



2025 年 环境、社会及管治报告

Tencent 腾讯

目录

关于腾讯	02	第一章 ESG管治		第四章 保护环境		第七章 科技向善助力可持续发展目标	
执行摘要	03	ESG管治架构	05	环境策略和进展	41	基础科学研究	73
		董事会声明	06	气候变化与碳中和	42	公益行业数字化升级	74
		ESG战略	07	生物多样性丧失与自然保护	46	文化遗产与普惠	76
		商业价值、社会价值与股东价值	08			应急响应	77
		ESG议题重要性评估	09			产业数智化升级	78
		ESG工作组年度回顾	10				
		第二章 企业管治		第五章 关心员工成长			
		董事会管治、独立性及多元化	13	管理理念与承诺	50		
		风险管理	14	员工发展与福祉	51		
		商业道德	15	多元、共融和协作的工作场所	59		
		可持续供应链	18				
		第三章 产品治理		第六章 数字包容		附录	
		数据隐私	21	未成年人培育	62	关于本报告	80
		网络与数据安全	26	银发群体支持	64	气候与自然相关信息	81
		负责任人工智能	30	残障人士技能提升	66	员工相关信息	89
		可信赖的互联网平台	33	女性健康普惠	68	安全认证清单	90
				农村经济发展支持	69	鉴证与核查	91
				普惠金融产品与服务	70	报告框架及内容索引	94

关于腾讯

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

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

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

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

腾讯成立于1998年，并于2004年在香港联合交易所主板上市。

用户为本 科技向善

为用户创造价值、践行科技向善，是腾讯愿景与使命的核心所在。

这一信念已深度融入我们的产品研发，日常运营与公司治理之中，推动企业的可持续发展并引领我们与各界携手共创长期社会价值。

执行摘要

腾讯践行环境、社会及管治战略，主动识别以及管理相关风险，并将创造可持续社会价值融入产品研发和日常运营中，以把握ESG机遇。2025年，我们取得以下重要进展：

环境

- 通过提升能源效率、绿色电力转型以及供应链减碳行动，我们的碳目标按计划推进。与上一年度对比，我们自有数据中心的平均PUE由1.257优化至1.246，绿色电力使用比例由49.8%提升至82.9%；租赁数据中心的绿色电力使用比例则由3.8%提升至21.4%。这些举措令我们在AI能耗需求增加的背景下，仍保持减碳进度，2025年碳排放强度相较基准年(2021)减少了24.4%。
- 随着人工智能技术被应用到物种识别中，我们支持研究人员更高效开展生物多样性监测，并促进公众便捷参与城市生态观察。这些举措使我们入选了中国生态环境部宣传教育中心的2025年工商业生物多样性保护典型案例。

社会

- 我们推进科技的共融与普惠，将无障碍科技的服务对象从肢体障碍人群拓展至认知障碍人群，推出已进入临床使用的认知功能训练软件；我们在*附近的工作*小程序开设残障人士就业专区，上线经中国残联就业服务平台认证的岗位近3,000个。
- 我们支持创新以及公益行动，助力联合国可持续发展目标的推进。“科学探索奖”和“新基石研究员项目”已为超过430名优秀科学家提供长期、稳定的资金支持。年度的久久公益节吸引了5.3亿人次参与各类公益行动。

管治

- 我们正式发布了负责任AI原则，是为科技向善延伸并在引领公司在各项业务与运营中实现AI的伦理化开发与应用。腾讯云在核心市场获得多项安全认证，并取得了ISO 42001人工智能管理体系认证。我们还成立了集团级的个人信息保护委员会，进一步强化了治理工作。
- 在商业道德方面，反舞弊以及合规管理获得了国际以及中国的认证。我们加入了联合国全球契约组织发起的可持续发展链主联盟，并在供应商门户网站上线ESG培训课程。



基于以上实践，我们的ESG绩效赢得了相关方的广泛认可。腾讯入选了2025年深圳市ESG实践先锋企业典型案例，并荣登《财富》杂志全球最受赞赏公司榜单。此外，腾讯持续获纳入多个全球ESG指数；同时，我们的MSCI ESG评级于2025年10月从BBB级晋升至A级。

James Mitchell 罗硕瀚
联席主席
ESG工作组

ESG管治



- 1.1 ESG管治架构
- 1.2 董事会声明
- 1.3 ESG战略
- 1.4 商业价值、社会价值与股东价值
- 1.5 ESG议题重要性评估
- 1.6 ESG工作组年度回顾

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



第一章

ESG管治架构

本公司的环境、社会及管治（以下简称“ESG”）事务的治理架构通过三层体系联动运行：本公司董事会（以下简称“董事会”）实施战略监督，高级管理层制定ESG战略并指导ESG优先事项的落地，ESG业务代表在各事业群中实施具体行动并定期汇报进展。



1.2

董事会声明

董事会全面负责本公司的ESG战略及报告，并将监督职责授权予企业管治委员会。在ESG工作组的支持下，该委员会通过定期汇报、专项报告、会议及问询等方式，跟进ESG事务的进展与成效，涵盖范围包括但不限于碳中和行动计划、可持续社会价值创新项目、多元与共融进程和全球ESG趋势。

在评估对可持续发展可能产生重大影响的ESG议题重要性及优先级时，本公司已充分征询董事会与关键相关方的意见和建议。同时，本公司已将关键ESG风险纳入企业风险评估与管理体系，并综合考虑风险发生的可能性、影响程度及变化趋势，制定相应的应对措施。董事会与企业管治委员会定期审议相关风险并提出缓解建议。

本报告已经获得第三方专业机构的有限鉴证，经公司企业管治委员会和审核委员会审阅并由董事会批准。



1.3

ESG战略

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

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

随着人工智能的迅猛发展和数实经济深度融合，互联网行业迎来新的市场机遇与风险。我们将持续为用户和业务伙伴创造具有价值的产品，并积极管控相关风险。我们选择以向善为宗旨，借力科技缓解环境和社会痛点，从而推进[联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）](#)。我们的ESG战略执行，对内体现于高水平的公司治理、商业道德的实践和先进的人力资源发展，筑牢管理根基；对外谋求平衡各相关方与环境和谐共生的可持续业务增长。我们的具体行动包括：



业务经营

- 遵循适用的法律和法规，坚守商业道德行为准则；
- 为员工提供多元、共融和安全的工作环境，保障员工权益及健康福祉，赋能员工专业成长；
- 确保企业管治的有效性，并将ESG纳入风险管控，保障股东以及相关方权益。



用户

- 保护用户隐私，及其数据和数字财产安全；
- 倾听用户的意见，积极响应他们的需求、查询和投诉，并依此迭代产品和提升服务质量；
- 提供安全的网络环境，保护未成年人；支持未获得充分服务的用户享有参与数字化经济发展的平等机会。



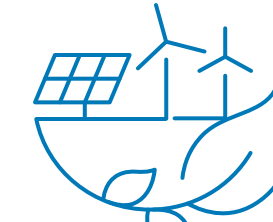
业务伙伴

- 助力产业数智化升级，为中小微企业提供更多支持；
- 公平合理对待业务伙伴，通过双向沟通渠道收集反馈，以优化合作流程与商业实践；
- 通过严格的风险管控措施，预防并打击非法及不正当行为，与价值链伙伴携手维护公正、透明的商业环境，促进行业长期稳定发展。



产业及社会

- 坚持科技自主创新和行业协作以夯实技术根基，积极参与共建开放共赢的生态；
- 加大社区投资，利用我们的产品、平台及技术推动科技向善，让科技进步成果惠及更广泛群体；
- 通过发挥我们的数字化能力，帮助公益机构触达更多潜在捐赠者，提升运营效率，增强透明度与公众信任。



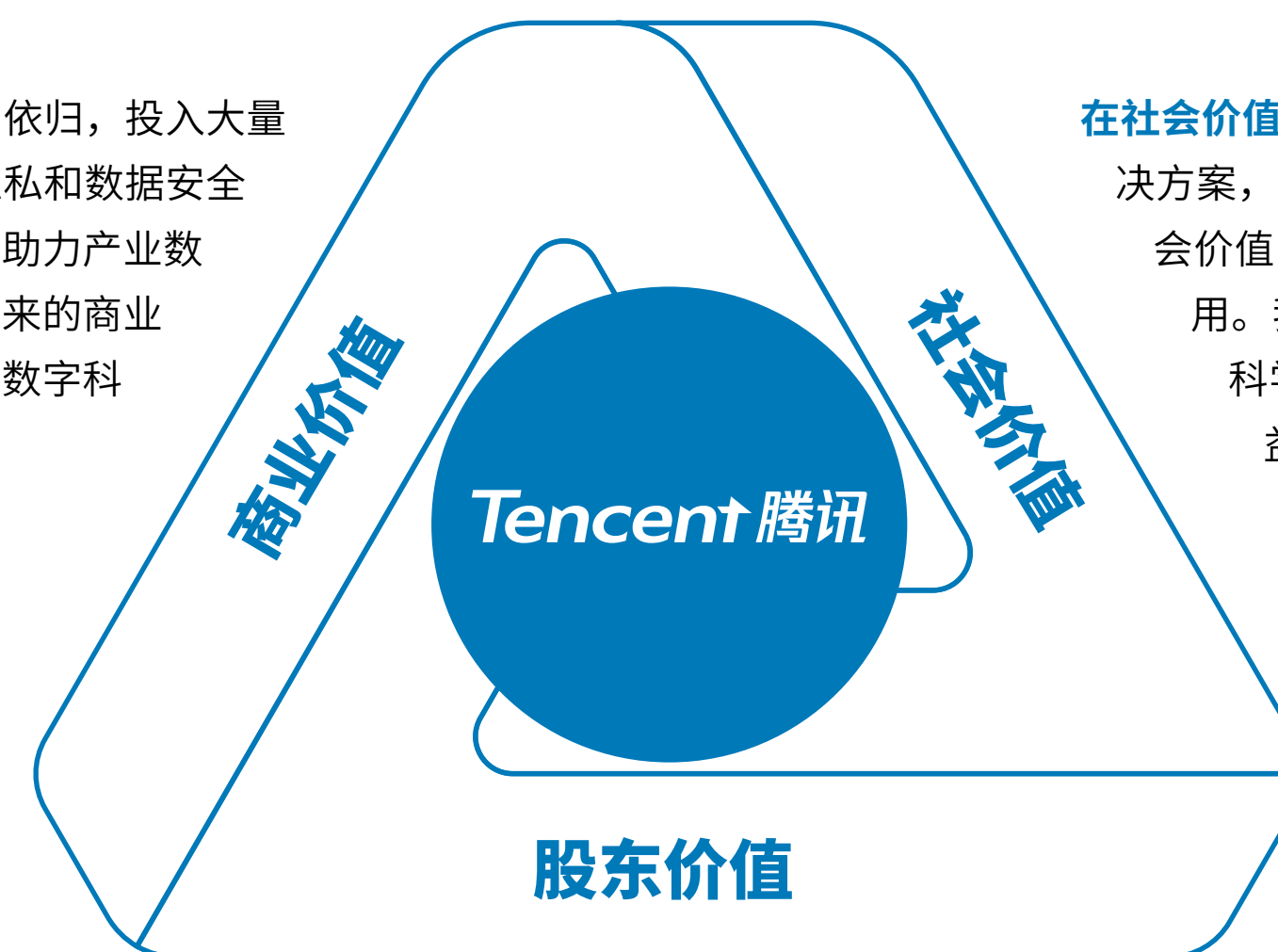
环境

- 推进自身碳中和目标；通过投资扶持低碳技术领域的初创公司，助力社会低碳转型；
- 降低自身运营对自然资源的依赖和影响，应用数字技术促进生物多样性保护；
- 通过数字工具和产品促进公众环保意识提升和引导实际行动。

商业价值、社会价值与股东价值

腾讯一直视用户价值为企业使命和文化的核心，在产品业务的商业价值设计中，用户价值始终是首要考虑因素。我们在社会价值创新方面的投入，可能需要长期耕耘才能产生规模效应；但这些投入的资金来自投资收益，与我们为创造用户价值以回报股东价值而投入在重要产品、技术和平台研发等领域的资源是独立分开的。我们积极维持商业价值、社会价值和股东价值三者之间的平衡，在此基础上实现企业的可持续发展，行稳致远。

在商业价值的设计落实方面，我们以用户价值为依归，投入大量资源提升前沿技术和产品研发能力，巩固用户隐私和数据安全的保护，为用户提供优质创新的产品体验。我们助力产业数字化升级，共创社会价值并分享数实经济融合带来的商业成果。腾讯自我定位为可信赖的数字助手，提供数字科技促进创新、创业及产业转型升级。



在社会价值的创新探索方面，我们聚焦寻觅技术与产品组合的创新解决方案，以缓解社会痛点。我们鼓励业务部门挖掘或提升产品的社会价值，例如在无障碍技术、生物多样性保护等领域发挥更大作用。我们通过可持续社会价值事业部牵头，设立资助计划支持科学家潜心基础科学研究，以及在数个核心领域联动专业公益机构合作孵化为社会带来规模效益的项目。

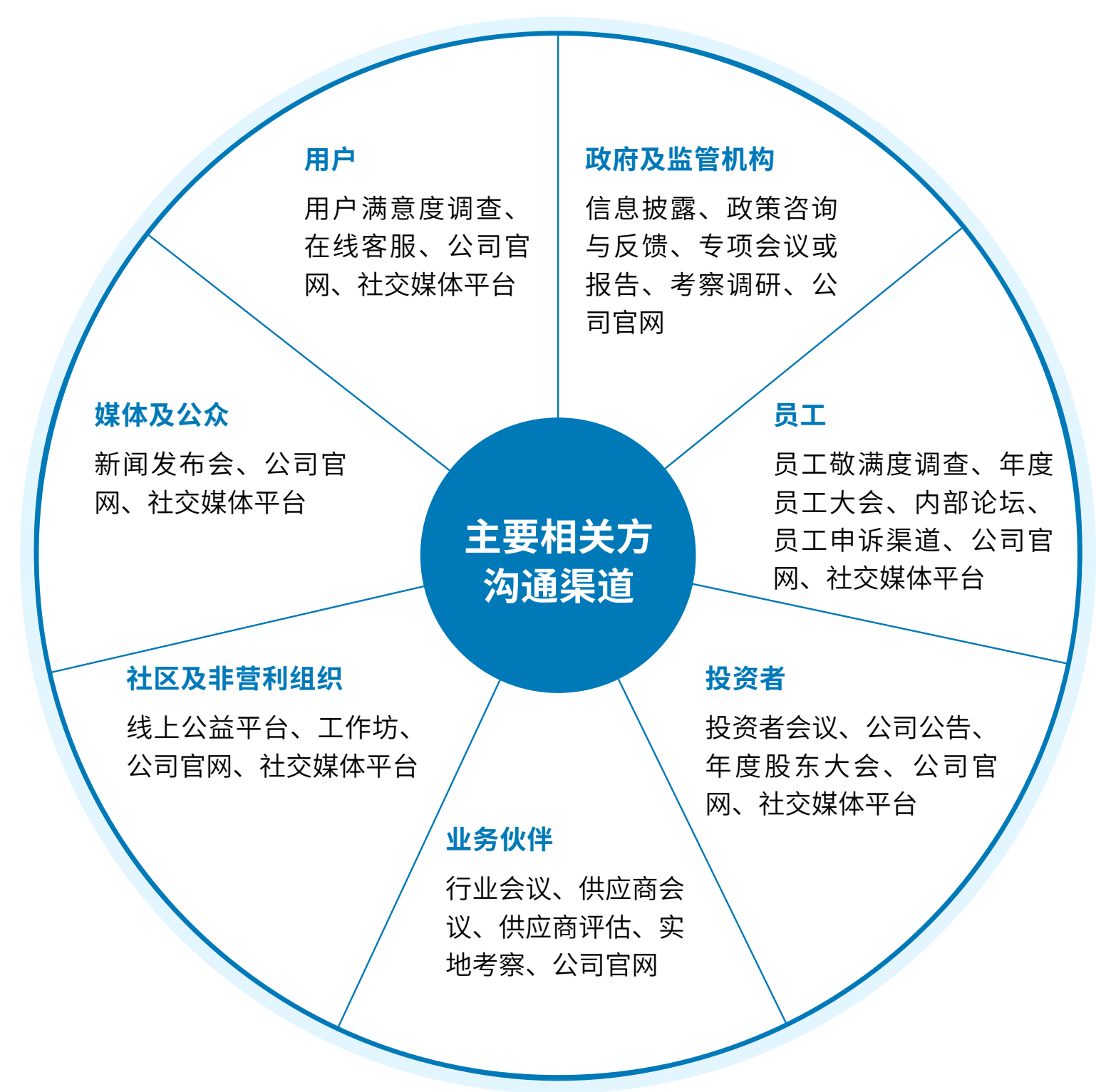
在股东价值创造方面，我们持续关注用户价值的创造，以及社会价值与商业价值的有机融合，从而夯实腾讯可持续发展的根基，保障企业长远价值。我们致力维持高水平企业管治，并已把环境和社会因素纳入到企业战略和风险管理中。

1.5

ESG议题重要性评估

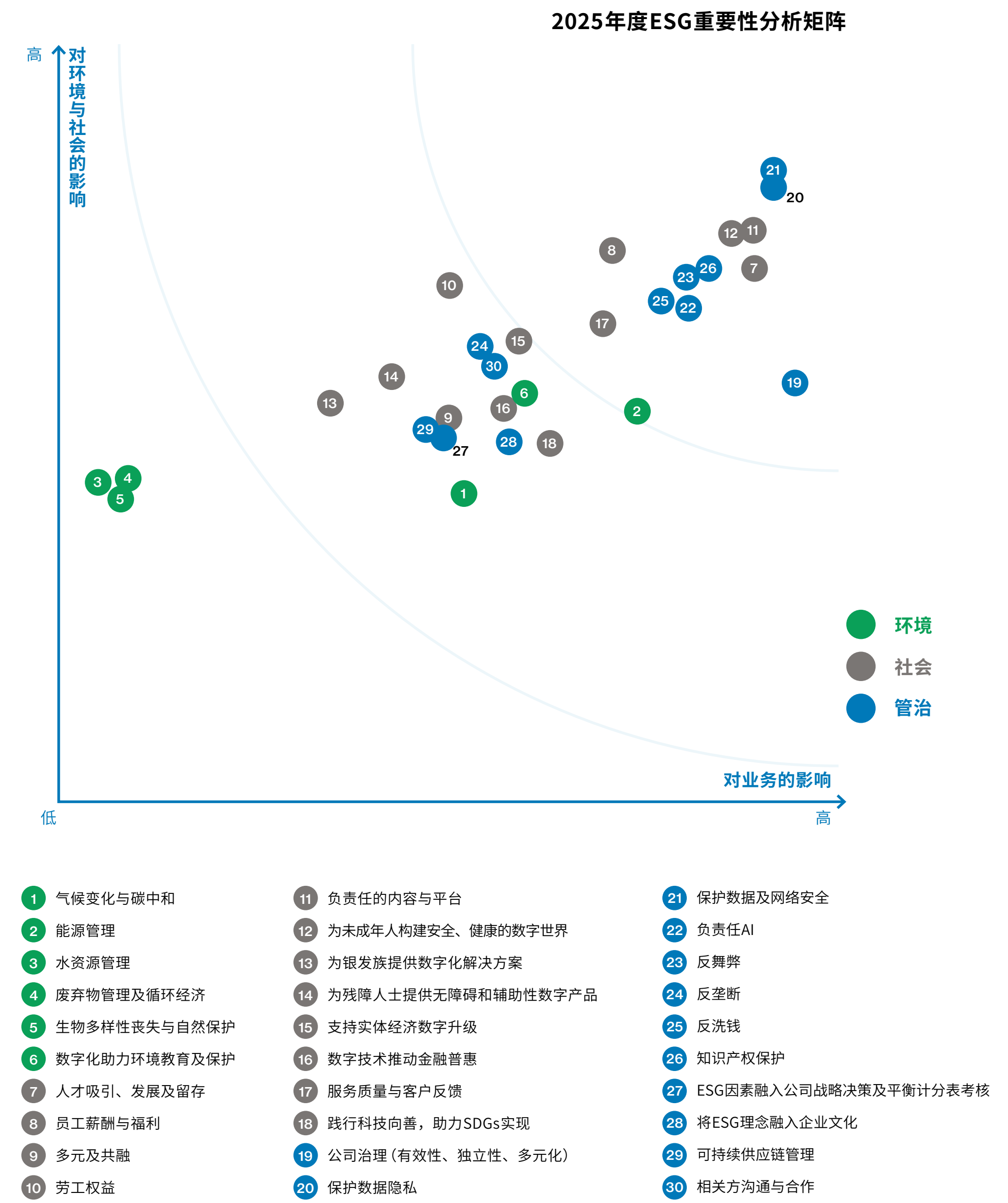
我们在评估ESG风险与机遇时，考虑相关方的意见和建议。我们通过多种渠道定期与相关方沟通，了解他们的期待、关注及信息需求。

我们委托第三方专业机构开展了全面的ESG重要性评估。该评估按照系统化流程，识别并确定对我们业务及相关方最为重要的议题。



主要步骤如下：

- 综合以下方面，识别与公司相关的ESG议题：
 - 腾讯公司战略及核心业务。
 - 香港联合交易所有限公司主板上市规则附录C2所载之《环境、社会及管治报告守则》(香港联交所ESG报告守则)及主要国际ESG报告标准与框架，包括：国际财务报告准则(IFRS)S1和S2、气候相关财务信息披露工作组(TCFD)、自然相关财务信息披露工作组(TNFD)、全球报告倡议组织(GRI)标准、可持续会计准则委员会(SASB)准则、联合国全球契约组织(UNGC)十项原则及SDGs。
 - 全球可持续发展趋势及相关方期望。
- 通过访谈和在线问卷，收集相关方对ESG议题重要性的观点。访谈面向董事、高级管理层及投资者开展，深入了解他们对ESG议题优先次序的判断，以及对公司ESG策略的意见与建议。问卷通过线上渠道发放并回收，覆盖员工、用户、业务伙伴、供应商、监管机构、学术界、媒体及社区群体，回收有效问卷超过3,200份。以上调研过程充分考虑相关方覆盖面及样本量，以确保评估结果的可靠性和代表性。在ESG报告发布后，我们通过线上渠道以及面对面交流（包括与尽责管理团队会议）收集相关方对我们ESG信息披露以及议题重要性评估工作的反馈。
- 形成重要性矩阵，展示各项ESG议题对业务以及对社会和环境的影响。在评估过程中采用一致的方法，确保不同报告周期数据和结论具有可比性和可靠性。



ESG工作组年度回顾

ESG工作组的主要工作为提升公司ESG表现，及建设ESG文化。企业文化是我们ESG战略实施的重要部分，并启发员工在日常工作中践行ESG理念。为此，我们每月举办ESG知识月度问答赛，挑选重要的ESG议题，为员工温故知新。我们每年举办ESG文化周，邀请内外部专家分享行业洞察和ESG全球趋势。2025年，我们还举办了主题活动，包括：



商业道德

我们举行9场商业道德宣导活动，通过线下活动强化员工的合规意识与诚信经营理念。

人工智能安全与治理

我们联合学术机构开展课题研究，探讨AI技术为ESG各领域带来的机遇与挑战。同时，我们通过线上研讨分享等形式，宣导ESG理论与优秀治理案例，增强员工对于AI安全的认知。

多元共融

我们举办了首个面向全球员工的专场讨论，覆盖跨文化沟通、女性职业发展、适老化产品开发、孤独症儿童关怀、残障人士就业五大主题，增进员工对多元共融文化的认知与尊重。

隐私保护与数据安全

我们通过与员工分享合规要求和业务最佳实践，强化隐私保护理念。我们还组织开展聚焦38个不同主题的隐私专题培训，将合规要求传达至各层级员工。

环境保护

在世界地球日、世界环境日期间，我们组织环保理念科普活动，并鼓励员工通过绿然向好小程序打卡记录减碳、节能、节水、减废以及生态保护等绿色行动。

社区公益

通过向善实践小程序，员工可以运用技能和知识，参与或发起公益项目。截至2025年底，超过4.16万名志愿者参与2,969个项目。

用户

- ESG议题重要性评估结果显示，表现最受用户认可的5个议题分别是人才吸引、发展及留存；数字化助力环境教育及保护；员工薪酬与福利；保护数据及网络安全；以及保护数据隐私

员工

- ESG议题重要性评估结果显示，表现最受员工认可的5个议题分别是为未成年人构建安全、健康的数字世界；人才吸引、发展及留存；保护数据隐私；数字化助力环境教育及保护；以及支持实体经济数字升级

传媒

- 《时代》杂志2025全球最可持续发展企业500强
- 《福布斯中国》杂志2025中国ESG 50强
- 《福布斯》杂志2025全球最佳雇主榜
- 中央广播电视总台2025中国ESG上市公司先锋100
- 《新浪财经》杂志2025中国企业ESG百强
- 《财富》杂志2026全球最受赞赏公司榜

政府、监管机构

- 入选中国生态环境部宣传教育中心2025年企业ESG典型案例
- 入选深圳市发展和改革委员会2025年深圳市ESG实践先锋企业典型案例
- 香港个人资料私隐专员公署2025年私隐之友嘉许奖，包括金奖及最佳资料外泄事故应变计划奖



非营利组织及专业机构

- 入选UNGC“25可持续发展链主联盟”企业实践案例集
- 香港会计师公会2025最佳企业管治及ESG大奖 – 大市值组别之评判嘉许
- 香港管理专业协会2025最佳年报奖 – 最佳环境、社会及管治报告奖（科技及资讯类别）

投资者

- 《Extel》（原《机构投资者》）连续五年(2021-2025)评选腾讯为亚洲（不包括日本）互联网企业最佳ESG第一名。该排名是基于全球超过1,300家金融服务机构的6,000多名投资专业人士票选的结果。2025年，腾讯获《Extel》评为最受尊崇公司

ESG评级

- 标普全球进一步提高腾讯ESG评分至61¹
- 明晟将腾讯ESG评级由BBB上调至A²

ESG指数

- 自2013年获纳入明晟新兴市场ESG领先者指数、明晟中国ESG领先者指数
- 自2023年获纳入标普道琼斯可持续发展世界指数、可持续发展新兴市场指数
- 自2024年获纳入恒生ESG 50指数、恒生可持续发展企业基准指数

1. 根据2025年11月13日发布的标普全球ESG评分。
2. 根据2025年10月21日发布的明晟ESG评级报告。

企业管治

- 2.1 董事会管治、独立性及多元化
- 2.2 风险管理
- 2.3 商业道德
- 2.4 可持续供应链

- 13
- 14
- 15
- 18



联合国全球契约反腐败原则
原则十：企业应反对一切形式的腐败，包括敲诈勒索和贿赂。



董事会管治、独立性及多元化

腾讯建立了单层制董事会。截至2025年12月31日，董事会由八位董事组成，包括一名执行董事、两名非执行董事和五名独立非执行董事。

董事会在引领腾讯战略方向、监督企业管治及确保公司的长期可持续发展方面发挥着关键作用。董事会通过完善的管治架构运作，并将需要投入特定时间、精力和专业知识的
事项指派给旗下各个委员会处理。董事会设立了五个专门委员会，各委员会均有其职权范围，明确委员会成员的
职责与义务。2025年，柯杨教授获委任为提名委员会成员，使该委员会的成员增至六人。她的加入为委员会在人才
遴选与评估方面提供更多元化的视野。有关企业管治的工作情况，请参阅腾讯2025年报企业管治报告。

董事会成员的多元化经验与背景备受重视，非执行董事和独立非执行董事所提供的建议和监督亦获得充分肯定。2025年，董事会中独立非执行董事的占比为62.5%，非执行董事的占比为25.0%。

- 非执行董事是来自Naspers集团的高级管理人员。该集团是腾讯长期股东，通过旗下子公司Prosus持股。Naspers是一家全球消费互联网集团，也是全球最大的科技投资者之一。非执行董事凭借其国际视野和在商业、财务及管理领域的专业经验，以股东的长远利益为导向履行其监督职责。
- 独立非执行董事背景广泛，他们引进不同领域的专业知识和管理经验，充分发挥专业能力及制衡作用，以保障股东、本公司及其他相关方的利益。提名委员会对独立非执行董事的独立性进行了定期评估，并认为他们属独立人士。在评估过程中，本公司考虑了《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（以下简称“香港上市规则”）所规定的独立性指引，同时结合了每位独立非执行董事的服务年限，以及这些董事能够为董事会带来的独特观点、专业技能和经验。本公司已收到所有独立非执行董事的年度独立性确认，其中包括三位上任超过九年的董事，董事会已确认他们的独立性。经提名委员会及董事会慎重评估后，认为他们具备独立性，能够有效地履行独立非执行董事的职责，继续为董事会贡献其宝贵经验、知识和专业精神。

董事会成员拥有深厚的专业积累，所覆盖的行业领域包括计算机和信息技术、通信技术、工商管理、财务管理、会计、法律、医学和社会科学。有关董事的过往经验，请参阅腾讯2025年报董事报告。董事会亦致力完善董事任期组合，既融合资深董事与近年委任的董事的不同观点和经验，也确保履行其受托责任的效力和效率。

在董事提名与遴选过程中，董事会遵循《董事会成员多元化政策》及《董事会提名政策》，全面评估候选人的知识、专业背景、经验、性别、文化与教育背景等多元化因素，在充分考虑董事会多元化效益的同时，确保符合香港上市规则的相关要求。在性别多元化方面，我们已于2022年设定目标，到2030年将董事会女性比例提升至30.0%。截至2025年底，董事会女性代表占25.0%。

风险管理

适当及有效的风险管理及内部监控系统是实现腾讯战略目标的重要保障。董事会对此系统承担最终责任，并将监督职责授予审核委员会。该委员会的成员每季度检讨风险管理及内部监控系统的执行，并每年进行有效性评估。审核委员会亦确保将ESG相关因素，包括但不限于气候变化，纳入本公司的风险评估及内部监控管理流程，并对重大风险加以识别与管理。审核委员会成员在财务管理和风险管理方面拥有丰富经验及知识，通过定期汇报和培训，获取风险管理与内部监控最新要求和行业最佳实践，并在有需要时在委员会会议上进行讨论。

我们定期通过面授培训、在线课程、线下互动活动等多种渠道，为员工提供培训，涵盖风险管理体系、关键风险分析以及内部监控等。这些举措提升了员工的风险管理意识与能力，从而强化了公司的内部控制环境。同时，我们将风险管理与内控表现纳入绩效考核，以确保责任落实到位。

有关我们的重大风险及应对措施的详细讨论，请参阅腾讯2025年报*企业管治报告*。

风险管理流程

- ▼

风险识别

各事业群的业务和职能部门以自下而上的方式，在业务运营包括产品与服务开发中进行风险识别、评估及应对。
- ▼

风险评估与管控

风险管理和内部控制部门（以下简称“内部控制部门”）每年通过系统性收集、汇总和分析业务信息等步骤，识别并建立公司层面与业务层面的重大风险列表，确保已制定和实施合适的风险应对策略和控制措施。所识别的风险，连同对应的应对及控制措施，由内部控制部门提交管理层及审核委员会审议，最终呈报董事会。
- ▼

风险监控

内部控制部门定期对重大风险的应对情况进行分析和评估。为确保风险管理和内部控制的有效性，内部审计监察部门每年以轮动方式，对关键业务开展以风险为导向的审计工作。内部审计监察部门在审计工作中及时识别控制缺陷并提出切实可行的建议。两个部门均每季度向审核委员会进行汇报。另外，公司每年聘请外部审计师进行独立评估，以确保这些实践的有效性。
- ▼

风险偏好与应对策略

董事会负责评估并确定本公司为实现其战略目标而愿意承担的重大风险的性质和程度。审核委员会代表董事会评估风险性质、厘定本公司为达成企业目标所愿意接受的风险程度及建立风险评级以确定缓解措施的优先级。基于评估结果，审核委员会制定适当的应对策略和明确重大风险的责任归属，并在内部控制部门的支持下指导管理层实施有效的风险管理系统。审核委员会认为管理层已采取适当的措施以应对及管理重大风险至可接受的风险水平。

2.3

商业道德

商业道德是我们所有决策与行动的根基，对维系客户信任至关重要。秉持诚信、公平、透明的原则，我们以负责任的方式与商业伙伴协作，共同营造公平、透明的商业环境。为践行这些原则，腾讯员工须遵循《腾讯阳光行为准则》（以下简称“阳光行为准则”）并参与培训，提升其道德意识，确保其在日常工作中能够做出正确、负责任的判断。

税务政策

腾讯的税务政策基于诚信和透明的原则。我们实施了稳健的税务策略，并结合有效的内部风险管理和控制体系，确保遵守运营所在司法管辖区适用的税务法律法规。有关详细的税务情况，请参阅腾讯2025年报的财务报表及[集团税务策略](#)。

坚守阳光行为

我们树立正直的企业文化，对贪污及其他舞弊行为零容忍，并通过培训强化反舞弊意识。我们的培训透过真实案例和行为示例，加深学员对商业道德、舞弊风险等的理解。所有正式员工、实习生及外包人员每年必须修读阳光行为准则培训课程，并在完成培训后确认其已知悉、理解并承诺遵守阳光行为准则。我们亦为管理者、敏感岗位员工和新员工组织关于反舞弊的额外培训。

董事会授权审核委员会负责监督商业道德事项。公司首席执行官，连同其他相关高级管理层，亦通过公司内部审计委员会会议参与监督。在审核委员会和内部审计委员会各自的会议上，董事与高级管理层听取最新的反舞弊监管要求与趋势，审阅反舞弊相关政策，并评估商业道德风险。

我们制定了阳光行为准则等政策，并辅以操作指引，用以预防和打击违规行为，包括舞弊、贪污、商业贿赂、便利费、利益冲突、内幕交易等。该行为准则适用于全球所有正式员工、顾问、实习生及外包人员，内容包括：

- 定义有关违规及禁止行为；
- 制定违规行为分级分类与处理方法，明确违规行为对绩效评估的影响及相关管理者的问责方式，包括降级、免职及解除劳动合同等处罚；
- 调查以及举报处理流程。

对于采购、营销、销售等敏感岗位，我们的《敏感岗位管理办法》规定了包括定期轮岗和审计在内的额外内部控制措施。



透过线下活动，向员工宣导阳光行为准则的要求，深化正直的企业价值观

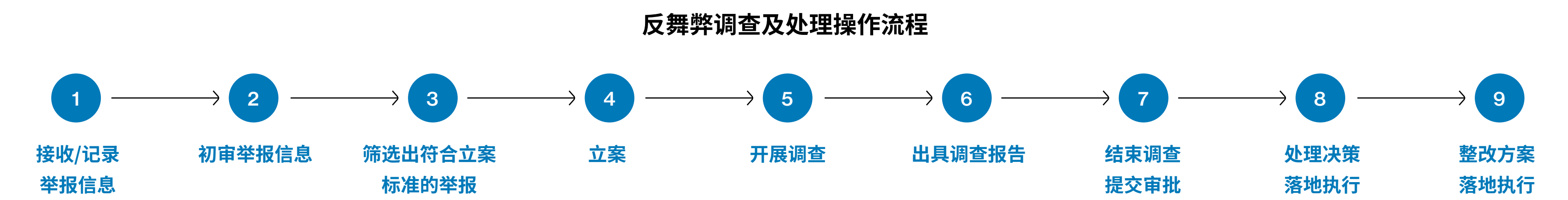
我们每年审阅反舞弊相关制度，根据法律法规、ISO标准以及行业的变化作出修订，并遵守运营所在司法管辖区适用的反舞弊法律法规，包括但不限于《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》和香港《防止贿赂条例》。2025年，我们成功取得GB/T 35770-2022合规管理体系要求及使用指南、ISO 37001反贿赂管理体系及ISO 37301合规管理体系及认证，标志着我们的反舞弊管理能力获得全球标准的权威认可。

我们积极响应并加入香港廉政公署发起的《诚信营商约章》，承诺遵循高标准的诚信营商原则。我们亦参与了由联合国毒品和犯罪问题办公室、香港廉政公署及国际反贪局联合会联合主办的2025亚洲青年反贪腐程式设计马拉松。在活动期间，我们的代表分享了如何利用人工智能进行审计以加强风险管理与欺诈检测能力的实际经验，并担任活动导师和评委，为参赛者开发应对诚信挑战的创新方案提供专业指导。

我们通过主动筛查以及内外部举报等方式获取舞弊线索，并由具有高度独立性的反舞弊调查部开展独立调查，该部门每季度直接向董事会审核委员会及公司内部审计委员会汇报。内部审计委员会审议并批准所有纪律处分措施及相关决策。同时，我们通过人工智能与大数据分析技术自建覆盖商业伙伴准入、项目招标、合同交付验收及报销等环节的动态风险模型，让我们更及时发现潜在风险和完善内控机制。

我们实施《反舞弊举报制度》，设置专用的电邮地址、通讯地址、举报电话、*阳光腾讯*公众号等全天候举报途径，供所有员工、供应商、业务伙伴及其他相关方进行举报。我们接受匿名举报，对所有举报人的信息严格保密，明确禁止任何对举报人的打击报复行为。员工可通过专用渠道，包括*企业微信*公众号、内线电话、电邮地址等咨询反舞弊政策的相关事宜。2025年，我们共接受咨询近1,800次。

我们每年发布《腾讯集团反舞弊通报》，披露年度反舞弊工作结果。2025年，反舞弊调查部共查处触犯“腾讯高压线”案件70余起，90余人因触犯腾讯高压线被辞退。此外，我们在报告期内收到8宗依法移送公安机关处理的员工贪腐案件的诉讼结果（含往年移交案件）。



反洗钱管理

腾讯践行风险为本的反洗钱管理理念，持续完善反洗钱治理体系，应对持续变化的风险和环境。

我们动态对标全球各类反洗钱监管要求，定期更新完善相关制度和管理流程，确保遵守运营所在司法管辖区适用的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反洗钱法》。我们落实《腾讯集团反洗钱与制裁合规最低标准》，并在官方网站公开发布《[腾讯反洗钱政策声明](#)》及《[腾讯制裁政策声明](#)》。此外，腾讯的各持牌金融主体根据业务发展和监管规定，修订相关制度。

我们的反洗钱与制裁管理架构涵盖：

- **反洗钱与制裁管理委员会：**指导和监督反洗钱及制裁合规工作，包括审查和批准有关战略、政策和流程的制定，以及其他重要合规事项。



- **反洗钱与制裁合规部门：**统筹协调不同地区和业务的风险管理工作，包括确保现行机制符合适用法律法规，并对各项措施的落实开展监督。

- **各持牌金融主体：**推动、落实、监督其所属主体内反洗钱和制裁合规相关的工作，保障在业务运营中对洗钱及制裁相关风险进行有效管控。

我们关注洗钱风险形势和反洗钱监管的趋势并及时进行差距分析、筹划员工培训等工作，完善和强化反洗钱管理工具和方法，以提升合规管理的效率及能力。2025年，我们提升风险管理能力，加强合规意识和技能，重点如下：

- 根据最新法规要求，基于洗钱、恐怖融资、扩散融资等不同风险细类，调整了整体评估体系。我们亦构建风险监测模型，运用人工智能和大数据等技术，增强对风险的识别、监测、分析及应对能力。针对虚拟资产、线上游戏、直播等非金融业务相关的洗钱特征，我们开展针对性风险评估，防范此等业务模式带来的新型洗钱风险。
- 开展培训及宣传活动54场，内容涵盖法规解读、内控制度、反洗钱合规新形势、全球动态、制裁案例分析、新型风险管理等。

信守公平竞争原则

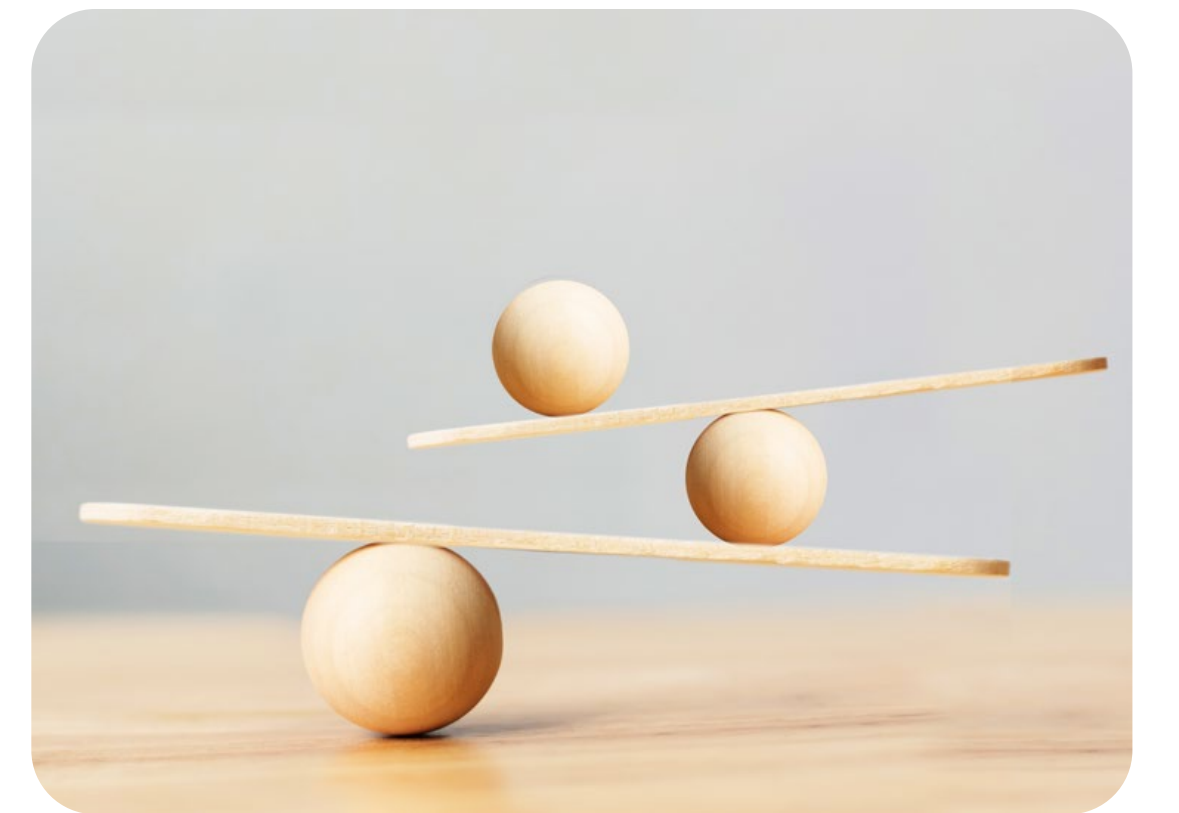
腾讯持续提升合规管理水平，与市场参与者共同维护公平竞争的商业环境。

我们推进反垄断文化建设，将其与企业文化紧密结合。2025年，我们为管理者、销售、市场、产品运营、法务等关键岗位人员开展了10场专项培训，强化其合规履职能力。同时，我们把视频课程纳入新员工的入职培训，帮助他们从入职开始树立反垄断合规意识，充分了解相关制度和管理要求。

在业务发展过程中，我们遵守运营所在司法管辖区适用的反垄断和公平竞争的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反垄断法》，并防控被禁止的反公平竞争的行为。我们制定了《腾讯集团反垄断合规管理办法》，并搭建了合规管理的机制和流程。我们不断完善覆盖各业务及产品全周期的反垄断合规制度体系，实施《腾讯集团反垄断合规指引》《腾讯集团境外反垄断合规指引》《腾讯集团投资并购交易项目中国境内反垄断申报义务评估流程指引》《腾讯集团投资并购交易项目中国境内反垄断申报防止“抢跑”行为指引》等政策与操作指引。

我们的反垄断合规部门为各业务提供反垄断合规建议与培训。在日常运营中，反垄断合规部门通过事前风险评估，事中动态监控政策执行，事后执行回顾优化管理流程，确保我们整体反垄断合规工作有效运行。我们的反垄断合规数据库，共汇集了广泛的反垄断案例、政策文件及研究报告。2025年，我们运用人工智能提升反垄断合规能力，实现数据库的及时更新以及对监管政策和合规要求的跟进。

腾讯音乐娱乐集团通过其完善的竞争合规体系，包括与上游版权方达成非独家合作等方式，确保商业行为符合反垄断监管要求。



可持续供应链

腾讯将《腾讯供应商ESG行为准则》嵌入合同或准入流程中，明确对所有供应商在劳工权益保护、职业健康和安全、环境保护与商业道德的行为要求。我们鼓励供应商采用国际及行业认可的最佳实践，基于责任商业联盟行为准则和联合国全球契约十项原则，加强ESG管理与信息披露，共同打造可持续供应链。

我们实施《腾讯供应商管理制度》，通过供应商管理系统对所有供应商的准入、选择、合作与绩效评估进行全流程管理，从而进行持续性监督并防范潜在的供应链风险。

供应商管理流程

准入

我们审核供应商是否具备有效资质、匹配的服务能力与经验，并定期更新入库供应商信息，以支持后续的绩效与风险评估。

- 我们要求供应商签署《腾讯供应商ESG行为准则》及《反商业贿赂声明》，作为合作的必要条件；若供应商违反承诺，合作将立即终止。
- 我们实施《供应商黑名单管理规范》，如供应商违反禁止商业贿赂条款、保密条款等要求，或在合作过程中弄虚作假，将被列入黑名单并永不合作。

2025年，中国供应商数目为25,219，其他国家和地区供应商数目为4,954。

选择与合作

我们建立公开透明的决策流程，以使符合资质的供应商享有平等的参与机会；通过综合评估其业务能力、商务条件和潜在风险，从而选拔合适的合作伙伴。

- 我们要求供应商如实申报其与腾讯在职或离职员工存在的利益关联，并根据阳光行为准则的相关规定，明确其合作范围。如发现供应商存在任何弄虚作假行为，将立即与其终止合作关系。
- 我们要求供应商提供必要的资质证明，分析用工情况、经营情况、财务状况等信息，并借助AI技术辅助判断供应商报价合理性。一旦发现潜在风险，供应商管理系统将弹出提示，为供应商选择决策提供信息支持。

在合作过程中，我们的智能化平台使用AI技术定位并拦截重复、低质量的数字化交付物验收风险，为采购业务提供风险预警和处理指导。

绩效评估

我们要求各部门对其供应商开展半年一次的绩效评估，设置定性与定量指标，以更客观地考察其交付能力和潜在风险，并依据评估结果调整供应商级别。

- 我们建立辅导和退出机制，对于绩效欠佳的供应商，在遵守适用合约的前提下进行相应处理。
- 若供应商疑似违反《供应商黑名单管理规范》，我们获得线索后将启动调查程序，经审批确认调查结果后，违规供应商将被正式列入黑名单。

2025年，共计新增15家合作主体被列入腾讯黑名单，并永不合作。

供应链ESG管理实践

腾讯将ESG原则与供应链管理实践融合。所有供应商可以在腾讯官方网站查阅《腾讯供应商ESG行为准则》的具体要求，入库供应商可以在供应商门户网站上随时学习ESG培训课程和行为准则最新要求。2025年，我们加入了UNGC发起的“25可持续发展链主联盟”，并引荐部分供应商参与可持续发展进阶培训。我们的可持续价值链建设行动入选UNGC“25可持续发展链主联盟”企业实践案例集。

环境保护

《腾讯环境管理制度》为绿色采购提供指引，鼓励将环境友好作为加分项，例如节能产品、低碳产品、废物循环利用服务等，在同等或相似条件的供应商中优先选择绿色供应商。

我们明确将绿色低碳相关认证确定为服务器供应商及数据中心运营供应商的准入必备条件之一，并将年度环保合规情况及环保实践成果纳入评估维度。此外，我们基于自身绿色电力采购经验，促进租赁数据中心加快能源转型。2025年，租赁数据中心绿色电力使用比例由2024年的3.8%上升至21.4%。

负责任内容

我们要求供应商所提供的内容与服务须遵守所有适用的法律法规，确保其提供的文字、图像、音频、视频等内容不含赌博、暴力、色情、虐待、剥削、诈骗、危害儿童福祉、危害健康与安全等信息，不得侵犯任何第三方的合法权益，包括知识产权、名誉权和肖像权等。供应商的交付内容须通过审核，以防止违法违规及有害的内容发布。

规范用工

我们要求供应商保障其员工权益，严禁雇佣童工、任何形式的强迫劳动或人口贩运等。所有人力服务供应商须承诺遵守保护劳工权益、保障职业健康与安全等相关要求；我们定期执行服务质量评估，并按结果推进供应商管理优化。

数据隐私

我们要求第三方数据处理行为符合腾讯隐私保护标准及其运营所在司法管辖区适用的法律法规，通过隐私管理体系实施供应商全流程管理。首先，我们对供应商开展调查问卷、资质审核等尽职调查，评估其数据保护措施的有效性。其二，我们与之签订数据处理协议，明确要求供应商履行数据保护义务，包括采取加密、脱敏、匿名化等技术措施，并同意腾讯对供应商的数据处理行为有审计权。其三，我们要求供应商在数据收集、处理、存储和传输过程中，符合运营所在司法管辖区适用的隐私和数据安全法律法规的安全合规要求，包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》及欧盟《通用数据保护条例》。

2025年，我们对供应商开放隐私保护培训，解读数据保护法规，强调腾讯隐私保护政策和数据处理协议的核心要求。此外，我们与产业链上下游合作方共同签署个人信息保护倡议书，携手推进互联网用户权益保护。

商业道德

我们要求所有供应商恪守商业道德，明确禁止利益冲突、商业贿赂、舞弊、弄虚作假等违法违规行为，并通过腾讯官方网站、供应商门户网站、微信公众号、网络课程和线下培训向供应商宣导《阳光腾讯介绍手册》要求。自2023年起，我们为国内游戏业务的供应商开展必修培训，内容涵盖侵权和泄密管理、合规廉洁要求等，截至2025年底已有超过16,000家供应商完成培训。

产品治理

产品治理对于履行责任、建立信任和推动可持续价值至关重要。我们将风险管理嵌入产品全生命周期，优先考虑用户价值，提供优秀和安全的产品体验，并赢得用户信任。

腾讯集团级的技术委员会由高级管理层与各事业群技术负责人组成，是统筹集团技术战略与研发资源的核心决策与协同机构，实施风险管理及应对策略，确保“用户为本，科技向善”落实到产品研发以及日常运营中。技术委员会下设多个分会，覆盖隐私、安全、人工智能、大数据和开源协同等重要领域。

3.1 数据隐私

21

3.2 网络与数据安全

26

3.3 负责任人工智能

30

3.4 可信赖的互联网平台

33



联合国全球契约人权原则

原则一：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权；
原则二：企业决不参与任何漠视与践踏人权的行为。

3.1

数据隐私

原则与方法

隐私保护是我们产品治理的核心，旨在为用户提供安全、可信任的产品和服务。我们实施全链路数据治理，通过严谨的内部管理流程确保数据全生命周期合规，全方位保护隐私和数据安全，增强用户信任。

我们遵守运营所在司法管辖区的适用隐私与数据安全法律法规，包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、欧盟《通用数据保护条例》、英国《通用数据保护条例》和2018年《数据保护法案》、《加州消费者隐私法案》及新加坡2012年《个人数据保护法》。

我们采用PBD（人、按钮、数据）数据保护方法论，通过加密及访问控制等行业领先的安全措施，严防个人信息被未经授权地访问、篡改、利用或泄露。此外，我们提供完善的数据管理功能，赋予用户对个人信息的自主掌控权。



Person

以用户为本

让用户数据保护清晰易懂
并建立信任



Button

用户自主掌控

通过提供便利的信息管理功能
实现用户对个人信息控制力



Data

数据管护

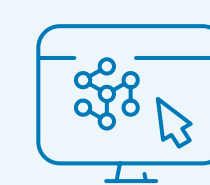
通过对用户数据全生命周期的
合规管理保护个人信息和用户
数据安全

用户隐私保护原则



安全可靠

通过合理有效的信息安全技术及
管理流程，防止用户信息外泄、
损毁及丢失。



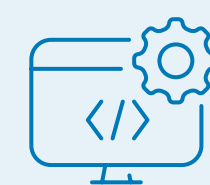
保护通信秘密

遵守适用法律法规，保护用户的
通信秘密，为其提供安全保密的
通信服务。



自主选择

为用户提供明确的信息管理选
项，方便用户做出适当选择以管
理个人数据。



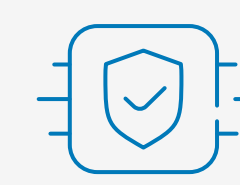
合理必要

仅收集实现产品功能所必需的数
据，以提供更好的体验和服务。



清晰透明

使用简明易懂的表述介绍隐私政
策和个人信息处理方式。



隐私设计

在产品和服务的研发和运营的各
个环节，融入隐私保护的理念。

治理架构

腾讯将隐私保护融入企业风险管理与ESG治理。



集团级委员会

在集团层面，我们设立个人信息保护及数据合规委员会，由高级管理层担任管理委员，负责相关事务的政策制定与监督执行情况。同时，我们委任了个人信息保护专员，包括符合《中华人民共和国个人信息保护法》的个人信息保护负责人以及欧盟《通用数据保护条例》的数据保护官，协调各业务事业群的隐私保护工作，并向委员会汇报。



专业化团队

在运营层面，我们明确产品所属部门负责人是产品合规的第一责任人，确保隐私合规评估工作落地执行和跟进，保障各项数据处理活动是必要、适度且安全的。此外，数据合规与隐私保护部负责构建全球基准，将各司法管辖区的监管要求转化为内部执行规范，以及推进国际认证标准等工作。



第一责任人

法务、技术及业务团队通过常态化协作，共同推进产品的合规复核工作。此项工作已形成一套标准化的响应机制，除进行周期性审计外，还会在管理政策或技术规范更新后，迅速启动相应的审查程序。

政策

我们的数据保护与隐私管理政策体系覆盖全部产品及服务，贯穿业务运营的各个环节，并已实施相应机制进行监督。在技术实现与操作流程等关键环节，我们制定了配套的管理规范与合规指引，依据各类数据的风险等级实施差异化的保护措施。对于未成年人，我们采取更为严格的保护标准。

腾讯隐私保护平台通过发布《腾讯隐私政策》及专项产品隐私指引，清晰披露数据处理的规则与目的。我们结合透明的信息披露与畅通的申诉反馈渠道，保障用户的知情权。

通用层面

《腾讯隐私政策》为集团基础性政策框架，适用于全线产品，明确了数据收集、使用与共享的核心原则与合规边界。

产品层面

各产品团队根据各自产品的功能特性，制定详细的产品隐私管理指引。

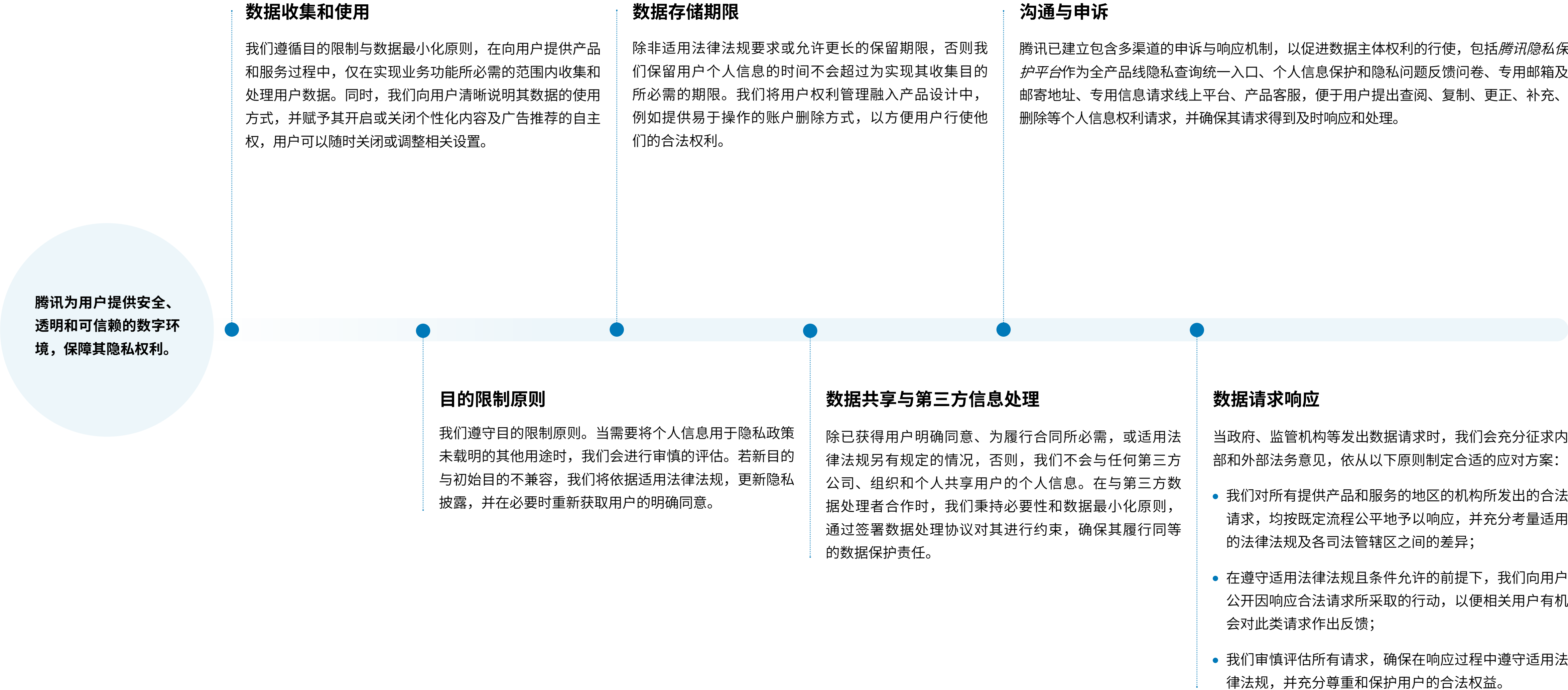
保护未成年人层面

《**儿童隐私保护声明**》明确未成年人信息处理规范及通过专属邮箱(dataprivacy-kids@tencent.com)为未成年人及其监护人提供权益维护与咨询的渠道。此外，我们关注行业最佳实践和监管动态，完善保护政策。

新技术风险层面

应对人工智能迅速发展带来的潜在隐私风险，制定产品的AI应用规范，旨在保护用户隐私及遵守运营所在司法管辖区的适用法律法规。

用户权利保障



风险管理措施

腾讯实施涵盖评估、审计与改进的闭环风险管理机制。我们要求所有产品在线上前必须通过隐私合规审查，根据具体产品运营情况按需开展隐私影响评估（Privacy Impact Assessments, PIAs）。我们依据《腾讯集团个人信息保护合规审计管理规范》开展内部审计，确保各项政策得到一致落实，并及时处理风险问题。



* 本图片由人工智能技术生成

我们在数据收集、使用、传输等环节实施数据合规治理举措，依托自动化研发扫描、数据分类、PIAs、数据安全措施、审计与监督等基础性治理工具，识别并管控合规风险。针对跨境数据传输，我们组建由内外部法律专家组成的专业团队，对安全措施进行联合评估，使其满足司法辖区的合规要求。对于法律法规明确要求数据本地化存储的情形，我们将实施本地化部署。

在全球范围内，我们建立多层级的内部访问控制体系，并通过身份认证、权限分级管理等安全管理实践进行强化，从技术层面加固用户数据保护，降低未经授权访问及数据泄露的风险。此外，我们常态化开展红蓝攻防、渗透测试等安全演练，识别系统漏洞和潜在风险点，落实主动防御机制与应急响应预案，在复杂威胁环境下保持系统韧性与数据安全性。关于我们的应对措施及数据泄露管理的更多信息，请参见本报告产品治理—网络与数据安全章节。

在运营层面，我们通过日常监控和专项审查，执行和改进数据隐私保护措施。在监督层面，我们成立了独立团队，定期开展专项审计，监督改进措施的落实，实现闭环管理。

员工意识与培训

我们通过全面的培训体系，传达个人信息与隐私保护政策、流程及规范，加强员工保护用户数据隐私的责任意识，具备运营中落实相关要求的专业能力。隐私培训覆盖正式员工、顾问、实习生和外包人员，结合线上线下多种形式进行。此外，隐私和数据安全等重要原则与内容已被纳入新员工入职培训、年度阳光行为准则课程等环节。2025年，我们要求新兴业务中涉及个人信息处理的工作人员必修个人信息保护专项培训，将相关合规要求融入日常业务运营。



认证与认可

腾讯积极参与隐私保护相关标准的制定工作，持有多项全球广受认可的隐私保护认证。截至2025年底，我们的主要业务和产品已获得多项隐私相关认证：

- *WeChat*、*微信*和*QQ*均分别获得TrustArc认证。*微信*和*QQ*具有中国网络安全等级保护三级认证。此外，*微信*还通过了ISO 27001信息安全管理体系认证。
 - *腾讯*游戏海外发行平台 *Proxima Beta* 拥有ISO 27001 和 ISO 27701 等国际认证。游戏 *GODDESS OF VICTORY: NIKKE*获得TrustArc认证。
 - *财付通*获得中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心颁发的“个人信息保护认证”证书。
 - *腾讯*广告获得ISO 27001和ISO 27701等国际认证。
- *腾讯云*获得ISO 27701隐私信息管理体系、ISO 27018公有云隐私保护认证、ISO 29151个人可识别信息保护实践准则等多项安全认证。请参见本报告 *附录—安全认证清单*。
 - *企业微信*通过SOC 2和SOC 3服务审计，获得ISO 20000信息技术服务管理体系认证、ISO 27001、ISO 27701、ISO 27018和中国网络安全等级保护三级认证。
 - *腾讯*文档获得ISO 27001认证。

同时，我们今年也获得行业及权威机构的认可，包括：

- 我们再次在中国网络安全产业联盟开展的数据安全和个人信息保护社会责任评价中荣获三星级单位，且是仅有的三家个人信息保护影响评估三星级单位之一。此外，我们还成为首批获得个人信息保护合规审计能力的规范级评价的企业。
- 在由香港个人资料私隐专员公署主办的“2025年第三届私隐之友嘉许奖”中，腾讯荣获金奖及最佳资料外泄事故应变计划奖，这是我们继第二届获奖后再次荣获金奖。



网络与数据安全

腾讯全线产品已纳入统一的闭环安全管理机制，覆盖识别、防护、检测、响应和恢复全流程，切实保障系统与数据的机密性、完整性和可用性。腾讯云为我们提供云计算基础设施，并已在全球范围内获得多项安全认证。更多信息，请参见本报告**附录一安全认证清单**。

报告期内，腾讯未发生对业务运营产生或可能产生重大影响的网络安全事件或数据泄露事件。

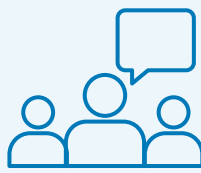
安全管理

我们实施了自上而下的治理架构，涵盖决策、协同、执行三层：



决策

由高级管理人员组成的信息安全决策委员会负责战略规划和资源配置。



协同

设立于集团技术委员会下的安全技术委员会作为枢纽负责跨部门技术协同和项目合作。安全技术委员会举行月度会议，研判数据合规、风险缓解及新技术挑战，并在必要时将重要事项汇报至信息安全决策委员会以获取高层决策支持。



执行

我们有覆盖不同领域的联合行动小组，依托行业领先的安全技术能力和多年沉淀的黑灰产对抗经验，将安全策略转化为落地成效，构建具有韧性的防御体系。

我们的安全政策覆盖全部业务线，安全要求贯穿产品全生命周期，包括需求分析、架构设计、开发、测试、发布及持续运营等各个环节。同时，安全与法务团队会根据业务需要，对安全原则及管理政策开展合规审查与更新，确保符合风险管理框架及法律法规要求。

安全技术

腾讯运用领先的安防技术，为我们在*腾讯云*上运营产品及服务提供强大的安全保障。我们持续投入安全研发创新，不断强化主动防御能力和优化响应策略，保障自身业务及*腾讯云*客户业务，巩固业务安全性和连续性。

云安全

*腾讯云*以云安全中心作为统一的安全管理与响应平台，深度整合云防火墙、Web应用防火墙及主机安全等核心能力，构建覆盖云架构全层面的防御体系，维护一个稳定而安全的云环境。面向自身业务，我们还建立了贯穿数据采集、传输、存储、使用到销毁全生命周期的数据安全治理体系，明确各环节的管理要求与控制措施。面向云客户，*腾讯云*提供覆盖上云、云中、下云的技术与管理工具，帮助其部署有效措施来保证数据、应用、终端和账号的安全。

在终端安全与访问控制方面，我们基于“持续验证，永不信任”原则，构建了零信任安全架构。我们联合微软、谷歌、思科等全球伙伴，制定了全球首个零信任国际标准ITU-T《服务访问过程持续保护指南》，推动零信任体系全球化应用。作为中国零信任产业标准工作组创始成员和云安全联盟大中华区理事单位，我们参与共建中国首个零信任产业标准，分享安全运营经验，推动行业共进。

业务连续性

我们制定了完善的容灾恢复预案，并严格执行定期演练机制，确保预案的时效性与可执行性。我们的专业团队每月开展业务连续性演练，主题包括攻防、大规模故障恢复等，通过混沌工程手段主动注入故障与异常场景，验证系统在极端压力下的响应速度与恢复能力，以提升整体抗压与容灾水平。我们要求所有数据中心管理人员定期接受安全教育培训及应急演练，确保数据中心基础设施的安全保障措施得以有效执行。*腾讯云*是中国首批通过ISO 22301业务连续性管理体系认证的云服务供应商。



安全运营

腾讯建立了一套覆盖事前预防、事中处置、事后改进的安全运营体系。我们借助人工智能和自动化技术持续监测潜在风险，一旦发现异常即可快速响应，并在每次事件后总结经验、持续提升防护能力。通过定期安全演练、分级漏洞修复以及与外部安全专家的协作，我们将安全防护深度融入日常运营的各个环节。

主动防御

我们构建了覆盖威胁识别、漏洞拦截、行为监测的主动防御体系，具备对安全风险的早期发现与主动化解能力。在此基础上，我们通过腾讯安全响应中心(Tencent Security Response Centre, TSRC)漏洞奖励计划，以物质激励与行业认可的方式，鼓励全球白帽子及安全研究员提交产品漏洞，以内外协同的众包安全机制强化深度防护安全能力。

我们的威胁情报系统具备实时采集、智能分析及自动化响应等功能，可识别及提前预警包括AI安全在内的各类新型威胁，并通过联动安全产品实现全网自动拦截。

在漏洞拦截方面，我们运用攻击路径模拟工具进行漏洞识别和分析，抢先在其被利用前完成修复。同时，我们引入威胁建模和AI安全技术检测可疑行为，实现攻击路径重构与风险量化评估。我们每年对信息系统进行安全测试和风险评估，确保安全防护系统稳健运行。



应急响应

我们将网络攻击的快速遏制与安全漏洞的有效修复置于优先地位。通过AI驱动的风险预判与自动化日志分析，我们实现对安全事件的智能分级与精准定位，并自动触发应急响应流程。《腾讯安全事件管理制度》规定了对安全事件的监测、预警、应急响应和复盘的标准流程，实现从发现—处置—修复的闭环管理。针对入侵事件，我们要求安全团队在30分钟内控制其影响；面对DDoS攻击，在3分钟内启动响应并迅速执行恢复。事后，安全专家会对攻击手法与漏洞进行全面复盘，优化防护策略，增强应急响应能力。在漏洞修复方面，我们依据业务影响对安全漏洞实施分级管控：高危漏洞在2小时内完成处置，一般漏洞则在3天内修复完毕。同时，我们建立了内部报告机制，员工可通过TSRC企业微信专号提交安全事故、漏洞或可疑事件报告，相关反馈将直接触发应急响应流程。法务、传播等相关专业团队会协同开展声明，确保与相关方及时沟通有关信息。

第三方审计与认证

我们依据国际认可的安全及IT控制标准，每年至少开展一次覆盖IT基础设施与信息安全管理体的内部安全检查与风险收敛工作，确保防御措施在快速变化的安全风险环境中始终保持稳健有效。此外，腾讯云每半年进行一次服务组织控制审计，由独立第三方专业机构执行，覆盖腾讯云平台的安全性、可用性与保密性相关控制点。根据不同的鉴证服务类型，审计报告可提供给云客户及其审计师等相关方，以满足相关需求。

腾讯云已获得包括ISO 20000在内的多项关键国际认证。2025年，腾讯云新增多项国际认可的安全资质，包括中国数据安全管理体系认证、美国CIS Benchmarks认证、新加坡Cyber TrustMark认证以及印尼SNI 27001认证。关于安全合规认证的更多详情，请参见本报告附录一安全认证清单章节。此外，我们持续深化在数据安全、个人信息保护及网络安全领域的国际合作，并通过参与标准制定、技术社区建设及产学研融合，为行业提供可适配的安全解决方案。



员工培训

我们的安全培训课程涵盖全员必修培训、重点岗位培训和自选专业课培训等，内容覆盖基础安全意识、漏洞与防御、安全开发规范、数据安全和AI安全等方面。新员工入职后必须学习信息安全相关培训课程，特殊岗位员工通过专项培训掌握最新的技术标准和安全规范，全体员工必修阳光行为准则里的信息安全要求并通过有关年度考评。我们还通过活动促进全体员工的网络与数据安全意识，包括腾讯安全技术峰会、日常安全测评，内部博客宣导和有奖问答等。2025年，参加信息安全、隐私保护相关主题培训的员工总人数超61,000人。



3.3

负责任人工智能

人工智能已深度融入我们的技术根基，并广泛应用于超过700个业务场景。在创造用户与社会价值方面，我们利用AI技术优化个性化体验，提升个人办公效率，并助力各产业实现数智化转型。在风险识别与管理领域，AI技术增强了我们在隐私保护与数据安全工作中的精准度与效率，同时提升了内部控制与供应链管理的敏锐度与严谨性。腾讯人工智能的开发与应用立足于我们科技向善使命的磐石，而我们稳健的内部治理机制确保技术发展过程中始终以人工智能安全为根本。



* 本图片由人工智能技术生成

腾讯负责任人工智能原则

- 1 我们始终认为人工智能应该服务人类，践行科技向善的企业使命。
- 2 我们持续完善人工智能风险治理框架，在隐私保护、数据安全、算法公平和防范技术滥用等关键领域实施有效管理，提升安全能力。
- 3 我们构建风险识别与响应机制，覆盖研发、部署和运营等阶段，设定安全红线，迭代优化防护措施；当发现安全隐患或突发事件时快速响应、有效处理。
- 4 我们告知用户AI能力边界与局限性，提供清晰说明或标识，引导合理预期。
- 5 我们促进行业共建，通过参与行业标准和社区建设，携手相关方推动以服务人类福祉为目标的负责任人工智能技术发展。

管理架构与政策

AI技术委员会是集团级技术委员会下设的分会之一，负责跨部门技术协同及AI项目的安全评估与治理指导。该委员会由各事业群的AI技术团队负责人组成，统筹管理AI评测、可信AI及推荐算法等技术工作组，其职责涵盖AI应用开发指引、性能评估及伦理考量。

我们的AI安全研究涵盖了从内生安全到系统防御的多个维度，包括价值对齐、隐私保护、深度伪造检测、智能体安全以及人工智能生成内容(AI-generated content, AIGC)风控等。我们多次发起内部大规模安全演练，加强AI系统的可靠性和稳健性。2025年，我们进一步完善多项人工智能管理政策，针对模型研发、测试和部署等关键环节引入标准化规范，明确了隐私保护和产品合规的核心要求。我们制定了一套覆盖广泛领域的负责任人工智能(Responsible AI)动态框架，并将紧贴行业前沿实践与治理趋势而迭代完善。

腾讯云已通过ISO 42001人工智能管理体系认证，建立了可审计的合规框架，确保AI系统的开发、部署与治理全过程符合相关标准。

人工智能安全治理

人工智能发展仍处于早期阶段，其伴随的风险与治理挑战复杂且动态演变，目前尚无普适性的治理方案。我们围绕数据治理、算法治理、安全保障和运营合规，已建立标准化的管理流程；在提升技术可用性的同时，主动缓解相关风险，持续完善AI安全治理。

数据治理

我们采用标准化的数据处理流程，通过细粒度访问控制机制、严格审核高可信度数据源，利用去噪与匿名化等安全过滤技术，清洗含有风险的数据，提高训练数据质量。基于自身运营经验，我们自主研发的AI应用隐私保护系统，具备面向训练数据的内生脱敏能力，为AI部署提供通用的隐私保护支持。2025年11月，该系统在首届“AI+”应用与技能大赛全国总决赛中荣获“AI领航星光金奖”。

安全保障

我们围绕AI系统的技术风险，开展红队演练，主动识别并修复安全漏洞。同时，我们持续迭代安全防护体系，提升AI应用在复杂运行环境中的稳健性与可靠性。在技术能力建设方面，我们自主研发的模型安全审计平台，集成了漏洞扫描、模型上下文协议风险检测以及大规模模型安全评估等安全审计能力。此外，我们推出的智能安全防护网关，能够实时检测并拦截针对大模型的算力滥用、提示词攻击及数据泄露的攻击行为，为AI部署提供运行时的安全保障。

算法治理

我们在模型设计初期即引入隐私保护、防范技术滥用、减少偏见及促进公平性等重要考量，确保模型在研发阶段就尽可能与人类的判断和价值观对齐。在机制保障方面，技术、安全、运营和法务跨部门联合评审，对算法逻辑与决策过程进行合规审查；结合监督微调与强化学习等技术手段，校准模型与伦理准则的对齐水平，持续提升算法的可解释性。针对AI幻觉收敛，我们依据业务场景特点制定差异化风险缓解策略，通过校验机制提高输出结果的准确性与可靠性。

运营合规

我们运用AI强化产品运营监测，有效降低内容安全等风险。在内容标识方面，遵循中国《人工智能生成合成内容标识办法》，对AIGC使用显式标识和隐式标识。通过自主研发的AIGC检测与鉴伪技术，我们已实现对文字、图片、视频等内容多模态检测，并对疑似AIGC的内容添加显著的提示标识，积极应对深度伪造风险。

同时，我们建立了标准化的内部评审流程，从产品上线前的合规审查到运营阶段的各个环节，均设有相应的检查与风险评估。

- 上线前：我们实施多部门联合评审机制，重点评估模型的安全性与合规性，确保其在发布前符合相关监管要求。
- 上线后：我们通过系统自动监测与人工抽查相结合的方式，持续追踪模型的准确性、稳定性、公平性，以及偏见和不当内容控制情况。同时，我们结合用户实际使用场景，对运营表现进行评估，确保发现问题能够及时响应和收敛。
- 反馈及迭代：用户在产品使用时，可以通过产品内置的评价入口、官方网站或*腾讯卫士*平台提交反馈，以及举报欺诈、仿冒等问题。这些反馈信息会被记录、分类与分析，并由技术团队据此进行针对性的模型优化，实现产品的持续迭代与提升。

报告期内，Gartner将*腾讯云*评为“AI安全测试”领域的中国代表性厂商。Forrester把*腾讯云*列入“Bot与Agent信任管理”领域的全球代表性厂商。

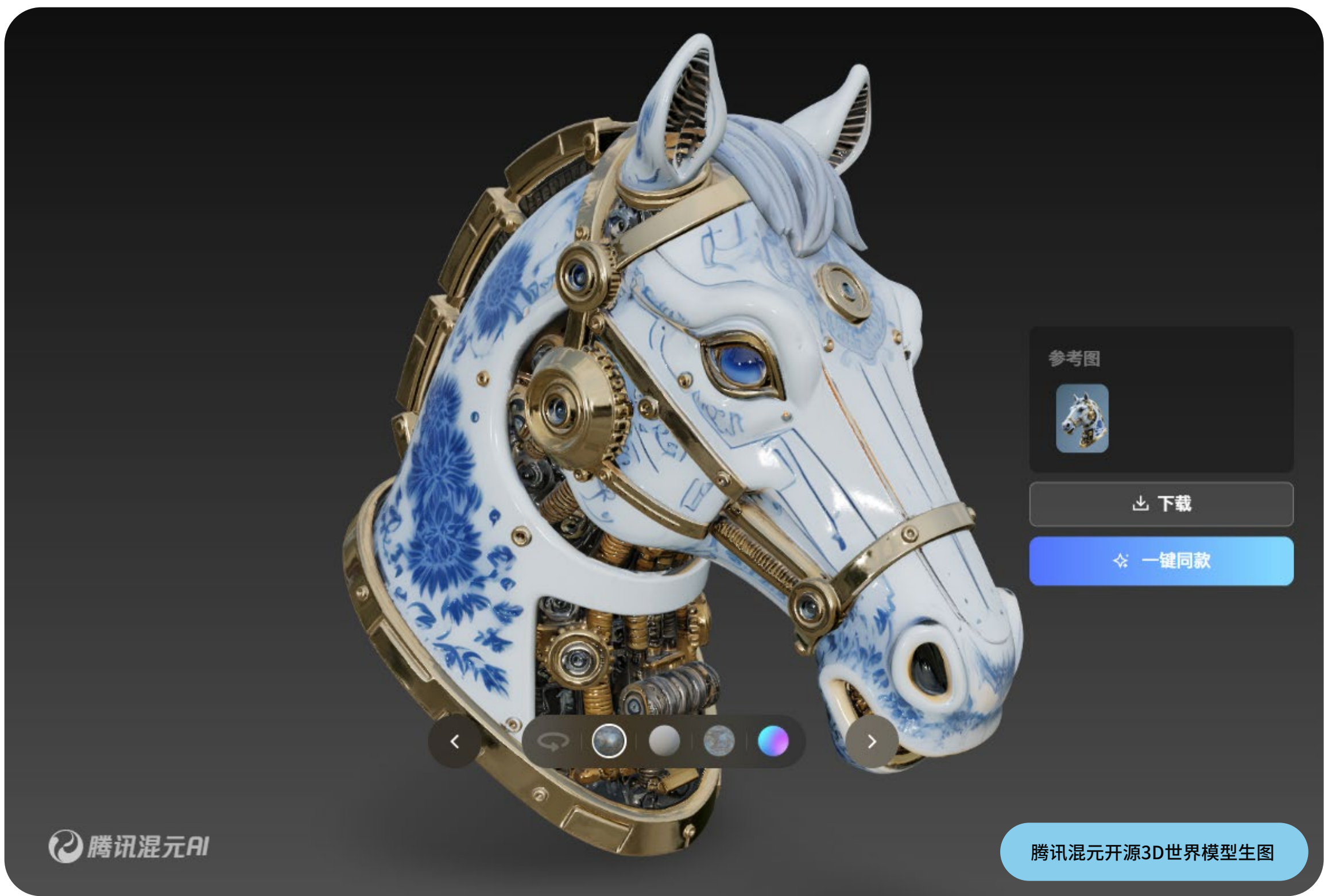
共同推动行业健康发展

腾讯将AI安全视为稳健发展的基石。作为首批签署单位，我们签署了中国人工智能产业发展联盟发布的《人工智能安全承诺》，明确在技术研发与应用全过程中落实安全责任，并在安全性测评基准、供应链安全、应用安全测试等重要领域开展深入实践。同时，我们参与到世界数字技术院发布的大模型安全领域首批国际标准的制定工作中，包括《生成式人工智能应用安全测试标准》和《大语言模型安全测试方法》两项标准。



我们积极共建技术社区，推动AI技术的落地与应用创新。目前，*腾讯混元*开源模型矩阵已覆盖文本、图像、视频及3D生成等多个模态，并提供多样化的参数规模选择，加速产业落地与应用。2025年发布并开源的*腾讯混元*3D世界模型为全球3D内容生成与技术研究提供了重要参考；同时，*腾讯混元*开源翻译模型1.5版本，支持33个语种以及5种方言互译，其1.8B与7B参数规模的版本可灵活满足终端与云端的部署需求。

人工智能的长远健康发展，核心在于平衡创新速度与风险管理，确保技术进化始终服务于人类福祉。这使得AI安全与治理变得至关重要。我们期望携手同行推进行业自律、践行负责任人工智能原则，主动接受相关方的反馈与监督，协力推动人工智能产业行稳致远。



3.4

可信赖的互联网平台

我们致力于维护安全、可信赖的互联网平台，以落实未成年人保护、内容治理、消费者权益保护及客户服务管理。我们响应《世界人权宣言》《公民及政治权利国际盟约》《经济、社会及文化权利国际公约》等国际公约，以及《全球数字安全原则》和“可信任的互联网”倡议。

保护未成年人

腾讯高度关注未成年人会触及的互联网内容，对包括色情、暴力、自残、网络欺凌以及性骚扰等有可能对其认知、社交以及情感产生负面影响的内容采取适当措施。我们遵守运营所在司法管辖区适用的未成年人保护的法律法规，并响应《儿童权利公约》《儿童权利与企业原则》《建立以儿童为中心的igital平等框架》和《儿童在线保护指南》等国际框架。

我们已成立由高级管理层领导的跨部门未成年人保护联合工作委员会，负责统筹管理事务，制定政策指导我们的产品和服务，以最有利于未成年人的原则开展经营活动。未成年人网络保护兼顾侵害防治与正向培育，以产品能力与优质内容，协同社会力量共同守护未成年人在网络世界的健康成长。

基于未成年人在不同年龄段对内容的识别能力存在差异，我们已推出包含适龄设计的未成年人模式，引导他们建立正向心智和培育网络素养。相关未成年人保护措施已在微信、QQ、腾讯视频、QQ音乐等平台实施多年。例如，在未成年人模式下，微信视频号功能的可用性由家长或监护人管理，并根据其设置的未成年人用户年龄和内容类型推荐适龄内容；微信直播功能默认不可访问，且不支持设置更改。此外，腾讯视频已将适龄内容推荐与家长管控等功能拓展至电视端。

我们禁止在自有平台向未成年人发布和推送特定广告内容，包括医疗药品、美容广告、烟酒类、金融贷款、网络游戏、娱乐直播及婚恋交友等。我们的广告审核系统会拦截诱导未成年人消费，或可能引发未成年人模仿不良行为等违规内容。更多关于广告内容管理的细节，请参见本报告产品治理—可信赖的互联网平台—广告内容治理章节。



在中国内地，我们为未成年人提供实名认证、时长限制、消费限额等网络游戏保护措施。未成年人仅可在周五、周末与法定节假日的20时至21时登录游戏，消费限额亦按年龄层设置，其中12岁以下用户不可进行游戏消费。

家长可通过[腾讯成长守护](#)小程序绑定孩子游戏账号，设定使用时长与消费限额。小程序内置视频和电话咨询服务、直播课程和AI问答功能，为家长提供管理建议。截至2025年底，该小程序已累计服务超过8,000万用户。



腾讯成长守护小程序

我们持续密切关注各地相关法律规定及监管机构诉求，以确保在全球各地市场遵守对游戏玩家设置的年龄限制。我们建立了[Level Infinite Family Center](#) 平台，使家长或监护人能够对旗下适用游戏的未成年人账号进行管理。同时，我们的[Transparency Center](#) 门户为家长提供有关负责任游戏行为的教育资源。若玩家年龄低于所在市场数据处理的最低年龄标准，则须获得父母或监护人同意才可创建游戏账号。确认及验证家长同意的方式因当地要求及行业标准而异，包括电子邮件确认、信用卡授权或其他符合要求的自主确认流程。

我们联动家庭、学校、社区及相关方，以培训和活动形式促进未成年人提升网络素养。[微信视频号](#)开展未成年人网络安全、未成年人自我保护等主题的线上直播课。[腾讯未成年人家长服务平台](#)小程序通过家庭教育课程、专家咨询及AI问答等方式，目前已为超过4,400万名用户提供科普资源与辅导支持。腾讯护苗工作站和[腾讯客服](#)未成年人保护营地通过活动走进校园、社区和乡村，向青少年及家长传递健康上网理念。



由中国音像与数字出版协会游戏工作委员会发布的《2025中国游戏产业未成年人保护进展报告》显示，未成年人每周游戏娱乐时长控制在3小时以内的比例达到71%，超过90%的未成年人每月游戏消费未超过限定值，说明在中国，限时、限充等基础性管控措施已取得常态化成效。报告还显示，超50%的受访家长使用过游戏企业推出的未成年人保护工具，说明游戏企业近年来在家长端的工具推广与宣传工作取得了一定成效。

维护健康内容生态

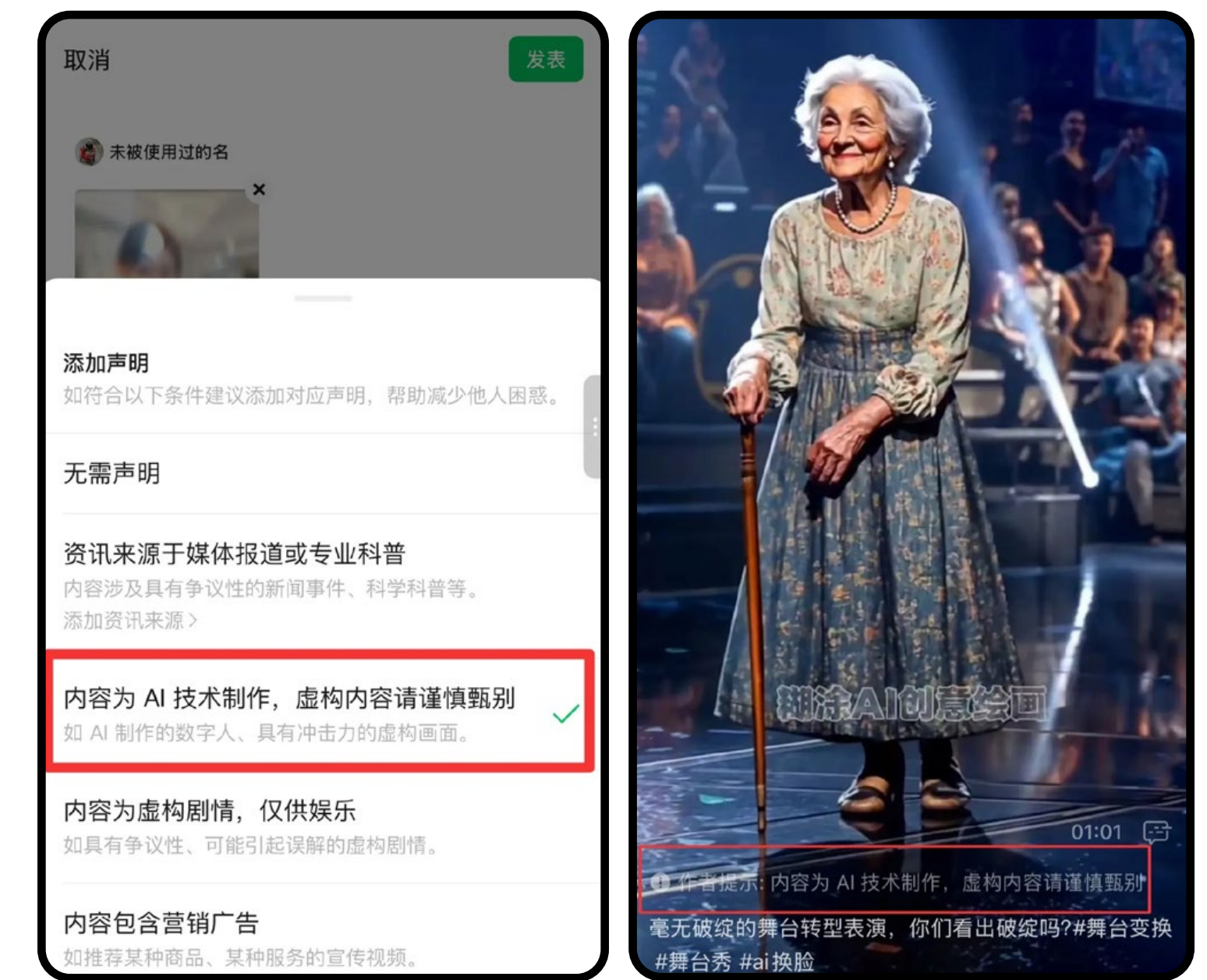
腾讯维护自身平台的健康内容生态，禁止虐待、暴力、毒品、虚假、恐怖主义、极端主义、仇恨、诈骗、歧视、骚扰、自我伤害、色情等各类违法、违规及有害内容在平台上发布、传送、传播与储存。

微信辟谣助手小程序和微信公众平台发布的辟谣报告，可帮助用户识别网络谣言。较真AI智能事实查证助手可帮助用户校验信息真实性，输出查证过程与结论，并联动权威机构、专家库与AI交叉验证查证结果，现可在腾讯新闻、微信小程序、QQ浏览器中使用。

用户在发现涉嫌违法、违规及有害或虚假内容时可以通过腾讯客服或各产品申诉渠道进行投诉。产品团队会核实并根据违规程度，对违规账号进行相应处理。我们通过定期公示平台内容的治理进展，让用户了解我们的处理措施，并对潜在违规行为形成警示，以维护健康的网络环境。

我们实施了《信息内容安全管理规范》《信息内容安全事件应急处置工作规范》等内容安全管理政策，把内容安全融入到产品生命周期管理的各环节中。业务团队根据产品功能特点开展风险评估，实施相应的内容安全政策及防护措施，以识别并处理违法、违规及有害内容。我们还制定了内容创作规范与指引，帮助创作者降低生产此类内容的风险。

我们要求创作者使用AIGC的内容必须遵守适用法律法规。创作者在平台上发布AIGC时需主动声明并添加标识；当平台自动识别疑似但无标识的AIGC，会在内容周边添加提示，辅助用户辨别。



微信视频号AIGC声明功能

打击网络诈骗

我们成立了由高级管理层指导、重点业务负责人组成的跨部门反诈骗联合项目组，并依据《腾讯集团反诈骗治理工作制度》《腾讯业务涉诈风险评估管理规范》等内部制度开展反诈管理工作。

当用户在微信、QQ平台中进行可能涉及诈骗的风险行为时，例如点击不明链接、扫描可疑二维码或添加陌生好友等，平台会触发预警并引导用户进入腾讯反诈助手AI智能体。该智能体可根据用户描述鉴别诈骗风险、追问疑点并提出应对建议，截至2025年底已累计服务用户超8,300万人次。

当用户在平台中发现疑似诈骗行为时，可通过各平台内的投诉入口或腾讯卫士小程序举报。我们将及时响应用户举报并在核实情况后处理违规账号。

此外，我们通过QQ宣传专区、微信视频号直播及朋友圈广告等渠道普及反诈知识。2025年，财付通协助中国人民银行开展“青年反诈在行动”宣传活动，通过案例解析、互动游戏、短视频及脱口秀等形式提升青年反诈能力。

禁售假冒与违法商品

为保护用户、知识产权权利人的合法权益，我们各平台禁止销售假冒商品。

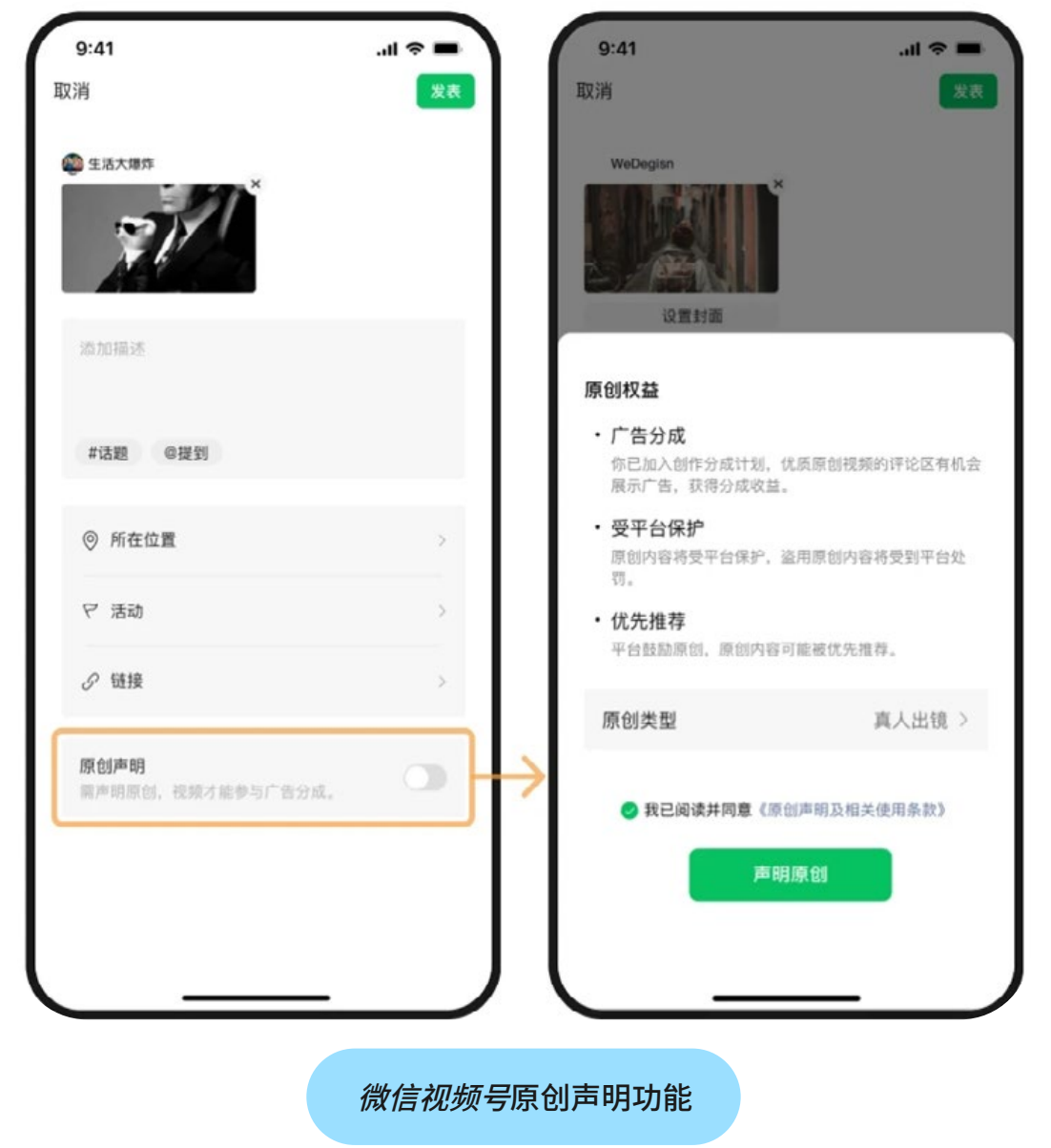
- 在**微信视频号**直播平台，我们针对售假内容建立主动防控机制，持续更新和优化假货识别模型，自动巡查并中断涉嫌售假直播间、处置售假主播。
- 在**微信小店**中，我们会在商家开店和商品上架时审核资质，阻止假冒商品发布，并对违法销售行为及违规商品持续巡查，确保及时处理侵权行为。

用户若发现他人利用**微信**个人账号发布假冒商品的营销信息或销售假货，可通过**微信品牌维权平台**提交侵权线索。经品牌权利人鉴定后，我们将根据鉴定结果对违规账号采取相应处置措施，包括移除侵权信息、封禁账号等。截至2025年底，**微信品牌维权平台**已接入超过700个知识产权权利人，覆盖亚洲、欧洲、北美洲等。

除**微信品牌维权平台**外，我们还为不同维权需求的用户提供相应的维权工具，例如**微信小店品牌侵权投诉助手**小程序、**微信公众平台侵权投诉功能**、**微信视频号侵权投诉功能**等。

保护知识产权

我们履行平台责任，通过用户协议和平台规则，明确告知用户不得侵犯他人知识产权。在**微信视频号**和**微信公众平台**，我们为创作者提供原创声明功能，支持其对原创内容进行标识，以明确权利归属。此外，我们通过平台公告和线上科普活动，提升用户知识产权保护意识。



我们为创作者提供内容分发、账号管理、数据分析和宣传推广等工具，提升其创作效率与运营能力，并通过面向短视频创作者的“北极星计划”等专项计划激励优质内容持续产出。腾讯音乐娱乐集团与阅文集团亦分别推出面向原创音乐人的“新势力计划”和面向青年作家的“青年作家扶持计划”等。通过激励创作及保障原创权益，我们致力于推动行业健康发展，并为创作者、用户等各类权利人提供投诉渠道，对涉嫌侵权的内容进行核实，依程序及时采取合适措施，以防止侵权风险扩散。

为保护自有知识产权，我们建立了涵盖多种措施的保护体系，从源头开始利用数据加密、数字水印等技术降低被盗用风险，结合技术筛查与人工审核，及时发现并固定侵权证据，并通过发送预警函、侵权告知函，以及采取适当法律手段开展维权。截至2025年底，在全球主要国家和地区累计获得专利授权超5.2万件。

我们积极参与行业协作，与合作伙伴共同交流行业实践，并参与中国通信标准化协会、ITU-T、ISO/IEC、IEEE等国内外标准组织贡献行业经验。我们的知识产权保护工作屡获认可，曾荣获商标创新奖、中国版权金奖及多项中国专利金奖等权威奖项，并获评中国商标保护典范企业TOP50与中国知识产权保护优质企业TOP100。2025年，腾讯在科睿唯安发布的《**全球百强创新机构**》榜单中位列第二。

推进算法公平和透明度

我们运用算法推荐技术优化用户体验，通过清晰说明算法推荐服务的基本原理、用途与主要运行机制，持续提升透明度与可解释性。相关举措普遍体现于未成年人及长者保护等工作中，积极践行算法向善理念。2025年，我们签署《**算法向善南宁宣言**》，围绕提升算法透明度、优化推荐内容质量及完善用户兴趣偏好管理功能等方面推出多项举措，积极在“向您推荐相关内容”与“探索多样性内容”之间寻求更好平衡，避免算法偏见与歧视。我们发布了《**一图读懂微信视频号算法推荐**》，向用户直观说明视频号算法推荐的基本逻辑与运行机制。

广告内容治理

《腾讯集团广告业务合规管理规范》为广告业务规范经营提供指导，并由法务、内控、公关等部门负责制定与更新，以及高级管理层审核确认。

我们为广告主和广告服务商提供了涵盖主体登记、资质审核、内容审查及档案管理的系列政策，并在[腾讯广告](#)官方网站的[帮助中心](#)公开。

- 《腾讯广告审核通用规则》明确规定广告不得包含赌博、暴力、歧视、影响儿童福祉、危害健康与安全、武器、非法野生动物与濒危动物的活体及其制品等相关内容，并提供违规场景描述和案例指引，提升规则的可操作性。
- 《腾讯广告服务商管理规范》与《腾讯广告平台广告主管理规范》明确了广告服务商和广告主的责任与义务，并规定了相应违规的处罚措施。

广告投放全流程风险管控

投放前

我们通过多种措施降低违规广告的流入概率，包括核验广告主身份和资质真伪，评估其经营状况、商业信誉、历史行为，审核拟投放的商品与服务项目。我们的审核系统可识别并过滤违规内容，其中的广告主黑名单功能还可拦截违规广告主及其作为推广载体的应用程序、网站链接等。

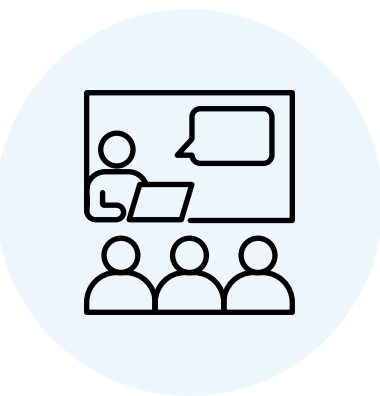
投放中

我们采用机器与人工协同的方式开展审核并拦截违规内容，对于机器审核模型无法明确判定但疑似违规的内容，将由审核人员进行复核后做对应处理；同时，我们投入技术资源，提升模型在识别和拦截违规内容的能力与覆盖范围，并通过专项培训增强审核人员的识别与处理能力。

投放后

我们通过自动巡查系统结合人工巡查，对所有审核通过的广告进行不间断复检，防止例如广告链接跳转页被篡改等风险。我们还收集相关方的反馈与建议，以提升广告审核机制的有效性。

我们通过线上与线下的培训，面向全体广告主和广告服务商宣导广告合规知识，介绍违规案例，给出合规建议并安排专人答疑。



培训

我们为全体广告服务商提供风控师资格认证培训，内容覆盖广告业务中各类风险管控，并依据监管要求持续更新，帮助他们建立自身风控体系。完成培训并通过考核的服务商可获得腾讯风控师资格认证。



沟通

我们为广告主和广告服务商提供了QQ客服、微信客服、邮箱等渠道，并开发了[腾讯广告妙问](#)小程序AI智能体，随时解答关于准入规则、素材审核、数据分析、营销创意等方面的问题。

支付安全与金融消费者权益保护

腾讯围绕金融科技建立了风险管理体系，统筹协调各类风险，并进行全流程管理。

• 合规风险

优化风险防范与合规管控体系，确保支付和金融服务遵守适用的法律法规。

• 信息科技风险

制定全面策略，涵盖风险识别、评估、计量和监测，并建立了信息分类及保护体系，保障数据安全和系统稳定性。

• 操作风险

通过明确的管理架构和职责分工来强化内部控制，使制度和政策得到有效执行。*财付通*定期评估支付业务，以加强风险控制。

我们的支付平台能够支持每秒数十万级移动支付能力，支付响应时间在毫秒级别，在发生机房级故障时也具备秒级自愈能力。我们形成了可在行业内推广的商用解决方案，如高效的商用密码自研方案和金融级分布式数据库系统。

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

提升金融反诈能力

我们建立了多方联动的智能反诈骗系统，进行全流程管控。我们积极配合相关执法部门打击电信网络诈骗，主动支持反诈骗劝阻，累计劝阻涉诈交易数十万笔。

在保护用户个人隐私的基础上，我们在微信支付中建立了反诈预防和劝阻机制。当系统识别到交易存在欺诈风险时，将在转账页面弹出风险提示，并启动防骗客服助手服务。该助手依托*腾讯混元*大模型，具备深度理解与智能应答能力，可通过文字或通话两种方式，以对话形式对用户开展风险劝阻。

保护金融消费者权益

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

2025年，我们实施《腾讯集团金融消费者权益保护未成年人支付消保合规指引》，要求*财付通*向未成年人提供支付业务服务、处理涉及未成年人的支付交易时充分考虑未成年人身心发展与保护需要，落实未成年人权益保护责任。在具体实践中，*微信*在未成年人模式下支持家长或监护人对未成年人*微信支付*账户设置每日和单次消费限额，并隐藏信用卡还款、*理财通*等金融服务的入口。

我们通过文化日活动、在线课程、线下培训等方式，提升员工及合作方保护金融消费者权益的意识。截至2025年底，我们为相关员工开设的线上必修课程累计参与超过25,000人次。面向公众，我们通过线下教育体验空间和线上公益宣教平台，为不同用户群体提供金融知识培训与宣教内容，并针对银发族、大学生和青少年等重点人群开展定制化课程和活动，帮助他们提升金融素养。

2025年，我们在*元梦之星*游戏中上线以金融投资教育为主题的游戏模式，将以房养老、财报造假等真实金融诈骗案例转化为游戏关卡。用户通过学习识别诈骗手法与防范技巧通关。截至年底，该游戏模式累计吸引超120万用户参与。



客户服务

消费互联网

消费互联网业务客服体系构建了以智能自助服务与人工专业客服相结合的全天候、多语言服务体系，提供包括汉语、英语、土耳其语和阿拉伯语在内的20多种语言支持。面向未成年人、银发族及海外来华用户，我们设置专属沟通渠道，并于2025年在重庆落地首个互联网银龄服务基地，加强对重点用户人群的精细化服务。该基地通过定制化操作指引、简化服务流程及一对一辅导，助力银发族缩小数字鸿沟。

2025年，消费互联网客服系统引入**腾讯混元**。系统依托多模态理解技术深度解析图文混合信息，提升问题识别与自动应答的精准度。当复杂问题转接至人工客服时，系统通过AI智能体自动规划任务流，实时推送知识点及解决方案建议，有效辅助人工高效响应，提升整体服务效能。

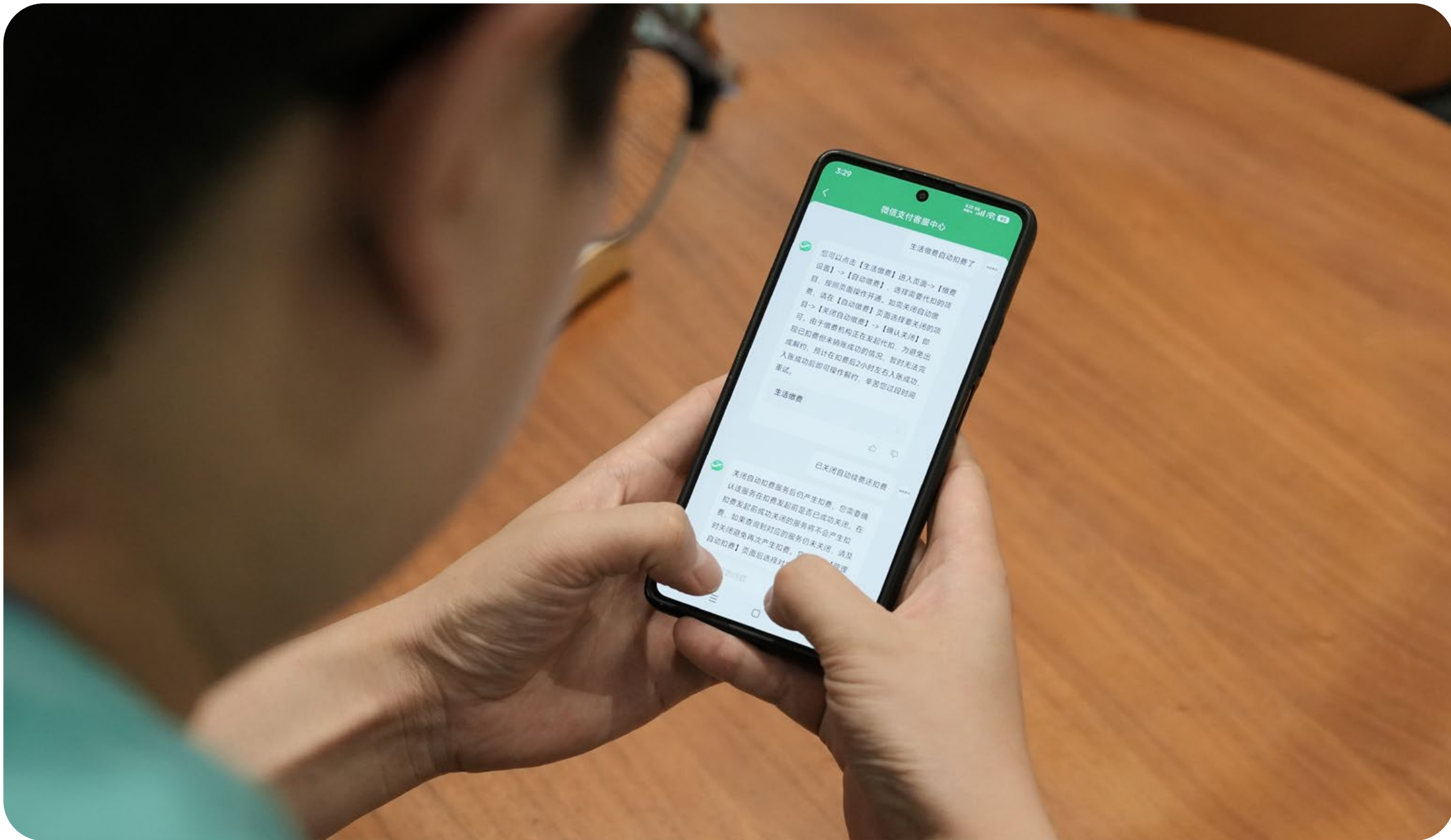
报告期内，消费互联网业务客服体系受理用户投诉共1.86亿宗¹，投诉在3个工作日内处理完成率达99%。

产业互联网

腾讯产业互联网客服构建以技术为驱动、以企业客户为中心的支持体系，为全球企业、组织及开发者提供高效的技术服务与运维保障。在流程管理方面，我们搭建投诉预警与处理平台，确保标准化控制和运营效率。我们的全球专业技术服务团队通过电话热线、在线客服及专属服务群组提供7×24小时快速响应。通过**腾讯云用户之声**平台，我们收集客户反馈，2025年累计采纳产品优化建议2,771条，完成2,537项产品功能迭代，形成“服务—反馈—优化”的改进机制。

2025年，人工智能的深度融合显著提升产业互联网智能客服的问题诊断精度和响应效率。系统能快速理解复杂业务场景下的咨询需求，并基于企业专属知识库输出标准化方案，确保在不同交互场景下保持一致的服务口径与体验。

报告期内，产业互联网业务客服体系受理用户投诉共10,561宗。其中，云业务客户服务满意度五星评价比例达到96%，企业微信大客户在调查问卷中的平均满意度为96%。



1. 消费互联网业务客服体系受理各类产品的用户反馈与举报，包括对腾讯自身平台产品相关的反馈或投诉，以及对第三方内容疑似违反社区准则的举报。

保护环境

我们在运营和供应链中实施减碳与资源效率提升措施,同时利用数字化产品推动社会的低碳转型与生物多样性保护。我们的气候与自然协同行动与《巴黎协定》及《昆明—蒙特利尔全球生物多样性框架》等国际框架保持一致。



4.1 环境策略和进展	41
4.2 气候变化与碳中和	42
4.3 生物多样性丧失与自然保护	46



*拍摄于腾讯总部园区

第四章



联合国全球契约环境原则

- 原则7: 企业应对环境挑战未雨绸缪;
- 原则8: 企业应该主动增加对环保所承担的责任;
- 原则9: 企业应该鼓励开发和推广环境友好型技术。

环境策略和进展

腾讯的环境战略聚焦于协同推进气候变化应对与生物多样性保护。我们的环境监督职能已嵌入更广泛的ESG管治框架中，由董事会的企业管治委员会进行监督，ESG工作组负责绩效管理及汇报，并已实施由高级管理层批准的《[腾讯环境管理制度](#)》¹，该政策引导员工落实环保措施以推进目标实现。

气候					自然		
承诺	不晚于2030年实现自身运营及供应链的碳中和				《生物多样性声明》承诺保护关键生态系统，积极推进人与自然的和谐共生		
风险管理	通过气候情景分析，识别业务模式以及价值链的物理风险、转型风险与机遇。基于该评估结果，我们制定了气候转型计划，并采取了适当的措施提升气候风险应对、减缓和适应的能力				按照TNFD的“定位、评价、评估与准备”(Locate, Evaluate, Assess, Prepare, LEAP)方法开展了自然相关评估，以识别、评估我们的自然相关依赖、影响、风险与机遇。该评估结果显示我们的自然相关的依赖、影响和风险有限，我们继续投入自然保护行动		
目标及进展	运营减排	能源效率	绿色电力	供应链减排	废弃物管理	水资源管理	
目标	到2030年，范围一和二绝对排放量在2021年基准年的基础上减少70%	自有数据中心的平均电力使用效率(PUE) ² 不超过1.250	到2030年，实现100%绿色电力使用	到2030年，范围三绝对排放量在2021年基准年的基础上减少30%	中国内地所有自有的办公大楼均实施垃圾分类	废铅酸蓄电池100%交由有资质的机构进行处理	到2025年，实现中国内地自有办公楼的员工人均用水量相较2019年减少15%
2025年进展	目标按计划推进 通过能源效率提升以及绿电转型，减少范围一和二温室气体排放 2,399,814.9 吨二氧化碳当量	目标达成 自有数据中心的平均PUE为 1.246	目标按计划推进 绿色电力 ³ 占比从2024年的22.0%提升至2025年的 48.5%	目标按计划推进 通过推进供应链绿电使用减少范围三温室气体排放 263,962.5 吨二氧化碳当量	已实施	目标达成	目标达成 2025年中国内地自有办公楼的员工人均用水量较2019年下降 16%
促进环境友好转型	- 数字产品支持产业低碳转型以及鼓励公众低碳生活 - 支持低碳技术创新，“碳寻计划”为气候技术提供超亿元人民币的资金支持				- 开发AI辅助物种识别工具，助力研究人员提升数据的收集效率与准确性 - 在线上游戏中融入生态科普内容，提升公众生态保护的意识		

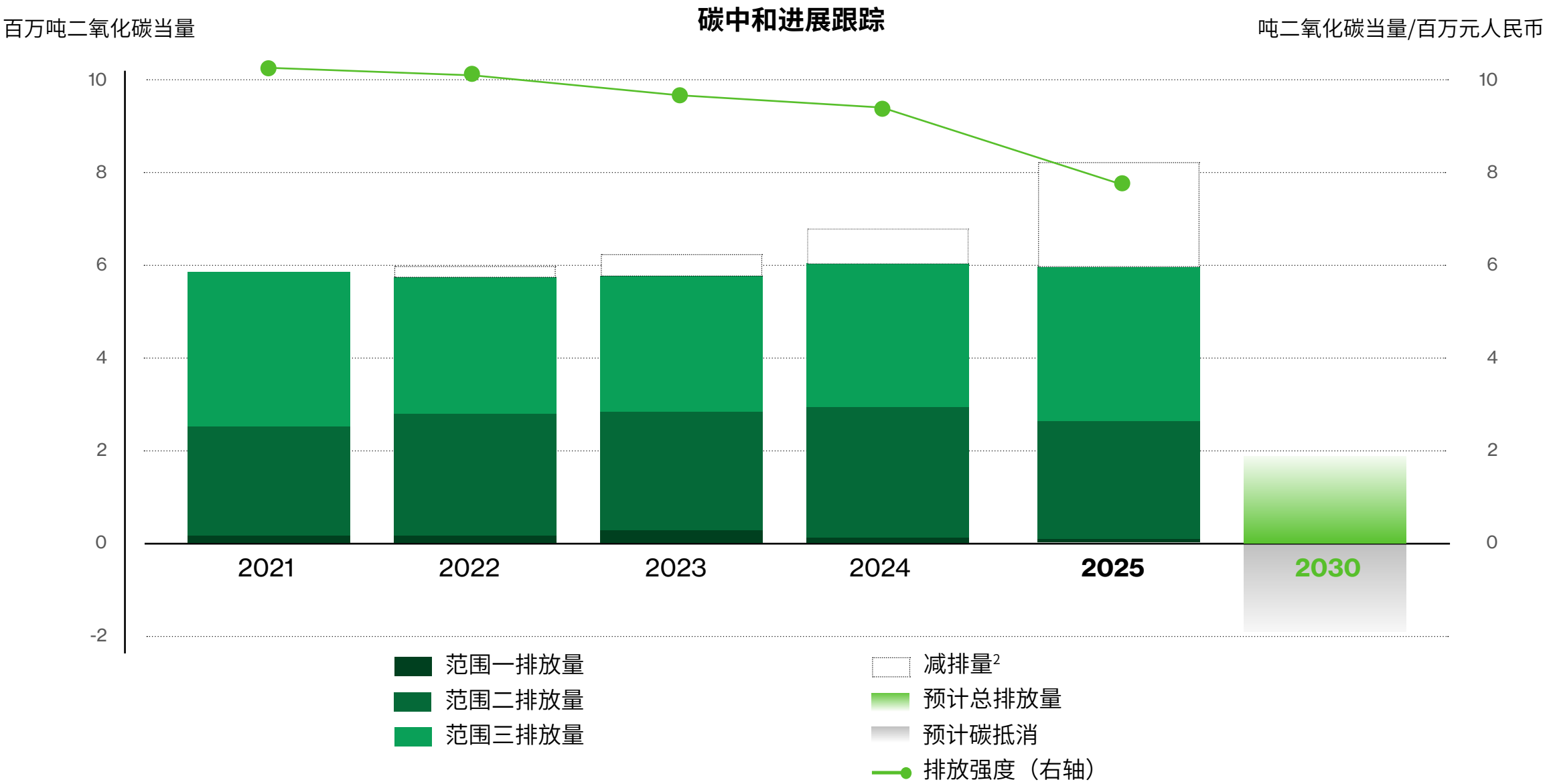
1.政策要求遵循各运营所在司法管辖区适用的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》。
2.PUE的统计范围为运行超过12个月的全部自有数据中心。
3.2025年我们使用的绿色电力类型包括光伏发电和风电。

4.2

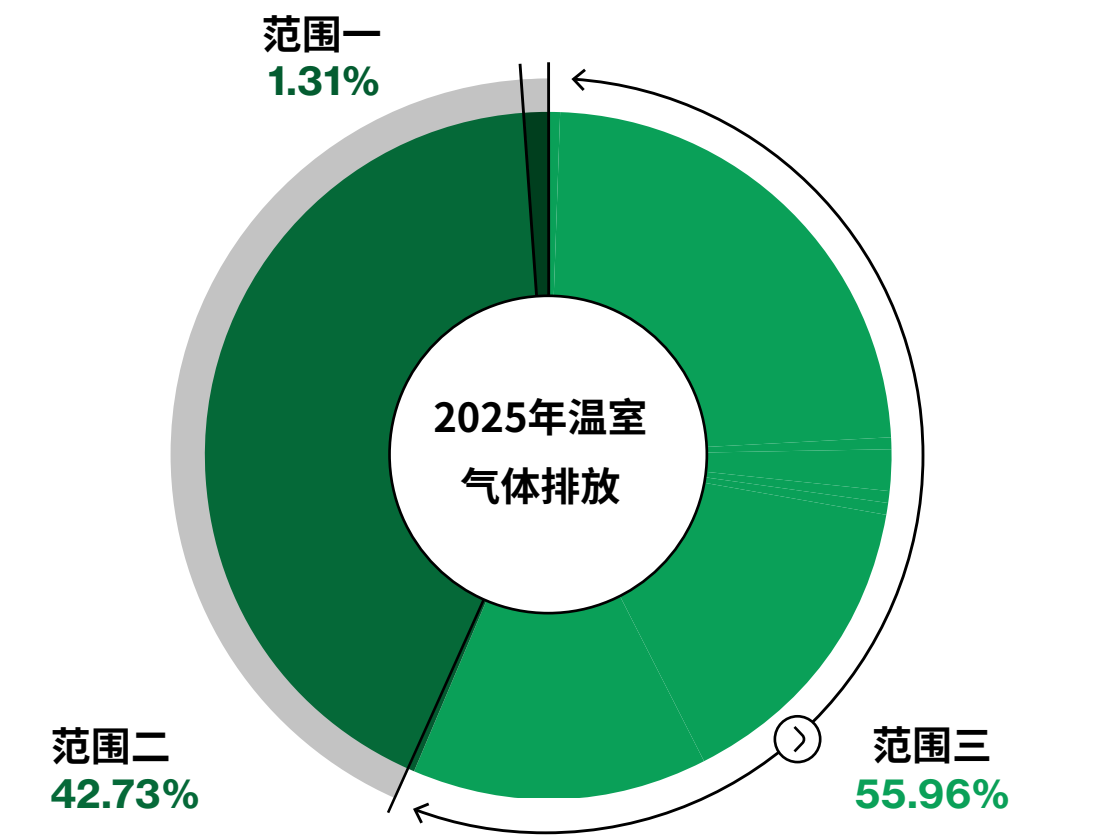
气候变化与碳中和

我们支持全球气候行动及中国的碳达峰与碳中和目标。基于我们的气候情景分析以及对关键气候相关风险与机遇的评估，我们已确定脱碳路径、设定减排目标，并配置资源以确保于2030年实现碳中和。同时，我们利用自有数字产品，包括在线游戏、小程序及云服务等，助力社会低碳转型。

我们聘请独立专业顾问对我们的转型措施进行评估，结果确认我们已采取适当行动加强气候韧性及管理已识别的气候相关风险。我们加速了绿电转型，以满足人工智能应用驱动下的电力需求，确保碳中和进程如期有序推进。2025年，我们扩大评估范围至内部碳价的拟定、气候相关财务影响评估，以及将气候相关因素纳入薪酬政策的要求。基于评估结果，我们提出了2026年自有数据中心实现100%绿电使用的新目标，采用内部碳价作为决策参考，以及得出气候变化尚未对我们的财务状况产生重大影响的初步结论。详见本报告附录—气候与自然相关信息。



2025年，我们通过提升能源效率、扩大绿色电力占比及实施供应链减排，按计划推进减碳目标。我们的范围一、二、三的温室气体排放总量为5,965,348.0吨二氧化碳当量，排放强度为7.9吨二氧化碳当量/百万元人民币营业收入，较2021年（基准年）减少了24.4%。



净零排放路径 ¹	
原则	遵循减排和绿色电力优先，抵消为辅
碳中和目标	到2030年实现自身运营及供应链的碳中和
绝对排放	范围一和范围二：到2030年，绝对排放量在2021年基准年的基础上减少70%；范围三：到2030年，绝对排放量在2021年基准年的基础上减少30%
绿色电力	到2026年，在自有数据中心100%使用绿色电力；到2030年，实现100%绿色电力使用
净零目标	到2050年实现净零排放
验证	绝对排放、绿色电力及净零目标已通过科学碳目标组织（Science Based Targets initiative, SBTi）验证

①	外购商品和服务	0.07%
②	资本商品	24.50%
③	燃料和能源相关活动（非范围一和二）	27.11%
④	上游运输和配送	0.37%
⑤	运营中产生的废弃物	0.01%
⑥	商务旅行	3.95%
⑦	雇员通勤	1.06%
⑧	上游租赁资产	42.86%
⑨	下游租赁资产	0.07%

1. 我们的碳目标遵循行业脱碳方法制定，并覆盖《京都议定书》界定的全部七种温室气体，包括：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。
2. 计算减排量的措施包括年度绿色电力使用以及能源效率提升。

绿色数据中心

在第四代数据中心(T-Block)的基础上，我们采用了高效服务器、供电和制冷系统，并部署智能运营管理平台，持续驱动PUE优化。我们提升现行业务运营的绿色电力占比，并优先使用绿色电力满足AI算力拓展所新增的电力需求，以加速能源转型。通过T-Block的高效运行及绿色电力转型，我们2025年的温室气体排放总量保持稳定。



我们将气候物理风险纳入**选址**考量，选择气候适宜的地区以减少制冷能耗，同时评估洪涝、山体滑坡等因素对数据中心长期稳定运行的影响。2025年，我们在中卫市租赁的数据中心选址考虑了当地气温条件适宜以及可再生能源资源丰富等特点。



数据中心在**建设**前均通过环境影响评价与节能评估，评估对土壤、水、大气、生态系统及能源的潜在影响，落实应对措施。在建设过程中，我们应用T-Block技术的模块化特性，可以有效缩短建设周期、降低建设成本并减少建设过程产生的碳排放。



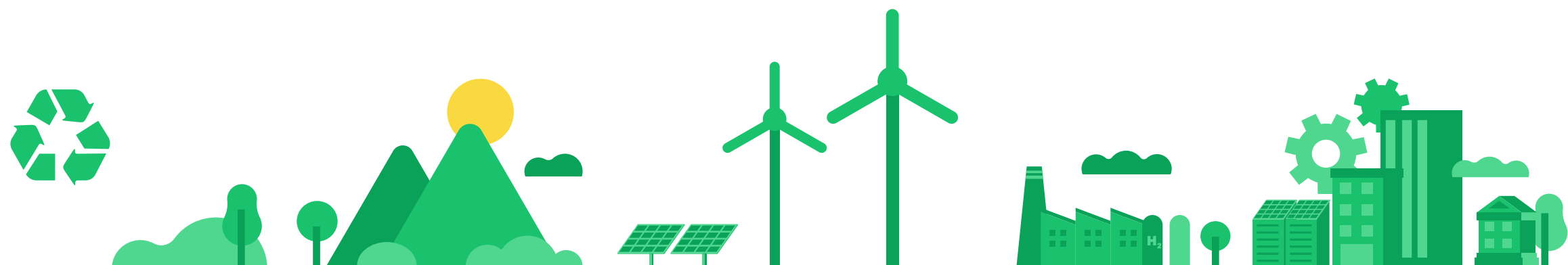
我们通过提升信息设备和辅助设施的**能源利用效率**，持续优化PUE。对于信息设备，我们通过智能负载调度以及频率调节提升服务器能效，在不影响业务性能的前提下降低能耗。辅助设施方面，我们采用间接蒸发冷空调、液冷空调以及高功率密度的供电系统，本年度节省电量约18,260.0兆瓦时，减少碳排放10,413.7吨二氧化碳当量。我们的智能运营管理平台部署了传感器，实时监测信息设备和辅助设施的运行参数，包括能耗、温度、湿度，并通过参数调优实现能源消耗及碳排放管理。2025年，我们自有数据中心的PUE由2024年的1.257优化至1.246。



腾讯南京数据中心光伏设施

目前，自有数据中心已部署的可再生能源设施装机容量已达63.8兆瓦，包括屋顶光伏系统、建筑一体化光伏和“风光储”微电网。我们通过这些设施以及绿电采购（包括购电协议和绿色电力证书）推进**能源转型**。在绿电采购方面，我们坚持额外性、可溯源性、就近性原则，自有数据中心的绿电使用比例从2024年的49.8%上升为2025年的82.9%。

在**供应链管理**方面，我们基于自身绿电采购经验，促进租赁数据中心加快绿色电力转型。2025年，租赁数据中心绿电使用比例由2024年的3.8%上升至21.4%。



绿色办公

在办公楼的设计和建设过程中，我们已充分考虑能效提升和可再生能源应用。新建的腾讯总部园区部署了新型光伏材料发电设施¹及低风速风力发电设施，而腾讯广州大厦于2025年获得LEED金级认证。

在日常运营中，我们要求楼宇运营方必须具备ISO 9001、14001和45001认证²。我们通过数字化平台监控和优化办公楼宇能效，并每月对楼宇运营方进行节能考核、实施激励措施。同时，我们通过培训以及活动提升员工绿色办公意识，主题涵盖节能、减碳、节水、减废和生物多样性保护等。



1. 包括钙钛矿光伏和碲化镉光伏技术。

2. ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系和ISO 45001职业健康与安全管理体系。

我们办公场所的节能举措

暖通空调系统



- 设备节能改造，提升运行效率
- 分时段降低冷冻水泵运行频率，减少水泵能耗
- 使用智能开关控制空调

照明



- 应用LED等节能灯具
- 采用人体感应开关
- 分区域照明控制

电梯



- 优化客梯运行管理，休息日关闭空闲客梯
- 按需调整电梯内电视及空调的运行时长

办公设备



- 采购具备节能认证的IT设备及办公设备
- 根据使用需求开启办公设备

2025年，以上举措累计节约电力3,788.7兆瓦时，减少碳排放2,160.7吨二氧化碳当量。

支持社会低碳转型

腾讯通过数字产品和服务推广低碳实践。

腾讯地图推出激励项目，量化用户的低碳出行行为¹，并通过积分机制给予激励。公众可将所获得的积分用于支持生态修复项目，推动低碳行为转化为实际环境效益。

线上游戏通过趣味和互动的方式提升公众的环保意识。例如，《碳碳岛》让玩家建造一个能平衡经济和环境的岛屿，学习碳中和知识；《穿越火线：枪战王者》推出游戏内冰川保护主题活动，并支持了冰川监测站建设；《王者荣耀国际服》推出游戏内森林保护主题活动，并获得联合国环境规划署“玩游戏，救地球”联盟的开拓者奖。

线上协同办公产品可通过减少差旅出行、能源消耗以及纸张使用，助力用户降低环境影响。例如，**腾讯会议**通过远程视频协作、实时屏幕共享等功能，减少用户差旅出行；**腾讯文档**支持云端存储和多用户协同编辑，降低文档传输过程中的能源消耗；**腾讯电子签**通过线上电子签署替代纸质文件签署，包括在物流行业中替代货运纸质单据。截至2025年底，**腾讯电子签**累计避免碳排放量超过50万吨。

我们协助**实体产业推进数字化升级**，为工业和能源等行业提供数字化工具和解决方案。在零售行业，我们通过智能库存管理与需求预测，减少资源浪费和物流环节的能耗。



腾讯出资援建了位于中国乌鲁木齐的冰川监测站

孵化低碳技术

通过**“碳寻计划”**，我们支持低碳创新技术孵化。继首期重点支持碳捕集、利用与封存技术，我们在2025年的二期进一步支持碳移除、工业源碳捕集、二氧化碳利用及长时储能领域的技术。二期向全球拓展，收到来自全球54个国家和地区的超过600份申请。我们将为入选团队提供总额超亿元人民币的资金，并支持合适的项目在气候脆弱等地区开展试点。

我们在2025年携手《联合国气候变化框架公约》、联合国气候变化全球创新中心及全球赋能可持续发展倡议组织，共建联合国**气候解决方案平台**。该平台协助城市管理者连接气候技术提供方和金融机构，促进技术与资金的匹配，帮助城市加快气候行动。

在**基于自然碳汇**方面，我们与厦门大学开展合作，修复盐沼和海草床，并推进蓝碳计量与监测方法学研究。项目累计修复海草床超过6万平方米，并支持盐沼与海草床碳汇方法学纳入中国核证自愿减排量碳市场方法学体系。

1. 低碳行为包括骑行、公共交通、新能源车出行及拼车。

4.3

生物多样性丧失与自然保护

我们的《生物多样性声明》承诺保护关键生态系统，积极推进人与自然的和谐共生。该声明响应《生物多样性公约》的《昆明—蒙特利尔全球生物多样性框架》以及《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030年）》，并明确三个主要行动方向：

- 生态友好地发展我们的业务；
- 应用技术促进自然资源可持续利用和保护；
- 应用互联网工具提升公众认知。

腾讯的数字化生物多样性保护行动被中国生态环境部宣传教育中心评选为2025年工商业生物多样性保护典型案例。



*拍摄于腾讯滨海大厦

生态友好运营

我们按照TNFD框架及其LEAP方法开展自然相关评估。评估结果显示，公司在自然方面的依赖、影响及风险总体有限。秉持持续改进的原则，我们进一步加强水资源以及废弃物管理，并实施生态友好改造。评估结果详见本报告附录一气候与自然相关信息。

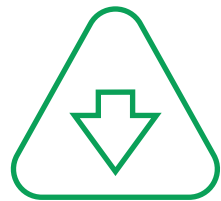
作为水资源管理承诺的一部分，我们设定了新的目标，以2025年为基准年，到2030年自有数据中心水资源利用效率提升20%。我们推进水资源的节约以及循环：

- 数据中心在可行情况下使用污水处理厂的再生水替代新鲜水用于冷却。在水资源压力相对较高地区，我们部署了无水冷却系统。我们使用水过滤系统提高数据中心空调冷却水水质，提升制冷效率。2025年，我们自有数据中心水资源利用效率为1.50升/千瓦时。
- 我们在办公园区应用海绵城市技术，包括采用陶瓷透水砖和屋顶绿化，收集、储存并循环利用雨水；同步使用高压清洗及高效绿化灌溉工具节约日常用水量。



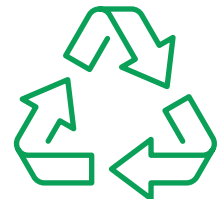
腾讯怀来数据中心水回收设施

我们的**废弃物管理**实践遵循3R原则，通过实施《腾讯环境管理制度》和《腾讯固体废弃物管理制度》，推行垃圾分类和源头减废以减少填埋处置，并开展活动提升员工减废意识。



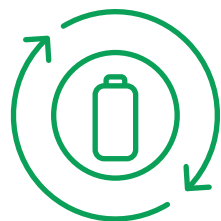
减量

我们推广无纸化办公，光盘减少厨余，提倡减少过度包装等，进行废弃物减量。



回用

我们优先考虑对废旧电子产品进行内部再利用。我们投资建设循环利用中心，通过升级和重组改造，延长数据中心服务器的使用寿命。此外，员工可申领达到规定使用年限的办公电脑等电子设备。



回收及资源化利用

我们对废弃物进行分类并交由第三方进行回收及资源化利用，减少最终填埋量。我们还回收了员工报废的电子设备，交由第三方回收设备的金属、树脂和塑料。



处置

无法通过上述步骤进行回收的废物将交由合格的供应商依法进行妥善处置，以减少对环境的影响。

2025年，我们通过回用服务器与办公设备，实现电子废弃物减量4,980.3吨；并将759.9吨无法回用的电子废弃物交由有资质的机构进行资源化利用。

在**生态友好改造**方面，我们在腾讯滨海大厦建成了共栖花园，通过提供食源、水源和庇护空间，并引入雨水收集系统与阶梯式灌木，提升了大厦周边生物多样性并优化了周边微气候。我们将这些经验分享给合作伙伴，支持他们在深圳建成了五个共栖花园，推动城市生物多样性保护。2025年，我们组织员工使用**野朋友计划**小程序，在各地办公楼周边开展物种记录活动，并邀请专业机构对数据中心开展生态调查。



*拍摄于腾讯滨海大厦

关心员工成长

腾讯重视人才吸引与培养，保障员工权益与福祉，在动态变化的市场环境中始终坚持人才发展。通过营造多元共融的职场环境，我们激发员工的创造力与潜能，促进员工个人成长与企业发展目标的共同实现。

- 5.1 管理理念与承诺
- 5.2 员工发展与福祉
- 5.3 多元、共融和协作的工作场所

50
51
59



联合国全球契约人权原则

原则一：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权；
原则二：企业决不参与任何漠视与践踏人权的行。

联合国全球契约劳工原则

原则三：企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利；
原则四：企业应该消除各种形式的强迫性劳动；
原则五：企业应该支持消灭童工制；
原则六：企业应该杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为。

5.1

管理理念与承诺

在腾讯，我们将员工视为核心资产。我们深信，公司的可持续发展与长远竞争力源自员工的活力、专业能力及多元背景。我们通过实施公平透明的招聘机制、多通道职业发展制度、基于绩效的薪酬体系、员工关怀计划及健全的反馈渠道，履行并保障员工权益。

我们承诺在招聘和用工过程中落实具体举措保障员工平等享有合法权益，包括取得劳动报酬、休息休假、职业健康与安全、社会保险和福利、加入工会及参与工会活动等，并依据相关法律法规与国际规范保障员工结社自由及集体谈判权。我们保障员工合理工时，实行基于绩效和无歧视的公平薪酬制度，确保员工薪酬能够满足当地基本生活需求，并为其提供带薪年假休假等法定福利。

我们遵守各运营所在司法管辖区适用劳动法律法规的要求，包括但不限于《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》及《中华人民共和国职业病防治法》。我们同时遵循联合国全球契约十项原则、《世界人权宣言》《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》《消除对妇女一切形式歧视公约》及《残疾人权利公约》等国际规范。腾讯禁止任何形式的童工及强迫劳动，并反对任何形式的人口贩运，包括威胁或使用武力、绑架、欺诈或欺骗等手段的非法行为。腾讯从未聘用任何童工，也从未发生过任何强迫劳动或人口贩运事件。

2025年，我们取得了以下进展：

- 员工敬业度较2024年提升**2.9个百分点**，员工满意度提升**3.8个百分点**；
- 员工满意度数据显示，多样性、企业文化价值观以及福利成为员工最满意的三个维度；
- 女性员工占全体员工的**32.7%**。在各级管理层中，女性占比达到了**26.8%**。其中，初级管理层的女性比例为**26.9%**，而高级管理层的女性比例则为**8.6%**。

2025年，我们获得的主要奖项包括：

- 2025福布斯全球最佳雇主榜
- 2025智联招聘最受大学生关注雇主**TOP 1**
- 2025智联招聘中国年度最佳雇主**TOP 10**
- 2025-2026 Great Place To Work® Certification™ 认证（美国、英国、新加坡和日本办公室）



2025年腾讯周年庆活动合影

员工发展与福祉

腾讯为员工提供涵盖人才吸引、招聘、培养、发展、激励、职业健康与安全、福利体系等在内的职业全周期支持。通过丰富的培训资源和专项培养计划，我们支持员工在不同职业阶段实现专业能力提升与职业成长。我们营造安全、健康、舒适的工作环境，并通过完善的福利体系支持员工及其家庭更好平衡工作与生活。同时，我们通过多种渠道听取员工意见，持续优化管理实践。



人才招聘

我们设立多个招聘渠道，包括校园招聘、社会招聘、实习生计划以及员工推荐等，吸引各类人才加入并提供足够的空间，让他们找到适合自己的成长路径。

我们提倡“平等尊重，关注本质”的人才甄选理念，引导面试官关注候选人的专业技能与发展潜力，抛开偏见和标签，认可个体差异带来的多元价值。我们提供面试官必修课程，并通过严格筛选、认证及考核，以提升其专业能力。2025年，我们新增案例研究以加强面试官对适当行为的理解。我们收集和分析候选人面试反馈，并及时知会面试官及相关负责人。

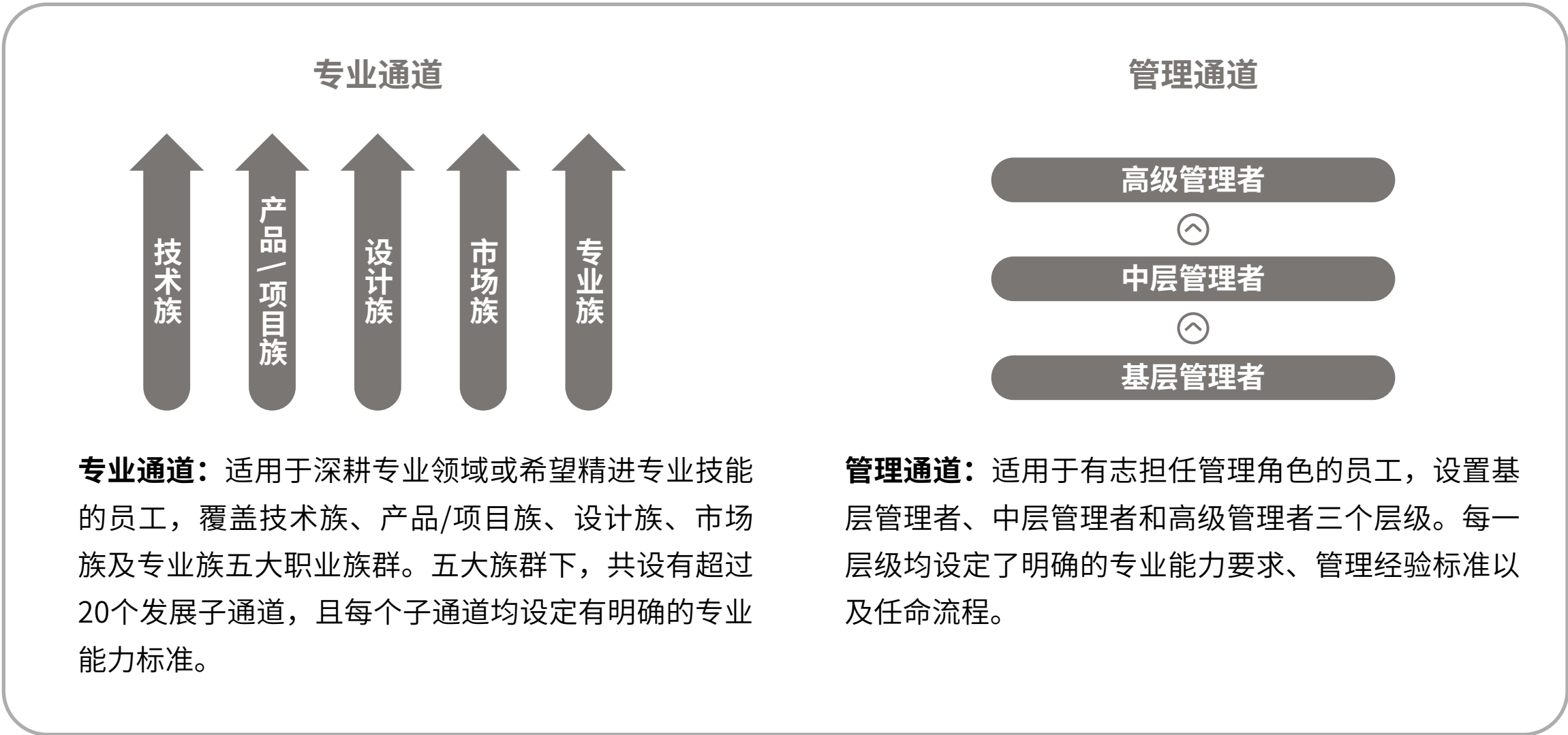
随着腾讯业务迅速发展，我们加大了对人工智能、大数据、云计算、游戏引擎等技术类岗位的招聘力度。在2025年的所有招聘岗位类型中，技术类岗位占比超60%。同时，我们将在未来三年内提供28,000个实习岗位并扩大转化录用，涵盖技术、产品、设计、市场、职能五大类招聘岗位。

我们积极支持更多女性在科技行业的融入与发展。2025年，我们在校园招聘与实习生招聘期间，举办了线下腾讯女性职业发展沙龙活动，邀请优秀女性员工分享职业经验并与学生交流互动。

青云计划是腾讯于2023年推出，以进一步吸引全球优秀科技人才的举措。该计划提供具有竞争力的薪酬、个人定制培养方案，及深度参与前沿技术课题与核心业务的机会，配以技术领域的领军人物、杰出科学家作为其导师或顾问。

职业发展

我们运行“双通道”职业发展体系，包括专业通道与管理通道，支持员工根据其兴趣与专长规划职业发展。我们实施了《腾讯员工职业发展管理制度》，保障员工享有充分成长空间，提供职业发展的指引与评估依据。



此外，我们还设置了绿色通道和特殊申报机制，旨在识别与提拔绩优员工。我们加大了优秀年青人才培养和人才梯队建设的投入，通过提供实践机会、个性化辅导和定期人才盘点，帮助高潜人才稳健成长。

我们推行活水计划及职位轮换计划等内部人才流动策略。2025年，我们进一步放宽活水计划的参与条件，取消了绩效限制。这些举措在拓宽员工职业履历与能力边界的同时，也为组织注入了多元视角与活力。如因调整业务发展方向或应对市场变化而需要优化资源配置，我们将通过主动沟通及关怀措施，包括设置缓冲期、活水计划、提供适当的补偿等，尽量减轻对员工产生的影响，支持员工平稳过渡适应变化。

人才培养体系

腾讯学堂是内部学习平台，提供多元化的学习资源和途径，助力新员工、专业人员及管理者在不同阶段提升个人和专业技能。我们也与学术机构等合作，引入优质资源，拓宽员工知识边界与视野。此外，我们为外部相关方，例如企业、上下游伙伴、非营利组织、高等院校及青少年，提供学习资源与交流平台，分享腾讯的业务智慧和实践经验，推动行业人才的培养与发展。

2025年，我们丰富了多个领域的学习内容，重点拓展了人工智能领域的投入，包括：

- 新增超过1,900门课程，支持员工拓展自身视野和技能模型。本年度课程亮点是聚焦AI领域的系列课程，包括生成式AI学习系列、AI智能体解读、AI产品学习营、AI辅助编程实践系列课等课程，帮助员工升级能力图谱应对技术变革。
- 推出AI智能体小Q同学，供员工通过线上对话调用多个内部知识库，实时检索专业信息进行知识问答、生成课程内容总结，从而制定个人学习计划。

我们认为日常工作中的沉淀和分享是实现自我提升的重要途径。我们鼓励员工总结业务实践经验形成案例，并通过内部平台，例如《腾讯知点》内刊、Q-Learning、KM平台等进行分享互动。此外，我们举办了知识沉淀优秀团队评选活动，鼓励更多团队参与共享。

新人培训及融入

新员工培训涵盖了企业基础信息、专业知识技能以及职场通用能力三大模块。校园招聘的新人将参加为期一周的迎新营，接受职业素养和职场能力的培训。社会招聘的新人将参加为期三天的培训，侧重于对公司业务的理解和对企业文化的认同。各事业群还结合自身业务的独特性，进一步开展新人专业培训。我们还为新员工创造更多交流机会，包括月度主题交流活动、不定期的腾讯行家访谈以及面向新员工的年度交流活动。

我们为新员工配备导师，帮助他们更好融入团队。
《腾讯新员工导师制度》覆盖以下各环节指引：

📌 入职前

导师在入职前便与新员工建立联系，协助员工做好入职准备；

📌 入职后

双方结合岗位需求和职业发展目标，与新员工共同制定辅导计划；

📌 辅导期

双方定期沟通，导师提供辅导，帮助员工快速提升职场胜任力。

新人培训课程与项目

- 岗前培训计划
- 社会招聘新人培训项目
- 校园招聘新人封闭培训
- 实习生培养项目
- 新人岗位技能培训
- 新人线上必修系列课
- 新人回归系列活动
- 新人成长地图



2025年校园招聘新员工交流活动

专业技能培养

除通用能力培养课程外，我们还为各专业领域、职级以及职位员工提供学习资源，支持员工依照个人兴趣、需求及职业发展阶段选择课程与学习方式。

专业培训课程



技术族

面向技术员工，包括前后端功能开发、架构设计、测试、技术运营、安全攻防、前沿科技研究、技术提效等培训。



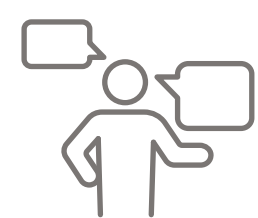
产品/项目族

面向产品、项目管理员工，包括产品思维、竞品分析、前沿动态、项目管理等能力培训。



设计族

面向设计员工，包括AI for design、2D/3D设计、视觉设计、游戏美术设计等培训。



市场族

面向销售、战略、市场营销及公关员工，包括销售礼仪、B2B服务、行业研究及营销战略等培训。



专业族

面向人力资源、行政、财经、法务员工，包括风险管理、组织人才发展、法律合规等培训。

专业培训项目与活动

多元化技能与知识

Better Me、懂行

团队/员工共创式学习

行家平台、跨级课堂、AI知识趣味挑战赛

专业交流活动

腾讯技术周、腾讯设计周

主题培训

产品经理培训生、AI提效训练营、青云培训



第八届腾讯技术周活动

领导力发展

我们通过一系列举措提升各级管理者的领导力，识别和培养高潜力人才，构建稳健的管理者人才梯队。“All in 领导力”模型植根于腾讯的文化价值观——正直、进取、协作与创造，明确了管理者应具备的三大核心能力：洞察（Insight）、点燃（Inspire）与突破（Win），为领导力发展提供了清晰、结构化的框架。



价值观3.0
(正直、进取、协作、创造)
“All in领导力”模型

在此基础上，我们建立了领导力培训与发展项目，提升管理者的核心能力。培训按高潜人才和管理者不同职业发展阶段制定，采用线上与线下相结合的方式，线上侧重理论学习，线下聚焦深度研讨与实践演练。例如，潜龙计划旨在培养未来基层管理者，飞龙计划着重储备中层管理者。

同时，领导力评鉴中心会对每一位飞龙计划学员开展全面评估，帮助其深入理解公司期望和要求，识别优势和提供改进建议。学员的上级和人力资源部门会根据评估结果，为其量身定制发展计划，辅助其成长为能够推动团队卓越表现的中坚力量。

经过19年的不断迭代优化，潜龙计划已培养了超过10,000名学员，为80%以上的现任管理岗位输送人才；飞龙计划已培育了790多名储备中层管理者，现任中高管超67%曾为飞龙学员。

领导力培训课程

- 组长自选课程
- 总监自选课程
- 中层管理者自选课程

领导力培训项目

- 储备管理者培养专项：育龙计划、潜龙计划
- 总监培养专项：跃龙计划、飞龙计划
- 中层管理者专项：新中层管理者培训



2025年飞龙计划学员在沙漠徒步后分享感悟

绩效评估与薪酬激励

我们注重绩效管理和员工激励的公平性，并结合绩效评估和多维反馈机制，确保每位员工的价值创造与回报相匹配。

绩效管理体系

依据《腾讯绩效管理制度》，我们以员工目标达成和价值贡献为核心评估标准，每年开展两次绩效评估。在一些重点业务的组织绩效考核中，我们纳入了社会价值相关指标，以践行“科技向善”使命。

绩效管理流程

目标制定	② 跟踪与辅导	③ 考核与反馈	④ 改进与发展
团队设定目标与关键结果（Objectives and Key Results, OKRs），并保持个人与团队目标统一。	管理者与团队成员定期检视进展、充分沟通，并提供辅导建议。	员工的上级、同级和下属从多维度提供反馈。	管理者与员工进行绩效发展面谈，提出改进计划，促进员工发展。
- 上级分享团队目标 - 制定个人绩效目标 - 双方沟通确认	- 上级提供资源支持，辅导及帮助下属达成目标 - 目标完成情况回顾 - 目标调整沟通确认	- 全面反馈及自评 - 上级及部门评估 - 事业群评审 - 结果反馈 - 绩效申诉（如有）	- 绩效发展面谈 - 制定个人发展计划和目标

绩效申诉

员工如对考核结果有异议，可依据绩效申诉流程并通过申诉平台和邮箱提出申诉，相关人员或视情况成立调查组进行核实并妥善处理。

薪酬与激励

我们定期开展薪酬调研¹，为员工提供具有市场竞争力的报酬，并持续跟踪全球各地的生活工资水平，旨在维持员工收入高于当地生活工资水平。我们实行以绩效为导向的激励机制，将绩效评估结果作为奖金分配的关键依据。在长期激励层面，员工股份奖励计划覆盖绩效优异且对我们的核心产品、平台或技术做出杰出贡献的员工。



1. 薪酬水平调研中包含了对员工生活工资的分析。于报告期内，腾讯员工的工资水平超过全球生活工资联盟（Global Living Wage Coalition, GLWC）公布的当地生活工资基准。

完善的福利体系

我们有完善的福利体系，不仅严格遵循当地法律法规与政策提供法定福利，还提供可由员工自主选择的额外福利。该福利体系涵盖员工身心健康、财务健康、员工家庭与生活、关爱女性等领域，旨在帮助员工身心健康提升、缓解财务压力、增进家庭幸福感，从而使得员工能更好平衡工作与生活。

身心健康与福祉



我们高度重视员工身心健康。在生理健康层面，除法定医疗保险外，还提供年度健康体检、健康咨询服务、理疗服务等福利；在心理健康层面，我们提供第三方专业心理体检、心理咨询服务、正念学习资源等福利。

法定福利

• 基本医疗保险

• 法定带薪年休假

• 法定医疗期

额外福利

身体健康

• 30天全薪病假

• 补充商业医疗保险

• 重大疾病险

• 长期健康保险

• 个人意外险与寿险

• 遗属保障

• 健康咨询服务

• 理疗服务

• 24小时在线家庭医生服务

• 重疾就医绿色通道

• 年度健康体检及体检报告解读服务

• 运动健身场所及课程

心理健康

• 一对一心理咨询服务

• 年度心理健康评估，由第三方专业机构出具个性化且保密的评估报告

• 正念练习资源

• 为新任基层管理者提供心理健康教育培训

• 文体协会活动

财务健康与保障



除缴纳法定保险外，我们为员工提供更多商业保险选项。腾讯安居计划为符合资格的正式员工提供首次购房免息借款，截至2025年底已惠及超过16,000名员工。

法定福利

• 养老保险

• 失业保险

• 工伤保险

• 生育保险

• 住房公积金

额外福利

• 救助借款

• 腾讯安居计划

• 政府公租房/租房补贴

• 员工配偶、子女、父母：定制保险方案

• 即将退休的员工：长期服务金、退休荣誉金

以家庭为中心的关怀



在员工人生重要时刻，我们为员工提供了假期与庆祝礼物，还在各个节日为员工及家人准备节庆礼物。

法定福利¹

• 带薪年假

• 婚假

• 产假/流产假

• 陪产假

• 育儿假

• 哺乳假

• 父母护理假

额外福利

• 春节特别假

• 半薪事假

• 丧假

• 新婚员工：结婚礼金、特色结婚公仔

• 育儿员工：生育礼金

• 员工家人：家属保险、儿童节礼品、长辈关怀节礼品、24小时在线家庭医生服务、心理咨询服务

其他福利



我们推行弹性上下班，并为员工提供免费通勤班车服务、免费早晚餐。我们设置了公益假、公益助农礼品等，鼓励员工参与公益事业，践行“科技向善”使命。

• 免费的通勤班车服务

• 免费的早晚工作餐

• 弹性上下班

• 人体工程学办公设备

• 节庆礼品

• 入职周年贺礼

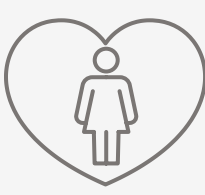
• 公益助农礼品

• 腾讯特色周边产品

• 公益假

• 长期服务假

关爱女性员工



除以上法定福利与额外福利外，我们提供关爱女性的设施与福利，营造共融的工作环境。

• 母婴室

• 全薪产检假

• 孕期员工可享受班车专属座位、取餐专属通道

1.我们按照员工社会保险缴纳地的法律法规，为员工提供相应的法定假期福利。以中国内地员工婚育假期为例，婚假为3至20天，产假为158至188天，陪产假为10至20天，育儿假为5至10天，具体天数根据当地规定执行。

Tencent 腾讯

2025年环境、社会及管治报告



56

员工沟通渠道

我们通过多种沟通渠道，与员工保持开放、及时的交流，旨在收集反馈、传达关键信息以持续提升组织透明度与员工参与度。

高级管理层与员工互动

公司高级管理层定期举行内部交流活动，帮助员工及时了解公司战略和管理决策，沟通形式包括年度LinkTime、员工大会、战略管理大会、面对面主题交流等。其中，LinkTime是腾讯周年庆活动的重要组成部分，公司全体高管都会到场参与并同步线上直播，就发展战略、管理文化与员工关心的问题坦诚解答。



2025年LinkTime活动

内部交流渠道

我们鼓励员工通过多个内部平台表达意见和提出建议。其中，*乐问*是公司主要的问答与交流社区，员工可选择匿名或实名提问，并围绕公司战略、管理与文化、产品建议、经验分享及日常生活等话题进行互动。

员工敬满度调查

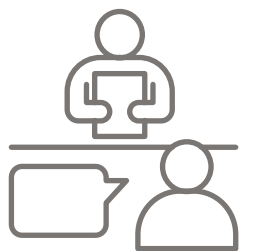
我们每年都会委托独立第三方机构进行匿名的员工敬满度调查，旨在了解员工的工作投入度、动力、留任意愿，和工作中的真实感受包括成就感、压力感、团队协作、工作支持，以及对企业战略、组织活力、多元化的看法和建议等。2025年，调查问卷的有效回复率为94.9%，多样性、企业文化价值观和福利成为员工最满意的三个维度。我们在开放题环节共收集到超过40,000条建议与反馈，这些反馈将通过评估分析总结为优化管理的参考。

申诉与举报机制

我们倡导员工坚守正直的价值观，并以此为核心制定了阳光行为准则。该准则明确了腾讯集团员工及其他相关方应遵循的行为规范，并设立了申诉和投诉违纪行为的渠道。员工如发现违规行为，包括但不限于性骚扰、舞弊、贪污、利益冲突，均可通过以下渠道进行反馈，相关责任部门会严格按照既定程序核实与处理。



瑞雪是腾讯员工职场文明行为的代称。员工可通过**瑞雪大侠**企业微信账号反馈职场不文明行为。如果反馈内容属实，我们将对违规人员进行劝导，情节严重的将进行通报批评，或移交其他渠道进一步处理。



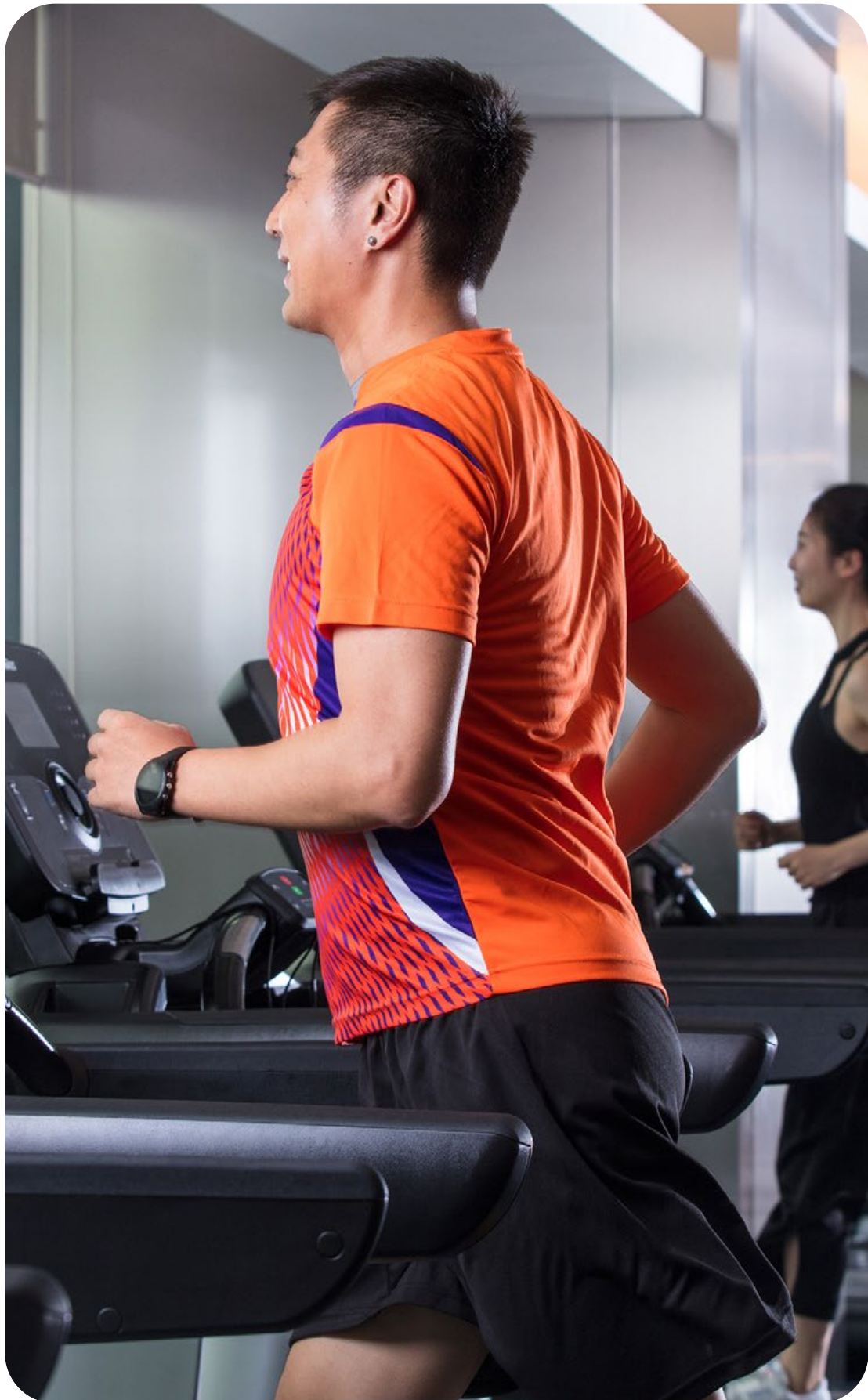
员工申诉渠道用于收集员工对试用期、绩效、离职等相关流程的异议，或者对管理人员违纪行为的投诉。员工可按照既定程序提出申诉，通过间接上级、人力资源部门、专门调查小组逐步升级解决问题。



反舞弊举报渠道供员工匿名或实名举报涉嫌违规的行为。反舞弊调查部门会对相关举报进行独立调查，保密举报人的个人信息，并禁止任何对举报人的打击报复行为。详情请参见本报告**商业道德—坚守阳光行为**章节。

职业健康与安全

腾讯的《职场健康安全制度》遵循运营所在司法管辖区适用的法律法规¹，覆盖所有员工及在运营场所的相关人员，围绕职业安全、工作环境、健康管理和应急响应四个关键方面落实管理。



1. 包括但不限于《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国职业病防治法》。

职业安全

我们依托腾讯综合管理体系对所有工作场所实施全面安全管理，持续识别和管理安全风险，减少潜在危害。

工作环境

为保障员工的健康与日常工作的舒适度，我们在声音、光线、空气质量、温度等多个方面制定健康环境规范，明确设施设备、家具和材料的安全标准和检查维护周期，并确保设计和使用符合人体工程学。

健康管理

我们关注员工身心健康，在办公场所设有运动空间，100多个文体协会定期开展各类活动。此外，我们为员工提供健康餐食、身心体检、医疗支持。

应急响应

我们建立了灾害及事故应急响应机制，在各个场所开展培训演练，以提升应急管理水平。我们的急救响应管理体系集成了先进的软硬件系统，配备了自动体外除颤器（AED），能够快速连接现场支持、急救人员和外部医疗机构，在黄金救治时间内提供及时救援。

腾讯职业健康安全委员会采取“策划—实施—检查—改进”方法，通过设定量化目标、行动计划、年度评审等，不断优化职业安全、环境、健康和应急响应管理绩效。我们也通过**乐问**平台收集员工对工作环境安全性与舒适性上的反馈，经评估后纳入改进计划。

腾讯办公楼宇物业管理方100%通过三项管理体系认证：ISO 45001职业健康安全管理体系、ISO 9001质量管理体系及ISO 14001环境管理体系。



5.3

多元、共融和协作的工作场所

协作与创造是企业价值观的核心。我们秉承这些原则，营造充满活力的工作环境，旨在激发个人创造力并强化团队协作。

我们尊重涵盖年龄、性别、种族、民族、国籍、原籍、身体状况、婚姻状况、家庭状况、宗教信仰、文化与教育背景以及职业经验等维度的多元化。

通过在招聘、薪酬及晋升的全过程中支持员工发挥其独特优势，我们确保每一位员工都能获得公平的机会与公正的对待。



管理理念

腾讯于2023年发布了《我们就多元、平等与共融的承诺》[🔗](#)，致力于为员工创建一个互相尊重、支持和启发的工作环境，并明确反对任何形式的歧视。同年，腾讯签署了联合国妇女署与UNGC共同发起的《赋权予妇女原则》，进一步表明了我们在工作场所、市场和社区中积极推动性别平等和女性赋权的承诺。

高级管理层制定了多元、共融企业文化与价值观的方向，董事会通过企业管治委员会监督执行进程。多元与共融专项委员会及联合项目组负责推动价值观提升、培训发展和项目进程。2024年我们升级了“尊重平等，关注本质”的人才选拔理念，并将其融入面试官的认证、培训体系及行为准则。我们定期跟踪关键指标并评估促进多元、共融和协作办公场景举措的有效性，同时通过内部数据看板帮助管理者掌握公司多元化进展。

多元与共融实践

通过在招聘、薪酬福利、培养和晋升等关键环节设立公平公正的机制，我们将多元、共融、协作的理念融入制度与日常运营。

我们拓宽全球人才池，将“尊重平等，关注本质”的人才选拔理念融入到面试官认证、培训以及面试官日常行为管理规范。

通过培训、宣传及各类活动，我们促进员工对多元共融的正向理解，营造鼓励友好、激发创意和促进协作的职场文化。同时，随着腾讯业务的全球化进程，我们也充分意识到跨文化交流与协作的重要价值。2025年，我们全球多个办公室举办各式活动庆祝国际妇女节。在每年举办的腾讯全球文化节上，我们通过一系列分享与庆祝活动，加深员工在跨文化交流中对不同文化背景的尊重与理解。在2025年腾讯ESG文化周期间，我们还举办了多元、共融与无障碍专场活动，邀请公司内部及社会各界促进多元共融的实践者，围绕适老化产品开发、员工跨文化沟通、孤独症儿童关怀、听障群体就业和女性职业发展五大主题开展交流与分享，多角度阐释多元共融理念及实践经验。

多元化持续影响我们的团队发展与职场文化，而数字包容的产品与服务则彰显了科技向善的使命，详情请参见本报告数字包容章节。

在办公空间和设施的设计上，我们充分考虑了员工的多元化需求。例如，我们在员工餐厅设有快速取餐的爱心通道，所有自有办公楼宇都设有母婴室，方便哺乳期员工使用。我们的自建楼宇按照国家《无障碍设计规范》的要求，配备无障碍基础设施，并按照无障碍三星标准对使用体验进行了优化提升。例如，在腾讯总部园区，我们的大部分楼栋都采用了平坡式出入口，入口大门内外零高差，可以满足轮椅及其他行动辅助器具的员工能够通行无阻。

此外，我们通过提供弹性上下班、全薪产检假、产假、陪产假以及育儿假，支持并满足员工在不同阶段的需求，帮助他们更好地平衡工作与生活。员工及其家属可以免费预约职业发展、亲密关系、亲子关系等领域的专业心理咨询服务。我们设立了一站式办事平台，方便员工进行母婴室预约、生育登记等。

我们实施了《性骚扰防治管理制度》，明确表达了腾讯对性骚扰行为的零容忍态度。该制度中设置了专门的举报渠道和处理细则，承诺保护受害人和举报人，确保相关案件得到及时、妥当的处理。在员工入职前的培训中，我们纳入了对性骚扰防治管理的专题内容。我们在办公区内也滚动播放性骚扰防治宣传片，以持续提升员工的认知和防范意识。

2025年，腾讯员工¹中女性占比为**32.7%**（2024：32.4%、2023：32.4%）；女性在各级管理层占比为**26.8%**（2024：26.4%、2023：25.9%）。管理层中，高级管理者女性占比为**8.6%**（2024：8.3%、2023：8.1%），初级管理者女性占比为**26.9%**（2024：26.6%、2023：26.0%）。我们将持续探索与落地更多举措，鼓励更多女性进入人才培养通道，在腾讯业务创新和管理决策过程中做出贡献。



1. 员工指本公司正式员工，范围包括集团本部及其直接管理的全资子公司，相关历史数据已同步完成回溯调整。

数字包容

腾讯在教育、医疗及金融等领域提供包容性的数字产品与服务。我们为未成年人、长者、残障人士、农村人口及其他未获得充分服务的群体提供定制化方案，以满足其多元需求。这些举措响应联合国与国际电信联盟提出的数字包容倡议。通过为更广泛的用户群体提供平等的数字机遇，我们积极助力弥合数字鸿沟，促进持久的社会包容。

6.1 未成年人培育

6.2 银发群体支持

6.3 残障人士技能提升

6.4 女性健康普惠

6.5 农村经济发展支持

6.6 普惠金融产品与服务

62

64

66

68

69

70



联合国全球契约人权原则
原则一：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权。



* 本图片由人工智能技术生成

6.1

未成年人培育

我们为未成年人打造安全的网络环境，并发挥产品与技术优势，提供包容、多元的教育资源，助力下一代提升数字素养。

腾讯数字支教项目借助企鹅支教小程序、腾讯文档、腾讯会议等线上协同工具，结合专业支教公益机构提供的课程内容，通过线上志愿者远程授课与在地教师现场辅导的协同教学方式，为乡村学校学生提供多样化的课程资源。截至2025年底，该项目已接入中国内地超过50%的专业支教公益机构，在全国822个区县落地授课，志愿者数量超过22万人。

2025年，我们与清华大学合作开发的《人工智能通识课》也通过该项目在全国超900所乡村学校落地，为3万余名学生科普AI基础知识。



腾讯数字支教志愿者为乡村地区学生在线授课



学生正在组装未来科技盒中的机器人

智体双百计划通过捐建教室与运动场，并配套AI科技教具、互动课程与赛事活动，助力城乡儿童与青少年智体发展；2025年，该计划升级为触梦计划，联动90余款腾讯游戏，汇聚数千万玩家参与，截至年底累计捐建152间教室与运动场。

- **未来科技盒**提供搭载了AI语音模块与AI视觉模块的可编程机器人硬件及配套课程资源，帮助学生低门槛入门AI技术，提升动手实践与基础编程能力。
- **未来运动场**小程序应用AI姿态识别技术，将用户的跳绳、足球等运动实时姿势转化为虚拟游戏操作，以游戏化方式鼓励青少年积极运动。



春蕾科技女孩项目成果在全球妇女峰会展出

我们与中国儿童少年基金会合作的**春蕾科技女孩项目**自2021年启动以来，持续为教育资源匮乏地区的女孩提供科技普惠课程、研究实践活动及与优秀女性科技工作者交流共创的机会，提升她们的科技素养与数字技能。2025年，该项目入选中国国务院新闻办公室《新时代中国推进妇女全面发展的实践与成就》白皮书优秀案例，并在全球妇女峰会“数智赋能妇女和女童成果展”中展示成果。截至年底，项目已累计覆盖超过10,000名女孩。

此外，我们推出2025春蕾科技女孩×腾讯Mini鹅暑假科创营活动，女孩们在活动中借助**腾讯元器**、**腾讯元宝**等AI工具，开发专属教学辅助平台或智能助手，迈出编程技能第一步。

凭借在人工智能、游戏技术及产品交互设计领域的专业积累，腾讯开发了多样化的教学工具，并提供丰富的课程、赛事及培养项目，旨在提升未成年人的学习能力与创新潜力。

- **微信小程序教育平台**整合小程序编程环境与AI工具，供教师开展小程序开发教学，并支持学生在平台上开发小程序解决实际问题。截至2025年底，全球师生通过该平台累计创建小程序项目超17万个。



- **腾讯扣叮**平台依托游戏技术，为6至18岁学生提供编程及AI学习方案。2025年，该平台推出网页端AI学习产品**快叮岛**，通过3D沉浸式学习环境和游戏化闯关任务，帮助零基础学生学习图形化与Python编程。截至2025年底，**腾讯扣叮**旗下产品已覆盖超过3.9万所学校，累计惠及超1,000万名学生。

- 2025年，我们依托**腾讯混元**，推出**企鹅教师助手**平台与**企鹅读伴**小程序两款AI教育产品。**企鹅教师助手**可总结课程案例、生成教学资料或提供优化建议，帮助教师提升备课效率；**企鹅读伴**小程序则可朗读书本内容，通过实时互动引导孩子在阅读中思考，并在读后生成总结，帮助孩子梳理阅读收获。

2025年，我们在香港成立**Tencent WeTech Academy**创科人才培育平台。依托腾讯的技术与教育资源，该平台透过“阶梯式培养”与“研学赛”模式，致力于培育兼具创新能力与社会责任感的人才。

- **《趣学普通话》**语言学习平台结合AI语音评测技术的即时反馈和游戏化互动玩法的趣味性，提升学习体验。2025年，我们发起“港澳小学‘趣学普通话’线上挑战赛”，吸引超过100所小学的学生报名。



- **腾讯创科见习计划**邀请港澳中学生走进腾讯，由员工志愿者担任导师，帮助学生了解科技企业和职业发展路径，鼓励他们运用科技工具应对社会应急、教育公平及老龄社会等议题。



- **腾讯小红花科创家STEAM for Good**项目促进中学生的STEAM¹科技理论教育与向善应用实践，以挑战赛形式引导他们围绕心理健康、长者关怀、碳中和等议题提出创新解决方案，优秀团队将获得奖学金激励，面向公众展示方案，并有机会参与腾讯创科见习计划。



1. STEAM, Science, Technology, Engineering, Arts and Mathematics, 指科学、技术、工程、艺术和数学。

6.2

银发群体支持

凭借技术创新，腾讯通过定制化的产品与服务赋能银发群体，助力其便捷地融入并安全地畅游数字世界。

微信、QQ、腾讯新闻、腾讯地图、腾讯元宝等产品通过界面优化措施，例如放大字体、增强对比度、扩大按键、简化交互等，或辅助功能，例如语音朗读、自动播报、方言聊天等，提升银发用户的使用体验。

2025年，我们推出**AI向善语料库（老年文本库）**，可用于训练并提升AI语言大模型对银发群体需求的理解能力。该语料库基于超过9,000组真实的长者日常生活问答语料构建，帮助公益组织、高校及研究机构进行产品开发和学术研究。



腾讯客服持续推进长者支持专项计划，自2020年起提供电话专线支持，并于2025年成立了中国首个由互联网企业专门设立的长者服务基地。除人工客服外，该基地提供数字技能与网络安全科普讲座，并设有方言服务专区和音视频体验区。此外，基地提供网购售后代办服务，长者仅需通过微信视频展示商品，即可由客服协助完成订单查询及凭证上传等复杂流程。

截至2025年底，腾讯客服已累计服务超3,200万名长者用户。



腾讯客服银龄服务基地

辅助产品与技术



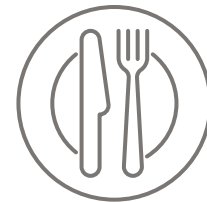
就医

- **银发听力健康**小程序为长者提供普惠便捷的听力筛查服务。
- **微信“长辈就医”**功能为长者用户提供挂号、支付、领取报告及取药等环节的全流程就医引导和通知，并支持一键授权建立医疗档案。



出行

- **腾讯地图“鹅家守护”**应用程序帮助长者亲属实时了解其出行轨迹。亲属可设置安全区域偏离警报，在长者偏离设定区域时及时收到提醒，也可以为长者远程叫车并通过应用程序实时跟进其行程动态。
- **亲属打车**小程序通过让亲属提前设置常用地址并绑定免密支付，实现了长者用户一键叫车，实时反馈行程给亲属及下车自动扣款。



就餐

- **微信刷掌就餐**服务应用于由微信支付和腾讯基金会共同推出的老年智慧助餐计划，截至2025年底已在128家长者食堂落地。受助长者在完成身份与手掌信息的绑定后，即可通过刷掌验证身份并入场就餐。



日常看护

- **隐形护理员**系统通过智能摄像头识别银发用户跌倒并自动发出警报，提醒家属或看护人员及时救助。
- **银龄守护卡**智能硬件产品具备SOS一键求助、实时定位、远程问诊、亲属通话、微信支付等功能，使长者用户的日常生活更加安全便利。
- **时光家园**小程序支持银发居民发布或响应求助、组织或参与社区活动，同时连接社区卫生中心为他们提供体检预约与线上问诊服务。截至2025年底，**时光家园**累计促成互助超27,000次、社区活动超2,400场、支持3,000余名银发居民预约并完成体检。

残障人士技能提升

腾讯关注残障人士的多元需求，响应联合国《残疾人权利公约》。我们持续推动全线产品的无障碍优化，开发定制化解决方案与辅助服务，支持残障人士掌握核心数字技能，助力其在更加包容的数字社会中畅享生活。

视力障碍

- *微信、腾讯新闻、微信读书、QQ、腾讯元宝*等产品支持语音朗读文字信息，辅助用户获取信息。
- *搜狗输入法*通过触觉振动反馈，帮助用户在触屏手机键盘输入时快速定位和识别字符。
- *腾讯地图*提供步行导航偏移纠正、公交地铁导航振动提醒，以及实时语音播报提醒位置朝向，辅助用户定位及出行。
- *腾讯视频*为用户提供无障碍影片。影片由腾讯与专业机构合作打造，依托AI技术识别画面内容并自动生成描述脚本，经志愿者优化后完成配音与剪辑合成。截至2025年底，已有211部无障碍影片面向视障人士免费开放。
- *微信支付*的无障碍专线使用户无需按键即可直接快速接入人工专属客服。截至2025年底，该专线已解决用户问题超85万次。

听力障碍

- *腾讯天籁远程听力服务平台*支持用户通过*腾讯会议*完成听力验配。
- *QQ音乐*运用AI和音频技术微调音乐，为中高频听力障碍人士开发低频音乐库。

认知障碍

- *腾讯脑力锻炼-认知功能训练软件*采用游戏化方式帮助轻度认知障碍患者改善认知能力，通过厨艺、音乐、诗词、收纳四大主题关卡，训练记忆、注意、知觉运动、执行功能、语言和社会认知等认知域。2025年，该软件获得广东省药品监督管理局颁发的医疗器械注册证，并正式进入临床使用。

肢体障碍

- *搜狗输入法*提供眼动输入、声文互转、光学字符识别读图等技术解决方案，辅助用户网上沟通与表达。
- *腾讯地图*（含小程序）上线无障碍公交路线导航功能，引导行动不便的用户至配备直梯或斜坡的入口，并展示沿途站点的无障碍设施信息。



腾讯脑力锻炼-认知功能训练软件

2025年，我们在**附近的工作**小程序开设面向残障人士的就业专区，上线经中国残联就业服务平台认证的岗位近3,000个，用户可在小程序中按地区、工种和障碍类别筛选合适岗位并投递简历。

中国残联就业服务平台

腾讯公益

数字关爱平台

腾讯·附近的工作

好工作

就在身边

数据标注专员 3K-8K 济南

运营专员 3K-4K 天津

软件开发工程师 5K-8K 大连

扫码或在微信搜“附近的工作”小程序查看岗位

*岗位来源于中国残联就业服务平台

附近的工作小程序

我们资助并建设了手语视频数据库，为公益机构、服务主体和科研团队提供高质量的模型训练资源；同时联合中国聋人协会等外部合作伙伴，共同研发AI手语翻译算法模型和智能翻译设备，并在2025年全国残特奥会上落地应用，促进多方之间的手语沟通与交流。

爱助分贝

腾讯SSV

腾讯基金会

AI for Good

小贝兔 AI助手

听障家庭的贴心守护者

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

识别二维码了解详情

北京爱的分贝公益基金会

腾讯SSV

腾讯基金会

AI for Good

金盲杖视障 AI助手

专注于视障经验问答

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

识别二维码了解详情

北京市丰台区声波残障社会服务中心

2025年，我们联合多家公益机构合作搭建覆盖听障、视障、肢障及孤独症领域的AI知识库，并配备智能问答服务，助力用户解决相关问题。

北京新生命养老助残服务中心

腾讯SSV

腾讯基金会

AI for Good

无碍通 AI 助手

随身无障碍指南

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

识别二维码了解详情

北京希望之家

腾讯SSV

腾讯基金会

AI for Good

大福 AI助手

孤独症儿童家长的全能帮手

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

识别二维码了解详情

北京心智孤独症儿童关爱中心

听障、视障、肢障、孤独症AI助手

6.4

女性健康普惠

乳腺癌与宫颈癌（以下简称“两癌”）是严重威胁女性健康的两大高发病率、高死亡率的癌症。为支持低资源地区女性的两癌防控，我们联合伙伴发起数字化两癌防控项目并开发了**两癌筛查平台**。

该平台电脑端以及小程序中实现健康科普、筛查、诊断、随访及质控等功能，自2023年以来，将两癌的重复筛查率从12.64%降至1%以下，从而减少医疗资源浪费。此外，我们研发了AI阴道镜辅助诊断系统，协助基层医生快速识别疑似病变部位并提供诊断建议。

目前，项目已经在中国中西部地区的40余个县、市落地，惠及超过70万名女性；在预防方面，我们与伙伴合作，为超过10万名适龄女童提供了免费HPV疫苗及接种服务。该项目展示我们在女性健康普惠方面的进展，并已入选2025年全球妇女峰会数智赋能妇女和女童成果展。



聂以哈莫是四川省石棉县栗子坪彝族乡的一位彝族女性。多年来从事田间劳作的她，身体不适时总是靠药物勉强支撑，没有意识到需要做相关检查。随着腾讯女性两癌数智化防控项目落地，她参与了免费两癌筛查。聂以哈莫不幸被确诊为宫颈癌前高级别病变，后来，她在县内获得了专业治疗，无需四处奔波、辗转求医。

现在，聂以哈莫只需按时服药消炎并定期复查，身体状况正逐步好转。在社会各界的合作与支持下，数字技术的普惠正在帮助低资源地区的女性，使她们不再因信息闭塞而错失治疗机会。

6.5

农村经济发展支持

腾讯提供数字工具以促进低资源地区的人才发展与能力建设，助力振兴乡村经济增长及脱贫攻坚。

我们发起的为村共富乡村项目旨在通过提供人才培养与数字化服务，助力乡村经营人才能力提升，并于2025年获评第六届全球减贫案例征集活动的最佳减贫案例之一。通过该项目，我们在中国支持各地政府培养乡村CEO，为学员提供乡村产业管理与经营相关的线上课程培训、岗位实践、参观交流，目前已经覆盖全国20个省、自治区和直辖市的446个县、市、区。基于此经验，我们与学术机构及全球南方国家政府合作，联合启动当地乡村人才培养计划，目前已落地坦桑尼亚、乌干达、印度尼西亚、肯尼亚、老挝。

在中国，我们推出共富乡村学堂小程序，支持乡村经营人才开展线上学习与交流，注册用户数已超13万人。

2025年，我们组织了土特产品类的*微信小店*、*微信视频号*专项培训，助力农村地区农产品与特产的销售；通过线上课程与线下实战指导，学员开通了350家*微信小店*，订单量超过60万，总销售额超过人民币3,000万元。

面向县域农村，我们通过金融科技创新，助力村镇银行提升数字化平台能力，使农户可线上提出授信申请、获得审批并接受放款。我们持续推进数字惠农活动，与合作银行联合为农户提供消费优惠和*微信*提现手续费减免，2025年惠及农户超7.8万名。此外，在网联清算公司的支持下，我们联合多家金融机构共同发起家乡好礼项目，帮助商户入驻*微信小店*销售当地特产，并提供数字技能培训。



乡村CEO线下交流

6.6

普惠金融产品与服务

依托便捷、普及且安全的支付平台，腾讯致力于为各类用户提供顺畅的交易体验及普惠的金融产品。

微信支付连接逾八亿用户、五千万中小微商家及超万家服务商，构建起了一个便捷、融合线上和线下、覆盖多个行业及相关应用场景的伙伴生态，包含教育、医疗、交通出行、生活缴费、餐饮、旅游、物流、娱乐、零售等，提供配合不同用户需求的多样化支付方式。

对于难以获得传统金融服务的群体，我们以创新的合作方式，通过**零钱通**、**理财通**、**分付**、**腾讯微保**等安全、便捷的在线金融产品，帮助他们享受到普惠金融的便利。



便捷的跨境支付服务

我们致力于促进旅游相关贸易双向流动。境外用户可在**微信支付**绑定国际银行卡，或通过**微信支付**支持的境外第三方电子钱包，在中国内地消费时使用扫码支付。

在支持**微信支付**的境外国家和地区，中国用户可以使用**微信支付**在当地付款，或通过当地合作汇款机构跨境汇款至**微信支付**零钱。

此外，企业用户可通过**TenPay Global** 平台进行跨境收款、付款及汇兑，中小微外贸企业也可享受费率透明、安全合规的支付解决方案。2025年，我们推出了**TenPay Global Checkout** 全球收银台，为服务全球市场的**微信小程序**境外商家提供统一接入多种本地支付方式的能力，包括电子钱包、实时支付网络，以及信用卡和借记卡等。



支持中小微企业

我们利用技术和平台扶持中小微企业发展，通过 *微信* 和 *腾讯地图* 共同打造的“小修小补便民地图”帮助用户快速定位周边的修鞋、改衣等便民服务小店；*微信支付* 的数字经营工具箱还为中小商户提供了收款、数据分析、会员营销等功能。

2025年，*微信支付* 上线“收款链接”服务。中小商户可以创建包含收款项目、金额等自定义信息的页面，并通过微信群分享链接，让顾客点击即可快速付款。该服务减少了商户手工抄单、算账、核对收款信息等重复操作，在降低人工错误的同时提升了经营效率；目前已应用于团购、培训、餐饮等行业。

另一方面，我们延长*财付通*于2021年实施的降费让利政策，对符合标准的小微企业、个体工商户及有经营行为的个人实行支付手续费优惠，并对符合条件的个人收款码用户实行提现手续费优惠，以减轻他们的经营负担。截至2025年底，*财付通*累计降费让利金额超过人民币670亿元，惠及各类商户主体超过7,600万户，相关降费让利政策将延续至2026年9月30日。此外，*腾讯微保*推出*二维码收款安全险*、*店主意外险*、*店员福利保*等系列产品，为超2,900万中小商户提供经营保障。



支持弱势群体

我们关注灵活就业者、经济困难群体、残障人士及弱势群体的就业与生活需求，为他们提供可负担、可获得的服务与支持。

面向灵活就业者，“微工卡+灵工保险”方案涵盖签约、打卡、灵活结算及日结保险等功能模块，并对接各类零工就业平台，提供一站式数字化支持。2025年，该方案已服务超过2,200万名零工。

面向经济困难群体，*腾讯微保*爱心保障公益计划为他们提供保费补贴，用户仅需支付人民币一分或一元，便可获得年度人民币150至300万元保额的保障。该计划由当地政府核实受保障人群，截至2025年底惠及人次累计超45万，赔付金额超人民币2,500万元。

自2021年起，我们持续开展*微信支付*爱心餐公益计划，通过小程序帮助长者、残障人士、环卫工人、外卖骑手等群体便捷查找提供爱心餐和爱心水的小店，并为小店免费生成专属主页与宣传海报。截至2025年底，已有超过**10万**家爱心小店参与该计划。



科技向善 助力可持续发展目标

科技是一种能力，向善是一种选择。我们的可持续社会价值（SSV）事业部对公司的社会承诺履行全过程管理。通过严谨的研究与策略性试点，我们已锁定具备规模化影响力潜力的核心领域，以此锚定长期投入的优先方向。截至2025年底，SSV相关项目的累计投入已达人民币157亿元。腾讯亦在世界互联网大会乌镇峰会上获杰出贡献奖。

7.1 基础科学研究	73
7.2 公益行业数字化升级	74
7.3 文化遗产与普惠	76
7.4 应急响应	77
7.5 产业数智化升级	78



基础科学研究

腾讯支持科学家投身旨在增进人类福祉的基础科学研究。我们注资人民币100亿元成立新基石科学基金会，独立运营旗下的科学探索奖与新基石研究员项目。除了为杰出科学家提供不设前提的资助外，我们还通过策划科学展览等活动，助力提升全民科学素养。

科学探索奖旨在鼓励青年科技人才探索科学技术无人区。该奖项面向在中国内地及港澳地区全职工作的全球科研人才开放申请，聚焦基础科学和前沿技术的10个关键领域，由科学家组成的评审委员会进行人才遴选。每位获奖人将在五年内获得总额为人民币300万元的可自由支配奖金。2025年，共有50位科学家获得科学探索奖，其中9位为女性科学家。自2018年成立以来，该奖项已资助七届共347位科学家。

新基石研究员项目旨在长期稳定地支持杰出科学家潜心基础研究，聚焦“从0到1”的原始创新。项目聚焦数学与物质科学、生物与医学科学两大领域，并鼓励学科交叉研究。资助类别分为实验类和理论类，每位研究员在五年内获得人民币2,500万元（实验类）或人民币1,500万元（理论类）的资助。自2022年成立以来，新基石研究员项目已资助三届共139位杰出科学家。随着获奖科学家人数的增加，我们同步举办了学术会议、国际论坛等活动，促进科学家间的跨学科交流。



2025年科学探索奖颁奖典礼

公益行业数字化升级

腾讯公益平台于2007年启动，是中国内地首批互联网募捐平台之一，并建立了严谨的信息披露机制，确保项目全流程透明。该平台赋能公益组织激活微信平台上数以亿计的潜在用户，实现捐赠者、项目与受益人之间的精准连接。此外，我们提供数字工具支持项目定期更新进展，通过手机实时推送予捐赠者和志愿者。这些举措不但显著提升了公益行业的运作效能，增强公众信任，更把公益行动深度植入日常生活中。

数字化的平台与工具

我们已将透明度披露作为平台准入的要求，公益机构需要在平台上向捐赠人披露公益项目的财务以及执行情况，用户在移动设备上即可了解到受资助项目的进展。该平台已经成为了捐赠人、公益机构与受助人之间的沟通桥梁，加强了公众监督和各方信任。截至2025年底，公益项目通过平台发布进展信息超58万条。

截至2025年底，腾讯公益平台累计用户数超19亿人次，累计线上筹款项目约13.6万个，累计筹款超过人民币371亿元。

数字化工具能够提升公益机构的运作效率。我们提供腾讯会议、腾讯文档及云服务等数字工具的开放使用权益，已为超2,100家公益机构提供超过6,500份权益。我们还开发了专属数字化工具，更好契合其实际需求，例如透明度披露、项目方案AI优化工具以及项目筛选等。

让公益触达更广泛公众



我们将公益融入多种业务场景，让公益项目触达更广泛公众，便利公众在日常生活中参与公益。例如，分分捐功能让用户在支付场景中以最低人民币0.01元的金额进行公益捐赠。截至2025年底，分分捐累计参与人次超7.88亿，筹款共人民币1.21亿元。

2025年，我们连续第11年举办了全球最大的互联网公益活动之一久久公益节，吸引了5.3亿人次通过捐款、捐步、捐书、献血及志愿服务等形式参与公益。腾讯共有超过140个产品与业务嵌入公益功能，让用户在社交、支付、视频、新闻及游戏场景中随时随地参与公益活动。我们还连接超过1,800家公益机构、超4,300个公益项目、以及超10万家商家共同参与，扩大公益活动的社会影响力。

我们还鼓励员工投身公益。员工每年享有一天全薪志愿服务假期，并可通过员工向善实践小程序报名参与或主动发起多样的公益项目。已有超过4.16万名员工通过小程序参与了2,969个公益活动。其中，有563名员工主动发起了向善实践项目。这些项目包括环境保护、动物保护、青少年成长、银发帮扶、帮助残障人士、应急救援、医疗健康等方向。

促进公益的精准连接

在扩大公益参与度的同时，我们利用数字技术提升连接公益组织、受助人、捐赠者的精准性。

我们通过微信支付的实名认证及资金拨付的能力，帮助公益机构快速核验受助者身份，精准高效地拨付善款至受助人的微信账户，提高了资金链路的可追溯性，实现拨款周期从一两个月缩短至最快10分钟内。

我们发布了数字关爱平台小程序，在老人助医、老人助餐、儿童陪伴、弱势群体关爱等场景中连接受助人的需求与相应资源。该平台连接多方参与，商家可以在平台上提供现金卡券、物资兑换券、以工代赈补贴等多种形式的帮助；受助人能够在平台上选择适合自己需求的资源，获得更精准的帮扶；公益机构与志愿者亦可更精准、迅速地将捐赠与服务送达受助人。



志愿者协助受助人使用数字关爱平台

在此平台上，服务对象从接受帮助者转变为需求决定者，在保证服务对象拥有自主选择权的同时，服务效果也实现了有效验证。截至2025年底，已有**120多个**项目落地**20个**省、自治区和直辖市，超**460个**公益组织和超**610个**商家共同参与。

文化传承与普惠

我们已将人工智能、3D建模以及移动互联网等数字技术应用到文化遗产的保护与传承中。例如，近年来我们与伙伴共同推动了长城以及北京中轴线等世界文化遗产的数字化项目。2025年，我们取得以下进展：

- 敦煌数字藏经洞运用高清数字照扫与游戏引擎等技术，在线上复现敦煌藏经洞与室藏文物的历史场景。2025年，我们通过大模型技术与智能检索将敦煌藏经洞古籍数字化，助力敦煌研究院上线“数字藏经洞”数据库平台。此平台囊括敦煌文书经卷9,900多卷、图像60,700多幅，内容涵盖佛经、律典、契约、绢画等。用户可以更便捷地检索、翻译、总结古籍内容，并可通过AI问答快速获取有关背景知识。



“数字藏经洞”数据库平台

- 西夏陵于2025年被列入《世界遗产名录》。我们协助搭建了小程序对西夏陵博物馆文物进行数字化展示，方便公众增进了解。我们还探索利用AI技术对4,000多块西夏陵出土的残碑进行缀合并对，助力考古工作者高效开展修复工作。
- 甲骨文是至今中国发现年代最早的成熟文字系统，已被列入《世界记忆名录》。我们开源了全球最大甲骨文多模态数据集，并在2025年发布了甲骨文智能体，为研究者提供高效精准的研究工具。

为应对文化资源在区域和群体间存在的分布不均衡的情况，腾讯推出多个专项计划，促进文化资源的普惠。

- 繁星计划协助中小型博物馆提升基础数字化能力，提升文物数字化展示质量。同时我们帮助丰富游客参观体验，优化线上预约、语音讲解等环节。我们已与全国超500家博物馆达成合作，帮助其数字平台建设 with 提升。
- 和合计划通过与合作伙伴共同发起的公益项目，推动博物馆、剧院等公共资源的普惠。截至2025年底，我们已经举办了17场活动，邀请了5,000多名流动儿童、患儿家庭、退役军人、乡村教师免费走进国家大剧院、上海自然博物馆、上海天文馆观看展演。

- 致美计划通过向乡村小学提供美育资源包、配套课程和教师培训等方式，促进乡村地区美育资源的普惠。致美计划已在中国26个省、自治区和直辖市乡村学校落地，受益师生逾8.6万名。



致美计划参与学生

7.4

应急响应

地震灾害预警

地震灾害具有强突发性与破坏性，只有在极短的时间内发出提前预警，才能有效减少对人身和财产的危害。我们开发的**全国地震预警小程序**具有高并发、低延时的特性，可提高地震预警的触达时效及覆盖范围。当可能造成重大破坏性影响的地震发生时，用户将在移动设备上接收到强提醒警示。

该小程序已于2024年在**微信**上线，并于2025年登陆**QQ**。截至年底，共有超**3,500万**用户开启该预警功能，累计推送**443**次预警信息，单次预警平均耗时**0.679**秒，累计覆盖超过**1,900**万人次。

急救

企鹅急救助手小程序借助多方视频通话技术、移动通信技术以及**腾讯地图**的定位与导航技术，实现多方参与急救。当120急救中心在接到急救需求后，可向用户发送带有链接的短信，用户点击链接后即可调起小程序向急救中心发送精准定位，有效减少了因位置不明导致的沟通延误，为救治争取了宝贵时间。在救护车到达前的等待期间，小程序可实现用户、120急救中心、救护车工作人员、志愿者之间的多方通话，专业医护人员能远程指导现场人员进行必要的紧急处置，提升院前急救的有效性。

该小程序通过内置的AED分布地图，可以迅速指引用户找到最近的AED急救设备，实现快速精准的院前急救响应。近年，我们与合作伙伴扩大了急救网络至多种社区生活场景，覆盖物业、商场、门店、物流网点等均部署了AED设备。截至2025年底，**企鹅急救助手**已接入超过89.7万急救志愿者、超2.7万台AED设备，借助平台救助超5.7万例，其中心脏骤停超2,100例。



2025年11月26日，香港大埔发生了五级的灾难性火灾。腾讯公益慈善基金会（香港）捐赠**3,000万港元**，用于支援受灾居民的安置、物资补给、情绪疏导等。我们的技术团队与员工志愿者们在收到需求的72小时内与当地社会服务机构合作开发AI助手，便利社工与受灾居民获取灾情相关资讯。

7.5

产业数智化升级

腾讯持续投入平台和技术，并培育人才，以可信赖数字助手的定位助力企业实践数智升级，通过探索创新跨界应用技术开辟路径，也为社会可持续发展贡献力量。

医疗

我们联合北京大学肿瘤医院在中国宁夏启动**上消化道恶性肿瘤精准防治先行示范项目**，通过数字化远程诊断模式助力提高癌症筛查的效率、降低筛查成本。

该项目累计筛查人群覆盖超过6万人，单例癌症检出成本下降30.8%。

此外，我们还开展了低资源地区女性的乳腺癌与宫颈癌防控项目，更多信息请参考本报告**数字包容—女性健康普惠**章节。

围绕就医全流程，我们利用人工智能在线上与线下的多种服务场景中，为医生和患者提供支持：

① 就诊前

通过健康问答、症状自查与智能导诊等功能，辅助患者精准就医，提升就医决策效率。

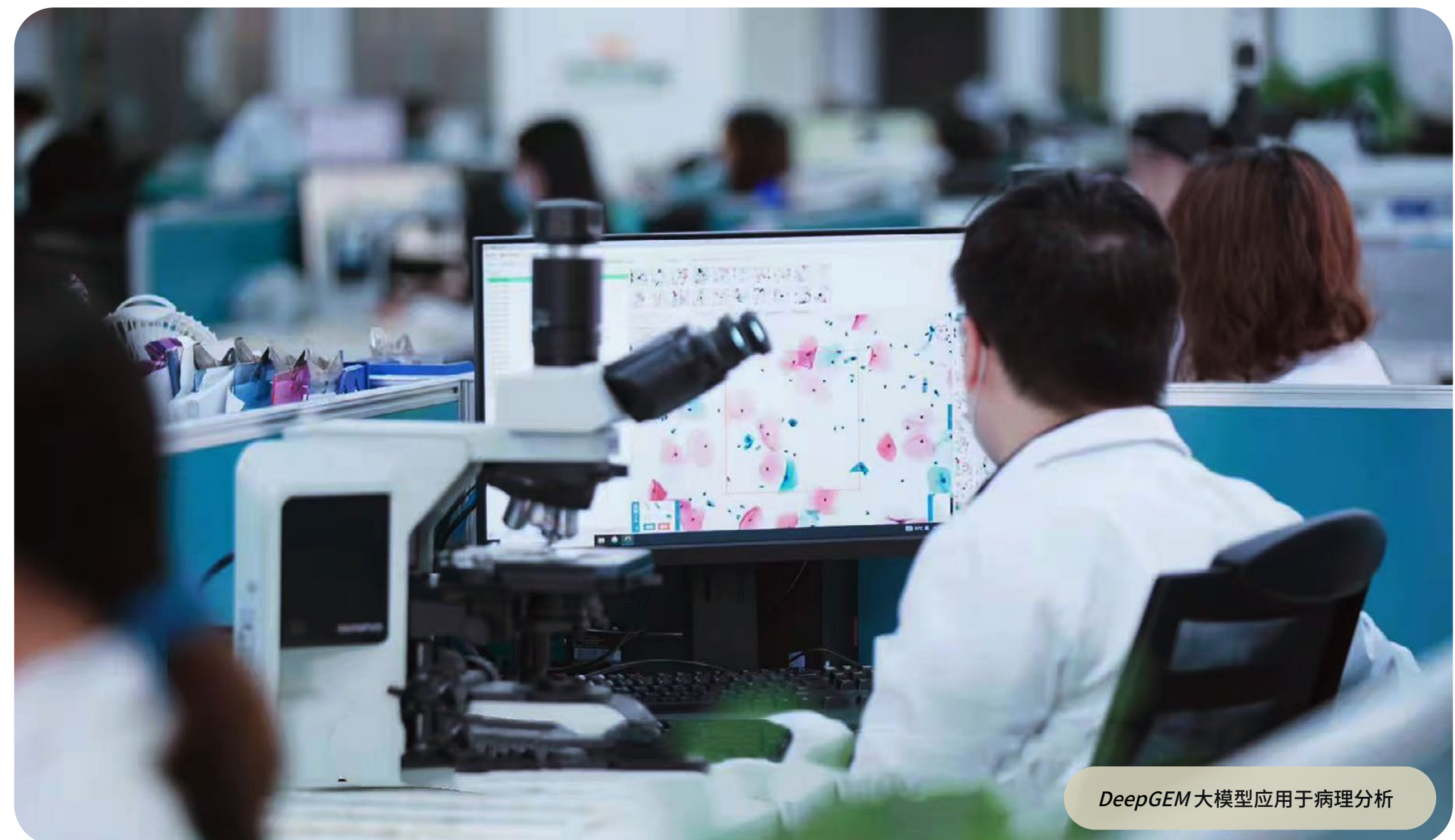
② 就诊中

智能预问诊系统自动生成病历初稿，减轻医生文书负担。基于大模型技术的AI临床助手，在病史采集、疾病预测、治疗方案推荐、用药安全监控等环节为医生提供决策支持；**腾讯觅影的医疗影像AI**在全国各地超600家医疗机构普及，累计辅助医护人员为约1,000万人次的患者进行了医学检查。

③ 就诊后

健康管理助手以体检报告与检验数据智能解读为核心，为用户提供动态健康评估、风险预警与个性化复诊计划，实现长期健康监护。

我们基于自研AI模型与算法，与医院、医药企业等合作伙伴共同促进生命科学研究、药物发现与临床应用。多项合作成果已发表于《自然》《科学》《细胞》等国际顶级学术期刊。其中，**云深智药iDrug平台**帮助研究人员提升药物早期发现与优化的效率，从而加快将具有潜力的分子转化为临床可用的候选药物；**DeepGEM大模型**实现了仅凭病理图像即可精准预测肺癌基因突变，该项突破性成果已发表在《柳叶刀—肿瘤学》。



DeepGEM大模型应用于病理分析

工业场景

在矿山、港口、冶金等高危或复杂工业场景中，我们应用实时音视频技术提高远程作业的精准性与整体效率，降低人员暴露于危险环境的风险。

通过该技术与AI算法进行融合，我们构建了业界领先的低延迟、高智能交互平台。该平台能够确保全球范围内端到端音视频传输延迟稳定小于**300**毫秒，同时将完整的会话交互延迟控制在**1,000**毫秒以内，实现音视频同步的实时交互，确保远程操作的瞬时反馈与感知同步。

2025年，该平台进一步集成多模态AI媒体处理与交互能力，支持文本、语音、视频及数字人等多种媒介的实时分析功能，并通过高清视频流与AI视觉识别，实现对大型设备的自动化巡检与早期故障精准诊断。

交通与物流

我们融合云计算、大数据、人工智能、地图服务等技术提出解决方案，帮助交通和物流行业降低成本、节能减排。在交通场景，我们提供基于公有云的集约化管理方案，通过AI调度和大数据分析，优化工作流程，实现成本降低。在物流场景，我们通过全程地图服务、AI路径优化和运力匹配，实现从揽件到派送的智能管控，减少无效行驶里程，助力交通运输领域的低碳转型。

通过**乘车码**和**腾讯地图**等产品，用户可在不同城市刷码支付搭乘公共交通，并可查询实时公交信息并灵活规划出行路线。截至2025年底，乘车码已覆盖276个城市，日均刷码量近千万人次。我们还适配多语言翻译功能，便利用户在华使用，提升城市服务的国际化程度和无障碍水平。



人才培育

我们通过多种人才培育与普惠项目，为产业数智化转型储备人才。

- **腾讯开悟**平台通过教育普惠、教师培训、比赛等形式，支持AI创新人才培养。在2025年，我们与行业合作伙伴联合发布人工智能强化学习可持续发展计划，对中国高校开放平台使用和内容资源。截至2025年底，已有37所高校加入，覆盖近2万名学生。我们还举办了2025年腾讯开悟人工智能全球公开赛，共吸引超过534所高校、逾9,000名学生参与。
- **中国电子学会－腾讯博士生科研激励计划**面向大模型研究的优秀博士生提供资金及算力资源支持，吸引了来自国内50余所高校的优秀博士生参与。
- **犀牛鸟精英人才培养计划**已累计培养约500名优秀学生，推动其科研成果在真实工业场景中落地转化。参与项目的同学已在国际顶尖学术会议及期刊发表论文逾500篇，申请技术专利超过220项。

附录

关于本报告

本报告根据香港联交所ESG报告守则编制，并参考IFRS S1/2、GRI标准及SASB准则。

本报告中“本公司”指“腾讯控股有限公司”。在界定ESG报告的汇报范围时，我们评估了运营控制权、运营当地的法规、财务重要性等因素。

2025年，本公司汇报范围扩大至涵盖集团本部及我们直接管理的全资子公司，进一步提升ESG披露的透明度。经分析，范围的扩大对历史环境数据不具有重大影响。2023及2024财政年度的历史员工数据已回溯调整。本报告的部分内容涵盖腾讯音乐娱乐集团及阅文集团两家上市子公司的ESG表现。本报告涵盖2025年1月1日至2025年12月31日期间本公司的ESG表现。

本公司已委托罗兵咸永道会计师事务所对选定的ESG关键绩效指标依据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》执行了有限保证鉴证。关于鉴证层级、范围和过程的详情及鉴证报告全文，请参阅本报告*附录一鉴证与核查*章节。

本报告应与腾讯2025年报(包括董事会报告以及企业管治报告)以及载于本公司官网的环境、社会及管治页面一并阅读。如有任何疑问，请电邮至ESG@tencent.com。

本报告符合以下“重要性”、“量化”、“平衡”和“一致性”原则。



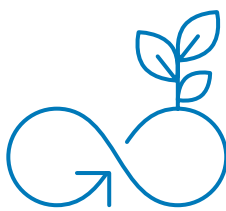
重要性原则

我们进行了详细的重要性评估，以识别和评估对于我们业务、内部及外部相关方的重要ESG议题。本报告披露内容将响应重要性评估所收集的信息。更详细的重要性评估过程以及结果，请参阅*ESG管治—ESG议题重要性评估*章节。



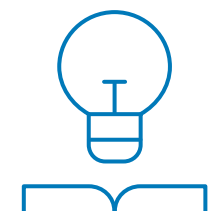
量化原则

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



平衡原则

本报告旨在平衡地陈述我们在ESG各方面的努力，包括环境、员工、运营原则与实践、产品责任和社会承诺。



一致性原则

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

气候与自然相关信息

管治

董事会

董事会在企业管治委员会的支持下, 负责监督公司的环境尽责管理。依托所具备的专业能力, 该委员会通过获取法规发展、腾讯环境实践及全球趋势方面的最新信息, 对公司的环境表现实施持续监督。

管理

ESG工作组负责管理我们的环境保护绩效, 并每年两次向企业管治委员会汇报。我们根据香港联交所ESG报告守则并参考IFRS S2/TCFD 和TNFD, 披露公司在气候和自然相关举措的进展。

表1 气候与自然管理架构

管理与协调

ESG工作组, 由首席战略官和首席财务官担任联席主席:

- 识别、评估和监测与气候和自然相关的风险与机遇;
- 开展与自然相关的影响和依赖分析;
- 审查ESG战略, 制定气候和自然风险应对措施, 并监督相关部门采取行动;
- 探索并把握ESG相关机遇;
- 基于公司战略和国际标准审查并更新ESG目标;
- 对气候和自然相关指标进行年度审计;
- 提高员工在气候和自然议题上的意识。

实施

碳中和联合项目组, 由高级副总裁领导, 气候与能源领域的高级顾问指导。项目组由战略发展部、数据中心绿色能源团队、ESG协同办公室、行政部以及低碳相关产品团队等部门组成:

- 制定气候相关战略, 包括韧性规划、气候相关风险的应对措施以及机遇把握的举措;
- 实施气候应对措施, 挖掘商业机遇;
- 制定并审阅气候相关目标, 并设置指标以便定期跟踪目标进展。

生物多样性保护专项委员会隶属于ESG工作组:

- 实施应对措施, 减少我们业务运营和价值链对自然资源的影响和依赖;
- 实施与自然相关的风险应对和机遇把握的措施;
- 开展生物多样性保护项目, 将数字技术应用于对生态系统和物种的保护中;
- 跟踪自然相关的指标, 衡量工作成效。

战略

气候战略

我们已对业务模式及价值链开展气候情景分析，识别面临的潜在气候相关风险与机遇，并评估其影响。相关分析覆盖我们的运营资产，包括数据中心及办公楼，并采用政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 和国际能源署 (IEA) 的数据集。

基于分析结果，公司对受物理风险影响的资产带来的潜在财务损失，以及转型风险和机遇对营业收入的影响开展了评估。评估显示，在报告期内，气候变化未对我们的财务状况或财务表现产生重大影响。

表2 评估时间与气候情景选择

风险与机遇类别	评估时间	气候情景选择 ¹
物理风险 ^{2,3}	基线 ⁴	IPCC第六次评估报告共享社会经济路径(SSP)
	2030年 ⁵	1) 低碳情景（与《巴黎协定》一致）： SSP1-2.6
	2050年 ⁵	2) 高碳情景（一切照旧）： - SSP3-7.0 - SSP5-8.5
转型风险 ⁶	2030年 ⁷	IEA
	2040年 ⁷	1) 低碳情景（与《巴黎协定》一致）： 2050年净零排放情景
机遇	2050年 ⁷	2) 高碳情景（一切照旧）： 既定政策情景

1.选定的物理和转型气候情景与腾讯净零目标相一致。

2.物理风险情景分析中的暴露评级并不考虑该灾害发生的可能性，仅评估若该灾害类型发生时资产可能面临的暴露程度。

3.物理风险根据世界气象组织的标准采用30年数据进行评估。

4.基线涵盖1985-2014年的数据，并核对了气候模型的模拟以及过往出现的气候灾害。

5.在评估潜在影响时，物理风险在短期、中期和长期三个时间范围内进行评估，分别对应基准情景、2030年及2050年。该时间范围与我们公司战略及气候战略一致，并与所采用的气候风险数据集相匹配。

6.假设为每项转型风险和机遇选定的情景指标与腾讯未来的业务发展方向一致。

7.考虑了腾讯的业务发展策略以及转型风险的变化频率，转型风险和机遇以10年为间隔，评估短期、中期和长期的潜在影响。

表3 气候相关风险与机遇的潜在影响¹

物理风险	类别	潜在影响	潜在影响等级 ²		
			基线	2030年	2050年
极端高温		- 极端高温引起的电力供给短缺或会影响用电设施连续运营，可能影响营业收入； - 极端高温增加了设施的冷却需求，相应冷却能源消耗的上升可能导致经营支出增加； - 极端高温对员工构成潜在安全和健康风险。	低	中	高
极端低温		- 极端低温条件使热能需求和经营支出增加； - 冰冻灾害和暴风雪影响设施连续运营，可能影响营业收入； - 极端低温对员工构成潜在安全和健康问题。	低	低	极低
洪涝 - 包括河流洪涝、沿岸洪涝和极端降水	急性	受到主要影响的资产集中在华南、华北和西南地区： - 洪涝可能损坏数据中心，导致数据损失，并对员工构成潜在安全风险； - 洪涝可能影响设施连续运营，可能影响营业收入。	中	中	高
台风		受到主要影响的资产集中在华南和华东地区： - 台风引起的风灾和水灾可能会破坏设施，并对员工构成安全风险； - 台风导致设施暂时关闭，或使业务中断，对营业收入造成潜在影响。	中	高	高
降水引起的山体滑坡		- 山体滑坡可能损坏基础设施，造成业务中断，可能影响营业收入； - 山体滑坡对员工构成潜在安全风险。	低	低	低
山火 ³		- 山火可能损坏设施，影响设施连续运营，可能影响营业收入； - 山火对员工构成潜在安全风险。	中	中	高
水资源压力和干旱	慢性	受到主要影响的资产集中在华东和华北地区： - 水资源短缺导致数据中心缺少冷却水，或会影响连续运营，可能影响营业收入； - 在常用水源短缺的情况下，可能带来后备水源采购的经营支出增加。	中	高	高

1. 此表格中呈现的是腾讯气候情景分析得出的固有风险与机遇，并未考虑已实施或者计划实施的应对措施。我们已根据此结果制定并实施应对措施以管控气候风险与机遇。同时，情景分析存在不确定性，主要由于气候情境数据对气候政策、经济增长以及能源结构转型等因素的预测存在不确定性。此表格中所识别出的气候相关风险与机遇及其等级均基于2022年腾讯气候风险评估结果得出，并在过去三年中没有变化。

2. 物理风险的潜在影响等级评估急性和慢性气候事件的潜在影响。不同的气候风险可能同时处于较高水平，例如洪涝以及水资源压力，因为这些事件可能在不同时间以及地点产生影响。

3. 山火指标用于评估有利于山火发生的气象条件，但并未考虑山火发生所需的植被因素。

转型风险	类别	潜在影响	潜在影响等级		
			2030年	2040年	2050年
能源效率相关的监管要求加强		为了符合监管要求，提升能源效率增加的投资及经营支出。	低	低	低
气候相关监管要求加强	政策和法规	气候相关政策导致的气候应对措施、管理以及信息披露要求提升，导致的经营支出增加。	低	中	中
碳排放管控政策的实施		- 因为碳排放配额制度实施，需要投入减排设施或购买碳配额，从而导致的投资和经营支出增加； - 碳配额或碳汇价格上升导致的经营支出增加。	高	高	高
可再生能源采购的不确定性		- 为解决可再生能源供应市场发展过程存在的问题而增加的经营支出； - 绿色电力采购价格上升带来的经营支出增加。	低	低	低
电价波动	市场	因为电力供应问题，电价上升导致的经营支出增加。	低	极低	极低
市场偏好向低碳产品转变		客户为了达到自身的碳减排目标，转向采购低碳的产品和服务，可能会导致市场份额的减少。	低	中	中
被质疑漂绿的风险	声誉	气候应对措施传播信息与标准或准则不一致，导致被质疑夸大绩效以及漂绿。	低	低	低

机遇	类别	潜在影响	潜在机遇等级		
			2030年	2040年	2050年
自有可再生能源发电设施	能源	可再生能源设施发电，可降低经营支出。	低	低	中
节能措施的应用		应用节能措施减少能源消耗，可降低经营支出。	低	低	低
可再生能源和低碳解决方案的气候投融资	市场	产生可再生能源外售的收入。	低	低	低
低碳产品的市场机遇	产品与服务	- 提供低碳产品，符合客户偏好以及达到其碳中和目标的需求，从而增加市场份额； - 为实体经济低碳数字化转型提供解决方案，带来更多的营业收入。	低	中	高

我们已制定气候转型计划，并实施相关措施以增强公司缓解和适应气候风险的能力，确保公司能够有效应对已识别的物理风险和转型风险。我们通过自有资金推进转型计划，相关投入已纳入年度支出规划。我们评估预期财务影响时已考虑转型计划，未发现气候变化对我们的财务状况或财务表现有重大影响。鉴于此类风险在中长期受高度不可预测的外部变量影响，我们认为现阶段量化测算结果可能不足以为投资者提供有效决策依据。我们将持续监测并评估可能对财务表现和财务状况产生影响的气候相关风险与机遇。

表4 关键气候风险和机遇应对措施

关键物理风险	极端高温	洪涝和台风	水资源压力和干旱
减缓和适应措施	- 在数据中心选址过程中考虑气候影响，利用自然条件辅助设备降温； - 通过T-Block、高效空调等技术，提高能源效率，并减少制冷能耗； - 加强电力设施耐高温以及恢复能力，例如采用双电源冷却系统。	- 在数据中心和办公楼的选址过程中考虑洪涝因素； - 建设和维护应对极端天气的设施，例如设置防洪闸、二级排水系统、密封的电力与光纤管道等； - 将服务器、空调和其他重要设备放置于符合防洪及抗风等级要求的位置。	- 在数据中心和办公楼的选址过程中考虑对周边水资源的影响； - 采用无水制冷的空调系统； - 选用节水型设备，对现有设备实施节水改造，提升水资源使用效率； - 应用雨水回用技术； - 考虑缺水情况下替代水源可用性，并设置后备水设施（如备用水车）。
关键转型风险和机遇	碳排放管控政策的实施	气候相关监管要求加强	低碳产品的市场机遇
减缓和适应措施	- 加强内部碳管理，推动内部节能减排技术开展，探索内部碳定价机制； - 参与碳交易； - 支持低碳技术的创新与应用，同时支持基于自然的解决方案以及碳汇的方法学开发。	- 应用AI技术节能，提升数据中心能效，降低PUE； - 增加绿色电力采购以及可再生能源基础设施部署； - 依据最新的全球标准披露气候相关信息。	- 降低产品的碳足迹，为客户提供低碳产品的选择； - 为客户提供数字化低碳转型解决方案。

自然战略

我们依据TNFD的LEAP方法, 并使用由联合国环境规划署世界保护监测中心、联合国环境规划署金融倡议共同开发的ENCORE¹工具进行了初步筛选, 以识别我们自身运营和价值链对自然的潜在影响和依赖。同时, 使用世界自然基金会风险筛查工具评估了与自然相关的物理和转型风险及机遇。评估结果显示我们自然相关的依赖、影响和风险有限, 我们仍持续投入自然保护行动。

表5 自然评估中使用的数据集和工具

步骤	数据集和工具
	生物多样性重要性： ● 关键栖息地² ● 生物多样性热点地区³ ● 平均物种丰度⁴ 生态系统完整性： ● ESRI Sentinel-2卫星图像⁵ ● 生态区和自然需要一半(NNH)生态区⁶ 水体物理风险： ● 100个优先流域⁷ ● 基线水压力⁸
步骤2： 评价依赖和影响	ENCORE
步骤3： 评估风险和机遇	WWF生物多样性风险筛查工具 ⁹

1.Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure (ENCORE) 将经济活动与自然资本相互联系起来对与自然相关的影响和依赖进行分析，由自然资本金融联盟 (Natural Capital Finance Alliance) 发布。

2.全球关键栖息地筛选根据重要栖息地标准分为未分类、潜在或可能。可能则说明该地点有更高几率成为关键栖息地。由环境署 — 世界养护监测中心 (UNEP-WCMC) 发布。

3.生物多样性热点地区是易受栖息地退化威胁的物种多样性较高的地区。这些热点地区由保护国际组织确定，为生态保护工作提供指导。由Hoffman等发表。

4.平均物种丰度 (Mean Species Abundance, MSA) 用于衡量生物多样性的完好程度，范围从0到1, 0表示生物多样性完全丧失，1表示生物多样性完好。由GloBio发布。

5.ESRI Sentinel-2卫星图像用于评估土地覆盖情况，该数据量化了蓝绿空间的覆盖范围。由ESRI公司发布。

6.生态区和自然需要一半 (Nature Needs Half, NNH) 生态区被划分为不同的NNH类别，代表不同生物多样性组合，包括半数受到保护，自然可能达到一半，自然可能恢复及自然受到破坏四个类别。由Dinerstein等发布。

7.100个优先流域，即从经济机遇和分担水风险的角度出发具有重大合作潜力的流域。由联合国全球契约办公室和太平洋研究所 (The UN Global Compact Office and Pacific Institute) 发布。

8.基线水压力的评级由低到极高，反映了水的可用性和取水量。由世界资源研究所 (World Resources Institute, WRI) 发布。

9.WWF风险工具及其生物多样性风险筛选器是一种企业级别的筛选工具，用于识别生物多样性风险，并帮助企业针对生物多样性保护采取优先行动。

风险管理¹

我们建立了气候与自然相关风险管理流程，以识别、评估、管理和跟踪可能影响业务的相关风险。其中，气候相关风险已纳入本公司的整体风险评估及内部控制管理流程。

表6 气候与自然相关风险管理流程

气候	自然
步骤1： 风险盘点与识别 - 分析行业与同业最佳实践； - 识别TCFD框架下的气候风险与机遇； - 产出气候风险与机遇清单。	步骤1： 定位与自然的连接 - 对运营地点进行地理定位； - 在资产层面，使用多种数据集识别环境敏感点。
步骤2： 风险评估与情景分析 - 选择低碳和高碳气候情景； - 选择适当的时间范围（短、中、长期）评估气候影响； - 收集资产和业务发展战略相关信息； - 开展内部访谈，了解运营现状； - 开展行业与资产层面的情景分析，筛选关键气候风险与机遇，依据风险和机遇的可能性和影响进行评估。	步骤2： 评估依赖与影响 在行业层面，识别和评估业务运营和价值链的自然依赖和影响因素。
步骤3： 风险与机遇影响评估 - 定性评估气候风险与机遇对腾讯战略及财务规划的影响； - 定量分析气候相关的财务影响。	步骤3： 评估风险与机遇 识别和评估腾讯的自然风险与机遇。
步骤4： 风险管理与应对 - 针对关键气候风险与机遇，加强应对措施； - 基于各业务部门的定期汇报，监测和评估风险管控的进展。	步骤4： 准备应对措施 开展风险管理与减缓措施以应对关键风险。

1.本年度，我们继续采用相同的方法来识别、评估、排序并管理气候风险。

指标和目标

气候及自然的指标和目标根据香港联交所ESG报告守则制定，并参考IFRS S2/TCFD等标准。我们已拟定2025年内部碳价为每吨二氧化碳当量110元人民币，并实行年度审阅机制。该价格作为决策支持指标，在适当时机用于评估脱碳举措及重大资本投资。

本公司于2021年已宣布碳中和计划，并于2025年完成中期评估，确认2030年实现碳中和目标正在有序推进，同时正在考虑香港联交所把气候相关因素纳入薪酬政策的要求。

表7 气候与自然相关目标

类别	目标
气候	到2030年实现自身运营及供应链的碳中和。
	以2021年为基准年，到2030年范围一和范围二绝对排放量减少70%。
	以2021年为基准年，到2030年范围三绝对排放量减少30%。
	到2050年实现净零排放。
	到2026年，在自有数据中心100%使用绿色电力。
	到2030年，实现100%绿色电力使用。
自然	自有数据中心的平均PUE不超过1.250。
	以2025年为基准年，到2030年自有数据中心水资源利用效率提升20%。
	中国内地所有腾讯自有的办公大楼均实施垃圾分类。
	废铅酸蓄电池100%交由有资质的机构进行处理。

1.我们已实现2019年设立的能源目标：截至2025年，中国内地自有办公楼的人均用电量较2019年基准下降28%，超过15%的目标。

2.我们已实现2019年设立的用水目标：截至2025年，中国内地自有办公楼的人均用水量较2019年基准下降16%，超过15%的目标。

表8 环境数据

指标 ¹		截至十二月三十一日止年度		
		二零二五年	二零二四年	二零二三年
温室气体	温室气体排放总量（范围一、二、三）（吨二氧化碳当量） ^{2,3,4}	5,965,348.0	6,056,610.1	5,793,823.7
	单位营业收入温室气体排放量（吨二氧化碳当量/百万元人民币） ^{2,3,4}	7.9	9.2	9.5
	范围一排放量（吨二氧化碳当量）	78,025.7	121,466.0	275,373.5
	范围二排放量（吨二氧化碳当量） ⁵	2,548,941.3	2,863,848.7	2,561,328.3
	范围三排放量（吨二氧化碳当量）	3,338,381.0	3,071,295.4	2,957,122.0
能源	能源消耗总量（兆瓦时） ⁶	8,715,193.3	6,476,849.0	5,165,168.2
	单位营业收入能源消耗总量（兆瓦时/百万元人民币）	11.6	9.8	8.5
	直接能源消耗量（兆瓦时）	34,065.8	34,702.7	37,373.3
	汽油（升）	94,337.1	95,428.2	91,118.9
	柴油（升）	823,754.8	725,147.5	1,208,688.0
	天然气（立方米）	2,316,979.1	2,465,131.0	2,272,886.4
	间接能源消耗量（兆瓦时）	8,681,127.5	6,442,146.3	5,127,794.9
	用电量（兆瓦时）	8,669,131.7	6,429,609.9	5,114,669.0
	其他间接能源消耗量（兆瓦时） ⁷	11,995.8	12,536.4	13,125.9
	绿色电力消耗量（兆瓦时）	4,207,986.8	1,416,661.9	632,588.6
	绿色电力采购（兆瓦时） ⁸	4,133,335.7	1,364,625.9	604,277.1
	现场可再生能源电力（兆瓦时）	74,651.1	52,035.9	28,311.5
	绿色电力消耗量占比（%）	48.5	22.0	12.4

指标 ¹		截至十二月三十一日止年度		
		二零二五年	二零二四年	二零二三年
水资源	耗水量（吨） ⁹	12,151,404.1	10,370,588.3	8,191,328.4
	单位营业收入耗水量（吨/百万元人民币）	16.2	15.7	13.5
废弃物 ¹⁴	电子设备回用量（吨） ¹⁰	4,980.3	4,380.8	4,298.5
	电子废弃物资源化利用量（吨） ¹¹	759.9	649.0	369.7
	无害废弃物处置量（吨） ¹²	33,617.5	33,097.8	46,536.4
	单位营业收入无害废弃物处置量（千克/百万元人民币）	44.7	50.1	76.4
	有害废弃物处置量（吨） ¹³	4,601.4	3,105.8	1,321.7
	单位营业收入有害废弃物处置量（千克/百万元人民币）	6.1	4.7	2.2

注：

1. 我们2025年的环境数据披露范围扩大至涵盖集团本部及我们直接管理的全资子公司，不包括腾讯音乐娱乐集团和阅文集团。经分析，范围的扩大对环境历史数据不具有重大影响。

2. 我们的排放物主要为温室气体。温室气体核算覆盖《京都议定书》界定的全部七种温室气体，包括：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。

3. 我们按照《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》、SBTi《信息和通信技术行业科学碳目标设定指引》以及《ISO 14064-1:2018温室气体盘查标准》计算温室气体排放。我们将碳抵消仅作为绿色电力转型以及减排行动的辅助手段，暂未使用碳信用抵消排放。范围一、二、三的温室气体排放量已通过SGS核查。

4. 温室气体排放总量数据采用基于市场的方法计算。2025年，我们使用基于位置的方法计算的范围二排放量为4,906,182.6吨二氧化碳当量。

5. 范围二中的中国地区电力排放使用中华人民共和国生态环境部发布的全国电网平均排放因子计算。

6. 能源消耗总量参照中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）中的系数进行计算。

7. 其他间接能源消耗量包括采购的热力。

8. 包括购电协议和绿色电力证书。

9. 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。

10. 回用的电子设备包括旧服务器及其相关部件。

11. 在电子废弃物的处置上，我们践行了3R原则。我们将废硬盘进行消磁、破碎处理，在保证信息安全的前提下，硬盘破碎颗粒由有资质的机构循环利用。

12. 无害废弃物包括办公垃圾、厨余垃圾以及废旧电子设备（如笔记本、显示器、服务器等）。

13. 办公大楼产生的有害废弃物主要包括来自打印机的废弃硒鼓和墨盒。数据中心产生的有害废弃物主要包括废弃的铅酸蓄电池及销毁的硬盘组件。我们100%的有害废弃物均交由有资质的第三方进行妥善处置。

14. 我们主要提供线上产品以及服务，包装材料相关数据不适用。

员工相关信息

指标 ^{1,2}		截至十二月三十一日止年度		
		二零二五年	二零二四年	二零二三年
雇佣	员工总数	87,412	81,740	76,239
	按年龄组别划分的员工人数			
	30 岁以下	34,911	33,113	30,968
	30至50岁	52,072	48,271	44,963
	50岁以上	429	356	308
	按性别划分的员工人数			
	男性	58,812	55,293	51,514
	女性	28,600	26,447	24,725
	按管理层级划分的员工人数			
	管理层	6,920	6,451	6,861
	非管理层	80,492	75,289	69,378
	按地理区域划分的员工人数			
	中国内地	85,460	79,768	74,398
	其他	1,952	1,972	1,841
	按雇佣类型划分的员工人数			
	正式员工	87,412	81,740	76,239
	其他类别	5,566	3,424	2,615
员工流失 ³	总流失率	15.9%	20.1%	23.9%
	按年龄组别划分的员工流失率			
	30岁以下	21.5%	27.7%	33.0%
	30至50岁	12.1%	14.8%	17.0%
	50岁以上	18.6%	20.5%	20.3%
	按性别划分的员工流失率			
	男性	15.2%	18.7%	21.7%
	女性	17.4%	22.9%	28.4%
	按地理区域划分的员工流失率			
	中国内地	15.7%	20.1%	23.9%
	其他	22.4%	19.4%	22.1%

指标 ^{1,2}		截至十二月三十一日止年度		
		二零二五年	二零二四年	二零二三年
健康与安全 ⁴	因工死亡人数	0	0	0
	因工死亡比率（因工死亡人数/百万工作小时） ⁵	0.00	0.00	0.00
	因工受伤人次	79	69	37
	因工受伤比率（因工受伤人次/百万工作小时） ⁶	0.46	0.42	0.24
	因工受伤损失的工作天数	2,671	2,992	1,548
	按性别划分的受训员工百分比			
员工培训 ⁷	男性	96.7%	96.4%	93.3%
	女性	89.3%	92.2%	83.6%
	按管理层级划分的受训员工百分比			
	管理层	95.9%	95.9%	98.7%
	非管理层	94.1%	95.0%	89.3%
	按性别划分的员工平均受训时数			
	男性	19.1	15.5	12.2
	女性	19.1	14.9	12.1
	按管理层级划分的员工平均受训时数			
	管理层	32.7	21.3	14.4
	非管理层	17.9	14.8	11.9

注：

1. 员工指本公司正式员工，范围包括集团本部及其直接管理的全资子公司。其他类别包括来自前述相同实体的顾问和实习生。

2. 2025年，员工数据披露范围扩大至涵盖集团本部及我们直接管理的全资子公司，不包括腾讯音乐娱乐集团和阅文集团。腾讯2025年报及业绩公告的员工总数为115,849人，包括集团本部、子公司和并表投资公司的员工。

3. 员工流失包括因离职、解雇、退休而离职的正式员工人数。

4. 数据来自由人力资源团队记录并经人力资源和社会保障局核实的事件。在中国内地，此类事件（如有）将由人力资源团队申报并由地方人力资源和社会保障局认定。2023年已回溯调整的数据反映了员工在新冠疫情后逐步重返工作场所，差旅减少的情况。

5. 因工死亡比率指每百万工作小时的因工死亡人数。

6. 因工受伤比率指每百万工作小时的因工受伤人次。

7. 腾讯学堂为集团本部正式员工提供精选培训课程，目前课程已部分向直接管理的全资子公司正式员工开放。

安全认证清单

腾讯云已获得以下安全认证：

网络安全	网络安全等级保护（中国）
	云计算服务安全评估（增强级）（中国）
	可信云安全评估（中国）
	ITSS云计算服务能力认证（中国）
	CCRC信息安全服务资质认证（中国）
	ITSEC云计算安全类认证（中国）
	IT产品信息安全EAL4认证（增强级）（中国）
	网络安全产品专用认证（中国）
	数据安全管理体系认证（中国）
	SOC1,2,3合规审计（国际）
	ISO 27001:2022信息安全认证（国际）
	ISO 27017:2015云服务信息安全认证（国际）
	CSA STAR云安全认证（金牌）（国际）
	NIST CSF网络安全框架（美国）
	CIS基准认证（美国）
	MTCS多层云安全认证（新加坡）
	SNI 27001认证（印度尼西亚）
	KISMS信息安全管理认证（韩国）
	C5云计算合规性控制目录（德国）
	TISAX汽车行业通用信息安全评估（德国）
人工智能治理	ISO 42001人工智能管理体系认证（国际）

隐私保护	ISO 27701:2019隐私信息管理认证（国际）
	ISO 29151:2017个人身份信息保护认证（国际）
	BS 10012:2017个人信息管理认证（国际）
	ISO 27018:2019公有云个人信息保护认证（国际）
	ISO 27799:2016个人健康信息保护认证（国际）
	DPTM数据保护信任标志认证（新加坡）
	网络信任标识认证（新加坡）
	PCI DSS支付卡行业数据安全认证（国际）
	OSPAR金融合规审计（新加坡）
	SEC规定17a-4合规审计（美国）
金融合规	金融行业IT安全合规自评估（HKMA/HKIA/SFC）（中国香港）
	金融行业IT安全合规自评估（FISC）（日本）
	金融行业IT合规遵从性审计（印尼）
	金融行业IT合规遵从性审计（菲律宾）
	金融行业IT合规遵从性审计（泰国）
	金融行业IT合规遵从性审计（马来西亚）
业务连续性及其他	ISO 22301:2019业务连续性管理认证（国际）
	ISO 9001:2015质量管理认证（国际）
	ISO 20000-1:2018IT服务管理认证（国际）
	ISO 14001:2015环境管理体系认证（国际）
	ISO 50001:2018能源管理体系认证（国际）

附录

腾讯控股有限公司
可持续发展资料

环境数据指标

能源			2025 年 12 月 31 日止年度
能源消耗总量	兆瓦时		8,715,193.3
单位营业收入能源消耗总量	兆瓦时/百万元人民币		11.6
直接能源消耗量	兆瓦时		34,065.8
汽油	升		94,337.1
柴油	升		823,754.8
天然气	立方米		2,316,979.1
间接能源消耗量	兆瓦时		8,681,127.5
用电量	兆瓦时		8,669,131.7
其他间接能源消耗量	兆瓦时		11,995.8
绿色电力消耗量	兆瓦时		4,207,986.8
绿色电力采购	兆瓦时		4,133,335.7
现场可再生能源电力	兆瓦时		74,651.1
绿色电力消耗量占比	%		48.5
自有数据中心绿色电力比例	%		82.9
租赁数据中心绿色电力比例	%		21.4
自有数据中心的平均 PUE			1.246
截至 2025 年 12 月 31 日			
自有数据中心已部署的可再生能源设施装机容量	兆瓦		63.8

水资源			2025 年 12 月 31 日止年度
耗水量	吨		12,151,404.1
单位营业收入耗水量	吨/百万元人民币		16.2
自有数据中心水资源利用效率	升/千瓦时		1.50

废弃物			2025 年 12 月 31 日止年度
电子设备回用量	吨		4,980.3
电子废弃物资源化利用量	吨		759.9
无害废弃物处置量	吨		33,617.5
单位营业收入无害废弃物处置量	千克/百万元人民币		44.7
有害废弃物处置量	吨		4,601.4
单位营业收入有害废弃物处置量	千克/百万元人民币		6.1

附录

员工相关信息

雇佣			截至 2025 年 12 月 31 日
员工总数			87,412
按年龄组别划分的员工人数			
30 岁以下			34,911
30 至 50 岁			52,072
50 岁以上			429
按性别划分的员工人数			
男性			58,812
女性			28,600
按管理层级划分的员工人数			
管理层			6,920
非管理层			80,492
按地理区域划分的员工人数			
中国内地			85,460
其他			1,952
按雇佣类型划分的员工人数			
正式员工			87,412
其他类别			5,566

员工流失			2025 年 12 月 31 日止年度
总流失率			15.9%
按年龄组别划分的员工流失率			
30 岁以下			21.5%
30 至 50 岁			12.1%
50 岁以上			18.6%
按性别划分的员工流失率			
男性			15.2%
女性			17.4%
按地理区域划分的员工流失率			
中国内地			15.7%
其他			22.4%

健康与安全			2025 年 12 月 31 日止年度
因工死亡人数	数量		0
因工死亡比率	因工死亡人数/百万工作小时		0.00
因工受伤人次	数量		79
因工受伤比率	因工受伤人次/百万工作小时		0.46
因工受伤损失的工作天数	工作天数		2,671

附录

员工培训			2025 年 12 月 31 日止年度
按性别划分的受训员工百分比			
男性			96.7%
女性			89.3%
按管理层级划分的受训员工百分比			
管理层			95.9%
非管理层			94.1%
按性别划分的员工平均受训时数			
男性			19.1
女性			19.1
按管理层级划分的员工平均受训时数			
管理层			32.7
非管理层			17.9

可持续供应链			截至 2025 年 12 月 31 日
供应商按地区分类数目			
中国			25,219
其他国家和地区			4,954

客户服务			2025 年 12 月 31 日止年度
消费互联网业务客服体系受理用户投诉量	百万宗		186
产业互联网业务客服体系受理用户投诉量	宗		10,561

商业道德			2025 年 12 月 31 日止年度
收到诉讼结果的员工贪腐案件数目			8

科技向善助力可持续发展目标			截至 2025 年 12 月 31 日
可持续社会价值计划累计投入	人民币十亿元		15.7

温室气体核查声明

声明编码 CN26/00002120

SGS

温室气体核查声明

以下组织的 2025 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日温室气体盘查清单

腾讯控股有限公司

注册地址：中国广东省深圳市南山区海天二路腾讯滨海大厦

已由 SGS 依据 ISO 14064-3:2019 进行了核查并满足以下要求

ISO 14064-1:2018

直接温室气体排放

78,025.70 吨二氧化碳当量

间接温室气体排放

5,887,322.25（基于市场）吨二氧化碳当量

经量化的总排放量

5,965,347.95（基于市场）吨二氧化碳当量

间接温室气体排放的具体类别详见本声明书的附件，声明书附件是本声明书的组成部分

签署

David Xin

Sr. Director - Business Assurance

签署日期：2026 年 03 月 10 日

通标标准技术服务有限公司

北京市阜成路 73 号世纪裕惠大厦 16 层 100142

t +86 (0)10 58251188 www.sgs.com.cn

ISO 14064-1

SGS

本文件是真实的电子版证书，仅供客户用于其商业用途。客户可自行打印，视同副本。本文件根据 Terms and Conditions | SGS 中认证服务通用条款的要求颁发。请注意其中已包含的责任范围、赔偿和司法管辖事项。本文件受 SGS 版权保护，任何未经授权的对文件的内容或外观的变更、伪造或篡改皆属非法。

SGS 与腾讯控股有限公司（下文称作“委托方”）签订合同，依据

ISO 14064-3:2019

核查由腾讯控股有限公司（下文称作“责任方”）以温室气体报告形式提供的温室气体声明，涵盖从 2025 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日（下文称作“报告期”）的直接和间接温室气体排放。

角色和责任

责任方的管理者负责组织的温室气体信息系统，依据该系统建立和维护记录及报告程序，包括计算和决定温室气体排放信息及报告的排放量。

SGS 有责任对由责任方提供的报告期的温室气体声明作出独立的温室气体核查意见。

SGS 于 2026 年 02 月 26-27 日、2026 年 03 月 04 日、2026 年 03 月 09-10 日依据 ISO 14064-3:2019 要求对责任方提供的温室气体声明符合 ISO 14064-1:2018 的要求进行了第三方核查。核查是基于委托方与 SGS 于 2026 年 02 月 26 日商定的核查范围、目标和准则。

保证等级

商定的保证等级为合理保证。

适用范围

委托方委托SGS基于ISO 14064-3:2019进行一次独立核查，以确保责任方所报告的温室气体排放量，在下述的核查范围内符合ISO14064-1:2018的要求。责任方的温室气体声明是以历史数据与信息来编制。

范围覆盖组织边界内人类活动引起的温室气体排放的核查：

• 组织边界的建立是遵循营运控制权。

• 地址/活动边界

• 组织的基础设施、活动、技术和流程：通信及社交、数字内容、游戏、网络广告、金融科技、云及其他企业服务。

• 温室气体源、汇和/或库包括：责任方的温室气体清册和温室气体报告中所提出的温室气体源。

• 温室气体种类包括：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。

• 以下期间的温室气体信息已被核查：2025 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日。

• 采用的全球变暖潜能：IPCC 第 6 次评估报告。

• 核查声明的预期用户：相关信息披露要求。

目标

本次核查之目的是通过客观证据审查：

• 温室气体排放是否如组织的温室气体声明所述

• 所报的数据是准确的、完整的、一致的、透明的和没有实质错误或遗漏。

准则

核查依据的准则是 ISO 14064-3:2019。

重要性

基于温室气体声明的预期用户的需要，本次核查的重要性阈值定为 5%。

SGS

核查方法

SGS 的方法是基于风险，理解所报告的温室气体排放信息相关的风险并加以控制，从而减轻风险。我们的检查包括评估与排放量有关的证据和组织温室气体排放量的披露。

SGS 计划并执行工作来获取必要的信息、解释和证据，以提供保证等级，确保能公正地陈述在报告期内的责任方的温室气体排放。

SGS 核查责任方以温室气体报告的方式提供的温室气体声明，包括评估温室气体信息系统和报告计划或协议。这次评估包括收集用以支持所报数据的证据，以及检查所参考的协议的条款是否一致地和适当地应用。

核查意见结论

责任方提供了基于 ISO 14064-1:2018 要求的温室气体声明，声明在组织边界范围和报告期内共排放温室气体 5,965,347.95（基于市场）吨二氧化碳当量。

SGS 基于商定的合理保证对责任方的温室气体声明独立核查后，出具的核查意见是：

☒无保留意见

责任方递交的温室气体声明是依据 ISO 14064-1:2018对温室气体量化和准备报告，在重要性方面表述公正，声明中的温室气体数据和信息的确实体现且有充分和适宜的证据予以支持。

☐保留意见

责任方递交的温室气体声明无重大错误，但存在缺陷而影响出具无保留的核查意见。

☐否定意见

责任方递交的温室气体声明：
-存在重大错误
-收集的证据无法支持出具保留意见或无保留意见

☐无法表示意见

无法获取充分和适宜的证据来对责任方递交的温室气体声明是否依据ISO 14064-1:2018要求得到的公正表达形成意见。

Tencent 腾讯

2025年环境、社会及管治报告

93

报告框架及内容索引

报告框架	香港联交所ESG报告守则	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
关于腾讯					
执行摘要					
第一章 ESG管治					
ESG管治架构	B部分:管治架构				
董事会声明	B部分:管治架构	管治- (b)			
ESG战略					
商业价值、社会价值与股东价值					
ESG议题重要性评估	B部分:汇报原则				
ESG工作组年度回顾					
第二章 企业管治					
董事会管治、独立性及多元化					原则十
风险管理		风险管理- (b)			
商业道德	C部分: B7, B7.1, B7.2, B7.3				
可持续供应链	C部分: B5, B5.1, B5.2, B5.3, B5.4				
第三章 产品治理					
数据隐私	C部分: B6, B6.5		TC-IM-220a.1		原则一, 原则二
网络与数据安全	C部分: B6		TC-IM-230a.1, TC-IM-230a.2		
负责任人工智能	C部分: B6				
可信赖的互联网平台	C部分: B6, B6.2, B6.3		TC-IM-220a.1		
第四章 保护环境					
环境策略和进展	C部分: A1, A2, A3				原则七, 原则八, 原则九
气候变化与碳中和	C部分: A1, A1.1, A1.5, A2, A2.3, A3, A3.1	管治- (a)及(b) ;策略- (a), (b)及(c)	TC-IM-130a.1, TC-IM-130a.3		
生物多样性丧失与自然保护	C部分: A1, A1.6, A2, A2.4, A3, A3.1				

报告框架	香港联交所ESG报告守则 ¹	TCFD	SASB	SDGs	UNGC
第五章 关心员工成长					
管理理念与承诺	C部分：B1, B2, B3, B4				原则一, 原则二, 原则三, 原则四, 原则五, 原则六
员工发展与福祉	C部分：B1, B2, B2.3, B3, B4, B4.1, B4.2		TC-IM-330a.2		
多元、共融和协作的工作场所	C部分：B1		TC-IM-330a.3		
第六章 数字包容					
未成年人培育					原则一
银发群体支持					
残障人士技能提升					
女性健康普惠					
农村经济发展支持					
普惠金融产品与服务					
第七章 科技向善助力可持续发展					
基础科学研究	C部分：B8, B8.1, B8.2				
公益行业数字化升级	C部分：B8, B8.1, B8.2				
文化遗产与普惠	C部分：B8, B8.1, B8.2				
应急响应	C部分：B8, B8.1, B8.2				
产业数智化升级	C部分：B8, B8.1, B8.2				
附录					
关于本报告	B部分：汇报原则, 汇报范围				
气候与自然相关信息	C部分：A1.1, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A3, A3.1； D部分：管治, 策略, 风险管理, 指标及目标	管治– (a)及(b);策略– (a), (b)及(c)；风险管理– (a), (b)及(c) 指标及目标– (a), (b)及(c)	TC-IM-130a.1, TC-IM-130a.2		
员工相关信息	C部分：B1.1, B1.2, B2.1, B2.2, B3.1, B3.2		TC-IM-330a.3		
安全认证清单					
鉴证与核查					
报告框架及内容索引					

1. “KPI A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量”，“KPI B6.1 已售或已运输产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比”，以及“KPI B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序”，均与我们业务无实质相关，指标不适用。