

5.1

数字技术促进可持续创新

科技应以人为本。我们持续投入于数字平台与技术创新，并在适当场景下探索创新路径，以应对社会痛点，从而提升整体社会福祉。



*腾讯实时音视频技术应用于露天采矿中的自动采矿卡车解决方案

安全生产与远程医疗

在矿山、港口和冶金等高危、复杂、恶劣环境场景下，低延时和高品质的腾讯实时音视频（Real-Time Communication，RTC）技术助力远程操作替代现场作业，帮助一线人员远离危险，实现少人化和安全作业。在远程会诊中，RTC技术支持实时影像的高清、流畅传输，使在线医生提供与线下相当的服务，为患者提供检查、诊断与手术咨询。此外，RTC还广泛应用于自动驾驶的远程介入和应急接管。

游戏科技应用

腾讯利用游戏科技，通过更开放的场景链接，在越来越广泛的社会生产领域发挥数字生产力，创造社会价值。过去3年多来，我们探索游戏科技的跨界应用，先后启动了“数字长城”“数字藏经洞”“教育仿真”“数字中轴·小宇宙”“全变源追踪猎人星座计划”等多个游戏科技项目。

文化保护与传承

腾讯帮助考古工作者更高效地开展考古修复和文化研究工作，为文物的认知、保护、复原、研究、展现提供支持。2024年，我们实现了AI算法的产品化，搭建了中国第一个AI人机协同3D数字文物修复工具，并免费开放给相关机构使用。不需要专业的技术支持，考古人员就可利用该数字工具便捷地完成文物3D模型导入、标注、拼接、矫正、复原等修复动作。

科技探索

腾讯优图实验室与中国科学院国家天文台、复旦大学合作，研发了AI算法模型FastSearch，显著提升天文数据处理和天文发现的效率。近三年，腾讯助力中国天眼FAST发现51颗脉冲星，其中一半以上是毫秒脉冲星或长周期脉冲星，这两种脉冲星在天文领域具有重要研究价值。此外，腾讯还协助发现了3例快速射电暴。这是目前天文领域的研究热点，其物理起源对了解宇宙演化具有重要作用。

2021年4月，腾讯将“推动可持续社会价值创新”纳入公司核心发展战略，并宣布投入人民币1,000亿元到可持续社会价值及共同富裕计划中。截至2024年底，相关支出累计达人民币130亿元。

我们结合社会价值创新项目的实践经验以及行业评估方法，逐步探索出一套评估方法“SQI”，通过规模S(Scale)、质量Q(Quality)和影响I(Impact)三个维度评估我们的社会价值创新项目的效益。2024年，SQI已经全面融入社会价值创新行动中，包括各议题的短中长期目标制定、项目管理以及预算回顾中，推动社会价值创新的探索。

在2025年世界经济论坛年会上，腾讯可持续社会价值事业部的负责人陈菊红作为唯一的中国企业代表，荣获施瓦布基金会颁发的“企业社会创新者”奖项。

支持基础科学

腾讯发起并出资人民币100亿元，设立“新基石科学基金会”。基金会设有“科学探索奖”和“新基石研究员项目”，支持杰出科学家潜心研究，鼓励原始创新。

“科学探索奖”于2018年设立，旨在鼓励青年科技工作者探索科学技术无人区，面向基础科学和前沿技术领域，每年遴选不超过50位获奖人，每位获奖人将在五年内共获人民币300万元奖金。截至2024年底，该奖项已资助六届共297位科学家。

“新基石研究员项目”于2022年设立，旨在支持富有创造力的科学家开展探索性与风险性强的基础研究，实现“从0到1”的原始创新。项目设置数学与物质科学、生物与医学科学两大领域。项目为新基石研究员提供长期、稳定且灵活的资助，每位研究员可在五年内获得人民币2,500万元（实验类）或人民币1,500万元（理论类）的资助。截至2024年底，该项目资助了两届共104位杰出科学家。

新基石科学基金会资助的科学家中有多人的研究方向与SDGs多个目标高度契合，包括SDG 2零饥饿、SDG 3良好健康与福祉、SDG 6清洁饮水和卫生设施、SDG 7经济适用的清洁能源、SDG 11可持续城市和社区、SDG 12负责任消费和生产、SDG 13气候行动等。他们的研究领域涵盖粮食生产、医疗健康、水资源、清洁能源、可持续城市、循环经济以及气候变化等多个方面，为推动SDGs贡献力量。

SDG 3良好健康与福祉

复旦大学附属华山医院的徐文东教授研究发现，通过“精确切割颈七神经，左右交叉移位”，将偏瘫上肢连接到同侧健康半球。他已经为数千名患者实施这一原创手术，有效率接近90%，为偏瘫治疗带来颠覆突破，同时推动脑科学重大发展。

SDG 7经济适用的清洁能源

北京大学的马丁教授团队利用碳化钼与金属的强相互作用，对所负载金属的几何和电子结构进行调制，实现了低温下水分子活化和高效制氢催化循环，为更高效的氢能利用提供了重要的科学基础。



助力产业数智人才培育

零售产业中有相当多的中小微企业缺乏数字化能力。腾讯智慧零售在助力零售产业数字化升级的同时，也帮助他们培育数字化人才。截至2024年底，腾讯免费面向行业提供数字人才认证培训课，培训企业2.8万余家、学员超过6万名，发放证书1.8万多张。

2024年，腾讯与中国连锁经营协会联合推出零售全域人才行业标准。同年，由腾讯参与申报的新增职业“用户增长运营师”被录入《中华人民共和国职业分类大典》，助力数千万传统零售从业者实现数字转型。

此外，腾讯还支持教育行业的数字化建设，并资助基础教育的人才培育。截至2024年底，我们基于大模型、云能力和AI应用，已服务超12万所学校和30万家其它类型教育机构，覆盖全国1,000多个区县超四亿用户。

腾讯开悟平台继续全面支持国家AI创新人才培养、推动产业融合与标准建设、助力AI领域科学研究。通过教育部产教协同育人项目，腾讯已支持40余所头部高校开设超过50门人工智能创新课程，获得教育部、中国计算机学会多项教育案例特等奖。我们以赛选才，在2024年继续举办AI挑战赛，吸引全球388所高校、逾5,000名学生（博士生近200名）参与。同时，腾讯联合中国计算机学会及众多知名高校和企业，推动了国内首个强化学习系统建设标准的制定。

腾讯“犀牛鸟精英人才培养计划”已培养超过450名学生，多项科研成果已在真实场景及数据中验证转化。这些人才在国际顶会及权威期刊上发表论文超过500篇，申请技术专利超过200项。

5.2

公益行业数字化升级

腾讯公益平台建立了完善的监督机制，让公益行为透明可信。该平台提供多样参与形式，协助公益组织和公益项目触达数亿中国用户，促进公益行为日常化。我们提供数字技术能力和工具，助力公益行业更高效地运作。同时，我们鼓励员工参与公益行动，身体力行地解决社会问题。

助力社会可持续发展的数字化公益平台

腾讯公益平台于2007年上线，是中国首批互联网募捐信息平台之一。该平台通过制定规范，培养公益组织的数字化服务意识，鼓励透明实践。通过提供数字化工具，该平台可简化信息共享并提高披露效率，使公益组织能够定期向公众提供公开且透明的资金使用反馈。此外，我们在该平台上建立了开放、直接和高效的沟通渠道和机制，邀请行业合作伙伴共建可信任的公益生态系统，推动该行业的健康与可持续发展。

我们协助公益组织触达腾讯社交平台上数以亿计的用户，促进捐赠者与受益者在众多项目中的连接，且这些项目均与SDGs的方向一致。

截至2024年底，

腾讯公益平台累计捐款用户超过
 12
 亿人次，

并帮助超过
 13
 万个公益项目筹集资金，

累计筹款超过人民币
 337
 亿元。

公益捐赠融入公众生活

腾讯不断拓宽公众参与公益项目的形式，并降低参与的门槛，倡导公众通过长期小额捐赠，形成持续参与公益项目的习惯。基于数字工具的连接能力，我们推出分分捐，用户在支付场景中可以最低人民币0.01元的额度进行公益捐赠。截至2024年底，分分捐用户参与人次已达4亿。

“久久公益节”

2024年是“久久公益节”（原“99公益日”）的十周年。作为腾讯公益平台的核心活动，“久久公益节”是全球最大的互联网公益活动之一，旨在倡导社会各界长期支持公益事业。

“久久公益节”通过整合多个业务场景，触达了更广泛的用户群体，超过2.8亿用户以捐款、捐步、小红花互动等多种方式参与。超过120个产品嵌入了公益功能，使用户能够在社交、支付、视频、新闻及游戏等场景中便捷参与公益活动，吸引了超过2,200个公益机构、5,500个公益项目以及两万多家爱心企业共同参与。

数字公益工具提升信任、透明和效率

2024年，我们基于微信支付实名认证及资金拨付的能力，开发了公益项目数字化执行工具。公益机构可以通过微信支付的技术快速核验受助者身份，精准高效地拨付善款至受助人，提高了资金链路的可追溯性。这一技术优化了项目进展跟踪和反馈机制，将原本三个月一次的人工反馈提升至一月一次的数字化自动反馈。

信任和透明始终是腾讯公益平台坚守的生命线。我们致力于搭建高透明度的数字化平台，这不仅可以降低公益机构的信息披露成本，也能帮助公众便捷地获取捐助项目的进展反馈。自2017年起，平台利用数字技术协助公益项目披露财务以及执行情况，并将公益项目的透明度披露作为平台准入的重要标准。通过移动互联网平台，用户可以随时随地从手机上了解到受资助项目的进展，打通了受助方、公益机构与捐赠人之间的沟通渠道，完善了公众监督机制，增强了各方信任，推动了公益行业的健康发展。

2024年，平台上的公益项目共计披露进展超过**63,000**条。



*用户可在决定捐款前了解到该项目信息，包括目标、预算、执行进度等。



* 捐赠者可以查看到所参与的每个公益项目的详细信息，包括捐赠金额、项目资金分配情况以及项目执行进度。

腾讯与合作伙伴共同探索以创新数字技术的应用解决公益项目的痛点。我们向社会组织提供公益数字工具箱，并协助他们找到适合其需求的数字产品。公益数字工具箱包括云资源及近30款数字产品的数字权益。截至2024年底，已有1,126家公益机构获得3,278份数字权益。

此外，针对特定领域的机构的痛点需求，腾讯探索利用自身创新性的数字技术开发应用解决方案。例如，在生物多样性领域，我们根据物种保护机构的需求，开发了物种识别模型、监测数据系统和公众参与的数字化解决方案。更多有关数字技术保护生物多样性的信息，请参见本报告[保护环境 - 自然与生物多样性保护](#)章节。

员工数字公益行动

腾讯于2007年成立了志愿者协会。自2012年起，腾讯员工每年可享受一天全薪志愿服务假期。2022年，我们设立了配捐资金，鼓励员工捐款并积极参与志愿服务。从2023年起，腾讯志愿服务升级为“员工向善实践”。

2024年，我们进一步加大资金投入，鼓励更多员工发起公益项目，并为项目的启动和推进提供支持。

截至2024年底，

累计已有**2.7**万名志愿者参与了员工向善实践

小程序上发布的**1,330**个项目，

其中**388**名员工作为主理人主动发起了向善实践项目。

这些项目包括环境保护、动物保护、青少年成长、银发帮扶、帮助有障碍人士、应急救援、医疗健康以及乡村振兴等方向。

5.3

数字普惠金融

腾讯致力于为广大用户、中小微企业、个体经营者及弱势群体提供高效便捷的金融服务。凭借在数字支付领域的独特优势，我们构建了一个便捷与包容的商业生态系统，连接了超过八亿用户与五千万中小微企业。这一系统不仅推动了经济增长、促进了就业与技能提升，还通过技术创新为乡村振兴和社会服务提供支持，为不同收入群体创造平等、包容和可持续的金融服务机会，助力实现 SDG 8 体面工作和经济增长和 SDG 10 减少不平等。

我们持续推动技术创新、商业模式创新和跨界合作创新，引领金融科技行业稳步前行，为普惠金融奠定坚实基础。

在建设支付生态系统的同时，我们不断强化风险管理，确保每位用户都能享受到便捷、多样且安全可靠的普惠数字金融服务，从而促进经济增长，减少不平等，为实现全球可持续发展目标贡献力量。

负责任的平台、产品及服务

腾讯的长远发展立足于客户信任和商业道德。我们通过对平台、产品及服务实行风险管理，彰显了对这些原则的承诺。

保障支付稳定性和安全性

保障稳定支付

凭借先进的技术与卓越的平台，腾讯能够支持每秒20万笔移动支付交易。支付时间缩短至毫秒级，且具备秒级自愈能力，包括全面的容灾方案和全球领先的自研技术，如高效的商用密码自研方案和金融级分布式数据库。

打造安全支付能力

腾讯构建了“微信支付+商户+第三方合作伙伴”三位一体的安全体系。该体系包含可定制的防范措施和用于增强安全防护的黑灰产样本数据库，建立了共享的安全情报系统，并通过跨部门合作、定期安全演练以及与手机厂商共同打造风险防范机制，全面提升交易过程的安全性。

提升反诈意识和能力

腾讯建立了多方联动的智能反诈骗系统，实现全流程管控。同时，腾讯还开展反诈宣传和教育工作，以提升公众的防骗意识。2024年，腾讯协助执法部门打击电信网络诈骗，成功劝阻了数十万笔涉诈交易，涉及金额共超过亿元人民币，并帮助用户追回被骗资金上千万元人民币。

建立健全风险管理体系

腾讯围绕金融科技建立了全面风险管理体系，统筹协调各类风险的全流程管理。在合规风险管理方面，腾讯持续优化风险防范与合规管控体系，确保支付和金融服务严格遵守法律法规。在信息科技风险管理方面，腾讯制定了全面策略，涵盖风险识别、评估、计量和监测，并建立了信息分类及保护体系，以确保数据安全和系统稳定性。对于操作风险的管理，我们通过明确的管理架构和职责分工来强化内部控制，确保制度和政策得到有效执行。财付通定期评估支付业务，以提升合规经营能力，并加强全面风险控制。更多关于反洗钱管理的内容，请参见本报告*商业道德－反洗钱管理*章节。

落实金融消费者权益保护

腾讯于2022年成立了金融消费者权益保护委员会，该委员会负责对消费者权益保护进行整体规划和政策制定，设定并监督相关目标，同时审核重大事项。而腾讯金融消费者权益保护部则致力于确保各业务部门严格遵守相关要求。

我们通过文化日活动、在线课程、线下培训等多种形式，不断提升员工在金融消费者权益保护方面的意识。2024年，腾讯推出金融消费者权益保障培训的线上系列必修课程。该系列课程主要面向金融消保相关工作的员工和合作方，参与人次超过两万。

我们建立了在线金融教育平台，帮助促进公众的金融素养，还创建了“腾讯金融教育体验空间”以推动合作。此外，我们针对不同群体开展宣传教育活动。比如，我们与志愿者协会合作，为银发群体提供防诈骗宣传；此外，我们还发起了“我是金融安全传播官”项目，提升青少年和大学生的金融素养。

我们建立了支付和金融保障措施，帮助用户树立健康的消费观念，增强金融安全感，促进社会金融稳定，并提升用户信任度。针对青少年用户，我们推出了交易限额管理服务，允许家长设置消费限额，以引导他们养成良好的消费习惯。详情请参见本报告*数字包容－为未成年人构建适龄的网络环境*章节。

以技术 & 创新驱动金融普惠

基于技术革新和服务创新，腾讯不断拓宽多元化的渠道和平台，为用户提供全面、便捷的支付服务和普惠金融产品，助力数字社会的建设和可持续发展。

以创新的支付技术与支付场景推动数字社会建设

微信支付连接逾八亿用户、五千万中小微商家及超万家服务商。这构建起了一个便捷、覆盖面广、跨线上和线下的生态系统。我们多元化的数字服务网络包含城市服务、日常生活服务、智能出行和医疗服务等，覆盖了从便利店、商场、药店、景区、餐厅、停车场和街头小摊等广泛社会场景。

为了满足不同用户的需求，我们拓展支付渠道，实现线上、线下及跨线上线下多场景的支付方式：



付款码支付：

用户展示手机上的付款码，商户扫描该付款码，即可完成支付。



扫码支付：

用户扫描商家的收款码，即可完成付款。



公众号支付：

用户在商家或电商平台的公众号下单并支付，同时接收账单消息。



小程序支付：

在微信小程序内直接实现支付功能，简化购物流程。



手机应用支付：

用户通过商家或电商平台手机应用跳转至微信支付，完成支付。



网页支付：

PC网站实时生成二维码，用户扫码即可支付。



生物识别支付：

利用人体的生物特征，例如面部、掌纹、掌静脉等身份识别和验证技术，为用户提供安全、便捷的金融级生物识别支付新方式。

以多样化的金融产品和服务提升普惠金融的可及性与服务质量

对于传统金融服务难以触达的用户群体，腾讯提供合规、安全、便捷的在线金融服务，革新金融产品，创新与第三方金融机构的合作方式，积极拓宽在线金融服务的渠道。*理财通*方便广大用户快捷投资于腾讯精选理财产品。*零钱通*则以低门槛、低风险和灵活转出的特点，帮助用户便捷管理资金并获得收益。*分付*具备灵活还款和按日计息的特点，适用于餐饮、购物等消费场景。*腾讯微保*依托数字化工具提供高效服务，推出针对特定群体的保险产品，并通过*微信快赔*简化理赔流程。此外，腾讯云支持各大银行的远程银行服务，让用户能在移动设备上办理银行开户和贷款等业务。我们还与金融机构合作，为三线及以下城市客户提供便捷的小额信贷服务，实现快速申请和到账。同时，我们与银行推出联名信用卡平台，提供快速申卡、定制卡面等服务。

我们积极探索数字人民币交易，协助地方政府发放红包及补贴，为未来普惠项目的合作开辟了新的可能性。

创新跨境支付服务

针对个人和企业用户的跨境支付，腾讯在多个维度扩展并深化业务，具体包括：

- 针对个人用户，我们与多家国际信用卡机构建立了合作关系，为境外用户提供了国际信用卡绑定服务。该服务方便境外用户在中国内地的各类商户中便捷使用微信支付。此外，对于单笔金额不超过200元人民币的小额交易，我们免除手续费。我们还与全球多个汇款合作伙伴建立了合作，用户在汇款时可以选择微信支付钱包作为收款方，无需填写繁琐的信息，即可轻松将资金存入已绑定手机号的微信支付零钱或关联的银行卡。
- 针对企业用户，我们推出了企业跨境支付平台智汇鹅，为进出口电商、航旅、广告等不同行业的商户提供跨境收款、付款和汇兑解决方案。中小微外贸企业可以享受安全、合规、专业的支付服务，公开透明的费率，以及受法律保障的资金安全。

支持中小微企业与农村发展

腾讯依托技术和平台优势，助力中小微企业及农村经济实现数字化升级，提升企业和农户的运营效率，降低成本，并拓展业务覆盖范围。

对于小微企业的发展需求，腾讯推出了小修小补引路行动，通过微信和腾讯地图，创建了国内首个便民修补小店地图，帮助消费者轻松发现这些小店。同时，微信支付的数字经营工具箱提供了便捷收款、数据分析和会员营销等关键功能，其使用率在2024年相比2023年初增加近五倍。为减轻商户的经营负担，腾讯自2021年9月起至2024年9月实施了降费政策，同时，通过免费提供二维码收款安全保障、经营物料优惠等举措，财付通为超过5,500万用户累计投入超过人民币300亿元，有效支持了实体经济的发展。该政策计划延续至2025年9月30日。腾讯还推出了保险产品，帮助商户应对支付风险。截至2024年底，已为超2,900万商户提供了保障。

在农村地区，腾讯的“数字惠农”项目不断扩大合作范围，与近30家地方银行达成合作，覆盖了13个省市和自治区。广泛的农户数字信用系统和便捷的金融服务不仅提升了农村经济的数字化能力，还支持了农牧产品的全链条销售，从而推动了农村经济的发展。



金融科技支持弱势群体

腾讯利用金融科技的力量，为身体障碍人士、灵活就业者和经济困难群体提供了便捷的服务。

针对身体障碍群体，我们推出了自立小店助力行动，提供无障碍经营工具、培训、保障、咨询服务及免费提现额度。在适老化与无障碍改造方面，我们优化了支付服务，设立了“长辈无忧专线”，累计解决了超过400万次的求助问题，获得近十万老年用户的赞誉。同时，我们推出了银龄守护卡通讯设备，并为银发族商户配备了具备视听播报、一体化查账和独立收款功能的多功能收款音箱等硬件设备。此外，根据视障用户反馈，我们对微信支付产品细节进行了近300项优化。对于灵活就业群体，“微工卡+灵工保险”方案在2024年服务了近2,000万零工群体，为其创造了超400亿元人民币的收入，日结保险覆盖超过880万人次。详情请参见本报告数字包容－助力银发族享受数字时代以及数字包容－助力身体障碍人士跨越数字鸿沟章节。

在公益应用方面，“微信支付爱心餐公益计划”联合45个品牌的两万多家门店，为环卫工人提供仅需一分钱的爱心餐和爱心水。截至2024年底，该计划已覆盖15个城市，吸引了约888万用户参与捐赠，累计送出约277万份爱心餐和322万瓶爱心水，惠及17.6万多名环卫工人；分分捐功能在2024年吸引了超过4亿人次参与，汇聚了多方力量共同助力公益事业。详情请参见本报告数字技术助力可持续发展目标－公益行业数字化升级章节。

5.4

数字技术推动可持续城市发展

数字技术已经渗透在城市的方方面面。腾讯致力于应用数字技术，助力实现 SDG 11 可持续城市和社区，为用户、产业以及社会提供便捷、高效的智慧城市服务。同时，我们利用社交平台的连接和即时通讯的能力，为事故应急、救灾等场景提供数字化支撑，助力韧性城市的建设。

助力便捷、高效的智慧城市服务

腾讯通过云计算、人工智能等前沿技术连接和支持用户与合作伙伴，支持智慧城市发展。

城市服务

我们协助搭建协同办公平台，加速实现内部信息通达、资源共享和高效协作。

企业服务

我们协助建立线上服务平台，使企业能够便捷获取公共信息、提出诉求、办理业务。此外，我们还推出面向灵活就业人士的数字解决方案*附近的工作*，促进他们的就业。

生活服务

我们利用*微信*的广泛连接性汇集医疗、教育、住房、交通、支付等各个领域的服务资源，让用户只需通过手机启动*微信小程序*，就能便捷地使用日常生活服务。其中，便捷交通是可持续城市日常运行的重要基础之一。腾讯推出*乘车码*和*腾讯地图*等多款产品，助力城市交通的数字化升级。用户可在不同城市使用*乘车码*刷码支付的方式，搭乘公共交通，即刷即走，无需排队购票或对公交卡充值，并可查询实时公交信息并灵活规划出行路线。



数字化技术助力韧性城市建设

腾讯利用自身技术能力，协助应急组织构建协作平台，提高灾害应急救援的效率。

高效的地震灾害预警

地震灾害的突发性强，只有在极短的时间发出预警，才能有效减少对人身和财产的危害。

为了提高地震预警的即时性及覆盖范围，我们开发了一个覆盖全中国的地震预警小程序，具有高并发、低延时的特性，符合迅速传播以避险的应急需求。

截至2024年底，
该小程序已有超**1,226**万用户开启预警功能，
累计推送146次预警，单次预警平均耗时仅**713**毫秒。

在2024年9月18日晚发生的合肥4.7级地震中，该小程序向13万用户及时推送了预警信息，并对距离震中较近的3,000位用户发出了强提醒。



数字化灾害援助与备灾

为了及时、直接响应受灾群众的需求，腾讯基于微信支付推出“救灾爱心券”。“救灾爱心券”将救灾过程中固定品类的物资派发模式转变为以受助人为中心的援助金分配模式，在帮助受灾人的同时减少资源错配与浪费，并且促进受灾地区商业活动的恢复。

“救灾爱心券”应用了微信支付的消费券和身份核实等功能，将券准确地发送到受灾人员的微信支付账户中，并连接当地的商家，让受助人能够便捷地用“救灾爱心券”采购个性化物资。

截至2024年底，“救灾爱心券”已经服务超过三万名受灾人。

- 在甘肃省临夏回族自治州积石山县地震后，腾讯基金会向2,500余名新生儿父母发放了“宝宝券”，帮助家庭购买符合自身需求的必需品；
- 腾讯基金会向京津冀洪涝灾害受灾群众发放了“暖冬券”，提供急需过冬资源。

我们在云南、四川、广东、北京和陕西等多个省份启动数字备灾平台的合作。平台连接了政府、企业/商户、社会组织和当地群众，以便在灾害发生后快速启动数字化救灾工作。

“以工代赈”模式不仅可为受灾群众提供收入，还能满足灾后重建的用工需求。我们发布了数字以工代赈小程序，助力灾后重建，将政府、出资方、重建方和劳动方连接起来，助力资金透明及时发放。截至2024年底，数字以工代赈已经覆盖超过240个受灾害影响的村庄。

助力文化保护与传承的数字化转型

在文化保护与传承领域，数字技术的作用日益重要。人工智能的识别与计算能力可辅助专家修复破损的文物。3D建模可以立体呈现文化遗产风貌。移动互联网让更多公众得以深度了解并参与到文化保护和传承中。

腾讯致力于将数字技术应用到有长远重要影响的文化保护与传承中，与合作伙伴共同推进文化遗产数字化保护和传承，助力实现SDG 11可持续城市和社区。

数字技术助力文化保护与传承

腾讯与北京市文物局在2021年联合发起了“数字中轴”项目。该项目通过高精实景照片、扫描建模、程序化生成等游戏技术，制作了15T的中轴线3D资产，并对长达7.8公里中轴线核心遗产区进行了精细还原。用户可以使用智能手机浏览中轴线的现状以及历史场景。我们还连接公众参与到中轴线保护中，公众可拍照上传古建筑的风化或损坏情况，形成巡检报告。截至2024年底，该项目参与志愿者近17,000名，产生有效巡检照片超七万张。2024年7月27日，联合国教育、科学及文化组织将“北京中轴线”列入《世界遗产名录》，成为全球首个利用数字化技术全过程参与的世界文化遗产申报案例。

长城是中华民族的代表性符号，在1987年被联合国教育、科学及文化组织列入《世界遗产名录》。腾讯从2014年开始通过数字化技术支持长城的保护、修缮与传承，累计支持了超过2,600米的长城本体保护修缮。修缮过程采用无人机摄影测量、全景摄影和卫星定位等数字化采集信息，并进行三维建模对修缮工程进行了数字化记录。数字化技术实时监测长城的状态，可以协助修缮工程的精确管理。2024年，我们启动了箭扣长城五期保护修缮项目。

我们协助考古科研工作者更高效地开展考古修复和文化研究，利用数字技术为文物的认知、保护、复原、研究和展现提供支持。例如，应用AI和计算机视觉等技术，完成了三星堆文物“铜兽驮跪坐人顶尊铜像”的模拟拼接。此外，我们还与甲骨文研究专家合作，开发并开源了甲骨文线上数据库以及AI协同研究平台，通过微痕提取和AI字形匹配等技术，为甲骨文研究者提供高保真的模型查看器以及搜索和关联工具。

助力文化资源的普惠

腾讯基金会发起“和合计划”，连接博物馆、剧院等稀缺公共资源和优质公益项目，将公共服务转化为公益服务，惠及更广泛的社会群体。2024年，我们邀请了数百位城市流动儿童、患儿家庭等弱势群体走进国家大剧院、上海自然博物馆观看展演。

我们与合作伙伴在社区、医院和学校等公共空间设立了“一平米博物馆”，打破博物馆等文化资源的空间限制，使更多长者、未成年人以及更广泛的社会群体受益。

我们积极推动中小型博物馆的数字化转型。我们启动“繁星计划”，通过小程序帮助提升了中小博物馆线上线下综合体验。该项目包括文物数字化展示、线上购票、语音讲解和教育活动发起等。2024年，我们共完成了36家博物馆的小程序开发。

5.5

数字技术促进健康与福祉

数字技术正推动医疗行业发展。从研究到诊疗的全过程，数字化技术可以协助医疗机构更好地守护大众健康。腾讯应用数字技术支持医疗资源的普惠，包括降低疾病筛查的门槛，以实际行动支持 SDG 3 良好健康与福祉。

医疗服务的数智化升级

腾讯结合互联网、深度学习和大数据技术，开发了一系列医疗数字化和智能化解决方案。这些解决方案不仅助力疾病筛查和诊断、疾病研究、医药研发，还在急救、治疗和医院管理等领域发挥了重要作用，支持医疗行业守护更多人的生命健康。

疾病筛查和诊断

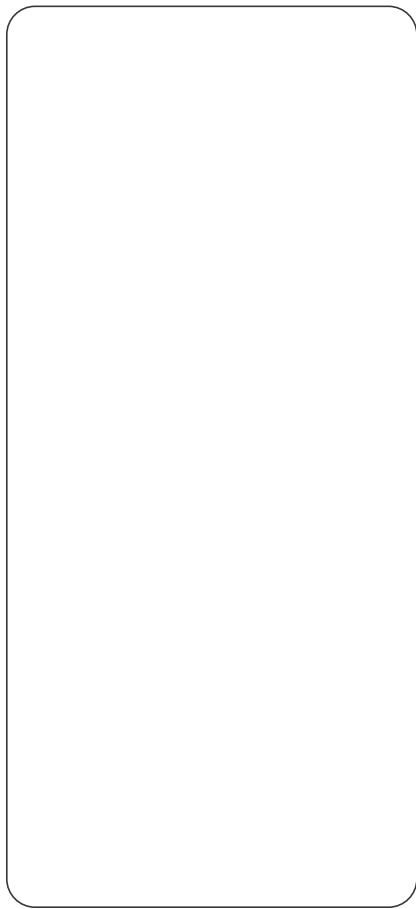
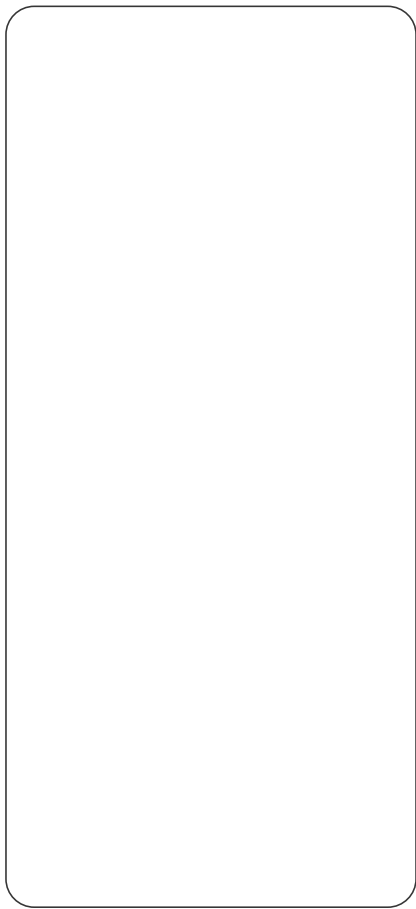
腾讯健康通过数字化远程诊断模式，支持医疗资源欠发达地区的患者获得有效的疾病筛查与诊断支持。我们牵头建成的医疗影像AI平台，支持影像的存储、统计、标注、AI模型部署等，支持十种疾病的数据标注，累积为超过4,000个科研和医疗单位等提供服务，标注医学影像数据超过七万例。此外，腾讯还开放了六个自研的医学影像AI模型，连接更多开发者、医疗机构、科研机构等，共同提升医疗诊断的智能化转型。

腾讯联合北京大学肿瘤医院在中国宁夏启动“中国上消化道恶性肿瘤精准防治先行示范项目”。在2024年，我们加大基层村医筛查队伍的培训，队伍成员增加至200余人，并将筛查人群扩大至近13,000人，为往年筛查人群的2.5倍以上，同时借助风险预测模型小程序等工作，新的精准筛查模式将检出率提高约1.3倍。项目的持续开展和推广提高了医疗资源欠发达地区的公共卫生水平。

重大疾病研究

腾讯健康通过AI模型和算法支持包括恶性肿瘤和神经退化性疾病在内的疾病研究和药物研发。腾讯生命科学实验室利用AI分析分子、蛋白质和基因数据，构建了全球首套单细胞分辨率的猕猴大脑皮层细胞图谱，研发了配体分子与靶标蛋白结合结构以及亲和力预测算法Interformer。研究成果发表于《自然》《科学》《细胞》等顶尖期刊，帮助人类从源头理解认知障碍疾病，促进疾病治疗研究和药物研发。

实验室还研发了可复用的AI抗体筛选和AI抗体人源化功能，帮助药企以及合作伙伴进行药物筛选，发现了多款高效的功能抗体，并且通过AI预测，从中选择有效概率大的药物，大幅度减少药物研发对化学实验、细胞实验和动物实验的需求，推动环境、生物友好的药物研发。



*上述截图未使用真实患者信息。

诊疗

腾讯的互联网连接和人工智能技术，不限于单一环节的优化，而是覆盖诊疗全流程，实现从初诊到随访的智能化管理。腾讯健康提供的解决方案支持医院将基础信息平台上云，大幅节省运维成本，同时保证业务高峰期服务，确保医疗数据安全，并符合行业的监管合规要求。同时，腾讯云还集成有人工智能、大数据、互动视频、内容分发网络、微信平台等丰富的PaaS能力，为医疗机构的就医、诊疗、协同、办公等业务要求提供数智平台支撑。

腾讯健康构建线上线下一体化的医疗服务平台，通过小程序，为用户提供全面和便利的医疗健康服务，包括挂号、体检、疫苗预约等。同时，腾讯健康致力于提供可靠的健康信息，普及健康知识，包括自助查询的医学科普宝典和权威医疗专家的直播解答。此外，腾讯健康还利用AI技术提高医生诊断准确性，并为医疗卫生专业人士提供技术支持，制定个性化治疗方案。

腾讯优图实验室自研医学大模型，该大模型支持的医学知识图谱已覆盖98%的医学知识，并使用3,000万个问答对话进行多任务微调。该模型的医学交互能力不仅符合专业、精准的行业要求，还兼顾患者关怀，更接近人类医生。

腾讯联合行业伙伴共同发布全球首个面向重症临床的AI大模型启元。该模型基于*腾讯混元*打造，经过大量医学文本的数据训练，拥有了强大的医学文本理解与生成能力，完成对涉及的重症知识精准定位，并整合出能够有效解决当下患者复杂病情的关键知识片段。目前，该模型已在ICU重症病房投入使用。临床模拟数据显示，启元大模型给出的建议与重症知识分析，内容准确率平均高达95%，为边远地区医生或低年资医生提供了显著高于平均水平的诊疗支持。

急救

为了应对急救场景极短救治的时间要求，我们应用小程序的能力缩短急救响应时间，并且连接相关方共同参与急救。

120急救中心在接到急救需求后，可以向用户发送带有链接的短信，用户点击后调起小程序可以给急救中心发送精确的定位，以便缩短急救车到达的时间，定位可实时更新。同时，小程序可以开启视频通话功能，急救中心指导用户进行紧急处理。

借助移动通信技术以及深度融合*腾讯地图*的精准定位与导航技术，我们开发了*企鹅急救*小程序，实现呼救方、120急救中心、志愿者的多方实时视频通话。在呼叫120后等待期间，专业医务人员可在线指导急救操作，志愿者协调现场救助环境，并通过*企鹅急救*寻找并取来附近的AED设备进行现场施救。

截至2024年底，

企鹅急救已接入

48.5

万急救志愿者、超

1.4

万台AED设备，

借助平台成功救助

1.3

万例。

数字技术助力健康普惠

腾讯通过数字化管理系统和智能辅助诊断技术，提高了部分疾病筛查和诊疗的标准化程度，帮助基层医生高效开展工作，致力于将科技的创新成果惠及更广泛的人群，提高低资源地区医疗资源的可及性。

腾讯联合伙伴共同发起“红雨伞计划”，支持低资源地区女性以及儿童疾病防控，以数字化技术推动健康普惠。

“红雨伞计划”助力低资源地区女性宫颈癌和乳腺癌筛查项目。2024年，该项目被中国国际减贫中心、世界银行、联合国粮农组织等机构共同发起的第五届全球减贫案例征集活动评为最佳案例。此外，“红雨伞计划”还荣获了世界互联网大会“携手构建网络空间命运共同体精品案例”。

乳腺癌与宫颈癌是妇女高发病率、高死亡率的癌症。腾讯支持低资源地区妇女宫颈癌和乳腺癌的综合防控，提供免费的预防、筛查、诊治等相关医疗服务和救助。为应对低资源地区医疗卫生基础设施不足的挑战，我们搭建了数字化管理系统，用于筛查登记、结果录入和随访管理，在协助医生提高工作效率的同时，将重复筛查率降至2%以下，减少医疗资源浪费。我们还为基层医生提供智能辅诊技术，例如，运用AI技术能力开发电子阴道镜辅助诊断系统，帮助基层医生快速识别可疑部位并实时给出诊断建议。

截至2024年底，项目已惠及中西部七个省市31个县的40多万适龄女性，提高了检出率和召回率。

先天性心脏病患者的及时诊断和治疗对儿童至关重要。为应对这一挑战，我们开发了新生儿疾病筛查诊治数字化管理系统，重点提升新生儿先天性心脏病的筛查率和阳性召回率。同时，我们还引入了AI智能听诊设备，通过心脏声波的波形分析自动识别高风险患儿，降低漏诊风险。

截至2024年底，该项目已在宁夏、贵州、四川地区筛查了35万名新生儿，提高了筛查覆盖率和召回率。

我们把新生儿疾病筛查诊治数字化管理系统扩展到新生儿听力障碍筛查领域。截至2024年底，该项目已覆盖贵州毕节和六盘水两市的15万新生儿。

*两癌筛查平台应用于筛查登记、结果录入和随访管理，有助医护人员减低工作量，提升效率。

[导言](#)[企业管治](#)[ESG管治](#)[1. 保护环境](#)[2. 关心员工成长](#)[3. 保障数字权益](#)[4. 数字包容](#)[5. 数字技术助力可持续发展目标](#)[6. 商业道德](#)[附录](#)

商业道德

腾讯秉持“正直、进取、协作、创造”的价值观，以“正直”作为道德管理的底线。我们要求每位腾讯人坚守，并致力于与商业伙伴共同构建公平公正、诚实互信、阳光透明的商业生态。作为UNGC的签署方，我们承诺将UNGC十项原则应用于我们商业运营及价值链管理中。

- 6.1 坚守阳光行为
- 6.2 信守公平竞争原则
- 6.3 反洗钱管理
- 6.4 保护知识产权
- 6.5 可持续供应链

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


原则十：企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿。

6.1

坚守阳光行为

腾讯坚守正直价值观，并将其作为我们运营中必须坚守的底线。

政策

我们制定了《[腾讯阳光行为准则](#)》等政策，以预防、发现和打击违规行为，包括舞弊、贪污、利益冲突、内幕交易等行为。我们每年审阅反舞弊相关制度，根据法律法规以及业务的变化做出修订，严格遵守所在地区的反舞弊相关法律法规要求，包括《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规要求。阳光行为准则适用于腾讯的全体员工，内容包括：

- 定义有关违规行为；
- 制定违规行为分级分类处理方法，包括与绩效考核进行挂钩，以及对相关管理者责任制定处罚方式，包括降级、免职及解除劳动合同等处罚；
- 调查以及举报处理流程。

基于敏感岗位的工作情况，我们也制定了《[腾讯敏感岗位管理办法](#)》，清晰列明了对于采购、营销、销售等岗位的反舞弊管理要求，落实内部控制的监督要求，包括敏感岗位脱敏、审计、绩效考核等。审计监察部门对所有敏感岗位人员均保留审计权利，不定期筛选在职或离任的敏感岗位人员进行审计。

正直文化

我们对贪污及其他舞弊行为零容忍，通过培训强化反舞弊教育，并将其落实到日常工作中。阳光行为准则培训是每位员工的必修课。我们也举办各类线上线下活动培育我们的正直文化。我们定期更新阳光行为准则中英文版本，详细说明违规行为的定义，并提供案例分享以及各类合规操作指引，明确腾讯高压线违规行为的管理准则，让全球员工清晰了解法律法规要求。



董事会参与

- 执行董事和全体审核委员会成员分别参与企业内部审计委员会会议和董事会审核委员会会议，了解有关阳光行为准则及其他反舞弊相关制度的最新要求和进展。



员工培训

- 我们向全体员工（包括正式员工、外包人员、实习生）提供定期的阳光行为准则培训课程，促进员工加深理解商业道德管理要求，以及了解增补的不合规行为类型、舞弊风险、内部真实案例等。
- 2024年，我们面向管理者（包括中层、基层管理干部）开展了24场反舞弊专项培训，参与人数超过2,200人。培训内容包括深度剖析真实案例，将“不敢、不能、不想”的舞弊风险防控思路融入日常管理场景，让管理者加深理解如何应对这些风险情景。
- 2024年，我们针对敏感岗位人员和新员工开展反舞弊培训60余场，参与员工超过9,300人。



供应商宣导

- 我们从多渠道向供应商宣导廉洁要求，包括制作和发放面向供应商的《[阳光腾讯介绍手册](#)》，提供一系列廉洁培训课程。2024年，我们为超过500家服务供应商提供了廉洁专项培训，通过展示真实案例帮助其提升合规意识和管理水平，强调我们对舞弊行为零容忍的态度。

反舞弊举报及调查

我们通过主动筛查以及收集内外部举报等方式发现舞弊线索，并由反舞弊调查部开展独立调查。反舞弊调查部具有高度独立性，每季度直接向董事会审核委员会及企业内部审计委员会汇报。2024年，我们通过人工智能与大数据分析技术，提升内部挖掘舞弊行为线索和风险识别的能力。

我们制定并实施《反舞弊举报制度》，设置专用的电邮地址、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、供应商、业务伙伴及其他相关方举报腾讯员工已经发生或可能发生的贪腐、舞弊及违规行为。我们接受匿名举报，也鼓励举报者留下姓名及联系方式，以便我们跟进调查和反馈调查结果。我们保密处理所有举报人的信息，禁止对举报人实行打击报复，切实保护举报人。

《反舞弊举报制度》列明了详细的反舞弊调查及处理操作指南，明确对记录保存、审批程序和调查行为的要求。在调查过程中，我们通过独立的“反舞弊管理平台”管理举报线索，记录案件处理的全流程。反舞弊调查部向公司内部审计委员会汇报案件，并按季度向董事会审核委员会总结汇报，所有违规处理和决策均需通过内部审计委员会审批通过。

我们也设立了面向全体员工的反舞弊内部咨询渠道，包括企业微信服务号、内线电话、电邮地址等，以解答员工有关反舞弊制度及个人行为合规性的疑问及咨询。2024年，我们共接受咨询超过1,800次。



*反舞弊调查及处理操作流程

我们每年发布《腾讯集团反舞弊通报》，披露年度反舞弊工作结果以提升信息透明度，印证了我们对不当行为的零容忍。

- 在2024年，反舞弊调查部共查处触犯“腾讯高压线”案件100余起，100余人因触犯“腾讯高压线”被辞退。根据《供应商黑名单管理规范》，新增31家合作主体被列入黑名单，并永不合作。
- 在2024年，我们依法移送公安机关处理的员工贪腐案件中，有5宗在报告期内收到诉讼结果（含往年移交案件）。



6.2

信守公平竞争原则

腾讯持续提升合规管理水平，与市场参与者共同维护公平竞争的商业环境，在业务发展过程中遵守所在地区的反垄断和公平竞争的法律法规。

政策

我们建立了覆盖各业务全场景的全周期反垄断合规管理机制。反垄断合规部门负责审视业务流程及管理事项、为日常经营提供反垄断监管合规建议、完善反垄断合规管理制度、提供场景式反垄断合规指引，以及开展反垄断合规培训等。

我们结合《中华人民共和国反垄断法》及所在地区的反垄断相关法律法规要求，制定了《腾讯集团反垄断合规管理办法》，系统搭建了反垄断合规管理的机制和流程。我们不断完善覆盖全球各业务场景的全周期反垄断合规制度体系，制定并实施了《腾讯集团反垄断合规指引》《腾讯集团境外反垄断合规指引》《腾讯集团投资并购交易项目中国境内反垄断申报义务评估流程指引》等政策。此外，我们还制定并实施了关于合法实施经营者集中的行为指引，以及结合具体业务场景的专项合规指引，促进了全球业务的合规、稳定及健康发展。

腾讯音乐娱乐集团建立并持续升级竞争合规体系，通过与上游版权方达成非独家合作等方式，确保商业行为符合反垄断监管要求。

反垄断合规文化

我们持续推进反垄断文化建设，将其与企业文化紧密结合。

- 2024年，我们开展反垄断合规培训13场，其中对重点业务团队开展面对面线下培训9场，覆盖管理者，并包括销售、市场、产品运营、法务等关键人员，帮助其明确在履职过程中需要遵守的相关要求。
- 我们进一步完善了新员工入职培训中的反垄断合规培训课程，提供视频课程和专业文章，帮助新员工了解反垄断合规制度和管理要求。

管理机制

我们坚定执行反垄断合规管理制度及运行机制，强化反垄断培训和合规检查。同时，我们也通过完善管理流程、明确各部门的职责，持续优化反垄断合规管理机制，使其覆盖业务全流程及产品全生命周期。我们持续优化和落实“评估－控制－执行”合规管理机制，设置了“事前－事中－事后”全流程合规管理，确保我们整体反垄断合规制度的顺畅运行。



2024年，我们的反垄断数据库共汇集了900余篇全球反垄断案例、政策文件及行业研究报告，为合规工作提供更多依据和参照。

6.3

反洗钱管理

腾讯践行“风险为本”的反洗钱理念，持续完善反洗钱治理体系，提升反洗钱能力，应对持续变化的风险和环境。

政策

我们动态对标全球各类反洗钱监管要求，定期更新完善相关制度和管理流程，确保遵守合规要求。我们制定并在官方网站公开《[腾讯反洗钱政策声明](#)》及《[腾讯制裁政策声明](#)》，落实《腾讯集团反洗钱与制裁合规最低标准》。各持牌金融主体根据业务发展和监管规定，持续修订相关制度。

风险管理架构

我们建立了反洗钱与制裁风险管理架构，包括反洗钱与制裁管理委员会、反洗钱与制裁合规部门、各持牌金融机构的相应委员会。

- 反洗钱与制裁管理委员会指导和监督反洗钱及制裁合规工作，包括授权制定反洗钱战略、政策和流程，并审批反洗钱及制裁合规重要事项等。

- 反洗钱与制裁合规部门统筹管理不同地区以及业务的洗钱和制裁风险，其职责包括履行相关反洗钱及制裁合规的法律法规要求，全面管理和跟进落实各项反洗钱及制裁工作。

- 各持牌金融主体通过设立有效的管治架构，负责推动、落实、监督其反洗钱和制裁合规工作，保障对洗钱风险进行有效管控。

反洗钱实践

我们持续关注洗钱风险形势和反洗钱管理趋势，基于最新的法规要求健全反洗钱内控政策体系，及时进行新规解读、差距分析、员工培训等工作，完善和强化反洗钱管理工具和方法，提升反洗钱与制裁合规管理效率及能力，防范直播、游戏等产品形态带来的新型洗钱风险。

2024年，我们持续提升反洗钱管理能力，加强员工反洗钱合规意识和技能，预防新型洗钱风险，重点如下：

- 提升洗钱风险评估体系：我们升级了相关风险评估整体方法论，包括计算方式、分类方法等，并借助大数据、机器学习等技术强化风险识别工具的敏锐度和精准度，提升了对相关风险的线索挖掘、识别，以及应对能力。

- 探索非金融领域的有效风险治理：我们参考全球前沿治理方法，借助机器学习建模、舆情监测、大数据分析等手段，研究虚拟资产、游戏、直播等非金融业务的洗钱特征、开展风险评估与实施持续监测。

- 加强合规意识和技能：我们开展反洗钱培训宣传活动42场，内容涵盖反洗钱法规解读、反洗钱内控制度、反洗钱新形势、制裁案例分析、新型风险管理等。

6.4

保护知识产权

科技创新推动着社会连接方式、数字化流程与用户体验的持续进化，也为创意表达开辟了新路径。这要求我们更加关注社会的可持续发展，尤其是知识产权保护领域。秉承联合国可持续发展目标，腾讯致力于通过综合战略保护知识产权，激发技术潜力，同时丰富数字内容体验。

知识产权保护政策

尊重他人知识产权

尊重他人知识产权，积极处理业务平台中存在的侵犯他人知识产权的内容。

宣传教育提示

通过用户协议、产品界面、公告等多种渠道，主动提醒用户不得实施任何侵犯他人知识产权的行为。

侵权投诉处理

专人受理权利人知识产权投诉通知，依法依规处理，对侵权内容采取删除、屏蔽或断链等必要措施。

创新保护方式

微信除依投诉处理版权侵权外，还创造性地增加版权主动保护措施——公众号原创声明功能。

优化技术系统

微信已建立便捷的线上侵权投诉系统，并上线微信品牌维权平台，权利人可与微信共同打击侵权。

保护自有知识产权

成立专门的知识产权维权团队，全力维护腾讯公司自有的知识产权。

技术检测系统

采用的版权保护系统能通过技术实现搜索、排查、取证、通知删除和汇总功能，高效处理侵权内容。

多点布局取证

在全国重点城市，与律所合作部署取证点，及时多点取证，为打击侵权储备充分的证据。

整合各方力量

与互联网同行、影视制作公司、权利人组织紧密联系，充分整合各方力量，联合开展维权行动。

多种维权方式

通过民事诉讼、行政投诉、刑事举报、行业联合等方式及时制止侵权，多管齐下，全方位维权。

第三方知识产权

我们尊重第三方知识产权，通过建立专项投诉平台、开展公众教育、完善侵权处理流程、优化技术系统及创新保护模式等多维度举措，提升员工与用户的知识产权保护意识。

自有知识产权

知识产权对我们的业务发展至关重要，提供了创新和竞争力的坚实基础。我们在全球100余个国家和地区完成知识产权布局，开发了大量的受版权保护的内容、宝贵的知识产权资产，以及全面的专利、商标和版权数据库。我们专门的权益保护团队通过监控、证据收集、投诉、诉讼等措施打击侵权行为。

截至2024年底，我们在全球主要国家和地区专利申请公开总数已突破8.5万件，专利授权数量超过4.5万件，均在互联网公司中位居中国第一、全球第二。

管理与预防

我们的知识产权政策通过明确的协议和运营规范保护用户权益。我们强调预防性措施、救济机制和协同治理，并利用人工智能和大数据技术进行权益验证、侵权监测及简化投诉流程。

合作与认可

我们积极参与国内外行业组织的工作，为立法修订和咨询提供贡献，并通过中国通信标准协会、ITU-T、ISO/IEC、IEEE等组织推动标准的制定。2024年，我们在国际商标协会年会上做出了长期承诺，共享行业最佳实践，致力于保护知识产权价值。

截至2024年底，我们已连续获得“中国专利金奖”“商标创新奖”“中国版权金奖”等多项国家级荣誉，并获评“国家知识产权示范企业”“全国版权示范单位”，彰显了我们在知识产权管理和保护方面的卓越表现。

6.5

可持续供应链

腾讯基于责任商业联盟行为准则，将 ESG 原则融入供应链管理实践，持续打造可持续供应链。

我们要求所有供应商必须严格遵守所有适用的法律法规，在此基础上，我们鼓励供应商采用国际及行业认可的最佳实践，加强 ESG 管理及信息披露。

2023年，我们发布《*腾讯供应商ESG行为准则*》[✎]，与供应商共同推进ESG管理，并将行为准则嵌入合同或准入流程中，对所有供应商提出在劳工权益保护、职业健康和安全、环境保护与商业道德四大领域的行为要求。

供应商管理流程

我们制定并实施了《腾讯供应商管理制度》，明确供应商准入、选择及绩效评估的规范，并通过供应商管理系统对所有供应商进行全流程管理。



在准入管理过程中，我们会审核供应商是否具备有效资质、匹配的服务能力与经验，并通过定期更新及维护在库供应商信息、完善信息存档等加强供应商管理。

- 准入承诺：我们向供应商传达我们的管理要求，要求供应商签订《反商业贿赂声明》，承诺遵守《腾讯供应商ESG行为准则》要求。
 - 黑名单管理：我们制定并实施《供应商黑名单管理规范》，如供应商违反商业贿赂条款、保密条款、利益关联申报要求，或在合作过程中弄虚作假，将被列入黑名单并不予合作。

我们促进供应商之间充分且合理的竞争，设置了公开透明的决策机制，并在选择过程中严格遵守风险控制以及合规要求。

在选择过程中，我们评估供应商的潜在风险，对于与腾讯在职或离职员工存在利益关联的供应商，我们根据阳光行为准则相关规定确定合作范围，要求其如实申报利益关联信息。如发现供应商存在任何弄虚作假行为，我们将立即终止合作关系。同时，我们会识别供应商用工情况、经营情况、财务状况等信息，避免供应商自身风险影响业务正常运营。一旦发现潜在风险，供应商管理系统会弹出风险提示，为供应商选择决策提供信息支持。

依据《腾讯供应商管理制度》，供应商管理部门需每半年开展一次供应商绩效评估工作，从产品质量、服务能力及交付能力等方面对供应商提出案头评估或现场评估要求，并依据品类差异设定细化的定性与定量评估指标，以客观、真实地反映供应商的综合能力表现。

我们根据不同的评估结果做出供应商级别调整，对于评估结果欠佳的供应商，在遵守适用合约的前提下，我们建立了辅导和退出机制。当收集到供应商疑似触犯《供应商黑名单管理规范》的线索时，我们将启动调查程序，经审批确认调查结果后，违规供应商将被正式列入黑名单。

2024年，共计新增31家合作主体被列入腾讯黑名单，并永不合作。

2024年供应商按地区分类数目

中国	其他国家和地区
27,248	5,196

供应链管理实践

在供应商管理流程中，我们将ESG因素纳入考量，促进ESG原则与供应链管理实践的融合。

环境保护

我们提升了服务器供应商及数据中心运营供应商的环境管理标准。在准入管理中，我们明确将绿色低碳相关认证确定为供应商准入的必备条件；在绩效评估中，我们将供应商年度环保合规情况及环保实践成果纳入评估维度，鼓励供应商开展环保实践。

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。2024年，我们推动租赁数据中心采购绿色电力234,474.5兆瓦时，占我们租赁数据中心总用电量的3.8%（2023年为0%）。详情请参见本报告*保护环境－气候变化与碳中和*章节。

规范用工

我们要求供应商保障其员工权益，严禁雇佣童工与强迫劳动。所有人力服务供应商须承诺遵守保护劳工权益、保障职业健康与安全等相关要求。我们依据供应商绩效管理办​​法对人力服务供应商的服务表现进行定期绩效评估，将评估结果作为奖惩依据，推动供应商管理优化。

负责任内容

我们要求供应商提供的所有内容与服务须遵守相关法律法规，确保其提供的各种内容不含赌博、暴力、歧视、危害儿童福祉或危害健康与安全的信息。我们通过内容安全和风险管控机制识别有害信息，落实内容安全防护措施。同时，供应商不得侵犯任何第三方的合法权益，包括但不限于知识产权、名誉权和肖像权。详情请参见本报告*数字包容－为未成年人构建适龄的网络环境*章节。

数据隐私

我们要求供应商严格履行数据保护义务，并满足适用数据保护法律法规的合规要求。基于不同运营地的法律规定，我们会执行相应有效的供应商管理措施，包括但不限于：开展供应商隐私合规尽职调查，通过调查问卷验证其隐私管理体系的有效性；通过数据处理协议或补充条款等法律约束性文件明确隐私保护义务，要求其采取符合要求的技术措施及组织管理措施保障数据安全；保留对供应商数据处理活动的审计权等。详情请参见本报告*保障数字权益－隐私保护*章节。

商业道德

我们要求所有供应商恪守反商业贿赂等商业道德标准，制作了《阳光腾讯介绍手册》，并通过腾讯官网、供应商管理平台、“阳光腾讯”公众号，网络课程，线下宣讲和专项培训等方式进行宣导。详情请参见本报告*商业道德－坚守阳光行为*章节。





导言

企业管治

ESG管治

1. 保护环境

2. 关心员工成长

3. 保障数字权益

4. 数字包容

5. 数字技术助力可持续发展目标

6. 商业道德

附录

附录

关于本报告

ESG关键绩效表

气候以及自然相关风险与机遇

腾讯云安全合规认证

鉴证报告

温室气体核查声明

报告索引

附录

关于本报告

本报告按照香港交易所的《环境、社会及管治报告守则》编制，并参照IFRS S1/2、GRI标准及SASB准则。

本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。更详细的鉴证程序及鉴证报告全文，信息请参考*附录－鉴证报告*。

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

本报告符合以下“重要性”“量化”“平衡”和“一致性”原则。



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、内部及外部相关方的重要ESG议题。本报告披露内容将响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管治－ESG议题重要性评估*章节。



量化原则

我们披露了可量化的指标，并在适用的情况下设定了量化绩效目标。有关本报告中的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。



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。

我们在汇报边界识别过程，基于营运控制权、营运当地的法规、财务重要性等原则，就ESG报告覆盖范围进行了评估及分析，我们确保本报告能反映本公司的ESG影响及绩效表现。除非另有说明，本报告覆盖本公司自2024年1月1日至2024年12月31日期间，直接运营及管理业务的ESG表现，并将上市子公司腾讯音乐娱乐集团及阅文集团纳入报告范围。

本报告应与腾讯2024年报、载于2024年报中的*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。

ESG关键绩效表

环境绩效

指标	截至十二月三十一日止年度			
	二零二四年	二零二三年	二零二二年	
温室气体	温室气体排放总量（范围一、二、三）（吨二氧化碳当量） ^{1,2,3}	6,056,610.1	5,793,823.7	5,739,723.7
	每收入单位的温室气体排放总量（吨二氧化碳当量/百万人民币） ^{1,2,3}	9.2	9.5	10.4
	范围一排放量（吨二氧化碳当量） ⁴	121,466.0	275,373.5	172,137.9
	范围二排放量（吨二氧化碳当量） ⁵	2,863,848.7	2,561,328.3	2,650,073.3
	范围三排放量（吨二氧化碳当量） ⁶	3,071,295.4	2,957,122.0	2,917,512.5
能源	能源消耗总量（兆瓦时） ⁷	6,476,849.0	5,165,168.2	5,046,045.1
	每收入单位的能源消耗总量（兆瓦时/百万人民币） ⁷	9.8	8.5	9.1
	直接能源消耗量（兆瓦时）	34,702.7	37,373.3	35,054.9
	汽油（升）	95,428.2	91,118.9	44,623.7
	柴油（升）	725,147.5	1,208,688.0	1,458,596.4
	天然气（立方米）	2,465,131.0	2,272,886.4	1,867,442.0
	间接能源消耗量（兆瓦时）	6,442,146.3	5,127,794.9	5,010,990.2
	总用电量（兆瓦时）	6,429,609.9	5,114,669.0	4,997,129.6
	其他间接能源（兆瓦时） ⁸	12,536.4	13,125.9	13,860.6
	直接购买的可再生能源（兆瓦时）	1,364,625.9	604,277.1	336,419.5
	自建可再生能源设施发电量（兆瓦时）	52,035.9	28,311.5	21,870.0
	可再生电力占比(%)	22.0	12.4	7.2
	自建可再生能源设施装机容量（兆瓦）	63.8	52.2	19.6
	数据中心平均PUE ⁹	1.269	1.279	1.289
	水资源	用水量（吨） ¹⁰	10,370,588.3	8,191,328.4
每收入单位的用水量（吨/百万人民币） ¹⁰		15.7	13.5	14.7

指标		截至十二月三十一日止年度		
		二零二四年	二零二三年	二零二二年
废弃物	电子设备回用量 (吨) ¹¹	4,380.8	4,298.5	2,740.6
	电子废弃物资源化利用量 (吨) ¹²	649.0	369.7	166.0
	无害废弃物处置量 (吨) ¹³	33,097.8	46,536.4	33,062.4
	每收入单位的无害废弃物处置量 (千克/百万人民币) ¹³	50.1	76.4	59.6
	有害废弃物处置量 (吨) ¹⁴	3,105.8	1,321.7	1,051.0
	每收入单位的有害废弃物处置量 (千克/百万人民币) ¹⁴	4.7	2.2	1.9

注：

- 腾讯的主要排放物为温室气体排放，由燃料和购买以化石燃料生产的电力所产生。
- 2022 年起，腾讯按照《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》、SBTi《信息和通信技术行业科学碳目标设定指引》以及《ISO 14064-1:2018 温室气体盘查标准》计算温室气体排放。范围一、二、三的温室气体排放量已通过第三方核查。
- 温室气体排放总量数据采用“基于市场”的方法计算。2024 年，我们新增了基于位置的范围二排放量为 3,642,094.8 吨二氧化碳当量。
- 2022 年起，无组织排放（包括灭火器以及甲烷排放）被纳入范围一的计算中，此范围调整符合 SBTi 指引以及提升排放量统计的完整度。
- 中国地区的电力排放使用中华人民共和国生态环境部发布的全国电网排放因子计算。
- 2022 年起，我们增加了两个类别的范围三碳排放，燃料和能源相关活动（非范围一和二）以及下游租赁资产，新增类别后符合 SBTi 对于 ICT 企业的指引。
- 能源消耗总量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。
- 其他间接能源主要包括采购的热力使用。
- PUE 的统计范围包括在我们的运营范围内且运行超过 12 个月以上的所有数据中心。2023 年，参考绿色网格组织 (The Green Grid, TGG) 和行业相关标准规范的计算方式，我们使用实际能耗计算数据中心平均 PUE，更好地体现腾讯数据中心实际能效状况。我们按照相同口径回溯了 2022 年的数据。
- 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。
- 回用的电子设备主要包括旧服务器、电脑、显示器等旧电子设备。2022 年起，我们对旧服务器等电子设备进行升级改造，改造后的服务器回用到运营中，延长了其生命周期。
- 在电子废弃物的处置上，我们践行了 3R 原则。我们将废硬盘进行消磁、破碎等处理，在保证信息安全的前提下，产出可资源化的硬盘破碎颗粒，供有资质的再生机构循环利用。
- 无害废弃物主要包括办公垃圾、厨余垃圾以及废旧电子设备（如笔记本、显示器、服务器等）。2022 年起，我们的无害废弃物统计增加了厨余垃圾，此调整使我们的披露更完整。
- 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。我们 100% 的有害废弃物均交由有资质的第三方进行妥善处置。
- 包装材料的数据并不适用于腾讯。

气候以及自然相关风险与机遇

评估时间与气候情景选择

风险与机遇类别	评估时间	气候情景选择 ¹
物理风险 ^{2,3}		政府间气候变化专门委员会第六次评估报告共享社会经济路径(IPCC AR6 SSP)
	● 急性	1) 低碳情景(与《巴黎协定》一致)：
	● 慢性	● SSP1-2.6
转型风险 ⁶	基线 ⁴	2) 高碳情景(一切照旧)：
	2030 ⁵	● SSP3-7.0
	2050 ⁵	● SSP5-8.5
转型机遇 ⁶	● 政策和法规	国际能源署(IEA)
	● 技术	1) 低碳情景(与《巴黎协定》一致)：
	● 市场	● 净零排放情景(NZE)
转型机遇 ⁶	● 声誉	2) 高碳情景(一切照旧)：
	● 能源效率	● 既定政策情景(STEPS)
	● 能源来源	
转型机遇 ⁶	● 产品与服务	
	● 市场	
	● 韧性	

注：

- 选定的物理和转型气候情景与腾讯净零目标相一致。
- 物理风险情景分析中的暴露评级并不考虑该灾害发生的可能性，仅评估若该灾害类型发生时资产可能面临的暴露程度。
- 物理风险根据世界气象组织的标准采用 30 年数据进行评估。
- 基线涵盖 1985-2014 年的数据，并核对了气候模型的模拟以及过往出现的气候灾害。
- 2030 年和 2050 年分别涵盖 2015-2044 年和 2035-2064 年的数据，用于评估气候物理风险对短期、中期、长期运营的潜在影响。
- 假设为每项转型风险和机遇选定的情景指标与腾讯未来的业务发展方向一致。
- 转型风险和机遇以 10 年为间隔，以匹配转型风险的变化频率，评估短期、中期和长期影响。

自然评估中使用的数据集和工具

步骤	数据集和工具
步骤1：定位与自然的连接	生物多样性重要性： <ul style="list-style-type: none">关键栖息地⁸生物多样性热点地区⁹平均物种丰度¹⁰
	生态系统完整性： <ul style="list-style-type: none">ESRI Sentinel-2 卫星图像¹¹生态区和自然需要一半(NNH)生态区¹²
	水体物理风险： <ul style="list-style-type: none">100个优先流域¹³基线水压力¹⁴
步骤2：评价依赖和影响	● ENCORE
步骤3：评估风险和机遇	● WWF生物多样性风险筛查工具 ¹⁵

注：

- 全球关键栖息地筛选根据重要栖息地标准分为未分类、潜在或可能。可能则说明该地点有更高几率成为关键栖息地。由环境署－世界养护监测中心 (UNEP-WCMC) 发布。
- 生物多样性热点地区是易受栖息地退化威胁的物种多样性较高的地区。这些热点地区由保护国际组织确定，为生态保护工作提供指导。由 Hoffman 等发表。
- 平均物种丰度 (Mean Species Abundance, MSA) 用于衡量生物多样性的完好程度，范围从 0 到 1, 0 表示生物多样性完全丧失，1 表示生物多样性完好。由 GloBio 发布。
- ESRI Sentinel-2 卫星图像用于评估土地覆盖情况，该数据量化了蓝绿空间的覆盖范围。由 ESRI 公司发布。
- 生态区和自然需要一半 (Nature Needs Half, NNH) 生态区被划分为不同的 NNH 类别，代表不同生物多样性组合，包括半数受到保护，自然可能达到一半，自然可能恢复及自然受到破坏四个类别。由 Dinerstein 等发布。
- 100 个优先流域，即从经济机遇和分担水风险的角度出发具有重大合作潜力的流域。由联合国全球契约办公室和太平洋研究所 (The UN Global Compact Office and Pacific Institute) 发布。
- 基线水压力的评级由低到极高，反映了水的可用性和取水量。由世界资源研究所 (World Resources Institute, WRI) 发布。
- WWF 风险工具及其生物多样性风险筛选器是一种企业级别的筛选工具，用于识别生物多样性风险，并帮助企业针对生物多样性保护采取优先行动。

气候相关风险与机遇情景分析结果¹

物理风险	类别	对腾讯的影响	风险等级		
			基线	2030	2050
极端高温	急性	<ul style="list-style-type: none">极端高温引起的电力供给短缺或会影响用电设施连续运营，可能影响营业收入极端高温增加了设施的冷却需求，相应冷却能源消耗的上升可能导致经营支出增加极端高温对员工构成潜在安全和健康风险	低	中	高
极端低温		<ul style="list-style-type: none">极端低温条件使热能需求和经营支出增加，并且给员工带来潜在安全和健康问题冰冻灾害和暴风雪影响设施连续运营，可能影响营业收入	低	低	极低
洪涝 — 包括河流洪涝、沿岸洪涝和极端降水		<ul style="list-style-type: none">洪涝可能损坏数据中心，导致数据损失，并对员工构成潜在安全风险洪涝可能影响设施连续运营，可能影响营业收入	中	中	高
台风		<ul style="list-style-type: none">台风引起的风灾和水灾可能会破坏设施，并对员工构成安全风险台风导致设施暂时关闭，或使业务中断，对营业收入造成潜在影响	中	高	高
降水引起的山体滑坡		<ul style="list-style-type: none">山体滑坡可能损坏基础设施，造成业务中断，可能影响营业收入，并对员工构成潜在安全风险	低	低	低
山火		<ul style="list-style-type: none">山火可能损坏设施，影响设施连续运营，可能影响营业收入，并对员工构成潜在安全风险	中	中	高
水资源压力及干旱	慢性	<ul style="list-style-type: none">水资源短缺导致数据中心缺少冷却水，或会影响连续运营，可能影响营业收入在常用水源短缺的情况下，可能带来后备水源采购的经营支出增加	中	高	高

转型风险	类别	对腾讯的影响	风险等级		
			2030	2040	2050
能源效率相关的监管要求加强	政策和法规	<ul style="list-style-type: none">为了符合监管要求，提升能源效率增加的投资及经营支出	低	低	低
气候相关披露监管要求加强		<ul style="list-style-type: none">气候相关政策导致的气候应对措施、管理以及信息披露要求提升，导致的经营支出增加	低	中	中
碳定价机制的实施		<ul style="list-style-type: none">因为碳排放配额制度实施，需要投入减排设施或购买碳配额，从而导致的投资和经营支出增加碳配额或碳汇价格上升导致的经营支出增加	高	高	高
可再生能源采购的不确定性	市场	<ul style="list-style-type: none">为解决可再生能源供应市场发展过程存在的问题而增加的经营支出绿色电力采购价格上升带来的经营支出增加	低	低	低
电价波动		<ul style="list-style-type: none">因为电力供应问题，电价上升导致的经营支出增加	低	极低	极低
市场偏好向低碳产品转变		<ul style="list-style-type: none">客户为了达到自身的碳减排目标，转向采购低碳的产品和服务，可能会导致市场份额的减少	低	中	中
被质疑漂绿的风险	声誉	<ul style="list-style-type: none">气候应对措施传播信息与标准或准则不一致，导致被质疑夸大绩效以及漂绿	低	低	低
转型机遇	类别	对腾讯的影响	机遇等级		
			2030	2040	2050
自有可再生能源发电设施	能源	<ul style="list-style-type: none">可再生能源设施发电，可降低经营支出	低	低	中
节能措施的应用		<ul style="list-style-type: none">应用节能措施减少能源消耗，可降低经营支出	低	低	低
可再生能源和低碳解决方案的气候投融资	市场	<ul style="list-style-type: none">产生的可再生能源外售的收入	低	低	低
低碳产品的市场机遇	产品与服务	<ul style="list-style-type: none">提供低碳产品，符合客户偏好以及达到其碳中和目标的需求，从而增加市场份额为实体经济低碳数字化转向提供解决方案，带来更多的营业收入	低	中	高

¹ 此表格中所识别出的气候相关风险与机遇及其等级均基于 2022 年腾讯气候风险评估结果得出，并在过去两年中没有变化。

气候与自然相关目标

类别	目标
温室气体	到2030年实现自身运营及供应链的碳中和
	以2021年为基准年，到2030年范围一和范围二绝对排放量减少70%
	以2021年为基准年，到2030年范围三绝对排放量减少30%
能源	到2030年，实现100%绿色电力使用
	到2025年，实现中国内地所有腾讯自有办公楼的人均耗电量相较2019年基线减少15%
	自建数据中心的平均PUE不超过1.35
水资源	到2025年，实现中国内地所有腾讯自有办公楼的人均用水量相较2019年减少15%
废弃物	中国内地所有腾讯自有的办公大楼均实施垃圾分类
	废硬盘及废铅酸蓄电池100%交由有资质的机构进行处理

腾讯云安全合规认证

网络安全	网络安全等级保护（中国）	隐私保护	ISO 27701:2019隐私信息管理认证（国际）
	云计算服务安全评估（增强级）（中国）		ISO 29151:2017个人身份信息保护认证（国际）
	可信云安全评估（中国）		BS 10012:2017个人信息管理认证（国际）
	ITSS云计算服务能力认证（中国）		ISO 27018:2019公有云个人信息保护认证（国际）
	CCRC信息安全服务资质认证（中国）		ISO 27799:2016个人健康信息保护认证（国际）
	ITSEC云计算安全类认证（中国）		DPTM数据保护信任标志认证（新加坡）
	IT产品信息安全EAL4认证（增强级）（中国）	业务连续性及其他	ISO 22301:2019业务连续性管理认证（国际）
	网络安全产品专用认证（中国）		ISO 9001:2015质量管理认证（国际）
	SOC1,2,3合规审计（国际）		ISO 20000-1:2018IT服务管理认证（国际）
	ISO 27001:2022信息安全认证（国际）		ISO 14001:2015环境管理体系认证（国际）
	ISO 27017:2015云服务信息安全认证（国际）		ISO 50001:2018能源管理体系认证（国际）
	CSA STAR云安全认证（金牌）（国际）	金融合规	PCI DSS支付卡行业数据安全认证（国际）
	NIST CSF网络安全框架（美国）		OSPAR金融合规审计（新加坡）
	MTCS多层云安全认证（新加坡）		SEC规定17a-4合规审计（美国）
	KISMS信息安全管理认证（韩国）		金融行业IT安全合规自评估（HKMA/HKIA/SFC）（中国香港）
	C5云计算合规性控制目录（德国）		金融行业IT安全合规自评估（FISC）（日本）
	TISAX汽车行业通用信息安全评估（德国）		金融行业IT合规遵从性审计（印尼）
			金融行业IT合规遵从性审计（菲律宾）
			金融行业IT合规遵从性审计（泰国）
			金融行业IT合规遵从性审计（马来西亚）