

Tencent 腾讯

Environmental, Social and Governance Report 2023

2023 年环境、社会及管治报告

目录

导言

关于腾讯	02
主席致辞	03
执行摘要	04

企业管治

董事会独立性及多元化	05
风险管理	06
商业价值、社会价值与股东价值	07
董事会声明	07

ESG 管治

ESG战略	08
ESG管治架构	09
ESG工作组年度回顾	09
ESG理念融入企业文化	10
ESG议题重要性评估	11

附录

关于本报告	105
ESG关键绩效表	106
气候相关风险与机遇	108
腾讯云安全合规认证一览	109
鉴证报告	110
温室气体核查声明	112
报告框架索引	114

第一章 保护环境

1.1 策略与进展	13
1.2 环境管治与风险管理	14
1.3 气候战略与行动	16
1.4 碳中和	18
1.5 生物多样性与自然保护	26
1.6 指标与目标	30

第二章 关心员工成长

2.1 管理理念	32
2.2 吸引与保留人才	33
2.3 践行多元、平等与共融	36
2.4 支持员工发展	39
2.5 促进员工健康与活力	43

第三章 保障数字权益

3.1 保护用户数据隐私	46
3.2 守护网络与数据安全	52
3.3 保护知识产权	57
3.4 推进负责任的人工智能	59
3.5 数字安全与健康	62

第四章 创造可持续社会价值

4.1 推进科技创新	71
4.2 创造数字技术的社会价值	73
4.3 普惠数字金融	83
4.4 推动科技无障碍	91
4.5 普及公益	94

第五章 商业道德

5.1 坚守阳光行为	98
5.2 倡导公平竞争	100
5.3 反洗钱风险管理	102
5.4 可持续供应链	103

关于腾讯

腾讯是一家世界领先的互联网科技公司，始终坚持“用户为本，科技向善”的使命愿景。自1998年成立以来，我们一直以创新产品和服务提升人们生活品质。腾讯于2004年6月在香港联合交易所主板上市。

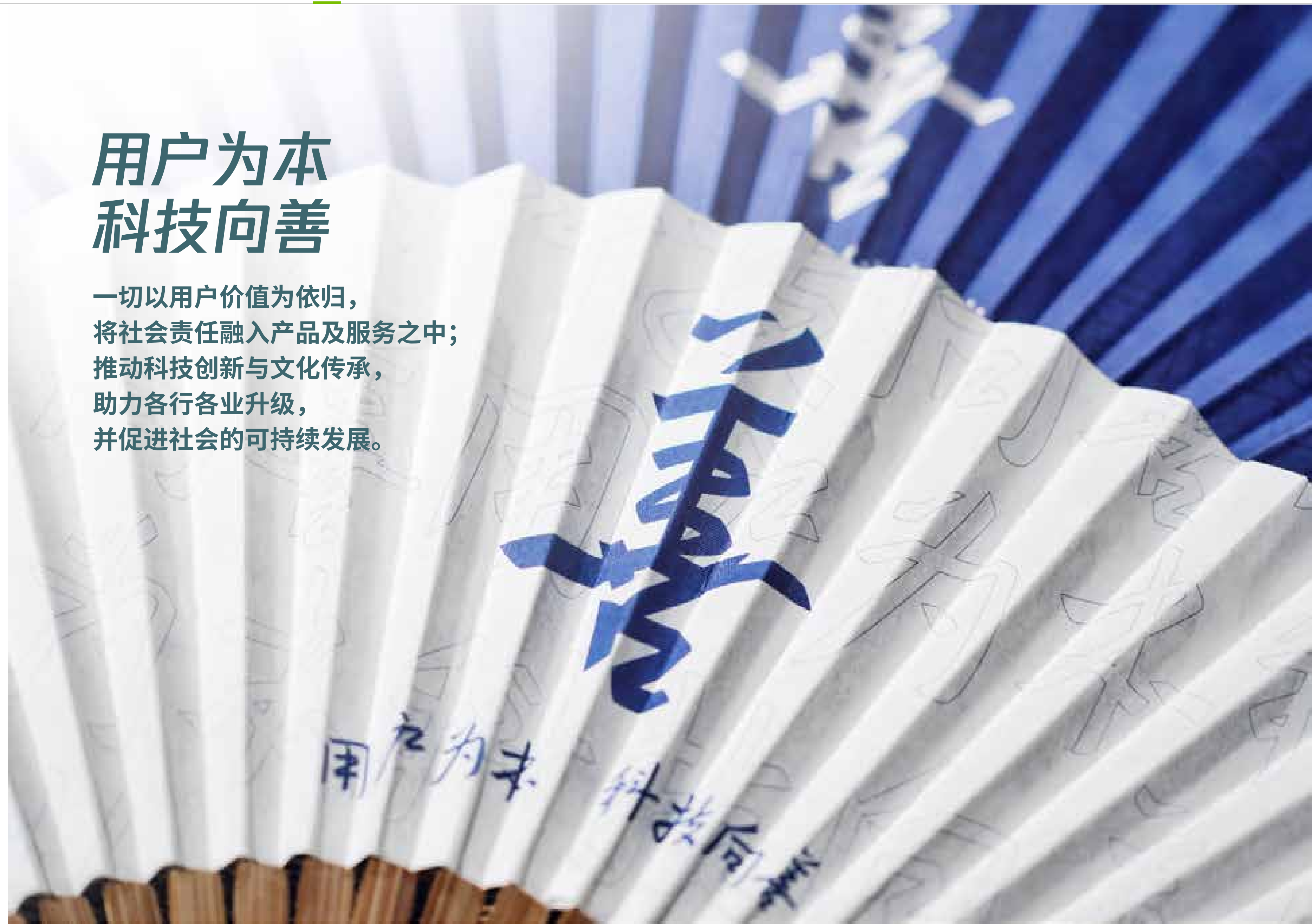
我们的通信和社交服务连接全球逾10亿人，促进他们与亲友联系，畅享数字娱乐服务和使用生活服务，以及通过安全便捷的支付平台完成交易。

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

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

用户为本 科技向善

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



主席致辞

数字科技和人工智能是腾讯实现可持续发展的核心竞争力。凭借这些先进技术，我们得以创造用户价值，为我们服务的产业带来商业价值，以及创新社会价值，实践腾讯“用户为本，科技向善”的使命愿景。

连续第九年举办的99公益日活动可谓我们践行“科技向善”的典范。依托腾讯的数字技术及海量用户基础，我们支持公益机构利用腾讯公益平台触达更多爱心人士参与到公益项目中，并向捐赠者透明汇报项目最新进展。2023年，99公益日参与捐赠的人次高达6,500万，相比2015年增长超过30倍，捐款总额也创下了人民币38亿元的新高。

科学探索奖和新基石研究员项目为基础科学研究提供长期资金支持，已在科研界获得高度认可。自启动至今，已有超过300名优秀科学家获得资助，所覆盖的研究方向也更趋丰富多元。同时，我们鼓励各界以创新路径解决社会痛点，并为此类项目投入资金以助力成长，包括公益创投计划、碳寻计划及生机计划，都是扶持公益创新、碳相关技术、改善资源匮乏地区医疗服务的孵化平台。此外，腾讯和中国乡村发展基金会联合发起的乡村振兴活水计划，为基层公益组织提供项目设计、运营和财务管理等培训，已在151个欠发达县开展专业化建设。该计划于2023年被世界银行、联合国粮农等组织评为年度全球最佳减贫案例之一。

在腾讯内部，对可持续社会价值的追求已融入到企业文化和产品中。我们鼓励管理者在业务场景中有机融合商业价值和社会价值，并自2023年开始在一些重点业务的平衡计分表考核中纳入相关指标。我们还发起了面向全体员工的“向善实践”倡议，鼓励更多同事躬身入局，在微信支付、腾讯游戏、微信视频号等平台上践行向善，支持公益行动落地。获颁2023年世界互联网大会领先科技成果大奖的腾讯觅影数智医疗影像平台，便是业务团队协力推进社会价值创造的优秀实践。该平台利用人工智能高速筛查医学影像，辅助医生提高诊断效率，更通过腾讯可持续社会价值事业部在中国内地推动“低资源地区女性两癌综合防控示范项目”落地，进一步提升了女性防癌医疗服务的可及性。

人工智能已迅速渗入我们日常工作生活。传统人工智能和生成式人工智能在产品创新、优化或个性化用户体验等方面提供了强大动力，并促进数字经济的商业化变现；在实体经济中，人工智能可以帮助人类减少重复性工作，释放人力和时间，在危险或耗时低效的工作场景中提供运维支持，让人们能够将精力投入到更有价值、更安全或更具创造性的事业上。腾讯在人工智能领域投入了大量研发资源和人力，我们的自研基础模型“腾讯混元”已经应用到了600多个业务场景中。我们坚持在安全、道德和遵守新兴人工智能法律法规的前提下，研发和应用人工智能技术。在追求科技进步的同时，我们的技术和业务团队在投入资源之前会进行向善决策，明确“有所为”和“有所不为”，以贯彻“科技向善”的使命愿景。

腾讯将积极参与有意义的倡议和通过有目标的行动，携手社会各界，不断深化“科技向善”，为增进人类福祉贡献我们的力量。

马化腾
董事会主席

执行摘要

我们持续践行环境、社会及管治战略，主动识别及管理相关风险，并把创造可持续社会价值融入日常运营和产品研发中。2023 年间，我们取得以下重要进展：

环境

- 我们持续推进碳中和计划，通过能源管理实现减排。我们的第四代数据中心技术T-Block能够提高数据中心能源使用效率，同时我们推进运维用电转型可再生能源。2023年，使用可再生电力比例从2022年的7.2%提升至12.4%。这得益于我们自建可再生能源设施装机容量增加至52.2兆瓦，而采购可再生电力也增加至6.0亿度，对比2022年分别增加了166.3%和79.6%。
- 参考自然相关财务披露工作组(TNFD)的LEAP方法论，我们启动首次自然风险评估。旨在分析业务运营对于自然以及生物多样性的影响、依赖、风险以及机遇，有助我们制定行动计划。基于AI、云计算等技术自主开发的雪豹智能识别及监测数字平台，已升级扩展到更多珍稀物种保护中，践行我们在《生物多样性声明》立下的承诺。

社会

- 腾讯致力协助有障碍人士跨越数字鸿沟，目前核心产品已经完成无障碍化。我们与中国残疾人联合会共同成立无障碍联合实验室，推动公共场所无障碍环境建设。我们将天籁AI技术应用到助听器产品，与产业合作伙伴共同打造高音质又实惠的助听器，支持听障人士更好融入数字生活。
- 在信息安全和隐私保护领域，我们持续投入技术和研发以保障用户数字权益。隐私影响评估已经成为产品研发和业务运营的必备环节，第三方数据处理管控也进一步得到加强。通过免费开放腾讯云部分基础安全功能，我们扶持中小企业提升他们的安全防护意识和能力。报告期内没有发生重大网络安全和数据泄露事件。
- 我们致力于推动联合国可持续发展目标。我们利用腾讯觅影数智医疗影像平台的AI辅助诊断技术，助力医疗专业人士提高筛查和诊断效率，又通过基层医疗机构合作落地资源匮乏地区开展对多种疾病的大规模快速筛查工作，惠及更多人群。智体双百计划为教育资源欠发达地区提供100间未来教室和100个未来运动场，让当地老师和学生获得平等机会体验创新技术应用到教育活动的乐趣，至年末到访师生已超过400万人次。此外，我们协助应急组织构建旨在提高应急救援和灾害救援效率的协作平台。该平台已经在地震预警、自然灾害救援和自动体外除颤器急救等多个场景中发挥作用。
- 我们已签署支持《赋权予妇女原则》，进一步强化内部推进多元、平等与共融。2023年，高级管理层明确了推进多元、平等与共融的方向和原则，并已成立项目组进行深度盘点。该项目组将梳理目标和路径，联动相关部门制定按全员及决策岗位维度提升女性占比的行动方案。

管治

- 在2023年8月，腾讯加入联合国全球契约，承诺将相关十项原则融入商业决策中，并将采取积极行动支持联合国可持续发展目标。
- 我们制定了腾讯供应商ESG行为准则，与供应商携手推进ESG融入商业实践。我们支持供应链绿色转型，包括把环保合规行为纳入供应商评估和年检，并将我们数据中心智能低碳的运行维护技术推广至合作伙伴。

我们欣喜获悉，腾讯于2023年12月被纳入道琼斯可持续发展指数旗下世界指数及新兴市场指数，反映出腾讯ESG管理的成效得到资本市场普遍认可。

James Mitchell 罗硕瀚
ESG工作组联席主席

企业管治

董事会独立性及多元化

腾讯建立了单层制董事会，截至2023年12月31日，本公司董事会（以下简称“董事会”）由八位董事组成，包括一名执行董事、两名非执行董事和五名独立非执行董事。

非执行董事来自腾讯主要股东Naspers的高级管理人员，他们引入全球化视角的商业、财务及管理经验，并以股东的长远利益为导向，持续履行董事会的监督职责。独立非执行董事行业背景广泛，他们引进不同领域的专业知识和管理经验，充分发挥专业能力及制衡作用，保障股东、公司及其他相关方的利益。2021至2023年，腾讯的非执行及独立非执行董事成员占董事会成员比例由75%提升至87.5%、独立非执行董事占比由50%提高至62.5%。

为使我们的相关方更能达致长期的利益，董事会就若干需要投入特定时间、注意力及专业知识的事宜指派给其委员会处理。因此，董事会成立了五个委员会以协助董事会：审核委员会、企业管治委员会、投资委员会、提名委员会及薪酬委员会。

	审核委员会	企业管治委员会	投资委员会	提名委员会	薪酬委员会
主席	独立非执行董事	非执行董事	腾讯高管 ¹	执行董事	独立非执行董事
执行董事	0	0	1	1	0
非执行董事	1	1	1	1	1
独立非执行董事	2	4	0	3	2
非执行及独立非执行董事成员占比	100%	100%	33.3%	80%	100%
核心职责	<ul style="list-style-type: none"> 审阅财务资料并监督财务报告系统； 处理与外聘核数师的关系； 审查管理层对于风险管理及内部监控系统的工作，并监督能承担的风险水平； 监督反洗钱及制裁合规制度。 	<ul style="list-style-type: none"> 检讨及监察ESG事宜，包括：策略、目标及指标的进展、ESG报告的披露，并向董事会提出建议； 审阅企业管治事宜以及企业管治报告的披露，向董事会提出建议； 检讨及监察法律及监管规定遵守情况； 检讨股东通讯政策并于适当时向董事会提出建议。 	<ul style="list-style-type: none"> 物色和考虑合并、收购及出售事项及就此作出推荐建议； 确保遵守上市规则及就有关任何合并、收购及出售事项的任何其他相关法律及法规。 	<ul style="list-style-type: none"> 检讨及监察董事会的架构、人数、组成及成员多元化； 物色合适及合格人士及向董事会建议新董事会成员； 就股东提名担任董事的人士进行审阅及向董事会提供建议； 评估独立非执行董事的独立性及其等董事可为董事会带来的观点、技能及经验； 检讨及监察董事会成员多元化政策及董事会提名政策的实行。 	<ul style="list-style-type: none"> 检讨并批准董事及高级管理团队薪酬政策及架构，并确保薪酬建议与公司方针及目标一致； 确保董事或其任何联系人不得参与厘定其自身的薪酬； 审阅并批准有关股份计划的事宜。

董事会重视董事的多元化经验，并肯定非执行董事和独立非执行董事提供的监督。董事会持续致力完善董事任期组合，以吸纳现任与新任董事的观点和看法，并确保有效地履行其受托责任的效力和效率。五名独立非执行董事中，两名尽管上任超过九年，经提名委员会及董事会慎重评估后，认为他们具备良好的品格和诚信、独立性及专业的能力，能够有效地履行独立非执行董事的职责，继续为董事会贡献其宝贵经验、知识和专业精神。

董事会在甄选董事过程中注重多元化因素，并已考虑董事多元化的优点，包括行业知识、专业背景、经验和性别。我们制定了《董事会成员多元化政策》及《董事会提名政策》，在评估候选人是否符合资格担任董事时，充分考虑本公司现行的政策及上市规则要求。在2023年董事会成员女性占比提升至25%，董事会目标在2030年前提升女性董事占比至30%。本公司董事会成员拥有深厚的领域专长，积累及覆盖多个行业领域，包括计算机和信息技术、通信技术、工商管理、财务管理、会计、法律、医学和社会科学。

董事会授权企业管治委员会对本公司ESG事务进行监督。企业管治委员由非执行董事担任主席，并由四位独立非执行董事组成。有关本公司2023年企业管治工作的详细内容，请参见腾讯2023年报“[企业管治报告](#)”章节。

¹ 投资委员会主席由腾讯总裁刘炽平先生担任

风险管理

充足及有效的风险管理及内部监控系统是实现本公司战略目标的重要保障。本公司在制定风险治理架构、实施风险管理流程与加强风险文化建设等方面，不断完善风险管理及内部监控系统，提升公司风险管理能力，确保本公司业务的健康可持续发展。

风险治理架构

董事会确认会负责确保本公司建立及维护足够和有效的风险管理及内部监控系统。审核委员会代表董事会每季度审阅管理层在风险管理及内部监控系统方面的建设、执行及监督工作；每年检讨风险管理及内部监控系统的有效性。审核委员会成员在财务管理、风险管理方面拥有丰富经验及专业技能，听取来自内部团队的最新风险管理相关要求和最佳实践，并按需要在季度会议上讨论。

为了保证风险管理及内部监控系统的有效性，本公司采用了内部监控“三线模型”，在董事会的监督和指导下，建立了风险管理及内部监控架构。

风险管理流程

本公司作为多元化业务的互联网及科技企业，业务具有种类多、变化快的特点，本公司的风险管理亦因应这些特点而建立动态的风险管理流程：

各事业群的业务和职能部门自下而上、系统地对经营过程中的风险进行识别、评估和应对。

内部控制部门通过收集、汇总和分析等步骤，建立公司层面与业务层面的重大风险列表，并确保已采取合适的风险应对策略和监控措施，供管理层审阅，并在向董事会汇报前提呈审核委员会审阅。

内部控制部门不时对重大风险的应对情况进行分析和评估，并每年至少一次向审核委员会汇报结果。

审核委员会接受董事会的委托评估并厘定本公司为达成企业目标所愿意接受的风险性质和程度，确定重大风险的应对策略以及负责部门。审核委员会在内部控制部门的支持下，指导公司管理层实施有效的风险管理系统。

审核委员会代表董事会监察本公司整体的风险管理状况，并评估本公司能够承受的风险水平、风险重要级别以及应对策略。审核委员会认为管理层已采取适当的措施以应对及管理重大风险至董事会可接受的风险水平。

有关2023年度的重大风险及其应对措施，详情可见腾讯2023年报“*企业管治报告*”章节。

ESG 融入风险管控

我们已经把包括但不限于气候变化和人力资源管理等ESG相关因素融入本公司的风险评估及内部控制管理流程，并定期开展风险识别和评估，根据评估结果对风险的优先顺序进行排列，据此制定相应的风险应对措施。

风险文化

本公司一直致力建立并完善内部监控环境，加强全体雇员的风险管理意识，持续提升公司风险管理能力。

本公司通过面授培训、在线课程、系列漫画及在线互动专栏等多种形式，定期为全体雇员提供相关的风险管理及内部监控的培训，培训主题包括风险管理系统、关键风险分析及内部监控活动等；并将风险管理课程设置为新入职员工的必修课，以此全面提升雇员风险意识。

本公司将对各事业群的业务和职能部门的风险管理及内部监控工作评估结果纳入绩效评估流程中。

商业价值、社会价值与股东价值

自“扎根消费互联网，拥抱产业互联网，推动可持续社会价值创新”的战略升级以来，我们已经为未来发展明确战略定位，并夯实了可持续发展的根基。

腾讯一直视用户价值为企业使命和文化核心，在产品与业务的商业价值设计中，用户价值始终是首要考虑因素。我们在社会价值创新方面的投入，可能需要长期耕耘才能产生规模效应；但这些投入的资金来源于我们的投资收益，且与我们为创造用户价值并最终回报股东而投入在产品、技术和平台领域的研发资源是独立分开的。

我们积极维持商业价值、社会价值和股东价值三者之间的平衡，在充分考虑股东及各相关方利益的基础上，实现企业的可持续发展，行稳致远。

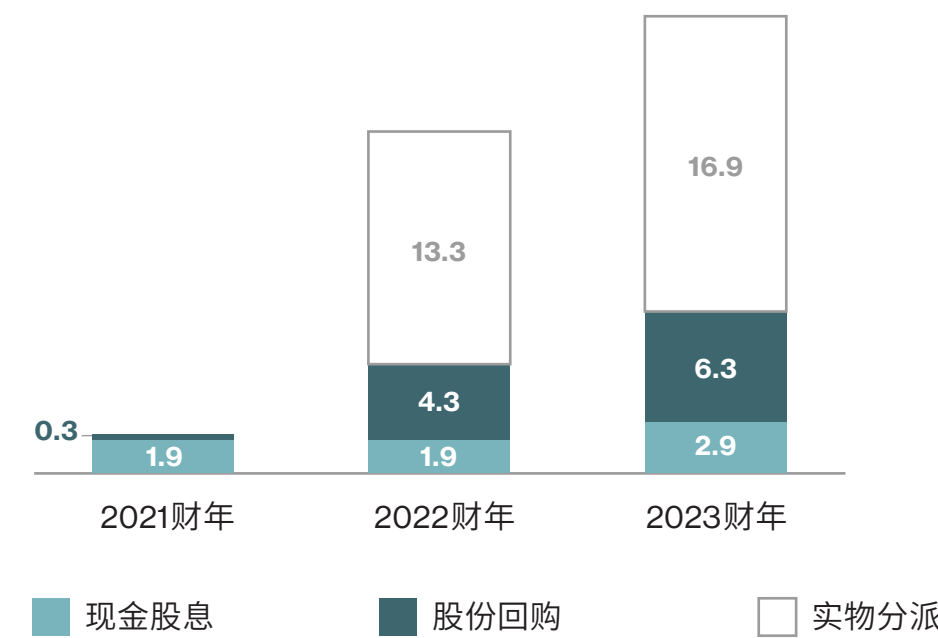
在商业价值的设计落实方面，我们以用户价值为依归，投入大量资源提升前沿技术和产品研发能力，巩固用户隐私和数据安全的保护，为用户提供优质创新的产品体验。我们助力产业数字化升级，共创社会价值共享数实经济融合带来的商业成果。在推动数字产业化和产业数字化的进程中，腾讯自我定位为数字助手，促进创新创业及提供数字科技服务产业转型升级。

在社会价值的创新探索方面，我们聚焦寻觅技术与产品组合的创新解决方案，以缓解社会痛点。我们对内牵引各业务部门去挖掘和提高产品和业务的社会价值，例如在无障碍技术、珍稀野生动物保护等领域发挥更大作用。我们通过可持续社会价值事业部牵头，设立资助计划支持科学家潜心基础科学领域研究，以及在九个核心领域联动专业公益机构孵化为社会带来规模化效益的项目。

在股东价值方面，我们致力维持高水平企业治理，并将社会和环境因素纳入到企业战略和风险管理中。我们持续关注用户价值的创造以及社会价值与商业价值的有机融合，以此强化公司可持续发展的根基且维护股东价值。

多年来，腾讯通过多种形式回馈股东，包括派发现金股息、股份回购和实物分派的派付。我们以实物分派的方式向合格股东派付京东集团A类普通股和美团B类普通股，分别在2022年和2023年完成特别分配，此举提升了股东资本回报。截至2023年12月31日止年度内，腾讯于香港联合交易所以总代价约494亿港元（未计开支）购回合约1.52亿股股份，购回的股份其后已被注销。我们计划在2024财年股份回购规模至少翻倍，增加至超1,000亿港元，回购的举措旨在长远提高股东价值。董事会建议就截至2023年12月31日止年度派发末期股息每股3.40港元（2022年：每股2.40港元），惟须待2024年举行的股东周年大会批准后作实。

截至2023年12月31日止年度资本总回报额（十亿美元）



董事会声明

董事会对本公司的环境、社会及管治策略及报告承担全部责任，并授权企业管治委员会对ESG事务进行监督。在公司建立的三层ESG管治架构下（详情请参见本报告“*ESG管治—ESG管治架构*”章节），企业管治委员会透过ESG工作组审视本公司ESG事务的落实，进度和绩效管理。

报告期内，董事会参与ESG议题重要性及优先顺序的评估及判定，通过访谈、问卷调查、会议等形式，对可能影响本公司长期可持续发展的ESG议题提出观点及建议，并评估议题优先级别（详情请参见本报告“*ESG管治—ESG议题重要性评估*”章节）。高级管理层及业务负责人参与评估业务相关的ESG关键风险，参与识别和判断ESG关键风险发生的可能性、影响程度及发展趋势，制定相关风险应对措施。此外，本公司已经将关键ESG风险纳入企业年度风险评估以及整体风险管理体系中。董事会及企业管治委员会定期监督ESG工作，审视关键风险并提出应对建议。

企业管治委员会通过ESG工作组提交的定期进展报告、专项汇报及针对特定询问的回应，持续追踪ESG相关事宜。企业管治委员会及董事会高度关注对本公司业务有关键影响的ESG议题，并监督有关应对策略制定和执行。公司的年度ESG报告获得第三方的有限鉴证，并且由企业管治委员会和董事会审阅及批准。

ESG 管治

ESG 战略

源于“用户为本，科技向善”的愿景使命，腾讯的环境、社会及管治战略与我们面向用户、产业、社会的商业战略是一脉相承的。我们的ESG战略已融入成为企业文化核心元素，承上接下，驱动企业可持续发展。

我们通过三个方面实施ESG管理体系化：(i) 建立涵盖董事会、管理层以及员工的ESG管治架构；(ii) 把ESG理念植入企业文化及ESG实践融入业务日常运营中；(iii) 发布符合国际准则的ESG年度报告，以提高透明度，让相关方能看到我们在ESG领域的投入以及进展。

随着数实融合及人工智能技术的突飞猛进带来的网络化、智能化及全球化发展，互联网行业迎来新的市场机遇与风险。腾讯致力于创造对用户和业务伙伴有价值的产品，提前识别并管控相关风险。同时，腾讯选择以向善为宗旨，利用科技助力解决环境和社会痛点，助力推进17项可持续发展目标，体现良好企业公民的承担。腾讯的ESG战略实践归纳见右侧。



业务经营

- 坚守商业道德。合法合规经营，建立并坚守商业道德行为准则，包括反舞弊、反不正当竞争以及反洗钱等；
- 完善公司治理。确保治理体系有效性、独立性以及多元化，并将ESG纳入风险管控，保障股东以及相关方权益；
- 为员工提供多元、平等、共融和安全的工作环境，并赋能他们的专业成长，培育科技人才。



用户

- 保护用户隐私，及其数据和数字财产安全。落实严谨的用户隐私政策以及数据、网络安全策略，并建立健康的数字内容生态，为用户提供有价值的产品并保障其权益；
- 倾听用户的意见，积极响应他们的需求、查询和投诉，并在此之上不断提升产品和服务质量；
- 支持用户，特别是未成年人、银发族以及有障碍人士，让他们享有在安全的网络环境里参与数字化经济发展的平等机会。



业务伙伴

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



社区及产业

- 加大社区投资，利用我们的产品、平台及技术推动“科技向善”，通过创新应用克服社会痛点；
- 推进公益数字化，通过善用数字化能力降低大众参与公益的门槛、提升公益行动机构运转效率以更好服务参与者、持续提升公益项目透明度；
- 通过开源合作以及开放平台协同，促进互联网行业发展。



环境

- 在产品开发以及运营过程中考虑对环境的影响；
- 减少自身碳足迹，使用可再生能源，在2030年达至运营和供应链碳中和；通过技术方案助力各行业加强气候变化管理，助力社会低碳转型；
- 提高员工和用户的环境保护意识，鼓励采用环保实践，以减少碳排放和废弃物，并最大限度地减少资源消耗。

ESG管治架构

本公司建立了全面而完整的ESG管治架构，通过董事会监督、管理层推动以及业务代表落实三个层面推进ESG治理和绩效提升。自从2021年成立ESG工作组（见下图）以来，企业管治委员会持续强化监督，监督方式包括问询、书面报告、面对面会议以及审阅ESG工作组准备的ESG年度报告。



ESG工作组年度回顾

ESG工作组通过年度大会及多个议题专项研讨，为ESG工作组成员解读ESG领域趋势、分享ESG管理实践，从而推动ESG理念融入产品与运营中。2023年，我们开展ESG优秀案例征集，通过专业初选及员工海选评估最佳案例，并邀请获奖团队在年度大会上进行案例分享，以深化ESG文化建设及推动ESG绩效提升。

2023年8月，腾讯加入联合国契约（United Nations Global Compact, UNGC），承诺将其十项原则融入我们的商业决策中，并采取具体行动推进联合国可持续发展目标（United Nations Sustainable Development Goals, UNSDGs）。

我们持续推进集团层面ESG相关政策实施，包括《环境保护管理制度》《生物多样性声明》《我们就多元、平等与共融的承诺》等。在人力资源、隐私安全、反舞弊、反垄断及反洗钱等已有ESG相关政策的领域，我们持续修订完善有关政策，以强化执行及确保合规。更多腾讯的政策可以查看本公司官网ESG — 管治 — 政策专页。

随着本年度ESG管治和有关工作的推进及深入，我们的ESG工作获得投资者、研究机构以及ESG评级机构的认可：

- 机构投资者杂志 (Institutional Investor Magazine) 连续两年将腾讯评为ESG表现第一名（除日本以外的亚太区），评选基于全球超过6,000份来自于专业投资机构以及金融服务机构的问卷调查。

- 标普全球提高了腾讯控股 (00700.HK) 的ESG评分，在业内排名位列全球前五。2023年12月，标普全球把腾讯纳入旗下的道琼斯可持续发展世界指数 (DJSI World Index) 及新兴市场指数 (DJSI Emerging Markets Index)。

- 在香港特别行政区个人资料私隐专员公署评选中，腾讯获得“私隐之友嘉许奖”最高级别的金奖状，印证了腾讯对保障用户隐私和数据安全方面的努力和高水平。

- AfterClimate根据对游戏行业碳中和进度进行分析，将腾讯评为碳减排努力的行业领导者。

- 万得 (Wind) 将腾讯的ESG评级升级至AA，位列同行的最高等级。万得是中国领先的金融信息服务商。

ESG理念融入企业文化

“正直、进取、协作、创造”是腾讯的文化价值观，并以此引领公司未来长期的可持续发展。腾讯的文化价值观受到员工的认可，在敬业度及满意度调研中获得连续五年满意度前三位置。



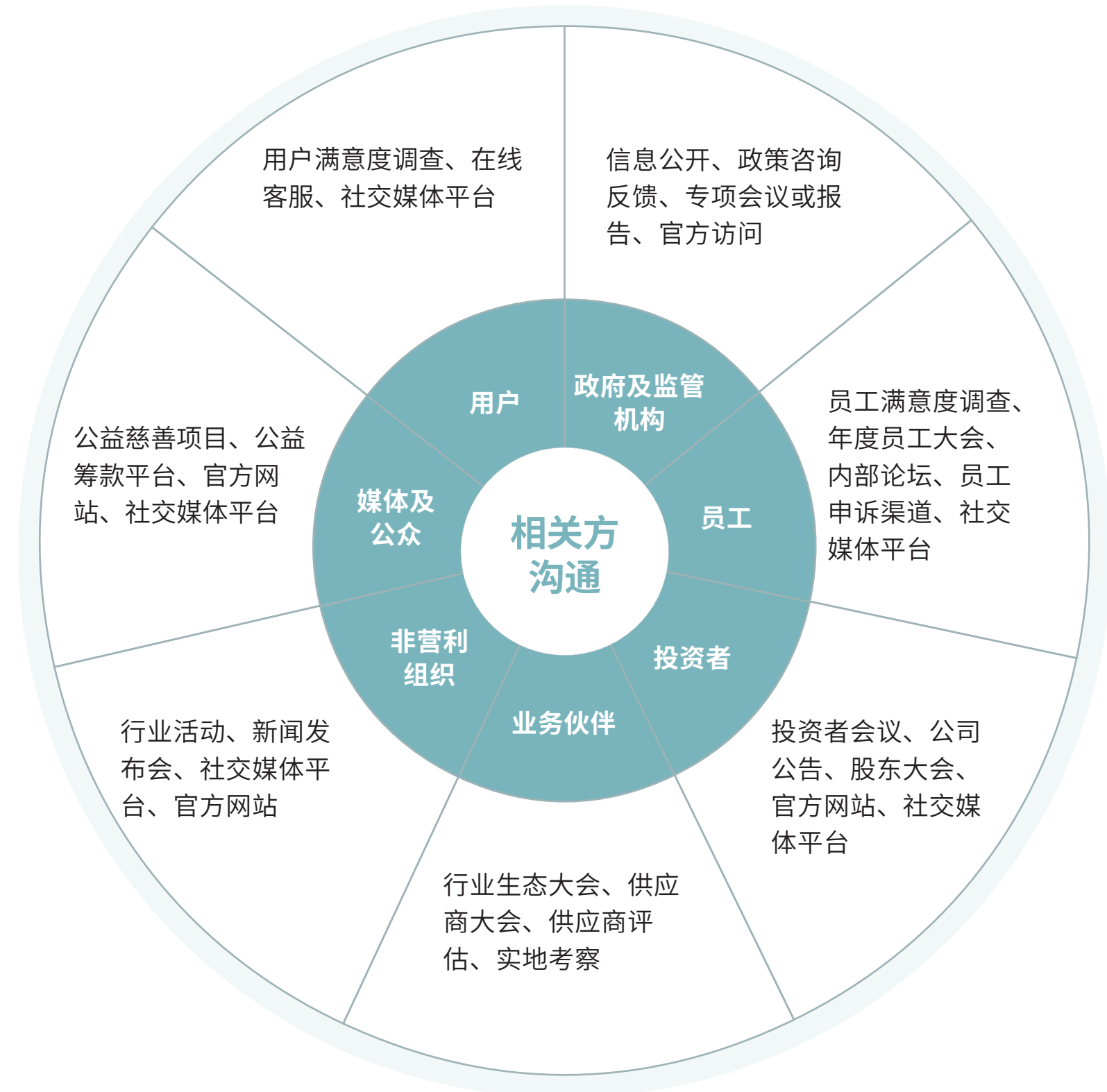
企业文化是我们ESG战略实施的重要部分，启发腾讯员工在日常工作中践行ESG理念。2023年，我们通过多种举措和活动，将ESG理念植入企业文化：

- 我们面向全体员工开展月度ESG知识普及，以问答的形式让员工了解ESG及其具体议题的内涵以及最新趋势。2023年科普议题包括生物多样性、多元、平等与共融 (DEI)、隐私保护、数据安全及网络安全、商业道德等。
- 在世界地球日、世界环境日等节点，我们为员工提供线上线下的环保理念科普活动，包括通过AR游戏让他们认知到生物多样性的重要性。
- 腾讯与员工共创多元、平等与共融的职场文化，针对性别平等、跨文化沟通开展线上线下活动，例如我们发起了Women in Tech活动，邀请不同背景的优秀女性分享她们在各自领域的经验以及多元文化的成长经历。更多信息请参见本报告“关心员工成长—践行多元、平等与共融”章节。
- 我们系统地向所有员工传达公司个人信息与隐私保护规范、流程以及要求。对个人信息处理岗位上的相关人员，我们开展个人信息保护的专项培训和评估。更多信息请参见本报告“保障数字权益—保护用户数据隐私”章节。
- 数据安全培训是我们员工入职流程的一部分。此外，我们为重点岗位提供更深入的培训，覆盖基础安全意识、漏洞与防御、研发安全规范和数据安全要求等内容。更多信息请参见本报告“保障数字权益—守护网络与数据安全”章节。
- 我们发起了“向善实践”的内部倡议，截至2023年12月，超过1.3万名员工参与，策划并落地了超过650个向善实践项目。更多信息请参见本报告“创造可持续社会价值—普及公益”章节。
- 腾讯阳光行为准则是员工每年的必修课程，并且需要通过相应的考试。同时，全体员工签署承诺遵守阳光行为准则。更多信息请参见本报告“商业道德—坚守阳光行为”章节。

ESG 议题重要性评估

相关方沟通

各相关方的意见及建议，对本公司有效识别 ESG 风险，提升 ESG 管理尤为重要。我们通过多种渠道定期与各相关方沟通，了解他们对公司 ESG 表现的期望和意见。我们的相关方包括用户、政府及监管机构、员工、投资者、业务伙伴、非营利组织、媒体及公众等。我们的沟通渠道包括但不限于公司网站、社交平台官方账号、线上线下会议、投资者及新闻发布会、员工满意度调查等。



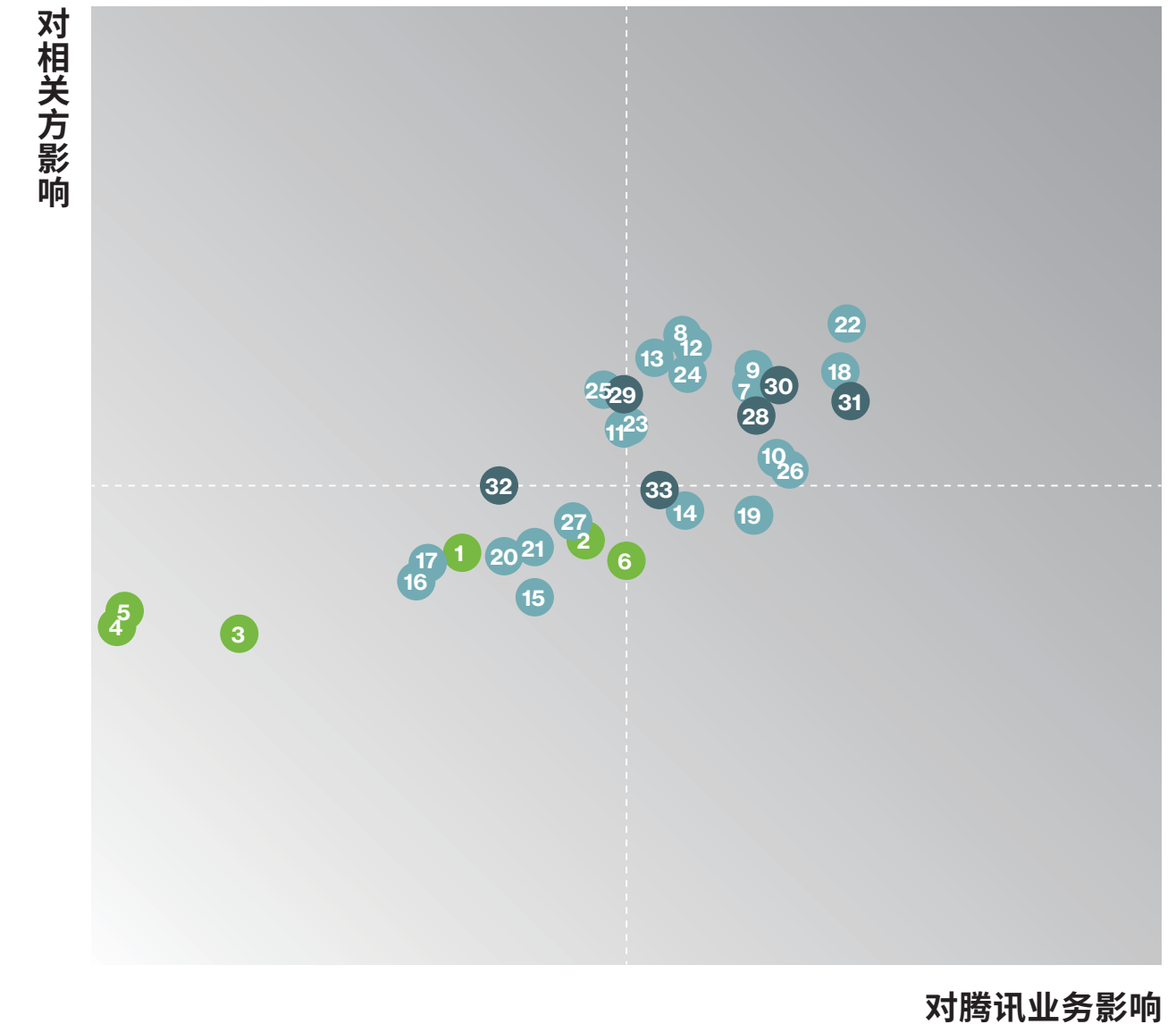
重要性评估

为了识别以及评估各项 ESG 议题对于腾讯的优先级，我们邀请第三方专业顾问开展重要性评估工作。重要性评估步骤如下：

识别潜在重要 ESG 议题的清单，主要考虑：1) 内部以及外部相关方共同关心的问题；2) ESG 主要报告标准和框架所涵盖倡议关注议题，包括：香港联合交易所的《环境、社会及管治报告指引》、国际财务报告可持续披露准则 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 第 1 号以及第 2 号、气候相关财务披露建议 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)、自然相关气候财务披露建议 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)、全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告标准、可持续会计准则委员会 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 可持续发展会计准则及 UNSDGs 等标准和倡议；以及 3) 全球可持续发展趋势。

透过深度访谈和在线问卷调研，分别跟相关方群体沟通，了解他们关注的议题及重要性观点。为了更广泛听取相关方的意见，我们通过在在线问卷形式调研了客户 (用户及业务伙伴)、员工、监管机构、供应商、学者、媒体以及非营利组织。同时，与董事、管理层以及投资者开展访谈，深度了解他们对于 ESG 议题优先度排序，以及对于 ESG 策略的观点与建议。

通过重要议题矩阵分布，确定各项 ESG 议题的重要性。



- | | | |
|-----------------------|---------------------|--------------|
| 1 气候变化应对与碳中和 | 12 员工健康与安全 | 23 知识产权保护 |
| 2 能源管理 | 13 合法合规用工，保障员工权益 | 24 科技伦理 |
| 3 保护生态，降低自然资源依赖 | 14 产品创新以提升数字生活品质与效率 | 25 维护健康的数字平台 |
| 4 废弃物管理 | 15 金融科技 | 26 用户服务与满意度 |
| 5 水资源管理 | 16 智慧医疗及养老科技 | 27 社区投资 |
| 6 利用数字技术开发环境保护的解决方案 | 17 教育科技 | 28 公司治理 |
| 7 人才吸引 | 18 未成年人保护 | 29 反垄断 |
| 8 员工薪酬、福利与福祉 | 19 支持实体经济数字升级 | 30 反洗钱 |
| 9 员工发展与人才保留 | 20 促进个人及中小微企业的商业发展 | 31 反舞弊 |
| 10 多元、平等与共融 | 21 推动数字共融，消除数字鸿沟 | 32 供应链管理 |
| 11 企业文化建设，推进 ESG 理念落地 | 22 用户隐私与网络安全 | 33 相关方沟通与合作 |

第一章 保护环境

我们相信数字化技术是应对气候变化、保护生态系统及生物多样性的关键手段。腾讯一直致力于应用数字技术帮助用户、产业以及社会实现环境友好转型。

世界经济论坛发布的《全球风险报告 2024》列出未来十年最严重的全球风险，其中“极端气候事件”“地球系统关键变化”“生物多样性丧失和生态系统崩溃”位列前三。气候以及生物多样性风险对于未来全球的重大影响，更加坚定了我们的碳中和以及生物多样性保护等环境保护行动。

1.1 策略与进展	13
1.2 环境管治与风险管理	14
1.3 气候战略与行动	16
1.4 碳中和	18
1.5 生物多样性与自然保护	26
1.6 指标与目标	30



1.1 策略与进展

腾讯致力于持续减少对环境的依赖和影响，并通过产品和技术创造环境效益。我们识别、评估并应对气候与自然相关的风险，同时，落实我们的环境承诺以及目标，例如 2030 年碳中和目标。

为持续提高环境管理水平，我们明确了环境保护的责任部门与报告机制，由 ESG 工作组负责统筹管理，并定期向企业管治委员会报告。

腾讯制定并实施了《环境保护管理制度》，将绿色理念融入我们产品的开发过程。我们的环境管理兼顾风险管控以及机遇把握，管控与气候和自然相关的风险以提高运营以及供应链的韧性，同时，发挥数字技术的能力助力用户、产业和社会绿色转型。

为全面、平衡地披露我们对环境议题的推进，我们参考了国际环境相关披露框架，包括TCFD、IFRS S2以及TNFD。

2023年我们的进展

气候

碳中和

632,588.6兆瓦时

消耗632,588.6兆瓦时可再生能源，避免碳排放360,765.3吨，相比2022年提高76.6%。

气候应对措施评估

根据气候情景分析结果，评估并实施物理风险应对的措施，以提升气候韧性。

绿色供应链

供应商环保合规评估

将供应商环保合规表现作为评估维度融入供应商准入过程，并标记发生违规行为的供应商以及对应的环境风险。

智能低碳技术在供应链应用

将“IDC智能运营平台”推广到第三方数据中心，提升数据中心供应商智能化及低碳化的水平。

废弃物管理

4,298.5吨

回用电子设备4,298.5吨，相比2022年增加了56.8%，减少了电子废弃物的产生。

369.7吨

消磁以及破碎处理369.7吨废硬盘，并交由有资质机构资源化利用。

自然

水资源管理

数据中心节水设施

数据中心采用再生水和节水空调。

海绵城市技术应用

办公楼应用海绵城市技术，循环利用雨水。

生物多样性保护

自然相关风险评估

根据TNFD的定位、评价、评估和准备(Locate Evaluate Assess Prepare, LEAP)方法，评估腾讯与自然相关的影响、依赖、风险和机遇。

物种保护

将AI和云计算等数字技术应用于物种保护，包括雪豹、熊猫和候鸟。

1.2 环境管治与 风险管理

管治

腾讯的环境管治依托于我们的ESG管治架构，关注气候和自然相关议题、重视风险管控以及机遇把握。在气候管治架构的基础上，我们在2023年进一步完善了自然以及生物多样性保护的管治架构，成立了隶属于ESG工作组的生物多样性保护专项委员会，负责自然以及生物多样性保护工作的实施。

董事会

董事会在企业管治委员会的支持下，监督腾讯在环境管理方面的表现与实践，包括：

- 审查风险与机遇的评估结果，并监督应对措施的实施；
- 监督战略与具体行动；
- 审查和监察与气候和自然相关目标的进展情况。

管理层

ESG工作组负责管理和协调腾讯的环境保护工作，并每年向企业管治委员会汇报两次。

管理与协调	实施
<p>ESG工作组，详细组成请参见本报告“ESG管治—ESG管治架构”章节：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 识别和评估与气候和自然相关的风险和机遇； • 进行与自然相关的影响和依赖分析； • 审查战略并监督气候风险应对以及机遇把握的措施； • 审查目标是否符合公司战略和国际标准（如SBTi）； • 对气候和自然相关指标进行年度审计； • 提高员工在气候和自然议题上的意识与能力。 	<p>碳中和联合项目组，由集团高级副总裁领导，并由战略发展部、碳中和实验室、数据中心绿色能源团队、行政部、ESG协同办公室以及低碳相关产品团队等相关部门组成：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定气候相关战略，包括气候相关风险的应对措施以及机遇把握的举措； • 实施气候应对措施，挖掘商业机遇； • 制定气候相关目标，并设置指标以便定期跟踪目标进展。
	<p>生物多样性保护专项委员会，隶属于ESG工作组，详细组成请参见本报告“ESG管治—ESG管治架构”章节：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定并实施应对措施，减少腾讯运营和价值链中对自然资源的影响和依赖； • 制定并实施与自然相关的风险应对措施和机遇把握举措； • 开展生物多样性保护项目，将数字技术应用于对生态系统和物种的保护中； • 跟踪与自然以及生物多样性相关的指标，衡量工作成效。

风险管理

腾讯在2021年已将气候相关风险纳入公司风险评估与管理
体系。在2023年，我们进一步建立了自然及生物多样性相
关的风险管理流程。

气候和自然相关风险管理流程

气候	自然
步骤1： 风险盘点与识别 <ul style="list-style-type: none"> 对标TCFD框架气候风险与机遇类别，进行初步盘点； 分析行业与同业最佳实践； 产出气候风险与机遇清单。 	步骤1： 定位与自然的链接 <ul style="list-style-type: none"> 对运营地点进行地理定位； 在资产层面，使用多种数据集识别敏感点。
步骤2： 风险评估与情景分析 <ul style="list-style-type: none"> 选择低碳和高碳气候情景； 选择时间范围（短、中、长期）； 在行业与资产层面开展行情景分析，识别业务运营与价值链中关键的气候风险与机遇。 	步骤2： 评估影响和依赖 <ul style="list-style-type: none"> 行业层面，识别和评估业务运营和价值链的自然依赖和影响因素。
步骤3： 风险与机遇影响评估 <ul style="list-style-type: none"> 定性评估气候对腾讯业务策略及财务规划的影响； 开发财务量化模型，定量气候相关的财务影响。 	步骤3： 评估风险与机遇 <ul style="list-style-type: none"> 识别和评估腾讯的自然风险与机遇。
步骤4： 风险管理与应对 <ul style="list-style-type: none"> 针对实质性风险与机遇加强气候风险应对策略； 定期监测风险管控的提升进展。 	步骤4： 准备应对措施 <ul style="list-style-type: none"> 开展风险管理与减缓措施以应对关键风险。



1.3 气候战略与行动

腾讯持续审查我们的气候战略，通过情景分析识别在短期、中期和长期时间跨度下的气候相关风险和机遇，实施应对措施，并定期评估措施的有效性。

气候情景分析

自2022年起，我们聘请专业顾问开展气候情景分析，利用政府间气候变化专门委员会 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 和国际能源署 (International Energy Agency, IEA) 作为主要数据集，选用了低碳和高碳气候情景，评估腾讯业务运营和价值链的气候风险和机遇。分析结果应用于我们气候应对策略的制定，以增强我们的气候韧性。



评估时间与气候情景选择

风险与机遇类别		评估时间	气候情景选择
物理风险 ¹	• 急性	基线 ²	IPCC第六次评估报告共享社会经济路径 (Shared Socioeconomic Pathways, SSP) 低碳情景，与《巴黎协定》一致： <ul style="list-style-type: none"> • SSP1-2.6 高碳情景： <ul style="list-style-type: none"> • SSP3-7.0 • SSP5-8.5
	• 慢性	2030 ³	
		2050 ³	
转型风险	• 政策和法规	2030	国际能源署 (IEA) 低碳情景，与《巴黎协定》一致： <ul style="list-style-type: none"> • 净零排放情景 高碳情景： <ul style="list-style-type: none"> • 既定政策情景
	• 技术	2040	
	• 市场	2050 ⁴	
	• 声誉		
转型机遇	• 能源效率		
	• 能源来源		
	• 产品与服务		
	• 市场		
	• 韧性		

¹ 物理风险根据世界气象组织的标准采用 30 年数据进行评估。

² 基线涵盖 1985-2014 的数据，并核对了气候模型的模拟以及过往出现的气候灾害。

³ 2030 年和 2050 年分别涵盖 2015-2044 年和 2035-2064 年的数据，用于评估气候物理风险对短期、中期、长期运营的潜在影响。

⁴ 转型风险和机遇以 10 年为间隔，以匹配转型风险的变化频率，评估短期、中期和长期影响。

气候相关风险和机遇的评估与应对

我们分别对九类气候灾害在三个气候情景和三个时间跨度下进行了物理风险情景分析。我们评估了11项转型驱动因素，包括七项转型风险和四项转型机遇。详细信息请参见本报告“附录 — 气候相关风险与机遇”章节。2023年，我们进一步梳理并加强了气候风险应对措施，包括评估了数据中心应对物理风险的措施。请参考右侧表格中的关键气候风险以及所实施的应对措施。

气候相关风险和机遇以及相关影响和应对措施概述

关键气候风险与机遇	影响描述	应对措施
极端高温	<ul style="list-style-type: none"> 温度提升导致设施的冷却需求增加，可能导致经营支出增加； 在极端高温情况下，电力供应短缺导致耗电设施运行中断，可能造成收入损失。 	<ul style="list-style-type: none"> 在数据中心选址过程中考虑气候影响，利用自然条件帮助设备降温； 通过T-Block、高效空调等技术，提高能源效率，并减少制冷能耗； 加强电力设施耐高温以及恢复能力，例如采用双电源冷却系统。
洪涝	<ul style="list-style-type: none"> 洪涝与热带气旋可能会破坏设施，造成数据丢失和员工安全风险； 洪涝与热带气旋影响设施的连续运营，可能造成收入损失； 	<ul style="list-style-type: none"> 在数据中心和办公楼的选址过程中考虑洪涝和水域位置因素； 建设和维护应对极端天气的设施，例如设置防洪闸、二级排水系统、密封的电力与光纤管道等； 将服务器、空调和其他重要设备放置于符合要求的防洪等级及抗风等级的位置。
热带气旋	<ul style="list-style-type: none"> 洪涝与热带气旋可能对员工带来潜在的健康与安全风险。 	
水压力与干旱	<ul style="list-style-type: none"> 水资源短缺的情况下，冷却水不足可能使数据中心的运营中断，造成收入损失； 在常用水短缺的情况下，替代水源的采购可能增加经营性支出。 	<ul style="list-style-type: none"> 在数据中心和办公楼的选址过程中考虑水资源影响； 选用节水型设备，现有设备实施节水改造，提升水资源使用效率； 设置水回用设施，实现水资源循环使用； 考虑缺水情况下替代水源可用性，并且设置后备水设施(如备用水车)。
碳排放管控政策实施	<ul style="list-style-type: none"> 数据中心可能被纳入碳交易市场，履约所需碳配额采购可能导致经营支出增加； 碳汇价格上升导致的经营支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 根据运营所在地要求参与碳交易市场履约； 加强内部碳管理，推动内部节能减排技术开展，探索内部碳价格机制； 建立碳汇购买试点，关注并探索新兴碳汇技术发展。
气候变化行动及披露的要求加强	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放相关政策加强，需要加大在节能减排的投入，可能导致经营支出增加； 气候披露要求提升，可能导致信息披露相关经营支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 应用节能技术，提升数据中心能效，降低电源使用效率(Power Usage Effectiveness, PUE)； 参与绿色电力交易，建设可再生能源设施，提升可再生能源占比； 应用国际认可及行业通用的披露准则。
低碳产品的市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> 提供符合客户偏好以及满足其碳中和需求的低碳产品，从而增加市场份额； 为实体经济低碳数字化转型提供解决方案，带来更多的营业收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 降低产品的碳足迹，为客户提供低碳产品的选择； 为客户提供数字化低碳转型解决方案，例如能源行业数字化升级，为产业低碳数字化转型提供支持。

1.4 碳中和

我们积极响应全球气候行动以及中国的“2030 年实现碳达峰，2060 年实现碳中和”目标，积极运用数字化技术及产品影响力，助力用户、产业和社会低碳转型。

脱碳路径

推动运营以及供应链碳中和

我们遵循“减排和绿色电力优先，抵消为辅”的原则



助力用户、产业以及社会的低碳转型

我们探索并支持低碳技术的发展

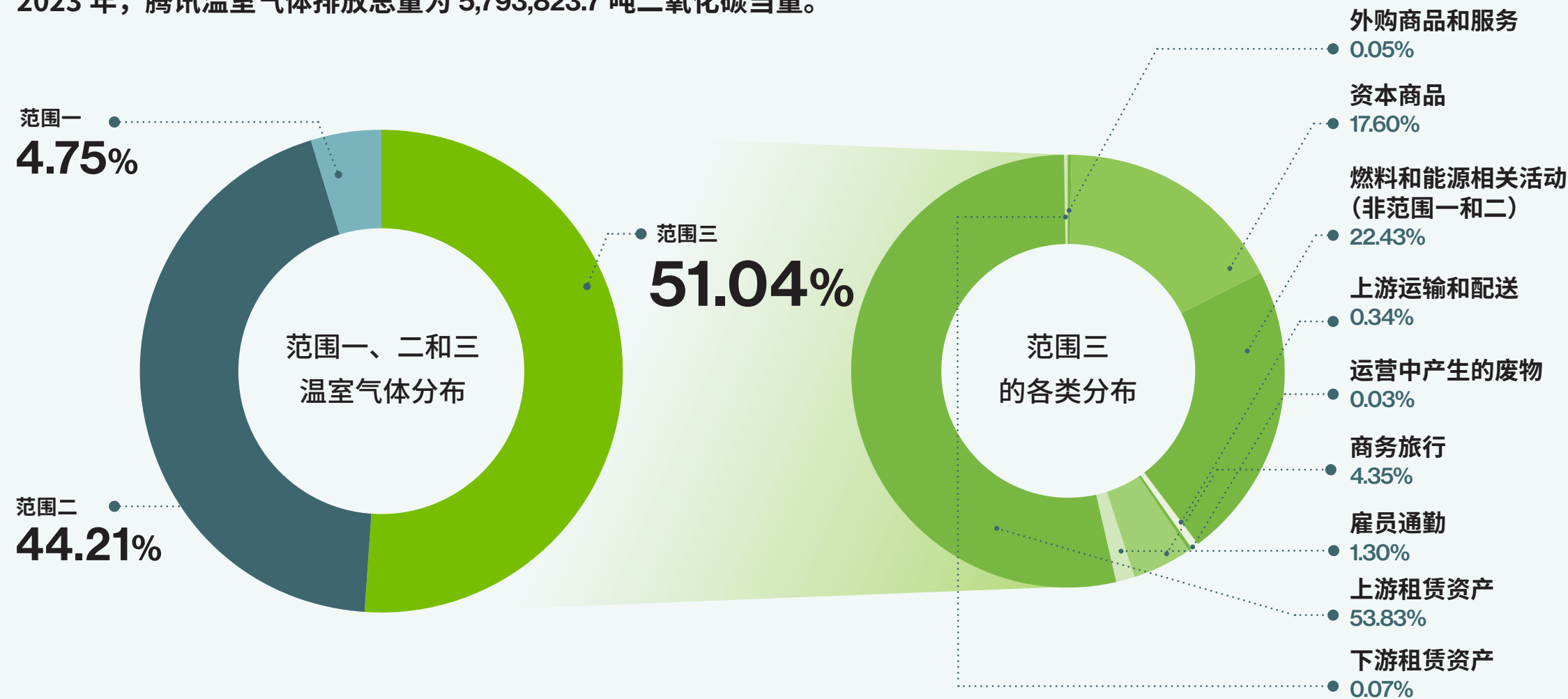


碳中和承诺

腾讯通过碳中和承诺，明确我们的减排雄心，并驱动自身运营以及上下游产业链开展减碳行动。

- 2021年1月，腾讯承诺碳中和，并启动碳中和规划；
- 2022年2月，腾讯发布了覆盖供应链的2030年碳中和目标，以及减碳路径；
- 2023年4月，腾讯设置了绝对排放量减排目标，覆盖范围一、二和三，此目标已通过SBTi认证，符合1.5°C目标。

2023 年，腾讯温室气体排放总量为 5,793,823.7 吨二氧化碳当量。



碳中和目标



- 碳中和
2030 年实现自身运营及供应链的碳中和
- 绿色电力
2030 年实现 **100%** 绿色电力

绝对排放量减排目标



- 范围一和范围二
以 2021 年为基准年，2030 年绝对排放量减少 **70%**
- 范围三
以 2021 年为基准年，2030 年绝对排放量减少 **30%**



2021



2022



2023



2030



减少我们的碳足迹

我们不断提升能源的利用效率，将绿色低碳的理念融入我们的运营过程，以便不断减少产品和服务的碳足迹。

我们遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等运营所在地适用的法律法规，持续减少运营过程的碳排放，打造绿色办公楼以及绿色数据中心。

绿色云计算

我们持续开展数据中心节能减排工作，致力于以环境友好的方式助力实体产业数字化升级。随着2023年人工智能技术的爆发性增长，我们认识到加快减碳行动的重要性，以便为客户以及社会提供更绿色的云计算服务。

腾讯数据中心秉持“更绿色的设施、更低的能耗、更清洁的能源”的运营策略，在全生命周期管理中融入绿色考虑因素，覆盖了设计、建设、运营等阶段。

绿色数据中心园区建设

我们在数据中心选址过程中遵循绿色选址原则。我们充分考虑：

- 气候条件，以便减少在运行过程的因制冷需求导致的能源消耗；
- 可再生能源供应，考虑运行过程中使用绿色电力的需求；
- 气候物理风险，以提升设施的气候韧性。



我们开展环境影响评估和节能评估，评估建设和运营过程中对土壤、水、大气、生态及能源消耗的潜在影响，并制定相应措施以减轻或避免这些影响。

腾讯第四代数据中心 (T-Block) 采用模块化技术简化了建设流程。通过标准化、产品化、预制化的方式，我们可以有效缩短建设周期并减少建设过程的碳排放。同时T-Block数据中心还采用高效的制冷技术和供配电架构，有效降低运营过程中的能耗，与传统数据中心建设相比节约能源约30%。

我们通过提升服务器的性能，在提供同等算力的情况下减少能源消耗以及碳排放。新一代星海服务器整机性能较上一代提升120%，使我们的数据中心具备了提供绿色算力的基础能力。



能源利用效率提升

腾讯通过应用数字化节能技术以及高能效制冷系统，不断优化数据中心的能源效率，从而降低PUE。

• AI节能技术

我们应用AI技术智能调节数据中心运行，提升能效水平。我们研发多种AI算法模型，通过综合IT数据、末端环境数据、室外天气数据的变化，优化各设备运行，从而在满足制冷需求的前提下实现整体节能优化。应用AI调节优化技术可以有效降低数据中心模组的PUE。2023年，我们进一步扩大了AI调节优化技术的应用范围。2023年，新应用该技术的模组减少用电量约5,000兆瓦时，避免碳排放2,851.5吨。

2023年，新应用该技术的模组减少用电量约

5,000 兆瓦时，

避免碳排放 2,851.5 吨

• 更高能效的制冷系统

在数据中心运营过程中，空调系统是仅次于IT系统的第二大能源消耗系统。因此，我们应用高能效的制冷系统以减少空调系统能耗。2023年，我们制冷系统节约用电量20,000兆瓦时，避免碳排放11,406.0吨。

2023年，我们制冷系统节约用电量

20,000 兆瓦时，

避免碳排放 11,406.0 吨

使用间接蒸发冷技术，提升了数据中心能源的使用效率，在典型工况对比实验中节能率约为20%。

我们通过优化数据中心低负载机房的暖通空调系统的参数，如调整空调送风温度和冷冻水温度、实施精密空调关停和冷却水泵降频等措施，有效降低了数据中心的PUE。

我们使用磁悬浮热泵回收数据中心服务器运行过程中产生的余热，可以将热力输送给有需要的场地，避免能源浪费。同时，冷却水用于机房制冷，以减少机房冷却负荷和水资源消耗。

我们在保证机房正常运营的同时，开展了更换低能效旧空调的试点，降低了机房整体能耗。

• 智能运营

我们建立并使用“IDC智能运营平台”，自动化收集和监控数据，并基于智能算法对数据中心进行PUE能效管理及能耗分析，实现数据中心智能化管理。此外，我们还在平台中开发碳管理功能，量化数据中心各运行环节的碳排放数据，提升减碳管理的精细化程度。为推进供应链节能减碳，我们将“IDC智能运营平台”提供给供应商使用，提升他们的智能化、低碳化水平。

截至 2023 年末，腾讯数据中心 LEED 认证情况

腾讯怀来瑞北云数据中心 LEED O+M : DC 运营铂金级认证

腾讯上海青浦数据中心 LEED O+M : DC 运营铂金级认证

腾讯天津滨海数据中心 LEED O+M : DC 运营铂金级认证



可再生能源转型

我们持续推进能源的可再生转型。一方面我们增加可再生电力的采购，另一方面我们在数据中心屋顶建设可再生能源发电设施。

• 可再生能源设施

T-Block数据中心拥有平整并且规模较大的屋顶，能够支撑较大容量的分布式屋顶光伏系统。光伏组件吸收太阳能转化成电能，直接供给到腾讯数据中心的内部，同时光伏板也反射太阳热量、减少了数据中心的冷却负荷。

2023年，腾讯天津高新云数据中心、腾讯上海青浦数据中心等共五个数据中心的光伏系统已并网发电，新增可再生能源设施装机容量32.6兆瓦。截至2023年末，腾讯数据中心可再生能源设施总装机容量达52.2兆瓦，相比2022年增加了166.3%。

我们第一个微电网项目在2023年竣工。微电网由分布式可再生能源设施、储能设施等装置组成。它可以在用电需求低时储存电力，在用电需求高时供给储存的能源，以应对光伏设施电力供应不稳定的问题。腾讯天津高新云数据中心微电网项目总装机容量10.54兆瓦，结合了光伏、储能、充电的技术。我们也引入AI能源管理，对发电量和电力需求进行预测，并对系统进行智能调节。

截至 2023 年末，腾讯数据中心可再生能源设

施总装机容量达 **52.2** 兆瓦，

相比 2022 年增加了 **166.3%**

• 采购绿色电力

自2021年起，我们坚持“额外性、可溯源性、就近性”的原则参与绿色电力市场化交易。

“**额外性**”是指绿色电力并未获得补贴，确保额外性可以使我们的绿色电力采购工作能更好地促进可再生电力的产生；

“**可追溯性**”是指绿色电力能够清晰地追溯到能源的来源，保证来源的合规、透明和可持续；

“**就近性**”是指在能源采购过程中，优先考虑地理位置与数据中心较近的可再生能源项目，减少能源传输损失，提高能源利用的效率。

2023年，腾讯进一步扩大绿色电力的使用范围和用电量，新增三个数据中心采购绿色电力。2023年，共采购绿电604,277.1兆瓦时，相比2022年增加了79.6%，避免碳排放344,619.2吨。

2023 年，共采购绿电

604,277.1 兆瓦时，

相比 2022 年增加了 79.6%，

避免碳排放 344,619.2 吨

此外，我们定期评估租用数据中心的绿色低碳潜力，分享减碳实践，推动其提升可再生能源使用率，逐步带动整个价值链减碳。

我们的可再生电力占比从2022年的7.2%提升到2023年的12.4%。



低碳办公

为了使我们的工作场所更加可持续，我们不断提升办公设计、建设及运营过程的能源及资源使用效率。我们通过“完善绿色管理”“精细节能程序”“落实节能措施”三个路径，致力于打造低碳办公环境。

完善绿色管理

在办公楼设计和建设阶段，我们秉持“安全耐久、健康舒适、环境宜居、生活便利、资源节约”的基本原则。我们要求所有新建楼宇的设计均应符合国际以及当地绿色建筑标准。在建成投入运营后，我们持续使用国际标准规范我们的日常运维。

我们对正在建设中的腾讯深圳总部项目实施了减碳措施，并且建立了全面的碳监控体系，已建成的地块通过零碳园区认证。同时，腾讯深圳总部项目设置了绿色建筑目标，并开展了环境影响评估和节能评估。

• 管理认证

为了降低运营风险及实现标准化管理，我们办公楼宇的管理遵循国际管理体系标准，包括国际标准化组织公布的ISO 9001质量管理体系 (ISO 9001)、ISO 14001环境管理体系 (ISO 14001)、ISO 45001职业健康与安全管理 体系 (ISO 45001) 及ISO 50001能源管理体系认证 (ISO 50001)。我们全部办公楼宇的运营方均获得ISO 9001、14001、45001认证。

• 数字化管理

我们通过“设施设备管理平台” (Facility Management Platform, FM平台) 及“楼宇自控系统” (Building Automation System, BAS系统) 对楼宇进行数字化管理，以实现能源消耗的智能监控与优化。FM平台通过月度能耗总结分析、异常监督和整改以及预测、预警和控制功能，形成了一个闭环的能耗管理报告体系。BAS系统则实时智能调控空调、照明和新风等关键能耗系统，按需调节设备，显著提升了能源效率。

精细节能程序

为进一步精细化管理能耗设备，我们持续改进节能降耗的管理策略，以及针对不同办公场所实际运营情况不断优化《能耗设备运行规范》。我们不断挖掘照明系统及暖通空调系统的减碳潜力，优化公共区域、餐厅、地下室和办公区的照明管理，调整空调在过渡季节的运营策略。我们建立了节能考核制度，对楼宇的运营方进行每月的考核，并配套奖励以及惩罚措施。对于考核不达标的楼宇，运营方需要制定并实施相应的优化方案。

2023 年，我们通过节能管理措施共节省用电

7,175.6 兆瓦时，

避免 4,092.2 吨碳排放

落实节能措施

我们定期评估办公楼能耗水平，对有提升空间的楼宇开展照明系统、暖通空调系统等专项节能改造。

2023年，我们开展了节能改造，减少用电量1,415.9兆瓦时，避免807.5吨碳排放。

截至 2023 年末，腾讯自有办公楼宇 LEED 认证情况

腾讯滨海大厦	LEED BD+C : NC 设计金级认证
	LEED O+M : EB 运营金级认证
成都腾讯大厦	LEED BD+C : NC 设计金级认证
	LEED O+M : EB 运营铂金级认证
北京腾讯大厦	LEED BD+C : NC 设计金级认证
	LEED O+M : EB 运营铂金级认证

共建低碳社会

腾讯除了关注自身运营以及供应链的碳排放，还应用我们的数字化技术和产品影响力，助力用户、产业和社会的低碳转型。

探索低碳技术

腾讯的碳中和战略不仅是对自身节能减排的承诺，更是推动科技创新和应用创新的契机。我们专注于内部技术革新，并持续关注低碳技术的创新迭代，以实现环境可持续并促进社会绿色发展。

搭建平台推动低碳技术创新

- 腾讯为了支持低碳技术的研发和产业化，发起了“碳寻计划”。计划首期聚焦碳捕集、利用与封存 (Carbon Capture, Utilisation and Storage, CCUS) 技术，公开征集项目方案并在2023年9月选出第一批30个项目予以支持。

| **示范项目：**支持前沿技术的首个工业场景落地

| **初创项目：**加速孵化具有正向经济性潜能的技术型初创企业

| **能力建设项目：**面向大幅提升CCUS行业数字化、智能化的创新方案

- 为了促进低碳技术的交流以及发展，我们建立了一个面向全球的气候技术共享与合作的开放社区“碳LIVE”。我们与领先企业、孵化器、投资者和协会等携手，推动全球碳中和与气候适应技术的应用。

探索固碳解决方案

我们积极探索基于自然的解决方案 (Nature-based Solution, NbS)，利用自身技术能力支持项目开发。

- 我们将数字化能力投入林业碳汇项目的开发，利用AI技术完善算法模型，助力降低碳汇核查成本并提高核查准确性，从而支持中小体量的林业碳汇项目。该方法学已获得中国国家生态环境部批准。

- 我们积极支持海洋碳汇项目的开发和实施。2023年，我们参与开发《滨海盐沼生态修复项目碳汇计量与监测方法》，已获得广州碳排放权交易中心的认可。

- 我们应用数字化技术支持节水抗旱稻温室气体减排量的监测与计量，同时向农民、行业宣传和推广。相较传统水稻，种植节水抗旱稻可以显著减少甲烷的排放，提升农业气候韧性，助力稻民增产增收，降低种植的难度。

探索前沿减碳技术

- **玄武岩碳捕获技术：**我们与冰岛CarbFix公司合作，探索新型碳封存技术在中国的应用。该技术将二氧化碳捕获并溶解在水中，注入玄武岩层中通过化学反应转化为矿物质，将温室气体固定到“石头”中。2023年我们完成了初步的选址工作，并启动了钻探和取芯的第一阶段工程。

- **零能耗辐射制冷技术保护冰川：**我们与南京大学合作研发辐射制冷技术——使用基于环保型醋酸纤维素制成的纳米薄膜材料辐射制冷薄膜，用于冰川保护。这种技术可以将太阳光直射的热量从冰川反射到其他地方，冰川自有的热量也可通过这种多孔材料向外辐射，从而给冰川降温，减缓其消融速度。2023年，我们在达古冰川进行了实验，发现该解决方案在一年内减缓了冰川表面的消融约1-1.5米。



共建绿色生活方式

公众参与是社会低碳转型的关键一环。在服务广大用户的同时，腾讯通过创新性地普及环保理念，倡导环保行为和生活方式。



数字技术助力碳普惠

我们通过数字技术提升个人减碳行动的趣味性和便捷性。2023年6月，我们与合作伙伴推出了个人低碳平台，面向武汉的用户，将低碳出行、垃圾回收等行为进行量化。用户积累的减碳量，可以兑换礼品或优惠券等权益，从而鼓励用户更多实施减碳行为。



游戏提高环保意识

《碳碳岛》作为一款专注于环境问题的模拟经营和科普类游戏，邀请玩家建造一个能够在经济和环境之间达到平衡的繁荣岛屿，助力为公众科普碳中和知识并倡导低碳生活理念。截至2023年末，《碳碳岛》累计吸引超1,952万人次参与其中。

截至 2023 年末，
《碳碳岛》累计吸引超
1,952 万人次
参与其中



青少年低碳习惯养成

为了提高气候变化意识并鼓励小学生采取更绿色的生活方式，我们与生态环境部宣传教育中心合作，在“碳碳星球”微信小程序中创建了六个场景。这些场景让学生能够通过照片和文字的方式数字化记录他们的低碳行为。



碳中和科普

我们推出了碳中和科普动画，以简洁有趣的方式普及碳中和知识。同时，我们邀请了来自多个权威机构的专家深入解析碳中和相关议题，单期节目最高浏览量突破1,000万，全网总浏览量破亿次。

单期节目最高浏览量突破
1,000 万
全网总浏览量破亿次



赋能产业低碳转型

数字技术的应用在提升产业效率和节能减碳中发挥关键作用。因此，我们将自身数字化技术应用到产业中，助力行业低碳转型。



绿色支付

随着移动支付的普及以及绿色支付理念的传播，绿色支付成为社会低碳转型的组成部分。我们不断拓展移动支付的绿色应用场景：

- 使用电子发票、电子登机牌，替代纸质票据；
- 提供线上服务，例如在线医疗和生活缴费，以减少线下出行的碳排放。

在线办公

腾讯的云产品能够为混合和在线办公模式的企业提供解决方案，有效减少了碳排放。

- **线上会议**：腾讯会议提供在线文档协作、实时屏幕共享、即时通讯等功能，有助于提高会议效率，节省差旅费用以及减少纸张浪费。2023年，腾讯会议上线碳积分中心，量化用户的低碳行为并转化为积分，鼓励更多低碳行为。
- **在线文档**：腾讯文档支持云端保存和多用户共同协作编辑同一份在线文档，在提升用户工作效率的同时能够有效减少碳排放。使用在线文档产生的减排量主要来自于：与本地存储相比更低碳，减少了文件传输过程碳排放，移动端编辑的能耗更低。

能源管理数字化解决方案

腾讯积极探索能源管理数字化解决方案，助力企业智能决策水平。我们对链接不同合作伙伴的产品和平台进行了全面升级。

- 我们通过腾讯智慧能源连接器能源大数据模块，帮助企业监测和管理能源消耗、碳排放等环境指标，从而实现更有效的能源管理并减少对环境的影响。

2023年，我们与合作伙伴基于腾讯智慧能源连接器联合打造的“智慧能源生态平台”已经被三个零碳园区利用。

- 通过采用腾讯智慧能源能碳工场的碳引擎以及企业能耗管理等解决方案，我们帮助企业实现生产、设备、质量、能源消耗等情况的监测，从而帮助企业定位关键排放源，针对性定制与实施减排措施，实现节能降碳。

2023年，腾讯能碳工场已经吸引56家企业入驻，49个产品上架。

1.5 生物多样性与自然保护

我们认为数字技术的应用可以在生物多样性以及生态环境保护中发挥关键作用。2022年，腾讯基于 UNSDGs、生物多样性公约（Convention on Biological Diversity, CBD）的《昆明—蒙特利尔全球生物多样性框架》以及中国生态文明建设战略，发布了《生物多样性声明》。我们承诺减少对自然的依赖和影响，并为生物多样性保护开发数字化产品，输出正向的自然影响。

评估自然相关的依赖、影响、风险和机遇

腾讯结合TNFD的LEAP方法以及科学目标网络（Science Based Targets Network, SBTN）的指引，识别并评估我们自然相关的依赖、影响、风险以及机遇。通过评估，我们进一步了解应该如何降低运营以及供应链的自然依赖和影响，并且完善我们在生物多样性保护方面的策略。

定位腾讯与自然的链接

定位与自然的链接，是为了理解腾讯与自然环境的相互作用，并筛选敏感点。我们利用地理空间分析方法，对腾讯的主要运营地点进行了自然状态的筛选评估。筛选评估主要依据TNFD推荐的三个标准，即生物多样性的重要性、生态系统完整性和水体物理风险。

- 生物多样性的重要性：我们根据关键栖息地¹，生物多样性重点地区²，以及平均物种丰度³来筛选生物多样性丰富的地区；

- 生态系统完整性：我们使用ESRI Sentinel-2卫星图像⁴，生态区和自然需要一半（NNH）生态区⁵来筛选生态系统完整性高的区域；

- 水体物理风险：我们根据100个优先流域⁶和基线水压力⁷的数据图层来筛选水风险高的区域。

评估影响和依赖

我们使用ENCORE⁸和SBTN行业层面重要性评估工具⁹对直接运营、上下游价值链中对自然的关键影响和依赖进行了评估。

评估涵盖五个主要的自然影响驱动因素，包括土地、水及海洋使用变化、资源开发、气候变化、污染和入侵物种，以及四个主要依赖类别，包括自然资源的直接投入、驱动生产的自然因素、缓解直接影响措施和保护措施。

评估与自然相关的风险和机遇

在评估阶段，我们分析了主要资产的自然相关风险与机遇。评估中，我们使用了世界自然基金会（WWF）风险工具¹⁰，并基于地理位置、行业类别和资产信息进行了分析，评估了自然相关的物理和转型风险与机遇。评估涉及与自然相关的各个维度的风险和机遇的分析，并考虑腾讯的运营对生态系统、野生动植物和生物多样性的影响，以及对自然资源的依赖。

1 全球关键栖息地筛选根据重要栖息地标准分为未分类、潜在或可能。可能则说明该地点有更高几率成为关键栖息地。环境署—世界养护监测中心（UNEP-WCMC）发布。

2 生物多样性热点地区是易受栖息地退化威胁的物种多样性较高的地区。这些热点地区由保护国际组织确定，为生态保护工作提供指导。由迈克尔—霍夫曼（Michael Hoffman）发表。

3 平均物种丰度（Mean Species Abundance, MSA）用于衡量生物多样性的完好程度，范围从0到1，0表示生物多样性完全丧失，1表示生物多样性完好。由GloBi发布。

4 土地覆盖情况利用ESRI Sentinel-2卫星图像评估，该数据量化了蓝绿空间的覆盖范围。由Esri公司发布。

5 生态区和自然需要一半（Nature Needs Half, NNH）生态区被划分为不同的NNH类别，代表不同生物多样性组合，包括包括半数受到保护，自然可能达到一半，自然可能恢复及自然受到破坏四个类别。由Dinerstein发布。

6 100个优先流域，即从经济机遇和分担水风险的角度出发具有重大合作潜力的流域。由联合国全球契约办公室和太平洋研究所（The UN Global Compact Office and Pacific Institute）发布。

7 基线水压力的评级由低到极高，反映了水的可用性和取水量。由世界资源研究（World Resources Institute, WRI）发布。

8 Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure（ENCORE）将经济活动与自然资本相互联系起来，对与自然相关的影响和依赖进行分析。由自然资本金融联盟（Natural Capital Finance Alliance）发布。

9 Science Based Targets Network（SBTN）行业重要性工具可帮助公司确定与其业务活动相关的最重要环境影响和依赖，并对其进行优先排序。由SBTN发布。

10 WWF 风险工具及其生物多样性风险筛选器是一种企业级别的筛选工具，用于识别生物多样性风险，并帮助企业针对生物多样性保护采取优先行动。

生物多样性和自然行动

腾讯《[生物多样性声明](#)》明确我们持续在以下三个领域开展生物多样性行动：

- 生态友好地发展我们的业务；
- 利用数字技术促进自然资源可持续利用和保护生态环境；
- 应用互联网工具提升公众认知。

为了使我们对自然和生物多样性的实践与全球行动一致，腾讯加入了SBTN的企业参与计划，并签署了商业自然联盟的行动纲领。

生态友好地发展我们的业务

我们积极降低我们对自然的影响和依赖，以生态友好的方式发展我们的业务。根据影响和依赖评估结果，我们识别了水和废弃物两类实质性的自然相关事项。因此，我们梳理了水资源和废弃物管理现状，并制定提升计划。

水资源管理

我们致力于应用节水和循环利用技术和设备，提升水资源利用效率。

- 办公楼宇中应用雨水回用技术：**我们应用海绵城市技术来缓解用水压力。在办公楼的设计阶段，我们考虑采用陶瓷透水砖和屋顶绿化等方式来收集和储存雨水，对雨水进行循环利用。腾讯滨海大厦应用了海绵城市技术，在减轻水资源压力的同时，也增强了抵御暴雨风险的能力。
- 数据中心落实节水措施：**腾讯在有条件的数据中心冷却系统中使用污水处理厂的再生水代替市政供水，减少新鲜水取水量，缓解用水压力。此外，我们还应用了无水氟泵空调，在确保数据中心高效冷却的同时减少用水量。

废弃物管理

腾讯坚持3R原则，践行循环经济理念，努力降低废弃物对环境的影响。我们建立了标准化的废弃物管理体系，实施垃圾分类，推动源头减量，建立回用、回收及资源化利用流程，从而减少最终被填埋的废弃物。同时，我们积极强化员工意识，开展固废处理相关知识的员工科普。



技术促进自然资源可持续利用和保护生态环境

员工保护生物多样性

我们与员工一同行动，鼓励他们参与生物多样性保护行动。

- **保护城市中的鸟类。**2023年，腾讯志愿者对我们办公楼的鸟撞情况进行了调查。为了减少鸟撞的发生，我们对腾讯滨海大厦的玻璃进行防鸟撞改造。同时，我们还将防鸟撞解决方案对外开放给有需要的机构使用。
- **腾格里沙漠植树造林。**2023年是腾讯志愿者腾格里沙漠植树项目的十周年。十年间，在300多名志愿者的努力下，600多亩土地上种下了耐旱的梭梭树，树苗成活率达85%。这一举措有助于保护耕地，防止荒漠化。

腾讯运用AI、云计算等数字技术，帮助各行各业提高效率，减少对自然资源的依赖。

科技助力物种保护

- 为了提高公众对各种鸟类的认识，腾讯公益慈善基金会与《中国国家地理》杂志、阿拉善SEE基金会合作开发了“观鸟君”微信小程序，其中包含1,500种鸟类的数据库。用户可以通过筛选鸟类特征或拍摄图片了解更多鸟类信息。2023年，我们进一步升级了“观鸟君”，使用户能够借助GPS和AI图像识别等技术追踪鸟类的位置和迁徙路径。我们还鼓励公众在发现候鸟时拍摄并上传图片，从而为科研机构研究鸟类迁徙提供帮助。

- 我们在成都大熊猫繁育研究基地应用数字技术来管理设施并助力大熊猫保护。在基地安装的摄像头和传感器可以监控和维护大熊猫的生活环境。利用腾讯的位置服务 (Location Based Service) 数据、AI以及三维可视化技术，实现越线检测，避免大熊猫保护区受到干扰。此外，我们还整合了物联网 (Internet of Things, IoT) 设备的数据，促进了保护大熊猫的高效管理、分析和决策。

- 我们开发了“人工智能雪豹识别和数据管理平台”，将AI技术应用于珍稀物种的保护。通过AI物种识别、云端数据存储、模型构建和计算等功能，我们协助科学家和专业保护人员进行物种监测和调查。目前，该平台可识别 31 类物种，其中雪豹识别准确率超过 85%，检出率为95.5%。

智慧农业

- 新疆喀什地区阳光充足，同时也面临缺水 and 土壤严重盐碱化的挑战，不适宜传统农业的发展。为了解决这一问题，我们利用云计算和IoT技术，配合无土栽培，实现智能温室种植。我们已经建立了20个应用这一数字化解决方案的温室，实现在盐碱地区种植作物。同时，得益于数字技术，温室还可以智能控制种植环境、定时定量自动浇水施肥，从而提升了产量。

- 腾讯正与中国农业科学院合作建设数字种质库。该数据库建成后可以对作物遗传信息进行储存以及分析。这些遗传信息对科学研究、生物多样性保护、农业生产和生物技术开发具有重要价值。

生物多样性数字化解决方案

- 通过“腾讯技术公益创投计划”和“腾讯Light技术公益创造营”，我们希望激发更多参与者开发生物多样性保护数字化解决方案。腾讯支持了多个以保护生物多样性为目标的项目，从保护海豚、海龟到河狸，甚至古树名木。我们还在腾讯内外部招募有技术专长的志愿者来参与这些项目。此外，我们还为公益机构免费提供包括数十项我们产品使用权益的数字工具箱，通过数字产品提升他们的工作效率以及生物多样性保护的效果。



生物多样性保护理念与产品融合，提升公众认知

我们通过任命动物担任“大使”，将保护生物多样性的倡议融入我们的产品中，旨在提高公众对生物多样性价值的认识和理解，促进更广泛的公众参与。

腾讯新闻

通过腾讯新闻“国家公园专区”阅读有关国家公园、特色物种故事和生物多样性科普内容。

QQ 音乐

通过QQ音乐欣赏“声动自然”歌单，并享受由珍稀植物电波生成的自然音乐。

QQ 浏览器

通过QQ浏览器了解各国家公园珍稀动物百科。

腾讯文档

通过腾讯文档开启“自然模式”，在线办公的同时了解生物多样性保护知识，并鼓励用户支持生态保护公益项目。

腾讯会议

通过腾讯会议虚拟会议背景，在大自然之中开启在线会议。

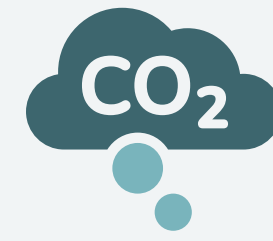
游戏

在《和平精英》中，我们与中国大熊猫保护研究中心合作，创建了一个逼真的虚拟场景，让玩家化身为“国宝守护者”，在大熊猫栖息地巡逻、观察和救助野生大熊猫，在虚拟游戏中感受物种保护的乐趣。除《和平精英》外，玩家还可以在《王者荣耀》中了解更多有关长江保护的知识，在《天涯明月刀》中参与每日雪豹知识问答，在《桃源深处有人家》中学习识别珍稀鸟类。



1.6 指标与目标

腾讯制定了环境指标和目标，以跟踪我们在管理风险和机遇方面的进展。这些目标和指标均参照国际框架制定。其中，我们的碳排放目标已获得科学碳目标（SBTi）认证，而与自然相关的关键指标则参考了科学目标网络（SBTN）企业参与计划。



温室气体

指标：

- 温室气体排放总量（范围一、二、三）（吨二氧化碳当量）
- 每收入单位的温室气体排放总量（吨二氧化碳当量/百万人民币）
- 范围一排放量（吨二氧化碳当量）
- 范围二排放量（吨二氧化碳当量）
- 范围三排放量（吨二氧化碳当量）

目标：

- 碳中和目标：在2030年实现自身运营及供应链的碳中和
- 绝对排放量减碳路径：以2021年为基准年，2030年范围一和范围二绝对排放量减少70%、范围三绝对排放量减少30%



能源

指标：

- 能源消耗总量（兆瓦时）
- 每收入单位的能源消耗总量（兆瓦时/百万人民币）
- 直接能源消耗量（兆瓦时）
- 间接能源消耗量（兆瓦时）
- 直接购买的可再生能源（兆瓦时）
- 自建可再生能源设施发电量（兆瓦时）
- 可再生电力占比（%）
- 自建可再生能源设施装机容量（兆瓦）
- 数据中心平均电源使用效率（PUE）

目标：

- 2030年，实现100%绿色电力使用
- 至2025年，实现中国内地所有腾讯自有办公楼的人均耗电量相较2019年减少15%
- 自建数据中心的平均PUE不超过1.35



水资源

指标：

- 用水量（吨）
- 每收入单位的用水量（吨/百万人民币）

目标：

- 至2025年，实现中国内地所有腾讯自有办公楼的人均用水量相较2019年减少15%



固体废弃物

指标：

- 电子设备回用量（吨）
- 电子废弃物资源化利用量（吨）
- 无害废物处置量（吨）
- 每收入单位的无害废物处置量（千克/百万人民币）
- 有害废物处置量（吨）
- 每收入单位的有害废物处置量（千克/百万人民币）

目标：

- 中国内地所有腾讯自有的办公大楼均实施垃圾分类
- 废硬盘及废铅酸蓄电池100%交由有资质的机构进行处理

第二章 关心员工成长

腾讯视员工为最宝贵的财富。我们关注员工的福祉和职业发展，并致力于营造多元、平等与共融的职场环境。通过为员工提供施展才华的平台，激发其创造力、释放潜能，我们携手员工实现自我价值与公司发展目标。

2.1 管理理念	32
2.2 吸引与保留人才	33
2.3 践行多元、平等与共融	36
2.4 支持员工发展	39
2.5 促进员工健康与活力	43



2.1 管理理念

腾讯秉承“正直、进取、协作、创造”的企业文化价值观，在快速变化的市场环境中，坚守人才发展观。除吸引优秀人才加入员工队伍，我们亦重视员工持续发展和潜能释放，促进员工成长和腾讯共同发展。

为了实现坚实且高质量的收入增长，提升利润率，公司持续进行业务优化调整，将资源分配从发展空间较少的业务转移至增长潜力更高的业务。聚焦重点业务的同时，我们会相应提升人才密度，一方面定期盘点业务和组织，确保资源得到有效配置；另一方面推动组织架构更扁平，沟通和决策更高效。我们也会通过持续不断从高校及社会招聘优质人才、给予优秀年青人更多的机会，激发组织与人才活力，确保公司的长期竞争力。

为营造开放且充满活力的工作环境，我们积极推动DEI实践，确保不同背景和经验的员工都能在组织内找到适合自己发展的空间，并获得平等的成长机会。我们提供多样化的职业发展路径和个性化的培训计划，帮助员工实现职业发展和能力提升。同时，我们为员工提供全面的福利体系，使员工在身心健康、个人成长等方面保持健康积极的状态。此外，我们还建立了多种沟通渠道，以便及时收集员工的反馈，进一步提升员工的满意度。



2.2 吸引与保留人才

腾讯深知人才的重要性，因此我们积极吸引来自不同背景和领域的优秀人才。我们承诺尊重并保障员工的权益、维护公正透明的招聘流程、支持员工的职业发展、提供公平且与贡献匹配的薪酬、关心员工的福祉，并重视员工的想法。我们努力让每一位员工都能在这里充分发挥自己的才能，共同实现公司的使命和愿景。

腾讯承诺在招聘和用工过程中尊重及保障员工合法权益，严格遵守《中华人民共和国劳动法》及各业务运营所在地的劳动法律法规。我们依法与员工签订劳动合同，坚决反对任何形式的童工和强迫劳动，保障员工平等享有取得劳动报酬、休息休假、职场健康与安全、社会保险和福利、加入工会及参与工会活动等合法权利。此外，我们遵循国际劳工组织基本公约、联合国全球契约十项原则、《消除对妇女一切形式歧视公约》及《残疾人权利公约》等，主动积极落实和推动更高标准的人权及劳工权益保护措施。

2023年，腾讯获得了多项雇主品牌奖项，代表了业界对我们人力资本管理实践与创新的认可。奖项主要包括：



- LinkedIn 2023年最佳雇主品牌奖
- LinkedIn 大数据洞察先锋奖
- 智联招聘2023年中国年度最佳雇主第一名
- 智联招聘最受大学生关注雇主

招聘人才

腾讯坚守公平原则，努力为候选人提供良好的就业机会。我们通过多元化的招聘渠道和严谨的面试流程，确保岗位与人才的精准匹配，提升人才招聘效率。为吸引优秀人才，我们设立了多种招聘途径，包括校园招聘、社会招聘、员工推荐、校企合作人才培养项目、实习生计划等。2023年，为进一步吸引全球范围优秀科技类人才，我们推出“青云计划”，邀请技术领域带头人、杰出科学家担任导师及顾问，提供全面定制化培养计划和具有竞争力的薪酬，支持优秀技术人才参与公司的前沿技术课题和核心业务。

招聘过程中，我们重视考察候选人的专业知识、技能、综合素质以及潜力。为确保面试的公平性与专业性，面试官需经过严格的筛选、培训及考核，并接受定期评估。面试完成后，我们邀请候选人填写面试反馈问卷，以持续优化面试体验。候选人通过面试后，我们在获得候选人同意、并符合个人隐私和信息安全政策的前提下，核实候选人资历的真实性，并确保公司雇佣的员工均达到法定的工作年龄。

绩效评估与激励

腾讯肯定员工的付出与贡献，与员工共享公司的发展成果。为了保持一个有吸引力和公平性的薪酬与激励体系，我们定期进行市场薪酬调研，检视薪酬及激励水平¹。

我们的绩效评估体系旨在公平和客观地衡量员工的表现，同时促进员工的个人发展和团队协作。面向全体员工的绩效评估每年开展两次，其中，目标与关键结果（OKR）的制定和跟进是绩效管理体系的核心环节。在每个考核周期开始时，团队设立团队OKR并将其分解为个人OKR，由团队成员共同推进。在考核周期内，团队遵循敏捷原则运作，定期检视进展，并保持充分的沟通，根据需要调整策略以实现目标。除了OKR，我们还实施了全面反馈机制，邀请员工的上级、同级和下属提供多维度的反馈，以全面评估员工的表现。若员工对考核结果存在异议，可通过系统平台或邮箱提出正式申诉。

为了吸引和保留核心人才，我们实行“以绩效为导向”的激励制度，将绩效评价结果作为奖金分配的关键依据。我们通过员工股份奖励计划，惠及公司核心产品或技术做出杰出贡献的员工，以及高潜和绩效优秀的员工。此外，我们还设立了腾讯荣誉激励体系，以表彰为公司作出突出贡献的杰出团队。

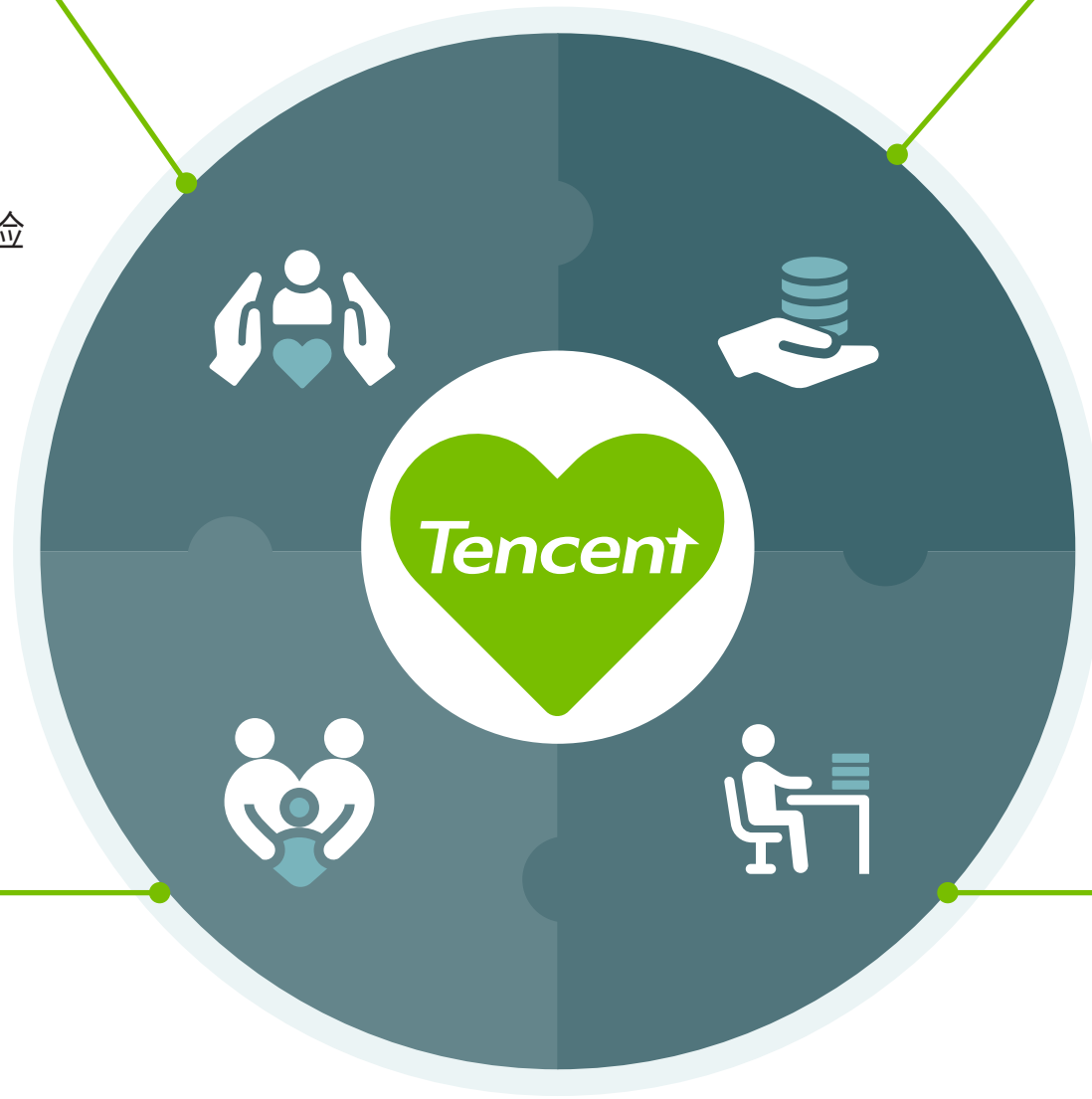
¹ 薪酬水平调研中包含了对员工生活工资的分析，于报告期内，集团本部正式员工的工资水平超过全球生活工资联盟（Global Living Wage Coalition, GLWC）公布的当地生活工资基准。根据 GLWC 的定义，生活工资保障是指一名劳动者在特定场所工作一个标准工作周所得到的报酬足以支持该劳动者及其家人过上体面的生活，要素包括食物、水、住房、教育、保健、交通、服装和其他基本需求，以及应对突发事件的准备金。GLWC 基于阿克方法论，已经发布并持续更新世界各地不同国家和地区的生活工资基准的研究。

提供员工福利

腾讯为员工提供全面的福利体系，帮助员工更好地实现工作与生活的平衡，从而增强员工的归属感。

身心健康类福利

- 法定福利**
 - 基本医疗保险
 - 法定年休假
 - 医疗期
- 特色福利**
 - 补充型商业保险
 - 重大疾病险
 - 意外险与寿险
 - 公司福利假
 - 30 天全薪病假
 - 健康咨询服务
 - 心理咨询及年度心理健康体检
 - 年度健康体检及解读服务
 - 24 小时在线家庭医生服务
 - 理疗服务
 - 运动健身场所及课程
 - 文体协会活动



财务支持类福利

- 法定福利**
 - 养老保险
 - 失业保险
 - 工伤保险
 - 生育保险
 - 住房公积金
- 特色福利**
 - 救助借款
 - 安居计划（首套购房免息借款）
 - 易居计划（租房补贴）
 - 员工配偶、子女、父母：定制保险方案
 - 即将退休的员工：长期服务金、退休荣誉金

家庭类福利

- 法定福利**
 - 婚假
 - 全薪产检假
 - 产假
 - 陪产假
 - 哺乳假
 - 丧假
- 特色福利**
 - 新婚员工：结婚礼金、特色结婚公仔
 - 育儿员工：生育礼金、育儿假
 - 员工家人：儿童节礼品、长辈关怀节礼品、心理咨询服务

工作场所福利

- 特色福利**
 - 免费的通勤班车服务
 - 免费的早晚工作餐
 - 人体工程学办公设备
 - 节庆礼品
 - 入职周年贺礼
 - 健康生活卡券
 - 公益助农礼品
 - 腾讯特色周边产品
 - 春节特别假
 - 公益假
 - 长期服务假

缓解员工住房压力

腾讯设立安居计划，为首次购买房产的中国内地正式员工提供免息借款，并定期调整额度，以减轻员工面对高昂房价的压力。

截至 2023 年底，安居计划累计为近 **15,000** 名员工提供购房免息借款

此外，我们推出了易居计划，为社会工龄小于或等于三年的中国内地正式员工发放租房补贴，帮助年青员工更好地扎根城市生活。

畅通沟通渠道

腾讯注重营造开放、透明的沟通氛围，积极倾听员工声音。同时，我们鼓励员工发挥主人翁精神，为腾讯的发展建言献策。

管理层沟通会，传递公司策略

公司高级管理层定期举行大型内部交流活动，以帮助员工及时了解公司战略和管理情况。交流活动包括年度Link Time、员工大会、战略管理大会等。其中，Link Time是公司周年庆活动的重要环节，所有高级管理层都会出席，并通过线上直播和线下参与的方式和员工进行坦诚沟通，回答员工的现场提问。

内部沟通平台，自由表达想法

我们打造了多个内部沟通平台，便于员工随时积极表达意见和建议。其中，“乐问”是腾讯内部最大的问答沟通社区，员工可匿名提问和实名回答，由于氛围轻松、沟通扁平化而广受好评。社区讨论话题广泛，涵盖产品建议、员工生活、经验分享。2023年，腾讯员工在“乐问”提出超过2万个问题，写下近10万个回答，浏览次数突破6千万。我们还不定期与员工主动沟通，通过小型讨论会、企业文化微报等形式，就公司战略、业务发展、工作体验、职业规划、绩效管理话题，主动了解员工的想法。

敬业度满意度调查，全面收集意见

我们每年会委托独立第三方机构向全体员工开展敬业度和满意度调查。调查以匿名方式，收集员工工作体验的反馈，包括目标感、成就感、挑战感等。调查亦了解员工们对薪资福利、健康与压力、对公司战略方向及长期发展的看法和建议。2023年，调查问卷回复率达到91.7%，连续五年保持在90%以上；员工对于工作的敬业程度较2022年提升了2.7个百分点；员工对公司的满意程度较2022年显著提升达3.7个百分点。在调查中，超过80%的员工对职场公平现状、瑞雪+及企业文化价值观表示满意，反映出员工对于腾讯努力创建尊重、公平和价值观驱动的工作环境的认同。

员工声音推动公司进步

基于敬业度和满意度问卷的反馈，公司积极回应员工对于更友善、更平等尊重、更健康的职场氛围的需求。为此，我们更新并扩充了职场行为规范，将瑞雪理念升级为瑞雪+，并将瑞雪+加入新员工入职必修课内容，呼吁全体员工认知、认可并践行良好的职场行为。针对职场中的不良行为，例如在禁烟区域抽烟，公司已将其纳入阳光行为准则，并规定了相应的违纪处分措施。同时，公司对员工的身心健康需求给予了更高的关注，推出了正念冥想和心理健康体检等多项福利措施。

多种反馈渠道，及时响应诉求

我们设立了多种线上及线下员工反馈或申诉渠道。员工的反馈将严格遵循既定程序，由指定的相关人员或部门负责处理。

腾讯职场员工公约瑞雪+不仅是腾讯员工文明行为的代称，也象征着职场中的相互关怀与善意。我们鼓励所有员工，一旦发现违反瑞雪+的行为或在职场中感到任何不适，可通过“瑞雪大侠”微信平台进行反馈。如反馈内容属实，我们会对违反人进行通报批评，并视情况移交其他渠道进行升级处理。

我们设立了员工申诉处理程序，如员工对试用期、绩效、离职等相关流程持有异议，可通过平台提交申诉，按照既定异议处理程序，依次通过间接上级、人力资源部门、引入专门调查小组逐级解决问题。

阳光行为准则列明了腾讯员工及其他相关方应遵循的行为规范和商业道德标准。如果员工发现任何涉嫌违规的行为，可以发送邮件至jubao@tencent.com进行实名或匿名举报。公司反舞弊调查部门将对举报内容进行独立调查。更多内容请参见本报告“商业道德—坚守阳光行为”章节。



2.3 践行多元、平等 与共融

腾讯致力让不同年龄、种族、性别、国籍、身体条件、宗教等的员工，在招聘、薪酬、培养和晋升等环节中获得公平的机会、公正的对待，并能感受到被尊重、获得支持和启发。除了把 DEI 理念融入日常管理和企业文化外，我们还将理念拓展到产品和服务中，覆盖更多样化的用户群体，体现科技向善造福社群的正向价值。

重视 DEI 管理

2023年初，腾讯发布了《我们就多元、平等与共融的承诺》，坚定地表明了在职场文化和日常运营中贯彻DEI理念的决心。2023年11月，我们将DEI承诺延伸到响应国际倡议，成为《赋权予妇女原则》的签署企业。该原则由联合国妇女署与联合国全球契约组织共同发起，签署企业承诺将在工作场所、市场和社区中积极推动性别平等和女性赋权¹。这一行动进一步展现了我们对全球性别平等议题的承诺和支持。

腾讯董事会的企业管治委员会监督公司的DEI进展，并通过ESG工作组成立的DEI专项委员会跟进有关计划制定、实践以及文化建设，该专项委员会成员包括不同专业和文化背景的资深管理人员，共六位女性和三位男性。2023年，高级管理层明确了DEI的方向和原则，将通过DEI联合项目组进行深度分析、全面策划和进一步落实。

在董事会层面，腾讯于2023年设定了到2030年将女性董事比例提升至30%的目标。在员工层面，我们在2023年进行了性别多元化数据的盘点。2023年腾讯全体员工²中女性占比为28.7% (2022: 28.8%)；女性在管理层占比为24.8% (2022: 24.5%)，其中，高级管理层女性占比为7.9% (2022: 7.3%)、基层管理干部女性占比为24.9% (2022: 24.5%)。DEI联合项目组将基于盘点结果及梳理的路径，联动相关部门制定合适的各级女性占比提升方案，并通过定期监测数据变化及评估有关方案的成效，以持续提升绩效。



1 《赋权予妇女原则》如下，
原则 1: 建立高层次的企业领导机制来促进性别平等。
原则 2: 尊重并支持人权和无歧视原则，平等对待所有男女员工。
原则 3: 保障所有男女员工的健康、安全和福祉。
原则 4: 加强对女性员工的教育、培训，促进其职业发展。
原则 5: 推广有利于提高女性能力和权利的企业发展计划、供应链及市场营销方式。
原则 6: 通过社区行动和宣传促进性别平等。
原则 7: 评估和公开报告企业推动性别平等的进展情况。

2 本报告员工总数统计范围为本集团本部正式员工及其他与本集团本部有直接雇佣关系的顾问、实习生，不包含子公司和并表投资公司的员工，作为员工按类型、年龄、性别等类别做细分披露参考。本集团业绩公告及年报的员工总数为 105,417 人，包含本集团本部、子公司和并表投资公司的员工。

宣导DEI文化

腾讯重视将DEI理念融入企业文化，通过培训、宣传及各类活动，在预防职场性骚扰、性别平等、跨文化沟通等方面提升员工意识，在职场营造DEI氛围。

预防职场性骚扰

为营造具有安全感的职场环境，我们制定了《性骚扰防治管理制度》，设置了专门的举报渠道和处理细则，并承诺保护受害人和举报人，确保职场性骚扰案件得到及时、妥当的处理。于报告期内，腾讯员工均接受了性骚扰防治管理制度的培训，覆盖率达到100%。



推进性别平等

2023年国际妇女节，我们邀请了处于不同背景的优秀女性员工围绕“女性的多元角色”“Women in Tech: Perspectives, Visions, and Tips”等主题进行分享。她们分别介绍了自己所在领域的成就与经验，以及在多元文化环境中的成长历程。此外，全球多个办公室的员工也积极参与到妇女节相关庆祝活动中，共同表达对当地女性员工成就的认可与支持，以进一步推动性别平等与女性赋能。腾讯美洲办公室在2023年率先成立了女性员工资源小组。这是一个由员工自主发起的社群，鼓励女性员工之间的互助合作、分享经验，并支持她们在职业生涯中的持续发展。

促进跨文化沟通

我们提供一系列自主研发的资源，包括跨文化特征模型、跨文化沟通评测量表以及国别文化数据库等，协助各团队深入了解各国文化差异，增进员工对多元文化的认识和尊重；结合培训课程、工作坊、跨文化周等活动提升员工跨文化沟通技巧、促进跨团队间协作。



支持和鼓励员工的创新创造

腾讯支持和鼓励员工创新，希望激发更多人的创新潜能，共同推动公司和社会的进步。2023年世界知识产权日，我们围绕“女性和知识产权：加速创新创造”的主题，推出了“她创新，我在鹅厂有个idea”活动。活动中，三位来自不同业务部门的杰出女性发明专利人讲述了她们的创新故事。这些分享不仅点燃了员工的创新热情，也让员工和公众有机会深入了解腾讯女性在专利发明领域的成就。

在世界知识产权日期间，我们专门梳理了女性发明人的贡献：自2020年至2022年间，腾讯女性发明专利人的数量每年增长超过20%，全球专利申请量已经超过百件。这些专利为社会带来了积极的影响，例如利用语音识别和振动反馈的相关专利技术，帮助盲人用户定位车辆上客位置，为他们提供了更便捷的出行和生活体验。腾讯女性专利发明人的一系列技术创新，不仅推动了社会进步，也展现出女性在科技领域的实力和贡献。

DEI融入运营

我们积极打造多元化的员工队伍，并将DEI原则融入公司运营的各个方面，包括但不限于招聘、培训、晋升、薪酬福利、工作环境和文化活动。

融入人力资本管理环节

在腾讯，员工的多元性，包括年龄、种族、性别、国籍和身体条件等都会得到充分的尊重。公司通过在招聘、薪酬、培养和晋升等环节设立机制并及明确管理制度，确保公平性和公正性，以提升员工队伍的多元化水平。例如，我们将DEI理念融入面试官培训，提高其对无意识偏见的认识，在招聘过程中尽力消除偏见，专注于候选人的专业技能和经验，以更全面地评估其适应岗位的能力。未来我们将进一步升级和增强针对面试官DEI理念和相关落地方法的培训。在福利方面，公司实施了一系列关怀政策，包括产检假、产假、陪产假以及育儿假，支持员工平衡工作与生活。

支持科技女性发展

腾讯重视为科技女性提供平等的职业机会，积极寻找及培养科技女性人才，努力打破性别偏见，促进行业的多样性和包容性。我们通过系列视频和外部会议等方式，展示女性榜样力量，也会在2024年启动腾讯女性技术发展沙龙Tech for Her，积极与高等院校合作，鼓励更多女性在科技领域寻求职业机会¹。2023年3月，腾讯互动与娱乐事业群国际业务CEO刘铭出席了Women Impact Tech大会。她在演讲中阐述

了“游戏即服务”对游戏产业的改变，让开发者和玩家打破技术、地理和社交障碍，以数字方式与他人互联互通。2023年12月，腾讯可持续发展基金会执行秘书长陈守双在女性科技创新先锋论坛发表主题演讲，呼吁关注和看见女性科技工作的价值。

打造共融的工作场所

腾讯在办公空间和设施的设计上也充分考虑了员工的多元化需求：公司为哺乳期母亲设立了专门的母婴室，并在自建办公楼内按照国家《无障碍设计规范》要求，配备了无障碍基础设施，以方便有障碍人士。

为进一步强化无障碍环境的建设，腾讯在2023年6月与中国残疾人联合会（“中国残联”）展开了深度战略合作，共同致力于将腾讯深圳总部项目打造成为全球领先的无障碍环境示范基地。腾讯与多家设计院合作编制了《腾讯深圳总部全龄友好无障碍建设导则》和《腾讯深圳总部全龄友好无障碍建设专项规划》，目标是达到国家无障碍环境认证的最高等级——三星级²。腾讯深圳总部项目为轮椅用户提供宽敞的回转空间和坡道，确保轮椅车和婴儿车等的顺畅通行。此外，项目还精心考虑了柜台容膝深度、电梯脚踏呼叫按钮高度等细节，从而全方位提升了无障碍环境的使用体验。2023年12月，在中国残联无障碍环境建设推进办公室、中国助残志愿者协会联合首次评选的首批“全国无障碍环境建设精品案例”中，腾讯深圳总部项目已建成地块建筑无障碍专项获评“设施设计”精品案例。

融入产品设计和服

对于推动社会多元与共融，技术创新可以成为强大力量。我们将DEI理念融入产品设计和服务中，通过技术创新提升无障碍体验，以产生更有意义和持久的社会影响。例如，微信支付启动了无障碍优化项目，解决了视障用户在使用过程中遇到的障碍，并设立了专门的服务热线为他们及时解决问题。腾讯视频将在2024年初上线无障碍剧场专区，提供600多部热门经典影视作品的无障碍版本，使视障观众能够享受互联网影视内容。更多内容请参见本报告“*创造可持续社会价值—普惠数字金融*”章节。



¹ 校园招聘：根据抽样调查 13 所目标高等院校数据 displays，信息技术相关院系中女性占比约为 17.8%；社会招聘：外部主流招聘网站投递技术岗位的女性占比约为 15.7%。

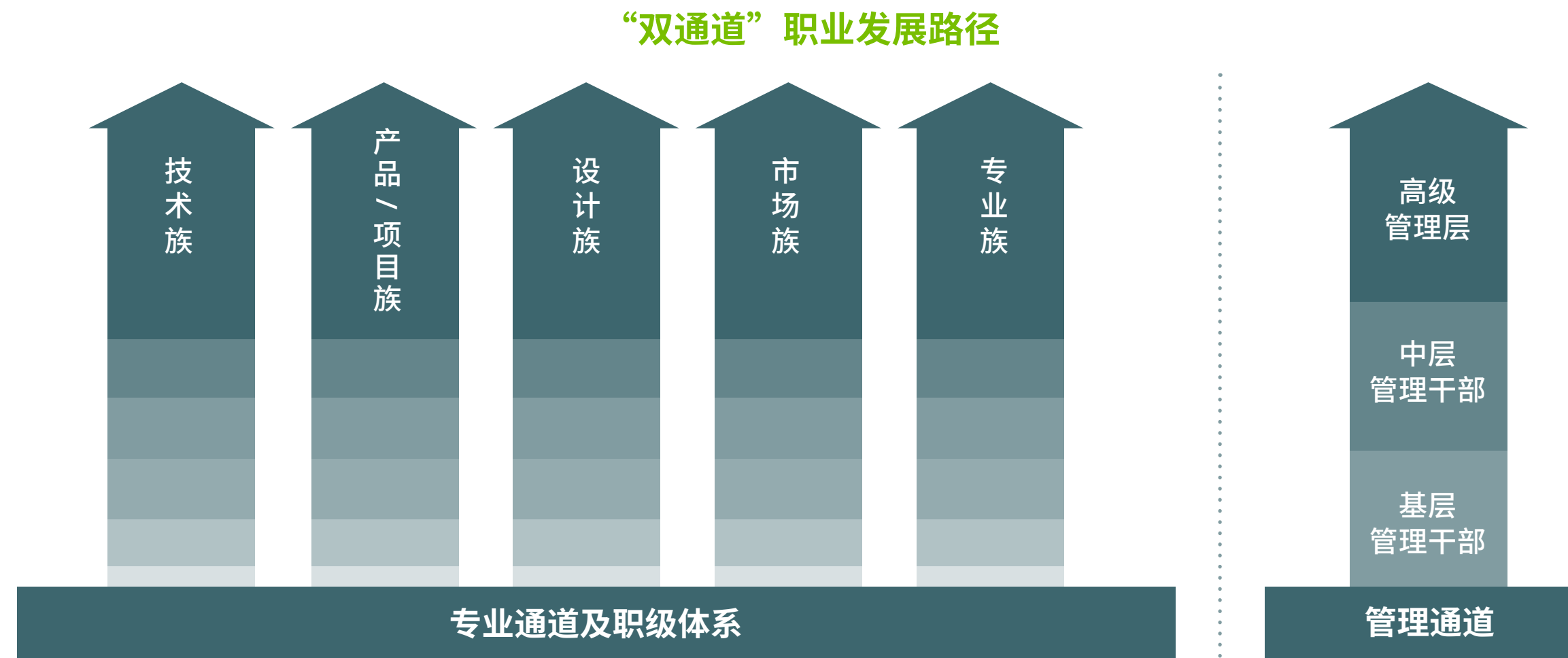
² 根据中国工程咨询协会发布的团体标准《民用建筑无障碍设施评价标准》，在竣工验收一年内的项目中，评价等级分为三个等级，最高等级为三星级。要达到三星级标准，项目必须在无障碍通行、公共无障碍服务、无障碍住宿、无障碍信息交流与智慧服务、无障碍设施运行与维护等方面均达到高水平。

2.4 支持员工发展

腾讯提供多种职业发展通道，使员工能够各施所长、各尽所能。同时，我们提供丰富的学习资源帮助员工不断提升。我们根据员工反馈持续优化培训课程和体系，以满足他们的需求。

提供发展空间

为支持员工实现个人职业目标，我们设计了一套全面的职业发展体系。该体系包括明确的职业晋升路径，分为专业发展路径和管理发展路径，以便员工可以根据个人兴趣和专长选择更适合自己发展的道路。这种“双通道”策略不仅有助于发挥员工最大潜能，也为公司带来了更大的效益。



专业通道

适用于深耕专业领域或希望提升专业技能的员工。多样化的职业发展路径涵盖技术族、产品/项目族、设计族、市场族和专业族五个职业族，每个族对应多个发展子通道，共计20多个子通道。

管理通道

为有志于担任管理角色的员工设计。分为基层管理干部、中层管理干部和高级管理层三个梯队。

在培养优秀年青人方面，我们鼓励一线管理者积极识别高潜人才、提供机会和辅导，并在人才盘点等场景中阶段性审视，不断牵引他们的发展。

为保持人才活力，我们实施了“活水计划”、职位轮换计划等多种人才流动机制，不仅丰富了员工的职业体验和能谱，支持员工把握不同发展阶段的机会，还为公司带来了新的视角和创新。我们早于2012年启动“活水计划”，支持员工在公司内自由寻找发展机会，帮助公司挖掘内部人才，并吸引有意愿的员工支持快速发展的新业务。2023年，我们升级了“活水计划”，为员工提供更多的内部流动和职业发展机遇。升级后的计划扩大了员工在换岗申请时可选岗位的范围，并引入了匿名申请机制，确保员工在寻求新职位时能够更加安心。同时，我们推出《活水新专刊》，员工可以根据自己的兴趣和发展目标订阅内容，以此满足员工个性化职业发展的需求。2023年，“活水计划”帮助近2,400名员工完成内部调职。

为兼顾员工晋升体系的公平和效率，我们采用了分层授权的评审管理机制。对于一定职级以下员工，授权事业群通道/业务线/部门进行指标管理和评审，给予一线充分的灵活度；对于更高职级的员工，由公司级通道委员会评审¹，保障核心人才的整体质量。同时对于特别优秀的人才，可采用绿色通道和特殊申报等方式，实现加速发展。

¹ 通道委员会负责推动专业职位和能力标准的制定与优化，员工职级评审与招聘定级。

重视人才培养

自2007年成立以来，腾讯学堂通过提供多样化的学习途径和资源，持续支持新员工、专业人员和管理人员提升个人和专业技能。腾讯也与外部学术机构等第三方合作，帮助员工丰富专业知识、拓展视野。我们还对商业伙伴和投资公司提供学习平台及资源，分享我们的行业洞察、实践和经验，支持行业人才培养。

2023年，腾讯学堂在原有培训体系基础上作出以下更新：

内容精品化

为了紧跟人工智能、大模型等新技术和行业发展新趋势，腾讯学堂已将相关内容更新至新人入职、职业发展、通用素质、领导力培训四大关键模块的课程中；腾讯学堂鼓励员工将个人经验和知识转化为课程，与内部知识分享机制相融合。结合腾讯的职级晋升和专家评选等人力资源体系，打造具有腾讯特色的培训课程。

科技赋能培训体验

发挥技术优势升级内部学习平台，以便员工能通过移动设备更灵活地访问学习资源；采用人工智能开发定制化课程，使课程开发更适合受众；向管理人员在线模拟环节引入互动管理情景，让课程学习更具趣味性。

深化行业合作

腾讯学堂引入了行业内有声望的高水平培训资源，通过合作进一步丰富腾讯员工发展课程。



腾讯学堂培训体系总览图

1 对外培训资源提供给子公司，投资公司及合作伙伴。

新人培训及辅导

为帮助新员工快速融入工作环境，我们提供针对性的岗前培训。校园招聘的新人接受职业素养和职场技巧的封闭培训，而社会招聘的新人则侧重于理解企业文化。此外，各事业群会根据业务特点开展专业培训。2023年，我们对培训课程进行了改进，实施了前置学习和小班制教学的方式，从而进一步提升了学习效率。

腾讯学堂积极创造新老员工辅导和交流的机会，持续支持员工各职业阶段的成长。新员工入职时，我们会为其配备导师，并遵循《腾讯新员工导师制度》提供指导。该制度明确了导师的职责、选拔标准及辅导流程，确保辅导工作有序进行。

• 入职前沟通

入职前，导师会与新员工进行初步沟通，解答疑问，并推荐学习资源，帮助新员工做好入职准备。

• 入职初期辅导

加入腾讯后，导师与新员工合作设定目标，帮助他们形成良好的工作流程习惯，通过日常指导、定期沟通和任务反馈，为他们的职业发展提供指导。

• 腾讯达人访谈

新员工有机会与腾讯达人就文化融合、工作效率、职业发展等话题进行访谈，从而加速融入公司文化，提升工作效能。

专业能力培训

在专业能力培养方面，腾讯学堂根据员工的专业领域、职级和职位的能力需求推荐学习资源，员工可以按自己的兴趣、需求和不同的发展阶段选取合适的课程和学习方式。

在常规培训以外，我们也为员工提供多种形式的学习交流机会。

• Better Me

面向全体员工打造的通用能力提升体系，为员工提供涵盖沟通表达、自我认知、职业规划等主题课程及分享。

• 行家平台

腾讯员工可通过内部平台一对一咨询各专业领域的资深员工。咨询话题可包括专业知识、经验分享、职场成长等。

• 高手在民间

在专业领域具备专业知识的员工被邀请分享他们的方法、思维过程和创新想法。



• 学术机构联合培养项目

腾讯互动娱乐事业群 (IEG) 与美国南加州大学 (USC) 互动媒体与游戏设计专业、日本立命馆大学合作，为游戏制作人定制 Spectrum 培养项目；腾讯平台与内容事业群与 USC 电影学院合作，开展影视综艺制片人叙事能力培养项目。

Spectrum 制作人培养项目

腾讯 IEG 与 USC 合作的 Spectrum 培养项目于 2017 年正式启动。项目旨在提升游戏制作人的设计和制作能力，亦在为腾讯游戏国际化提供更多的视角与思路。截至报告期末，该项目已举办四届训练营，赋能近百名制作人。2023 年，Spectrum 培养项目扩展了国际合作范围，达成了与日本立命馆大学的合作。项目聚焦于游戏设计、IP 构建 / 内容生产打造和研发管理三大基本主题，24 位制作人通过理论输入、案例分享和场景实践研讨等方式在四次集中培训中进行深度学习。项目还邀请了日本及美国的知名教授和游戏行业专家，就内容生产、IP 构建、游戏设计等话题与学员进行分享及充分交流。

我们支持和鼓励员工通过参与专业院校在职教育、学历提升进修、考取外部资格认证证书等形式持续精进专业能力，并对全职员工提供职业相关领域的考证奖励及费用报销。

我们还举办各类专业交流活动，邀请相关专家分享见解、创新成果或行业经验，同时促进员工之间的知识交流。

• 第六届腾讯技术周

在程序员节举办的技术盛会，邀请68位内外部技术专家分享了58个前沿话题，设立了70个技术体验展位，举行技术运营大赛，邀请部分青少年学生参与，覆盖了21万人次。

• 第八届腾讯设计周

以“回归创造力”为主题的三天峰会，邀请了21位全球顶尖设计专家分享，话题包含AIGC、IP品牌、影视、新媒体等。

• AI大模型分享月

九位内外部技术专家受邀分享他们对于前沿技术拆解、应用实践案例以及大模型发展趋势的见解，共吸引超过3万参与者。此次活动增进了员工对AI技术的实践与交流，促进员工对未来趋势探索。

领导力发展

在动态变化的市场环境中，领导力对于增强团队协作、建立积极的职场氛围以及保障公司未来长远发展起着至关重要的作用。我们深刻认识到这一点，并努力通过一系列措施来提升管理团队的领导力。

领导力模型

腾讯的“All in 领导力”模型植根于公司的文化价值观——正直、进取、协作和创造，并界定了管理者必须具备的三大核心能力：洞察力 (Insight)、激发力 (Inspire) 和执行力 (Win)。这一模型为领导力发展提供了结构化框架，并指导我们培养未来领导者的策略，为公司的持续成功和人才继任打下坚实基础。

领导力培训体系

腾讯学堂根据不同管理层级需要，定制了领导力培训体系。我们的培训模式已升级为线上线下相结合的形式，线上侧重知识学习，线下则注重深入讨论、交流和测评演练。我们还针对不同层级和职业发展阶段的管理者设计了专项培训计划，如育龙计划、潜龙计划、新任总监培训和飞龙计划等。2023年，我们选拔了750名管理者参与这些项目，以提升他们迈向职业生涯下一阶段所需的领导能力，为各层级管理梯队的建设储备人才。

领导力培养项目

我们注重管理者的全面发展和提升。以致远领导力培养项目为例，我们依据“All in 领导力”模型，构建了管理者能力地图，涵盖了战略管理、经营管理、团队管理和变革管理等。基于能力地图，我们为不同层级的管理者提供定制化的学习资源和培养计划，以帮助管理者们提升自身的管理能力和领导技巧，使他们能够更好地引领团队，确保公司持续保持竞争力。

个性化能力评估和指导

对于核心人才，我们提供个性化能力评估和指导。例如，为公司储备中干打造的飞龙计划中，评鉴中心对每位学员开展全面评估，帮助他们深入理解公司期望和标准，并识别自身的优势和改进领域。根据测评结果，我们与学员的上级和人力资源部门紧密合作，为他们量身定制发展计划，帮助每位核心人才都能在适合自己的路径上快速成长，成为支持团队持续发展的中坚力量。

助力行业人才储备

为持续支持行业人才发展和储备，我们向公众开放一系列自有课程。这些课程的开发是基于腾讯二十多年来的企业实践、行业洞察以及内部培训经验，涵盖组织与管理、产品与用户、行业与数字化转型以及前沿科技等主题。更多内容请参见本报告“创造可持续社会价值—创造数字技术的社会价值”章节。

此外，我们还支持行业生态系统而努力，面向商业伙伴、投后公司的管理层和业务骨干提供多元化、高质量的培训方案和共创交流形式，以更加有力地促进经验交流和业务协同。



2.5 促进员工健康与活力

腾讯坚持以人为本，承诺通过全方位的保障措施，为每一位员工提供安全、健康、舒适、便捷、充满关怀的工作环境。我们深知员工身体健康与心理健康共同发展的重要性。这不仅关系到员工的个人福祉，亦对业务的稳定性和团队的协作效率有影响。我们的目标是建立一个促进员工福祉的工作环境，为腾讯的持续发展和团队活力提供坚实保障。

保障员工职业健康与安全

腾讯成立了职业健康安全委员会，确保所有工作场所设施及管理均符合《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》以及其他与运营地相关的法律法规要求。我们制定了《职场健康安全制度》，确立了职业健康安全方针，并围绕职业安全、环境管理、健康管理、应急响应四个关键方面落实管理。该政策适用于腾讯所有运营场所和相关人员，包括腾讯员工和在场所工作的合作方人员等。

腾讯办公楼宇物业管理方100%通过ISO 45001职业健康安全管理、ISO 9001质量管理体系及ISO 14001环境管理体系认证。我们通过年度内部评审、设立年度行动计划和量化目标，专职管理团队遵循“策划-实施-检查-改进”原则，在职业安全、环境、健康和应急响应方面持续改进职业健康安全绩效。

职业安全

依照公司综合管理体系的要求，我们对所有工作场所（包括但不限于办公区、餐厅、班车及数据中心）开展全面安全管理。通过定期的安全评估与系统化的管理措施，维持安全管理体系有效运行。

环境管理

我们实施了一套高标准的工作环境管理规范，从声音、光线、空气质量、温度、人机工程学等多个方面，详细规定了健康工作环境的各项标准。这些规范明确了工作场所、办公设备、办公家具和材料等方面的具体要求和检查周期。通过持续的监

测和及时的维护措施，我们努力消除办公场所内的不良环境因素，以保障员工的健康和工作舒适度。

健康管理

我们的办公场所的设计和设施充分考虑人体工程学，确保全员都能在日常工作中享有舒适的工作环境。主要办公场所配备了一系列健康支持设施，包括健身房、健康咨询室、理疗服务和急救物资等。此外，我们通过多种沟通渠道普及健康知识，并鼓励员工积极参与各种健康促进活动，如工间操、运动课程、运动比赛、健康培训等。

应急响应

我们建立应急响应机制，以应对自然灾害和意外事故等潜在风险。我们定期举行安全培训和应急演练，提升员工的安全意识与公司的应急管理能力和自2012年起，腾讯成立了内部义务急救队伍，并在2020年启动了“科技向善，守护心脏”行动，建立了急救救护响应支持管理体系。该体系覆盖了腾讯在中国内地所有主要办公楼宇和数据中心，覆盖面积超过数百万平方米。借助先进的软硬件系统、专业团队和精细化管理，我们能够迅速协调现场支持人员、义务急救员、自动体外除颤器（AED）和医疗机构急救等资源，使得在紧急情况下，患者能够得到及时救援。

此外，急救培训课程已成为腾讯新员工的必修内容，而对于已接受过急救培训的员工，也需接受年度复训。自2012年以来，我们已有超过18,000名员工接受了急救培训，并培养了40多名内部讲师。2023年，我们在多个办公地点进行了急

救实地演练，参与者包括腾讯急救队员、物业及餐厅等第三方员工。在急救实地演练间，所有参与者达到了在四分钟内到达现场的急救国际标准。

2023年，腾讯的应急响应机制在紧急救治员工的过程中发挥了至关重要的作用。一位在深圳办公大楼工作的员工遭受了气道异物梗阻，急救人员立刻实施海姆立克急救法，有效地缓解了气道阻塞，恢复了该员工的呼吸。



支持员工身心健康管理

我们提供身体健康管理资源，鼓励员工主动关注和保持自己的身体健康：

日常健康资源

我们提供丰富的资源为员工及其家属提供便捷的支持，包括健康咨询室、理疗室、在线家庭医生、就医协助等。

年度健康体检

作为健康管理的重要组成部分，我们提供免费的年度体检，并邀请专家对体检报告进行解读，帮助员工更深入地了解自己的健康状况，以更好地预防和治疗疾病。

针对员工年度体检中异常项之首的非酒精性脂肪肝 (NAFLD)，截至报告期末，我们开展了两期长周期干预项目，引入以肝病科医生、营养师、心理学专家、健身教练为核心的专业团队，为员工提供课程学习、实时咨询、饮食运动督导、免费体检等资源。通过行为习惯的调整实现减重，从而减轻或完全逆转NAFLD症状。

文体活动

我们还鼓励员工积极参与文体活动。公司设有设施齐全的健身房和专业教练指导的健身课程，同时，100多个文体协会定期组织各类活动，如舞蹈、音乐、篮球、桌游、戏剧等，丰富员工的业余生活，促进身心健康。



心理健康对于员工整体福祉也非常重要，为此我们提供了一系列心理健康管理资源供有需要的员工选择使用：

心理健康支持平台

员工可以通过我们的“心灵减压舱在线平台”获得心理咨询、心理测评、紧急热线等多方面的支持。

年度心理体检服务

我们向全体员工提供年度心理体检服务，以自愿性、保密性为前提，帮助员工更深入地了解自己的心理状况，并鼓励他们在必要时寻求专业帮助。

正念练习资源

为了帮助员工提升自我认知、专注力和维持积极心态，我们于2022年成立了正念协会。协会推出了微课、读书会和正念冥想训练营，由专业导师进行指导。

心理健康意识

我们将心理健康教育作为新任基层管理者必修课程的一部分，帮助他们更有效地关注和支持员工的心理健康。此外，在心理健康相关节日，如5·25心理健康日，我们举办各种知识宣传活动，并邀请外部专家和内部讲师分享。我们还发起了睡眠改善实验邀请员工参加，以此提高员工对心理健康和睡眠质量的关注。



第三章 保障数字权益

腾讯致力为用户创造安全、健康、包容、友好的数字体验，并持续升级隐私保护能力和数字安全保障，强化知识产权保护和保障用户的数字权益。我们坚持负责任地开发和使用人工智能技术，使其服务并造福于人类。

3.1 保护用户数据隐私	46
3.2 守护网络与数据安全	52
3.3 保护知识产权	57
3.4 推进负责任的人工智能	59
3.5 数字安全与健康	62

3.1 保护用户数据隐私

腾讯相信，保护用户数据隐私和尊重用户权益是创造安全和优质用户体验的首要前提。我们通过持续完善数据隐私保护体系、在信息生命周期内构建合理有效的内部数据治理和管理制度与流程规范等措施，让用户数据和隐私得到有效保障。

隐私保护

在“用户为本，科技向善”的使命愿景引领下，腾讯将保护用户数据和隐私定位为重中之重。我们持续投入系统性建设，确保公司产品和业务在用户隐私、数据安全和透明度方面与国际最佳实践一致。

腾讯遵守业务运营所在司法管辖区适用的所有法律法规，包括但不限于全球领先的隐私法例、数据隐私及个人信息保护标准：

- 《中华人民共和国个人信息保护法》；
- 《欧盟通用数据保护条例》《英国数据保护法》；
- 由《加州隐私权法案》修订而来的《加州消费者隐私法案》。

隐私保护原则

在腾讯，我们秉持“数据向善”的理念，在严格遵守相关法律法规的前提下，利用数据来改善用户的产品和服务体验。这一原则确保了用户数据的隐私和安全。我们相信，保护用户数据隐私是打造安全、世界级产品和用户体验的关键。

对于收集和使用的个人信息，腾讯将严格保密，杜绝信息泄露、篡改、破坏、出售或非法提供给第三方，并充分保障用户对个人信息的控制权。

腾讯用户隐私保护原则：

- **安全可靠**
我们通过合理有效的信息安全技术及管理流程，防止用户信息外泄、损毁及遗失。
- **自主选择**
我们为用户提供便利的数据管理选择，以便作出适当选择及管理个人数据。
- **保护通信秘密**
我们严格遵守法律法规，保护用户的通信秘密，并提供安全的通信服务。
- **合理必要**
为了向用户提供更好的服务，我们只收集合理必要数据。
- **公开透明**
我们努力使用简明易懂的表述，向用户介绍隐私政策，以便用户清晰了解我们的信息处理方式。
- **隐私设计**
我们在产品和服务研发、运营的各个环节，融入隐私保护的理念。

隐私设计方法论

腾讯遵循“将隐私保护融入设计”概念，在产品和服务设计阶段，我们就已考虑和部署对用户隐私的保护，并在整个产品生命周期持续考虑用户隐私的保护问题。我们的“将隐私融入设计”方法可以用三个词来概括：“Person - Button - Data”。

- P** “Person”表示我们始终坚持以用户的需求为中心提供产品和服务，而保证透明度，让用户能够了解数据的使用方式，是以客户需求为中心的关键。数据隐私保护是我们所有工作的重中之重。我们努力确保用户可以根据产品和服务适用的法律法规管理其个人数据，我们只收集最少数量的必要数据以赋能我们的产品和服务。我们不会在没有明确法律依据的情况下向第三方提供用户个人数据，并且会告知用户共享了哪些数据、如何共享及与谁共享。
- B** “Button”提醒我们尽力满足用户可便捷管理其个人数据的需求，过程只须通过简单的按键或填写即可操作。我们的产品和服务中通常包含便捷的隐私功能和反馈渠道，以供用户管理其个人数据和隐私。
- D** “Data”指我们通过全方位的先进网络安全技术和管理措施进行保护的用户数据。全天候运作的腾讯安全部门，汇集了全球顶尖的网络和数据安全专家，通过“腾讯安全应急响应中心平台”，与全球各地的外部安全研究人员和合作伙伴合作，以创建一个更稳健、更安全的数字环境。这些技术及措施确保我们拥有世界一流的安全风险监测、防御及应对机制来保护用户数据，并且让我们能够及时发现安全事件并采取补救措施。

规章制度

管理组织

腾讯在各个层面注重隐私保护。董事会及管理层始终重视用户个人数据隐私的保护，在集团的风险管理框架中加入了隐私保护计划。腾讯管理层致力于隐私优先的治理方法，制定稳健的内部评估流程，确保对所有产品进行充分评估，以遵守所有适用的数据隐私法律法规，并确保所收集的数据均安全传送及储存。从自上而下，到自下而上，数据隐私保护是一项有组织的工作。

为确保公司各产品及业务在用户个人信息数据收集、传输、使用、共享等全生命周期内的合规性，公司成立了“个人信息保护及数据合规专班”（以下简称“专班”），由管理委员会、决策组、公共事务组、综合协调组及各事业群产品合规工作团队组成。专班最高决策机构为管理委员会，成员包括首席执行官、总裁和六大事业群总裁等最高管理层。管理委员会负责完善公司在数据和隐私领域的合规与保护体系，统筹制定公司在数据合规、个人信息保护、用户隐私保护等领域的管理策略、控制流程和操作规范；协同相关团队，完善各事业群及职能系统（包括海外）具体业务的合规实施细则，排查和评估业务合规风险，应对风险事件，确保合规要求落

实到位。在管理委员会领导下，相应的事业群和职能部门与各相关方对接及沟通，输出技术解决方案，落实和完成各产品的个人信息保护要求，以打造更安全、负责、合规、透明的个人信息及隐私保护技术和管理体系。

腾讯的数据保护官在隐私保护专业团队支持下，负责确保腾讯业务遵守相关法律要求，包括与监管机构联络并针对不同司法辖区的合规要求向管理层提供建议。腾讯还确保消费者和终端用户的访问、更正或删除其个人信息的合法权利得到维护，并通过醒目展示的隐私政策，告知腾讯的数据处理活动，包括正在收集哪些数据，如何使用这些数据，将保留多长时间，以及是否会与任何第三方分享这些数据。

我们有专业的数据和隐私保护团队，与产品团队紧密合作，确保产品和服务自始就考虑到包括隐私设计和默认隐私在内的隐私保护措施，并确保遵守所有适用的法律法规。我们的产品团队还与工程团队携手合作，确保我们的数据收集和使用过程的透明度，并提供用户对自己数据的控制权。

管理制度

安全性、责任性、合规性和透明度是我们隐私保护政策的基础。腾讯编制了多份有关数据保护和隐私的制度和标准，这些制度和标准应用于公司所有适用的业务和产品，从数据治理、数据分类分级保护、数据安全、用户信息合规、产品数据、隐私合规等多个方面，为腾讯相关工作提供了制度规范和标准指引。我们的制度和标准，包括但不限于以下：

《腾讯数据治理数据安全要求》

《腾讯用户个人信息合规管理规范》

《腾讯安全运维管理总纲》

《数据运维管理安全规范》

《腾讯集团数据隐私合规检测评审管理规定》

《腾讯数据治理 数据共享管理要求》

在此基础上，针对网络世界中的未成年人保护问题，我们采取了专门的措施，包括但不限于：构建了未成年人个人信息保护体系、推动业务加强未成年人个人信息保护措施、为产品配置未成年人个人信息保护指引。我们深知，未成年人的个人信息与隐私保护是不可或缺的一环。我们还在“腾讯隐私保护平台”发布了《儿童隐私保护声明》，并设置专门电子邮箱渠道接收并响应儿童个人信息相关的请求。



用户权利保障

腾讯的产品和服务始终以向用户提供价值为核心。为确保这一点，我们特别强调要向用户清晰告知我们收集的数据类型及其用途。

腾讯的每一项产品和服务都会清晰阐述数据收集的目标、方法和范畴。我们的隐私政策也为用户提供了关于访问、修改及删除个人信息的权利指南。

数据收集

腾讯严格遵循保护原则，仅收集为实现特定产品或服务所需的用户数据。我们的产品隐私政策将详细介绍收集到的用户信息类型以及如何运用这些数据。

个人数据的访问、更正和删除权

腾讯的产品为用户提供了简便易操作的流程来更改个人信息和删除账户。

沟通和申诉途径

为解决用户包括评论、咨询和投诉等权利请求，腾讯设置多种渠道进行响应，包括“腾讯隐私保护平台”、电子邮箱、产品客服及邮政信件等。为了满足用户的需求，我们会协助用户完成访问、复制、修改、补充或删除个人信息的请求，并制定了相应的规程以确保用户请求能够得到迅速且妥善的处理，同时确保所有腾讯产品都能针对这些请求做出响应。此外，我们始终致力于优化前端功能，使用户能够更为便捷地与我们互动，并在我们的产品内直接行使个人信息权利。

我们也对沟通和申诉的业务流程设有治理措施，以便合法有效响应用户的申诉。我们向确需访问数据的内部工作人员分配数据访问权限，还通过企业内部沟通工具为员工提供快捷方便查询本公司数据安全政策的渠道，以便员工及时确认自身行为是否符合公司安全政策要求。当员工发现潜在的数据安全违规现象，亦可通过内部沟通工具或统一举报制度进行举报；一旦发现有违规行为，公司严格遵守法律和公司制度处理。

第三方信息请求

腾讯在与第三方合作时严格遵循相关法律法规。在处理用户数据方面，我们秉承必要性和数据最小化原则，对数据处理涉及的第三方进行严格的限制。

当接到来自监管机构或执法机构等第三方的请求时，腾讯会根据所涉及的产品或服务所在地的法律法规进行全面评估，并依法作出合规回应。

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

- 根据所有适用法律法规以及我们对不同司法管辖区之间潜在在差异的理解，我们采取一致而公平的原则以回应来自我们提供产品或服务的所有司法管辖区的有效合法的要求；
- 在适用法律法规容许且可能的情况下，我们在回应有效合法的要求而采取行动时，对用户保持透明，使受影响用户有机会对此类要求作出回应；
- 我们仔细审视所有此类要求，以确保作出的回应符合所有适用法律法规，同时尊重用户的权利。为此，我们会广泛采纳内部以及第三方专业建议。



风险防范和事故响应

风险防范和事故响应是保护用户数据和隐私的重要运营实践。腾讯制定有严格完善的安全管理流程，采取专业的预防和应对措施来防范和响应安全事件，从而为客户提供安全合规的隐私保护。

管理措施

- **关键平台数据防泄漏**

基于对高危组件的智能监控和漏洞自动修复技术，我们提前防范大数据平台、数据库、存储设施等关键平台的漏洞风险，避免因漏洞被利用导致数据泄露。

- **数据生命周期安全可控**

在集团范围内的大数据平台中构建通用数据分类、分级系统定制功能，下载配额限制设置、对敏感数据进行脱敏、加密、标记，确保重要数据在整个生命周期中的传递安全可控。

- **数据权限全节点控制**

在公司核心业务和异地运维中，建立数据访问权限的精细化管理并进行全节点实名制审核和维护，确保数据资产的完整性和业务服务的可靠性。

- **异常行为实时检测**

针对主机和网络层之间数据流量的传出和传入建立完整的监控和拦截机制，实时监控和重点关注关键服务主机端异常外发传出敏感数据和数据接口上的异常数据提取行为。

- **关键敏感业务网络隔离**

针对关键敏感业务，建立严格的网络隔离方案，以满足仅在特定范围内的机器上使用和传递敏感数据的要求，并实现秒级拦截其余风险节点。

能力建设

- **隐私影响评估**

腾讯定期对产品和服务进行隐私影响评估 (PIA)，识别和管理其在相关司法管辖区的数据隐私风险，最大程度降低可能对个人权利造成的潜在影响，以及处理其他不利风险。为进一步规范和完善个人信息保护影响评估的执行，腾讯制定了《腾讯集团个人信息保护影响评估实施指引》，以规范中国内地产品的PIAs流程。同样，海外产品也会根据各地区的法律法规制定并执行相应标准。

就海外产品而言，其中一个PIA案例是腾讯全球隐私合规体系，该体系在开发阶段为移动应用提供扫描工具。这有助于将隐私设计和默认原则融入产品设计中，确保其在开发中得到有效实施。此外，该系统为产品团队提供了在线合规文档 (如PIA和处理活动记录) 所需的必要信息和知识，确保产品遵守适用的数据隐私法律。

- **腾讯云数据安全治理中心**

腾讯云数据安全治理中心构建了前瞻性的数据安全风险管理能力，包括敏感数据分类分级、风险评估、风险监控、数据保护、运营治理等，实现对数据库、大数据、云存储、API流数据的有效管理，确保敏感数据存储、流动、使

用的可视、可控、可治。此外，数据安全治理中心还利用人工智能技术提高数据安全治理效率，确保数据资产得到全方位的安全保护。

- **腾讯云隐私合规SaaS服务**

在中国内地，腾讯云已推出文本隐私合规检测能力的产品“数据万象”，可对文本文件中的身份证号、纳税人识别号、工商注册号、电子邮箱、车牌号、电话号码等隐私数据进行筛查，防止信息泄漏。

行业认证

腾讯的重点业务始终保持着多项广受认可的隐私保护和数据安全认证，证明了腾讯的实践符合数据泄露事件响应管理的国际标准和最佳实践。

响应措施

全天候运作的腾讯安全部门，汇集了全球顶尖的数据安全专家，通过“腾讯安全应急响应中心平台”，与全球各地的外部安全研究人员和合作伙伴合作，创建一个更稳健、更安全的数字环境。这些技术及措施确保我们拥有世界一流的安全风险监测、防御及应对机制来保护用户数据，并且让我们能够及时发现安全事件并采取补救措施。

如需了解更多应对措施和数据泄露响应措施，请参见“[保障数字权益 — 守护网络与数据安全](#)”。

截至2023年12月31日，

- 微信/Wechat和QQ已经获得了TrustArc认证，同时微信和QQ也取得了中国网络安全等级保护三级认证。此外，微信还通过了ISO/IEC 27001信息安全管理体系 (ISO/IEC 27001) 认证，进一步保障了用户的隐私安全。

- 企业微信已通过ISO/IEC 20000信息技术服务管理体系 (ISO/IEC 20000)、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27018公有云个人信息保护认证 (ISO/IEC 27018)、中国网络安全等级保护 (三级) 等认证。

- 腾讯云获得隐私保护领域的六项安全与合规认证。有关详情参见“[附录一 腾讯云安全合规认证一览](#)”。

- 腾讯游戏海外发行平台Proxima Beta获得ISO/IEC 27001和27701认证。

- 腾讯文档获得ISO/IEC 27001认证。

- 其他核心国际业务也获得ISO/IEC 27001和27701认证。

- 在香港特别行政区个人资料隐私专员公署公布的2023年“隐私之友嘉许奖”评选结果中，腾讯荣获最高级别的金奖状，该奖项是对腾讯在践行与推广保护个人数据隐私方面所取得成果的充分肯定。

隐私文化和行业共建



覆盖全体员工的隐私培训

我们坚信，保护隐私是腾讯所有员工的共同责任，无论他们的职位或级别如何。为了提高员工的隐私意识和技能，我们会定期为员工提供全面的隐私教育和相关培训。

这些培训项目旨在让员工了解隐私和数据保护的一般注意事项，包括“将隐私保护融入设计”和“默认保护隐私”、如何构建以隐私为中心的用户接口、如何识别并购中的隐私问题、如何尊重数据主体权利和处理相关请求等内容。我们通过系统化教育向所有员工传达隐私保护和网络安全准则和流程，在各个层面上严格执行产品和服务的保障措施。

腾讯将个人信息与隐私保护的意识、素养提升作为数据和隐私保护工作的重要一环，定期向所有员工（包括正式员工、顾问、实习生）和外包员工提供培训，系统地传达公司个人信息与隐私保护政策、流程以及规范。

对个人信息处理岗位上的相关人员，我们开展个人信息保护的专项培训和考核；面向全体员工，我们开展有奖问答等活动，不断加深员工对个人信息与隐私保护的意识。

类型	对象	课程
 基础培训	公司全体员工，包括正式员工、顾问、实习生和承包商	<ul style="list-style-type: none"> 《个人信息合规必修培训》 《新员工入职必修培训》 《全员合规课程》
 专项培训	涉及相关业务的员工	<ul style="list-style-type: none"> 《互娱社招新员工法律合规培训课程》 《20分钟学会中国数据隐私合规风险防控》 《社交线合规培训系列—个人信息合规专题》 《PCG产品合规工作指南培训》



管理和支持业务伙伴的隐私保护工作

腾讯致力于确保所有为数据处理目的而合作的第三方按照腾讯的隐私标准进行数据处理。所有供应商必须遵守这些标准，以确保为腾讯的用户在其个人数据方面提供适当的安全和保护水平。

• 隐私尽职调查流程

腾讯针对采购供应商服务设立了稳健的供应商尽职调查流程。腾讯法律、数据安全和合规团队共同执行供应商安全和隐私评估，包括安全CAIQ（一致性评估倡议问卷）检查表和供应商隐私调查问卷。

• 数据处理协议DPA

若腾讯供应商隐私评估表明有供应商代表腾讯开展数据处理活动，腾讯将与所涉及的供应商签订DPA，要求供应商遵守腾讯的数据保护义务，并在DPA中规定供应商将采取的合同约定的技术和组织措施。DPA通常还规定了腾讯拥有检查和审计的权利，确保供应商能够证实其遵守了适用数据隐私法律规定的的数据保护义务。

• 供应商隐私管理

2023年11月更新的腾讯《[供应商隐私政策](#)》，侧重于通过使用财务IT平台和供应商管理制度规范收集和处理个人信息的活动。

与行业共同推动隐私保护

除了不断提升公司自身隐私保护能力建设，腾讯还积极推动行业个人信息保护共建共治。基于相关法律法规、国家标准和行业标准，腾讯推出“应用合规平台”工具，为中小企业提供小程序、移动应用的隐私合规检测能力，帮助企业识别产品的数据隐私合规问题。腾讯应用分发平台“应用宝”也提供产品上架前合规检测，帮助广大用户营造更安全、更健康、更便捷的应用环境。



3.2 守护网络与数据安全

网络与数据安全是构建数字信任的重要基础，是保障用户信息与隐私权利的基本前提。腾讯设立有专业的安全部门与团队，持续投入网络与数据安全能力建设，有信心向用户提供安全、稳定、可靠的产品与服务，保障业务系统连续性，符合监管合规要求。通过以上措施，我们有效保护用户数据免受未经授权访问或者恶意攻击。

我们还构建了一套自适应的闭环安全防护体系，全面守护网络基础设施和数据资产的安全。同时，在业务流程中纳入“开发、安全、运营”（DevSecOps）的安全理念，让安全运营贯穿全部产品生命周期。除技术研发外，我们更重视安全相关的人为因素，对员工定期开展信息安全相关教育与技术培训，营造良好的信息安全文化氛围。2023年，腾讯未发生任何重大网络安全和数据泄露事件。

安全管理架构

腾讯自2008年起建立了信息安全决策委员会（以下简称“决策委员会”），由公司首席执行官等最高管理层成员组成。决策委员会设立的目标是推进公司整体信息安全体系的建设，持续完善信息安全工作机制，以对公司各项业务安全运行保驾护航；决策委员会下设信息安全执行委员会以及事业群信息安全分委会，从业务层面统筹和落实公司关于信息安全的各项工作要求。为加强技术的协同与创新，我们还设有安全技术委员会，加强安全技术研究与应用，应对信息安全威胁。

我们的安全团队分布在各个事业群。技术工程事业群下设安全平台部，负责关键技术设施和重点业务安全防护；云与智慧产业事业群设立云鼎实验室等安全联合实验室，负责腾讯云上业务基础安全及前沿安全技术研究与实践。微信、互动娱乐、平台与内容、企业发展等事业群也设有安全部门，保障业务和产品安全运营。



数据安全

腾讯致力于确保各类数据处理活动安全合规，保护个人信息，保障数据安全，防范数据安全风险。我们遵循国内外数据安全相关法律法规要求，制定了覆盖全部业务流程的管理规范办法和要求。

《腾讯集团数据安全合规管理办法》

《腾讯AI数据安全管理制度》

《腾讯公司数据分类分级保护和管理规范》

《腾讯数据治理 数据分类分级安全要求》

数据安全治理机制

腾讯建立了覆盖数据收集、传输、存储、使用、加工、提供、公开、删除及销毁等全生命周期的数据安全治理机制，规范数据安全各流程操作，构建数据安全复合治理管理模式。这套管理模式既包括对数据进行分类分级和风险评估，确保保护用户权益和遵守法律和道德；也包括定期开展安全自评估和审计；还包括建立备份容灾、应急响应等安全运营体系。

腾讯对数据供应商进行准入考察、绩效评估以及交付能力评价等管控工作。对供应商的管控流程包括但不限于资质审查、历史合作情况查询、安全与隐私保护能力评估、数据使用角色和权限管控等。

数据安全防御能力

2023年，腾讯以提高关键基础设施安全水平和降低数据安全风险为目标，多部门联合开展数据安全专项行动，行动内容包括加强高危漏洞的自动化修复、对外接口敏感数据的防护、核心数据访问与操作的监控与分析、勒索攻击的抵御与隔离，以及威胁情报能力加强。这些措施旨在实现数据安全的全面实时防护，保护用户和公司数据资产，主动防范潜在的网络安全风险。



网络安全

腾讯全线业务已上公有云，向用户提供 7×24 小时不间断的高品质产品和服务。云平台的网络安全是业务运营和保障用户权益的重要基础。我们专注于防范网络攻击、侵入、干扰、破坏、非法使用和意外事故，确保网络处于稳定、可靠运行的状态，保障信息系统安全和业务持续性。

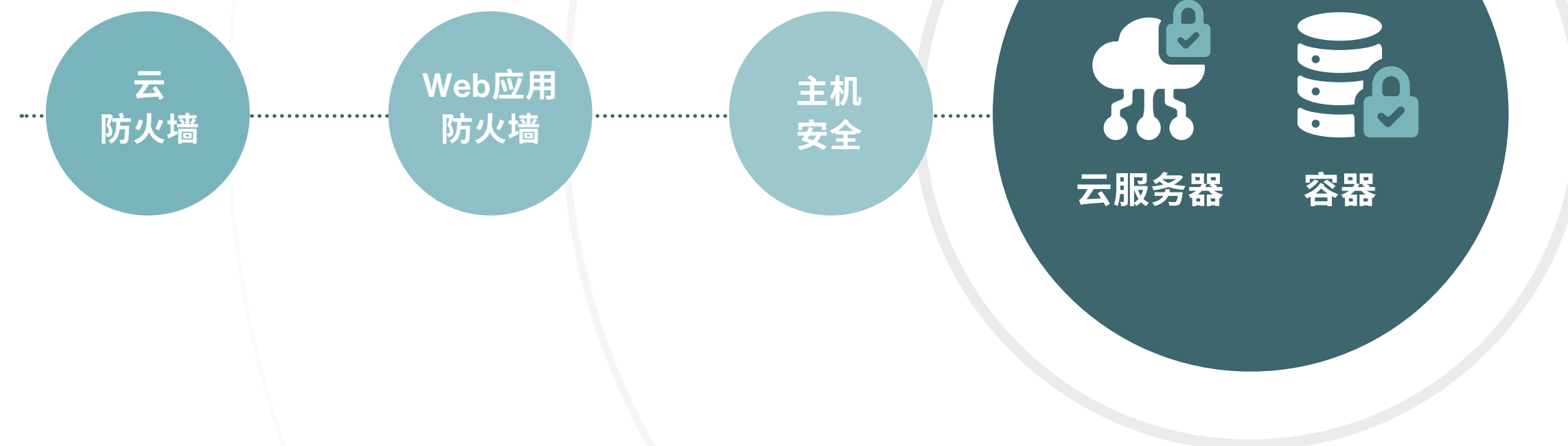
云安全体系与防护

云计算架构下，云平台承载的重要数据和用户关键业务越来越多。腾讯已构建“1个中心+3道防线”的云上安全体系，并不断创新研发云安全功能。我们的云安全中心通过云防火墙、Web应用防火墙、主机安全三道安全防线，保护云服务器和容器安全，确保产品和业务的各项信息资产得到妥善保护。

腾讯云建设云原生的SaaS（软件即服务）化防火墙，新增零信任接入和防护能力，升级蜜罐服务¹和威胁情报能力，可实现一键处置、快速溯源，化被动防御为主动，守好第一道安全防线。

腾讯云WAF（网站应用级入侵防御系统）升级BOT（自动化程序）和API（应用程序接口）安全，在浏览器访问、小程序、移动应用、H5访问时，保护用户抵御渗透攻击、Oday漏洞、恶意BOT、API恶意调用等安全威胁。

腾讯云主机安全增强入侵检测能力，包括新增内存木马检测功能，实现精准检测、秒级响应和自动告警能力，以对抗日益变化的新型入侵技术；在容器安全方面，提供从构建、部署到运行的全生命周期防护，提升镜像安全、配置安全和运行安全等能力。



云上安全体系 3 道防线 +1 个中心

业务连续性保障

腾讯始终将业务连续性置于网络安全核心位置，并且持续进行技术投入，建立了一套完整的业务连续性管理计划和框架。腾讯云已经通过了ISO 22301: 2019业务连续性管理系统认证，在业务连续性管理方面具有先进专业能力。除此之外，腾讯还制定了一系列内部管理规定，并有一支专业的研发和运维团队来负责保证产品的可用性和业务连续性。

每个季度，腾讯都会进行一次业务连续性演练，以此来测试系统的抗压能力和灾难恢复能力。这些演练模拟真实的场景，通过人为制造代表性问题来检查系统的响应速度和恢复能力。通过这些努力，腾讯保证了在遇到突发情况时，业务可以迅速恢复正常，为产品服务提供坚实保障。

¹ 蜜罐服务是一种用于诱捕黑客攻击的安全技术。它通过模拟可能存在漏洞的系统或服务，吸引黑客前来攻击。当黑客试图入侵这些虚假系统时，蜜罐服务会记录黑客的活动，从而帮助安全专家了解黑客的攻击手段和意图。

安全运营

第三方审计与安全资质

腾讯云每半年聘请专业的第三方会计师事务所，依据美国注册会计师协会 (AICPA) 的相关准则，对云服务体系的安全控制进行审计，以评估腾讯云服务组织的内部控制设计是否适当，以及这些控制措施的执行是否有效。通过这些第三方咨询的审计，腾讯云会提供具有鉴证性质的SOC报告 (System and Organization Controls Reports)，以便向云客户、独立审计师、监管机构、公司股东以及其他相关利益方展示腾讯云最新的服务组织内部控制情况，证明我们在信息安全方面的专业性和承诺情况。

腾讯云致力于遵循国际认可的信息安全与IT管控标准，并将其作为信息安全建设的基准。目前，腾讯云已获得ISO 27001:2022信息安全认证等多项行业领先的管理体系和管理认证。关于腾讯云全面的安全合规认证情况，请参考“附录一 腾讯云安全合规认证一览”。

主动防御

腾讯通过构建主动防御安全体系来应对威胁情报和攻击面管理。腾讯安全应急响应中心 (TSRC) 和腾讯安全威胁情报 (TIX) 收集并分析来自包括白帽子等多方的威胁、漏洞和APT攻击等安全情报，以便在攻击者利用这些漏洞之前采取行动，降低安全风险。此外，腾讯红队和攻击面管理体系，则采用“攻击者”的视角，进行第三方渗透测试等主动防御行动，旨在发现并消除潜在的安全风险。

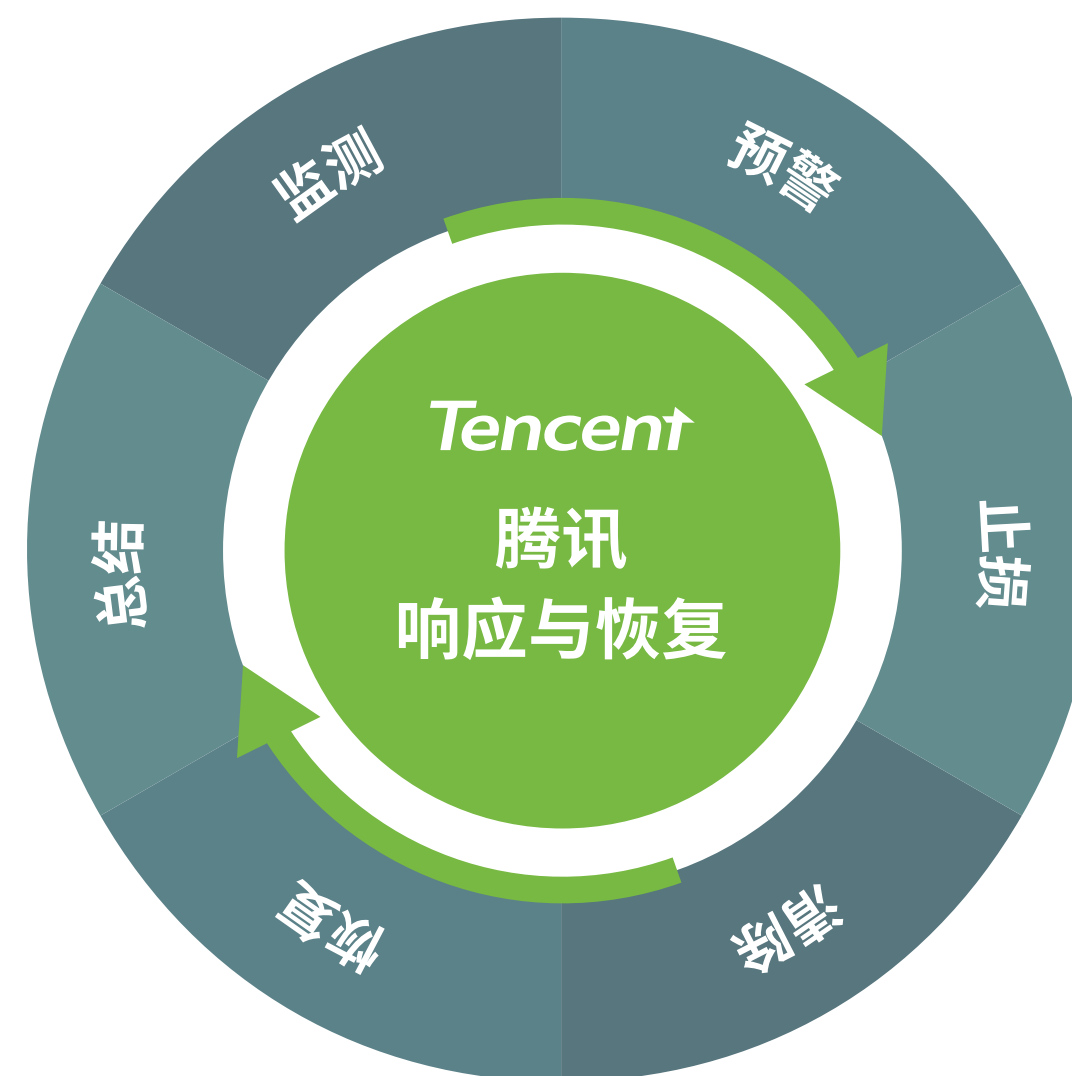
2023年3月，国际权威研究机构Forrester发布《2023年威胁情报服务厂商评估报告》，腾讯安全入围全球“Large”梯队代表性厂商。

2023年12月，腾讯T-Sec威胁情报攻击面管理获得“CSA 2023安全金盾奖”。

响应与恢复

为了加强各类安全事件的管理，腾讯制定了《腾讯安全事件管理制度》，明确各类安全事件的检测、报告和应急处理流程，确保快速、有效和有序地响应安全时间，护航业务平稳健康发展。

2023年7月，腾讯组织开展ISO/IEC 27001:2022标准培训，面向全体员工开放报名参加，推进员工及时了解新标准，熟悉信息安全最佳实践。



培训与宣传

员工培训是腾讯加强网络与数据安全的重要方式之一。所有员工在入职时均须完成信息安全相关培训课程，阳光行为准则中的信息安全要求是腾讯员工考评中必须达标的内容之一，否则会影响员工的绩效考核结果。腾讯还面向不同岗位的员工开展覆盖研发、运维、产品和市场等十余门信息安全专项培训课程。2023年，腾讯员工参加信息安全专项培训达11,138人次，培训时长总计逾23,611小时。此外，我们还通过每年举办的腾讯安全技术峰会、腾讯技术周等，让全体员工更新个人信息和隐私保护的技能。

2023年，腾讯员工参加信息安全专项培训达

11,138 人次，培训时长总计逾
23,611 小时



共建与认可

参与标准制定

2023年，腾讯安全团队继续积极参与和推动产业标准制定，输入自身在数据安全、云服务安全、网络安全等方面的技术实践经验，提升行业内的安全能力建设与安全保障能力。

- **隐私与数据安全**：主导研制IEEE P3117《隐私保护计算互联互通框架标准》，ITU-T Y.4810《异构物联网设备的数据安全要求》等国际标准，参与GB/T 42015-2022《信息安全技术 网络支付服务数据安全要求》等中国国家标准。
- **云安全**：主导YD/T 3796-2020《基于云计算的业务安全风险解决方案技术要求》等中国的行业标准，参编《信息安全技术 云计算服务安全能力评估方法（修订中）》等多项中国国家标准。
- **网络安全**：参编GB/T 42453-2023《信息安全技术网络安全态势感知通用技术要求》20210994-T-469《信息安全技术关键信息基础设施网络安全应急体系框架》等多项中国国家标准。

- **零信任**：腾讯牵头提案的中国零信任行业标准YD/T 4574-2023《零信任安全技术参考框架》，由中国政府工业和信息化部批准发布。
- **区块链安全**：牵头制定的ITU-T¹ X.1412《基于分布式账本技术的智能合约安全管理要求》国际标准在ITU-T正式发布，是首个区块链智能合约安全管理方面的国际标准，参与制定YD/T 3747-2020《区块链技术架构安全要求》的中国行业标准。

专利

- 截至2023年12月，腾讯信息安全相关领域的中国授权专利数目超过3,600件（包括腾讯集团下属全部全资子公司）。2023年12月，名称为“基于云服务的移动终端安全信息获取、下发方法和装置”的发明专利获得“第十届广东省专利金奖”。

权威机构与认证

- 腾讯云通过新加坡资讯通信媒体发展局IMDA (Infocomm Media Development Authority) 以新加坡个人数据保护法PDPA为基准颁发的隐私合规认证——DPTM (Data Protection Trustmark Certification)。
- 腾讯云对象存储 (COS) 获得美国第三方评估机构对美国证券交易委员会 (SEC) 所发布的规则17a-4 (f) 的合规认证。
- 腾讯云数据安全在2023下半年度“可信数据安全”评估测试中获得三项官方专业认证大满贯通过，包括分类分级产品功能、性能和解决方案，其中数据分类分级解决方案通过卓越级测评。
- 腾讯云访问安全代理CASB获得了CSA（云安全联盟）“2022安全金盾奖”。



助力中小企业提升安全能力

由于中小企业安全防护水平能力和资源相对有限，我们从2023年4月起，免费为他们提供云安全中心免费版和主机安全基础版等部分安全能力，帮助其提升安全防护水平。

1 ITU（国际电信联盟）为三大国际标准化组织之一，ITU-T 即国际电信联盟电信标准分局（ITU-T for ITU Telecommunication Standardization Sector），是ITU管理下的专门制定电信标准的分支机构。

3.3 保护知识产权

腾讯将知识产权保护视为支持创新的重要基础。我们致力于通过全面的知识保护策略，让每一项创新成果得到尊重与保护，从而激发科技的无限潜能，丰富和提升我们的数字内容体验。

保护创作者原创内容

腾讯坚定支持创作者的权益，通过提供创作支持和原创保护措施，激励他们持续创作高质量内容，并以公正、高效的方式处理创作者的申诉，致力于让每位创作者的合法权益得到维护。

防止侵权

腾讯努力为创作者提供受保障的创作空间，保障其原创成果不受侵犯。我们建立了“电子授权—监测—维权”平台，为创作者提供全网盗版监测和一键维权服务。我们推进“版权合伙人”等计划，在及时阻止侵权的基础上引入侵权赔偿，将追回的侵权收益返给原创版权作者。我们严厉打击抄袭、搬运、仿冒、诱导骗赞等违规行为，有效保护内容原创作者的劳动成果及合法权益。

腾讯通过搭建技术检测系统，高效搜索、取证和处理侵权内容，并在重点城市与律所合作部署取证点，确保及时、多点取证，为打击侵权储备充分证据。

腾讯视频构建了基于视频指纹和数字水印两项核心技术的版权保护系统，并持续更新迭代技术手段。截至2023年末，腾讯视频应用AI技术的版权保护专利技术已累积超过140项。

- 视频指纹技术：对于每个视频内容，腾讯视频都会利用AI技术提取视频指纹作为该视频的唯一身份，涵盖画面、音频、台词等多个维度。腾讯视频通过该技术建立了高效的版权保护系统，能够在数秒内识别和比对海量视频内容，保护原创者的权益。
- 数字水印技术：该技术在不影响视频质量的前提下嵌入版权信息，确保内容在整个流转过程中的版权归属清晰可追溯，有效地解决了版权内容泄露的问题。

培育创作创收

我们致力于为创作者提供健全的创作平台和内容生态，通过包括以下但不限于此的一系列创作支持措施，鼓励创作者持续创作高质量的内容，并获得合理的激励。

• 短视频

微信视频号通过对创作者不同成长阶段的扶持和多方位支持体系，确保创作者能获得相应的权益。2023年，腾讯视频推出了新的创作分成计划，使创作者能够通过视频号获得流量分成，并利用自动匹配机制为创作者提供广告收入来源。

• 音乐

腾讯音乐通过综合评估系统选拔有潜力的音乐人，并提供包括创作培训、海外转播授权、演出机会和商业化渠道在内的支持，以提升高质量音乐作品的影响力和音乐人的知名度。截至2023年底，我们已累计助力超过48万独立音乐人在平台发布了超过300万首不同类型的歌曲。

• 网络文学

阅文打造作家服务型、连接型平台，建立完善的培训体系，支持作家的个性化需求，包括推出了邀请专家学者作为导师培养写作人才的“阅文起点创作学堂”、从多方面帮助青年作家拓宽发展空间的“青年作家扶持计划”，以及“职业作家星计划”支持作家提高收入。

保护企业知识产权与品牌

提升意识

我们设置了专门平台，传播相关政策和信息，通过用户协议、产品界面、公告等多种渠道提醒用户不得实施任何侵犯他人权益的行为，帮助用户提升权益维护的知识和能力。

申诉处理

腾讯坚持在处理创作者的申诉时保证公正和高效，确保每一位创作者的合法权益得到及时有效的维护。我们依据法律法规积极响应侵权投诉并采取措施，如删除、屏蔽或断链侵权内容，及时维护用户权益。微信开设了专门的投诉平台和投诉渠道，包括微信线上侵权投诉系统、“微信品牌维权平台”等，开展专项打击行动，及时处理违法违规及侵权账号。

尊重他人知识产权

腾讯尊重他人知识产权，各业务部门按照法律法规和内部管理要求，积极处理业务平台中存在侵害他人知识产权的内容，具体的措施包括宣传教育警示、侵权投诉处理、优化技术系统等手段，提高员工和用户的知识产权保护意识，对侵权内容依法依规处理。

腾讯积极承担打击平台上假冒伪劣行为的责任。例如，微信进一步升级品牌保护工作，新增多项治理策略，提升品牌侵权治理的深度，包括优化迭代系统功能，制定针对性的品牌保护机制，并通过与品牌权利人合作，协助执法机关进行“线上+线下”联动打击实践，从各环节打击侵权售假行为。

- 2023年，微信核实并打击售假个人账号超过5.25万个，连续四年保持下降趋势，微信上售假的情况实现了有效阻遏。
- 2023年，微信视频号全年累计主动处理售假直播间超过7.6万个，处罚2.5万余名售假主播。
- 2023年，微信品牌保护联合团队发起的“微信品牌保护WeBrand计划”新增落地24起知识产权刑事案件，联合品牌权利人，协助多地执法机关抓获涉案嫌疑人161名，涉案金额达18.6亿元人民币。
- 2023年，微信将微信品牌维权平台升级为覆盖朋友圈、群聊、直播等应用场景于一体的“一站式维权平台”，新增、强化多项功能，提升品牌维权效率。

保护自有知识产权

腾讯同样重视保护自有知识产权，我们的全球知识产权产品组合已拓展至100多个国家及地区。我们还创造了大量受版权保护的内容，累积了价值可观的知识产权资产，并为本公司专利、商标和版权设立了一个全面的数据库，通过数据分析，以精细及高效的方式来管理及监测IP。为了打击侵犯IP的行为，我们已设立了一个全方位及高效的监测与维护系统，并且已制订各项制度、措施来保护我们的IP。

截至2023年12月，腾讯在全球主要国家和地区专利申请公开总数超过7.5万件，专利授权数量超过3.7万件，均在互联网公司中位列中国第一、全球第二。

合作与认可

我们积极参与专业机构或相关法规的咨询工作，以紧贴知识产权保护的发展趋势，并按实际情况及时提出反馈。作为全国信息技术标准化委员会、全国信息安全标准化技术委员会、中国通信标准化协会、中国知识产权研究会、中国专利保护协会、国际商标协会以及中华商标协会的重要成员，我们参与了针对中国专利与商标法律法规的立法修订咨询，并向相关行业标准的发展贡献了我们的观点和和建议。近年来，我们进一步加大了在推动技术标准发展方面的投入，尤其是在音视频技术领域，我们不仅积累了丰富的经验，而且推动了新一代音视频编解码技术的标准化工作。

在过去十年间，我们曾多次获得世界知识产权组织及中国国家知识产权局共同颁发的“中国专利金奖”，获世界知识产权组织及中国国家工商行政管理总局共同颁发的“商标创新奖”及获世界知识产权组织及中国国家版权局颁发的“中国版权金奖”，标志着我们对中国独立创新发展的贡献。此外，我们也曾获授“国家知识产权示范企业”及“全国版权示范单位”的两项荣誉，标志着我们在知识产权管理与保护方面的杰出表现获得认可。

3.4 推进负责任的人工智能

AI 正在成为科技发展的核心引擎。通过投入基础和应用研究，我们不断钻研提升人工智能科技能力，并应用到产品和服务中。我们在内容、社交、云、游戏等主要业务范畴已经通过人工智能，有效提升用户体验及支持企业伙伴业务发展。

在生成式人工智能的产业浪潮下，基础模型的安全性成为全球监管聚焦点。我们高度关注人工智能领域的偏见、歧视、隐私、滥用、伦理、价值观等问题，在产品设计和研发过程中始终恪守对用户负责任的原则。我们订立 AI 原则，建立治理架构和实践安全技术以应对风险，帮助用户理解并信任 AI 技术的应用，并在遵循道德原则和合规要求的前提下，实践负责任的人工智能。

人工智能原则与治理

秉承“科技向善”的使命和愿景，腾讯致力于在最新的人工智能法规的框架内，以道德和安全的方式开发和部署人工智能技术。我们已经设立 AI 技术委员会，全面协同 AI 方面的工作，包括跨团队的 AI 技术交流，对 AI 项目开展评估和指导，确保人工智能系统的公平性、透明度、隐私性和安全性，建设负责任人工智能的研发与治理架构。

AI 技术委员会的治理架构包括多个协同工作组，关注的领域包括但不限于自然语言处理 (NLP)、光学字符识别 (OCR)、图像识别、推荐算法、深度学习训练和推理、大语言模型等。这些工作组的工作均需要遵循公司的 AI 治理原则和规范，在负责任的体系下开展技术研究工作。

全流程的负责任治理

腾讯认为“负责任”需要贯穿人工智能的研发和应用，促进技术的健康发展。在工程实践中，我们通过多种措施开展全流程的负责任治理。腾讯已经制定《腾讯 AI 数据安全管理制度》《AIGC 新产品新功能评估报批管理制度》等人工智能管理规范，并修订部分数据安全规范，新增人工智能相关数据处理要求。这些规范保证我们可以实施全面的数据管控、坚守安全合规原则以及构建可信 AI 系统，以确保技术的健康发展和用户隐私的保护。

为了应对人工智能领域的新兴数据安全、模型安全和伦理风险等问题，腾讯在安全类别体系、对抗攻防、隐形毒性内容检测、隐私训练数据抽取、社会伦理道德植入等方面进行了深入研究，并已开始研发和应用相关安全工作。同时，腾讯 AI Lab 还聚焦于基础模型的可靠性和智能风险治理等前沿探索研究，以构建更加可靠和安全的 AI 系统。



持续投入研发和应用

腾讯相信，人工智能在提高生产力、增加业务灵活性、鼓励客户参与和促进产品创新方面均具有深厚的潜力。2017年，我们提出“ALL IN AI”的战略，基于AI治理原则，在工程研发、技术创新和产品应用上持续投入。

腾讯重视底层AI技术的研究，研究方向覆盖AI基础模型、计算机视觉、语音技术、自然语言处理、机器学习、AI安全等方向，在游戏、社交、医疗、教育、金融、安防、智慧零售等领域成熟应用，帮助提高产品能力和用户体验。我们在国际计算机视觉竞赛中多次获得冠军，为各行业提供智能图像识别和视频分析服务。同时，高精度语音转文字系统已广泛应用于腾讯各项业务。自然语言处理技术在SQuAD评测比赛中名列前茅，智能对话机器人和多场景下的自然语言理解与生成服务得到广泛应用。此外，腾讯通过机器学习算法为各种应用场景提供智能决策支持，包括AI推荐算法在游戏领域的应用，以及AI助手和虚拟数字解说人提升用户游戏体验。

生成式 AI

2023年，腾讯全面拥抱大模型，不仅发布全链路自研万亿参数规模的混元大模型实现完备的文本与多模态的生成能力；还将基础模型能力应用在腾讯广告、腾讯会议、腾讯文档、腾讯云、搜一搜、企业微信、金融风控、腾讯视频、腾讯新闻、微信支付、腾讯公益等在内的600多个业务场景中，提升智能化推荐和运营效率。应用了混元大模型后，腾讯会议支持会议纪要的实时生成，提高了与会者的沟通效率；腾讯文档可帮助用户做智能推荐和生成内容，提升文档编辑效率。在广告业务中，我们依托AI技术显著提升了广告定向能力，为广告主提供更精准的目标受众定位，从而提高广告投放效果和转化率。腾讯还将AI技术应用在网络安全领域，运用大数据和AI技术分析 and 识别恶意软件、网络钓鱼等网络攻击行为，为用户提供安全防护。

在2023年12月22日，腾讯混元大模型凭借在通用性、智能性、安全性等多个指标上的领先成绩，成为首批通过中国官方“大模型标准符合性测试”的大模型之一。同时，腾讯以提案牵头方的身份，启动了《人工智能模型即服务 (MaaS) 功能要求》行业标准的讨论与编制工作，为规范MaaS (Model as a Services) 领域的标准化工作做出了贡献。

AI 能力对外开放

腾讯将AI能力开放给企业伙伴，提供包括但不限于图像识别、语音技术、自然语言处理、AI平台服务、智能机器人、行业大模型等人工智能服务。此外，我们还将大模型能力向行业开放，为客户提供MaaS服务，共同推进大模型在金融、医疗、交通、安全、企服、教育、工业、传媒、文旅等多个行业的应用和创新。更详细的人工智能业务应用情况，请参看“*创造可持续社会价值 - 创造数字技术的社会价值*”的相关内容。



负责任技术实践

强化 AI 系统和数据安全

人工智能的进步依赖于大量数据，导致AI系统的数据安全相较于传统网络安全具有更高的复杂性和差异性。腾讯高度重视并防范数据违规处理、泄露、身份盗用、伪造、诈骗、篡改及真实性验证困难等安全问题，持续提升AI系统和数据安全性。

腾讯将合规要求融入研发流程，对涉及国际AI产品和服务项目进行安全合规评估，确保项目遵循最新的法律法规和AI发展趋势。从数据全生命周期出发，腾讯整合通用安全能力，构建数据安全流程体系，确保语音、图片、视频、文本等训练数据的安全合理利用，以及输出的内容符合伦理和法律规范。同时，我们认真评估潜在风险，如歧视性偏见，并确保遵循相关法律法规。此外，我们还通过内置过滤机制，提升输出内容质量。

布局生成式 AI 领域的安全能力

随着大模型在各个领域的广泛应用，腾讯高度关注可能出现的新安全风险，开展AI安全技术研究及应用，实时跟踪行业内涌现的安全风险和学术界的前沿攻击手法，并及时在混元大模型上进行复现和攻击尝试。通过以攻促防，我们提前发现和降低风险，确保混元大模型上线运营时的安全性。

- 2023年9月1日，腾讯混元大模型在“基础服务平台”、“模型开发”和“模型能力”等中国信通院大模型测评重要模块的标准符合性测试中获得“可信AI评估证书”。
- 2023年11月24日，腾讯混元大模型、腾讯朱雀实验室联合清华大学、开放式Web应用程序安全项目（OWASP）中国推出大语言模型（LLM）安全性测评基准，为评估大语言模型在提示词（Prompt）安全和内容安全方面的能力提供建议和指导。
- 2023年12月22日，在全国信息技术标准化技术委员会人工智能分委会全体会议上，腾讯混元大模型通过中国大模型标准符合性测试。
- 2024年1月24日，腾讯在科技向善创新节2024“大模型安全与伦理专题论坛”上，发布了大模型安全白皮书《大模型安全与伦理研究报告2024：以负责任AI引领大模型创新》，向行业分享我们在负责任治理上的最新见解与实践。



3.5 数字安全与健康

随着科技日益融入每个人的日常生活，它可能会影响用户的数字福祉，包括心理、身体、社会关系，以及情绪健康。因此，我们认为无论是数字原住民和数字移民都需要在数字世界中找到方向，规避造成压力、焦虑或有害影响的内容。与此同时，我们相信数字技术能够发挥正面价值，帮助用户获取有价值信息、增强社会联系，以及提高生产效率。

腾讯遵循包括《世界人权宣言》《公民及政治权利国际盟约》《经济、社会及文化权益国际公约》《儿童权益公约》《儿童权利与企业原则》等国际原则和公约的要求，努力为用户提供一个安全、健康且积极的数字环境，提升他们的网络体验，保障用户在数字空间的安全与健康。

腾讯努力通过机制的完善和技术的创新，为用户提供值得信任的平台和产品。我们致力于保障用户使用数字服务过程中能够得到健康安全体验，并支持未成年人的健康成长，以及助力银发族享受数字生活。

腾讯建立了内容安全管理机制，以保障产品内容安全。在政策上，我们结合不同产品和服务的内容特点和管理要求，制定《信息安全人员管理规范》《信息内容安全管理规范》《信息内容安全事件应急处置工作规范》等内容安全规范，严格落实信息安全工作要求，建立全面的内容安全防护措施。在管理架构上，决策委员负责统一协调产品内容安全的管理。2023年，决策委员会增强对人工智能、重要新产品、重大新功能的内容安全的保障。我们组建算法安全合规团队，定期对产品算法开展自评估，确保产品相关的推荐算法在用户权益保护、内容生态治理等风险防控措施的有效性。

我们基于不同平台的特点，持续促进平台内容来源信息可信可靠，加强管控和避免各类有害信息，包括但不限于暴力、恐怖主义、极端主义、仇恨、虚假、歧视、网络骚扰、自我伤害、色情等。



助力未成年人健康成长

未成年人保护

互联网作为学习、娱乐和现代生活方式的重要媒介，是未成年人必然接触的事物。现实世界里，未成年人成长需要父母和社会的保护和引导，网络世界亦如是，因此，我们的产品提供了有效的未成年人保护机制，让各方都能有效参与和支持。

未成年人模式

互联网上海量的各类信息极可能让未成年人面临考验和挑战，我们结合未成年人在社交和媒体产品上的使用习惯特点，在多项产品中推出“青少年模式”，或开发适合未成年人使用的版本，持续探索更优的未成年人安全上网解决方案，让监护人对未成年人的上网行为有更好的掌握和引导。

2023年，微信青少年模式持续升级迭代：

- 监护人在与未成年人的对话框中输入“青少年模式”或“微信青少年模式”即可快捷到达开启页面；
- 开启“青少年模式”时，未成年人用户在收到老师、同学分享的视频号直播链接时，可向监护人申请临时访问权限，监护人可查看申请访问的直播详情并决定是否通过该申请，监护人批准后，未成年人可在当天内观看该直播。

- “视频号青少年内容分级功能”功能，针对不同年龄段青少年对知识内容的差异化需求，青少年专属内容池为未成年人推荐更加适龄的视频号内容。

腾讯践行守护未成年人在网络世界里健康成长的承诺，积极开发未成年人保护工具，支持他们拥有安全、快乐和有意义的体验。我们遵守各运营地的相关法律法规。

在中国内地，我们面向未成年人游戏保护措施包括实名验证、适龄准入制度、家长监护功能，以及为不同年龄层的未成年用户设置不同游戏时间限制和消费限额等。

- 落实禁止12岁以下用户进行游戏消费；
- 对未成年人账号实行“限玩、限充”：周五、周末与法定节假日每日的20时至21时之间，未成年人可登录游戏，其余时间段为禁玩时段；
- 结合筛查系统和禁止转让措施，防止未成年人使用甚至购买成年人账号。

我们将持续探索结合平台特点、技术应用，将未成年人保护措施融入各项产品，与相关方一起构建起全面的未成年人保护体系，支持未成年人健康发展。

从2021年起，我们通过执行了行业领先的未成年人保护计划，大幅减少了中国内地市场未成年人游戏时长，与监管机构和行业一起让未成年人游戏保护措施取得切实的效果。根据《2023中国游戏产业未成年人保护进展报告》，游戏企业在实名认证、防沉迷系统、健康提示和家长监护等方面取得显著进展，未成年人保护工作的重心从游戏防沉迷向未成年人个人信息保护、提高网络素养和技能等方向更多元发展，未成年人保护工作进入新阶段。调研结果显示：

- 在未成年休息时间的行为偏好方面，选择网络游戏的比例位居第六，在看网络视频、课外读物、学习之后；
- 未成年人游戏消费意愿下降，相比2022年，28.86%的未成年游戏用户消费减少，高于消费增加的用户比例；
- 70%以上未成年人家长退款申请得到处理；
- 77.75%的家长表示对未成年人保护措施有所了解，其中对家长监护平台与游戏时长限制的认知度较高；
- 相比2022年，“未成年人游戏时长”的社会关注度下降70%。

专项保护行动

腾讯卫士是一个集账号安全、有害行为打击、用户教育为一体的综合安全服务平台，其功能包括受理网络诈骗、网络黄赌毒、有害青少年身心健康、违规金融服务等相关内容的举报，及时封停违规账号，以及开展网络安全科普教育。2023年，腾讯卫士推出了一系列青少年网络安全的科普内容，包括发布未成年人安全上网主题漫画，提高未成年正确应对网络沉迷、网络诈骗、网络猥亵等问题的意识和能力，并且在线下联合合作伙伴开展社区讲座，覆盖10余座城市，为未成年人提供生动有趣的网络安全科普。

“腾讯护苗工作站”开展未成年人不良信息治理和培养良好的网络使用习惯。2023年，腾讯护苗工作站通过进学校、进社区等多种方式，向农村留守儿童、城市流动儿童、社区常住儿童等传递网络安全知识，课程内容包含个人信息保护、网络欺凌与诈骗、网络猥亵和暴力、心理健康等主题，帮助他们更加健康、安全地成长。

优质内容助力成长

我们提供各类线上课程和益智内容，支持未成年人提升安全使用网络的意识和技能，启发青少年创意，体验科技世界的魅力。

“绿苗计划”致力于通过青少年内容池共建、专业研讨、公益活动和创新赛事等多重举措，助力青少年网络素养提升。2023年，“绿苗计划2.0”在青少年保护、内容池拓展等方面进一步升级，面向监护人及青少年群体推出了包括但不限于“微信绿苗公开课·检察官来了”系列普法教育节目，“讲给青少年的网络素养100课”，以及内容涵盖安全、探索星空和海洋等主题的“关爱少年·暑假这Young过”暑期线上课程。

腾讯还与相关方携手推出形式多样的科技课程，为孩子们在数字化时代创造更多机会：

- “腾讯扣叮”平台以人工智能与编程普及为目标，打造了AI编程课程体系；并与中国宋庆龄基金会共同发布“AI编程第一课”课程。更多关于“腾讯扣叮”的内容请查看本报告“*创造可持续社会价值 - 创造数字技术的社会价值*”章节。
- 与中国宋庆龄基金会共同打造视频课程《给孩子们的大师讲堂》，邀请80余位名人名家为孩子们定制不同领域的第一课，已推出139集精品数字内容。2023年，《给孩子们的大师讲堂》邀请科学家到校园与青少年面对面互动，让青少年沉浸体验大师言传身教。



推动行业落实保护措施

腾讯基于在未成年人保护方面积累的实践经验，参与和牵头制定多个标准，为有效落实未成年人保护提供建议。

2023年，我们参与和牵头制定的行业标准包括：

- **《网络游戏未成年人权益保护实施指南》**
包括对于未成年人的个人信息保护、内容安全保护、网络沉迷防治、投诉和退费处理等方面的处理流程、服务体系、责任划分等，适用于指导网络游戏经营者对未成年人的权益保护行为；
- **《电信网和互联网未成年人网络与数据保护要求》**
从网络素养培育、个人信息保护、网络防沉迷等方面对未成年人进行网络保护制定了依据的标准和要求，并从网络直播、网络游戏、网络音视频等典型场景出发，规范未成年人网络保护行为；
- **《互联网企业未成年人网络保护管理体系》**
为互联网企业提供明确的未成年人网络保护管理体系指引准则。

支持银发群体享受数字技术

腾讯致力于提升银发族数字素养，让他们更好地融入和享受数字化生活。

为让银发族用户更好地体验数字产品、接触数字内容，微信、QQ、腾讯新闻、腾讯地图等各产品和平台均设有“关怀模式”。在此模式下，字体大小、按钮设置、功能设置等方面均更方便银发族使用。

微信“关怀模式”

- “听文字消息”功能，让看不清屏幕文字的银发族用户可以直接听到屏幕内容；
- “好友协助”功能，亲友在聊天框中发送“#关怀模式”帮助银发族用户切换到关怀模式开启界面；
- “简易验证码”功能，当银发族用户遇到复杂的验证码时，点击“我不会”按钮即可切换为倒计时的验证模式，无需输入。

腾讯新闻“关怀版”

- 适配大字版界面，取消验证码简化登录方式，并定制长者偏好的频道。

为了让他们能够享受更安全、优质的互联网内容和更友好的使用体验，我们还开发了银发族网络知识平台和课程，帮助他们享受数字生活。

- “银发守护助手”小程序聚焦银发族用网安全，帮助银发族提升识诈、防诈的能力和网络安全素养，通过“线上服务+安全提醒+知识学习”的模式，帮助银发族了解安全知识。
- “银龄学堂”小程序把长者生活中容易遇到的生活难题，如打网约车、看病预约挂号、买菜扫码支付、拍短视频、避免诈骗等，以短视频形式为银发族提供指引。
- 《银发守护安全课》通过线上视频课和线下社区安全课相结合的形式开展宣导，课程聚焦冒充诈骗、虚假投资理财、谣言防范等方面。

其中，《银发守护安全课》线下社区课程
已在全国超过

400 个社区开展



携手创作者共建健康内容生态

互联网内容形式不断演变，创作者数量和创作需求激增，我们也同步提升对平台内容安全管理，给予创作者更多支持和指引，打造优质内容创作环境。

我们基于不同平台和服务的特点，制定相应的内容规范和指引，如微信《公众号内容规范》《微信视频号直播行为规范》等，为创作者提供清晰指引。“微信珊瑚安全”公众号通过多种形式提供创作指引，提升创作者内容安全意识，指引涵盖网络诈骗、网络谣言、网络暴力、个人信息保护、未成年保护等主题。微信视频号提供《网络直播新手指引》帮助主播了解直播规则，并推出《视频号安全观》专栏，明确视频号主播信息发布规范。

在工具上，我们开发了“珊瑚内容安全助手”小程序，便于小程序开发者一键鉴别内容和产品的安全风险。该小程序在内容安全方面为运营者和开发者提供更多帮助，助力微信内容生态健康发展，其核心功能包括：

- 功能风险自测：根据小程序功能状况提供系统的风险评级和安全解决方案，包括针对性的风险提示、相应的风险防控建议；
- 内容风险鉴别：内容创作者可点击主页的文字鉴别或图片鉴别，鉴别内容中是否含有违法有害信息。

生成式人工智能给行业带来变革，同时也带来了生成内容真实性、可靠性、安全性等挑战。在自有和运营的平台，我们努力让用户清晰的辨别人工智能生成内容。微信视频号制定《微信视频号运营规范》等要求，为创作者使用AI生成内容或深度合成等技术创作提供指引，内容包括对AI生成或合成的非真实内容进行识别和标记，并严禁使用这类内容进行不当营销，平台将从严处罚。更多关于生成式人工智能的内容，请查看本报告“保障数字权益 - 推进负责任的人工智能”章节。



参与打击网络违法行为

网络违法犯罪活动日新月异，已成为社会安全的重大风险之一，对个人和社会都会造成潜在的危害。腾讯从管理流程、技术手段、用户意识等多个角度，努力维护网络环境秩序。

网络虚假信息会给接收者造成信息混淆、信任破裂等不良影响。腾讯新闻“较真”辟谣平台建设了标准化的辟谣数据库和流程，在腾讯新闻、微信公众号和小程序等渠道进行辟谣科普工作，并携手多家知名高校，开展谣言研究与人才培养，推动辟谣行业的不断进步。“较真”平台平均每周在腾讯新闻客户端和微信公众平台发布5-7篇辟谣及科普内容，主要涉及医疗卫生、食品安全、科学技术等领域。此外，我们还开发了“微信辟谣助手”小程序，用户可通过小程序一键举报虚假信息。

网络诈骗行为是常见的网络违法行为，治理此类违法行为对于保护用户个人信息安全和财产安全至关重要。为有效遏制网络诈骗行为，腾讯聚合内部多个团队成立了反诈骗联合项目组，在严格遵守个人隐私保护的基础上，构建了一套高效的跨团队协同反诈机制，并推出了“腾讯科技反诈”小程序，帮助用户提高识别诈骗行为和避免诈骗的意识和能力。对疑似诈骗、违法的信息做预警和科普教育，是帮助用户避免受骗的重要手段。腾讯各类产品通过自动弹窗提醒、防诈骗人工客服提醒等举措，尽量及时劝阻客户，避免受骗导致经济损失。各类产品客户端、网站，以及腾讯卫士小程序设置了诈骗投诉举报渠道，支持用户举报涉嫌诈骗信息和可疑支付交易等非法行为。腾讯卫士搭建了防诈骗案例库，以线上反诈视频和图文，及线下专项银发族、未成年等群体防骗教育活动，让用户了解诈骗手法和特征，提升反诈意识及技能。

各平台也根据自身特点进行网络反诈综合治理，降低平台用户被骗风险：

- 微信、QQ等社交平台建立了完整的诈骗行为预防、监测和应对机制，包括事前对识别涉嫌欺诈的账户，事中进行安全提醒和风控拦截，事后结合举报数据进行智能化打击。

用户参与与安全宣导

用户在及时发现违法违规信息方面发挥着至关重要的作用。腾讯为用户提供了便捷的投诉和举报途径，以方便用户在发现问题时能够及时反馈，保障用户的合法权益。用户可以在各类产品客户端进行投诉和提交证据，也可以通过腾讯卫士平台举报微信和QQ上的违法违规行为，并且腾讯卫士会对举报数据进行聚类分析，实时升级打击策略。平台已累计服务用户超过1.8亿，受理有效举报量超过6,000万，打击违法违规账号近1,500万。

腾讯开展了多渠道、多形式的网络安全知识宣导和教育，帮助用户提升网络安全意识。未成年人和银发族是我们开展宣导的重点群体，通过线上及线下相结合的方式宣传网络安全知识，增强未成年人和银发族科学、安全、合理使用网络的能力。

- 构建针对游戏黑灰产的安全体系，运用技术对抗、策略升级等方法打击治理网络游戏黑灰产。2023年，我们共协助打击涉游戏产业相关安全案件18起。

- 财付通持续优化大额交易和非可信交易的识别限制策略，加强可疑涉及诈骗资金的识别、拦截、止付，更多关于金融反诈的信息请查看“*创造可持续社会价值－普惠数字金融*”章节。

我们还利用在打击线上网络违法的经验和技術优势，协助治理线下违法广告。

以名片形式存在线下违法广告涉及色情、诈骗、赌博等违法信息，并且隐蔽性强、治理难度高，为此，腾讯卫士打造了“举报违法小卡片”专项通道，市民随时可以通过手机小程序拍照上传举报“小卡片”，腾讯卫士会针对举报图片进行分析，实现对违规信息的识别和处置，并把涉及刑事风险的线索依法报送执法机关。

2023年，“城市小卡片”协助警方打击头部招嫖团伙45个，查扣资金超过1,000万元，扣押卡片超过166万张，查证制作、散发卡片超过4,000万张。

广告责任

管理准则

腾讯广告平台严格按照相关法律法规规定，构建完整的档案管理、风险管理机制，明确相关管理标准，优化各方沟通与申诉渠道，并通过广告投放前、中、后的风险防控机制，联动各方共建全流程风险管理体系。

我们制定了《[腾讯广告审核通用规则](#)》明确了广告内容不得含有赌博、暴力、歧视、影响儿童福祉、危害健康与安全、武器、野生动物与濒危动物活体和各部位制品等相关内容。我们按照《互联网广告管理办法》等法律法规规定，制定《腾讯广告平台广告主管理规范》《腾讯广告实物商品检验管理规范》等规则，以消费者体验、权益保护为核心，完善审核机制，持续提升审核质量。我们通过调整审核规则、升级审核等相关广告系统、风控合规机制等各种措施，确保广告业务全面符合最新的监管要求。

流程管控

我们严格按照相关法律法规规定，明确相关管理标准，构建完善的广告投放前、中、后的风险管理机制。



我们通过不断更新的广告审核规则和多维度的管控措施，如广告主资质验真、黑名单拦截和对公打款机制，确保广告内容的合法合规和真实有效，同时防范风险，以保障广告主准入的合法性和真实性。我们设置了一系列前置措施甄别违法违规行，如事前线下预审、推广链接审核、系统自动过滤禁用词和禁用图等，提前发现并处理违规广告，减少其对用户的影响和损失，构筑防范违规的坚实防线。

我们秉承着审核智能化的目标，采用智能审核系统自动检测广告违规问题，并对可疑或风险广告进行人工审核，提高审核质量，更有效打击及拦截违法违规情况。通过提升审核人员的敏感度、技能和素养，以及增强专项巡查和处理能力，提高了广告审核的效率和用户体验。

我们日常通过内外部投诉与负反馈管理，收集和处理来自监管、商户、用户等的反馈，构建投诉与负反馈平台化处理机制。我们通过高频多维度的机制，进一步提升广告审核治理的可靠性与安全性。此外，我们运营着自动巡查系统，每小时对所有审核通过的广告进行一次全面检查，并辅以人工巡查机制以监控广告主的外部舆情，以及风险评估机制来计算并优先处理高风险广告和账户，确保广告内容的持续合规性和用户体验。

我们还持续对广告主、服务商等合作伙伴宣传有关广告合规知识。

- **培训活动**

我们通过网络直播课、录制视频课等方式，普及法规及审核规则、介绍典型违规案例、给出合规建议，并安排专人答疑；

- **广泛宣传法律法规**

我们通过官网、QQ客服、微信客服、邮箱等多样化的沟通渠道，帮助合作伙伴了解更多审核相关信息，提升广告主的合法合规意识及自律能力，减少违规情况发生。

用户沟通与服务

腾讯以客户需求为驱动力，以前沿技术为依托，持续提升产品与服务的功能设计和客户服务能力，多渠道为客户提供贴心及时的优质服务，满足客户期望。

消费互联网

腾讯通过智能自助、人工等多元化特色渠道，为用户解决在使用消费互联网业务时遇到的相关问题，定期开展产品调研，与用户建立联系，优化产品体验。

我们设有专业的用户投诉处理团队，为用户提供多元投诉受理渠道，并通过人工智能等技术手段帮助一线客服快速处理用户投诉，确保及时妥善处理客户投诉，切实提高投诉处理质效。我们也配备有多语种客服团队，可提供英语、日语、西班牙语等多语种的人工服务。我们已累计服务境外用户5.1万次，用户满意度评价高达98%。我们还在2023年推出专属视频服务通道，客服可通过多媒体方式实现实时交互，全面了解用户的诉求，高效处理问题。

自2021年起，腾讯客服推出防骗客服提醒功能，通过在线客服协助用户识别并预警交易风险。截至2023年12月，我们已面向近2,500万用户提供自助服务，提醒风险金额约800亿，人工服务用户129万，阻断欺诈金额约7,500万元人民币。

除了提供多元化的服务处理渠道，我们还识别了不少需要重点关注的群体，并面向这些人群提供有爱的服务体验。我们为60岁及以上银发族用户推出了微信支付“长辈无忧专线”，提供优先接入、方言服务等服务。截至2023年12月，“长辈无忧专线”已经为银发族用户解决了270万次的问题，用户满意度达95%。我们还为身体障碍用户搭建无需按键操作即接入专属客服的渠道，让他们更好地触达客户服务专员。

2023年，腾讯消费互联网业务客服体系包括互联网服务客服、视频号电商客服；年服务次数（含自助服务）约31亿次；接收用户投诉43,652,897宗¹。其中互联网服务客服接收的投诉三个工作日内闭环处理率约99%。

产业互联网

腾讯在产业互联网战略框架下，为企业、组织和个人开发者提供全球领先的云端计算，大数据、人工智能、SaaS（软件运营服务）等技术产品和服务支持，云技术运营服务部整体负责云的售后服务、软件服务和运维保障。腾讯云通过建立以下体系，为客户提供专业的技术支持，保障客户权益。

- 根据用户性质配置对应的专业性强的全球技术服务支持团队，为用户提供专业高效的服务支持；

- 基于业界最佳实践持续丰富客户服务流程体系，基于大语言模型提升智能化服务能力，以保证问题处理的时效性及规范性；

- 为用户提供各类服务窗口，持续优化产品并主动管理产品态势，同时建立投诉预警和处理平台以快速解决用户问题；

- 推动超预期服务落地，基于客户诉求执行快速“退款、赔付、奖励”政策，提升客户服务口碑；

- 完善“腾讯云用户之声平台”“腾讯云举报平台”等，听取不同用户的诉求，持续优化产品。

- 2023年，腾讯产业互联网业务客服体系年服务量（含自助服务）达到666万次；接收用户投诉20,059宗，其中云端服务接受的投诉在7天内处理完成率85%，客户五星满意度达96.3%。

- “腾讯云用户之声平台”收到产品优化建议反馈3,939条，帮助腾讯云产品提升优化1,119项。

- 2023年，企业微信客服服务大客户满意度98%，通过客服收集客户反馈8.5万宗，总服务客户48万人次。

1 随着视频号业务规模扩大以及视频号内电商业务快速增长，我们扩充了相关客服团队，并完善用了户申诉渠道，以提升整体用户体验。因此，期内消费互联网投诉量大增。

第四章

创造可持续社会价值

技术是一种能力，向善是一个选择。

腾讯利用核心技术和连接能力，推动科技创新、助力产业升级，并通过伙伴合作协力探索基于技术能力缓解社会痛点的创新路径，共创可持续社会价值。

4.1 推进科技创新	71
4.2 创造数字技术的社会价值	73
4.3 普惠数字金融	83
4.4 推动科技无障碍	91
4.5 普及公益	94



4.1 推进科技创新

科技以人为本。

我们持续推进数字科技创新，应用到各类生活和工作场景推动社会经济发展，以及探索创新路径缓解社会痛点，以增进人类福祉贡献科技力量。

探索前沿技术应用

游戏技术 + 海洋科学

腾讯与南方海洋科学与工程广东省实验室(珠海)等机构联合打造海洋领域专用数字孪生引擎DTO Engine，应用于预测及应对台风、风暴潮、海岸侵蚀等海洋灾害，为海洋研究专家们提供了一个真实、高分辨率、多维度、可互动的实时虚拟环境，不仅提高观测和预测的准确性，且助力于更精准的科学决策，在海洋防灾减灾、环境保护、海洋空间规划、海洋牧场等领域发挥重要作用。



AI+ 天文

2023年，腾讯携手世界最大的射电天文望远镜“中国天眼FAST”，运用AI视觉技术发现了两颗快速射电暴。研究快速射电暴有助于人类更好地理解宇宙的起源，但由于其闪烁频次极低、持续时间极短，非常难以发现。腾讯的AI视觉技术提高了从海量天文图案数据中筛出有效天文信号的效率，成功地与FAST一起解决了这个难题。



机器人技术

2023年，腾讯发布操作机器人X-Tender，包含三指灵巧手TRX-Hand和柔性拟人机械臂TRX-Arm，从本体结构、感知能力与控制系统三方面实现技术突破，能够自主完成包括抓放、倒水、抛接等多种操作。我们还为四足移动机器人Max研发和推出了自主决策系统，该系统能让Max在复杂环境中展现出灵活运动行为，并且掌握障碍追逐比赛的智能策略。



支持基础科学研究

腾讯长期支持基础科学研究，鼓励科学家自由畅想、认真求证、探索未知科学问题。

新基石研究员

“新基石研究员项目”成立于2022年，旨在向富有创造力的科学家提供长期资助，支持他们开展探索性与风险性的基础研究，开拓学科前沿、推动原创突破。

2023年10月，第二期获资助名单公布，46位数学与物质科学领域以及生物与医学科学领域科学家入选。两期累计已有104位科学家入选资助名单。



科学探索奖

“科学探索奖”于2018年设立，旨在鼓励青年科技工作者探索科学无人区，聚焦数学物理学、化学新材料、天文和地学、生命科学等10大领域。

五年来，科学探索奖共评选资助了248位青年科学家。截至2023年6月，获奖学者中共有七人的研究成果入选年度“中国十大科学进展”，在科学类知名刊物《细胞》《自然》《科学》共发表论文29篇。



4.2 创造数字技术的社会价值

腾讯助力数字化转型，提高企业的经营效率和竞争力，并携手生态合作伙伴推动数字技术的普及应用，让更多人因数字技术受益，享有科技发展带来的价值。

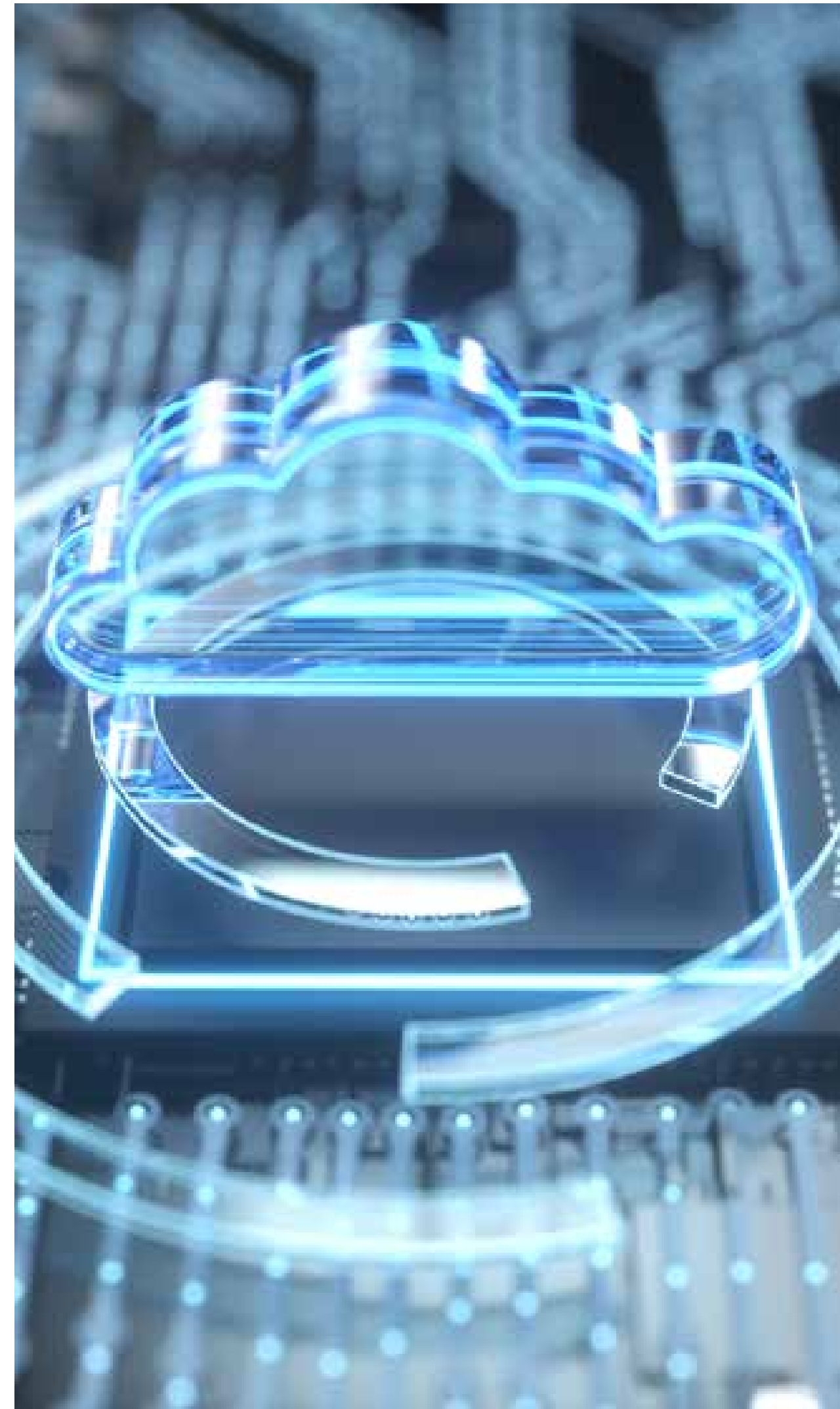
助力产业数字化升级

数字技术是推动产业升级的重要因素，并为社会发展注入强大动能。腾讯为各行业提供云计算、大数据、大模型等技术方案，助力其数字化升级。

- 腾讯2023年发布了自主研发的大模型——“腾讯混元”，并采用“混合专家系统”的架构将其扩展为万亿参数规模，在数学推导、逻辑推理和多轮对话中性能卓越。腾讯云、腾讯会议、腾讯文档等多个产品已部署基于混元大模型的AI功能，腾讯云推出了超过50个行业的大模型解决方案，已服务于金融、社交媒体、电子商务、交通和游戏等10多个领域。更多内容请参见本报告“保障数字权益—推进负责任的人工智能”章节。
- 腾讯自研的企业级分布式数据库（Tencent Distributed SQL，TDSQL）已服务于中国内地前十大银行中的七家，助力超过30家金融机构构建新的核心系统，并成为首批获得GB18030-2022《信息技术中文编码字符集》最高级认证的数据库。

腾讯提供企业微信、腾讯会议、腾讯文档、腾讯企点等SaaS应用，优化企业生产、经营和管理流程，提高经营效率。

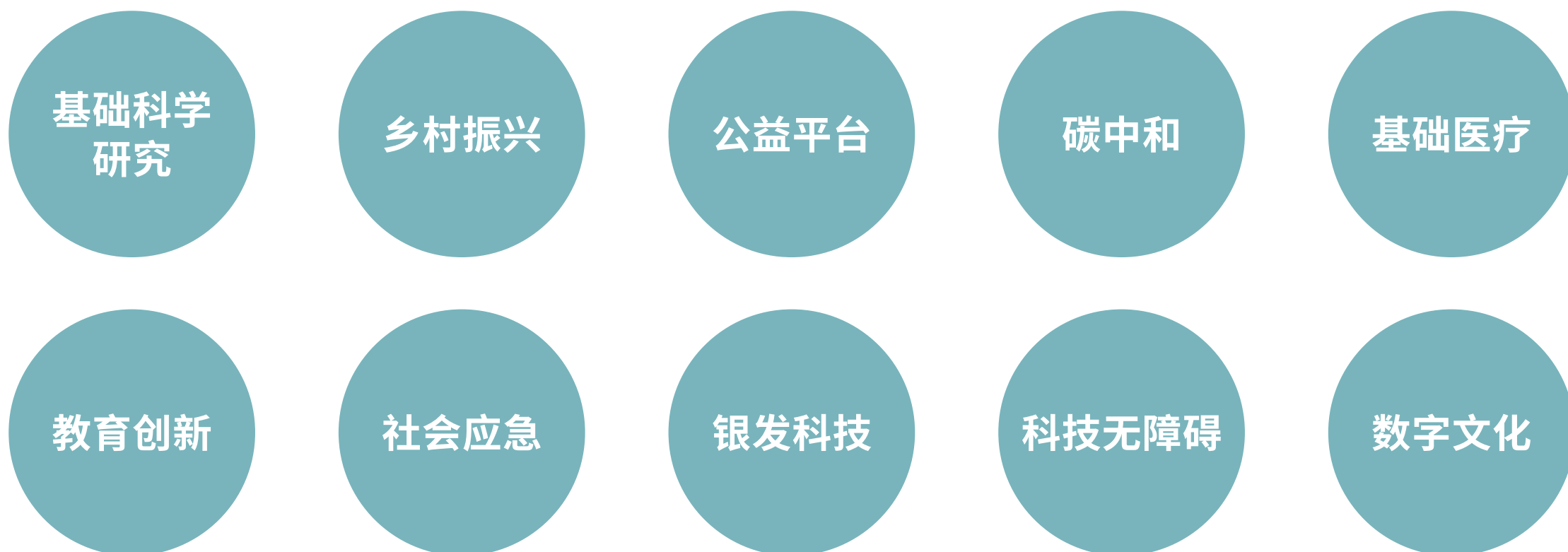
- 腾讯会议已累计提供超过25亿次线上会议服务，协同企业微信、腾讯文档一起支撑了海量的远程办公、在线教学、远程问诊、在线路演、网络营销等需求，有效帮助企业和个人用户减少差旅出行、提升协作效率。
- 腾讯企点提供覆盖从营销、销售、交易协同到客户服务的全场景解决方案，增强企业获客、留客能力，促进产业链上下游的协作效率，已经服务超过100万家企业，连接用户3.5亿，为金融、零售、出行等80多个行业提供营销服务方案。



孕育可持续社会价值创新

2021年4月，腾讯将“推动可持续社会价值创新”纳入公司核心发展战略，成立可持续社会价值 (SSV) 事业部，并宣布投入人民币1,000亿元聚焦10大领域。经过持续探索和重点项目先作小规模投入验证，SSV已确立10大领域，作为持续投入资源以开拓社会价值并规模化发展的重点领域。

腾讯SSV和各事业群，通过与生态伙伴的合作，推动数字技术在各社会领域的普及应用，让更多人因数字技术受益，享受科技发展带来的福祉。截至2023年12月31日，可持续社会价值及共同富裕计划支出累计达人民币103.8亿元，在各重点领域取得良好进展。



医疗健康服务

我们研发了医疗健康服务的数字解决方案，将研究成果更普惠地推广应用至全社会，助力守护更多人的生命健康。

探索数字医疗技术

腾讯基于在医学影像AI 识别与处理技术的积累，开发了“腾讯觅影数智医疗影像平台”，以及多个辅助诊断系统，支持了部分疾病在社会层面的普惠性大规模筛查与及时治疗。

- “AI电子阴道镜辅助诊断”系统辅助医生进行宫颈癌诊断**
 该系统通过AI算法辅助医生在阴道镜下对宫颈病变区域进行准确判断和精确活检取样，提供从辅助诊断到技能提升的系列能力，提高筛查效果，减少不必要的活检。我们已与中国医学科学院和北京协和医院达成合作，将该系统部署到40个低医疗资源区域的基层医院。
- “青光眼AI 辅助诊断”软件提高青光眼临床诊断效率**
 该软件将腾讯觅影AI筛查能力搭载到眼底相机上，对数万例眼底照片数据进行学习分析，识别疑似青光眼样眼底表现的风险。在临床实验中，该软件使平均检测时间成本显著降低，有效降低20%青光眼漏诊率，同时误诊率降低2%，为青光眼筛查提供了一种有效而快捷的方式。

除了医疗诊断之外，腾讯也融合大数据、人工智能技术等辅助药物设计，加速新药研发进程。

- MdrDB耐药性数据库助力药物研发**
 为了解决耐药性数据库样本量不足的问题，我们开发了全球最大的MdrDB耐药性数据库，搜集了接近10万个样本进行药物的耐药性测试模型训练。经过与其它行业公开耐药数据库相比，使用的MdrDB的AI耐药性预测精准度提升30%，助力突变诱导耐药性的预测、联合治疗策略的开发以及创新药物的研发。

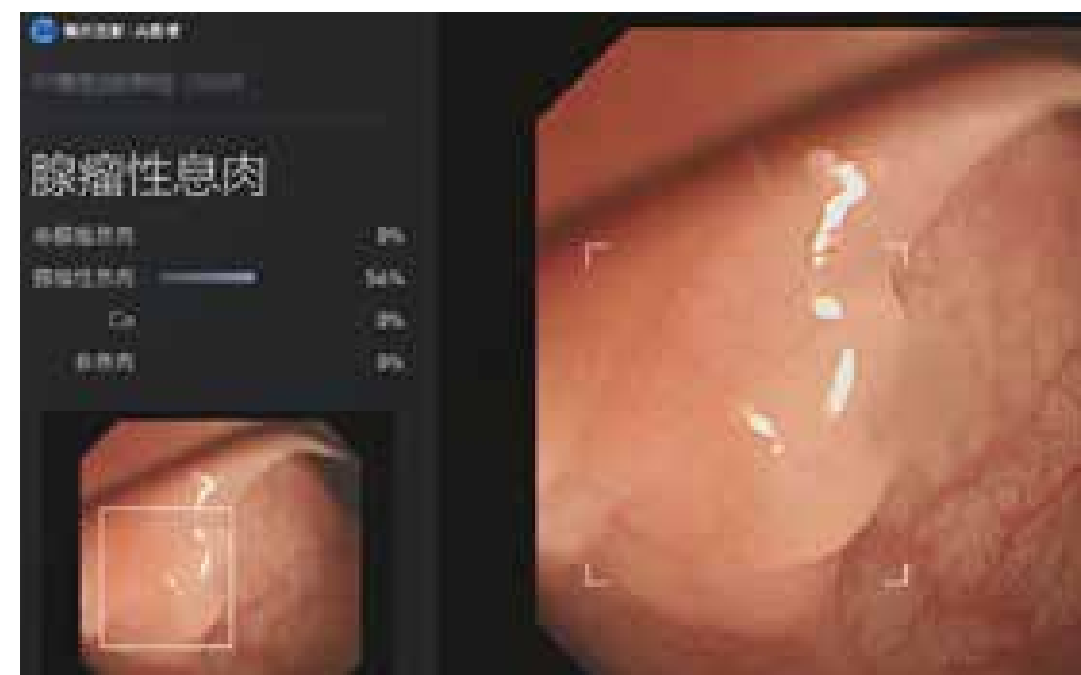
2023年，我们发布了基于自研基础模型“腾讯混元”的医疗大模型，可应用于智能问答、家庭医生助手、数智医疗影像平台等多场景产品矩阵中；这些产品在嵌入医疗环节全流程后，可在科室导诊、医生推荐、预问诊、医患对话、病历自动生成和智能院务客服等环节助力医疗服务水平和质量的提升。



“腾讯觅影数智医疗影像平台”获得2023年世界互联网大会“领先科技成果大奖”。

推动普惠健康

我们利用先进的辅助诊断技术，有效降低部分疾病进行大规模筛查和诊疗的成本；同时通过推广医疗知识、培训基层医疗人员等多措并举，致力于将医疗科技的创新成果惠及更广泛的人群，以实现医疗服务的普惠性和可及性。为帮助到更多有需要的地区和群体，腾讯推出了“生机计划”，向社会征集和资助适配医疗资源匮乏地区的健康创新解决方案，希望资助更多的创新医疗解决方案。



开展低资源地区女性乳腺癌与宫颈癌综合防控项目

乳腺癌与宫颈癌是女性发病率高、死亡率高的癌症。2023年，我们联动医学科学研究机构和专家，开展关注女性乳腺癌与宫颈癌健康项目实践，提升全社会包括低资源地区女性健康水平与女性平等健康权益。截至2023年12月底，我们已覆盖13个试点地区约10万适龄女性两癌免费筛查与疾病管理，并计划在2025年底覆盖约100万适龄女性。

我们为基层医疗机构提供辅助筛查诊治的数字化产品工具箱，包括筛查管理系统、随访小程序、AI电子阴道镜辅助诊断系统等，有效提升基层筛查管理效率与质量；通过“智能阴道镜”医生培训系统，为基层医生个性化打造学习方案，并融合专家指南和病例判读等专业内容，有效提升基层医生诊断准确率；通过采用方言配音、科普动员等多元化方式倡导接种人乳头瘤病毒疫苗和参与全民筛查等，提升对女性健康的认知。通过以上的措施，项目逐步形成针对女性乳腺癌与宫颈癌预防、筛查、诊治的综合防控模式。

助力低资源地区新生儿先天性心脏病筛查

早筛查、早诊断、早治疗，是挽救先天性心脏病新生儿最关键的三个因素。2023年，我们与合作方启动了“红雨伞计划”，打造“筛查-诊断-治疗-康复”全流程数字管理系统。通过该计划和系统，试点城市的新生儿可免费进行先心病的筛查，医疗机构和家长可通过系统查看筛查结果和检查报告。我们又引入了AI智能听诊技术，利用音频波型的识别，为医生心音听诊筛查工作提供技术参考，有效降低漏诊率。

**截至 2023 年 7 月
项目全覆盖了宁夏吴忠、固原两个试点城市
当地出生的新生儿**

**16,000 多名，
筛查出数百名疑似先心病患儿**

开展上消化道癌症筛查项目

为了让消化道癌症高危群体尽可能更早的意识到风险，我们在宁夏启动了“中国上消化道恶性肿瘤精准防治先行示范”项目。基于与北京大学肿瘤医院联合开发的风险预测模型，我们推出一款筛查小程序，让普通人也能自查癌症风险。如自查结果属于高风险，用户可在小程序中预约当地医疗机构的内镜检查，并可获得专业医疗团队的持续跟进建议。

这套系统已在宁夏银川市、吴忠市利通区、中卫市海原县、吴忠市盐池县等地试点，并推动150个村及社区参与问卷调查。根据试点医院的患者调查数据，基于此模型的食管癌识别准确率达到86%，检出率提高3-8倍；胃癌识别准确率达到79%，检出率提高2-4倍。

乡村振兴

腾讯认为，人才是乡村振兴的关键。因此，我们发挥自身数字能力，支持更多专业化、职业化的乡村经营性人才的发展，并提供资源与数字工具，助力乡村产业数字化升级，协助推进乡村地区发展。

• “耕耘者振兴计划”培训乡村治理骨干与农业经营主体

2021年，腾讯与农业农村部签署“耕耘者振兴计划”战略合作协议，为乡村治理骨干和新兴农业经营主体提供免费农业经营管理数字化工具和知识培训，计划在三年内线下培训 10 万人，线上培训 100 万人。截至2023年12月，“耕耘者振兴计划”已在31个省市自治区落地，培训总人数达46,516人，并有超85万人在线上知识分享平台学习。

• “为村共富乡村”项目从多维度挖掘乡村人才潜力

我们在2021年启动的“为村共富乡村”项目，目标是让数字技术在乡村建设和经营上发挥重要作用，让农民在乡村社会经济发展中受益。

为助力乡村经营人才培养，提升乡村职业经理人在产业规划、市场对接、财务运作、产品营销等方面的能力，我们在2021年联合中国农业大学共同发起“乡村CEO计划”，目前已连续两年开展，培养了覆盖125个县的165名学员。

我们提供乡村经营数字化工具，提升乡村产业经营的管理效率。在前端，微信公众号、微信视频号、微信小程序、企业微信等平台帮助乡村产业运营管理者吸引流量以及与消费者建立沟通渠道。在后端，数字经营管理工具实现一键生成账务报表等功能，帮助乡村职业经理人分析财务情况，提升经营管理效率。

腾讯“为村共富乡村”项目已在重庆酉阳、广西龙胜、云南昆明等地陆续展开，并取得一定成效。例如，重庆酉阳何家岩村集体年收入从2021年的人民币100多万增至2023年的人民币690多万元。

• “乡村振兴活水计划”为乡村社会公益组织开展项目设计、运营和财务管理等能力建设类的培训。截至2023年底，“乡村振兴活水计划”已支持151个欠发达县的基层公益组织开展专业化建设，助力实施公益项目200余个。



“乡村振兴活水计划”项目在2023全球减贫伙伴研讨会被世界银行、联合国粮农组织等评为“第四届全球减贫案例征集活动”最佳案例之一。



科技人才培育

腾讯重视科技人才的发现与培养，将理论研究和产业实践结合，为学生提供专业、前沿的科学研究专项培养项目。

- “犀牛鸟精英人才培养计划”让高校学生在校企双导师联合培养模式下，在实践中验证学术理论。截至2023年12月底，项目已培养超过400余名学生，其中以博士和硕士在读学生为主，多项科研成果已在真实场景及数据中验证、转化，并在国际顶会及权威期刊上发表论文超过450篇。
- “犀牛鸟开源人才培养计划”面向高校学生提供开源技术的课程和实践培养方案，包括基础课程、进阶研究和项目实战三个阶段，助力开源人才生态的发展。2023年我们聚焦基础平台、前端、AI、大数据、数据库等五大核心技术领域。

- “犀牛鸟中学科学人才培养计划”为8-12年级中学生搭建一个科研探究与实践创新的平台，提供科研基本方法、信息基础技术、人工智能数学与算法基础知识等课程，并指导学生开展具体的科学研究，激发中学生探索科学未知领域的兴趣和热情。
- 腾讯作为首批企业参与到教育部“产学合作协同育人项目”中，围绕数字经济、数字文创、生命健康、金融科技等重点领域与高校开展合作。截至2023年底，腾讯已累计支持150多所高校的360多项人才培养项目，共建课程400多门，帮助了超过40万大学生。
- 腾讯“星火计划”旨在培养对计算机领域有浓厚兴趣和天赋的高中和大学学生，学生在专家指导下开展技术预研、自主探究产业难点问题。截至2023年12月31日，“星火计划”已培养顶尖高校计算机学生200人，含多名国际信息学、数学奥赛冠军。

腾讯在培养顶尖科技人才的同时，积极开展青少年科技教育普及项目，降低学习门槛，助力提升青少年数字素养与技能。

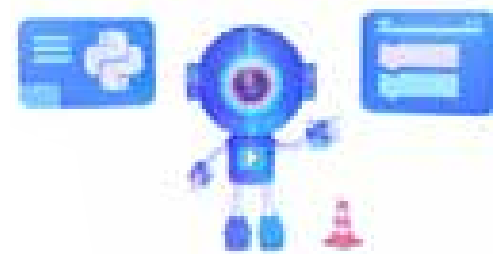
- “腾讯扣叮”青少年编程平台是面向6至18岁中小学生的的人工智能教育平台，目前已打造了超过10款编程产品和500节游戏化编程课程，学生用户覆盖超过1.9万所中小学，课程学习次数突破500万次。2023年，“腾讯扣叮”组织了多项青少年编程类赛事活动，吸引了超过10万名青少年参与。

为了启蒙中国青少年对AI和编程的兴趣，2023年，腾讯与中国宋庆龄基金会共同发布了“AI编程第一课”的公益课程。该课程依托“腾讯扣叮”平台打造了高拟真的学习场景、提供丰富的交互学习功能，还运用了腾讯音乐天琴实验室的一站式作曲编曲技术和AI音乐视觉生成技术，让青少年体验AI趣味互动创作，包括创作了音乐单曲《这世界最动听的声音》，表达对老年听障人士的关爱和支持。

- 腾讯“Mini鹅创想营”通过让青少年走进互联网企业进行职业体验与实践学习，激发他们对计算机科学和互联网行业的兴趣。自2017年创营以来，已有超过10万青少年通过该项目进行了线上线下的科技学习和实践。2023年，“Mini鹅创想营”开设了数字文旅、智慧城市、特殊人群关怀等主题项目。



- 腾讯“AI创想家”青少年人工智能学习平台，作为全国中小学信息技术与实践大赛人工智能类纯软件竞技比赛解决方案，截至2023年12月底，已有超过20万青少年通过“AI创想家”进行一站式AI学习及竞赛。



腾讯不仅关注优秀科技人才的培养，也致力于扩大科技教育的覆盖面。我们发挥自身的科技能力和产品经验，在低教育资源地区提供创新的课程、活动、培训、赛事等，为更多孩子创造接触科技教育的机会，为下一代的成长与培育贡献力量。

- 腾讯以技术能力支持乡村支教，让更多偏远地区孩子享受到优质的教育资源。“企鹅支教”数字支教系统协助乡村学校实现在线志愿者和当地老师联动的“双师课堂”，提升课堂教学效果。系统支持远程在线教室和志愿者管理，以及对排课、备课、授课等支教管理流程进行优化，为乡村支教提供数字化运营支撑，助力乡村实现教育普惠。截至2023年12月，“企鹅支教”系统在132个区县超过2,000所乡村小学落地双师课堂授课。

“智体双百”计划，以游戏科技助推素质教育发展

腾讯“智体双百”计划，目标为低教育资源地区的孩子提供100间“未来教室”和100个“未来运动场”，提供硬件设施并配备课程、赛事活动等软件，让更多孩子体验科技的魅力，并在快乐运动中提升体育素质和健康水平。

- **未来教室**：集成硬件、课程、师资培训和线上平台，提供开源硬件编程、3D打印、激光切割、VR技术、人工智能等前沿科技领域的启蒙教育，激发孩子们对科技的兴趣和关注。
- **未来运动场**：为城乡学校修建多功能运动场和体育器材，并配备游戏化运动课程、教师培训和赛事活动，用线上加线下的模式，让孩子的体育运动变得更安全、有趣。

截至2023年12月，“智体双百”计划已累计落地85间未来教室和未来运动场，累计开课超9万节，超400万人次师生参与。



未来教室



未来运动场



应急支援

我们利用自身技术能力，协助应急组织构建旨在提高应急救援和灾害拯救效率的协作平台。平台实现的功能包括：

- **为受灾群众提供求救求助的入口：**受灾群众通过录音、拍摄照片就可快速发布求救信息和物资求助信息，并为长者等特殊群体设计了代人求救、一键电话求救等便捷功能。
- **为工作人员处置求救信息提供支撑：**让救援人员实时掌握受灾群众求救情况，及时联系核实求救信息、审批救援申请、匹配救援任务、协调社会应急力量参与救援。
- **支持有序调度社会应急力量：**平台的智能匹配救援任务功能，有助于引导社会救援力量有序参与救援。截至2023年8月，平台共入驻社会志愿救援团队2,987支、专业救援团队429支、大型企业工程抢险团队20支。

2023年7月，在京津冀地区遭受洪涝灾害期间，腾讯提供了技术和人员支持，包括协助维护当地灾害应急救援救助平台正常运行，以及通过微信朋友圈广告、腾讯新闻弹窗在重灾区涿州推广救援信息。此次灾害期间，共有27,505人通过平台第一时间得到救援救助。

四川地震预警平台

为了提升地震预警信息传播效率，腾讯联合四川省地震局上线微信地震预警功能，通过微信快速推送地震预警，方便该地区的民众及时收到精准的地震预警信息，快速避险，有效应对自然灾害。

我们利用微信小程序构建了救助对象、救援人员、救助设备之间的高效连接，让社会力量更好地参与应急。



“企鹅急救助手”小程序

“企鹅急救助手”小程序连接急救设备与志愿者资源，方便用户在紧急情况下能尽快获得救援，形成一个高效的急救体系。借助小程序，救援人员能够通过视频或通话实现辅助定位求救者，并为其提供在线指导；公众可自助并查询附近的自动体外除颤器设备、急诊、药店等信息，以便在紧急时能自救或救助他人。

深圳宝安区“五分钟急救圈”

2023年，我们与红十字会组织联合为深圳市宝安区开发了数字急救系统，与医院、社区、志愿者等各方共创打造了“事发现场—社区志愿者力量—社康医院—区域医院/120”四位一体的社会急救闭环体系。

文化焕新

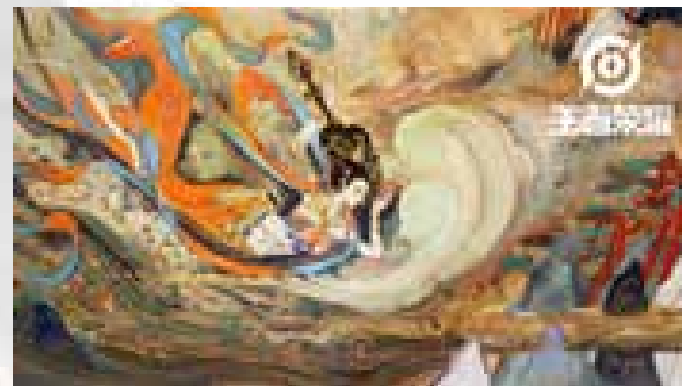
腾讯持续探索数字技术在文化领域的创新应用，丰富文化遗产的表现形式，助力推进文化遗产数字化保护和传承。

线上欣赏传统文化遗产

腾讯通过将文化与科技不断融合，超越物理空间的限制，让传统文物以线上的形式展现，让公众更加便捷地了解文物的历史和背景。

2017

- 首次在游戏中添加敦煌壁画“飞天”元素。



“飞天”元素



“飞天”元素

2018
-
2022

- 上线“云游敦煌”“云上中轴”“云游长城”等小程序，将敦煌、北京中轴线、长城以数字化的形式呈现给公众，为人们提供身临其境的沉浸体验，让更多人感受传统文化遗产的魅力。



云游敦煌



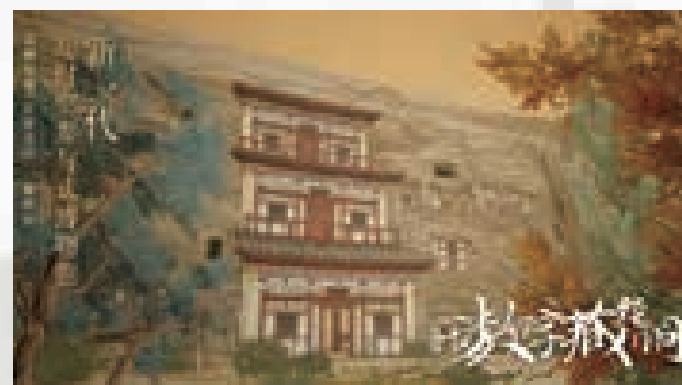
云上中轴



云游长城

2023

- 上线“数字藏经阁”在线平台，并推出了英文和法文的国际版，把藏经洞及其百年前室藏的6万余卷珍贵文物的历史场景进行数字化重现。



数字藏经阁

- 升级“云上中轴”小程序，强化中轴导览、探索界面等功能，通过线上与线下结合的方式，展现中轴历史和文化。

- 升级“云游长城”小程序，让季节、时间和天气与长城实地气象进行映射，并可随着视角的变化看到长城光影的真实变换。

数字化形式留存传统文化

腾讯通过应用数字化技术，以数字形式保存了传统文化的物质形态，使得传统文化更加易于接触、研究和传播，为传统文化的永续传承提供了数字化解法。

• 推出全球最大的甲骨文单字库

为突破甲骨文破译与传承活化的难题，腾讯基于甲骨文数据资源，融合文物摄影、图像处理、多媒体、人工智能、区块链等技术，形成微痕增强的甲骨文全信息模型，让甲骨文从看不清到看得清；运用字形匹配算法增强古文字搜索，提取143万字形标本，形成了全球最大甲骨文单字库；上线“了不起的甲骨文”小程序，方便公众了解甲骨文及汉字的演变。

• 助力生僻字输入与使用

为解决数字化平台中大量生僻字不能输入而导致公众生活以及文化传承受阻的困境，我们联合多方发布了“汉字守护计划”，其中包括推出“生僻字键盘”，支持全量9万多已编码汉字的输入，并引入了“拆字”的设计理念，支持部首、拼音或笔画混输等快捷输入方式，解决生僻字难认难写的难题；推出“生僻字征集”小程序，便于用户通过拍照上传生僻字，经审核通过后即可被收录进国标，以加速生僻字数字化进程。

• 戏曲数字化修复与资源库建设

腾讯联合多方发起“中国戏曲文化数字焕新行动”，利用AI影像修复技术，对珍贵的戏曲影像资料进行修复，并采用360度摄影录制技术记录专业戏曲演员的动作，打造戏曲数字资源库。



AI 模拟拼接三星堆文物，辅助考古工作

大部分出土文物脆弱残缺、修复难度大，稍微不注意可能就有不可逆的损伤。腾讯和四川省文物考古研究院合作，利用AI、计算机视觉等技术，顺利完成国宝文物“铜兽驮跪坐人顶尊铜像”的模拟拼接。



我们助力考古科研工作者更加高效地开展考古修复和文化研究工作，为文物的认知、保护、复原、研究、展现提供支持。

为进一步解决文化数字化过程中的技术难题，腾讯发起了“探元计划”，公开征集、评选和孵化数字文化领域的创新技术应用。“探元计划2023”聚焦AI、数字孪生、沉浸式感知交互等前沿关键技术领域，在云冈石窟、三星堆博物馆、西安城墙、张掖大佛寺、保利艺术博物馆等文化场所进行实践。

拓展就业生态

通过推动数字经济与实体经济融合所产生的商业机遇，我们促进相关职业的多元发展，从而带来了更多的就业机会。

- 依托腾讯数字生态，包括微信公众号、视频号、小程序等产品功能，让更多人群便捷从事自由灵活的新职业。根据《2023年数字生态青年就业创业发展报告》，微信平均每个创业项目拉动就业收入机会8.44个。
- 为解决有一技之长的手艺人就业难、业务少，以及大量的日用品修补需求得不到满足的困境，腾讯发起“小修小补”引路行动，通过微信、腾讯地图打造了中国内地首个“便民修补小店地图”，帮助手工艺的小店出现在腾讯地图、微信小程序里面，从而被有需求的消费者找到。截至2023年12月，“小修小补”引路行动已提供200多个城市超过50万家手工艺小店的地理位置和服务信息，包括修鞋、开锁配钥匙、裁缝、维修自行车电动车、维修钟表等。



4.3 普惠数字金融

腾讯以数字支付为底座，不断推出多样化的产品和服务，引领金融科技的发展趋势。我们致力于为大众、中小微企业、个体经营者及弱势群体提供更多的便捷与机遇，同时，我们持续加强风险管理及支付生态系统建设，确保用户能够享受到便捷、多元、安全可靠的普惠数字金融服务。

逾八亿用户¹高频使用的支付工具

我们通过微信支付为用户提供更方便快捷的生活服务数字化支持，满足多元化生活场景下的数字服务需求。

• 生活服务

用户可便捷查询和支付电费、水费、燃气费等日常生活缴费，并享受智能缴费、提醒自动缴费与及时催缴等一系列线上便民功能。

• 智慧出行

用户可在不同城市通过使用乘车码刷码支付的方式搭乘公共交通，即刷即走，无需排队购票或充值，并可查询实时公交信息、规划出行路线。

• 医疗服务

用户可通过我们提供的医疗渠道入口，实现线上挂号、疫苗预约、医保电子凭证刷码支付等一体化医疗健康服务。

• 政务民生

用户可通过我们联合各地政府部门提供的社保、公积金等城市服务入口，实现社保缴费查询、公积金提取申请等便捷的公共政务服务。

2023年，腾讯通过提高用户安全保护、升级基于小程序的支付体验和推出中小企业工具包（箱），进一步加强了支付生态系统的建设。

腾讯加强与多个国际信用卡组织合作，让国际信用卡用户可享用微信支付提供的便捷服务。现在，境外用户于微信支付绑定国际信用卡后，可在中国内地餐饮、酒店、超市等不同场景下的大部分商户使用微信支付。

2023年，国际信用卡服务已支持境外用户在中国内地超千万商户便捷支付；为了支持用户小额高频消费需求，我们对单笔交易金额人民币200元及以下的交易承担相关手续费，降低用户的交易门槛。

我们进一步推进数字人民币的普及。2023年，我们在实现试点区域全覆盖的同时，也支持微信用户在小程序、视频号等直连场景内便捷地使用数字人民币进行交易，持续扩大接受数字人民币的商户和服务范围。

我们应用技术支持各地方政府发放数字人民币红包，2023年，腾讯支持深圳市在新春欢乐购活动中发放总额1亿元餐饮数字人民币红包，助力稳消费、稳增长的经济举措。



¹ 截至2018年6月30日，微信支付月度活跃账户超过8亿。

拓宽产品及服务的可及性

为让那些难以便捷地获取金融服务的用户能有机会及渠道获取合规、安全、便捷及稳定的线上金融服务，我们通过自身金融产品服务的创新、与第三方持牌金融机构的深入合作等方式，扩展多个线上金融服务渠道，提供更加丰富的财富管理及消费贷服务。

• 理财服务

腾讯理财通平台为不同的理财机构及产品提供面向客户的便利渠道，用户可通过理财通平台，便捷地选购经过我们严格筛选、不同类型的理财产品，以满足不同的理财需求；零钱通具有低门槛、随时转出的特点，从零钱通账户提取每天一万元人民币以内，可两小时内到相应的银行账户，为更多用户提供灵活便捷的资金管理方式，并获得一定的理财收益。2023年，理财通保有的客户资产总额实现稳健的年度增长。

• 互联网信贷技术服务

腾讯与第三方金融机构进行技术合作，助力第三方金融机构面向三线及以下城市的客户群体推出互联网小额信贷服务。通过微信或QQ客户端入口，用户可便利地向第三方金融机构在线申请小额信用贷款，第三方金融机构依法合规向用户提供快速到账、灵活还款、无需抵押担保的小额借贷服务。2023年，我们与第三方金融机构保持紧密合作，以技术协助第三方金融机构实现信贷服务客户数量的规模化增长而违约率保持在业内较低水平。

• 消费信贷服务

用户在使用微信支付的时候，可使用财付通小贷等合作金融机构推出的消费信贷产品“分付”先付款，应用场景包括餐饮、购物、影院等，分付服务专注于为用户提供高质量服务及便利的用户体验，具备灵活还款、按日计息等特点。

• 保险服务

推出针对乡村孤寡老人的“长者意外险”及面向乡村儿童的“儿童关爱综合医疗保险”，助力一老一少群体在大病医疗、人身意外方面的风险保障。此外，我们也整合医疗支付与保险理赔双场景，推出“微信快赔”服务模式，用户在微信支付医药医疗费用后，可立即在支付页面点击“去理赔”按钮，快捷发起理赔。

• 信用卡服务

腾讯联合多家银行推出联名信用卡综合服务平台，结合腾讯互联网业务特色，为用户提供快速申卡、卡面定制、权益自选和账单管理等全新信用卡体验和产品服务。

• 远程银行服务

腾讯云融合音视频链路加速技术、AI 识别技术、电子签章技术等，支持福建龙岩农信系统“远程银行”的开发，将传统银行的部分线下业务实现线上视频化，用户可通过手机等移动设备实现远程办理开户面审、收单巡检、贷款等线下银行业务，延伸传统银行的服务边界，让更广泛的用户可触及。

“微信快赔”通过与第三方机构合作，已实现中国内地超万家医疗机构的电子票据直连，并支持发票一键导入理赔，免去票据整理上传等步骤，将资料提交成功率提升至 90% 以上。



逾五千万中小微商家¹首选的智慧经营方案

腾讯发挥自身的技术能力，为中小微企业提供数字化转型解决方案与服务，并通过经验赋能、提供支付工具以及降费让利等方式，助力中小微企业及个体经营者提升效率、降低成本、拓展业务。

助力中小微企业数字化转型

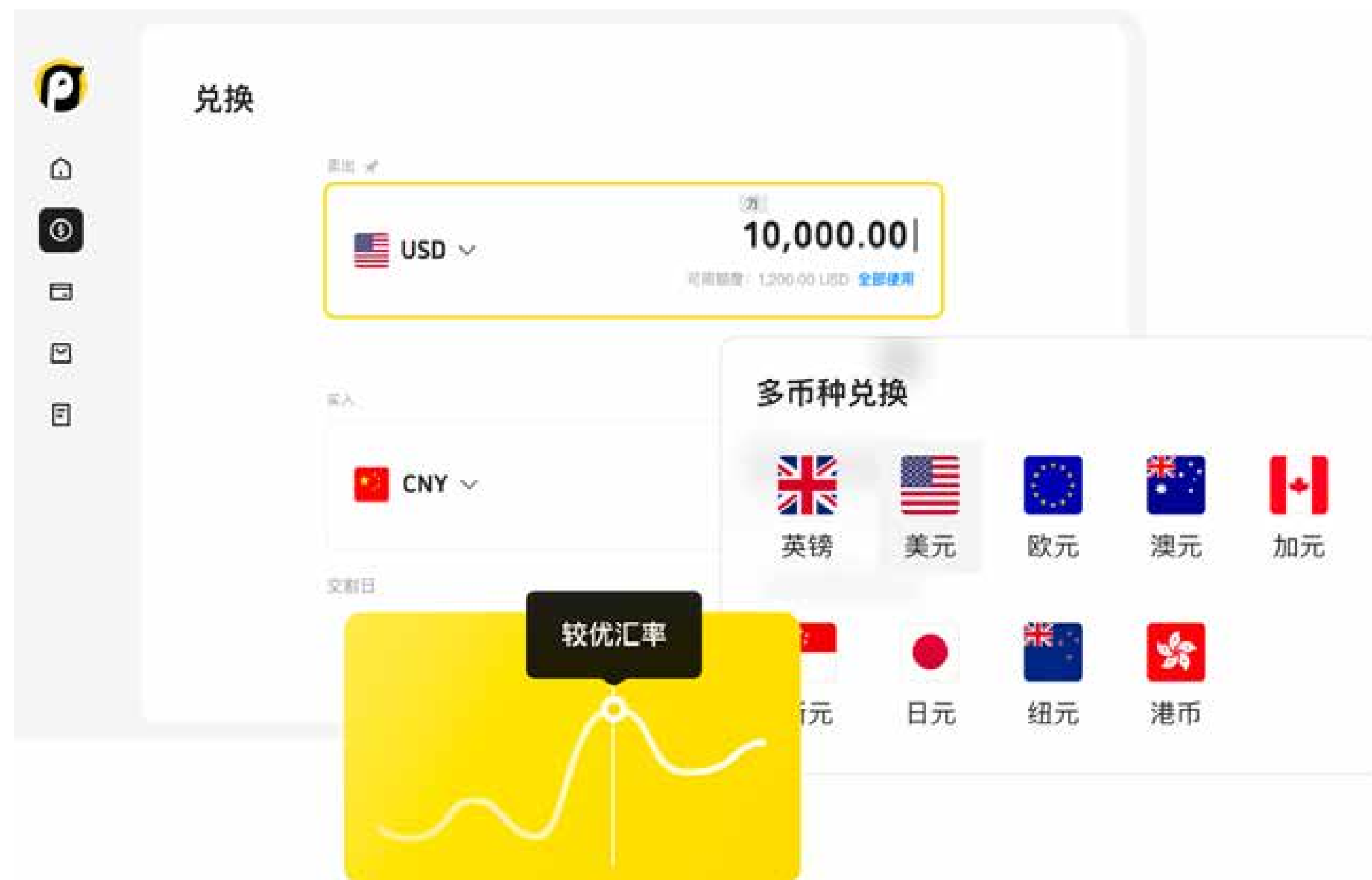
微信支付为中小微企业提供“数字经营工具箱”，包括下单助手、收款单等低门槛、高效实用的数字化经营工具，积极开展“全国小店烟火计划”等行动，同时还提供积分、商家保障等经营福利，助力中小微经营者实现安全、便捷的数字化经营。

降低中小微企业经营压力

我们不断推动数字经济与实体经济融合发展，通过降费让利项目降低小微商户以及个体工商户的运营成本，减缓经营压力。2021年8月，腾讯宣布针对小微商家实行支付手续费优惠和提现手续费减免的优惠政策，并通过免费提供二维码收款安全保障等优惠举措，综合降低小微商户的经营成本；截至2023年12月，微信支付在支付手续费方面累计让利合共超过140亿元人民币，已提前完成3年内为小微商家降费让利人民币100亿元的目标，此项举措惠及逾超4,200万的中小微企业、个体工商户及个人经营者。

助力小微商户跨境交易

智汇鹅是腾讯推出的企业跨境支付平台，为进出口电商、航旅、广告等不同行业商户提供跨境支付一站式解决方案，支持创业者和中小微企业拓展海外市场提供数字化能力，促进传统外贸向数字化外贸的加速转型。中小微外贸企业商户可通过智汇鹅在不同场景下进行跨境收款、付款及汇兑，享受安全合规专业的支付服务、公开透明的费率、受保障的资金安全。



1 截至2019年7月31日，微信支付服务超过5,000万家商户。

支持弱势群体获取金融科技便捷服务

我们关注偏远乡村地区、身体障碍、灵活就业、经济困难等弱势群体，利用我们金融科技的数字化工具，帮助他们接触及使用金融科技带来的便捷服务。

让农民办理金融信贷申请更便捷

我们利用金融科技创新应用，突破实体金融网点服务边界的限制，提升小型村镇银行数字化能力，助力相关机构建设县域农户数字信用系统。

为提升农村金融服务的便捷性，改变村镇银行金融服务主要依托线下服务、线下填表等传统服务模式，腾讯开发“融信”普惠微信小程序，将15张线下表格实现电子化录入，便利村镇金融机构实现对农户金融服务的授信、定额审批的线上化。



数字金融乡村振兴—巨鹿创新示范

河北省邢台市巨鹿县有超过六万农户在金银花产业上致富增收，为解决及应对当地农户融资难题，腾讯通过“局县银企”四方联动的合作模式，依托金银花农户产业数据，针对全县适龄农户，构建形成了本地的“数字农户”体系，帮助农户获得安全实惠的金融服务支持。巨鹿融信银行通过“数字农户”体系的应用，覆盖全县约28万人，实现了农户金融服务授信评估的全覆盖，并首次完成了对全县约八万农户的授信，批量预授信的容量是原来村镇银行的近百倍。

帮助身体障碍群体自立自助

我们关注身体障碍的商户等特殊群体，针对他们的需求提供定制化支持措施以及无障碍经营工具，帮助他们实现经济自立自助。



“自立小店助力行动” 纾困帮扶身体障碍小商家

微信支付自2022年12月发起“自立小店助力行动”，通过提供无障碍经营工具、商家爱心保障、数字化经营培训等关怀措施，助力身体障碍小商家开店无障碍、经营有保障。同时，在助力行动中通过配备语音播报功能、手语翻译视频等无障碍设计，帮助他们更加便捷地浏览页面及参与自立自助行动。截至2023年12月，“自立小店助力行动”已连接广东省约5.3万个身体障碍个体工商户。

适老化服务和无障碍改造

腾讯持续推进支付服务的适老化和无障碍改造，帮助银发族和弱势社群更好地掌握智能产品操作，使用数字化工具，消除数字鸿沟。

我们为长者用户提供了支持多种方言的微信支付“长辈无忧专线”，让他们可与受过专业培训的客服进行一对一沟通。同时，我们积极探索在线语音视频能力的应用，为弱势群体开通专属的视频服务通道，与客服进行实时交互，高效处理问题。

截至 2023 年 12 月，“长辈无忧专线”已经为长者用户解决了约 300 万次的问题，通过更耐心的帮助、更贴心的关怀、更专业的解答月均获得逾 1,000 名长者用户表扬。

我们为银发族推出银龄守护卡，并为银发族商户配备了具备视听播报、一体化查账和独立收款功能的多功能收款音箱。我们针对银发族和身体障碍人群开展了“无障碍优化行动”，例如根据视障用户反馈对微信支付产品细节进行了近300项优化，以更好地符合视障用户需求。更多内容请参见本报告“创造可持续社会价值—推动科技无障碍”章节。

灵活就业保障

为服务灵活就业者，我们提出“微工卡+灵工保险”数字化解决方案，提供签约、打卡、灵活结算、日结保险等一站式零工就业保障的数字工具箱，帮助用人单位和灵活就业者降低风险。截至2023年12月，该方案已覆盖超过1,000万零工群体，帮助他们增收超200亿元人民币，日结保险覆盖逾170万人次。2023年11月，微信支付再次升级“零工保障”数字工具箱，拟投入人民币1,000万元，从流量扶持、保险关怀、付款费率免费等方面促进数字化零工市场，支持更多人容易灵活就业。

探索数字支付公益

我们联合美丽深圳公益基金会等机构共同发起“微信支付爱心餐公益计划”，联合2万多家爱心门店面向环卫工人提供1分钱爱心餐/爱心水。截至2023年年底，“微信支付爱心餐公益计划”已覆盖深圳、广州、东莞等15座城市，吸引到约287万用户参与捐赠，送出爱心餐约177万份、爱心水约170万瓶，惠及环卫工人近20万名。



微信支付“分分捐”通过支付场景连接公众善意

我们希望提供一个低门槛的公益方式，当每个人想表达善意的时候，都可以很轻易地参与进来。在2023年的“99公益日”，我们上线了“分分捐”功能，鼓励用户在支付成功后，自主选择精选公益项目进行自愿捐赠。2023年，“分分捐”计划已开放了听障儿童康复治疗、帮助困境女孩上高中、为乡村学校装净水器、为乡村孩子送素养课、为乡村儿童送鸡蛋、为乡村学校建图书角、为困境儿童改善房间等公益项目供用户选择。

负责任的支付及金融服务平台

保障支付稳定性和安全性

腾讯通过金融科技的综合管理体系、自主研发底层技术以及构建全面防范体系等方式，保障数字支付系统的稳定性，为用户提供安全可靠的服务，并持续防范支付与金融欺诈。

保障稳定支付

腾讯构建基于金融科技的综合管理体系，以保障支付服务的高稳定性。通过大规模服务器集群、异地灾备中心等硬件设施的有力支撑，金融级分布式软件架构设计、自主可控密码算法、安全可靠的数据存储和传输等技术支持，以及不断强化的应急预案、安全培训、容灾演练等综合技术管理手段，我们确保支付系统在各种异常情况下也能稳定运行。

在底层技术自研方面，腾讯领先全球，国产商用密码自研与改造方案的主要指标“签名算法每秒处理笔数”在全球公开产品中排名第一；“金融级分布式数据库高可用解决方案”是全球最大的MySQL集群，切实保障数据强一致性和系统高可用性。

我们依靠前沿技术的突破，能够支撑完成每秒20万笔移动支付安全稳定地进行交易，保障支付服务可用性达到99.999%，将用户支付平均耗时提升至毫秒级别的同时，还支持系统在出现故障时能秒级“自愈”。

打造安全支付能力

腾讯打造“微信支付 + 公司客户 + 第三方合作伙伴”的安全防范体系，充分联动三方优势，为移动支付用户提供更全面及系统性的安全支付保障。具体措施包括：

- 打造了“木马样本数据库”，针对网络上流行木马病毒的三个关键环节（密码窃取、远程盗刷、制作传播）进行了共享分析，并制定防范应对措施。
- 联合集团内部不同事业群（BG）成立共享安全情报系统，通过内部定期举行的“红蓝对抗”演练，不断发现、修补安全系统漏洞，并与手机厂商建立辅助服务管理和风险防范共建机制。



加强科技反诈防诈能力

腾讯在支付业务中建立“立体监控+生态联防”的毫秒级识别智能反诈骗系统，以风险量化、识别、决策功能为核心，实现了事前-事中-事后的全流程管控。

- 事前识别：拒绝为高风险账户提供服务
- 事中分析：智能识别和拦截非法可疑交易
- 事后风控：及时向相关部门报送和联动，为反诈劝阻争取时间窗口

我们不断提升预警劝阻能力，为防范客户被诈骗，在原有的实时静态风险提醒页面基础上，新增IP语音人工在线止付的能力。用户收到交易风险提醒后，可通过发起IP语音电话接听人工提醒，再决定是否继续交易。通过人工实时语音核实和劝阻，我们提高了用户的警惕度，让用户真正意识到风险，避免财产损失。

2023年，腾讯积极配合相关执法部门打击电信网络诈骗专项行动，主动支持反诈骗劝阻，客服累计劝阻涉诈交易数十万笔，累计劝阻欺诈金额超千万元人民币。

风险管理体系

腾讯围绕金融科技构建的风险管理体系涵盖合规风险、信息科技风险、操作风险等主要风险领域，全方位、多层次地统筹协调各类风险的全流程管理。

• 合规风险管理

我们不断完善业务风险防范与合规管控的体系、制度与机制，在业务经营合规、竞争合规、数据隐私保护等多方面进行全流程风险管控，确保在支付与金融产品和服务的各个环节有效落实支付与金融法律法规和监管要求。

• 信息科技风险管理

我们建立全流程完备的信息科技风险管理策略、风险识别和评估机制、风险计量和监测机制、信息分类及保护体系、全覆盖的信息科技安全技术要求和安全管理要求。

• 操作风险管理

我们搭建操作风险的管理架构和职责分工，并通过持续加强内部控制，推动各项制度政策的落地并保障其有效性。

2023年，财付通已完成自查和相应整改，提升了支付业务的合规经营能力，加强全面风险管理。

更多关于反洗钱管理相关内容，请参见本报告“商业道德—反洗钱风险管理”章节。

金融消费者权益保护

腾讯金融消费者权益保护委员会负责制定金融消费者权益保护政策和相关目标、审定金融消费者权益保护重大事项等。腾讯金融消费者权益保护部作为集团层面金融消保工作专职部门，负责统筹管理集团金融消保工作，监督指导各业务落实执行各项工作要求。

围绕消费者权益保护制度建设，我们建立了集团及各业务层的两级制度体系，集团层面就重点关注领域制定工作指引，各业务单位结合各自业务实际制定具体适用的工作指引，并在业务开展过程中落实落细金融消费者权益保护全流程管控。

我们在集团层面及各业务层分别建立了金融消费者权益保护内部培训体系，通过线上培训必修课程、专项线下培训、内部公开交流平台、办公区媒介展示等方式，不断提升全员金融消费者权益保护意识。

“学消保，护权益” 线上系列课程

2023年，腾讯集团金融消费者权益保护部联合相关团队，聚焦金融消费者权益、个人信息保护、金融营销宣传等领域，打造了“学消保，护权益”线上系列必修课程。该课程覆盖了超6,000人次的金融消保相关工作员工，旨在提升他们的金融消费者保护意识，推动金融业务稳健合规发展。



宣传金融基本知识, 提升金融反诈意识

腾讯通过线上和线下渠道, 针对不同群体开展金融知识教育与防诈骗宣传活动, 提升公众对金融基本知识的认知能力, 强化金融风险防范及反诈骗意识。

我们打造线上金融教育平台, 汇聚来自金融管理部门和金融机构发布的金融消保知识, 为公众提供金融知识。我们亦建设了集金融教育及投资者教育为一体的线下公益基地“腾讯金融教育体验空间”, 采取参观线下基地和下沉至社区和学校的双向宣教模式, 丰富公众对金融基本知识的认知能力。

为了增强大众的反诈意识, 提升金融风险防范能力, 我们开展了多场针对青少年与大学生、长者群体的反诈宣教活动。

- 针对青少年与大学生群体, 腾讯联合社会组织举行“反诈拒赌校园行”“开学季—青少年防诈骗”等宣传教育活动, 通过课程教学分享、沉浸互动体验等方式提升青少年与大学生群体的反诈防骗意识。
- 针对银发群体, 联合腾讯志愿者协会开展了专项反诈知识宣传活动, 向他们分享电信网络诈骗现状及常见骗局, 帮助其了解及学习支付安全必备知识、常见电信网络诈骗套路。

倡导理性消费, 提供合理保障

我们通过提供合理的支付与金融保障措施, 协助用户树立健康的消费和投资观念, 提高金融安全感和获得感, 巩固社会金融的稳定与健康。

- 面向青少年用户, 推出青少年交易限额管理服务, 家长可通过“微信青少年模式”设置青少年的微信支付账户每日消费限额和单次消费限额, 帮助家长引导孩子建立健康消费意识。
- 面向身体障碍人群、家庭困难群体, 腾讯推出特殊群体关怀金等机制, 向因网络诈骗等原因受损的微信支付用户中的困难群体提供关怀补偿金, 并对有需要的用户进行心理疏导, 提供力所能及的帮助。

我们对内整合了优质的宣教资源, 对外精选了监管机构、证券公司、基金公司等, 开设理财学堂, 聚焦银行理财、证券投资、基金投资、保险投资等领域, 帮助投资者学习财富管理基础知识, 建立科学、理性的投资理财观。



微信支付“百万保障”, 保障用户资金安全

微信支付“百万保障”是我们与中国人保财险 PICC 联合承保, 用于保障用户的资金安全。此项保障完全免费, 只要用户在使用微信支付期间, 发生微信支付账户被他人盗用而导致资金损失的情况, 均可申请赔付, 每年申请赔付金额最高人民币 100 万元。

微信支付百万保障 保障中

由 **PICC** 承保, 免费保障你的账户资金安全。

微信支付百万保障服务不收取任何费用, 也无需续保。请谨防任何以“续保”或“缴费”为由的诈骗。

我知道了

了解骗局

4.4 推动科技无障碍

腾讯为身体障碍人士开发或改造适合他们的产品与服务，积极响应《残疾人权利公约》的原则帮助他们跨越生活中的障碍，同时助力守护银发族的安全和健康。

2023 年腾讯与中国残疾人联合会共同成立了无障碍联合创新实验室，助力建设无障碍环境，减少各种壁垒，支持身体障碍人士和银发族能够自主、平等地参与社会生活和经济活动。

助力弥合数字鸿沟

腾讯主要通过产品与技术的能力，助力弥合数字鸿沟。作为最早开展信息无障碍的科技公司之一，腾讯已累计申请超过80项无障碍相关专利，涉及40余项产品与功能，主要产品均已完成无障碍优化。我们还开源四个无障碍相关技术专利，旨在推动业界在信息无障碍领域的共同进步。

视觉障碍

腾讯基于在《和平精英》所研发的游戏振动触感系统，联动信息无障碍专家与学者，打造了六点盲文振动解决方案，该方案的盲文输入识别率超过90%，已经陆续在腾讯地图、搜狗输入法、天天象棋等产品中应用。

- 腾讯地图具备步行导航路线偏移纠正功能和公交地铁导航震动提醒功能，当用户走偏时，系统会通过语音播报和震动提醒用户进行纠正；当用户开启“旁白模式”或“无障碍模式”时，腾讯地图会实时语音播报当前位置及朝向，让用户快速辨认自己所在位置。
- 搜狗输入法给键盘上的锚点字符添加特殊振动效果，为视障用户提供震动反馈，进而快速识别所触摸字符内容，实现更顺畅的输入交互。
- 天天象棋推出无障碍模式，包含“读屏”与“语音指令”功能。用户可通过这两个功能下棋，读屏功能播报棋子的点位，然后用户语音输入指令，便可控制行棋。



听力障碍

腾讯以自身在音频技术的积累，研发了帮助听障人士的解决方案，让他们能更好地听见声音，增强其对世界的感知和体验。

天籁行动，帮助听障人群更好融入社会

腾讯于2020年发起天籁行动，我们将天籁AI技术应用到助听器产品，与产业合作伙伴共同打造更清晰好用的助听器，着力减轻听障人士的负担，帮助他们更好融入数字社会。

- 天籁AI算法解决方案将复杂场景下语音清晰度提升了85%，不仅解决了助听器“啸叫”问题，还为听损人士提供了高质量的听觉体验。
- 低资源地区听障人士由于普遍难以获取专业人工耳蜗验配服务，导致他们所佩戴助听器的效果总是差强人意，或需要付出更高的成本去城市验配。2023年，天籁行动联合专业验配师以及头部助听器厂商等合作伙伴推出腾讯天籁远程听力服务平台，借助AI声纹增强技术，听障人士可远程通过腾讯会议接受便捷和普惠的听力验配服务。

为听障人士带来完整音乐体验

QQ音乐运用声伴分离、人工智能音乐生成、伴奏改编等技术，在不破坏、不改变原版歌曲旋律的同时，让中高频听力损失人群也能听到歌曲，享受音乐的完整和美好。



肢体障碍

腾讯基于声文互转、OCR读图、眼动输入等技术解决方案，助力肢体障碍群体在数字世界的输入表达。



搜狗输入法基于眼动输入解决方案，借助一款内置眼球追踪技术的眼控仪，让身体障碍用户通过眼球转动和凝视，即可操作电脑完成输入。

面向身体障碍个体商家，我们开展了“自立小店助力行动”，推出一系列免费的支持措施，包括提供数字经营培训和经营工具、专属保险与专属客服等，更多内容请参见本报告“*创造可持续社会价值 - 普惠数字金融*”章节。

守护银发族的智慧生活

帮助银发族安享晚年是数字技术发展的应有之义，腾讯挖掘长者日常生活的需求，提供守护他们安全和健康的科技应用，让银发族的生活更安全和便捷。

- 世界卫生组织报告显示，跌倒以及救助不及时已成为造成长者伤害的重要原因。“隐形护理员”利用AI技术协助识别长者跌倒，并在其发生跌倒或需要呼救时主动发出警报，以便看护人员及时采取救助，避免生命事故的发生。经过测试，“隐形护理员”的AI检测摔倒算法的识别准确率在90%以上。
- “银龄守护卡”智能通讯设备通过无线局域网技术、移动网络、基于位置服务三重定位，帮助家属或养老机构随时了解长者行踪，避免走失。“银龄守护卡”还具备电子围栏、一键紧急呼救、提醒长者按时吃药等功能，全方位关爱长者安全健康。

我们基于以上两款智能守护设备和公益型长者意外险，协同合作伙伴发起“银发共同守护计划”，当意外事件发生时，四级响应机制依次发出告警信息给子女或护工、长者所在的社区或街道、民政部门、120医疗救护系统，直至长者救助信息得到响应，全方位守护银发族安全。截至2023年12月底，“银发共同守护计划”已应用于15家养老机构、250个社区、46个乡村，受益的长者超过5万名。

截至 2023 年 12 月底，
我们已免费向长者赠予

13,348 台银龄守护卡设备

此外，针对长者的移动安全和听力衰弱问题，我们还研发和推出了：

- “银发辅抱式移位机”让照料失能长者的家属、护理员和养老机构，能够安全、便捷地将长者在轮椅、马桶、床等日常场景进行转移。
- “银发听力健康”小程序为长者提供普惠和便捷的听力筛查服务，其集成听力筛查、听力科普、听损模拟、听觉训练等模块，帮助听障长者尽早发现和处理听力问题。2023年，该小程序已为8万多名老人进行了听力测试。



4.5 普及公益

腾讯公益平台建立了完善的监督机制，让公益行为透明可信。该平台提供多样参与形式，协助公益组织和公益项目触达数亿中国用户，促进公益行为日常化。我们提供数字技术能力和工具，助力公益行业更高效地运作。同时，我们鼓励员工参与公益行动，身体力行地解决社会问题。

透明可信的公益平台

腾讯公益平台于2007年上线，是中国内地首批互联网募捐平台。该平台通过制定相关规则，培养公益组织透明化的意识和行为；通过提供数字化工具，帮助公益组织降低披露难度，提升披露效率，也让公众获得更便捷、具象、透明的反馈；通过搭建开放直接的沟通平台与机制，邀请行业伙伴共建透明公益生态，推动公益行业的健康发展。

截至2023年12月31日，超过3万家公益机构入驻腾讯公益平台，累计上线筹款项目超过13万个，累计捐款人次超过9亿，公众募款总额超过人民币295亿元。

项目信息



用户可以在决定捐款前，了解到项目信息，包括目标、预算、执行进度等。

一起捐



用户可以通过社交网络邀请好友组队为同一个项目捐款。被邀请的用户会收到提醒，以做出深思熟虑的捐赠。

项目进展



公益机构会定期向捐赠者更新项目进展，包括筹款状态、资金分配和财务报表。更透明、负责和可信的项目可以吸引更多的捐赠者。

个人中心



用户可以看到每一个他们参与捐款的项目，以及相应的捐款金额，处理捐赠收据和证书，以及查看他们的小红花状态。

人人可公益

“99公益日”是由腾讯公益平台发起的全民公益活动，已经成为了中国参与人数最多、影响力最广、场景最多元的全民公益行动日之一。在九年发展中，“99公益日”实现了：

伴随年度公益日影响力的逐步扩大，腾讯把公益行为逐渐融入到了日常生活的各种场景，让用户能够以便捷、低门槛的形式参与公益，推动公益日常化，由此也诞生了公益产品“小红花”。

“小红花”是用户每次公益行动的爱心印记，用户通过参与腾讯各种公益场景或爱心企业倡导的公益行为均可获得小红花，至今共有超过三亿用户获得小红花。用户可以把小红花捐赠予支持的项目，该项目即会在平台上获得相应的配捐。小红花体系的不断升级，让众多朴素但真实的公益需求和愿望找到了切实的落地解决方案，也给“人人可公益”的理念赋予了新的时代表达和实现路径。

此外，我们还充分发挥互联网平台和技术的聚集效应，拓宽公益的时空边界，探索创设覆盖城市、县域、乡村等的线上线下联动的公益场景，让公益变得更可见、更可达、更可信。

用户捐赠人次从 2015 年 205 万人次增长至 2023 年

6,500 万人次

公众捐款金额从 2015 年人民币 1.27 亿元增长至 2023 年人民币

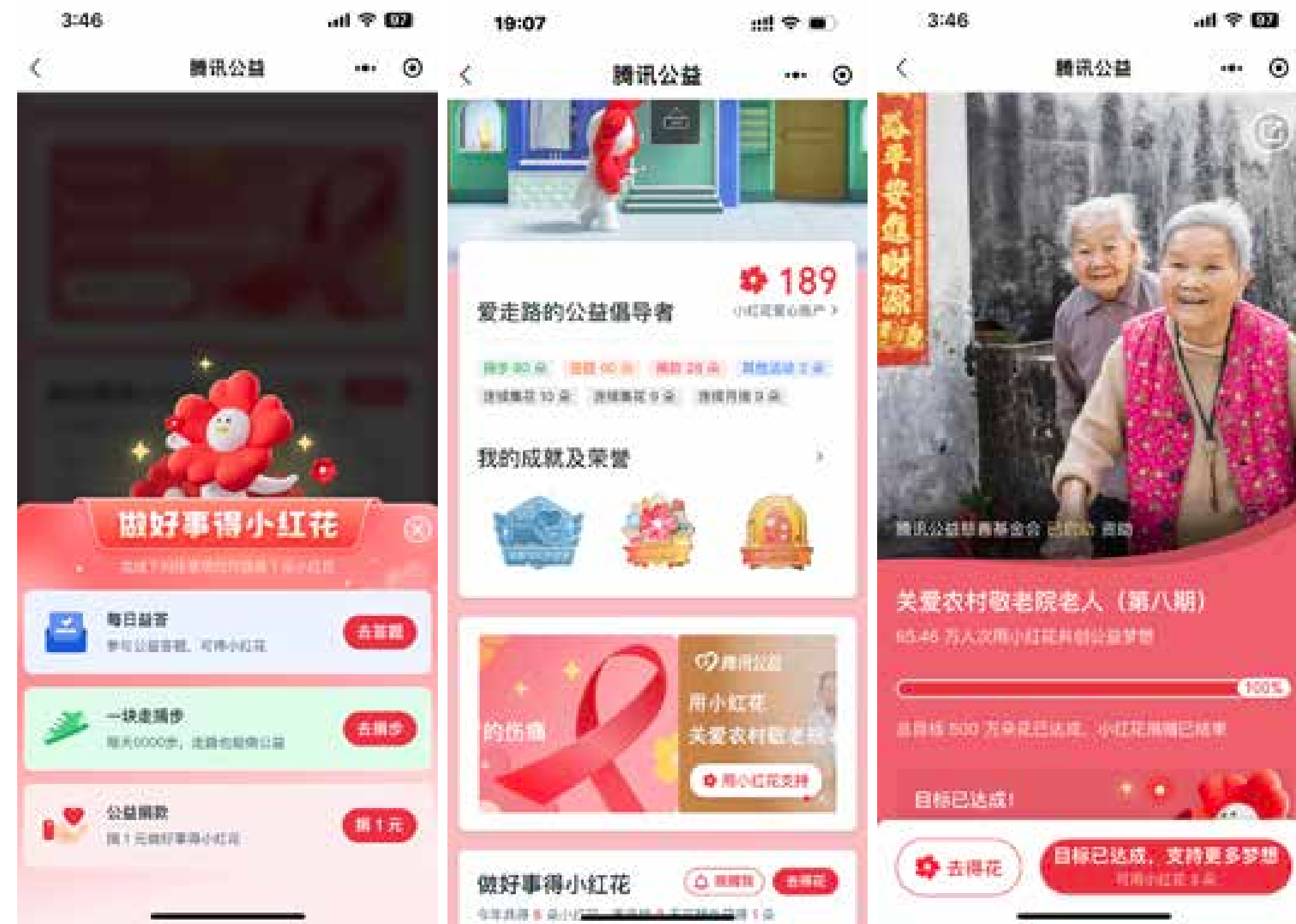
38 亿元

参与捐赠的企业在 2023 年超过了

600 家

捐赠总金额超过人民币 **4** 亿元

线上获取和捐献小红花



做好事得小红花

小红花账户

捐赠小红花到支持的项目

线下参与小红花主题活动



公益画展



公益市集

助力公益生态数字化升级

腾讯以数字技术为核心能力，助力公益行业数字化升级，提升公益组织服务捐赠人的能力，实现公益愿景。

- 我们与知名院校合作发起“数字人才开放计划”，该计划提供系统性课程和资源，助力公益从业人员的数字化、专业化、体系化培育。2023年，“数字人才开放计划”二期重点聚焦筹款实战效果，提升公益机构信息披露质量。
- “腾讯公益一起学”线上公益知识学习平台为公益从业人员提供公益筹款知识、活动策划实施等课程。2023年，平台上线“公信力线上马拉松”课程，内容涵盖理论、案例、实操工具，提供公信力提升建议。
- 腾讯为公益机构提供技术公益数字工具箱，包括云资源及多款数字产品，满足公益组织数字化知识需求，推进公益机构数字化进程。截至2023年12月，超过580家公益组织获得超过1,400份腾讯技术公益工具箱权益。

- Light·技术公益创造营聚焦社会关注度高的公益议题，让社会大众参与到公益创新中。自2021年以来，活动吸引超过3,600支队伍、18,000名开发者参加。2023年的Light创造营共吸引1,429支队伍报名参与公益提案，其中获奖的“老年人用网安全”项目通过分析模型实现智能识别诈骗风险，并对风险行为做出预警，有效提升银发族防诈骗能力。
- 腾讯技术公益创投计划为公益机构提出的优秀解决方案提供支持，鼓励专业公益力量创新解决公益痛点和社会问题。截至2023年12月，计划已经帮助近80个项目，累计助力应用程序八个、硬件产品五种、小程序26个、网站10个、算法模型13个、发明专利四项。

鼓励员工参与善举，培育向善企业文化

为鼓励员工参与志愿服务，自2012年4月起，每年员工可获得一天全薪志愿服务假期。2022年1月1日起，我们增加了员工捐款以及志愿服务的配捐，以1:1的比例进行资金配捐、以每志愿服务时长人民币100元的标准进行配捐。

为进一步鼓励员工参与公益活动，腾讯发起面向全体员工的“微爱大赛”，并推出《向善实践·志愿者行动指南》和“向善实践”小程序，支持员工结合产品以及技术的能力，发起以及参与向善实践项目，应对环境、均衡发展、与应急、助老、助残、帮助困境儿童等问题。

截至2023年12月，腾讯员工策划并落地了658个向善实践项目，吸引超过1.3万名员工参与并累计贡献74,131公益时长。“行动起来，向善实践”融入腾讯员工的工作与生活日常。

“移动急救包”是腾讯员工主动发起的一个项目。该项目征集了具备急救技能的员工成为急救志愿者，为他们配备移动急救包，以便在紧急情况下能迅速帮助有需要的人。项目推出后，约4,000名员工正式成为了急救志愿者，截至2023年12月，腾讯急救志愿者成功救助了31人。



2023年底，甘肃、青海地区发生地震，腾讯内部志愿团队迅速在“向善实践”小程序上发起为灾区捐款的项目，吸引了数千员工的参与，捐助金额可援助13个村庄的灾后重建。



第五章 商业道德

腾讯秉持“正直、进取、协作、创造”的价值观，以“正直”作为道德管理的底线。我们要求每位腾讯人坚守，并致力于与商业伙伴共同构建公平公正、诚实互信、阳光透明的商业生态。

2023年，我们签署了联合国全球契约，承诺应用在人权、劳工、环境和反腐败方面的UNGC十项原则，以此融入我们的商业运营及价值链管理中。

5.1 坚守阳光行为	98
5.2 倡导公平竞争	100
5.3 反洗钱风险管理	102
5.4 可持续供应链	103

5.1 坚守阳光行为

腾讯倡导践行阳光行为，坚守正直价值观，并将其作为我们运营中必须坚守的底线。我们严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，将反舞弊作为腾讯文化、价值观的重要组成部分。腾讯设立了反舞弊调查部并制定《腾讯阳光行为准则》等制度以预防、发现和打击舞弊以及贪污行为。反舞弊调查部每季度直接向审核委员会及内部审计委员会汇报，具有高度独立性。

阳光行为准则

[阳光行为准则](#)适用于腾讯的全体员工，管理内容包括：

对于违规行为的定义；

对于不同违规行为的分级分类处理方法（包括与绩效考核进行挂钩），以及相关管理者责任的处罚方式（包括降级、免职或解除劳动合同等处罚）；

调查以及举报处理流程。

腾讯每年审阅反舞弊相关制度，根据法律法规以及业务的变化做出修订。2023年，我们对阳光行为准则进行了修订，进一步强调管理者责任以及“腾讯高压线”。

根据最新修订的阳光行为准则，我们制作了宣导手册，并为海外员工制作了英文版本，明确腾讯对高压线行为的管理准则、详细说明违规行为的定义、提供案例分享以及实操提示。

此外，我们也提出了供应商ESG行为准则，通过明确管理规范，完善管理流程，开展相关培训等方式，加强对供应商的商业道德管理。更多信息请参见本报告“[商业道德-可持续供应链](#)”章节。

正直文化

我们宣扬正直，对贪污及其他舞弊行为零容忍，将反舞弊教育贯穿员工的每个职业节点。阳光行为准则培训是员工每年的必修课，在此基础上，我们也举办线上线下活动，利用多媒体传播等形式培育我们的正直文化。

2023年

100%

员工签署承诺遵守阳光行为准则

管理层培训

- 执行董事及全体审核委员会成员在不同场景学习腾讯反舞弊相关制度要求，包括参与审核委员会会议、内部审计委员会会议、其他内部会议或阳光准则课程。

- 我们开发面向管理人员的反舞弊面授课程，内容包括真实案例分享、总结真实案例中所存在管理缺失和管理者面临的常见风险，并针对各类风险提供管理建议和管理工具，课程完成率为100%。

必修课程培训

- 全体员工每年参与阳光行为准则学习及考试，培训覆盖率100%，考试通过率100%。

- 在必修课中增设利益冲突概念以及申报，要求员工学习及了解申报规定。

- 制作“防治工作场所性骚扰”课程，帮助全体员工了解工作场所性骚扰行为定义、范围、处罚措施及建议采取的措施、举报渠道及举报管理的独立性。

多种形式的阳光文化培育

- 制作及发布反舞弊宣传视频10余个，推文20则。

- 举办反舞弊年度宣传活动，包括线上答题游戏及线下城市活动，累积参与人数7,000余人。

- 开展针对各事业群敏感岗位人员和新员工的反舞弊培训70余场、参与员工7,000余人。

- “阳光腾讯”公众号发布有关阳光合作、阳光行为准则及反舞弊案例等正直文化宣贯内容，2023年相关内容累计浏览量超过187,000次。

- 通过线上供应商管理平台及线下活动，派发阳光行为准则宣导手册，以加强对供应商的廉洁培训。

- 制作《海外员工行为准则制度介绍手册》及配套宣导视频。加强针对海外员工及供应商廉洁培训，制作《Anti-Bribery & Corruption Statement for Tencent Business Partners》，要求海外供应商在签订合同时签署反贿赂声明，加强海外供应商廉洁管理。

反舞弊调查及处理举报

我们通过收集内外部举报、内审内控等部门主动筛查等方式发现舞弊线索，并由反舞弊调查部开展独立调查。

腾讯制定《反舞弊举报制度》，设置独立的举报邮箱、通讯地址、举报电话、阳光腾讯公众号等举报途径，鼓励所有员工、供应商、业务伙伴及其他相关方通过邮件、信件、电话等方式举报腾讯员工已经发生或可能发生的贪腐、舞弊及违规行为。

腾讯接受匿名举报，也鼓励举报者留下姓名及联系方式，以便我们跟进调查及反馈必要的调查进度。我们以保密的形式跟进举报处理，对所有举报人的信息进行保护，规范举报办理程序，并由专人管理，禁止对举报人实行打击报复，切实保护举报人利益。

《反舞弊举报制度》和“反舞弊管理平台”列明了详细的反舞弊调查及处理操作指南，明确对记录保存、审批程序和调查行为的要求，并通过独立的系统管理举报线索，管理及记录案件处理的全流程。反舞弊调查部向内部审计委员会汇报，所有案件的违规处理和决策均需通过该委员会审批通过。反舞弊调查部也会在每季度向审核委员会汇报反舞弊工作开展的情况。同时，反舞弊调查部通过建立和使用独立的“反舞弊管理平台”进行举报信息处理、立案审批、调查相关记录保存。

此外，我们也设立了面向全体员工的反舞弊内部咨询渠道，包括企业微信服务号、内线电话、邮箱等，以全面解答他们有关反舞弊制度及个人行为合规性的疑问及咨询，2023年全年共接受咨询2,000余次。

2023年，腾讯加强反舞弊数字化能力，通过大数据筛查共性舞弊案件，获得舞弊线索，预防舞弊案件的发生。我们每年发布《腾讯集团反舞弊通报》，披露年度反舞弊工作结果，提升信息透明度。

- 2023年，腾讯反舞弊调查部共查处触犯“腾讯高压线”案件70余起，近120余人因触犯“腾讯高压线”被辞退。根据《供应商黑名单管理规范》，新增40余家合作主体被列入腾讯黑名单，并永不合作。
- 2023年，腾讯依法移送公安机关处理的员工贪腐案件中，有两宗在报告期内收到诉讼结果（含往年移交案件）。

腾讯更新《敏感岗位管理办法》，在原有敏感岗位定义、分级以及管理的要求基础上，进一步细化了敏感岗位脱敏以及敏感岗位审计与绩效考核的要求。审计监察部门对所有敏感岗位人员均保留审计权利，不定期筛选在职或离任的敏感岗位人员进行审计。



案件管理流程

5.2 倡导公平竞争

腾讯坚持合法合规经营，在业务发展过程中尊重当地反垄断和公平竞争的法律法规，持续提升我们的合规管理水平，与市场参与者共同维护公平竞争的商业环境。

我们设置专门的反垄断合规部门，定期向管理层进行汇报。反垄断合规部门主要负责为日常经营提供反垄断监管合规建议、完善反垄断合规管理制度，强化场景式反垄断合规指引，建立覆盖境内外各业务全场景的全周期反垄断合规管理机制，审视业务流程及管理事项，开展反垄断合规培训等。

完善制度及指引

腾讯高度重视完善反垄断合规管理工作，制定及发布了多项有关反垄断合规的制度文件，并通过定期更新迭代、开展培训宣贯等方式，积极引导和帮助全体员工理解及遵守公平竞争原则，并为合法合规开展业务活动提供指南。

我们结合《中华人民共和国反垄断法》以及境内外反垄断相关法律法规要求，制定了《腾讯集团反垄断合规管理办法》，从合规管理流程的角度系统搭建腾讯反垄断合规管理机制和流程，包括但不限于明确反垄断合规管理流程中的各部门职责、完善反垄断合规风险评估流程、加强内部检查等方面。我们不断完善反垄断合规指引，建立覆盖境内外各业务场景的全周期的反垄断合规制度体系，共同促进境内外业务的合规、稳定及健康发展。

- 《腾讯集团反垄断合规指引》，从法律实体的角度介绍、解读和倡导新修订的反垄断法中的各项要求，是业务商业实践中的合规指引和行为要求，并面向全体员工发布针对新版指引的培训宣贯及政策解读。
- 《腾讯集团境外反垄断合规指引》，规定了腾讯控股有限公司及其子公司的境外经营反垄断法合规事项，提升境外经营反垄断合规管理水平，防范境外反垄断法律风险。
- 《腾讯集团投资并购交易项目中国境内反垄断申报义务评估流程指引》，从申报义务的实体评估、申报流程的程序指引等角度加强投资并购交易项目的合规管理，确保投资并购交易项目符合反垄断法的规定。
- 合法实施经营者集中的行为指引，从防范和管理违法实施经营者集中风险的角度，阐明须取得反垄断事前审批的投资并购交易项目获批前所应履行和恪守的合规义务。
- 结合具体业务场景的专项合规指引，针对重点业务和产品，定制兼具场景化和实操性的专项反垄断合规指引。

腾讯音乐娱乐集团建立并持续升级了竞争合规体系，通过与上游版权方达成非独家合作等方式，确保商业行为符合反垄断监管要求以及相关的法律法规。

此外，我们也通过定期检视反垄断合规管理机制的有效性，开展面向员工的反垄断合规培训，加强反垄断合规管理能力。

优化反垄断合规机制

在完善反垄断合规制度以及指引的同时，我们也通过完善管理流程、明确各部门和业务的职责，持续优化反垄断合规管理机制。我们的反垄断合规流程与管理机制覆盖业务全流程、产品全生命周期，2023年，我们对“评估—控制—执行”（Appraise-Control-Do, ACD）的合规管理机制进行了更新，设置“事前—事中—事后”全流程合规管理，以确保我们整体反垄断合规制度的运行。



事前预防

明确发起事前反垄断评估的八大风险场景，实现评估前置，在产品立项、研发、灰度测试、上线、运营和退市的整个周期开展事前评估，如未采取必要事前合规评估措施，不得实施相关商业安排。



事中控制

在完成协议及业务模式的事前评估后，将进入合规管理的事中控制及方案落实，避免合规建议在执行环节中变形走样，保障反垄断合规管理从书面合规到执行合规及落地合规。



事后复盘

对所有反垄断合规管理项目均会开展事后复盘，对重点业务线进行合规专项检查，通过实时及动态的内部监督检查，主动管理，形成合规管理闭环。

2023年，我们前置数据采购的反垄断合规风险评估，建立反垄断数据库等，通过数字化技术进一步增强我们的反垄断合规管理能力。

巩固反垄断合规文化

我们注重内部宣导，开展常态化的反垄断合规培训，以营造公平竞争秩序的文化氛围，形成反垄断合规文化。

于报告期内，我们多措并举，积极推进反垄断文化建设，将反垄断文化融入企业文化建设中。对外我们积极宣导并践行反垄断合规建设；对内加强合规培训，建设覆盖新员工、业务、法务和管理干部的合规培训课程体系。



- 开展反垄断合规培训 17 次，其中对重点业务团队开展面对面线下培训八次，内容覆盖反垄断法基本规制行为、业务合规运营指引、投资并购交易反垄断审查实务、基金设立和投资中的反垄断问题、反垄断经典案例等，受众达千余人。
- 于内网发布合规宣导文章 19 篇，阅读量近 10 万。
- 反垄断线上普法课程，面向全体员工提供包括横向垄断协议、纵向垄断协议、滥用市场支配地位行为等专项线上课程的宣导培训。

5.3 反洗钱风险管理

腾讯践行“风险为本”的反洗钱理念，提升反洗钱管理能力，以应对不断变化的环境。腾讯严格遵守经营所在地所适用的与反洗钱、反恐融资相关的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反洗钱法》《支付机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等，全面履行境内外的反洗钱、反恐融资方面的法定义务。

同时，腾讯围绕反洗钱领域的法律法规更新，积极组织法律法规解读、差距分析、培训宣贯及在适当情况下主动咨询外部顾问，保障反洗钱和反恐融资法律法规和监管要求的落实。

风险管理架构

我们建立了由集团与各持牌金融主体的反洗钱与制裁风险管理委员会共同组成的治理模式，由集团反洗钱与制裁管理委员会、各持牌金融主体洗钱风险管理委员会及各业务合规官组成完善的治理架构。

我们的反洗钱与制裁合规部门，主要负责统筹管理不同地区以及业务的洗钱和制裁风险；履行相关反洗钱及制裁合规的法律法规要求；全面管理和跟进落实集团内的各项反洗钱及制裁工作。

腾讯反洗钱与制裁管理委员会职责

- 指导和监督集团反洗钱、反恐融资及制裁合规工作，倡导良好的反洗钱、制裁合规文化；
- 授权制定集团反洗钱、反恐融资及制裁合规战略、政策和流程，授权相关部门和人员履行必要权力；
- 审批反洗钱、反恐融资及制裁合规重要事项；
- 监督指导集团范围内各公司的反洗钱、反恐融资及制裁合规工作；
- 监督、指导集团反洗钱与制裁合规部工作。

风险管理制度

腾讯积极收集并及时响应各类反洗钱法律法规动态，动态对标中国以及海外监管要求，定期对各类与反洗钱相关制度进行更新迭代。我们在官方网站公开《腾讯反洗钱政策声明》及《腾讯制裁政策声明》。我们持续落实《腾讯集团反洗钱与制裁合规最低标准》，并基于业务发展和新规持续修订了相关反洗钱制度。我们符合所有适用的法律法规，并且发布了反洗钱体制机制建设工作指南，进一步强化我们反洗钱基础架构的合规性和有效性管理。

风险合规实践

腾讯有序推进常态化的反洗钱管理工作，满足监管要求的同时，针对部分重点领域或关注方向，通过数据、技术赋能合规工作，敏捷感知风险，合理调配资源，持续推动反洗钱管理工作提升。我们已经搭建了反洗钱与制裁合规体系，识别各地区对反洗钱与制裁的合规要求，提升建设反洗钱与制裁合规能力。

2023年我们加强了反洗钱管理能力，具体如下：

- 建立多维度风险评估管理体系：搭建覆盖机构、客户、产品在内的多维度风险评估管理体系，提升腾讯整体的洗钱风险认知深度与广度，夯实后续洗钱风险管理基础。
- 应用科技与数据分析提升反洗钱管理能力：创建反洗钱数据监测工具和检查工作体系，通过数据、技术赋能合规工作，敏捷感知洗钱和恐怖融资风险，更加精准识别客户风险，整合分析交易行为，使资源可聚焦于更高风险领域，提升整体反洗钱管理质效。
- 加强内部培训：开展共计32场培训，内容涵盖内外部反洗钱相关制度解读、反洗钱金融行动特别工作组（Financial Action Task Force, “FATF”）互评估工作介绍、反洗钱数据治理、反洗钱案例分析与合规风控要点等多项内容。

于报告期内，我们重点围绕FATF等国际反洗钱组织发布的监管政策及互评估机制变化开展专项研究，并及时评估其影响，以加强我们的常态化反洗钱管理能力。同时，我们高度重视并大力支持监管反洗钱相关的信息保存及管理工作，及时提供反洗钱监督管理所需的材料，并积极参加多项监管调研及讨论。

5.4 可持续供应链

我们将 ESG 融入供应链管理中，基于责任商业联盟（RBA, Responsible Business Alliance）行为准则，我们与供应商共同推进在商业合同及实践中融入 ESG 原则，包括：禁止童工使用及强迫劳动、劳工权益保护、保障职业健康和安全、环境保护、信息安全与隐私保护、商业道德及制裁管理等领域。我们制定《腾讯集团供应商管理制度》，明确对供应商管理的准入与审核、选择与使用、绩效评估等管理规范。

供应商 ESG 行为准则

腾讯要求所有供应商必须严格遵守所有适用的法律法规，在此基础上，我们鼓励供应商采用国际及行业认可的最佳实践加强 ESG 管理以及信息披露。

腾讯供应商 ESG 行为准则



劳工权益保护

- 1) 为员工提供不受歧视、骚扰的工作场所，且不容许任何暴力、胁迫等不人道行为。不得存在任何形式的强迫劳动以及雇佣童工。
- 2) 保障员工（包括正式员工、顾问、外包员工、兼职以及临时工等用工形式）的权益，包括法定工资和福利以及工作时间。根据当地法律法规，尊重员工的工会活动。
- 3) 倡导为员工建设一个多元、平等与共融的工作环境，杜绝职场歧视及骚扰。



职业健康和安全

- 1) 为员工创建安全健康的工作环境，持续发现、评估并控制可能危害员工安全与健康风险。
- 2) 制定工伤和疾病的预防、管理、跟踪以及报告程序。
- 3) 识别并评估潜在的紧急情况，制定应急方案，覆盖紧急情况包括但不限于火灾以及自然灾害等。



环境保护

- 1) 取得必须的环境许可证或其他批准文件，并落实对应的环保措施以及披露要求。
- 2) 提高能源以及资源利用效率，节省电能以及水资源等消耗，并鼓励使用绿色或清洁能源。
- 3) 遵循减量、循环、回收的 3R (Reduce, Reuse, Recycle) 原则，减少废水、废气以及固体废弃物的环境影响，严格遵循污染处理以及排放的相关规定。
- 4) 实施减少温室气体排放措施，鼓励开展温室气体核算、设定碳减排目标。
- 5) 负责任并高效使用自然资源，鼓励开展生物多样性保护工作。



商业道德

- 1) 秉持诚信廉洁标准，禁止任何形式的贿赂、腐败、敲诈勒索和贪污。
- 2) 杜绝不正当竞争以及遵守所适用的反洗钱、反恐怖融资、制裁法律法规要求。
- 3) 应尊重知识产权，应以保护知识产权的方式进行技术、经验、知识或信息的转让。
- 4) 承诺依法保护所有业务相关人员隐私权益，包括消费者、客户、员工和供应商的信息。
- 5) 在提供文字、图像、音频和视频等各种内容（包括广告内容）时，应杜绝暴力、虐待、剥削等违反法律法规及违背社会公序良俗的内容，秉持真实、非歧视、保障儿童和弱势群体身心健康等符合消费者权益保护原则。
- 6) 在开展合作之前，需根据腾讯的要求，及时、如实完成利益冲突申报，如存在瞒报、虚报、挂靠等行为，将被列入腾讯黑名单，永不合作。

供应商管理流程

准入与审核

在准入管理中，我们会审核供应商是否具备有效的资质、匹配的服务能力等，也会关注供应商的服务经验、商业道德、环境合规、社会责任等ESG方面的表现。此外，我们通过定期更新及维护在库供应商信息、完善信息存档等加强供应商管理。

- 我们要求供应商签订《反商业贿赂声明》，明确腾讯的要求；
- 制定《供应商黑名单管理规范》，明确供应商如违反商业贿赂条款、利益冲突等要求，将终止合作并列入供应商黑名单。2023年度，共计新增40余家合作主体被列入腾讯黑名单，并永不合作。

2023年供应商按地区分类数目

中国 32,973 家	其他国家和地区 6,851 家
------------------------------	----------------------------------

选择与使用

在供应商选择与使用管理中，促进供应商间充分且合理竞争、操作流程满足风险控制及合规要求。此外，我们明确员工利益相关供应商的定义及管理要求。

- 在供应商选择过程中我们评估潜在的利益冲突，对与腾讯在职与离职的员工存在利益相关的供应商，根据阳光行为准则相关规定确定合作范围，要求供应商申报与在职及离职员工存在的利益相关信息，对于弄虚作假的供应商将立即终止合作并列入黑名单。
- 我们将《企业社会责任承诺书》作为合同的一部分，在环境保护、劳工权益保护、职业健康与安全等方面对供应商提出明确规定。

绩效评估

根据《腾讯供应商管理制度》，供应商管理部门原则上需每半年开展一次评估工作，以加强对供应商的常态化管理。我们从产品质量、服务能力及交付能力对供应商提出案头评估或现场评估要求，确保客观、真实反映供应商的综合能力表现。

腾讯定期评估供应商的绩效，并通过供应商管理系统维护及分享评估结果。我们根据不同的评估结果做出供应商级别调整，评估结果欠佳的供应商，在遵守适用合约的前提下，我们也建立了辅导和退出机制。

供应链ESG管理实践

绿色供应链

我们根据《环境保护管理制度》中绿色采购的要求，将供应商的环保合规表现作为准入评估指标，并对发生违规行为的供应商以及对应的环境风险进行标记。我们将数据中心智能低碳的运行维护技术推广至合作伙伴，帮助他们的运营更智能化、低碳化，从而降低我们范围三的碳排放。更多信息请参见本报告“*保护环境 – 碳中和*”章节。

内容责任

我们明确供应商在提供文字、图像、音频和视频等各种内容（包括广告内容）时，应杜绝含有赌博、暴力、歧视、影响儿童福祉及危害健康与安全相关的内容。更多信息请参见本报告“*保障数字权益 – 数字安全与健康*”章节。

数据隐私

我们针对数据服务供应商开展尽职调查，包括填写供应商隐私调查问卷和安全一致性评估倡议问卷检查表。若腾讯供应商隐私评估表明供应商代表腾讯开展数据处理活动时，腾讯将与所涉及的供应商签订《数据处理协议》，要求供应商遵守腾讯的数据保护义务，并规定供应商将采取的合同约定的技术和组织措施。同时，我们于年内更新了腾讯《供应商隐私政策》。更多信息请参见本报告“*保障数字权益 – 保护用户数据隐私*”章节。

商业道德

我们要求供应商遵守反商业贿赂的等商业道德的要求，并且我们通过线上供应商管理平台及线下活动，向供应商传导阳光行为准则的要求。更多信息请参见本报告“*商业道德 – 坚守阳光行为*”章节。

附录

关于本报告

本报告按照香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》（“ESG报告指引”）编制，并参照GRI标准及SASB准则，同时亦按联交所发布的《气候信息披露指引》所建议采用的TCFD框架。

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

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

本报告符合以下“重要性”、“量化”、“平衡”和“一致性”原则。

- **重要性原则**

我们进行了详细的重要性评估，以识别和评估对于我们业务、内部及外部相关方的重要ESG议题。本报告披露内容将响应重要性评估所收集的信息。更详细的重要性评估过程以及结果，请参见“[ESG管治 – ESG议题重要性评估](#)”章节。

- **量化原则**

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

- **平衡原则**

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

- **一致性原则**

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

我们在汇报边界识别过程，基于运营控制权、运营当地的法规、财务重要性等原则，就ESG报告覆盖范围进行了评估及分析，我们确保本报告能反映本公司的ESG影响及绩效表现。除非另有说明，本报告覆盖本公司自2023年1月1日至2023年12月31日期间，直接运营及管理业务的ESG表现，并将上市子公司腾讯音乐娱乐集团及阅文集团纳入报告范围。

本报告应与腾讯2023年报、载于2023年报中的“[企业管治报告](#)”章节以及载于本公司官网的“环境、社会及管治”页面一并阅读。

如有任何疑问，请电邮至ESG@tencent.com。

ESG关键绩效表

环境绩效

		截至十二月三十一日止年度		
指标		二零二三年	二零二二年	二零二一年
温室气体	温室气体排放总量 (范围一、二、三) (吨二氧化碳当量) ^{1,2,3}	5,793,823.7	5,739,723.7	5,871,780.7
	每收入单位的温室气体排放总量 (吨二氧化碳当量/百万人民币) ^{1,2,3}	9.5	10.4	10.5
	范围一排放量 (吨二氧化碳当量) ^{4,5}	275,373.5	172,137.9	18,797.8
	范围二排放量 (吨二氧化碳当量) ⁶	2,561,328.3	2,650,073.3	2,471,041.1
	范围三排放量 (吨二氧化碳当量) ⁷	2,957,122.0	2,917,512.5	3,381,941.8
能源	能源消耗总量 (兆瓦时) ⁸	5,165,168.2	5,046,045.1	4,452,650.1
	每收入单位的能源消耗总量 (兆瓦时/百万人民币) ⁸	8.5	9.1	7.9
	直接能源消耗量 (兆瓦时)	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
	天然气 (立方米)	2,272,886.4	1,867,442.0	3,111,654.3
	间接能源消耗量 (兆瓦时)	5,127,794.9	5,010,990.2	4,386,356.7
	总用电量 (兆瓦时)	5,114,669.0	4,997,129.6	4,374,294.7
	其他间接能源 (兆瓦时) ¹⁰	13,125.9	13,860.6	12,062.0
	直接购买的可再生能源 (兆瓦时)	604,277.1	336,419.5	63,000.0
自建可再生能源设施发电量 (兆瓦时)	28,311.5	21,870.0	2,334.5	
可再生电力占比 (%)	12.4	7.2	1.5	
自建可再生能源设施装机容量 (兆瓦)	52.2	19.6	—	
数据中心平均PUE ¹¹	1.279	1.289	1.317	

		截至十二月三十一日止年度		
指标		二零二三年	二零二二年	二零二一年
水资源	用水量 (吨) ¹²	8,191,328.4	8,152,481.9	6,201,651.6
	每收入单位的用水量 (吨/百万人民币) ¹²	13.5	14.7	11.1
固体废弃物	电子设备回用量 (吨) ¹³	4,298.5	2,740.6	—
	电子废弃物资源化利用量 (吨) ¹⁴	369.7	166.0	—
	无害废物处置量 (吨) ¹⁵	46,536.4	33,062.4	29,849.9
	每收入单位的无害废物处置量 (千克/百万人民币) ¹⁵	76.4	59.6	53.3
	有害废物处置量 (吨) ^{14,16}	1,321.7	1,051.0	323.7
每收入单位的有害废物处置量 (千克/百万人民币) ^{14,16}	2.2	1.9	0.6	

注:

1. 腾讯的主要排放物为温室气体排放，由燃料和购买以化石燃料生产的电力所产生。
2. 2022年起，腾讯按照《温室气体核算体系 企业核算与报告标准》、SBTi《信息和通信技术行业科学碳目标设定指引》以及《ISO 14064-1:2018 温室气体盘查标准》计算温室气体排放。范围一、二、三的温室气体排放量已通过第三方核查。
3. 温室气体排放总量数据采用“基于市场”的方法计算。因四舍五入原因，2023年范围一、范围二（基于市场）、范围三的加总数为5,793,823.8吨二氧化碳当量，较本数据高0.1。2023年，我们新增了基于位置的范围二排放量计算，排放量为2,922,093.6吨二氧化碳当量。
4. 2022年起，无组织排放（包括灭火器以及甲烷排放）被纳入范围一的计算中，此范围调整符合SBTi指引以及提升排放量统计的完整性。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。
5. 2023年范围一排放量的增长是受灭火器充装周期的影响正常波动。灭火器的充装周期一般为五年，充装量全数计入当年的二氧化碳排放量。
6. 中国地区的电力排放使用中国生态环境部发布的全国电网排放因子计算。
7. 2022年起，我们增加了两个类别的范围三碳排放，燃料和能源相关活动（非范围一和二）以及下游租赁资产，新增类别后符合SBTi对于ICT企业的指引。
8. 能源消耗总量参照中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》中的系数进行计算。
9. 汽油消耗量的增长，主要来源于2023年商务用车需求的增长，因2022年的公务出行仍受疫情影响处于相对较低的状态。
10. 其他间接能源主要包括采购的热力使用。
11. PUE的统计范围包括在我们的运营范围内且运行超过12个月以上的所有数据中心。2023年，参考绿色网格组织（The Green Grid, TGG）和行业相关标准规范的计算方式，我们使用实际能耗计算数据中心平均PUE，更好地体现腾讯数据中心实际能效状况。我们按照相同口径回溯了2022年的数据。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。
12. 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。我们在2022年加强了对水资源的管理，提高了数据的完整性。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。
13. 回用的电子设备主要包括旧服务器、电脑、显示器等旧电子设备。2022年起，我们对旧服务器等电子产品进行升级改造，改造后的服务器回用到运营中，延长了其生命周期。2023年，我们对更多的电子设备进行了回用改造。
14. 在电子废弃物的处置上，我们践行了3R原则。我们将废硬盘进行消磁、破碎等处理，在保证信息安全的前提下，产出可资源化的硬盘破碎颗粒，供有资质的再生机构循环利用。
15. 2022年起，我们的无害废弃物统计增加了厨余垃圾，此调整使我们的披露更完整。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。2023年无害废弃物的增加主要由于一般生活垃圾的增长所导致，因2022年办公区仍受疫情影响部分时间非正常运行。
16. 办公大楼产生的有害废弃物主要包括来自打印机的废弃硒鼓墨盒。数据中心产生的有害废弃物主要包括废弃的铅酸蓄电池及销毁的硬盘组件。我们100%的有害废弃物均交由有资质的第三方进行妥善处置。有害废弃物的增加来源于资源化利用的电子废弃物的增加，受电子设备生命周期到期报废的影响而正常波动。
17. 包装材料的数据并不适用于腾讯。

雇佣绩效

指标	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	
雇佣	员工总数 ¹	56,780 ²	61,328	68,226
	按雇佣类型 ³ 划分的员工人数			
	正式员工	54,821	60,135	65,109
	其他类别	1,959	1,193	3,117
	按年龄组别划分的员工人数			
	30岁以下	17,820	22,675	28,608
	30至50岁	38,622	38,400	39,420
	50岁以上	338	253	198
	按性别划分的员工人数			
	男性	40,469	43,693	48,406
	女性	16,311	17,635	19,820
	按管理层级划分的员工人数			
	管理层	5,926	6,535	6,119
	非管理层	50,854	54,793	62,107
按地理区域划分的员工人数				
中国内地	54,861	59,644	66,906	
其他	1,919	1,684	1,320	
员工流失	总流失率 ⁴	17.0%	21.7%	12.4%
	按年龄组别划分的员工流失率			
	30岁以下	20.5%	23.6%	14.6%
	30至50岁	15.3%	20.5%	10.9%
	50岁以上	19.7%	20.5%	19.4%
	按性别划分的员工流失率			
	男性	16.8%	21.7%	11.9%
	女性	17.4%	21.8%	13.5%
	按地理区域划分的员工流失率			
	中国内地	16.9%	21.6%	12.3%
其他	21.4%	28.2%	15.1%	
健康与安全 ⁵	因工死亡人数	0	1	0
	因工死亡比率(因工死亡人数/百万工作小时) ⁶	0.00	0.01	0.00
	因工受伤人次	14	11	32
	因工受伤比率(因工受伤人次/百万工作小时) ⁷	0.13	0.09	0.25
	因工受伤损失的工作天数	576	322	480

指标	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	
员工培训 ⁸	按性别划分的受训员工百分比			
	男性	98.6%	99.4%	99.6%
	女性	98.7%	99.6%	99.6%
	按管理层级划分的受训员工百分比			
	管理层	99.4%	99.7%	99.8%
	非管理层	98.6%	99.4%	99.6%
	按性别划分的员工平均受训时数			
	男性	25.2 ⁹	35.4	39.7
	女性	27.3 ⁹	38.5	44.1
	按管理层级划分的员工平均受训时数			
	管理层	33.8 ⁹	50.5	55.5
	非管理层	24.9 ⁹	34.6	39.5

注:

1. 本报告员工总数统计范围为本集团本部正式员工及其他与本集团本部有直接雇佣关系的顾问、实习生，不包含子公司和并表投资公司的员工，作为员工按类型、年龄、性别等类别做细分披露参考。本集团业绩公告及年报的员工总数为 105,417 人，包含本集团本部、子公司和并表投资公司的员工。
2. 为了实现坚实且高质量的收入增长，提升利润率，公司持续进行业务优化调整，将资源分配从发展空间较少的业务转移至增长潜力更高的业务。聚焦重点业务的同时，我们会相应提升人才密度，一方面定期盘点业务和组织，确保资源得到有效配置；另一方面推动组织架构更扁平，沟通和决策更高效。我们也会通过持续不断从高校及社会招聘优质人才、给予优秀年青人更多的机会，激发组织与人才活力，确保公司的长期竞争力。
3. 雇佣类型：其他类别是指与腾讯集团本部有直接雇佣关系的顾问、实习生。
4. 员工流失率 = (报告年度期间离职正式员工人数 / 报告年度平均正式员工人数) × 100%。
员工流失包括因自愿离职、解雇、退休而离职的正式员工人数。
5. 数据来自腾讯人力资源团队记录并得到当地官方机构核实的因工伤亡事件。在中国内地，如发生因工伤亡事件，会经由腾讯人力资源团队申报并由地方人力资源和社会保障局认定。
6. 因工死亡比率 = (因工死亡人数 / 工作时数) × 1,000,000。
7. 因工受伤比率 = (因工受伤人次 / 工作时数) × 1,000,000。
8. 培训指公司为员工提供的面授及网上课程。
9. 培训方式多元化提效，以及根据环境和管理导向的灵活安排会给人均受训时数带来波动。其中报告期内校园招聘入职员工封闭培训缩短一天，且 2022 年降本增效导致 2023 年校园招聘入职人数减少。管理层培训课程更新后的课时也较往年减少一天，且 2023 年提升对管理者要求后新晋升人数减少。

气候相关风险与机遇¹

物理风险	类别	对腾讯的影响	风险等级		
			基线	2030	2050
极端高温		<ul style="list-style-type: none"> 极端高温引起的电力供给短缺影响用电设施连续运营，可能影响营业收入 极端高温增加了设施的冷却需求，相应冷却能源消耗的上升可能导致经营支出增加 极端高温对员工带来潜在安全和健康风险 	低	中	高
极端低温		<ul style="list-style-type: none"> 极端低温条件使热能需求和经营支出增加，并且给员工带来潜在安全和健康问题 冰冻灾害和暴风雪影响设施连续运营，可能影响营业收入 	低	低	极低
洪涝 — 包括河流洪涝、沿岸洪涝和极端降水	急性	<ul style="list-style-type: none"> 洪涝可能损坏数据中心可能导致数据损失，并对员工带来潜在安全风险 洪涝可能影响设施连续运营，可能影响营业收入 	中	中	高
热带气旋		<ul style="list-style-type: none"> 热带气旋引起的风灾和水灾可能会破坏设施，并对员工构成安全风险 热带气旋影响期间设施连续运营，可能影响营业收入 	中	高	高
降水引起的山体滑坡		<ul style="list-style-type: none"> 山体滑坡可能损坏设施，影响设施连续运营和营业收入，并给员工带来潜在安全风险 	低	低	低
山火		<ul style="list-style-type: none"> 山火可能损坏设施，影响设施连续运营，可能影响营业收入，并对员工构成安全风险 	中	中	高
水资源压力及干旱	慢性	<ul style="list-style-type: none"> 水资源短缺导致数据中心缺少冷却水影响连续运营，可能影响营业收入 在常用水源短缺的情况下，可能带来后备水源采购的经营支出增加 	中	高	高

转型风险	类别	对腾讯的影响	风险等级		
			2030	2040	2050
能源效率相关的监管要求提升		<ul style="list-style-type: none"> 为了符合监管要求，提升能源效率增加的投资及经营支出 	低	低	低
气候应对及披露要求的加强	政策和法规	<ul style="list-style-type: none"> 气候相关政策导致的气候应对措施、管理以及信息披露要求提升，导致的经营支出增加 	低	中	中
碳排放管控政策实施		<ul style="list-style-type: none"> 因为碳排放配额制度实施，需要投入减排设施或购买碳配额，从而导致的投资和经营支出增加 碳配额或碳汇价格上升导致的经营支出增加 	高	高	高
新能源采购的不确定性		<ul style="list-style-type: none"> 为解决新能源供应市场发展过程存在的问题而增加的经营支出 绿色电力采购价格上升带来的经营支出增加 	低	低	低
电价波动	市场	<ul style="list-style-type: none"> 因为电力供应问题，电价上升导致的经营支出增加 	低	极低	极低
市场低碳偏好的转变		<ul style="list-style-type: none"> 客户为了达到自身的碳减排目标，转向采购低碳的产品和服务，可能会导致市场份额的减少 	低	中	中
被质疑漂绿的风险	声誉	<ul style="list-style-type: none"> 气候应对措施传播信息与标准或准则不一致，导致被质疑夸大绩效以及漂绿 	低	低	低

转型机遇	类别	对腾讯的影响	机遇等级		
			2030	2040	2050
自有可再生能源发电设施	能源	<ul style="list-style-type: none"> 可再生能源设施发电，可降低经营支出 	低	低	中
节能措施的应用		<ul style="list-style-type: none"> 应用节能措施减少能源消耗，可降低经营支出 	低	低	低
可再生能源和低碳解决方案的投融资	市场	<ul style="list-style-type: none"> 产生的可再生能源外售的收入 	低	低	低
低碳产品的市场机遇	产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> 提供低碳产品，符合客户偏好以及达到其碳中和目标的需求，从而增加市场份额 为实体经济低碳数字化转向提供解决方案，带来更多的营业收入 	低	中	高

¹ 此表格中所识别出的气候相关风险与机遇及其等级均基于 2022 年腾讯气候风险评估结果得出。

腾讯云安全合规认证一览

腾讯云安全合规认证一览		
网络安全	网络安全等级保护 (中国)	ISO/IEC 27701:2019 隐私信息管理认证 (国际)
	云计算服务安全评估 (增强级) (中国)	ISO/IEC 29151:2017 个人身份信息保护认证 (国际)
	可信云安全评估 (中国)	BS10012:2017 个人信息管理认证 (国际)
	ITSS 云计算服务能力认证 (中国)	ISO/IEC 27018: 2019 公有云个人信息保护认证 (国际)
	CCRC 信息安全服务资质认证 (中国)	ISO 27799: 2016 个人健康信息保护认证 (国际)
	ITSEC 云计算安全类认证 (中国)	DPTM 数据保护信任标志认证 (新加坡)
	IT 产品信息安全 EAL4 认证 (增强级) (中国)	ISO 22301:2019 业务连续性管理认证 (国际)
	网络安全产品专用认证 (中国)	ISO 9001:2015 质量管理认证 (国际)
	SOC 1, 2, 3 合规审计 (国际)	ISO 20000:2018 IT 服务管理认证 (国际)
	ISO/IEC 27001:2022 信息安全认证 (国际)	ISO 14001:2015 环境管理体系认证 (国际)
	ISO/IEC 27017:2015 云服务信息安全认证 (国际)	ISO 50001:2018 能源管理体系认证 (国际)
	CSA STAR 云安全认证 (金牌) (国际)	PCI DSS 支付卡行业数据安全认证 (国际)
	NIST CSF 网络安全框架 (美国)	OSPAR 金融合规审计 (新加坡)
	MTCS 多层云安全认证 (新加坡)	SEC 规定 17-a-4 (f) 合规审计 (美国)
KISMS 信息安全管理认证 (韩国)	金融行业 IT 安全合规自评 (HKMA/HKIA/SFC, 中国香港)	
C5 云计算合规性控制目录 (德国)	金融行业 IT 安全合规自评 (FISC, 日本)	
TISAX 汽车行业通用信息安全评估 (德国)	金融行业 IT 合规遵从性审计 (马来西亚)	
	金融行业 IT 合规遵从性审计 (印尼)	
	金融行业 IT 合规遵从性审计 (菲律宾)	
	金融行业 IT 合规遵从性审计 (泰国)	

隐私保护

业务连续性及其他

金融合规

鉴证报告



羅兵咸永道

(中文翻译仅供参考)

独立执业会计师的有限保证鉴证报告
致腾讯控股有限公司董事会

我们已对腾讯控股有限公司（「贵公司」）截至二零二三年十二月三十一日止年度的环境、社会及管治报告（「二零二三年环境、社会及管治报告」）中以下选定的环境、社会及管治资料执行了有限保证的鉴证工作（「选定环境、社会及管治资料」）。

选定环境、社会及管治资料

截至二零二三年十二月三十一日止年度的选定环境、社会及管治资料概述如下：

环境绩效	雇佣绩效
<ul style="list-style-type: none"> 能源消耗总量（兆瓦时） 每收入单位的能源消耗总量（兆瓦时/百万人民币） 直接能源消耗量（兆瓦时） 汽油（升） 柴油（升） 天然气（立方米） 间接能源消耗量（兆瓦时） 总用电量（兆瓦时） 其他间接能源（兆瓦时） 直接购买的可再生能源（兆瓦时） 自建可再生能源设施发电量（兆瓦时） 可再生电力占比（%） 自建可再生能源设施装机容量（兆瓦） 数据中心平均 PUE 用水量（吨） 每收入单位的用水量（吨/百万人民币） 有害废物处置量（吨） 每收入单位的有害废物处置量（千克/百万人民币） 无害废物处置量（吨） 每收入单位的无害废物处置量（千克/百万人民币） 电子设备回用量（吨） 电子废弃物资源化利用量（吨） 	<ul style="list-style-type: none"> 员工总数 按雇佣类型划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 正式员工 其他类别 按年龄组别划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 30 岁以下 30 至 50 岁 50 岁以上 按性别划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理层级划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 管理层 非管理层 按地理区域划分的员工人数 <ul style="list-style-type: none"> 中国内地 其他 总流失率 按年龄组别划分的员工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 30 岁以下 30 至 50 岁 50 岁以上 按性别划分的员工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按地理区域划分的员工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 中国内地 其他



羅兵咸永道

可持续供应链 <ul style="list-style-type: none"> 供应商按地区分类数目 <ul style="list-style-type: none"> 中国 其他国家和地区 	<ul style="list-style-type: none"> 因工死亡人数 因工死亡比率（因工死亡人数/百万工作小时） 因工受伤人次 因工受伤比率（因工受伤人次/百万工作小时） 因工受伤损失的工作天数 按性别划分的受训员工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理层级划分的受训员工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 管理层 非管理层 按性别划分的员工平均受训时数 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理层级划分的员工平均受训时数 <ul style="list-style-type: none"> 管理层 非管理层
数字安全与健康 <ul style="list-style-type: none"> 消费互联网业务客服体系接收用户投诉量（宗） 产业互联网业务客服体系接收用户投诉量（宗） 	
坚守阳光行为 <ul style="list-style-type: none"> 收到诉讼结果的贪腐案件数目 	
创造数字技术的社会价值 <ul style="list-style-type: none"> 可持续社会价值及共同富裕计划累计支出（人民币十亿元） 	

我们的鉴证工作仅限于截至二零二三年十二月三十一日止年度的资料，与前期间有关的资料及于二零二三年环境、社会及管治报告中所包括的任何其他资料均不在我们的工作范围内，因此我们不就此发表任何结论。

标准

贵公司编制选定环境、社会及管治资料所采用的标准列示于二零二三年环境、社会及管治报告标题为「关于本报告」（「标准」）中。

贵公司就选定环境、社会及管治资料须承担的责任

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

固有限制

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

鉴证报告



羅兵咸永道

我们的独立性和质量管理

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

本会计师事务所采用《国际质量管理准则》第1号，并要求事务所设计、执行及营运一套完善的质量管理系统，包括关于要遵守道德要求、专业准则规定及可适用的法律及监管规定的政策或程序。

我们的责任

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

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

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

鉴于本业务的具体情况，我们在执行上述程序时：

- 了解环境、社会及管治的管治架构，环境、社会及管治策略，及持份者参与过程；
- 对负责准备环境、社会及管治报告的相关人员就准备流程及相关内控程序进行询问；
- 已了解收集和报告选定环境、社会及管治资料的流程。这包括分析并到访深圳总部、两座办公大楼、两个数据中心，以了解选定场地环境、社会及管治数据的关键流程和控制；
- 对选定环境、社会及管治资料抽样执行有限的实质性测试，以检查数据是否已经恰当计量、记录、核对和报告；及
- 考虑环境、社会及管治报告的披露和列报是否与贵公司内部信息一致，是否按照香港联合交易所有限公司主板上市规则附录 C2《环境、社会及管治报告指引》要求编制。

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



羅兵咸永道

有限保证结论

基于我们执行的程序以及取得的证据，我们未有发现任何事项使我们相信贵公司截至二零二三年十二月三十一日止年度的选定环境、社会及管治资料在所有重大方面未有按照「标准」编制。

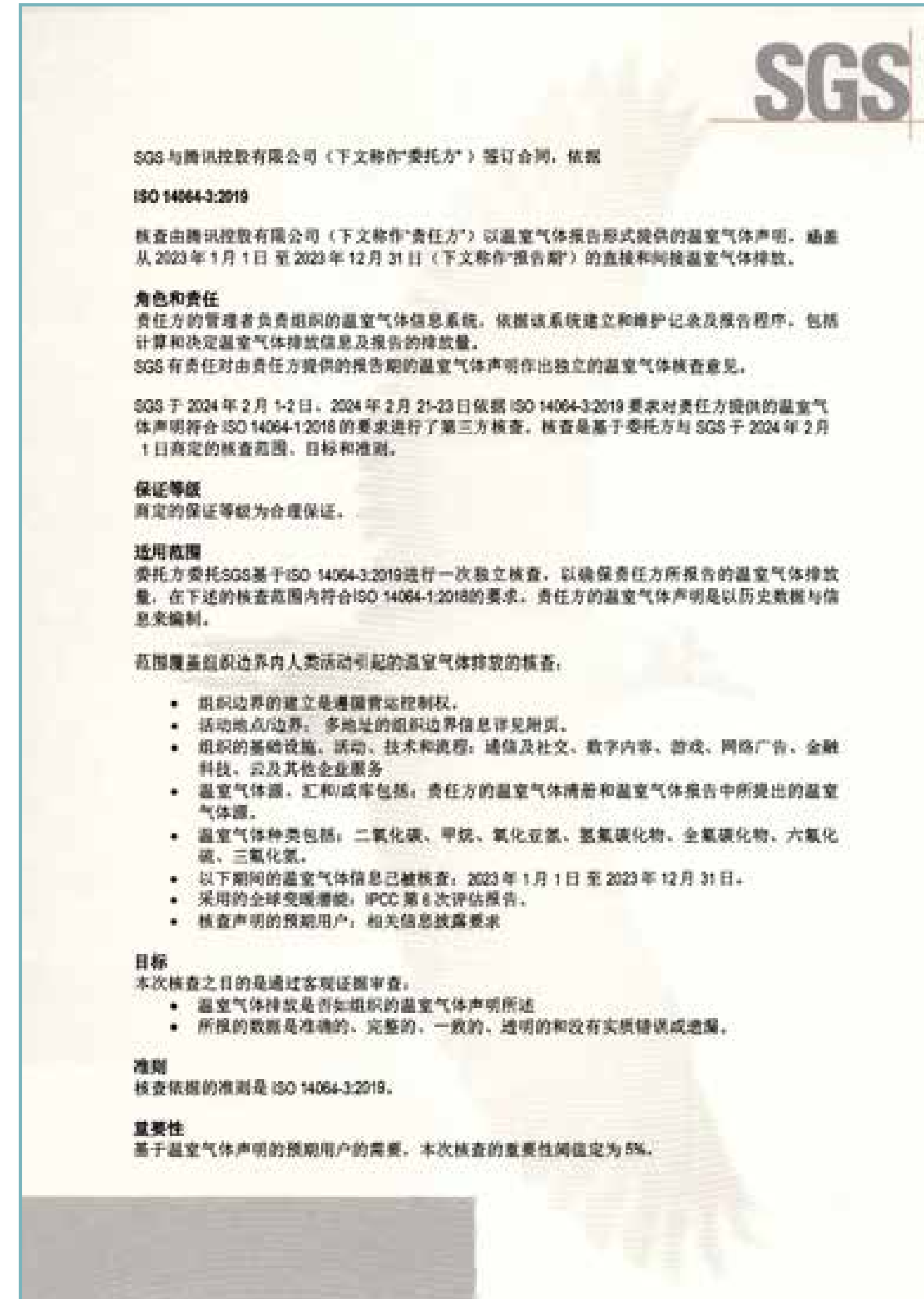
使用限制

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

罗兵咸永道会计师事务所
执业会计师

香港，二零二四年四月三日

温室气体核查声明



温室气体核查声明



核查方法

SGS 的方法是基于风险，理解所报告的温室气体排放信息相关的风险并加以控制，从而减轻风险。我们的检查包括评估与排放量有关的证据和组织温室气体排放量的披露。

SGS 计划并执行工作来获取必要的信息、解释和证据，以提供保证等级，确保能公正地陈述在报告期内的责任方的温室气体排放。

SGS 核查责任方以温室气体报告的方式提供的温室气体声明，包括评估温室气体信息系统和报告计划或协议。这次评估包括收集用以支持所报数据的证据，以及检查所参考的协议的条款是否一致地和适当地应用。

核查意见结论

责任方提供了基于 ISO 14064-1:2018 要求的温室气体声明。声明在组织边界范围和报告期内共排放温室气体 5,793,823.65 吨二氧化碳当量。

SGS 基于商定的合理保证对责任方的温室气体声明独立核查后，出具的核查意见是：

无保留意见
责任方提交的的温室气体声明是依据 ISO 14064-1:2018 对温室气体量化和准备报告，在重要性方面表达公正，声明中的温室气体数据和信息的确实体现且有充分和适宜的证据予以支持。

保留意见
责任方提交的温室气体声明无重大错误，但存在缺陷而影响出具无保留的核查意见。

否定意见
责任方提交的温室气体声明：
-存在重大错误
-收集的证据无法支持出具保留意见或无保留意见

无法表示意见
无法获取充分和适宜的证据来对责任方提交的温室气体声明是否依据 ISO 14064-1:2018 要求得到的公正表达形成意见。




本核查声明应与责任方温室气体报告的方式提供的温室气体声明作为一个整体进行解释说明。

注：通标标准技术服务有限公司 (SGS) 的 SGS 温室气体审定与核查服务通用条款规定了此温室气体核查声明。此声明的内容基于核查结果编制，可向责任方查询获取此温室气体核查声明及责任方温室气体声明(温室气体报告)的副本。此核查声明不可解除委托方应遵守国家法律法规的责任。此核查声明不对 SGS 造成的或 SGS 没有责任而对除其委托方以外的任何一方。本温室气体核查声明是以英文订立，若有任何译文解释，以英文版为准。

报告框架索引

报告框架	ESG报告指引	TCFD	SASB	GRI Standard	UNGC	SDGs
导言				2-1		
企业管治						
董事会独立性及多元化	附录C1J.1					
风险管理		风险管理- (b)				
商业价值、社会价值与股东价值						
董事会声明	段落10；段落13			3-3		
ESG管治						
ESG战略						
ESG管治架构	段落13	管治- (b)		2-9；2-13；2-14		
ESG工作组年度回顾						
ESG理念融入企业文化	附录C1A.1 ²					
ESG议题重要性评估	段落11；段落14			2-29；3-1；3-2；3-3		
第一章 保护环境						
1.1 策略与进展	A1；A2；A3；A4			302-1；306-3；308-1；308-2		
1.2 环境管治与风险管理	A3.1；A4；A4.1；段落13	管治- (a) 及 (b)；风险管理- (a)、(b) 及 (c)；				
1.3 气候战略与行动	A1；A1.1；A1.2；A1.5；A2.3；A2.4；A4；A4.1；段落14	策略- (a)、(b) 及 (c)；风险管理- (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	原则 7, 8, 9	
1.5 生物多样性与自然保护	A2.4；A3；A3.1			303-2；304-2；304-3；304-4；306-2		
1.6 指标与目标	A1.5；A1.6；A2.3；A2.4	指标及目标- (a)、(b) 及 (c)		302-4；303-2；305-5；306-1		
第二章 关心员工成长						
2.1 管理理念	B1；B2；B3；B4					
2.2 吸引与保留人才	B1；B4；B4.1		TC-IM-330a.2	401-1；401-2；401-3；405-1；407-1；408-1；409-1		
2.3 践行多元、平等与共融	B1		TC-IM-330a.3	405-1；406-1	原则 1, 2, 3, 4, 5, 6	
2.4 支持员工发展	B3			404-2		
2.5 促进员工健康与活力	B2；B2.3			403-1；403-3；403-4；403-5；403-6；403-7；403-8；403-10		

1: 参考香港联合交易所《主板上市规则》附录 C1，第一部分 J. 多元化 (b)
 2: 参考香港联合交易所《主板上市规则》附录 C1，第二部分 A.1 企业策略、业务模式及文化

报告框架	ESG报告指引	TCFD	SASB	GRI Standard	UNGC	SDGs
第三章 保障数字权益						
3.1 保护用户数据隐私	B6 ; B6.5		TC-IM-220a.1	416-1 ; 416-2 ; 418-1 ; 424-1	原则 1,2	
3.2 守护网络与数据安全	B6		TC-IM-220a.3 ; TC-IM-230a.1 ; TC-IM-230a.2	416-1 ; 418-1		
3.3 保护知识产权	B6 ; B6.3		TC-IM-520a.1	203-1 ; 203-2 ; 418-1		
3.4 推进负责任的人工智能	B6		TC-IM-220a.1 ; TC-IM-230a.2	203-1 ; 203-2		
3.5 数字安全与健康	B6 ; B6.2		TC-IM-220a.1 ; TC-IM-220a.5	416-1 ; 418-1		
第四章 创造可持续社会价值						
4.1 推进科技创新	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1	原则 10	
4.2 创造数字技术的社会价值	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1		
4.3 普惠数字金融	B8 ; B8.1 ; B8.2			203-1 ; 203-2 ; 413-1		
4.4 推动科技无障碍	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 商业道德						
5.1 坚守阳光行为	B7 ; B7.1 ; B7.2 ; B7.3			205-1 ; 205-2 ; 205-3	原则 10	
5.2 倡导公平竞争				206-1		
5.3 反洗钱风险管理	B7					
5.4 可持续供应链	B5 ; B5.1 ; B5.2 ; B5.3 ; B5.4			308-1 ; 414-1		
附录						
关于本报告	段落11 ; 段落14 ; 段落15			2-2 ; 2-3		
ESG关键绩效表	A1.1 ; A1.2 ; A1.3 ; A1.4 ; A2.1 ; A2.2 ; B1.1 ; B1.2 ; B2.1 ; B2.2 ; B3.1 ; B3.2	指标及目标- (b)	TC-IM-130a.1 ; TC-IM-130a.2 ; TC-IM-330a.1 ; TC-IM-330a.3	302-1 ; 302-2 ; 302-3 ; 303-3 ; 303-5 ; 305-1 ; 305-2 ; 305-3 ; 305-4 ; 306-3 ; 401-1 ; 403-9		
气候相关风险与机遇	A4 ; A4.1	策略- (a)、(b) 及 (c)		201-2		
腾讯云安全合规认证一览						
鉴证报告	段落9			2-5		
温室气体核查声明	段落9					

“KPI A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量”，“KPI B6.1 已售或已运输产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比”，以及“KPI B6.4 产品回收程序”，均与公司的主要业务关联度低，因此列为不重要的指标。关于“KPI B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤”，公司在报告期内未发生相关违规情况。