



2025 年 環境、社會及管治報告

Tencent 腾讯

目錄

關於騰訊	02
執行摘要	03

第一章 ESG管治

ESG管治架構	05
董事會聲明	06
ESG戰略	07
商業價值、社會價值與股東價值	08
ESG議題重要性評估	09
ESG工作組年度回顧	10

第二章 企業管治

董事會管治、獨立性及多元化	13
風險管理	14
商業道德	15
可持續供應鏈	18

第三章 產品治理

數據隱私	21
網絡與數據安全	26
負責任人工智能	30
可信賴的互聯網平台	33

第四章 保護環境

環境策略和進展	41
氣候變化與碳中和	42
生物多樣性喪失與自然保護	46

第五章 關心員工成長

管理理念與承諾	50
員工發展與福祉	51
多元、共融和協作的工作場所	59

第六章 數字包容

未成年人培育	62
銀髮群體支持	64
殘障人士技能提升	66
女性健康普惠	68
農村經濟發展支持	69
普惠金融產品與服務	70

第七章 科技向善助力可持續發展目標

基礎科學研究	73
公益行業數字化升級	74
文化傳承與普惠	76
應急響應	77
產業數智化升級	78

附錄

關於本報告	80
氣候與自然相關信息	81
員工相關信息	89
安全認證清單	90
鑑證與核查	91
報告框架及內容索引	94

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轉型與業務拓展。

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，日常營運與公司治理之中，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。



執行摘要

騰訊踐行環境、社會及管治戰略，主動識別以及管理相關風險，並將創造可持續社會價值融入產品研發和日常營運中，以把握ESG機遇。2025年，我們取得以下重要進展：

環境

- 通過提升能源效率、綠色電力轉型以及供應鏈減碳行動，我們的碳目標按計劃推進。與上一年度對比，我們自有數據中心的平均PUE由1.257優化至1.246，綠色電力使用比例由49.8%提升至82.9%；租賃數據中心的綠色電力使用比例則由3.8%提升至21.4%。這些舉措令我們在AI能耗需求增加的背景下，仍保持減碳進度，2025年碳排放強度相較基準年(2021)減少了24.4%。
- 隨着人工智能技術被應用到物種識別中，我們支持研究人員更高效開展生物多樣性監測，並促進公眾便捷參與城市生態觀察。這些舉措使我們入選了中國生態環境部宣傳教育中心的2025年工商業生物多樣性保護典型案例。

社會

- 我們推進科技的共融與普惠，將無障礙科技的服務對象從肢體障礙人群拓展至認知障礙人群，推出已進入臨床使用的認知功能訓練軟件；我們在*附近的工作*小程序開設殘障人士就業專區，上線經中國殘聯就業服務平台認證的崗位近3,000個。
- 我們支持創新以及公益行動，助力聯合國可持續發展目標的推進。「科學探索獎」和「新基石研究員項目」已為超過430名優秀科學家提供長期、穩定的資金支持。年度的久久公益節吸引了5.3億人次參與各類公益行動。

管治

- 我們正式發布了負責任AI原則，是為科技向善的延伸並引領公司在各項業務與營運中實現AI的倫理化開發與應用。騰訊雲在核心市場獲得多項安全認證，並取得了ISO 42001人工智能管理體系認證。我們還成立了集團級的個人信息保護委員會，進一步強化了治理工作。
- 在商業道德方面，反舞弊以及合規管理獲得了國際以及中國的認證。我們加入了聯合國全球契約組織發起的可持續發展鏈主聯盟，並在供應商門戶網站上線ESG培訓課程。

基於以上實踐，我們的ESG績效贏得了持份者的廣泛認可。騰訊入選了2025年深圳市ESG實踐先鋒企業典型案例，並榮登《財富》雜誌全球最受讚賞公司榜單。此外，騰訊持續獲納入多個全球ESG指數；同時，我們的MSCI ESG評級於2025年10月從BBB級晉升至A級。

James Mitchell 羅碩瀚
聯席主席
ESG工作組



ESG管治

- 1.1 ESG管治架構
- 1.2 董事會聲明
- 1.3 ESG戰略
- 1.4 商業價值、社會價值與股東價值
- 1.5 ESG議題重要性評估
- 1.6 ESG工作組年度回顧



- 05
- 06
- 07
- 08
- 09
- 10



第一章

1.1

ESG管治架構

本公司的環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）事務的治理架構通過三層體系聯動運行：本公司董事會（以下簡稱「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。



1.2

董事會聲明

董事會全面負責本公司的ESG戰略及報告，並將監督職責授權予企業管治委員會。在ESG工作組的支持下，該委員會通過定期匯報、專項報告、會議及問詢等方式，跟進ESG事務的進展與成效，涵蓋範圍包括但不限於碳中和行動計劃、可持續社會價值創新項目、多元與共融進程和全球ESG趨勢。

在評估對可持續發展可能產生重大影響的ESG議題重要性及優先級時，本公司已充分徵詢董事會與關鍵持份者的意見和建議。同時，本公司已將關鍵ESG風險納入企業風險評估與管理體系，並綜合考慮風險發生的可能性、影響程度及變化趨勢，制定相應的應對措施。董事會與企業管治委員會定期審議相關風險並提出緩解建議。

本報告已經獲得第三方專業機構的有限鑑證，經公司企業管治委員會和審核委員會審閱並由董事會批准。



1.3

ESG戰略

源於「**用戶為本，科技向善**」的願景使命，騰訊的ESG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。

我們通過三個維度實施ESG管理：(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實踐融入業務日常營運中；及(iii)每年發布符合國際報告準則的ESG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。

隨着人工智能的迅猛發展和數實經濟深度融合，互聯網行業迎來新的市場機遇與風險。我們將持續為用戶和業務夥伴創造具有價值的產品，並積極管控相關風險。我們選擇以向善為宗旨，借力科技緩解環境和社會痛點，從而推進**聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)**。我們的ESG戰略執行，對內體現於高水平的公司治理、商業道德的實踐和先進的人力資源發展，築牢管理根基；對外謀求平衡各持份者與環境和諧共生的可持續業務增長。我們的具體行動包括：



業務經營

- 遵循適用的法律和法規，堅守商業道德行為準則；
- 為員工提供多元、共融和安全的工作環境，保障員工權益及健康福祉，賦能員工專業成長；
- 確保企業管治的有效性，並將ESG納入風險管控，保障股東以及持份者權益。



用戶

- 保護用戶隱私，及其數據和數字財產安全；
- 傾聽用戶的意見，積極響應他們的需求、查詢和投訴，並依此迭代產品和提升服務質量；
- 提供安全的網絡環境，保護未成年人；支持未獲得充分服務的用戶享有參與數字化經濟發展的平等機會。



業務夥伴

- 助力產業數智化升級，為中小微企業提供更多支持；
- 公平合理對待業務夥伴，通過雙向溝通渠道收集回饋，以優化合作流程與商業實踐；
- 通過嚴格的風險管控措施，預防並打擊非法及不正當行為，與價值鏈夥伴攜手維護公正、透明的商業環境，促進行業長期穩定發展。



產業及社會

- 堅持科技自主創新和行業協作以夯實技術根基，積極參與共建開放共贏的生態；
- 加大社區投資，利用我們的產品、平台及技術推動科技向善，讓科技進步成果惠及更廣泛群體；
- 通過發揮我們的數字化能力，幫助公益機構觸達更多潛在捐贈者，提升營運效率，增強透明度與公眾信任。



環境

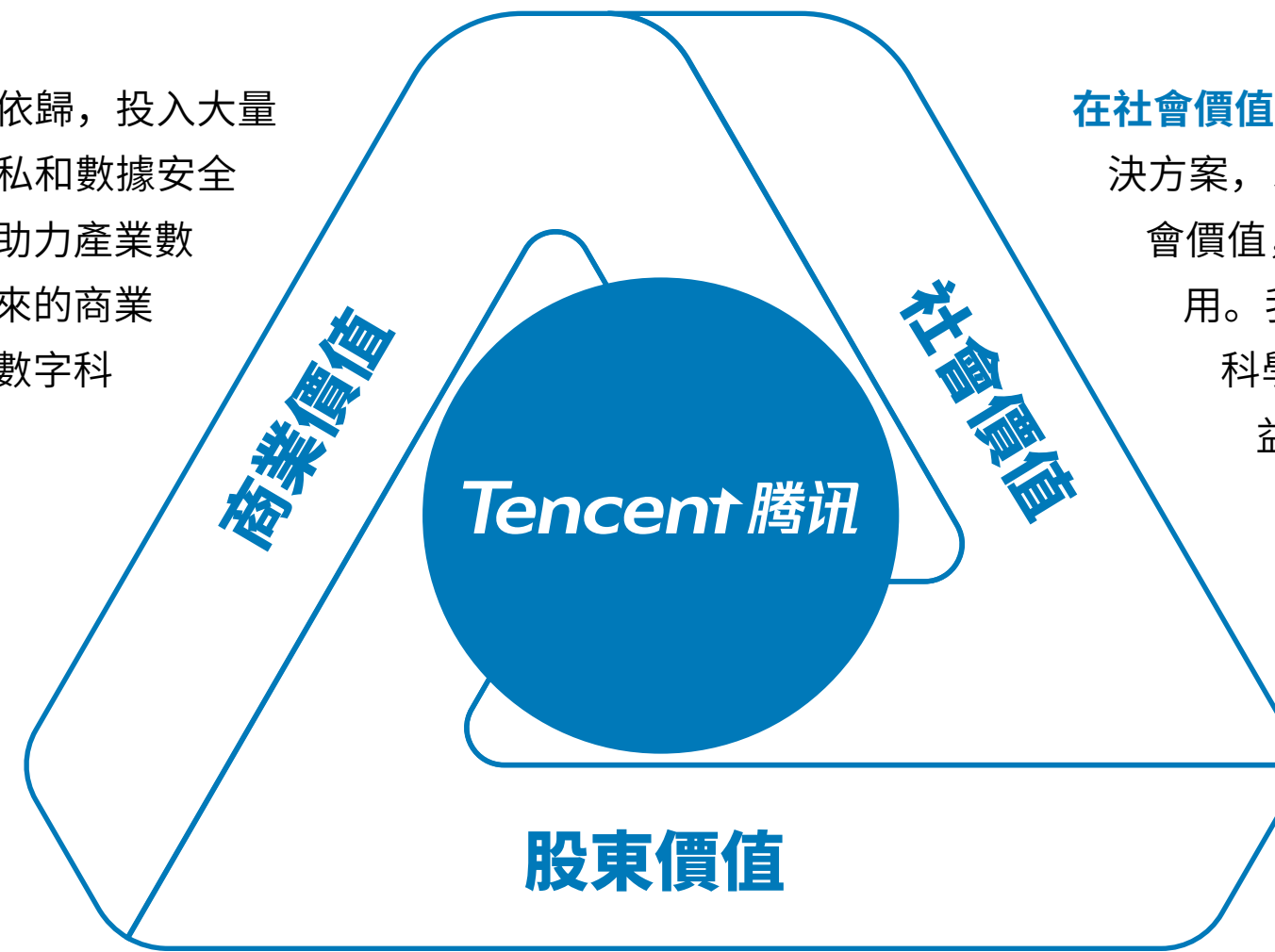
- 推進自身碳中和目標；通過投資扶持低碳技術領域的初創公司，助力社會低碳轉型；
- 降低自身營運對自然資源的依賴和影響，應用數字技術促進生物多樣性保護；
- 通過數字工具和產品促進公眾環保意識提升和引導實際行動。

1.4

商業價值、社會價值與股東價值

騰訊一直視用戶價值為企業使命和文化的核心，在產品及業務的商業價值設計中，用戶價值始終是首要考慮因素。我們在社會價值創新方面的投入，可能需要長期耕耘才能產生規模效應；但這些投入的資金來自投資收益，與我們為創造用戶價值以回報股東價值而投入在重要產品、技術和平台研發等領域的資源是獨立分開的。我們積極維持商業價值、社會價值和股東價值三者之間的平衡，在此基礎上實現企業的可持續發展，行穩致遠。

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實經濟融合帶來的商業成果。騰訊自我定位為可信賴的數字助手，提供數字科技促進創新、創業及產業轉型升級。



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。我們鼓勵業務部門挖掘或提升產品的社會價值，例如在無障礙技術、生物多樣性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研究，以及在數個核心領域聯動專業公益機構合作孵化為社會帶來規模效益的項目。

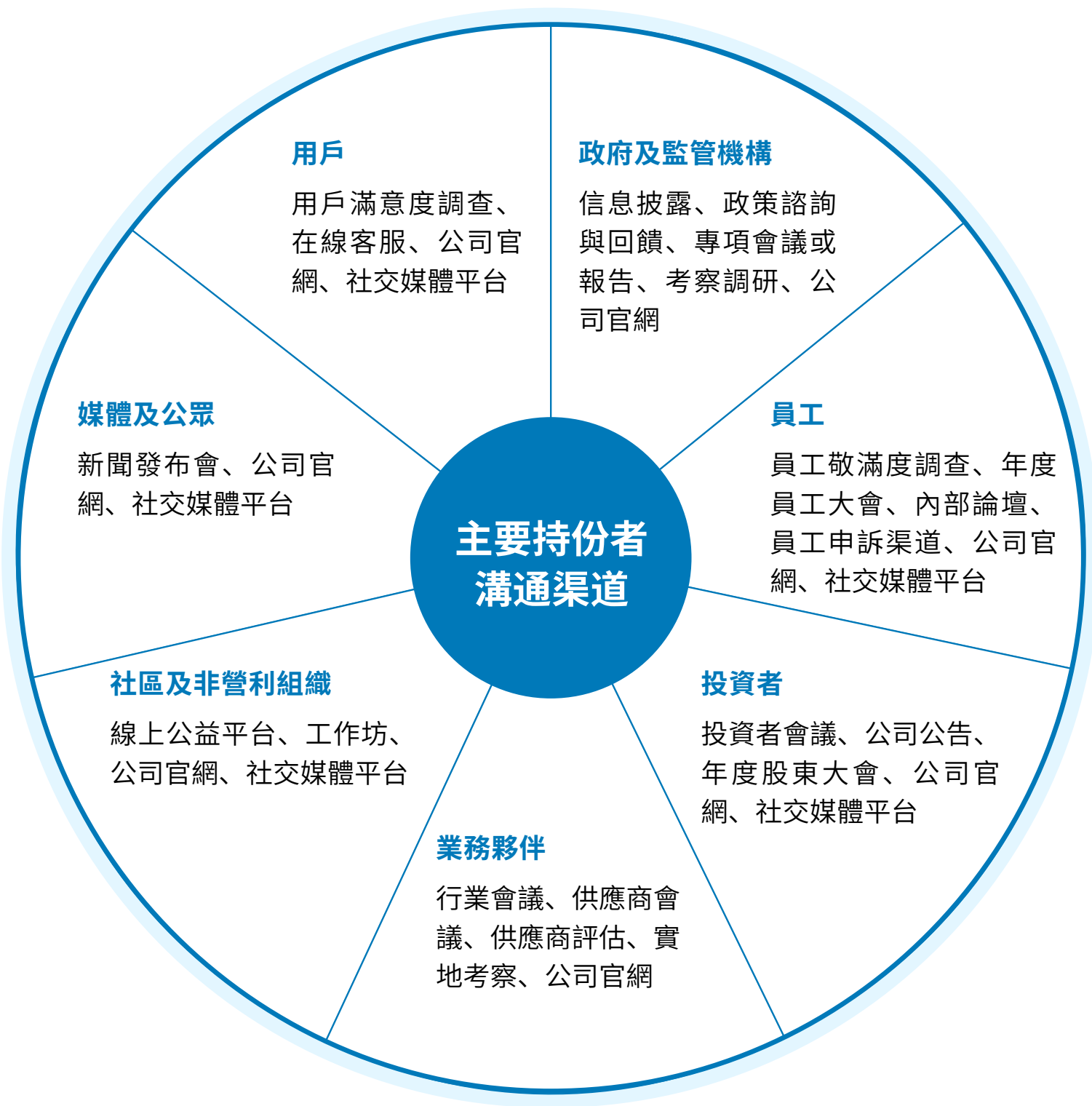
在股東價值創造方面，我們持續關注用戶價值的創造，以及社會價值與商業價值的有機融合，從而夯實騰訊可持續發展的根基，保障企業長遠價值。我們致力維持高水平企業管治，並已把環境和社會因素納入到企業戰略和風險管理中。

1.5

ESG議題重要性評估

我們在評估ESG風險與機遇時，考慮持份者的意見和建議。我們通過多種渠道定期與持份者溝通，了解他們的期待、關注及信息需求。

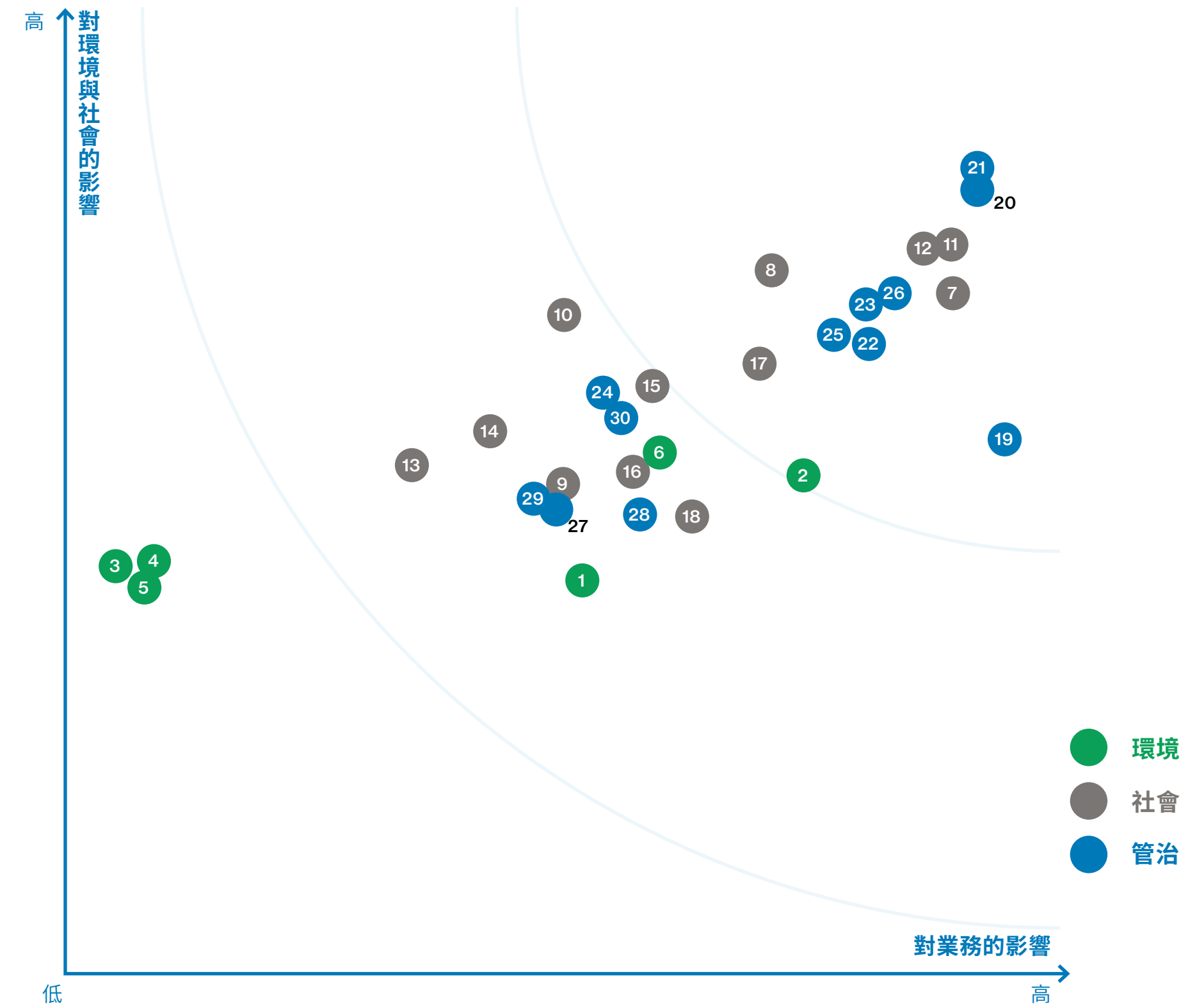
我們委託第三方專業機構開展了全面的ESG重要性評估。該評估按照系統化流程，識別並確定對我們業務及持份者最為重要的議題。



主要步驟如下：

- 綜合以下方面，識別與公司相關的ESG議題：
 - 騰訊公司戰略及核心業務。
 - 香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄C2所載之《環境、社會及管治報告守則》(香港聯交所ESG報告守則)及主要國際ESG報告標準與框架，包括：國際財務報告準則(IFRS)S1和S2、氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)、自然相關財務信息披露工作組(TNFD)、全球報告倡議組織(GRI)標準、可持續會計準則委員會(SASB)準則、聯合國全球契約組織(UNGC)十項原則及SDGs。
 - 全球可持續發展趨勢及持份者期望。
- 通過訪談和在線問卷，收集持份者對ESG議題重要性的觀點。訪談面向董事、高級管理層及投資者開展，深入了解他們對ESG議題優先次序的判斷，以及對公司ESG策略的意見與建議。問卷通過線上渠道發放並回收，覆蓋員工、用戶、業務夥伴、供應商、監管機構、學術界、媒體及社區群體，回收有效問卷超過3,200份。以上調研過程充分考慮持份者覆蓋面及樣本量，以確保評估結果的可靠性和代表性。在ESG報告發布後，我們通過線上渠道以及面對面交流（包括與盡責管理團隊會議）收集持份者對我們ESG信息披露以及議題重要性評估工作的回饋。
- 形成重要性矩陣，展示各項ESG議題對業務以及對社會和環境的影響。在評估過程中採用一致的方法，確保不同報告周期數據和結論具有可比性和可靠性。

2025年度ESG重要性分析矩陣



- | | | |
|----------------|-----------------------|--------------------------|
| 1 氣候變化與碳中和 | 11 負責任的內容與平台 | 21 保護數據及網絡安全 |
| 2 能源管理 | 12 為未成年人構建安全、健康的數字世界 | 22 負責任AI |
| 3 水資源管理 | 13 為銀髮族提供數字化解決方案 | 23 反舞弊 |
| 4 廢棄物管理及循環經濟 | 14 為殘障人士提供無障礙和輔助性數字產品 | 24 反壟斷 |
| 5 生物多樣性喪失與自然保護 | 15 支持實體經濟數字升級 | 25 反洗錢 |
| 6 數字化助力環境教育及保護 | 16 數字技術推動金融普惠 | 26 知識產權保護 |
| 7 人才吸引、發展及留存 | 17 服務質量與客戶回饋 | 27 ESG因素融入公司戰略決策及平衡計分表考核 |
| 8 員工薪酬與福利 | 18 踐行科技向善，助力SDGs實現 | 28 將ESG理念融入企業文化 |
| 9 多元及共融 | 19 公司治理(有效性、獨立性、多元化) | 29 可持續供應鏈管理 |
| 10 勞工權益 | 20 保護數據隱私 | 30 持份者溝通與合作 |

1.6

ESG工作組年度回顧

ESG工作組的主要工作為提升公司ESG表現，及建設ESG文化。企業文化是我們ESG戰略實施的重要部分，並啟發員工在日常工作中踐行ESG理念。為此，我們每月舉辦ESG知識月度問答賽，挑選重要的ESG議題，為員工溫故知新。我們每年舉辦ESG文化周，邀請內外部專家分享行業洞察和ESG全球趨勢。2025年，我們還舉辦了主題活動，包括：



商業道德

我們舉行9場商業道德宣導活動，通過線下活動強化員工的合規意識與誠信經營理念。

人工智能安全與治理

我們聯合學術機構開展課題研究，探討AI技術為ESG各領域帶來的機遇與挑戰。同時，我們通過線上研討分享等形式，宣導ESG理論與優秀治理案例，增強員工對於AI安全的認知。

多元共融

我們舉辦了首個面向全球員工的專場討論，覆蓋跨文化溝通、女性職業發展、適老化產品開發、孤獨症兒童關懷、殘障人士就業五大主題，增進員工對多元共融文化的認知與尊重。

隱私保護與數據安全

我們通過與員工分享合規要求和業務最佳實踐，強化隱私保護理念。我們還組織開展聚焦38個不同主題的隱私專題培訓，將合規要求傳達至各層級員工。

環境保護

在世界地球日、世界環境日期間，我們組織環保理念科普活動，並鼓勵員工通過綠然向好小程序打卡記錄減碳、節能、節水、減廢以及生態保護等綠色行動。

社區公益

通過向善實踐小程序，員工可以運用技能和知識，參與或發起公益項目。截至2025年底，超過4.16萬名志願者參與2,969個項目。

用戶

- ESG議題重要性評估結果顯示，表現最受用戶認可的5個議題分別是人才吸引、發展及留存；數字化助力環境教育及保護；員工薪酬與福利；保護數據及網絡安全；以及保護數據隱私

員工

- ESG議題重要性評估結果顯示，表現最受員工認可的5個議題分別是為未成人構建安全、健康的數字世界；人才吸引、發展及留存；保護數據隱私；數字化助力環境教育及保護；以及支持實體經濟數字升級

傳媒

- 《時代》雜誌2025全球最可持續發展企業500強
- 《福布斯中國》雜誌2025中國ESG 50強
- 《福布斯》雜誌2025全球最佳僱主榜
- 中央廣播電視總台2025中國ESG上市公司先鋒100
- 《新浪財經》雜誌2025中國企業ESG百強
- 《財富》雜誌2026全球最受讚賞公司榜

政府、監管機構

- 入選中國生態環境部宣傳教育中心2025年企業ESG典型案例
- 入選深圳市發展和改革委員會2025年深圳市ESG實踐先鋒企業典型案例
- 香港個人資料私隱專員公署2025年私隱之友嘉許獎，包括金獎及最佳資料外洩事故應變計劃獎



非營利組織及專業機構

- 入選UNGC「25可持續發展鏈主聯盟」企業實踐案例集
- 香港會計師公會2025最佳企業管治及ESG大獎 – 大市值組別之評判嘉許
- 香港管理專業協會2025最佳年報獎 – 最佳環境、社會及管治報告獎（科技及資訊類別）

投資者

- 《Extel》（原《機構投資者》）連續五年(2021-2025)評選騰訊為亞洲（不包括日本）互聯網企業最佳ESG第一名。該排名是基於全球超過1,300家金融服務機構的6,000多名投資專業人士票選的結果。2025年，騰訊獲《Extel》評為最受尊崇公司

ESG評級

- 標普全球進一步提高騰訊ESG評分至61¹
- 明晟將騰訊ESG評級由BBB上調至A²

ESG指數

- 自2013年獲納入明晟新興市場ESG領先者指數、明晟中國ESG領先者指數
- 自2023年獲納入標普道瓊斯可持續發展世界指數、可持續發展新興市場指數
- 自2024年獲納入恒生ESG 50指數、恒生可持續發展企業基準指數

1. 根據2025年11月13日發布的標普全球ESG評分。
2. 根據2025年10月21日發布的明晟ESG評級報告。

企業管治

2.1 董事會管治、獨立性及多元化	13
2.2 風險管理	14
2.3 商業道德	15
2.4 可持續供應鏈	18



聯合國全球契約反腐敗原則
原則十：企業應反對一切形式的腐敗，包括敲詐勒索和賄賂。

2.1

董事會管治、獨立性及多元化

騰訊建立了單層制董事會。截至2025年12月31日，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。

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，並將需要投入特定時間、精力和專業知識的事項指派給旗下各個委員會處理。董事會設立了五個專門委員會，各委員會均有其職權範圍，明確委員會成員的職責與義務。2025年，柯楊教授獲委任為提名委員會成員，使該委員會的成員增至六人。她的加入為委員會在人才遴選與評估方面提供更多元化的視野。有關企業管治的工作情況，請參閱騰訊2025年報企業管治報告。

董事會成員的多元化經驗與背景備受重視，非執行董事和獨立非執行董事所提供的建議和監督亦獲得充分肯定。2025年，董事會中獨立非執行董事的佔比為62.5%，非執行董事的佔比為25.0%。

- 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，也是全球最大的科技投資者之一。非執行董事憑藉其國際視野和在商業、財務及管理領域的專業經驗，以股東的長遠利益為導向履行其監督職責。
- 獨立非執行董事背景廣泛，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、本公司及其他持份者的利益。提名委員會對獨立非執行董事的獨立性進行了定期評估，並認為他們屬獨立人士。在評估過程中，本公司考慮了《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（以下簡稱「香港上市規則」）所規定的獨立性指引，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獨特觀點、專業技能和經驗。本公司已收到所有獨立非執行董事的年度獨立性確認，其中包括三位上任超過九年的董事，董事會已確認他們的獨立性。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寶貴經驗、知識和專業精神。

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。有關董事的過往經驗，請參閱騰訊2025年報董事會報告。董事會亦致力完善董事任期組合，既融合資深董事與近年委任的董事的不同觀點和經驗，也確保履行其受託責任的效力和效率。

在董事提名與遴選過程中，董事會遵循《董事會成員多元化政策》及《董事會提名政策》，全面評估候選人的知識、專業背景、經驗、性別、文化與教育背景等多元化因素，在充分考慮董事會多元化效益的同時，確保符合香港上市規則的相關要求。在性別多元化方面，我們已於2022年設定目標，到2030年將董事會女性比例提升至30.0%。截至2025年底，董事會女性代表佔25.0%。

2.2

風險管理

適當及有效的風險管理及內部監控系統是實現騰訊戰略目標的重要保障。董事會對此系統承擔最終責任，並將監督職責授予審核委員會。該委員會的成員每季度檢討風險管理及內部監控系統的執行，並每年進行有效性評估。審核委員會亦確保將ESG相關因素，包括但不限於氣候變化，納入本公司的風險評估及內部監控管理流程，並對重大風險加以識別與管理。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，通過定期匯報和培訓，獲取風險管理與內部監控最新要求和行業最佳實踐，並在有需要時在委員會會議上進行討論。

我們定期通過面授培訓、在線課程、線下互動活動等多種渠道，為員工提供培訓，涵蓋風險管理體系、關鍵風險分析以及內部監控等。這些舉措提升了員工的風險管理意識與能力，從而強化了公司的內部控制環境。同時，我們將風險管理與內控表現納入績效考核，以確保責任落實到位。

有關我們的重大風險及應對措施的詳細討論，請參閱騰訊2025年報企業管治報告。

風險管理流程

風險識別

各事業群的業務和職能部門以自下而上的方式，在業務營運包括產品與服務開發中進行風險識別、評估和應對。

風險評估與管控

風險管理和內部控制部門（以下簡稱「內部控制部門」）每年通過系統性收集、匯總和分析業務信息等步驟，識別並建立公司層面與業務層面的重大風險列表，確保已制定和實施合適的風險應對策略和控制措施。所識別的風險，連同對應的應對及控制措施，由內部控制部門提交管理層及審核委員會審議，最終呈報董事會。

風險監控

內部控制部門定期對重大風險的應對情況進行分析和評估。為確保風險管理和內部控制的有效性，內部審計監察部門每年以輪動方式，對關鍵業務開展以風險為導向的審計工作。內部審計監察部門在審計工作中及時識別控制缺陷並提出切實可行的建議。兩個部門均每季度向審核委員會進行匯報。另外，公司每年聘請外部審計師進行獨立評估，以確保這些實踐的有效性。

風險偏好與應對策略

董事會負責評估並確定本公司為實現其戰略目標而願意承擔的重大風險的性質和程度。審核委員會代表董事會評估風險性質、釐定本公司為達成企業目標所願意接受的風險程度及建立風險評級以確定緩解措施的優先級。基於評估結果，審核委員會制定適當的應對策略和明確重大風險的責任歸屬，並在內部控制部門的支持下指導管理層實施有效的風險管理系統。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可接受的風險水平。

2.3

商業道德

商業道德是我們所有決策與行動的根基，對維繫客戶信任至關重要。秉持誠信、公平、透明的原則，我們以負責任的方式與商業夥伴協作，共同營造公平、透明的商業環境。為踐行這些原則，騰訊員工須遵循《騰訊陽光行為準則》(以下簡稱「陽光行為準則」)並參與培訓，提升其道德意識，確保其在日常工作中能夠做出正確、負責任的判斷。

稅務政策

騰訊的稅務政策基於誠信和透明的原則。我們實施了穩健的稅務策略，並結合有效的內部風險管理和控制體系，確保遵守營運所在司法管轄區適用的稅務法律法規。有關詳細的稅務情況，請參閱騰訊2025年報的財務報表及[集團稅務策略](#)。

堅守陽光行為

我們樹立正直的企業文化，對貪污及其他舞弊行為零容忍，並通過培訓強化反舞弊意識。我們的培訓透過真實案例和行為示例，加深學員對商業道德、舞弊風險等的理解。所有正式員工、實習生及外包人員每年必須修讀陽光行為準則培訓課程，並在完成培訓後確認其已知悉、理解並承諾遵守陽光行為準則。我們亦為管理者、敏感崗位員工和新員工組織關於反舞弊的額外培訓。

董事會授權審核委員會負責監督商業道德事項。公司首席執行官，連同其他相關高級管理層，亦通過公司內部審計委員會會議參與監督。在審核委員會和內部審計委員會各自的會議上，董事與高級管理層聽取最新的反舞弊監管要求與趨勢，審閱反舞弊相關政策，並評估商業道德風險。

我們制定了陽光行為準則等政策，並輔以操作指引，用以預防和打擊違規行為，包括舞弊、貪污、商業賄賂、便利費、利益衝突、內幕交易等。該行為準則適用於全球所有正式員工、顧問、實習生及外包人員，內容包括：

- 定義有關違規及禁止行為；
- 制定違規行為分級分類與處理方法，明確違規行為對績效評估的影響及相關管理者的問責方式，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。

對於採購、營銷、銷售等敏感崗位，我們的《敏感崗位管理辦法》規定了包括定期輪崗和審計在內的額外內部控制措施。



透過線下活動，向員工宣導陽光行為準則的要求，深化正直的企業價值觀

我們每年審閱反舞弊相關制度，根據法律法規、ISO標準以及行業的變化作出修訂，並遵守營運所在司法管轄區適用的反舞弊法律法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》和香港《防止賄賂條例》。2025年，我們成功取得GB/T 35770-2022合規管理體系要求及使用指南、ISO 37001反賄賂管理體系及ISO 37301合規管理體系及認證，標誌着我們的反舞弊管理能力獲得全球標準的權威認可。

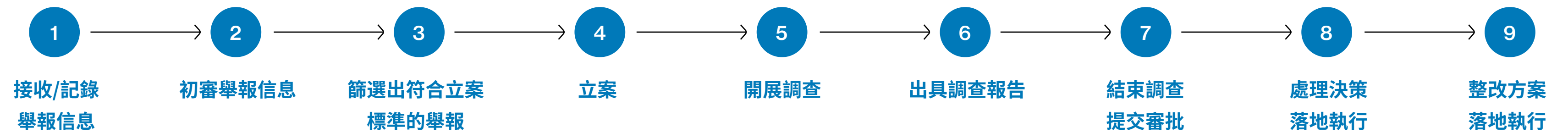
我們通過主動篩查以及內外部舉報等方式獲取舞弊線索，並由具有高度獨立性的反舞弊調查部開展獨立調查，該部門每季度直接向董事會審核委員會及公司內部審計委員會匯報。內部審計委員會審議並批准所有紀律處分措施及相關決策。同時，我們通過人工智能與大數據分析技術自建覆蓋商業夥伴准入、項目招標、合同交付驗收及報銷等環節的動態風險模型，讓我們更及時發現潛在風險和完善內控機制。

我們實施《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*等全天候舉報途徑，供所有員工、供應商、業務夥伴及其他持份者進行舉報。我們接受匿名舉報，對所有舉報人的信息嚴格保密，明確禁止任何對舉報人的打擊報復行為。員工可通過專用渠道，包括*企業微信公眾號*、內線電話、電郵地址等諮詢反舞弊政策的相關事宜。2025年，我們共接受諮詢近1,800次。

我們每年發布《騰訊集團反舞弊通報》，披露年度反舞弊工作結果。2025年，反舞弊調查部共查處觸犯「騰訊高壓線」案件70餘起，90餘人因觸犯騰訊高壓線被辭退。此外，我們在報告期內收到8宗依法移送公安機關處理的員工貪腐案件的訴訟結果（含往年移交案件）。

我們積極響應並加入香港廉政公署發起的《誠信營商約章》，承諾遵循高標準的誠信營商原則。我們亦參與了由聯合國毒品和犯罪問題辦公室、香港廉政公署及國際反貪局聯合會聯合主辦的2025亞洲青年反貪腐程式設計馬拉松。在活動期間，我們的代表分享了如何利用人工智能進行審計以加強風險管理與欺詐檢測能力的實際經驗，並擔任活動導師和評委，為參賽者開發應對誠信挑戰的創新方案提供專業指導。

反舞弊調查及處理操作流程



反洗錢管理

騰訊踐行風險為本的反洗錢管理理念，持續完善反洗錢治理體系，應對持續變化的風險和環境。

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，確保遵守營運所在司法管轄區適用的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國反洗錢法》。我們落實《騰訊集團反洗錢與制裁合規最低標準》，並在官方網站公開發布《騰訊反洗錢政策聲明》及《騰訊制裁政策聲明》。此外，騰訊的各持牌金融主體根據業務發展和監管規定，修訂相關制度。

我們的反洗錢與制裁管理架構涵蓋：

- **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，包括審查和批准有關戰略、政策和流程的制定，以及其他重要合規事項。



- **反洗錢與制裁合規部門：**統籌協調不同地區和業務的風險管理工作，包括確保現行機制符合適用法律法規，並對各項措施的落實開展監督。
- **各持牌金融主體：**推動、落實、監督其所屬主體內反洗錢和制裁合規相關的工作，保障在業務營運中對洗錢及制裁相關風險進行有效管控。

我們關注洗錢風險形勢和反洗錢監管的趨勢並及時進行差距分析、籌劃員工培訓等工作，完善和強化反洗錢管理工具和方法，以提升合規管理的效率及能力。2025年，我們提升風險管理能力，加強合規意識和技能，重點如下：

- 根據最新法規要求，基於洗錢、恐怖融資、擴散融資等不同風險細類，調整了整體評估體系。我們亦構建風險監測模型，運用人工智能和大數據等技術，增強對風險的識別、監測、分析及應對能力。針對虛擬資產、線上遊戲、直播等非金融業務相關的洗錢特徵，我們開展針對性風險評估，防範此等業務模式帶來的新型洗錢風險。
- 開展培訓及宣傳活動54場，內容涵蓋法規解讀、內控制度、反洗錢合規新形勢、全球動態、制裁案例分析、新型風險管理等。

信守公平競爭原則

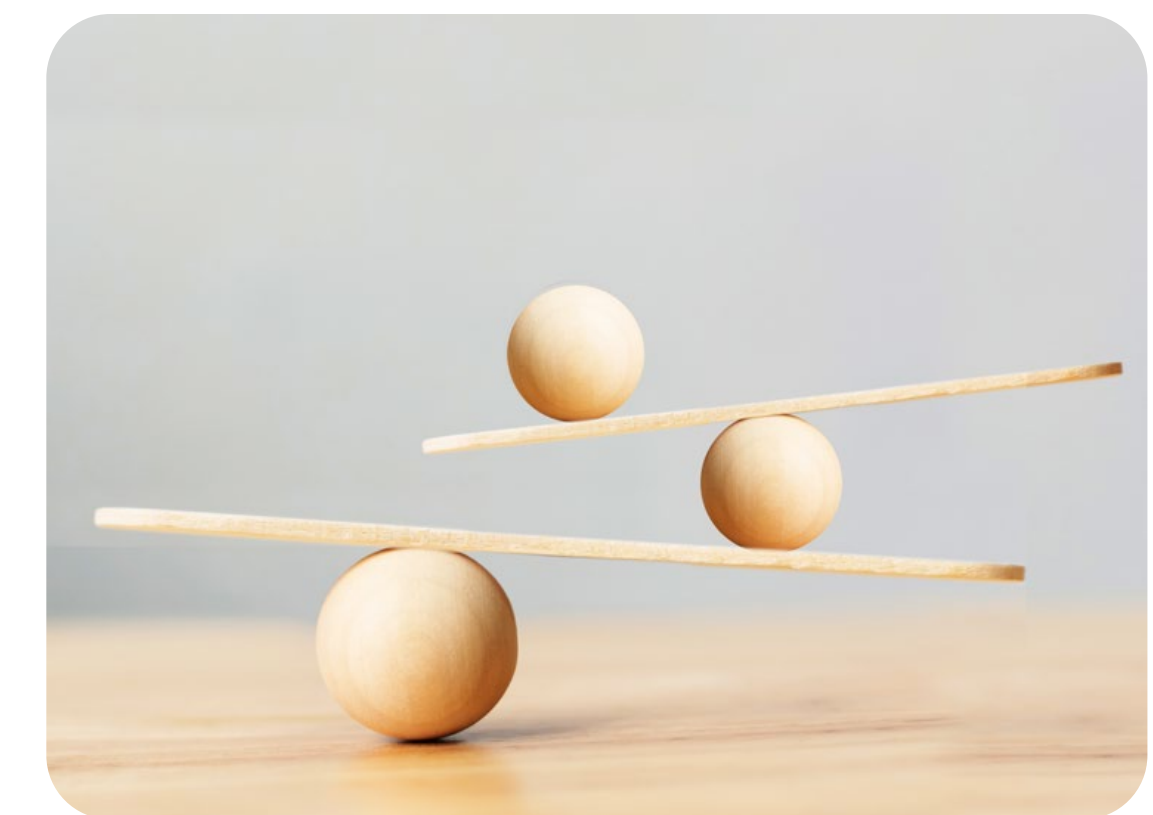
騰訊持續提升合規管理水平，與市場參與者共同維護公平競爭的商業環境。

我們推進反壟斷文化建設，將其與企業文化緊密結合。2025年，我們為管理者、銷售、市場、產品營運、法務等關鍵崗位人員開展了10場專項培訓，強化其合規履職能力。同時，我們把視頻課程納入新員工的入職培訓，幫助他們從入職開始樹立反壟斷合規意識，充分了解相關制度和管理要求。

在業務發展過程中，我們遵守營運所在司法管轄區適用的反壟斷和公平競爭的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國反壟斷法》，並防控被禁止的反公平競爭的行為。我們制定了《騰訊集團反壟斷合規管理辦法》，並搭建了合規管理的機制和流程。我們不斷完善覆蓋各業務及產品全周期的反壟斷合規制度體系，實施《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》《騰訊集團投資併購交易項目中國境內反壟斷申報防止「搶跑」行為指引》等政策與操作指引。

我們的反壟斷合規部門為各業務提供反壟斷合規建議與培訓。在日常營運中，反壟斷合規部門通過事前風險評估，事中動態監控政策執行，事後執行回顧優化管理流程，確保我們整體反壟斷合規工作有效運行。我們的反壟斷合規數據庫，共彙集了廣泛的反壟斷案例、政策文件及研究報告。2025年，我們運用人工智能提升反壟斷合規能力，實現數據庫的及時更新以及對監管政策和合規要求的跟進。

騰訊音樂娛樂集團通過其完善的競爭合規體系，包括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。



2.4

可持續供應鏈

騰訊將《騰訊供應商ESG行為準則》嵌入合同或准入流程中，明確對所有供應商在勞工權益保護、職業健康和安全、環境保護與商業道德的行為要求。我們鼓勵供應商採用國際及行業認可的最佳實踐，基於責任商業聯盟行為準則和聯合國全球契約十項原則，加強ESG管理與信息披露，共同打造可持續供應鏈。

我們實施《騰訊供應商管理制度》，通過供應商管理系統對所有供應商的准入、選擇、合作與績效評估進行全流程管理，從而進行持續性監督並防範潛在的供應鏈風險。

供應商管理流程

准入

我們審核供應商是否具備有效資質、匹配的服務能力與經驗，並定期更新入庫供應商信息，以支持後續的績效與風險評估。

- 我們要求供應商簽署《騰訊供應商ESG行為準則》及《反商業賄賂聲明》，作為合作的必要條件；若供應商違反承諾，合作將立即終止。
- 我們實施《供應商黑名單管理規範》，如供應商違反禁止商業賄賂條款、保密條款等要求，或在合作過程中弄虛作假，將被列入黑名單並永不合作。

2025年，中國供應商數目為25,219，其他國家和地區供應商數目為4,954。

選擇與合作

我們建立公開透明的決策流程，以使符合資質的供應商享有平等的參與機會；通過綜合評估其業務能力、商務條件和潛在風險，從而選拔合適的合作夥伴。

- 我們要求供應商如實申報其與騰訊在職或離職員工存在的利益關聯，並根據陽光行為準則的相關規定，明確其合作範圍。如發現供應商存在任何弄虛作假行為，將立即與其終止合作關係。
- 我們要求供應商提供必要的資質證明，分析用工情況、經營情況、財務狀況等信息，並借助AI技術輔助判斷供應商報價合理性。一旦發現潛在風險，供應商管理系統將彈出提示，為供應商選擇決策提供信息支持。

在合作過程中，我們的智能化平台使用AI技術定位並攔截重複、低質量的數字化交付物驗收風險，為採購業務提供風險預警和處理指導。

績效評估

我們要求各部門對其供應商開展半年一次的績效評估，設置定性與定量指標，以更客觀地考察其交付能力和潛在風險，並依據評估結果調整供應商級別。

- 我們建立輔導和退出機制，對於績效欠佳的供應商，在遵守適用合約的前提下進行相應處理。
- 若供應商疑似違反《供應商黑名單管理規範》，我們獲得線索後將啟動調查程序，經審批確認調查結果後，違規供應商將被正式列入黑名單。

2025年，共計新增15家合作主體被列入騰訊黑名單，並永不合作。

供應鏈ESG管理實踐

騰訊將ESG原則與供應鏈管理實踐融合。所有供應商可以在騰訊官方網站查閱《騰訊供應商ESG行為準則》¹的具體要求，入庫供應商可以在供應商門戶網站上隨時學習ESG培訓課程和行為準則最新要求。2025年，我們加入了UNGC發起的「25可持續發展鏈主聯盟」，並引薦部分供應商參與可持續發展進階培訓。我們的可持續價值鏈建設行動入選UNGC「25可持續發展鏈主聯盟」企業實踐案例集。

環境保護

《騰訊環境管理制度》²為綠色採購提供指引，鼓勵將環境友好作為加分項，例如節能產品、低碳產品、廢物循環利用服務等，在同等或相似條件的供應商中優先選擇綠色供應商。

我們明確將綠色低碳相關認證確定為服務器供應商及數據中心營運供應商的准入必備條件之一，並將年度環保合規情況及環保實踐成果納入評估維度。此外，我們基於自身綠色電力採購經驗，促進租賃數據中心加快能源轉型。2025年，租賃數據中心綠色電力使用比例由2024年的3.8%上升至21.4%。

負責任內容

我們要求供應商所提供的內容與服務須遵守所有適用的法律法規，確保其提供的文字、圖像、音頻、視頻等內容不含賭博、暴力、色情、虐待、剝削、詐騙、危害兒童福祉、危害健康與安全等信息，不得侵犯任何第三方的合法權益，包括知識產權、名譽權和肖像權等。供應商的交付內容須通過審核，以防止違法違規及有害的內容發布。

規範用工

我們要求供應商保障其員工權益，嚴禁僱傭童工、任何形式的強迫勞動或人口販運等。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；我們定期執行服務質量評估，並按結果推進供應商管理優化。

數據隱私

我們要求第三方數據處理行為符合騰訊隱私保護標準及其營運所在司法管轄區適用的法律法規，通過隱私管理體系實施供應商全流程管理。首先，我們對供應商開展調查問卷、資質審核等盡職調查，評估其數據保護措施的有效性。其二，我們與之簽訂數據處理協議，明確要求供應商履行數據保護義務，包括採取加密、脫敏、匿名化等技術措施，並同意騰訊對供應商的數據處理行為有審計權。其三，我們要求供應商在數據收集、處理、存儲和傳輸過程中，符合營運所在司法管轄區適用的隱私和數據安全法律法規的安全合規要求，包括但不限於《中華人民共和國個人信息保護法》及歐盟《通用數據保護條例》。

2025年，我們對供應商開放隱私保護培訓，解讀數據保護法規，強調騰訊隱私保護政策和數據處理協議的核心要求。此外，我們與產業鏈上下游合作方共同簽署個人信息保護倡議書，攜手推進互聯網用戶權益保護。

商業道德

我們要求所有供應商恪守商業道德，明確禁止利益衝突、商業賄賂、舞弊、弄虛作假等違法違規行為，並通過騰訊官方網站、供應商門戶網站、*微信公眾號*、網絡課程和線下培訓向供應商宣導《陽光騰訊介紹手冊》要求。自2023年起，我們為國內遊戲業務的供應商開展必修培訓，內容涵蓋侵權和洩密管理、合規廉潔要求等，截至2025年底已有超過16,000家供應商完成培訓。

產品治理

產品治理對於履行責任、建立信任和推動可持續價值至關重要。我們將風險管理嵌入產品全生命週期，優先考慮用戶價值，提供優秀和安全的產品體驗，並贏得用戶信任。

騰訊集團級的技術委員會由高級管理層與各事業群技術負責人組成，是統籌集團技術戰略與研發資源的核心決策與協同機構，實施風險管理及應對策略，確保「用戶為本，科技向善」落實到產品研發以及日常營運中。技術委員會下設多個分會，覆蓋隱私、安全、人工智能、大數據和開源協同等重要領域。

3.1 數據隱私	21
3.2 網絡與數據安全	26
3.3 負責任人工智能	30
3.4 可信賴的互聯網平台	33



聯合國全球契約人權原則

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

數據隱私

原則與方法

隱私保護是我們產品治理的核心，旨在為用戶提供安全、可信賴的產品和服務。我們實施全鏈路數據治理，通過嚴謹的內部管理流程確保數據全生命周期合規，全方位保護隱私和數據安全，增強用戶信任。

我們遵守營運所在司法管轄區的適用隱私與數據安全法律法規，包括但不限於《中華人民共和國個人信息保護法》、歐盟《通用數據保護條例》、英國《通用數據保護條例》和2018年《數據保護法案》、《加州消費者隱私法案》及新加坡2012年《個人數據保護法》。

我們採用PBD（人、按鈕、數據）數據保護方法論，通過加密及訪問控制等行業領先的安全措施，嚴防個人信息被未經授權地訪問、篡改、利用或洩露。此外，我們提供完善的數據管理功能，賦予用戶對個人信息的自主掌控權。



Person

以用戶為本

讓用戶數據保護清晰易懂
並建立信任



Button

用戶自主掌控

通過提供便利的信息管理功能
實現用戶對個人信息的控制力



Data

數據管護

通過對用戶數據全生命周期的
合規管理保護個人信息和用戶
數據安全

用戶隱私保護原則



安全可靠

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、
損毀及丟失。



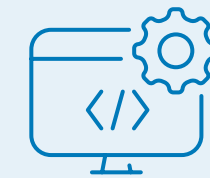
保護通信秘密

遵守適用法律法規，保護用戶的
通信秘密，為其提供安全保密的
通信服務。



自主選擇

為用戶提供明確的信息管理選
項，方便用戶做出適當選擇以管
理個人數據。



合理必要

僅收集實現產品功能所必需的數
據，以提供更好的體驗和服務。



清晰透明

使用簡明易懂的表述介紹隱私政
策和個人信息處理方式。



隱私設計

在產品和服務的研發和營運的各
個環節，融入隱私保護的理念。

治理架構

騰訊將隱私保護融入企業風險管理與ESG治理。



集團級委員會

在集團層面，我們設立個人信息保護及數據合規委員會，由高級管理層擔任管理委員，負責相關事務的政策制定與監督執行情況。同時，我們委任了個人信息保護專員，包括符合《中華人民共和國個人信息保護法》的個人信息保護負責人以及歐盟《通用數據保護條例》的數據保護官，協調各業務事業群的隱私保護工作，並向委員會匯報。



專業化團隊

在營運層面，我們明確產品所屬部門負責人是產品合規的第一責任人，確保隱私合規評估工作落地執行和跟進，保障各項數據處理活動是必要、適度且安全的。此外，數據合規與隱私保護部負責構建全球基準，將各司法管轄區的監管要求轉化為內部執行規範，以及推進國際認證標準等工作。



第一責任人

法務、技術及業務團隊通過常態化協作，共同推進產品的合規覆核工作。此項工作已形成一套標準化的響應機制，除進行周期性審計外，還會在管理政策或技術規範更新後，迅速啟動相應的審查程序。

政策

我們的數據保護與隱私管理政策體系覆蓋全部產品及服務，貫穿業務營運的各個環節，並已實施相應機制進行監督。在技術實現與操作流程等關鍵環節，我們制定了配套的管理規範與合規指引，依據各類數據的風險等級實施差異化的保護措施。對於未成年人，我們採取更為嚴格的保護標準。

騰訊隱私保護平台 通過發布《騰訊隱私政策》及專項產品隱私指引，清晰披露數據處理的規則與目的。我們結合透明的信息披露與暢通的申訴回饋渠道，保障用戶的知情權。

通用層面

《騰訊隱私政策》為集團基礎性政策框架，適用於全線產品，明確了數據收集、使用與共享的核心原則與合規邊界。

產品層面

各產品團隊根據各自產品的功能特性，制定詳細的產品隱私管理指引。

保護未成年人層面

《兒童隱私保護聲明》 明確未成年人信息處理規範及通過專屬郵箱(dataprivacy-kids@tencent.com)為未成年人及其監護人提供權益維護與諮詢的渠道。此外，我們關注行業最佳實踐和監管動態，完善保護政策。

新技術風險層面

應對人工智能迅速發展帶來的潛在隱私風險，制定產品的AI應用規範，旨在保護用戶隱私及遵守營運所在司法管轄區的適用法律法規。

用戶權利保障

騰訊為用戶提供安全、透明和可信賴的數字環境，保障其隱私權利。

數據收集和使用

我們遵循目的限制與數據最小化原則，在向用戶提供產品和服務過程中，僅在實現業務功能所必需的範圍內收集和處理用戶數據。同時，我們向用戶清晰說明其數據的使用方式，並賦予其開啟或關閉個性化內容及廣告推薦的自主權，用戶可以隨時關閉或調整相關設置。

數據存儲期限

除非適用法律法規要求或允許更長的保留期限，否則我們保留用戶個人信息的時間不會超過為實現其收集目的所必需的期限。我們將用戶權利管理融入產品設計中，例如提供易於操作的賬戶刪除方式，以方便用戶行使他們的合法權利。

溝通與申訴

騰訊已建立包含多渠道的申訴與響應機制，以促進數據主體權利的行使，包括騰訊隱私保護平台作為全產品線隱私查詢統一入口、個人信息保護和隱私問題回饋問卷、專用郵箱及郵寄地址、專用信息請求線上平台、產品客服，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，並確保其請求得到及時響應和處理。

目的限制原則

我們遵守目的限制原則。當需要將個人信息用於隱私政策未載明的其他用途時，我們會進行審慎的評估。若新目的與初始目的不兼容，我們將依據適用法律法規，更新隱私披露，並在必要時重新獲取用戶的明確同意。

數據共享與第三方信息處理

除已獲得用戶明確同意、為履行合同所必需，或適用法律法規另有規定的情況，否則，我們不會與任何第三方公司、組織和個人共享用戶的個人信息。在與第三方數據處理者合作時，我們秉持必要性和數據最小化原則，通過簽署數據處理協議對其進行約束，確保其履行同等的數據保護責任。

數據請求響應

當政府、監管機構等發出數據請求時，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：

- 我們對所有提供產品和服務的地區的機構所發出的合法請求，均按既定流程公平地予以響應，並充分考量適用的法律法規及各司法管轄區之間的差異；
- 在遵守適用法律法規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回饋；
- 我們審慎評估所有請求，確保在響應過程中遵守適用法律法規，並充分尊重和保護用戶的合法權益。

風險管理措施

騰訊實施涵蓋評估、審計與改進的閉環風險管理機制。我們要求所有產品在上線前必須通過隱私合規審查，根據具體產品營運情況按需開展隱私影響評估（Privacy Impact Assessments, PIAs）。我們依據《騰訊集團個人信息保護合規審計管理規範》開展內部審計，確保各項政策得到一致落實，並及時處理風險問題。



* 本圖片由人工智能技術生成

我們在數據收集、使用、傳輸等環節實施數據合規治理舉措，依托自動化合規掃描、數據分類、PIAs、數據安全措施、審計與監督等基礎性治理工具，識別並管控合規風險。針對跨境數據傳輸，我們組建由內外部法律專家組成的專業團隊，對安全措施進行聯合評估，使其滿足司法轄區的合規要求。對於法律法規明確要求數據本地化存儲的情形，我們將實施本地化部署。

在全球範圍內，我們建立多層級的內部訪問控制體系，並通過身份認證、權限分級管理等安全管理實踐進行強化，從技術層面加固用戶數據保護，降低未經授權訪問及數據洩露的風險。此外，我們常態化開展紅藍攻防、滲透測試等安全演練，識別系統漏洞和潛在風險點，落實主動防禦機制與應急響應預案，在複雜威脅環境下保持系統韌性與數據安全性。關於我們的應對措施及數據洩露管理的更多信息，請參見本報告產品治理—網絡與數據安全章節。

在營運層面，我們通過日常監控和專項審查，執行和改進數據隱私保護措施。在監督層面，我們成立了獨立團隊，定期開展專項審計，監督改進措施的落實，實現閉環管理。

員工意識與培訓

我們通過全面的培訓體系，傳達個人信息與隱私保護政策、流程及規範，加強員工保護用戶數據隱私的責任意識，具備營運中落實相關要求的專業能力。隱私培訓覆蓋正式員工、顧問、實習生和外包人員，結合線上線下多種形式進行。此外，隱私和數據安全等重要原則與內容已被納入新員工入職培訓、年度陽光行為準則課程等環節。2025年，我們要求新興業務中涉及個人信息處理的工作人員必修個人信息保護專項培訓，將相關合規要求融入日常業務營運。



認證與認可

騰訊積極參與隱私保護相關標準的制定工作，持有多項全球廣受認可的隱私保護認證。截至2025年底，我們的主要業務和產品已獲得多項隱私相關認證：

- WeChat、微信和QQ均分別獲得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信息安全管理体系認證。
- 騰訊遊戲海外發行平台 Proxima Beta 擁有ISO 27001 和 ISO 27701 等國際認證。遊戲GODDESS OF VICTORY: NIKKE獲得TrustArc認證。
- 財付通獲得中國網絡安全審查認證和市場監管大數據中心頒發的「個人信息保護認證」證書。
- 騰訊廣告獲得ISO 27001和ISO 27701等國際認證。
- 騰訊雲獲得ISO 27701隱私信息管理體系、ISO 27018公有雲隱私保護認證、ISO 29151個人可識別信息保護實踐準則等多項安全認證。請參見本報告附錄一 安全認證清單。
- 企業微信通過SOC 2和SOC 3服務審計，獲得ISO 20000信息技術服務管理體系認證、ISO 27001、ISO 27701、ISO 27018和中國網絡安全等級保護三級認證。
- 騰訊文檔獲得ISO 27001認證。

同時，我們今年也獲得行業及權威機構的認可，包括：

- 我們再次在中國網絡安全產業聯盟開展的數據安全和個人信息保護社會責任評價中榮獲三星級單位，且是僅有的三家個人信息保護影響評估三星級單位之一。此外，我們還成為首批獲得個人信息保護合規審計能力的規範級評價的企業。
- 在由香港個人資料私隱專員公署主辦的「2025年第三屆私隱之友嘉許獎」中，騰訊榮獲金獎及最佳資料外洩事故應變計劃獎，這是我們繼第二屆獲獎後再次榮獲金獎。



3.2

網絡與數據安全

騰訊全線產品已納入統一的閉環安全管理機制，覆蓋識別、防護、檢測、響應和恢復全流程，切實保障系統與數據的機密性、完整性和可用性。騰訊雲為我們提供雲計算基礎設施，並已在全球範圍內獲得多項安全認證。更多信息，請參見本報告附錄一安全認證清單。

報告期內，騰訊未發生對業務營運產生或可能產生重大影響的網絡安全事件或數據洩露事件。

安全管理

我們實施了自上而下的治理架構，涵蓋決策、協同、執行三層：



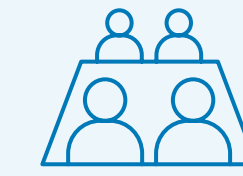
決策

由高級管理人員組成的信息安全決策委員會負責戰略規劃和資源配置。



協同

設立於集團技術委員會下的安全技術委員會作為樞紐負責跨部門技術協同和項目合作。安全技術委員會舉行月度會議，研判數據合規、風險緩解及新技術挑戰，並在必要時將重要事項匯報至信息安全決策委員會以獲取高層決策支持。



執行

我們有覆蓋不同領域的聯合行動小組，依托行業領先的安全技術能力和多年沉澱的黑灰產對抗經驗，將安全策略轉化為落地成效，構建具有韌性的防禦體系。

我們的安全政策覆蓋全部業務線，安全要求貫穿產品全生命周期，包括需求分析、架構設計、開發、測試、發布及持續營運等各個環節。同時，安全與法務團隊會根據業務需要，對安全原則及管理政策開展合規審查與更新，確保符合風險管理框架及法律法規要求。

安全技術

騰訊運用領先的安防技術，為我們在騰訊雲上營運產品及服務提供強大的安全保障。我們持續投入安全研發創新，不斷強化主動防禦能力和優化響應策略，保障自身業務及騰訊雲客戶業務，鞏固業務安全性和連續性。

雲安全

騰訊雲以雲安全中心作為統一的安全管理與響應平台，深度整合雲防火牆、Web應用防火牆及主機安全等核心能力，構建覆蓋雲架構全層面的防禦體系，維護一個穩定而安全的雲環境。面向自身業務，我們還建立了貫穿數據採集、傳輸、存儲、使用到銷毀全生命周期的數據安全治理體系，明確各環節的管理要求與控制措施。面向雲客戶，騰訊雲提供覆蓋上雲、雲中、下雲的技術與管理工具，幫助其部署有效措施來保證數據、應用、終端和賬號的安全。

在終端安全與訪問控制方面，我們基於「持續驗證，永不信任」原則，構建了零信任安全架構。我們聯合微軟、谷歌、思科等全球夥伴，制定了全球首個零信任國際標準ITU-T《服務訪問過程持續保護指南》，推動零信任體系全球化應用。作為中國零信任產業標準工作組創始成員和雲安全聯盟大中華區理事單位，我們參與共建中國首個零信任產業標準，分享安全營運經驗，推動行業共進。

業務連續性

我們制定了完善的容災恢復預案，並嚴格執行定期演練機制，確保預案的時效性與可執行性。我們的專業團隊每月開展業務連續性演練，主題包括攻防、大規模故障恢復等，通過混沌工程手段主動注入故障與異常場景，驗證系統在極端壓力下的響應速度與恢復能力，以提升整體抗壓與容災水平。我們要求所有數據中心管理人員定期接受安全教育培訓及應急演練，確保數據中心基礎設施的安全保障措施得以有效執行。騰訊雲是中國首批通過ISO 22301業務連續性管理體系認證的雲服務供應商。



安全營運

騰訊建立了一套覆蓋事前預防、事中處置、事後改進的安全營運體系。我們借助人工智能和自動化技術持續監測潛在風險，一旦發現異常即可快速響應，並在每次事件後總結經驗、持續提升防護能力。通過定期安全演練、分級漏洞修復以及與外部安全專家的協作，我們將安全防護深度融入日常營運的各個環節。

主動防禦

我們構建了覆蓋威脅識別、漏洞攔截、行為監測的主動防禦體系，具備對安全風險的早期發現與主動化解能力。在此基礎上，我們通過騰訊安全響應中心(Tencent Security Response Centre, TSRC)漏洞獎勵計劃，以物質激勵與行業認可的方式，鼓勵全球白帽子及安全研究員提交產品漏洞，以內外協同的眾包安全機制強化深度防護安全能力。

我們的威脅情報系統具備實時採集、智能分析及自動化響應等功能，可識別及提前預警包括AI安全在內的各類新型威脅，並通過聯動安全產品實現全網自動攔截。

在漏洞攔截方面，我們運用攻擊路徑模擬工具進行漏洞識別和分析，搶先在其被利用前完成修復。同時，我們引入威脅建模和AI安全技術檢測可疑行為，實現攻擊路徑重構與風險量化評估。我們每年對信息系統進行安全測試和風險評估，確保安全防禦系統穩健運行。



* 本圖片由人工智能技術生成

應急響應

我們將網絡攻擊的快速遏制與安全漏洞的有效修復置於優先地位。通過AI驅動的風險預判與自動化日誌分析，我們實現對安全事件的智能分級與精準定位，並自動觸發應急響應流程。《騰訊安全事件管理制度》規定了對安全事件的監測、預警、應急響應和複盤的標準流程，實現從發現—處置—修復的閉環管理。針對入侵事件，我們要求安全團隊在30分鐘內控制其影響；面對DDoS攻擊，在3分鐘內啟動響應並迅速執行恢復。事後，安全專家會對攻擊手法與漏洞進行全面複盤，優化防護策略，增強應急響應能力。在漏洞修復方面，我們依據業務影響對安全漏洞實施分級管控：高危漏洞在2小時內完成處置，一般漏洞則在3天內修復完畢。同時，我們建立了內部報告機制，員工可通過TSRC企業微信專號提交安全事故、漏洞或可疑事件報告，相關回饋將直接觸發應急響應流程。法務、傳播等相關專業團隊會協同開展聲明，確保與持份者及時溝通有關信息。

第三方審計與認證

我們依據國際認可的安全及IT控制標準，每年至少開展一次覆蓋IT基礎設施與信息安全管理體系的內部安全檢查與風險收斂工作，確保防禦措施在快速變化的安全風險環境中始終保持穩健有效。此外，騰訊雲每半年進行一次服務組織控制審計，由獨立第三方專業機構執行，覆蓋騰訊雲平台的安全性、可用性與保密性相關控制點。根據不同的鑑證服務類型，審計報告可提供給雲客戶及其審計師等持份者，以滿足相關需求。

騰訊雲已獲得包括ISO 20000在內的多項關鍵國際認證。2025年，騰訊雲新增多項國際認可的安全資質，包括中國數據安全管理認證、美國CIS Benchmarks認證、新加坡Cyber TrustMark認證以及印尼SNI 27001認證。關於安全合規認證的更多詳情，請參見本報告附錄一安全認證清單章節。此外，我們持續深化在數據安全、個人信息保護及網絡安全領域的國際合作，並通過參與標準制定、技術社區建設及產學研融合，為行業提供可適配的安全解決方案。



員工培訓

我們的安全培訓課程涵蓋全員必修培訓、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、安全開發規範、數據安全和AI安全等方面。新員工入職後必須學習信息安全相關培訓課程，特殊崗位員工通過專項培訓掌握最新的技術標準和安全規範，全體員工必修陽光行為準則裏的信息安全要求並通過有關年度考評。我們還通過活動促進全體員工的網絡與數據安全意識，包括騰訊安全技術峰會、日常安全測評，內部博客宣導和有獎問答等。2025年，參加信息安全、隱私保護相關主題培訓的員工總人數超61,000人。



3.3

負責任人工智能

人工智能已深度融入我們的技術根基，並廣泛應用於超過700個業務場景。在創造用戶與社會價值方面，我們利用AI技術優化個性化體驗，提升個人辦公效率，並助力各產業實現數智化轉型。在風險識別與管理領域，AI技術增強了我們在隱私保護與數據安全工作中的精準度與效率，同時提升了內部控制與供應鏈管理的敏銳度與嚴謹性。騰訊人工智能的開發與應用立足於我們科技向善使命的磐石，而我們穩健的內部治理機制確保技術發展過程中始終以人工智能安全為根本。



* 本圖片由人工智能技術生成

騰訊負責任人工智能原則

- 1 我們始終認為人工智能應該服務人類，踐行科技向善的企業使命。
- 2 我們持續完善人工智能風險治理框架，在隱私保護、數據安全、算法公平和防範技術濫用等關鍵領域實施有效管理，提升安全能力。
- 3 我們構建風險識別與響應機制，覆蓋研發、部署和營運等階段，設定安全紅線，迭代優化防護措施；當發現安全隱患或突發事件時快速響應、有效處理。
- 4 我們告知用戶AI能力邊界與局限性，提供清晰說明或標識，引導合理預期。
- 5 我們促進行業共建，通過參與行業標準和技術社區建設，攜手持份者推動以服務人類福祉為目標的負責任人工智能技術發展。

管理架構與政策

AI技術委員會是集團級技術委員會下設的分會之一，負責跨部門技術協同及AI項目的安全評估與治理指導。該委員會由各事業群的AI技術團隊負責人組成，統籌管理AI評測、可信AI及推薦算法等技術工作組，其職責涵蓋AI應用開發指引、性能評估及倫理考量。

我們的AI安全研究涵蓋了從內生安全到系統防禦的多個維度，包括價值對齊、隱私保護、深度偽造檢測、智能體安全以及人工智能生成內容(AI-generated content, AIGC)風控等。我們多次發起內部大規模安全演練，加強AI系統的可靠性和穩健性。2025年，我們進一步完善多項人工智能管理政策，針對模型研發、測試和部署等關鍵環節引入標準化規範，明確了隱私保護和產品合規的核心要求。我們制定了一套覆蓋廣泛領域的負責任人工智能(Responsible AI)動態框架，並將緊貼行業前沿實踐與治理趨勢而迭代完善。

騰訊雲已通過ISO 42001人工智能管理體系認證，建立了可審計的合規框架，確保AI系統的開發、部署與治理全過程符合相關標準。

人工智能安全治理

人工智能發展仍處於早期階段，其伴隨的風險與治理挑戰複雜且動態演變，目前尚無普適性的治理方案。我們圍繞數據治理、算法治理、安全保障和營運合規，已建立標準化的管理流程；在提升技術可用性的同時，主動緩解相關風險，持續完善AI安全治理。

數據治理

我們採用標準化的數據處理流程，通過細粒度訪問控制機制、嚴格審核高可信度數據源，利用去噪與匿名化等安全過濾技術，清洗含有風險的數據，提高訓練數據質量。基於自身營運經驗，我們自主研發的AI應用隱私保護系統，具備面向訓練數據的內生脫敏能力，為AI部署提供通用的隱私保護支持。2025年11月，該系統在首屆「AI+」應用與技能大賽全國總決賽中榮獲「AI領航星光金獎」。

安全保障

我們圍繞AI系統的技術風險，開展紅隊演練，主動識別並修復安全漏洞。同時，我們持續迭代安全防護體系，提升AI應用在複雜運行環境中的穩健性與可靠性。在技術能力建設方面，我們自主研發的模型安全審計平台，集成了漏洞掃描、模型上下文協議風險檢測以及大規模模型安全評估等安全審計能力。此外，我們推出的智能安全防護網關，能夠實時檢測並攔截針對大模型的算力濫用、提示詞攻擊及數據洩露的攻擊行為，為AI部署提供運行時的安全保障。

算法治理

我們在模型設計初期即引入隱私保護、防範技術濫用、減少偏見及促進公平性等重要考量，確保模型在研發階段就盡可能與人類的判斷和價值觀對齊。在機制保障方面，技術、安全、營運和法務跨部門聯合評審，對算法邏輯與決策過程進行合規審查；結合監督微調與強化學習等技術手段，校準模型與倫理準則的對齊水平，持續提升算法的可解釋性。針對AI幻覺收斂，我們依據業務場景特點制定差異化風險緩解策略，通過校驗機制提高輸出結果的準確性與可靠性。

營運合規

我們運用AI強化產品營運監測，有效降低內容安全等風險。在內容標識方面，遵循中國《人工智能生成合成內容標識辦法》，對AIGC使用顯式標識和隱式標識。通過自主研發的AIGC檢測與鑑偽技術，我們已實現對文字、圖片、視頻等內容的多模態檢測，並對疑似AIGC的內容添加顯著的提示標識，積極應對深度偽造風險。

同時，我們建立了標準化的內部評審流程，從產品上線前的合規審查到營運階段的各個環節，均設有相應的檢查與風險評估。

- 上線前：我們實施多部門聯合評審機制，重點評估模型的安全性與合規性，確保其在發布前符合相關監管要求。
- 上線後：我們通過系統自動監測與人工抽查相結合的方式，持續追蹤模型的準確性、穩定性、公平性，以及偏見和不當內容控制情況。同時，我們結合用戶實際使用場景，對營運表現進行評估，確保發現問題能夠及時響應和收斂。
- 回饋及迭代：用戶在產品使用時，可以通過產品內置的評價入口、官方網站或騰訊衛士平台提交回饋，以及舉報欺詐、仿冒等問題。這些回饋信息會被記錄、分類與分析，並由技術團隊據此進行針對性的模型優化，實現產品的持續迭代與提升。

報告期內，Gartner將騰訊雲評為「AI安全測試」領域的中國代表性廠商。Forrester把騰訊雲列入「Bot與Agent信任管理」領域的全球代表性廠商。

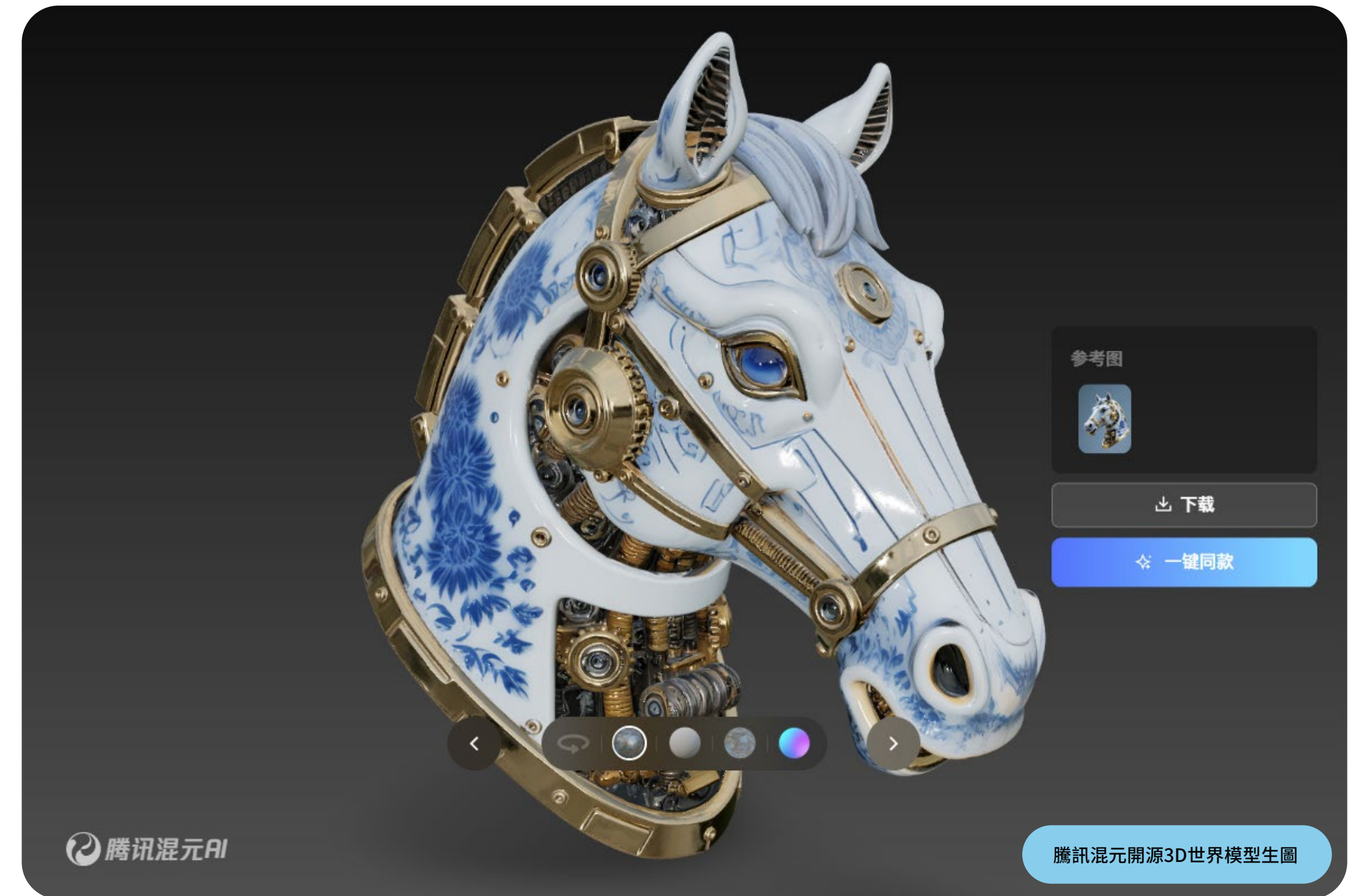
共同推動行業健康發展

騰訊將AI安全視為穩健發展的基石。作為首批簽署單位，我們簽署了中國人工智能產業發展聯盟發布的《人工智能安全承諾》，明確在技術研發與應用全過程中落實安全責任，並在安全性測評基準、供應鏈安全、應用安全測試等重要領域開展深入實踐。同時，我們參與到世界數字技術院發布的大模型安全領域首批國際標準的制定工作中，包括《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》兩項標準。



我們積極共建技術社區，推動AI技術的落地與應用創新。目前，騰訊混元開源模型矩陣已覆蓋文本、圖像、視頻及3D生成等多個模態，並提供多樣化的參數規模選擇，加速產業落地與應用。2025年發布並開源的騰訊混元3D世界模型為全球3D內容生成與技術研究提供了重要參考；同時，騰訊混元開源翻譯模型1.5版本，支持33個語種以及5種方言互譯，其1.8B與7B參數規模的版本可靈活滿足終端與雲端的部署需求。

人工智能的長遠健康發展，核心在於平衡創新速度與風險管理，確保技術進化始終服務於人類福祉。這使得AI安全與治理變得至關重要。我們期望攜手同行推進行業自律、踐行負責任人工智能原則，主動接受持份者的回饋與監督，協力推動人工智能產業行穩致遠。



3.4

可信賴的互聯網平台

我們致力於維護安全、可信賴的互聯網平台，以落實未成年人保護、內容治理、消費者權益保護及客戶服務管理。我們響應《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》等國際公約，以及《全球數字安全原則》和「可信賴的互聯網」倡議。

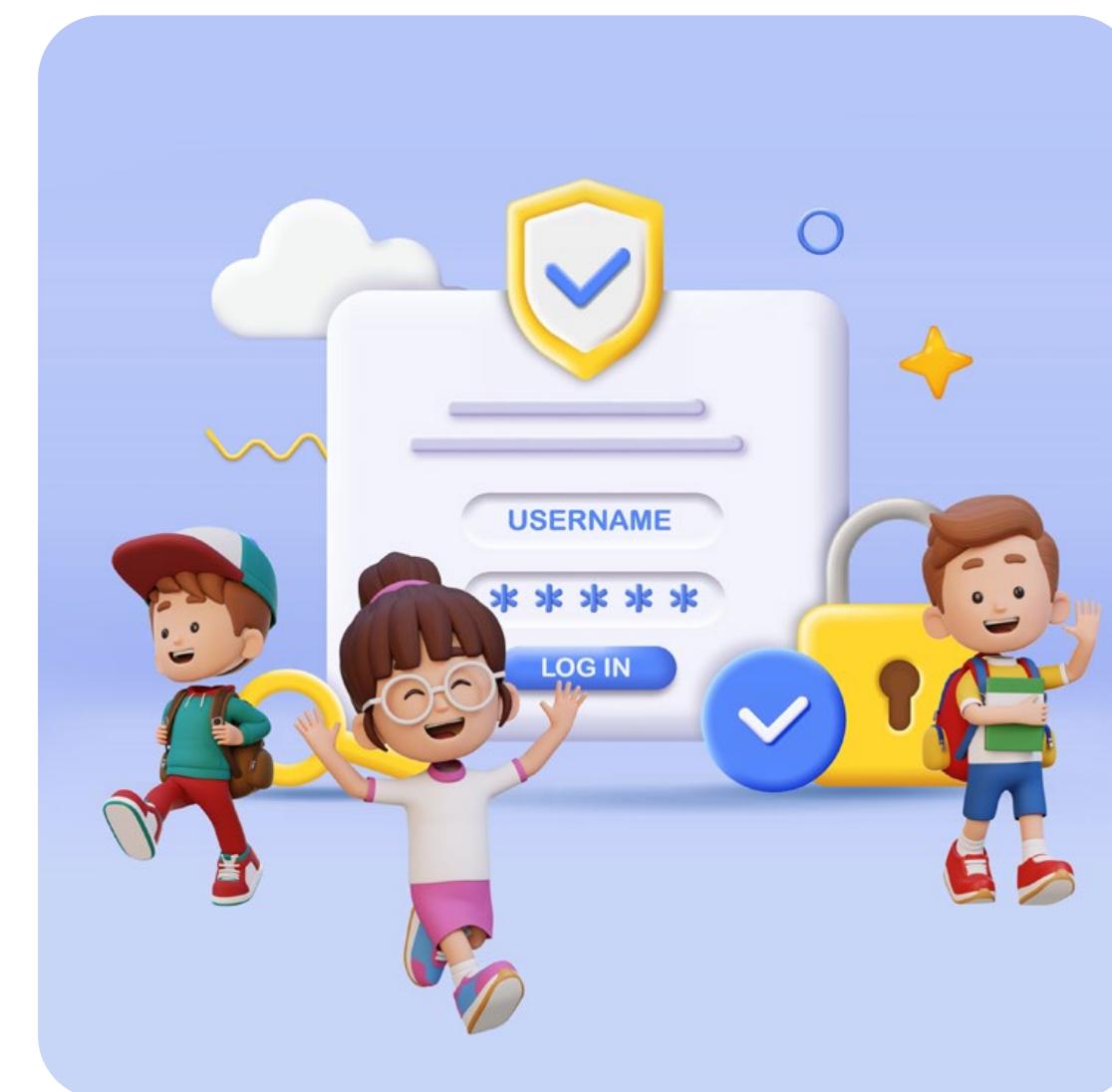
保護未成年人

騰訊高度關注未成年人會觸及的互聯網內容，對包括色情、暴力、自殘、網絡欺凌以及性騷擾等有可能對其認知、社交以及情感產生負面影響的內容採取適當措施。我們遵守營運所在司法管轄區適用的未成年人保護的法律法規，並響應《兒童權利公約》《兒童權利與企業原則》《建立以兒童為中心的數字平等框架》和《兒童在線保護指南》等國際框架。

我們已成立由高級管理層領導的跨部門未成年人保護聯合工作委員會，負責統籌管理事務，制定政策指導我們的產品和服務，以最有利於未成年人的原則開展經營活動。未成年人網絡保護兼顧侵害防治與正向培育，以產品能力與優質內容，協同社會力量共同守護未成年人在網絡世界的健康成長。

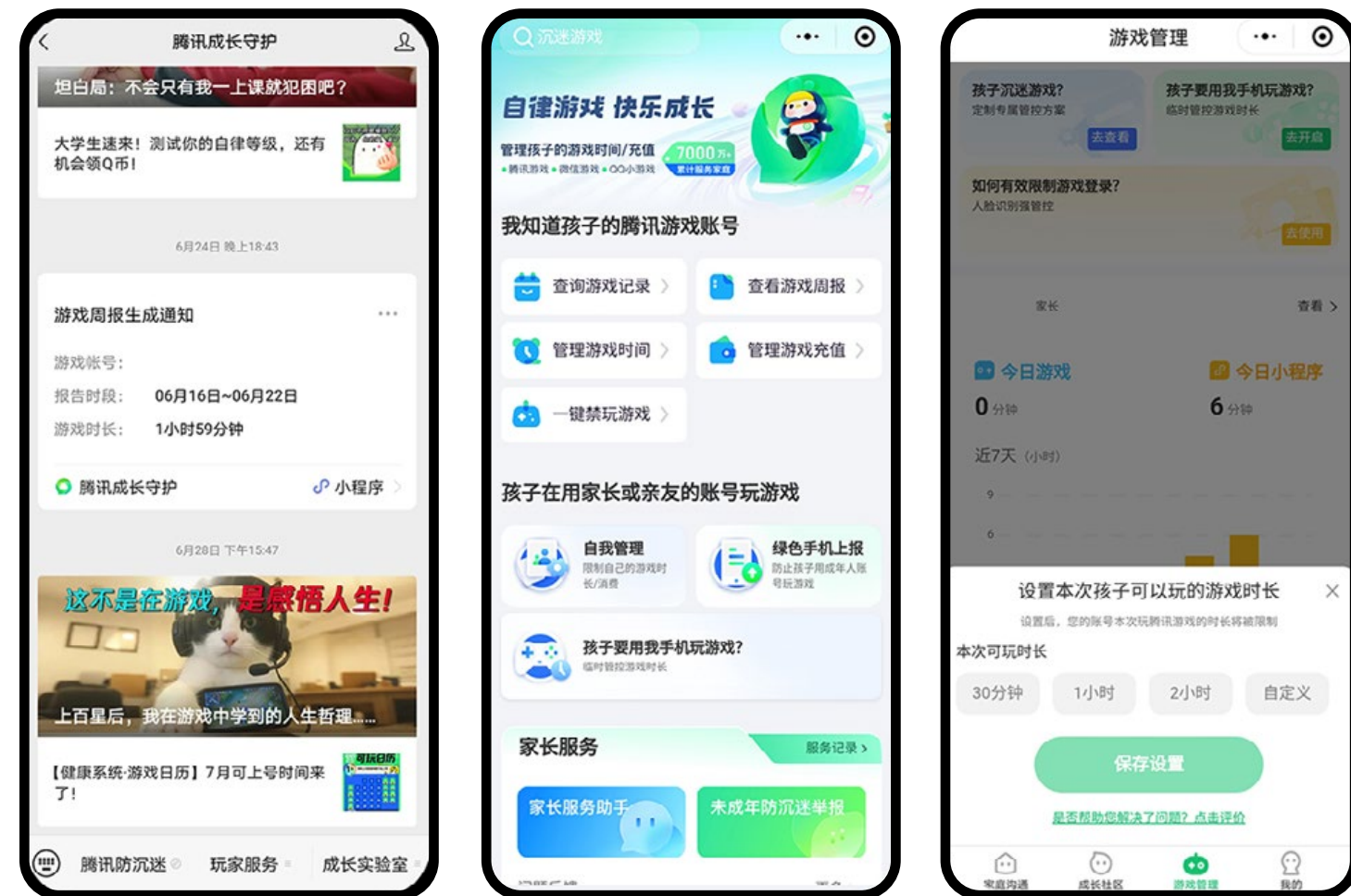
基於未成年人在不同年齡段對內容的識別能力存在差異，我們已推出包含適齡設計的未成年人模式，引導他們建立正向心智和培育網絡素養。相關未成年人保護措施已在微信、QQ、騰訊視頻、QQ音樂等平台實施多年。例如，在未成年人模式下，微信視頻號功能的可用性由家長或監護人管理，並根據其設置的未成年人用戶年齡和內容類型推薦適齡內容；微信直播功能默認不可訪問，且不支持設置更改。此外，騰訊視頻已將適齡內容推薦與家長管控等功能拓展至電視端。

我們禁止在自有平台向未成年人發布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、娛樂直播及婚戀交友等。我們的廣告審核系統會攔截誘導未成年人消費，或可能引發未成年人模仿不良行為等違規內容。更多關於廣告內容管理的細節，請參見本報告產品治理—可信賴的互聯網平台—廣告內容治理章節。



在中國內地，我們為未成年人提供實名驗證、時長限制、消費限額等網絡遊戲保護措施。未成年人僅可在周五、周末與法定節假日的20時至21時登錄遊戲，消費限額亦按年齡層設置，其中12歲以下用戶不可進行遊戲消費。

家長可通過騰訊成長守護小程序綁定孩子遊戲賬號，設定使用時長與消費限額。小程序內置視頻和電話諮詢服務、直播課程和AI問答功能，為家長提供管理建議。截至2025年底，該小程序已累計服務超過8,000萬用戶。



騰訊成長守護小程序

我們持續密切關注各地相關法律規定及監管機構訴求，以確保在全球各地市場遵守對遊戲玩家設置的年齡限制。我們建立了Level Infinite Family Center 平台，使家長或監護人能夠對旗下適用遊戲的未成年人賬號進行管理。同時，我們的Transparency Center 門戶為家長提供有關負責任遊戲行為的教育資源。若玩家年齡低於所在市場數據處理的最低年齡標準，則須獲得父母或監護人同意才可創建遊戲賬號。確認及驗證家長同意的方式因當地要求及行業標準而異，包括電子郵件確認、信用卡授權或其他符合要求的自主確認流程。

我們聯動家庭、學校、社區及持份者，以培訓和活動形式促進未成年人提升網絡素養。微信視頻號開展未成年人網絡安全、未成年人自我保護等主題的線上直播課。騰訊未成年人家長服務平台小程序通過家庭教育課程、專家諮詢及AI問答等方式，目前已為超過4,400萬名用戶提供科普資源與輔導支持。騰訊護苗工作站和騰訊客服未成年人保護營地通過活動走進校園、社區和鄉村，向青少年及家長傳遞健康上網理念。



騰訊護苗工作站開展未成年人網絡共護暑期活動



騰訊客服未成年人保護營地開展鄉村校園行活動

由中國音像與數字出版協會遊戲工作委員會發布的《2025中國遊戲產業未成年人保護進展報告》顯示，未成年人每周遊戲娛樂時長控制在3小時以內的比例達到71%，超過90%的未成年人每月遊戲消費未超過限定值，說明在中國，限時、限充等基礎性管控措施已取得常態化成效。報告還顯示，超50%的受訪家長使用過遊戲企業推出的未成年人保護工具，說明遊戲企業近年來在家長端的工具推廣與宣傳工作取得了一定成效。

維護健康內容生態

騰訊維護自身平台的健康內容生態，禁止虐待、暴力、毒品、虛假、恐怖主義、極端主義、仇恨、詐騙、歧視、騷擾、自我傷害、色情等各類違法、違規及有害內容在平台上發布、傳送、傳播與儲存。

微信關謠助手小程序和微信公眾平台發布的關謠報告，可幫助用戶識別網絡謠言。較真AI智能事實查證助手可幫助用戶校驗信息真實性，輸出查證過程與結論，並聯動權威機構、專家庫與AI交叉驗證查證結果，現可在騰訊新聞、微信小程序、QQ瀏覽器中使用。

用戶在發現涉嫌違法、違規及有害或虛假內容時可以通過騰訊客服或各產品申訴渠道進行投訴。產品團隊會核實並根據違規程度，對違規賬號進行相應處理。我們通過定期公示平台內容的治理進展，讓用戶了解我們的處理措施，並對潛在違規行為形成警示，以維護健康的網絡環境。

我們實施了《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，把內容安全融入到產品生命周期管理的各環節中。業務團隊根據產品功能特點開展風險評估，實施相應的內容安全政策及防護措施，以識別並處理違法、違規及有害內容。我們還制定了內容創作規範與指引，幫助創作者降低生產此類內容的風險。

我們要求創作者使用AIGC的內容必須遵守適用法律法規。創作者在平台上發布AIGC時需主動聲明並添加標識；當平台自動識別疑似但無標識的AIGC，會在內容周邊添加提示，輔助用戶辨別。



微信視頻號AIGC聲明功能

打擊網絡詐騙

我們成立了由高級管理層指導、重點業務負責人組成的跨部門反詐騙聯合項目組，並依據《騰訊集團反詐騙治理工作制度》《騰訊業務涉詐風險評估管理規範》等內部制度開展反詐管理工作。

當用戶在微信、QQ平台中進行可能涉及詐騙的風險行為時，例如點擊不明鏈接、掃描可疑二維碼或添加陌生好友等，平台會觸發預警並引導用戶進入騰訊反詐助手AI智能體。該智能體可根據用戶描述鑑別詐騙風險、追問疑點並提出應對建議，截至2025年底已累計服務用戶超8,300萬人次。

當用戶在平台中發現疑似詐騙行為時，可通過各平台內的投訴入口或騰訊衛士小程序舉報。我們將及時響應用戶舉報並在核實情況後處理違規賬號。

此外，我們通過QQ宣傳專區、微信視頻號直播及朋友圈廣告等渠道普及反詐知識。2025年，財付通協助中國人民銀行開展「青年反詐在行動」宣傳活動，通過案例解析、互動遊戲、短視頻及棟篤笑等形式提升青年反詐能力。

禁售假冒與違法商品

為保護用戶、知識產權權利人的合法權益，我們各平台禁止銷售假冒商品。

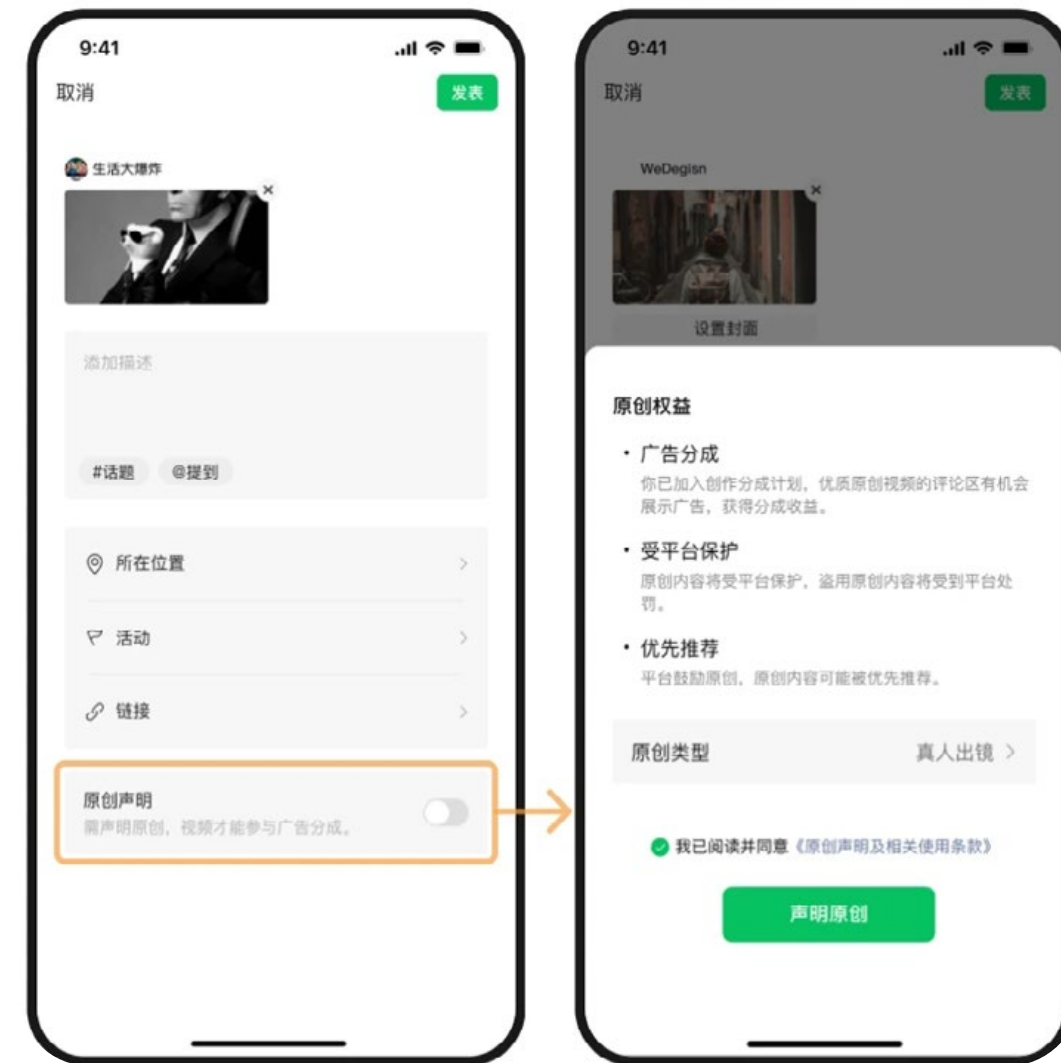
- 在**微信視頻號**直播平臺，我們針對售假內容建立主動防控機制，持續更新和優化假貨識別模型，自動巡查並中斷涉嫌售假直播間、處置售假主播。
- 在**微信小店**中，我們會在商家開店和商品上架時審核資質，阻止假冒商品發布，並對違法銷售行為及違規商品持續巡查，確保及時處理侵權行為。

用戶若發現他人利用**微信**個人賬號發布假冒商品的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。經品牌權利人鑑定後，我們將根據鑑定結果對違規賬號採取相應處置措施，包括移除侵權信息、封禁賬號等。截至2025年底，**微信品牌維權**平台已接入超過700個知識產權權利人，覆蓋亞洲、歐洲、北美洲等。

除**微信品牌維權**平台外，我們還為不同維權需求的用戶提供相應的維權工具，例如**微信小店品牌侵權投訴助手**小程序、**微信公眾平台侵權投訴**功能、**微信視頻號侵權投訴**功能等。

保護知識產權

我們履行平台責任，通過用戶協議和平台規則，明確告知用戶不得侵犯他人知識產權。在**微信視頻號**和**微信公眾**平台，我們為創作者提供原創聲明功能，支持其對原創內容進行標識，以明確權利歸屬。此外，我們通過平台公告和線上科普活動，提升用戶知識產權保護意識。



微信視頻號原創聲明功能

我們為創作者提供內容分發、賬號管理、數據分析和宣傳推廣等工具，提升其創作效率與營運能力，並通過面向視頻創作者的「北極星計劃」等專項計劃激勵優質內容持續產出。騰訊音樂娛樂集團與閱文集團亦分別推出面向原創音樂人的「新勢力計劃」和面向青年作家的「青年作家扶持計劃」等。通過激勵創作及保障原創權益，我們致力於推動行業健康發展，並為創作者、用戶等各類權利人提供投訴渠道，對涉嫌侵權的內容進行核實，依程序及時採取合適措施，以防止侵權風險擴散。

為保護自有知識產權，我們建立了涵蓋多種措施的保護體系，從源頭開始利用數據加密、數字水印等技術降低被盜用風險，結合技術篩查與人工審核，及時發現並固定侵權證據，並通過發送預警函、侵權告知函，以及採取適當法律手段開展維權。截至2025年底，在全球主要國家和地區累計獲得專利授權超5.2萬件。

我們積極參與行業協作，與合作夥伴共同交流行業實踐，並參與中國通信標準化協會、ITU-T、ISO/IEC、IEEE等國內外標準組織貢獻行業經驗。我們的知識產權保護工作屢獲認可，曾榮獲商標創新獎、中國版權金獎及多項中國專利金獎等權威獎項，並獲評中國商標保護典範企業TOP50與中國知識產權保護優質企業TOP100。2025年，騰訊在科睿唯安發布的《**全球百強創新機構**》榜單中位列第二。

推進算法公平和透明度

我們運用算法推薦技術優化用戶體驗，通過清晰說明算法推薦服務的基本原理、用途與主要運行機制，持續提升透明度與可解釋性。相關舉措普遍體現於未成年人及長者保護等工作中，積極踐行算法向善理念。2025年，我們簽署《**算法向善南寧宣言**》，圍繞提升算法透明度、優化推薦內容質量及完善用戶興趣偏好管理功能等方面推出多項舉措，積極在「向您推薦相關內容」與「探索多樣性內容」之間尋求更好平衡，避免算法偏見與歧視。我們發布了《**一圖讀懂微信視頻號算法推薦**》，向用戶直觀說明視頻號算法推薦的基本邏輯與運行機制。

廣告內容治理

《騰訊集團廣告業務合規管理規範》為廣告業務規範經營提供指導，並由法務、內控、公關等部門負責制定與更新，以及高級管理層審核確認。

我們為廣告主和廣告服務商提供了涵蓋主體登記、資質審核、內容審查及檔案管理的系列政策，並在騰訊廣告官方網站的幫助中心公開。

- 《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，並提供違規場景描述和案例指引，提升規則的可操作性。
- 《騰訊廣告服務商管理規範》與《騰訊廣告平台廣告主管理規範》明確了廣告服務商和廣告主的責任與義務，並規定了相應違規的處罰措施。

廣告投放全流程風險管控

投放前

我們通過多種措施降低違規廣告的流入概率，包括核驗廣告主身份和資質真偽，評估其經營狀況、商業信譽、歷史行為，審核擬投放的商品與服務項目。我們的審核系統可識別並過濾違規內容，其中的廣告主黑名單功能還可攔截違規廣告主及其作為推廣載體的應用程序、網站鏈接等。

投放中

我們採用機器與人工協同的方式開展審核並攔截違規內容，對於機器審核模型無法明確判定但疑似違規的內容，將由審核人員進行覆核後做對應處理；同時，我們投入技術資源，提升模型在識別和攔截違規內容的能力與覆蓋範圍，並通過專項培訓增強審核人員的識別與處理能力。

投放後

我們通過自動巡查系統結合人工巡查，對所有審核通過的廣告進行不間斷複檢，防止例如廣告鏈接跳轉頁被篡改等風險。我們還收集持份者的回饋與建議，以提升廣告審核機制的有效性。

我們通過線上與線下的培訓，面向全體廣告主和廣告服務商宣導廣告合規知識，介紹違規案例，給出合規建議並安排專人答疑。



培訓

我們為全體廣告服務商提供風控師資格認證培訓，內容覆蓋廣告業務中各類風險管控，並依據監管要求持續更新，幫助他們建立自身風控體系。完成培訓並通過考核的服務商可獲得騰訊風控師資格認證。



溝通

我們為廣告主和廣告服務商提供了QQ客服、微信客服、郵箱等渠道，並開發了騰訊廣告妙問小程序AI智能體，隨時解答關於准入規則、素材審核、數據分析、營銷創意等方面的問題。

支付安全與金融消費者權益保護

騰訊圍繞金融科技建立了風險管理體系，統籌協調各類風險，並進行全流程管理。

● 合規風險

優化風險防範與合規管控體系，確保支付和金融服務遵守適用的法律法規。

● 信息科技風險

制定全面策略，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，保障數據安全和系統穩定性。

● 操作風險

通過明確的管理架構和職責分工來強化內部控制，使制度和政策得到有效執行。*財付通*定期評估支付業務，以加強風險控制。

我們的支付平台能夠支持每秒數十萬級移動支付能力，支付響應時間在毫秒級別，在發生機房級故障時也具備秒級自愈能力。我們形成了可在行業內推廣的商用解決方案，如高效的商用密碼自研方案和金融級分佈式數據庫系統。

我們構建的「微信支付+商戶+第三方合作夥伴」三位一體安全體系，包含了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，提升交易過程的安全性。

提升金融反詐能力

我們建立了多方聯動的智能反詐騙系統，進行全流程管控。我們積極配合相關執法部門打擊電信網絡詐騙，主動支持反詐騙勸阻，累計勸阻涉詐交易數十萬筆。

在保護用戶個人隱私的基礎上，我們在微信支付中建立了反詐預防和勸阻機制。當系統識別到交易存在欺詐風險時，將在轉賬頁面彈出風險提示，並啟動防騙客助服務。該助手依托騰訊混元大模型，具備深度理解與智能應答能力，可通過文字或通話兩種方式，以對話形式對用戶開展風險勸阻。

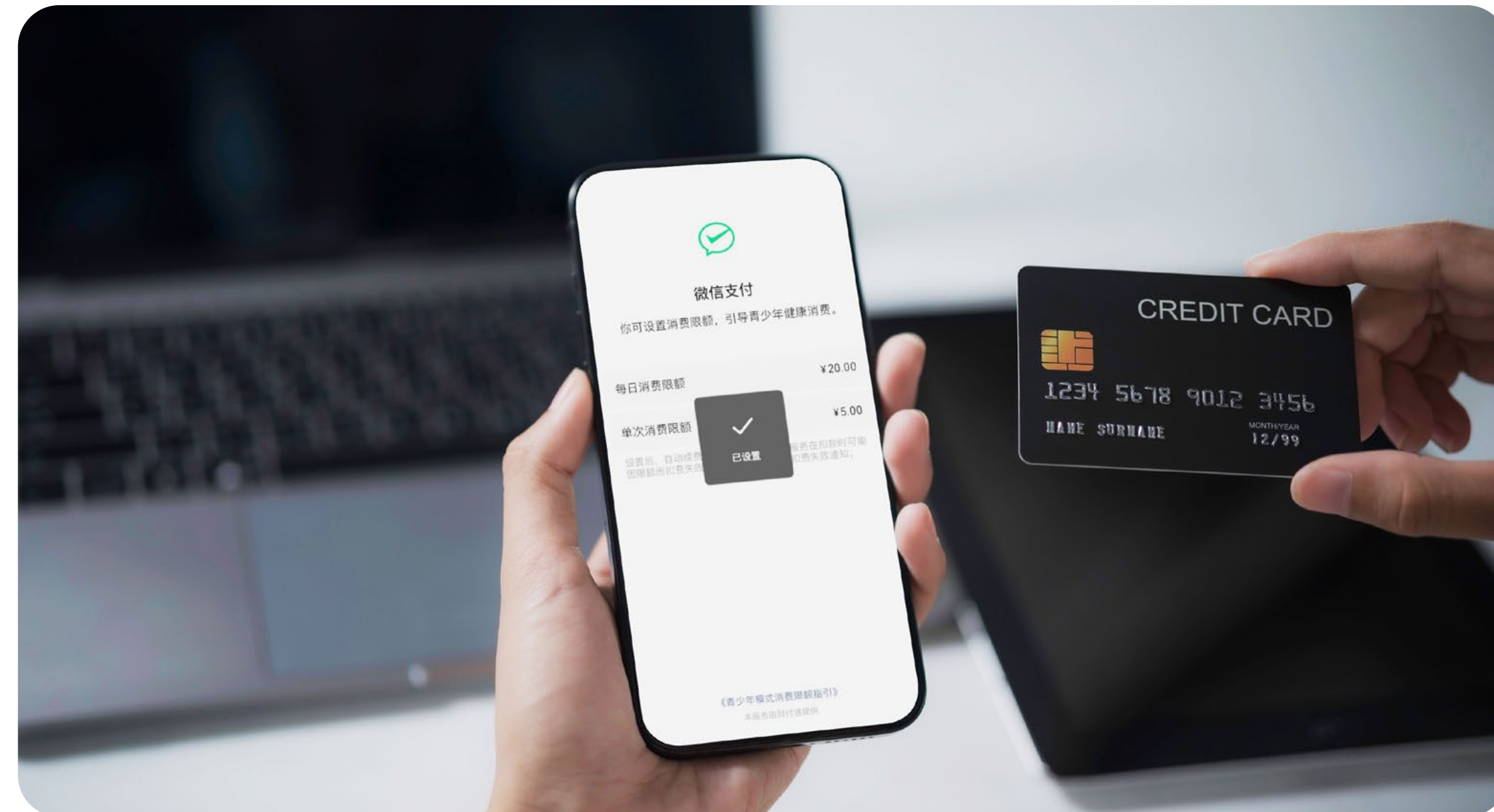
保護金融消費者權益

騰訊金融消費者權益保護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。

2025年，我們實施《騰訊集團金融消費者權益保護未成年人支付消保合規指引》，要求*財付通*向未成年人提供支付業務服務、處理涉及未成年人的支付交易時充分考慮未成年人身心發展與保護需要，落實未成年人權益保護責任。在具體實踐中，*微信*在未成年人模式下支持家長或監護人對未成年人*微信支付*賬戶設置每日和單次消費限額，並隱藏信用卡還款、*理財通*等金融服務的入口。

我們通過文化日活動、在線課程、線下培訓等方式，提升員工及合作方保護金融消費者權益的意識。截至2025年底，我們為相關員工開設的線上必修課程累計參與超過25,000人次。面向公眾，我們通過線下教育體驗空間和線上公益宣教平台，為不同用戶群體提供金融知識培訓與宣教內容，並針對銀髮族、大學生和青少年等重點人群開展定制化課程和活動，幫助他們提升金融素養。

2025年，我們在*元夢之星*遊戲中上線以金融投資教育為主題的遊戲模式，將以房養老、財報造假等真實金融詐騙案例轉化為遊戲關卡。用戶通過學習識別詐騙手法與防範技巧通關。截至年底，該遊戲模式累計吸引超120萬用戶參與。



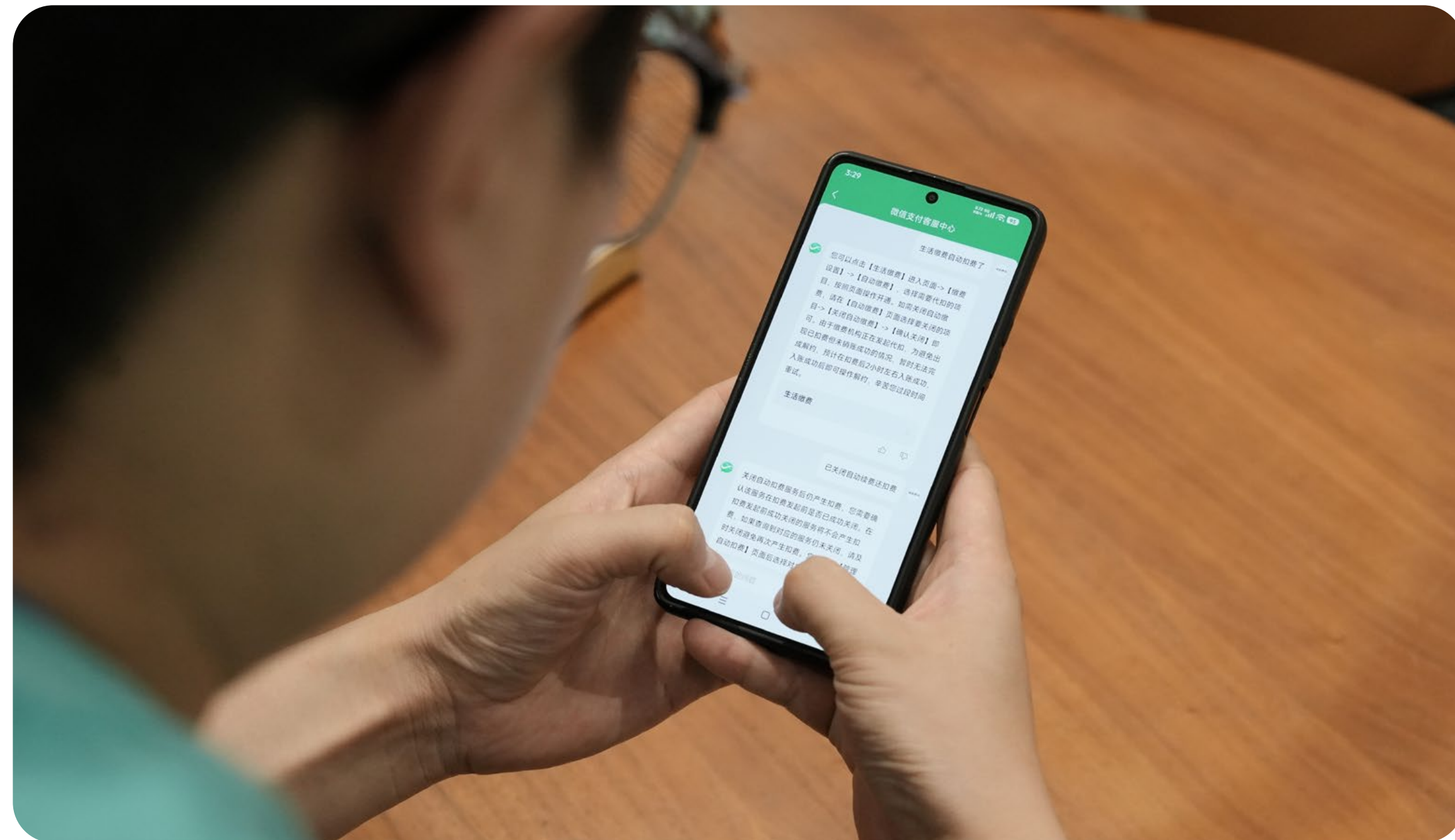
客戶服務

消費互聯網

消費互聯網業務客服體系構建了以智能自助服務與人工專業客服相結合的全天候、多語言服務體系，提供包括漢語、英語、土耳其語和阿拉伯語在內的20多種語言支持。面向未成年人、銀髮族及海外來華用戶，我們設置專屬溝通渠道，並於2025年在重慶落地首個互聯網銀齡服務基地，加強對重點用戶人群的精細化服務。該基地通過定制化操作指引、簡化服務流程及一對一輔導，助力銀髮族縮小數字鴻溝。

2025年，消費互聯網客服系統引入騰訊混元。系統依托多模態理解技術深度解析圖文混合信息，提升問題識別與自動應答的精準度。當複雜問題轉接至人工客服時，系統通過AI智能體自動規劃任務流，實時推送知識點及解決方案建議，有效輔助人工高效響應，提升整體服務效能。

報告期內，消費互聯網業務客服體系受理用戶投訴共1.86億宗¹，投訴在3個工作日內處理完成率達99%。



1.消費互聯網業務客服體系受理各類產品的用戶回饋與舉報，包括對騰訊自身平台產品相關的回饋或投訴，以及對第三方內容疑似違反社區準則的舉報。

產業互聯網

騰訊產業互聯網客服構建以技術為驅動、以企業客戶為中心的支持體系，為全球企業、組織及開發者提供高效的技術服務與運維保障。在流程管理方面，我們搭建投訴預警與處理平台，確保標準化控制和營運效率。我們的全球專業技術服務團隊通過電話熱線、在線客服及專屬服務群組提供7×24小時快速響應。通過騰訊雲用戶之聲平台，我們收集客戶回饋，2025年累計採納產品優化建議2,771條，完成2,537項產品功能迭代，形成「服務—回饋—優化」的改進機制。

2025年，人工智能的深度融合顯著提升產業互聯網智能客服的問題診斷精度和響應效率。系統能快速理解複雜業務場景下的諮詢需求，並基於企業專屬知識庫輸出標準化方案，確保在不同交互場景下保持一致的服務口徑與體驗。

報告期內，產業互聯網業務客服體系受理用戶投訴共10,561宗。其中，雲業務客戶服務滿意度五星評價比例達到96%，企業微信大客戶在調查問卷中的平均滿意度為96%。



保護環境

我們在營運和供應鏈中實施減碳與資源效率提升措施,同時利用數字化產品推動社會的低碳轉型與生物多樣性保護。我們的氣候與自然協同行動與《巴黎協定》及《昆明—蒙特利爾全球生物多樣性框架》等國際框架保持一致。



4.1 環境策略和進展	41
4.2 氣候變化與碳中和	42
4.3 生物多樣性喪失與自然保護	46



*拍攝於騰訊總部園區



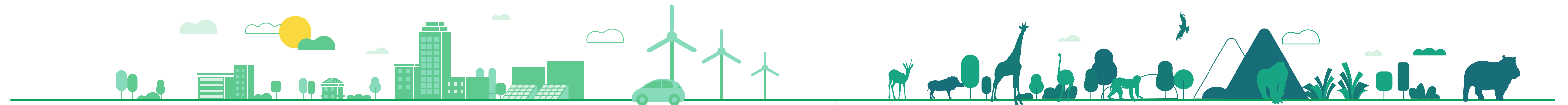
聯合國全球契約環境原則

- 原則7: 企業應對環境挑戰未雨綢繆;
- 原則8: 企業應該主動增加對環保所承擔的責任;
- 原則9: 企業應該鼓勵開發和推廣環境友好型技術。

4.1

環境策略和進展

騰訊的環境戰略聚焦於協同推進氣候變化應對與生物多樣性保護。我們的環境監督職能已嵌入更廣泛的ESG管治框架中，由董事會的企業管治委員會進行監督，ESG工作組負責績效管理及匯報，並已實施由高級管理層批准的《騰訊環境管理制度》¹，該政策引導員工落實環保措施以推進目標實現。



氣候					自然		
承諾	不晚於2030年實現自身營運及供應鏈的碳中和				《生物多樣性聲明》承諾保護關鍵生態系統，積極推進人與自然的和諧共生		
風險管理	通過氣候情景分析，識別業務模式以及價值鏈的物理風險、轉型風險與機遇。基於該評估結果，我們制定了氣候轉型計劃，並採取了適當的措施提升氣候風險應對、減緩和適應的能力				按照TNFD的「定位、評價、評估與準備」(Locate, Evaluate, Assess, Prepare, LEAP)方法開展了自然相關評估，以識別、評估我們的自然相關依賴、影響、風險與機遇。該評估結果顯示我們的自然相關的依賴、影響和風險有限，我們繼續投入自然保護行動		
目標及進展	營運減排	能源效率	綠色電力	供應鏈減排	廢棄物管理	水資源管理	
目標	到2030年，範圍一和二絕對排放量在2021年基準年的基礎上減少70%	自有數據中心的平均電力使用效率(PUE) ² 不超過1.250	到2030年，實現100%綠色電力使用	到2030年，範圍三絕對排放量在2021年基準年的基礎上減少30%	中國內地所有自有的辦公大樓均實施垃圾分類	廢鉛酸蓄電池100%交由有資質的機構進行處理	到2025年，實現中國內地自有辦公樓的員工人均用水量相較2019年減少15%
2025年進展	目標按計劃推進 通過能源效率提升以及綠電轉型，減少範圍一和二溫室氣體排放 2,399,814.9 噸二氧化碳當量	目標達成 自有數據中心的平均PUE為 1.246	目標按計劃推進 綠色電力 ³ 佔比從2024年的22.0%提升至2025年的 48.5%	目標按計劃推進 通過推進供應鏈綠電使用減少範圍三溫室氣體排放 263,962.5 噸二氧化碳當量	已實施	目標達成	目標達成 2025年中國內地自有辦公樓的員工人均用水量較2019年下降 16%
促進環境友好轉型	<ul style="list-style-type: none"> 數字產品支持產業低碳轉型以及鼓勵公眾低碳生活 支持低碳技術創新，「碳尋計劃」為氣候技術提供超億元人民幣的資金支持 				<ul style="list-style-type: none"> 開發AI輔助物種識別工具，助力研究人員提升數據的收集效率與準確性 在線上遊戲中融入生態科普內容，提升公眾生態保護的意識 		

1. 政策要求遵循各營運所在司法管轄區適用的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》。
2. PUE的統計範圍為運行超過12個月的全部自有數據中心。
3. 2025年我們使用的綠色電力類型包括光伏發電和風電。

4.2

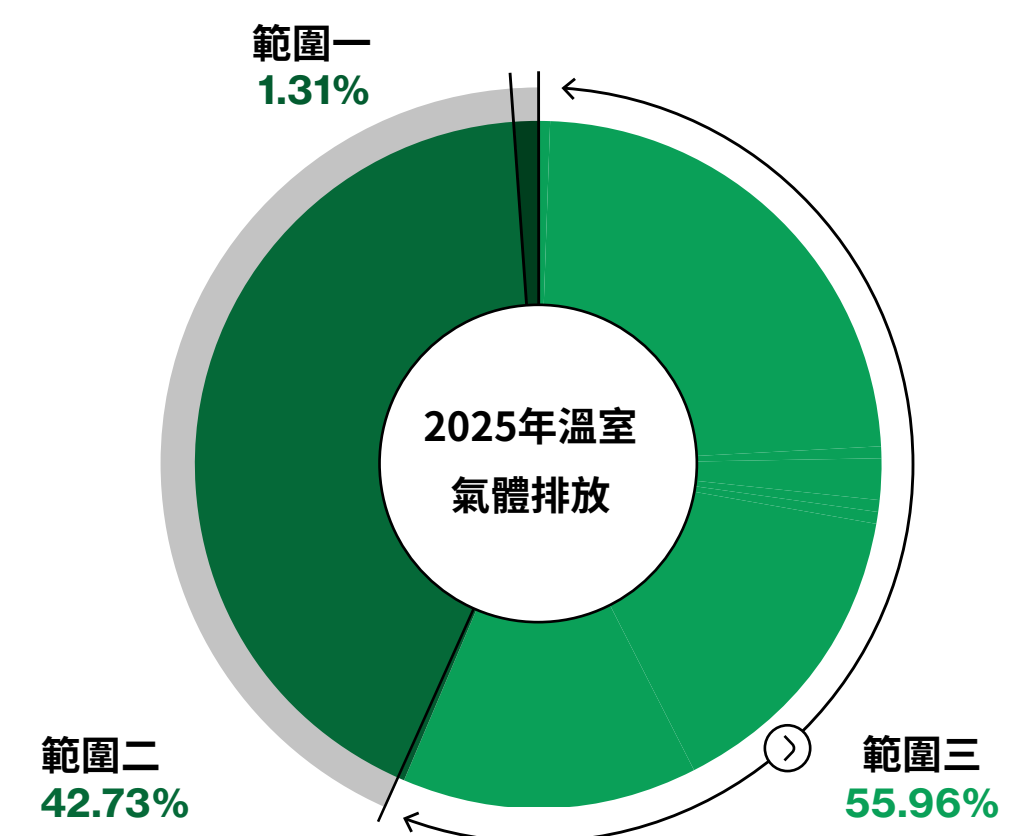
氣候變化與碳中和

我們支持全球氣候行動及中國的碳達峰與碳中和目標。基於我們的氣候情景分析以及對關鍵氣候相關風險與機遇的評估，我們已確定脫碳路徑、設定減排目標，並配置資源以確保於2030年實現碳中和。同時，我們利用自有數字產品，包括在線遊戲、小程序及雲服務等，助力社會低碳轉型。

我們聘請獨立專業顧問對我們的轉型措施進行評估，結果確認我們已採取適當行動加強氣候韌性及管理已識別的氣候相關風險。我們加速了綠電轉型，以滿足人工智能應用驅動下的電力需求，確保碳中和進程如期有序推進。2025年，我們擴大評估範圍至內部碳價的擬定、氣候相關財務影響評估，以及將氣候相關因素納入薪酬政策的要求。基於評估結果，我們提出了2026年自有數據中心實現100%綠電使用的新目標，採用內部碳價作為決策參考，以及得出氣候變化尚未對我們的財務狀況產生重大影響的初步結論。詳見本報告附錄－氣候與自然相關信息。



2025年，我們通過提升能源效率、擴大綠色電力佔比及實施供應鏈減排，按計劃推進減碳目標。我們的範圍一、二、三的溫室氣體排放總量為5,965,348.0噸二氧化碳當量，排放強度為7.9噸二氧化碳當量/百萬元人民幣營業收入，較2021年（基準年）減少了24.4%。



原則	遵循減排和綠色電力優先，抵消為輔
碳中和目標	到2030年實現自身營運及供應鏈的碳中和
絕對排放	範圍一和範圍二：到2030年，絕對排放量在2021年基準年的基礎上減少70%；範圍三：到2030年，絕對排放量在2021年基準年的基礎上減少30%
綠色電力	到2026年，在自有數據中心100%使用綠色電力；到2030年，實現100%綠色電力使用
淨零目標	到2050年實現淨零排放
驗證	絕對排放、綠色電力及淨零目標已通過科學碳目標組織（Science Based Targets initiative, SBTi）驗證

1 外購商品和服務	0.07%
2 資本商品	24.50%
3 燃料和能源相關活動（非範圍一和二）	27.11%
4 上游運輸和配送	0.37%
5 營運中產生的廢棄物	0.01%
6 商務旅行	3.95%
7 僱員通勤	1.06%
8 上游租賃資產	42.86%
9 下游租賃資產	0.07%

1. 我們的碳目標遵循行業脫碳方法制定，並覆蓋《京都議定書》界定的全部七種溫室氣體，包括：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。
2. 計算減排量的措施包括年度綠色電力使用以及能源效率提升。

綠色數據中心

在第四代數據中心(T-Block)的基礎上，我們採用了高能效服務器、供電和製冷系統，並部署智能營運管理平台，持續驅動PUE優化。我們提升現行業務營運的綠色電力佔比，並優先使用綠色電力滿足AI算力拓展所新增的電力需求，以加速能源轉型。通過T-Block的高能效運行及綠色電力轉型，我們2025年的溫室氣體排放總量保持穩定。



我們將氣候物理風險納入**選址**考量，選擇氣候適宜的地區以減少製冷能耗，同時評估洪澇、山體滑坡等因素對數據中心長期穩定運行的影響。2025年，我們在中衛市租賃的數據中心選址考慮了當地氣溫條件適宜以及可再生能源資源豐富等特點。



數據中心在**建設**前均通過環境影響評價與節能評估，評估對土壤、水、大氣、生態系統及能源的潛在影響，落實應對措施。在建設過程中，我們應用T-Block技術的模塊化特性，可以有效縮短建設周期、降低建設成本並減少建設過程產生的碳排放。



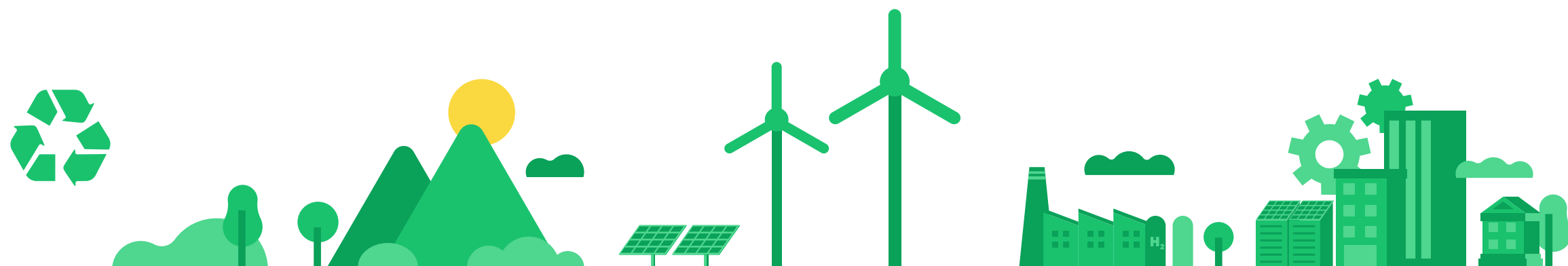
我們通過提升信息設備和輔助設施的**能源利用效率**，持續優化PUE。對於信息設備，我們通過智能負載調度以及頻率調節提升服務器能效，在不影響業務性能的前提下降低能耗。輔助設施方面，我們採用間接蒸發冷空調、液冷空調以及高功率密度的供電系統，本年度節省電量約18,260.0兆瓦時，減少碳排放10,413.7噸二氧化碳當量。我們的智能營運管理平台部署了傳感器，實時監測信息設備和輔助設施的運行參數，包括能耗、溫度、濕度，並通過參數調優實現能源消耗及碳排放管理。2025年，我們自有數據中心的PUE由2024年的1.257優化至1.246。



騰訊南京數據中心光伏設施

目前，自有數據中心已部署的可再生能源設施裝機容量已達63.8兆瓦，包括屋頂光伏系統、建築一體化光伏和「風光儲」微電網。我們通過這些設施以及綠電採購（包括購電協議和綠色電力證書）推進**能源轉型**。在綠電採購方面，我們堅持額外性、可溯源性、就近性原則，自有數據中心的綠電使用比例從2024年的49.8%上升為2025年的82.9%。

在**供應鏈管理**方面，我們基於自身綠電採購經驗，促進租賃數據中心加快綠色電力轉型。2025年，租賃數據中心綠電使用比例由2024年的3.8%上升至21.4%。



綠色辦公

在辦公樓的設計和建設過程中，我們已充分考慮能效提升和可再生能源應用。新建的騰訊總部園區部署了新型光伏材料發電設施¹及低風速風力發電設施，而騰訊廣州大廈於2025年獲得LEED金級認證。

在日常營運中，我們要求樓宇營運方必須具備ISO 9001、14001和45001認證²。我們通過數字化平台監控和優化辦公樓宇能效，並每月對樓宇營運方進行節能考核、實施激勵措施。同時，我們通過培訓以及活動提升員工綠色辦公意識，主題涵蓋節能、減碳、節水、減廢和生物多樣性保護等。



騰訊廣州大廈已獲得LEED金級認證

1. 包括鈣鈦礦光伏和碲化鎘光伏技術。
2. ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系和ISO 45001職業健康與安全管理體系。

我們辦公場所的節能舉措

暖通空調系統



- 設備節能改造，提升運行效率
- 分時段降低冷凍水泵運行頻率，減少水泵能耗
- 使用智能開關控制空調

照明



- 應用LED等節能燈具
- 採用人體感應開關
- 分區域照明控制

電梯



- 優化客梯運行管理，休息日關閉空閒客梯
- 按需調整電梯內電視及空調的運行時長

辦公設備



- 採購具備節能認證的IT設備及辦公設備
- 根據使用需求開啟辦公設備

2025年，以上舉措累計節約電力3,788.7兆瓦時，減少碳排放2,160.7噸二氧化碳當量。

支持社會低碳轉型

騰訊通過數字產品和服務推廣低碳實踐。

騰訊地圖推出激勵項目，量化用戶的低碳出行行為¹，並通過積分機制給予激勵。公眾可將所獲得的積分用於支持生態修復項目，推動低碳行為轉化為實際環境效益。

線上遊戲通過趣味和互動的方式提升公眾的環保意識。例如，《碳碳島》讓玩家建造一個能平衡經濟和環境的島嶼，學習碳中和知識；《穿越火線：槍戰王者》推出遊戲內冰川保護主題活動，並支持了冰川監測站建設；《王者榮耀國際服》推出遊戲內森林保護主題活動，並獲得聯合國環境規劃署「玩遊戲，救地球」聯盟的開拓者獎。

線上協同辦公產品可通過減少差旅出行、能源消耗以及紙張使用，助力用戶降低環境影響。例如，**騰訊會議**通過遠程視頻協作、實時屏幕共享等功能，減少用戶差旅出行；**騰訊文檔**支持雲端存儲和多用戶協同編輯，降低文檔傳輸過程中的能源消耗；**騰訊電子簽**通過線上電子簽署替代紙質文件簽署，包括在物流行業中替代貨運紙質單據。截至2025年底，**騰訊電子簽**累計避免碳排放量超過50萬噸。

我們協助**實體產業推進數字化升級**，為工業和能源等行業提供數字化工具和解決方案。在零售行業，我們通過智能庫存管理與需求預測，減少資源浪費和物流環節的能耗。



騰訊出資援建了位於中國烏魯木齊的冰川監測站

1. 低碳行為包括騎行、公共交通、新能源車出行及拼車。

孵化低碳技術

通過「**碳尋計劃**」，我們支持低碳創新技術孵化。繼首期重點支持碳捕集、利用與封存技術，我們在2025年的二期進一步支持碳移除、工業源碳捕集、二氧化碳利用及長時儲能領域的技術。二期向全球拓展，收到來自全球54個國家和地區的超過600份申請。我們將為入選團隊提供總額超億元人民幣的資金，並支持合適的項目在氣候脆弱等地區開展試點。

我們在2025年攜手《聯合國氣候變化框架公約》、聯合國氣候變化全球创新中心及全球賦能可持續發展倡議組織，共建聯合國**氣候解決方案平台**。該平台協助城市管理者連接氣候技術提供方和金融機構，促進技術與資金的匹配，幫助城市加快氣候行動。

在**基於自然碳匯**方面，我們與廈門大學開展合作，修復鹽沼和海草床，並推進藍碳計量與監測方法學研究。項目累計修復海草床超過6萬平方米，並支持鹽沼與海草床碳匯方法學納入中國核證自願減排量碳市場方法學體系。

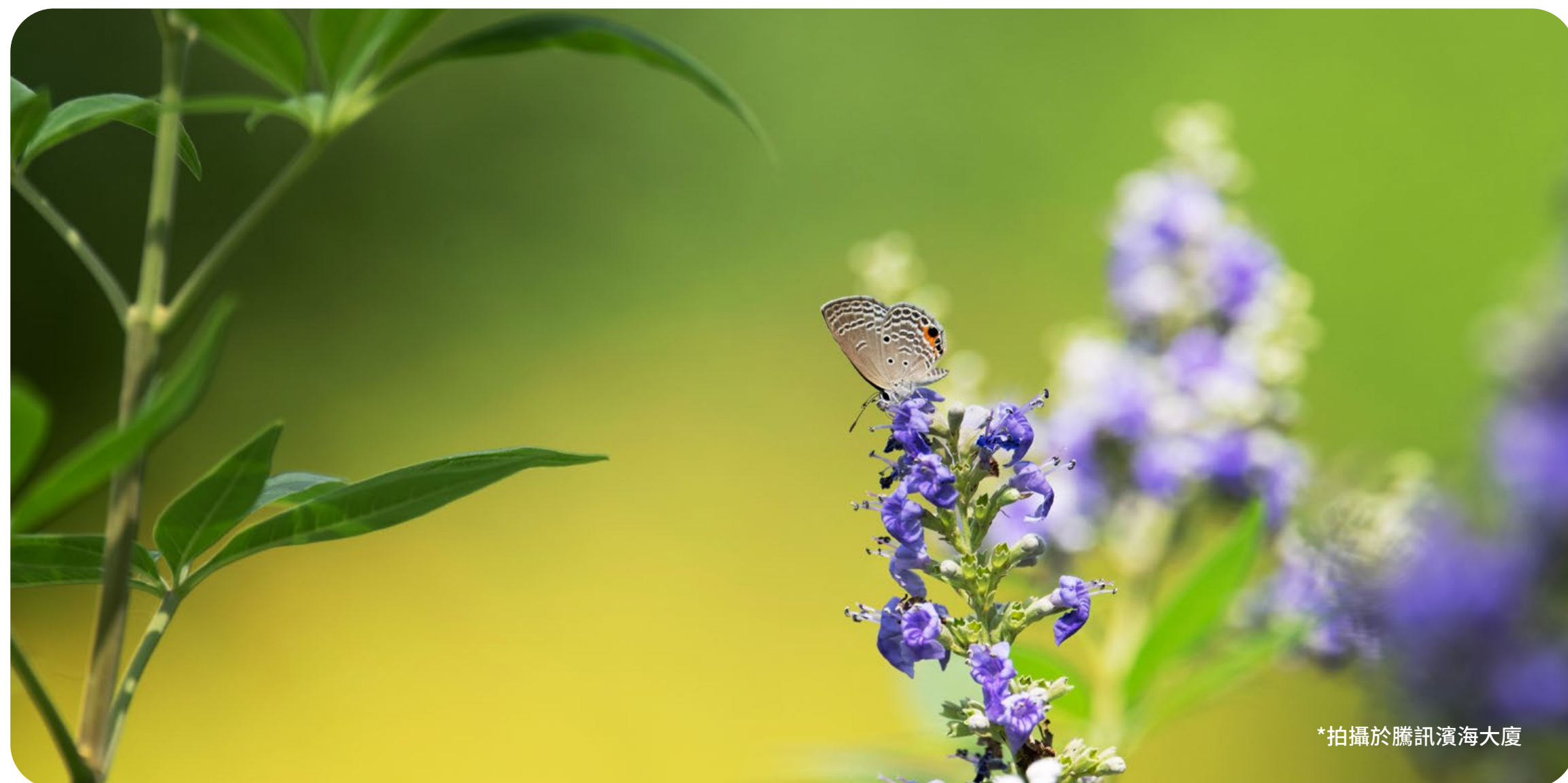
4.3

生物多樣性喪失與自然保護

我們的《[生物多樣性聲明](#)》承諾保護關鍵生態系統，積極推進人與自然的和諧共生。該聲明響應《生物多樣性公約》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）》，並明確三個主要行動方向：

- 生態友好地發展我們的業務；
- 應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。

騰訊的數字化生物多樣性保護行動被中國生態環境部宣傳教育中心評選為2025年工商業生物多樣性保護典型案例。



生態友好營運

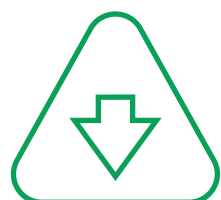
我們按照TNFD框架及其LEAP方法開展自然相關評估。評估結果顯示，公司在自然方面的依賴、影響及風險總體有限。秉持持續改進的原則，我們進一步加強水資源以及廢棄物管理，並實施生態友好改造。評估結果詳見本報告附錄一氣候與自然相關信息。

作為[水資源管理](#)承諾的一部分，我們設定了新的目標，以2025年為基準年，到2030年自有數據中心水資源利用效率提升20%。我們推進水資源的節約以及循環：

- 數據中心在可行情況下使用污水處理廠的再生水替代新鮮水用於冷卻。在水資源壓力相對較高地區，我們部署了無水冷卻系統。我們使用水過濾系統提高數據中心空調冷卻水水質，提升製冷效率。2025年，我們自有數據中心水資源利用效率為1.50升/千瓦時。
- 我們在辦公園區應用海綿城市技術，包括採用陶瓷透水磚和屋頂綠化，收集、儲存並循環利用雨水；同步使用高壓清洗及高效綠化灌溉工具節約日常用水量。



我們的**廢棄物管理**實踐遵循3R原則，通過實施《騰訊環境管理制度》和《騰訊固體廢棄物管理制度》，推行垃圾分類和源頭減廢以減少填埋處置，並開展活動提升員工減廢意識。



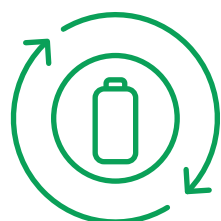
減量

我們推廣無紙化辦公，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。我們投資建設循環利用中心，通過升級和重組改造，延長數據中心服務器的使用壽命。此外，員工可申領達到規定使用年限的辦公電腦等電子設備。



回收及資源化利用

我們對廢棄物進行分類並交由第三方進行回收及資源化利用，減少最終填埋量。我們還回收了員工報廢的電子設備，交由第三方回收設備的金屬、樹脂和塑料。



處置

無法通過上述步驟進行回收的廢物將交由合格的供應商依法進行妥善處置，以減少對環境的影響。

2025年，我們通過回用服務器與辦公設備，實現電子廢棄物減量4,980.3噸；並將759.9噸無法回用的電子廢棄物交由有資質的機構進行資源化利用。

在**生態友好改造**方面，我們在騰訊濱海大廈建成了共棲花園，通過提供食源、水源和庇護空間，並引入雨水收集系統與階梯式灌木，提升了大廈周邊生物多樣性並優化了周邊微氣候。我們將這些經驗分享給合作夥伴，支持他們在深圳建成了五個共棲花園，推動城市生物多樣性保護。2025年，我們組織員工使用**野朋友計劃**小程序，在各地辦公樓周邊開展物種記錄活動，並邀請專業機構對數據中心開展生態調查。



*拍攝於騰訊濱海大廈

數字技術保護自然

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

在**農業領域**，我們與中國農業科學院、國家作物種質庫合作建設數字種質庫，可實現種質遺傳信息的存儲、分析、利用與共享。在水資源短缺的鹽鹼地區，我們與合作夥伴共同建設智慧溫室並為農戶提供培訓。這些溫室應用雲計算、智能設備及無土栽培系統，實現水肥高效自動化管理。

物種保護與公眾參與方面，我們開發數字物種識別平台，供研究人員免費使用，以協助其提升數據收集與分析的效率和準確性。該平台自2021年在中國應用以來，識別對象已由雪豹擴展至286種物種，並於2025年首次在尼泊爾落地，支持當地保護人員的工作。此外，用戶可通過**觀鳥君**小程序上傳鳥類照片和觀鳥記錄，為候鳥研究提供數據支持。用戶還可使用搭載了**騰訊混元大模型**的**野朋友計劃**小程序，快速識別上傳照片中的物種信息。

作為**平台治理**的一部分，騰訊明確禁止平台上任何非法的野生動植物交易和營銷，此要求已納入用戶協議及相關平台規則中，定期進行排查並及時處理違規內容和賬號。在日常營運中，我們應用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的野生動物及其製品交易。

提升公眾認知

我們將環保理念融入遊戲，通過互動體驗加強用戶生態保護意識。例如，《王者榮耀》設置遊戲內生態任務讓玩家參與野生動物識別活動；《PUBG MOBILE》推出遊戲內的企鵝保護主題活動，並通過捐贈支持棲息地恢復項目；《和平精英》設置海洋廢棄物治理任務，並助力線下淨灘公益活動落地。



關心員工成長

騰訊重視人才吸引與培養，保障員工權益與福祉，在動態變化的市場環境中始終堅持人才發展。通過營造多元共融的職場環境，我們激發員工的創造力與潛能，促進員工個人成長與企業發展目標的共同實現。

- 5.1 管理理念與承諾
- 5.2 員工發展與福祉
- 5.3 多元、共融和協作的工作場所

50
51
59



聯合國全球契約人權原則

- 原則一：企業應尊重並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。

聯合國全球契約勞工原則

- 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：企業應該杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為。

5.1

管理理念與承諾

在騰訊，我們將員工視為核心資產。我們深信，公司的可持續發展與長遠競爭力源自員工的活力、專業能力及多元背景。我們通過實施公平透明的招聘機制、多通道職業發展制度、基於績效的薪酬體系、員工關懷計劃及健全的回饋渠道，履行並保障員工權益。

我們承諾在招聘和用工過程中落實具體舉措保障員工平等享有合法權益，包括取得勞動報酬、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，並依據相關法律法規與國際規範保障員工結社自由及集體談判權。我們保障員工合理工時，實行基於績效和無歧視的公平薪酬制度，確保員工薪酬能夠滿足當地基本生活需求，並為其提供帶薪年休假等法定福利。

我們遵守各營運所在司法管轄區適用勞動法律法規的要求，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國職業病防治法》。我們同時遵循聯合國全球契約十項原則、《世界人權宣言》《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》《消除對婦女一切形式歧視公約》及《殘疾人權利公約》等國際規範。騰訊禁止任何形式的童工及強迫勞動，並反對任何形式的人口販運，包括威脅或使用武力、綁架、欺詐或欺騙等手法的非法行為。騰訊從未聘用任何童工，也從未發生過任何強迫勞動或人口販運事件。

2025年，我們取得了以下進展：

- 員工敬業度較2024年提升**2.9個百分點**，員工滿意度提升**3.8個百分點**；
- 員工滿意度數據顯示，多樣性、企業文化價值觀以及福利成為員工最滿意的三個維度；
- 女性員工佔全體員工的**32.7%**。在各級管理層中，女性佔比達到了**26.8%**。其中，初級管理層的女性比例為**26.9%**，而高級管理層的女性比例則為**8.6%**。



2025年，我們獲得的主要獎項包括：

- 2025福布斯全球最佳僱主榜
- 2025智聯招聘最受大學生關注僱主**TOP 1**
- 2025智聯招聘中國年度最佳僱主**TOP 10**
- 2025-2026 Great Place To Work® Certification™ 認證（美國、英國、新加坡和日本辦公室）

5.2

員工發展與福祉

騰訊為員工提供涵蓋人才吸引、招聘、培養、發展、激勵、職業健康與安全、福利體系等在內的職業全周期支持。通過豐富的培訓資源和專項培養計劃，我們支持員工在不同職業階段實現專業能力提升與職業成長。我們營造安全、健康、舒適的工作環境，並通過完善的福利體系支持員工及其家庭更好平衡工作與生活。同時，我們通過多種渠道聽取員工意見，持續優化管理實踐。



人才招聘

我們設立多個招聘渠道，包括校園招聘、社會招聘、實習生計劃以及員工推薦等，吸引各類人才加入並提供足夠的空間，讓他們找到適合自己的成長路徑。

我們提倡「平等尊重，關注本質」的人才甄選理念，引導面試官關注候選人的專業技能與發展潛力，拋開偏見和標籤，認可個體差異帶來的多元價值。我們提供面試官必修課程，並通過嚴格篩選、認證及考核，以提升其專業能力。2025年，我們新增案例研究以加強面試官對適當行為的理解。我們收集和分析候選人面試回饋，並及時知會面試官及相關負責人。

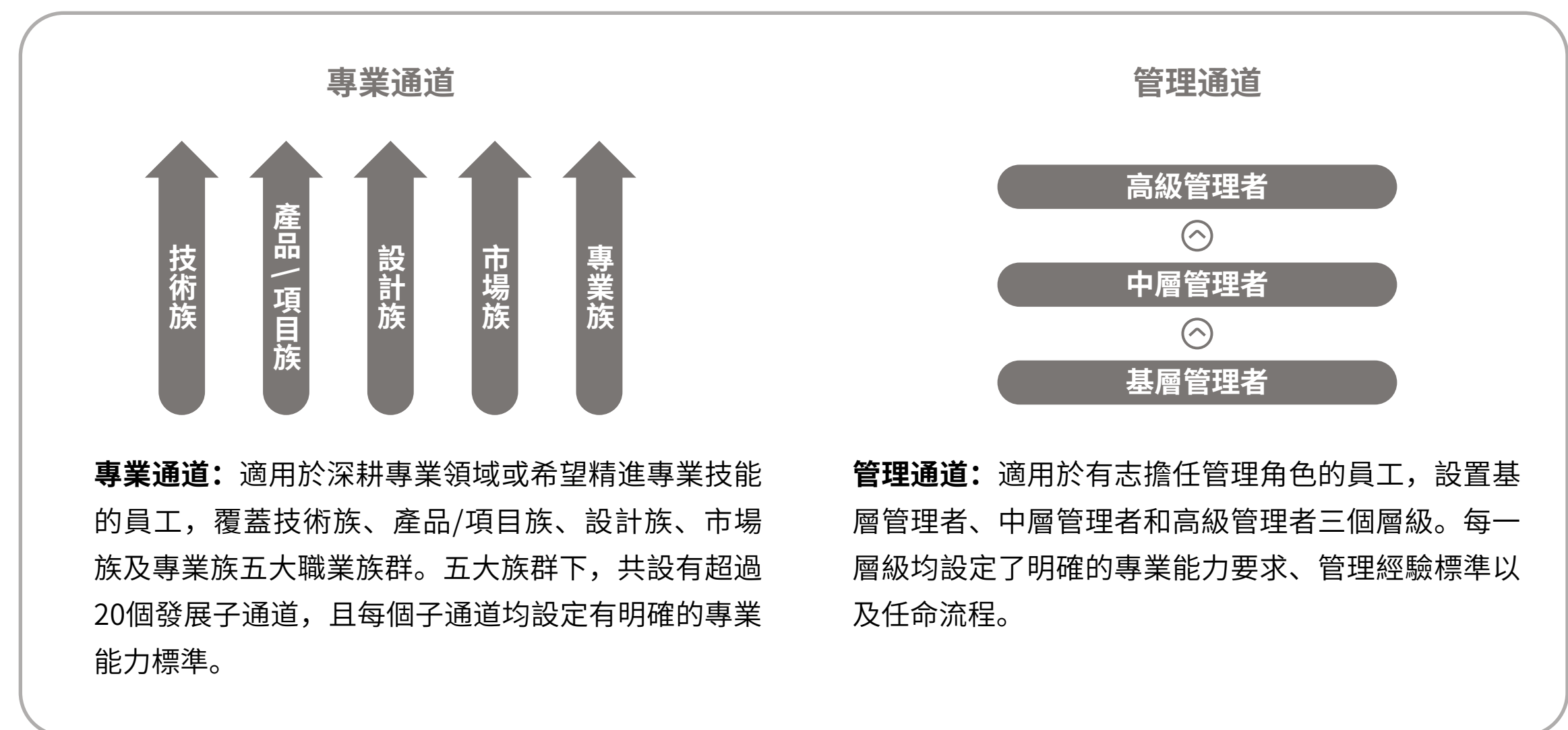
隨着騰訊業務迅速發展，我們加大了對人工智能、大數據、雲計算、遊戲引擎等技術類崗位的招聘力度。在2025年的所有招聘崗位類型中，技術類崗位佔比超60%。同時，我們將在未來三年內提供28,000個實習崗位並擴大轉化錄用，涵蓋技術、產品、設計、市場、職能五大類招聘崗位。

我們積極支持更多女性在科技行業的融入與發展。2025年，我們在校園招聘與實習生招聘期間，舉辦了線下騰訊女性職業發展沙龍活動，邀請優秀女性員工分享職業經驗並與學生交流互動。

青雲計劃是騰訊於2023年推出，以進一步吸引全球優秀科技人才的舉措。該計劃提供具有競爭力的薪酬、個人定制培養方案，及深度參與前沿技術課題與核心業務的機會，配以技術領域的領軍人物、傑出科學家作為其導師或顧問。

職業發展

我們運行「雙通道」職業發展體系，包括專業通道與管理通道，支持員工根據其興趣與專長規劃職業發展。我們實施了《騰訊員工職業發展管理制度》，保障員工享有充分成長空間，提供職業發展的指引與評估依據。



此外，我們還設置了綠色通道和特殊申報機制，旨在識別與提拔績優員工。我們加大了優秀年青人才培養和人才梯隊建設的投入，通過提供實踐機會、個性化輔導和定期人才盤點，幫助高潛人才穩健成長。

我們推行活水計劃及職位輪換計劃等內部人才流動策略。2025年，我們進一步放寬活水計劃的參與條件，取消了績效限制。這些舉措在拓寬員工職業履歷與能力邊界的同時，也為組織注入了多元視角與活力。如因調整業務發展方向或應對市場變化而需要優化資源配置，我們將通過主動溝通及關懷措施，包括設置緩衝期、活水計劃、提供適當的補償等，盡量減輕對員工產生的影響，支持員工平穩過渡適應變化。

人才培養體系

騰訊學堂是內部學習平台，提供多元化的學習資源和途徑，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，我們為外部持份者，例如企業、上下游夥伴、非營利組織、高等院校及青少年，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。

2025年，我們豐富了多個領域的學習內容，重點拓展了人工智能領域的投入，包括：

- 新增超過1,900門課程，支持員工拓展自身視野和技能模型。本年度課程亮點是聚焦AI領域的系列課程，包括生成式AI學習系列、AI智能體解讀、AI產品學習營、AI輔助編程實踐系列課等課程，幫助員工升級能力圖譜應對技術變革。
- 推出AI智能體小Q同學，供員工通過線上對話調用多個內部知識庫，實時檢索專業信息進行知識問答、生成課程內容總結，從而制定個人學習計劃。

我們認為日常工作中的沉澱和分享是實現自我提升的重要途徑。我們鼓勵員工總結業務實踐經驗形成案例，並通過內部平台，例如《騰訊知點》內刊、Q-Learning、KM平台等進行分享互動。此外，我們舉辦了知識沉澱優秀團隊評選活動，鼓勵更多團隊參與共享。

新人培訓及融入

新員工培訓涵蓋了企業基礎信息、專業知識技能以及職場通用能力三大模塊。校園招聘的新人將參加為期一周的迎新營，接受職業素養和職場能力的培訓。社會招聘的新人將參加為期三天的培訓，側重於對公司業務的理解和對企業文化的認同。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。我們還為新員工創造更多交流機會，包括月度主題交流活動、不定期的騰訊行家訪談以及面向新員工的年度交流活動。

我們為新員工配備導師，幫助他們更好融入團隊。
《騰訊新員工導師制度》覆蓋以下各環節指引：

📌 入職前

導師在入職前便與新員工建立聯繫，協助員工做好入職準備；

📌 入職後

雙方結合崗位需求和職業發展目標，與新員工共同制定輔導計劃；

📌 輔導期

雙方定期溝通，導師提供輔導，幫助員工快速提升職場勝任力。

新人培訓課程與項目

- 崗前培訓計劃
- 社會招聘新人培訓項目
- 校園招聘新人封閉培訓
- 實習生培養項目
- 新人崗位技能培訓
- 新人線上必修系列課
- 新人回歸系列活動
- 新人成長地圖



2025年校園招聘新員工交流活動

專業技能培養

除通用能力培養課程外，我們還為各專業領域、職級以及職位員工提供學習資源，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。

專業培訓課程



技術族

面向技術員工，包括前後端功能開發、架構設計、測試、技術營運、安全攻防、前沿科技研究、技術提效等培訓。



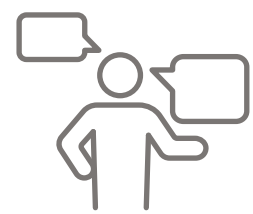
產品/項目族

面向產品、項目管理員工，包括產品思維、競品分析、前沿動態、項目管理等能力培訓。



設計族

面向設計員工，包括AI for design、2D/3D設計、視覺設計、遊戲美術設計等培訓。



市場族

面向銷售、戰略、市場營銷及公關員工，包括銷售禮儀、B2B服務、行業研究及營銷戰略等培訓。



專業族

面向人力資源、行政、財經、法務員工，包括風險管理、組織人才發展、法律合規等培訓。

專業培訓項目與活動

多元化技能與知識

Better Me、懂行

團隊/員工共創式學習

行家平台、跨級課堂、AI知識趣味挑戰賽

專業交流活動

騰訊技術周、騰訊設計周

主題培訓

產品經理培訓生、AI提效訓練營、青雲培訓



第八屆騰訊技術周活動

領導力發展

我們通過一系列舉措提升各級管理者的領導力，識別和培養高潛力人才，構建穩健的管理者人才梯隊。「All in 領導力」模型植根於騰訊的文化價值觀——正直、進取、協作與創造，明確了管理者應具備的三大核心能力：洞察（Insight）、點燃（Inspire）與突破（Win），為領導力發展提供了清晰、結構化的框架。



價值觀3.0
(正直、進取、協作、創造)
「All in 領導力」模型

在此基礎上，我們建立了領導力培訓與發展項目，提升管理者的核心能力。培訓按高潛人才和管理者不同職業發展階段制定，採用線上與線下相結合的方式，線上側重理論學習，線下聚焦深度研討與實踐演練。例如，潛龍計劃旨在培養未來基層管理者，飛龍計劃着重儲備中層管理者。

同時，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要求，識別優勢和提供改進建議。學員的上級和人力資源部門會根據評估結果，為其量身定制發展計劃，輔助其成長為能夠推動團隊卓越表現的中堅力量。

經過19年的不斷迭代優化，潛龍計劃已培養了超過10,000名學員，為80%以上的現任管理崗位輸送人才；飛龍計劃已培育了790多名儲備中層管理者，現任中高管超67%曾為飛龍學員。

領導力培訓課程

- 組長自選課程
- 總監自選課程
- 中層管理者自選課程

領導力培訓項目

- 儲備管理者培養專項：育龍計劃、潛龍計劃
- 總監培養專項：躍龍計劃、飛龍計劃
- 中層管理者專項：新中層管理者培訓



2025年飛龍計劃學員在沙漠徒步後分享感悟

績效評估與薪酬激勵

我們注重績效管理和員工激勵的公平性，並結合績效評估和多維回饋機制，確保每位員工的價值創造與回報相匹配。

績效管理體系

依據《騰訊績效管理制度》，我們以員工目標達成和價值貢獻為核心評估標準，每年開展兩次績效評估。在一些重點業務的組織績效考核中，我們納入了社會價值相關指標，以踐行「科技向善」使命。

績效管理流程

目標制定

團隊設定目標與關鍵結果 (Objectives and Key Results, OKRs)，並保持個人與團隊目標統一。

- 上級分享團隊目標
- 制定個人績效目標
- 雙方溝通確認

跟蹤與輔導

管理者與團隊成員定期檢視進展、充分溝通，並提供輔導建議。

- 上級提供資源支持，輔導及帮助下屬達成目標
- 目標完成情況回顧
- 目標調整溝通確認

考核與回饋

員工的上級、同級和下屬從多維度提供回饋。

- 全面回饋及自評
- 上級及部門評估
- 事業群評審
- 結果回饋
- 績效申訴 (如有)

改進與發展

管理者與員工進行績效發展面談，提出改進計劃，促進員工發展。

- 績效發展面談
- 制定個人發展計劃和目標

績效申訴

員工如對考核結果有異議，可依據績效申訴流程並通過申訴平台和郵箱提出申訴，相關人員或視情況成立調查組進行核實並妥善處理。

薪酬與激勵

我們定期開展薪酬調研¹，為員工提供具有市場競爭力的報酬，並持續跟蹤全球各地的生活工資水平，旨在維持員工收入高於當地生活工資水平。我們實行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。在長期激勵層面，員工股份獎勵計劃覆蓋績效優異且對我們的核心產品、平台或技術做出傑出貢獻的員工。



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，騰訊員工的工資水平超過全球生活工資聯盟 (Global Living Wage Coalition, GLWC) 公布的當地生活工資基準。

完善的福利體系

我們有完善的福利體系，不僅嚴格遵循當地法律法規與政策提供法定福利，還提供可由員工自主選擇的額外福利。該福利體系涵蓋員工身心健康、財務健康、員工家庭與生活、關愛女性等領域，旨在幫助員工身心健康提升、緩解財務壓力、增進家庭幸福感，從而使得員工能更好平衡工作與生活。

身心健康與福祉



我們高度重視員工身心健康。在生理健康層面，除法定醫療保險外，還提供年度健康體檢、健康諮詢服務、理療服務等福利；在心理健康層面，我們提供第三方專業心理體檢、心理諮詢服務、正念學習資源等福利。

法定福利

- 基本醫療保險
- 法定醫療期
- 法定帶薪年休假

額外福利

身體健康

- 30天全薪病假
- 補充商業醫療保險
- 重大疾病險
- 長期健康保險
- 個人意外險與壽險
- 遺屬保障
- 健康諮詢服務
- 理療服務
- 24小時在線家庭醫生服務
- 重疾就醫綠色通道
- 年度健康體檢及體檢報告解讀服務
- 運動健身場所及課程

心理健康

- 一對一心理諮詢服務
- 年度心理健康評估，由第三方專業機構出具個性化且保密的評估報告
- 正念練習資源
- 為新任基層管理者提供心理健康教育培訓
- 文體協會活動

財務健康與保障



除繳納法定保險外，我們為員工提供更多商業保險選項。騰訊安居計劃為符合資格的正式員工提供首次購房免息借款，截至2025年底已惠及超過16,000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
- 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

以家庭為中心的關懷



在員工人生重要時刻，我們為員工提供了假期與慶祝禮物，還在各個節日為員工及家人準備節慶禮物。

法定福利¹

- 帶薪年休假
- 婚假
- 產假/流產假
- 陪產假
- 育兒假
- 哺乳假
- 父母護理假

額外福利

- 春節特別假
- 半薪事假
- 喪假
- 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

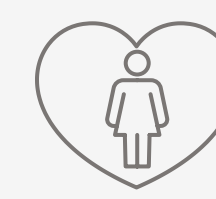
其他福利



我們推行彈性上下班，並為員工提供免費的通勤班車服務、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」使命。

- 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
- 入職周年賀禮
- 公益助農禮品
- 騰訊特色周邊產品
- 公益假
- 長期服務假

關愛女性員工



除以上法定福利與額外福利外，我們提供關愛女性的設施與福利，營造共融的工作環境。

- 母嬰室
- 全薪產檢假
- 孕期員工可享受班車專屬座位、取餐專屬通道

1. 我們按照員工社會保險繳納地的法律法規，為員工提供相應的法定假期福利。以中國內地員工婚育假期為例，婚假為3至20天，產假為158至188天，陪產假為10至20天，育兒假為5至10天，具體天數根據當地規定執行。

員工溝通渠道

我們通過多種溝通渠道，與員工保持開放、及時的交流，旨在收集回饋、傳達關鍵信息以持續提升組織透明度與員工參與度。

高級管理層與員工互動

公司高級管理層定期舉行內部交流活動，幫助員工及時了解公司戰略和管理決策，溝通形式包括年度LinkTime、員工大會、戰略管理大會、面對面主題交流等。其中，LinkTime是騰訊周年慶活動的重要組成部分，公司全體高管都會到場參與並同步線上直播，就發展戰略、管理文化與員工關心的問題進行坦誠解答。



內部交流渠道

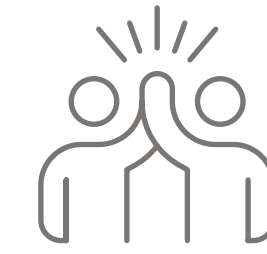
我們鼓勵員工通過多個內部平台表達意見和提出建議。其中，樂問是公司主要的問答與交流社區，員工可選擇匿名或實名提問，並圍繞公司戰略、管理與文化、產品建議、經驗分享及日常生活等話題進行互動。

員工敬滿度調查

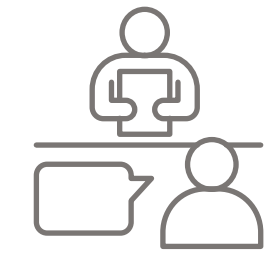
我們每年都會委託獨立第三方機構進行匿名的員工敬滿度調查，旨在了解員工的工作投入度、動力、留任意願，和工作中的真實感受包括成就感、壓力感、團隊協作、工作支持，以及對企業戰略、組織活力、多元化的看法和建議等。2025年，調查問卷的有效回覆率為94.9%，多樣性、企業文化價值觀和福利成為員工最滿意的三個維度。我們在開放題環節共收集到超過40,000條建議與回饋，這些回饋將通過評估分析總結為優化管理的參考。

申訴與舉報機制

我們倡導員工堅守正直的價值觀，並以此為核心制定了陽光行為準則。該準則明確了騰訊集團員工及其他持份者應遵循的行為規範，並設立了申訴和投訴違紀行為的渠道。員工如發現違規行為，包括但不限於性騷擾、舞弊、貪污、利益衝突，均可通過以下渠道進行回饋，相關責任部門會嚴格按照既定程序核實與處理。



瑞雪是騰訊員工職場文明行為的代稱。員工可通過**瑞雪**大俠企業微信賬號回饋職場不文明行為。如果回饋內容屬實，我們將對違規人員進行勸導，情節嚴重的將進行通報批評，或移交其他渠道進一步處理。



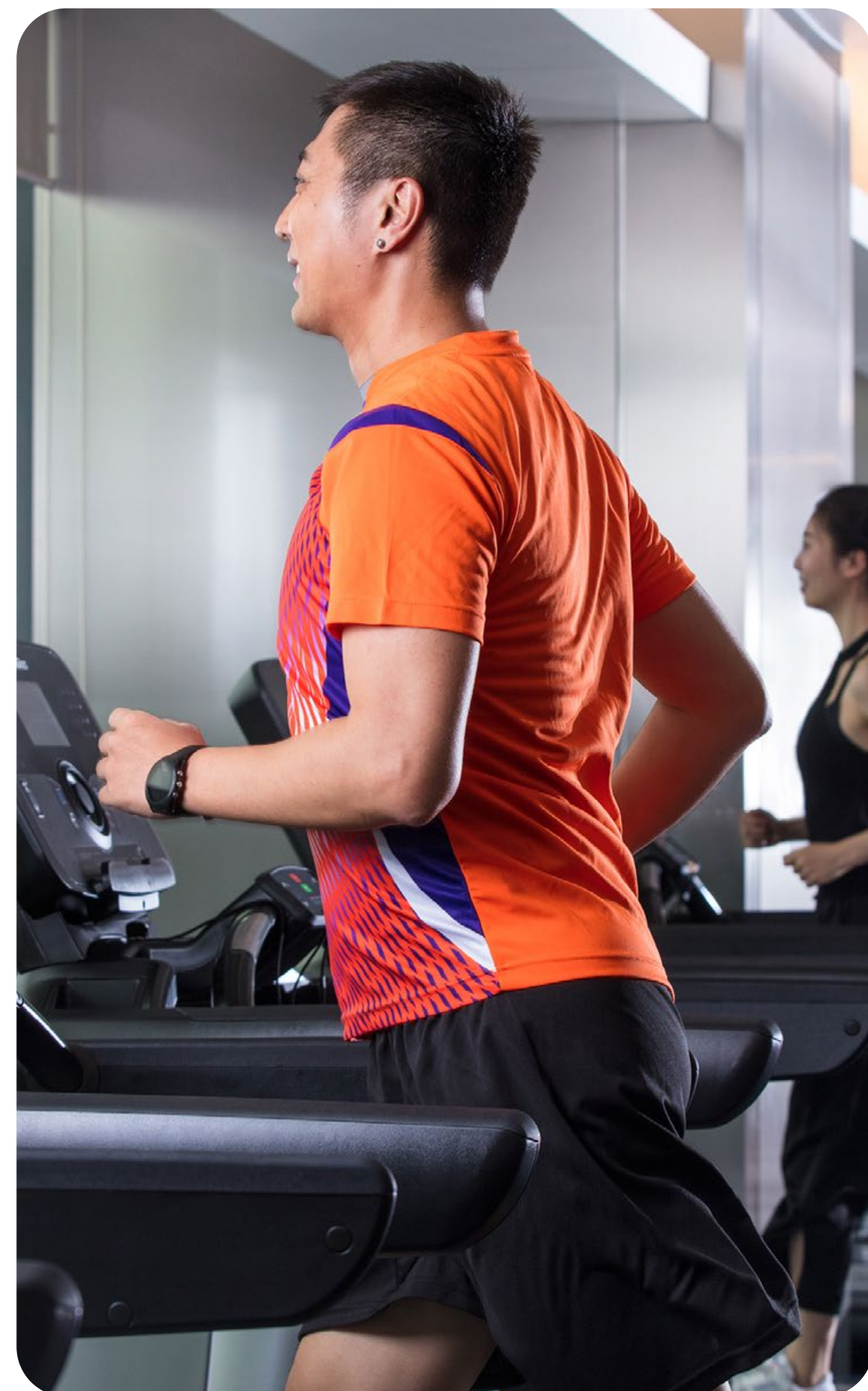
員工申訴渠道用於收集員工對試用期、績效、離職等相關流程的異議，或者對管理人員違紀行為的投訴。員工可按照既定程序提出申訴，通過間接上級、人力資源部門、專門調查小組逐步升級解決問題。



反舞弊舉報渠道供員工匿名或實名舉報涉嫌違規的行為。反舞弊調查部門會對相關舉報進行獨立調查，保密舉報人的個人信息，並禁止任何對舉報人的打擊報復行為。詳情請參見本報告**商業道德—堅守陽光行為**章節。

職業健康與安全

騰訊的《職場健康安全制度》遵循營運所在司法管轄區適用的法律法規¹，覆蓋所有員工及在營運場所的相關人員，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。



職業安全

我們依托騰訊綜合管理體系對所有工作場所實施全面安全管理，持續識別和管理安全風險，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、家具和材料的安全標準和檢查維護周期，並確保設計和使用符合人體工程學。

健康管理

我們關注員工身心健康，在辦公場所設有運動空間，100多個文體協會定期開展各類活動。此外，我們為員工提供健康餐食、身心體檢、醫療支持。

1. 包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》。

應急響應

我們建立了災害及事故應急響應機制，在各個場所開展培訓演練，以提升應急管理水平。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），能夠快速連接現場支持、急救人員和外部醫療機構，在黃金救治時間內提供及時救援。

騰訊職業健康安全委員會採取「策劃—實施—檢查—改進」方法，通過設定量化目標、行動計劃、年度評審等，不斷優化職業安全、環境、健康和應急響應管理績效。我們也通過樂問平台收集員工對工作環境安全性與舒適性上的回饋，經評估後納入改進計劃。

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。



5.3

多元、共融和協作的工作場所

協作與創造是企業價值觀的核心。我們秉承這些原則，營造充滿活力的工作環境，旨在激發個人創造力並強化團隊協作。

我們尊重涵蓋年齡、性別、種族、民族、國籍、原籍、身體狀況、婚姻狀況、家庭狀況、宗教信仰、文化與教育背景以及職業經驗等維度的多元化。

通過在招聘、薪酬及晉升的全過程中支持員工發揮其獨特優勢，我們確保每一位員工都能獲得公平的機會與公正的對待。



2025年騰訊全球文化節活動

管理理念

騰訊於2023年發布了《我們就多元、平等與共融的承諾》，致力於為員工創造一個互相尊重、支持和啟發的工作環境，並明確反對任何形式的歧視。同年，騰訊簽署了聯合國婦女署與UNGC共同發起的《賦權予婦女原則》，進一步表明了我們在工作場所、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。多元與共融專項委員會及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。

多元與共融實踐

通過在招聘、薪酬福利、培養和晉升等關鍵環節設立公平公正的機制，我們將多元、共融、協作的理念融入制度與日常營運。

我們拓寬全球人才池，將「尊重平等，關注本質」的人才選拔理念融入到面試官認證、培訓以及面試官日常行為管理規範。

通過培訓、宣傳及各類活動，我們促進員工對多元共融的正向理解，營造鼓勵友好、激發創意和促進協作的職場文化。同時，隨着騰訊業務的全球化進程，我們也充分意識到跨文化交流與協作的重要價值。2025年，我們全球多個辦公室舉辦各式活動慶祝國際婦女節。在每年舉辦的騰訊全球文化節上，我們通過一系列分享與慶祝活動，加深員工在跨文化交流中對不同文化背景的尊重與理解。在2025年騰訊ESG文化周期間，我們還舉辦了多元、共融與無障礙專場活動，邀請公司內部及社會各界促進多元共融的實踐者，圍繞適老化產品開發、員工跨文化溝通、孤獨症兒童關懷、聽障群體就業和女性職業發展五大主題開展交流與分享，多角度闡釋多元共融理念及實踐經驗。

多元化持續影響我們的團隊發展與職場文化，而數字包容的產品與服務則彰顯了科技向善的使命，詳情請參見本報告數字包容章節。

在辦公空間和設施的設計上，我們充分考慮了員工的多元化需求。例如，我們在員工餐廳設有快速取餐的愛心通道，所有自有辦公樓宇都設有母嬰室，方便哺乳期員工使用。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，並按照無障礙三星標準對使用體驗進行了優化提升。例如，在騰訊總部園區，我們的大部分樓棟都採用了平坡式出入口，入口大門內外零高差，可以滿足輪椅及其他行動輔助器具的員工能夠通行無阻。

此外，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。我們設立了一站式辦事平台，方便員工進行母嬰室預約、生育登記等。

我們實施了《性騷擾防治管理制度》，明確表達了騰訊對性騷擾行為的零容忍態度。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。在員工入職前的培訓中，我們納入了對性騷擾防治管理的專題內容。我們在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。

2025年，騰訊員工¹中女性佔比為**32.7%**（2024：32.4%、2023：32.4%）；女性在各級管理層佔比為**26.8%**（2024：26.4%、2023：25.9%）。管理層中，高級管理者女性佔比為**8.6%**（2024：8.3%、2023：8.1%），初級管理者女性佔比為**26.9%**（2024：26.6%、2023：26.0%）。我們將持續探索與落地更多舉措，鼓勵更多女性進入人才培養通道，在騰訊業務創新和管理決策過程中做出貢獻。



1. 員工指本公司正式員工，範圍包括集團本部及其直接管理的全資子公司，相關歷史數據已同步完成回溯調整。

數字包容

騰訊在教育、醫療及金融等領域提供包容性的數字產品與服務。我們為未成年人、長者、殘障人士、農村人口及其他未獲得充分服務的群體提供定制化方案，以滿足其多元需求。這些舉措響應聯合國與國際電信聯盟提出的數字包容倡議。通過為更廣泛的用戶群體提供平等的數字機遇，我們積極助力彌合數字鴻溝，促進持久的社會包容。

- 6.1 未成年人培育
- 6.2 銀髮群體支持
- 6.3 殘障人士技能提升
- 6.4 女性健康普惠
- 6.5 農村經濟發展支持
- 6.6 普惠金融產品與服務

- 62
- 64
- 66
- 68
- 69
- 70



聯合國全球契約人權原則

原則一：企業應該尊重和維護國際公認的各項人權。

* 本圖片由人工智能技術生成

6.1

未成年人培育

我們為未成年人打造安全的網絡環境，並發揮產品與技術優勢，提供包容、多元的教育資源，助力下一代提升數字素養。

騰訊數字支教項目借助企鵝支教小程序、騰訊文檔、騰訊會議等線上協同工具，結合專業支教公益機構提供的課程內容，通過線上志願者遠程授課與在地教師現場輔導的協同教學方式，為鄉村學校學生提供多樣化的課程資源。截至2025年底，該項目已接入中國內地超過50%的專業支教公益機構，在全國822個區縣落地授課，志願者數量超過22萬人。

2025年，我們與清華大學合作開發的《人工智能通識課》也通過該項目在全國超900所鄉村學校落地，為3萬餘名學生科普AI基礎知識。



智體雙百計劃通過捐建教室與運動場，並配套AI科技教具、互動課程與賽事活動，助力城鄉兒童與青少年智體發展；2025年，該計劃升級為觸夢計劃，聯動90餘款騰訊遊戲，匯聚數千萬玩家參與，截至年底累計捐建152間教室與運動場。

- 未來科技盒提供搭載了AI語音模塊與AI視覺模塊的可編程機器人硬件及配套課程資源，幫助學生低門檻入門AI技術，提升動手實踐與基礎編程能力。
- 未來運動場小程序應用AI姿態識別技術，將用戶的跳繩、足球等運動實時姿勢轉化為虛擬遊戲操作，以遊戲化方式鼓勵青少年積極運動。



我們與中國兒童少年基金會合作的春蕾科技女孩項目自2021年啟動以來，持續為教育資源匱乏地區的女孩提供科技普惠課程、研究實踐活動及與優秀女性科技工作者交流共創的機會，提升她們的科技素養與數字技能。2025年，該項目入選中國國務院新聞辦公室《新時代中國推進婦女全面發展的實踐與成就》白皮書優秀案例，並在全球婦女峰會「數智賦能婦女和女童成果展」中展示成果。截至年底，項目已累計覆蓋超過10,000名女孩。

此外，我們推出2025春蕾科技女孩×騰訊Mini鵝暑假科創營活動，女孩們在活動中借助騰訊元器、騰訊元寶等AI工具，開發專屬教學輔助平台或智能助手，邁出編程技能第一步。

憑藉在人工智能、遊戲技術及產品交互設計領域的專業積累，騰訊開發了多樣化的教學工具，並提供豐富的課程、賽事及培養項目，旨在提升未成年人的學習能力與創新潛力。

- 微信小程序教育平台整合小程序編程環境與AI工具，供教師開展小程序開發教學，並支持學生在平台上開發小程序解決實際問題。截至2025年底，全球師生通過該平台累計創建小程序項目超17萬個。



- 騰訊扣叮平台依托遊戲技術，為6至18歲學生提供編程及AI學習方案。2025年，該平台推出網頁端AI學習產品快叮島，通過3D沉浸式學習環境和遊戲化闖關任務，幫助零基礎學生學習圖形化與Python編程。截至2025年底，騰訊扣叮旗下產品已覆蓋超過3.9萬所學校，累計惠及超1,000萬名學生。

- 2025年，我們依托騰訊混元，推出企鵝教師助手平台與企鵝讀伴小程序兩款AI教育產品。企鵝教師助手可總結課程案例、生成教學資料或提供優化建議，幫助教師提升備課效率；企鵝讀伴小程序則可朗讀書本內容，通過實時互動引導孩子在閱讀中思考，並在讀後生成總結，幫助孩子梳理閱讀收穫。

2025年，我們在香港成立Tencent WeTech Academy創科人才培育平台。依托騰訊的技術與教育資源，該平台透過「階梯式培養」與「學研賽」模式，致力於培育兼具創新能力與社會責任感的人才。

- 《趣學普通話》語言學習平台結合AI語音評測技術的即時回饋和遊戲化互動玩法的趣味性，提升學習體驗。2025年，我們發起「港澳小學『趣學普通話』線上挑戰賽」，吸引超過100所小學的學生報名。



- 騰訊小紅花科創家STEAM for Good項目促進中學生的STEAM¹科技理論教育與向善應用實踐，以挑戰賽形式引導他們圍繞心理健康、長者關懷、碳中和等議題提出創新解決方案，優秀團隊將獲得獎學金激勵，面向公眾展示方案，並有機會參與騰訊創科見習計劃。

- 騰訊創科見習計劃邀請港澳中學生走進騰訊，由員工志願者擔任導師，幫助學生了解科技企業和職業發展路徑，鼓勵他們運用科技工具應對社會應急、教育公平及老齡社會等議題。



1. STEAM, Science, Technology, Engineering, Arts and Mathematics, 指科學、技術、工程、藝術和數學。

6.2

銀髮群體支持

憑藉技術創新，騰訊通過定制化的產品與服務賦能銀髮群體，助力其便捷地融入並安全地暢遊數字世界。

微信、QQ、騰訊新聞、騰訊地圖、騰訊元寶等產品通過界面優化措施，例如放大字體、增強對比度、擴大按鍵、簡化交互等，或輔助功能，例如語音朗讀、自動播報、方言聊天等，提升銀髮用戶的使用體驗。

2025年，我們推出AI向善語料庫（老年文本庫），可用於訓練並提升AI語言大模型對銀髮群體需求的理解能力。該語料庫基於超過9,000組真實的長者日常生活答對語料構建，幫助公益組織、高校及研究機構進行產品開發和學術研究。

騰訊客服持續推進長者支持專項計劃，自2020年起提供電話專線支持，並於2025年成立了中國首個由互聯網企業專門設立的長者服務基地。除人工客服外，該基地提供數字技能與網絡安全科普講座，並設有方言服務專區和音視頻體驗區。此外，基地提供網購售後代辦服務，長者僅需通過微信視頻展示商品，即可由客服協助完成訂單查詢及憑證上傳等複雜流程。

截至2025年底，騰訊客服已累計服務超3,200萬名長者用戶。



騰訊客服銀齡服務基地

輔助產品與技術



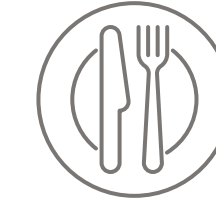
就醫

- **銀髮聽力健康**小程序為長者提供普惠便捷的聽力篩查服務。
- **微信「長輩就醫」**功能為長者用戶提供掛號、支付、領取報告及取藥等環節的全流程就醫引導和通知，並支持一鍵授權建立醫療檔案。



出行

- **騰訊地圖「鵝家守護」**應用程序幫助長者親屬實時了解其出行軌跡。親屬可設置安全區域偏離警報，在長者偏離設定區域時及時收到提醒，也可以為長者遠程叫車並通過應用程序實時跟進其行程動態。
- **親屬打車**小程序通過讓親屬提前設置常用地址並綁定免密支付，實現了長者用戶一鍵叫車，實時回饋行程給親屬及落車自動扣款。



就餐

- **微信刷掌就餐**服務應用於由**微信支付**和**騰訊基金會**共同推出的老年智慧助餐計劃，截至2025年底已在128家長者食堂落地。受助長者在完成身份與手掌信息的綁定後，即可通過刷掌驗證身份並入場就餐。



日常看護

- **隱形護理員**系統通過智能攝像頭識別銀髮用戶跌倒並自動發出警報，提醒家屬或看護人員及時救助。
- **銀齡守護卡**智能硬件產品具備SOS一鍵求助、實時定位、遠程問診、親屬通話、**微信支付**等功能，使長者用戶的日常生活更加安全便利。
- **時光家園**小程序支持銀髮居民發布或響應求助、組織或參與社區活動，同時連接社區衛生中心為他們提供體檢預約與線上問診服務。截至2025年底，**時光家園**累計促成互助超27,000次、社區活動超2,400場、支持3,000餘名銀髮居民預約並完成體檢。

6.3

殘障人士技能提升

騰訊關注殘障人士的多元需求，響應聯合國《殘疾人權利公約》。我們持續推動全線產品的無障礙優化，開發定制化解決方案與輔助服務，支持殘障人士掌握核心數字技能，助力其在更加包容的數字社會中暢享生活。

視力障礙

- 微信、騰訊新聞、微信讀書、QQ、騰訊元寶等產品支持語音朗讀文字信息，輔助用戶獲取信息。
- 搜狗輸入法通過觸覺振動回饋，幫助用戶在觸屏手機鍵盤輸入時快速定位和識別字符。
- 騰訊地圖提供步行導航偏移糾正、公交地鐵導航振動提醒，以及實時語音播報提醒位置朝向，輔助用戶定位及出行。
- 騰訊視頻為用戶提供無障礙影片。影片由騰訊與專業機構合作打造，依托AI技術識別畫面內容並自動生成描述腳本，經志願者優化後完成配音與剪輯合成。截至2025年底，已有211部無障礙影片面向視障人士免費開放。
- 微信支付的無障礙專線使用戶無需按鍵即可直接快速接入人工專屬客服。截至2025年底，該專線已解決用戶問題超85萬次。

聽力障礙

- 騰訊天籟遠程聽力服務平台支持用戶通過騰訊會議完成聽力驗配。
- QQ音樂運用AI和音頻技術微調音樂，為中高頻聽力障礙人士開發低頻音樂庫。

認知障礙

- 騰訊腦力鍛鍊-認知功能訓練軟件採用遊戲化方式幫助輕度認知障礙患者改善認知能力，通過廚藝、音樂、詩詞、收納四大主題關卡，訓練記憶、注意、知覺運動、執行功能、語言和社會認知等認知域。2025年，該軟件獲得廣東省藥品監督管理局頒發的醫療器械註冊證，並正式進入臨床使用。

肢體障礙

- 搜狗輸入法提供眼動輸入、聲文互轉、光學字符識別讀圖等技術解決方案，輔助用戶網上溝通與表達。
- 騰訊地圖（含小程序）上線無障礙公交路線導航功能，引導行動不便的用戶至配備直梯或斜坡的入口，並展示沿途站點的無障礙設施信息。



騰訊腦力鍛鍊-認知功能訓練軟件

2025年，我們在**附近的工作**小程序開設面向殘障人士的就業專區，上線經中國殘聯就業服務平台認證的崗位近3,000個，用戶可在小程序中按地區、工種和障礙類別篩選合適崗位並投遞簡歷。

我們資助並建設了手語視頻數據庫，為公益機構、服務主體和科研團隊提供高質量的模型訓練資源；同時聯合中國聾人協會等外部合作夥伴，共同研發AI手語翻譯算法模型和智能翻譯設備，並在2025年全國殘特奧會上落地應用，促進多方之間的手語溝通與交流。

2025年，我們聯合多家公益機構合作搭建覆蓋聽障、視障、肢障及孤獨症領域的AI知識庫，並配備智能問答服務，助力用戶解決相關領域問題。

中国残联就业服务平台 腾讯公益 数字关爱平台 腾讯·附近的工作

好工作“就”在身边

数据标注专员 3K-8K 济南
运营专员 3K-4K 天津
软件开发工程师 5K-8K 大连

扫码或在微信搜“附近的工作”小程序查看岗位
*岗位来源于中国残联就业服务平台

附近的工作小程序

爱助分贝 腾讯SSV 腾讯基金会

AI for Good 小贝兔 AI助手

听障家庭的贴心守护者

小贝兔 AI助手是听障家庭的贴心守护者，提供专业全面的人工耳蜗植入、言语康复以及人工耳蜗体外机升级的救助指南，助力重回有声世界。

识别二维码了解详情

北京爱的分贝公益基金会

腾讯SSV 腾讯基金会

AI for Good 金盲杖视障 AI助手

专注于视障经验问答

金盲杖 AI助手专注于视障经验问答。用AI连接未来，以创新回应视障之问，让公益之光点亮社会创新的每一个角落。

识别二维码了解详情

北京市丰台区声波残联社会服务中心

北京新生命养老助残服务中心 腾讯SSV 腾讯基金会

AI for Good 无碍通 AI助手

随身无障碍指南

无碍通AI助手就像随身携带的无障碍指南书，提供各种无障碍知识，成为无障碍的生活导航员。

识别二维码了解详情

北京希望之家

腾讯SSV 腾讯基金会

AI for Good 大福 AI助手

孤独症儿童家长的全能帮手

大福AI助手是孤独症儿童家长的全能帮手，提供科学的知识和干预方法指导，24小时在线抚平养育焦虑。

识别二维码了解详情

北京心智孤独症儿童关爱中心

聽障、視障、肢障、孤獨症AI助手

6.4

女性健康普惠

乳腺癌與宮頸癌（以下簡稱「兩癌」）是嚴重威脅女性健康的兩大高發病率、高死亡率的癌症。為支持低資源地區女性的兩癌防控，我們聯合夥伴發起數字化兩癌防控項目並開發了**兩癌篩查平台**。

該平台電腦端以及小程序中實現健康科普、篩查、診斷、隨訪及質控等功能，自2023年以來，將兩癌的重複篩查率從12.64%降至1%以下，從而減少醫療資源浪費。此外，我們研發了AI陰道鏡輔助診斷系統，協助基層醫生快速識別疑似病變部位並提供診斷建議。

目前，項目已經在中國中西部地區的40餘個縣、市落地，惠及超過70萬名女性；在預防方面，我們與夥伴合作，為超過10萬名適齡女童提供了免費HPV疫苗及接種服務。該項目展示我們在女性健康普惠方面的進展，並已入選2025年全球婦女峰會數智賦能婦女和女童成果展。



項目受益女性學習使用兩癌篩查平台

聶以哈莫是四川省石棉縣栗子坪彝族鄉的一位彝族女性。多年來從事田間勞作的她，身體不適時總是靠藥物勉強支撐，沒有意識到需要做相關檢查。隨着騰訊女性兩癌數智化防控項目落地，她參與了免費兩癌篩查。聶以哈莫不幸被確診為宮頸癌前高級別病變，後來，她在縣內獲得了專業治療，無需四處奔波、輾轉求醫。

現在，聶以哈莫只需按時服藥消炎並定期複查，身體狀況正逐步好轉。在社會各界的合作與支持下，數字技術的普惠正在幫助低資源地區的女性，使她們不再因信息閉塞而錯失治療機會。

6.5

農村經濟發展支持

騰訊提供數字工具以促進低資源地區的人才發展與能力建設，助力振興鄉村經濟增長及脫貧攻堅。

我們發起的為村共富鄉村項目旨在通過提供人才培訓與數字化服務，助力鄉村經營人才能力提升，並於2025年獲評第六屆全球減貧案例徵集活動的最佳減貧案例之一。通過該項目，我們在中國支持各地政府培養鄉村CEO，為學員提供鄉村產業管理與經營相關的線上課程培訓、崗位實踐、參觀交流，目前已經覆蓋全國20個省、自治區和直轄市的446個縣、市、區。基於此經驗，我們與學術機構及全球南方國家政府合作，聯合啟動當地鄉村人才培養計劃，目前已落地坦桑尼亞、烏干達、印度尼西亞、肯尼亞、老撾。

在中國，我們推出共富鄉村學堂小程序，支持鄉村經營人才開展線上學習與交流，註冊用戶數已超13萬人。

2025年，我們組織了土特產品類的*微信小店*、*微信視頻號*專項培訓，助力農村地區農產品與特產的銷售；通過線上課程與線下實戰指導，學員開通了350家*微信小店*，訂單量超過60萬，總銷售額超過人民幣3,000萬元。

面向縣域農村，我們通過金融科技創新，助力村鎮銀行提升數字化平台能力，使農戶可線上提出授信申請、獲得審批並接受放款。我們持續推進數字惠農活動，與合作銀行聯合為農戶提供消費優惠和*微信*提現手續費減免，2025年惠及農戶超7.8萬名。此外，在網聯清算公司的支持下，我們聯合多家金融機構共同發起家鄉好禮項目，幫助商戶入駐*微信小店*銷售當地特產，並提供數字技能培訓。



鄉村CEO線下交流

6.6

普惠金融產品與服務

依托便捷、普及且安全的支付平台，騰訊致力於為各類用戶提供順暢的交易體驗及普惠的金融產品。

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，構建起了一個便捷、融合線上和線下、覆蓋多個行業及相關應用場景的夥伴生態，包含教育、醫療、交通出行、生活繳費、餐飲、旅遊、物流、娛樂、零售等，提供配合不同用戶需求的多樣化支付方式。

對於難以獲得傳統金融服務的群體，我們以創新的合作方式，通過零錢通、理財通、分付、騰訊微保等安全、便捷的在線金融產品，幫助他們享受到普惠金融的便利。



便捷的跨境支付服務

我們致力於促進旅遊相關貿易雙向流動。境外用戶可在微信支付綁定國際銀行卡，或通過微信支付支持的境外第三方電子錢包，在中國內地消費時使用掃碼支付。

在支持微信支付的境外國家和地區，中國用戶可以使用微信支付在當地付款，或通過當地合作匯款機構跨境匯款至微信支付零錢。

此外，企業用戶可通過TenPay Global平台進行跨境收款、付款及匯兌，中小微外貿企業也可享受費率透明、安全合規的支付解決方案。2025年，我們推出了TenPay Global Checkout全球收銀台，為服務全球市場的微信小程序境外商家提供統一接入多種本地支付方式的能力，包括電子錢包、實時支付網絡，以及信用卡和借記卡等。



支持中小微企業

我們利用技術和平台扶持中小微企業發展，通過**微信**和**騰訊地圖**共同打造的「小修小補便民地圖」幫助用戶快速定位周邊的修鞋、改衣等便民服務小店；**微信支付**的數字經營工具箱還為中小商戶提供了收款、數據分析、會員營銷等功能。

2025年，**微信支付**上線「收款鏈接」服務。中小商戶可以創建包含收款項目、金額等自定義信息的頁面，並通過**微信群**分享鏈接，讓顧客點擊即可快速付款。該服務減少了商戶手工抄單、算賬、核對收款信息等重複操作，在降低人工錯誤的同時提升了經營效率；目前已應用於團購、培訓、餐飲等行業。

另一方面，我們延長**財付通**於2021年實施的降費讓利政策，對符合標準的小微企業、個體工商戶及有經營行為的個人實行支付手續費優惠，並對符合條件的個人收款碼用戶實行提現手續費優惠，以減輕他們的經營負擔。截至2025年底，**財付通**累計降費讓利金額超過人民幣670億元，惠及各類商戶主體超過7,600萬戶，相關降費讓利政策將延續至2026年9月30日。此外，**騰訊微保**推出**二維碼收款安全險**、**店主意外險**、**店員福利保**等系列產品，為超2,900萬中小商戶提供經營保障。



支持弱勢群體

我們關注靈活就業者、經濟困難群體、殘障人士及弱勢群體的就業與生活需求，為他們提供可負擔、可獲得的服務與支持。

面向靈活就業者，「微工卡+靈工保險」方案涵蓋簽約、打卡、靈活結算及日結保險等功能模塊，並對接各類零工就業平台，提供一站式數字化支持。2025年，該方案已服務超過2,200萬名零工。

面向經濟困難群體，**騰訊微保**愛心保障公益計劃為他們提供保費補貼，用戶僅需支付人民幣一分或一元，便可獲得年度人民幣150至300萬元保額的保障。該計劃由當地政府核實受保障人群，截至2025年底惠及人次累計超45萬，賠付金額超人民幣2,500萬元。

自2021年起，我們持續開展**微信支付**愛心餐公益計劃，通過小程序幫助長者、殘障人士、環衛工人、外賣騎手等群體便捷查找提供愛心餐和愛心水的小店，並為小店免費生成專屬主頁與宣傳海報。截至2025年底，已有超過**10萬**家愛心小店參與該計劃。

A woman in a red apron is smiling while working in a kitchen. Overlaid on the image is a smartphone displaying the 'Love Small Shop' app interface, which shows a map of shops and a list of nearby locations. A large QR code is also visible. Text on the image includes '騰訊公益 x 微信支付', '微信支付 爱心小店', '10万街巷小店 烟火公益新生态', and '微信支付爱心小店小程序'.

科技向善 助力可持續發展目標

科技是一種能力，向善是一種選擇。我們的可持續社會價值（SSV）事業部對公司的社會承諾履行全過程管理。通過嚴謹的研究與策略性試點，我們已鎖定具備規模化影響力潛力的核心領域，以此錨定長期投入的優先方向。截至2025年底，SSV相關項目累計投入已達人民幣157億元。騰訊亦在世界互聯網大會烏鎮峰會上獲傑出貢獻獎。

- 7.1 基礎科學研究
- 7.2 公益行業數字化升級
- 7.3 文化傳承與普惠
- 7.4 應急響應
- 7.5 產業數智化升級

- 73
- 74
- 76
- 77
- 78



7.1

基礎科學研究

騰訊支持科學家投身旨在增進人類福祉的基礎科學研究。我們注資人民幣100億元成立新基石科學基金會，獨立營運旗下的科學探索獎與新基石研究員項目。除了為傑出科學家提供不設前提的資助外，我們還通過策劃科學展覽等活動，助力提升全民科學素養。

科學探索獎旨在鼓勵青年科技人才探索科學技術無人區。該獎項面向在中國內地及港澳地區全職工作的全球科研人才開放申請，聚焦基礎科學和前沿技術的10個關鍵領域，由科學家組成的評審委員會進行人才遴選。每位獲獎人將在五年內獲得總額為人民幣300萬元的可自由支配獎金。2025年，共有50位科學家獲得科學探索獎，其中9位為女性科學家。自2018年成立以來，該獎項已資助七屆共347位科學家。

新基石研究員項目旨在長期穩定地支持傑出科學家潛心基礎研究，聚焦「從0到1」的原始創新。項目聚焦數學與物質科學、生物與醫學科學兩大領域，並鼓勵學科交叉研究。資助類別分為實驗類和理論類，每位研究員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。自2022年成立以來，新基石研究員項目已資助三屆共139位傑出科學家。隨着獲獎科學家人數的增加，我們同步舉辦了學術會議、國際論壇等活動，促進科學家之間的跨學科交流。



2025年科學探索獎頒獎典禮

7.2

公益行業數字化升級

騰訊公益平台於2007年啟動，是中國內地首批互聯網募捐平台之一，並建立了嚴謹的信息披露機制，確保項目全流程透明。該平台賦能公益組織激活微信平台上數以億計的潛在用戶，實現捐贈者、項目與受益人之間的精準連接。此外，我們提供數字工具支持項目定期更新進展，通過手機實時推送予捐贈者和志願者。這些舉措不但顯著提升了公益行業的運作效能，增強公眾信任，更把公益行動深度植入日常生活中。

數字化的平台與工具

我們已將透明度披露作為平台准入的要求，公益機構需要在平台上向捐贈人披露公益項目的財務以及執行情況，用戶在移動設備上即可了解到受資助項目的進展。該平台已經成為了捐贈人、公益機構與受助人之間的溝通橋樑，加強了公眾監督和各方信任。截至2025年底，公益項目通過平台發布進展信息超58萬條。

截至2025年底，騰訊公益平台累計用戶數超**19億**人次，累計線上籌款項目約**13.6萬**個，累計籌款超過人民幣**371億元**。

數字化工具能夠提升公益機構的運作效率。我們提供騰訊會議、騰訊文檔及雲服務等數字工具的開放使用權益，已為超2,100家公益機構提供超過6,500份權益。我們還開發了專屬數字化工具，更好契合其實際需求，例如透明度披露、項目方案AI優化工具以及項目篩選等。

讓公益觸達更廣泛公眾



2025年，我們連續第11年舉辦了全球最大的互聯網公益活動之一久久公益節，吸引了**5.3億**人次通過捐款、捐步、捐書、獻血及志願服務等形式參與公益。騰訊共有超過**140個**產品與業務嵌入公益功能，讓用戶在社交、支付、視頻、新聞及遊戲場景中隨時隨地參與公益活動。我們還連接超過**1,800家**公益機構、超**4,300個**公益項目、以及超**10萬**家商家共同參與，擴大公益活動的社會影響力。

我們將公益融入多種業務場景，讓公益項目觸達更廣泛公眾，便利公眾在日常生活中參與公益。例如，分分捐功能讓用戶在支付場景中以最低人民幣0.01元的金額進行公益捐贈。截至2025年底，分分捐累計參與人次超7.88億，籌款共人民幣1.21億元。

我們還鼓勵員工投身公益。員工每年享有一天全薪志願服務假期，並可通過員工向善實踐小程序報名參與或主動發起多樣的公益項目。已有超過4.16萬名員工通過小程序參與了2,969個公益活動。其中，有563名員工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、幫助殘障人士、應急救援、醫療健康等方向。

促進公益的精準連接

在擴大公益參與度的同時，我們利用數字技術提升連接公益組織、受助人、捐贈者的精準性。

我們通過**微信支付**的實名認證及資金撥付的能力，幫助公益機構快速核驗受助者身份，精準高效地撥付善款至受助人的**微信賬戶**，提高了資金鏈路的可追溯性，實現撥款周期從一兩個月縮短至最快10分鐘內。

我們發布了**數字關愛平台**小程序，在老人助醫、老人助餐、兒童陪伴、弱勢群體關愛等場景中連接受助人的需求與相應資源。該平台連接多方參與，商家可以在平台上提供現金卡券、物資兌換券、以工代賑補貼等多種形式的幫助；受助人能夠在平台上選擇適合自己需求的資源，獲得更精準的幫扶；公益機構與志願者亦可更精準、迅速地將捐贈與服務送達受助人。



志願者協助受助人使用數字關愛平台

在此平台上，服務對象從接受幫助者轉變為需求決定者，在保證服務對象擁有自主選擇權的同時，服務效果也實現了有效驗證。截至2025年底，已有**120多個**項目落地**20個**省、自治區和直轄市，超**460個**公益組織和超**610個**商家共同參與。

7.3

文化傳承與普惠

我們已將人工智能、3D建模以及移動互聯網等數字技術應用到文化遺產的保護與傳承中。例如，近年來我們與夥伴共同推動了長城以及北京中軸線等世界文化遺產的數字化項目。2025年，我們取得以下進展：

- 敦煌數字藏經洞運用高清數字照掃與遊戲引擎等技術，在線上重現敦煌藏經洞與室藏文物的歷史場景。2025年，我們通過大模型技術與智能檢索將敦煌藏經洞古籍數字化，助力敦煌研究院上線「數字藏經洞」數據庫平台。此平台囊括敦煌文書經卷9,900多卷、圖像60,700多幅，內容涵蓋佛經、律典、契約、絹畫等。用戶可以更便捷地檢索、翻譯、總結古籍內容，並可通過AI問答快速獲取有關背景知識。



- 西夏陵於2025年被列入《世界遺產名錄》。我們協助搭建了小程序對西夏陵博物館文物進行數字化展示，方便公眾增進了解。我們還探索利用AI技術對4,000多塊西夏陵出土的殘碑進行綴合併對，助力考古工作者高效開展修復工作。

- 甲骨文是至今中國發現年代最早的成熟文字系統，已被列入《世界記憶名錄》。我們開源了全球最大甲骨文多模態數據集，並在2025年發布了甲骨文智能體，為研究者提供高效精準的研究工具。

為應對文化資源在區域和群體間存在的分佈不均衡的情況，騰訊推出多個專項計劃，促進文化資源的普惠。

- 繁星計劃協助中小型博物館提升基礎數字化能力，提升文物數字化展示質量。同時我們幫助豐富遊客參觀體驗，優化線上預約、語音講解等環節。我們已與全國超500家博物館達成合作，幫助其數字平台建設與提升。
- 和合計劃通過與合作夥伴共同發起的公益項目，推動博物館、劇院等公共資源的普惠。截至2025年底，我們已經舉辦了17場活動，邀請了5,000多名流動兒童、患兒家庭、退役軍人、鄉村教師免費走進國家大劇院、上海自然博物館、上海天文館觀看展演。

- 致美計劃通過向鄉村小學提供美育資源包、配套課程和教師培訓等方式，促進鄉村地區美育資源的普惠。致美計劃已在中國26個省、自治區和直轄市鄉村學校落地，受益師生逾8.6萬名。



7.4

應急響應

地震災害預警

地震災害具有強突發性與破壞性，只有在極短的時間內發出提前預警，才能有效減少對人身和財產的危害。我們開發的**全國地震預警小程序**具有高併發、低延時的特性，可提高地震預警的觸達時效及覆蓋範圍。當可能造成重大破壞性影響的地震發生時，用戶將在移動設備上接收到強提醒警示。

該小程序已於2024年在**微信**上線，並於2025年登陸**QQ**。截至年底，共有超**3,500萬**用戶開啟該預警功能，累計推送**443次**預警信息，單次預警平均耗時**0.679**秒，累計覆蓋超過**1,900**萬人次。

急救

企鵝急救助手小程序借助多方視頻通話技術、移動通信技術以及**騰訊地圖**的定位與導航技術，實現多方參與急救。當120急救中心在接到急救需求後，可向用戶發送帶有鏈接的短信，用戶點擊鏈接後即可調起小程序向急救中心發送精準定位，有效減少了因位置不明導致的溝通延誤，為救治爭取了寶貴時間。在救護車到達前的等待期間，小程序可實現用戶、120急救中心、救護車工作人員、志願者之間的多方通話，專業醫護人員能遠程指導現場人員進行必要的緊急處置，提升院前急救的有效性。

該小程序通過內置的AED分佈地圖，可以迅速指引用戶找到最近的AED急救設備，實現快速精準的院前急救響應。近年，我們與合作夥伴擴大了急救網絡至多種社區生活場景，覆蓋物業、商場、門店、物流網點等均部署了AED設備。截至2025年底，**企鵝急救助手**已接入超過89.7萬急救志願者、超2.7萬台AED設備，借助平台救助超5.7萬例，其中心臟驟停超2,100例。



企鵝急救助手小程序

2025年11月26日，香港大埔發生了五級的災難性火災。騰訊公益慈善基金會（香港）捐贈**3,000萬港元**，用於支援受災居民的安置、物資補給、情緒疏導等。我們的技術團隊與員工志願者們在收到需求的72小時內與當地社會服務機構合作開發AI助手，便利社工與受災居民獲取災情相關資訊。

7.5

產業數智化升級

騰訊持續投入平台和技術，並培育人才，以可信賴數字助手的定位助力企業實踐數智升級，通過探索創新跨界應用技術開關路徑，也為社會可持續發展貢獻力量。

醫療

我們聯合北京大學腫瘤醫院在中國寧夏啟動上消化道惡性腫瘤精準防治先行示範項目，通過數字化遠程診斷模式助力提高癌症篩查的效率、降低篩查成本。

該項目累計篩查人群覆蓋超過6萬人，單例癌症檢出成本下降30.8%。

此外，我們還開展了低資源地區女性的乳腺癌與宮頸癌防控項目，更多信息請參考本報告數字包容—女性健康普惠章節。

圍繞就醫全流程，我們利用人工智能在線上與線下的多種服務場景中，為醫生和患者提供支持：

1 就診前

通過健康問答、症狀自查與智能導診等功能，輔助患者精準就醫，提升就醫決策效率。

2 就診中

智能預問診系統自動生成病歷初稿，減輕醫生文書負擔。基於大模型技術的AI臨床助手，在病史採集、疾病預測、治療方案推薦、用藥安全監控等環節為醫生提供決策支持；騰訊覓影的醫療影像AI在全國各地超600家醫療機構普及，累計輔助醫護人員為約1,000萬人次的患者進行了醫學檢查。

3 就診後

健康管理助手以體檢報告與檢驗數據智能解讀為核心，為用戶提供動態健康評估、風險預警與個性化複診計劃，實現長期健康監護。

我們基於自研AI模型與算法，與醫院、醫藥企業等合作夥伴共同促進生命科學研究、藥物發現與臨床應用。多項合作成果已發表於《自然》《科學》《細胞》等國際頂級學術期刊。其中，雲深智藥iDrug平台幫助研究人員提升藥物早期發現與優化的效率，從而加快將具有潛力的分子轉化為臨床可用的候選藥物；DeepGEM大模型實現了僅憑病理圖像即可精準預測肺癌基因突變，該項突破性成果已發表在《柳葉刀—腫瘤學》。



DeepGEM大模型應用於病理分析

工業場景

在礦山、港口、冶金等高危或複雜工業場景中，我們應用實時音視頻技術提高遠程作業的精準性與整體效率，降低人員暴露於危險環境的風險。

通過該技術與AI算法進行融合，我們構建了業界領先的低延遲、高智能交互平台。該平台能夠確保全球範圍內端到端音視頻傳輸延遲穩定小於**300**毫秒，同時將完整的會話交互延遲控制在**1,000**毫秒以內，實現音視頻同步的實時交互，確保遠程操作的瞬時回饋與感知同步。

2025年，該平台進一步集成多模態AI媒體處理與交互能力，支持文本、語音、視頻及數字人等多種媒介的實時分析功能，並通過高清視頻流與AI視覺識別，實現對大型設備的自動化巡檢與早期故障精準診斷。

交通與物流

我們融合雲計算、大數據、人工智能、地圖服務等技術提出解決方案，幫助交通和物流行業降低成本、節能減排。在交通場景，我們提供基於公有雲的集約化管理方案，通過AI調度和大數據分析，優化工作流程，實現成本降低。在物流場景，我們通過全程地圖服務、AI路徑優化和運力匹配，實現從攬件到派送的智能管控，減少無效行駛里程，助力交通運輸領域的低碳轉型。

通過**乘車碼**和**騰訊地圖**等產品，用戶可在不同城市掃碼支付乘搭公共交通，並可查詢實時公交信息並靈活規劃出行路線。截至2025年底，乘車碼已覆蓋276個城市，日均掃碼量近千萬人次。我們還適配多語言翻譯功能，便利用戶在華使用，提升城市服務的國際化程度和無障礙水平。



人才培育

我們通過多種人才培育與普惠項目，為產業數智化轉型儲備人才。

- **騰訊開悟**平台通過教育普惠、教師培訓、比賽等形式，支持AI創新人才培養。在2025年，我們與行業合作夥伴聯合發布人工智能強化學習可持續發展計劃，對中國高校開放平台使用和內容資源。截至2025年底，已有37所高校加入，覆蓋近2萬名學生。我們還舉辦了2025年騰訊開悟人工智能全球公開賽，共吸引超過534所高校、逾9,000名學生參與。
- **中國電子學會－騰訊博士生科研激勵計劃**面向大模型研究的優秀博士生提供資金及算力資源支持，吸引了來自國內50餘所高校的優秀博士生參與。
- **犀牛鳥精英人才培養計劃**已累計培養約500名優秀學生，推動其科研成果在真實工業場景中落地轉化。參與項目的同學已在國際頂尖學術會議及期刊發表論文逾500篇，申請技術專利超過220項。

附錄

關於本報告

本報告根據香港聯交所ESG報告守則編制，並參考IFRS S1/2、GRI標準及SASB準則。

本報告中「本公司」指「騰訊控股有限公司」。在界定ESG報告的匯報範圍時，我們評估了營運控制權、營運當地的法規、財務重要性等因素。

2025年，本公司匯報範圍擴大至涵蓋集團本部及我們直接管理的全資子公司，進一步提升ESG披露的透明度。經分析，範圍的擴大對歷史環境數據不具有重大影響。2023及2024財政年度的歷史員工數據已回溯調整。本報告的部分內容涵蓋騰訊音樂娛樂集團及閱文集團兩家上市子公司的ESG表現。本報告涵蓋2025年1月1日至2025年12月31日期間本公司的ESG表現。

本公司已委託羅兵咸永道會計師事務所對選定的ESG關鍵績效指標依據《國際鑑證業務準則第3000號(修訂版) 歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》執行了有限保證鑑證。關於鑑證層級、範圍和過程的詳情及鑑證報告全文，請參閱本報告附錄—鑑證與核查章節。

本報告應與騰訊2025年報(包括董事會報告以及企業管治報告)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。

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，請參閱ESG管治—ESG議題重要性評估章節。



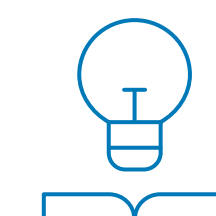
量化原則

我們披露了可量化的環境與社會績效指標，並在適用的情況下設定了量化績效目標。有關本報告中的績效指標的計量標準、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我們在ESG各方面的努力，包括環境、員工、營運原則與實踐、產品責任和社會承諾。



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。

氣候與自然相關信息

管治

董事會

董事會在企業管治委員會的支持下，負責監督公司的環境盡責管理。依托所具備的專業能力，該委員會通過獲取法規發展、騰訊環境實踐及全球趨勢方面的最新資訊，對公司的環境表現實施持續監督。

管理

ESG工作組負責管理我們的環境保護績效，並每年兩次向企業管治委員會匯報。我們根據香港聯交所ESG報告守則並參考IFRS S2/TCFD和TNFD，披露公司在氣候和自然相關舉措的進展。

表1 氣候與自然管理架構

管理與協調

ESG工作組，由首席戰略官和首席財務官擔任聯席主席：

- 識別、評估和監測與氣候和自然相關的風險與機遇；
- 開展與自然相關的影響和依賴分析；
- 審查ESG戰略，制定氣候和自然風險應對措施，並監督相關業務部門採取行動；
- 探索並把握ESG相關機遇；
- 基於公司戰略和國際標準審查並更新ESG目標；
- 對氣候和自然相關指標進行年度審計；
- 提高員工在氣候和自然議題上的意識。

實施

碳中和聯合項目組，由高級副總裁領導，氣候與能源領域的高級顧問指導。項目組由戰略發展部、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：

- 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；
- 制定並審閱氣候相關目標，並設置指標以便定期跟蹤目標進展。

生物多樣性保護專項委員會隸屬於ESG工作組：

- 實施應對措施，減少我們業務營運和價值鏈對自然資源的影響和依賴；
- 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；
- 跟蹤自然相關的指標，衡量工作成效。

戰略

氣候戰略

我們已對業務模式及價值鏈開展氣候情景分析，識別面臨的潛在氣候相關風險與機遇，並評估其影響。相關分析覆蓋我們的營運資產，包括數據中心及辦公樓，並採用政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 和國際能源署 (IEA) 的數據集。

基於分析結果，公司對受物理風險影響的資產帶來的潛在財務損失，以及轉型風險和機遇對營業收入的影響開展了評估。評估顯示，在報告期內，氣候變化未對我們的財務狀況或財務表現產生重大影響。

表2 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}	基線 ⁴	IPCC第六次評估報告共享社會經濟路徑(SSP)
	2030年 ⁵	1) 低碳情景（與《巴黎協定》一致）： <ul style="list-style-type: none">• SSP1-2.6
	2050年 ⁵	2) 高碳情景（一切照舊）： <ul style="list-style-type: none">• SSP3-7.0• SSP5-8.5
轉型風險 ⁶	2030年 ⁷	IEA
	2040年 ⁷	1) 低碳情景（與《巴黎協定》一致）： <ul style="list-style-type: none">• 2050年淨零排放情景
	2050年 ⁷	2) 高碳情景（一切照舊）： <ul style="list-style-type: none">• 既定政策情景
機遇	2030年 ⁷	
	2040年 ⁷	
	2050年 ⁷	

1. 選定的物理和轉型氣候情景與騰訊淨零目標相一致。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 在評估潛在影響時，物理風險在短期、中期和長期三個時間範圍內進行評估，分別對應基準情景、2030年及2050年。該時間範圍與我們公司戰略及氣候戰略一致，並與所採用的氣候風險數據集相匹配。

6. 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。

7. 考慮了騰訊的業務發展策略以及轉型風險的變化頻率，轉型風險和機遇以10年為間隔，評估短期、中期和長期的潛在影響。

表3 氣候相關風險與機遇的潛在影響¹

物理風險	類別	潛在影響	潛在影響等級 ²		
			基線	2030年	2050年
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營運，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
極端低溫		<ul style="list-style-type: none"> 極端低溫條件使熱能需求和經營支出增加； 冰凍災害和暴風雪影響設施連續營運，可能影響營業收入； 極端低溫對員工構成潛在安全和健康問題。 	低	低	極低
洪澇 - 包括河流洪澇、沿岸洪澇和極端降水	急性	受到主要影響的資產集中在華南、華北和西南地區： <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營運，可能影響營業收入。 	中	中	高
颱風		受到主要影響的資產集中在華南和華東地區： <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； 山體滑坡對員工構成潛在安全風險。 	低	低	低
山火 ³		<ul style="list-style-type: none"> 山火可能損壞設施，影響設施連續營運，可能影響營業收入； 山火對員工構成潛在安全風險。 	中	中	高
水資源壓力和乾旱	慢性	受到主要影響的資產集中在華東和華北地區： <ul style="list-style-type: none"> 水資源短缺導致數據中心缺少冷卻水，或會影響連續營運，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

1. 此表格中呈現的是騰訊氣候情景分析得出的固有風險與機遇，並未考慮已實施或者計劃實施的應對措施。我們已根據此結果制定並實施應對措施以管控氣候風險與機遇。同時，情景分析存在不確定性，主要由於氣候情境數據對氣候政策、經濟增長以及能源結構轉型等因素的預測存在不確定性。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，並在過去三年中沒有變化。
 2. 物理風險的潛在影響等級評估急性和慢性氣候事件的潛在影響。不同的氣候風險可能同時處於較高水平，例如洪澇以及水資源壓力，因為這些事件可能在不同時間以及地點產生影響。
 3. 山火指標用於評估有利於山火發生的氣象條件，但並未考慮山火發生所需的植被因素。

轉型風險	類別	潛在影響	潛在影響等級		
			2030年	2040年	2050年
能源效率相關的監管要求加強		<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
氣候相關監管要求加強	政策和法規	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關政策導致的氣候應對措施、管理以及信息披露要求提升，導致的經營支出增加。 	低	中	中
碳排放管控政策的實施		<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		<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	市場	<ul style="list-style-type: none"> 因為電力供應問題，電價上升導致的經營支出增加。 	低	極低	極低
市場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

機遇	類別	潛在影響	潛在機遇等級		
			2030年	2040年	2050年
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型提供解決方案，帶來更多的營業收入。 	低	中	高

我們已制定氣候轉型計劃，並實施相關措施以增強公司緩解和適應氣候風險的能力，確保公司能夠有效應對已識別的物理風險和轉型風險。我們通過自有資金推進轉型計劃，相關投入已納入年度支出規劃。我們評估預期財務影響時已考慮轉型計劃，未發現氣候變化對我們的財務狀況或財務表現有重大影響。鑒於此類風險在中長期受高度不可預測的外部變量影響，我們認為現階段量化測算結果可能不足以為投資者提供有效決策依據。我們將持續監測並評估可能對財務表現和財務狀況產生影響的氣候相關風險與機遇。

表4 關鍵氣候風險和機遇應對措施

關鍵物理風險	極端高溫	洪澇和颱風	水資源壓力和乾旱
減緩和適應措施	<ul style="list-style-type: none"> 在數據中心選址過程中考慮氣候影響，利用自然條件輔助設備降溫； 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。 	<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防洪及抗風等級要求的位置。 	<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，對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）。
關鍵轉型風險和機遇	碳排放管控政策的實施	氣候相關監管要求加強	低碳產品的市場機遇
減緩和適應措施	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部碳管理，推動內部節能減排技術開展，探索內部碳定價機制； 參與碳交易； 支持低碳技術的創新與應用，同時支持基於自然的解決方案以及碳匯的方法學開發。 	<ul style="list-style-type: none"> 應用AI技術節能，提升數據中心能效，降低PUE； 增加綠色電力採購以及可再生能源基礎設施部署； 依據最新的全球標準披露氣候相關信息。 	<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。



自然戰略

我們依據TNFD的LEAP方法, 並使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ENCORE¹工具進行了初步篩選, 以識別我們自身營運和價值鏈對自然的潛在影響和依賴。同時, 使用世界自然基金會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。評估結果顯示我們自然相關的依賴、影響和風險有限, 我們仍持續投入自然保護行動。

表5 自然評估中使用的數據集和工具

步驟	數據集和工具
<p>步驟1: 定位與自然的連接</p>	<p>生物多樣性重要性:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關鍵棲息地² • 生物多樣性熱點地區³ • 平均物種豐度⁴ <p>生態系統完整性:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESRI Sentinel-2衛星圖像⁵ • 生態區和自然需要一半(NNH)生態區⁶ <p>水體物理風險:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100個優先流域⁷ • 基線水壓力⁸
<p>步驟2: 評價依賴和影響</p>	ENCORE
<p>步驟3: 評估風險和機遇</p>	WWF生物多樣性風險篩查工具 ⁹

1. Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure (ENCORE) 將經濟活動與自然資本相互聯繫起來對與自然相關的影響和依賴進行分析, 由自然資本金融聯盟 (Natural Capital Finance Alliance) 發布。
 2. 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) 發布。
 3. 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。
 4. 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發布。
 5. 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公司發布。

6. 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等發布。
 7. 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) 發布。
 8. 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) 發布。
 9. 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。

風險管理¹

我們建立了氣候與自然相關風險管理流程，以識別、評估、管理和跟蹤可能影響業務的相關風險。其中，氣候相關風險已納入本公司的整體風險評估及內部控制管理流程。

表6 氣候與自然相關風險管理流程

氣候		自然	
步驟1： 風險盤點與識別	<ul style="list-style-type: none">• 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1： 定位與自然的連接	<ul style="list-style-type: none">• 對營運地點進行地理定位；• 在資產層面，使用多種數據集識別環境敏感點。
步驟2： 風險評估與情景分析	<ul style="list-style-type: none">• 選擇低碳和高碳氣候情景；• 選擇適當的時間範圍（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，了解營運現狀；• 開展行業與資產層面的情景分析，篩選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2： 評估依賴與影響	<ul style="list-style-type: none">• 在行業層面，識別和評估業務營運和價值鏈的自然依賴和影響因素。
步驟3： 風險與機遇影響評估	<ul style="list-style-type: none">• 定性評估氣候風險與機遇對騰訊戰略及財務規劃的影響；• 定量分析氣候相關的財務影響。	步驟3： 評估風險與機遇	<ul style="list-style-type: none">• 識別和評估騰訊的自然風險與機遇。
步驟4： 風險管理與應對	<ul style="list-style-type: none">• 針對關鍵氣候風險與機遇，加強應對措施；• 基於各業務部門的定期匯報，監測和評估風險管控的進展。	步驟4： 準備應對措施	<ul style="list-style-type: none">• 開展風險管理與減緩措施以應對關鍵風險。

1. 本年度，我們繼續採用相同的方法來識別、評估、排序並管理氣候風險。

指標和目標

氣候及自然的指標和目標根據香港聯交所ESG報告守則制定，並參考IFRS S2/TCFD等標準。我們已擬定2025年內部碳價為每噸二氧化碳當量110元人民幣，並實行年度審閱機制。該價格作為決策支持指標，在適當時機用於評估脫碳舉措及重大資本投資。

本公司於2021年已宣布碳中和計劃，並於2025年完成中期評估，確認2030年實現碳中和目標正在有序推進，同時正在考慮香港聯交所把氣候相關因素納入薪酬政策的要求。

表7 氣候與自然相關目標

類別	目標
溫室氣體	到2030年實現自身營運及供應鏈的碳中和。
	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%。
氣候	到2050年實現淨零排放。
	到2026年，在自有數據中心100%使用綠色電力。
	到2030年，實現100%綠色電力使用。
能源 ¹	自有數據中心的平均PUE不超過1.250。
	以2025年為基準年，到2030年自有數據中心水資源利用效率提升20%。
水資源 ²	中國內地所有騰訊自有的辦公大樓均實施垃圾分類。
	廢鉛酸蓄電池100%交由有資質的機構進行處理。
自然	

1. 我們已實現2019年設立的能源目標：截至2025年，中國內地自有辦公樓的人均用電量較2019年基準下降28%，超過15%的目標。

2. 我們已實現2019年設立的用水目標：截至2025年，中國內地自有辦公樓的人均用水量較2019年基準下降16%，超過15%的目標。

表8 環境數據

指標 ¹	截至十二月三十一日止年度			
	二零二五年	二零二四年	二零二三年	
溫室氣體	溫室氣體排放總量（範圍一、二、三）（噸二氧化碳當量） ^{2,3,4}	5,965,348.0	6,056,610.1	5,793,823.7
	單位營業收入溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/百萬元人民幣） ^{2,3,4}	7.9	9.2	9.5
	範圍一排放量（噸二氧化碳當量）	78,025.7	121,466.0	275,373.5
	範圍二排放量（噸二氧化碳當量） ⁵	2,548,941.3	2,863,848.7	2,561,328.3
	範圍三排放量（噸二氧化碳當量）	3,338,381.0	3,071,295.4	2,957,122.0
	能源消耗總量（兆瓦時） ⁶	8,715,193.3	6,476,849.0	5,165,168.2
能源	單位營業收入能源消耗總量（兆瓦時/百萬元人民幣）	11.6	9.8	8.5
	直接能源消耗量（兆瓦時）	34,065.8	34,702.7	37,373.3
	汽油（升）	94,337.1	95,428.2	91,118.9
	柴油（升）	823,754.8	725,147.5	1,208,688.0
	天然氣（立方米）	2,316,979.1	2,465,131.0	2,272,886.4
	間接能源消耗量（兆瓦時）	8,681,127.5	6,442,146.3	5,127,794.9
	用電量（兆瓦時）	8,669,131.7	6,429,609.9	5,114,669.0
	其他間接能源消耗量（兆瓦時） ⁷	11,995.8	12,536.4	13,125.9
	綠色電力消耗量（兆瓦時）	4,207,986.8	1,416,661.9	632,588.6
	綠色電力採購（兆瓦時） ⁸	4,133,335.7	1,364,625.9	604,277.1
現場可再生能源電力（兆瓦時）	74,651.1	52,035.9	28,311.5	
綠色電力消耗量佔比（%）	48.5	22.0	12.4	

指標 ¹	截至十二月三十一日止年度			
	二零二五年	二零二四年	二零二三年	
水資源	耗水量（噸） ⁹	12,151,404.1	10,370,588.3	8,191,328.4
	單位營業收入耗水量（噸/百萬元人民幣）	16.2	15.7	13.5
	電子設備回用量（噸） ¹⁰	4,980.3	4,380.8	4,298.5
廢棄物 ¹⁴	電子廢棄物資源化利用量（噸） ¹¹	759.9	649.0	369.7
	無害廢棄物處置量（噸） ¹²	33,617.5	33,097.8	46,536.4
	單位營業收入無害廢棄物處置量（千克/百萬元人民幣）	44.7	50.1	76.4
	有害廢棄物處置量（噸） ¹³	4,601.4	3,105.8	1,321.7
	單位營業收入有害廢棄物處置量（千克/百萬元人民幣）	6.1	4.7	2.2

註：

- 我們2025年的環境數據披露範圍擴大至涵蓋集團本部及我們直接管理的全資子公司，不包括騰訊音樂娛樂集團和閱文集團。經分析，範圍的擴大對環境歷史數據不具有重大影響。
- 我們的排放物主要為溫室氣體。溫室氣體核算覆蓋《京都議定書》界定的全部七種溫室氣體，包括：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。
- 我們按照《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。我們將碳抵消僅作為綠色電力轉型以及減排行動的輔助手段，暫未使用碳信用抵消排放。範圍一、二、三的溫室氣體排放量已通過SGS核查。
- 溫室氣體排放總量數據採用基於市場的方法計算。2025年，我們使用基於位置的方法計算的範圍二排放量為4,906,182.6噸二氧化碳當量。
- 範圍二中的中國地區電力排放使用中華人民共和國生態環境部發布的全國電網平均排放因子計算。
- 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。
- 其他間接能源消耗量包括採購的熱力。
- 包括購電協議和綠色電力證書。
- 用水主要來自市政供水，不存在取水水源問題。
- 回用的電子設備包括舊服務器及其相關部件。
- 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、破碎處理，在保證信息安全的前提下，硬盤破碎顆粒由有資質的機構循環利用。
- 無害廢棄物包括辦公垃圾、廚餘垃圾以及廢舊電子設備（如筆記本、顯示器、服務器等）。
- 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和墨盒。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。
- 我們主要提供線上產品以及服務，包裝材料相關數據不適用。

員工相關信息

指標 ^{1,2}	截至十二月三十一日止年度		
	二零二五年	二零二四年	二零二三年
員工總數	87,412	81,740	76,239
按年齡組別劃分的員工人數			
30歲以下	34,911	33,113	30,968
30至50歲	52,072	48,271	44,963
50歲以上	429	356	308
按性別劃分的員工人數			
男性	58,812	55,293	51,514
女性	28,600	26,447	24,725
僱傭			
按管理層級劃分的員工人數			
管理層	6,920	6,451	6,861
非管理層	80,492	75,289	69,378
按地理區域劃分的員工人數			
中國內地	85,460	79,768	74,398
其他	1,952	1,972	1,841
按僱傭類型劃分的員工人數			
正式員工	87,412	81,740	76,239
其他類別	5,566	3,424	2,615
總流失率	15.9%	20.1%	23.9%
按年齡組別劃分的員工流失率			
30歲以下	21.5%	27.7%	33.0%
30至50歲	12.1%	14.8%	17.0%
50歲以上	18.6%	20.5%	20.3%
員工流失 ³			
按性別劃分的員工流失率			
男性	15.2%	18.7%	21.7%
女性	17.4%	22.9%	28.4%
按地理區域劃分的員工流失率			
中國內地	15.7%	20.1%	23.9%
其他	22.4%	19.4%	22.1%

指標 ^{1,2}	截至十二月三十一日止年度		
	二零二五年	二零二四年	二零二三年
健康與安全 ⁴			
因工死亡人數	0	0	0
因工死亡比率（因工死亡人數/百萬工作小時） ⁵	0.00	0.00	0.00
因工受傷人次	79	69	37
因工受傷比率（因工受傷人次/百萬工作小時） ⁶	0.46	0.42	0.24
因工受傷損失的工作天數	2,671	2,992	1,548
按性別劃分的受訓員工百分比			
男性	96.7%	96.4%	93.3%
女性	89.3%	92.2%	83.6%
按管理層級劃分的受訓員工百分比			
管理層	95.9%	95.9%	98.7%
非管理層	94.1%	95.0%	89.3%
員工培訓 ⁷			
按性別劃分的員工平均受訓時數			
男性	19.1	15.5	12.2
女性	19.1	14.9	12.1
按管理層級劃分的員工平均受訓時數			
管理層	32.7	21.3	14.4
非管理層	17.9	14.8	11.9

註：

1. 員工指本公司正式員工，範圍包括集團本部及其直接管理的全資子公司。其他類別包括來自前述相同實體的顧問和實習生。
2. 2025年，員工數據披露範圍擴大至涵蓋集團本部及我們直接管理的全資子公司，不包括騰訊音樂娛樂集團和閱文集團。騰訊2025年報及業績公告的員工總數為115,849人，包括集團本部、子公司和併表投資公司的員工。
3. 員工流失包括因離職、解僱、退休而離職的正式員工人數。
4. 數據來自自由人力資源團隊記錄並經人力資源和社會保障局核實的事件。在中國內地，此類事件（如有）將由人力資源團隊申報並由地方人力資源和社會保障局認定。2023年已回溯調整的數據反映了員工在新冠疫情後逐步重返工作場所，差旅減少的情況。
5. 因工死亡比率指每百萬工作小時的因工死亡人數。
6. 因工受傷比率指每百萬工作小時的因工受傷人次。
7. 騰訊學堂為集團本部正式員工提供精選培訓課程，目前課程已部分向直接管理的全資子公司正式員工開放。

安全認證清單

騰訊雲已獲得以下安全認證：

網絡安全	網絡安全等級保護（中國）
	雲計算服務安全評估（增強級）（中國）
	可信雲安全評估（中國）
	ITSS雲計算服務能力認證（中國）
	CCRC信息安全服務資質認證（中國）
	ITSEC雲計算安全類認證（中國）
	IT產品信息安全EAL4認證（增強級）（中國）
	網絡安全產品專用認證（中國）
	數據安全管理認證（中國）
	SOC1,2,3合規審計（國際）
	ISO 27001:2022信息安全認證（國際）
	ISO 27017:2015雲服務信息安全認證（國際）
	CSA STAR雲安全認證（金牌）（國際）
	NIST CSF網絡安全框架（美國）
	CIS基準認證（美國）
	MTCS多層雲安全認證（新加坡）
SNI 27001認證（印度尼西亞）	
KISMS信息安全管理認證（韓國）	
C5雲計算合規性控制目錄（德國）	
TISAX汽車行業通用信息安全評估（德國）	
人工智能治理	ISO 42001人工智能管理體系認證（國際）

隱私保護	ISO 27701:2019隱私信息管理認證（國際）
	ISO 29151:2017個人身份信息保護認證（國際）
	BS 10012:2017個人信息管理認證（國際）
	ISO 27018:2019公有雲個人信息保護認證（國際）
	ISO 27799:2016個人健康信息保護認證（國際）
	DPTM數據保護信任標誌認證（新加坡）
	網絡信任標識認證（新加坡）
	PCI DSS支付卡行業數據安全認證（國際）
	OSPAR金融合規審計（新加坡）
	SEC規定17a-4合規審計（美國）
金融合規	金融行業IT安全合規自評估（HKMA/HKIA/SFC）（中國香港）
	金融行業IT安全合規自評估（FISC）（日本）
	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）
	ISO 22301:2019業務連續性管理認證（國際）
業務連續性及其他	ISO 9001:2015質量管理認證（國際）
	ISO 20000-1:2018IT服務管理認證（國際）
	ISO 14001:2015環境管理體系認證（國際）
	ISO 50001:2018能源管理體系認證（國際）

鑑證與核查

可持續發展資料有限保證鑑證報告



(中文翻譯僅供參考)

獨立執業會計師就騰訊控股有限公司可持續發展資料的有限保證 鑑證報告

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」）概述於後附附錄的可持續發展資料執行了有限保證的鑑證工作。

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可持續發展資料在所有重大方面未有按照已載於貴公司二零二五年環境、社會及管治報告中附錄的標題為「關於本報告」、「氣候與自然相關信息」以及「員工相關信息」的相關標準（「標準」）編制。

結論基礎

我們根據國際審計與鑑證準則理事會頒布的國際鑑證業務準則第 3000 號（修訂版）*歷史財務信息的審計或審閱以外的鑑證業務*（以下簡稱「國際鑑證業務準則第 3000 號（修訂版）」）的規定執行了有限保證的鑑證工作。

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

我們遵守香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》中對獨立性及其他專業道德的要求，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鑑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。

羅兵咸永道會計師事務所
中國香港特別行政區
中環太子大廈 22 樓
T: +852 2289 8888, F: +852 2810 9888

www.pwchk.com

就可持續發展資料須承擔的責任

貴公司管理層有責任：

- 根據「標準」編制可持續發展資料；
- 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」編制可持續發展資料，並使可持續發展資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報；以及
- 選擇和採用適當的可持續發展報告方法，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可持續發展報告流程

編制可持續發展資料的固有限制

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，是計劃和執行鑑證工作，以對可持續發展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鑑證報告。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可持續發展資料使用者依賴可持續發展資料所作出的決定，則有關的錯報可被視作重大。

在根據國際鑑證業務準則第3000號（修訂版）執行有限保證鑑證工作的過程中，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」作為可持續發展資料的編制基礎是否適當；
- 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；以及
- 對可持續發展資料中很可能出現重大錯報之處，設計及執行鑑證程序作出應對。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。

2

已執行工作概述

有限保證的鑑證業務涉及執行情序以取得有關可持續發展資料的證據。有限保證的鑑證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑑證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑑證業務範圍。因而有限保證的鑑證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑑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，包括識別可持續發展資料中很可能因欺詐或錯誤而導致重大錯報之處。

在執行有限保證的鑑證工作時，我們：

- 已通過以下方式了解與貴公司編制其可持續發展資料相關的報告流程：
 - 詢問負責可持續發展資料的人員；
 - 了解可持續發展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。
- 已對可持續發展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，以檢查可持續發展資料是否已經恰當計量、記錄、核對和報告。
- 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》要求編制。

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，二零二六年四月七日

3



附錄

騰訊控股有限公司

可持續發展資料

環境數據指標

能源		
2025年12月31日止年度		
能源消耗總量	兆瓦時	8,715,193.3
單位營業收入能源消耗總量	兆瓦時/百萬元人民幣	11.6
直接能源消耗量	兆瓦時	34,065.8
汽油	升	94,337.1
柴油	升	823,754.8
天然氣	立方米	2,316,979.1
間接能源消耗量	兆瓦時	8,681,127.5
用電量	兆瓦時	8,669,131.7
其他間接能源消耗量	兆瓦時	11,995.8
綠色電力消耗量	兆瓦時	4,207,986.8
綠色電力採購	兆瓦時	4,133,335.7
現場可再生能源電力	兆瓦時	74,651.1
綠色電力消耗量佔比	%	48.5
自有數據中心綠色電力比例	%	82.9
租賃數據中心綠色電力比例	%	21.4
自有數據中心的平均 PUE		1.246
截至 2025 年 12 月 31 日		
自有數據中心已部署的可再生能源設施裝機容量	兆瓦	63.8

水資源		
2025年12月31日止年度		
耗水量	噸	12,151,404.1
單位營業收入耗水量	噸/百萬元人民幣	16.2
自有數據中心水資源利用效率	升/千瓦時	1.50

廢棄物		
2025年12月31日止年度		
電子設備回用量	噸	4,980.3
電子廢棄物資源化利用量	噸	759.9
無害廢棄物處置量	噸	33,617.5
單位營業收入無害廢棄物處置量	千克/百萬元人民幣	44.7
有害廢棄物處置量	噸	4,601.4
單位營業收入有害廢棄物處置量	千克/百萬元人民幣	6.1

附錄

員工相關信息

僱傭		截至 2025 年 12 月 31 日
員工總數		87,412
按年齡組別劃分的員工人數		
30 歲以下		34,911
30 至 50 歲		52,072
50 歲以上		429
按性別劃分的員工人數		
男性		58,812
女性		28,600
按管理層級劃分的員工人數		
管理層		6,920
非管理層		80,492
按地理區域劃分的員工人數		
中國內地		85,460
其他		1,952
按僱傭類型劃分的員工人數		
正式員工		87,412
其他類別		5,566

員工流失		2025年12月31日止年度
總流失率		15.9%
按年齡組別劃分的員工流失率		
30 歲以下		21.5%
30 至 50 歲		12.1%
50 歲以上		18.6%
按性別劃分的員工流失率		
男性		15.2%
女性		17.4%
按地理區域劃分的員工流失率		
中國內地		15.7%
其他		22.4%

健康與安全		
2025年12月31日止年度		
因工死亡人數	數量	0
因工死亡比率	因工死亡人數/百萬工作小時	0.00
因工受傷人次	數量	79
因工受傷比率	因工受傷人次/百萬工作小時	0.46
因工受傷損失的工作天數	工作天數	2,671

附錄

員工培訓		2025年12月31日止年度
按性別劃分的受訓員工百分比		
男性		96.7%
女性		89.3%
按管理層級劃分的受訓員工百分比		
管理層		95.9%
非管理層		94.1%
按性別劃分的員工平均受訓時數		
男性		19.1
女性		19.1
按管理層級劃分的員工平均受訓時數		
管理層		32.7
非管理層		17.9
可持續供應鏈		
截至 2025 年 12 月 31 日		
供應商按地區分類數目		
中國		25,219
其他國家和地區		4,954
客戶服務		
2025年12月31日止年度		
消費互聯網業務客服體系受理用戶投訴量	百萬宗	186
產業互聯網業務客服體系受理用戶投訴量	宗	10,561
商業道德		
2025年12月31日止年度		
收到訴訟結果的員工貪腐案件數目		8
科技向善助力可持續發展目標		
截至 2025 年 12 月 31 日		
可持續社會價值計劃累計投入	人民幣十億元	15.7

溫室氣體核查聲明

聲明編碼 CN26/00002120

溫室氣體核查聲明

以下組織的 2025 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日溫室氣體盤查清單

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

78,025.70 噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放

5,887,322.25 (基於市場) 噸二氧化碳當量

經量化的總排放量

5,965,347.95 (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：2026 年 03 月 10 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.sgs.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。提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。



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 2025 年 01 月 01 日至 2025 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 2026 年 02 月 26-27 日、2026 年 03 月 04 日、2026 年 03 月 09-10 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 2026 年 02 月 26 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制。

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：2025 年 01 月 01 日至 2025 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%。



核查方法

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

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

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

核查意見結論

責任方提供了基於 ISO 14064-1: 2018 要求的溫室氣體聲明，聲明在組織邊界範圍和報告期內共排放溫室氣體 5,965,347.95 (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後，出具的核查意見是：

無保留意見

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

保留意見

責任方遞交的溫室氣體聲明無重大錯誤，但存在缺陷而影響出具無保留的核查意見。





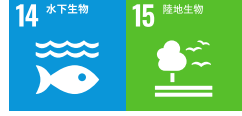
否定意見

責任方遞交的溫室氣體聲明：
-存在重大錯誤
-收集的證據無法支援出具保留意見或無保留意見

無法表示意見

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

報告框架及內容索引

報告框架	香港聯交所ESG報告守則	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
關於騰訊					
執行摘要					
第一章 ESG管治					
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戰略					
商業價值、社會價值與股東價值					
ESG議題重要性評估	B部分:匯報原則				
ESG工作組年度回顧					
第二章 企業管治					
董事會管治、獨立性及多元化					
風險管理		風險管理- (b)			原則十
商業道德	C部分: B7, B7.1, B7.2, B7.3				
可持續供應鏈	C部分: B5, B5.1, B5.2, B5.3, B5.4				
第三章 產品治理					
數據隱私	C部分: B6, B6.5		TC-IM-220a.1		
網絡與數據安全	C部分: B6		TC-IM-230a.1, TC-IM-230a.2		原則一, 原則二
負責任人工智能	C部分: B6				
可信賴的互聯網平台	C部分: B6, B6.2, B6.3		TC-IM-220a.1		
第四章 保護環境					
環境策略和進展	C部分: A1, A2, A3				原則七, 原則八, 原則九
氣候變化與碳中和	C部分: A1, A1.1, A1.5, A2, A2.3, A3, A3.1	管治- (a)及(b) ;策略- (a), (b)及(c)	TC-IM-130a.1, TC-IM-130a.3		
生物多樣性喪失與自然保護	C部分: A1, A1.6, A2, A2.4, A3, A3.1				



報告框架	香港聯交所ESG報告守則 ¹	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
第五章 關心員工成長					
管理理念與承諾	C部分: B1, B2, B3, B4				原則一, 原則二, 原則三, 原則四, 原則五, 原則六
員工發展與福祉	C部分: B1, B2, B2.3, B3, B4, B4.1, B4.2		TC-IM-330a.2		
多元、共融和協作的工作場所	C部分: B1		TC-IM-330a.3		
第六章 數字包容					
未成年人培育					原則一
銀髮群體支持					
殘障人士技能提升					
女性健康普惠					
農村經濟發展支持					
普惠金融產品與服務					
第七章 科技向善助力可持續發展					
基礎科學研究	C部分: B8, B8.1, B8.2				原則一
公益行業數字化升級	C部分: B8, B8.1, B8.2				
文化傳承與普惠	C部分: B8, B8.1, B8.2				
應急響應	C部分: B8, B8.1, B8.2				
產業數智化升級	C部分: B8, B8.1, B8.2				
附錄					
關於本報告	B部分: 匯報原則, 匯報範圍				
氣候與自然相關信息	C部分: A1.1, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A3, A3.1; D部分: 管治, 策略, 風險管理, 指標及目標	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.2	
員工相關信息	C部分: B1.1, B1.2, B2.1, B2.2, B3.1, B3.2			TC-IM-330a.3	
安全認證清單					
鑑證與核查					
報告框架及內容索引					

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」, 均與我們業務無實質相關, 指標不適用。