

# Environmental, Social and Governance Report 2024

2024 年环境、社会及管治报告

# 目录

---

<hr/>					
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>					
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>					

## 关于腾讯

腾讯是一家全球领先的互联网科技公司，致力于打造创新的产品与服务，丰富人们的生活方式。

我们的通信与社交平台在全球拥有超过十亿用户，帮助用户与亲友保持联络，并便捷地获取涵盖娱乐、出行、支付等在内的多样化生活服务。

我们开发并发行多款全球广受欢迎的网络游戏和优质数字内容，为广泛多元的用户群体提供沉浸式、互动性的数字体验。

我们还提供包括营销、云服务与计算、金融科技服务在内的企业服务，助力合作伙伴实现数字化升级与业务拓展。

腾讯成立于1998年，并于2004年在香港联合交易所主板上市。



## 主席致辞

腾讯立足于互联网技术和人工智能(AI)等前沿领域，不仅为用户带来普惠、便捷的产品与服务，同时也积极助力产业数字化升级，为社会的经济发展出一份力。AI已深度融入腾讯全线业务和日常运营中，成为强大的技术基座之一，加速业务发展并提升风险管理水平。我们已有超过700个业务场景应用了AI技术，或是为自身业务，或是为客户及合作伙伴，提升了创造力和运营效率。2024年，我们首次应用AI技术到公司治理领域，

包括内控和供应链管理等日常工作，强化风险识别工具的敏锐度和精准度。腾讯坚持以安全、道德和合规为发展底线，以用户价值为导向，以社会普惠需求为指引，探索AI可持续发展路径，相关的数据隐私、安全以及治理的考虑已于报告中有所提及。我们以负责任AI原则参与行业发展，积极拥抱开源协同，持续深化行业交流合作。近期，我们已签署由中国AI产业发展联盟发起的《人工智能安全承诺》。

正值十周年之际的99公益日在2024年升级为久久公益节（“久久”与“99”为谐音），体现了从活动到长期行动的转变。本届公益节吸引了超过2,200个公益机构、5,500个公益项目、20,000多家爱心企业以及2.8亿用户通过捐款、捐步和小红花互动活动参与其中。我们借助互联网技术持续深耕，促进了捐赠者、公益机构和受益者之间的联系，普及公益知识，帮助公众了解项目信息并跟踪进展，并运用AI技术辅助审核流程，助力公益服务智能化和透明化升级。站在新十年的起点，我们希望数字技术成为传递爱心和信任的舟楫，让公益机构项目触达更多捐赠人群，让向善融入每个人的日常生活，推动公益事业长期健康发展。

在推动联合国可持续发展目标(SDGs)的道路上，企业也可以发挥更积极的作用。我们将继续发挥自身在数字技术方面的优势，积极推动在多个社会领域的创新实践。例如，腾讯的数字孪生和游戏技术助力北京中轴线入选联合国教科文组织《世界遗产名录》。腾讯“红雨伞计划”应用AI技术为偏远乡镇地区100多万名适龄女性提供免费宫颈癌和乳腺癌筛查，该计划在世界银行与联合国粮农组织联合主办的“第五届全球减贫案例征集活动”中被评为最佳实践案例。我们与中国地震台网中心合作，推出微信地震预警小程序，实时通报地震发生，于危难之际守护生命。

我们深信，真正的改变是静水流深的社会价值创造。腾讯将继续利用数字技术创新应对可持续发展挑战，将向善融入我们的产品和运营中，与业界和社会向善力量携手致力于实现可持续发展的长期承诺。



马化腾  
董事会主席

# 执行摘要

腾讯践行环境、社会及管治战略，已经构建了企业风险管理体系，管理现有ESG风险以及识别新兴风险，并将创造可持续社会价值融入产品研发和日常运营中。2024年，我们取得以下重要进展：



\*拍摄于腾讯滨海大厦

## 环境

- 我们推进碳中和目标，每年评估进展，通过提升能源效率和绿色能源转型确保目标如期推进。基于第四代高效数据中心技术T-block，我们进一步实施冷却节能改进，并将AI算法应用于能耗优化。同时我们加速布局可再生能源，通过增设可再生能源基础设施和加大采购可再生电力，2024年可再生电力使用占比从2023年的12.4%提升至22.0%。
- 我们探索数字技术用于生物多样性保护的路径，将AI技术应用于物种保护，并通过社交平台推动公众参与。这些实践获得相关方认可，包括被联合国全球契约组织认定为“二十年二十佳”中国企业可持续发展案例之一。

## 社会

- 我们提高隐私保护合规检测的技术能力，以用户价值为依归，聚焦数据安全核心，在管理要求、平台工具、流程融入和内部审计等多个维度提高治理水平。云安全、数据安全、业务连续性保障水平在AI提效支持下显著提升策略有效性。AI安全治理体系从数据、算法和运营三方面开展建设，以应对新型风险和回应相关方关切。报告期内，未发生任何网络安全或数据泄露事件。
- 我们践行科技向善，投入与联合国可持续发展目标一致的可持续社会价值创新。“科学探索奖”和“新基石研究员项目”重点支持原始创新的研究，已为超过360名优秀科学家提供长期、稳定的资金支持。在应急场景中，微信的即时通讯能力应用于协助应急机构保障公共安全，能够缩短应急响应时间。在数字技术助力文化保护与传承方面，“数字中轴”项目通过高精度仿真复现文化遗产形态，吸引超1.7万名志愿者参与线上巡检。经历三年多探索后，我们提炼了一套包含规模、质量和影响等维度的社会价值评估体系和方法论，已应用在可持续社会价值创新的项目管理中。
- 我们进一步推动无障碍与共融，兼顾数字产品以及实体空间的实践。基于AI技术提升无障碍内容制作效率，2024年腾讯视频上线超190部无障碍影片；无障碍版本的“AI编程第一课”被纳入广州、北京、南京的特殊教育学校课程，供视障学生学习AI和编程的基础知识。我们深圳在建的园区已融入无障碍设计，2024年竣工的首批建筑已获得中国最高的三星级无障碍评级。

## 管治

- 我们始终保持商业道德的高标准，近期将AI能力融入商业道德风险的识别以及管控中。我们也加强了对于员工以及关键供应商的反舞弊培训。
- 我们与供应商携手推进ESG融入商业实践，《腾讯供应商ESG行为准则》已纳入我们的供应商合作流程。我们推动租赁数据中心供应商绿色能源转型，减少范围三排放量。期内多个租赁数据中心首次采购绿色电力以支撑我们的业务运营。
- 我们坚持高质量的企业管治水平。紧贴有关发展趋势，制定合适执行方案，以持续提升公司和董事会层面的治理工作，以及响应相关方要求。

腾讯控股相继入选多个主要ESG指数，包括道琼斯可持续发展指数(DJSI)旗下世界指数以及新兴市场指数、明晟(MSCI)旗下新兴市场ESG领先者指数以及中国ESG领先者指数等超过20个ESG相关指数。2024年8月，腾讯控股入选恒生ESG50指数以及恒生可持续发展企业基准指数。截至2024年底，腾讯的明晟ESG评级从BB调至BBB，而标普全球ESG评分跻身所属行业板块全球前三。这些成绩进一步印证我们ESG管理成效获得普遍认可。

**James Mitchell 罗硕瀚**  
ESG工作组联席主席

# 企业管治

## 董事会独立性 & 多元化

腾讯建立了单层制董事会。截至2024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。

非执行董事是来自Naspers集团的高级管理人员。该集团是腾讯长期股东，通过旗下子公司Prosus持股。Naspers是一家全球消费互联网集团，也是世界上最大的科技投资者之一。非执行董事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履行董事监督职责。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 & 制衡作用，以保障股东、公司及其他相关方的利益。董事会辖下的提名委员会对独立非执行董事的独立性进行了评估，并认为他们属独立人士。在评估过程中，本公司考虑了上市规则规定的独立性指引，同时结合了每位独立非执行董事的服务年限，以及这些董事能够为董事会带来的观点、专业技能和经验。本公司已收到各独立非执行董事的年度独立性确认，董事会已确认他们的独立性。五名独立非执行董事中，尽管两名董事上任超过九年，经提名委员会及董事会慎重评估后，认为他们具备独立性，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、行业知识和专业精神。于2024年，独立非执行董事占董事会成员比例为62.5%，非执行董事成员占比为25%。

董事会引领腾讯战略方向、监督企业管治及确保公司的长期可持续发展方面发挥着关键作用。董事会通过完善的管治架构运作，并就若干需要投入特定时间、关注和专业知识的重大事项指派给旗下各个委员会处理。因此，董事会设立了五个专门委员会：审核委员会、企业管治委员会、投资委员会、提名委员会及薪酬委员会。

### 审核委员会

审核委员会由三名成员组成，包括一名非执行董事及两名独立非执行董事，以确保具备高度的独立监督能力。该委员会由一名独立非执行董事担任主席，在财务监督方面发挥着关键作用。其主要职责包括审查财务资料、监督财务报告系统，以及管理与外部审计师的关系。此外，委员会还负责审查风险管理和内部监控，监督公司能承担的风险水平，并监督反洗钱及制裁合规制度。

### 企业管治委员会

企业管治委员会由五名成员组成，包括一名非执行董事及四名独立非执行董事，以确保高度的独立管治水平，并由一名非执行董事担任主席。该委员会主要负责审阅及监察与ESG相关的事项，包括策略、目标和指标的进展、ESG报告的披露内容，并就相关事项向董事会提出建议。委员会还负责评估企业管治的披露及遵守监管要求。另一项关键职能是审查并向董事会提供《股东通信政策》的建议。

### 投资委员会

投资委员会由三名成员组成，其中包括高级管理人员、执行董事和非执行董事，并由腾讯总裁担任主席，该委员会主要负责物色和评估投资机会，包括合并、收购和出售事项。此外，委员会还确保投资决策遵守上市规则及其他相关法律与法规。

### 提名委员会

提名委员会由五名成员组成，由一名执行董事担任主席，并由大多数独立非执行董事及一名非执行董事组成。该委员会的主要职责包括检讨和监督董事会的架构、规模和组成，确保董事会成员的平衡和多元性。委员会还负责物色合适及具备资格的人士，并建议其出任董事会新成员，审阅由股东提名的董事候选人，以及评估独立非执行董事的独立性。此外，委员会还审查并监督《董事会成员多元化政策》和《董事会提名政策》的实行。

### 薪酬委员会

薪酬委员会由三名成员组成，包括一名非执行董事及两名独立非执行董事，以确保薪酬决策中的高度独立性，并由一名独立非执行董事担任主席。该委员会主要负责审查及批准有关董事及高级管理团队薪酬的政策及架构的建议，并确保该等薪酬建议与公司方针及目标一致。委员会还执行严格的管治政策，确保董事或其任何联系人不参与厘定其自身的薪酬决策。此外，该委员会负责审查并批准股份计划相关的事项。

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意见及监督。董事会致力完善董事任期组合，以吸纳现任与新任董事的不同观点和经验，并确保有效地履行其受托责任的效力和效率。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。

我们已实施了《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。自2023年5月份以来，董事会成员女性占比已提升至25%，并已于2022年设定目标于2030年或以前将该比例提升至30%。本公司董事会成员拥有深厚的专业积累，所覆盖的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事务进行监督指导。有关本公司2024年企业管治工作的详细内容，请参见腾讯2024年报企业管治报告章节。

## 风险管理

足够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。

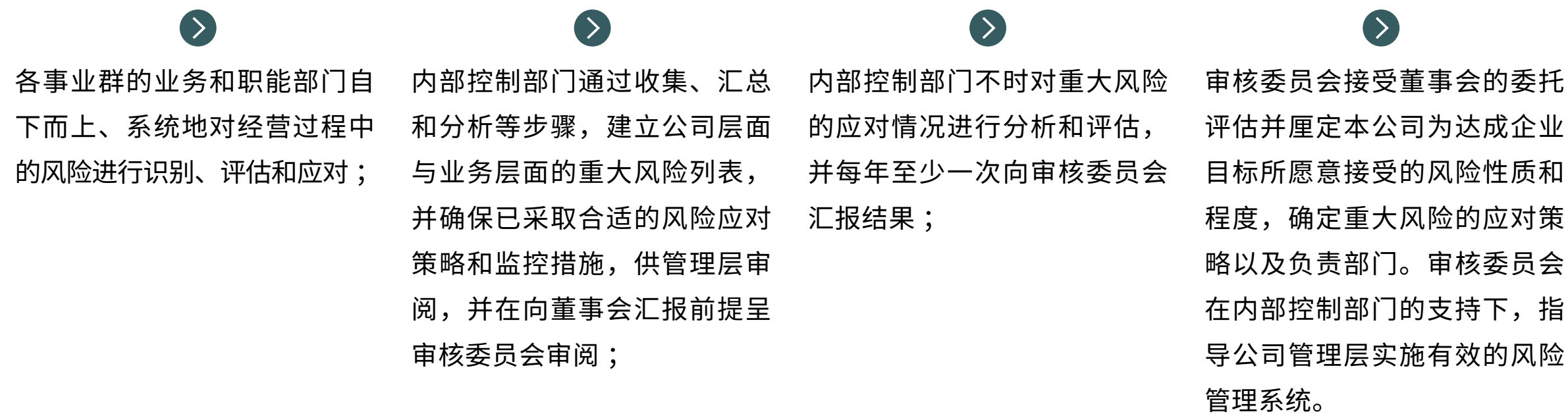
### 风险治理架构

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有关风险管理的实践，包括在风险管理及内部监控系统方面的建设、执行及监督工作。审核委员会每年评估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和风险管理方面拥有丰富经验及知识，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。

为了确保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：



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2024年度的重大风险及其应对措施，详情可见腾讯2024年报企业管治报告章节。

### ESG融入风险管控

我们已经充分考虑ESG相关因素，包括气候变化，并已纳入本公司的风险评估及内部监控管理流程。我们定期开展风险识别和评估，按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、在线课程等多种渠道，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体系、关键风险分析以及内部监控活动等。并将风险管理课程设置为新入职员工培训的必修课。

本公司把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

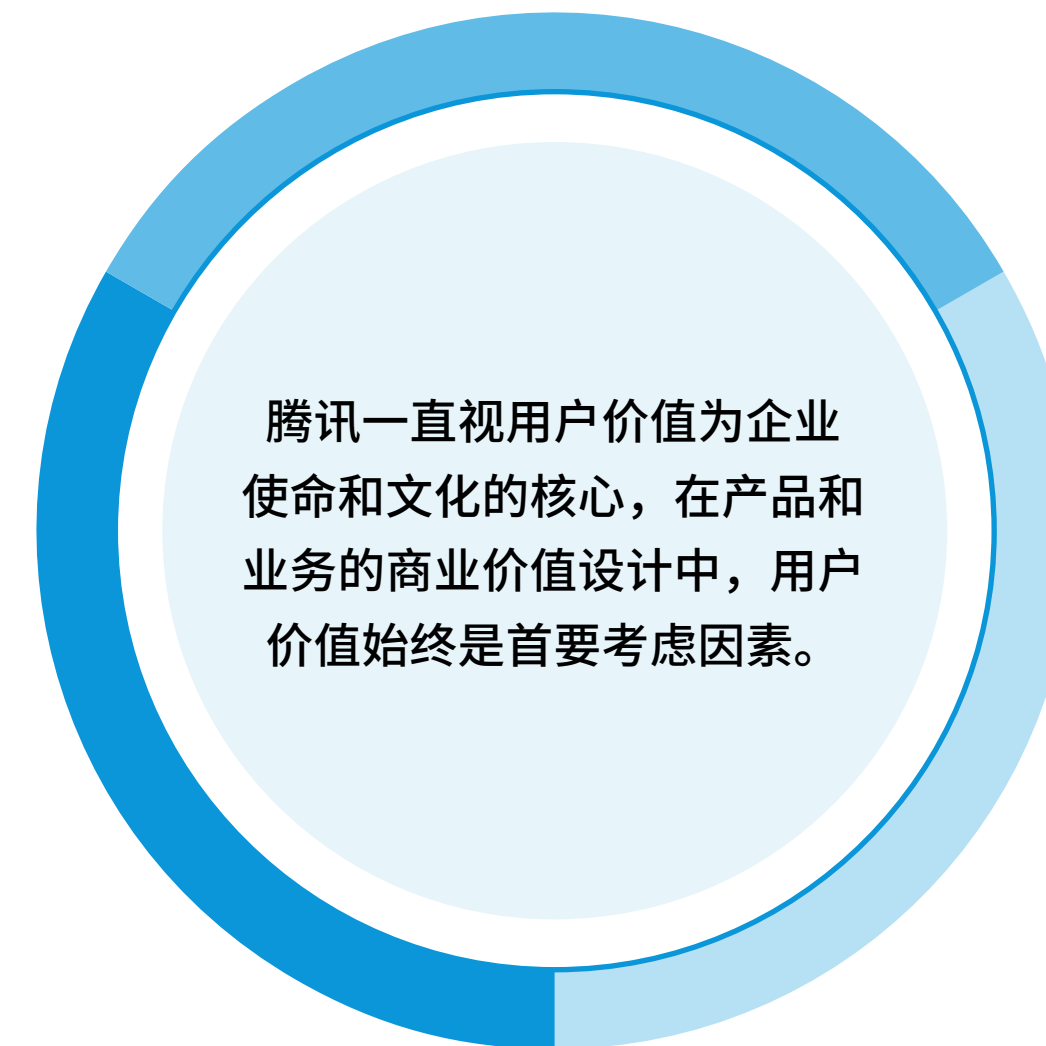
自“扎根消费互联网，拥抱产业互联网，推动可持续社会价值创新”的战略升级以来，我们已经为未来发展明确战略定位，并夯实了可持续发展的根基。

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。

我们在社会价值创新方面的投入，乃出于投资组合积累收益，并独立于投入在产品、技术和平台的研发资源。

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，共创社会价值并分享数字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以服务产业转型升级。

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或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，以及在数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，值此强化公司可持续发展的根基，巩固企业的长远价值。我们致力维持高水平企业治理，并已把环境和社会因素纳入到企业战略和风险管理中。



# 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承诺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，让相关方得知本公司在ESG领域的行动及绩效。

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。我们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，我们选择以向善为宗旨，利用科技助力缓解环境和社会痛点，助力推进17项联合国可持续发展目标 (*Sustainable Development Goals*，SDGs)，体现良好企业公民的承担。我们的ESG战略实践，对内体现于高水平的公司治理，符合国际认可的商业道德和先进的人力资源管理，对外促进企业均衡发展，致力于用户、业务伙伴、产业及社会、环境的利益平衡。我们的具体行动如右述：



### 业务经营

- 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；
- 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；
- 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，为用户提供优质产品并保障其权益；
- 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、银发族以及身体有障碍人士，让他们在安全的网络环境里，享有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，加大对中小微企业的支持；
- 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。



### 产业及社会

- 通过开源合作、开放平台协同以及互联互通，促进互联网行业发展；
- 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，提高公益行动机构运转效率，提升公益项目透明度。



### 环境

- 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；
- 保护自然，应用数字技术到物种保护、生物多样性主流化领域；
- 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，最大限度地减少自然资源消耗。

## ESG管治架构

本公司的ESG管治架构通过三级体系联动运行：董事会实施战略监督；高级管理层制定ESG战略并指导ESG优先事项的落地，ESG业务代表在各事业群中实施具体行动并定期汇报进展。自从2021年成立ESG工作组（见表格）以来，企业管治委员会持续强化监督，监督方式包括但不限于问询、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。

<b>董事会</b>	企业管治委员会 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事会授权企业管治委员会对公司的ESG事务进行监督。</li> </ul>						
<b>ESG工作组</b>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="349 652 1016 808"> <b>ESG 指导团队</b> </td> <td data-bbox="1016 652 2429 808"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导ESG工作组，制定本公司ESG战略和优先事项；</li> <li>● 首席战略官及首席财务官担任指导团队联席主席，成员由ESG议题相关的各事业群及职能部门高级管理人员组成。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 808 1016 938"> <b>ESG 协同办公室</b> </td> <td data-bbox="1016 808 2429 938"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辅助ESG指导团队梳理ESG目标，协同各事业群和职能部门制定行动计划并跟进进度；</li> <li>● 担任ESG工作组秘书处，定期向企业管治委员会汇报本公司ESG事宜。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 938 1016 1076"> <b>ESG 业务代表</b> </td> <td data-bbox="1016 938 2429 1076"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 输出相关专业知识和职能资源，协力推动本公司ESG实践，定期向ESG协同办公室同步最新进展；</li> <li>● 由ESG议题相关的各事业群及职能部门人员组成。</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>ESG 指导团队</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导ESG工作组，制定本公司ESG战略和优先事项；</li> <li>● 首席战略官及首席财务官担任指导团队联席主席，成员由ESG议题相关的各事业群及职能部门高级管理人员组成。</li> </ul>	<b>ESG 协同办公室</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 辅助ESG指导团队梳理ESG目标，协同各事业群和职能部门制定行动计划并跟进进度；</li> <li>● 担任ESG工作组秘书处，定期向企业管治委员会汇报本公司ESG事宜。</li> </ul>	<b>ESG 业务代表</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 输出相关专业知识和职能资源，协力推动本公司ESG实践，定期向ESG协同办公室同步最新进展；</li> <li>● 由ESG议题相关的各事业群及职能部门人员组成。</li> </ul>
<b>ESG 指导团队</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导ESG工作组，制定本公司ESG战略和优先事项；</li> <li>● 首席战略官及首席财务官担任指导团队联席主席，成员由ESG议题相关的各事业群及职能部门高级管理人员组成。</li> </ul>						
<b>ESG 协同办公室</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 辅助ESG指导团队梳理ESG目标，协同各事业群和职能部门制定行动计划并跟进进度；</li> <li>● 担任ESG工作组秘书处，定期向企业管治委员会汇报本公司ESG事宜。</li> </ul>						
<b>ESG 业务代表</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 输出相关专业知识和职能资源，协力推动本公司ESG实践，定期向ESG协同办公室同步最新进展；</li> <li>● 由ESG议题相关的各事业群及职能部门人员组成。</li> </ul>						
ESG工作组下设五个专项委员会聚焦关键议题管理，促进内部协作，提升ESG风险管理水平及绩效。							
<b>用户隐私与数据安全</b> 强化隐私与安全保护议题相关的信息披露；评估加入有关国际倡议或行业联盟的适用性和可行性；推动持续优化内部政策及指引。	<b>多元、平等与共融</b> 将多元与共融的企业文化与价值观融入业务运营中，跟踪并汇报进展。						
<b>生物多样性保护</b> 提升公司内部生物多样性意识，催化生物多样性保护合作项目，探索量化效益。	<b>供应链管理与文化传播</b> 加强供应链ESG管理，推动内部与供应商共同探讨ESG基本原则，跟踪落实进度及成效。 制定ESG传播策略，丰富内容及拓展渠道，对内提升全员文化培育，对外提升相关方认可。						

## 董事会声明

董事会对本公司的环境、社会及管治策略及汇报承担全部责任，授权企业管治委员会对ESG事宜进行监督管理。在公司建立的三层ESG管治架构下，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，董事会参与了对关键ESG议题的重要性评估及优先级排序工作（详情请参见*ESG管治—ESG议题重要性评估*章节）。通过访谈、问卷调查、会议等方式，董事就可能影响公司长期可持续发展的ESG议题提出意见与建议，并评估其优先级。高级管理层及业务负责人亦参与评估业务相关ESG关键风险，通过考量风险发生可能性、影响程度及趋势制定应对措施。公司已将ESG关键风险纳入年度企业风险评估及全面风险管理体系。董事会及企业管治委员会定期监督ESG相关事项，审议重大风险并提出措施建议。

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，跟踪ESG事务的进展与成效。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。本公司年度ESG报告已获得第三方专业机构的有限鉴证，并通过企业管治委员会和审核委员会审阅以及董事会批准。

## ESG工作组年度回顾

腾讯ESG工作组自成立以来，持续推动各团队在ESG工作上的协同和共创，促进ESG理念融入我们的技术创新、产品开发、服务运营等环节中。我们于每年9月召开ESG工作组大会。2024年，我们在大会上汇报了本集团ESG重点项目的进展，并邀请专家分享和交流ESG趋势与业界动态。同时，ESG工作组征集和评选出本集团年度ESG最佳实践，并且邀请获奖团队在工作组大会上做项目展示和经验分享。

2024年，我们在以下重要议题上推进ESG政策的完善和实施，并开展专题项目，促进专项议题绩效提升。

### 生物多样性保护

我们数字化创新助力生物多样性保护的实践被联合国全球契约组织(UNGC)认定为“二十年二十佳”在华企业可持续发展案例之一。

- **生态友好运营**：我们制定并实施了《腾讯固体废弃物管理制度》，并实践减量、循环、回收的3R原则；

- **技术创新应用**：我们升级了AI物种识别模型，拓展可识别物种的类目并提高了物种识别准确性，协助保护机构提升生态保护效率；
- **提升公众认知**：我们致力于推动生物多样性主流化，运用游戏科技和腾讯混元打造“全真大熊猫”，拉近了公众与野生动物的距离。

详情请参见本报告**保护环境 — 自然与生物多样性保护**章节。



\*拍摄于腾讯滨海大厦

### 用户隐私与数据安全

我们持续建设和完善隐私保护合规检测的技术平台，将隐私保护要求嵌入业务研发和管理的全流程。

- **原则**：我们坚持隐私设计原则，加强保障用户数字权益，在产品和服务研发、运营的各个环节，融入隐私保护的理念；
- **技术**：2024年，我们扩大应用隐私增强型技术，对可识别个人身份的敏感数据进行加密、加噪等脱敏处理；
- **审计**：我们持续完善隐私保护和数据安全工具的技术能力，对公司产品执行常态化合规评估与检测，确保产品在全球不同区域的合规性。

详情请参见本报告**保障数字权益 — 隐私保护**章节。

## 多元、平等与共融

我们把该信念融入团队建设与职场文化建设中，并落实到行动中。

- **企业内：**我们营造友好、创新、协作工作环境。高级管理层明确了践行多元共融企业文化与价值观的方向。我们于2024年推出了培训课程宣导相关价值观，在招聘环节中升级人才甄选理念至“平等尊重，关注本质”，并将其融入面试官认证、培训及日常行为准则中。在工作场所基础设施方面，我们主动落实无障碍建设的最高标准。详情请参见本报告**关心员工成长 — 建立多元、共融和协作的工作场所**章节；

- **产品与技术：**我们通过数字包容的产品满足社会上多元群体的需求，并为有障碍人士和银发族创造平等机会融入数字生活。详情请参见本报告**数字包容**章节；
- **公益与人文：**我们携手合作伙伴，利用平台和技术优势贯彻这些价值观，共同推进科技向善。例如，“红雨伞计划”将数字技术应用于疾病筛查，搭建了数字化管理平台，并应用AI能力协助医生提升低资源地区妇女两癌筛查的普及率。我们和中国儿童少年基金会合作的春蕾科技女孩、春蕾合唱团系列项目，助力提升欠发达地区女童的艺术和科学等综合素养。详情请参见本报告**数字包容与数字技术助力可持续发展目标**章节。



\*春蕾科技女孩项目为女孩们提供了学习人工智能的机会。

## 供应链管理

我们将ESG因素纳入供应商准入流程、网络设备采购及电力资源采购中。

- **准入要求：**我们已把《[腾讯供应商ESG行为准则](#)》纳入供应商准入要求，并要求供应商签署；
- **绿色采购：**我们提升了服务器、网络设备及租赁数据中心供应商的准入条件，新增要求具备环境保护认证，并在评估过程中考察其环保绩效；
- **范围三减排：**我们推动租赁数据中心绿色能源转型，将自身绿色电力采购的经验和能力与供应商分享。租赁数据中心的绿色电力占比达至3.8% (2023年为0%)。

详情请参见本报告**商业道德 — 可持续供应链**章节。

## 沟通与认可

我们与投资者、商业客户等各方开展多场ESG沟通会议，积极沟通ESG工作成果与绩效，获得广泛认可。截至2024年底，资本市场对我们的主要认可如下：

### 投资者

- 《机构投资者》杂志连续四年(2021-2024)评选腾讯为亚洲(除日本)互联网企业“最佳ESG”第一位。有关评选结果来自全球专业投资机构以及金融服务机构约6,000份的问卷调查。

### ESG评级

- 标普全球进一步提高腾讯ESG评分至59，行业排名全球前三<sup>1</sup>；
- 明晟提升腾讯ESG评级至BBB<sup>2</sup>；
- 晨星Sustainalytics连续两年(2023-2024)把腾讯ESG风险评级维持在Low Risk水平<sup>3</sup>；
- 万得授予腾讯ESG评级为AA，位列行业首位<sup>4</sup>。

### ESG指数

- 标普全球将腾讯纳入旗下道琼斯可持续发展世界指数、可持续发展新兴市场指数；
- 明晟将腾讯纳入旗下明晟新兴市场ESG领先者指数、明晟中国ESG领先者指数等；
- 恒生指数将腾讯纳入旗下恒生ESG 50指数、恒生可持续发展企业基准指数。

1 根据于2024年9月2日发布的标普全球ESG评分

2 根据于2024年12月3日发布的明晟ESG评级报告

3 根据于2024年12月20日发布的晨星Sustainalytics ESG风险评级报告

4 根据于2024年6月20日发布的万得ESG评级报告

## ESG理念融入企业文化

腾讯把ESG理念与企业文化价值观相结合，促进员工在日常工作中融入ESG理念，共同推进我们的长期可持续发展。

2024年，我们举办了首届ESG文化周，期间邀请了专家通过线下研讨、线上直播相结合的形式，与全体员工分享ESG发展趋势，探讨如何从中把握相应的业务机会和应对潜在风险。此外，我们推出了在线培训课程以提升他们的ESG知识储备，并在过去两年中持续开展ESG知识月度比赛，促进其与日常工作的深度融合。



此外，我们按议题举办一系列的ESG文化建设活动，包括：

- **环境保护**：在每年的世界地球日、世界环境日等重要时间点，我们为员工提供线上线下相结合的环保理念科普活动。我们还面向员工发起了“自然向好”倡议，鼓励员工践行节能、减碳、减废等行为，并探索量化绩效管理。
- **多元共融的工作场所**：通过访谈公司高管及员工，我们共同确认了符合企业价值观与文化的多元、平等与共融内涵。基于此共识，我们制定了相关培训课程，通过工作情景和案例阐释重视个体差异的价值，以及如何避免无意识偏见。在国际妇女节期间，各地办公室举办了主题活动与经验分享会。在全球文化节期间，我们采用问答、讲座、分享展台等方式，增进员工对多元文化的认知和尊重。
- **隐私保护与数据安全**：我们在通用隐私保护与数据安全培训覆盖至全体员工的基础上，加强特定岗位专业技能和合规要求的培训。同时，我们将隐私议题纳入技术文化周等宣导活动，并倡导员工将其融入日常工作。
- **人工智能安全与治理**：我们为各业务团队提供人工智能安全专项评估和培训，提升其安全合规意识和能力，以确保AI模型和技术符合所适用的法规和标准。
- **商业道德**：我们为全体员工提供《腾讯阳光行为准则》（以下简称“阳光行为准则”）专项培训，持续加深员工对商业道德管理要求的理解。
- **社区公益**：通过向善实践小程序，员工可运用技能和知识，并投入时间，参与或发起公益项目。截至2024年底，累计2.7万名志愿者参与超过1,330个项目。

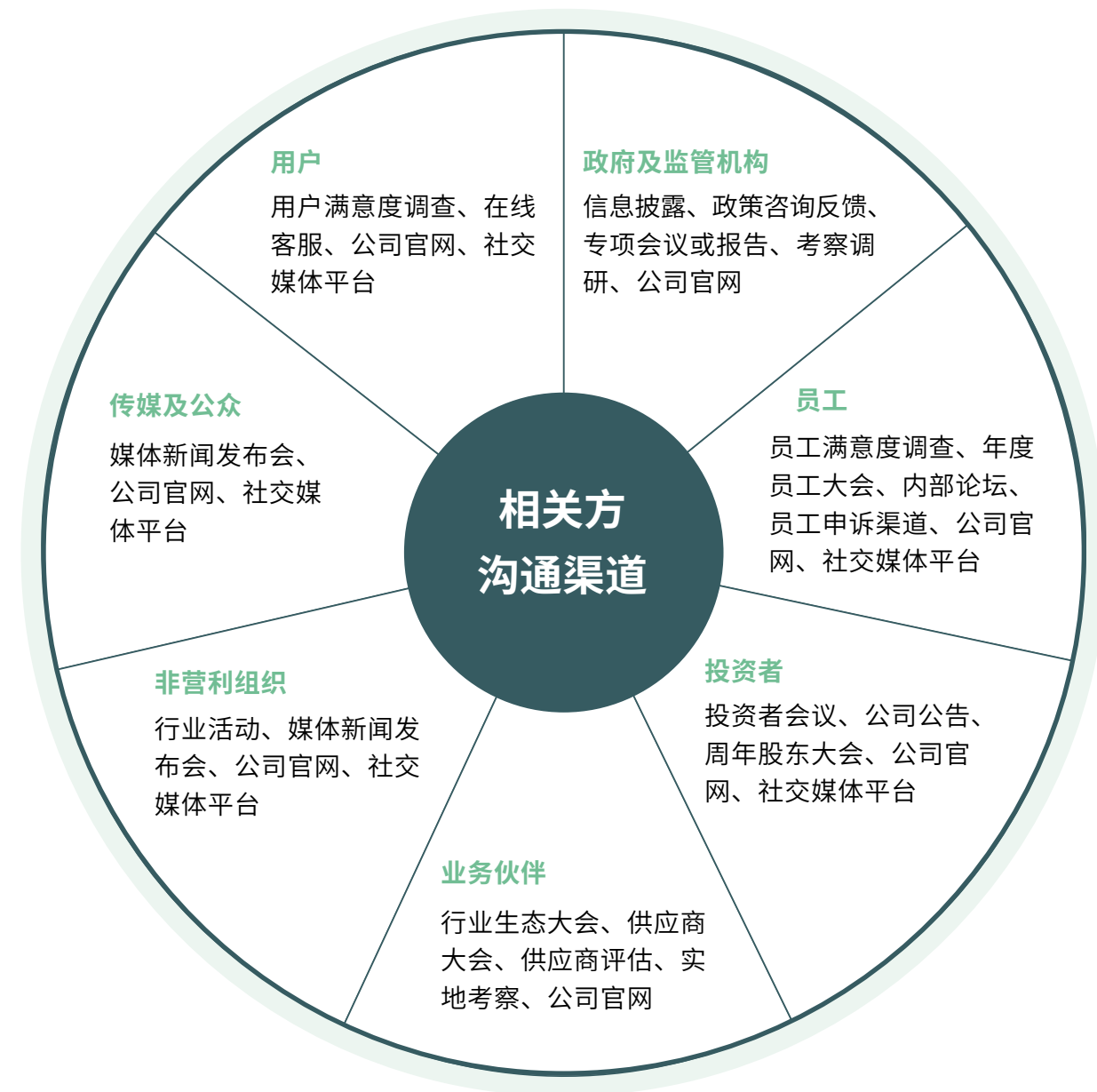


\*腾讯ESG最佳实践奖杯，通过循环利用数据中心报废电路板制作

## ESG议题重要性评估

### 相关方沟通

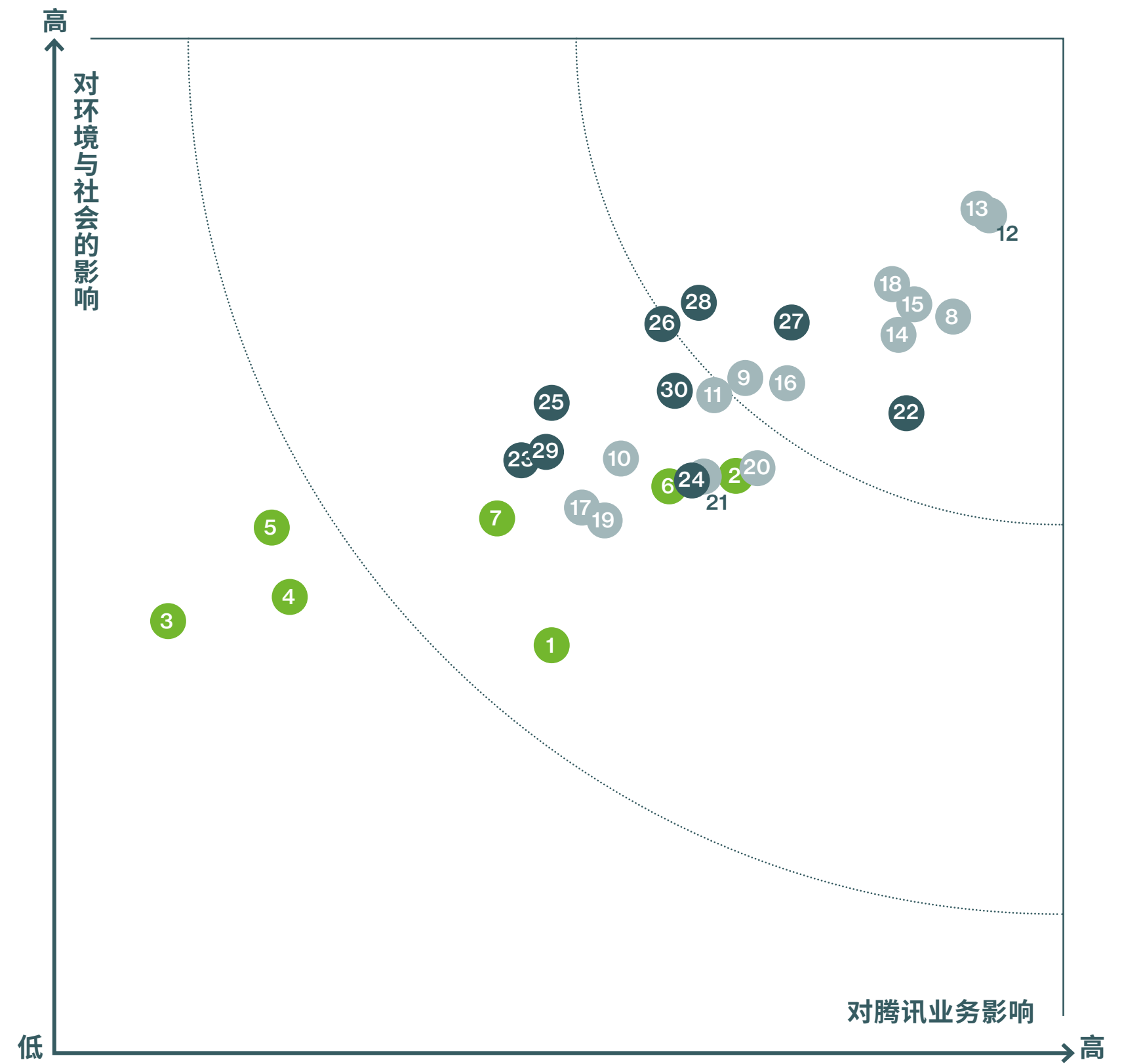
各相关方的意见及建议，对本公司有效识别ESG风险，提升ESG管理尤为重要。我们通过多种渠道定期与各相关方沟通，了解他们对公司ESG表现的期望和意见。我们的相关方包括用户、政府及监管机构、员工、投资者、业务伙伴、非营利组织、传媒及公众等。我们的沟通渠道包括但不限于公司网站、社交平台官方账号、线上线下会议、投资者及新闻发布会、员工满意度调查等。



### 重要性评估

为了识别以及评估各个ESG议题的优先级别，我们邀请第三方专业顾问开展重要性评估工作。有关方法论如下：

- 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议题；2) 香港交易及结算所有限公司(香港交易所)披露标准及国际通用披露框架所涵盖的关键议题，包括：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SDGs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，我们分别跟相关方群体沟通，了解他们关注的ESG议题及其重要性观点。为了更广泛听取相关方的意见，我们发放了在线问卷，并成功回收了超过6,000份有效问卷，涵盖了用户、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。在ESG报告发布后，我们将通过线上线下沟通渠道，包括与尽责管理团队会议等方式，收集相关方对我们ESG披露以及ESG议题重要性的反馈。
- 通过重要议题矩阵分布，确定各个ESG议题的重要性。2024年的重要性矩阵展示较往年有所调整，以更准确地呈现各议题的重要性。



- |                  |              |  |             |
|------------------|--------------|--|-------------|
| 1 气候变化应对与碳中和     | 9 员工薪酬与福利    | 17 提供无障碍和辅助性数字产品                       | 25 反垄断      |
| 2 能源管理           | 10 多元、平等及共融  | 18 为未成年人构建安全、健康的数字世界                   | 26 反洗钱      |
| 3 自然资源以及生物多样性保护  | 11 员工权益和劳工实践 | 19 数字技术推动金融普惠                          | 27 反舞弊      |
| 4 废弃物管理及循环经济解决方案 | 12 保护数据隐私    | 20 支持实体经济数字升级                          | 28 知识产权保护   |
| 5 水资源管理          | 13 数据及网络安全   | 21 以数字技术实现联合国可持续发展目标(SDGs)，贯彻科技向善的使命愿景 | 29 可持续供应链管理 |
| 6 开发环境保护数字化解决方案  | 14 AI安全与治理   | 22 公司治理(效率、独立性、多元化)                    | 30 相关方沟通与合作 |
| 7 环境教育与意识培养      | 15 负责任的内容与平台 | 23 公司战略决策及平衡计分表考核中，融入ESG因素             |             |
| 8 人才吸引、发展及留存     | 16 服务质量与客户反馈 | 24 ESG理念融入至企业文化当中                      |             |

● 环境
 ● 社会
 ● 管治



# 保护环境

世界经济论坛发布的《全球风险报告2025》列出未来十年最严重的两项全球风险为“极端天气事件”和“生物多样性丧失和生态系统崩溃”。气候变化与生态系统问题紧密相关，在2024年，《联合国气候变化框架公约》第二十九次缔约方大会(COP29)和《生物多样性公约》第十六次缔约方大会(COP16)均强调了气候与自然之间的协同作用，鼓励发展低碳技术以及基于自然的解决方案(Nature-based Solutions, NbS)，以同时应对生物多样性丧失和气候变化问题。作为一家科技公司，腾讯相信数字技术应在促进气候与自然之间的协同效应方面发挥关键作用。

- 1.1 环境策略与进展
- 1.2 气候变化与碳中和
- 1.3 自然与生物多样性保护

## 联合国可持续发展目标一致性



## 联合国全球契约十项原则一致性

- 原则七：企业应对环境挑战未雨绸缪；
- 原则八：企业应该主动增加对环保所承担的责任；
- 原则九：企业应该鼓励开发和推广环境友好型技术。

\*拍摄于腾讯滨海大厦

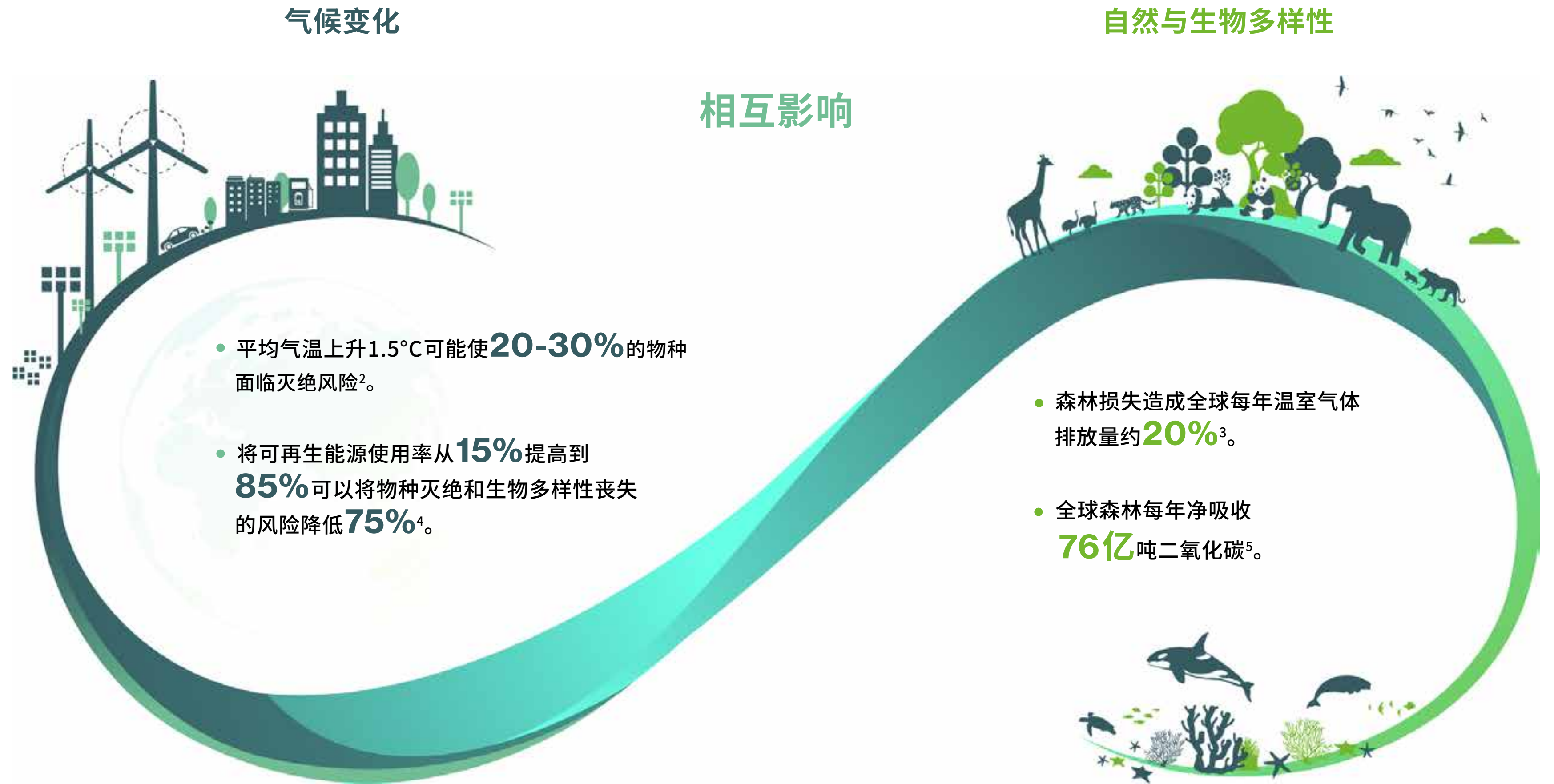
1.1

# 环境策略与进展

鉴于气候变化与自然环境丧失带来了全球挑战，腾讯认为以协同的方式应对这两个问题对可持续发展至关重要。我们设定了有雄心的碳中和目标，并发布了[《腾讯生物多样性声明》](#)，与《巴黎协定》和《昆明-蒙特利尔全球生物多样性框架》保持一致，以促进更加生态友好的环境。

我们建立了明确的环境保护责任和报告机制，制定并实施了[《腾讯环境管理制度》](#)等政策。ESG 工作组负责统筹及管理整体环境事务，每年向企业管治委员会汇报两次。企业管治委员会通过汇报内容了解气候与自然相关趋势和合规要求变化，支持他们履行气候和自然战略的治理责任。

我们应用《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》(International Financial Reporting Standards S2 Climate-related Disclosures, IFRS S2)/TCFD 以及 TNFD 等框架，以有效跟踪、评估并披露目标和工作进展，保持与国际环境相关披露框架的一致性。我们披露的脱碳路线图及温室气体排放被香港交易所选定为温室气体排放汇报的两个案例之一，并在其官网<sup>1</sup>发布。



1 香港交易所：实践 ESG - 气候变化 - 温室气体排放汇报 - 例子 2。

2 政府间气候变化专门委员会，《IPCC 全球升温 1.5°C 特别报告》(Special Report: Global Warming of 1.5°C)，2018 年。

3 世界经济论坛，“保护森林如何帮助我们应对气候变化并实现净零目标 (How protecting forests can help us tackle climate change and meet net-zero targets)”，2022 年 5 月 21 日。

4 世界自然基金会 (WWF) 和波士顿咨询集团 (BCG)，《构建积极的自然能源转型 - 为什么低碳经济对人类和自然更有利》(Building a nature-positive energy transformation - Why a low-carbon economy is better for people and nature)，2023 年 11 月 3 日。

5 华盛顿大学 (圣路易斯)，“我们的未来悬于一线：气候变化和生物多样性丧失 (Our future hangs in the balance: climate change and biodiversity loss)”，2025 年。



## 2024年进展



气候

### 碳中和

- 消耗**1,416,661.8兆瓦时**可再生能源，相较2023年增长123.9%，减少807,922.2吨二氧化碳排放。
- **净零目标**通过科学碳目标倡议 (Science Based Targets initiative, SBTi) **验证**。

### 绿色供应链

- 推进租赁数据中心绿色能源转型，提升租赁数据中心的绿色电力占比至**3.8%** (2023年为0%)。
- 增加**绿色和低碳认证**作为选择服务器和数据中心供应商的考量标准。

### 创新低碳解决方案

- 启动**“碳寻计划”二期**，投入亿元级别资金，用以支持前沿碳捕获、利用和封存 (Carbon Capture, Utilisation and Storage, CCUS) 和长时储能等低碳技术走向规模化应用。
- 支持**新兴碳汇技术**的研发以及**减碳方法学**的开发，包括海草床、节水抗旱稻。

### 气候与自然的协同

我们积极探索协同应对气候变化和自然保护的行动，例如回收数据中心的电子废弃物，以减少因填埋而占用的土地，以及采购新的电子设备导致的碳排放。同时，我们收集办公楼的咖啡渣，将其堆肥用于红树林公园保护。此外，我们支持海草床生态修复，提升其固碳能力并协助海洋碳汇开发。



\*拍摄于腾讯滨海大厦



自然

### 生物多样性保护

- 开发了用于**物种保护的数字解决方案**，例如基于AI的物种识别技术。
- “腾讯数字化创新助力生物多样性保护”收录至UNGC**“二十年二十佳”在华企业可持续发展案例报告**。

### 废弃物管理

- 制定并实施《**腾讯固体废弃物管理制度**》，回用电子设备约**4,380.8吨**，资源化回收利用废硬盘及移动终端**649.0吨**。
- 腾讯天津滨海数据中心获得**TRUE<sup>1</sup> 零废弃物认证**。

### 水资源管理

- 数据中心冷却系统中试点使用**再生水**，节约新鲜水使用。
- 在水资源压力相对较高的地区，试点应用**无水冷却系统**替代水冷系统，减少用水。

1 全称为“True (Total Resource Use and Efficiency) 认证”，由美国绿色商业认证公司进行认证，旨在评估设施在尽量减少其无害固体废弃物并最大化提高资源使用效率方面的表现。

1.2

# 气候变化与碳中和

腾讯致力于响应全球气候行动和中国碳达峰及碳中和目标，通过利用数字技术和我们产品的影响力，帮助用户、行业和社会向低碳经济转型。2024年，腾讯温室气体排放总量为6,056,610.1吨二氧化碳当量，较基准年（2021）增加了3.1%。每收入单位的温室气体排放总量为9.2吨二氧化碳当量/百万人民币，较基准年减少了12.4%。

## 碳中和路线图与进展

2021年，启动碳中和规划。

➤ 2022年，发布2030年碳中和目标，以及减碳路径。

- 2030年实现自身运营及供应链的碳中和；
- 2030年实现100%绿色电力；
- 目标与减碳路径覆盖供应链。

➤ 2023年，设置绝对排放量减排目标，覆盖范围一、二和三，此目标已通过SBTi验证，符合《巴黎协定》1.5°C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%。

➤ 2024年，2050净零目标通过SBTi验证。

## 能源管理推动碳中和进程

我们遵循“减排和绿色电力优先，抵消为辅”的原则。2024年，我们致力于提高能源使用效率，推进能源绿色低碳转型，并在整个供应链中加大绿色电力的使用。



在数据中心和办公场所持续推行节能减排措施。



在数据中心扩大部署可再生能源设施，截至2024年底，总装机容量为63.8兆瓦，相较2023年增长22.2%。

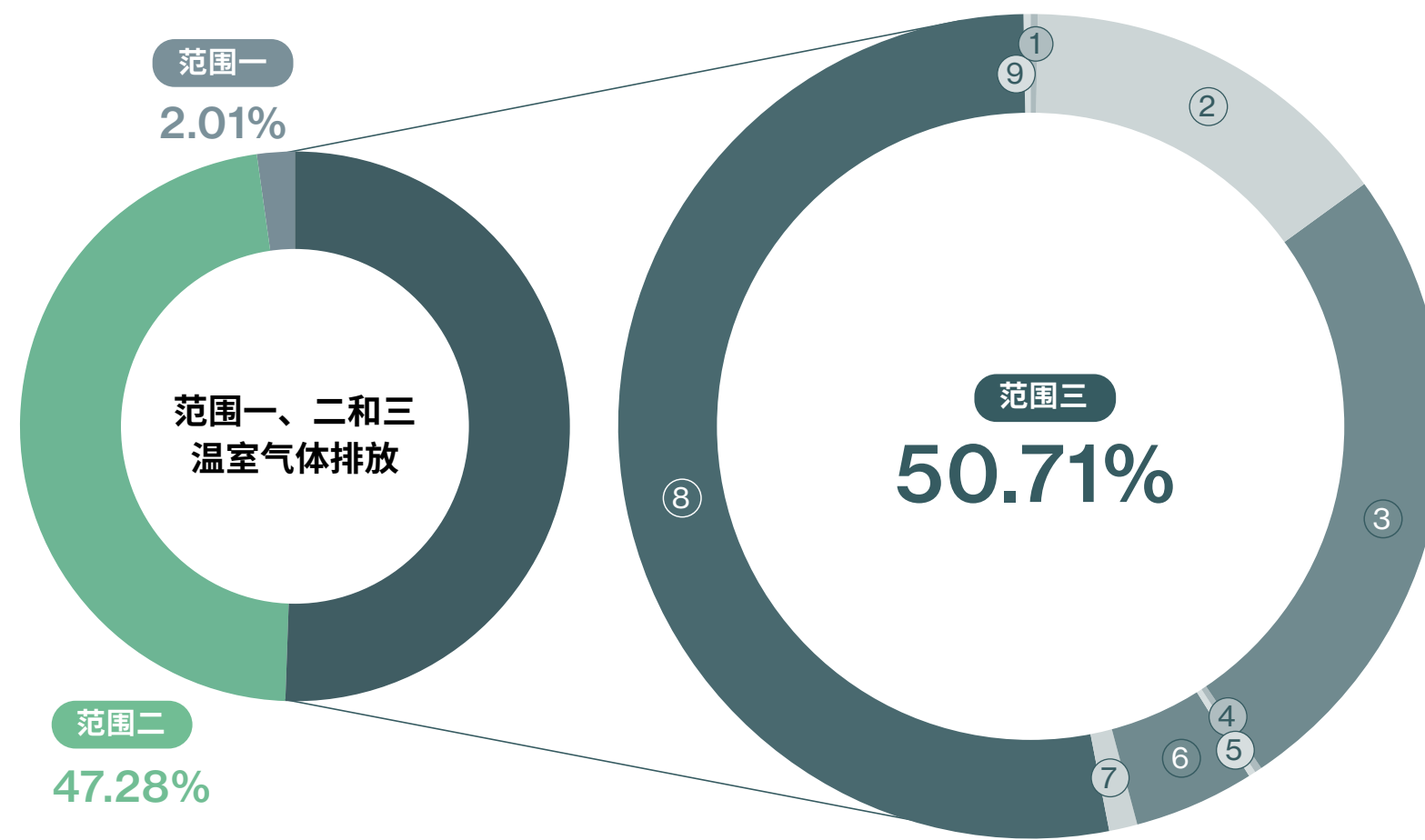
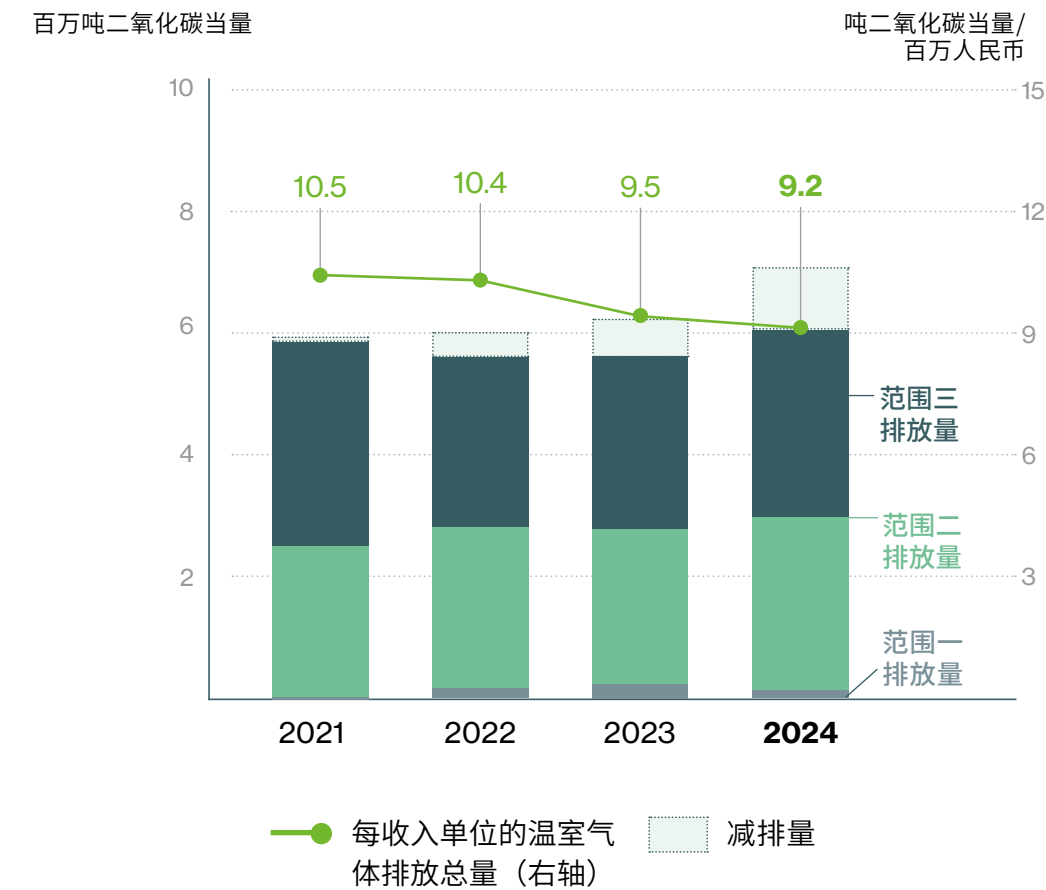


持续采购绿色电力。2024年，我们共采购绿色电力1,364,625.9兆瓦时，较2023年增长125.8%，减少二氧化碳排放778,246.2吨。



推动租赁数据中心绿色能源转型，助力我们租赁数据中心的绿色电力占比在2024年提升至3.8%（2023年为0%）。

### 脱碳路径



### 范围三各类排放分布

① 外购商品和服务	0.49%
② 资本商品	14.83%
③ 燃料和能源相关活动 (非范围一和二)	25.60%
④ 上游运输和配送	0.23%
⑤ 运营中产生的废弃物	0.01%
⑥ 商务旅行	4.64%
⑦ 雇员通勤	1.32%
⑧ 上游租赁资产	52.82%
⑨ 下游租赁资产	0.06%

## 减少我们的碳足迹

腾讯将低碳和环保理念融入运营过程，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，致力于减少运营过程的碳排放，打造绿色数据中心和办公楼。

### 绿色数据中心

人工智能应用在2024年的加速，对数据中心的算力负荷以及功率密度均提出了更高的要求，并导致能源消耗的增加。为了应对这一挑战，我们在第四代数据中心(T-Block)的基础上，进一步研发并应用高效的电力和制冷技术，并运用AI节能算法模型调优能源使用。同时，我们持续增加可再生能源的使用，并试点可再生能源与储能设施的协同解决方案，为客户和社会提供更加绿色环保的云计算服务。截至2024年底，腾讯的数据中心累积获得绿色低碳相关证书29项。

#### 选址

我们在数据中心选址时充分考虑了能源供应、气候物理风险和对自然环境的影响：

- 评估当地可再生能源供应；
- 选择温度适宜的地区，以减少因制冷需求导致的能源消耗，并评估洪涝、山体滑坡等气候物理风险；
- 开展环境影响评估和节能评估，评估数据中心对土壤、水、大气、生态系统和能源消耗的潜在影响，制定并采取应对措施。

#### 建设

我们的T-Block借助模块化技术，可以有效缩短建设周期、降低建设成本并减少建设过程产生的碳排放。



\*T-Block



\*腾讯在中国的数据中心之一

### 设备能效提升

我们通过多种措施优化数据中心的电力使用效率(Power Usage Effectiveness, PUE)，投入开发并应用更高效硬件设备和制冷系统，不断挖掘节能潜力。



#### • 更高能效的供电设备

我们采用模块化的设计理念研发高效综合高压直流(High Voltage Direct Current, HVDC)系统，将控制柜、高压直流柜和综合配电柜的功能结合起来，有效提高了功率密度，在降低了损耗率的同时节约了能耗。2024年，我们已开展高效HVDC系统应用试点。

#### • 更高能效的制冷系统

我们采用新一代间接蒸发冷却技术优化空调能效，研发的间接蒸发冷空调平均能效对比更换前提升16%。我们在2024年进一步扩大了间接蒸发冷空调的部署，共节省用电约10,825.0兆瓦时。为应对AI的高速发展，我们针对GPU的高功率密度需求研发了高效液冷方案及产品，于2024年完成第一个试点项目的部署和试运行。



### 运营能效提升

我们对运行参数进行实时监控，通过智能管理平台推动数据中心的低碳高效运营。此外，我们利用AI技术调整设备运行参数，以进一步提升数据中心的整体运维能效。

#### • 智能运营

我们应用物联网(Internet of Things, IoT)实时监控设备运行参数，由智能运营平台自动化收集和管理数据中心设备、能耗及碳排放数据，并基于智能算法开展PUE能效管理及能耗分析，计算碳排放。管理人员可根据实际运营需求，在平台上自定义管理流程，自动派发任务。合作伙伴也可接入平台核心功能模块，构建自身平台，共同推动数据中心智能化运营。2024年，我们在数据中心试点升级了温湿度计和电表的传感精度，并增加数据采集网关的端口数量，以提升硬件设备数据采集的精度和效率。



\*新能源项目智能管理平台

#### • AI调优

我们开发了AI节能算法模型，通过建模和分析，根据运营数据、室内环境数据和室外天气数据，调节送风温度、风机转速等运行参数，以达到节约能源的效果。2024年，我们将该AI节能算法模型应用在租赁数据中心中，与供应商共同推进碳减排。



\*AI调优管理平台

### 可再生能源转型

我们持续推进可再生能源转型，进一步扩大绿色电力采购规模，并持续部署可再生能源设施。我们的可再生电力占比从2023年的12.4%提升至2024年的**22.0%**。

#### ● 绿色电力采购

自2021年起，我们坚持“额外性、可溯源性、就近性”的原则推进绿色电力采购。

“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。

2024年，我们共计采购绿色电力

**1,364,625.9**兆瓦时，

较2023年增加了**125.8%**，

减少二氧化碳排放**778,246.2**吨。

此外，我们定期评估租赁数据中心的绿色低碳潜力，分享自身经验和能力，协助其采购绿色电力。2024年，我们的租赁数据中心共计采购绿色电力234,474.5兆瓦时。

#### ● 可再生能源设施

我们进一步拓展数据中心自建新能源设施的种类，在提升屋顶光伏系统并网发电规模的同时，试点了建筑一体化光伏(Building-Integrated Photovoltaics, BIPV)和“风光储”微电网。

截至2024年底，  
腾讯数据中心可再生能源设施总装机容量累积达

**63.8**兆瓦，

较2023年增加了**22.2%**。

我们的BIPV试点项目于2024年投入使用。与传统的光伏板相比，我们的柔性光伏组件通过采用无边框设计，减少灰尘堆积，有效提升系统发电效率。同时，这种BIPV设计能够紧密贴合建筑表面，实现与建筑的一体化融合，增强了建筑的防风 and 防水性能。

#### 数据中心“风光储”一体化微电网项目



我们的数据中心“风光储”一体化微电网项目于2024年11月正式并网发电。储能以及负荷调节技术的应用能够有效应对用能需求的峰谷变化，在缓解电网高峰时期供电压力的同时提升数据中心的绿色电力使用比例。此外，我们利用数字技术实时监控和预测项目的可再生能源发电量，并通过优化运行模式进一步提升绿色电力的使用效率。

## 绿色办公

为了使我们的工作场所更加可持续，我们在办公楼的设计、建设和运营过程中将能源和资源使用效率纳入考量。我们采取多项节能措施并加强绿色管理，于2024年共节省用电**5,754.3兆瓦时**，减少二氧化碳排放**3,281.7吨**。

### 管理节能

我们持续改进节能降耗的管理策略，针对不同办公场所实际运营情况更新《能耗设备运行规范》。我们通过“设施设备管理平台”和“楼宇自控系统”对办公楼进行数字化管理，智能监控并优化能源消耗模式。我们通过调整照明开关的控制方式，优化空调的运行策略，并根据实际使用情况动态调整设备运行时间。此外，我们还建立了节能考核制度，每月对楼宇的运营方进行考核，并配套相应的奖惩措施。

### 技术节能

我们定期评估办公楼能耗水平，开展专项节能改造，不断挖掘照明系统、暖通空调系统的减碳潜力。针对照明系统，我们按使用需求调整办公区、走廊、电梯厅、餐厅、地库、健身房等区域的照明运行时间，将荧光灯管替换为LED灯管，并将常亮灯改为人体感应灯。针对暖通空调系统，我们控制供冷时段与空调温度，并通过利用冷冻水管道余冷缩减空调主机运行时间，同时通过智能化远程开关对临时空调需求进行精准控制，以减少不必要的能源消耗。

## 绿色认证

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 14001环境管理体系、ISO 45001职业健康与安全管理体系及ISO 50001能源管理体系等。我们设计的所有新建楼宇均符合国际以及当地的绿色建筑标准。项目建成投入运营后，我们参照国际标准规范我们的日常运维。2024年，我们全部办公楼宇的运营方均获得ISO 9001、14001和45001认证。

### 腾讯自有办公楼宇LEED认证情况

楼宇名称	认证	获证年份
腾讯滨海大厦	LEED BD+C: NC设计金级认证	2017
	LEED O+M: EB运营金级认证	2020
成都腾讯大厦	LEED BD+C: NC设计金级认证	2017
	LEED O+M: EB运营铂金级认证	2018
北京腾讯大厦	LEED BD+C: NC设计金级认证	2021
	LEED O+M: EB运营铂金级认证	2023

在深圳大铲湾，我们在建的新总部已规划能源管理与减排路径，包括部署太阳能光伏系统、采用空气源热泵节能技术，通过集中冷站错峰用电调节负荷等。

2024年，新总部的04号街坊通过了英国建筑研究院(BRE)和德国莱茵TÜV大中华区(以下简称“TÜV莱茵”)依据《净零碳园区评价体系》开展的审核，审核结果表明其碳排放量满足低碳园区要求、碳管理体系达到卓越级，并获得TÜV莱茵颁发的低碳园区卓越级认证证书。



\*腾讯在建新总部项目效果图

## 推动社会低碳转型

腾讯相信数字技术有利于社会的低碳转型，包括线上办公软件减少差旅、移动支付减少用纸，游戏普及环保理念、数字化解决方案提高工业生产效率等。

### 线上办公

我们的云产品为混合和在线办公模式的企业提供了高效解决方案，也在减碳方面发挥了积极作用。

- 腾讯会议提供远程视频协作、实时屏幕共享、即时通讯、AI生成会议纪要等功能，有助于提高会议效率、节省差旅费用以及减少纸张浪费。腾讯会议碳积分中心可以量化用户的低碳行为，并将其转化为碳账户积分，鼓励用户减碳。
- 腾讯文档支持云端保存和多用户共同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，减少了文档传输过程碳排放，以及移动端编辑的能耗更低。



### 移动支付

微信支付不断拓展移动支付绿色应用场景，推动大众的生活方式向低碳方向转变，例如：

- 提供电子小票、电子发票、电子保单等减少用纸；
- 提供生活缴费的线上服务，减少线下出行产生的碳排放；
- 提供使用公交、地铁、共享单车等交通工具的扫码支付服务，推动绿色出行。



### 产业应用

我们积极探索能源管理数字化解决方案，助力提升企业智能决策水平。为在钢铁行业推广精细化的能耗和碳管理，我们与一家短流程炼钢厂合作，对短流程炼钢<sup>1</sup>工艺及设备负荷进行数字建模。根据电网的分时电价、削峰填谷要求及需求侧响应指令等信息，我们优化了生产安排，在保证产量的前提下，提高了电力系统对新能源的消纳水平，有效降低了碳排放。

### 线上游戏

我们通过线上游戏，以具有趣味性和便捷性的方式提升公众的环保意识。2024年，腾讯游戏在德国科隆举办的gamescom 2024大会上荣获可持续发展奖。

- 《碳碳岛》是一款聚焦于环保科普的模拟经营游戏，玩家通过建造一个能够在经济和环境之间达到平衡的繁荣岛屿，学习碳中和知识和低碳生活理念。2024年，《碳碳岛》获得“绿色游戏创意计划”<sup>2</sup>的“UNEP选择奖 (UNEP’s Choice)”。
- 《PUBG MOBILE》游戏中的“为绿色奔跑”活动，鼓励玩家共同参与并达成集体奔跑距离目标。玩家达成目标后，我们将以碳信用额的形式支持下超过75万平方米的生态保护项目，以实际行动为环保做出贡献。2024年，《PUBG MOBILE》获得“绿色游戏创意计划”<sup>2</sup>的“媒体选择奖 (Media’s Choice)”。



1 短流程炼钢以废钢为主要原料，通过省去焦化、烧结和高炉炼铁等污染严重且能耗较高的工序，降低了碳排放，具有较大的节能减碳潜力。  
 2 “绿色游戏创意计划”由联合国环境规划署（UNEP）下设的“玩游戏，救地球”联盟（Playing for the Planet Alliance）筹办。

## 助力低碳创新

### 探索CCUS创新

腾讯积极支持创新的低碳技术，包括玄武岩碳捕集等CCUS技术。2023年，我们启动了“碳寻计划”，致力于支持新兴的低碳技术的研发以及应用。该项目首期重点覆盖CCUS技术，并选出30个项目予以支持，其中两个项目案例如下：

浙江大学的王涛教授团队开发了一种高通量、低压损的高效空气碳捕集反应器。项目采用尖端的超低能耗变湿吸附技术，基于可规模量产的高稳定层级孔聚合物材料，显著降低运行能耗，促进了直接空气碳捕集技术的工程化应用，助力缓解气候变化。

北京科技大学的苏伟教授团队通过模拟矿物岩石形成与演化的自然过程，创新性地将钢铁生产中的二氧化碳与钢渣结合，制造出钢渣砖块。这些砖块不仅可以封存二氧化碳，提高了钢渣的资源利用率，还能将其转化为坚硬耐用的建筑材料。



基于项目首期的探索，我们于2024年12月启动了“碳寻计划”二期，计划投入亿元级别资金，聚焦CCUS技术的三个关键领域，包括碳移除、钢铁行业碳减排以及碳寻制造。我们同时还将关注其他节能领域，包括长时储能。“碳寻计划”二期将申报项目范围从中国扩展至全球，以助力脱碳技术的国际协作。

2024年，我们与清华大学启动了针对CCUS技术的测量、报告与核证的联合研究项目，以便更好量化该项创新技术的减排效果，提升量化过程的可信度和透明度，提高气候行动的效率。

### 开发气候知识AI工具

我们建立了全球气候技术共享与合作的开放社区“碳LIVE”，致力于促进低碳技术各相关方的交流，以促进技术的孵化以及应用。2024年，我们在“碳LIVE”中引入了AI知识库功能，依托基于AI技术的知识管理与搜索能力，供环保组织搭建内部知识库。此外，该功能还支持跨机构的知识共享与协作开发，鼓励更广泛的交流与合作。

### 支持新兴碳汇开发

我们积极探索碳汇领域的数字化创新，包括利用数字技术协助森林碳汇的核算与核查。同时，我们支持新兴碳汇的探索。我们与厦门大学合作，共同开发海草床生态修复碳汇计量与监测方法，支持海洋生态系统保护和蓝碳开发。此外，我们还利用数字技术支持节水抗旱稻温室气体减排量的监测与计量，并完成了节水抗旱稻方法学的研究和编制。



## 气候相关风险与机遇

为了更全面、平衡地披露我们在气候相关议题方面的进展，腾讯应用香港交易所《环境、社会及管治报告守则》、IFRS S2/TCFD开展气候信息披露。

### 管治

董事会在企业管治委员会的支持下，监督我们在环境管理方面的表现与实践。ESG工作组负责管理和协调我们的环境保护工作，并向企业管治委员会汇报。

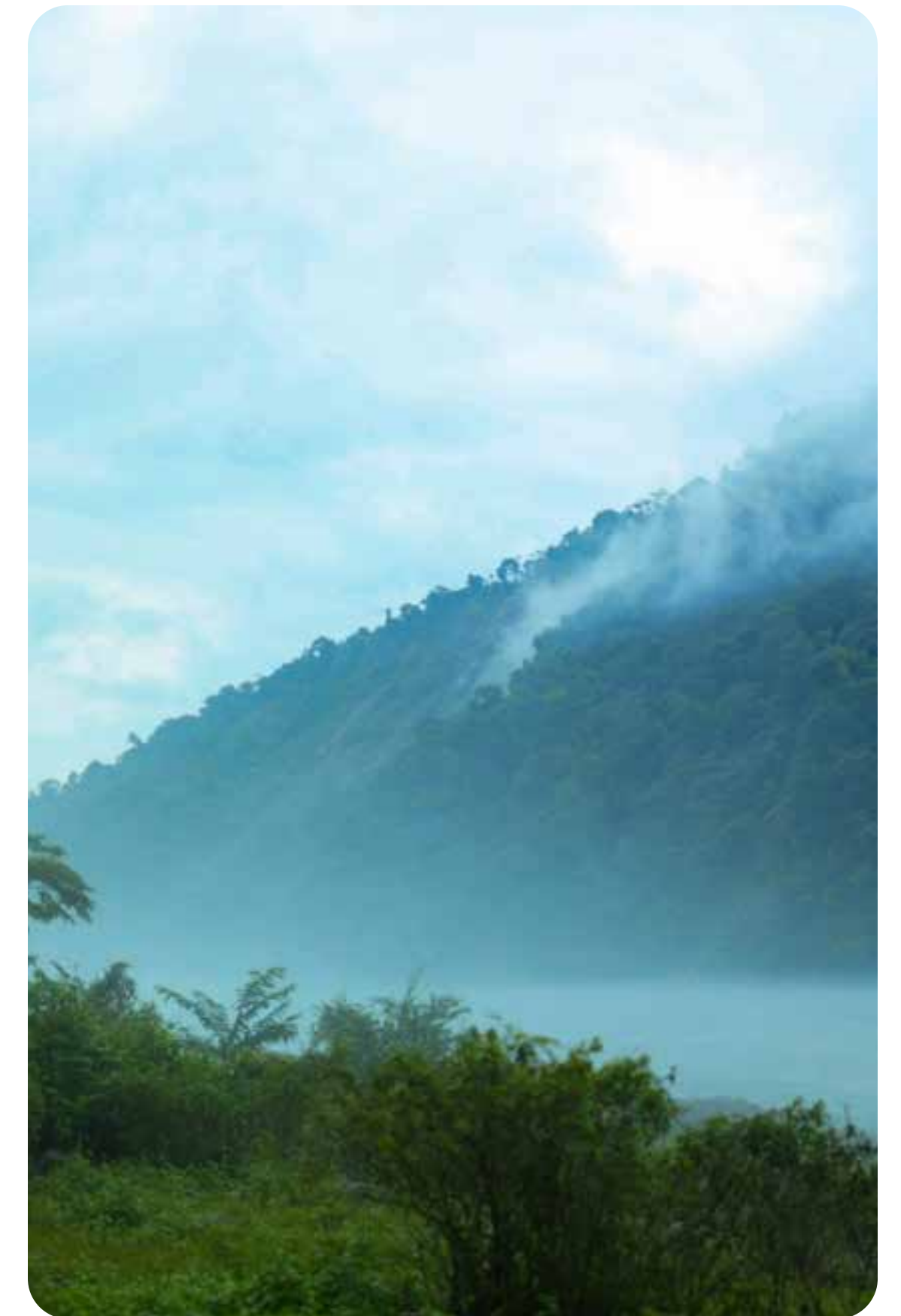
管理与协调	实施
<p>ESG工作组，由首席战略官和首席财务官担任联席主席，详细组成请参见本报告<i>ESG管治—ESG管治架构</i>章节：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 识别、评估和监测与气候相关的风险和机遇；</li><li>● 审查ESG战略，制定气候风险应对措施，并监督相关业务部门采取行动；</li><li>● 把握ESG相关机遇；</li><li>● 基于公司战略和国际标准审查并更新ESG目标；</li><li>● 对气候相关指标进行年度审计；</li><li>● 提高员工在气候议题上的意识与能力。</li></ul>	<p>碳中和联合项目组，由集团高级副总裁领导，由气候与能源事务方面的顾问指导。项目组由战略发展部、碳中和实验室、数据中心绿色能源团队、ESG协同办公室、行政部以及低碳相关产品团队等部门组成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 制定气候相关战略，包括韧性规划、气候相关风险的应对措施以及机遇把握的举措；</li><li>● 实施气候应对措施，挖掘商业机遇；</li><li>● 制定气候相关目标，并设置指标以便定期跟踪目标进展。</li></ul>

### 策略

我们持续开展气候评估工作，已在气候战略中纳入对商业模式、价值链和财务能力等因素的考量。

我们采用包含低碳以及高碳的气候情景对我们的运营资产及业务开展情景分析，以评估其面临的气候风险及机遇。该分析采用了政府间气候变化专门委员会(IPCC)和国际能源署(IEA)数据集，详情请参见本报告*附录—评估时间与气候情景选择*。评估涵盖了7类物理风险，并确定了11类转型风险或机遇，结果请参见本报告*附录—气候相关风险与机遇情景分析结果*。

基于情景分析的结果，我们已经采取适当措施提升气候风险应对、减缓和适应的能力，加强气候韧性，以应对识别出的重大物理和转型风险。例如，我们在提升自身气候韧性的同时支持气候韧性技术的研发。我们与南京大学合作，开发出基于环保型醋酸纤维素的纳米薄膜材料，利用辐射制冷原理减缓冰川融化。



## 气候相关风险和机遇的影响及应对措施概述

关键气候风险与机遇	影响 <sup>1</sup> 描述	应对措施
极端高温	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 在极端高温条件下，电力供应短缺导致耗电设施运行中断，可能造成收入损失。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 通过T-Block、高效空调等技术，提高能源效率，并减少制冷能耗；</li> <li>● 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。</li> </ul>
洪涝 台风	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 洪涝与台风可能会破坏设施，造成数据丢失；</li> <li>● 升级和维护设施与建筑，以提升其气候韧性，可能造成资本支出增加；</li> <li>● 洪涝与台风导致运营中断，可能造成收入损失；</li> <li>● 洪涝与台风可能对员工带来潜在的健康与安全风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 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；</li> <li>● 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。</li> </ul>
水压力与干旱	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水资源短缺的情况下，冷却水不足可能导致数据中心的运营中断，造成收入损失；</li> <li>● 在常用水短缺的情况下，替代水源的采购可能增加经营支出。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在数据中心和办公楼的选址过程中考虑对周边水资源的影响；</li> <li>● 采用无水制冷的空调系统；</li> <li>● 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；</li> <li>● 应用雨水回用技术；</li> <li>● 考虑缺水情况下替代水源可用性，并设置后备水设施（如备用水车）。</li> </ul>
碳排放管控政策实施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 碳汇价格上升导致的经营支出增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据运营所在地要求参与碳交易市场履约；</li> <li>● 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；</li> <li>● 投资基于自然的解决方案，支持方法学开发，推进碳封存技术的发展与创新应用。</li> </ul>
气候变化行动及披露的要求加强	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 气候披露要求提升，可能导致信息披露相关经营支出增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 应用AI技术节能，提升数据中心能效，降低PUE；</li> <li>● 在数据中心增加部署可再生能源设施，例如储能和智能微电网系统，减少对绿电采购的依赖；</li> <li>● 依据最新的全球标准披露气候相关信息。</li> </ul>
低碳产品的市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低产品的碳足迹，为客户提供低碳产品的选择；</li> <li>● 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，为不同产业的低碳数字化转型提供支持。</li> </ul>

## 风险管理

我们已将气候相关风险纳入公司的企业风险管理系统和评估框架，旨在识别、评估、管理及跟踪可能影响业务的风险。

### 气候相关风险管理流程

- |               |  |
|---------------|--|
| 步骤1：风险盘点与识别   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 分析行业与同业最佳实践；</li><li>● 识别TCFD框架下的气候风险与机遇；</li><li>● 产出气候风险与机遇清单。</li></ul>   |
| 步骤2：风险评估与情景分析 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 选择低碳和高碳气候情景；</li><li>● 选择适当的时间范围(短、中、长期)评估气候影响；</li><li>● 收集资产和业务发展战略相关信息；</li><li>● 开展内部访谈，了解运营现状；</li><li>● 开展行业与资产层面的情景分析，筛选业务运营与价值链中的关键气候风险与机遇，依据风险和机遇的可能性和影响进行评估。</li></ul> |
| 步骤3：风险与机遇影响评估 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 定性评估气候风险与机遇对腾讯战略及财务规划的影响；</li><li>● 开发量化模型，定量分析气候相关的财务影响。</li></ul>  |
| 步骤4：风险管理与应对   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 针对实质性气候风险与机遇，加强应对措施；</li><li>● 基于各业务部门的定期汇报，持续监测和评估风险管控的进展。</li></ul>  |

## 指标及目标

我们的碳减排近期目标以及净零排放目标已通过SBTi的验证，表明我们碳中和路径符合《巴黎协定》1.5°C目标。为了更好跟踪碳中和的进展以及管理气候风险与机遇，我们参考了香港交易所《环境、社会及管治报告守则》、IFRS S2/TCFD等标准，设置了一系列的指标及目标。详情请参见本报告附录一环境绩效及附录一气候与自然相关目标。



\*建筑一体化光伏

### 1.3

## 自然与生物多样性保护

腾讯认识到自然与生物多样性保护在支持地球的可持续发展上发挥着至关重要的作用。我们积极响应SDGs、《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《中国生物多样性保护战略与行动计划(2023—2030年)》。我们于2022年发布了《腾讯生物多样性声明》，按照TNFD框架进行了自然评估，并加入了科学目标网络(Science Based Targets Network, SBTN)企业参与计划。

### 生态友好运营

腾讯积极降低自身对自然的影响和依赖，以生态友好的方式发展业务。

### 生态友好办公环境

我们持续在腾讯滨海大厦开展防鸟撞调查，并在2024年开展亲生态改造，改造后的大厦可为昆虫等更多动植物提供所需的食物、水源及栖息地。

《腾讯生物多样性声明》阐述了以下三个主要领域，作为开展生物多样性保护的策略和承诺：

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

2024年，“腾讯数字化创新助力生物多样性保护”收录至UNGC“二十年二十佳”在华企业可持续发展案例报告。我们的生物多样性保护实践也被纳入工商业生物多样性保护联盟COP16主题展会的案例集中，并在COP16期间作为优秀案例进行了宣介。



\*拍摄于腾讯滨海大厦

## 水资源管理

我们致力于应用节水与回收技术及设备，提高水资源利用效率。

### ● 数据中心落实节水措施

我们在有条件的情况下，使用污水处理厂的再生水代替市政供水，对数据中心设施进行冷却，以减少新鲜水取用，缓解用水压力。2024年，我们在水资源压力相对较高地区试点部署了无水冷却系统。

### ● 办公楼宇中应用雨水回用技术

我们将海绵城市技术应用在办公楼的水资源管理，设计阶段考虑采用陶瓷透水砖和屋顶绿化等方式来收集、储存雨水并进行循环利用。腾讯滨海大厦也应用了这一技术提高水资源利用效率并增强了抵御暴雨气候风险的韧性。

## 废弃物管理

我们的废弃物管理计划遵循《腾讯环境管理制度》，并通过2024年发布的《腾讯固体废弃物管理制度》进一步制度化。我们坚持3R原则，实施垃圾分类，从源头推动减量，建立回用、回收及资源化利用流程，从而减少了最终填埋的废弃物。同时，我们积极提升员工环保意识，普及与固体废弃物处理相关的知识。

2024年，腾讯天津滨海数据中心获得了TRUE零废弃物认证。



● **减量**：我们鼓励源头减量，推广无纸化办公，光盘减少厨余，提倡减少过度包装等，进行废弃物减量。



● **回用**：我们优先考虑对废旧电子产品进行内部再利用。我们通过升级以及重组改造，延长服务器的使用寿命。对于电脑等办公电子设备，员工在一定使用期限后可以申请将其归属个人，从而提高了电子设备的再利用率，并尽量减少废弃物的产生。2024年，我们通过回用服务器和办公电子设备，减少了**4,380.8吨**电子废弃物的产生。对于其他电子零部件，我们设立了专门的回收点，鼓励员工按需进行交换和使用。



● **回收及资源化利用**：我们对废弃物进行分类和筛选，内部无法再利用的废弃物再移交至有处理能力的第三方回收机构进行处置。2024年，我们将**649.0吨**无法回用的电子废弃物交由有资质的机构进行回收。我们还回收了员工报废手机、平板电脑、充电宝等电子设备，在拆解、分类和粉碎设备后回收金属、树脂和塑料以供资源化利用。对于危险废弃物，我们严格遵守国家相关法律法规进行合规处理。



● **处置**：无法通过上述步骤进行回收和利用的废弃物将交由有资质的供应商按法律法规要求进行妥善处置，以减少对环境的影响。

## 员工保护生物多样性

我们鼓励并支持员工开展自然以及生物多样性保护的行动。300余名员工连续11年志愿参与腾格里沙漠植树造林活动，助力耕地保护与荒漠化防治。

部分获得潜水员认证的员工志愿者参与海洋生态保护培训，定期开展水下清理、监测与保育珊瑚工作，以助力海洋生物多样性保护。

近期，我们发起了“自然向好”全员行动倡议，通过**鹅民环保行动派**小程序，记录和量化员工在通勤、就餐和办公方面的绿色行动。

## 技术创新应用

腾讯应用云计算、AI和互联网技术，为生物多样性保护和生态系统保护提供创新解决方案。

### 物种保护

#### 通过人工智能识别物种

我们将AI技术应用于动物物种识别，以协助科学家以及保护人员高效开展物种调查工作。我们于2021年开发了针对雪豹的数字识别平台。2024年，我们应用AI大模型提升了识别能力，将可识别物种从2023年的31类拓展至286类。此外，我们将模型能力嵌入面向公众的数字化工具——野朋友计划小程序，激励公众参与物种识别这一公民科学活动。

#### 大熊猫保育数字化

我们运用云平台算力支持打造大熊猫行为智能识别算法模型，该模型可定期生成报告，实现采食、喝水、睡觉等日常行为的数据可视化，助力大熊猫的行为研究及保育工作。

#### 打击非法野生动物交易

我们各平台均禁止非法野生动植物交易和营销行为，此要求已明确纳入用户协议等相关政策条款中。我们定期进行排查并及时处理违规内容和账号。此外，我们引入自然语言处理和图计算等模型算法，识别可疑案例，协助执法机构打击非法野生动物及其制品的交易。



### 农业应用

我们与中国农业科学院合作，于2024年完成国家作物种质库数据集成系统并投入试运行。该种质库可以储存、分析、整合和共享对生物多样性保护具有重要价值的农作物种质资源信息，同时实现信息的可视化交互，对外展示种质资源保护与共享利用的成果。

## 提升公众认知

腾讯致力于通过产品和服务促进公众对生物多样性价值的认识，并推动生物多样性的主流化。

### “全真大熊猫”

2024年，我们以游戏科技打造了大熊猫及其栖息地的高拟真数字资产，并基于腾讯混元打造了大熊猫智能体，使“全真大熊猫”可以与公众进行在线对话以及互动。公众可以了解大熊猫及生态保护相关知识，提升对生物多样性的认知。



### 候鸟保护

我们与阿拉善SEE基金会、红树林基金会及《中国国家地理》杂志合作，共同推出了观鸟君小程序，以鼓励公众关注生物多样性保护。该小程序提供了包含近1,500种鸟类的数据库，并配备了照片识别工具，方便用户识别鸟类，用户还可以利用GPS和AI技术追踪鸟类迁徙活动，科研机构也可以通过该程序访问用户上传的数据，监测鸟类迁徙路径。2024年，观鸟君小程序共收集超过28万条用户观鸟记录，这些观鸟记录不仅反映了公众参与候鸟保护活动的热情，同时也为研究机构提供了候鸟迁徙研究的数据支持。

## 自然与生物多样性相关风险及机遇

### 管治

ESG工作组及下属生物多样性保护专项委员会负责自然和生物多样性保护工作的管理、协调和实施。

管理与协调	实施
<p>ESG工作组负责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 识别和评估与自然相关的风险和机遇；</li> <li>● 进行与自然相关的影响和依赖分析；</li> <li>● 开展与自然相关的年度指标审计；</li> <li>● 提高员工在自然议题上的意识与能力。</li> </ul>	<p>生物多样性保护专项委员会负责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定并实施应对措施，减少腾讯业务运营和价值链对自然资源的影响和依赖；</li> <li>● 制定并实施与自然相关的风险应对和机遇把握的措施；</li> <li>● 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；</li> <li>● 跟踪与自然以及生物多样性相关的指标，衡量工作成效。</li> </ul>

### 策略

我们持续审视自然战略，识别与自然相关的影响、依赖、风险和机遇，并定期评估措施的有效性。

我们依据TNFD的定位、评价、评估与准备(Locate, Evaluate, Assess, Prepare, LEAP)方法，同时利用由联合国环境规划署世界保护监测中心、联合国环境规划署金融倡议共同开发的ENCORE工具<sup>1</sup>进行了初步筛选，以识别我们直接运营和价值链对自然的潜在影响和依赖。评估结果显示，腾讯对自然的影响和依赖的整体重要性水平较低。

我们使用世界自然基金会(WWF)风险筛查工具评估了与自然相关的物理和转型风险及机遇。物理风险，如水资源压力和土地利用变化，对运营的影响为中等至低，而转型风险，如政策风险和责任风险，也相对较低。我们的机遇在于利用技术提供创新解决方案，支持自然保护、在供应链中融入环保实践，并推动创新以应对环境挑战。

尽管该自然风险评估显示我们与自然相关的依赖、影响和风险较低，我们仍积极响应自然保护行动，持续提升运营过程的生态友好性。具体而言，我们通过增强水资源的利用效率并应用3R原则落实废弃物管理，持续降低水资源和废弃物对环境的相关影响。我们运用人工智能、云计算和互联网等技术，开发数字化解决方案以保护生物多样性。我们积极推动可持续性倡议，扩大积极影响。此外，我们已设立指标及目标，跟踪表现和进展。

### 风险管理

我们已建立了自然相关风险管理流程。我们依据TNFD的LEAP方法，识别、评估和优先处理我们在直接运营和整个价值链中与自然相关的议题。更多关于使用的数据集和工具的内容，请参见本报告附录 — 自然评估中使用的数据集和工具。

**自然相关风险管理流程**

---

**步骤1：定位与自然的连接**

- 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：评价依赖与影响**

- 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：评估风险与机遇**

- 识别和评估腾讯的自然风险与机遇。

---

**步骤4：准备应对措施**

- 开展风险管理与减缓措施以应对关键风险。

### 指标及目标

我们已设立与自然相关的指标及目标，包括水资源、废弃物等指标。我们还密切关注全球与自然相关标准的发展，并已加入了SBTN企业参与计划。详情请参见本报告附录 — 环境绩效及附录 — 气候与自然相关目标。

<sup>1</sup> 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。



# 关心员工成长

腾讯秉承“正直、进取、协作、创造”的企业文化价值观，在动态变化的市场环境中坚持人才发展战略。我们既注重吸引优秀人才，也持续关注员工的福祉和职业发展。通过打造多元、平等与共融的职场环境，我们致力于激发员工创造力、释放其潜能，推动实现个人价值与企业战略目标的双向成就。

- 2.1 管理理念
- 2.2 吸引、保留和激励人才
- 2.3 培养人才
- 2.4 建立多元、共融和协作的工作场所
- 2.5 关注员工健康与福利
- 2.6 鼓励沟通与发声

## 联合国可持续发展目标一致性



## 联合国全球契约十项原则一致性

- 原则一：企业应该尊重和维国际公认的各项人权；
- 原则二：企业决不参与任何漠视与践踏人权的行；
- 原则三：企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利；
- 原则四：企业应该消除各种形式的强迫性劳动；
- 原则五：企业应该支持消灭童工制；
- 原则六：企业应该杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为。





## 2.1

# 管理理念

腾讯视人才为核心资产，持续吸引并保留来自多元背景与领域的优秀人才。我们深知企业可持续发展与长期竞争力取决于积极培育员工的综合能力以及专业技能。

我们致力于通过公平透明的招聘机制、职业发展支持体系、基于绩效的公平薪酬体系、员工关怀计划及意见反馈机制，尊重并保障员工权益。我们的目标是营造让每位成员都能充分发挥才能，共同实现公司的愿景和使命。

### 2024年的进展

- 员工敬业度较2023年提升4.4个百分点，满意度提升4.7个百分点；
- 员工满意度数据显示，超过89%的员工对企业文化价值观、职场公平和员工文明公约瑞雪+表示满意，三项维度连续三年成为得分最高的维度；
- 在招聘环节中，升级人才甄选理念“平等尊重，关注本质”，并融入到面试官认证、培训以及面试官日常行为管理规范中；
- 在人才培养方面，我们通过提供丰富的精品课程内容并进行平台智能化升级，持续提升员工学习的积极性，2024年度员工人均受训时数较2023年增长超过40%。

#### 2024年主要奖项包括：

2024福布斯全球最佳雇主榜

2024智联招聘年度最佳雇主Top10

2024智联招聘最受大学生关注雇主Top1

2024智联招聘最具社会责任雇主Top5

我们立足于长远的人力资本发展理念，制定完善的管理制度，并贯彻于员工成长与发展的各个环节。我们将持续优化组织架构，提升运营效率，同时仍将通过高校招聘、社会招聘以及“活水计划”吸引及留用优质人才，并给予优秀年青人发展机会，激发组织与人才活力，确保企业的长远竞争力。

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《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》及运营所在国家与地区的劳动法律法规。我们也遵循UNGC十项原则、《世界人权宣言》《国际劳工组织基本公约》《消除对妇女一切形式歧视公约》及《残疾人权利公约》等。腾讯禁止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、职业健康与安全、社会保险和福利、加入工会及参与工会活动等合法权利，落实人权及劳工权益保护措施。2024年，腾讯未发生任何聘用童工或强迫劳动事件。



## 2.2

# 吸引、保留和激励人才

在人才吸引、招聘、职业发展与激励等阶段，腾讯重视人才在职业周期的每个环节的体验。通过持续推进员工职业生命周期管理，我们不仅能够精准识别人才，为团队注入源源不断的活力，更实现了人才的长期留存，确保管理效率与业务绩效的持续提升。

## 人才招聘

我们秉持公平原则，努力为优秀人才提供良好的就业机会。我们设有多元化的招聘渠道，包括校园招聘、社会招聘、员工推荐、校企合作人才培养项目以及实习生计划等，并确保各类人才都找到适合自己的成长路径。

为确保人才选拔的公平性与专业性，我们对面试官进行严格的筛选、培训、认证及考核，从而吸引和选拔适配的人才。2024年，我们将人才甄选理念升级为“平等尊重，关注本质”，倡导面试官聚焦候选人的专业技能与潜力，抛开偏见和标签化认知，认可个体差异带来的多元价值。我们收集候选人面试反馈，组织面试官圆桌交流，持续优化面试体验。

我们致力于支持更多优秀女性加入技术行业，追求个人发展。2024年，我们启动腾讯女性职业发展沙龙，旨在为怀揣技术梦想的高校女学生提供职业发展支持。沙龙邀请了内部优秀的技术女性榜样分享她们的成长经历，吸引了1,300位技术专业的女大学生报名，其中400名学生与腾讯技术女性代表进行了面对面的交流互动。该沙龙与校园招聘及实习生招聘紧密结合，旨在为更多的女性提供就业机会，帮助她们在科技行业中实现职业成长。此外，我们还赞助了中国大学生程序设计竞赛女生赛，进一步激发女性在计算机专业领域的学习与实践热情。

我们通过“青云计划”吸引和培养全球顶尖科技类人才。该项目邀请技术领域带头人、杰出科学家担任导师及顾问，提供定制化培养计划和具有竞争力的薪酬，支持优秀技术人才深度参与腾讯前沿技术课题和核心业务。2024年，“青云计划”在全球多所知名高校举办了技术沙龙和技术开放日，携手腾讯业务领军人、技术专家和顶尖学者等共同探讨科技前沿话题，助力技术人才的成长与发展。

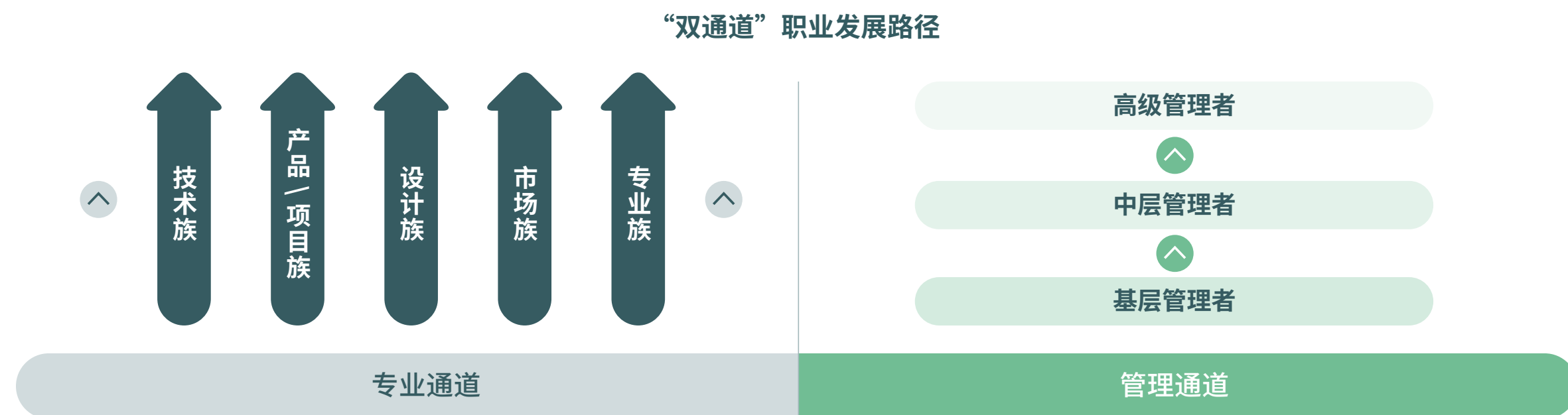


## 员工职业发展

腾讯设置了多元化的职业发展路径，鼓励员工各施所长、各尽所能、成就自我。同时，我们为员工配备了丰富且高质量的学习资源，持续优化培训课程和体系，以支持员工的个人成长和职业发展。

### “双通道”职业发展体系

我们设计了“双通道”职业发展体系，包括专业通道与管理通道，鼓励员工依照兴趣和专长选择适合自身的发展道路。该体系既有助于挖掘员工潜能，也能为腾讯带来更高效益。我们制定并实施了《员工职业发展管理制度》，从机制上保障员工享有充分的成长空间，为其职业发展提供指引和评估依据。



适用于深耕专业领域或希望精进专业技能的员工。通道发展路径覆盖五大职业族群：技术族、产品/项目族、设计族、市场族及专业族。五大族群下共设有超过20个发展子通道，且每个子通道均设定了明确的专业能力标准。

适用于追求卓越综合能力的员工。通道设置基层管理者、中层管理者和高级管理者三个层级。每一层级均设定了明确的专业能力要求、管理经验标准以及相应的任命流程。

我们特别设立了绿色通道和特殊申报机制，旨在识别并提拔绩优员工，加速他们的职业发展。在培养优秀年青人才方面，我们通过一线管理者合作，为高潜力人才提供实践机会、个性化辅导以及定期的人才盘点与评估，以引导和激发他们的潜能，助力年青人才稳步成长，进一步完善人才梯队建设。

### 人才流动激发潜能与活力

为持续激活人才潜能并优化内部资源配置，我们推行了包括“活水计划”及职位轮换计划在内部的人才流动策略。这些举措不仅丰富了员工的职业体验和能图谱，使他们能够拓展个人发展空间，也为腾讯带来了新的视角和发展动能。

自2012年启动以来，“活水计划”始终致力于搭建一个高效的内部人才流动平台，支持员工探索职业兴趣，同时为新业务发展内部潜力人才。2024年，我们加大力度开放更多管理岗位，支持符合岗位要求的员工往管理通道发展。

2024年“活水计划”成功帮助超过 **2,800** 名员工实现了腾讯内部转岗。在年度敬业度和满意度调查（以下简称“敬业度调查”）中，超过 **70%** 的员工认可“内部流动可顺利达成”这一维度。

随着我们在全球市场的不断拓展，我们也为员工提供了全球范围的发展机会。Nancy的家庭搬迁至英国后，腾讯为她提供了合适的内部调动机会，使她能够从新加坡顺利转岗至英国。过程中，公司为她提供了住房支持、税务咨询等服务，同时，当地同事也积极分享生活经验，帮助她更快适应新的环境。“活水计划”不仅帮助Nancy实现了与家人的团聚，还拓宽了她在英国的职业视野，使她在跨文化协作中积累了宝贵经验，并实现了职业成长。基于这次良好的体验，Nancy鼓励同事们积极把握内部调动的机会，将其作为个人成长和职业发展的重要途径之一。



## 绩效评估与激励

腾讯注重绩效管理和员工激励的公平性和客观性，与员工共享企业的发展成果。我们定期开展市场薪酬调研<sup>1</sup>，结合绩效评估和多维反馈机制，确保每位员工的价值创造与回报相匹配。

### 目标融合价值创造

我们的绩效管理体系以员工目标达成和价值贡献为核心评估标准。同时，我们已经在一些重点业务的组织绩效考核中纳入社会价值相关指标。

### 绩效管理

我们制定并执行《绩效管理制度》，每年开展两次绩效评估。在每个考核周期开始时，团队设定目标与关键结果(Objectives and Key Results, OKRs)，员工根据团队目标设定个人的OKRs，确保个人目标与团队目标保持统一。在考核周期内，管理者与团队成员遵循敏捷原则运作，定期检视进展、充分沟通，并根据实际情况灵活调整OKRs，以应对新的挑战。

### 反馈沟通

我们实施了全面反馈机制，邀请员工的上级、同级和下属从多维度提供反馈，并通过与员工的积极沟通，协助他们达成目标。同时，我们设立了申诉平台和邮箱，员工如对考核结果有异议，可提出申诉，相关人员或视情况成立调查组进行核实并妥善处理。

### 员工激励

我们实行了“以绩效为导向”的激励机制，将绩效评估结果作为奖金分配的关键依据。在长效激励层面，员工股份奖励计划惠及绩效优异且对我们的核心产品或技术做出杰出贡献的员工。

### 绩效管理流程



<sup>1</sup> 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。

### 2.3

## 培养人才

腾讯学堂通过提供多元化的学习途径和资源，助力新员工、专业人员及管理者在不同阶段提升个人和专业技能。我们也与学术机构等合作，引入优质资源，拓宽员工知识边界与视野。此外，我们为外部合作方（包括企业、上下游伙伴、非盈利组织、高等院校等）以及青少年提供学习资源与交流平台，分享腾讯的业务智慧和实践经验，推动行业人才的培养与发展。

我们将人才培养目标与行业发展趋势和员工成长需求相结合。2024年，我们持续丰富课程内容，投入资源研发精品课程，升级配套学习工具，加强内部知识管理与分享传播。

丰富精品课程内容	线上平台智能化升级	鼓励知识沉淀
我们将人才培养与最新行业发展趋势结合，打造了精品课程。例如，“生成式AI学习专区”为员工提供前沿趋势洞见、实践机会和交流互动群组。我们也引入外部优质学习资源。2024年，腾讯学堂新增课程2,000多门。	于2024年，我们应用AI大模型技术，推出多个新功能，包括课程分章节出摘要、视频转文字等，提高学习分享的效率与便捷性。升级后的推荐算法能更智能化地洞察员工学习偏好，精准推送内容。	我们致力于实现“业务实践促进知识沉淀，以驱动业务发展”的良性循环。我们在2024年推出了年度知识沉淀优秀团队表彰，以及内部专业刊物《腾讯知点》，收录产品运营、技术研发等领域的优秀案例，以供内部经验分享。

### 新人培训及辅导

我们精心打造了一套线上线下相结合的新人培养体系，旨在助力新员工快速融入腾讯。该培养体系囊括了腾讯应知应会、专业知识技能以及职场通用能力三大模块，还为新员工量身定制岗前培训。对于校园招聘的新人，我们通过封闭培训，强化其职业素养和职场实操技巧；而对于社会招聘的资深新人，则着重加深他们对企业文化的理解和认同。此外，各事业群还结合自身业务的独特性，进一步开展新人专业培训。

我们制定《腾讯新员工导师制度》，为新员工配备导师，帮助他们更好地融入团队。导师在入职前便与新员工建立联系，通过初步沟通解答疑问，并推荐学习资源，协助员工做好入职准备；入职后，导师会与新员工深入交流，结合其岗位需求和职业发展目标，共同制定辅导计划；此后，导师将定期与新员工沟通工作表现并提供辅导，帮助员工快速提升职场胜任力。于2024年，腾讯加强了对导师的培训，明确导师的行为标准，并增加了认证流程，从而提升了辅导效果。制度升级后，绝大多数受访员工对导师的满意度提高，上级也反馈称新员工胜任工作的速度和能力均有提升。

此外，腾讯学堂积极为新老员工创造更多辅导交流机会。例如“腾讯达人访谈”，让新员工有机会与资深员工就文化融合、职业发展等话题进行互动交流，加速文化融入，提升工作表现。

对内	新人培训	职业培训	领导力培训
课程体系 >	<ul style="list-style-type: none"> <li>岗前培训计划：鹅厂早班机</li> <li>社会招聘新人培训</li> <li>校园招聘新人封闭培训</li> <li>新人岗位技能培训</li> <li>新人线上必修系列课</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对不同专业族群，提供丰富的职业技能培训课程：  <b>技术族培训</b> <b>产品/项目族培训</b> <b>设计族培训</b>  <b>市场族培训</b> <b>专业族培训</b></li> <li>通用能力培养课程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基层管理者培养之在岗组长自选课程</li> <li>基层管理者培养之在岗总监自选课程</li> <li>中层管理者培养之在岗自选课程</li> </ul>
经典项目 >	<ul style="list-style-type: none"> <li>新人回归系列活动</li> <li>新人成长地图</li> <li>导师在岗培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>技术周</li> <li>新T lab</li> <li>产品经理培训生</li> <li>产品说</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>设计周</li> <li>Talk 8技术说</li> <li>Better Me</li> <li>高手在民间</li> </ul>

对伙伴	高级管理层学习项目	企业游学	对青少年	营地体系
	<ul style="list-style-type: none"> <li>远洋计划</li> <li>南山学堂</li> <li>山海学堂</li> <li>CHO私董会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>科技转型研究班</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>短训营：师训营、云见习、视野开放日</li> <li>标准营：星火挑战周、Mini鹅实训营</li> <li>长训营：超新星长训营、AI创想营</li> </ul>

#### 腾讯学堂培训体系

## 专业技能培养

腾讯学堂为员工提供基于专业领域、职级及职位要求的学习资源，支持员工依照个人兴趣、需求及职业发展阶段选择课程与学习方式。此外，我们鼓励和支持员工参与专业院校在职教育、学历提升进修、考取外部资格认证，持续精进专业能力，并对正式员工提供职业发展相关的考证奖励及费用报销。

提供多元化技能与知识专题，支持自主学习与全面发展

### Better Me

Better Me是全体员工通用能力提升平台，提供沟通表达、自我认知、职业规划等课程。2024年新增积极心态系列课程，提升员工情绪管理技能、独立思考能力及职业幸福感。

### 懂行

懂行是产业互联网核心能力培养专栏，聚焦文化旅游服务、教育民生、医疗健康等多个领域，联合行业研究专家与领域深耕实践者，提供深度行业洞察与经验分享。

### Talk 8 技术说

Talk 8技术说是全体员工的技术交流平台，关注技术热点、重点与前沿趋势，帮助拓宽员工技术视野，促进团队进行业务交流与技术探讨。

团队 / 员工共创式学习，激发思维碰撞与共同成长

### Team+

Team+融合引导技术、团队教练、行动学习等方式，帮助团队完成战略规划，分析组织转型中的角色定位、业务协作阻力，助力其应对挑战、创造价值。

### 行家平台

行家平台为员工提供与内部资深专家对话的机会，员工可咨询职业发展规划、业务全球化、产品策划与运营等热门话题。



专业交流活动，共享经验见解与创新成果

### 第七届腾讯技术周

第七届腾讯技术周为腾讯技术人拓宽视野、体验前沿技术的交流活动。本届活动设置聚焦热门技术的“生成式AI专场”，关注重点人群的“技术新人成长专场”及“女性工程师专场”，弘扬科技向善的“技术有温度专场”等，邀请内外部专家及业务负责人分享，共吸引了7.7万人次参与。

### 第九届腾讯设计周

第九届腾讯设计周秉承“Design for Good”的核心理念，持续向外界传递腾讯设计的愿景和使命。本届设计周主题为“灵感•Art Inspiration”，以科技之灵唤设计之感，汇聚腾讯内部顶尖设计师与多位全球专家共同探讨设计趋势、AI、品牌设计等行业话题。



于2021年，腾讯平台与内容事业群（以下简称PCG）携手美国南加州大学（以下简称USC）启动了“山海计划”，旨在对内提升腾讯视频各品类制片人在优质内容挖掘、作品品质把控和IP自主研发三方面的核心能力。在第一年，“山海计划”通过产业调研与制片人技能矩阵升级，规划了人才培养关键成长路径。在接下来的三年中，项目以训练与实践结合为核心，联合中、美、韩三国的行业专家，共同研发了适配于腾讯制片人的特色课程体系。项目的实践部分由多位USC电影学院教授与韩国综艺专家担任导师，针对不同品类的制片人进行深度创作辅导。

于2024年，项目组与USC共同研发了覆盖多个品类、数百小时的优质教学内容，并选派优秀学员赴美国好莱坞及USC学习与交流。该项目已赋能超过千名员工，有力推动了PCG内容向精品化方向发展。

## 领导力发展

在不断变化的市场格局中，领导力对于增强团队协作、营造积极进取的职场氛围以及推动腾讯的持续稳健发展至关重要。为此，腾讯通过一系列举措提升各级管理者的领导力素养，并持续发掘高潜力人才，构建完善的管理者人才梯队。

### 领导力模型

我们的“**All in领导力**”模型植根于我们的文化价值观——正直、进取、协作和创造，并明确了管理者必须具备的三大核心能力：洞察(Insight)、点燃(Inspire)，与突破(Win)。这一模型为领导力发展提供了结构化框架和培养策略，为继任人培养和可持续的人才梯队奠定了坚实基础。



价值观 3.0  
(正直、进取、协作、创造)

“All in 领导力”模型

### 领导力课程体系与发展专项

我们高度重视管理者的全面发展，以“**All in领导力**”模型为指导，鼓励管理者不断学习，提升战略视野、经营管理、团队管理等核心能力。培训模式采取线上与线下相结合的方式，线上侧重于强化理论知识的学习，线下则注重深化交流研讨和实战测评演练。

我们针对处于不同职业发展阶段的管理者和高潜力人才，提供定制化的培养方案。例如，“**飞龙计划**”是储备中层管理者的重点项目，学员有机会参与到企业战略、产品和管理的**关键**课题中，并接受导师辅导。

经过18年的不断迭代优化，“**飞龙计划**”已培育了700多名储备中层管理者，而现任中高管近**70%**曾为飞龙学员。

此外，“**潜龙计划**”是培养未来基层管理者的专项计划，已开展200余期，培养了超过**10,000**名储备人才，现任管理者中**80%**以上曾为潜龙学员。

### 领导力评估和指导

我们为核心人才提供系统化的领导力评估以及个人定制辅导。例如，领导力评鉴中心会对每一位“**飞龙计划**”学员开展全面评估，帮助其深入理解公司期望和标准，并识别自身的优势和改进领域。学员的上级和人力资源部门根据评估结果为其量身定制发展计划，助力其成为带领团队发展的中坚力量。于2024年，我们推出了管理技能线上测评，管理者在完成测评后，领导力发展中心将基于其能力图谱，推荐适合的领导力课程，以助力管理者实现全面的成长与发展。



## 2.4

# 建立多元、共融和协作的工作场所

协作与创造是腾讯文化价值观的重要组成部分。腾讯相信积极践行这些理念能够营造充满活力的工作环境，激发员工的创造力，提升团队的协作效率。我们尊重员工在年龄、种族、性别、国籍、身体条件、宗教信仰等方面的多元化，并在招聘、薪酬、培养和晋升等环节，支持员工发挥个体差异带来的优势和潜能，确保每位员工获得公平的机会与公正的对待，从而提升团队的活力与创造力。我们把这些理念融入日常管理和企业文化，进一步将其延伸至产品、服务以及人文公益项目中，发挥科技向善的积极社会价值。



## 管理与实践

我们于2023年发布了《我们就多元、平等与共融的承诺》<sup>1</sup>，明确表示反对任何形式的歧视，并致力于为员工创造一个充满尊重、支持和启发的工作环境。此外，我们还签署了联合国妇女署与UNGC共同发起的《赋权予妇女原则》，进一步彰显了我们在工作场所、市场和社区中积极推动性别平等和女性赋权的坚定承诺。

高级管理层制定了多元、共融企业文化与价值观的方向，董事会通过企业管治委员会监督执行进程。DEI专项委员会和DEI联合项目组负责推动价值观提升、培训发展和项目进程。2024年我们升级了“尊重平等，关注本质”的人才选拔理念，并将其融入面试官的认证、培训体系及行为准则。我们定期跟踪关键指标并评估促进多元、共融和协作办公场景举措的有效性，同时通过内部数据看板帮助管理者掌握公司多元化进展。

于2024年腾讯全体员工<sup>1</sup>中女性占比为28.9% (2023 : 28.7%) ; 女性在管理层占比为24.9% (2023 : 24.8%)，其中，高级管理层女性占比为8.1% (2023 : 7.9%)，基层管理者女性占比为24.9% (2023 : 24.9%)。我们将持续探索更多举措，鼓励更多女性进入人才培养通道，并提升她们在我们业务创新和管理决策过程中的贡献。

## 构建以人为本的工作环境

我们通过在招聘、薪酬福利、培养和晋升等环节设立公平公正的机制，反对任何形式的歧视，打造以人为本的工作环境。

不同背景的员工能够提出更多样化的想法和解决方案，这有助于我们在竞争中保持优势。因此，在人才招聘过程中，我们充分认可个体差异所带来的独特优势。通过扩宽人才池、将“平等尊重，关注本质”作为人才甄选理念并融入到面试官认证、培训以及面试官日常行为管理规范等方式，我们触达并吸引了更多元化的人才。详情请参见本报告关心员工成长 - 吸引、保留和激励人才章节。

在福利体系方面，我们通过提供弹性上下班、全薪产检假、产假、陪产假以及育儿假，支持并满足员工在不同阶段的特殊需求，帮助他们更好地平衡工作与生活。员工及其家属可以免费预约职业发展、亲密关系、亲子关系等领域的专业心理咨询服务。针对孕产期员工，我们还提供专属的服务，包括母婴室、专属班车座位和取餐通道，并设立了一站式办事平台，方便员工进行生育登记、礼金申请等操作。

我们在办公空间和设施的设计上充分考虑了员工的多元化需求，致力于创造无障碍、共融友好的工作环境。我们的自建楼宇按照国家《无障碍设计规范》的要求，配备无障碍基础设施。“互联网+”未来科技城项目在设计之初已经制定了《腾讯深圳总部全龄友好无障碍建设导则与专项规划》。于2024年，首批建筑经专家组评审已达到中国无障碍设计的最高等级——三星级。

我们制定并实施了《性骚扰防治管理制度》，明确表达了腾讯对性骚扰行为“零容忍”的态度。该制度中设置了专门的举报渠道和处理细则，承诺保护受害人和举报人，确保相关案件得到及时、妥当的处理。腾讯全体员工接受了《性骚扰防治管理制度》的培训，办公区内也滚动播放性骚扰防治宣传片，以持续提升员工的认知和防范意识。

多元化影响了我们的团队发展与职场文化，而数字包容的产品则彰显了科技向善的使命。详情请参见本报告数字包容 - 助力身体障碍人士跨越数字鸿沟章节、数字包容 - 数字技术助力农村地区发展章节、数字技术助力可持续发展目标 - 数字技术促进健康与福祉章节。

<sup>1</sup> 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 110,558 人，包含本集团本部、子公司和并表投资公司的员工。



## 文化建设与宣导

腾讯通过培训、宣传及各类活动，促进员工对多元共融的正向理解，鼓励尊重不同观点，并营造安全的环境，让多元意见得到充分表达。我们致力于推动人人平等，促进跨文化融合，竭力消除偏见，从而提升员工意识和行动力。

2024年上半年，我们访谈高级管理者以及全球员工代表，依此内容作为基础制定面向全员的普及培训课程于9月份上线，结合日常工作场景和案例，以促进员工有正面积极的理解，并付诸行动。

在国际妇女节期间，各地办公室积极举办各式庆祝活动。我们邀请内外部嘉宾分享个人发展并展开对谈，举办了女性力量座谈会和“狮展风华，勇闯巅峰”等活动。腾讯妇女联合会除了在当天为女员工送上礼品与祝福，还为不同人生阶段的女性员工提供活动支持。

随着我们业务的全球化布局，我们进一步提供跨文化沟通的支持和交流活动，满足员工理解文化差异和高效沟通的需求，从而有效促进业务协作。2024年的全球文化节，我们以问答、讲座、文化展台等形式，鼓励员工分享自己所在国家和地区的文化，增进员工对多元文化的认识和尊重。

团队的组成会考虑团队成员的不同背景。他们不同的技能和经验会带来多样视角。当一个多元化的团队组成的时候，也需要有一个非常清楚的“一”，这个“一”对团队来讲就是我们共同的价值观、共同的做事方式。这个“一”可以极大程度地避免团队之间因为不同的观点带来的消耗。

——魏颖  
腾讯副总裁



## 2.5

# 关注员工健康与福利

腾讯坚持以人为本，致力于为员工打造安全、健康、舒适、便捷、充满关怀的工作环境。我们秉持为员工提供有温度、有价值的福利的理念，通过完善的福利体系，全面关怀员工及其家人，帮助员工在工作与生活中实现平衡，并在职业发展及人生的重要时刻提供支持，进一步增强员工的归属感。

## 职业健康与安全

腾讯成立了职业健康安全委员会，制定并实施了《职场健康安全制度》，该制度围绕职业安全、工作环境、健康管理和应急响应四个关键方面落实管理并遵循《中华人民共和国安全生产法》和《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，覆盖所有员工及在运营场所的相关人员。腾讯办公楼宇物业管理方100%通过三项管理体系认证：ISO 45001职业健康安全管理体系、ISO 9001质量管理体系及ISO 14001环境管理体系。

### 职业安全

我们依托腾讯综合管理体系对所有工作场所实施全面安全管理，降低事故风险，减少潜在危害。

### 工作环境

为保障员工的健康与日常工作的舒适度，我们在声音、光线、空气质量、温度等多个方面制定健康环境规范，明确设施设备、家具和材料的使用标准和检查维护周期，并确保设计符合人体工程学。

### 健康管理

我们关注员工身心健康，提供运动空间和专业教练支持，设有100多个文体协会，定期开展各类活动。我们提供健康餐食、身心体检、医疗支持。在腾讯26周年庆中，我们组织了高级管理层与毕业生新人篮球赛和长跑节，推动健康文化落地。下文完善的福利体系章节亦提供了健康管理的更多信息。



### 应急响应

我们建立了灾害及事故应急响应机制，定期开展培训和演练，以提升应急管理能力和员工的安全意识。我们的急救响应管理体系集成了先进的软硬件系统，配备了自动体外除颤器(AED)，能够快速连接急救人员和医疗机构，力争在“黄金4分钟”内提供及时救援。



### 风险评估及改进

专职管理团队遵循“策划—实施—检查—改进”原则，通过年度评审、行动计划和量化目标，不断优化职业安全、环境、健康和应急响应管理绩效。

## 完善的福利体系

### 身心健康

腾讯高度重视员工身心健康，通过涵盖医疗支持、心理健康服务及健康促进等多元化举措，为员工提供优质的健康保障、合理的修养时间以及培养健康生活方式的机会。

#### 法定福利

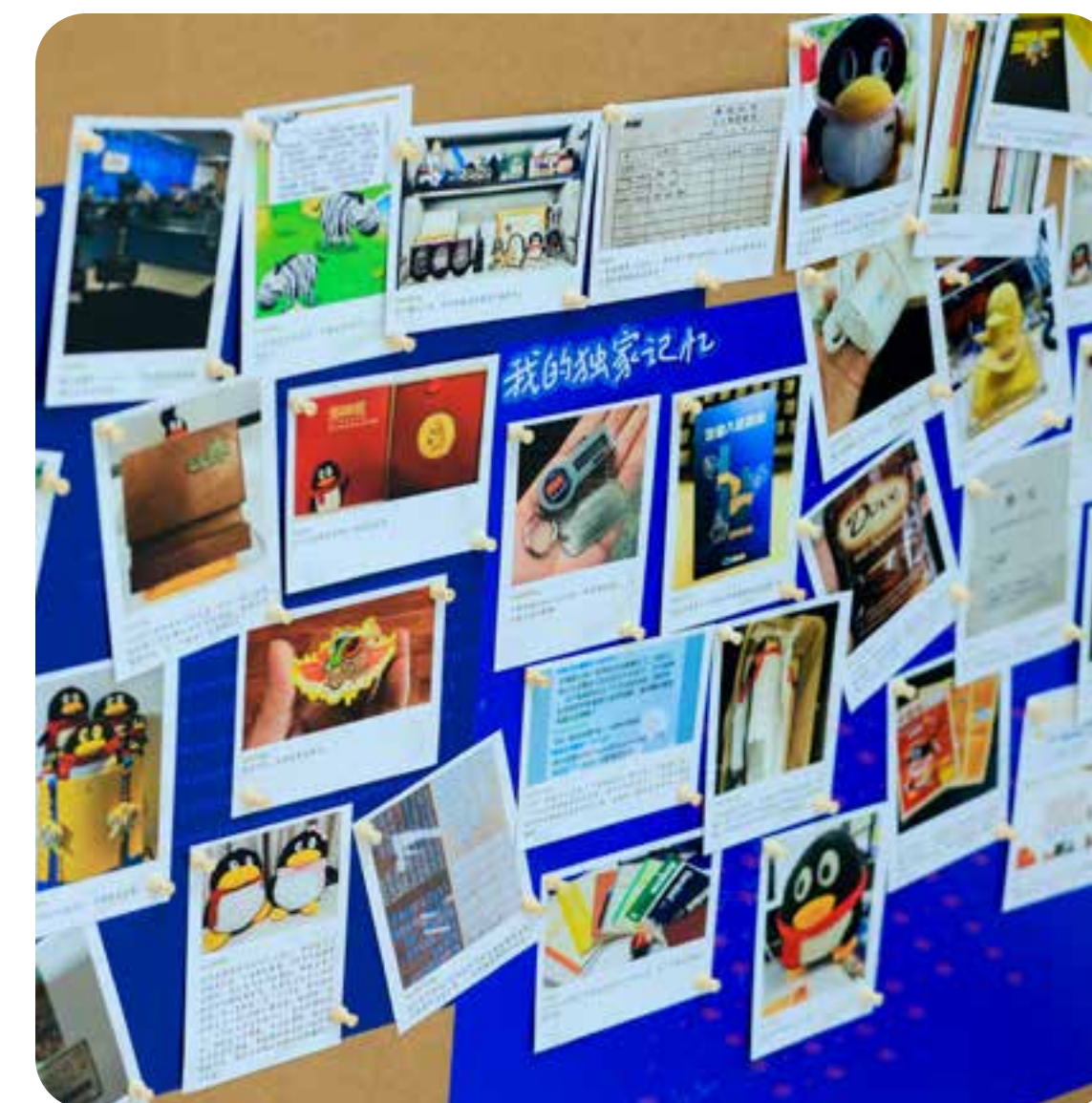
- 基本医疗保险
- 法定年休假
- 医疗期

#### 额外福利

- 补充商业医疗保险
- 重大疾病险
- 长期健康保险
- 意外险与寿险
- 遗属保障
- 30天全薪病假
- 健康咨询服务
- 24小时在线家庭医生服务
- 重疾就医绿色通道
- 理疗服务
- 年度健康体检及解读服务
- 心理咨询服务及每年一次的心理  
健康评估，并有第三方专业机构  
出具个性化且保密的评估报告
- “积极心态训练营”－邀请斯坦福  
大学专家进行专题分享
- 为新任基层管理者提供心理健康  
教育培训
- 运动健身场所及课程
- 文体协会活动



自2020年起，我们推广正念项目，帮助员工提升专注力和觉察力。腾讯成立了正念协会，定期开展线上课程、线下培训、团体共习等活动。员工反馈在压力情绪管理、专注度、人际沟通等方面有明显提升。我们也引入了斯坦福大学和北京大学专家共同推进内部导师计划，已培养了150多位导师，将正念分享给更多员工及其家人。



## 财务健康

除缴纳养老、失业、工伤等法定保险外，腾讯还为员工提供全面且个性化的商业保险，包括高保额的寿险、意外险，医疗险也有多种方案供员工及其家属选择。此外，我们推出了“腾讯安居计划”，为首次购房的中国内地正式员工提供免息借款，缓解购房压力。截至报告期末，该计划已惠及逾15,000名员工。

### 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

### 额外福利

- 救助借款
- 腾讯安居计划（首套购房免息借款）
- 政府公租房/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



## 员工家庭

在员工人生重要时刻，如结婚、生育等节点上，腾讯都提供了丰富的假期，并送上礼金礼物。在各个节日，还为员工及家人准备节庆礼物，如儿童节、中秋节、长辈关怀节等，提升员工及其家人的幸福感。

### 法定福利

- 年假
- 婚假
- 产假/流产假
- 陪产假
- 育儿假
- 哺乳假

### 额外福利

- 春节特别假
- 半薪事假
- 丧假
- 孕期员工：全新产检假、班车专属座位、取餐专属通道
- 新婚员工：结婚礼金、特色结婚公仔
- 育儿员工：生育礼金
- 员工家人：家属保险、儿童节礼品、长辈关怀节礼品、24小时在线家庭医生服务、心理咨询服务



## 其他福利

为了方便员工出勤和生活，我们为员工提供免费的通勤班车服务、丰富多样的免费早晚餐。我们设置了公益假、公益助农礼品等，鼓励员工参与公益事业，践行科技向善理念。此外，腾讯推行弹性上下班，并提供关爱女性特色福利等，营造共融关怀的工作环境。

- 免费的通勤班车服务
- 免费的早晚工作餐
- 弹性上下班
- 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
- 公益假
- 长期服务假



## 2.6

# 鼓励沟通与发声

腾讯着力营造平等、开放、透明的沟通氛围，鼓励员工发声。我们通过员工大会、内部论坛和年度敬满度调查等多种渠道，积极倾听员工的声音，以增强团队的凝聚力，推动企业的共同发展和创新。

## 管理层牵头，建立坦诚沟通文化

公司高级管理层定期举行内部交流活动，以帮助员工及时了解腾讯的战略和管理决策。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是腾讯周年庆活动的重要环节，所有高级管理层都会出席，与员工进行坦诚沟通，并现场回答员工的提问。2024年，我们开通了“一起debug”通道，通过问卷，收集关于管理和业务精进的建议，推动管理者带头建立坦诚透明的解决问题机制，鼓励员工积极反映真实问题。

## 内部沟通平台，自由表达想法

我们倡导组织扁平化，设有多个内部平台，支持员工表达意见和建议。其中，“乐问”是内部最大的问答沟通社区，涵盖产品建议、经验分享、员工生活等话题。员工可以选择匿名或者实名提问，打破了职级和部门的限制，实现了广泛的互动。于2024年，员工在“乐问”提出了超过1.9万个问题，获得了9.4万个回答，浏览量突破5,700万。此外，部分事业群还建立了内部沟通与交流平台，用于深入的技术和专业分享。



我们重视员工在敬满度调查中提出的意见和建议，并将其作为优化管理、提升员工工作体验的重要依据。员工的积极建议已经在多个方面推动了我们的改进：通过优化审批流程，提高了管理效率；创新职业发展机制，为更多优秀的员工提供更广阔的发展空间；同时，丰富了沟通渠道，以便更好倾听一线员工的声音等。2024年，我们在敬满度调查开放题环节共收集到超过3万条建议和意见反馈，这些反馈将成为我们进一步改进企业管理的重要参考。

## 全员敬满度调查，聆听反馈

我们每年都会委托独立的第三方机构对全体员工进行匿名的敬满度调查，旨在了解员工的工作投入度、留任意愿、宣传腾讯的意愿，以及他们在工作中的感受，包括成就感、压力感、团队协作、工作支持，以及对企业战略、组织活力的看法和建议等。于2024年，调查问卷的有效回复率达到了95.1%；与2023年相比，整体敬业度提升了4.4个百分点，满意度提升了4.7个百分点。企业文化价值观、职场公平和瑞雪+已经连续3年成为员工最满意的三个维度，这充分体现了员工对腾讯努力营造的尊重、公平和价值观驱动的工作环境的认同。

## 违纪投诉、员工申诉和反舞弊举报

我们倡导员工坚守正直的价值观，制定并执行《腾讯阳光行为准则》，明确腾讯员工及其他相关方应遵循的行为规范，并设立员工申诉和投诉违纪行为的渠道。当发现违规行为，员工可以进行反馈，相关责任部门会严格遵循既定程序跟进。

● **职场员工公约瑞雪+**：是腾讯员工文明行为的代称。我们鼓励所有员工通过“瑞雪大侠”微信账号反馈违反职场不文明的行为。如果反馈内容属实，我们将对违规人员进行通报批评，情节严重的将移交其他渠道进一步处理。



● **员工申诉渠道**：我们设立了员工申诉渠道，如员工对试用期、绩效、离职等相关流程持有异议或者认为管理人员违纪，可提交申诉或投诉，按照程序通过间接上级、人力资源部门、专门调查小组逐步升级解决问题。



● **反舞弊举报制度**：我们制定并实施《腾讯反舞弊举报制度》。如果员工发现任何涉嫌违规的行为，可通过实名或匿名的方式进行举报，相关举报将由反舞弊调查部门进行独立调查。详情请参见本报告商业道德—坚守阳光行为章节。



# 保障数字权益

腾讯通过构建管理架构、制定内部制度、秉持公平透明原则及加强安全运营,形成了保障数字权益的多维体系。在隐私保护、信息安全、AI安全治理和平台信任维护上,我们不断创新技术应用,加强监督与自律,确保用户在数字环境中享有安全、合法、信任且富有创新活力的体验。

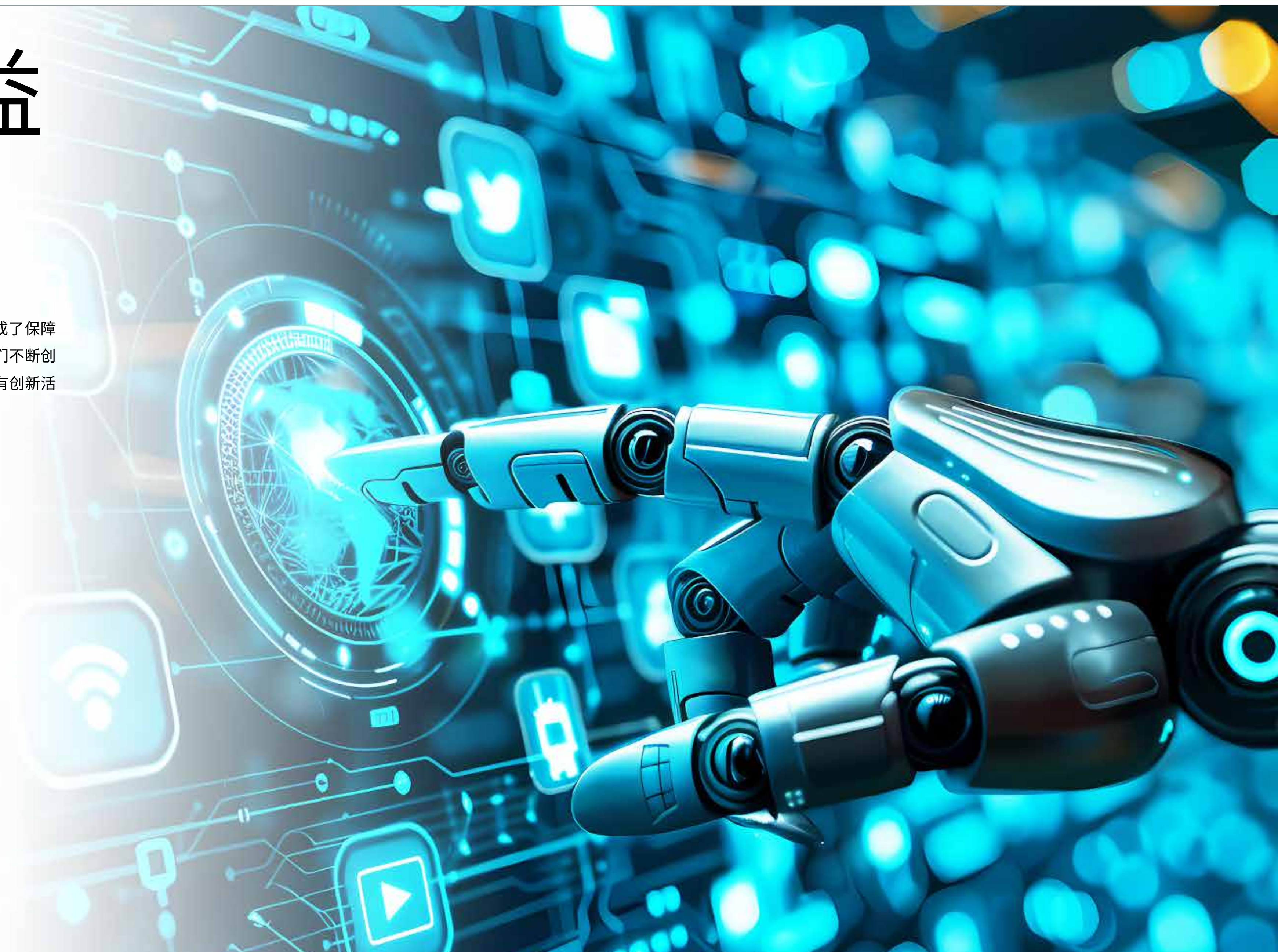
- 3.1 隐私保护
- 3.2 网络与数据安全
- 3.3 AI安全治理
- 3.4 可信赖的互联网平台

## 联合国可持续发展目标一致性



## 联合国全球契约十项原则一致性

- 原则一：企业应该尊重和维持国际公认的各项人权；
- 原则二：企业决不参与任何漠视与践踏人权的行。



### 3.1

# 隐私保护

## 理念与原则

### 理念

腾讯以“数据安全是我们的生命线”为数据保护理念，始终坚持一切以用户价值为依归，这与我们的使命愿景“用户为本，科技向善”一脉相承，也是科技惠及用户的首要选择、是践行社会责任的应有之义。

我们始终坚持把个人信息和数据保护放在最优先地位，致力于为用户提供更安全、有保障的产品和服务；将安全、透明和可控作为隐私保护目标，坚持数据全生命周期合规，全链路治理，全方位保护；坚持创新与安全并重，让数据安全成为科技惠及用户和产业高质量发展的基石。

腾讯严格遵守业务运营所在司法管辖区的所有保护用户隐私及数据安全的法律法规，积极践行全球领先的隐私保护标准和规范。其中包括《中华人民共和国个人信息保护法》《欧盟通用数据保护条例》(The EU General Data Protection Regulation, GDPR)《英国数据保护法案》《加州消费者隐私法案》(The California Consumer Privacy Act, CCPA)以及其它运营地的相关法律法规，全方位保障用户隐私及数据安全。

### 原则

腾讯在严格遵守相关法律法规，充分尊重并保护用户权利的前提下，通过数据分析来改善用户的产品和服务体验。对于收集和使用的个人信息，我们严格保密，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管理。

#### 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**  
我们努力使用通俗易懂的表述，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。



\*腾讯混元AI生成

## 管理架构与制度

### 管理架构

腾讯在各个层面高度重视隐私保护工作，并已将其纳入集团的风险管理框架中。管理层致力于隐私优先的管治方法，制定并实施全面的内部评估流程，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。此外，我们确保所收集的数据均安全传输及存储。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。

高级管理层设立虚拟组织，负责隐私保护工作的体系化管理，推动制度建设和实施，进行工作指导和监督。在执行层面，我们设立有数据合规和隐私保护部，依据不同运营地区的隐私相关法律要求，负责统筹相关工作。例如，在欧盟地区，基于GDPR的要求，我们设立数据保护官(Data Protection Officer, DPO)。

此外，我们的隐私保护团队还会深入各个事业群，负责与产品团队紧密合作，确保产品和服务从最初就考虑到包括隐私设计和默认隐私在内的隐私措施，并确保遵守所有适用的法律法规；以及与工程团队协作，确保我们的数据收集和使用过程的透明度，并提供相应功能帮助用户管理自己的数据。

### 制度

腾讯制定覆盖数据保护和隐私的制度，适用于内部所有事业群的各类数据产品。这些制度从数据收集、分类分级、用户信息合规、数据应用、合规性检测等多个方面，为腾讯相关工作提供规范和指引。

在网络世界保护好未成年人，其个人信息与隐私保护是必要环节。我们构建了未成年人个人信息保护体系，成立了核心小组专门负责未成年人保护事务的调研与处理。同时，我们在内部知识分享平台上发布多篇未成年人保护合规宣传文章并多次组织内部宣讲会，以推动业务加强未成年人个人信息保护措施。我们为产品配置了多项未成年人个人信息保护指引，如《未成年用户保护合规指引》《游戏开发者隐私合规指南》等。我们已于腾讯隐私保护平台发布《儿童隐私保护声明》，并设置专门电子邮箱dataprivacy-kids@tencent.com接收并响应儿童个人信息相关的请求。针对国际业务，我们发布了《海外未成年人隐私保护管理标准》等进行业务规范和指引。



\*腾讯混元AI生成



## 以用户为中心的隐私保护方案

腾讯构建以用户为中心的隐私保护方案，通过完善隐私合规评估流程和工具，同时结合国际标准、技术创新、员工培训，将保护隐私融入企业文化建设等多个方面的工作，确保用户隐私得到最大程度的严格保护。

### 贯彻与审计

腾讯秉持“将隐私保护融入设计”的方法论，建立数据隐私合规检测的制度流程，将用户隐私的保护贯穿整个产品生命周期。此外，我们要求产品具备隐私管理功能，并提供隐私管理指引，帮助用户能够有效掌控个人信息。

腾讯在全球范围内遵守各地的数据保护法律，实施了一系列隐私保护策略。在中国内地，我们建立隐私影响评估(Privacy Impact Assessment, PIA)的机制和流程，并推进在各类业务场景中落地，精准识别和管理隐私风险，最大程度降低对用户个人权利的潜在影响。在国际市场，我们的全球隐私合规体系深度融合产品开发过程，通过技术检测进行复审，以确保遵守GDPR和CCPA等隐私法规。

我们的安全团队对自身业务的数据隐私保护负责，按照法规开展日常隐私保护工作。同时，我们还设立专业团队，对公司重点产品的敏感信息及数据的管理情况进行独立审核。

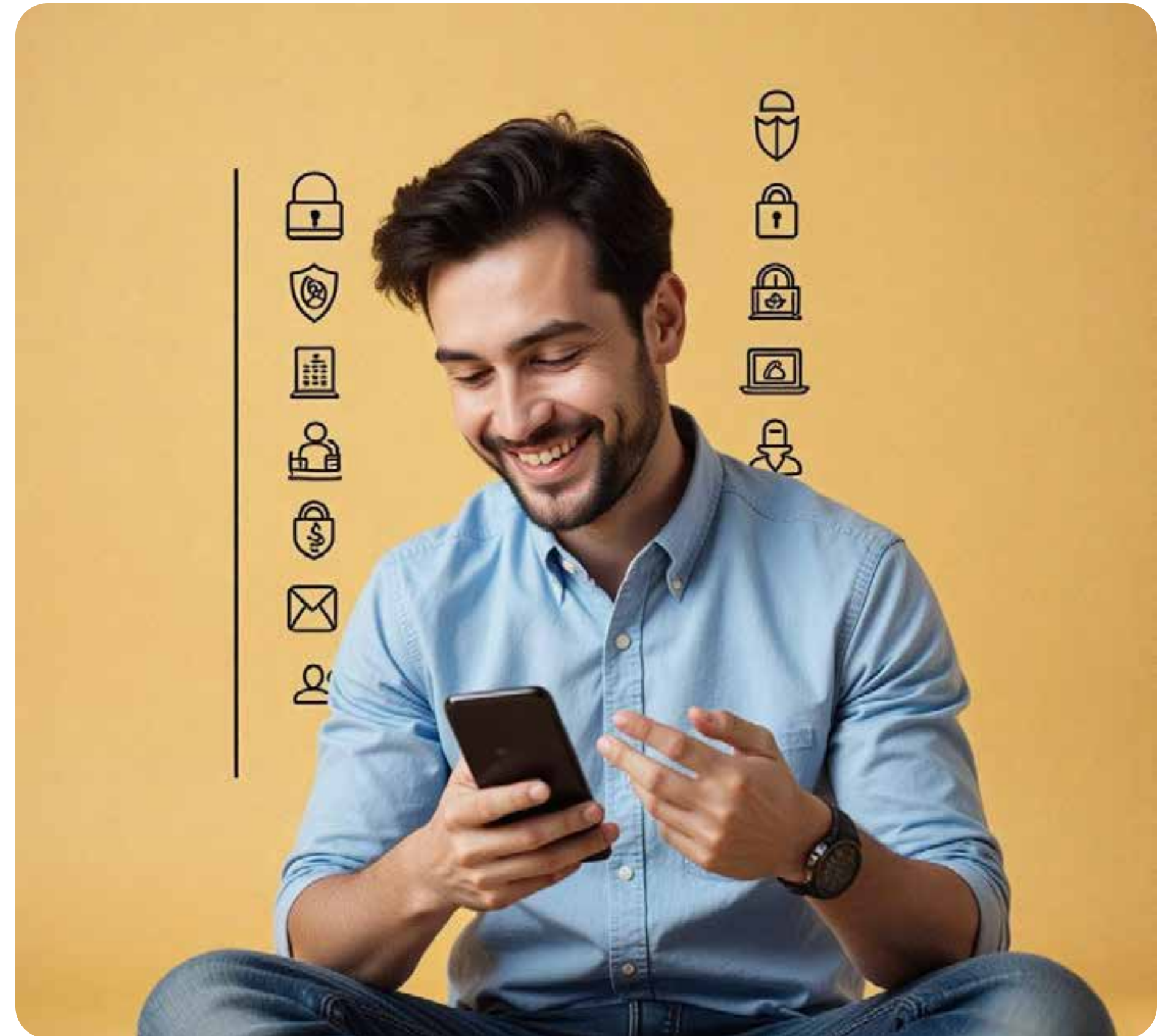
### 主动防御与应急响应

腾讯拥有完善的制度和流程，覆盖从被动防御到主动防御的运营环节。我们通过安全演练等措施，定期对用户隐私保护和数据安全的风险进行测试、发现、评估和缓解工作；持续识别系统漏洞或计划风险点，确保主动防御和应急响应计划的有效落实。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 - 网络与数据安全。

### 员工意识与培训

腾讯通过开展多样化的隐私培训，包括但不限于线下和线上课程、内部博客、微报等方式，多渠道全方位传达公司个人信息与隐私保护政策、流程以及规范，确保所有员工都能意识到他们保护用户数据隐私的责任，并具备必要的技能来落实数据保护。其中，隐私和数据安全等重要原则与内容，已经纳入新员工入职培训、员工必修的年度阳光行为准则课程等环节，覆盖包括正式员工、顾问、实习生和外包员工在内的全部成员。

这些培训让员工了解隐私和数据保护的关键事项，不仅覆盖“将隐私保护融入设计”和“默认保护隐私”原则，还包括研发和操作规范。对个人信息处理岗位上的相关人员，我们还开展个人信息保护的专项培训和考核。



\*腾讯混元AI生成

## 管理监督供应商的隐私保护工作

腾讯已将隐私管理纳入供应商管理体系，在供应商ESG行为准则中，明确要求供应商承诺依法保护所有业务相关人员隐私权益，包括与其关联的消费者、客户、员工和供应商等。

我们通过一系列综合性的供应商隐私保护措施，进一步确保数据处理活动遵循腾讯的隐私保护要求。我们通过供应商调查问卷评估其数据保护措施的有效性。此外，我们还与供应商签订数据处理协议(Data Processing Agreements, DPAs)，要求他们履行腾讯的数据保护义务，包括采取加密、脱敏、匿名化处理等必要的技术和组织措施，并同意腾讯对供应商有审计权。在适用GDPR的业务场景中，我们还会对供应商进行严格的隐私尽职调查，以确保数据在收集、处理、存储和传输过程中的安全合规。

## 认证与认可

腾讯通过第三方审核和认证，包括ISO 27018公有云隐私保护认证和ISO 27701隐私信息管理体系等，来满足隐私要求。我们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。

截至2024年底，

- WeChat、微信和QQ均获得TrustArc认证，微信和QQ具有中国网络安全等级保护三级认证。此外，微信还通过了ISO 27001信息安全管理体系认证。
- 腾讯云获得ISO 27701、ISO 27018、ISO 29151个人可识别信息保护实践准则等多项安全与合规认证。请参见本报告附录一 腾讯云安全合规认证。
- 企业微信通过SOC 2 Type 2服务审计，获得ISO 20000信息技术服务管理体系认证、ISO 27001信息安全管理体系、ISO 27018和中国网络安全等级保护三级认证。
- 腾讯广告获得ISO 27001和ISO 27701等国际认证。
- 腾讯游戏海外发行平台Proxima Beta拥有ISO 27001和ISO 27701等国际认证。
- 腾讯文档等业务也获得ISO 27001认证。



\*代表性安全合规资质

## 用户权利保障

腾讯致力于为用户提供一个安全、透明和可信赖的数字环境，确保用户的隐私权利得到充分保障。对于未成年用户，我们的产品设置了更严格的保护机制。

### 数据收集与使用

腾讯遵循数据保护原则，在向用户提供产品和服务时，仅在必要范围内收集用户数据，确保数据处理的最小化，以符合预定的处理目的。我们的产品隐私政策明确限定我们可向用户请求的信息类型以及使用方式。此外，我们建设有内部访问控制，通过业务鉴权管控等措施，进一步保障用户数据安全性，防止隐私泄露。

### 用户数据的访问、更正与删除

腾讯为用户提供了多种便捷的渠道和简单的操作程序来行使与个人信息相关的权利，包括访问、更正个人信息以及删除包含所有数据在内的账户。用户可以通过自助简单流程或通过电邮联系腾讯，寻求其隐私权得到维护。

### 数据存储期限

腾讯遵守业务所在地区的数据保护法律法规，通过建立全流程数据处理规范，确保用户信息在达成使用目的后实现安全删除或完成合规匿名化处理。

### 沟通和申诉

腾讯已设置数种用户权利响应渠道，包括腾讯隐私保护平台、个人信息保护和隐私问题反馈问卷、邮箱、产品客服及信件邮寄，便于用户提出查阅、复制、更正、补充、删除等个人信息权利请求，并确保用户的个人信息权利请求得到及时响应和处理。当前，我们的产品均已建立针对个人信息主体权利的全面响应流程和处理机制。

### 第三方信息处理

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。我们要求第三方对个人信息来源的合法性和合规性作出法律承诺，如第三方有违反法律行为的，我们会明确要求对方承担相应法律责任。

### 数据请求响应

当政府、监管机构等发出数据披露请求时，我们会充分征求内部和外部法务意见，依从以下原则制定合适的应对方案：

- 我们对全球范围内所有提供产品和服务的地地区的机构所发出的合法请求，均保持一致性和公正性进行响应，确保符合当地法律法规的要求，并充分理解不同地区间的法律差异；
- 在遵守法律规定且条件允许的前提下，我们向用户公开因响应合法请求所采取的行动，以便相关用户有机会对此类请求作出反馈；
- 我们严格审核所有请求，确保在响应过程中严格遵守相关法律法规，并充分尊重和保护用户的合法权益。



\*腾讯混元AI生成

### 3.2

## 网络与数据安全

网络与数据安全的数字信任实现的重要基础，是用户信息与隐私权利的保障前提。我们在网络与数据安全领域持续投入，建立了专业的安全团队，并构建了自适应的闭环安全防护体系，以守护网络基础设施和数据资产的安全。腾讯云还获得全球多个地区的高级别安全资质认证，详情请参见本报告“附录—腾讯云安全合规认证”。

报告期内，未发生网络安全或数据泄露事件。

### 安全管理

腾讯设立安全技术委员会和不同职能、不同领域的专业安全团队。我们持续深耕技术前沿，广泛开展业务协作，拥有20多年海量业务安全运营和黑灰产对抗经验，在顶尖安全专家、安全大数据和AI技术积累上具有组织优势。我们致力于提升整体安全能力，提供业务需要的安全最佳实践，履行对用户、股东和社会的责任与义务，为腾讯的可持续发展保驾护航。

#### 我们的专业安全团队主要有：

• 面向云与智慧产业的专业云安全团队，负责开展云平台安全治理、安全验证、产业互联网安全的技术创新。



• 技术工程事业群的安全团队，聚焦AI、数据、广告等领域的安全技术研究和工程实践，并联动内外的“白帽子”安全研究员，共同保障腾讯业务及数亿用户的网络安全。



• 面向社交、游戏、内容和支付金融等核心业务的安全团队，保障业务和产品安全运营。



• 多个安全联合实验室在车联网、物联网和AI等领域也对外联合相关产业，共同助力数字化时代的信息安全。



\*腾讯混元AI生成

## 安全技术

腾讯在公有云上开发和运营全部产品，向用户提供7×24小时不间断的高品质产品和服务。云平台安全是保障业务运营和维护用户权益的前提，我们在云安全、零信任、AI安全等领域保持高强度研发投入，增强云安全能力，以应对不断涌现的威胁，确保网络稳定可靠运行，保障信息系统的数据安全与业务连续性，让所有产品和业务的信息资产得到充分保护。

### 云安全防护体系

腾讯云以一个中心、三道防线建立了多层次的安全体系。该体系以云安全中心为核心，构建了三层防御架构：云防火墙、Web应用防火墙和主机安全。该安全体系不仅涵盖了物理安全、网络安全和主机安全等基础安全层面，还包括了数据安全、应用安全、业务安全、安全审计和安全管理等方面，形成了全方位的安全防护。

腾讯云安全运营注重发现和消除潜在的安全威胁，通过纵深防御、默认安全和智能提效，保障云上业务的安全稳定运行。2024年，我们进一步加强云基础设施、权限和密钥管理，构建数据安全边界，提高安全监控和应急响应的智能化水平，有效应对外部攻击和内部治理挑战，为全球数百万台服务器及亿级云资产提供了高效的安全保护。

在数字化转型过程中，终端安全正成为云安全的威胁来源。腾讯基于“持续验证，永不信任”原则构建零信任体系，是推动零信任发展的早期践行者。我们作为主要成员参与全球多个行业标准、团体标准的制定，其中包括由ITU-T<sup>1</sup>国际标准立项的全球首个零信任国际标准等。2024年，腾讯云的零信任安全解决方案iOA继2023年后再次入选Gartner中国零信任市场指南代表供应商。

2024年，腾讯持续迭代零信任方案，成为集成了下一代VPN、防病毒、桌面管理、端点检测与响应、数据丢失防护、软件管家和远程桌面等多重能力的办公安全一体化平台。我们积极探索大模型与安全的结合，完成更多云安全场景下的复杂任务。



### 数据安全策略

在遵循全球各运营区域数据安全相关法律法规的基础上，腾讯持续完善数据安全治理体系，通过在集团层面建立覆盖数据全生命周期的管理制度、系统来强化数据传输、存储、使用等关键环节的安全防护能力。我们的数据安全治理与业务场景紧密融合，在数据分级分类、数据访问代理、机密计算、运维管控等关键领域已经形成成熟和领先的工程实践。

我们在数据的全生命周期实施精细化管理，包括数据分类、分级、脱敏、加密和标记，通过以下措施确保数据在存储、处理和传输过程中的安全。

- 对数据访问权限实行了全节点实名制审核和维护，以保障数据资产的完整性和业务服务的可靠性。
- 建立了实时监控和拦截机制，以检测和阻止任何异常的数据访问行为。
- 对于处理敏感信息的关键业务，实施了网络隔离，确保数据只在受控环境中传输和处理。
- 通过智能监控和自动修复技术，可以有效应对大数据平台、数据库和存储设施的漏洞风险，防止数据泄露。

1 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，ITU（国际电信联盟）为三大国际标准化组织之一。

## 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，通过持续加强核心技术研发，构建起一套全面的业务连续性管理体系。我们的数据中心遍布全球多个重要市场，网络出口分多个地域对接多个运营商。为此，我们构建了腾讯云网络跨地域的灾备能力，有效地降低运营商公网故障等带来的连续性影响。

腾讯云已经通过ISO 22301业务连续性管理体系的国际标准认证，彰显了我们在业务连续性管理方面的水平。我们对云产品的连续性进行风险评估和应急预案管理，并通过开展混沌工程验证其有效性。此外，腾讯还制定了一系列内部管理规定，并组建了专业的研发和运维团队，为业务连续性提供有力保障。

腾讯不断强化业务连续性自动化能力，将演练频率由季度提升到月度，加强测试系统的抗压和灾难恢复能力。这些演练模拟真实的经典容灾场景，包括攻防对抗和大规模故障等，全面检查系统的响应速度和恢复能力，确保真实容灾场景下的高效应对。通过这些举措，腾讯能够在突发状况发生时，确保业务可以迅速恢复正常。

## 软件供应链安全管理

保障软件供应链安全是实现腾讯云网络和数据安全的重要支撑。腾讯建立相关安全管理体系，明确管理层、业务层和技术层的分工与岗位职责，同时通过多种措施提高员工、供应商和云端客户的供应链安全意识，确保整个供应链中数据传输和处理的保密性、完整性和可用性。

腾讯对软件供应链的供应商制定了风险管理程序，涵盖风险评估、风险控制、风险监控及复盘改进等环节。我们要求供应商在商业项目启动前完成相关信息安全培训，并协助供应商提升信息安全意识和能力。同时，供应链安全管理体系的风险识别是一个持续的过程，包括年度整体风险识别和日常风险识别。此外，我们密切关注供应链安全威胁和风险相关的法律法规及其他合规要求的变化，并与相关方协作，确保将新增的法律法规要求能够及时应用于腾讯云的安全和风险识别评价中。

## 第三方审计与资质

腾讯云为腾讯全部产品提供开发运营环境，每半年接受独立第三方会计师事务所依据美国注册会计师协会的相关准则，对云服务体系安全控制的设计适当性和执行有效性出具报告。我们通过提供具有鉴证性质的系统与组织控制报告，向云用户机构、独立审计师、监管机构、公司股东及其他相关利益方公开腾讯云最新的服务组织内部控制情况。

符合国际认可的信息安全与IT管控标准是腾讯云信息安全建设基准的核心。我们已获得ISO 27001等多项行业领先的管理体系和管理认证，充分体现了我们在信息安全管理方面的高标准和专业性。

更多关于腾讯云安全合规认证的内容，请参看本报告附录一腾讯云安全合规认证。



\*腾讯混元AI生成

## 安全运营

腾讯持续整合安全能力和资源，优化网络安全风险的发现和修复流程，实现风险管理闭环、数据可视化、自动化修复及验证等一系列功能。

### 主动防御

腾讯致力于构建“情报—攻防—管理—规划”的主动防御安全能力体系，通过整合威胁情报、人工智能、大数据等技术，提升安全事件的响应能力和效率。目前，腾讯安全已建立百亿级的威胁情报体系，覆盖情报收集、分析和处置，并集成于全系安全产品中，能够快速识别并防御各类网络威胁。此外，腾讯安全还设立安全运营中心，以云原生技术为基础，结合技战术框架的最佳实践，聚焦威胁检测、调查和响应，提升安全运营效率，实现全网安全态势的可知、可见、可控。

安全技术委员会每月对安全事项进行评估，包括政策、系统和风险等，并就重要事项向高级管理层汇报，以保障信息安全管理体的有效性和可靠性。安全团队每年对重要信息安全系统进行至少一次内部安全审计，确保信息安全措施的有效执行和相关法律法规的合规水平。

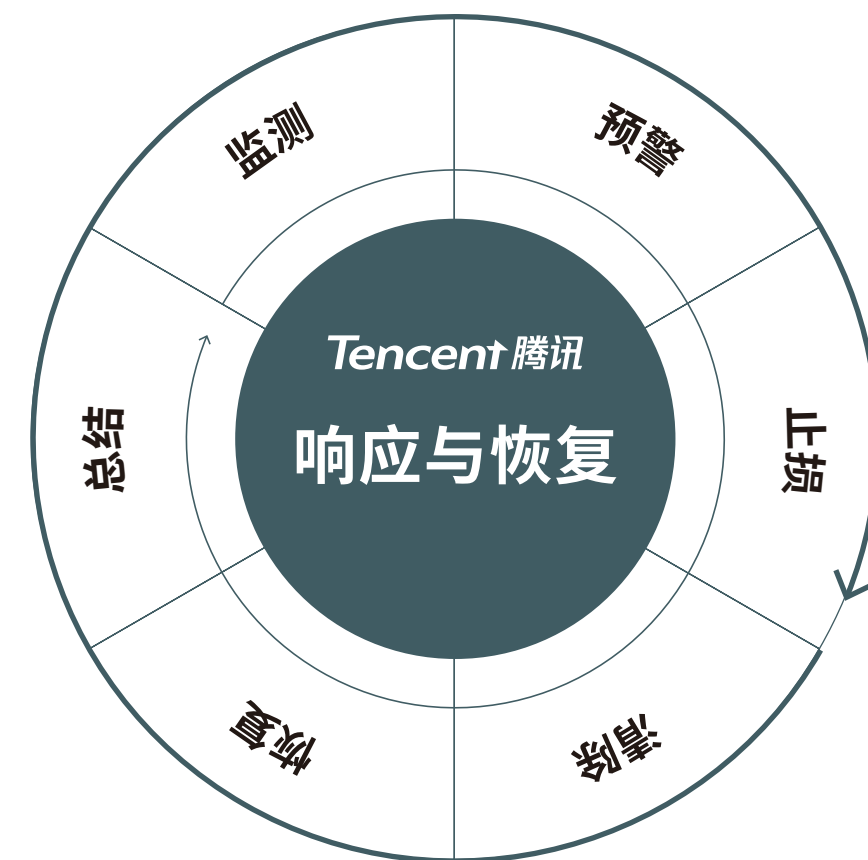
腾讯进一步加强主动防御的安全能力，提出“安全融入”理念，强调安全与业务的深度融合。通过构建安全防护体系，我们实现对安全风险的主动感知、有效掌控以及对业务增长的推动。例如，腾讯研发了安全大数据分析平台，以解决拍字节(PB)数量级的安全数据难以分析和回溯的难题。同时，我们还强化了终端安全能力，以终端检测与响应技术为核心，结合安全专家团队的支持，构建起了立体化的终端安全防护体系。

### 响应与恢复

腾讯按照ISO 27001信息安全管理体系统开展网络安全的应急响应和恢复工作。我们每年对信息系统进行安全测试、风险评估和内部审计，确保安全防御能力始终处在合理状态，符合相关安全管理和标准的规定与要求。

在管理制度上，我们制定并实施了《腾讯安全事件管理制度》，详尽规定了安全事件的检测、报告以及应急处理流程，保障了对各类安全威胁的快速、有效及有序响应。

在安全运营中，我们的应急响应工作聚焦于漏洞发现、入侵排查、攻击防御，7×24小时开展专业的安全运营工作。团队能够迅速介入并处理安全告警，完成初步分析并制定遏制方案，并完成安全组件的规则调整和删除后门木马等行动，有效阻断攻击者的利用路径。



### 培训与宣导

对员工开展信息安全培训是腾讯加强网络与数据安全的重要举措。我们建立了多样化的培训课程，包括全员必修培训、重点岗位培训和自选专业课培训等，内容覆盖基础安全意识、漏洞与防御、研发安全规范和数据安全要求等方面。

腾讯要求所有正式员工入职后必须学习信息安全培训课程，顾问、实习生和外包员工也需要学习工作规范须知及信息安全必修课。此外，我们还面向不同岗位的员工开展专项培训，包括《研发工作的安全规范》《软件源代码安全规范》《运维工作的安全规范》等。同时，我们会根据安全技术发展和形势，对安全团队的员工进行技术培训，确保他们了解并遵守最新的安全规定和操作流程，掌握最新的信息安全标准和最佳实践，并能够在安全事件发生时迅速有效地响应。

2024年，  
参加腾讯信息安全专项培训的总人次达到  
**33,145**名，  
累计培训时长超  
**69,724**小时。

此外，我们明确了《腾讯阳光行为准则》的信息安全要求，并制定了安全规范。这些要求和规范是员工在年度考评中必须学习的内容之一，未完成者将影响绩效考核结果。对于明确违反安全高压线并造成实际影响的员工，腾讯将按事故管理办法处理，严重者将被解除劳动关系。

我们还每年举办腾讯安全技术峰会和腾讯技术周安全分会场，并开展日常安全测评、内部博客宣导和有奖问答等活动，持续提升全体员工对个人信息和隐私保护的重视程度，确保其及时更新相关工作要求。



## 共建与合作

腾讯在零信任、云安全、隐私保护及区块链等领域积极参与国际标准制定，或建设最佳实践案例，并通过技术开源及产学研合作，推动数字安全生态发展。

- 在零信任领域，腾讯和微软、谷歌、思科等企业主导研制全球首个零信任国际标准——《服务访问过程持续保护指南》。我们积极推动全球零信任标准化应用以及落地国内，并成为中国零信任产业标准工作组主要创始会员，促进行业安全理念从“持续验证”向“持续保护”落实。
- 在云安全方面，腾讯云是国际云安全联盟 (Cloud Security Alliance, CSA) 高级会员，积极参与全球云安全标准制定。依托内部安全团队开展前沿技术研究，腾讯云安全能力已经获得国际权威认证。
- 在隐私保护领域，腾讯是可信计算联盟 (Confidential Computing Consortium, CCC) 的创始会员，其成员来自全球的多家科技企业。我们致力于推动可信计算技术在全球的普及和发展，以解决数据安全保护中的薄弱环节，同时积极参与多项行业标准、和落地中国标准的起草和修订工作。我们的产品也广泛通过多项国际认证，与国际主流标准全面接轨。
- 在区块链技术方面，我们构建开放生态，发起成立产业区块链联盟，推动标准制定与跨行业协作。2024年我们主导研制了《基于区块链技术的数字藏品服务技术要求》(IEEE Standard Technical Requirements for Digital Collection Services Based on Blockchain Technologies)《基于分布式账本技术的数字藏品服务框架与要求》(ITU-T F.751.10 Framework and requirements for DLTbased digital collection services)等数个国际标准建设。



2024年，腾讯安全有七项技术入选国际研究机构Gartner发布的《2024中国网络安全技术成熟度曲线》报告。入选的技术包括软件成分分析、安全事件管理、攻击面管理、零信任网络访问、安全服务边缘、机密计算和多方安全计算，用于在网络环境中加强安全防护，提升业务敏捷性。

\*腾讯混元AI生成



### 3.3

## AI安全治理

腾讯将负责任的人工智能 (AI) 发展视为我们长期的战略重点之一，在推动业务增长的同时，致力于将伦理与安全融入 AI 技术的开发与应用，以此促进负责任创新。我们高度重视人工智能带来的安全挑战，积极与国际治理前沿趋势接轨，持续提升 AI 治理水平，从而应对和缓解潜在风险。在遵守运营所在地法律法规的基础上，我们把数据质量、安全合规及伦理道德作为重要考量，实施了一系列风险管理措施。

### 治理体系

#### 治理原则

腾讯于2018年就提出“可知、可控、可用、可靠”的AI治理原则，并长期探索和深化科技价值观，坚持以“科技向善”引领AI治理工作，致力于对社会负责并造福人类。同时，我们在AI生命周期各阶段进行风险评估，将多方因素纳入安全管理流程，确保风险可控且符合法律法规。

2024年12月，我们参与签署由中国人工智能产业发展联盟发布的《人工智能安全承诺》，在设置安全团队、开展安全测试、保障数据安全和增强透明度等方面，对外界作出应对风险和开展治理的承诺。



#### 管理制度

腾讯设立了AI技术委员会，旨在促进跨团队的AI技术交流、评估和指导AI项目，并推动AI技术在公司内的长足发展。AI技术委员会下设多个技术协作团队，专注于解决AI系统的开发原则、性能评测和伦理考量等问题。此外，腾讯AI实验室还积极探索基础模型的可靠性和智能风险治理等前沿领域，以构建更加可靠和安全的AI系统。针对内容安全、隐私保护和模型安全等议题，腾讯AI安全团队在公司内部多次发起过超千人的大规模安全测试，以提前发现并收敛AI安全风险。

我们参考全球AI安全与治理领域的积极探索和优秀实践，制定并实施了《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》等一系列人工智能管理规范，并在业务发展中持续完善和更新这些规范。同时，我们对现有的数据安全、数据治理等规范进行修订，新增人工智能相关数据和内容的处理规定。腾讯AI安全治理团队基于这些规范，构建了高效的业务和管理流程，形成与国际前沿趋势保持一致的治理框架。

我们在安全类别体系、对抗攻防、隐形毒性内容检测、训练数据脱敏、社会伦理道德植入等方面持续投入研发资源，助力AI产品的安全运营，以应对人工智能领域新兴的数据安全、模型安全和伦理风险等问题。

## 安全治理

### 治理框架

腾讯重视人工智能的安全治理，从数据、算法和运营三个维度开展治理工作。

在数据治理方面，腾讯通过制定并贯彻数据安全策略，全面规范管理AI数据处理的全生命周期活动，明确责任部门的职责范围，严格审核并筛选高可信数据源，运用先进算法进行深度数据清洗和安全过滤等方式，保障AI数据始终处于有效保护状态并合法使用，为用户隐私和数据安全构筑坚固防线。

在算法治理方面，腾讯持续开展AI算法安全性评测与调校，定期识别并修复潜在的安全漏洞，测试并强化模型的抗攻击能力，优化模型性能并减少偏见，同时建立跨部门安全团队审查机制，确保模型在技术实现和数据使用上均符合业务需求和安全标准。

在运营治理方面，腾讯持续对风险进行监测、预防及应对，采取多层次安全防护，确保模型输出安全准确。此外，我们通过应用内容标识技术追踪风险内容，不断提升模型的安全水平，以实现对用户和社会责任的持续承诺。

### 用户权利保障

在AI安全治理的原则与框架下，我们进一步细化和规范AI产品的数据处理，以确保用户权益得到充分保障。腾讯AI相关产品的数据管理严格遵循合法、正当、必要的原则，并建立相应的隐私保护管理制度、流程和组织架构。我们通过安全保障机制和安全技术体系，致力于守护用户信息安全。同时，腾讯高度重视用户权利保障，提供投诉举报渠道，并在法律规定的期限内（如有）及时响应用户诉求，确保用户的个人权利得到有效满足。

### 安全合规

腾讯的AI业务和产品聚焦于民用领域的创新和应用，将安全合规要求融入AI研发全流程。我们紧跟最新的AI法规及行业发展趋势，并实施全生命周期数据管控。同时，我们积极探索隐私计算等前沿技术，以应对AI领域的新兴挑战。此外，我们积极规划内部安全管理流程与框架，致力于实现更加可信和负责任的AI系统。腾讯混元首批通过备案，符合中国生成与合成内容、服务管理、算法推荐等监管与标准要求，并获得相关认证，为用户和合作伙伴提供安全可靠的服务。

- **2024年4月**，腾讯参与编制了由世界数字技术院 (World Digital Technology Academy, WDTA) 发布的《生成式人工智能应用安全测试标准》和《大语言模型安全测试方法》两项国际标准。
- **2024年5月**，*腾讯混元*通过了由中国网络安全等级保护中心组织的中国首批大模型系统安全能力验证活动，凭借在设计开发安全层面的卓越表现，获得“大模型系统安全能力评价证书”。
- **2024年12月**，腾讯获得WDTA和云安全联盟大中华区颁发的首批“人工智能安全、可信和负责任”测评资质。该资质标志着腾讯在人工智能领域的安全标准化建设达到行业领先水平。



## 发展与应用

### 利用AI推动可持续增长

腾讯致力于运用人工智能技术推动可持续发展，从而惠及企业和社会各界。我们投入大量研发资源深耕人工智能核心能力及自研混元大模型，值此为我们的消费者业务和企业服务业务奠定了重要的技术底座。目前人工智能技术已应用于700多个业务场景中，并拓展至可持续社会价值创新项目。更多详情请参看本报告数字技术助力可持续发展目标章节。

### 拥抱开源发展战略

腾讯积极拥抱开源发展，腾讯混元的开源模型已经覆盖文生文、文生图、文生3D及文生视频等多个模态，降低个人了开发者和中小企业的开发成本，推动了促进人工智能技术的普惠化发展。腾讯开源模型得到了开源社区的高度认可，在GitHub上的星标数接近1.4万颗，并多次登顶该行业趋势热榜。

### 安全合作与共建

腾讯在内部积极开展AI安全治理的宣导工作，通过腾讯技术文化周、ESG文化周等活动，邀请内外部专家共同研讨当前的主要风险、技术趋势和发展方向。同时，我们还将内部的技术实践通过标准建设、行业交流的方式与外部共享，例如参与共建深圳地方标准《人工智能预训练模型价值对齐技术框架》等。

- **2024年1月**，腾讯朱雀实验室、腾讯研究院与合作伙伴联合研究并发布《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》。报告对大模型安全框架和AI价值对齐进行了系统性剖析和展望，并围绕大模型安全分享相关实践做法。
- **2024年5月**，腾讯云在中国生成式AI产业应用峰会上发布生成式AI安全解决方案，涵盖全链路内容安全和数据安全解决方案，帮助企业筑牢“数据”和“内容”安全防线。
- **2024年6月**，腾讯研究院发起了“科幻与AI新技术”研究项目，从科幻、人文与技术的交叉视角，前瞻性探索人工智能新技术的未来场景与社会影响，并探索AI治理与AI向善的原则、场景及行动路线。



\*腾讯混元AI生成

### 3.4

## 可信赖的互联网平台

腾讯致力于为用户构建安全、可信赖的互联网平台，在内容生态、商品交易、广告责任、客服沟通等方面落实平台责任。

我们遵循包括《世界人权宣言》《公民及政治权利国际盟约》《经济、社会及文化权利国际公约》《儿童权利公约》《儿童权利与企业原则》等国际原则和公约的要求，积极响应联合国《可信赖的互联网》倡议以及世界经济论坛《全球数字安全原则》，致力于为用户提供一个安全、健康且积极的数字环境。

### 维护健康的内容生态

腾讯持续促进各平台的内容生态健康，严格防范虐待、暴力、毒品、诈骗、恐怖主义、极端主义、仇恨、虚假、歧视、骚扰、自我伤害、色情等各类有害信息。

#### 内容安全与可靠

我们制定并实施了《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》等内容安全管理政策，把内容安全融入到整个产品生命周期管理的各环节中。业务团队根据产品功能特点开展风险评估，制定和实施了有针对性的内容安全政策和防护措施。这些措施能及时识别并处理有害内容，在自有及运营的内容平台上为用户提供有效的保护。我们还制定了内容创作规范与指引，帮助创作者避免生成违法、违规及有害内容。

微信辟谣助手小程序帮助用户识别网络谣言，防止其受到虚假信息的侵害。该小程序整合了数百个权威信息源，持续更新辟谣信息。用户遇到存疑信息时，可搜索关键词进行核实，获取真实情况，从而避免误信不实信息。

我们为创作者提供生成式人工智能或深度合成等技术的创作指引，明确使用人工智能生成内容必须严格遵守法律要求。同时，我们识别和标记人工智能生成或合成的非真实内容，帮助用户清晰辨别。

用户在遇到各类有害或虚假信息时可以在产品端进行反馈和投诉。产品团队核实确认用户提交的证据后，会根据违规严重程度，对违规账号进行相应处理。

#### 保护与激励内容创作

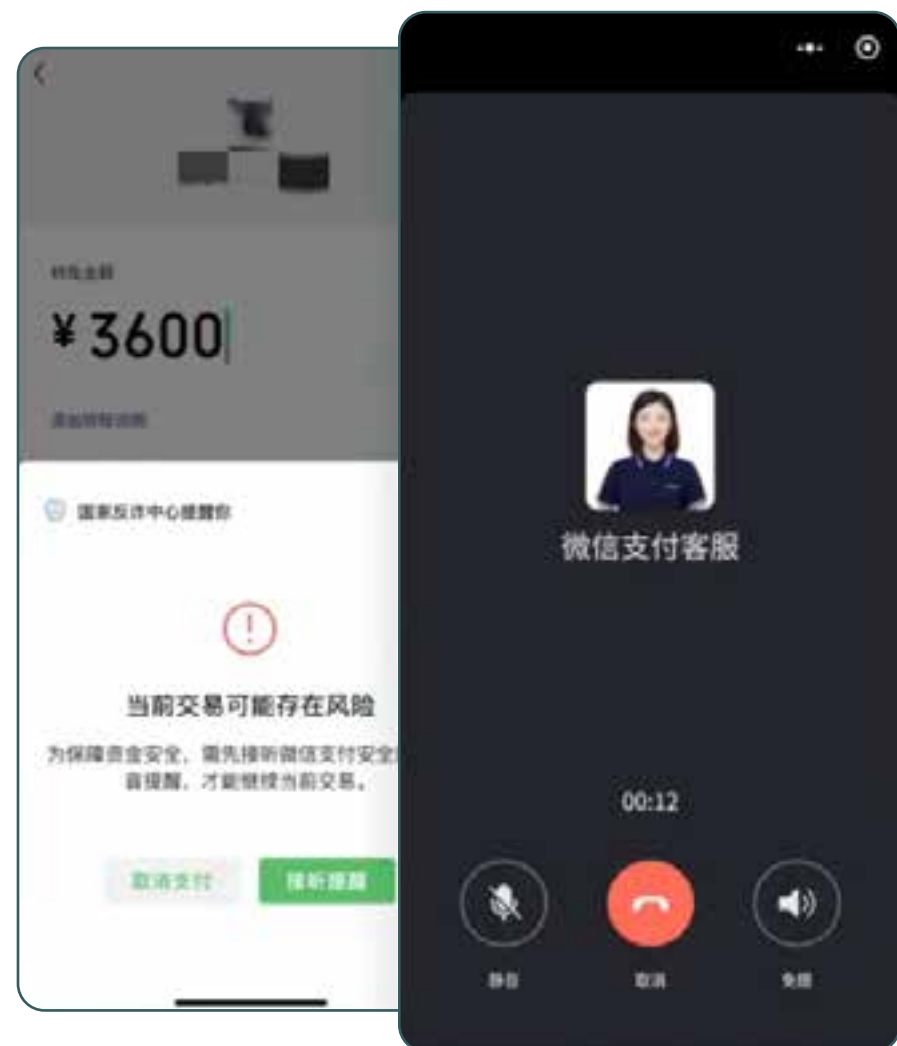
我们持续完善创作者知识产权保护体系，以防止侵权为核心，严厉打击抄袭、搬运、仿冒等违规行为。我们建立“电子授权—监测—维权”防侵权平台，为创作者提供全网盗版监测和一键维权服务。各创作平台开设了专门的申诉渠道，供创作者在遇到侵权行为时进行反馈。我们依据法律法规积极处理侵权申诉，如删除、屏蔽侵权内容，维护创作者权益。

我们为创作者提供便捷的内容管理工具，包括内容分发、账号管理、收益管理、数据分析和宣传推广等流程工具，帮助创作者提升创作效率，促进优质内容的生产和传播。我们还提供线上课程，帮助创作者掌握内容生产技巧，提升运营水平。

我们的平台为创作者提供多种收益途径，包括广告分成、付费订阅、电商合作、品牌代言等，使其内容创作得到合理回报。我们还在短视频、图文、小游戏、音乐、网络文学等各类型的平台推出了一系列创作者激励和培养计划，如面向短视频制作者的北极星计划、面向网络文学写作人才的青年作家扶持计划、面向原创音乐人的新势力计划等，帮助他们持续成长。

### 打击网络诈骗

在严格保护用户个人隐私的基础上，针对诈骗行为，我们在微信支付建立了预防和应对机制。当系统识别交易存在欺诈风险时，微信支付会在转账页面中给予风险提醒，并推送语音风险预警进行劝阻。如果劝阻无果，微信支付还会通过延迟支付机制启动时长15分钟的转账冷静期，保护用户免受损失。截至2024年底，我们累计向超过156万用户推送微信支付防诈骗自动语音预警，协助用户避免了超过人民币68亿元潜在损失。根据用户举报案例，我们建立了可以提供特征分析的反诈案例库，持续强化反诈策略模型，提升风险管控的覆盖率、及时性和有效性，并为银发族和未成年人进行优化。

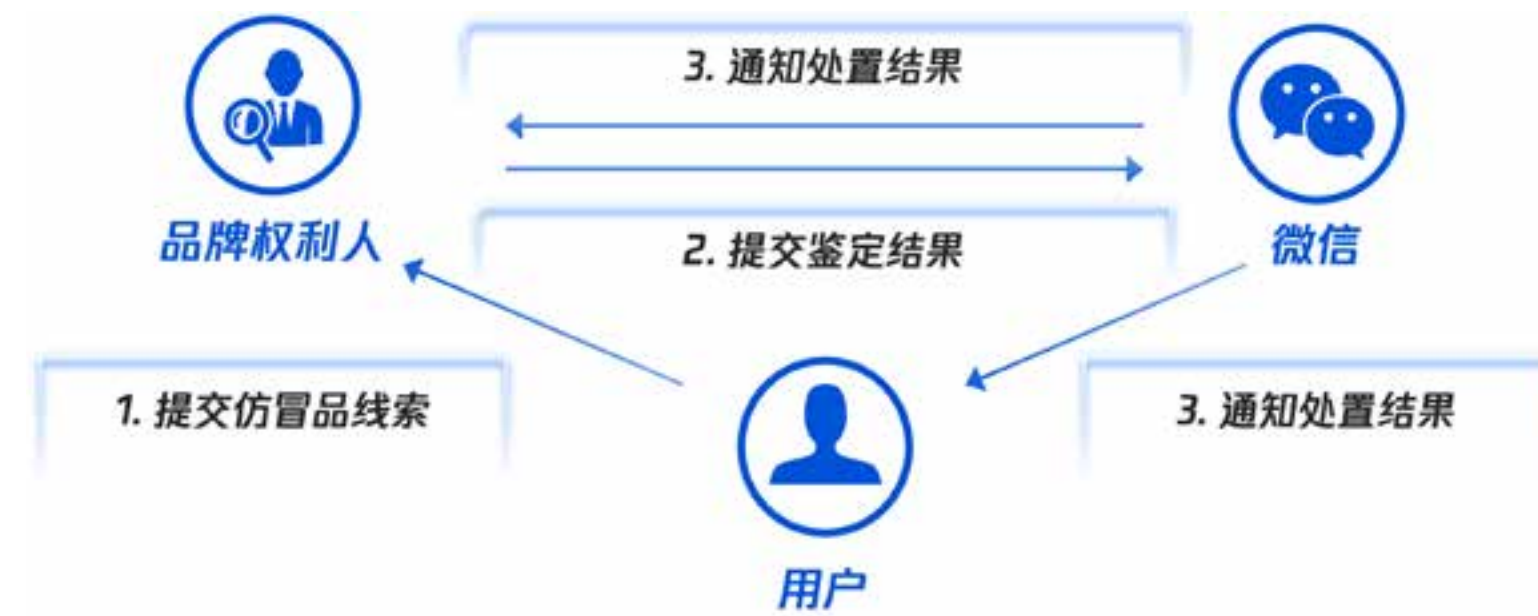


\*微信支付风险提醒

### 严禁网络销售假冒品与违法商品

为保护用户和品牌权利人的合法权益，我们严格禁止销售假冒商品。以微信为例，用户若怀疑他人发布假冒商品营销信息或销售假货，可通过**微信品牌维权平台**提交侵权线索。经品牌权利人鉴定确认后，我们将根据鉴定结果进行相应处理，包括移除侵权信息、封禁账号等。截至2024年底，**微信品牌维权平台**已接入超过640个国际知名品牌。在**微信视频号**直播平台，我们已针对售假内容建立主动防控机制，并持续更新和优化识别模型，自动巡查并中断涉嫌售假直播。此外，**微信小店**采取了多种措施，包括在商家开店和商品上架时审核资质，防范假冒商品发布，并对违法销售行为及违规商品持续进行巡查，确保及时处理侵权行为。

除打击假冒产品外，我们各平台也禁止营销任何法律法规禁止和限制销售的商品或服务。通过关键词检索和图片识别等技术，我们持续打击平台上的各类违法产品，包括但不限于枪支弹药、爆炸物、管制刀具、受保护的野生动植物活体及其制品、烟草、医疗服务和器械，以及药物等。



\*微信品牌维权平台运作流程

### 举报网络违法行为

我们在各产品页面中设置了专门的入口，方便用户便捷、高效地提交投诉或争议。通过**腾讯卫士**小程序，我们将及时响应用户对网络违法行为的举报，并在核实情况后对违规账号采取相应措施。



\*腾讯卫士小程序举报页面

## 落实平台的广告责任

### 管理准则

腾讯制定并持续优化《腾讯广告审核通用规则》以及相关系列政策，内容覆盖承接登记广告业务、审核、档案管理制度，查验核实广告主身份文件，以及审核广告内容合规性等，这些政策已在腾讯广告官网“[帮助中心](#)”公开。这体现了我们根据《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》等相关法律法规要求，履行审核广告主资质和广告内容合规的责任，并在此基础上积极协助广告主保障广告内容的真实性。

《腾讯广告审核通用规则》明确规定，广告不得包含赌博、暴力、歧视、影响儿童福祉、危害健康与安全、武器、非法野生动物与濒危动物的活体及其制品等相关内容。我们对此项规定的内容进行公示和宣导，让广告主和各业务环节的合作伙伴都能知晓并严格遵守。

《广告服务商管理规范》明确规定了广告服务商的责任、义务，以及对违规服务商的处罚措施。我们还为服务商提供专项培训，协助其识别不符合资质要求的广告主以及不合规的广告内容。这些措施有效支持广告服务商和广告主履行合规责任。

### 流程管控

针对广告投放前、中、后环节，我们构建了有效的管理机制，实施全流程风险管控。

#### 广告投放前



我们通过多种手段核验广告主身份和资质的真伪，确保广告主真实、合法、有效。审核系统中的广告主黑名单功能可以自动拦截违规广告主。此外，我们还设置了一系列前置措施，防范广告中可能存在的违法违规内容，包括线下预审、对推广链接进行审核、系统自动识别并过滤广告违规内容。

#### 广告投放中



我们运用大模型技术提升广告审核系统对违规行为的自动识别和拦截能力，辅助审核人员及时发现和处置可疑或存在违规风险的广告。我们也通过专项培训提升审核人员的识别和处理能力。

#### 广告投放后

我们通过自动巡查系统结合人工复查，对所有审核通过的广告进行全面复检，以防止违规行为的发生，特别是常见的广告链接跳转页被篡改的情况。我们持续提升广告审核与治理机制的可靠性与有效性，并通过与相关方的沟通收集反馈。

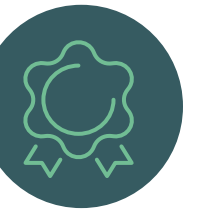
### 宣导与培训

我们持续对广告服务商、广告主等宣传有关广告合规知识，通过在线课程、线下培训等方式，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。

● **培训**：我们每半年为全体广告服务商组织一次常规培训。针对风险较高的服务商，还会安排一对一的合规宣讲培训。2024年，我们累计组织培训超过40场。



● **认证**：我们为全体广告服务商开展了风控师资格认证。认证培训内容涵盖广告业务中的各类风险管控，帮助服务商学习并建立自己的风控管理体系。



● **沟通**：我们为广告主和广告服务商提供了多种沟通渠道，包括广告帮助中心、QQ客服、微信客服、邮箱等，以提升信息沟通的有效性和时效性，并增强他们的合规意识及能力。



## 提供便捷的用户沟通渠道

腾讯持续提升客服能力，致力于提供以客户为中心、及时的优质服务，满足客户的期望。

### 消费互联网

我们设有智能自助和人工专业客服，提供包括汉语、英语、土耳其语和阿拉伯语在内20多种语言服务，妥善处理用户就各类产品的问询。对于重点群体，包括创作者、未成年人、银发族以及支付用户，我们更设置了专属的沟通和申诉渠道。2024年，消费互联网客服系统引入了**腾讯混元**，进一步增强了智能客服的问题分析和应答能力，提升了用户体验。

我们的消费互联网业务客服体系包括互联网服务客服和视频号客服。

- 2024年，消费互联网业务客服体系接收用户投诉153,962,802宗；其中，由互联网服务客服受理的投诉在三个工作日内的闭环处理率达99%。
- 互联网服务客服年服务次数（含自助服务）超过45亿次。

### 产业互联网

我们配备了专业全球技术服务团队，为企业、组织和个人开发者等客户提供高效支持。通过电话热线、在线客服及服务群组等渠道，实现全天候快速响应和优质服务。2024年，我们引入**腾讯混元**，进一步提升智能化服务的效率和专业性。

我们的产业互联网业务客服体系包括云业务客服和企业微信客服。

- 2024年，产业互联网业务客服体系受理用户投诉15,141宗。
- 云业务客服受理的投诉在7天内处理完成率85%，客户五星满意度达96.2%。
- 企业微信客服服务的大客户满意度为98.1%。





# 数字包容

腾讯致力于为所有人提供覆盖健康、教育、金融服务等领域的安全、普惠、有意义的数字产品和解决方案，尤其关注未成年人、银发群体、身体障碍人士，以及欠发达农村社区，推动社会进步与包容性发展。通过这些举措，我们践行“用户为本，科技向善”的愿景使命，积极响应联合国和国际电信联盟提出的《数字包容》倡议。

- 4.1 为未成年人构建适龄的网络环境
- 4.2 助力银发族享受数字时代
- 4.3 助力身体障碍人士跨越数字鸿沟
- 4.4 数字技术助力农村地区发展

## 联合国可持续发展目标一致性



## 联合国全球契约十项原则一致性

原则一：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权。





## 4.1

# 为未成年人构建适龄的网络环境

互联网为未成年人的沟通、学习和社交提供了前所未有的机会。腾讯致力于构建适龄的网络环境，让未成年人能安全地探索新想法，学习新技能，助力他们健康成长。

我们密切关注与互联网儿童权利保护及安全相关的国际公约、原则和倡议，并采取适当措施跟进。这些重要国际公约、原则和倡议包括《儿童权利公约》《儿童权利与企业原则》，以及联合国儿童基金会《建立以儿童为中心的igital平等框架》和国际电信联盟《儿童在线保护指南》等。我们致力于预防未成年人接触可能对其认知、社交和情感发展产生负面影响的内容，包括色情、暴力、自残、网络欺凌以及性骚扰等。同时，我们严格遵守《中华人民共和国未成年人保护法》《未成年人网络保护条例》等中国法律法规，并密切关注欧盟、英国、澳大利亚、印尼等地相关法律法规的制定与实施，采取有效措施保障当地未成年人用户的权益。

## 适龄的内容和行为

除了构建适龄的网络安全环境，腾讯也关注自身平台上的内容是否满足适龄需求，积极引导未成年人形成正面的网络素养，助其心智健康成长。

### 视频与直播内容

在未成年人模式下，我们各视频平台为未成年人推荐适龄的视频内容。仅在启动“监护人授权”功能后，*微信视频号*入口方可开放。



### 消费行为

我们为家长提供了未成年人消费限额功能，家长可对未成年人*微信支付*账户设置每日和单次消费限额。此外，在*微信*未成年人模式下，我们屏蔽了公众号和*视频号*资料页上的*微信小店*入口，并禁止使用直播打赏功能。



### 广告内容

我们禁止在网站、应用程序、公众号等自身平台上向未成年人发布和推送特定广告内容，包括医疗药品、美容广告、烟酒类、金融贷款、网络游戏、娱乐直播、婚恋交友等，同时，禁止任何可能诱导未成年人模仿不安全行为或具有不良导向的广告。我们严格遵守与未成年人保护及广告监管相关的法律法规。更多关于广告投放要求的细节，请参看*保障数字权益 - 可信赖的互联网平台*的相关内容。

## 网络游戏

在中国内地，我们为未成年人提供了一系列游戏保护措施，包括实名验证、适龄提醒、时长限制、家长监护功能，并为不同年龄层用户设置相应的游戏消费限额等，重点措施如下：

- 游戏时长限制：未成年人仅可在周五、周末与法定节假日每日的20时至21时登录游戏；
- 游戏消费限制：禁止12岁以下用户进行游戏消费；
- 限制未成年人使用成年人账号：结合筛查系统和禁止转让游戏账号的措施，防止未成年人使用或购买成年人账号。

中国内地游戏行业积极推进未成年人游戏保护措施，取得了显著成效。根据中国音数协游戏出版工作委员会发布的《2024中国游戏产业未成年人保护报告》，75.1%的未成年人每周游戏时长控制在3小时以内，超过80%的未成年人玩家不充值或月充值金额低于人民币30元。这表明多数未成年人已逐步养成健康游戏习惯，游戏行业的未成年人保护工作成效显著。



## 支持家长

在现实世界中，未成年人的成长需要父母的保护和引导，网络世界也应如此。为此，我们为家长提供了监督和引导未成年人使用网络的功能，并支持他们提升网络安全意识和技能。

- 微信为家长提供未成年人模式下的“监护人授权”功能。家长可批准未成年人用户临时访问公众号、小程序、网页链接，或延长当天使用视频号时间。
- 腾讯成长守护小程序帮助家长监督和限制未成年人的游戏时长和游戏消费。

截至2024年底，  
腾讯成长守护小程序已累计为超过  
**7,000**万用户提供支持。

- 腾讯未成年人家长服务平台小程序为家长提供网络安全教育视频、工具、辅导案例与心得，并邀请专家团队提供专业辅导。

截至2024年底，  
腾讯未成年人家长服务平台小程序累计为超过  
**3,600**万用户提供支持。



## 网络安全技能与工具

我们协助未成年人及家长掌握必要的网络安全知识和技能，并提供相应的保护机制，帮助未成年人在网络上安全地获取信息并负责地表达自己。

我们为未成年人提供线上线下多种网络安全教程，帮助他们掌握相关安全技能。通过这些措施，未成年人能够识别有害信息，避免受到侵扰，并在个人信息和金融安全方面进行自我保护。在线上，我们通过微信、QQ、腾讯卫士及腾讯成长守护小程序等渠道，以视频、互动问答等形式，帮助未成年人提升识别和管理网络风险的能力。在线下，“腾讯护苗工作站”和“腾讯未成年人保护营地”等团队走进社区，向儿童及其家庭传递网络安全知识。2024年，我们联合壹基金在中国15个省开展了网络安全专题教育活动。



我们在产品中设立了保护未成年人个人信息安全的相关指南，并设置专门的电子邮箱dataprivacy-kids@tencent.com，供未成年人就数据隐私问题提出疑虑或寻求帮助。更详细的关于我们的个人信息保护措施，请参看保障数字权益 - 隐私保护的相关内容，以及[《儿童隐私保护声明》](#)。

腾讯未成年人家长服务平台小程序配备了专门的客服团队处理未成年人消费申诉，并聘请具有心理学资质的家庭教育专家，为家长提供有关未成年人正确使用网络和消费的专业指导意见。2024年，我们还新增了在线视频客户服务，进一步服务家长。



网络扩大了未成年人的人际交往范围，满足其情感表达需求，但也对其心理健康带来了挑战。腾讯未成年人家长服务平台小程序和QQ企鹅守护站为未成年人提供有关心理健康视频教程，帮助他们及其家长疏导网络不良经历造成的负面情绪。2024年，我们联合公共机构和学术机构推出“正向方程”青少年心理健康项目，开展未成年人心理健康研究与科普，并基于腾讯混元开发了AI工具，协助辅导人员初步评估问诊者的心理状态。



## 培养未来的科技创新人才

腾讯利用产品能力支持欠发达地区的科技教育，促进当地学生平等获取教育资源。

- 腾讯数字支教平台整合了腾讯文档、企业微信和腾讯会议等线上协作工具，结合专业支教机构提供的课程内容，供志愿者为偏远地区学生远程授课。截至2024年底，中国内地超过40%的专业支教公益机构及10万名志愿者已接入该平台。根据中国教育科学研究院的评测，接受数字支教的学生在阅读和语言表达等多项能力上均有显著提升。
- “智体双百”项目计划为低教育资源地区的学生建设100个教室和100个运动场，并配套科技和体育设备，以及相应的互动课程。截至2024年底，项目已建成48间教室和55个运动场，支持教师累计开展超4.3万课时的科学创新课程。



我们依托在游戏科技、人工智能和产品交互领域的技术积累，为儿童和青少年提供易用的编程及AI学习工具，促进科技教育普惠，激发他们的科技与创新潜能。

- 腾讯扣叮平台运用游戏技术，为6至18岁学生提供编程及人工智能学习内容。2024年，腾讯扣叮进一步推出了3D游戏化编程产品，配备了游戏3D素材和AIGC工具等，帮助教师高效制作3D数字交互课程，让学生快速学习创作3D作品。截至2024年底，腾讯扣叮已发布了超过10款编程产品和500节游戏化编程课程，覆盖超过1.9万所中小学，学生累计学习次数超过800万次。
- 腾讯AI创想家平台为青少年提供AI学习资源及竞赛项目。截至2024年底，已有超过40万青少年参与了该平台举办的系列竞赛项目。
- 基于微信小程序编程环境，我们打造了微信小程序教育平台。教师可利用该平台的教学模板和管理工具，指导学生结合多学科知识制作小程序，解决实际问题。学生也可通过

AI助手快速学习如何制作小程序。截至2024年底，小程序编程已被全中国上百所学校纳入教学计划；“微信创新实验室全球小程序编程创新挑战赛”已累计吸引了1,000多支全球学生队伍参赛。

- 2021年起，我们和中国儿童少年基金会合作开展了“春蕾科技女孩”项目，为女孩提供科技普惠课程和研究实践项目。截至2024年底，已有超过10,000名女孩参与相关活动。

我们每年联合顶尖科研机构、科学家和科技工作者，举办“腾讯科学WE大会”和“腾讯青少年科学小会”等科学知识分享会。此外，我们还与顶尖科学家合作，制作了“给孩子们的大师讲堂”系列视频，分享科技前沿发展，激发未成年人对科学技术的热情。



## 4.2

# 助力银发族享受数字时代

腾讯挖掘银发族的生活需求，借助科技创新，提供守护安全和健康的解决方案，让他们的生活更加安全和便捷。

## 助力银发族享受便捷和安全的数字生活

我们在微信、QQ、腾讯新闻、微信读书等多项产品中均设置了关怀模式，提供更大字体、更高色彩对比度、更大按钮，以及语音阅读文字等无障碍功能，帮助银发群体更轻松地使用产品。此外，我们还开发了银发青松助手小程序、银发守护助手小程序及《银发守护安全课》线上课程，助力银发族提升网络技能，安全使用互联网。

我们为银发族提供专属客服沟通渠道，帮助他们快速找到客服并描述、解决问题。微信支付“长辈无忧专线”支持多种方言的语音或视频客服，而微信小店简化了客服流程，银发族只需通过语音呼叫即可快速接入人工客服。

## 协助银发族克服体能障碍

我们为银发族开发了多种辅助科技，帮助他们更便捷地获取日常看护和医疗健康服务，享受更自主、舒适的生活。

### 日常看护

我们与专业机构合作，探索银发族日常看护的辅助技术，进一步提升他们生活的安全性和便捷性。

- 隐形护理员系统能够识别银发族跌倒并主动发出警报，帮助家属和护理人员及时发现并应对。
- 银龄守护卡通讯设备在银发族授权后，可协助家属或养老机构了解其行踪，减少走失风险。

### 医疗健康

数字化技术可以帮助银发族更方便地获取医疗健康服务，降低维护健康的成本。

- 微信推出“长辈就医”功能，为银发族提供就医全程引导和提醒。该功能覆盖挂号、就诊、支付、检查、报告领取及取药等环节，还支持一键授权诊疗卡，简化信息输入步骤。
- 根据世界卫生组织统计，每三位65岁以上长者中就有一位患听力损伤。腾讯天籁行动将腾讯会议的音频降噪和AI声纹增强技术应用于助听器，显著提升复杂场景下的语音清晰度。我们已技术授权厂商生产优质而实惠的助听器，并支持长者通过腾讯会议远程进行听力验配。我们还开发了银发听力健康小程序，提供普惠便捷的听力筛查服务。
- 我们与广州市和青岛市两地卫健部门合作，开发了数字化筛查工具，并将其应用于早期阿尔茨海默病普查。该项目在7个月内为超过4.1万名65岁以上的长者提供了初步认知评估，识别出超过1,800名高风险长者，帮助他们及早获得干预和治疗。



### 4.3

## 助力身体障碍人士跨越数字鸿沟

腾讯关注身体障碍人士的需求，积极探索无障碍技术及应用，响应联合国《残疾人权利公约》。

我们持续优化和创新无障碍产品与服务，已累计申请超过 90 项无障碍相关专利，涉及超过 40 项产品与功能，实现了主要产品的无障碍优化。此外，我们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。我们还开源语音合成、AI 手语翻译等多项无障碍技术专利，推动业界在信息无障碍领域的共同进步。

### 技术解决方案

#### 视障

- 搜狗输入法开发了基于触觉输入的振动反馈功能，帮助视障用户在触屏手机键盘输入时快速定位和识别字符，实现顺畅输入。
- 腾讯地图为视障用户提供步行导航偏移纠正和公交地铁导航震动提醒，还会实时语音提醒用户位置和朝向，帮助他们快速定位。
- 微信、腾讯新闻、微信读书等产品均支持语音阅读文字信息，帮助视障人士更便捷地获取信息并进行沟通交流。
- 腾讯视频基于AI技术制作无障碍影片，通过辅助讲解、自动配音和合成剪辑等功能，大幅提升了制作效率。截至2024年底，腾讯视频已上线193部无障碍影片，并免费向视障人士开放。
- 无障碍版的AI编程第一课已于2024年被纳入广州、北京、南京的特殊教育学校。视障学生可通过语音指令、旁白解说和触觉教具，学习AI和编程的基础知识。

#### 听障

- 通过技术授权，天籁行动项目助力厂商为听障人士制造高质量且实惠的助听器。同时，腾讯天籁远程听力服务平台支持听障人士通过腾讯会议完成远程听力验配，为听障人士提供便捷服务。
- 听障人士高频听力受损后往往仅对低频声音保有听觉，所听到的普通歌曲会断断续续。QQ音乐结合人工智能和音频技术，对音乐进行微调，通过精细化听损代偿，专门为中高频听力障碍人士开发了低频音乐库。

#### 肢障

- 搜狗输入法推出眼动输入解决方案，通过眼球追踪技术，帮助身体障碍用户借助眼球转动和凝视操作电脑进行文字输入。此外，搜狗输入法还提供声文互转、光学字符识别读图等技术解决方案，助力肢体障碍群体在数字世界中实现输入表达。
- 微信支付自2022年12月起发起了自立小店助力行动，为残疾人小商家提供免费无障碍经营工具，包括微信收款音箱、收纳推车和伸缩取物器等，并配套免费意外伤害保险、数字化经营培训，以及针对特定额度的提现费用免除。



## 4.4

# 数字技术助力农村地区发展

腾讯致力于帮助欠发达农村地区培养人才，提供数字化工具和金融科技服务，缩小数字鸿沟，并促进发展。

## 乡村数字化人才培养

我们聚焦乡村治理及乡村经营两大方向的人才培养，通过线上线下结合的培训形式，助力提升乡村治理水平和经济发展。

2021年，我们与农业农村部合作，启动了耕耘者振兴计划，免费为乡村治理人才提供政策、方法、工具及实践培训，目标是三年内完成线下10万人及线上100万人的培训任务。截至2024年底，线下课程累计开班1,245期，培训超11万人；线上学习平台吸引了超过183万人参与。

2021年，我们启动了乡村CEO培养计划，培养乡村经营人才应用现代化管理手段和数字化工具的能力，培训学员分布在云南、广西、浙江、广东等17个省的309个县。此外，我们还开发了共富乡村学堂——乡村经营人才学习交流的平台，方便学员在平台上学习和交流乡村经营的理论与实践。截至2024年底，平台已累计服务超过7万名经营人才，其中参与培训的学员累计超过5万人。

## 数字化工具助力乡村经营能力提升

我们基于互联网和大数据能力，助力提升乡村服务和经营水平，并连接农产品生产者以及消费者，助力农产品销售。

我们在2021年开发了村级服务平台小程序，协助村干部和村民在线处理村庄的事务。截至2024年底，该小程序已经服务了7.9万个村庄的1,500多万村民。

我们在2022年推出村庄云服务，协助村庄开发小程序用于线上推广农村旅游资源、农产品及服务。用户可以通过小程序在线预订村庄的餐饮、住宿以及当地特色项目，如手工艺制作和研学等。截至2024年底，201个村庄使用这个数字化解决方案，助力村庄旅游以及农产品销售的收入增长。

视频号可以帮助乡村经营人才更便捷地推广乡村品牌形象，使农产品及乡村的旅游资源触达更多消费者。例如，我们的共富乡村视频号优质内容培养专项培养超过1,000名学员，提升其短视频制作和内容直播能力，促进农产品销售以及吸引消费者到乡村旅游消费。

我们探索将小程序用于增进农民与消费者的连接。通过云认养小程序，消费者不仅可以预定农产品，还可以在线观看农产品的生长过程。

## 金融科技应用提升农村普惠金融

我们通过在金融科技领域的创新，突破了传统金融机构服务网点的区域限制，增强了小型村镇银行的数字化能力，并协助建立县域农户的数字信用系统，实现了农户金融服务的在线授信和审批。

2024年，微信支付联合近30家地方性商业银行，正式推出数字惠农活动。该活动全面覆盖了从农牧产品丰收、批发销售、小微商户采购到加工销售的全产业链场景，旨在为农牧行业用户提供更加便捷和实惠的服务。例如，用户可以在与银行合作的商户中以优惠价格采购生产所需的物资，从而降低经营成本。这一举措不仅推动了农牧行业的数字化转型，也为农村经济的可持续发展注入了新动力，助力乡村振兴战略的深入实施。



# 数字技术助力可持续发展目标

科技是一种能力,向善是一种选择。

数字技术的发展与应用正在重塑经济、社会与环境格局。腾讯与合作伙伴紧密协作,探索应对社会难题的创新解决方案,致力于创造可持续的社会价值和支持SDGs推进,践行科技向善的理念。

- 5.1 数字技术促进可持续创新
- 5.2 公益行业数字化升级
- 5.3 数字普惠金融
- 5.4 数字技术推动可持续城市发展
- 5.5 数字技术促进健康与福祉

## 联合国可持续发展目标一致性





5.1

# 数字技术促进可持续创新

科技应以人为本。我们持续投入于数字平台与技术创新，并在适当场景下探索创新路径，以应对社会痛点，从而提升整体社会福祉。



\*腾讯实时音视频技术应用于露天采矿中的自动采矿卡车解决方案

### 安全生产与远程医疗

在矿山、港口和冶金等高危、复杂、恶劣环境场景下，低延时和高品质的腾讯实时音视频 (Real-Time Communication, RTC) 技术助力远程操作替代现场作业，帮助一线人员远离危险，实现少人化和安全作业。在远程会诊中，RTC技术支持实时影像的高清、流畅传输，使在线医生提供与线下相当的服务，为患者提供检查、诊断与手术咨询。此外，RTC还广泛应用于自动驾驶的远程介入和应急接管。

### 游戏科技应用

腾讯利用游戏科技，通过更开放的场景链接，在越来越广泛的社会生产领域发挥数字生产力，创造社会价值。过去3年多来，我们探索游戏科技的跨界应用，先后启动了“数字长城”“数字藏经洞”“教育仿真”“数字中轴·小宇宙”“全变源追踪猎人星座计划”等多个游戏科技项目。

### 文化保护与传承

腾讯帮助考古工作者更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。2024年，我们实现了AI算法的产品化，搭建了中国第一个AI人机协同3D数字文物修复工具，并免费开放给相关机构使用。不需要专业的技术支持，考古人员就可利用该数字工具便捷地完成文物3D模型导入、标注、拼接、矫正、复原等修复动作。

### 科技探索

腾讯优图实验室与中国科学院国家天文台、复旦大学合作，研发了AI算法模型FastSearch，显著提升天文数据处理和天文发现的效率。近三年，腾讯助力中国天眼FAST发现51颗脉冲星，其中一半以上是毫秒脉冲星或长周期脉冲星，这两种脉冲星在天文领域具有重要研究价值。此外，腾讯还协助发现了3例快速射电暴。这是目前天文领域的研究热点，其物理起源对了解宇宙演化具有重要作用。

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，并宣布投入人民币1,000亿元到可持续社会价值及共同富裕计划中。截至2024年底，相关支出累计达人民币130亿元。

我们结合社会价值创新项目的实践经验以及行业评估方法，逐步探索出一套评估方法“SQI”，通过规模S(Scale)、质量Q(Quality)和影响I(Impact)三个维度评估我们的社会价值创新项目的效益。2024年，SQI已经全面融入社会价值创新行动中，包括各议题的短中长期目标制定、项目管理以及预算回顾中，推动社会价值创新的探索。

在2025年世界经济论坛年会上，腾讯可持续社会价值事业部的负责人陈菊红作为唯一的中国企业代表，荣获施瓦布基金会颁发的“企业社会创新者”奖项。

## 支持基础科学

腾讯发起并出资人民币100亿元，设立“新基石科学基金会”。基金会设有“科学探索奖”和“新基石研究员项目”，支持杰出科学家潜心研究，鼓励原始创新。

“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技术无人区，面向基础科学和前沿技术领域，每年遴选不超过50位获奖人，每位获奖人将在五年内共获人民币300万元奖金。截至2024年底，该奖项已资助六届共297位科学家。

“新基石研究员项目”于2022年设立，旨在支持富有创造力的科学家开展探索性与风险性强的基础研究，实现“从0到1”的原始创新。项目设置数学与物质科学、生物与医学科学两大领域。项目为新基石研究员提供长期、稳定且灵活的资助，每位研究员可在五年内获得人民币2,500万元（实验类）或人民币1,500万元（理论类）的资助。截至2024年底，该项目资助了两届共104位杰出科学家。

新基石科学基金会资助的科学家中有多人的研究方向与SDGs多个目标高度契合，包括SDG 2零饥饿、SDG 3良好健康与福祉、SDG 6清洁饮水和卫生设施、SDG 7经济适用的清洁能源、SDG 11可持续城市和社区、SDG 12负责任消费和生产、SDG 13气候行动等。他们的研究领域涵盖粮食生产、医疗健康、水资源、清洁能源、可持续城市、循环经济以及气候变化等多个方面，为推动SDGs贡献力量。

### SDG 3良好健康与福祉

复旦大学附属华山医院的徐文东教授研究发现，通过“精确切割颈七神经，左右交叉移位”，将偏瘫上肢连接到同侧健康半球。他已经为数千名患者实施这一原创手术，有效率接近90%，为偏瘫治疗带来颠覆突破，同时推动脑科学重大发展。

### SDG 7经济适用的清洁能源

北京大学的马丁教授团队利用碳化钼与金属的强相互作用，对所负载金属的几何和电子结构进行调制，实现了低温下水分子活化和高效制氢催化循环，为更高效的氢能利用提供了重要的科学基础。



## 助力产业数智人才培育

零售产业中有相当多的中小微企业缺乏数字化能力。腾讯智慧零售在助力零售产业数字化升级的同时，也帮助他们培育数字化人才。截至2024年底，腾讯免费面向行业提供数字人才认证培训课，培训企业2.8万余家、学员超过6万名，发放证书1.8万多张。

2024年，腾讯与中国连锁经营协会联合推出零售全域人才行业标准。同年，由腾讯参与申报的新增职业“用户增长运营师”被录入《中华人民共和国职业分类大典》，助力数千万传统零售从业者实现数字转型。

此外，腾讯还支持教育行业的数字化建设，并资助基础教育的人才培育。截至2024年底，我们基于大模型、云能力和AI应用，已服务超12万所学校和30万家其它类型教育机构，覆盖全国1,000多个区县超四亿用户。

腾讯开悟平台继续全面支持国家AI创新人才培养、推动产业融合与标准建设、助力AI领域科学研究。通过教育部产教协同育人项目，腾讯已支持40余所头部高校开设超过50门人工智能创新课程，获得教育部、中国计算机学会多项教育案例特等奖。我们以赛选才，在2024年继续举办AI挑战赛，吸引全球388所高校、逾5,000名学生（博士生近200名）参与。同时，腾讯联合中国计算机学会及众多知名高校和企业，推动了国内首个强化学习系统建设标准的制定。

腾讯“犀牛鸟精英人才培养计划”已培养超过450名学生，多项科研成果已在真实场景及数据中验证转化。这些人才在国际顶会及权威期刊上发表论文超过500篇，申请技术专利超过200项。



## 5.2

# 公益行业数字化升级

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。

## 助力社会可持续发展的数字化公益平台

腾讯公益平台于2007年上线，是中国首批互联网募捐信息平台之一。该平台通过制定规范，培养公益组织的数字化服务意识，鼓励透明实践。通过提供数字化工具，该平台可简化信息共享并提高披露效率，使公益组织能够定期向公众提供公开且透明的资金使用反馈。此外，我们在该平台上建立了开放、直接和高效的沟通渠道和机制，邀请行业合作伙伴共建可信任的公益生态系统，推动该行业的健康与可持续发展。

我们协助公益组织触达腾讯社交平台上数以亿计的用户，促进捐赠者与受益者在众多项目中的连接，且这些项目均与SDGs的方向一致。

截至2024年底，  
腾讯公益平台累计捐款用户超过 **12** 亿人次，  
并帮助超过 **13** 万个公益项目筹集资金，  
累计筹款超过人民币 **337** 亿元。

## 公益捐赠融入公众生活

腾讯不断拓宽公众参与公益项目的形式，并降低参与的门槛，倡导公众通过长期小额捐赠，形成持续参与公益项目的习惯。基于数字工具的连接能力，我们推出分分捐，用户在支付场景中可以最低人民币0.01元的额度进行公益捐赠。截至2024年底，分分捐用户参与人次已达4亿。



### “久久公益节”

2024年是“久久公益节”（原“99公益日”）的十周年。作为腾讯公益平台的核心活动，“久久公益节”是全球最大的互联网公益活动之一，旨在倡导社会各界长期支持公益事业。

“久久公益节”通过整合多个业务场景，触达了更广泛的用户群体，超过2.8亿用户以捐款、捐步、小红花互动等多种方式参与。超过120个产品嵌入了公益功能，使用户能够在社交、支付、视频、新闻及游戏等场景中便捷参与公益活动，吸引了超过2,200个公益机构、5,500个公益项目以及两万多家爱心企业共同参与。

### 数字公益工具提升信任、透明和效率

2024年，我们基于微信支付实名认证及资金拨付的能力，开发了公益项目数字化执行工具。公益机构可以通过微信支付的技术快速核验受助者身份，精准高效地拨付善款至受助人，提高了资金链路的可追溯性。这一技术优化了项目进展跟踪和反馈机制，将原本三个月一次的人工反馈提升至一月一次的数字化自动反馈。

信任和透明始终是腾讯公益平台坚守的生命线。我们致力于搭建高透明度的数字化平台，这不仅可以降低公益机构的信息披露成本，也能帮助公众便捷地获取捐助项目的进展反馈。自2017年起，平台利用数字技术协助公益项目披露财务以及执行情况，并将公益项目的透明度披露作为平台准入的重要标准。通过移动互联网平台，用户可以随时随地从手机上了解到受资助项目的进展，打通了受助方、公益机构与捐赠人之间的沟通渠道，完善了公众监督机制，增强了各方信任，推动了公益行业的健康发展。

2024年，平台上的公益项目共计披露进展超过**63,000**条。



\*用户可在决定捐款前了解到该项目信息，包括目标、预算、执行进度等。



\*捐赠者可以查看到所参与的每个公益项目的详细信息，包括捐赠金额、项目资金分配情况以及项目执行进度。

### 员工数字公益行动

腾讯于2007年成立了志愿者协会。自2012年起，腾讯员工每年可享受一天全薪志愿服务假期。2022年，我们设立了配捐资金，鼓励员工捐款并积极参与志愿服务。从2023年起，腾讯志愿服务升级为“员工向善实践”。

2024年，我们进一步加大资金投入，鼓励更多员工发起公益项目，并为项目的启动和推进提供支持。

截至2024年底，  
累计已有**2.7**万名志愿者参与了**员工向善实践**  
小程序上发布的**1,330**个项目，  
其中**388**名员工作为主理人主动发起了向善实践项目。

这些项目包括环境保护、动物保护、青少年成长、银发帮扶、帮助有障碍人士、应急救援、医疗健康以及乡村振兴等方向。

### 5.3

## 数字普惠金融

腾讯致力于为广大用户、中小微企业、个体经营者及弱势群体提供高效便捷的金融服务。凭借在数字支付领域的独特优势，我们构建了一个便捷与包容的商业生态系统，连接了超过八亿用户与五千万中小微企业。这一系统不仅推动了经济增长、促进了就业与技能提升，还通过技术创新为乡村振兴和社会服务提供支持，为不同收入群体创造平等、包容和可持续的金融服务机会，助力实现 SDG 8 体面工作和经济增长和 SDG 10 减少不平等。

我们持续推动技术创新、商业模式创新和跨界合作创新，引领金融科技行业稳步前行，为普惠金融奠定坚实基础。

在建设支付生态系统的同时，我们不断强化风险管理，确保每位用户都能享受到便捷、多样且安全可靠的普惠数字金融服务，从而促进经济增长，减少不平等，为实现全球可持续发展目标贡献力量。

### 负责任的平台、产品及服务

腾讯的长远发展立足于客户信任和商业道德。我们通过对平台、产品及服务实行风险管理，彰显了对这些原则的承诺。

#### 保障支付稳定性和安全性

##### 保障稳定支付

凭借先进的技术与卓越的平台，腾讯能够支持每秒20万笔移动支付交易。支付时间缩短至毫秒级，且具备秒级自愈能力，包括全面的容灾方案和全球领先的自研技术，如高效的商用密码自研方案和金融级分布式数据库。

##### 打造安全支付能力

腾讯构建了“微信支付+商户+第三方合作伙伴”三位一体的安全体系。该体系包含可定制的防范措施和用于增强安全防护的黑灰产样本数据库，建立了共享的安全情报系统，并通过跨部门合作、定期安全演练以及与手机厂商共同打造风险防范机制，全面提升交易过程的安全性。

#### 提升反诈意识和能力

腾讯建立了多方联动的智能反诈骗系统，实现全流程管控。同时，腾讯还开展反诈宣传和教育工作，以提升公众的防骗意识。2024年，腾讯协助执法部门打击电信网络诈骗，成功劝阻了数十万笔涉诈交易，涉及金额共超过亿元人民币，并帮助用户追回被骗资金上千万元人民币。



## 建立健全风险管理体系

腾讯围绕金融科技建立了全面风险管理体系，统筹协调各类风险的全流程管理。在合规风险管理方面，腾讯持续优化风险防范与合规管控体系，确保支付和金融服务严格遵守法律法规。在信息科技风险管理方面，腾讯制定了全面策略，涵盖风险识别、评估、计量和监测，并建立了信息分类及保护体系，以确保数据安全和系统稳定性。对于操作风险的管理，我们通过明确的管理架构和职责分工来强化内部控制，确保制度和政策得到有效执行。财付通定期评估支付业务，以提升合规经营能力，并加强全面风险控制。更多关于反洗钱管理的内容，请参见本报告商业道德—反洗钱管理章节。

## 落实金融消费者权益保护

腾讯于2022年成立了金融消费者权益保护委员会，该委员会负责对消费者权益保护进行整体规划和政策制定，设定并监督相关目标，同时审核重大事项。而腾讯金融消费者权益保护部则致力于确保各业务部门严格遵守相关要求。

我们通过文化日活动、在线课程、线下培训等多种形式，不断提升员工在金融消费者权益保护方面的意识。2024年，腾讯推出金融消费者权益保障培训的线上系列必修课程。该系列课程主要面向金融消保相关工作的员工和合作方，参与人次超过两万。

我们建立了在线金融教育平台，帮助促进公众的金融素养，还创建了“腾讯金融教育体验空间”以推动合作。此外，我们针对不同群体开展宣传教育活动。比如，我们与志愿者协会合作，为银发群体提供防诈骗宣传；此外，我们还发起了“我是金融安全传播官”项目，提升青少年和大学生的金融素养。

我们建立了支付和金融保障措施，帮助用户树立健康的消费观念，增强金融安全感，促进社会金融稳定，并提升用户信任度。针对青少年用户，我们推出了交易限额管理服务，允许家长设置消费限额，以引导他们养成良好的消费习惯。详情请参见本报告数字包容—为未成年人构建适龄的网络环境章节。



## 以技术及创新驱动金融普惠

基于技术革新和服务创新，腾讯不断拓宽多元化的渠道和平台，为用户提供全面、便捷的支付服务和普惠金融产品，助力数字社会的建设和可持续发展。



### 以创新的支付技术与支付场景推动数字社会建设

微信支付连接逾八亿用户、五千万中小微商家及超万家服务商。这构建起了一个便捷、覆盖面广、跨线上和线下的生态系统。我们多元化的数字服务网络包含城市服务、日常生活服务、智能出行和医疗服务等，覆盖了从便利店、商场、药店、景区、餐厅、停车场和街头小摊等广泛社会场景。

为了满足不同用户的需求，我们拓展支付渠道，实现线上、线下及跨线上线多场景的支付方式：



#### 付款码支付：

用户展示手机上的付款码，商户扫描该付款码，即可完成支付。



#### 扫码支付：

用户扫描商家的收款码，即可完成付款。



#### 公众号支付：

用户在商家或电商平台的公众号下单并支付，同时接收账单消息。



#### 小程序支付：

在微信小程序内直接实现支付功能，简化购物流程。



#### 手机应用支付：

用户通过商家或电商平台手机应用跳转至微信支付，完成支付。



#### 网页支付：

PC网站实时生成二维码，用户扫码即可支付。



#### 生物识别支付：

利用人体的生物特征，例如面部、掌纹、掌静脉等身份识别和验证技术，为用户提供安全、便捷的金融级生物识别支付新方式。

我们积极探索数字人民币交易，协助地方政府发放红包及补贴，为未来普惠项目的合作开辟了新的可能性。

### 以多样化的金融产品和服务提升普惠金融的可及性与服务质量

对于传统金融服务难以触达的用户群体，腾讯提供合规、安全、便捷的在线金融服务，革新金融产品，创新与第三方金融机构的合作方式，积极拓宽在线金融服务的渠道。*理财通*方便广大用户快捷投资于腾讯精选理财产品。*零钱通*则以低门槛、低风险和灵活转出的特点，帮助用户便捷管理资金并获得收益。*分付*具备灵活还款和按日计息的特点，适用于餐饮、购物等消费场景。*腾讯微保*依托数字化工具提供高效服务，推出针对特定群体的保险产品，并通过*微信快赔*简化理赔流程。此外，腾讯云支持各大银行的远程银行服务，让用户能在移动设备上办理银行开户和贷款等业务。我们还与金融机构合作，为三线及以下城市客户提供便捷的小额信贷服务，实现快速申请和到账。同时，我们与银行推出联名信用卡平台，提供快速申卡、定制卡面等服务。



### 创新跨境支付服务

针对个人和企业用户的跨境支付，腾讯在多个维度扩展并深化业务，具体包括：

- 针对个人用户，我们与多家国际信用卡机构建立了合作关系，为境外用户提供了国际信用卡绑定服务。该服务方便境外用户在中国内地的各类商户中便捷使用微信支付。此外，对于单笔金额不超过200元人民币的小额交易，我们免除手续费。我们还与全球多个汇款合作伙伴建立了合作，用户在汇款时可以选择微信支付钱包作为收款方，无需填写繁琐的信息，即可轻松将资金存入已绑定手机号的微信支付零钱或关联的银行卡。
- 针对企业用户，我们推出了企业跨境支付平台智汇鹅，为进出口电商、航旅、广告等不同行业的商户提供跨境收款、付款和汇兑解决方案。中小微外贸企业可以享受安全、合规、专业的支付服务，公开透明的费率，以及受法律保障的资金安全。

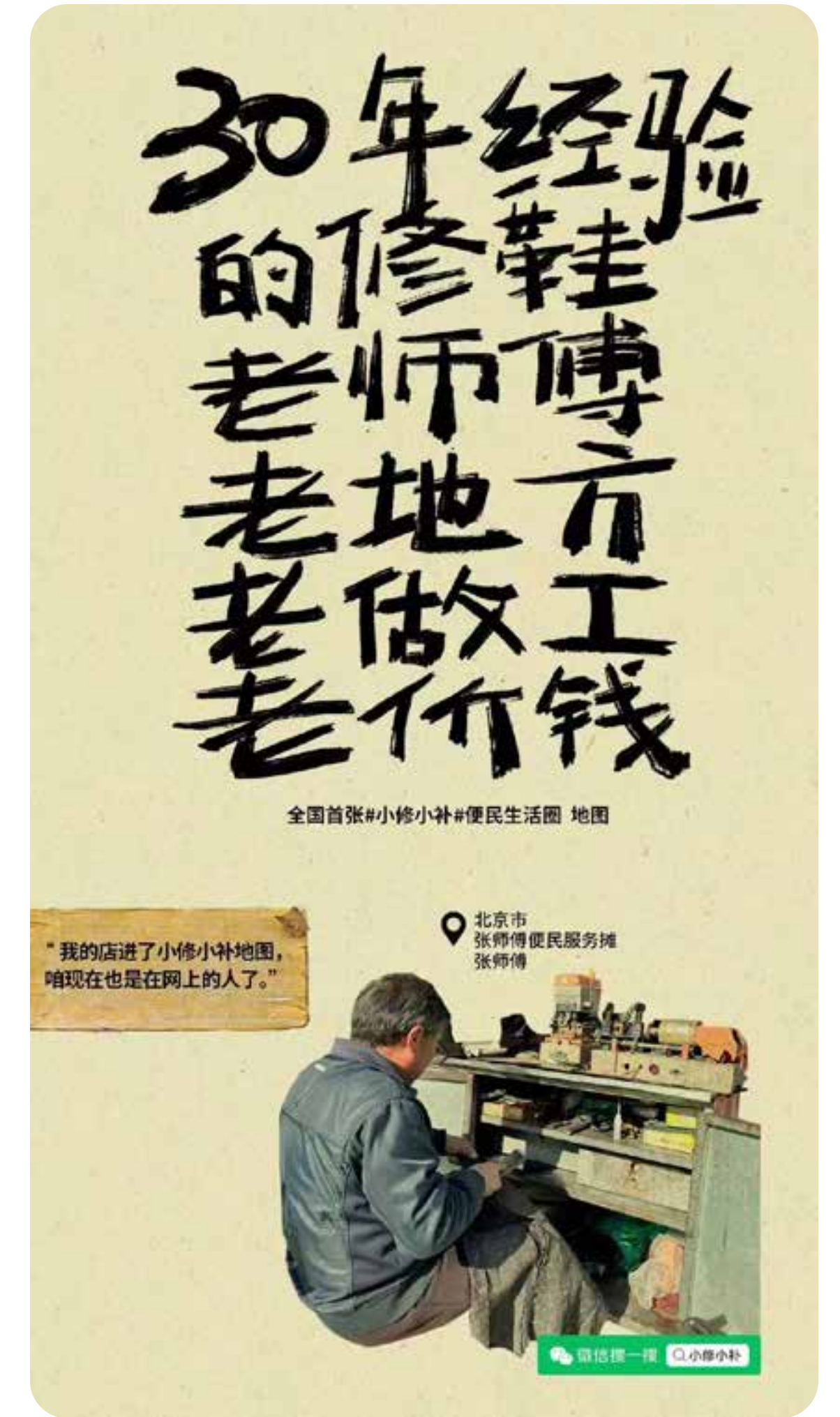


### 支持中小微企业与农村发展

腾讯依托技术和平台优势，助力中小微企业及农村经济实现数字化升级，提升企业和农户的运营效率，降低成本，并拓展业务覆盖范围。

对于小微企业的发展需求，腾讯推出了小修小补引路行动，通过微信和腾讯地图，创建了国内首个便民修补小店地图，帮助消费者轻松发现这些小店。同时，微信支付的数字经营工具箱提供了便捷收款、数据分析和会员营销等关键功能，其使用率在2024年相比2023年初增加近五倍。为减轻商户的经营负担，腾讯自2021年9月起至2024年9月实施了降费政策，同时，通过免费提供二维码收款安全保障、经营物料优惠等举措，财付通为超过5,500万用户累计投入超过人民币300亿元，有效支持了实体经济的发展。该政策计划延续至2025年9月30日。腾讯还推出了保险产品，帮助商户应对支付风险。截至2024年底，已为超2,900万商户提供了保障。

在农村地区，腾讯的“数字惠农”项目不断扩大合作范围，与近30家地方银行达成合作，覆盖了13个省市和自治区。广泛的农户数字信用系统和便捷的金融服务不仅提升了农村经济的数字化能力，还支持了农牧产品的全链条销售，从而推动了农村经济的发展。



## 金融科技支持弱势群体

腾讯利用金融科技的力量，为身体障碍人士、灵活就业者和经济困难群体提供了便捷的服务。

针对身体障碍群体，我们推出了自立小店助力行动，提供无障碍经营工具、培训、保障、咨询服务及免费提现额度。在适老化与无障碍改造方面，我们优化了支付服务，设立了“长辈无忧专线”，累计解决了超过400万次的求助问题，获得近十万老年用户的赞誉。同时，我们推出了银龄守护卡通讯设备，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等硬件设备。此外，根据视障用户反馈，我们对微信支付产品细节进行了近300项优化。对于灵活就业群体，“微工卡+灵工保险”方案在2024年服务了近2,000万零工群体，为其创造了超400亿元人民币的收入，日结保险覆盖超过880万人次。详情请参见本报告数字包容—助力银发族享受数字时代以及数字包容—助力身体障碍人士跨越数字鸿沟章节。



在公益应用方面，“微信支付爱心餐公益计划”联合45个品牌的两万多家门店，为环卫工人提供仅需一分钱的爱心餐和爱心水。截至2024年底，该计划已覆盖15个城市，吸引了约888万用户参与捐赠，累计送出约277万份爱心餐和322万瓶爱心水，惠及17.6万多名环卫工人；分分捐功能在2024年吸引了超过4亿人次参与，汇聚了多方力量共同助力公益事业。详情请参见本报告数字技术助力可持续发展目标—公益行业数字化升级章节。

5.4

# 数字技术推动可持续城市发展

数字技术已经渗透在城市的方方面面。腾讯致力于应用数字技术，助力实现 SDG 11 可持续城市和社区，为用户、产业以及社会提供便捷、高效的智慧城市服务。同时，我们利用社交平台的连接和即时通讯的能力，为事故应急、救灾等场景提供数字化支撑，助力韧性城市的建设。

## 助力便捷、高效的智慧城市服务

腾讯通过云计算、人工智能等前沿技术连接和支持用户与合作伙伴，支持智慧城市发展。

### 城市服务

我们协助搭建协同办公平台，加速实现内部信息通达、资源共享和高效协作。

### 企业服务

我们协助建立线上服务平台，使企业能够便捷获取公共信息、提出诉求、办理业务。此外，我们还推出面向灵活就业人士的数字解决方案附近的工作，促进他们的就业。

### 生活服务

我们利用微信的广泛连接性汇集医疗、教育、住房、交通、支付等各个领域的服务资源，让用户只需通过手机启动微信小程序，就能便捷地使用日常生活服务。其中，便捷交通是可持续城市日常运行的重要基础之一。腾讯推出乘车码和腾讯地图等多款产品，助力城市交通的数字化升级。用户可在不同城市使用乘车码刷码支付的方式，搭乘公共交通，即刷即走，无需排队购票或对公交卡充值，并可查询实时公交信息并灵活规划出行路线。



我们通过大数据、人工智能等创新科技，与合作伙伴共同助力深圳成功打造智慧城市新标杆。在2024全球智慧城市大会中，深圳市荣获“城市大奖”。



## 数字化技术助力韧性城市建设

腾讯利用自身技术能力，协助应急组织构建协作平台，提高灾害应急救援的效率。

### 高效的地震灾害预警

地震灾害的突发性强，只有在极短的时间发出预警，才能有效减少对人身和财产的危害。

为了提高地震预警的即时性及覆盖范围，我们开发了一个覆盖全中国的地震预警小程序，具有高并发、低延时的特性，符合迅速传播以避险的应急需求。

截至2024年底，

该小程序已有超**1,226**万用户开启预警功能，累计推送146次预警，单次预警平均耗时仅**713**毫秒。

在2024年9月18日晚发生的合肥4.7级地震中，该小程序向13万用户及时推送了预警信息，并对距离震中较近的3,000位用户发出了强提醒。



### 数字化灾害援助与备灾

为了及时、直接响应受灾群众的需求，腾讯基于微信支付推出“救灾爱心券”。“救灾爱心券”将救灾过程中固定品类的物资发放模式转变为以受助人为中心的援助金分配模式，在帮助受灾人的同时减少资源错配与浪费，并且促进受灾地区商业活动的恢复。

“救灾爱心券”应用了微信支付的消费券和身份核实等功能，将券准确地发送到受灾人员的微信支付账户中，并连接当地的商家，让受助人能够便捷地用“救灾爱心券”采购个性化物资。

截至2024年底，“救灾爱心券”已经服务超过三万名受灾人。

- 在甘肃省临夏回族自治州积石山县地震后，腾讯基金会向2,500余名新生儿父母发放了“宝宝券”，帮助家庭购买符合自身需求的必需品；
- 腾讯基金会向京津冀洪涝灾害受灾群众发放了“暖冬券”，提供急需过冬资源。

我们在云南、四川、广东、北京和陕西等多个省份启动数字备灾平台的合作。平台连接了政府、企业/商户、社会组织和当地群众，以便在灾害发生后快速启动数字化救灾工作。

“以工代赈”模式不仅可为受灾群众提供收入，还能满足灾后重建的用工需求。我们发布了数字以工代赈小程序，助力灾后重建，将政府、出资方、重建方和劳动方连接起来，助力资金透明及时发放。截至2024年底，数字以工代赈已经覆盖超过240个受灾害影响的村庄。

## 助力文化保护与传承的数字化转型

在文化保护与传承领域，数字技术的作用日益重要。人工智能的识别与计算能力可辅助专家修复破损的文物。3D建模可以立体呈现文化遗产风貌。移动互联网让更多公众得以深度了解并参与到文化保护和传承中。

腾讯致力于将数字技术应用到有长远重要影响的文化保护与传承中，与合作伙伴共同推进文化遗产数字化保护和传承，助力实现SDG 11可持续城市和社区。

### 数字技术助力文化保护与传承

腾讯与北京市文物局在2021年联合发起了“数字中轴”项目。该项目通过高精实景照片、扫描建模、程序化生成等游戏技术，制作了15T的中轴线3D资产，并对长达7.8公里中轴线核心遗产区进行了精细还原。用户可以使用智能手机浏览中轴线的现状以及历史场景。我们还连接公众参与到中轴线保护中，公众可拍照上传古建筑的风化或损坏情况，形成巡检报告。截至2024年底，该项目参与志愿者近17,000名，产生有效巡检照片超七万张。2024年7月27日，联合国教育、科学及文化组织将“北京中轴线”列入《世界遗产名录》，成为全球首个利用数字化技术全过程参与的世界文化遗产申报案例。

长城是中华民族的代表性符号，在1987年被联合国教育、科学及文化组织列入《世界遗产名录》。腾讯从2014年开始通过数字化技术支持长城的保护、修缮与传承，累计支持了超过2,600米的长城本体保护修缮。修缮过程采用无人机摄影测量、全景摄影和卫星定位等数字化采集信息，并进行三维建模对修缮工程进行了数字化记录。数字化技术实时监测长城的状态，可以协助修缮工程的精确管理。2024年，我们启动了箭扣长城五期保护修缮项目。

我们协助考古科研工作者更高效地开展考古修复和文化研究，利用数字技术为文物的认知、保护、复原、研究和展现提供支持。例如，应用AI和计算机视觉等技术，完成了三星堆文物“铜兽驮跪坐人顶尊铜像”的模拟拼接。此外，我们还与甲骨文研究专家合作，开发并开源了甲骨文线上数据库以及AI协同研究平台，通过微痕提取和AI字形匹配等技术，为甲骨文研究者提供高保真的模型查看器以及搜索和关联工具。

### 助力文化资源的普惠

腾讯基金会发起“和合计划”，连接博物馆、剧院等稀缺公共资源和优质公益项目，将公共服务转化为公益服务，惠及更广泛的社会群体。2024年，我们邀请了数百位城市流动儿童、患儿家庭等弱势群体走进国家大剧院、上海自然博物馆观看展演。

我们与合作伙伴在社区、医院和学校等公共空间设立了“一平米博物馆”，打破博物馆等文化资源的空间限制，使更多长者、未成年人以及更广泛的社会群体受益。

我们积极推动中小型博物馆的数字化转型。我们启动“繁星计划”，通过小程序帮助提升了中小博物馆线上线下综合体验。该项目包括文物数字化展示、线上购票、语音讲解和教育活动发起等。2024年，我们共完成了36家博物馆的小程序开发。



5.5

# 数字技术促进健康与福祉

数字技术正推动医疗行业发展。从研究到诊疗的全过程，数字化技术可以协助医疗机构更好地守护大众健康。腾讯应用数字技术支持医疗资源的普惠，包括降低疾病筛查的门槛，以实际行动支持 SDG 3 良好健康与福祉。

## 医疗服务的数智化升级

腾讯结合互联网、深度学习和大数据技术，开发了一系列医疗数字化和智能化解决方案。这些解决方案不仅助力疾病筛查和诊断、疾病研究、医药研发，还在急救、治疗和医院管理等领域发挥了重要作用，支持医疗行业守护更多人的生命健康。

### 疾病筛查和诊断

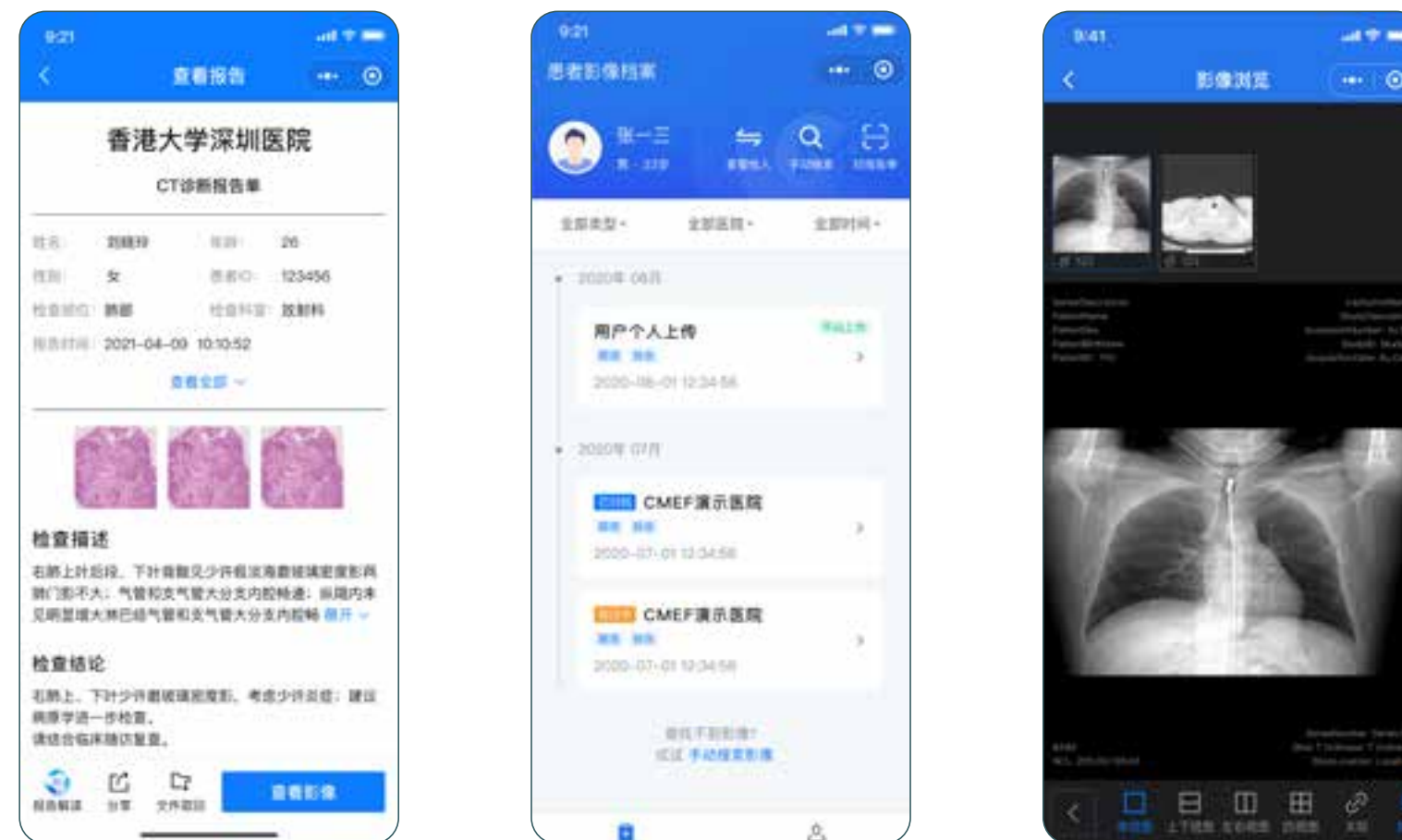
腾讯健康通过数字化远程诊断模式，支持医疗资源欠发达地区的患者获得有效的疾病筛查与诊断支持。我们牵头建成的医疗影像AI平台，支持影像的存储、统计、标注、AI模型部署等，支持十种疾病的数据标注，累积为超过4,000个科研和医疗单位等服务，标注医学影像数据超过七万例。此外，腾讯还开放了六个自研的医学影像AI模型，连接更多开发者、医疗机构、科研机构等，共同提升医疗诊断的智能化转型。

腾讯联合北京大学肿瘤医院在中国宁夏启动“中国上消化道恶性肿瘤精准防治先行示范项目”。在2024年，我们加大基层村医筛查队伍的培训，队伍成员增加至200余人，并将筛查人群扩大至近13,000人，为往年筛查人群的2.5倍以上，同时借助风险预测模型小程序等工作，新的精准筛查模式将检出率提高约1.3倍。项目的持续开展和推广提高了医疗资源欠发达地区的公共卫生水平。

### 重大疾病研究

腾讯健康通过AI模型和算法支持包括恶性肿瘤和神经退化性疾病在内的疾病研究和药物研发。腾讯生命科学实验室利用AI分析分子、蛋白质和基因数据，构建了全球首套单细胞分辨率的猕猴大脑皮层细胞图谱，研发了配体分子与靶标蛋白结合结构以及亲和力预测算法Interformer。研究成果发表于《自然》《科学》《细胞》等顶尖期刊，帮助人类从源头理解认知障碍疾病，促进疾病治疗研究和药物研发。

实验室还研发了可复用的AI抗体筛选和AI抗体人源化功能，帮助药企以及合作伙伴进行药物筛选，发现了多款高效的功能抗体，并且通过AI预测，从中选择有效概率大的药物，大幅度减少药物研发对化学实验、细胞实验和动物实验的需求，推动环境、生物友好的药物研发。



\*上述截图未使用真实患者信息。

## 诊疗

腾讯的互联网连接和人工智能技术，不限于单一环节的优化，而是覆盖诊疗全流程，实现从初诊到随访的智能化管理。腾讯健康提供的解决方案支持医院将基础信息平台上云，大幅节省运维成本，同时保证业务高峰期服务，确保医疗数据安全，并符合行业的监管合规要求。同时，腾讯云还集成有人工智能、大数据、互动视频、内容分发网络、微信平台等丰富的PaaS能力，为医疗机构的就医、诊疗、协同、办公等业务要求提供数智平台支撑。

腾讯健康构建线上线下一体化的医疗服务平台，通过小程序，为用户提供全面和便利的医疗健康服务，包括挂号、体检、疫苗预约等。同时，腾讯健康致力于提供可靠的健康信息，普及健康知识，包括自助查询的医学科普宝典和权威医疗专家的直播解答。此外，腾讯健康还利用AI技术提高医生诊断准确性，并为医疗卫生专业人士提供技术支持，制定个性化治疗方案。

腾讯优图实验室自研医学大模型，该大模型支持的医学知识图谱已覆盖98%的医学知识，并使用3,000万个问答对话进行多任务微调。该模型的医学交互能力不仅符合专业、精准的行业要求，还兼顾患者关怀，更接近人类医生。



腾讯联合行业伙伴共同发布全球首个面向重症临床的AI大模型启元。该模型基于腾讯混元打造，经过大量医学文本的数据训练，拥有了强大的医学文本理解与生成能力，完成对涉及的重症知识精准定位，并整合出能够有效解决当下患者复杂病情的关键知识片段。目前，该模型已在ICU重症病房投入使用。临床模拟数据显示，启元大模型给出的建议与重症知识分析，内容准确率平均高达95%，为边远地区医生或低年资医生提供了显著高于平均水平的诊疗支持。

## 急救

为了应对急救场景极短救治的时间要求，我们应用小程序的能力缩短急救响应时间，并且连接相关方共同参与急救。

120急救中心在接到急救需求后，可以向用户发送带有链接的短信，用户点击后调起小程序可以给急救中心发送精确的定位，以便缩短急救车到达的时间，定位可实时更新。同时，小程序可以开启视频通话功能，急救中心指导用户进行紧急处理。

借助移动通信技术以及深度融合腾讯地图的精准定位与导航技术，我们开发了企鹅急救小程序，实现呼救方、120急救中心、志愿者的多方实时视频通话。在呼叫120后等待期间，专业医务人员可在线指导急救操作，志愿者协调现场救助环境，并通过企鹅急救寻找并取来附近的AED设备进行现场施救。

截至2024年底，  
企鹅急救已接入**48.5**万急救志愿者、超**1.4**万台AED设备，  
借助平台成功救助**1.3**万例。

## 数字技术助力健康普惠

腾讯通过数字化管理系统和智能辅助诊断技术，提高了部分疾病筛查和诊疗的标准化程度，帮助基层医生高效开展工作，致力于将科技的创新成果惠及更广泛的人群，提高低资源地区医疗资源的可及性。

腾讯联合伙伴共同发起“红雨伞计划”，支持低资源地区女性以及儿童疾病防控，以数字化技术推动健康普惠。



\*两癌筛查平台应用于筛查登记、结果录入和随访管理，有助医护人员减低工作量，提升效率。

“红雨伞计划”助力低资源地区女性宫颈癌和乳腺癌筛查项目。2024年，该项目被中国国际减贫中心、世界银行、联合国粮农组织等机构共同发起的第五届全球减贫案例征集活动评为最佳案例。此外，“红雨伞计划”还荣获了世界互联网大会“携手构建网络空间命运共同体精品案例”。

乳腺癌与宫颈癌是妇女高发率、高死亡率的癌症。腾讯支持低资源地区妇女宫颈癌和乳腺癌的综合防控，提供免费的预防、筛查、诊治等相关医疗服务和救助。为应对低资源地区医疗卫生基础设施不足的挑战，我们搭建了数字化管理系统，用于筛查登记、结果录入和随访管理，在协助医生提高工作效率的同时，将重复筛查率降至2%以下，减少医疗资源浪费。我们还为基层医生提供智能辅诊技术，例如，运用AI技术能力开发电子阴道镜辅助诊断系统，帮助基层医生快速识别可疑部位并实时给出诊断建议。

截至2024年底，项目已惠及中西部七个省市31个县的**40多万**适龄女性，提高了检出率和召回率。

先天性心脏病患者的及时诊断和治疗对儿童至关重要。为应对这一挑战，我们开发了新生儿疾病筛查诊治数字化管理系统，重点提升新生儿先天性心脏病的筛查率和阳性召回率。同时，我们还引入了AI智能听诊设备，通过心脏声波的波形分析自动识别高风险患儿，降低漏诊风险。

截至2024年底，该项目已在宁夏、贵州、四川地区筛查了**35万**名新生儿，提高了筛查覆盖率和召回率。

我们把新生儿疾病筛查诊治数字化管理系统扩展到新生儿听力障碍筛查领域。截至2024年底，该项目已覆盖贵州毕节和六盘水两市的15万新生儿。





# 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。作为UNGC的签署方，我们承诺将UNGC十项原则应用于我们商业运营及价值链管理中。

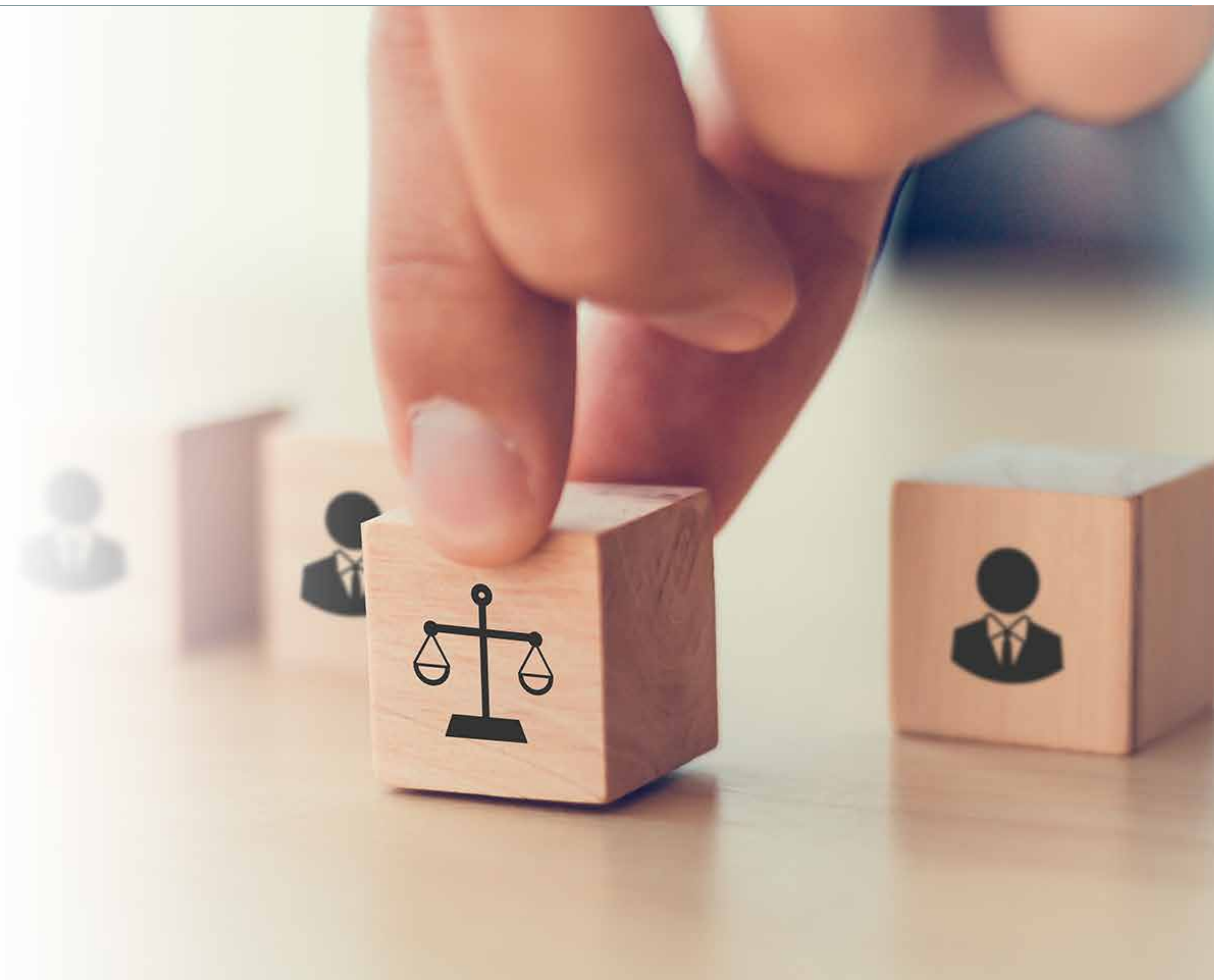
- 6.1 坚守阳光行为
- 6.2 信守公平竞争原则
- 6.3 反洗钱管理
- 6.4 保护知识产权
- 6.5 可持续供应链

## 联合国可持续发展目标一致性



## 联合国全球契约十项原则一致性

原则十：企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿。




6.1

# 坚守阳光行为

腾讯坚守正直价值观，并将其作为我们运营中必须坚守的底线。

## 政策

我们制定了《[腾讯阳光行为准则](#)》等政策，以预防、发现和打击违规行为，包括舞弊、贪污、利益冲突、内幕交易等行为。我们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，严格遵守所在地区的反舞弊相关法律法规要求，包括《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规要求。阳光行为准则适用于腾讯的全体员工，内容包括：

- 定义有关违规行为；
- 制定违规行为分级分类处理方法，包括与绩效考核进行挂钩，以及对相关管理者责任制定处罚方式，包括降级、免职及解除劳动合同等处罚；
- 调查以及举报处理流程。

基于敏感岗位的工作情况，我们也制定了《[腾讯敏感岗位管理办法](#)》，清晰列明了对于采购、营销、销售等岗位的反舞弊管理要求，落实内部控制的监督要求，包括敏感岗位脱敏、审计、绩效考核等。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。

## 正直文化

我们对贪污及其他舞弊行为零容忍，通过培训强化反舞弊教育，并将其落实到日常工作中。阳光行为准则培训是每位员工的必修课。我们也举办各类线上线下活动培育我们的正直文化。我们定期更新阳光行为准则中英文版本，详细说明违规行为的定义，并提供案例分享以及各类合规操作指引，明确腾讯高压线违规行为的管理准则，让全球员工清晰了解法律法规要求。



### 董事会参与

- 执行董事和全体审核委员会成员分别参与企业内部审计委员会会议和董事会审核委员会会议，了解有关阳光行为准则及其他反舞弊相关制度的最新要求和进展。



### 员工培训

- 我们向全体员工（包括正式员工、外包人员、实习生）提供定期的阳光行为准则培训课程，促进员工加深理解商业道德管理要求，以及了解增补的不合规行为类型、舞弊风险、内部真实案例等。
- 2024年，我们面向管理者（包括中层、基层管理干部）开展了24场反舞弊专项培训，参与人数超过2,200人。培训内容包括深度剖析真实案例，将“不敢、不能、不想”的舞弊风险防控思路融入日常管理场景，让管理者加深理解如何应对这些风险情景。
- 2024年，我们针对敏感岗位人员和新员工开展反舞弊培训60余场，参与员工超过9,300人。



### 供应商宣导

- 我们从多渠道向供应商宣导廉洁要求，包括制作和发放面向供应商的《[阳光腾讯介绍手册](#)》，提供一系列廉洁培训课程。2024年，我们为超过500家服务供应商提供了廉洁专项培训，通过展示真实案例帮助其提升合规意识和管理水平，强调我们对舞弊行为零容忍的态度。

## 反舞弊举报及调查

我们通过主动筛查以及收集内外部举报等方式发现舞弊线索，并由反舞弊调查部开展独立调查。反舞弊调查部具有高度独立性，每季度直接向董事会审核委员会及企业内部审计委员会汇报。2024年，我们通过人工智能与大数据分析技术，提升内部挖掘舞弊行为线索和风险识别的能力。

我们制定并实施《反舞弊举报制度》，设置专用的电邮地址、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。我们接受匿名举报，也鼓励举报者留下姓名及联系方式，以便我们跟进调查和反馈调查结果。我们保密处理所有举报人的信息，禁止对举报人实行打击报复，切实保护举报人。

《反舞弊举报制度》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。在调查过程中，我们通过独立的“反舞弊管理平台”管理举报线索，记录案件处理的全流程。反舞弊调查部向公司内部审计委员会汇报案件，并按季度向董事会审核委员会总结汇报，所有违规处理和决策均需通过内部审计委员会审批通过。

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、电邮地址等，以解答员工有关反舞弊制度及个人行为合规性的疑问及咨询。2024年，我们共接受咨询超过1,800次。



\*反舞弊调查及处理操作流程



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以提升信息透明度，印证了我们对不当行为的零容忍。

- 在2024年，反舞弊调查部共查处触犯“腾讯高压线”案件100余起，100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31家合作主体被列入黑名单，并永不合作。
- 在2024年，我们依法移送公安机关处理的员工贪腐案件中，有5宗在报告期内收到诉讼结果(含往年移交案件)。

## 6.2

# 信守公平竞争原则

腾讯持续提升合规管理水平，与市场参与者共同维护公平竞争的营商环境，在业务发展过程中遵守所在地区的反垄断和公平竞争的法律法规。

## 政策

我们建立了覆盖各业务全场景的全周期反垄断合规管理机制。反垄断合规部门负责审视业务流程及管理事项、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、提供场景式反垄断合规指引，以及开展反垄断合规培训等。

我们结合《中华人民共和国反垄断法》及所在地区的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》，系统搭建了反垄断合规管理的机制和流程。我们不断完善覆盖全球各业务场景的全周期反垄断合规制度体系，制定并实施了《腾讯集团反垄断合规指引》《腾讯集团境外反垄断合规指引》《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》等政策。此外，我们还制定并实施了关于合法实施经营者集中的行为指引，以及结合具体业务场景的专项合规指引，促进了全球业务的合规、稳定及健康发展。

腾讯音乐娱乐集团建立并持续升级竞争合规体系，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。

## 反垄断合规文化

我们持续推进反垄断文化建设，将其与企业文化紧密结合。

- 2024年，我们开展反垄断合规培训13场，其中对重点业务团队开展面对面线下培训9场，覆盖管理者，并包括销售、市场、产品运营、法务等关键人员，帮助其明确在履职过程中需要遵守的相关要求。
- 我们进一步完善了新员工入职培训中的反垄断合规培训课程，提供视频课程和专业文章，帮助新员工了解反垄断合规制度和管理要求。

## 管理机制

我们坚定执行反垄断合规管理制度及运行机制，强化反垄断培训和合规检查。同时，我们也通过完善管理流程、明确各部门的职责，持续优化反垄断合规管理机制，使其覆盖业务全流程及产品全生命周期。我们持续优化和落实“评估—控制—执行”合规管理机制，设置了“事前—事中—事后”全流程合规管理，确保我们整体反垄断合规制度的顺畅运行。

2024年，我们的反垄断数据库共汇集了900余篇全球反垄断案例、政策文件及行业研究报告，为合规工作提供更多依据和参照。



### 6.3

## 反洗钱管理

腾讯践行“风险为本”的反洗钱理念，持续完善反洗钱治理体系，提升反洗钱能力，应对持续变化的风险和环境。

### 政策

我们动态对标全球各类反洗钱监管要求，定期更新完善相关制度和管理流程，确保遵守合规要求。我们制定并在官方网站公开[《腾讯反洗钱政策声明》](#)及[《腾讯制裁政策声明》](#)，落实《腾讯集团反洗钱与制裁合规最低标准》。各持牌金融主体根据业务发展和监管规定，持续修订相关制度。

### 风险管理架构

我们建立了反洗钱与制裁风险管理架构，包括反洗钱与制裁管理委员会、反洗钱与制裁合规部门、各持牌金融机构的相应委员会。

- 反洗钱与制裁管理委员会指导和监督反洗钱及制裁合规工作，包括授权制定反洗钱战略、政策和流程，并审批反洗钱及制裁合规重要事项等。
- 反洗钱与制裁合规部门统筹管理不同地区以及业务的洗钱和制裁风险，其职责包括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各项反洗钱及制裁工作。
- 各持牌金融主体通过设立有效的管治架构，负责推动、落实、监督其反洗钱和制裁合规工作，保障对洗钱风险进行有效管控。

### 反洗钱实践

我们持续关注洗钱风险形势和反洗钱管理趋势，基于最新的法规要求健全反洗钱内控政策体系，及时进行新规解读、差距分析、员工培训等工作，完善和强化反洗钱管理工具和方法，提升反洗钱与制裁合规管理效率及能力，防范直播、游戏等产品形态带来的新型洗钱风险。

2024年，我们持续提升反洗钱管理能力，加强员工反洗钱合规意识和技能，预防新型洗钱风险，重点如下：

- 提升洗钱风险评估体系：我们升级了相关风险评估整体方法论，包括计算方式、分类方法等，并借助大数据、机器学习等技术强化风险识别工具的敏锐度和精准度，提升了对相关风险的线索挖掘、识别，以及应对能力。
- 探索非金融领域的有效风险治理：我们参考全球前沿治理方法，借助机器学习建模、舆情监测、大数据分析等手段，研究虚拟资产、游戏、直播等非金融业务的洗钱特征、开展风险评估与实施持续监测。
- 加强合规意识和技能：我们开展反洗钱培训宣传活动42场，内容涵盖反洗钱法规解读、反洗钱内控制度、反洗钱新形势、制裁案例分析、新型风险管理等。



## 6.4

# 保护知识产权

科技创新推动着社会连接方式、数字化流程与用户体验的持续进化，也为创意表达开辟了新路径。这要求我们更加关注社会的可持续发展，尤其是知识产权保护领域。秉承联合国可持续发展目标，腾讯致力于通过综合战略保护知识产权，激发技术潜力，同时丰富数字内容体验。

## 知识产权保护政策

### 尊重他人知识产权

尊重他人知识产权，积极处理业务平台中存在的侵犯他人知识产权的内容。

#### 宣传教育提示

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

#### 侵权投诉处理

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

#### 创新保护方式

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

#### 优化技术系统

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

### 保护自有知识产权

成立专门的知识产权维权团队，全力维护腾讯公司自有的知识产权。

#### 技术检测系统

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

#### 多点布局取证

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

#### 整合各方力量

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

#### 多种维权方式

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

## 第三方知识产权

我们尊重第三方知识产权，通过建立专项投诉平台、开展公众教育、完善侵权处理流程、优化技术系统及创新保护模式等多维度举措，提升员工与用户的知识产权保护意识。

## 自有知识产权

知识产权对我们的业务发展至关重要，提供了创新和竞争力的坚实基础。我们在全球100余个国家和地区完成知识产权布局，开发了大量的受版权保护的内容、宝贵的知识产权资产，以及全面的专利、商标和版权数据库。我们专门的权益保护团队通过监控、证据收集、投诉、诉讼等措施打击侵权行为。

截至2024年底，我们在全球主要国家和地区专利申请公开总数已突破8.5万件，专利授权数量超过4.5万件，均在互联网公司中位居中国第一、全球第二。

## 管理与预防

我们的知识产权政策通过明确的协议和运营规范保护用户权益。我们强调预防性措施、救济机制和协同治理，并利用人工智能和大数据技术进行权益验证、侵权监测及简化投诉流程。

## 合作与认可

我们积极参与国内外行业组织的工作，为立法修订和咨询提供贡献，并通过中国通信标准协会、ITU-T、ISO/IEC、IEEE等组织推动标准的制定。2024年，我们在国际商标协会年会上做出了长期承诺，共享行业最佳实践，致力于保护知识产权价值。

截至2024年底，我们已连续获得“中国专利金奖”“商标创新奖”“中国版权金奖”等多项国家级荣誉，并获评“国家知识产权示范企业”“全国版权示范单位”，彰显了我们在知识产权管理和保护方面的卓越表现。



## 6.5

# 可持续供应链

腾讯基于责任商业联盟行为准则，将 ESG 原则融入供应链管理实践，持续打造可持续供应链。

我们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 管理及信息披露。

2023年，我们发布《[腾讯供应商ESG行为准则](#)》，与供应商共同推进ESG管理，并将行为准则嵌入合同或准入流程中，对所有供应商提出在劳工权益保护、职业健康和安全、环境保护与商业道德四大领域的行为要求。

## 供应商管理流程

我们制定并实施了《腾讯供应商管理制度》，明确供应商准入、选择及绩效评估的规范，并通过供应商管理系统对所有供应商进行全流程管理。



在准入管理过程中，我们会审核供应商是否具备有效资质、匹配的服务能力与经验，并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。

- 准入承诺：我们向供应商传达我们的管理要求，要求供应商签订《反商业贿赂声明》，承诺遵守《腾讯供应商ESG行为准则》要求。
- 黑名单管理：我们制定并实施《供应商黑名单管理规范》，如供应商违反商业贿赂条款、保密条款、利益关联申报要求，或在合作过程中弄虚作假，将被列入黑名单并不予合作。

我们促进供应商之间充分且合理的竞争，设置了公开透明的决策机制，并在选择过程中严格遵守风险控制以及合规要求。

在选择过程中，我们评估供应商的潜在风险，对于与腾讯在职或离职员工存在利益关联的供应商，我们根据阳光行为准则相关规定确定合作范围，要求其如实申报利益关联信息。如发现供应商存在任何弄虚作假行为，我们将立即终止合作关系。同时，我们会识别供应商用工情况、经营情况、财务状况等信息，避免供应商自身风险影响业务正常运营。一旦发现潜在风险，供应商管理系统会弹出风险提示，为供应商选择决策提供信息支持。

依据《腾讯供应商管理制度》，供应商管理部门需每半年开展一次供应商绩效评估工作，从产品质量、服务能力及交付能力等方面对供应商提出案头评估或现场评估要求，并依据品类差异设定细化的定性与定量评估指标，以客观、真实地反映供应商的综合能力表现。

我们根据不同的评估结果做出供应商级别调整，对于评估结果欠佳的供应商，在遵守适用合约的前提下，我们建立了辅导和退出机制。当收集到供应商疑似触犯《供应商黑名单管理规范》的线索时，我们将启动调查程序，经审批确认调查结果后，违规供应商将被正式列入黑名单。

2024年，共计新增31家合作主体被列入腾讯黑名单，并永不合作。

2024年供应商按地区分类数目

中国	其他国家和地区
27,248	5,196



## 供应链管理实践

在供应商管理流程中，我们将ESG因素纳入考量，促进ESG原则与供应链管理实践的融合。

### 环境保护

我们提升了服务器供应商及数据中心运营供应商的环境管理标准。在准入管理中，我们明确将绿色低碳相关认证确定为供应商准入的必备条件；在绩效评估中，我们将供应商年度环保合规情况及环保实践成果纳入评估维度，鼓励供应商开展环保实践。

我们推动租赁数据中心绿色能源转型，将自身绿色电力采购的经验和能力与供应商分享。2024年，我们推动租赁数据中心采购绿色电力234,474.5兆瓦时，占我们租赁数据中心总用电量的3.8% (2023年为0%)。详情请参见本报告*保护环境 – 气候变化与碳中和*章节。

### 规范用工

我们要求供应商保障其员工权益，严禁雇佣童工与强迫劳动。所有人力服务供应商须承诺遵守保护劳工权益、保障职业健康与安全等相关要求。我们依据供应商绩效管理辦法对人力服务供应商的服务表现进行定期绩效评估，将评估结果作为奖惩依据，推动供应商管理优化。

### 负责任内容

我们要求供应商提供的所有内容与服务须遵守相关法律法规，确保其提供的各种内容不含赌博、暴力、歧视、危害儿童福祉或危害健康与安全的信息。我们通过内容安全和风险管控机制识别有害信息，落实内容安全防护措施。同时，供应商不得侵犯任何第三方的合法权益，包括但不限于知识产权、名誉权和肖像权。详情请参见本报告*数字包容 – 为未成年人构建适龄的网络环境*章节。

### 数据隐私

我们要求供应商严格履行数据保护义务，并满足适用数据保护法律法规的合规要求。基于不同运营地的法律规定，我们会执行相应有效的供应商管理措施，包括但不限于：开展供应商隐私合规尽职调查，通过调查问卷验证其隐私管理体系的有效性；通过数据处理协议或补充条款等法律约束性文件明确隐私保护义务，要求其采取符合要求的技术措施及组织管理措施保障数据安全；保留对供应商数据处理活动的审计权等。详情请参见本报告*保障数字权益 – 隐私保护*章节。

### 商业道德

我们要求所有供应商恪守反商业贿赂等商业道德标准，制作了《阳光腾讯介绍手册》，并通过腾讯官网、供应商管理平台、“阳光腾讯”公众号，网络课程，线下宣讲和专项培训等方式进行宣导。详情请参见本报告*商业道德 – 坚守阳光行为*章节。





导言

企业管治

ESG管治

1. 保护环境

2. 关心员工成长

3. 保障数字权益

4. 数字包容

5. 数字技术助力可持续发展目标

6. 商业道德

附录

# 附录

关于本报告

ESG关键绩效表

气候以及自然相关风险与机遇

腾讯云安全合规认证

鉴证报告

温室气体核查声明

报告索引

# 附录

## 关于本报告

本报告按照香港交易所的《环境、社会及管治报告守则》编制，并参照IFRS S1/2、GRI标准及SASB准则。

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－鉴证报告。

为了便于表述和阅读，报告中“本公司”指“腾讯控股有限公司”，“本集团”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指标，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，基于营运控制权、营运当地的法规、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2024年1月1日至2024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2024年报、载于2024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

指标	截至十二月三十一日止年度		
	二零二四年	二零二三年	二零二二年
温室气体排放总量 (范围一、二、三) (吨二氧化碳当量) <sup>1,2,3</sup>	<b>6,056,610.1</b>	5,793,823.7	5,739,723.7
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) <sup>1,2,3</sup>	<b>9.2</b>	9.5	10.4
<b>温室气体</b>			
范围一排放量 (吨二氧化碳当量) <sup>4</sup>	<b>121,466.0</b>	275,373.5	172,137.9
范围二排放量 (吨二氧化碳当量) <sup>5</sup>	<b>2,863,848.7</b>	2,561,328.3	2,650,073.3
范围三排放量 (吨二氧化碳当量) <sup>6</sup>	<b>3,071,295.4</b>	2,957,122.0	2,917,512.5
能源消耗总量 (兆瓦时) <sup>7</sup>	<b>6,476,849.0</b>	5,165,168.2	5,046,045.1
每收入单位的能源消耗总量 (兆瓦时/百万人民币) <sup>7</sup>	<b>9.8</b>	8.5	9.1
<b>能源</b>			
直接能源消耗量 (兆瓦时)	<b>34,702.7</b>	37,373.3	35,054.9
汽油 (升)	<b>95,428.2</b>	91,118.9	44,623.7
柴油 (升)	<b>725,147.5</b>	1,208,688.0	1,458,596.4
天然气 (立方米)	<b>2,465,131.0</b>	2,272,886.4	1,867,442.0
间接能源消耗量 (兆瓦时)	<b>6,442,146.3</b>	5,127,794.9	5,010,990.2
总用电量 (兆瓦时)	<b>6,429,609.9</b>	5,114,669.0	4,997,129.6
其他间接能源 (兆瓦时) <sup>8</sup>	<b>12,536.4</b>	13,125.9	13,860.6
直接购买的可再生能源 (兆瓦时)	<b>1,364,625.9</b>	604,277.1	336,419.5
自建可再生能源设施发电量 (兆瓦时)	<b>52,035.9</b>	28,311.5	21,870.0
可再生电力占比 (%)	<b>22.0</b>	12.4	7.2
自建可再生能源设施装机容量 (兆瓦)	<b>63.8</b>	52.2	19.6
数据中心平均PUE <sup>9</sup>	<b>1.269</b>	1.279	1.289
<b>水资源</b>			
用水量 (吨) <sup>10</sup>	<b>10,370,588.3</b>	8,191,328.4	8,152,481.9
每收入单位的用水量 (吨/百万人民币) <sup>10</sup>	<b>15.7</b>	13.5	14.7

指标	截至十二月三十一日止年度		
	二零二四年	二零二三年	二零二二年
电子设备回用量 (吨) <sup>11</sup>	<b>4,380.8</b>	4,298.5	2,740.6
电子废弃物资源化利用量 (吨) <sup>12</sup>	<b>649.0</b>	369.7	166.0
<b>废弃物</b>			
无害废弃物处置量 (吨) <sup>13</sup>	<b>33,097.8</b>	46,536.4	33,062.4
每收入单位的无害废弃物处置量 (千克/百万人民币) <sup>13</sup>	<b>50.1</b>	76.4	59.6
有害废弃物处置量 (吨) <sup>14</sup>	<b>3,105.8</b>	1,321.7	1,051.0
每收入单位的有害废弃物处置量 (千克/百万人民币) <sup>14</sup>	<b>4.7</b>	2.2	1.9

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。2024年，我们新增了基于位置的范围二排放量为3,642,094.8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度。
5. 中国地区的电力排放使用中华人民共和国生态环境部发布的全国电网排放因子计算。
6. 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。
7. 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/T 2589-2020）中的系数进行计算。
8. 其他间接能源主要包括采购的热力使用。
9. 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。
10. 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。
11. 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设备进行升级改造，改造后的服务器回用到运营中，延长了其生命周期。
12. 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。
13. 无害废弃物主要包括办公垃圾、厨余垃圾以及废旧电子设备（如笔记本、显示器、服务器等）。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。
14. 办公大楼产生的有害废弃物主要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。
15. 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		
	二零二四年	二零二三年	二零二二年
员工总数 <sup>1</sup>	58,350	56,780	61,328
按雇佣类型 <sup>2</sup> 划分的员工人数			
正式员工	55,460	54,821	60,135
其他类别	2,890	1,959	1,193
按年龄组别划分的员工人数			
30岁以下	18,415	17,820	22,675
30至50岁	39,549	38,622	38,400
50岁以上	386	338	253
按性别划分的员工人数			
男性	41,472	40,469	43,693
女性	16,878	16,311	17,635
按管理层级划分的员工人数			
管理层	5,836	5,926	6,535
非管理层	52,514	50,854	54,793
按地理区域划分的员工人数			
中国内地	56,247	54,861	59,644
其他	2,103	1,919	1,684
总流失率 <sup>3</sup>	14.3%	17.0%	21.7%
按年龄组别划分的员工流失率			
30岁以下	16.1%	20.5%	23.6%
30至50岁	13.5%	15.3%	20.5%
50岁以上	21.0%	19.7%	20.5%
按性别划分的员工流失率			
男性	14.3%	16.8%	21.7%
女性	14.3%	17.4%	21.8%
按地理区域划分的员工流失率			
中国内地	14.1%	16.9%	21.6%
其他	19.1%	21.4%	28.2%

指标	截至十二月三十一日止年度		
	二零二四年	二零二三年	二零二二年
健康与安全 <sup>4</sup>			
因工死亡人数	0	0	1
因工死亡比率 (因工死亡人数/百万工作小时) <sup>5</sup>	0.00	0.00	0.01
因工受伤人次	34	14	11
因工受伤比率 (因工受伤人次/百万工作小时) <sup>6</sup>	0.31	0.13	0.09
因工受伤损失的工作天数	1,381	576	322
按性别划分的受训员工百分比			
男性	98.7%	98.6%	99.4%
女性	99.0%	98.7%	99.6%
按管理层级划分的受训员工百分比			
管理层	98.6%	99.4%	99.7%
非管理层	98.8%	98.6%	99.4%
按性别划分的员工平均受训时数			
男性	37.3	25.2	35.4
女性	39.9	27.3	38.5
按管理层级划分的员工平均受训时数			
管理层	44.8	33.8	50.5
非管理层	37.3	24.9	34.6

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 110,558 人，包含本集团本部、子公司和并表投资公司的员工。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 因工死亡比率 = (因工死亡人数 / 工作时数) × 1,000,000。
6. 因工受伤比率 = (因工受伤人次 / 工作时数) × 1,000,000。
7. 培训指公司为员工提供的面授及网上课程。

## 气候以及自然相关风险与机遇

### 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 <sup>1</sup>
<b>物理风险</b> <sup>2,3</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>急性</li> <li>慢性</li> </ul>	基线 <sup>4</sup>	政府间气候变化专门委员会第六次评估报告共享社会经济路径(IPCC AR6 SSP) <b>1) 低碳情景(与《巴黎协定》一致)：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>SSP1-2.6</li> </ul>
	2030 <sup>5</sup>	
	2050 <sup>5</sup>	<b>2) 高碳情景(一切照旧)：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>SSP3-7.0</li> <li>SSP5-8.5</li> </ul>
<b>转型风险</b> <sup>6</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>政策和法规</li> <li>技术</li> <li>市场</li> <li>声誉</li> </ul>	2030 <sup>7</sup>	国际能源署(IEA) <b>1) 低碳情景(与《巴黎协定》一致)：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>净零排放情景(NZE)</li> </ul>
	2040 <sup>7</sup>	
<b>转型机遇</b> <sup>6</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>能源效率</li> <li>能源来源</li> <li>产品与服务</li> <li>市场</li> <li>韧性</li> </ul>	2050 <sup>7</sup>	<b>2) 高碳情景(一切照旧)：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>既定政策情景(STEPS)</li> </ul>

注：

- 选定的物理和转型气候情景与腾讯净零目标相一致。
- 物理风险情景分析中的暴露评级并不考虑该灾害发生的可能性，仅评估若该灾害类型发生时资产可能面临的暴露程度。
- 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。
- 基线涵盖 1985-2014 年的数据，并核对了气候模型的模拟以及过往出现的气候灾害。
- 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。
- 假设为每项转型风险和机遇选定的情景指标与腾讯未来的业务发展方向一致。
- 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。

### 自然评估中使用的数据集和工具

步骤	数据集和工具
<b>步骤1：定位与自然的连接</b>	生物多样性重要性： <ul style="list-style-type: none"> <li>关键栖息地<sup>8</sup></li> <li>生物多样性热点地区<sup>9</sup></li> <li>平均物种丰度<sup>10</sup></li> </ul>
	生态系统完整性： <ul style="list-style-type: none"> <li>ESRI Sentinel-2 卫星图像<sup>11</sup></li> <li>生态区和自然需要一半(NNH)生态区<sup>12</sup></li> </ul>
<b>步骤2：评价依赖和影响</b>	水体物理风险： <ul style="list-style-type: none"> <li>100 个优先流域<sup>13</sup></li> <li>基线水压力<sup>14</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCORE</li> </ul>
<b>步骤3：评估风险和机遇</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>WWF 生物多样性风险筛查工具<sup>15</sup></li> </ul>

注：

- 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。由环境署—世界养护监测中心 (UNEP-WCMC) 发布。
- 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 Hoffman 等发表。
- 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 GloBio 发布。
- ESRI Sentinel-2 卫星图像用于评估土地覆盖情况，该数据量化了蓝绿空间的覆盖范围。由 ESRI 公司发布。
- 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 等发布。
- 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。
- 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。由世界资源研究所 (World Resources Institute, WRI) 发布。
- 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。

### 气候相关风险与机遇情景分析结果<sup>1</sup>

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"> <li>极端高温引起的电力供给短缺或会影响用电设施连续运营，可能影响营业收入</li> <li>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</li> <li>极端高温对员工构成潜在安全和健康风险</li> </ul>	低	中	高
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>冰冻灾害和暴风雪影响设施连续运营，可能影响营业收入</li> </ul>	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"> <li>洪涝可能损坏数据中心，导致数据损失，并对员工构成潜在安全风险</li> <li>洪涝可能影响设施连续运营，可能影响营业收入</li> </ul>	中	中	高
台风		<ul style="list-style-type: none"> <li>台风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</li> <li>台风导致设施暂时关闭，或使业务中断，对营业收入造成潜在影响</li> </ul>	中	高	高
降水引起的山体滑坡		<ul style="list-style-type: none"> <li>山体滑坡可能损坏基础设施，造成业务中断，可能影响营业收入，并对员工构成潜在安全风险</li> </ul>	低	低	低
山火		<ul style="list-style-type: none"> <li>山火可能损坏设施，影响设施连续运营，可能影响营业收入，并对员工构成潜在安全风险</li> </ul>	中	中	高
水资源压力及干旱	慢性	<ul style="list-style-type: none"> <li>水资源短缺导致数据中心缺少冷却水，或会影响连续运营，可能影响营业收入</li> <li>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</li> </ul>	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加强		<ul style="list-style-type: none"> <li>为了符合监管要求，提升能源效率增加的投资及经营支出</li> </ul>	低	低	低
气候相关披露监管要求加强	政策和法规	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	低	中	中
碳定价机制的实施		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>碳配额或碳汇价格上升导致的经营支出增加</li> </ul>	高	高	高
可再生能源采购的不确定性		<ul style="list-style-type: none"> <li>为解决可再生能源供应市场发展过程存在的问题而增加的经营支出</li> <li>绿色电力采购价格上升带来的经营支出增加</li> </ul>	低	低	低
电价波动	市场	<ul style="list-style-type: none"> <li>因为电力供应问题，电价上升导致的经营支出增加</li> </ul>	低	极低	极低
市场偏好向低碳产品转变		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	低	中	中
被质疑漂绿的风险	声誉	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	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"> <li>可再生能源设施发电，可降低经营支出</li> </ul>	低	低	中
节能措施的应用		<ul style="list-style-type: none"> <li>应用节能措施减少能源消耗，可降低经营支出</li> </ul>	低	低	低
可再生能源和低碳解决方案的气候投融资	市场	<ul style="list-style-type: none"> <li>产生的可再生能源外售的收入</li> </ul>	低	低	低
低碳产品的市场机遇	产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	低	中	高

<sup>1</sup> 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，并在过去两年中没有变化。

## 气候与自然相关目标


类别	目标
温室气体	到2030年实现自身运营及供应链的碳中和
	以2021年为基准年，到2030年范围一和范围二绝对排放量减少70%
	以2021年为基准年，到2030年范围三绝对排放量减少30%
能源	到2030年，实现100%绿色电力使用
	到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年基线减少15%
	自建数据中心的平均PUE不超过1.35
水资源	到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%
废弃物	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



## 腾讯云安全合规认证

	ISO 27701:2019隐私信息管理认证 (国际)
	ISO 29151:2017个人身份信息保护认证 (国际)
	BS 10012:2017个人信息管理认证 (国际)
<b>网络安全</b>	<b>隐私保护</b>
	ISO 27018:2019公有云个人信息保护认证 (国际)
	ISO 27799:2016个人健康信息保护认证 (国际)
	DPTM数据保护信任标志认证 (新加坡)
	ISO 22301:2019业务连续性管理认证 (国际)
	ISO 9001:2015质量管理认证 (国际)
	<b>业务连续性及其他</b>
	ISO 20000-1:2018IT服务管理认证 (国际)
	ISO 14001:2015环境管理体系认证 (国际)
	ISO 50001:2018能源管理体系认证 (国际)
	PCI DSS支付卡行业数据安全认证 (国际)
	OSPAR金融合规审计 (新加坡)
	SEC规定17a-4合规审计 (美国)
	金融行业IT安全合规自评 (HKMA/HKIA/SFC) (中国香港)
	<b>金融合规</b>
	金融行业IT安全合规自评 (FISC) (日本)
	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)
	金融行业IT合规遵从性审计 (马来西亚)

## 鉴证报告



**羅兵咸永道**

(中文翻译仅供参考)

### 独立执业会计师就腾讯控股有限公司的环境、社会及管治资料的有限保证鉴证报告

致腾讯控股有限公司董事会

**有限保证结论**

我们已对腾讯控股有限公司(贵「公司」)于二零二四年十二月三十一日及截至该日止年度列示于二零二四年环境、社会及管治报告中以下选定的环境、社会及管治资料(以下简称「环境、社会及管治资料」)执行了有限保证的鉴证工作。


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环境、社会及管治资料在所有重大方面未有按照已载于贵公司二零二四年环境、社会及管治报告中的标题为「关于本报告」以及「环境、社会及管治关键绩效表」的相关标准(「标准」)编制。

环境、社会及管治资料

于二零二四年十二月三十一日及截至该日止年度的环境、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"> <li>• 能源消耗总量 (兆瓦时)</li> <li>• 每收入单位的能源消耗总量 (兆瓦时/百万人民币)</li> <li>• 直接能源消耗量 (兆瓦时)</li> <li>• 汽油 (升)</li> <li>• 柴油 (升)</li> <li>• 天然气 (立方米)</li> <li>• 间接能源消耗量 (兆瓦时)</li> <li>• 总用电量 (兆瓦时)</li> <li>• 其他间接能源 (兆瓦时)</li> <li>• 直接购买的可再生能源 (兆瓦时)</li> <li>• 自建可再生能源设施发电量 (兆瓦时)</li> <li>• 可再生电力占比 (%)</li> <li>• 自建可再生能源设施装机容量 (兆瓦)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工总数</li> <li>• 按雇佣类型划分的员工人数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 正式员工</li> <li>- 其他类别</li> </ul> </li> <li>• 按年龄组别划分的员工人数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 岁以下</li> <li>- 30 至 50 岁</li> <li>- 50 岁以上</li> </ul> </li> <li>• 按性别划分的员工人数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 男性</li> <li>- 女性</li> </ul> </li> <li>• 按管理层级划分的员工人数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 管理层</li> <li>- 非管理层</li> </ul> </li> <li>• 按地理区域划分的员工人数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 中国内地</li> </ul> </li> </ul>

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



**羅兵咸永道**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 数据中心平均 PUE</li> <li>• 用水量 (吨)</li> <li>• 每收入单位的用水量 (吨/百万人民币)</li> <li>• 电子设备回用量 (吨)</li> <li>• 电子废弃物资源化利用量 (吨)</li> <li>• 无害废弃物处置量 (吨)</li> <li>• 每收入单位的无害废弃物处置量 (千克/百万人民币)</li> <li>• 有害废弃物处置量 (吨)</li> <li>• 每收入单位的有害废弃物处置量 (千克/百万人民币)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 其他</li> <li>• 总流失率</li> <li>• 按年龄组别划分的员工流失率                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 岁以下</li> <li>- 30 至 50 岁</li> <li>- 50 岁以上</li> </ul> </li> <li>• 按性别划分的员工流失率                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 男性</li> <li>- 女性</li> </ul> </li> <li>• 按地理区域划分的员工流失率                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 中国内地</li> <li>- 其他</li> </ul> </li> <li>• 因工死亡人数</li> <li>• 因工死亡比率 (因工死亡人数/百万工作小时)</li> <li>• 因工受伤人次</li> <li>• 因工受伤比率 (因工受伤人次/百万工作小时)</li> <li>• 因工受伤损失的工作天数</li> <li>• 按性别划分的受训员工百分比                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 男性</li> <li>- 女性</li> </ul> </li> <li>• 按管理层级划分的受训员工百分比                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 管理层</li> <li>- 非管理层</li> </ul> </li> <li>• 按性别划分的员工平均受训时数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 男性</li> <li>- 女性</li> </ul> </li> <li>• 按管理层级划分的员工平均受训时数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 管理层</li> <li>- 非管理层</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>可持续供应链</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 供应商按地区分类数目                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 中国</li> <li>- 其他国家和地区</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>可信的互联网平台</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 消费互联网业务客服体系接收用户投诉量 (宗)</li> <li>• 产业互联网业务客服体系受理用户投诉量 (宗)</li> </ul>	
<p><b>坚守阳光行为</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收到诉讼结果的员工贪腐案件数目</li> </ul>	
<p><b>数字技术促进可持续创新</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 可持续社会价值及共同富裕计划相关累计支出 (人民币十亿元)</li> </ul>	

2

# 鉴证报告



羅兵咸永道

### 结论基础

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(以下简称「国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)」)的规定执行了有限保证的鉴证工作。

我们相信，我们所获得的证据能充足及适当地为我们的结论提供基础。我们在该等准则下承担的责任已在本报告「执业会计师的责任」部分中作进一步阐述。

### 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。

本会计师事务所采用国际审计与鉴证准则理事会颁布的《国际质量管理准则》第 1 号，并要求事务所设计、执行及营运一套质量管理体系，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。

### 就环境、社会及管治资料须承担的责任

贵公司管理层有责任：

- 根据「标准」编制环境、社会及管治资料；
- 设计、实施和维护管理层认为所需的内部控制，以便根据「标准」编制环境、社会及管治资料，并使环境、社会及管治资料不存在由于欺诈或错误而导致的重大错报；以及
- 选择和采用适当的环境、社会及管治报告方法，并在具体情况下做出合理的假设和估计。

治理层负责监督贵公司的环境、社会及管治报告流程。

### 编制环境、社会及管治资料的固有限制

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评估和计量技术，或会影响与其他机构的可比性，并可能随着时间推移而发生变化。

### 执业会计师的责任

我们的责任，是计划和执行鉴证工作，以对环境、社会及管治资料是否存在由于欺诈或错误而导致的重大错报取得有限保证，并出具包括我们结论的有限保证鉴证报告。我们仅按照我们协议的业务约定条款向阁下(作为整体)报告我们的结论，除此之外本报告别无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士负上或承担任何责任。错报可以由欺诈或错误引起，如果合理预期它们单独或汇总起来可能影响环境、社会及管治资料用户依赖环境、社会及管治资料所作出的决定，则有关的错报可被视为重大。

在根据国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)执行有限保证鉴证工作的过程中，我们运用了专业判断，保持了专业怀疑态度。我们亦：

- 确定贵公司在具体情况下使用「标准」作为环境、社会及管治资料的编制基础是否适当。



羅兵咸永道

- 执行风险评估程序，包括了解与本业务相关的内部控制，以识别很可能由于欺诈或错误而导致重大错报之处，但目的并非对贵公司内部控制的有效性发表结论。
- 对环境、社会及管治资料中很可能出现重大错报之处，设计及执行鉴证程序作出应对。由于欺诈可能涉及串谋、伪造、蓄意遗漏、虚假陈述，或凌驾于内部控制之上，因此未能发现因欺诈而导致的重大错报的风险高于未能发现因错误而导致的重大错报的风险。

### 已执行工作概述

有限保证的鉴证业务涉及执行程序以取得有关环境、社会及管治资料的证据。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低于合理保证的鉴证业务中应取得的保证程度。

我们所选择程序的性质、时间和范围乃基于我们的专业判断，包括识别环境、社会及管治资料中很可能因欺诈或错误而导致重大错报之处。

在执行有限保证的鉴证工作时，我们：

- 已通过以下方式了解与贵公司编制其环境、社会及管治数据相关的报告流程：
  - 询问负责环境、社会及管治资料的人员；
  - 了解环境、社会及管治资料的收集和报告流程；
- 评估贵公司所采用的衡量与评估方法、报告政策的适当性，以及所作出的估计；
- 已对环境、社会及管治资料中的选定数据抽样执行了有限的实质性测试，该资料是由贵公司的深圳办公室提交的信息汇总而成。测试内容包括：核对算数准确性，以及将数据点与来源信息进行核对，以检查环境、社会及管治资料是否已经恰当计量、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、社会及管治报告守则》要求编制。

羅兵咸永道会计师事务所  
执业会计师

香港，二零二五年四月三日

# 温室气体核查声明

声明编码 CN25/00001936

**温室气体核查声明**

以下组织的 2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日温室气体盘查清单

**腾讯控股有限公司**

注册地址：总办事处：中国广东省深圳市南山区海天二路腾讯滨海大厦。  
组织边界

已由 SGS 依据 ISO 14064-3:2019 进行了核查并满足以下要求

**ISO 14064-1:2018**

直接温室气体排放  
121,465.97 吨二氧化碳当量

间接温室气体排放  
5,935,144.08 (基于市场) 吨二氧化碳当量

经量化的总排放量  
6,056,610.05 (基于市场) 吨二氧化碳当量

间接温室气体排放的具体类别详见本声明书的附件，声明书附件是本声明书的组成部分



签署  
David Xin  
Sr. Director - Business Assurance  
签署日期：2025 年 03 月 17 日

通标标准技术服务有限公司  
北京市阜成路 73 号世纪裕惠大厦 16 层 100142  
t +86 (0)10 58251188 www.sgsgroup.com.cn



本文件是真实的电子版证书，仅供客户用于其商业用途。客户可自行打印，视同副本。本文件根据 [Terms and Conditions](#) | SGS 中认证服务通用条款的要求颁发。请注意其中已包含的责任范围、赔偿和司法管辖事项。本文件受 SGS 版权保护，任何未经授权的对文件的内容或外观的变更、伪造或篡改均属非法。

第 1 页

SGS 与腾讯控股有限公司（下文称作“委托方”）签订合同，依据

**ISO 14064-3:2019**

核查由腾讯控股有限公司（下文称作“责任方”）以温室气体报告形式提供的温室气体声明，涵盖从 2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日（下文称作“报告期”）的直接和间接温室气体排放。

**角色和责任**  
责任方的管理者负责组织的温室气体信息系统，依据该系统建立和维护记录及报告程序，包括计算和决定温室气体排放信息及报告的排放量。  
SGS 有责任对由责任方提供的报告期的温室气体声明作出独立的温室气体核查意见。

SGS 于 2025 年 03 月 03-07 日，2025 年 03 月 17 日依据 ISO 14064-3:2019 要求对责任方提供的温室气体声明符合 ISO 14064-1:2018 的要求进行了第三方核查。核查是基于委托方与 SGS 于 2025 年 03 月 03 日商定的核查范围、目标和准则。

**保证等级**  
商定的保证等级为合理保证。

**适用范围**  
委托方委托 SGS 基于 ISO 14064-3:2019 进行一次独立核查，以确保责任方所报告的温室气体排放量，在下述的核查范围内符合 ISO 14064-1:2018 的要求。责任方的温室气体声明是以历史数据与信息来编制。

范围覆盖组织边界内人类活动引起的温室气体排放的核查：

- 组织边界的建立是遵循营运控制权。
- 地址/活动边界
- 组织的基础设施、活动、技术和流程：通信及社交、数字内容、游戏、网络广告、金融科技、云及其他企业服务
- 温室气体源、汇和/或库包括：责任方的温室气体清册和温室气体报告中所提出的温室气体源。
- 温室气体种类包括：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。
- 以下期间的温室气体信息已被核查：2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日。
- 采用的全球变暖潜能：IPCC 第 6 次评估报告。
- 核查声明的预期用户：相关信息披露要求

**目标**  
本次核查之目的是通过客观证据审查：

- 温室气体排放是否如组织的温室气体声明所述
- 所报的数据是准确的、完整的、一致的、透明的和没有实质错误或遗漏。

**准则**  
核查依据的准则是 ISO 14064-3:2019。

**重要性**  
基于温室气体声明的预期用户的需要，本次核查的重要性阈值定为 5%。

第 2 页

## 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 6,056,610.05 (基于市场) 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

责任方递交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，在重要性方面表述公正，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

责任方递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

责任方递交的温室气体声明：

- 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递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：通标准技术服务有限公司（“SGS”）按 SGS 温室气体审定与核查服务通用条款发放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 造成约束，SGS 没有责任面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语订立。若有任何译文差异，以英文版为准。

## 报告索引

报告框架	香港交易所ESG守则	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
<b>导言</b>					
关于腾讯					
主席致辞					
执行摘要					
<b>企业管治</b>					
董事会独立性及多元化					
风险管理		风险管理-(b)			
商业价值、社会价值与股东价值					
<b>ESG管治</b>					
ESG战略					
ESG管治架构	B部分：管治架构				
董事会声明	B部分：管治架构	管治- (b)			
ESG工作组年度回顾					
ESG理念融入企业文化					
ESG议题重要性评估	B部分：汇报原则				
<b>1 保护环境</b>					
1.1环境策略与进展	C部分：A1, A2, A3	管治- (a)及(b)			
1.2气候变化与碳中和	C部分：A1, A1.1, A1.2, A1.5, A2, A2.3, A2.4, A3.1；D部分：管治，策略，风险管理	管治- (a)及(b)；策略- (a)，(b)及(c)； 风险管理- (a)，(b)及(c)	TC-IM-130a.1；TC-IM-130a.3		原则七；原则八；原则九
1.3自然与生物多样性保护	C部分：A1, A1.6, A2.4, A3, A3.1				
<b>2 关心员工成长</b>					
2.1管理理念	C部分：B1, B2, B3, B4				
2.2吸引、保留和激励人才	C部分：B1, B4, B4.1, B4.2				
2.3培养人才	C部分：B3				
2.4建立多元、共融和协作的工作场所	C部分：B1		TC-IM-330a.3		原则一；原则二；原则三；原则四； 原则五；原则六
2.5关注员工健康与福利	C部分：B2, B2.3				
2.6鼓励沟通与发声			TC-IM-230a.2		

报告框架	香港交易所ESG守则 <sup>1</sup>	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
<b>3保障数字权益</b>					
3.1隐私保护	C部分：B6, B6.5		TC-IM-220a.1		原则一；原则二
3.2网络与数据安全	C部分：B6		TC-IM-230a.1；TC-IM-230a.2		
3.3AI安全治理	C部分：B6				
3.4可信赖的互联网平台	C部分：B6, B6.2		TC-IM-220a.1		
<b>4数字包容</b>					
4.1为未成年人构建适龄的网络环境	C部分：B6				原则一
4.2助力银发族享受数字时代					
4.3助力身体障碍人士跨越数字鸿沟					
4.4数字技术助力农村地区发展					
<b>5数字技术助力可持续发展目标</b>					
5.1数字技术促进可持续创新	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.2公益行业数字化升级	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.3数字普惠金融	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.4数字技术推动可持续城市发展	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.5数字技术促进健康与福祉	C部分：B8, B8.1, B8.2				
<b>6商业道德</b>					
6.1坚守阳光行为	C部分：B7, B7.1, B7.2, B7.3				原则十
6.2信守公平竞争原则					
6.3反洗钱管理	C部分：B7				
6.4保护知识产权	C部分：B6, B6.3				
6.5可持续供应链	C部分：B5, B5.1, B5.2, B5.3, B5.4				
<b>附录</b>					
关于本报告	B部分：汇报原则，汇报范围				
ESG关键绩效表	C部分：A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A2.1, A2.2, B1.1, B1.2, B2.1, B2.2, B3.1, B3.2； D部分：指标及目标	指标及目标- (a), (b)及(c)	TC-IM-130a.1；TC-IM-130a.2；TC-IM-330a.3		
气候以及自然相关风险与机遇	C部分：A1.5, A1.6, A2.3, A2.4； D部分：策略，风险管理，指标及目标	策略- (a), (b)及(c)； 指标及目标- (a), (b)及(c)			
腾讯云安全合规认证					
鉴证报告					
温室气体核查声明					

1、“KPI A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量”，“KPI B6.1 已售或已运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 描述质量检定过程及产品回收程序”，均与公司的主要业务关联度低，因此列为不重要的指标。