

AI向善 生态共创

腾讯可持续社会价值报告2024

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实用生活服务，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。

目录

致辞	推动 AI 的上升螺旋	3
	让善意在创新生态中扎根生长	9
可持续的发展观	战略引领，实现更可持续的价值共生	12
	方法探索，从破题到协同的价值创造	14
	实践创新，构筑蓬勃向善的价值生态	19
与用户共生 服务美好生活	打破边界，点亮数字生活	28
	传递美好，深耕数字内容	36
	精心呵护，守卫数字安全	40
与产业共荣 构建科技生态	科技筑基，释放数字活力	49
	数实融合，赋能产业升级	54
	数字驱动，开启智慧未来	56
与社会共益 创造多元价值	产品驱动，助力向善实践	66
	创新资助，孕育向善可能	82
	系统创新，激活向善引擎	98
组织创新的 探索实践	组织焕新，强化协同效能	109
	科学评估，重塑价值度量	111
	员工向善，内外联动共益	113
	激励升级，实现双向赋能	117
附录		119

推动 AI 的上升螺旋

文 | 马化腾

腾讯公司董事会主席兼 CEO

以大模型为代表的 AI 技术，其迭代的速度超出想象。今年，以腾讯的混元与元宝等产品为例，我们几乎是以周更、日更的速度，迭代技术与产品。我本人也每天沉浸其中，关注正在发生的变化，吸收 AI 相关的新知识，并和很多人交流探讨。

对所有科技公司来说，现在就像人类刚进入三次工业革命的时候，我们感受到各行各业、各个领域的技术创新蓬勃涌现。但这还仅仅是一个开始，如同我们很难在刚发明了电的时候就想象出后面一个世纪不断迭加的变化——从电灯、电网到电影、电视、电脑，再到互联网、手机、电动汽车，整个人类社会进入了比特世界。

那么，面对刚刚拉开序幕的 AI 时代，我们如何在产品与技术演化的过程中把握时机，创造更大价值呢？

一

可以尝试在历次工业革命中寻找规律。我们发现，一项新技术的价值创造，常常不是技术本身决定的，而是应用与扩散决定的。有些技术创新由于一时没有应用场景，就会被束之高阁，如 TCP/IP 协议作为互联网的关键技术，早在上世纪七十年代就有了，但直到十几年后万维网诞生才真正发挥作用。

但只要找到了应用场景，不管是蒸汽动力技术、电气化技术还是信息技术，就会在应用扩散与产品迭代中，激发进一步的技术创新。技术与产品应用之间形成了持续循环、不断强化的螺旋式上升，最终促成了工业革命的爆发。

AI 的发展轨迹与此相似，也不会止步于大模型技术参数的比拼，而是会进入“技术创新——技术扩散——技术再创新”的上升螺旋中，易用的产品是技术扩散的关键载体。

目前我们所处的时期，很像 AI 时代的第一个上升螺旋，即从 AI 技术创新到大规模产品应用的初始阶段。而 AI 大模型的场景化、产品化、社会化，正是 AI 获得广泛应用的有效路径。不管是服务于用户 (C)、产业 (B) 还是社会 (S)，最终都通过创造社会价值，获得用户认可与应用扩散。

另一方面，AI 在本质上不是局限于部分领域的垂直能力，而是像电一样可以改变千行百业发展的横向能力。这种能力，将贯穿在践行“CBS 三位一体”的始终，从而在未来极大释放商业价值与社会价值。

以混元大模型的 AI 能力为例，混元已深度融入腾讯各业务线，其中包含微信生态、腾讯云、腾讯元宝、QQ、腾讯文档、腾讯会议、腾讯地图、ima、腾讯新闻、腾讯公益、养老与支教产品、为村耕耘者产品等。这些产品不少也同时接入了 DeepSeek，目的就是让用户去选择最匹配的技术，从而获得最广泛的应用。

由此带来的，是产品服务能力的放大与倍增。微信生态的 AI 搜索、AI 翻译、微信读书、企业微信的方便性，因为接入混元与 DeepSeek 得以极大提升。ima 作为同时部署了混元与 DeepSeek 的知识库，可以为用户提供很方便的知识管理。这些 AI 产品，又会形成围绕于用户需求的协同生态。例如，现在微信里可以把 AI“元宝”加为好友，可以让它帮你解读与总结公众号文章，也可以帮你解析聊天文件与图片。而在元宝问答中获得了优质的 AIGC 内容，你也可以一键转到腾讯文档中进行智能沉淀管理；如果在文档上积累成了优质内容，也可进一步转到 ima 知识库中。这类智能化的连接与场景化的业务生态，将为打造各种能力的 Agent（智能体）提供得天独厚的条件，未来或可为用户提供从生活到工作全天候、一站式的智能化服务。

产品应用对技术迭代的促进效应也开始显示出来。产品应用进一步激发了腾讯自研的混元大模型技术加速迭代，也激发了像 DeepSeek 的开源技术优化。此前，DeepSeek 工程师在开源社区上公布并感谢了腾讯的代码贡献。腾讯的工程师在应用中优化了 DeepSeek 开源的通信框架，通信性能得以极大提升。

二

那如何把这样“技术创新——技术扩散——技术再创新”的螺旋持续向前推动呢？这就需要超越技术与商业，进一步理解技术与社会的关系。AI 对于人类社会的影响将是史无前例的，许多人担心如何与人工智能妥善相处。这需要我们在思考 AI 创新的同时，将社会价值放在首位；只有 AI 不断向善，形成人与社会的信任基础，才能牵引产品的质变、生态的蓬勃。

我们的同事们已经开始了这方面的探索。在乡村发展方面，我们推动 AI 下乡，在“村级服务平台”小程序接入了腾讯元宝这一 AI 助手，并发布了“小耕”智能体，计划为 1 万个村庄提供“AI 进村”培训支持。在公益方面，我们让 AI 为普通用户提供项目的总结与洞察，推动项目的 AI 审核，用 AI 帮助公益机构改进项目描述与项目进展反馈，并已为公益机构提供 AI 的知识库服务。

在普惠老人、孩子与乡村妇女方面，我们在佛山、苏州等城市社区探索如何用 AI 无障碍地服务老人、陪伴老人；我们与教育主管部门合作，搭建服务于青少年与中小学教师的教育数据库，开发青少年的“企鹅伴读”产品，输出高质量的 AIGC 内容，并打造了教育部认可的青少年 AI 课系列；用 AI 技术辅助医生筛查妇女的“两癌”与新生儿先心病，目前已惠及百万人群。

我们也通过“科学探索奖”与新基石研究员项目，支持科学家探索 AI FOR SCIENCE，并有了在数学、化学、生命科学等领域的初步成果。在文化遗产方面，我们用 AI 探索甲骨文的破译、文物的焕新。在生物多样性方面，我们用 AI 打造了“物种之眼”，一期能识别 286 种本土兽类和鸟类物种，以更好地辅助生物多样性保护。

这些在社会价值领域的 AI 融入，仅是探索的开始，并传递给了我们诸多“正向信号”。在 AI 螺旋上升的进程中，我们需要捕捉并放大这些“正向信号”，同时有效地识别及校准“偏差”。

“正向信号”是什么？是发现社会场景中的真实痛点与庞大用户需求，是看到 AI 产品的多元探索空间，是获得社会肯定与信任的反馈。这使我们深知，AI 如果要在未来发挥像工业革命级的作用，首先就需要坚守科技向善，坚持可知、可用、可控、可信的治理与自我约束，实现 AI 的普惠、包容、公平与安全，才能真正造福于人与社会。

“偏差”是什么？短期炒作的泡沫、偏离用户价值的技术炫技、可能加剧不平等的应用……识别并校准这些，意味着我们要及时修正航向，坚守技术伦理，避免螺旋陷入停滞甚至下坠。

AI 的上升螺旋，就蕴藏在这些持续的反馈、校准和选择之中。它不是一条预设好的轨道，而是一条在探索中不断开辟的道路。

我们每一次对“正向信号”的精准捕捉，每一次对“噪音偏差”的果断修正，都在为这条螺旋注入更强的生命力，都在定义它最终能抵达的高度。

AI 向善，不是一种外在要求，而是内化在我们对 AI 技术上升螺旋的自我驱动中。如此，我们就可能在“CBS 三位一体”的生态中，不断创造更大的社会价值与商业价值。在这个生态中，技术是引擎，应用是载体，两者相互强化；而贯穿始终的，是对人的尊重，对社会的责任，对未来的敬畏之心，它最终决定我们可以走多远。

AI, 向善而行

AI已经成为重塑世界与生活的变革力量。在人工智能蓬勃发展的时代浪潮中,腾讯凭借“自研+开源”双引擎驱动,深入实践“人工智能+”战略,从技术创新、产品迭代和生态共创等方面为经济社会的智能化转型注入强劲动力,为社会议题的解决提供创新方案,推动AI向善而行。

深耕自研:厚植AI技术根基

腾讯在发展人工智能过程中,始终坚持以自研技术作为支撑业务创新的基石,加码投入,持续突破,通过加速大模型创新、智能体应用、知识库建设以及基础设施升级,推动AI技术走进千行百业,也走进每个人的生活。

加速大模型创新

2025年初,混元大模型推出深度思考模型T1和快思考模型TurboS,在响应速度、推理、抗幻觉、智能体调用与任务规划等方面达到业界领先;基于TurboS基座,推出视觉深度推理模型混元T1 Vision和端到端语音通话模型混元Voice,降低AI应用门槛;在生成领域,混元3D模型支持超高清的几何建模精度,混元Image2.0率先实现了商用级实时生图。同时持续推动混元开源, GitHub上总Star数量超3万。目前,混元大模型已经广泛应用于30多个行业。

加速智能体应用

将大模型知识引擎全面升级为“智能体开发平台”,帮助用户构建“懂业务、能执行、给结果、强安全”的智能体,并提供多种构建模式和配套工具供用户选择。

加速知识库建设

不断迭代知识库产品,发布腾讯乐享企业AI知识库,让AI更好地管理和应用企业知识。

加速基础设施升级

推出腾讯云智算,有力整合高性能计算、网络、存储等优势产品,打破算存网瓶颈,为AI创新提供强大算力支持。

产品迭代:AI激发创新活力

混元已深度融入腾讯各业务线,广泛应用于微信、QQ、腾讯元宝、腾讯会议、腾讯文档等核心产品,提升腾讯内部产品的智能化水平。

原生AI产品快速迭代

元宝

2024年5月上线,接入混元与DeepSeek双模型,处理能力全面增强,多模态理解能力不断深化,链接腾讯文档、腾讯新闻、微信读书、腾讯地图等腾讯生态,不断丰富功能,满足用户多样化需求。

ima

2024年10月推出,是以知识库为核心的AI工作台,创新性地将模型与个人知识库融合,用户可基于本地文件、公众号文章等构建个性化知识库,实现精准检索、高质量AI问答和文本创作辅助,极大提升知识管理和内容创作效率。

核心产品AI技术升级

微信

搜索场景搭建快速回答+深度思考的AI搜索新体验;公众号和小程序引入AI能力,提升内容生产与开发效率;视频号通过算法优化持续提升用户参与度。

腾讯文档

接入双模型,AI助手显著提升文档总结、问答等能力,支持“长思考”内容及智能生成幻灯片、思维导图等多种格式;打通元宝,让工作、学习更高效。

腾讯云智能体开发平台

通过RAG(检索增强生成)技术将企业知识库深度融入大模型,并支持快速搭建Agent和工作流应用,帮助行业大幅提效。

QQ

基于AI大模型,在搜索、照片及视频处理、社群管理等社交链路和社交场景提供多元化能力。

腾讯云代码助手CodeBuddy

基于双模型提供AI辅助编程能力,推出全新软件开发智能体Craft,是国内首个支持MCP的代码助手;并融入微信开发者工具,打通微信开发者生态知识库,让小程序开发更简单。

企业微信

灰度接入满血版DeepSeek-R1大模型,发布“智能机器人”“智能表格-客户跟进总结”等AI功能,助力企业提升办公效率和客户管理水平。

腾讯会议

基于腾讯混元,AI小助手升级为覆盖会议全场景的生成式智能助手AI小助手Pro,全面提高会议效率。

生态共建:AI创造社会价值

腾讯在不断向上突破AI关键技术“天花板”的同时,向下扎根各类社会议题的“试验田”,在碳中和、生物多样性保护、特殊群体情感陪伴、智慧医疗、数字文化、乡村振兴等诸多领域展开探索,努力做科技成果应用的催化剂和社会价值创造的实践者。

碳中和

搭建碳BASE平台,运用AI和云计算提高碳计算效率;推出“碳LIVE-AI知识共创计划”,开放AI工具“益仔”,截至2024年底,已有32个公益机构基于“益仔”构建56个大模型对话助手。

智慧医疗

以混元大模型为依托，联合迈瑞医疗研发启元重症医疗大模型，已在ICU投入应用；腾讯觅影医疗影像AI在超500家医疗机构普及，辅助检查近1000万人次；大模型驱动的AI导辅助服务覆盖近10000家医疗机构，各类医疗AI解决方案服务超1300家机构。

特殊群体情感陪伴

青少年心理健康领域，联合北师大心理学部积累权威心理学知识体系与高质量的对话语料，目前已加入最新混元模型训练中，提升模型的情感应对能力；发起“AI向善语料库共创行动”，首期聚焦老年群体服务，数百家专业机构参与，收集到8000余条语料。



生物多样性保护

开发业内首个支持全物种的高效万物识别模型——物种之眼，目前可识别286种本土兽类和鸟类物种。推出“野朋友计划”小程序，公众可通过有趣的交互帮助生态保护机构处理海量图像数据。



数字文化

开源全球最大的甲骨文多模态数据集，研究人员可开发甲骨文检测、识别、摹本生成、字形匹配以及释读等方向的智能算法；利用AI影像修复、AI人脸融合等数字技术助力戏曲保护，探元平台“戏曲数字资源库”已上线30余部AI修复的经典戏曲作品片段。

乡村振兴

“村级服务平台”小程序接入大模型，推出“小耕”智能体；计划为1万个村庄提供“AI进村”培训支持，预计惠及超10万村民。

真实可信信息获取

发布涵盖30多项急救知识的《急救知识库》，由腾讯医典专业医学团队和外部医学专家联合权威创建、审核，基于ima“共享知识库”能力，可7x24小时提供智能AI问答；上线和大模型技术能力结合的智能查证产品——较真AI（内测中），助力网络谣言治理。

技术公益

Light技术公益平台开放腾讯云超300项AI原子能力，降低公益参与门槛。四期Light技术公益创造营共吸引超4600支队伍、23000名开发者参与，打造社会议题的技术公益解决方案。

健康普惠

研发“AI电子阴道镜辅助诊断系统”和“智能阴道镜医生培训系统”，在中西部7省（区、市）31个县落地，使50万偏远地区妇女受益。

数字支教

上线AI备课助手、企鹅伴读等场景化智能体应用；使用可信语料强化训练大模型，探索“大模型青少年模式”。

让善意在创新生态中扎根生长

文 | 刘炽平

腾讯公司总裁

过去四年，在探索可持续社会价值的道路上，我们发现，单个企业的善意与能力是宝贵的，但终究有限。只有充满活力的创新生态，才能让每个参与者的善意扎根生长，汇聚成江河，聚变为更大的社会价值。

刚过去的5月20日，腾讯与18家企业和社会组织一起宣布成立“可持续社会价值生态圈”，共同发起了“践行可持续理念、创造社会价值、贡献中国方案、坚持协作共享、推动科技创新”的倡议。

我们看到，越来越多的中国企业积极行动，将社会价值创造融入自身的产品和核心能力。还有企业进一步将这份努力延伸至上下游价值链，通过与多元社会主体的跨界协作，将核心能力应用于更广阔的社会场景，惠及更多人群。例如，企业的全球供应链可以为救灾物资提供快速通道；物流企业携手公益组织，通过“互联网+社区运营+公益”的模式，为数百万卡车司机搭建起互助平台。这些实践，让我们看到了价值共创的巨大潜力。

这一进程，往往经历着由点及面、逐步深入的探索：企业首先从自身产品与价值链中主动发掘并嵌入社会价值；在收获积极的社会反馈后，逐步扩展到相关生态伙伴，进行协同共创；最终，带动社会价值创新的可持续性与规模化。在腾讯四年多的可持续社会价值创新探索中，我们欣喜地看到，一个有共情力、创造力、生长力的生态正在形成，并在中国的可持续发展中发挥着日益重要的作用。

- **创新生态, 是社会善意的放大器。**个体的善意如同涓涓细流, 通过精心的规则设计和技术赋能构建的生态, 则能汇聚成江河。腾讯公益平台的发展正是这一过程的缩影: 超过 15 亿人次用户的向善行动, 2 万多家公益机构与 2 万家企业的共同参与, 生动诠释了“小爱汇大爱”的力量。再如, 我们发布的全国首张“爱心驿站地图”, 汇聚了超 18 万个驿站点位——从工会自建驿站、银行电信网点到加油站、中介门店——让户外劳动者能便捷地找到体面的歇脚处。这正是以平台的连接力, 放大社会善意的直接体现。
- **创新生态, 也是社会资源的整合者。**多方主体贡献的独特资源, 在生态中能产生“1+1>2”的协同效应。例如, 腾讯与中国农业大学共同发起的“乡村 CEO 计划”, 已在国内率先培养了 160 余名乡村经营人才, 并形成“个十百千万”的带动效应, 惠及全国 17 个省(区、市)数千名人才的成长, 更与中央农广校联合启动了万人培养计划。华润慈善基金会打造的 19 座希望小镇, 也成为了乡村 CEO 们实践的新学堂。同样, 我们在十余个城市推动的“五分钟社会救援圈”项目, 通过数字化技术链接 120 急救中心、医生、志愿者和 AED 设备等资源, 显著提升了试点城市的院前心源性骤停急救存活率。尤为可贵的是, 这一模式在万科、华润等伙伴的联合推进下, 已深入社区、物业和商场等场景。仅万科物业在合作一年多时间内, 就在其社区成功救治了 24 位居民。人才、技术、场域在生态中相互赋能, 让“善的同心圆”得以层层扩大, 社会价值得以不断倍增。
- **创新生态, 还是社会创新的实验室。**破解复杂的社会议题, 往往需要打破常规路径与边界。在一次次数字救灾实践中, 我们逐步摸索出“数字关爱平台”模式。它以受助者需求为中心, 精准对接资源, 搭建商家服务体系。一年多来, 该模式已在云南、广东、北京等 11 个省(区、市)落地, 联动近 50 个一线社会组织和包括京东、菜鸟在内的近 200 个商家伙伴, 扩展到 200 多个项目, 成功实现了从试点到规模化的跨越。这种快速实验、迭代创新的能力, 是生态赋予解决社会难题的新路径。

腾讯与众多同行伙伴共建的可持续社会价值生态, 是一条清晰的价值共创路径。从腾讯的核心能力出发, 辐射带动多元主体协同共创, 最终在更广阔的社会土壤中, 培育出充满生命力的善意生态。这成为越来越多志同道合企业的共同选择。

我们坚信, 随着生态的日益繁荣, 参与主体不仅能借此增强自身韧性, 更能共同促进社会整体的韧性, 创造更具规模的社会价值。同时, 社会各界的回馈与认可, 也将帮助参与企业走上基业长青之路, 推动“企业 - 社会”的良性生态持续繁荣, 生生不息。

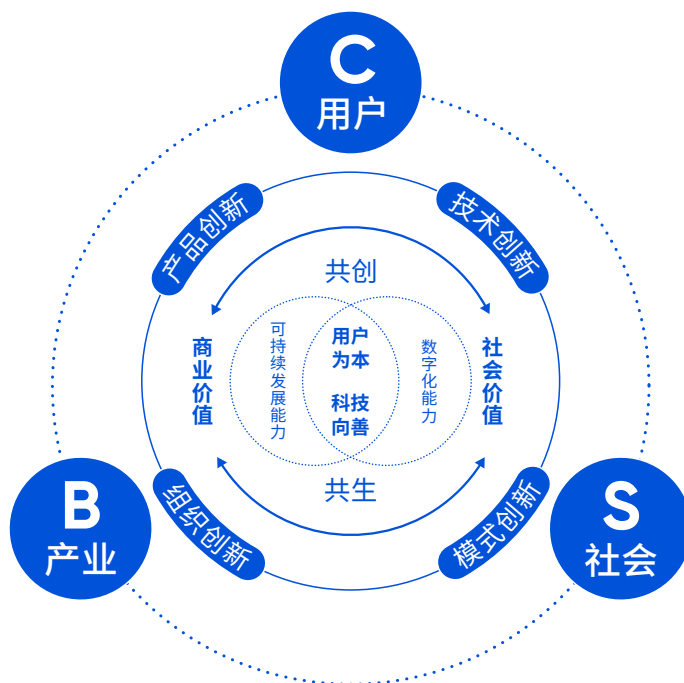
可持续的 发展观

战略引领 实现更可持续的价值共生

腾讯的成长基因根植于“用户为本，科技向善”的使命愿景。面向这一愿景，4年前腾讯进行了第四次战略升级，明确提出将“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”作为腾讯可持续发展的底座，并提出“CBS 三位一体”的思考框架，强调服务用户（C）、产业（B）和社会（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。

我们以可持续社会价值创新战略为引领，在创新、共创，以及社会价值与商业价值融合的道路上稳步迈进，持续丰富这一战略的内涵。这一战略的蓬勃发展，背后有诸多关键因素共同发挥作用：全球发展变革，为企业创造价值带来新的机遇，促使腾讯突破传统，探索创新发展方向。国家大力支持科技创新，出台的一系列政策为腾讯拓展科技边界、开展创新实践、持续关注人的发展和社会可持续进步提供了保障。腾讯自身积极作为，整合优质资源和核心能力，对内打破部门壁垒、提升运营效率，对外秉持开放理念、拓展生态边界，激发各方合力提升社会福祉。

伴随着更多共创的发生，更多价值关系的建立，更多边界被打破，我们重新思考价值的定位：数字技术发展的日新月异，驱动不同个体、组织、领域等多元主体形成相互依存、共同创造和分享价值的生态系统，这超越了简单的融合逻辑，而是以一种更加平衡、协同的动态关系，形成长期稳定的发展动力，最终达到共生状态并产生新的价值。在共生状态下，社会价值的创造为商业价值的持续增长提供稳定的环境和基础，如同土壤与种子的依存法则，肥沃的土壤通过涵养养分、调节生态为种子提供萌发与生长的根基，而种子破土后的蓬勃生长又通过根系固土、落叶归根反哺土壤的肥力，两者在循环互动中共同孕育出更具韧性和温度的可持续未来。



腾讯“可持续社会价值创新模型”

一个中心 “用户为本，科技向善”的使命愿景是可持续社会价值创新战略的中心，贯穿于整个模型，引领腾讯创新发展、商业实践、社会共创的整体方向。

两价共生 作为可持续社会价值创新战略的最终目标，社会价值和商业价值不只是简单的相互促进和转化的叠加关系，更是与利益相关方建立深度合作关系，这种关系不因短期利益或外部环境的变化而轻易改变，而是在动态变化中实现长期的平衡与共同发展。

三位一体 “CBS 三位一体”是可持续社会价值创新战略的核心理念，即服务用户（C）、产业（B）和社会（S），三者互为反哺、相辅相成，最终指向为社会创造价值。

四创协同 “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、模式创新和组织创新四个维度。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共生体系。组织创新在共创机制中，通过与社会价值生态中利益相关方的双向“激活—赋能”实现协同增效，其中，SSV作为落实战略的发动机，牵引多元主体协同行动，在内部与业务团队深度联动，在外部与共创伙伴共同探索，以开放、融合的组织力量，驱动社会价值创造生态蓬勃发展。

方法探索

从破题到协同的价值创造

当前，数字技术的突破性发展正在重构人、事、物之间的关系。尤其是 AI 时代的来临，不仅消弭着传统企业价值创造的边界，更通过技术赋能重塑企业与利益相关方的交互方式，促进形成企业与社会相互滋养、协同进化的可持续发展生态。新的生态中，各方在实现自身发展的同时推动社会价值的共创共享，建立起新的价值链接，最明显的表现之一就是：企业的价值创造不再局限于商业价值，还需要关注更广泛的社会价值，只有社会需要，企业才能存在，只有与多元利益相关方携手共创价值，企业才得以更可持续地发展。

2021 年，腾讯将“可持续社会价值创新”作为新阶段实现“正因志业”的战略选择。4 年来，在创造可持续社会价值的创新实践探索中，腾讯基于在价值创造实践深度和广度方面的经验积累，逐渐沉淀形成系统性的可持续社会价值创造方法，即：“核心点”是价值创造的基础，通过发挥核心能力在关键社会议题上实现突破；“协作链”围绕核心点展开，以系统化创新的方式整合资源，吸引多元主体发挥自身核心能力参与共创，使各方力量相互协同，形成强大的行动合力；“生态圈”是价值创造的内生动力，通过与生态伙伴构建协同生态，对自身核心能力进行创造性应用，持续推进有意义的实验和模式的创新，创造更可持续的社会价值。这些方法，并不是并列的维度，而是层层渗透、相互驱动的系统路径，共同构成一个嵌套式的社会价值创造螺旋。



2025 年 5 月 20 日，腾讯携手中国领先的十余家头部企业、组织发起并组成“可持续社会价值生态圈”，共同为全球可持续发展贡献中国智慧与力量。同时，伊利集团、腾讯集团和联想集团作为生态圈首届轮值主席，联合隆基绿能、平安公益基金会、安踏、复星公益基金会、华润慈善基金会、爱眼公益基金会、万科公益基金会、顺丰公益基金会、周大福慈善基金会等多家企业和社会组织，共同倡议《WISH2030 美好宣言》。

核心点—发挥核心能力创造价值

腾讯发现，贯彻可持续发展理念需要用好企业的核心能力，并将其融入产品与主业中去，才能创造可持续的、规模化的社会价值。这也是腾讯可持续社会价值创新方法论的核心所在。腾讯充分依托自身的数字化能力和可持续发展能力，聚焦关键社会议题，根据不同场景创造社会产品、提供数字工具，以切实行动推动社会价值与商业价值的融合共生不断向深向实。

协作链——打通多元共创的协作链条

社会共创是社会价值的最大生产力。社会价值创新进程中，往往不能只靠单方创造，而是需要社会各方共同参与。腾讯积极凝聚各方在理念上的共识，在自身社会价值实践探索中，推动构建开放平台，激发社会议题解决系统中政府、企业、社会组织、个人等各相关方的内生动力，吸引他们踊跃参与，形成深度联结的行动链条，探索社会议题的系统化解决方案。同时，我们也看到越来越多链主企业在自身价值链中持续深耕，通过各自核心能力创造社会价值。基于此，腾讯发挥自身数字化能力，打通不同价值链条，推动各相关方的核心能力进行连接与流动，在行动上实现协同共进，助解更大的社会议题，创造更大的社会价值。

生态圈——共建社会价值创新生态

社会问题复杂多样，为了让社会价值创造更可持续，腾讯积极构建协同共生的社会价值创新生态，各生态伙伴深度释放自身核心能力，在协作互信中凝聚成紧密相连的价值共同体，通过技术、资源、人才等多元要素深度融合，激发“乘数效应”；通过能力互补与场景联动，不仅让单一主体的价值输出实现几何级增长，更让社会议题的解决效能获得指数级提升。在社会价值创新生态中，价值创造不仅从“单点突破”迈向“系统跃迁”，而且以更广泛、更深入的价值共生机制，让每一份社会创新力量都能在生态网络中实现价值共振与效能倍增。

相关数据显示，我国每年约 55 万人发生心源性猝死，急救黄金时间仅有 4—6 分钟，而救护车到达前（平均到达时间 8-13 分钟）会出现严峻的“急救空窗期”。如何将急救场景下的呼救端与响应端及时有效连接？

打造“网约式”急救

2022 年，腾讯可持续社会价值事业部（SSV）与深圳市红十字会、宝安区红十字会开始共同探索社会应急的新模式。为有效利用救护车到达前的黄金救治时间，动员社会各界力量共同守护市民生命安全，2023 年 3 月，腾讯 SSV 与深圳宝安区红十字会签订战略合作协议，在全国率先打造全民参与的“5 分钟社会救援圈”，铺开全区范围的群众应急培训，同时联合开发“宝安区社会应急响应系统”。这套系统融合了 AED 设备导航、急救志愿者值守平台、社会急救地图、急救培训和志愿者保险等功能，借助腾讯的科技力量，共同探索在市民遇到紧急情况拨打 120 后，在等待救护车到达前发动社会力量守护市民生命安全的新途径。

通俗一点讲，“5 分钟社会救援圈”的目的，就是通过打造平台、捐赠设备、对外培训、输出能力等方式，让社会层面的更多人可以参与到急救中来，让意外发生时“求救”需求和“响应”供给信息高效交互，形成“四方联动”：互联网一键呼救后，实现呼救方、社区医院、物业工作人员、志愿者四方视频通话，社区医院在线指导，物业工作人员协调救助，志愿者取急救设备现场施救。

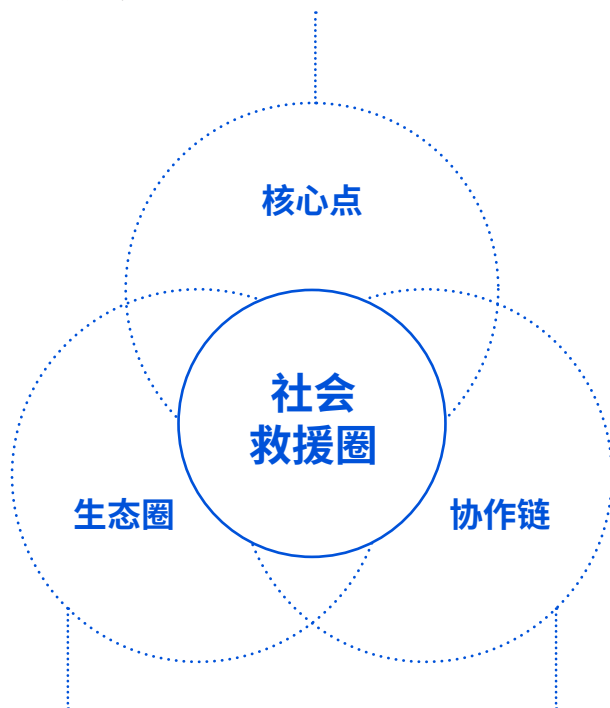
越扩越广的“社会救援圈”

有了在深圳的成功应用，“5 分钟社会救援圈”的模式在越来越多城市中生根发芽，生长出更多可能。2024 年 1 月，腾讯 SSV 社会应急实验室分别与深圳、北京、东莞签署了合作协议，在深圳宝安区“5 分钟社会救援圈”试点的基础上，在更大范围内推广这样一套社会急救模式，并且不断创新，打造了生命急救中的救护车“线上会议”模式，将多方视频通话能力集成进救护车和 120 核心救援流程，结合企鹅急救小程序和应急平台，实现急救链路的数字化能力升级与社会应急力量的无缝衔接。

“社会救援圈”不仅仅是同一模式在不同城市的简单复制，而是随着越来越多新力量的加入，持续地进行升级和创新。2022 年，腾讯党委、腾讯 SSV 与华润万象生活深圳湾万象城共同启动“红色暖心计划”社会化应急项目，打造商场智能化应急体系；此外，腾讯 SSV 还与万科物业达成“共 AI 生命，救在身边”的急救进社区合作，平均每 10 万名业主就拥有 153 台 AED 设备，打造社区物业应急数字化服务标杆；2023 年 9 月，腾讯 SSV 和高济健康合作，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”；同年 12 月，腾讯 SSV 与广州链家、广州市红十字会开展合作，在 230 家门店显眼位置处张贴“社区红十字救护站”，推动超过 500 名经纪人参加广州市红十字会初级救护培训；2025 年 3 月，腾讯 SSV 携手顺丰公益及深莞顺丰，探索将顺丰网点、营运车辆、快递小哥接入“5 分钟社会救援圈”，在深圳市 100 多个网点完成 AED 设备部署及验收工作，投入 2000 个医疗包，并推进在 40 多台营运车辆上完成 AED 设备部署，打造全国首个“快递 + 应急”城市救护项目……

在“社会救援圈”中，不同的核心能力不断落地生根、开花结果，释放出旺盛的生命力，进化出越来越多的救助模式。

依托腾讯数字技术能力，打造“企鹅急救平台”等数字化产品，实现了急救资源的高效整合与调配。



“社会救援圈”吸引华润、万科、高济健康、链家和顺丰等不同性质的企业加入，基于企业各自的核心能力，创新升级应急救援模式，形成更可持续的救援体系。

联合政府部门、医疗机构、公益组织等多方力量，打造协同共创的协作链条，从而突破传统急救时空限制，从多个层面构建起更加立体、高效的急救网络。



海裕社区第五大道社康医生谢玉萍是社会急救志愿者，当收到呼救信息时第一时间背上急救背包前往事发地

实践创新

构筑蓬勃向善的价值生态

社会议题的解决需要凝聚多方力量，生态伙伴的参与为解决社会议题带来更多可能。社会价值的创造并非依靠个别突破，而是依赖生态系统的持续进化。腾讯始终积极探索推动社会价值创造的有效方式，2024 年 12 月，以“生长”为主题的 2024 可持续社会价值创新大会成功举办，聚焦可持续发展中的企业力量，搭建起面向全球的开放平台，广泛联络各行各业创造社会价值的生态伙伴，推动社会价值生态圈的构建。思想的锐度、行动的热度、议题的广度相互融合，激励更多企业运用核心能力创造社会价值，让善意生长更多可能。

汇集多方力量，共建价值生态

社会价值生态的繁荣离不开多元主体的积极参与。大会吸引了社会价值和可持续发展领域的创新引领者、行动者、研究者、倡导者等，共同探讨如何发挥企业的核心能力与创新力量，加速实现可持续发展目标。众人携手共建生态、共创行动，让可持续社会价值创新从单个企业的“独奏”，转变为整个生态的“合奏”。



2024 可持续社会价值创新大会现场

1300 万人线上观看



1000 人线下参会



共同感受跨界对话、跨界思考、跨界合作的生态大会

5 场平行论坛



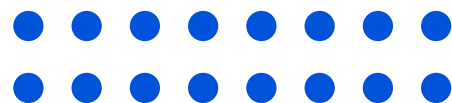
围绕 AI 向善、低碳环保、健康普惠、乡村振兴、商业创新等不同议题分享创新“解法”

65 位嘉宾



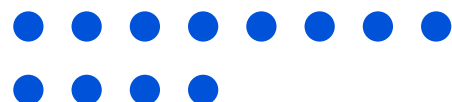
与会交流，分享对社会价值的观点见解

16 个展位



展示碳中和、社会应急、基础科研、乡村振兴等社会价值领域前沿、创新、鲜活、有趣的项目和产品

12 个市集摊位



展陈商业公司、社会企业、社会组织等基于各自禀赋的社会议题解决方案与可持续产品

9 场路演



发布社会价值创新项目方案，推动资源互通与交流合作

洞察价值趋势，凝聚理念共识

社会价值生态的培育不是“大水漫灌”，而是通过精准滴灌激活系统的自生长能力。在近年的创新实践中，商业部门用核心能力，尤其是科技能力和商业能力推动可持续目标的实现，正在成为普遍共识，成为愈发重要的力量。在大会上，社会各界引领者和倡导者基于此交流“洞见”，分享见解，精准把握社会价值发展脉搏，为未来实践指引方向。

跨行业合作能够促进共同创新，推出兼具经济增长与社会和环境效益的解决方案。企业作为经济驱动力和社会创新者，肩负着开辟可持续解决方案、塑造更美好未来的独特责任。

—— 联合国发展系统驻华协调员 常启德

近年来，中国涌现出一大批先行企业，为全球可持续发展提供了新范式和新实践。

—— 中国企业改革与发展研究会会长 彭华岗

可持续社会价值创造可以帮助企业摆脱囿于“赛道”的惯性思维，不再以短期的商业利益为目标，而是服务于尚未得到满足的社会需求、解决社会问题，从而充分发挥科技的创造能力，成为社会的“善引擎”。

—— 清华大学可持续社会价值研究院院长 杨斌

社会问题的解决是多方合力的结果，它需要生态伙伴的力量，需要可持续发展的愿景对所有人的感召。

—— 腾讯集团高级副总裁、首席人才官 奚丹

企业承担社会责任存在三重境界：第一重境界是实现商业价值，第二重境界是基于社会视角来做好事，第三重最高境界则是基于社会公平正义和可持续的视角来创新引领社会价值。

—— 中国社会保障学会会长 郑功成

如今企业承担社会责任发生了根本转变，即从被动承担责任到主动贡献价值、从自治到共创、从独享到共享、从独赢到共赢。

—— 中国法学会副会长、中国法学会环境资源法学研究会会长 吕忠梅

拓展创新边界，探寻前沿解法

在社会价值创造的过程中，每一位参与者都是社会价值生态网络的关键节点。大会采用“场景嵌入式创新”模式，紧密连接社会需求、企业能力与公众参与，让技术创新从实验室走向实际应用场景。多元“解法”相互交流、碰撞，激活社会价值的“乘数效应”，让善意传递到社会的各个角落，推动社会价值创造向更广阔的领域拓展。



“折纸帐篷”来自 2020 年“科学探索奖”先进制造领域获奖人陈焱，它可以实现快速折叠和快速展开，还具有高折展比收纳、高效低成本加工运输等特性，可在地震后快速制造、快速投送、快速部署，在第一时间为灾区提供可靠的临时住所



韦苡萱是广西桂林龙胜县乐江镇江口村乡村 CEO，在培训导师指导下打造了助力村集体经济增收的蜡染非遗展示体验中心

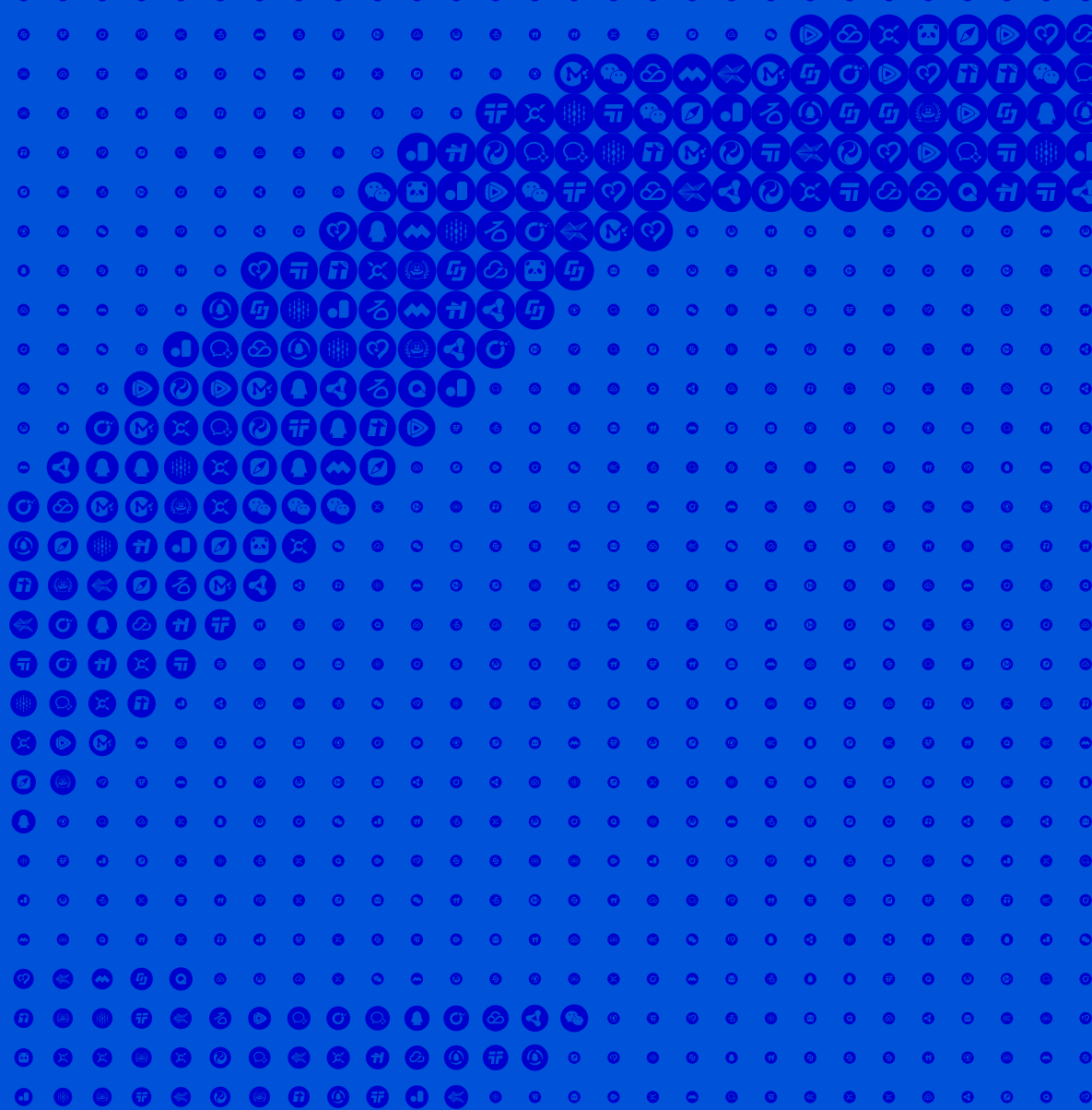


“抓碳鹅”是由腾讯“碳寻计划”提供支持的研究团队，采用捕集固定 CO₂ 的钢渣制作而成的潮玩工艺品。同样的技术，废渣和废气还可做成砖头，用于铺路、盖房子、矿井填充



爱德面包坊是国内首批为心智障碍人士提供职业培训和庇护性就业的社会企业，2007 年至 2025 年 1 月，已累计帮助了近 100 名心智障碍人士更好地融入社会

与用户共生 服务美好生活



从消费互联网到产业互联网，再到可持续社会价值创新，腾讯始终坚持“一切以用户价值为依归”，以技术能力和产品创新实现与用户需求的有效连接，不断满足用户物质文化生活的需要，在为用户创造价值的同时，助力用户实现自身价值，构建用户价值新生态。

小幸福、大民生，科技为生活赋能

腾讯始终洞察需求，不断创新优化产品与服务，放大连接的价值。从丰富社交体验到便捷日常生活，从支持无障碍建设到助力就业民生，从守护个人生命安全到助力公共服务升级，让技术与产品汇聚为用户生活中不可或缺的温暖与支持，让每一位用户感受到技术普惠带来的“小幸福”。

小创作、大世界，内容为文化增彩

腾讯坚信好内容才能传递好声音，好生态才能创造正能量，凭借不断革新内容生产模式和加强技术应用，积极构建多元化、高质量、健康化的内容生态体系，构筑数字内容“新基建”，发挥好内容的“放大器”作用，打造更多“有筋骨、有内涵、有温度”的好故事、好内容，不断满足人民群众的精神文化生活需要。

小守护、大使命，安全为成长护航

随着大数据技术的发展，平衡技术创新与用户权益保护面临着新的挑战。因此，腾讯更加注重用户权益的保护，发挥技术能力，不断提升用户的隐私保护水平和服务质量，探索未成年人保护的途径，携手各方抵御网络攻击，不辜负用户的每一份信任，全方位守护用户网络安全。

真正的科技价值，在于让每个人在数字时代都能拥有尊严与实现成长的机遇。腾讯将始终秉持“用户为本”的理念，致力于让数字生活更具人文温度、数字内容更为多元丰富、数字安全更加坚实可靠，推动技术以更普惠的方式赋能于人。

共创故事

在爱心驿站地图上
标注城市的善意与温暖

在树荫下乘凉、在汽车引擎盖上吃饭、
在楼梯间小憩、在电动车上“金鸡独立”——工作间隙“习惯”这样休息的户外劳动者，超过亿人。



一位保洁员在西安浐灞国际港一处爱心驿站领取绿豆汤



背着女儿送外卖的王太平

拥有不将就的歇脚点是一种“奢望”

“90后”外卖员王太平，每次出门送外卖，身上的装备都不简单。除了必备的水杯、雨衣、充电宝，还有他一岁半的女儿。小女儿被裹在大红色包袱里，紧紧贴着他汗津津的后背，和身后外卖箱里的餐食一起，穿梭在重庆的大街小巷。这是他的第二个孩子，大女儿由奶奶照顾，小女儿因过敏体质需要格外关注，妻子在超市两班倒，白天他便带着女儿一同送外卖。

送外卖的工作并不轻松，何况还带着孩子。第一天，女儿的腿就被勒红了。每隔两小时换尿布，没有母婴室，只能在无人的巷子或楼梯间解决。送餐时，还得时刻记着女儿的米糊，冷了就趁非高峰时段请商家加热。没接到订单时，他只能带着女儿去大楼楼梯间的小平台休息。在那里，大家或蹲着，或垫个东西坐下趴在腿上打盹。王太平因为带着孩子，不敢打盹，只能抱抱女儿、牵着她的小手走走当作休息。下雨天更是麻烦，女儿被淋湿过，也因雷阵雨被困过，他怕女儿感冒，一下雨就不敢接单。

全国首次，一张聚合 18 万驿站点位的爱心地图

现在，情况发生了改变。2025 年 3 月 14 日，腾讯发布全国首张“爱心驿站地图”，将好好休息的权利还给这些城市中的穿梭者。地图覆盖全国超 18 万个驿站点位，将分散的驿站点位以主题地图形式聚集。用户可以通过微信搜索“腾讯地图”点击“驿站地图”，或者在腾讯地图微信小程序首页、APP 搜索“爱心驿站”关键词进入，轻松找到这些温暖的角落。在驿站，他们可以体面地吃饭、充电、躲雨、暖身，直至疲惫的身体“满血复活”。

功能虽小，但解决的需求却不小。因为每一个微小的需求，背后都是一个个具体的人——人的需求再小，也是大事。科技的善意，就藏在这些细腻又实用的细节中。在爱心驿站暖黄色的灯光下，王太平和女儿可以吃饭、玩耍，那些曾经的疲惫和无奈，被此刻的温馨取代。女儿或许长大后不会记得在爸爸背上的时光，但这些在驿站里的明亮瞬间，王太平会永远铭记。

引路行动，不断延伸的温暖和守护

与此同时，腾讯地图联合全国媒体发起“爱心驿站引路行动”，通过各地媒体的联合报道、平台接入，让更多户外劳动者知道驿站，找到更好的歇脚点。这些驿站有的是各地工会和街道居委会自主建设的房间，有的是社会上各类机构的自有区域或者门店，例如银行、加油站等。即便没有标识，奔走在城市各个角落的劳动者们只要搜索爱心地图，就不会错过这些隐秘而温暖的角落。王太平觉得，或许不仅是他们这些户外工作者需要驿站，“那些带着孩子路过的人，希望也能用得着，特别是母亲带着孩子需要哺乳的，可能到其他地方不方便，也可以到那个地方去哺乳。”王太平说。

城市里，腾讯地图的“爱心驿站地图”，如同繁星点点，照亮了劳动者的生活。它让那些在城市中奔波的人们知道，在忙碌的生活里，总有一个温暖的角落在等待着他们，总有一份善意在默默守护着他们。

打破边界，点亮数字生活

当前，新一轮科技革命和产业变革方兴未艾，新一代数字技术蓬勃发展并深度应用，社会加速进入数字时代。在生活场景中，越是以用户为本，越能找到产品的最优解，让产品真正成为连接创新技术与用户需求的桥梁，实现技术对人的普惠。腾讯发挥连接能力，突破场景边界，助力加快建设普惠便捷的数字社会，让用户拥有获得感、幸福感、安全感，构筑起生动的数字生活新图景。

打造智能社交新方式

腾讯不断丰富社交产品矩阵，通过即时通信和社交平台打破时空限制，让人们随时随地进行沟通、分享和交流。随着 AI 技术的发展，用户不仅渴望更快的信息传递，也更加期待智能化的交互体验。腾讯强化 AI 技术的深度应用，升级社交功能，提升社交平台的智能化和人性化水平。

微信 + AI，我的生活好搭子

案例

微信结合 AI 推出系列小功能，为用户提供更智能、便捷的服务。

AI 问答工具

AI 搜索等问答工具可以从浩如烟海的信息中通过快速回答和深度思考为用户梳理出需要的答案。

AI 创作工具

通过秒剪等 AI 创作工具，实现文字转视频、AI 配音、自动剪辑等功能，用户可以轻松制作视频，分享生活中的精彩瞬间。

AI 翻译功能

上线自动翻译聊天信息功能，用户无需手动长按消息即可自动翻译聊天信息，目前已支持 18 种语言，进一步突破社交的国别边界。

AI 助手

元宝 AI 是腾讯元宝 APP 入驻微信的 AI 助手，无缝衔接微信生态。一键解析公众号文章和任意图片、文档，短评后奉上秒开详解，支持对解读内容做各种智能互动，支持陪伴互动。

提供普惠便捷新服务

构建普惠便捷的数字社会，是建设数字中国的重要内容，也是推进和拓展中国式现代化的必然要求。作为数字生活的参与者和建设者，腾讯深入一线，洞察需求，在产品和服务上不断探索，用技术创造更多便利生活、守护更多生命的可能性。

支付无界，提升便捷安全新体验

作为消费的“最后一公里”，支付体验一直是用户“最可感”的部分，支付方式的便捷性与安全性成为人们日常生活中不可或缺的重要特性。腾讯依托微信生态体系，为用户提供丰富多样的支付场景和服务，让境内外用户享受到更加高效、安全、便捷的支付体验。

刷掌让境外支付更安全

作为微信支付在移动支付领域的新探索，微信刷掌以“掌纹 + 掌静脉”的识别技术，实现了免介质、无接触、高精度的用户体验，同时依托先进的安全技术和金融风控技术，有效抵御常见的攻击，全方位保障用户的支付体验。刷掌支付在境内多个行业落地应用，提升了用户在支付及过闸等场景的实际效率。

截至 2025 年 4 月，微信支付刷掌技术在境外落地，首站澳门有 80 多个商铺和点位支持刷掌支付功能，已开通内地微信钱包支付及刷掌支付的用户可进行便捷消费，有效提升内地游客的支付便捷度，为粤港澳大湾区的数字化升级和互联互通注入新活力。



澳门有 80 多个商铺和点位支持微信刷掌支付服务

外卡服务使跨境支付更便捷

腾讯通过“外卡内绑”“外包内用”服务提升境外人士在境内的支付体验的同时，探索为境外人士提供更丰富的移动支付选择，全方位提升支付的便捷性。

2023年7月，微信支付全面上线外卡服务，在提升境外来华支付体验方面陆续推出多项优化措施，包括不断扩大外卡支持范围，丰富线上线下支持场景等。2024年，微信支付进一步简化“外卡内绑”流程，让用户绑卡更快捷，同时提升交易额度、增加官方实名验证渠道等，为外籍人士消费提供更大支持。为了适配部分用户使用习惯，通过支持国际卡等充值方式，便利外籍人士进行小额便捷支付，提供更丰富的支付选择；持续推动“外包内用”，外籍人士来华不用下载新的APP，使用本国钱包也可以便捷扫码支付。在线下服务台面对面服务中，也不断提升服务水平，推出了英语、蒙古语、俄语、韩语等12种语言的《微信支付使用指南》，并在全国70个城市提供超100万份双语指引，覆盖吃、住、行、游、购、娱等全场景。此外，为了进一步便利外籍用户使用微信，用户将微信升级至最新版本后，点开任一小程序，右上角的菜单便会出现“翻译”按钮，随时触发翻译，切换语言。

2024年以来，为全面高效提升支付便利服务，微信支付在上海、深圳、广州等多个机场、口岸等出入境枢纽，以及国际重要展会场馆、商圈、旅游景区等重点区域提供多元、便捷的支付咨询服务。

10款

钱包首批开通来华支付功能

50个

城市的公共交通网络已与 WeChat 港币钱包连接

70座

城市提供超

100万份

双语指引



为全面提升支付便利服务，微信支付设立服务咨询台，为外籍客商提供专业、便捷的咨询服务

信息无碍，共享数字便利新生活

截至 2024 年底，
腾讯已累计申请无障碍
相关专利超过

90 项

涉及产品与功能超过

40 项

随着以数字化、网络化、智能化为特征的信息化浪潮蓬勃兴起，推动信息无障碍建设、让残障人士和老年人等群体共享数字红利，已成为数字时代全社会关注的重要内容。我们从千千万万“小但重要”的场景中发现用户需求，持续优化和创新无障碍产品与服务。截至 2024 年底，已累计申请超过 90 项无障碍相关专利，涉及超过 40 项产品与功能，实现了主要产品的无障碍优化。我们还开源语音合成、AI 手语翻译等多项无障碍技术专利，推动业界在信息无障碍领域的共同进步。

为 1700 万视障人士，修一条观影“盲道”

案例



《热辣滚烫》无障碍版首映现场

据世界卫生组织统计，我国视障人士已超过 1700 万人，平均每 80 人中就有 1 人面临视力障碍的困境。2024 年 5 月 16 日，腾讯与中国盲文图书馆共同发布腾讯视频“无障碍剧场”，面向视障群体提供免费优质的无障碍观影服务，分批次上线 640 余部优质热门作品无障碍版本，并将相关影视资源推广至全国 400 余家线下公共图书馆。截至 2024 年 12 月 3 日，已推出 193 部无障碍影视作品，累计总播放量超 100 万次。

《腾讯元宝老年人实用指南》大字版，贴心服务老年群体

案例

为帮助老年人更好地接受 AI，在生活中熟练运用智能科技，腾讯元宝制定了详细的实用基础指南，老年人可在元宝将字体调大、开启自动朗读功能、进行语音提问（已支持识别多种方言）、轻松拍照识物、开展常识科普、制定兴趣爱好计划等，让老年人也能享受科技带来的便利与乐趣。



针对老年患者的就医习惯和实际操作难题，微信“长辈就医”功能界面更清晰、流程更简单、服务更便捷。除了字更大、按钮更清晰外，患者还可以查看过往就诊医生并挂号复诊。此模式还支持一键授权创建诊疗卡，免去了患者手动频繁填写各种信息的复杂流程

生命无虞，为安全筑牢技术防线

连接能力与数字技术专长，既是腾讯实现普惠、共享发展的坚实基础，也是腾讯以科技守护生命之光的重要力量。2024 年，我们依托核心产品，在地震灾害场景延伸核心能力，第一时间守护生命。

地震预警与灾害极限竞速

案例

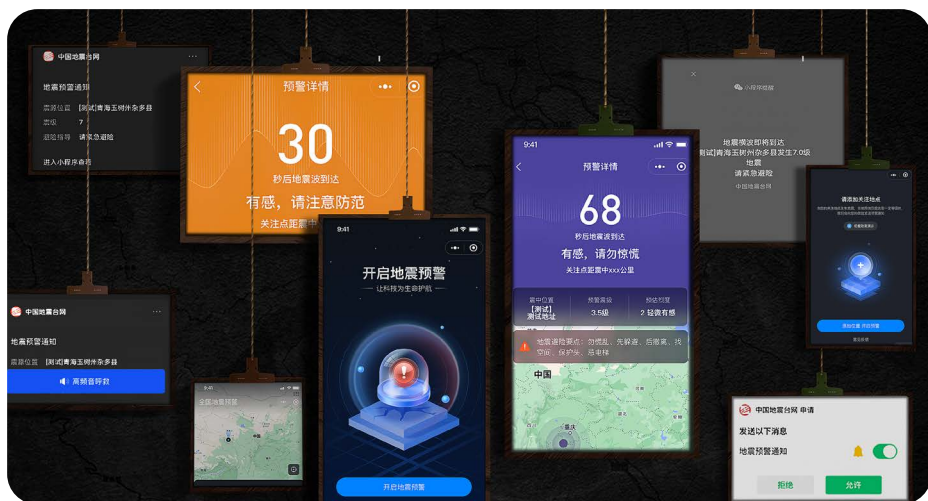
地震灾害具有突发性和严重性，提前预警对于公众安全防范至关重要。有破坏性地震发生时，抢到 3 秒，人在室内就能找到坚固体避险，在室外能远离建筑；抢到 5 秒，在平房的人能跑到空地；抢到 10 秒，低楼层的人也能疏散到室外。

为跑赢这场“竞速赛”，基于自身产品技术能力，腾讯 SSV、微信、QQ 等部门组建联合攻关团队，于 2024 年 5 月在微信、QQ 两大社交平台上线“地震预警功能”并覆盖四川全省。2024 年 8 月，“中国地震台网”全国微信地震服务平台正式上线，全国微信用户均可通过小程序开启地震预警，实现了 1+31 的全面覆盖：1 个全国预警小程序，由中国地震台网中心制定全国的推送策略，震级达到 4 级且烈度达到 5 度才会推送预警；31 个省级预警小程序，由各省地震局制定地方性预警规则。

微信地震预警具有跨硬件平台、跨操作系统和跨通信运营商的特点，具备了秒级触达的广域快速服务能力。当发生可能造成破坏性影响的地震时，小程序会发出强提醒警示，并提供国家应急广播防震指南，持续提醒用户及时采取避险措施，以降低地震灾害影响。此外，遇到强震时，不同系统手机均会收到预警提醒，并且不同烈度对应不同预警颜色和提示语，当烈度较小、震级较低时，仅在微信服务通知内提示，减少对用户的打扰。

截至 2025 年 5 月底，
开启微信地震预警
功能的用户超

2240 万



全国微信地震预警服务平台

激活民生就业新途径

高质量充分就业是人民幸福美好生活的重要支柱之一。腾讯以数字优势推动就业质升量稳，发挥数字平台作用，助力缓解结构性就业压力，构建韧性就业“蓄水池”；深化数字技术应用，打造安全、透明、高效的就业数字生态，打通普惠就业“微循环”；持续创新数字工具，催生数字经济新职业，激活创业就业“倍增器”，为形成“平台稳就业、生态促普惠、工具激活力”的高质量就业注入力量。

按图索骥助力民生普惠

截至 2025 年 5 月，
“附近的工作”小程序
上线岗位超过

3.5 万个

搜索服务涉及岗位已覆
盖地市超

200 个

截至 2024 年底，
“微工卡”覆盖零工
从业者超

1900 万人

累计帮助零工群体
增收超

300 亿元

腾讯强化数字生态“连接器”功能，通过数字技术打破信息壁垒，精准链接就业供需，整合产业链资源，促进岗位与人才高效匹配。如多款产品结合自身能力助力零工求职进入“指尖时代”；发挥亿级 POI 大数据能力，高效支持主题地图应用场景，河南夏日瓜果地图、小修小补便民地图、充电地图等更好地服务民生需求，为小商家、零工群体等重点人群构建覆盖全链条的数字化普惠就业路径。

“附近的工作”助力解决零工难题

案例

2024 年 10 月，腾讯出行服务、微信支付联合推出“零工市场”功能，帮助灵活就业者快速找到家门口的零工岗位。2025 年 3 月，“附近的工作”小程序正式上线，用户只需在微信中访问小程序即可轻松浏览周边岗位信息，相关岗位由政府人社部门审核发布。截至 2025 年 5 月底，这一服务已覆盖广东江门、江西九江、北京等 8 个城市，上线超过 3.5 万个岗位，成功帮助 4.3 万余名用户实现就业意向对接。

同时，微信搜索依托微信生态内的优质零工岗位信息，通过岗位专区方便零工求职者一键搜索。用户可在微信内搜索“附近的工作”“兼职”“日结”“零工”等关键词，搜索结果即可通过岗位专区集中展示，目前搜索服务涉及岗位已覆盖全国超 200 个地市。

此外，为保障求职者权益，微信支付为零工市场探索推出“微工卡”数字化解决方案，通过集成腾讯电子签、腾讯微保等合作伙伴，为零工群体提供更便捷的签约、考勤、保险保障和结算等数字化服务。截至 2024 年底，“微工卡”覆盖零工从业者超 1900 万，累计帮助零工群体增收超 300 亿元，日结保险覆盖超 860 万人。

让城市守护者找到“附近歇脚点”

案例

当前，我国至少已建成了 18 万个“爱心驿站”，让户外劳动者可以有一个更体面、舒适的歇脚点。但全国各地驿站分散，样式、名称都有所不同。2025 年 3 月，基于中华全国总工会的点位数据，腾讯发布全国首张“爱心驿站地图”，覆盖超 18 万个驿站点位，将分散的驿站点位以主题地图形式聚集，户外劳动者可通过地图快速查找附近的驿站歇脚点。同时，腾讯地图联合全国媒体发起“爱心驿站引路行动”，腾讯地图面向社会免费开放地图接口，各地工会、媒体、街道办、社区，以及闪送、外卖、网约车平台、银行、加油站等组织机构可以快速将地图接入自身平台，让户外劳动者更好地找到这张地图，并推动“驿站地图”全社会范围内的共建共享。

让“吃瓜”便民助农

案例

2024 年 7 月，腾讯地图基于多年积累的 POI (Point of Interest) 大数据能力，联合大河报、河南各地城管系统推出“河南吃瓜地图”，通过腾讯地图主题图呈现卖瓜销售点位，覆盖河南省 15 个地市，1140 余个瓜果销售点位，帮助瓜农卖瓜、市民吃瓜。只需点一点，无需申请，瓜农便能通过该地图轻松获取服务点信息，在不影响交通和市容的情况下，去指定销售点安心售卖。市民同样可以通过腾讯地图就近找到最新鲜的摊位，一饱口福，实现与瓜农的双向奔赴。

“新职业”推动就业转型

2024 年 7 月，国家发布新一批 19 个新职业，“用户增长运营师”位列其中。这个新职业从业人员就是运用数字化工具，从事企业或机构用户增长、管理及运营等工作的人员。腾讯是这个新职业的主要申报方，该职业的成功申报意味着相关从业者拥有了合法合规、为社会所认可的“身份证明”，为个人职业发展提供了新机遇。

黄土地上的新职业

案例

农学专业出身的肖邓伟是广东中迅农科这家农业科技企业的一名“用户增长运营师”。为了高效地和农民建立联系，肖邓伟帮助农资零售店运营线上社群，通过“扫村”的形式让农民扫码加群，和农民用户积极互动，围绕农作物种植解疑答惑。同时，肖邓伟和同事们还每天坚持面向乡亲们做直播，或是介绍农作物种植知识，或是推广绿色环保农药肥料，为农民送信息、送技术、送信心。他说：“随着‘三农’向数字化转型，我的岗位将更加顺应数字经济的发展需要，也能实实在在帮助农民实现增产增收。”



助力智慧高效新政务

支撑全国

500+ 个

市县数字政府建设

为全国

11 亿用户

提供近

3000 项

移动政务服务

大数据、云计算、人工智能、卫星互联网等新一代信息技术与千行百业深度融合，驱动城市从单一物理世界走向数实融合。腾讯深度挖掘数字技术的潜力，推动数字技术与公共服务的深度融合，以数字能力提升政务服务效率，提高居民生活品质。

腾讯云深入政务服务、税务、人社、水利、海关等多个政务场景，支撑着全国 30 多个部委、20 余个省、500 多个市县的数字政府建设，为全国 11 亿用户提供近 3000 项移动政务服务。

腾讯助力深圳市摘得“2024 世界智慧城市大奖”

案例



腾讯作为重要合作单位，受邀出席并一同见证“2024 世界智慧城市大奖”颁布

2024 年 11 月，“世界智慧城市大奖”在西班牙巴塞罗那揭晓，中国深圳市凭借卓越的智慧城市建设成果，作为中国唯一代表城市摘得“城市大奖”这一重量级奖项。近年来，深圳充分结合本土科技企业优势，以数字技术加快城市智慧化建设，实现“惠民、兴业、优政”的目标，成为全球智慧城市发展的典范。在此过程中，腾讯充分结合腾讯云大数据相关应用、管理和开发工具，打造统一数据汇聚和治理体系，为优化政务管理、改善民生服务提供坚实的数据底座。同时，腾讯助力打造“i 深圳”小程序、“深 i 企”企业服务平台、“深政易”政务协同办公平台等，不断提升深圳城市治理数字化水平和公共服务办事效率。

AI 助力深圳宝安夜间政务服务“不打烊”

案例



宝安政务服务 AI 智能体机器人“小宝”

2025 年 4 月 15 日 18 点 10 分，深圳宝安区政务服务中心的 AI 智能体机器人“小宝”开出首张收件回执，标志着“夜间政务”服务新模式正式上线。这是宝安政务服务和数据管理局联合腾讯云等企业，针对“上班没空办、下班没处办”难题推出的创新举措。“小宝”智能体机器人深度融合“腾讯混元 + DeepSeek”双核政务大模型和宝安区专属知识库，涵盖 14 个业务领域、20 个行业、19 个主题、12 个类型近 3 万余条政务数据，集成人证核验、材料扫描、业务咨询等功能，已实现“高龄老人补贴发放”等高频事项的智能办理。目前，除部分特殊情形必须到线下窗口事项外，政务服务中心受理的 275 个事项均可通过“小宝”收件，占线下收材料事项的 76%。

传递美好，深耕数字内容

文化产业是文化软实力的重要体现，兼具经济属性、社会属性与文化属性，具有促进精神生活共同富裕的重要动能。腾讯将技术作为关键的文化驱动因素，通过精细化推荐内容、精品化创作内容、精心守护内容，让用户体验到高品质的内容服务，实现人文温度和情感价值的结合，帮助用户在数字内容中找到自己的“小美满”。

打造高质量内容

腾讯坚持以长期主义“让内容创造美好”，持续推动“平台 + 内容”战略，基于微信、QQ 等平台构筑的用户基础，通过腾讯视频、腾讯新闻、微信读书、腾讯游戏等垂直平台覆盖图文、影视、游戏、资讯等全品类内容，构建起多元化的数字内容体系。

阅读

微信读书聚焦优质内容生态建设，通过严格筛选出版机构合作、深化原创作品扶持、引入全球前沿读物，构建多元高质书库；运用 AI 推荐算法精准匹配用户深度阅读需求，强化内容价值挖掘，构建高品质的数字阅读空间。2024 年 4 月，微信读书推出了全新功能“AI 问书”，能够支持用户针对单本书籍进行提问并获得深度回答，提高用户阅读体验及知识获取效率。

视频

腾讯视频深度践行“艺术 + 科技”驱动战略，通过回归内容、拥抱科技，推动《繁花》《山花烂漫时》《剑来》《喜人奇妙夜》等差异化好内容持续涌现。艺术方面，坚持拒绝平庸、创造独特的内容创作思路，保障作品的整体艺术水准提升，并重视作品的思想性及传递的价值观；科技方面，运用 AI 等技术深入产业服务全流程，增强创作者的创意表达，并革新用户的观看体验。

资讯

腾讯新闻坚持精品化，多维度打造优质内容。在内容创新上，于新思、新识、新悦、新燃四个维度发力，推出如《酌见》《万里国境》《和陌生人说话》等精品节目；在技术应用方面，拥抱 AIGC 等新技术，上线 AI 信息助手「新闻妹」提供智能阅读陪伴，借助人工智能提升新闻采集、编辑、分发等环节的效率和准确性。

游戏

腾讯游戏不断探索游戏的更多可能性，一方面通过技术创新、创意激发、产学研结合、公益实践等方式，推动游戏成为助推前沿科技发展、优秀文化弘扬、创新人才孵化、社会公益增效的重要驱动力；另一方面，携手行业伙伴及用户打造健康游戏生态，为产业和社会的发展创造更多突破性与建设性的价值。

提供多维度创作激励

为鼓励优质创作，激励作者成长，腾讯通过流量扶持、多元变现、创作工具赋能、专项计划等多维度激励措施，构建从创作到收益的全链路支持体系，充分激发了创作者的创新活力，为优质内容的持续涌现提供有力保障。



微信公众号更新爱心赞、互动、留言等功能，为创作者提供更多创作和互动工具；同时，通过订阅、社交和推荐（快讯）等流量场景的打通，让优质内容获得更多曝光机会。



腾讯视频每年通过“金鹅荣誉发布”，表彰过去一年在内容创作领域表现突出、贡献卓越的创作者及优质作品。同时，为扶持精品短剧生态，腾讯视频面向合作伙伴推出“优秀作品奖励计划”和“深度合作厂牌激励计划”，旨在激励优质内容创作，并深化平台与创作者/机构的合作。



腾讯新闻加强与优质内容创作者的协作，加大对高质量、专业化内容的扶持力度，构建可持续的精品内容生态，吸引垂直领域专家参与内容生产。2025年5月7日，腾讯新闻内容分成收益激励规则迭代升级，进一步鼓励多元、健康的内容创作。



腾讯游戏不断提高游戏品质，升级运营服务，希望为玩家带来更好的体验。例如，多款产品推出“创作者激励计划”，旨在吸引和鼓励更多玩家创作者发布与游戏相关的高质量内容。



推出《山花烂漫时》，根据“七一勋章”获得者张桂梅真实事迹改编，传递了爱、责任、奉献、坚守的时代正能量

科技赋能内容创作

腾讯始终秉持“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，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。

图文创作

微信公众号上线 AI 配图功能，创作者可在后台输入提示词生成图片。腾讯还发布了 AI 工作台 ima，在 ima 问答中引用微信公众号信源，充分利用微信公众号中的知识资源提升内容创作者的工作效率。

影视创作

腾讯视频以“艺术 + 科技”双引擎推动影视产业变革，结合腾讯混元大模型，运用 AI 技术深入服务创意全流程，将标准化、重复性工作交给智能工具，让艺术家更聚焦核心创作，目前 AI 能力已应用于虚拟拍摄、动画预演等场景。

游戏制作

借助大模型等生成式 AI 技术，腾讯自研游戏 AI 引擎 GiiNEX 面向 AI NPC、场景制作、内容生成等场景，提供了包括 2D 图像、3D 城市、剧情等多样化的 AIGC 能力，帮助开发者提升高质量内容生成的效率。

音乐创作

腾讯 AI Lab 与腾讯 TME 天琴实验室联合研发“琴乐大模型”，具备音乐生成、乐谱生成、自动编辑等多种功能，且生成音乐遵循音乐理论。同时，借助 DeepSeek-R1 的 AI 作词功能与 QQ 音乐的 AI 作曲工具，用户可以根据自己的情感与故事，轻松生成包含歌词与人声的完整原创歌曲，实现真正的情感共鸣与自我表达。



2024 年 6 月，全国首个 AI 作曲的民乐音乐会《零·壹 | 中国色》在上海首度演出，参演曲目均由“琴乐大模型”生成，并经过乐团演奏家们二度创作，最终打磨成曲

构筑健康内容生态

当前，数字内容的演进已进入以智能驱动为核心的深度变革期。腾讯在依托技术加速突破传统内容生产方式的同时，注重数字内容生态的安全防护，重视守护内容创作边界，保障平台创作者权益，与各方合作探索发展，共同促进优质内容在互联网平台上蓬勃生长。

强化知识产权保护

腾讯持续完善创作者知识产权保护体系，建立“电子授权—监测—维权”防侵权平台，为创作者提供全网盗版监测和一键维权服务。同时，各创作平台开设专门的申诉渠道，并依据法律法规积极处理侵权申诉。2024 年，微信继续以品牌维权平台为中台，建立起以“平台规则透明公开、业务流程高效科学、治理举措合理适度”为核心的知识产权保护体系，实现规则串联、场景打通，有效保护权利人权益。

建立规则体系：微信建立了一套集用户协议、使用规范、运营规则等于一体的规则体系，并在数百份规则协议中纳入了超过 300 条知识产权保护相关的条款。

推出保护功能：针对小程序短剧推出版权保护提审机制；公众号公共图库进一步强化规范管理，引导创作者树立版权意识；视频号继续深化原创保护机制，鼓励创作者发布优质原创内容，2024 年已有 3.6 亿作品完成原创声明，覆盖超过 1300 万名内容原创作者。同时，部署品牌保护策略，推出“微信小店品牌侵权投诉助手”“售假卡片一键投诉功能”和“公众平台侵权投诉手机版”三大维权新工具，提高权利人的维权效率和体验。

提升保护效率：加大对微信公众号版权侵权的治理范围和力度，优化版权保护机制，微信公众号处理时效提升 50% 至 70%，视频号处理时效提升超 3 倍。

强化全方位保障：微信探索帮助创作者投诉下架外站侵权内容、升级维权措施，为原创内容保驾护航。同时，发起系列诉讼和维权行动、溯源打击数据黑灰产行为，全方位保障个人信息权益和创作者利益。

营造清朗内容空间

腾讯内容开放平台响应国家网信办“清朗”系列专项行动号召，发起多个专项整治行动。2024 年，为响应中央网信办、教育部关于“清朗·规范网络语言文字使用”专项行动要求，腾讯开展相关专项治理，重点整治语言文字不规范、不文明现象，进一步维护平台良好的生态秩序。

同时，腾讯卫士作为打击违法与用户安全教育为一体的公益性综合安全服务平台，在各产品页面中设置了专门的入口，方便用户便捷、高效地提交投诉或争议。通过腾讯卫士小程序，及时响应用户对网络违法行为的举报，并在核实情况后对违规账号采取相应措施。

精心呵护，守卫数字安全

在瞬息万变的数字时代，网络安全问题复杂多变，并与用户的生活、工作与财产安全息息相关。因此，互联网平台不仅要承担起技术防护的责任，更需要调动每一个用户的参与度和警觉性，携手构建更加安全的网络环境。腾讯一以贯之加强用户隐私保护，始终关注未成年人健康成长，并积极宣传防诈骗知识，多措并举为用户打造一个安全、健康的数字空间。

保护隐私数据安全

腾讯始终坚持把个人信息和数据保护放在最优先地位，致力于为用户提供更安全、有保障的产品和服务；将安全、透明和可控作为隐私保护目标，坚持数据全生命周期合规、全链路治理、全方位保护；坚持创新与安全并重，让数据安全成为科技惠及用户和产业高质量发展的基石。

腾讯用户隐私保护原则

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，以使用户做出适当选择及管理个人数据。

保护通信秘密

我们严格遵守相关法律法规，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的的数据。

公开透明

我们努力使用简明易懂的表述，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，融入隐私保护的理念。

守护未成年人成长

网络时代的未成年人保护是社会共同关注的议题。作为一家负责任的科技文化公司，腾讯在为未成年人的沟通、学习和社交提供平台和机会的同时，重视构建适龄的网络环境，让未成年人能安全地探索新想法，学习新技能，助力他们健康成长。

多场景守护未成年人

2024 年，
QQ 在保护未成年人方面累计规避涉未风险超过

6000 万条

腾讯打造系统化矩阵式安全保障体系，依托科技力量，基于前沿视觉智能技术、安全大数据和黑灰产情报中台等，适配旗下重点产品、重点场景的未成年人网络安全风控机制，协助家长对未成年人的网络使用行为进行管理。

消费行为：腾讯为家长提供了未成年人消费限额功能，家长可对未成年人微信支付账户设置每日和单次消费限额。

视频与直播内容：在未成年人模式下，腾讯各视频平台为未成年人推荐适龄的视频内容；仅在启动“监护人授权”功能后，微信视频号入口方可开放。

网络游戏：腾讯积极推进未成年人游戏保护措施，提供了包括实名验证、适龄提醒、时长限制、家长监护功能等，并为不同年龄层用户设置相应的游戏消费限额等。其中，腾讯成长守护小程序使用家庭 8000 多万，为 150 万家长推荐了管控方案，一对一视频服务为超过 7500 个家庭提供了专业指导。

探索“技术 + 服务 + 公益”新模式，全面护航青少年健康成长 案例



2025 年 1 月，腾讯升级人脸识别“炸弹锁”功能，在原有单账号多设备异地登录即触发倒计时人脸识别的基础上，新增“风险账号库”，锁定“高度疑似租赁账号”定向打击。“炸弹锁”自推出以来，累计打击疑似租借黑产账号 800 万次

2025 年 2 月，腾讯游戏宣布升级未成年人保护体系，正式步入“防沉迷下半场”——将“事前—事中—事后”未成年人保护体系，进阶为探索“技术 + 服务 + 公益”新模式，守护未成年人在网络世界中安全探索、健康成长。

- **技术更精细：**腾讯健康系统持续领先应用前沿技术，针对账号冒用问题及家长管理游戏账号等需求，打造青少年防沉迷智能中枢，筑牢防沉迷技术屏障。
- **服务更全面：**针对家长管控难、亲子沟通难等痛点，搭建家庭服务矩阵，集成“游戏管理服务”“家庭教育辅导”“未保志愿服务”三大内容，提升家长对青少年的引导能力，推动实现家庭共治。
- **公益更深入：**全面深化公益帮扶体系，构建多方协同保护生态，在科教、体育、美育、网络素养、心理健康等多方面为城乡青少年提供支持。截至 2024 年 12 月，腾讯“智体双百”计划为城乡学校打造了 103 个未来教室和未来运动场，累计开课超 20 万节，超 837 万人次师生参与。

培育未成年人网络素养

腾讯注重通过不同方式以及渠道，多方位开展未成年人网络素养培育工作，如 QQ 企鹅成长园、QQ 防网络暴力与欺凌专区等，协助未成年人及家长掌握必要的网络安全知识和技能，并提供相应的保护机制，帮助未成年人在网络上安全地获取信息并负责任地表达自己。同时，我们通过 QQ 企鹅守护站、腾讯未成年人家长服务平台小程序为未成年人提供心理健康视频教程，帮助他们及其家长疏导网络不良经历造成的负面情绪。

在线上

我们通过微信、QQ、腾讯卫士及腾讯成长守护小程序、腾讯未成年人家长服务平台等渠道，以视频、互动问答等形式，帮助未成年人提升识别和管理网络风险的能力。

腾讯未成年人家长服务平台向

3600 多万

家庭传递未成年人健康用网和防沉迷知识

在线下

腾讯护苗工作站、腾讯未成年人保护营地、腾讯青少年科学小会等团队走进社区，向儿童及其家庭传递网络安全知识。

2024 年，腾讯联合壹基金在中国

15 个省

开展了网络安全专题教育活动

未保营地，为未成年人撑起一片安全天空

案例

家庭教育是未保的关键，但家长也面临很多迷茫困惑，渴望更多帮助和支持。除了深度沟通辅导家长、分享教育建议，腾讯客服未成年人保护营地还从实践案例出发，在全国妇联指导下，利用数字化产品和技术，联合中国家庭教育学会，建立全国家庭教育公共服务平台——幸福家·家庭教育服务园地，并上线了首个 AI 家庭教育咨询大模型。截至 2024 年，腾讯客服未保营地联动 31 万志愿者，向 400 万家庭传递家庭教育建议，深度沟通辅导 8.7 万家长，帮助家长解决网络问题。

同时，腾讯客服未保营地，基于“亲子沟通”“网络保护”“预防沉迷”“心理健康”等板块自主研发出 50 多门家庭教育课程，撰写《看见网络背后的孩子》《家庭教育 100 问》《家庭教育小妙招》等 10 多种指导手册，研发了 100 多个教育工具，免费供大众学习使用。



共建反诈网络防线

截至 2024 年底，
腾讯累计向超过

156 万

用户推送微信支付
防诈骗自动语音预警

协助用户避免了潜在
损失超过

68 亿元

在严格保护用户个人隐私的基础上，腾讯基于自身的技术能力和连接能力，开展综合治理打击诈骗行为，建立了多方联动的智能反诈骗系统，实现全流程管控。同时，腾讯还开展反诈宣传和教育工作，以提升公众的防骗意识、共建更加坚固安全的网络防线。

风险预警

腾讯不断推进大数据智能化建设和应用，强化事中预警劝阻措施，充分发挥“事前发现、事中阻断、事后打击”的作用。腾讯客服通过腾讯卫士服务平台应用混元大模型能力，从用户体验出发将智能化贯穿整个举报服务运营，事前提供防范教育的反诈内容，事中提供预警后的咨询唤醒服务，事后提供动态举报服务，全链路解决微信和 QQ 用户被网络侵害、诈骗等安全风险问题。

社交账号安全方面，微信智能风控引擎“谛听”系统融合针对案例及威胁信息的自动化分析能力、针对欺诈账号团伙挖掘扩散的 FraudGraph 算法、针对各类欺诈模式变化自动化进行风险感知的安全矩阵以及针对恶意行为自动化处理打击的决策引擎四大能力，更快速精准地识别欺诈恶意行为；QQ 依托“数据+AI”体系，针对诈骗全路径建立起完整的反诈打击方案。

警企联动

腾讯深化警企联动治理，积极配合公安部门打击电信网络诈骗专项行动，主动支持反诈骗劝阻。同时不断强化反制诈骗措施，充分发挥技术和平台优势，助力主管机关电信网络诈骗打击治理工作的顺利开展。其中，QQ 积极协助公安机关打击包括诈骗引流、支付洗钱、“手机口”工具人等在内的诈骗黑灰产，2024 年协助各地公安机关抓获相关犯罪团伙 18 个，涉案人员超 200 人。

宣传教育

腾讯联合开展网络安全教育，从提高堵截能力，到及时推送预警信息，再到线上线下立体式科普宣传，竭力帮助用户免于被骗。腾讯卫士主动开展网络安全教育，贴合举报案例，及时生产内容；线上多方合作，扩大宣传范围；线下举办活动，深入群众宣讲。同时运营小程序、公众号、视频号、官网等多个宣传渠道，将风险预警、科普宣传前置化，通过事前主动教育降低被骗率。2024 年“全民反诈在行动”宣传月中，腾讯新闻设置“全民反诈在行动”新闻资讯专区，通过高品质反诈内容，增强社会大众防骗意识和识骗能力。



2024 年 6 月，微信、QQ、微信支付、腾讯卫士、腾讯银发守护、腾讯新闻、腾讯互娱社会价值探索中心、元梦之星等产品共同参与“全社会反诈青年在行动”宣传活动

与产业共荣 构建科技生态



在全球数字化转型浪潮与中国式现代化加速推进的关键节点，腾讯作为科技企业的代表，始终以数字技术为画笔，在“技术创新”“社会价值”的双维画布上勾勒发展蓝图。从夯实底层技术根基到赋能千行百业升级，从深耕自研突破到构建开放创新生态，腾讯以“科技向善”内核，持续探索数字技术与产业深度融合的路径，为新质生产力培育与数实融合发展提供了生动的实践样本。

技术深耕：夯实创新发展技术底座

在全球产业变革与中国式现代化进程中，腾讯以数字技术为支点践行“长期主义”，累计研发投入达 3403 亿元，在全球主要国家和地区专利申请公开总数超 8.5 万件，专利授权数超 4.5 万件，持续夯实技术底座。聚焦大模型全链路自研，混元大模型体系持续迭代升级，开源文生图等模型并推出高效推理版本，Angel 机器学习平台突破训练瓶颈，技术成果实现规模化落地，为产业升级提供底层支撑。

数实融合：赋能千行百业数字化升级

腾讯以“连接器 + 工具箱”角色推动数字技术与 30 余行业融合，打造超 450 个解决方案。AI 大模型提升诊疗效率，工业互联网平台优化生产流程，智能风控强化金融安全防护。与此同时，腾讯核心产品全面 AI 升级，办公、社交、企业服务等工具渗透至生活工作场景，持续推动效率提升与体验优化。

生态协同：构建开放共享创新图景

腾讯以“开源 + 人才 + 标准”构建创新生态，混元大模型开源多种模态模型，“犀牛鸟计划”已成功吸引 420 余所国内外高校、5000 余名大学生参与，“青云计划”聚焦十大技术领域，支持青年人才掌舵核心业务。通过技术共享与生态共建，形成“研发 - 落地 - 协同”良性循环。

腾讯在技术突破与产业赋能中寻找平衡点，聚合技术、人才、生态力量，让数字技术成为经济高质量发展的核心动能，为中国式现代化注入可持续的科技活力。

共创故事

数字“救心侠”

腾讯大模型点亮重症医疗新希望

有人说，重症监护室（ICU）是一扇“生死之门”，ICU 医生则像是医院的“特种兵部队”。如今，他们迎来了一位“AI 搭子”——启元重症大模型，这也是深圳“智造”的重症医学大模型在深圳第一次部署落地。



重症医学科医生通过启元大模型分析患者病情

在 ICU 里同时间赛跑

在深圳的一家医院里，43 岁的叶敏（化名）情况危急。6 年前，因风湿性心脏瓣膜病，她接受了换瓣手术。近期由于过于劳累，加上感冒，她出现了呼吸困难、头晕胸闷等心功能不全症状，随后还出现了休克。

叶敏被送进 ICU 后，医护团队时刻紧盯着监护仪上各项数据，光要找出休克的原因，就需要用到至少三种重症操作技能、三种不同的监测工具，产生上百条数据，从中分析其相关性及规律性，才能得出临床判断，整个过程至少需要两三个小时。

就在此时，腾讯与迈瑞医疗联合研发的重症大模型——启元，如同“救心侠”一般加入了这场生命守护战。它迅速梳理叶敏的各项生命体征、检查检验数据，分秒间就给出了病情分析和治疗建议，为医护人员提供了关键的决策支持。这只是启元在重症医疗领域发挥作用的一个缩影。

重症医疗界的“最强大脑”

启元重症大模型的强大能力背后，有着精妙的技术逻辑。它以腾讯全链路自研的通用大语言模型——混元大模型为“根基”。混元大模型拥有强大的中文理解与创作能力、逻辑推理能力以及可靠的任务执行能力，再以大量医学文本数据为启元进行“特训”，让它能精准理解和回答医疗相关问题，成为 AI 辅助临床决策的得力助手。

不仅如此，启元还搭载了迈瑞瑞智重症决策辅助系统，整合了病历信息、检查检验结果、监测信息等真实可靠的重症医学数据。引入的重症专业知识库技术，更是赋予了它重症思维。面对复杂的重症病例，它能够根据每个患者的独特情况，量身定制个性化治疗方案。而且，启元重症大模型还在持续进化，通过多中心临床合作，收集海量高质量数据并进行清洗和标注，面对脓毒症、急性呼吸窘迫综合征等重症难题，都能给出精准的分析见解与处置建议。

在医院的实际应用中，启元为医护人员带来了极大的便利。ICU 的医生们工作强度极大，在北大深圳医院，36 张床位的 ICU 年收治患者约 1500 例，高峰期日均新收重症患者 5 至 10 例，每位医生一个夜班查房至少 6 次。在忙碌的工作中，他们还要花费大量时间在数据提取、处理和病历书写上。启元则像一个贴心的助手，依据患者基础诊疗数据，1 分钟就能自动、规范且高效地生成条理清晰、格式精准的病历文档，工作效率提升超 30 倍，让医生能将更多时间和精力投入到患者的救治与关怀中。

慎重的选择，巨大的潜力

大模型的适用场景极为广泛，面对深入临床且极为复杂的场景，虽然腾讯凭借技术积累与研发实力有能力参与其中，但从产业生态协同发展的视角出发，这些场景会优先留给在相关领域具备更突出比较优势的企业，以此促进整个行业的高效发展。在启元重症大模型的打造中，腾讯与迈瑞医疗携手合作，发挥各自优势。腾讯提供强大的大语言模型技术与算力支持，迈瑞医疗凭借在医疗设备、重症医学数据积累等方面的专长，共同构建起这一高效的重症医疗大模型。这种合作模式不仅实现了资源的优化配置，更构建起一个充满活力的技术生态。

启元重症大模型的成功落地，展现了腾讯数字技术与医疗产业深度融合的巨大潜力。它不仅提升了医疗效率、改善了患者的治疗体验，还推动了整个重症医疗行业的发展。数字技术不再是冰冷的代码和程序，而是化作温暖的关怀与有力的支持，在拯救生命的战场上发挥着巨大作用。

科技筑基，释放数字活力

发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点，也是推动生产力迭代升级、实现现代化的必然选择。当下，“AI+”已成为促进新质生产力加快形成的重要变量。然而，如何以“AI+”叩响新质生产力的大门仍是一道亟须探索的时代课题。腾讯以前沿技术研发为驱动力，持续加大研发投入、扩大技术开源、培养科技人才、构建创新生态，为生产力的创新发展不断提供有力支撑。

AI 激活研究新动力

在 AI 驱动的新时代，腾讯坚持发展 AI 技术的长期战略，以“自研 + 开源”双引擎深度拥抱人工智能，持续推进“AI+”走深走实，努力成为牵引产业升级、发展新质生产力的重要引擎。

自 2018 年以来，
累计研发投入

3403 亿元

2024 年研发开支约为

706.86 亿元

打造 Angel 机器学习平台

我国人工智能大模型正进入快速发展阶段，模型参数动辄超万亿，训练数据更是超十万亿级别，如此庞大的规模给模型训练和推理带来了通信、效率等多方面的挑战。为应对这些挑战，腾讯突破 TB 级机器学习模型分布式训练和推理、大规模应用部署等关键技术，构建 Angel 机器学习平台，在我国率先实现从底层硬件到关键软件技术的自主研发，相关的技术成果已经在腾讯内外进行了大规模应用落地。

截至 2024 年 12 月，
在全球主要国家和地区
专利申请公开总数超过

8.5 万件

专利授权数量超过

4.5 万件

内部应用

通过大模型技术，提升各业务场景的 AI 能力。基于 Angel 机器学习平台内核能力，支持腾讯内部几乎所有 AI 场景，为不同领域的 AI 模型研发、部署、运维和迭代提供持续支持。

对外赋能

通过腾讯云，将 Angel 机器学习平台的网络互联、框架加速、异构训练等能力输出给外部客户，通过云服务为 ToC 和 ToB 客户提供支持，推动实体产业数字化升级。

机器人技术落地应用

随着人工智能技术的不断发展，机器人将逐渐成为人类解决操作难题的重要工具。腾讯持续探索 AI 与机器人技术的融合，创新技术应用，让机器人真正服务于美好生活的需要。

“小五”智能机器人积极探索智慧养老生活方式

案例

2024 年 9 月，腾讯 Robotics X 实验室最新研发成果人居环境机器人“5 号”（The Five, 小五）正式亮相，具备一系列创新技术和能力，目标是成为可以与人居环境和谐相处的通用机器人。小五集合此前多代机器人研发的核心能力，融合四腿轮足复合设计、大面积触觉皮肤、多指灵巧手以及安全人机物理交互等多项自研技术。在养老场景中小五表现出色，能够帮助老人从床上起身、把老人抱到轮椅上，还可以推着老人散步，甚至完成取快递等任务。期待未来小五能在人居生活中更大发挥作用，为老年人等提供更加个性化、精准化的服务。



机器人“小五”抱扶老人

前沿科学研究持续突破

腾讯深耕前沿科学研究，以腾讯 Robotics X 和腾讯 AI Lab 为阵地进行持续探索，研究成果成功发表于国际顶级 AI 学术会议及期刊。2024 年 3 月，腾讯 AI Lab 的 3 篇蛋白质组论文正式入选国际顶级学术期刊。论文分别从数据库、AI 建模、AI 辅助临床三个角度提出了全新的研究方案，并首次为单细胞蛋白质组提供了全面的数据知识库和系统的 AI 分析方法，为人类从根本上阐释生命提供了重要技术参考。

开放凝聚科技创新力

科技创新是推动经济社会发展的重要动力和源泉，而构建高效适配、富有活力的创新生态则是实现科技创新的关键所在。腾讯坚持技术共建和学研融合，形成开放、包容、可持续的科技创新生态，让技术共享、能力普惠。

开源让技术共享

腾讯将开源协同作为公司的核心技术战略，积极推动内外部技术开源共享。腾讯混元大模型文本、图像、视频、3D 等多个模态模型均已开源，与社区开发者共同推动技术生态繁荣发展。

内部协同

腾讯开源协同小组已经超过 150 个，覆盖人工智能、大数据、数据库等技术领域。

外部共建

腾讯积极参与开源生态建设，主导近 200 个开源项目，在全球企业开源贡献榜名列前茅，吸引超 50 万开发者关注。

腾讯混元大模型普惠“破圈”，全面拥抱开源

案例

2024 年是大模型技术持续爆发的一年，腾讯不仅坚持全链路自研的大模型研发路线，率先实现从底层算力网络到中间 Angel 机器学习平台，再到上层模型和应用的全链路自研，还通过积极开源，将成熟的技术与社区共享。

混元 3D 开源模型在 Hugging Face 的模型下载量超

160 万

- 5 月 腾讯混元文生图大模型全面升级并率先对外开源，包含模型权重、推理代码、模型算法等完整模型，是业内首个中文原生的 DiT 架构文生图开源模型，支持中英文双语输入及理解。评测数据显示，腾讯混元文生图模型效果远超开源的 Stable Diffusion 模型，整体能力属于国际领先水平。
- 11 月 腾讯混元宣布最新的 MoE 模型“混元 Large”以及混元 3D 生成大模型“Hunyuan3D-1.0”开源，支持企业及开发者精调、部署等不同场景的使用需求。腾讯混元 Large 是当时开源领域参数规模最大的 MoE 模型，而腾讯混元 3D 生成大模型则是业界首个同时支持文字、图像生成 3D 的开源大模型。两个模型均属腾讯自研，在架构、算法、数据等方面具有独特创新，填补了行业空白。
- 12 月 腾讯混元生成视频大模型宣布开源，参数量达 130 亿，是当前最大的视频开源模型。开源内容包含模型权重、推理代码、模型算法等完整模型，可供企业与个人开发者免费使用和开发生态插件。

人才强科技之基

腾讯坚持人才比业务、战略先行，寻找企业高质量创新、国家高质量发展的“最大公约数”，为青年人才探索前沿技术、破解“卡脖子”难题提供强劲动力支持，共绘科技事业发展的未来蓝图。

“青云计划”助推人才与创新双向奔赴

案例

2024年6月，腾讯顶尖技术人才招聘项目——全新升级后的腾讯“青云计划”正式启动，在2023年基础上进行升级，将原腾讯“技术大咖”项目并入其中，并推出AI大模型招聘专项，支持青年人才深度参与混元大模型等前沿技术课题与核心业务。“青云计划”聚焦人工智能大模型、基础设施/硬件、存储/数据库、大数据、多媒体、游戏引擎、安全、机器人、量子 and 金融科技等十大技术领域，设置160多项技术课题，支持青年人才“揭榜挂帅”，掌舵核心业务，推动青年人才与科技创新双向奔赴。

腾讯犀牛鸟开源人才培养计划

案例

培养计划累计上线
开源课程

90余门

吸引国内外高校

420余所

高校学生

5000余名

深度参与

2024年7月，腾讯犀牛鸟开源人才培养计划正式启动并开放混元 DiT、tRPC、TDesign 等 11 个开源项目供高校学生参与开源。培养计划首次引入线上研学基地，在“开源 issue 实战”研学子项中，发布超 100 个腾讯项目 issue 供学生无门槛认领；在“课题实战”研学子项中，发布来自操作系统、大前端、数据库、大数据、人工智能等多个技术板块的深度课题；在“开源基础课程”研学子项中，各开源项目设计了多门丰富有趣的开源通识及专业课程，降低学生参与开源的门槛。培养计划已连续举办四年，累计上线 90 余门开源课程，成功吸引 420 余所国内外高校、5000 余名高校学生深度参与前沿技术的开发与协同共建。腾讯也将持续怀揣开放生态、开源共建的理念，用实际行动培育开源人才、持续面向社区普及开源文化。

聚力共筑合作生态

腾讯基于技术研发积累及实践经验，积极推动行业标准建设，规范和保障产业的数字化升级。2024年，腾讯牵头推动制定行业内首个“强化学习系统”系列技术标准，基于腾讯开悟平台实践为强化学习系统设计和应用生态构建提供标准指引，助力高校人工智能人才的高质量培养；腾讯 EdgeOne 核心能力贡献到全球最具权威性的 3GPP 标准中，在全球范围内促进了 CDN、移动通信网络等技术与国际标准的进一步融合，促进游戏视频等业务端到端的性能优化，大幅提升用户体验；腾讯牵头制定发布全球首个电子卡标准，基于腾讯联合上海交通大学、深圳大学、巴蜀中学等重点高校和 K12 教育标杆案例实践，覆盖食堂消费、场馆预订、门禁、消息通知等校园生活场景，促进教育行业的数字化转型；核心参编大模型系列国家标准建设，并牵头推动 MaaS 模型即服务标准，为用户落地大模型技术应用提供标准化指引，赋能人工智能时代的产业智能化升级。

建设数字安全免疫力

随着数字化转型的深入，企业的生产运营越来越依赖数据驱动，传统的安全措施已经不足以应对复杂多变的安全威胁。腾讯积极建立可感知、可掌控、可增长的主动安全建设框架，助力构建安全可控的数字空间。

建立主动安全框架

腾讯依托百亿级威胁情报体系强化基础防御，打造云安全四重防护的产品组合，并基于具体业务场景输出行业解决方案，建立起“可感知、可掌控、可增长”的主动安全建设框架，探索安全与增长协同的新路径。

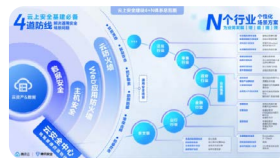
- 可感知** 建立主动、前瞻的安全情报体系，让安全风险“看得见”，让企业把握主动优势；
- 可掌控** 建立多级立体的防御体系，面对入侵可逐级降低安全风险，掌握攻防对抗主动权；
- 可增长** 构建基于行业场景的业务安全能力，平衡安全与增长，让安全成为生产力。

推动云平台安全治理

在长期与黑灰产对抗、守护腾讯云上数百万云租户的过程中，腾讯安全沉淀出一套云原生的高等级云安全建设架构，并在产品维度整合构建腾讯云金融安全“4+N”体系，全面应对云安全共性与个性问题，让安全价值看得见。

腾讯云金融安全“4+N”体系，通过数据安全、主机安全、Web 应用防火墙、云防火墙这 4 道防线，解决批量攻击、合规、安全运营等金融云上安全的“基础设施建设”问题；通过零信任网络访问、安全数据湖、金融反欺诈、小程序网关等 N 个场景化解决方案，满足金融企业应对风控、业务健康性等具体的安全需求。

腾讯云安全系列产品帮助客户拦截了**数万亿**次的攻击，防护住百万级的主机资产和千万级的容器资产，累计捕获**100**多万攻击者，拿到了**400**多个合规资质认可。



云上安全建设 4+N 体系总览图

数实融合，赋能产业升级

技术扎根产业方能激活数字生命力。在“数实融合”深化与 AI 技术浪潮交织的新时代，腾讯在不断向上突破关键技术“天花板”的同时，向下扎根产业场景的“试验田”。从大模型驱动的智能转型，到融合创新的国产软件崛起；从国内市场的数字化深耕，到扬帆出海开拓全球市场，腾讯始终与千行百业并肩前行，成为助力产业发展的坚实数字基石。

大模型升级，能力加速落地

2024 年政府工作报告明确提出，要“深化大数据、人工智能等研发应用，开展‘人工智能+’行动，打造具有国际竞争力的数字产业集群”。随着 AI 技术进入实用阶段，以人工智能和制造业深度融合为主线，以大模型能力赋能重点产业体系，推动产业数字化向智能化升级，成为我国经济社会高质量发展的全新动力。基于此，腾讯依托在人工智能领域的技术实力，推出混元大模型并持续升级。

- | | |
|------------|--|
| 2023 年 | 腾讯混元大模型亮相； |
| 2024 年 5 月 | 混元 DiT 架构大模型升级并对外开源，是业内首个中文原生的开源文生图模型，并通过腾讯云向外输出模型能力； |
| 2024 年 9 月 | 腾讯推出新一代大模型“混元 Turbo”，性能大幅提升，定价低 50%； |
| 2025 年 2 月 | 推出新一代快思考模型混元 Turbo S，对多数通用任务实现“秒级响应”； |
| 2025 年 3 月 | 推出自研深度思考模型混元 T1 正式版，通过强化学习与专项优化提升推理能力； |
| 2025 年 4 月 | 开源定制化图像生成插件 InstantCharacter，3D 模型升级至 v2.5 版本，建模精度提升 10 倍； |
| 2025 年 5 月 | 推出并开源全新的多模态定制化视频生成工具 HunyuanCustom，T1-Vision 上线元宝。 |

发布全球首个临床落地的重症医疗大模型

案例

2024 年 12 月 14 日，由腾讯与迈瑞医疗联合研发的全球首个临床落地的重症医疗大模型——“启元重症大模型”正式发布，以腾讯混元大模型为“根基”，加上大量医学文本数据的“特训”，让它能精准理解和回答医疗相关问题，进行 AI 辅助临床决策；同时搭载迈瑞瑞智重症决策辅助系统，并引入重症专业知识库技术，让它具有重症思维。启元重症大模型能够帮助医护人员在 5 秒内回溯整合患者病情、基于患者数字画像预测趋势并提供建议、1 分钟生成临床思维导向下的病历文档、提供准确率高达 95% 的重症知识查询结果，助力临床全面提升诊疗精准度与质量。

存算力协同，释放 AI 生产力

随着人工智能技术的快速发展，大模型以及各类基于大模型的 AI 应用，对底层算力提出了强劲需求。智算性能的提升存在典型的“木桶效应”，即算力性能的提升无法简单通过扩大规模实现，而是要让计算、存储、网络以及上层框架等各个环节全面协调配合，才能够打造出高性能、高带宽、低延迟的计算集群。

2024 年 9 月，腾讯云推出 AI infra 品牌“腾讯云智算”，整合了腾讯云高性能计算 HCC、高性能网络 IHN 星脉、高性能云存储、加速框架、容器、向量数据库、智算套件等腾讯云优势产品。集算存网一体的高性能智算底座，打破了算存网的“木桶效应”，为 AI 创新输出性能领先、多芯兼容、灵活部署的智算产品能力。

大数据助力，夯实数字基石

随着 AI 技术的快速迭代，组织形态、产业发展、商业进化以及产品创新加速向数据驱动模式转变。腾讯不断加大对大数据技术的研发投入，通过技术创新，在数据迁移、数据处理等方面提供高效解决方案，为千行百业发挥数据要素价值夯实数据基石。

助力中央广播电视总台构建国家级新媒体大数据平台

案例

2019 年，中央广播电视总台开始筹建国家 5G 新媒体平台——“央视频”，平台如同一片“数据海洋”，每天新增数据规模达 20 亿条，需要及时清理，否则这些数据就会杂乱堆积，不仅消耗资源、拖慢平台运行，还会严重影响用户体验。为此，腾讯通过由 TBDS（腾讯云大数据处理套件）、TCHouse（高性能数据仓库）、Oceanus（实时计算平台）和腾讯云 ES（智能检索平台）、WeData（一站式数据开发治理平台）组成解决方案，让数据高效流通，真正解决实际业务问题。

腾讯云大数据
TBDS 为

1000 多家

大中型企业构建国产
大数据平台

平台荣获 2024 年度
中国电影电视技术学会
科学进步

一等奖

数字驱动，开启智慧未来

数字科技企业是新质生产力的重要组成部分，也是推动千行百业发展新质生产力的重要载体。腾讯秉持“智慧+”理念，聚焦做强生成式 AI 技术和平台底座，创新智慧工具，积极发展智慧产业，助力各行各业实现数字化升级和智慧化转型。

智慧工具提质增效

当前，AI 大模型正跨过产业化落地的门槛，站上普及应用的全新节点。腾讯持续加码人工智能投入，着力推动大模型技术与应用场景深度融合，为用户提供有实效、有温度、可进化的智能产品和解决方案，持续推动原生 AI 产品迭代与核心产品 AI 升级，进一步提升用户体验，助力用户工作提质增效。



腾讯元宝是帮用户提高工作和学习效率的 AI 助手，支持混元和 DeepSeek 双模型，体验稳定流畅，不限量使用，连接公众号及全网权威信源，能读图、分析文件、做图表，期望在逻辑推理、职场办公、知识学习、趣味创作、生活百科等多个领域为用户提供辅助。



腾讯 ima 于 2024 年 10 月推出，是以知识库为核心的 AI 工作台，创新性地模型与个人知识库融合，用户可基于本地文件、公众号文章等构建个性化知识库，实现精准检索、高质量 AI 问答和文本创作辅助，极大地提升了知识管理和内容创作效率。

腾讯旗下“一门三杰”——企业微信、腾讯文档和腾讯会议已全面接入 AI 大模型，赋能企业与个人高效协作。企业微信灰度接入满血版 DeepSeek-R1 大模型，推出“智能机器人”“智能表格 - 客户跟进总结”等 AI 功能，优化办公与客户管理；在双模加持下，腾讯文档 AI 助手显著提升文档总结、问答及摘要大纲等功能，支持“长思考”内容，并能直接智能生成幻灯片、思维导图等多种格式，同时打通元宝，帮助用户工作、学习场景再提效；基于腾讯混元大模型，腾讯会议 AI 小助手升级为 AI 小助手 Pro，为用户打造更智能便捷的会议体验。

智慧生活便捷智能

在数字化时代的浪潮中，人工智能正以前所未有的速度改变着人们的生活。腾讯一直致力于将顶尖的技术应用于各个领域，为人们带来更为便捷、智能的生活体验，助力智慧医疗、智慧教育、智慧出行等多个方面的智能“基础设施”建设。

腾讯大模型已在

30 多个

行业落地

大模型驱动的 AI 导辅诊
服务，在全国 34 个省
(区、市) 的近

10000 家

各类医疗机构应用

截至 2024 年底，
腾讯基于大模型、云能
力和 AI 应用，已服务学
校超

12 万所

服务其他类型教育机构

30 万家

智慧医疗

腾讯以 AI 技术助力医疗服务创新，一方面帮助患者提升就诊体验，另一方面助力临床医护提升服务效率和质量。腾讯觅影的医疗影像 AI 在全国各地 500 多家医疗机构普及，已累计辅助医护为患者进行近 1000 万人次各类医学检查。各类“开箱即用”的医疗 AI 解决方案服务超过 1300 家机构，涵盖医院、药械企业、科研院校、医疗科技企业等。

智慧教育

腾讯与深圳大学联合开发人工智能通识课，为高校提供大模型实战训练和应用部署平台工具；腾讯开悟平台通过将公司积累的多元算法框架、丰富研究场景等优势向学术界开放，致力于联合政校企院各界，构建起“兴趣驱动、场景教学、产业实践、竞赛评估”的人才培养可持续发展模式。

智慧出行

截至 2024 年 12 月，腾讯已经为 100 多家车企和出行科技企业提供云服务和数字化服务，为汽车行业的提质增效、创新转型提供多元解法与全新可能。如依托腾讯强大的基础云服务能力，博世将智能辅助驾驶解决方案的数据及部分应用部署至腾讯智能汽车专有云，充分利用腾讯提供的灵活可扩展的算力集群，进行高效的模型算法训练与数据处理、仿真等工作，推动智能辅助驾驶的量产和持续升级迭代，这是行业内首次利用专有云技术的案例。

智慧文旅

2024 年暑期央视报道了热门景区“抢票难”问题，“黄牛党”成为社会焦点。腾讯与北京、南京等城市的“顶流”博物馆展开合作，依托可信设备标识、智能风控引擎以及 AI 算法模型等技术，建立了集流量、账号、设备于一体的风控体系，防范“黄牛”使用自动脚本进行大规模机器抢票。

大湾区智慧医院典范，打造“超级数据心脏”

案例

2024 年 12 月，深圳市第二人民医院龙华医院新院区正式启用，成为大湾区首个配备“超级数据心脏”的新一代智慧医院。该院以腾讯健康 TCE 为核心，结合 TKE 云原生中间件和 TDSQL 分布式数据库，构建了创新的“数字超核”医院底座。这一数字底座为医院构建了自主创新的超级私有云数据中心，以全新的云原生技术构建智慧医院的 IT “新基建”，依托“超级数据心脏”和卫宁健康 WinEX 平台，新院区实现了技术、数据与业务的深度融合，助力集团化运营和多院区协同。

智慧产业提速发展

腾讯积极推动人工智能与产业深度融合，孕育发展新质生产力。2024 年，腾讯打造了以“6T”为代表的“全栈自主创新企业级软件”，覆盖数据库 TDSQL、操作系统 TencentOS、专有云 TCE、PaaS 平台 TCS、大数据 TBDS、AI 开发平台 TI 等核心产品，以其独特的 C2B 连接能力在多个行业头部客户渗透率超过 50%，助力现代化产业体系加快建设。截至目前，腾讯产业互联网的生态伙伴数量突破 11000 家，共同服务的客户总数超过 200 万家。

智慧工业

腾讯通过推动大模型在工业场景的应用、助力智能工厂建设以及加强产业互联网布局等行动，为智慧工业升级提供了强有力的技术支持和创新解决方案，推动制造业的数字化、智能化转型。2024 年，腾讯 WeMake 工业互联网平台连续 5 年入选国家级双跨平台，为制造业高质量发展提供数字技术支撑。

智慧交通

腾讯积极构建交通物流数字底座，充分发挥技术优势，投身智慧交通建设。2024 年，无锡地铁集团借助 TencentOS 操作系统，成功实现了 30 多个业务系统、400 多套操作系统的国产化替换升级，通过底层系统的统一管理、协同变更，为全量生产和管理信息系统打下坚实基础，成为轨道交通行业操作系统国产化标杆；广汽集团通过“车云一体”架构，让云和 AI 贯穿研发、生产和服务全流程，用不到同行一半的研发人力，就能完成几十款新车型的开发。

智慧零售

腾讯深耕零售行业六年，强调以“全域数字化”支撑“全域经营”，助力企业在经济换挡期修炼数字化内功。2024 年初与景德镇陶博城合作上线“陶博城甄选”小程序。在这个小程序中，商家可实现一键开店，依托腾讯云进行商品管理、订单管理、物流发货等。截至 2024 年 9 月底，已入驻 230 多家商户，上架 9000 多款商品，实现 6000 多万元销售额。

智慧金融

在全球金融行业数字化升级浪潮下，腾讯金融云加速国际化，已服务全球超 10000 家金融客户，覆盖亚洲、中东、欧洲和美洲等 20 多个国家和地区的 300 多家境外客户。

腾讯产业互联网生态
伙伴数量突破

11000 家

共同服务客户总数超

200 万家

腾讯 WeMake 工业互联
网平台连续

5 年

入选国家级双跨平台

腾讯金融云服务全球超

10000 家

金融客户



万控智造基于腾讯云 OCR 和大模型知识引擎，将生产图纸设计周期从 7 天缩短至 1 小时

“技防 + 人防” 守护人民的“钱袋子”

案例

近年来，电信网络诈骗犯罪高发，诈骗技术手段更新迅速，严重威胁公众财产安全。腾讯深耕金融反欺诈等业务风控领域多年，腾讯云天御反电诈已为超百家金融机构提供支持，其服务可嵌入机构原有反电诈风控平台，能识别 98% 以上诈骗风险类型，使风险事件拦截率提升 4 倍多。同时，还可前置预测 80% 以上风险账户，避免超七成管控误伤，实现成效好、误伤低、早预防、可持续的反诈治理目标。

与社会共益 创造多元价值



社会是一片沃土，是企业发展的根基，根扎得越深，企业越能汲取源源不断的生命力，进而反哺社会，培育出繁荣茂盛的社会价值生态。在可持续社会价值创新的实践中，腾讯聚焦社会议题，以产品创新为驱动，依托核心能力在多元场景创造规模化的社会价值；以创新资助为纽带，联结多方资源培育面向未来的新生力量；以系统性创新为引擎，推动形成复杂社会议题的长效解法，探索构建立体化、可持续的价值创造模式，更好地实现企业与社会深度协同、共生共荣。

以产品驱动助力解决社会痛点

我们聚焦寻觅技术与产品组合的创新解决方案，发挥自身的数字能力与连接能力，挖掘并提高产品和业务的社会价值。在公益领域，我们将 99 公益日升级为久久公益节，借助互联网技术持续深耕，促进公益的普及化、智能化与透明化升级；在教育方面，利用产品能力触达欠发达地区，帮助偏远地区学生平等获取教育资源；在应急场景中，微信的即时通讯能力应用于协助应急机构保障公共安全，能够缩短应急响应时间。生长于核心能力之上的技术与产品打通了解决社会议题的“最后一公里”，进而创造出规模化和可持续的社会价值。

以创新资助激发社会向善活力

我们将创新资助视为连接多元价值的纽带，实现社会资源的协调与配置，在协同共创和数字融合中创造可持续的社会价值增量。因此，在基础科学研究、文化传承、应对气候变化等重要而宏大的社会议题上，腾讯不仅以资金作为支撑，更通过资助连接起多元主体、多方力量，并融入自身的数字能力，在不同领域构建起面向未来的生态能力和系统性环境，为创造更大的可持续价值注入源头活水。

以系统化创新构建可持续方案

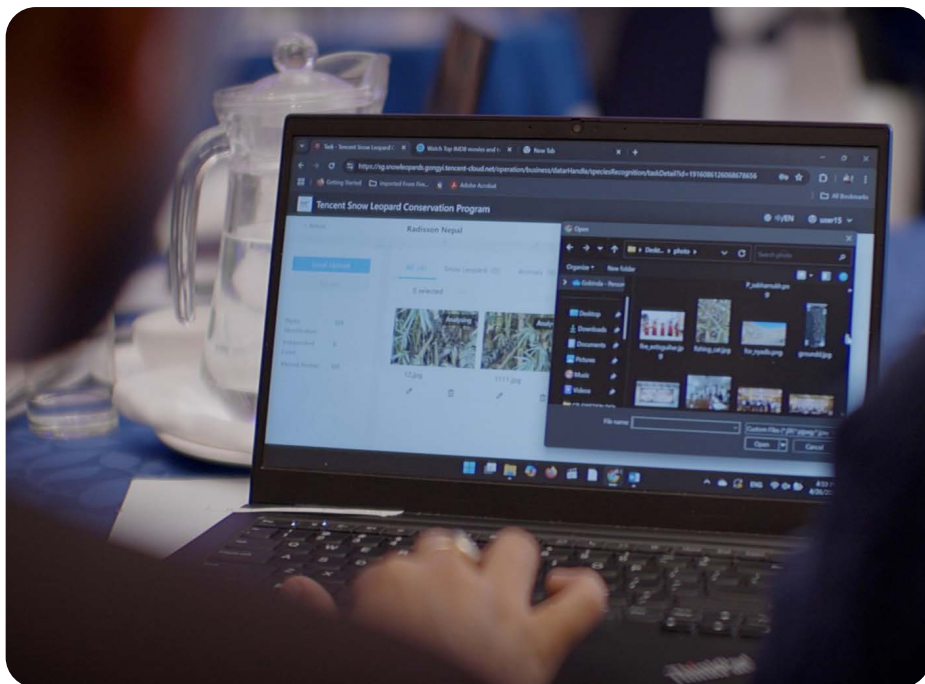
社会的复杂性决定了单点创新难以解决系统性问题，必须以全局视角、系统思维与共创方法的创新方案和务实行动创造社会价值。腾讯以对人与社会的关心为底层逻辑，把科学技术作为撬动复杂社会问题的杠杆，携手利益相关方共同探索解决社会问题的行动路径，深度挖掘并创造增进民生福祉的长期价值，寻找社会价值的“最大公约数”。

站在数字文明的新起点上，当产品驱动成为向善的载体，当创新资助催生生态力量，当系统性创新形成价值倍增，腾讯追求的不仅是实现“科技向善”的承诺，更希望构筑起人人共创、蓬勃生长的社会价值生态。

在青藏高原广袤的雪山之间，雪豹作为神秘的“雪山之王”，不仅是维系高原生态平衡的关键物种，更是生物多样性保护的核心对象。然而长期以来，雪豹监测工作面临着效率低下的难题，传统监测手段产生的海量数据让保护工作者陷入繁重的处理困境。腾讯技术公益团队的加入，为这场艰难的生态守护战带来了科技助力的新转机——团队以 AI 技术为核心，从雪豹智能识别切入，成功构建“物种之眼”监测体系，开启了科技赋能生物多样性保护的全新篇章。



红外相机拍摄的雪豹



当地保育人士测试“物种之眼”模型

“火眼金睛”捕捉野生动物踪迹

过去，保护区主要依赖红外摄像机监测雪豹活动。这类设备虽能实现 24 小时不间断值守，但受感应式触发机制限制，风吹草动、人员或其他动物经过均会引发拍摄，导致回收的影像数据中仅有 20%—30% 为有效雪豹照片。

物种识别环节更是一场“持久战”，保护机构需招募 10—20 名志愿者，经单日培训后，面对数十万张照片展开逐张筛查。工作人员需长时间紧盯屏幕，强忍视觉疲劳，仔细分辨动物的体型特征、行为姿态，完成一轮完整筛选往往需要 1—2 周，工作强度与枯燥感可想而知。

腾讯技术公益团队深入保护区一线，通过实地调研掌握监测流程与数据处理痛点，随后展开技术攻坚。团队历经日夜钻研，优化算法模型，成功研发出初代雪豹识别模型。该模型可快速过滤空镜头照片，大幅降低人工筛选负荷。随着技术迭代，识别范围逐步扩展至雪豹栖息地周边 30 多个物种，初步构建起区域性生物监测能力。

团队并未止步于此，进一步推出自研的“物种之眼”模型，这是一个零数据大模型，一期即可精准识别 286 种中国本土兽类、鸟类物种，其核心优势在于通过底层预训练技术，突破传统模型对海量标注数据的依赖——输入豹猫等物种照片时，模型可精准区分相似动物特征，避免误判；若需提升特定物种识别精度，仅需少量样本数据训练，训练成本较传统模型降低 70%，显著提升了 AI 图像识别技术在物种保护领域的应用效能。

技术开放连接更多“野朋友”

“物种之眼”的技术进化离不开多元数据支撑。早期，腾讯公益慈善基金会通过资助项目，招募当地村民及残障人士参与数据标注，既为保护工作积累基础数据，又为参与者创造就业增收机会，实现生态保护与社区发展的双向赋能。与此同时，团队开发“野朋友计划”小程序，将专业识别任务转化为全民可参与的简易操作——用户只需判断图片中是否存在动物、标注数量、框选区域并填写物种名称。实践数据显示，公众标注准确率高达 90%，甚至能发现保护机构历史数据中的记录误差，形成“专业机构 + 公众参与”的协同监测网络。

在“野朋友计划”后台系统中，常常涌现出充满趣味的自然影像：有的动物因好奇凑近摄像头，在漆黑画面中映出两只发光的眼睛；有的个体在镜头前悠闲踱步、嬉戏打闹。这些生动画面不仅为科研工作增添了人文温度，更让参与者直观感受到生物多样性的魅力，强化了生态保护的公众认知。

如今，“物种之眼”已成为生物多样性保护的核心技术工具，助力保护工作者高效监测物种动态、实时掌握生态系统变化趋势。展望未来，腾讯技术公益团队将持续推动模型迭代升级，探索 AI 技术在生态链分析、栖息地修复等更多场景的应用，以科技力量守护人与自然和谐共生的生态图景，让 AI 不仅具备技术温度，更成为连接人与自然的智慧桥梁。

产品驱动，助力向善实践

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。腾讯以数字化能力为依托，将产品、业务优势与越来越多社会场景相结合，从公益慈善到数字支教再到社会应急，打通了社会议题中的“阻点”和“断点”，提升社会问题的解决效率，实现多元社会价值创造。

构建可持续公益生态

腾讯倡导人人公益理念，发挥核心能力，与社会各方形成共识、共创与共同行动，共建多元、开放、可持续的互联网公益生态，激发公益无限的想象力，持续创造可持续、规模化的社会价值。

多维升级，打造久久公益

随着公益行业进入高质量发展阶段，2024 年，走到第 10 年的“99 公益日”正式升级为“久久公益节”，在激励机制、捐赠人服务、公益互动模式、信任公益建设等方面持续创新，更加注重优化捐赠人服务和体验、提升机构日常运营能力、为各方主体构建信任关系、倡导人人公益理念。通过更大规模、更深层次的开放共建和创新玩法，“久久公益节”进一步降低门槛、扩大公益影响力，让做好事变得更简单，让公益深入每个人的日常生活，持续推动健康多元的公益生态建设，助力公益慈善事业向高质量发展。

7 亿次，公众互动

公众互动人次突破 7 亿，捐款人次近 4600 万，共 5500 多个项目参与活动。

120+ 个产品，随手做好事

超 120 个腾讯产品和业务公益场景上线，让用户可在看新闻、玩游戏、参与互动中随手做好事，5000 多家机构、2 万多家企业共开展 2 万多场次线下活动。

善款去向，最快次日反馈

优化善款去向反馈机制，最快次日即可反馈。持续优化透明公益机制，让用户更加清晰地看到“捐的钱去了哪里”。

多措并举，助力公益更加清朗

通过技术手段打击黑灰产等违规行为，成立专项小组实时识别机刷及疑似套捐行为并进行拦截与警告，通过技术保障、规则调整、宣传引导等方式营造清朗阳光的公益环境。



你帮过的人能帮更多人

公益视频获“红花赞”
超过

3000 万个

总计带来爱心捐款
超过

7000 万元

分分赞，点亮视频小红花赞

案例

微信视频号上线“分分赞”功能，将公益视频的爱心赞变为小红花赞。“久久公益节”期间，近万名视频号创作者为 1800 个公益项目创作了超过 4 万条公益视频，获得超过 3000 万个“红花赞”，总计带来超过 7000 万元的爱心捐款。

分分捐，微信支付后“摇一摇”，让做好事更简单

案例

2023 年 9 月，微信支付携手腾讯公益首次推出轻公益产品——分分捐。用户可以在微信支付后捐出小额金额，随手做好事。2024 年，分分捐联合公益组织、企业、用户一起搭建了“摇一摇，做好事”公益开放平台：用户可以通过微信支付后摇一摇，摇出爱心企业提供的公益金随手做公益；并通过后续的数字公益执行反馈，引导公众深度参与公益捐赠。

截至 2025 年 4 月，分分捐累计参与人次超 5 亿，公众筹款 6000 万元，企业捐赠 7000 余万元。从“一分钱，做好事”到“摇一摇，做好事”，分分捐始终围绕“科技向善”，关注如何让公众更低门槛地参与公益，通过不断迭代创新公益模式，助力形成全民公益的社会氛围。



腾讯基金会联合香港社福界心连心大行动举办 2024 年香港久久公益节，联动香港多家非营利机构，发动热爱公益的香港市民共同参与公益活动

助力搭建企业公益新生态

案例

“久久公益节”期间，多家爱心企业结合自身资源优势开展公益活动。中核集团、中国邮政、顺丰、麦当劳、安踏等企业通过企业捐赠、员工公益、向消费者开展公益倡导、投放公益广告、开展主题活动营造公益氛围等方式参与其中。通过合作共创，公益的内涵和外延不断拓宽，更多社会力量的参与，搭建了更丰富多元的行善场景和公益生态。

- “久久公益节”期间，腾讯与中核集团、中国儿童少年基金会联合发起“核护春蕾 爱心绽放”公益捐赠活动，邀请中核集团 18 万名员工，通过线上宣传倡导、线下公益集市等活动，为中核集团定点帮扶地区的困难女童送去助学金。
- 2017 年，邮储银行联合中国乡村发展基金会发起“邮爱自强班”项目，为高中生提供教育资金及成才支持，在每年 3 月 20 日“邮爱公益日”号召全国各地约 4 万个网点参与。8 年来累计在腾讯公益平台筹款超 3000 万元，帮扶 46 个县的超 9000 余名高中生。
- “久久公益节”期间，贵州茅台联合中国青少年发展基金会、腾讯公益发起“中国茅台·国之栋梁——2024 希望工程圆梦行动大型公益助学活动”行为公益专场活动，共 230 万人次参与。

多元化产品提升公益乐趣

基于多元的用户生态和产品载体，腾讯不断探索适合每个项目的用户群体，根据产品特点链接独具特色的公益场景，并推出定制化的公益玩法，让公益更生动，吸引更多人参与其中。

腾讯新闻持续关注不同公益议题，推出《进城招工》《奇遇长城》《从她说起》等主题策划，长期有人文关怀地记录不同群体的公益故事。

腾讯视频发起海底减“塑”、鸟类寻踪、少年心事、远程支教、心跳保卫五大公益互动，用户可以线上看视频免费领积分，最终将积分转换为善款捐赠给公益项目。

久久公益节期间，QQ 用户聊天、互动等社交行为，将产生可捐赠的社交能量，可用于捐赠孤独症小朋友的社交康复课程。

微信小游戏团队宣布启动 WE CARE 公益计划，针对科技、教育、文化等方向，与小游戏开发者携手公益向善，创造更多社会价值。

腾讯游戏以“游戏公益+”，让玩家与喜爱的游戏一起释放善意。如和平精英在游戏内搭建野生动物知识科普展、号召玩家在荒漠种树；在穿越火线，玩家可以通过修复文物助力百城百馆文物数字化；在元梦之星，玩家可以解锁自然森林保护任务，在游戏互动中随手做公益。凭借庞大的用户、即时的交互、前沿的技术，游戏有效激发了人们参与公益的积极性，成为了能够影响和改变公益的数字力量。



腾讯视频在积分公益市集打造酷积分站牌，现场用户可选择任意公益项目进行积分捐助

数字赋能公益可持续

腾讯持续探索技术与公益的融合，深化连接能力创新数字关爱模式，拓展数字公益的应用场景；以数字化平台和数字化工具提升公益项目透明度与效率；开展技术公益创投计划，聚合社会专业力量的技术能力解决公益痛点问题，构建高效、透明、开放的数字公益生态。

数字关爱，精准链接

传统救灾模式存在救灾物资距离远、存放难、发放难等问题，同时由于传统的灾害援助物资同质性较强，难以满足受灾群众的个性化需求。基于微信支付的数字化能力，腾讯致力于打造“帮对人、用对钱、建通路”的数字化公益服务平台。

2024 年 1 月以来，腾讯基金会利用“数字关爱券”形式，向京津冀水灾、积石山地震受灾家庭开展个性化帮扶试点探索。5 月 10 日，腾讯基金会联合各方发布“数字备灾联合行动”，体系化开展“科技 + 救灾”新模式。通过技术手段，实现社会捐赠的数字化、受助对象选择的自主化、物资响应的本地化和去向的透明化，在灾后恢复工作中发挥重要作用，数字公益的帮扶实践得到越来越多的认可与关注。

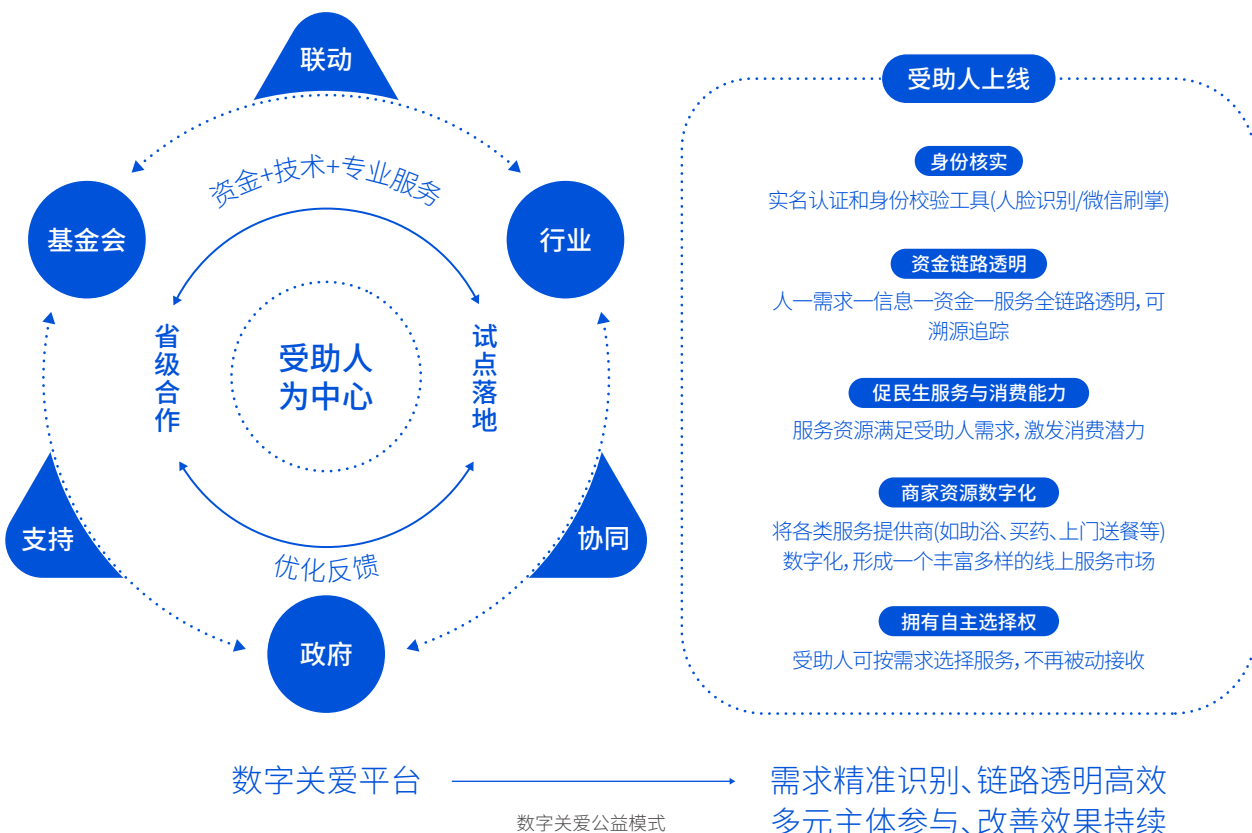
基于数字备灾的核心能力和模式探索，腾讯致力于提升数字化之于公益的延展效应。2024 年 9 月 26 日，数字关爱平台正式发布，依托腾讯“连接”能力，让受助人与服务资源在助餐、助医、孤独症儿童社区融合等公益场景中实现精准链接，让公益资助逻辑从过去单纯的捐赠人视角转变为“受助人上线”，服务对象从“接受帮助者”转变为“需求决定者”，在保证服务对象拥有自主选择权的同时，服务效果也实现了有效验证。数字关爱模式目前探索出老人助医、老人助餐、儿童陪伴、弱势群体关爱等公益场景，已经有 200 多个项目落地北京、云南、甘肃、四川、湖南、吉林、陕西、广东等 11 个省（区、市），联动了近 50 个社会组织和近 200 个商家，打造数字关爱生态圈。



志愿者协助老年人在线上商城购买所需物资



志愿者协助受益儿童选取新年礼物



探索孤独症儿童社区融入新模式

案例

2024年7月31日,在中国残联指导下,腾讯基金会与壹基金、中国精神残疾人及亲友协会、基金会共同在河北省发起“科技助力孤独症人士社区融合”——社区星融合项目。项目对河北省11个市的孤独症家庭进行帮扶,首批试点惠及6000个家庭。

社区星融合项目旨在通过“爱星友好券”的创新应用,利用微信支付数字化科技,让孤独症人士能够完成购物、用餐、出行等各类日常活动,锻炼自主生活能力,从而为其走出家门、使用社区各类资源、融入社区等提供便利,同时带动更多人关注孤独症群体,减少和消除偏见。

“科技助力孤独症人士社区融合”——社区星融合项目帮扶的河北省孤独症家庭覆盖

首批试点惠及家庭

6000⁺

11⁺个市

精准拨付，公开透明

基于微信支付实名认证及资金拨付的能力，腾讯联合公益机构打造“公益项目数字化执行工具”，并持续探索该工具的推广和使用。公益机构通过“公益项目数字化执行工具”可实现全流程数字化执行，快速核验受助者身份，精准高效拨付资金，有效提高善款发放执行效率，提升公益项目进展反馈效率，显著提升捐赠人的信任度和复捐率。

善款拨付的时间从原本的 1-2 个月降低为 **10 分钟**

进展反馈从原本 3 个月一次人工反馈，提高为 **1 个月**多次数字化反馈，只要有执行就进行反馈

拨付反馈的捐赠转化率（复捐率）是普通进展的 **3 倍**，月度执行报告反馈的捐赠转化率（复捐率）是普通进展的 **1.8 倍**

技术赋能，公益同行

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，携手众多公益伙伴、技术企业、公众及社会组织的生态力量，共同探索技术如何巧妙融合公益事业，让公益成为一种新的生活方式。

上线数字工具箱

作为腾讯解决公益组织“入门——上路”问题的载体，数字工具箱上线 2 年来，向公益机构提供数字化诊断咨询与建议，以及通过腾讯及生态伙伴的产品与服务的公益权益供给，助力公益机构快速接入数字化服务，让公益机构在低门槛的通用型产品与服务中找到公益场景的数字化解决方案。截至 2025 年 5 月，已服务机构 1600 多家。



“腾讯公益数字工具箱”围绕 AI 数字技术快速精准地解决难题

探索技术公益创投

腾讯技术公益创投计划旨在鼓励社会专业力量通过技术能力，创新解决公益痛点和社会问题，创造技术公益开放生态。创投计划的推进模式分为招募评选和共建孵化等不同阶段。在共建孵化阶段，创投计划通过“项目随访 - 中期评估和跟踪 - 成果结项”流程，为公益组织提供资金、技术和能力支持。

一起用技术绘制公益蓝图

案例

2024 年 12 月 13 日—14 日，“第三届腾讯技术公益创投计划（创想组）暨清华 SDG 开放创新马拉松线下陪伴活动”顺利开展。来自 11 所高校的创想组学生齐聚深圳，分享技术公益创新实践的阶段性成果，体验前沿科技与公益理念深度融合的创新解法。为期两日的线下陪伴旨在为高校青年学子提供一个链接公益与技术的创新实践平台，培养新一代青年的创新思维、面向社会问题的敏锐洞察力与实践能力，推动技术新生力量在公益事业中的生长，共塑可持续未来。



腾讯 ima 产品团队和青年学生讨论解决方案

创建技术公益平台

自 2020 年启动以来，
Light·技术公益创造营
吸引队伍超过

4600 支

参加开发者人数超过

23000 名

Light 技术公益平台致力于通过开放腾讯云背后超过 300 项 AI 原子能力，降低公益事业参与门槛，鼓励更多人利用科技力量解决社会问题。自 2020 年启动以来，Light·技术公益创造营已连续举办四届，吸引超过 4600 支队伍、23000 名开发者参加，成为国内最具影响力的技术公益平台之一。

2024 年，第四届 Light·技术公益创造营由腾讯与中国宋庆龄青少年科技文化交流中心联合主办，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，号召科研和技术志愿者、社会组织和企业、热心公益人士等，共同打造技术公益解决方案。活动过程中，腾讯加码开放腾讯云端领先技术能力，为公益开发者提供七大数字化工具，包括 AI、安全、音视频、智能客服、数智人、智能翻译和云开源等技术，为技术公益注入强劲动力。

提供多元普惠的优质教育

腾讯秉持科技向善助力教育普惠创新的理念，充分发挥自身在科技和产品方面的优势，携手生态伙伴在教育普惠和创新领域持续发力，致力于将优质教育资源广泛输送给有需求的人群，推动教育朝着公平化、智慧化方向发展。

企鹅支教助力教育公平普惠

城乡教育资源差距不仅体现在硬件设施和师资数量，更反映在素质教育长期不足，这在生源持续流失的乡村小学尤为明显。硬件投入并未真正转化为教育质量，设备闲置、部分素养类课程开展不足，这些情况指向更深层的系统性症结。腾讯扎根乡村教育的现实，依托自身技术与资源优势打造可持续模式，从末梢痛点切入教育普惠议题，以数字化、生态化的方式推动教育普惠，助力乡村素质教育的“最后一公里”，助力乡村孩子看见更广阔的世界。

技术助推支教数字化、适村化

腾讯 SSV 数字支教实验室运用数字化助力实现教育普惠，将技术能力与公益逻辑深度融合，依托 AI、云计算等产品技术能力搭建“企鹅支教”平台，将城市志愿者与乡村教室通过数字化工具连接，打造“双师课堂”，依托标准化课件、适村化教学及全流程数据服务，为乡村学校提供素养类课程，助力弥补乡村学校美术、心理健康、职业启蒙等素质教育空白，并为公益组织提供高效便捷的管理平台，借助技术和资源构建可持续发展的教育模式。

截至 2024 年 12 月，
企鹅支教平台在全国

29[↑]

省（区、市）

184[↑]

州、市

530[↑]

区、县落地授课

同期开课
（稳定授课中）学校

3488^所

班级数

10493[↑]

共服务公益组织、基金
会、高校、企业

228^家



企鹅支教平台“双师课堂”在偏远地区村小开展，虽然学生人数不多，但他们更不应该被落下

企鹅支教平台为志愿者提供由教育部相关单位、高校专家指导的素养课程，搭配丰富的备课资料包（教案、课件等），不仅降低了支教门槛，也为课程质量提供了保障。双师课堂上，志愿者担任“授课讲师”，完成教学任务的核心角色；乡村在地老师则担任“主班老师”，负责课堂活动组织、辅助问答等工作。同时，全景摄像头与 8 阵列麦克风将学生微表情与讨论声实时回传，AI 巡课系统自动监测教学互动数据，形成了一套系统化的解决方案。

在课程研发方面，企鹅支教坚持需求导向的精准匹配，以“五育并举”理念搭建课程体系，并首创“适村化”理念。课程需经过专家设计、乡村教师反馈、志愿者试讲打磨的“铁三角”流程，确保素养课程贴合乡村学生的生活实际，缩小城乡认知差距，让乡村学生能够更好地理解和吸收知识。

在志愿者运营方面，企鹅支教平台致力于把支教变成一件低门槛的事，让参与者成本更低，实现“人人可学，人人可贡献”。在平台上，志愿者角色被细化为教学、督课、在线辅导、物资支持等多元形态。灵活的参与机制和数字化产品的全方位支持，让更多志愿者有机会实现自己的公益理想。

《偃师的故事》，一节特殊的 AI 课

案例

截至 2025 年 3 月，
企鹅支教平台的人工智能通识课共落地学校

202 所

惠及学生

7000 余名



志愿者讲师为甘肃的孩子们上 AI 课

甘肃省定西市岷县岷阳镇北城小学 2021 级 1 班的学生在上一堂特殊的 AI 课，授课内容是《人工智能通识课》之《偃师的故事》。这套人工智能通识公益课程由清华大学计算机系 AIGE 研究中心联合腾讯 SSV 数字支教实验室合作发起，于 2025 年 3 月在企鹅支教平台上线，采用双师课堂模式，由资深的志愿者讲师在线授课，本地教师组织学生参与互动。

课程内容由专家与教师共同设计制作，以“人工智能是什么”为起点，系统解析其原理、应用及社会影响，通过故事化案例、真实场景演示及师生——AI 助教三方互动，引导学生理解 AI 技术、掌握应用方法并激发探索兴趣，不仅有助于拓宽他们的视野，更可能在学生心中种下科技梦想的种子。

截至 2025 年 3 月，企鹅支教平台的人工智能通识课覆盖全国 6 个省 / 直辖市，24 个州市、67 个区县，共落地 202 所学校、281 个班级，惠及 7000 余名学生，大部分为乡村小学。

共建教育普惠共同体

教育公平与普惠是一个复杂而厚重的议题，企鹅支教平台以开放姿态搭建教育普惠生态圈。目前，228 家公益组织、基金会、高校、企业与“数字支教”项目建立合作，构建起“政府—腾讯—公益组织 / 基金会 / 高校 / 企业”协同合作网络。它们或扎根某个区域多年，深度了解当地教育生态；或从事公益领域多年，拥有丰富的执行运营经验。在这张协同网络的支持下，截至 2024 年底，企鹅支教平台已开设 5 大类、38 门课程，10 万余名志愿者为 3000 多所乡村小学提供 30 余万课时的非学科素养类课程，破解了传统支教规模小、持续性弱的痛点，形成“技术赋能—社会参与—精准适配”的可持续模式，助力将教育公平从政策愿景转化为可复制、可推广的现实样本。

截至 2024 年底，
企鹅支教平台志愿者超

10 万名

提供非学科素养类课程超

30 万课时

暖“芯”助学，种下“芯”愿

案例

对于生活在偏远地区的孩子们来说，由于地理、经济等多重因素的限制，他们接触到的教育资源有限，科技知识更是遥不可及。2024 年 10 月，腾讯携手华润微电子，借助“企鹅支教”平台，精心筹备“暖芯科教”行动，组建了一支涵盖华润微电子董事会办公室、人力资源、质量管理、生产运营、产品开发、工艺开发等不同岗位的多元化讲师团队，借助科技的力量，将原本遥不可及的半导体知识，送到山区孩子们的身边，为山区的孩子们打开了一扇通往知识的大门，种下一颗“芯”愿。



孩子们在双师课堂上积极互动

培养面向未来的科技创新人才

腾讯充分发挥技术、产品、用户和生态方面的核心优势，深耕教育的可持续发展，创新青少年人才培养模式，探索科技与教育融合，从腾讯的真实业务场景中创造好玩有趣的实训课题，从青少年科技实训营地教育模式中连接教育生态，从分层 PBL 实训体系中激发青少年潜能，全面提升学生的专业能力和综合素质。

多元化青少年培养方案

腾讯结合多年的人才培养经验及科技互联网产业优势，以腾讯创新实验室和前沿业务导师、IP 及互联网工具为特色，面向不同的学生群体，构建多元化实训营地培养方案。

自 2016 年启动，截至 2025 年 3 月 31 日

服务 50 万科创兴趣学生，开设 435 个营地班级，通过多元营地培养模式，为青少年构建全方位的培养方案。

针对科技高潜学生开设 Mini 鹅科创营，提供腾讯特色的科技实训课题 70 个，由腾讯老师带队，助力学生收获多元知识，并将科技工具用于实际项目，拓宽思维边界，培养创新意识。

通过 AI 竞技模式承办 2 项国家级青少年 AI 赛事，20 项省市级官方赛事；带领学生学习 AI 知识，策划开发具有 AI 功能的作品；面向青少年的家长和老师开展教育创想工作坊，协同国家战略培育人工智能教师队伍。

开展星火挑战营及超新星训战营，依托前沿创新实验室和腾讯混元等业务，为国家顶尖创新人才储备提供企业支持。汇聚 233 位全国青少年信息学奥林匹克竞赛金牌获奖人等顶尖学生，围绕 AI、量子计算、安全等领域，提供先修课程、业务实战和难题挑战等多元培养，助力未来科技领军人才成长。

构建公司长线人才营地培养体系，通过课题分层教研、营地体验设计、平台教务交付、师资生态建设等能力链接青少年营地与本硕博营地，实现全周期科创人才培养。



腾讯 mini 鹅科创营

打造 AI 学习实践平台

微信小程序教育平台是以小程序为核心的项目式人工智能学习实践平台。该平台整合了原创编程环境、AI 助手、多学科教具以及教师管理工具等多种资源，为青少年提供了低门槛的小程序开发学习途径。教师可便捷使用官方开发工具带领学生制作具有实际应用价值的小程序，真正实现让学生“学以致用”。

截至 2024 年底，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多所学校被授予“小程序教育创新示范基地”称号。这些学校借助该平台开展人工智能相关教学活动，提升了学生的实践能力和创新思维，为培养适应时代发展需求的创新型人才奠定了基础。

“05 后”高中生用 AI 设计高反自测小程序

案例

2025 年 2 月，广州 97 中高一级小程序班同学借助混元大模型，设计和制作了一款“高原反应风险预测”小程序。在小程序内，游客可以提前了解自己的高反风险，获得相关建议，还能监测自己当前所在位置的海拔，并通过 AI 问答来咨询高反相关问题。小程序初见雏形，但最初模型的生理因素中呼吸道相关问题始终没解决。由于涉及到专业的医学知识，这群高中生为优化小程序的体验和功能，联合广州技师学院西藏波密班学生给钟南山院士写信求助。没想到的是，4 月 7 日，钟南山院士亲笔给孩子们回信，并协调了华西医院院长罗凤鸣教授为他们提供专业的医学指导。钟南山在信中鼓励：“真正的科学精神不在于分数高低，而是敢于挑战和勇于创新。”



广州 97 中的同学们与罗凤鸣连线讲述小程序开发过程

AI+，为听障人士“发声”

案例

“因为我的父亲就是听障人士，他在和别人沟通时别人很难听得懂他在讲什么。并由于父亲无法正确教授发音，我在童年时期面临一定的语言学习压力。”来自香港保良局第一张永庆中学的蔡智林说。2025 年 5 月，第三届小程序全球创新挑战赛总决赛在广东深圳举行，蔡智林和他的“搭档”林浩然、周靖凯开发出的微信小程序《声声慢》获得飞龙组一等奖。这款微信小程序通过非聆听方式，以声波、图像、舌头位置和面部表情描述声音“形态”，是一款专为听障人士设计的智能语言矫正和学习软件，通过多模态技术打破听觉限制，让语言学习变得更清晰、更直观，帮助听障人士更好地融入社会。



微信小程序《声声慢》开发团队分享

打造数字化应急体系

截至 2025 年 4 月，
全国已接入 AED 超过

1.57 万台

连接志愿者约

52 万名

腾讯依托产品优势和数字化平台的连接能力，利用互联网的广泛连接性协助建设全民参与的社会应急体系，辅助全社会提升应急响应能力。2024 年，腾讯联合各大城市打造社会应急救援圈，在全国范围上线全国地震预警小程序“中国地震台网”（详见 P32 “地震预警与灾害极限竞速”），并推出“低温雨雪冰冻信息上报平台”，面向全民开展应急科普教育，助力社会应急救助效率的提升。

构建社会应急救援圈

截至 2025 年 5 月底，
全国已采用微信 120 解
决方案的急救中心为

30%

急救中心的派车时间和
平均响应时间缩短约

30%

腾讯借助互联网高效的连接能力，建设黄金急救时间的“社会救援圈”。“社会救援圈”致力于利用互联网的连接能力，打造政府主导下的应急开放平台，实现急救需求与救援资源的高效匹配，将偶发式急救转变为“网约式”急救。通过微信小程序“企鹅急救”，120 指挥中心、医院急诊科等专业医疗力量与社会救援力量可以实现有效连接，多方、直观地进行可视化交流。120 救护车在途时，急救专业人员可以通过车载视频通话系统远程观察伤患者情况、指导第一现场救援、安慰呼救人，并指引其在现场有效应对。120 救护车可以通过微信更快、更精准地定位患者位置。

同时，“社会救援圈”还致力于推广和普及急救志愿者培训、AED 配置及志愿者定位及落实等，让社会救援的生态链更牢靠。通过产品与技术的创新，推动院前急救模式的变革，让专业的急救能力通过多方视频通话系统提前到达救援现场，使急救现场的第一目击者成为第一响应人，填补救护车到达前急救空窗期的空白，争取 4—6 分钟的黄金急救时间，链接技术，连接人心，助力社会应急网络建设，完善社会应急生态链。

截至 2025 年 4 月，全国已接入 1.57 万余台 AED，连接约 52 万名志愿者。深圳宝安、东莞、苏州、青岛等地已实现相关应急响应系统的区域性覆盖，借助平台成功救助患者 2.7 万例。



腾讯志愿者为小朋友讲解心肺复苏操作要领

“5 分钟社会救援圈”也已经飞行起来，无人机载 AED 系统已在深圳部分大型公园落地试点，一旦发生紧急状况，市民扫描附近急救点的“企鹅急救”二维码，即可精准定位、一键呼叫装载着 AED 和急救包的无人机，通过预设最快航线，迅速起飞并精准抵达事发地，为患者争取宝贵的急救时间，成功打通急救的立体化空中通道。

东莞 2025 年初，东莞市打造全国首个“社会急救 4 分钟救援圈”示范区，创新生命急救中的救护车“线上会议”模式，通过微信小程序“企鹅急救助手”，120 指挥中心、医院急诊科等专业医疗力量与社会救援力量可以实现有效连接，多方、直观地进行可视化交流。截至 2025 年 4 月，已有超 100 台 AED 接入“企鹅急救助手”地图，在示范区实现 10 万人 100 台 AED 的覆盖率；已培训 14000 名社会急救志愿者，其中 12920 人成为“企鹅急救助手”平台志愿者。实现通过平台救助 18189 人，其中心脏骤停救助人数 418 人，成功救活 94 人，救治成功率由不足 1% 提高至 20%。

苏州 腾讯首批捐赠的 500 台 AED 设备，有序安装在轨道交通、医院、学校、旅游景点等公共场所。投入 1000 万元用于相关培训和软件开发，培训了 8.3 万名急救志愿者，开展了 240 场急救演练，挽救了 33 条生命。使得苏州院前急救成功率由 2023 年的 8.53% 提升至 20%，达到发达国家水平，为城市的生命守护作出积极贡献。

天津 腾讯通过公益性资助的方式，开展 AED 捐赠、城市大规模急救培训、志愿者补贴奖金及保险、120 指挥系统信息化对接、心跳骤停登记统计信息化系统建设等工作，有效提升天津市社会应急能力。

青岛 借助腾讯在智能应急响应体系搭建的科技能力和社区急救体系建设经验，通过增设 AED 设备，开展急救培训，利用前沿数字科技手段，在 120 急救系统支持下，“企鹅急救”小程序的配合下，打造具有线上医务志愿者 24 小时值守、100 余位医生专家团队在线指导的云调度平台，助力青岛市打造健康青岛，提升心跳骤停类疾病的院前急救能力指标，实现“人人想救、人人能救、人人会救、人人敢救”良好急救氛围。

截至 2025 年 4 月，
东莞“社会急救 4 分钟
救援圈”已培训社会
急救志愿者

14000 名

实现通过平台救助

18189 人

公交车化身城市流动的“生命急救站”

案例

每年，我国发生心跳骤停超过 136 万例，心跳骤停的黄金救援时间仅为 4 分钟，每延迟 1 分钟患者生存概率就会下降 10%。在越来越多的公共场合，如社区、公园等都可以看到 AED 的身影。但危险随时随地可能发生，如何让需要的人快速找到 AED 尤为重要。公交车具有高覆盖性和强流动性的优势，2024 年世界急救日，在广州市政府指导下，微信支付联合腾讯 SSV、腾讯公益与广州公交共同发起“公交 AED 守护计划”，通过在公交车辆上安装 AED 设备，并培训司机志愿者的急救能力，让每一辆公交车都成为流动的“生命急救站”。同时，所有 AED 设备信息都接入网络，用户打开“公交 AED 守护计划”小程序，即可查询配备 AED 车辆的位置。截至 2025 年 4 月，已有 606 辆公交车配备了 AED 设备。



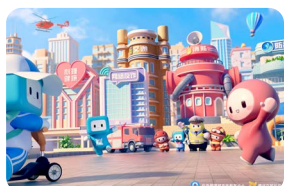
公交 AED 设备均安装在公交车上
显眼、方便取用的位置

应急科普筑起安全屏障

腾讯坚持为应急科普提供数字赋能，不断推出更多优质的应急科普产品，积极探索与其他领域的跨界合作，激发社会各界对应急科普事业的关注和参与热情，共同推动应急科普事业的繁荣发展。

《安仔联萌》科技助力应急科普

案例



《安仔联萌》不仅是一款数字产品，更是一个持续演进、深度融合的应急科普生态载体

2025 年 5 月，由应急管理部宣传教育中心和腾讯互娱社会价值探索中心联合推出的公益性一站式安全教育数字产品——《安仔联萌》正式上线。《安仔联萌》将“安全标识”融入角色设计，并围绕消防安全、防震减灾、溺水预防、急救知识等应急安全主题持续进行内容开发，推出了模拟线下安全体验馆的互动玩法，打造了一个可沉浸式“云游”的安全知识体验专区。

用户可以在虚拟场景中自由行动，通过点击建筑、收集线索、完成游戏互动等方式，掌握实用安全知识并获得徽章、笔记、穿搭等奖励，实现“可玩、可感、可学”的知识转化路径。该产品已在全国 15 个省（区、市）110 多个社区儿童服务站开展线下初步探索，依托社区课堂、公益机构与地方应急部门，实现“游戏 + 教育 + 公益”的三重结合，探索数字技术和游戏互动助力应急科普的创新模式。

深圳多了个“爱的地标”

案例



心光大道

为了普及急救知识，致敬在紧急时刻挺身而出的急救英雄，腾讯与深圳市文明办、深圳市关爱办、深圳市委社会工作部、深圳市卫生健康委员会、深圳市红十字会、深圳市关爱行动公益基金会联合打造“心光大道”。这是深圳市首个以急救为主题打造的城市展示空间，首个集公众参与互动、急救知识科普于一体的综合体。通过“心光大道”心声海岸线、心声剧场等的沉浸式体验，市民可在轻松有趣的互动中学习急救知识，紧急关头敢于伸出援手。

7×24 小时陪伴的《急救知识库》

案例



《急救知识库》

腾讯医典发布涵盖 30 多项急救知识的《急救知识库》，由腾讯医典专业医学团队和外部医学专家联合权威创建、审核，内容分为基础急救、生活受伤、户外受伤、家庭急救、动植物伤害等七大类急救方向，以图文、漫画等形式，覆盖异物卡喉、AED 使用、烫伤、高热惊厥等 30 余项急救内容，并持续更新。基于 ima“共享知识库”能力，《急救知识库》可 7×24 小时提供智能 AI 问答，让权威急救知识随手可得。

创新资助，孕育向善可能

我们立足长期主义，通过创新资助的方式，在提供资金的基础上，连接产业链资源、提供数字化工具、凝聚多元主体力量，构筑起基础科研、数字文化和碳中和领域的生态能力和系统性环境，助力实现可持续的价值创造。

为科技创新注入源头活水

腾讯把资助基础科研作为超越商业边界的长期承诺，通过新基石科学基金会运营“科学探索奖”和“新基石研究员项目”等科研资助项目，支持杰出科学家潜心研究，探索科学技术“无人区”。并搭建高水平、国际化学术交流平台，以长期主义催化基础科研的原始创新。

支持基础科研

腾讯持续稳定投入科研资助，投入 100 亿元成立公益性科学基金会“新基石科学基金会”，充分发挥社会资金宽容量高、灵活性强的优势，探索长期稳定支持基础科研的创新模式。在设立并出资“科学探索奖”和“新基石研究员项目”两个基础科研资助项目的基础上，2025 年初，我们向国家自然科学基金委员会无偿捐赠 5 亿元，用于资助青年学生基础研究项目（博士研究生项目），构筑起从中青年科学家到青年学生的基础科研支持体系，为基础科研的未来种下更多“科学的种子”。



支持青年科技人才探索科学技术“无人区”

科学探索奖设立 6 年来
共资助优秀青年科学家

297 位

承诺资助的总奖金额近

9 亿元

截至 2024 年，
“科学探索奖”获奖人中
共有

8 人

在入选当年及以后，其
研究成果入选年度“中
国科学十大进展”

创新型青年人才是国家创新活力之所在，也是科技发展希望之所在。“科学探索奖”是由新基石科学基金会出资、科学家主导人才遴选的公益奖项，是目前国内金额最高的青年科技人才资助项目之一。2024 年，“科学探索奖”进入第六年评选，在“科学家主导人才遴选、企业出资、基金会运营”的模式下，始终坚持新基石科学基金会的资助理念“鼓励原创”。因此，“科学探索奖”不断总结经验，自我提升，从治理结构持续更新、管理委员会亮相，到评委换届有序进行，进一步推动评审队伍年轻化，再到评审机制不断优化，力求拓展科学视野与实现科学品味多样化。在不断提升专业性和权威性的同时，营造和建设良性、健康的评审文化，评审务求客观公正、风朗气清。

- 年轻化** 获奖者平均年龄为 41 岁，最年轻获奖者年仅 31 岁，6 位 35 岁以下科学家获奖，其中有两名“90 后”科学家。
- 多元化** 49 位获奖者来自 13 个城市的 28 家不同机构，不仅覆盖了多家科研院所，还包括两家研究型医院。
- 平等性** 放宽女性申报的年龄限制（45 岁以下放宽至 48 岁以下）、增加女性评委数量，同时在评审时强调同等条件下优先女性和年轻人。2024 年度申报人中女科学家比例为 16%，为历年最高；涌现 7 位女性获奖人，占 14%，特别是数学物理学领域的女性获奖人更是占据了 50%。
- 公正性** 申报人通过打招呼、利益输送等手段试图影响评审工作，一经查实，取消为期三年的申报资格。首次采用终审后第一时间对外公布的方式，维持奖项的公平与公正。

破译“抗癌密码”，让“救命药”不再昂贵

案例



“科学探索奖”获奖人闫建斌研究员

2024 年 8 月 26 日，新基石科学基金会正式揭晓第六届“科学探索奖”获奖名单。中国农科院基因组所闫建斌研究员因耗时 10 年攻克了“紫杉醇生物合成”难题而榜上有名。紫杉醇是一种高效、低毒、广谱的天然抗癌药物，然而其生产长期依赖于红豆杉——一种生长极其缓慢、被称为“植物大熊猫”的物种。更严峻地是，最先进的紫杉醇提取技术、核心的红豆杉细胞生产技术和基因工程技术等，依然牢牢掌控在欧美制药公司手中，导致药价高昂，无数中国患者因“吃不起药”陷入绝望。闫建斌团队从绘制红豆杉基因组图谱入手，深入西藏海拔 4000 米的原始森林中寻找野生种群，解析其进化密码，通过代谢组学与合成生物学技术，最终锁定 9 个关键酶，首次阐明紫杉醇核心药效基团的形成机制。2024 年 1 月，团队在 Science 上宣布全球首次实现紫杉醇前体的异源合成，这意味着未来有可能在微生物或植物细胞工厂中“定制”紫杉醇，无需砍伐红豆杉。

助力青年学生基础研究

加强对年轻人的支持是腾讯科研公益资助体系中的重要一环和努力方向。2025年初，腾讯与国家自然科学基金委员会正式签约，向基金委无偿捐赠5亿元，用于资助青年学生基础研究项目（博士研究生项目）。捐赠资金将主要用于支持博士生项目中女性、西部、粤港澳大湾区的获资助者。除经费支持外，腾讯还将通过“新基石科学基金会”为博士生提供学术交流平台 and 成长支持。

为科学家原始创新筑基石

“从0到1”的原始创新，事关科学与民族发展的未来。作为一项聚焦原始创新、鼓励自由探索、公益属性的新型基础研究资助项目，“新基石研究员项目”注重“选人不选项目”，支持富有创造力的科学家开展探索性与风险性强的基础研究。与任务导向型的科研资助项目不同，“新基石研究员项目”不对研究员设置明确的研究任务，不考核论文数量，也不限定必须拿出成果的期限，为研究员静下心来“十年磨一剑”创造安稳的科研环境。目前，共104位杰出科学家成为新基石研究员，在5年资助期内，他们将获得实验类2500万元、理论类1500万元的科研经费资助，他们的研究领域涵盖粮食生产、医疗健康、水资源、清洁能源、可持续城市、循环经济以及气候变化等多个方面，为推动可持续发展贡献力量。2025年4月15日，第三期“新基石研究员项目”申报正式启动，本年度计划资助不超过35人，其中6个名额用于资助青年科学家（男性未满40周岁，女性未满43周岁）。

中国原创“移花接木”技术让中风患者偏瘫肢体“动起来” 案例

脑中风，包括脑梗、脑出血等脑血管疾病，是近年来重要的健康杀手。其中，一侧肢体偏瘫可以导致患者失能，带来沉重的家庭和社会健康负担，而进入慢性期后的偏瘫肢体功能的恢复也一直是世界级医学难题。新基石研究员、复旦大学附属华山医院徐文东教授及其导师顾玉东院士领衔的多学科团队，20余年紧盯肢体功能恢复这一方向，提出了中国原创的偏瘫治疗方案。方案首次提出，如果避开损伤半球，转而开发健侧半球的潜能，可以通过左右颈七神经交叉移位的显微外科手术，将瘫痪上肢的神经连接至同侧健康半球，能够实现给偏瘫肢体“换大脑”。这一全新理念应用于临床实践后取得了巨大成功，患者多年的“瘫痪手”在术后成为“可用手”。2024年6月，徐文东教授和顾玉东院士领衔的“创建外周-中枢通路修复肢体运动障碍的重大技术突破及理论创新”项目获颁国家科技进步奖一等奖。



徐文东教授与学生讨论

创新学术交流机制

“这种研究思路和方法，与我们固有的研究领域有很多不一样的地方，启发性很强。这也是跨领域学术会议的独特价值——带来平时难以接触到的视角和方法。”

——清华大学李栋教授

根据《泰晤士高等教育》的估算，每年全球举办的学术会议超过 4 万次，会上进行学术报告的数量更是高达 450 万次。会议是科学家工作的基础形式之一。除资金支持之外，新基石科学基金会持续为科学家提供创新模式的学术交流平台，开展青年科学家 50² 论坛、新基石科学会议、50² 科学研讨会 (Xplorer Symposia) 等交流活动，探索建立国际化、高水平、有特色的学术交流机制，促进各领域科学家思想碰撞，为原创工作提供新的灵感“火花”。

中国的“戈登会议”

案例

“会议还启发我重新回归化学领域的根源，去解决实验室中正在面对的一些问题。”

——佐治亚理工学院化学与生物化学系 Sepcic-Pfeil 讲席教授 Raquel Lieberman

作为新基石科学基金会支持的学术交流平台，中国版“戈登会议”——50² 科学研讨会 (Xplorer Symposia) 具有四大突出特点：推动跨学科、跨地域的科学交流与合作，鼓励自由探索的学术文化；采取科学家自主发起的组织模式，经指导委员会评选通过后开展实施，并由基金会提供运营支持；一切以学术为中心；鼓励青年科学家成长。截至 2024 年底，在生命和物质等领域已开展 4 场会议，其中有 2 场国际嘉宾比例超过 50%，还有 2 场在 40% 左右。



Xplorer Symposia 首次会议在香港成功举行

数字技术激活传统文化

作为一家以“科技 + 文化”为基因的互联网企业，腾讯依托区块链、人工智能等核心技术能力，打造“探元平台”等数字化工具，通过将数字化手段与公众参与有机结合，为文物保护事业注入新动能，助力中华优秀传统文化的创造性转化、创新性发展。

“探元”文化焕活创新方式

文化科技融合具有系统性、长期性特点。“探元计划”是腾讯致力于探索为中华优秀传统文化植入数字基因的系统化支持模式，通过构建集官方指导、行业广泛参与、跨行业合作于一体的生态平台，面向传统文化保护传承领域中的孵化期技术型组织提供资金、技术和资源支持，引领更多科技成果与传统文化实现新质结合，形成科技助力中华文化焕活的创新方式。

2024 年，“探元计划”在国家文物局科教司的指导下，联动更多生态伙伴进行共创实践。第一，针对“探元计划”的经验和模式进行固化，识别“真问题”，诊断“真痛点”，寻找“真方案”，将探元理念和模式向更多社会圈层推广，助力打造更大社会价值。第二，针对过往优质项目持续关注可持续生态模式，在孵化与共建中放大社会价值，同时助力其转型升级和自我造血，为优秀项目方、场景需求方及合作参与方提供长效的沟通协作平台。第三，开展国际化布局，启动粤港澳大湾区专场作为首期探索；拓展与全球文化科技创新生态的链接，加强国际交流与合作互鉴，进一步探索打造可持续的“文化 + 科技”创新资助方式。

数字技术焕活景德镇“千馆万瓷”

案例

2024 年，景德镇陶瓷研究院以精准提出陶瓷文化焕活的真需求、真问题，在全国 81 个场景方中经过专家层层筛选脱颖而出，最终入选腾讯“探元计划 2024”的共创项目，通过高标准建设数字版本库，为源远流长的陶瓷文明留存“数字基因”，为更好地传承、研究、品鉴和创新陶瓷文化遗产提供新支撑。2025 年 3 月，景德镇“千馆万瓷”陶瓷数字化联盟多方合作发挥生态价值，让景德镇这部“活着的陶瓷历史文化教科书”，变得更加可触摸、可品味、可体验。



“千馆万瓷”数智化设计交流交易中心展厅



“数字中轴”让北京中轴线上的人和物都被一一还原

数字技术助力北京中轴线遗产保护

“数字中轴”助力北京中轴线申遗是腾讯探元平台探索数字化技术、推动文化遗产创新活化的重要实践。2021年9月，北京市文物局和腾讯就北京中轴线申遗项目达成战略合作，历经1000多个日夜的努力、542个版本迭代，形成沉浸式体验产品“数字中轴·小宇宙”。项目利用高清照扫、游戏引擎、PCG（程序化内容生成）、PhysionGroom（实时头发物理模拟）、SmartGI（实时动态全局光照方案）等技术，制作了高达15T的3D资产，是迄今为止北京老城最高品质最完整的数字资产，并构建了北京中轴线数字资源库，探索在《和平精英》《天涯明月刀》《元梦之星》等游戏场景中活化利用，带来千万级用户互动。2024年7月，“北京中轴线——中国理想都城秩序的杰作”成功列入《世界遗产名录》，这是全球首次利用数字化技术全过程参与世界文化遗产申报，成为北京中轴线申遗的重要创新。

保护中轴线，全民化身“数字打更人”

案例



“数字打更人”的出现，让每个人成为随手拍的志愿者

安全监测数据能显示文化遗产所在国的保护力度。然而，北京中轴线的监测数据一直偏低。因其申遗的核心区就有468.86公顷，涵盖了60%的北京老城面积。为此，北京中轴线申遗保护工作办公室联合腾讯等机构构建起“数字打更人”志愿者体系。市民和游客可以使用“云上中轴”小程序，扫描二维码，拍照上传身边的建筑和文物巡检报告，在穿越时空领略历史文化魅力的同时，还能为保护北京中轴线贡献自己的力量。截至2024年底，“数字打更人”参与中轴线遗产保护提交的巡检图片超13万张，志愿者人数超2万人。

助力博物馆数字化升级

面对文化传播的困境，尤其是中小博物馆数字化能力尚待提升的状况，腾讯发起“繁星计划”，基于探元平台、微信生态、数字工具箱等数字技术，搭建数字化与文化遗产的桥梁。截至 2024 年底，已与 7 个省份 300 多家博物馆建立了合作平台，构建了数字资源库，打造了文博小程序、文博视频号及数字文创产品，拓宽了文化遗产的传播渠道，让文化遗产的数字成果惠及更广泛的人群。

截至 2024 年底，已建立合作平台的博物馆超

300 家

上线“繁星时光镜”小程序：通过 AI 技术，让中小博物馆特色馆藏文物通过 AI 数字人、AI 文创等多元演绎形式，联动 10 家博物馆，活化镇馆之宝。

助力博物馆数字化提升：帮助全国 100 余家中小博物馆进行数字化提升，覆盖四川、山东、陕西、甘肃等省份的 60 多个地市州，助力 32 家博物馆推出官方小程序。

聚合用户传播传统文化：定向邀约创作者进行内容创作，实现视频号 3580 万次播放，为 7 家博物馆开发秒剪特效模板，吸引超 30 万创作者发布图文内容。为参与直播博物馆的官方微信公众号和视频号总粉丝量拉动 39% 增幅。



通过“繁星时光镜”，让用户可以直观看到文物的样貌，欣赏它们惊艳的现代化身

助推数字甲骨文共创

甲骨文是 3000 多年前的文物，它正在风化、破碎甚至消失。在以往的研究考释中，多以拓片研究和书面著录为主。由于甲骨字迹模糊、信息难以统一，使得这一冷门绝学离大众非常遥远。随着大数据、人工智能等技术的发展，甲骨文的研究迎来新机遇。2023 年，腾讯 SSV “了不起的甲骨文” 小程序上线，将甲骨学研究带入智能化时代，也为甲骨文的大众普及创造出更多可能。

2024 年 5 月，“数字甲骨共创计划” 发布。项目通过“微痕增强技术”“甲骨文全信息数据模型”和“字形匹配”系列算法，实现了甲骨文实物的高保真数字还原和甲骨文字的高效率数字查找。项目整合了现有字形数据资源，建立了全球最大的甲骨文单字数据库，收录 143 万甲骨文单字，为专家学者和爱好者提供了强大的文字智能搜索工具，助力实现甲骨文保护的全社会共建共享、共创共益。

开源全球最大的甲骨文多模态数据集

案例



腾讯的“微痕增强”和“刻痕灰度”功能通过增强甲骨文上浅刻可见度来提供解决方案

甲骨文，是目前已知人类最古老的文字之一。目前，已有近 16 万片甲骨、4500 多个甲骨文字被发现，但能被正确考释出来的文字只有 1500 个。主要原因是很多甲骨模糊不清、相似字形难分辨、人工翻找效率低等。2022 年开始，腾讯与多个部门合作用人工智能和数字化能力，帮助“看清”甲骨文。2024 年 7 月，腾讯正式开源全球最大的甲骨文多模态数据集。该数据集包含 1 万片甲骨的拓片、摹本，甲骨单字对应位置、对应字头、对应隶定字以及辞例分组、释读顺序等数据。基于该数据集，研究人员可开发甲骨文检测、识别、摹本生成、字形匹配以及释读等方向的智能算法，助推甲骨文研究加速数字化和智能化。

戏曲焕新行动

“戏曲数字资源库”已上线 6DoF 经典戏曲程式

72[↑]

上线 AI 修复的经典戏曲作品片段

30[↑] 余部

戏曲是中华民族文化的瑰宝，但随着互联网文化多元发展及传媒环境演进，正面临着传承与传播的困境。“中国戏曲文化数字焕新行动”利用腾讯“AI 影像修复、沉浸式 6DoF、AI 人脸融合、虚实融合互动”等数字技术，探索解决戏曲保护、共享和利用中的难点问题，并将项目沉淀的数字资料上线腾讯 SSV 探元平台“戏曲数字资源库”，助力中国戏曲的传承、教学与科普。目前，“戏曲数字资源库”已上线 72 个 6DoF 经典戏曲程式和 30 余部 AI 修复的经典戏曲作品片段，通过平台共享，能够吸引更多用户研究经典戏曲及程式，欣赏戏曲的细节及韵味。此外，探元平台还结合 CPSP 版权保护、区块链等前沿技术，为戏曲资源的版权保护、版权确认和市场化运作提供高效助力。



数字化记录箭扣长城东段 120 敌台

长城数字保护：建构时序化数字场景

长城是中华民族的代表性符号，在 1987 年被联合国教育、科学及文化组织列入《世界遗产名录》。腾讯从 2014 年开始通过数字化技术支持长城的保护、修缮与传承，累计支持了超过 2600 米的长城本体保护修缮。修缮过程采用无人机摄影测量、全景摄影和卫星定位等数字化技术采集信息，并利用三维建模对修缮工程进行了数字化记录。利用数字化技术实时监测长城的状态，可以协助实现修缮工程的精确管理。

2024 年 6 月，由腾讯基金会联合中国文物保护基金会共同支持的箭扣长城五期保护修缮项目正式启动。该项目由社会资金支持，引入数字化记录、公众参与、学术团队等，探索“边考古边修缮”的协同模式，并在考古发掘前、中、后期及修缮前、中、后期运用数字化手段进行全面信息采集与三维建模，构建箭扣长城五期时序化数字场景，实现对修缮工程全流程的精确记录与数字化管理。通过工程实施过程的记录与监测，有效提升修缮工程的质量与效率，为后续长城的研究与保护工作积累了丰富且珍贵的数据资源。

“碳”路前行奔赴永续未来

应对气候变化是人类共同的事业。腾讯坚持在自身绿色运营的同时，注重发挥“连接器”的作用，探索多方主体、多元技术、多维场景共建共享的碳中和解决方案，助推产业升级，保护生物多样性，倡导绿色低碳的生活方式，为实现永续未来贡献力量。

“碳”寻技术产业应用

在共同应对全球变暖问题、力推净零排放目标的过程中，一个突出的挑战是：高达 75% 的脱碳技术方案尚未成熟。腾讯通过“碳寻计划”，携手产业、投资和生态合作伙伴，投入亿元级催化性资金，搭建起“技术—产业—金融”的桥梁，帮助前沿低碳技术越过“死亡谷”，走向规模化应用。

2023 年 3 月启动的项目一期，聚焦碳捕集、利用与封存（CCUS）技术，首轮评选出 30 个优胜团队，每个团队获得 50 万元奖金；终审评选出 13 个项目，共计获得亿元资金和资源的支持。

“碳寻计划”一期及阶段性成果



利用二氧化碳制 PPC 多元醇技术，制成的环保海绵打造的固碳沙发，每个沙发样品中含有 426g 二氧化碳



浙江大学二氧化碳直接空气捕集装置入选“碳寻计划”后，专家和项目组建议优先在可再生能源丰富的风光大基地打造示范项目，目标是成为国内首个千吨级二氧化碳直接空气捕集项目

在上一期基础上，2024 年 12 月，“碳寻计划”二期启动，聚焦碳移除、钢铁行业 CCUS、CCU 碳寻制造和长时储能 4 个方向，面向全球创新技术团队公开征集方案。与此同时，为加速推动低碳技术进入市场，二期汇聚并拓展了更多行业的全球合作伙伴，例如华润、海螺等产业伙伴，中石化、沙索等制造联盟，红杉、招商局创投等投资伙伴，非洲开发银行、亚洲开发银行等生态伙伴，构建了一个国际生态体系，携手各方共同加速实现净零排放目标。



碳移除

为从大气中提取历史排放，将重点采用基于技术的解决方案，以确保永久碳移除。试点项目将在肯尼亚开展。



钢铁行业 CCUS

针对这一关键但减排困难行业，探索脱碳路径，将以塞尔维亚为应用场景地，聚焦新一代点源碳捕集、利用与封存（CCUS）技术路线，而非成熟技术重复验证。



碳寻制造

通过碳寻制造联盟，将捕获的碳融入化学产品生产及消费品制造中，推动创新产品原型开发，实现从碳到化学品再到消费品的无缝价值链。



长时储能

以显著提升电网中可再生能源占比为目标，将面向全球征集非锂电池的创新长时储能技术，在马尔代夫设立百千瓦级试点项目，提供超过 6 小时的电力储能。

“碳”索普惠多元模式

碳普惠是将企业与公众的减排行为进行量化、记录，并赋予一定价值，建立起以激励政策和核证减排量交易相结合的正向引导机制。腾讯持续探索碳普惠机制与实践，发挥数字技术的开放性和包容性，创造“人人参与、人人受益”的普惠价值。

科学计算让减碳清晰可见

实现碳中和，首先要对碳排放进行真实且科学的监测、计量和计算。腾讯针对碳计算的共性化核心需求，搭建了碳 BASE 平台，以数字化的方式提供对碳的科学计算，让碳“显形”：物联网和大数据采集储存实时的碳排放动态数据，区块链技术保证数据不被篡改、真实可信，AI 和云计算则大大提高计算效率，还能以可视化的方式展示碳排放的变化，从而为推动全社会形成绿色生产生活方式提供可信计算和技术支撑。

低碳社群构筑减碳“朋友圈”



“益仔”知识背后的效率神器

碳 LIVE 为低碳创新等领域知识信息的可查找、可访问、可互用和可重复使用提供工具和开放社区。2024 年底，腾讯推出“碳 LIVE-AI 知识共创计划”，借助 AI 与大模型的能力，让更多环保低碳领域的机构能够对内活化知识积累，对外更好地传播知识。

“益仔”知识背后的效率神器

案例

截至 2024 年底，已经有公益机构

32[↑]

基于“益仔”构建大模型对话助手

56[↑]

2024 年 8 月，碳 LIVE 全面开放其 AI 工具“益仔”，公益领域机构可轻松利用该工具积累知识库，将专业知识通过大模型以对话、图谱等形式向用户传播，并形成跨机构、跨团队的专业知识共享网络。“益仔”还在不断迭代知识领域的 AI 能力，未来预计还能将多个报告生成的图谱进行整合，形成“行业地图”。截至 2024 年底，已经有 32 个公益机构基于“益仔”，构建了 56 个大模型对话助手。

助力生物多样性保护

生物多样性对人类福祉和地球健康至关重要。腾讯一直以创新的科技手段和广泛的合作行动，探索用科技突破以往的发展方式，以更有韧性、更可持续的方式重新构建人和自然的生态平衡，助力生物多样性保护。

AI 识别技术助力物种监测

雪豹，被誉为“高山生态系统的守护者”，是中国一级保护动物。为开展雪豹栖息地检测，保护工作者需要在陡峭岩壁间布设大量红外相机。但包括雪豹生态监测在内的野外生物多样性监测长期面临两大痛点：复杂环境拍摄导致图像质量参差不齐，空拍误触产生海量无效数据。腾讯自研业内首个支持全物种的高效万物识别模型“物种之眼”，目前该模型一期可识别 286 种中国本土兽类和鸟类物种。

“物种之眼”是一个“零数据大模型”，以雪豹保护为例，以往训练雪豹识别模型需要大量数据，现在通过底层预训练，首次给“物种之眼”输入豹猫的照片，它能准确识别出是豹猫而非豹或猫。同时，要提升某一物种的识别精度，模型只需相对少量的数据训练即可达到目标，训练成本比单一物种识别模型降低 70%，这有助于推动 AI 图像识别技术在物种保护领域的广泛应用。

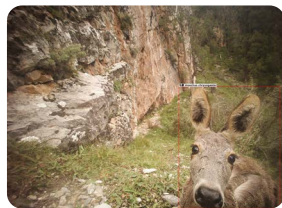
预计到 2025 年底，“物种之眼”识别物种数将扩充至 1500 种，针对核心物种识别准确率将提升至 85%-95%，同步推进林草单位和保护组织使用。同时，助力国内生态机构高效完成数据清洗与分类工作，深度融入生态保护数据管理流程，为后续研究和决策提供有效数据支持。

“物种之眼”模型一期可识别中国本土兽类和鸟类物种

286 种

训练成本比单一物种识别模型降低

70%



“物种之眼”是业内首个支持全物种的高效万物识别模型，图为“物种之眼”识别效果（图片来源于桃花源基金会）

一起认识野生动物

案例

2024 年 5 月，腾讯联合央视科教、腾讯基金会携手腾讯 ARC Lab、腾讯 AI Lab、腾讯 SSV 技术公益与多家生态保护机构，共同推出“野朋友计划”小程序，为公众提供了一个全新的线上参与生物多样性保护的数字化工具。小程序以 AI 识别为底层技术、以濒危物种为核心识别对象，来训练出一套可支持山水林田湖草沙系统监测的，生物多样性识别的“通用模型”。小程序将多家生态保护机构拍摄到的各类野生动物照片展现出来，通过简单有趣的交互玩法，公众不仅可以看到我国不同生态系统中真实的野生动物生活状况，还能动手标注野生动物，帮助生态保护机构处理海量图像数据，直接参与到生物多样性保护中来。



技术连接公众与大自然

《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023—2030 年）》提出要拓宽全民参与渠道、发展生物多样性公民科学。腾讯发挥产品和技术优势，增强生物多样性保护的趣味性，提升公众参与生物多样性保护的积极性。

全球首只“全真大熊猫”入驻 QQ 浏览器，助力绿色生态公益 案例



用户通过 QQ 浏览器 App 与“奋斗熊猫”线上互动

2024 年 6 月，腾讯发布全球首只“全真大熊猫”。腾讯运用数字科技高拟真建模技术，对“全真大熊猫”超过 200 万根毛发进行复杂的几何细节处理，使毛发的质感、纹理与动态过程更接近真实，同时根据大熊猫真实的生理结构，以智能骨骼绑定、超 3A 影视级高精度生物体渲染，还原了大熊猫运动过程中的骨骼与肌肉细节，实现动作姿态的仿真重现。此外，腾讯还以数字科技高拟真生境 1:1 复刻卧龙大熊猫自然保护区，为“全真大熊猫”打造了云端栖息地。用户可跟随“全真大熊猫”云游中国国家公园，了解中国国家公园及旗舰物种的科普知识。

开展支持海草床修复项目

海草床作为重要的蓝色碳库，又被称作“海洋之肺”。腾讯和厦门大学共同发起 BLUE-CARE 项目（即“蓝碳生态系统的评估、修复及核算项目”），聚焦中国典型海草床和滨海盐沼的碳循环过程，并构建这两类生态系统的碳汇方法学。项目支持了广西 30 亩、山东 60 亩两个海草床修复项目。截至 2025 年 4 月，BLUE-CARE 项目已完成海草床和盐沼碳汇方法学研发，并通过广州碳排放权交易中心完成两笔蓝碳交易，支持了广西、江苏、山东多地的生态修复。



2024 年 7 月，广西合浦儒艮国家级自然保护区海草床保护行动入选联合国开发计划署全球环境基金小额赠款计划

多元资助让善意持续生长

腾讯不断创新资助形式，探索资助场景。2024 年，我们为具有可持续运营前景的创新项目注入力量，首次试点资助城市社区公益场景，以公益票的形式连接馆院稀缺资源与优质公益项目，让善意的活水流淌在更多人身边。

“向善生长计划”为优质项目蓄力

2024 年 8 月，腾讯启动“向善生长计划”，在腾讯 SSV 前期资助的基础上，通过多方合作共创，为具有可持续经营潜力的机构提供技术资源、商业赋能、资金支持等多方面支持，提升其创造商业价值和社会价值的能力，助力达成“可持续模式验证”的目标，并为规模化发展做好能力储备，从而使机构走上自主发展、不再依赖外部“输血”的道路。

“向善生长计划”（一期）从腾讯 SSV 资助项目池及合作方推荐项目中遴选了 9 个具备可持续潜力的优质项目，为其设定了明确的商业可持续目标和社会价值目标，并提供 9 个月的深度孵化支持。一期计划自启动以来，已完成了资助项目筛选、资助方案共创、多部门评审、启动营、线上培训等工作，并于 2025 年 4 月在深圳举办了中期进展交流会，目前总体目标完成度已达到 50%。

为助力乡村女性灵活就业装一个“加速器”

案例

潮汐乡村女性生计共益平台通过“在线手工技能培训 + 离散式手工生产管理”的形式帮助困境女性提升收入、促进就业，旨在引入更多灵活生产机会和配套服务，成长为助力乡村女性灵活就业的平台型机构。通过“向善生长计划”支持，迭代优化基于小程序的离散式手工生产管理平台，升级供应链交付能力和管理效率，助力平台与企业建立稳定礼品采购供应链关系，实现可持续运营。自项目开展以来，小程序平台已基于生产任务管理和库存管理功能完成测试与流程梳理，正在持续进行优化开发，以支持平台实现 10 万件 / 月生产量的目标。截至目前，已与 10 家企业客户开展洽谈年度服务框架，已与 2 家企业达成长期合作协议，进入企业采购名单。



潮汐乡村女性生计共益平台帮助乡村女性灵活就业

试点资助城市社区主题公益活动

联动超过

4000⁺

社区开展社区
公益节活动

社区慈善是我国慈善事业的重要组成部分。2024 年，腾讯首次试点资助城市社区主题公益活动，与社区公益最为成熟的成都、广州进行合作，采取线上线下相结合的方式，以“全市培训 + 片区培力 + 社区指导 + 专人跟训”的模式，一对一、手把手地向各参与方宣讲活动参与方式，普及互联网募集方法及工具，鼓励各社区结合自身特点，积极开展劝募活动、慈善宣传活动和慈善服务成效展示活动，以数字化提升社区公益效率，为社区开展慈善工作提供了可学习与借鉴的范本。

“和合计划”助力文化资源普惠

文化艺术资源的分布存在区域性和群体性的不均衡，许多弱势群体和偏远地区的公众无法享受到高质量的艺术资源。为更好地助力文化资源实现普惠，腾讯发起“和合计划”，探索建立创新型艺术公益项目模式和捐赠人资助模式，打通新型可持续发展公益路径，引领和号召社会力量参与文化艺术的发展和传播。

2024 年，腾讯基金会与国家大剧院、上海科技馆合作，落地 3 个公益场次，携手 9 家公益机构，以公益票助力文化教育普惠，邀请 350 位城市流动儿童、患儿家庭、务工人员等弱势人群走进大剧院观看《冰山上的来客》和《战争与和平》经典剧演、走进上海自然博物馆体验“2025 科学新年大会暨腾讯科技之夜”精彩活动，连接起馆院稀缺资源与优质公益项目，让公共服务转化为公益服务，推动科学文化资源惠及更广泛的社会群体。



2025 科学新年大会暨腾讯科技之夜

系统创新，激活向善引擎

在复杂的社会体系中，腾讯持续关注核心能力与社会需求的结合点，通过整合资源，多元协同行动，探索因地制宜的社会议题解决方案，力求打造系统的创新网络，创造持久的社会价值。

数字赋能乡村振兴

腾讯是乡村发展的共创者，也是数字工具的提供者。基于科技和数字化的能力优势，腾讯积极与村民、村集体、企业、社会组织、学界等各方共创，以系统化的创新方式破解资源整合难题、产业升级瓶颈以及人才流失困境，助力提高乡村服务效率，提升农业价值链，激发乡村发展内生动力。



可持续耕耘培厚乡村沃土

我国乡村存在人才流失和经济发展滞后的问题，尤其是在现代农业和农村治理方面，缺乏专业化人才和系统性支持。这一问题不仅制约了农业生产效率，也对乡村经济的发展产生了不利影响。2021年5月，腾讯与农业农村部签署战略合作协议，启动“耕耘者振兴计划”，投入5亿元资金，3年培训10万名农业农村基层人才，助力乡村人才服务乡村建设、乡村发展、乡村治理能力提升。同时，在农业农村部指导下，研发“村级服务平台”数字化工具，为服务乡村的人才和组织赋能。

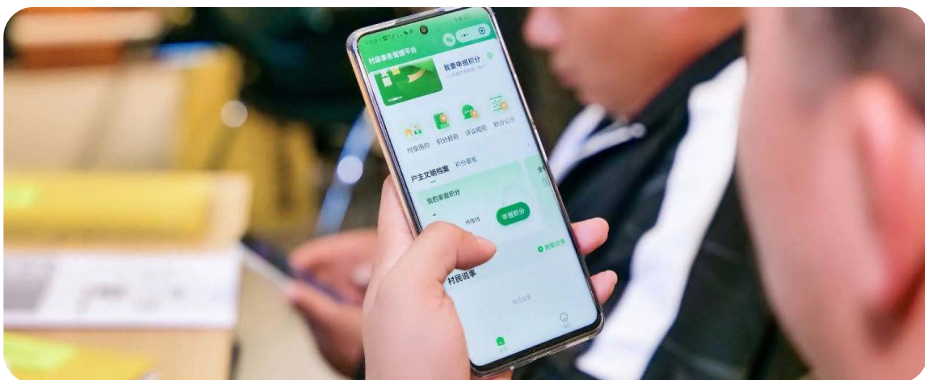
系统化赋能乡村发展

“耕耘者振兴计划”作为政企合作开展大规模培训的全新探索，打造形成了集人才培养、政策宣传、方法普及、后续跟踪服务于一体的闭环体系，得到各级政府部门和农民群众的广泛认可。

为扩大学习覆盖面，“耕耘者振兴计划”设计开发了线上学习小程序“为村耕耘者”知识分享平台，通过设定议题、组织内容、搭建社区，为学员提供问答式的知识分享交流社区，并提供覆盖“三农”政策、农业技术和通识能力等408门、2500节实用易懂的免费视频课程，吸引超过188万人次在线学习，实现了学员在线持续学习和交流互动，有效扩大了乡村典型模式的推广覆盖面。

截至2025年4月，

联合全国**84**家培训机构共同支持，在全国**31**个省（区、市），
累计开班**1257**期，培训超**11.3**万人次，超额完成培训目标，
其中乡村治理骨干**6.3**万人次，新型农业经营主体**5**万人次，学员满意度达**97.4%**。



“耕耘者振兴计划”乡村治理骨干培训——村级服务平台实操演练

数字治理，升级服务

2024 年，是“耕耘者振兴计划”打造的乡村数字化工具的升级之年。“村级服务平台”小程序从乡村版 OA 起步，在推动“积分制”“村民说事”数字化的同时，“福利社”成为将村庄“共建共治经验值”转换为“加油耕耘者助力金”的激励阵地，超过 1000 个村庄由此实现公益梦想，让村庄朝着共同富裕的美丽村庄迈进。

推广村级数字化工具

乡村治理骨干运用“村级服务平台”数字化工具，推动“积分制”“村民说事”“接诉即办”等行之有效的工作方式，组织村内各类服务资源，大大提升服务村民的效率和满意度。

截至目前，腾讯先后与广东省、四川省、湖北省、青海省农业农村厅合作推出个性化定制的“粤治美”“川善治”“鄂参与”“青松治”四个省级地方版小程序。其中，四川省“川善治”平台在全省 21 个市州率先实现全域覆盖，平台已入驻村庄 2.8 万个，服务村民超 842 万人，有效畅通了群众意见表达渠道，显著提高了村级事务办理效率，构建起独具特色的数字化乡村治理模式，并被写入《四川省 2023 年数字乡村发展工作要点》和 2024 年四川省委一号文件。

截至 2025 年 4 月，
覆盖全国 31 省（区、市）

8.1 万个村庄

服务村民

1600 万余人

平台启用“积分制”的
村庄超

2 万个

服务升级助力千村梦想

2024 年，为实现培训成果可量化、训后可跟踪、精准服务的闭环培训体系，“耕耘者振兴计划”不断升级“村级服务平台”小程序，通过用户成长体系、村庄激励体系和福利社，更好助力建设共同富裕的美丽村庄。

其中，“千村激励计划”省级助力方案面向“村级服务平台”等乡村数字小程序，征集在平台展现出干群同心、共建共治，改变乡村生态环境、推动文明乡风、产业兴旺的村庄，颁发“善用奖”一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖和 11 个“单项奖”。活动于 2024 年 12 月首先在四川、湖北、深圳对口帮扶地区试点，获得省农业农村厅、各地市农业农村局领导高度认可和各村庄广泛欢迎，首批已为 393 个村庄颁发 552 个奖项，助力金达 381 万元。

2025 年 1 月，“村级服务平台”发布“小耕”智能体，2 月接入 DeepSeek 和腾讯混元大模型，推动信息普惠、AI 平权，进一步服务乡村发展。2025 年 4 月，“给乡亲们的第一堂 AI 工具课”在广东、广西等地陆续展开，课程将纳入“耕耘者振兴计划”百期培训班，为 1 万个村庄提供“AI 进村”培训支持，AI 培训将惠及超 10 万村民。



“给乡亲们的第一堂 AI 课”在广东紫金县佛岭村开讲

平流村善用数字化赋能发展

案例

截至 2024 年底，
汇聚来自全国 21 个
省（区、市）45 个
地市州的

270[↑]

农特产品

销售金额超

5822[↑] 万元

直接受益村庄超

800[↑]

平流村位于桂湘黔三省（区）交界处、独峒镇高速路出口，全村辖 4 个自然屯，1320 户 5260 余人。平流村于 2022 年启用数字化“村级服务平台”，开设“党群服务日记”“村民说事”等 9 个功能模块，创新打造“云端议事厅”，实现 1400 余名村民全天候议事，将传统“侗族鼓楼议事”升级为数字化协商平台，完成线上 1.3 万积分申报事项，平台活跃度稳居全国前列，获评全国“村级服务平台”善用奖一等奖，累计获得 5 万元助力金。目前，平流村通过数字化平台解决群众诉求 100 余件，获得 2.5 万元助力金，成为全国“千村激励计划”的典范。



广西平流村获得广西万村杯第三名庆功百家宴现场

对接产销，助力产业振兴



2024 年 6 月，“耕耘者振兴计划”
村集体产业运营能力提升产销对
接班在深圳举行，来自鲁桂粤的
60 名村干部参加培训

为助力村庄实现产业振兴，产销对接培训重点围绕乡村产业高质量发展、供应链选品标准、如何让农产品更好地面向市场等特色课程，创新设置“产销对接会”环节，帮助参训学员通过现场展演、“乡村丰收”市集等方式实现与商超企业、优质农产品销售平台采购负责人面对面，省去中间环节，促进生产者与渠道的直接对接，使学员有机会成为合作机构的供应商，直接获取订单。同时，腾讯还为“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，并持续深化服务的连接能力，借助视频号及微信小店的产业带动能力，为定点帮扶企业、投身乡村振兴的企事业单位和公益组织提供数字化服务，为乡村发展提质增效。

内生型发展助力共富乡村

腾讯学习运用浙江“千万工程”经验，为村共富乡村在“政府主导、农民主体、社会共创、腾讯助力”的原则下，以乡村经营人才特别是乡村职业经理人（简称“乡村 CEO”）的创新培养为切入点，同步开展共富乡村建设试点，总结乡村数字化经营的做法，助力村集体和农民的可持续增收与发展。

规模化、进阶式培养乡村 CEO

自 2022 年乡村 CEO 计划一期试点启动以来，各地乡村 CEO 的培养规模已从最初的十余人迅速扩展至万人，逐渐成为各地学习运用“千万工程”经验的创新抓手。在腾讯 SSV 的支持下，乡村 CEO 培养项目已在浙江、广东、云南、广西等 17 个省（区、市）的 68 个地市、309 个县推广，由各地政府主导实施。这一项目不仅在横向上实现了培养规模的显著扩大，还在纵向上逐步构建了进阶式的培养体系。

在横向拓展方面，全国乡村 CEO 的创新培养数量正在实现“个、十、百、千、万”的规模化跨越。

2021 年之前 云南西双版纳勐腊县、浙江杭州余杭区等地陆续出现乡村 CEO 招聘，人数以个位数计。

2022 年 中国农业大学国家乡村振兴研究院与腾讯 SSV 联合启动乡村 CEO 计划，首期培养全国 50 余名学员，二期培养 110 余名学员，总结出国内首个乡村 CEO 的系统培养方案。

2023 年 浙江省农业农村厅主办，腾讯 SSV 作为承办方之一，开启了“浙江千名乡村 CEO 培养计划”。

2024 年 8 月 中央农广校、腾讯公司、中国农业大学签订协议，共同启动了全国“万名乡村职业经理人培养计划”，标志着乡村 CEO 培养进入“万”的阶段。



云南省寻甸县，马存芬和儿子马李强这对“母子 CEO”接力前行，经营一家合作社，养鸡、养菌子，为全镇周边 533 户 1720 人提供就业或增收途径。这场跨越代际的传承，折射出乡村 CEO 项目新的生命力



2024年11月，“非洲青年兴乡计划”首期学员来华实训，到广东、北京、云南各地了解中国文化、科技进步、乡村发展，图为学员在腾讯深圳滨海大厦展厅了解腾讯SSV助力共富乡村建设

在纵向拓展方面，围绕乡村 CEO 还发展出了“兴乡青年”等乡村 CEO 后备人才、乡村 CEO 国际高级人才等进阶式培养体系。

培训方向	涵盖乡村经营理念、知识、实践、技能等多个方面
培训主题	涵盖乡村振兴政策理论、乡村经营综合认知、乡村创新创业、乡村农文旅融合经营、乡村数字化经营等
培训方式	包括线下课堂、线上课程、村庄实训、交流互访、项目书答辩等多个阶段

数字赋能乡村经营

腾讯发挥技术和产品优势，通过数字化连接乡村与城市，以数字化经营工具为人才培养赋能，开设提高学习交流效率的线上学堂，支持乡村 CEO 抱团发展。在“共富乡村学堂——全国乡村 CEO 学习交流平台”上，乡村数字化经营作为特色培训模块，依托微信生态的视频号、微信小店等专项培训，提高乡村 CEO 的经营能力。截至 2024 年底，已累计为各地乡村 CEO 培养提供 33 个独立站点，线上学堂累计注册用户超 7 万人，其中 5 万多人为学员用户，学员平均学习时长达到 65 分钟。



2024 年，共青团广东省委员会、腾讯公司、中国农业大学共同推进广东“百千万工程”青年兴乡培育计划，培养万名兴乡火种、千名兴乡创客、百名兴乡典型，提升乡村数字化经营能力是培育重点内容之一。图为兴乡青年学员在实训视频号直播带货

共富乡村建设试点持续推广

为深入洞察乡村 CEO 如何在乡村发挥作用，2021 年 11 月腾讯 SSV 支持启动了重庆酉阳县首个共富乡村建设试点，将乡村 CEO 创新培养与数字化技术赋能和村庄线下建设改造工作同步推进，以“建立一个中心、坚持四个主体、发育四个机制”为建设框架基础，即建立以农民为中心，坚持农民的决策主体、建设主体、受益主体、经营主体地位，发育乡村资产运营和管理的农民组织机制、以工代赈的乡村建设机制、乡村 CEO 为主体的业态运营机制和农户收益的利益分配机制，探索总结出“机制 + 人才 + 数字化”的内生型系统化共富乡村解决方案。

广西桂林龙胜县

2022 年 9 月 14 日以来，广西桂林龙胜县龙脊镇马海村开展共富乡村试点示范建设。2024 年，龙胜县示范村总数增加到 8 个乡镇 15 个村，标志着乡村经营理念和实践在龙胜全县的示范铺开。通过项目助力，马海村集体经济收入实现 60.76 万元，较 2023 年增长 29.61%；项目带动本村及周边村民增收总计超 364.93 万元，约 2000 人次参与项目并获得收入。

重庆酉阳县

2021 年 11 月，酉阳县、腾讯、中国农业大学共同发起酉阳共富乡村建设项目。三年来，在当地政府主导下，实现了共富乡村建设从“1-15-50”的扩面推广，2024 年共富乡村创建村增至 50 个。50 个共富村销售农产品 3130 万元，接待游客 40.1 万人次，综合收入 5150 万元，村均经营性收入 76.51 万元，同比增长 27%。

广东清远英德市

2024 年 6 月，在广东省委办公厅指导下，英德市人民政府、广东省委办公厅组团“百千万工程”帮扶协作驻英德工作队、腾讯公司、中国农业大学国家乡村振兴研究院四方发起英德“百千万工程”先导示范区共富乡村建设项目，选定横石塘镇龙华村梅子寨为核心示范区，把农民作为主体，以培养乡村 CEO 为切入口，建设共富示范业态和共富利益机制，示范数字化经营，多名乡村 CEO 参与广东“百千万工青年兴乡培育计划(与共青团广东省委员会、中国农业大学共同发起)，各业态将于 2025 年 7 月正式运营。

截至 2024 年底，
共富乡村内生型系统化
解决方案已在各地政府
主导下推广至全国

27 个县

95 个村



2024 年 8 月 27 日，为村共富乡村 - 粤桂数字农文旅计划 2024 年龙胜专项启动，学员们在广西桂林龙胜县龙脊镇马海村交流学习

赋能农业提质增效

面向国家重大需求与农业科技前沿发展，腾讯发挥数字技术优势和创新资助能力，参与支持作物育种智能化、数字化转型，助力设施农业高质量发展，为乡村小微企业提供全面的数字化能力培育与服务支撑，赋能农业科技创新和成果转化，助力农业发展提质增效。

天书计划

“天书计划 2.0”将分析四大主粮作物的基因型数据

22 万份

筛选出能代表 90% 遗传多样性的核心种质

1 万份

2024 年 8 月起，投入种植的新改造智能温室

45 座

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”（又称：“天书计划 1.0”），聚焦国家作物种质库的数字化升级，搭建种质资源数据共享平台。在此基础上，2025 年 5 月 12 日，腾讯与中国农科院作科所联合启动“天书计划 2.0”，新增捐赠 3000 万元，致力于解码作物遗传密码，构建一体化智能育种体系，打造种业强国推进器，以大幅提升规模化基因资源挖掘与利用效率，促进我国主粮作物育种的智能、精准、高效发展。项目将分析 22 万份四大主粮作物的基因型数据，并筛选 1 万份能代表 90% 遗传多样性的核心种质。

设施农业

腾讯与喀什市委、市政府，深圳援疆前方指挥部共同规划并实施“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”系统化创新解决方案。2024 年上半年，由腾讯投入改造的 15 座基质栽培智能温室，为 12 个种植户带来收入 30 万元。2024 年 8 月起，45 座新改造的智能温室陆续投入种植，番茄温室产量超过 4 吨 / 温室，单座温室收入超 2 万元；预计至 2025 年 8 月每座温室辣椒单产可超过 8 吨。

乡村小微企业创新发展

腾讯联合清远市、百农国创、宁波大学，组织全国农业产业技术体系的 180 名专家，为清远 30 个产业 220 家乡村小微企业提供技术支持。项目实施两年来，清远乡村小微企业产值增长 56.3%。



鹰嘴桃产业专家到莫子歆所在的连州桃花源农业有限公司进行培训和指导

科技赋能守护健康普惠

腾讯以科技为引擎，推动健康普惠从“可及”向“精准、高效、可持续”升级。“红雨伞计划”聚焦弱势群体健康守护，为偏远地区的妇女和儿童提供精准化健康筛查、疾病预警与个性化干预；同时，社区康养项目作为数字化医疗基础设施，夯实普惠医疗的数字化底座，让优质医疗服务惠及更广泛人群。

“妇幼健康助力项目——红雨伞计划”已经惠及国家和地区

14[↑]

为妇幼健康“撑伞”

低资源地区在妇幼健康领域面临两大难题：资源整合效率低下和优质医疗资源匮乏。作为致力于提升妇幼健康水平的项目，“红雨伞计划”通过创新模式的探索及相关技术、工具的孵化，让低资源地区的每位母亲和孩子都能享受优质的医疗服务。2024年，“妇幼健康助力项目——红雨伞计划”入选世界互联网大会“携手构建网络空间命运共同体精品案例”。

覆盖新生儿

50^{万人}

覆盖妇女

50^{万人}



项目致力于提升基层，特别是低资源地区新生儿疾病筛诊治服务能力，为孩子撑起守护的红雨伞

为新生儿编织“筛诊治一张网”

在我国，先天性心脏病一直高居出生缺陷类疾病的首位，是造成婴幼儿死亡的重要原因之一。2022年，腾讯发起“新生儿先心病筛诊治公益项目”，用数字化打造“筛诊治一张网”，通过项目管理数字化系统，提升筛查、诊断、随访、治疗、管理各环节信息化水平，通过AI智能听诊辅助筛查，提升筛查质量，有效弥补因基层医生能力不足带来的漏筛误筛。两年多来，项目已在宁夏、贵州等地陆续开展，在贵州还增加了“听力障碍”筛查，为贵州毕节市、六盘水市新生儿提供以数字化为基础的筛诊治服务。

2024年11月，四川省还启动“新生儿先心病筛诊治公益项目”，项目在四川省21个市州落地，通过数字化系统和技术，将四川省每年50万新生儿纳入“筛诊治一张网”的系统中。该项目通过使用智能听诊器提高筛查准确性，推动新生儿先心病筛、诊、治、康、救全流程闭环管理，力争做到分娩一例筛查一例，阳性一例诊断一例，确诊一例治疗一例，切实保障先心病患儿身体健康和生命安全。截至2024年底，“新生儿筛诊治一张网项目”已为50万新生儿提供先心病、听力障碍筛诊治医疗服务。

打通妇女“两癌”防控“最后一公里”



凉山州及丽江市开展“两癌”综合防治项目，为项目地区 35 万名 35—64 岁妇女提供免费“两癌”公益筛查诊断服务。2024 年 4 月项目启动以来，当地妇女 141355 人次接受了“两癌”筛查诊断服务

乳腺癌与宫颈癌（简称“两癌”）是威胁女性健康的主要杀手。2023 年，腾讯 SSV 健康普惠实验室联合国家卫健委妇幼健康中心、中国出生缺陷干预救助基金会、中国癌症基金会等机构共同发起“低资源地区女性两癌综合防治项目”，通过数字化和智能化手段助力低资源地区女性健康。

利用数字化技术，腾讯构建了综合数字化管理平台，包括智能筛查登记、结果录入、随访管理等工具，极大提升了筛查效率和准确性。此外，腾讯还研发了“AI 电子阴道镜辅助诊断系统”和“智能阴道镜医生培训系统”，帮助基层医生快速识别病变并提供诊断建议，同时通过线上培训提升医生能力。截至 2024 年底，项目已在山西、四川、云南等中西部 7 个省（区、市）的 31 个县快速落地，让 50 万偏远地区妇女受益，助力实现 WHO 提出的“加速消除宫颈癌”阶段性目标。

数智化系统守护老年人健康

腾讯结合自身产品、技术和平台优势，紧贴老人需求，打造“健康一网通”，使专业医疗服务团队和社区网格员形成合力，更好地将社区治理能力向专业化、精准化的服务能力拓展，创新性地实现了卫健、社治、民政、医保等各部门的公共数据共享，链接起社区、基层医疗卫生机构、三甲医院等资源体系，助力基层医疗卫生机构提升面向社区老年人健康及慢病管理服务，也让基层社区治理有了“眼睛”和“耳朵”，能更精准施策，多方协同探索以医疗健康为切口、用数智化赋能社区治理的新模式。目前项目已在成都市武侯区、高新区试点，2025 年有望在成都更多社区卫生服务中心推广。

2024 年 11 月，由国家数据局等 15 个部门联合举办的 2024 年“数据要素 ×”大赛全国总决赛获奖名单公布，该项目作为“公共普惠服务方向”全国唯一获奖项目，荣获城市治理赛道三等奖。

家庭医生“一对一”管理老人健康

案例



2024 年 11 月 6 日，一位市民正在成都火车南站社区卫生服务中心扫码添加家庭医生助手的企业微信，使用“健康一网通”平台

宋代是成都火车南站社区卫生服务中心的家庭医生，他和团队服务的签约居民超过 1300 人，其中老人超过 800 人。如何以有限的人手服务大量老人，提升老人的健康意识，一直是他想解决的问题。“健康一网通”解决了这一难题，项目通过打通各项数据，实现对社区老人健康状况的全面掌握，提供“一对一”的专属服务，确保每位老人的健康管理更加透明、高效。系统上线后，宋医生和同事们数智家庭医生协同工作台上可生成团队二维码，居民“扫码加好友”之后，在微信对话框里就能与医护人员一对一沟通。医护人员的工作效率大大提升。通过在工作台创建对应的健康计划，可在系统里设定需要的时间点，自动给居民发送信息，提醒他们到中心随访、就诊、体检等，解决了以往耗人力、耗时间、触达难的痛点。

组织创新的 探索实践

组织焕新，强化协同效能

数字化的世界实时、实地、永不停顿地发生着变化，这要求组织不断创新，来适应新的变化，实现数字化时代的价值共生。2021年4月，腾讯宣布第四次战略升级，将“推动可持续社会价值创新”纳入公司核心战略，与“扎根消费互联网，拥抱产业互联网”一起成为公司发展的底座。为使战略升级有坚实的落地支撑，腾讯成立可持续社会价值事业部（简称 SSV），并设立向善实验室群，这是一种灵活的内部模式，包括科技创新、教育创新、乡村振兴、碳中和等领域的项目，都在向善实验室群孵化。同时，在“可持续社会价值创新”战略驱动下，各实验室不受常规的业务考核方式限制，运转方式不是封闭的而是开放的，灵活组建跨界跨部门团队，激发各方所长进行共创。

腾讯的每一次变革既是一场科技向善的社会实验，也是一次基于时代发展和社会需求的组织创新的实践突破，通过组织变革、流程优化、文化塑造等方面的行动，形成敏捷、开放、共生的组织形态，针对新发展格局下的重大社会议题，探索高质量、可持续社会价值的实现路径，让社会价值真正落地生根。

愿景使命

科技向善 共享发展
让善意生长更多可能

SSV定位

科技助力社会共益的探索者
运用科技与创新能力，聚焦民生与发展相关的社会议题，与多方共创，探索可持续解决方案，助力社会价值和经济效益的融合发展

SSV业务

(1个平台+7个实验室)

公益平台 为村发展 科技生态 碳中和
健康普惠 数字文化 数字支教 时光

核心能力

基于微信、QQ等产品与业务的数字化能力与可持续商业能力
根据场景与社会需求，创造社会产品，解决社会议题

腾讯 SSV 构建了多元化、协同性强的组织体系，生长出新的应用场景、功能和生态。

1 个公益平台

腾讯公益平台由腾讯公司与腾讯公益慈善基金会联合在 2007 年发起，为民政部首批指定的互联网募捐信息平台。通过全面数字化助力公益机构升级、提升全民公益服务，构建可持续公益生态，腾讯公益平台致力于成为用户首选的、可信赖的数字化公益服务平台。

7 个实验室

通过为村发展实验室、科技生态实验室、碳中和实验室、时光实验室、健康普惠实验室、数字文化实验室和数字支教实验室等 7 个实验室，聚焦不同社会议题，形成跨领域的社会问题解决方案。

作为探索者，SSV 实验室整合内外部资源，运用公司技术和产品能力，以点入手、由点及面，探索社会议题的创新解决方案，并在此基础上不断连接更多资源及共创各方，推动解决方案进一步推广复制并走向规模化，实现社会价值影响的扩大和进化。作为发动机，SSV 实验室与业务开展紧密合作，不断探索融合、合作创新，让技术赋能为社会价值创新创造提供更多可能；并进一步推动可持续社会价值创新成为核心业务发展战略和产品创新的考量维度，将社会需求融入产品，以产品开发促进社会创新，促进信息共享和资源优化配置，提高组织的协同效应和整体效率，让善意生长更多可能。

此外，腾讯公司还发起设立了 4 个基金会，从不同方向与领域助力可持续发展。

腾讯公益慈善基金会：致力于推动互联网与公益慈善事业的深度融合与发展，资助“腾讯公益”平台及腾讯技术公益，助力公益行业数字化发展，培养亿万网友的公益习惯，推动人人可公益的互联网公益生态建设。

新基石科学基金会：是由腾讯公司发起并出资 100 亿元、独立运营的公益性科学基金会。基金会设立“科学探索奖”和“新基石研究员项目”等科研资助项目，支持杰出科学家潜心研究，探索社会资金长期稳定支持基础科研的创新模式。

重庆腾讯可持续发展基金会：锚定持续助力可持续社会价值创新这一核心使命，践行科技助力公益慈善理念，精准发力、多点突破，在乡村振兴、医疗健康、双碳发展、教育养老、公益数字化、弱势帮扶、共同富裕等领域持续探索，促进社会可持续发展。

北京臻益科技基金会：在社会应急与养老、碳中和、数字文化等领域持续发力；注重科技人才培养，让科技赋能社区发展；围绕资助科技创新、成果转化等领域持续为社会发展贡献力量。

科学评估，重塑价值度量

理念、实践与评估三者相互作用、动态循环，共同构成可持续社会价值创新体系。评估作为连接理念与实践的桥梁，承担着衡量和验证实践效果是否符合理念、是否达成预期社会价值目标的职责。在推动可持续社会价值创新过程中，需要协同采用多元化的评估方法，对内优化企业管理，提升社会资源的利用效率；对外强化利益相关者沟通，推动与各方形成共识、共创价值和共享成果。

腾讯结合自身在社会价值创新方面很多本土化、在地化的创新实践和案例，逐步探索出一套可持续社会价值评估体系“SQI”，通过规模 S(Scale)、质量 Q(Quality) 和影响 I(Impact) 三个一级指标和六个二级指标维度去评估社会价值创新项目的效益和效果。SQI 作为一把“看得见的尺子”，希望在资源有限、方法多样的前提下，构建一套通用的思维模式和理论体系，科学评估善意的投入怎样带来最好的回报，牵引多元化的社会价值创新，聚焦核心解决社会议题的目标，持续推动和改进，走向各自理想的终局。

Quality 质量指标

是贯穿议题全阶段的指标，核心是评估受众的改善效果和解题方法的效率是否足够高，回答这件事为什么是腾讯来做，腾讯的优势是什么，相较于过往的解题模式在成本和效率上有哪些改善。用效果比和效率比来定量牵引，质量指标也是试点阶段的核心指标，构成评估社会价值创新有效性的根基。

Scale 规模指标

注重解题模式的普遍意义。树立标杆很容易，但复制标杆往往最难。在保证试点质量可复用的基础上，去看复制的规模绝对值和渗透率。它包含两个二级指标：受众覆盖和设施生态覆盖。前者是规模指标的核心，衡量累计覆盖受众的绝对规模和相对比值；后者往往是关键支持，指向社会议题解决中关键的共创生态的培育和建设。单体试点的受众改善效果 Q^* 能复制的规模 S ，可以形象地理解为 S 度量的是“价值的最大化”。

Impact 影响（进化）指标

在质量和规模做好的同时，影响和促进行业生态进化是更高的目标。它的两个二级指标分别是：带动行业进化和形成关键影响。这一指标注重对行业的模式创新和升级进化的带动作用，以及来自政府、行业和社会的关键认同是否加速了社会价值创新的落地与推广。一个社会价值创新要可持续，必须吸引更多社会力量共同参与，形成价值闭环，这才是系统化、全局性解决社会议题的最佳方式，这也是 I 的内涵，强调“可持续”的社会价值创新。

SQL 是融合了战略管理、目标管理与量化测量的发展性管理评估方法，它除了横向的指标价值维度，还有三个纵向的时间锚点，分别是终局、中期和当年，强调跨周期评估，以终为始的思考路径。基于议题的终局目标，拆解必要条件，再逐渐倒推设定每个阶段目标，分阶段去验证方法是否可行，为终局建立长期主义的保障。结合不同领域实践的丰富性和阶段差异性，在从试点到规模化再到持续运营的不同阶段，SQL 关注重点和指标权重也会有所不同，这也是 SQL 的灵活性和务实性所在。在具体应用中，SQL 不仅可以用于事中监测、事后评估，还可以用于事前规划和设计。围绕社会创新实践的不同阶段，分别设计不同的问题指引，以期指向不同的评估指标重点，并为不同阶段的项目提供规划牵引。

目前，SQL 已经全面融入腾讯 SSV 的社会价值创新行动中，包括指引各议题的短中长期目标制定、项目管理和预算回顾，通过聚焦核心解决社会议题的目标，制定可量化指标并定期回顾。未来也希望不断迭代、行业共创，持续推动和进化社会价值创新探索的路径和方法。

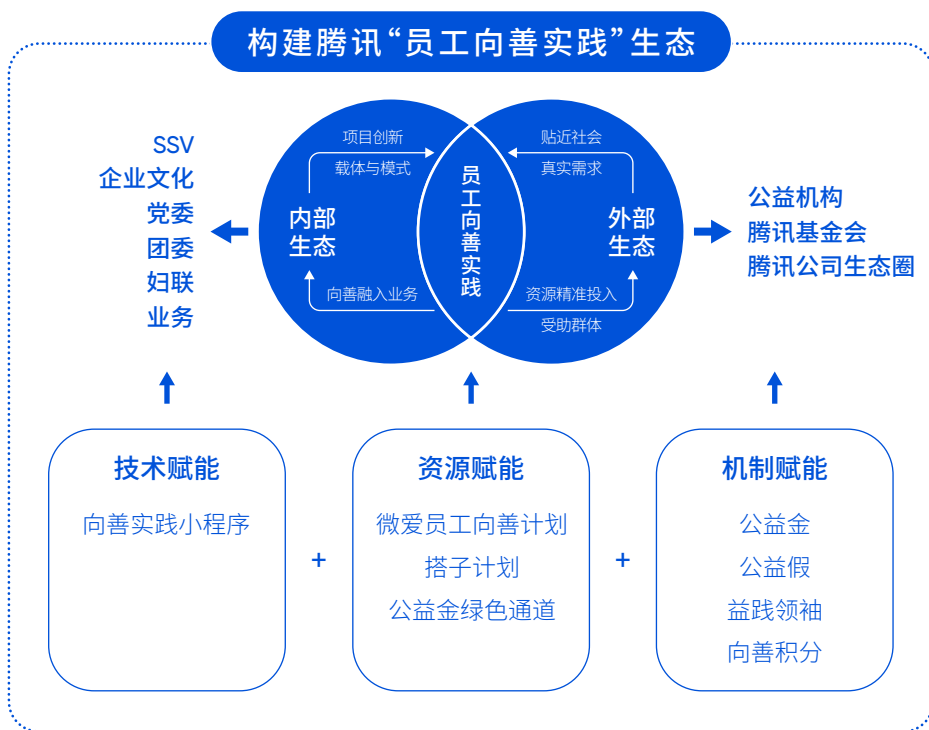


员工向善，内外联动共益

正直与向善，是腾讯企业文化的根基。当一家企业越往上生长，越需要把社会价值的根基扎得更深更稳，而“员工向善实践”作为连接个体志愿服务与公司科技向善行动的纽带，在 2024 年逐渐建立了一个内外部循环的有机生态，让个体的善念汇流成河，生长出更多可能。

以员工为核心，构建内外部向善实践生态

腾讯员工的向善实践紧紧围绕“员工”这一核心主体展开，充分尊重并激发员工的主观能动性，通过多元且深入的链接与合作方式，打造出充满活力、协同共进的内部生态，以及具有广泛影响力、资源高效整合的外部生态，助力员工成为公益与向善实践的积极参与者和有力推动者。



截至 2024 年 12 月 31 日
腾讯共有

2.7 万名志愿者

参加了在员工向善实践小
程序上发布的

1330 个项目

累计贡献了

13.5 万个公益时

捐出公益金

855 万元

其中有

388 位主理人

发起向善实践活动

11 位

志愿者被评为 2024 年度
“益践领袖”

内部生态：多方参与、协同创新

2007 年，腾讯志愿者协会成立，依托各志愿者分会以小团体自运营的方式开展志愿活动。2022 年底，腾讯提出员工公益探索新方向，以“增大员工与社会的接触点，身体力行地参与”为目标，引导员工深度参与社会议题，增强与社会的互动连接，推动员工公益从传统志愿模式向更具系统性、创新性的向善实践全面升级。为此，企业文化部、可持续社会价值事业部（SSV）、腾讯党委、团委、妇联及内部业务团队紧密合作，构建起内部员工向善实践生态圈，将向善实践与公司产品、业务深度融合，不断创新项目场景和模式，涌现了一批上规模、社会影响卓著的明星项目，实现向善实践与业务发展的协同创新，让个体的善意释放更大的社会价值，也为这一内部生态注入源源不断的活力。

人人都是“城市美颜官”

案例



“城市美颜官”项目在公司内开展志愿者招募

腾讯内部 S1 安全管理部与 TEG 客户服务部联合发起城市美颜项目，基于自身安全技术能力，以小程序为载体，开源研发一套针对小卡片中违规账号自动化采集和快速处置的系统，针对城市散落的违法小卡片进行专项治理，助力美化城市环境，也实现了“随时可举报，人人可参与”的快捷模式。

自 2023 年 12 月起，项目联动腾讯志愿者、企业文化等多个内部团队，面向所有腾讯员工逐月发起累计 16 场“城市美颜官”向善实践活动，成功动员 16 个公司所在地、超 4331 人次员工踊跃参与，共举报有害小卡片账号和恶意网址 7000 余个，2024 年成为公司内部参与人数最多的志愿活动之一，志愿者们提供的信息协助警方成功落地打击 4 个犯罪团伙，有力地净化了城市环境。

2025 年 3 月，城市美颜专项依托腾讯公益金合作项目成功链接“环卫工人爱心餐”，正式开启志愿者“随手举报 + 公益金捐赠”的双驱动模式，发动员工通过公益金配捐为环卫工人的爱心餐加码，形成“举报即公益”的新范式，实现员工随手向善与长效公益的良性生态。

在“交换四季”中埋下向善的种子

案例



“交换四季”企鹅科普园新鹅专场项目是腾讯 SSV 数字支教实验室员工 John 主理的公司新人培养专项向善实践项目。通过项目成功地推动了新入职员工积极成为志愿者乃至主理人，让向善的种子在入职阶段就开始生根发芽。此外，“远程授课志愿者”“企鹅看课员”“职业启蒙筑梦师”等活动也在 John 和团队伙伴的精心培育下，成为公司内部教育领域志愿服务的经典，并沉淀出完整的运营 SOP 及产品工具，助力每一个感兴趣的主理人快速发起向善实践。同时，John 还积极将公司内部志愿服务输出给中核集团、三一重工、联想集团、情系远山、杉树公益等外部公司和公益组织，3 年来累计 1 万余人参与，形成良好的员工向善实践生态。

外部生态：广泛链接，精准助力

基于多年微爱员工大赛、久久公益节沉淀，员工向善实践已与很多外部公益机构达成合作，同时与腾讯公益基金会的连接也更加紧密，逐渐形成了助力员工更好向善的生态土壤。为鼓励更多员工参与向善实践，激发员工主动性和积极性，2024年3月，腾讯志愿者协会联合可持续社会价值事业部（SSV）启动“微爱员工向善计划”，投入百万项目孵化金，鼓励每一位有志于向善的员工都成为向善实践主理人，鼓励主理人将向善实践融入公司的产品与服务，帮助员工与外部公益机构共创公益和志愿服务项目，推动可持续社会价值的创新与创造。

在腾讯，公司为鼓励员工参与公益和向善实践，推出了公益金和公益假制度，员工每捐出100元做公益或参加志愿服务1小时，公司就会给员工的公益金账户中配捐100元，员工可以将这笔公益金再捐到公益项目中去。同时，每位腾讯员工每年可申请1天公益假用于公益行动。

2024年久久公益节期间，企业文化部和SSV在公司内联合推出以“寻找公益搭子、一起做好事”为主题的线上活动，让员工通过推荐和投票选出当年公益金支持的项目。员工可以将自己信任和长期支持的公益项目推荐到内部，让更多员工了解和参与，推荐成功后相关项目便可成为员工公益金捐助的项目。由此，外部公益机构与内部员工向善实践之间形成更紧密和长期的连接，最终促成更多贴近社会真实需求的好项目在腾讯内部被看到，也因为员工的支持与深度参与而得到更大的发展机会。

接力，为了一位同事的遗愿

案例

在腾讯内网上，每天都会诞生许多帖子，但很少有哪一条能在如此短的时间内被万余人阅读。它的主题是死亡。发帖人名叫Joy，她在文中告诉一起工作了十几年的同事们，自己因为乳腺癌，即将迎来“真正的LastDay”。

此前，借助“微爱员工向善计划”这一契机，Joy结合自身独特经历与长久以来的心愿，担当起“生前预嘱项目”的首任主理人。她走访了深圳最专业的安宁疗护组织及其负责人，全力发起生前预嘱的推广活动，精心组织开展问卷调研。2024年6月起，深圳市二医院和社区里便留下腾讯志愿者们开展科普活动的足迹。2024年11月19日，Joy平静地离开了这个世界。她的医生说腾讯内网的那篇帖文，是Joy在陷入昏迷之前所做的最后一件事。

在这篇帖文的带动下，更多内部员工为“生前预嘱项目”捐出公益金，也为专业的安宁疗护组织提供了更多持续发展的养分。而Joy以生命点燃的火种，也将由同事Tanya接续主理，带领更多志愿者一起守护生命的尊严。



腾讯员工志愿者在深圳市二医院开展“生前预嘱”科普活动

多维赋能，激发向善实践内生力

为了更好地推动员工向善实践，腾讯从技术、资源、机制等多个维度进行全面赋能，为开展公益活动提供坚实保障，激发员工参与向善实践的积极性和创造力。

产品优化，技术赋能向善实践闭环

小程序已经上线机构公益金项目超

30[↑]



参加向善实践的腾讯员工，通过小程序扫码完成志愿服务打卡

2023年4月，“员工向善实践”小程序在内部上线。经过两年发展，目前小程序已实现从报名参与志愿服务、提交任务、完成任务、下发公益时、管理和捐出个人公益金的全流程线上化。小程序还与在企业微信中呈现的个人荣誉页面打通，员工可以在企业微信上查看自己和同事的向善实践里程碑，一键扫码登录向善实践小程序报名参与活动。小程序与企业HR助手打通，捐出公益金可以获得荣誉徽章。这些向善实践产品、机制的不断完善有效降低了员工参与和组织志愿服务的门槛，也极大地激发了员工参与的积极性。员工通过志愿服务积累公益金，再将公益金捐到公益机构来支持机构持续开展受助人服务。目前，小程序已经上线超过30个机构公益金项目，实现从攒金到捐金的向善闭环。

制度保障，持续完善向善激励体系

腾讯通过不断完善向善激励体系，为员工更好参与向善实践提供了全方位制度保障。腾讯公益假制度在2012年就发起，公益金制度在2022年落地。2023年起，企业文化部又联合可持续社会价值事业部（SSV）发起年度“益践领袖”评选与表彰，从创新性、影响力、独特性、可持续性四个维度考量，在当年所有向善实践主理人中评选出表现突出的个人。2025年，又推出向善积分，这是员工向善实践小程序面向注册用户推出的向善激励，员工可在向善小程序内完成相应积分任务，向善积分可用于兑换权益或周边礼品。

向善是科技应有的温度。当员工的专业能力与善意形成共振，当企业制度持续释放人的善意潜能，产生的不仅是具体的社会效益，更是整个组织基于共同价值观的协作共创。在这个过程中，每位员工都能发现：善意虽小，汇聚成河便可滋润更广阔的世界；个体虽微，当一群人同心同行，便能走得更远，推动社会向善而行。

激励升级，实现双向赋能

伴随着“可持续社会价值创新”战略的提出，腾讯在 2021 年将“企业社会责任奖”升级为“可持续社会价值奖”，鼓励各业务和职能线结合自身工作特点、优势和规划积极实践，探索可持续社会价值创新。构建创新评估体系、激发基层创新活力、沉淀社会价值方法论，可持续社会价值奖正推动腾讯形成科技助力社会共益的创新范式。

打造社会价值创新驱动器

腾讯通过在公司内部评选“可持续社会价值奖”，牵引业务团队关注产品技术的社会价值属性，将“向善”理念从口号转化为可量化、可复制的创新实践；同时，奖项逐步推动社会价值创新纳入业务核心指标，实现组织激活；最终以标杆案例为纽带，联动政府、学界、NGO 等多方资源参与社会价值共创，推动社会价值创新更可持续。

聚焦激励产品技术驱动的创新突破

“可持续社会价值奖”评估采用“SQI”评估模型，从质量指标(Q)、规模指标(S)和影响指标(I) 三个方面入手，力争解决社会价值“难量化、难持续”的痛点问题（详见 P111“科学评估，重塑价值度量”）。

技术是腾讯的核心能力，也是向善的杠杆支点。腾讯的核心优势在于 AI、云计算、社交生态等技术积累和微信、QQ 等产品触达能力。产品技术创新驱动的解决方案，往往能突破传统公益的“补丁式”局限，实现系统性改变，提升项目可持续性。如微信地震预警功能，通过在微信产品内设置地震预警信息发布专用通道，创新实现地震预警信息的强提醒、高并发、秒级精准触达；微信支付的“分分捐”，将用户日常支付场景转化为公益参与入口，降低公益参与门槛，让更多用户有机会随手做好事。因此，“可持续社会价值奖”在评估中侧重考察项目在产品、技术方面是否有创新，如是否通过优化用户体验或扩展使用场景提升用户参与度、满意度，是否通过技术手段直接解决社会问题，实现规模化社会效益。

选立标杆催化长期价值

截至 2024 年底，
可持续社会价值奖已
累计评选出标杆项目

40 余个

截至 2024 年底，“可持续社会价值奖”已累计评选出 40 余个标杆项目，展现了技术解决社会问题的多重可能性。奖项不仅注重短期激励，更期待发挥长期价值，推动形成社会价值创新的长效机制。通过对评选出的项目深入分析和总结，提炼出可复制的经验和模式，形成“需求洞察（深入理解社会需求）— 技术适配（根据需求采用适配的解决方案）— 效果评估（通过科学评估验证方案的实际价值）”的标准化流程；同时通过对优秀案例的内外部传播，奖项也成了腾讯内部向善创新的“指南针”、人才的“引力场”和文化的“加速器”，推动可持续社会价值创新融入更多产品与业务中，融入公司的文化塑造中，助力构建可复制、规模化、可持续的社会价值生态。

近 3 年可持续社会价值奖获奖项目

“数字中轴”北京中轴线申遗联合项目

全球首次利用数字技术全程参与世界文化遗产申报，探索文化遗产保护、活化利用、传承创新的新路径。

微信社会应急联合项目

发挥微信连接和产品优势，打造院前急救系统化解决方案，有效提升急救效率；为地震预警构建可弹性扩容的独立消息通路，实现全国范围内地震预警秒级触达。

腾讯乡村振兴数字化和可持续发展联合项目

数字化技术赋能乡村振兴，构建内生型可持续发展新范式。

爱心餐及分分捐联合项目团队

围绕微信支付业务及基础产品，爱心餐精准帮扶环卫工人，分分捐随手公益降低公益参与门槛。

2023 农村防疫支持及员工志愿者服务项目

1500 多名员工志愿者返乡之际，身体力行践行腾讯向善价值观，助力农村老人多一份健康保障。

助力基础科学联合项目

通过新基石研究员项目、科学探索奖、科学 WE 大会等，聚焦基础科研、鼓励创新探索、助力科学人才发展。

附录

关于本报告

本报告是腾讯控股有限公司发布的第 4 份可持续社会价值报告（之前年份也称“社会责任报告”），涵盖了公司 2024 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

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

编制依据

联合国 2030 年可持续发展目标(SDGs)

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》(GRI Standards)

国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南(2010)》

中国社会科学院《中国企业可持续发展报告指南》(CASS-ESG 6.0)

数据来源

报告中所使用数据均来自腾讯正式文件、统计报告或有关公开资料。

称谓说明

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

报告获取

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

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，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

关键绩效

指标范畴	指标	单位	2022	2023	2024
经济绩效					
经济收益	总收入	亿元	5,545.52	6,090.15	6,60257
	盈利	亿元	1,156.49	1,576.88	2,227.03
产品责任	消费互联网业务客服体系				
	年服务次数（含自助服务）	万次	318,000	310,000	450,000
	接收客户投诉	万宗	196.37	4,365.2897	1,5396.2802
	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	-
	接收客户投诉	万宗	1.87	2.0059	1.5141
供应商数量	供应商总数	个	37,093	39,824	32,444
	其中：中国内地	个	28,905	32,973	27,248
	其他国家及地区	个	8,188	6,851	5,196
环境绩效					
温室气体	温室气体排放总量 ^{1,2,3} （范围一、二、三）	吨二氧化碳当量	5,739,723.7	5,793,823.7	6,056,610.1
	每收入单位的温室气体 排放总量 ^{1,2,3}	吨二氧化碳当量 / 百万人民币	10.4	9.5	9.2
	范围一排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	172,137.9	275,373.5	121,466.0
	范围二排放量 ⁵	吨二氧化碳当量	2,650,073.3	2,561,328.3	2,863,848.7
	范围三排放量 ⁶	吨二氧化碳当量	2,917,512.5	2,957,122.0	3,071,295.4
能源	能源消耗总量 ⁷	兆瓦时	5,046,045.1	5,165,168.2	6,476,849.0
	每收入单位的能源消耗总量 ⁷	兆瓦时 / 百万人民币	9.1	8.5	9.8
	直接能源消耗量	兆瓦时	35,054.9	37,373.3	34,702.7
	汽油	升	44,623.7	91,118.9	95,428.2
	柴油	升	1,458,596.4	1,208,688.0	725,147.5
	天然气	立方米	1,867,442.0	2,272,886.4	2,465,131.0
	间接能源消耗量	兆瓦时	5,010,990.2	5,127,794.9	6,442,146.3
	总用电量	兆瓦时	4,997,129.6	5,114,669.0	6,429,609.9
	其他间接能源 ⁸	兆瓦时	13,860.6	13,125.9	12,536.4
	直接购买的可再生能源	兆瓦时	336,419.5	604,277.1	1,364,625.9
	自建可再生能源设施发电量	兆瓦时	21,870.0	28,311.5	52,035.9
	可再生电力占比	%	7.2	12.4	22.0
	自建可再生能源设施装机容量	兆瓦	19.6	52.2	63.8
	数据中心平均 PUE ⁹		1.289	1.279	1.269
资源消耗	用水量 ¹⁰	吨	8,152,481.9	8,191,328.4	10,370,588.3
	每收入单位的用水量 ¹⁰	吨 / 百万人民币	14.7	13.5	15.7
废弃物	电子设备回用量 ¹¹	吨	2,740.6	4,298.5	4,380.8
	电子废弃物资源化利用量 ¹²	吨	166.0	369.7	649.0
	无害废弃物处置量 ¹³	吨	33,062.4	46,536.4	33,097.8
	每收入单位的无害废弃物处置量 ¹³	千克 / 百万人民币	59.6	76.4	50.1
	有害废弃物处置量 ¹⁴	吨	1,051.0	1,321.7	3,105.8
	每收入单位的 有害废弃物处置量 ¹⁴	千克 / 百万人民币	1.9	2.2	4.7

指标范畴	指标	单位	2022	2023	2024
社会绩效					
雇佣	员工总数 ¹⁵	人	61,328	56,780	58,350
	按雇佣类型 ¹⁶ 划分的员工人数				
	正式员工	人	60,135	54,821	55,460
	其他类别	人	1,193	1,959	2,890
	按年龄组别划分的员工人数				
	30 岁以下	人	22,675	17,820	18,415
	30 至 50 岁	人	38,400	38,622	39,549
	50 岁以上	人	253	338	386
	按性别划分的员工人数				
	男性	人	43,693	40,469	41,472
	女性	人	17,635	16,311	16,878
	按管理层级划分的员工人数				
	管理层	人	6,535	5,926	5,836
	非管理层	人	54,793	50,854	52,514
	按地理区域划分的员工人数				
	中国内地	人	59,644	54,861	56,247
	其他	人	1,684	1,919	2,103
	女性管理者比例	%	24.5	24.8	24.9
	员工总流失率 ¹⁷	%	21.7	17.0	14.3
	按性别划分的员工流失率				
	男性	%	21.7	16.8	14.3
	女性	%	21.8	17.4	14.3
	按年龄组别划分的员工流失率				
	30 岁以下	%	23.6	20.5	16.1
	30 至 50 岁	%	20.5	15.3	13.5
	50 岁以上	%	20.5	19.7	21.0
	按地理区域划分的员工流失率				
	中国内地	%	21.6	16.9	14.1
	其他	%	28.2	21.4	19.1
健康与安全 ¹⁸	因工死亡人数	人	1	0	0
	因工死亡比率（因工死亡人数 / 百万工作小时） ¹⁹	%	0.01	0.00	0.00
	因工受伤人次	人次	11	14	34
	因工受伤比率（因工受伤人次 / 百万工作小时） ²⁰	%	0.09	0.13	0.31
	因工受伤损失的工作天数	天	322	576	1,381

指标范畴	指标	单位	2022	2023	2024
发展与培训 ²¹	按性别划分的员工平均受训时数				
	男性	小时	35.4	25.2	37.3
	女性	小时	38.5	27.3	39.9
	按管理层级划分的员工平均受训时数				
	管理层	小时	50.5	33.8	44.8
	非管理层	小时	34.6	24.9	37.3
	按性别划分的受训员工百分比				
	男性	%	99.4	98.6	98.7
	女性	%	99.6	98.7	99.0
	按管理层级划分的受训员工百分比				
社区	管理层	%	99.7	99.4	98.6
	非管理层	%	99.4	98.6	98.8
	腾讯集团向腾讯公益慈善基金会 ²² (中国内地) 捐赠金额 (含现金捐赠和物资捐赠)				
	腾讯基金会 (中国内地) 累计接受腾讯集团捐赠金额	亿元	50.0	23	4
	腾讯公益平台				
	全年获得筹款项目数量	万个	2.01	1.53	1.09
	筹款总额	亿元	56	68	43
	用户捐赠参与人次	亿次	1.28	1.6	4.4

注：

1. 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。

2. 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。

3. 温室气体排放总量数据采用“基于市场”的方法计算。2024 年，我们新增了基于位置的范围二排放量为 3,642,094.8 吨二氧化碳当量。

4. 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。

5. 中国地区的电力排放使用中华人民共和国生态环境部发布的全国电网排放因子计算。

6. 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。

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

8. 其他间接能源主要包括采购的热力使用。

9. 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。

10. 用水主要来自市政供水，不存在取水水源问题。

11. 回用的电子设备主要包括旧服务器、电脑、显示器等旧电子设备。2022 年起，我们对旧服务器等电子设备进行升级改造，改造后的服务器回用到运营中，延长了其生命周期。
12. 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。

13. 无害废弃物主要包括办公垃圾、厨余垃圾以及废旧电子设备（如笔记本、显示器、服务器等）。2022 年起，我们的无害废弃物统计增加了厨余垃圾，此调整使我们的披露更完整。

14. 办公大楼产生的有害废弃物主要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。

15. 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 110,558 人，包含本集团本部、子公司和并表投资公司的员工。

16. 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。

17. 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。

18. 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。

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

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

21. 培训指公司为员工提供的面授及网上课程。

22. 因腾讯集团新设立了新基石科学基金会、重庆腾讯可持续发展基金会、北京臻益科技基金会，因此 2023 年后集团向腾讯公益慈善基金会 (中国内地) 捐赠金额相应减少。

指标索引

目录		CASS-ESG 6.0 指标	GRI 指标
关于腾讯		P3	2-1
致辞		A1, P2	2-6
可持续的发展观		G1.1.7, G1.1.11-1.1.12	2-17, 2-22
与用户共生 服务美好生活	打破边界， 点亮数字生活	S1.2.1, S1.2.5, S2.1.9, S2.1.13, S4.1.1-4.1.2	2-6, 2-7, 2-8
	传递美好， 深耕数字内容	S2.1.3, S2.1.13, G2.2.1-2.2.2	206-2
	精心呵护， 守护数字安全	S2.1.3, S3.4.1, S3.4.3	418-1
与产业共荣 构建科技生态	科技筑基， 释放数字活力	S2.1.3-2.1.4, S2.1.9-2.1.10, S2.1.13, S2.1.13, S3.1.4, S3.4.1, S3.4.3	—
	数实融合， 赋能产业升级	S2.1.12-2.1.13	—
	数字驱动， 开启智慧未来	S1.2.1, S1.2.5, S2.1.1, S2.1.3, S2.1.13	2-6, 101-3, 203-1
与社会共益 创造多元价值	产品驱动， 助力向善实践	S1.1.2, S1.2.1, S1.2.5, S2.1.3, S2.1.6, S2.1.13	2-6, 101-3, 203-1
	创新资助， 孕育向善可能	E1.1.2, E2.3.3-2.3.4, S1.2.1-1.2.2, S1.2.5, S2.1.3, S2.1.13	2-6, 101-1, 203-1, 405-1, 413-1
	系统创新， 激活向善引擎	S1.1.2, S1.2.1-1.2.2, S2.1.3, S1.2.5, S2.1.13	2-6, 203-1, 413-1
组织创新的 探索实践	组织焕新， 强化协同效能	S1.2.1-1.2.2, S2.1.2, G1.1.1-1.1.2, G1.1.7	2-9, 2-17, 2-22, 203-1
	科学评估， 重塑价值度量	G1.1.2, G1.1.9-1.1.11	2-22
	员工向善， 内外联动共益	S1.2.1-1.2.4	203-1
	激励升级， 实现双向赋能	G1.1.2, G1.1.5, G1.1.11	2-17
附录	关于本报告	P1	2-3
	关键绩效	A2	—
	指标索引	A3	—
	读者意见反馈	A6	—

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您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）：

☐让社交更智能 ☐让内容更美好 ☐让生活更便利 ☐助力普惠就业 ☐捍卫用户隐私
☐AI 向善 ☐坚持技术创新 ☐推动数实融合 ☐发展智慧产业 ☐夯实安全基础
☐应对气候变化 ☐公益数字化 ☐乡村振兴 ☐基础科研 ☐社会包容
☐教育普惠 ☐社会应急 ☐文化遗产 ☐绿色低碳 ☐健康普惠
☐其他

您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上：

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

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

腾讯可持续社会价值报告（2024）

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（2024）工作人员名单

总 顾 问： 郭凯天 奚 丹

出 品 人： 陈菊红

总 监 制： 肖黎明

总 编 辑： 傅剑锋

主 编： 刘 莎

责 编： 黄晓娟

设计监制： 骆 玘 许振忠