

共创 共益

腾讯可持续社会价值报告 (2021)

Tencent Sustainable Social Value Report (2021)

Tencent 腾讯

目录

CONTENTS

高管之声	2
可持续社会价值创新战略	6
升级历程	6
战略模型	8
组织架构	9

人人共连，服务用户需求 10

连接你我，便捷日常生活	12
连接服务，共筑社群生态	18
连接信息，内容创造美好	22
连接就业，创新职业形态	30

数实融合，助力实体经济 34

科技创新：激活数字动能	36
前沿产业：推动上云用数	42
智慧产业：引领数字升级	46
安全产业：筑牢数字防御	54

生态共益，创造社会价值 58

公益数字化：连结爱心供需	60
乡村振兴：激活内生动力	66
社会应急：探索救灾救助模式	72
绿色低碳：走向零碳未来	78
基础科学：探索科学“无人区”	86
公共卫生：构建健康网络	88
社会包容：推动信息无障碍和适老化	94
教育创新：关爱青少年发展	100
文化传承：科技助力传统	106

社会责任绩效报告 110

实现稳健运营	110
建设低碳企业	114
陪伴员工成长	118
守护用户权益	124

附录 132

关于本报告	132
关键绩效表	133
报告评级	136
报告指标索引	138
读者意见反馈	139

用共创的方法， 去做难而正确的事

当下，腾讯正面临着挑战与发展并存的新阶段。一方面，收入与利润的增速放缓；另一方面，我们也认为可借此换档，去创造更高质量的发展——那就是更加聚焦以用户价值、科技创新及社会责任为中心的本源，更加坚守科技向善的愿景。这样的企业，才会在更长时间跨度里持续进化，为国家与时代创造更大价值。

这样的想法，和我们过去一年在社会价值领域的探索也直接相关。去年四月，我们进行了公司第四次战略升级，把“推动可持续社会价值创新”作为核心战略，成立可持续社会价值事业部（SSV），在基础科学、教育创新、乡村振兴、碳中和、FEW（食物、能源与水）、公众应急、养老科技、数字文化和公益数字化等多个领域展开了探索，并启动了共同富裕专项计划。

我用“CBS 三位一体”的思考，来看腾讯在这一方向的成长。腾讯从 QQ 的产品为起点，后来又有了微信，在服务用户中快速发展。随着数字科技的飞速发展，越来越多的行业开始数字化、智能化，我们也在 2018 年提出了“扎根消费互联网，拥抱产业互联网”的战略升级，以助力实体经济。我们越是深入其中，越是看到社会的方方面面，包括弱势群体，对我们的期待、对利用数字技术的迫切需求；于是，我们在去年再次战略升级——我们的服务对象，就这样从用户（C），发展到产业（B），再到社会（S），最终指向是为社会创造价值。

这意味着，对可持续社会价值的投入，就像我们投入研发一样重要，表面看是成本，实质是巩固了企业发展的底座。这就像百年成林的大榕树，在社会的土壤里，创造可持续社会价值的根扎得越深，长在上面的用户价值和产业价值，就愈加枝繁叶茂。我们把用户价值和产业价值做得越好，反过来也能吸收更多阳光和养分，并反哺到根部的社会价值。CBS 三者相辅相成，三位一体。

这里需要有一种通用方法，把 CBS 三个维度的工作融于一体。经过一年的探索，我们找到的方法是**共创**。

首先，在公司内部，我们看到了，共创的方法，可以在社会价值领域把大家拧成一股绳。以去年的河南抗灾为例，不只是 SSV 在行动，而是迅速牵引了公司各产品的主动参与、共同创造。大家印象最深的是“救命文档”，腾讯文档团队与用户共创，帮助救援人员与受灾民众信息对接。这个文档，24 小时内超过 250 万浏览量，让不少身处险境的受灾群众成功脱险。除此之外，还有十多款腾讯产品，全方面参与救灾服务。

这些内部共创，都是有共同目标在激发大家，都是开放的、非功利的、能快速进行跨团队协作，都是利用各自的产品能力进行创造性应用，从而在 C、B、S 三个维度上自然融合。

更重要的是，我们看到了，一个社会议题要解决好，往往不能只靠单方创造，而是社会各方共同参与创造的结果。社会共创是社会价值的最大生产力。

最新的感受，来自于农业农村部四月份开始在全国乡村推广的“耕耘者振兴计划”。

腾讯为村发展实验室是这一计划的执行方。其中有个亮点，是把农业农村部重视的乡村治理“积分制”模式，从湖南油溪桥村的实践，开发成了“村级事务积分制管理”小程序。这个村庄曾是省级贫困“空心村”，后来新上任的村支书组织村民建立“户主文明档案袋”，用积分的方式进行记录与激励，逐步把村庄变成估值过亿的乡村振兴村。于是，我们的团队和村支书一起共创，把他们的方法与流程升级为积分制小程序。积分过程在小程序上记录、审批、公示，村民按照积分多少享有集体经济收入的分红与奖励。村民们用上了数字 OA 系统，治理效率得到提升，内生动力得以激发。这个小工具，也开始在更多的试点村庄跑通，“积分制”被快速推行了起来。

这件事给我们很多的启发。

首先，**共创离不开共识**。不只是乡村振兴领域，在所有社会价值领域，想达成与社会共创，首先需和社会各方达成共识，这就是建立在国家需要、政府指导与民生关切上的共同愿景。以碳中和为例，腾讯在今年初宣布在 2030 年实现“净零”排放，并计划推动全社会的碳普惠，助力产业低碳转型。在这个共创的过程中，既离不开国家碳中和战略与全球应对气候变化的共识，也需要上下游供应链、普通民众和产业界的低碳共识。

其次，**共创要以共享为支撑**。腾讯一直坚持技术共享理念，为用户、机构等各参与方提供数字工具与数字能力。像村民参与小程序的共创，就是基于这样的助力。包括微信、移动支付和产业互联网业务，从来不做中心化、控制式的设计，不是把用户聚在自己的平台上；而是分布式设计，把全部能力共享出去，让用户按他们的方式发展，我们把自己定位为连接者、助力者、服务者。

这样，微信生态上的三千多万从业者，包括应届大学生等重点就业帮扶人群，都可以借助数字技术的共享机制，迸发出创造力，共创“稳就业”的社会价值。

再次，**共创才能可持续**。我们推动可持续社会价值创新，是希望项目具备自我造血、自我生长的可持续能力。而共创让社会各方亲身参与，激发大家主动创造，像微信生态上的就业者或小微商家，因此发展出有自我造血能力的人才、机制与产品。所以，可持续的结果，是内生于共创的方法中的。

在这一年，我们在可持续社会价值的多个领域，也都开启了类似的社会共创，有了一些初步成果。但这不是一个容易的过程。我们在探索中发现，社会领域的议题，往往都急不得，因为它积累了复杂的原因，还常是我们陌生的领域，需要我们摸着石头过河，从试点跑通，然后找到一些模式，在更大范围推广与提升。

这需要我们有极大的耐心与务实精神，埋头苦干，主动创造，敢于试错，敢于重启。未来一年，我们还应继续分项目、分阶段、分步骤地跑通试点，在 CBS 三大维度上有效融合。

我们应该去做这些难而正确的事，以长期主义的决心推动社会共创，创造可持续社会价值。这是国家与社会对我们的期待，也是我们更好地立于世界的方式。

马化腾

腾讯公司董事会主席兼 CEO

共筑“善”的同心圆

全球新一轮科技与产业变革，正将创造可持续社会价值的重要机遇与使命，赋予数字科技企业。这不仅因为它在创造用户价值和产业价值时，带来前所未有的规模和速度，更因为它在助力经济社会数字化升级过程中，展现出创造社会价值的巨大潜力。

随着全球数字化进程，数字产品与服务逐渐应用于经济社会各个领域。如果把企业的**利益相关者 (Stakeholders)**，例如用户、产业伙伴、社会等看成由内向外的同心圆，那么，数字科技企业绝不能满足于站在同心圆**“最内圈”**来提供产品与服务，更要时刻以同心圆**“最外圈”**的利益相关者——社会（特别是社会边缘人群）来深思我们应该怎么做。

这意味着，数字科技企业的日常经营行为要尽最大努力减少**“负外部性”**，更要尽最大可能追求**“正外部性”**，实现**“科技向善”**。我们的技术、产品和服务，不仅为商业价值而生，更要为社会价值而活。我们要时刻站在用户、产业和社会的**共同利益**上思考与行动，努力筑起**“善”的同心圆**。

例如，中国两亿多老年人中，仍有近四分之三的老年人还不太会用智能手机。我们是不是需要站在他们的角度，来重新定义、设计产品与服务？腾讯的回答是肯定的。这是我们推广越来越多适老化应用的原因。在疫情防控中，老年人亮健康码的过程，正在从“我扫你”变为“你扫我”。这个微小的变化，为数字社会边缘的老年人，创造了跨越“数字鸿沟”的可能。

再例如，去年腾讯完善了微信等产品的青少年模式，升级了未成年人防沉迷体系。2021年第四季度，腾讯国内未成年人游戏时长占比下降至0.9%，总时长同比下降88%。同时，我们不断挖掘数字内容的社会价值，加快探索如何通过数字内容产品与服务，提升乡村文旅产业，传播优秀传统文化，普及环保理念等。

用户、产业和社会三者，价值上互嵌，技术上耦合，产品与服务上同构。这是我们把 SSV 放在公司架构内的重要原因。腾讯推动可持续社会价值创新，不是组织架构多了个新部门，也不是公司品牌添了个新口号，而是整个公司核心战略的升级。过去我们所说的社会公益和责任，都将融入我们对可持续社会价值的追求之中。它们不是外附于公司皮毛，而是内融于业务血脉，它们就像土壤中的水分和营养，滋养公司每一枝、每一叶的成长更新。这也是为什么今年我们把社会责任报告首次升级为可持续社会价值报告的原因。

除了抗疫、战洪，每一个社会需要的时刻，腾讯人都展现出非凡的共情力和创造力。这让我们坚信，作为一家数字科技企业，腾讯不会止步于追求基业长青的商业成功，它还将激发用户、产业和社会中每一个人的善意，**共筑“善”的同心圆**，助力整个社会创造更加健康、可持续发展的未来。从这个意义上说，“科技向善”是我们的使命愿景，更是我们的力量源泉。

刘炽平

腾讯公司总裁

可持续社会价值创新战略

升级历程

2021 年是腾讯成立的第 23 年。得益于社会发展和时代机遇，腾讯已经成长为一家为十几亿用户服务的互联网科技公司。

腾讯在发展过程中一直不断思索如何依靠自身技术和数字化能力履行社会责任，助力社会发展，创造社会价值，从而更好地“取之于社会，回馈于社会”。

“

腾讯主要创始人、腾讯公司董事会主席兼 CEO 马化腾表示：“当一家企业越往上生长，越需要把创造社会价值的根基，扎得更深更稳。”

”

2002 年

2007 年

2010 年

2015 年开始

腾讯公益慈善基金会注册成立，成为中国互联网行业第一家在民政部注册的全国性非公募基金会。

腾讯公益平台每年支持发起中国最大的民间公益节日 99 公益日，为数万公益项目筹集资金。

当时还只有 100 多人初创团队的腾讯，为广东清远一所山区小学捐献了十几台电脑，正式开启腾讯在公益领域捐助的行动。

腾讯专门成立企业社会责任部，负责在集团层面制定和实施企业社会责任战略。在事业群层面，设置社会责任联络员，并鼓励组建专门团队负责结合业务践行社会责任。

腾讯启动“930 变革”，提出“扎根消费互联网，拥抱产业互联网”战略，以更开放的心态推动产业升级和生态繁荣，也为用户创造更多元化、多场景的优质服务。

腾讯再次启动战略升级，提出“可持续社会价值创新”战略，通过科技创新、产品创新、模式创新，以“可持续社会价值事业部”为核心发动机，投入 500 亿元用于开展对包括基础科学、教育创新、乡村振兴、碳中和、FEW（食物、能源与水）、公众应急、养老科技和公益数字化等领域的探索。

2018 年

2019 年 11 月 11 日

2021 年 4 月

2021 年 8 月

腾讯公司成立 21 周年当天，董事会主席马化腾、总裁刘炽平及腾讯全体总办成员向四万多员工发布了全员邮件，正式公布腾讯全新的使命愿景为“用户为本，科技向善”。

腾讯宣布启动“共同富裕专项计划”，投入 500 亿元，在诸如乡村振兴、低收入人群增收、基层医疗体系完善、教育均衡发展等民生领域提供持续助力，在高质量发展中促进共同富裕。

腾讯连续两次共计 1000 亿的资金投入，是立足当下，依托自身科技能力，聚焦普惠事业，增进民生福祉；同时也是着眼未来，推动前瞻性探索，助力社会可持续发展。

战略模型

2021年4月，立足国家战略需要、融合联合国可持续发展目标（SDGs），腾讯将“推动可持续社会价值创新”纳入公司核心战略，与“扎根消费互联网，拥抱产业互联网”一起成为公司发展的底座，牵引所有核心业务，全面落实科技向善使命。在这一方向的成长过程中，C（用户）B（产业）S（社会）三位一体的思考也逐步成熟。

腾讯始终坚持“用户为本，科技向善”的愿景和使命，并将其作为社会价值模型的战略核心和精神内核；以“理念升级、模式升级、架构升级、投入升级”为支撑点和发力点；以“服务用户需要、助力实体经济、创造社会价值”为方向指引，全面落实“可持续社会价值创新”战略。



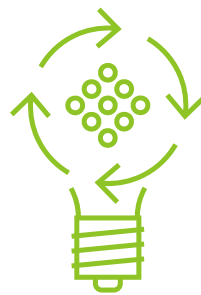
所有努力是为了把可持续社会价值创新的根基，扎根在社会土壤之中；腾讯将持续呼应国家与时代的需要，与不断发展的社会共生、共荣。

——腾讯主要创始人、腾讯公司董事会主席兼 CEO 马化腾

组织架构

为了使本次战略升级有坚实的落地支撑，腾讯设立“可持续社会价值事业部”（简称 SSV），针对新发展格局下的重大社会议题，探索高质量、可持续社会价值的实现路径。

作为腾讯可持续社会价值创新的核心发动机，SSV 一方面将传统公益方式升级为公益捐赠与可持续创造并重，通过核心能力、人才与资源的投入，发挥数字技术和平台优势，实践可持续社会价值创新；另一方面，SSV 联动公司各产品、各业务，形成相互支撑、分兵合力、牢牢扎根的社会价值创新格局。



向善实验室群

成立向善实验室群，探索包括基础科学、教育创新、乡村振兴、碳中和、FEW(食物、能源与水)、公众应急、养老科技、数字文化、数字生态等领域，通过产品创新、模式创新和科技创新，逐步寻找满足这些领域社会需求的方法。



公益平台部

负责腾讯公益平台的架构及产品设计、开发、运营及服务，连接内外部用户及公益机构；负责腾讯基金会日常运营管理，推动基金会与公司内外伙伴的协同与联动。





人人共连， 服务用户需求

国家的进步与每个人、每家企业紧密相连。作为互联网平台企业，“连接”是腾讯的核心能力。在社会的群体里，让每个微小的个体被看见，再微小的个体也能创造价值。

连接是便捷生活助推器，让“数字化生活”不断加速。腾讯坚持“一切以用户价值为依归”的理念，创新产品与服务，进而提高每一个人的生活品质。微信、QQ 不断消弭时空隔阂，拉近情感距离；微信支付、微信搜一搜等让生活方式日新月异……越来越多的个体正在成为“数字受益人”。

连接为共治家园注入新动能，让“未来城市”更快到来。从社区到城市，再到公共服务，腾讯在城市治理、政务服务等多个维度赋予了“智慧城市”新内涵，并在武汉、长沙、贵阳等多个智慧城市项目的实践中总结出“一个中心、一个平台及五大专项”的城市安全发展数字化治理框架……越来越多的城市正在拥有“数字大脑”。

连接是美好内容的播种器，让向善力量得以传递。面对复杂多元的世界，新文化、新声音的流行，腾讯秉承“让内容创造美好”的使命，通过内容传递向上向善的力量。过去一年，腾讯影业用《人世间》等作品展现中国社会的巨大变迁，腾讯动漫用《最美奋斗者》等条漫内容传播主旋律……越来越多的正向价值被放大。

在信息技术推动下，数字经济蓬勃发展，催生出一些新就业形态。在就业数量上，创意者经济在 2020 年衍生了 3684 万个就业机会，小程序的开发、产品、运营等工作机会超过 780 万个；在重点人群就业上，腾讯开启了应届生、残障人士、进城务工人员、家庭妇女、退伍军人等重点就业帮扶人群的全新就业空间……越来越多的人在数字经济中实现个人价值。

今天的腾讯不只是一家公司，而更像是一个服务于用户乃至社会大众的连接器，既连接着数以亿计人的生活与工作、理想与未来，也连接着腾讯自身和各行各业创造社会价值的行动，通过“连接”的力量一道创造更大的社会价值。

1 连接你我, 便捷日常生活

1.1

构筑 社交生态

为“社交”做出新定义

2021年是微信十周年, 腾讯公司高级执行副总裁、微信事业群总裁张小龙用“连接”介绍微信的产品设计理念, 他说: “很多的社交产品可能也做连接, 但它止步于人, 微信的连接范畴更大, 公众号、小程序目标都是连接, 连接人和内容、人和服务, 包括微信支付也可以认为是一种货币的连接, 视频号的目标也是连接。”以做好社交“连接”为目的, 微信开发多元社交功能, 增添多元用户互动形式, 建立起人与人、人与内容、人与服务的紧密连接, 构建社交新生态。

不在身边
仍然陪伴

案例 “刷我滴卡”, 微信亲属卡让亲情连接更方便紧密

微信的“亲属卡”是以“代付款”为主要功能的新型支付方式, 通过赠予“亲属卡”, 受赠方可以优先使用“亲属卡”进行消费支付。该功能可以让父母、子女付款更加方便、安全。亲属卡可赠予父母、子女、其他亲人共10张亲属卡, 亲属卡在赠卡、领卡、消费等全链路都有微信支付的安全风控系统的保障, 保护老年人免受欺诈、盗号等风险。

微信亲属卡, “不在身边, 仍然陪伴”。



“数字化生活”正在不断加速。腾讯坚持将产品服务和民众生活的方方面面融合，以更便捷的操作实现信息和情感的传递、工作和生活的便利、出行和旅游的畅通，以科技力量服务美好生活。

平台个性化趋势，使网络社交已不止于浅显的信息交流与沟通，用户可以通过社交平台展现个性特点，进而加强社交联系。2021年，微信在社交个性化升级方面持续努力：微信“状态”功能推出限定节日状态，增加趣味“状态”图标；微信表情升级，对话框内使用会有动态效果，带动聊天氛围，为用户带来有趣、个性化的社交平台，满足用户个性化表达需求。

案例 强化社交深度，微信“状态”可以K歌了！

2021年，微信推出“状态”新功能，区别于聊天和朋友圈以沟通表达为主要社交功能，微信“状态”具有修改个人状态、减轻表达压力、寻找同类的社交功能。但由于“状态”功能只有互相点赞一种交流形式，用户双方难以开展深层次的交流。为进一步满足社交需求，微信“状态”推出K歌功能，用户可以把全民K歌一键分享到微信“状态”，向通讯录好友一展歌喉，强化了“状态”功能的社交深度。





打造活力社交平台

作为腾讯第一款产品, QQ 深耕社交领域, 代表了腾讯消费互联网业务的发展历程。从 1999 年至今, 从 QQ 秀到厘米秀, 从空间互踩到暖说说, 从浇花到养火, QQ 始终满足了用户个性表达、社交互动、情感沉淀的需求。

QQ 的活力来自持续不断的更新迭代。在 QQ 的聊天过程中, 用户可以装点花式气泡, 可以设置个性化背景, 可以使用丰富的表情, QQ 始终能让社交的形式更有乐趣, 更丰富多彩。近几年, “语音进度条” “手机 QQ 可显示对方实时电量” “QQ 聊天气泡” 等实用及有趣的功能陆续登上热搜, 引发用户热议。

2021 年 QQ 上线了一套特别的表情包——由 QQ 经典黄脸表情和山区孩童梦想画作相结合的“QQ 圆梦表情包”。

QQ 承载的不止社交本身, 还有无数的场景和故事。2021 年 QQ 就上线了一套特别的表情包——由 QQ 经典黄脸表情和山区孩童梦想画作相结合的“QQ 圆梦表情包”。这些千奇百态的表情包都取自贵州山区孩子们的画作, 这些画作汇聚了孩子们的梦想, 经过 QQ 设计师的再创作, 就变成了活灵活现的表情包, 参与活动的用户下载表情包, 爱心企业就会进行配捐。

同时, 凭借深耕了 23 年的社交积淀, 以及对于不同时代用户社交需求的持续关注, QQ 生成了众多亚文化甚至多样化圈层文化成长的土壤, 诸如像汉服、语 C、Pia 戏等亚文化圈子都在这里发展壮大并形成气候, 构建出一个又一个兴趣阵地。而 QQ 的影响力不只存在于年轻人中, 职场人士用它办公、中年人用它回忆青春、老年人用它联络亲友寄托情感、公益人士用它发起爱心活动。不同年代的人都在 QQ 续写着自己的“数字人生”篇章。



1.2

影响 生活方式

从工具类应用到成为人们数字生活的基础设施，微信生态通过通讯社交、数字内容、金融科技服务和工具四大板块，成为人们工作与生活的重要阵地，服务越来越多的群体和生活场景。

推动支付生态开放

每个月有 2.3 万家服务商服务着千千万万的商户，1800 多家银行和支付机构共同推动移动的繁荣发展。微信支付与银联云闪付互联互通，持续升级开放便捷的支付服务。微信支付已在线下条码、小程序、APP 等多场景开放支持云闪付，打造了全面互通范例。



我们的目标是让微信支付成为微信用户的生活习惯，成为他们生活的一部分。

快速触达对应功能

微信会话页面上方的搜索框作为主入口，从早期只能搜本地聊天记录和联系人，经过快速迭代，现在可以直接发起“全局搜”。“搜一搜”的搜索范围已扩大到微信里所有跟用户搜索词有关的内容和服务。为了帮助用户更便捷地在微信里发起搜索需求，搜一搜的入口如今已经遍布各个使用场景。目前，搜一搜月活跃用户已超 7 亿。



搜一搜的定位是微信生态的连接器，一方面我们不断理解并综合海量内容去精准匹配用户；另一方面，搜一搜也帮助内容创作者、服务提供者和品牌主更好地连接生态和用户。



助推绿色低碳出行

2021年, 2500多万微信用户使用微信在线值机, 办理电子登机牌, 在便捷出行的同时也为低碳飞行作出贡献。用户通过微信搜一搜找到自己搭乘的航空公司或相关第三方航旅小程序, 在线值机, 低碳飞行就开始了。目前, 有超1.5亿用户使用了航空公司小程序。按一张登机牌0.1mm厚度测算, 把这些省下来的登机牌叠起来, 高达2500米。这高度比北上广深的四大地标——北京的中国尊(528米)、上海的上海中心(632米)、广州的广州塔(600米)、深圳的平安国际金融中心(599米)叠起来, 还要高。



腾讯还和航空公司共同探索自助退改、电子行李牌、电子发票等更多人性化、无纸化、一键式的高效服务形态, 助推绿色低碳出行。

1.3

打开 平等世界

2021年初, 腾讯推出了
健康码适老化
方案。

创造一个更平等、包容的网络环境, 是互联网产品不断推进信息无障碍技术进步的努力方向。腾讯深入特殊人群, 了解需求并不断改善特殊人群的上网体验, 推动信息无障碍建设, 帮助视障用户、老人和孩子更好地参与互联网, 用信息无障碍技术为他们打开一个平等的在线世界。

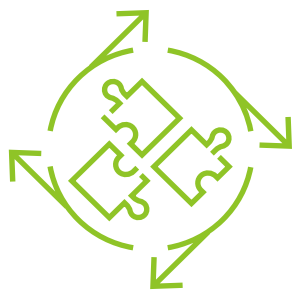
全国共有2.54亿老年人, 其中仅有6000余万人是网民。有将近3/4的老年人不能熟练使用智能手机上网, 甚至没有智能手机。2021年初, 腾讯推出了健康码适老化方案, 在全国各地推广使用。广东率先启用了刷身份证核验健康码的“健康防疫核验系统”, 只需要将身份证放在识别设备上, 电脑屏幕就可以出现“粤康码”的相关信息。“四川天府健康通”在发布之时就提供了“离线码”的功能, 老人、儿童可以下载打印“离线码”, 在7天有效期内便可以随身携带纸质版健康码保障出行。

QQ 已经实现了超过 **3000** 个无障碍功能，包括表情识别、OCR 图片文字提取功能、图片语音实时描述功能等，助力视障群体消除沟通壁垒，帮助他们更好地融入主流社会。

视障人群也是无障碍上网的重点关注对象，据中国残联数据显示，目前中国视障群体超过 1700 万。为改善视障用户的网络体验，2021 年 7 月，天天象棋悄悄上线了一款新“皮肤”，专为色弱玩家打造的色彩增强模式，通过从产品端直接改变棋墩的材质和颜色，帮助色弱玩家清晰地分辨出红黑两方。QQ 从 2009 年就开始关注视障用户的需求，在 PC 时代就开始推动无障碍改造，并且团队主动和国内流行读屏软件开展长期合作，使 QQ 成为国内视障群体最主要的网络社交平台。进入移动互联网时代，手机 QQ 作为国内首批支持无障碍特性的 APP，从 2013 年 6 月的 4.0.1 版本开始启动适配无障碍需求。截至目前，QQ 已经实现了超过 3000 个无障碍功能，包括表情识别、OCR 图片文字提取功能、图片语音实时描述功能等，助力视障群体消除沟通壁垒，帮助他们更好地融入主流社会。随着各大互联网产品无障碍优化的不断深化，为视障群体点亮科技微光，他们也能像普通人一样享受到平等的现代科技体验。

案例 冷知识！视障人士在 QQ 上怎么斗图？

在表情还没进行无障碍优化时，读屏软件会将视障人士接收的 emoji 表情读取为空信息，这给他们带来很大困扰。QQ 自 2017 年就率先对经典黄脸表情进行了无障碍优化，支持每个黄脸表情都能无障碍模式下被选中、发送以及读取。近来，QQ 对该功能进行了升级，支持识别读取当下流行的图片表情和 GIF 表情。目前，在表情商城下载的表情，以及表情联想功能发送的表情，都支持无障碍模式下的读取和发送，让视障用户也能“听”懂表情。



2 连接服务, 共筑社群生态

2.1

构建 智慧城市与社区

在物联网、云计算、人工智能等先进技术的支持下, 城市生态正朝着智能化、智慧化的方向发展。随着“智慧城市”概念的愈发普及, “智慧社区”作为“智慧城市”的重要构成部分也开始进入大众视野。腾讯也积极融入到建设智慧城市和智慧社区的过程中。

智慧城市建设

腾讯云联合国家信息中心打造了城市体征平台。基于大数据、云安全等核心技术, 平台拥有主题场景、主题库、城市体检、智能建模、差距分析、AI 分析、指标管理、任务管理、报告中心九大功能板块, 全方位覆盖互联网数据的主题场景, 助力“云”上实现全方位、全维度的城市要素管理。截至 2021 年 4 月, 腾讯云城市体征平台已在广州、武汉、上海等地展开创新实践。



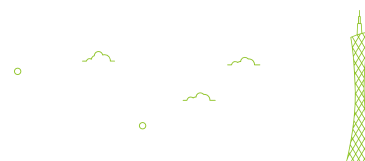
广州塔景区智能化管理平台综合态势页面

从智慧社区到智慧城市，再到公共服务，腾讯在连接千家万户的城市治理、政务服务、公共服务等多个维度，赋予城市数字化和智慧化新内涵，勾画数字城市新蓝图。

通过数字孪生技术打造了一座与广州一模一样的
“数字广州城”
 能够实现三维虚拟场景与城市现实要素进行交互。

案例 “穗智管”助力广州塔景区实现数字化治理

“穗智管”城市运行管理中枢坐落于广州塔下的广州国际媒体港内，通过数字孪生技术打造了一座与广州一模一样的“数字广州城”，能够实现三维虚拟场景与城市现实要素进行交互。针对广州塔景区的治理问题，平台通过发挥大数据关联分析、AI 实时监测数据、智能事件分析与调度等能力，全天候监测广州塔景区的情况，能够实时向景区工作人员发送工作信息以指导其进行现场处理，全面赋能景区治理的数字化。



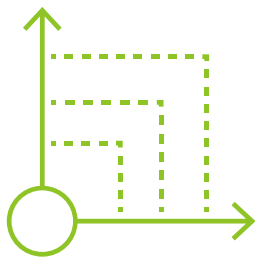
智慧社区建设

截至 2021 年 11 月, 腾讯云未来社区已在深圳、北京、上海、重庆、浙江等超过 **50** 个城市落地, 上线小区突破 **17000** 个。

腾讯积极投身智慧社区的建设, 通过发挥自身技术和资源优势, 助力构筑美好社区生活新场景。腾讯云未来社区以柔性服务、隐性治理为核心理念, 依托微信生态, 打通政府、企业、居民三方资源, 打造可持续性的未来社区治理模式。一方面, 腾讯云开发了融社区议事、访客管理、车辆管理等场景为一体的社区治理应用小程序, 让社区群众都能实实在在地参与社区共治, 全面提升社区治理效率。另一方面, 腾讯云未来社区打造了集社区公共服务、社区便民服务、社区养老服务等板块为一体的社区服务平台, 提高居民获取服务的便利性。截至 2021 年 11 月, 腾讯云未来社区已在深圳、北京、上海、重庆、浙江等超过 50 个城市落地, 上线小区突破 17000 个。

案例 网格化方案助力基层防疫

2021 年 1 月, 为配合各级政府尤其是基层政府的春节防疫工作, 企业微信政务版推出“春节防疫解决方案”, 借助收集表、居民上报小程序等数字化工具, 可将防疫工作线上化、智慧化, 提高防疫工作效率; 此外, 企业微信政务版与个人互联互通的特点, 可协助基层政府做好人员的“网格化管理”, 实现最大覆盖, 将防疫措施精准高效落实。



2.2

助推 公共服务水平

截至 2021 年底，“智慧海关”小程序用户超过 **300** 万、健康申报访问次数超过 **2000** 万次。

一直以来，腾讯依托社交平台和技术实力，秉承做好“数字化助手”的角色定位，不断助力各级政府部门及公共事业机构实现数字化转型。腾讯通过融合自身技术优势与地方资源，打造惠民应用平台和小程序，创新公共服务提供方式，助力推动公共服务水平提升，使公共服务给人民群众带来更多获得感、幸福感和安全感。

“智慧海关”，助民通行

腾讯依托强大用户触达能力所推出的“海关旅客指尖服务”小程序，已在通关口岸、机场入境等场所广泛应用。旅客可以通过小程序进行入境健康信息申报、个人物品提前申报及缴纳税款等操作，海关工作人员也可以在移动端实现个人入境健康信息核查、物品申报录入及查验等操作，极大提高了旅客通关效率。截至 2021 年底，该小程序用户超过 300 万、健康申报访问次数超过 2000 万次。

“信任广州”，办事速成

为了帮助群众解决办事流程繁琐的难题，2021 年 11 月，腾讯与广州市政务服务数据管理局携手建设的全国首个区块链可信认证服务平台“信任广州”上线，大幅提升群众办事效率。

截至 2021 年 11 月，“信任广州”平台共发放电子印章 **5** 万余枚，累计使用印章 **1.6** 万余次。

“信任广州”数字化平台能够解决群众跨平台、跨部门、跨营业厅办事和签章等问题，且能保证所有信息真实可信。群众足不出户，就能通过手机或电脑实现全流程办结，省时省力效率高。截至 2021 年 11 月，平台共发放电子印章 5 万余枚，累计使用印章 1.6 万余次。

除了全流程线上办理外，平台还与广东省统一电子印章平台、北京 CA、香港邮政电子核证服务运营商等数十家境内外数字证书服务机构开展合作，实现“一个身份可在不同地方办不同事”。平台支撑了广州市政务服务数据管理局与香港特区政府资讯科技总监办公室电子合同跨境互认，在此基础上，双方签署了全国首份跨境区块链电子合约——《穗港可信认证服务合作备忘录》。现在，穗港两地用户在平台上的“穗好办”或“香港飞签”应用端就能签署跨境文件或合同，全流程最快只需 2 分钟，办事效率达到质的飞跃。

3

连接信息, 内容创造美好

3.1

内容播种 让美好生根

腾讯自始至终都将拥有好的价值观, 丰富人的精神世界作为内容重点。在创造美好上, 腾讯力图发挥科技和平台的力量, 创造优质内容, 播种希望, 耕耘美好。

打造诸多 精品内容

传递跨越百年的中国力量。

讲好中国故事

2021 年是中国共产党成立 100 周年。腾讯影业、腾讯视频、腾讯看点等从不同角度出發, 通过电影、电视剧、漫画、H5 等创新表达方式, 打造诸多精品内容, 传递跨越百年的中国力量。

腾讯影业出品电影《1921》

累计票房突破 **5 亿**



腾讯看点《穿越百年, 你想成为哪种青年?》H5 活动总曝光量超过 **1.8 亿次**

光量超过 **1.8 亿次**



腾讯视频坚持以打造头部优质主旋律内容为中心, 推出了 50 多部主旋律影片, 累计播放量突破 185 亿



腾讯微视联合国家文物局共同发起“百官话百年”“百展庆百年”等百年系列合作专题

面对复杂多元的世界，新文化、新声音的流行，腾讯秉承“让内容创造美好”，通过内容传递向上向善的力量，践行腾讯公司“科技向善”的使命愿景，让人与人之间的情感和价值观深度连接，为社会发展创造价值。

还原传统文化

用兼备观赏性和科普性的方式向世界

展示中国瑰宝

中华上下五千年诞生了价值非凡的传统文化，腾讯视频、腾讯动漫、腾讯看点等平台打造精品内容还原传统文化魅力，用兼备观赏性和科普性的方式向世界展示中国瑰宝。

腾讯视频推出首部人物纪传体·剧情式传奇纪录片《敦煌：生而传奇》



腾讯动漫作品《风起鸣沙—敦煌曲》以史实为基础，让敦煌传奇惊艳全球

腾讯看点发起“非遗正青春”主题活动，讲述新生代非遗“守”艺人故事



放大公益声音

连接聚合 为爱助力

腾讯为爱助力, 腾讯视频、腾讯新闻、腾讯 QQ、腾讯文档等平台积极发挥连接与聚合作用, 用独特方式为公益发声。



腾讯视频创新公益模式, 推出“一块做好事 捐积分共护老幼安康”主题公益活动, 获得超 34 万用户参与支持。



腾讯新闻联合发起“到家了, 宝贝”公益倡导, 活动在微博获得 1.3 亿阅读关注。



腾讯文档以线上科普效用, 在全国科普日、消防日、交通安全日之际, 联合应急管理部等多部门策划推出“救在身边”应急科普活动, 为社会大众有序、有效避险自救提供实用建议。

扶持优质内容

以主流价值为引领, 持续针对**优质、正能量**内容进行扶持。

好作品具有正风俗、化人心、传递向上向善的价值。腾讯影业、腾讯动漫、腾讯新闻等平台坚持以主流价值为引领, 持续针对优质、正能量内容进行扶持。

腾讯影业推出
“青年导演培养
计划”

腾讯视频推出
“中国青年动画导演
扶持计划”

腾讯新闻发起
“知识官计划”

3.2

内容传递 让美好发声

好的内容能联结人的情感并产生共鸣，丰富精神世界，产生美好价值。腾讯弘扬主旋律，致敬守护者，折射社会变迁，传递科学精神，让内容落地，让美好发声。



《山海情》
记录新的时代



《多面·警察故事》
致敬军警英雄



《住地下室的少女骑手》
记录平凡人生



《奇遇·人间角落》
捕捉美好瞬间

唱响主旋律

深度融合各级媒体进行

探索创新，策划推出
多种形式的主旋律内容。

数代人的奋斗成就繁荣昌盛的今天。腾讯新闻、腾讯看点、腾讯微视等平台从不同角度出发，深度融合各级媒体进行探索创新，策划推出多种形式的主旋律内容。

搜狗联合中国聋人协会
共同推出手语数字人版
公益 MTV 《万疆》

QQ 浏览器、
腾讯看点联合新华网，共同
推出 2021 全国两会特别策
划，全网曝光量超

1.1 亿

腾讯微视
持续运营“见证行动”，
助力弘扬主旋律

致敬守护者

通过发现、记录守护者的故事，向大众

传递不凡力量

腾讯向不平凡的守护者致敬，通过发现、记录守护者的故事，向大众传递不凡力量。

新冠肺炎疫情期间，腾讯动漫通过《火神》《无声的逆行者》，演绎逆行者精神；

腾讯视频通过《人间值得》《中国医生》致敬战疫英雄；

腾讯影业参与出品我国首部海外维和战地纪实电影《蓝色防线》；

腾讯看点与中国警察网合作推出 H5《多面·警察故事》，致敬军警英雄；

由中宣部宣教局指导，腾讯动漫承接制作《最美奋斗者》，传递奋斗者的优良品质；

腾讯新闻打造企业家随访式对谈节目《酌见》，洞见中国一代企业家的奋斗群像纪实；

腾讯 QQ 上线“中国加油”在线状态活动，以及“呼唤朋友燃烧卡路里”运动步数挑战活动，吸引 1500 万人参与。



讴歌新时代

记录不同人物故事，

传递不凡态度

谱写新时代旋律离不开美好生活瞬间。腾讯影业、腾讯视频、腾讯新闻等平台，通过影片、动漫等形式，记录不同人物故事，传递不凡生活态度。



腾讯影业

推出《人世间》《心居》等电视剧，展现人世间平凡人的不凡生活

腾讯视频

《奇遇·人间角落》综艺，展现最朴素真挚的情感

腾讯新闻

通过《骑手江湖》《凌晨实验室》等影片走进中国人的一天

打开好奇心

助力科学发展
土壤的培育

科技是强国之基，创新是民族进步之魂。腾讯 QQ、QQ 浏览器，腾讯微视等平台，主动发起航天、环保等领域话题活动，助力科学发展土壤的培育。

QQ 浏览器围绕太空话题在直达发起“太空探索”活动

腾讯微视联合“我们的太空”上线“我想上太空”模板

腾讯 QQ、大自然保护协会和澎湃新闻联合推出的有声动物表情包累计发送超 100 万次

搜狗上线“专家推荐”产品，首批覆盖 17 个肿瘤疾病病种

腾讯新闻推出《好事课堂》直播活动，微博话题阅读量 1.5 亿

腾讯微视《“穿越”埃及博物馆》观看人数 88 万

3.3

内容守护 让美好延续

无论是营造清朗空间, 或是保护青少年成长, 还是关爱老年群体上网体验, 腾讯都希望以美好内容守护美好生活。

守护青少年成长



助力青少年健康成长, 是腾讯的一项长期事业。继 2017 年推出“成长守护平台”后, 2019 年起, 在主管部门指导下, 腾讯多个产品相继上线青少年模式。

腾讯携手中国宋庆龄基金会为青少年定制“给孩子们的大师讲堂”, 用健康、优质内容赋能青少年全面发展。

腾讯 QQ 联合人民教育出版社开展“青少年网络安全创新科普活动”, 通过冲浪安全手册、冲浪安全有声表情包、日历及冲浪安全课等丰富的创意内容及形式, 提供实用、安全的上网建议和指引。

腾讯视频、腾讯看点、QQ 浏览器等平台, 借助禁毒警察、消防员、教授专家、名人名家等社会权威人士的榜样力量, 普及未成年人保护知识。

腾讯成为广东省首批“护苗工作站”授牌企业, 并与广东省扫黄打非办公室合作共同推出了护苗新模式“护苗·三方课”项目, 打造社会、学校、家庭、企业共同参与的“护苗联盟”。



《给孩子们的大师讲堂——蛋白质折叠的秘密》

腾讯视频、QQ 浏览器发起“互联护苗 2021”“保护少年的你”等活动, 助力未成年安全保护。



关注银发人群

老龄化加速的时代背景下，老年群体在互联网中面临跟不上、看不懂、不被理解等诸多困境。腾讯视频、腾讯 QQ、腾讯看点等平台，通过实际行动提升老年群体的社会关注度，帮助老年群体提升生活质量。



《忘不了农场》

腾讯视频出品公益节目
《忘不了农场》

腾讯新闻在重阳节发起
《爷爷奶奶的第一支 Vlog》

腾讯 QQ、腾讯新闻等 APP
纷纷上线“关怀模式”和老
年内容专区

搜狗输入法联合人民日报
发布春节关爱长辈特别版

营造清朗空间

为营造良好网络环境，腾讯各个内容平台积极响应国家“清朗行动”号召，发起多个专项整治活动，通过整治不良内容、打击盗版黑产、原创内容保护等多角度构建健康内容生态。



APP 开发者个人信息保护
培训宣讲会

- 腾讯 QQ 积极响应整治饭圈乱象，深挖彻查违规账号，处置违规个人账号 1.1 万个，封停问题群组 4 万个
- 腾讯新闻发起“较真合伙人”计划，2021 年处理疑似谣言线索 2190 万条，识别为谣言的有 183 万条
- 腾讯发起“CPSP 版权保护计划”，2021 年累计为 6.8 万部版权作品保驾护航，共识别侵权内容 816 万条
- 腾讯应用宝联合中国信通院举办“APP 开发者个人信息保护培训宣讲会”，推动产业上下游一起保护用户个人信息

4 连接就业, 创新职业形态

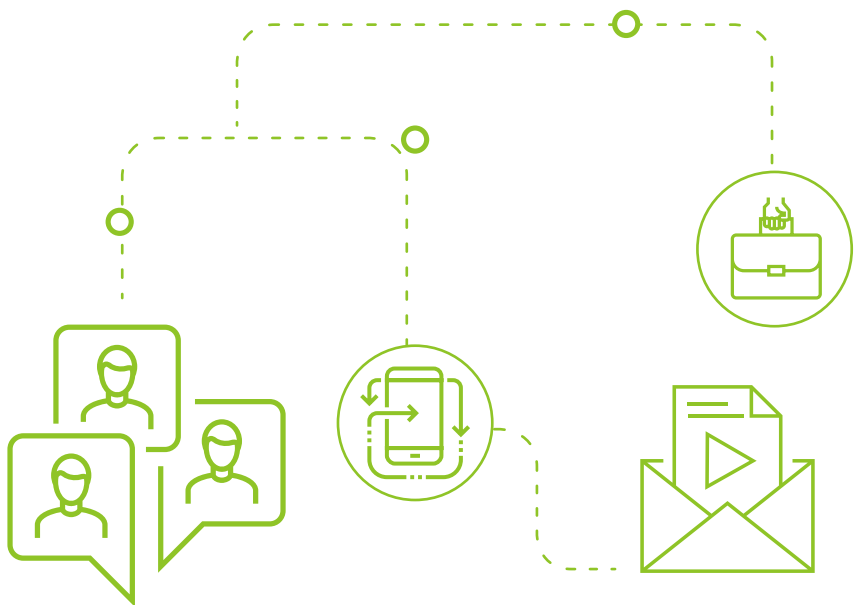
4.1

衍生 就业形态

2021 年微信小程序日活超过 **4.5** 亿, 日均使用次数比较 2020 年增长了 **32%**, 活跃小程序则增长了 **41%**; 小程序开发者突破了 **300** 万, 同时获得了稳定的收入。

数字经济推动传统企业转型升级。2021 年中国信通院发布的《数字化就业新职业新岗位报告》显示, 微信生态在 2020 年衍生了 3684 万个就业机会, 同比增长 24.4%。微信生态下的微信小程序、微信视频号和微信支付等产品逐步形成一定规模的商业体系。2021 年微信小程序日活超过 4.5 亿, 日均使用次数比 2020 年增长了 32%, 活跃小程序则增长了 41%; 小程序开发者突破了 300 万, 同时获得了稳定的收入。

数字平台运营搭建全新职业赛道。2021 年人社部会同国家市场监督管理总局、国家统计局正式发布服务机器人应用技术员、电子数据取证分析师、智能硬件装调员等 18 个新职业信息, 意味着在数字平台运营维护人员需求激增的情况下, 微信创造了专业性更强的技术服务商、运营服务商等商业形态和对应岗位, 从而以精进的专业技能应对平台的开发、运维和经营对接等相关工作。此外, 伴随着数字生态的创新和延伸, 微信生态中衍生出私域流量运营、新媒体运营、数字化服务商、网络直播、视频号博主等新职业。



2021 年国务院政府工作报告提出，实施就业优先战略，扩大就业容量。平台化、灵活性的新就业形态是实现稳就业的重要载体。目前我国约 2 亿的灵活就业者中，很大一部分依托于互联网构建出新的就业形态。2021 年，腾讯以建设数字经济、数字生态为基础，构建多样的择业舞台，助力创建就业新形态，助力平台经济从业者的身心健康和可持续发展。

2021 年，“小北爱吃肉”视频号已经实现几十万变现，实现通过数字平台的运营将“副业”成功转化为“主业”。



案例 微信就业新形态



90 后的情感类博主小北，出于爱好自学 AU 剪辑，离职创业后转战运营粉丝 300 万的微信公众号。而后，他又利用视频号能够打通朋友圈和个人微信号的优点，将用户引流到私域，再通过社群运营的方式，形成良性循环的视频号运营机制。2021 年，“小北爱吃肉”视频号已经实现几十万变现，通过数字平台的运营将“副业”成功转化为“主业”。



随着互联网的普及，以前在线下门店卖水果的邓敏玲发现顾客的消费观念和方式正悄然发生改变。为更好地满足顾客消费需求，她开始每天在群里组织线上拼团，对不同客人做标签并向其推荐个性化水果产品，并由此拥有了一批忠实顾客。现在，她运营着 4 个微信社群，真正感受到人与人之间的数字化连接，见证了数字技术对传统岗位的升级。



中专毕业的温学贵不甘心一辈子在工厂打工，把改变命运的机会锁定在小程序的开发上。他花了两年时间，边学边做，最终成为了程序开发人员，以亲身经历证明了学历已不是拥抱数字化的主要障碍。



疫情下，养鸡户王素美为挽救自家土鸡店，转而学起了直播卖货。她注册了视频号，取名“鸡蛋姐”，一周直播四次。借助直播平台，王素美卖出 1 万多只鸡和 30 多万枚鸡蛋，成功让自家土鸡产品走出偏僻山区，卖向更多消费者。

4.2

触达多元群体

2021年,“全国小店烟火计划2.0”上线,并宣布在未来三年追加资金及资源投入超过**100**亿元。

案例 微信支付帮扶中小商户

使用微信支付的中小商户人员分散、规模体量大,大部分中小商家使用微信支付仅限于收款应用,经营数字化水平低。2020年,腾讯发布微信支付“全国小店烟火计划”,在线下线上一体化、福利补贴、商家教育指南、物料营销支持方面输出四大全新数字化政策,解决中小商户承担风险能力弱的困境。2021年,“全国小店烟火计划2.0”上线,并宣布在未来三年追加资金及资源投入超过100亿元。为响应中国人民银行等四部委印发的《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》,微信支付上线多项降费让利措施,已累计惠及上千万小微商家;同时,还将继续通过免费提供二维码收款安全保障、经营物料优惠等举措,综合降低小微商户的经营成本,多项举措预计投入超百亿。

2020年11月,在国家市场监督管理总局的支持下,中国个体劳动者协会和微信支付共同推动建立中小商户数字化帮扶联盟,旨在主动响应党和国家的号召,推动中小商户的数字化发展,通过便捷的经营数字化工具帮助中小商户提高经营效益。2021年,联盟持续践行中小商户数字化帮扶,培训在全国9省40县市落地,覆盖500余名骨干导师及10000名中小商户。



中小商户数字化帮扶联盟

微信小程序及视频号运营者在二、三线及以下城市的分布比例显著高于一线城市，尤其是视频号运营者在三线及以下城市的分布比例达 42.1%，三线及以下城市成为数字生态发展新阵地。微信生态服务商下沉程度更深，如微信支付服务商在三线及以下城市的分布比例达 50.6%。此外，微信生态产品运营者年轻化，数字生态下沉为二、三线年轻人择业提供了更多的机会，人才的择业不再局限于一线城市和发达地区，视频号主播、自媒体撰稿人、小程序开发者都能在二、三线城市服务微信生态的用户。

骄子微卡已覆盖中交集团超过 **320** 个标段项目，近 **12** 万名农民工正在使用。

案例 稳就业，农民工有 OA 系统了

2021 年，中国交通建设集团有限公司（简称“中交集团”）联合腾讯开发了骄子微卡——一个面向农民工管理场景的综合信息化管理平台，相当于农民工的 OA 系统。农民工可以在系统里考勤签到、查工资明细，也可以学习知识，而且操作起来也非常简单：扫码关注公众号，完成实名认证，就可以实现在线开卡。以前，每次上班，刷卡过闸门，或者找包工头手写签到；现在，工人只需要在骄子微卡平台实名打卡。

数据汇总到管理平台，用于工资核算发放。发薪前，平台会把工人的薪资，以通知形式发放给工人进行确认，杜绝了签到数据被篡改的风险。现在，骄子微卡已覆盖中交集团超过 320 个标段项目，近 12 万名农民工正在使用，不仅保障了农民工的合法权益，更帮助中交集团实现了工程项目的精细化管理。





用户引擎



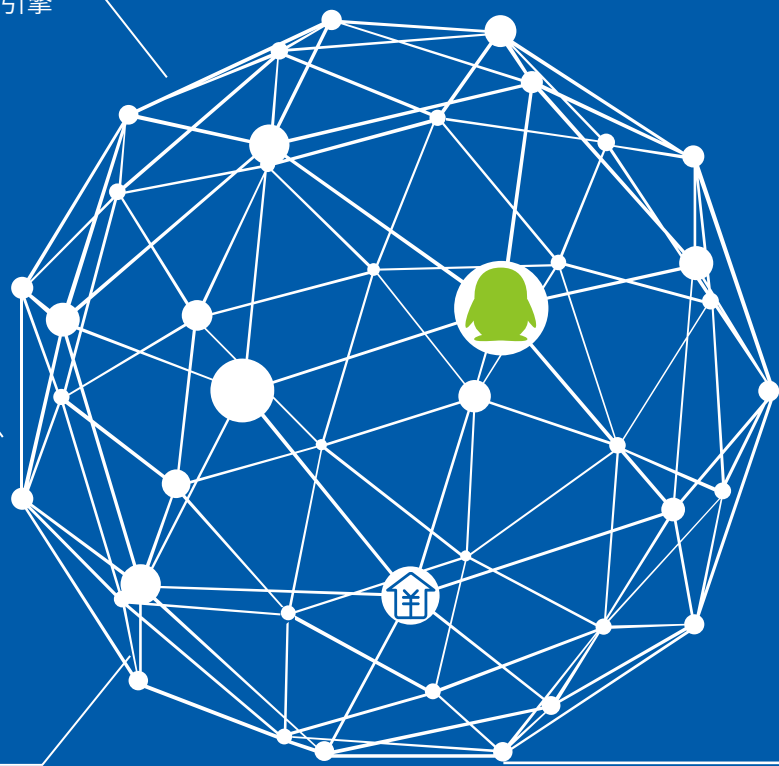
技术引擎



安全引擎



生态引擎





数实融合 助力实体经济

2021年3月发布的“十四五规划”指出，“以数字化转型，驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。”“数实融合”正在从“选答题”，变成每个行业都要面对的“必答题”。我们深知，数字经济没有局外人，对科技公司而言，数字技术是能力，助力实体经济是选择，也是责任所在。

当前腾讯产业互联网已在30多个行业，与9000多家合作伙伴打造了超过400个行业解决方案，帮助实体产业在各自的赛道上加速发展。这组数据勾勒出了腾讯助力实体经济的图景，同时也是腾讯立足自身优势能力，打造用户、技术、安全和生态四大引擎，助力各行各业，发掘数字化新动能的记录。

在打造用户引擎方面，我们将用户理解引入产业全流程，助力企业服务于人，激活增长。我们助力玲珑轮胎打造智慧营销云平台，通过企业微信、小程序等方式连接了300家经销商、1.5万家加盟店。借助平台理解客户行为，精准触达需求，同时基于库存、渠道与门店的销售数据，优化排产计划，帮助企业提升了效益。

在打造技术引擎方面，我们将前沿数字技术与产业落地融合，为产业升级提供好用、易用的工具。腾讯云企业级分布式数据库TDSQL，服务了国内前10大银行中的6家，也是国内少有的，在银行传统核心系统上线的国产数据库。加上在政务、电信运营商等领域的合作，TDSQL数据库服务了超过3000家金融政企客户。

在打造安全引擎方面，我们以云原生、零信任为核心，塑造产业互联网时代的安全底座。过去20多年，腾讯安全一直是腾讯社交、内容等海量用户业务的守护者，网络安全专利申请量超过3900件，其中云安全领域的专利申请量超过1500件，位列行业第一。腾讯也以云原生的可拓展、零信任的动态认证为基础，为机构和企业，进行全域、全时的弹性安全防护。

在打造生态引擎方面，我们持续推动产业互联网的开放战略。在产品生态上，我们构建了生态产品库，引入了近500个精品应用，持续深度孵化200款精品应用，预计今年认证近2000款优质的行业应用。在服务生态上，我们向合作伙伴开放腾讯多款自研产品的交付服务，提供培训与认证。在伙伴成长上，我们通过腾讯云启创新生态平台把自己的知识经验、技术能力与伙伴共享，先后推出AI、SaaS、区块链、云原生、全真、碳中和六个产业加速器，促进与腾讯全业务链接合作，加速To B优质企业成长，连接“产业”与“创新者”，以产业共创营为载体，与企业共创从0到1的行业解决方案，助力在新领域的探索。

当下即未来。“数实融合”的画卷正徐徐展开，各行各业都迎风生长。发展数字经济、建设数字中国，是中国经济高质量发展的新动能，也是腾讯助力实体经济的最好方式。

1 科技创新：激活数字动能

1.1

夯实 科研基础

AI 实验室矩阵由腾讯 AI Lab、腾讯优图、WeChat AI 组成，以挖掘人工智能潜力，提升人工智能科技能力为研究方向；基于前沿科技的实验室矩阵涵盖 RoboticsX 机器人实验室、量子实验室、腾讯云物联网和腾讯多媒体实验室。

科技创新需要坚实的基础。腾讯不仅致力于提升自身的基础科研能力和创新能力，更注重复合型技术人才培养，以此来推动产业升级和进步。在科研能力上，腾讯率先构建实验室矩阵，多领域深入技术研究；在人才培养上，腾讯加强产学研合作，挖掘和培养精尖领域人才。

提升科研能力

优秀的科研能力是企业科技发展和技术创新的根基。腾讯已经形成了成熟的科研体系，建立了以 AI（人工智能）和前沿科技为基础的两大实验室矩阵。AI 实验室矩阵由腾讯 AI Lab、腾讯优图、WeChat AI 组成，以挖掘人工智能潜力，提升人工智能科技能力为研究方向；基于前沿科技的实验室矩阵涵盖腾讯 Robotics X（机器人实验室）、量子实验室、腾讯云物联网和腾讯多媒体实验室。以实验室为科研基础，腾讯将科研落实到技术和产品上，提升客户的产品使用感受和生活品质。

2021 年，腾讯在 AI 领域也取得了丰硕的学术成果。腾讯 AI Lab 在机器学习、自然语言处理、视觉计算和语音技术四大研究方向上均取得了丰硕的科研成果，在 AAAI、CVPR、ICLR 等国际人工智能顶会发表超 600 篇文章，包括一篇 NAACL 最佳长文及一篇 ACL 杰出论文。



腾讯 Robotics X 实验室新成员，轮腿式机器人——Ollie

创新是发展的第一动力。腾讯深入基础科研和前沿创新研究，推动开源协同和开源生态构建，夯实科研基础建设。2021 年腾讯研发投入达到 518.8 亿元，较 2018 年实现翻番；研发人员数量同比增长 41%，研发团队不断壮大；新增研发项目超 6000 个，增量同比 2020 年增长 51%。过去三年，腾讯累计研发投入已经超过 1200 亿元，年均增速超过 30%，通过科技创新为产业提供价值。

案例 腾讯安全玄武实验室护航网络安全产业建设

腾讯在安全技术领域建立了包括玄武实验室、科恩实验室等在内的联合实验室矩阵，其中作为在 Windows 内网安全和域渗透安全研究深耕的实验室之一，腾讯安全玄武实验室将研究经验转化为实战能力。2021 年，腾讯安全玄武研究院在国际安全会议、BlackHat Aisa2021 会议上指出服务器程序漏洞，提出全新解决方案。

案例 腾讯首度公开自研芯片研发进展

2020 年，腾讯成立了专注芯片研发的蓬莱实验室，旨在实现芯片端到端设计、验证全覆盖。在 2021 腾讯数字生态大会上，腾讯高级执行副总裁、云与智慧产业事业群 CEO 汤道生表示：“面向业务需求强烈的场景，腾讯有着长期的芯片研发规划和投入，目前在三个方向上已有实质性进展。”

具体来说，取得进展的三款芯片分别是：

紫霄：针对 AI 计算

沧海：用于视频处理

玄灵：面向高性能网络

未来，腾讯将通过生态共建的模式，与国内外芯片企业保持深度战略合作，把芯片的定制化能力和软件的定制化能力结合起来，获得最优的性能和最佳的性价比，确保给客户提供更多元化和更适配的选择。

腾讯还致力于提高服务器的质量和水平。2020 年，腾讯云成立公司首个硬件工程实验室——“星海实验室”，并在成立的半年内发布了两款腾讯云自研服务器，成为业内上线后增长最快的服务器产品。2021 年，腾讯云星海发布多款自研服务器和 GPU 卡，形成“金、木、水、火、土”产品体系，矩阵逐渐完善，品质日渐提升，用户基数也在持续增长。

培育科研人才

科学技术的创新和发展离不开人才。腾讯积极推动产学研合作, 以校企合作、产教融合的方式, 建立产教融合基地, 提供前沿科学研究和专项培养平台和机会, 挖掘潜在科研人才、网络专才, 汇聚多方智慧, 共同推动行业进步。

在 2021 世界人工智能大会腾讯论坛上, 腾讯研究院、腾讯优图实验室、腾讯安全管理部、腾讯云启产业生态平台与腾讯华东总部联合发起“Light 青年俱乐部”, 打造全球华人青年科学家创新思维与跨界交流的平台, 涵盖计算机、数学、物理、生命科学等多个领域; 聚焦跨界科学沙龙、科普公开课、联合课题研究和公益 AI 开发者大赛四大板块, 夯实青年人才成长的底座和基石, 为数字经济注入新动能, 助力可持续社会价值创新。

案例 犀牛鸟开源人才培养计划

腾讯从 2006 年开始开展腾讯高校合作犀牛鸟计划, 为行业培养优秀的互联网人才。2021 年, 腾讯首次启动了“犀牛鸟开源人才培养计划”, 通过打造面向高校学生的开源课程和开源实践培养方案, 培育开源人才, 普及开源文化, 用企业真实项目来反哺教学, 助力开源人才生态发展。

首期计划中, 一共有 420 所国内外高校, 超过 3000 位学生参与。下一步, 我们将链接更多行业机构一起参与, 为开源教育贡献更多的智慧和力量。我们期待在不久的将来, 中国能涌现出更多的开源人才, 参与到开源贡献和科技创新中。



海报标题: 一起成长这一夏

腾讯犀牛鸟开源人才培养计划
Tencent Rhino-bird Open-source Training Program

活动主办单位: Tencent open | 腾讯开源

教育指导单位: 教育部计算机类专业教学指导委员会
教育部软件工程专业教学指导委员会

行业指导机构: 中国信息通信研究院

活动支持平台: 乐享犀牛鸟校园

海报还包含 Tencent UR 腾讯高校合作的标志。

此外，腾讯通过 GeekPwn 极棒大赛、TCTF 腾讯信息安全争霸赛、西部云安全优才计划等赛事和项目，探索网络安全领域人才挖掘和培养模式，在输送更多网络安全行业人才的同时，携手青年人才共筑网络安全行业。

腾讯安全云顶实验室联合西安多所高校发布

“西部云安全优才计划”

案例 西部云安全优才计划

2021年，在由腾讯安全、腾讯安全云鼎实验室、陕西省计算机学会联合主办的首届“西部云安全峰会”上，腾讯安全云顶实验室联合西安多所高校发布“西部云安全优才计划”，通过联合课程开发、教学资源支持、绿色实习通道等方式，探索安全人才培养新模式，为西部地区数字经济发展储备复合型人才培养资源。



案例 TCTF 腾讯信息安全争霸赛

TCTF 腾讯信息安全争霸赛是由腾讯安全发起的国内首个专业安全人才培养平台，以专业赛制为依托，加入专业的培养与辅导机制，形成一个完整连接产、学、研、用，服务于网络安全人才的国际化平台和人才培养闭环，为创新安全人才培养机制提出了有益探索。自 2017 年以来，TCTF 吸引了来自中国、美国、俄罗斯、日本、波兰、韩国、德国、英国等国家的 5000 多支战队参赛，为中国年轻网络安全人才提供了一个和全球顶尖强队切磋、交流的平台，也为国内安全行业输送了大量人才储备。

1.2

推动 开源协作

截至 2021 年底, 腾讯内部开源率连续三年均保持 **80%** 以上, 新增内部开源代码库超 **72000** 个, 增量同比 2020 年增长 **26%**, 超过 **2** 万名腾讯开发者参与了内部开源贡献。

累计开源超过 **140** 个项目, 累计获得超过 **40** 万开发者的关注和 STAR。

腾讯的开源工作主要围绕着项目开源、社区治理和生态共建三个方向共同推进。通过对内外部的开源项目协同, 构建更加开放的开源社区, 帮助更多的开发者和企业进行开源建设和创新, 腾讯正在与广大开源爱好者、实践者一道, 以技术和代码为笔画, 绘制更宏大的开源蓝图。

开源协同项目

内部开源协同。截至 2021 年底, 腾讯内部开源率连续三年均保持 80% 以上, 新增内部开源代码库超 72000 个, 增量同比 2020 年增长 26%, 超过 2 万名腾讯开发者参与了内部开源贡献。项目涵盖了 AI、计算、存储、大数据等互联网行业中的关键技术。内部开源协同帮助腾讯显著提升了研发效能, 也为腾讯整体的更高质量发展积蓄力量。

项目对外开源。腾讯是 Github 全球企业开源贡献榜 TOP10 中唯一的中国企业之一, 累计开源超过 140 个项目, 累计获得超过 40 万开发者的关注和 STAR。腾讯还深度参与了 9 个国际开源项目, 捐赠了 7 个开源项目。2021 年, 腾讯云百万级服务发现和治理中心“北极星”正式对外开源。“北极星”由腾讯云自主研发, 在腾讯内部注册服务数量已超过百万, 服务实例数量超过 500 万, 接口日调用量超过 30 万亿, 开源后将帮助企业更好地提高业务研发效率和运营质量, 推动国内云原生及微服务技术发展, 帮助更多企业实现数字化转型。

开源技术核心化。对外开源核心化具体表现在包括数据库、操作系统、大数据、云原生和人工智能在内的五大自研核心技术领域上的多点开源突破。例如, 腾讯多年持续投入研发、具备 HTAP 能力的数据库产品 TDSQL (PG 版), 一经开源, 就广受开发者和厂商的欢迎。

开源社区治理

开源社区参与。腾讯持续贡献超过 30 个主流开源社区, 深度参与 Linux 基金会、Apache 基金会等十余个国际开源基金会, 是开放原子开源基金会最早的发起单位之一。2020 年, 腾讯的开源项目 TARS 进一步孵化, 成立了第一家中国公司发起成立的软件基金会——TARS 基金会, 在中国企业开源社区参与上留下里程碑式的一笔。

截至 2021 年，腾讯云在 KVM 社区累计贡献超过 **200** 个 Patch，其中累计“核心突破”贡献达到 **9** 项，占全部核心突破的 **20%**，并成为唯一一个连续五年进入全球企业 KVM 开源贡献榜的中国企业，也是贡献值最高的中国企业。

开源社区建设。2021 年，腾讯云启动了“腾源会”，作为汇聚开源项目、开源爱好者、开源领导者的开放社区。“腾源会”的建立，有助于营造良好的开源协同文化氛围，促使开源爱好者、领导者和实践者合作交流，打破语言和国界之间的隔阂，助力开放开源世界的建设。2021 年，开源操作系统社区 OpenCloudOS 正式宣布成立，腾讯成为首批创始单位之一。该社区致力于开发稳定的操作系统社区版本，打造一个完全中立、全面开放、安全稳定、高性能的操作系统及生态，保障国产研发供应链安全。

开源社区贡献。腾讯参与贡献的开源社区中，KVM 领域是云计算的关键底层技术。截至 2021 年，腾讯云在 KVM 社区累计贡献超过 200 个 Patch，其中累计“核心突破”贡献达到 9 项，占全部核心突破的 20%，并成为唯一一个连续五年进入全球企业 KVM 开源贡献榜的中国企业，也是贡献值最高的中国企业。2022 年，腾讯 Kona JDK 团队蝉联 JDK18 中国企业贡献度排名第一，连续四次对 OpenJDK 开源社区贡献全国第一。

开源生态共建

校企合作，培养开源人才

腾讯云建立产业开源联合实验室，并将在未来与国内多所知名高校以及开源企业合作，为在校生、科研人员和企业内的开发者提供代码平台。

建立标准，发布前沿成果

为了解云原生的发展现状与开源技术在云原生应用中的重要风险，腾讯云携手中国信息通信研究院，联合微众银行、广发证券等 20 余家公司技术带头人，以开源协同的方式共同编撰《云原生开源白皮书》，为我国开源技术发展、开源生态数字化转型提供了重大参考价值。

全球协作，共享开放经验

腾讯与全球范围内的先进开源基金会积极合作，互相学习，共享行业前沿领域经验。腾讯云将两大核心技术版块——物联网操作系统 TencentOS tiny 和企业级容器编排引擎 TKEStack 捐赠给了开放原子开源基金会，并即将捐赠第三个云原生操作系统项目。此外，全栈机器学习平台 Angel、万亿级的大数据消息中间件 Apache Inlong（应龙）、高性能微服务治理框架 TARS、云原生边缘容器开源项目 SuperEdge 等也陆续捐赠进入国际顶级基金会孵化和毕业。

2

前沿产业：推动上云用数

2.1

云系统

腾讯云的基础设施覆盖了全球五大洲 **27** 个地区，运营 **70** 个可用区。

2021 年，腾讯提出分布式云战略，并发布了遨驰云原生操作系统。

在产业数字化变革的过程中，云计算技术不断发展成熟，应用规模也在快速增长。“腾讯云”为企业、机构和个人提供云计算等技术产品与服务，构建可持续性云端生态，助力各行各业实现数字化升级。经过 20 多年的技术沉淀，腾讯云的基础设施覆盖了全球五大洲 27 个地区，运营 70 个可用区。

腾讯积极开发利用云计算基础操作系统，助力企业用户。2021 年，腾讯提出分布式云战略，并发布了遨驰云原生操作系统。该系统能管理 1 亿核 CPU，满足各行各业在数字化转型的过程中对云计算的多样化需求。

除了原生操作系统，云服务器在构建云端生态的道路上也不可或缺。腾讯云 100G 服务器（100G）自 2021 年 7 月份正式商用以来，凭借数据传输效率、全自动化的运营能力和稳定的整体性能，受到了合作伙伴的青睐。截至 12 月，100G 应用规模增长了 60 倍，应用场景覆盖电商、社交、游戏等多个业务领域。此外，腾讯对全新一代“星海”服务器在算力、安全、散热、储存、网络五大性能上进行了提升。

2.2

物联网

物联网（IoT），被视为继互联网之后的又一次信息技术革命浪潮，实现了物与物、物与人之间的泛在连接，让万物互联从理想走向了现实。腾讯坚持物联网研发与创新，不断尝试 IoT 多领域应用以及多元路径开发，帮助行业伙伴构建物联网新应用场景，促进实现物理世界和数字世界的高效连接，创造物联网智能新价值。

基于交互智能技术领域的积累，腾讯云小微数智人为企业及物联网场景提供降本增效最优方案。在金融领域，数智人已助力平安普惠落地了行业首个金融 AI 数字员工，通过自然可视化的人机智能交互，累计服务用户 500 万，审核成本降低 60%，保障了 2 年间 7x24h 的在线服务。在文旅领域，数智人在故宫、龙门石窟等景区提供 AI 导览服务，为游客提供个性化游览路线推荐、景点文物讲解等多种服务。在传媒行业，助力新华社推出全球首个“AI 合成主播”，到目前为止已经累

在科技创新打下的坚实基础之上，腾讯聚焦前沿科技，积极投身于物联网、云计算、人工智能、大数据等先进技术的研发，并把研发成果应用到各类产业和生活场景中，以“数字化助手”的角色引领行业深耕“数字沃土”。



腾讯连连解决方案

计播报新闻超过 1 万条，保证播报零误差，可对日常和突发事件实时响应。在教育领域，数智人作为助教，可根据文本和课件进行自主学习，以更生动、亲切的形象和学生互动。

已经实现与 **1000** 多个
物流网产业链伙伴的连接，
助力企业实现数字化转型。

“感智汇”平台已完成 **29**
个部门、**60** 个应用、
10 余万台物联感知设备、
3.76 亿条数据的归集，
节约财政资金约 **1.2** 亿元。

IoT Explorer 作为腾讯云物联网开发平台，以设备连接与应用开发为基础，为各行各业提供一站式设备智能化服务，协助企业用户高效、快速地进行物联网产品开发与升级。腾讯依托 IoT Explorer 平台，已经建立起了含有“IoT+ 音频”“IoT+ 视频”“IoT+ 地理位置”等独特优势的 IoT 能力生态圈。

腾讯连连作为腾讯云物联网平台，聚焦“消费物联”和“产业物联”两大物联网赛道，提供集平台连接、数据应用、内容服务于一体的物联网产品和解决方案，已经实现 1000 多个物流网产业链伙伴的连接，助力企业实现数字化转型。

腾讯还为政府实现城市精细化管理、数字化发展提供强有力的 IoT 技术支持。在浙江省平湖市，腾讯打造了物联感知融合服务平台——“感智汇”，助力平湖市提升物联网业务全流程的管理水平。平台已完成 29 个部门、60 个应用、10 余万台物联感知设备、3.76 亿条数据的归集，节约财政资金约 1.2 亿元。

2.3

人工智能

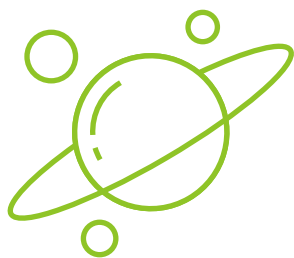
2021年, 腾讯优图实验室与国家天文台共同启动“探星计划”, 将AI技术与“中国天眼FAST”相结合, 加快探索宇宙奥妙的步伐。

“AI in all”是腾讯人工智能建设的理念, 意为发挥AI技术的价值, 让AI技术与各领域相结合应用。

腾讯将AI引入天文学领域的研究探索。2021年, 腾讯优图实验室与国家天文台共同启动“探星计划”, 将腾讯优图的AI技术与“中国天眼FAST”相结合, 加快探索宇宙奥妙的步伐。面对上千万张被FAST捕捉到的信号图, AI基于腾讯云存储和计算资源, 能够替代人眼快速筛选出所需图片, 让原本需要用一年时间才能完成的筛选工作量缩短至三天, 极大提高了科研效率。

腾讯为生产端解决产品质检领域的痛点。腾讯云联合生态伙伴慧眼科技研发的腾慧飞瞳AI质检仪, 融合了腾讯优图实验室的AI算法能力和慧眼科技的机器视觉应用经验, 能够全天候“在岗”并完成高质量的质检工作, 有效解决产品外观检测准确性差、人工质检流程繁琐、人力检测成本高等痛点, 大幅提升产品质检效能。目前, 腾慧飞瞳AI质检仪已在合作伙伴富驰高科的生产线上投入使用, 预计每年可为富驰高科节省人力成本数千万元。

腾讯在视觉内容编辑生成技术领域持续发力。腾讯优图专注于生成式对抗网络(GAN)和3D技术的研发与应用, 通过GAN功能模式提升经典影视作品的图像效果至4K标准, 并提供画质抓换、去刮痕、去噪、老片修复等技术, 同时利用3D重建技术优化人像重建模型效果, 让AI生成更新更好的内容。腾讯优图的AI泛娱乐技术已在游戏、影视制作等行业中广泛应用, 未来还将覆盖更多场景。



腾讯联合国家天文台启动探星计划

2.4

大数据 数据库

如在数字广东民生政务应用中，TDSQL-A 支持系统承载了 **6000** 多个各类加密表查询，让 **9300** 万人办事少跑一趟。

在数字经济时代，数据已成为关键生产要素和重要资源，而创新大数据技术的开发与应用是推动数字经济迈入下一个增长阶段的关键。2021 年，腾讯云大数据推出“开源开放”的数据生态战略，在数据技术、数据产品及市场、数据服务市场三个方面实现开源开放，助力企业和组织释放大数据能量，构建云端大数据生态。

“数据湖”作为一个集数据存储、处理与分析一体化的系统，为企业提高数据利用效率提供了新平台。腾讯云发布的国内首个云原生智能数据湖产品矩阵，涵盖了数据湖存储、数据湖算力引擎、数据湖分析、数据湖 AI、数据湖应用、云上基础服务六个层面，在为企业优化数据存储分析成本、提高数据敏捷度以及提升资源弹性能力的同时，助推企业充分释放大数据能力，创新数字化实践。

强大的数据库支撑着大数据的高效应用。腾讯首款分布式分析型数据库 TDSQL-A 基于高性能和海量查询分析能力，能够在相同时间内做出数量更庞大的数据计算与统计，提升业务处理效率。如在数字广东民生政务应用中，TDSQL-A 支持系统承载了 6000 多个各类加密表查询，让 9300 万人办事少跑一趟。

随着大数据的日益广泛应用，如何平衡好大数据应用与隐私保护之间的关系成为了行业与社会的关注焦点。腾讯 Angel PowerFL 安全联合计算平台聚焦数据隐私计算的前沿技术领域，能够在保证数据隐私不泄露的前提下，通过数据协作的方式挖掘大数据背后的深层客户价值。Angel PowerFL 平台已经运用在金融、广告、政务等业务场景中，并取得了良好的实践效果。



腾讯 Angel PowerFL 荣获 2021 数博会“领先科技成果奖”

3

智慧产业：引领数字升级

“互联网+”正朝着“智能+”方向迈进，智慧产业作为战略性新兴产业的重要组成部分，具有极其广阔的成长空间和发展前景。腾讯坚持以数字驱动创新，以创新驱动发展，在智慧产业工具、智慧医疗、智慧教育、智慧文旅、智慧交通、智慧零售、智慧能源和智慧金融等领域不断突破创新，为新时代发展格局下的智慧产业生态繁荣注入新动能。

3.1

智慧
产业工具

一个会议号即可连接 **2** 亿
腾讯会议用户和企业微信上
1000 万家企业和组织，
帮助行业伙伴共同助力实体
经济。

腾讯积极投入智慧产业工具研发，不断开拓新型产业工具及功能，通过基础工具的应用激发产业能量，与行业伙伴共同挖掘产业深层价值。腾讯新“一门三杰”（企业微信、腾讯文档、腾讯会议）就是其中的代表。

随着在线沟通与办公成为普遍现象，企业对软件服务化（SaaS）产品的应用场景也提出了更高的要求。腾讯响应企业需求，整合内外外部工具资源，优化产业工具功能。2022年1月，企业微信4.0正式发布，企业微信、腾讯文档、腾讯会议三大SaaS产品正式融合打通，在企业微信上联合推出一套全新的效率协作功能，更好地释放企业微信的“连接力”。这意味着一个会议号即可连接2亿腾讯会议用户和企业微信上1000万家企业和组织，帮助行业伙伴，共同助力实体经济。

“一门三杰”此次联手，并非产品间简单的接口开放，而是三大产品彼此开放底层能力，深度融合。在企业微信4.0中，腾讯文档成为了一个多人协作空间，文档创建者可以把企业微信上的同事、微信上的合作伙伴，都拉进这个文档中，实现了“把文档转发出去”向“把人邀请进文档”的转变。而融合版的腾讯会议不仅让企业内部员工更高效开会，也能通过企业微信和腾讯会议的打通，帮助企业更方便地和企业以外人员沟通。

企业微信与微信的互通能力也在此次联手中进一步升级，包括全面打通视频号以及推出微信客服功能等。在企业微信4.0中，企业员工可以在企业微信的个人资料页上关联企业视频号，企业的视频号直播间也会出现导购入口，消费者可以一键接入，这让视频号也开始具备高效连接消费者的能力。而微信客服最大的优势，就是服务人员在



扫码观看腾讯全新品牌片《助力实体经济》

与顾客联系之后，他们的会话可以留存在微信当中，顾客可以很容易地二次翻阅，企业也能更便利地触达到顾客。腾讯微信事业群副总裁、企业微信负责人黄铁鸣说：“我们希望企业借助微信客服的能力，能够以一种更加固定的关系为消费者提供服务”。



责任透视窗

“腾讯电子签”可以为个人和企业用户提供安全便捷的电子合同签约及相应的证据保全服务。其中“腾讯电子签”小程序先后上线了小收据、小合同等功能，让用户在微信小程序内即可开收据，打借条，签署租房、赠与合同等。腾讯电子签还与腾讯会议联合推出了“云签约”解决方案，让企业便捷地远程签约。目前，腾讯电子签已服务百万终端用户及上百家企业，覆盖人力资源、房地产、金融、零售等行业，在帮助用户提升效率的同时，也大大减少了纸张的浪费。

在为个人和商户提供线上签约便利的同时，“腾讯电子签”能够确保合法合规，平台拥有权威CA（证书颁发机构）签发的数字证书，严格遵循《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国电子签名法》等法律法规，并将收据、合同和借条关键信息和过程全部上传区块链，无须担心数据丢失和篡改。在未来，平台还将与保险公司、人民法院合作，共同探索合同纠纷法律服务保险、合同纠纷智能审判等服务，进一步提供便捷的契约服务。



腾讯电子签

3.2

智慧医疗

人民日益增长的健康需求和老龄化、新冠疫情等新情况，为“健康中国”建设提出了新命题。为此，腾讯更加坚定地做好医疗健康行业的数字化“助手”，以“两面四桥”，持续助力医疗健康的数字化升级。

在“C2B 双轮驱动”战略实施之下，腾讯面向用户，以“腾讯健康”小程序为载体，通过连接实体公立医院、疫苗接种等公共卫生服务，以及权威的医学科普，为个人用户提供线上线下一体化的服务平台。

面向行业，腾讯继续以人工智能、大数据、云计算等技术能力，助力医疗机构、医联体的数字化升级，助力城市级居民健康信息平台建设、公共卫生管理与预警、智慧医保管理与决策，全面提升行业的服务能力与科学治理。

同时，在面向用户、面向行业之上，腾讯还将全力构建连接医疗健康的四座“桥梁”：

一是以电子健康卡，连通服务场景创新与健康档案管理。

目前，腾讯联合近千家合作伙伴，已覆盖 21 个省级行政区、2400 多家医院，实现了老百姓“通行、就医、健康管理”的一码通。未来，腾讯将推动微信电子健康卡开放平台 3.0，依托电子健康卡的核心应用和技术底座，携手更多的合作伙伴，参与到服务场景创新与地区覆盖。

二是以医保电子凭证，连通结算场景与医保智慧决策。

一方面，依托微信生态，普及和丰富移动医保支付场景。目前，全国 31 个省级行政区、60 万家两定机构，可以通过微信激活、使用医保电子凭证，帮助老百姓就诊、买药更方便；另一方面，依托 AI、大数据、网络安全能力，助力智慧医保平台建设。腾讯在助力国家医保局信息化之外，还参与了广东、四川等 13 个省级医保平台建设，助力构建医保的科学治理“一张网”、服务创新“一盘棋”。

三是以多元化的就医辅助工具，提高就医效率。

比如，借助 AI 精准预约，帮助医生做精细化的患者分诊，提升宝贵的号源利用率；在影像云工具的帮助下，患者可以自主管理影像档案，或者授权医生查阅，方便转诊。

四是以权威的医学科普资讯，连通医患之间的信息桥梁，助力大众自我健康管理，帮助从治病为中心，到健康管理为中心的医疗服务体系转变。

目前，腾讯医典与 5000 多名院士专家、临床医生合作，为大众提供 1 万多个病种词条和全诊疗流程的权威科普。也与国家卫健委中国人口宣传教育中心、国家药监局新闻中心等权威机构深入合作，助力搭建全民健康的知识底座。

案例 腾讯觅影领证了

2017年，腾讯发布一款AI医学影像产品——腾讯觅影，能够有效辅助医生发现疾病病灶，把病魔扼杀在摇篮里。腾讯觅影在疫情中也发挥了积极作用。2021年初，河北疫情突发，腾讯觅影与武汉大学中南医院联手，搭载着新冠肺炎AI辅助诊断系统的“移动方舱CT”驰援抗疫现场。在后端，系统仅需几秒钟就能完成AI模式识别，再需几分钟，即可为医生提供辅助诊断参考。通过该系统，每天最多可为300名疑似感染者提供新冠肺炎诊断的影像学依据，缓解了当地CT筛查能力不足的压力。腾讯觅影影像AI辅助诊疗团队也被授予“全国科技系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。2021年8月，腾讯觅影的“肺炎CT影像辅助分诊及评估软件”获得了国家药品监督管理局批注注册，将在临床上帮助更多医生和患者。

3.3

智慧教育

截至目前，腾讯教育已服务超过1000个省市区县教育主管部门，覆盖学校累计超过10万所。

腾讯教育坚持科技助力以人为本的教育，以连接、内容、社会责任为出发点，助力教育个性化、公平化和智慧化，做教育高质量发展的数字助手。

腾讯教育将腾讯在云计算、大数据、人工智能、区块链等前沿领域的产业实践，沉淀为体系化的知识内容，通过课后服务引入、产教融合、校企共建、成人终身教育等形式输送给教学和培训环节，增强人才培养的适配性。截至目前，腾讯教育旗下的在线终身教育平台腾讯课堂聚拢了超过13万家教培机构超过40万门知识课程，累计服务了数亿学员。

腾讯教育基于AI、音视频等技术能力，针对教育主管部门、学校管理者、师生等教育主体，推出AI教考评解决方案、精准教学解决方案、小鹅云课等覆盖教、学、管、评、测的数字化“教育工具箱”，提升教育效率与效能。截至目前，腾讯教育已服务超过1000个省市区县教育主管部门，覆盖学校累计超过10万所。

3.4

智慧文旅

腾讯希望以科技为驱动, 激活数字内容产业生态, 持续解码智慧文旅, 为推动文旅产业的健康发展提供数智化产品与服务。

腾讯积极开发文旅产品。2021年, 腾讯云基于大数据、区块链、知识图谱、人工智能、多媒体、GIS等现代信息技术, 构建多个数字文化领域的国内创新平台和应用。如游客只需登录“大运河国家文化公园数字云平台”就可以享受到文化运河、云赏运河、知识运河等丰富的数字文化体验。通过数字化、可视化保护传承大运河文物和文化资源, 多维度展示千年运河的历史风貌和文化底蕴, 体现出十分重要的时代意义和创新价值。我们还启动IP+运河之旅, 举办一系列运河非遗文化周年庆典、动漫跨界等创意活动。

腾讯积极打造文旅IP。通过整合集团内部IP及生态资源, 腾讯与云南旅游场景进行深度融合, 成功打造出国内首个省级文旅IP——“云南新文旅IP”。2021年5月, IDC亚太区公布了2021年IDC亚太区智慧城市大奖(SCAPA), 表彰各获奖城市对住宅、商业和公共空间的使用进行数字化改造而做出的卓越贡献。“一部手机游云南”项目被IDC Government Insights评为“经济、旅游、艺术、图书馆、文化及公共空间”类别的最佳亚太智慧城市项目。面向游客端的“游云南”App及小程序, 上线以来已迭代了70余次, App的累计下载量已近2500万次, 用户数超过780万人, 让超过2亿人次的游客体验到了云南旅游的便捷和智慧。



“一部手机游云南”项目荣获2021年IDC亚太区智慧城市大奖(SCAPA)

3.5

智慧交通

截至 2021 年底，腾讯已将南京机场高速、深圳外环高速等打造成安全高效的数字化新高速。

随着新基建加速落地，智慧交通产业进入快车道。腾讯携手行业伙伴探索智慧交通的数字共建，不断提升交通运营管理的数字化、智能化水平，共同构造未来交通生命体。

在智慧高速领域，腾讯依托 5G、大数据、数字孪生等核心技术，构建出全感知、强计算、准决策、泛触达的“数字安途”智慧高速解决方案，以数据底座和数字引擎为支撑，实现智慧高速全过程数字化管控，推动高速公路运营管理降本增效。截至 2021 年底，腾讯已将南京机场高速、深圳外环高速等打造成安全高效的数字化新高速。

在城市交通领域，腾讯将云计算技术与数字地图资源深度融合，研发出 TEMC（边缘云）平台来支撑智慧交通应用的运行，实现区域流量分层分析，提高交通管理效率。TEMC 平台现已在天津国家级车联网先导区项目中落地。

此外，腾讯在智慧民航领域也进行了探索与实践，为深圳、成都、云南等地的机场完成智慧化升级。我们推出“One ID”平台，帮助旅客实现机场全流程服务办理线上化；打造“One PORT”智慧空港协同平台，提升机场内外部的服务对接效率；引入数智人客服，全面提升机场航司的客户服务能力。

案例 穗腾 OS 2.0 助力大湾区最快地铁

2021 年 9 月，腾讯与广州地铁集团联合发布了新一代轨道交通操作系统——穗腾 OS 2.0，是业内首创的基于工业互联网与物联网的新一代轨道交通操作系统，助力大湾区交通一体化发展。穗腾 OS 2.0 可以高效连接起各轨道交通设备和系统，构建了 400 多个轨交物模型，接入了 20 多个专业系统，20000 多个设备，涉及到的标准体系 33 份，实现统一的智慧化调度管理，支撑各类智慧化应用的快速敏捷的开发与迭代，目前已经在“大湾区最快地铁”广州地铁 18、22 号线示范应用。腾讯与广州地铁联手，不断推动大湾区轨道交通方面进一步提升智能化建设，推动广州发挥综合交通枢纽作用，同时将助力我国轨道交通产业数字化转型升级和高质量发展，助推粤港澳大湾区基础设施互联互通。



3.6

智慧出行

腾讯智慧出行基于“一云、一图、一ID”底座能力,在“造好车、用好车、卖好车、企业管理”四大核心场景助力汽车产业数字化升级,共创出行新价值。腾讯推出“云+SaaS”汽车产业全链路数字化解决方案,面向研发与设计、生产与供应链、营销与服务、企业管理、一体化安全防护、基础云等领域提供全方位数字化助力,提供丰富 IaaS、PaaS、SaaS 产品。

腾讯生态车联网 TAI 已累计搭载超过 700 万车辆,落地 150 多个车型。“腾讯出行服务”小程序累计用户突破 4 亿,月活跃用户超过 7000 万。汽车云服务助力 40 多家车企数字化转型。在生态方面,生态合作伙伴规模超过 500 个,联合合作伙伴共创超过 10 亿的合作产值。

同时,腾讯与产业链合作伙伴共同打造了汽车产业数字化的多个标杆案例。腾讯联合宝马,助力宝马基于 Linux 系统搭建车载轻应用框架,构建中国本土数字生态;在自动驾驶方面,助力宝马建立宝马集团中国高性能数据驱动开发平台。腾讯联合长城汽车,在智能座舱、智能营销、云服务等领域开展合作,为长城汽车俄罗斯图拉工厂提供全链路云服务。

3.7

智慧能源

腾讯希望通过数字赋能,培育创新型能源技术产品和方案,为实现能源企业低碳转型、能源行业智慧化革新注入新动力,持续助力国家电投、国家电网等多家大型能源企业实现数字化转型升级。

借助云计算、大数据、AI 算法、3D 实景模型渲染、区块链等技术能力,腾讯打造能源连接器 Enerlink 和能源数字孪生 Enertwin,助力能源企业从生产到经营环节全面提质增效、低碳发展。此外,“碳引擎”工具基于 EnerLink 强大的数据、用户、应用连接能力,以及 EnerTwin 的建模分析能力,能够高效进行碳计算和碳数据分析,为企业优化能源数字化管理提供新途径。

腾讯加大合作开放力度,与行业伙伴共建“智慧能源新世界”。腾讯云携手港华能源打造基于腾讯云综能工场的数字化能源解决方案,合力构建零碳园区智慧能源平台。该方案将率先在江苏省泰州市海陵区落地,覆盖当地近万家企业。此外,以人工智能算法为驱动的智慧火电厂,能够实时地输出资源运作方案,目前腾讯已在欧洲与部分火电厂开展相关合作。

3.8

智慧零售

2021年腾讯智慧零售推出了“四力增长模型”，包括产品力、商品力、运营力和组织力。

后疫情时代，零售业正面临更具挑战性的环境变局，用数字化能力来抵抗经营风险逐渐成为业内共识。腾讯智慧零售着力于联动腾讯内外部资源，与生态合作伙伴一起为商家构筑线上线下结合、以微信小程序商城为主的私域业态。目前已助力近千个鞋服、美妆、生鲜、商超、3C等领域商家搭建全域零售数字化经营体系，帮助商家增强经营抗风险能力，实现商业新增长。

基于与商家合作积累下的深厚实践经验，2021年腾讯智慧零售推出了“四力增长模型”，包括产品力、商品力、运营力和组织力。帮助商家在不同发展阶段和不同需求背景下，找到合适自己的私域增长路径。该模型也将升级为四力增长平台，为商家生意增长提供更丰富的资源及更坚实的助力。

案例 四力增长平台助力零售企业私域爆发式增长

借助四力增长平台，百丽集团与腾讯智慧零售进行了全渠道运营诊断和深度战略合作，仅用两年即达成 gmv10 亿级的跨越，旗下三大单品牌私域交易额均破亿；雅诗兰黛通过四力模型诊断，与腾讯智慧零售共创大促营销及全触点搭建，在 2021 年双 11 期间达成美妆行业私域成交第一名，全年实现翻倍增长。

3.9

智慧金融

腾讯利用大数据、人工智能、云计算等先进技术，助推金融产品、服务智慧化升级。2021年，腾讯云形成了“未来金融 2.0”全新蓝图，聚焦“新基建、新连接、新服务”三大领域，助力建设智慧金融新图景。

为解决银行营业网点受时间和空间限制的问题，腾讯云将网络基础资源与实时音视频技术进行深度融合，打造出“金融虚拟营业厅”，覆盖 7×24 小时金融服务、在线面审面签等场景，不仅实现了业务办理线上化，扩大了金融服务的半径，还能够提升客户服务体验和金融服务的普惠性。例如，腾讯云与泸州银行合作打造的“小泸云厅”，实现了视频化金融服务模式，有效提升客户满意度。

4 安全产业：筑牢数字防御

4.1

构建 安全战略

腾讯安全搭建的“四维安全战略”产业安全体系，旨在破除传统的被动防御思维，做到主动规划和安全管理，从“情报 - 攻防 - 管理 - 规划”四个维度构建安全战略观，进而为企业构建安全免疫系统。



安全建设是数字经济发展的底座，也是腾讯发力产业互联网的核心之一。2021年12月出台的《“十四五”国家信息化规划》强调要培育先进安全的数字产业体系。腾讯积极推动“四维安全战略”，携伙伴构建安全产业生态，从战略设计、产品服务、安全生态体系三个维度，多平台、多举措、全方位地构建安全网络环境，为产业安全贡献力量。在2021年数字生态大会上，腾讯安全发布“一起，捍卫美好”新品牌使命，将依靠自身积累的技术、人才和行业安全建设经验，减少网络威胁带来的破坏和伤害，构建稳固的数字时代安全底座。

“腾讯安全威胁情报中心”，能够做到快速识别威胁数据、分析攻击行为模式，从而进行快速的预警和响应。

威胁情报是产业安全防护的前提。形成有效的威胁情报生态体系，建立主动防御系统，能够让企业在威胁预测、感知、响应上占领先机。腾讯安全通设立“腾讯安全威胁情报中心”，能够做到快速识别威胁数据、分析攻击行为模式，从而进行快速的预警和响应。在实践中，腾讯安全已经为直播、出行、金融、智慧零售等多个行业的政企客户打造了定制化解决方案，应对威胁情报，解决安全问题。

网络安全的特点是攻防拉锯的对抗与博弈。攻防意味着系统的攻击者会不断寻找防护方的弱点，防护方也需要不断研究黑客的思维。攻防过程中，在贯彻全流程安全保护，探索黑客攻击方法，精进攻防技术的同时，也带来了大数据、AI等技术在安全保障中的技术革新，从而在安全实践中实现安全产品升级，推动安全体系进步。

案例 腾讯安全云鼎实验室构建云安全攻防矩阵

2021年，腾讯安全云鼎实验室首次披露了云端攻防的最新成果——云安全攻防矩阵。区别于传统攻防，云上安全主要关心“云计算安全威胁”“云原生安全威胁”“Web/Api安全威胁”和“产品业务逻辑威胁”。通过对这些安全威胁的洞察分析，腾讯安全云鼎实验室构建云安全攻防矩阵，从实战角度出发，助力企业的云上攻防，提供稳妥的安全保障。

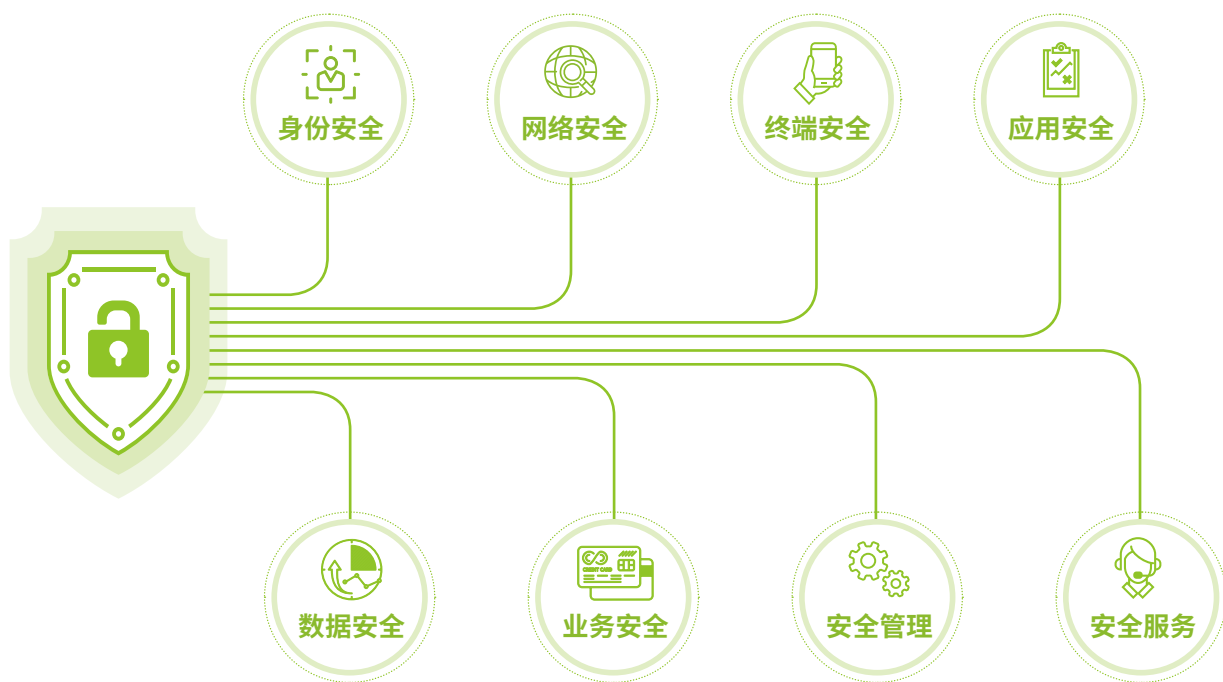
管理是在战略层面应对复杂业务安全需求的必要手段。腾讯安全建立了高效的安全运营体系——以腾讯御见安全中心（SOC）为基础，接入不同生态的合作伙伴，适应不同行业的需求，进行全天候情报感知，助力企业的安全规划和效率管理。

全局规划是产业安全保障的基础。解决企业经营数字化进程中的安全问题，需要从企业经营战略视角出发，建立系统性的安全防御机制。为此，腾讯安全整合行业最佳实践和业内知名专家经验，推出了“安全专家服务”，帮助行业客户从企业经营的战略视角规划安全，护航企业“咨询-开发-建设-运维”IT全生命周期的安全。

4.2

提供 安全服务

在数字化转型升级的大势之下，保障各行业的网络环境安全，是腾讯安全战略建设的核心目标。在产业安全研究上，2021年，腾讯安全联合行业伙伴共同撰写发布共17份网络安全产业相关报告和白皮书，内容涵盖DDoS攻击、勒索病毒、零信任、隐私合规安全、车联网安全、游戏安全等领域，全方位展示了腾讯在多个备受网络安全行业关注的议题的探索成果。



2021年，腾讯安全联合行业伙伴共同撰写发布共17份网络安全产业相关报告和白皮书。

在产业安全服务上，腾讯安全产品体系全面，覆盖八类产品：身份安全、网络安全、终端安全、应用安全、数据安全、业务安全、安全管理和安全服务。这八项安全服务是腾讯安全体系的细化和分支，为使用腾讯安全的客户获得更合适、更专业、更具有针对性的安全保障，对企业、政务或产业自身的安全建设“对症下药”。



4.3

共建 安全生态

以“一起，捍卫美好”为新使命，腾讯安全携手各领域合作伙伴，护航产业安全发展，为数字经济构建稳固基础。

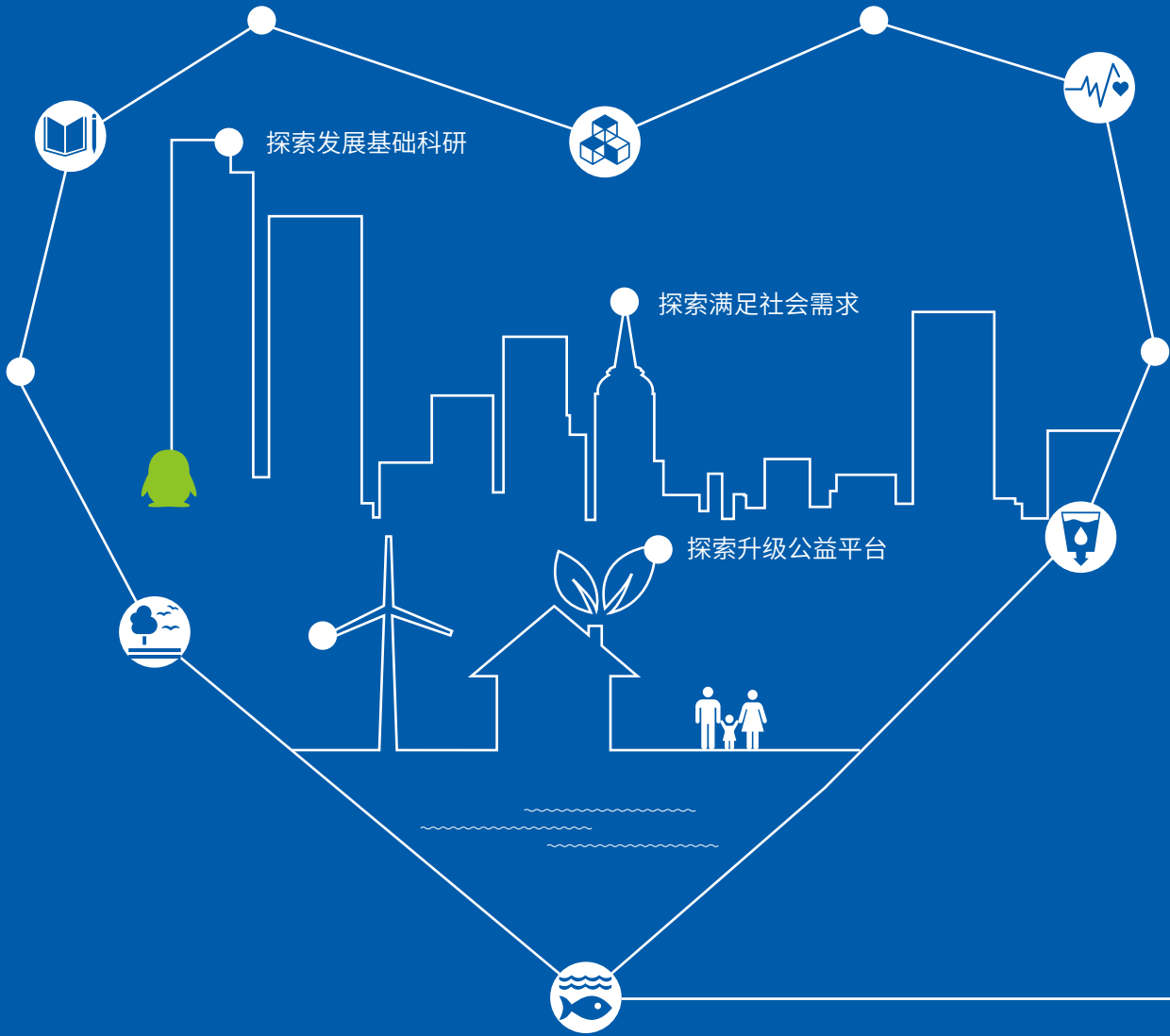
2021年，由腾讯安全联合起草的《车联网数据安全体系建设指南》正式发布，为建设车联网信息安全防护体系，保障车联网数据安全提出方法建议，搭建组织、制度、能力和审计四个维度的安全防御体系，部署车联网行业应对数据安全挑战的战略规划。

腾讯安全着眼产业数字化建设，助力提供安全服务。腾讯安全已连续四届为广交会提供重保服务，为228个国家和地区采购商的云上观展交易安全护航，确保展会安全0风险、0事故。腾讯iOA终端安全一体化方案，为疫情背景下大型企业集团远程办公提供零信任安全方案，为顺丰、江苏人社、华润等各大赛道的领军企业提供安全保障。于此同时，参与“武汉智慧城市”“数智贵阳”“长沙城市超级大脑”“江门人才岛”“重庆市大数据资源中心”等数十个重点项目，腾讯通过提供顶层的数据安全规划以及数据安全生命周期的安全防护，为数字化政务提供有效支持。

案例 “武汉智慧城市”政务云项目的安全方案

在“武汉智慧城市”项目中，腾讯云以政务云主导，以数据安全为安全中台，整合公共资源，为公民和企业的直接需求提供云服务的创新型服务平台；以数据、人工智能、区块链、应用“四大中枢”为支撑，构建数据融合贯通、应用统一支撑、运行精准分析、指挥高效协同的智慧城市基础平台，并充分利用现有安全控制措施及最新技术，满足各类安全方案的交付。







生态共益 创造社会价值

在腾讯的 2021 年度特刊《选择》中，马化腾说道：“社会价值就像是一片土壤，它是整个企业发展的根基，根扎得越深，长上面的用户价值和产业价值，才能更加枝繁叶茂。我们把用户价值和产业价值做得越好，反过来也能吸收更多阳光和养分，反哺到根部的社会价值。”因此，我们一直把社会福祉作为孜孜探索的指引。

我们探索满足社会需求。自 SSV 成立以来，我们不断挖掘乡村振兴、碳中和、养老、教育、社会应急、文化保护、城市救灾、基层医疗、信息无障碍等领域的社会需求，由此，“耕耘者”振兴计划、碳中和路线图、“隐形护理员”智慧养老监护系统、“急救互连”应急小程序等一个个项目生根发芽、开花结果。

我们探索发展基础科研。自 2018 年发起的科学探索奖，到 2021 年已成功举办三届，共资助了 150 位优秀青年科学家。2021 年，女性获奖人 8 位创三年之最，35 岁及以下获奖人达到 7 位，其中最年轻获奖者仅 32 岁。多位获奖人致力于关键领域攻关，成为国家科技事业的中坚力量。我们明确了资助从“0”到“1”的基础科研突破，进一步探索在基础科研领域的技术应用和创新实践。第四届“科学探索奖”从 2022 年开始增设医学科学领域，鼓励医学研究面向人民生命健康，解决医学科学领域的基础性问题。

我们探索升级公益平台。过去一年，腾讯公益进行了平台升级，获得了用户与慈善机构的踊跃参与和正向反馈。2021 年“99 公益日”，在平台升级的大背景下，我们更加注重公益项目长期运营，项目支持资金从 4 亿元增加到 10 亿元，其中约四成用于“99 公益日”之后对管理良好的项目进行资金和技术支持，增强这些项目的长期运行能力。此外，“小红花机制”升级，给捐赠人提供更多基于社交的参与方式；“技术公益创投计划”发起，重点关注缺乏资金资助、技术支援、运营指导、传播渠道、志愿者能力的五类社会企业和公益组织；“千百计划”发布，帮助公益性社会组织依托互联网公益平台，提升筹款、项目和人才方面的能力。我们在期待可持续的公益的同时，更关注长期价值的创造。

我们时常审视企业价值和社会价值，以期对自身的发展战略和价值理念有更深刻的认识，坚定为社会作更大贡献的信念。当前，变化仍是常态，挑战长期存在，而创造社会价值依然是腾讯坚定稳固的发展内核。

1 公益数字化: 连结爱心供需

1.1

平台升级 以长期主义助力 公益发展

秉承着“人人可公益的创联者”的理念, 腾讯致力成为公益组织和广大爱心网友、企业之间的“连接器”, 用互联网核心能力推动公益行业的长远发展。2021年, 腾讯公益进行了平台升级, 获得了用户与慈善机构的广泛参与和正向回应。在平台升级的大背景下, 2021年“99公益日”也在用户捐款、互动方面取得了空前的效果。

99公益日 聚焦共同富裕

实现共同富裕是社会主义的本质要求, 是人民群众的共同期盼。2021年, 中央财经委员会第十次会议指出, 要坚持以人民为中心的发展思想, 在高质量发展中促进共同富裕, 正确处理效率和公平的关系, 构建初次分配、再分配、三次分配协调配套的基础性制度安排。慈善事业作为收入分配调节、促进共同富裕的重要手段, 已经成为国家治理体系和治理能力现代化的一项重要内容。

“99公益日”活动用户捐款总额 **35.69** 亿元, 捐款总人次 **6870** 万, 共带动超过 **12000** 家企业参与。

2021年, “99公益日”为响应共同富裕的号召, 在配捐机制、产品体系、企业联动、公益基础建设等方面升级。腾讯公益慈善基金会投入50亿元, 用于“99公益日”及后续的激励金支持、公益数字化建设以及一线公益帮扶, 为中国公益事业的可持续健康发展提供助力, 为“第三次分配”提供有力的公益技术平台和数字能力服务保障。9月1日至9月9日, “99公益日”活动的用户捐款总额35.69亿元, 捐款总人次6870万, 共带动超过12000家企业参与。其中9月5日“共同富裕主题日”, 共473万人次捐出2.7亿元, 加上腾讯基金会的1.6亿配捐, 合计4.3亿善款, 用于灾后重建、乡村振兴、弱势群体等促进共同富裕、共享美好生活的主题项目, 重点覆盖中西部、山区农村等多个欠发达地区。

“十四五”规划明确提出，要建立全国统一的慈善大数据平台，促进慈善捐赠和救助数据共享。公益数字化是数字社会浪潮在公益领域的延伸与实践，是公益组织实现社会价值创新的新路径。腾讯积极拥抱公益数字化，以开放的心态与各方开展合作，坚持以解决社会问题和创造社会价值为出发点，以向善为精神内核，不断探索公益与数字化的融合发力点，助力公益可持续发展。

注重公益项目长期运营

99 规划的 50 亿资金中 10 亿元将用于项目支持，其中约六成用于支持“99 公益日”期间的项目募款，另外约四成在“99 公益日”之后，用于对管理良好的项目进行资金和技术支持，增强这些项目的长期运行能力。

助力第三次分配技术升级

99 规划的 50 亿资金中 40 亿元将进行公益数字化投入和一线公益帮扶，其中 30 亿元用于和各级政府、慈善组织一起，为低收入群体和欠发达地区提供医疗、教育等领域的全面扶持，并提供平台支持，帮助这些项目连接更多的社会资源；10 亿元用于助力公益行业的数字化建设和慈善组织的培育发展，助力公益行业更好地参与第三次分配。

升级玩法扩大公益生态

2021 年小红花玩法再度升级，推出小红花账户、每日益答等创新产品，并将小红花融入到更多的产品生态中，覆盖更多的爱心用户和爱心企业。2021 年全平台用户集花总数为 4.9 亿朵，全年参与集花人数达到 9118 万。

设立激励强化透明合规

2021 年“99 公益日”设立了“5 年 5 亿”的专项公益传播激励基金，鼓励各界媒体以及自媒体参与公益传播，关注公益事业进展，监督公益项目执行。



“一块做好事”主题公益活动

创新模式, 打通公益全链路

深圳地区累计有

1000 多家

门店参与到爱心行动中

全年可送出

50 万 份爱心餐

除公益平台之外, 腾讯还致力通过技术提供解决方案, 应用到公益全链路。

腾讯公益和微信支付共同推出的“微信支付爱心餐公益计划”以科技力量创新公益模式, 从公益链路优化、公益体验提升等方面探索“科技向善”新路径。利用自身广泛的连接能力和精准的触达能力, 结合社会之力(商户、用户、服务商)以及社会资源(行业服务、社会资金、公益机构支持), 微信支付爱心餐公益计划抽象出了一套公益模式, 真正在将对环卫工人的关爱落到实处。

自 2021 年爱心餐项目上线至今, 得到了社会各界的认可。目前, 深圳地区累计有 1000 多家门店参与到爱心行动中。这些商家门店品牌都把原价 20-30 元的餐品以 10 元爱心价提供, 微信支付通过腾讯基金会补贴 9.99 元, 环卫工人领取爱心餐券后可以 1 分钱购买, 当前已送出 20 万+, 预计全年可送出数超 50 万份爱心餐。微信支付发动了餐饮行业的商户和服务商接入一块捐插件, 目前已有 2 万多家商家门店上线一块捐。这样, 用户可以在点餐过程中随手做公益。另外用户捐赠的同时, 微信支付会进行等额配捐和用户一起做好事。



环卫工人享用爱心餐

1.2

开放共享 以专业能力 构建公益生态

公益慈善事业是一项连接的事业，公益组织、公益平台、捐赠者和受助人紧密联系，在连接过程中社会产生更多爱与信任。2021年5月，腾讯公益发布了新的战略：推动公益生态可持续发展，提出将以数字技术为依凭，全面促进公益机构、公益项目和用户捐赠等公益生态的繁荣、健康、多样化发展。

千百计划，助力社会组织

2021年5月20日，腾讯宣布从战疫基金中拿出2亿元，依托腾讯公益平台发起“千百计划”，旨在帮助公益性社会组织依托互联网公益平台，提升筹款、项目和人才方面的能力，实现可持续发展。



腾讯发起“千百计划”，助公益行业实现可持续发展

补贴 **1000** 名

公益机构的“数字化专职人员”

每人每年6万元，连续补贴两年。以公益机构为申请单位，入驻腾讯公益平台并且符合一定标准的公益机构均可申请，补贴对象主要是与互联网筹款相关的工作人员。经过合规复查工作，千名筹款官项目共资助867家组织和机构。

资助 **100** 个

“公益数字化行业支持计划”

资助对象为推动公益行业可持续发展的全国和区域性机构，每家机构每年最多申报一个计划，资助上限为30万元。“千百计划”资助的是行业支持性项目，而非一般的执行类项目。2021年，第一期收到来自全国的713份项目意向书，经过评审合议，最终53个项目获得资助。

建立 **1** 所

“公益数字化创新虚拟学习中心”

分设基础课程、精品课程和进阶课程三大层级，免费向公益机构开放。

公益创投, 营造可持续公益生态空间

2021年12月, 腾讯发布了“**技术公益创投计划**”, 该计划重点关注缺乏资金资助、技术支援、运营指导、传播渠道、志愿者能力的五类公益性组织。

公益创投是一种新型的公益伙伴关系和慈善投资模式, 这种模式不以营利为目的, 更重视资助者与公益组织合作的长期性和参与性, 目的是向被支持组织提供助力, 增强其持续地提供公共服务、服务社会的能力。

2021年12月, 腾讯发布了“技术公益创投计划”, 该计划重点关注缺乏资金资助、技术支援、运营指导、传播渠道、志愿者能力的五类公益性组织, 希望以公益的技术和创新之力, 助力其提升运营模式和效能, 并通过支持优秀案例的复制和扩展, 在全社会营造全新、可持续的公益生态空间。为长期致力于信息无障碍、应急救援、科技助老、生态环保、文化遗产保护五大领域事业的公益组织等提供具有针对性的资金、技术和资源支持, 助力公益组织实现数字化。

与公益创投的概念一致, 创投计划将为入选者提供三大发展“引擎”

开源技术

腾讯长期坚持将自身的科技、研发、产品能力, 应用到更多更被需要的社会场景中, 这些技术不仅为腾讯所用, 更可以与社会各界力量充分耦合, 创新更多开放式的协作模式。

链接资源

腾讯技术公益计划正在逐渐成为招募志愿者—服务社会组织—携手爱心企业的公益生态闭环, 这一技术和公益的创新型连接器, 将为本次创投计划不断引入更多的腾讯内外部优质资源, 包括但不限于专业志愿者招募、公益场景应用服务、专业课程和顾问服务等。

支持资金

创投计划首期将遴选 30 个项目进行技术公益孵化, 每个项目资助 30 万元。



腾讯发布“技术公益创投计划”, 助力公益组织提升运营模式和效能



责任透视窗

“技术公益创投计划”的资金，来自腾讯基金会于2021年“99公益日”宣布的10亿元公益数字化和基础设施建设资金池。该资金池重点聚焦公益数字化和基础设施建设，希望助力公益行业的数字化能力提升和慈善组织的培育发展，帮助公益行业更好地参与第三次分配。

技术开源，联结科技创新与社会需求

“服务于人”是人工智能最大的价值，用AI助力更美好的世界，这样的探索存在于实验室里，存在于产业中，也正走向更广阔的社会应用中。2021年，由腾讯基金会、企鹅伴成长、腾讯优图实验室、腾讯云AI、腾讯云开发联合主办第二届Light·公益创新挑战赛设置三大赛题聚焦可持续发展社会价值——儿童安全保护/教育、素养教育、生物多样性保护/教育。挑战赛期间，腾讯云开放了AI技术和资源平台，尤其是优图的计算机视觉能力，助力构建驱动型科技公益生态；在作品形式上，参赛者可以自由选择，提交通过腾讯云微搭低代码、腾讯云提供的AI技术打造的小程序、H5或PC Web网站，为创造可持续发展社会价值提供有益参考。

Light·公益创新挑战赛

设置三大赛题，聚焦可持续发展社会价值——儿童安全保护/教育、素养教育、生物多样性保护/教育。



腾讯主办第二届Light·公益创新挑战赛，聚焦儿童安全保护/教育、素养教育、生物多样性保护/教育

2 乡村振兴：激活内生动力

2.1

培育新农人 激发乡村创造力

3 年投入 5 亿元用于人才培训，将实现线下培训 10 万人、线上培训 100 万人。

助力农村人才培育和发展，是激发农村内生动力的重要途径。腾讯本着“以人为本”的乡村振兴战略理念，整合各类资源，搭建人才培养体系，助力农业、农村可持续发展，并结合旗下内容平台优势，积极宣传新农村风貌和乡村振兴故事，助推乡村产业发展和文化传播。

提升乡村治理能力

2021 年，腾讯与农业农村部签订了“耕耘者”振兴计划战略合作协议，共同促进我国乡村治理体系和治理能力现代化，推动乡村全面振兴。“耕耘者”振兴计划围绕提升乡村治理骨干的治理能力、新型农业经营主体带动小农户发展能力，3 年投入 5 亿元用于人才培训，将实现线下培训 10 万人、线上培训 100 万人。其中，3 亿元将用于线下培训；1 亿元设立“加油耕耘者基金”，用于课件开发、课题研讨、平台运维、线上奖励等；1 亿元为优秀“耕耘者”项目提供公益广告资源。

目前，“耕耘者”振兴计划已开展丰富的线上线下培训，线上发布了“为村耕耘者”小程序，内容丰富实用，如“乡村振兴 100 问”，就是来自对农民发展需求的大量调研；线下培训吸纳了积分制管理等内容，已进行了 4 期专场培训，覆盖对象超过 1795 人。



“耕耘者”振兴计划依靠市场的力量，发挥各类社会组织的作用，激发学员内生动力，培育一批乡村治理和产业开发的“能人”，起到“培养一个人、带动一个村”的作用。

——农业农村部有关部门负责人

2021年，我国“三农”问题工作重心历史性地转移到全面推进乡村振兴阵地上来，中央一号文件将实施数字乡村建设发展工程放在工作重点位置。腾讯致力于提升农村数字化生产力，培育具备数字化能力的新农人，加快弥合城乡数字鸿沟，推动农业高质量发展和乡村全面振兴，让广大农民共享数字经济发展红利。为此，腾讯在2021年设立为村发展实验室，在促进乡村振兴方面进行持续探索。除投入资金外，腾讯还运用数字化产品和科技创新能力，以“技术+资金”的双驱动形式放大助力乡村振兴效应。同时，腾讯也承担起“连接器”的使命，配合政府部门、联动社会力量，带动生态体系内更多的伙伴，共同在乡村振兴领域持续助力。

案例 油溪桥村的“乡村治理”课

2021年5月，“耕耘者”振兴计划在湖南省娄底市油溪桥村开设了一堂沉浸式教学的“乡村治理”课。油溪桥村每家都有一个户主文明档案袋，好人好事、乡风文明、环境卫生、尊老爱幼等都有相应积分，为村里出力的，按照章程加分，违反村规民约的，按照章程扣分，村民按照积分多少享有集体经济收入分红、奖励。油溪桥村也凭借“村级事务积分制管理”的成功实施脱贫致富，由“空心村”变身“亿元村”。通过“耕耘者”振兴计划，油溪桥村“村级事务积分制管理”这一管理方法实现了数字化：村规民约、户主文明档案袋、积分规则及组织流程完全搬到了线上，积分管理方式也由传统的纸质档案变为微信小程序，村干部和村民可以在上面进行积分记录、审批、公示，村庄治理成效可实时查看。不仅如此，“耕耘者”振兴计划还围绕“积分制”组织线下培训，学员通过讨论、演练乃至实地研学理解这套模式的运作机制，结合自己村庄的实际情况，制定形成本村的“积分制”管理模式。

创新人才培养模式

2021年11月，中国农业大学与腾讯公司联合启动了“中国农大-腾讯为村乡村CEO计划”。这项覆盖全国的乡村职业经理人培养计划，旨在培养一批懂乡村、会经营、为乡村，具有农业产业规划能力、对接政府与市场能力、公司财务运作与产品营销能力、农村资产管理能力以及乡村领导力等五大核心竞争力的乡村职业经理人。2022年1月4日，首期招募的50余名“乡村CEO”学员在深圳开启学习。在完成为期九个月、四个阶段的培养考核结业后，中国农业大学与腾讯公司联合项目组还将推荐优秀学员，申请腾讯公司为期12个月的创业基金，支持学员在派出地或自选村庄进行创业，整个周期持续3年。

扶持乡村内容创作

丰收了!
好村光

乡创达人计划

好看乡村·百县
千村万人助农
直播

信息化内容创作时代,大量扶持乡村相关题材的内容创作,有利于讲好乡村故事,引导乡村人才积极投身乡村建设,助推乡村文旅产业发展,激发新型乡村产业活力,带动乡村剩余劳动力就业,为农业农村发展注入持久的新动能。

作为互联网内容平台,腾讯看点、腾讯视频、腾讯微视等持续策划乡村题材精品内容和助农活动,从助销农产品、帮助打造农产品品牌,到扶持乡村创作者、带动美丽乡村建设。

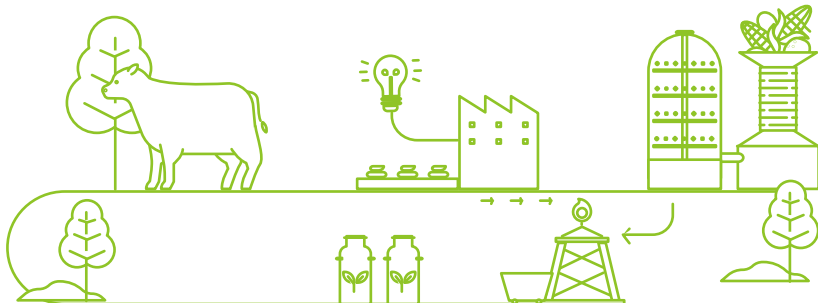
2021年,腾讯看点推出“丰收节”活动,联合5500多位创作者助农带货,帮助农民带货400余种农产品,销售额达245万元。腾讯视频携手腾讯“丰收好物计划”打造《丰收了!好村光》系列纪实节目,更直观、生动地推广各地优质农产品,吸引更多观众关注和参与爱心助农,节目累计播放超2000万。

2022年1月,腾讯SSV为村发展实验室启动了“乡创达人计划”,设立“个人”和“村集体”两个赛道,面向乡村创作者和村集体,进行内容的征集选拔和扶持,助力乡村的文化振兴和组织振兴。首期活动吸引了4000多名来自乡村一线的素人参与,同时也激发起不少村集体的创作热情。以四川广汉大塘社区为例,500多个优秀原创内容脱颖而出,“乡创达人计划”也成为了该社区进行基层治理工作的重要工作抓手。

此外,腾讯还通过视频号平台启动“好看乡村·百县千村万人助农直播”计划,探索“互联网+农业”模式,促进视频号直播带货技能在乡村普及,增加农民收入来源。



《在希望的田野上》



2.2

连接新场景 助力乡村数字化

实现乡村数字化连接是乡村振兴的关键环节，对于构建新型乡村治理体系和乡村产业新模式具有战略性意义，是缩小城乡数字化鸿沟，实现共同富裕的必经之路。腾讯结合自身产品优势，助力农村政务、产业、信息等的数字化连接，为助农打通数字化路径。

助力信息连接

“腾讯为村”是专门为乡村打造的低门槛、易操作的村庄数字化开放公益平台。针对乡村应用场景，“为村”在公司内部拉通 30 多项产品能力，包括腾讯视频、腾讯公益、腾讯医典、全民 K 歌、成长守护者平台等，对外联动教育培训、农技咨询、法律救援、乡村文旅、医疗、养老等 20 多个行业领域的合作伙伴，努力为发展农村经济、提升基层治理能力、提升公共服务水平提供数字化“工具箱”。

截至 2022 年 3 月 31 日，“为村”已覆盖全国 30 个省（自治区、直辖市）、247 个市（地、州、盟）、1008 个县（市、区、旗）、2865 个乡镇的 16825 个村（社区），其中包括 1372 个原国定贫困村、2527 个革命老区村庄以及 514 个边疆和民族地区村庄，其中党员人数超过 22 万。其中部分市县，如山东菏泽市 11 区（县）、内蒙古乌兰察布市 11 旗（县）、广东河源市等实现“全域为村”，被有关专家誉为“目前覆盖性最好的乡村数字平台”。

案例 一封特殊感谢信的背后故事

2021 年 3 月，腾讯公司董事会主席兼首席执行官马化腾收到了一封特殊的感谢信。信来自于广东省第二扶贫协作工作组，工作组在当年全国脱贫攻坚总结表彰大会上获得了“全国脱贫攻坚先进集体”的称号，为此，工作组特意发来感谢信：“这份沉甸甸的荣誉离不开您及腾讯公司一直以来对粤桂协作工作的关注和支持，在此我们向您表达由衷的感谢！”除了表示感谢外，信中还高度评价，腾讯公司主动结对帮扶广西河池市都安瑶族自治县贫困发生率最高的大崇村，用互联网思维为一穷二白的村庄展开服务设计，打造了“龙布日出”的创新扶贫模式，成为粤桂帮扶创新而生动的扶贫案例。



扫码延伸阅读
《一封特殊感谢信的背后故事》

助力产业连接

2021年,丰收好物计划项目为全国**23**个省市的**40**多款特色农产品打通数字化上行通路,支持农产品品牌快速实现数字化提升。

《2021全国县域数字农业农村电子商务发展报告》指出,2020年我国县域农产品网络零售额高达3507.6亿元,同比增长率直逼30%。越来越多的特色农产品走入城市,也带动了农村产业发展和农民收入增长。乡村产业数字化连接,打通了生产端到销售端的链路,完善了农产品销售网络建设,解决了农产品输出难的问题,同时为需求端带来新的供给,加速农业实体经济的发展。

2021年9月,腾讯启动“丰收好物”助农专项计划。在农业农村部的指导下,腾讯积极响应国家乡村振兴战略,借助平台资源与能力,推动农产品品牌的数字化转型升级、助力共同富裕。“丰收好物计划”由腾讯可持续社会价值事业部(SSV)、腾讯公益、腾讯广告、微信联合发起,与中国优质农产品开发服务协会、各地政府合作,通过平台流量和生态资源支持、数字化解决方案支持、定制化服务与人才支持,促进乡村产业振兴,践行可持续社会价值创新,助力共同富裕。2021年,丰收好物计划项目为全国23个省市的40多款特色农产品打通数字化上行通路,支持农产品品牌快速实现数字化转型。

2.3

探索新模式 推动共富乡村建设

腾讯以“共富乡村建设”助推“共同富裕”,在支持农村人居环境改造的基础上,遵循“助力推动乡村新型服务业的发展,突出以农民为主体,确保农民利益为前提,着重帮扶乡村提升数字化对接市场的工具与能力,以及助力打造农民主导的产业体系和为农民服务的职业经理人”的思路,腾讯已在国家160个重点帮扶县之一的重庆酉阳县开展共富乡村建设试点项目,助力打造农村美、农业强、农民富的“共富乡村”。

在酉阳县委县政府的领导下,酉阳政府、腾讯和中国农业大学三方协作,发挥各方优势,以何家岩村为核心示范,试点打造“重庆酉阳共富乡村新模式”。项目核心是确保农民成为自己的资源和劳动的受益主体,探索在数字技术支撑下在一个村庄如何把政府的支持和市场的动能转化为农民致富和乡村发展的动力。



责任透视图

项目坚持政府主导、农民主体、社会共创、腾讯助力，在以下四个方面积极探索：

党建引领，政府主导

酉阳共富乡村建设以政府为主导，以社会参与为辅助，由政府资源包括规划、实施以及结果呈现等全过程进行统筹。

农民为主体，有效治理

以“共富合作社”为抓手，农民一起参与规划、建设、运营自身资源的经济业态，把利益最大化地留给农民。帮助农民建立了以农民为主导的“共富合作社”，即酉阳县何家岩乡村旅游股份合作社，以此确保农民利益和集体经济利益；并鼓励近 20 名农民以房屋、传统技艺等入股参与共富发展；示范工程设计、实施以农民需求和意愿为基础，注重吸收农民意见，鼓励 40 余名村民组成“共富施工队”全过程参与，提升农民获得感；在共富合作社牵头组织下，带领村民已共建完成村里第一个现代化公厕，村集体支付村民 100892 元劳务费。

科技 + 文化，数字助手

打造“何家岩智慧乡村”，通过数字化和智能化将资源、市场与乡村治理链接为一个系统，让农民直接了解市场，突破市场信息短板，实现可持续发展。通过腾讯“为村好物”公益礼盒包装，帮助何家岩贡米进行提档升级，2022 年春节期间帮助何家岩村集体实现收入 82260 元。在何家岩创新运营智慧认养新玩法的“何家岩云稻米”，实现农耕种植的云体验。以线上线下融合方式，深入挖掘民族文化、乡村非遗文化，通过游戏创新玩法等方式打造超级数字场景，助力乡村文旅提档升级。

乡村 CEO，培养新农民

在项目落实中，坚持乡村建设与乡村职业经理人人才培养同步进行，以解决乡村可持续发展中时常面临的人才匮乏这一共性难题，让本村的职业经理人经营好本村。截至目前，以“共富合作社”为培养平台，帮助何家岩核心示范区挖掘 2 名返乡大学生、2 名返乡创业者、4 名本土人才作为乡村职业经理人人才进行重点培养。

3 社会应急：探索救灾救助模式

3.1

投身水灾紧急救助

2021年7月20日,豫地暴雨,汛情告急。腾讯急灾情之所急,应救灾之所需,畅通信息通道,服务城市管理,提供生存指南,进行安全科普。腾讯努力在防汛救灾中实现人力的释放和人心的安放,探索应急救灾新模式。

网络互助成为应急救灾新模式

暴雨灾害发生,信息就是灾难中的方舟。为救助被困群众、搜救失踪人员、调配物资供给、理顺医疗资源,腾讯产品团队迅速集结,腾讯文档、腾讯问卷、企业微信不断成为信息传递的中转站。

腾讯文档紧急上线“救援互助信息登记模版”,腾讯问卷火速上线“河南暴雨救援模板”,有需要收集救援求助等信息的组织以及有求助需求的当地群众,可直接使用模板进行救援及求助登记。同时,腾讯文档扩容升级协作编辑功能,为受灾群众开辟稳定的信息通道。其中,一个由大学生 Manto 创建的《待救援人员信息》需求文档,24小时内超 250 万次访问,涵盖了专业救援队、互助物资、避险地点等模块,成为了一个“救命”的民间抗洪资源对接平台,让不少身处险境的受灾群众成功脱险。腾讯以文字凝结而成的信息之网,在灾难中提供了一种大规模协作的可能性,使网络互助成为应急救援的新模式。



24 小时内超 250 万次访问的救命文档



扫码延伸阅读
《一个救命文档的 24 小时》

河南当地政府和民间救援机构组织通过企业微信“洪灾响应信息志愿者群”组织志愿者,第一时间知晓求救信息,联系救援队前往救援。“卓明灾害”等十余个志愿者机构,通过企业微信帮助河南志愿者第一时间进行专业救援与资源对接; NPC 生命救援组织用企业微信快速组织医疗工作者,帮急需求医的人群紧急自救;各地医生也自发组织了线上问诊群,帮助求助者。

2020 年的同心战“疫”打开了腾讯在响应社会应急方面的思考边界，而 2021 年的河南特大暴雨灾害救助则进一步推动了腾讯探索如何建设应急开放平台，连接社会救助力量，将科技的力量发挥在社会应急和灾害救助之中。

定位与连接受灾群众



精准定位是实现迅速救援的保障。腾讯旗下各平台相互联动，让求助信息穿过滔滔洪流，突破地域限制，使远方千万人与水灾现场的人们休戚与共，同时聚焦更多目光，号召更多社会力量投入救援。



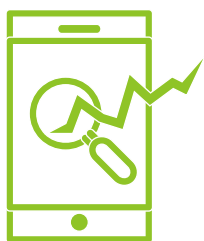
腾讯出行快速联动腾讯地图和乘车码，用更直观的地图形式呈现救援点位、积水地图等。用户通过“腾讯出行服务”小程序的“防汛信息互助专区”上报求助或可提供帮助的信息，相关信息会在第一时间直达河南官方防汛救助部门。



腾讯地图紧急上线“郑州互助地图”，并联合同程旅行新增“爱心救助酒店地图”功能；7月24日，又紧急上线新乡互助地图。通过地图可视化的特性，在更好地呈现救助信息的同时，也方便迅速定位，救援组织可以基于具体位置，更快地前往救助点施展救援。



腾讯看点迅速上线“河南暴雨互助”通道，需要求助的用户可发图文或者视频介绍自己当下的情况、联系方式、被困地址等，腾讯看点将求助信息进行汇总和扩散，争取更多的支援。



呼叫与救援受灾群体

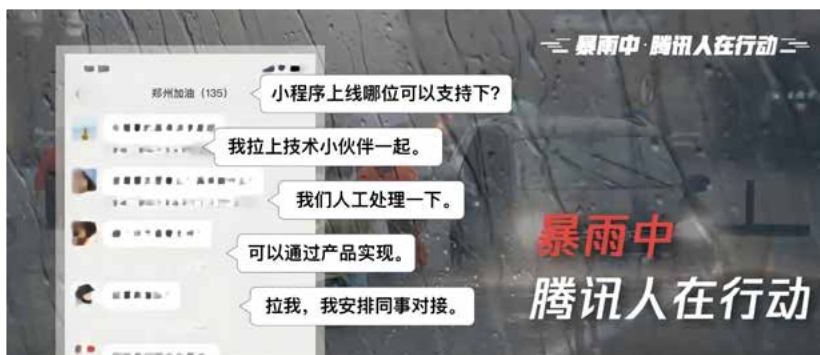
河南汛情期间,网上充斥着大量未经整理及甄别的救援电话信息,民众需要自行查找并记下当地救援队的联系方式才能打出求援电话。

腾讯迅速整合腾讯手机管家 APP 及腾讯安全中心小程序的救助服务能力,实现一键呼叫附近救援的功能服务。为提供更完善的救援服务,腾讯安全中心联合腾讯智慧出行、腾讯智慧应急、腾讯文档、腾讯地图、腾讯云医等公司 15 个团队,在小程序内接入救助互助信息登记服务、避难所 / 救助点导航服务、郑州暴雨地图、医疗物资调配、防汛自救指南、公益爱心捐赠等服务和内容,合力共筑生命救助通路。

南方都市报、南都直播等媒体在各平台直播全城防汛行动,并将腾讯安全中心小程序作为腾讯统一的河南救援互助入口。进入灾后重建阶段,项目组持续引入腾讯健康、腾讯医典的在线援灾义诊服务,并与腾讯黑镜、腾讯举报中心共建灾区反诈防骗预警能力,实时跟进灾后重建工作。

腾讯安全中心小程序

- 用户访问量达 **564** 万次 (155 万人)
- 累计为河南当地用户提供 **34590** 次附近救援号码服务
- 呼出 **10254** 通救援电话
- 协助发布 **13625** 条救助互助信息
- 提供 **9929** 次避难点及救助点导航服务以及 **279** 次在线援灾义诊服务
- 进行 **7095** 次反诈防骗科普辟谣宣传
- 向医疗机构及医务工作者提供 **2030** 次医疗物资采购调配服务
- 共计 **20563** 人次通过小程序向河南灾区捐款



连接受灾现场

腾讯新闻、视频号、微信搜一搜、腾讯为村等平台，以真诚而温暖的关切、迅速而务实的行动投入到抗击汛情中。

腾讯新闻第一时间上线“河南遭遇特大暴雨”热点专题，实时更新救援电话、天气预报等关键信息。腾讯新闻还通过“较真辟谣”平台对河南暴雨、抗击洪灾网络相关信息进行实时辟谣、科普，净化网络环境，制止虚假谣言。

微信视频号迅速联系河南本地媒体，助力河南广电“大象新闻”的直播。大众可以通过微信视频号“大象新闻”“都市报道”等官方账号，第一时间了解现场情况和救援资讯等。

微信搜一搜团队启动“河南暴雨重大自然灾害运营专项”，上线河南暴雨紧急求助通道。受灾群众可以通过紧急求助通道和救援电话求援，其他用户可以学习防灾知识和进行公益救助。同时，微信搜一搜还上线专题页“直击郑州防汛一线”，及时更新防汛进展。

腾讯为村紧急上线“河南救援专区”，包括灾情播报、一键求助、降水预报、积水地图、安全科普等服务。为村官方第一时间发出河南暴雨信息及救援电话汇总，发起“河南暴雨救援”话题关注，持续搜集灾情信息。村民们可以点击腾讯为村 APP “服务” 菜单，找到“河南救援专区”，选择相应服务进行灾情查看、安全知识了解及救援求助。



助力水灾公共管理

为助力城市灾情下的公共管理，腾讯依托微信城市服务、国家政务服务平台技术支撑，辅助政府更高效地开展防汛抗汛工作、助力提升公共管理与服务质量。7月21日，微信城市服务团队紧急上线“汛情专区”服务专题，提供第一手的灾害预警、抢险救助等相关服务，并持续更新官方发布的各类抢险救灾资讯。

腾讯利用大数据等技术能力，积极担起政务服务的“数字化助手”角色，迅速响应和配合各级政府部门紧急需求。7月21日，在腾讯云技术支持下，国家政务服务平台上线了防汛专区，提供每日水雨情、台风路径、天气查询等多项防汛服务，助力群众积极应对灾害性天气，做好应急措施。

上线水灾安全科普

做好暴雨防护科普宣传, 是保障人民生命财产安全的重要手段。腾讯借助自身的产品与平台的特性, 紧急发布安全科普信息, 提升受灾群众的安全感, 践行“健康至上, 生命至上”的价值理念。

腾讯医典发出《极端天气生存指南》, 用图文形式直观呈现该如何应对极端天气情况, 掌握必要的生存技能。QQ 全城助力平台系统梳理了安全科普知识, 包括暴雨、内涝、行车、洪水、泥石流等多方面信息, 并基于地理位置向河南当地群众推送。

腾讯医典、腾讯健康联合全国各地医生 24 小时在线, 为河南地区用户免费提供在线咨询。用户提供相关症状等信息, 医生助手实时在线响应并安排相应科室医生进行咨询, 助力受灾群众更科学、更全面地应对灾情。

3.2

探索 AED 急救体系

据统计, 中国每年死于心源性猝死的人数, 高达 54.4 万人。虽然《健康中国行动 (2019—2030 年) 》中明确提出在人员密集场所配备 AED 急救设备, 但是由于设备位置不明确、急救人员普及率不高等问题, 悲剧仍时有发生。为此, 腾讯响应“健康中国”的理念和目标, 成立社会应急业务中心, 将 AED 社会化急救体系建设提上日程。

搭建社会化急救平台

腾讯董事会主席兼 CEO 马化腾曾表示, 腾讯希望“基于微信平台做一个社会型的应急支撑体系”, 将腾讯内部部署的 AED 急救系统捐赠给社会。2021 年 9 月, 中国红十字会总会与腾讯达成合作, 共同打造应急救护公众服务系统“急救宝”, 探索变“偶遇式急救”为“网约式急救”的新路径。

2021 年 9 月, 中国红十字会总会与腾讯达成合作, 共同打造应急救护公众服务系统

“急救宝”

探索变“偶遇式急救”为“网约式急救”的新路径。

案例 一场关于“救命”的民间求解

在我国，心源性猝死的抢救成功率不到3%。被救回者都是幸运儿：只有当急救事件发生地附近配备有 AED、并有医生或具备急救技能的市民在场、且设备与人能及时抵达时，这样的幸运才能实现。

针对这一痛点，腾讯建立了连结中控端、AED 设备和急救志愿者的应急开放平台。并在南京大学落地试点，打造全国首个高校场景的应急响应系统。校园内设置了许多 AED 和小程序码。当发现紧急情况，打开“急救互连”小程序就可一键呼救，还能及时得到救援帮助。



扫码观看视频



AED

AED 急救“从娃娃抓起”

2021 年 9 月，腾讯公益慈善基金会向中国红十字基金会捐赠 **3500** 万元，推进“应急救护一体机”走进校园北京中小学及普高。

2021 年 8 月，中国红十字基金会与腾讯联合在北京东城区史家小学开展“小小急救员”培训，该培训包括溺水自救、心肺复苏、急救包扎、异物梗阻急救等课程，这为孩子撑起了安全保护的“防护伞”，也为未来社会化急救体系建设种下种子。

2021 年 9 月，腾讯公益慈善基金会向中国红十字基金会捐赠 3500 万元，推进“应急救护一体机”走进校园北京中小学及普高，提升校园急救水平，夯实校园安全保障能力。

AED 是挽救生命的利器。随着 AED 急救体系的日趋完善，心脏骤停抢救成功率将大幅提升，很多悲剧将得到避免，科技助力应急体系的“向善”目标也将进一步实现。未来，腾讯将继续通过设备捐赠、产品打造、技术能力输出等方式，推动实现社会化互助网络，探索解决社会应急问题。

4 绿色低碳：走向零碳未来

4.1

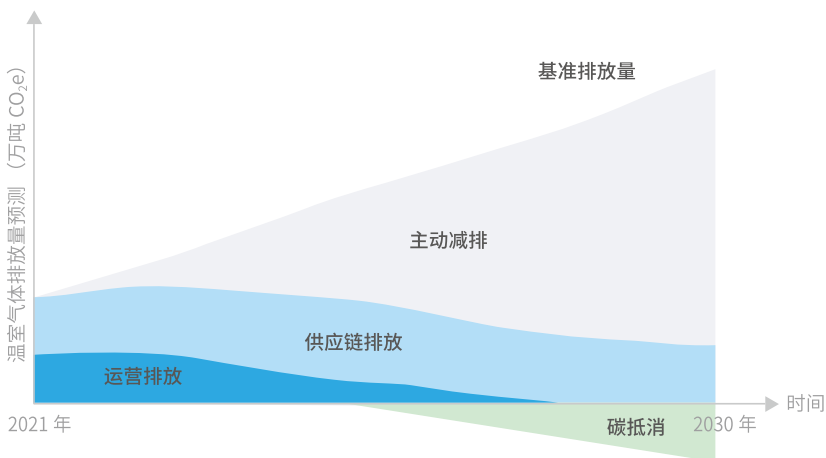
碳中和目标 及行动路线

腾讯承诺：**不晚于 2030 年**，实现自身运营及供应链的全面碳中和；同时，不晚于 2030 年，实现 **100%** 绿色电力。

2021 年 1 月，腾讯宣布启动碳中和规划，经过一年的碳排查和碳中和路线图探索，于 2022 年 2 月交出了针对气候变化问题的第一份答卷——《腾讯碳中和目标及行动路线报告》。腾讯承诺：不晚于 2030 年，实现自身运营及供应链的全面碳中和；同时，不晚于 2030 年，实现 100% 绿色电力。

腾讯将遵循“减排和绿色电力优先，抵消为辅”的原则，推进自身运营和供应链碳中和的实现。首先我们力求通过节能提效，在业务规模上升的同时，通过降低单位产值用能的方式控制和减少排放，从而在资源效率上得到显著提高；其次，我们将大幅提高可再生能源的比例，尤其是在用电领域，积极参与绿色电力交易，探索新能源项目投资开发，这将使得我们的用能需求和实际碳排放可以解耦脱钩；最后根据实际需要，辅助使用碳抵消方式，最终实现整体碳中和。

腾讯 2030 碳中和路线示意图



基准排放量：不采取任何减排举措，所产生的温室气体排放量

我们将通过主动减排的手段，推动运营（范围 1+ 范围 2+ 员工差旅 / 通勤）减排，同时推进供应链（范围 3）的大部分减排。对于少量供应链难以减排的部分，主要是设备采购以及建筑材料，我们将通过开发和购买碳减排信用的方式进行抵消，实现腾讯范围 1-3 的整体碳中和。

腾讯专门成立碳中和实验室，致力于绿色低碳发展，希望依托技术优势，为用户、产业和社会提供多样化的碳普惠产品和服务，并引导公众践行绿色低碳的理念和目标，最终服务于国家双碳目标的实现，推动社会走向零碳未来。

4.2

引领消费者 绿色生活方式

截至 2022 年 3 月 31 日，累计答题用户数 **772** 万，
累计答题 **3284** 万次。

伴随着生活水平不断提高，消费者决策对社会整体碳排放的影响也愈发明显。为此，腾讯上线了一系列产品，希望通过活泼、轻松的互动方式，将碳中和这一复杂、专业的话题简单化、趣味化，向用户传递低碳生活的理念，营造绿色生活新风尚。

对微信用户群进行低碳知识科普是我们持续思考和尝试的方向。2021 年 8 月，在生态环境部的指导下，微信支付联合腾讯碳中和实验室、金融研究院、腾讯公益平台共同推出“碳中和问答”小程序，用户可以在微信支付后看到问答小程序，每天答 3 题，每答对 1 题即产生 1 笔公益金，由微信支付通过腾讯公益慈善基金会捐赠到草原、湿地保护等生态碳吸收公益项目。用户可以通过简单、轻快的形式，了解碳中和知识和低碳生活方式，也共同助力碳中和公益，截至 2022 年 3 月 31 日，累计答题用户数 772 万，累计答题 3284 万次。进行碳中和科普是建立低碳认知的第一步，微信支付广泛触达公交地铁、共享单车、节纸减塑等低碳场景，将联合商户提供更多低碳服务，倡导用户进行更多低碳选择，共同助力碳中和。

为了探索更多元化的触达方式，腾讯也在自身业务生态中寻找与碳中和契合的结合方式。2021 年 3 月，腾讯游戏旗下天美工作室群应邀加入联合国环境规划署发起的“玩游戏，救地球”联盟，并通过加入“绿色游戏创意计划”与全球游戏公司引导玩家关注气候变化问题。

案例 治沙游戏《荒原林海》

2021 腾讯高校游戏创意制作大赛响应联合国环境规划署“玩游戏，救地球”号召，新增了环保赛道——题材涉及荒漠化、冰川消融、城市雾霾、海洋垃圾等当代环境问题，展现了当代大学生群体对于社会环保问题的深层思考。

《荒原林海》是大赛环保赛道金奖获奖作品，其游戏机制改编自毛乌素治沙人、2000 年全国劳动模范殷玉珍的亲身经历，参考了实际的治沙流程，给玩家带来非常真实的体验。游戏的设置也包含了制作团队对荒漠化治理的思考——玩家不仅能亲身感受治沙人的艰辛、收获和喜悦，还能够通过“实践”，认识干旱区生态系统的结构和特征，了解治沙的原理、思路和常见误区。

2022年1月, 腾讯首款碳中和主题公益小游戏

《碳碳岛》上线。

案例 腾讯首款碳中和主题公益小游戏《碳碳岛》

2022年1月, 腾讯首款碳中和主题公益小游戏《碳碳岛》上线。作为腾讯互娱社会价值探索中心与腾讯碳中和实验室联合推出的一款模拟经营城市碳中和过程的放置经营类小游戏, 《碳碳岛》让玩家在游戏中建设打造出一个碳中和的未来之城, 让“碳中和”这个严肃枯燥的环保话题在游戏中变得生动有趣, 让玩家更好地了解“碳中和”的重要性。



腾讯首款碳中和主题公益小游戏《碳碳岛》

2021年12月, 深圳碳普惠首个授权运营平台——

“低碳星球”

小程序正式上线。

在传播低碳知识的基础之上, 通过碳普惠产品将减排量的价值转化为对公众的激励, 是一种有效的引导方式。2021年12月, 深圳碳普惠首个授权运营平台——“低碳星球”小程序正式上线, 将用户通过腾讯乘车码参与的公共出行行为, 科学核算二氧化碳减排量并积累相应个人碳积分, 培养公众绿色低碳的生活习惯。“低碳星球”标志着深圳碳普惠体系开始依托应用场景面向用户开展低碳数据的核算和汇集, 是打造碳普惠生态体系的重要开端。

4.3

数字化 助力产业低碳转型

我们相信在碳中和的进程中，数字化同样将扮演重要的角色。作为一家科技企业，数字化也是我们助力产业低碳转型中，最能够发挥自身优势的方式。腾讯将与伙伴紧密合作，携手探索数字化助力社会低碳转型的多样途径。

企业“碳账本”



在企业减排之路上，清晰的企业“碳账本”是不可或缺的。企业碳排放的衡量、报告、核查（MRV）平台越来越重要。企业碳排放 MRV 平台构建中，数字化在多个环节都能发挥重要的作用。碳排放的衡量方式不断迭代，可以利用多种不同数据源提升数据准确性；汇报披露的要求复杂而多样，软件系统同样可以协助企业便捷地完成各类披露要求；在核查方面，也可以通过数据系统的构建，提供半自动的核查。我们也在探索利用区块链等前沿技术，实现全链路碳足迹可查、可循，便于管理者及相关人员实时、精确掌握碳排放情况，从而深入分析、科学决策。

在线办公工具



我们推出了腾讯会议、企业微信、腾讯文档、腾讯微卡等在线办公产品，帮助企业推进无纸化办公，显著降低了各行各业的差旅需求。据生态环境部《在线会议助力碳减排量化研究报告》显示，腾讯会议平均每次在线会议减少的碳排放量，相当于约 20 棵树每年产生的碳汇量。基于该结论，腾讯会议上线以来减少碳排放超过 1500 万吨，相当于全国 2.29 亿私家车车主每人自愿停驶 14 天所带来的碳减排量，形成了“会议碳中和”的创新模式。2021 年 11 月，腾讯会议在第二届绿色经济发展论坛上入选 2021 年度“碳中和典型案例”。

低碳绿色算力



伴随着数字化产品的迅速发展，社会对于数字基础设施的需求也在不断提升。由传统 IT 基础设施向云计算的转变，通过技术架构的变革，有效提高了资源利用效率，已经成为了社会重要的减排抓手。在此基础之上，腾讯在数据中心的各项减排工作中优化能耗、提升可再生能源比例，不仅服务于自身运营及供应链碳中和的推进，更可以为社会提供低碳绿色算力，帮助客户减少自身碳足迹。

智慧建筑



腾讯推出的智慧建筑管理平台（微瓴）是深度适配智慧建筑场景的物联网类操作系统。该系统于 2020 年在国家电力投资集团有限公司总部的综合能源管理改造中实施部署，配合国家电投“天枢一号”智慧大脑，实现了数字综合体与现实综合体的全过程、全要素的数字化管理；打造了屋顶光伏、地面光伏、幕墙光伏、微风风机等一体化的交流微电网，实现能源融合；同时对该系统的发电、储、用情况进行有效的分析，再通过 PC 端、小程序端推送给用户，为区域分布式能源的创新发展探索智慧楼宇特色解决方案。

4.4

共建 生态平衡

腾讯积极通过平台和技术倡导绿色低碳、生态平衡等可持续发展理念, 引导公众和社会参与到“AI For FEW”、生物多样性保护等可持续发展行动中来。

以 AI 重构地球

腾讯首席探索官网大为在 2018 年腾讯科学 WE 大会上首次提出“FEW”概念; 并在 2019 年的联合国人居署峰会上提出“AI For FEW”倡议, 探索使用人工智能等新兴技术解决食物 F (food)、能源 E (energy)、水 W (water) 等地球级挑战; 2021 年 1 月, 网大为《重构地球: AI For FEW》面世, 进一步揭开了腾讯布局 AI+ 环保的新布局。我们将持续推进 AI 科技、产品及模式的创新, 助力满足人类对食物、能源与水的需求, 这也是腾讯“科技向善”的使命所在。



应对人类社会面临的重大挑战, 需要社会各界共同努力并付诸行动。《零水日》希望能够激发全球对水资源保护的关切, 让“保护水资源”成为更多人的行动共识。

——《零水日》发起人、腾讯首席探索官网大为

AI+ 食物

AI 是粮食生产突破水和能源约束瓶颈的重要手段，相关技术应用已经覆盖食物生产的全产业链。AI 不仅能够优化资源配置、减少污染和降低成本，还具备提高农业生产效率、实现农产品追本溯源等优势和能力。

国际智慧温室种植挑战赛是腾讯与著名农业高校荷兰瓦赫宁根大学联合举办的一场赛事。腾讯希望借助挑战赛创造和发掘出更多可公开的知识和技术，从而助力全球农业食物系统实现更加包容性的增长，助力联合国 2030 年实现零饥饿目标。在 2018 年和 2020 年举行的第一届和第二届比赛中，腾讯 AI 算法 iGrow 曾斩获佳绩。2021 年 6 月，腾讯与瓦赫宁根大学宣布，将于 2021 年 6 月至 2022 年 6 月联合举办第三届国际智慧温室种植挑战赛。

AI+ 水

2021 年 4 月 22 日世界地球日，由腾讯影业出品、腾讯视频独家首播的纪录片《零水日》(DAY ZERO) 在全球 4 大洲 10 余个国家同步上映。纪录片全方位揭示了遭到忽视却迫在眉睫的全球水危机问题，呼吁全球居民关注水资源保护。

近年来，腾讯积极推进海绵城市、智慧水利等项目，以科技助力水资源保护。我们依据“海绵城市”理念打造腾讯滨海总部大厦，实现了减缓雨水流速、净化雨水、缓解城市热岛效应的目标；我们与水利部黄河水利委员会启动战略合作，利用腾讯云帮助打造新型“智慧黄河”水利物联感知平台。

AI+ 能源

AI 技术对能源安全、能源低碳发展具有十分重要的意义。腾讯积极助力能源生产向更加安全、清洁、低碳、智能的方向发展，助力能源企业节能减排与绿色转型，为我国能源低碳甚至零碳发展贡献微薄之力。

2021 年 10 月，中国电力国际发展有限公司与腾讯云达成战略合作，双方计划成立“能源行业 AI (人工智能) 联合实验室”，共同开展 AI 技术在能源、电力领域的应用研究，推动能源产业绿色低碳智慧化升级。

以技术带动生物多样性保护

腾讯通过公园海绵项目、“企鹅爱地球”“腾讯Light公益挑战赛”“神秘雪豹在哪里”等产品和活动在公众和自然保护之间建立起智慧连接, 在保护生物多样性及栖息地的同时, 探索人人可参与生物多样性保护的创新模式。



助力生物栖息地建设和保护



腾讯助力深圳福田的红树林生态公园开展海绵项目改造, 通过修建绿色屋顶雨水花园、植被缓冲带、绿色屋顶, 铺设透水混凝土、透水砖等海绵设施, 重新规划了雨水去向, 实现了引水入湖。该项目每年生态补水多达 40 万立方米, 红树林生态公园的淡水湖生态补水体系初步建立。2021 年, 深圳福田红树林生态公园的海绵项目被国家住建部评选为智慧水务典型案例。

企鹅爱地球

“企鹅爱地球”持续开展网络野生动物安全治理工作, 截至 2021 年底, 已受理野生动物非法交易举报信息近 30000 宗; 疫情期间, 配合全国公安破获多起涉野生动物案件, 收缴猎捕工具、国家保护动物数百件。同时, 我们积极开展安全教育, 在世界野生动植物日期间, 联合中国野生动物保护协会等专业 NGO 开展“打击非法交易、拒食野生动物”活动, 影响亿万民众; 在世界环境日期间, 联合天美工作室、中央广播电视总台华语环球节目中心共同推出“天天助力, 保护动物”公益游戏, 超 2000 万人次在线“拯救野生动物”, 活动总曝光达 1.5 亿。

2021 年 9 月, 在《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议 (COP15) 上, 腾讯“企鹅爱地球”项目获选“生物多样性 100+ 全球特别推荐案例”, 并受邀作专场案例分享。



生物多样性保护挑战赛



腾讯 Light·公益挑战赛持续聚焦生物多样性保护领域。第一届挑战赛于 2021 年 5 月落幕，来自“野生动植物保护”赛道的“智渔队”所研发的小程序项目“iDOLPHIN”，踏足鲜有人接触的中华白海豚保育领域，呼吁公众关注濒临灭绝的生物。

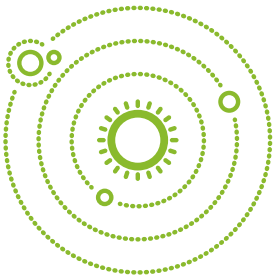
神秘雪豹在哪里



腾讯公益慈善基金会与祁连山国家公园（甘肃片区）、世界自然基金会及深圳市一个地球自然基金会共同打造了首个雪豹保护数字化平台——雪豹智能识别及监测数据管理云平台。平台集 AI 识别、数据上云、模型搭建等功能为一体，能够把巡护员从繁琐的记录、标注、识别工作中解放出来，从而更好、更高效地找寻和保护雪豹。2021 年 10 月，平台获选 COP15 “全球生物多样性 100+ 案例”。

5

基础科学：探索科学“无人区”



腾讯鼓励基础科学和前沿科学领域的青年科技工作者探索科学的“无人区”，助力国家基础科研长远发展。自2018年发起的科学探索奖，到今年已成功举办三届，资助了150位优秀青年科学家。多位获奖人致力于关键领域攻关，成为国家科技事业的中坚力量。在物质支持之外，腾讯举办“青年科学家50²论坛”，为优秀青年科学家搭建高水平的跨学科交流平台；明确了资助从“0”到“1”的基础科研突破，进一步探索在基础科研领域的技术应用和创新实践。从2022年第四届“科学探索奖”开始增设医学科学领域，鼓励医学研究面向人民生命健康，解决医学科学领域的基础性问题。

2022年4月30日，在国家有关部门的指导下，由科学家主导、腾讯出资支持的“新基石研究员项目”正式发布。这是一项聚焦原始创新、鼓励科学家自由探索、公益属性的新型基础研究资助项目。腾讯将在未来10年为该项目投入100亿元人民币，并将探索永续运营模式，长久支持基础研究。“新基石研究员项目”将设置“数学与物质科学”“生物与医学科学”两大领域，旨在长期稳定地支持一批在中国内地及港澳地区全职工作的科学家自主选择研究方向，鼓励他们潜心研究、勇于挑战，聚焦“从0到1”的原始创新。

案例 打开“时空之门”的最年轻获奖者

据北京大学官方微信号报道，在2021年“科学探索奖”的50位获得者中，1988年出生的唐铭是年纪最小的一位。作为北京大学地球与空间科学学院的研究员，唐铭在大陆地壳形成与演化这一领域做出了具有国际影响力的工作。在他眼中，这代表着中国顶级的专家、学者对他的研究的认可。

唐铭关注大陆的形成和演化问题，同时也探索大陆演化对地表环境的影响。在他看来，地球化学不仅研究与日常生活、国家需求紧密相关的矿产资源，关键金属及环境领域；更覆盖了生命起源，生命和行星的演化等“诗和远方”。经过国内外多年的实地考察，唐铭的论文《地球中年的造山沉寂》于2021年2月发表在《科学》(Science)上，并由此解开了地球中年谜题。

青年强则国家强，科技兴则国运兴。科学的探索永无止境，作为目前国内金额最高的青年科技人才资助计划之一，“科学探索奖”鼓励青年科学家勇闯科学“无人区”，从而助力国家原始创新能力的提升。近年来，腾讯持续加大对新基建和研发领域的投入，践行科学探索的“长期主义”。

案例 2021年的“科技探索奖”四大特点

在 2021 年度，“科技探索奖”呈现出更多元、更紧密、更权威和更严格的四大亮点，彰显了腾讯鼓励科研人才发展、支持各领域科研建设，助力中国科研水平腾飞的企业风范。

更多元

女性科学家表现突出，50 位获奖人中有 8 位女性获奖人，是三届奖项中最多的；青年获奖者多，35 岁及以下获奖人多达 7 位，最年轻获奖者年仅 32 岁；获奖者分布范围广，创新地域格局不断优化，获奖人来自全国各地包括苏州、太原、长沙等非一线城市。

更紧密

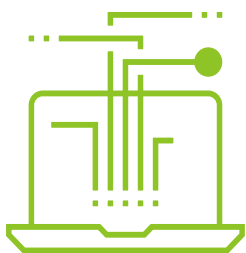
港澳与内地学术交流不断升温，港澳地区共有 69 人申报，不仅申报人数创新高，更有 3 人最终获奖。

更权威

奖项得到了更广泛的社会认可，其社会价值和信誉声望均在不断攀升。秉持“科学家说了算”的评判原则，2021 年“科学探索奖”共有超过 800 位各国院士和 20 多位著名高校校长参与到提名、推荐和评审的过程中。其中，仅在提名推荐阶段，就有 20 多位诺贝尔奖、图灵奖、菲尔兹奖等国际大奖得主参与。

更严格

评审回避关系严格程度更进一步，除师生、亲属、项目、商业合作、同单位、提名、推荐等利益关系之外，2021 年还把论文合作也纳入回避范畴。



6

公共卫生：构建健康网络

6.1

助力 公共医疗

公共医疗关乎 14 亿人身心的重要福祉。我们致力于做好公共医疗的数字化助手，助力政府和医疗产业的高质量、数字化发展；我们深入研究疫情的阶段和特点，抗疫行动实现了从一次性应急捐助到长期系统性支持的转型。

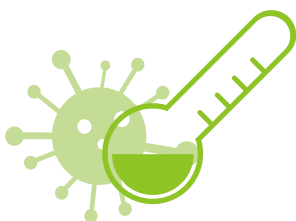
公共卫生人才能力提升

2021 年 12 月，腾讯捐赠 1 亿元，联合国家卫生健康委、教育部、国家疾病预防控制局启动“公共卫生人才提升项目”，覆盖疾控体系首席专家、青年精英、临床医生、管理人员、乡村医生等群体。腾讯希望系统性地助力壮大公共卫生人才队伍、提升相关的科研和实践能力，助力我国公共卫生人才培养提升。

案例 公共卫生人才提升项目

2021 年 12 月 23 日，“公共卫生人才提升项目”在腾讯北京总部正式启动，项目首期包括“公共卫生高层次人才专项”“新时代疾控能力提升专项”“助力乡村医生通过项目培训取得乡村全科执业助理医师资格专项”“中青年临床骨干医生国际培训专项”“应用型公共卫生硕博双学位专项奖学金专项”五个专项。

“随着新冠疫情的反复和常态化，腾讯将抗疫相关的应急捐赠转向支持长期系统性能力提升为主。其中，公共卫生人才提升正是与系统性能力相关的一个项目。”腾讯公司副总裁、腾讯可持续社会价值事业部负责人陈菊红在活动现场致辞说，我国公共卫生人才有多个层次和不同群体，从疾控体系首席专家到乡村医生的需求是不同的，腾讯和参与项目的政府部门和机构一起，抱着极大的热情和专业性，设置了系统化的课程与研究实践，希望通过对这些重点人群的培养，系统性地壮大公卫人才队伍。

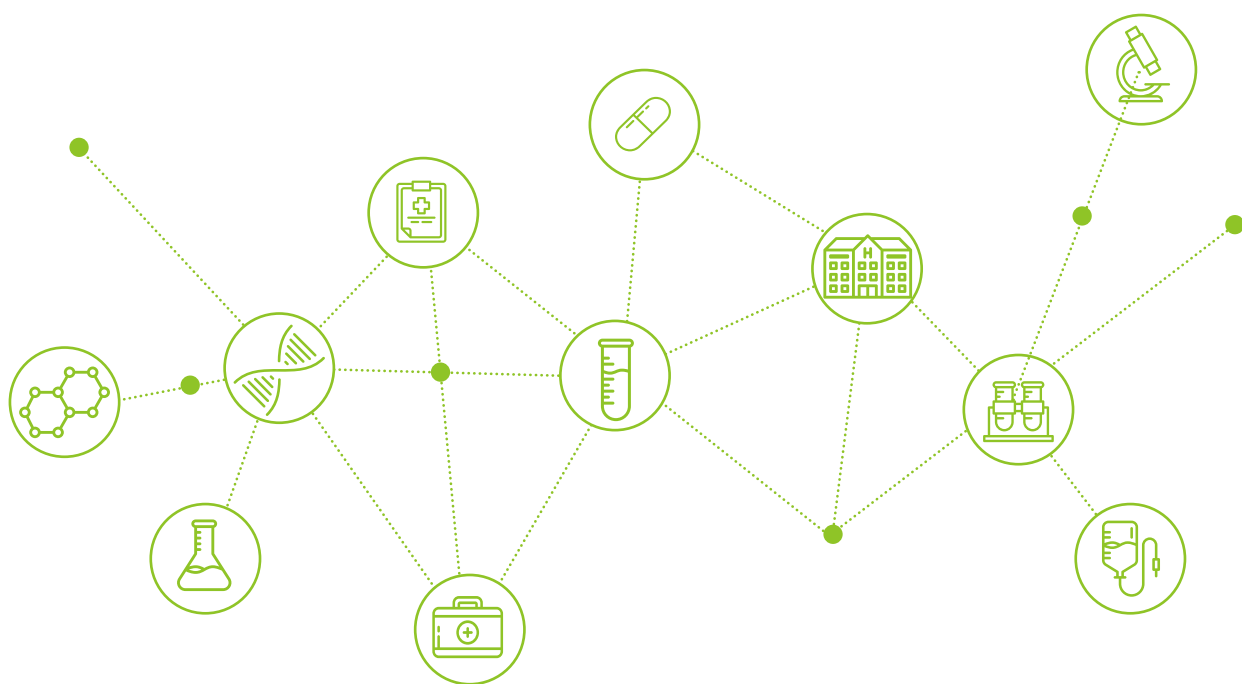


近年来，公共健康是政府和社会关注的焦点。“十四五”规划和2035远景目标强调要“全面推进健康中国建设”和“推动构建人类卫生健康共同体”。腾讯秉承“用户为本，科技向善”的使命和愿景，积极发挥资源和技术优势，助力公共医疗服务体系建设，期待与政府及社会各界一起迎接健康中国2030的到来。

公共医疗数字化转型

2021年7月，第25届中国医院信息网络大会期间，腾讯发布全新智慧医疗数据中台，涵盖从数据集成、数据治理到数据应用的全流程医疗数据服务能力，并进一步开放平台助力医疗数据的体系化管理，助力医疗产业实现数字化转型。

2021年11月，腾讯数字生态大会期间，武汉市卫健委与腾讯签署了战略合作框架协议。双方将在探索区块链医疗创新应用、推动区域医疗影像云中心建设、完善公共卫生应急指挥决策和调度体系建设等方面展开合作，全面提升当地医疗服务质量和水平，为全国医疗信息化高质量发展打造“武汉样板”。



6.2

提供 防疫支持帮扶

2021年, 疫情的不定点发生给各行各业带来了巨大的挑战。腾讯发挥平台和技术优势, 整合基础服务, 助力全社会抗击疫情, 恢复正常生产生活。

协助防疫筛查

2020年2月, 腾讯与钟南山院士团队达成合作, 共同成立大数据及人工智能联合实验室, 针对新冠肺炎、流感、手足口等流行病以及呼吸疾病, 构建连接线上线下的筛查机制, 辅助流行病的筛查、预测及防控。

2021年12月, 钟南山院士团队与腾讯披露了一项定量评估不同公共防控政策对新冠疫情控制效果的研究。研究通过大数据分析找到了更可靠的证据, 印证了疫情防控措施对抑制新冠肺炎疫情的定量影响。这项研究成果已在国际著名医学期刊《健康价值》(Value in Health) 刊出。

支持防疫健康码

自疫情暴发以来, 防疫健康码在人员有序流动、复工复产和社区防控等方面发挥重要作用。2020年腾讯健康码累计助力搭建八个国家级疫情服务平台, 推出多款疫情服务相关小程序, 支持各级政府部门开展疫情防控工作。疫情初期, 腾讯迅速响应政府号召, 开发全民应用“健康码”, 并在2020年2月7日于深圳落地, 深圳也是首个落地健康码的城市。随后腾讯也支持各地各级政府部门开展疫情防控工作。

2021年2月, 腾讯支持国家政务服务平台及时推出了全国统一的“防疫健康信息码”, 让健康码跨省数据共享和信息互认成为现实, 有效地助力了春节后的复工复产。腾讯还参与了《个人健康信息码》系列国家标准的制定, 打破省际之间的信息数据壁垒。各地健康码信息和展现形式统一后, 有效避免了重复申报和多次申报, 打通了属地管理限制, 从而为人员跨地区流动提供便利。



腾讯健康码累计用户达 **13**
亿，累计访问量达 **1800**
亿次，成为疫情期间验证健康
和出行状态的最常用电子
通行证。

在疫情防控常态化下，腾讯健康码相关小程序也实现了高频使用功能全覆盖，满足防疫相关的需求，如核酸检测预约、检测结果查询、线索上报、密接查询、风险地区查询等。腾讯健康码累计用户达 13 亿，累计访问量达 1800 亿次，成为疫情期间验证健康和出行状态的最常用电子通行证。



辅助防疫核验

2021 年，腾讯借助物联网技术推出了用于隔离监控的“云封条”方案，单网关可覆盖整个住宅小区，帮助社区和防控人员通过“腾讯连连”微信小程序中的体温检测、隔离监控，实时掌握隔离人员在家离家隔离状态。这套方案能高效实现居民出入在线登记、自动量温、人员信息管理等功能，还能够建立以企业或小区为单位的防疫服务和疫情通知宣传阵地，一站式解决社区等场景下体温检测的全流程工作。

2021 年 2 月，腾讯上线腾讯海纳社区电子出入证。出入证通过优图 FaceIn 人脸核身技术线上远程办理，线下无接触核验，判断人员通行权限，记录体温、判别高危人群，并促进全体居民申报健康信息，实现政府部门分级查看疫情数据。腾讯海纳在疫情期间提供高效无接触社区管理方案，快速推出“社区电子出入证 + 人脸识别门禁 + 无接触自动体温测量”一站式社区通行方案，并实时进行身份识别及预警记录上报。

为抗疫提供长期系统性支持

新冠疫情暴发初期, 腾讯快速设立 15 亿元“抗击新型冠状病毒肺炎疫情综合保障基金”, 分别投入在物资支援、技术支援、人员关怀、科研与医疗事业等领域。



2021 年 1 月, 国家卫生健康委宣传司与腾讯健康联合发布“新冠疫苗接种点地图”, 助力加快推进重点人群新冠疫苗紧急接种工作。该地图不仅能够为用户提供接种点的查询和导航服务, 还可以协助全国各省市区卫生健康委疾控部门有序开展接种工作。此外, 腾讯健康面向所有符合资质的软件和平台开放“新冠疫苗接种点地图”, 让这项服务能帮助更多有需要的人。

2021 年 2 月, 腾讯天行实验室团队推出“新冠疫苗问答助手”智慧工具。“助手”基于权威疾控部门的公开数据, 对公众新冠疫苗相关问题进行 AI 智能回答, 及时高效地为公众提供疫苗介绍、接种人群、接种政策、注意事项、异常反应等咨询服务, 缓解公众焦虑, 推动新冠疫苗知识科普。

帮扶疫情困境群体，开展春暖行动

接受捐赠的困境群体，覆盖了七类困境群体共 **13** 个省市 **4** 万余名群众。

2021年2月，腾讯基金会捐助近亿元，携手中华社会救助基金会、中国扶贫基金会、中国妇女发展基金会、中国儿童少年基金会等10余家慈善机构，联合国家有关部门，发起“春暖行动”公益项目。通过捐款、捐物等方式，帮扶受疫情影响的刚脱贫、革命老区、疫情严重地区的乡村困境群体，给予多维度的援助，“在春天送出一份温暖”。

春暖行动帮扶人群主要有7类：河北、黑龙江等新冠感染严重或身故的低保户、贫困户、低收入家庭；湖北地区抗疫一线染疫医务人员子女，及因疫致困青少年；事实孤儿（受疫情影响无力被抚养的青少年）；受疫情影响的贫困女性家庭（单亲、孕产妇、失独）；留守学生；低收入人群中的大病重病患者；革命老区中建档立卡贫困户的在读子女。具体帮扶形式为：对于在2020年9月至2021年1月20日期间感染新冠的低保户、贫困户、低收入群体，提供每人一万元的关爱金；对于其他困境群体，以每人或每个家庭2000元为标准，提供等值的“捐助金+实物礼包”。接受捐赠的困境群体，覆盖了七类困境群体共13个省市4万余名群众。一群孩子穿上受捐的新衣后，对着镜头大喊，“谢谢你，陌生人”。



四川省阿坝州马尔康市草登乡的孩子穿上“春暖行动”捐赠的新羽绒服

7

社会包容：推动信息无障碍和适老化

7.1

探索
老龄服务

老龄化一直是社会关心的重点问题。2020年11月发布的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，宣布自2021年1月起正式在全国范围内启动为期一年的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”。腾讯积极响应国家发展战略，持续探索老龄社会的趋势与特点，引导和带动互联网产品适老化改造，围绕智慧养老开展积极探索，以期为互联网行业的适老化发展指引方向，为中国老龄事业全面协调可持续发展贡献力量。

开展群体调研，研究老龄化社会发展

2021年10月，企鹅有调结合政策背景和互联网行业背景，对银发网民的移动互联网使用需求、行为、痛点展开分析，发布了《银发人群用网情况社会调查——网络适老化改造受众调研报告》。报告为腾讯的银发科技发展、适老化产品改造提供了坚实的数据基础，也为其他企业产品适老化提供参考和借鉴。

开展行业合作，打造适老化服务体系

2021年9月，中国老龄协会与腾讯签署战略合作协议，共同致力于互联网应用适老化改造，提供更多智能化适老产品和服务，提高老年人数字生活质量。双方优先围绕信息无障碍环境建设、学术交流与研究、老年人教育培训、老年人反诈与网络权益保护、老龄产业生态等方面开展合作。

捐资聚力，让一线养老照护人员更有底气

当前，我国有失能半失能老年人4000多万人，而具备专业照护技能的养老护理员仅50多万人。2021年9月5日中华慈善日，中国社会福利基金会在腾讯公益平台发起了“护理员关爱计划”。在“99公益日”期间，腾讯公益慈善基金会也对该项目给予配捐。所募资金将主要用于三个方面：一是对家庭出现暂时困难的护理员进行帮困救助；二是对养老护理人员开展职业技能培训；三是开展心理关爱活动，增强养老护理员的职业认同感。

数字化是经济社会发展的重要引擎，但随着数字经济与实体经济深度融合，银发群体、特殊人群适应社会的难度也在不断加大。如何帮助他们更好地融入互联网时代，成为全社会的焦点。腾讯一方面成立银发科技实验室，积极探索老龄服务和助老教育，认真做好老年人群探索生活可能的“智慧手杖”；另一方面关怀障碍群体，通过产品和技术助力障碍群体跨过数字鸿沟，享受数字生活。

科技守护，智慧为老



第七次人口普查显示，我国老龄化程度进一步加深，如何正确、温暖地守护老龄群体线上、线下安全，是当下全社会都需要共同面对的考题。

在科技向善价值观的背景下，算法与数据并非只是理性、冷静的符码，它们是连接子女、全社会对银发群体关注的一条智慧化的桥梁。银发科技实验室开发的隐形护理员将智慧安全算法能力接入到养护院内的设备中，通过检测老年人的生活日常行为，并转化为可供机器识别的数据信息，精确区分常态安全和意外突发事件，协助专业人员时刻保护老年人的安全。

除了在机构中提供安全守护的能力，实验室也时刻关心更多居家养老的银发群体，开发出了适合居家安全检测的隐形护理员智慧产品，该版本中兼顾视觉算法与音频检测双能力，双能力相互补充，可以尽量减少检测盲区，更加适合多死角的居所特点；除此之外的语音双向通话，更注重关心老人的精神慰藉，让算法关怀和人文关怀同时而至。目前，深圳养护院正在运行的隐形护理员已经陪伴老人超过 700 天，未来，腾讯将会让科技的能力进入到更多机构中去，为更多老人的安全提供守护。



扫码观看银发反诈安全锦囊

随着适老化推进，老年网民的数量在逐年增加，老年人网络安全问题也摆在了我们面前（据统计，中国 60 岁及以上老年网民规模达 1.19 亿，互联网普及率达 43.2%）。2021 年 9 月，腾讯基于平台的技术优势与安全防护能力，聚合行业组织、高校院所、志愿团队等多方社会力量，共同发起“银发守护”行动，推出“银发守护反诈安全课”，加强老年人反诈安全培训。同年底，腾讯银发科技实验室与腾讯守护者计划等共同举办“守护爸妈钱袋子”公益活动，打造“银发反诈安全锦囊”，并开展“姜是老的辣，反诈力量大”反诈广场舞大赛，提升老年人网络安全意识，希望以“AI 智能服务 + 知识学习 + 社区教育活动”的形式，为老年人营造安全的用网环境。

7.2

适老化改造 与助老教育

腾讯坚持“善”用科技和可持续社会价值创新,让数字化发展有价值、有温度。我们根据老年群体的使用特征与习惯,不断推出适老化方案,并开展智慧助老教育,帮助老年群体跨越数字鸿沟、享受数字生活。

产品适老化

为方便老年人出行和助力全国疫情防控工作,我们与全国各地城市一起陆续推出了健康码适老化方案。相关数据显示,健康码适老化相关功能已覆盖全国至少 3000 万老年群体。

2021 年 5 月,微信支付客服专线 95017 开通了“长辈无忧专线”,为长辈们提供全程一对一服务。专线的客服人员均能熟练使用方言,并能以长辈们能听懂的表达方式解答各种查询步骤、收付款问题等。另外,2021 年 9 月,微信推出“关怀模式”,尽可能保证长辈们使用微信时,看得见、看得懂、页面协调舒适。

此外,我们正在推行互联网产品适老化和无障碍的多团队协作项目,并打造设计、研发、测试等环节的公司级标准。未来我们将会以自助、自查、自动化工具等形式开放内部标准,为互联网产品的适老化改造提供参考和借鉴。



助老教育

2021年9月，中国老龄协会与腾讯合作推出“银龄计划”，将在3年内帮助**1000**万老年人掌握数字化技能。

对老年群体而言，产品适老化改造解决的是“更好用”的问题，“不会用”问题依然没被解决，这也是我们开展智慧助老教育的出发点。2021年9月，中国老龄协会与腾讯合作推出“银龄计划”，将在3年内帮助1000万老年人掌握数字化技能。

为了适应互联网使用能力差异化的老年群体需求，2021年9月，微信与腾讯研究院共同推出了“银龄学堂”，为老年人设计了不同应用场景的多项课程，并分为初阶、进阶和高阶三类，通过“老年人的手机课”小程序线上推广，还在北上广深落地了线下培训课程。

我们努力帮助老年群体学会使用智能设备，以及搭载在智能设备上的各种应用。2021年10月，腾讯公益慈善基金会推出了“银发青松助手”小程序。这是我们为老年群体量身定制的互联网产品使用教程，涵盖社交通讯、生活娱乐、出行旅游等多个领域。

同时，我们也开放了银发青松助手开发过程中的工作笔记，包括老年人的手机操作习惯、学习习惯以及对各种应用的态度等，希望能够为智慧助老教育的“同行”提供借鉴和参考。



“银发青松助手”小程序集合展示了老年群体常用的服务

7.3

无障碍产品

科技有爱, 让生活无碍。新兴技术加速融入生产生活场景, 推动科技更好服务于人, 其中对无障碍社会建设的应用更为特殊人群带来便利。

腾讯充分发挥腾讯天籁 AI 音频技术优势, 开放自身的能力, 从“技术开放”“听力筛查”和“康复行动”三方面着手, 专注为听障人士群体的身心康复, 以及信息壁垒的疏通作出贡献。2021 年, 天籁行动公布三大最新进展, 其中包括: 以“人工耳蜗 + 手机伴侣”联合解决方案进一步提升听障人士“听得清”体验; 推出全球首个集听力测试、AI 辅听、远程听力服务一体的平台, 解决听障人士远程康复痛点; 同时, 联合社会各界共同发起“悦耳行动”等系列公益活动, 推动天籁 AI 技术惠及更多听障人士, 助力信息无障碍社会建设。

通过硬件合作实现“听得清”体验

天籁实验室与诺尔康联合推出的“人工耳蜗 + 手机伴侣”联合解决方案, 使人工耳蜗的语音清晰度、可懂度提升 40%。一方面, 方案让人工耳蜗使用者能够真实辨别环境“噪音”, 获取“有效”声音; 另一方面, 方案将人工耳蜗与手机伴侣间的通信延迟缩减至 150 毫秒内, 降低使用者的听觉延迟感, 极大程度提升了听力体验。

通过软件集成天籁 AI 语音增强功能

天籁实验室和美笛乐共同开发全球首个集听力测试、辅听、远程听力服务于一体的 APP 美讯听宝, 帮助听障人士在疫情出行不便的情况下, 不出家门也能通过听力测试功能随时掌握自身听力状态, 并远程连线听力和康复专家接受会诊调机和康复指导服务, 帮助更多听损人士在语言能力康复的黄金期, 重新让耳朵苏醒, 学习说话和沟通。同时, 通过 AI 辅听功能也能在噪音等环境下听得更清。

通过积极联动社会机构和公益组织

天籁行动延伸出更多元化的形式, 助力听障人士融入社会。腾讯会议、中国聋人协会、腾讯公益慈善基金会和浙江省微笑明天慈善基金会共同发起“悦耳行动”, 致力于为听障人士提供人工耳蜗植入手术救助、康复训练支持及职业培训等服务内容。



案例 “以前，因为听不见，我不敢打120”

在中国，有超过 2000 万听障人士，这还不包括听力下降的老年人。120 的传统急救模式，是通过处理来电，再进行资源调度。虽然效率高，但对听障人群而言，却仍然存在“听不到”的问题。

2021 年 12 月，腾讯应急开放平台联合北京依众基金会，推出“无障碍急救”功能，在“无障碍急救平台”小程序、企鹅急救小程序上线。通过这项功能，帮助听障人群与 120 间无障碍沟通，让他们能够独立、高效地完成 120 求助。

文字语音互转，急救更高效。

腾讯云的语音识别技术，在“无障碍急救”这项功能内，植入了文字语音互转的能力。

懂方言、识别地址，一个全搞定。

“无障碍急救”还支持识别 24 种方言。“恁好”“我听唔明”“弄啥嘞”……统统不在话下。

案例 视障人士也可以云游博物馆!

2021 年 5 月，腾讯正式上线了全新升级的“国宝全球数字博物馆”小程序，作为首个数字国宝无障碍体验小程序，在推动近 300 件来自全球 3 大顶级博物馆的文物数字化回归的同时，率先实现了文物的语音导览全覆盖，从听觉、视觉、交互等多个维度达成对包括视障人群、老年人等更多用户的 360 度无障碍体验升级。升级无障碍功能以来，语音功能及无障碍模式有 1.6 万人次使用。

8

教育创新：关爱青少年发展

8.1

教育办学
创新发展

教育数字化是通往“教育强国”的必由之路。《教育信息化 2.0 行动计划》《中国教育现代化 2035》等一系列文件将“科技赋能教育”的重要性提至新高，也加快了新技术与教育场景的深度融合，以物联网技术为先导，云计算、大数据、人工智能等新兴技术为驱动的智慧教育从理论进入应用，成为教育行业系统性革新的内生变量。腾讯希望通过技术的力量，建立人与人、人与物、人与环境的连结，打破教育资源的地域限制，打通教育信息化管理中的信息孤岛，形成由点及面的网状连接结构，助力教育公平化、个性化、智慧化目标的实现。

探索数字化校园建设

深圳明德实验学校，是由深圳市福田区政府和腾讯公益慈善基金会合作举办的教育综合改革示范校。2021 年，腾讯持续助力明德实验学校开展构建“全方位、全过程、全天候”的信息化支撑体系，以教育技术赋能教学管理、提升管理效能和教学质量的“明德模式”已经形成较大的示范效应。同时，支持学校打造跨学科融合的科技创新实验室，如数字制造实验室、海绵城市实验室等，激发青少年科技创新热情。

案例 3 天时间高效连接“课程”和“师生”

2022 年初深圳疫情期间，如何在大部分学生未返校的情况下保障教学进度正常推进，成为深圳大学的一大难题。深圳大学通过腾讯会议 API，用轻量化方式快速搭建线上教学系统，将 4000 余门次本科课程搬到线上，通过“腾讯会议深大教育版”顺利开展线上教学。师生可在线上虚拟教室里感受到跟线下实体教室一样的上课体验，师生只要点击腾讯会议列表上的课程，即可进入教室，轻松实现沟通和互动。

2022 年 2 月 28 日，深圳大学全校数万名师生“云端”开学，首个教学日就有 573 门次本科课程在线上顺利进行。现在日均近 2 万人进入线上虚拟教室完成课程学。仅用 3 天时间就实现了数据的对接和同步，“课程”“教师”和“学生”很快被连接了起来。在这个线上教学系统中，老师减少了事务性工作，更专注于教学本身；学生减少了路上往返的时间，更专注于课堂本身。

《中国智能教育创新实践报告》显示，在全球的智能教育探索与发展过程中，各国的智能教育发展目标 and 途径具有一致性，发展途径均通过更新教育理念；鼓励政府、企业、家庭、社区等各社会团体和社会单元参与到智能教育的建设中；搭建完善的智能教育环境；关注人工智能的伦理问题等方面推进智能教育发展。推动教育创新，是互联网科技企业尤其需要倡导和践行的社会价值。腾讯与多方合作，探索“科技+教育”的创新模式，依托创新办学实验室、青少年科技学习中心等平台，助推教育创新，推动教育普惠。

“E+ 研修营”

通过深度共建、跨界融合，
打开思想边界，进行跨界学
习和交流。

案例 “E+ 研修营”开启跨界创新之旅

2021年8月，腾讯SSV创新办学实验室与腾讯学堂联合推出的“E+ 研修营”，为300余位深圳明德学校的老师们开启了一场跨界创新之旅。“E+ 研修营”通过深度共建、跨界融合，打开思想边界，进行跨界学习和交流。老师们可以接触到腾讯的管理、产品、用户体验等方法论，提升创新思维、办公工具等通用能力，感受“教育+科技”的跨界魅力。

“E+ 研修营”为老师们构建了系统化的学习内容，帮助老师们深入了解互联网行业的发展历程，了解腾讯产品背后的价值观、思维逻辑和实践方法，实现深度跨界交流；通过名师授课、研讨互动、实践操作等多种方式，为老师们在未来学校教学中开启学生创新思维、提升智慧教学能力提供借鉴和启发，帮助老师们更好地成为“教育+科技”的探索者与推动者。



“E+ 研修营” 开班典礼现场

倡导教育合作

腾讯致力联合政府和社会力量,共同为青少年教育构建良好生态。为此,腾讯与多方合作伙伴在教学教研、学术研究、科技教育、青少年素质发展、承担社会责任等方面不断拓展合作的深度和广度。

校外培训机构资金监管平台

深圳市青少年人工智能素养提升行动

2021年12月,苏州工业园区教育局与腾讯教育联合打造的“校外培训机构资金监管平台”正式上线,该平台依托“腾讯教育校外培训机构资金监管解决方案”,助力教育局实现对培训机构预收费的全流程监管,保障家长和学生的合法权益,为解决校外培训机构资金监管难、退费难问题提供了新解法。

深圳市教育科学研究院与腾讯签署关于“深圳市青少年人工智能素养提升行动”项目战略合作协议,双方围绕中小学科技创新教育标准与课程研究、赛事活动打造、教师人工智能教育素养提升等维度展开深入合作,共同探索深圳市青少年人工智能素养提升的有效路径,促进深圳市中小学落地更多的科技创新教育实践项目。

腾讯青少年科技学习中心

腾讯青少年科技学习中心致力于培养面向未来的青少年信息素养人才,以腾讯的前沿技术专家和丰富的人才培养经验为基石,将腾讯的科技优势、产业资源与科研工程实践运用反哺于青少年科技教育,服务于青少年科技教育的各个链条,与政府教育主管部门、K12学校、科教组织合作,自研了体系化的互联网科技课程与评价体系、教师发展与支持体系、教学模式创新和活动设计,为行业及国家在未来科技竞争中赢得先机储备培养互联网科技人才。

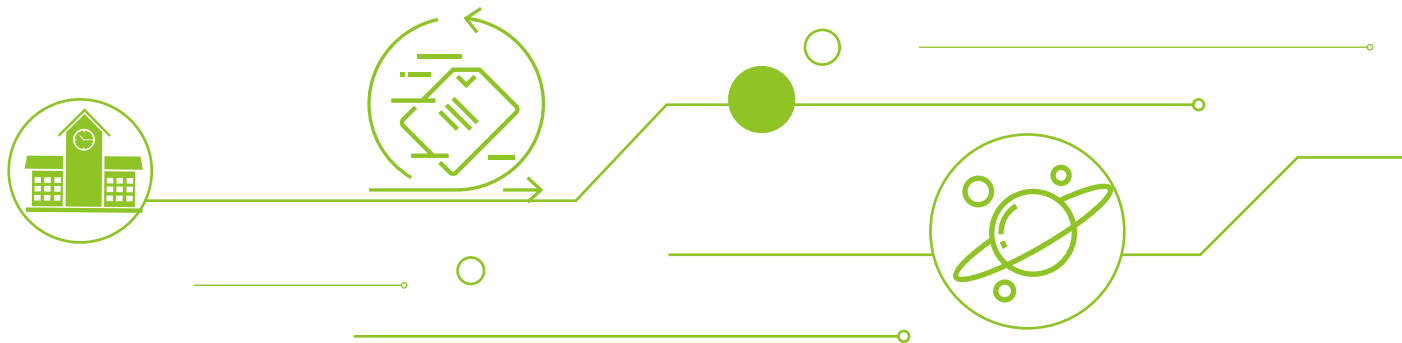
腾讯青少年科技学习中心与中国电子学会共建全国青少年软件等级认证体系;2020年起,中心自研的AI教育品牌腾讯“创想AI”课程体系走进全国30个省市的1000+学校课堂,引领十多万青少年体系化开展人工智能的创新化学习。此外,中心还与中国儿童少年基金会、友成企业家扶贫基金会等机构合作发起“InnoGirls(科技女孩)”“编程·创未来”等教育项目,全面推动青少年的科技学习。

案例 科学小会

2021年5月29日，腾讯联合权威科学期刊《科学》(Science)、清华大学在京举办第三届腾讯青少年科学小会。作为首届“腾讯青少周”的两大核心活动之一，2021年的科学小会邀请了八位顶尖科学家和科普学者同台，为青少年解读了关于蛋白质结构、火星探测、量子计算、机器人等前沿科学领域的奥秘。活动现场，腾讯联合《科学》(Science)发布了由158万青少年票选的第三份年度《青少年科学看点榜单》。榜单显示，中国实现“量子计算优越性”里程碑突破是青少年最关注的科学话题。此外，科学小会还邀请了6位少年为科学家颁发《青少年科学看点榜单》年度科学突破奖，希望通过这种有仪式感的设计，鼓励更多青少年热爱科学，探索科学。

案例 InnoGirls (科技女孩)

“InnoGirls (科技女孩)”由腾讯与中国儿童少年基金会共同发起，旨在以科技教育助力女孩科技素养与职业成长，为春蕾女孩提供优质的互联网科技学习与视野拓展机会。InnoGirls联动腾讯内部上百名志愿者和多个业务团队，2021年已向甘肃、河北、云南、江西等省的近3500名春蕾女孩提供互联网科普课系、青少年通识素养与职业发展课程、腾讯志愿者成长帮扶、春蕾女孩科技营地等一系列培养内容，启发春蕾女孩对科技的兴趣，培养自强、自信、创新、进取的新一代科技女孩。



8.2

教育公益 多点花开

教育是社会发展的根本推动力, 教育也是使人向善、向上的根本力量。近年来, 腾讯不断升级创新教育公益项目, 连结教育资源, 帮助青少年看到更广阔的世界。

2020 年 9 月

“知识星光”公益计划于 2020 年 9 月正式启动, 已经有累计超过 1500 万用户通过小程序关注“知识星光”公益计划, 400 万用户参与捐赠。从该计划前期调研至今, 已累计捐赠图书超过 65 万册, 为偏远山区的孩子们种下知识的幼苗。



2021 年 5 月

腾讯青少年科学小会是由腾讯主办, 联袂清华大学及顶尖科学期刊《科学》(Science), 以中科院为指导单位的年度科普活动。邀请来自国内外顶尖科学家演讲, 激发中国青少年对于科学话题的关注与热爱。同时腾讯携手中国宋庆龄基金会启动了首届腾讯青少周, 以“一起追光!”为主题, 号召青少年一起追逐科学家、艺术家等时代榜样。



2021 年 5 月

腾讯荷风艺术行动是由腾讯联合北京荷风艺术基金会共同发起, 通过互联网科技力量助力艺术教育普及, 落地 100 个互联网音乐教室提供智能点唱教学设备及教师培训, 覆盖 1000 多名老师及近 10 万乡村儿童。一年一度举办的“田埂上的童年—腾讯荷风艺术行动音乐会”, 来自 11 个不同省市的近 180 位乡村孩子们, 在国家级的艺术舞台上和艺术家们同台演出。



2021 年 7 月

腾讯游戏罗布乐思产品中心和腾讯互娱社会价值研究中心携手为上海市黄浦区青少年科技活动中心定制了科技夏令营。在助力偏远地区青少年编程教育上, 腾讯扣叮免费开放了工具和课程, 提供教师培训、与高校合作的教学课件, 让更多老师能为自己的学生开出第一门编程课。截至 2021 年 12 月, 腾讯扣叮已经覆盖了全国 6 个省和 1000 多所学校, 8 万名学生受益, 创作出了 20 万份富有奇思妙想的作品。

2021年7月

腾讯成长守护平台打造国内首档聚焦新时代家庭教育与亲子关系问题的综艺节目《敞开心扉的少年》，探讨当代家庭亲子沟通的新模式。节目豆瓣评分仍达到 8.1 的高分，收获 10 次以上微博热搜，播放量超过 4 千万，在互联网上的话题量达到 21 亿。



2021年9月

腾讯和中国宋庆龄基金会联合邀请各界名人名家给孩子讲科学故事、谈艺术文化、分享成长经历，以 10 分钟视频的生动形式，辅以 AR 和动画演示，在微信、QQ、腾讯视频、腾讯微视、QQ 音乐等腾讯各产品“青少年模式”中，面向广大青少年首发和推荐，致力于用健康、优质内容赋能青少年全面发展。



2021年9月

腾讯成长守护、腾讯游戏联合腾讯基金会推出“智体双百”公益计划，作为在未成年保护领域上堵疏结合的新尝试。项目首期为城乡孩子提供 100 间“未来教室”和 100 个“快乐运动场”。“未来教室”，包含了硬件、课程、师资培训、线上平台四大模块。“快乐运动场”除了提供硬件作为基础措施，每年每校还会提供至少 100 课时专业体育训练，为当地老师提供专业培训服务。



2021年9月

北京市少年宫与腾讯 SSV 联合主办“安全教育进校园——未来公民教育”系列活动，公益性试点北京市 15 所中小学、少年宫。活动课程内容 by “腾讯学堂”自主研发，旨在提高青少年的自我保护意识和能力，引导他们预防安全隐患、学习自救方法、树立健全人格，帮助孩子们快乐健康成长。

9

文化传承：科技助力传统

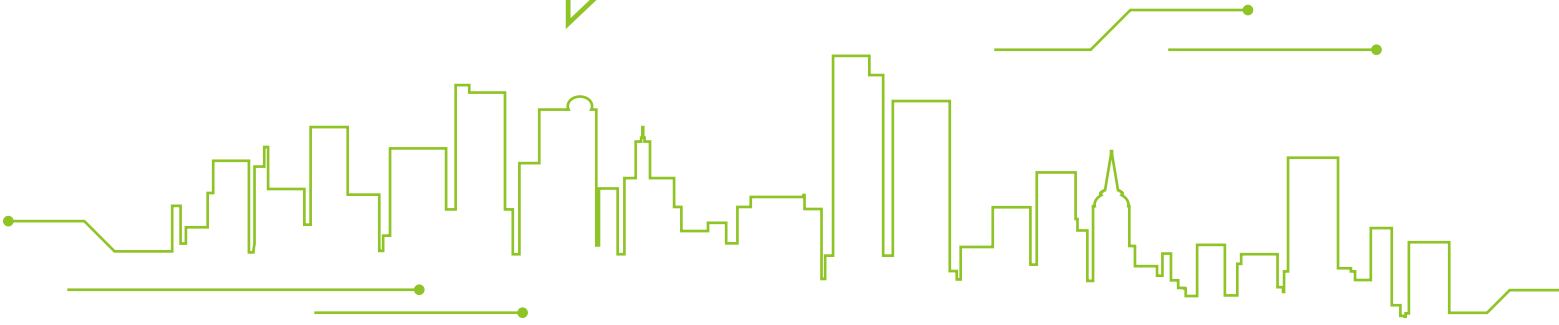
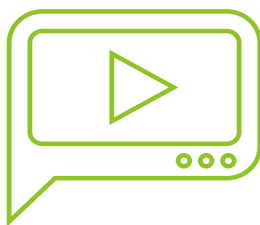
9.1

传递 传统文化魅力

互联网的开放，造就了当今世界百花齐放的新图景。腾讯作为中国的互联网企业，坚持以新文创战略为指引，积极寻求建立共创共享机制，以常态化的开放姿态，共同助力中华优秀传统文化的传承和传播。

2021年3月，腾讯与敦煌研究院共同签署新三年战略合作协议，并成立联合工作小组，引入腾讯AI病害识别技术、沉浸式远程会诊技术等，为壁画“看病”，助力敦煌壁画数字化保护与修复。腾讯还加强与海外敦煌文物收藏机构的文化交流，推进藏经洞文物的数字化呈现和传播，进而推动敦煌文化研究服务。

2021年“99公益日”之际，敦煌研究院与腾讯在“云游敦煌”微信小程序联合推出了首个公益趣味文化互动声动画语，以动画形式讲解莫高窟156窟《宋国河内郡夫人宋氏出行图》的故事。用户“动动手指”，就能全方位欣赏敦煌壁画中晚唐不同的民俗场景，获取有关于当时社会民俗、服饰和生活习惯等相关文化知识，并参与文化问答挑战。互动项目获得超过360万用户参与，超过60万人用知识为敦煌石窟保护捐款助力。



腾讯在数字文化内容领域加大拓展尝试，以科技助力文化生产方式的创新，致力于以技术赋能人、以服务培育人、以作品滋养人，扎根传统文化，深耕本土 IP，从而讲好中国故事，助力文化传承。

腾讯与敦煌研究院还启动了“数字供养人开放计划”，引入更多优质行业伙伴，共同探索云游敦煌、敦煌诗巾、敦煌动画剧等新文创产品的行业合作模式。基于现有成果扩大新文创合作，腾讯以敦煌壁画为原型创作 30 集系列动画剧，进一步讲好敦煌故事。

2021 年 5 月，腾讯和三星堆博物馆达成新文创战略合作。三星堆博物馆与腾讯、QQ 音乐等展开充分联动，从新文创的角度，以新的方式让更多人了解并爱上三星堆文化；通过 IP 授权、内容定制等方式，让年轻人们在游戏的世界里揭开三星堆文化的神秘面纱、触碰千年前的美，对三星堆产生更大的兴趣。

腾讯旗下阅文集团牵头联动旗下 QQ 阅读、起点中文网、起点国际等平台共同发起三星堆网络文学征集计划。作家们以三星堆文化为主题，创作充满中国遗产、中国考古故事、中国文化风格的作品，优质的作品还会被推广给全世界的读者。用户在日常玩游戏、听歌或者刷网文时，都可能接触到以神秘的三星堆文化 IP 为蓝本创作的故事、领略三千年前古蜀国的风光。



9.2

文化遗产 数字化保护传承



文化遗产数字化保护是以计算机技术、多媒体技术、智能技术和信息传播技术的基础, 确保文化遗产生命力的一种实践。长期以来, 腾讯始终致力于推动文博行业全链条数字化, 探索构建全真互联的文化遗产数字体系, 创新利用文化遗产数字资源, 支持社会各方参与共建, 形成多元协作的保护传承新格局, 使中华优秀传统文化更好地“走出去”。

助力文化遗产申遗

北京中轴线是中国世界文化遗产预备名录之一, 对其文化价值的挖掘和传承尤为重要。为了助力北京中轴线申遗, 2021年12月29日, 在北京正阳门箭楼, 北京市文物局和腾讯联合发起“数字中轴, 点亮文明——北京中轴线申遗‘数字中轴’启动仪式”, 深挖北京中轴线历史文化内涵, 推动文化遗产数字化保护与传承。

“数字中轴”项目是腾讯在数字文化领域的一次全新探索, 重点围绕北京中轴线保护传承与创新发展来展开, 以“公益捐赠+技术投入”全程参与、助力北京中轴线申遗。为此, 腾讯整合多项业务和技术, 运用大数据、云计算、游戏技术、人工智能、区块链、知识图谱等新技术和文化内容创意形式, 探索文化遗产的可持续社会价值创新模式。



北京中轴线申遗数字形象
——“北京雨燕”



“云上中轴”小程序为北京
中轴线申遗助力互动

深化传统文化体验

腾讯以“新科技”助力文物数字采集等工作，打造“数字故宫”等微信小程序，让文物在云端触手可及，助力中国文博插上了一对新科技和新文创的翅膀，为全球文博发展贡献中国方案。

2019年，腾讯提出“深度数字化”，并通过“数字化+云化+AI化”，和故宫博物院专家展开探索。疫情期间，微信小程序“数字故宫”上线，用户不仅可以通过小程序逛建筑、看展览，还能仔细端详每件文物上的精美纹饰。2021年，数字故宫2.0发布。新版本深度贯通线上和线下，用户既可线上买门票、约展览，也能使用更精准的开放区域线路导航、参观舒适度指数、AR导览、AI随身导游等八大升级功能，并实现了全方位无障碍适老化改造。

2021年12月，故宫与腾讯联合主办“‘纹’以载道——故宫腾讯沉浸式数字体验展”，借由深度数字化，不需要实物即可欣赏到超高精度数字国宝的精美纹样。腾讯优图实验室通过图搜解决方案，呈现以特定纹样为线索，在数百件展品中找出同类纹饰珍宝；现场通过腾讯多媒体实验室的沉浸式渲染技术，让观众深度参与到绚丽花纹变化的过程中来，体验全新的沉浸式数字视觉体验。在听觉上，QQ音乐银河音效团队采用自主研发的全景声技术，同步为观众打造身临其境的听觉体验。此次展览，是新技术在文博领域的应用案例之一。



故宫腾讯沉浸式数字体验展

社会责任绩效报告

1 实现稳健运营

1.1

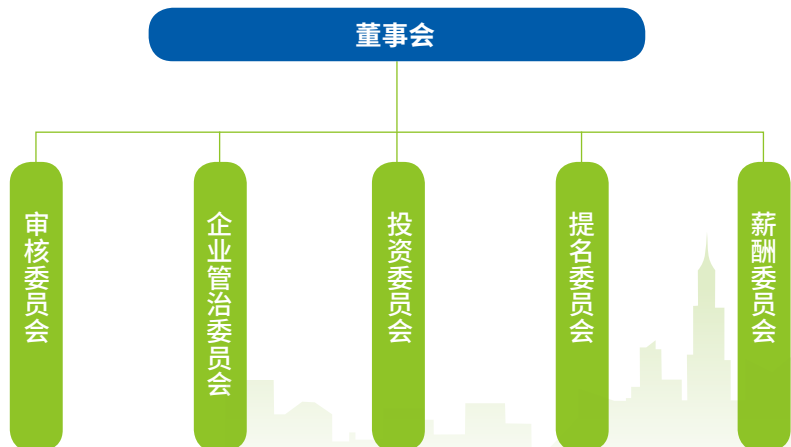
公司治理

腾讯遵循《公司法》、香港联交所上市规则等法律法规及制度要求，构建起现代公司治理架构。腾讯致力于维持最高水平的公司管治，让投资者充分了解公司的管理和发展，为股东创造可持续的价值。

完善治理结构，强化风险内控

腾讯建立单一董事会，独立非执行董事占本公司董事会人数的三分之一以上，充分发挥制衡作用，以保障股东及公司的利益。董事会下设审核委员会、企业管治委员会、投资委员会、提名委员会、薪酬委员会 5 个董事委员会。

面对传统风险的持续挑战和新兴风险的不断涌现，腾讯在董事会的监督和指导下，建立风险管理及内部监控组织架构，不断完善包括架构、流程与文化在内的风险管理系统，提升公司风险管理的能力，确保公司的健康、持续发展。



腾讯深入践行现代企业制度，始终坚守底线、遵纪守法，不断完善风险管理、反舞弊、供应商管理等体系的建设，持续在合规经营中提升企业竞争力。

腾讯一贯重视风险管理和内部监控系统的建设，制定了《风险管理和内部控制管理政策》，建立了涵盖“运营及管理、风险管理、独立保证”的风险管理三道防线制度，并在董事会的监督和指导下界定各方职责，制定风险管理相关政策和建立风险管理流程。

腾讯风险管理三道防线



第一道防线：各业务和职能部门。我们为相关员工提供具有针对性的培训及指引，帮助他们在日常工作中识别潜在风险。



第二道防线：风险管理及内部监控部门。通过收集、汇总、分析等步骤，建立业务层面的重大风险清单，并确保已采取合适的风险应对策略和监控措施。风险管理及内部监控部门不时对重大风险的应对情况进行分析和评估，并每季度向审核委员会汇报结果。审核委员会接受董事会的委托评估并厘定本公司为达成企业目标所愿意接受的风险性质和程度，确定重大风险的应对策略以及负责部门，并自上而下地通过风险管理及内部监控部门推动管理层去落实执行。



第三道防线：内部审计部门和反舞弊调查部门。内部审计部门负责为本公司风险管理及内部监控系统的有效性提供独立的评价和鉴证，并监督管理层在风险管理及内部监控领域的不断改进和提升。反舞弊调查部门负责多渠道接收举报，并及时跟进和调查涉嫌舞弊事件。

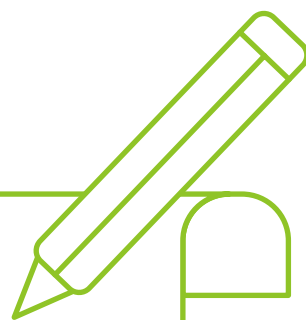
坚守阳光准则，营造廉洁氛围

2021年，腾讯反舞弊调查部共发现查处违反“腾讯高压线”的案件50余起，近70人因触犯“腾讯高压线”被辞退，其中10余人因涉嫌犯罪被移送公安机关处理。

为贯彻落实腾讯企业文化，确保“知言行”高度统一，腾讯发布《阳光行为准则》，明确内部各类违规行为的管理措施，预防、发现和打击收受贿赂、职务侵占等一切舞弊行为。

腾讯对于违反“腾讯高压线”的行为“零容忍”。员工个人行为一旦触及此界限，一律解聘处理，永不录用；对于涉案的外部公司，腾讯会将其立刻列入公司黑名单，永不合作；如相关行为涉嫌违法犯罪，腾讯必将协助警方将其移送公安司法机关追究法律责任，密切配合警方进行打击、抓捕涉案的外部人员。

2021年，腾讯反舞弊调查部共发现查处违反“腾讯高压线”的案件50余起，近70人因触犯“腾讯高压线”被辞退，其中10余人因涉嫌犯罪被移送公安机关处理。



腾讯反舞弊举报制度

腾讯制定了《反舞弊举报制度》，鼓励所有员工及供应商/业务合作伙伴通报对任何现有或潜在舞弊及违规行为的真切疑虑。该举报制度明确载列多种举报渠道以及公司会对举报的处理方法和举报人保护措施，因此，员工及供应商/业务合作伙伴可以在无需害怕遭报复或潜在报复的情况下开诚布公地举报各种违规情况。



1.2

供应链管理

拥有可持续的供应链，是确保长期业务增长的基本因素之一。我们制定了《腾讯供应商管理制度》，并搭建了供应商管理系统，以便向我们的供应商提供有效的标准化管理。在线供应商管理系统用于管理合格供应商及整个采购生命周期，涵盖寻找及选择供应商、评估供应商表现，以及终止聘用供应商等方面的事宜。

供应商选择

我们的内部制度明确了供应商准入程序和机制。采购部门在市场上寻找合格供应商，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。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/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，我们将会对供应商进行尽职审查（例如：资格审查、实地考察），并记录我们的审查结果，有关结果将会上报采购部门作最终决定。

供应商评估

我们定期评估供应商的表现，并采取适当步骤解决供应商存在的任何质量问题。对于表现欠佳的供应商，根据适用的合约安排，我们可以 (i) 与他们讨论需采取的补救措施；(ii) 终止合作；(iii) 减少订单量；(iv) 进行处罚；或 (v) 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：(i) 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；(ii) 供应商连续两个季度在评分标准中获得最低评级；以及 (iii) 供应商严重违反商业道德。

集团采购部门正式聘用的供应商还需要签署《企业社会责任承诺书》，其中包括劳工权利、无童工及无强迫劳动、健康安全及环境保护的声明。我们在选择与办公大楼相关的供应商时，优先考虑环保产品和服务，并已要求我们自有办公大楼的物业管理公司须获得 ISO 14001 环境管理系统认证。该认证每年都会由行政部门进行审查。

2 建设低碳企业

2.1

应对气候变化

我们认识到气候变化将为业务带来实体风险以及转型风险和机遇。我们的实体风险主要来自气候变化引起的急性和慢性风险，而转型风险则主要来自低碳经济转型带来的市场及政策变动。声誉风险主要与我们能否达成低碳发展的承诺相关。另一方面，气候变化也为我们带来机遇，包括提高能源利用效率，开发低碳技术和应对气候变化的产品和服务。

我们深信气候变化也为腾讯带来了各种机遇。通过改善办公室和数据中心的能源与水的使用方式，提高使用效率，我们可以优化及降低营运成本，同时降低我们对碳交易价格的敏感度。我们提供一系列的产品和服务（例如：腾讯云、企业微信、腾讯会议等），协助用户降低碳足迹，加速数字化转型。

2.2

绿色运营

重庆腾讯云计算数据中心已经实现了 **100%** 的可再生能源供应，每年可以减排二氧化碳 **3.43** 万吨，二氧化硫 **6.81** 吨。

腾讯持续探索绿色运营的广度和深度，通过绿色数据中心、智能楼宇等方式实现节能降耗，以期早日在公司层面实现碳中和。

低碳运营，打造绿色数据中心

数据中心用电产生的碳排放是腾讯自身运营碳排放的主要来源，如何在解决用电需求的同时降低碳排放，是数据中心实现碳中和的关键点。为提升可再生能源的使用比例，腾讯开启了分布式新能源、储能技术的探索，并积极参与绿电市场化交易，同时也密切关注集中式新能源项目，在多个方向做出尝试。

腾讯与国网重庆综合能源公司开展战略合作，打造了当地首个大型绿色能源低碳数据中心，并获得重庆电力交易中心开出的第一张“绿色用电凭证”。重庆腾讯云计算数据中心已经实现了 100% 的可再生能源供应，每年可以减排二氧化碳 3.43 万吨，二氧化硫 6.81 吨。

腾讯于 2020 年启动了数据中心分布式新能源项目的开发建设。

为了公司层面碳中和目标的实现，腾讯在自身发展中持续践行绿色环保理念，加速探索可再生能源方案，提高能源的利用效率；同时降低对自然资源的消耗并减少废弃物排放。此外，腾讯致力于打造绿色数据中心、楼宇智能管理系统以及智能办公系统，以期为双碳目标的早日实现贡献力量。

腾讯清远清新数据中心园区，已于 2021 年 9 月并网分布式光伏项目 **6.6** 兆瓦，截至 2021 年底已发电超 **200** 万千瓦时。

数据中心园区的分布式光伏项目可以更直接地为数据服务器提供绿色能源供应，降低电能传输损耗和与之带来的额外碳排放。腾讯清远清新数据中心园区，已于 2021 年 9 月并网分布式光伏项目 6.6 兆瓦，截至 2021 年底已发电超 200 万千瓦时。腾讯扬州仪征数据中心 13 兆瓦分布式光伏项目也在 2022 年 2 月顺利并网发电。清远清城、天津高新、河北怀来等分布式新能源项目也在规划建设中。

为增强数据中心的负荷弹性，腾讯规划在清远清新园区、上海青浦园区接入储能电站，使数据中心不再是一个简单的电力负荷，而是具有可调用、可调节的功率节点。腾讯还从 2021 年起积极参与绿电市场化交易。在初步取得了一定成效后，我们进一步设计了整体的绿色电力交易体系，也为 2022 年的绿电采购奠定了基础。

利用余热，每年能减少 **5.24** 万吨碳排放，相当于种植 **286.4** 万棵大树，形成一片覆盖 **2500** 个足球场面积的森林。

上海青浦数据中心使用了燃气冷热电三联供。我们在数据中心旁边建造一座燃气发电设备，电力供给数据中心，发电产生的高温热水和热气导入蒸发冷却设备，生产冷冻水给数据中心降温，冬天还可以给办公楼、居民区供暖。该数据中心每年能够减少 2470 吨二氧化碳排放。

腾讯天津数据中心采用了“余热回收”方式。服务器产生的热量被回收利用，通过热泵，能把市政管网里的水加热到 55 度，用于冬季居民供暖。利用余热，每年能减少 5.24 万吨碳排放，相当于种植 286.4 万棵大树，形成一片覆盖 2500 个足球场面积的森林。该技术还计划推广到张家口怀来，实现当地办公室的清洁采暖与对外供暖。

腾讯天津滨海数据中心 4 号楼的年耗电量，比标准设置的基准建筑耗电量节能 **23%**，相当于减少碳排放 **27214.9** 吨。

此外，腾讯天津滨海数据中心 4 号楼的年耗电量，比标准设置的基准建筑耗电量节能 23%，相当于减少碳排放 27214.9 吨。2021 年 4 月，腾讯天津数据中心 4 号楼拿到了“LEED 数据中心运营与维护”铂金级认证，成为中国区首个获此级别认证的数据中心，也是目前全球的铂金级认证中规模最大的数据中心。

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design 能源与环境设计先锋) 是一个绿色建筑评价体系, 是全球各国公认的绿色建筑相关方面最完善、最有影响力的评估标准。



全球获得 LEED 认证的数据中心有

339 家

中国有

52 家

获得铂金认证的有

38 家

中国有

6 家

全球获得 LEED O+M 铂金认证的数据中心仅有

3 家

中国有

1 家 (腾讯)

腾讯第四代数据中心技术 T-Block, 以拥有 **30** 万台服务器的园区为例, 相比传统数据中心, 一年可节约电约 **2.5** 亿度。

腾讯第四代数据中心技术 T-Block, 可以做到以标准化、产品化、预制化的方式实现数据中心快速交付。土建建设周期缩短 50%, 机电交付周期缩短 40%, 土建+机电整体交付周期仅 1 年。在节能模式上, 综合了各种节能技术, 把办公、供电模块、IT 模块、制冷模块、光伏发电都打包进“集装箱”, 实现超低能耗, PUE 不高于 1.3。以拥有 30 万台服务器的园区为例, 相比传统数据中心, 一年可节约电约 2.5 亿度。

腾讯数据中心利用腾讯内部的尖端技术结合丰富的数据中心运营管理场景, 打造了智维平台。智维平台目前已管理腾讯遍布全球超过 100 个数据中心, 接入超过 1500 万个基础设施测点数据, 通过自动化管理手段的应用, 实施监控分析并提供智能化建议, 实现数据中心的高效、绿色、高质量发展。2021 年, 腾讯智维开始打造覆盖碳排查、负荷预测、AI 制冷优化、设备健康度 AI 预测、可再生能源利用情况分析、微网监控等功能的碳管理平台, 能够自动实时精确获取能源数据并进行精细化的分类、统计和科学建模, 并结合大数据及人工智能的手段, 给出最经济的节能减排方案, 帮助决策。



智能管理，建设绿色智慧楼宇

腾讯秉承“绿色、节能、环保”的理念，持续进行节能降耗运营和优化，实施了多项措施提高能源利用效率并减少用水量及排放量。



绿色建筑

腾讯把绿色环保作为新总部——腾讯滨海大厦的优先考虑因素之一，工程阶段已获得 LEED-NC 金级认证。在 2020 年，大厦获得 LEED-EBOM 运营金级认证以及二星级绿色建筑标识证书。深圳总部的物业管理公司已取得 ISO 14001（环境管理体系）认证及 ISO 9001（质量管理体系）认证。



节能改造

腾讯定期评估办公楼能耗水平，对有提升空间的楼宇开展节能改造。2021 年腾讯滨海大厦对照明系统、空调控制系统、停车场设施进行了专项改造：（1）将大厦大堂的日光灯灯带替换为 LED 节能灯具；根据日常运行时间优化了地库车道照明时间；（2）调整 IT 机房、配电机房风机盘管自动运行时间以及增加温控器控制环境温度，通过减少冷量浪费降低能耗；（3）在停车场安装电动车充电桩并设置新能源优先停车位，鼓励员工绿色出行。



通风系统

腾讯利用在线监控系统及人工测量监控腾讯滨海大厦的大气污染物（如 PM2.5、PM10、一氧化碳）及二氧化碳的水准。为监控大楼内的空气质量，我们已在地下车库安装智能通风系统（根据一氧化碳水准自动控制通风）及在办公区域安装空气通风系统（根据二氧化碳水准持续监控通风量）。



绿色厨房

腾讯已升级办公大楼饭堂厨房内的厨房通风装置。该装置包括通过光解净化功能去除油污及净化烹饪通风的防火环保抽油烟机，以及用作祛除气味的活性炭过滤器及空气离子净化器。烹饪通风的过滤符合中国国家标准 GB18483-2001 的要求。

3 陪伴员工成长

3.1

企业文化指引

企业文化是企业的灵魂，渗透于企业的一切经营管理活动之中。作为一家成立 23 年的互联网企业，腾讯的企业文化也在不断迭代升级。

2019 年，腾讯正式发布文化 3.0，以“用户为本，科技向善”为使命愿景；“正直、进取、协作、创造”为新的价值观。这不仅是一次历史的传承，也是面向未来的一次主动进化；秉承始终根植用户价值的初心，用技术来守护生命和情感，用科技放大人性的善意，主动承担更大的社会责任，这是腾讯的选择。

在过去 23 年的发展中，腾讯内部也形成了独特的志愿者文化，员工结合自己的工作、特长、技能、生活，扎根志愿服务，并组成内部最大的虚拟组织——腾讯志愿者协会。第四次组织架构升级后，腾讯志愿者协会与 SSV 积极共创，在内部联合发起微爱员工公益项目创新大赛，并面向全员推出员工配捐平台，从志愿服务到可持续社会价值创新，一起为解决数字化和人与社会的和谐共处摸索探路。

在腾讯看来，企业文化不是停留在口头上，而是要落在每一个腾讯人的实际行动中。2007 年开始，腾讯内部发起了“瑞雪行动”，从不逆行搭乘电梯、不班车占座开始，延展到了餐厅、健身、会议、午休、办公等场景，由此沉淀出对腾讯人言行举止影响广泛的“瑞雪”文化。2021 年，“瑞雪+”正式发布，与原有的“瑞雪”要求一起，组成升级版的“瑞雪文化”，共建更加文明健康、平等尊重的腾讯职场文化，共同守护“腾讯 style”。



腾讯秉持“关心员工成长”的管理理念，以开放、平等、包容的态度引才聚才，尊重并保障员工的合法权益，为员工搭建快速成长和施展才华的平台，营造平等、尊重、健康、安全、和谐的工作环境，促进人才活力释放，携手员工共同成长、进步。

3.2

员工权益

腾讯感恩员工的付出与辛劳，建立了具有内部公平性、外部竞争力的薪酬激励和福利体系，涵盖了员工工作和生活的各个层面，以吸引、激励并保留优秀人才，支持公司长期健康发展，与员工共享发展成果。

平等、多元和包容

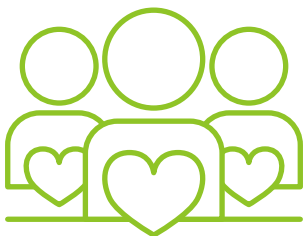
除了监管要求外，我们也通过内部政策的制定和执行来保障员工的人权和基本自由。我们反对任何基于国籍、种族、宗教、性别（性取向和性别身份）、年龄或残障而对员工或求职者的歧视。

我们的企业文化支持多元和包容。我们为管理层以及其他员工提供跨文化培训和工作坊。为了打造一个让女性可以互相赋能的社群，我们发起了女性领导力赋能倡议，号召杰出女性员工在职场分享她们的故事。我们希望激励和提拔更多女性，让她们在不同部门担任管理职位。

我们向养育孩子的员工提供适用的福利支持计划，包括：产假、待产假及哺乳假、育儿假、弹性上班时间、生育礼金及家庭保险。

我们为求职者及员工提供申诉渠道，求职者在面试后可以通过调查问卷提出与职场歧视有关的问题，员工则可以通过电邮及内部申诉平台上报。我们收到投诉之后会进行独立调查，迅速采取纠正措施。

在 2021 年我们获得由智联招聘及北京大学社会调查研究中心共同颁发的中国最佳雇主奖，并且获中国主流互联网求职平台拉勾 (Lagou.com) 颁发的最具女性关怀雇主奖。



薪酬和福利

我们建立了具有内部公平性、外部竞争力的薪酬激励和福利体系，包括薪金、特别奖金和年终奖金，此外我们还建立了“以绩效为导向”的激励制度，并设立了若干购股权及股份奖励计划，旨在奖励表现优秀的员工。

我们的休假计划让员工可以享有全薪年假及病假、半薪事假，以及全薪农历新年休假，均高于法定标准。女性员工有权享有全薪产假，而男性员工也享有全薪待产假。子女3岁以下的父母每年均可享有全薪父母育儿假。所有员工均有权享有每年一天的全薪志愿服务假。



腾讯于2011年启动了面向员工的首套房免息借款福利政策——安居计划，为中国内地员工首次购买房产提供免息借款。2021年，腾讯宣布推出安居计划Plus方案，提升了员工住房免息借款的额度。截至2021年底，安居计划累计为近13000名腾讯员工提供首套房购置免息借款。腾讯还于2016年推出易居计划，为“社会工龄”小于或等于3年的正式员工发放租房补贴，帮助刚参加工作的员工减缓生活压力。2021年，腾讯同样对易居计划进行优化升级，根据城市生活水平提升了员工的租房补贴额度。

案例 “职业里程碑”关怀方案

2021年11月，腾讯宣布全面升级员工“职业里程碑”关怀方案，计划将于2022年实施。新方案中，员工“职业里程碑”从原来的入职“1年、10年、20年”三个节点升级为入职“1年、5年、10年、15年、20年、法定退休”六个节点，每个节点员工都能享受到不同实物礼品或特色权益。到法定退休年龄退休的腾讯员工，除了享有法定退休待遇以外，还会获赠订制的纪念品、长期服务金及退休荣誉金；在职满5年的员工可享有长期健康保障；在职满10年的员工可以获得定制纪念礼包和十个工作天的长期服务假；在职满15年的员工可享有终身健康保障，还可以选择提前退休，获得与上述法定退休同等的额外福利；在职满20年的员工可获得定制纪念礼包和定制工卡。

沟通

我们乐意聆听员工的心声，并通过各种沟通渠道与员工建立联系，包括：年会、内部论坛和邮箱。通过这些沟通渠道，我们在公司营造了鼓励员工自由表达其想法的文化。每年我们都会通过独立第三方进行全公司的匿名员工敬业度和满意度调查。根据调查结果，人力资源部门将和主管一起制定行动计划，以提高公司的整体表现和发展。2021年，共有46437名员工参与年度调研，结果显示整体满意度和敬业度均有提升。员工最满意的三方面为“文化价值观”“科技向善”及“公司的发展”。其中文化价值观继续居首，近三年的满意度均保持在85%以上。

3.3

员工发展

员工发展是腾讯长期关注的重要议题。腾讯一方面持续完善员工培训与提升体系，打造员工成长之路；另一方面，腾讯为员工提供科学化、规范化、合理化的晋升途径，打造员工成就通路和平台。

职业发展体系

腾讯创建了一个内部“双通道”职业生涯发展体系，设有“专业通道”和“管理通道”。每个“专业通道”对应不同领域的发展和职位的能力要求，为员工提供多元化职业发展路径，帮助员工有效规划职业生涯；同时为员工提供通畅高效的“管理通道”晋升路径。“双通道”体系使员工可以选择适合自己的发展路径，也让每个人的贡献被公司认可。

腾讯也鼓励员工充分利用腾讯多元化业务的优势，追求新的职业发展方向。我们自2012年启动“活水计划”，向内部员工开放职位需求，支持员工内部流动，员工入职满一年后可以申请调职，实现跨部门、跨区域的流动。2021年，有超过4000人成功调职。“活水计划”使更多优秀人才聚焦于公司核心产品和快速发展的业务，提升了组织的活力。

培训计划

腾讯学堂于2007年成立，在员工发展的每一阶段提供相应的培训计划，包括入职、在职培训及领袖力培训。腾讯学堂也提供专业资格认证培训，并对获得专业资格认证的员工提供奖励。除线下培训以外，腾讯学堂还建立了网上学习平台，让员工能够随时随地学习。2021年，腾讯学堂提供了784门培训课程，其中新开发课程111门，年度总开班量接近12000。每名员工的平均培训时数提高至40小时以上，参训率达99.61%。

2021年，腾讯学堂通过举办各类专业交流活动，包括十月的腾讯技术周、十二月的腾讯设计周等，邀请专家分享他们在科研创新、科技及产品方面的知识。这些交流机会不但能够激励员工，还可以让他们收获个人成长的新洞察。本着分享交流的原则，腾讯设有一个内部互动平台，让资深员工和有领域专长的员工能够与其他员工分享经验。为了加强行业价值链各方的能力建设，我们把相应的培训资源开放给业务合作伙伴及投资公司使用。

绩效评估及晋升

为了鼓励员工持续成长和发展，每名员工均定期进行客观、公平的绩效评估。“以绩效为导向”的激励制度和绩效管理机制保障了评估流程的高效和内部标准的一致性。腾讯每六个月进行一次员工绩效评估，员工先完成自我评估，然后由其上级主管提供全面的个人表现反馈。除此以外，我们鼓励主管定期提供反馈意见，以帮助员工成长并取得成功。

员工在完成中期和年终评估后，在满足有关服务年期及表现的要求的情况下可申请晋升。晋升将会根据职能范围，由相应的内部职业通道委员会进行评审。

3.4

员工公益

腾讯持续推动全员公益，让善良成为每位员工的自觉选择。一方面，我们为员工参与志愿服务提供平台和技术支持，拓宽服务边界，提升志愿效率；另一方面，我们鼓励员工公益，为员工设计、参与公益项目提供机会。

员工志愿服务

2021年是腾讯志愿者协会成立的15周年。从一件小事做起，到做一件好事，再到把事情做好，腾讯坚信，每个人身上的一道微光，会汇聚起无尽的光芒，带来无穷的力量。

2021年10月，腾讯在HiPM产品创新力峰会上正式发布腾讯技术公益志愿者平台，为公益机构和技术志愿者搭起沟通桥梁。公益机构可以在志愿者平台上发布真实诉求，并与掌握相应技术和资源平台志愿者一同孵化出高质量的公益解决方案。

除了升级志愿服务平台，腾讯志愿者还在志愿服务过程中将专业能力融入实际问题。高效准确的疫情流调是开展防疫的第一步，但因疫情诈骗等原因导致的流调电话接通率低等问题，也为一线防疫工作带来挑战。腾讯手机管家联合腾讯安全大数据实验室依托“手机黄页”能力，通过防疫电话白名单、提供官方标签认证等手段，助力防疫高效有序进行。



案例 打了几百个流调电话，鹅厂员工做了这件事



2022年3月14日，腾讯员工bobo加入腾讯青年战疫突击队，在深圳福田园岭街道支援抗疫。验核酸码、搬物资、打电话、给快递小哥搭建临时休息点，成了这群互联网人的日常。

抗疫前线，一位流调工作人员每天要打200-300个电话。其中，很多被拒接，接通后又有不少被挂断。实践中bobo他们发现，这是缘于市民对陌生号码的不信任。将公司的产品和技术能力与志愿行为相结合，成为了志愿者们们的制胜武器。他们充分利用腾讯手机管家的“黄页功能”，帮助支援的社区流调电话加上“街道办”的标签，大大提高了电话的接通率。除了黄页功能，志愿者们还帮社区开发了一个便于筛查去重流调信息的程序，以避免重复给同一个人拨打流调电话，使原本半小时到一个小时的流调信息整理工作，可在30秒内完成。

鼓励员工公益



2021 腾讯志愿者大会暨微爱员工公益项目创新大赛

启动员工配捐计划，鼓励每个员工身体力行做公益



为了鼓励员工投身公益，通过亲身参与的行为体验如何更好地为社会服务，腾讯于 2022 年 1 月 1 日起正式启动员工配捐计划。不论是参加志愿服务，还是在腾讯公益平台捐款，员工都将获得公司的配捐（腾讯公益捐款，按 1:1 进行配捐；员工志愿服务时长，按 100 元/小时进行配捐），以此鼓励公司和员工一起，把资金和能力投入到更好的地方，一起做好事。

配捐资金会根据员工意愿，捐给经过公益基金会认证的腾讯公益平台优选项目。腾讯员工可以在“公益志愿者平台”查询到自己的志愿服务时长及捐款金额，并可同时在平台上完成配捐。

启动微爱腾讯员工公益项目创新大赛，鼓励每个员工参与贡献向善点子



2021 年，公司发起了首届微爱腾讯员工公益项目创新大赛，向全体腾讯员工征集公益创新方案。通过项目的评选、优化、资助等，在腾讯志愿者内挖掘好的创意和项目，推动人人公益。自 4 月 1 日正式启动以来，大赛共征集到 119 个项目，其中包括：乡村振兴 29 份、适老化 25 份、碳中和 18 份、综合类（无障碍、未成年人保护、文化数字保护、动植物保护等）47 份。119 份提案中，项目提交的参与人员超过 400 名鹅厂小伙伴，涵盖了公司各事业群。

最终产生的 8 强项目，与 SSV 各个实验室开展项目联合孵化，由 SSV 提供专家指导和项目孵化资源。银发实验室与志愿者联合孵化了《岁月图书馆》项目，搭建了一个各行各业低龄老年人组成的分享平台，链接聆听者，传递温暖的故事；SSV 与志愿者联合打造了“冰川拯救行动”碳中和小游戏，发动全民一起节能减排……微爱大赛将在 2022 年继续结合 SSV 的探索方向，带动更多的腾讯员工参与。

4 守护用户权益

4.1

知识产权保护

互联网业态正处于蓬勃发展阶段，以数字创作为主的互联网知识产权，也变得尤为重要。腾讯致力于连接知识与智慧，尊重和保护权利人的知识产权权益，尊重和保护第三方知识产权权益，鼓励原创和优质内容。

腾讯上线的知识产权平台将结合规则与技术，为权利人提供知识产权资讯动态、知识产权保护政策以及维权投诉等一站式服务，严厉打击侵犯第三方知识产权的行为，推动第三方知识产权保护政策的落实，提供全方位的知识产权保护。

案例 搭建知识产权保护平台

2021年，腾讯安全联合深圳市市场稽查局在线取证处置中心，发布了深圳市版权保护“安心计划”，致力于为大湾区10万家中小微企业提供每家1000件免费版权存证服务，以及2021年度免费监测的服务。“安心计划”基于腾讯安全灵鲲及领御区块链的技术能力，提供了版权存证、侵权监测、侵权取证、司法维权等服务，中小微企业和个人提供专属行业需求的完整版权业务解决方案。

为加强权利人的知识产权保护，腾讯建立了知识产权保护机制，包括通过各类明确、清晰和完整的用户协议、服务条款以及运营规范保护权利人的合法利益；搭建共治平台，携手社会各方，共同解决网络知识产权难题，打击违法侵权行为；运用人工智能、大数据等技术创新手段，用产品思维帮助权利人确权维权，使知识产权保护事半功倍；建立多场景、电子化的侵权投诉流程，为权利人提供便利、高效、友好的侵权投诉体验。

为提高知识产权保护平台的透明度，腾讯每年都会发布品牌保护报告。2021年的报告指出，腾讯旗下微信品牌保护体系进行了全面升

腾讯在知识产权保护、未成年人保护、用户服务优化、网络平台治理、数据安全与隐私保护等方面持续深化管理措施，让用户体验到我们更优质的产品和服务。

2020年7月至2021年6月，微信累计的品牌权利人输送品牌侵权线索超**360000**条，同比呈下降趋势；共计处罚售假账户**65000**余个；品牌权利人鉴定被采纳率高达**96.7%**；审核准确率达**99.9%**。

级，微信法务团体新增了“非相关线索批量移除和转送”“单据进度跟进”“一键生成成果报告”等多个功能，提升了权利人维权效率；同时，腾讯进一步扩大了微信视频号鉴定内测的品牌范围，吸引更多品牌权利人加入保护工作；此外，腾讯也升级了处罚机制，加强对侵权账户的处置力度和范围。2020年7月至2021年6月，微信累计的品牌权利人输送品牌侵权线索超360000条，同比呈下降趋势；共计处罚售假账户65000余个；品牌权利人鉴定被采纳率高达96.7%；审核准确率高达99.9%。

为应对复杂化、多样化的侵权行为，微信品牌构建线上线下联动系统，搭建对接需求的平台，形成对侵权行为的多维打击。2021年，微信品牌保护联合团队已累计与超过20个品牌权利人对接案件达成合作，成功协助公安机关打击了若干个售假犯罪团伙；自2019年起，微信与广州市白云区市场监督管理局合作社交平台打假政企合作项目，并在2021年将该项目升级至2.0版本；截至2021年6月，微信品牌维权平台已与超过420个品牌接入，覆盖行业类型超过20种，覆盖26个国家与地区。

2021年，腾讯联合行业发起“CPSP（版权资产服务平台）版权保护计划”，运用区块链技术助力版权作品保护，构建良性发展的版权生态，已累计为6.8万部版权作品保驾护航，共计识别侵权内容816万条。腾讯秉承着尊重权利、连接智慧的主旨，以保护第三方知识产权视为己任，通过多方渠道，积极实施知识产权保护政策，设置独立投诉平台和通道，打击各类侵权行为，尊重和维护权利人的知识产权权益，全力迎接互联网新业态下知识产权保护的挑战。



CPSP 版权保护计划

4.2

未成年人保护

保护未成年人的健康成长，是全社会的共同责任。腾讯持续开展未成年人保护行动，不断优化“事前-事中-事后”的健康防护方案，先后推出“成长守护平台”“青少年模式”等健康系统，建立起未成年人保护的长效机制。

为了给未成年人营造绿色上网环境，腾讯发起未成年人网络内容安全保护的“守护青苗行动”。基于腾讯优图 AI 内容审核能力、腾讯天御内容风控能力，打造未成年人内容安全审核解决方案，助力企业建立完善长效的涉青少年网络内容治理机制。基于这套解决方案，腾讯天御与腾讯优图已联合为超过 1500 家平台提供内容安全服务，共计审核图片总量已突破 1000 亿，累计拦截不良内容 51263 万。



未成年人保护

微信青少年模式

2021 年，按照《未成年人保护法》及其配套法律法规的要求，微信青少年模式在公众号、视频号、小程序等多个场景均进行了深度优化，从权限管理、时间管理、消费管理、内容管理等多个角度加大了保护力度。

权限管理



微信不断优化入口和权限，采用严格的“独立密码”防绕过体系，通过家长验证的方式防止未成年用户轻易解锁和绕过青少年模式。开启青少年模式后，家长可为子女选择其可见的公众号、视频号、小程序的范围，范围之外的内容不可访问。此外，腾讯还创新了“监护人”独立授权功能，未成年用户可以远程申请家长的临时授权，从而正常访问特定链接，如学校发送的某个网页或公众号文章等。



时间管理



微信为家长提供了灵活的时间管理功能，在视频号、小程序等场景，家长可以灵活授权或调整子女在相关功能上的使用时长。青少年模式下视频号单日使用时长原则上不超过 40 分钟，夜晚 22:00 至次日 6:00 的休息时段，视频号服务默认不可使用。同时，家长可以通过腾讯成长守护平台设置小程序的使用范围和时长限制，自定义子女账号的单日使用时长和使用时段。

消费管理



微信青少年模式下，全面禁止未成年人直播打赏和游戏充值。我们直接关闭了直播和游戏的接口，未成年用户无法获取微信游戏、游戏类小程序、直播等功能，全面杜绝未成年人打赏和游戏充值的现象。

内容管理



内容识别与清理。我们通过技术能力提升，在平台持续有效清理色情、低俗、暴力等不良信息内容，并开展“未成年人网络环境整治专项行动”，在公众号文章、视频号、小程序、表情商店等场景进行专项整治，避免未成年人接触到不符合其身心健康或年龄接受程度的内容。

专属内容池打造。2021 年 6 月 1 日，微信视频号上线“青少年专属内容池”，用户在开启青少年模式后，只能看到内容池内的内容。我们深耕新闻资讯、课程教学、亲子教育、传统文化等领域，不断完善和丰富“青少年专属内容池”，引导未成年用户关注和学习正能量的视频内容。

管理优化



人员接触范围管理。为避免未成年用户被陌生人或外部信息侵扰，微信青少年模式关闭了“搜一搜”“摇一摇”“看一看”“附近”“购物”等功能。

易读性优化。对《微信青少年模式功能使用条款》中涉及青少年模式的功能介绍、使用方法、独立密码的保密提醒、监护人信息收集等条款做出了 10 余项更改。全面优化了功能的说明文案，配置更多的图文说明，极大优化了条款的适读性，青少年模式的宣贯力度得到了显著提升。

举报功能。设立专门负责处置网络违法违规行为 and 用户安全教育的公众号和小程序—腾讯卫士。用户通过在小程序栏目搜索“腾讯卫士”，首页即可发现“青少年身心健康保护”的专属界面，可以快速进行投诉举报，切实保护未成年人的合法权益。目前系统提供了包括“校园欺凌”“虐待/拐卖儿童”“未成年人网络暴力”在内的多个未成年人保护的举报标签。

未成年人保护体系

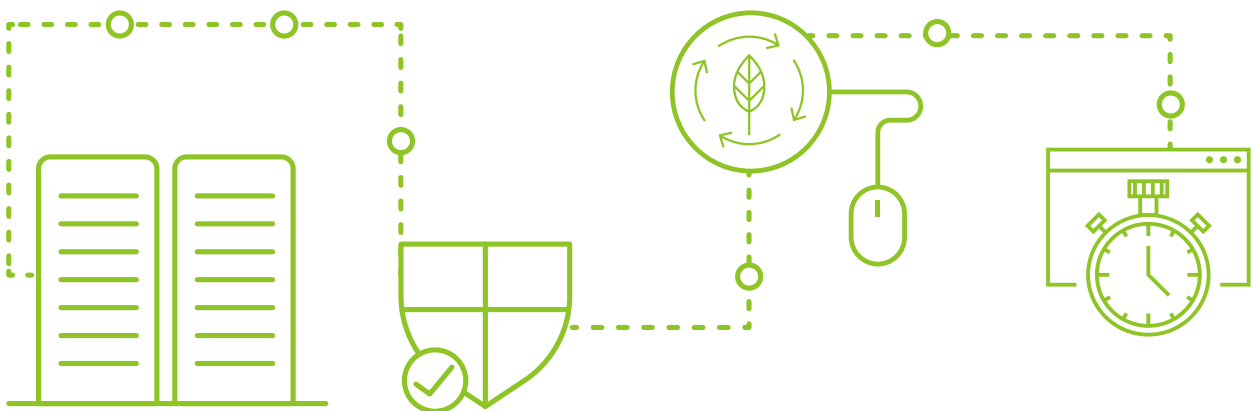
为切实防止未成年人沉迷网络游戏，腾讯从 2017 年开始打造未成年人保护体系，并持续进行了多项自发主动的探索。

针对未成年人冒用家长等成年人身份信息问题，2020 年 6 月起腾讯扩大人脸识别策略，不断优化人脸识别技术，提高甄别游戏中疑似未成年人用户的能力。腾讯在 2021 年上线“全天巡航”功能，已应用于《王者荣耀》等旗下所有移动游戏产品中。

2021 年，为响应国家新闻出版署《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》的相关规定，腾讯对未成年人保护体系进行全面升级，在《通知》发布后 26 小时内完成新规所有要求，并继续主动以更严格标准限制未成年人游戏充值——禁止未满 12 周岁未成年人在游戏内消费。腾讯还携手 200 多家单位组织，在主管部门指导下共同发起《网络游戏行业防沉迷自律公约》，达成了未成年人防沉迷体系建设的行业共识。

基于日益成熟的多项措施，目前腾讯游戏的未成年人游戏时长占比已降至极低水平。2021 年第四季度期间，腾讯国内未成年人游戏时长占比下降至 0.9%，总时长同比下降 88%。

2021 年第四季度期间，腾讯国内未成年人游戏时长占比下降至 **0.9%**，总时长同比下降 **88%**。



4.3

用户服务优化

腾讯基于用户需求持续优化产品和服务功能设计，并依托先进的互联网技术、优秀的专业服务团队和多元化渠道，为用户提供贴心及时的优质服务。



互联网服务

我们已建立便捷和有效的网上公开渠道，以接收及处理各界对我们互联网服务的反馈和投诉。公司的产品部门透过网上调查、问卷、社交媒体平台及电话与用户联络，定期进行产品研究，了解用户的意见，并在产品设计及优化过程中考虑这些意见。

我们的客户服务部专责处理和解答客户对我们业务的投诉和咨询。2021年，腾讯客户服务次数约为22.8亿次。对于服务期间收到的用户投诉，客户服务部的专责团队负责全面调查事件并为用户提供解决方案。2021年，我们收到的99%的投诉都在三个工作日内得到处理。

云端服务

腾讯为政府机构、企业和个人开发者提供全球领先的云端计算、大数据、人工智能及其他技术产品和服务。云端技术营运服务部由专业团队为客户提供售前、售后、技术咨询和投诉处理。

随着腾讯云业务的拓展，其服务规模亦逐年扩大，2021年的服务次数达476万次。对于在提供服务期间收到的用户投诉，腾讯云已成立一支专责团队处理整个流程，以提供令用户满意的解决方案，更有效地保护用户的权利。2021年，腾讯云收到的用户投诉共320宗，当中85%的投诉在七天内得到处理。

4.4

网络平台治理

数字技术的快速发展为广大互联网用户提供了更多施展能力与才华的舞台，但网络违法犯罪也从中发现了更多逃避法律的漏洞。腾讯致力于维护清朗网络环境，不断挖掘前沿技术和数字化工具，助力广大用户和企业携手对抗网络黑灰地带。2016年，腾讯推出了“守护者计划”反电信网络诈骗公益平台，以“守护家人”为核心理念，依托腾讯在安全大数据、底层技术和海量用户优势，与政府、行业、民众共同构建新型网络安全治理模式。

案例 搭建数字工具，应对安全问题

2021年，腾讯数字生态大会在武汉召开，以“数实融合，绽放新机”为主题，首次提出了“以XDR的集成一体化联防联控思想搭建的云原生安全体系”的概念，旨在为用户提供安全稳定的一站式云安全解决方案。依靠20多年和黑灰产对抗的经验，腾讯从云原生安全的设计理念到天幕PaaS的底层安全算力驱动，为云上用户提供安全、高效的一站式安全解决方案。

2021年11月，腾讯在公安部刑事侦查局指导下组织发起“1107全民反诈日”系列活动。

助力打击诈骗行动，加强平台反诈宣传。2021年11月，腾讯在公安部刑事侦查局指导下组织发起“1107全民反诈日”系列活动，通过财付通、微信支付、QQ、腾讯安全、腾讯守护者计划等数字平台，向社会各界开展反诈宣传活动。活动期间，微信搜一搜同步上线全民反诈日专区，搜索“1107全民反诈日”等关键词即可获取丰富的反诈科普知识；微信支付发布“1107全民反诈日”主题活动小程序，以轻松的互动形式和丰富的活动内容向广大用户传递反诈知识。

深入游戏产业，应对潜在安全威胁。腾讯发布了《2021游戏安全白皮书》，通过整合腾讯在攻防实践中积累的数据和经验，为行业发展提供具有高度参考价值的数据，得以为行业分析、梳理出合适的安全问题解决方案，为厂商应对潜在的安全威胁。此外，腾讯还上线了全新游戏安全品牌“腾讯游戏安全”，协同行业伙伴，打造更加安全的游戏环境，推动游戏产业健康成长。

此外，为响应国家2021“清朗行动”，腾讯发起了多个专项整治行动，通过整治不良内容、打击盗版黑产、原创内容保护等多个角度，积极营造良好的网络环境，构建健康的内容生态。

4.5

数据安全 与隐私保护



在腾讯，隐私保护与数据安全是我们的首要任务。我们相信保护用户数据隐私是创造安全、优质用户体验的首要前提；用户应该享有个人数据的控制权，并对公司如何处理个人数据的政策及指引享有知情权。我们的理念通过“将隐私保护融入设计”和“默认保护隐私”两项举措，落实至产品开发和运营服务中。

安全性、自主性、合规性和透明度是我们隐私保护政策的基础。腾讯在各个层面注重隐私。我们有专门的隐私保护和法律团队，与我们的产品团队携手合作，确保产品和服务自始就考虑到隐私，并遵守所有适用的法律法规。我们的产品团队还与开发团队携手合作，确保产品数据和服务数据的收集和使用实践透明，并且用户可以控制其数据的使用方式。

腾讯依循六项用户隐私保障及数据安全原则：坚持安全可靠、自主选择、保护通讯秘密、合理必要、清晰透明和将隐私保护融入产品设计内。

腾讯管理层致力于隐私优先的治理方法，制定了《腾讯隐私政策》《产品隐私保护指引》《儿童隐私保护声明》等一系列隐私政策文件，建立健全的内部评估流程，以确保所有产品都经过全面评估，符合所有适用的数据隐私法，并且所有收集的数据都安全传输和存储。

董事会以及管理层一直非常重视保护用户的个人数据。腾讯管理层承诺采取以隐私为先的管理方式，制定稳健的内部评估流程，确保对所有产品进行充分评估，以遵守所有适用的数据隐私法规，并确保所收集的数据被安全传送及储存。从自上而下，到自下而上，数据隐私保护是一项有组织的工作。

我们相信，用户应该能够管理自己的数据，因此我们的产品和服务旨在最大限度地限制腾讯或任何其他收集人和访问用户的数据。使用我们的产品和服务时，用户可以控制其数据被收集、使用及分享的范围和程度。该等功能经过多年研究、设计和实践，以便保护用户隐私并让用户能够直接管理自己的数据。

我们的隐私保护方法遵循广泛认可的“贯彻隐私的设计”概念，因此我们所有产品和服务的设计从一开始便部署对用户隐私的保护，并在整个产品生命周期中不断审视隐私保护的情况。我们“贯彻隐私的设计”的概念可以概括为“Person - Button - Data”。

腾讯的数据保护官按法律要求承担相应职责，包括与隐私监管机构沟通，并就腾讯运营所在地的适用隐私法律及如何遵守该等法律向管理层提供建议。腾讯的数据保护官由合格隐私专业人士组成的法律团队提供支持。

附录一 关于本报告

本报告是腾讯控股有限公司发布的第 1 份可持续社会价值报告（之前年份称“社会责任报告”），涵盖了公司 2021 年在社会责任、社会价值关键议题上的管理方法与工作绩效。

时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

编制依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-CSR4.0）
全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

数据来源

报告中所使用数据均来自腾讯正式文件、统计报告或有关公开资料。

称谓说明

为了便于表述和阅读，报告中“腾讯控股有限公司”以“腾讯”“我们”或“公司”表示。

报告获取

您可以登录腾讯官网：www.tencent.com 下载报告电子版，
如对报告的内容有疑问或建议，请通过电子邮件 CSR_report@tencent.com 与我们联系。

附录二 关键绩效表

指标类别	指标范畴	指标	单位	2019	2020	2021
市场绩效	经济收益	总收入	亿元	3,772.89	4,820.64	5,601.18
		盈利	亿元	943.51	1,227.42	1,237.88
	产品责任	受理的互联网服务用户投诉量	件	—	1,009,890	2,009,210
		受理的腾讯云服务用户投诉量	件	—	418	320
	供应商数量	供应商总数	个	—	42,234	39,015
		其中：中国内地	个	—	36,991	32,439
		港澳台地区	个	—	1,517	1,711
其他国家及地区		个	—	3,726	4,865	
环境绩效 ¹	温室气体排放	温室气体排放总量（范围一、二、三）	万吨	—	—	511.1
		范围一排放量	万吨	—	—	1.9
		范围二排放量	万吨	—	171.0	234.9
		范围三排放量	万吨	—	—	274.3
		每收入单位的温室气体排放总量	吨 / 百万元	—	—	9.12
	废弃物排放	有害废弃物	吨	—	—	324
		每收入单位的有害废弃物	吨 / 百万元	—	—	0.00058
		无害废弃物	吨	—	—	29,850
		每收入单位的无害废弃物	吨 / 百万元	—	—	0.053
	能源消耗	能源消耗总量	兆瓦时	—	—	4,375,253
直接能源消耗量		兆瓦时	—	—	66,293	
其中：汽油		升	—	—	34,160	
柴油		升	—	—	3,261,448	
天然气		立方米	—	—	3,111,654	
间接能源消耗量（外购电力）		兆瓦时	—	3,128,144	4,308,960	
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	平均 PUE ²	—	1.35	1.32	1.32	
资源消耗	用水量	吨	—	—	6,201,652	
LEED 认证	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	

指标类别	指标范畴	指标	单位	2019	2020	2021
社会 绩效	雇佣 ³	员工总人数	人	—	51,350	68,226
		按性别划分的员工人数				
		男性	人	—	36,633	48,406
		女性	人	—	14,717	19,820
		按年龄组别划分的员工人数				
		30岁以下	人	—	20,548	28,608
		30至50岁	人	—	30,714	39,420
		50岁以上	人	—	88	198
		按地理区域划分的员工人数				
		中国内地	人	—	50,634	66,906
		港澳台地区	人	—	216	243
		其他国家及地区	人	—	500	1,077
		按管理层级划分的员工人数				
		管理层	人	—	5,077	6,119
		非管理层	人	—	46,273	62,107
		员工总流失率	%	—	12.0	12.37
		按性别划分的员工流失率				
		男性	%	—	12.00	11.90
		女性	%	—	11.90	13.53
		按年龄组别划分的员工流失率				
		30岁以下	%	—	12.2	14.59
		30至50岁	%	—	11.9	10.89
		50岁以上	%	—	9.0	19.39
	按地理区域划分的员工流失率					
	中国内地	%	—	12.0	12.32	
	港澳台地区	%	—	10.3	15.61	
	其他国家及地区	%	—	9.7	15.00	
	健康 与安全 ⁴	因工死亡人数 ⁴	人	0	0	0
		因工死亡率	%	0	0	0
		工伤率 (工伤数 / 百万工作小时)	%	0.21	0.27	0.25

指标类别	指标范畴	指标	单位	2019	2020	2021	
发展 与 培 训	按性别划分的员工平均受训时数						
		男性	小时	—	32	39.68	
		女性	小时	—	33	44.12	
	按管理层级划分的员工平均受训时数						
		管理层	小时	—	26	55.52	
		非管理层	小时	—	33	39.53	
	按性别划分的受训员工百分比						
		男性	%	—	98.30	99.63	
		女性	%	—	98.00	99.59	
	按管理层级划分的受训员工百分比						
		管理层	%	—	97.00	99.79	
		非管理层	%	—	98.30	99.60	
	社区	腾讯集团向腾讯公益慈善基金会（中国内地）捐赠金额（含现金捐赠和物资捐赠）		亿元	8.50	20.74	15.13
		腾讯基金会（中国内地）累计接受腾讯集团捐赠金额		亿元	43.00	63.75	78.88
腾讯公益平台							
		全年获得筹款项目数量	个	14,076	13,085	26,000	
		筹款总额	亿元	28.03	38.50	54.50	

注：

1. 腾讯 2021 年扩大了环境绩效的报告范围，涵盖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。在 2020 年，腾讯环境绩效的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。故本报告未纳入 2019 年、2020 年的环境绩效。部分 2020 年数据为按照 2021 统计范围进行修订后的数据。

2. 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。我们以各数据中心年度 PUE 平均值的总体均值进行汇报。2021 年，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。

3. 腾讯从 2020 年起将员工数据的统计范围确定为由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。故本报告未纳入 2019 年与员工雇佣相关的社会绩效。

4. 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。

附录三 报告评级

《腾讯可持续社会价值报告 [2021] 》评级报告

受腾讯控股有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《腾讯可持续社会价值报告（2021）》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性 [★★★★★]

公司可持续社会价值事业部牵头成立报告编制工作组，统筹具体编制工作，重点部门提供基础素材并审核相关内容，集团高级副总裁、集团副总裁负责报告终审；将报告定位为披露履责信息、提高社会责任管理水平、强化利益相关方沟通、提升公司品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；发布《2021年腾讯 PCG 内容向善报告》《腾讯碳中和目标及行动路线报告》《腾讯助力河南防汛救灾报告》等专项报告，构建了多形态的报告体系；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 [★★★★★]

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、科技创新、保障信息安全、用户服务优化、支持实体经济、保护未成年人、预防网络沉迷、拦截不良信息等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 [★★★★★]

《报告》主体内容从“人人共连，服务用户需求”“数实融合，助力实体经济”“生态共益，创造社会价值”等角度系统披露了所在行业核心指标的 86.10%，具有领先的完整性表现。

平衡性 [★★★★★]

《报告》披露了“受理的互联网服务用户投诉量”“受理的腾讯云服务用户投诉量”“员工总流失率”“因工死亡人数”“因工死亡率”“工伤率（工伤数 / 百万工作小时）”等负面数据信息，并简述违反“腾讯高压线”案件的查处情况与处理措施，平衡性表现卓越。

可比性 [★★★]

《报告》披露了“总收入”“盈利”“全年获得筹款项目数量”“筹款总额”“平均 PUE”等 10 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现有待提升。

可读性 [★★★★★]

《报告》采用“共创 共益”的主题，从服务用户需求、助力实体经济、创造社会价值三个层次系统阐述企业年度履责进展，回应了利益相关方的期望与诉求；封面设计及篇章跨页以矢量元素增强科技感，凸显行业特征，提升了报告的辨识度；嵌入二维码延伸解读报告内容，引入利益相关方证言佐证履责成效，增强了报告的沟通和传播价值；整体色调呼应企业品牌标识，重点议题突出，案例丰富详实，具有卓越的可读性表现。

创新性 [★★★★★]

《报告》明确“可持续社会价值创新”战略模型，完善了社会责任工作的顶层架构；将社会责任报告创新升级为可持续社会价值报告，系统展示企业在“可持续社会价值创新”战略下的整体规划、行动路线、实践进展与价值贡献，凸显了企业的责任视野和价值追求；设置“责任透视图”板块，提升了报告的沟通性和真诚度，创新性表现领先。

综合评级 [★★★★★]

经评级小组评价，《腾讯可持续社会价值报告（2021）》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
2. 增加企业关键绩效历年数据的披露，提高报告的可比性。



中国企业社会责任报告
评级专家委员会

Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2022 年 5 月 15 日

附录四 报告指标索引

目录		CASS-CSR4.0 指标	GRI Standards 指标
高管之声		P2.1-2.2	102-14, 102-15, 102-23
可持续社会价值创新战略		P3.1-3.2, P4.3, G1.1-1.2, G2.3, G3.1-3.3, G6.2	102-16
人人共连, 服务用户需求		M2.1, S1.5	102-2, 103-1, 103-2, 203-1, 203-2
数实融合, 助力实体经济		M2.4-2.7	102-2, 103-1, 103-2, 203-2, 413-1
生态共益, 创造社会价值		M3.4, M3.6, S4.5-4.7, S4.9, E1.1-1.3, E1.5, E1.7, E2.24, E3.3-3.4, E3.6	103-1, 103-2, 201-2, 203-2, 302-4, 302-5, 304-2, 304-3, 305-5, 305-7, 413-1
社会责任 绩效报告	实现稳健运营	P4.1, M1.1-1.4, M3.1, M3.8, M3.10-3.11, M3.14, S1.1-1.2	102-9, 102-18, 102-22, 102-30, 103-1, 103-2, 205-2, 205-3, 414-1, 414-2
	建设低碳企业	E2.1, E2.3-2.4, E2.7, E2.9, E2.12-2.13, E2.18, E3.1-3.2	103-1, 103-2, 201-2, 302-4, 302-5, 303-3
	陪伴员工成长	S2.2, S2.4-2.5, S2.7-2.8, S2.10-2.11, S2.14-2.19, S4.10-4.11	102-8, 102-16, 103-1, 103-2, 201-3, 401-2, 401-3, 404-2, 405-1
	守护用户权益	M2.13-2.16, M3.5	102-2, 103-1, 103-2, 416-1, 418-1
关于本报告		P1.1-1.3	102-1, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53
关键绩效表		A2, M1.6-1.8, S2.1, S2.20, S4.8, E2.15, E2.17, E2.25, M3.12	102-7, 102-8, 102-49, 201-1, 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 403-2, 404-1, 405-1
报告评级		A4	102-56
报告指标索引		A5	102-55
读者意见反馈		A6	

附录五 读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为了持续提升报告编制水平，推动公司在社会责任及社会价值方面的管理和实践能力，我们诚挚地邀请您反馈真实感受和热心建议，请您不吝赐教！

相对于腾讯，您的身份是：

- 政府 投资者 员工 用户 供应商 / 承包商 合作伙伴
同行 社区和公众 非政府组织 媒体 其他 _____

您对本报告的总体印象：

- 很好 较好 一般 较差 很差

您更关注报告在哪方面的议题披露【可多选】：

- 便捷日常生活 变革社群生态 传播优质内容 创新就业形态
激活数字动能 推动上云用数 引领数字升级 筑牢数字防御
公益数字化 乡村振兴 社会应急 绿色低碳 基础科学
公共卫生 社会包容 教育创新 文化传承
稳健运营 员工成长 用户权益 其他 _____

您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上：

- 披露信息量： 很高 较高 一般 较低 很低
 版式设计： 很合理 较合理 一般 较差 很差
 可读性： 很好 较好 一般 较差 很差

对于提升腾讯可持续社会价值报告编制水平和可持续社会价值工作水平，您还有哪些好的建议？



腾讯可持续社会价值报告 (2021)

由腾讯可持续社会价值事业部编制

腾讯可持续社会价值报告（2021）工作人员名单

指导：郭凯天 陈菊红

监制：肖黎明 张军

统筹：傅剑锋

责编：刘莎

特约撰稿：付涛

编辑：林珊珊 刘杰 孔鹏 陈兴杰 余舒虹 吴玉英 刘洋 张蕾 梁莹

资料支持：潘桐 李瑞 许文静





腾讯 SSV 官方微信



腾讯企业社会责任
官方微信

报告出版的环境考虑

纸张：采用环保纸张印刷

油墨：采用环保油墨以减少空气污染