

Environmental, Social and Governance Report 2024

2024 年環境、社會及管治報告

關於騰訊

騰訊是一家全球領先的互聯網科技公司，致力於打造創新的產品與服務，豐富人們的生活方式。

我們的通信與社交平台在全球擁有超過十億用戶，幫助用戶與親友保持聯絡，並便捷地獲取涵蓋娛樂、出行、支付等在內的多樣化生活服務。

我們開發並發行多款全球廣受歡迎的網絡遊戲和優質數字內容，為廣泛多元的用戶群體提供沉浸式、互動性的數字體驗。

我們還提供包括營銷、雲服務與計算、金融科技服務在內的企業服務，助力合作夥伴實現數字化升級與業務拓展。

騰訊成立於1998年，並於2004年在香港聯合交易所主板上市。

用戶為本 科技向善

為用戶創造價值、踐行科技向善，是騰訊願景與使命的核心所在。

這一信念已深度融入我們的產品研發，日常運營與公司治理之中，持續推動企業的可持續發展並引領我們與各界攜手共創長期社會價值。



主席致辭

騰訊立足於互聯網技術和人工智能(AI)等前沿領域，不僅為用戶帶來普惠、便捷的產品與服務，同時也積極助力產業數字化升級，為社會的經濟發展出一份力。AI已深度融入騰訊全線業務和日常運營中，成為強大的技術基座之一，加速業務發展並提升風險管理水平。我們已有超過700個業務場景應用了AI技術，或是為自身業務，或是為客戶及合作夥伴，提升了創造力和運營效率。2024年，我們首次應用AI技術到公司治理領域，

包括內控和供應鏈管理等日常工作，強化風險識別工具的敏銳度和精準度。騰訊堅持以安全、道德和合規為發展底線，以用戶價值為導向，以社會普惠需求為指引，探索AI可持續發展路徑，相關的數據隱私、安全以及治理的考慮已於報告中有所提及。我們以負責任AI原則參與行業發展，積極擁抱開源協同，持續深化行業交流合作。近期，我們已簽署由中國AI產業發展聯盟發起的《人工智能安全承諾》。

正值十週年之際的99公益日在2024年升級為久久公益節（「久久」與「99」為諧音），體現了從活動到長期行動的轉變。本屆公益節吸引了超過2,200個公益機構、5,500個公益項目、20,000多家愛心企業以及2.8億用戶通過捐款、捐步和小紅花互動活動參與其中。我們借助互聯網技術持續深耕，促進了捐贈者、公益機構和受益者之間的聯繫，普及公益知識，幫助公眾了解項目信息並跟蹤進展，並運用AI技術輔助審核流程，助力公益服務智能化和透明化升級。站在新十年的起點，我們希望數字技術成為傳遞愛心和信任的舟楫，讓公益機構項目觸達更多捐贈人群，讓向善融入每個人的日常生活，推動公益事業長期健康發展。

在推動聯合國可持續發展目標(SDGs)的道路上，企業也可以發揮更積極的作用。我們將繼續發揮自身在數字技術方面的優勢，積極推動在多個社會領域的創新實踐。例如，騰訊的數字孿生和遊戲技術助力北京中軸線入選聯合國教科文組織《世界遺產名錄》。騰訊「紅雨傘計劃」應用AI技術為偏遠鄉鎮地區100多萬名適齡女性提供免費宮頸癌和乳腺癌篩查，該計劃在世界銀行與聯合國糧農組織聯合主辦的「第五屆全球減貧案例徵集活動」中被評為最佳實踐案例。我們與中國地震台網中心合作，推出微信地震預警小程序，實時通報地震發生，於危難之際守護生命。

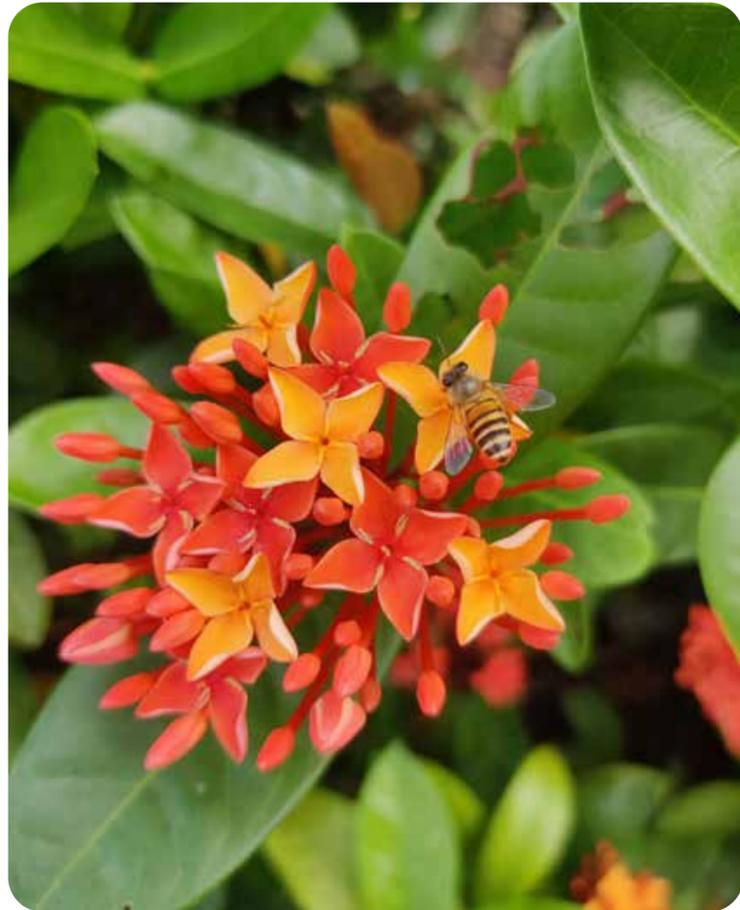
我們深信，真正的改變是靜水流深的社會價值創造。騰訊將繼續利用數字技術創新應對可持續發展挑戰，將向善融入我們的產品和運營中，與業界和社會向善力量攜手致力於實現社會可持續發展的長期承諾。



馬化騰
董事會主席

執行摘要

騰訊踐行環境、社會及管治戰略，已經構建了企業風險管理體系，管理現有ESG風險以及識別新興風險，並將創造可持續社會價值融入產品研發和日常運營中。2024年，我們取得以下重要進展：



*拍攝於騰訊濱海大廈

環境

- 我們推進碳中和目標，每年評估進展，通過提升能源效率和綠色能源轉型確保目標如期推進。基於第四代高能效數據中心技術T-block，我們進一步實施冷卻節能改進，並將AI算法應用於能耗優化。同時我們加速佈局可再生能源，通過增設可再生能源基礎設施和加大採購可再生電力，2024年可再生電力使用佔比從2023年的12.4%提升至22.0%。
- 我們探索數字技術用於生物多樣性保護的路徑，將AI技術應用於物種保護，並通過社交平台推動公眾參與。這些實踐獲得持份者認可，包括被聯合國全球契約組織認定為「二十年二十佳」中國企業可持續發展案例之一。

社會

- 我們提高隱私保護合規檢測的技術能力，以用戶價值為依歸，聚焦數據安全核心，在管理要求、平台工具、流程融入和內部審計等多個維度提高治理水平。雲安全、數據安全、業務連續性保障水平在AI提效支持下顯著提升策略有效性。AI安全治理體系從數據、算法和運營三方面開展建設，以應對新型風險和回應持份者關切。報告期內，未發生任何網絡安全或數據泄露事件。
- 我們踐行科技向善，投入與聯合國可持續發展目標一致的可持續社會價值創新。「科學探索獎」和「新基石研究員項目」重點支持原始創新的研究，已為超過360名優秀科學家提供長期、穩定的資金支持。在應急場景中，微信的即時通訊能力應用於協助應急機構保障公共安全，能夠縮短應急響應時間。在數字技術助力文化保護與傳承方面，「數字中軸」項目通過高精度仿真復現文化遺產形態，吸引超1.7萬名志願者參與線上巡檢。經歷三年多探索後，我們提煉了一套包含規模、質量和影響等維度的社會價值評估體系和方法論，已應用在可持續社會價值創新的項目管理中。
- 我們進一步推動無障礙與共融，兼顧數字產品以及實體空間的實踐。基於AI技術提升無障礙內容製作效率，2024年騰訊視頻上線超190部無障礙影片；無障礙版本的「AI編程第一課」被納入廣州、北京、南京的特殊教育學校課程，供視障學生學習AI和編程的基礎知識。我們深圳在建的園區已融入無障礙設計，2024年竣工的首批建築已獲得中國最高的三星級無障礙評級。

管治

- 我們始終保持商業道德的高標準，近期將AI能力融入商業道德風險的識別以及管控中。我們也加強了對於員工以及關鍵供應商的反舞弊培訓。
- 我們與供應商攜手推進ESG融入商業實踐，《騰訊供應商ESG行為準則》已納入我們的供應商合作流程。我們推動租賃數據中心供應商綠色能源轉型，減少範圍三排放量。期內多個租賃數據中心首次採購綠色電力以支撐我們的業務運營。
- 我們堅持高質量的企業管治水平。緊貼有關發展趨勢，制定合適執行方案，以持續提升公司和董事會層面的治理工作，以及響應持份者要求。

騰訊控股相繼入選多個主要ESG指數，包括道瓊斯可持續發展指數(DJSI)旗下世界指數以及新興市場指數、明晟(MSCI)旗下新興市場ESG領先者指數以及中國ESG領先者指數等超過20個ESG相關指數。2024年8月，騰訊控股入選恒生ESG50指數以及恒生可持續發展企業基準指數。截至2024年底，騰訊的明晟ESG評級從BB調至BBB，而標普全球ESG評分躋身所屬行業板塊全球前三。這些成績進一步印證我們ESG管理成效獲得普遍認可。

企業管治

董事會獨立性及多元化

騰訊建立了單層制董事會。截至2024年12月31日，本公司董事會（以下簡稱「董事會」）由八位董事組成，包括一名執行董事、兩名非執行董事和五名獨立非執行董事。

非執行董事是來自Naspers集團的高級管理人員。該集團是騰訊長期股東，通過旗下子公司Prosus持股。Naspers是一家全球消費互聯網集團，也是世界上最大的科技投資者之一。非執行董事引入全球化視角的商業、財務及管理經驗，並以股東的長遠利益為導向履行董事監督職責。獨立非執行董事行業背景廣泛，他們引進不同領域的專業知識和管理經驗，充分發揮專業能力及制衡作用，以保障股東、公司及其他持份者的利益。董事會轄下的提名委員會對獨立非執行董事的獨立性進行了評估，並認為他們屬獨立人士。在評估過程中，本公司考慮了上市規則規定的獨立性指引，同時結合了每位獨立非執行董事的服務年限，以及這些董事能夠為董事會帶來的觀點、專業技能和經驗。本公司已收到各獨立非執行董事的年度獨立性確認，董事會已確認他們的獨立性。五名獨立非執行董事中，儘管兩名董事上任超過九年，經提名委員會及董事會慎重評估後，認為他們具備獨立性，能夠有效地履行獨立非執行董事的職責，繼續為董事會貢獻其實貴經驗、行業知識和專業精神。於2024年，獨立非執行董事佔董事會成員比例為62.5%，非執行董事成員佔比為25%。

董事會在引領騰訊戰略方向、監督企業管治及確保公司的長期可持續發展方面發揮着關鍵作用。董事會通過完善的管治架構運作，並就若干需要投入特定時間、關注和專業知識的事項指派給旗下各個委員會處理。因此，董事會設立了五個專門委員會：審核委員會、企業管治委員會、投資委員會、提名委員會及薪酬委員會。

審核委員會

審核委員會由三名成員組成，包括一名非執行董事及兩名獨立非執行董事，以確保具備高度的獨立監督能力。該委員會由一名獨立非執行董事擔任主席，在財務監督方面發揮着關鍵作用。其主要職責包括審查財務資料、監督財務報告系統，以及管理與外部核數師的關係。此外，委員會還負責審查風險管理和內部監控，監督公司能承擔的風險水平，並監督反洗錢及制裁合規制度。

企業管治委員會

企業管治委員會由五名成員組成，包括一名非執行董事及四名獨立非執行董事，以確保高度的獨立管治水平，並由一名非執行董事擔任主席。該委員會主要負責審閱及監察與ESG相關的事項，包括策略、目標和指標的進展、ESG報告的披露內容，並就相關事項向董事會提出建議。委員會還負責評估企業管治的披露及遵守監管要求。另一項關鍵職能是審查並向董事會提供《股東通訊政策》的建議。

投資委員會

投資委員會由三名成員組成，其中包括高級管理人員、執行董事和非執行董事，並由騰訊總裁擔任主席，該委員會主要負責物色和評估投資機會，包括合併、收購和出售事項。此外，委員會還確保投資決策遵守上市規則及其他相關法律與法規。

提名委員會

提名委員會由五名成員組成，由一名執行董事擔任主席，並由大多數獨立非執行董事及一名非執行董事組成。該委員會的主要職責包括檢討和監督董事會的架構、規模和組成，確保董事會成員的平衡和多元性。委員會還負責物色合適及具備資格的人士，並建議其出任董事會新成員，審閱由股東提名的董事候選人，以及評估獨立非執行董事的獨立性。此外，委員會還審查並監督《董事會成員多元化政策》和《董事會提名政策》的實行。

薪酬委員會

薪酬委員會由三名成員組成，包括一名非執行董事及兩名獨立非執行董事，以確保薪酬決策中的高度獨立性，並由一名獨立非執行董事擔任主席。該委員會主要負責審查及批准有關董事及高級管理團隊薪酬的政策及架構的建議，並確保該等薪酬建議與公司方針及目標一致。委員會還執行嚴格的管治政策，確保董事或其任何聯繫人不參與釐定其自身的薪酬決策。此外，該委員會負責審查並批准股份計劃相關的事項。

董事會重視董事的多元化經驗，並肯定非執行董事和獨立非執行董事提供的意見及監督。董事會致力完善董事任期組合，以吸納現任與新任董事的不同觀點和經驗，並確保有效地履行其受託責任的效力和效率。董事會在甄選董事過程中注重多元化因素，並已考慮董事多元化的優點，包括行業知識、專業背景、經驗和性別。

我們已實施了《董事會成員多元化政策》及《董事會提名政策》，在評估候選人是否符合資格擔任董事時，充分考慮本公司現行的政策及上市規則要求。自2023年5月份以來，董事會成員女性佔比已提升至25%，並已於2022年設定目標於2030年或以前將該比例提升至30%。本公司董事會成員擁有深厚的專業積累，所覆蓋的行業領域包括計算機和信息技術、通信技術、工商管理、財務管理、會計、法律、醫學和社會科學。

董事會授權企業管治委員會對本公司ESG事務進行監督指導。有關本公司2024年企業管治工作的詳細內容，請參見騰訊2024年報企業管治報告章節。

風險管理

足夠及有效的風險管理及內部監控系統是實現本公司戰略目標的重要保障。本公司在制定風險治理架構、實施風險管理流程與加強風險文化建設等方面，不斷完善風險管理及內部監控系統，提升公司風險管理能力，確保本公司業務的健康可持續發展。

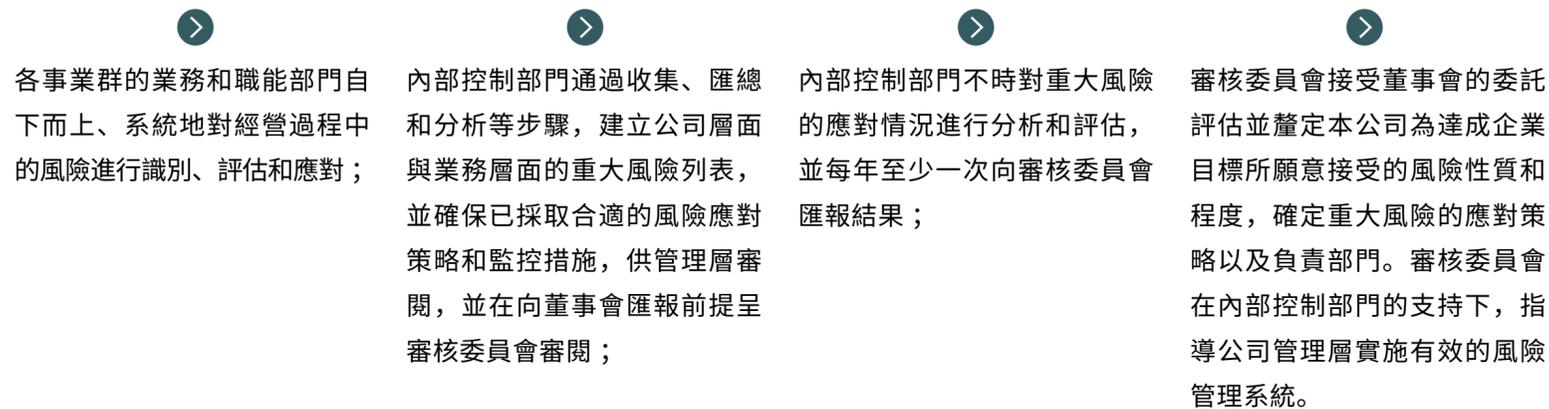
風險治理架構

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

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

風險管理流程

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



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

有關2024年度的重大風險及其應對措施，詳情可見騰訊2024年報企業管治報告章節。

ESG融入風險管控

我們已經充分考慮ESG相關因素，包括氣候變化，並已納入本公司的風險評估及內部監控管理流程。我們定期開展風險識別和評估，按評估結果對風險的優次順序進行排列，據此制定相應的風險應對措施。

風險文化

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

本公司通過面授培訓、在線課程等多種渠道，定期為全體僱員提供相關的風險管理及內部監控的培訓，培訓主題包括風險管理體系、關鍵風險分析以及內部監控活動等。並將風險管理課程設置為新入職員工培訓的必修課。

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

商業價值、社會價值與股東價值

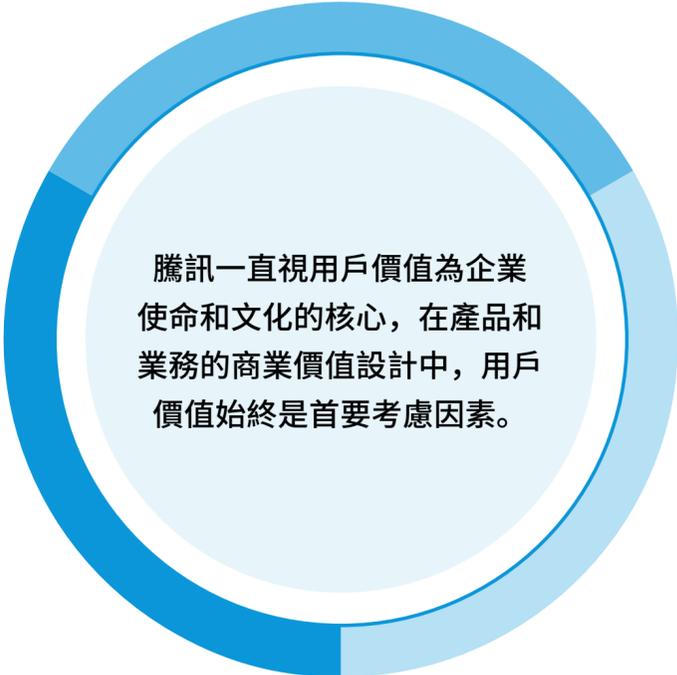
自「紮根消費互聯網，擁抱產業互聯網，推動可持續社會價值創新」的戰略升級以來，我們已經為未來發展明確戰略定位，並夯實了可持續發展的根基。

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

我們在社會價值創新方面的投入，乃出於投資組合積累收益，並獨立於投入在產品、技術和平台的研發資源。

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

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



騰訊一直視用戶價值為企業使命和文化的核心，在產品和業務的商業價值設計中，用戶價值始終是首要考慮因素。

在股東價值方面，我們持續關注用戶價值的創造，以及社會價值與商業價值的有機融合，值此強化公司可持續發展的根基，鞏固企業的長遠價值。我們致力維持高水平企業治理，並已把環境和社會因素納入到企業戰略和風險管理中。

ESG管治

ESG戰略

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

我們通過三個方面實施ESG管理體系化：(i)建立涵蓋董事會、管理層以及員工的ESG管治架構；(ii)把ESG理念植入企業文化及ESG實踐融入業務日常運營中；(iii)發佈符合國際準則的ESG年度報告，以提高透明度，讓持份者得知本公司在ESG領域的行動及績效。

隨着數實融合及人工智能技術的突飛猛進帶來的網絡化、智能化及全球化發展，互聯網行業迎來新的市場機遇與風險。我們致力於創造對用戶和業務夥伴有價值的產品，提前識別並管控相關風險。同時，我們選擇以向善為宗旨，利用科技助力緩解環境和社會痛點，助力推進17項聯合國可持續發展目標 (*Sustainable Development Goals* ↘, SDGs)，體現良好企業公民的承擔。我們的ESG戰略實踐，對內體現於高水平的公司治理，符合國際認可的商業道德和先進的人力資源管理，對外促進企業均衡發展，致力於用戶、業務夥伴、產業及社會、環境的利益平衡。我們的具體行動如右述：



業務經營

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



用戶

- 保護用戶隱私及其數據和數字財產安全。落實嚴謹的用戶隱私政策以及數據、網絡安全策略，並建立健康的數字內容生態，為用戶提供優質產品並保障其權益；
- 傾聽用戶的意見，積極響應他們的需求、查詢和投訴，並在此之上不斷提升產品和服務質量；
- 支持用戶，特別是未成年人、銀髮族以及身體有障礙人士，讓他們在安全的網絡環境裡，享有參與數字化經濟發展的平等機會。



業務夥伴

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



產業及社會

- 通過開源合作、開放平台協同以及互聯互通，促進互聯網行業發展；
- 加大社區投資，利用我們的產品、平台及技術推動科技向善，通過創新應用克服社會痛點；
- 推進公益數字化，通過善用數字化能力降低大眾參與公益的門檻，提高公益行動機構運轉效率，提升公益項目透明度。



環境

- 減少自身碳足跡，使用可再生能源，在2030年達至運營和供應鏈碳中和；通過技術方案助力各行業加強氣候變化管理，助力社會低碳轉型；
- 保護自然，應用數字技術到物種保護、生物多樣性主流化領域；
- 提高員工和用戶的環境保護意識，鼓勵採用環保實踐，以減少碳排放和廢棄物，最大限度地減少自然資源消耗。

ESG管治架構

本公司的ESG管治架構通過三級體系聯動運行：董事會實施戰略監督；高級管理層制定ESG戰略並指導ESG優先事項的落地，ESG業務代表在各事業群中實施具體行動並定期匯報進展。自從2021年成立ESG工作組（見表格）以來，企業管治委員會持續強化監督，監督方式包括但不限於問詢、書面報告、面對面會議以及審閱ESG工作組準備的ESG年度報告。

董事會	企業管治委員會 <ul style="list-style-type: none"> ● 董事會授權企業管治委員會對公司的ESG事務進行監督。 						
ESG工作組	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="349 652 999 806"> ESG 指導團隊 </td> <td data-bbox="999 652 2409 806"> <ul style="list-style-type: none"> ● 領導ESG工作組，制定本公司ESG戰略和優先事項； ● 首席戰略官及首席財務官擔任指導團隊聯席主席，成員由ESG議題相關的各事業群及職能部門高級管理人員組成。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 806 999 938"> ESG 協同辦公室 </td> <td data-bbox="999 806 2409 938"> <ul style="list-style-type: none"> ● 輔助ESG指導團隊梳理ESG目標，協同各事業群和職能部門制定行動計劃並跟進進度； ● 擔任ESG工作組秘書處，定期向企業管治委員會匯報本公司ESG事宜。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 938 999 1076"> ESG 業務代表 </td> <td data-bbox="999 938 2409 1076"> <ul style="list-style-type: none"> ● 輸出相關專業知識和職能資源，協力推動本公司ESG實踐，定期向ESG協同辦公室同步最新進展； ● 由ESG議題相關的各事業群及職能部門人員組成。 </td> </tr> </table>	ESG 指導團隊	<ul style="list-style-type: none"> ● 領導ESG工作組，制定本公司ESG戰略和優先事項； ● 首席戰略官及首席財務官擔任指導團隊聯席主席，成員由ESG議題相關的各事業群及職能部門高級管理人員組成。 	ESG 協同辦公室	<ul style="list-style-type: none"> ● 輔助ESG指導團隊梳理ESG目標，協同各事業群和職能部門制定行動計劃並跟進進度； ● 擔任ESG工作組秘書處，定期向企業管治委員會匯報本公司ESG事宜。 	ESG 業務代表	<ul style="list-style-type: none"> ● 輸出相關專業知識和職能資源，協力推動本公司ESG實踐，定期向ESG協同辦公室同步最新進展； ● 由ESG議題相關的各事業群及職能部門人員組成。
ESG 指導團隊	<ul style="list-style-type: none"> ● 領導ESG工作組，制定本公司ESG戰略和優先事項； ● 首席戰略官及首席財務官擔任指導團隊聯席主席，成員由ESG議題相關的各事業群及職能部門高級管理人員組成。 						
ESG 協同辦公室	<ul style="list-style-type: none"> ● 輔助ESG指導團隊梳理ESG目標，協同各事業群和職能部門制定行動計劃並跟進進度； ● 擔任ESG工作組秘書處，定期向企業管治委員會匯報本公司ESG事宜。 						
ESG 業務代表	<ul style="list-style-type: none"> ● 輸出相關專業知識和職能資源，協力推動本公司ESG實踐，定期向ESG協同辦公室同步最新進展； ● 由ESG議題相關的各事業群及職能部門人員組成。 						
ESG工作組下設五個專項委員會聚焦關鍵議題管理，促進內部協作，提升ESG風險管理水平及績效。							
用戶隱私與數據安全 強化隱私與安全保護議題相關的信息披露；評估加入有關國際倡議或行業聯盟的適用性和可行性；推動持續優化內部政策及指引。	多元、平等與共融 將多元與共融的企業文化與價值觀融入業務運營中，跟蹤並匯報進展。						
生物多樣性保護 提升公司內部生物多樣性意識，催化生物多樣性保護合作項目，探索量化效益。	文化與傳播 制定ESG傳播策略，豐富內容及拓展渠道，對內提升全員工文化培育，對外提升持份者認可。						
供應鏈管理 加強供應鏈ESG管理，推動內部與供應商共同探討ESG基本原則，跟蹤落實進度及成效。							

董事會聲明

董事會對本公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，授權企業管治委員會對ESG事宜進行監督管理。在公司建立的三層ESG管治架構下，企業管治委員會透過ESG工作組審視本公司ESG事務的落實，進度和績效管理。

報告期內，董事會參與了對關鍵ESG議題的重要性評估及優先級排序工作（詳情請參見*ESG管治－ESG議題重要性評估*章節）。通過訪談、問卷調查、會議等方式，董事就可能影響公司長期可持續發展的ESG議題提出意見與建議，並評估其優先級。高級管理層及業務負責人亦參與評估業務相關ESG關鍵風險，通過考量風險發生可能性、影響程度及趨勢制定應對措施。公司已將ESG關鍵風險納入年度企業風險評估及全面風險管理體系。董事會及企業管治委員會定期監督ESG相關事項，審議重大風險並提出措施建議。

企業管治委員會通過ESG工作組提交的定期進展報告、專項匯報及針對特定詢問的回應，跟蹤ESG事務的進展與成效。企業管治委員會及董事會高度關注對本公司業務有關鍵影響的ESG議題，並監督有關應對策略制定和執行。本公司年度ESG報告已獲得第三方專業機構的有限鑒證，並通過企業管治委員會和審核委員會審閱以及董事會批准。

ESG工作組年度回顧

騰訊ESG工作組自成立以來，持續推動各團隊在ESG工作上的協同和共創，促進ESG理念融入我們的技術創新、產品開發、服務運營等環節中。我們於每年9月召開ESG工作組大會。2024年，我們在大會上匯報了本集團ESG重點項目的進展，並邀請專家分享和交流ESG趨勢與業界動態。同時，ESG工作組徵集和評選出本集團年度ESG最佳實踐，並且邀請獲獎團隊在工作組大會上做項目展示和經驗分享。

2024年，我們在以下重要議題上推進ESG政策的完善和實施，並開展專題項目，促進專項議題績效提升。

生物多樣性保護

我們數字化創新助力生物多樣性保護的實踐被聯合國全球契約組織(UNGC)認定為「二十年二十佳」在華企業可持續發展案例之一。

- **生態友好運營**：我們制定並實施了《騰訊固體廢棄物管理制度》，並實踐減量、循環、回收的3R原則。

- **技術創新應用**：我們升級了AI物種識別模型，拓展可識別物種的類目並提高了物種識別準確性，協助保護機構提升生態保護效率；
- **提升公眾認知**：我們致力於推動生物多樣性主流化，運用遊戲科技和騰訊混元打造「全真大熊貓」，拉近了公眾與野生動物的距離。

詳情請參見本報告保護環境 — 自然與生物多樣性保護章節。



*拍攝於騰訊濱海大廈

用戶隱私與數據安全

我們持續建設和完善隱私保護合規檢測的技術平台，將隱私保護要求嵌入業務研發和管理的全流程。

- **原則**：我們堅持隱私設計原則，加強保障用戶數字權益，在產品和服務研發、運營的各個環節，融入隱私保護的理念；
- **技術**：2024年，我們擴大應用隱私增強型技術，對可識別個人身份的敏感數據進行加密、加噪等脫敏處理；
- **審計**：我們持續完善隱私保護和數據安全工具的技術能力，對公司產品執行常態化合規評估與檢測，確保產品在全球不同區域的合規性。

詳情請參見本報告保障數字權益 — 隱私保護章節。

多元、平等與共融

我們把該信念融入團隊建設與職場文化建設中，並落實到行動中。

- **企業內：**我們營造友好、創新、協作工作環境。高級管理層明確了踐行多元共融企業文化與價值觀的方向。我們於2024年推出了培訓課程宣導相關價值觀，在招聘環節中升級人才甄選理念至「平等尊重，關注本質」，並將其融入面試官認證、培訓及日常行為準則中。在工作場所基礎設施方面，我們主動落實無障礙建設的最高標準。詳情請參見本報告**關心員工成長 — 建立多元、共融和協作的工作場所**章節；

- **產品與技術：**我們通過數字包容的產品滿足社會上多元群體的需求，並為有障礙人士和銀髮族創造平等機會融入數字生活。詳情請參見本報告**數字包容**章節；
- **公益與人文：**我們攜手合作夥伴，利用平台和技術優勢貫徹這些價值觀，共同推進科技向善。例如，「紅雨傘計劃」將數字技術應用於疾病篩查，搭建了數字化管理平台，並應用AI能力協助醫生提升低資源地區婦女兩癌篩查的普及率。我們和中國兒童少年基金會合作的春蕾科技女孩、春蕾合唱團系列項目，助力提升欠發達地區女童的藝術和科學等綜合素養。詳情請參見本報告**數字包容與數字技術助力可持續發展目標**章節。



*春蕾科技女孩項目為女孩們提供了學習人工智能的機會。

供應鏈管理

我們將ESG因素納入供應商准入流程、網絡設備採購及電力資源採購中。

- **准入要求：**我們已把《騰訊供應商ESG行為準則》¹納入供應商准入要求，並要求供應商簽署；
- **綠色採購：**我們提升了服務器、網絡設備及租賃數據中心供應商的准入條件，新增要求具備環境保護認證，並在評估過程中考察其環保績效；
- **範圍三減排：**我們推動租賃數據中心綠色能源轉型，將自身綠色電力採購的經驗和能力與供應商分享。租賃數據中心的綠色電力佔比達至3.8%（2023年為0%）。

詳情請參見本報告**商業道德 — 可持續供應鏈**章節。

溝通與認可

我們與投資者、商業客戶等各方開展多場ESG溝通會議，積極溝通ESG工作成果與績效，獲得廣泛認可。截至2024年底，資本市場對我們的主要認可如下：

投資者

- 《機構投資者》雜誌連續四年(2021-2024)評選騰訊為亞洲（除日本）互聯網企業「最佳ESG」第一位。有關評選結果來自全球專業投資機構以及金融服務機構約6,000份的問卷調查。

ESG評級

- 標普全球進一步提高騰訊ESG評分至59，行業排名全球前三¹；
- 明晟提升騰訊ESG評級至BBB²；
- 晨星Sustainalytics連續兩年(2023-2024)把騰訊ESG風險評級維持在Low Risk水平³；
- 萬得授予騰訊ESG評級為AA，位列行業首位⁴。

ESG指數

- 標普全球將騰訊納入旗下道瓊斯可持續發展世界指數、可持續發展新興市場指數；
- 明晟將騰訊納入旗下明晟新興市場ESG領先者指數、明晟中國ESG領先者指數等；
- 恒生指數將騰訊納入旗下恒生ESG 50指數、恒生可持續發展企業基準指數。

1 根據於2024年9月2日發佈的標普全球ESG評分

2 根據於2024年12月3日發佈的明晟ESG評級報告

3 根據於2024年12月20日發佈的晨星Sustainalytics ESG風險評級報告

4 根據於2024年6月20日發佈的萬得ESG評級報告

ESG理念融入企業文化

騰訊把ESG理念與企業文化價值觀相結合，促進員工在日常工作中融入ESG理念，共同推進我們的長期可持續發展。

2024年，我們舉辦了首屆ESG文化週，期間邀請了專家通過線下研討、線上直播相結合的形式，與全體員工分享ESG發展趨勢，探討如何從中把握相應的業務機會和應對潛在風險。此外，我們推出了在線培訓課程以提升他們的ESG知識儲備，並在過去兩年中持續開展ESG知識月度比賽，促進其與日常工作的深度融合。



此外，我們按議題舉辦一系列的ESG文化建設活動，包括：

- **環境保護**：在每年的世界地球日、世界環境日等重要時間點，我們為員工提供線上線下相結合的環保理念科普活動。我們還面向員工發起了「自然向好」倡議，鼓勵員工踐行節能、減碳、減廢等行為，並探索量化績效管理。
- **多元共融的工作場所**：通過訪談公司高管及員工，我們共同確認了符合企業價值觀與文化的多元、平等與共融內涵。基於此共識，我們制定了相關培訓課程，通過工作情景和案例闡釋重視個體差異的價值，以及如何避免無意識偏見。在國際婦女節期間，各地辦公室舉辦了主題活動與經驗分享會。在全球文化節期間，我們採用問答、講座、分享展台等方式，增進員工對多元文化的認知和尊重。
- **隱私保護與數據安全**：我們在通用隱私保護與數據安全培訓覆蓋至全體員工的基礎上，加強特定崗位專業技能和合規要求的培訓。同時，我們將隱私議題納入技術文化週等宣導活動，並倡導員工將其融入日常工作。
- **人工智能安全與治理**：我們為各業務團隊提供人工智能安全專項評估和培訓，提升其安全合規意識和能力，以確保AI模型和技術符合所適用的法規和標準。
- **商業道德**：我們為全體員工提供《騰訊陽光行為準則》（以下簡稱「陽光行為準則」）專項培訓，持續加深員工對商業道德管理要求的理解。
- **社區公益**：通過向善實踐小程序，員工可運用技能和知識，並投入時間，參與或發起公益項目。截至2024年底，累計2.7萬名志願者參與超過1,330個項目。

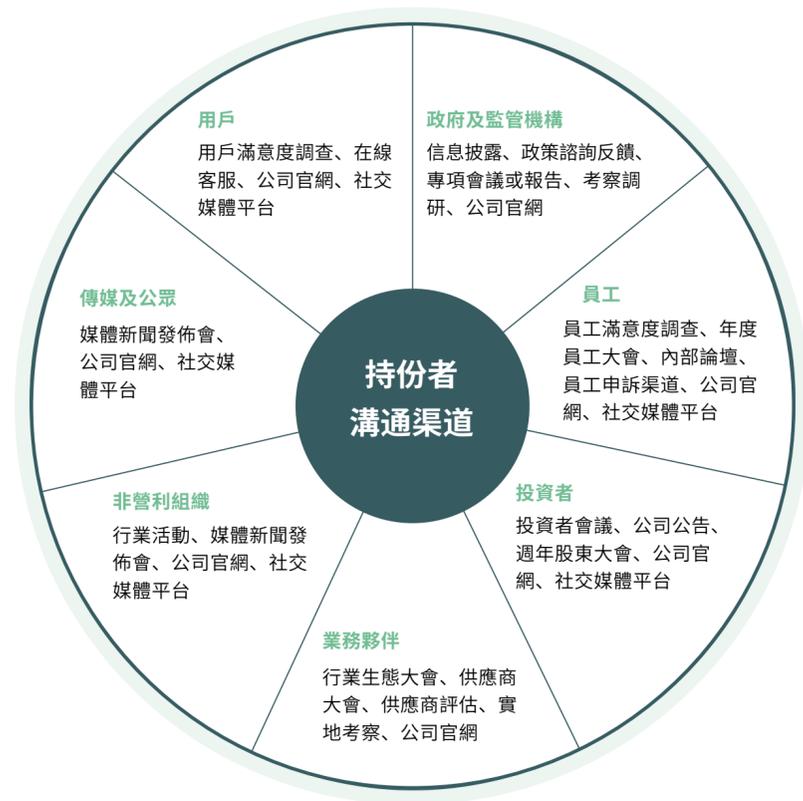


*騰訊ESG最佳實踐獎杯，通過循環利用數據中心報廢電路板製作

ESG議題重要性評估

持份者溝通

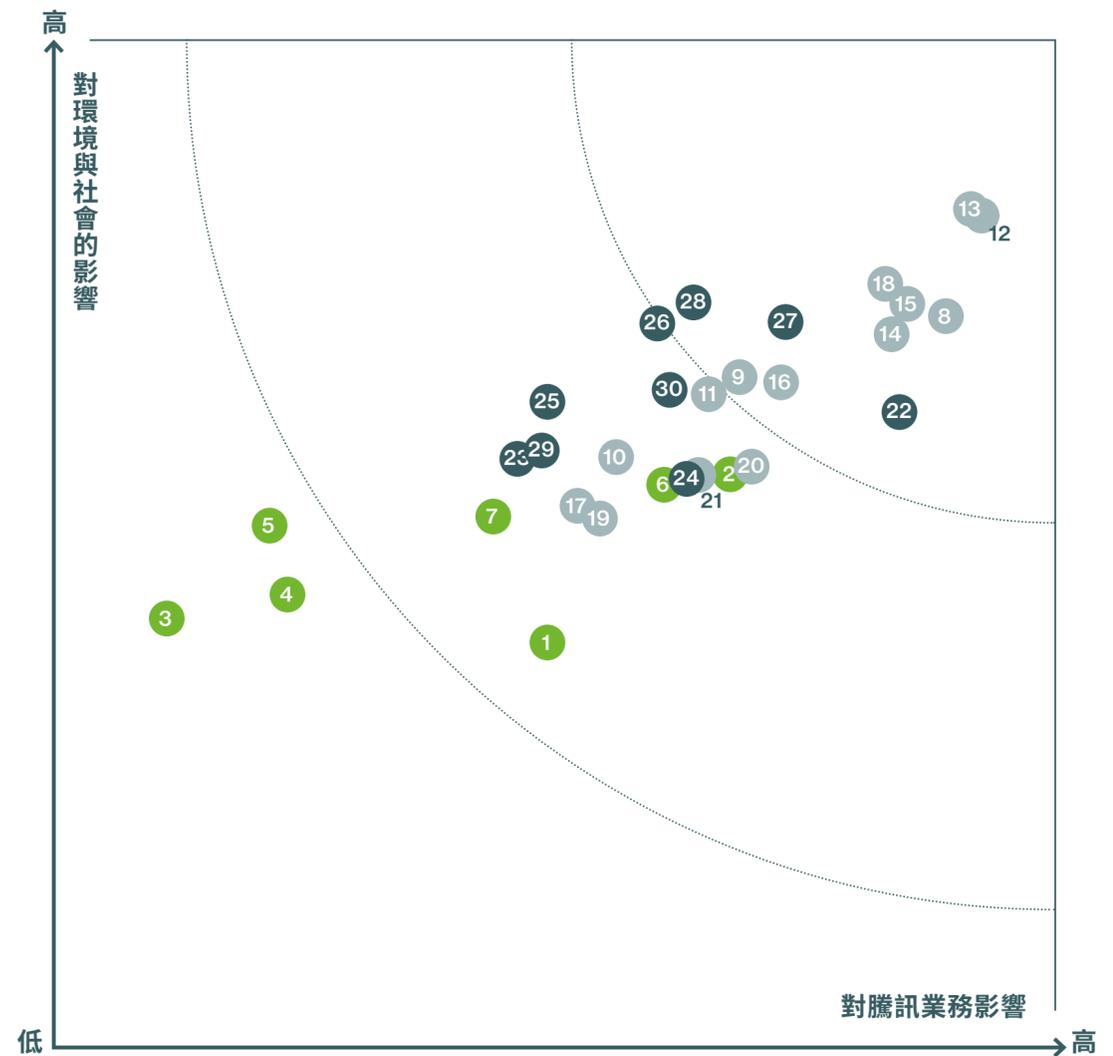
各持份者的意見及建議，對本公司有效識別ESG風險，提升ESG管理尤為重要。我們通過多種渠道定期與各持份者溝通，了解他們對公司ESG表現的期望和意見。我們的持份者包括用戶、政府及監管機構、員工、投資者、業務夥伴、非營利組織、傳媒及公眾等。我們的溝通渠道包括但不限於公司網站、社交平台官方賬號、線上線下會議、投資者及新聞發佈會、員工滿意度調查等。



重要性評估

為了識別以及評估各個ESG議題的優先級別，我們邀請第三方專業顧問開展重要性評估工作。有關方法論如下：

- 識別潛在重要ESG議題的清單，主要考慮：1) 內部以及外部持份者共同關心的議題；2) 香港交易及結算所有限公司(香港交易所)披露標準及國際通用披露框架所涵蓋的關鍵議題，包括：國際財務報告可持續披露準則(International Financial Reporting Standards, IFRS)第1號以及第2號、氣候相關財務披露建議(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)、自然相關財務披露建議(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)、全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)可持續發展報告標準、可持續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)可持續發展會計準則及SDGs等標準和倡議；以及3) 全球可持續發展趨勢。
- 透過深度訪談和在線問卷調研，我們分別跟持份者群體溝通，了解他們關注的ESG議題及其重要性觀點。為了更廣泛聽取持份者的意見，我們發放了在線問卷，並成功回收了超過6,000份有效問卷，涵蓋了用戶、業務夥伴、員工、監管機構、供應商、學者、媒體以及非營利組織。同時，與董事、管理層以及投資者開展訪談，深度了解他們對於ESG議題優先度排序，以及對於ESG策略的觀點與建議。在ESG報告發佈後，我們將通過線上線下溝通渠道，包括與盡責管理團隊會議等方式，收集持份者對我們ESG披露以及ESG議題重要性的反饋。
- 通過重要議題矩陣分佈，確定各個ESG議題的重要性。2024年的重要性矩陣展示較往年有所調整，以更準確地呈現各議題的重要性。



- | | | | |
|------------------|--------------|--|-------------|
| 1 氣候變化應對與碳中和 | 9 員工薪酬與福利 | 17 提供無障礙和輔助性數字產品 | 25 反壟斷 |
| 2 能源管理 | 10 多元、平等及共融 | 18 為未成年人構建安全、健康的數字世界 | 26 反洗錢 |
| 3 自然資源以及生物多樣性保護 | 11 員工權益和勞工實踐 | 19 數字技術推動金融普惠 | 27 反舞弊 |
| 4 廢棄物管理及循環經濟解決方案 | 12 保護數據隱私 | 20 支持實體經濟數字升級 | 28 知識產權保護 |
| 5 水資源管理 | 13 數據及網絡安全 | 21 以數字技術實現聯合國可持續發展目標(SDGs)，貫徹科技向善的使命願景 | 29 可持續供應鏈管理 |
| 6 開發環境保護數字化解決方案 | 14 AI安全與治理 | 22 公司治理(效率、獨立性、多元化) | 30 持份者溝通與合作 |
| 7 環境教育與意識培養 | 15 負責任的內容與平台 | 23 公司戰略決策及平衡計分表考核中，融入ESG因素 | |
| 8 人才吸引、發展及留存 | 16 服務質量與客戶反饋 | 24 ESG理念融入至企業文化當中 | |

● 環境 ● 社會 ● 管治

保護環境

世界經濟論壇發佈的《全球風險報告2025》列出未來十年最嚴重的兩項全球風險為「極端天氣事件」和「生物多樣性喪失和生態系統崩潰」。氣候變化與生態系統問題緊密相關，在2024年，《聯合國氣候變化框架公約》第二十九次締約方大會(COP29)和《生物多樣性公約》第十六次締約方大會(COP16)均強調了氣候與自然之間的協同作用，鼓勵發展低碳技術以及基於自然的解決方案(Nature-based Solutions, NbS)，以同時應對生物多樣性喪失和氣候變化問題。作為一家科技公司，騰訊相信數字技術應在促進氣候與自然之間的協同效應方面發揮關鍵作用。

- 1.1 環境策略與進展
- 1.2 氣候變化與碳中和
- 1.3 自然與生物多樣性保護

聯合國可持續發展目標一致性



聯合國全球契約十項原則一致性

- 原則七：企業應對環境挑戰未雨綢繆；
- 原則八：企業應該主動增加對環保所承擔的責任；
- 原則九：企業應該鼓勵開發和推廣環境友好型技術。

*拍攝於騰訊濱海大廈

1.1

環境策略與進展

鑒於氣候變化與自然環境喪失帶來了全球挑戰，騰訊認為以協同的方式應對這兩個問題對可持續發展至關重要。我們設定了有雄心的碳中和目標，並發佈了《騰訊生物多樣性聲明》¹，與《巴黎協定》和《昆明—蒙特利爾全球生物多樣性框架》保持一致，以促進更加生態友好的環境。

我們建立了明確的環境保護責任和報告機制，制定並實施了《騰訊環境管理制度》²等政策。ESG 工作組負責統籌及管理整體環境事務，每年向企業管治委員會匯報兩次。企業管治委員會通過匯報內容了解氣候與自然相關趨勢和合規要求變化，支持他們履行氣候和自然戰略的治理責任。

我們應用《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》(International Financial Reporting Standards S2 Climate-related Disclosures, IFRS S2)/TCFD 以及 TNFD 等框架，以有效跟蹤、評估並披露目標和工作進展，保持與國際環境相關披露框架的一致性。我們披露的脫碳路線圖及溫室氣體排放被香港交易所選定為溫室氣體排放匯報的兩個案例之一，並在其官網¹發佈。



1 香港交易所：實踐 ESG — 氣候變化—溫室氣體排放匯報—例子 2。

2 政府間氣候變化專門委員會，《IPCC 全球升溫 1.5°C 特別報告》(Special Report: Global Warming of 1.5°C)，2018 年。

3 世界經濟論壇，「保護森林如何幫助我們應對氣候變化並實現淨零目標 (How protecting forests can help us tackle climate change and meet net-zero targets)」，2022 年 5 月 21 日。

4 世界自然基金會 (WWF) 和波士頓諮詢集團 (BCG)，《構建積極的自然能源轉型—為什麼低碳經濟對人類和自然更有利》(Building a nature-positive energy transformation – Why a low-carbon economy is better for people and nature)，2023 年 11 月 3 日。

5 華盛頓大學 (聖路易斯)，「我們的未來懸於一線：氣候變化和生物多樣性喪失 (Our future hangs in the balance: climate change and biodiversity loss)」，2025 年。

2024年進展



氣候

碳中和

- 消耗**1,416,661.8兆瓦時**可再生能源，相較2023年增長123.9%，減少807,922.2噸二氧化碳排放。
- **淨零目標**通過科學碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi) **驗證**。

綠色供應鏈

- 推進租賃數據中心綠色能源轉型，提升租賃數據中心的綠色電力佔比至**3.8%** (2023年為0%)。
- 增加**綠色和低碳認證**作為選擇服務器和數據中心供應商的考量標準。

創新低碳解決方案

- 啟動「**碳尋計劃**」二期，投入億元級別資金，用以支持前沿碳捕獲、利用和封存 (Carbon Capture, Utilisation and Storage, CCUS) 和長時儲能等低碳技術走向規模化應用。
- 支持**新興碳匯技術**的研發以及**減碳方法學**的開發，包括海草床、節水抗旱稻。

氣候與自然的協同

我們積極探索協同應對氣候變化和自然保護的行動，例如回收數據中心的電子廢棄物，以減少因填埋而佔用的土地，以及採購新的電子設備導致的碳排放。同時，我們收集辦公樓的咖啡渣，將其堆肥用於紅樹林公園保護。此外，我們支持海草床生態修復，提升其固碳能力並協助海洋碳匯開發。



*拍攝於騰訊濱海大廈



自然

生物多樣性保護

- 開發了用於**物種保護**的數字解決方案，例如基於AI的物種識別技術。
- 「騰訊數字化創新助力生物多樣性保護」收錄至 **UNGC「二十年二十佳」在華企業可持續發展案例報告**。

廢棄物管理

- 制定並實施《**騰訊固體廢棄物管理制度**》，回用電子設備約**4,380.8噸**，資源化回收利用廢硬盤及移動終端**649.0噸**。
- 騰訊天津濱海數據中心獲得 **TRUE¹ 零廢棄物認證**。

水資源管理

- 數據中心冷卻系統中試點使用**再生水**，節約新鮮水使用。
- 在水資源壓力相對較高的地區，試點應用**無水冷卻系統**替代水冷系統，減少用水。

1 全稱為「True (Total Resource Use and Efficiency) 認證」，由美國綠色商業認證公司進行認證，旨在評估設施在盡量減少其無害固體廢棄物並最大化提高資源使用效率方面的表現。

1.2

氣候變化與碳中和

騰訊致力於響應全球氣候行動和中國碳達峰及碳中和目標，通過利用數字技術和我們產品的影響力，幫助用戶、行業和社會向低碳經濟轉型。2024年，騰訊溫室氣體排放總量為6,056,610.1噸二氧化碳當量，較基準年（2021）增加了3.1%。每收入單位的溫室氣體排放總量為9.2噸二氧化碳當量/百萬人民幣，較基準年減少了12.4%。

碳中和路線圖與進展

2021年，啟動碳中和規劃。

➤ 2022年，發佈2030年碳中和目標，以及減碳路徑。

- 2030年實現自身運營及供應鏈的碳中和；
- 2030年實現100%綠色電力；
- 目標與減碳路徑覆蓋供應鏈。

➤ 2023年，設置絕對排放量減排目標，覆蓋範圍一、二和三，此目標已通過SBTi驗證，符合《巴黎協定》1.5°C目標。

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

➤ 2024年，2050淨零目標通過SBTi驗證。

能源管理推動碳中和進程

我們遵循「減排和綠色電力優先，抵消為輔」的原則。2024年，我們致力於提高能源使用效率，推進能源綠色低碳轉型，並在整個供應鏈中加大綠色電力的使用。



在數據中心和辦公場所持續推行節能減排措施。



在數據中心擴大部署可再生能源設施，截至2024年底，總裝機容量為**63.8兆瓦**，相較2023年增長**22.2%**。

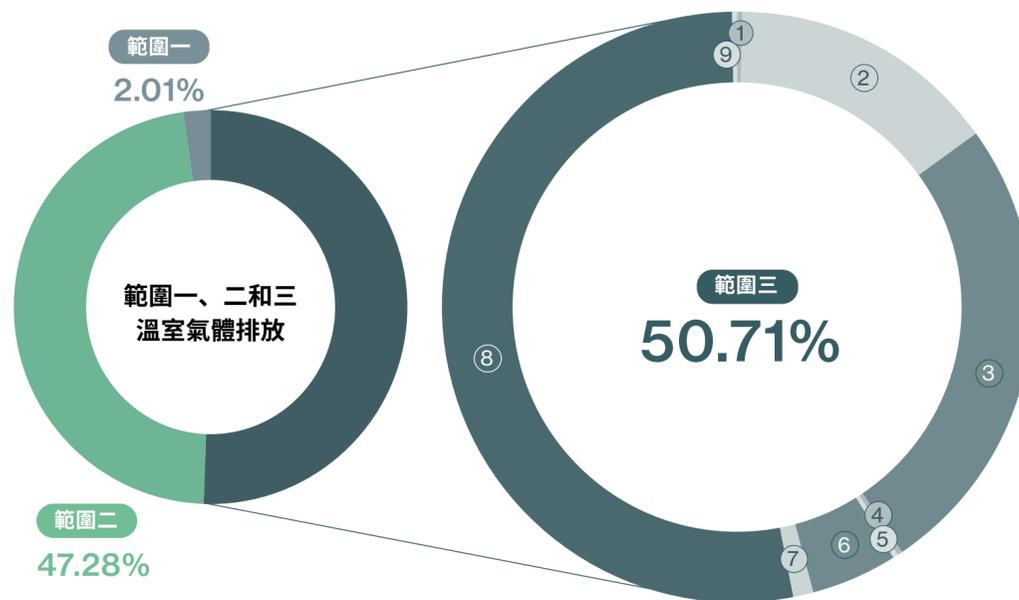
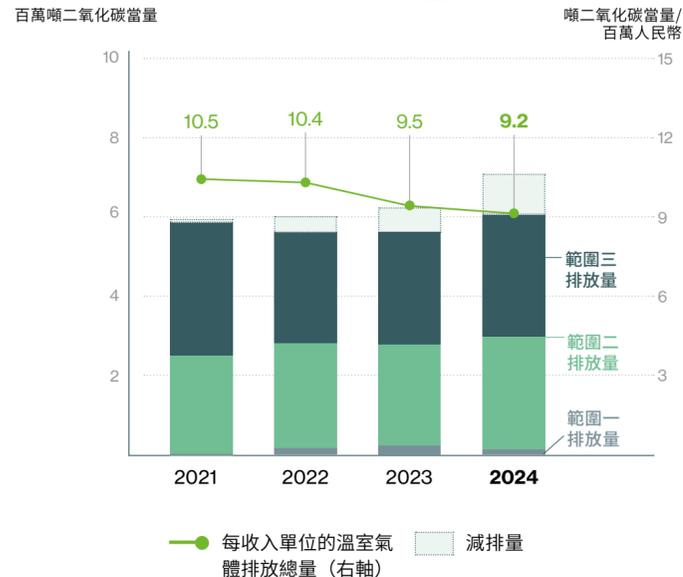


持續採購綠色電力。2024年，我們共採購綠色電力**1,364,625.9兆瓦時**，較2023年增長**125.8%**，減少二氧化碳排放**778,246.2噸**。



推動租賃數據中心綠色能源轉型，助力我們租賃數據中心的綠色電力佔比在2024年提升至**3.8%**（2023年為0%）。

脫碳路徑



範圍三各類排放分佈

① 外購商品和服務	0.49%
② 資本商品	14.83%
③ 燃料和能源相關活動 (非範圍一和二)	25.60%
④ 上游運輸和配送	0.23%
⑤ 運營中產生的廢棄物	0.01%
⑥ 商務旅行	4.64%
⑦ 僱員通勤	1.32%
⑧ 上游租賃資產	52.82%
⑨ 下游租賃資產	0.06%

減少我們的碳足跡

騰訊將低碳和環保理念融入運營過程，減少產品和服務的碳足跡。我們遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等運營所在地適用的法律法規，致力於減少運營過程的碳排放，打造綠色數據中心和辦公樓。

綠色數據中心

人工智能應用在2024年的加速，對數據中心的算力負荷以及功率密度均提出了更高的要求，並導致能源消耗的增加。為了應對這一挑戰，我們在第四代數據中心(T-Block)的基礎上，進一步研發並應用高效的電力和製冷技術，並運用AI節能算法模型調優能源使用。同時，我們持續增加可再生能源的使用，並試點可再生能源與儲能設施的協同解決方案，為客戶和社會提供更加綠色環保的雲計算服務。截至2024年底，騰訊的數據中心累積獲得綠色低碳相關證書29項。

選址

我們在數據中心選址時充分考慮了能源供應、氣候物理風險和對自然環境的影響：

- 評估當地可再生能源供應；
- 選擇溫度適宜的地區，以減少因製冷需求導致的能源消耗，並評估洪澇、山體滑坡等氣候物理風險；
- 開展環境影響評估和節能評估，評估數據中心對土壤、水、大氣、生態系統和能源消耗的潛在影響，制定並採取應對措施。

建設

我們的T-Block借助模塊化技術，可以有效縮短建設週期、降低建設成本並減少建設過程產生的碳排放。



*T-Block



*騰訊在中國的數據中心之一

設備能效提升

我們通過多種措施優化數據中心的電力使用效率(Power Usage Effectiveness, PUE)，投入開發並應用更高能效的硬件設備和製冷系統，不斷挖掘節能潛力。



• 更高能效的供電設備

我們採用模塊化的設計理念研發高能效綜合高壓直流(High Voltage Direct Current, HVDC)系統，將控制櫃、高壓直流櫃和綜合配電櫃的功能結合起來，有效提高了功率密度，在降低了損耗率的同時節約了能耗。2024年，我們已開展高能效HVDC系統應用試點。

• 更高能效的製冷系統

我們採用新一代間接蒸發冷卻技術優化空調能效，研發的間接蒸發冷空調平均能效對比更換前提升16%。我們在2024年進一步擴大了間接蒸發冷空調的部署，共節省用電約10,825.0兆瓦時。為應對AI的高速發展，我們針對GPU的高功率密度需求研發了高效液冷方案及產品，於2024年完成第一個試點項目的部署和試運行。



運營能效提升

我們對運行參數進行實時監控，通過智能管理平台推動數據中心的低碳高效運營。此外，我們利用AI技術調整設備運行參數，以進一步提升數據中心的整體運維能效。

• 智能運營

我們應用物聯網(Internet of Things, IoT)實時監控設備運行參數，由智能運營平台自動化收集和管理數據中心設備、能耗及碳排放數據，並基於智能算法開展PUE能效管理及能耗分析，計算碳排放。管理人員可根據實際運營需求，在平台上自定義管理流程，自動派發任務。合作夥伴也可接入平台核心功能模塊，構建自身平台，共同推動數據中心智能化運營。2024年，我們在數據中心試點升級了溫濕度計和電表的傳感精度，並增加數據採集網關的端口數量，以提升硬件設備數據採集的精度和效率。

• AI調優

我們開發了AI節能算法模型，通過建模和分析，根據運營數據、室內環境數據和室外天氣數據，調節送風溫度、風機轉速等運行參數，以達到節約能源的效果。2024年，我們將該AI節能算法模型應用在租賃數據中心中，與供應商共同推進碳減排。



* 新能源項目智能管理平台



* AI調優管理平台

可再生能源轉型

我們持續推進可再生能源轉型，進一步擴大綠色電力採購規模，並持續部署可再生能源設施。我們的可再生電力佔比從2023年的12.4%提升至2024年的**22.0%**。

● 綠色電力採購

自2021年起，我們堅持「額外性、可溯源性、就近性」的原則推進綠色電力採購。

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

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

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

2024年，我們共計採購綠色電力

1,364,625.9 兆瓦時，
較2023年增加了**125.8%**，
減少二氧化碳排放**778,246.2**噸。

此外，我們定期評估租賃數據中心的綠色低碳潛力，分享自身經驗和能力，協助其採購綠色電力。2024年，我們的租賃數據中心共計採購綠色電力234,474.5兆瓦時。

● 可再生能源設施

我們進一步拓展數據中心自建新能源設施的種類，在提升屋頂光伏系統併網發電規模的同時，試點了建築一體化光伏 (Building-Integrated Photovoltaics, BIPV)和「風光儲」微電網。

截至2024年底，
騰訊數據中心可再生能源設施總裝機容量累積達
63.8 兆瓦，
較2023年增加了**22.2%**。

我們的BIPV試點項目於2024年投入使用。與傳統的光伏板相比，我們的柔性光伏組件通過採用無邊框設計，減少灰塵堆積，有效提升系統發電效率。同時，這種BIPV設計能夠緊密貼合建築表面，實現與建築的一體化融合，增強了建築的防風和防水性能。

數據中心「風光儲」一體化微電網項目



我們的數據中心「風光儲」一體化微電網項目於2024年11月正式併網發電。儲能以及負荷調節技術的應用能夠有效應對用能需求的峰谷變化，在緩解電網高峰時期供電壓力的同時提升數據中心的綠色電力使用比例。此外，我們利用數字技術實時監控和預測項目的可再生能源發電量，並通過優化運行模式進一步提升綠色電力的使用效率。

綠色辦公

為了使我們的工作場所更加可持續，我們在辦公樓的設計、建設和運營過程中將能源和資源使用效率納入考量。我們採取多項節能措施並加強綠色管理，於2024年共節省用電**5,754.3兆瓦時**，減少二氧化碳排放**3,281.7噸**。

綠色認證

我們辦公樓宇的管理遵循國際管理體系標準，包括國際標準化組織公佈的ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康與安全管理體系及ISO 50001能源管理體系等。我們設計的所有新建樓宇均符合國際以及當地的綠色建築標準。項目建成投入運營後，我們參照國際標準規範我們的日常運維。2024年，我們全部辦公樓宇的運營方均獲得ISO 9001、14001和45001認證。

管理節能

我們持續改進節能降耗的管理策略，針對不同辦公場所實際運營情況更新《能耗設備運行規範》。我們通過「設施設備管理平台」和「樓宇自控系統」對辦公樓進行數字化管理，智能監控並優化能源消耗模式。我們通過調整照明開關的控制方式，優化空調的運行策略，並根據實際使用情況動態調整設備運行時間。此外，我們還建立了節能考核制度，每月對樓宇的運營方進行考核，並配套相應的獎懲措施。

騰訊自有辦公樓宇LEED認證情況

樓宇名稱	認證	獲證年份
騰訊濱海大廈	LEED BD+C: NC設計金級認證	2017
	LEED O+M: EB運營金級認證	2020
成都騰訊大廈	LEED BD+C: NC設計金級認證	2017
	LEED O+M: EB運營鉑金級認證	2018
北京騰訊大廈	LEED BD+C: NC設計金級認證	2021
	LEED O+M: EB運營鉑金級認證	2023

技術節能

我們定期評估辦公樓能耗水平，開展專項節能改造，不斷挖掘照明系統、暖通空調系統的減碳潛力。針對照明系統，我們按使用需求調整辦公區、走廊、電梯廳、餐廳、地庫、健身房等區域的照明運行時間，將熒光燈管替換為LED燈管，並將常亮燈改為人體感應燈。針對暖通空調系統，我們控制供冷時段與空調溫度，並通過利用冷凍水管道餘冷縮減空調主機運行時間，同時通過智能化遠程開關對臨時空調需求進行精準控制，以減少不必要的能源消耗。

在深圳大鵬灣，我們在建的新總部已規劃能源管理與減排路徑，包括部署太陽能光伏系統、採用空氣源熱泵節能技術，通過集中冷站錯峰用電調節負荷等。

2024年，新總部的04號街坊通過了英國建築研究院(BRE)和德國萊茵TÜV大中華區(以下簡稱「TÜV萊茵」)依據《淨零碳園區評價體系》開展的審核，審核結果表明其碳排放量滿足低碳園區要求、碳管理體系達到卓越級，並獲得TÜV萊茵頒發的低碳園區卓越級認證證書。



*騰訊在建新總部項目效果圖

推動社會低碳轉型

騰訊相信數字技術有利於社會的低碳轉型，包括線上辦公軟件減少差旅、移動支付減少用紙，遊戲普及環保理念、數字化解決方案提高工業生產效率等。

線上辦公

我們的雲產品為混合和在線辦公模式的企業提供了高效解決方案，也在減碳方面發揮了積極作用。

- 騰訊會議提供遠程視頻協作、實時屏幕共享、即時通訊、AI生成會議紀要等功能，有助於提高會議效率、節省差旅費用以及減少紙張浪費。騰訊會議碳積分中心可以量化用戶的低碳行為，並將其轉化為碳賬戶積分，鼓勵用戶減碳。
- 騰訊文檔支持雲端保存和多用戶共同編輯同一份在線文檔，在提升用戶工作效率的同時能夠有效減少碳排放。使用在線文檔產生的減排量主要來自於：與本地存儲相比更低碳，減少了文檔傳輸過程碳排放，以及移動端編輯的能耗更低。



移動支付

微信支付不斷拓展移動支付綠色應用場景，推動大眾的生活方式向低碳方向轉變，例如：

- 提供電子小票、電子發票、電子保單等減少用紙；
- 提供生活繳費的線上服務，減少線下出行產生的碳排放；
- 提供使用公交、地鐵、共享單車等交通工具的掃碼支付服務，推動綠色出行。



產業應用

我們積極探索能源管理數字化解決方案，助力提升企業智能決策水平。為在鋼鐵行業推廣精細化的能耗和碳管理，我們與一家短流程煉鋼廠合作，對短流程煉鋼¹工藝及設備負荷進行數字建模。根據電網的分時電價、削峰填谷要求及需求側響應指令等信息，我們優化了生產安排，在保證產量的前提下，提高了電力系統對新能源的消納水平，有效降低了碳排放。

線上遊戲

我們通過線上遊戲，以具有趣味性和便捷性的方式提升公眾的環保意識。2024年，騰訊遊戲在德國科隆舉辦的gamescom 2024大會上榮獲可持續發展獎。

- 《碳碳島》是一款聚焦於環保科普的模擬經營遊戲，玩家通過建造一個能夠在經濟和環境之間達到平衡的繁榮島嶼，學習碳中和知識和低碳生活理念。2024年，《碳碳島》獲得「綠色遊戲創意計劃」²的「UNEP選擇獎 (UNEP's Choice)」。
- 《PUBG MOBILE》遊戲中的「為綠色奔跑」活動，鼓勵玩家共同參與並達成集體奔跑距離目標。玩家達成目標後，我們將以碳信用額的形式支持線下超過75萬平方米的生態保護項目，以實際行動為環保做出貢獻。2024年，《PUBG MOBILE》獲得「綠色遊戲創意計劃」²的「媒體選擇獎 (Media's Choice)」。



1 短流程煉鋼以廢鋼為主要原料，通過省去焦化、燒結和高爐煉鐵等污染嚴重且能耗較高的工序，降低了碳排放，具有較大的節能減碳潛力。
2 「綠色遊戲創意計劃」由聯合國環境規劃署 (UNEP) 下設的「玩遊戲，救地球」聯盟 (Playing for the Planet Alliance) 籌辦。

助力低碳創新

探索CCUS創新

騰訊積極支持創新的低碳技術，包括玄武岩碳捕集等CCUS技術。2023年，我們啟動了「碳尋計劃」，致力於支持新興的低碳技術的研發以及應用。該項目首期重點覆蓋CCUS技術，並選出30個項目予以支持，其中兩個項目案例如下：

浙江大學的王濤教授團隊開發了一種高通量、低壓損的高效空氣碳捕集反應器。項目採用尖端的超低能耗變濕吸附技術，基於可規模量產的高穩定層級孔聚合物材料，顯著降低運行能耗，促進了直接空氣碳捕集技術的工程化應用，助力緩解氣候變化。

北京科技大學的蘇偉教授團隊通過模擬礦物岩石形成與演化的自然過程，創新性地將鋼鐵生產中的二氧化碳與鋼渣結合，製造出鋼渣磚塊。這些磚塊不僅可以封存二氧化碳，提高了鋼渣的資源利用率，還能將其轉化為堅硬耐用的建築材料。



基於項目首期的探索，我們於2024年12月啟動了「碳尋計劃」二期，計劃投入億元級別資金，聚焦CCUS技術的三個關鍵領域，包括碳移除、鋼鐵行業碳減排以及碳尋製造。我們同時還將關注其他節能領域，包括長時儲能。「碳尋計劃」二期將申報項目範圍從中國擴展至全球，以助力脫碳技術的國際協作。

2024年，我們與清華大學啟動了針對CCUS技術的測量、報告與核證的聯合研究項目，以便更好量化該項創新技術的減排效果，提升量化過程的可信度和透明度，提高氣候行動的效率。

開發氣候知識AI工具

我們建立了全球氣候技術共享與合作的開放社區「碳LIVE」，致力於促進低碳技術各持份者的交流，以促進技術的孵化以及應用。2024年，我們在「碳LIVE」中引入了AI知識庫功能，依託基於AI技術的知識管理與搜索能力，供環保組織搭建內部知識庫。此外，該功能還支持跨機構的知識共享與協作開發，鼓勵更廣泛的交流與合作。

支持新興碳匯開發

我們積極探索碳匯領域的數字化創新，包括利用數字技術協助森林碳匯的核算與核査。同時，我們支持新興碳匯的探索。我們與廈門大學合作，共同開發海草床生態修復碳匯計量與監測方法，支持海洋生態系統保護和藍碳開發。此外，我們還利用數字技術支持節水抗旱稻溫室氣體減排量的監測與計量，並完成了節水抗旱稻方法學的研究和編製。

氣候相關風險與機遇

為了更全面、平衡地披露我們在氣候相關議題方面的進展，騰訊應用香港交易所《環境、社會及管治報告守則》、IFRS S2/TCFD開展氣候信息披露。

管治

董事會在企業管治委員會的支持下，監督我們在環境管理方面的表現與實踐。ESG工作組負責管理和協調我們的環境保護工作，並向企業管治委員會匯報。

管理與協調	實施
<p>ESG工作組，由首席戰略官和首席財務官擔任聯席主席，詳細組成請參見本報告<i>ESG管治 – ESG管治架構</i>章節：</p> <ul style="list-style-type: none">● 識別、評估和監測與氣候相關的風險和機遇；● 審查ESG戰略，制定氣候風險應對措施，並監督相關業務部門採取行動；● 把握ESG相關機遇；● 基於公司戰略和國際標準審查並更新ESG目標；● 對氣候相關指標進行年度審計；● 提高員工在氣候議題上的意識與能力。	<p>碳中和聯合項目組，由集團高級副總裁領導，由氣候與能源事務方面的顧問指導。項目組由戰略發展部、碳中和實驗室、數據中心綠色能源團隊、ESG協同辦公室、行政部以及低碳相關產品團隊等部門組成：</p> <ul style="list-style-type: none">● 制定氣候相關戰略，包括韌性規劃、氣候相關風險的應對措施以及機遇把握的舉措；● 實施氣候應對措施，挖掘商業機遇；● 制定氣候相關目標，並設置指標以便定期跟蹤目標進展。

策略

我們持續開展氣候評估工作，已在氣候戰略中納入對商業模式、價值鏈和財務能力等因素的考量。

我們採用包含低碳以及高碳的氣候情景對我們的運營資產及業務開展情景分析，以評估其面臨的氣候風險及機遇。該分析採用了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)和國際能源署(IEA)數據集，詳情請參見本報告*附錄 – 評估時間與氣候情景選擇*。評估涵蓋了7類物理風險，並確定了11類轉型風險或機遇，結果請參見本報告*附錄 – 氣候相關風險與機遇情景分析結果*。

基於情景分析的結果，我們已經採取適當措施提升氣候風險應對、減緩和適應的能力，加強氣候韌性，以應對識別出的重大物理和轉型風險。例如，我們在提升自身氣候韌性的同時支持氣候韌性技術的研發。我們與南京大學合作，開發出基於環保型醋酸纖維素的納米薄膜材料，利用輻射製冷原理減緩冰川融化。



氣候相關風險和機遇的影響及應對措施概述

關鍵氣候風險與機遇	影響 ¹ 描述	應對措施
極端高溫	<ul style="list-style-type: none"> ● 溫度提升導致設施的冷卻需求增加，可能導致經營支出增加； ● 在極端高溫條件下，電力供應短缺導致耗電設施運行中斷，可能造成收入損失。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在數據中心選址過程中考慮氣候影響，利用自然條件幫助設備降溫； ● 通過T-Block、高效空調等技術，提高能源效率，並減少製冷能耗； ● 加強電力設施耐高溫以及恢復能力，例如採用雙電源冷卻系統。
洪澇 颱風	<ul style="list-style-type: none"> ● 洪澇與颱風可能會破壞設施，造成數據丟失； ● 升級和維護設施與建築，以提升其氣候韌性，可能造成資本支出增加； ● 洪澇與颱風導致運營中斷，可能造成收入損失； ● 洪澇與颱風可能對員工帶來潛在的健康與安全風險。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在數據中心和辦公樓的選址過程中考慮洪澇和水域位置因素； ● 建設和維護應對極端天氣的設施，例如設置防洪閘、二級排水系統、密封的電力與光纖管道等； ● 將服務器、空調和其他重要設備放置於符合要求的防洪等級及抗風等級的位置。
水壓力與乾旱	<ul style="list-style-type: none"> ● 水資源短缺的情況下，冷卻水不足可能導致數據中心的運營中斷，造成收入損失； ● 在常用水短缺的情況下，替代水源的採購可能增加經營支出。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在數據中心和辦公樓的選址過程中考慮對周邊水資源的影響； ● 採用無水製冷的空調系統； ● 選用節水型設備，現有設備實施節水改造，提升水資源使用效率； ● 應用雨水回用技術； ● 考慮缺水情況下替代水源可用性，並設置後備水設施（如備用水車）。
碳排放管控政策實施	<ul style="list-style-type: none"> ● 數據中心可能被納入碳交易市場，履約所需碳配額採購可能導致經營支出增加； ● 碳匯價格上升導致的經營支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據運營所在地要求參與碳交易市場履約； ● 加強內部碳管理，推動內部節能減排技術開展，探索內部碳價格機制； ● 投資基於自然的解決方案，支持方法學開發，推進碳封存技術的發展與創新應用。
氣候變化行動及披露的要求加強	<ul style="list-style-type: none"> ● 碳排放相關政策加強，需要加大在節能減排的投入，可能導致經營支出增加； ● 氣候披露要求提升，可能導致信息披露相關經營支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 應用AI技術節能，提升數據中心能效，降低PUE； ● 在數據中心增加部署可再生能源設施，例如儲能和智能微電網系統，減少對綠電採購的依賴； ● 依據最新的全球標準披露氣候相關信息。
低碳產品的市場機遇	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供符合客戶偏好以及滿足其碳中和需求的低碳產品，從而增加市場份額； ● 為實體經濟低碳數字化轉型提供解決方案，帶來更多的營業收入。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 降低產品的碳足跡，為客戶提供低碳產品的選擇； ● 為客戶提供數字化低碳轉型解決方案，例如能源行業數字化升級，為不同產業的低碳數字化轉型提供支持。

風險管理

我們已將氣候相關風險納入公司的企業風險管理系統和評估框架，旨在識別、評估、管理及跟蹤可能影響業務的風險。

氣候相關風險管理流程

- | | |
|---------------|--|
| 步驟1：風險盤點與識別 | <ul style="list-style-type: none">● 分析行業與同業最佳實踐；● 識別TCFD框架下的氣候風險與機遇；● 產出氣候風險與機遇清單。 |
| 步驟2：風險評估與情景分析 | <ul style="list-style-type: none">● 選擇低碳和高碳氣候情景；● 選擇適當的時間範圍（短、中、長期）評估氣候影響；● 收集資產和業務發展戰略相關信息；● 開展內部訪談，了解運營現狀；● 開展行業與資產層面的情景分析，篩選業務運營與價值鏈中的關鍵氣候風險與機遇，依據風險和機遇的可能性和影響進行評估。 |
| 步驟3：風險與機遇影響評估 | <ul style="list-style-type: none">● 定性評估氣候風險與機遇對騰訊戰略及財務規劃的影響；● 開發量化模型，定量分析氣候相關的財務影響。 |
| 步驟4：風險管理與應對 | <ul style="list-style-type: none">● 針對實質性氣候風險與機遇，加強應對措施；● 基於各業務部門的定期匯報，持續監測和評估風險管控的進展。 |

指標及目標

我們的碳減排近期目標以及淨零排放目標已通過SBTi的驗證，表明我們碳中和路徑符合《巴黎協定》1.5°C目標。為了更好跟蹤碳中和的進展以及管理氣候風險與機遇，我們參考了香港交易所《環境、社會及管治報告守則》、IFRS S2/TCFD等標準，設置了一系列的指標及目標。詳情請參見本報告附錄一環境績效及附錄一氣候與自然相關目標。



*建築一體化光伏

1.3

自然與生物多樣性保護

騰訊認識到自然與生物多樣性保護在支持地球的可持續發展上發揮着至關重要的作用。我們積極響應SDGs、《生物多樣性公約》(Convention on Biological Diversity, CBD)的《昆明—蒙特利爾全球生物多樣性框架》以及《中國生物多樣性保護戰略與行動計劃(2023—2030年)》。我們於2022年發佈了《騰訊生物多樣性聲明》，按照TNFD框架進行了自然評估，並加入了科學目標網絡(Science Based Targets Network, SBTN)企業參與計劃。

生態友好運營

騰訊積極降低自身對自然的影響和依賴，以生態友好的方式發展業務。

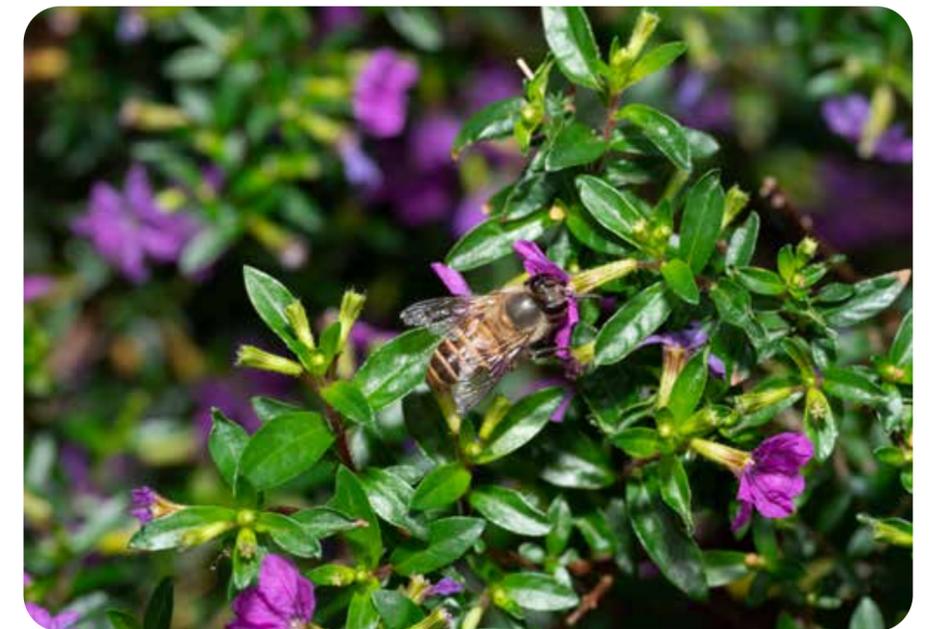
生態友好辦公環境

我們持續在騰訊濱海大廈開展防鳥撞調查，並在2024年開展親生態改造，改造後的大廈可為昆蟲等更多動植物提供所需的食物、水源及棲息地。

《騰訊生物多樣性聲明》闡述了以下三個主要領域，作為開展生物多樣性保護的戰略和承諾：

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

2024年，「騰訊數字化創新助力生物多樣性保護」收錄至UNGC「二十年二十佳」在華企業可持續發展案例報告。我們的生物多樣性保護實踐也被納入工商業生物多樣性保護聯盟COP16主題展會的案例集中，並在COP16期間作為優秀案例進行了宣介。



*拍攝於騰訊濱海大廈

水資源管理

我們致力於應用節水與回收技術及設備，提高水資源利用效率。

● 數據中心落實節水措施

我們在有條件的情況下，使用污水處理廠的再生水代替市政供水，對數據中心設施進行冷卻，以減少新鮮水取用，緩解用水壓力。2024年，我們在水資源壓力相對較高地區試點部署了無水冷卻系統。

● 辦公樓宇中應用雨水回用技術

我們將海綿城市技術應用在辦公樓的水資源管理，設計階段考慮採用陶瓷透水磚和屋頂綠化等方式來收集、儲存雨水並進行循環利用。騰訊濱海大廈也應用了這一技術提高水資源利用效率並增強了抵禦暴雨氣候風險的韌性。

廢棄物管理

我們的廢棄物管理計劃遵循《騰訊環境管理制度》，並通過2024年發佈的《騰訊固體廢棄物管理制度》進一步制度化。我們堅持3R原則，實施垃圾分類，從源頭推動減量，建立回用、回收及資源化利用流程，從而減少了最終填埋的廢棄物。同時，我們積極提升員工環保意識，普及與固體廢棄物處理相關的知識。

2024年，騰訊天津濱海數據中心獲得了TRUE零廢棄物認證。

	● 減量 ：我們鼓勵源頭減量，推廣無紙化辦公，光盤減少廚餘，提倡減少過度包裝等，進行廢棄物減量。
	● 回用 ：我們優先考慮對廢舊電子產品進行內部再利用。我們通過升級以及重組改造，延長服務器的使用壽命。對於電腦等辦公電子設備，員工在一定使用期限後可以申請將其歸屬個人，從而提高了電子設備的再利用率，並盡量減少廢棄物的產生。2024年，我們通過回用服務器和辦公電子設備，減少了 4,380.8噸 電子廢棄物的產生。對於其他電子零部件，我們設立了專門的回收點，鼓勵員工按需進行交換和使用。
	● 回收及資源化利用 ：我們對廢棄物進行分類和篩選，內部無法再利用的廢棄物再移交至有處理能力的第三方回收機構進行處置。2024年，我們將 649.0噸 無法回用的電子廢棄物交由有資質的機構進行回收。我們還回收了員工報廢手機、平板電腦、充電寶等電子設備，在拆解、分類和粉碎設備後回收金屬、樹脂和塑料以供資源化利用。對於危險廢棄物，我們嚴格遵守國家相關法律法規進行合規處理。
	● 處置 ：無法通過上述步驟進行回收和利用的廢棄物將交由有資質的供應商按法律法規要求進行妥善處置，以減少對環境的影響。

員工保護生物多樣性

我們鼓勵並支持員工開展自然以及生物多樣性保護的行動。300餘名員工連續11年志願參與騰格里沙漠植樹造林活動，助力耕地保護與荒漠化防治。

部分獲得潛水員認證的員工志願者參與海洋生態保護培訓，定期開展水下清理、監測與保育珊瑚工作，以助力海洋生物多樣性保護。

近期，我們發起了「自然向好」全員行動倡議，通過騰訊環保行動派小程序，記錄和量化員工在通勤、就餐和辦公方面的綠色行動。

技術創新應用

騰訊應用雲計算、AI和互聯網技術，為生物多樣性保護和生態系統保護提供創新解決方案。

物種保護

● 通過人工智能識別物種

我們將AI技術應用於動物物種識別，以協助科學家以及保護人員高效開展物種調查工作。我們於2021年開發了針對雪豹的數字識別平台。2024年，我們應用AI大模型提升了識別能力，將可識別物種從2023年的31類拓展至286類。此外，我們將模型能力嵌入面向公眾的數字化工具——*野朋友計劃*小程序，激勵公眾參與物種識別這一公民科學活動。

● 大熊貓保育數字化

我們運用雲平台算力支持打造大熊貓行為智能識別算法模型，該模型可定期生成報告，實現採食、喝水、睡覺等日常行為的數據可視化，助力大熊貓的行為研究及保育工作。

● 打擊非法野生動物交易

我們各平台均禁止非法野生動植物交易和營銷行為，此要求已明確納入用戶協議等相關政策條款中。我們定期進行排查並及時處理違規內容和賬號。此外，我們引入自然語言處理和圖計算等模型算法，識別可疑案例，協助執法機構打擊非法野生動物及其製品的交易。



農業應用

我們與中國農業科學院合作，於2024年完成國家作物種質庫數據集成系統並投入試運行。該種質庫可以儲存、分析、整合和共享對生物多樣性保護具有重要價值的農作物種質資源信息，同時實現信息的可視化交互，對外展示種質資源保護與共享利用的成果。

提升公眾認知

騰訊致力於通過產品和服務促進公眾對生物多樣性價值的認識，並推動生物多樣性的主流化。

「全真大熊貓」

2024年，我們以遊戲科技打造了大熊貓及其棲息地的高擬真數字資產，並基於騰訊混元打造了大熊貓智能體，使「全真大熊貓」可以與公眾進行在線對話以及互動。公眾可以了解大熊貓及生態保護相關知識，提升對生物多樣性的認知。



候鳥保護

我們與阿拉善SEE基金會、紅樹林基金會及《中國國家地理》雜誌合作，共同推出了*觀鳥君*小程序，以鼓勵公眾關注生物多樣性保護。該小程序提供了包含近1,500種鳥類的數據庫，並配備了照片識別工具，方便用戶識別鳥類，用戶還可以利用GPS和AI技術追蹤鳥類遷徙活動，科研機構也可以通過該程序訪問用戶上傳的數據，監測鳥類遷徙路徑。2024年，*觀鳥君*小程序共收集超過28萬條用戶觀鳥記錄，這些觀鳥記錄不僅反映了公眾參與候鳥保護活動的熱情，同時也為研究機構提供了候鳥遷徙研究的數據支持。

自然與生物多樣性相關風險及機遇

管治

ESG工作組及下屬生物多樣性保護專項委員會負責自然和生物多樣性保護工作的管理、協調和實施。

管理與協調	實施
<p>ESG工作組負責：</p> <ul style="list-style-type: none">● 識別和評估與自然相關的風險和機遇；● 進行與自然相關的影響和依賴分析；● 開展與自然相關的年度指標審計；● 提高員工在自然議題上的意識與能力。	<p>生物多樣性保護專項委員會負責：</p> <ul style="list-style-type: none">● 制定並實施應對措施，減少騰訊業務運營和價值鏈對自然資源的影響和依賴；● 制定並實施與自然相關的風險應對和機遇把握的措施；● 開展生物多樣性保護項目，將數字技術應用於對生態系統和物種的保護中；● 跟蹤與自然以及生物多樣性相關的指標，衡量工作成效。

策略

我們持續審視自然戰略，識別與自然相關的影響、依賴、風險和機遇，並定期評估措施的有效性。

我們依據TNFD的定位、評價、評估與準備(Locate, Evaluate, Assess, Prepare, LEAP)方法，同時利用由聯合國環境規劃署世界保護監測中心、聯合國環境規劃署金融倡議共同開發的ENCORE工具¹進行了初步篩選，以識別我們直接運營和價值鏈對自然的潛在影響和依賴。評估結果顯示，騰訊對自然的影響和依賴的整體重要性水平較低。

我們使用世界自然基金會(WWF)風險篩查工具評估了與自然相關的物理和轉型風險及機遇。物理風險，如水資源壓力和土地利用變化，對運營的影響為中等至低，而轉型風險，如政策風險和責任風險，也相對較低。我們的機遇在於利用技術提供創新解決方案，支持自然保護、在供應鏈中融入環保實踐，並推動創新以應對環境挑戰。

儘管該自然風險評估顯示我們與自然相關的依賴、影響和風險較低，我們仍積極響應自然保護行動，持續提升運營過程的生態友好性。具體而言，我們通過增強水資源的利用效率並應用3R原則落實廢棄物管理，持續降低水資源和廢棄物對環境的相關影響。我們運用人工智能、雲計算和互聯網等技術，開發數字化解決方案以保護生物多樣性。我們積極推動可持續性倡議，擴大積極影響。此外，我們已設立指標及目標，跟蹤表現和進展。

風險管理

我們已建立了自然相關風險管理流程。我們依據TNFD的LEAP方法，識別、評估和優先處理我們在直接運營和整個價值鏈中與自然相關的議題。更多關於使用的數據集和工具的內容，請參見本報告附錄 — 自然評估中使用的數據集和工具。

自然相關風險管理流程

步驟1：定位與自然的連接	<ul style="list-style-type: none">● 對運營地點進行地理定位；● 在資產層面，使用多種數據集識別敏感點。
步驟2：評價依賴與影響	<ul style="list-style-type: none">● 行業層面，識別和評估業務運營和價值鏈的自然依賴和影響因素。
步驟3：評估風險與機遇	<ul style="list-style-type: none">● 識別和評估騰訊的自然風險與機遇。
步驟4：準備應對措施	<ul style="list-style-type: none">● 開展風險管理與減緩措施以應對關鍵風險。

指標及目標

我們已設立與自然相關的指標及目標，包括水資源、廢棄物等指標。我們還密切關注全球與自然相關標準的發展，並已加入了SBTN企業參與計劃。詳情請參見本報告附錄 — 環境績效及附錄 — 氣候與自然相關目標。

關心員工成長

騰訊秉承「正直、進取、協作、創造」的企業文化價值觀，在動態變化的市場環境中堅持人才發展戰略。我們既注重吸引優秀人才，也持續關注員工的福祉和職業發展。通過打造多元、平等與共融的職場環境，我們致力於激發員工創造力、釋放其潛能，推動實現個人價值與企業戰略目標的雙向成就。

- 2.1 管理理念
- 2.2 吸引、保留和激勵人才
- 2.3 培養人才
- 2.4 建立多元、共融和協作的工作場所
- 2.5 關注員工健康與福利
- 2.6 鼓勵溝通與發聲

聯合國可持續發展目標一致性



聯合國全球契約十項原則一致性

- 原則一：企業應該尊重和維護國際公認的各項人權；
- 原則二：企業決不參與任何漠視與踐踏人權的行為；
- 原則三：企業應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利；
- 原則四：企業應該消除各種形式的強迫性勞動；
- 原則五：企業應該支持消滅童工制；
- 原則六：企業應該社絕任何在用工與職業方面的歧視行為。



2.1

管理理念

騰訊視人才為核心資產，持續吸引並保留來自多元背景與領域的優秀人才。我們深知企業可持續發展與長期競爭力取決於積極培育員工的綜合能力以及專業技能。

我們致力於通過公平透明的招聘機制、職業發展支持體系、基於績效的公平薪酬體系、員工關懷計劃及意見反饋機制，尊重並保障員工權益。我們的目標是營造讓每位成員都能充分發揮才能，共同實現公司的願景和使命。

2024年的進展

- 員工敬業度較2023年提升4.4個百分點，滿意度提升4.7個百分點；
- 員工滿意度數據顯示，超過89%的員工對企業文化價值觀、職場公平和員工文明公約瑞雪+表示滿意，三項維度連續三年成為得分最高的維度；
- 在招聘環節中，升級人才甄選理念「平等尊重，關注本質」，並融入到面試官認證、培訓以及面試官日常行為管理規範中；
- 在人才培養方面，我們通過提供豐富的精品課程內容並進行平台智能化升級，持續提升員工學習的積極性，2024年度員工人均受訓時數較2023年增長超過40%。

2024年主要獎項包括：

2024福布斯全球最佳僱主榜

2024智聯招聘年度最佳僱主Top10

2024智聯招聘最受大學生關注僱主Top1

2024智聯招聘最具社會責任僱主Top5

我們立足於長遠的人力資本發展理念，制定完善的管理制度，並貫徹於員工成長與發展的各個環節。我們將持續優化組織架構，提升運營效率，同時仍將通過高校招聘、社會招聘以及「活水計劃」吸引及留用優質人才，並給予優秀年青人發展機會，激發組織與人才活力，確保企業的長遠競爭力。

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》及運營所在國家與地區的勞動法律法規。我們也遵循UNGC十項原則、《世界人權宣言》《國際勞工組織基本公約》《消除對婦女一切形式歧視公約》及《殘疾人權利公約》等。騰訊禁止任何形式的童工和強迫勞動，保障員工平等享有取得勞動報酬、休息休假、職業健康與安全、社會保險和福利、加入工會及參與工會活動等合法權利，落實人權及勞工權益保護措施。2024年，騰訊未發生任何聘用童工或強迫勞動事件。



2.2

吸引、保留和激勵人才

在人才吸引、招聘、職業發展與激勵等階段，騰訊重視人才在職業週期的每個環節的體驗。通過持續推進員工職業生命週期管理，我們不僅能夠精準識別人才，為團隊注入源源不斷的活力，更實現了人才的長期留存，確保管理效率與業務績效的持續提升。

人才招聘

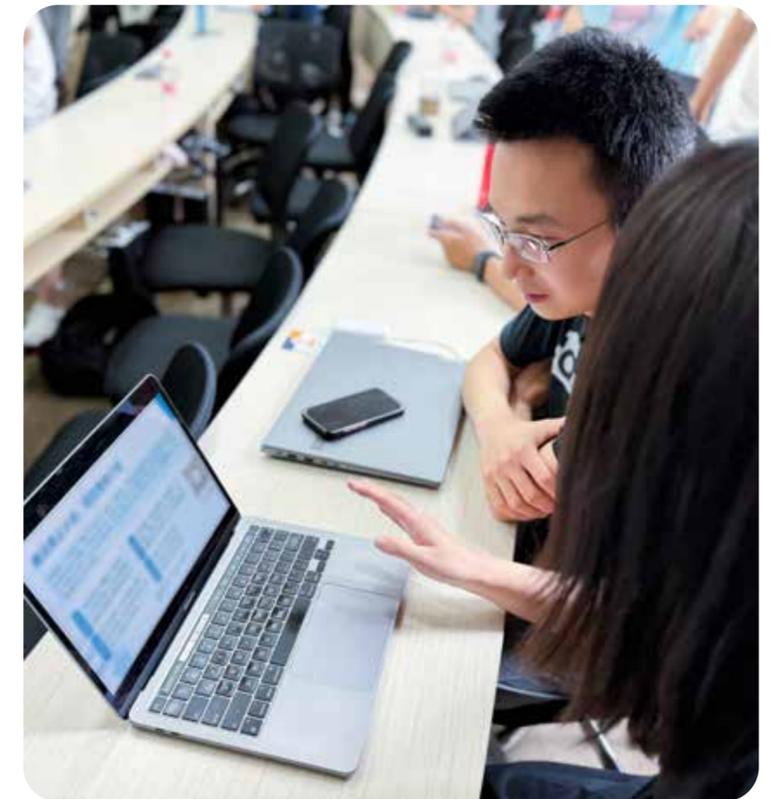
我們秉持公平原則，努力為優秀人才提供良好的就業機會。我們設有多元化的招聘渠道，包括校園招聘、社會招聘、員工推薦、校企合作人才培養項目以及實習生計劃等，並確保各類人才都找到適合自己的成長路徑。

為確保人才選拔的公平性與專業性，我們對面試官進行嚴格的篩選、培訓、認證及考核，從而吸引和選拔適配的人才。2024年，我們將人才甄選理念升級為「平等尊重，關注本質」，倡導面試官聚焦候選人的專業技能與潛力，拋開偏見和標籤化認知，認可個體差異帶來的多元價值。我們收集候選人面試反饋，組織面試官圓桌交流，持續優化面試體驗。

我們致力於支持更多優秀女性加入技術行業，追求個人發展。2024年，我們啟動騰訊女性職業發展沙龍，旨在為懷揣技術夢想的高校女學生提供職業發展支持。沙龍邀請了內部優秀的技術女性榜樣分享她們的成長經歷，吸引了1,300位技術專業的女大學生報名，其中400名學生與騰訊技術女性代表進行了面對面的交流互動。該沙龍與校園招聘及實習生招聘緊密結合，旨在為更多女性提供就業機會，幫助她們在科技行業中實現職業成長。此外，我們還贊助了中國大學生程序設計競賽女生賽，進一步激發女性在計算機專業領域的學習與實踐熱情。



我們通過「青雲計劃」吸引和培養全球頂尖科技類人才。該項目邀請技術領域帶頭人、傑出科學家擔任導師及顧問，提供定制化培養計劃和具有競爭力的薪酬，支持優秀技術人才深度參與騰訊前沿技術課題和核心業務。2024年，「青雲計劃」在全球多所知名高校舉辦了技術沙龍和技術開放日，攜手騰訊業務領軍人、技術專家和頂尖學者等共同探討科技前沿話題，助力技術人才的成長與發展。



員工職業發展

騰訊設置了多元化的職業發展路徑，鼓勵員工各施所長、各盡所能、成就自我。同時，我們為員工配備了豐富且高質量的學習資源，持續優化培訓課程和體系，以支持員工的個人成長和職業發展。

「雙通道」職業發展體系

我們設計了「雙通道」職業發展體系，包括專業通道與管理通道，鼓勵員工依照興趣和專長選擇適合自身的發展道路。該體系既有助於挖掘員工潛能，也能為騰訊帶來更高效益。我們制定並實施了《員工職業發展管理制度》，從機制上保障員工享有充分的成長空間，為其職業發展提供指引和評估依據。



適用於深耕專業領域或希望精進專業技能的員工。通道發展路徑覆蓋五大職業族群：技術族、產品/項目族、設計族、市場族及專業族。五大族群下共設有超過20個發展子通道，且每個子通道均設定了明確的專業能力標準。

適用於追求卓越綜合能力的員工。通道設置基層管理者、中層管理者和高級管理者三個層級。每一層級均設定了明確的專業能力要求、管理經驗標準以及相應的任命流程。

我們特別設立了綠色通道和特殊申報機制，旨在識別並提拔績優員工，加速他們的職業發展。在培養優秀年青人才方面，我們通過與一線管理者合作，為高潛力人才提供實踐機會、個性化輔導以及定期的人才盤點與評估，以引導和激發他們的潛能，助力年青人才穩步成長，進一步完善人才梯隊建設。

人才流動激發潛能與活力

為持續激活人才潛能並優化內部資源配置，我們推行了包括「活水計劃」及職位輪換計劃在內的人才流動策略。這些舉措不僅豐富了員工的職業體驗和能力圖譜，使他們能夠拓展個人發展空間，也為騰訊帶來了新的視角和發展動能。

自2012年啟動以來，「活水計劃」始終致力於搭建一個高效的內部人才流動平台，支持員工探索職業興趣，同時為新業務發展內部潛力人才。2024年，我們加大力度開放更多管理崗位，支持符合崗位要求的員工往管理通道發展。

2024年「活水計劃」成功幫助超過 **2,800** 名員工實現了騰訊內部轉崗。在年度敬業度和滿意度調查（以下簡稱「敬滿度調查」）中，超過 **70%** 的員工認可「內部流動可順利達成」這一維度。

隨着我們在全球市場的不斷拓展，我們也為員工提供了全球範圍的發展機會。Nancy的家庭搬遷至英國後，騰訊為她提供了合適的內部調動機會，使她能夠從新加坡順利轉崗至英國。過程中，公司為她提供了住房支持、稅務諮詢等服務，同時，當地同事也積極分享生活經驗，幫助她更快適應新的環境。「活水計劃」不僅幫助Nancy實現了與家人的團聚，還拓寬了她在英國的職業視野，使她在跨文化協作中積累了寶貴經驗，並實現了職業成長。基於這次良好的體驗，Nancy鼓勵同事們積極把握內部調動的機會，將其作為個人成長和職業發展的重要途徑之一。



績效評估與激勵

騰訊注重績效管理和員工激勵的公平性和客觀性，與員工共享企業的發展成果。我們定期開展市場薪酬調研¹，結合績效評估和多維反饋機制，確保每位員工的價值創造與回報相匹配。

目標融合價值創造

我們的績效管理體系以員工目標達成和價值貢獻為核心評估標準。同時，我們已經在一些重點業務的組織績效考核中納入社會價值相關指標。

績效管理

我們制定並執行《績效管理制度》，每年開展兩次績效評估。在每個考核週期開始時，團隊設定目標與關鍵結果(Objectives and Key Results, OKRs)，員工根據團隊目標設定個人的OKRs，確保個人目標與團隊目標保持統一。在考核週期內，管理者與團隊成員遵循敏捷原則運作，定期檢視進展、充分溝通，並根據實際情況靈活調整OKRs，以應對新的挑戰。

反饋溝通

我們實施了全面反饋機制，邀請員工的上級、同級和下屬從多維度提供反饋，並通過與員工的積極溝通，協助他們達成目標。同時，我們設立了申訴平台和郵箱，員工如對考核結果有異議，可提出申訴，相關人員或視情況成立調查組進行核實並妥善處理。

員工激勵

我們實行了「以績效為導向」的激勵機制，將績效評估結果作為獎金分配的關鍵依據。在長效激勵層面，員工股份獎勵計劃惠及績效優異且對我們的核心產品或技術做出傑出貢獻的員工。

績效管理流程



¹ 薪酬水平調研中包含了對員工生活工資的分析，於報告期內，集團本部正式員工的工資水平超過全球生活工資聯盟（Global Living Wage Coalition, GLWC）公佈的當地生活工資基準。

2.3 培養人才

騰訊學堂通過提供多元化的學習途徑和資源，助力新員工、專業人員及管理者在不同階段提升個人和專業技能。我們也與學術機構等合作，引入優質資源，拓寬員工知識邊界與視野。此外，我們為外部合作方（包括企業、上下游夥伴、非盈利組織、高等院校等）以及青少年提供學習資源與交流平台，分享騰訊的業務智慧和實踐經驗，推動行業人才的培養與發展。

我們將人才培養目標與行業發展趨勢和員工成長需求相結合。2024年，我們持續豐富課程內容，投入資源研發精品課程，升級配套學習工具，加強內部知識管理與分享傳播。

豐富精品課程內容	線上平台智能化升級	鼓勵知識沉澱
我們將人才培養與最新行業發展趨勢結合，打造了精品課程。例如，「生成式AI學習專區」為員工提供前沿趨勢洞見、實踐機會和交流互動群組。我們也引入外部優質學習資源。2024年，騰訊學堂新增課程2,000多門。	於2024年，我們應用AI大模型技術，推出多個新功能，包括課程分章節出摘要、視頻轉文字等，提高學習分享的效率與便捷性。升級後的推薦算法能更智能化地洞察員工學習偏好，精準推送內容。	我們致力於實現「業務實踐促進知識沉澱，以驅動業務發展」的良性循環。我們在2024年推出了年度知識沉澱優秀團隊表彰，以及內部專業刊物《騰訊知點》，收錄產品運營、技術研發等領域的優秀案例，以供內部經驗分享。

新人培訓及輔導

我們精心打造了一套線上線下相結合的新人培養體系，旨在助力新員工快速融入騰訊。該培養體系囊括了騰訊應知應會、專業知識技能以及職場通用能力三大模塊，還為新員工量身定制崗前培訓。對於校園招聘的新人，我們通過封閉培訓，強化其職業素養和職場实操技巧；而對於社會招聘的資深新人，則着重加深他們對企業文化的理解和認同。此外，各事業群還結合自身業務的獨特性，進一步開展新人專業培訓。

我們制定《騰訊新員工導師制度》，為新員工配備導師，幫助他們更好地融入團隊。導師在入職前便與新員工建立聯繫，通過初步溝通解答疑問，並推薦學習資源，協助員工做好入職準備；入職後，導師會與新員工深入交流，結合其崗位需求和職業發展目標，共同制定輔導計劃；此後，導師將定期與新員工溝通工作表現並提供輔導，幫助員工快速提升職場勝任力。於2024年，騰訊加強了對導師的培訓，明確導師的行為標準，並增加了認證流程，從而提升了輔導效果。制度升級後，絕大多數受訪員工對導師的滿意度提高，上級也反饋稱新員工勝任工作的速度和能力均有提升。

此外，騰訊學堂積極為新老員工創造更多輔導交流機會。例如「騰訊達人訪談」，讓新員工有機會與資深員工就文化融合、職業發展等話題進行互動交流，加速文化融入，提升工作表現。

對內	新人培訓	職業培訓	領導力培訓
課程體系 >	<ul style="list-style-type: none"> 崗前培訓計劃：鵝廠早班機 社會招聘新人培訓 校園招聘新人封閉培訓 新人崗位技能培訓 新人線上必修系列課 	<ul style="list-style-type: none"> 針對不同專業族群，提供豐富的職業技能培訓課程： <ul style="list-style-type: none"> 技術族培訓 產品/項目族培訓 設計族培訓 市場族培訓 專業族培訓 通用能力培養課程 	<ul style="list-style-type: none"> 基層管理者培養之在崗組長自選課程 基層管理者培養之在崗總監自選課程 中層管理者培養之在崗自選課程
經典項目 >	<ul style="list-style-type: none"> 新人回歸系列活動 新人成長地圖 導師在崗培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 技術週 新T lab 產品經理培訓生 產品說 	<ul style="list-style-type: none"> 設計週 Talk 8技術說 Better Me 高手在民間

對夥伴	高級管理層學習項目	企業遊學	對青少年	營地體系
	<ul style="list-style-type: none"> 遠洋計劃 南山學堂 山海學堂 CHO私董會 	<ul style="list-style-type: none"> 科技轉型研究班 		<ul style="list-style-type: none"> 短訓營：師訓營、雲見習、視野開放日 標準營：星火挑戰週、Mini鵝實訓營 長訓營：超新星長訓營、AI創想營

騰訊學堂培訓體系

專業技能培養

騰訊學堂為員工提供基於專業領域、職級及職位要求的學習資源，支持員工依照個人興趣、需求及職業發展階段選擇課程與學習方式。此外，我們鼓勵和支持員工參與專業院校在職教育、學歷提升進修、考取外部資格認證，持續精進專業能力，並對正式員工提供職業發展相關的考證獎勵及費用報銷。

提供多元化技能與知識專題，
支持自主學習與全面發展

Better Me

Better Me是全體員工通用能力提升平台，提供溝通表達、自我認知、職業規劃等課程。2024年新增積極心態系列課程，提升員工情緒管理技能、獨立思考能力及職業幸福感。

懂行

懂行是產業互聯網核心能力培養專欄，聚焦文化旅遊服務、教育民生、醫療健康等多個領域，聯合行業研究專家與領域深耕實踐者，提供深度行業洞察與經驗分享。

Talk 8 技術說

Talk 8技術說是全體員工的技術交流平臺，關注技術熱點、重點與前沿趨勢，幫助拓寬員工技術視野，促進團隊進行業務交流與技術探討。

團隊 / 員工共創式學習，
激發思維碰撞與共同成長

Team+

Team+融合引導技術、團隊教練、行動學習等方式，幫助團隊完成戰略規劃，分析組織轉型中的角色定位、業務協作阻力，助力其應對挑戰、創造價值。

行家平台

行家平台為員工提供與內部資深專家對話的機會，員工可諮詢職業發展規劃、業務全球化、產品策劃與運營等熱門話題。



專業交流活動，
共享經驗見解與創新成果

第七屆騰訊技術週

第七屆騰訊技術週為騰訊技術人拓寬視野、體驗前沿技術的交流活動。本屆活動設置聚焦熱門技術的「生成式AI專場」，關注重點人群的「技術新人成長專場」及「女性工程師專場」，弘揚科技向善的「技術有溫度專場」等，邀請內外部專家及業務負責人分享，共吸引了7.7萬人次參與。

第九屆騰訊設計週

第九屆騰訊設計週秉承「Design for Good」的核心理念，持續向外界傳遞騰訊設計的願景和使命。本屆設計週主題為「靈感•Art Inspiration」，以科技之靈喚設計之感，匯聚騰訊內部頂尖設計師與多位全球專家共同探討設計趨勢、AI、品牌設計等行業話題。



於2021年，騰訊平台與內容事業群（以下簡稱PCG）攜手美國南加州大學（以下簡稱USC）啟動了「山海計劃」，旨在對內提升騰訊視頻各品類製片人在優質內容挖掘、作品品質把控和IP自主研發三方面的核心能力。在第一年，「山海計劃」通過產業調研與製片人技能矩陣升級，規劃了人才培養關鍵成長路徑。在接下來的三年中，項目以訓練與實踐結合為核心，聯合中、美、韓三國的行業專家，共同研發了適配於騰訊製片人的特色課程體系。項目的實踐部分由多位USC電影學院教授與韓國綜藝專家擔任導師，針對不同品類的製片人進行深度創作輔導。

於2024年，項目組與USC共同研發了覆蓋多個品類、數百小時的優質教學內容，並選派優秀學員赴美國好萊塢及USC學習與交流。該項目已賦能超過千名員工，有力推動了PCG內容向精品化方向發展。

領導力發展

在不斷變化的市場格局中，領導力對於增強團隊協作、營造積極進取的職場氛圍以及推動騰訊的持續穩健發展至關重要。為此，騰訊通過一系列舉措提升各級管理者的領導力素養，並持續發掘高潛力人才，構建完善的管理者人才梯隊。

領導力模型

我們的「All in領導力」模型植根於我們的文化價值觀——正直、進取、協作和創造，並明確了管理者必須具備的三大核心能力：洞察(Insight)、點燃(Inspire)，與突破(Win)。這一模型為領導力發展提供了結構化框架和培養策略，為繼任人培養和可持續的人才梯隊奠定了堅實基礎。



價值觀 3.0
(正直、進取、協作、創造)

「All in 領導力」模型

領導力課程體系與發展專項

我們高度重視管理者的全面發展，以「All in領導力」模型為指導，鼓勵管理者不斷學習，提升戰略視野、經營管理、團隊管理等核心能力。培訓模式採取線上與線下相結合的方式，線上側重於強化理論知識的學習，線下則注重深化交流研討和實戰測評演練。

我們針對處於不同職業發展階段的管理者和高潛力人才，提供定制化的培養方案。例如，「飛龍計劃」是儲備中層管理者的重點項目，學員有機會參與到企業戰略、產品和管理的關鍵課題中，並接受導師輔導。

經過18年的不斷迭代優化，「飛龍計劃」已培育了700多名儲備中層管理者，而現任中高管近**70%**曾為飛龍學員。

此外，「潛龍計劃」是培養未來基層管理者的專項計劃，已開展200餘期，培養了超過**10,000**名儲備人才，現任管理者中**80%**以上曾為潛龍學員。

領導力評估和指導

我們為核心人才提供系統化的領導力評估以及個人定制輔導。例如，領導力評鑑中心會對每一位「飛龍計劃」學員開展全面評估，幫助其深入理解公司期望和標準，並識別自身的優勢和改進領域。學員的上級和人力資源部門根據評估結果為其量身定制發展計劃，助力其成為帶領團隊發展的中堅力量。於2024年，我們推出了管理技能線上測評，管理者在完成測評後，領導力發展中心將基於其能力圖譜，推薦適合的領導力課程，以助力管理者實現全面的成長與發展。



2.4

建立多元、共融和協作的工作場所

協作與創造是騰訊文化價值觀的重要組成部分。騰訊相信積極踐行這些理念能夠營造充滿活力的工作環境，激發員工的創造力，提升團隊的協作效率。我們尊重員工在年齡、種族、性別、國籍、身體條件、宗教信仰等方面的多元化，並在招聘、薪酬、培養和晉升等環節，支持員工發揮個體差異帶來的優勢和潛能，確保每位員工獲得公平的機會與公正的對待，從而提升團隊的活力與創造力。我們把這些理念融入日常管理和企業文化，進一步將其延伸至產品、服務以及人文公益項目中，發揮科技向善的積極社會價值。



管理與實踐

我們於2023年發佈了《[我們就多元、平等與共融的承諾](#)》，明確表示反對任何形式的歧視，並致力於為員工創造一個充滿尊重、支持和啟發的工作環境。此外，我們還簽署了聯合國婦女署與UNGC共同發起的《賦權予婦女原則》，進一步彰顯了我們在工作場所、市場和社區中積極推動性別平等和女性賦權的堅定承諾。

高級管理層制定了多元、共融企業文化與價值觀的方向，董事會通過企業管治委員會監督執行進程。DEI專項委員會和DEI聯合項目組負責推動價值觀提升、培訓發展和項目進程。2024年我們升級了「尊重平等，關注本質」的人才選拔理念，並將其融入面試官的認證、培訓體系及行為準則。我們定期跟蹤關鍵指標並評估促進多元、共融和協作辦公場景舉措的有效性，同時通過內部數據看板幫助管理者掌握公司多元化進展。

於2024年騰訊全體員工¹中女性佔比為28.9% (2023：28.7%)；女性在管理層佔比為24.9% (2023：24.8%)，其中，高級管理層女性佔比為8.1% (2023：7.9%)，基層管理者女性佔比為24.9% (2023：24.9%)。我們將持續探索更多舉措，鼓勵更多女性進入人才培養通道，並提升她們在我們業務創新和管理決策過程中的貢獻。

構建以人為本的工作環境

我們通過在招聘、薪酬福利、培養和晉升等環節設立公平公正的機制，反對任何形式的歧視，打造以人為本的工作環境。

不同背景的員工能夠提出更多樣化的想法和解決方案，這有助於我們在競爭中保持優勢。因此，在人才招聘過程中，我們充分認可個體差異所帶來的獨特優勢。通過擴寬人才池、將「平等尊重，關注本質」作為人才甄選理念並融入到面試官認證、培訓以及面試官日常行為管理規範等方式，我們觸達並吸引了更多元化的人才。詳情請參見本報告[關心員工成長 - 吸引、保留和激勵人才](#)章節。

在福利體系方面，我們通過提供彈性上下班、全薪產檢假、產假、陪產假以及育兒假，支持並滿足員工在不同階段的特殊需求，幫助他們更好地平衡工作與生活。員工及其家屬可以免費預約職業發展、親密關係、親子關係等領域的專業心理諮詢服務。針對孕產期員工，我們還提供專屬的服務，包括母嬰室、專屬班車座位和取餐通道，並設立了一站式辦事平台，方便員工進行生育登記、禮金申請等操作。

我們在辦公空間和設施的設計上充分考慮了員工的多元化需求，致力於創造無障礙、共融友好的工作環境。我們的自建樓宇按照國家《無障礙設計規範》的要求，配備無障礙基礎設施。「互聯網+」未來科技城項目在設計之初已經制定了《騰訊深圳總部全齡友好無障礙建設導則與專項規劃》。於2024年，首批建築經專家組評審已達到中國無障礙設計的最高等級——三星級。

我們制定並實施了《性騷擾防治管理制度》，明確表達了騰訊對性騷擾行為「零容忍」的態度。該制度中設置了專門的舉報渠道和處理細則，承諾保護受害人和舉報人，確保相關案件得到及時、妥當的處理。騰訊全體員工接受了《性騷擾防治管理制度》的培訓，辦公區內也滾動播放性騷擾防治宣傳片，以持續提升員工的認知和防範意識。

多元化影響了我們的團隊發展與職場文化，而數字包容的產品則彰顯了科技向善的使命。詳情請參見本報告[數字包容 - 助力身體障礙人士跨越數字鴻溝](#)章節、[數字包容 - 數字技術助力農村地區發展](#)章節、[數字技術助力可持續發展目標 - 數字技術促進健康與福祉](#)章節。

文化建設與宣導

騰訊通過培訓、宣傳及各類活動，促進員工對多元共融的正向理解，鼓勵尊重不同觀點，並營造安全的環境，讓多元意見得到充分表達。我們致力於推動人人平等，促進跨文化融合，竭力消除偏見，從而提升員工意識和行動力。

2024年上半年，我們訪談高級管理者以及全球員工代表，依此內容作為基礎制定面向全員的普及培訓課程於9月份上線，結合日常工作場景和案例，以促進員工有正面積極的理解，並付諸行動。

在國際婦女節期間，各地辦公室積極舉辦各式慶祝活動。我們邀請內外部嘉賓分享個人發展並展開對談，舉辦了女性力量座談會和「獅展風華，勇闖巔峰」等活動。騰訊婦女聯合會除了在當天為女員工送上禮品與祝福，還為不同人生階段的女性員工提供活動支持。

隨着我們業務的全球化佈局，我們進一步提供跨文化溝通的支持和交流活動，滿足員工理解文化差異和高效溝通的需求，從而有效促進業務協作。2024年的全球文化節，我們以問答、講座、文化展台等形式，鼓勵員工分享自己所在國家和地區的文化，增進員工對多元文化的認識和尊重。

團隊的組成會考慮團隊成員的不同背景。他們不同的技能和經驗會帶來多樣視角。當一個多元化的團隊組成的時候，也需要有一個非常清楚的「一」，這個「一」對團隊來講就是我們共同的價值觀、共同的做事方式。這個「一」可以極大程度地避免團隊之間因為不同的觀點帶來的消耗。

——魏穎
騰訊副總裁



2.5

關注員工健康與福利

騰訊堅持以人為本，致力於為員工打造安全、健康、舒適、便捷、充滿關懷的工作環境。我們秉持為員工提供有溫度、有價值的福利的理念，通過完善的福利體系，全面關懷員工及其家人，幫助員工在工作與生活中實現平衡，並在職業發展及人生的重要時刻提供支持，進一步增強員工的歸屬感。

職業健康與安全

騰訊成立了職業健康安全委員會，制定並實施了《職場健康安全制度》，該制度圍繞職業安全、工作環境、健康管理和應急響應四個關鍵方面落實管理並遵循《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，覆蓋所有員工及在運營場所的相關人員。騰訊辦公樓宇物業管理方100%通過三項管理體系認證：ISO 45001職業健康安全管理體系、ISO 9001質量管理體系及ISO 14001環境管理體系。

職業安全

我們依託騰訊綜合管理體系對所有工作場所實施全面安全管理，降低事故風險，減少潛在危害。

工作環境

為保障員工的健康與日常工作的舒適度，我們在聲音、光線、空氣質量、溫度等多個方面制定健康環境規範，明確設施設備、家具和材料的使用標準和檢查維護週期，並確保設計符合人體工程學。

健康管理

我們關注員工身心健康，提供運動空間和專業教練支持，設有100多個文體協會，定期開展各類活動。我們提供健康餐食、身心體檢、醫療支持。在騰訊26週年慶中，我們組織了高級管理層與畢業生新人籃球賽和長跑節，推動健康文化落地。下文完善的福利體系章節亦提供了健康管理的更多信息。



應急響應

我們建立了災害及事故應急響應機制，定期開展培訓和演練，以提升應急管理能力以及員工的安全意識。我們的急救響應管理體系集成了先進的軟硬件系統，配備了自動體外除顫器(AED)，能夠快速連接急救人員和醫療機構，力爭在「黃金4分鐘」內提供及時救援。



風險評估及改進

專職管理團隊遵循「策劃－實施－檢查－改進」原則，通過年度評審、行動計劃和量化目標，不斷優化職業安全、環境、健康和應急響應管理績效。

完善的福利體系

身心健康

騰訊高度重視員工身心健康，通過涵蓋醫療支持、心理健康服務及健康促進等多元化舉措，為員工提供優質的健康保障、合理的修養時間以及培養健康生活方式的機會。

法定福利

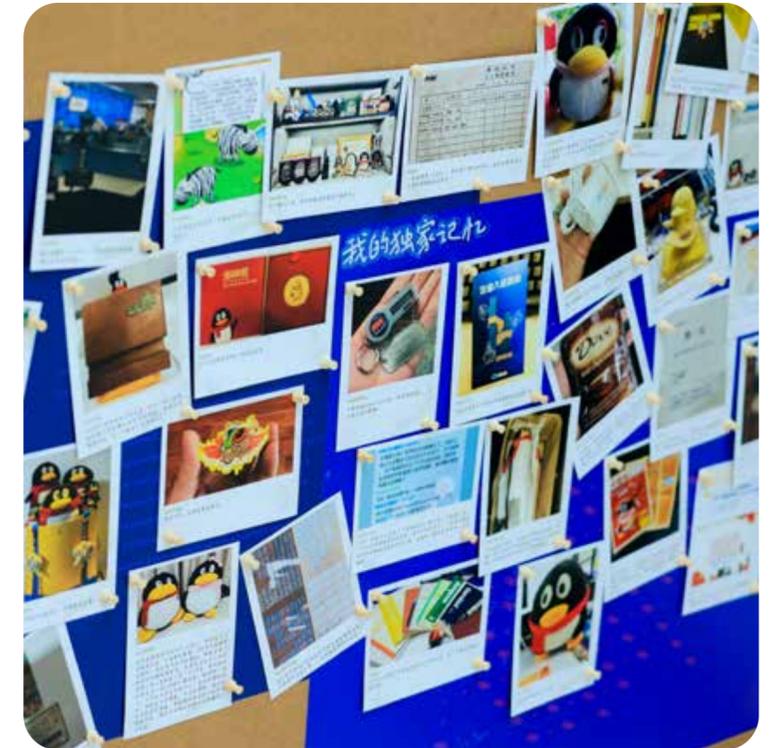
- 基本醫療保險
- 法定年休假
- 醫療期

額外福利

- 補充商業醫療保險
- 重大疾病險
- 長期健康保險
- 意外險與壽險
- 遺屬保障
- 30天全薪病假
- 健康諮詢服務
- 24小時在線家庭醫生服務
- 重疾就醫綠色通道
- 理療服務
- 年度健康體檢及解讀服務
- 心理諮詢服務及每年一次的心理健康評估，並有第三方專業機構出具個性化且保密的評估報告
- 「積極心態訓練營」— 邀請斯坦福大學專家進行專題分享
- 為新任基層管理者提供心理健康教育培訓
- 運動健身場所及課程
- 文體協會活動



自2020年起，我們推廣正念項目，幫助員工提升專注力和覺察力。騰訊成立了正念協會，定期開展線上課程、線下培訓、團體共習等活動。員工反饋在壓力情緒管理、專注度、人際溝通等方面有明顯提升。我們也引入了斯坦福大學和北京大學專家共同推進內部導師計劃，已培養了150多位導師，將正念分享給更多員工及其家人。



財務健康

除繳納養老、失業、工傷等法定保險外，騰訊還為員工提供全面且個性化的商業保險，包括高保額的壽險、意外險，醫療險也有多種方案供員工及其家屬選擇。此外，我們推出了「騰訊安居計劃」，為首次購房的中國內地正式員工提供免息借款，緩解購房壓力。截至報告期末，該計劃已惠及逾15,000名員工。

法定福利

- 養老保險
- 失業保險
- 工傷保險
- 生育保險
- 住房公積金

額外福利

- 救助借款
- 騰訊安居計劃（首套購房免息借款）
- 政府公租房/租房補貼
- 員工配偶、子女、父母：定制保險方案
- 即將退休的員工：長期服務金、退休榮譽金



員工家庭

在員工人生重要時刻，如結婚、生育等節點上，騰訊都提供了豐富的假期，並送上禮金禮物。在各個節日，還為員工及家人準備節慶禮物，如兒童節、中秋節、長輩關懷節等，提升員工及其家人的幸福感。

法定福利

- 年假
- 婚假
- 產假/流產假
- 陪產假
- 育兒假
- 哺乳假

額外福利

- 春節特別假
- 半薪事假
- 喪假
- 孕期員工：全新產檢假、班車專屬座位、取餐專屬通道
- 新婚員工：結婚禮金、特色結婚公仔
- 育兒員工：生育禮金
- 員工家人：家屬保險、兒童節禮品、長輩關懷節禮品、24小時在線家庭醫生服務、心理諮詢服務



其他福利

為了方便員工出勤和生活，我們為員工提供免費的通勤班車服務、豐富多樣的免費早晚餐。我們設置了公益假、公益助農禮品等，鼓勵員工參與公益事業，踐行科技向善理念。此外，騰訊推行彈性上下班，並提供關愛女性特色福利等，營造共融關懷的工作環境。

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



2.6

鼓勵溝通與發聲

騰訊着力營造平等、開放、透明的溝通氛圍，鼓勵員工發聲。我們通過員工大會、內部論壇和年度敬滿度調查等多種渠道，積極傾聽員工的聲音，以增強團隊的凝聚力，推動企業的共同發展和創新。

管理層牽頭，建立坦誠溝通文化

公司高級管理層定期舉行內部交流活動，以幫助員工及時了解騰訊的戰略和管理決策。交流活動包括年度Link Time、員工大會、戰略管理大會等。其中，Link Time是騰訊週年慶活動的重要環節，所有高級管理層都會出席，與員工進行坦誠溝通，並現場回答員工的提問。2024年，我們開通了「一起debug」通道，通過問卷，收集關於管理和業務精進的建議，推動管理者帶頭建立坦誠透明的解決問題機制，鼓勵員工積極反映真實問題。

內部溝通平台，自由表達想法

我們倡導組織扁平化，設有多個內部平台，支持員工表達意見和建議。其中，「樂問」是內部最大的問答溝通社區，涵蓋產品建議、經驗分享、員工生活等話題。員工可以選擇匿名或者實名提問，打破了職級和部門的限制，實現了廣泛的互動。於2024年，員工在「樂問」提出了超過1.9萬個問題，獲得了9.4萬個回答，瀏覽量突破5,700萬。此外，部分事業群還建立了內部溝通與交流平台，用於深入的技術和專業分享。

全員敬滿度調查，聆聽反饋

我們每年都會委託獨立的第三方機構對全體員工進行匿名的敬滿度調查，旨在了解員工的工作投入度、留任意願、宣傳騰訊的意願，以及他們在工作中的感受，包括成就感、壓力感、團隊協作、工作支持，以及對企業戰略、組織活力的看法和建議等。於2024年，調查問卷的有效回覆率達到了95.1%；與2023年相比，整體敬業度提升了4.4個百分點，滿意度提升了4.7個百分點。企業文化價值觀、職場公平和瑞雪+已經連續3年成為員工最滿意的三個維度，這充分體現了員工對騰訊努力營造的尊重、公平和價值觀驅動的工作環境的認同。



我們重視員工在敬滿度調查中提出的意見和建議，並將其作為優化管理、提升員工工作體驗的重要依據。員工的積極建議已經在多個方面推動了我們的改進：通過優化審批流程，提高了管理效率；創新職業發展機制，為更多優秀的員工提供更廣闊的發展空間；同時，豐富了溝通渠道，以便更好傾聽一線員工的聲音等。2024年，我們在敬滿度調查開放題環節共收集到超過3萬條建議和意見反饋，這些反饋將成為我們進一步改進企業管理的重要參考。

違紀投訴、員工申訴和反舞弊舉報

我們倡導員工堅守正直的價值觀，制定並執行《騰訊陽光行為準則》，明確騰訊員工及其他持份者應遵循的行為規範，並設立員工申訴和投訴違紀行為的渠道。當發現違規行為，員工可以進行反饋，相關責任部門會嚴格遵循既定程序跟進。

● **職場員工公約瑞雪+**：是騰訊員工文明行為的代稱。我們鼓勵所有員工通過「瑞雪大俠」微信賬號反饋違反職場不文明的行為。如果反饋內容屬實，我們將對違規人員進行通報批評，情節嚴重的將移交其他渠道進一步處理。

● **員工申訴渠道**：我們設立了員工申訴渠道，如員工對試用期、績效、離職等相關流程持有異議或者認為管理人員違紀，可提交申訴或投訴，按照程序通過間接上級、人力資源部門、專門調查小組逐步升級解決問題。

● **反舞弊舉報制度**：我們制定並實施《騰訊反舞弊舉報制度》。如果員工發現任何涉嫌違規的行為，可通過實名或匿名的方式進行舉報，相關舉報將由反舞弊調查部門進行獨立調查。詳情請參見本報告商業道德－堅守陽光行為章節。



保障數字權益

騰訊通過構建管理架構、制定內部制度、秉持公平透明原則及加強安全運營，形成了保障數字權益的多維體系。在隱私保護、信息安全、AI安全治理和平台信任維護上，我們不斷創新技術應用，加強監督與自律，確保用戶在數字環境中享有安全、合法、信任且富有創新活力的體驗。

- 3.1 隱私保護
- 3.2 網絡與數據安全
- 3.3 AI安全治理
- 3.4 可信賴的互聯網平台

聯合國可持續發展目標一致性



聯合國全球契約十項原則一致性

- 原則一：企業應該尊重和維護國際公認的各項人權；
- 原則二：企業決不參與任何漠視與踐踏人權的行為。

3.1

隱私保護

理念與原則

理念

騰訊以「數據安全是我們的生命線」為數據保護理念，始終堅持一切以用戶價值為依歸，這與我們的使命願景「用戶為本，科技向善」一脈相承，也是科技惠及用戶的首要選擇、是踐行社會責任的應有之義。

我們始終堅持把個人信息和數據保護放在最優先地位，致力於為用戶提供更安全、有保障的產品和服務；將安全、透明和可控作為隱私保護目標，堅持數據全生命週期合規，全鏈路治理，全方位保護；堅持創新與安全並重，讓數據安全成為科技惠及用戶和產業高質量發展的基石。

騰訊嚴格遵守業務運營所在司法管轄區的所有保護用戶隱私及數據安全的法律法規，積極踐行全球領先的隱私保護標準和規範。其中包括《中華人民共和國個人信息保護法》《歐盟通用數據保護條例》(The EU General Data Protection Regulation, GDPR)《英國數據保護法案》《加州消費者隱私法案》(The California Consumer Privacy Act, CCPA)以及其它運營地的相關法律法規，全方位保障用戶隱私及數據安全。

原則

騰訊在嚴格遵守相關法律法規，充分尊重並保護用戶權利的前提下，通過數據分析來改善用戶的產品和服務體驗。對於收集和使用的個人信息，我們嚴格保密，杜絕信息泄露、篡改、破壞、出售或非法提供給第三方，並充分保障用戶對個人信息的管理。

騰訊用戶隱私保護原則：

- 安全可靠

我們通過合理有效的信息安全技術及管理流程，防止用戶信息外洩、損毀及遺失。

- 自主選擇

我們為用戶提供便利的數據管理選擇，以便作出適當選擇及管理個人數據。

- 保護通信秘密

我們嚴格遵守法律法規，保護用戶的通信秘密，並提供安全的通信服務。

- 合理必要

為了向用戶提供更好的服務，我們只收集合理必要數據。

- 公開透明

我們努力使用簡明易懂的表述，向用戶介紹隱私政策，以便用戶清晰了解我們的信息處理方式。

- 隱私設計

我們在產品和服務研發、運營的各個環節，融入隱私保護的理念。



*騰訊混元AI生成

管理架構與制度

管理架構

騰訊在各個層面高度重視隱私保護工作，並已將其納入集團的風險管理框架中。管理層致力於隱私優先的管治方法，制定並實施全面的內部評估流程，確保對所有產品進行充分評估，以遵守所有適用的數據隱私法律。此外，我們確保所收集的數據均安全傳輸及存儲。從自上而下，到自下而上，數據隱私保護是一項有組織的工作。

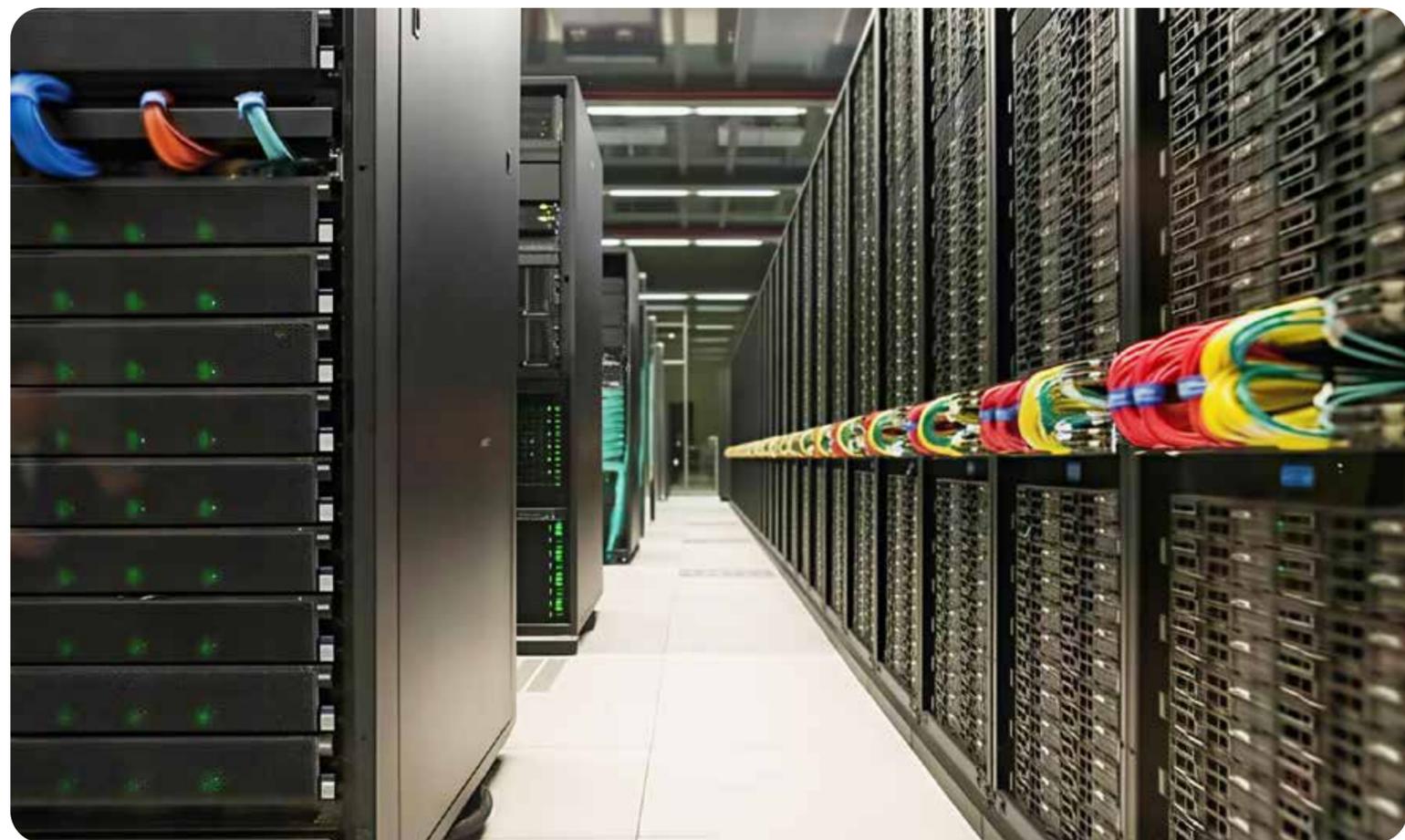
高級管理層設立虛擬組織，負責隱私保護工作的體系化管理，推動制度建設和實施，進行工作指導和監督。在執行層面，我們設立有數據合規和隱私保護部，依據不同運營地區的隱私相關法律要求，負責統籌相關工作。例如，在歐盟地區，基於GDPR的要求，我們設立數據保護官(Data Protection Officer, DPO)。

此外，我們的隱私保護團隊還會深入各個事業群，負責與產品團隊緊密合作，確保產品和服務從最初就考慮到包括隱私設計和默認隱私在內的隱私措施，並確保遵守所有適用的法律法規；以及與工程團隊協作，確保我們的數據收集和使用過程的透明度，並提供相應功能幫助用戶管理自己的數據。

制度

騰訊制定覆蓋數據保護和隱私的制度，適用於內部所有事業群各類數據產品。這些制度從數據收集、分類分級、用戶信息合規、數據應用、合規性檢測等多個方面，為騰訊相關工作提供規範和指引。

在網絡世界保護好未成年人，其個人信息與隱私保護是必要環節。我們構建了未成年人個人信息保護體系，成立了核心小組專門負責未成年人保護事務的調研與處理。同時，我們在內部知識分享平台上發佈多篇未成年人保護合規宣傳文章並多次組織內部宣講會，以推動業務加強未成年人個人信息保護措施。我們為產品配置了多項未成年人個人信息保護指引，如《未成年用戶保護合規指引》《遊戲開發者隱私合規指南》等。我們已於騰訊隱私保護平台發佈《兒童隱私保護聲明》，並設置專門電子郵件dataprivacy-kids@tencent.com接收並響應兒童個人信息相關的請求。針對國際業務，我們發佈了《海外未成年人隱私保護管理標準》等進行業務規範和指引。



*騰訊混元AI生成

以用戶為中心的隱私保護方案

騰訊構建以用戶為中心的隱私保護方案，通過完善隱私合規評估流程和工具，同時結合國際標準、技術創新、員工培訓，將保護隱私融入企業文化建設等多個方面的工作，確保用戶隱私得到最大程度的嚴格保護。

貫徹與審計

騰訊秉持「將隱私保護融入設計」的方法論，建立數據隱私合規檢測的制度流程，將用戶隱私的保護貫穿整個產品生命週期。此外，我們要求產品具備隱私管理功能，並提供隱私管理指引，幫助用戶能夠有效掌控個人信息。

騰訊在全球範圍內遵守各地的數據保護法律，實施了一系列隱私保護策略。在中國內地，我們建立隱私影響評估 (Privacy Impact Assessment, PIA) 的機制和流程，並推進在各類業務場景中落地，精準識別和管理隱私風險，最大程度降低對用戶個人權利的潛在影響。在國際市場，我們的全球隱私合規體系深度融入產品開發過程，通過技術檢測進行複審，以確保遵守GDPR和CCPA等隱私法規。

我們的安全團隊對自身業務的數據隱私保護負責，按照法規開展日常隱私保護工作。同時，我們還設立專業團隊，對公司重點產品的敏感信息及數據的管理情況進行獨立審核。

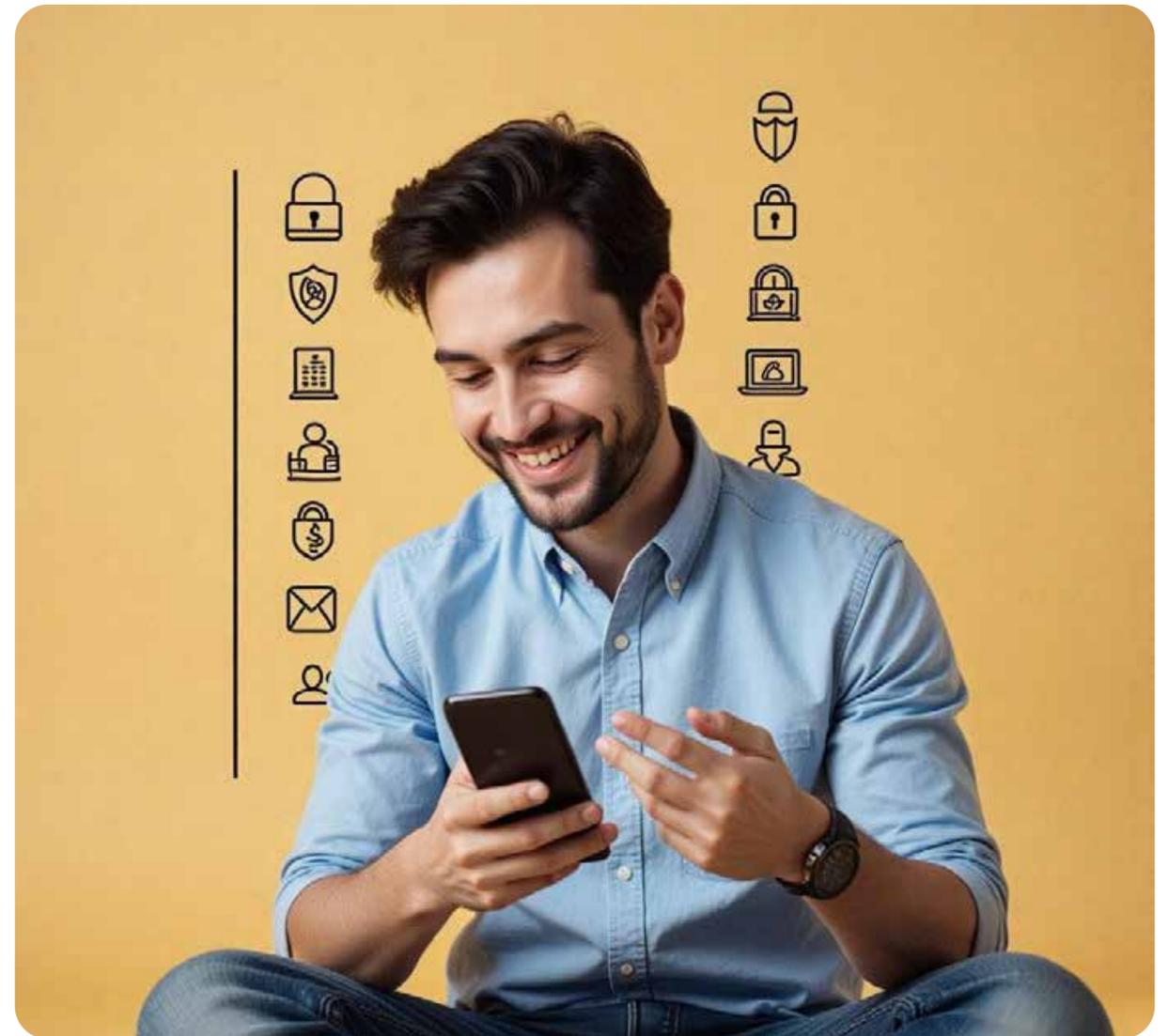
主動防禦與應急響應

騰訊擁有完善的制度和流程，覆蓋從被動防禦到主動防禦的運營環節。我們通過安全演練等措施，定期對用戶隱私保護和數據安全的風險進行測試、發現、評估和緩解工作；持續識別系統漏洞或計劃風險點，確保主動防禦和應急響應計劃的有效落實。如需了解更多應對措施和數據泄露響應措施，請參見保障數字權益 — 網絡與數據安全。

員工意識與培訓

騰訊通過開展多樣化的隱私培訓，包括但不限於線下和線上課程、內部博客、微報等方式，多渠道全方位傳達公司個人信息與隱私保護政策、流程以及規範，確保所有員工都能意識到他們保護用戶數據隱私的責任，並具備必要的技能來落實數據保護。其中，隱私和數據安全等重要原則與內容，已經納入新員工入職培訓、員工必修的年度陽光行為準則課程等環節，覆蓋包括正式員工、顧問、實習生和外包員工在內的全部成員。

這些培訓讓員工了解隱私和數據保護的關鍵事項，不僅覆蓋「將隱私保護融入設計」和「默認保護隱私」原則，還包括研發和操作規範。對個人信息處理崗位上的相關人員，我們還開展個人信息保護的專項培訓和考核。



*騰訊混元AI生成

管理監督供應商的隱私保護工作

騰訊已將隱私管理納入供應商管理體系，在供應商ESG行為準則中，明確要求供應商承諾依法保護所有業務相關人員隱私權益，包括與其關聯的消費者、客戶、員工和供應商等。

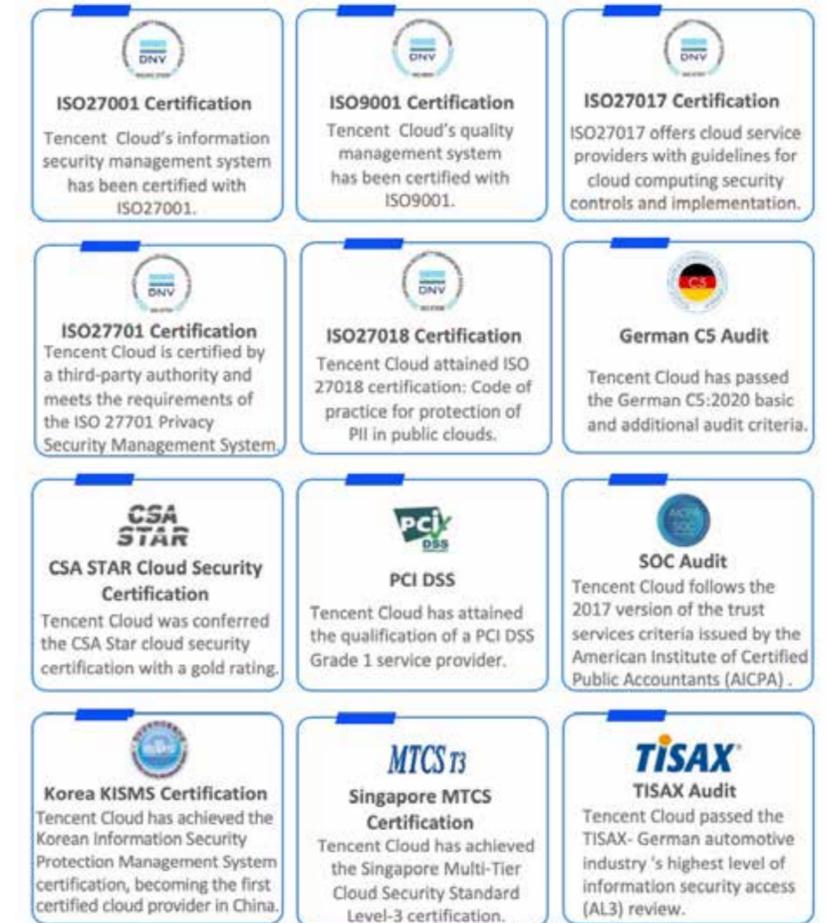
我們通過一系列綜合性的供應商隱私保護措施，進一步確保數據處理活動遵循騰訊的隱私保護要求。我們通過供應商調查問卷評估其數據保護措施的有效性。此外，我們還與供應商簽訂數據處理協議(Data Processing Agreements, DPAs)，要求他們履行騰訊的數據保護義務，包括採取加密、脫敏、匿名化處理等必要的技術和組織措施，並同意騰訊對供應商有審計權。在適用GDPR的業務場景中，我們還會對供應商進行嚴格的隱私盡職調查，以確保數據在收集、處理、存儲和傳輸過程中的安全合規。

認證與認可

騰訊通過第三方審核和認證，包括ISO 27018公有雲隱私保護認證和ISO 27701隱私信息管理體系等，來滿足隱私要求。我們的重點業務始終保持着多項廣受認可的隱私保護和數據安全認證，證明了騰訊的實踐符合數據泄露事件響應管理的國際標準和最佳實踐。

截至2024年底，

- *WeChat*、*微信*和*QQ*均獲得TrustArc認證，*微信*和*QQ*具有中國網絡安全等級保護三級認證。此外，*微信*還通過了ISO 27001信息安全體系認證。
- 騰訊雲獲得ISO 27701、ISO 27018、ISO 29151個人可識別信息保護實踐準則等多項安全與合規認證。請參見本報告附錄 — 騰訊雲安全合規認證。
- 企業*微信*通過SOC 2 Type 2服務審計，獲得ISO 20000信息技術服務管理體系認證、ISO 27001信息安全體系、ISO 27018和中國網絡安全等級保護三級認證。
- 騰訊廣告獲得ISO 27001和ISO 27701等國際認證。
- 騰訊遊戲海外發行平台*Proxima Beta*擁有ISO 27001和ISO 27701等國際認證。
- 騰訊文檔等業務也獲得ISO 27001認證。



*代表性安全合規資質

用戶權利保障

騰訊致力於為用戶提供一個安全、透明和可信賴的數字環境，確保用戶的隱私權利得到充分保障。對於未成年用戶，我們的產品設置了更嚴格的保護機制。

數據收集與使用

騰訊遵循數據保護原則，在向用戶提供產品和服務時，僅在必要範圍內收集用戶數據，確保數據處理的最小化，以符合預定的處理目的。我們的產品隱私政策明確限定我們可向用戶請求的信息類型以及使用方式。此外，我們建設有內部訪問控制，通過業務鑑權管控等措施，進一步保障用戶數據安全性，防止隱私泄露。

用戶數據的訪問、更正與刪除

騰訊為用戶提供了多種便捷的渠道和簡單的操作程序來行使與個人信息相關的權利，包括訪問、更正個人信息以及刪除包含所有數據在內的賬戶。用戶可以通過自助簡單流程或通過電郵聯繫騰訊，尋求其隱私權得到維護。

數據存儲期限

騰訊遵守業務所在地區的數據保護法律法規，通過建立全流程數據處理規範，確保用戶信息在達成使用目的後實現安全刪除或完成合規匿名化處理。

溝通和申訴

騰訊已設置數種用戶權利響應渠道，包括騰訊隱私保護平台、個人信息保護和隱私問題反饋問卷、郵箱、產品客服及信件郵寄，便於用戶提出查閱、複製、更正、補充、刪除等個人信息權利請求，並確保用戶的個人信息權利請求得到及時響應和處理。當前，我們的產品均已建立針對個人信息主體權利的全面響應流程和處理機制。

第三方信息處理

騰訊在與第三方合作時嚴格遵循相關法律法規。在處理用戶數據方面，我們秉承必要性和數據最小化原則，對數據處理涉及的第三方進行嚴格的限制。我們要求第三方對個人信息來源的合法性和合規性作出法律承諾，如第三方有違反法律行為的，我們會明確要求對方承擔相應法律責任。

數據請求響應

當政府、監管機構等發出數據披露請求時，我們會充分徵求內部和外部法務意見，依從以下原則制定合適的應對方案：

- 我們對全球範圍內所有提供產品和服務的地區的機構所發出的合法請求，均保持一致性和公正性進行響應，確保符合當地法律法規的要求，並充分理解不同地區間的法律差異；
- 在遵守法律規定且條件允許的前提下，我們向用戶公開因響應合法請求所採取的行動，以便相關用戶有機會對此類請求作出反饋；
- 我們嚴格審核所有請求，確保在響應過程中嚴格遵守相關法律法規，並充分尊重和保護用戶的合法權益。



*騰訊混元AI生成

3.2

網絡與數據安全

網絡與數據安全是數字信任實現的重要基礎，是用戶信息與隱私權利的保障前提。我們在網絡與數據安全領域持續投入，建立了專業的安全團隊，並構建了自適應的閉環安全防護體系，以守護網絡基礎設施和數據資產的安全。騰訊雲還獲得全球多個地區的高級別安全資質認證，詳情請參見本報告「[附錄－騰訊雲安全合規認證](#)」。

報告期內，未發生網絡安全或數據泄露事件。

安全管理

騰訊設立安全技術委員會和不同職能、不同領域的專業安全團隊。我們持續深耕技術前沿，廣泛開展業務協作，擁有20多年海量業務安全運營和黑灰產對抗經驗，在頂尖安全專家、安全大數據和AI技術積累上具有組織優勢。我們致力於提升整體安全能力，提供業務需要的安全最佳實踐，履行對用戶、股東和社會的責任與義務，為騰訊的可持續發展保駕護航。

我們的專業安全團隊主要有：

● 面向雲與智慧產業的專業雲安全團隊，負責開展雲平台安全治理、安全驗證、產業互聯網安全的技術創新。



● 技術工程事業群的安全團隊，聚焦AI、數據、廣告等領域的安全技術研究和工程實踐，並聯動內外的「白帽子」安全研究員，共同保障騰訊業務及數億用戶的網絡安全。



● 面向社交、遊戲、內容和支付金融等核心業務的安全團隊，保障業務和產品安全運營。



● 多個安全聯合實驗室在車聯網、物聯網和AI等領域也對外聯合相關產業，共同助力數字化時代的信息安全。



*騰訊混元AI生成

安全技術

騰訊在公有雲上開發和運營全部產品，向用戶提供7×24小時不間斷的高品質產品和服務。雲平台安全是保障業務運營和維護用戶權益的前提，我們在雲安全、零信任、AI安全等領域保持高強度研發投入，增強雲安全能力，以應對不斷湧現的威脅，確保網絡穩定可靠運行，保障信息系統的數據安全與業務連續性，讓所有產品和業務的信息資產得到充分保護。

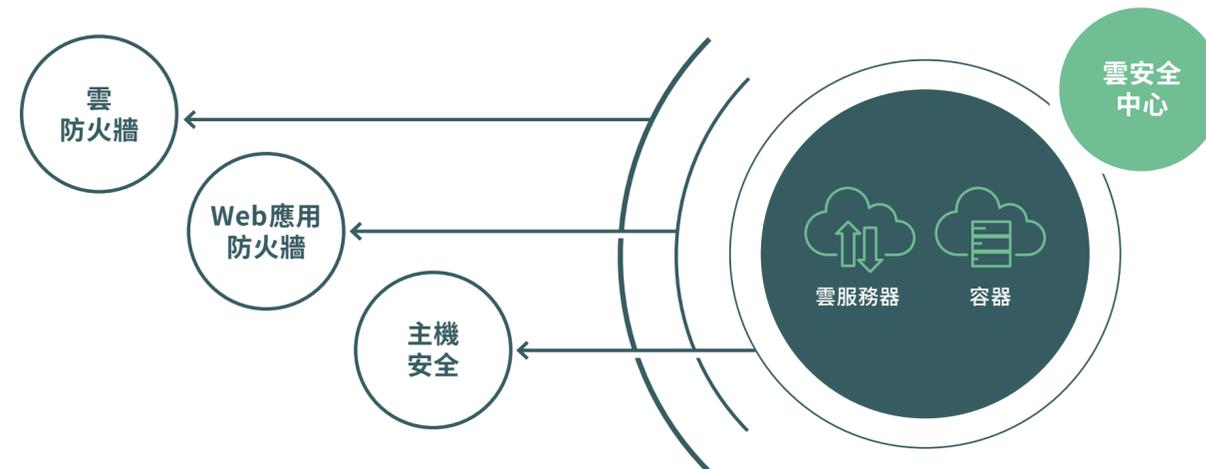
雲安全防護體系

騰訊雲以一個中心、三道防線建立了多層次的安全體系。該體系以雲安全中心為核心，構建了三層防禦架構：雲防火牆、Web應用防火牆和主機安全。該安全體系不僅涵蓋了物理安全、網絡安全和主機安全等基礎安全層面，還包括了數據安全、應用安全、業務安全、安全審計和安全管理等方面，形成了全方位的安全防護。

騰訊雲安全運營注重發現和消除潛在的安全威脅，通過縱深防禦、默認安全和智能提效，保障雲上業務的安全穩定運行。2024年，我們進一步加強雲基礎設施、權限和密鑰管理，構建數據安全邊界，提高安全監控和應急響應的智能化水平，有效應對外部攻擊和內部治理挑戰，為全球數百萬台服務器及億級雲資產提供了高效的安全保護。

在數字化轉型過程中，終端安全正成為雲安全的威脅來源。騰訊基於「持續驗證，永不信任」原則構建零信任體系，是推動零信任發展的早期踐行者。我們作為主要成員參與全球多個行業標準、團體標準的制定，其中包括由ITU-T¹國際標準立項的全球首個零信任國際標準等。2024年，騰訊雲的零信任安全解決方案iOA繼2023年後再次入選Gartner中國零信任市場指南代表供應商。

2024年，騰訊持續迭代零信任方案，成為集成了下一代VPN、防病毒、桌面管理、端點檢測與響應、數據丟失防護、軟件管家和遠程桌面等多重能力的辦公安全一體化平台。我們積極探索大模型與安全的結合，完成更多雲安全場景下的複雜任務。



數據安全策略

在遵循全球各運營區域數據安全相關法律法規的基礎上，騰訊持續完善數據安全治理體系，通過在集團層面建立覆蓋數據全生命週期的管理制度、系統來強化數據傳輸、存儲、使用等關鍵環節的安全防護能力。我們的數據安全治理與業務場景緊密融合，在數據分級分類、數據訪問代理、機密計算、運維管控等關鍵領域已經形成成熟和領先的工程實踐。

我們在數據的全生命週期實施精細化管理，包括數據分類、分級、脫敏、加密和標記，通過以下措施確保數據在存儲、處理和傳輸過程中的安全。

- 對數據訪問權限實行了全結點實名制審核和維護，以保障數據資產的完整性和業務服務的可靠性。
- 建立了實時監控和攔截機制，以檢測和阻止任何異常的數據訪問行為。
- 對於處理敏感信息的關鍵業務，實施了網絡隔離，確保數據只在受控環境中傳輸和處理。
- 通過智能監控和自動修復技術，可以有效應對大數據平台、數據庫和存儲設施的漏洞風險，防止數據泄露。

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

業務連續性保障

騰訊始終將業務連續性置於網絡安全核心位置，通過持續加強核心技術研發，構建起一套全面的業務連續性管理體系。我們的數據中心遍佈全球多個重要市場，網絡出口分多個地域對接多個運營商。為此，我們構建了騰訊雲網絡跨地域的災備能力，有效地降低運營商公網故障等帶來的連續性影響。

騰訊雲已經通過ISO 22301業務連續性管理體系的國際標準認證，彰顯了我們在業務連續性管理方面的水平。我們對雲產品的連續性進行風險評估和應急預案管理，並通過開展混沌工程驗證其有效性。此外，騰訊還制定了一系列內部管理規定，並組建了專業的研發和運維團隊，為業務連續性提供有力保障。

騰訊不斷強化業務連續性自動化能力，將演練頻率由季度提升到月度，加強測試系統的抗壓和災難恢復能力。這些演練模擬真實的經典容災場景，包括攻防對抗和大規模故障等，全面檢查系統的響應速度和恢復能力，確保真實容災場景下的高效應對。通過這些舉措，騰訊能夠在突發狀況發生時，確保業務可以迅速恢復正常。

軟件供應鏈安全管理

保障軟件供應鏈安全是實現騰訊雲網絡和數據安全的重要支撐。騰訊建立相關安全管理體系，明確管理層、業務層和技術層的分工與崗位職責，同時通過多種措施提高員工、供應商和雲端客戶的供應鏈安全意識，確保整個供應鏈中數據傳輸和處理的保密性、完整性和可用性。

騰訊對軟件供應鏈的供應商制定了風險管理程序，涵蓋風險評估、風險控制、風險監控及復盤改進等環節。我們要求供應商在商業項目啟動前完成相關信息安全培訓，並協助供應商提升信息安全意識和能力。同時，供應鏈安全管理體系的風險識別是一個持續的過程，包括年度整體風險識別和日常風險識別。此外，我們密切關注供應鏈安全威脅和風險相關的法律法規及其他合規要求的變化，並與持份者協作，確保將新增的法律法規要求能夠及時應用於騰訊雲的安全和風險識別評價中。

第三方審計與資質

騰訊雲為騰訊全部產品提供開發運營環境，每半年接受獨立第三方會計師事務所依據美國註冊會計師協會的相關準則，對雲服務體系安全控制的設計適當性和執行有效性出具報告。我們通過提供具有鑒證性質的系統與組織控制報告，向雲用戶機構、獨立核數師、監管機構、公司股東及其他相關利益方公開騰訊雲最新的服務組織內部控制情況。

符合國際認可的信息安全與IT管控標準是騰訊雲信息安全建設基準的核心。我們已獲得ISO 27001等多項行業領先的管理體系和管理認證，充分體現了我們在信息安全管理方面的高標準和專業性。

更多關於騰訊雲安全合規認證的內容，請參看本報告附錄—騰訊雲安全合規認證。



*騰訊混元AI生成

安全運營

騰訊持續整合安全能力和資源，優化網絡安全風險的發現和修復流程，實現風險管理閉環、數據可視化、自動化修復及驗證等一系列功能。

主動防禦

騰訊致力於構建「情報－攻防－管理－規劃」的主動防禦安全能力體系，通過整合威脅情報、人工智能、大數據等技術，提升安全事件的響應能力和效率。目前，騰訊安全已建立百億級的威脅情報體系，覆蓋情報收集、分析和處置，並集成於全系安全產品中，能夠快速識別並防禦各類網絡威脅。此外，騰訊安全還設立安全運營中心，以雲原生技術為基礎，結合技戰術框架的最佳實踐，聚焦威脅檢測、調查和響應，提升安全運營效率，實現全網安全態勢的可知、可見、可控。

安全技術委員會每月對安全事項進行評估，包括政策、系統和風險等，並就重要事項向高級管理層匯報，以保障信息安全管理體系的有效性和可靠性。安全團隊每年對重要信息安全系統進行至少一次內部安全審計，確保信息安全措施的有效執行和相關法律法規的合規水平。

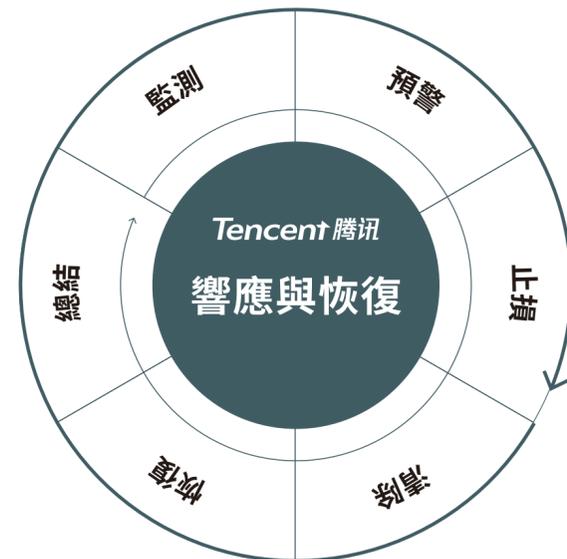
騰訊進一步加強主動防禦的安全能力，提出「安全融入」理念，強調安全與業務的深度融合。通過構建安全防護體系，我們實現對安全風險的主動感知、有效掌控以及對業務增長的推動。例如，騰訊研發了安全大數據分析平台，以解決拍字節 (PB) 數量級的安全數據難以分析和回溯的難題。同時，我們還強化了終端安全能力，以終端檢測與響應技術為核心，結合安全專家團隊的支持，構建起了立體化的終端安全防護體系。

響應與恢復

騰訊按照ISO 27001信息安全管理體系開展網絡安全的應急響應和恢復工作。我們每年對信息系統進行安全測試、風險評估和內部審計，確保安全防禦能力始終處在合理狀態，符合相關安全管理和標準的規定與要求。

在管理制度上，我們制定並實施了《騰訊安全事件管理制度》，詳盡規定了安全事件的檢測、報告以及應急處理流程，保障了對各類安全威脅的快速、有效及有序響應。

在安全運營中，我們的應急響應工作聚焦於漏洞發現、入侵排查、攻擊防禦，7×24小時開展專業的安全運營工作。團隊能夠迅速介入並處理安全告警，完成初步分析並制定遏制方案，並完成安全組件的規則調整和刪除後門木馬等行動，有效阻斷攻擊者的利用路徑。



培訓與宣導

對員工開展信息安全培訓是騰訊加強網絡與數據安全的重要舉措。我們建立了多樣化的培訓課程，包括全員必修培訓、重點崗位培訓和自選專業課培訓等，內容覆蓋基礎安全意識、漏洞與防禦、研發安全規範和數據安全要求等方面。

騰訊要求所有正式員工入職後必須學習信息安全培訓課程，顧問、實習生和外包員工也需要學習工作規範須知及信息安全必修課。此外，我們還面向不同崗位的員工開展專項培訓，包括《研發工作的安全規範》《軟件源代碼安全規範》《運維工作的安全規範》等。同時，我們會根據安全技術發展和形勢，對安全團隊的員工進行技術培訓，確保他們了解並遵守最新的安全規定和操作流程，掌握最新的信息安全標準和最佳實踐，並能夠在安全事件發生時迅速有效地響應。

2024年，
參加騰訊信息安全專項培訓的總人次達到

33,145名，

累計培訓時長超

69,724小時。

此外，我們明確了《騰訊陽光行為準則》的信息安全要求，並制定了安全規範。這些要求和規範是員工在年度考評中必須學習的內容之一，未完成者將影響績效考核結果。對於明確違反安全高壓線並造成實際影響的員工，騰訊將按事故管理辦法處理，嚴重者將被解除勞動關係。

我們還每年舉辦騰訊安全技術峰會和騰訊技術週安全分會場，並開展日常安全測評、內部博客宣導和有獎問答等活動，持續提升全體員工對個人信息和隱私保護的重視程度，確保其及時更新相關工作要求。



共建與合作

騰訊在零信任、雲安全、隱私保護及區塊鏈等領域積極參與國際標準制定，或建設最佳實踐案例，並通過技術開源及產學研合作，推動數字安全生態發展。

- 在零信任領域，騰訊和微軟、谷歌、思科等企業主導研製全球首個零信任國際標準——《服務訪問過程持續保護指南》。我們積極推動全球零信任標準化應用以及落地國內，並成為中國零信任產業標準工作組主要創始會員，促進行業安全理念從「持續驗證」向「持續保護」落實。
- 在雲安全方面，騰訊雲是國際雲安全聯盟 (Cloud Security Alliance, CSA) 高級會員，積極參與全球雲安全標準制定。依托內部安全團隊開展前沿技術研究，騰訊雲安全能力已經獲得國際權威認證。
- 在隱私保護領域，騰訊是可信計算聯盟 (Confidential Computing Consortium, CCC) 的創始會員，其成員來自全球的多家科技企業。我們致力於推動可信計算技術在全球的普及和發展，以解決數據安全保護中的薄弱環節，同時積極參與多項行業標準、和落地中國標準的起草和修訂工作。我們的產品也廣泛通過多項國際認證，與國際主流標準全面接軌。
- 在區塊鏈技術方面，我們構建開放生態，發起成立產業區塊鏈聯盟，推動標準制定與跨行業協作。2024年我們主導研製了《基於區塊鏈技術的數字藏品服務技術要求》(IEEE Standard Technical Requirements for Digital Collection Services Based on Blockchain Technologies)《基於分佈式賬本技術的數字藏品服務框架與要求》(ITU-T F.751.10 Framework and requirements for DLTbased digital collection services)等數個國際標準建設。



2024年，騰訊安全有七項技術入選國際研究機構Gartner發佈的《2024中國網絡安全技術成熟度曲線》報告。入選的技術包括軟件成分分析、安全事件管理、攻擊面管理、零信任網絡訪問、安全服務邊緣、機密計算和多方安全計算，用於在網絡環境中加強安全防護，提升業務敏捷性。

*騰訊混元AI生成

3.3

AI安全治理

騰訊將負責任的人工智能 (AI) 發展視為我們長期的戰略重點之一，在推動業務增長的同時，致力於將倫理與安全融入 AI 技術的開發與應用，以此促進負責任的創新。我們高度重視人工智能帶來的安全挑戰，積極與國際治理前沿趨勢接軌，持續提升 AI 治理水平，從而應對和緩解潛在風險。在遵守運營所在地法律法規的基礎上，我們把數據質量、安全合規及倫理道德作為重要考量，實施了一系列風險管理措施。

治理體系

治理原則

騰訊於2018年就提出「可知、可控、可用、可靠」的AI治理原則，並長期探索和深化科技價值觀，堅持以「科技向善」引領AI治理工作，致力於對社會負責並造福人類。同時，我們在AI生命週期各階段進行風險評估，將多方因素納入安全管理流程，確保風險可控且符合法律法規。

2024年12月，我們參與簽署由中國人工智能產業發展聯盟發佈的《人工智能安全承諾》，在設置安全團隊、開展安全測試、保障數據安全和增強透明度等方面，對外界作出應對風險和開展治理的承諾。



管理制度

騰訊設立了AI技術委員會，旨在促進跨團隊的AI技術交流、評估和指導AI項目，並推動AI技術在公司內的長足發展。AI技術委員會下設多個技術協作團隊，專注於解決AI系統的開發原則、性能評測和倫理考量等問題。此外，騰訊AI實驗室還積極探索基礎模型的可靠性和智能風險治理等前沿領域，以構建更加可靠和安全的AI系統。針對內容安全、隱私保護和模型安全等議題，騰訊AI安全團隊在公司內部多次發起過超千人的大規模安全測試，以提前發現並收斂AI安全風險。

我們參考全球AI安全與治理領域的積極探索和優秀實踐，制定並實施了《騰訊AI數據安全管理制度》《AIGC新產品新功能評估報批管理制度》等一系列人工智能管理規範，並在業務發展中持續完善和更新這些規範。同時，我們對現有的數據安全、數據治理等規範進行修訂，新增人工智能相關數據和內容的處理規定。騰訊AI安全治理團隊基於這些規範，構建了高效的業務和管理流程，形成與國際前沿趨勢保持一致的治理框架。

我們在安全類別體系、對抗攻防、隱形毒性內容檢測、訓練數據脫敏、社會倫理道德植入等方面持續投入研發資源，助力AI產品的安全運營，以應對人工智能領域新興的數據安全、模型安全和倫理風險等問題。

安全治理

治理框架

騰訊重視人工智能的安全治理，從數據、算法和運營三個維度開展治理工作。

在數據治理方面，騰訊通過制定並貫徹數據安全策略，全面規範管理AI數據處理的全生命週期活動，明確責任部門的職責範圍，嚴格審核並篩選高可信數據源，運用先進算法進行深度數據清洗和安全過濾等方式，保障AI數據始終處於有效保護狀態並合法使用，為用戶隱私和數據安全構築堅固防線。

在算法治理方面，騰訊持續開展AI算法安全性評測與調校，定期識別並修復潛在的安全漏洞，測試並強化模型的抗攻擊能力，優化模型性能並減少偏見，同時建立跨部門安全團隊審查機制，確保模型在技術實現和數據使用上均符合業務需求和安全標準。

在運營治理方面，騰訊持續對風險進行監測、預防及應對，採取多層次安全防護，確保模型輸出安全準確。此外，我們通過應用內容標識技術追蹤風險內容，不斷提升模型的安全水平，以實現對用戶和社會責任的持續承諾。

用戶權利保障

在AI安全治理的原則與框架下，我們進一步細化和規範AI產品的數據處理，以確保用戶權益得到充分保障。騰訊AI相關產品的數據管理嚴格遵循合法、正當、必要的原則，並建立相應的隱私保護管理制度、流程和組織架構。我們通過安全保障機制和安全技術體系，致力於守護用戶信息安全。同時，騰訊高度重視用戶權利保障，提供投訴舉報渠道，並在法律規定的期限內（如有）及時響應用戶訴求，確保用戶的個人權利得到有效滿足。

安全合規

騰訊的AI業務和產品聚焦於民用領域的創新和應用，將安全合規要求融入AI研發全流程。我們緊跟最新的AI法規及行業發展趨勢，並實施全生命週期數據管控。同時，我們積極探索隱私計算等前沿技術，以應對AI領域的新興挑戰。此外，我們積極規劃內部安全管理流程與框架，致力於實現更加可信和負責任的AI系統。騰訊混元首批通過備案，符合中國生成與合成內容、服務管理、算法推薦等監管與標準要求，並獲得相關認證，為用戶和合作夥伴提供安全可靠的服務。

- **2024年4月**，騰訊參與編製了由世界數字技術院（World Digital Technology Academy, WDTA）發佈的《生成式人工智能應用安全測試標準》和《大語言模型安全測試方法》兩項國際標準。
- **2024年5月**，騰訊混元通過了由中國網絡安全等級保護中心組織的中國首批大模型系統安全能力驗證活動，憑藉在設計開發安全層面的卓越表現，獲得「大模型系統安全能力評價證書」。
- **2024年12月**，騰訊獲得WDTA和雲安全聯盟大中華區頒發的首批「人工智能安全、可信和負責任」測評資質。該資質標誌着騰訊在人工智能領域的安全標準化建設達到行業領先水平。



發展與應用

利用AI推動可持續增長

騰訊致力於運用人工智能技術推動可持續發展，從而惠及企業和社會各界。我們投入大量研發資源深耕人工智能核心能力及自研混元大模型，值此為我們的消費者業務和企業服務業務奠定了重要的技術底座。目前人工智能技術已應用於700多個業務場景中，並拓展至可持續社會價值創新項目。更多詳情請參看本報告數字技術助力可持續發展目標章節。

擁抱開源發展戰略

騰訊積極擁抱開源發展，騰訊混元的開源模型已經覆蓋文生文、文生圖、文生3D及文生視頻等多個模態，降低個人了開發者和中小企業的開發成本，推動了促進人工智能技術的普惠化發展。騰訊開源模型得到了開源社區的高度認可，在GitHub上的星標數接近1.4萬顆，並多次登頂該行業趨勢熱榜。

安全合作與共建

騰訊在內部積極開展AI安全治理的宣導工作，通過騰訊技術文化週、ESG文化週等活動，邀請內外部專家共同研討當前的主要風險、技術趨勢和發展方向。同時，我們還將內部的技術實踐通過標準建設、行業交流的方式與外部共享，例如參與共建深圳地方標準《人工智能預訓練模型價值對齊技術框架》等。

- **2024年1月**，騰訊朱雀實驗室、騰訊研究院與合作夥伴聯合研究並發佈《大模型安全與倫理研究報告2024——以負責任AI引領大模型創新》。報告對大模型安全框架和AI價值對齊進行了系統性剖析和展望，並圍繞大模型安全分享相關實踐做法。
- **2024年5月**，騰訊雲在中國生成式AI產業應用峰會上發佈生成式AI安全解決方案，涵蓋全鏈路內容安全和數據安全解決方案，幫助企業築牢「數據」和「內容」安全防線。
- **2024年6月**，騰訊研究院發起了「科幻與AI新技術」研究項目，從科幻、人文與技術的交叉視角，前瞻性探索人工智能新技術的未來場景與社會影響，並探索AI治理與AI向善的原則、場景及行動路線。



*騰訊混元AI生成

3.4

可信賴的互聯網平台

騰訊致力於為用戶構建安全、可信賴的互聯網平台，在內容生態、商品交易、廣告責任、客服溝通等方面落實平台責任。

我們遵循包括《世界人權宣言》《公民及政治權利國際盟約》《經濟、社會及文化權利國際公約》《兒童權利公約》《兒童權利與企業原則》等國際原則和公約的要求，積極響應聯合國《可信賴的互聯網》倡議以及世界經濟論壇《全球數字安全原則》，致力於為用戶提供一個安全、健康且積極的數字環境。

維護健康的內容生態

騰訊持續促進各平台的內容生態健康，嚴格防範虐待、暴力、毒品、詐騙、恐怖主義、極端主義、仇恨、虛假、歧視、騷擾、自我傷害、色情等各類有害信息。

內容安全與可靠

我們制定並實施了《信息內容安全管理規範》《信息內容安全事件應急處置工作規範》等內容安全管理政策，把內容安全融入到整個產品生命週期管理的各環節中。業務團隊根據產品功能特點開展風險評估，制定和實施了有針對性的內容安全政策和防護措施。這些措施能及時識別並處理有害內容，在自有及運營的內容平台上為用戶提供有效的保護。我們還制定了內容創作規範與指引，幫助創作者避免生成違法、違規及有害內容。

微信關謠助手小程序幫助用戶識別網絡謠言，防止其受到虛假信息的侵害。該小程序整合了數百個權威信息源，持續更新關謠信息。用戶遇到存疑信息時，可搜索關鍵詞進行核實，獲取真實情況，從而避免誤信不實信息。

我們為創作者提供生成式人工智能或深度合成等技術的創作指引，明確使用人工智能生成內容必須嚴格遵守法律要求。同時，我們識別和標記人工智能生成或合成的非真實內容，幫助用戶清晰辨別。

用戶在遇到各類有害或虛假信息時可以在產品端進行反饋和投訴。產品團隊核實確認用戶提交的證據後，會根據違規嚴重程度，對違規賬號進行相應處理。

保護與激勵內容創作

我們持續完善創作者知識產權保護體系，以防止侵權為核心，嚴厲打擊抄襲、搬運、仿冒等違規行為。我們建立「電子授權－監測－維權」防侵權平台，為創作者提供全網盜版監測和一鍵維權服務。各創作平台開設了專門的申訴渠道，供創作者在遇到侵權行為時進行反饋。我們依據法律法規積極處理侵權申訴，如刪除、屏蔽侵權內容，維護創作者權益。

我們為創作者提供便捷的內容管理工具，包括內容分發、賬號管理、收益管理、數據分析和宣傳推廣等流程工具，幫助創作者提升創作效率，促進優質內容的生產和傳播。我們還提供線上課程，幫助創作者掌握內容生產技巧，提升運營水平。

我們的平台為創作者提供多種收益途徑，包括廣告分成、付費訂閱、電商合作、品牌代言等，使其內容創作得到合理回報。我們還在短視頻、圖文、小遊戲、音樂、網絡文學等各類型的平台推出了一系列創作者激勵和培養計劃，如面向短視頻製作者的北極星計劃、面向網絡文學寫作人才的青年作家扶持計劃、面向原創音樂人的新勢力計劃等，幫助他們持續成長。

打擊網絡詐騙

在嚴格保護用戶個人隱私的基礎上，針對詐騙行為，我們在微信支付建立了預防和應對機制。當系統識別交易存在欺詐風險時，微信支付會在轉賬頁面中給予風險提醒，並推送語音風險預警進行勸阻。如果勸阻無果，微信支付還會通過延遲支付機制啟動時長15分鐘的轉賬冷靜期，保護用戶免受損失。截至2024年底，我們累計向超過156萬用戶推送微信支付防詐騙自動語音預警，協助用戶避免了超過人民幣68億元潛在損失。根據用戶舉報案例，我們建立了可以提供特徵分析的反詐案例庫，持續強化反詐策略模型，提升風險管控的覆蓋率、及時性和有效性，並為銀髮族和未成年人進行優化。



*微信支付風險提醒

嚴禁網絡銷售假冒品與違法商品

為保護用戶和品牌權利人的合法權益，我們嚴格禁止銷售假冒商品。以微信為例，用戶若懷疑他人發佈假冒商品營銷信息或銷售假貨，可通過**微信品牌維權平台**提交侵權線索。經品牌權利人鑑定確認後，我們將根據鑑定結果進行相應處理，包括移除侵權信息、封禁賬號等。截至2024年底，**微信品牌維權平台**已接入超過640個國際知名品牌。在**微信視頻號**直播平臺，我們已針對售假內容建立主動防控機制，並持續更新和優化識別模型，自動巡查並中斷涉嫌售假直播。此外，**微信小店**採取了多種措施，包括在商家開店和商品上架時審核資質，防範假冒商品發佈，並對違法銷售行為及違規商品持續進行巡查，確保及時處理侵權行為。

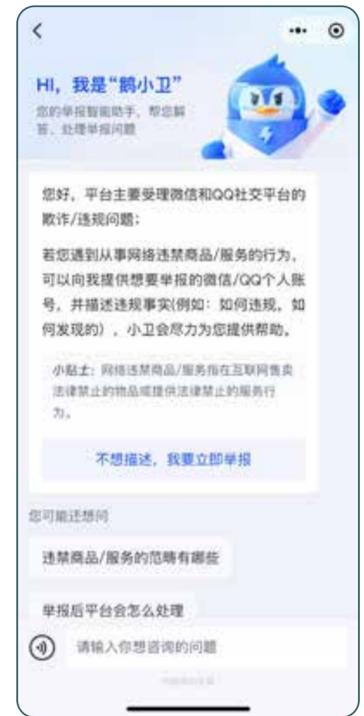
除打擊假冒產品外，我們各平台也禁止營銷任何法律法規禁止和限制銷售的商品或服務。通過關鍵詞檢索和圖片識別等技術，我們持續打擊平台上的各類違法產品，包括但不限於槍支彈藥、爆炸物、管制刀具、受保護的野生動植物活體及其製品、煙草、醫療服務和器械，以及藥物等。



*微信品牌維權平台運作流程

舉報網絡違法行為

我們在各產品頁面中設置了專門的入口，方便用戶便捷、高效地提交投訴或爭議。通過**騰訊衛士**小程序，我們將及時響應用戶對網絡違法行為的舉報，並在核實情況後對違規賬號採取相應措施。



*騰訊衛士小程序舉報頁面

落實平台的廣告責任

管理準則

騰訊制定並持續優化《騰訊廣告審核通用規則》以及相關系列政策，內容覆蓋承接登記廣告業務、審核、檔案管理制度，查驗核實廣告主身份文件，以及審核廣告內容合規性等，這些政策已在騰訊廣告官網「[幫助中心](#)」公開。這體現了我們根據《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦法》等相關法律法規要求，履行審核廣告主資質和廣告內容合規的責任，並在此基礎上積極協助廣告主保障廣告內容的真實性。

《騰訊廣告審核通用規則》明確規定，廣告不得包含賭博、暴力、歧視、影響兒童福祉、危害健康與安全、武器、非法野生動物與瀕危動物的活體及其製品等相關內容。我們對此項規定的內容進行公示和宣導，讓廣告主和各業務環節的合作夥伴都能知曉並嚴格遵守。

《廣告服務商管理規範》明確規定了廣告服務商的責任、義務，以及對違規服務商的處罰措施。我們還為服務商提供專項培訓，協助其識別不符合資質要求的廣告主以及不合規的廣告內容。這些措施有效支持廣告服務商和廣告主履行合規責任。

流程管控

針對廣告投放前、中、後環節，我們構建了有效的管理機制，實施全流程風險管控。

廣告投放前



我們通過多種手段核驗廣告主身份和資質的真偽，確保廣告主真實、合法、有效。審核系統中的廣告主黑名單功能可以自動攔截違規廣告主。此外，我們還設置了一系列前置措施，防範廣告中可能存在的違法違規內容，包括線下預審、對推廣鏈接進行審核、系統自動識別並過濾廣告違規內容。

廣告投放中



我們運用大模型技術提升廣告審核系統對違規行為的自動識別和攔截能力，輔助審核人員及時發現和處置可疑或存在違規風險的廣告。我們也通過專項培訓提升審核人員的識別和處理能力。

廣告投放後

我們通過自動巡查系統結合人工複查，對所有審核通過的廣告進行全面複檢，以防止違規行為的發生，特別是常見的廣告鏈接跳轉頁被篡改的情況。我們持續提升廣告審核與治理機制的可靠性與有效性，並通過與持份者的溝通收集反饋。

宣導與培訓

我們持續對廣告服務商、廣告主等宣傳有關廣告合規知識，通過在線課程、線下培訓等方式，普及法規及審核規則、介紹典型違規案例、給出合規建議，並安排專人答疑。

● **培訓：**我們每半年為全體廣告服務商組織一次常規培訓。針對風險較高的服務商，還會安排一對一的合規宣講培訓。2024年，我們累計組織培訓超過40場。



● **認證：**我們為全體廣告服務商開展了風控師資格認證。認證培訓內容涵蓋廣告業務中的各類風險管控，幫助服務商學習並建立自己的風控管理體系。



● **溝通：**我們為廣告主和廣告服務商提供了多種溝通渠道，包括廣告幫助中心、QQ客服、微信客服、郵箱等，以提升信息溝通的有效性和時效性，並增強他們的合規意識及能力。



提供便捷的用戶溝通渠道

騰訊持續提升客服能力，致力於提供以客戶為中心、及時的優質服務，滿足客戶的期望。

消費互聯網

我們設有智能自助和人工專業客服，提供包括漢語、英語、土耳其語和阿拉伯語在內20多種語言服務，妥善處理用戶就各類產品的問詢。對於重點群體，包括創作者、未成年人、銀髮族以及支付用戶，我們更設置了專屬的溝通和申訴渠道。2024年，消費互聯網客服系統引入了騰訊混元，進一步增強了智能客服的問題分析和應答能力，提升了用戶體驗。

我們的消費互聯網業務客服體系包括互聯網服務客服和視頻號客服。

- 2024年，消費互聯網業務客服體系接收用戶投訴153,962,802宗；其中，由互聯網服務客服受理的投訴在三個工作日內的閉環處理率達99%。
- 互聯網服務客服年服務次數（含自助服務）超過45億次。

產業互聯網

我們配備了專業全球技術服務團隊，為企業、組織和個人開發者等客戶提供高效支持。通過電話熱線、在線客服及服務群組等渠道，實現全天候快速響應和優質服務。2024年，我們引入騰訊混元，進一步提升智能化服務的效率和專業性。

我們的產業互聯網業務客服體系包括雲業務客服和企業微信客服。

- 2024年，產業互聯網業務客服體系受理用戶投訴15,141宗。
- 雲業務客服受理的投訴在7天內處理完成率85%，客戶五星滿意度達96.2%。
- 企業微信客服服務的大客戶滿意度為98.1%。



數字包容

騰訊致力於為所有人提供覆蓋健康、教育、金融服務等領域的安全、普惠、有意義的數字產品和解決方案，尤其關注未成年人、銀髮群體、身體障礙人士，以及欠發達農村社區，推動社會進步與包容性發展。通過這些舉措，我們踐行「用戶為本，科技向善」的願景使命，積極響應聯合國和國際電信聯盟提出的《數字包容》倡議。

- 4.1 為未成年人構建適齡的網絡環境
- 4.2 助力銀髮族享受數字時代
- 4.3 助力身體障礙人士跨越數字鴻溝
- 4.4 數字技術助力農村地區發展

聯合國可持續發展目標一致性



聯合國全球契約十項原則一致性

原則一：企業應該尊重和維護國際公認的各項人權。



4.1

為未成年人構建適齡的網絡環境

互聯網為未成年人的溝通、學習和社交提供了前所未有的機會。騰訊致力於構建適齡的網絡環境，讓未成年人能安全地探索新想法，學習新技能，助力他們健康成長。

我們密切關注與互聯網兒童權利保護及安全相關的國際公約、原則和倡議，並採取適當措施跟進。這些重要國際公約、原則和倡議包括《兒童權利公約》《兒童權利與企業原則》，以及聯合國兒童基金會《建立以兒童為中心的數字平等框架》和國際電信聯盟《兒童在線保護指南》等。我們致力於預防未成年人接觸可能對其認知、社交和情感發展產生負面影響的內容，包括色情、暴力、自殘、網絡欺凌以及性騷擾等。同時，我們嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《未成年人網絡保護條例》等中國法律法規，並密切關注歐盟、英國、澳大利亞、印尼等地相關法律的制定與實施，採取有效措施保障當地未成年人用戶的權益。

適齡的內容和行為

除了構建適齡的網絡安全環境，騰訊也關注自身平台上的內容是否滿足適齡需求，積極引導未成年人形成正面的網絡素養，助其心智健康成長。

視頻與直播內容

在未成年人模式下，我們各視頻平台為未成年人推薦適齡的視頻內容。僅在啟動「監護人授權」功能後，*微信視頻號*入口方可開放。



消費行為

我們為家長提供了未成年人消費限額功能，家長可對未成年人*微信支付*賬戶設置每日和單次消費限額。此外，在*微信*未成年人模式下，我們屏蔽了公眾號和視頻號資料頁上的*微信小店*入口，並禁止使用直播打賞功能。



廣告內容

我們禁止在網站、應用程序、公眾號等自身平台上向未成年人發佈和推送特定廣告內容，包括醫療藥品、美容廣告、煙酒類、金融貸款、網絡遊戲、娛樂直播、婚戀交友等，同時，禁止任何可能誘導未成年人模仿不安全行為或具有不良導向的廣告。我們嚴格遵守與未成年人保護及廣告監管相關的法律法規。更多關於廣告投放要求的細節，請參看*保障數字權益 – 可信賴的互聯網平台*的相關內容。

網絡遊戲

在中國內地，我們為未成年人提供了一系列遊戲保護措施，包括實名驗證、適齡提醒、時長限制、家長監護功能，並為不同年齡層用戶設置相應的遊戲消費限額等，重點措施如下：

- 遊戲時長限制：未成年人僅可在週五、週末與法定節假日每日的20時至21時登錄遊戲；
- 遊戲消費限制：禁止12歲以下用戶進行遊戲消費；
- 限制未成年人使用成年人賬號：結合篩查系統和禁止轉讓遊戲賬號的措施，防止未成年人使用或購買成年人賬號。

中國內地遊戲行業積極推進未成年人遊戲保護措施，取得了顯著成效。根據中國音數協遊戲出版工作委員會發佈的《2024中國遊戲產業未成年人保護報告》，75.1%的未成年人每週遊戲時長控制在3小時以內，超過80%的未成年人玩家不充值或月充值金額低於人民幣30元。這表明多數未成年人已逐步養成健康遊戲習慣，遊戲行業的未成年人保護工作成效顯著。



支持家長

在現實世界中，未成年人的成長需要父母的保護和引導，網絡世界也應如此。為此，我們為家長提供了監督和引導未成年人使用網絡的功能，並支持他們提升網絡安全意識和技能。

- 微信為家長提供未成年人模式下的「監護人授權」功能。家長可批准未成年人用戶臨時訪問公眾號、小程序、網頁鏈接，或延長當天使用視頻號時間。
- 騰訊成長守護小程序幫助家長監督和限制未成年人的遊戲時長和遊戲消費。

截至2024年底，
騰訊成長守護小程序已累計為超過
7,000萬用戶提供支持。

- 騰訊未成年人家長服務平台小程序為家長提供網絡安全教育視頻、工具、輔導案例與心得，並邀請專家團隊提供專業輔導。

截至2024年底，
騰訊未成年人家長服務平台小程序累計為超過
3,600萬用戶提供支持。



網絡安全技能與工具

我們協助未成年人及家長掌握必要的網絡安全知識和技能，並提供相應的保護機制，幫助未成年人在網絡上安全地獲取信息並負責任地表達自己。

我們為未成年人提供線上線下多種網絡安全教程，幫助他們掌握相關安全技能。通過這些措施，未成年人能夠識別有害信息，避免受到侵擾，並在個人信息和金融安全方面進行自我保護。在線上，我們通過微信、QQ、騰訊衛士及騰訊成長守護小程序等渠道，以視頻、互動問答等形式，幫助未成年人提升識別和管理網絡風險的能力。在線下，「騰訊護苗工作站」和「騰訊未成年人保護營地」等團隊走進社區，向兒童及其家庭傳遞網絡安全知識。2024年，我們聯合壹基金在中國15個省開展了網絡安全專題教育活動。



我們在產品中設立了保護未成年人個人信息安全的相關指南，並設置專門的電子郵箱dataprivacy-kids@tencent.com，供未成年人在數據隱私問題提出疑慮或尋求幫助。更詳細的關於我們的個人信息保護措施，請參看保障數字權益－隱私保護的相關內容，以及[《兒童隱私保護聲明》](#)。

騰訊未成年人家長服務平台小程序配備了專門的客服團隊處理未成年人消費申訴，並聘請具有心理學資質的家庭教育專家，為家長提供有關未成年人正確使用網絡和消費的專業指導意見。2024年，我們還新增了在線視頻客戶服務，進一步服務家長。



網絡擴大了未成年人的人際交往範圍，滿足其情感表達需求，但也對其心理健康帶來了挑戰。騰訊未成年人家長服務平台小程序和QQ企鵝守護站為未成年人提供有關心理健康視頻教程，幫助他們及其家長疏導網絡不良經歷造成的負面情緒。2024年，我們聯合公共機構和學術機構推出「正向方劑」青少年心理健康項目，開展未成年人心理健康研究與科普，並基於騰訊混元開發了AI工具，協助輔導人員初步評估問診者的心理狀態。



培養未來的科技創新人才

騰訊利用產品能力支持欠發達地區的科技教育，促進當地學生平等獲取教育資源。

- 騰訊數字支教平台整合了騰訊文檔、企業微信和騰訊會議等線上協作工具，結合專業支教機構提供的課程內容，供志願者為偏遠地區學生遠程授課。截至2024年底，中國內地超過40%的專業支教公益機構及10萬名志願者已接入該平台。根據中國教育科學研究院的評測，接受數字支教的學生在閱讀和語言表達等多項能力上均有顯著提升。
- 「智體雙百」項目計劃為低教育資源地區的學生建設100個教室和100個運動場，並配套科技和體育設備，以及相應的互動課程。截至2024年底，項目已建成48間教室和55個運動場，支持教師累計開展超4.3萬課時的科學創新課程。



我們依託在遊戲科技、人工智能和產品交互領域的技術積累，為兒童和青少年提供易用的編程及AI學習工具，促進科技教育普惠，激發他們的科技與創新潛能。

- 騰訊扣叮平台運用遊戲技術，為6至18歲學生提供編程及人工智能學習內容。2024年，騰訊扣叮進一步推出了3D遊戲化編程產品，配備了遊戲3D素材和AIGC工具等，幫助教師高效製作3D數字交互課程，讓學生快速學習創作3D作品。截至2024年底，騰訊扣叮已發佈了超過10款編程產品和500節遊戲化編程課程，覆蓋超過1.9萬所中小學，學生累計學習次數超過800萬次。
- 騰訊AI創想家平台為青少年提供AI學習資源及競賽項目。截至2024年底，已有超過40萬青少年參與了該平台舉辦的系列競賽項目。
- 基於微信小程序編程環境，我們打造了微信小程序教育平台。教師可利用該平台的教學模板和管理工具，指導學生結合多學科知識製作小程序，解決實際問題。學生也可通過

AI助手快速學習如何製作小程序。截至2024年底，小程序編程已被全中國上百所學校納入教學計劃；「微信創新實驗室全球小程序編程創新挑戰賽」已累計吸引了1,000多支全球學生隊伍參賽。

- 2021年起，我們和中國兒童少年基金會合作開展了「春蕾科技女孩」項目，為女孩提供科技普惠課程和研究實踐項目。截至2024年底，已有超過10,000名女孩參與相關活動。

我們每年聯合頂尖科研機構、科學家和科技工作者，舉辦「騰訊科學WE大會」和「騰訊青少年科學小會」等科學知識分享會。此外，我們還與頂尖科學家合作，製作了「給孩子們的大師講堂」系列視頻，分享科技前沿發展，激發未成年人對科學技術的熱情。



4.2

助力銀髮族享受數字時代

騰訊挖掘銀髮族的生活需求，借助科技創新，提供守護安全和健康的解決方案，讓他們的生活更加安全和便捷。

助力銀髮族享受便捷和安全的數字生活

我們在微信、QQ、騰訊新聞、微信讀書等多項產品中均設置了關懷模式，提供更大字體、更高色彩對比度、更大按鈕，以及語音閱讀文字等無障礙功能，幫助銀髮群體更輕鬆地使用產品。此外，我們還開發了銀髮青松助手小程序、銀髮守護助手小程序及《銀髮守護安全課》線上課程，助力銀髮族提升網絡技能，安全使用互聯網。

我們為銀髮族提供專屬客服溝通渠道，幫助他們快速找到客服並描述、解決問題。微信支付「長輩無憂專線」支持多種方言的語音或視頻客服，而微信小程序簡化了客服流程，銀髮族只需通過語音呼叫即可快速接入人工客服。

協助銀髮族克服體能障礙

我們為銀髮族開發了多種輔助科技，幫助他們更便捷地獲取日常看護和醫療健康服務，享受更自主、舒適的生活。

日常看護

我們與專業機構合作，探索銀髮族日常看護的輔助技術，進一步提升他們生活的安全性和便捷性。

- 隱形護理員系統能夠識別銀髮族跌倒並主動發出警報，幫助家屬和護理人員及時發現並應對。
- 銀齡守護卡通訊設備在銀髮族授權後，可協助家屬或養老機構了解其行蹤，減少走失風險。

醫療健康

數字化技術可以幫助銀髮族更方便地獲取醫療健康服務，降低維護健康的成本。

- 微信推出「長輩就醫」功能，為銀髮族提供就醫全程引導和提醒。該功能覆蓋掛號、就診、支付、檢查、報告領取及取藥等環節，還支持一鍵授權診療卡，簡化信息輸入步驟。
- 根據世界衛生組織統計，每三位65歲以上長者中就有一位患聽力損傷。騰訊天籟行動將騰訊會議的音頻降噪和AI聲紋增強技術應用於助聽器，顯著提升複雜場景下的語音清晰度。我們已技術授權廠商生產優質而實惠的助聽器，並支持長者通過騰訊會議遠程進行聽力驗配。我們還開發了銀髮聽力健康小程序，提供普惠便捷的聽力篩查服務。
- 我們與廣州市和青島市兩地衛健部門合作，開發了數字化篩查工具，並將其應用於早期阿爾茨海默病普查。該項目在7個月內為超過4.1萬名65歲以上的長者提供了初步認知評估，識別出超過1,800名高風險長者，幫助他們及早獲得干預和治療。



4.3

助力身體障礙人士跨越數字鴻溝

騰訊關注身體障礙人士的需求，積極探索無障礙技術及應用，響應聯合國《殘疾人權利公約》。

我們持續優化和創新無障礙產品與服務，已累計申請超過 90 項無障礙相關專利，涉及超過 40 項產品與功能，實現了主要產品的無障礙優化。此外，我們與中國殘疾人聯合會共同成立了「無障礙聯合創新實驗室」，助力建設無障礙環境。我們還開源語音合成、AI 手語翻譯等多項無障礙技術專利，推動業界在信息無障礙領域的共同進步。

技術解決方案

視障

- 搜狗輸入法開發了基於觸覺輸入的振動反饋功能，幫助視障用戶在觸屏手機鍵盤輸入時快速定位和識別字符，實現順暢輸入。
- 騰訊地圖為視障用戶提供步行導航偏移糾正和公交地鐵導航震動提醒，還會實時語音提醒用戶位置和朝向，幫助他們快速定位。
- 微信、騰訊新聞、微信讀書等產品均支持語音閱讀文字信息，幫助視障人士更便捷地獲取信息並進行溝通交流。
- 騰訊視頻基於AI技術製作無障礙影片，通過輔助講解、自動配音和合成剪輯等功能，大幅提升了製作效率。截至2024年底，騰訊視頻已上線193部無障礙影片，並免費向視障人士開放。
- 無障礙版的AI編程第一課已於2024年被納入廣州、北京、南京的特殊教育學校。視障學生可通過語音指令、旁白解說和觸覺教具，學習AI和編程的基礎知識。

聽障

- 通過技術授權，天籟行動項目助力廠商為聽障人士製造高質量且實惠的助聽器。同時，騰訊天籟遠程聽力服務平台支持聽障人士通過騰訊會議完成遠程聽力驗配，為聽障人士提供便捷服務。
- 聽障人士高頻聽力受損後往往僅對低頻聲音保有聽覺，所聽到的普通歌曲會斷斷續續。QQ音樂結合人工智能和音頻技術，對音樂進行微調，通過精細化聽損代償，專門為中高頻聽力障礙人士開發了低頻音樂庫。

肢障

- 搜狗輸入法推出眼動輸入解決方案，通過眼球追蹤技術，幫助身體障礙用戶借助眼球轉動和凝視操作電腦進行文字輸入。此外，搜狗輸入法還提供聲文互轉、光學字符識別讀圖等技術解決方案，助力肢體障礙群體在數字世界中實現輸入表達。
- 微信支付自2022年12月起發起了自立小店助力行動，為殘疾人小商家提供免費無障礙經營工具，包括微信收款音箱、收納推車和伸縮取物器等，並配套免費意外傷害保險、數字化經營培訓，以及針對特定額度的提現費用免除。



4.4

數字技術助力農村地區發展

騰訊致力於幫助欠發達農村地區培養人才，提供數字化工具和金融科技服務，縮小數字鴻溝，並促進發展。

鄉村數字化人才培養

我們聚焦鄉村治理及鄉村經營兩大方向的人才培養，通過線上線下結合的培訓形式，助力提升鄉村治理水平和經濟發展。

2021年，我們與農業農村部合作，啟動了耕耘者振興計劃，免費為鄉村治理人才提供政策、方法、工具及實踐培訓，目標是三年內完成線下10萬人及線上100萬人的培訓任務。截至2024年底，線下課程累計開班1,245期，培訓超11萬人；線上學習平台吸引了超過183萬人參與。

2021年，我們啟動了鄉村CEO培養計劃，培養鄉村經營人才應用現代化管理手段和數字化工具的能力，培訓學員分佈在雲南、廣西、浙江、廣東等17個省的309個縣。此外，我們還開發了共富鄉村學堂——鄉村經營人才學習交流平台，方便學員在平台上學習和交流鄉村經營的理論與實踐。截至2024年底，平台已累計服務超過7萬名經營人才，其中參與培訓的學員累計超過5萬人。

數字化工具助力鄉村經營能力提升

我們基於互聯網和大數據能力，助力提升鄉村服務和經營水平，並連接農產品生產者以及消費者，助力農產品銷售。

我們在2021年開發了村級服務平台小程序，協助村幹部和村民在線處理村莊的事務。截至2024年底，該小程序已經服務了7.9萬個村莊的1,500多萬村民。

我們在2022年推出村莊雲服務，協助村莊開發小程序用於線上推廣農村旅遊資源、農產品及服務。用戶可以通過小程序在線預訂村莊的餐飲、住宿以及當地特色項目，如手工藝製作和研學等。截至2024年底，201個村莊使用這個數字化解決方案，助力村莊旅遊以及農產品銷售的收入增長。

視頻號可以幫助鄉村經營人才更便捷地推廣鄉村品牌形象，使農產品及鄉村的旅遊資源觸達更多消費者。例如，我們的共富鄉村視頻號優質內容培養專項培養超過1,000名學員，提升其短視頻製作和內容直播能力，促進農產品銷售以及吸引消費者到鄉村旅遊消費。

我們探索將小程序用於增進農民與消費者的連接。通過雲認養小程序，消費者不僅可以預定農產品，還可以在線觀看農產品的生長過程。

金融科技應用提升農村普惠金融

我們通過在金融科技領域的創新，突破了傳統金融機構服務網點的區域限制，增強了小型村鎮銀行的數字化能力，並協助建立縣域農戶的數字信用系統，實現了農戶金融服務的在線授信和審批。

2024年，微信支付聯合近30家地方性商業銀行，正式推出數字惠農活動。該活動全面覆蓋了從農牧產品豐收、批發銷售、小微商戶採購到加工銷售的全產業鏈場景，旨在為農牧行業用戶提供更加便捷和實惠的服務。例如，用戶可以在與銀行合作的商戶中以優惠價格採購生產所需的物資，從而降低經營成本。這一舉措不僅推動了農牧行業的數字化轉型，也為農村經濟的可持續發展注入了新動力，助力鄉村振興戰略的深入實施。



數字技術助力 可持續發展目標

科技是一種能力，向善是一種選擇。

數字技術的發展與應用正在重塑經濟、社會與環境格局。騰訊與合作夥伴緊密協作，探索應對社會難題的創新解決方案，致力於創造可持續的社會價值和支持SDGs推進，踐行科技向善的理念。

- 5.1 數字技術促進可持續創新
- 5.2 公益行業數字化升級
- 5.3 數字普惠金融
- 5.4 數字技術推動可持續城市發展
- 5.5 數字技術促進健康與福祉

聯合國可持續發展目標一致性



5.1

數字技術促進可持續創新

科技應以人為本。我們持續投入於數字平台與技術創新，並在適當場景下探索創新路徑，以應對社會痛點，從而提升整體社會福祉。



*騰訊實時音視頻技術應用於露天採礦中的自動採礦卡車解決方案

安全生產與遠程醫療

在礦山、港口和冶金等高危、複雜、惡劣環境場景下，低延時和高品質的騰訊實時音視頻 (Real-Time Communication, RTC) 技術助力遠程操作替代現場作業，幫助一線人員遠離危險，實現少人化和安全作業。在遠程會診中，RTC技術支持實時影像的高清、流暢傳輸，使在線醫生提供與線下相當的服務，為患者提供檢查、診斷與手術諮詢。此外，RTC還廣泛應用於自動駕駛的遠程介入和應急接管。

遊戲科技應用

騰訊利用遊戲科技，通過更開放的場景鏈接，在越來越廣泛的社會生產領域發揮數字生產力，創造社會價值。過去3年多來，我們探索遊戲科技的跨界應用，先後啟動了「數字長城」「數字藏經洞」「教育仿真」「數字中軸·小宇宙」「全變源追蹤獵人星座計劃」等多個遊戲科技項目。

文化保護與傳承

騰訊幫助考古工作者更高效地開展考古修復和文化研究工作，為文物的認知、保護、復原、研究、展現提供支持。2024年，我們實現了AI算法的產品化，搭建了中國第一個AI人機協同3D數字文物修復工具，並免費開放給相關機構使用。不需要專業的技術支持，考古人員就可利用該數字工具便捷地完成文物3D模型導入、標註、拼接、矯正、復原等修復動作。

科技探索

騰訊優圖實驗室與中國科學院國家天文台、復旦大學合作，研發了AI算法模型FastSearch，顯著提升天文數據處理和天文發現的效率。近三年，騰訊助力中國天眼FAST發現51顆脈衝星，其中一半以上是毫秒脈衝星或長週期脈衝星，這兩種脈衝星在天文領域具有重要研究價值。此外，騰訊還協助發現了3例快速射電暴。這是目前天文領域的研究熱點，其物理起源對了解宇宙演化具有重要作用。

2021年4月，騰訊將「推動可持續社會價值創新」納入公司核心發展戰略，並宣佈投入人民幣1,000億元到可持續社會價值及共同富裕計劃中。截至2024年底，相關支出累計達人民幣130億元。

我們結合社會價值創新項目的實踐經驗以及行業評估方法，逐步探索出一套評估方法「SQI」，通過規模S(Scale)、質量Q(Quality)和影響I(Impact)三個維度評估我們的社會價值創新項目的效益。2024年，SQI已經全面融入社會價值創新行動中，包括各議題的短中長期目標制定、項目管理以及預算回顧中，推動社會價值創新的探索。

在2025年世界經濟論壇年會上，騰訊可持續社會價值事業部的負責人陳菊紅作為唯一的中國企業代表，榮獲施瓦布基金會頒發的「企業社會創新者」獎項。

支持基礎科學

騰訊發起並出資人民幣100億元，設立「新基石科學基金會」。基金會設有「科學探索獎」和「新基石研究員項目」，支持傑出科學家潛心研究，鼓勵原始創新。

「科學探索獎」於2018年設立，旨在鼓勵青年科技工作者探索科學技術無人區，面向基礎科學和前沿技術領域，每年遴選不超過50位獲獎人，每位獲獎人將在五年內共獲人民幣300萬元獎金。截至2024年底，該獎項已資助六屆共297位科學家。

「新基石研究員項目」於2022年設立，旨在支持富有創造力的科學家開展探索性與風險性強的基礎研究，實現「從0到1」的原始創新。項目設置數學與物質科學、生物與醫學科學兩大領域。項目為新基石研究員提供長期、穩定且靈活的資助，每位研究員可在五年內獲得人民幣2,500萬元（實驗類）或人民幣1,500萬元（理論類）的資助。截至2024年底，該項目資助了兩屆共104位傑出科學家。

新基石科學基金會資助的科學家中有多人的研究方向與SDGs多個目標高度契合，包括SDG 2零飢餓、SDG 3良好健康與福祉、SDG 6清潔飲水和衛生設施、SDG 7經濟適用的清潔能源、SDG 11可持續城市和社區、SDG 12負責任消費和生產、SDG 13氣候行動等。他們的研究領域涵蓋糧食生產、醫療健康、水資源、清潔能源、可持續城市、循環經濟以及氣候變化等多個方面，為推動SDGs貢獻力量。

SDG 3良好健康與福祉

復旦大學附屬華山醫院的徐文東教授研究發現，通過「精確切割頸七神經，左右交叉移位」，將偏癱上肢連接到同側健康半球。他已經為數千名患者實施這一原創手術，有效率接近90%，為偏癱治療帶來顛覆突破，同時推動腦科學重大發展。

SDG 7經濟適用的清潔能源

北京大學的馬丁教授團隊利用碳化鋁與金屬的強相互作用，對所負載金屬的幾何和電子結構進行調制，實現了低溫下水分子活化和高效製氫催化循環，為更高效的氫能利用提供了重要的科學基礎。



助力產業數智人才培育

零售產業中有相當多的中小微企業缺乏數字化能力。騰訊智慧零售在助力零售產業數字化升級的同時，也幫助他們培育數字化人才。截至2024年底，騰訊免費面向行業提供數字人才認證培訓課，培訓企業2.8萬餘家、學員超過6萬名，發放證書1.8萬多張。

2024年，騰訊與中國連鎖經營協會聯合推出零售全域人才行業標準。同年，由騰訊參與申報的新增職業「用戶增長運營師」被錄入《中華人民共和國職業分類大典》，助力數千萬傳統零售從業者實現數字轉型。

此外，騰訊還支持教育行業的數字化建設，並資助基礎教育的人才培育。截至2024年底，我們基於大模型、雲能力和AI應用，已服務超12萬所學校和30萬家其它類型教育機構，覆蓋全國1,000多個區縣超四億用戶。

騰訊開悟平台繼續全面支持國家AI創新人才培養、推動產業融合與標準建設、助力AI領域科學研究。通過教育部產教協同育人項目，騰訊已支持40餘所頭部高校開設超過50門人工智能創新課程，獲得教育部、中國計算機學會多項教育案例特等獎。我們以賽選才，在2024年繼續舉辦AI挑戰賽，吸引全球388所高校、逾5,000名學生（博士生近200名）參與。同時，騰訊聯合中國計算機學會及眾多知名高校和企業，推動了國內首個強化學習系統建設標準的制定。

騰訊「犀牛鳥精英人才培養計劃」已培養超過450名學生，多項科研成果已在真實場景及數據中驗證轉化。這些人才在國際頂會及權威期刊上發表論文超過500篇，申請技術專利超過200項。



5.2

公益行業數字化升級

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

助力社會可持續發展的數字化公益平台

騰訊公益平台於2007年上線，是中國首批互聯網募捐信息平台之一。該平台通過制定規範，培養公益組織的數字化服務意識，鼓勵透明實踐。通過提供數字化工具，該平台可簡化信息共享並提高披露效率，使公益組織能夠定期向公眾提供公開且透明的資金使用反饋。此外，我們在該平台上建立了開放、直接和高效的溝通渠道和機制，邀請行業合作夥伴共建可信任的公益生態系統，推動該行業的健康與可持續發展。

我們協助公益組織觸達騰訊社交平台上數以億計的用戶，促進捐贈者與受益者在眾多項目中的連接，且這些項目均與SDGs的方向一致。

截至2024年底，
騰訊公益平台累計捐款用戶超過 **12** 億人次，
並幫助超過 **13** 萬個公益項目籌集資金，
累計籌款超過人民幣 **337** 億元。

公益捐贈融入公眾生活

騰訊不斷拓寬公眾參與公益項目的形式，並降低參與的門檻，倡導公眾通過長期小額捐贈，形成持續參與公益項目的習慣。基於數字工具的連接能力，我們推出分分捐，用戶在支付場景中可以最低人民幣0.01元的額度進行公益捐贈。截至2024年底，分分捐用戶參與人次已達4億。



「久久公益節」

2024年是「久久公益節」（原「99公益日」）的十週年。作為騰訊公益平台的核心活動，「久久公益節」是全球最大的互聯網公益活動之一，旨在倡導社會各界長期支持公益事業。

「久久公益節」通過整合多個業務場景，觸達了更廣泛的用戶群體，超過2.8億用戶以捐款、捐步、小紅花互動等多種方式參與。超過120個產品嵌入了公益功能，使用戶能夠在社交、支付、視頻、新聞及遊戲等場景中便捷參與公益活動，吸引了超過2,200個公益機構、5,500個公益項目以及兩萬多家愛心企業共同參與。

數字公益工具提升信任、透明和效率

2024年，我們基於微信支付實名認證及資金撥付的能力，開發了公益項目數字化執行工具。公益機構可以通過微信支付的技術快速核驗受助者身份，精準高效地撥付善款至受助人，提高了資金鏈路的可追溯性。這一技術優化了項目進展跟蹤和反饋機制，將原本三個月一次的人工反饋提升至一月一次的數字化自動反饋。

信任和透明始終是騰訊公益平台堅守的生命線。我們致力於搭建高透明度的數字化平台，這不僅可以降低公益機構的信息披露成本，也能幫助公眾便捷地獲取捐助項目的進展反饋。自2017年起，平台利用數字技術協助公益項目披露財務以及執行情況，並將公益項目的透明度披露作為平台准入的重要標準。通過移動互聯網平台，用戶可以隨時隨地從手機上了解到受資助項目的進展，打通了受助方、公益機構與捐贈人之間的溝通渠道，完善了公眾監督機制，增強了各方信任，推動了公益行業的健康發展。

2024年，平台上的公益項目共計披露進展超過**63,000**條。



*用戶可在決定捐款前了解到該項目信息，包括目標、預算、執行進度等。



*捐贈者可以查看到所參與的每個公益項目的詳細信息，包括捐贈金額、項目資金分配情況以及項目執行進度。

員工數字公益行動

騰訊於2007年成立了志願者協會。自2012年起，騰訊員工每年可享受一天全薪志願服務假期。2022年，我們設立了配捐資金，鼓勵員工捐款並積極參與志願服務。從2023年起，騰訊志願服務升級為「員工向善實踐」。

2024年，我們進一步加大資金投入，鼓勵更多員工發起公益項目，並為項目的啟動和推進提供支持。

截至2024年底，
累計已有**2.7**萬名志願者參與了**員工向善實踐**
小程序上發佈的**1,330**個項目，
其中**388**名員工作為主理人主動發起了向善實踐項目。

這些項目包括環境保護、動物保護、青少年成長、銀髮幫扶、幫助有障礙人士、應急救援、醫療健康以及鄉村振興等方向。

5.3

數字普惠金融

騰訊致力於為廣大用戶、中小微企業、個體經營者及弱勢群體提供高效便捷的金融服務。憑藉在數字支付領域的獨特優勢，我們構建了一個便捷與包容的商業生態系統，連接了超過八億用戶與五千萬中小微企業。這一系統不僅推動了經濟增長、促進了就業與技能提升，還通過技術創新為鄉村振興和社會服務提供支持，為不同收入群體創造平等、包容和可持續的金融服務機會，助力實現 SDG 8 體面工作和經濟增長和 SDG 10 減少不平等。

我們持續推動技術創新、商業模式創新和跨界合作創新，引領金融科技行業穩步前行，為普惠金融奠定堅實基礎。

在建設支付生態系統的同時，我們不斷強化風險管理，確保每位用戶都能享受到便捷、多樣且安全可靠的普惠數字金融服務，從而促進經濟增長，減少不平等，為實現全球可持續發展目標貢獻力量。

負責任的平台、產品及服務

騰訊的長遠發展立足於客戶信任和商業道德。我們通過對平台、產品及服務實行風險管理，彰顯了對這些原則的承諾。

保障支付穩定性和安全性

保障穩定支付

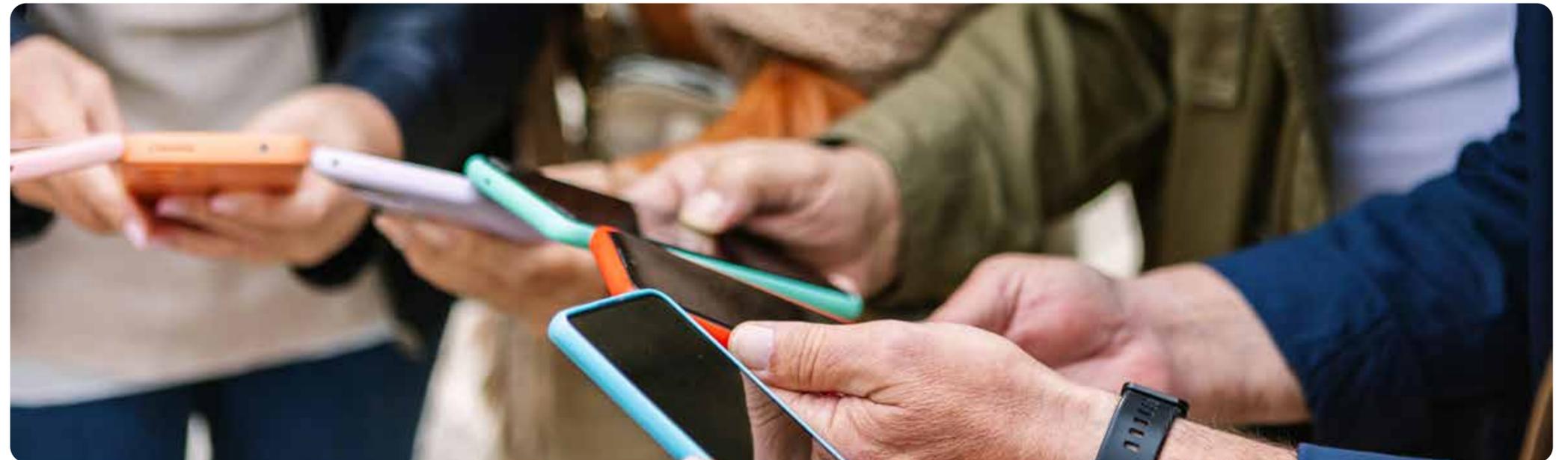
憑藉先進的技術與卓越的平台，騰訊能夠支持每秒20萬筆移動支付交易。支付時間縮短至毫秒級，且具備秒級自愈能力，包括全面的容災方案和全球領先的自研技術，如高效的商用密碼自研方案和金融級分佈式數據庫。

打造安全支付能力

騰訊構建了「微信支付+商戶+第三方合作夥伴」三位一體的安全體系。該體系包含可定制的防範措施和用於增強安全防護的黑灰產樣本數據庫，建立了共享的安全情報系統，並通過跨部門合作、定期安全演練以及與手機廠商共同打造風險防範機制，全面提升交易過程的安全性。

提升反詐意識和能力

騰訊建立了多方聯動的智能反詐騙系統，實現全流程管控。同時，騰訊還開展反詐宣傳和教育工作，以提升公眾的防騙意識。2024年，騰訊協助執法部門打擊電信網絡詐騙，成功勸阻了數十萬筆涉詐交易，涉及金額共超過億元人民幣，並幫助用戶追回被騙資金上千萬元人民幣。



建立健全風險管理體系

騰訊圍繞金融科技建立了全面風險管理體系，統籌協調各類風險的全流程管理。在合規風險管理方面，騰訊持續優化風險防範與合規管控體系，確保支付和金融服務嚴格遵守法律法規。在信息科技風險管理方面，騰訊制定了全面策略，涵蓋風險識別、評估、計量和監測，並建立了信息分類及保護體系，以確保數據安全和系統穩定性。對於操作風險的管理，我們通過明確的管理架構和職責分工來強化內部控制，確保制度和政策得到有效執行。財付通定期評估支付業務，以提升合規經營能力，並加強全面風險控制。更多關於反洗錢管理的內容，請參見本報告商業道德－反洗錢管理章節。

落實金融消費者權益保護

騰訊於2022年成立了金融消費者權益保護委員會，該委員會負責對消費者權益保護進行整體規劃和政策制定，設定並監督相關目標，同時審核重大事項。而騰訊金融消費者權益保護部則致力於確保各業務部門嚴格遵守相關要求。

我們通過文化日活動、在線課程、線下培訓等多種形式，不斷提升員工在金融消費者權益保護方面的意識。2024年，騰訊推出金融消費者權益保障培訓的線上系列必修課程。該系列課程主要面向金融消保相關工作的員工和合作方，參與人次超過兩萬。

我們建立了在線金融教育平台，幫助促進公眾的金融素養，還創建了「騰訊金融教育體驗空間」以推動合作。此外，我們針對不同群體開展宣傳教育活動。比如，我們與志願者協會合作，為銀髮群體提供防詐騙宣傳；此外，我們還發起了「我是金融安全傳播官」項目，提升青少年和大學生的金融素養。

我們建立了支付和金融保障措施，幫助用戶樹立健康的消費觀念，增強金融安全感，促進社會金融穩定，並提升用戶信任度。針對青少年用戶，我們推出了交易限額管理服務，允許家長設置消費限額，以引導他們養成良好的消費習慣。詳情請參見本報告數字包容－為未成年人構建適齡的網絡環境章節。



以技術及創新驅動金融普惠

基於技術革新和服務創新，騰訊不斷拓寬多元化的渠道和平台，為用戶提供全面、便捷的支付服務和普惠金融產品，助力數字社會的建設和可持續發展。

以創新的支付技術與支付場景推動數字社會建設

微信支付連接逾八億用戶、五千萬中小微商家及超萬家服務商。這構建起了一個便捷、覆蓋面廣、跨線上和線下的生態系統。我們多元化的數字服務網絡包含城市服務、日常生活服務、智能出行和醫療服務等，覆蓋了從便利店、商場、藥店、景區、餐廳、停車場和街頭小攤等廣泛社會場景。

為了滿足不同用戶的需求，我們拓展支付渠道，實現線上、線下及跨線上線下多場景的支付方式：



付款碼支付：

用戶展示手機上的付款碼，商戶掃描該付款碼，即可完成支付。



掃碼支付：

用戶掃描商家的收款碼，即可完成付款。



公眾號支付：

用戶在商家或電商平台的公眾號下單並支付，同時接收賬單消息。



小程序支付：

在微信小程序內直接實現支付功能，簡化購物流程。



手機應用支付：

用戶通過商家或電商平台手機應用跳轉至微信支付，完成支付。



網頁支付：

PC網站實時生成二維碼，用戶掃碼即可支付。



生物識別支付：

利用人體的生物特徵，例如面部、掌紋、掌靜脈等身份識別和驗證技術，為用戶提供安全、便捷的金融級生物識別支付新方式。

我們積極探索數字人民幣交易，協助地方政府發放紅包及補貼，為未來普惠項目的合作開闢了新的可能性。

以多樣化的金融產品和服務提升普惠金融的可及性與服務質量

對於傳統金融服務難以觸達的用戶群體，騰訊提供合規、安全、便捷的在線金融服務，革新金融產品，創新與第三方金融機構的合作方式，積極拓寬在線金融服務的渠道。*理財通*方便廣大用戶快捷投資於騰訊精選理財產品。*零錢通*則以低門檻、低風險和靈活轉出的特點，幫助用戶便捷管理資金並獲得收益。*分付*具備靈活還款和按日計息的特點，適用於餐飲、購物等消費場景。*騰訊微保*依託數字化工具提供高效服務，推出針對特定群體的保險產品，並通過*微信快賠*簡化理賠流程。此外，騰訊雲支持各大銀行的遠程銀行服務，讓用戶能在移動設備上辦理銀行開戶和貸款等業務。我們還與金融機構合作，為三線及以下城市客戶提供便捷的小額信貸服務，實現快速申請和到賬。同時，我們與銀行推出聯名信用卡平台，提供快速申卡、定制卡面等服務。

創新跨境支付服務

針對個人和企業用戶的跨境支付，騰訊在多個維度擴展並深化業務，具體包括：

- 針對個人用戶，我們與多家國際信用卡機構建立了合作關係，為境外用戶提供了國際信用卡綁定服務。該服務方便境外用戶在中國內地的各類商戶中便捷使用微信支付。此外，對於單筆金額不超過200元人民幣的小額交易，我們免除手續費。我們還與全球多個匯款合作夥伴建立了合作，用戶在匯款時可以選擇微信支付錢包作為收款方，無需填寫繁瑣的信息，即可輕鬆將資金存入已綁定手機號的微信支付零錢或關聯的銀行卡。
- 針對企業用戶，我們推出了企業跨境支付平台智匯鵬，為進出口電商、航旅、廣告等不同行業的商戶提供跨境收款、付款和匯兌解決方案。中小微外貿企業可以享受安全、合規、專業的支付服務，公開透明的費率，以及受法律保障的資金安全。

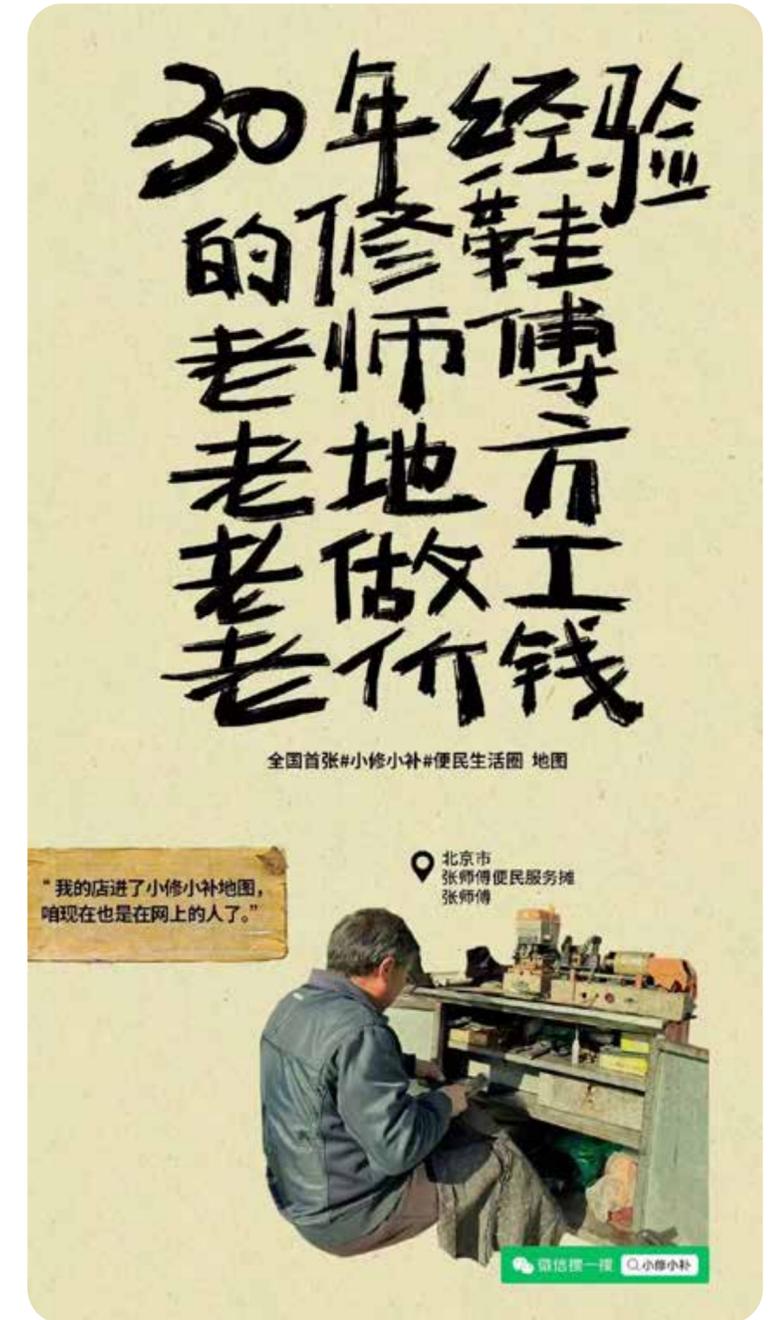


支持中小微企業與農村發展

騰訊依託技術和平台優勢，助力中小微企業及農村經濟實現數字化升級，提升企業和農戶的運營效率，降低成本，並拓展業務覆蓋範圍。

對於小微企業的發展需求，騰訊推出了小修小補引路行動，通過微信和騰訊地圖，創建了國內首個便民修補小店地圖，幫助消費者輕鬆發現這些小店。同時，微信支付的數字經營工具箱提供了便捷收款、數據分析和會員營銷等關鍵功能，其使用率在2024年相比2023年初增加近五倍。為減輕商戶的經營負擔，騰訊自2021年9月起至2024年9月實施了降費政策，同時，通過免費提供二維碼收款安全保障、經營物料優惠等舉措，財付通為超過5,500萬用戶累計投入超過人民幣300億元，有效支持了實體經濟的發展。該政策計劃延續至2025年9月30日。騰訊還推出了保險產品，幫助商戶應對支付風險。截至2024年底，已為超2,900萬商戶提供了保障。

在農村地區，騰訊的「數字惠農」項目不斷擴大合作範圍，與近30家地方銀行達成合作，覆蓋了13個省市和自治區。廣泛的農戶數字信用系統和便捷的金融服務不僅提升了農村經濟的數字化能力，還支持了農牧產品的全鏈條銷售，從而推動了農村經濟的發展。



金融科技支持弱勢群體

騰訊利用金融科技的力量，為身體障礙人士、靈活就業者 and 經濟困難群體提供了便捷的服務。

針對身體障礙群體，我們推出了自立小店助力行動，提供無障礙經營工具、培訓、保障、諮詢服務及免費提現額度。在適老化與無障礙改造方面，我們優化了支付服務，設立了「長輩無憂專線」，累計解決了超過400萬次的求助問題，獲得近十萬老年用戶的讚譽。同時，我們推出了銀齡守護卡通訊設備，並為銀髮族商戶配備了具備視聽播報、一體化查賬和獨立收款功能的多功能收款音箱等硬件設備。此外，根據視障用戶反饋，我們對微信支付產品細節進行了近300項優化。對於靈活就業群體，「微工卡+靈工保險」方案在2024年服務了近2,000萬零工群體，為其創造了超400億元人民幣的收入，日結保險覆蓋超過880萬人次。詳情請參見本報告數字包容－助力銀髮族享受數字時代以及數字包容－助力身體障礙人士跨越數字鴻溝章節。



在公益應用方面，「微信支付愛心餐公益計劃」聯合45個品牌的兩萬多家門店，為環衛工人提供僅需一分錢的愛心餐和愛心水。截至2024年底，該計劃已覆蓋15個城市，吸引了約888萬用戶參與捐贈，累計送出約277萬份愛心餐和322萬瓶愛心水，惠及17.6萬多名環衛工人；分分捐功能在2024年吸引了超過4億人次參與，匯聚了多方力量共同助力公益事業。詳情請參見本報告數字技術助力可持續發展目標－公益行業數字化升級章節。

5.4

數字技術推動可持續城市發展

數字技術已經滲透在城市的方方面面。騰訊致力於應用數字技術，助力實現 SDG 11 可持續城市和社區，為用戶、產業以及社會提供便捷、高效的智慧城市服務。同時，我們利用社交平台的連接和即時通訊的能力，為事故應急、救災等場景提供數字化支撐，助力韌性城市的建設。

助力便捷、高效的智慧城市服務

騰訊通過雲計算、人工智能等前沿技術連接和支持用戶與合作夥伴，支持智慧城市發展。

城市服務

我們協助搭建協同辦公平台，加速實現內部信息通達、資源共享和高效協作。

企業服務

我們協助建立線上服務平台，使企業能夠便捷獲取公共信息、提出訴求、辦理業務。此外，我們還推出面向靈活就業人士的數字解決方案附近的工作，促進他們的就業。

生活服務

我們利用微信的廣泛連接性匯集醫療、教育、住房、交通、支付等各個領域的服務資源，讓用戶只需通過手機啟動微信小程序，就能便捷地使用日常生活服務。其中，便捷交通是可持續城市日常運行的重要基礎之一。騰訊推出乘車碼和騰訊地圖等多款產品，助力城市交通的數字化升級。用戶可在不同城市使用乘車碼刷碼支付的方式，搭乘公共交通，即刷即走，無需排隊購票或對公交卡充值，並可查詢實時公交信息並靈活規劃出行路線。



我們通過大數據、人工智能等創新科技，與合作夥伴共同助力深圳成功打造智慧城市新標桿。在2024全球智慧城市大會中，深圳市榮獲「城市大獎」。



數字化技術助力韌性城市建設

騰訊利用自身技術能力，協助應急組織構建協作平台，提高災害應急救援的效率。

高效的地震災害預警

地震災害的突發性強，只有在極短的時間發出預警，才能有效減少對人身和財產的危害。

為了提高地震預警的即時性及覆蓋範圍，我們開發了一個覆蓋全中國的地震預警小程序，具有高併發、低延時的特性，符合迅速傳播以避險的應急需求。

截至2024年底，

該小程序已有超**1,226**萬用戶開啟預警功能，
累計推送146次預警，單次預警平均耗時僅

713毫秒。

在2024年9月18日晚發生的合肥4.7級地震中，該小程序向13萬用戶及時推送了預警信息，並對距離震中較近的3,000位用戶發出了強提醒。



數字化災害援助與備災

為了及時、直接響應受災群眾的需求，騰訊基於微信支付推出「救災愛心券」。「救災愛心券」將救災過程中固定品類的物資發放模式轉變為以受助人為中心的援助金分配模式，在幫助受災人的同時減少資源錯配與浪費，並且促進受災地區商業活動的恢復。

「救災愛心券」應用了微信支付的消費券和身份核實等功能，將券準確地發送到受災人員的微信支付賬戶中，並連接當地的商家，讓受助人能夠便捷地用「救災愛心券」採購個性化物資。

截至2024年底，「救災愛心券」已經服務超過三萬名受災人。

- 在甘肅省臨夏回族自治州積石山縣地震後，騰訊基金會向2,500餘名新生兒父母發放了「寶寶券」，幫助家庭購買符合自身需求的必需品；
- 騰訊基金會向京津冀洪澇災害受災群眾發放了「暖冬券」，提供急需過冬資源。

我們在雲南、四川、廣東、北京和陝西等多個省份啟動數字備災平台的合作。平台連接了政府、企業/商戶、社會組織和當地群眾，以便在災害發生後快速啟動數字化救災工作。

「以工代賑」模式不僅可為受災群眾提供收入，還能滿足災後重建的用工需求。我們發佈了數字以工代賑小程序，助力災後重建，將政府、出資方、重建方和勞動方連接起來，助力資金透明及時發放。截至2024年底，數字以工代賑已經覆蓋超過240個受災害影響的村莊。

助力文化保護與傳承的數字化轉型

在文化保護與傳承領域，數字技術的作用日益重要。人工智能的識別與計算能力可輔助專家修復破損的文物。3D建模可以立體呈現文化遺產風貌。移動互聯網讓更多公眾得以深度了解並參與到文化保護和傳承中。

騰訊致力於將數字技術應用到有長遠重要影響的文化保護與傳承中，與合作夥伴共同推進文化遺產數字化保護和傳承，助力實現SDG 11可持續城市和社區。

數字技術助力文化保護與傳承

騰訊與北京市文物局在2021年聯合發起了「數字中軸」項目。該項目通過高精實景照片、掃描建模、程序化生成等遊戲技術，製作了15T的中軸線3D資產，並對長達7.8公里中軸線核心遺產區進行了精細還原。用戶可以使用智能手機瀏覽中軸線的現狀以及歷史場景。我們還連接公眾參與到中軸線保護中，公眾可拍照上傳古建築的風化或損壞情況，形成巡檢報告。截至2024年底，該項目參與志願者近17,000名，產生有效巡檢照片超七萬張。2024年7月27日，聯合國教育、科學及文化組織將「北京中軸線」列入《世界遺產名錄》，成為全球首個利用數字化技術全過程參與的世界文化遺產申報案例。

長城是中華民族的代表性符號，在1987年被聯合國教育、科學及文化組織列入《世界遺產名錄》。騰訊從2014年開始通過數字化技術支持長城的保護、修繕與傳承，累計支持了超過2,600米的長城本體保護修繕。修繕過程採用無人機攝影測量、全景攝影和衛星定位等數字化採集信息，並進行三維建模對修繕工程進行了數字化記錄。數字化技術實時監測長城的狀態，可以協助修繕工程的精確管理。2024年，我們啟動了箭扣長城五期保護修繕項目。

我們協助考古科研工作者更高效地開展考古修復和文化研究，利用數字技術為文物的認知、保護、復原、研究和展現提供支持。例如，應用AI和計算機視覺等技術，完成了三星堆文物「銅獸馱跪坐人頂尊銅像」的模擬拼接。此外，我們還與甲骨文研究專家合作，開發並開源了甲骨文線上數據庫以及AI協同研究平台，通過微痕提取和AI字形匹配等技術，為甲骨文研究者提供高保真的模型查看器以及搜索和關聯工具。

助力文化資源的普惠

騰訊基金會發起「和合計劃」，連接博物館、劇院等稀缺公共資源和優質公益項目，將公共服務轉化為公益服務，惠及更廣泛的社會群體。2024年，我們邀請了數百位城市流動兒童、患兒家庭等弱勢群體走進國家大劇院、上海自然博物館觀看展演。

我們與合作夥伴在社區、醫院和學校等公共空間設立了「一平米博物館」，打破博物館等文化資源的空間限制，使更多長者、未成年人以及更廣泛的社會群體受益。

我們積極推動中小型博物館的數字化轉型。我們啟動「繁星計劃」，通過小程序幫助提升了中小博物館線上線下綜合體驗。該項目包括文物數字化展示、線上購票、語音講解和教育活動發起等。2024年，我們共完成了36家博物館的小程序開發。



5.5

數字技術促進健康與福祉

數字技術正推動醫療行業發展。從研究到診療的全過程，數字化技術可以協助醫療機構更好地守護大眾健康。騰訊應用數字技術支持醫療資源的普惠，包括降低疾病篩查的門檻，以實際行動支持 SDG 3 良好健康與福祉。

醫療服務的數智化升級

騰訊結合互聯網、深度學習和大數據技術，開發了一系列醫療數字化和智能化解決方案。這些解決方案不僅助力疾病篩查和診斷、疾病研究、醫藥研發，還在急救、治療和醫院管理等領域發揮了重要作用，支持醫療行業守護更多人的生命健康。

疾病篩查和診斷

騰訊健康通過數字化遠程診斷模式，支持醫療資源欠發達地區的患者獲得有效的疾病篩查與診斷支持。我們牽頭建成的醫療影像AI平台，支持影像的存儲、統計、標註、AI模型部署等，支持十種疾病的數據標註，累積為超過4,000個科研和醫療單位等提供服務，標註醫學影像數據超過七萬例。此外，騰訊還開放了六個自研的醫學影像AI模型，連接更多開發者、醫療機構、科研機構等，共同提升醫療診斷的智能化轉型。

騰訊聯合北京大學腫瘤醫院在中國寧夏啟動「中國上消化道惡性腫瘤精準防治先行示範項目」。在2024年，我們加大基層村醫篩查隊伍的培訓，隊伍成員增加至200餘人，並將篩查人群擴大至近13,000人，為往年篩查人群的2.5倍以上，同時借助風險預測模型小程序等工作，新的精準篩查模式將檢出率提高約1.3倍。項目的持續開展和推廣提高了醫療資源欠發達地區的公衛生水平。

重大疾病研究

騰訊健康通過AI模型和算法支持包括惡性腫瘤和神經退化性疾病在內的疾病研究和藥物研發。騰訊生命科學實驗室利用AI分析分子、蛋白質和基因數據，構建了全球首套單細胞分辨率的獼猴大腦皮層細胞圖譜，研發了配體分子與靶標蛋白結合結構以及親和力預測算法Interformer。研究成果發表於《自然》《科學》《細胞》等頂尖期刊，幫助人類從源頭理解認知障礙疾病，促進疾病治療研究和藥物研發。

實驗室還研發了可複用的AI抗體篩選和AI抗體人源化功能，幫助藥企以及合作夥伴進行藥物篩選，發現了多款高效的功能抗體，並且通過AI預測，從中選擇有效概率大的藥物，大幅度減少藥物研發對化學實驗、細胞實驗和動物實驗的需求，推動環境、生物友好的藥物研發。



* 上述截圖未使用真實患者信息。

診療

騰訊的互聯網連接和人工智能技術，不限於單一環節的優化，而是覆蓋診療全流程，實現從初診到隨訪的智能化管理。騰訊健康提供的解決方案支持醫院將基礎信息平台上雲，大幅節省運維成本，同時保證業務高峰期服務，確保醫療數據安全，並符合行業的監管合規要求。同時，騰訊雲還集成有人工智能、大數據、互動視頻、內容分發網絡、微信平台等豐富的PaaS能力，為醫療機構的就醫、診療、協同、辦公等業務要求提供數智平台支撐。

騰訊健康構建線上線下一體化的醫療服務平台，通過小程序，為用戶提供全面和便利的醫療健康服務，包括掛號、體檢、疫苗預約等。同時，騰訊健康致力於提供可靠的健康信息，普及健康知識，包括自助查詢的醫學科普寶典和權威醫療專家的直播解答。此外，騰訊健康還利用AI技術提高醫生診斷準確性，並為醫療衛生專業人士提供技術支持，制定個性化治療方案。

騰訊優圖實驗室自研醫學大模型，該大模型支持的醫學知識圖譜已覆蓋98%的醫學知識，並使用3,000萬個問答對話進行多任務微調。該模型的醫學交互能力不僅符合專業、精準的行業要求，還兼顧患者關懷，更接近人類醫生。



騰訊聯合行業夥伴共同發佈全球首個面向重症臨床的AI大模型啟元。該模型基於騰訊混元打造，經過大量醫學文本的數據訓練，擁有了強大的醫學文本理解與生成能力，完成對涉及的重症知識精準定位，並整合出能夠有效解決當下患者複雜病情的關鍵知識片段。目前，該模型已在ICU重症病房投入使用。臨床模擬數據顯示，啟元大模型給出的建議與重症知識分析，內容準確率平均高達95%，為邊遠地區醫生或低年資醫生提供了顯著高於平均水平的診療支持。

急救

為了應對急救場景極短救治的時間要求，我們應用小程序的能力縮短急救響應時間，並且連接持份者共同參與急救。

120急救中心在接到急救需求後，可以向用戶發送帶有鏈接的短信，用戶點擊後調起小程序可以給急救中心發送精確的定位，以便縮短急救車到達的時間，定位可實時更新。同時，小程序可以開啟視頻通話功能，急救中心指導用戶進行緊急處理。

借助移動通信技術以及深度融合騰訊地圖的精準定位與導航技術，我們開發了企鵝急救小程序，實現呼救方、120急救中心、志願者的多方實時視頻通話。在呼叫120後等待期間，專業醫務人員可在線指導急救操作，志願者協調現場救助環境，並通過企鵝急救尋找並取來附近的AED設備進行現場施救。

截至2024年底，

企鵝急救已接入**48.5**萬急救志願者、超**1.4**萬台AED設備，
借助平台成功救助**1.3**萬例。

數字技術助力健康普惠

騰訊通過數字化管理系統和智能輔助診斷技術，提高了部分疾病篩查和診療的標準化程度，幫助基層醫生高效開展工作，致力於將科技的創新成果惠及更廣泛的人群，提高低資源地區醫療資源的可及性。

騰訊聯合夥伴共同發起「紅雨傘計劃」，支持低資源地區女性以及兒童疾病防控，以數字化技術推動健康普惠。



*兩癌篩查平台應用於篩查登記、結果錄入和隨訪管理，有助醫護人員減低工作量，提升效率。

「紅雨傘計劃」助力低資源地區女性宮頸癌和乳腺癌篩查項目。2024年，該項目被中國國際減貧中心、世界銀行、聯合國糧農組織等機構共同發起的第五屆全球減貧案例徵集活動評為最佳案例。此外，「紅雨傘計劃」還榮獲了世界互聯網大會「攜手構建網絡空間命運共同體精品案例」。

乳腺癌與宮頸癌是婦女高發病率、高死亡率的癌症。騰訊支持低資源地區婦女宮頸癌和乳腺癌的綜合防控，提供免費的預防、篩查、診治等相關醫療服務和救助。為應對低資源地區醫療衛生基礎設施不足的挑戰，我們搭建了數字化管理系統，用於篩查登記、結果錄入和隨訪管理，在協助醫生提高工作效率的同時，將重複篩查率降至2%以下，減少醫療資源浪費。我們還為基層醫生提供智能輔診技術，例如，運用AI技術能力開發電子陰道鏡輔助診斷系統，幫助基層醫生快速識別可疑部位並實時給出診斷建議。

截至2024年底，項目已惠及中西部七個省市31個縣的**40多萬**適齡女性，提高了檢出率和召回率。

先天性心臟病患者的及時診斷和治療對兒童至關重要。為應對這一挑戰，我們開發了新生兒疾病篩查診治數字化管理系統，重點提升新生兒先天性心臟病的篩查率和陽性召回率。同時，我們還引入了AI智能聽診設備，通過心臟聲波的波形分析自動識別高風險患兒，降低漏診風險。

截至2024年底，該項目已在寧夏、貴州、四川地區篩查了**35萬**名新生兒，提高了篩查覆蓋率和召回率。

我們把新生兒疾病篩查診治數字化管理系統擴展到新生兒聽力障礙篩查領域。截至2024年底，該項目已覆蓋貴州畢節和六盤水兩市的15萬新生兒。



商業道德

騰訊秉持「正直、進取、協作、創造」的價值觀，以「正直」作為道德管理的底線。我們要求每位騰訊人堅守，並致力於與商業夥伴共同構建公平公正、誠實互信、陽光透明的商業生態。作為UNGC的簽署方，我們承諾將UNGC十項原則應用於我們商業運營及價值鏈管理中。

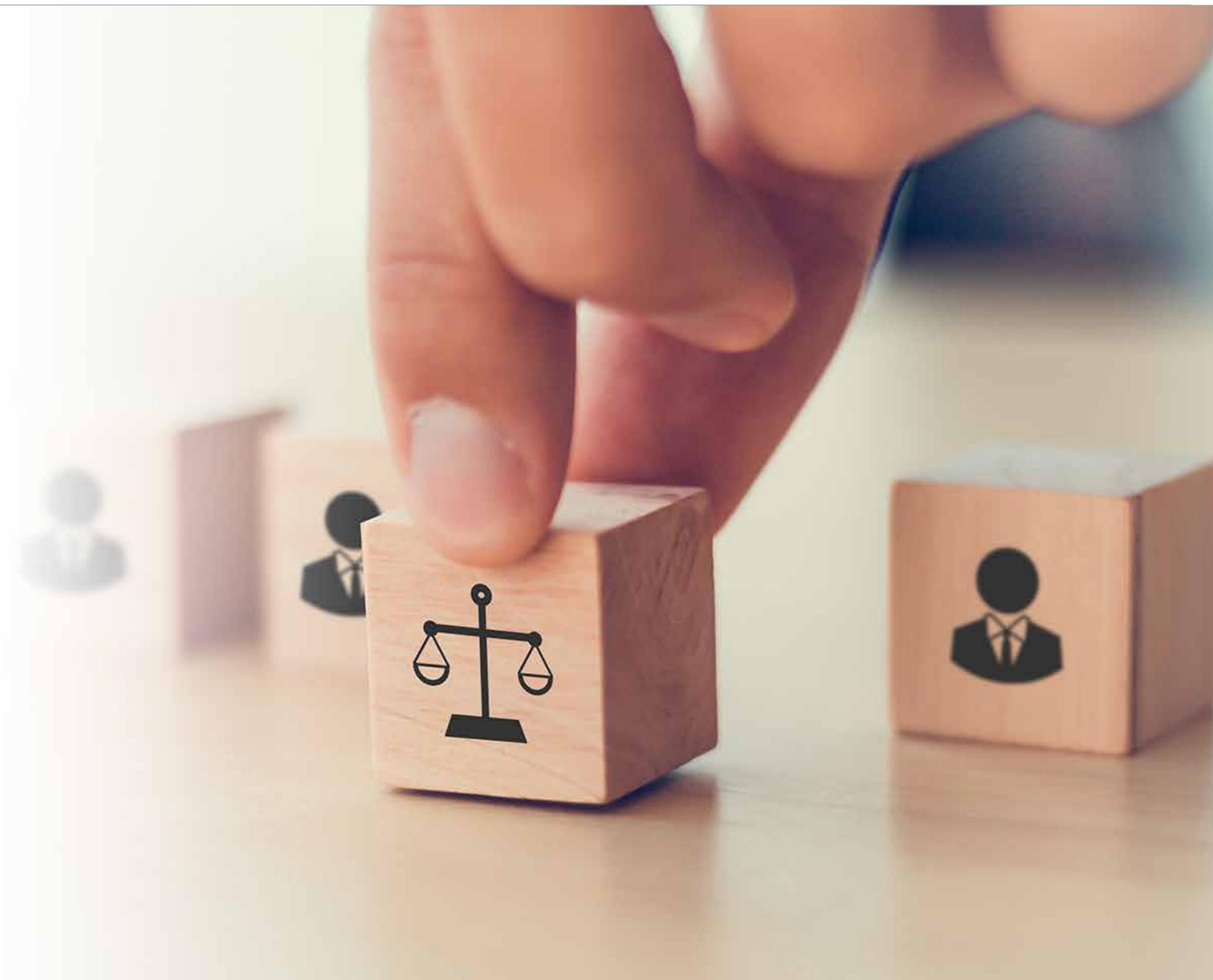
- 6.1 堅守陽光行為
- 6.2 信守公平競爭原則
- 6.3 反洗錢管理
- 6.4 保護知識產權
- 6.5 可持續供應鏈

聯合國可持續發展目標一致性



聯合國全球契約十項原則一致性

原則十：企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐勒索和行賄受賄。



6.1

堅守陽光行為

騰訊堅守正直價值觀，並將其作為我們運營中必須堅守的底線。

政策

我們制定了《騰訊陽光行為準則》¹等政策，以預防、發現和打擊違規行為，包括舞弊、貪污、利益衝突、內幕交易等行為。我們每年審閱反舞弊相關制度，根據法律法規以及業務的變化做出修訂，嚴格遵守所在地區的反舞弊相關法律法規要求，包括《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求。陽光行為準則適用於騰訊的全體員工，內容包括：

- 定義有關違規行為；
- 制定違規行為分級分類處理方法，包括與績效考核進行掛鉤，以及對相關管理者責任制定處罰方式，包括降級、免職及解除勞動合同等處罰；
- 調查以及舉報處理流程。

基於敏感崗位的工作情況，我們也制定了《騰訊敏感崗位管理辦法》，清晰列明了對於採購、營銷、銷售等崗位的反舞弊管理要求，落實內部控制的監督要求，包括敏感崗位脫敏、審計、績效考核等。審計監察部門對所有敏感崗位人員均保留審計權利，不定期篩選在職或離任的敏感崗位人員進行審計。

正直文化

我們對貪污及其他舞弊行為零容忍，通過培訓強化反舞弊教育，並將其落實到日常工作中。陽光行為準則培訓是每位員工的必修課。我們也舉辦各類線上線下活動培育我們的正直文化。我們定期更新陽光行為準則中英文版本，詳細說明違規行為的定義，並提供案例分享以及各類合規操作指引，明確騰訊高壓線違規行為的管理準則，讓全球員工清晰了解法律法規要求。



董事會參與

- 執行董事和全體審核委員會成員分別參與企業內部審計委員會會議和董事會審核委員會會議，了解有關陽光行為準則及其他反舞弊相關制度的最新要求和進展。



員工培訓

- 我們向全體員工（包括正式員工、外包人員、實習生）提供定期的陽光行為準則培訓課程，促進員工加深理解商業道德管理要求，以及了解增補的不合規行為類型、舞弊風險、內部真實案例等。
- 2024年，我們面向管理者（包括中層、基層管理幹部）開展了24場反舞弊專項培訓，參與人數超過2,200人。培訓內容包括深度剖析真實案例，將「不敢、不能、不想」的舞弊風險防控思路融入日常管理場景，讓管理者加深理解如何應對這些風險情景。
- 2024年，我們針對敏感崗位人員和新員工開展反舞弊培訓60餘場，參與員工超過9,300人。



供應商宣導

- 我們從多渠道向供應商宣導廉潔要求，包括製作和發放面向供應商的《陽光騰訊介紹手冊》，提供一系列廉潔培訓課程。2024年，我們為超過500家服務供應商提供了廉潔專項培訓，通過展示真實案例幫助其提升合規意識和管理水平，強調我們對舞弊行為零容忍的態度。

反舞弊舉報及調查

我們通過主動篩查以及收集內外部舉報等方式發現舞弊線索，並由反舞弊調查部開展獨立調查。反舞弊調查部具有高度獨立性，每季度直接向董事會審核委員會及企業內部審計委員會匯報。2024年，我們通過人工智能與大數據分析技術，提升內部挖掘舞弊行為線索和風險識別的能力。

我們制定並實施《反舞弊舉報制度》，設置專用的電郵地址、通訊地址、舉報電話、「陽光騰訊」公眾號等舉報途徑，鼓勵所有員工、供應商、業務夥伴及其他持份者舉報騰訊員工已經發生或可能發生的貪腐、舞弊及違規行為。我們接受匿名舉報，也鼓勵舉報者留下姓名及聯繫方式，以便我們跟進調查和反饋調查結果。我們保密處理所有舉報人的信息，禁止對舉報人實行打擊報復，切實保護舉報人。

《反舞弊舉報制度》列明了詳細的反舞弊調查及處理操作指南，明確對記錄保存、審批程序和調查行為的要求。在調查過程中，我們通過獨立的「反舞弊管理平台」管理舉報線索，記錄案件處理的全流程。反舞弊調查部向公司內部審計委員會匯報案件，並按季度向董事會審核委員會總結匯報，所有違規處理和決策均需通過內部審計委員會審批通過。

我們也設立了面向全體員工的反舞弊內部諮詢渠道，包括企業微信服務號、內線電話、電郵地址等，以解答員工有關反舞弊制度及個人行為合規性的疑問及諮詢。2024年，我們共接受諮詢超過1,800次。



*反舞弊調查及處理操作流程



我們每年發佈《騰訊集團反舞弊通報》，披露年度反舞弊工作結果以提升信息透明度，印證了我們對不當行為的零容忍。

- 在2024年，反舞弊調查部共查處觸犯「騰訊高壓線」案件100餘起，100餘人因觸犯「騰訊高壓線」被辭退。根據《供應商黑名單管理規範》，新增31家合作主體被列入黑名單，並永不合作。
- 在2024年，我們依法移送公安機關處理的員工貪腐案件中，有5宗在報告期內收到訴訟結果（含往年移交案件）。

6.2

信守公平競爭原則

騰訊持續提升合規管理水平，與市場參與者共同維護公平競爭的商業環境，在業務發展過程中遵守所在地區的反壟斷和公平競爭的法律法規。

政策

我們建立了覆蓋各業務全場景的全週期反壟斷合規管理機制。反壟斷合規部門負責審視業務流程及管理事項、為日常經營提供反壟斷監管合規建議、完善反壟斷合規管理制度、提供場景式反壟斷合規指引，以及開展反壟斷合規培訓等。

我們結合《中華人民共和國反壟斷法》及所在地區的反壟斷相關法律法規要求，制定了《騰訊集團反壟斷合規管理辦法》，系統搭建了反壟斷合規管理的機制和流程。我們不斷完善覆蓋全球各業務場景的全週期反壟斷合規制度體系，制定並實施了《騰訊集團反壟斷合規指引》《騰訊集團境外反壟斷合規指引》《騰訊集團投資併購交易項目中國境內反壟斷申報義務評估流程指引》等政策。此外，我們還制定並實施了關於合法實施經營者集中的行為指引，以及結合具體業務場景的專項合規指引，促進了全球業務的合規、穩定及健康發展。

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

反壟斷合規文化

我們持續推進反壟斷文化建設，將其與企業文化緊密結合。

- 2024年，我們開展反壟斷合規培訓13場，其中對重點業務團隊開展面對面線下培訓9場，覆蓋管理者，並包括銷售、市場、產品運營、法務等關鍵人員，幫助其明確在履職過程中需要遵守的相關要求。
- 我們進一步完善了新員工入職培訓中的反壟斷合規培訓課程，提供視頻課程和專業文章，幫助新員工了解反壟斷合規制度和管理要求。

管理機制

我們堅定執行反壟斷合規管理制度及運行機制，強化反壟斷培訓和合規檢查。同時，我們也通過完善管理流程、明確各部門的職責，持續優化反壟斷合規管理機制，使其覆蓋業務全流程及產品全生命週期。我們持續優化和落實「評估－控制－執行」合規管理機制，設置了「事前－事中－事後」全流程合規管理，確保我們整體反壟斷合規制度的順暢運行。

2024年，我們的反壟斷數據庫共匯集了900餘篇全球反壟斷案例、政策文件及行業研究報告，為合規工作提供更多依據和參照。



6.3

反洗錢管理

騰訊踐行「風險為本」的反洗錢理念，持續完善反洗錢治理體系，提升反洗錢能力，應對持續變化的風險和環境。

政策

我們動態對標全球各類反洗錢監管要求，定期更新完善相關制度和管理流程，確保遵守合規要求。我們制定並在官方網站公開《騰訊反洗錢政策聲明》及《騰訊制裁政策聲明》，落實《騰訊集團反洗錢與制裁合規最低標準》。各持牌金融主體根據業務發展和監管規定，持續修訂相關制度。

風險管理架構

我們建立了反洗錢與制裁風險管理架構，包括反洗錢與制裁管理委員會、反洗錢與制裁合規部門、各持牌金融機構的相應委員會。

- 反洗錢與制裁管理委員會指導和監督反洗錢及制裁合規工作，包括授權制定反洗錢戰略、政策和流程，並審批反洗錢及制裁合規重要事項等。
- 反洗錢與制裁合規部門統籌管理不同地區以及業務的洗錢和制裁風險，其職責包括履行相關反洗錢及制裁合規的法律法規要求，全面管理和跟進落實各項反洗錢及制裁工作。
- 各持牌金融主體通過設立有效的管治架構，負責推動、落實、監督其反洗錢和制裁合規工作，保障對洗錢風險進行有效管控。

反洗錢實踐

我們持續關注洗錢風險形勢和反洗錢管理趨勢，基於最新的法規要求健全反洗錢內控政策體系，及時進行新規解讀、差距分析、員工培訓等工作，完善和強化反洗錢管理工具和方法，提升反洗錢與制裁合規管理效率及能力，防範直播、遊戲等產品形態帶來的新型洗錢風險。

2024年，我們持續提升反洗錢管理能力，加強員工反洗錢合規意識和技能，預防新型洗錢風險，重點如下：

- 提升洗錢風險評估體系：我們升級了相關風險評估整體方法論，包括計算方式、分類方法等，並借助大數據、機器學習等技術強化風險識別工具的敏銳度和精準度，提升了對相關風險的線索挖掘、識別，以及應對能力。
- 探索非金融領域的有效風險治理：我們參考全球前沿治理方法，借助機器學習建模、輿情監測、大數據分析等手段，研究虛擬資產、遊戲、直播等非金融業務的洗錢特徵、開展風險評估與實施持續監測。
- 加強合規意識和技能：我們開展反洗錢培訓宣傳活動42場，內容涵蓋反洗錢法規解讀、反洗錢內控制度、反洗錢新形勢、制裁案例分析、新型風險管理等。



6.4

保護知識產權

科技創新推動着社會連接方式、數字化流程與用戶體驗的持續進化，也為創意表達開闢了新路徑。這要求我們更加關注社會的可持續發展，尤其是知識產權保護領域。秉承聯合國可持續發展目標，騰訊致力於通過綜合戰略保護知識產權，激發技術潛力，同時豐富數字內容體驗。

知識產權保護政策

尊重他人知識產權

尊重他人知識產權，積極處理業務平台中存在的侵犯他人知識產權的內容。

宣傳教育提示

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

侵權投訴處理

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

創新保護方式

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

優化技術系統

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

保護自有知識產權

成立專門的知識產權維權團隊，全力維護騰訊公司自有的知識產權。

技術檢測系統

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

多點佈局取證

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

整合各方力量

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

多種維權方式

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

第三方知識產權

我們尊重第三方知識產權，通過建立專項投訴平台、開展公眾教育、完善侵權處理流程、優化技術系統及創新保護模式等多維度舉措，提升員工與用戶的知識產權保護意識。

自有知識產權

知識產權對我們的業務發展至關重要，提供了創新和競爭力的堅實基礎。我們在全球100餘個國家和地區完成知識產權佈局，開發了大量的受版權保護的內容、寶貴的知識產權資產，以及全面的專利、商標和版權數據庫。我們專門的權益保護團隊通過監控、證據收集、投訴、訴訟等措施打擊侵權行為。

截至2024年底，我們在全球主要國家和地區專利申請公開總數已突破8.5萬件，專利授權數量超過4.5萬件，均在互聯網公司中位居中國第一、全球第二。

管理與預防

我們的知識產權政策通過明確的協議和運營規範保護用戶權益。我們強調預防性措施、救濟機制和協同治理，並利用人工智能和大數據技術進行權益驗證、侵權監測及簡化投訴流程。

合作與認可

我們積極參與國內外行業組織的工作，為立法修訂和諮詢提供貢獻，並通過中國通信標準協會、ITU-T、ISO/IEC、IEEE等組織推動標準的制定。2024年，我們在國際商標協會年會上做出了長期承諾，共享行業最佳實踐，致力於保護知識產權價值。

截至2024年底，我們已連續獲得「中國專利金獎」「商標創新獎」「中國版權金獎」等多項國家級榮譽，並獲評「國家知識產權示範企業」「全國版權示範單位」，彰顯了我們在知識產權管理和保護方面的卓越表現。



6.5

可持續供應鏈

騰訊基於責任商業聯盟行為準則，將 ESG 原則融入供應商管理實踐，持續打造可持續供應鏈。

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

2023年，我們發佈《騰訊供應商ESG行為準則》，與供應商共同推進ESG管理，並將行為準則嵌入合同或准入流程中，對所有供應商提出在勞工權益保護、職業健康和 safety、環境保護與商業道德四大領域的行為要求。

供應商管理流程

我們制定並實施了《騰訊供應商管理制度》，明確供應商准入、選擇及績效評估的規範，並通過供應商管理系統對所有供應商進行全流程管理。



在准入管理過程中，我們會審核供應商是否具備有效資質、匹配的服務能力與經驗，並通過定期更新及維護在庫供應商信息、完善信息存檔等加強供應商管理。

- 准入承諾：我們向供應商傳達我們的管理要求，要求供應商簽訂《反商業賄賂聲明》，承諾遵守《騰訊供應商ESG行為準則》要求。
- 黑名單管理：我們制定並實施《供應商黑名單管理規範》，如供應商違反商業賄賂條款、保密條款、利益關聯申報要求，或在合作過程中弄虛作假，將被列入黑名單並不予合作。

我們促進供應商之間充分且合理的競爭，設置了公開透明的決策機制，並在選擇過程中嚴格遵守風險控制以及合規要求。

在選擇過程中，我們評估供應商的潛在風險，對於與騰訊在職或離職員工存在利益關聯的供應商，我們根據陽光行為準則相關規定確定合作範圍，要求其如實申報利益關聯信息。如發現供應商存在任何弄虛作假行為，我們將立即終止合作關係。同時，我們會識別供應商用工情況、經營情況、財務狀況等信息，避免供應商自身風險影響業務正常運營。一旦發現潛在風險，供應商管理系統會彈出風險提示，為供應商選擇決策提供信息支持。

依據《騰訊供應商管理制度》，供應商管理部門需每半年開展一次供應商績效評估工作，從產品質量、服務能力及交付能力等方面對供應商提出案頭評估或現場評估要求，並依據品類差異設定細化的定性與定量評估指標，以客觀、真實地反映供應商的綜合能力表現。

我們根據不同的評估結果做出供應商級別調整，對於評估結果欠佳的供應商，在遵守適用合約的前提下，我們建立了輔導和退出機制。當收集到供應商疑似觸犯《供應商黑名單管理規範》的線索時，我們將啟動調查程序，經審批確認調查結果後，違規供應商將被正式列入黑名單。

2024年，共計新增31家合作主體被列入騰訊黑名單，並永不合作。

2024年供應商按地區分類數目

中國	其他國家和地區
27,248	5,196

供應鏈管理實踐

在供應商管理流程中，我們將ESG因素納入考量，促進ESG原則與供應鏈管理實踐的融合。

環境保護

我們提升了服務器供應商及數據中心運營供應商的環境管理標準。在准入管理中，我們明確將綠色低碳相關認證確定為供應商准入的必備條件；在績效評估中，我們將供應商年度環保合規情況及環保實踐成果納入評估維度，鼓勵供應商開展環保實踐。

我們推動租賃數據中心綠色能源轉型，將自身綠色電力採購的經驗和能力與供應商分享。2024年，我們推動租賃數據中心採購綠色電力234,474.5兆瓦時，佔我們租賃數據中心總用電量的3.8%（2023年為0%）。詳情請參見本報告**保護環境 — 氣候變化與碳中和**章節。

規範用工

我們要求供應商保障其員工權益，嚴禁僱傭童工與強迫勞動。所有人力服務供應商須承諾遵守保護勞工權益、保障職業健康與安全等相關要求。我們依據供應商績效管理辦法對人力服務供應商的服務表現進行定期績效評估，將評估結果作為獎懲依據，推動供應商管理優化。

負責任內容

我們要求供應商提供的所有內容與服務須遵守相關法律法規，確保其提供的各種內容不含賭博、暴力、歧視、危害兒童福祉或危害健康與安全的信息。我們通過內容安全和風險管控機制識別有害信息，落實內容安全防護措施。同時，供應商不得侵犯任何第三方的合法權益，包括但不限於知識產權、名譽權和肖像權。詳情請參見本報告**數字包容 — 為未成年人構建適齡的網絡環境**章節。

數據隱私

我們要求供應商嚴格履行數據保護義務，並滿足適用數據保護法律法規的合規要求。基於不同運營地的法律規定，我們會執行相應有效的供應商管理措施，包括但不限於：開展供應商隱私合規盡職調查，通過調查問卷驗證其隱私管理體系的有效性；通過數據處理協議或補充條款等法律約束性文件明確隱私保護義務，要求其採取符合要求的技術措施及組織管理措施保障數據安全；保留對供應商數據處理活動的審計權等。詳情請參見本報告**保障數字權益 — 隱私保護**章節。

商業道德

我們要求所有供應商恪守反商業賄賂等商業道德標準，製作了《陽光騰訊介紹手冊》，並通過騰訊官網、供應商管理平台、「陽光騰訊」公眾號，網絡課程，線下宣講和專項培訓等方式進行宣導。詳情請參見本報告**商業道德 — 堅守陽光行為**章節。



[導言](#)[企業管治](#)[ESG管治](#)[1. 保護環境](#)[2. 關心員工成長](#)[3. 保障數字權益](#)[4. 數字包容](#)[5. 數字技術助力可持續發展目標](#)[6. 商業道德](#)[附錄](#)

附錄

[關於本報告](#)[ESG關鍵績效表](#)[氣候以及自然相關風險與機遇](#)[騰訊雲安全合規認證](#)[鑒證報告](#)[溫室氣體核查聲明](#)[報告索引](#)

附錄

關於本報告

本報告按照香港交易所的《環境、社會及管治報告守則》編製，並參照IFRS S1/2、GRI標準及SASB準則。

本公司已委託羅兵咸永道會計師事務所對選定的ESG KPIs依據《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》執行了有限保證鑒證。更詳細的鑒證程序及鑒證報告全文，信息請參考附錄－鑒證報告。

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

本報告符合以下「重要性」「量化」「平衡」和「一致性」原則。



重要性原則

我們進行了詳細的重要性評估，以識別和評估對於我們業務、內部及外部持份者的重要ESG議題。本報告披露內容將響應重要性評估所收集的信息。更詳細的重要性評估過程以及結果，請參見ESG管治－ESG議題重要性評估章節。



量化原則

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



平衡原則

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



一致性原則

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

我們在匯報邊界識別過程，基於營運控制權、營運當地的法規、財務重要性等原則，就ESG報告覆蓋範圍進行了評估及分析，我們確保本報告能反映本公司的ESG影響及績效表現。除非另有說明，本報告覆蓋本公司自2024年1月1日至2024年12月31日期間，直接運營及管理業務的ESG表現，並將上市子公司騰訊音樂娛樂集團及閱文集團納入報告範圍。

本報告應與騰訊2024年報、載於2024年報中的企業管治報告章節以及載於本公司官網的環境、社會及管治頁面一併閱讀。

如有任何疑問，請電郵至ESG@tencent.com。

ESG關鍵績效表

環境績效

指標	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
溫室氣體排放總量 (範圍一、二、三) (噸二氧化碳當量) ^{1,2,3}	6,056,610.1	5,793,823.7	5,739,723.7
每收入單位的溫室氣體排放總量 (噸二氧化碳當量/百萬人民幣) ^{1,2,3}	9.2	9.5	10.4
溫室氣體			
範圍一排放量 (噸二氧化碳當量) ⁴	121,466.0	275,373.5	172,137.9
範圍二排放量 (噸二氧化碳當量) ⁵	2,863,848.7	2,561,328.3	2,650,073.3
範圍三排放量 (噸二氧化碳當量) ⁶	3,071,295.4	2,957,122.0	2,917,512.5
能源消耗總量 (兆瓦時) ⁷	6,476,849.0	5,165,168.2	5,046,045.1
每收入單位的能源消耗總量 (兆瓦時/百萬人民幣) ⁷	9.8	8.5	9.1
直接能源消耗量 (兆瓦時)	34,702.7	37,373.3	35,054.9
汽油 (升)	95,428.2	91,118.9	44,623.7
柴油 (升)	725,147.5	1,208,688.0	1,458,596.4
天然氣 (立方米)	2,465,131.0	2,272,886.4	1,867,442.0
間接能源消耗量 (兆瓦時)	6,442,146.3	5,127,794.9	5,010,990.2
總用電量 (兆瓦時)	6,429,609.9	5,114,669.0	4,997,129.6
其他間接能源 (兆瓦時) ⁸	12,536.4	13,125.9	13,860.6
直接購買的可再生能源 (兆瓦時)	1,364,625.9	604,277.1	336,419.5
自建可再生能源設施發電量 (兆瓦時)	52,035.9	28,311.5	21,870.0
可再生電力佔比 (%)	22.0	12.4	7.2
自建可再生能源設施裝機容量 (兆瓦)	63.8	52.2	19.6
數據中心平均PUE ⁹	1.269	1.279	1.289
水資源			
用水量 (噸) ¹⁰	10,370,588.3	8,191,328.4	8,152,481.9
每收入單位的用水量 (噸/百萬人民幣) ¹⁰	15.7	13.5	14.7

指標	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
電子設備回用量 (噸) ¹¹	4,380.8	4,298.5	2,740.6
電子廢棄物資源化利用量 (噸) ¹²	649.0	369.7	166.0
無害廢棄物處置量 (噸) ¹³	33,097.8	46,536.4	33,062.4
每收入單位的無害廢棄物處置量 (千克/百萬人民幣) ¹³	50.1	76.4	59.6
有害廢棄物處置量 (噸) ¹⁴	3,105.8	1,321.7	1,051.0
每收入單位的有害廢棄物處置量 (千克/百萬人民幣) ¹⁴	4.7	2.2	1.9

註：

- 騰訊的主要排放物為溫室氣體排放，由燃料和購買以化石燃料生產的電力所產生。
- 2022年起，騰訊按照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》、SBTi《信息和通信技術行業科學碳目標設定指引》以及《ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準》計算溫室氣體排放。範圍一、二、三的溫室氣體排放量已通過第三方核查。
- 溫室氣體排放總量數據採用「基於市場」的方法計算。2024年，我們新增了基於位置的範圍二排放量為3,642,094.8噸二氧化碳當量。
- 2022年起，無組織排放（包括滅火器以及甲烷排放）被納入範圍一的計算中，此範圍調整符合SBTi指引以及提升排放量統計的完整度。
- 中國地區的電力排放使用中華人民共和國生態環境部發佈的全國電網排放因子計算。
- 2022年起，我們增加了兩個類別的範圍三碳排放，燃料和能源相關活動（非範圍一和二）以及下游租賃資產，新增類別後符合SBTi對於ICT企業的指引。
- 能源消耗總量參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）中的系數進行計算。
- 其他間接能源主要包括採購的熱力使用。
- PUE的統計範圍包括在我們的運營範圍內且運行超過12個月以上的所有數據中心。2023年，參考綠色網絡組織（The Green Grid, TGG）和行業相關標準規範的計算方式，我們使用實際能耗計算數據中心平均PUE，更好地體現騰訊數據中心實際能效狀況。我們按照相同口徑回溯了2022年的數據。
- 用水主要來自市政供水，不存在取水水源問題。
- 回用的電子設備主要包括舊服務器、電腦、顯示器等舊電子設備。2022年起，我們對舊服務器等電子設備進行升級改造，改造後的服務器回用到運營中，延長了其生命週期。
- 在電子廢棄物的處置上，我們踐行了3R原則。我們將廢硬盤進行消磁、破碎等處理，在保證信息安全的前提下，產出可資源化的硬盤破碎顆粒，供有資質的再生機構循環利用。
- 無害廢棄物主要包括辦公垃圾、廚餘垃圾以及廢舊電子設備（如筆記本、顯示器、服務器等）。2022年起，我們的無害廢棄物統計增加了廚餘垃圾，此調整使我們的披露更完整。
- 辦公大樓產生的有害廢棄物主要包括來自打印機的廢棄硒鼓墨盒。數據中心產生的有害廢棄物主要包括廢棄的鉛酸蓄電池及銷毀的硬盤組件。我們100%的有害廢棄物均交由有資質的第三方進行妥善處置。
- 包裝材料的數據並不適用於騰訊。

僱傭績效

指標	截至十二月三十一日止年度		
	二零二四年	二零二三年	二零二二年
員工總數 ¹	58,350	56,780	61,328
按僱傭類型 ² 劃分的員工人數			
正式員工	55,460	54,821	60,135
其他類別	2,890	1,959	1,193
按年齡組別劃分的員工人數			
30歲以下	18,415	17,820	22,675
30至50歲	39,549	38,622	38,400
50歲以上	386	338	253
按性別劃分的員工人數			
男性	41,472	40,469	43,693
女性	16,878	16,311	17,635
按管理層級劃分的員工人數			
管理層	5,836	5,926	6,535
非管理層	52,514	50,854	54,793
按地理區域劃分的員工人數			
中國內地	56,247	54,861	59,644
其他	2,103	1,919	1,684
總流失率 ³	14.3%	17.0%	21.7%
按年齡組別劃分的員工流失率			
30歲以下	16.1%	20.5%	23.6%
30至50歲	13.5%	15.3%	20.5%
50歲以上	21.0%	19.7%	20.5%
按性別劃分的員工流失率			
男性	14.3%	16.8%	21.7%
女性	14.3%	17.4%	21.8%
按地理區域劃分的員工流失率			
中國內地	14.1%	16.9%	21.6%
其他	19.1%	21.4%	28.2%

指標	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
因工死亡人數	0	0	1
因工死亡比率(因工死亡人數/百萬工作小時) ⁵	0.00	0.00	0.01
因工受傷人次	34	14	11
因工受傷比率(因工受傷人次/百萬工作小時) ⁶	0.31	0.13	0.09
因工受傷損失的工作天數	1,381	576	322
按性別劃分的受訓員工百分比			
男性	98.7%	98.6%	99.4%
女性	99.0%	98.7%	99.6%
按管理層級劃分的受訓員工百分比			
管理層	98.6%	99.4%	99.7%
非管理層	98.8%	98.6%	99.4%
按性別劃分的員工平均受訓時數			
男性	37.3	25.2	35.4
女性	39.9	27.3	38.5
按管理層級劃分的員工平均受訓時數			
管理層	44.8	33.8	50.5
非管理層	37.3	24.9	34.6

註：

1. 本報告員工總數統計範圍為本集團本部正式員工及其他與本集團本部有直接僱傭關係的顧問、實習生，不包含子公司和併表投資公司的員工，作為員工按類型、年齡、性別等類別做細分披露參考。本集團業績公告及年報的員工總數為110,558人，包含本集團本部、子公司和併表投資公司的員工。
2. 僱傭類型：其他類別是指與騰訊集團本部有直接僱傭關係的顧問、實習生。
3. 員工流失率 = (報告年度期間離職正式員工人數 / 報告年度平均正式員工人數) × 100%。
員工流失包括因自願離職、解僱、退休而離職的正式員工人數。
4. 數據來自騰訊人力資源團隊記錄並得到當地官方機構核實的因工傷亡事件。在中國內地，如發生因工傷亡事件，會經由騰訊人力資源團隊申報並由地方人力資源和社會保障局認定。
5. 因工死亡比率 = (因工死亡人數 / 工作時數) × 1,000,000。
6. 因工受傷比率 = (因工受傷人次 / 工作時數) × 1,000,000。
7. 培訓指公司為員工提供的面授及網上課程。

氣候以及自然相關風險與機遇

評估時間與氣候情景選擇

風險與機遇類別	評估時間	氣候情景選擇 ¹
物理風險 ^{2,3} <ul style="list-style-type: none">急性慢性	基線 ⁴	政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告共享社會經濟路徑(IPCC AR6 SSP)
	2030 ⁵	1) 低碳情景(與《巴黎協定》一致)： <ul style="list-style-type: none">SSP1-2.6
	2050 ⁵	2) 高碳情景(一切照舊)： <ul style="list-style-type: none">SSP3-7.0SSP5-8.5
轉型風險 ⁶ <ul style="list-style-type: none">政策和法規技術市場聲譽	2030 ⁷	國際能源署(IEA)
	2040 ⁷	1) 低碳情景(與《巴黎協定》一致)： <ul style="list-style-type: none">淨零排放情景(NZE)
轉型機遇 ⁶ <ul style="list-style-type: none">能源效率能源來源產品與服務市場韌性	2050 ⁷	2) 高碳情景(一切照舊)： <ul style="list-style-type: none">既定政策情景(STEPS)

註：

- 選定的物理和轉型氣候情景與騰訊淨零目標相一致。
- 物理風險情景分析中的暴露評級並不考慮該災害發生的可能性，僅評估若該災害類型發生時資產可能面臨的暴露程度。
- 物理風險根據世界氣象組織的標準採用 30 年數據進行評估。
- 基線涵蓋 1985-2014 年的數據，並核對了氣候模型的模擬以及過往出現的氣候災害。
- 2030 年和 2050 年分別涵蓋 2015-2044 年和 2035-2064 年的數據，用於評估氣候物理風險對短期、中期、長期運營的潛在影響。
- 假設為每項轉型風險和機遇選定的情景指標與騰訊未來的業務發展方向一致。
- 轉型風險和機遇以 10 年為間隔，以匹配轉型風險的變化頻率，評估短期、中期和長期影響。

自然評估中使用的數據集和工具

步驟	數據集和工具
步驟1：定位與自然的連接	生物多樣性重要性： <ul style="list-style-type: none">關鍵棲息地⁸生物多樣性熱點地區⁹平均物種豐度¹⁰
	生態系統完整性： <ul style="list-style-type: none">ESRI Sentinel-2衛星圖像¹¹生態區和自然需要一半(NNH)生態區¹²
步驟2：評價依賴和影響	水體物理風險： <ul style="list-style-type: none">100個優先流域¹³基線水壓力¹⁴
	<ul style="list-style-type: none">ENCORE
步驟3：評估風險和機遇	<ul style="list-style-type: none">WWF生物多樣性風險篩查工具¹⁵

註：

- 全球關鍵棲息地篩選根據重要棲息地標準分為未分類、潛在或可能。可能則說明該地點有更高幾率成為關鍵棲息地。由環境署－世界養護監測中心 (UNEP-WCMC) 發佈。
- 生物多樣性熱點地區是易受棲息地退化威脅的物種多樣性較高的地區。這些熱點地區由保護國際組織確定，為生態保護工作提供指導。由 Hoffman 等發表。
- 平均物種豐度 (Mean Species Abundance, MSA) 用於衡量生物多樣性的完好程度，範圍從 0 到 1, 0 表示生物多樣性完全喪失，1 表示生物多樣性完好。由 GloBio 發佈。
- ESRI Sentinel-2 衛星圖像用於評估土地覆蓋情況，該數據量化了藍綠空間的覆蓋範圍。由 ESRI 公司發佈。
- 生態區和自然需要一半 (Nature Needs Half, NNH) 生態區被劃分為不同的 NNH 類別，代表不同生物多樣性組合，包括半數受到保護，自然可能達到一半，自然可能恢復及自然受到破壞四個類別。由 Dinerstein 等發佈。
- 100 個優先流域，即從經濟機遇和分擔水風險的角度出發具有重大合作潛力的流域。由聯合國全球契約辦公室和太平洋研究所 (The UN Global Compact Office and Pacific Institute) 發佈。
- 基線水壓力的評級由低到極高，反映了水的可用性和取水量。由世界資源研究所 (World Resources Institute, WRI) 發佈。
- WWF 風險工具及其生物多樣性風險篩選器是一種企業級別的篩選工具，用於識別生物多樣性風險，並幫助企業針對生物多樣性保護採取優先行動。

氣候相關風險與機遇情景分析結果¹

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

轉型風險	類別	對騰訊的影響	風險等級		
			2030	2040	2050
能源效率相關的監管要求加強	政策和法規	<ul style="list-style-type: none"> 為了符合監管要求，提升能源效率增加的投資及經營支出 	低	低	低
氣候相關披露監管要求加強		<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關政策導致的氣候應對措施、管理以及信息披露要求提升，導致的經營支出增加 	低	中	中
碳定價機制的實施		<ul style="list-style-type: none"> 因為碳排放配額制度實施，需要投入減排設施或購買碳配額，從而導致的投資和經營支出增加 碳配額或碳匯價格上升導致的經營支出增加 	高	高	高
可再生能源採購的不確定性	市場	<ul style="list-style-type: none"> 為解決可再生能源供應市場發展過程存在的問題而增加的經營支出 綠色電力採購價格上升帶來的經營支出增加 	低	低	低
電價波動		<ul style="list-style-type: none"> 因為電力供應問題，電價上升導致的經營支出增加 	低	極低	極低
市場偏好向低碳產品轉變		<ul style="list-style-type: none"> 客戶為了達到自身的碳減排目標，轉向採購低碳的產品和服務，可能會導致市場份額的減少 	低	中	中
被質疑漂綠的風險	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 氣候應對措施傳播信息與標準或準則不一致，導致被質疑誇大績效以及漂綠 	低	低	低
轉型機遇	類別	對騰訊的影響	機遇等級		
			2030	2040	2050
自有可再生能源發電設施	能源	<ul style="list-style-type: none"> 可再生能源設施發電，可降低經營支出 	低	低	中
節能措施的應用		<ul style="list-style-type: none"> 應用節能措施減少能源消耗，可降低經營支出 	低	低	低
可再生能源和低碳解決方案的氣候投融资	市場	<ul style="list-style-type: none"> 產生的可再生能源外售的收入 	低	低	低
低碳產品的市場機遇	產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> 提供低碳產品，符合客戶偏好以及達到其碳中和目標的需求，從而增加市場份額 為實體經濟低碳數字化轉向提供解決方案，帶來更多的營業收入 	低	中	高

¹ 此表格中所識別出的氣候相關風險與機遇及其等級均基於 2022 年騰訊氣候風險評估結果得出，並在過去兩年中沒有變化。

氣候與自然相關目標

類別	目標
溫室氣體	到2030年實現自身運營及供應鏈的碳中和
	以2021年為基準年，到2030年範圍一和範圍二絕對排放量減少70%
	以2021年為基準年，到2030年範圍三絕對排放量減少30%
能源	到2030年，實現100%綠色電力使用
	到2025年，實現中國內地所有騰訊自有辦公樓的人均耗電量相較2019年基線減少15%
	自建數據中心的平均PUE不超過1.35
水資源	到2025年，實現中國內地所有騰訊自有辦公樓的人均用水量相較2019年減少15%
廢棄物	中國內地所有騰訊自有的辦公大樓均實施垃圾分類
	廢硬盤及廢鉛酸蓄電池100%交由有資質的機構進行處理

騰訊雲安全合規認證

網絡安全等級保護 (中國)	ISO 27701:2019隱私信息管理認證 (國際)
雲計算服務安全評估 (增強級) (中國)	ISO 29151:2017個人身份信息保護認證 (國際)
可信雲安全評估 (中國)	BS 10012:2017個人信息管理認證 (國際)
ITSS雲計算服務能力認證 (中國)	ISO 27018:2019公有雲個人信息保護認證 (國際)
CCRC信息安全服務資質認證 (中國)	ISO 27799:2016個人健康信息保護認證 (國際)
ITSEC雲計算安全類認證 (中國)	DPTM數據保護信任標誌認證 (新加坡)
IT產品信息安全EAL4認證 (增強級) (中國)	ISO 22301:2019業務連續性管理認證 (國際)
網絡安全產品專用認證 (中國)	ISO 9001:2015質量管理認證 (國際)
SOC1,2,3合規審計 (國際)	ISO 20000-1:2018IT服務管理認證 (國際)
ISO 27001:2022信息安全認證 (國際)	ISO 14001:2015環境管理體系認證 (國際)
ISO 27017:2015雲服務信息安全認證 (國際)	ISO 50001:2018能源管理體系認證 (國際)
CSA STAR雲安全認證 (金牌) (國際)	PCI DSS支付卡行業數據安全認證 (國際)
NIST CSF網絡安全框架 (美國)	OSPAR金融合規審計 (新加坡)
MTCS多層雲安全認證 (新加坡)	SEC規定17a-4合規審計 (美國)
KISMS信息安全管理認證 (韓國)	金融行業IT安全合規自評估 (HKMA/HKIA/SFC) (中國香港)
C5雲計算合規性控制目錄 (德國)	金融行業IT安全合規自評估 (FISC) (日本)
TISAX汽車行業通用信息安全評估 (德國)	金融行業IT合規遵從性審計 (印尼)
	金融行業IT合規遵從性審計 (菲律賓)
	金融行業IT合規遵從性審計 (泰國)
	金融行業IT合規遵從性審計 (馬來西亞)

鑒證報告



羅兵咸永道

(中文翻譯僅供參考)

獨立執業會計師就騰訊控股有限公司的環境、社會及管治資料的有限保證鑒證報告

致騰訊控股有限公司董事會

有限保證結論

我們已對騰訊控股有限公司(貴「公司」)於二零二四年十二月三十一日及截至該日止年度列示於二零二四年環境、社會及管治報告中以下選定的環境、社會及管治資料(以下簡稱「環境、社會及管治資料」)執行了有限保證的鑒證工作。

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信環境、社會及管治資料在所有重大方面未有按照已載於貴公司二零二四年環境、社會及管治報告中的標題為「關於本報告」以及「環境、社會及管治關鍵績效表」的相關標準(「標準」)編製。

環境、社會及管治資料

於二零二四年十二月三十一日及截至該日止年度的環境、社會及管治資料概述如下：

環境績效	僱傭績效
<ul style="list-style-type: none"> 能源消耗總量(兆瓦時) 每收入單位的能源消耗總量(兆瓦時/百萬人民幣) 直接能源消耗量(兆瓦時) 汽油(升) 柴油(升) 天然氣(立方米) 間接能源消耗量(兆瓦時) 總用電量(兆瓦時) 其他間接能源(兆瓦時) 直接購買的可再生能源(兆瓦時) 自建可再生能源設施發電量(兆瓦時) 可再生電力佔比(%) 自建可再生能源設施裝機容量(兆瓦) 	<ul style="list-style-type: none"> 員工總數 按僱傭類型劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 正式員工 其他類別 按年齡組別劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 30歲以下 30至50歲 50歲以上 按性別劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理層級劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 管理層 非管理層 按地理區域劃分的員工人數 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地

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"> 數據中心平均 PUE 用水量(噸) 每收入單位的用水量(噸/百萬人民幣) 電子設備回用量(噸) 電子廢棄物資源化利用量(噸) 無害廢棄物處置量(噸) 每收入單位的無害廢棄物處置量(千克/百萬人民幣) 有害廢棄物處置量(噸) 每收入單位的有害廢棄物處置量(千克/百萬人民幣) 	<ul style="list-style-type: none"> - 其他 總流失率 按年齡組別劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 30歲以下 30至50歲 50歲以上 按性別劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按地理區域劃分的員工流失率 <ul style="list-style-type: none"> 中國內地 其他 因工死亡人數 因工死亡比率(因工死亡人數/百萬工作小時) 因工受傷人次 因工受傷比率(因工受傷人次/百萬工作小時) 因工受傷損失的工作天數 按性別劃分的受訓員工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理層級劃分的受訓員工百分比 <ul style="list-style-type: none"> 管理層 非管理層 按性別劃分的員工平均受訓時數 <ul style="list-style-type: none"> 男性 女性 按管理層級劃分的員工平均受訓時數 <ul style="list-style-type: none"> 管理層 非管理層
可持續供應鏈 <ul style="list-style-type: none"> 供應商按地區分類數目 <ul style="list-style-type: none"> 中國 其他國家和地區 	
可信賴的互聯網平台 <ul style="list-style-type: none"> 消費互聯網業務客服體系接收用戶投訴量(宗) 產業互聯網業務客服體系受理用戶投訴量(宗) 	
堅守陽光行為 <ul style="list-style-type: none"> 收到訴訟結果的員工貪腐案件數目 	
數字技術促進可持續創新 <ul style="list-style-type: none"> 可持續社會價值及共同富裕計劃相關累計支出(人民幣十億元) 	

2

鑒證報告



羅兵咸永道

結論基礎

我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒布的國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)*歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務* (以下簡稱「國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)」)的規定執行了有限保證的鑒證工作。我們相信，我們所獲得的證據能充足及適當地為我們的結論提供基礎。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「執業會計師的責任」部分中作進一步闡述。

我們的獨立性和質量管理

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

本會計師事務所採用國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則》第 1 號，並要求事務所設計、執行及營運一套質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

就環境、社會及管治資料須承擔的責任

貴公司管理層有責任：

- 根據「標準」編製環境、社會及管治資料；
- 設計、實施和維護管理層認為所需的內部控制，以便根據「標準」編製環境、社會及管治資料，並使環境、社會及管治資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報；以及
- 選擇和採用適當的環境、社會及管治報告方法，並在具體情況下做出合理的假設和估計。

治理層負責監督貴公司的環境、社會及管治報告流程。

編製環境、社會及管治資料的固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的評估和計量技術，或會影響與其他機構的可比性，並可能隨著時間推移而發生變化。

執業會計師的責任

我們的責任，是計劃和執行鑒證工作，以對環境、社會及管治資料是否存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報取得有限保證，並出具包括我們結論的有限保證鑒證報告。我們僅按照我們協定的業務約定條款向閣下(作為整體)報告我們的結論，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。錯報可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響環境、社會及管治資料使用者依賴環境、社會及管治資料所作出的決定，則有關的錯報可被視作重大。

在根據國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)執行有限保證鑒證工作的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 確定貴公司在具體情況下使用「標準」作為環境、社會及管治資料的編製基礎是否適當。

3



羅兵咸永道

- 執行風險評估程序，包括了解與本業務相關的內部控制，以識別很可能由於欺詐或錯誤而導致重大錯報之處，但目的並非對貴公司內部控制的有效性發表結論。
- 對環境、社會及管治資料中很可能出現重大錯報之處，設計及執行鑒證程序作出應對。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯報的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯報的風險。

已執行工作概述

有限保證的鑒證業務涉及執行程序以取得有關環境、社會及管治資料的證據。有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。

我們所選擇程序的性質、時間和範圍乃基於我們的專業判斷，包括識別環境、社會及管治資料中很可能因欺詐或錯誤而導致重大錯報之處。

在執行有限保證的鑒證工作時，我們：

- 已通過以下方式了解與貴公司編製其環境、社會及管治資料相關的報告流程：
 - 詢問負責環境、社會及管治資料的人員；
 - 了解環境、社會及管治資料的收集和報告流程；
- 評估貴公司所採用的衡量與評估方法、報告政策的適當性，以及所作出的估計；
- 已對環境、社會及管治資料中的選定資料抽樣執行了有限的實質性測試，該資料是由貴公司的深圳辦公室提交的信息匯總而成。測試內容包括：核對算數準確性，以及將數據點與來源信息進行核對，以檢查環境、社會及管治資料是否已經恰當計量、記錄、核對和報告；及
- 考慮環境、社會及管治報告的披露和列報是否與貴公司內部信息一致，是否按照香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》要求編製。

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，二零二五年四月三日

4

溫室氣體核查聲明

聲明編碼 CN25/00001936

溫室氣體核查聲明

以下組織的 2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日溫室氣體盤查清冊

騰訊控股有限公司

註冊地址：總辦事處：中國廣東省深圳市南山區海天二路騰訊濱海大廈
組織邊界

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

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放
121,465.97 噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放
5,935,144.08 (基於市場) 噸二氧化碳當量

經量化的總排放量
6,056,610.05 (基於市場) 噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放的具體類別詳見本聲明書的附件，聲明書附件是本聲明書的組成部分

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

通標標準技術服務有限公司
北京市阜成路 73 號世紀裕惠大廈 16 層 100142
t +86 (0)10 58251188 www.sgsgroup.com.cn




本文件是真實的電子版證書，僅供客戶用於其商業用途。客戶可自行列印，視同副本。本文件根據 Terms and Conditions | SGS 中認證服務通用條款的要求頒發。請注意其中已包含的責任範圍、賠償和司法管轄事項。本權受 SGS 版權保護，任何未經授權的對此文件的內容或外觀的變更、偽造或篡改皆屬非法。

第 1 頁

SGS 與騰訊控股有限公司（下文稱作“委託方”）簽訂合同，依據

ISO 14064-3:2019

核查由騰訊控股有限公司（下文稱作“責任方”）以溫室氣體報告形式提供的溫室氣體聲明，涵蓋從 2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日（下文稱作“報告期”）的直接和間接溫室氣體排放。

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

SGS 於 2025 年 03 月 03-07 日，2025 年 03 月 17 日依據 ISO 14064-3: 2019 要求對責任方提供的溫室氣體聲明符合 ISO 14064-1: 2018 的要求進行了第三方核查。核查是基於委託方與 SGS 於 2025 年 03 月 03 日商定的核查範圍、目標和準則。

保證等級
商定的保證等級為合理保證。

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

範圍覆蓋組織邊界內人類活動引起的溫室氣體排放的核查：

- 組織邊界的建立是遵循營運控制權。
- 位址/活動邊界
- 組織的基礎設施、活動、技術和流程：通信及社交、數位內容、遊戲、網路廣告、金融科技、雲及其他企業服務
- 溫室氣體源、匯和/或庫包括：責任方的溫室氣體清冊和溫室氣體報告中所提出的溫室氣體源。
- 溫室氣體種類包括：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。
- 以下期間的溫室氣體資訊已被核查：2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日。
- 採用的全球變暖潛能：IPCC 第 6 次評估報告。
- 核查聲明的預期用戶：相關資訊披露要求

目標
本次核查之目的是通過客觀證據審查：

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

準則
核查依據的準則是 ISO 14064-3: 2019。

重要性
基於溫室氣體聲明的預期使用者的需要，本次核查的重要性閾值定為 5%。



第 2 頁

溫室氣體核查聲明



核查方法

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

SGS 計劃並執行工作來獲取必要的資訊、解釋和證據，以提供保證等級，確保能公正地陳述在報告期內的責任方的溫室氣體排放。

SGS 核查責任方以溫室氣體報告的方式提供的溫室氣體聲明，包括評估溫室氣體資訊系統和報告計劃或協定。這次評估包括收集用以支援所報數據的證據，以及檢查所參考的協定的條款是否一致地和適當地應用。

核查意見結論

責任方提供了基於 ISO 14064-1: 2018 要求的溫室氣體聲明，聲明在組織邊界範圍和報告期內共排放溫室氣體 **6,056,610.05 (基於市場) 噸二氧化碳當量。**

SGS 基於商定的合理保證對責任方的溫室氣體聲明獨立核查后，出具的核查意見是：

無保留意見

責任方遞交的溫室氣體聲明是依據 ISO 14064-1: 2018 對溫室氣體量化和準備報告，在重要性方面表述公正，聲明中的溫室氣體數據和資訊的確實體現且有充分和適宜的證據予以支援。

保留意見

責任方遞交的溫室氣體聲明無重大錯誤，但存在缺陷而影響出具無保留的核查意見。

否定意見

責任方遞交的溫室氣體聲明：

-存在重大錯誤

-收集的證據無法支援出具保留意見或無保留意見

無法表示意見

無法獲取充分和適宜的證據來對責任方遞交的溫室氣體聲明是否依據 ISO 14064-1: 2018 要求得到的公正表達形成意見。

本核查聲明應與責任方溫室氣體報告的方式提供的溫室氣體聲明作為一個整體進行解釋說明。

註：通標標準技術服務有限公司（“SGS”）按 SGS 溫室氣體審定與核查服務通用條款發放此溫室氣體核查聲明。此聲明的內容基於核查結果編製。可向責任方查詢獲取此溫室氣體核查聲明及責任方溫室氣體聲明（溫室氣體報告的副本）。此核查聲明不可解除委託方應遵守國家法律法規的責任。此核查聲明不對 SGS 造成約束，SGS 沒有責任而對除其委託方以外的任何一方。

本溫室氣體核查聲明是以英語訂立。若有任何譯文差異，以英文版為準。

報告索引

報告框架	香港交易所ESG守則	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
導言					
關於騰訊					
主席致辭					
執行摘要					
企業管治					
董事會獨立性及多元化					
風險管理		風險管理-(b)			
商業價值、社會價值與股東價值					
ESG管治					
ESG戰略					
ESG管治架構	B部分：管治架構				
董事會聲明	B部分：管治架構	管治- (b)			
ESG工作組年度回顧					
ESG理念融入企業文化					
ESG議題重要性評估	B部分：匯報原則				
1 保護環境					
1.1環境策略與進展	C部分：A1, A2, A3	管治- (a)及(b)			
1.2氣候變化與碳中和	C部分：A1, A1.1, A1.2, A1.5, A2, A2.3, A2.4, A3.1；D部分：管治，策略，風險管理	管治- (a)及(b)；策略- (a)，(b)及(c)； 風險管理- (a)，(b)及(c)	TC-IM-130a.1；TC-IM-130a.3		原則七；原則八；原則九
1.3自然與生物多樣性保護	C部分：A1, A1.6, A2.4, A3, A3.1				
2 關心員工成長					
2.1管理理念	C部分：B1, B2, B3, B4				
2.2吸引、保留和激勵人才	C部分：B1, B4, B4.1, B4.2				
2.3培養人才	C部分：B3				
2.4建立多元、共融和協作的工作場所	C部分：B1		TC-IM-330a.3		
2.5關注員工健康與福利	C部分：B2, B2.3				原則一；原則二；原則三；原則四； 原則五；原則六
2.6鼓勵溝通與發聲			TC-IM-230a.2		

報告框架	香港交易所ESG守則 ¹	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
3保障數字權益					
3.1隱私保護	C部分：B6, B6.5		TC-IM-220a.1		原則一；原則二
3.2網絡與數據安全	C部分：B6		TC-IM-230a.1；TC-IM-230a.2		
3.3AI安全治理	C部分：B6				
3.4可信賴的互聯網平台	C部分：B6, B6.2		TC-IM-220a.1		
4數字包容					
4.1為未成年人構建適齡的網絡環境	C部分：B6				原則一
4.2助力銀髮族享受數字時代					
4.3助力身體障礙人士跨越數字鴻溝					
4.4數字技術助力農村地區發展					
5數字技術助力可持續發展目標					
5.1數字技術促進可持續創新	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.2公益行業數字化升級	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.3數字普惠金融	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.4數字技術推動可持續城市發展	C部分：B8, B8.1, B8.2				
5.5數字技術促進健康與福祉	C部分：B8, B8.1, B8.2				
6商業道德					
6.1堅守陽光行為	C部分：B7, B7.1, B7.2, B7.3				原則十
6.2信守公平競爭原則					
6.3反洗錢管理	C部分：B7				
6.4保護知識產權	C部分：B6, B6.3				
6.5可持續供應鏈	C部分：B5, B5.1, B5.2, B5.3, B5.4				
附錄					
關於本報告	B部分：匯報原則，匯報範圍				
ESG關鍵績效表	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：指標及目標	指標及目標- (a), (b)及(c)	TC-IM-130a.1；TC-IM-130a.2；TC-IM-330a.3		
氣候以及自然相關風險與機遇	C部分：A1.5, A1.6, A2.3, A2.4； D部分：策略，風險管理，指標及目標	策略- (a), (b)及(c)； 指標及目標- (a), (b)及(c)			
騰訊雲安全合規認證					
鑒證報告					
溫室氣體核查聲明					

1、「KPI A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量」，「KPI B6.1 已售或已運輸產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比」，以及「KPI B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序」，均與公司的主要業務關聯度低，因此列為不重要的指標。