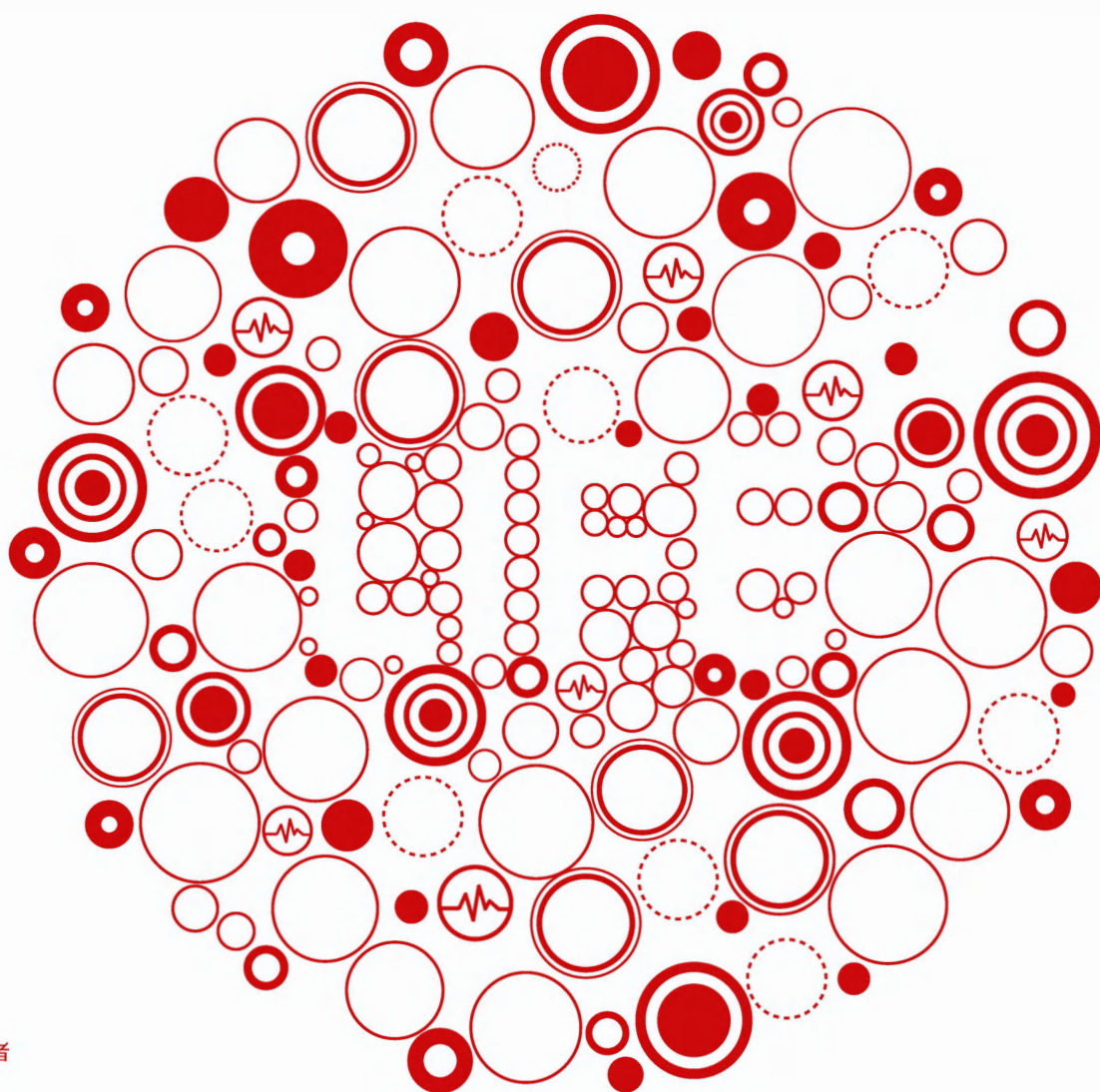


# 用核心能力 创造社会价值

腾讯可持续社会价值报告2023



- AED
- 响应员
- 志愿者
- 专家志愿者
- 车载AED
- 救护车
- 医院
- ⊕ 求助者

腾讯致力用产品技术力量解决社会应急问题，构建人与人、人与物之间的紧密连接。  
图为打造“5分钟社会救援圈”艺术概念图。

Tencent 腾讯



# 目录

<b>关于腾讯</b>	2
-------------	---

## 致辞

用比特世界的专长，助力社会的可持续发展	3
让向善实践融入日常	5

## 先行篇：可持续社会价值创新

可持续发展观	8
三年创新实践探索	12
社会价值评估方法	18

## 价值篇：共创可持续共享的价值

用户共创，实现价值创造力	21
产业共创，助力新质生产力	47
社会共创，连接无限向善力	69

## 管理篇：着力可持续的治理

完善治理，稳健运营	117
节能减排，绿色运营	121
关爱员工，人文运营	123

## 附录

129

# 关于腾讯

腾讯是一家世界领先的互联网科技公司，始终坚持“用户为本，科技向善”的使命愿景。自1998年成立以来，我们一直以创新产品和服务提升人们生活品质。腾讯于2004年6月在香港联合交易所主板上市。

我们的通信和社交服务连接全球逾10亿人，促进他们与亲友联系，畅享数字娱乐服务和使用生活服务，以及通过安全便捷的支付平台完成交易。

我们发行多款风靡全球的电子游戏及其他优质数字内容，为全球用户带来丰富的互动娱乐体验。

我们还提供云计算、广告、金融科技等一系列企业服务，支持业务伙伴实现数字化转型和促进业务发展。

## 用户为本，科技向善

一切以用户价值为依归，将社会责任融入产品及服务之中；推动科技创新与文化遗产，助力各行各业升级，促进社会的可持续发展。

# 用比特世界的专长 助力社会的可持续发展

在互联网刚兴起的二十多年前，就有计算机科学家认为，以比特为基本单位的信息世界，将和以原子为基本单位的物理世界一样重要，成为人类社会的发展基础。现在，这一切已成为事实。移动互联网融入到日常生活的方方面面，人工智能正在深刻而全面地给人类社会带来革命性影响。信息世界与物理世界不但一样重要，而且还在交互融合、加速整个人类社会的发展。

腾讯的创立与发展，就是因为抓住了这一信息革命的浪潮，用好了“专心致志、做好比特”的专长。即用由比特构成的信息世界，去服务于原子构成的物理世界。在比特世界中，我们不管是做平台内容、金融科技、云业务，还是社会价值业务，都是用信息技术和现实世界打交道。聚焦在这里，就有足够的发挥空间。

这样的领悟，知易行难，对社会价值这一探索性领域尤其如此。最近，我在公司内网的“想法俱乐部”上，看到了关于微信地震预警的类似分享。怎样以最快的速度，把地震预警信息推送给震区的用户？一开始，产品经理认为，这件事是不是运营商来做最合适。但调研后发现，这需要运营商去适配不同的手机型号，并非那么容易。而微信早已实现了和不同手机型号的匹配，其连接能力可以跨越这一硬件难题。所以，产品经理最终在微信内，单独为四川试点的地震预警场景辟出了一个消息管道。微信推送的强提醒，极大缩短地震波预警送达用户的时间差。当五级以上地震发生时，用户手机将会收到微信的秒级地震预警信息，可实现1秒钟并发50万人。按同一原理，在今年512国家防灾减灾日，QQ“全城助力地震预警”功能也在四川上线，目前形成了微信、QQ双平台地震预警。后续在中国地震局指导下，将从四川试点走向全国。

从这样的探索出发，我们可以看到腾讯的连接能力与数字科技专长，是依托于分布式的技术架构，通过去中心化的理念来实现的。不管是视频号的增长，或是小程序的服务，还是腾讯会议的即取即用，平台都是把数字工具提供给用户，把技术红利分享出去，帮助活跃在上面的每个主体获得便捷与发展。也就是，这是一种普惠的、共享发展的技术底层。它也是可持续社会价值创新的基础，我们依托于核心产品，根据不同场景创造社会产品、提供数字工具。最终，让做好事变得简单，让助人者更有力，让善意生长更多可能。

同时，我们也看到，社会价值创造迎来特别好的天时，可持续发展的风潮已至。证监会指导三大交易所发布了《上市公司可持续发展报告指引》，强调可持续发展信息披露对企业发展的战略意义，还特别强调了科技创新与乡村振兴等体现中国特色的议题在其中的重要性。我们这几年的可持续社会价值探索，有力呼应了国家的倡导。特别是在科技创新方面，我们一方面加大自身的研发投入，近六年的研发投入累计超过 2600 亿元，如人工智能的混元大模型，还获得中国电子学会的“科技进步一等奖”。另一方面，设立了百亿元的公益基金，以“新基石研究员项目”助力基础研究，已有 104 位科学家获得资助。在乡村振兴方面，“耕耘者振兴计划”由农业农村部主导，通过数字化助力基层治理能效的提升。目前该项目的“村级服务平台”，覆盖了 6 万多个村庄、服务逾千万实名注册的村民。同时，聚焦于乡村经营的“乡村 CEO”项目，和数字化作了深度结合，已推广到重庆、云南、广西、浙江、广东等省区市的 125 县。

这是以产品创新、技术创新与模式创新来探索发展路径、助解社会议题。它呼应了新质生产力的要求与绿色生产力的方向。它的重要特征，就是科技推动可持续发展。这也成为国内国际越来越多头部科技公司的主动选择。不管是马斯克布局特斯拉、太阳能还是星舰发射，微软推动 AI FOR GOOD（人工智能向善），谷歌的 Google.org 探索以工程智慧改变世界，都把他们最擅长的技术专长融入在可持续发展的愿景与行动中。而腾讯以科技向善为使命愿景，以可持续社会价值创新为践行路径，在三年多来，已初步在可持续发展领域形成了从试点、规模化到生态打造的一些经验与方法。

这些远景的实现，它不在别处，它在于可持续社会价值创新融入腾讯越来越多的产品、业务的细节打磨中，也在于融入公司的文化塑造中。如我们的“员工向善”行动，正在吸引数万名同事的参与。日行一善的累积，会逐渐沉淀在大家的习惯中，这也将是产品创造社会价值不竭的内生动力。这样，**可持续社会价值创新就成为照亮我们产品与业务的一束光，也将由内而外地影响我们的伙伴、响应社会风尚，从而众行致远、共创发展。**

撰文 / 马化腾

腾讯公司董事会主席兼 CEO

# 让向善实践融入日常

腾讯对社会价值的探索，伴随着公司的成长过程。创业之初，腾讯为了生存要考虑“做什么”。做出最好的产品，创造用户价值，是公司安身立命之本。当公司成长起来，生存不再是问题时，我们发现要处理好与产业生态的关系，就需考虑“不做什么”。于是，我们有了开放战略，与合作伙伴共创共赢，并深入各行各业创造产业价值。当腾讯继续成长壮大，我们意识到企业与社会息息相关，要让企业成长与社会可持续发展形成良性循环，我们就要尽可能与社会各方共创社会价值，追求“做得更好”，真正实现高质量发展。

过去五年，腾讯“科技向善”的使命愿景，引导着每一个腾讯人在日常工作中“做得更好”。我们都在努力思考，如何让腾讯的产品和技术对社会产生更大贡献，创造更多社会价值，而不仅仅是创造收入和利润。这也促使我们进一步把可持续社会价值创新纳入公司的核心战略。三年来，腾讯的可持续社会价值创新在数字公益、基础科研、乡村振兴等领域扎根，不断取得突破。未来，我们将在这些经验探索的基础上，提出更高的要求，迈向更远的目标。

**我们将进一步打通产品技术核心能力创造社会价值的路径。**例如，今天的微信支付已经不仅是连接商户与用户的支付工具，更逐渐变成连接用户与商户的公益网络、低碳行动助推器、反诈宣传利器……去年，很多用户发现，通过支付成功页下方的“一分钱，做好事”入口，就可选择公益项目捐赠1分钱。这个名叫“分分捐”的公益产品，极大降低了公益门槛，拉近了普通人与公益的距离。再比如，去年我们的“小修小补便民地图”继续升级，大家通过微信搜一搜就能在全国300多个城市找到自己周围的“一刻钟便民生活圈地图”。50多万个修鞋、改衣、配钥匙、磨剪子等无名小摊主，在城市隐秘角落重获更多人的关注。

值得一提的是，四川省地震局联合腾讯，在全国率先实现微信、QQ双平台的秒级地震预警。这也让腾讯人深刻地意识到，无数的生命，与我们的每一行代码有关。这要求我们的产品与服务，要不懈追求更高的质量、更丰富的社会价值。

**我们的向善实践将进一步融入腾讯人的日常工作和生活。**三年来，很多员工把自己深深地扎进社会的土壤里，投身到急救、乡村振兴、支教、助老助残、碳中和、保护生物多样性等众多社会议题的公益实践和志愿服务。顺应这一趋势，去年腾讯志愿服务全面升级为“员工向善实践”。我们上线了与企业微信打通的小程序，便于大家发起、参与和管理向善实践项目。截至去年底，腾讯有13000多位志愿者，参加了近660个向善实践项目，其中有152位同事作为主理人主动发起了向善实践。

例如，“企鹅看课员”项目吸引了超过3500名腾讯志愿者参与，看课数量超过5000节。志愿者们希望通过自己40分钟的投入，为乡村的孩子们打磨好每一堂课，打开更广阔的世界。在这些活动中，我们不仅体会到服务社会带来的快乐，还感受到人与人之间的温暖和力量。**这种温暖和力量鼓励我们不断“破圈”，走出自己工作和生活的小圈子，迈向更远的“善的同心圆”。**

腾讯要成为一家什么样的公司，不单是公司管理层的决定，也是每一个腾讯人的选择。一家以“科技向善”作为使命愿景的公司，意味着每个腾讯人都面向向善的抉择和实践，因为它融入了我们每个人的日常工作和生活。未来，我们还要坚定长期主义的决心，推进更多难而正确的事。例如，腾讯将继续支持好“科学探索奖”和“新基石研究员项目”，鼓励更多科技工作者心无旁骛地探索科学“无人区”。

可持续社会价值创新与百年前张謇先生的“大生精神”薪火相传。这种精神是企业、社会和环境生生不息的土壤，激励着腾讯和越来越多的企业，把创造社会价值作为公司的重要目标。只有向往更高，才能迈向更远，让我们一起努力。

撰文 / 刘炽平

腾讯公司总裁





\* 鄂尔多斯基层游牧医生为当地女性进行免费“两癌”筛查  
图片截图自原创视频《我关心的地方——寻找娜仁花》

# 先行篇 可持续社会价值创新

---

# 可持续发展观



## 迈向价值理性的可持续发展观

经济社会发展的最终目的是人类福利水平的提升，美好生活是最终目的的具体表达，是超越经济增长的发展需求。面对气候变化、资源短缺、发展不均衡等日益严峻的全球挑战，可持续发展理念从人类整体和代际公平的视角出发，探索一条应对发展问题的新道路，重塑现代经济社会的发展模式与结构，引导全人类为建设一个共同繁荣、开放包容、清洁美丽的世界而共同努力。当今时代，世界之变、时代之变、历史之变正以前所未有的方式展开，全球性问题加剧、世界进入新的动荡变革期，在此背景下，可持续发展理念的重要性越发凸显，平衡、协调、包容发展更加迫切。中国始终坚持以人民为中心的发展思想，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的战略擘画，为人类建设美好未来提供了中国方案，创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念与全球 2030 可持续发展议程高度契合，为全球发展事业贡献了中国智慧。

当前，新一轮科技革命和产业变革突飞猛进，以互联网、大数据、云计算、人工智能为代表的新一轮信息技术正在重塑产业体系，也引

发了社会生产和生活方式的重大改变。定制化、柔性化、智能化成为主流的生产方式，网络化、平台化、自组织成为组织创新的重要方向，互联、共享、互动取代个人主义成为更重要的社会精神。企业与社会之间的风险共担、利益共享关系越发紧密，可持续发展理念在企业端的实践也从“工具理性”发展到“价值理性”，即外部推动和压力下的企业可持续发展朝着内在的价值需求转变。

腾讯既是技术和产业变革的助力者，也是可持续发展的践行者，将社会责任纳入企业核心价值观，以战略、技术、产品、商业模式助力经济社会可持续发展和美好生活创造，既是这一时代对企业的普遍期待，也是科技企业成长发展的必由之路。腾讯从创立之初便将企业发展与社会贡献相结合，从朴素的公益捐赠到体系化的公益创新，从全集团的社会责任战略到可持续社会价值创新成为企业发展之基，向善已融入腾讯的基因中。二十五年的成长之路，也是腾讯持续发挥数字化的力量，不断为社会创价值、为民生谋福祉，持续服务经济社会高质量发展的履责之路。

## 人人共创 让善意生长无限可能

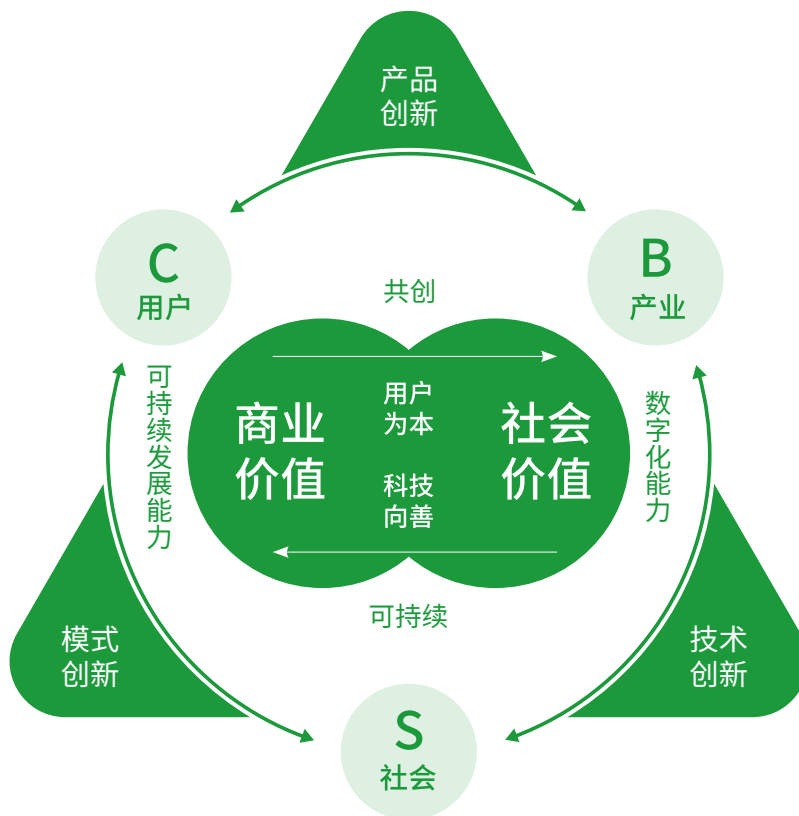
随着人工智能社会的来临，数字化能力进一步推动社会价值创造创新，大大提升了社会议题的解决效率，为落实联合国可持续发展议程提供了更大可能。腾讯始终坚持“用户为本、科技向善”的使命愿景，将企业核心战略、技术能力、产品创造、平台搭建与社会需求有效链接，并不断拓展至新的领域，推动社会价值创新，助力经济、社会与环境的协调发展。

推动可持续发展必须扎根于企业战略和业务，才能实现社会价值创造的长期性与稳定性。2021年4月，腾讯董事会主席兼首席执行官马化腾首次明确提出要将扎根消费互联网、拥抱产业互联网、推动可持续社会价值创新作为腾讯发展的底座，成立可持续社会价值事业部（简称SSV），并提出“CBS三位一体”的思考，强调服务用户（C）、产业（B），再到社会（S），CBS三者互为反哺、相辅相成、三位一体，最终指向为社会创造价值。2022年，腾讯以该理论为基础，深入思考在创造商业价值的同时如何更好地创造社会价值，提出社会价值与商业价值“两价融合”的双重目标。2023年，腾讯明确了可持续社会价值创新的使命——让善意生长更多可能，生长之道在于系统化创新的能力，生长之法在于社会各方的共创。

善意的生长离不开各方的共创。一直以来，腾讯SSV通过可持续社会价值实践努力成为“科技助力社会共益的探索者”，社会共益是多重目标与多元价值的同频共振，离不开利益相关方的深度参与，可持续社会价值创新就是一种社会各方共同参与的行动。无数的共创者与腾讯相伴而行，这些共创者可能是政府、企业、公益机构、用户，也包括受益方，通过价值创造生态圈中参与各方在观念上达成共识、在行动上实现共进，最终实现社会价值共享。

腾讯SSV坚持做“难而正确”的事，在社会痛点上寻找解决办法、连接断点，过程中新的变量不断出现，激发出“在地式生长”的社会价值创造创新模式。我们坚持以对人与社会的关心为底层逻辑，以人文价值为参照，用脚丈量、用心聆听，通过对具体应用场景的细致调研、对利益相关方诉求的深度理解，切准痛点、创新方法，在不大可能之处创造和生长可能性，最终培育出强大的生命力。

为了突出“人人共创”的理念，最大化发挥共创力量，让善意生长无限可能，腾讯尝试对“可持续社会价值创新模型”进行探索升级。



腾讯“可持续社会价值创新模型”

模型以腾讯的使命愿景“用户为本，科技向善”为战略立足点，将其贯穿整个模型，引领腾讯创新发展、商业实践、社会共创的整体方向。

“创新”是可持续社会价值创新战略的实现方法，包括技术创新、产品创新、模式创新三个维度。技术的原始创新指的是针对某个用户需求或社会问题的技术创新，技术的应用创新指的是将已有技术应用到新的场景，技术创新既是“创造社会价值”的基础，又是腾讯自身可持续发展的基础；产品创新基于对社会议题的分析，将技术转化为产品，在具体的场景中解决社会问题；模式创新依托技术创新，立足产品创新，打造出“共创”机制，构建社会价值与商业价值相融合的体系，从而做大社会价值并使其可持续，甚至可以反哺技术创新和产品创新。

“共创”是可持续社会价值创新战略的理念内核，也是实现可持续社会价值创新的重要方式。我们充分尊重各方的主体性，激发各方的内生动力，通过利益相关方的观念共识，促成行动共进，实现价值共享，而价值共享又进一步增强了各方的相融相合，助推更加深入、更高层次的共创，进而提升价值创造效率、保障价值创造质量，促进规模化和社会影响的延伸，将善的同心圆不断扩大。

“两价融合”是可持续社会价值创新战略的最终目标。社会价值与商业价值之间通过相互促进和转化实现有机融合，我们通过数字化能力与可持续发展能力这两种核心能力，将可持续发展理念融入到企业的主产品与主业中，创造可持续的、规模化的社会价值。同时，稳定运转的“两价融合”又能在社会需求和商业逻辑的驱动下，传导和激励技术创新、产品创新和模式创新，从而不断做大商业价值、放大社会价值，最终实现可持续社会价值创新。

# 三年创新实践探索

自 2021 年腾讯宣布第四次战略升级，提出“推动可持续社会价值创新”战略以来，腾讯落地战略的思路、方法不断升级，从依托 SSV 实验室探究社会议题解决方案，到 SSV 实验室与公司业务部门合作创新，拓宽既有技术和产品的应用场景，再到从社会价值出发升级关键技术、创新核心产品，生长出新的应用场景、新的功能与生态。三年中，腾讯在社会价值实践中不断摸索，思考和方法论不断升级，社会价值与商业价值的融合也在逐渐深化。

## 2021

**4月** 腾讯宣布第四次战略升级，提出“推动可持续社会价值创新”战略，首期投入 **500** 亿，成立“可持续社会价值事业部(SSV)”。

**5月** 启动“耕耘者振兴计划”，培养乡村治理骨干和新型农业经营主体带头人。截至 2024 年 5 月，线下已累计开班 **829** 期，培训总人数 **77862** 人；“村级服务平台”覆盖全国 **31** 省（区、市）**6.17** 万个村庄，服务村民 **1252** 万余人。2023 年，该项目荣获民政部第十二届中华慈善奖公益项目和慈善信托奖等多项荣誉。

**8月** 宣布“共同富裕专项计划”，投入 **500** 亿元，在乡村振兴、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。

**10月** 腾讯公益和微信支付共同推出“微信支付爱心餐公益计划”，截至 2024 年 5 月，项目已覆盖 **15** 个城市、**2** 万多家爱心商户门店和超过 **644** 万用户参与其中，为近 **20** 万环卫工人送出超 **226** 万份的爱心餐、**236** 万瓶爱心水。

**11月** 启动乡村 CEO 计划，以乡村职业经理人的创新培养为切入口，同步开展共富乡村试点县示范村建设，探索总结出“机制 + 人才 + 数字化”的内生型共富乡村系统化解决方案。截至 2023 年 12 月底，已由政府主导推广到重庆、云南、广西、浙江、广东等省市区的 **125** 个县。

**12月** 捐赠 **1** 亿元启动“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，助力医疗人才培养。

**12月** 腾讯技术公益创投计划启动。截至目前，已成功孵化了 **11** 个应用程序 (APP)、**6** 种硬件产品、**49** 个微信小程序、**14** 个网站以及 **20** 个算法模型，并获得了 **7** 项发明专利。

**12月** 和北京市文物局联合宣布启动“数字中轴”项目，以“公益捐赠 + 技术投入”方式全程参与、助力北京中轴线申遗。

# 2022

**2月** 正式宣布“净零行动”，发布《腾讯碳中和目标及行动路线报告》，承诺在 2030 年实现自身运营及供应链的全面碳中和，同时实现 **100%** 绿色电力。此外，腾讯是国内首家通过 SBTi 认证的大型互联网企业。

**5月** 发布专注中老年人诈骗防范与上网安全的小程序“银发守护助手”，面向百万中老年人开展线上 + 线下安全培训和沙龙活动。

**6月** 发起科学苗子培养项目，面向对数学、物理、化学、生物、计算机任一学科具有浓厚兴趣和扎实学术基础的中学生，旨在激发青少年科研潜能，探索科研人才创新培养模式。

**8月** “新基石科学基金会”注册成立。由腾讯发起，**10**年内出资 **100** 亿元人民币、独立运营，是目前国内最大的公益性科学基金会之一。基金会运营“科学探索奖”和“新基石研究员项目”等科研资助项目，并搭建高水平跨学科学术交流平台。截至 2023 年底，两期共 **104** 位科学家成为新基石研究员。

**8月** 启动中西部妇幼健康助力项目——红雨伞计划，探索适宜低卫生资源地区的筛诊治综合防控模式。截至 2023 年 12 月，“新生儿先心病筛诊治项目”全面覆盖宁夏 **76** 家助产机构、贵州 **44** 家试点机构，转诊到位率从约 **50%** 提升到超 **80%**。

**9月** 推出天籁 inside 助听器，基于天籁实验室完全自研的助听器核心算法解决方案，将复杂场景下语音的清晰度和可懂度提升 **85%**，让千元级国产助听器也能媲美万元级进口助听器性能。

# 2023

**3月** 联合多方伙伴发起“碳寻计划”，旨在寻找和推动下一代前沿突破性低碳技术走向规模化应用。2024 年 5 月，首期终选名单公布，**13** 个项目脱颖而出，将获得亿元资金和资源支持。

**3月** 微信和腾讯地图联合发起“小修小补”引路行动，为全国便民修补小店打造专属主题地图，把社会需求“装进”业务生态。11 月，项目升级上线全国首张“一刻钟便民生活圈地图”。

**5月** 发布行业首个“银发安全守护”整体解决方案并联动多方推出“银发共同守护计划”，于 10 月在佛山市南海区围绕机构、社区和居家养老三大场景整体落地探索。

**5月** 联合四川省地震局发布微信地震预警平台，实现秒级地震预警信息全川覆盖，有效应对自然灾害。

**5月** 联合国家文物局、中国文物报社共同发起“中小博物馆数字助力繁星计划”，推动博物馆与现代技术深度融合，目前已率先在四川省、山东省完成 **47** 家博物馆的数字化助力和文物焕活。

**7月** “科学探索奖”评选出第五届 **48** 位获奖人。五年来，已累计资助来自 **26** 个城市、**90** 所科研机构的 **248** 位青年科学家。“科学探索奖”于 2018 年设立，是目前国内金额最高的青年科技人才资助项目之一。

**7月** 利用腾讯 AI 智能计算分析、计算机视觉等技术，首个试点文物模拟拼接的国宝级文物“骑兽顶尊人像”顺利完成模拟拼接，该项技术首次在三星堆博物馆新馆亮相。

**9月** 微信支付联合腾讯公益共同推出全民型公益产品“分分捐”，极大地降低公益门槛，让公益融入日常。

**9月** 腾讯 99 公益日迈入九周年，总参与机构数量近 **2700** 家，覆盖近 **1** 万个公益项目；总用户捐款金额 **38** 亿元（同比增长 **16%**），总用户参与人数 **1.2** 亿（同比增长 **99%**），总用户互动人次 **5.5** 亿次（同比增长 **166%**），公益参与人数和筹款都创历史新高。

**9月** 致力于通过数字科技焕活传统文化的“探元计划 2023”终审结果发布，TOP20 创新技术应用大奖新鲜出炉，聚焦 AI、数字孪生、沉浸式感知交互等前沿关键技术领域。

**10月** 启动“生机计划 2023”，聚焦低卫生资源地区妇幼健康领域，征集具备数字化应用场景的解决方案，助力健康领域的数字化、智能化转型。

**11月** 腾讯“碳 LIVE”国际版亮相 COP28，成为全球低碳联盟的官方支持平台。

**11月** 红雨伞计划 - 妇女“两癌”综合防控项目启动，项目整体将在中西部七省 **30** 余个地区开展试点，为超过百万适龄女性提供宫颈癌和乳腺癌的预防、筛查、诊治等相关医疗服务和救助。

**12月** 腾讯“碳 BASE”可信碳计算技术开放平台上线，助力多种场景和行业的碳减排和碳排放计算服务。

**12月** 腾讯“数字支教”项目借助企鹅支教平台，已在全国 **25** 省（区、市）落地，为 **2000** 余所乡村小学提供数字支教创新双师课堂。

**截至 12月底** “5 分钟社会救援圈”项目培训的志愿者已参与救助超 **140** 起，通过系统连接救助案例 **93** 起，探索了社会志愿者参与急救的新模式。

# 2024

**2月** 启动第四届 Light·技术公益创造营，围绕数字时代下的“儿童素养教育、社区公益、生态环保”三大议题，号召社会各界共创技术公益解决方案。

**5月** QQ 平台正式上线地震预警功能，至此已实现微信、QQ 双平台地震预警覆盖四川全省，并实现全省 **5** 级以上地震在震后 **5-15** 秒发布地震预警的能力。



## 阶段一： SSV 实验室探究社会议题解决方案

SSV 实验室在推进社会价值的过程中，探索出“**社会共创 + 系统化创新 + 在地生长**”的核心方法，以点入手、由点及面，许多项目起始于社会共创方法下点对点问题的解决方案，在此基础上不断拓展优化、链接更多资源及共创各方，同时让解题方案更具普遍意义，再通过推广复制走向规模化，最终实现社会价值影响的扩大和进化，让善意的生长枝叶繁茂。

**在乡村振兴领域**，腾讯 2021 年 5 月启动了“耕耘者振兴计划”，培养乡村治理骨干和新型农业经营主体带头人，并为乡村提供数字化治理工具。2021 年 11 月起，腾讯 SSV“为村共富乡村”项目在“政府主导、农民主体、腾讯助力、社会共创”的原则下，以乡村职业经理人（简称“乡村 CEO”）的创新培养为切入口，同步开展共富乡村试点县示范村建设，探索总结出“机制 + 人才 + 数字化”的内生型共富乡村系统化解决方案，确保农民成为自己资源和劳动的受益主体。在乡村治理过程中，腾讯还注重“在地应用式”创新，如四川德阳广汉友谊村的“村民积分贷”就是当地在基层治理过程中对数字化积分的创造性应用，它依据村民在“村级服务平台”上的积分，经过当地银行金融验证，对符合条件的农户和中小企业给予一定额度的无抵押贷款授信，完成友谊村试点后正在广泛推广。

**在社会应急领域**，腾讯从 2021 年开始与中国红十字会总会合作，共同打造应急救护公众服务系统“急救宝”，通过微信小程序实现一键呼救、AED 地图、急救知识科普等功能。到 2023 年，数字化、智能化优势进一步发挥，社会化一键救援取得重要突

破，SSV 社会应急实验室与深圳市宝安区红十字合作，在全国率先打造全民参与的“5 分钟社会救援圈”，将偶发式急救变为“网约车式”急救，形成了可复制可推广的社会化救援模式。推广中不可避免地会出现新的变量，腾讯坚持在地式生长，救援圈内各方的接入方式基于地方实际予以有效变通，赋予项目更强的可持续的生命力。腾讯在社会应急领域推动的数字赋能、社会共创还会延续多年，以宝安与腾讯的“十年之约”也将持续贡献于中国的急救事业。

**在生态环保领域**，早在 2021 年初，腾讯就宣布启动碳中和规划，利用数字手段助力社会和行业实现碳中和。而实现碳中和的关键是技术创新，只有加速低碳信息交流，促进高效协作和共享资源，才能帮助更多创新的低碳技术跨过“死亡谷”。2022 年，腾讯 SSV 面向低碳技术企业搭建了碳 LIVE 低碳创新连接器，通过连接低碳领域平台，形成低碳技术社区，聚合应用方、资金方、智库、政府等，让低碳技术在更多应用场景落地，2023 年第二十八届联合国气候变化大会（COP28）上，“碳 LIVE”国际版正式发布，促进全球领域的低碳合作。2023 年，腾讯还启动了旨在共建 CCUS（二氧化碳捕集、利用与封存）生态，推动前沿 CCUS 技术走向规模化应用的“碳寻计划”，以及推动个人和企业减碳行为数字化、可视化、信用化的数字碳中和可信计算平台“碳 BASE”。三大项目锚定低碳发展领域的关键议题，聚焦技术进步、打造共创生态、创新发展模式，构建了系统性的解决方案。

## 阶段二： SSV 实验室与业务探索融合、合作创新

在这一阶段，腾讯 SSV 实验室与业务的合作更加紧密，社会价值创新项目联动公司内部产品业务部门，形成相互支撑、分兵合力、牢牢扎根的社会价值创新格局。

我们通过整合腾讯人工智能、云和大数据、物联网等核心科技能力，推出“隐形护理员安全守护整体解决方案”，为 1.3 亿空巢老人的安全守护提供数字化方案；推出智能化位移机器，实现了老人的轻松抱起，并在轮椅、马桶、床等多场景中安全转移；腾讯会议天籁远程听力服务平台，孵化出能切实解决老龄化社会问题、有规模化前景的产品和解决方案。

我们发起“微信支付爱心餐公益计划”，在微信支付产品中首创支付场景公益模式，带动全国两万家餐饮、零售门店为城市环卫工人送出爱心餐，这一项目在提升公益场景开放性、公益产品便捷度及公益透明度方面也作出了积极贡献。与四川地震局一个“秒级约定”驱动微信团队不断优化地震预警信息推送功能，实现秒级地震预警全川覆盖。

“云游长城”将文化遗产保护与游戏技术结合，通过层次丰富的交互与视觉表现，让公众能随时随地、身临其境地在数字长城里自由走动，该项目是技术公益推动数字文博工作的重要尝试，也让游戏技术赋能社会价值创新创造有了更多的可能。



重庆北碚区的 8 名空巢奶奶戴上腾讯 SSV 的银龄守护卡

## 阶段三： SSV 成为业务发展的考量维度

在该阶段，可持续社会价值创新正在成为一种思考问题方式，也成为核心业务发展战略和产品创新的考量维度。当一个数字产品以前所未有的广度与深度连接世界时，每一次创新和优化都可以为数以亿计的人创造社会价值。社会需求深度融入产品，产品开发促进社会创新，善意在这样的交互中生长出更多可能。

我们将人人公益的理念融入微信产品流，“分分捐”公益产品让微信成为数亿用户与公益的“连接器”，用户可以通过支付成功页面的“分分捐”入口随手参与公益做好事，让公益融入日常，实现可持续的公益。

从“一刻钟便民生活圈”需求出发，微信与腾讯地图联动，带动全社会共参与、共建设，打造“小修小补”主题地图。2023年再升级为全国首张“一刻钟便民生活圈地图”，给生活带来实实在在的便利。

腾讯游戏推出模拟经营手游《桃源深处有人家》，联动腾讯公益，通过游戏内定制玩法与专属奖励，把常驻玩法与公益内容进行充分结合，让玩家在完成游戏任务、收获游戏乐趣的同时，也能进行公益施助，虚拟和现实的界限被打通。为将游戏公益常态化，游戏中特别添加了一位名为“无名”的公益 NPC，为更多公益活动提供统一入口。2024年初，《桃源深处有人家》开启了第一个玩家可以在游戏内直接进行捐款的助农公益活动——“桃源·我有一棵苹果树”，探索游戏与公益的深度融合。

社会价值创新已经成为腾讯产品创新的一种方法，向善的使命激励着腾讯精耕细作、创新突破，与各方的共创也让产品拥有更为强大的生命力。腾讯始终坚信，可持续的发展不仅使产品有更好的社会基础，也将促进实现更加美好的社会。



微信与腾讯地图联动，带动全社会共参与、共建设，打造“小修小补”主题地图

# 社会价值评估方法

生长之度亟需科学客观的标准。在推动可持续社会价值创新的进程中，腾讯开始思考如何评估这些实践项目的社会影响、可持续性和长期效益等，尝试让“善意生长出的结果”有一个科学精准的评估，让善意的投入创造更好的回报。为此，腾讯 SSV 在几百个社会价值创新项目实践的基础上，结合国内外多个社会价值评估的方法，初步探索建立了一套“SQI”评估体系，以期为具有跨领域独特性的社会价值创新打造一把“看得见的尺子”。

SQI，分别对应规模 (Scale)、质量 (Quality) 和影响 / 进化 (Impact)。



## Quality 代表质量标准

注重社会价值创新项目解题方法的效率是否足够高，评估给受众带来的效果是否有所改善和提升，以及能够达到怎样程度的改善效果。比如腾讯 SSV 在宁夏试点的“新生儿先天性心脏病筛诊治一张网”项目，根据卫生经济学测算，每投入 1 元，可避免因先心病而导致的健康损失共 31.4 元，这些损失在未来都会转化成社会的收益，这和传统“义诊”扫荡式救济方式相比可以达到 1:20 多的投入产出优势，并可以在其他卫生低资源地区复制，在质量维度实现了良好的受众改善效果和解决社会问题的效率。



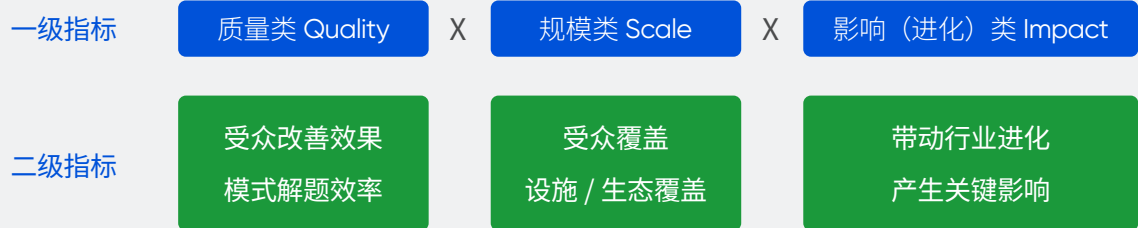
## Scale 代表规模标准

衡量的是社会价值创新项目能够覆盖的受众规模以及设施和生态覆盖的程度，项目解题模式是否具有普遍意义，以及是否可作为标杆进行推广复制。比如传统最大的支教机构每年也仅仅可以支援到 200 多个农村学校。在数字支教领域，项目不只提供数字化的远程双师课堂，而是深刻地理解了乡村教育的实际需要，广泛联动从志愿者到教育专家等有识之士一起奉献爱心，推动支教公益行业的数字化升级。现在一年可以覆盖 3000 所学校，实现每周开至少两堂课。

## Impact 代表影响与进化

从项目对促进行业发展产生的关键影响、带动行业的发展程度维度进行评估，测量获得的认可价值，实现社会价值影响的扩大和进化。比如，腾讯 SSV 乡村 CEO 培养计划，是为振兴中的乡村培养经营性人才，像培养企业家的 EMBA 一样，系统为这个群体设置课程、编写案例，形成一套集企业管理能力、农村实际条件相结合的培养体系。经过推广，已经成为全国各地乡村人才振兴的主要模式之一，实现持续运营。

### SQI 评估体系



社会价值创新本身是一个摸索的过程，与商业创新价值评价相比，社会价值创新评价需要考虑的因素更多元，也更复杂，涉及到的利益相关方和影响范围也更广。腾讯 SSV 探索建立的“SQI 社会价值评估体系”，期望先通过内部的评估试用为价值共创找到可量化的“尺子”和标准，力争为推动可持续社会价值创新，实现人与社会可持续发展的美好终局找到最短路径和系统性创新的最优解法，形成社会效益、经济效益和生态效益的平衡。



\* 首届科学探索奖获得者邓自刚和世界首条高温超导高速磁浮工程化样车  
图片截图自原创视频《致探索》邓自刚采访片段

# 价值篇 共创可持续共享的价值

---

# 用户共创 实现价值创造力

我们能为用户做些什么？长期以来，我们一直秉持“用户为本、科技向善”的使命愿景，力图能够更好地满足用户切实所需并提供对应的产品和服务。伴随时代的变革，时至今日，腾讯创业已 25 年。我们的产品更加多元，在科技向善的使命愿景驱动下，更多的新产品在腾讯孵化而生，不约而同地聚焦用户更多元化的需求。

打造更贴近心灵的社交体验

---

构建更便捷平等的数字生活

---

助力智慧公共服务建设

---

拓展创新就业领域

---

培厚优质内容生长沃土

---

守护健康安全的信息网络

---

## 我们致力于优化用户服务体验感

我们始终将每一个用户放在心上。坚持在稳定的基础上不断创新，针对用户诉求、把握用户痛点，引入更多创新的服务和应用，不断在社交、生活以及工作所应用的产品和服务里上线新的功能以满足用户日益增长的需求，致力让用户体验到更贴心、便利、开放、包容的数字服务。

## 我们致力于强化用户价值获得感

腾讯以用户为核心，通过自身平台引入丰富的创作者和合作伙伴，打破传统创作壁垒，打造充满活力、传播优质内容创作的生态系统，为创作者和用户提供一个互动、共创的平台，持续推动优质内容的创作和传播，携手各方共建共享开放共创的数字生态社区。

## 我们致力于提升用户生活幸福感

坚持通过创新科技提供高质量的产品和服务，为城市发展和社会建设提供数字技术助力；积极践行企业社会责任，开展社会价值实践，持续促进社会就业，为社会创造更多的价值和福祉。



# 共创故事



赖家益和村民一起打包红薯

## 视频号能为梦想做什么



赖家益

“回到出生的地方，不仅方便照顾爷爷奶奶，也可以为家乡做点什么”。

2021年4月，机缘巧合之下，赖家益进入视频号，上传了自己的第一条视频，属于他和家乡命运的齿轮，开始转动。

那个时候的他，根本想不到自己的视频可以在视频号上获得破亿播放，超过400万点赞，单条视频涨粉20多万。

青涩的脸庞和略显害羞的他在屏幕初亮相，但他内心的那团火就是指引道路的万古长风。最初，赖家益的视频号主要是记录自己的日常生活，在他的镜头里，有归乡青年视角下的充满烟火气乡村生活，有自己和爷爷奶奶之间的互动，有认真生活努力长大的青年人最好的样子……自然、生动、接地气，就是赖家益视频号最大的特点。

渐渐地，赖家益觉得既然自己有一些能力，也身在家乡，那么能通过自己为家乡做些什么呢？

## 因为自己淋过雨，所以想给孩子们撑起伞

红薯，是这个大男孩在视频号的第一个爆品。赖家益发现很多学生都是留守儿童，为了让家长们愿意返乡种地，他确定了“定种包销”的模式：一是免费提供苗子和技术，定好要种多少亩；二是收获之后包销售出去，销不出去就由他兜底。

但这也意味着他需要承担整个过程中的大部分风险。

幸运的是，北海红薯在视频号一炮而红，在视频号直接爆卖 40 万单，“当时，我发一条视频点赞才 1 万，但是我可以卖出 2 万单，我觉得这就是奇迹，只有在视频号能够做到。”所有购买商品的客户，赖家益都会引导他们进入自己的私域。“视频号的优点就是它的私域，视频号可以把公众号、企业微信、看一看等等这些都联动起来，我觉得特别厉害。”通过公私域联动，他沉淀了超过 11 万个客户。从养苗、种植、开挖，到分拣、发货、售后，赖家益全程把控，红薯要不要套袋、附赠小卡片上的食谱……每个小细节他都力求完善，为的就是把好的产品送到消费者手中。

通过视频号，赖家益掀起了一个浪潮，把无人问津的红薯，带成了有标准定价、标准质量的标品。“因为我在视频号卖得好，后来大家都是统一按照 199 元、219 元、239 元这三个档，商家和农户合作的时候都按照这个标准。”红薯种植从一户、一村、一镇，逐渐扩展到整个北海市。

2023 年 3 月，广西合浦第一届红薯节在赖家益和当地政府媒体的共同促成下落地了，小小红薯变成各种各样的美味佳肴，让更多人看到乡村的新变化。“我生于农村，长于农村；扎根农村，服务农村。回到家乡，这是我做过最正确的决定。”

2024 年 7 月，赖家益计划在视频号启动第二届红薯节，助力家乡红薯走出广西，走向全国。

## 棱镜的每一个侧面，都折射的是向善的曙光

他是广西自然资源职业技术学院的一名老师，教授的课程正是和自己实践紧密相关的《网络营销与直播带货》。在课程中，他不仅将基础的账号运营技巧分享给学生们，还带着学生亲自动手，管理和运营学生自己的账号，“这样才能确保他们真正掌握实用技能”。

他也是坐拥七十多万粉丝的优质视频号三农创作者，从广西出发，他也正在把视野不断放宽，为粉丝们寻找更丰富、更地道的农产品，在推广农产品和文化上走得更远更好。

他还是团十九大代表、广西壮族自治区政协委员、广西壮族自治区青联委员，代表万千像他一样心系家乡建设、返乡创业的青年人，喊出属于青年的口号，帮助和带动身边的年轻人返乡，发挥自己的能力建设家乡。

“作为一个创作者，我必须要跟着平台一起往上走，不能一味的追求低价，而是把各个环节都做好，把平台的风气给带正。”赖家益不惧生活的疾风骤雨，他始终相信向善的力量。

# 打造更贴近心灵的社交体验

快速发展的数字经济深刻地改变了人们的生活方式和社交方式，人们的沟通变得更加便捷、高效。腾讯以微信、QQ 等为代表的社交应用围绕以用户体验为核心的理念，力图能够更好地满足用户的多元化需求，构建更贴近用户心灵的社交新生态，为用户带来更加便捷、智能、安全的社交体验。

截至 2023 年底，微信及 WeChat 的合并月活跃账户数为

13.43 亿



## 与用户一起尝试新的生活方式

今天的微信已成为人们在日常生活和工作中必不可少的一部分，它远不只是一款聊天工具，还是一个社交平台、支付工具、创作平台等等。

每一年，微信都有新变化。2023 年，我们站在普遍性需求之上，将微信中更多的功能优化，让场景更完善、使用更简单，让用户的工作和生活方式得到幸福感、便捷感的提升。

### 更新朗读功能，用户随时听文

案例

手机上的文字密密麻麻看久了眼睛容易疲劳怎么办？微信新推出了朗读功能，用户可以打开任意一篇微信文章，点文章顶部的【听全文】或者【XX 人听过】的位置，就会自动语音播放朗读这篇文章，让用户解放双眼，用耳朵随时随地畅听。

### 最适合微信用户的输入法

案例

为了打造更适合微信用户的输入法及保护用户隐私，腾讯于 2022 年上线自己的输入法——微信键盘。用户可以通过升级后的微信输入法快速访问微信的各种功能，实现关联微信生态圈；输入法提供更加个性化的输入建议和推荐内容，并实现了跨设备输入，极大的提升了用户输入体验和个性化服务。

## 与用户一起探索社交应用的未来

2023年，QQ推出全新9.0版本，带来UI界面、密友关系、超级QQ秀迷你窝、在线状态、QQ群等功能体验升级，并采用了全新的QQNT技术架构驱动，在性能上为用户带来了更流畅的使用体验，启动速度、消息处理效率等都实现了大幅提升。

伴随着QQ 9的发布及多端重构的统一，QQ也迎来了25岁生日，从QICQ到QQ 9，QQ产品的发展背后是一段积极拥抱变化的历程，并通过持续的用户体验升级，让用户更加轻松地表达自己，轻松地找到兴趣圈子，轻松地感受社交的乐趣。

### 多端架构及用户体验统一，QQNT完成跨平台重构

案例



2023年3月，基于QQ NT全新技术架构的新版Windows QQ桌面端正式启动公测，标志QQ开始实现Windows/Mac/Linux三个桌面端的架构统一。同时，QQ移动端QQ NT也在2023年7月初完成了核心系统的重写和全量升级，并在此后快速迭代，正式实现了多端架构及用户体验统一。

QQ NT架构的升级是过去十年中QQ最为重大的技术架构升级。此次升级不仅实现了全终端跨平台架构的统一，而且还涉及了对前后端架构及核心功能的全链路重写与升级，通过一套核心代码拉平不同终端、不同平台的能力，为用户带来更稳定、流畅的社交体验，也为QQ的长期发展打下坚实基础。



用户邀请好友绑定密友关系即可获得对应好友标识，开启专属密友卡片

### 建立与众不同的密友关系

案例

在QQ 9版本中，用户可以邀请好友绑定密友关系，即可获得对应好友标识，开启专属密友卡片，不仅可以邀请对方建立「情侣」、「闺蜜」、「基友」、「死党」等亲密关系，还可以邀请对方建立时下流行的「搭子」关系，如王者搭子、运动搭子、学习搭子。

# 构建更便捷平等的数字生活

“加快数字化发展，建设数字中国”被列为“十四五”时期的目标任务。腾讯在产品和服务上不断探索，并通过与社区伙伴合作、与用户共创，致力于让科技惠及、善意普及，畅享便捷的出行、支付和娱乐生活，让每一个用户都能享受数字时代的便利。

## 提升用户支付便利性

在“地球村”如何进行支付？腾讯用“多场景、多商户、多方式”作答。为方便用户支付，腾讯基于微信生态体系提供数字化智慧解决方案，极力打通微信支付便捷通道，减轻用户在不同环境的支付障碍，为用户创造更好体验的支付环境。

### 刷掌支付功能实现无接触支付

2023年，微信正式上线“刷掌支付”功能，与刷脸支付形成良好互补，丰富微信支付生态体系，为用户带来更便捷的使用体验。刷掌支付使用了“掌纹+掌静脉”识别系统，能够满足用户对无接触、高便利、高安全付款方式需求。

截至目前，微信刷掌支付系统已引入办公空间、校园、健身中心、零售和餐饮等其他行业，让用户不需要繁琐地掏出手机扫码支付，而且遇到手机没电、忘记带卡的时候也不会影响出行、消费等。



## 让境外用户享受中国式智慧生活

腾讯携手多家国际卡组织深化合作，全面有序开放境内各城市的微信支付商户网络，支持餐饮、交通、商超、酒旅等各领域商户，支持扫码、被扫、微信小程序、In-APP 多种支付方式，不断拓展消费场景。

自 2023 年 7 月起，境外用户使用微信支付绑定外卡后，可支持在中国境内包括餐饮、交通、酒旅、商超等领域的绝大部分商户使用移动支付；支持通过护照、港澳居民来往内地通行证（回乡证）、台湾居民来往大陆通行证（台胞证）、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证等多种方式进行开通。

截至 2023 年，国际信用卡服务已支持境外用户在中国内地超千万商户便捷支付；为了支持用户小额高频消费需求，腾讯对单笔交易金额人民币 200 元及以下的交易承担相关手续费，降低用户的交易门槛。

## 让出境游玩越来越便利

微信支付积极与海外当地机构建立合作，让移动支付走出国门，为国人在大陆以外地区的消费与生活提供支付便利，让出境用户在世界各地获得越来越丰富的体验。

中老铁路（中国、老挝）双向对开国际旅客列车，国内游客可使用微信支付购买双向跨境列车车票；东京全线地铁站点面向中国旅客正式上线微信小程序购票服务；泰国轻轨 BTS 宣布曼谷市区全站已支持微信支付购票；“韩国 Korail 火车票”微信小程序使用量相比 2023 年初增长 800%，用户通过微信支付就可以预订韩国火车票。



### 出行

接入斐济，中国游客可使用微信支付购物，中国驻斐济使馆也支持使用微信支付缴纳领事规费；接入蒙古国，当地最大连锁超市 emart 及头部连锁便利店 CU、25 均支持微信支付；与阿联酋头部机构 Magnati 完成合作，首批将支持阿联酋超 1000 家优质商户接入；澳洲著名连锁药房 ChemistWarehouse 集团全面接入微信支付。



### 购物

世界最古老的热带雨林世界遗产大堡礁 Rainforestation Nature Park 接入微信支付；位于新加坡的世界上最大的旅游景点通票公司 GoCity 宣布推出官方微信小程序，全球 30 多个城市的旅游套票均可使用微信支付购买。



### 旅游

与 Visa 合作，使微信用户能够通过其电子钱包接收境外汇入的汇款；澳新银行成立的合资机构 ANZWorldline 与微信支付达成线上线下全场景合作。



### 金融

## 帮助特殊用户跨越障碍

从自发到共创，是腾讯的无障碍技术路径。从 2007 年开始，腾讯就开始系统推进无障碍。2012 年，腾讯已在内部建立起信息无障碍联盟。截至目前，腾讯已持续推动旗下包括微信、QQ、腾讯搜狗输入法、腾讯地图、腾讯会议、腾讯文档、QQ 浏览器、QQ 邮箱、QQ 音乐在内的全线产品完成无障碍和适老化，助力有障人群也能获得便捷的数字服务。

## 用产品创新解决障碍群体诉求

腾讯充分了解和回应障碍群体诉求，积极探索技术的无障碍应用场景，不断改进和创新产品，为游戏技术、语音交互技术、AI 识别技术寻找更多的无障碍应用可能，让每一个用户都可以平等且无障碍地享受数字化生活。

帮助佩戴人工耳蜗的听障人士在语音清晰度、信息可懂度上提高了

40%

腾讯搜狗输入法应用触觉反馈技术专利，视障用户打字效率可提升

20%

腾讯视频将分批次上线热门经典影视作品的无障碍版本

600 余部



### 针对听障用户

通过开放腾讯会议背后的天籁音频 AI 技术，研发对应 APP 解决国内首个突破人工耳蜗动态实时噪音处理的难题。

QQ 音乐运用天琴实验室声伴分离、音乐生成、伴奏改编等技术，首批打造 100 首低频歌曲，在不破坏、不改变原版歌曲旋律的同时，让中高频听力损失人群听力范围可及，享受音乐的完整和美好。

推出“企鹅急救”或“无障碍急救”小程序，听障人士可通过小程序文字报警功能将文字转译成语音，传输给本地 120 急救中心，调度人员的语音回复也将同步转译成文字，发送给急救报警人，实现独立急救报警。



### 针对视障用户

天天象棋发布“无障碍版”，利用语音 AI 和触觉反馈等技术，帮助视障用户通过语音指令操作走子，并根据振动反馈判断走子准确性。

腾讯视频推出“无障碍剧场”专区，助力视障用户实现“观影自由”。

腾讯地图在最新版本的地图 SDK 里适配响应了系统原生的无障碍功能，用户可以通过手势操作，让手机识别并读出地图中地点、道路等关键 POI 信息，帮助视障用户更加顺畅地使用地图功能。

腾讯联合中国盲人协会、中国盲文图书馆、深圳市信息无障碍研究会、北京爱百福视障人士关爱中心共同开发“AI 编程第一课”无障碍版，助力培养视障青少年掌握利用 AI 和编程知识解决问题的思维能力，帮助视障人士拓宽未来的职业选择。

## 打造国际一流的无障碍环境建设示范基地

作为面向公众开放的腾讯前海新总部，其中建造了科技馆、文化馆、体育中心等一批公共服务设施，并融入了国际一流无障碍环境、绿色低碳、自动驾驶、科创街区等前沿实践，为的是让每一位访客都能在园区各处畅行无阻，享受全龄友好的无障碍服务体验，将新总部打造为湾区标杆、国际一流的无障碍环境建设示范基地。

经国家无障碍专家组评审，腾讯计划于 2024 年底首批建成的前海总部 04 地块 9、10 栋建筑达到了无障碍三星级标准，是国内无障碍设施评价标准的最高等级。

### 解读厘米级“图纸”

#### 150cm



在无障碍卫生间，将留足直径为 150cm 的轮椅回转空间



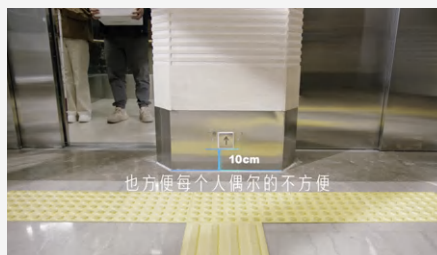
在轮椅坡道，净宽度将不小于 150cm，让轮椅车、婴儿车等顺畅并肩通行

#### 45cm



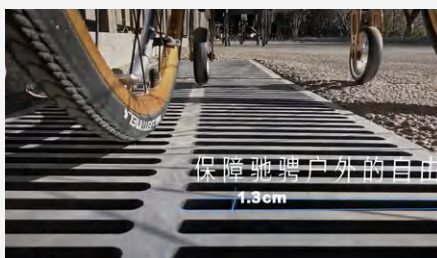
在柜台，将留足大于 45cm 的容膝深度，让双脚有处安放

#### 10cm



在电梯，将设置脚踏呼踢按钮，高度约离地 10cm，解放双手

#### 1.3cm



在室外下水道口，将孔洞宽度设计不大于 1.3cm，条状空洞垂直于通行方向，减少意外发生



# 助力智慧公共服务建设

腾讯努力做好“数字化助手”，为政府的数字化转型和智慧城市建设提供持续动能，让数字技术加速融入公共服务与社会治理中来，连接城市与居民，助力提高城市运行效率，提升居民生活品质，推动公共服务水平与效率的提升。

## 让用户享受便捷的掌上数字政务

2023年12月，由腾讯技术支持的“湾事通 OneStop”微信小程序，同步在微信、WeChat（境外版微信）正式上线，内地或港澳用户在微信、WeChat 搜一搜“湾事通 OneStop”即可找到。

### 方便内地游客赴港澳畅游

可以快速通过“湾事通 OneStop”预约证件办理、查询附近出入境办事大厅、办理港澳流量包，基于腾讯出行服务产品能力，可以购买前往港澳的汽车、火车、船票，并且打通跨城交通、公共交通、打车、租车等出行服务。

### 便利境外人士生活服务

上线“境外人士数字便利化服务专区”，包含支付通、出行通、生活通、政务通和指引通五大板块，覆盖 30 多项热门数字化服务，每个版块内的服务基于小程序翻译能力均支持中英文一键切换。

## 一起做“城市美颜官”

城市非法小卡片污化社会风气，严重危害社会治安管理秩序，严重影响城市形象。以微信小程序为载体，腾讯开发了一套小卡片账号自动化采集和快速处置系统，帮助公众通过手机拍照上传的形式，快速对城市非法小卡片进行举报；同时，腾讯卫士联合司内多个安全团队开展“城市美颜项目”，依托平台安全技术及审核能力，实现对“违法小卡片”上的违规信息识别处置，涉及刑事风险的线索依法报送公安机关，助力提升城市环境质量和城市形象，持续推动城市治理现代化。2023年，腾讯卫士平台根据用户举报的“违法小卡片”线索协助警方打击违法团伙 45 个，查扣资金超过 1000 万元，扣押卡片超过 166 万张，查证制作、散发卡片超过 4000 万张。

协助警方打击违法团伙

45 个

查扣资金超过

1000 万元

## 助力第五次全国经济普查

2024年1月1日起，第五次全国经济普查进入正式采集登记阶段。普查期间，全国210万普查指导员和普查员（以下简称“两员”）将走进大街小巷、深入企业商户，对全国第二、第三产业的法人单位、产业活动单位以及抽中的个体经营户开展现场登记。为了解决这210万工作者培训、互连、答疑等核心问题，腾讯基于已有平台创新产品功能，根据重要需求点提供有针对性的服务，以科技创新成果服务社会经济的发展。

### 提供更高效的协同

“两员”选择基于“企业微信”完成高效协作，可实现跨层级、跨地域、跨系统高效协同联动。

### 打造更有效的培训

基于“腾讯乐享”打造业务培训与考试系统，“两员”可以在平台上观看教学视频、进行直播教学，统一学习、复习普查知识以及在线考试，保证“两员”整体业务能力水平。

### 实现更迅速的问答

采用最新的大语言模型技术，助力搭建五经普智能问答平台，该平台从官方网站、普查手册中提取训练知识点，沉淀到知识库中，当“两员”对普查政策、内容、操作等有疑问的时候，可以随时借助平台机器人答疑解惑。

“这是一项全国性、大型的工作任务，在普查登记期间，我们非常需要全国各个地区、多个部门来协同完成，企业微信是我们协作的一个重要渠道，为我们节省了不少的时间和沟通成本。”

——北京市丰台区的一名普查员

# 拓展创新就业领域

就业是最基本的民生。腾讯以数字平台的“缓冲垫”为基础，助力高质量就业创造；以数字生态的“连接器”效应，推动普惠性就业创造；以数字工具的“攀墙梯”效能，推动以创业带动就业，逐步探索助力高质量普惠性就业的“腾讯路径”。

## 数字生态助力青年就业创业

腾讯积极响应国家带动就业号召，重视青年群体在数字技术发展中的创造力，依托技术创新和数字化转型，大力培养数字技术人才，持续投入建设互联网学习平台、开放人才培养内容，助力夯实千家万户幸福根基；通过在线终身学习平台——腾讯课堂，连接起全国学习者和优质前沿的学习资源，助力技能迭代；由腾讯微信公众号、小程序、视频号、微信支付、企业微信等构成的数字生态，带动相关上下游衍生出策划、主播等多元丰富的就业岗位，青年人员成为微信生态从业的“半壁江山”。

2023年3月，“星工驿站”小程序上已有企业发布岗位

2597 ↑

登记求职者

24986 人

累计实现就业

10005 人次

### 鹅厂微镜头：青年如何在微信生态下实现就业创业

学习软件专业的范证年毕业后，与合伙人开创了互联网创业企业，为餐饮行业中小商家提供小程序 SaaS 系统的开发服务，让餐饮中小商家最低成本用上小程序，为商家提供更多元化的选项。凭借餐饮小程序服务，已累计覆盖上万家中小餐饮店，经营流水达到几千万元。

化妆品公司“数字导购”小谢依托私域经营意识和能力组建自己的线上社群，凭借优秀的数字化营销能力累计组建了 40 多个社群，约一万名忠实顾客，成为公司在四线小城里的全国销售冠军。

杭州市余杭区零工市场助农采茶通过线上平台“星工驿站”小程序进行招募，挖掘能够匹配岗位的青年采茶工，并通过微信支付微工卡实现薪金日结，不仅解决了招工难题，也增加了灵活就业机会。

## 助力高质量普惠性就业

自 2022 年 12 月微信支付发起“自立小店”助力行动至今，已面向广东省

5.2万

残疾人小微商家开放，助力残障人士个体就业

腾讯深耕数字平台领域，充分发挥优势，为新职业的涌现提供广阔的发展空间，发挥“连接器”效应，同电子商务、即时零售、智慧出行等领域合作伙伴一起，不断助力小微企业与商家的数字化运营，突破时空限制，以线上线下生产与经营的灵活精准适配，有效增强其抗风险能力和就业涵养能力，促进高质量普惠性就业、扩大内需与加速内循环畅通紧密结合在一起。

### “小修小补”升级助力灵活就业

案例

2023 年 11 月，微信联合腾讯地图全面升级“小修小补”引路行动。基于地图数据更全面、微信生态更好搜、小店 AI logo 免费生成、扶持政策加码、上线全国首张“一刻钟便民生活圈地图”等多项更新，正式迈向“小修小补”引路行动 2.0 阶段，帮助商家把生意做红火，更好地助力灵活就业。仅在第一阶段，通过“小修小补”引路行动新上传至数字地图的小店就超过 6 万家。



江西南昌范师傅

# 培厚优质内容生长沃土

好的内容 IP，不仅能够产生精神文化、经济价值，还能产生长期社会价值。腾讯秉持“与时代同呼吸，与国家共命运”的使命感，不断为大众创造优质精神产品，助力培育原创 IP 成长，为内容创作者权益保驾护航。

## 打造内容生态

腾讯以微信、QQ 和 QQ 空间形成用户平台，以腾讯新闻、微信公众号、微信看一看等综合信息流产品，腾讯视频、微视、腾讯影业等视频影音产品，共同形成内容生态的总体布局，让读者大快朵颐数字内容盛宴、让创作者们驰骋在广袤的沃土上，尽情放飞所有的创作激情。

截至 2023 年底，微信读书用户人均阅读天数同比增长

10.2%

书籍被分享到微信的体量同比增长

29.3%

### 阅读

阅读本身是一个交流并引发思考的过程，微信读书以“让阅读不再孤独”为 slogan，旨在打造读书人的交流与分享平台。读者无需注册，通过绑定自己的个人微信号就可以登录微信读书。同时，用户可以在微信读书上看到其他人对书中内容的划线评论，获得良好的互动体验。

### 视频

腾讯视频坚定艺术与科技驱动战略，持续发力剧集、动漫、综艺、纪录片、电影、少儿、体育等内容品类，2023 年开行业之先河地创立了 X 剧场，首创了“一剧一格”的一部剧集一种风格，只为在剧集品质和创新上做出突破，并通过一系列有温度的用户活动，以品牌 IP 腾讯视频 OpenDay，持续与用户建立深层次的情感链接，多维度打造平台的温暖陪伴感。

### 资讯

腾讯站在用户角度，不断提升内容准入的质量标准，增加精品内容的广度、深度，持续探索与践行资讯场景下的多层次丰富的内容推荐体验；同时将“定位优质作者”与“内容的去芜存菁”作为核心手段，为追求创作好内容的作者们提供创作助力、合作资源、成长扶持三方面的支持。

### 游戏

腾讯旗下游戏全赛道布局，培育产品矩阵，打造了《王者荣耀》《和平精英》等热门游戏，让不同年龄段的玩家都可以找到一个适合自己享受数实结合的虚拟世界；致力于在各项赛事中倡导电竞秩序，打造培养未来电竞选手的健康土壤。

## 个性化推荐与定制体验

腾讯通过精心打造个性化的内容推荐系统，为用户提供深度符合个人兴趣喜好的数字体验，让用户感受到平台对其需求的细致理解，使得用户能够轻松地发现并沉浸在文章、视频、音频等喜欢的内容中，不仅强化了用户的个人价值感，同时也为腾讯打造了一个深受用户喜爱的数字社交生态系统。

### 腾讯新闻 600 天探索之旅

案例

腾讯新闻通过对用户需求的深刻理解，始终坚持效率感、获得感和共鸣感三大关键词，通过 MCN 治理行动清理低质内容，生态共创增加精品内容供给，不断优化内容比例；通过早晚报、问答、秒懂、7X24 快讯、精选频道等功能，提供多样化的内容形式，使用户能够即时获取有价值的资讯，提升产品体验；注重算法升级，升级对内容和用户的理解，将内容分类从兴趣升级为价值认同的分类，为不同人群提供更精准的精品内容匹配。

## 用户参与及创作激励

为激发更多创作者的创作热情，腾讯建立激励机制，通过提供丰厚的奖励、推广机会和专业支持，鼓励创作者创作更高质量的内容；持续完善产品能力和用户服务，不断迭代功能、优化算法，并且视频号针对重点垂类如资讯、生活、音乐等提供流量支持，为运营者提供更高效的用户触达方式，为用户提供更多有深度、有价值的信息源和更方便快捷的服务版块。

### 视频号创作分成计划

案例

2023 年 4 月，微信视频号推出全新的创作分成计划，旨在鼓励和支持创作者在视频号平台上创作优质内容。该计划使创作者可以通过提升创作的原创性、互动性、垂直度和创新性，持续输出优质内容，从而有机会获得用户关注和收益。



主播陈镜顺通过视频号“顺子说茶”创作优质内容，实现成长和创收

视频号上线三年多来，为三农创作者搭建广阔舞台，截至 2023 年底，视频号三农创作者数量同比增长

281%

单条播放量过

1000 万

的三农短视频数量同比增长

123%

带动南北干货的销售  
额同比增长超

800%

## 共建健康内容生态

互联网内容形式不断演变，创作者数量和创作需求激增，腾讯也同步提升对平台内容安全管理，给予创作者更多支持和指引，打造优质内容创作环境。

### 加强内容规范

腾讯基于不同平台和服务的特点，制定相应的内容规范和指引，如微信《公众号内容规范》《微信视频号直播行为规范》等，为创作者提供清晰指引。

- “微信珊瑚安全”公众号通过多种形式提供创作指引，提升创作者内容安全意识，指引涵盖网络诈骗、网络谣言、网络暴力、个人信息保护、未成年保护等主题。
- 微信视频号提供《网络直播新手指引》帮助主播了解直播规则，并推出《视频号安全观》专栏，明确视频号主播信息发布规范。

截至目前，腾讯卫士平台  
日均新增用户人数

1.5万+

已累计服务用户超

1.8亿

受理举报量超

6000万

打击违法违规账号近

1500万

### 营造健康清朗生态

健康清朗的内容生态是发展之本。腾讯一直致力于与用户共同维护健康的网络生态，对网络违法违规行为始终保持零容忍态度，坚定不移地打击违法违规行为，为广大用户提供持续、可靠的安全防护，携手共建绿色网络生态，共筑清朗互联网环境。

腾讯卫士通过搭建小程序、公众号、官网等综合性安全服务平台，打造具有公信力的全民共治连接器，通过举报流程及界面优化，打造简单、快速的有感交互体验，从服务的视角和立场出发，通过平台防治一体化模式，为用户提供有力度、有温度的举报服务体验。

## 完善知识产权保护

2023 年  
“WeBrand 计划”  
配合市场监督管理部门  
开展多项打假行动  
协助多地警方落地

24 起

售假刑事案件

涉案人员

161 名

涉案金额超过

18.6 亿元人民币

腾讯通过建立专门团队、采取技术手段、与版权方合作以及用户参与等多种方式，完善知识产权保护工作，持续加强版权保护、品牌保护等，为用户提供安全、合法的内容使用环境，促进知识产权的创造、传播和保护。

微信以保护为基石，通过多样化的合作与创新，为知识产权保护的各参与方创造和提供更多的可能性。品牌保护方面，设置“一站式投诉平台”——“微信品牌维权平台”，覆盖视频号直播、短视频、小店公众号、小程序、企业微信、朋友圈等 9 个场景，全年超 5.2 万个微信个人账号因为贩卖高仿、复刻商品等售假行为被处置。同时，还与权利方、监管方、协会组织和其他平台方互相合作、共同努力，售假个人账号数量，公众号、小程序商标侵权投诉量及处理量连续三年保持下降。

### 公众号

2023 年，累计接收了超过 17 万单版权类侵权通知，平台审核后对近 10 万例内容采取了有效清除、屏蔽，并对 1854 个长期发布盗版链接与内容的账号，采取了升级处罚。

### 视频号

新增向原创度较高的作者推送疑似侵权线索；增设“侵权自认”机制，提升发现和效率；上线向二创作者下发引流至原创内容的入口功能；向矩阵作者提供了授权白名单功能；主动与影视版权人开展共建合作，目前长视频合作片库已经接入了超过 4000 部影视作品。超 25000 位主播因售假被处罚，全年清除 / 限流超 3500 条售假短视频、主动拦截超 100000 条店铺的虚假资质申请，前置阻断假冒品牌行为。

#### 微信全力助力重大活动相关权利保护

案例

在重大体育赛事、国家重要活动等关键时点，微信充分发挥数字化优势，全力支持配合相关方的权利保护工作。在世界杯期间，各模块通过线上投诉渠道接收并处理投诉合计 10623 件，通过快速对接渠道接收并处理投诉合计 16394 件。除了被动接收处理投诉，还收录了近 1000 个和世界杯、亚运会、冬奥会等各类重大体育赛事相关的侵权关键词和衍生词，对潜在版权侵权内容进行防控。





专题

# 当古今文化 遇上数字科技

近些年来，人们对中国传统文化的认同感和归属感不断增强，打造文化价值和 market 价值相统一的文化精品，丰富社会文化生活、增强人民精神力量，是新时代文化产业的使命担当。

腾讯秉持“科技为翼、文化铸魂”的初心，运用科技力量，立足文化传承的社会价值创新，致力通过数字化技术、创新产品及自身的连接能力，使科技成为文化发展的助推器，促进文化产业内部、产业与社会各领域之间生态化、协同化发展。同时，我们践行用户为本，发挥工匠精神，坚持“价值为先”、回归“内容为王”、助力“凝聚共识”，秉持“高品质、正能量、创新性、年轻化”的内容价值观，希望用新技术、新场景传承中华优秀传统文化，传播好中国式现代化的伟大成就、宣讲好中国高质量发展的时代故事，不断向用户推出更多有品质、有情感、有故事的数字内容，扎根人民、扎根生活，探索高质量文化产品标准，为大众奉献更多具有人民性的时代精品。

## 文化“演”出精彩

影视行业不仅是艺术创作，同时还是一整个工业系统。腾讯在“每年做好 100 部剧集”目标下，采用 AIGC、动作捕捉等影视制作技术为用户展现更淋漓尽致的视觉盛宴，并以 AI 技术全面优化平台制片流程，显著提升影视工业各环节的工作效率和管理精确度，涌现出如《三体》《繁花》等精品，力图反映国情民生，弘扬社会主义核心价值观，传播时代正能量，将主流价值观深度融入大众文化，营造乐观向上的社会氛围。

①



②



③



④



- ① 《繁花》  
展现时代魅力，看大时代弄潮儿奋楫破浪
- ② 《人世间》  
恰如一江浩荡的生活流，在 50 年的蜿蜒曲折中写出了国家发展和老百姓生活的磅礴变迁
- ③ 《欢颜》  
纯粹的理想主义者永远年轻
- ④ 《热辣滚烫》  
蜕变的过程中爱自己

## 文化“玩”出趣味

在传统文化的弘扬方面，游戏提供了“新载体”。腾讯不断探索游戏更广泛的社会应用性，持续挖掘游戏正向社会价值，在融合传统文化方面开展长线探索，广泛采用计算机图形技术、数字孪生技术、虚拟现实技术、AI 技术等，实现用户与 NPC（非玩家角色）在交互上的真切可感，通过“玩”的形式向用户演绎传统文化的美和故事，让大众在享受数实结合的视觉盛宴的同时，沉浸式体验古今文化。

### ● 数字藏经洞

综合运用高清数字照扫、游戏引擎的物理渲染和全局动态光照等游戏科技，实现百年来首次在数字世界 1:1 毫米级高精度复现敦煌藏经洞，生动再现其室藏 6 万余卷珍贵文物的历史场景。2023 年 9 月，获联合国教科文组织“全球世界遗产教育创新案例卓越之星奖”，被评价为“卓有成效的跨界模式创新，形成一定的可复制模式经验，具有较为突出的全球创新示范意义。”2024 年 4 月 8 日，“数字藏经洞”正式在欧洲地区上线英、法语言版本（国际版）。



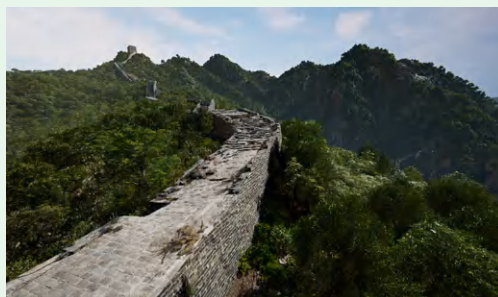
### ● 寻境敦煌

西魏第 285 窟是莫高窟现存最早有明确建窟纪年的石窟，也是敦煌北朝洞窟中内容最丰富、保存最完整的石窟之一，以其独特的历史、艺术、社会等价值著称于世。敦煌研究院联合腾讯综合运用数字照扫、三维建模技术、游戏引擎的物理渲染和全局动态光照、VR 虚拟现实场景等游戏科技，突破物理空间局限，在虚拟世界对敦煌第 285 窟进行 1:1 毫米级高清立体还原，结合丰富的壁画和学术内容，创建出可实时交互、沉浸参观、体验游玩的深度漫游场景。2023 年 9 月“寻境敦煌”第 285 窟 VR 展正式在敦煌莫高窟景区内落地。



### ● 云游长城

于 2022 年 6 月上线，是全球首次通过多种游戏技术，实现最大规模文化遗产毫米级高精度、沉浸交互式的数字还原。2023 年 9 月，包含“云游长城”在内的游戏科技项目以“中国数字文保解决方案”之姿亮相第 45 届世界遗产大会，向全球展示游戏科技为数字文保带来的可能性。



## 文化“画”出经典

腾讯坚持以科技与艺术的双驱动，将动漫作为中华优秀传统文化符号表达的新容器，通过最新尖端技术对动画赋能，观照当下观众的价值理念和审美观念，创新出既传统又时尚、引人入胜的中国故事新叙事方法，推出《枕刀歌》《一人之下》《魔道祖师》《狐妖小红娘》等原创精品，塑造了一代观众集体文化记忆，打造“文化认同”。

### • 《枕刀歌》

武侠古装类动漫《枕刀歌》采用 3D 建模 2D 渲染的技术，在逼真的前提下凸显打斗动作的流畅度，营造感染力与氛围感。



## 文化“舞”出惊鸿

腾讯致力探索运用数字技术解决戏曲文化保护、共享、利用中的难点问题，并推动戏曲文化面向大众层面的创新传播，拉近戏曲与当代年轻人的距离，发起“中国戏曲文化数字焕新行动”，依托“多媒体 AI 影像修复、沉浸式 6DoF、AI 人脸融合”等数字技术、微信视频号、腾讯视频、腾讯音乐等平台，修复经典戏曲作品，建设戏曲数字资源库，焕活优秀中华戏曲文化。

### • 戏曲焕新

2024 年 2 月，“当科技遇见戏曲之美 - 甲辰龙年小年夜戏曲焕新”直播活动中，腾讯多媒体实验室用 6DoF 技术解构惊鸿舞，并展映 AI 修复的首批 50 部“近百年典藏”经典剧目，修复前后的影像对比，让不少人感受到数字技术为戏曲所带来的“焕新体验”。



# 守护健康安全的信息网络

腾讯在数字隐私保护上秉持高度负责的态度，通过加强用户隐私保护、关注未成年人健康成长以及积极宣传防诈骗知识等多方面举措，为广大用户打造一个安全、健康的数字空间，构筑坚实的数字安全“防火墙”，为用户网络空间的丰富体验提供持久保障。

## 荣誉

2024 年，获得中国网络安全产业联盟数据安全工作委员会的数据安全和个人信息保护社会责任试点三星级评价

2023 年，应用宝、QQ 入选工信部“移动互联网应用服务能力提升优秀案例”

2023 年，通过国家市场监督管理总局组织的“2023 年国家检验检测机构能力验证计划”中“移动互联网应用程序 (APP) 用户权益保护测试”能力验证项目

2023 年，9 则优秀案例入选中国网络安全产业联盟数据安全工作委员会的《数据安全和个人信息保护社会责任实践案例 (2023 年)》

## 保护用户隐私

保护用户个人信息是打造安全、世界级产品和用户体验的关键。腾讯在严格遵守相关法律法规的前提下，持续改善用户的产品和服务体验。经过多年探索实践，腾讯构建了完善的个人信息合规治理体系，践行“安全可靠、自主选择、保护通信秘密、合理必要、公开透明、隐私设计”的原则，遵循广泛认可的“将隐私保护融入设计”理念，保障用户依法享有的个人信息主体权益。



### 腾讯隐私保护原则

#### 安全可靠

我们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、损毁及遗失。

#### 自主选择

我们为用户提供便利的数据管理选择，以便做出适当选择及管理个人数据。

#### 保护通信秘密

我们严格遵守法律法规，保护用户的通信秘密，并提供安全的通信服务。

#### 合理必要

为了向用户提供更好的服务，我们只收集合理必要数据。

#### 公开透明

我们努力使用通俗易懂的表述，向用户介绍隐私政策，以使用户清晰了解我们的信息处理方式。

#### 隐私设计

我们在产品和服务研发、运营的各个环节，融入隐私保护的观念。

## 呵护未成年人

网络是孩子们学习成长的新空间。腾讯一直保持高度的企业社会责任感，积极建立有效的未成年人保护机制，呵护未成年人健康成长。2023年，我们参与和牵头制定《网络游戏未成年人权益保护实施指南》《电信网和互联网未成年人网络与数据保护要求》《互联网企业未成年人网络保护管理体系》等行业标准，为有效落实未成年人保护提供建议。

### 未成年人模式

腾讯践行守护未成年人在网络世界里健康成长的承诺，积极开发未成年人保护工具，结合未成年人在社交和媒体产品上的使用习惯特点，在多项产品中推出“青少年模式”，或开发适合未成年人使用的版本，持续探索更优的未成年人安全上网解决方案，让监护人对未成年人的上网行为有更好的掌握和引导。

此外，腾讯面向未成年人推出的游戏保护措施包括实名验证、适龄准入制度、家长监护功能，以及为不同年龄层的未成年用户设置不同游戏时间限制和消费限额等，通过限制未成年人游戏时长，使未成年人保持合理的游戏时间，保障身心健康，引导孩子培养健康游戏和娱乐习惯。

#### 2023年，微信青少年模式持续升级迭代

- 监护人在与未成年人的对话框中输入“# 青少年模式”或“# 微信青少年模式”即可快捷到达开启页面；
- 开启“青少年模式”时，未成年人用户在收到老师、同学分享的视频号直播链接时，可向监护人申请临时访问权限，监护人可查看申请的直播详情并决定是否通过该申请，监护人批准后，未成年人可在当天内观看该直播；
- “视频号青少年内容分级功能”，针对不同年龄段青少年对知识内容的差异化需求，青少年专属内容池为未成年人推荐更加适龄的视频号内容。

## 提升未成年人网络素养

腾讯卫士是一个集账号安全、有害行为打击、用户教育为一体的综合安全服务平台，其功能包括受理网络诈骗、网络黄赌毒、有害青少年身心健康、违规金融服务等相关内容的举报，及时封停违规账号，以及开展网络安全科普教育。2023年，腾讯卫士推出一系列青少年网络安全科普内容，并且在线下联合合作伙伴开展社区讲座，覆盖10余座城市，为未成年人提供生动有趣的网络安全科普。

为了开展未成年人不良信息治理和培养良好的网络使用习惯，2023年，腾讯护苗工作站通过进学校、进社区等多种方式，向农村留守儿童、城市流动儿童、社区常住儿童等传递网络安全知识，课程内容包含个人信息保护、网络欺凌与诈骗、网络猥亵和暴力、心理健康等主题，帮助他们更加健康、安全地成长。

### “绿苗计划”助力青少年网络素养提升

案例

“绿苗计划”致力于通过青少年内容池共建、专业研讨、公益活动和创新赛事等多重举措，助力青少年网络素养提升。2023年，“绿苗计划2.0”在青少年保护、内容池拓展等方面进一步升级，面向监护人及青少年群体推出了包括但不限于“微信绿苗公开课·检察官来了”系列普法教育节目，“讲给青少年的网络素养100课”，以及内容涵盖安全、探索星空和海洋等主题的“关爱少年·暑假这Young过”暑期线上课程。

### 开学啦！来听QQ安全第一课

案例

QQ始终坚持从产品功能设计、网络安全教育、平台生态治理等方面落实未成年人保护各项措施，扎实开展未成年人保护工作，保障未成年人权益与健康成长。2023年，QQ联合人民教育出版社带来了全新升级的网络安全教育手册《冲浪与安全》，普及诈骗手段等网络安全知识，并多次走进学校和学生群体，为青少年带来简单易懂、实用有趣的网络安全第一课。

### 企鹅守护站，一直在你身边

案例

QQ联合腾讯医典、微光行动将QQ青少年心理健康专区——企鹅守护站进行全新升级，为广大青少年提供更便捷、更实用的心理救助工具箱。“企鹅守护站”设置了“我需要帮助”和“朋友需要帮助”两大专区，当青少年用户发觉自己有需要心理援助的问题或者发现身边的朋友有需要帮助解决的问题时，通过搜索“心理救助”即可获得免费咨询、线下就医指导、帮助朋友获取专人接报援助等专业帮助，还可以了解相关心理知识，共同守护亲朋好友的心理健康。



腾讯QQ联合人民教育出版社升级  
青少年网络安全教育手册



## 做好诈骗防范

腾讯通过自身技术和平台的连接能力，搭建全方位、多层次的网络安全防护体系，利用智能风控体系打击平台涉嫌诈骗等违法违规的交易行为，基于人工智能技术向用户日均发送近百万次风险提示，形成从风险识别，到分析决策，以及处置和反馈的全闭环，推出反诈打击措施及反诈等消费者权益保护宣传，提升大众反诈风险防范意识，为用户提供更加安全、便捷的网络服务。



2023年99公益日期间，腾讯应用宝发起“网络诈骗防范测试课堂”专题活动。通过“答题”获取小红花助力公益的形式，向用户普及反诈知识，助力提升全民反诈意识。



微信支付联合中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行湖南省分行于2023年12月开展“全面曝光、看清诈骗”微信支付反诈日公益宣传系列活动，在全国范围内超3万个银行网点的电子屏幕进行传播，其中1100个重点银行网点发放反诈物料，线上线下有千万人次阅读观看，数百万用户参与活动，带动全社会共同参与反诈倡议和行动。



2023年9月14日，财付通承办“反诈拒赌校园行”集中宣传活动，旨在为在校青年学生普及反诈拒赌、安全支付知识，增强青少年反诈拒赌的意识。



# 产业共创 助力新质生产力

新质生产力的提出，向全社会发出了鲜明的创新信号，进一步明确了以科技创新推动产业创新的努力方向，为更好贯彻新发展理念、推动高质量发展提供了行动指南。近年来，大数据、人工智能、先进计算、区块链、元宇宙等构成的新一代信息技术体系，及其所形成的迥异于传统的生产力，成为推动新一轮产业变革、促进全球经济增长的核心动力引擎。加快形成新质生产力，需要依托并充分运用好这些技术。

2023年是腾讯以产业互联网助力实体经济的第五年。为了实现共创共享的兴业之梦，五年来，腾讯打造出了以云计算、数据库、音视频、安全、大数据、AI等技术能力为基础的产品创新体系。通过结合场景痛点，推进落地应用，腾讯已在30多个行业，与1.1万家合作伙伴打造了超过400个行业解决方案，有效发挥新质生产力，不断实现产业价值的突破。

释放数字科技活力

---

驱动产业数智升级

---

点燃智慧数字引擎

---

## 创新筑基，释放数字科技活力

腾讯坚持技术创新，加大创新投入力度，护航产业安全生态。2020 年至 2024 年第一季度，腾讯累计研发投入已经超过 2318 亿元，持续为助力产业发展注入创新活力。

## 云启未来，驱动产业数智升级

腾讯致力于打造丰富、开放的云服务生态，通过参与国家、行业标准制定等促进产业进步发展。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 26 个地区，运营 70 个可用区，为驱动产业数智升级铸造了坚实“底盘”。

## 产业为实，点燃智慧数字引擎

腾讯以“智慧+”产业为思路，围绕医疗、教育、交通、文旅、零售、金融、能源等领域，利用前沿互联网平台服务与技术，帮助各行各业打造智慧产业方案，致力于成为产业的“数字化助手”，点燃产业数字化转型的智慧“引擎”。

新一轮“智造”变革的大门已然叩响，“数实融合”已从“选答题”变成每个行业都要面对的“必答题”。对腾讯来说，数字技术是能力，助力实体经济高质量发展不仅是选择，更是责任所在。



珠三角水资源配置工程现场

## 粤海水务：在 60 多米地下用“云”治水

在华南大地地表之下 60 多米深处，一条横亘 113.2 公里、即将润泽珠三角核心城市群的输水线路正在紧张施工中。这是广东历史上投资规模最大、输水线路最长、受水区域最广的水利工程——珠三角水资源配置工程，同时也是世界上输水压力最大、盾构隧洞最长的调水工程。

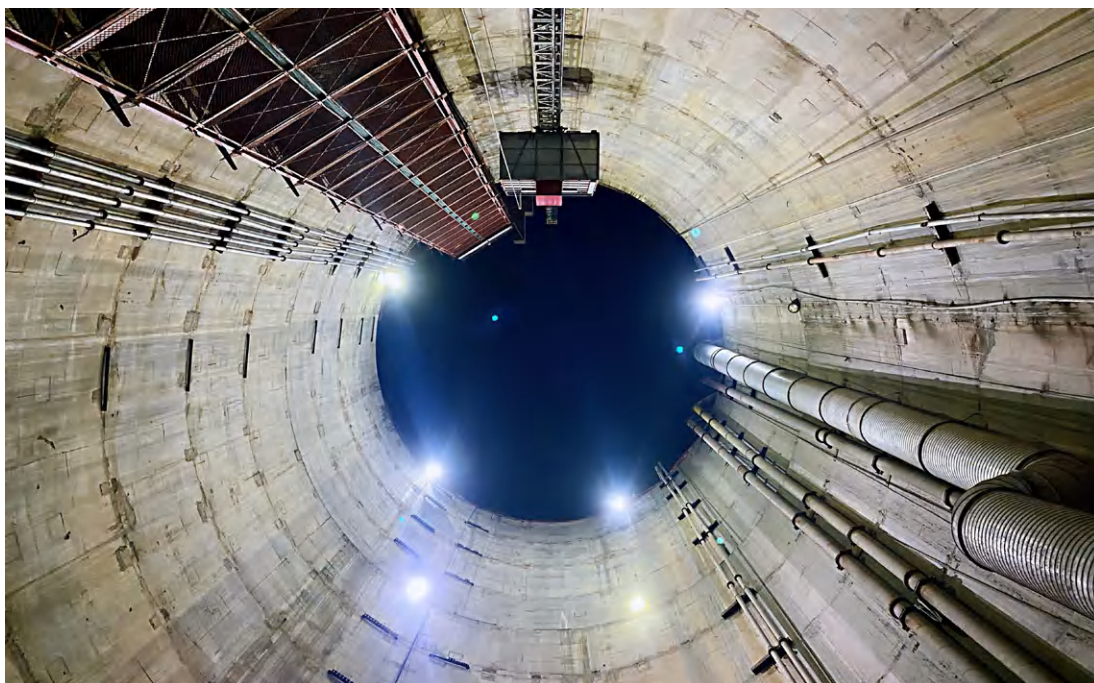
在地势差极小的珠三角地区，为了将浅层地下空间资源尽可能地留给市政、电力、通信、煤气等管网及地铁使用，这项水利工程全线采用地下深埋盾构施工与深埋管道输水的方式。工程最深处达地下 60 多米，一旦竣工验收，再想返修几乎是不可想象的难题，必须做到一次到位。

作为工程的设计者和建造者，广东粤海珠三角供水有限公司（以下简称“粤海水务”）对于如何把控现场人员安全、设施安全、未来的运行安全，保证这一百年工程达质达标，颇感头疼。

在腾讯滨海大厦的考察，让粤海水务看到了智慧化管理的模样。腾讯推出针对智慧空间管理场景设计的解决方案，以“数字孪生”技术将建筑内的安防、照明、暖通等十几个子系统映射入虚拟世界中，通过云端数字化管理，让冰冷的水泥建筑成为可以不断生长变化的科技载体。

2020年年底，粤海水务及其旗下科技公司科荣软件针对珠三角水资源配置工程与腾讯数字孪生达成战略合作，共同推进智慧水利建设。工程设计团队为盾构机，工地现场的吊塔、闸机、升降机等，甚至工人的安全帽都安装了物联感知设备，一双双“眼睛”通过黑匣子监测运行状态，实时向后台传输数据，并通过数字化技术在后方的办公室里“孪生”出一个由数字组成的虚拟工地现场。

工程管理人员无论坐在屏幕前，或是打开手机上的企业微信，都可实时查看任何一个工点进展。44个工区、6000余名施工工人、上万台设备的施工数据、现场监控，甚至当天的水质情况，也一目了然。



粤海水务珠三角输水工程广州南沙项目地下现场

在粤海水务总经理杜灿阳眼中，这是实用与智慧的结合，“水利工程，应该追求一种实用的智慧。能够满足需求、能够真正实用，才是真正的智慧工程。”

这项水利工程已于2024年1月正式通水，工程设计多年平均供水量为17.08亿立方米，覆盖人口约5000万，支撑超9万亿元生产总值，既能解决广州、深圳、东莞生活生产缺水问题，同时也为香港、番禺、顺德等地提供应急备用水源，为粤港澳大湾区发展提供战略支撑。

未来，项目将通过智能设备、物联网、算法的应用，在办公室只需按下几个按钮，系统就能用成本最优、能耗最低的方式，实现水资源的调配、无人化的值守和巡检，让更多机器人代替人类去水下等危险环境工作。

## 探索数字化分级诊疗，挺进医疗“无人区”

根据《中国卫生健康统计年鉴》统计，农村每千人口拥有的卫生技术员、执业（助理）医师、注册护士的数量都远低于城市。可以说，中国县级及以下的医院像是“无人区”。住在县城的人都想去省级医院看病，而对于住在乡镇的人来说，县医院又太远。在全国，像这样的“无人区”医院遍布在各个省市，周遭围拢着无数并不起眼的村落。

2016年，在贵州省卫健委的支持下，腾讯在“无人区”龙里县开启了数字化分级诊疗试点的探索之路，让AI技术下沉至乡村卫生室。

为了让AI能在“无人区”扎根，龙里县于2021年7月启动了“医共体”建设，县人民医院、县中医院、县妇幼保健院及14个乡镇卫生院、1家社区卫生服务中心实施“集团化办医”，推动各级医疗机构资源互通，为AI等新技术下沉龙里提供了重要契机。

AI导辅诊技术能够辅助村医开展问诊，对于不常见的症状，或者没有把握的诊断，村医们可以通过手机AI寻求帮助。目前，AI导辅诊系统能够精准预测272种基层常见病，鉴别诊断超过3000种疾病，远超出国家卫健委要求基层乡镇卫生院开展诊治的66种基本病种。

此外，以电子病历为基础，通过数字医疗协作系统“一键拨通”县级医院对口科室，可以在大屏幕上第一时间获得上级专家一对一指导，为患者进行病情研判和精准诊疗，快速提升基层医生诊疗操作能力。



龙里县团结村村医温园红，使用AI问诊后一键拨通上级医院

作为使用者，驻守在谷脚镇观音村卫生室的方必勇在用了五个月后，已经能够熟练在移动大屏和手机上操作这一工具，每周都能与龙里县第一人民医院心内科的田医生连线交流。他直观感受到，“现在是 AI 和上级医生带着我一起学习，每次远程会诊就是一次示教，专家在线做信任背书。乡亲们知道不出村就能挂上专家号，就诊人数也变多了。”

此外，龙里县数字分级诊疗系统还开发了一些辅助诊疗的产品：基于大数据技术开发的健康管理平台，可以对患者的健康数据进行分析和管理，提供个性化的健康指导和服务；还有通过腾讯会议组织的远程培训。据统计，2021 年龙里县基层门诊人次是 52 万多，2022 年上涨至 57 万多。



数据连通让分级诊疗有了可靠的依据，医生可以远程查阅患者档案

在 2023 年中国国际大数据产业博览会上，“龙里模式”升级到了“黔南模式”，龙里县所在的黔南州汲取经验，推进医疗资源优化配置；贵阳市以城市医共体支持乡村振兴，毕节市以数字化分级诊疗助力优质医疗资源下沉。

曾经的“无人区”，如今正在变得热闹起来。分级诊疗的背后，是实现医疗资源的公平分配，也是为了让那些不为人知的乡村，不要变成真正的无人区。

# 释放数字科技活力

建设数字中国是数字时代推进中国式现代化的重要引擎，是构筑国家竞争新优势的有力支撑，其中，数字技术创新和数字安全是数字中国“发展和安全”两大支柱。腾讯不断强化数字创新能力，为科技进步发展培育人才，为企业数字安全保驾护航，充分释放创新活力，共建开放、健康、安全的数字生态。

## 创新 AI 技术，激活数字动能

2023 年，  
腾讯研发投入达到

640.78 亿元

2020 年至 2024 年第一季度  
累计研发投入超过

2318 亿元

2023 年，腾讯在人工智能领域继续探索和创新，推进前沿科技基础研究，携手各行业共赴 AI 之旅，以 AI 之力加速变革生产力与人类生活。

### 持续探索机器人技术

2023 年 6 月，腾讯自主研发的多模态四足机器人 Max 再获升级，通过将前沿的预训练 AI 模型和强化学习技术应用到机器人控制领域，让腾讯机器狗 Max 的灵活性和自主决策能力得到大幅提升。机器狗 Max 学习了走、跑、跳、站立等真狗的动作，并能够灵活运用这些姿态解决匍匐前进、跨栏跑、障碍物之间的跑酷穿梭等障碍任务。未来，机器狗 Max 将不断进化和适应，变得更灵活、跳得更高，有望自主完成搜寻和援救等困难任务。

### “AI+” 解决复杂难题

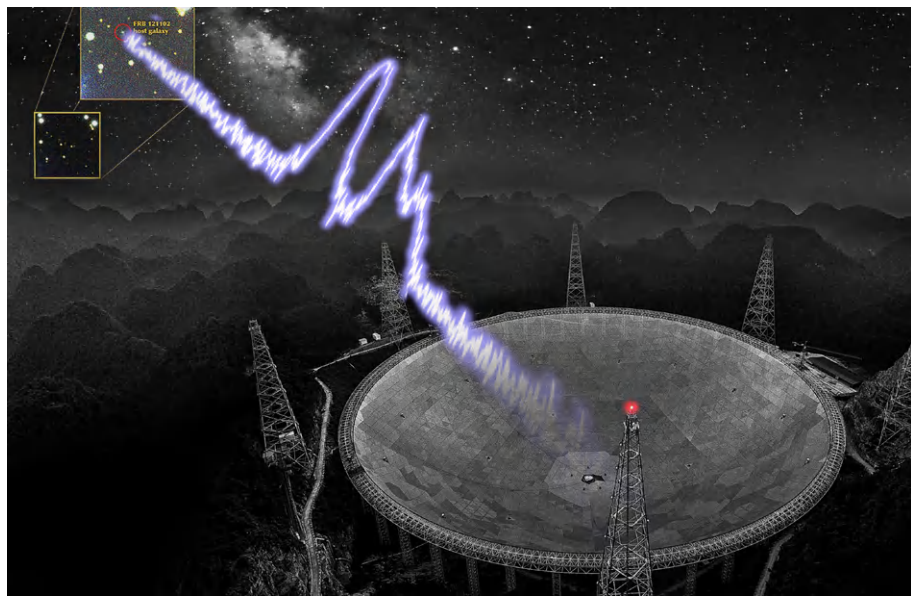
腾讯持续深入钻研人工智能技术，将 AI 技术融入药物研发、内容创作、天文研究等各行各业和各种应用场景，以创新的视角解决复杂的科技和现实问题，加快发展新质生产力，共同推动社会进步。

- 在医药领域，腾讯基于在深度图学习、预训练大模型等领域多年的技术积累，利用先进 AI 算法优化新药研发流程，以应对药物研发周期长和成功率低的难题，2023 年在抗体及其复合物结构预测模型和分子大模型领域取得进展，自研 tFold 模型助力合作药企解决在药物研发管线中的具体问题，为企业缩短 75% 耗时。
- 在内容 / 社交领域，腾讯进一步创新数据传输、音频处理等技术能力，并将其应用于会议、直播、音乐和小说音频等场景，实现在线会议精准降噪、微信通话性能大幅提升等，为用户提供更加真实自然和个性化的社交与内容体验。如在业界首创 AI 音幕技术 audiozoom，并已落地腾讯会议天籁 inside 解决方案，实现在线会议精准降噪。

## AI+ 云计算，捕捉到了“宇宙闪烁”！

案例

快速射电暴是一种神秘的天文现象，1毫秒就会放射出太阳一整年释放的能量，但其“闪烁”频次极低、时间极短，海量数据中极易忽视、捕捉极难。对快速射电暴的研究，有助于我们更好地理解宇宙的起源。在 2023 世界人工智能大会上，腾讯宣布首次用 AI 帮助世界最大的射电天文望远镜“中国天眼 FAST”找到了 2 颗快速射电暴。基于腾讯云 AI 大模型技术和强大算力，搜寻快速射电暴的速度提升了 1800 倍。



中国天眼 FAST 观测快速射电暴艺术想象图

## 推进前沿科学研究

2023 年，腾讯 Robotics X 和腾讯 AI Lab 持续推进前沿科技基础研究，共取得 100 多项业界领先的学术成果，成功发表于国际顶级 AI 学术会议及期刊。“腾讯 AI Lab 犀牛鸟专项研究计划”完成第 6 年度闭环，共发表高水平论文超 60 篇，与高校联合培养数十名优秀学生；多项科研成果已于腾讯交互翻译、AI 药物发现平台“云深”等实践中成功应用。



## 加码创新投入，夯实科研基础

科技创新是经济发展的第一动力。腾讯持续加大科创投入，为创新集聚开源力量，为创新培育优质人才，不断夯实科研基础建设。

位居全球企业开源榜

**前十**

腾讯共开源了超过

**170** 个项目

获得超过

**47** 万

开发者关注和点赞

### 集聚开源之力

腾讯持续深耕开源领域，帮助更多开发者和企业进行开源建设和创新，共同推动技术和产品进步与发展，打造开放的开源创新生态。目前，腾讯已对外开源超过 170 个自主研发项目，在全球企业开源榜位居前十，覆盖云原生、大数据、人工智能等基础软件及核心技术领域，获得了超过 47 万的开发者关注和点赞。

#### 开源共创，共建国产数据库新生态

案例

2023 年 12 月，在开放原子开发者大会上，腾讯云将企业级分布式数据库 TDSQL 的社区发行版 OpenTenBase 正式捐赠给开放原子基金会，通过开源共创的方式，与上下游产业链及开发者共同打造繁荣数据库技术生态。OpenTenBase 已在腾讯社交、游戏、广告、金融等内部业务及外部商用场景下打磨 10 年以上，能够为企业数字化转型提供强有力支撑。

### 培育顶尖人才

腾讯积极推动产学研合作，以校企合作、产教融合等综合性培养方式，提供专业、前沿的科学研究专项培养平台和机会，为青年科技人才实现抱负、施展才华提供广阔的空间和舞台，助力科研事业勇攀高峰。

#### AI 养鸡？深大腾班开发全球首个乌骨鸡智慧养殖系统

案例



深大腾班的学生走进贵州赤水乌骨鸡养殖基地

“腾班”是深圳大学和腾讯云联手打造的人工智能特色班。2023 年 8 月，十余名深大腾班的学生走进贵州赤水乌骨鸡养殖基地，在深大老师及腾讯工程师的悉心指导下，运用腾讯 AI 技术和云平台，成功开发出全球首个乌骨鸡智慧养殖系统。运行半年多，该基地的乌骨鸡提升了 30% 的出栏率，增产 6 万多只。通过“产业出题，师生答题，腾讯助力，共建共享”的合作模式，不仅让学生们在实践中学习和成长，也为乡村振兴和农业现代化注入了新的活力。

## 打造「赛学研产」可持续生态，助力 AI 人才培养

案例

2023 年 12 月 30 日，“2023 腾讯开悟人工智能全国公开赛”成功闭幕，大赛由腾讯 AI Lab、王者荣耀和腾讯新文创总部联合主办，以「腾讯开悟」AI 开放研究平台为基础，依托腾讯算法、算力、场景等方面的核心优势，支持全国高校学生在“王者荣耀”环境中展开算法竞技。基于过往三届邀请赛成果积累，本届赛事首次接受公开报名，全国共 120 多所高校和科研单位、300 多支战队，超过 1000 名学生参与角逐，规模创新高。

成立四年来，“腾讯开悟”通过举办多样化赛事，与高校合作开展 AI 课程，与科研伙伴共同推进研究项目，并与科技产业合作发起 AI 人才托举计划等，构建「赛学研产」生态系统，有力推动 AI 青年人才培养和产业发展。

2024 年，“腾讯开悟”联合政产学研多方单位发起全球公开赛，围绕 AI 真实应用场景开设五大赛道，通过产业资源对接，升级平台性能，为全球青年学子提供更强大的研发支持，助力人才实践 AI 在真实世界中应用。



截至 2023 年底  
腾讯在全球主要国家  
和地区专利申请公开  
总数超

7.5 万件

较 2022 年增长超

20%

专利授权数量超过

3.7 万件

较 2022 年增长超

23%

## 共享科研成果

腾讯发挥自身优势、总结积累经验，积极参与行业指南、标准建设，为企业提供标准化的实用工具，助力行业规范化发展。2023 年，腾讯发布《分布式云行业实践指南（2023）》，为分布式云在产业的全面落地提供了首个方法论与工具箱；参与起草的《信息技术虚拟现实内容表达音频》发布，填补了国内相关技术标准空白；联合中国信通院发布《行业大模型标准体系及能力架构研究报告》，为行业用户应用大模型技术提供方法论支撑；积极支持 GB18030 及生僻字系列标准研制，推动相关产品快速完成标准适配，满足不同行业对中文信息处理、特别是生僻字输入的需求，为解决信息化时代“数字鸿沟”问题贡献力量。

## 筑牢免疫屏障，护航数字安全

随着信息技术的飞速发展，数字安全成为当今社会日益关注的重要议题。面向愈加复杂的安全态势，腾讯安全基于自身及大规模客户实践，创新提出“数字安全免疫力”模型框架，为产业数字化升级保驾护航。

### 评估免疫力水平，补齐数字安全建设短板

随着安全建设与企业发展难以协同的挑战愈演愈烈，腾讯安全提出用免疫的思维进行应对，打造自上而下、自内而外的全面数字安全建设体系，护航企业长期可持续健康发展。

2023年，腾讯安全发布“数字安全免疫力水平评估工具”及《数字安全免疫力建设指南》白皮书，助力企业在智能化时代重新评估安全价值与体系。该工具能模块化地反映企业自身安全建设短板，为企业定位关键风险，帮助企业针对性地优化安全部署。目前已经有金融、能源、工业等行业的60家企业参与了评估工具的测试。

腾讯安全产品与能力已服务80%以上的金融行业客户、90%以上的头部能源企业，通过联合各行各业的领军者，腾讯安全将继续对数字安全免疫力理念进行持续打磨及验证。

腾讯安全产品与能力已服务金融行业客户超

80%

头部能源企业超

90%



## 升级产品体系，应对新时代安全挑战

### “SOC+ 安全运营体系” 助力企业主动防御

为解决政企客户在数字化转型中遇到的新型网络攻击和威胁，腾讯安全推出“SOC+ 安全运营体系”，助力企业客户提升安全防御水位，适应数字化变革提速。2023年3月，腾讯云和广州农商行联合共建的“金融云平台安全运营体系”成功入选“2022年网络安全技术应用试点示范项目名单”，该平台依托腾讯安全SOC+产品，搭建多维度完整的安全防护架构，为金融行业安全运营管理提质增效提供了极具价值的参考。

### 全链路内容安全解决方案 护航 AIGC 健康发展

为应对生成式人工智能（AI-Generated Content, AIGC）带来的内容安全挑战，腾讯安全提出AIGC全链路内容安全解决方案。目前，腾讯安全在AIGC内容安全领域多个场景实践落地，为生产文生文、文生图等类型内容的企业提供内容安全服务。2023年，腾讯云慧眼重磅上线远近活体新模式，能够有效检测并拦截新型AIGC攻击以及高清纸片、翻拍、面具等常见攻击。

## 共建安全生态，推动行业安全能力提升

腾讯以安全的专业视角，通过共建联合实验室、参与安全相关标准建设等途径，共同探索安全技术实践应用，推动行业安全能力提升，携手各领域合作伙伴，共建产业安全生态。

截至2023年4月，腾讯  
共获得数据安全相关专  
利授权量超过

**1300**件

涵盖数据加解密、数据库  
访问、数据分级分类等多  
项技术

- **共建联合实验室：**腾讯云与交通银行联合筹建“交行—腾讯云网络安全联合创新实验室”，共同研究网络安全技术在金融行业的创新应用；与如祺出行共同成立“祺盾网络数据安全联合创新实验室”，共同开展网络数据安全在出行科技、汽车工业等领域的应用研究和实践探索。
- **参与安全标准建设：**腾讯参编《信息安全技术 - 网络安全态势感知通用技术要求》、牵头制定全球首个金融风控大模型国际标准以及首个国家级零信任安全技术标准规范《零信任安全技术参考框架》等，为行业安全建设提供指导和参考。

## 探索游戏科技社会价值

游戏产业在诞生伊始即与科学技术密切相关，随着中国游戏产业的跨越式发展，游戏技术在促进“数实融合”的过程中所起到的作用越发显著，已成为芯片、高速通信网络、AR/VR 等产业技术进步的重要助力。

腾讯利用自研游戏引擎、游戏 PCG 程序化内容生成技术，和南航合作开发全动飞行模拟机视景系统，基于自研游戏引擎，首次实现全局动态光照与地球级场景超写实渲染，多边形生成面数提升 380 倍；基于游戏 PCG 内容生成 +AIGC 技术，视景系统可以高效制作大规模数字资产——如机场、地景和城市。同时，系统利用腾讯自研游戏引擎的实时渲染能力，可以呈现不同的复杂天气，模拟鸟击、火山灰等事件，还可以顺畅模拟不同的光照、季节，草木的荣枯、水体的动态折射效果等真实场景。

系统的成功研发实现了我国民航关键技术突破，完成模拟机视景系统的代际升级，将为我国超 8 万民航飞行员提供更具针对性的飞行训练科目。目前，该自研视景已完成 E190 商用机装载，预计 2024 年将完成数台商用模拟机安装升级。

**全动飞行模拟机视景系统“成绩单”**

- 首次实现全局动态光照与地球级场景超写实渲染  
多边形生成面数提升 **380** 倍
- 半人天可完成一座大型城市的全景建模，**3** 人天可高精度复原一座机场，成功实现内容自动生成率超 **80%**，数字资产生成效率较市场现有主流产品提升 **10** 倍
- 将为我国超 **8** 万民航飞行员提供更具针对性的飞行训练科目

### 荣誉

项目获得中国航空科学技术领域最高级别奖项之一的“中国航空学会科学技术奖一等奖”



全动飞行模拟机视景系统视觉图

● 2023年6月20日

系统在 A320 模拟机上试飞成功并对外公布实机；

● 2023年12月29日

自研视景搭载于 E190 模拟机，正式通过中国民用航空局 CCAR-60 部最高等级认证；

● 2024年1月

开始投入民航飞行员训练，至今已累积完成超 200 小时飞行训练时长；

● 2024年4月26日

产品从研发正式进入商业应用阶段。

未来，自研视景将推出更高效的基于游戏资产制作管线的高清写实视景资产制作标准，根据该标准完成全球地景和民航机场的全部重建，目前已完成其中 31 座。

# 驱动产业数智升级

随着信息服务和经济社会各领域的融合创新，云计算等新一代信息技术逐步在更大范围、更宽领域、更深层次应用。腾讯云依托遍布全球的数据中心，为企业、机构和个人提供云计算等技术产品与服务，致力于打造丰富、开放的云服务生态，驱动产业数智升级。

## 深耕大模型服务，助力企业生产力跃迁



2024年4月，中国电子学会正式颁发2023中国电子学会科学技术奖，腾讯混元联合北京大学、北京科技大学共同研制的项目《面向大模型数据的 Angel 机器学习平台关键技术及应用》荣获科技进步一等奖。

截至2023年底  
腾讯云的基础设施  
覆盖全球五大洲

26个地区

70个可用区

截至2024年5月  
腾讯混元已在

600多个

内部业务和场景中落地

随着 ChatGPT 在全球掀起热潮，其背后的 AI 大模型正风起云涌。为解决企业搭建大模型时面临的计算和存储资源缺失、训练数据质量不佳等问题，腾讯推出“模型即服务 (Model as a Service, MaaS)”，提供涵盖模型预训练、模型精调等一站式解决方案，涵盖金融、传媒、文旅等多个行业场景。目前，腾讯云已联合行业头部企业，为 20 多个行业输出了超过 50 个解决方案。

腾讯专注于自主可控的大模型技术发展路线，聚焦基础研究，利用自身积累和实力构建底层算力网络，开发训练框架，不断迭代技术，积极落地新应用，推动人工智能+及新质生产力发展。

2023年9月，腾讯基于全链路自主可控技术打造的生成式大模型“腾讯混元”正式亮相，通过持续迭代和实践，积累了从底层算力到机器学习平台再到上层应用的完整自主技术。国际权威调研机构沙利文发布的《2024年中国大模型能力评测》显示，腾讯混元在通用基础能力和专业应用能力已居国内第一梯队。

2024年5月，腾讯混元大模型全面升级，升级后的腾讯混元模型总体性能相比上一代提升50%，部分中文能力已追平 GPT-4，在多模态能力方面，生图、生视频、生3D都轻松掌握。同期上线一站式 AI 智能体创作与分发平台“腾讯元器”，用户可以在平台上创建专属 AI 智能体，并一键分发到 QQ、微信客服、腾讯云等渠道。此外，推出三款 PaaS (Platform as a Service, 平台即服务) 产品——“大模型知识引擎”“大模型图像创作引擎”和“大模型视频创作引擎”，打造大模型原生工具链，助力企业在知识服务、图像和视频创作上提质提效。

在创新技术的同时，腾讯也在持续探索大模型在各行业场景中的实际应用，发布了国内首个金融行业大模型标准，为金融行业大模型技术和应用的评估、验收等工作提供了重要指导和依据。

## 腾讯混元携手一汽红旗及 QQ，打造红旗品牌虚拟代言人

案例

2024年1月，一汽红旗品牌虚拟代言人微信小程序“旗羿旗妙说”上线。基于腾讯混元大模型提供的智能底座，腾讯QQ为一汽红旗进行了全面的知识升级，以微信小程序为载体，为用户提供智能交互问答服务。基于多轮对话、知识增强、逻辑推理、内容创作等能力，经过一汽红旗专属知识库中数千条语料特训，虚拟人“旗羿、旗妙”变身“用户专属陪聊搭子”，可针对红旗车型、价格、历史、品牌等细节问题给出精准的答案，为用户答疑解惑。

## 存力算力协同发展，筑牢数字转型基石

为实现“存力”和“算力”两条腿走路，筑牢企业数智化转型基石，2023年，腾讯云发布面向大模型训练的新一代HCC（High-Performance Computing Cluster）高性能计算集群，打造国内性能最强的大模型计算集群，同时构建高效能且完善的云存储产品矩阵，为企业提供了可靠的数据基础设施。

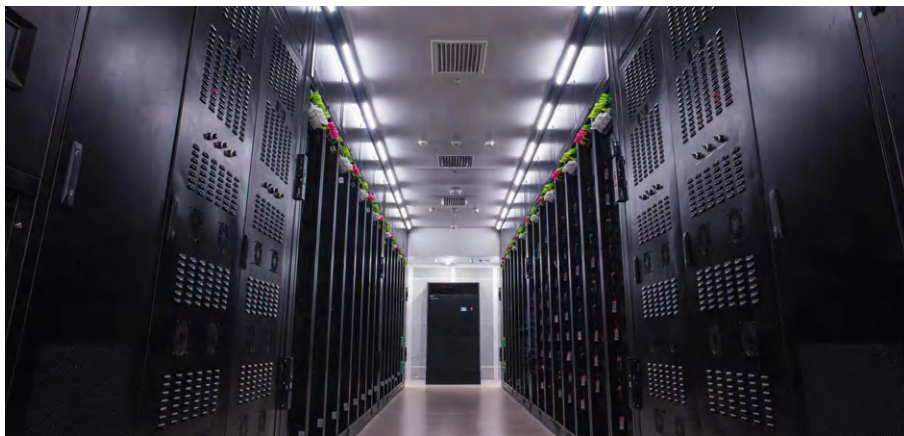
## 腾讯云存储为自动驾驶打造高性能存储解决方案

案例

当前，中国正成为全球最不容忽视、最大规模的自动驾驶市场之一。而一辆车要练就“自动驾驶”，需要海量数据的存储、处理和训练，对此，腾讯云打造了业界第一朵“专云专用”的智能汽车云，保障从自动驾驶研发到量产的全流程数据安全合规。2023年，腾讯云对智能汽车云进行全面升级，推出云上云下一体化存储产品，依托腾讯自研分布式存储架构，可节省50%的数据存储成本，为自动驾驶场景打造了高性能、低成本、高可靠性的存储解决方案，全面满足自动驾驶场景的需求。

## 荣誉

在沙利文联合头豹研究院发布的《2023年中国云存储解决方案市场报告》中，腾讯云存储入选“领导者”阵营位列第一



腾讯智能汽车云专区



## 夯实基础底座，充分释放数据生产力

随着信息技术的迅猛发展，数据已经成为数字经济时代最重要的生产要素。腾讯不断夯实数字服务的基础底座，实现数据、场景和市场需求的高效匹配，充分挖掘数据潜力，助力数据要素潜能释放。

### 提供全行业数据库解决方案

为持续提升性能、安全性及数据库兼容性，腾讯云再次升级 TDSQL 数据库，在 oracle 场景下兼容性可达 98%，助力行业更加高效，低成本推进数字化进程。2023 年，腾讯云数据库完成 300 余家生态伙伴的主要业务系统认证。目前，TDSQL 已服务超 50 万客户，服务 TOP10 银行中的 7 家，助力 30 余家金融机构进行核心系统改造。

#### 中信信托和腾讯云荣获 2023 “星河” 数据库标杆案例奖

案例

2023 年 12 月，在中国信息通信研究院和中国通信标准化协会大数据技术标准推进委员会组织的“星河”案例评选中，中信信托和腾讯云 TDSQL《基于创新型数据库构建信托产品营销管理平台的应用与实践》荣获数据库标杆案例奖。中信信托通过引入腾讯云 TDSQL+TencentOS 先后对营销管理平台、消费金融、APP 等系统进行成功迁移，是信托行业首个通过国产分布式数据库实现全面“去 O”的信托公司，在性能、扩展、成本等方面得到全面增强。

### 助力数据分析提质增效

腾讯云大数据基于海量云端算力资源及开放生态优势，为包括互联网、金融、政府、企业在内的机构客户和个人开发者用户提供数据基础设施、数据中台服务及数据应用服务。大数据处理套件 TBDS 可以为企业构建可靠、安全、易用的大数据处理平台，企业客户也可以根据需求，选择合适的大数据组件，快速构建数据湖、数据仓库。

#### 鹏华基金核心系统，全栈国产化！

案例

2023 年 5 月，腾讯云大数据套件 TBDS 正式在鹏华基金大数据核心系统落地应用，是基金行业首个实现从服务器、操作系统、大数据平台以及 TA（Transfer Agent，过户代理）全栈国产化替换的案例。腾讯云对鹏华基金进行了数据迁移和应用关联改造，提升了 TA 清算性能，降低了系统清算风险。全新的营销数据中心总数据存储量较旧系统节约了 48%，新系统整体跑批耗时由原来 6 个多小时缩短至 3.5 小时，性能提升了 71%。

# 点燃智慧数字引擎

当前，智慧产业已成为我国战略性新兴产业和经济社会发展的重要组成部分和力量。腾讯以“智慧+”产业为思路，利用前沿互联网平台服务与技术，创新产业智慧工具，为公众打造智慧化的生活服务，帮助各行各业打造智慧产业方案，为企业节省成本、提高效率，构建连接用户与商业的智慧产业新生态。

## 创新研发智慧工具



随着在线沟通与办公成为常态，企业及社会组织对软件服务化（SaaS）产品的应用场景提出了更高要求。对此，腾讯将旗下办公工具企业微信、腾讯文档、腾讯会议融合打通，打造协同办公“一门三杰”，帮助企业提升内部协同办公效率。截至2023年9月，腾讯会议已服务超过25亿次在线协同。

2023年9月，腾讯混元大模型正式亮相，腾讯云、腾讯广告、腾讯会议、腾讯文档等在内的600多个业务和场景已接入腾讯混元大模型测试。如腾讯会议基于腾讯混元大模型打造了AI小助手，通过简单自然的指令，就可以完成发言提醒、总结观点、会议纪要等事项，大幅提升会议和信息流转效率，上线4个月，用户日调用量增长20倍。2024年5月，腾讯混元大模型全面升级，公司旗下协作SaaS产品，已全面接入腾讯混元。

## 打造智慧生活服务

### 连接智慧教育

百年大计，教育为本。腾讯教育秉承科技助教、育向未来的新理念，充分发挥连接优势、科技优势和生态协同的力量，用科技的力量助力教育行业的高质量发展。

腾讯教育已经服务教育主管部门

1000多个

学校

12万所

### 腾讯与北大光华打造“企业管理者人工智能通识课”

案例

当前，对人工智能等技术的理解和运用，成为管理技能的必选项，也对企业管理者也提出了更高的要求。2023年6月，北京大学光华管理学院联合腾讯公司、腾讯云打造首个AI通识课即“企业管理者人工智能通识课”，课程包括人工智能思维启迪及人工智能具体工具与行业方案的分享，帮助传统产业的企业家破除对人工智能技术的陌生感与距离感，推动企业提升创新力、生产力和竞争力。

## 升级智慧医疗

腾讯充分发挥在技术、连接、生态等方面的优势，将微信、腾讯会议等已有产品能力融入到医疗健康场景，打造出医保电子凭证、腾讯电子签、腾讯健康药箱、腾讯医疗 AI 等一系列智慧医疗工具和产品，让健康服务触手可及。



**医保电子凭证**  
全流程医保公共  
服务工具

搭建“医保电子凭证”小程序和“我的医保”公众号，打造医保码展码、账户查询等功能为一体的全流程服务工具；目前，医保参保人在全国 80 万家两定机构、30000 多家医院，通过微信使用医保电子凭证，大幅减少诊间支付的排队等候时间。



**腾讯电子签**  
助建无纸化  
医疗环境

腾讯电子签为医院患者签字无纸化、互联网医院电子处方、医药物流等场景提供专业医疗行业解决方案支持，目前已服务近千家医疗机构和企业。



**腾讯健康药箱**  
打造智慧用药  
新模式

打造“药盒即服务”的扫码用药模式，为用户提供用药指导、服药提醒、购药地图等工具，提升患者用药安全及满意度，目前已累计服务用户数超过 500 万。



**腾讯医疗 AI**  
助力数字医疗创  
新发展

将人工智能技术应用于医疗领域，目前，腾讯对外申请且公开的 AI 医疗相关中国发明专利总数已经累计突破 1000 件，涵盖医学影像、AI 导辅诊、药物发现、基因应用、病案管理等诸多领域。

### “AI+ 内窥镜”，腾讯觅影旗下产品助力结肠癌早筛

案例

数据显示，我国结直肠癌新发病例已由 2015 年的 38.8 万例增加到 2020 年的 55.5 万例，预计到 2040 年结直肠癌新发及死亡人数将近乎倍增。2023 年 6 月，腾讯觅影旗下产品“结肠息肉电子内窥镜图像辅助检测软件”获批上市。这款基于人工智能的辅助检测软件能够将疑似息肉位置在视频中进行实时标记，提醒医生关注疑似病灶，有助于提升息肉检出率，辅助临床医生更高效、精准发现结肠息肉，从而降低结肠癌的发生率和死亡率。



人工智能为临床医生提供实时的辅助提醒

截至 2024 年 4 月  
腾讯已与

100 家

车企、出行科技公司  
开展合作

与超过

600 家

生态合作伙伴打造联  
合创新方案

年内将实现累计  
服务车辆超

1500 万

## 助力智慧出行

随着新一代信息技术的快速发展，获得更强的体验感和舒适感成为出行行业发展的重要方向。腾讯通过提供云、地图、AI、安全等数字技术和产品，助力车企与品牌方连接消费和服务场景，致力于成为汽车出行产业转型的“数字化助手”和“生态共建者”。

### 广汽自动驾驶仿真平台入选信通院“汽车云领航者”优秀案例 案例

2023 年 12 月，由广汽研究院主导、腾讯云联合申报的“广汽自动驾驶虚拟仿真平台项目”成功入围中国信息通讯研究院首届“汽车云领航者”优秀案例。该项目借助腾讯在数字孪生、云计算、游戏科技等领域的技术能力，实现了从算法、测试到验证的自主可控的闭环开发体系。借助自动驾驶虚拟仿真平台，广汽集团也显著提升了自身在自动驾驶测试中的场景丰富性。

## 助推智慧产业发展

### 发展智慧工业

腾讯发挥 WeMake 工业互联网平台能力，帮助工业企业搭建基础云平台，实现计算、存储资源统一管理，助力企业 IT 降低部署和运维成本。腾讯云推出包括移动协同引擎“云游”、研发引擎“云仿真”、数字工厂引擎“云联”等数字化方案，助力解决制造企业场景痛点。目前，腾讯 WeMake 工业互联网平台已连续四年入选国家级双跨平台，服务 61 万家工业企业、覆盖 22 个工业子行业、开放 3000 多个工业 APP、拥有工业模型数达 5300 个、链接工业设备数达 120 万台。

### AI 算法走进生产车间，助力光伏企业打造“数智工厂” 案例



腾讯云为东方日升打造了车间 AGV 智能调度系统

东方日升新能源股份有限公司是一家领先的新能源企业，为推动位于安徽滁州的高效电池及光伏组件项目数智化、绿色化，腾讯云与科瑞技术旗下瑞联智造联合东方日升打造了智慧物流解决方案，让成百上千使用不同协议的自动化设备接入到统一管理、调度、执行的智能化管理平台。目前，在东方日升的生产车间，“AGV(自动导引运输车)智能调度系统”已经实现了 20 个不同协议的自动化设备接入到统一管理平台，管理 200 多台 AGV 自动生产和自动运输，实现资源配置和任务分配最优解，车间物流搬运成本降低 50%，运转效率提升 30%，“数智工厂”实现了高效运转。

## 建设智慧交通

智慧交通是“交通强国”战略的重要组成部分。腾讯在智慧高速、智慧轨交、机场航司、港口物流、城市网联等领域开展丰富的探索和实践，将优质的交通服务提供给人民群众，为建设智慧城市提供强力支撑。

“AI 验箱”残损识别  
准确率超过

95%

过闸速度缩减到

60秒

以内

- **“腾讯车路协同平台”助力打造智慧高速：**2023年12月，“腾讯车路协同平台”首批通过中国信通院车联网平台能力检测，该平台是腾讯基于数字孪生等技术面向交通领域打造的智慧化平台，实现了车端和路侧的实时交互，打通了人、车、路、云全链条数字闭环，持续推动路网数字化升级，帮助管理运营部门提升管理能力、实现降本增效，助力公共交通出行更智能、更高效、更安全。
- **助力港口物流高效运作：**为解决传统验箱系统存在的难以检测出细微形变且定损精度不够等问题，腾讯与中外运合作打造了“AI 验箱”，基于腾讯优图实验室的高精度 AI 图像识别技术，让 AI 完成基础的验箱工作，实现全天候、自动识别箱体状况，残损识别准确率超过 95%，过闸速度从 180 秒缩减到 60 秒以内，节省人力成本的同时减少漏检情况，提升港口物流工作人员工作效率。

## 打造智慧零售

面对全渠道的消费者，数字化已经成为零售企业转型升级的重要方向。腾讯智慧零售基于腾讯云的技术底座，充分发挥腾讯生态优势，利用小程序、企业微信、微信支付、腾讯广告等数字化工具，不断提升创新能力、供给能力、支撑能力，做好零售企业的“数字化助手”，加快构建智慧零售行业生态。

### 腾讯“倍增计划”再升级，深入零售行业助力商家私域倍增

案例

腾讯智慧零售“倍增行动”于 2019 年首次开展，基于“培训交流 + 实战竞赛 + 资源助力”的组合拳，助力零售品牌的私域进程提速。2023 倍增期间，近 200 家头部零售商家参与竞赛，新参赛商家占比高达 50%。在商家私域 GMV (Gross Merchandise Volume, 商品交易总额) 提升上，餐饮、商超等九大赛道增长达成率为 100%，表现优异赛道最高达 255%。

过去五年，腾讯智慧零售陪伴上千家零售合作伙伴、逾 600 位战略合作客户共同成长，走过了从 0 到 1 的私域基建关键期，其中 60 家客户的私域规模达到十亿甚至百亿以上。

腾讯文旅业务版图  
覆盖国内省份和地区

25<sup>+</sup>

打造海内外数字化项目

300<sup>+</sup>余个

## 升级智慧文旅

腾讯围绕政府文旅、数字企业、数字空间、数字会展四大核心赛道，依托数字科技、用户连接、内容 IP、产业生态等资源 and 综合优势，探索文旅产业转型升级的“腾讯模式”。2023 年，腾讯创新打造南京博物院“公众数字服务平台”、三星堆游客服务小程序、业内首个景区导游导览大模型服务平台等文旅线上服务平台，为游客提供智能化、个性化和创新的旅游服务，促进文物保护和文化传承。

### 腾讯经验，中东上线！

案例

2024 年 5 月，腾讯与阿布扎比文旅部共同打造的“体验阿布扎比”游客服务小程序正式上线，通过云计算、AI、大数据等技术，助力阿布扎比实现全方位文旅数字化升级。这款小程序集齐了餐饮、住宿、交通、旅游、购物、娱乐等信息，无需繁琐跳转和查询，即可一站式满足旅行需求，其中还引入了 3D 和 VR 技术，让游客能全方位欣赏细节，让参观体验更生动。

## 服务智慧能源

在碳中和与可持续发展战略的推动下，能源结构转型已刻不容缓。腾讯依托独特的连接、技术和生态优势，持续助力能源行业数字化转型和经济社会可持续发展，目前在能源领域已服务 20 余家央国企和超过 300 家行业企业。

在能源与资源领域，腾讯云将“数字融合能源、连接助力低碳”作为自己的使命，扮演好数字助手和连接器的角色，利用腾讯在科技、连接、生态方面的优势，发挥腾讯特色能力，从云数底座、数字协同、生产智能、低碳高效等方面助力能源 / 资源企业加速数字化进程，迈向绿色低碳发展。

### 云边协同智慧运维，为三峡能源巡检者“加把力”

案例



三峡能源甘肃武威智慧光伏场站无人机巡检

为满足新能源现场人手短缺和场站运营提质增效的需求，三峡能源、腾讯云和金风慧能联合，构建起面向新能源发电场站的一体化智能场站解决方案，通过采集海量新能源运维图像信息，训练红外感知识别、风机叶片异常识别、声纹故障识别等 30 余种算法，助力新能源场站具备智能化巡检能力，有效减轻现场人员工作负担，提升场站安全保障和运营效率。在场站面积约 2600 亩的三峡能源甘肃武威智慧光伏场站，云边协同智慧运维助力电力工人巡检效率提升了 20%-30%。

# 社会共创

## 连接无限向善力

在探寻社会议题解决方案的过程中，腾讯始终坚持全局视角、系统思维、共创方法，以核心能力为依托，以技术、产品的开发及应用拓展为手段，并通过公益模式创新，持续在公益数字化、乡村振兴、基础科研、绿色低碳、健康普惠、社会应急、数字文化、数字支教、养老科技、教育创新等领域实现价值共创。

产品驱动 带动社会向善

---

创新资助 激活更多向善可能

---

在地生长 培育向善可持续价值

---

## 以产品驱动生长活力

只有将可持续发展融入到企业的主产品与主业中，才能创造可持续、规模化的社会价值。我们从社会需求出发，不断升级关键技术、创新核心产品，依托产品的数字化连接能力，打通社会议题的“肠梗阻”和“断点”，连接各方资源，提升社会议题的解决效率。通过产品能力与社会创新的结合，我们架设起公益组织与捐赠者之间的桥梁，多方共建公益行业创新性解决方案；加快新技术与教育场景的深度融合，赋能教育公平化、个性化、智慧化；搭建智能化应急平台，整合应急资源，助力社会应急能力提升。

## 以创新资助培厚生长沃土

我们通过自身可持续发展能力，对与腾讯核心产品无直接关联，但事关重要社会议题的领域展开创新资助，以助推社会的可持续发展，涉及科技研发、碳中和、数字文化等领域。我们捐资 100 亿元设立“新基石研究员项目”，长期稳定地支持一批杰出科学家潜心基础研究，形成了对中国基础研究的有益补充；将传统文化传承和数字科技深度融合，推进中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展；我们联合多方伙伴发起“碳寻计划”，连接新技术研发方和产业力量，推动前沿 CCUS（碳捕集利用与封存）技术走向规模化应用，为全球应对气候变化贡献中国智慧。

## 以在地式生长培育可持续价值

我们坚持通过结合数字化能力与可持续发展能力，与社会各方形成共识、共创与共同行动，致力逐步找到创新的路径与解法。在面对乡村、健康、银发这样一些复杂领域的社会议题，腾讯通过深入一线，亲自下场、躬身探索，保持敏锐度与同理心，去更加清楚地看到其中的断点、堵点，并且运用产品驱动、创新资助的方法，以更加生态化、模式化的方式去解决社会痛点，这个过程中新的变量不断出现，激发出“在地式生长”的社会价值创造创新模式，最后将这种模式进行规模化推广，激发出“在地式生长”的社会价值。我们以数字化促进提升乡村治理水平，探索形成“共富机制 + 乡村 CEO 培养 + 数字化赋能”的内生型乡村振兴经验模式；针对银龄群体，积极探索解决方案和产品服务，打造“银发安全守护”整体解决方案，用科技助力老人守护身体健康、心智健康、财产健康；在医疗领域，我们围绕筛查、中西部地区、妇幼三个关键词，以核心科技能力和创新的资源整合方式，解决医疗资源不平衡问题，助力现代医疗体系和公共卫生体系的资源发挥更高效率。





严霁玥和村小的孩子们

## 种下另一种可能

也许多年以后，严霁玥会做这样一个梦，梦里是一片花海的高原，春雨淅沥，远处走来了一群打着伞的青年们，可分明她似乎只认得的是他们孩童时的样子，但又那样的亲切熟悉，而在他们的伞下，是另外一群眼里充满光的孩子。

我们都常常被“不要输在起跑线上”这句话不断鞭策着。严霁玥知道，在一个地方，以及无数和这里相似的地方，光是走到“起跑线”就需要拼尽全力了。

在作为腾讯 SSV 数字支教实验室的一名员工的同时，严霁玥还有一个身份，在青海海拔 4100 米的地方，为那里的孩子装上一扇窗。

这扇窗便是以数字化打破时空限制，让优质教育资源向乡村流动。但用技术来打通教育普惠的道路，却常常断在教室门口到讲台这 1 米的距离，这 1 米的距离对于严霁玥来说，走了 105 天，对那里的孩子们来说，像是走了一个时代。

## 谁来按下开机键？

严霁玥和所在团队遇到的第一个问题，是当地老师们提出的问题。——“学校的一体机怎么开？”当地老师对这些高科技的机器有着天然的敬畏，不会用，也怕用坏，教育信息化的道路在该村便就此打住。“纵然我们可以在出差路上一年奔波 105 天，但以一个小实验室的人力物力，不可能教会成百上千所村小的老师。”严霁玥如是说道。

有一股力量可以做到这件事：公益组织。支教类的公益机构遍布全国，他们在特定范围的地域里有着不凡的扎根能力，可以跟一个村的3所学校有着深厚的信任基础和多年的互动，如果需要，也可以一周去村小5天，天天教老师怎么使用一体机。他们就是严霁玥和所在团队希望协作起来的、能够将数字化能力渗透进教育网络毛细血管末端的那股力量。

但让公益组织接受和相信，也需要经历过程。这中间有反对、质疑的声音，但都在孩子们对素质类课程的喜爱和热情中淡去了。起初严霁玥和所在团队把合作机构的目标数定在30家，用“企鹅支教”产品予以支持，帮助公益组织畅通志愿者通道，并提供AI后台的多样化工具，为公益组织注入了向善的能量。后来一数，她们实现了66家，其中有34家完全是“自来水”。

### 如何让那些善意流动进来？

随着业务的深入发展，志愿者人群已经从原本的腾讯司内员工和师范类院校学生，拓展到了社会各个领域。社会不缺乏善意，但善意的流动也是一种资源配置。

刚起步的时候，严霁玥怯生生地在内网发布招募志愿者启事，随着项目的逐渐成功，从一个学校的老师到社会层面的各个职业的人，纷纷向她们投来了支教申请，其中有音乐家、画家教孩子们识谱、观察颜色，有城市白领在加班之余抽时间来陪伴远方的孩子，有大学生在自己学业之余，躲在宿舍的床帘里，将自己擅长的专业知识传授给千里之外孩子们……

也许这还不够，但总会够的。严霁玥有时候会想，他们愿意来做这件事，完全是自发的，他们凭借的是什么呢？我们凭借的是什么呢？

而终有一天，孩子们会长大成人，答案也许就在他们身上，又或许，他们也会成为提供答案和解法的人。



严霁玥给村里的孩子们上课

## 与疾病赛跑

在肿瘤医院里，乔友林看见最多的就是老爷子生了病，全家上下亲戚朋友砸锅卖铁地治，老太太生病了，好多就不治了。他走了很多地方，曾经见到以前山西、陕西、甘肃都有老百姓住在窑洞里，很脏很乱，一家人睡一个大炕，还有跳蚤、虱子，细菌、病毒感染之后，宫颈很容易病变。女性查出癌是很无助的。

1997 年从美国博士毕业后回国的他，决定做点什么，希望通过疫苗接种、筛查和早诊早治来全面预防乃至消除宫颈癌，但他也发觉了数理世界的另一个维度，现实的引力太重了。

### 筛查：

#### 病毒对人类的攻击没有选择性，但人获得医疗服务的几率不平等

宫颈癌是个“穷病”，高发病区的共性是，第一经济条件特别差，第二卫生服务能力特别差，第三这类地方干旱、缺水，过去妇女一个月洗不了一次澡。过去医生能接触到的病人都是中晚期。

这就是乔友林为什么想拼命去补县妇幼保健院的短板。

同道者总会在追求理想的路上不谋而合。腾讯与乔友林一起找到了新方法，他们用腾讯的管理平台，将筛查结果和个人信息绑定，谁没来筛查、什么原因不来，写得明明白白，整个人群健康服务周期都能管理起来。

### 认知：

#### 你有权利了解你的身体

乔友林在四川垫江县插队时，经常看见女性背着孩子在地里耕种。一家男人生了病，恨不得砸锅卖铁都去看，女人生了病，能不看就不看。江西省妇幼保健院院长李隆玉是乔友林多年的合作伙伴，她说在临床上经常能看到，一个女性到他们那儿看病，诊断了中晚期宫颈癌，需要放疗。病人经过放疗后存活期可以很长的，但家里人一商量，算了，抬回去吧，不看了。为什么？放疗是要对宫颈组织进行多次反复放射线照射，把媳妇治好了，但整个生殖系统都会有很大伤害，对以后性生活、生育有很大影响，家里就放弃了，不要了。这是 2005 年左右的事。

乔友林说，一个国家的文明程度，取决于对待妇女儿童、对待弱势群体的态度。越是文明的国家对妇女儿童越关注。女性还要增加对疾病的认知，到 2025 年公众的两癌认知率要达到 80%。

“现在有腾讯帮忙，微信人人都在用，我们不断推动，女性不知道没关系，我们‘喂’给她信息，过半年再来一轮。”

## 消除： 战胜癌症的力量是社会本身

2022年，腾讯也在找项目，与乔友林一拍即合，在低资源地区做两癌防控。“腾讯的公益基金是特别大的，筛查的费用是他们捐的，还有研发管理平台、医生培训软件这些落地的数字工具，用到我们的项目点都是免费的。”乔友林如是说道。

乔友林希望和腾讯一起，在2025年之前，做出一个适应中国消除宫颈癌、防治乳腺癌可复制推广的“菜单”，就是要探索可持续模式。希望能通过一些培训，寻找一些医院合作伙伴，对筛查出患病的妇女，建立绿色转诊通道，一竿子插到底来负责。

根据这一诉求，腾讯研发了一个线上的、可以远程智能化学习的平台。类似云老师，随叫随到，有标准课件，有资深阴道镜医生对病例的判断，有切割好的知识点，还会随时量化进步给正反馈，鼓励与其他学习者竞争，发奖牌和荣誉。而在不同的试点地区，腾讯会根据它的特性探索适宜性、在地性的方法，就像给这些低资源地区提供一套“工具箱”，需要什么，就从里面找出想要的东西。

乔友林说：“我们一年培训100个医生，一辈子也不可能培训完中国的基层医生，但有这个平台，只要把足够的心血做到这里面，这个事就成为一个可能。”



现在在腾讯的试点地图上，这套“工具箱”开始被广泛使用了

# 产品驱动 带动社会向善

腾讯从社会价值出发升级关键技术、创新核心产品，让社会需求深度融入产品，通过产品开发促进社会创新，切准痛点、创新方法，让数字技术在不同的作用机制下发挥着“连接”作用，在不大可能之处创造和生长可能性，使产品生长出新的应用场景、新的功能与生态，与社会共创社会价值。

## 构建可持续公益生态

腾讯致力于以互联网技术为出发点，通过连接核心技术能力、人才与资源，携手公益组织、社会企业、科研机构等行业各方，共同建设公益行业创新性解决方案，提升全民公益服务，让公益理念和实践渗透到更多元的场景。

## 注入向善力量 推动人人公益

只有做到“人人爱公益”，才能使得善的种子生根发芽。腾讯不断探索用科技能力创新公益捐赠手段，用小红花体系来记录用户的公益行为，让用户能够因为他做的好事实现自我价值的激励和认可，让用户看到向善的价值、爱上向善的行为，构建“人人爱公益”的生态。

2023 年 99 公益日  
总用户捐款金额

**38** 亿元

同比增长 16%

捐款人次

**6500** 万次

同比增长 12%

总用户参与人数

**1.2** 亿

同比增长 99%

互动人次

**5.5** 亿次

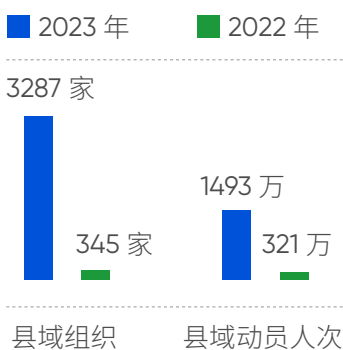
同比增长 166%

## 久久相伴，向善行动多维升级

2023 年，99 公益日再度共创升级，以更开放、更下沉、更年轻的联动方式，激活公益新生态，向内联动产品、向外联动名人、机构、企业、高校共同参与，参与公益的腾讯产品增至 80 余款，实现更大规模、更深层次的共建和开放，公益参与人数、筹款等创历史新高，99 公益日成为全社会的公益节日。

我们相信，好玩的公益玩法，带来的是双向的治愈。本次活动共有来自全球 1000 个城市或地区的海外用户参与捐款，全国超 400+ 高校及社团参与公益，多国专家、学者将 99 公益日作为互联网公益中国样本经验；公司内 80+ 产品及业务，通过各具特色的交互形式，在社交、游戏、支付、出行、办公等场景连接公益和用户；用户共为 276 幅画作送出小红花 3000 万朵；与微博合作“一花一好柿”计划微博话题总阅读量超过 2.2 亿。

## 区域公益专场县域覆盖情况



武汉大学研究生支教团收到支教地孩子们的心愿



“益起搜索”公益行动

## 一县一梦想、一村一梦想

案例

针对农村的收入、养老、教育等问题，腾讯公益设立了区域公益专场，借助 99 公益日的活动模式创新衍生出多时、多地、多场景、多主题的公益数字化领域活动，并将基层村社居民带入公益项目中，培育可持续且富有地域特点的公益项目，基于家乡、社区的场景让公益的风吹到中国更广阔的大地。

## 益起同行，汇聚更多向善力量

腾讯推出全民共创公益交互机制，让更多的公益用户能够多形式、低门槛，与自身兴趣结合，在自己喜欢的场景内无跳出感参与公益，为农村老人提供一餐饭、为大山里的孩子实现一个梦想，实现“人人爱公益、人人可公益”。

## 心愿文档，微爱大义

案例

如果许下的心愿可以有回应，那么许愿不再只是寄托心灵的一种方式，而是会收获希望的一颗颗种子。2021 年 12 月，腾讯文档和高校研究生支教团联手发起关注农村留守儿童公益活动——《心愿文档》项目，致力通过文档实时更新功能，串联支教地的志愿者和高校在校志愿者。支教地高校志愿者在主题班会课引导孩子们写出心愿，高校在校志愿者用文档发布心愿，引导校内外同学进行认领，并在文档上直播记录心愿从策划到实现的进程，以更直观的公益实现展播引导更多人投入公益，关爱留守儿童。

截至 2023 年 8 月，已有 12 所高校参与（包括中国人民大学、复旦大学、华中科技大学、武汉大学等），超过 2000 个留守儿童心愿通过文档被看见和实现。

## “益起搜索”，为公益注入新动力

案例

2023 年 5 月，QQ 浏览器启动“益起搜索”公益计划，上线公益专区，将搜索能力与腾讯公益小红花玩法相结合，用户通过搜索获得的爱心积分用于助力公益项目并获得小红花，小红花又可用于支持公益项目，打通搜索到公益的“最后一公里”，给用户日常搜索行为赋予公益属性。截至 2023 年底，有超 512 万人通过 QQ 浏览器搜索进入“益起搜索”专区，10 万人对公益项目进行长期关注。其中，超 1 万人通过送小红花对公益项目进行支持。

## 助力行业发展 提升社会效益

公益事业是一项连接的事业。在公益模式上，腾讯不断探索创新，以数字技术为依托，与政府、非营利组织、学术机构以及企业展开合作，跨界融合、汇聚智慧，形成了多方联动的公益生态，在连接过程中让社会产生更多爱与信任，进一步促进了公益项目的可持续发展。

## 多元场景，创新公益新方式

腾讯不断创新公益模式，依托数字化能力连接技术和资源，通过共创的方式带动用户参与进应急救援、社区治理等方面的公益行动，让多元化的公益场景和方式成为风尚，激发更多人的公益热情，共创可持续社会价值。

### “分分捐”，做可持续的公益

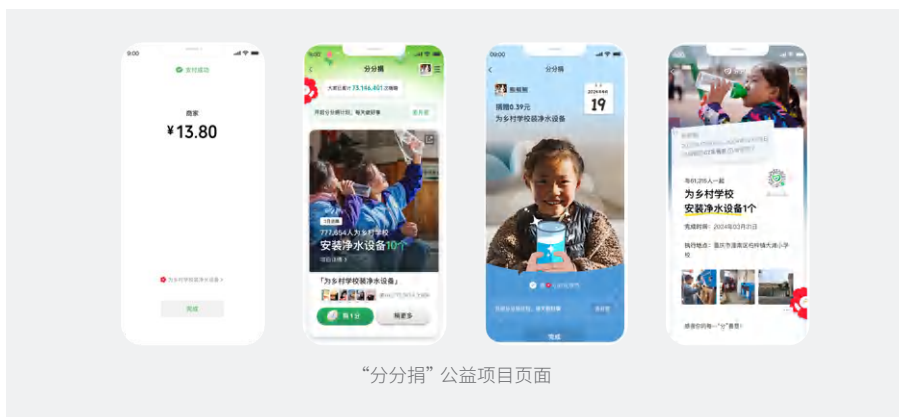
案例

截至 2024 年 5 月  
“分分捐”用户已累计捐赠

超 1 亿次

微信支付不仅是连接商户与用户的支付网络，也在逐渐变成连接用户与商户的“公益网络”。2023 年 9 月，腾讯公益与微信支付一同将用户生态、消费场景，通过数字化能力与公益连接，共同推出全民型公益产品“分分捐”，降低公益门槛，让公益融入日常。用户使用微信支付成功后，可以通过支付成功页下方“分分捐”入口顺手参与公益做好事。“分分捐”倡导用户长期关注并支持公益项目，做可持续的公益。用户可选择指定的公益项目捐赠 1 分钱或者其他自定义金额，也可以为喜欢的公益项目开通“分分捐计划”，即每天首笔微信支付后将自动捐出你设定的金额至所选的公益项目。

“分分捐”的公益项目均来自腾讯公益平台，从好理解、快执行、细反馈等维度综合评估遴选，覆盖不同公益议题领域。此外，用户在“分分捐”上捐赠的每一笔善款也会计入腾讯公益平台的用户捐款记录中，并可享受平台提供的各种捐赠人服务。善款被使用后，将会向用户推送执行反馈通知，让捐赠更透明，善意有回响。截至 2024 年 5 月，“分分捐”用户已累计捐赠超一亿次。



## 重组资源，数字救灾

案例

传统捐款捐物的救灾模式，正在科技和连接的助力下，走向更加便捷、高效和透明。2024年5月10日，腾讯公益慈善基金会联合中华社会救助基金会、深圳壹基金公益基金会、爱德基金会、北京新阳光慈善基金会共同发起“数字备灾联合行动”。该行动依托微信支付消费券及身份核实等功能，将救灾模式从传统的受助人线下领取物资，升级为受助人线上使用特定消费券个性化采买必要物资，通过微信生态将受助人与当地商业网络连接起来，利用当地商业网络和商品种类丰富的优势，快速、灵活地调用商业物资储备，在充分尊重受助人的选择权和自主权的基础上，满足受灾群众和社区弱势人群的个性化物资需求，用数字技术加持下信息传递的迅速性和人员链接的高效性，更好地联动起了社会资源，将为备灾和构建灾后韧性社区提供强大的支撑。

### 微信支付“商品券”助力物资发放数字化

- 为支持甘肃临夏州积石山地震灾后安置救助及恢复重建，腾讯公益慈善基金会向甘肃省临夏回族自治州积石山县 2500 余名 2023 年新生儿家长发放宝宝券，方便受助家庭根据自身需求，个性化的购买新生儿物资。截至目前，宝宝券已领取 2460 张，核销使用了 769 张。
- 对 2023 京津冀水灾家庭每户发放 200 元“暖冬券”；截至目前，暖冬券受助人已领取 21784 张，核销使用了 10654 张。

### 微工卡为“以工代赈”提质提效

- 为帮助甘肃青海加快受灾村庄碎石、废弃物清理及村内公共基础设施的修复工作，上线“灾后微助乡村计划”小程序，帮助受灾群众更快更好的恢复生活。目前，200 多个村的村民开始使用“以工代赈”的模式支持灾后重建。

2023 年 12 月甘肃地震期间

腾讯公益平台上线紧急救援公众募捐项目，支持 47 家机构的 53 个项目上线

共 **382** 万人次用户捐出 **1.28** 亿元

2023 年 8 月京津冀水灾期间

腾讯公益平台支持 44 家机构的 53 个项目上线

共有 **139** 万人捐赠 **180** 万次，捐赠 **3838** 万元



## 五社联动，助力基层治理

案例



“五社联动·家园助力站”在湖南省岳阳县落地，社工们发动周边儿童共同助力村里手艺人袁师傅销售竹工艺品

在民政部慈善事业促进司指导下，腾讯公益慈善基金会发起“五社联动·家园助力站——社区基金助推基层社会治理创新合作项目”。项目得到北京、天津、上海、湖北、湖南、四川、重庆、广东 8 个省市民政体系的合力推动，在 101 个乡镇(街道) 创建并运行社区基金，整合社区慈善资源，联动社区各主体共同推动社区治理，形成可复制、可推广的经验模式，以点带面推动全国社区慈善和社会工作发展，助力基层社会治理创新。

**撬动社区慈善资源** 仅在一年时间里，项目通过种子基金的撬动作用，实现 1.4 倍社会慈善资源增长。

**赋能社区社会组织** 项目培育和激活近千个社区社会组织，并不断提升其专业能力和潜力，使其真正承担起基层社会治理主体的角色。

**活跃社区服务队伍** 项目培育了一批在地社会工作人才队伍，并依托社工专业支持，组建形成规范性的社区志愿服务队伍。

**厚植共建共享土壤** 项目累计服务人次超百万，让居民从社区治理的旁观者，到参与者、推动者，实现社区居民在参与社区治理中角色的逐步深化。

**推动基层治理政策创新** 项目的实施直接推动湖北、重庆、湖南等地社区基金类政策出台，填补当地社区基金指引文件的空白，为地方创新基层治理建设提供了一定思路。

## 用游戏力量探寻公益新解法

案例



腾讯尝试发挥游戏的功能和力量，推动社会议题的改善和解决。截至目前，腾讯功能游戏已累计对外发布 20 余款产品，覆盖文化、公益、科普、健康等多个领域。

在 2023 年 99 公益日和 921 世界阿尔茨海默病日期间，腾讯推出《6 栋 301 房》微信小游戏版本，游戏以创新的解谜玩法还原了一名老年阿尔茨海默病患者的日常生活，让用户通过第一人称视角沉浸式体验患者眼中的世界，不仅深度连接公益生态，打通小红花系统，让游戏剧情与小红花领取相关联，玩家完成游戏后，还为其颁发一款专属“记忆守望者”公益勋章，致力通过小游戏的方式助力社会议题传播。同时，首个线下公益悬疑密室“《6 栋 301 房》寻人启事”落地上海市首批老年认知障碍友好社区洋泾街道，以现实空间为载体，让普通大众更好地认识、感受、了解阿尔茨海默病患者的世界，唤起公众对这一群体的更多关注和关怀。

## 群策群力，公益生态新发展

公益是一群人的事业。腾讯携手公益平台、爱心企业、公益机构、科研机构 and 爱心用户等主体，共同推动公益生态百花齐放，共建行善的生态圈。



### 共话公益未来

腾讯基金会通过中国互联网公益峰会、公益知识资助计划等，探索互联网公益高质量发展“中国样本”，助力建设良好公益行业生态。

2023年，“中国互联网公益峰会·边会”资助计划涵盖环保、教育、社区发展等6个公益议题，共资助举办14场专业边会，共同探讨数字化时代下的挑战、需求及解决方案。

2023年5月，启动“互联网公益慈善‘中国样本’开放研究计划”，中国儿童少年基金会、中国红十字基金会、腾讯公益等8家行业基金会和公益平台作为首批研究对象加入，助力样本研究员更全面、深入了解中国互联网公益发展。



### 平台共建共创

腾讯公益携手100个爱心品牌等共同发布“2023公益流行色”，通过视频号倡导公益、支持公益，持续共建数字公益生态；腾讯基金会与WeChat Pay HK共同设立香港在线公益捐赠平台，合作及受惠机构将拓展到22家慈善机构。

心连心大行动 x 腾讯基金会联合主办 2023年香港99公益日





超 **40** 款数字化工具

已服务

**580** 家机构

## 倡导技术公益 打造开放生态

腾讯在技术公益的道路上持续深耕，进行了多种多样的有益尝试。我们致力于以互联网技术为出发点，利用自身的技术资源，鼓励社会各界开展公益项目，提供全面、便捷、高效的公益参与途径。

### 腾讯技术公益数字工具箱

腾讯积极为公益组织提供包括云资源、办公工具、SaaS 软件等在内的多种数字权益及数字化发展咨询支持，以助力社会公益组织突破“资金、技术、人才”三重壁垒，进行高效的数字化转型升级。截至 2024 年 1 月，数字工具箱已为超过 580 家机构成功发放 1454 份产品的公益使用权益。数字工具箱内容来自腾讯内部与生态行业超 40 款数字化工具，涵盖公益组织运营全流程需求。

### 来这里拿做好事的“工具”

我们旨在为“志愿者”和“公益机构”搭建桥梁，让具备能力和特长的人士能够奉献个人专业知识，帮助解决公益机构人才缺失的问题。通过公益志愿者平台，公益机构能够发布公益项目并精细化设置志愿服务岗位，跨越地区招募志愿者，而志愿者则通过自主认证提交技能证书的方式应聘岗位，让专业的人和专业的事实现双向奔赴。平台已上线志愿活动超过 1000 个，有注册志愿者数超过 31 万。同时，平台帮助 120 家志愿服务组织提高了志愿者管理和激励效率，成为志愿服务招募管理工具的有力补充。

### 腾讯技术公益项目库

腾讯技术公益项目库定位为做中国最大的公益行业技术应用实践数据库，通过对项目内容的全面展示，希望以“成功案例透明化”方式为公益组织提供可借鉴的项目推进和技术应用经验。

### 技术公益创投计划

腾讯致力于整合核心技术力量、人才资源，与公益组织、科研机构等多方共同开发行业解决方案，启动腾讯技术公益创投计划。截至目前，首期资助项目已圆满结束，第二期的 46 个入选项目和三期 16 个入选团队正在接受深度孵化支持。已成功孵化 11 个应用程序 (APP)、6 种硬件产品、49 个微信小程序、14 个网站及 20 个算法模型，并获得 7 项发明专利。此外，创投计划团队还为 21 个项目发起 24 次专业志愿者招募活动，成功吸引 208 位专业志愿者参与。创投计划第三期优化运作模式，聚焦生态环保领域的物种识别方向，结合腾讯技术能力深度探索技术解决方案。预期 2025 年与入选团队共建出包含 AI 物种识别、物种调查与标注能力的工具，帮助物种识别工作提质增效。

腾讯技术公益创投计划  
已孵化应用程序 (APP)

**11** 个

获得发明专利

**7** 项

# 助力教育公平化、个性化、智慧化

教育是国之大计、立国之本。腾讯坚持以人为本、提质增优的教育理念，持续关注、投入教育领域，加快新技术与教育场景的深度融合，探索创新办学方式，打破教育资源地域限制，助力教育公平化、个性化、智慧化。

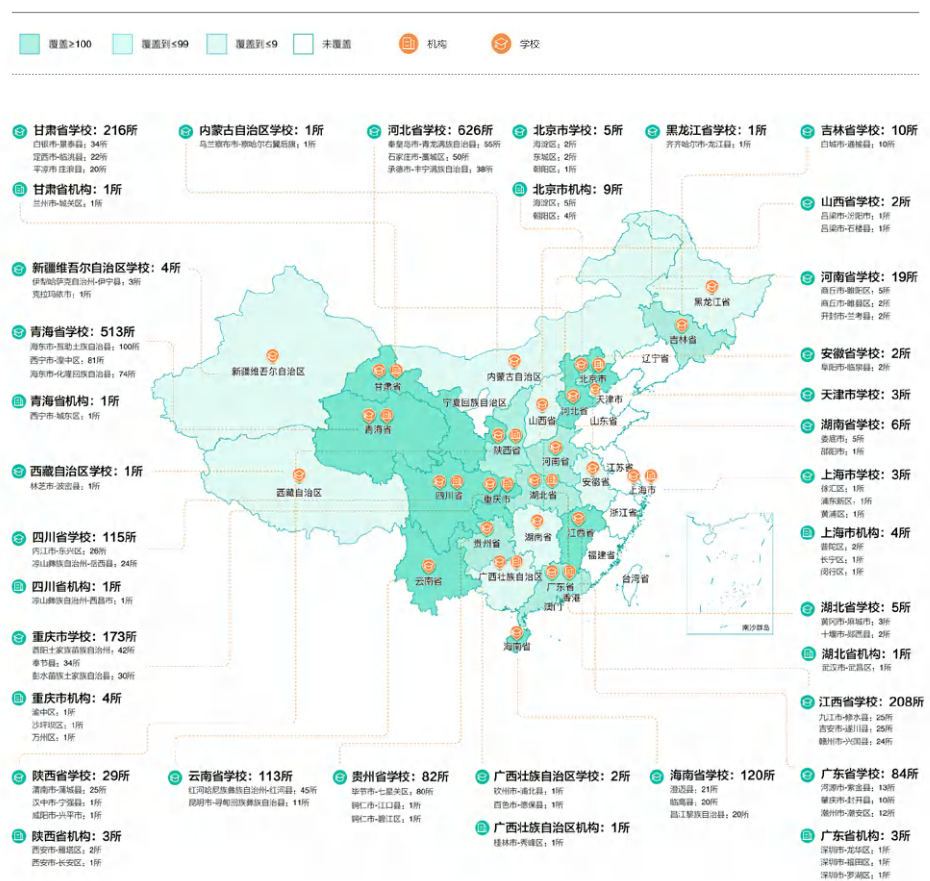
## 数字支教助力教育公平与普惠

党的二十大提出，“加快义务教育优质均衡发展和城乡一体化，优化区域教育资源配置”。腾讯借助信息化、数字化能力，让更多偏远地区孩子享受到优质的教育资源，助推支教事业的信息化、数字化转型升级，探索教育普惠的可持续发展路径。

### 企鹅支教地图

#### 落地学校 / 机构地区分布

统计截至 2023 年 11 月 17 日，  
累计覆盖 **28** 所机构、  
**2343** 所学校



#### 学校分省（区、市）

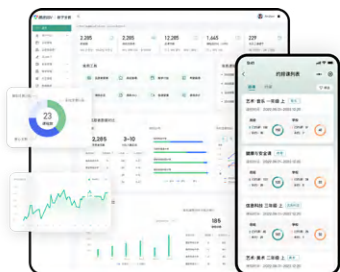
河北省	626	海南省	120	陕西省	29	湖北省	5	山西省	2
青海省	513	四川省	115	河南省	19	新疆维吾尔自治区	4	安徽省	2
甘肃省	216	云南省	113	吉林省	10	天津市	3	黑龙江省	1
江西省	208	广东省	84	湖南省	6	上海市	3	西藏自治区	1
重庆市	173	贵州省	82	北京市	5	广西壮族自治区	2	内蒙古自治区	1

#### 机构分省（区、市）

北京市	9	湖北省	1
上海市	4	甘肃省	1
重庆市	4	青海省	1
广东省	3	四川省	1
陕西省	3	广西壮族自治区	1

## 推动支教事业数字化、信息化

腾讯 SSV 数字支教实验室推出“互联网 + 支教”平台企鹅支教，以此作为支教行业可持续升级的工具。依托于腾讯的大数据及云服务能力，企鹅支教平台实现线上志愿者与当地教师联动的双师课堂，帮助乡村学校素质教育内容开齐开好，打通课程大纲、教学计划、备课教研、远程授课、评价反馈、社区互动、成长激励等适村化教学全链路，以数字化手段和精细化运营助推支教生态良性运转，促进乡村学生全面发展，助力乡村实现教育普惠。



企鹅支教平台

企鹅支教搭建志愿者管理平台助力支教机构提升效率，提供在线教室连接志愿者和学生实现云端支教，助力支教服务的数字化、智能化。

教学在线	完整的双师课堂通过线上方式有效落地；
组织在线	志愿者、支教组织、学校老师等关键角色在线上；
业务在线	志愿者相关流程、备课、授课、复盘等核心环节线上完成；
数据在线	提前数据埋点，打破数据孤岛，通过数据反馈更精确高效地迭代升级项目。

2023 年，数字支教项目联合

**66** 家公益组织、  
基金会、高校在全国

**25** 个省(区、市)的

**217** 个区 / 县落地授课

## 增能教育公益生态，助力教育公平普惠

2023 年，数字支教项目联合 66 家公益组织、基金会、高校，在全国 25 个省(区、市)的 217 个区 / 县落地授课，开课学校超 2000 所。志愿者数量达 3.5 万名，其中教学志愿者超 1 万名，志愿者授课超 10 万课时，受益学生超 6 万名。2023 年秋季学期，落地校整体续报率近 100%。从支教产品使用、教学课程内容、志愿者教学能力和日常运营服务等方面，自闭环的运营体系确保落地校从项目申报、核校、设备安装调试到首次开课均获得良好的参与体验。

### 共创适村化课程

#### 适村化

“适村化”是课程内容、志愿者教学、数字化技术、平台的运行机制和乡村教育场景适配的状态，也是不断生成持续优化的过程；通过多元和共创，企鹅支教平台提供工具和技术，支持并沉淀多元化的思考和行动。

#### 课程体系

以“五育并举”理念搭建课程体系，共 27 门课程，不仅包括美术、音乐、体育、信息科技、科学等非学科课程，还研发职业启蒙、健康与幸福课等素养类课程，为乡村学生全面发展创造机会。

#### 内容研发

由权威组织和专家定方向、出标准；志愿者代表提供实践经验，参与适村化共创；数字支教项目团队组织共创，跟进进度，保证课程教学效果与产出效率，“铁三角”的课程内容研发模式保证教学内容质量。



在线和在地两位老师通过“企鹅支教”共同开展课堂教学

企鹅支教基于乡村学校教室现有的软硬件设施，适村创新数字支教双师课堂，由在线和在地两位老师共同完成课堂教学。课堂上，在线志愿者远程直播授课，在地老师在教室进行教具分发、课堂组织、辅助问答；课堂下，两位老师发送点评作品，共享教学资源，追踪教与学的效果。企鹅支教的运营模式打造了时代化、适村化、可规模化的创新双师课堂，给乡村孩子们带去更广阔的世界。

### 广东省青少年发展基金会联合腾讯为 100 所学校提供远程支教 案例

2023 年春季学期，由广东省青少年发展基金会、腾讯党委、腾讯 SSV 数字支教实验室共同发起的“提供远程支教，助力乡村振兴”项目在肇庆封开县试点，以“志愿者讲师线上授课 + 学校本地老师主班教学”的双师课堂模式，为该县 7 所乡村学校共 221 名学生开展《职业启蒙课》《健康与幸福课》《健康与安全课》等素质类课程。试点基础上，2023 年秋季学期拓展至广东粤东西北地区乡村小学，受益学校超过 100 所。

### 开设有当地特色的“适村化”课程 案例

在河北，腾讯 SSV 数字支教实验室与河北省教育捐助爱心联合会合作，将具有河北特色的《规范书写课程》融入河北省“提供数字支教 助力乡村振兴”项目中，同时，企鹅支教的《艺术鉴赏课》《艺术音乐课》《职业启蒙课》《健康与幸福课》《健康与安全课》等课程也深受乡村师生喜爱，目前已落地超过 700 所乡村小学（含教学点）。

## 探索培养学生的科技素养及创新能力

腾讯致力于创新青少年人才培养模式，深耕教育的可持续发展。在遵循教育规律的基础上，腾讯不断探索科技与教育的融合，充分发挥技术、产品、用户和生态方面的核心优势，连接教育生态，推动面向未来的教育共创。

这个项目的真正价值在于其开放性，鼓励学生自主选择和定义研究课题，为他们提供了一个广阔的平台来发展和展示自己的科研能力。

——导师、北京大学计算机学院讲席教授、2020年“科学探索奖”得主 谢涛



MTX 关爱听损老人公益单曲共创

“音乐区别于其他艺术在于其物理和数学特征可以使它快速带入现代科技所带来的‘现代性’，这也是我在 music tech 相关领域看到更多可能的由来。”

——学员、北京师范大学附属中学学生

### 我们能为未来小小科学家做些什么？

案例

科学苗子培养项目是由腾讯 SSV 发起、由科学家主导、面向中学生的科学人才培养公益项目。项目旨在探索青少年科学人才培养模式的创新，让具有好奇心与扎实的科研基础的学生在科学家的深度指导之下，激发科研潜能，培养科学精神，探索科学研究的未知领地。

从 2022 年到 2023 年，来自全国 **25** 个省级行政区、

**200** 余所学校的 **1800** 余名学生报名参与项目

经过评估，选拔出 **102** 名学员组成 **54** 个课题组

共产出 **64** 份研究论文

涵盖数学、物理、生物化学和计算机等多个学科领域

### 用音乐科技向世界讲述教育的另一种可能

案例

青少年音乐科技培养项目 (MTX)，是由腾讯 SSV 创新办学实验室、TME 音乐学堂、天琴实验室联合发起，由学术和产业导师主导、面向中学生的音乐科技人才培养公益项目。这是业内罕见的、为“音乐爱好者”和“计算机狂热者”量身打造的音乐与科技跨学科培养项目。

2023 年，共有来自 110+ 所学校的 390+ 位学生报名参与项目，共有 23 位同学入围。学生们可以参与真实课题研究，并加入低频音乐公益项目实践中，切实感受音乐科技的向善力量。

## 哺育未来梦想，让教育更聚焦

我们注重科技创新人才的发现与培养，从自身在科技方面的积累及视野出发，联动公司内外多个人才培养、高精尖实验室及新科技产品团队，为科技创新人才提供专业的平台和机会，助力更多青少年成长为面向未来的创新人才。

### 拔尖创新人才培养

腾讯星火计划发起于 2019 年，是腾讯面向高中到大学早期的顶尖技术人才孵化培养计划，为在计算机领域有强烈兴趣及非凡天赋的高潜学生，打造多元培养、技术实战、朋辈交流的培养体系，助力其成为前沿技术领军人才。截至目前培养顶尖高校计算机学生 200 人，含多名国际信息学、数学奥赛冠军。在腾讯顶尖科学家及专家研究员的带领下，2023 年学生产出计算机视觉、大数据生成、时序预测、量子计算等技术领域 3 篇顶会论文、6 项专利，1 篇顶刊论文（投稿中）；此外，在多项行业人工智能及网络安全竞赛中取得突出成绩。



腾讯杰出科学家张胜誉和星火计划学生们参与挑战周活动

### 信息工程人才培养

AI 创想家是腾讯自研的强技术含量、强学习友好性、免费的青少年人工智能学习平台。通过系统化、全链条、一站式的人工智能培养计划，持续影响 AI 时代成长的年轻人、储备科技行业的中坚力量。腾讯 AI 创想家赛事为国家白名单及省市赛事提供人工智能类纯软件竞技比赛解决方案，在培养过程中持续向青少年、老师、学校及社会提供 AI 教育及学习工具。2023 年，全国青少年信息技术创新与实践大赛（NOC）-AI 创想家赛项共计报名参赛学生 25368 人，认证指导教师 642 人，参赛学生范围覆盖全国 34 个省（区、市）。

已有 **20** 万+  
青少年 AI 爱好者通过  
AI 创想家免费开展一站  
式 AI 学习及竞技



自 2017 年，通过 Mini 鹅培养项目进行线上线下的互联网科技学习实践的青少年已有

10 万+

## 互联网跨学科多元人才培养

腾讯 Mini 鹅是面向青少年人群的互联网科技培养项目，带领青少年走进互联网企业，进行互联网特色的职业体验与实践学习。

2023 年，腾讯 Mini 鹅为青少年开设数字文旅、智慧城市、特殊人群关怀等具备社会正向价值的主题项目，近千名青少年走入腾讯，用青少年的无限创意构想对社会问题的关注，产出数百份优秀的互联网科技作品。



青少年通过“老歌新编”的形式，创作“新曲”并上线 QQ 音乐“Mini 鹅音乐疗愈之旅”专辑，通过疗愈音乐唤起阿尔茨海默病老人久远的记忆

## 助力教育数字化

2023 年，小程序教育平台上线，作为项目式学习工具为青少年提供便捷的小程序开发能力，希望培养学生创新解决实际问题的能力，助力中国青少年信息科技教育发展。截至 2023 年 11 月，已有包括北京师范大学附属中学、中国人民大学附属中学、重庆巴蜀常春藤学校等 18 所学校被授予首批“小程序教育创新示范基地”称号。



腾讯扣叮“虚拟仿真实验室”在高精度实时渲染、高仿真物理规律模拟、动态场景渲染等游戏技术支持下，可高仿真模拟机器人各部分硬件组件、搭建与运行过程，让孩子们无需实体机器人硬件设备，在线上就可以学习机器人编程，助力提升机器人编程教育普及度。目前该产品已走进广州 1600 所学校，惠及一百多万师生。

### 13 岁小孩做了个“校园暴力求助器”

案例

2023 年 4 月，腾讯举办“微信创新实验室”小程序全球编程创新挑战赛暨第二届全球青少年人工智能与未来媒体创新挑战赛，经过全球 128 所中小学校的 540 名青少年 5 个月的激烈角逐，最终共 132 支队伍获奖。其中，来自重庆巴蜀常春藤学校的三位小学生，凭借“校园暴力求助器”小程序作品斩获潜龙组一等奖。他们重点关注就在身边的校园暴力问题，在小程序中设置校园暴力求助系统，让被伤害的同学能够勇敢并迅速发出求助，并以知识科普形式提升学生自我保护意识和能力。

## 构建更智能的应急体系

腾讯致力于探索将数字化连接能力应用于地震、冰雪等自然灾害救助的同时，积极助力社会化应急救助，构建了“网约式”的社会化应急平台，通过派单接单机制连接求助人和志愿者，从而实现第一时间的社会化急救响应。同时，平台向公众展示急救设备等信息及相关的科普知识，帮助用户及时获取应急所需的物资和知识。

### 数字升级，实现快速避险

腾讯通过平台开放技术能力，以信息技术能力帮助社会机构搭建灾害应急救援基础平台与灾害预警平台，在地震预警、雪灾救援、AED 救护等方面协力分秒必争，助力提升应急支援成功率，成功打造微信地震预警、针对听障人群做的无障碍报警小程序等产品，帮助用户实现快速避险，有效应对自然灾害。

#### 微信、QQ 双平台地震预警覆盖四川全省，秒级约定再升级

案例

2023 年 5 月 12 日，腾讯联合四川省地震局发布微信地震预警平台，实现秒级地震预警信息全川覆盖，有效应对自然灾害。2024 年 5 月 12 日，腾讯进一步升级优化四川省地震预警平台微信小程序，可支持设置多个关注地，新增地震速报提醒和多地报警信息聚合页面；同时，QQ 平台正式上线地震预警功能，至此腾讯双平台地震预警已覆盖四川全省，实现四川全省 5 级以上地震在震后 5-15 秒发布地震预警的能力。

QQ 和微信作为用户广泛使用的社交平台，对海量用户的高并发消息推送已有成熟技术储备，两大平台还为地震预警构建了可弹性扩容的独立消息通路，使预警信息并发给海量用户成为可能。在中国地震局指导下，腾讯正在研发全国微信地震预警服务平台，2024 年 5 月已进入内测阶段，即将在全国范围内上线，QQ 全城助力地震预警功能也将逐步覆盖更多省份。



地震预警模拟演示

#### 掌心温暖 防范冰雪

案例

2024 年 2 月，持续的暴雪冻雨天气侵袭多地，腾讯联合应急管理部国家减灾中心、中央广播电视总台国家应急广播紧急上线“低温雨雪冰冻信息上报平台”，方便大家能通过微信小程序快速上报受灾情况，以及用于个人求助或提供帮助；同时查看国家应急广播中心发布的动态预警信息，以及冰冻雨雪防灾科普内容，掌握应急避险技巧，助力灾情研判和前线救援，也鼓励返乡路上彼此互助。

## 搭建平台，提高应急响应效率

腾讯致力用产品技术力量解决社会应急问题，倾力打造涵盖急救云调度、AED设备、急救内容以及急救志愿者的应急开放平台，构建人与人、人与物之间的紧密连接。该平台通过小程序的形式，整合各类资源和社会力量，提高应急响应效率，在提高社会力量参与应急方面发挥了重要作用。

项目已培训超

**30**万社会急救志愿者

- 与深圳市宝安区共同打造“5分钟社会救援圈”。截至2023年12月31日，已有超过100例突发疾病患者通过“5分钟社会救援圈”得到救助。项目已培训超30万社会急救志愿者，对宝安区的旁观者心肺复苏实施率和院外心脏骤停患者出院存活率都有明显提升。
- 与高济健康正式签约，双方将以高济健康10000余家线上线下一体化的智慧药店为依托，打造“社区应急小站”。

### 打造社会急救的“宝安模式”

案例

“儿子小时候有一次吃东西噎了喉咙，人差点没了，一定要教我正确急救的方法，我知道我现在要守护的人是谁了。”一位60多岁的老阿姨如是说道。心脏骤停的“黄金急救时间”是4至6分钟，然而，我国急救护理技能普及率仅1%左右，处于较低水平。2023年，我们持续投入支持心肺复苏等急救培训，目标是在医生以外，让更多的人掌握急救技能，成为潜在的志愿者，当遇见身边人有难，可以在5分钟之内，施以必要的援助。2023年9月5日，深圳宝安区沙井街道针对广泛社会公民开展大规模急救培训，培训涵盖止血包扎、异物卡喉急救法、心肺复苏术、AED的基本操作。截至目前，在深圳市宝安区已开展4000多期急救培训，共计培训居民超过30万次，宝安区的心脏骤停出院存活率达5.2%，形成了政府主导、部门协同、专业指引、科技支撑、社会参与的社会急救“宝安模式”。



2023年2月，腾讯志愿者参与了在深圳宝安第五大道社区举行的一场“5分钟社会救援圈”社区急救科普活动

## 应急科普，为意外做好准备

广泛有效的应急科普宣传，是构建社会应急网络的必要支撑和基础。腾讯利用线上产品资源和渠道，通过搭建应急知识内容体系、线上知识平台等多种形式，积极推动应急知识普及和传播，帮助更多人提升防灾减灾意识和自救互救能力。

### 用一刻钟的时间提升自救互救能力

案例

2023年，由中国医学救援协会指导，腾讯SSV社会应急科普出品的急救科普课程《一刻钟学习急救三部曲》正式上线，该课程通过老师十五分钟的专业讲述，让学习者可以掌握止血包扎、海姆立克急救法和心肺复苏急救的相关技能，提升自救互救能力，做自己与他人的守护者。同时，在校大学生群体可参与“全国大学生应急技能培养计划”，完成急救三部曲视频观看及答题，可获得“第二课堂全国活动证书系统”可查证书——《急救科普实践优秀学员》荣誉证书。目前已有超过20万全国高校大学生参与“全国大学生应急技能培养计划”并获得“第二课堂全国活动证书系统”可查证书。

### “救在身边”，多一份安全防范

案例

2023年5月12日，第15个全国防灾减灾日，腾讯联合应急管理部新闻宣传司、四川地震局等合作单位，推出多项应急科普系列活动及应急救助服务，希望通过数字化能力，让更多人在互动体验中学习掌握防灾减灾知识。

腾讯文档上线“防灾减灾·救在身边”应急科普指南，帮助更多人了解地震、海啸、火灾等灾害知识和防范应对方法；解锁防灾减灾知识后，还可前往腾讯公益“应急知多少”专区参与答题收获小红花，支持更多公益梦想；腾讯地图上线“四川应急避难所地图”，用户搜索“四川应急避难”就能快速查看附近避难所，包含四川省内上千个点位；腾讯QQ推出“应急知多少”科普表情包，帮助用户在社交互动时解锁应急知识和技能；腾讯新闻、腾讯视频陆续上线图文、视频等科普专题，帮助用户随时获得更多防灾减灾知识。



“防范灾害风险 护航高质量发展”科普活动

# 创新资助 激活更多向善可能

我们坚持贯彻可持续发展理念，致力通过可持续发展能力，对和腾讯核心产品无直接关联，但事关重要社会议题的领域展开创新资助，尽己之力不断反哺科研、数字文化、碳中和等领域，用更加生态化、模式化的方式去解决社会痛点，助力社会向善发展，创造可持续的、规模化的社会价值。

## 支持基础科研探索人类未达之境

作为数字科技企业，腾讯不断响应科学界的呼声，坚持长期主义投入科学资助，先后发起设立“科学探索奖”和“新基石研究员项目”，希望让科学家更有底气、有定力潜心基础科研，激发更多“从零到一”的原始创新，以公益项目资助科学家勇攀科学高峰，助力国家科技创新。

截至 2023 年 10 月，腾讯已捐赠至新基石科学基金会全部人民币现金

100 亿元

## 致每一个想改变世界的“白日梦”

腾讯积极探索社会资金长期稳定支持基础科研的创新模式，希望助力更多科学家潜心研究，可以义无反顾地从事富有挑战性、又有重要科学意义的探索。

2022 年，腾讯宣布 10 年内出资 100 亿元人民币，设立“新基石研究员项目”，该项目是聚焦原始创新、鼓励自由探索、公益属性的新型基础研究资助项目，旨在充分发挥社会资金灵活性的优势，探索成为国家支持基础研究的有益补充，为研究员“十年磨一剑”创造稳定的科研环境，致力长期稳定地支持一批杰出科学家潜心基础研究、实现“从 0 到 1”的原始创新。十年内，将通过“新基石研究员项目”支持杰出科学家 200 位到 300 位。

2023 年 1 月，58 位杰出科学家成为首期“新基石研究员”，其中数学与物质科学领域 30 位，生物与医学科学领域 28 位。同年 10 月，来自 13 个城市 28 家机构的 46 位杰出科学家，成为第二期“新基石研究员”。

### 第二期（2023 年）新基石研究员数据解析

获资助总数 46 人 男性 41 人，女性 5 人  
 数学与物质科学 21 人 数学与理论计算机 5 人，物理学 9 人，化学 7 人  
 生物与医学科学 25 人 生物 17 人，医学科学 8 人  
 40 岁以下 1 人，40-50 岁 29 人，51-55 岁 16 人

## 助力脚踏实地的物理梦

案例

“项目不仅仅是经费支持，更重要地是创造了一个自由、开放和合作的科研环境。”

——首期“新基石研究员”

胡海岚

“科研的道路并不平坦，还充满曲折，但是脚踏实地走下去，总是会有发现和惊喜。”复旦大学物理学系教授张远波这样说道。他研究的领域为实验凝聚态物理，专注于探索新型二维材料中的新物理，做出了一系列重要成果。他和合作者在国际上率先成功制备了以新型二维晶体黑磷为基础的场效应晶体管器件，首次表明黑磷是制备场效应晶体管的一种性能优异的新型二维材料，开辟了二维黑磷这一新的研究方向，该成果获得了上海市自然科学奖一等奖。2023年1月13日，张远波教授成功入选“新基石研究员项目”首期名单。



第五届“科学探索奖”颁奖典礼

## 鼓励青年人才勇闯科学“无人区”

“今天站在这里，感谢‘科学探索奖’让我心无旁骛地继续科研，更是给了我敢闯‘无人区’的勇气和动力。”

——2023年“科学探索奖”

数学物理学领域获奖人

彭新华

腾讯于2018年设立的“科学探索奖”，是一项由新基石科学基金会出资，由杨振宁、饶毅、施一公、潘建伟、谢晓亮等14位知名科学家与腾讯公司创始人马化腾共同发起。旨在鼓励青年科技工作者心无旁骛地探索科学技术“无人区”，探索社会支持基础研究人才持续稳定的投入机制。项目坚持“科学家说了算”，始终把科学问题和探索突破放在核心位置，“不拘一格选人才”，对未来的、前沿的、颠覆性的科研工作，专家和评委们更看重青年科学家的潜力与抱负。2023年，首位外籍非华裔获奖人诞生，数学物理学、交通建筑领域首次出现女性获奖人，不少机构和地域实现了“科学探索奖”零的突破。

## “科学探索奖”数据解析

五年累计资助覆盖

城市 **26** 个    科研机构 **90** 所    青年科学家 **248** 位

平均年龄 **41** 岁    35 周岁及以下的获奖人 **26** 位    港澳地区获奖人 **11** 位    女性获奖人 **24** 位

参与“科学探索奖”提名、推荐、评审的有超过 **1300** 位各国院士，  
**50** 多所著名高校校长

仅在提名推荐阶段，就有 **40** 多位诺贝尔奖、图灵奖、菲尔兹奖等国际  
大奖得主参与其中

截至 2023 年 6 月

共有 **7** 位获奖人研究成果入选年度“中国十大科学进展”

在科学类知名刊物 CNS（《细胞》《自然》《科学》）共发表论文 **29** 篇

共有 **839** 篇 SCI 论文向腾讯基金会或“科学探索奖”致谢

## 给“梦想”提提速

案例

“如果这个技术应用到现实中，北京到成都，一个半小时就能到达了。”首届“科学探索奖”交通建筑领域获奖人邓自刚如是说道。他做的研究是前沿的、未来的——“真空高温超导磁悬浮火车”，总结起来就是怎么让火车跑得更快。但他过去曾被质疑研究的是“玩具”，直到后来遇到了科学探索奖，专家、评委们对他的科研工作，采用的是鼓励、客观和包容的态度，这给了他和团队莫大的精神力量，让他得以更有底气、有定力潜心基础科研，可以充满信心地开展更多探索性研究。

历时五年潜心探索，他和课题组建成了世界首条高温超导高速磁浮工程化样车及试验线，设计时速 620 公里，通过成果证明了真空管道交通的创新性，彻底打破了原来总有人觉得高温超导磁浮车遥不可及的质疑。如今，在他和团队的努力下，经过多年发展，做真空管道交通已经成为国内外的研究共识，让不可能成为了可能。



世界首条高温超导高速磁悬浮工程化样车及试验线

## 英雄不问来路，科学方为彼岸

案例

“为什么‘科学探索奖’可以成功，原因之一是科学家说了算。科学的评审和评价要由‘科学共同体’来决定。”

——中国科学院院士、  
中国科协名誉主席 韩启德

“这个奖最好的一点，就是‘英雄不问来路，只问去处’。”2022年“科学探索奖”获奖者李利平感慨道。他从小小的村庄来，几十年间，他带领课题组，深入20多个国家重难点工程一线，长期从事隧道及地下工程重大灾害预警与控制研究工作，为基建事业保驾护航，成为国家杰出青年基金、中国青年科技奖获得者、詹天佑成就奖获得者；荣获万人计划青年拔尖人才、宝钢优秀教师等荣誉称号；团队入选首批全国党建工作样板支部和黄大年式教师团队，发展了掘进机智能化系列化搭载装备与技术，研发了掘进机“五官一脑”装备系统，他始终致力于让土木工程更加智慧，让隧道建设更加智能。筚路蓝缕、以启山林，“科学探索奖”的获得，对他来说是对他坚定的踏上致知道路的认可，也是对他求真务实的科学精神的褒奖。

## “相乘”出未来的方程式

“青年科学家50<sup>2</sup>论坛”是“科学探索奖”获奖人的跨学科学术交流平台。每位获奖人在受资助的5年期间，至少在论坛上分享一次自己的BIG IDEA和最新探索。“50<sup>2</sup>”寓意“科学探索奖”每年评选出的50位青年科学家，将对未来50年的科学技术突破产生重大影响。从2021年起，“青年科学家50<sup>2</sup>论坛”每年举办一次，旨在营造探索未知的学术氛围，鼓励交叉研究合作，成为兼具专业性和权威性的青年科学家学术盛会。

2023年9月24日，第三届“青年科学家50<sup>2</sup>论坛”盛大开启，中国科学院院士、中国科协名誉主席韩启德、中国科学院院士、南方科技大学校长薛其坤等知名科学家，超50位两院院士，20位大学校长、副校长，50多位新基石研究员，近200位“科学探索奖”获奖人齐聚畅聊，共议科学前沿和科技人才培养等热门话题。



## 保护传承文化遗产

腾讯不断探索数字化传承之路，通过系统化挖掘文化遗产保护和传承中遇到的难点、痛点，将传统文化传承和数字科技深度结合，推进中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展，助力传统文化“活”起来。

### 探寻中华文化数字生命力

2023 年，腾讯探元数字文化开放平台已链接

**100** 家机构

**2000** 位创作者

“探元计划”是腾讯推动“中华文化 + 科技创新”多方共创、融合发展的探索性项目，致力解决文化数字化链路上的技术卡点，助力中华文化传播发展。2023 年，“探元计划”升级了“遴选 + 孵化 + 共创落地 + 研究”模式，聚焦 AI、数字孪生、沉浸式感知交互等前沿关键技术领域，收到 300+ 创新技术方案申报，遴选孵化 35+ 优秀技术主体，并主动连接 34 个典型文化应用场景，在云冈石窟、三星堆博物馆、西安城墙、张掖大佛寺、保利艺术博物馆试点性跑通 5 个创新技术落地共建路径，成为文化科技领域的标杆项目，入选“2023 年文化数字化十件大事”。



「古物焕新 YOUNG」腾讯探元文化创新大赛获奖作品

### 聚焦中小博物馆数字化建设

历时近一年时间，对接覆盖了

**7** 个省 **166** 家博物馆

(四川、山东、陕西、甘肃、湖北、山西、江西)，为

**115** 家博物馆

提供了数字化助力

国家文物局与中央宣传部、文化和旅游部等九部门联合印发《关于推进博物馆改革发展的指导意见》，明确提出实施中小博物馆提升计划。2023 年 5 月 18 日，腾讯联合国家文物局、中国文物报社共同发起“中小博物馆数字助力繁星计划”，“繁星计划”作为中小博物馆提升计划具体实践之一，旨在通过整合中小博物馆馆藏资源和腾讯平台技术优势，推动博物馆与现代技术深度融合，推出更多可视化呈现、互动化传播、沉浸式体验的博物馆产品和服务，更好满足人民群众精神文化需求。

- 助力中小博物馆构建官方数字化平台：目前已对接完成 26 家博物馆官方小程序建设（四川 10 家，山东 10 家，陕西 6 家），另近 50 家官方平台排期研发中。
- 搭建桥梁，为博物馆与专业设计团队建立资源对接：繁星计划集合行业头部 15 家设计公司，历时两个月时间，为 95 家博物馆创作 2246 件立意高远、寓意深刻、形态多元的优秀设计作品，部分博物馆对优秀文创设计作品已着手开发生产。
- 助力更多的中小博物馆受大众关注：2023 年在四川和山东连续发起两次繁星博物馆系列直播活动，助力更多的博物馆被大众熟知。

为 **36** 家博物馆（四川 21 家、山东 15 家）策划专属视频直播  
 实时在线观众 **1109** 万人次  
 激发平台网友自发创作 **7086** 条短视频内容  
 视频号平台累计播放量 **1652** 万次，转发量 **10** 万次  
 触达人群超 **3000** 万人次

- 助力文化出海，加强国际文明互鉴、文化交流：繁星携手国内 10 家博物馆，挑选 10 件文物素材，率先“出海”。在法国卢浮宫 ROTOR 当代艺术展上，我国博物馆珍贵馆藏文物与 AI 技术碰撞的影像展，在世界舞台与观众相遇，进行一场跨越时空的文化碰撞。



三星堆博物馆文物与 AI 技术结合生成的影像作品亮相法国卢浮宫 ROTOR 当代艺术展

## 文化遗产数字化保护的更多可能

腾讯从自身优势出发，尝试将更多前沿的数字技术开放出来，通过众力共创“抢救”生僻字、运用数字技术创新性保护、活化文化遗产，借助平台数字内容产品的影响力，体现中华文明多元一体的格局、源远流长的理念和光辉灿烂的成就，全力助推文化遗产保护。

### 拯救“消失”的汉字

案例

截至 2024 年 4 月  
通过“生僻字征集”小程序  
提交生僻字超

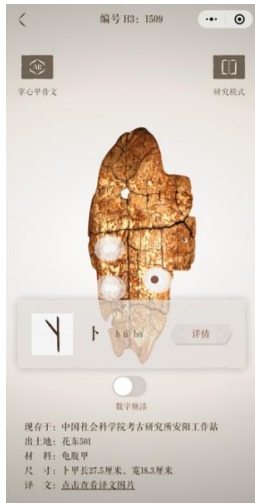
2 万个

搜狗输入法可支持的  
汉字输入达

88115 个

为更好地传承和保护生僻字，2023 年 11 月 11 日，“汉字守护计划”上线使用腾讯文档表格制作的“数字文档”，邀请广大网友一同协作，为 457 个生僻字收集考证资料。网友可通过文档上传这些字的读音、释义和实际用例。这些资料也将经过专家考察整理，在众力共创下，为这些生僻字未来赋予编码提供依据。

- 截至 2024 年 4 月，近 3500 万人次使用“生僻字征集”小程序，提交生僻字超 2 万个；其中 102 个生僻字已通过征集初筛、专家考证，将于 2024 年 9 月进入国际编码流程，并收录至《信息技术中文编码字符集》。
- 2024 年 4 月，为解决 PC 端生僻字输入需求，搜狗输入法率先在 Windows 系统最新版本中全面升级生僻字输入能力，可支持的汉字输入达 88115 个。



### 焕活汉字源头甲骨文

案例

腾讯长期致力于通过数字科技和创新模式助力甲骨文保护、研究、传承、活化。2023 年 7 月，腾讯对“了不起的甲骨文”小程序进行更新，甲骨文板块随同教育部官方中国语言文字数字化 APP“语博”正式发布同步上线。同年 11 月，甲骨文数字化成果入选“世界互联网大会”案例集，微痕增强的全息模型让实物“看得清”、字形匹配 AI 算法的古文字搜索让文字“查得到”。两大技术突破为甲骨文全球数字焕活奠定基础。此外，该项技术突破还应用在殷墟博物馆新馆甲骨文展厅的数字展陈和数字海报，获得广泛关注。

## 助力北京中轴线文化遗产保护

案例

2023年1月13日，“数字中轴·小宇宙”先导片全球首发，通过综合运用高清照扫、游戏引擎技术、云游戏等前沿技术，在数字世界里完整再现北京中轴线7.8公里核心遗产区。目前，对先农坛、钟鼓楼和万宁桥等遗产点的高清照扫工作已经完成，采集原始数据超6TB，拍摄照片超万张，现有模型总面数超过20亿，完整产品将于2024年正式上线。此外，国际首创社会力量参与文化遗产监测产品工具，用户可通过“云上中轴”小程序成为“北京中轴线数字打更人”，对北京中轴线遗产进行“拍照监测”并上传提交，助力中轴线的日常巡检和科学管理，让文化遗产保护更好地融入日常生活。

截至目前，“云上中轴”小程序累计访问用户数超 **450** 万次  
线上注册用户 **65** 万人次  
累计培训认证“数字打更人”志愿者近 **2000** 人  
产生有效遗产巡检图片近 **7** 万张

## 科技邂逅三星堆，穿越时空奇遇文博

案例

腾讯与三星堆博物馆携手推动“科技+文博”的深度融合，借力腾讯的高性能数字孪生引擎、高精度建模技术，打造了业内领先的“超级链接、数智融合”的智慧博物馆。2023年7月，AI人机协同文物虚拟修复技术首次在三星堆博物馆新馆亮相，利用腾讯AI智能计算分析、计算机视觉等技术，在四川省考古院的文物考古专家指导下，基于专业文献，“铜兽驮跪坐人顶尊铜像”顺利完成模拟拼接。借助数字化虚拟修复技术，观众还能看到青铜神坛等国宝重器，直观感受三星堆绚烂多彩的文明画卷。



“铜兽驮跪坐人顶尊铜像”模拟拼接修复后3D打印版本在新馆展出

## 助力社会走向零碳未来

作为数字科技企业，腾讯坚持在自身节能减排的同时，以碳中和为契机，带动科技研发和应用创新，并与消费互联网、产业互联网融合创新，不断普及低碳生活方式，促进传统产业转型升级，最终为全球应对气候变化贡献中国智慧。

### 链接众力，推动中国乃至世界的碳中和进程

在推进碳中和行动的过程中，腾讯秉承开放合作的态度，聚集减排降碳合力，推出了国际低碳社群平台，致力贡献数字技术在应对气候危机中发挥重要作用。深耕国际合作，不断思考如何助力人类走向绿色未来。

#### 推动碳普惠平台快速发展

2023 年底腾讯推出碳 BASE 平台，该平台可以快速给机构、企业等提供包括减排场景、积分商城、公益项目、科普教育等板块在内的标准化模板，节约开发时间和开发成本，帮助碳普惠平台快速搭建，为推动全社会形成绿色低碳生活方式提供可信计算和技术支撑。此外，碳 BASE 还支持企业或政府部门通过 open API 灵活开发定制碳普惠平台，实现快速绑定与部署。

#### 构建全球低碳技术社区

为构建一个“低碳朋友圈”，腾讯发布“碳 LIVE”国际版，让全球投入低碳转型的创业企业、投资方、智库、政府等都能展示自身能力、获取所需帮助。目前，近 300 家领先的科技或气候领域国际企业和机构，如麦肯锡、领英、亚投行、西门子与 MIT 等已加入。

<b>创业者</b>	可以在平台上展示创新技术，寻找合适支持项目，推动技术应用。
<b>企业和投资方</b>	可寻找适用于自身的低碳产品技术，并了解其他企业的低碳转型路径。
<b>地方政府</b>	可发布支持政策，吸引团队加入，宣传当地低碳成果。
<b>智库和行业专家</b>	能在平台上展示研究成果，推动全球气候行动，为低碳转型提供知识支撑。

## 推动气候科技生态发展的新动力

腾讯和 Masdar City 等全球伙伴共同发起的“全球低碳创新联盟”，旨在加速全球气候领域的技术创新，联盟吸引了包括领英、麦肯锡、亚洲基础设施投资银行在内的近 30 家企业和机构加入，并催化成立了 7.5 亿美元的低碳基金，为提供低碳产品、服务与技术的企业提供资金支持，提高全球气候领域沟通的效率和透明度，共同推动气候科技生态的发展。

## 引领科技创新加速全球碳减排

为响应全球碳减排的紧迫呼声，腾讯推出“碳寻计划”，旨在通过科技创新加速碳达峰与碳中和的进程。作为国内 CCUS 领域首个由科技企业发起的亿级资助计划，首期“碳寻计划”奖励了 30 个取得了创新成果的项目（每个获奖团队获得 50 万元奖金），这些项目涵盖 DAC（直接空气捕捉）、微生物基因编辑、建筑废弃物吸收二氧化碳再生产建筑材料，以及通过养殖贝类捕捉二氧化碳等多个前沿领域。此外，该计划还将从这 30 个项目里优中选优，继续投入数个百万至千万级别的项目资助，对绿色低碳技术提供巨大支持。2024 年 5 月，首期“碳寻计划”终选名单公布，13 个项目脱颖而出，将获得亿元资金和资源支持。



北京科技大学将废弃钢渣和二氧化碳结合变成砖头，项目入选首期“碳寻计划”终选名单

### 盐沼蓝碳——腾讯助力新兴碳汇技术

案例

2023 年 9 月 26 日，腾讯 SSV 碳中和实验室与江苏盐城湿地珍禽国家级自然保护区合作，签订了我国首个盐沼蓝碳项目交易。此次合作不仅展示了自然解决方案在碳中和策略中的重要性，也强调了科学研究在推动碳交易和生态修复中的关键作用。

## 正向引导，号召社会一同践行生态保护

腾讯坚持支持与推广各类生态保护科学理论与实用知识，通过创造更丰富、更有趣的体验让环保“知识科普”变得别具一格，带动更多的人参与到守护美丽家园行动中来。

### 增强用户生态保护意识

腾讯将可持续发展理念融入产业与业务中，与国家林业和草原局合作打造国家公园旗舰物种趣味科普融媒体项目，截至目前，已有近 5600 万用户参与，覆盖超 10 亿人次。2023 年双方联合推出系列科普活动，腾讯天琴实验室利用 MUSE AI 技术打造大熊猫等国家公园旗舰物种的数字形象；腾讯旗下办公、文娱及资讯多个平台围绕国家公园和旗舰物种开展传播，进一步提升用户对生物多样性保护的关注和参与，带动用户以实际行动支持生态文明建设，共绘美丽中国新画卷。

2023 年

全体微信支付用户  
共减碳

1881.5 万吨

相当于种了

10.45 亿颗树

其中，通过扫码点餐、  
开电子票据等减少碳排放

4.36 万吨

绿色出行减少碳排放

1512.33 万吨

线上缴费减少碳排放

364.8 万吨

#### 腾讯文档

上线“自然模式”，用户首次启用可获赠 1 朵小红花，用来帮扶公益项目；还可通过科普文档了解更多生态环保知识。

#### 腾讯会议

上线“国家公园”虚拟背景，用户使用后可获得碳积分奖励，鼓励用户通过线上会议减少碳排放。

#### QQ 音乐

上线“乐听自然，余音‘鸟鸟’”专区，邀请音乐人和广大音乐爱好者共建互动歌单，用音乐吸引公众关注自然生态。

#### 腾讯新闻

上线首个国家公园新闻专区，以权威报道、物种故事等科普内容让公众深入了解国家公园。

#### 《和平精英》 游戏

联合中国大熊猫保护研究中心共同打造“绿洲世界·大熊猫秘境”，让玩家沉浸式了解旗舰物种及其栖息地保护知识。

#### QQ 浏览器

推出“国家公园旗舰物种”百科集合一键直达，并通过“益起搜索”学习公益知识并用小红花支持公益项目。



全国 30 个省（区、市）

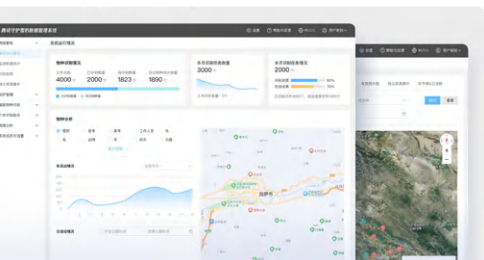
1529 所学校的

5891 名小学生

参与活动

低碳打卡行为共计

107921 条



腾讯雪豹 AI 识别系统

## “美丽中国，我是行动者”

案例

2023 年暑假，SSV 碳中和实验室与生态环境部宣传教育中心联合开展了“美丽中国，我是行动者”——全国小学生践行公民十条暑期打卡活动，基于“碳碳星球”小程序，通过寓教于乐的形式，培育小学生生态文明意识，塑造绿色低碳行为习惯，“小手拉大手”影响带动家庭成员参与生态环境保护实践。

## 科技助力生物多样性保护

腾讯发布《生物多样性声明》，承诺通过三大策略支持生物多样性保护。致力于生态友好的业务发展，包括减少自然资源依赖，实现碳中和，并保护生态系统与珍稀物种；充分利用技术推动自然资源的可持续使用，通过 AI 和云计算等技术优化生态保护的效率；积极使用互联网工具提高公众对生物多样性的认知，通过教育和合作增强生态保护意识。

## AI 助力生物多样性保护

案例

面对雪豹保护工作中的挑战，腾讯汇集 AI 识别、云数据处理、模型构建等一系列技术优势，创立了业界首个针对雪豹保护的数字化平台——雪豹智能识别及监测数据管理云平台。“腾讯雪豹 AI 识别系统”于 2021 年推出第一版，能在几秒钟内筛选出含有雪豹图像的照片和视频，大大提高巡护员的工作效率。2024 年 4 月 30 日，该系统上线英文版应用，将共享到尼泊尔、蒙古、哈萨克斯坦等国外雪豹保护区，协助当地进行以雪豹为主的物种调查及保护工作，建立多国生物多样性保护合作。目前系统识别技术可识别 31 种物种，后续将训练甄别更广泛物种的数据信息和分析，在技术领域助力共建“地球生命共同体”。

## “会躲闪”的小鸟

案例

“鸟撞”，是指鸟类与建筑物上以玻璃幕墙为主的部分发生碰撞，导致鸟类受伤或死亡的现象。在我国，此前对鸟撞玻璃的研究几乎为空白，该问题的严重性也尚未受到广泛重视。为解决这一问题，腾讯滨海大厦在防鸟撞贴纸改造的基础上，运用产品化思维升级为腾讯特色防鸟撞解决方案并对外共享，成为全国首家推出防鸟撞设计共享工具包的互联网企业。同时，腾讯充分发挥数字化优势，在“观鸟君”小程序上传了防鸟撞设计工具包，包括防鸟撞设计图纸、参数以及制作流程，供其他有需要的企业或机构单位免费下载使用。推出鸟撞科普及上报入口，在“观鸟君”小程序中设置了“鸟撞科普及上报专题”，市民如遇到疑似鸟类受伤的情况，可快速学习施救方法或联系施救团队，也可上报相关情况。





# 在地生长 培育向善可持续价值

腾讯坚持在社会议题的关键性问题上着力，持续根据项目所在地的实际情况探索适宜性、在地性的方法，伴随过程中新的变量不断出现，充分激发出“在地式生长”的社会价值，并通过推广复制让这一模式走向规模化，最终实现社会价值影响的扩大和进化。

## 以数字技术助力内生型乡村振兴

“务农重本，国之大纲”。共同富裕目标下的乡村振兴是中国面临的重大社会议题之一，随着互联网、大数据、人工智能、区块链等新兴技术的不断创新与扩散，数字技术逐渐成为经济社会高质量发展、促进乡村振兴的引擎。

腾讯致力于通过数字化促进提升乡村治理效能，专门设立为村发展实验室，不断探索实现数字化内生型乡村振兴新模式，为全国乡村振兴提供“腾讯经验”，致力为全面推进乡村振兴和中国式现代化建设贡献力量。

### “耕耘”出乡村可持续发展的“沃土”

腾讯持续培养乡村数字化人才，通过开展“耕耘者振兴计划”，建立“分段式、进阶式、参与式、重转化”的线上线下结合的创新培训模式，培养乡村治理骨干和新型农业经营主体带头人，为乡村振兴注入内生创新动力和活力。该项目连续两年写入农业农村部1号文件，获民政部第十二届中华慈善奖公益项目和慈善信托奖、中央网信办2023年全国数字乡村创新大赛一等奖、中国农业电影电视中心“2023年度三农人物”、广东省委网信办“创新创业同心干”典型故事。

截至2024年5月，  
“耕耘者振兴计划”  
线下已累计开班

829 期

培训总人数

77862 人

线上开发“为村耕耘者”学习平台小程序，  
提供覆盖三农政策、农业技术和通识能力等  
实用易懂的免费视频课程

200 门 1500 节

吸引在线学习人数超

149 万人

## 数字化，让基层治理提效



“村级服务平台”是“耕耘者振兴计划”中重要的数字工具。基于微信生态，将方法工具化、组织动员线上化、信息数据体系化，实现了村规民约、积分规则、评议规则、积分公示、积分看板一目了然，帮助各级政府治理组织效率提升。

深化数字赋能乡村治理是推进乡村治理体系现代化与落实国家乡村振兴战略的重要路径。我们面向乡村治理骨干和新型农业经营主体带头人开展培训，为乡村治理和产业发展提供源源不断的领导力供给，并通过培训传递经验，通过数字化工具将“积分制”“清单制”“村民说事”等行之有效的基层治理办法推广到数万村庄，构建起成体系、广覆盖、多功能的“云上”基层治理平台，基层治理效能显著提升。

截至 2024 年 5 月，“村级服务平台”覆盖全国 31 省（区、市）

6.17 万个村庄，服务村民 1252 万余人

月活近 300 万人，党群服务日记 116 万篇

三务公开 33.8 万次，发布通知 55.7 万条

清单 4.5 万个，大事记 25.4 万件

值得一提的是，腾讯为村耕耘者团队因地制宜，分别与广东、四川、湖北、青海、福建等省农业农村厅携手推出省级版“村级服务平台”-“粤治美”“川善治”“鄂参与”“青松治”“闽治行”五个省级小程序；与德阳市委组织部、桂林乡村振兴局合作推出市级版本“村级服务平台”-“好德行”“桂智通”，探索面向不同地区的村社区服务场景，聚焦为民“找组织”、利民“找服务”、惠民“找活动”的数字化工具。

粤治美

2022 年与广东省农业农村厅合作推出的“粤治美”平台，目前平台已入驻村庄 8,122 个，服务村民 124 万。

川善治

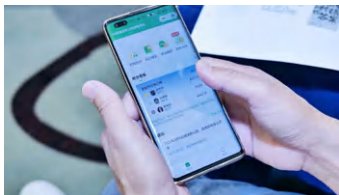
2023 年 4 月，四川省农业农村厅、省乡村振兴局联合印发《关于试行推广运用“川善治”乡村治理平台的通知》，目前平台已入驻村庄 2.64 万个，服务村民超 698 万。

鄂参与

2023 年 6 月，湖北省农业农村厅印发《关于推广使用“鄂参与”村级事务管理平台的通知》，目前已入驻村庄 3608 个，服务村民 40 万。

青松治

2023 年 7 月，青海省农业农村厅印发《关于试行推广运用“青松治”乡村治理平台的通知》，目前已入驻村庄 267 个，服务村民 6568 人。



村民通过“村民说事”反映诉求

## 连接力，凝聚乡村“人气”

村里要想商议什么事情，村干部“跑断腿”仍很难召集齐所有村民；村民想要反映什么问题却陷入“怕麻烦”“难开口”的困境，面对这一问题，腾讯借助数字化工具推动“村民说事”的数字化运行，破除了熟人社会的交流顾虑，把真实民意在屏幕上收集起来，让村民随心所欲地说，让村两委尽心尽力去办，提高了决策的时效性和科学性，降低乡村治理制度的供给成本，凝聚了乡村振兴的“人气”。

截至 2024 年 5 月，“村级服务平台”上村支书发布书记说事

21.9 万件 村民说事 32.4 万件

## 持续力，整合资源汇聚乡村

腾讯将乡村元素、传统农业与数字化、大数据融合，研发数字助农平台，推进新型经营主体高质量发展。为辅助农业专家、农技人员、合作社理事长辅导广大农民解决农业实际问题，腾讯为村耕耘者团队研发人工智能农服平台，为新型农业经营主体搭建线上社群、社区；设计开发“财务管理小工具”辅助村集体经济小微企业及合作社、家庭农场等实现财务规范化管理；组织开展“耕耘者”特色电商专题培训班、产销对接班，加快促进农产品电商人才队伍培养，拓展农产品销售渠道；为“耕耘者”学员搭建电商实训平台“为村耕耘者市集”小程序，辅助学员了解、掌握进入电商平台的资质和要求，助力乡村产业经营者跨越数字鸿沟。

截至 2023 年 12 月，“为村耕耘者市集”已汇聚来自全国

20 个省 37 个地市州的农特产品，直接受益村庄超 700 个

品尝过耕耘者好产品的消费者成为“为村耕耘者市集”推荐官人数

3250 位

邀请客户

5568 人

累计成交订单

2962 笔

销售金额超过

76.9 万元

“自从用上了数字化工具，给村里带来了不少‘商机’。”

——全国人大代表，黄旗滩村党支部书记 薛志龙

截至 2023 年底，“机制 + 人才 + 数字化”的内生型共富乡村系统化解决方案已推广到重庆、云南、广西、浙江、广东等省（区、市）的

125 县

“‘浙江千名乡村 CEO 培养计划’意义重大，标志着乡村 CEO 的培养已成为我们党和政府与全社会共同支持的一件大事情。以乡村振兴推动中华民族的伟大复兴、让中国强起来，要推动农民向乡村 CEO 的历史性转变。”

——浙江省委高质量发展建设共同富裕示范区、咨询委员会专家委员、农业农村部专家咨询委员会专家 顾益康

## 促进乡村经营可持续发展

当下乡村发展的一个核心痛点问题是：如何通过乡村新业态新功能的发展实现农民宜居宜业的和美乡村。对此，腾讯 SSV“为村共富乡村”项目在“政府主导、农民主体、腾讯助力、社会共创”的原则下，以乡村职业经理人（简称“乡村 CEO”）的创新培养为切入口，同步开展共富乡村试点县示范村建设，探索总结出“机制 + 人才 + 数字化”的内生型共富乡村系统化解决方案，确保农民成为自己资源和劳动的受益主体。该解决方案荣获联合国粮农组织专题案例、工信部开源和信息消费大赛一等奖、粤桂协作先进民营企业、深圳市帮扶协作十大示范、大中华区艾菲奖、向光奖等荣誉近 30 项。

### 乡村 CEO 新型经营人才的创新培养

率先在国内开展乡村 CEO 的培养探索，帮助农民建立起代表自己的市场主体，吸纳掌握现代管理技能的人力资源为农民和乡村服务。目前已形成创新培养体系，并由各地政府主导，支持云南、广西、浙江、广东等乡村 CEO 培养推广。

- 连续两年开展“中国农大 - 腾讯为村乡村 CEO 培养计划”，共培养 165 名学员，形成了国内首个系统的乡村职业经理人培养体系，并在昆明、昭通等地实现制度支持落地。
- 成立国内首个乡村 CEO 学院。
- 开展“浙江千名乡村 CEO 培育计划”。三年为浙江培养 1000 名乡村 CEO，2023 年 9 月启动首批 100 名学员培训。
- 开展广东“百千万工程”青年兴乡培育计划。为广东培养“百名兴乡典型，千名兴乡创客，万名兴乡火种”，2023 年 12 月启动计划。



“中国农大 - 腾讯为村乡村 CEO 培养计划”二期学员合影

## 乡村数字化经营的产品工具创新

针对乡村 CEO、兴乡青年等人才在乡村经营中的痛点，发挥腾讯的产品和技术优势，通过产品和技术创新来提高以农民为主体的乡村市场化的效率，助力乡村 CEO 抱团发展，提高乡村对接城市和市场的能力。



乡村 CEO 学员王静带头经营江西赣州寻乌三二五村村集体经济公司，并发起“寻乌百香果云认养”项目

- 开发云认养 SaaS 工具。2023 年实现品效合一的云认养工具 SaaS 化，应用到酉阳贡米、寻乌百香果、西双版纳普洱茶等十多个农产品。
- 开发到村云服务小程序，并与公众号、视频号、企业微信共同组成村庄数字化经营四件套。截至 2023 年底云服务小程序已在 5 省 49 个村庄试用。
- 开发上线村庄经营一码通，包括经营收入、实时分账、经营户管理等功能。
- 开发特色种养业 AI 农事助手，为乡村小微企业提供农事生产的数字化标准管理服务。
- 开发乡村 CEO 线上学习交流平台 - 共富乡村学堂。

## 共富乡村建设的试点示范与经验推广

我们以乡村 CEO 人才培养为抓手，利用乡村数字化经营工具，通过共富乡村建设试点，探索提升乡村建设、乡村经营水平，强化村集体和农民增收的创新经验，促进宜居宜业和美乡村的可持续发展。

- 启动何家岩共富乡村建设试点。2022 年何家岩村集体年收入从 100 多万增至 479 万元，2023 年增至 690 多万元。2023 年酉阳县委县政府就地复制共富乡村建设到 15 个村。
- 启动龙胜共富乡村建设。以龙脊镇马海村为试点示范，2023 年马海村集体年收入从 2 万增至 46 万元，带动村民增收 177 万元。
- 在广西发起粤桂数字农文旅计划，首批 19 个试点县 21 个示范村。仅 2023 年 10 月至年底两个月运营阶段，助力村集体收入增加约 150 万元。
- 启动“喀什南疆绿洲农业科创中心运营和中式效能温室应用 + 日光温室智能化改造 + 设施农业技术人才培养”的示范创新试点。2023 年 7 月至 2023 年底，日光温室数字化改造部分为农户带来的收入超 30 万元，最多一户收入超过 3 万元。
- 在清远市发起国内首次大规模、系统性地特色种养业领军专家与乡村小微企业面对面交流和技术帮扶。2023 年完成 200 个乡村小微企业“一企一策”帮扶方案，引进了 63 个新品质，解决技术难题 97 项，部分乡村小微企业开始向现代型生产企业转型。

## “点、线、面”勾勒马海村致富路

案例



广西桂林龙胜县龙脊镇马海村集体带动村民，共建村集体联合社全资控股公司龙马文化旅游有限公司，并聘用乡村 CEO 盘活经营村庄资源

2022 年 5 月，腾讯联合多方共同发起广西龙胜与社会力量协作推进乡村振兴与共同富裕建设示范项目，该项目以“点、线、面”方式探索社会力量协作推进乡村振兴。“点”即以马海村为试点探索建立可持续乡村共富业态及机制，2023 年村集体经济收入实现 46.88 万元，比 2022 年突破增长 3800%；“线”即培养一支乡村 CEO 队伍，形成乡村经营性人才培养县域样板；“面”即建设数字农文旅乡村集群，成功打造以村民为主体、以“数字赋能、文旅兴村”为双路径的“一体两翼”整村综合共富乡村可持续发展模式，打通乡村振兴“致富路”。

## 激活县域社会组织内生动力

已支持欠发达县的基层社会组织开展专业化建设

151<sup>↑</sup>

实施涵盖特殊困难群体关爱、乡村产业发展、搬迁社区安置服务等领域的公益项目

200<sup>余个</sup>

据调查显示，我国欠发达的中西部地区接收捐赠资金的实际情况并不理想。为有效解决这一问题，在原国家乡村振兴局社会帮扶司的指导下，腾讯公益慈善基金会与中国乡村发展基金会联合发起的“乡村振兴活水计划”，通过互联网平台赋能，为欠发达地区引入资源“活水”、为基层公益组织注入新生活力，让公益不再是资源简单地从发达地区漫灌进欠发达地区，而是在县域单元中通过激活社会组织，播撒下公益种子并精心浇灌呵护其蓬勃生长。该计划通过腾讯公益互联网募捐信息平台累计募款 1.78 亿元，带动爱心支持 267 万余人次，有力帮扶全国 10 个省（区、市）的上百万困难群众。

## 助力农业“芯片”创新发展

2023 年，腾讯与中国农业科学院合作，捐赠 2000 万元，正式开启“国家作物种质库 2.0 项目”，并将积极探索计算机视觉技术的落地应用，利用目标检测与识别等技术，在种子计数、尺寸检测、质量检测、发芽率识别中提供技术支持。

**应用高效系统：**支持资源遗传信息整合共享的数据种质库开发，分析工具和平台搭建，致力提升资源信息化和共享利用效率，引领种业科技进步和创新发展。

**应用云技术：**捐赠用于基因型鉴定的基因测序仪、海量本地数据存储和备份设施、数据存储、安全所需要的云计算资源。

**应用可视化技术：**建设可视化交互式信息展示系统，提升国家作物种质库的数字化、可视化科普展示能力。



农科院种质资源可视化大屏

## 助力公共医疗服务体系建设

面对我国区域间医疗资源分布不均衡，群众健康意识和健康水平差异比较大的现状，腾讯 SSV 健康普惠实验室提出“低卫生资源模式”理念，并致力于在中西部欠发达地区，应用数字化和智能化技术助力原有医疗服务体系升级、提升资源使用效率，探索出一条在低资源地区可复制、可推广、可持续的健康促进模式。同时通过支持高层次应用和公共卫生人才培养，提升公共卫生系统性能能力，助力健康中国建设。

### 为妇幼健康撑起“红雨伞”



“红雨伞计划”由腾讯 SSV 健康普惠实验室，与宁夏卫健委、中国出生缺陷干预救助基金会共同发起

在国家卫生健康委员会支持和指导下，腾讯“红雨伞计划”分别于 2022 年 8 月和 2023 年 2 月在宁夏和贵州落地“新生儿筛诊治项目”，并在贵州进一步拓展到新生儿听力障碍防控方面，支持两个试点市开展听力障碍诊断工作。2023 年 7 月，“红雨伞计划”在宁夏启动“新生儿筛诊治项目”全覆盖仪式，将试点期的经验总结推广，将先天性心脏病筛查、诊断和救助服务范围扩大到宁夏全域，进一步助力当地提升相关领域数字化服务和管理能力。2024 年 1 月，“先心病筛诊治项目”正式列入宁夏回族自治区民生实事。

项目发挥腾讯信息化、智能化和平台触达的优势能力，实现“筛诊治”数字化平台应用范围和深度的扩展，辅助基层医护人员提升工作效率，助力管理机构提升管理效率；引入人工智能听诊技术，有效提升基层筛查质量；与中国出生缺陷干预救助基金会合作举办医护人员专业技能培训，提升基层医护筛查、诊断技术水平，持续助力基层人才梯队建设。

截至 2023 年 12 月，“先心病筛诊治项目”全面覆盖宁夏 76 家助产机构

贵州 44 家试点机构共为 **10** 万余名新生儿提供免费筛查

初筛率提升至 **100%**，诊断阳性的 **2112** 名已全部纳入项目内

随访管理中持续跟踪，其中 **11** 名患儿在项目内救助机构接受治疗

听力障碍防控方面，贵州两个试点市初筛新生儿 **6** 万余名

初筛阳性数 **4521** 名 完成诊断 **227** 名

其中确诊的 **18** 名患儿已在项目指定机构佩戴助听器，接受相关治疗

截至 2023 年 12 月  
试点地区完成妇女两癌  
筛查人数达

10 万人

使用智能培训系统的  
基层阴道镜医生达

200 余位

满意度达

98.1%

同时，“红雨伞计划”中“低资源地区女性两癌综合防控示范项目”也在 2023 年起正式启动并落地四川、云南，除为筛查、设备采购等提供经费补充外，更重要的是以数字化、智能化能力为依托，提升基层“两癌”筛查效率和质量，推动基层医生能力培养，探索运用自身数字技术和可持续发展能力助力低资源地区女性“两癌”防控。

项目根据需要，搭建基层医生数字平台“两癌筛查平台”，实现医生筛查管理一体化，患者筛查信息掌上轻松获取。平台集筛查登记、结果录入、随访管理于一体。身份信息拍照录入，患者旅程实时生成，阳性患者外呼召回，多维报表一键生成等产品特性，极大提升了筛查与后续患者管理的效率，也帮助公共卫生体系更好地发现日常工作中的隐藏问题。同时，平台使在家查询确认免费筛查资格成为可能，让目标人群不白跑；及时的筛查结果同步，也提升了目标人群对项目的信任感。

为解决基层医生诊疗资源不足、能力提升慢且难的问题，项目团队研发并初步验证了“智能阴道镜医生培训系统”。通过联合顶级医学院校、知名行业专家形成权威内容和培训体系，在线上对基层医生水平进行个性化评估，可视化医生能力模型和学习路径，智能匹配合适的多级学习目标，针对薄弱项推荐教材、视频、指南等权威学习内容和练习题，并在完成学习后支持自主测评，时刻了解自身水平变化，可持续提升基层医生对宫颈病变的诊断能力。



鄂尔多斯基层游牧医生为当地女性进行免费“两癌”筛查



## “生机计划”助力普惠健康

案例

2023年10月，在国家卫生健康委规划发展与信息化司的指导下，腾讯联合中国家庭报社、社会价值投资联盟（深圳）等多方共同发起“生机计划2023”，该计划旨在以一种全新的健康创新公益挑战项目形式，围绕以信息化、数字化为代表的创新技术在卫生健康领域突破性应用等方向展开，从资金、资源、技术、专家、应用场景五个方面为优质项目助力，探索以较低成本取得较高健康绩效，优化提升我国区域间卫生资源配置的均衡性、公平性，寻求实现可持续的健康普惠模式。

2024年

“生机计划”终审入围项目

18个

经过资质审查、初轮评审、尽职调查与线下路演等严谨的评估与遴选流程，2024年3月，18个项目终审入围，并于4月初完成公示被最终确认为受资助项目。受资助项目方主要包括清华、北大、复旦、武大等知名高校，上海新华医院、北京儿童医院、西安交大附院等三甲医院，中国牙病防治基金会等权威社会组织。除实验室已关注的妇女两癌、先天性心脏病等领域，本次生机计划初步拓展实验室对多病种的资助赋能模式，如孕产妇与儿童心理、儿童罕见病、儿童肢体及结构发育缺陷、口腔、儿童过敏性疾病。



妇女“两癌”防控与信息化服务能力

## 助力提升医疗人才素养

为系统性助力公共卫生人才体系建设，助推公共卫生事业发展，腾讯联合国家卫健委等部门发起“公共卫生人才提升项目”，并通过与顶级医学院校、知名行业专家合作，支持卫生信息技术专业的培养以及提供学术奖学金等方式，激发更多人投身公共卫生事业，推动专业人才培养、知识传播和国际交流。

### 公共卫生高层次 人才培养专项

通过“疾控体系核心专家领导力提升项目”和“公共卫生青年精英人才高级研修项目”两项目培养公共卫生复合应用型领军人才和青年精英的人才。

截至报告期内，共培养 **36 名** 公共卫生复合应用型领军人才和 **30 名** 公共卫生复合应用型青年精英。

### 新时代疾控能力 提升专项

面向各级疾病预防控制机构管理人员和专业技术人员，持续开展疾控人才培训，推动公共卫生人才政策创新，发挥人才的引领作用。

截至报告期内，已完成并发布 **4 个** 课题研究、**4 本** 疾控领域教材的编写工作、开展 **3 期** 线上培训、超过 **22 万人** 参与线上学习、超过 **12.7 万人** 取得结业证书。

### 中青年临床骨干医生 国际交流专项

对公共卫生领域有热情与兴趣的中青年优秀临床骨干医生进行国际公共卫生研修提供资助。

截至报告期内，已选拔确定了 **5 名** 访问学者、**1 名** 公共卫生硕士（MPH）。

### 高层次应用型公共 卫生人才培育专项 ——腾讯奖学金

连续三年、每年从 11 家经教育部、国家卫生健康委联合批准的“高层次应用型公共卫生人才培养创新项目”立项单位中，选优秀应用型公共卫生博士和“医学 +MPH”双学位研究生进行奖学金资助。

截至报告期内，已完成首期共 **87 名** 硕博研究生的资助工作，其中博士研究生 **31 名**，硕士研究生 **56 名**。

### 乡村医生能力提升 培训项目

向部分省份开展乡村全科执业（助理）医师资格考试考前培训工作，帮助提高乡村全科执业助理医师资格考试通过率。

截至报告期内，已举办两年线上培训，超过 **18 万人** 在线学习，观看超过 **445 万人次**，线下培训超过 **1150 名** 乡村医生。

## 探索银发未来可持续路径

腾讯针对老龄化社会不同年龄段、身体机能、健康状况、家庭结构的老人可能面临的社会问题进行系统调研和分析，探索相应的解决方案和产品服务，聚焦用科技助力老人守护三大健康——身体健康、心智健康、财产健康，以减少老人的失能、失智、失财风险，并将相关能力开放、共享出去，构筑 C（用户）、B（产业）、S（社会）等多元主体共同参与的生态。

### 听力筛查，为银发人群解决听力问题

听力的损失，让老年人生活的幸福感大大降低。2023 年，腾讯 SSV 银发科技实验室、腾讯会议天籁实验室与内外部合作伙伴进行了深入共创，探索出一套从听力科普、筛查到助听器验配和持续服务的数字化干预方案，包含银发听力健康小程序、天籁 inside 自研助听算法、腾讯会议远程听力服务平台等数字化产品，致力为长者提供更加精准、便捷的听力筛查服务，从而帮助他们及时发现并解决听力问题。

#### 让老人随时随地完成听力检测

案例



芜湖市弋江区养老站点工作人员使用“银发听力健康”小程序为社区老人开展听力筛查

“银发听力健康”是国内首个集成听力筛查、听力科普及听损模拟的一体化的小程序，由腾讯 SSV 银发科技实验室出品，腾讯会议天籁实验室提供 AI 语音算法技术，腾讯医典、北京听力协会提供专业内容支持。该小程序含测试听觉敏感度、言语识别度等功能，可以让用户通过答题完成听力障碍自查，让老人在任意场合都可以自己完成听力检测。

#### 情暖老兵 守望相助

案例



“情暖老兵，守望相助—老兵听力关怀计划”项目正式启动

2024 年 3 月 3 日，在退役军人事务部思想政治和权益维护司的指导下，中国老龄事业发展基金会联合腾讯等合作伙伴共同启动“情暖老兵，守望相助—老兵听力关怀计划”。截至 2024 年 1 月 31 日，共为约 4000 名退役老兵捐赠了数字化听力健康筛查、专业听力验配师线下和线上测听验配、腾讯天籁 inside 助听器等专业流程数字化听力健康关爱服务。

## 银发守护 全场景呵护安全



银发共同守护计划通过“三大产品”和“四级响应机制”，让不同养老场景下的老人发生安全问题时能被及时发现和快速响应，是行业首个居家 + 社区场景下老年人安全守护的整体解决方案，为守护老人健康提供了重要保障。

### 三大产品

居家场景安全守护产品  
——隐形护理员摄像头

户外安全场景的安全守护产品  
——银龄守护卡

公益保险产品  
——长者意外险

### 四级响应机制

在三大产品后台，分别连接子女或护工、老人所在的社区或街道、民政部门、120 医疗救护系统，当意外事件发生时，由四级响应机制依次发出告警信息，直至老人救助信息得到响应，全方位守护空巢老人的安全生命线。

### 隐形守护爱随行 - 银龄守护卡

案例

腾讯技术赋能，与生态伙伴几米物联共同推出的“银龄守护卡”，专为不熟悉智能技术的老年人设计。这款卡片手机以其简单易用的特点，旨在帮助老年人更好地融入数字生活，同时确保他们的安全和便捷使用，不仅提供了基础的通讯功能，还深入考虑到老年人的特殊需求，如紧急呼救、实时定位等，极大提升了他们的生活质量和安全感。截至目前，银龄守护卡的守护能力已惠及全国 10000 余名老人，并成功救助 5 名突发意外的空巢老人。



## 技术助力，用科技拓展保障外延

在用科技回应老龄化问题上，腾讯聚焦发现老人的痛点，去研发、生产相应的产品，坚持智慧养老、科技助老，同时与多方合作伙伴开展共创合作，致力共同搭建出良好的生态。

- 通过疾病知识科普、早期筛查、游戏化早期干预等手段，构建老年人认知障碍防治服务网络；
- 通过线上视频课、线下社区安全课相结合的形式，形成了一套科学化的社区中老年网络安全培训体系，目前已在全国超 400 个社区开展，课程惠及数十万中老年人；
- 推出了“可穿戴手环 + 银发情绪健康 APP+ 情绪监控平台”的软硬件解决方案，通过数字化测量和干预实现低成本、大规模、普适性的老年心理健康服务。

### 面向 4200 万失能老人，我们研发了一台智能辅抱式移位机

案例

针对失能老人群体，腾讯 SSV 银发科技实验室技术赋能，推出了一项创新解决方案——智能化位移机器。该设备通过优化传统的抱起动作，采用半环绕背负曲线和二段配合抬升设计，实现了老人的轻松抱起，并在轮椅、马桶、床等多场景中安全转移。这项技术的推广应用已在中国残联北京托管中心、河南省洛阳市汝阳县和深圳市盐田区大梅沙社区服务中心取得较好的成效。





\*2024 年腾讯志愿者在腾格里沙漠植树

# 管理篇 着力可持续的治理

---

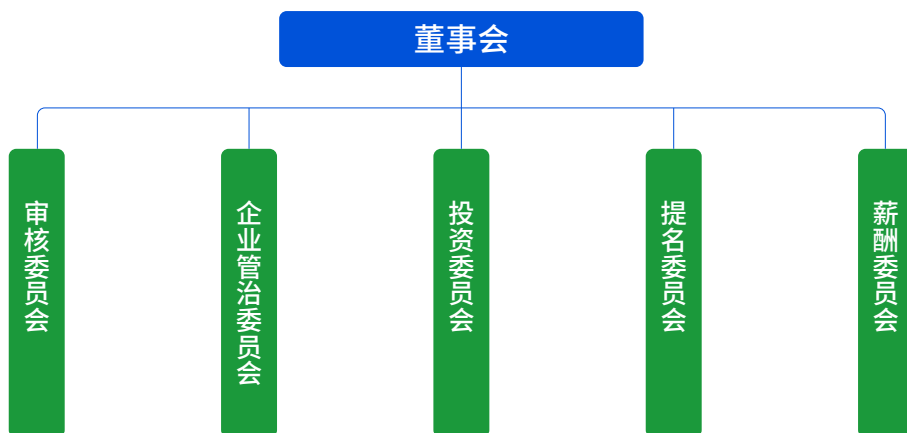
# 完善治理，稳健运营

腾讯始终严格遵守法律法规相关要求，不断优化公司治理架构，完善 ESG 管治体系建设，恪守商业道德和法律底线，推进可持续供应链管理，打造合规负责的内外经营环境，确保公司稳健长远发展。

## 规范公司治理

腾讯建立了单层制董事会，截至 2023 年 12 月 31 日，本公司董事会（以下简称“董事会”）由八位董事组成，包括一名执行董事、两名非执行董事和五名独立非执行董事。2021 至 2023 年，腾讯的非执行及独立非执行董事成员占董事会成员比例由 75% 提升至 87.5%、独立非执行董事占比由 50% 提高至 62.5%。

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。



董事会在甄选董事过程中注重多元化因素，并已考虑董事多元化的优点，包括行业知识、专业背景、经验和性别。我们制定了《董事会成员多元化政策》及《董事会提名政策》，在评估候选人是否符合资格担任董事时，充分考虑本公司现行的政策及上市规则要求。在 2023 年董事会成员女性占比提升至 25%，董事会目标在 2030 年前提升女性董事占比至 30%。本公司董事会成员拥有深厚的领域专长，积累及覆盖多个行业领域，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。

## 恪守商业道德

### 阳光行为准则

2023 年，

100%

员工签署承诺遵守  
阳光行为准则

腾讯倡导践行阳光行为，坚守正直价值观，并将其作为我们运营中必须坚守的底线。腾讯制定并要求全体员工严格遵守《腾讯阳光行为准则》（“阳光行为准则”），每年审阅反舞弊相关制度，根据法律法规以及业务的变化做出修订。2023 年，腾讯对阳光行为准则进行修订，进一步强调管理者责任及“腾讯高压线”，并制作宣导手册，明确腾讯对高压线行为的管理准则、详细说明违规行为的定义、提供案例分享以及实操提示。阳光行为准则培训是员工每年的必修课，在此基础上，我们也举办线上线下活动，利用多媒体传播等形式培育我们的正直文化。全体员工每年参与阳光行为准则学习及考试，培训覆盖率 100%，考试通过率 100%。

### 反舞弊调查及处理举报

2023 年，腾讯反舞弊调查部共  
查处触犯“腾讯高压线”案件

70 余起

因触犯“腾讯高压线”被辞退

120 余人

腾讯将反舞弊作为文化、价值观的重要组成部分，设立反舞弊调查部，每季度直接向审核委员会及内部审计委员会汇报，具有高度独立性；制定《反舞弊举报制度》，设置独立的举报邮箱、通讯地址、举报电话、阳光腾讯公众号等举报途径，鼓励所有员工、供应商、业务伙伴及其他相关方通过邮件、信件、电话等方式举报腾讯员工已经发生或可能发生的贪腐、舞弊及违规行为；接受匿名举报，鼓励举报者留下姓名及联系方式，以便跟进调查及反馈必要的调查进度。以保密形式跟进举报处理，对所有举报人的信息进行保护，规范举报办理流程，并由专人管理，禁止对举报人实行打击报复，切实保护举报人利益。

### 反洗钱风险管理

腾讯建立完善由集团反洗钱与制裁管理委员会、各持牌金融主体洗钱风险管理委员会及各业务合规官组成的治理架构；积极收集并及时响应各类反洗钱法律法规动态，在官方网站公开《腾讯反洗钱政策声明》及《腾讯制裁政策声明》；基于业务发展和新规持续修订相关反洗钱制度。发布反洗钱体制机制建设工作指南，进一步强化反洗钱基础架构的合规性和有效性管理。2023 年腾讯通过搭建覆盖机构、客户、产品在内的多维度风险评估管理体系、创建反洗钱数据监测工具和检查工作体系、加强内部培训等方式加强了反洗钱管理能力。

### 反垄断合规

腾讯致力于维护公平竞争的商业环境，设置专门的反垄断合规部门，定期向管理层进行汇报；制定发布多项有关反垄断合规的制度文件，并通过定期更新迭代、开展培训宣贯等方式，积极引导和帮助全体员工理解及遵守公平竞争原则，并为合法合规开展业务活动提供指南。2023 年，腾讯共开展 17 次反垄断合规培训，其中对重点业务团队开展面对面线下培训 8 次，受众达千余人。



## 完善 ESG 管治

腾讯建立了全面而完整的 ESG 管治架构，通过董事会监督、管理层推动以及业务代表落实三个层面推进 ESG 治理和绩效提升。自从 2021 年成立 ESG 工作组（见下图）以来，企业管治委员会持续强化监督，监督方式包括问询、书面报告、面对面会议以及审阅 ESG 工作组准备的 ESG 年度报告。



2023 年 8 月，腾讯加入联合国契约 (United Nations Global Compact, UNGC)，承诺将其十项原则融入我们的商业决策中，并采取具体行动推进联合国可持续发展目标。此外，我们持续推进集团层面 ESG 相关政策实施，包括《环境保护管理制度》《生物多样性声明》《我们就多元、平等与共融的承诺》等。在人力资源、隐私安全、反舞弊、反垄断及反洗钱等已有 ESG 相关政策的领域，我们持续修订完善有关政策，以强化执行及确保合规。

## 可持续供应链

腾讯将 ESG 融入供应链管理中，基于责任商业联盟 (RBA, Responsible Business Alliance) 行为准则，与供应商共同推进在商业合同及实践中融入 ESG 原则，包括：禁止童工使用及强迫劳动、劳工权益保护、保障职业健康和安全、环境保护、信息安全与隐私保护、商业道德及制裁管理等领域。制定《腾讯集团供应商管理制度》，明确对供应商管理的准入与审核、选择与使用、绩效评估等管理规范。

### 供应商准入与审核

在准入管理中，我们会审核供应商是否具备有效的资质、匹配的服务能力等，也会关注供应商的服务经验、商业道德、环境合规、社会责任等 ESG 方面的表现。此外，通过定期更新及维护在库供应商信息、完善信息存档等加强供应商管理。要求供应商签订《反商业贿赂声明》；制定《供应商黑名单管理规范》，明确供应商如违反商业贿赂条款、利益冲突等要求，将终止合作并列入供应商黑名单。

2023 年度

新增被列入腾讯黑名单  
并永不合作的供应商

40 余家

### 供应商选择与使用

在供应商选择过程中我们评估潜在的利益冲突，对与腾讯在职与离职的员工存在利益相关的供应商，根据阳光行为准则相关规定确定合作范围，要求供应商申报与在职及离职员工存在的利益相关信息，对于弄虚作假的供应商将立即终止合作并列入黑名单。

我们将《企业社会责任承诺书》作为合同的一部分，在环境保护、劳工权益保护、职业健康与安全等方面对供应商提出明确规定。

### 供应商绩效评估

根据《腾讯供应商管理制度》，供应商管理部门原则上需每半年开展一次评估工作，以加强对供应商的常态化管理。我们从产品质量、服务能力及交付能力对供应商提出案头评估或现场评估要求，确保客观、真实反映供应商的综合能力表现；腾讯定期评估供应商的绩效，并通过供应商管理系统维护及分享评估结果。根据不同评估结果做出供应商级别调整，评估结果欠佳的供应商，在遵守适用合约的前提下，建立辅导和退出机制。

2023 年，腾讯供应商  
按照地区分类数量：

中国内地

32973 家

其他国家及地区

6851 家

# 节能减排，绿色运营

腾讯始终秉承绿色可持续发展的理念，通过强化环境管理、开展应对气候变化行动、积极践行绿色运营等方式，实现节能降耗、减排降污，助力国家“双碳”战略实现，服务绿色低碳发展。

## 强化环境管理

为持续提高环境管理水平，腾讯明确环境保护的责任部门与报告机制，由 ESG 工作组负责统筹管理，并定期向企业管治委员会报告。制定并实施《环境保护管理制度》，将绿色理念融入产品开发过程。我们的环境管理兼顾风险管控以及机遇把握，管控与气候和自然相关的风险以提高运营以及供应链的韧性，同时发挥数字技术能力助力用户、产业和社会绿色转型。

## 应对气候变化

腾讯积极落实国家“双碳”政策，一方面通过降低产品和服务的碳足迹减少对气候变化的影响，另一方面应用气候情景分析、相关数据库和模型全面评估气候风险与机遇，制定适应措施，并按照 TCFD 框架进行信息披露。

腾讯于 2021 年 1 月宣布启动碳中和规划，并在 2022 年 2 月公布了碳中和目标，承诺在 2030 年实现自身运营及供应链的全面碳中和，同时实现 100% 绿色电力。腾讯根据《巴黎协定》的绝对排放量减排目标进一步细化减碳脱碳路径，设置符合《巴黎协定》的绝对排放量减排目标，目标覆盖了范围一、二、三，并已经获得 SBTi 认证，是国内首家通过此认证的大型互联网企业。

2023 年，我们通过节能管理措施共节省用电

**7175.6** 兆瓦时

避免碳排放

**4092.2** 吨

通过开展节能改造，减少用电量

**1415.9** 兆瓦时

避免碳排放

**807.5** 吨

## 落实低碳办公

我们持续完善绿色管理、精细节能程序、落实节能措施，致力于打造低碳办公环境。通过“设施设备管理平台”及“楼宇自控系统”对楼宇进行数字化管理，以实现能源消耗的智能监控与优化，实时智能调控空调、照明和新风等关键能耗系统，按需调节设备，显著提升了能源效率。

我们不断挖掘照明系统及暖通空调系统的减碳潜力，优化公共区域、餐厅、地下室和办公区的照明管理，调整空调在过渡季节的运营策略；建立节能考核制度，对楼宇的运营方进行月度考核，并配套奖励以及惩罚措施；定期评估办公楼能耗水平，对有提升空间的楼宇开展照明系统、暖通空调系统等专项节能改造。

## 践行绿色运营

2023 年，共采购绿电

**604277.1**兆瓦时

相比 2022 年增加

**79.6%**

避免碳排放

**344619.2**吨

2023 年，腾讯的可再生能源占比从 2022 年的 7.2% 提升到

**12.4%**

### 建设绿色数据中心

2023 年，新建腾讯天津高新云数据中心分布式新能源微电网项目，微电网接入数据中心，为腾讯提供绿色电力。借助该微电网，数据中心每年可节电 1200 万度，足够 6000 户家庭使用。腾讯怀来瑞北云数据中心、上海青浦数据中心、天津滨海数据中心获得 LEED O+M：DC 运营铂金级认证。

### 使用绿色能源

2023 年，腾讯进一步扩大绿色电力的使用范围和用电量，新增三个数据中心采购绿色电力。2023 年，共采购绿电 604,277.1 兆瓦时，相比 2022 年增加了 79.6%，避免碳排放 344,619.2 吨。

2023 年，腾讯天津高新云数据中心、腾讯上海青浦数据中心等共五个数据中心的光伏系统已并网发电，新增可再生能源设施装机容量 32.6 兆瓦。截至 2023 年末，腾讯数据中心可再生能源设施总装机容量达 52.2 兆瓦，相比 2022 年增加了 166.3%。

### 打造绿色环保建筑

在办公楼设计和建设阶段，我们秉持“安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居”的基本原则，要求所有新建楼宇的设计均应符合国际以及当地绿色建筑标准。在建成投入运营后，持续使用国际标准规范日常运维。在管理认证方面，腾讯全部办公楼宇物业的运营方均通过了 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001 认证。

截至 2023 年末，腾讯自有办公楼宇 LEED 认证情况

腾讯滨海大厦	LEED BD+C：NC 设计金级认证 LEED O+M：EB 运营金级认证
成都腾讯大厦	LEED BD+C：NC 设计金级认证 LEED O+M：EB 运营铂金级认证
北京腾讯大厦	LEED BD+C：NC 设计金级认证 LEED O+M：EB 运营铂金级认证

# 关爱员工，人文运营

腾讯始终将员工视为公司最宝贵的财富，尊重并保障每一位员工的合法权益，以开放、平等、包容的态度吸引多元化人才，为员工提供个人提升和施展才华的平台，携手员工共同实现自身价值和公司目标。

## 倡导 DEI 理念

2023 年初，腾讯发布《我们就多元、平等与共融的承诺》，坚定地表明在职场文化及日常运营中践行多元、平等与共融 (DEI) 理念；2023 年 11 月，我们将 DEI 承诺延伸到响应国际倡议，成为《赋权予妇女原则》的签署企业。并将 DEI 理念融入企业文化，通过培训、宣传及各类活动，在预防职场性骚扰、性别平等、跨文化沟通等方面提升员工意识，在职场营造 DEI 氛围；积极打造多元化的员工队伍，将 DEI 原则融入公司运营的各个方面，包括但不限于招聘、培训、晋升、薪酬福利、工作环境和文化活动。

## 保障职工权益

**依法平等雇佣** 让不同年龄、种族、性别、国籍、身体条件、宗教等的员工，在招聘、薪酬、培养和晋升等环节中能获得公平的机会、公正的对待，并能感受到被尊重、获得支持和启发。

### 完善薪酬激励

定期进行市场薪酬调研，检视薪酬及激励水平；实行“以绩效为导向”的激励制度，将绩效评价结果作为奖金分配的关键依据。通过员工股份奖励计划，惠及公司核心产品或技术做出杰出贡献的员工，以及高潜和绩效优秀的员工。设立腾讯荣誉激励体系，以表彰为公司作出突出贡献的杰出团队。

### 畅通沟通渠道

注重营造开放、透明的沟通氛围，积极倾听员工声音。高级管理层定期举行 Link Time、员工大会、战略管理大会等大型内部交流活动；打造“乐问”等多个内部沟通平台，便于员工随时积极表达意见和建议；每年委托独立第三方机构向全体员工开展敬业度和满意度调查；设立多种线上及线下员工反馈或申诉渠道，及时响应员工诉求。

### 关心关爱员工

为员工配备医疗保险等健康权益，并为员工家人制定保险方案；关怀员工心理健康，将严格保密的心理评估作为员工年度体检的可选免费项目；员工及其家人可通过“心理减压舱”免费获取多种专业服务；鼓励员工实现工作与生活平衡，100 多个文体协会定期组织舞蹈、音乐等各类活动；提供免费班车、节庆礼品等服务；重视女性员工价值，关注并支持员工不同人生阶段的多元需求，提供灵活的工作时间和丰富假期等，提升员工的幸福感和归属感。

### 保障职业健康与安全

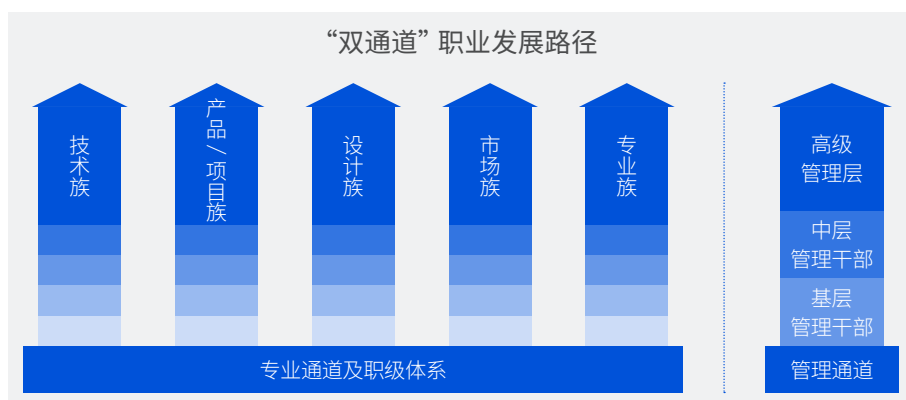
努力营造健康、安全的工作环境，设立职业健康安全委员会，在职业安全、环境管理、健康咨询救助及应急响应的四个领域管控职业健康安全风险，全面审视并预防工作场所的事故；对所有工作场所进行年度安全风险评估，识别硬件或运营管理系统潜在的缺陷，并解决其他隐藏风险。腾讯所有工作场所的管理规范均符合《中华人民共和国安全生产法》以及运营地相关法律法规要求。

## 助力人才成长

腾讯高度重视员工的发展，为员工提供多种职业发展道路，让员工能够于工作中各施所长、各尽所能。同时，腾讯为员工提供学习资源和学习平台，并根据员工需求持续优化平台课程及培训内容，助力员工不断提升自我。

### 多元晋升通道

腾讯为员工设置专业和管理双发展管道，员工可根据自身偏好和优势选择适合自己的职业发展道路，促进员工个人和公司实现价值最大化。



### 重视人才培养

腾讯自 2007 年成立腾讯学堂，帮助新员工、专业人员和管理人员提升个人和专业技能，为商业伙伴和投资公司提供学习平台及资源，分享行业洞察、实践和经验。腾讯员工可通过多种渠道获取和分享知识，腾讯也与外部学术机构合作，帮助员工丰富专业知识、拓展视野。

#### 新员工辅导

提供针对性的岗前培训，校园招聘的新人接受职业素养和职场技巧的封闭培训，社会招聘的新人则侧重于理解企业文化。新员工入职时，还会为其配备导师，并遵循《腾讯新员工导师制度》提供指导。

#### 专业能力培训

腾讯学堂根据员工专业领域、职级和职位能力需求推荐学习资源，员工可以按兴趣、需求和不同的发展阶段选取合适的课程和学习方式。

#### 领导力发展

基于“All in 领导力”模型，为不同层级的管理者提供定制化的学习资源和培养计划，以帮助管理者们提升自身的管理能力和领导技巧，使他们能够更好地引领团队。

#### 助力行业人才储备

开放基于腾讯二十多年企业实践、行业洞察以及内部培训经验开发的自有课程，涵盖组织与管理、产品与用户、行业与数字化转型以及前沿科技等主题。



专题

# 向善实践 是腾讯一直 坚持做的事情！

《论语》中有言：“子贡曰：‘如有博施于民而能济众何如？可谓仁乎？’子曰：‘何事于仁？必也圣乎！’”

一直以来，正直与向善是腾讯企业文化的根本。为了进一步鼓励并支持员工投身志愿服务，参与急救、乡村振兴、支教、助老助残、碳中和、保护生物多样性等社会议题的实践，激发社会价值创新与创造的热情与活力，2023年，腾讯志愿服务全面升级为“员工向善实践”，让向善融入员工工作与生活日常，让善意生长更多可能。



## 2023 向善实践大事记

- 1月 ● 1502名  
鹅厂人将防疫物资带回家乡，  
与家乡父老乡亲共同抗疫
- 3月 ● 1931名  
鹅厂人陆续成为“企鹅看课员”，  
同为乡村儿童带去高质量课程共同努力
- 4月 ● 3160名  
鹅厂人陆续成为“移动急救包”志愿者，  
截止 2023 年底，已经成功救助 31 位路上的行人
- 6月 ● 超过 1300名  
鹅厂人“衣”起爱，  
为大凉山 2100 多名师生捐衣
- 9月 ● 40523名  
鹅厂人和总办一起，  
为生命、孩子、乡村、地球、健康加油
- 11月 ● 3123名  
鹅厂人“捐”出知识和经验，  
为身边的同事和远方的孩子送出关心
- 12月 ● 3745名  
鹅厂人为“甘肃震后家园重建”捐助 144.8 万公益金，  
支持 13 个村庄重建

截至 2023 年 12 月 31 日

腾讯共有 **13209** 位志愿者

参加了 **658** 个向善实践项目

累计贡献了 **74131** 个公益时

捐出公益金 **682.3** 万

其中有 **152** 位主理人发起了向善实践

**8** 位志愿者被评为年度“益践领袖”  
(即当年表现突出的“向善实践主理人”)



## 模式创新： 自上而下，向善文化在实践中不断深化

2023年2月份，腾讯公司总裁刘炽平在内部专访中，号召全体腾讯人行动起来，通过工作、公益和志愿服务参与向善实践——“一线的联系和亲身的参与很重要，每个人只有真正去做去实践，才会有切身的感受，它会增加我们与社会的触点，与更大多数人的触点”。

在公司总办动员并亲自下场实践之下，员工覆盖数量从4%提升至16%，1300+管理干部报名了向善实践项目，越来越多的管理干部和员工参与其中。2023年，在多方努力下，“向善实践”被纳入内部团建中。向善文化在实践中得到进一步深化，也激发了管理新活力。

2023年，员工覆盖数量从

4% 提升至 16%

管理干部  
报名向善实践项目人数

1300+ 人

## 产品创新： 寓善于行，打通向善实践全链条

2023年，“员工向善实践”小程序在内部上线。通过这一小程序，员工可以自己发起项目，成为“向善实践主理人”，更多小伙伴也可以在这里选择合适的项目加入向善实践的行动。

在99员工公益周期间，小程序进一步升级，通过主题组队、成长积分、社交分享等功能的优化升级，让大家寓善于乐，优化了员工参与体验，点燃群体参与热情。

目前，“员工向善实践”小程序已与企业微信打通，将小程序嵌入工作台，并上线“我的向善日程”功能，让员工能够对已报名活动一目了然，及时参与。同时，小程序内上线“邀请同事”功能，只要将报名的活动分享给相关同事，即可邀请对方一起向善实践；“广场”功能则给所有主理人和志愿者们提供了一个“表达”的场所，大家既可以在这里发表自己的向善故事，感召更多人一起参与，也可以对相关项目进行评价，便于项目进一步优化。

在员工向善实践小程序、志愿者K吧中发起项目或参与项目，每一位腾讯正式员工还会获得公司配发的公益金，员工可以选择将公益金投入更多自己感兴趣的公益项目，在小程序里实现整个向善的闭环。

## 项目创新： 多方协作，带来向善实践项目的创新和井喷

为了鼓励更多员工参与向善实践，项目的扩容与创新是关键。在推进员工向善实践的过程中，企业文化部、可持续社会价值事业部和腾讯党委与内部多个业务团队紧密协作，群策群力，开发了向善实践的多种新场景和新模式，将向善实践与产品、业务深度融合，一系列门槛低、覆盖面广、收效大的向善实践项目由此涌现出来。这些项目让个体的向善释放出更大的社会价值。特别是可持续社会价值事业部的加入，带来更多专业力量的支持，正在成为员工向善实践的核心发动机。

### 案例：企鹅看课员

“企鹅看课员”就像是向我打开了一扇窗，让我可以参与到帮助远方的孩子们进步成长的活动中来，同时让我了解到在“支教”这个简单的词汇后面还有着那么多可爱的孩子们和一群一直为教育事业贡献着的老师们和志愿者们，有很大的成就感！

——志愿者 cathyychen

随着经济发展、国家重视和社会资源的投入，乡村教育的硬件设施已经大幅改善，但教育资源结构性的问题依然存在。如何为乡村的孩子们提供优质课堂，腾讯 SSV 数字支教实验室和企业文化部一起推出了“企鹅看课员”，通过看课、督课、评课，评估课程内容和课堂教学的有效性，为乡村的孩子们打磨好每一堂课。活动自发起以来，吸引了超过 3500 名腾讯志愿者参与，看课数量超过 5000 节；志愿者们希望通过自己的 40 分钟投入，为乡村的孩子们打开更广阔的世界。隔着屏幕，爱与希望在传递。



# 附录

## 关于本报告

本报告是腾讯控股有限公司发布的第 3 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 2023 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

2023 年 1 月 1 日至 2023 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-ESG 5.0)；  
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](http://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](mailto:CSR_report@tencent.com) 与我们联系。

### 报告承诺

腾讯承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对内容的真实性、准确性和完整性负责。

# 关键绩效

指标范畴	指标	单位	2021	2022	2023	
<b>经济绩效</b>						
经济收益	总收入	亿元	5,601.18	5,545.52	6,090.15	
	盈利	亿元	1,237.88	1,156.49	1,576.88	
消费互联网业务客服体系						
产品责任	年服务次数(含自助服务)	万次	—	318,000	310,000	
	接收客户投诉	万宗	—	196.37	4,365.2897 <sup>1</sup>	
	产业互联网业务客服体系					
	年服务次数(含自助服务)	万次	—	1,054	666	
供应商数量	接收客户投诉	万宗	—	1.87	2.0059	
	供应商总数	个	39,015	37,093	39,824	
	其中：中国内地	个	32,439	28,905	32,973	
	其他国家及地区	个	6,576	8,188	6,851	
<b>环境绩效</b>						
温室气体	温室气体排放总量 (范围一、二、三) <sup>2,3,4</sup>	吨二氧化碳当量	5,871,780.7	5,739,723.7	5,793,823.7	
	每收入单位的温室气体 排放总量 <sup>2,3,4</sup>	吨二氧化碳当量 / 百万人 人民币	10.5	10.4	9.5	
	范围一排放量 <sup>5,6</sup>	吨二氧化碳当量	18,797.8	172,137.9	275,373.5	
	范围二排放量 <sup>7</sup>	吨二氧化碳当量	2,471,041.1	2,650,073.3	2,561,328.3	
	范围三排放量 <sup>8</sup>	吨二氧化碳当量	3,381,941.8	2,917,512.5	2,957,122.0	
能源	能源消耗总量 <sup>9</sup>	兆瓦时	4,452,650.1	5,046,045.1	5,165,168.2	
	每收入单位的能源消耗总量 <sup>9</sup>	兆瓦时 / 百万人民币	7.9	9.1	8.5	
	直接能源消耗量	兆瓦时	66,293.4	35,054.9	37,373.3	
	汽油 <sup>10</sup>	升	34,160.0	44,623.7	91,118.9	
	柴油	升	3,261,447.6	1,458,596.4	1,208,688.0	
	天然气	立方米	3,111,654.3	1,867,442.0	2,272,886.4	
	间接能源消耗量	兆瓦时	4,386,356.7	5,010,990.2	5,127,794.9	
	总用电量	兆瓦时	4,374,294.7	4,997,129.6	5,114,669.0	
	其他间接能源 <sup>11</sup>	兆瓦时	12,062.0	13,860.6	13,125.9	
	直接购买的可再生能源	兆瓦时	63,000.0	336,419.5	604,277.1	
	自建可再生能源设施发电量	兆瓦时	2,334.5	21,870.0	28,311.5	
	可再生电力占比	%	1.5	7.2	12.4	
	自建可再生能源设施装机容量	兆瓦	—	19.6	52.2	
	数据中心平均 PUE <sup>12</sup>		1.317	1.289	1.279	
资源消耗	用水量 <sup>13</sup>	吨	6,201,651.6	8,152,481.9	8,191,328.4	
	每收入单位的用水量 <sup>13</sup>	吨 / 百万人民币	11.1	14.7	13.5	
	电子设备回用量 <sup>14</sup>	吨	—	2,740.6	4,298.5	
废弃物	电子废弃物资源化利用量 <sup>15</sup>	吨	—	166.0	369.7	
	无害废弃物处置量 <sup>16</sup>	吨	29,849.9	33,062.4	46,536.4	
	每收入单位的无害废弃物处置量 <sup>16</sup>	千克 / 百万人民币	53.3	59.6	76.4	
	有害废弃物处置量 <sup>15,17</sup>	吨	323.7	1,051.0	1,321.7	
	每收入单位的有害废弃物处置量 <sup>15,17</sup>	千克 / 百万人民币	0.6	1.9	2.2	

指标范畴	指标	单位	2021	2022	2023
<b>社会绩效</b>					
雇佣	员工总数 <sup>18</sup>	人	68,226	61,328	56,780 <sup>19</sup>
	按雇佣类型 <sup>20</sup> 划分的员工人数				
	正式员工	人	65,109	60,135	54,821
	其他类别	人	3,117	1,193	1,959
	按年龄组别划分的员工人数				
	30岁以下	人	28,608	22,675	17,820
	30至50岁	人	39,420	38,400	38,622
	50岁以上	人	198	253	338
	按性别划分的员工人数				
	男性	人	48,406	43,693	40,469
	女性	人	19,820	17,635	16,311
	按管理层级划分的员工人数				
	管理层	人	6,119	6,535	5,926
	非管理层	人	62,107	54,793	50,854
	按地理区域划分的员工人数				
	中国内地	人	66,906	59,644	54,861
	其他	人	1,320	1,684	1,919
	女性管理者比例	%	—	24.5	24.8
	员工总流失率 <sup>21</sup>	%	12.4	21.7	17.0
	按性别划分的员工流失率				
	男性	%	11.9	21.7	16.8
	女性	%	13.5	21.8	17.4
	按年龄组别划分的员工流失率				
30岁以下	%	14.6	23.6	20.5	
30至50岁	%	10.9	20.5	15.3	
50岁以上	%	19.4	20.5	19.7	
按地理区域划分的员工流失率					
中国内地	%	12.3	21.6	16.9	
其他	%	15.1	28.2	21.4	
健康与安全 <sup>22</sup>	因工死亡人数	人	0	1	0
	因工死亡比率（因工死亡人数 / 百万工作小时） <sup>23</sup>	%	0.00	0.01	0.00
	因工受伤人次	人次	32	11	14
	因工受伤比率（因工受伤人次 / 百万工作小时） <sup>24</sup>	%	0.25	0.09	0.13
	因工受伤损失的工作天数		480	322	576
	按性别划分的员工平均受训时数				
	男性	小时	39.7	35.4	25.2 <sup>26</sup>
	女性	小时	44.1	38.5	27.3 <sup>26</sup>
	按管理层级划分的员工平均受训时数				
	管理层	小时	55.5	50.5	33.8 <sup>26</sup>
非管理层	小时	39.5	34.6	24.9 <sup>26</sup>	
发展与培训 <sup>25</sup>	按性别划分的受训员工百分比				
	男性	%	99.6	99.4	98.6
	女性	%	99.6	99.6	98.7
	按管理层级划分的受训员工百分比				
	管理层	%	99.8	99.7	99.4
	非管理层	%	99.6	99.4	98.6

指标范畴	指标	单位	2021	2022	2023
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	15.13	50.0	23
	腾讯基金会(中国内地) 累计接受腾讯集团捐赠金额	亿元	78.88	128.9	151.9
	腾讯集团向新基石科学基金会 捐赠金额	亿元	—	—	100
	腾讯公益平台				
	全年获得筹款项目数量	万个	2.69	2.01	1.53
	筹款总额	亿元	54.50	56	68
	用户捐赠参与人次	亿次	1.52	1.28	1.6

1. 随着视频号业务规模扩大以及视频号内电商业务快速增长，我们扩充了相关客服团队，并完善了用户申诉渠道，以提升整体用户体验。因此，期内消费互联网投诉量大增。

2. 腾讯的主要排放物为温室气体排放，由燃料和购买以化石燃料生产的电力所产生。

3. 2022年起，腾讯按照《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、SBTi《信息和通信技术行业科学碳目标设定指引》以及《ISO 14064-1:2018 温室气体盘查标准》计算温室气体排放。范围一、二、三的温室气体排放量已通过第三方核查。

4. 温室气体排放总量数据采用“基于市场”的方法计算。因四舍五入原因，2023年范围一、范围二（基于市场）、范围三的加总数为5,793,823.8吨二氧化碳当量，较本数据高0.1。2023年，我们新增了基于位置的范围二排放量计算，排放量为2,922,093.6吨二氧化碳当量。

5. 2022年起，无组织排放（包括灭火器以及甲烷排放）被纳入范围一的计算中，此范围调整符合SBTi指引以及提升排放量统计的完整度。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。

6. 2023年范围一排放量的增长是受灭火器充装周期的影响正常波动。灭火器的充装周期一般为五年，充装量全数计入当年的二氧化碳排放量。

7. 中国地区的电力排放使用中国生态环境部发布的全国电网排放因子计算。

8. 2022年起，我们增加了两个类别的范围三碳排放，燃料和能源相关活动（非范围一和二）以及下游租赁资产，新增类别后符合SBTi对于ICT企业的指引。

9. 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/T2589-2020）》中的系数进行计算。

10. 汽油消耗量的增长，主要来源于2023年商务用车需求的增长，因2022年的公务出行仍受疫情影响处于相对较低的状态。

11. 其他间接能源主要包括采购的热力使用。

12. PUE的统计范围包括在我们的运营范围内且运行超过12个月以上的所有数据中心。2023年，参考绿色网格组织（The Green Grid, TGG）和行业相关标准规范的计算方式，我们使用实际能耗计算数据中心平均PUE，更好地体现腾讯数据中心实际能效状况。我们按照相同口径回溯了2022年的数据。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。

13. 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。我们在2022年加强了对水资源的管理，提高了数据的完整性。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。

14. 回用的电子设备主要包括旧服务器、电脑、显示器等旧电子设备。2022年起，我们对旧服务器等电子产品进行升级改造，改造后的服务器回用到运营中，延长了其生命周期。2023年，我们对更多的电子设备进行了回用改造。

15. 在电子废弃物的处置上，我们践行了3R原则。我们将废硬盘进行消磁、破碎等处理，在保证信息安全的前提下，产出可资源化的硬盘破碎颗粒，供有资质的再生机构循环利用。

16. 2022年起，我们的无害废弃物统计增加了厨余垃圾，此调整使我们的披露更完整。由于缺少历史统计数据，无法按照新口径回溯2021年的数据。2023年无害废弃物的增加主要由于一般生活垃圾的增长所导致，因2022年办公区仍受疫情影响部分时间非正常运行。

17. 办公大楼产生的有害废弃物主要包括来自打印机的废弃硒鼓墨盒。数据中心产生的有害废弃物主要包括废弃的铅酸蓄电池及销毁的硬盘组件。我们100%的有害废弃物均交由有资质的第三方进行妥善处置。有害废弃物的增加来源于资源化利用的电子废弃物的增加，受电子设备生命周期到期报废的影响而正常波动。

18. 本报告员工总数统计范围为本集团本部正式员工及其他与本集团本部有直接雇佣关系的顾问、实习生，不包含子公司和并表投资公司的员工，作为员工按类型、年龄、性别等类别做细分披露参考。本集团业绩公告及年报的员工总数为105,417人，包含本集团本部、子公司和并表投资公司的员工。

19. 为了实现坚实且高质量的收入增长，提升利润率，公司持续进行业务优化调整，将资源分配从发展空间较少的业务转移至增长潜力更高的业务。聚焦重点业务的同时，我们会相应提升人才密度，一方面定期盘点业务和组织，确保资源得到更有效配置；另一方面推动组织架构更扁平，沟通和决策更高效。我们也会通过持续不断从高校及社会招聘优秀人才、给予优秀年青人更多的机会，激发组织与人才活力，确保公司的长期竞争力。

20. 雇佣类型：其他类别是指与腾讯集团本部有直接雇佣关系的顾问、实习生。

21. 员工流失率 = (报告年度期间离职正式员工人数 / 报告年度平均正式员工人数) × 100%。

员工流失包括因自愿离职、解雇、退休而离职的正式员工人数。

22. 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申报并由地方人力资源和社会保障局认定。

23. 因工死亡比率 = (因工死亡人数 / 工作时数) × 1,000,000。

24. 因工受伤比率 = (因工受伤人次 / 工作时数) × 1,000,000。

25. 培训指公司为员工提供的面授及网上课程。

26. 培训方式多元化提效，以及根据环境和管理导向的灵活安排会给人均受训时数带来波动。其中报告期内校园招聘入职员工封闭培训缩短一天，且2022年降本增效导致2023年校园招聘入职人数减少。管理层培训课程更新后的课时也较往年减少一天，且2023年提升对管理者要求后新晋升人数减少。

# 报告评级

## 《腾讯可持续社会价值报告 2023》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 2023》（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署评级报告。

### 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，统筹报告编制工作，关键部门提供素材并审核确认相关内容，企业管治委员会审批报告；将报告定位为合规信息披露、提升管理水平、树立责任品牌、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据国家战略要求、公司发展规划、利益相关方调查等识别实质性议题；构建企业社会责任指标体系，优化管理流程；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》系统披露了维护网络安全、打造健康内容生态、优化用户体验、保护用户隐私、呵护未成年人、数字化与智能化发展、绿色运营、公益慈善等行业关键性议题，叙述详尽充分，实质性表现卓越。

#### 完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“先行篇：可持续社会价值创新”“价值篇：共创可持续共享的价值”“管理篇：着力可持续的治理”等角度披露了所在行业核心指标的 87.6%，完整性表现领先。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“接收客户投诉”“员工总流失率”“因工受伤人次”等负面数据信息，并简述查处触犯“腾讯高压线”案件的处理措施，平衡性表现卓越。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“总收入”“数据中心平均 PUE”“自建可再生能源设施发电量”“温室气体排放总量”“腾讯公益平台用户参与捐赠

人次”等 68 个关键指标连续 3 年的对比数据，并对“位居全球企业开源榜前十”“专利申请、授权数量在全球互联网公司中位居第二”等情况进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“科技推动可持续发展”为主题，以“可持续”“共创”为主线，围绕“先行篇”“价值篇”“管理篇”三大章节展开叙述，全面阐述了“用户为本，科技向善”的内涵、行动与成效；从用户、产业、社会维度嵌入共创故事，增强报告的趣味性；引入利益相关方证言佐证履责成效，增强报告的可信度和利益相关方的参与度；章节跨页设计采用与企业有关的高清大图，内页设计清新自然、美观大方，可读性表现卓越。

#### 创新性 (★★★★★)

《报告》设置“三年创新实践探索”拉页，全方位总结提出“推动可持续社会价值创新”战略以来的行动与成效，彰显企业践行可持续发展理念的重点与亮点；各章节开篇简述履责重点，提纲挈领，便于读者快速掌握；发布《腾讯 2023 年 ESG 报告》《腾讯践行联合国可持续发展目标 SDGs》《腾讯碳中和目标及行动路线报告》《人人爱公益 - 腾讯可持续社会价值季报 2022》《数字生态就业创业报告》《乡村振兴 2022 专题报告》等多种形态的报告，立体化呈现腾讯创造社会价值的行动与成效，创新性表现卓越。

#### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《腾讯可持续社会价值报告 2023》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

腾讯可持续社会价值报告连续第五年获得五星级评价

### 四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增加履责不足之处的案例披露，进一步提高报告的平衡性。

黄尚慧

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

邓国胜

评级小组专家

出具时间：2024 年 6 月 3 日



扫码查看企业评级档案



## 行业指南共创

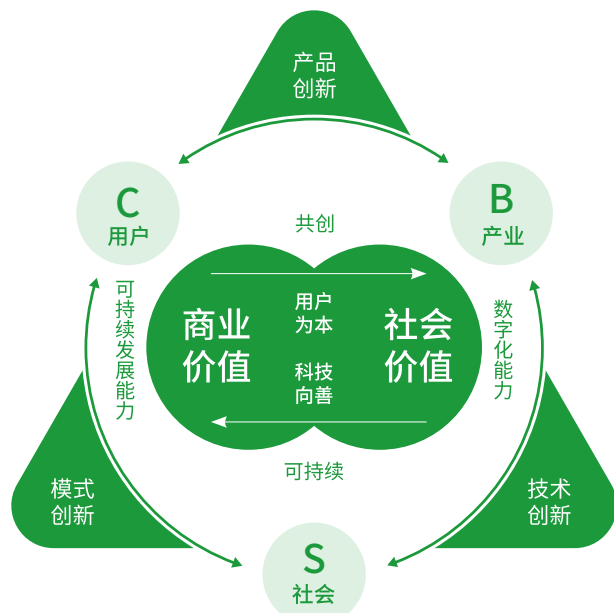
2024年6月3日，《中国企业可持续发展报告指南 CASS-SD 6.0》（以下简称指南）正式发布。该指南源于2009年，已迭代6个版本，是中国开发时间最早、应用面最广、国际影响力最显著的本土可持续发展信息披露指南，也是全球报告倡议组织（GRI）唯一认可的国别标准。

腾讯与参编单位一起积极参与这份指南的研发和应用，为推动企业可持续发展和信息披露标准建设提供助力。同时，腾讯可持续社会价值创新的理念方法、实践探索等经验成效作为唯二入选的典型范例，在指南中获得重点展示。

## 以企业核心能力推动可持续社会价值创新

### 理念建构：“CBS 三位一体”模型

2021年，腾讯进行第四次战略升级，把“推动可持续社会价值创新（SSV）”作为核心战略，并提出“CBS三位一体”的思考，强调服务用户（C）、产业（B），再到社会（S），CBS三者互为反哺、相辅相成、三位一体，最终指向为社会创造价值。为此，腾讯不只希望通过财报向股东交出业绩答卷，也希望通过可持续社会价值创新实践向社会交出一份助力社会价值持续增长的答卷。将这样的设想变成现实，需要推动社会价值与商业价值的“两价融合”。这种融合，要求社会价值创新不只是一个部门来做，而是要逐步融入腾讯的主业之中，如此一来，社会价值创造的总量才能实现规模化增长。由此，腾讯开始逐步探索可持续社会价值创新的战略模型和方法论，并尝试将其总结归纳为“可持续社会价值创新模型”。



腾讯“CBS三位一体”可持续社会价值创新模型

模型以腾讯的使命愿景“用户为本，科技向善”为战略立足点，将其贯穿整个模型，引领腾讯创新发展、商业实践、社会共创的整体方向。

“创新”是可持续社会价值创新战略的实现方法，包括技术创新、产品创新、模式创新三个维度。技术的原始创新指针对某个用户需求或社会问题的技术创新，技术的应用创新指将已有技术应用到新的场景，技术创新既是“创造社会价值”的基础，又是腾讯自身可持续发展的基础；产品创新基于对社会议题的分析，将技术转化为产品，在具体的场景中解决社会问题；模式创新依托技术创新，立足产品创新，打造出“共创”机制，构建社会价值与商业价值相融合的体系，从而做大社会价值并使其可持续，甚至可以反哺技术创新和产品创新。

## 组织保障：成立事业部

腾讯的“向善基因”由来已久。早在2007年就成立了腾讯公益慈善基金会，这是中国第一家由互联网企业发起成立的公益基金会。多年来，腾讯公益慈善基金会利用腾讯的核心资源和能力，在“互联网公益”的探索路上，开创了全新的公益资助模式，让“随手公益”“指尖公益”逐渐成为大众的生活习惯和生活方式。如今腾讯公益平台，是中国最具影响力的互联网公益平台之一。

“共创”是可持续社会价值创新战略的理念内核，也是实现可持续社会价值创新的重要方式。腾讯充分尊重各方的主体性，激发各方的内生动力，通过利益相关方的观念共识、促成行动共进、实现价值共享，而价值共享又进一步增强了各方的相融相合，助推更加深入、更高层次的共创，进而提升价值创造效率、保障价值创造质量，促进规模化和社会影响的延伸，将善的同心圆不断扩大。

“两价融合”是可持续社会价值创新战略的目标。社会价值与商业价值之间通过相互促进和转化实现有机融合，腾讯通过数字化能力与可持续发展能力这两种核心能力，将可持续发展理念融入到企业的主产品与主业中，创造可持续的、规模化的社会价值。同时，稳定运转的“两价融合”又能在社会需求和商业逻辑的驱动下，传导和激励技术创新、产品创新和模式创新，从而不断做大商业价值、放大社会价值，最终实现可持续社会价值创新。

在“科技向善”的使命愿景驱动下，为进一步贯彻SSV战略，并在组织架构上提供稳固的支撑，2021年腾讯成立可持续社会价值事业部，设立从数字公益、乡村发展、基础研究、公共健康、社会应急、养老与教育、碳中和等事关可持续发展议题的十个实验室，并启动一千亿的资金资助计划，这标志着腾讯的企业社会责任（CSR）实现了一次重要的跃升。

## 实践探索：用好企业核心能力创造社会价值

在三年实践中，腾讯发现，贯彻可持续发展理念需用好企业核心能力，将其融入企业的主产品与主业中去，才能创造可持续的、规模化的社会价值，继而增加企业的商业价值。

腾讯的核心能力一是数字化能力，二是可持续发展能力。

腾讯的数字化能力以产品为核心。无论是最早的QQ还是后来的微信、游戏，方方面面的数字化社会服务都是以产品为核心载体。产品已经深深嵌入社会，成为社会组件。腾讯将如微信这样的社会组件用社会化思维进行产品创新，发挥出很大的正向社会效应。2023年，腾讯与四川省地震局合作了微信地震预警平台。地震发生后，依靠数据接口和算法等技术，在两三百毫秒内把预警通过微信推送给震中的几十万人，增加逃生的速度与机会。

产品能力与社会创新的结合已成为腾讯产品创新的方法之一。腾讯公益平台依托于微信，积微爱为浩瀚，平台上的公众募捐已逾300亿，极大地推动了中国公益的可持续发展；在短短两年多时间中，企鹅数字支教平台迅速成为中国支教的基础建设，2024年预计将服务中国十万志愿者；与农业农村部联合启动的“耕耘者”振兴计划，为村庄开发了小程序上的村级服务平台，已覆盖逾6万村庄。此外，腾讯会议的降噪技术已主动应用于老年人的助听设备，腾讯优图实验室的人工智能技术正助解生物多样性保护，游戏技术也已应用于飞行模拟。

对和核心产品无直接关联却事关重要社会议题的领域，腾讯也开展了创新资助，旨在助推社会的可持续发展。

譬如捐资100亿元的“新基石研究员项目”，“选人不选项目”——长期稳定地支持一批杰出科学家潜心基础研究、实现“从0到1”的原始创新。迄今为止两届已有104位杰出科学家成为“新基石研究员”，其中实验类每人5年资助2500万元，理论类每人5年资助1500万元。这种模式创新实现了对中国基础研究的公益补充。

在助力碳中和方面，腾讯联合多方伙伴发起了“碳寻计划”，连接创新技术研发方和产业力量，推动前沿CCUS（碳捕集利用与封存）技术走向规模化应用，共建CCUS生态。受到资助的南京大学科研团队利用新型的辐射制冷技术、新发明的纳米材料，为冰川盖制一层“冷被”，太阳光反射率高达97%，有力减缓了冰川的消融速度。

同时，这类创新资助也应用在健康普惠、数字文化、银发科技等领域，以更加生态化、模式化的方式去解决社会痛点。

通过发挥核心能力，腾讯与社会各方形成共识、共创与共同行动，最后逐步找到创新的路径与解法。这是复杂又艰难的社会创新过程，所涉议题往往主体多样、利益多元、难点长期积累。但是，这也逐渐形成了政府主导、社会共创、腾讯助力的方法与定位。腾讯因此形成了SQR的评估指标，即一个可持续项目，它需要先有质量（Quality）——跑通试点；再有规模（Scale）——形成复制；然后才可能产生影响（Impact）——走向进化。

## 信息披露：可持续社会价值报告

2024年，在中国证监会的统一部署下，沪深北三大交易所发布《上市公司可持续发展报告指引》，这是对中国式ESG社会期待的回应。三年前，腾讯已把可持续发展理念融入核心战略，同时也已连续三年发布了《腾讯可持续社会价值报告》，此前也连续九年发布了企业社会责任报告。报告不只披露了环境、社会与公司治理的内容，还重点强调了乡村振兴、基础研究与科技创新等可持续社会价值创新的内容，实现了高标准的可持续披露，并连续三年获得“中国企业社会责任报告评级专家委员会”的五星好评。

腾讯的《可持续社会价值报告》，不仅对外展示其实现可持续社会价值创新的探索与实践，也将其中的方法与思考呈现出来。腾讯在报告中构建了一个独特的内容框架。以《腾讯2022可持续社会价值报告》为例，报告主体被划分为“可持续的发展观”“可持续的价值创造”和“可持续的管理”三大核心板块。其中，“可持续的发展观”板块深入阐述了腾讯对可持续社会价值的思考与战略规划，这不仅是企业理念的集中体现，更是对外界传递了其长期发展方向。而“可持续的价值创造”板块则围绕用户(C)、产业(B)和社会(S)三个核心维度进行展开，详细介绍了腾讯特色的“CBS三位一体”可持续社会价值创新模型和案例，旨在深化外界对这一理念的理解。最后的“可持续的管理”板块则聚焦于腾讯在治理、环保、员工福利及客户责任等方面的具体实践，内容详实且重点突出。

腾讯发布的可持续社会价值报告过程规范，对报告生命周期中的全过程要素都有清晰的把握。报告内容在“实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性、创新性”六个维度上都展现出优秀的表现。其回答的相关议题覆盖环境、员工、运营原则、产品责任和社区等各重要利益相关方，内含信息量丰富且逻辑清晰，对腾讯在可持续发展领域的作为进行了较为真实、全面的反映，展现其致力于解决社会问题、保护环境及维护良好治理结构的决心。尤其是报告中突出展示的诸如普惠科技应用、乡村振兴、公益捐赠等社会价值创造实践，以及共创、系统性创新等方法论，为企业践行可持续社会价值创新提供了样本。

2023年，中央广播电视总台举办以“负责任的榜样，引领可持续的未来”为主题的首届“中国ESG榜样”年度盛典，腾讯获选十大“中国ESG榜样”企业；标普全球可持续发展评估提高了腾讯控股(00700.HK)的ESG评分，使其业内排名超过谷歌、Meta，位列行业全球前五。

# 指标索引

目录		CASS-ESG 5.0 指标	GRI 指标
关于腾讯		—	102-1,102-2,102-3
致辞		A1,P2.1-2.2	102-14,102-16,102-17,102-23
先行篇： 可持续社会价值创新	可持续发展观	P4.2,G3.2	102-23
	三年创新实践探索	P3.1,V1.1-1.4	102-22,203-1
	社会价值评估方法	—	—
价值篇： 共创可持续共享的价值	用户共创， 实现价值创造力	P4.3,V3.1-3.3	102-25,102-27,203-1, 417-1
	产业共创， 助力新质生产力	V1.1-1.4,V2.2-2.5, V2.7-2.8	102-28,203-1,413-1
	社会共创， 连接无限向善力	E4.1-4.3,V1.2-1.4, V3.1, V3.3-3.5,V3.7,V4.4-4.5	203-1,203-2,302-5, 304-2, 304-3,413-1
管理篇： 着力可持续的治理	完善治理，稳健运营	P4.1,G1.1-1.7,G1.9- 1.11, G2.1-2.4,G3.1, G3.3	102-6,102-9,102-10,102-12, 102- 13,102-17,102-26,102-27,205- 2,205-3,206-1,308-1,405-1, 414-1
	节能减排，绿色运营	E1.1,E1.6,E1.8-1.9, E2.4- 2.5,E2.14-2.15,E5.4,V4.1-4.3	201-2,302-4
	关爱员工，人文运营	S1.1-1.2,S1.7,S1.10, S2.1-2.2,S3.1,S3.4, S3.6-3.7	102-7,401-2,403-2,403-3, 403- 4,403-6,403-7, 404-2
附录	关于本报告	P1.1-1.3	102-3
	关键绩效表	A2,E2.2-2.3,E2.5, E2.10,E3.6-3.9,E5.5- 5.7, S1.3,S2.4,S3.11, V3.6	102-7,201-1,302-3, 302-5, 305-1,305-2, 305-3,305-4, 404-1,405-1
	报告评级	A3	102-56
	行业指南共创	—	—
	指标索引	A4	—
	读者意见反馈	A5	—

# 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）：

- |                               |                               |                                 |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 社交体验 | <input type="checkbox"/> 数字生活 | <input type="checkbox"/> 智慧公共服务 | <input type="checkbox"/> 创新就业 |
| <input type="checkbox"/> 优质内容 | <input type="checkbox"/> 健康生态 | <input type="checkbox"/> 信息安全   | <input type="checkbox"/> 数字科技 |
| <input type="checkbox"/> 产业升级 | <input type="checkbox"/> 智慧产业 | <input type="checkbox"/> 公益数字化  | <input type="checkbox"/> 乡村振兴 |
| <input type="checkbox"/> 基础科学 | <input type="checkbox"/> 健康普惠 | <input type="checkbox"/> 教育创新   | <input type="checkbox"/> 社会应急 |
| <input type="checkbox"/> 文化遗产 | <input type="checkbox"/> 绿色低碳 | <input type="checkbox"/> 稳健运营   | <input type="checkbox"/> 绿色运营 |
| <input type="checkbox"/> 员工成长 | <input type="checkbox"/> 用户满意 | <input type="checkbox"/> 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： | <input type="checkbox"/> 很高  | <input type="checkbox"/> 较高  | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较低 | <input type="checkbox"/> 很低 |
| 版式设计：  | <input type="checkbox"/> 很合理 | <input type="checkbox"/> 较合理 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |
| 可读性：   | <input type="checkbox"/> 很好  | <input type="checkbox"/> 较好  | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 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 (2023)

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 (2023) 工作人员名单

指 导：郭凯天 奚 丹 陈菊红

监 制：张 军 李 航

总 编 辑：肖黎明

统 筹：傅剑锋

责 编：刘 莎 黄晓娟

特约撰稿：付 涛

视 觉：骆 玑 许振忠

编 辑：刘 杰 孔 鹏 马文浩

资料支持：严文利



腾讯 SSV 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