已累計落地85間未來教室和未來運動場，累計開課超9萬節，超400萬人次師生參與。



未來教室



未來運動場



應急支援

我們利用自身技術能力，協助應急組織構建旨在提高應急救援和災害拯救效率的協作平台。平台實現的功能包括：

- **為受災群眾提供求救求助的入口：**受災群眾通過錄音、拍攝照片就可快速發佈求救信息和物資求助信息，並為長者等特殊群體設計了代人求救、一鍵電話求救等便捷功能。
- **為工作人員處置求救信息提供支撐：**讓救援人員實時掌握受災群眾求救情況，及時聯繫核實求救信息、審批救援申請、匹配救援任務、協調社會應急力量參與救援。
- **支持有序調度社會應急力量：**平台的智能匹配救援任務功能，有助於引導社會救援力量有序參與救援。截至2023年8月，平台共入駐社會志願救援團隊2,987支、專業救援團隊429支、大型企業工程搶險團隊20支。

2023年7月，在京津冀地區遭受洪澇災害期間，騰訊提供了技術和人員支持，包括協助維護當地災害應急救援救助平台正常運行，以及通過微信朋友圈廣告、騰訊新聞彈窗在重災區涿州推廣救援信息。此次災害期間，共有27,505人通過平台第一時間得到救援救助。

四川地震預警平台

為了提升地震預警信息傳播效率，騰訊聯合四川省地震局上線微信地震預警功能，通過微信快速推送地震預警，方便該地區的民眾及時收到精準的地震預警信息，快速避險，有效應對自然災害。

我們利用微信小程序構建了救助對象、救援人員、救助設備之間的高效連接，讓社會力量更好地參與應急。



「企鵝急救助手」小程序

「企鵝急救助手」小程序連接急救設備與志願者資源，方便用戶在緊急情況下能盡快獲得救援，形成一個高效的急救體系。借助小程序，救援人員能夠通過視頻或通話實現輔助定位求救者，並為其提供在線指導；公眾可自助並查詢附近的自動體外除顫器設備、急診、藥店等信息，以便在緊急時能自救或救助他人。

深圳寶安區「五分鐘急救圈」

2023年，我們與紅十字會組織聯合為深圳市寶安區開發了數字急救系統，與醫院、社區、志願者等各方共創打造了「事發現場—社區志願者力量—社康醫院—區域醫院/120」四位一體的社會急救閉環體系。

文化煥新

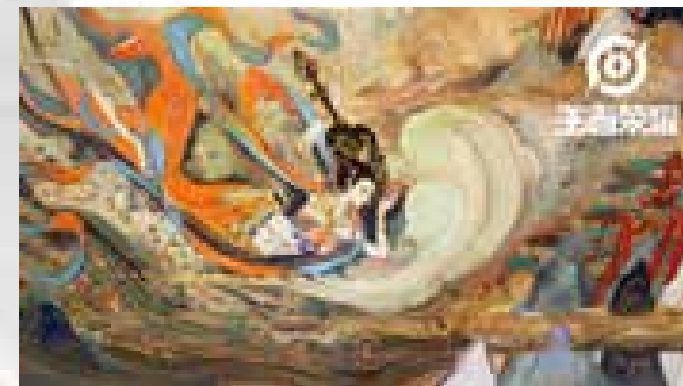
騰訊持續探索數字技術在文化領域的創新應用，豐富文化遺產的表現形式，助力推進文化遺產數字化保護和傳承。

線上欣賞傳統文化遺產

騰訊通過將文化與科技不斷融合，超越物理空間的限制，讓傳統文物以線上的形式展現，讓公眾更加便捷地了解文物的歷史和背景。

2017

- 首次在遊戲中添加敦煌壁畫「飛天」元素。



「飛天」元素



「飛天」元素

2018
-
2022

- 上線「雲遊敦煌」「雲上中軸」「雲遊長城」等小程序，將敦煌、北京中軸線、長城以數字化的形式呈現給公眾，為人們提供身臨其境的沉浸體驗，讓更多人感受傳統文化遺產的魅力。



雲遊敦煌



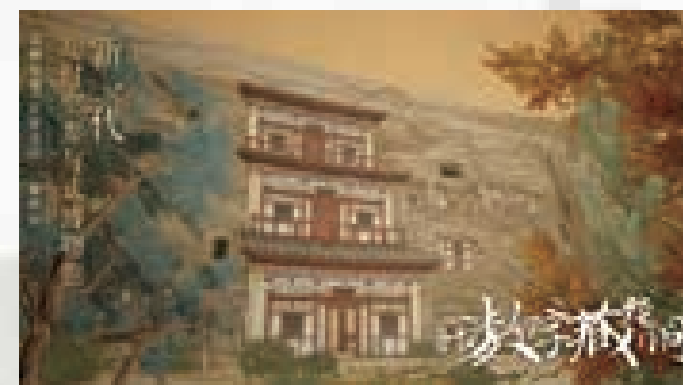
雲上中軸



雲遊長城

2023

- 上線「數字藏經洞」在線平台，並推出了英文和法文的國際版，把藏經洞及其百年前室藏的6萬餘卷珍貴文物的歷史場景進行數字化重現。



數字藏經閣

- 升級「雲上中軸」小程序，強化中軸導覽、探索界面等功能，通過線上與線下結合的方式，展現中軸歷史和文化。
- 升級「雲遊長城」小程序，讓季節、時間和天氣與長城實地氣象進行映射，並可隨著視角的變化看到長城光影的真實變換。

數字化形式留存傳統文化

騰訊通過應用數字化技術，以數字形式保存了傳統文化的物質形態，使得傳統文化更加易於接觸、研究和傳播，為傳統文化的永續傳承提供了數字化解法。

• 推出全球最大的甲骨文單字庫

為突破甲骨文破譯與傳承活化的難題，騰訊基於甲骨文數據資源，融合文物攝影、圖像處理、多媒體、人工智能、區塊鏈等技術，形成微痕增強的甲骨文全信息模型，讓甲骨文從看不清到看得清；運用字形匹配算法增強古文字搜索，提取143萬字形標本，形成了全球最大甲骨文單字庫；上線「了不起的甲骨文」小程序，方便公眾了解甲骨文及漢字的演變。

• 助力生僻字輸入與使用

為解決數字化平台中大量生僻字不能輸入而導致公眾生活以及文化傳承受阻的困境，我們聯合多方發佈了「漢字守護計劃」，其中包括推出「生僻字鍵盤」，支持全量9萬多已編碼漢字的輸入，並引入了「拆字」的設計理念，支持部首、拼音或筆畫混輸等快捷輸入方式，解決生僻字難認難寫的難題；推出「生僻字徵集」小程序，便於用戶通過拍照上傳生僻字，經審核通過後即可被收錄進國標，以加速生僻字數字化進程。

• 戲曲數字化修復與資源庫建設

騰訊聯合多方發起「中國戲曲文化數字煥新行動」，利用AI影像修復技術，對珍貴的戲曲影像資料進行修復，並採用360度攝影錄制技術記錄專業戲曲演員的動作，打造戲曲數字資源庫。



AI 模擬拼接三星堆文物，輔助考古工作

大部分出土文物脆弱殘缺、修復难度大，稍微不注意可能就有不可逆的損傷。騰訊和四川省文物考古研究院合作，利用AI、計算機視覺等技術，順利完成國寶文物「銅獸馱跪坐人頂尊銅像」的模擬拼接。



我們助力考古科研工作者更加高效地開展考古修復和文化研究工作，為文物的認知、保護、復原、研究、展現提供支持。

為進一步解決文化數字化過程中的技術難題，騰訊發起了「探元計劃」，公開徵集、評選和孵化數字文化領域的創新技術應用。「探元計劃2023」聚焦AI、數字孿生、沉浸式感知交互等前沿關鍵技術領域，在雲岡石窟、三星堆博物館、西安城牆、張掖大佛寺、保利藝術博物館等文化場所進行實踐。

拓展就業生態

通過推動數字經濟與實體經濟融合所產生的商業機遇，我們促進相關職業的多元發展，從而帶來了更多的就業機會。

- 依託騰訊數字生態，包括微信公眾號、視頻號、小程序等產品功能，讓更多人群便捷從事自由靈活的新職業。根據《2023年數字生態青年就業創業發展報告》，微信平均每個創業項目拉動就業收入機會8.44個。
- 為解決有一技之長的手藝人就業難、業務少，以及大量的日用品修補需求得不到滿足的困境，騰訊發起「小修小補」引路行動，通過微信、騰訊地圖打造了中國內地首個「便民修補小店地圖」，幫助手工藝的小店出現在騰訊地圖、微信小程序裡面，從而被有需求的消費者找到。截至2023年12月，「小修小補」引路行動已提供200多個城市超過50萬家手工藝小店的地理位置和服務信息，包括修鞋、開鎖配鑰匙、裁縫、維修自行車電動車、維修鐘表等。



4.3 普惠數字金融

騰訊以數字支付為底座，不斷推出多樣化的產品和服務，引領金融科技的發展趨勢。我們致力於為大眾、中小微企業、個體經營者及弱勢群體提供更多的便捷與機遇，同時，我們持續加強風險管理及支付生態系統建設，確保用戶能夠享受到便捷、多元、安全可靠的普惠數字金融服務。

逾八億用戶¹高頻使用的支付工具

我們通過微信支付為用戶提供更方便快捷的生活服務數字化支持，滿足多元化生活場景下的數字服務需求。

• 生活服務

用戶可便捷查詢和支付電費、水費、燃氣費等日常生活繳費，並享受智能繳費、提醒自動繳費與及時催繳等一系列線上便民功能。

• 智慧出行

用戶可在不同城市通過使用乘車碼刷碼支付的方式搭乘公共交通，即刷即走，無需排隊購票或充值，並可查詢實時公交信息、規劃出行路線。

• 醫療服務

用戶可通過我們提供的醫療渠道入口，實現線上掛號、疫苗預約、醫保電子憑證刷碼支付等一體化醫療健康服務。

• 政務民生

用戶可通過我們聯合各地政府部門提供的社保、公積金等城市服務入口，實現社保繳費查詢、公積金提取申請等便捷的公共政務服務。

2023年，騰訊通過提高用戶安全保護、升級基於小程序的支付體驗和推出中小企業工具包（箱），進一步加強了支付生態系統的建設。

騰訊加強與多個國際信用卡組織合作，讓國際信用卡用戶可享用微信支付提供的便捷服務。現在，境外用戶於微信支付綁定國際信用卡後，可在中國內地餐飲、酒店、超市等不同場景下的大部分商戶使用微信支付。

2023年，國際信用卡服務已支持境外用戶在中國內地超千萬商戶便捷支付；為了支持用戶小額高頻消費需求，我們對單筆交易金額人民幣200元及以下的交易承擔相關手續費用，降低用戶的交易門檻。

我們進一步推進數字人民幣的普及。2023年，我們在實現試點區域全覆蓋的同時，也支持微信用戶在小程序、視頻號等直連場景內便捷地使用數字人民幣進行交易，持續擴大接受數字人民幣的商戶和服務範圍。

我們應用技術支持各地方政府發放數字人民幣紅包，2023年，騰訊支持深圳市在新春歡樂購活動中發放總額1億元餐飲數字人民幣紅包，助力穩消費、穩增長的經濟舉措。



¹ 截至2018年6月30日，微信支付月度活躍賬戶超過8億。

拓寬產品及服務的可及性

為讓那些難以便捷地獲取金融服務的用戶能有機會及渠道獲取合規、安全、便捷及穩定的線上金融服務，我們通過自身金融產品及服務的創新、與第三方持牌金融機構的深入合作等方式，擴展多個線上金融服務渠道，提供更加豐富的財富管理及消費貸服務。

• 理財服務

騰訊理財通平台為不同的理財機構及產品提供面向客戶的便利渠道，用戶可通過理財通平台，便捷地選購經過我們嚴格篩選、不同類型的理財產品，以滿足不同的理財需求；零錢通具有低門檻、隨時轉出的特點，從零錢通賬戶提取每天一萬元人民幣以內，可兩小時內到相應的銀行賬戶，為更多用戶提供靈活便捷的資金管理方式，並獲得一定的理財收益。2023年，理財通保有的客戶資產總額實現穩健的年度增長。

• 互聯網信貸技術服務

騰訊與第三方金融機構進行技術合作，助力第三方金融機構面向三線及以下城市的客戶群體推出互聯網小額信貸服務。通過微信或QQ客戶端入口，用戶可便利地向第三方金融機構在線申請小額信用貸款，第三方金融機構依法合規向用戶提供快速到賬、靈活還款、無需抵押擔保的小額借貸服務。2023年，我們與第三方金融機構保持緊密合作，以技術協助第三方金融機構實現信貸服務客戶數量的規模化增長而違約率保持在業內較低水平。

• 消費信貸服務

用戶在使用微信支付的時候，可使用財付通小貸等合作金融機構推出的消費信貸產品「分付」先付款，應用場景包括餐飲、購物、影院等，分付服務專注於為用戶提供高質量服務及便利的用戶體驗，具備靈活還款、按日計息等特點。

• 保險服務

推出針對鄉村孤寡老人的「長者意外險」及面向鄉村兒童的「兒童關愛綜合醫療保險」，助力一老一少群體在大病醫療、人身意外方面的風險保障。此外，我們也整合醫療支付與保險理賠雙場景，推出「微信快賠」服務模式，用戶在微信支付醫藥醫療費用後，可立即在支付頁面點擊「去理賠」按鈕，快捷發起理賠。

• 信用卡服務

騰訊聯合多家銀行推出聯名信用卡綜合服務平台，結合騰訊互聯網業務特色，為用戶提供快速申卡、卡面定制、權益自選和賬單管理等全新信用卡體驗和產品服務。

• 遠程銀行服務

騰訊雲融合音視頻鏈路加速技術、AI 識別技術、電子簽章技術等，支持福建龍岩農信系統「遠程銀行」的開發，將傳統銀行的部分線下業務實現線上視頻化，用戶可通過手機等移動設備實現遠程辦理開戶面審、收單巡檢、貸款等線下銀行業務，延伸傳統銀行的服務邊界，讓更廣泛的用戶可觸及。

「微信快賠」通過與第三方機構合作，已實現中國內地超萬家醫療機構的電子票據直連，並支持發票一鍵導入理賠，免去票據整理上傳等步驟，將資料提交成功率提升至 90% 以上。



逾五千萬中小微商家¹首選的智慧經營方案

騰訊發揮自身的技術能力，為中小微企業提供數字化轉型解決方案與服務，並通過經驗賦能、提供支付工具以及降費讓利等方式，助力中小微企業及個體經營者提升效率、降低成本、拓展業務。

助力中小微企業數字化轉型

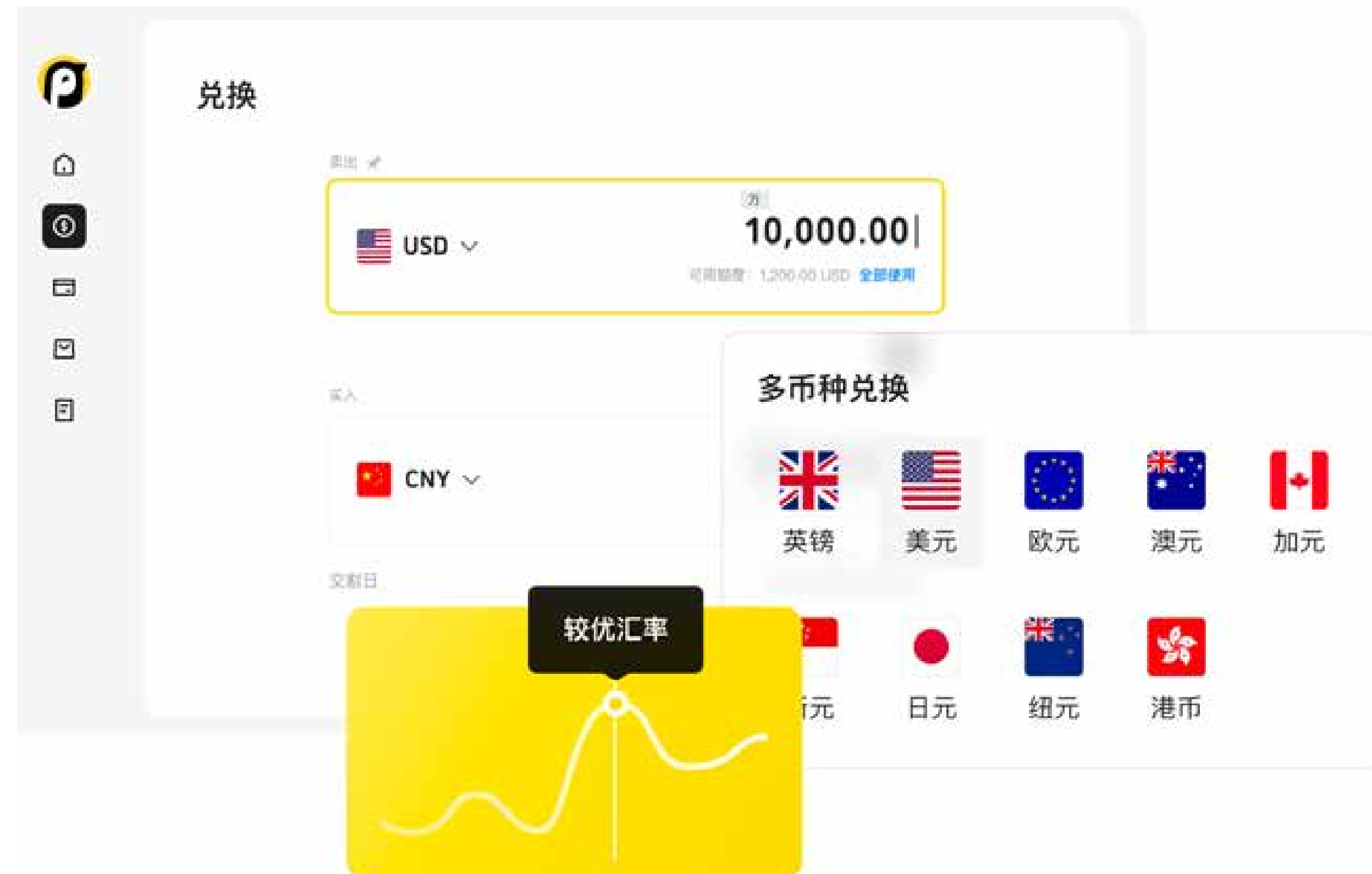
微信支付為中小微企業提供「數字經營工具箱」，包括下單助手、收款單等低門檻、高效實用的數字化經營工具，積極開展「全國小店煙火計劃」等行動，同時還提供積分、商家保障等經營福利，助力中小微經營者實現安全、便捷的數字化經營。

降低中小微企業經營壓力

我們不斷推動數字經濟與實體經濟融合發展，通過降費讓利項目降低小微商戶以及個體工商戶的運營成本，減緩經營壓力。2021年8月，騰訊宣佈針對小微商家實行支付手續費優惠和提現手續費減免的優惠政策，並通過免費提供二維碼收款安全保障等優惠舉措，綜合降低小微商戶的經營成本；截至2023年12月，微信支付在支付手續費方面累計讓利合共超過140億元人民幣，已提前完成3年內為小微商家降費讓利人民幣100億元的目標，此項舉措惠及逾超4,200萬的中小微企業、個體工商戶及個人經營者。

助力中小微商戶跨境交易

智匯鵝是騰訊推出的企業跨境支付平台，為進出口電商、航旅、廣告等不同行業商戶提供跨境支付一站式解決方案，支持創業者和中小微企業拓展海外市場提供數字化能力，促進傳統外貿向數字化外貿的加速轉型。中小微外貿企業商戶可通過智匯鵝在不同場景下進行跨境收款、付款及匯兌，享受安全合規專業的支付服務、公開透明的費率、受保障的資金安全。



1 截至2019年7月31日，微信支付服務超過5,000萬商家商戶。

支持弱勢群體獲取金融科技便捷服務

我們關注偏遠鄉村地區、身體障礙、靈活就業、經濟困難等弱勢群體，利用我們金融科技的數字化工具，幫助他們接觸及使用金融科技帶來的便捷服務。

讓農民辦理金融信貸申請更便捷

我們利用金融科技創新應用，突破實體金融網點服務邊界的限制，提升小型村鎮銀行數字化能力，助力相關機構建設縣域農戶數字信用系統。

為提升農村金融服務的便捷性，改變村鎮銀行金融服務主要依託線下服務、線下填表等傳統服務模式，騰訊開發「融信」普惠微信小程序，將15張線下表格實現電子化錄入，便利村鎮金融機構實現對農戶金融服務的授信、定額審批的線上化。



數字金融鄉村振興—巨鹿創新示範

河北省邢台市巨鹿縣有超過六萬農戶在金銀花產業上致富增收，為解決及應對當地農戶融資難題，騰訊通過「局縣銀企」四方聯動的合作模式，依託金銀花農戶產業數據，針對全縣適齡農戶，構建形成了本地的「數字農戶」體系，幫助農戶獲得安全實惠的金融服務支持。巨鹿融信銀行通過「數字農戶」體系的應用，覆蓋全縣約28萬人，實現了農戶金融服務授信評估的全覆蓋，並首次完成了對全縣約八萬農戶的授信，批量預授信的容量是原來村鎮銀行的近百倍。

幫助身體障礙群體自立自助

我們關注身體障礙的商戶等特殊群體，針對他們的需求提供定制化支持措施以及無障礙經營工具，幫助他們實現經濟自立自助。



「自立小店助力行動」紓困幫扶身體障礙小商家

微信支付自2022年12月發起「自立小店助力行動」，通過提供無障礙經營工具、商家愛心保障、數字化經營培訓等關懷措施，助力身體障礙小商家開店無障礙、經營有保障。同時，在助力行動中通過配備語音播報功能、手語翻譯視頻等無障礙設計，幫助他們更加便捷地瀏覽頁面及參與自立自助行動。截至2023年12月，「自立小店助力行動」已連接廣東省約5.3萬個身體障礙個體工商戶。

適老化服務和無障礙改造

騰訊持續推進支付服務的適老化和無障礙改造，幫助銀髮族和弱勢社群更好地掌握智能產品操作，使用數字化工具，消除數字鴻溝。

我們為長者用戶提供了支持多種方言的微信支付「長輩無憂專線」，讓他們可與受過專業培訓的客服進行一對一溝通。同時，我們積極探索在線語音視頻能力的應用，為弱勢群體開通專屬的視頻服務通道，與客服進行實時交互，高效處理問題。

截至 2023 年 12 月，「長輩無憂專線」已經為長者用戶解決了約 300 萬次的問題，通過更耐心的幫助、更貼心的關懷、更專業的解答月均獲得逾 1,000 名長者用戶表揚。

我們為銀髮族推出銀齡守護卡，並為銀髮族商戶配備了具備視聽播報、一體化查賬和獨立收款功能的多功能收款音箱。我們針對銀髮族和身體障礙人群開展了「無障礙優化行動」，例如根據視障用戶反饋對微信支付產品細節進行了近300項優化，以更好地符合視障用戶需求。更多內容請參見本報告「創造可持續社會價值－推動科技無障礙」章節。

靈活就業保障

為服務靈活就業者，我們提出「微工卡+靈工保險」數字化解決方案，提供簽約、打卡、靈活結算、日結保險等一站式零工就業保障的數字工具箱，幫助用工單位和靈活就業者降低風險。截至2023年12月，該方案已覆蓋超過1,000萬零工群體，幫助他們增收超200億元人民幣，日結保險覆蓋逾170萬人次。2023年11月，微信支付再次升級「零工保障」數字工具箱，擬投入人民幣1,000萬元，從流量扶持、保險關懷、付款費率免費等方面促進數字化零工市場，支持更多人容易靈活就業。

探索數字支付公益

我們聯合美麗深圳公益基金會等機構共同發起「微信支付愛心餐公益計劃」，聯合2萬多家愛心門店面向環衛工人提供1分錢愛心餐/愛心水。截至2023年年底，「微信支付愛心餐公益計劃」已覆蓋深圳、廣州、東莞等15座城市，吸引到約287萬用戶參與捐贈，送出愛心餐約177萬份、愛心水約170萬瓶，惠及環衛工人近20萬名。



微信支付「分分捐」通過支付場景連接公眾善意

我們希望提供一個低門檻的公益方式，當每個人想表達善意的時候，都可以很輕易地參與進來。在2023年的「99公益日」，我們上線了「分分捐」功能，鼓勵用戶在支付成功後，自主選擇精選公益項目進行自願捐贈。2023年，「分分捐」計劃已開放了聽障兒童康復治療、幫助困境女孩上高中、為鄉村學校裝淨水器、為鄉村孩子送素養課、為鄉村兒童送雞蛋、為鄉村學校建圖書角、為困境兒童改善房間等公益項目供用戶選擇。

負責任的支付及金融服務平台

保障支付穩定性和安全性

騰訊通過金融科技的綜合管理體系、自主研發底層技術以及構建全面防範體系等方式，保障數字支付系統的穩定性，為用戶提供安全可靠的服務，並持續防範支付與金融欺詐。

保障穩定支付

騰訊構建基於金融科技的綜合管理體系，以保障支付服務的高穩定性。通過大規模服務器集群、異地災備中心等硬件設施的有力支撐，金融級分佈式軟件架構設計、自主可控密碼算法、安全可靠的數據存儲和傳輸等技術支持，以及不斷強化的應急預案、安全培訓、容災演練等綜合技術管理手段，我們確保支付系統在各類異常情況下也能穩定運行。

在底層技術自研方面，騰訊領先全球，國產商用密碼自研與改造方案的主要指標「簽名算法每秒處理筆數」在全球公開產品中排名第一；「金融級分佈式數據庫高可用解決方案」是全球最大的MySQL集群，切實保障數據強一致性和系統高可用性。

我們依靠前沿技術的突破，能夠支撐完成每秒20萬筆移動支付安全穩定地進行交易，保障支付服務可用性達到99.999%，將用戶支付平均耗時提升至毫秒級別的同時，還支持系統在出現故障時能秒級「自愈」。

打造安全支付能力

騰訊打造「微信支付 + 公司客戶 + 第三方合作夥伴」的安全防範體系，充分聯動三方優勢，為移動支付用戶提供更全面及系統性的安全支付保障。具體措施包括：

- 打造了「木馬樣本數據庫」，針對網絡上流行木馬病毒的三個關鍵環節（密碼竊取、遠程盜刷、製作傳播）進行了共享分析，並制定防範應對措施。
- 聯合集團內部不同事業群（BG）成立共享安全情報系統，通過內部定期舉行的「紅藍對抗」演練，不斷發現、修補安全系統漏洞，並與手機廠商建立輔助服務管理和風險防範共建機制。



加強科技反詐防詐能力

騰訊在支付業務中建立「立體監控+生態聯防」的毫秒級識別智能反詐騙系統，以風險量化、識別、決策功能為核心，實現了事前-事中-事後的全流程管控。

- 事前識別：拒絕為高風險賬戶提供服務
- 事中分析：智能識別和攔截非法可疑交易
- 事後風控：及時向相關部門報送和聯動，為反詐勸阻爭取時間窗口

我們不斷提升預警勸阻能力，為防範客戶被詐騙，在原有的實時靜態風險提醒頁面基礎上，新增IP語音人工在線止付的能力。用戶收到交易風險提醒後，可通過發起IP語音電話接聽人工提醒，再決定是否繼續交易。通過人工實時語音核實和勸阻，我們提高了用戶的警惕度，讓用戶真正意識到風險，避免財產損失。

2023年，騰訊積極配合相關執法部門打擊電信網絡詐騙專項行動，主動支持反詐騙勸阻，客服累計勸阻涉詐交易數十萬筆，累計勸阻欺詐金額超千萬元人民幣。

風險管理體系

騰訊圍繞金融科技構建的風險管理體系涵蓋合規風險、信息科技風險、操作風險等主要風險領域，全方位、多層次地統籌協調各類風險的全流程管理。

• 合規風險管理

我們不斷完善業務風險防範與合規管控的體系、制度與機制，在業務經營合規、競爭合規、數據隱私保護等多方面進行全流程風險管控，確保在支付與金融產品和服務的各個環節有效落實支付與金融法律法規和監管要求。

• 信息科技風險管理

我們建立全流程完備的信息科技風險管理策略、風險識別和評估機制、風險計量和監測機制、信息分類及保護體系、全覆蓋的信息科技安全技術要求和安全管理要求。

• 操作風險管理

我們搭建操作風險的管理架構和職責分工，並通過持續加強內部控制，推動各項制度政策的落地並保障其有效性。

2023年，財付通已完成自查和相應整改，提升了支付業務的合規經營能力，加強全面風險管理。

更多關於反洗錢管理相關內容，請參見本報告「商業道德—反洗錢風險管理」章節。

金融消費者權益保護

騰訊金融消費者權益保護委員會負責制定金融消費者權益保護政策和相關目標、審定金融消費者權益保護重大事項等。騰訊金融消費者權益保護部作為集團層面金融消保工作專職部門，負責統籌管理集團金融消保工作，監督指導各業務落實執行各項工作要求。

圍繞消費者權益保護制度建設，我們建立了集團及各業務層的兩級制度體系，集團層面就重點關注領域制定工作指引，各業務單位結合各自業務實際制定具體適用的工作指引，並在業務開展過程中落實落細金融消費者權益保護全流程管控。

我們在集團層面及各業務層分別建立了金融消費者權益保護內部培訓體系，通過線上培訓必修課程、專項線下培訓、內部公開交流平台、辦公區媒介展示等方式，不斷提升全員金融消費者權益保護意識。

「學消保，護權益」 線上系列課程

2023年，騰訊集團金融消費者權益保護部聯合相關團隊，聚焦金融消費者權益、個人信息保護、金融營銷宣傳等領域，打造了「學消保，護權益」線上系列必修課程。該課程覆蓋了超 6,000 人次的金融消保相關工作員工，旨在提升他們的金融消費者保護意識，推動金融業務穩健合規發展。



宣傳金融基本知識，提升金融反詐意識

騰訊通過線上和線下渠道，針對不同群體開展金融知識教育與防詐騙宣傳活動，提升公眾對金融基本知識的認知能力，強化金融風險防範及反詐騙意識。

我們打造線上金融教育平台，匯聚來自金融管理部門和金融機構發佈的金融消保知識，為公眾提供金融知識。我們亦建設了集金融教育及投資者教育為一體的線下公益基地「騰訊金融教育體驗空間」，採取參觀線下基地和下沉至社區和學校的雙向宣教模式，豐富公眾對金融基本知識的認知能力。

為了增強大眾的反詐意識，提升金融風險防範能力，我們開展了多場針對青少年與大學生、長者群體的反詐宣教活動。

- 針對青少年與大學生群體，騰訊聯合社會組織舉行「反詐拒賭校園行」「開學季—青少年防詐騙」等宣傳教育活動，通過課程教學分享、沉浸互動體驗等方式提升青少年與大學生群體的反詐防騙意識。
- 針對銀髮群體，聯合騰訊志願者協會開展了專項防詐知識宣傳活動，向他們分享電信網絡詐騙現狀及常見騙局，幫助其了解及學習支付安全必備知識、常見電信網絡詐騙套路。

倡導理性消費，提供合理保障

我們通過提供合理的支付與金融保障措施，協助用戶樹立健康的消費和投資觀念，提高金融安全感和獲得感，鞏固社會金融的穩定與健康。

- 面向青少年用戶，推出青少年交易限額管理服務，家長可通過「微信青少年模式」設置青少年的微信支付賬戶每日消費限額和單次消費限額，幫助家長引導孩子建立健康消費意識。
- 面向身體障礙人群、家庭困難群體，騰訊推出特殊群體關懷金等機制，向因網絡詐騙等原因受損的微信支付用戶中的困難群體提供關懷補償金，並對有需要的用戶進行心理疏導，提供力所能及的幫助。

我們對內整合了優質的宣教資源，對外精選了監管機構、證券公司、基金公司等，開設理財學堂，聚焦銀行理財、證券投資、基金投資、保險投資等領域，幫助投資者學習財富管理基礎知識，建立科學、理性的投資理財觀。



微信支付「百萬保障」，保障用戶資金安全

微信支付「百萬保障」是我們與中國人保財險 PICC 聯合承保，用於保障用戶的資金安全。此項保障完全免費，只要用戶在使用微信支付期間，發生微信支付賬戶被他人盜用而導致資金損失的情況，均可申請賠付，每年申請賠付金額最高人民幣 100 萬元。

微信支付百萬保障 保障中

由 **PICC** 承保，免費保障你的賬戶資金安全。

微信支付百萬保障服務不收取任何費用，也無需續保。請謹防任何以“續保”或“繳費”為由的詐騙。

我知道了

了解騙局

4.4 推動科技無障礙

騰訊為身體障礙人士開發或改造適合他們的產品與服務，積極響應《殘疾人權利公約》的原則幫助他們跨越生活中的障礙，同時助力守護銀髮族的安全和健康。

2023 年騰訊與中國殘疾人聯合會共同成立了無障礙聯合創新實驗室，助力建設無障礙環境，減少各種壁壘，支持身體障礙人士和銀髮族能夠自主、平等地參與社會生活和經濟活動。

助力彌合數字鴻溝

騰訊主要通過產品與技術的能力，助力彌合數字鴻溝。作為最早開展信息無障礙的科技公司之一，騰訊已累計申請超過80項無障礙相關專利，涉及40餘項產品與功能，主要產品均已完成無障礙優化。我們還開源四個無障礙相關技術專利，旨在推動業界在信息無障礙領域的共同進步。

視覺障礙

騰訊基於在《和平精英》所研發的遊戲振動觸感系統，聯動信息無障礙專家與學者，打造了六點盲文振動解決方案，該方案的盲文輸入識別率超過90%，已經陸續在騰訊地圖、搜狗輸入法、天天象棋等產品中應用。

- 騰訊地圖具備步行導航路線偏移糾正功能和公交地鐵導航震動提醒功能，當用戶走偏時，系統會通過語音播報和震動提醒用戶進行糾正；當用戶開啟「旁白模式」或「無障礙模式」時，騰訊地圖會實時語音播報當前位置及朝向，讓用戶快速辨認自己所在位置。
- 搜狗輸入法給鍵盤上的錨點字符添加特殊振動效果，為視障用戶提供震動反饋，進而快速識別所觸摸字符內容，實現更順暢的輸入交互。
- 天天象棋推出無障礙模式，包含「讀屏」與「語音指令」功能。用戶可通過這兩個功能下棋，讀屏功能播報棋子的點位，然後用戶語音輸入指令，便可控制行棋。



聽力障礙

騰訊以自身在音頻技術的積累，研發了幫助聽障人士的解決方案，讓他們能更好地聽見聲音，增強其對世界的感知和體驗。

天籟行動，幫助聽障人群更好融入社會

騰訊於2020年發起天籟行動，我們將天籟AI技術應用到助聽器產品，與產業合作夥伴共同打造更清晰好用的助聽器，著力減輕聽障人士的負擔，幫助他們更好融入數字社會。

- 天籟AI算法解決方案將複雜場景下語音清晰度提升了85%，不僅解決了助聽器「嘯叫」問題，還為聽損人士提供了高質量的聽覺體驗。
- 低資源地區聽障人士由於普遍難以獲取專業人工耳蝸驗配服務，導致他們所佩戴助聽器的效果總是差強人意，或需要付出更高的成本去城市驗配。2023年，天籟行動聯合專業驗配師以及頭部助聽器廠商等合作夥伴推出騰訊天籟遠程聽力服務平台，借助AI聲紋增強技術，聽障人士可遠程通過騰訊會議接受便捷和普惠的聽力驗配服務。

為聽障人士帶來完整音樂體驗

QQ音樂運用聲伴分離、人工智能音樂生成、伴奏改編等技術，在不破壞、不改變原版歌曲旋律的同時，讓中高頻聽力損失人群也能聽到歌曲，享受音樂的完整和美好。



肢體障礙

騰訊基於聲文互轉、OCR讀圖、眼動輸入等技術解決方案，助力肢體障礙群體在數字世界的輸入表達。



搜狗輸入法基於眼動輸入解決方案，借助一款內置眼球追蹤技術的眼控儀，讓身體障礙用戶通過眼球轉動和凝視，即可操作電腦完成輸入。

面向身體障礙個體商家，我們開展了「自立小店助力行動」，推出一系列免費的支持措施，包括提供數字經營培訓和經營工具、專屬保險與專屬客服等，更多內容請參見本報告「創造可持續社會價值－普惠數字金融」章節。

守護銀髮族的智慧生活

幫助銀髮族安享晚年是數字技術發展的應有之義，騰訊挖掘長者日常生活的需求，提供守護他們安全和健康的科技應用，讓銀髮族的生活更安全和便捷。

- 世界衛生組織報告顯示，跌倒以及救助不及時已成為造成長者傷害的重要原因。「隱形護理員」利用AI技術協助識別長者跌倒，並在其發生跌倒或需要呼救時主動發出警報，以便看護人員及時採取救助，避免生命事故的發生。經過測試，「隱形護理員」的AI檢測摔倒算法的識別準確率在90%以上。
- 「銀齡守護卡」智能通訊設備通過無線局域網技術、移動網絡、基於位置服務三重定位，幫助家屬或養老機構隨時了解長者行蹤，避免走失。「銀齡守護卡」還具備電子圍欄、一鍵緊急呼救、提醒長者按時吃藥等功能，全方位關愛長者安全健康。

我們基於以上兩款智能守護設備和公益型長者意外險，協同合作夥伴發起「銀髮共同守護計劃」，當意外事件發生時，四級響應機制依次發出告警信息給子女或護工、長者所在的社區或街道、民政部門、120醫療救護系統，直至長者救助信息得到響應，全方位守護銀髮族安全。截至2023年12月底，「銀髮共同守護計劃」已應用於15家養老機構、250個社區、46個鄉村，受益的長者超過5萬名。

截至 2023 年 12 月底，
我們已免費向長者贈予

13,348 台銀齡守護卡設備

此外，針對長者的移動安全和聽力衰弱問題，我們還研發和推出了：

- 「銀髮輔抱式移位機」讓照料失能長者的家屬、護理員和養老機構，能夠安全、便捷地將長者在輪椅、馬桶、床等日常場景進行轉移。

- 「銀髮聽力健康」小程序為長者提供普惠和便捷的聽力篩查服務，其集成聽力篩查、聽力科普、聽損模擬、聽覺訓練等模塊，幫助聽障長者盡早發現和處理聽力問題。2023年，該小程序已為8萬多名老人進行了聽力測試。



4.5 普及公益

騰訊公益平台建立了完善的監督機制，讓公益行為透明可信。該平台提供多樣參與形式，協助公益組織和公益項目觸達數億中國用戶，促進公益行為日常化。我們提供數字技術能力和工具，助力公益行業更高效地運作。同時，我們鼓勵員工參與公益行動，身體力行地解決社會問題。

透明可信的公益平台

騰訊公益平台於2007年上線，是中國內地首批互聯網募捐平台。該平台通過制定相關規則，培養公益組織透明化的意識和行為；通過提供數字化工具，幫助公益組織降低披露難度，提升披露效率，也讓公眾獲得更便捷、具象、透明的反饋；通過搭建開放直接的溝通平台與機制，邀請行業夥伴共建透明公益生態，推動公益行業的健康發展。

截至2023年12月31日，超過3萬家公益機構入駐騰訊公益平台，累計上線籌款項目超過13萬個，累計捐款人次超過9億，公眾募款總額超過人民幣295億元。

項目信息



用戶可以在決定捐款前，了解到項目信息，包括目標、預算、執行進度等。

一起捐



用戶可以通過社交網絡邀請好友組隊為同一個項目捐款。被邀請的用戶會收到提醒，以做出深思熟慮的捐贈。

項目進展



公益機構會定期向捐贈者更新項目進展，包括籌款狀態、資金分配和財務報表。更透明、負責和可信的項目可以吸引更多的捐贈者。

個人中心



用戶可以看到每一個他們參與捐款的項目，以及相應的捐款金額，處理捐贈收據和證書，以及查看他們的小紅花狀態。

人人可公益

「99公益日」是由騰訊公益平台發起的全民公益活動，已經成為了中國參與人數最多、影響力最廣、場景最多元的全民公益行動日之一。在九年發展中，「99公益日」實現了：

伴隨年度公益日影響力的逐步擴大，騰訊把公益行為逐漸融入到了日常生活的各種場景，讓用戶能夠以便捷、低門檻的形式參與公益，推動公益日常化，由此也誕生了公益產品「小紅花」。

「小紅花」是用戶每次公益行動的愛心印記，用戶通過參與騰訊各種公益場景或愛心企業倡導的公益行為均可獲得小紅花，至今共有超過三億用戶獲得小紅花。用戶可以把小紅花捐贈予支持的項目，該項目即會在平台上獲得相應的配捐。小紅花體系的不斷升級，讓眾多樸素但真實的公益需求和願望找到了切實的落地解決方案，也給「人人可公益」的理念賦予了新的時代表達和實現路徑。

此外，我們還充分發揮互聯網平台和技術的聚集效應，拓寬公益的時空邊界，探索創設覆蓋城市、縣域、鄉村等的線上線下聯動的公益場景，讓公益變得更可見、更可及、更可信。

用戶捐贈人次從 2015 年 205 萬人次增長至 2023 年

6,500 萬人次

公眾捐款金額從 2015 年人民幣 1.27 億元增長至 2023 年人民幣

38 億元

參與捐贈的企業在 2023 年超過了

600 家

捐贈總金額超過人民幣 **4** 億元

線上獲取和捐獻小紅花



做好事得小紅花

小紅花賬戶

捐贈小紅花到支持的項目

線下參與小紅花主題活動



公益畫展



公益市集

助力公益生態數字化升級

騰訊以數字技術為核心能力，助力公益行業數字化升級，提升公益組織服務捐贈人的能力，實現公益願景。

- 我們與知名院校合作發起「數字人才開放計劃」，該計劃提供系統性課程和資源，助力公益從業人員的數字化、專業化、體系化培育。2023年，「數字人才開放計劃」二期重點聚焦籌款實戰效果，提升公益機構信息披露質量。
- 「騰訊公益一起學」線上公益知識學習平台為公益從業人員提供公益籌款知識、活動策劃實施等課程。2023年，平台上線「公信力線上馬拉松」課程，內容涵蓋理論、案例、實操工具，提供公信力提升建議。
- 騰訊為公益機構提供技術公益數字工具箱，包括雲資源及多款數字產品，滿足公益組織數字化知識需求，推進公益機構數字化進程。截至2023年12月，超過580家公益組織獲得超過1,400份騰訊技術公益工具箱權益。

- Light•技術公益創造營聚焦社會關注度高的公益議題，讓社會大眾參與到公益創新中。自2021年以來，活動吸引超過3,600支隊伍、18,000名開發者參加。2023年的Light創造營共吸引1,429支隊伍報名參與公益提案，其中獲獎的「老年人用網安全」項目通過分析模型實現智能識別詐騙風險，並對風險行為做出預警，有效提升銀髮族防詐騙能力。
- 騰訊技術公益創投計劃為公益機構提出的優秀解決方案提供支持，鼓勵專業公益力量創新解決公益痛點和社會問題。截至2023年12月，計劃已經幫助近80個項目，累計助力應用程序八個、硬件產品五種、小程序26個、網站10個、算法模型13個、發明專利四項。

鼓勵員工參與善舉，培育向善企業文化

為鼓勵員工參與志願服務，自2012年4月起，每年員工可獲得一天全薪志願服務假期。2022年1月1日起，我們增加了員工捐款以及志願服務的配捐，以1：1的比例進行資金配捐、以每志願服務時長人民幣100元的標準進行配捐。

為進一步鼓勵員工參與公益活動，騰訊發起面向全體員工的「微愛大賽」，並推出《向善實踐•志願者行動指南》和「向善實踐」小程序，支持員工結合產品以及技術的能力，發起以及參與向善實踐項目，應對環境、均衡發展與應急、助老、助殘、幫助困境兒童等問題。

截至2023年12月，騰訊員工策劃並落地了658個向善實踐項目，吸引超過1.3萬名員工參與並累計貢獻74,131公益時長。「行動起來，向善實踐」融入騰訊員工的工作與生活日常。

「移動急救包」是騰訊員工主動發起的一個項目。該項目徵集了具備急救技能的員工成為急救志願者，為他們配備移動急救包，以便在緊急情況下能迅速幫助有需要的人。項目推出後，約4,000名員工正式成為了急救志願者，截至2023年12月，騰訊急救志願者成功救助了31人。

2023年底，甘肅、青海地區發生地震，騰訊內部志願團隊迅速在「向善實踐」小程序上發起為災區捐款的项目，吸引了數千員工的參與，捐助金額可援助13個村莊的災後重建。



第五章 商業道德

騰訊秉持「正直、進取、協作、創造」的價值觀，以「正直」作為道德管理的底線。我們要求每位騰訊人堅守，並致力於與商業夥伴共同構建公平公正、誠實互信、陽光透明的商業生態。

2023年，我們簽署了聯合國全球契約，承諾應用在人權、勞工、環境和反腐敗方面的UNGC十項原則，以此融入我們的商業運營及價值鏈管理中。

5.1 堅守陽光行為	98
5.2 倡導公平競爭	100
5.3 反洗錢風險管理	102
5.4 可持續供應鏈	103

5.1 堅守陽光行為

騰訊倡導踐行陽光行為，堅守正直價值觀，並將其作為我們運營中必須堅守的底線。我們嚴格遵守《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，將反舞弊作為騰訊文化、價值觀的重要組成部分。騰訊設立了反舞弊調查部並制定《騰訊陽光行為準則》等制度以預防、發現和打擊舞弊以及貪污行為。反舞弊調查部每季度直接向審核委員會及內部審計委員會匯報，具有高度獨立性。

陽光行為準則

[陽光行為準則](#)適用於騰訊的全體員工，管理內容包括：

對於違規行為的定義；

對於不同違規行為的分級分類處理方法（包括與績效考核進行掛鉤），以及相關管理者責任的處罰方式（包括降級、免職或解除勞動合同等處罰）；

調查以及舉報處理流程。

騰訊每年審閱反舞弊相關制度，根據法律法規以及業務的變化做出修訂。2023年，我們對陽光行為準則進行了修訂，進一步強調管理者責任以及「騰訊高壓線」。

根據最新修訂的陽光行為準則，我們製作了宣導手冊，並為海外員工製作了英文版本，明確騰訊對高壓線行為的管理準則、詳細說明違規行為的定義、提供案例分享以及實操提示。

此外，我們也提出了供應商ESG行為準則，通過明確管理規範，完善管理流程，開展相關培訓等方式，加強對供應商的商業道德管理。更多信息請參見本報告「[商業道德-可持續供應鏈](#)」章節。

正直文化

我們宣揚正直，對貪污及其他舞弊行為零容忍，將反舞弊教育貫穿員工的每個職業節點。陽光行為準則培訓是員工每年的必修課，在此基礎上，我們也舉辦線上線下活動，利用多媒體傳播等形式培育我們的正直文化。

2023年
100%
員工簽署承諾遵守陽光行為準則

管理層培訓

• 執行董事及全體審核委員會成員在不同場景學習騰訊反舞弊相關制度要求，包括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準則課程。

• 我們開發面向管理人員的反舞弊面授課程，內容包括真實案例分享、總結真實案例中所存在管理缺失和管理者面臨的常見風險，並針對各類風險提供管理建議和管理工具，課程完成率為100%。

必修課程培訓

• 全體員工每年參與陽光行為準則學習及考試，培訓覆蓋率100%，考試通過率100%。

• 在必修課中增設利益衝突概念以及申報，要求員工學習及了解申報規定。

• 製作「防治工作場所性騷擾」課程，幫助全體員工了解工作場所性騷擾行為定義、範圍、處罰措施及建議採取的措施、舉報渠道及舉報管理的獨立性。

多種形式的陽光文化培育

• 製作及發佈反舞弊宣傳視頻10餘個，推文20則。

• 舉辦反舞弊年度宣傳活動，包括線上答題遊戲及線下城市活動，累積參與人數7,000餘人。

• 開展針對各事業群敏感崗位人員和新員工的反舞弊培訓70餘場、參與員工7,000餘人。

• 「陽光騰訊」公眾號發佈有關陽光合作、陽光行為準則及反舞弊案例等正直文化宣貫內容，2023年相關內容累計瀏覽量超過187,000次。

• 通過線上供應商管理平台及線下活動，派發陽光行為準則宣導手冊，以加強對供應商的廉潔培訓。

• 製作《海外員工行為準則制度介紹手冊》及配套宣導視頻。加強針對海外員工及供應商廉潔培訓，製作《Anti-Bribery & Corruption Statement for Tencent Business Partners》，要求海外供應商在簽訂合同時簽署反賄賂聲明，加強海外供應商廉潔管理。

反舞弊調查及處理舉報

我們通過收集內外部舉報、內審內控等部門主動篩查等方式發現舞弊線索，並由反舞弊調查部開展獨立調查。

騰訊制定《反舞弊舉報制度》，設置獨立的舉報郵箱、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、供應商、業務夥伴及其他持份者通過郵件、信件、電話等方式舉報騰訊員工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及聯繫方式，以便我們跟進調查及反饋必要的調查進度。我們以保密的形式跟進舉報處理，對所有舉報人的信息進行保護，規範舉報辦理程序，並由專人管理，禁止對舉報人實行打擊報復，切實保護舉報人利益。

《反舞弊舉報制度》和「反舞弊管理平台」列明了詳細的反舞弊調查及處理操作指南，明確對記錄保存、審批程序和調查行為的要求，並通過獨立的系統管理舉報線索，管理及記錄案件處理的全流程。反舞弊調查部向內部審計委員會匯報，所有案件的違規處理和決策均需通過該委員會審批通過。反舞弊調查部也會在每季度向審核委員會匯報反舞弊工作開展的情況。同時，反舞弊調查部通過建立和使用獨立的「反舞弊管理平台」進行舉報信息處理、立案審批、調查相關記錄保存。

此外，我們也設立了面向全體員工的反舞弊內部諮詢渠道，包括企業微信服務號、內線電話、郵箱等，以全面解答他們有關反舞弊制度及個人行為合規性的疑問及諮詢，2023年全年共接受諮詢2,000餘次。

2023年，騰訊加強反舞弊數字化能力，通過大數據篩查共性舞弊案件，獲得舞弊線索，預防舞弊案件的發生。我們每年發佈《騰訊集團反舞弊通報》，披露年度反舞弊工作結果，提升信息透明度。

- 2023年，騰訊反舞弊調查部共查處觸犯「騰訊高壓線」案件70餘起，近120餘人因觸犯「騰訊高壓線」被辭退。根據《供應商黑名單管理規範》，新增40餘家合作主體被列入騰訊黑名單，並永不合作。

- 2023年，騰訊依法移送公安機關處理的員工貪腐案件中，有兩宗在報告期內收到訴訟結果（含往年移交案件）。

騰訊更新《敏感崗位管理辦法》，在原有敏感崗位定義、分級以及管理的要求基礎上，進一步細化了敏感崗位脫敏以及敏感崗位審計與績效考核的要求。審計監察部門對所有敏感崗位人員均保留審計權利，不定期篩選在職或離任的敏感崗位人員進行審計。



案件管理流程

5.2 倡導公平競爭

騰訊堅持合法合規經營，在業務發展過程中尊重當地反壟斷和公平競爭的法律法規，持續提升我們的合規管理水平，與市場參與者共同維護公平競爭的商業環境。

我們設置專門的反壟斷合規部門，定期向管理層進行匯報。反壟斷合規部門主要負責為日常經營提供反壟斷監管合規建議、完善反壟斷合規管理制度，強化場景式反壟斷合規指引，建立覆蓋境內外各業務全場景的全週期反壟斷合規管理機制，審視業務流程及管理事項，開展反壟斷合規培訓等。

完善制度及指引

騰訊高度重視完善反壟斷合規管理工作，制定及發佈了多項有關反壟斷合規的制度文件，並通過定期更新迭代、開展培訓宣貫等方式，積極引導和幫助全體員工理解及遵守公平競爭原則，並為合法合規開展業務活動提供指南。

我們結合《中華人民共和國反壟斷法》以及境內外反壟斷相關法律法規要求，制定了《騰訊集團反壟斷合規管理辦法》，從合規管理流程的角度系統搭建騰訊反壟斷合規管理機制和流程，包括但不限於明確反壟斷合規管理流程中的各部門職責、完善反壟斷合規風險評估流程、加強內部檢查等方面。我們不斷完善反壟斷合規指引，建立覆蓋境內外各業務場景的全週期的反壟斷合規制度體系，共同促進境內外業務的合規、穩定及健康發展。

- 《騰訊集團反壟斷合規指引》，從法律實體的角度介紹、解讀和倡導新修訂的反壟斷法中的各項要求，是業務商業實踐中的合規指引和行為要求，並面向全體員工發佈針對新版指引的培訓宣貫及政策解讀。
- 《騰訊集團境外反壟斷合規指引》，規定了騰訊控股有限公司及其子公司的境外經營反壟斷法合規事項，提升境外經營反壟斷合規管理水平，防範境外反壟斷法律風險。
- 《騰訊集團投資併購交易項目中國境內反壟斷申報義務評估流程指引》，從申報義務的實體評估、申報流程的程序指引等角度加強投資併購交易項目的合規管理，確保投資併購交易項目符合反壟斷法的規定。
- 合法實施經營者集中的行為指引，從防範和管理違法實施經營者集中風險的角度，闡明須取得反壟斷事前審批的投資併購交易項目獲批前所應履行和恪守的合規義務。
- 結合具體業務場景的專項合規指引，針對重點業務和產品，定制兼具場景化和实操性的專項反壟斷合規指引。

騰訊音樂娛樂集團建立並持續升級了競爭合規體系，通過與上游版權方達成非獨家合作等方式，確保商業行為符合反壟斷監管要求以及相關的法律法規。

此外，我們也通過定期檢視反壟斷合規管理機制的有效性，開展面向員工的反壟斷合規培訓，加強反壟斷合規管理能力。

優化反壟斷合規機制

在完善反壟斷合規制度以及指引的同時，我們也通過完善管理流程、明確各部門和業務的職責，持續優化反壟斷合規管理機制。我們的反壟斷合規流程與管理機制覆蓋業務全流程、產品全生命週期，2023年，我們對「評估－控制－執行」(Appraise-Control-Do, ACD) 的合規管理機制進行了更新，設置「事前－事中－事後」全流程合規管理，以確保我們整體反壟斷合規制度的運行。



事前預防

明確發起事前反壟斷評估的八大風險場景，實現評估前置，在產品立項、研發、灰度測試、上線、運營和退市的整個週期開展事前評估，如未採取必要事前合規評估措施，不得實施相關商業安排。



事中控制

在完成協議及業務模式的事前評估後，將進入合規管理的事中控制及方案落實，避免合規建議在執行環節中變形走樣，保障反壟斷合規管理從書面合規到執行合規及落地合規。



事後復盤

對所有反壟斷合規管理項目均會開展事後復盤，對重點業務線進行合規專項檢查，通過實時及動態的內部監督檢查，主動管理，形成合規管理閉環。

2023年，我們前置數據採購的反壟斷合規風險評估，建立反壟斷數據庫等，通過數字化技術進一步增強我們的反壟斷合規管理能力。

鞏固反壟斷合規文化

我們注重內部宣導，開展常態化的反壟斷合規培訓，以營造公平競爭秩序的文化氛圍，形成反壟斷合規文化。

於報告期內，我們多措並舉，積極推進反壟斷文化建設，將反壟斷文化融入企業文化建設中。對外我們積極宣導並踐行反壟斷合規建設；對內加強合規培訓，建設覆蓋新員工、業務、法務和管理幹部的合規培訓課程體系。



- 開展反壟斷合規培訓 17 次，其中對重點業務團隊開展面對面線下培訓八次，內容覆蓋反壟斷法基本規制行為、業務合規運營指引、投資併購交易反壟斷審查實務、基金設立和投資中的反壟斷問題、反壟斷經典案例等，受眾達千餘人。
- 於內網發佈合規宣導文章 19 篇，閱讀量近 10 萬。
- 反壟斷線上普法課程，面向全體員工提供包括橫向壟斷協議、縱向壟斷協議、濫用市場支配地位行為等專項線上課程的宣導培訓。

5.3 反洗錢風險管理

騰訊踐行「風險為本」的反洗錢理念，提升反洗錢管理能力，以應對不斷變化的環境。騰訊嚴格遵守經營所在地所適用的與反洗錢、反恐融資相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國反洗錢法》《支付機構反洗錢和反恐融資管理辦法》等，全面履行境內外的反洗錢、反恐融資方面的法定義務。

同時，騰訊圍繞反洗錢領域的法律法規更新，積極組織法律法規解讀、差距分析、培訓宣貫及在適當情況下主動諮詢外部顧問，保障反洗錢和反恐融資法律法規和監管要求的落實。

風險管理架構

我們建立了由集團與各持牌金融主體的反洗錢與制裁風險管理委員會共同組成的治理模式，由集團反洗錢與制裁管理委員會、各持牌金融主體洗錢風險管理委員會及各業務合規官組成完善的治理架構。

我們的反洗錢與制裁合規部門，主要負責統籌管理不同地區以及業務的洗錢和制裁風險；履行相關反洗錢及制裁合規的法律法規要求；全面管理和跟進落實集團內的各項反洗錢及制裁工作。

騰訊反洗錢與制裁管理委員會職責

- 指導和監督集團反洗錢、反恐融資及制裁合規工作，倡導良好的反洗錢、制裁合規文化；
- 授權制定集團反洗錢、反恐融資及制裁合規戰略、政策和流程，授權相關部門和人員履行必要權力；
- 審批反洗錢、反恐融資及制裁合規重要事項；
- 監督指導集團範圍內各公司的反洗錢、反恐融資及制裁合規工作；
- 監督、指導集團反洗錢與制裁合規部工作。

風險管理制度

騰訊積極收集並及時響應各類反洗錢法律法規動態，動態對標中國以及海外監管要求，定期對各類與反洗錢相關制度進行更新迭代。我們在官方網站公開《騰訊反洗錢政策聲明》及《騰訊制裁政策聲明》。我們持續落實《騰訊集團反洗錢與制裁合規最低標準》，並基於業務發展和新規持續修訂了相關反洗錢制度。我們符合所有適用的法律法規，並且發佈了反洗錢體制機制建設工作指南，進一步強化我們反洗錢基礎架構的合規性和有效性管理。

風險合規實踐

騰訊有序推進常態化的反洗錢管理工作，滿足監管要求的同時，針對部分重點領域或關注方向，通過數據、技術賦能合規工作，敏捷感知風險，合理調配資源，持續推動反洗錢管理工作提升。我們已經搭建了反洗錢與制裁合規體系，識別各地區對反洗錢與制裁的合規要求，提升建設反洗錢與制裁合規能力。

2023年我們加強了反洗錢管理能力，具體如下：

- 建立多維度風險評估管理體系：搭建覆蓋機構、客戶、產品在內的多維度風險評估管理體系，提升騰訊整體的洗錢風險認知深度與廣度，夯實後續洗錢風險管理基礎。
- 應用科技與數據分析提升反洗錢管理能力：創建反洗錢數據監測工具和檢查工作體系，通過數據、技術賦能合規工作，敏捷感知洗錢和恐怖融資風險，更加精準識別客戶風險，整合分析交易行為，使資源可聚焦於更高風險領域，提升整體反洗錢管理質效。
- 加強內部培訓：開展共計32場培訓，內容涵蓋內外部反洗錢相關制度解讀、反洗錢金融行動特別工作組（Financial Action Task Force,「FATF」）互評估工作介紹、反洗錢數據治理、反洗錢案例分析與合規風控要點等多項內容。

於報告期內，我們重點圍繞FATF等國際反洗錢組織發佈的監管政策及互評估機制變化開展專項研究，並及時評估其影響，以加強我們的常態化反洗錢管理能力。同時，我們高度重視並大力支持監管反洗錢相關的信息保存及管理工作，及時提供反洗錢監督管理所需的材料，並積極參加多項監管調研及討論。

5.4 可持續供應鏈

我們將 ESG 融入供應鏈管理中，基於責任商業聯盟（RBA, Responsible Business Alliance）行為準則，我們與供應商共同推進在商業合同及實踐中融入 ESG 原則，包括：禁止童工使用及強迫勞動、勞工權益保護、保障職業健康和 safety、環境保護、信息安全與隱私保護、商業道德及制裁管理等領域。我們制定《騰訊集團供應商管理制度》，明確對供應商管理的准入與審核、選擇與使用、績效評估等管理規範。

供應商 ESG 行為準則

騰訊要求所有供應商必須嚴格遵守所有適用的法律法規，在此基礎上，我們鼓勵供應商採用國際及行業認可的最佳實踐加強 ESG 管理以及信息披露。

騰訊供應商 ESG 行為準則



勞工權益保護

- 1) 為員工提供不受歧視、騷擾的工作場所，且不容許任何暴力、脅迫等不人道行為。不得存在任何形式的強迫勞動以及僱傭童工。
- 2) 保障員工（包括正式員工、顧問、外包員工、兼職以及臨時工等用工形式）的權益，包括法定工資和福利以及工作時間。根據當地法律法規，尊重員工的工會活動。
- 3) 倡導為員工建設一個多元、平等與共融的工作環境，杜絕職場歧視及騷擾。



職業健康和 safety

- 1) 為員工創建安全健康的工作環境，持續發現、評估並控制可能危害員工安全與健康的風險。
- 2) 制定工傷和疾病的預防、管理、跟蹤以及報告程序。
- 3) 識別並評估潛在的緊急情況，制定應急方案，覆蓋緊急情況包括但不限於火災以及自然災害等。



環境保護

- 1) 取得必須的環境許可證或其他批准文件，並落實對應的環保措施以及披露要求。
- 2) 提高能源以及資源利用效率，節省電能以及水資源等消耗，並鼓勵使用綠色或清潔能源。
- 3) 遵循減量、循環、回收的 3R (Reduce, Reuse, Recycle) 原則，減少廢水、廢氣以及固體廢棄物的環境影響，嚴格遵循污染處理以及排放的相關規定。
- 4) 實施減少溫室氣體排放措施，鼓勵開展溫室氣體核算、設定碳減排目標。
- 5) 負責任並高效使用自然資源，鼓勵開展生物多樣性保護工作。



商業道德

- 1) 秉持誠信廉潔標準，禁止任何形式的賄賂、腐敗、敲詐勒索和貪污。
- 2) 杜絕不正當競爭以及遵守所適用的反洗錢、反恐怖融資、制裁法律法規要求。
- 3) 應尊重知識產權，應以保護知識產權的方式進行技術、經驗、知識或信息的轉讓。
- 4) 承諾依法保護所有業務相關人員隱私權益，包括消費者、客戶、員工和供應商的信息。
- 5) 在提供文字、圖像、音頻和視頻等各種內容（包括廣告內容）時，應杜絕暴力、虐待、剝削等違反法律法規及違背社會公序良俗的內容，秉持真實、非歧視、保障兒童和弱勢群體身心健康等符合消費者權益保護原則。
- 6) 在開展合作之前，需根據騰訊的要求，及時、如實完成利益衝突申報，如存在瞞報、虛報、掛靠等行為，將被列入騰訊黑名單，永不合作。

供應商管理流程

准入與審核

在准入管理中，我們會審核供應商是否具備有效的資質、匹配的服務能力等，也會關注供應商的服務經驗、商業道德、環境合規、社會責任等ESG方面的表現。此外，我們通過定期更新及維護在庫供應商信息、完善信息存檔等加強供應商管理。

- 我們要求供應商簽訂《反商業賄賂聲明》，明確騰訊的要求；

- 制定《供應商黑名單管理規範》，明確供應商如違反商業賄賂條款、利益衝突等要求，將終止合作並列入供應商黑名單。2023年度，共計新增40餘家合作主體被列入騰訊黑名單，並永不合作。

選擇與使用

在供應商選擇與使用管理中，促進供應商間充分且合理競爭、操作流程滿足風險控制及合規要求。此外，我們明確員工利益相關供應商的定義及管理要求。

- 在供應商選擇過程中我們評估潛在的利益衝突，對與騰訊在職與離職的員工存在利益相關的供應商，根據陽光行為準則相關規定確定合作範圍，要求供應商申報與在職及離職員工存在的利益相關信息，對於弄虛作假的供應商將立即終止合作並列入黑名單。

- 我們將《企業社會責任承諾書》作為合同的一部分，在環境保護、勞工權益保護、職業健康與安全等方面對供應商提出明確規定。

績效評估

根據《騰訊供應商管理制度》，供應商管理部門原則上需每半年開展一次評估工作，以加強對供應商的常態化管理。我們從產品質量、服務能力及交付能力對供應商提出案頭評估或現場評估要求，確保客觀、真實反映供應商的綜合能力表現。

騰訊定期評估供應商的績效，並通過供應商管理系統維護及分享評估結果。我們根據不同的評估結果做出供應商級別調整，評估結果欠佳的供應商，在遵守適用合約的前提下，我們也建立了輔導和退出機制。

供應鏈ESG管理實踐

綠色供應鏈

我們根據《環境保護管理制度》中綠色採購的要求，將供應商的環保合規表現作為準入評估指標，並對發生違規行為的供應商以及對應的環境風險進行標記。我們將數據中心智能低碳的運行維護技術推廣至合作夥伴，幫助他們的運營更智能化、低碳化，從而降低我們範圍三的碳排放。更多信息請參見本報告「*保護環境－碳中和*」章節。

內容責任

我們明確供應商在提供文字、圖像、音頻和視頻等各種內容（包括廣告內容）時，應杜絕含有賭博、暴力、歧視、影響兒童福祉及危害健康與安全相關的內容。更多信息請參見本報告「*保障數字權益－數字安全與健康*」章節。

數據隱私

我們針對數據服務供應商開展盡職調查，包括填寫供應商隱私調查問卷和安全一致性評估倡議問卷檢查表。若騰訊供應商隱私評估表明供應商代表騰訊開展數據處理活動時，騰訊將與所涉及的供應商簽訂《數據處理協議》，要求供應商遵守騰訊的數據保護義務，並規定供應商將採取的合同約定的技術和組織措施。同時，我們於年內更新了騰訊《供應商隱私政策》。更多信息請參見本報告「*保障數字權益－保護用戶數據隱私*」章節。

商業道德

我們要求供應商遵守反商業賄賂的等商業道德的要求，並且我們通過線上供應商管理平台及線下活動，向供應商傳導陽光行為準則的要求。更多信息請參見本報告「*商業道德－堅守陽光行為*」章節。

2023年供應商按地區分類數目

中國	其他國家和地區
32,973 家	6,851 家

附錄

關於本報告

本報告按照香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）編製，並參照GRI標準及SASB準則，同時亦按聯交所發佈的《氣候信息披露指引》所建議採用的TCFD框架。

本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。更詳細的鑒證程序及鑒證報告全文，信息請參考附錄中的「[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」。

本報告符合以下「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」原則。

- **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、內部及外部持份者的重要ESG議題。本報告披露內容將響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管治 – ESG議題重要性評估](#)」章節。

- **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。有關本報告中的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。

- **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。

我們在匯報邊界識別過程，基於運營控制權、運營當地的法規、財務重要性等原則，就ESG報告覆蓋範圍進行了評估及分析，我們確保本報告能反映本公司的ESG影響及績效表現。除非另有說明，本報告覆蓋本公司自2023年1月1日至2023年12月31日期間，直接運營及管理業務的ESG表現，並將上市子公司騰訊音樂娛樂集團及閱文集團納入報告範圍。

本報告應與騰訊2023年報、載於2023年報中的「[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

		截至十二月三十一日止年度		
指標		二零二三年	二零二二年	二零二一年
溫室氣體	溫室氣體排放總量(範圍一、二、三)(噸二氧化碳當量) ^{1,2,3}	5,793,823.7	5,739,723.7	5,871,780.7
	每收入單位的溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量/百萬人民幣) ^{1,2,3}	9.5	10.4	10.5
	範圍一排放量(噸二氧化碳當量) ^{4,5}	275,373.5	172,137.9	18,797.8
	範圍二排放量(噸二氧化碳當量) ⁶	2,561,328.3	2,650,073.3	2,471,041.1
	範圍三排放量(噸二氧化碳當量) ⁷	2,957,122.0	2,917,512.5	3,381,941.8
能源	能源消耗總量(兆瓦時) ⁸	5,165,168.2	5,046,045.1	4,452,650.1
	每收入單位的能源消耗總量(兆瓦時/百萬人民幣) ⁸	8.5	9.1	7.9
	直接能源消耗量(兆瓦時)	37,373.3	35,054.9	66,293.4
	汽油(升) ⁹	91,118.9	44,623.7	34,160.0
	柴油(升)	1,208,688.0	1,458,596.4	3,261,447.6
	天然氣(立方米)	2,272,886.4	1,867,442.0	3,111,654.3
	間接能源消耗量(兆瓦時)	5,127,794.9	5,010,990.2	4,386,356.7
	總用電量(兆瓦時)	5,114,669.0	4,997,129.6	4,374,294.7
	其他間接能源(兆瓦時) ¹⁰	13,125.9	13,860.6	12,062.0
	直接購買的可再生能源(兆瓦時)	604,277.1	336,419.5	63,000.0
自建可再生能源設施發電量(兆瓦時)	28,311.5	21,870.0	2,334.5	
可再生電力佔比(%)	12.4	7.2	1.5	
自建可再生能源設施裝機容量(兆瓦)	52.2	19.6	—	
數據中心平均PUE ¹¹	1.279	1.289	1.317	

		截至十二月三十一日止年度		
指標		二零二三年	二零二二年	二零二一年
水資源	用水量(噸) ¹²	8,191,328.4	8,152,481.9	6,201,651.6
	每收入單位的用水量(噸/百萬人民幣) ¹²	13.5	14.7	11.1
固體廢棄物	電子設備回用量(噸) ¹³	4,298.5	2,740.6	—
	電子廢棄物資源化利用量(噸) ¹⁴	369.7	166.0	—
	無害廢物處置量(噸) ¹⁵	46,536.4	33,062.4	29,849.9
	每收入單位的無害廢物處置量(千克/百萬人民幣) ¹⁵	76.4	59.6	53.3
	有害廢物處置量(噸) ^{14,16}	1,321.7	1,051.0	323.7
每收入單位的有害廢物處置量(千克/百萬人民幣) ^{14,16}	2.2	1.9	0.6	

註：

1. 騰訊的主要排放物為溫室氣體排放，由燃料和購買以化石燃料生產的電力所產生。

2. 2022 年起，騰訊按照《溫室氣體核算體系 企業核算與報告標準》、SBTi《信息和通信技術行業科學目標設定指引》以及《ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準》計算溫室氣體排放。範圍一、二、三的溫室氣體排放量已通過第三方核査。

3. 溫室氣體排放總量數據採用「基於市場」的方法計算。因四捨五入原因，2023 年範圍一、範圍二（基於市場）、範圍三的加總數為 5,793,823.8 噸二氧化碳當量，較本數據高 0.1。2023 年，我們新增了基於位置的範圍二排放量計算，排放量為 2,922,093.6 噸二氧化碳當量。

4. 2022 年起，無組織排放（包括滅火器以及甲烷排放）被納入範圍一的計算中，此範圍調整符合 SBTi 指引以及提升排放量統計的完整性。由於缺少歷史統計數據，無法按照新口徑回溯 2021 年的數據。

5. 2023 年範圍一排放量的增長是受滅火器充裝週期的影響正常波動。滅火器的充裝週期一般為五年，充裝量全數計入當年的二氧化碳排放量。

6. 中國地區的電力排放使用中國生態環境部發佈的全國電網排放因子計算。

7. 2022 年起，我們增加了兩個類別的範圍三碳排放，燃料和能源相關活動（非範圍一和二）以及下游租賃資產，新增類別後符合 SBTi 對於 ICT 企業的指引。

8. 能源消耗總量參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》中的系數進行計算。

9. 汽油消耗量的增長，主要來源於 2023 年商務用車需求的增長，因 2022 年的公務出行仍受疫情影響處於相對較低的狀態。

10. 其他間接能源主要包括採購的熱力使用。

11. PUE 的統計範圍包括在我們的運營範圍內且運行超過 12 個月以上的所有數據中心。2023 年，參考綠色網格組織（The Green Grid, TGG）和行業相關標準規範的計算方式，我們使用實際能耗計算數據中心平均 PUE，更好地體現騰訊數據中心實際能效狀況。我們按照相同口徑回溯了 2022 年的數據。由於缺少歷史統計數據，無法按照新口徑回溯 2021 年的數據。

12. 用水主要來自市政供水，不存在取水水源問題。我們在 2022 年加強了對水資源的管理，提高了數據的完整性。由於缺少歷史統計數據，無法按照新口徑回溯 2021 年的數據。

13. 回用的電子設備主要包括舊服務器、電腦、顯示器等舊電子設備。2022 年起，我們對舊服務器等電子產品進行升級改造，改造後的服務器回用到運營中，延長了其生命週期。2023 年，我們對更多的電子設備進行了回用改造。

14. 在電子廢棄物的處置上，我們踐行了 3R 原則。我們將廢硬盤進行消磁、破碎等處理，在保證信息安全的前提下，產出可資源化的硬盤破碎顆粒，供有資質的再生機構循環利用。

15. 2022 年起，我們的無害廢棄物統計增加了廚餘垃圾，此調整使我們的披露更完整。由於缺少歷史統計數據，無法按照新口徑回溯 2021 年的數據。2023 年無害廢棄物的增加主要由於一般生活垃圾的增長所導致，因 2022 年辦公區仍受疫情影響部分時間非正常運行。

16. 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。我們 100% 的有害廢棄物均交由有資質的第三方進行妥善處置。有害廢棄物的增加來源於資源化利用的電子廢棄物的增加，受電子設備生命週期到期報廢的影響而正常波動。

17. 包裝材料的數據並不適用於騰訊。

僱傭績效

指標	截至十二月三十一日止年度		
	二零二三年	二零二二年	二零二一年
僱傭			
員工總數 ¹	56,780²	61,328	68,226
按僱傭類型 ³ 劃分的員工人數			
正式員工	54,821	60,135	65,109
其他類別	1,959	1,193	3,117
按年齡組別劃分的員工人數			
30歲以下	17,820	22,675	28,608
30至50歲	38,622	38,400	39,420
50歲以上	338	253	198
按性別劃分的員工人數			
男性	40,469	43,693	48,406
女性	16,311	17,635	19,820
按管理層級劃分的員工人數			
管理層	5,926	6,535	6,119
非管理層	50,854	54,793	62,107
按地理區域劃分的員工人數			
中國內地	54,861	59,644	66,906
其他	1,919	1,684	1,320
員工流失			
總流失率 ⁴	17.0%	21.7%	12.4%
按年齡組別劃分的員工流失率			
30歲以下	20.5%	23.6%	14.6%
30至50歲	15.3%	20.5%	10.9%
50歲以上	19.7%	20.5%	19.4%
按性別劃分的員工流失率			
男性	16.8%	21.7%	11.9%
女性	17.4%	21.8%	13.5%
按地理區域劃分的員工流失率			
中國內地	16.9%	21.6%	12.3%
其他	21.4%	28.2%	15.1%
健康與安全⁵			
因工死亡人數	0	1	0
因工死亡比率(因工死亡人數/百萬工作小時) ⁶	0.00	0.01	0.00
因工受傷人次	14	11	32
因工受傷比率(因工受傷人次/百萬工作小時) ⁷	0.13	0.09	0.25
因工受傷損失的工作天數	576	322	480

員工培訓 ⁸	截至十二月三十一日止年度		
	二零二三年	二零二二年	二零二一年
按性別劃分的受訓員工百分比			
男性	98.6%	99.4%	99.6%
女性	98.7%	99.6%	99.6%
按管理層級劃分的受訓員工百分比			
管理層	99.4%	99.7%	99.8%
非管理層	98.6%	99.4%	99.6%
按性別劃分的員工平均受訓時數			
男性	25.2⁹	35.4	39.7
女性	27.3⁹	38.5	44.1
按管理層級劃分的員工平均受訓時數			
管理層	33.8⁹	50.5	55.5
非管理層	24.9⁹	34.6	39.5

註：

- 本報告員工總數統計範圍為本集團本部正式員工及其他與本集團本部有直接僱傭關係的顧問、實習生，不包含子公司和併表投資公司的員工，作為員工按類型、年齡、性別等類別做細分披露參考。本集團業績公告及年報的員工總數為 105,417 人，包含本集團本部、子公司和併表投資公司的員工。
- 為了實現堅實且高質量的收入增長，提升利潤率，公司持續進行業務優化調整，將資源分配從發展空間較少的業務轉移至增長潛力更高的業務。聚焦重點業務的同時，我們會相應提升人才密度，一方面定期盤點業務和組織，確保資源得到更有效配置；另一方面推動組織架構更扁平，溝通和決策更高效。我們也會通過持續不斷從高校及社會招聘優質人才、給予優秀年青人更多的機會，激發組織與人才活力，確保公司的長期競爭力。
- 僱傭類型：其他類別是指與騰訊集團本部有直接僱傭關係的顧問、實習生。
- 員工流失率 = (報告年度期間離職正式員工人數 / 報告年度平均正式員工人數) × 100%。
員工流失包括因自願離職、解僱、退休而離職的正式員工人數。
- 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申報並由地方人力資源和社會保障局認定。
- 因工死亡比率 = (因工死亡人數 / 工作時數) × 1,000,000。
- 因工受傷比率 = (因工受傷人次 / 工作時數) × 1,000,000。
- 培訓指公司為員工提供的面授及網上課程。
- 培訓方式多元化提效，以及根據環境和管理導向的靈活安排會給人均受訓時數帶來波動。其中報告期內校園招聘入職員工封閉培訓縮短一天，且 2022 年降本增效導致 2023 年校園招聘入職人數減少。管理層培訓課程更新後的課時也較往年減少一天，且 2023 年提升對管理者要求後新晉升人數減少。

氣候相關風險與機遇¹

物理風險	類別	對騰訊的影響	風險等級		
			基線	2030	2050
極端高溫		<ul style="list-style-type: none"> 極端高溫引起的電力供給短缺影響用電設施連續運營，可能影響營業收入 極端高溫增加了設施的冷卻需求，相應冷卻能源消耗的上升可能導致經營支出增加 極端高溫對員工帶來潛在安全和健康風險 	低	中	高
極端低溫		<ul style="list-style-type: none"> 極端低溫條件使熱能需求和經營支出增加，並且給員工帶來潛在安全和健康問題 冰凍災害和暴風雪影響設施連續運營，可能影響營業收入 	低	低	極低
洪澇 — 包括河流洪澇、沿岸洪澇和極端降水	急性	<ul style="list-style-type: none"> 洪澇可能損壞數據中心可能導致數據損失，並對員工帶來潛在安全風險 洪澇可能影響設施連續運營，可能影響營業收入 	中	中	高
熱帶氣旋		<ul style="list-style-type: none"> 熱帶氣旋引起的風災和水災可能會破壞設施，並對員工構成安全風險 熱帶氣旋影響期間設施連續運營，可能影響營業收入 	中	高	高
降水引起的山體滑坡		<ul style="list-style-type: none"> 山體滑坡可能損壞設施，影響設施連續運營和營業收入，並給員工帶來潛在安全風險 	低	低	低
山火		<ul style="list-style-type: none"> 山火可能損壞設施，影響設施連續運營，可能影響營業收入，並對員工構成安全風險 	中	中	高
水資源壓力及乾旱	慢性	<ul style="list-style-type: none"> 水資源短缺導致數據中心缺少冷卻水影響連續運營，可能影響營業收入 在常用水源短缺的情況下，可能帶來後備水源採購的經營支出增加 	中	高	高

轉型風險	類別	對騰訊的影響	風險等級		
			2030	2040	2050
能源效率相關的監管要求提升		<ul style="list-style-type: none"> 為了符合監管要求，提升能源效率增加的投資及經營支出 	低	低	低
氣候應對及披露要求的加強	政策和法規	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關政策導致的氣候應對措施、管理以及信息披露要求提升，導致的經營支出增加 	低	中	中
碳排放管控政策實施		<ul style="list-style-type: none"> 因為碳排放配額制度實施，需要投入減排設施或購買碳配額，從而導致的投資和經營支出增加 碳配額或碳匯價格上升導致的經營支出增加 	高	高	高
新能源採購的不確定性		<ul style="list-style-type: none"> 為解決新能源供應市場發展過程存在的問題而增加的經營支出 綠色電力採購價格上升帶來的經營支出增加 	低	低	低
電價波動	市場	<ul style="list-style-type: none"> 因為電力供應問題，電價上升導致的經營支出增加 	低	極低	極低
市場低碳偏好的轉變		<ul style="list-style-type: none"> 客戶為了達到自身的碳減排目標，轉向採購低碳的產品和服務，可能會導致市場份額的減少 	低	中	中
被質疑漂綠的風險	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 氣候應對措施傳播信息與標準或準則不一致，導致被質疑誇大績效以及漂綠 	低	低	低

轉型機遇	類別	對騰訊的影響	機遇等級		
			2030	2040	2050
自有可再生能源發電設施	能源	<ul style="list-style-type: none"> 可再生能源設施發電，可降低經營支出 	低	低	中
節能措施的應用		<ul style="list-style-type: none"> 應用節能措施減少能源消耗，可降低經營支出 	低	低	低
可再生能源和低碳解決方案的投融資	市場	<ul style="list-style-type: none"> 產生的可再生能源外售的收入 	低	低	低
低碳產品的市場機遇	產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> 提供低碳產品，符合客戶偏好以及達到其碳中和目標的需求，從而增加市場份額 為實體經濟低碳數字化轉向提供解決方案，帶來更多的營業收入 	低	中	高

1 此表格中所識別出的氣候相關風險與機遇及其等級均基於 2022 年騰訊氣候風險評估結果得出。

騰訊雲安全合規認證一覽

騰訊雲安全合規認證一覽		
網絡安全等級保護 (中國)	隱私保護	ISO/IEC 27701:2019 隱私信息管理認證 (國際)
雲計算服務安全評估 (增強級) (中國)		ISO/IEC 29151:2017 個人身份信息保護認證 (國際)
可信雲安全評估 (中國)		BS10012:2017 個人信息管理認證 (國際)
ITSS 雲計算服務能力認證 (中國)		ISO/IEC 27018: 2019 公有雲個人信息保護認證 (國際)
CCRC 信息安全服務資質認證 (中國)		ISO 27799: 2016 個人健康信息保護認證 (國際)
ITSEC 雲計算安全類認證 (中國)		DPTM 數據保護信任標誌認證 (新加坡)
IT 產品信息安全 EAL4 認證 (增強級) (中國)		ISO 22301:2019 業務連續性管理認證 (國際)
網絡安全產品專用認證 (中國)		ISO 9001:2015 質量管理認證 (國際)
SOC 1,2,3 合規審計 (國際)		ISO 20000:2018 IT 服務管理認證 (國際)
ISO/IEC 27001:2022 信息安全認證 (國際)		ISO 14001:2015 環境管理體系認證 (國際)
ISO/IEC 27017:2015 雲服務信息安全認證 (國際)	ISO 50001:2018 能源管理體系認證 (國際)	
CSA STAR 雲安全認證 (金牌) (國際)	業務連續性及其他	PCI DSS 支付卡行業數據安全認證 (國際)
NIST CSF 網絡安全框架 (美國)		OSPAR 金融合規審計 (新加坡)
MTCS 多層雲安全認證 (新加坡)		SEC 規定 17-a-4 (f) 合規審計 (美國)
KISMS 信息安全管理認證 (韓國)		金融行業 IT 安全合規自評估 (HKMA/HKIA/SFC, 中國香港)
C5 雲計算合規性控制目錄 (德國)		金融行業 IT 安全合規自評估 (FISC, 日本)
TISAX 汽車行業通用信息安全評估 (德國)		金融行業 IT 合規遵從性審計 (馬來西亞)
		金融行業 IT 合規遵從性審計 (印尼)
		金融行業 IT 合規遵從性審計 (菲律賓)
	金融行業 IT 合規遵從性審計 (泰國)	
	金融合規	

網絡安全

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」）截至二零二三年十二月三十一日止年度的環境、社會及管治報告（「二零二三年環境、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

截至二零二三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	僱傭績效
<ul style="list-style-type: none"> 能源消耗總量（兆瓦時） 每收入單位的能源消耗總量（兆瓦時/百萬人民幣） 直接能源消耗量（兆瓦時） 汽油（升） 柴油（升） 天然氣（立方米） 間接能源消耗量（兆瓦時） 總用電量（兆瓦時） 其他間接能源（兆瓦時） 直接購買的可再生能源（兆瓦時） 自建可再生能源設施發電量（兆瓦時） 可再生電力佔比（%） 自建可再生能源設施裝機容量（兆瓦） 數據中心平均 PUE 用水量（噸） 每收入單位的用水量（噸/百萬人民幣） 有害廢物處置量（噸） 每收入單位的有害廢物處置量（千克/百萬人民幣） 無害廢物處置量（噸） 每收入單位的無害廢物處置量（千克/百萬人民幣） 電子設備回用量（噸） 電子廢棄物資源化利用量（噸） 	<ul style="list-style-type: none"> 員工總數 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 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 按性別劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 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 按地理區域劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地 其他 總流失率 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 按性別劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按地理區域劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地 其他

PricewaterhouseCoopers, 22/F Prince's Building, Central, Hong Kong SAR, China
 T: +852 2289 8888, F: +852 2810 9888, www.pwchk.com



羅兵咸永道

可持續供應鏈 <ul style="list-style-type: none"> 供應商按地區分類數目 <ul style="list-style-type: none"> 中國 其他國家和地區 	<ul style="list-style-type: none"> 因工死亡人數 因工死亡比率（因工死亡人數/百萬工作小時） 因工受傷人次 因工受傷比率（因工受傷人次/百萬工作小時）
數字安全與健康 <ul style="list-style-type: none"> 消費互聯網業務客服體系接收用戶投訴量（宗） 產業互聯網業務客服體系接收用戶投訴量（宗） 	<ul style="list-style-type: none"> 因工受傷損失的工作天數 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
堅守陽光行為 <ul style="list-style-type: none"> 收到訴訟結果的貪腐案件數目 	<ul style="list-style-type: none"> 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
創造數字技術的社會價值 <ul style="list-style-type: none"> 可持續社會價值及共同富裕計劃累計支出（人民幣十億元） 	

我們的鑒證工作僅限於截至二零二三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二零二三年環境、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二零二三年環境、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。

鑒證報告



羅兵咸永道

我們的獨立性和質量管理

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

本會計師事務所採用《國際質量管理準則》第1號，並要求事務所設計、執行及營運一套完善的質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

我們的責任

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

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

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

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

- 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、兩座辦公大樓、兩個數據中心，以瞭解選定場地環境、社會及管治數據的關鍵流程和控制；
- 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資訊一致，是否按照香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄 C2《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存在所有重大方面按照標準編制，發表合理保證意見。



羅兵咸永道

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二零二三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。

使用限制

本報告乃為貴公司董事會而編制並僅供其使用，除此之外不得用作任何其他用途。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，二零二四年四月三日

溫室氣體核查聲明



聲明編碼 CN24/00001656

溫室氣體核查聲明

以下組織概 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日
溫室氣體盤查清冊

騰訊控股有限公司

註冊地址：總辦事處：中國廣東省深圳市南山區海天二路騰訊濱海大廈
組織邊界：該聲明為多地址聲明，具體組織邊界信息請參閱後頁列出的

已由 SGS 依據 ISO 14064-3: 2019 進行了核查並滿足以下要求

ISO 14064-1: 2018

直接溫室氣體排放量 [類別 1]	275,373.45 噸二氧化碳當量
來自輸入能源的間接溫室氣體排放量 [類別 2]	2,561,328.25 噸二氧化碳當量
運輸產生的間接溫室氣體排放量 [類別 3]	177,010.56 噸二氧化碳當量
組織使用的產品產生的間接溫室氣體排放 [類別 4]	2,778,113.91 噸二氧化碳當量
組織產品的使用有關的間接溫室氣體排放 [類別 5]	1,997.48 噸二氧化碳當量
其他來源的間接溫室氣體排放 [類別 6]	[屬於非重大間接排放，未量化]
經量化的總排放量	5,793,823.65 噸二氧化碳當量


簽署
David Xin
Sr. Director - Business Assurance
簽署日期：2024 年 2 月 23 日

SGS 集團
SGS 中國
SGS 中國
SGS 中國
SGS 中國

SGS 集團
SGS 中國
SGS 中國
SGS 中國
SGS 中國

本文件是真實的電子版聲明，僅供客戶用於其商業用途。客戶可自行列印，複印副本。本文件根據 Terms and Conditions | SGS 中國服務通用條款的要求編發。請注意其中包含的責任範圍、賠償和司法管轄事項。本聲明受 SGS 版權保護，任何未經授權的對此文件內容或外觀的變更，均屬嚴重侵權行為。

第 1 頁 共 4 頁



SGS 與騰訊控股有限公司（下文稱作“委託方”）簽訂合同，依據

ISO 14064-3:2019

核查由騰訊控股有限公司（下文稱作“責任方”）以溫室氣體報告形式提供的溫室氣體聲明，涵蓋從 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（下文稱作“報告期”）的直接和間接溫室氣體排放。

角色和責任

責任方的管理者負責組織的溫室氣體資訊系統，依據該系統建立和維護記錄及報告程式，包括計算和決定溫室氣體排放資訊及報告的排放量。
SGS 有責任對由責任方提供的報告期的溫室氣體聲明作出獨立的溫室氣體核查意見。

SGS 於 2024 年 2 月 1-2 日、2024 年 2 月 21-23 日依據 ISO 14064-3: 2019 要求對責任方提供的溫室氣體聲明符合 ISO 14064-1: 2018 的要求進行了第三方核查。核查是基於委託方與 SGS 於 2024 年 2 月 1 日商定的核查範圍、目標和準則。

保證等級

商定的保證等級為合理保證。

適用範圍

委託方委託 SGS 基於 ISO 14064-3: 2019 進行一次獨立核查，以確保責任方所報告的溫室氣體排放量，在下述的核查範圍內符合 ISO 14064-1: 2018 的要求。責任方的溫室氣體聲明是以歷史數據與信息來編製。

範圍覆蓋組織邊界內人類活動引起的溫室氣體排放的核查：

- 組織邊界的建立是遵循營運控制權。
- 活動地點/邊界：多地址的組織邊界資訊詳見附頁。
- 組織的基礎設施、活動、技術和流程：通信及社交、數位內容、遊戲、網路廣告、金融科技、雲及其他企業服務
- 溫室氣體源、匯和/或庫包括：責任方的溫室氣體清冊和溫室氣體報告中所提出的溫室氣體源。
- 溫室氣體種類包括：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。
- 以下期間的溫室氣體資訊已被核查：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。
- 採用的全球變暖潛能：IPCC 第 6 次評估報告。
- 核查聲明的預期使用者：相關資訊披露要求

目標

本次核查之目的是通過客觀證據審查：

- 溫室氣體排放是否如組織的溫室氣體聲明所述
- 所報的數據是準確的、完整的、一致的、透明的和沒有實質錯誤或遺漏。


準則

核查依據的準則是 ISO 14064-3: 2019。

重要性

基於溫室氣體聲明的預期使用者的需要，本次核查的重要性閾值定為 5%。

溫室氣體核查聲明



核查方法
SGS 的方法是基於風險，理解所報告的溫室氣體排放資訊相關的風險並加以控制，從而減輕風險。我們的檢查包括評估與排放量有關的證據和組織溫室氣體排放量的披露。

SGS 計劃並執行工作來獲取必要的資訊、解釋和證據，以提供保證等級，確保能公正地陳述在報告期內的責任方的溫室氣體排放。

SGS 核查責任方以溫室氣體報告的方式提供的溫室氣體聲明，包括評估溫室氣體資訊系統和報告計劃或協定。這次評估包括收集用以支援所報數據的證據，以及檢查所參考的協定的條款是否一致地和適當地應用。

核查意見結論
責任方提供了基於 ISO 14064-1: 2018 要求的溫室氣體聲明，聲明在組織邊界範圍和報告期內共排放溫室氣體 5,793,823.65 噸二氧化碳當量。

SGS 基於商定的合理保證對責任方的溫室氣體聲明獨立核對後，出具的核查意見是：

無保留意見
責任方遞交的溫室氣體聲明是依據 ISO 14064-1: 2018 對溫室氣體量化和準備報告，在重要性方面表述公正，聲明中的溫室氣體數據和資訊的確實體現且有充分和適宜的證據予以支援。

保留意見
責任方遞交的溫室氣體聲明無重大錯誤，但存在缺陷而影響出具無保留的核查意見。

否定意見
責任方遞交的溫室氣體聲明：
- 存在重大錯誤
- 收集的證據無法支援出具保留意見或無保留意見

無法表示意見
無法獲取充分和適宜的證據來對責任方遞交的溫室氣體聲明是否依據 ISO 14064-1: 2018 要求得到的公正表達形成意見。

本核查聲明應與責任方溫室氣體報告的方式提供的溫室氣體聲明作為一個整體進行解釋說明。




註：通標標準技術服務有限公司（“SGS”）按 SGS 溫室氣體審定與核查服務通用條款發放此溫室氣體核查聲明。此聲明的內容基於核查結果編製。可向責任方查詢獲取此溫室氣體核查聲明及責任方溫室氣體聲明（溫室氣體報告的副本）。此核查聲明不可解除委託方應遵守國家法律法規的責任。此核查聲明不對 SGS 造成約束，SGS 沒有責任面對除其委託方以外的任何一方。

本溫室氣體核查聲明是以英語訂立。若有任何譯文差異，以英文版為準。

報告框架索引

報告框架	ESG報告指引	TCFD	SASB	GRI Standard	UNGC	SDGs
導言				2-1		
企業管治						
董事會獨立性及多元化	附錄C1J.1					
風險管理		風險管理- (b)				
商業價值、社會價值與股東價值						
董事會聲明	段落10；段落13			3-3		
ESG管治						
ESG戰略						
ESG管治架構	段落13	管治- (b)		2-9；2-13；2-14		
ESG工作組年度回顧						
ESG理念融入企業文化	附錄C1A.1 ²					
ESG議題重要性評估	段落11；段落14			2-29；3-1；3-2；3-3		
第一章 保護環境						
1.1 策略與進展	A1；A2；A3；A4			302-1；306-3；308-1；308-2		
1.2 環境管治與風險管理	A3.1；A4；A4.1；段落13	管治- (a) 及 (b)；風險管理- (a)、(b) 及 (c)；				
1.3 氣候戰略與行動	A1；A1.1；A1.2；A1.5；A2.3；A2.4；A4；A4.1；段落14	策略- (a)、(b) 及 (c)；風險管理- (a)、(b) 及 (c)	TC-IM-130a.3	201-2		
1.4 碳中和	A1；A1.1；A1.2；A1.5；A1.6；A2；A2.3；A3.1；A4.1		TC-IM-130a.3	302-1；302-2；302-3；302-4；302-5；305-1；305-2；305-3；305-4；305-5	原則 7, 8, 9	
1.5 生物多樣性與自然保護	A2.4；A3；A3.1			303-2；304-2；304-3；304-4；306-2		
1.6 指標與目標	A1.5；A1.6；A2.3；A2.4	指標及目標- (a)、(b) 及 (c)		302-4；303-2；305-5；306-1		
第二章 關心員工成長						
2.1 管理理念	B1；B2；B3；B4					
2.2 吸引與保留人才	B1；B4；B4.1		TC-IM-330a.2	401-1；401-2；401-3；405-1；407-1；408-1；409-1		
2.3 踐行多元、平等與共融	B1		TC-IM-330a.3	405-1；406-1	原則 1, 2, 3, 4, 5, 6	
2.4 支持員工發展	B3			404-2		
2.5 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		

1: 參考香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C1，第一部分 J. 多元化 (b)
 2: 參考香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C1，第二部分 A.1 企業策略、業務模式及文化

報告框架	ESG報告指引	TCFD	SASB	GRI Standard	UNGC	SDGs
第三章 保障數字權益						
3.1 保護用戶數據隱私	B6 ; B6.5		TC-IM-220a.1	416-1 ; 416-2 ; 418-1 ; 424-1	原則 1, 2	
3.2 守護網絡與數據安全	B6		TC-IM-220a.3 ; TC-IM-230a.1 ; TC-IM-230a.2	416-1 ; 418-1		
3.3 保護知識產權	B6 ; B6.3		TC-IM-520a.1	203-1 ; 203-2 ; 418-1		
3.4 推進負責任的人工智能	B6		TC-IM-220a.1 ; TC-IM-230a.2	203-1 ; 203-2		
3.5 數字安全與健康	B6 ; B6.2		TC-IM-220a.1 ; TC-IM-220a.5	416-1 ; 418-1		
第四章 創造可持續社會價值						
4.1 推進科技創新	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1	原則 10	
4.2 創造數字技術的社會價值	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1		
4.3 普惠數字金融	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1		
4.4 推動科技無障礙	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1		
4.5 普及公益	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1		
第五章 商業道德						
5.1 堅守陽光行為	B7 ; B7.1 ; B7.2 ; B7.3			205-1 ; 205-2 ; 205-3	原則 10	
5.2 倡導公平競爭				206-1		
5.3 反洗錢風險管理	B7					
5.4 可持續供應鏈	B5 ; B5.1 ; B5.2 ; B5.3 ; B5.4			308-1 ; 414-1		
附錄						
關於本報告	段落11 ; 段落14 ; 段落15			2-2 ; 2-3		
ESG關鍵績效表	A1.1 ; A1.2 ; A1.3 ; A1.4 ; A2.1 ; A2.2 ; B1.1 ; B1.2 ; B2.1 ; B2.2 ; B3.1 ; B3.2	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 ; 401-1 ; 403-9		
氣候相關風險與機遇	A4 ; A4.1	策略- (a)、(b) 及 (c)		201-2		
騰訊雲安全合規認證一覽						
鑒證報告	段落9			2-5		
溫室氣體核查聲明	段落9					

「KPI A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量」，「KPI B6.1 已售或已運輸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，因此列為不重要的指標。關於「KPI B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟」，公司在報告期內未發生相關違規情況。