Tencent 腾讯

腾讯未成年人网络保护社会责任报告

2024

前言

我们荣幸地呈现这份社会责任报告！我们希望与全社会共同探索在数字时代中如何实现“守护”未成年人的安全，“促进”他们的全面发展，“共治”网络空间，并在孩子们的成长旅程中“伴随”他们一起成长。

在这份社会责任报告中，我们将介绍腾讯的未成年人保护策略、措施和成效，展现我们如何通过日常工作部署、科技力量以及多方智慧，为未成年人提供一个安全、健康、有益的网络空间；阐述我们如何通过教育和引导，帮助他们建立正确的网络行为习惯。我们将与所有关心未成年人成长的伙伴携手前进，共同探索、共同努力，守护未成年人安全地探索数字世界的辽阔天地。

1

第一章

概述

腾讯未成年人保护机制概述

腾讯致力于构建多层次、全方位的未成年人保护机制，涵盖网络防沉迷、个人信息保护、网络安全保障和网络素养培育等方面。

在网络防沉迷方面

我们伸出“保护之手”与“引导之手”，通过疏堵结合和“软硬兼施”的策略，联合家长、学校和社会各界共同防止未成年人网络沉迷，并倡导公益等正向社会价值。

在未成年人个人信息保护方面

我们始终将未成年人个人信息保护的理念融入各项工作中，无论是在内部数据与个人信息相关的制度文本制定、员工访问权限管理、服务和产品设计、还是系统数据安全防护等方面，都立足未成年人保护，尝试和探索最佳实践。

在网络安全保障方面

我们积极履行平台责任，打造系统化矩阵式保障体系、以科技力量优化和升级安全保障能力、严查严打，多管齐下，积极落实未成年人保护各项措施，努力构建清朗安全的网络环境，针对严重危害未成年人身心健康的不良内容，我们从严打击，按照最高标准、最严措施、最坚决态度进行处置。

在未成年人网络素养培育方面

我们汇聚各界智慧，重视和推进网络宣传与公益实践，借助科技力量，助力未成年人数字素养提升。我们希望，孩子们能在不知不觉中，在欢声笑语中，就能收获一些有益的信息和知识。

未来，腾讯将持续引入更丰富多元的手段来助力中国青少年健康成长，从而为“未成年人保护”这项社会各界关注的长期工作注入新的价值。

2

第二章

防沉迷

腾讯未成年人网络防沉迷实践与成果

成长守护

腾讯推出“腾讯成长守护”小程序（简称为“成长守护”），协助家长对未成年子女的网络游戏使用行为进行管理。

“功能+服务”双驱动

“成长守护”协助家长直接管理未成年子女的游戏时间、游戏消费，并提供免费家庭教育课程、网络素养课程专栏和交流社区等服务和内容。

成长守护示意图

持续优化“管控组合包”

为协助家长对未成年子女的网络游戏使用行为进行管理，“成长守护”还提供了家庭社区、绿色手机上报、查询疑似小号、守护锁、家长服务助手、一键屏蔽陌生人等特色功能及配套产品。

功能一

游戏管理（协助家长管理孩子游戏）

功能二

自我管理（防止冒用游戏账号及自律）

功能三

绿色手机上报（防止冒用游戏账号）

功能四

家长提醒（覆盖更多家长）

功能五

守护锁（防止孩子用家长手机修改管控方案）

功能六

家长服务助手（帮助家长降低管控工具的使用门槛）

功能七:家庭内容专区(为家庭提供教育优质内容)

“家庭内容”专区既包含面向家长的新时代亲子教育方法论,也囊括了青少年趣味学习、兴趣发展、科普等内容。

探索推进家庭沟通新模式

未成年人保护是一项需要“疏堵结合”的系统性工作。腾讯除了运用技术能力筑牢“硬防线”外,还通过游戏管理功能之外的内容和服务提供“软呵护”,为未成年人健康成长创造良好环境。

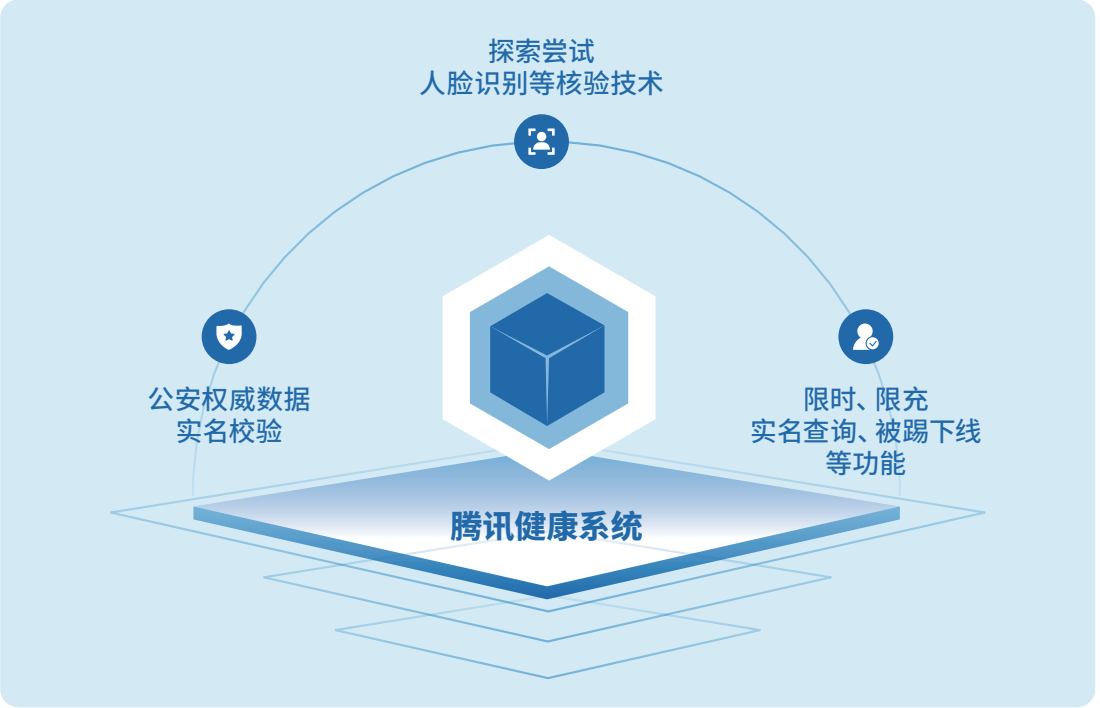
案例:家庭沟通公益节目

近年来,成长守护陆续推出了《敞开心扉的少年》《少年烦恼研究所》等家庭沟通公益节目,并发起“家庭沟通计划”,邀请世界冠军邓亚萍担任发起人,期望推动整个社会对于家庭沟通的重视和理解。

健康系统

用技术手段帮助孩子自律游戏

腾讯通过“腾讯健康系统”严格执行国家防沉迷规定的要求，目前已全面覆盖腾讯游戏旗下在中国大陆地区运营的所有网络游戏。



升级技术护栏，清扫未保“盲区”

腾讯积极推进各项新技术、新举措的探索与应用，不断完善覆盖未成年人网络游戏行为全环节的未保体系，通过AI机器学习、生物信息识别等技术手段和“炸弹锁”等产品设计，打击未成年人为绕过网络游戏防沉迷限制而冒用家长身份、租号借号黑产团队等情况。

未成年人家长服务平台

集服务与教育辅导于一体

腾讯打造了“腾讯未成年人家长服务平台”，并在该平台配备了具备家庭教育、心理学资质的专家客服，针对孩子网络、家庭教育问题，免费为有需要家庭提供教育辅导服务。

受理未成年人网络消费

未成年人家长服务平台依托未成年人专门客服团队，建立未成年人网络消费受理与申诉机制，提供便捷的受理渠道。

提供网络教育辅导

平台利用沉淀的大量案例与教育辅导经验，将经验传递给老师、家长、社区及志愿者，共同开展网络问题事前预防与事中治理工作。

【案例】家长服务园地

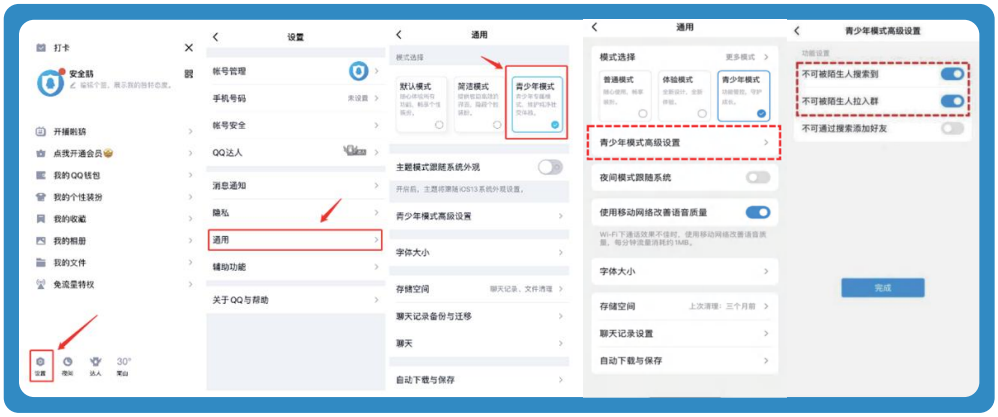
腾讯联合社会各界力量，立足家长需求，推出由行业协会、学界、企业共建的“家长服务园地”。

未成年人模式

腾讯在旗下网络社交、网络音视频产品中推出了“未成年人模式”（或称“青少年模式”）。

【案例 1】

青少年模式下的QQ，用户可以通过独立密码管理、高级模式设置、内容/功能的过滤等功能，保护未成年人网络安全。



QQ青少年模式

【案例 2】

腾讯视频推出青少年模式全新内容池，分年龄阶段从电影、纪录片、电视剧、综艺等更多维度严格筛选出超过2万部精品视频内容纳入青少年模式。

3

第三章

护隐私

腾讯未成年人个人信息保护实践与成果

未成年人个人信息保护落地实践

腾讯持续升级数据隐私保护能力，加强数字安全保障水平，保护使用腾讯产品的未成年人的个人信息。

【案例】腾讯隐私保护平台

“腾讯隐私保护平台”是腾讯向用户集中展示隐私保护能力的一站式窗口，已发布《儿童隐私保护声明》，并设置专门渠道，接收并响应儿童和未成年人的个人信息相关请求，且在《腾讯隐私政策》中增设“用户隐私保护问题反馈”系统入口，以人工和系统自动化处理相结合的方式高效响应包括未成年人用户在内的用户个人信息权益请求。

用户隐私保护问题反馈

未成年人个人信息保护意识宣导

我们加强对内部的个人信息保护法治教育培训，把网络法律法规纳入企业入职培训、日常培训，积极将公司管理政策、未成年人个人信息保护要求、风险防范等内容通过课堂培训、有奖问答、动态周报等形式进行宣贯，不断加深员工对未成年人个人信息与隐私保护的意识，引领公司上下形成良好合规文化氛围。

4

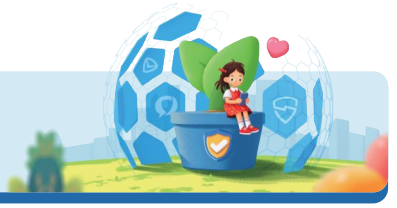
第四章

守安全

腾讯未成年人网络安全保障实践与成果

腾讯坚持“清理平台不良内容，打击违法违规行为，保障网络空间安全，维护未成年人身心健康”的目标，努力打造清朗的网络空间。

打造系统化矩阵式安全保障体系



目前，腾讯形成了跨渠道、跨部门的系统化矩阵式保障体系。

QQ安全中心　腾讯护苗工作站　微信安全中心　腾讯举报中心 Tencent Reporting Center

腾讯卫士　守护者计划　腾讯游戏安全　腾讯客服未保营地

结合腾讯旗下重点产品服务的特点与未成年人网络活动特征，腾讯按照业务形态，设立专门的安全服务团队，持续开展网络安全相关治理行动，发起“守护青苗行动”“未成年人网络环境整治专项行动”“‘未’你守护”“清朗”暑假专项活动等一系列的专项治理行动、计划，打击不良内容与违法违规行为。

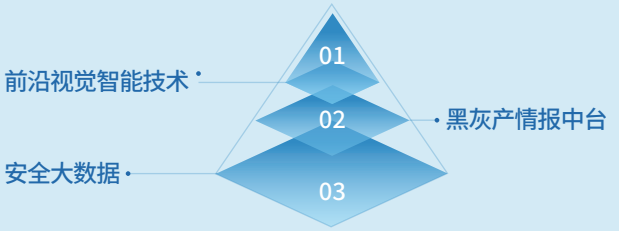
【案例】

网络社交场景，腾讯QQ积极响应整治饭圈乱象，清理传播儿童色情、青少年不良导向信息，深挖彻查违规账号，处置违规个人账号，封停问题群组。

以科技力量优化和升级安全保障能力

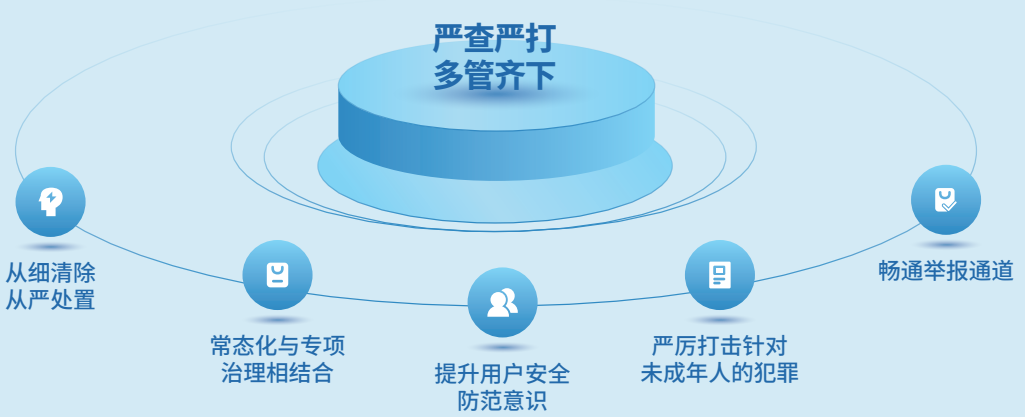
腾讯依托科技力量，基于前沿视觉智能技术、安全大数据和黑灰产情报中台等，适配旗下重点产品、重点场景的未成年人网络安全风控机制。

治理工具技术底层



严查严打，多管齐下

五大方面治理思路

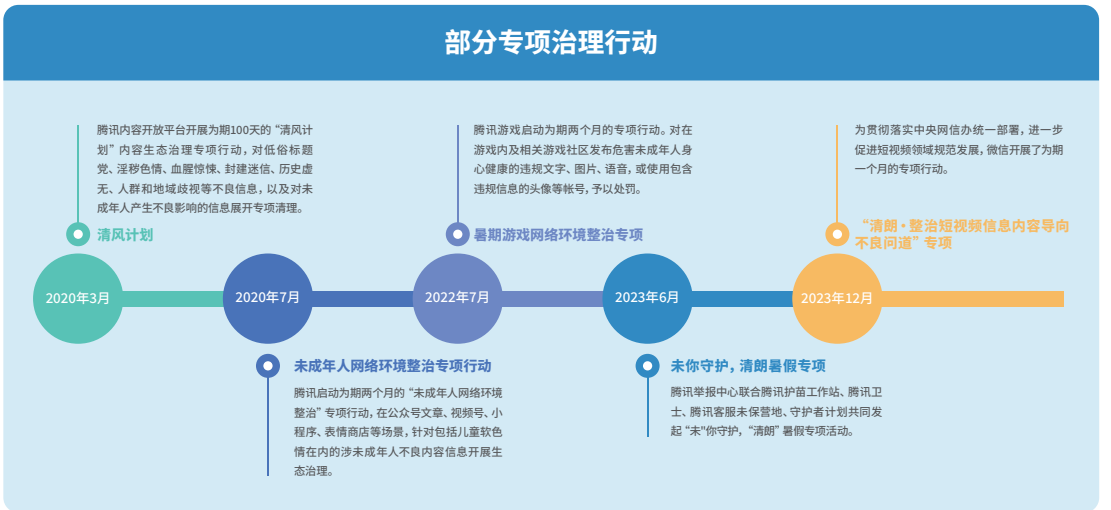


从细清除、从严处置

针对各类网络暴力行为，我们通过用户举报、技术审核、人工巡查等方式，QQ安全中心持续对各类违规账号实施阶梯处罚，并清理相关违规内容。

常态化与专项治理相结合

2023年6月起，腾讯针对旗下多个产品启动了为期两个月的2023年暑期未成年人网络环境整治专项行动。此次行动对各类有害信息、违规账号及封禁违规群组进行专项清理和处置。



提升用户安全防范意识

我们通过“腾讯卫士”“微信安全中心”“QQ安全中心”“微信珊瑚安全”官方账号及其他官方渠道，促进用户增强风险防范意识，共同抵御互联网色情、低俗、暴力血腥、欺诈、不健康价值导向等违法内容和行为。

反网络暴力相关宣传海报

严厉打击针对未成年人的犯罪

五位一体，多方联动

我们构建了“底层安全保护、用户举报受理、大数据防控、网络黑灰产打击、安全知识普及”的五位一体打击体系。

“五位一体”打击体系

涉未成年人诈骗打击

我们成立反电信诈骗工作专班，深化治理措施，在事前加强资质审核，事中和事后按支付场景和诈骗类型区分账户恶意程度并按不同程度进行分级打击。

涉儿童色情打击

针对儿童色情，腾讯采取“零容忍”“重拳打击”的态度，做到严查、严办、严报送。

畅通举报渠道

我们为用户提供全流程举报功能，并提供多元线上举报渠道。

腾讯卫士开设“青少年身心健康保护”专项入口

5

第五章

共成长

腾讯未成年人网络素养培育实践与成果

我们注重通过不同方式以及不同渠道，寓教于乐，多方位开展未成年人网络素养培育工作。

持续开展网络宣传

腾讯通过集团多个业务平台的官方公众号、视频号、腾讯新闻等平台推出和发布网络素养相关信息内容。

案例：QQ&中国儿童中心：“互联护苗 健康冲浪”儿童网络安全主题活动

2023年“六一”国际儿童节，QQ携手中国儿童中心推出“互联护苗　健康冲浪”儿童网络安全主题活动，开展网络安全科普互动，引导孩子们了解更多反诈知识。

案例：联合《中小学心理健康教育》杂志社等推出公益科普节目《先快乐 再发光》

《“先快乐　再发光”2023年青少年心理健康科普公益直播》节目及相关活动已入选2023年广东省原创网络视听精品项目库，并获得国家广电总局及广东省广播电视局2023年第二季度优秀网络视听节目。

探索落实公益实践

我们以社会公益活动、行动的形式，引入更丰富多元的手段来助力未成年人健康成长，探索和扩大未成年人保护工作的正向价值，为这项长期工作注入新的价值。

未成年人保护营地

腾讯客服未保营地，聚焦未成年人网络使用，引导孩子建立科学的网络认知，健康和工具化的应用网络，推广普适化的网络教育工具和方式，并建立教育辅导组为家庭提供教育指导，践行公益行动。

未成年人保护营地

腾讯护苗工作站

腾讯护苗工作站从产品内容、平台治理、引导教育等方面积极落实未成年人保护各项措施，以安全为主线持续聚焦、开展未成年人网络安全风险治理和网络安全素养提升，探索未成年人网络安全保护新模式。

“护苗·三方课”首场线下示范课现场

助力数字素养提升

智体双百计划

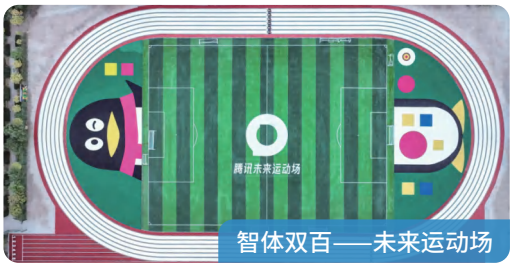
作为腾讯未成年人保护体系 4.0 阶段的核心项目，“智体双百”计划主要从科技和体育两个维度，通过“硬件+课程+师训+赛事”四位一体的立体化措施，发挥腾讯游戏的科技力和产品力，探索游戏化学习的可能性，让城乡孩子感受科技的魅力，体会运动的快乐，发现更多的可能性。

未来教室，打开广阔天地

“未来教室”公益项目通过在城乡初中，尤其是欠发达地区中学修建科技教室，提供科技和兴趣课程，提升青少年学生对科技的兴趣与素养，进一步促进教育普惠与教育公平。

未来运动场，助力体育梦想

我们协同公益伙伴，为城乡学校修建多功能运动场，并配备运动课程、教师培训和赛事活动，用“线上+线下”的模式，发挥互联网产品和技术能力，助力青少年体育生态发展，让孩子的体育运动变得更安全、有趣。



智体双百——未来运动场

2023年，腾讯成长守护打造了原创青少年运动纪实公益节目运动纪实综艺《闪耀吧！少年》，以体育比赛、励志故事为内核，传递运动快乐，昂扬体育精神。

亮点与成效

腾讯未来教室

截至2023年12月，已累计落地43间未来教室，覆盖全国15个省、直辖市及自治区，科技课超过21208课时，覆盖学生909008人次。

腾讯未来运动场

截至2023年12月，已累计落地42个未来运动场，覆盖全国14个省及自治区。在全新的“未来运动场”上，已累计开课76825节，有超过300万人次师生参与运动。

截至2023年2月，在目前已落地的“未来教室”里，已经有5623名学生在学习相关知识后，参与国家白名单编程赛事，近百位孩子获得了国家级、省级奖项。

腾讯青少年科学小会

腾讯青少年科学小会旨在传播更多的科学内容，激发中国青少年对科学话题的关注，引导青少年以科学家为新偶像、以科学探索为新时尚。2023年，腾讯青少年科学小会主题为“用AI改编世界”，为广大青少年量身定制“AI探索一日之旅”。

Light•技术公益创造营

Light•技术公益创造营，是腾讯推动云上AI“技术价值外溢”的科技公益IP 平台。2023年12月，「腾讯 Light •技术公益创造营」获评 2023 中国最受开发者欢迎的技术活动。

青少年人工智能教育

腾讯扣叮

腾讯利用积累的技术和IP资源，自主研发了青少年编程学习平台——腾讯扣叮，以此助力青少年人工智能教育，并连续五届举办“腾讯青少年人工智能追梦营”活动。

腾讯AI创想家

“腾讯AI创想家”作为腾讯另一自研的公益编程平台，旨在“以赛促学”，通过平台上自研的产品、内容以及创新学习模式，为政府、学校等教育单位提供高品质的学习工具与学习模式。

“AI编程第一课”

2023年9月，腾讯联合中国宋庆龄基金会发布“AI编程第一课”公益项目，为全国青少年提供AI和编程启蒙平台。

结语

未成年人保护，不是单一行为的简单叠加，而是一场涉及家庭、学校、社会、政府等多方共同参与的伟大征程，是一项需要心与心对话、智与智结合的长期“事业”。我们的每一项创新和每一步行动，都是对“用户为本、科技向善”愿景的深入实践，也是对社会责任的坚持不懈，更是对孩子们健康成长的祈愿。

腾讯积极响应国家未成年人保护相关政策的号召、遵循相关法律法规，结合AI等前沿技术不断探索和实践，努力确保我们的技术和服务能够满足未成年人多样化的成长需求。今天，我们不仅在做一名守护者，更希望可以成为引导者和伙伴，帮助孩子们建立正确的网络行为习惯，开阔他们的视野，激发他们的创造力和想象力。

未来，我们将继续秉承“用户为本、科技向善”的愿景与使命，用科技的双手搭建安全的桥梁，连接现实与数字世界，不断探索和实践，以科技创新为驱动，以社会责任为引领，为未成年人的网络安全和全面发展贡献力量。

Tencent 腾讯