

網易 NETEASE

网易 2021年
环境、社会及管治报告

目录

关于本报告 03

2021 年 ESG 亮点 04

ESG 评级表现 05



关于网易

经济表现 07

回馈股东 08

股价表现 09



专题：为用户创造价值

开拓视野 11

自我成长 14

共享热爱 17

情感陪伴 18

品质生活 19

服务产业 21



精治理

ESG 治理 23

公司治理 26



护权益

网络安全 32

隐私保障 35

未成年人保护 36

责任内容 38

知识产权保护 39

质量管控 40

采购管理 43

客户服务 45



爱家园

应对气候变化 48

绿色运营 51

可持续供应链 55

环境公益 57



聚人才

网聚人才 59

赋能人才 62

关爱人才 65



共发展

赋能生态 70

热心公益 73

附录

附录 1 78

2021 年网易集团环境绩效表

附录 2 79

本报告与联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs) 的关联性

附录 3 80

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

附录 4 83

可持续发展会计准则委员会 (SASB) 互联网传媒及服务行业可持续会计准则内容索引

关于本报告

报告说明

作为国内最早的一批互联网科技公司,网易(以下简称“我们”或“本集团”)始终高度关注科技如何在整个社会进程里发挥更大的作用,致力于在教育、娱乐、消费等领域为大众生活带来的正面影响。自成立以来,网易在构建业务竞争力的同时,不断拓展企业的职能边界,将社会效益与企业的发展挂钩,持续深化企业在社会中所承担的责任,坚持履行对用户、员工、社会和环境的承诺,致力于成为长期可持续发展的企业。

报告范围

本报告是网易集团发布的第三份环境、社会及管治(以下简称“ESG”)报告,包含公司在2021年1月1日至2021年12月31日(下称“报告期”)的信息和数据(部分信息追溯到2020年及之前或延伸至2022年)。

编制依据

本报告在参考《SASB 可持续发展会计准则委员会准则》、纳斯达克《ESG 报告指引 2.0》、香港联合交易所有限公司(以下简称“港交所”)《环境、社会及管治报告指引》的同时,也借鉴了全球领先评级机构 MSCI(明晟指数)、S&P DJSI(标普道琼斯可持续发展指数)、Sustainalytics 关注的议题以及国内外相关领域的优秀实践,并听取公司投资人以及 ESG 专家的建议,结合网易现阶段发展水平、履行社会责任实际情况进行编写。

报告按照既有程序进行编制,包括判定报告边界、识别和分类重要的 ESG 议题、收集相关数据和信息、报告编制及信息核对等,报告中涉及信息和数据主要来源于集团统计及相关文档。

获取及回应本报告

本报告提供简体中文版本和英文版本供读者参阅。我们十分重视各方的意见,欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将帮助我们进一步完善本报告以及提升我们的 ESG 表现。

联系方式:

投资者关系部 (IRGC)

邮箱: ir@service.netease.com

电话: (+86) 571-8985-3378

2021 年 ESG 亮点

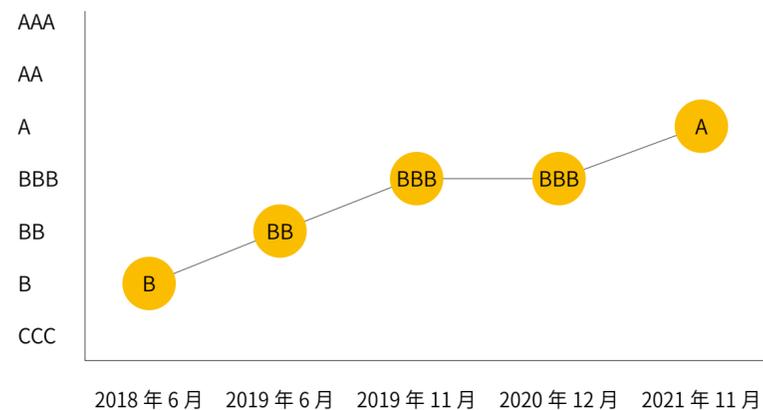
精治理	
	在董事会下设 ESG 委员会
	独立董事占比超 83%，女性董事占 33%
	开启合规及职业道德认证活动，认证合格率达 99.8%
护权益	
	开展内部及第三方数据安全审计
	网易云音乐完成“已收集个人信息清单”和“第三方共享信息清单”双清单的建设；网易游戏建立用户个人信息服务平台
	成立网易游戏未成年人保护中心
	打造全链路商品数字化闭环管理

爱家园	
	升级开发“双碳”智控系统，打造网易天工节能减碳开源社区
	“青选计划”采用技术创新，仅包装“减量化、轻量化”及“数字化减碳方案”两项一年即减少碳排放 3,879 吨
	打造绿色物流车队
聚人才	
	连续 2 年，斩获 3 次 ATD 卓越实践奖，获得 2021-2022 年度最佳学习企业奖
	上线集团福利统一管理平台，增设和更新员工福利项目
	高级管理层中的女性占比及 IT 员工中女性占比高于市场平均水平
共发展	
	向河南和山西洪灾提供捐助，援助西安抗击新冠疫情
	游戏领域创新人才培养项目覆盖 500 多所海内外高校，参与人次 10 万以上
	深耕教育公益，“一块屏”迎来第四年

ESG 评级表现



网易的评级超过了全球媒体和娱乐行业 75% 的公司。¹



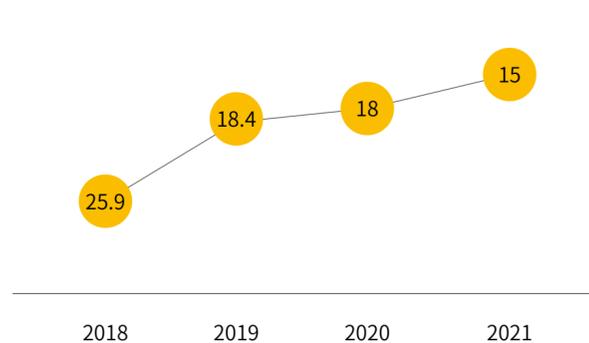
评级由低到高，从 CCC 到 AAA，代表 ESG 管治水平的逐步提升

MSCI-ESG 评级根据上市公司在环境、社会与公司治理等方面的潜在风险与缓释风险能力进行评估，为广大投资者提供更便利、更富有价值的投资依据。

¹ 最后更新：2021 年 11 月
² 最后更新：2022 年 2 月
³ 最后更新：2021 年 12 月



网易被评为低风险公司，在软件和服务行业的 995 家公司中排名第 54 位。²



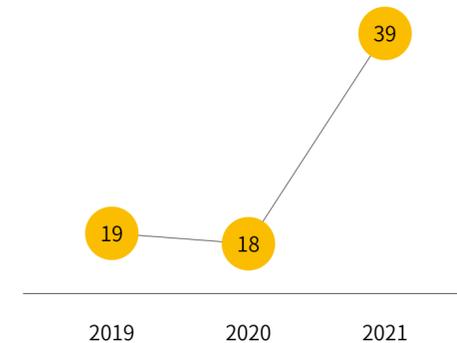
分数越低代表风险值越低

Sustainalytics 是一家对环境、社会和公司治理进行研究、评级与分析的全球领先提供商。Sustainalytics 的 ESG 评级设立近 40 个行业特定指标，评级范围已覆盖全球超过 14,000 家公司。



39

网易入选成为 2022 年 S&P Global 可持续发展年鉴成员，并在互动媒体、服务和家庭娱乐组别的 56 家公司 (Interactive Media, Services & Home Entertainment) 中，荣获行业进步奖 (Industry Mover)。³



分数越高代表 ESG 管治水平越高

S&P Global 从治理与经济、环境、社会三个维度来对世界主要企业进行评价。



关于网易

经济表现

回馈股东

股价表现



专题



精治理



护权益



爱家园



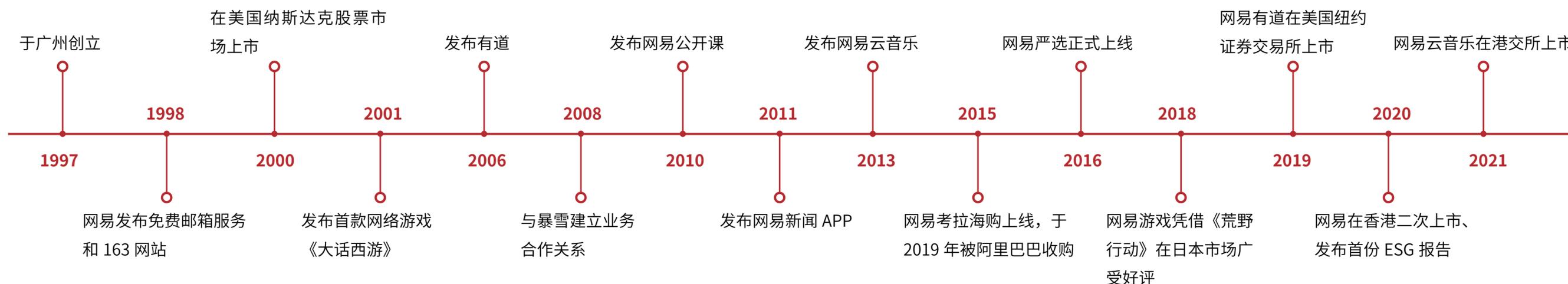
聚人才



共发展

关于网易

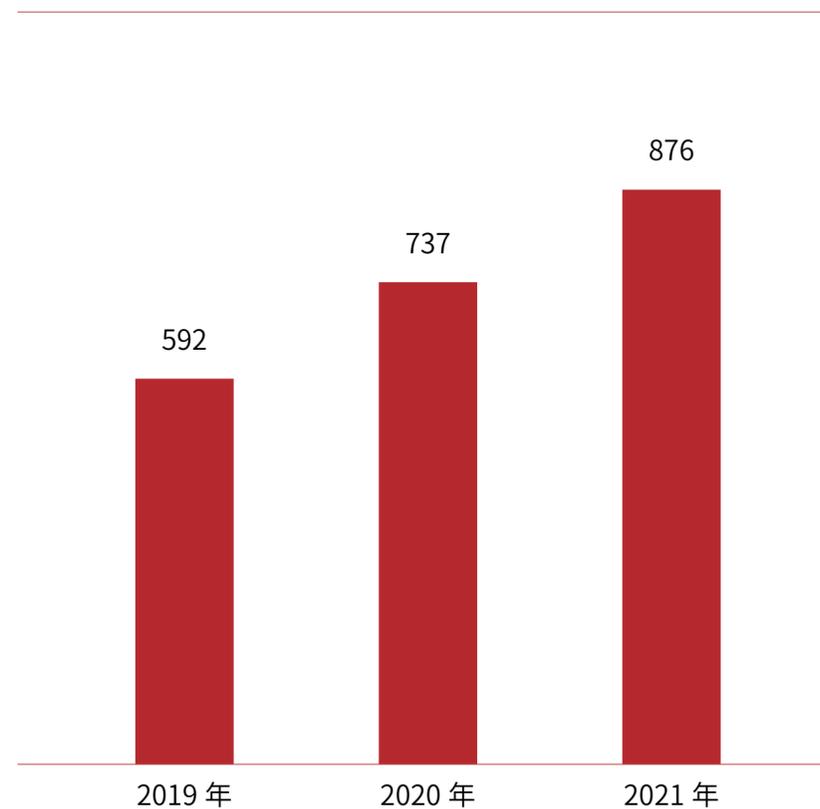
网易（纳斯达克代号：NTES 及港交所代号：9999）作为中国领先的互联网公司之一，是全球领先的在线游戏开发与发行公司，并拥有中国领先的在线音乐平台、智能学习平台、自营品质电商品牌、资讯传媒平台和电子邮件服务等，覆盖全中国超过 10 亿用户。网易致力于利用最先进的互联网技术，加强人与人之间信息的交流和共享，为海量用户提供优质的产品和服务，以实现“网聚人的力量，以科技创新缔造美好生活”的使命愿景。目前，网易的核心业务包括在线游戏、在线音乐、智能教育、电子商务和资讯传媒，其中部分核心业务的运营主体已完成上市，包括网易控股子公司有道（纽约证券交易所代码：DAO，主要提供领先的科技型学习服务和产品）以及 2021 年 12 月上市的网易云音乐（港交所代码：9899，主要提供音乐媒体服务）。2021 年，网易继续发力，围绕游戏、音乐、教育、消费、传媒等业务领域，加速全球数字文化布局，集团产品覆盖超 200 个国家及地区，持续扩大网易的全球影响力。



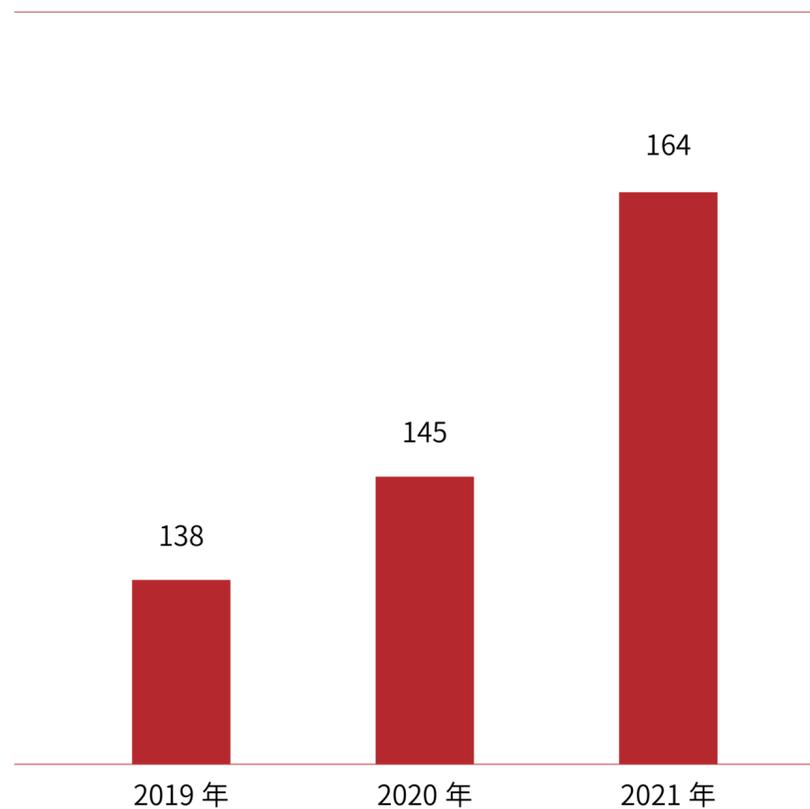
经济表现

2021年，随着网易不断丰富自身产品组合，各项业务稳步发展，实现了各项经济指标的正向增长

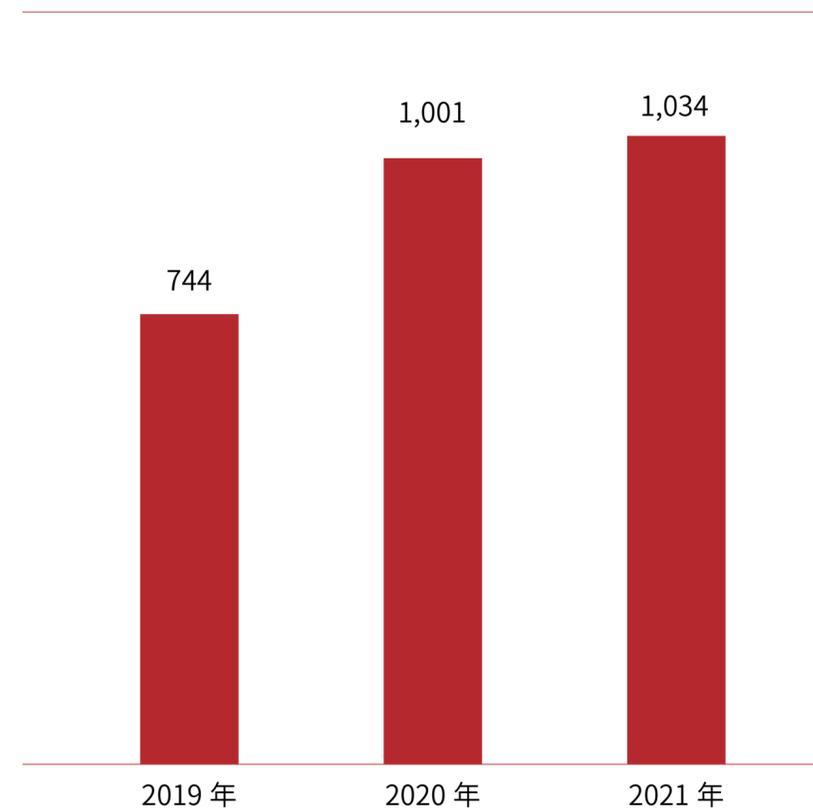
净收入 (亿元人民币)



营业利润 (亿元人民币)



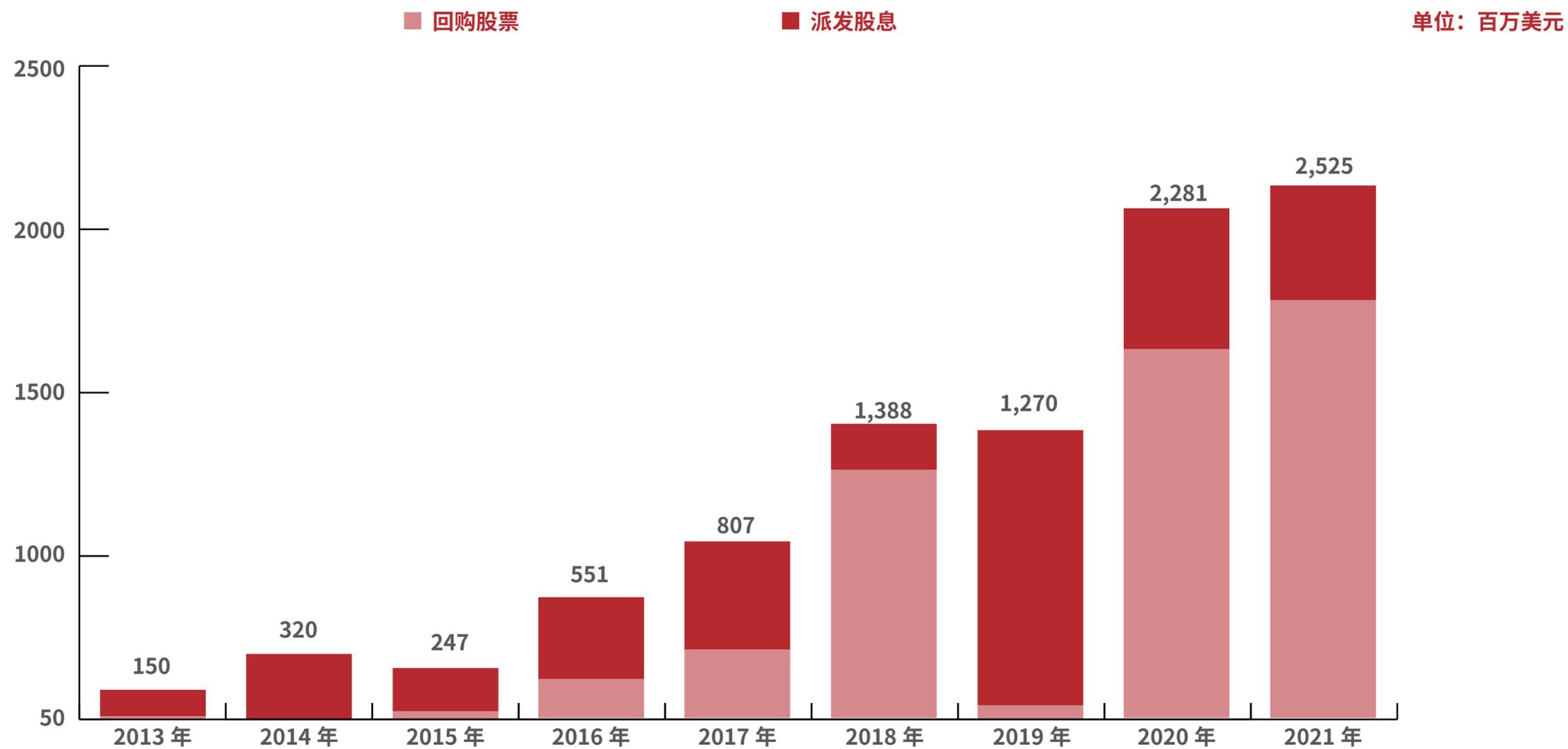
现金⁴ (亿元人民币)



⁴包括现金及现金等价物、流动及非流动定期存款和短期投资余额

回馈股东

网易重视回馈股东。自 2013 年起至 2021 年末，我们已累计回购股票和派发股息共计超 95 亿美元



股价表现

IPO 以来股价增长超 130 倍，年化回报率超 25%

自首次公开募股以来的股价表现 (2000.6.30—2021.12.31)



截至报告期末，网易股价增长超过 130 倍，年化回报率高达 25.4%。

资料来源: Bloomberg

注: 已反映 2006 年 3 月及 2020 年 10 月生效的两次 ADS 比率调整, ADS 对普通股比率先由 1:100 降至 1:25, 进而降至 1:5; 股价回报不考虑股息及股息再投资。

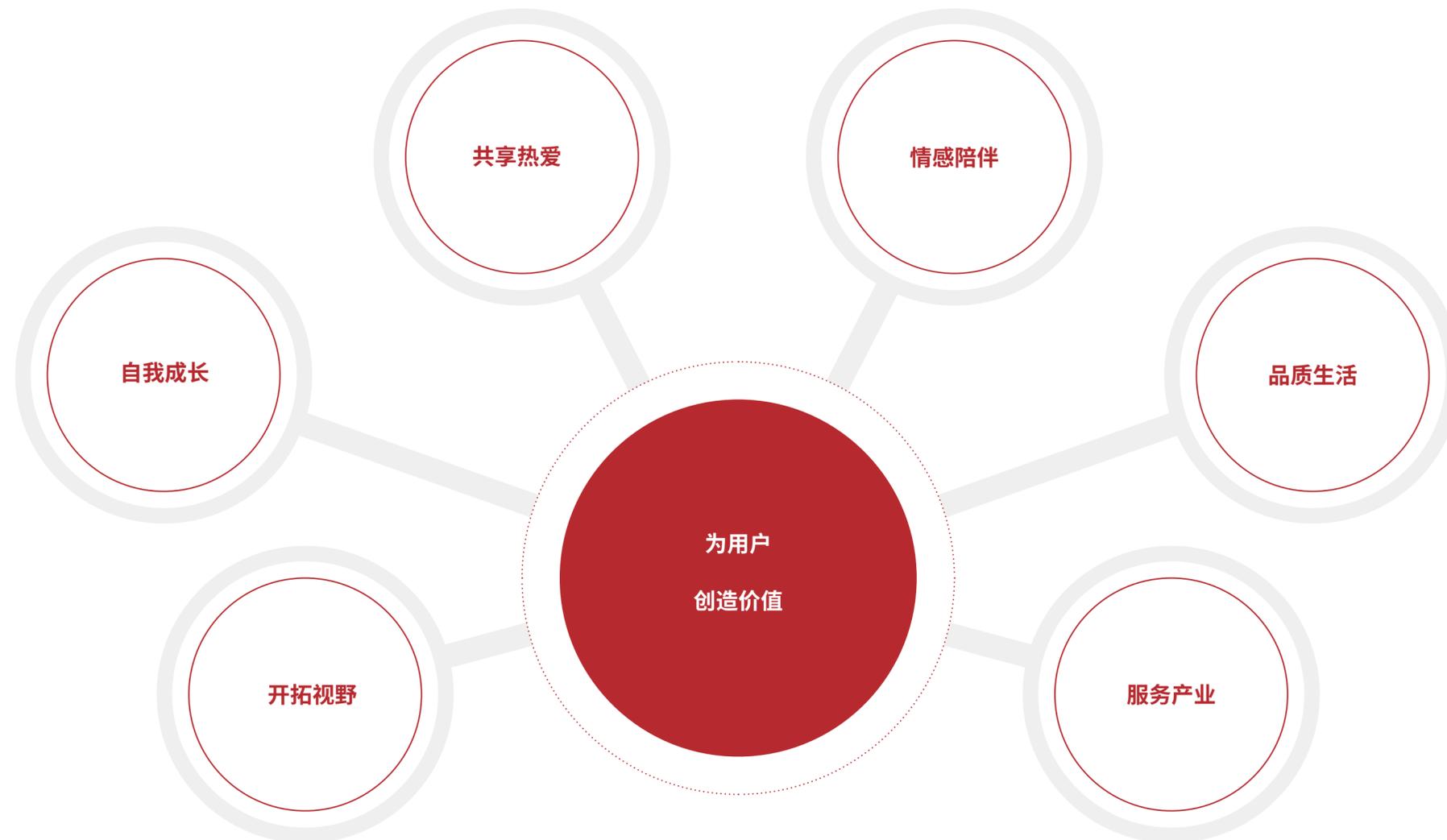
截止到 2021 年 12 月 31 日年化回报率对比

	网易 ADS	标普 500	纳斯达克综合指数	恒生指数
近一年	6.3%	27.0%	26.7%	-14.1%
近五年	18.7%	16.2%	24.8%	1.2%
近十年	27.5%	14.2%	15.0%	2.4%
自 IPO 以来	25.4%	5.7%	6.9%	1.7%

专题：为用户创造价值



“和用户在一起”是网易的核心价值观之一，也是我们业务发展中遵循的基本原则。多年来，我们始终坚持以用户为本，不断创新产品和服务，力求全方位挖掘及满足用户需求，为用户、为社会持续创造价值。



开拓视野： 网易游戏 — 用顶尖技术呈现游戏之美，以跨界合作传递价值与温暖

网易致力于深耕前沿游戏技术，拥有多款自研游戏引擎以及多项业界领先的技术专利，能支持业界先进的效果和生产流程；始终高度重视用户体验，以匠心打磨出多款深受玩家喜爱的精品游戏，建立起丰富的产品矩阵和多款细分品类的标杆产品；同时，充分发挥平台的价值，通过游戏与历史人文、艺术美学、文化科技的相融合，不断扩展视野与边界的同时，向玩家传递价值与温暖。

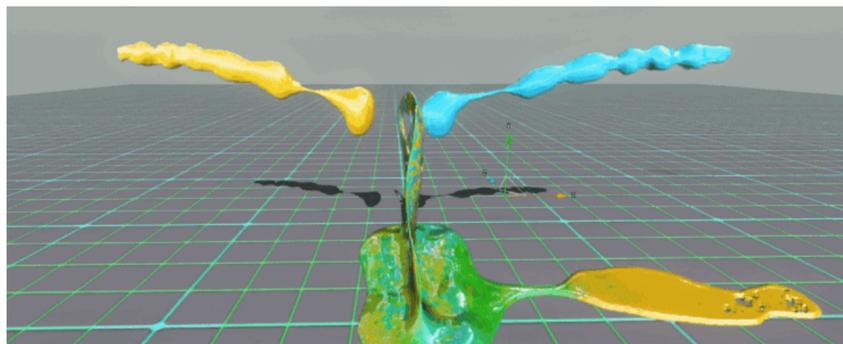


精益求精：采用先进技术，提升用户体验

超越真实的震撼体验

网易游戏为行业量身打造了 Messiah 全平台游戏引擎。该产品拥有多项**独创性技术专利**，其自研的 Candela 全局光算法是一款可以在手机上流畅运行的高质量实时全局光算法，可为用户提供超越真实的画面效果。

游戏中的每一个流体画面效果——小到雨滴、泪珠，大到波浪，都需要游戏引擎精确的流体运动计算。2021 年，网易游戏开发了“**流体喷射算法**”，通过具有真实体积的液体效果与液体流动计算，力求为玩家带来电影特效级别的视觉体验。



身临其境的人文游戏世界

2021 年，《逆水寒》地图“磁州”联动景德镇，重现了精致的历史人文细节场景，如古龙窑中挥汗如雨的窑工，和停靠在大宋磁州古码头的商船。游戏还通过超高规格的动作捕捉技术和音频制作技术，继昆曲与越剧之后，将黄梅戏《天仙配》唱段也原汁原味还原到了游戏中，让玩家可以在宋代勾栏瓦舍之间，身临其境聆听来自现代著名戏曲表演艺术家的唱演。

2021 年，《神都夜行录》与国家 5A 级景区浙江神仙居合作，开展数字文旅实践，将神仙居自然风光、瑶池宴美食文化、以及人文传说融入游戏，用数字技术让玩家切身感受景区魅力。十一黄金周期间，**数字景区副本触达超 100 万人次**，实体景区游客接待量也比前两年大幅增长。



《逆水寒》



《神都夜行录》

开拓视野： 网易游戏 — 用顶尖技术呈现游戏之美，以跨界合作传递价值与温暖

守正创新：助力文化遗产与融合

多元文创

游戏不仅仅是消遣娱乐，也是一种现代形式的文化载体。网易游戏多款产品从历史文化中吸取艺术设计灵感，打造了自成一派的东方古典美学，实现古典与现代、传统与时尚，以及不同艺术形式的跨圈、破壁联动，用创新设计让用户感受文化的全新魅力。



《轩辕剑龙舞云山》推出“锦绣梨园”戏曲系列时装

文化交流

2021年8月《永劫无间》全球上线。它不仅将远程射击与近身格斗进行融合，创造了“我身无拘”的新战斗模式，还将中国武术的着装、动作、武器造型等东方元素融合现代审美风格，兼顾中西方游戏玩家的感官体验，并且以兼容并蓄、开放包容的姿态，与李小龙、糖豆人、影子武士等一众国际知名IP进行联动。游戏获得了国内外广大游戏玩家的喜爱，并斩获了 Steam 2021 年“白金级最畅销游戏”的荣誉。

文化传承

2021年，《大话西游2》携手秦始皇帝陵博物院，开启“国风赋新·秦”计划，以数字化形式呈现秦陵地宫。在游戏中，玩家不仅可以参与修复兵马俑，还可以体验到隐藏的“把国宝搬入游戏”的“文物彩蛋”。《大话西游2》力图通过全方位的表现手段，在数字世界拉近新时代年轻化的受众与古老的秦文化的距离，使之在沉浸体验中感受到传统文化的魅力。



《大话西游2》



《永劫无间》

开拓视野： 网易游戏 — 用顶尖技术呈现游戏之美，以跨界合作传递价值与温暖

寓教于乐：推动科普与正向价值传递

航天筑梦

《荒野行动》在 2021 年 3 月开启第二期太空特别行动，发布“火箭建造计划”。



《荒野行动》

2021 年 8 月，EVE 手游《星战前夜：无烬星河》上线，与中国航天合作，同步推出传播航天精神、普及航天知识的游戏内玩法。



《星战前夜：无烬星河》

两款游戏通过游戏内的航天玩法植入、航天联动答题等方式，让更多人感受真实的航天的魅力，打开探索浩瀚宇宙的兴趣之门。

网络安全

《我的世界》致力于通过历史文化、公共安全，科技教育等多领域的合作联动，让青少年在发挥自己的创造力的同时学习相关知识。2021 年 10 月，配合国家网络安全宣传周，《我的世界》推出了“网络安全知识闯关”特别玩法，结合了基础知识、财产安全、伪信息鉴别、电信诈骗防范等相关网络安全“陷阱”，以寓教于乐的形式对青少年进行网络安全科普。



《我的世界》

知识普及

自 2019 年开始，《梦幻西游》手游推出衍生动画《梦幻书院》，通过极具辨识度的游戏 IP 主角，以国风 Q 萌的风格将历史、人文、科技等内容向大众进行传播。2021 年，《梦幻书院》推出新的两季内容。截至 2022 年 3 月，《梦幻书院》已经播出六季，全网播放量突破 3.7 亿。



《梦幻书院》第五季番外篇 - 《疫苗接种应知道》

温暖陪伴：打造数字心灵家园，传递情感力量

我们相信游戏可以像电影和书籍一样，传递及回应人们的情感诉求。2021 年，《光·遇》联动世界文学名著《小王子》，通过剧情互动演绎书中经典纯真动人而富有哲思的故事，展现“爱与成长”的情感价值。游戏内，玩家可以和小王子一起看星空、捉迷藏，听小王子讲述和朋友的故事，感受书中的童真与友情；游戏外，《光·遇》通过寻真书友会和赠书活动，以游戏为媒介倡导阅读，用新的形式感受经典的魅力，分享爱、初心、友谊、羁绊，鼓励大家不畏现实中的困扰，保持纯真，用心感受与拥抱生活。



《光·遇》

自我成长： 网易有道 — 用科技赋能教育，助力用户的多元发展

网易有道关注着每一类群体的教育需求，致力于用科技为各类人群提供优质、高效、趣味、包容的教育产品和服务，让好的教育资源惠及更多用户，让教学成为更高效的过程，让学习成为更有温度的体验。



教育普惠：为学习者提供高质量教育资源、为弱势群体提供定制化的学习产品，令好的教育惠及人人

网易云课堂

网易云课堂于 2021 年迎来品牌升级，整合有道优势资源，立足于成人的终生学习，为每一位想在任意阶段继续学习实用知识、提升技能的学习者提供各类课程，打造成成人教育的系统化学习平台。

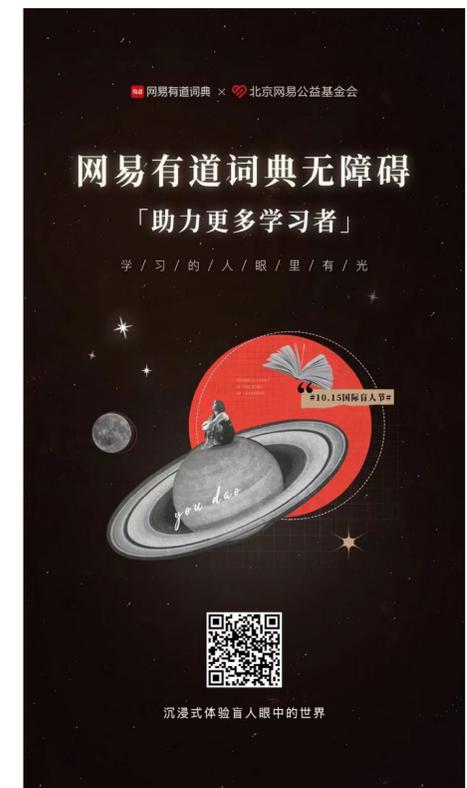
目前，平台课程数量已达 10,000+ 个，课时总数超 100,000 小时，涵盖实用软件、IT 与互联网、外语学习、生活家居、兴趣爱好、职场技能、金融管理、考试认证、中小学、亲子教育等十余大门类，从多个维度，陪伴和见证用户的成长与发展。



有道词典无障碍版

2021 年，网易有道加入了中国信息无障碍产品联盟（简称 CAPA），着重关注视障人士的线上学习需求，发布了面向广大视障用户的有道词典无障碍 beta 版本，在个性化词典、明星语音、拍照翻译功能上进行了读屏适配，词典内部按钮也增添了读屏标签，帮助视障人士更好地融入当下的电子世界，与全国 1,700 万视障人士共享科技发展的成果。

与全国
1,700 万
视障人士共享科技发展的成果



自我成长： 网易有道 — 用科技赋能教育，助力用户的多元发展

教育信息化：运用智能化手段提升“教”与“学”的效率，助力教学机构的数字化转型

有道词典笔

2021年6月，网易有道发布有道词典笔 X3s 旗舰版，采用独家词汇联想算法保障极高的信息识别精准度，同时搭载自主研发的YNMT（神经网络翻译）技术和OCR（光学字符识别）等技术，**平均识别准确率达98.3%，识别速度提升了40%**，有效提高了用户的外语学习效率。



同年9月，我们联合人民教育电子音像出版社发布了有道词典笔，内置官方教材，实现与学校教学内容和进度的高度匹配，真正做到“课堂教什么，孩子学什么”。

有道智能学习终端

网易有道于2020年推出了有道智能学习终端，实现题目扫描、错题采集、智能组卷、智能批改等功能，减轻教师负担，提高教学效率；该终端还可根据学习点生成个性化报告，推荐定制化的测试，形成科学有效的大数据学业系统，为学校完善教学管理提供了智慧解决方案。截至2021年12月底，**有道智能学习终端已进入26个省，并被300多所学校使用。**



面向未来的技能：为青少年和成人提供可应对未来职场需求的素养教育与技能培训

素质教育课程

我们深知素质教育可以影响甚至伴随孩子的一生。因此，网易有道自2017年开始关注儿童的智力、审美、创造力等综合素质启蒙，通过开发编程、围棋、美术、科学、阅读力、机器人为代表的多元化素质教育课程体系，致力于助力儿童的全面发展。



2021年9月，中国计算机学会编程师资认证委员会（CCF PTA）官宣发布，网易有道旗下专注青少年编程教育发展的**有道小图灵成为PTA成员**，将与其他成员单位一起，为国内青少年编程教育事业的发展共同努力。

亚马逊云科技在线课程

2021年，面对广大IT从业者日益增长的学习需求，网易云课堂向社会免费提供含金量极高的亚马逊云科技（“亚马逊AWS”）在线课程，内容包含了机器学习、架构设计、数据分析等，旨在帮助学习者提高改变人类使用计算机方式的云技能、提升职场竞争力，并帮助培养云计算相关人才。截至2021年底，**网易云课堂已上线100门该课程。**

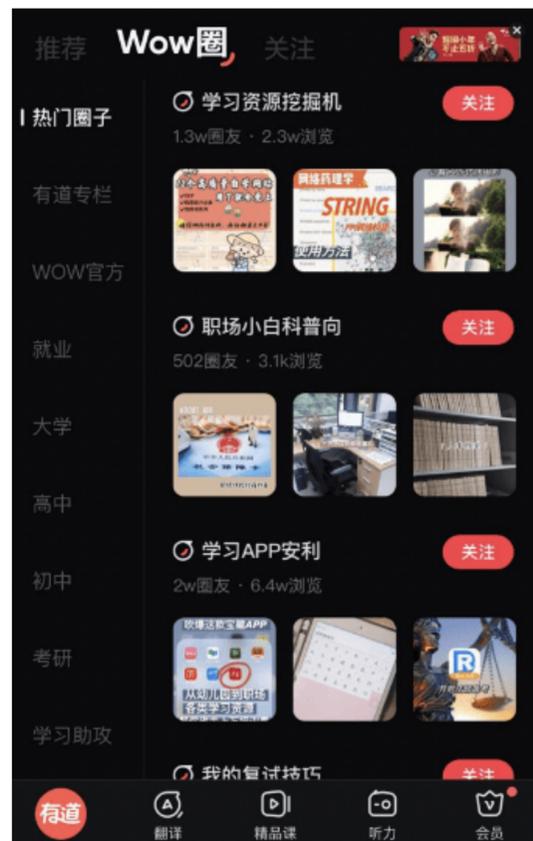


自我成长： 网易有道 — 用科技赋能教育，助力用户的多元发展

知识共享：建立交流互助的学习者社群，扶持知识创作者，让快乐学习不间断

“WOW 学习圈”

有道于 2020 年底上线的学习资源分享社区“WOW 圈”，让学习者在个人努力的过程中结识伙伴，共享学习的经验，提升学习的趣味和动力。一年内，社群用户达到 1 亿，其中 75% 是 90 后，知识内容月曝光量达 15 亿。



海豚计划

网易有道于 2021 年末发布了有道词典创作者招募计划——海豚计划，将投入**百亿流量、亿元现金扶持创作者**。让更多优质内容创作者得到关注，让更多的学习者受益于他们的分享，在帮助创作者实现个人价值的同时，扩大知识创作的社会价值。



共享热爱： 网易云音乐 — 打造音乐欣赏与交流平台，共享热爱的力量

网易云音乐从用户需求角度出发，致力于打造“音乐 + 社交”的在线音乐社区，为广大音乐爱好者提供了交流讨论、创作分享、情感表达的多维度参与空间，与用户共筑一个蓬勃发展、富有活力的音乐生态。

分享感受的空间

改变传统的乐评与歌单

乐评 - 边听歌边看评论成为用户的新习惯，999+、1W+、10W+ 成判断歌曲热门程度的标准之一；

歌单 - 改变传统曲库型 APP 发现音乐模式，极大丰富产品社交连接关系。



备受好评的“一起听”

丰富音乐的社交功能。用户可邀请互相关注的好友，或匹配平台用户，一起听当前播放的歌曲，丰富用户的互动交流方式，让用户在云村找到更多同好，让音乐交流的空间更宽阔。



别具一格的音乐社区

依托歌单、推荐、乐评、动态等功能，网易云音乐重新定义在线音乐平台，让音乐交流从分散化状态走向有集中场所，打造了全球最大的音乐社区。

展现才华的舞台

中国最大的原创音乐平台

2013 年，中国第一个宣布推动原创音乐人服务的平台；

2016 年，发起中国第一个系统扶持原创音乐人的计划“石头计划”；

2021 年，“云梯计划 2022”进一步加码扶持，拓展音乐人认证范畴，全面服务音乐创作者。



助推音乐人全面成长

石头计划、云梯计划等扶持计划发起后，入驻平台的音乐人粉丝数实现爆发式增长，有收入的音乐人数量增长 80%。单音乐人在平台的累计线上收入最高者超千万元。

平台走出众多优秀音乐人：隔壁老樊、颜人中、房东的猫、谢春花……



用户数据

日活跃听歌用户每天平均听歌时长⁵

78.2 分钟

网易云音乐注册独立音乐人超⁶

40 万

用户创作的歌单总数⁶

31 亿

日活跃用户数 / 月活跃用户数比率稳定维持在⁵

30% 以上

⁵ 2021 年平均数据

⁶ 截至 2021 年底

情感陪伴： 网易传媒 — 有态度，亦有光，创造价值观与态度共享平台

网易传媒坚持用户至上，打造以新闻为根基，有用有趣的内容资讯平台，做内容消费升级的引领者。相较于算法推荐的单一引擎，网易新闻形成了“内容生态 + 算法匹配”的双引擎机制，强调以优质的内容吸引越来越多的新用户，并在资讯侧不断进行内容创新，打造了网易未来大会、未来公开课、“网易新闻知识公路”等高曝光量的活动平台和创新内容。网易新闻人均单日使用时长多个季度领跑行业，在 2021 年东京奥运期间达到了 117 分钟。同时，网易传媒通过 2020 年 7 月正式发布的新内容品牌“网易文创”，构建了网易哒哒、浪潮工作室、谈心社、小羊驼三三、槽值、硬核看板、人间、网易数读等 20 多个头部内容组成的 IP 矩阵，与已有产品一起，凭借优质内容在行业内持续出圈。



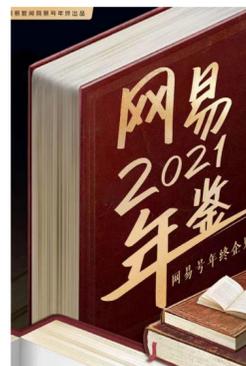
用户共创

打造与用户共创内容的模式，挖掘用户想法与反馈，充分满足用户分享生活态度的意愿

网易新闻·网易号

《网易年鉴》是依托于网易新闻平台新闻资讯属性，立足于网易号创作平台的年度 IP 策划活动。由网易号平台发起，梳理年度百大事件，与众多内容创作者和媒体一道，书写百问背后的答卷。在 2021 年末，

《网易年鉴》推出多档视频策划，其中年终策划视频“活在当下”延续网易新闻人文关怀、底层视角有态度的内容基因，收获全网好评。



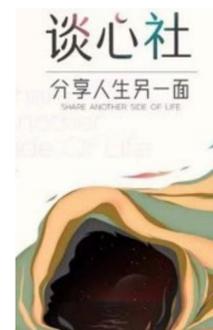
贴近生活

将话题触角延伸至青年社交互动、情感洞察、新消费、知识科普、城市文化等与用户生活息息相关的各领域

网易文创《谈心社》

《谈心社》是以对话访谈或纪录片形式打造的短视频节目，广泛涉猎了例如追逐理想、情感问题，成长与苦难等与用户生活紧密连接的话题，在情感价值和态度输出获得用户的广泛认可。

2021 年初，由谈心社打造的纪录片栏目《如是生活》，讲述鲜为人知的、真实而闪耀的平凡“人”的故事，具有人文关怀、深度思考和社会价值，与用户的精神和情感高度共鸣。



深度思考

在嘈杂的信息洪流与浮躁焦虑情绪盛行的时代，以有深度、有思考的内容与用户实现价值观的碰撞

优质学习平台 网易公开课

网易公开课为用户整合了优质的内容资源，为用户在繁忙的生活中寻找思考进步的空间。用户可以在“TED 全网首播”中倾听来自世界各地为人类发展、环境保护做出贡献的人的故事，也可以在“心理学”和“哲学”专区找到优质课程，进行深入价值观层面的思考；还可通过“一万分钟计划”参与或自主创建学习计划，为每日的生活留下思考与学习的时间。



传递力量

结合“总有一束光，为你而亮”的理念，通过创意的方式，让用户感受生活的温暖与美好，传递人文关怀的力量

网易文创：角落计划 后厂村的创意装置

网易文创通过“角落计划”针对互联网从业者的职业特点，选择一个“角落”发起一个创意事件。2021 年入冬之际，一辆发光小车来到北京后厂村，每天都承载一句暖心的话，“天冷了，早点回家”“明天再说吧”等，进行连续多日的巡游，为加班的人们带来温暖。巡游完毕后，我们正式揭晓位于后厂村要塞十字路口的公共艺术装置——“回血之路”，通过一组发光小人的跳跃动作，传递年轻、自信、乐观、无畏的态度与力量。



品质生活： 网易严选 — 甄选天下优品，重塑新中产生活方式

已经走过六周年的网易严选，明确了品牌化发展方向，成长为一个全面介入商品开发、专注于品质零售、洞察用户需求的受新中产喜爱的生活方式品牌。网易严选精准识别消费群体的需求，从泛生活家居开始，结合精细选品与原创设计，全品类满足人们日常生活的需求，重新定义年轻一代的生活方式，让品质生活触手可及，鼓励人们活出自己喜欢的样子。



精心洞察消费者需求，研发高品质单品

网易严选力求准确灵活地抓取到目标消费群体的需求。网易严选通过主动收集并整合消费者的声音，经大数据分析提炼出真实需求，将需求落地为产品的策划及研发方案，并实现生产。在产品功能上，网易严选始终以简约实用为原则，在提供核心需求与品质保证的基础上控制成本，持续让利给供应链和消费者。

网易严选的猫粮、人体工学椅等都是销售过亿的明星单品。2021年的明星单品冻干猫粮，在上线之前，配方就已经根据用户试用报告、售后客服、专业测评机构、达人合作等渠道的评价反馈，进行了20多次的反复打磨。最终推出的产品“全价冻干双拼猫粮”，以优质配方拉齐了与进口猫粮的差距，获得了多家评测自媒体的赞誉及市场的高度认可，2021年“618”及“双11”都拿下了主要电商平台国产猫粮销量第一的业绩。



人体工学椅



全价冻干双拼猫粮

品质生活： 网易严选 — 甄选天下优品，重塑新中产生活方式

注重原创设计，以商品力成就品牌

网易严选依托以人为本的设计及品牌策略，不断发力原创设计。目前，网易严选有超 60% 的商品采用原创设计，以高颜值、实用、简约的设计风格迎合新中产用户多元化的消费审美。2021 年，网易严选创新设计中心在打造了多款热门创意 IP 的同时，还与来自不同领域的品牌合作，推出跨界营销联名产品。继摘得金点设计奖、红星奖后，网易严选又获得 2021 年德国 iF 设计奖 (iF Design Award 2021)、2021 年德国红点奖 (Red Dot Award 2021) 等多个国际奖项。

在原创设计不断突破创新的同时，网易坚持精工细作，不断迭代爆款产品，以商品力成就品牌。2018 年上线的地表强温羽绒服，至今已更新 4 代，在其基础上推出的“男式零感无压加厚保暖羽绒服”，荣获凤凰网凰家测评“2021 年度好物”称号，获得了市场的高度认可。



男式零感无压加厚保暖羽绒服



Dear John 原创家纺系列



敦煌博物馆联名茗茶

以用户为中心，助力健康的生活方式

在供应优质产品的同时，网易严选同样注重以用户为中心的产品运营。长期以来，占据用户更多时长成为了各种应用程序的主流思维，网易严选反其道而行之，通过优化 APP 的界面设计，简化选择，帮助用户把更多时间留给自己的生活。根据数据统计，2021 年，网易严选 71% 的用户在 30 分钟内就完成了自己的购物选择。正是因为始终与用户站在一起，网易严选才成为了越来越多新中产喜爱的生活方式品牌，截至 12 月底，网易严选 2021 年全渠道用户同比增长超过 80%。

服务产业： 科技助力数字化信息化转型

作为走在游戏技术研发前沿的企业，我们也致力于利用自身在游戏领域的技术积累，为文娱行业数字化信息化转型提供解决方案。



深耕人工智能，推动技术发展

革新用户体验

网易伏羲是国内专业从事游戏与泛娱乐 AI 研究和应用的顶尖机构，成立以来已经发表近 100 篇 AI 顶会论文，拥有多项发明专利，以及数字人、智能捏脸、AI 创作、AI 反外挂、AI 对战匹配、AI 竞技机器人等多个领域的领先技术。目前，网易伏羲已服务超 200 家客户，应用日均调用量数亿次。

伏羲开发的沉浸式活动系统“**网易瑶台**”，复刻线下真实的会议场景，增加 AI 智能捏脸、表情实时迁移等技术增强会议的现场感，打破了传统视频会议模式，为用户打造身临其境的、真实的、更具科技感的在线活动体验。下一步，“瑶台”将进一步开发如虚拟社群、虚拟接待、VR 虚拟现实等功能，持续**拓展元宇宙服务边界**，为会议元宇宙、元宇宙艺术展等场景持续提供云服务，构造高沉浸感、体验感、互动感的虚实结合的世界。



2021 年 8 月，第十六届生物矿化国际研讨会在瑶台沉浸式会议系统中召开

助力智慧变革

网易游戏 AI Lab 作为游戏行业领先的人工智能实验室，致力于在游戏中研究与应用计算机视觉、语音和自然语言处理，以及强化学习等技术，并助力泛文娱产业提升制作效率，释放创作者的生产力。

2021，网易游戏 AI Lab 与广东省知名报刊媒体《羊城晚报》携手，正式推出了**广东媒体首个视频类真人 AI 合成新闻主播**——羊小晚（女）和羊小派（男），通过面部运动捕捉、三维人脸模型重建、延迟神经渲染等技术，快速生成与真人形象无异的数字人模型，并实现唇动与语音的完美契合，自然流畅的新闻播报。该合作以更高效智能的内容自动化生产方式替代以往主要依赖人力完成的新闻制作环节，助力传统媒体融合转型，推动新闻生产的智慧化变革。



《羊城晚报》AI 智能播报

01 精治理

网易不断完善自身管治水平，在贯彻落实 ESG 理念的同时加强企业的内部控制，并采用严格的商业道德准则进行自我约束，为集团持续稳定运营及健康向上发展打下坚实的基础。

5 性别平等



8 体面工作和经济增长



16 和平、正义与强大机构



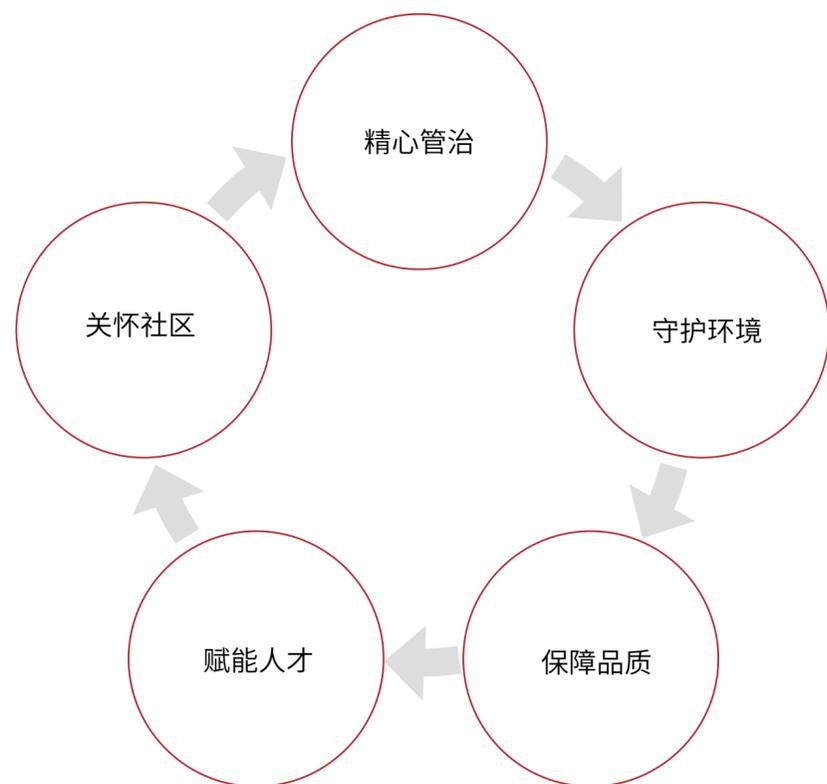
17 促进目标实现的伙伴关系



ESG 治理： 加强 ESG 管理，推动业务可持续发展

ESG 理念

网易始终遵循 5 大 ESG 管理理念，不断加强 ESG 理念与公司业务的相互融合，为公司可持续发展奠定坚实的基础。



ESG 管理

为了加强 ESG 管治水平，网易已搭建了从上至下的三层级 ESG 治理和管理架构。董事会是集团 ESG 工作的最高负责机构；ESG 委员会负责监督总体的 ESG 事宜以及制定 ESG 策略及目标；ESG 工作小组作为执行层，由各相关部门组成以落实 ESG 委员会制定的策略及方向。2021 年，我们进一步细化了责任分工，以推进 ESG 工作的有效落地；2022 年初，我们正式成立了**董事会层面的 ESG 委员会**，由独立董事担任 ESG 委员会委员，并在组织结构上**专设可持续发展部**，配备专职的人员，负责相关工作的开展。

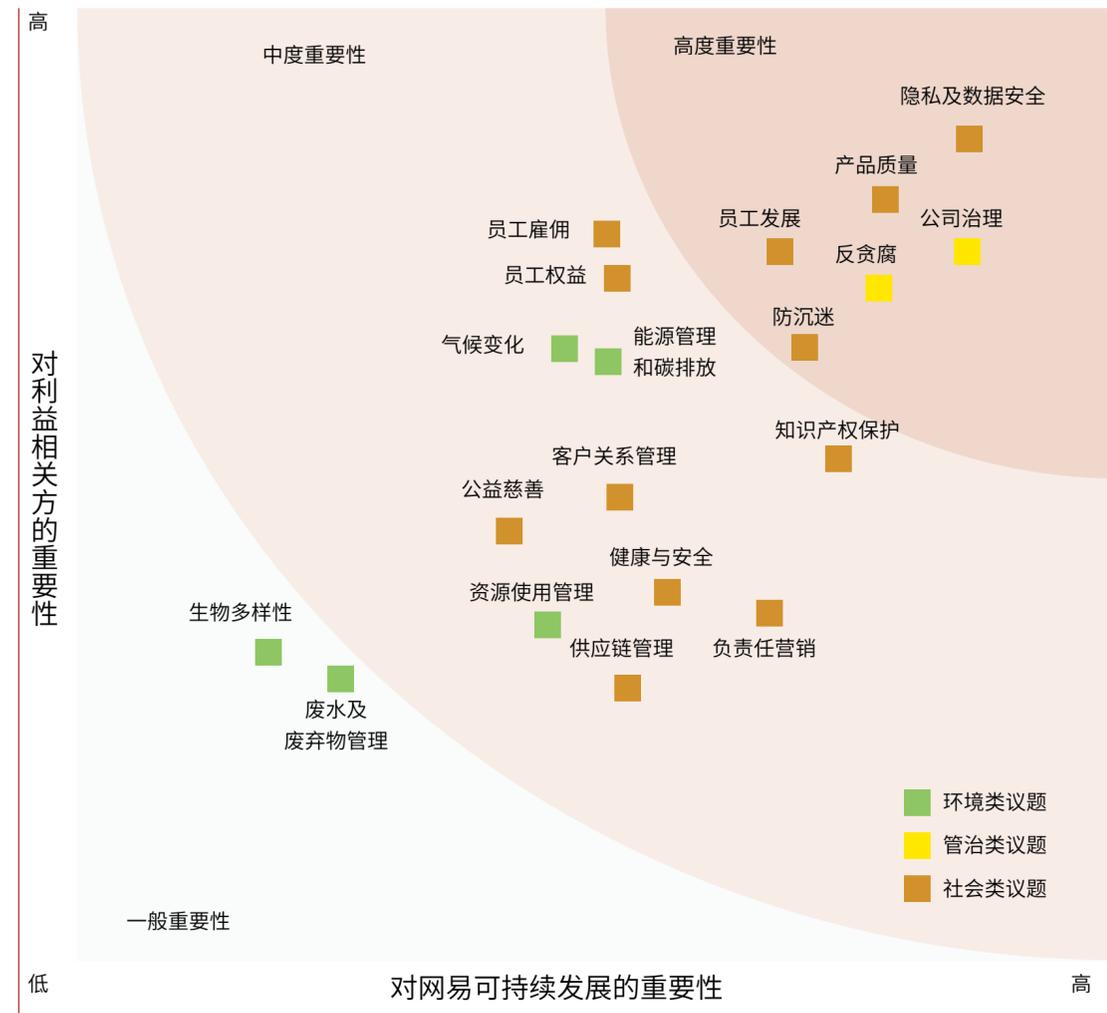


ESG 重大性议题

报告期内，我们持续与利益相关方保持密切沟通，在全面梳理 MSCI、DJSI 等资本市场评级机构、香港联交所关注的 ESG 议题的同时，及时关注行业内 ESG 热点及趋势，共识别出 19 项 ESG 重大性议题。其中高度重要性议题 6 项，中度重要性议题 11 项，一般重要性议题 2 项。

议题类别	议题内容	注释
环境类	1 气候变化	气候变化风险识别及应对
	2 能源管理和碳排放	能源管理和碳排放战略、目标和举措及获得的成果
	3 资源使用管理	对用水量、包装材料等资源使用的管理制度、政策和降低用量举措
	4 废水及废弃物管理	废水及废弃物管理体系、政策、排放数据和减排措施
	5 生物多样性	为业务活动对生物多样性的重大影响采取管理行动及措施
社会类	6 隐私及数据安全	数据安全保护相关政策和措施
	7 防沉迷	为保护未成年用户免于沉迷产品制定政策并采取措施
	8 产品质量	产品质量管理和审计，为提升产品质量采取激励措施
	9 知识产权保护	为保护知识产权相关政策和措施
	10 员工雇佣	劳工多元化的政策和措施
	11 员工权益	员工劳工权益
	12 员工发展	员工培训和晋升管理
	13 健康与安全	为保障员工避免职业性危害制定政策并采取职业健康安全措施
	14 客户关系管理	客户满意度提升的举措
	15 供应链管理	供应链管理体系、制度和相关举措
	16 负责任营销	营销手段符合社会责任要求，遵守广告道德规范
	17 公益慈善	为当地发展做出贡献的举措
管治类	18 公司治理	企业治理架构和风控管控
	19 反贪腐	对公司商业道德相关政策遵守和实施情况

网易 2021 年 ESG 重大性议题



网易 2021 年 ESG 重大性议题矩阵

ESG 认可

网易持续履行在环境、社会及管治方面的责任与承诺，我们的 ESG 表现也获得了国际上的广泛认可。

相关机构	奖项 / 荣誉
标普	被标普收录进其 2022 年可持续发展年鉴报告，成为其可持续发展年鉴中的成员并被评选为行业推动者
富时罗素	入选富时新兴市场 ESG 低碳精选指数，富时亚洲（日本除外）新兴 ESG 低碳精选指数
香港联合国教科文组织协会和平中心（UNESCO HK Association Global Peace Centre）	ESG Care label
国际人才发展协会（ATD）	国际人才发展协会（ATD）卓越实践奖、最佳学习型企业奖
福布斯（Forbes）	全球最佳雇主奖
《可持续发展经济导刊》“金钥匙一面向 SDG 的中国行动”	“金钥匙·优质教育荣誉奖”
南方周末公益研究中心	“2021 年中国公益项目品牌榜（企业）TOP 50”
2021 企业社会责任及公益论坛	“2021 年度社会责任示范企业”

公司治理： 规范公司治理，加强内部管控

优化董事会顶层治理

网易已建立了职责明确、科学高效的公司治理机制。董事会作为集团的最高决策机构，下设审计委员会、薪酬委员会、提名委员会、ESG 委员会，以监督公司各项事务的管理。

网易充分考虑成员的技能、行业经验、背景、性别等因素，以确保董事会构成最优化和多元化。网易董事会共由六名董事组成，包含**独立董事五名，占比超 83%**。现任董事中包含**2 名女性董事**，其中一位女性董事的任期将于 2022 年 7 月 1 日起生效。董事会成员拥有通讯技术、投资、金融、工商管理、法学和社会科学等多领域的专业能力，并均具备丰富的行业经验，致力于以更加全面综合的视角和观念来提高企业决策水平。

独立董事占比

5/6

女性董事占比

2/6

类型	姓名	性别	教育背景	专业能力		
				行业经验	风险管理	财务管理
首席执行官 / 创始人 / 董事	丁磊 (William Ding)	男	通讯技术理学学士	☑	☑	
独立董事	郑玉芬 (Alice Cheng)	女	会计学学士；工商管理学硕士	☑	☑	☑
独立董事	Grace Hui Tang ⁷	女	会计学学士；工商管理学硕士	☑	☑	☑
独立董事	唐子期 (Joseph Tong)	男	会计和统计学社会科学荣誉学士	☑	☑	☑
独立董事	冯仑 (Lun Feng)	男	经济学文学士；法学硕士及博士	☑	☑	
独立董事	梁民杰 (Michael Leung)	男	社会科学学士	☑	☑	☑

⁷Grace Hui Tang 女士的任期将于 2022 年 7 月 1 日起生效。

全方位的风险管控

网易建立了完善的风险管理体系，并接受审计委员会在风险控制方面的监督及建议，持续对内外部风险进行有效识别、评估、防范和管控，以保障企业稳健、持续和健康发展。

更清晰的风险管理架构

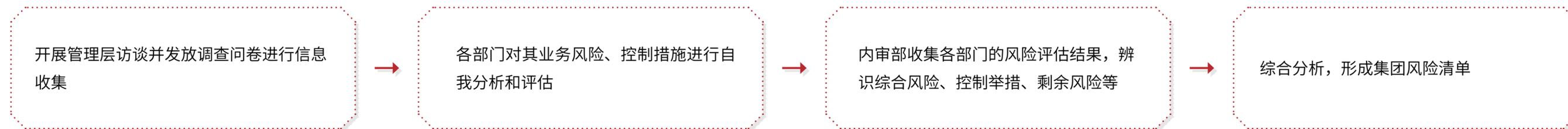
2021 年，网易在原有的内审部基础上，建立了内审和内控两个独立部门，实现对内审及内控事务的**精细化管理**，同时明确了内审内控的定位和使命。内审和内控部门在完善工作时间和覆盖范围的基础上，健全了《集团制度管理规范》，对数据安全和采购等方面的制度进行了升级。

更全面的审计范围

作为集团独立的内部监督单位，内审部在报告期内参考风险评估结果制定了《FY21 内部审计计划》，我们也积极进行**外部第三方审计**，与内部工作互相协同。如各事业部聘请第三方公司进行数据安全的相关审计，确保从多个管理维度评估违规风险，制定相应措施，提升管理能力。

更全面的风险管控

2021 年，我们优化了集团风险评估流程，通过管理层访谈形成了集团风险清单。管理层以该清单为参考，持续关注重大风险点，并采取必要的措施进行风险预防。同时，**我们已将 ESG 相关内容融入常态化的风险调查和评估工作之中，并在管理层问卷中增设了 ESG 相关内容，帮助提升 ESG 意识。**



风险评估流程

清正廉洁的商业环境

网易将商业道德管理贯穿于从内部到与外部合作的一切商业行为之中，致力于营造廉洁正气的商业环境。

商业道德管治架构

网易十分重视企业廉洁诚信的建设，建立了完善的管理架构并明确了各层级的管理职责，以保证管理工作的高效开展。



商业道德制度

报告期内，我们继续以网易廉洁底线为指导，商业道德制度为规范，进行廉洁诚信的商业活动。2021年，网易在已有的《网易公司廉正道德规范》《网易员工利益冲突申报操作规范》《网易员工收受馈赠品处理规定》《网易公司举报制度》基础上，新发布了《网易职业道德行为规范》制度，为包含全职、兼职、外派员工等在内的全体员工提供方向和准则，帮助员工遵守最高的诚信道德标准、规范其道德行为。

网易商业道德管理制度

- 《网易职业道德行为规范》
- 《网易公司廉正道德规范》
- 《网易员工利益冲突申报操作规范》
- 《网易员工收受馈赠品处理规定》
- 《网易公司举报制度》

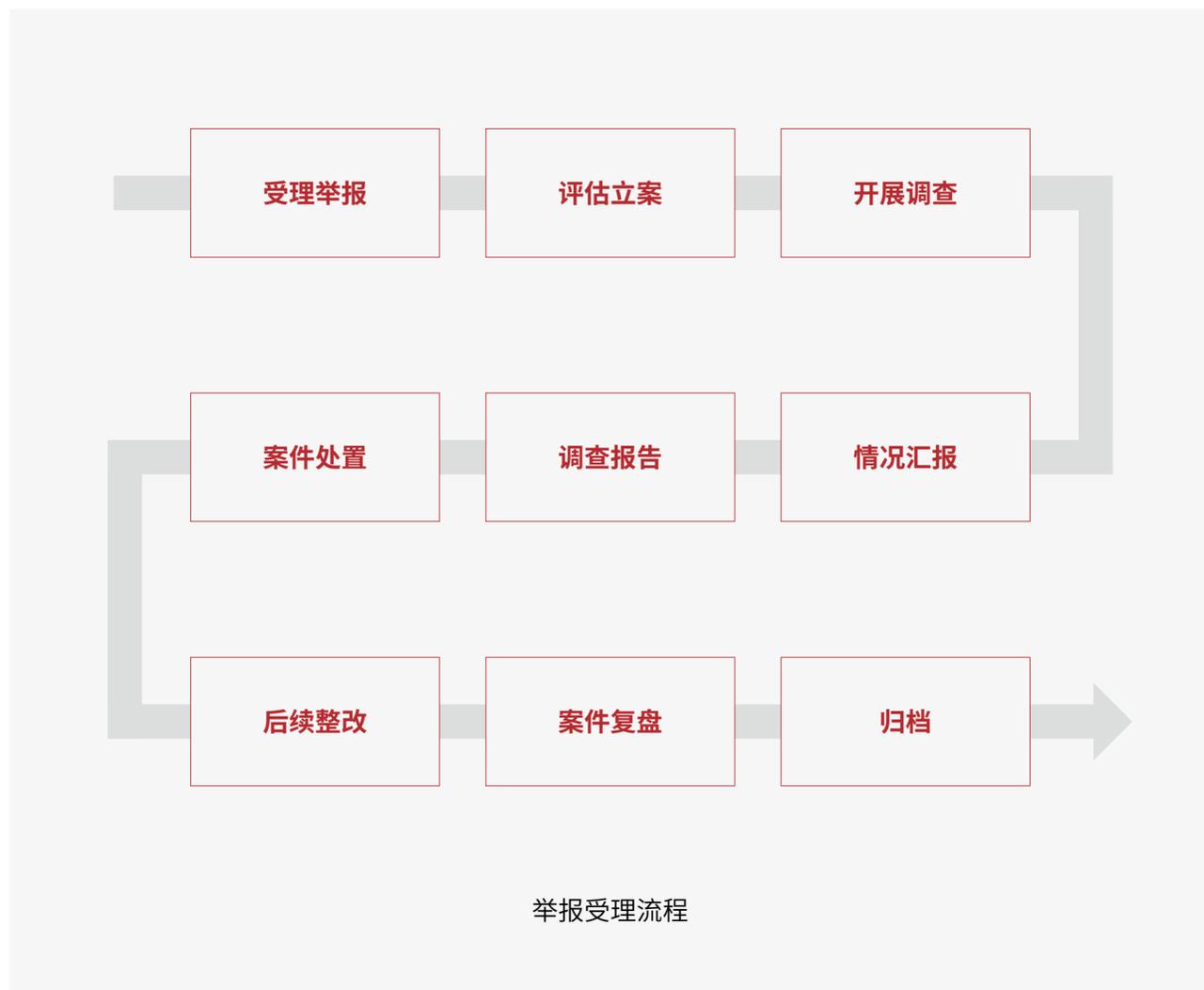
网易廉正五条底线

- 禁止利用职权谋取私利
- 禁止私自从事与公司有利益冲突的行为
- 禁止假公济私、化公为私
- 禁止泄露公司保密信息
- 禁止从事违法乱纪的行为

清正廉洁的商业环境

举报流程与管理

网易对任何违反商业道德的行为采取零容忍的态度。我们通过外网、电话、邮件、内网等多条公开举报渠道，接受内外部的共同监督。同时，我们设立了完善的举报受理流程，由道德委员会办公室进行跟进和处理，通过规范而深入的案件查办，在处理违规情况的同时，及时发现风险漏洞并进行后续改进。此外，我们也设立了吹哨人保护制度，通过各项举措最大程度保护举报人的安全和隐私，防止任何打击报复行为发生。



清正廉洁的商业环境

廉洁诚信文化建设

内部宣传和培训

报告期内，网易针对各级管理层，以及所有员工（包含兼职、外包等）开展了多项职业道德培训与宣传，通过丰富多样的形式，在传递公司政策、指引与程序的基础上，提升了员工的廉洁诚信意识，为网易与员工共同创造及共享诚实、正直、互相尊重与信任的工作环境打下了坚实基础。2021 年，网易职业道德相关培训参与人次达 38,623 人次。

合规及职业道德认证

- 为帮助员工知悉并理解公司的政策与方针，保持道德、诚信行事，从 2021 年开始，我们面向全体网易员工开启合规及职业道德认证活动，内容涵盖安全、廉正、内控内审、投资者关系、公关等合规及职业道德要求，并要求所有员工签订《廉洁承诺书》，认证要求考核 90 分以上。2021 年，集团内**合规及职业道德认证完成率达到 99.8%**。

廉正专项培训

- 我们向所有部门的管理岗以及业务采购、销售等职能岗进行了管理层职业道德专项培训，内容主要为公司 2021 年新发布的职业道德标准，并结合历史典型违规案件进行了案例分析与廉洁宣贯。2021 年，管理层及重点岗位职业道德专项培训完成率为 99.2%。
- 我们针对所有新入职的网易员工开展廉正及职业道德培训。

廉正宣传月活动

- 我们面向集团全员开展了“坚守正道，传递诚信”廉正宣传月活动。活动不仅包括线下 / 线上直播培训，还通过主题漫画、微电影在园区、卫生间、食堂等范围内的投放等环境宣贯、主动上交的馈赠品线上直播义卖等方式，让全员积极参与的同时，有效地学习到了公司的制度与要求。有超过 2 万余人次的员工主动参与到宣传月建设当中，形成了浓郁的传递正气的氛围。

供应商廉洁培训宣贯

网易持续致力于打造廉洁供应链。我们将《商业道德责任书》作为合同附件，在公司各业务与供应商签订合同时一并签署。我们也定期对供应商中与我司业务对接的商务、驻场等岗位进行重点培训，传递、讲解公司的廉正底线以及日常商务往来的要求。除此之外，我们在与供应商的日常交流中也注重对其进行廉正宣导，不断提高供应商的廉洁意识，铸就共赢，如在 2021 年中秋、国庆期间，我们以邮件形式向供应商进行商业道德宣传，明确谢绝接受一切形式的节日礼品。

02 护权益

网易致力于通过加强集团在网络信息及隐私数据安全的管控力度、强化未成年人保护举措、开展有针对性的产品和内容质量把控、深化知识产权管理工作、完善客户服务流程、提高对供应商的管理水平，在各个服务环节提升服务质量，保障用户权益。

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



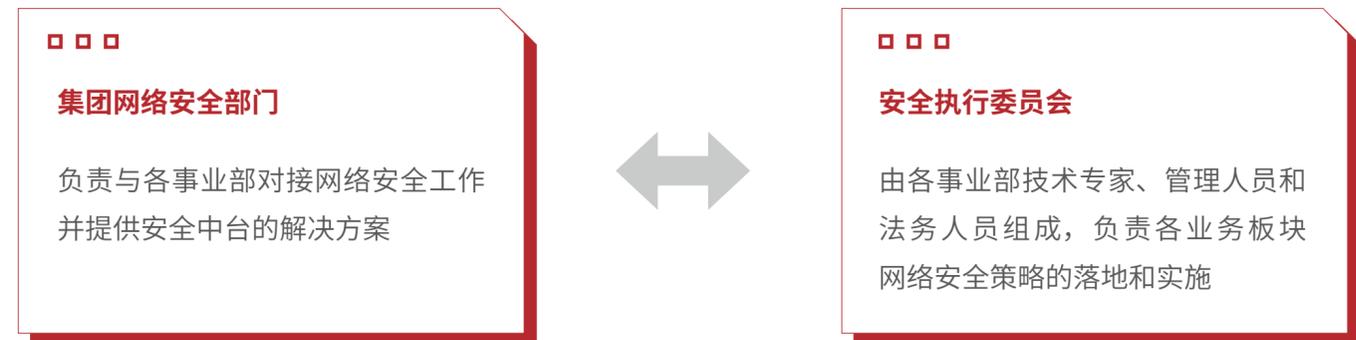
网络安全： 强化网络安全管理能力，保障业务的稳定开展

优化管治架构及管理制度，夯实网络安全管理基础

网易设立了权责分明的网络安全管理架构，以支持网络安全管理工作的高效有序开展；在遵循相关法律法规的同时，我们在内部优化了网络安全管理制度，为相关工作的不断深入提供保障。

管理架构

为确保网络安全工作的有序开展，本集团在 2021 年新设立了安全执行委员会，与已有的集团网络安全部门共同负责网络安全的相关工作的开展。



管理制度

网易严格遵守《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规。为有效保护用户数据安全，我们结合实际运营中发现的问题，相应地制定并完善了《网易数据安全总则》《网易数据分类分级管理制度》等内部政策。

同时，我们实施了明确的指导方针来规范员工的行为，推出网易职业道德合规认证，以提高员工对于网络安全的重视程度。

内外双向防护，打造立体化网络安全防御机制

网易采取内外部双轨并行的管理模式，不断优化数据安全管理和防御技术，有效防控内外数据安全风险。

外部管理

我们要求所有与网络数据安全相关的第三方合作伙伴接受数据安全培训并遵守我们的数据安全要求。此外，我们采取了多种保护措施来保障网易的网络安全，例如设置机房物理隔离、内外网络隔离、设定权限等。

安全认证情况

报告期内，网易已有包含网易邮箱、网易新闻、网易严选等多个事业部完成了信息安全等级保护（DJCP）认证。同时，有多个 IT 基础设施和信息安全管理系统通过 ISO 27001 认证。

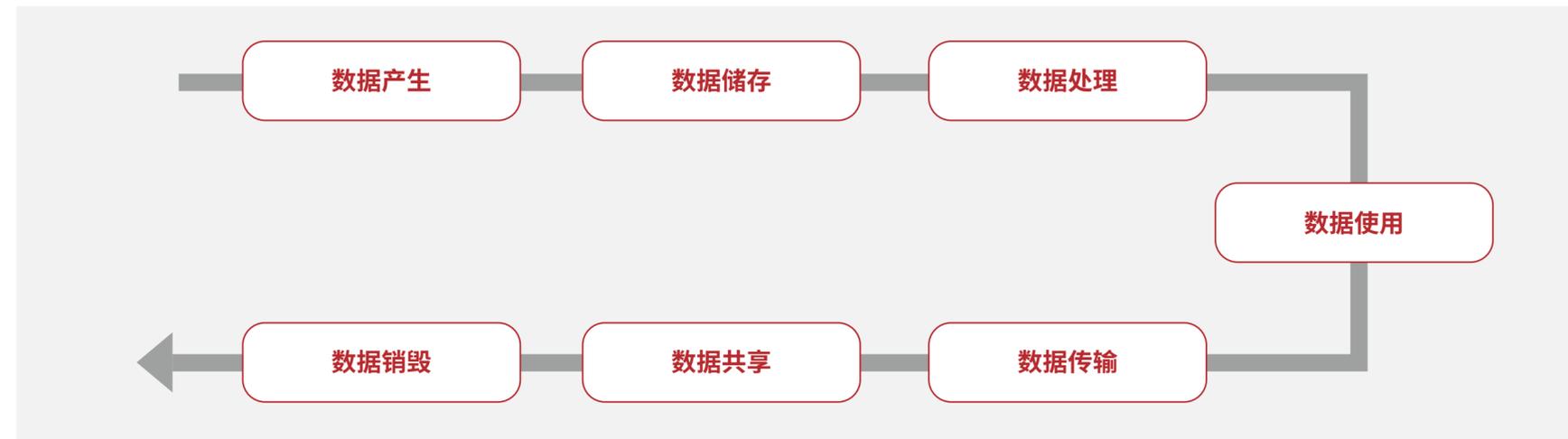


内外双向防护，打造立体化网络安全防御机制

内部管理

数据安全生命周期

我们在建立了数据安全生命周期管理流程的基础上，通过开展日常监测巡查与监督检查，安排专业安全工程师定期开展必要的安全检测，持续规避潜在的数据安全风险。



网易数据安全生命周期管理覆盖范围

同时，网络安全部门与内审部门定期组织专项网络安全审计行动，并邀请外部权威机构对网易产品开展安全评估和信息审计工作，以及时发现信息数据安全风险。报告期内，我们开展了内部专项审计以及外部官方权威复测的工作。

防御技术手段升级

报告期内，我们在已有的网络层和应用层的双层防护体系基础上，针对网络层防护体系中的防火墙进行了升级，通过技术迭代加强系统防护能力，提升了漏洞修复效率和防火墙防御能力。

网络层防护

可有效抵御 SYN Flood、ACK Flood、ICMP Flood、UDP Flood 等常见的 DDoS 攻击

2021 年，网易对防火墙进行升级，新增了常规漏洞补丁，为后端修复争取时间；针对爬虫策略增强措施，阻挡一部分爬虫攻击、减少后端服务器消耗

应用层防护

通过浏览器指纹、CC 工具识别等防御模块，有效抵御网站攻击，最高可防御 100W+QPS 攻击

开展多主题培训，提高员工网络及数据安全保障意识

网易定期组织各类网络安全相关的宣贯和培训活动，持续丰富员工网络安全知识储备，加深网络安全防范意识。2021年，我们在多个运营地组织了线下信息安全宣传周和线上2场安全月专项活动，覆盖了信息处理合规性、《中华人民共和国个人信息保护法》重点内容解析、办公安全、数据安全红线等安全主题，参与培训人次达3万余人次，员工覆盖率达90%以上。

网络安全培训活动参训人次

30,000+

网络安全培训员工覆盖率

>90%



网易信息安全线上宣传月海报



网易信息安全线下宣传周活动现场

隐私保障： 优化隐私保障体系，筑造用户信息保护的防火墙

网易通过设立专项隐私管理团队，以完善的内部政策和制度作为工作指引，确保用户个人隐私得到有效且全方位的保护。

管理架构

网易成立了个人信息保护专职部门，专职处理用户隐私信息安全的投诉和举报。同时，本集团还专设 APP 个人隐私网络安全小组作为用户隐私保护专项管理团队，专职负责集团层面及各事业部用户隐私保护举措的落地实施。

□ □ □

个人信息 保护部门

该部门专职处理用户隐私信息安全的投诉和举报，及时处理用户反馈

□ □ □

APP 个人隐私网络安全小组

该小组由专业技术人员和各事业部对接人组成，以保障 APP 产品隐私合规及用户隐私保护相关举措的落实为工作重点

管理制度及隐私政策

网易在已有基础上对于制度进行了更新和完善，进一步规范了用户信息管理工作。

隐私保护相关制度

网易集团：

- 《网易集团隐私政策》
- 《网易用户个人隐私数据安全保护管理办法》
- 《网易用户个人信息保护管理规定》
- 《网易用户个人信息处理活动规定》

深化落地隐私保护举措，保障用户个人权益

2021 年度，网易继续加强对敏感个人信息的安全治理，通过对个人信息分类分级，对敏感信息进行存储传输加密、展示脱敏等方式，完成敏感信息的安全提升。同时，网易各事业部积极响应监管部门“双清单”要求⁸，迅速开展行动。我们严格遵守保护用户数据的所有相关法律法规，例如《中华人民共和国网络安全法》和《欧盟通用数据保护条例》(GDPR)。

网易游戏采取了各种措施来保护用户的权益。如 2021 年 11 月上线网易用户个人信息服务平台，对已授权的个人信息进行查阅及复制，更正、删除、撤回、补充及转移。

此外，我们增设了逝者近亲属对个人信息的权利，如用户不幸逝世，其近亲属可行使相关权利，网易将依法依规，并遵照逝者近亲属的意愿妥善处理逝者的个人信息。

网易有道还加强了个人信息保护。网易有道的两款产品“有道词典”APP、“有道精品课”APP 已通过中国网络安全审查技术与认证中心 (CCRC) 的认证审查，并于“2021 年国家网络安全宣传周”正式获颁《移动互联网应用程序 (APP) 安全认证证书》。

未成年人保护： 多举措并举，为未成年人营造健康的网络环境

网易各事业部不断升级未成年人保护举措，通过创建青少年模式等多种方式，为未成年用户打造健康向上的用网空间。报告期内，网易游戏在继续升级防沉迷体系的基础上，成立了网易游戏未成年人保护中心，同时大力开展网络环境专项整治行动和多方合作，为未成年人的健康成长保驾护航。

未成年人管理体系

网易游戏持续加码对未成年人的保护力度，通过优化管理体系、落实多项保护举措，构筑未成年人的保护网。

在中国，早在国家《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》出台之前，网易游戏作为首批推行游戏防沉迷系统的企业之一，主动承担起保护未成年人的责任。2021年，我们再度升级防沉迷系统，并专设了未成年人保护中心，致力于为未成年人打造健康的游戏环境，在行业内起到正向示范作用。

防沉迷系统升级

对全部在线运营游戏的防沉迷系统进行升级，严格落实国家新闻出版署《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》要求。

未成年人保护中心

该中心专注于未成年人保护的相关政策研究与产品开发，系统性地构建全新的未成年人保护工作机制。

未成年人保护案例：网易游戏 — 未成年人保护体系再升级，筑造健康游戏环境

我们对内开展了多项未成年人保护专项行动，同时积极与外界合作，在为未成年人打造健康向上的网络环境方面取得了多项成果。

未成年人保护举措

在中国，2021年，我们对内积极开展了网络环境专项整治行动，并采用智能化技术手段进行网络环境监测，同时还进一步升级“家长关爱平台”，多项举措并举，在不理智行为干涉、社交保护、游戏健康方面取得了优异的成绩，为未成年人构筑网络“防火墙”。

未成年网络环境专项整治

通过“3+3+2”模式进行自查，整治网络环境、严控未成年人上网时间。

3大治理专项：未成年游戏环境治理、骚扰黑手治理、涉未成年黑产处理；

3大防沉迷措施：技术严打逃避防沉迷、护航功能升级优化、24/7全年无休服务；

2大特别行动：暑期未成年人保护和不良饭圈文化治理。

加强家企互动

完善“家长关爱平台”建设，升级家长护航功能，实现通过公众号查看未成年人使用情况，协助家长科学管理未成年人的游戏行为。

利用智能化手段

探索和运用人工智能、大数据识别等技术，有效识别未成年人游戏行为，提前干预未成年人的不理智消费。

提升网络环境监测

加强游戏内的环境监测与违法信息处置，清理涉未成年人的有害信息，为未成年人创造良好的游戏环境。

除此之外，我们积极与政府部门、同行以及行业协会合作，对外输出网易未成年人保护经验，共创健康向上的网络环境。

制作教育宣传片

网易与广州市人民检察院合作，以“互联网+法治情景剧+检察官说法”方式开展互联网未成年人保护法治课。该系列视频在“广州检察”公众号及CC直播“正能量”频道播放，端内流量超一百万。

签署行业倡议书

网易与多家业内同行联合发起《中国游戏行业未成年人守护倡议书》，携手同行，守护未成年人健康成长。

制定团体标准和公约

网易参与了《网络游戏适龄提示》团体标准的制定，并严格落实该标准的实施。

网易还参与制定并签署中国音像与数字出版协会《网络游戏行业防沉迷自律公约》，做好防沉迷、实名认证、举报平台等工作。

关于网易

专题

精治理

护权益

网络安全

隐私保障

未成年人保护

责任内容

知识产权保护

质量管控

采购管理

客户服务

爱家园

聚人才

共发展

责任内容： 严格把控内容合规，打造优质内容平台

网易各事业部持续专注于保障其平台内容的合规及高质量，打造健康网络环境。

网易传媒 — 保障平台优质内容

我们严格遵守相关法律法规，充分保障平台信息和内容的合规性，避免暴力、黄赌毒、歧视等可能对用户身心健康造成不良影响的信息出现。

网易严选 — 践行负责任营销

网易严选配有专业的合规团队，依据产品标签和详情页内容管理规范，对商品详情页、商品标签标识进行严格的多轮审核，将责任落实到人，实现对《中华人民共和国广告法》规定的禁止性用语、极限用语和虚假宣传内容的严格把控，确保营销内容的真实性。

四级审核机制：对商品详情页的不同内容进行分类，分别交由四组审核责任人进行审核，以确保商品信息文字信息无错别字、宣传信息真实、图片准确规范、数据和资质可靠并符合相关披露标准。

“一票否决”制：在设计稿阶段开展多轮审核，若任一审核方不通过，则需进行相应修改，确保最终对外发布的商品标签符合所有审核人的意见。

产品标签和详情页内容管理规范

网易云音乐 — 打造健康社区

网易云音乐致力于为社会打造传播正能量的媒体平台，并将更多有意义、积极进取的价值传导给大众。为此，我们严格遵守《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规，有序加强对平台内所有内容的管理，引导并加强行业内媒体道德建设。2021年，网易云音乐积极响应合规要求，在监管部门领导下重点开展了“饭圈乱象治理”专项工作，取得了显著成效。

知识产权保护： 持续完善知识产权管理体系，尊重研发成果，鼓励持续创新

网易通过设立《网易公司维护知识产权管理规定》等管理制度，为本集团的专利、商标、版权等知识产权的管理、使用、保护作出指引；在保障自身知识产权不受侵犯的同时，对任何侵犯他人的知识产权的行为保持零容忍态度。此外，网易通过各项激励举措，鼓励员工申报创新成果，为集团注入更多创新活力。报告期内，网易开展知识产权培训和宣贯超过 70 次，加深了员工对知识产权的理解。

知识产权保护政策

《网易公司维护知识产权管理规定》：对网易的知识产权各项工作进行了规范，包括对于知识产权的申请，对已有知识产权的管理和使用，对知识产权的引入或转出等做出了指引。

知识产权保护举措

预防性保护：

- 从产品的立项、设计阶段引入防止侵权他人知识产权的工作环节，通过行业专利预警分析、特定领域专利研究、产品设计专利排查等方式，保证相关产品正常上线；
- 网易游戏建立侵权风险审查流程，在产品开发到上市的各个环节设立风险节点，开展风险评估并对识别到的潜在风险提前进行整改。

积极维权：

- 完善更新权益人投诉机制，保护作品相关方的合法权益，促进内容生态的健康发展；
- 结合技术手段，监测各个渠道上侵犯知识产权的事件，通过警告、投诉、诉讼等系列手段予以打击。

知识产权风险管理培训：

· 网易游戏通过讲座、沙龙、专项问题研讨等线上和线下相结合的方式培训，涵盖多个涉及知识产权的部门。培训帮助员工了解知识产权的重要性、熟悉相关领域最新立法情况和监管要求，避免在产品开发、运营、推广过程中出现相关风险。报告期内，我们共计开展知识产权等培训 30 场，覆盖各部门近 2,000 人。

员工创新激励政策及举措

网易有道发布《专利奖励制度》，以奖金形式激励员工在工作中持续创新，同时开设了线上和线下专利申请课程、简化了内部申请流程，帮助员工更便捷地申报创新成果。2021 年，专利申请量获得一定的增长。

质量管控： 严选一流产品，构筑质量文化

全链路闭环质量管控，甄选放心产品

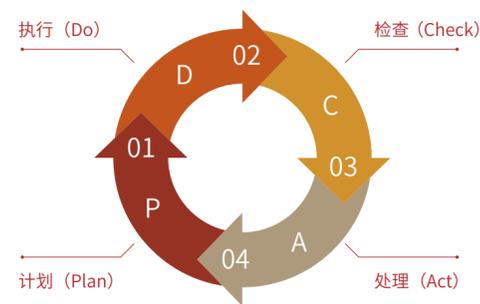
网易严选在搭建全链路质量管控体系、应用数字化的产品管理方案，打造品质闭环管理的同时，开展了多项专项管控，致力于为用户提供健康安全的产品。

全链路商品数字化闭环管理

2021年，借助互联网技术+大数据，通过规则及策略设定，我们搭建了基于“PDCA循环”的全链路电商商品质量数字化闭环管理体系。

全链路质量管控

通过“风险评估”系统、“神匠标准管理”系统、“火眼检测检验”系统，实现从“商品设计/开发→生产→质检→上线售卖”的全链路质量管控。



产品品质闭环管理

通过“谛听舆情洞察”系统、“品控工作”“ECR (Error Cause Remove)”系统，实现从“用户→严选→制造商→用户”的品质改善闭环。

有害物质专项管控

四大管控原则

- 建立有害物质清单，全面开展风险评估
- 严抓产品开发和售卖前期管控
- 管控制度覆盖至供应商
- 提升员工、用户等相关方的意识

管理规范

管理范围：涉及包括纺织品、食品接触类制品、玩具、化妆品、家清用品、家具、电器等品类；

管理标准：依据国标、欧盟 REACH、ROHS、EN71、OEKO-TEX、LFGB、FDA 等法规，管控使用致癌、致突变和具有生殖毒性的化学品。

2021 持续完善有害物质管控项目



对液体中可能含有的有害物质甲醛和TVOC⁸进行严格管控



对塑料材质中可能含有的有害物质双酚A进行严格管控



对橡皮泥中可能含有的有害物质重金属进行严格管控

产品入库数字化管理

2021年起，我们将产品方案输出、开发上线和入库质检流程从电脑端迁移到移动端，实现了统一平台集成扫码、自动计算抽样量、自动计算接受限/实时记录问题和质检结果、和线上信息工单流转等功能，**平均每单质检提效20%**，具有巨大的功能拓展和多场景应用潜力。

⁸ 总挥发性有机化合物

以品质文化驱动内部管理，以品质初心促进人人共进

网易严选采用培训与文化宣贯相结合的方式，持续推动“品质学院”项目，孵化质量教育系统；此外，通过开展“严选质量月”等外部交流活动，加强内外部的质量管理水平。

“严选质量月”

网易严选已连续4年组织“严选质量月”活动，向员工、用户、供应商、服务商、监管部门等展示严选的创新质量管理的思想内核。报告期内，网易严选以“质量365，每天都是质量日”为主题，组织“初心、创新、匠心”三个活动篇章共10大质量文化活动，线下累计参与1,100余人次，线上累计参与26,000余人次。

网易严选“品质学院”

网易严选持续通过“品质学院”提升内部质量管理水平。品质学院整合了内外部资源，开发出岗位专业培训、流程管理培训、专项管理培训、职场软实力、供应商培训等五大课程板块。报告期内，“品质学院”组织培训共73期，总参与超1,200人次。

用户活动

与“选巷”用户社区联动，组织“人类高质量好物大赏”活动，向用户传递了严选商品的品质内核，活动参与8,500+人次。

政产学研活动

首次联合杭州市滨江区市场监督管理局、浙江大学管理学院等单位举办“质量沙龙活动”，通过线上直播的形式，向外部企业介绍了严选模式下的包装数字化和绿色化理念和成果。

专业培训

课程涵盖供应商质量管理、生产现场管理、质量工具、法律法规、前沿技术、岗位技能等。

专项培训

根据业务需要打造各类专项培训，包含培训师培训、新员工培训、供应链精益项目分享系列课等。

流程培训

课程涵盖内部质量业务流程培训和系统操作培训，横跨多个质量相关部门。

“严选质量月”线下累计参与
1,100+ 人次

线上累计参与
26,000+ 人次

“品质学院”共开展培训
73 期

总参与达
1,200+ 人次

以品质文化驱动内部管理，以品质初心促进人人共进

质量管控成果

2021年，网易严选在响应用户反馈、质量风险管控以及人员效能提升等方面取得丰硕成果，并于报告期内实现了质量退货率降低、主动好评率保持在96%的优异成绩。

敏捷的用户反馈响应

- ✓ 更快速地从海量的用户反馈信息中识别出异常；
- ✓ 从用户端到制造商端，识别和确认异常的效率提升了77%；
- ✓ 更短时间内落实商品质量改善举措。

稳定的质量风险管控

- ✓ 规范类目标准及商品标准；
- ✓ 质量退货率持续下降；
- ✓ 主动好评率持续保持在96%。

显著的人员效能提升

- ✓ 同比2020年人均效能大幅提升，满足了业务增长下对质量管理工作人员效能的要求；
- ✓ 管理模式与管理经验得以在系统中沉淀，组织管理能力得到了持续提升。

主动好评率持续保持在

96%

识别和确认异常的效率提升了

77%

品质认可

网易严选打造的“基于PDCA的全链路电商商品质量数字化闭环管理系统”凭借其科技创新能力与质量管理效果获得了“2021年度中国质量创新与质量改进成果发表交流活动”专业级成果奖。



采购管理： 强化供应商管理，打造高品质供应链

优化管理体系，提升管理效能

网易不断完善供应商管理体系、优化制度文件，执行更严格的供应商准入及评估标准，提升供应链整体管理水平。

更完善的制度体系

2021年，网易不断更新和优化采购管理架构和体系，以提高采购效率；在原有《商务采购与合作部供应商管理制度》《商务采购与合作部采购管理制度》基础上，修订了《网易集团采购管理制度》，对集中采购和招标流程进行了统一、整合了集团集中采购的品类、更新了原制度中的部分要求，以提高采购管理的规范性。

更严格的管理标准

报告期内，网易在供应商准入中新增 ISO 认证等审核内容，如网易严选已将《网易严选环境保护和职业健康安全相关方告知书》加入供货协议，对供应商的环境社会责任提出更高要求；在要求供应商签署《商业道德承诺书》的基础上，网易严选对已合作的供应商增设了《网易严选黑名单供应商管理制度》，任何利用商业贿赂及其他不正当手段谋取利益的供应商将被纳入黑名单库，禁止再度合作。

■ 供应商准入新规示例

- 服务器招标采购设立的评分项含“通过 ISO 9001/14001 质量管理体系认证”的评分项
- 供应商需出示相关可以证明企业经营状况的材料（如财务审计报告或财务报表）
- 要求新建数据中心服务商的 PUE < 1.3

此外，我们对不同品类的供应商有针对性的设置了考核方式与频次，以细化对供应商的管理，降低供应链风险。对于考核不合格的供应商，我们将持续关注其待提升的考核项，并辅导其进行改进。

助力伙伴发展，打造和谐供应链

网易持续致力于与供应商伙伴共同进步、共同成长，积极与供应商沟通并开展多项供应商扶持项目，打造互惠共赢的合作关系。

供应商沟通

我们设立了多条供应商沟通渠道，主动倾听供应商的声音，以促成更长久的合作关系。报告期内，网易严选根据供应商合作的商品数量、商品重要程度、商品销售额等因素，建立了核心供应商库，并通过改善沟通方式、增强沟通频次等方式，激励供应商持续加强其质量表现。

同时，我们每年定期邀请供应商对网易采购流程进行评价，以识别自身在采购管理方面的不足之处并加以改进。

供应商支持

2021年，我们继续开展多项供应商扶持项目。

供应商付款条款帮扶

在疫情期间，我们充分考虑供应商的资金压力，在付款条款和结算方面给予充分帮扶，如采用预付的付款方式及现金的结算方式，互相理解，合作共赢。

扶贫大米采购项目

为了向员工餐厅提供更安全更优惠的大米，同时为当地农户创造收入来源，网易与合作伙伴建立了扶贫车间和扶贫种植基地，与当地贫困户达成用工协议，用“消费扶贫”解决贫困户就业问题，让更多的困难家庭受惠，鼓励贫困户靠自己的努力走上“奔小康”之路。

供应商技能培训

2021年，网易严选通过品质学院组织供应商大会7场，覆盖20余项专项课程，参训供应商350余家，参训供应商代表800余人次，培训内容涵盖供应商质量管理手册、实验室测试项目培训、各品类标签、标识合规知识培训、国标、行标、地方标准解读、系统操作培训等。

行业专家培训

邀请外部质量检测机构、行业龙头供应商的技术总监、质量总监等各方资深技术、经验丰富的行业专家，组织开展了供应商质量管理、法律法规、前沿技术等课程60余次。

高校教授讲学

邀请浙江大学管理学院教授，围绕“同线、同标、同质”的发展情况，以《供应链物流管理现状与趋势》为课题进行线上课程分享。

实验室能力培训

报告期内，网易严选重点实施了供应商实验室能力建设和提升项目，通过对供应商进行点对点培训或基础性线上培训，帮助供应商提升基础实验能力、做好内部批次管理，提升供应商的质量管控能力和效率，从而确保质量稳定性。培训之后，有多家重点供应商的实验室能力明显提升。

客户服务：

我们重视用户体验、关注用户的声音，将用户反馈视为企业进步的动力

为进一步提高用户对网易服务的满意度，我们开设了多种用户沟通渠道，涵盖官网、全国热线、移动 APP 以及小程序等途径，并在官网对沟通渠道进行公示。报告期内，我们不断优化客户服务体系，提升客户服务水平。我们将以网易有道的课程客户服务管理作为案例进行介绍。

客户服务案例：网易有道 - 持续优化客户服务管理水平，保障优质服务体验

网易有道通过组建专业服务团队、建立快速响应机制、优化客诉处理机制，为用户提供专业、有温度的服务；同时，加强 NPS (NetPromoter Score) 净推荐值数据管理，实现从客服调研到反哺客户的正反馈机制，不断提升自身服务水平及客户满意度。

服务团队设立

我们设有多种客服渠道，并配备了五大服务团队，结合智能 AI 应用为用户提供一站式、专业性、有温度的服务，精益求精，不断提高用户服务体验。

一线组

为在线渠道、400 热线渠道、APP、公众号、官方邮箱等提供客户售后服务。

二线组

响应用户投诉，处理升级问题，提供应急处置方案，敏感事件防控预警。

流程组

搭建跨部门信息传达通道，洞察用户需求、探查问题本质，反哺团队提升服务体验。

质检组

通过服务质量检测模型，结合数据波动，及时定位服务痛点，保障团队服务品质。

培训组

不断精益培训体系以提高人员服务技能，使团队持续具备匹配的服务水平。

通过智能客服系统的应用，为用户提供 AI 智能应答、智能自助工单等保障服务。

聆听客户声音

我们建立了聆听客户声音 (VoC) 管理机制，通过智能化及技术创新，为用户带来更完整、更便捷、更有温度的服务体验。



优化客诉管理机制

我们升级并实施客户投诉“六化”管控机制，以提高投诉一次性解决率，更精准地响应客户反馈。

- 考核导向化
- 质检全面化
- 处理专业化
- 规则模板化
- 流程智能化
- 客户具象化

客户服务案例：网易有道—持续优化客户服务管理水平，保障优质服务体验

重视 NPS 数据，循环提高用户满意度

客服调研阶段

整合数据，管理用户需求

- 净推荐值调研
- 产品体验调研
- 服务创新调研
- 教学效果调研

价值挖掘阶段

数字漏斗，精准定位需求

- 客户画像标签
- 客户画像管理
- 客户需求分层
- 中位者激励驱动
- 定位精准客户
- 忠诚客户零距离谈话

反哺客户阶段

提高净推荐值

- 产品
- 教学模式
- 服务模式
- 开展试点
- 收集反馈
- 调整优化

服务成果

热线服务人次

83万

热线满意度

98%

在线服务人次

73万

在线满意度

90%

智能 AI 服务人次

215万

客诉处理满意度

93%+

03 爱家园

气候变化风险已成为全球主要国家和地区共同关注的话题，而中国也已承诺实现 2030 年“碳达峰”、2060 年“碳中和”的目标。在此背景之下，网易积极开展应对气候变化风险相关工作，在帮助自身节能减排、规避风险的同时，充分利用自身品牌和产品影响力，带动更多的利益相关方参与环保实践，携手全社会共创绿色家园。



应对气候变化： 开展前瞻性风险识别，筹建碳排放管理体系

加强环境风险管控，开展气候变化风险识别

网易于 2020 年参考 TCFD（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，气候相关财务信息披露工作组）框架的建议，在综合考量中国及地方政府政策、监管机构要求、新兴技术应用情况以及市场端的变化趋势，并基于 RCP（Representative Concentration Pathways 典型浓度路径）8.5 场景进行分析之后，识别出气候变化对集团业务长远发展可能造成的转型风险及实体风险。

转型风险

气候变化风险类型	气候变化风险描述	应对措施
政策和法律	强化排放量报告义务	持续推进能源使用精细化管理，对于业务所带来的能源消耗形成常规性统计，并对碳排放进行精准计算。
技术	对新技术的失败投资	考察新技术投入的合理性、与网易业务的匹配性，并评估其为网易降低温室气体排放的成果和投资风险。
	低碳排放技术转型的前端费用	需考察新技术、新设备可行性，在合理范围内，进行分批次更换。
市场	客户行为变化	通过实时追踪市场环境，保证绿色属性产品占有量。
	采购成本上涨	将能源使用效率作为数据中心供应商准入标准，鼓励现有供应商使用更清洁的能源。
声誉	消费者偏好转变	挖掘现有供应商具有绿色属性的产品；鼓励供应商提供绿色属性产品；逐年增加绿色属性产品比例。
	利益相关方愈发关注与其相关的声誉影响	对已做努力和成果进行披露，对未来路径和计划进行披露，为利益相关方建立信心。

实体风险

气候变化风险类型	对网易的潜在影响	
急性风险	台风	台风对互联网基础设施有潜在消极影响，并可能影响平台内产品的供应情况。
	洪水	洪水对互联网基础设施有潜在消极影响，可能对集团运营稳定性产生影响。
	干旱	干旱可能会造成供水量紧缺，但对公司业务的影响较小。
	极寒 / 极热	极寒 / 极热会加大制冷和制热需求，可能导致水资源供应紧缺，但对公司业务的影响较小。
慢性风险	降雨量变化和天气模式极端波动	极端降水的出现可能对互联网基础设施有潜在消极影响，从而影响集团运营稳定性。
	平均气温上升	将可能加大夏季制冷需求，增加能源消耗。
	海平面上升	海平面上升会加大洪涝灾害的威胁，办公及互联网基础设施可能遭到破坏，从而影响集团运营稳定性。

2021 年，针对已识别出的气候变化风险，网易采取了多项措施。为了充分了解集团能源结构现状及碳排放情况，我们全面开展了集团层面的全面碳盘查工作，以梳理价值链上各环节的碳足迹；在此基础上，我们从办公园区、数据中心、供应链等场景着手，采取各种措施，降低业务发展过程中对环境造成的影响；同时，我们也利用自身平台和影响力，积极赋能生态，并传播环保理念，带动更多企业与个人参与到节能减排、保护环境的行动之中。

开展集团温室气体排放盘查，梳理各环节碳排表现

网易积极推动全集团温室气体盘查工作，对能耗及碳排放实现精细化管理。报告期内，我们对各个环节能耗进行分析统计，并根据 ISO 14064-1:2018 标准，聘请中环联合认证中心对集团范围一、二、三的温室气体排放数据进行核查⁹。下一步，我们将结合现有排放情况有针对性地制定碳减排行动方案，持续推进温室气体减排工作。

2021 年，网易能耗及总温室气体排放情况¹⁰：

温室气体排放	单位	2021 年排放量
范围一	吨二氧化碳当量	6,855
范围二	吨二氧化碳当量	32,213
范围三	吨二氧化碳当量	273,506
排放总量	吨二氧化碳当量	312,574
人均运营碳排放（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 人	1.22
能源消耗 ¹¹	单位	2021 年消耗量
柴油	千克	52,334
汽油	千克	18,851
液化石油气	千克	4,336
天然气	万立方米	135
电力	兆瓦时	48,944
直接能耗	兆瓦时	15,478
间接能耗	兆瓦时	48,944
综合能耗	兆瓦时	64,422
人均能耗	兆瓦时 / 人	2.01

⁹ 温室气体排放数据统计范围：杭州、北京、广州办公园区；味央养殖场；租用数据中心；租赁办公室、仓库、教室、店铺、场馆；网易严选外购包材和货物运输的温室气体排放量。

¹⁰ 排放因子取自政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》和中国国家发展和改革委员会发布的《2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》（截止发布日最新区域电网排放因子）等通用文件。

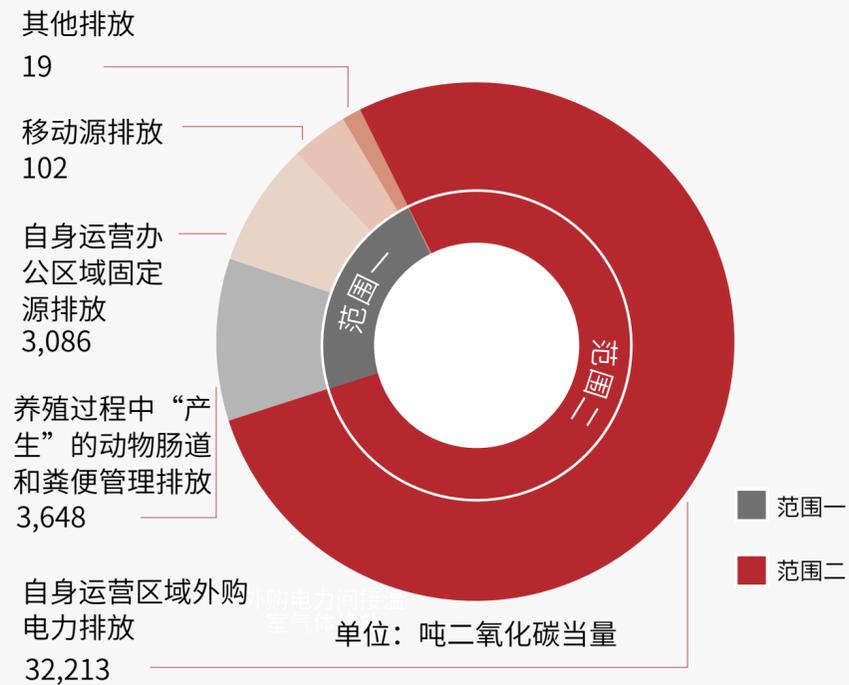
¹¹ 2021 年，网易能源消耗数据覆盖集团运营控制范围内的自有办公室及网易味央养殖场。

开展集团温室气体排放盘查，梳理各环节碳排表现

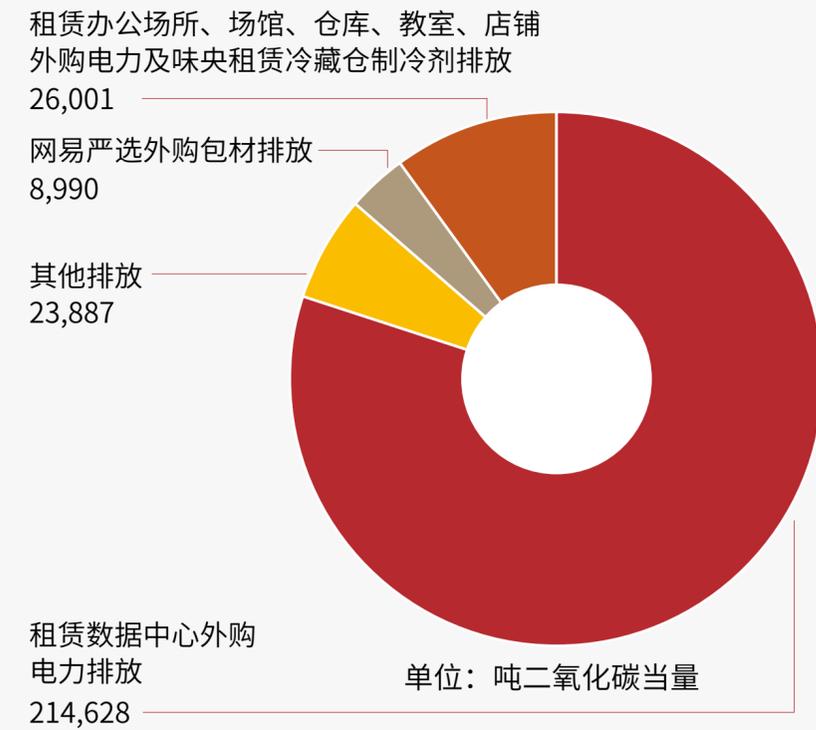
网易整体运营排放中，有 17.5% 来自我们直接控制资产所产生的直接排放（范围一），主要来自自身运营办公区域固定源排放、养殖过程中产生的动物肠道和粪便管理排放、移动源排放和其他排放（包括制冷剂逸散排放以及过程排放等）。另外 82.5% 为范围二，来自网易自身运营区域外购电力排放。

在网易价值链的排放（范围 3）中，占比最大的是数据中心外购电力排放，其次是租赁办公场所、场馆、仓库、教室、店铺外购电力及味央租赁冷藏仓制冷剂排放，以及来自网易严选的外购包材排放和其他排放（包括员工差旅、员工通勤、严选物流运输排放等）。

网易集团范围一、二碳排放



网易集团范围三碳排放



绿色运营： 减少资源及能源消耗，构建绿色运营模式

网易持续关注对能源及资源的合理使用，加强对各项能源及资源使用的管理力度，积极应用智能化系统来管理环境表现，从前端减少消耗的同时，妥善处理、回收运营过程中产生的废弃物，使有限的资源发挥最大的价值。

办公园区

网易积极推广分布式可再生能源，在杭州二园区光伏屋顶安装运行管理的经验基础上，目前已启动所有办公园区的屋顶光伏整体规划。同时，我们不断加强园区能源使用的智能化管理，在保障效能的前提下精益求精，提高效率。我们亦关注运营过程中的资源使用，采用各种方式深化节水实践，并对办公过程中产生的废弃物进行妥善处理及回收。我们还积极采用低碳交通、无纸化办公、再生纸、光盘行动等方式，多方努力，打造绿色办公园区。



办公园区

双碳智控，节能增效

网易在“SpaceEase 网易园区大脑”全景式数字系统基础上，升级开发了双碳智控系统，通过“开源+节流”的模式，挖掘复杂的用能需求和数据，转化为运营管理策略，更加科学系统地对能耗进行管理。2021年，我们不仅通过双碳智控系统在网易园区继续进行精细管理，还基于我们的经验，将其对外推广，目前已适用于办公、工厂、农场、康养等多个场景。

开源

双碳智控系统可帮助实现光伏物联网标准化；通过对各种品牌逆变器的运行数据实时采集，监控光伏的转换效能、故障问题并及时处理，从而提升碳能源的替换效率。该系统目前已在杭州园区的光伏发电系统进行应用。未来随着屋顶光伏整体规划的推进和落地，也将推广到网易的其他园区。

节流

双碳智控系统对办公区、公共区、IT 机房、配电房、冷冻机房、锅炉房等功能区进行温湿度及二氧化碳浓度实时采集，通过智能灯联网系统、新风排风系统和空调系统的联动智控，以数字化手段减少对电力的消耗。同时，通过对能耗数据的采集、统计与分析，为系统化进行能耗管理和决策提供依据。

双碳智控系统包含智能灯联网系统、空调智控系统、能耗管理系统等，助力园区运营管理，以实现节能减排。

赋能

网易天工 节能减碳开源社区

网易“双碳”智控系统的最大特点是**开放性**与**实用性**，通过与各硬件制造商进行合作，打破品牌和技术的壁垒，让节能减碳能够更顺利高效地实现。

2021年，网易正式宣布**开源“双碳”智控系统**，打造网易天工节能减碳开源社区，以此赋能中小企业硬件生态，助力更多企业实现“碳中和”。社区涵盖智能硬件、能耗设备、物联网平台、节能应用、双碳知识等板块，企业可以利用现有的硬件，通过简单嵌入开源代码，实现“双碳”的平台化和智能化管理，降低因封闭造成的技术和价格门槛。我们希望通过这样的方式，引入更多志同道合的伙伴加入共建，让节能减碳应用快速落地，加速全球碳中和进程。



办公园区

低碳出行

为配合国家能源战略，助力交通低碳化，网易目前所有的园区班车都已采用新能源大巴。同时，对于班车无法覆盖的员工，我们鼓励公共交通，提倡大家减少购买燃油汽车，并在园区设施上为电动汽车通勤提供便利。杭州园区在建设初期 19 个汽车充电桩的基础上，于报告期内新增充电桩 26 个，并给予每度电 0.2 元的补贴。

提高用水效率

网易积极践行节约用水的承诺，开展多种节水举措，提高水资源利用率。报告期内，网易北京园区再次获得北京市水务局颁发的“北京市节水型单位”奖项。

节水设备引入

- 引入感应龙头，减少人为水资源浪费
- 升级小便池感应器，调整出水量，可帮助全园区全年减少 277 吨水
- 选用更加安全、节水、节能的新型饮水设备，与现有饮水设备相比，可帮助园区全年节省用水 2,960 吨
- 夏季严格控制空调冷却水水质，根据电导率合理控制冷却水排污量，做好夏季空调阶段用水审计

设备巡检

- 定期巡检管线，防止杜绝跑冒滴漏，可帮助北京园区全年避免漏水 730 吨

控制第三方用水

- 设定食堂最高用水量，每月开展用水量统计、对比与分析，若用水超量需第三方支付费用

水资源回收

- 北京办公园区使用 500 立方米存储量的雨水回收系统，基本回收比例最高可达 10%
- 网易计划在 2022 年在园区内投入使用中水设备，继续增加水资源回收比例

报告期内，网易水资源使用情况如下：

水资源使用	单位	2021 年消耗量
总取水量	吨	410,188
人均用水量	吨 / 人	12.79

减少食物浪费

网易秉持“不铺张、不浪费”的理念，采取多项举措提倡员工珍惜粮食，减少食物浪费。报告期内，网易杭州园区厨余垃圾同比去年下降约 8%。

网易杭州园区厨余垃圾同比去年下降约

8%

监控食物浪费现象

推出餐食个性化，大小份选择

宣传倡导节约粮食

食物资源管理举措

办公园区

废弃物的妥善处置

针对运营过程中产生的有害废弃物和可回收废弃物，我们制定了相关管理流程对其进行妥善地处理和处置。例如，可正常使用的老旧电子设备优先由有需要的员工家用，其余的交由有回收资质的供应商进行回收处理。同时，我们也计划探索废弃物资源化再利用的途径，不断推动循环经济发展，做到物尽其用。

报告期内，网易的废弃物排放情况如下：

废弃物排放	单位	2021 年排放量
厨余垃圾	立方米	3,935
其他垃圾	立方米	14,353
总计	立方米	18,288
人均废弃物排放量	立方米 / 人	0.57

创新示范

2021 年，北京园区已获得“智能楼宇—示范工程”和北京市电力行业协会颁发的《智能运维配电室示范单位》证书。

数据中心

为提高数据中心能源利用效率，降低温室气体排放量，网易主动分析现有数据中心能耗状况，积极引入先进技术对数据中心进行升级改造，并在报告期内不断扩大技术改造的覆盖范围，以降低在用数据中心机房能耗。报告期内，网易租用数据中心最低 PUE（Power Usage Effectiveness 电源使用效率）达到 1.3。

2021 年，通过对多个数据中心节能技术升级，数据中心能耗有了大幅度的降低，比较了改造前的能耗，改造后全年节省电量约 225 万度。

改造后全年节省电量约

225 万度

节能技术升级

- 提高供电效率：机房采用高效 UPS（Uninterruptible Power Supply 不间断电源）和高压直流系统，减少设备转换中的能源损耗，提高供电效率。
- 降低制冷能耗：机房采用高效变频离心冷水机组、水泵变频技术、EC（Electrical Commutation 电气换相）风机、氟泵空调等设备用于机房的制冷工作，确保制冷设备的节能。
- AI 节能技术应用：机房通过采用 AI（Artificial Intelligence 人工智能）节能技术、冬季自然冷却、延长过渡季自然冷源使用时间、冷通道封闭精确送风来提高制冷效率，降低制冷所需的能源消耗。

可持续供应链： 打造绿色仓储包装与物流体系，推动供应链减排

电子商务给人们生活带来便捷的同时，其环境足迹也越来越成为社会关注的议题。2021年，网易严选积极在仓储、物流、包装等环节中寻找节能减排机会，携手同行共同打造绿色低碳的供应链。

绿色仓储

2021年，网易严选上线了**仓储库房智能温湿度监控系统**，实现全国库房远程温湿度线上自动监控和实时反馈。通过在智能温湿度监控系统设置温湿度标准值，当温湿度未达标时，系统会自动触发报警，并以邮件或短信形式提醒管理人员采取措施，有效保障人员及商品的库房环境安全。未来，网易严选将通过智能温湿度监控系统对环境状态进行实时分析，根据分析结果对温湿度控制设备参数进行更及时、科学的调节，在提升精细化仓储管理的同时，降低设备能耗，助力节能减排。

绿色物流

2021年，网易严选通过提高运输车辆的排放标准、优化车辆配载、提升新能源车辆比例等方式，不断降低物流车辆的能源消耗及碳排放：

- 提高固定线路车辆排放标准，干线的固定车辆国五比例保持在 **80%** 以上
- 通过业务端车辆合理配载，全年拼车率达到 **1,600** 余车次，合理减少了相关的车辆尾气排放
- 合作的快递公司通过大数据优化车辆排产，车辆排产平均减少约 **30%**
- 自 2017 年起，网易严选联合快递公司，在全国 50 余个城市累计投放 **1.2 万余** 辆锂电新能源车。报告期内，北京市自营城配车辆已**全部更换为新能源车**

同时，网易严选也在物流端采取各种措施，减少耗材的使用：

- 减少物流箱贴和其他纸质单据的优化，纸张利用率增加了 **30%**，科学地减少了纸张的浪费
- 重复使用托盘，全年非一次性托盘在严选物流转运中心的使用率达到 **90%**
- 快递分拨中心通过 RFID 的循环集包袋使用 **100 次** 以上

绿色包装

网易严选致力于实现绿色清洁的物流配送，2021年，发布了“青选计划”，通过塑料袋减薄、封箱胶带“瘦身”、包装箱智能推荐系统、原箱直发、气泡袋单一可回收材料、B2B循环箱、可降解快递袋、“碳中和”纸箱等方式，减少环境足迹，助力循环经济。其中，自研的包装箱智能推荐系统，采用基于整数规划的精确算法，100毫秒内可精确求解10个商品的装箱问题，且在业界首创了装袋和处理柔性物品的方法，让包装箱序列更好地适配商品订单。通过采用包装箱智能推荐系统，网易严选的包装箱体积利用率每年提升近6%。通过“青选计划”，每年预计节省纸板使用约25万平方米，约147吨原纸；每年预计节省塑料填充气枕至少1,800万个；2021年仅包装减量化、轻量化及数字化减碳方案就实现碳减排量3,879吨。

包装箱体积利用率每年提升近

6%

每年预计节省纸板使用约

25 万平方米

每年预计节省原纸约

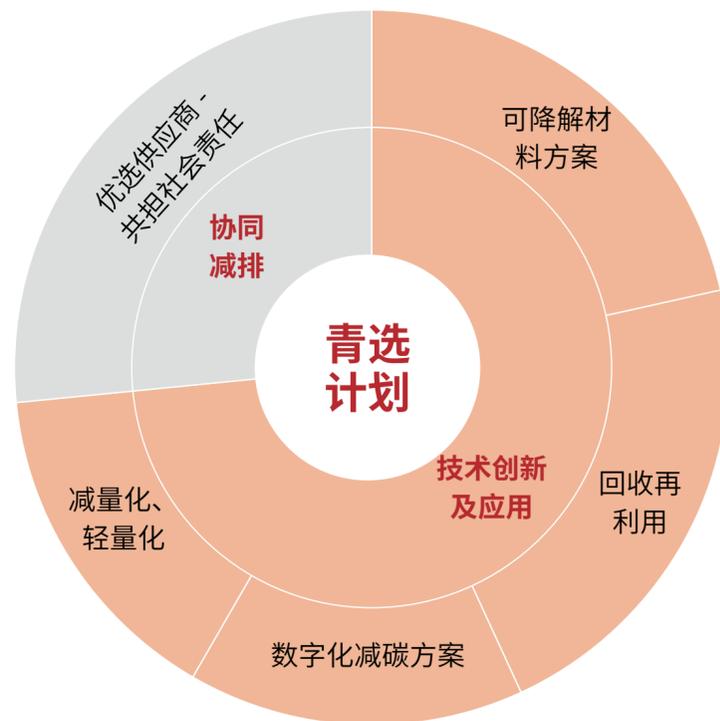
147 吨

每年预计节省塑料填充气枕至少

1,800 万个

2021 年仅包装减量化、轻量化及数字化减碳方案两项就实现碳减排量

3,879 吨



网易严选“青选计划”主要内容

技术创新及应用	包装减量化、轻量化	<ul style="list-style-type: none"> • 快递袋厚度 65μm 减薄至 50μm • 封箱胶带宽度 48mm 减至 45mm
	数字化减碳方案	<ul style="list-style-type: none"> • 包装箱推荐系统：使用网易严选自研核心算法，为产品匹配最优包材 • 打标拆单，原箱直发：减少包装使用
	回收再利用	<ul style="list-style-type: none"> • 气泡袋使用单一 PE 材料，有利于回收再造 • 全面回收二手纸箱 • B2B 循环箱方案：循环箱可多次重复使用，复用过程中无任何污染产生，可循环次数 >50 次、耐折次数 >20,000 次、原料可 100% 循环再造，综合使用成本较传统包材降低 15%-30% 左右
	可降解材料方案	<ul style="list-style-type: none"> • 可降解快递袋：原材料使用可生物降解塑料制品，使用后 100% 全部降解成二氧化碳和水，回归自然 • 可降解气泡袋：气泡部分采用可降解配方 • 蜂窝快递纸袋：材质采用全牛皮纸，提供优质缓冲性能的同时，外观整洁且可回收再利用
协同减排	CGP 认证纸箱	<ul style="list-style-type: none"> • 物流纸箱获得绿色产品认证，保证满足绿色产品标准
	碳中和纸箱	<ul style="list-style-type: none"> • 借助物流纸箱将“碳中和”理念输送到消费者，提升全民低碳行为参与感

环境公益： 开展绿色公益活动，传播低碳环保理念

我们充分发挥自身业务优势，利用网易游戏的传播力和影响力，携手环保机构，鼓励网易游戏的玩家们一起参与各类环境保护公益活动。



“梦幻公益年”

2021年，《梦幻西游》手游与WildAid旗下倡导绿色生活方式的子品牌——“地球一援”合作，开启“梦幻公益年”。“地球一援”聚焦健康可持续饮食、绿色出行、减少一次性塑料制品使用、支持生态保护修复等领域，通过普及相关知识，开展受公众欢迎的活动，鼓励每个人以实际行动应对气候变化。而《梦幻西游》手游将地球一援提供的环保理念融入到旅行萌宠玩法中，围绕绿色环保、节能减碳等议题，陆续在游戏内开展以“世界地球日”和“减塑”为主题的玩家活动，为玩家们普及环保知识、一起倡导绿色可持续的生活方式。



“守护蔚蓝之光”

2021年6月8日暨世界海洋日之际，《光·遇》携手蓝丝带海洋保护协会开展了“守护蔚蓝之光”系列公益活动，共同呼吁人们投入生态保护的行动中。该系列活动在海南大学开展“海洋生态保护专题论坛”，聚焦探讨近期海洋保护热门话题，倡导环保新路线；在三亚蜈支洲岛展出艺术家以废旧回收物品做主体创作的艺术品，以艺术品为主题展现的海洋之美的同时，不断呼吁关注日益严峻的海洋污染问题；活动还将科普大篷车驶入校园，让在校大学生更深入了解海洋，提高青少年海洋保护意识。本次“守护蔚蓝之光—奔跑吧海洋卫士线下净滩活动”共计在青岛、海口、宁波、上海、锦州五大城市线下实施，总计清理海洋垃圾1.15吨，为净化海岸线做出了实际贡献。此外，作为蓝丝带公益合作伙伴，《光·遇》项目组还向蓝丝带海洋保护协会捐赠了公益款项。



“万木萌芽”绿化公益活动

2021年3月，《阴阳师：妖怪屋》在半周年之际携手中国绿化基金会开启“万木萌芽”绿化公益活动，呼吁广大玩家关注地球之肺，加强森林保护意识，用实际行动支持我国西北部荒漠化地区的绿化事业。活动期间，SSR山风原创皮肤“青林尽染”通过“万木萌芽”公益礼包限时售卖，礼包销售所得在扣除相关费用后，将全数捐出，用于在内蒙古阿拉善盟的公益林种植。



04 聚人才

网易珍视每位因“热爱”与我们相遇的员工。我们充分保障员工应有权益，助力员工实现自我价值，与网易实现共同成长。我们亦积极营造有温度的办公氛围，践行网易人文关怀，增强团队凝聚力。



网聚人才： 谨守平等用工原则，倡导职场多元包容

打造多元化人才队伍，保障员工合法权益

网易积极开拓人才引入渠道，提升双向选择效率，打造多元人才队伍。在此过程中，我们严格遵守相关法律法规，坚定维护应聘者 and 员工的合法权益，履行企业基本雇佣责任。

人才吸引

网易致力于通过多渠道、多方式引进优秀人才。2021年，我们开展了多个校园招聘项目，以富有特色的形式帮助同学们认识和了解网易；并结合公益性培训与定制化培养，在锁定适配优质毕业生的同时，也为更多在校生提供行业领先的培训机会。我们也不断挖掘社会中经验丰富的多技能人才，并通过优化内推提升资源匹配效率。此外，我们通过内部转岗机会为员工提供灵活发展的空间，提升人与岗的合理配置。

校园招聘

- 校园招聘是我们丰富人才储备的重要渠道，我们结合业务特色，通过多种形式的校园招聘活动，充分挖掘培养潜在人才。2021年，网易通过校园招聘吸纳了来自世界不同国家，海内外不同类型 **600余所** 高校，总计超 **2,500位** 毕业生，为不同专业背景的应届毕业生提供就业机会。
- 网易集团积极推出形式新颖的校园招聘品牌活动，为校招生量身打造的“嘿猪行动”旨在帮助即将入职的同学提前了解网易业务及文化。同时，我们创新性地使用自研沉浸式会议系统开办了“元宇宙、云参会”活动。网易游戏通过职业规划路径支持，新人成长之旅等多种方式，以丰富化的形式增强同学参与度和体验感，让其充分了解公司的专业实力以及充满活力的企业氛围。
- 校企合作的教学活动也是网易校招的一大特色。网易游戏与中国美术学院、南京大学等学校举办了“游戏创造夏令营”等活动，支持在校大学生丰富实践经验。同时，网易游戏发布了国内首个公益性的技术美术线上公开课项目“T星计划”，并为成绩优异者提供工作机会。2021年，“T星计划”累计培养在校生总人次 **409** 人，并录用超过 **40** 位学生加入网易任职游戏技术美术。网易云音乐成立了“浙江省数字音乐人工智能重点企业研究院”，于2021年与浙江音乐学院、浙江传媒学院签订战略合作协议，在人才培养和产学研融合等方面开展深度合作。

社会招聘

- 我们通过多样化的招聘渠道，积极为多元化人才搭建施展才能的舞台。同时，我们积极为少数群体提供就业机会。针对部分岗位，在同等条件的情况下，我们优先考虑残疾人群、退伍军人等少数群体的就业需求。截至报告期末，网易通过社会招聘渠道，吸纳了来自美国、英国、加拿大、澳大利亚、日本等 **32** 个国家的优秀人才。
- 内部推荐也是网易社会招聘的重要渠道之一。2021年，集团通过“内推节”，促进团队合作，有效提升了员工内推参与度。网易游戏开展“精准内推”等活动，使公司内部专业员工有更多机会推荐业内优秀人才，显著提升了行业内的人才交流。

内部转岗

- 我们始终致力于打造灵活、动态、可持续的人才发展队伍。网易针对内部员工制定了内部转岗计划-Y计划，该计划旨在助力员工在公司内部寻找发展机会，探索更为广阔的成长路径，帮助员工获得更为灵活的发展空间，带动其快速成长。

打造多元化人才队伍，保障员工合法权益

我们高度重视员工的合法权益保障，维护职场的尊重平等。同时，我们积极推动人才多元化构成，为企业的多元发展引入人才动力。

权益保障

网易以合法用工为基本原则，依据相关法律法规制定了《网易招聘制度》等雇佣管理制度，严格保障招聘过程的公平公正和劳工应享有的权益。

杜绝非法用工

网易坚决杜绝强制劳工和雇佣童工的非法用工行为，我们会在《劳动合同》签订过程中对员工身份进行严格查验，确保无雇佣童工的事件发生。

反歧视和不平等竞争

我们对任何形式的歧视和不公平竞争采取零容忍政策。我们致力于建立一个让每个人都感到安全、倾听和欢迎，而无需判断，无论年龄、性别、种族或任何其他显著特征的工作场所。

反骚扰

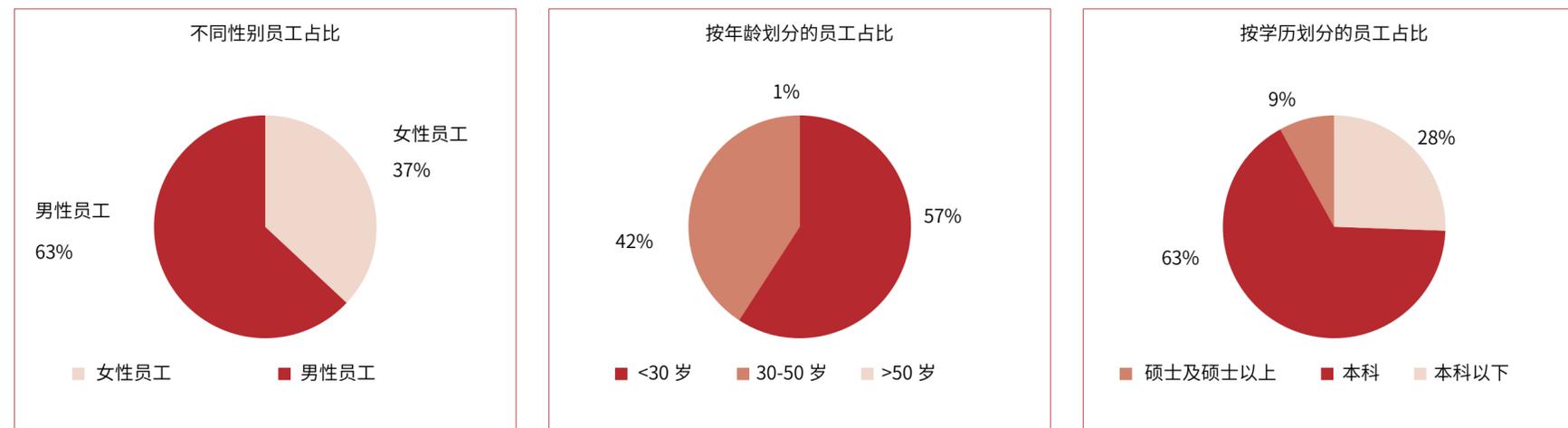
我们不容许任何形式的职场骚扰行为，包括但不限于冒犯、辱骂、性别或种族贬低、性骚扰等。

员工多元化

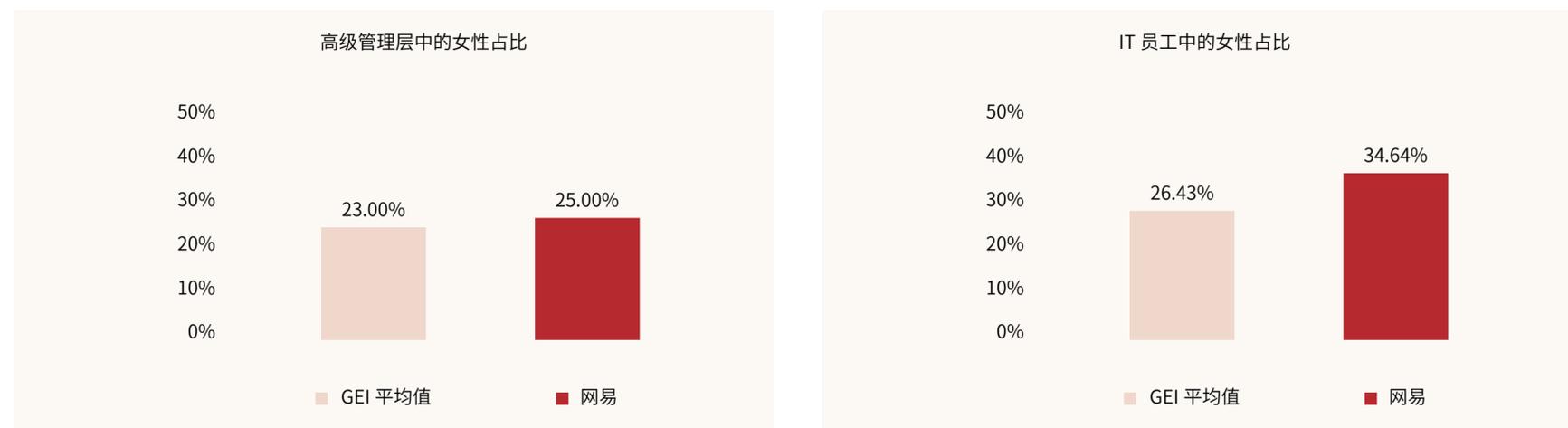
网易致力于打造多元化的人才队伍，通过集合不同背景，不同专业领域的人才，触发多元思维之间的碰撞，为企业注入创新动能。

截至报告期末，网易全职员工总数达 32,064 人，遍布 39 个国家和地区，其中还包含 187 名残疾员工及 1,311 名来自少数民族的员工¹²。

不同类型的员工划分情况如下：



对比彭博性别平等指数最新数据，网易在以下指标中的表现**优于市场**¹³。



¹² 残疾员工及少数民族员工数量统计口径为：截至 2021 年 12 月 31 日集团数据（剔除 12 月当月离职人员）。
¹³ 考虑网易集团与合资公司在员工级别及类型划分上存在差异，故此处两项指标均不包含网易合资公司人员情况。

持续完善薪酬福利体系，增强企业的人才吸引力

秉持“每一位员工的努力，都值得被认真对待”的理念，我们继续参与行业薪酬年度调研，不断完善薪酬福利体系，巩固自身薪酬福利方面的吸引力和竞争力。

固定薪酬

基本薪资 “年底双薪” 奖

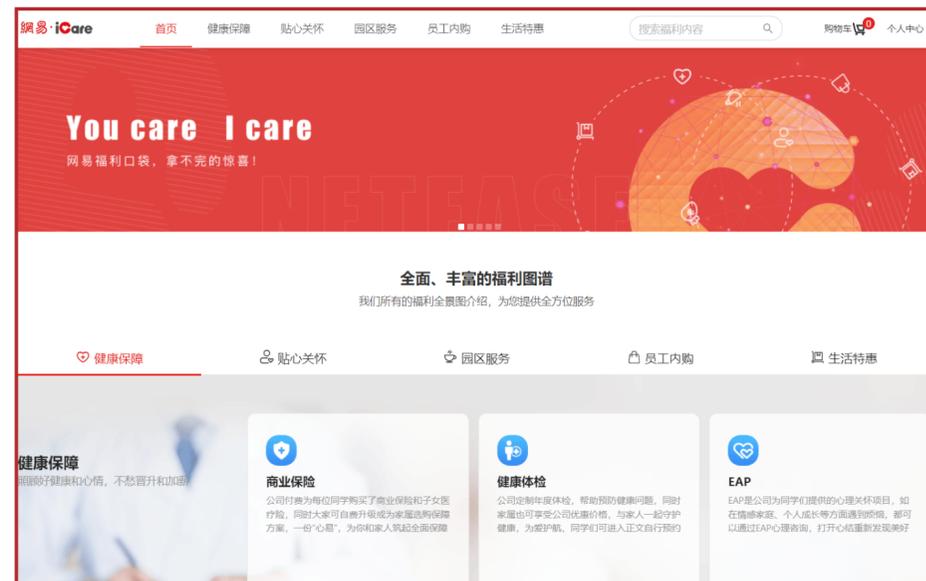
浮动薪酬

绩效奖金 项目奖金

长期激励

股票 期权

2021 年，我们上线了集团福利统一管理平台“iCare”，跨团队整合公司福利项目，通过健康保障、贴心关怀、园区服务、员工内购、生活特惠五大模块，不断优化提升员工的福利体验、加大福利渗透率。



网易“iCare 平台”

在既有的员工福利的基础上，我们在报告期内也不断增设和更新员工福利项目，用心回馈员工的辛勤付出。

员工子女保险

- 新增公司付费的子女医疗险方案。

员工假期更新

- 全薪病假更新为健康陪护假，可用于本人病假及配偶、双方父母、子女的健康陪护。
- 新增育儿假，天数根据当地政策执行。
- 延长产假和陪产假，天数根据当地政策执行。

员工通勤班车

- 广州新园区员工入驻带来了园区附近较大的班车需求，网易根据交通流规划和员工班车需求，新增员工班车线路、上下车站点设置、交通分流设计，较大程度上满足员工班车需求。

赋能人才： 打造可持续人才培养发展体系，培养优质人才

设立全方位定制化培训计划，提升员工综合技能

我们重视人才培育，不断完善内部培训机制，设立专属培训计划以满足不同员工群体的培训需求，打造坚实人才梯队。报告期内，网易开展的员工培训时长达 430,861 小时。

人才培养发展体系

网易致力于打造全方位多维度的人才培养和发展体系，通过结合不同员工的岗位、层级，围绕专业、职业的提升等内容，设计定制化的系列培训课程，持续提升员工软硬技能、满足员工自身发展需求，为企业实现可持续发展储备强大的人才动力。我们的培训范围覆盖了网易正式员工、实习生以及派遣员工，切实保证每位员工均能接受培训。

此外，网易支持和鼓励全体员工积极参与外部资质能力考核，对于有意向考取能力证书的员工，我们会提供相关资助，如免费培训等，帮助员工自我发展、自我成长。

- 高层管理者** 面向高层管理者的专属培训系列课程，进一步夯实既有的领导力知识和能力基础，深度加强领导力技能。如 BEYOND 领导力加速训练营等。
- 中初级管理者** 以管理岗位员工为培训对象，加强管理者自我认知，开拓并完善全面系统化的领导力思维，补充强化管理理论及技能，进一步挖掘领导力潜能。如 L-ups 领导力初探训练营、NEXT 项目等。
- 高潜力员工** 锁定高潜及骨干员工作为培训对象，帮助员工巩固软硬技能基础，提升职业核心能力，为进阶高层级岗位建立坚实基础。如 ENERGY 骨干员工训练营等。
- 新员工** 覆盖社招、校招及实习生，针对不同入职群体培训需求，设计专属入职培训课程，帮助员工快速融入团队，了解岗位要求。如易计划、FAST 加速训练等。

设立全方位定制化培训计划，提升员工综合技能

亮点培训项目

我们向处于不同职业发展阶段的员工群体开设了针对性的员工培训项目。



软能力提升 — “十扇门”能力发展项目

2021年，网易内部学习平台正式上线员工能力发展项目“十扇门”。该项目涵盖了职场日常的十大场景，如答辩、目标管理、向上管理、总结提炼、复盘等，场景化给予员工具体指导，提升员工的专项职场软能力。

2021年，共累计超过 27,000 人次进行了在线学习。



领导力提升 — “BEYOND 领导力加速训练营”

“BEYOND 领导力加速训练营”以高层管理者为培训对象，通过领导者三维测评，解读分析个人领导力状态，进而开展针对性的培训提升课程。课程主题包括商业四维、团队管理等。



毕业生培训 — “FAST 加速培训”

“易计划”是网易针对毕业生设计的专属培训计划，旨在帮助校招生快速了解公司的文化、制度和发展的。

“FAST 加速培训”作为易计划的向后延伸，是我们对优秀高潜校招生的加速培养和保留。通过毕业生入职后的绩效表现、团队盘点等数据的筛选前 30% 的学员继续重点关注培养，给予培训资源倾斜。

成果及荣誉

网易通过开展丰富多元的培训课程，不断坚实内部人才培养和发展体系，荣获了多项培训实践荣誉，获得多方认可。其中，网易游戏的培训项目获得了国内外人才发展专业机构的一致认可，连续两年，斩获三次 ATD 卓越实践奖，并于 2022 年获得最佳学习企业奖。



2021 年再次获得卓越实践奖；2022 年获得最佳学习企业奖



2021 年领英 LinkedIn 卓越人才管理奖 (Talent Awards) — 最佳招聘团队奖



2021 数字化人力资源 (DHR) 优秀实践奖

打造系统化绩效管理模式，实现企业与员工共赢

网易建立了科学合理的绩效管理体系、制定了完善的绩效管理政策和制度，结合有吸引力的薪酬福利体系，回馈员工的努力付出。



网易绩效管理制度

2021年，我们在绩效管理政策中明确以结果为导向差异化激励原则，针对不同绩效结果进行差异化激励，资源向高绩效倾斜，提升了高绩效人员的激励满意度，对核心人才的保留起到了一定的作用。

目标

- 设置具有挑战性的绩效目标，鼓励自我超越
- 上下同欲，目标上下共识并与横向协同对齐，从而确保组织整体目标的实现

结果

- 以绩效结果为导向，好的过程需要为结果服务
- 针对不同绩效结果进行差异化激励，资源向高绩效倾斜



过程

- 通过及时有效的绩效辅导和过程管理，传递坦诚沟通与反馈的文化导向
- 注重能力强化与可持续发展，激发员工长期自我提升

结果导向差异化激励原则

关爱人才： 用心传递网易关怀，创造有温度的工作环境

保持双向交流沟通，引导组织良性发展

我们关注员工心声，积极搭建员工沟通和反馈的交流渠道，希望与员工达成更多共识，产生更强共鸣，一起不断完善工作环境，提升工作体验。

造易师

造易师积分是基于员工在知识沉淀与分享、人才培养与推荐、公益等方面的贡献而发放的虚拟货币。2021年，我们扩充了造易师积分来源，并增加了每月兑换预告与交流推送。同时，全新上线了徽章体系，包含司龄徽章、文化徽章、廉正徽章，鼓励员工践行网易文化价值观，并让员工更好地看见自己的成长。

易网

易网作为网易的内部企业门户平台，承载着官方信息发布、内部服务聚合两大重要职能，是员工了解公司信息的第一窗口。易网2021年新增荣誉评选工具，支持了创新奖、技术奖、BU年度评选多个项目的线上化，帮助员工的工作成果与成长被更大范围看见，提升员工的成就感与认可感。

建议频道

网易在易网上单独设立了“建议”频道，员工有任何关于工作生活的想法、意见和建议，都可以在建议频道发布。收到建议后，易网运营人员会安排相关部门进行跟进，一般在24小时内完成和员工的首次沟通，最终跟进结果将回复在帖子下方并进行公示。

2021年，易网建议频道累计收集员工建议790余条，包含园区配套设施、办公软件系统等，平均处理耗时为6.5天，总处理率达99%。其中60%的建议得到采纳，推动了内部一系列美好改变，从而提升员工在网易工作生活的幸福指数。

网易员工沟通交流主要渠道

2021年，网易继续开展全集团范围的年度员工敬业度满意度调研，期望以此来倾听员工在网易工作的真实感受与反馈，关注共性问题并做出针对性改善。在开展此次调研之前，我们根据往期员工反馈对本次调研进行了深度优化，进一步调动员工参与调研的积极性。

调研模型维度和题目

对调研模型维度和题目进行调整，从好业务、好团队、好回报三个员工切实关注的维度出发；同时增加了精神激励的题目。

调研侧重

将员工是否能在工作中获得成长与成就感增设为调研侧重点之一。

调研形式

通过内网漫画宣传和各事业部层层宣导，提升员工对满意度调研项目的认知和安全感。

2021 网易员工满意度敬业度调研优化内容

调研显示，“公司文化及工作环境”“福利待遇”和“开放创新”是网易吸引力排名的前三位；其中，“公司文化及工作环境”获得了接近一半的参与同事投票，同事们也选出了需要改善的方面。根据调研结果，2022年计划我们通过OKR（Objectives and Key Results，目标和关键成果）的形式，每个部门至少落地1项整改提升措施。

践行企业人文关怀，提升团队凝聚力

网易希望为员工构建一个有温度的工作环境，营造健康幸福的办公氛围是我们对员工的重要承诺。我们积极开展各类员工关怀活动，用心传递网易温暖。

妇女节关怀活动—“了不起的她”

2021年的国际妇女节，网易开展了面向**集团全体女性员工**的关怀活动—“了不起的她”。节日当天，我们向女性员工献上了专属玫瑰花和定制饮品，同时组织了餐厅节日庆祝活动，表达我们对女性员工的关怀和重视；同时借助活动促进公司女同事间的沟通交流，增强女员工自我认可和自信心。



员工业余学习—“云村吉他社”

“云村吉他社”是网易云音乐为员工打造的专属音乐学习课程活动，开设了吉他入门班、提高班、贝斯班等多种课程，旨在帮助员工学习了解乐器和乐理，深刻理解音乐内容，营造热爱音乐的氛围，并发掘培养弹唱爱好者。2021年，吉他社覆盖员工数**108人**，组建了**两支员工乐队**，积极参与了如“IPO之夜”“音为爱公益演出”“草地音乐节”等公司内部外部活动，并录制发布了**2首**原创歌曲。



密切关注员工健康安全，打造活力人才队伍

保障员工的健康安全是我们企业运营中的重中之重。本集团严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等有关安全与工作场所消防安全的法律法规，切实保障员工的安全与健康。

员工健身活动

为了鼓励员工重视自身健康，积极参与锻炼，我们组织了多场健身活动，帮助员工劳逸结合，健康生活。

减脂训练营

2021年，我们向有减肥塑形需求的员工推出了“减脂训练营”的员工活动，通过开展12场集体课程，帮助大家快乐减脂，健康生活。1,000余名同事参与了训练营，减脂成果最高的同事还获得了健身私教课作为奖品。



工位操

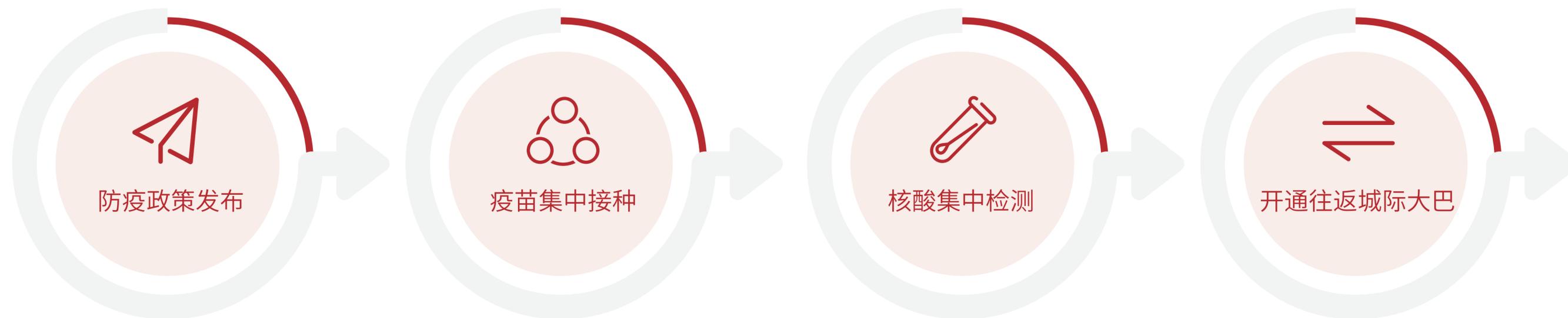
工位操是网易在2021年新推出的全员健康锻炼活动，通过简单易学的有效动作和有趣欢快的氛围让员工无需离开工位，即可锻炼身体，放松身心。活动获得了大家的认可和喜爱，报告期内共有5,000余名同事加入到此项活动中来。



密切关注员工健康安全，打造活力人才队伍

疫情防控

在疫情常态化期间，我们严格遵守国家及地方的防疫政策，除了办公场所加强消毒、提供口罩、实施严格的入园管理外，实时关注疫情形势，动态部署办公园区防疫政策，采取多种措施全力保障员工健康。2021年网易园区内无防疫安全事故发生。



发布防疫相关政策通知，告知员工做好自身的日常防控。

组织疫苗集体接种，并安排专车进行接送。

为方便员工差旅及假日返程需要，安排供应商上门核酸集中检测。

在周边城市发现疫情时，开通往返城际大巴，方便员工跨城往返。

05 共发展

网易时刻铭记企业肩负的社会责任，致力于为社会创造更大的价值。我们借助自身优势、整合内部资源、联合外部各方，推动行业发展与进步，并在多个领域积极开展各类公益活动，不断扩大号召力和影响力。



赋能生态： 推动行业发展，与行业共同进步

网易密切关注行业发展动态，在积极与外界合作，整合彼此资源的同时，不断利用自身优势和资源，对外输出优质经验，助力行业发展。2021年，网易各事业部积极开展了助力行业发展的合作项目和计划。网易游戏落地了多个校企合作项目，为游戏爱好者赋能；网易云音乐继续加码扶持原创音乐人计划，助力行业健康生态；网易严选、网易传媒参加多个行业活动，输出网易经验，通过交流促进行业共同进步。

网易游戏：开展校企合作，为游戏爱好者赋能

校企合作

网易游戏学习发展多年来致力于校企合作，通过高校赛事、校园授课等丰富的合作形式，在培育游戏领域创新人才，推动行业进步的同时，也不断探索游戏在教育、科普等多元领域的正向价值。2021年，网易游戏学习发展开展了6场高校赛事，并与顶尖高校合作进行了人工智能、图形引擎、游戏与文化等多门授课，和同学们一起开创了游戏+生命科学，游戏+心理学，游戏+传统文化等跨界实践。年内16个校企合作项目覆盖500多所海内外高校，参与人次10万以上。

2021年，网易游戏学习发展与北京大学生命科学学院再度开启《生命科学与视觉传达》课程合作，为同学们带来持续5周的游戏设计的课程。同学们在收获满满的知识后，在最后的课程作业中自由组队，采用《决战！平安京》编辑器进行游戏设计和制作，将细胞科学、食物分子、寄生病毒等各种生命科学知识，融入游戏的背景设定、主线剧情与互动玩法之中，最终产出了7款有趣又不乏深度的科普游戏作品，带来了奇妙的化学反应。



为热爱赋能

自2014年开始，秉持“知识分享，开放共赢”的理念，网易游戏学习发展聚合行业内精英，向众多游戏从业者、游戏爱好者以及想进入游戏行业的新人，传播以成功游戏为基础的游戏设计与开发经验，打造行业内人士开放交流的平台。截至2021年，网易游戏学习发展已成功举办了七届公开日和多种交流活动。

2021N.GAME 网易游戏开发者峰会以“传承 X 洞见 X 匠心”为主题，汇聚业内众多知名专家，共享游戏研发经验。网易游戏期望携手更多优秀的游戏制作人和游戏爱好者，以全球化的开放视野，聚智生慧，价值共享，不断探索游戏行业更多的可能性。



2021年，网易游戏学习发展官网网游学开设面向公众的“大咖分享”专栏，由网易的核心人员介绍一手经验，以经验分享的形式向游戏爱好者分享网易最新鲜的知识和最实际的体验，帮助同行拓展视野，持续碰撞思维。

网易云音乐：扶持原创音乐，构建健康生态

对中国原创音乐的关注，是网易云音乐创立的最重要的原因之一。在过去的9年中，网易云音乐一直致力于搭建一个原创音乐人友好的平台，切身保护制作人和音乐人的相关权益，在帮助其实现自我价值的同时向行业输出更多优秀的原创音乐作品。网易云音乐已成为中国最大原创音乐平台，截至2021年末，网易云音乐注册独立音乐人超40万人，独立音乐人音乐曲目190万首。

与此同时，网易云音乐也积极携手行业伙伴，打造数字音乐新生态，助力中国音乐产业可持续发展。

网易云音乐注册独立音乐人

40万人+

独立音乐人音乐曲目

190万首

网易云音乐先后通过2016年的“网易音乐人”产品服务，2018年的“石头计划”“云梯计划”等，对独立音乐人进行系统化支持。

2021年，支持力度再次升级：

7月，网易云音乐与中国数字音乐基地联合发起了大型线下原创音乐创作营“星辰集词曲创作营”，为音乐人提供顶尖创作培训；

9月，网易云音乐原创音乐年度扶持计划“石头计划”第四季面向音乐人征集原创作品，并制定长线推广计划，助推更多优秀音乐人走入大众视线；

10月，网易云音乐旗下“音乐人训练班”正式成立，并开启首期学员招募，对学员的各方面技能进行全面培养；

11月，全新升级的“云梯计划2022”推出，拓展了音乐人认证范畴，灵活了词曲唱分配比例并将平台全部广告纳入分成，同时新增授权歌曲一键维权服务。



网易云音乐也致力于为音乐爱好者提供所需的资源。2021年11月，乐谱功能领先上线，在此前已收录来自世界知名数字乐谱订阅库nkoda的百余万页正版优质乐谱的基础上，汇聚巴赫、莫扎特、贝多芬、肖邦、李斯特、德彪西等众多知名作曲家的作品。随后，乐谱功能又进行了全新升级，开放用户UGC上传乐谱功能，可供用户免费使用。

2021年，在独家音乐版权被监管遏制后，网易云音乐积极与上游版权方展开版权谈判，先后与摩登天空、英皇娱乐、中国唱片集团、风华秋实、乐华娱乐等达成版权合作，为用户提供更多更丰富的优质音乐作品，推动反垄断成果由全民共享，助力华语音乐更好发展。

2021年10月17日，由国家版权局指导，浙江省版权局、杭州市委宣传部、网易集团联合主办，网易云音乐承办的“第八届中国国际版权博览会—中国数字音乐版权发展分论坛”在杭州白马湖国际会展中心举办。论坛以“把握数字音乐新机遇，构建音乐版权新生态”为主题，着力探讨版权开放共享的新模式下，如何共建全新的健康音乐版权生态，助推华语音乐产业良好发展，并发布了行业第一份共建数字音乐版权健康新生态倡议书。

网易严选 网易传媒：参与行业交流，积极分享成功经验



2021年，网易严选受邀参加 CPRJ 塑胶论坛，并进行了题为“新规下的包材质量管理”的主题演讲，向 **1,000 余位** 同行宣讲网易严选在质量管理的理念、原则、措施等，向行业输送网易质量管理经验。



网易严选“青选计划”绿色行动获多家媒体采访报道。2021年，网易严选受邀参加滨江区政府组织的包装数字化与绿色化线上直播沙龙分享，受邀参加行业 IPIF 中国创新大会主题演讲，超过 **2 万人次**。



2021年9月，网易传媒主办了“睿享天空之境，共创全链营销”网易智库青海交流研讨会，与广告行业专家学者一起进行全链路思考碰撞，共同探讨行业趋势，挖掘最新行业价值资讯，洞见热点营销新风口，共创品牌时代新生态。

热心公益： 齐心助力公益事业发展，传递社会正能量

众志成城抗击疫情，齐心协力共盼天晴

2021年是新冠疫情起伏反复的一年，防控疫情已成为社会各界的常态化工作。网易有道发挥自身优势，通过多种方式帮助大中小学师生减少疫情影响，开展正常教学。12月，西安疫情形势严峻，网易又捐款1,000万元人民币，用于保障当地民生的基础物资采购。

- 自2020年1月份疫情爆发伊始，网易有道向全国中小学生免费赠送在线课程，成为第一家助力“停课不停学”的在线教育公司。
- 有道智云AI开放平台向全国中小学及培训机构提供免费的远程教学系统，免费服务超过2,500所学校和培训机构，覆盖学生数200万。
- 中国大学MOOC平台向全国所有受疫情影响延期开学的高校，提供免费课程、教学服务及学习数据支持，并适配相应的专业课、公共课等课程资源，累计服务1,000多所高校，免费开放慕课9,500余门，支持高校自建在线课程15.2万余门，开课教师50余万，在线学生900余万。

2021年7月，河南发生特大洪灾，牵动着亿万群众的心。网易迅速开展驰援工作，捐赠5,000万元用于紧急物资采购、群众安全保障及灾后重建；各事业部也积极响应，为救助灾情献出自己的一份力量。10月，山西洪灾，网易继续捐赠2,000万元用于灾区援助。

网易新闻客户端紧急上线[互助信息通道](#)，受困群众可在“个人中心”或“附近”频道中发布#河南暴雨互助#信息，互帮互助，并搜索“暴雨自救指南”获取自助/互助知识。

网易游戏旗下游戏《逆水寒》、《新倩女幽魂》等积极捐款支援抢险救灾，并呼吁玩家关注灾情，带领玩家为河南祈福。

网易传媒联合浙江省青少年发展基金会、高校、多家爱心企业、媒体举办了“携手未来”公益演唱会，通过网易新闻、网易云音乐等平台对演唱会进行全程直播，并将所有企业捐赠、门票收入作为赈灾资金。演唱会当日，网易游戏《大话西游》也进行了物资捐赠，整场演唱会共筹集善款及物资共计110余万元，第一时间捐赠到郑州红十字会，用于灾后重建工作。

北京网易公益基金会联合网易有道、中华社会救助基金会发起“驰援有道——河南学校灾后修复公益行动”，为10所受灾严重的学校赠送了脉冲弥雾机、防护服、消毒用眼镜、口罩、消毒药剂等防疫物资，以及修缮和复课所需的粉刷涂料、空调、桌椅、电脑等，全力帮助学校尽快恢复正常教学工作。网易云音乐同期进行了声音暖心公益季活动-“我是、校园广播员”活动，向云村村民征集温暖向上的声音内容，从中择优、用于校园广播，让温暖的声音陪伴孩子们成长。

2021年8月3日，由新华社“声在中国”携手网易云音乐打造的“抗击洪涝，共建家园”公益曲《众》正式上线网易云音乐，通过歌声为大家传递力量。歌曲获得了热烈反响，上线一天，播放量便破百万。

踏上教育公益征途，用科技赋能教育事业发展

教育领域一直是网易专注的公益方向。我们已构建了完善的公益教育扶贫体系，囊括了小学素养教育、初高中平行课堂、教师培训、贫困学子成才营等项目；教学资源覆盖了西南地区 6 省、10 县、初高中 20 个班级、小学 375 个班级、20 余万贫困学生；已投入了价值上千万的网易云课堂系统、为贫困地区的学子提供优质课程。

“一块屏”教育公益项目

“一块屏”是网易公司创始人兼首席执行官丁磊先生在 2018 年发起的教育公益项目，以“一块屏幕改变命运”为公益理念，旨在为教育资源匮乏地区提供优质教育资源。4 年来，网易以促进教育公平为核心目标，集合集团整体的教育科技力量，通过网易新闻的媒体平台，集结社会上更多公益力量，持续关注偏远地区教育问题，通过智能硬件、优质课程、信息化平台等教育资源的援助，为偏远地区的学生提供更多优质的教育资源、先进的智慧教育解决方案，促进教育资源公平分配与均衡发展。

2021 年新成果：

- 重庆巫山：1 月，经过长达 7 个月的实地调研，网易为巫山县 15 所中小学带来了智慧录播教室、有道智能学习终端、有道优课小图灵少儿编程课程等一系列智慧教育资源，近 13,000 名巫山县义务教育阶段的学子获益。
- 贵州正安：4 月，我们集合了网易有道、网易公开课、网易云音乐等产品的教育科技力量，为正安县的 11 所中小学提供了“硬件 + 软件 + 平台”的立体化智能教育解决方案，以全方位提高正安县的教育师资力量。
- 西藏白朗：10 月，一块屏走进西藏白朗县，智慧教育登上雪域高原。
- 河南郑州：10 月，“一块屏”3.0 版本打造的首间“一间教室”在郑州全新亮相。除升级的软硬件产品和服务外，教室墙体的乐高立体设计可以定期变换，有助于儿童的认知发展和创造力提升。

教育资源投入

- 2021 年 3 月，网易有道发布的 10 亿元“冠军计划”中包括了对优秀贫困学生的资助，对高三家庭贫困的优秀学生将资助其大学四年的学费。
- 2021 年 5 月 20 日，网易首席执行官丁磊先生向乡村英语教师所在的学校免费提供有道词典笔 3 万支，以科技硬件支持英语教学。
- 2021 年 6 月，网易有道支持中国红十字基金会玉米爱心基金“黄房子美学启蒙公益项目”，捐赠 30 余万元援建两所“黄房子”，助力乡村儿童携爱奔赴梦想。
- 2021 年，网易游戏《天下 3》携手四川共青团旗下公益组织“百益星球”，在四川省雅安市和甘孜州泸定、康定、雅江、理塘五地捐赠了 5 间美术教室，改善当地学校办学条件，助力开展校园文化活动。

除此之外，我们也大力支持国家科研及人才建设，为中国多元化人才培养和储备贡献一份力。2021 年 4 月 8 日，网易宣布将向由知名数学家丘成桐院士发起的“北京丘成桐科学基金会”捐赠 6,600 万元，以支持国家数学科研及人才建设。本次捐赠的钱款将用于包括人才选拔、国际交流及赛事举办等在内的项目支出。

拥抱关怀弱势群体，点亮每个人的世界

我们深入了解弱势群体所需，为其提供培训赋能，并开放合适的就业岗位；我们亦号召社会各界共同开展弱势群体关爱活动，与网易一起传递温暖与美好。

帮助弱势群体就业

我们深刻了解到，对于弱势群体的帮扶不应该仅局限于必要的照顾，更应该充分满足他们的心理追求，助力其通过工作获得社会认同感，实现个人价值。从 2019 年开始，网易有道与合作伙伴进行残障人士就业支持，开始提供灵活办公的工作机会。2021 年，网易有道与合作伙伴一起为残障人士提供了近 **1,000 个工作岗位**，并提供培训、晋升等一套完整的职业发展路径，令他们在工作中不仅有安全感，还有获得感、成就感，成为引领社会弱势群体高质量就业的“蓄水池”。

2021 年 12 月 18 日，在受中国残联直接指导和管理的中国残疾人事业新闻宣传促进会与华夏时报联合主办的“企业社会责任及公益论坛”上，网易有道因在扶残助残事业上的特殊贡献，获颁“2021 年度社会责任示范企业”。



关爱抑郁症患者

音乐的力量：

2021 年 10 月 10 日，世界精神卫生日来临之际，网易云音乐联合多家平台发布关爱抑郁症主题单曲《潜泳》。《潜泳》由网易云音乐出品，旨在通过温暖歌曲，让更多人关注精神健康，用音乐传递温暖力量。

支持孤独症儿童

商业公益：

2021 年 1 月，网易游戏《阴阳师：百闻牌》联动大连市星星之火孤独症支持中心举办“冬日暖阳·呵护孤独症儿童”公益活动，日和坊式神卡异画皮肤“小春日和”将在异画屋限时上架。该异画皮肤的全部销售所得，在扣除相关费用后，全部捐赠给大连市星星之火孤独症支持中心，用于孤独症儿童的成长支持。

积极响应“数商兴农”，共同助力乡村振兴

网易严选持续践行社会责任，积极助力乡村振兴与共同富裕。2018年11月，网易严选启动“品牌共创脱贫计划”，帮扶贵州雷山县打造线上线下融合零售电商模式，将电商助农带入2.0新阶段，2019年11月，网易严选上线“乡间好物集市”公益专区，网罗各地特色农副产品，帮助乡村的“商品、文化走出去，游客走进来”；2020年开始，网易严选推出了“寻味中国”助农行动，甄选来自优质产地、符合严选标准的品质农产品，为中国消费者提供原产地直供、现摘现卖、一件包邮的新鲜农货。

2021年，网易严选继续积极参与国家商务部开展的“数商兴农”行动，通过网易员工内购会、网易严选线上销售、多平台直播带货等形式，为洛川苹果、猕猴桃等优质农产品打响品牌、拓宽销路，以消费促农，获得了热烈反响。



网易严选 - 数商兴农

2021年10月29日，网易严选采购了首批10吨来自陕西洛川的苹果作为员工福利，并在杭州网易园区内开展了首场内购会。同时，网易严选上架了洛川苹果和猕猴桃等陕西优质农产品，并在大促首日售出8,000箱。双十一期间，网易严选共售出250吨的陕西优质水果，销售额过亿。网易严选还在快递包装箱内加入兴农宣传卡，号召严选用户与合作企业一起助农兴农，助力共同富裕。



采购了

10吨

来自陕西洛川的苹果作为员工福利

双十一期间共售出

250吨

陕西优质水果

积极参与志愿服务，以爱心与技能回馈社会

网易鼓励并倡导员工积极参与公益事业，发挥自身所长，以实际行动回馈社会。我们通过“爱心公益值”虚拟货币鼓励同事们积极参与；也通过“网易公益”内部小站帮助同事们获取公益动态，传播公益故事。2021年，网易员工自发参与了多项公益志愿服务，向需要帮助的群体伸出了援助之手。

河南暴雨失联信息系统

2021年7月20日，河南郑州遭受了千年难遇的特大暴雨侵袭，多地出现严重内涝，不少当地人被困、走散、失联，让亲人朋友们非常焦急，然而网上的寻人求助往往迅速被淹没在了数字信息海洋里。7月22日中午，网易数帆接到了救援志愿者希望有一个支持多人操作平台可快速上传和汇总各渠道求助信息的需求后，数帆的员工们迅速开启支援行动，在**1个半小时内**快速搭建了“河南暴雨失联信息系统”，并在**12个小时内持续迭代**；至7月23日中午12时，系统已经帮助汇总了**130多条**失联者信息。该寻人平台上线8天时间，共收录了**超410条**寻人信息，有**240人**通过寻人平台最终被找到。

共收录寻人信息超

410条

通过寻人平台最终找到

240人

小蜗牛读书馆计划

2021年，网易公益联合网易蜗牛读书馆推出“小蜗牛读书馆计划”，向社会的乡镇级学校捐赠小蜗牛读书馆。超过**1,000名**网易员工关注、参与并支持小蜗牛读书馆的公益项目，其中包括了“为乡村儿童推荐一本书”的好书推荐官、“为乡村儿童捐本书”的爱心伙伴、“为孩子们开发讲授一节课”的小蜗牛老师、“参与公益一幅画”的“灵魂画手”，还有“亲自去到学校布置小蜗牛读书馆”的一日馆员，以及“参与点亮微心愿”的“圣诞老人”等。同时，依托网易校招 mini 项目和网易技术马拉松爱心接力，员工志愿者们已完成网易小蜗牛读书馆 APP 及管理后台开发，以数字赋能公益项目，打通数据反馈链路，助力精准教育帮扶。2021，小蜗牛读书馆共落地**20所**乡村小学，捐赠图书**4.3万册**，累计覆盖学生超**6,400余名**。

>1,000名

员工关注、参与并支持小蜗牛读书馆的公益项目

捐赠图书

4.3万册

累计覆盖学生

6,400+名



附录 1: 2021 年网易集团环境绩效表

温室气体排放 ¹⁴	单位	2021 年排放量
范围一	吨二氧化碳当量	6,855
范围二	吨二氧化碳当量	32,213
范围三	吨二氧化碳当量	273,506
排放总量	吨二氧化碳当量	312,574
人均运营碳排放 (范围一 + 范围二)	吨二氧化碳当量 / 人	1.22
能源消耗	单位	2021 年消耗量
柴油	千克	52,334
汽油	千克	18,851
液化石油气	千克	4,336
天然气	万立方米	135
电力	兆瓦时	48,944
直接能耗	兆瓦时	15,478
间接能耗	兆瓦时	48,944
综合能耗	兆瓦时	64,422
人均能耗	兆瓦时 / 人	2.01
废弃物排放	单位	2021 年排放量
厨余垃圾	立方米	3,935
其他垃圾	立方米	14,353
总计	立方米	18,288
人均废弃物排放量	立方米 / 人	0.57
水资源使用	单位	2021 年消耗量
总用水量	吨	410,188
人均用水量	吨 / 人	12.79

¹⁴ 聘请中环联合认证中心对网易集团温室气体排放数据进行核查

附录 2: 本报告与联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs) 的关联性

章节	联合国可持续发展目标 (SDGs)						
为用户创造价值							
精治理							
护权益							
爱家园							
聚人才							
共发展							

附录 3： 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		报告对应章节
A. 环境		
层面 A1		
	排放物	
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害废弃物指国家规例所界定者。	绿色运营
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色运营
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	应对气候变化
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营
层面 A2		
	资源使用	
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	绿色运营
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	应对气候变化
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营
层面 A4		
	气候变化	
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	绿色运营

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		报告对应章节
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1	雇佣	
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	网聚人才
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	网聚人才
层面 B2	健康与安全	
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱人才
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	关爱人才
层面 B3	发展及培训	
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	关爱人才
层面 B4	劳工准则	
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	网聚人才
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	网聚人才
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	网聚人才
营运惯例		
层面 B5	供应链管理	
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	采购管理

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		报告对应章节
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及相关执行及监察方法。	采购管理
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	采购管理
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	采购管理
层面 B6	产品责任	
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签、私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	护权益
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	客户服务
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	知识产权保护
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	隐私保障
层面 B7	反贪污	
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	公司治理
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	公司治理
社区		
层面 B8	社区投资	
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	热心公益
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	热心公益
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	热心公益

附录 4:

可持续发展会计准则委员会 (SASB) 互联网传媒及服务行业可持续会计准则内容索引

议题	会计准则	编码	披露段落
硬件设施环保足迹	(1) 能源总消耗 (2) 电网电力比例 (3) 可再生能源比例	TC-SI-130a.1	应对气候变化
	(1) 抽水总量 (2) 水资源总消耗, 高或极高标准线水压力地区百分比	TC-SI-130a.2	绿色运营
	关于环境因素整合到数据中心战略规划中的讨论	TC-SI-130a.3	绿色运营
数据隐私与表达自由	行为广告与用户隐私相关政策与实践的描述	TC-SI-220a.1	隐私保障
数据安全	关于识别和解决数据安全风险方法的描述, 包括使用第三方网络安全标准	TC-SI-230a.2	网络安全
招聘 & 管理一支全球化、多样化和技能化的员工队伍	雇员参与百分比	TC-SI-330a.2	网聚人才
	(1) 管理人员 (2) 技术人员 (3) 所有其他雇员的性别和种族 / 民族代表百分比	TC-SI-330a.3	网聚人才
管理技术中断带来的系统性风险	与运营中断相关的业务连续性风险说明	TC-SI-550a.2	网络安全