

# Environmental, Social and Governance Report 2024

2024 年环境、社会及管治报告



## 关于腾讯

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

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

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

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

腾讯成立于1998年，并于2004年在香港联合交易所主板上市。



## 主席致辞

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

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

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

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

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



马化腾  
董事会主席

# 执行摘要

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



\*拍摄于腾讯滨海大厦

## 环境

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

## 社会

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

## 管治

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

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

**James Mitchell 罗硕瀚**  
ESG工作组联席主席

# 企业管治

## 董事会独立性 & 多元化

腾讯建立了单层制董事会。截至2024年12月31日，本公司董事会（以下简称“董事会”）由八位董事组成，包括一名执行董事、两名非执行董事和五名独立非执行董事。

非执行董事是来自Naspers集团的高级管理人员。该集团是腾讯长期股东，通过旗下子公司Prosus持股。Naspers是一家全球消费互联网集团，也是世界上最大的科技投资者之一。非执行董事引入全球化视角的商业、财务及管理经验，并以股东的长远利益为导向履行董事监督职责。独立非执行董事行业背景广泛，他们引进不同领域的专业知识和管理经验，充分发挥专业能力 & 制衡作用，以保障股东、公司及其他相关方的利益。董事会辖下的提名委员会对独立非执行董事的独立性进行了评估，并认为他们属独立人士。在评估过程中，本公司考虑了上市规则规定的独立性指引，同时结合了每位独立非执行董事的服务年限，以及这些董事能够为董事会带来的观点、专业技能和经验。本公司已收到各独立非执行董事的年度独立性确认，董事会已确认他们的独立性。五名独立非执行董事中，尽管两名董事上任超过九年，经提名委员会及董事会慎重评估后，认为他们具备独立性，能够有效地履行独立非执行董事的职责，继续为董事会贡献其宝贵经验、行业知识和专业精神。于2024年，独立非执行董事占董事会成员比例为62.5%，非执行董事成员占比为25%。

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

### 审核委员会

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

### 企业管治委员会

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

### 投资委员会

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

### 提名委员会

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

### 薪酬委员会

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

董事会重视董事的多元化经验，并肯定非执行董事和独立非执行董事提供的意见及监督。董事会致力完善董事任期组合，以吸纳现任与新任董事的不同观点和经验，并确保有效地履行其受托责任的效力和效率。董事会在甄选董事过程中注重多元化因素，并已考虑董事多元化的优点，包括行业知识、专业背景、经验和性别。

我们已实施了《董事会成员多元化政策》及《董事会提名政策》，在评估候选人是否符合资格担任董事时，充分考虑本公司现行的政策及上市规则要求。自2023年5月份以来，董事会成员女性占比已提升至25%，并已于2022年设定目标于2030年或以前将该比例提升至30%。本公司董事会成员拥有深厚的专业积累，所覆盖的行业领域包括计算机和信息技术、通信技术、工商管理、财务管理、会计、法律、医学和社会科学。

董事会授权企业管治委员会对本公司ESG事务进行监督指导。有关本公司2024年企业管治工作的详细内容，请参见腾讯2024年报*企业管治报告*章节。

## 风险管理

足够及有效的风险管理及内部监控系统是实现本公司战略目标的重要保障。本公司在制定风险治理架构、实施风险管理流程与加强风险文化建设等方面，不断完善风险管理及内部监控系统，提升公司风险管理能力，确保本公司业务的健康可持续发展。

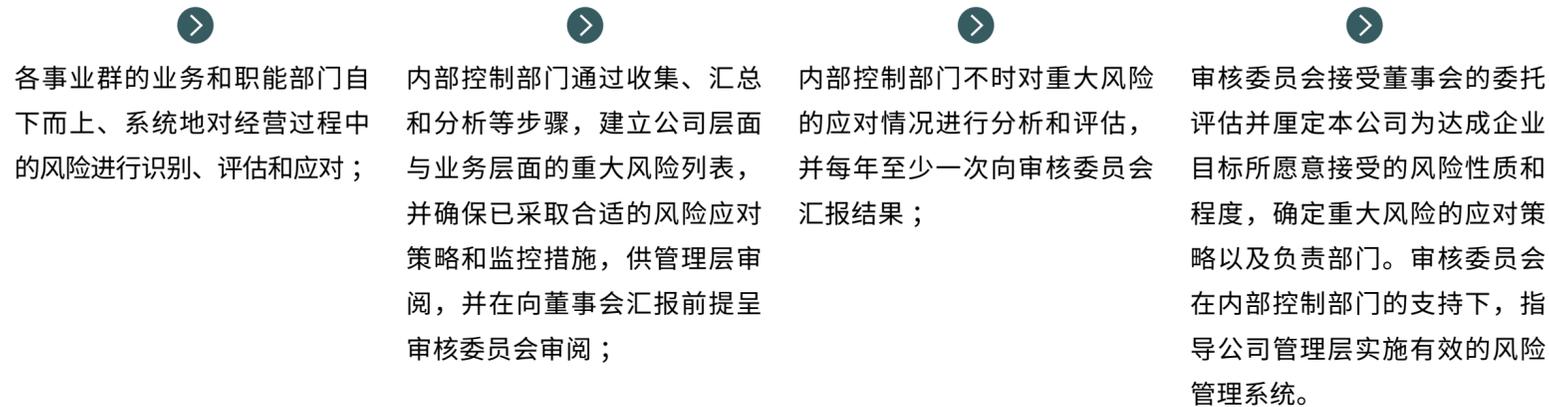
### 风险治理架构

董事会确认会负责确保本公司建立及维护足够和有效的风险管理及内部监控系统。审核委员会代表董事会每季度审阅管理层有关风险管理的实践，包括在风险管理及内部监控系统方面的建设、执行及监督工作。审核委员会每年评估风险管理及内部监控系统的有效性。审核委员会成员在财务管理和风险管理方面拥有丰富经验及知识，听取来自内部团队的最新风险管理相关要求和最佳实践，并按需要在季度会议上讨论。

为了确保风险管理及内部监控系统的有效性，本公司采用了内部监控“三线模型”，在董事会的监督和指导下，建立了风险管理及内部监控架构。

### 风险管理流程

本公司作为多元化业务的互联网科技企业，业务具有种类多、变化快的特点，本公司的风险管理亦因应这些特点而建立动态的风险管理流程：



审核委员会代表董事会监察本公司整体的风险管理状况，并评估本公司能够承受的风险水平、风险重要级别以及应对策略。审核委员会认为管理层已采取适当的措施以应对及管理重大风险至董事会可接受的风险水平。

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

### ESG融入风险管控

我们已经充分考虑ESG相关因素，包括气候变化，并已纳入本公司的风险评估及内部监控管理流程。我们定期开展风险识别和评估，按评估结果对风险的优先顺序进行排列，据此制定相应的风险应对措施。

### 风险文化

本公司一直致力完善内部监控环境，加强全体雇员的风险管理意识，持续提升公司风险管理能力。

本公司通过面授培训、在线课程等多种渠道，定期为全体雇员提供相关的风险管理及内部监控的培训，培训主题包括风险管理体系、关键风险分析以及内部监控活动等。并将风险管理课程设置为新入职员工培训的必修课。

本公司把各事业群的业务和职能部门的风险管理及内部监控工作评估结果纳入绩效评估流程中。

## 商业价值、社会价值与股东价值

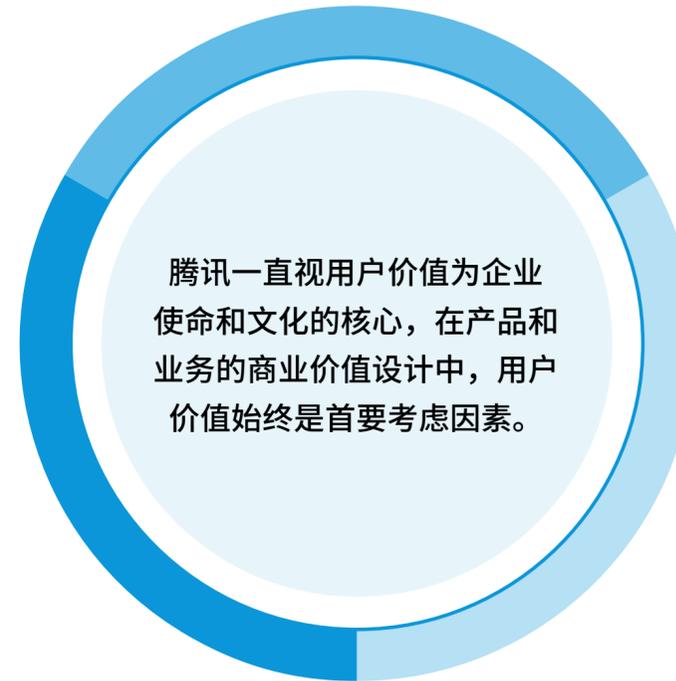
自“扎根消费互联网，拥抱产业互联网，推动可持续社会价值创新”的战略升级以来，我们已经为未来发展明确战略定位，并夯实了可持续发展的根基。

我们积极维持商业价值、社会价值和股东价值三者之间的平衡，在充分考虑股东及各相关方利益的基础上，实现企业的可持续发展，行稳致远。

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

**在商业价值的设计落实方面**，我们以用户价值为依归，投入大量资源提升前沿技术和产品研发能力，巩固用户隐私和数据安全的保护，为用户提供优质创新的产品体验。我们助力产业数字化升级，共创社会价值并分享数字经济融合带来的商业成果。在推动数字产业化和产业数字化的进程中，腾讯自我定位为数字助手，促进创新创业及提供数字科技以服务产业转型升级。

**在社会价值的创新探索方面**，我们聚焦寻觅技术与产品组合的创新解决方案，以缓解社会痛点。我们对内牵引各业务部门去挖掘或提高产品和业务的社会价值，例如在无障碍技术、珍稀野生动物保护等领域发挥更大作用。我们通过可持续社会价值事业部牵头，设立资助计划支持科学家潜心基础科学领域研究，以及在数个核心领域联动专业公益机构孵化为社会带来规模化效益的项目。



**在股东价值方面**，我们持续关注用户价值的创造，以及社会价值与商业价值的有机融合，值此强化公司可持续发展的根基，巩固企业的长远价值。我们致力维持高水平企业治理，并已把环境和社会因素纳入到企业战略和风险管理中。

# ESG管治

## ESG战略

源于“用户为本，科技向善”的愿景使命，腾讯的环境、社会及管治战略与我们面向用户、产业、社会的商业战略是一脉相承的。我们的ESG承诺已融入成为企业文化核心元素，承上接下，驱动企业可持续发展。

我们通过三个方面实施ESG管理体系化：(i)建立涵盖董事会、管理层以及员工的ESG管治架构；(ii)把ESG理念植入企业文化及ESG实践融入业务日常运营中；(iii)发布符合国际准则的ESG年度报告，以提高透明度，让相关方得知本公司在ESG领域的行动及绩效。

随着数实融合及人工智能技术的突飞猛进带来的网络化、智能化及全球化发展，互联网行业迎来新的市场机遇与风险。我们致力于创造对用户和业务伙伴有价值的产品，提前识别并管控相关风险。同时，我们选择以向善为宗旨，利用科技助力缓解环境和社会痛点，助力推进17项联合国可持续发展目标 (*Sustainable Development Goals*，SDGs)，体现良好企业公民的承担。我们的ESG战略实践，对内体现于高水平的公司治理，符合国际认可的商业道德和先进的人力资源管理，对外促进企业均衡发展，致力于用户、业务伙伴、产业及社会、环境的利益平衡。我们的具体行动如右述：



### 业务经营

- 完善公司治理。确保治理体系有效性、独立性以及多元化，并将ESG纳入风险管控，保障股东以及相关方权益；
- 坚守商业道德。合法合规经营，建立并坚守商业道德行为准则，包括反舞弊、反不正当竞争以及反洗钱等；
- 为员工提供多元、平等、共融和安全的工作环境，并赋能他们的专业成长，培育人才。



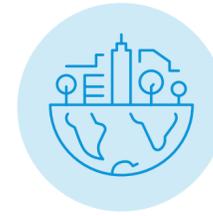
### 用户

- 保护用户隐私及其数据和数字财产安全。落实严谨的用户隐私政策以及数据、网络安全策略，并建立健康的数字内容生态，为用户提供优质产品并保障其权益；
- 倾听用户的意见，积极响应他们的需求、查询和投诉，并在此之上不断提升产品和服务质量；
- 支持用户，特别是未成年人、银发族以及身体有障碍人士，让他们在安全的网络环境里，享有参与数字化经济发展的平等机会。



### 业务伙伴

- 助力产业数字化转型，加大对中小微企业的支持；
- 公平合理对待业务伙伴，鼓励他们对我们的商业实践提供反馈建议；
- 通过高度授权内部控制以及反舞弊调查部门，禁止和打击损害长期伙伴关系的非法以及不正当行为。



### 产业及社会

- 通过开源合作、开放平台协同以及互联互通，促进互联网行业发展；
- 加大社区投资，利用我们的产品、平台及技术推动科技向善，通过创新应用克服社会痛点；
- 推进公益数字化，通过善用数字化能力降低大众参与公益的门槛，提高公益行动机构运转效率，提升公益项目透明度。



### 环境

- 减少自身碳足迹，使用可再生能源，在2030年达至运营和供应链碳中和；通过技术方案助力各行业加强气候变化管理，助力社会低碳转型；
- 保护自然，应用数字技术到物种保护、生物多样性主流化领域；
- 提高员工和用户的环境保护意识，鼓励采用环保实践，以减少碳排放和废弃物，最大限度地减少自然资源消耗。

## ESG管治架构

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

|   |  |                 |  |                  |   |                 |  |
|---|--|-----------------|--|------------------|---|-----------------|--|
| <b>董事会</b>  | 企业管治委员会 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事会授权企业管治委员会对公司的ESG事务进行监督。</li> </ul>   |                 |  |                  |   |                 |  |
| <b>ESG工作组</b>   | <table border="0"> <tr> <td data-bbox="349 652 1016 808"> <b>ESG 指导团队</b> </td> <td data-bbox="1016 652 2409 808"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导ESG工作组，制定本公司ESG战略和优先事项；</li> <li>● 首席战略官及首席财务官担任指导团队联席主席，成员由ESG议题相关的各事业群及职能部门高级管理人员组成。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 808 1016 938"> <b>ESG 协同办公室</b> </td> <td data-bbox="1016 808 2409 938"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辅助ESG指导团队梳理ESG目标，协同各事业群和职能部门制定行动计划并跟进进度；</li> <li>● 担任ESG工作组秘书处，定期向企业管治委员会汇报本公司ESG事宜。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 938 1016 1076"> <b>ESG 业务代表</b> </td> <td data-bbox="1016 938 2409 1076"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 输出相关专业知识和职能资源，协力推动本公司ESG实践，定期向ESG协同办公室同步最新进展；</li> <li>● 由ESG议题相关的各事业群及职能部门人员组成。</li> </ul> </td> </tr> </table> | <b>ESG 指导团队</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导ESG工作组，制定本公司ESG战略和优先事项；</li> <li>● 首席战略官及首席财务官担任指导团队联席主席，成员由ESG议题相关的各事业群及职能部门高级管理人员组成。</li> </ul> | <b>ESG 协同办公室</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辅助ESG指导团队梳理ESG目标，协同各事业群和职能部门制定行动计划并跟进进度；</li> <li>● 担任ESG工作组秘书处，定期向企业管治委员会汇报本公司ESG事宜。</li> </ul> | <b>ESG 业务代表</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 输出相关专业知识和职能资源，协力推动本公司ESG实践，定期向ESG协同办公室同步最新进展；</li> <li>● 由ESG议题相关的各事业群及职能部门人员组成。</li> </ul> |
| <b>ESG 指导团队</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导ESG工作组，制定本公司ESG战略和优先事项；</li> <li>● 首席战略官及首席财务官担任指导团队联席主席，成员由ESG议题相关的各事业群及职能部门高级管理人员组成。</li> </ul>   |                 |  |                  |   |                 |  |
| <b>ESG 协同办公室</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辅助ESG指导团队梳理ESG目标，协同各事业群和职能部门制定行动计划并跟进进度；</li> <li>● 担任ESG工作组秘书处，定期向企业管治委员会汇报本公司ESG事宜。</li> </ul>  |                 |  |                  |   |                 |  |
| <b>ESG 业务代表</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 输出相关专业知识和职能资源，协力推动本公司ESG实践，定期向ESG协同办公室同步最新进展；</li> <li>● 由ESG议题相关的各事业群及职能部门人员组成。</li> </ul>   |                 |  |                  |   |                 |  |
| ESG工作组下设五个专项委员会聚焦关键议题管理，促进内部协作，提升ESG风险管理水平及绩效。                                |  |                 |  |                  |   |                 |  |
| <b>用户隐私与数据安全</b><br>强化隐私与安全保护议题相关的信息披露；评估加入有关国际倡议或行业联盟的适用性和可行性；推动持续优化内部政策及指引。 | <b>多元、平等与共融</b><br>将多元与共融的企业文化与价值观融入业务运营中，跟踪并汇报进展。   |                 |  |                  |   |                 |  |
| <b>生物多样性保护</b><br>提升公司内部生物多样性意识，催化生物多样性保护合作项目，探索量化效益。                         | <b>供应链管理与文化传播</b><br>加强供应链ESG管理，推动内部与供应商共同探讨ESG基本原则，跟踪落实进度及成效。<br>制定ESG传播策略，丰富内容及拓展渠道，对内提升全员文化培育，对外提升相关方认可。  |                 |  |                  |   |                 |  |

## 董事会声明

董事会对本公司的环境、社会及管治策略及汇报承担全部责任，授权企业管治委员会对ESG事宜进行监督管理。在公司建立的三层ESG管治架构下，企业管治委员会透过ESG工作组审视本公司ESG事务的落实，进度和绩效管理。

报告期内，董事会参与了对关键ESG议题的重要性评估及优先级排序工作（详情请参见*ESG管治—ESG议题重要性评估*章节）。通过访谈、问卷调查、会议等方式，董事就可能影响公司长期可持续发展的ESG议题提出意见与建议，并评估其优先级。高级管理层及业务负责人亦参与评估业务相关ESG关键风险，通过考量风险发生可能性、影响程度及趋势制定应对措施。公司已将ESG关键风险纳入年度企业风险评估及全面风险管理体系。董事会及企业管治委员会定期监督ESG相关事项，审议重大风险并提出措施建议。

企业管治委员会通过ESG工作组提交的定期进展报告、专项汇报及针对特定询问的回应，跟踪ESG事务的进展与成效。企业管治委员会及董事会高度关注对本公司业务有关键影响的ESG议题，并监督有关应对策略制定和执行。本公司年度ESG报告已获得第三方专业机构的有限鉴证，并通过企业管治委员会和审核委员会审阅以及董事会批准。

## ESG工作组年度回顾

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

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

### 生物多样性保护

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

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

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

详情请参见本报告**保护环境 — 自然与生物多样性保护**章节。



\*拍摄于腾讯滨海大厦

### 用户隐私与数据安全

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

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

详情请参见本报告**保障数字权益 — 隐私保护**章节。

## 多元、平等与共融

我们把该信念融入团队建设与职场文化建设中，并落实到行动中。

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

● **产品与技术：**我们通过数字包容的产品满足社会上多元群体的需求，并为有障碍人士和银发族创造平等机会融入数字生活。详情请参见本报告**数字包容**章节；

● **公益与人文：**我们携手合作伙伴，利用平台和技术优势贯彻这些价值观，共同推进科技向善。例如，“红雨伞计划”将数字技术应用于疾病筛查，搭建了数字化管理平台，并应用AI能力协助医生提升低资源地区妇女两癌筛查的普及率。我们和中国儿童少年基金会合作的春蕾科技女孩、春蕾合唱团系列项目，助力提升欠发达地区女童的艺术和科学等综合素养。详情请参见本报告**数字包容与数字技术助力可持续发展目标**章节。



\*春蕾科技女孩项目为女孩们提供了学习人工智能的机会。

## 供应链管理

我们将ESG因素纳入供应商准入流程、网络设备采购及电力资源采购中。

● **准入要求：**我们已把《[腾讯供应商ESG行为准则](#)》纳入供应商准入要求，并要求供应商签署；

● **绿色采购：**我们提升了服务器、网络设备及租赁数据中心供应商的准入条件，新增要求具备环境保护认证，并在评估过程中考察其环保绩效；

● **范围三减排：**我们推动租赁数据中心绿色能源转型，将自身绿色电力采购的经验和能力与供应商分享。租赁数据中心的绿色电力占比达至3.8% (2023年为0%)。

详情请参见本报告**商业道德—可持续供应链**章节。

## 沟通与认可

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

### 投资者

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

### ESG评级

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

### ESG指数

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

1 根据于2024年9月2日发布的标普全球ESG评分

2 根据于2024年12月3日发布的明晟ESG评级报告

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

4 根据于2024年6月20日发布的万得ESG评级报告

## ESG理念融入企业文化

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

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



此外，我们按议题举办一系列的ESG文化建设活动，包括：

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

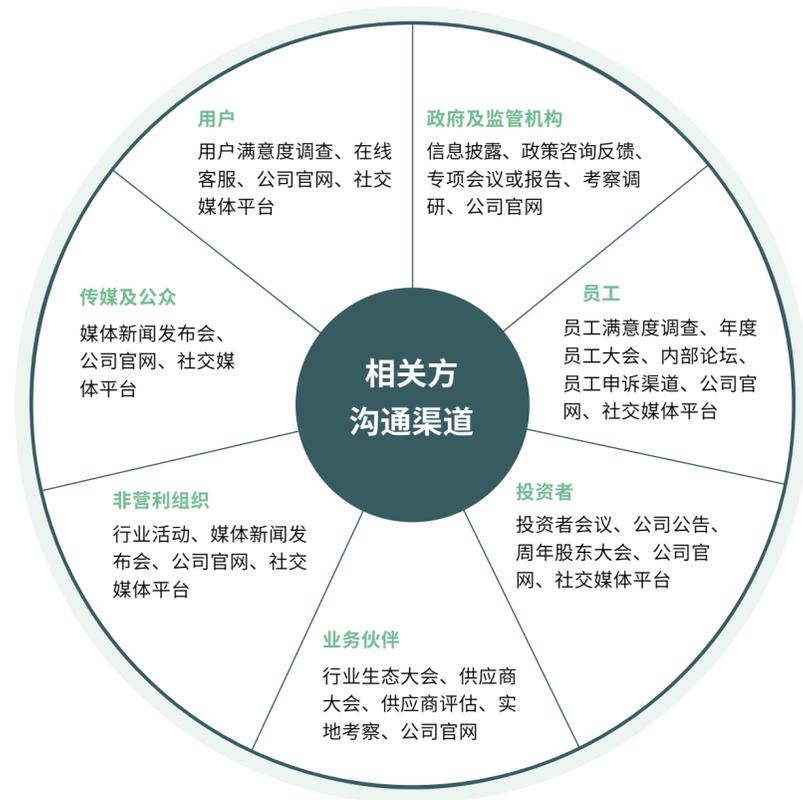


\*腾讯ESG最佳实践奖杯，通过循环利用数据中心报废电路板制作

## ESG议题重要性评估

### 相关方沟通

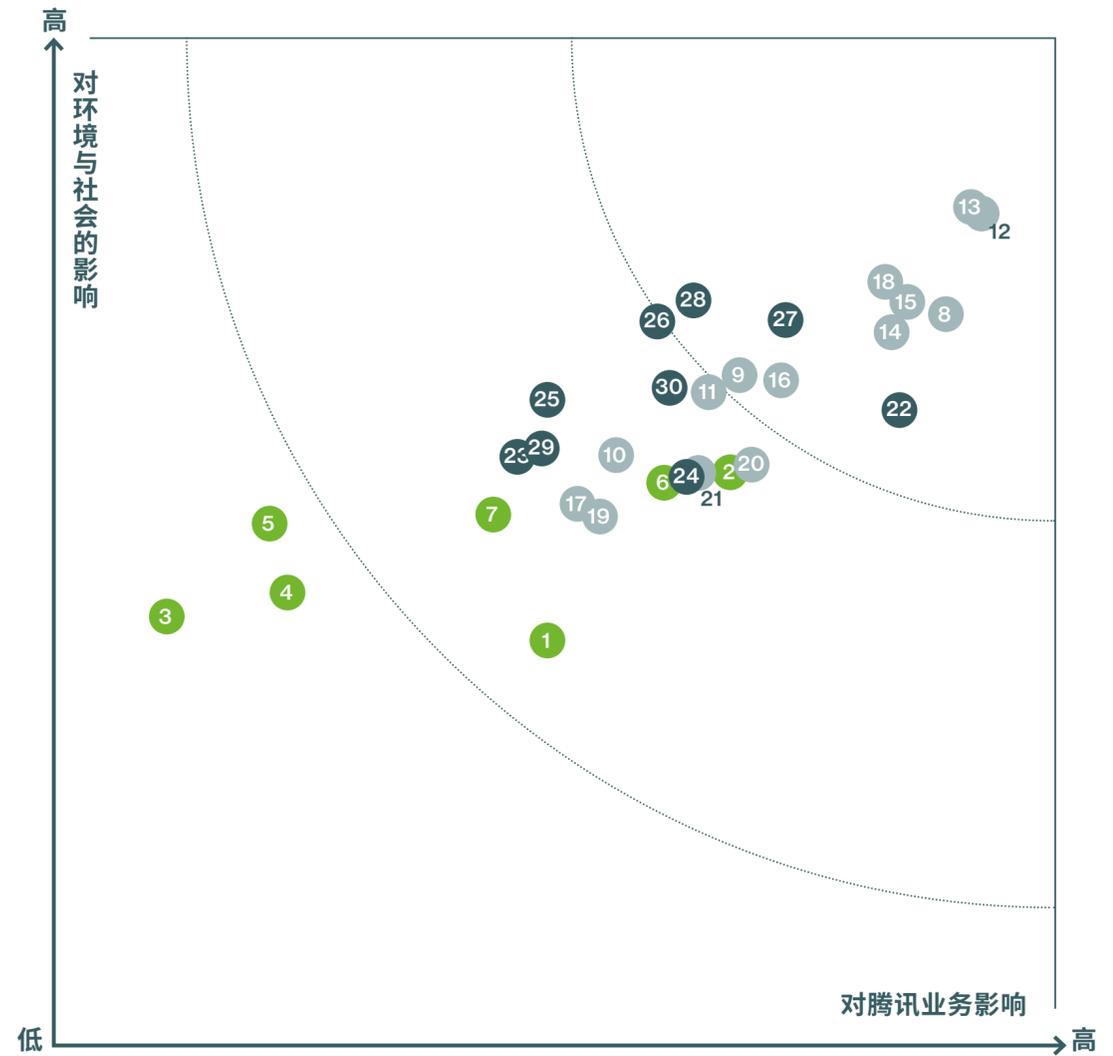
各相关方的意见及建议，对本公司有效识别ESG风险，提升ESG管理尤为重要。我们通过多种渠道定期与各相关方沟通，了解他们对公司ESG表现的期望和意见。我们的相关方包括用户、政府及监管机构、员工、投资者、业务伙伴、非营利组织、传媒及公众等。我们的沟通渠道包括但不限于公司网站、社交平台官方账号、线上线下会议、投资者及新闻发布会、员工满意度调查等。



### 重要性评估

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

- 识别潜在重要ESG议题的清单，主要考虑：1) 内部以及外部相关方共同关心的议题；2) 香港交易及结算所有限公司(香港交易所)披露标准及国际通用披露框架所涵盖的关键议题，包括：国际财务报告可持续披露准则(International Financial Reporting Standards, IFRS)第1号以及第2号、气候相关财务披露建议(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)、自然相关财务披露建议(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)、全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)可持续发展报告标准、可持续会计准则委员会(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)可持续发展会计准则及SDGs等标准和倡议；以及3) 全球可持续发展趋势。
- 透过深度访谈和在线问卷调研，我们分别跟相关方群体沟通，了解他们关注的ESG议题及其重要性观点。为了更广泛听取相关方的意见，我们发放了在线问卷，并成功回收了超过6,000份有效问卷，涵盖了用户、业务伙伴、员工、监管机构、供应商、学者、媒体以及非营利组织。同时，与董事、管理层以及投资者开展访谈，深度了解他们对于ESG议题优先度排序，以及对于ESG策略的观点与建议。在ESG报告发布后，我们将通过线上线下沟通渠道，包括与尽责管理团队会议等方式，收集相关方对我们ESG披露以及ESG议题重要性的反馈。
- 通过重要议题矩阵分布，确定各个ESG议题的重要性。2024年的重要性矩阵展示较往年有所调整，以更准确地呈现各议题的重要性。



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

● 环境
 ● 社会
 ● 管治



# 保护环境

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

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

## 联合国可持续发展目标一致性



## 联合国全球契约十项原则一致性

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

\*拍摄于腾讯滨海大厦

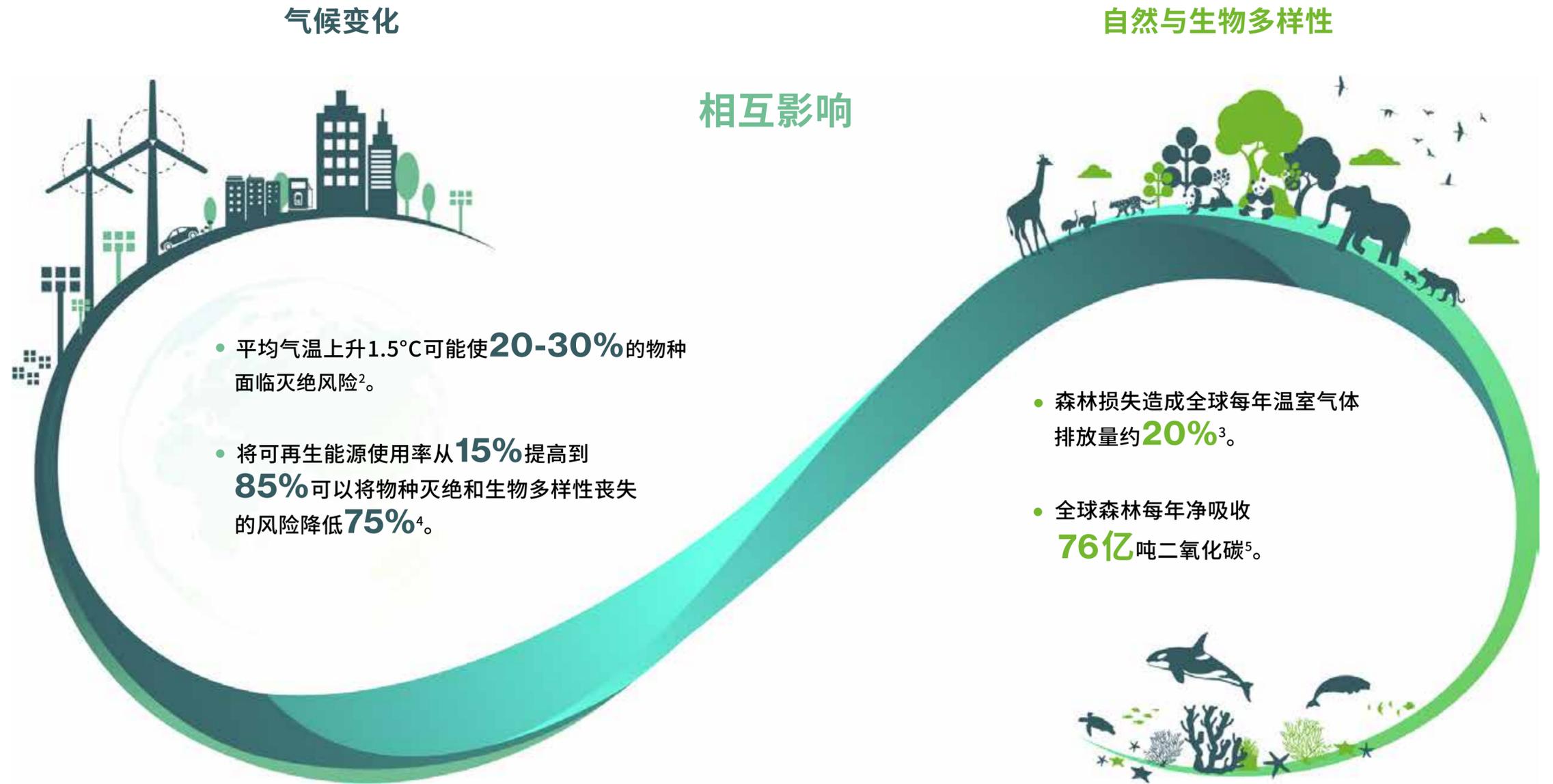
1.1

# 环境策略与进展

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

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

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



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

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

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

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

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

## 2024年进展



气候

### 碳中和

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

### 绿色供应链

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

### 创新低碳解决方案

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

### 气候与自然的协同

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



\*拍摄于腾讯滨海大厦



自然

### 生物多样性保护

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

### 废弃物管理

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

### 水资源管理

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

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

1.2

# 气候变化与碳中和

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

## 碳中和路线图与进展

2021年，启动碳中和规划。

➤ 2022年，发布2030年碳中和目标，以及减碳路径。

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

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

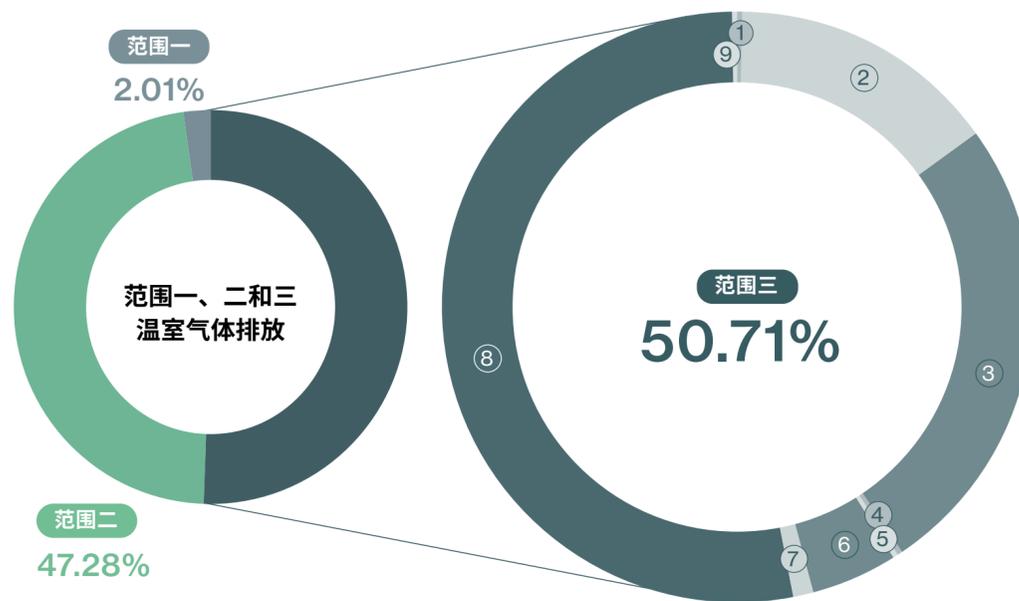
- 范围一和范围二：以2021年为基准年，2030年绝对排放量减少70%；
- 范围三：以2021年为基准年，2030年绝对排放量减少30%。

➤ 2024年，2050净零目标通过SBTi验证。

## 能源管理推动碳中和进程

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

### 脱碳路径



### 范围三各类排放分布

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



在数据中心和办公场所持续推行节能减排措施。



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



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



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

## 减少我们的碳足迹

腾讯将低碳和环保理念融入运营过程，减少产品和服务的碳足迹。我们遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等运营所在地适用的法律法规，致力于减少运营过程的碳排放，打造绿色数据中心和办公楼。

### 绿色数据中心

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

#### 选址

我们在数据中心选址时充分考虑了能源供应、气候物理风险和对自然环境的影响：

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

#### 建设

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



\*T-Block



\*腾讯在中国的数据中心之一

### 设备能效提升

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



#### • 更高能效的供电设备

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

#### • 更高能效的制冷系统

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



### 运营能效提升

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

#### • 智能运营

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



\*新能源项目智能管理平台

#### • AI调优

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



\*AI调优管理平台