

一直以来，腾讯对舞弊行为均采取零容忍态度，并将其作为长期坚持的理念以及企业发展中必须坚守的底线。腾讯严格遵循《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，将反舞弊管理问题上升到公司文化、价值观层面，制定了相对完善的制度体系和应对措施，以预防、发现和阻止腐败、贿赂或任何其他舞弊行为。

管理准则升级

腾讯每年都会对反舞弊相关的制度内容进行审阅，并在需要的时候做出修订，确保相关制度能够符合现行法律法规要求及公司业务发展现状，并能够有效规范公司内部的舞弊行为。2021年6月，我们对《腾讯阳光行为准则》进行了第9次修订。

《腾讯阳光行为准则》主要修订内容为：

1 重新梳理对员工行为的管理体系，确保各类违规行为根据具体情节和严重程度得到合理的处理。

2 进一步加强对商业贿赂行为的打击力度。

3 进一步强化知识产权保护。

4 进一步明确对“利益冲突”行为的界定，倡导员工主动进行“利益冲突申报”。

5 针对近期出现的多起外部机构以招收“远程实习生”为名而实施的诈骗行为，新增相应条款，对于员工协助外部机构实施诈骗的行为进行严厉打击。

6 加强对各级管理者的要求，明确各级管理者在团队内部风险管理与控制工作中的重要作用。公司会根据舞弊案件的严重程度追究各级管理者的责任，包括给予实名通报批评、降低绩效考核评分、降级、免职或解除劳动合同等处罚。

举报、调查以及敏感岗位管理

为了更大范围地发现违规行为，腾讯制定了《反舞弊举报制度》，清楚地向全体员工及供应商 / 业务伙伴传递腾讯对贪腐和舞弊行为零容忍的信息，同时设置包括举报邮箱、通讯地址、举报电话、阳光腾讯公众号等举报途径，鼓励所有员工、业务伙伴及其他相关方通过邮件、信件、电话等方式举报涉及腾讯员工的任何已经发生或可能发生的贪腐、舞弊及违规行为。腾讯接受匿名举报，也鼓励举报者留下姓名和联系方式，以便跟进调查。腾讯会在法律法规许可范围内确保举报者个人信息的保密性，并采取相应措施保护举报人、证人及调查人员免受打击报复。

腾讯谨慎处理所有的有效举报信息，并由反舞弊调查部开展独立的调查工作，如员工行为触犯“腾讯高压线”，一律按制度规定解聘处理，永不录用。如发现涉案外部公司存在严重违规行为，会将其立刻列入黑名单，永不合作。如调查发现涉嫌违法犯罪的行为，腾讯将依法将有关案件移送公安机关进行处理。同时，针对调查中发现的业务风险或漏洞，腾讯将严格要求有关部门在风险管理内部监控部门的协助下采取整改措施，防止此类事件再次发生。2021年，腾讯反舞弊调查部共发现并查处触犯“腾讯高压线”案件 50 余起，近 70 人因触犯“腾讯高压线”被辞退，10 余人因涉嫌犯罪被移送公安机关处理。

2021 年，我们收到 4 宗由我们依法移送公安机关处理的贪腐案件（含往年移交案件）的诉讼结果，涉案的 6 名涉事员工已被解雇，并且面临监禁等刑罚。这些个案因及时被发现和处理，并未对公司业务产生较大影响。这些案件发生后，根据《阳光行为准则》相关规定，如案件发生与管理者疏于管理相关，我们也要求涉案员工的直接和间接管理者承担了相应的管理责任及后果，包括给予实名通报批评、降低绩效考核评分、降级、免职或解除劳动合同等处罚。

对于敏感岗位管理，我们制定了《敏感岗位管理办法》，围绕各类承担较高风险职责的敏感岗位，采取定期轮岗、剥离敏感职责、参加敏感岗位风险培训等，降低敏感岗位固有风险。同时审计监察部门对于所有敏感岗位人员均保留审计权力，并不定期筛选在职或离任的敏感岗位人员进行审计。

公开举报渠道：

✉ 举报邮箱：

jubao@tencent.com

📞 举报电话：

+86-755-86013470 (留言电话)

✉ 信件：

中国广东省深圳市南山区海天
二路 33 号腾讯滨海大厦

wechat 微信公众号：

阳光腾讯 (tencentsunshine)

提升反舞弊意识

实现反舞弊培训

100% 覆盖员工

腾讯将反舞弊教育和宣传贯穿了员工进入公司后的每个职业节点。腾讯将“正直”排在企业文化的第一位，每一位员工在入职的第一天，都会被告知六条“腾讯高压线”所规定的内容，以及公司对于触犯“腾讯高压线”的“零容忍”态度，让新员工第一时间认识到违规行为所带来的严重后果并提高警惕。同时，腾讯每年会持续对董事会成员以及全体员工进行反舞弊教育，通过视频宣传、图文推送、文化活动、线上必修课、面授培训等方式，强调严格杜绝受贿等非诚信和道德行为的发生。

2021 年，公司针对全体员工开展了若干项反舞弊培训和教育活动，实现反舞弊培训 100% 覆盖，主要内容包括：

- 5 名董事通过参与审核委员会会议、内部审计委员会会议、其他内部会议或《阳光行为准则》线上课程学习等方式，全面了解相关法律法规要求、公司反舞弊相关制度要求，以及内部发生的贪腐案例。
- 制作反舞弊专题宣传视频 20 余个，每月通过公司各地办公大厦电梯间、候梯厅线下投放，并制作专题图文，通过公司内部平台推送、发送全员邮件、线下投放海报等方式，传达反舞弊制度规定。
- 制作新版《腾讯阳光行为准则》线上必修课程（时长 50 分钟），并要求全部新员工与在职员工在规定时间内完成学习。
- 针对各 BG 敏感岗位人员和新员工开展 76 场反舞弊培训，累计参与人数 10,000 余人。
- 在夏至日开展年度反舞弊宣传活动（线上与线下活动），累计参与人数 12,000 余人。

反垄断

倡导公平竞争，合法合规发展

腾讯致力于合法合规经营，在中国及国际业务发展过程中尊重当地反垄断和公平竞争的法律法规，持续提升公司的合规水平，与市场参与者共同维护公平竞争的市场环境。

一直以来，腾讯倡导公平竞争，高度重视反垄断相关合规工作。2016年，腾讯对内发布了《企业公平竞争指引》制度文件，全面介绍了《中华人民共和国反垄断法》配套规定和执法实践，并对业务场景提出相应的合规要求，该指引是帮助员工遵守公平竞争规则、依照该等法律法规开展

业务活动的基本指南。同年，我们设立了竞争政策办公室，这个专门部门由专业律师负责反垄断合规事务，据我们所知，我们是行业内最早一批设立专门竞争合规部门的企业之一。

配合监管要求，提高合规水平

2007年以来，国家先后发布、实施《中华人民共和国反垄断法》《国务院反垄断委员会关于平台经济领域的反垄断指南》等相关法律、法规及指南性文件，我们致力于遵守这些法律法规及监管要求，并从腾讯业务长期、健康发展的角度，努力提高自身的合规水平。

腾讯在这波监管浪潮中的态度是“希望完全拥抱这种新环境”，让集团完全合规，对自身和整个行业都有好处。

——腾讯公司总裁
刘炽平

在组织架构方面

腾讯于2021年成立了专门的反垄断合规部，定期向公司高级管理层进行汇报。反垄断合规部负责研究反垄断相关法律法规和监管政策，强化公司反垄断合规体系，并协调相关团队和资源以加强公司公平竞争与反垄断合规水平。反垄断合规部的主要职责包括：

- ① 为日常运营提供合规建议
- ② 进行并购申报
- ③ 研究境内外最新反垄断立法、相关规则制定、执法和司法活动，以及对业务运营的影响
- ④ 定期开展合规培训
- ⑤ 积极配合反垄断执法机构的要求（如有）

在制度建设方面

腾讯结合反垄断法立法、执法与司法实践的发展，于2021年对《企业公平竞争指引》进行了更新与补充，升级成为《腾讯集团反垄断合规指引》，更新的指引通过监管部门已公布的一些典型案例为不同业务场景提供更加具体的合规操作指南。此外，反垄断合规部与公司法务部门、各事业群及其他相关方紧密合作，不断完善包括但不限于日常业务合规运营、并购申报等相关合规制度和运行机制，以提高集团的反垄断合规水平。

在合规文化方面

腾讯根据国内外监管热点及公司内部需要，在公司内部开展反垄断合规培训，加强相关员工的反垄断合规的意识、能力。我们制作了多项视频课程，通过简明易懂的形式向广大员工进行反垄断法相关的合规培训。

在行业推动方面

2021年11月，腾讯还就制定中的《平台经营者反垄断合规管理规则》提出了建议，以共同倡导和推动平台经济规范、有序、创新、健康发展为目标，对反垄断合规管理的计划、运行、评价、改进等进行规定，致力于保护市场竞争，预防和降低反垄断合规风险，建立健全反垄断合规管理制度，提高反垄断合规能力。

未来，腾讯将进一步响应监管要求，积极与有关监管部门沟通，深入推进反垄断合规工作。

反洗钱

腾讯践行“风险为本”的反洗钱理念，提升公司反洗钱及制裁风险管理能力，以便应对不断变化的反洗钱以及制裁环境。在中国和其他提供服务的国家和地区，腾讯严格遵守所有当地适用的相关反洗钱、反恐怖融资的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反洗钱法》和《支付机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等，全面履行境内外的反洗钱和反恐怖融资义务。同时，腾讯围绕中国及国际关于反洗钱与制裁领域的法律法规更新，积极组织法律法规解读、差距分析、培训及在适当情况下咨询外部顾问，有效落实反洗钱和反恐怖融资法律法规和监管要求。

制度升级

腾讯及时响应各类反洗钱新规，动态对标中国及国际监管要求，定期对各类反洗钱与制裁相关制度进行更新迭代，2021年更新发布了腾讯《反洗钱与制裁合规最低标准》2.0版本，进一步优化内部反洗钱合规以及风险管理体系。

《反洗钱与制裁合规最低标准》2.0 版本主要修订内容：

- 1 紧跟国内外监管动态，吸纳最新法律法规，将可适用的核心要求纳入内部标准，贴合监管要求。
- 2 根据各业务线管控要求，梳理不同业务模式下的风险管控措施与流程。

架构完善

腾讯设立独立的反洗钱与制裁合规部门，主要负责：

- ① 统筹管理不同地区不同业务的洗钱及制裁风险；
- ② 履行相关反洗钱及制裁合规的法律法规要求；
- ③ 全面管理和跟进落实集团内的各项反洗钱及制裁工作。

同时，我们建立了集团与子公司洗钱与制裁风险管理委员会治理模式，成立腾讯集团反洗钱与制裁管理委员会、专业子公司洗钱风险管理委员会，并任命各业务合规官。

2021年，腾讯在反洗钱和制裁合规最低标准框架下有序推进各项工作。腾讯应用自身技术力量在野生动物保护、反电信诈骗等领域开展创新实践，为国内的反洗钱工作贡献力量。

发布政策声明

我们在腾讯官方网站的企业管治页面发布了[《腾讯反洗钱政策声明》](#)及[《腾讯制裁政策声明》](#)。

开展反诈

腾讯与有权机关和监管部门建立长效汇报机制，全力推动涉诈治理，取得显著成效；同时主动开展反诈课题研究，并联合各界举办各类论坛活动，提升社会影响力。

野生动物保护

腾讯自2015年起在国内启动“企鹅爱地球”项目，依托微信和QQ两大即时通讯工具，建立举报与反馈平台，联合全社会的力量，对野生动物非法交易领域的洗钱犯罪进行监督和举报。

大额和可疑交易报告

腾讯运用大数据挖掘和机器学习等技术建立可疑交易智能监测模型，将模型产生的可疑案例通过人工甄别后上报至监管部门，并采取适当管控措施。

供应链管理

可持续的供应链体系是企业实现长远发展的关键要素。腾讯坚持公开、公平、公正原则，建立《腾讯供应商管理制度》，从供应商准入与审核、信息维护、选择与使用、评估等全流程实施严格的管控机制，进一步规范供应商管理。同时，腾讯还推出覆盖采购全生命周期的供应商管理系统，持续提升采购环节的规范化和透明度，尽力防范损害商业合作伙伴的行为发生。

准入阶段

采购部门在市场上寻找符合资质的供应商，并且根据合作的期限、订单量、及需求的性质，对报价进行评估。原则上，我们会要求至少三家供应商提供报价单，同时考虑交货时间、经营及技术能力、环境和社会责任等因素，以确保供应商之间公平竞争，决策程序透明。如果只有一家供应商因主导相关市场，或是唯一可取得所需货物或服务的供应商时，需提供充分合理的理由进行特定采购流程，同时需获得特别批准。在聘用供应商前，我们会对供应商进行背景调查，包括资质审核、实地考察等，确保供应商能力符合采购需求。

聘用阶段

对于正式聘用的供应商，腾讯要求供应商签订《反商业贿赂声明》，对采购道德规范等内容进行明确规定，并对与在职员工存在利益相关的供应商根据《腾讯阳光行为准则》相关规定确定合作范围，与离职员工存在利益相关的供应商需经内审委员会审批或待有关员工离职满 18 个月方可参与选择流程。同时，腾讯也会要求与在职员工及离职员工存在利益相关的供应商必须如实申报利益关系，对于虚假申报的供应商将立即终止合作并列入黑名单，打造廉洁供应链生态圈。2021 年，腾讯要求所有中国大陆供应商签订《反商业贿赂声明》。

评估阶段

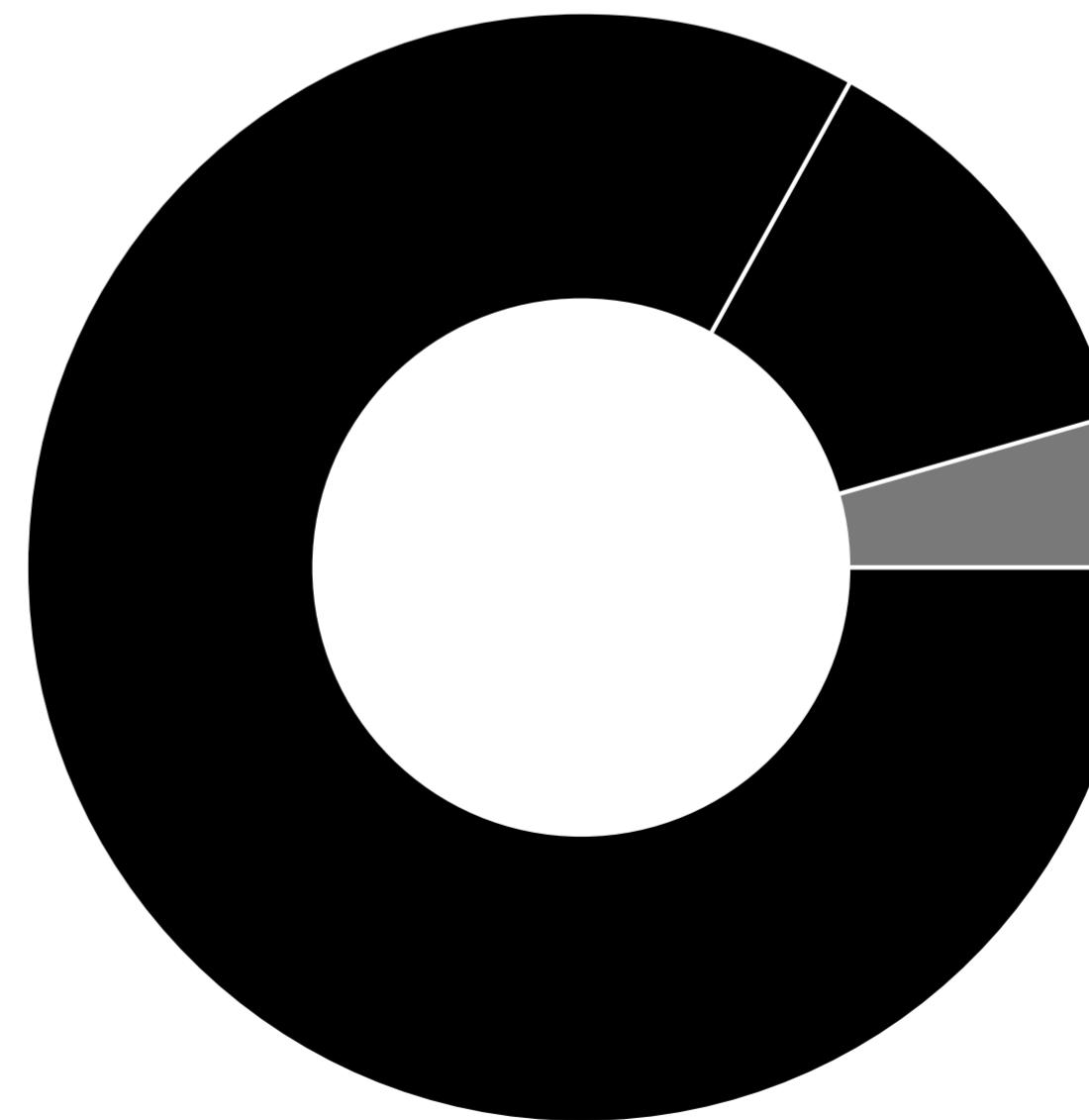
腾讯定期开展供应商评估工作，通过抽样调查和穿行测试，并充分考虑供应商的产品或服务质量、交付、服务等多方因素，确保客观、真实反应合作供应商的综合表现。对于评估结果欠佳的供应商，腾讯在遵守适用合约安排的前提下，我们可以（1）与他们讨论需采取的补救措施；（2）终止合作；（3）减少订单量；（4）进行处罚；或（5）终止付款。如果发生以下事件，采购部门可取消供应商的资格：（1）我们因供应商延迟交货、质量问题或违约而遭受重大经济损失；（2）供应商连续两个季度在评分标准中获得最低评级；以及（3）供应商严重违反商业道德。

腾讯集团采购部要求供应商签署《企业社会责任承诺书》，鼓励供应商采用国际认可的行业标准和行业最佳实践，推动建立并确保供应链安全的工作环境，以让工人获得尊重和尊严，并且确保企业在经营中承担环保责任并遵守道德规范。我们在选择办公楼宇相关的供应商时，优先考虑环保的产品和服务，并已要求我们自有办公大楼的物业管理公司须获得 ISO 14001 环境管理体系认证。

其他国家及地区

4,865 家

中国内地
32,439 家



港澳台地区
1,711 家

附录

关于本报告

本报告按照香港交易所的 ESG 报告指引编制，并参照 GRI 标准及 SASB 准则。同时，亦按照香港交易所建议采用的 TCFD 框架。

公司已委托罗兵咸永道会计师事务所对选定的 ESG KPIs 依据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》执行了有限保证鉴证。更详尽的鉴证程序以及鉴证报告全文，信息请参考附录中的“第三方鉴证报告”。

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

重要性原则：

我们进行了详细的重要性评估，以识别和评估对于我们业务、内部以及外部相关方的重要 ESG 议题。本报告披露内容将回应重要性评估所收集的信息。更详细的重要性评估过程以及结果，请参见“ESG 关键议题重要性分析”章节以及附录中的“相关方沟通报告”。

量化原则：

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

在汇报边界识别过程，我们确保本报告能反映我们的 ESG 影响以及绩效。除非另有说明，报告涵盖本公司在 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间直接运营和管理业务的 ESG 表现。

该报告符合以下“重要性”“量化”“平衡”和“一致性”原则。

本报告应与腾讯《2021 年度报告》、载于《2021 年度报告》中的“企业管治报告”章节以及载于本公司官网的“环境、社会及管治”页面一并阅读。

如有任何疑问，请电邮至 ESG@tencent.com。

平衡原则：

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

一致性原则：

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



ESG 关键绩效表

环境绩效

环境绩效：

指标		于 2021 年 12 月 31 日
温室气体排放总量（范围一、二、三） ^{①②③}	百万公吨二氧化碳	5.111
范围一排放量 ^{②③}	百万公吨二氧化碳	0.019
范围二排放量 ^{②③④}	百万公吨二氧化碳	2.349
范围三排放量 ^{②③⑤}	百万公吨二氧化碳	2.743
每收入单位的温室气体排放总量	公吨二氧化碳 / 百万人民币	9.12
有害废弃物 ^⑥	吨	324
每收入单位的有害废弃物	吨 / 百万人民币	0.00058
无害废弃物 ^⑦	吨	29,850
每收入单位的无害废弃物	吨 / 百万人民币	0.053
能源消耗总量 ^{②⑧}	兆瓦时	4,375,253
直接能源消耗量	兆瓦时	66,293
包括：汽油	升	34,160
柴油 ^⑨	升	3,261,448
天然气	立方米	3,111,654
间接能源消耗量：外购电力 ^{②⑩}	兆瓦时	4,308,960
每收入单位的能源消耗总量	兆瓦时 / 百万人民币	7.81
购买的可再生能源	兆瓦时	63,000
自发的可再生能源	兆瓦时	2,334
数据中心的平均 PUE ^⑪		1.32
用水量 ^{②⑫}	吨	6,201,652
每收入单位的用水量	吨 / 百万人民币	11.07
LEED 认证的办公室面积	平方米	887,700
LEED 认证的数据中心个数	个	1

① 由于业务性质的关系，公司的主要空气排放为温室气体排放，由燃料和购买以化石燃料生产的电力所引致。

② 公司于 2021 年扩大了环境绩效的报告范围，涵盖公司运营控制范围内中国内地和香港的所有办公大楼及数据中心。我们无运营控制的租用数据中心不包括在报告范围内。在 2020 年，我们的环境绩效报告范围仅涵盖中国内地的主要办公大楼和主要数据中心。此范围调整反映了我们以符合行业最佳实践为目标，同时也是报告期内本年度环境绩效同比 2020 年增长的主要原因。环境绩效环比增长的另一个主要原因是业务的自然增长。

③ 公司的温室气体清单涵盖二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。截至 2021 年 12 月 31 日止年度的温室气体排放数据，以等值的二氧化碳表示。温室气体排放量根据政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 发布的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》《IPCC 第五次评估报告》，及中国生态环境部发布的省级电网平均二氧化碳排放系数进行计算。

④ 修订后的 2020 年范围二排放量为 171 万吨二氧化碳当量，其报告范围与 2021 年相同。

⑤ 范围三排放是根据广泛的假设进行估算，其排放因子在已发布的《英国政府温室气体转换因子公司报告》以及《EPA 排放与发电资源综合数据库》中均可查询。我们的范围三排放量统计亦涵盖在中国及国际市场上我们无运营控制的租用数据中心的碳足迹。

⑥ 办公大楼产生的有害废弃物主要包括来自打印机的废弃硒鼓墨盒。数据中心产生的有害废弃物主要包括废弃的铅酸蓄电池及销毁的硬盘组件。

⑦ 2021 年，公司统计并汇报实际废弃物产生量，并加强对无害废弃物的管理。2020 年的废弃物数据根据国务院 2008 年出版的《第一次全国污染物普查城镇生活源排污系数手册》进行估算。数据中心产生的无害废弃物主要包括淘汰服务器。

⑧ 基于外购电力和燃料的消耗计算的能源消耗总量，是参照中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2020)》中的系数进行计算。

⑨ 柴油由后备发电机使用。

⑩ 2020 年修订后的间接能源消耗为 3,128,144 兆瓦时，其报告范围与 2021 年相同。

⑪ PUE 是数据中心所有设施能源消耗除以 IT 设备能源消耗得出的比率。在报告期内，我们的平均 PUE 计算考虑所有在运营控制范围内，运行时间超过 12 个月且负载率达 30% 或以上的数据中心。

⑫ 供水主要来自市政供水，取用水源上并无问题。我们在 2021 年 1 月搭建了腾讯设施管理系统来升级我们的水资源管理水平，并每月追踪、记录和分析用水量。这次升级为我们未来扩大报告范围建立了坚实的基础。由于 2020 年部分租用场地的水资源使用由第三方物业公司管理，我们仅有部分数据，历史用水量数据无法重述。

⑬ 关于包装材料的数据并不适用于公司。



员工数据概况

雇佣绩效

指标	于 2021 年 12 月 31 日	
员工总数 ^①		68,226
按性别划分的员工人数	男性	48,406
	女性	19,820
按年龄组别划分的员工人数	30 岁以下	28,608
	30 至 50 岁	39,420
	50 岁以上	198
按地理区域划分的员工人数	中国内地	66,906
	港澳台地区	243
	其他国家及地区	1,077
按管理层级划分的员工人数	管理层	6,119
	非管理层	62,107
按雇佣类型划分的员工人数	正式员工	65,109
	其他类别 ^②	3,117
总流失率 ^③		12.37%
按性别划分的员工流失率	男性	11.90%
	女性	13.53%
按年龄组别划分的员工流失率	30 岁以下	14.59%
	30 至 50 岁	10.89%
	50 岁以上	19.39%
按地理区域划分的员工流失率	中国内地	12.32%
	港澳台地区	15.61%
	其他国家及地区	15.00%

① 员工总数：统计范围为本公司直接运营和管理的业务所聘用的正式员工及其他雇佣类别。

② 其他类别：由本公司直接运营和管理的业务所聘用的顾问及实习生。

③ 员工流失率 = (报告年度期间正式员工离职人数 / 报告年度末正式员工人数) *100%。员工流失反映离职（因自愿离职、解雇、退休）的正式员工人数。

员工数据概况

健康与安全表现^①

指标	2021	2020	2019
因工死亡人数 ^①	0	0	0
因工死亡率 (%) ^②	0	0	0
工伤数	32	28	18
工伤率 (工伤数 / 百万工作小时) ^③	0.25	0.27	0.21
因工伤损失的工作日数 (天)	480	281	1,058 ^④

① 数据来自腾讯人力资源团队记录并得到当地官方机构核实的因工伤亡事件。在中国内地，如发生因工伤亡事件，会经由腾讯人力资源团队汇报并由地方人力资源和社会保障局认定。

② 因工死亡率 = (因工死亡总人数 / 总员工人数) *100%。

③ 工伤率 = (工伤事件数 / 工作时数) *1,000,000。

④ 2019 年损失的工作日数字相对较高，主要是涉及骨折意外，我们为受伤员工提供了较长康复时间。

培训

指标	于 2021 年 12 月 31 日	
按性别划分的受训员工百分比	男性	99.63%
	女性	99.59%
按管理层级划分的受训员工百分比	管理层	99.79%
	非管理层	99.60%
按性别划分的员工平均受训时数	男性	39.68
	女性	44.12
按管理层级划分的员工平均受训时数	管理层	55.52
	非管理层	39.53

注：培训是指公司为员工提供的面授及网上课程。

供应商数目

指标	于 2021 年 12 月 31 日	
按地理区域划分的供应商数目	中国内地	32,439
	港澳台地区	1,711
	其他国家及地区	4,865

注：“供应商数目”是指报告期内活跃供应商总数，而“地理区域”是指供应商注册地。



第三方鉴证报告

(中文翻译仅供参考)

独立执业会计师的有限保证鉴证报告

致腾讯控股有限公司董事会

我们已对腾讯控股有限公司(「贵公司」)截至二零二一年十二月三十一日止年度的环境、社会及管治报告(「二零二一年环境、社会及管治报告」)中以下选定的环境、社会及管治资料执行了有限保证的鉴证工作(「选定环境、社会及管治资料」)。

选定环境、社会及管治资料

截至二零二一年十二月三十一日止年度的选定环境、社会及管治资料概述如下:

环境绩效	员工绩效
<ul style="list-style-type: none">范围一排放量 (百万公吨二氧化碳)范围二排放量 (百万公吨二氧化碳)有害废物 (吨)每收入单位的有害废物 (吨/百万人民币)无害废物 (吨)每收入单位的无害废物 (吨/百万人民币)能源消耗总量 (兆瓦时)直接能源消耗量 (兆瓦时)<ul style="list-style-type: none">汽油 (升)柴油 (升)天然气 (立方米)间接能源消耗量: 外购电力 (兆瓦时)每收入单位的能源消耗总量 (兆瓦时/百万人民币)购买的可再生能源 (兆瓦时)自发的可再生能源 (兆瓦时)数据中心的平均PUE用水量 (吨)每收入单位的用水量 (吨/百万人民币)LEED认证的办公室面积 (平方米)LEED认证的数据中心个数	<p>雇佣绩效</p> <ul style="list-style-type: none">员工总数按性别划分的员工人数<ul style="list-style-type: none">男性女性按年龄组别划分的员工人数<ul style="list-style-type: none">30岁以下30至50岁50岁以上按地理区域划分的员工人数<ul style="list-style-type: none">中国内地港澳台地区其他国家及地区按管理层级划分的员工人数<ul style="list-style-type: none">管理层非管理层按雇佣类型划分的员工人数<ul style="list-style-type: none">正式员工其他类别总流失率按性别划分的员工流失率<ul style="list-style-type: none">男性女性按年龄组别划分的员工流失率<ul style="list-style-type: none">30岁以下30至50岁50岁以上
<p>供应链管理</p> <ul style="list-style-type: none">按地理区域划分的供货商数目<ul style="list-style-type: none">中国内地港澳台地区其他国家及地区	

用心服务客户

- 受理的与互联网服务有关的用户投诉量, 分类如下:
 - 游戏类
 - 支付类
 - 社交类
 - 其他业务类
- 受理的与腾讯云服务有关的用户投诉量

反舞弊

- 已审结的贪腐诉讼案件数目

公益数字化

- 集团向腾讯基金会年度捐献额 (人民币十亿元)

- 按地理区域划分的员工流失率
 - 中国内地
 - 港澳台地区
 - 其他国家及地区

健康与安全表现

- 因工死亡人数
- 因工死亡率
- 工伤数
- 工伤率
- 因工伤损失的工作日数

培训

- 按性别划分的受训员工百分比
 - 男性
 - 女性
- 按管理层级划分的受训员工百分比
 - 管理层
 - 非管理层
- 按性别划分的员工平均受训时数
 - 男性
 - 女性
- 按管理层级划分的员工平均受训时数
 - 管理层
 - 非管理层

我们的鉴证工作仅限于截至二零二一年十二月三十一日止年度的资料, 与前期间有关的资料及于二零二一年环境、社会及管治报告中所包括的任何其他资料均不在我们的工作范围内, 因此我们不就此发表任何结论。

标准

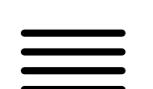
贵公司编制选定环境、社会及管治资料所采用的标准列示于二零二一年环境、社会及管治报告标题为「关于本报告」(「标准」)中。

贵公司就选定环境、社会及管治资料须承担的责任

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

固有限制

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



第三方鉴证报告

我们的独立性和质量控制

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

本所应用国际质量控制准则第1号，因此保持一个全面的质量控制制度，包括制定与遵守职业道德要求、专业准则、以及适用的法律及监管要求相关的政策和程序守则。

我们的责任

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

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

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

鉴于本业务的具体情况，我们在执行上述程序时：

- 了解环境、社会及管治的管治架构，环境、社会及管治策略，及持份者参与过程；
- 对负责准备环境、社会及管治报告的相关人员就准备流程及相关内控程序进行询问；
- 已了解收集和报告选定环境、社会及管治资料的流程。这包括分析并到访深圳总部、2座办公大楼、2个数据中心，以了解选定场地环境、社会及管治资料的关键流程和控制；
- 在选定场地对选定环境、社会及管治资料抽样执行有限的实质性测试，以检查数据是否已经恰当计量、记录、核对和报告；及
- 考虑环境、社会及管治报告的披露和列报是否与贵公司内部信息一致，是否按照香港联合交易所有限公司主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》要求编制。

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

有限保证结论

基于我们执行的程序以及取得的证据，我们未有发现任何事项使我们相信贵公司截至二零二一年十二月三十一日止年度的选定环境、社会及管治资料在所有重大方面未有按照「标准」编制。

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

罗兵咸永道会计师事务所
执业会计师

香港，二零二二年四月十一日



相关方沟通报告

腾讯控股有限公司 2021 年 ESG 报告的相关方参与和重要性评估摘要

介绍

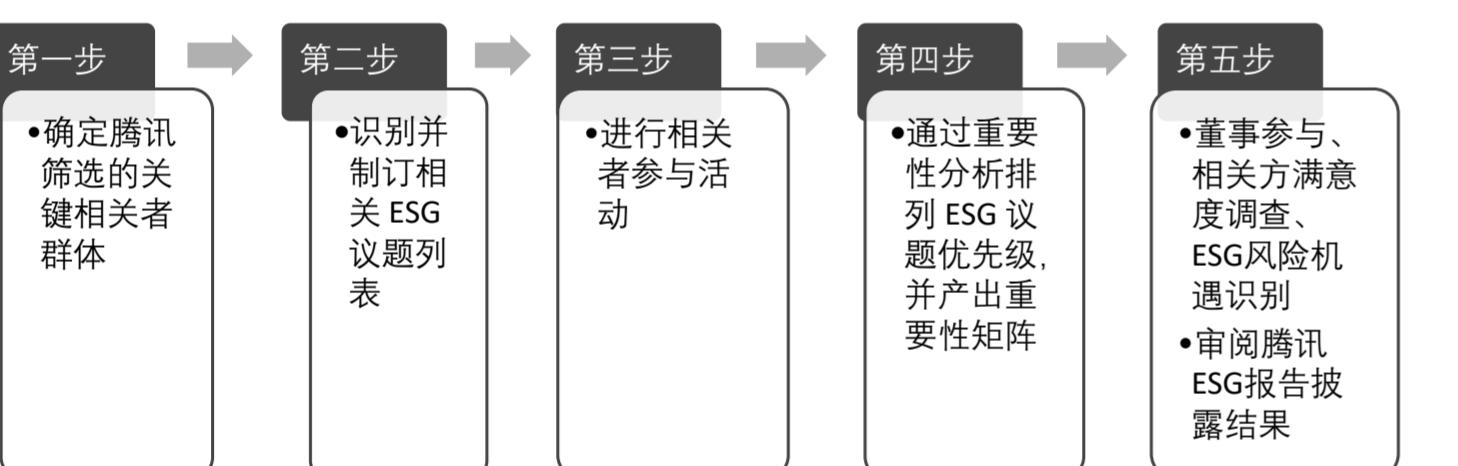
本报告代表了 2021 年腾讯及其相关方对环境、社会和管治（“ESG”）的共同价值、见解和期望。

腾讯已确定作出清晰的 ESG 承诺，并委托外部独立咨询顾问 SGS IECC Limited 通过在线问卷以及访谈的形式开展重要性评估，评估结果将应用与 ESG 报告准备过程。

方法

SGS IECC limited 进行重要议题评估时，已经考虑国际以及多个地区的报告框架。这些框架包括香港交易所有限公司主板上市规则的环境、社会及管治报告指引（“港交所指引”）、气候相关财务揭露建议（“TCFD”）、全球报告倡议组织标准（“GRI”）和可持续发展会计准则委员会准则（“SASB”）。结合以上框架及内部和外部相关方共同关注的议题，最终确定 23 个 ESG 相关议题。

腾讯的主要相关方（如董事及高管、员工、客户、供货商、媒体、学者、非营利组织、投资者）完成问卷或访谈沟通。被邀请的相关方对议题重要性进行评分，主要考虑这些议题对于相关方的影响以及对于腾讯业务的影响。重要性评估流程如下：



在相关方参与过程中，我们还对满意度进行调查。

相关方参与

腾讯承诺并保持与各相关方密切互动，并重视他们的利益、期望和回馈。并定期通过多元沟通管道，为内外部相关方及时公布腾讯最新动态及发展策略。

鉴于腾讯广泛的业务范围，SGS IECC Limited 和腾讯开展多维度的专题沟通，以了解腾讯当前 ESG 表现和未来战略。并以港交所指引、TCFD、GRI 和 SASB 作为技术指导，SGS IECC Limited 为腾讯定制相关方参与流程。

SGS IECC Limited 采用不同的报告框架原则及流程管理的方法，通过在线问卷以及访谈收集内外部相关方的意见。考虑到腾讯相关方的多样性和地理分布，我们采用了探索型序列设计，包括在线调查和访谈作为我们的主要相关方参与形式。这种混合方法使我们的数据收集团队能够将每个相关方参与阶段的反馈转化为报告内容。于本次相关方参与过程中，通过反复提问，我们的资料收集和分析团队确保不同相关方的意见被用心倾听，并分配适当的资源以支持不断变化的需求，进一步澄清或阐述所收获的见解。

不同的相关方被问及相关主题。下表中确定了内部和外部相关方群体：

Unit 303 & 305, 3/F, Building 22E, Phase 3, HK Science Park, Pak Sek Kok, N.T. Hong Kong www.sgs.com.hk
Member of the SGS Group

董事及高管

员工

客户 (包括, 用户和业务伙伴)

供货商
投资者
政府及监管机构
媒体
学者
非营利组织

在 2022 年 1 月与各相关方互动过程中，我们通过在线调查和访谈收到了来自相关方的 1,770 份回复。

重要性评估

重要性评估基于各回馈信息，每个议题将获得不同评分，进行平均计算，再根据港交所指引建立重要性矩阵。这些重要议题不仅体现对腾讯的重大经济、环境和社会影响，也对各相关方产生重大影响。

重要性矩阵

我们的重要性评估结合了内部和外部相关方建议。内部和外部或两者都表现出重大关注的相关议题将被视为我们的重要议题。同时，我们还采用二维重要性矩阵来展现重要性评估的结果。位于矩阵右上象限的相关议题将会被定义为高度重要议题。

以下重要性矩阵显示了内部和外部相关方对 23 个相关议题的重要性：

我们在 11 个高度重要议题中确定了 5 个最重要的 ESG 议题，即：数据隐私与网络安全、未成年人保护、内容责任、产品与服务的社会影响、员工健康与安全。这 5 个 ESG 议题在内部和外部相关方的总平均得分中排名前 5 位，并位于矩阵右上角象限，因此被选为最重要的议题。腾讯需加大对这些最重要 ESG 议题的关注，并披露在环境、社会及管治报告中。

2021 年重要性矩阵回顾

SGS IECC limited 回顾了 2020 年和 2021 年相关方参与过程的结果，并对比本年度的分析方法。即使我们今年将相关议题从 19 个拓展到至 23 个，我们发现重要性矩阵仍然具备普适性和有效性。

今年，我们的相关方还参与和气候相关风险和机遇评估工作，并进一步研究内部和外部相关方的满意度。

其他观点和见解

ESG 满意度

内部和外部相关方均对腾讯的 ESG 表现感到满意。总体而言，与 ESG 相关的方面，例如腾讯在社区投资和产品管理方面做出的努力和成就，收获良好评价。腾讯在社区投资方面的获得最高满意度，同时我们发现了进一步改进气候行动的机会。

投资者期待

腾讯在与不同的投资者沟通过程中，了解他们对信息披露的期望。尤其是了解投资者偏好的评级、沟通方式以及频率。

聚焦气候变化

根据 SGS IECC Limited 的了解，集团一直在积极管理环境和社会风险和机遇。今年，在高管和董事的参与下，扩大了风险评估分析，初步考虑了气候变化相关风险。根据最新的 TCFD 建议，腾讯认为，气候变化转型风险可能会影响其业务，关键风险为：(i)声誉风险和(ii)政策和法律风险。

根据 SGS IECC Limited 的建议，腾讯计划以更具体、专题的形式，加强对气候变化的评估和披露，管控风险以及把握机遇，以展示对可持续发展的雄心。

SGS IECC Limited
6th Apr, 2022



报告指标索引

报告框架	HKEx ESG 指引 ^①	TCFD	SASB	GRI Standard	SDGs
关于腾讯				102-1; 102-2; 102-3; 102-5; 102-7; 102-16	
高管致辞				102-14	
企业管治					
企业管治架构		管治 -(b)		102-18; 102-23; 102-26; 102-27	
风险管控		管治 -(a); 风险管理 -(b)		102-30; 102-15; 103-2	
ESG 管治					
董事会声明	管治架构			103-3	
ESG 战略		管治 -(a)		103-2	
ESG 管治架构	管治架构	管治 -(b)		102-20; 102-22; 102-32	
ESG 关键议题重要性分析	报告原则	风险管理 -(a)		102-21; 102-29; 102-31; 102-47; 103-1	
1 保护生态环境					
1.1 气候变化与碳中和承诺	A1; A1.2; A1.5; A4; A4.1	管治 -(a) 及 (b); 策略 -(a)、(b) 及 (c); 风险管理 -(a)、(b) 及 (c); 指标及目标 -(a)、(b) 及 (c)	TC-IM-130a.1; TC-IM-130a.3	201-2; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5	
1.2 加大投入绿色运营	A1; A1.5; A1.6; A2; A2.3; A2.4; A3; A3.1; A4.1		TC-IM-130a.3	301-3; 302-4; 302-5; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5	
1.3 共建绿色生态家园	A3.1			304-2; 304-3	
1.4 环境目标	A1.5; A1.6; A2.3; A2.4	指标及目标 -(c)		302-1; 302-2; 305-5	
2 关心员工成长					
2.1 广泛吸引人才	B1		TC-IM-330a.1; TC-IM-330a.3	402-1; 405-1; 406-1	
2.2 保障员工权益与福利	B1; B4; B4.1; B4.2		TC-IM-330a.2	401-1; 401-2; 401-3; 407-1; 408-1; 409-1	
2.3 支持员工发展	B3			404-1; 404-2; 404-3	
2.4 促进员工健康与活力	B2; B2.3			403-1; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-10	
3 负责任产品					
3.1 守护数据安全	B6; B6.4; B6.5		TC-IM-220a.1; TC-IM-220a.2; TC-IM-230a.2	416-1; 418-1	
3.2 用户保护	B6; B6.3; B6.4		TC-IM-220a.1	416-1; 417-1	
3.3 用心服务客户	B6.2				
3.4 AI 向善	B6			416-1	

报告框架	HKEx ESG 指引 ^①	TCFD	SASB	GRI Standard	SDGs
4 普惠科技成果					
4.1 促进前沿技术发展	B6.3			102-13	
4.2 支持产业互联网发展					
4.3 培养行业发展未来					
4.4 推动数字共融					
5 创新社区投资					
5.1 社会价值战略与愿景	B8; B8.1			413-1	
5.2 公益数字化	B8.2			413-1	
5.3 乡村振兴与共同富裕	B8.1			413-1	
5.4 文化保育传承	B8.1			413-1	
5.5 公众应急服务	B8.1			413-1	
5.6 科学探索奖	B8.1			413-1	
5.7 志愿者力量	B8.2				
6 恪守商业道德					
6.1 反舞弊	B7; B7.1; B7.2; B7.3			205-1; 205-2; 205-3	
6.2 反垄断				206-1	
6.3 反洗钱	B7				
6.4 供应链管理	B5; B5.1; B5.2; B5.3; B5.4			308-1; 414-1; 414-2	
附录					
关于本报告	报告原则; 报告范围			102-46; 102-48; 102-49; 102-50; 102-52; 102-53; 102-54	
ESG 关键绩效表	A1.1; A1.2; A1.3; A1.4; A2.1; A2.2; A2.4; A2.5; B1.1; B1.2; 指标及目标 -(b) B2.1; B2.2; B3.1; B3.2; B5.1	TC-IM-130a.1; TC-IM-130a.2; TC-IM-330a.1; TC-IM-330a.3		302-1; 302-2; 302-3; 303-3; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-3; 306-3; 401-1; 403-9	
第三方鉴证报告				102-56	
相关方沟通报告				102-21; 102-29; 102-31; 102-33; 102-34; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-47	
报告指标索引				102-55	

注：① “KPI A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量” “KPI B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比”以及“KPI B6.4 产品回收程序”，均与公司的主要业务关联度低。

