

网易 2024年 环境、社会及管治报告

目录

关于本报告	02	01 责任管治	06	02 匠心运营	14
关于网易	03	董事会治理	07	网络与信息安全	15
ESG 亮点表现	04	风险管控	08	隐私与数据安全	18
ESG 治理	05	商业道德	10	未成年人保护	20
				产品保障	22
				产品创新	25
				知识产权保护	29
				供应链管理	31
				用户服务	34
附录	63	03 同心筑梦	35	04 社区发展	46
附录 1 本报告与联合国 2030 年可持续发展目标 (UN SDGs) 的关联性	63	汇聚人才	36	行业交流	47
附录 2 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 (部分指标) 内容索引	64	培养人才	39	公益事业	48
附录 3 适用于报告期内的香港联交所《环境、社会及管治守则》内容索引	65	关爱人才	43		
附录 4 气候变化风险清单	68				
附录 5 2024 年网易集团环境绩效表	70				
附录 6 ESG 重要性议题	71				
附录 7 免责声明	72				
意见反馈	73				
				05 绿色理念	51
				气候变化	52
				绿色运营	55
				可持续生态	61



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

关于本报告

报告说明

作为中国领先的互联网科技公司，网易以科技创新为核心驱动力，为用户提供高质量的产品与服务，不断丰富用户在娱乐、教育、消费等领域的体验。自成立以来，网易始终坚持履行对用户、员工和社会等利益相关方的承诺，与之保持有效互动与交流，将可持续发展理念深度融入战略决策与日常运营中，以负责任的行动推动自身及社会的长期发展。我们旨在通过本报告与各利益相关方进行沟通，让其了解网易的 ESG 表现以及践行企业社会责任的最新情况。

本报告中，“网易”“本集团”“我们”代表网易股份有限公司及其附属公司。

报告范围

本报告是本集团发布的第六份环境、社会及管治（以下简称“ESG”）报告（即“本报告”），包含本集团在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（即“报告期”）的信息（部分信息追溯 2023 年及之前或延伸至 2025 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》、适用于报告期间的香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》《国际财务报告准则 S2 号——气候相关披露》（“IFRS S2”）及气候相关财务信息披露工作组（“TCFD”）建议的同时，也借鉴了全球领先评级机构 MSCI（明晟指数）ESG 评级、S&P Global CSA（标普全球企业可持续发展评估）、Sustainalytics 关注的议题以及国内外相关领域的优秀实践，并参照了联合国 2030 年可持续发展目标（UN SDGs），在听取利益相关方以及可持续发展专家的建议基础上，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本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，欢迎读者通过卷尾的《意见反馈》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可持续发展和治理表现。

联系方式：

投资者关系部（IR）

邮箱：ir@service.netease.com

电话：(+86) 571-8985-3378



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

关于网易

网易股份有限公司（纳斯达克代号：NTES 及港交所代号：9999，“网易”）是一家领先的互联网和游戏服务提供商，致力于提供优质服务内容。公司不断拓展游戏生态系统，形成丰富产品矩阵，开发并运营了多款在中国和全球广受欢迎并且长盛不衰的手游和端游。

网易的自有研发团队聚焦于手游、端游和主机游戏的研发，团队规模位居行业头部。在其助力下，网易创造了卓越的游戏体验，激发了玩家的热情，并向世界各地蓬勃发展的用户社群积极传递价值。通过将文化与教育等元素融入游戏，网易助力游戏成为一个更有意义的载体，让游戏更具活力和更富启发性。

除游戏外，网易的其他业务包括：其控股子公司有道（纽交所代号：DAO），智能学习及广告解决方案提供商；控股子公司网易云音乐（港交所代号：9899），知名的在线音乐平台，以其充满活力的内容社区为特色；以及旗下自营生活方式品牌网易严选等。

有关更多信息，请访问：<http://ir.netease.com/>。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

2024 年 ESG 亮点表现

我们的认可

MSCI ESG 评级

AA¹

MSCI 评估结果显示，在全球媒体与娱乐行业 232 家企业中²，网易 ESG 表现为**领导者水平**

S&P 全球 ESG 评分

52³

我们 2024 年评分⁴ 远超行业均值，位于**行业前 3%**

于 2025 年

再次入选标普全球《可持续发展年鉴》

Sustainalytics 评级

15.9⁵

网易连续 6 年

获 Sustainalytics “低风险”评级

我们的进展

环境 E

2024 年单位收入全价值链温室气体排放量

2.56 吨 CO₂e/ 百万元，连续两年下降

持续深化**能源智控**管理，覆盖多个自有园区，推进节能减碳创新

持续采购**清洁电力**，新增**光伏设施**至多个园区，推动清洁能源使用

自建数据中心**全年平均 PUE 1.179**，低于其设计值**1.20**

提升**气候变化意识和应对实践**
梳理**气候风险管理流程**
持续**监测减排进展**

旗下业务获得**ISO 14001 认证**，
夯实环境管理体系

社会 S

入选《福布斯》

2024 年全球最佳雇主榜单

入选《时代》周刊

2024 年全球最佳公司榜单

AI 赋能游戏、音乐、教育等核心板块创新，
助推**传统行业变革**

全面推广**具备 AI 识别功能的未成年人保护系统**，
实现 AI 技术与未成年人保护深度融合

管治 G

独立董事和女性董事占比行业领先

持续完善**ESG 管治、商业道德及信息安全**等关键领域的治理举措

将**供应商信息安全、气候变化等 ESG 议题**纳入风险管理视野

旗下业务获得包括

ISO 27001、ISO 27701、ISO 9001

在内的**国际权威认证**，
有效保障用户数据安全，严格把控产品质量

旗下公益项目为山区

91 所学校

提供**爱心午餐**

帮助**数百位听障及语言障碍人士康复**

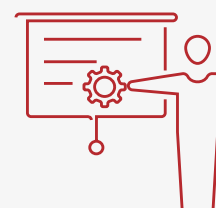
助力**3 万多名偏远地区学生共享优质教育资源**

开展**信息安全、反洗钱与反恐怖融资专项审阅**

全面推进**廉正文化建设**，
合规培训覆盖**率**

100%

¹ 2024 年 10 月更新 ² 数据截至本报告发布之日 ³ 2024 年 9 月更新 ⁴ 此处指标普全球企业可持续发展评估分数 ⁵ 2025 年 3 月更新



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

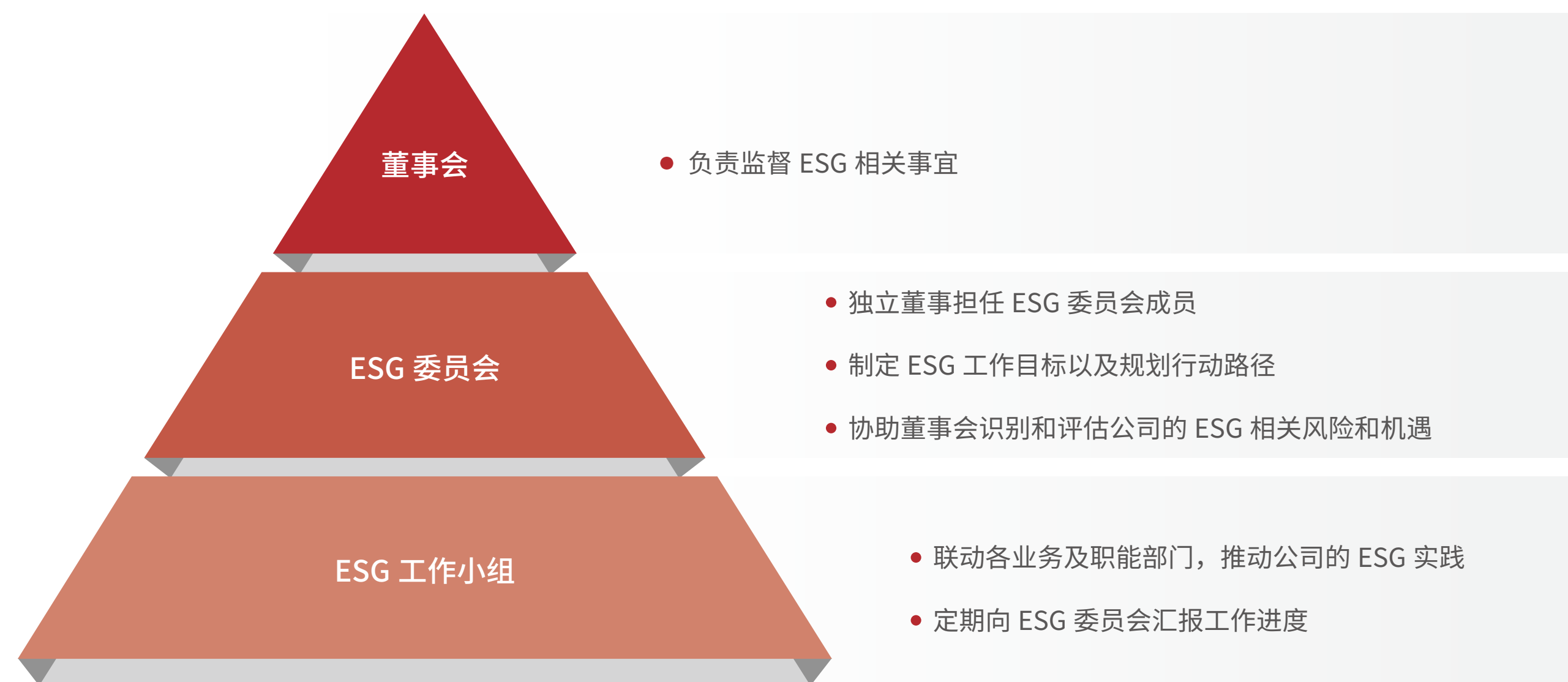
附录

ESG 治理

网易秉持“网聚人的力量，以科技创新缔造美好生活”的理念，致力于以健全的负责任治理推动实现自身的可持续运营。我们以创造经济价值与社会价值为导向，坚持将 ESG 发展战略与业务发展战略紧密结合，推动集团的长期稳定发展。我们持续优化治理架构与管理体系，以确保在追求可持续发展的过程中为所有利益相关方创造持久价值。

治理架构

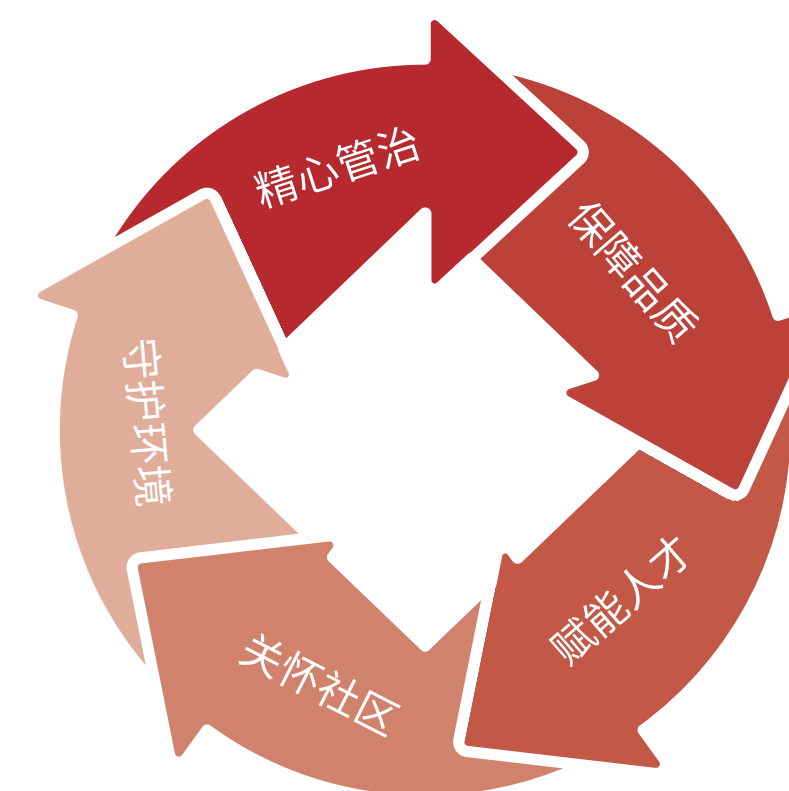
网易构建自上而下的三层级 ESG 治理架构，其中，董事会作为本集团 ESG 工作的最高决策层，负责监督和审批总体 ESG 事宜及检讨相关进度；董事会层面的 ESG 委员会统筹 ESG 相关事宜，制定 ESG 策略与目标；ESG 工作小组作为 ESG 工作的执行层，由来自业务部门、投资者关系、人力资源、法务等部门的同事组成，主要负责协调内外部资源，推动跨部门协作并落实具体举措。



ESG 管治架构

治理理念

网易始终将可持续治理融入企业战略，在精心管治、保障品质、赋能人才、关怀社区、守护环境等关键领域深化实践，以可持续发展助推业务发展。我们不断优化治理体系，前瞻性识别运营中的相关风险与机遇，确保可持续发展目标的全面落实，助力企业长期稳健发展。





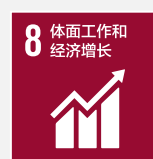
01

责任管治

坚持稳健治理、恪守商业道德是企业的立身之本。网易始终以专业化和多元化的治理架构作为顶层设计，建立清晰的风控架构和全面的风控流程，通过全面审计多维度强化风险抵御能力。我们持续深化商业道德体系建设，以严格的商业道德准则自我约束，全方位打造廉正诚信的合规文化，筑牢企业可持续发展根基，维护良性商业生态。

- 董事会治理
- 风险管控
- 商业道德

本章对应的联合国可持续发展目标（UN SDGs）



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

董事会治理

高效、科学的董事会治理机制对于企业可持续发展至关重要。网易致力于构建完善的董事会治理机制，通过打造职责清晰的董事会治理架构并确保董事的多元化和专业度，护航集团经营行稳致远。

网易董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名委员会和 ESG 委员会，以全面监督集团事务，保障资源配置合理、运营决策科学。

网易董事提名过程秉持专业、多元的原则，综合考虑性别、背景、技能、行业经验等多方面因素。董事会成员拥有丰富的行业经验，具备通讯技术、投资、金融、审计、工商管理和社会科学等多领域的专业能力，通过持续深化专业积淀，不断拓宽独立研判视角，以与时俱进的治理理念推动集团发展。截至报告期末，网易董事会由 5 名董事组成，其中包括 4 名独立董事，且女性董事占比 40%。

网易始终将董事会专业性与独立性视为治理的核心基石。在董事提名过程中，提名委员会严格遵循《香港上市规则》及纳斯达克市场独立性标准，通过多维度评估体系（综合考虑履职效能、利益冲突排查及行业经验），审慎平衡经验传承与治理优化需求。报告期内，经提名委员会及董事会全面评估，我们决定继续提名部分任期较长的独立非执行董事，主要考虑到其在过往履职中持续展现出卓越的专业能力、独立判断力及对行业趋势的深刻洞察，并通过定期参与专项培训，持续保持决策能力的先进性与适应性，为公司决策提供了宝贵价值。此提名方案经股东大会审议并以高票通过，充分体现了股东对董事会治理效能的高度认可。

董事会职责

董事会作为网易 ESG 工作的最高监督机构，履行对 ESG 战略、风险、目标等事宜的审批和监督责任。董事会定期检讨 ESG 目标完成进度，以实现 ESG 目标与集团业务战略紧密衔接。董事会下设 ESG 委员会，负责制定 ESG 战略与目标，并协助董事会识别和评估 ESG 风险和机遇。

董事会监管 ESG 重要性议题识别与评估工作，结合政策及行业趋势分析，审阅重要性 ESG 议题评估结果。同时，董事会高度重视 ESG 重要议题及其对集团业务的影响，对相关 ESG 风险识别和管理过程进行监督，以降低集团可持续发展相关风险。报告期内，董事会认真听取重要性议题相关汇报（如商业道德、网络安全等议题），并提供建议。

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 Lei Ding)	男	通信技术理学学士	✓	✓	
独立董事	唐徽 (Grace Hui Tang)	女	会计学学士 工商管理学硕士	✓	✓	✓
独立董事	郑玉芬 (Alice Yu-Fen Cheng)	女	会计学学士 工商管理学硕士	✓	✓	✓
独立董事	唐子期 (Joseph Tze Kay Tong)	男	会计和统计学社会科学荣誉学士	✓	✓	✓
独立董事	梁民杰 (Michael Man Kit Leung)	男	社会科学学士	✓	✓	✓



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

风险管控

全面有效的风险管控体系是企业稳健发展的重要基础。基于完善的风险治理架构，网易深化风险控制流程与日常运营融合，通过全面审计工作精确识别和把控各类风险，提升集团风险抵御力。



风控架构

为保障风险管理及内部控制系统的有效性，网易建立稳定高效的风险管理架构，形成由业务部门、内控、内审三道防线的风险管理模式，协调推进系统性、全方位风控工作。

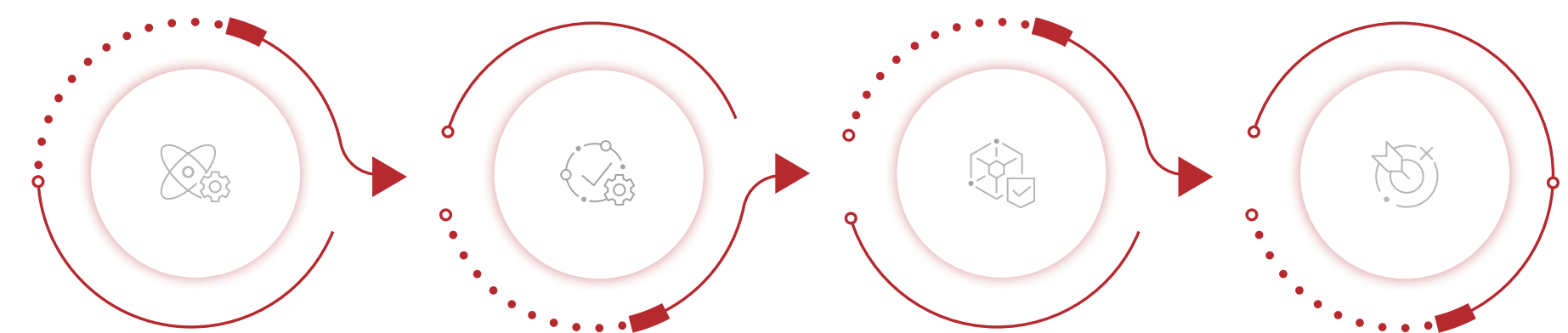
董事会下设审计委员会负责监督风险管理体系运行，每季度审阅集团在风险管理方面的执行成效，研讨风险管理及内部控制的有效性，为集团风控管理决策提供深层次建议。内控、内审部门实施风险常态化管控，运用数字化管理系统定期识别运营环节的潜在风险，指派专人跟进和排查以管控相关风险。业务部门配合落实风控实践，并就业务开展过程中发现的风险点进行及时上报。

风控流程

网易定期开展多维度风险研判，及时梳理风险点并采取管控措施，竭力优化风险管控闭环。我们亦将 ESG 风险纳入识别与管控清单，形成常态化 ESG 风险管理机制，为 ESG 战略落地提供有力保障。

我们持续完善风险识别与管控流程，结合管理层深入访谈与业务部门日常分析、评估，多视角、全方位监控潜在风险。网易内审、内控部门定期汇总梳理各业务单元的风险识别与评估结果，输出集团层面风险评估结论并建立相应工作计划。集团内审部门每季度提交工作总结至审计委员会审阅，形成良好的风险管控机制。

我们不断强化 ESG 风险意识，将 ESG 议题融入风险识别与管控流程之中。我们在管理层访谈及业务部门交流中强调 ESG 相关内容，定期针对重点板块开展 ESG 风险摸排与梳理，采取必要的缓释措施以及时规避相关风险，切实将 ESG 风险管控与日常风险管理工作充分融合。



现状梳理

- 开展管理层深入访谈，集中收集潜在风险问题，充分研讨 ESG 相关风险

分析评估

- 各业务部门结合实际情况对其业务风险、控制措施开展自我评估

风险辨识

- 汇总各部门自我评估结果，并辨识综合风险、控制措施及剩余风险等

风险应对

- 多维度综合分析，输出集团风险清单，由管理层研判，制定风险应对方案

风险识别与管控流程

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

全面审计

网易内审部门每年根据运营地法律法规、国际标准要求、集团风险评估结果和管理层决策，制定并执行覆盖集团所有运营地的内部年度审计方案。我们亦引入专业的外部审计团队，独立审视集团各项控制流程，确保全面评估和强化风险防范能力。

2024 年，我们重点针对信息安全、反洗钱和反恐怖融资主题进行专项审阅，进一步强化信息安全管理体和反洗钱体系建设。同时，我们持续开展采购环节专项审计，巩固事前和事中的采购风险监控能力，提高舞弊问题防范水平。为防范贪污腐败风险，我们对所有运营地的内部流程、制度文件、管理系统开展商业道德常规检查，并专门对差旅费用模块进行专项审计，以排查潜在违规问题，确保商业道德管理体系有效性。此外，我们定期组织外部审计，结合专业视角考察现有管理体系的全面性和科学性，进而及时制定风控举措，不断强化风险抵御能力。

外包人员信息安全审计

- 我们根据自主设计的风险评估地图，专门对外包人员开展信息安全审计，从人力资源安全、物理安全、账号安全等多方面评估外包人员及合作方的信息安全管理体系统规范性和有效性，从而保障集团自身的信息安全防线。

反洗钱和反恐怖融资审阅

- 我们基于反洗钱与反恐怖融资相关的法律法规要求定期开展风险评估专项审阅，从体系整体搭建、客户身份识别、交易持续监控等方面评估反洗钱与反恐怖融资制度和控制设计的合规性及其工作执行的有效性，提升集团反洗钱体系建设与洗钱风险应对能力。

2024 年审计工作示例



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



商业道德

网易坚守廉正合规价值观，积极深化商业道德管理体系，健全商业道德管理架构，贯彻商业道德准则，为全体员工及合作伙伴提供明确指引。我们持续宣导廉正文化，向每位利益相关方传递网易廉正理念，落实举报人保护原则，营造阳光透明的商业环境。

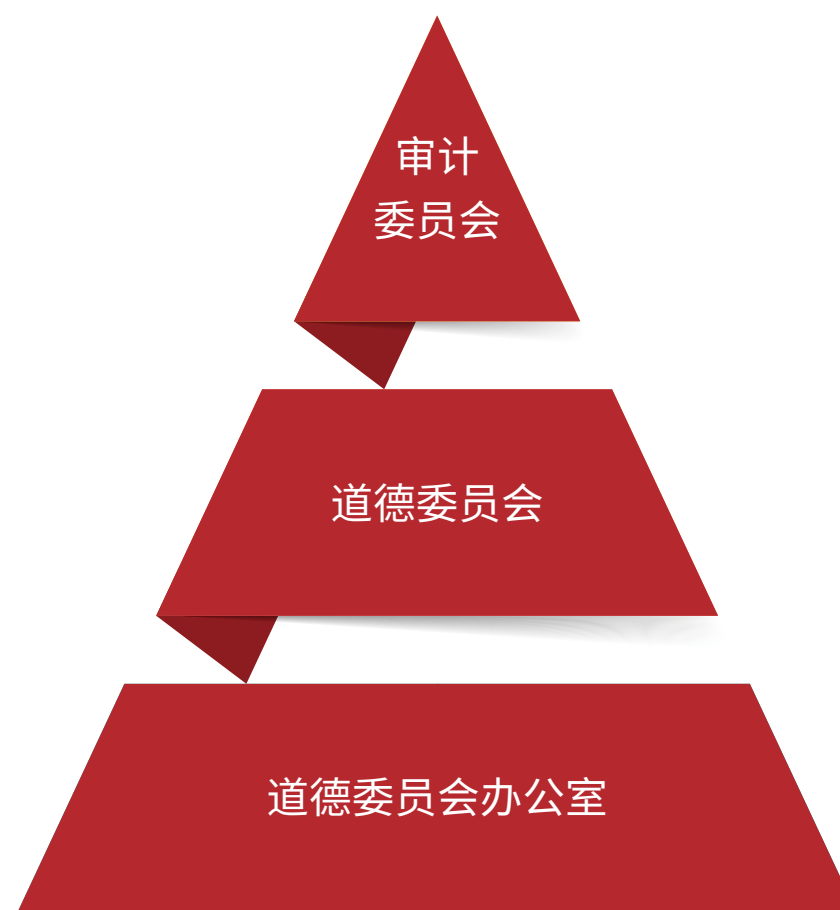


商业道德体系

我们构建规范独立的商业道德管理架构，持续强化商业道德监管工作。我们制定全面清晰的商业道德政策制度体系，为廉正合规管理提供高效指引，促进集团有序开展诚信廉正的商业活动。

商业道德管理架构

我们已建立商业道德三级管理架构，审计委员会负责监督公司整体合规计划及商业道德整体工作计划。道德委员会作为执行层，协调下设的国内及海外道德委员会办公室开展商业行为监督工作。



商业道德三级管理架构

商业道德政策

我们以《商业行为准则》为基础商业道德政策，制定了《网易职业道德及廉正行为规范》《网易员工利益冲突申报规范》《网易员工收受馈赠品处理规定》《网易员工举报制度》等配套制度流程和一系列细化指引，为全体员工及合作伙伴设立了明确的商业行为规范标准。报告期内，我们清晰界定各项制度边界，重新设计网易六条红线——不牟利、不泄密、不冲突、不贪占、不造假、不违法，并对廉正及职业道德制度体系进行整合优化，针对过往违规案例补充了适当条文，进一步确保制度的完整性和适用性。我们高度重视商业道德的制度化建设，通过内部制度对贪腐、贿赂等违反商业道德和法律的行为进行预防。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

廉正文化建设

网易构建以商业道德政策制度为核心的廉正管理体系。我们向全体员工和合作方提供培训课程，帮助深入理解相关要求，确保廉正标准内化于心、外化于行。我们坚持打造全集团范围廉正文化，多层级、多角度、多环节着手加强廉正教育，致力于打造风清气正的企业氛围。

在培训方面，我们持续强化董事会、管理层及所有员工（含外包人员及实习生）的廉正意识，结合线下集中培训、线上学习、案例纪录片警示教育、合规学习认证等多种形式传递网易集团合规廉正规范要求。其中，网易合规及职业道德认证考试覆盖 100% 全体正式员工，该认证已成为每位网易员工每年必过的认证考试，其考试结果与员工的绩效考核和薪酬挂钩。不仅如此，我们还通过《廉洁承诺书》或类似承诺保证向员工传达廉正观念。截至报告期末，网易全体正式员工对《廉洁承诺书》或类似承诺已完成 100% 确认。

网易合规及职业道德认证考试覆盖率

100%

管理层廉正教育

- 我们邀请各业务线高管讲解新六条红线的意义，积极调动高管们参与廉洁共建，发挥示范作用。
- 报告期内，我们已开展近 40 场次的管理者线下廉正培训，并督促参训管理者回到各自团队组织内部廉正再训活动，持续传递和扩大廉正意识。

报告期内，我们已开展管理者线下廉正培训

近 40 场次

全员廉正合规培训

- 我们持续推进全员廉洁合规文化宣传教育，引导每位员工思考和践行廉正标准。我们不断创新廉洁培训形式，通过整理和总结案例素材，以更直观的方式引导员工关注关键环节的日常行为规范，从而提升廉正教育的有效性。
- 我们亦重视全球运营地的廉洁文化建设，例如，我们与第三方专业团队合作开发商业道德行为准则在线学习模块，并要求海外员工在入职时完成学习。同时，我们组织多场商业道德现场培训，涵盖反腐败、反欺诈、利益冲突及举报等主题，帮助他们快速掌握网易的廉正合规要求。

外包及实习生廉正认证

- 我们为外包及实习员工开放合规自主学习平台——网易合规书院，要求其自主完成职业道德板块知识学习，致力于将网易的合规廉正标准普及到外包及实习人员。截至报告期末，完成廉正学习的外包及实习人员已累计超过 1,000 人。
- 对于外包人员，我们亦根据业务要求为其提供针对性培训与考核材料，协助其完成廉正学习与认证考试。对于实习员工，我们要求其在入职时完成线上廉正制度必修课程，并通过学习记录评估其对网易廉正合规要求的掌握程度。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

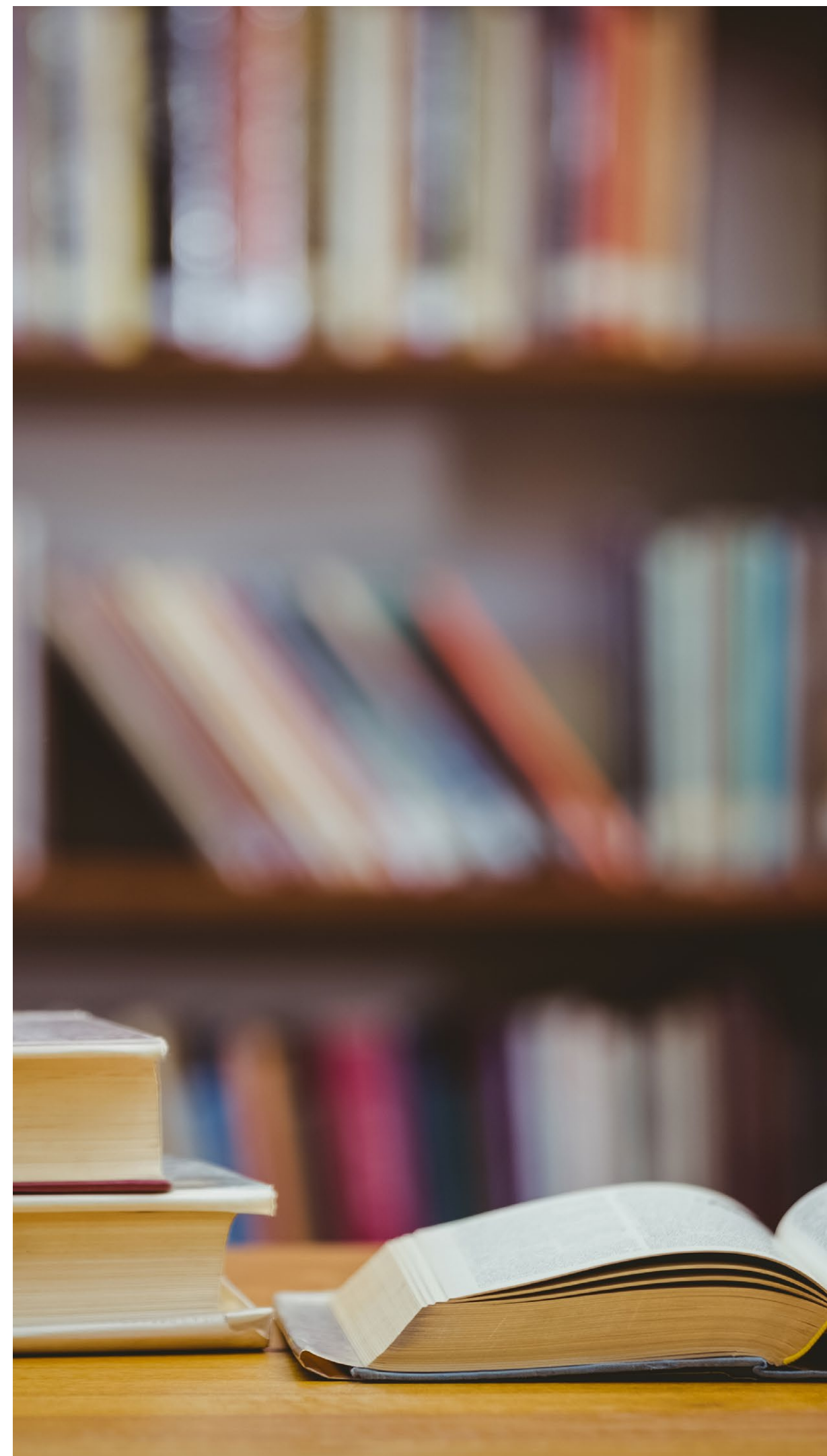
附录

我们持续打造阳光透明的供应链，新建立采购合规委员会，重点加强采购环节供应商廉正管理，规范供应商廉正培训体系，旨在将网易的廉正要求传递至供应商。

供应链廉洁教育

- 报告期内，我们新建立采购合规委员会，负责采购环节廉正合规文化建设和培训，全面加强和规范供应商廉洁教育。
- 我们新建立供应商廉洁培训体系，在要求所有供应商签署《商业道德责任书》基础上，将廉洁规范提示宣贯植入供应商招标与合作全链路。
- 我们定期安排供应商线下集中学习《商业道德责任书》，通过面对面讨论贪腐案例和风险，加强采购合作环节廉正警示教育，并结合培训结束后调研反馈供应商的廉洁认知。
- 我们面向采购职能人员开展合规认证训练营，其在完成道德必修课程、签署廉洁承诺书、认证考试三个环节后才可执行采购工作。

我们始终将反腐败作为企业治理的重要环节，致力于构建透明化、制度化的反贪腐管理体系。报告期内，我们通过完善内部机制、定期全员合规培训及第三方审计等常态化举措，持续强化风险防控能力。针对任何形式的贪腐行为，我们始终坚持“零容忍”原则，未来将持续通过制度完善与文化塑造，筑牢廉洁经营的底线，为利益相关方创造更可信赖的商业环境。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

01 责任管治

董事会治理

风险管控

商业道德

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

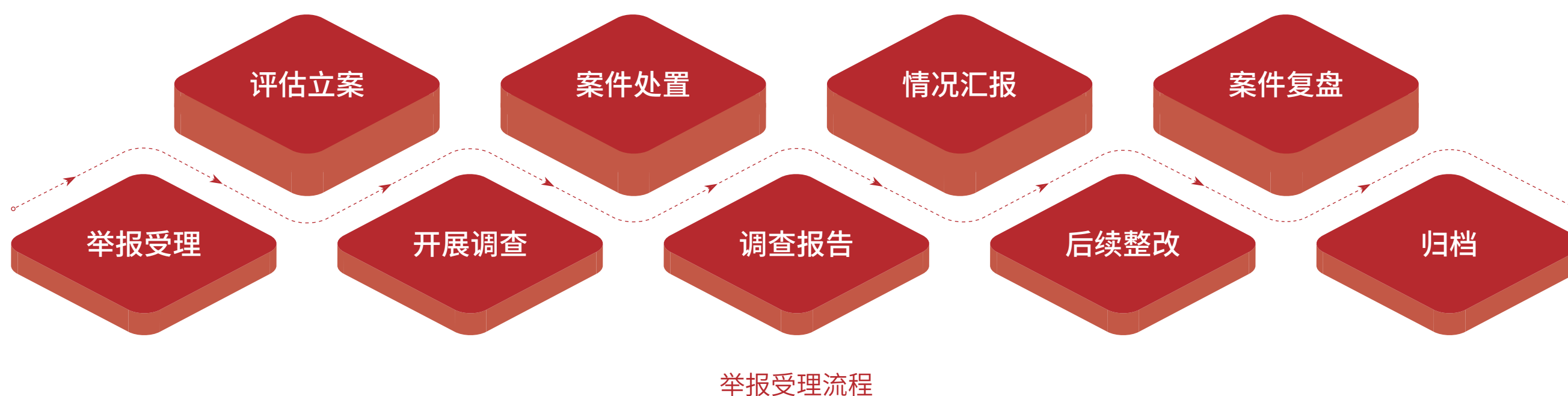
附录

举报人保护

网易对违反商业道德的行为秉持零容忍态度，建立多条举报渠道，明晰举报受理流程，有效保障举报人合法权益。

我们提供多元公开的举报渠道，包括举报网站、举报热线、举报邮箱等，鼓励所有员工、商业伙伴及公众对各类违反商业道德的行为进行举报。我们亦在廉正教育场景中宣传推广举报途径，确保员工了解和熟悉举报方式与流程，提高举报渠道的可及性。

针对举报受理和查办，我们已建立规范的举报受理流程，以封闭式处理保证调查工作的保密性和独立性。网易道德委员会办公室开展独立调查，及时汇报调查结果，并对风险点落实改进。我们将调查发现作为流程改进与制度优化的重要依据，同时开展针对性的合规培训活动，进一步提升整体合规意识。对于经调查属实的不正当行为，我们将对违规者予以适当惩罚处分，并视情节严重性追究当事人的法律责任。



举报人保护制度

- 举报人可选择匿名举报，最大限度保护其隐私
- 参与举报调查的工作人员签署保密协议，禁止泄露相关信息
- 举报查看权限仅针对负责人及专职人员开放

我们建立了举报人保护制度，支持举报人匿名投诉，在举报处理全流程对举报人的身份及所提供的信息严格保密，防止任何打击报复行为，切实保护举报人权益。





02

匠心运营

网易坚持以创新实践夯实可持续发展根基。我们构建多层次网络安全防御体系，严格践行隐私与数据全生命周期保护，筑牢未成年人网络保护屏障。我们以高标准驱动产品与服务质量升级，深化自主创新与知识产权成果转化，打造安全可信赖的用户体验。通过可持续供应链管理与精细化服务生态建设，我们致力于实现商业价值与社会责任的协同共生，为数字时代的安全、品质与创新树立标杆。

- 网络与信息安全
- 产品创新
- 隐私与数据安全
- 知识产权保护
- 未成年人保护
- 供应链管理
- 产品保障
- 用户服务

本章对应的联合国可持续发展目标（UN SDGs）



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



网络与信息安全

网易致力于搭建完善的网络与信息安全管理体
系，持续深化安全保障实践，筑牢安全防线。我们
聚焦网络安全与信息治理能力的进阶提升，致力
于构建数字时代下的安全风险抵御壁垒，为推进
业务系统稳定运营、打造安全的商业运营环境奠
定坚实基础。



网络与信息安全治理

我们的董事会将网络安全风险视为其风险监督职能的一部分，并已指定审计委员会来监督网络安全和其他信息安全风险。审计委员会定期审查我们的网络安全管理及策略，并定期听取管理层关于我们网络安全风险的报告。此外，我们的管理层会于认为适当时向审计委员会通报其认为属重大的网络安全事件的最新情况。

在管理层面，我们已成立信息安全委员会，负责实施与我们战略一致的全球信息安全计划，建立和推动相应的政策及程序，并根据我们的信息安全事件管理政策，于需要时协助确保充分和及时向本公司管理层及董事会披露信息安全事件和某些威胁。

我们的信息安全委员会由高级管理层和资深员工组成，包括我们的首席执行官、信息安全办公室负责人，以及其他管理层人员、业务单位及法务、信息技术及其他部门的负责人。我们的信息安全办公室负责人向我们的首席执行官报告并领导我们的网络安全工作，他在信息技术及网络安全方面拥有超过 15 年经验，曾在多家科技公司担任各种网络安全职务。

我们的信息安全委员会定期向审计委员会报告信息安全风险状况，并于发生其认为属重要的信息安全事件时根据需要向审计委员会报告。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



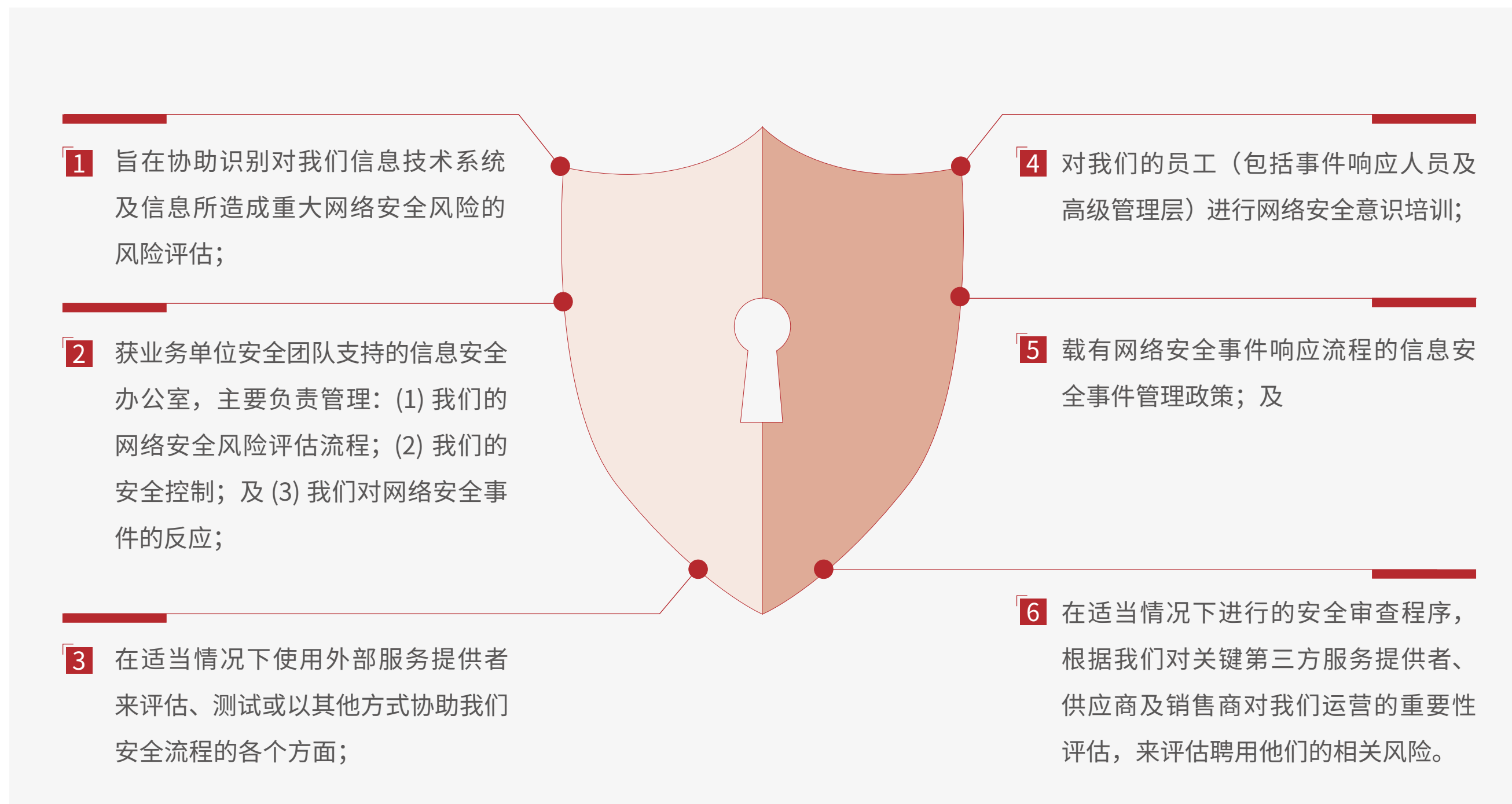
网络与信息安全管理实践

网易持续推进网络与信息安全合规建设，开展常态化网络与信息安全风险的监测与评估，并通过完善的安全防护体系保障集团相关风险抵御能力。我们持续提升员工信息安全意识，并通过信息安全审计与认证以验证信息安全管理体系的有效性。

网络与信息安全风险管理

网易以信息安全合规管理为基础，持续就外部法律法规变化开展前瞻性洞察，并围绕制度和举措两大层面及时针对潜在风险点进行改进与完善。报告期内，我们更新《信息安全委员会章程》《网易信息安全事件管理制度》《员工信息安全守则》等制度文件，在进一步优化信息安全管理机制和安全事件处置程序的同时，强化信息安全管理规范和违规惩处规定，确保信息安全管理全流程合规。

我们已制定并实施网络安全风险管理计划，旨在保护我们的关键系统及信息的机密性、完整性和可用性。我们的网络安全风险管理计划已融入我们的整体企业风险管理计划，并共享适用于整个风险管理计划及其他风险领域的通用方法、汇报渠道及管治程序。我们的网络安全风险管理计划的主要元素包括以下各项：



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



网络与信息安全应急响应

网易建立明晰且规范的网络与信息安全事件应急响应流程，若发生相关安全事件，信息安全办公室将迅速组织人员进行内部评估。若事件被评估为潜在重大安全事件，信息安全办公室将及时向信息安全委员会报告调查情况，信息安全委员会将决定相关应对措施及披露的必要性。此外，信息安全办公室将统筹开展相关事件的补救与改进工作。

我们不定期参与外部开展的网络攻防演习，包括模拟黑客攻防、漏洞扫描与分析等相关内容，以主动识别并解决潜在风险，持续完善网络与信息安全防护体系。报告期内，我们实施信息安全事件响应流程专项检查，旨在完善流程中的待提升事宜。同时，我们于各运营地共进行 3 次网络安全攻防演练，均未造成失分，彰显本集团良好的网络安全事件应对与处置能力。

信息安全审计与审查

网易每年针对信息安全开展内部和外部审计工作，综合评估本集团信息安全管理体系和管理实践的规范性，持续降低信息安全风险。

网易同样重视供应商等合作方的信息安全管理水平，并将供应商信息安全风险作为本集团网络与信息风险管理的关键要素之一。对于关键供应商，网易根据其对公司运营影响的重要程度及其本身风险状况，在有需要的情况下对其开展信息安全评估。此外，我们持续健全数据类供应商的审查与准入机制，对其数据安全提出明确要求，全力保障内外部数据安全。报告期内，网易亦将信息安全保护纳入海外供应商尽职调查流程，以确保其具备充分的信息安全管理与保护能力。

信息安全认证

网易积极推进内部信息安全评估与外部权威标准认证，报告期内，持续推动包括 ISO 27001、ISO 27701、中国网络安全等级保护三级认证等权威安全认证，涵盖主要业务部门；ISO 27001 认证覆盖超过 80% 的自有运营范围。

信息安全培训

我们定期面向员工开展信息安全相关宣贯与培训活动，在提升员工信息安全意识的同时，帮助员工理解和掌握信息安全基础知识。报告期内，网易面向包括正式员工、外包员工以及实习生在内的所有员工开展“信息安全应知应会培训”，并设置培训考核作为其绩效考核的一部分，确保每一位员工具备信息安全知识储备和应对日常风险的实操技能。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



隐私与数据安全

用户隐私保护是网易为用户提供可靠服务的坚实基础。我们持续健全隐私保护管理机制和制度体系，在为用户提供产品和服务的过程中严格规范用户数据处理，积极推进隐私保护专项治理与审查，为用户创造安全可靠的数字环境。



隐私与数据安全

网易董事会将隐私与数据安全纳入其监督职能，委派审计委员会监督相关安全风险。我们设立专业的隐私保护团队，为业务运营过程中涉及的隐私保护问题提供专业支持，并监督隐私保护相关事宜的执行。我们亦成立负责处理用户投诉和与用户隐私相关举报的个人信息保护团队，以及时响应、跟进并解决隐私风险。网易隐私保护团队和相关专业人士密切追踪各项隐私保护相关法律法规及行业标准的变动，以持续完善内部隐私保护管理体系。

我们已制定覆盖全部业务线、产品及用户服务的《网易隐私政策》，明确在收集和使用用户个人信息时对应的处理规则等相关事宜。在全面执行隐私保护策略与举措的同时，我们同样要求供应商遵守隐私保护和数据安全相关要求并履行相关义务。

网易义务

- 网易非常重视保护用户的个人信息，除为了实现我们的服务或功能所必须进行的共享及与部分第三方进行的必要共享外，未经用户另行同意，我们不会与网易之外的任何第三方共享（包含出售、出租或提供）用户的个人信息。
- 网易的服务采取了多种加密技术对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离。在个人信息使用时，我们会采用多种数据脱敏技术增强信息在使用中的安全性。

用户权益

- 如用户想查询、修改或删除其个人信息，可以登录网易账号中心及各单项服务相关功能页面，我们为大家提供了相关操作指引与操作设置。
- 用户亦可与网易的个人信息保护负责人联系，我们将采取适当的技术手段或联系渠道，使用户可以访问、更新和删除自己的个人信息。

《网易隐私政策》内容（节选）

报告期内，我们围绕信息与数据保留等关键方面，对内部的员工隐私保护相关制度、程序和指南进行审核和更新，以确保内部数据保护管理实践始终保持高标准。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



隐私与数据安全保护行动

隐私保护

报告期内，网易根据相关法律法规和监管规定的最新要求，开展用户个人信息保护的专项治理。我们围绕用户个人信息收集处理、个人信息主体权利保障、用户感知提升等方面优化管理举措，旨在规避违规收集个人信息、强制频繁索取权限、欺骗误导用户等不当行为。同时，我们加强识别第三方服务商的违规情况，针对其不合理收集用户个人信息的行为，协调其进行调整或进行技术屏蔽等工作。

网易重点业务部门定期接受来自外部的个人信息保护审查或开展内部自查，以验证个人信息流程管理的合法合规性。报告期内，网易游戏作为浙江省试点主体之一，参与了相关主管部门指导开展的个人信息保护合规审计试点工作。同时，在 2024 年“数安护航”专项行动中，网易游戏从用户个人信息保护、对外数据合作管理等方面出发开展信息保护管理自查，相关成果得到监管部门认可。

我们高度重视员工隐私保护意识的巩固与提升。报告期内，网易面向全体正式员工、外包员工开展隐私保护培训，同时为相关职能部门提供定制的隐私和数据保护培训，确保隐私保护与合规在日常工作中的有效落实。

我们以严格的标准推进隐私管理体系建设。截至报告期末，网易游戏已通过国际权威认证机构挪威船级社的严格审核，获得 ISO/IEC 27701: 2019 隐私信息管理体系国际认证。

数据安全

网易积极响应《网络数据安全管理条例》相关要求，重点业务部门全面优化数据管理规范，并通过强化权限设计、加强数据分类分级管理等举措确保数据全生命周期的安全。2024 年，我们针对部分产品的数据处理活动开展全生命周期安全合规审计，围绕数据安全制度体系的完善性、安全管控流程设计的合理性及执行的有效性进行专项审查，不断提升本集团的数据安全管理水平。

为进一步保障数据安全，网易于报告期内就内部数据流动开展风险评估，对内部数据访问进行审查，以识别潜在的数据泄露与流动风险。同时，网易重点业务部门严格履行数据处理者义务，于报告期内开展年度网络数据风险评估，并向当地有关部门报送风险评估报告。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



未成年人保护

网易持续关注未成年人身心健康，积极履行未成年人保护责任与义务。我们打造规范且有效的未成年人管理平台，并借助人工智能技术（AI）持续优化未成年人保护机制，强化未成年人保护举措，构建未成年人友好型网络空间。



未成年人管理平台

我们成立网易游戏未成年人保护中心，该中心由用户与政策研究、未成年人关爱、网络环境治理、网络安全教育等工作组组成，专注于未成年人保护相关政策研究与产品开发，系统地构建和升级未成年人保护工作机制。

我们亦设立“网易家长关爱平台”，携手家长科学管理未成年人游戏行为，共同为未成年人健康成长保驾护航。报告期内，我们对该平台进行优化，在产品官网显著位置强化家长引导，推进游戏时长与消费管控功能的应用，并增加向家长提供异常消费的电话提示频次，强化未成年人游戏行为的家企协管。

未成年人保护行动

网易努力构建全方位未成年人保护生态，不断强化应用于关键产品与服务的未成年人保护举措，以实际行动助力未成年人健康成长。2024 年，我们围绕 AI 技术应用、绿色游戏打造等维度进一步夯实未成年人管理与保护能力。

强化 AI 技术与系统应用

我们持续深化 AI 识别与监测技术在未成年人保护管理实践的应用。网易游戏在多个产品推广具备 AI 识别功能的未成年人保护系统，并不断提升 AI 识别的精准度，为未成年人游戏管理持续赋能。基于未成年玩家不理性消费模型，我们对疑似消费异常的未成年用户进行及时干预，实现未成年人保护工作的全天候深度覆盖。报告期内，网易游戏于充值环节新增人脸识别验证，并引入账户消费提醒功能，进一步强化游戏消费行为管控力度。

网易未成年人保护 AI 合规系统荣获“金线法律科技与 AI 应用奖”

网易持续推进 AI 技术应用与未成年人网络环境治理的深度融合，并推出未成年人身份识别、风险行为识别管控及不良信息过滤“三管齐下”的未成年人保护 AI 合规系统，其在 2024 年荣获第四届金线奖——金线司法案例奖（法律科技与 AI 应用奖）。

该合规系统以大数据和人工智能技术为基础，构建多融合模型，通过算法分析多维度特征信息，有效落实和提高针对未成年用户的防沉迷、内容安全、消费保护和社交保护的效果，为未成年人保护这一命题带来更加科学高效的合规解决方案。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



优化未成年人保护机制

网易严格落实《未成年人网络保护条例》的相关要求，于网易游戏、网络直播、网络社交类产品中设置“未成年人模式”，根据不同年龄段未成年人的使用特点，定制化设计产品内容和功能，并为其监护人提供时间管理、消费管理等管控工具。

2024 年，网易游戏“未成年人模式”已实现对中国大陆地区正常运营游戏的全覆盖，并增设未成年人举报专项入口，开辟投诉处理绿色通道，确保投诉与举报得到高效响应与及时处理。同时，网易游戏在游戏商业营销的自动化推送中，全面屏蔽未成年用户，为未成年人营造更纯净的游戏体验，从源头降低异常消费风险。

打造绿色游戏

网易游戏持续聚焦游戏环境的改善与提升，在反欺诈和反欺凌等方面不懈努力，致力于打造绿色和谐、包容有序的游戏氛围。报告期内，网易游戏开展游戏社交功能优化，通过屏蔽陌生用户、禁止转载个人信息等举措，有效减少欺诈和欺凌等违规行为的发生。

此外，网易游戏开展有害信息和黑产问题的常态化专项治理，通过未成年人保护团队主动识别、AI 巡逻等方式严格监控并处置有害信息。对于涉嫌违法犯罪行为和潜在风险点，网易游戏将及时反馈至公安机关。通过强有力的游戏生态治理实践，网易游戏获得由广州市游戏行业协会授予的“2024 年度广州市网络游戏行业生态治理基地优秀企业”称号。

网易游戏开展暑期反诈专项行动

为积极履行未成年人网络安全保护的社会责任，打击游戏域外诈骗问题，网易游戏于 2024 年暑期启动“暑期反诈专项行动”。网易游戏聚焦反诈治理与风险防控，成立域外诈骗信息巡查小组，通过全天候域外巡查、技术赋能、多方联动及引流拦截等有力举措，有效阻断新型诈骗手段，全力保障未成年人财产安全及其合法权益。

此外，网易游戏坚持“打防”并举，持续开展反诈宣传，织密反诈网络。《蛋仔派对》于暑期与昆山公安共同推出“反诈课堂”，通过情景重现和科普警示，传授实用的反诈知识；同时，昆山公安与《蛋仔派对》联合制作的乐园地图《反诈第一课》，将常见诈骗手段转化为寓教于乐的闯关玩法，让包括未成年人在内的游戏玩家在将罪恶绳之以法的互动体验中，筑牢网络安全意识。

推进行业建设

网易积极参与行业内的各项重要规定及技术标准的起草和制定。2024 年，网易游戏参与游戏行业首个消费管理团体标准《未成年人网络游戏服务消费管理要求（征求意见稿）》的起草，为游戏行业未成年人保护管理相关标准与体系建设贡献积极力量。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



产品保障

网易秉持负责任营销理念，匠心打造高品质产品与内容平台，严守质量与合规标准，不断精进产品质量管理体系，确保为用户提供优质、可靠的产品使用与服务体验。



负责任营销

网易全方位规范平台内的营销内容，确保营销内容合法合规，为用户提供正能量信息。

我们注重广告合规，严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规，对营销物料投放进行严格管控，坚决杜绝含有歧视、误导、暴力、损害儿童利益以及危害公众身心健康等内容的广告出现，同时严禁投放烟草、武器、赌博等违规类型广告。

网易秉承负责任营销的行为准则，通过高效执行管理实践，维护营销信息和内容的真实性与合理性。以网易严选为例，严选以产品标签和详情页内容作为责任营销的管理重点，设立了严格周密的多轮审核机制，保障营销内容合法合规。



- 关于本报告
- 关于网易
- ESG 亮点表现
- ESG 治理
- 责任管治

02 匠心运营

- 网络与信息安全
- 隐私与数据安全
- 未成年人保护
- 产品保障
- 产品创新
- 知识产权保护
- 供应链管理
- 用户服务

- 同心筑梦
- 社区发展
- 绿色理念

附录



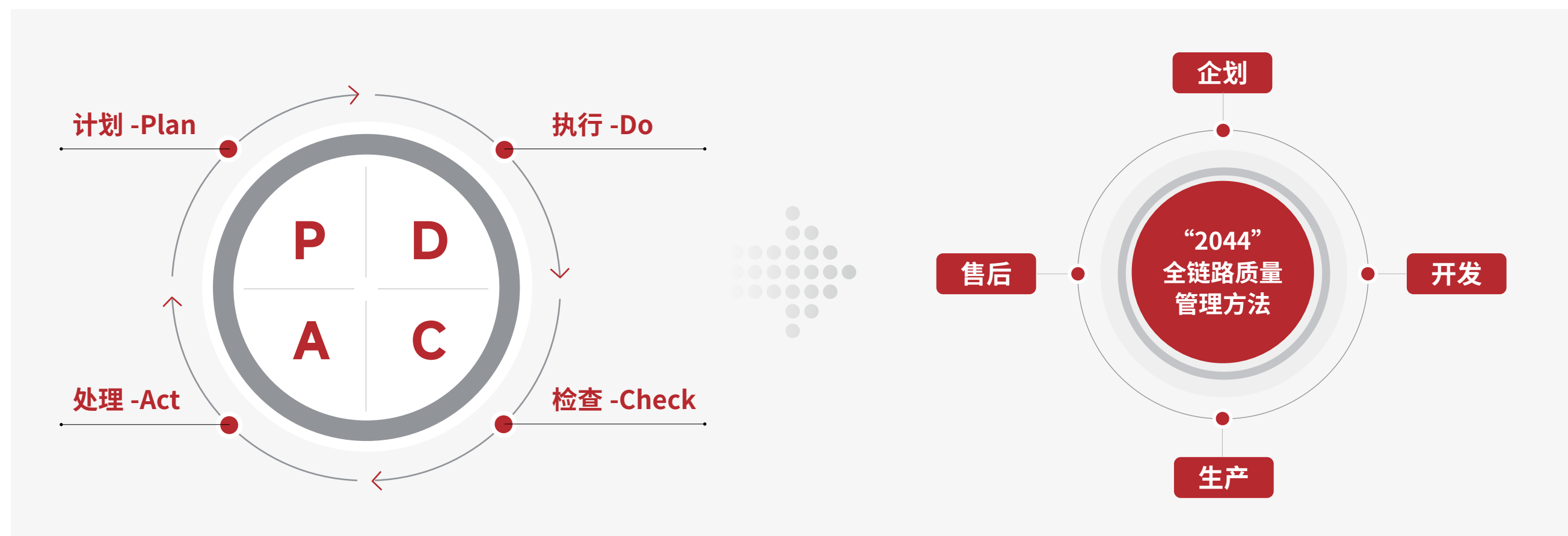
产品质量

通过严格执行质量管理程序及管理举措,网易确保产品质量的稳定提升,致力于赢得消费者的信任与支持,为业务的可持续发展奠定坚实基础。

产品质量管理体系

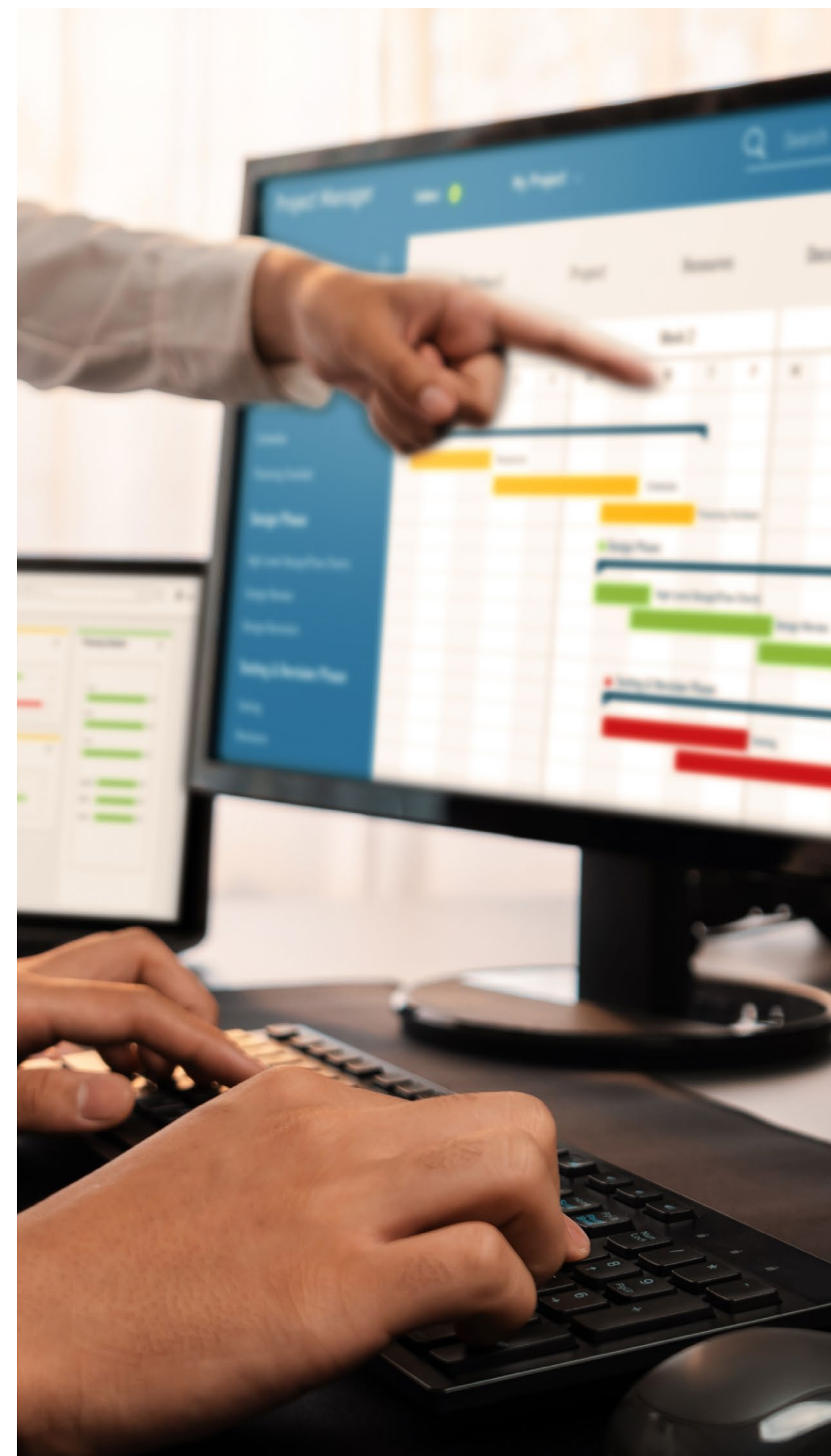
网易加强落实产品保障举措,搭建并运用产品质量数字化管理体系,不断强化对产品质量的管控水平。

网易严选以“PDCA 循环”的全链路电商商品质量数字化闭环管理系统为基础,于报告期内建立了“2044”全链路质量管理方法,包含 20 道质量管控节点,4 个关键卡点,覆盖商品“企划、开发、生产、售后”全生命周期,实现了对产品质量从源头到终端的全方位把控。



PDCA 循环体系与“2044”全链路质量管理方法运作模式

截至报告期末,网易严选已获得 ISO 9001(质量管理体系认证)、ISO 14001(环境管理体系认证)以及 BRCGS A&B(食品代理商与经销商全球标准)等管理体系证书。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



产品质量管理实践

网易搭建严格的质量管控体系，制定专项改进计划并开展针对性培训，全方位保障产品品质。

网易严选“品质学院”

2024 年，网易严选“品质学院”围绕质量管理理念与体系、商品质量法规、各品类工艺技术、质量工具与方法以及相关管理流程开展了各类培训。此外，网易严选通过“品质学院”组织了供应商培训，培训课程覆盖行业可持续发展、生产经营法规解读、商品标准解读、产品测试与技术要求、有害物质管控要求以及材料材质专业技能培训等方面，进一步提高供应商产品质量意识和质量管理能力。报告期内，网易严选“品质学院”共组织培训 16 期，培训 900 余人次，总学时超过 1,700 小时。

网易严选宠物食品改善专项

为加强宠物食品的质量管理，2024 年我们持续推进宠物食品改善专项，助力核心供应商获得国家实验室（CNAS）认可，强化团体标准建设，深化产品技术积累，赢得消费者信任。

网易严选高度重视标准创新，从“标准体系化、标准国际化、标准先进化”三个维度推进标准化建设。2024 年，网易严选参与起草的国家标准《GB/T 35607-2024 绿色产品评价家具》、团体标准《T/SDPIA 03-2024 全价干（性）宠物食品》以及《T/CHCIA 032-2024 除菌型洗涤剂 通用技术要求》正式发布。此外，为助力中小學生实现午休“舒心躺睡”，网易严选牵头起草了浙江制造团体标准《中小學生午休课桌椅》，推动更多中小学午休设备迭代。

内容合规

我们高度重视内容合规，对所有发布的内容进行严格审核，确保为用户提供清朗的网络环境。

为保障用户的合法权益及身心健康，网易传媒严格遵循相关法律法规，制定并披露《网易号媒体开放平台注册协议》，划定内容红线，坚决杜绝暴力、黄赌毒、歧视等有害内容，确保平台信息和内容的合法合规，为用户提供优质、安全的产品使用体验。

网易云音乐严格遵守《互联网信息服务管理办法》等法律法规，搭建 7*24 小时内容安全应急处理机制，并成立生态治理专项小组，针对音乐黑产、违规内容进行常态化的统筹管理，积极引领行业媒体的道德风尚，向社会各界传播积极向上的价值观。

网易云音乐“治愈小纸条”

网易云音乐致力于为用户打造安全、温暖的音乐社区。当用户搜索与自我伤害相关的高风险关键词时，平台将自动跳转至“治愈小纸条”页面，为用户呈现温暖疗愈的内容，并提供全国各地区心理咨询热线，构建数字心理健康支持平台，保护用户身心健康。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



产品创新

网易持续加码 AI 技术的前沿研究与应用，充分发挥自身在技术与内容领域的优势，打造多样化的品类矩阵。通过技术创新与产业应用的深度融合，我们不断突破产业边界，赋予传统行业全新活力。在加速产业变革焕新的同时，我们始终秉持科技伦理和人工智能合规运用的理念，促进行业生态可持续发展。



AI 创新

网易聚焦并深耕游戏领域的创新开发，拓展 AI 技术在游戏领域的布局与落地，引领游戏行业向更加智能化、高效化、个性化的方向发展，致力于为全球玩家提供更卓越的游戏体验。我们持续深化 AI 技术与核心业务的创新融合，巩固多元化品类的竞争优势，不断提升产品的影响力与商业价值。

《逆水寒》手游运用 AI 技术推出剧组模式和门客系统

《逆水寒》手游敏锐捕捉短视频潮流，基于网易伏羲提供的 AI 能力推出剧组模式，集成角色外观设计、视频动作提取、文本动作生成、智能运镜、翻拍动画等功能。该模式充分运用 AI 技术，激活游戏内海量美术资产，并因此激发大量短视频创作，收获数十亿播放量。同时，《逆水寒》手游紧跟 AI 情感陪伴趋势，推出门客系统，玩家可自定义 NPC 的人设、声音、外貌，使其陪伴自己同游、打本、拍照等，成为闯荡江湖的得力伙伴。玩家已创造超过 1,000 万个智能体，并产出大量广泛传播的二创内容。

网易伏羲助力《永劫无间》手游打造全球首创游戏 Copilot

网易伏羲助力《永劫无间》手游推出游戏 Copilot——语音 AI 队友。该功能集成语音识别、语义理解、人设对话、语音生成、强化学习、模仿学习等多项智能体能力，赋予 AI 队友“感知”战场情况、“理解”玩家意图、“决策”战斗策略并“执行”相应行动的能力。这种“能感知、会表达、懂执行”的 AI 队友，通过数据闭环训练自动更新模型，持续优化行为决策，实现与玩家的深度协作。该功能上线后，每日有数万名玩家与 AI 队友并肩作战。AI 队友显著提升玩家的游戏体验和满意度，获得了玩家的高度认可。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



网易 AI Lab 助力游戏全链路创新

网易游戏持续探索智能化游戏体验与技术创新，将 AI 技术应用于游戏开发及运营全链路，助力游戏产品迭代升级。在游戏开发阶段，网易 AI Lab 自研的 AI 美术工具、AI 语音技术、智能化测试工具等能大幅提升游戏的开发效率。

在内容创新方面，网易 AI Lab 不断探索各类创新游戏玩法，拓展 AI 技术在游戏领域的应用。例如，在《燕云十六声》中，网易 AI Lab 推出 AI NPC 攻略玩法，助力玩家与 NPC 进行智能对话与互动，同时赋予 NPC 角色更丰富的情感与动态响应能力，进一步提升游戏沉浸感。



AIGC 技术加持助力音乐创作质效提升

网易云音乐 AI 音乐实验室自主开发的一站式 AI 写歌系统，通过自研的 AIGC (Artificial Intelligence Generated Content, 人工智能生成内容) 技术，仅需 10 秒即可帮助音乐人完成 Demo，显著提升创作效率与作品质量，成为音乐创作的得力助手。此外，AI 音乐实验室还为央视新闻新年特别节目《迈出新步伐》提供配乐支持，通过 AIGC 作曲与编曲技术，在极短时间内创作弦乐、钢琴、琵琶三种乐器演奏版本的主题曲，高效助力节目报道。

AI 大模型技术驱动网易有道 X7 词典笔离线翻译性能升级

网易有道词典笔 X7 系列搭载专用的定制芯片，为离线大模型的顺畅运行提供硬件支撑，实现不联网状态下也能快速且准确翻译。定制 AI 芯片可节省 90% 待机功耗，有效解决离线大模型运行时的高耗电问题。此外，该词典笔配备业内首创的“一目十行”多行同步扫描技术，同时搭配超大智慧视窗，最多支持同时扫描十行文字。用户可根据需要自由切换单行或多行扫描模式，在文献阅读、写作检查和重点摘抄等场景中，显著提升信息录入和翻译效率。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

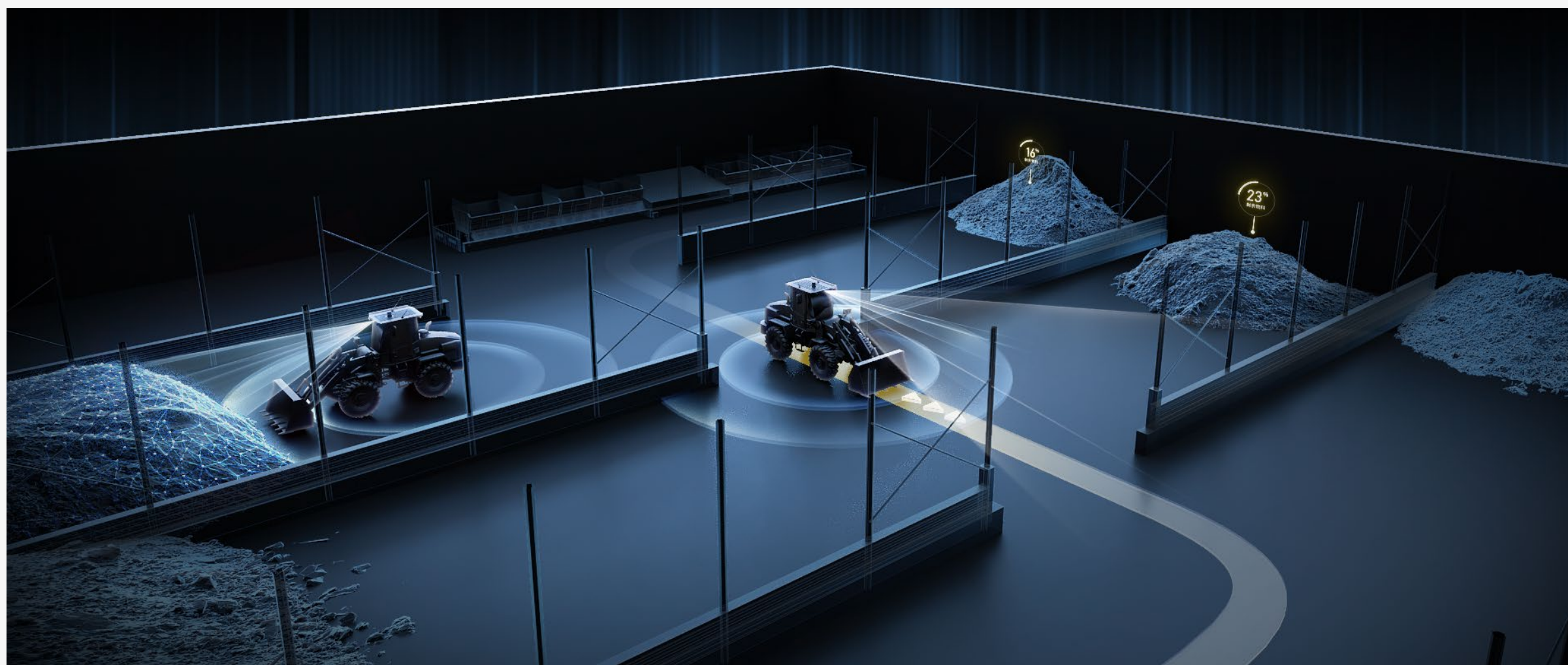


网易充分运用公司在核心业务领域积累的 AI 创新经验，成功打通传统实体产业的创新链路，为实体产业植入智能化基因。我们坚信 AI 技术是推动新质生产力发展的关键力量，通过 AI 技术变革传统行业，为满足生产协作需求提供更高效、安全、灵活且创新的解决方案。

推出“黑灯工地”等解决方案 推动新质生产力发展和安全生产

我们深知技术在传统行业革新中扮演的重要角色，在需要的地方提供我们的专业技术和解决方案。比如我们推出了搅拌站无人作业装载机机器人，能够在搅拌站场景中实现自主导航避障、高精度铲卸料等无人化作业功能。其中，我们自主研发的高精度轨迹跟踪和最优轨迹规划算法显著提升了作业效率和长时间作业可靠性。

我们也与领先的工程机械制造商合作，共同探寻高效、安全的技术产品和解决方案，比如我们基于无人装载机机器人进一步推出了“黑灯工地”产品。装载机机器人可在无人且全黑环境下自动化运行，实现 24 小时不间断生产。该方案生产效率可达传统站点 120%，能源消耗降低 15%，综合运营成本节省 30%，不仅帮助施工单位解决了安全生产问题，将人从高危机械操作里解放出来，还有效缓解长期以来工程机械行业招工难、用工难的痛点，极大提升了工程作业的安全性与生产效率，为传统行业注入新质生产力。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



AI 合规与科技伦理

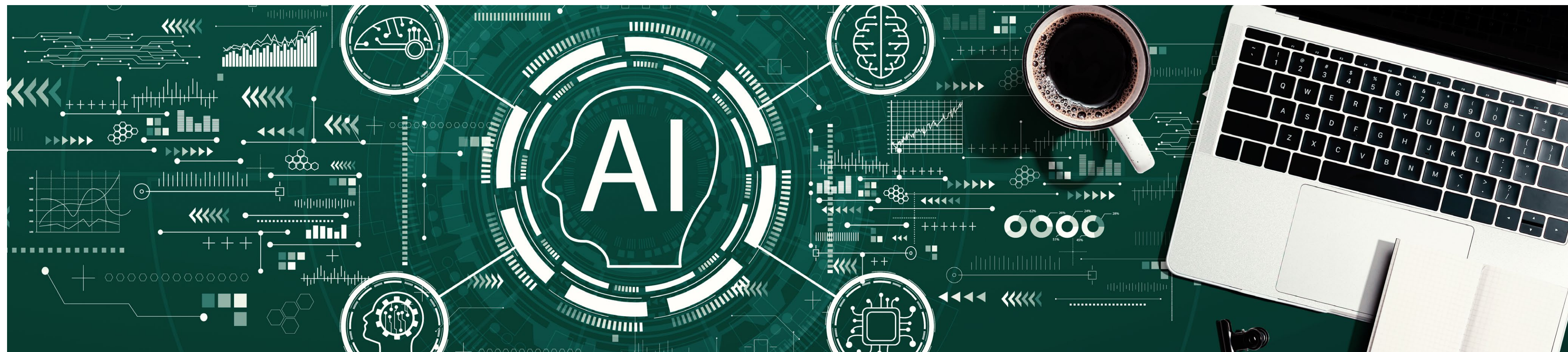
在推动 AI 技术落地各项业务场景的进程中，网易始终秉持科技向善的发展理念，将 AI 合规使用与伦理治理置于重要位置。我们不断夯实科技伦理治理基础，推进 AI 合规运用实践与行业科技伦理建设，积极应对科技快速发展带来的合规要求和科技伦理问题。

我们响应 AI 合规相关监管要求，制定《算法科技伦理审查制度》，清晰界定科技伦理审查规范、审查流程、监督考核等工作要求。我们鼓励各业务单元结合实际情况制定和优化相关政策，以促进人工智能的安全及负责任使用。

以游戏业务为例，2024 年，网易游戏进一步更新《AIGC 数据及内容安全专项合规指引》，从训练数据、安全测试、生成内容、透明度及用户监督多维度加强 AIGC 技术应用的公平性、透明度、隐私性和安全性。

以教育业务为例，网易有道在开发、设计、部署以及使用生成式人工智能的全过程贯彻合规原则与科技伦理。网易有道在模型及算法训练过程中注重解决算法歧视、差别对待等问题，通过加强数据训练监管及合规性测试，有效规避 AI 技术应用可能涉及的偏见、歧视、伦理或隐私及数据透明性等问题。

我们重视内部 AI 合规文化建设，通过发布行业标准要求解读与 AIGC 合规观察栏目，及时同步最新 AI 治理合规要求及典型案例，向员工普及 AIGC 的合规知识并提高员工对于 AI 合规研发与应用意识。此外，我们积极投身 AI 合规及科技伦理相关的行业交流活动，与业内伙伴探讨热点话题，共同推进行业 AI 合规与科技伦理水平提升。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



知识产权保护

知识产权保护是企业维护创新成果的必要举措。网易构建了完备的知识产权保护体系，严格执行知识产权保护管理措施，持续强化集团内部的知识产权保护观念，激发员工的创新潜力，促进优质创新成果涌现。



知识产权保护体系

网易制定并发布了《网易公司维护知识产权管理规定》和《网易授权专利盘点操作规程(2023版)》等内部政策制度，不断完善集团知识产权保护体系。我们对公司在专利盘点方面的工作流程进行规范，报告期内，针对重点专项产品，我们开展了专利数据的统计和排查，对已授权专利进行维权价值评估和标记，提升应对潜在专利纠纷的能力。此外，我们持续推动知识产权管理系统及数据库的迭代和优化，确保知识产权保护体系稳定高效运行。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



知识产权保护管理实践

网易全力推进知识产权保护措施，执行行业专利风险预警分析、特定领域专利调研以及产品设计专利筛查工作，并建立了侵权风险评估流程和权益人申诉渠道。我们对知识产权侵权行为进行严密监控，并采取坚决措施予以打击。我们定期回顾产品从研发到推广各阶段所面临的风险，并组织知识产权专项培训。

2024 年，网易继续优化知识产权保护工作方案，以“拓展布局、风险管理以及维权运用”三大板块作为知识产权保护工作重点方向。

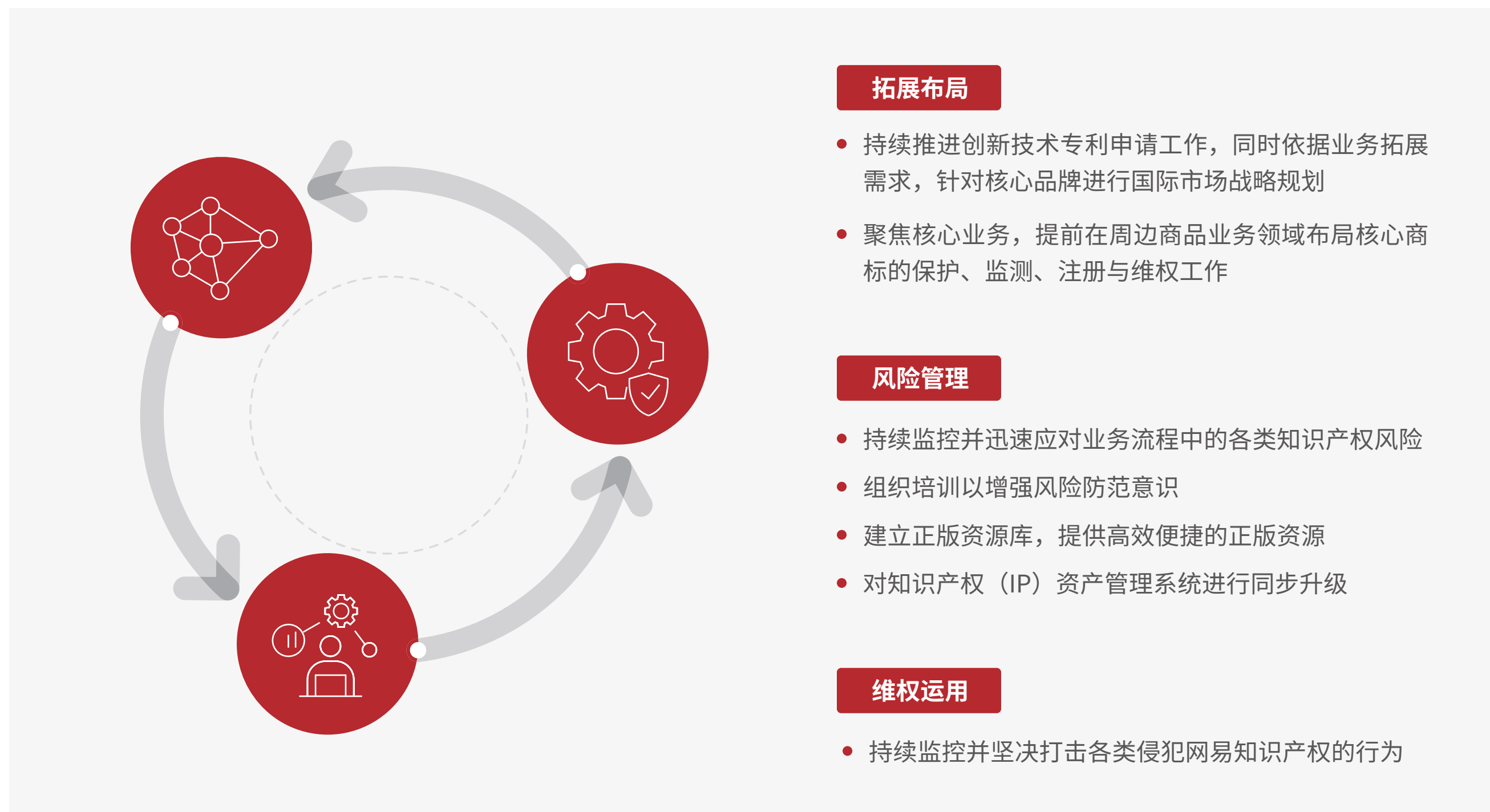
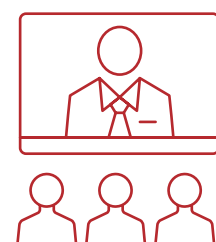
我们坚持提升商标风险管控水平，严格执行产品侵权风险审查，以防范潜在的法律纠纷，确保产品知识产权得到真实有效的保护。

报告期内，我们开展 10 余场知识产权培训，培训主题包括专利申请布局、商标版权申请布局、专利风险防控等，培训对象覆盖研发人员、专利工程师、合作的外部知识产权代理机构，约 300 人次参与。此外，我们已累计举办 150 余次项目专利挖掘会议，在会议过程中，同步提升研发人员的创新保护意识与专利申请能力，取得显著成效。

网易鼓励员工开拓创新，通过实施《专利奖励制度》，在保护公司知识产权的同时，也为员工的产品与技术创新贡献提供有力支持。

报告期内，我们开展知识产权培训

10 余场



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



供应链管理

网易从产品源头进行质量把控，持续提升供应链管理水。我们通过全方位的供应商准入、考核与风险管控工作，提高供应链综合质量，并积极与供应商构建合作共赢的关系。



供应商准入

网易制定了《网易集团供应商管理制度》《网易集团采购管理制度》，对现有供应商和新供应商的管理流程设立了明确的规范要求。2024 年，我们制定了《商务采购部采购管理办法》，细化了供应商筛选方式、供应商评比方式以及单一来源供应商管理细则，旨在进一步规范采购工作流程，确保采购工作的高效管理。

报告期内，我们成立了网易集团采购合规委员会，并于 2024 年 7 月启动供应商准入与存量供应商合规性审阅工作。同时，我们对所有供应商与网易之间的通讯工具进行严格规范，进一步提高信息传输的安全性和保密性，确保商业机密不被泄露，维护双方的合法权益。



供应商准入流程

在货品供应商准入环节，网易严选严格审查供应商在环境保护、企业治理、劳工权益及商业道德等方面的表现，确保其符合我们的标准与要求。同时，在与供应商签订的主合同中，我们附有《网易严选环境保护和职业健康安全相关方告知书》，该告知书内容遵循 ISO 14001 环境管理体系认证的审核要求。2024 年，网易严选引入的供应商均完成该告知书签署，签署覆盖率达 100%。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



供应商考核

2024 年，网易针对《供应商管理制度》进行了修订，以进一步规范供应商分类管理、供应商信息登记及资质审核、供应商库维护、供应商日常管理、供应商考核等工作，以全面提升供应商合规管理水平，有效防控采购风险，进而推动业务的健康发展。

我们建立完善的供应商考核评估体系，为不同产品类别制定了详细的供应商考核规范，并从“考核维度、考核频次、审核方式、处理机制”四个方面推进供应商考核工作，有效提升供应链综合质量。



考核维度

整体考核维度主要包含成本、质量、交期、服务、开发创新等

持续细化和补充各品类的考核维度



处理机制

设有供应商整改机制

提供 PIP (Performance Improvement Plan, 绩效提升计划) 要求未通过绩效考核的供应商进行整改，并跟进阶段性评估整改情况



考核频次

按照品类进行半年度、季度、月度的定期评估



审核方式

现场考核

线下及线上打分

2024 年，网易严选持续以“季度绩效考评”及“年度绩效考评”的评估周期对货品供应商进行绩效评估。在季度评估中，迭代升级后的评估系统实现了模块化定制，系统自动评分取代部分模块的人工评分，并优化了多项指标的评分逻辑。这些改进显著提升了供应商绩效评估的效率和准确性，增强了评估结果在供应商管理中的指导意义。

报告期内，我们上线了新的采购系统，进一步优化供应商验收结果审核审批流程，并将评估结果应用到后续的供应商订单分配体系，确保供应商库中的供应商在质量和价格上均达到最优水平。同时，我们在采购合同中明确增加验收 SPEC 或 SLA (service-level agreement, 服务等级协议)，确保供应商提供的产品和服务符合既定的质量标准和性能要求。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



供应商风险管控

针对供应链各环节的潜在风险，我们主动实施监察与管控措施，借助数字化管理工具提高管理效能，防止采购环节出现违规行为。



供应链风险管控

网易搭建了采购 KRI (Key Risk Indicators, 关键风险指标) 看板, 利用数字化技术及时识别供应商经验资质、供应商交易金额与供应商异常行为等维度风险, 对于可能存在的风险进行预警, 关注方面包括供应商资质与经验、历史合作表现等。此外, 我们继续开展 MDM (Master Data Management, 供应商主数据) 项目立项, 及时查验外部平台信息, 识别外部平台上供应商的风险提示信息, 并将这些风险提示信息作为供应商入库评估的重要参考。

为提升采购环节的质量风险管控, 我们借助供应商培训等手段助力供应商优化质量表现。

供应商茁壮计划项目

2024 年, 网易严选继续针对核心供应商开展“茁壮计划”项目。项目二期对四家爆品和突围类目的核心供应商开展了全面诊断和重点帮扶。同时, 根据各类目的特性, 针对性增加了包括实验室能力建设专项、异物改善专项在内的九大质量改善专项, 覆盖超过 20 家供应商。此外, 网易严选开设了“茁壮课堂”, 针对供应商的薄弱项持续提供专题培训, 覆盖超过 30 家供应商。

我们定期举办供应商廉正培训, 旨在加强与供应商之间的健康合作, 确保双方在商业往来中保持廉洁自律, 共同营造一个公平、透明的合作环境。

网易严选 2024 年度供应商廉正培训

为助力供应商深入领会并践行廉洁商业准则, 2024 年, 我们借助线上培训的形式, 通过网易严选供应商管理系统向全体合作中供应商发布《廉正制度学习》公告, 开展供应商廉正培训, 培训内容涵盖廉洁从业规定、职业道德规范、法律法规等方面, 旨在提升供应商的法律意识与商业道德素养。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

02 匠心运营

网络与信息安全

隐私与数据安全

未成年人保护

产品保障

产品创新

知识产权保护

供应链管理

用户服务

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



用户服务

关注并回应用户需求在我们的业务运营中占据核心地位。我们积极践行“和用户在一起”的价值观，持续改进客户服务体系，优化客诉处理流程，并建立专业的客户服务团队，旨在为用户提供暖心服务，优化用户体验。



网易各业务单元根据业务特点组建了客服团队，为不同需求的用户提供量身定制的专属服务。我们积极与用户建立高效的沟通机制，精准把握客户的多样化需求，强化与用户的双向互动。我们持续提升客服质量，致力于打造一支高水准的客服团队。我们以提升客户满意度为目标，不断调整与更新客户服务流程与机制，确保能够快速响应并妥善处理各类客户投诉，高效解决客户问题。

网易游戏不断强化团队在游戏产品和服务方面的能力，同时根据用户多元化的诉求，为客户提供多样化的服务途径，并构建多维度的服务评估体系。网易有道基于 VoC（Voice of the Customer，聆听客户声音）管理机制，不断提升智能化及技术创新对内部信息的整合能力，持续为用户提供更精准的服务。以在线课程为例，网易有道热线服务人次超过 16 万，热线满意度达 96.2%，在线服务人次（含人工客服和智能客服）超过 80 万，客诉处理满意度和在线满意度较上年度均有提升，其中客诉处理满意度接近 90%。

网易严选通过全链路的风险监控建立预警监控体系，为用户提供主动服务，并提升售前及售后服务水平从而有效提升用户的服务体验。2024 年，网易严选持续提高智能客服解决能力，并在“双 11”大促期间首次启动全渠道小时级服务看板监控咨询和工单的突发问题，通过批量处理和体验升级及时减少影响，确保用户问题快速、高效得到解决，提升用户满意度和忠诚度。2024 年，网易严选客服在线咨询好评率 94.1%，用户咨询量 387 万次。



03

同心筑梦

人才是企业宝贵的财富，我们在完善人才规划、构建多元人才梯队方面持续发力，健全员工权益保障和薪酬福利体系。我们厚植人才培养沃土，打造丰富的学习资源与清晰的人才发展体系，助力人才成长与价值实现。我们悉心传递人才关怀，营造健康且充满活力的职场氛围，持续提升员工归属感与满意度。

- 汇聚人才
- 培养人才
- 关爱人才

本章对应的联合国可持续发展目标（UN SDGs）



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录

汇聚人才

网易积极布局人才储备与招募，充分挖掘具有潜力的优质人才。我们注重打造多元化人才团队，尊重和保障员工合法权益，营造平等包容的职场氛围。我们巩固全面的薪酬体系，持续升级非薪酬福利，提升员工的幸福感与归属感，促进人才吸引与保留。



人才引进

我们将“热爱、和用户在一起、创新”的网易企业价值观，以及我们的人才观融入选拔标准，制定人才招聘策略，提升人才选拔效率和适配性。我们通过包括校园招聘、社会招聘、内部转岗、实习生转正招聘在内的多种渠道吸纳不同专业背景、不同地区的优质人才，并积极拓宽人才招聘途径，例如鼓励管理人员深入一线发现人才，挖掘人才等。我们积极部署人才储备战略，持续开展校企合作，为在校生提供行业领先的培训机会，并从中发掘具有发展潜力的人才。

校园招聘

在全球范围招募具有不同专业背景的应届毕业生

社会招聘

在全球多个地区进行人才布局，吸纳多元化人才

人才储备渠道

内部转岗

制定内部员工转岗计划，为员工提供更多多元成长路线

实习生转正招聘

支持获得导师认可及业务考核优异的实习生申请转正

网易游戏创造夏令营

网易持续探索校企合作模式，支持在校大学生丰富实践经验。报告期内，网易游戏与中国美术学院、中国传媒大学等院校联合举办在校生游戏概念创作比赛。本届夏令营以“潮起东方”为主题，开设美术专业系列培训与游戏提案学习，引导学生制作独具东方美学的游戏概念作品。我们依托作品比选形式为学生提供思想交流和碰撞平台，激发学生的美术表现力和创新性，从中挖掘具备专业潜力的适配人才。

网易云音乐与高校合作选拔人才

网易云音乐与知名音乐院校保持长期合作，通过多元交流与定向招聘招募优秀人才。2024年，网易云音乐与顶尖高校开展深度合作，邀请高校学子进园区交流，促进其加深对岗位的认识，为输送优质人才奠定基础。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

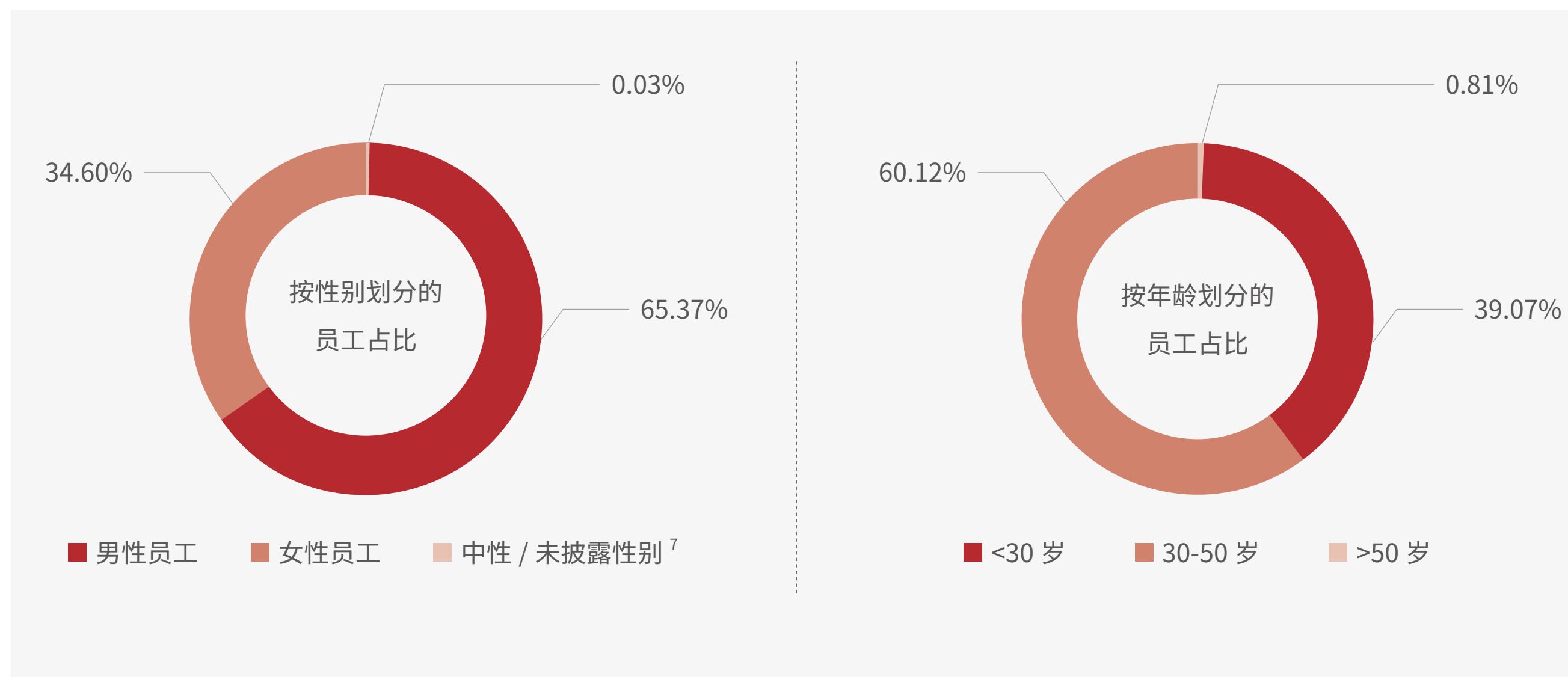
社区发展

绿色理念

附录

多元保障

多元共融的职场环境有助于激发人才活力，为企业创新发展注入动力。我们注重人才多元化，积极组建具有不同背景和文化的人才梯队。截至报告期末，网易全职员工总数达 26,028⁶ 人，不同类型的员工分布如下：



我们坚持合规用工原则，遵守《中华人民共和国劳动法》等运营所在地法律法规，完善并落实《网易员工手册》等内部招聘雇佣和人才管理制度。我们在招聘和雇佣全过程重视员工权益保障，严厉禁止歧视和骚扰行为，在招聘与解聘、薪酬与晋升、工时与假期等方面贯彻平等原则，与员工共同维护互相尊重、公平透明的职场环境。

⁶ 截至 2024 年 12 月 31 日在职的全职员工数据

⁷ 未披露性别：员工选择不提供此类信息

杜绝非法用工

- 我们严格遵守运营所在地法律法规，明确禁止使用童工，坚决杜绝强制劳工。我们实行标准工时制，鼓励员工在正常的工作时间内完成本职工作。

提供公平机会

- 我们明确要求招聘、雇佣、培训、晋升和薪金政策必须在客观、自由、公开的前提下实施；
- 所有员工均可通过正式的反馈或举报渠道，申诉有关不平等对待的行为。我们会严格开展调查和处理，保障所有员工的平等机会。

反歧视和反骚扰

- 我们拒绝针对种族、国籍、宗教信仰、性别、年龄、肤色、残疾、婚姻状况等任何形式的歧视行为；严厉禁止任何形式的职场性骚扰，包括发生在工作场所或与工作有关的场合；
- 网易道德委员会定期围绕反歧视和反骚扰主题开展教育，确保所有员工知晓网易在该方面的行为准则和申诉渠道；我们与海外第三方平台合作，上线反歧视和反骚扰学习模块，以强化全球员工反歧视和反骚扰意识。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录



2024 年，我们在人才招聘和雇员管理方面的努力获得了多方认可：



薪酬福利

我们兼顾“内部公平性”与“外部竞争力”，以岗位价值为基础，依据员工能力和绩效结果建立全面的薪酬体系。我们每年针对行业薪酬调研，定制具有行业竞争力和吸引力的薪酬方案，认真对待和回馈每位员工的付出。

我们持续完善福利体系，为所有正式员工打造多样化的福利项目，包括健康保障、贴心关怀、园区服务等。我们亦为实习生提供意外险、节日贺礼、法定休假和园区基本配套福利，提升其在网易的获得感和归属感，促进吸引和留住优质人才。

网易薪酬福利构成

- 固定工资
- 绩效奖金
- 现金津贴
- 项目奖金
- 股权激励

现金薪酬

其他福利

- 健康保障类：如商业保险、健康体检、心理关怀等项目
- 贴心关怀类：如补充带薪假期、健康陪护假、节日贺礼、体恤补助、住房借款等
- 园区服务及其他：如免费正餐、配套健康设施、住宿支持、内购福利、文化周边、学习与发展资源、文化活动等

报告期内，我们进一步完善国内及海外地区员工福利项目，重点提升员工在假期、职场健康、商业保险、养老金等方面的体验感。针对国内员工，我们推出面向员工及其家属的个性化就医协助服务，解决员工和家属就医过程中的日常陪诊、住院陪护、康复护理等问题。针对海外员工，我们优化假期管理制度，提升医疗保险范围与标准，拓展员工健康体检覆盖，增强心理健康服务支持，增加养老及理财福利方案选择，全面提升员工的身心健康与幸福感。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录



培养人才

网易深植人才优先理念，打造可持续的人才培养及发展模式，提供丰富的学习培训资源，全方位滋养员工发展。我们构建科学的绩效管理体系，形成“绩效目标制定、过程管理、评估反馈”高效闭环，携手人才共同提升企业综合竞争力。



培训发展

网易已建立全面的人才培训与发展体系，为员工提供多层次、多样化的培训课程，覆盖领导力、专业技能、业务特色等多主题，赋能员工不断成长以实现职业价值。报告期内，网易开展的员工培训总时长超过 86 万小时。

我们设立“专业”“管理”两大职业发展通道，支持员工自主选择适配的发展路径。我们针对不同发展路径定制培训课程和培养目标，并根据岗位性质和职级建立能力标准体系，帮助员工定位各阶段发展目标，携手员工共同进步。

学徒岗前培训

我们持续探索高层次数字人才培养路径，将人才学徒培养前置校园阶段，通过长期与高校开展产学研合作，定向培养与目标岗位适配度更高且能更快融入职场的潜在人才。2024 年，网易与浙江传媒学院联合创办的产业研究院继续创新教育模式，开设了游戏配音专项人才班系列课程。该课程以多元化的产学研形式为核心，将企业人才培养从传统的入职后培训前置到校园阶段，为在校人才提供专业训练的机会，助力其提前塑造职业素养，能够更快实现校园与职场的衔接。

领导力培养

我们为所有员工提供具有通用性和针对性的领导力培养课程，创新培训形式并丰富培训资源，激发各层级员工领导力潜能，全面提升管理效能。2024 年，我们重新调整领导力培训体系，依托“专项学习、社群运营、管理训练营、后备培养模式”，赋予骨干管理者、新管理者、预备管理者充分的培养资源，全面强化团队的全局思维和变革能力。

骨干管理者

- **专项学习：**围绕企业战略方向设计专项学习内容，如“拆目标”专题培训项目
- **社群运营：**围绕日常管理要求定期组织管理公开课、圆桌会等课堂

新管理者

- **管理训练营：**针对新晋升、职级变化、管理权限变化的管理者，围绕新角色、新要求开展线上培训，如“MUST 新任管理者速训”

预备管理者

- **后备培养：**针对尚未纳入管理层级的组长角色，开展入门级别的基本管理工具培训，如“DEMO 学习专项”

领导力培养项目

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

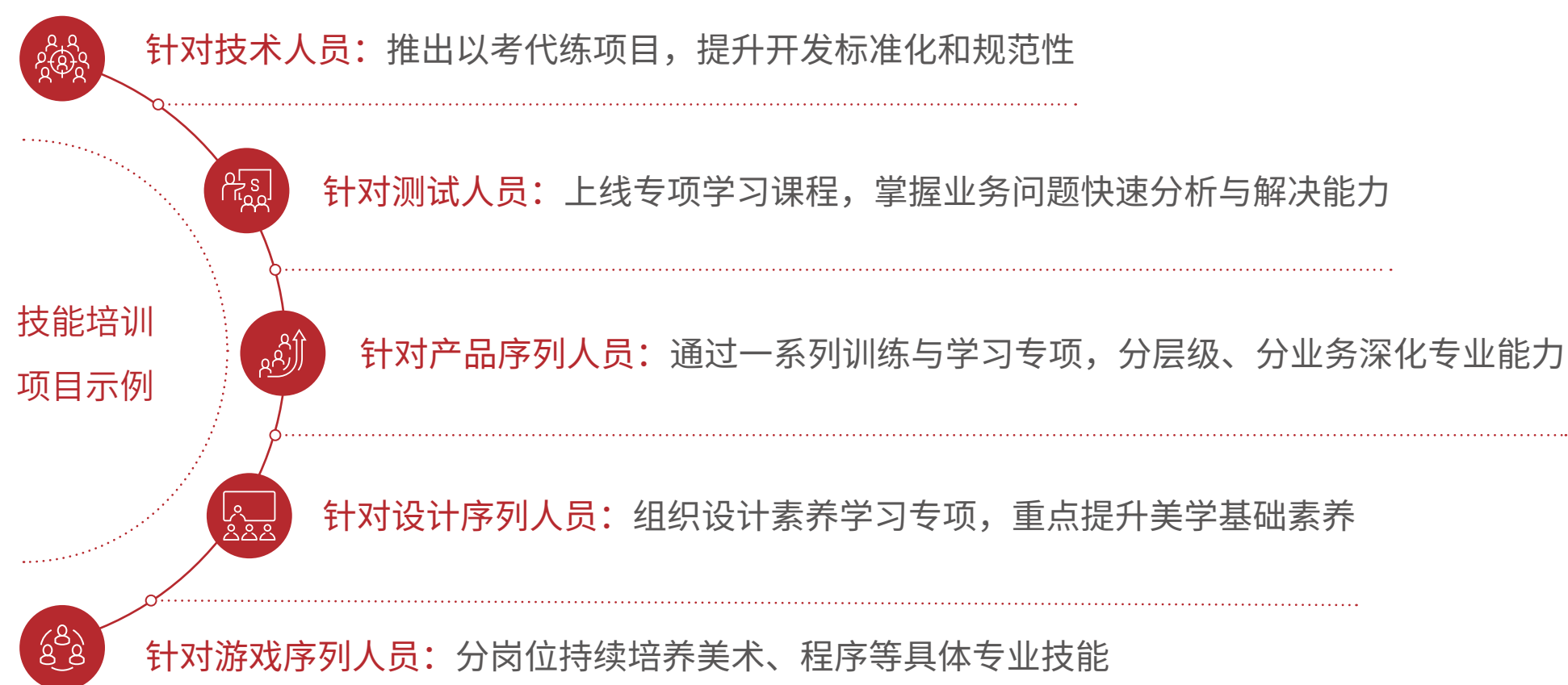
社区发展

绿色理念

附录

专业技能培训

我们持续打造具有广度的通用技能类培训课程，支持跨业务或跨职能岗位员工接触多元知识与技能。我们亦为特定专业族群打磨具有特色和专业深度的技能提升项目，帮助员工在特定职业技能领域深耕精进。此外，我们结合业务发展和员工成长需要，推出一系列全员主题大赛以促进大家互相交流学习，并集中开办专项培训以沉淀优秀实践经验。



AIGC 全员创新大赛

为营造 AIGC 创新氛围，我们持续开展“AIGC 全课堂”专题培训，包含 AIGC 主流工具功能介绍与应用实践、AIGC 落地实践分享、AIGC 时代下的机遇与挑战等主题。该专题课堂已沉淀 70 余节多媒体课程资源，培训辐射网易全员，累计已有 3 万余人次参训。报告期内，我们以 AIGC 创新大赛为平台，鼓励全员分享 AI 与业务创新融合的经验心得，最终评选出 11 个获奖项目，有效推进 AIGC 共享共建，丰富内部 AIGC 资源工具库。

专业技术与商业化能力培养

人才对技术的深入理解和熟练掌握有助于优化现有产品，并将新技术理念融入产品开发，提升业务竞争力。2024 年，我们面向全体一线技术人才推出技术能力认证项目，截至报告期末，已完成认证 3,500 人次。该项目通过以考促学的方式，帮助技术人员夯实能力基础，了解行业前沿技术，使其更熟悉业务开展过程的技术要求与标准，灵活应用更多创新技术，助力业务高效开发。

此外，我们面向本集团全体员工举办“网易 Talk”，邀请各行业头部大咖分享经济形势、前沿科学、业界实践等，帮助员工拓展外部视野，进而在日常实践中关注提升业务及产品的商业价值。2024 年，我们共组织 10 场大咖分享，共 4,500+ 人次参与。

2024 年，我们共组织大咖分享

10 场

共参与

4,500+ 人次

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录

团队能力提升专项培训

我们重视每个业务部门的能力提升，开展了系列有针对性的专题培训，促进团队效能提升与成果产出。针对商品开发团队，我们采用训战一体培养模式，通过“课程学习、业务实战训练、反馈点评、复盘交流”四大环节，有效促进学员技能学习与应用能力提升。我们鼓励学员打破品类壁垒进行跨部门组队，并安排业务主管作为导师分组带教指导，帮助不同品类序列的学员碰撞交流。截至报告期末，该专题训练营已沉淀 8 门内部精华课程资源、20 份任务报告，形成商品开发岗位知识库，并产出多款已上线或即将上线的商业产品。

针对客户成功与技术支持团队，我们围绕岗位所需能力，通过方法论输入、优秀实践分享等形式，帮助团队建立客户成功意识，初步产生适宜的运营策略，最终输出客户成功岗位行动指南，并形成客户运营学习专项。

我们支持员工追求自我发展与全面提升，鼓励员工参与外部资质能力考核与学历提升项目，并视情况为其提供资助。在获得相关批准的前提下，员工可凭外部培训课程发票及结业凭证申请报销学费。

支持员工考取外部资质认证

网易云音乐鼓励员工每年参与考取经纪人证、编辑证等文娱行业专业证书，并组织集中考试社群，为学员推荐备考材料，持续推送备考提醒。截至报告期末，累计已有 200 多位员工参与证书备考。2024 年，我们为考取并持有经纪人证或编辑证的十余位员工发放报销费用及小额奖金奖励。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录

绩效管理

我们构筑绩效管理体系，建立科学合理、公开透明的绩效管理流程，促进员工职业发展与企业经营发展双赢。我们注重个人绩效目标与组织战略目标融合，强化绩效过程管理机制，每半年进行多维度的全员绩效考核，全面衡量员工职业表现与价值创造。我们兼顾员工能力发展和绩效结果达成，基于绩效结果实施差异化人才激励策略，提供针对性改进辅导计划，促进个人与团队共同进步。

绩效目标制定

我们根据组织战略和目标，结合岗位职责和个人发展计划，在期初充分沟通后，制定员工个人绩效目标。

绩效过程管理

我们通过专项课程、工具指引等方式赋能员工，在周期过程中，通过常态化的沟通和辅导机制，不断帮助员工提升个人绩效和能力，促进目标达成。

绩效评估

我们以目标和评估标准为依据，基于数据、事实和多方反馈，对员工周期内表现进行公正客观的考评，并对绩效结果进行对齐校准。

绩效面谈与改进

我们及时向员工反馈绩效评估结果，开展针对性面谈和指导，共同制定下一步发展计划，促进员工提升长期绩效表现和能力发展。

网易绩效管理体系



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录

关爱人才

网易秉持以人为本的理念，搭建多元员工沟通和反馈渠道，持续巩固企业与人才之间的信任桥梁。

我们注重营造健康、安全、舒适的工作环境，围绕员工身心健康优化一系列健康福利实践，促进员工工作与生活平衡，让每位员工感受到网易温暖与关爱。

双向沟通

我们尊重和重视员工心声，开放多种员工沟通交流渠道，并畅通申诉反馈通道，及时响应员工关切。我们持续开展员工满意度调研，全面深入了解员工对组织发展、职业发展、工作氛围、薪酬回报等维度的感受，不断优化员工体验，推动与员工达成共识。

沟通交流平台

- 网易易网是本集团内部沟通交流的重要平台，能及时准确传递组织内部的关键动态。员工可在易网的资讯及荣誉等频道获取各大业务板块信息动态，并参与到业务改善与提升中；
- 员工可通过网易建议频道对食堂、园区建设、办公环境、信息系统等园区服务集中提出改善意见，并配备专人跟进和解决合理建议。

员工申诉处理

- 若员工在工作中有不同的意见、建议或对任何涉及其切身利益的管理行为存在异议时，我们支持员工通过规定的投诉渠道申诉上报。为保证申诉的有效处理，我们鼓励实名反馈意见，将对投诉情况及时调查核实并给予反馈。员工亦可通过易网选择匿名投诉，实时查看处理进度，并对处理过程和结果提交评价。

员工满意度调研

网易每年开展员工满意度调研，围绕“业务、团队、回报”三个维度倾听员工的真实感受，以发现共性问题并采取针对性改善举措。我们充分利用调研问卷设置多维度问题，关注员工对其岗位工作的满意度、对个人绩效目标与组织战略目标的清晰度、对团队氛围的认可感以及对职业发展的成就感，综合衡量员工在职场工作中的幸福感或压力水平。

报告期内，我们进一步优化满意度调研问卷题目设置，增加关于效率、组织目标、问题发现与解决方面的考察，引导员工关注组织运营效率，顺畅衔接组织目标与个人目标。2024 年，员工满意度调查问卷回收率超过 90%，综合满意度得分继续稳定在 75 分以上。此外，员工对网易在目标管理方面予以高度认可，连续三年得分均超过 80 分。

基于问卷调研结果中发现的问题，我们持续推进至少落地一项改善计划，通过战略宣贯、目标拆解、内外部分享交流、精神荣誉激励等举措，不断提升员工对个人工作及组织战略的认同感与满意度。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录

健康关怀

我们高度重视员工的健康与安全，推行友好办公模式，提供灵活办公选择，并设立家庭关怀类假期申请机制，支持各类俱乐部和社团活动。我们引导员工关注身体健康，提供个人体检项目和集体性健身活动，结合线下线上健康知识科普，帮助员工增强健康意识和预防疾病发生。我们不断完善心理健康支持项目，提供专业的心理健康咨询服务，并在中智职业心理健康中心组织的评选活动中获得“2024 EAP 优秀雇主”荣誉称号。同时，我们在工作场所配备健康安全设施，定期开展安全风险评估并及时排除隐患。

打造健康职场

- 我们在园区设有多个母婴室，为哺乳期女性员工提供“免排队”服务，并开设孕妇专座区域，由专人对接准妈妈需求，最大程度提供便利服务；
- 我们为部分园区配备健身房运动设施，在杭州园区建设运动馆，提供免费篮球、羽毛球、乒乓球、网球、射箭、剑道等运动场地，满足员工日常健身活动需求；
- 在杭州园区配备理疗室及健康咨询室，便于员工及时获取康复理疗服务与简易医疗救助；
- 针对食堂餐饮健康，我们建立食品安全管控体系，实施材料供应检查、责任部门抽查、第三方检测机构抽检及现场风险评估；识别并评估采购、加工、餐饮服务等环节安全隐患，制定不同优先等级的审查计划，全链条保障食品安全；修订餐饮供应商人员行为规范，在采购招标环节明确供应商食品安全标准，提升供应商的食品安全意识；
- 为园区配备 AED 除颤仪装置以及 SOS 功能呼叫帮助设施，定期开展员工急救培训，结合知识科普与实操训练，组织员工掌握心肺复苏、AED 使用以及外伤处理包扎等技能；
- 我们持续开展工作场所安全风险评估与隐患排查，针对园区公共场所组织常态化安全巡检，定期进行消防设备安全检查，并面向一线人员进行消防培训与应急安全演练。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

03 同心筑梦

汇聚人才

培养人才

关爱人才

社区发展

绿色理念

附录

促进友好办公

- 我们针对业务模块差异和实际情况，为员工提供灵活办公选择，以满足差异化的管理需求；
- 我们结合各地政策和员工需要，开放产检假、产假、陪产假、哺乳假、育儿假及健康陪护假申请，帮助员工在各种场景下平衡工作与生活；
- 我们协助组织体育、音乐、艺术、娱乐等各类俱乐部和社团活动，支持员工在工作之余丰富兴趣体验，保持生命力与良好状态。

身体健康关爱

- 我们每年为员工提供健康体检，2024 年继续完善体检项目，扩大员工体检覆盖范围，确保更多员工能够及时关注自身健康状况；
- 我们支持各类体育俱乐部活动，并以比赛形式促进全员运动文化。2024 年，广州园区组织全民健身节，鼓励员工参与不同难度的健身挑战，吸引约 600 名员工加入活动，以此带动更多员工加强身体锻炼；
- 为促进企业健康文化氛围，我们加大线下活动投入，开展多元化健康活动，例如与公立医院联合组织义诊活动、邀请牙科机构入园提供口腔体检服务、园区开放日设立健康福利展位等，持续提升员工的健康意识；
- 我们整合多渠道医疗资源，建立线上线下全方位的健康咨询网络，并且每月推送当下高发疾病提醒，通过预防科普帮助员工降低疾病风险。

心理健康支持

- 我们持续推广员工帮助计划（EAP），向员工提供心理咨询、压力管理等多方面服务，为员工提供心理疏导并保持其心理健康。网易 EAP 计划不仅覆盖网易员工，还拓展至其直系亲属，为员工和家属提供全面的心理健康支持；
- 为深化职场心理健康支持，我们在 2024 年推出了“易心晴”共读计划，开发“心晴驿站”课程，并组织管理者及人力资源岗位员工赋能培训，帮助员工科学认识心理疾病，鼓励其在必要时及时获取心理援助。





04

社区发展

网易始终牢记肩负的社会使命，充分发挥自身优势，积极回馈社会，助力社会各领域向阳而生、向光而行。我们坚持发挥行业引领作用，分享企业智慧和成功经验，推动行业合作。我们深耕慈善事业，积极投身公益行动，续写慈善福祉篇章，坚定不移地做慈善事业的践行者与倡导者。

- 行业交流
- 公益事业

本章对应的联合国可持续发展目标（UN SDGs）



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

04 社区发展

行业交流

公益事业

绿色理念

附录

行业交流

网易坚持引领行业创新，积极与各方开展交流与合作，致力于打造开放多元的行业生态。我们对外分享行业经验，同时积极推动校企合作，培养并挖掘大量优质人才，为行业生态的繁荣发展注入强大动力，并利用科技力量助推社会进步与可持续发展。



承办中国计算机大会分论坛并发布联合基金成果

2024 年中国计算机大会期间，网易伏羲成功承办“从游戏 AI 到 AOP：虚实融合助推新质生产力”主题分论坛，汇聚行业顶尖专家、学者及创新企业代表，围绕游戏 AI、群体智能等前沿技术展开深度研讨。论坛期间，网易伏羲联合中国计算机学会（CCF）重磅揭晓“CCF- 网易雷火联合基金”首批优秀成果，累计资助金额达 210 万元，助力人工智能领域尖端技术研发与校企合作成果转化。

2024 网易低代码大赛

网易连续三年举办网易低代码大赛，以赛促学，推广并普及低代码开发技术，培育新一代应用开发人才。基于网易 CodeWave 智能开发平台，参赛者通过将即时通讯（IM）、音视频通话（RTC）与低代码结合，构建出多个具有高互动性、趣味性和场景创新的应用，助力培育并挖掘低代码先进技术赋能下的新型软件研发数字工匠。这将有利于网易与政企单位、高校建立紧密的合作关系，共同构建未来数智人才选用育培体系，打通人才供给通道，有效解决软件产业人才供需和就业的问题，推动软件产业赋能数实融合发展。

携多款 AI 应用亮相世界人工智能大会

2024 年 7 月，网易伏羲携多款 AI 创新产品首次亮相世界人工智能大会（WAIC），并正式发布旗下首个机器人品牌“灵动”。该品牌基于网易伏羲自主研发的工业大模型及 AOP（Agent Oriented Programming，面向智能体编程）技术思想打造，旗下挖掘机器人与装载机两款核心产品已深度参与全国 10 余省份的 50 个重点工程，服务场景覆盖矿山、港口、搅拌站、化工、基建、应急救援、职业教育等领域。目前，挖掘机器人已实现极端环境下的正常作业，单次连续自动化作业可超 10 小时。即便在连续暴雨等恶劣天气下仍可保障矿山施工连续性，作业效率较传统模式提升超 30%，助力安全与效益双突破。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

04 社区发展

行业交流

公益事业

绿色理念

附录

公益事业

网易将技术作为推动公益事业发展的驱动力，借助科技之力加速公益项目的落地与实施，并不断拓宽公益活动的覆盖范围及影响力。长久以来，网易积极投身公益行动，依托音乐、游戏、教育等多个业务板块，汇聚多方力量，共筑公益梦想。我们将每一份微小的善意转化为实际行动，诚心表达对社会各界的深切关怀与真挚情感。



科技助力

网易始终坚守责任使命，深入探索社会实际需求，充分利用自身资源优势，通过切实举措增进社会福祉。依托自身多元平台，网易广泛动员爱心群体参与公益活动，激发社会各界追求积极正面的精神力量。

“艾老师数字人听障康复师”项目

2024 年，网易有道公益推出“艾老师数字人听障康复师”项目，该应用依托有道子曰大模型和自研问答引擎 QAnything，为听障人士提供专业口语训练。项目携手爱的分贝等公益机构，至今已助力超 100 位听障及语言障碍人士康复。2024 年 5 月 15 日，该项目应北京市西城区残联邀请，亮相第 34 次全国助残日活动，获残联领导及用户高度评价。

网易天成传递流浪动物科学救助理念

报告期内，网易旗下品牌网易天成携手星巴克中国、它基金共同发起了“我在街角有个它”公益行动，通过“生命唱片”的形式，免费提供网易天成爱心宠粮和宠物小玩具，展现“发现、TNR（诱捕 - 绝育 - 放归）、领养、善待”流浪动物科学救助四部曲，向人们传递“救助不止于投喂”的科学救助理念。线下快闪互动活动触达百万级人群，完成一场线上线下大范围动物保护公益爱心接力。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

04 社区发展

行业交流

公益事业

绿色理念

附录

《逆水寒》启动助农公益企划“神农计划”

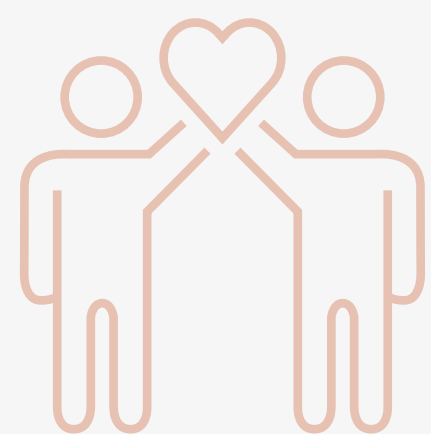
报告期内，网易游戏《逆水寒》启动助农、公益相结合的特殊企划“神农计划”，第一站联动兴安盟袁隆平水稻院士专家工作站，以全体玩家的名义向工作站采购 19.5 万斤大米，捐赠给“爱心午餐”公益组织，用于为山区 91 所学校的孩子们提供免费爱心午餐。

以全体玩家的名义向工作站采购

19.5 万斤大米，捐赠给“爱心午餐”公益组织

用于为山区

91 所学校的孩子们提供免费爱心午餐



《蛋仔派对》2024 年公益项目

报告期内，网易游戏《蛋仔派对》联合新华网和中国福利基金会，通过公益数字文创“蛋愿花开”项目，将全部收益转化为超 28,000 份免费午餐，助力乡村儿童健康成长。此外，《蛋仔派对》还携手中国乡村发展基金会，助力在贵州省遵义市习水县开设 10 所“蛋仔童伴之家”，为乡村儿童提供专业化关爱与服务。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

04 社区发展

行业交流

公益事业

绿色理念

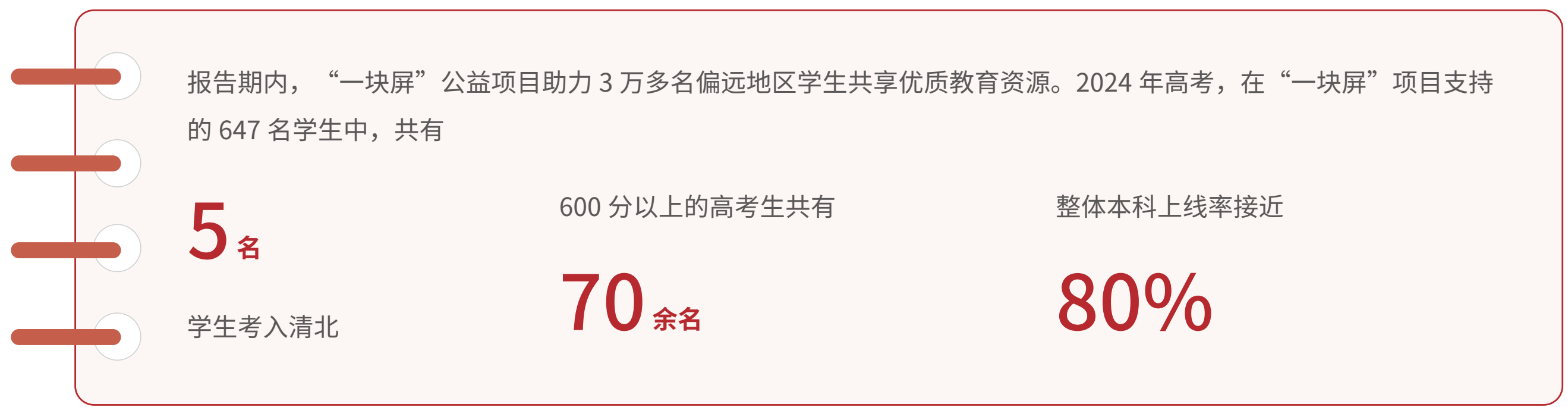
附录

教育普惠

网易多年来持续致力于公益教育领域，力促教育公平与教育资源的均衡分布，为人才振兴贡献坚实力量。凭借在教育领域的资源积累，网易通过“一块屏”公益教育项目，运用智能教育技术，设计出全方位的教育解决方案，推动优质教育资源的共享。网易时刻铭记公益教育的初衷，视人才培养为自身责任，不断深化并拓展“一块屏”项目的实施，专注于为偏远地区孩童提供更多高质量教育资源。

“一块屏”是网易创始人兼首席执行官丁磊先生发起的教育公益项目，致力于促进教育资源公平分配与均衡发展。该项目通过智能硬件、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的优质教育资源。报告期内，网易有道与浙江省镇海中学合作，向四川凉山州金阳中学和贵州安龙一中等六所学校捐赠智能设备打造“一块屏”AI 学习教室，让更多学生享受到最新的 AI 成果，助力中西部学校提升教育信息化水平。同时，项目组织开展支教和教师培训等活动，促进县中教师教学能力提升。

截至报告期末，“一块屏”教育公益项目捐赠及教学资源已覆盖四川、甘肃、云南、贵州、湖南、重庆、西藏、湖北、浙江 9 省在内的 300 余所学校，近 20 万师生受益。经过多年的持续帮扶，受助学校的教育水平和学生成绩显著提高，2024 年，“一块屏”借助异地同堂网课技术，助力全国多个边远地区学校学生在 2024 年高考中取得了历史性的突破。





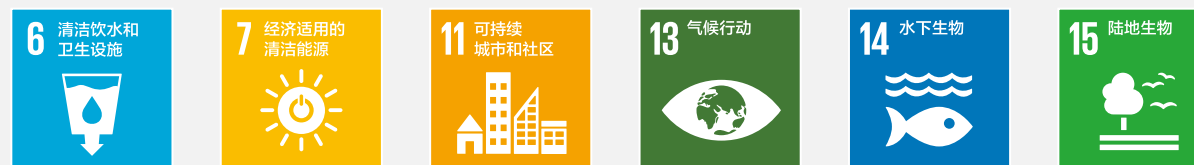
05

绿色理念

减缓气候变化、守护人类生态家园是网易义不容辞的责任与义务。我们通过科技创新驱动气候治理，系统推进节能降耗与碳减排策略，持续提升运营韧性。我们以自身业务场景为支点，深度整合能源管理、资源循环与绿色技术，构建覆盖办公、数据中心、供应链的全链路低碳运营体系，并通过丰富多元的公益活动，与多方共同探索可持续未来。

- 气候变化
- 绿色运营
- 可持续生态

本章对应的联合国可持续发展目标（UN SDGs）



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录



气候变化

网易高度重视气候变化对业务运营的潜在影响，不断健全气候治理架构，系统识别气候变化相关风险与机遇。通过深化节能降耗举措与优化温室气体减排路径，我们稳步推进气候变化应对行动，不断提升业务韧性与气候适应能力。



气候变化风险

网易参考 IFRS S2 的框架及建议，从管治、策略、风险管理、指标与目标四大维度对气候变化风险及其影响进行管理和披露，以科学高效的气候治理机制全力应对气候变化挑战与机遇。

管治

网易 ESG 工作小组统筹应对气候变化的全周期管理，涵盖气候风险的识别评估、目标制定、执行监督与汇报披露等环节。同时，ESG 工作小组协同各业务单元和职能部门形成跨职能响应机制，合力制定气候韧性建设方案，系统性提升集团气候风险应对能力。此外，我们持续完善气候管治体系，计划逐步搭建包含董事会、ESG 委员会及 ESG 工作小组的气候管治架构。报告期内，网易 ESG 委员会已接受气候变化相关的培训，ESG 工作小组开展了气候变化风险分析与清单更新工作，为治理体系升级奠定基础。

策略

自 2020 年起，网易根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）采用的 RCP（Representative Concentration Pathways，典型浓度路径）8.5 场景完整分析业务发展过程中可能遇到的气候风险和机遇（完整气候变化风险清单详见本报告附录 4），并制定相应的应对举措。我们根据识别出的气候相关风险和机遇，适时对业务发展战略和资源配置做出相应调整，在持续提升气候韧性的同时，把握绿色转型机遇。

我们以温室气体管理为应对气候变化核心策略，推进并落实自身科学碳减排，辅以碳管理平台，致力于实现自身运营碳排放的可知、可控、可管。我们亦积极探索运营活动各环节的碳减排机遇，依托物联网智控平台和前沿减碳技术，全面实施能源精细化管理，以节能降碳为抓手助力减缓气候变化。

此外，网易各职能与业务部门有序推动气候方案的执行，积极开展极端天气等气候信息与风险的识别，并开展针对性的应对举措，前置管理气候风险。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

园区建设前和建设中充分考虑极端天气可能对运营造成的影响，并根据相关标准对建筑进行抗灾设计，或设置相关结构和设备加以应对。

例如，网易贵安数据中心机房及其设备按照七级设防烈度进行设计，建筑标高根据当地洪水百年重现水位高度进行设计；网易上海园区在建设过程中考虑暴雨灾害情形，建筑下空间配备多个大容量集水井与多台抽水设备以有效应对暴雨天气。

针对极热和极寒天气，对互联网设备及系统等采取有效的降温或防冻举措，确保设备运行正常。

例如，网易贵安数据中心在极热天气下采用湿膜和风机对设备进行有效降温；在极寒天气下针对制冷设备应用特定模式，避免管道结冰导致管道破坏，并配备电加热系统对电气系统进行保温，确保其能够正常启动。

在极热天气下，通过实施建筑立面隔热、优化空调运行等举措降低能源负载，提升气候适应能力。

例如，网易杭州园区于夏季高温时段，在建筑屋面敷设隔热膜以降低建筑楼面温度及顶层室内温度，同时调整空调运行模式，减少空调高功耗开机频率，在降低运行能耗的同时降低空调运行压力。

建立极端天气应急工作小组，统筹并协调极端天气应急响应；针对台风、暴雨、洪涝等极端天气制定完善的应急预案，并定期开展演练，确保相关情形下的应急响应能力。

例如，网易上海园区组建防汛防台应急工作小组，在汛期来临前及时启动巡查与应急管理，同时建立《防汛防台标准化指引手册》《防汛防台应急预案》《防寒防冻应急预案》等文件，明确极端天气应急响应流程；网易贵安数据中心针对极端天气可能导致的各类场景制定完善的应急预案体系，每月组织专项演练，全力保障系统平稳运行。

气候变化应对举措（部分）



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

风险管理

网易已明确气候变化风险的管理流程，旨在高效科学地开展气候风险识别、评估、监测及应对。基于此流程，我们的 ESG 工作小组和相关业务部门已将气候风险纳入运营与管理决策，全面提升气候风险应对能力，有效缓解气候风险对业务运营带来的影响。

风险识别

- 基于业务和运营地分布特点，结合外部监管政策、行业动态、市场需求变化及同行披露，初步开展气候变化风险和机遇的识别

风险评估与情景分析

- 参照选定的气候情景，全面分析气候变化风险和机遇的潜在影响并明确相关风险的优先排列

制定并实施策略

- 根据风险评估结果，制定不同风险和机遇情形下的应对举措，以此形成应对策略
- 执行气候变化风险和机遇的应对举措及应对策略

监测与改进

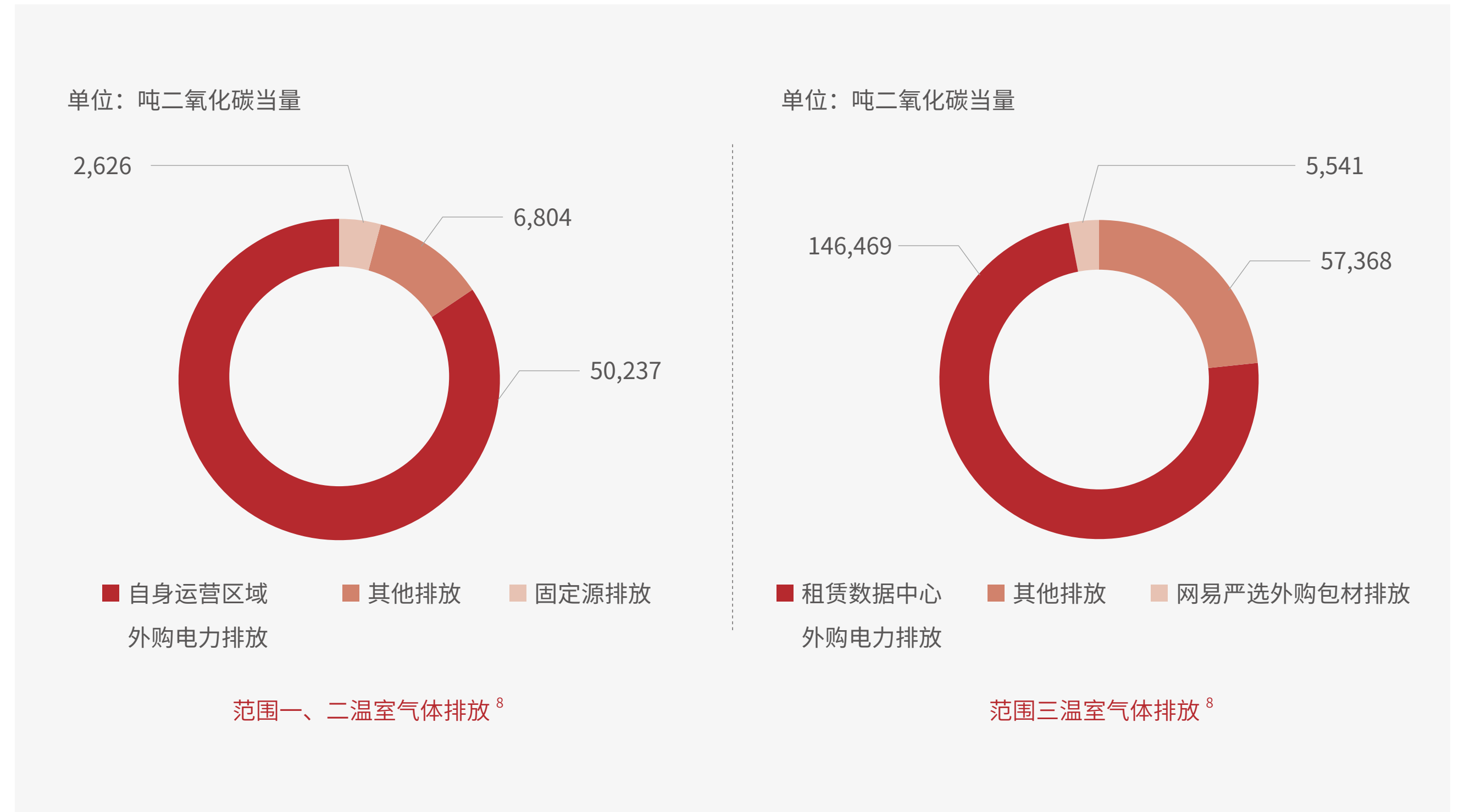
- 定期监测气候变化风险应对举措执行的有效性，持续优化风险管理流程及气候治理机制

网易气候风险管理流程

指标与目标

网易积极响应国家“双碳”战略部署，通过科技创新与绿色转型实践，不断推动企业运营与价值链的深度脱碳，助力全球温控目标达成。

为持续跟进气候策略与目标执行的有效性，报告期内，我们聘请中环联合认证中心依据 ISO 14064-1: 2018 标准开展集团层面的温室气体核查工作，并根据温室气体排放数据及表现就运营活动中的待改进事宜开展持续优化。2024 年，我们的单位收入全价值链温室气体排放量为 2.56 吨 CO₂e/ 百万元，实现连续两年下降，温室气体排放数据如下所示。



⁸ 报告期内，因自有基础设施投入使用并减少外部租赁服务，部分范围三温室气体排放数据转换为范围二，导致人均运营温室气体排放（范围一、二）同比上升，但人均总温室气体排放（范围一、二、三）变动在合理范围内。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

绿色运营

网易积极响应低碳发展的时代号召，全力推进物联网智能技术与绿色运营的有机融合，持续探索符合自身特色的节能降碳路径。我们聚焦办公场所和数据中心的能源精细化管控，规范资源与废弃物管理，致力于打造集智能化能源管理、资源循环利用、绿色办公于一体的可持续发展模式。

推进节能降耗

网易以智能化能源管理为核心策略，推广并应用清洁能源，不断优化用能结构，以实际行动推动绿色转型。我们加强数据中心能源管控，深度挖掘节能降耗机遇，在充分发挥数字效能的同时，切实提升能源使用效率。

能源智控管理

网易依托物联网智控平台，持续研发迭代能源监控与管理系统，实现对各用能场景的环境、人员及设备运行情况进行实时监测，以科学精准的用能管理方案推进节能降耗。我们将完善的能源智控管理体系作为统一的设计标准，持续推进其在各个园区落地与应用。截至报告期末，智能照明、空调智控、环境及能耗数据采集等创新技术已应用于网易杭州、上海、北京及广州自有园区。

场所智能感知

- 应用自主研发的灯光自控系统，实现“人在灯亮，人走灯灭”的精准用电模式；同时基于智能感知，科学调整照明系统的照度与瓦数，减少照明用电。
- 报告期内，我们在自有园区内开展灯控系统自动化改造，网易北京园区实现全年照明用电同比下降 26%。

能耗数据实时监测

- 通过物联网设备与在线系统，对办公场所用能场景和用能设备的能耗数据进行实时采集与监测，并定期开展能耗数据同比、环比分析，及时发现异常能耗，优化用能方案。

资源配置优化

- 办公区域实施精细化分区管理，依据人员密度、设备使用频率等因素，智能优化能源调配，实现能源集中管理与优化。
- 我们通过实施多系统对接联动，对空调进行分区控制并执行空调设备控启停、增加智能运行机制及电梯智能变频等方式，实现资源配置优化，显著降低用能设备能耗。报告期内，通过优化空调智能运行机制，网易广州园区实现全年空调能耗同比下降 19%。

网易能源智控管理方案示例



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

此外，我们深度挖掘节能降耗机遇，系统推进园区节能技改与能效提升工程。2024 年，通过开展园区空调机组、锅炉等设备的节能技改，创新应用空调机组循环泵变频运行机制，同步构建锅炉余热回收体系，网易北京园区实现空调能耗与锅炉设备天然气消耗同比下降，切实提升能源使用效率。

布局清洁能源

网易加速推进清洁能源应用，致力于逐步提高清洁能源使用占比，不断拓宽能源转型的发展路径。报告期内，网易广州园区采购清洁电力共计 544.52 万千瓦时，减少碳排放 2,107 吨⁹。此外，网易北京及广州园区于报告期内完成屋顶光伏项目建设并正式并网发电，2024 年，网易杭州、北京及广州园区分布式光伏项目年发电量达 266.67 万千瓦时，相当于减少碳排放 1,504 吨⁸。

报告期内，网易广州园区采购清洁电力共计

544.52 万千瓦时

减少碳排放

2,107 吨

⁹ 绿电、光伏电力碳减排量测算采用的电力排放因子来自生态环境部、国家统计局发布的《2022 年电力二氧化碳排放因子》。

绿色数据中心

网易充分认识到数据中心可持续运营对于推动自绿色转型的重要性。我们不断加强数据中心能耗管控，通过优化机组运营及冷却方式、开展系统和机房的常态化监控等精细化管理手段，持续降低数据中心能耗。

贵安数据中心是网易首个自建数据中心，其搭载能源监控平台，在运营及维护的各环节全面应用节能方案，围绕设备电源选用、机组冷却方式及环境运行策略等多个关键方面推进绿色数据中心建设。通过一系列节能降耗举措，贵安数据中心 2024 年全年平均 PUE（电源使用效率）为 1.179，低于其 PUE 设计值 1.20，同时节约用电量超 830,652 千瓦时。

新风制冷

- 采用直接蒸发冷却 AHU（空气处理机组），全年 60% 的时间的运行处于混风模式和全新风直通风模式，依靠自然风冷却 IT 设备，减少压缩机使用的时间，进而降低能耗；此外，机组根据新风温湿度调整送风温度设定值、湿膜启停边界值等，以延长自然冷却时间。

高效电源

- 电气系统使用一体化电源（10kV 交流输入的直流不间断电源系统），减轻运维工作量，相比于传统 UPS（不间断电源）或 HVDC（高压直流输电）架构，其整机能源损耗较低。

智能监控

- 通过智能监控平台对子系统和机房的运营情况进行监控，对高 PUE 的子系统进行专项治理，进而降低系统能耗。

资源整合

- 将服务器集中放置，在实现用能集中管理的同时，减少制冷设施的使用。

贵安数据中心节能方案概览



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录



打造绿色园区

网易坚持将绿色与可持续发展理念贯彻至办公运营的每一环节。我们以资源使用和废弃物管理为抓手，全面推行低碳节约的绿色办公模式，致力于打造资源高效利用、生态环境友好的绿色园区。

绿色办公与资源使用

网易积极鼓励员工践行绿色办公理念，通过落实无纸化办公、鼓励参与低碳出行等绿色行动，持续营造人人参与绿色运营的良好氛围。



绿色
办公

- 无纸化办公：推广应用自主研发的 OA 系统，实现办公流程的线上化和无纸化
- 实施用能巡检：设置专人负责办公区域的用电情况进行巡查，避免不必要的能源浪费
- 开展意识宣贯：通过日常宣传、教育短片及培训活动倡导绿色办公理念，提升节水节电意识



低碳
出行

- 绿色交通：引进新能源汽车，并在园区广泛布局充电桩
- 低碳通勤：鼓励员工使用公共交通工具通勤



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

“碳”赢之路 智者先行 ESG 网易碳中和环保主题日活动

为持续响应“双碳”战略号召，全面倡导员工践行绿色环保理念，报告期内，网易北京园区举办碳中和环保主题日活动。本次活动以“零碳”为核心主题，通过多元化创意形式，将绿色理念融入员工日常实践，全面激发全员低碳行动力。活动涵盖环保主题研讨、互动游戏、手工创作及旧物循环利用等模块，鼓励员工探索绿色节能方式，传递可持续发展价值。通过全员参与和深度互动，此次活动有效提升员工环保意识，推动绿色低碳文化在企业内部的根植，并为资源循环利用及公益事业注入动力。



环保创意改善建议展示



植物拓染活动



共绘绿色地球活动



以书换蔬活动



网易公益角

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

我们亦持续倡导“光盘行动”，并通过开展反食品浪费宣传教育等方式打造节约粮食、避免浪费的良好风尚。为进一步满足员工多元化的用餐需求，提升食物入口率，网易杭州园区于本年度更新餐饮服务模式，予以员工丰富的就餐选择，从源头避免食物浪费。

未加工的食物

在冻库中留存保鲜，次日进行销售

未销售的食物

餐厅工作人员通过错峰就餐进行消耗

已销售的食物

与专业厨余公司合作，经分拣、分化后进行再处理

网易食物资源管理举措

网易珍视一切形式的自然资源，并将水资源使用作为践行绿色运营的关键一环，持续推进用水器具与设备的升级优化，并通过用水精准计量、用水分析及雨水回用等举措切实提升水资源使用效率。

科学用水管理

- 采用科学且规范的用水计量系统，对不同场景和地点的用水量进行分级记录，实现用水的精细化管控
- 加强耗水量监测，定期开展用水量统计分析

设备升级优化

- 引入用水感应设备，主动调节出水量
- 升级饮水设备，提升安全与节能性
- 对老旧用水设施进行汰换
- 绿化浇洒采用节水灌溉设备与系统，小便器、洗手盆等用水器具采用 1 级节水器具



推广循环用水

- 设置雨水回收系统，收集雨水用于绿化灌溉和道路广场冲洗

园区建设节水

- 采用三级沉淀池、雨水回收利用系统、自动加压供水系统、基坑降水利用技术等节水技术提升水资源利用率
- 收集施工现场的用水资料，建立用水节水统计台账，并对数据进行分析、对比，以识别异常耗水情况

节水亮点举措

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录

废弃物管理与资源利用

网易秉持“减量化、再利用、再循环”的循环经济理念，围绕“源头减量、高效管理、合规处置、循环利用”四大维度有序推进固体废弃物管理。我们针对运营活动产生的各类废弃物制定规范的管理流程，并通过内部“闲置资产利旧平台”等渠道与方式持续推进闲置物品和废弃物的资源化利用，为构建资源节约型、环境友好型企业奠定基础。报告期内，我们进一步优化一般生活垃圾等干垃圾的处理流程，在提升固体废弃物处理效率的同时降低运输成本。以上海园区为例，采用“干垃圾压缩”方式，压缩率超过 50%，有效减少干垃圾占用空间，减少运输成本。

在全面实施废弃物规范管理的基础上，我们在项目建设前、建设中及办公运营环节均采取有效的资源利用举措，着力构建全链路的资源高效利用体系。

废弃物资源化利用

- **项目设计：**项目设计过程中，我们在保证性能的前提下优先选择以循环材料为原料生产的建筑材料，以实现再循环材料使用重量占所用建筑材料总重量 10% 以上的目标。
- **项目建设：**在项目现场，我们建立可回收再利用物资清单，并根据施工情况定点设置废料回收槽，回收材料用于施工孔洞的覆盖和阳角保护环节，切实提升项目建设阶段的资源使用效率。
- **办公环节：**在日常运营过程中，我们鼓励 IT 设备和耗材的重复利用，减少新设备的购置量，在保障设备性能的同时提升资源使用效率。针对部分报废的工位椅，我们通过对其零配件进行清洗和维修后再次利用。报告期内，网易杭州园区、上海园区共计翻新或利旧办公家具超 2 万件。
- **闲置流转：**我们持续推广“闲置资产利旧平台”，鼓励员工交易二手物品，促进资源的流动与循环使用。报告期内，网易杭州园区“闲置资产利旧平台”物品周转率达 60%。

废弃物合规处置

- **有害废弃物：**我们将办公过程中产生的有害废弃物（硒鼓、墨盒等）妥善存放于废弃物管理仓库，并委托有资质的第三方进行合规处置。
- **无害废弃物：**针对无法自行回收利用或不具备日常再利用价值的无害废弃物，交由具有回收资质的供应商进行回收处理。

网易废弃物处置方式示例

生态保护

我们深知，每一片绿叶的生长、每一个生命的栖息都是地球生态系统不可或缺的注脚。作为人与自然和谐共生的践行者，我们将生态保护融入绿色园区运营与建设，以实际行动竭力守护人类美好家园。近年来，网易多个园区积极履行生态保护责任，为鸟类、松鼠、流浪猫等动物提供栖息或保育安置点，搭建人与自然生灵的温情纽带。此外，我们亦积极号召员工参与生态保护行动，通过开展植树节活动等激发员工生态保护意识，助力构建生态屏障。



网易广州园区动物保育安置点示例

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录



可持续生态

网易不断加强可持续发展理念在自身产品开发、业务运营及整体价值链中的渗透,致力携手用户、行业及合作伙伴共同构建全方位、多层次的可持续生态。



绿色产品

为持续推动仓储、物流及包装等环节的资源利用和节能减排,网易严选实施“青选计划”,通过实施原箱直发、开展包装减量与回收、采用可降解材料及推广包装箱智能推荐系统等方式,从源头减少不必要的包材浪费,助力物流绿色转型。

2024年,网易严选进一步强化绿色物流实践,不断完善物流体系的全链路减碳模式,并在仓储管理、包装升级及运输减排等方面取得良好成效。

绿色仓储

- 仓储库房使用智能温湿度监控系统,实现全国库房温湿度远程线上自动监控和实时反馈,降低仓储设备能耗
- 联动前后端对恒温恒湿商品分级进行更新,缩减恒温恒湿仓面积,实现能耗降低
- 2024年,网易严选仓储全国库房能耗相对预算降低约78%

绿色包装

- 推动快递包裹绿色化,2024年商品原箱直发包装订单达460万+单,共使用“碳中和”及“CGP”认证纸箱1,750万 pcs
- 推动物流纸箱序列优化,提高包裹满箱率1pt,同时减少塑料气枕填充使用量
- 进一步推广和应用绿色可降解的塑料耗材,使用“PCR”可降解材料快递袋5吨
- 在B端商品头程运输环节,采用可重复使用的循环箱替代传统物流纸箱,年度累计重复使用8万+次,减少资源浪费,助力绿色转型

绿色运输

- 通过业务端车辆合理配载,全年拼车2,440车次,合理减少了车辆尾气排放
- 以标准合同增加固定线路车辆排放标准,干线固定车辆国五比例保持在80%+
- 优化运输路线,降低运输过程中的能耗

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

05 绿色理念

气候变化

绿色运营

可持续生态

附录



绿色生态

作为大型互联网科技企业，网易借助自身平台与技术优势，持续为社会各界创造绿色价值，赋能绿色生态。我们打造网易节能减碳开源社区，赋能中小企业硬件低碳生态，携手各方积极探索节能减碳科技新道路，致力于为全人类“青山绿水”的生活环境贡献科技力量。

该社区从设计咨询、软硬产品、施工安装、运营运维等维度出发，全方位助力企业节能减碳，并形成了包括科研设计单位、供应商、施工单位和终端用户等全产业链的生态架构。

“节能降碳、助企为民”：网易受邀参加杭州市节能降碳系列培训活动

2024 年 5 月 17 日，网易员工受邀参加由杭州市发改委组织开展的“节能降碳、助企为民”主题培训活动，分享并推广节能技术与案例经验和启示，旨在为在场企业提供可借鉴的节能降碳思路与方法，助力其他企业在节能降碳之路上取得更大突破。

绿色公益

网易持续关注绿色公益需求，着力推进社会责任理念与生态环境保护的深度融合，致力于通过丰富新颖的绿色公益模式，号召并呼吁全社会参与环境保护实践，为守护人类美好家园而不懈努力。2024 年，我们以产品为载体，携手外部环保组织发起多项绿色公益活动，以多元化的形式激发公众对环境保护的关注。

《光·遇》“守护清澈之源”主题净滩活动

为改善河流与河道生态环境，《光·遇》与河流守望者团队联合发起“守护清澈之源”公益项目。该项目计划在 2024 年支持并开展 400 场线下净滩活动，截至报告期末已在全国 16 个省份成功落地实施，吸引近万名志愿者参与，有效减少了河流垃圾污染物。除净滩活动外，该项目资助湖南省内 10 所高校开展河流保护及环境教育相关暑期实践活动，同时资助湖南省 14 个市州“河小青”行动中心的环境教育讲师培养和课程工具使用。

此外，该项目通过“巡河宝”微信小程序设置专题，建立起“官方河长 + 民间河长”与公众紧密联动的行动网络，综合高校宣讲、科普视频等渠道，探索公众参与河流保护的系统解决方案，极大提升公众对河流保护的认知度与参与热情。

《阴阳师》守护的契约·野生动物守护计划

2024 年，《阴阳师》守护的契约·野生动物守护计划启动。阴阳师携手南京市红山森林动物园，邀请卡皮巴拉作为“公益代言豚”，向大众讲述野生动物救助收容的相关内容，科普救助收容工作对保护野生动物生存和繁衍的关键作用，让更多人了解到野生动物在自然生存过程中所面临的挑战和困境。此次活动呼吁公众积极参与野生动物保护事业，共同为维护地球生物多样性贡献力量。

《蛋仔派对》“雪原守护小队”公益项目

2024 年，《蛋仔派对》携手三江源生态保护基金会开展“雪原守护小队”公益项目。该项目设立游戏外的教育版块，向青少年科普极地冰川生态功能，传递环境保护的重要性及紧迫性，充分激发其对环境保护的兴趣与热情。此外，通过野生动物红外影像记录，该项目让青少年直观感受野生动物魅力，展示人类对自然保护的不懈努力和取得的成果，有效提升青少年野生动物保护意识。

附录

附录 1 本报告与联合国 2030 年可持续发展目标 (UN SDGs) 的关联性

章节	联合国可持续发展目标 (SDGs)
ESG 治理	16 和平、正义与强大机构
责任管治	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
匠心运营	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
同心筑梦	3 良好健康与福祉, 5 性别平等, 8 体面工作和经济增长, 10 减少不平等
社区发展	1 无贫穷, 2 零饥饿, 3 良好健康与福祉, 4 优质教育, 10 减少不平等, 16 和平、正义与强大机构, 17 促进目标实现的伙伴关系
绿色理念	6 清洁饮水和卫生设施, 7 经济适用的清洁能源, 11 可持续城市和社区, 13 气候行动, 14 水下生物, 15 陆地生物

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

附录 2 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 (部分指标) 内容索引

议题	会计准则	编码	披露段落
	(1) 能源总消耗, (2) 电网电力比例, (3) 可再生能源比例	TC-IM-130a.1	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
硬件设施环保足迹	(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-IM-130a.2	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
	关于环境因素整合到数据中心战略规划中的讨论	TC-IM-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-IM-220a.1	隐私与数据安全
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-IM-230a.2	隐私与数据安全
	雇员参与百分比	TC-IM-330a.2	培养人才
招聘 & 管理一支全球化、多样化和技能化的员工队伍	(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-IM-330a.3	汇聚人才 培养人才

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

附录 3 适用于报告期内的香港联交所《环境、社会及管治守则》内容索引

环境、社会及管治主要范畴、层面与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		报告对应章节
A. 环境		
层面 A1	排放物	
	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。 <i>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。</i>	气候变化 绿色运营
一般披露		
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
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）。	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
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）。	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
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。 <i>注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。</i>	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）。	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
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）。	附录 5 2024 年网易集团环境绩效表
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。	气候变化

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

环境、社会及管治主要范畴、层面与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		报告对应章节
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。	气候变化 附录 4 气候变化风险清单
B. 社会		
层面 B1		
雇佣		
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：		
一般披露	(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。	汇聚人才
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。	汇聚人才
层面 B2		
健康与安全		
有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：		
一般披露	(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。 <i>注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。</i>	培养人才
层面 B4		
劳工准则		
有关防止童工或强制劳工的：		
一般披露	(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。	汇聚人才
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。	汇聚人才
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。	汇聚人才

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

环境、社会及管治主要范畴、层面与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		报告对应章节
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。	供应链管理
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。	供应链管理
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。	供应链管理
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。	供应链管理
层面 B6	产品责任	
	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：	隐私与数据安全
一般披露	(a) 政策；及	未成年人保护
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	产品保障
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。	用户服务
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。	隐私与数据安全
层面 B7	反贪污	
	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：	
一般披露	(a) 政策；及	商业道德
	(b) 遵守对我们有重大影响的相关法律及规例的资料。	
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。	商业道德
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	商业道德
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。	公益事业
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）。	公益事业
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	公益事业

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

附录 4 气候变化风险清单

气候变化风险类型	气候变化风险描述	对网易的潜在影响	应对举措	报告期内风险影响程度评估
政策	气候披露合规要求趋于严格	气候披露合规要求趋严造成网易可能面临更高的合规成本，若未能满足合规要求，可能面临监管处罚。	按照监管机构汇报指引及气候披露相关准则，就业务运营所消耗的能源消耗及碳排放情况进行精准统计与计算，并及时合规披露。	中
技术	对新技术的失败投资	对新技术的失败投资将造成网易财务损失，并造成投资者信心下降。	积极利用新兴技术，在新技术投入时充分考虑合理性以及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预计成效和投资风险。	低
技术	低碳排放技术转型	在低碳转型的趋势下，相关新技术的开发将造成网易研发与运营成本增加。	评估新技术、新设备可行性，在合理范围内，依据财务预算，进行分批次更换。	低
市场	能源价格波动	在“双碳”目标驱动下，我国能源结构向清洁化转型，可再生能源供需关系的不确定性可能造成能源价格波动，从而可能对我们的运营成本造成一定影响。	积极布局光伏发电项目，增加清洁电力使用，降低外购能源比例，从而避免因能源价格波动对运营成本造成的影响；推进运营场所用能设备节能技改，提升能源使用效率，以增强运营韧性。	低
市场	消费者偏好转变	为迎合用户及市场绿色产品与服务的偏好，网易需加大对产品与服务研发的投入，若未能顺应市场偏好，可能造成网易市场份额下降。	加大绿色产品设计与开发投入，打造更多符合市场需求且具有绿色属性的产品，逐年增加现有产品矩阵中具有绿色属性的产品比例；带动供应链上下游选择具有绿色属性的产品。	低
声誉	利益相关方对气候行动的关注	在利益相关方逐渐对企业气候实践与行动更加关注的趋势下，若网易未能履行环境保护及应对气候变化的职责，可能造成网易声誉受损并失去利益相关方的信任。	关注气候变化应对相关政策趋势，将应对气候变化纳入公司可持续发展战略；开展基于公司现状的气候变化应对措施，对已做努力和成果进行披露，对未来路径和计划进行披露，并加强与投资者、消费者的沟通，及时回应利益相关方关切。	低

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

气候变化风险类型	对网易的潜在影响	应对举措	报告期内风险影响程度评估
台风、暴雨、洪涝	台风、暴雨所导致的洪涝对互联网基础设施有负面影响，有可能造成数据中心及公司日常运营业务中断，并造成额外的维修和购置成本。	持续关注气候信息，完善台风、暴雨及洪涝情形下的应急预案，定期开展应急演练，实现极端天气的前置管理。	中
急性风险 干旱	干旱可能会造成供水量紧缺，影响数据中心冷却系统运行，导致网易相关成本增加。	提升水资源使用效率，持续优化数据中心机组冷却方式，提升自然风冷却占比，减少水资源需求。	低
慢性风险 极寒 / 极热	极寒 / 极热会加大制冷和制热需求，并可能导致服务器宕机率上升，导致网易运营成本增加和运营稳定性下降。	应用前沿的节能技术，提升数据系统性能，实现能源合理配置，减少不必要的能源浪费；建立极端天气应急预案，降低业务中断风险。	低
慢性风险 平均气温上升	可能加大制冷需求，增加数据中心散热和冷却所需要的能源消耗，导致网易能源压力和成本增加。	推进用能设备节能技改，提升能源使用效率；改善建筑散热与保温条件，降低空调制冷 / 制热运行的压力。	中
慢性风险 海平面上升	海平面上升会加大洪涝灾害的威胁，办公场所可能遭到破坏，从而影响网易业务运营的稳定性。	加强办公场所的防水、防侵蚀保护，并完善洪涝灾害应急预案，确保相关情形下的服务稳定。	低

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

附录 5 2024 年网易集团环境绩效表

温室气体排放 ¹⁰	单位	2023 年排放量	2024 年排放量 ¹¹
范围一	吨二氧化碳当量	11,479	9,430
范围二	吨二氧化碳当量	35,724	50,237
范围三	吨二氧化碳当量	274,645	209,378
排放总量	吨二氧化碳当量	321,849	269,045
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 人	11.1	10.3
能源消耗 ¹²	单位	2023 年消耗量	2024 年消耗量
柴油	千克	72,940	12,650
汽油	千克	20,860	20,620
液化石油气	千克	8,440	0
天然气	万立方米	143	118
电力	兆瓦时	68,792	118,299
可再生能源发电量	兆瓦时	2,340	2,567
直接能耗	兆瓦时	19,095	15,763
间接能耗	兆瓦时	68,792	118,299
综合能耗	兆瓦时	87,887	134,062
人均能耗	兆瓦时 / 人	3.0	5.2
废弃物排放	单位	2023 年排放量	2024 年排放量
厨余垃圾	吨	3,266	2,966
其他垃圾	吨	14,697	9,861
总计	吨	17,963	12,827
人均废弃物排放量	吨 / 人	0.6	0.5
水资源使用	单位	2023 年消耗量	2024 年消耗量
总用水量	吨	639,583	713,120
人均用水量	吨 / 人	22.0	27.4

¹⁰ 温室气体排放数据统计范围：自有办公园区和数据中心；租用数据中心和云服务；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；员工通勤及差旅。

¹¹ 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》和生态环境部、国家统计局发布的《2022 年电力二氧化碳排放因子》(截至发布日最新区域电网排放因子)等通用文件。

¹² 2024 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园区和数据中心。

温室气体核查声明

Greenhouse Gas Emissions Verification Statement

证书编号：CEC-GHG-HC-2025-0011

本核查陈述针对：

申请方：网易股份有限公司
地址：浙江省杭州市滨江区网商路599号

核查对象：网易股份有限公司
地址：浙江省杭州市滨江区网商路599号

中环联合(北京)认证中心有限公司(CEC)依据ISO 14064-1:2018等发布本核查陈述：

核查对象网易股份有限公司在2024年1月1日至2024年12月31日期间产生的温室气体排放量为269044.66 tCO₂e，(温室气体清除量为0 tCO₂e)。保证等级为合理保证等级。排放量计算没有发现任何实质性偏差。详细信息如下：

- 直接温室气体排放：9429.60 tCO₂e
 - 输入能源的间接温室气体排放：50236.74 tCO₂e
 - 除输入能源外的间接温室气体排放：209378.32 tCO₂e
- 包括以下类别：
- 外购产品和服务
 - 上游运输和配送
 - 商务旅行
 - 员工通勤
 - 上游租赁资产
- 温室气体排放总量：269044.66 tCO₂e

独立性与能力声明

CEC是中国认证认可主管部门批准的第三方专业认证机构，以公认的质量和诚信为基础，面向全球开展应对气候变化与生态环境治理领域的评估与认证服务。CEC申明核查活动是独立、公正的，且与网易股份有限公司无任何利益冲突。

中环联合(北京)认证中心有限公司
北京市朝阳区育慧南路1号A座10层100029
签发人：
签发日期：2025年04月28日
China Environmental United Certification Center Co., Ltd.
<http://www.meecec.com>



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

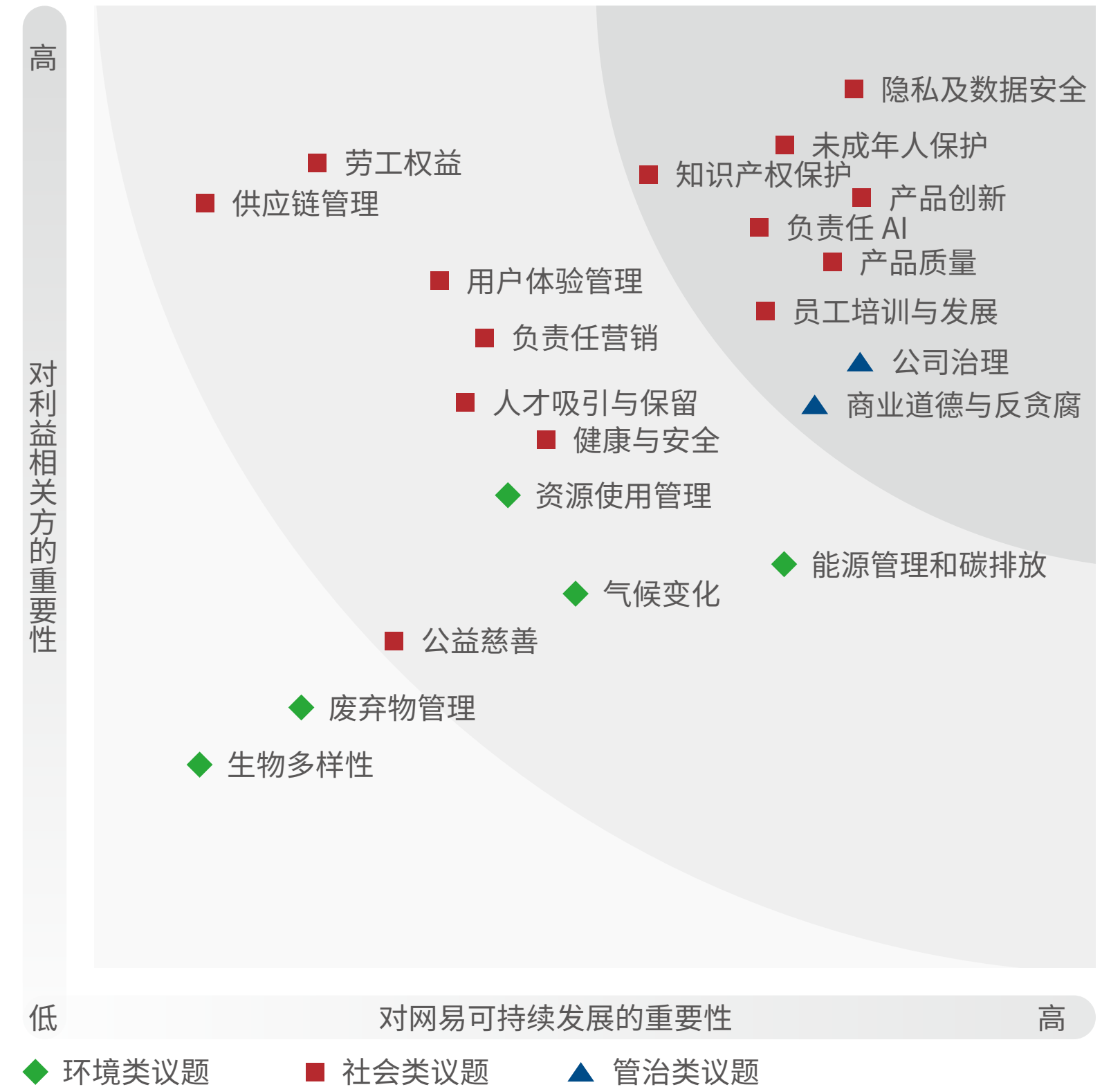
附录

附录 6 ESG 重要性议题

我们每年系统性开展一次重要性议题分析工作，并视情况对分析结果进行动态更新。分析采用双重重要性原则，兼顾各项重要性议题对公司财务、运营连续性等方面的影响及公司活动对环境与社会的外部影响。2024 年，作为年度 ESG 重要性议题更新的重要依据，我们全面梳理评级机构和交易所关注的 ESG 议题，与 ESG 工作小组、各业务部门等内部利益相关方开展 ESG 访谈工作，并与投资人、外部专家和行业专家等外部利益相关方进行沟通交流，最终识别出 21 项重要性议题。重要性议题识别与评估结果均由公司管理层和董事会 ESG 委员会审阅。

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 废弃物管理	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
	6 隐私及数据安全	客户隐私及数据安全保护相关政策和措施
	7 未成年人保护	为保护未成年人免于沉迷产品制定政策并采取举措
	8 产品创新 ¹³	为打造高质量和创新的产品和服务所采取的措施与获得的成果
	9 负责任 AI ¹⁴	在设计、开发、部署和使用人工智能的相关举措时，始终秉持着负责任原则，以合规、安全、道德、透明的方式推动 AI 的使用
	10 产品质量	产品质量管理，为提升产品质量采取激励措施
社会类	11 知识产权保护	为保护知识产权相关政策和措施
	12 劳工权益	遵守劳工雇佣准则，保障劳工权益，反歧视和反骚扰，防止雇佣童工或强制劳工等政策和措施
	13 人才吸引与保留	人才引进、薪酬福利、员工支持等相关举措
	14 员工培训与发展	员工培训和晋升发展、绩效管理相关措施
	15 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举措
	16 用户体验管理	提升用户体验与满意度的举措
	17 供应链管理	供应链管理体系、制度和相关举措
	18 负责任营销	遵守广告道德规范，产品宣传及广告内容真实准确
	19 公益慈善	为当地发展做出贡献的举措
管治类	20 公司治理	企业治理架构和风险监控
	21 商业道德与反贪腐	对公司商业道德相关政策遵守和实施情况

网易 2024 年重要性议题矩阵



¹³ 产品创新是驱动我们可持续运营的核心动力之一，也是包括广大用户在内的利益相关方密切关注的议题，故将其纳入高度重要议题。

¹⁴ 随着 AI 技术前沿研究与应用的深入，如何合规且负责地开发、部署和使用 AI 逐步成为利益相关方与我们重点关注的议题，故将其纳入高度重要议题。



关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录

附录 7 免责声明

前瞻性陈述

本报告是自愿编制的，当中可能包含《1995 年美国私人证券诉讼改革法案》定义的前瞻性陈述。该等陈述是根据《1995 年美国私人证券诉讼改革法案》中的“安全港”条文作出的。本报告中所有不涉及历史事实的陈述均应被视为前瞻性陈述，包括但不限于关于我们未来业务的预期、关于我们所在行业的预期、任何可持续性细项目标和目标（包括与多元化和共融相关的细项目标）、计划的活动和目的、我们的战略重点和目的，以及包含“将”、“预期”、“预计”、“未来”、“打算”、“计划”、“相信”、“估计”、“可能”、“应当”等词的陈述。前瞻性陈述仅以其作出之日的情况为准，基于管理层当前的预期，并不构成对未来业绩的保证，且受到许多无法控制且难以预测的特定风险、不确定性和其他因素的影响。本报告所用的数字和百分比均为估计数或近似值，且可能基于假设而作出。我们在提交给美国证券交易委员会的文件中，包括最新发布的 20-F 表中的年度报告，随后发布的 6-K 表中的报告，以及我们在香港联交所网站上发布的公告中描述了可能导致实际结果与这些前瞻性陈述所发表或隐含的结果有实质性差异的风险和不确定性。除非适用法律另有规定，否则我们不承担任何更新此前瞻性信息的义务。

我们实际开展的活动，包括本报告中讨论或预估的任何计划、政策或举措的制定、实施或延续，在未来可能会有重大差异。任何预测或估计可能也会与未来的实际结果或数据有所差异。编制本报告所使用的许多标准和指标仍在不断完善，并基于管理层在编制时认为合理的假设，但这些不应被视为保证。虽然如本报告所述，我们试图将可持续性考量因素纳入我们的业务运营和商业策略中，但我们无法保证日后能够成功实施有关措施以达到具体成果。本报告可能包含一些信息，在联邦证券法对于美国证券交易委员会（SEC）报告目的而言不一定被视为“重要”，但这些信息是根据各种环境、社会和治理（“ESG”）以及可持续性标准和框架，并考虑到各方利益相关者所关注的事宜而提供的。此外，我们在一个竞争激烈且快速变化的环境中运营业务，新的风险不时出现。我们的管理层无法预测所有风险，我们也无法评估所有因素对我们业务的影响，或者评估任何单一因素或多个因素组合对实际结果与前瞻性声明中所预期结果之间可能产生的显著差异。因此，您不应依赖前瞻性陈述作为对未来事件的预测。此外，本报告中所作的前瞻性陈述仅与报告发布日期之前的事件或信息有关。

本报告中包含的某些信息是源自第三方编制的公开资料。虽然这些信息被认为对本报告使用的目的而言是可靠的，但我们不对这些信息的准确性承担任何责任。再者，为方便起见，本报告中插入了部分网站参考和超链接，所参考的网站上的内容并没有被纳入本报告中，也不构成本报告的一部分。

关于本报告

关于网易

ESG 亮点表现

ESG 治理

责任管治

匠心运营

同心筑梦

社区发展

绿色理念

附录



意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《网易集团 2024 年环境、社会及管治（ESG）报告》，为了不断提升网易集团可持续发展治理工作表现，我们希望得到您的意见回馈。您可通过邮寄、电子邮件的方式反馈您的意见与建议，衷心感谢您对网易集团的关注。

1. 请问您为网易集团下列哪一方的利益相关方？

股东 员工 供应商 用户 政府

社区 学术机构 其他 (请说明) _____

2. 您认为本报告总体上如何？

好 较好 一般 差

3. 您认为本报告中披露的信息：

非常丰富 较丰富 较少 很少

4. 您认为本报告中披露的信息质量：

好 较好 一般 差

5. 您认为本报告在下列哪类议题的内容有待提升：

管治类 环境类 社会类

6. 您认为有待提升的具体内容是：

Text input area for question 6.

7. 您希望了解但并未在本报告中披露的内容有：

Text input area for question 7.

8. 您认为本报告的呈现形式如何？

好 较好 一般 差

9. 您对本公司环境、社会及管治工作和报告编制的意见和建议有：

Text input area for question 9.

联系方式

地址：杭州市滨江区网商路 599 号

邮编：310052

邮箱：ir@service.netease.com

电话：(+86) 571-8985-3378



網易 NETEASE