

网易 2020年
环境、社会及管治报告

目录

| | |
|-------|----|
| 关于本报告 | 02 |
|-------|----|

走进网易



| | |
|------|----|
| 关于网易 | 03 |
| 经济效益 | 05 |
| 股价表现 | 06 |
| 股东回报 | 07 |

易·精管治



| | |
|--------|----|
| ESG 管治 | 09 |
| 企业治理 | 12 |

易·护家园



| | |
|----------|----|
| 应对气候变化 | 18 |
| 资源和废弃物管理 | 22 |
| 绿色产品 | 25 |

易·添保障



| | |
|--------|----|
| 信息安全 | 28 |
| 产品保障 | 33 |
| 产品创新 | 39 |
| 知识产权保护 | 45 |
| 客户服务 | 46 |

易·聚人才



| | |
|------|----|
| 相信热爱 | 51 |
| 人才吸引 | 52 |
| 人才发展 | 56 |
| 持续关爱 | 59 |

易·守责任



| | |
|--------|----|
| 可持续供应链 | 62 |
| 推动行业发展 | 65 |
| 助力公益事业 | 66 |

易·同抗疫



| | |
|-----------|----|
| 快速响应，保障安全 | 68 |
| 心系全球，同心抗疫 | 69 |

| | |
|------|----|
| 未来展望 | 70 |
|------|----|

| | |
|-----------------------------------|----|
| 2020 年 ESG 亮点绩效 | 03 |
| TCFD 气候变化风险识别 | 18 |
| 本报告与联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs) 的关联性 | 71 |
| 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》 | |
| 内容索引 | 72 |
| 可持续发展会计准则委员会 (SASB) | |
| 可持续会计准则内容索引 | 76 |

走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

关于本报告

作为中国领先的综合性互联网技术公司，网易（以下简称“我们”或“公司”）致力于深耕自己所在的领域，用科技的力量，让用户能更好地享受教育、娱乐、消费和食品安全等大家生活中息息相关的产品和服务。自成立以来，网易持续坚持履行对用户、员工与社会的承诺，将环境、社会及管治 (ESG) 理念融入公司的决策和发展之中，不断保持和海内外利益相关方的沟通交流，致力于企业在 ESG 方面的可持续发展与长足进步。

在 2020 年发布了首份报告之后，网易继续贯彻落实 ESG 管治，并于今年向外界正式披露企业在 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（下称“报告期”）的信息和数据（部分信息追溯 2019 年及之前，或延伸至 2021 年），全面阐述了网易 2020 年度在各方面的表现及管理举措，并集中讨论了利益相关方关注的事项。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《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）、DJSI（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。

报告按照一套既有程序而厘定，有关程序包括识别和排列重要的 ESG 议题、决定报告的界限、收集报告相关信息、编制报告以及对报告中的信息进行检视等。报告的资料和案例主要来源于公司统计报告和相关文档。

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。

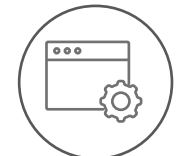
网易集团

联系方式：
投资者关系部 (IRGC)
邮箱：ir@service.netease.com
电话：(+86)571-8985-3378

走进网易

关于网易

经济效益
股价表现
股东回报



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

2020 年 ESG 亮点绩效

企业管治



ESG 管治架构



ESG 风险评估

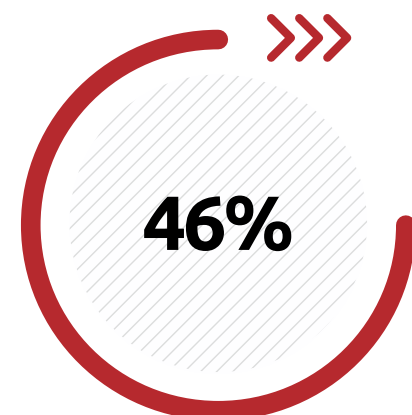


独立董事占比

员工管理



员工平均年龄



初级员工中女性
占比高于行业水平



ATD 卓越实践奖

1. Power Usage Effectiveness 数据中心能耗指标

绿色发展



数据中心服务器改造



数据中心 PUE¹ 最低值



厨余垃圾产生量

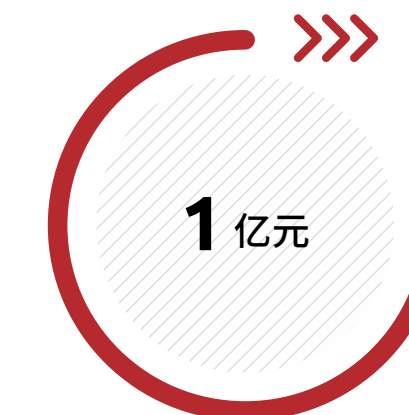
责任供应



供应商管理



采购扶贫大米



设立防疫专用采购及扶持基金

质量保障



信息安全培训覆盖率



全天候信息安全风险监测



热线客服满意度

走进网易

关于网易

经济效益
股价表现
股东回报



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

关于网易

作为中国领先的互联网科技公司, 网易 (纳斯达克代号: NTES 及港交所代号: 9999) 致力于提供以创新和多元化的内容、社群服务、通讯和商业为核心的优质在线服务。网易开发和运营了多款中国广受欢迎的手游和端游。近年来, 网易的业务已经扩展到包括日本和北美在内的国际市场。除了自研游戏外, 网易还与其他处于行业领先地位的游戏开发商合作, 在中国运营多款享誉全球的游戏。网易的其他创新业务包括其控股子公司有道 (纽交所代号: DAO) 提供的智能学习服务; 网易云音乐平台提供的音乐流媒体服务; 及其自有品牌电商平台严选。



“作为一家互联网科技公司, 网易致力于深耕自己所在的领域, 用科技的力量, 让用户能更好地享受教育、娱乐、消费和食品安全等大家生活中息息相关的产品和服务。自 1997 年成立以来, 网易始终坚持履行对用户、员工和社会的承诺, 这也是网易在瞬息万变的市场中保持长期竞争力的重要原因。”

网易集团创始人、CEO 丁磊



关于网易
经济效益

股价表现
股东回报

走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



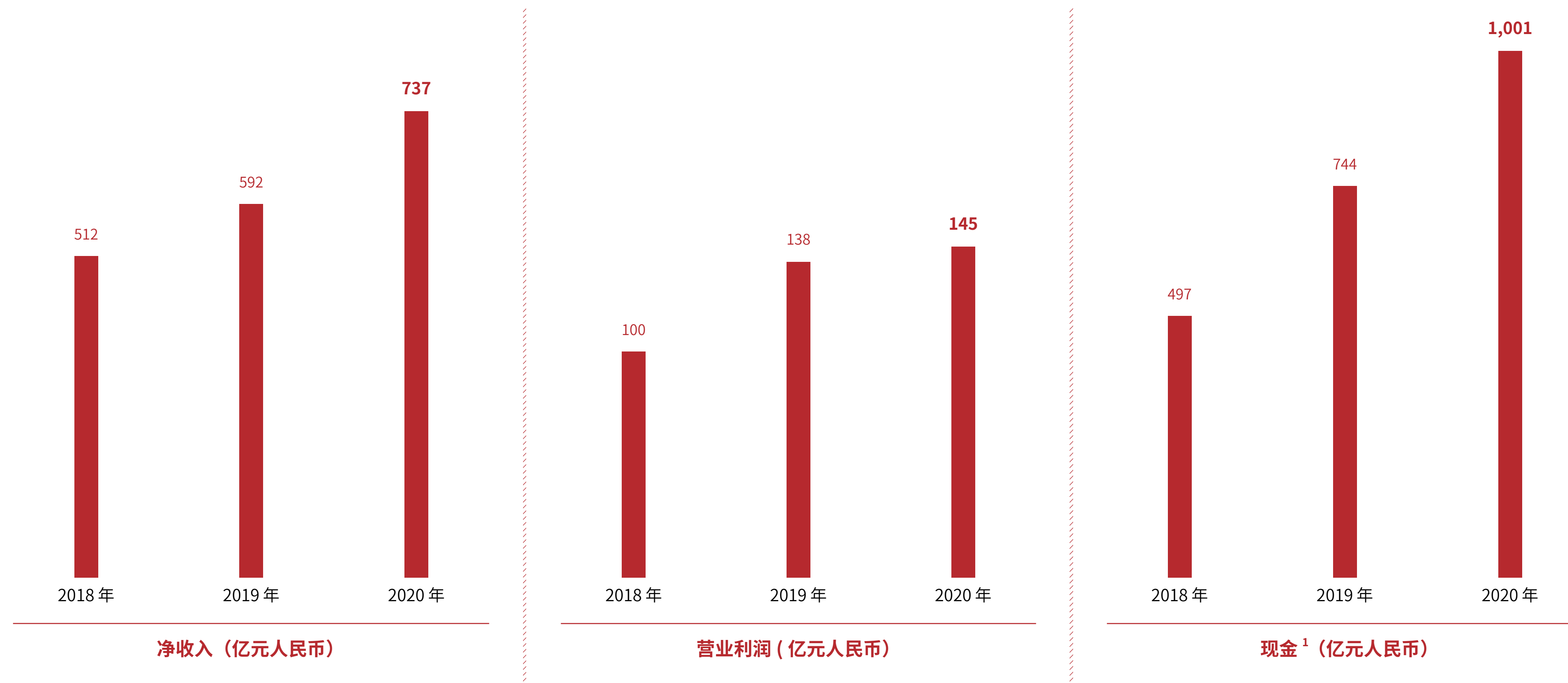
易·守责任



易·同抗疫

深耕业务，财务业绩实现可持续稳健增长

网易通过坚持内容创新、优化用户体验、发展多元化战略、加深国际布局等举措，实现了经济效益的可持续增长。



1. 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



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



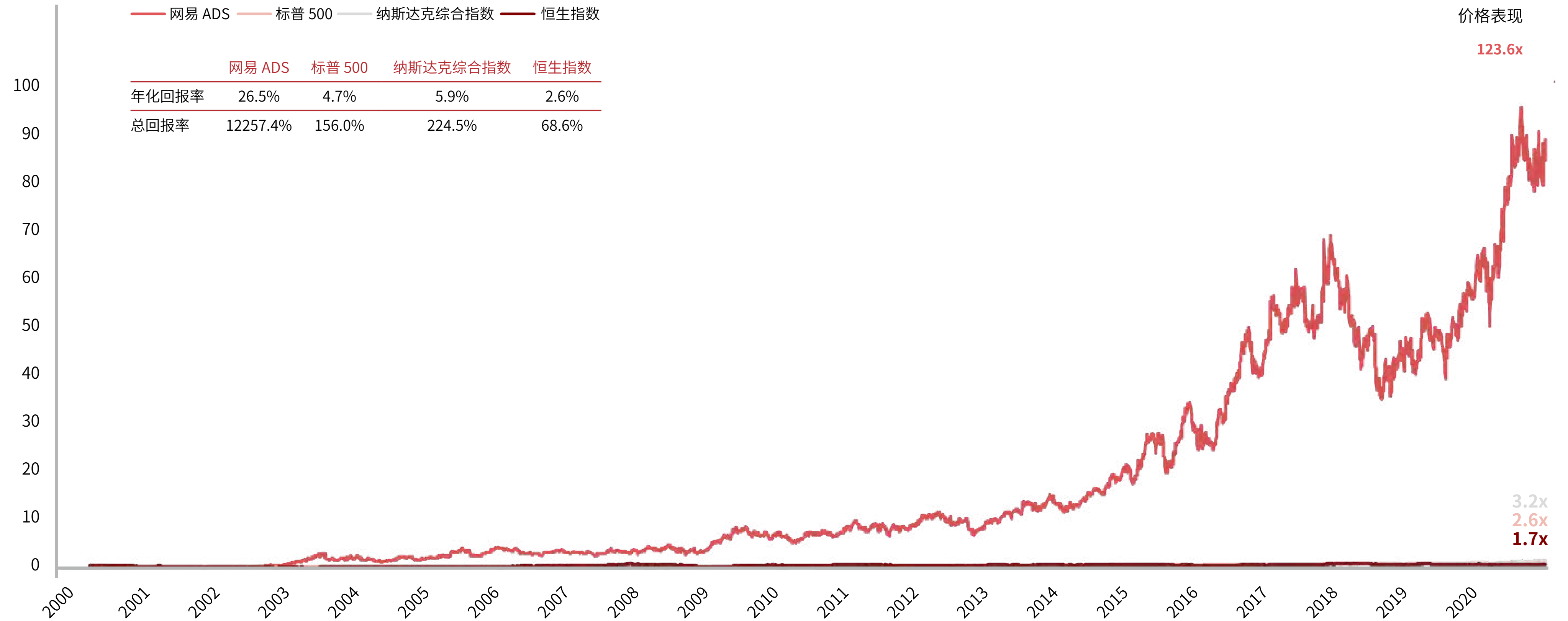
易·守责任



易·同抗疫

IPO 以来股价增长超 120 倍，年化回报率超过 26%

自首次公开募股以来的股价表现 (2000.6.30—2020.12.31)



截至报告期末，网易股价增长超过 120 倍，年化回报率高达 26.5%。

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。

走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任

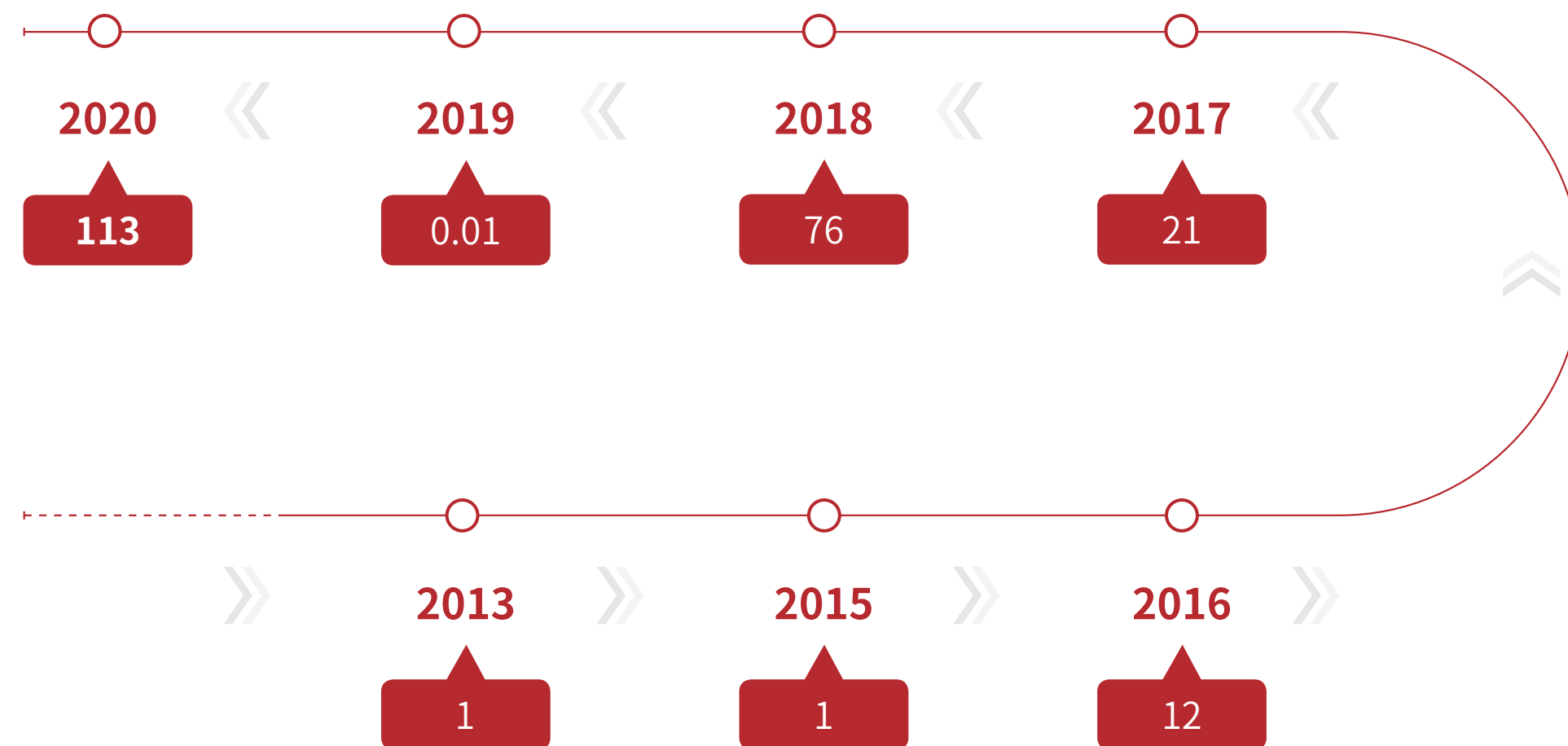


易·同抗疫

坚持回报股东，回购 + 股息累计约 470 亿元

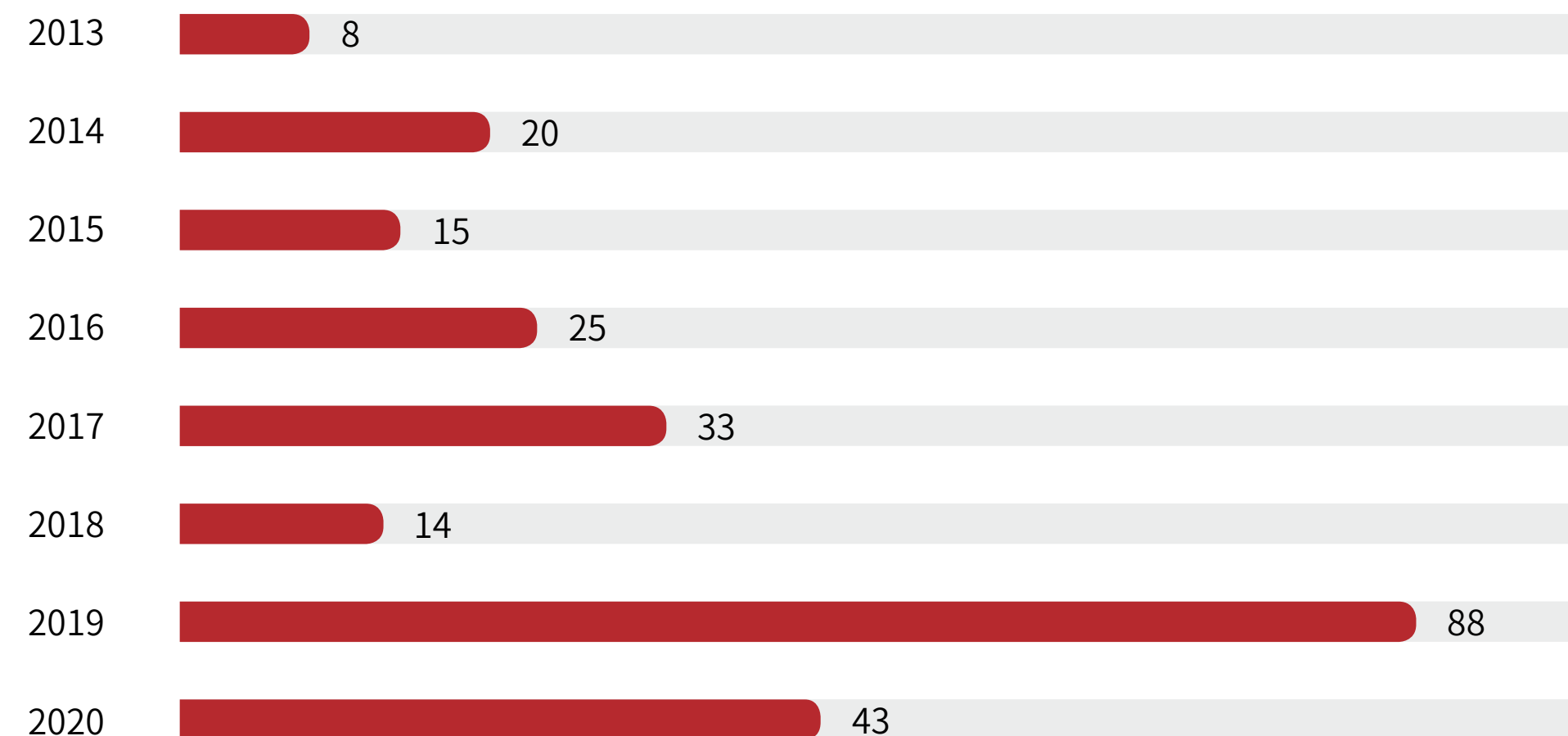
在过去 20 多年业绩快速增长的同时，我们也重视回馈股东，是全球为数不多定期向股东支付季度股息的成长型公司之一。2013 年至报告期末，我们的股票回购和股息派发金额累计约 470 亿元。

回购股票 (亿元人民币)



自 2013 年至报告期末，已累计回购股票约 224 亿元。

派发股息 (亿元人民币)



自 2013 年至报告期末，已累计派发股息约 246 亿元。

注：1. 于 2014 年 5 月，公司董事会批准一项新季度股利政策。根据此政策，公司拟作出季度现金股利分派，金额相等于各季度公司预计税后净利润的约 25%。于 2019 年第二季度，公司董事会厘定季度股利相等于各季度公司预计税后净利润 20%—30% 的金额。公司董事会亦于 2019 年第三季度批准每股美国存托股 0.69 美元的额外特别股利。
2. 请注意，任何特定季度的股息分配和分配金额将由我们的董事会酌情决定，并将基于我们的运营和盈利、现金流、财务状况和其他相关因素。同样，任何未来的股票回购将由公司董事会自行决定。



走进网易

易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



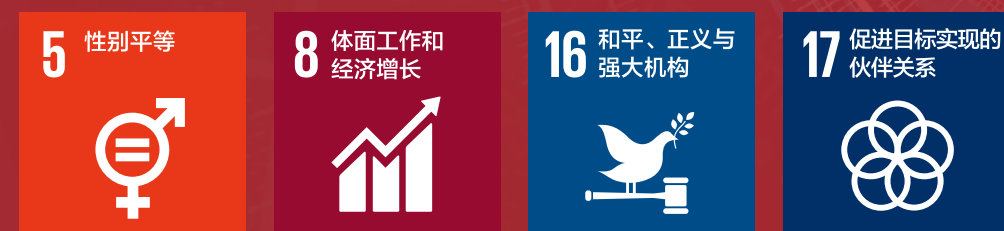
易·守责任



易·同抗疫

易·精管治

本章对应的联合国可持续发展目标 (UN SDGs)



规范合理的企业管治能够加强企业的内部控制，增强企业核心竞争力，提升经营业绩，增强企业履行社会责任的能力和主动性。网易以完善的管治架构，构建了严格的风险管控工作程序，保障各相关方利益。在坚守商业道德的基础上，网易通过践行 ESG 管治逐步强化履责能力，以责任回馈社会。

| | |
|--------|----|
| ESG 管治 | 09 |
| 企业管治 | 12 |

亮点 绩效

- ▶ 新设立 **ESG 管治架构**，系统化开展 ESG 工作
- ▶ 首次系统化梳理 ESG 议题，并识别出 7 项重大性议题
- ▶ 开展 ESG 相关风险识别和评估
- ▶ **道德委员会**持续完善反贪腐和廉正制度及流程



走进网易

易·精管治

ESG 管治

企业管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任

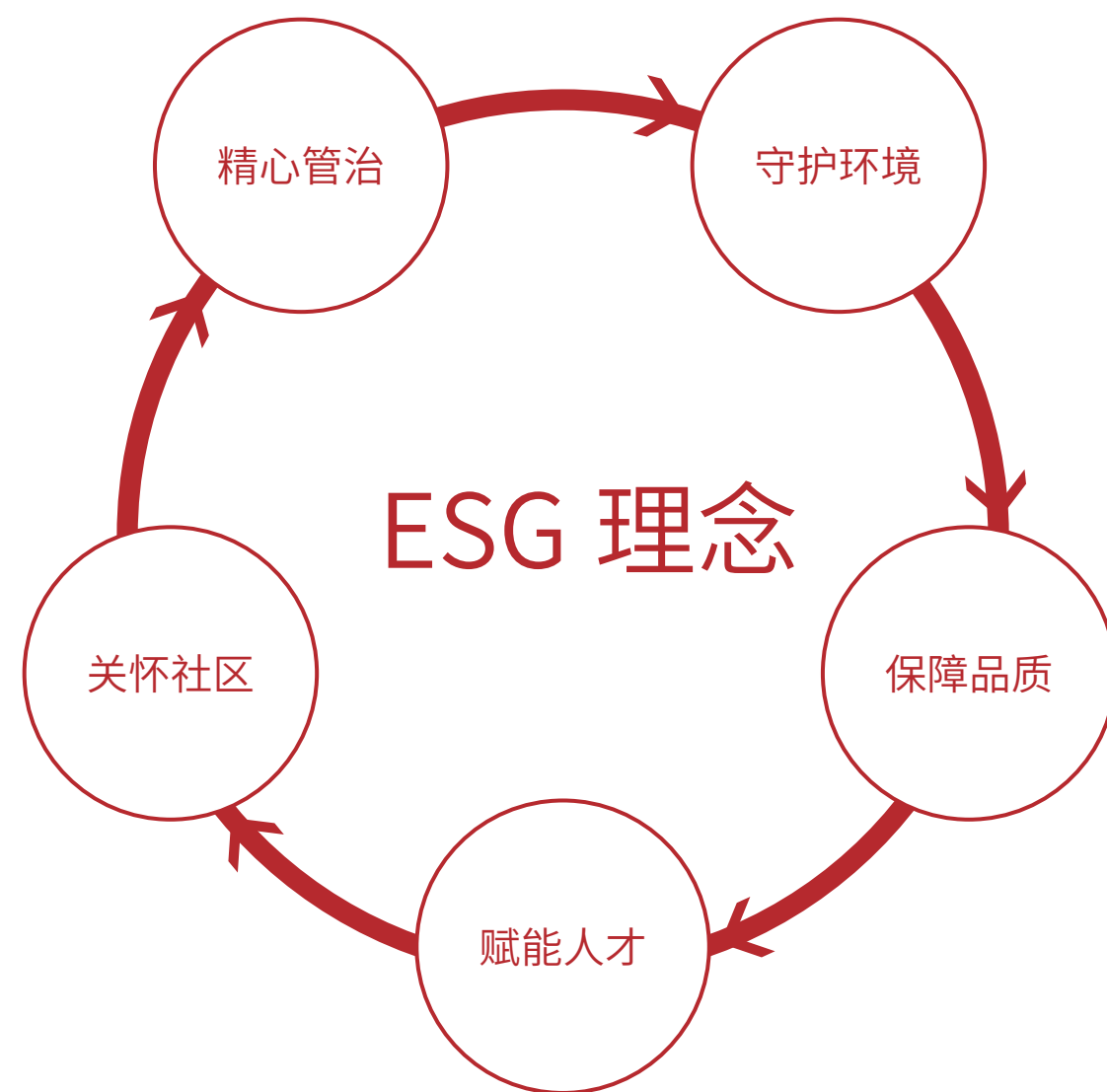


易·同抗疫

我们不断提升 ESG 治理体系，继续发挥自身资源和优势，以实现网易的 ESG 策略及目标

我们的 ESG 理念

我们将 ESG 标准整合进网易日常业务中，致力于实现在企业治理、环境保护、品质保障、人才管理、社区服务五大方向的全面优化升级的 ESG 愿景。



清晰的 ESG 治理架构

网易于 2020 年正式成立了 ESG 工作小组，并计划于 2021 年增设 ESG 委员会，打造完善的 ESG 治理架构，并定期向董事会进行汇报，不断提升自身在 ESG 领域的透明度。





走进网易

易·精管治

ESG 管治

企业管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

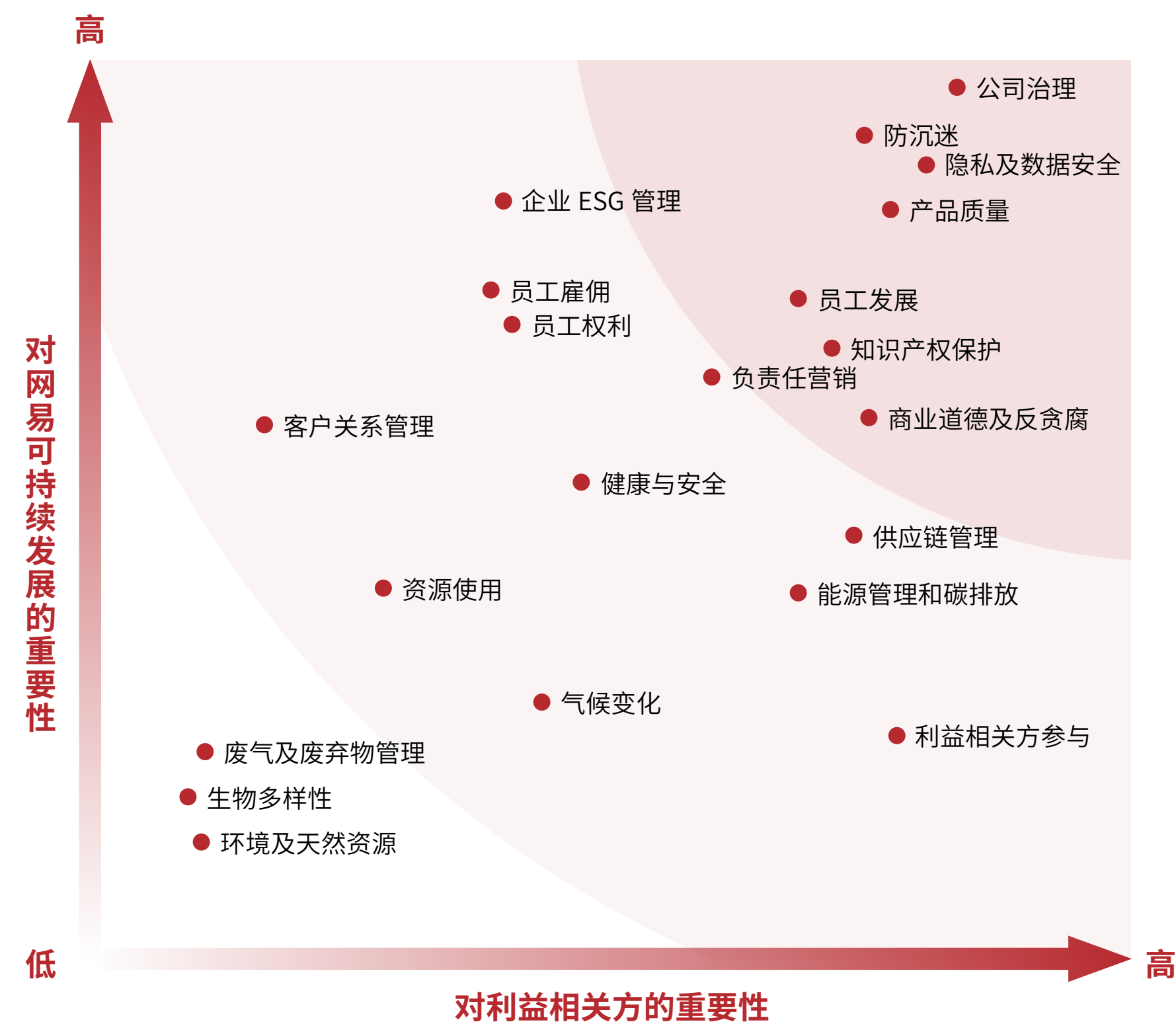
主动识别和网易相关的 ESG 重要性议题

报告期内，公司全面梳理了包括 MSCI 和 DJSI 等资本市场指数评级、香港联合交易所及同行关注的 ESG 议题与细分指标清单，识别出与公司相关的 21 项 ESG 议题。根据管理层反馈意见与同行对标结果，厘定出 7 项高度重要议题，用于指导未来公司的 ESG 战略方向。

| 议题 | 注释 |
|-------------|-------------------------------|
| 环境议题 | |
| 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 |
| 气候变化 | 气候变化风险识别 |
| 资源使用 | 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 |
| 废气及废弃物管理 | 废弃及废弃物管理体系、政策、排放数据和减排措施 |
| 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 |
| 环境及天然资源 | 为业务活动对环境及天然资源的重大影响采取管理行动及措施 |
| 社会议题 | |
| 隐私及数据安全 | 数据安全保护相关政策和措施 |
| 员工发展 | 员工培训和福利保障 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 员工雇佣 | 劳工多元化、防止雇用童工或强制劳工等政策和措施 |
| 员工权利 | 员工劳工权益 |
| 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 |
| 知识产权保护 | 为保护知识产权相关政策和措施 |
| 客户关系管理 | 客户满意度提升的举措 |
| 供应链管理 | 供应链管理体系、制度和相关举措 |
| 管治议题 | |
| 公司治理 | 企业治理架构和内容 |
| 商业道德及反贪腐 | 对公司商业道德相关政策遵守和实施情况 |
| 利益相关方参与 | 利益相关方沟通机制 |
| 企业 ESG 管理 | 公司对 ESG 事项的管理和监督 |

重大性议题列表

我们将 21 个议题根据对网易可持续发展的重要性和对利益相关方重要性两个维度，对议题的重要性进行排序，分为低度重要议题、中度重要议题和高度重要议题，得出如下重大性议题矩阵。



重大性议题矩阵



走进网易

易·精管治

ESG 管治

企业管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

获得包括 ESG 领域在内的多项认可

网易持续履行环保、社会和企业治理责任，不断发展健康和公益事业以造福社会，并督促企业合规，提升自身的 ESG 管理工作水平，获得国际上的广泛认可。

| 奖项 / 荣誉名称 | 颁奖机构 |
|---------------------------|---|
| 入选 2021 年全球企业 2000 强榜单 | Forbes |
| 入选 2020 彭博性别平等指数 (GEI) | Bloomberg |
| 入选 2020 年数字包容性基准 | World Benchmarking Alliance |
| 获得 ESG care label | UNESCO HK Association Glocal Peace Centre, Rotary Action Group for Peace, SocietyNext Foundation |
| 入选福布斯 2020 中国最佳 CEO 榜 | Forbes |
| 获得国际人才发展协会 (ATD) 卓越实践奖 | Association for Talent Development |
| 获得 2020 年全球最佳雇主奖 | Forbes |
| 入选 2019 年全球数字经济 100 强榜单 | Forbes |
| 入选 2018 年最受信赖公司榜单 | Forbes |
| 入选 2018 年度亚洲最佳上市公司 50 强榜单 | Forbes |
| 入选 2020 年中国 500 强排行榜 | Fortune |
| 入选 2018 年全球增长最快公司榜单 | Fortune |



走进网易

ESG 管治
企业管治

易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们持续完善公司治理架构，重视董事会的多元化和专业性，通过严格遵守商业道德、加强企业风险管控，提升公司治理水平

完善的治理架构

公司董事会已成立 3 个委员会，即审计委员会、薪酬委员会及提名委员会，负责特定范畴内的监督、决策建议与咨询工作。

在各专业委员会监督及引领下，董事会为各部门管理层提供工作指导和建议，监察本公司的营运及财务表现，确保内审制度和风险管理制度的完善合理，并支持公司重大战略决定的实施。董事委员会的职权范围已于本公司网站¹及交易所网站刊登，并可按要求供股东查阅。

| 类型 | 姓名 | 专业委员会参与类型 | | |
|------|------------------------|-----------|-------|-------|
| | | 审计委员会 | 薪酬委员会 | 提名委员会 |
| 独立董事 | 梁民杰 (Michael Leung) | ✓ | ✓ | ✓ |
| 独立董事 | 郑玉芬 (Alice Cheng) | ✓ | ✓ | ✓ |
| 独立董事 | 唐子期 (Joseph Tong) | ✓ | ✓ | ✓ |

多元化的董事会构成

网易董事会注重在性别、背景和专业领域的多元。

截至报告发布日，网易董事会共由 6 名董事组成，包含独立董事 5 名，独立董事占比超 83%，现任董事中包含 1 名女性董事，1 名获得博士学位的董事，且成员均具备丰富的行业经验，拥有通讯技术、工商管理、法学和社会科学等多领域的专业能力，以更加全面综合的视角和观念来提高企业决策水平。

| 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 | 李廷斌 (Denny Lee) | 男 | 会计学学士 | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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 | ✓ | ✓ | ✓ |

5/6

独立董事占比

1/6

女性董事占比

1. 本公司董事委员会的职权范围公示网址：<http://ir.netease.com/index.php/zh-hans/company-overview/corporate-governance>



走进网易

ESG 管治
企业管治

易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

健全的风险管控机制

网易重视企业风险管控，建立和完善风险管理工作以及内部控制系统，接受审计委员会在风险控制方面的监督及建议，共同指导相关部门落实风险管理制度并执行风险管理常规工作，保证公司获得坚实的安全保障。

风险管理体系与流程



内审部门

网易内审部负责对企业的风险进行年度性评估，通过对公司整体及各业务部门的内外部风险进行辨识与分析，形成风险清单，优化风险控制举措，强化企业风险控制能力。



网易年度风险评估工作流程与输出

风险识别与评价

网易充分考虑各部门的风险侧重点，有针对性地开展了风险识别与评价：

- 开展专项审计项目，对风险管理、控制及监督过程进行评价，提高风险管理水平；
- 将 ESG 风险纳入评估范围，针对各部门及业务的 ESG 风险项提出改善举措；
- 对涉及金融交易业务的部门开展了更有针对性的反洗钱与反恐怖融资风险专项审计，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。

| 风险评估对象 | ESG 相关风险评估 | ESG 风险控制举措 |
|------------|-------------|---|
| 主要研发部门 | 技术创新和产品创新风险 | 持续改进产品设计并提升技术创新水平 |
| 涉及生产和制造的部门 | 产品质量安全风险 | 建立完备的产品审核和认证标准，提高管理系统的质量，以符合国家制定的相关产品标准 |
| 行政部门 | 员工健康及安全风险 | 保障包括员工餐饮、住宿、交通、差旅安全；保障办公环境安全；为员工提供疫情下的健康保障 |
| 信息技术相关部门 | 能源消耗风险 | 开展绿色办公，通过减少使用打印用纸、安排员工班车、控制办公区中央空调使用时间和使用强度等措施减少碳排放量 |
| 人力资源部 | 员工发展所面临的风险 | 根据公司发展战略及人才发展目标，研究制订相应的培训计划、培训体系和培训项目，并对员工发展计划的实施进行跟踪 |

网易 2020 年度 ESG 相关风险评估示例



走进网易

ESG 管治
企业管治

易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



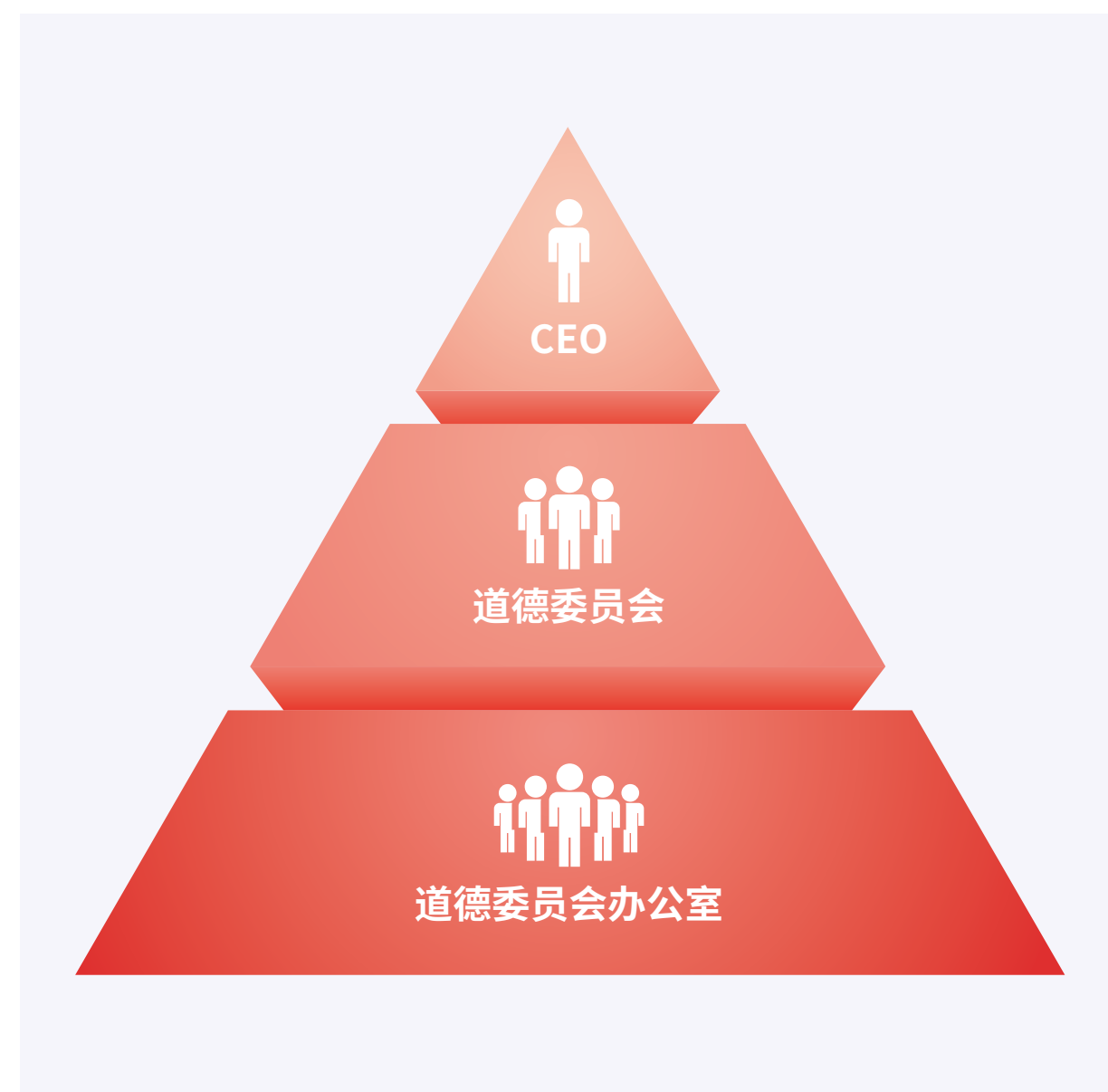
易·同抗疫

商业道德与行为准则：完善制度和政策，严格恪守商业道德和准则

网易持续完善制度建设与合规管理流程，由审计委员会负责监督员工投诉及意见反馈的流程，并专设道德委员会对全体员工的合规行为进行监督和管理，确保员工与企业的合规性。

反贪腐管理架构

保持良好的商业秩序、秉持诚实公正的商业价值观是企业稳健发展的必要前提，也是网易一直践行的商业理念。网易特设反贪腐三级管理架构，并授权道德委员会对全体员工的合规行为进行监督和管理，确保员工与企业的合规性。



商业道德政策

网易建立了完善的举报体系及受理流程，由道德委员会办公室全流程跟进调查，并针对投诉予以反馈，鼓励并接受社会各界的监督。同时，网易通过设定匿名举报机制、设立外网、电话、邮件、内网等多条举报渠道，以及举报信息限制，实行了全面的吹哨人保护措施，以维护公正诚信的商业环境。



举报查看权限仅对部门负责人及专职调查员开放





走进网易

ESG 管治
企业管治

易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

商业道德与行为准则：为全体员工提供商业道德培训和宣贯，筑建廉洁文化

网易结合道德规范的指导和管控，通过推文及内部系统产品等多渠道，对员工开展宣贯和培训，全方位建立廉正行为规范，杜绝违规行为的发生。

2020 年，网易采用全体覆盖、全生命周期覆盖的方式开展商业道德相关的培训活动，对新入职员工及在职员工开展线上和线下的廉正培训。此外，网易重点关注违规案例，结合正面引导和反面典型通报，严厉打击腐败、受贿、违法乱纪等行为。2020 年全年反贪腐相关培训参与人次达 25,446，覆盖 97.7% 的员工。

全员价值观红线培训

为加强员工廉正意识，道德委员会办公室对网易管理层、高风险岗位人群及其他员工进行了分批次价值观红线培训，并对相关规定进行场景化的重点宣贯，培训形式线上线下相结合，2020 年培训人数累计 **25,439** 人次，覆盖率约 **97.6%**。

新人廉正培训

对入职网易的新人进行廉正道德规范相关培训。培训主要以现场培训方式进行，无法参加现场培训的同学，需完成线上培训学习。2020 年共培训 **1,649** 人。

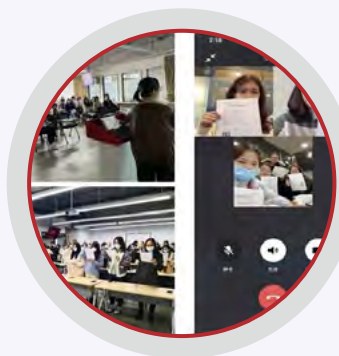
案例通报反思会

对出现违规案例的部门重点关注。形式主要是以线下会议的方式，对全员进行案例通报、并对廉正要求进行重申。

网易开展了四地¹同步、为期一个月的“廉正主题宣传月”主题活动，覆盖网易全体员工。此外，为了确保商业道德培训的直观性与吸引力，网易采用多元化趣味性宣贯方式加强员工的廉正意识。本年度，网易开展了如下培训宣贯活动。

日常宣贯

线下活动案例



在事业部内举办该宣誓活动，并由员工签署廉洁承诺书

线上活动案例



自制“清风侠之数据安全保卫战”短剧，宣导廉正观念

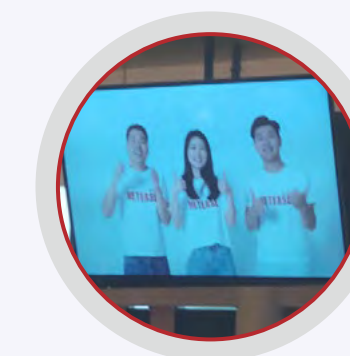
廉正主题宣传月

环境宣导



通过“网易有正气”等线上渠道及园区展示板等线下渠道，对员工进行宣贯

直播互动



通过直播培训的方式与员工及时互动，并引导员工正确应对利益冲突的场景

1. 此处的网易四地包括：北京、上海、广州、杭州



走进网易

ESG 管治
企业管治

易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

商业道德与行为准则：携手行业伙伴，共筑诚信的商业环境

网易遵照纳斯达克《ESG 报告指南 2.0》指引，打造廉洁供应链，同时积极参与外部相关的反舞弊联盟及相关活动，致力于与行业伙伴携手，共同打造诚信经营、安心消费的商业环境，构筑科技反腐败、反欺诈、反假冒伪劣的安全长城。

我们携手供应商共同打造廉洁供应链。2020 年度，网易对来自 60 家供应商的近百位合作伙伴进行了廉正培训。对网易的廉正要求进行具体解读，以“致供应商一封信”的形式进行廉洁采购的宣贯，强化供应商的廉正意识。

作为阳光诚信联盟和滨江合规促进会的理事单位，网易积极参与相关活动，集结行业技术资源、管理经验与先进反腐败理念，一同实践合规经营。

阳光诚信联盟

网易作为阳光诚信联盟的理事单位，积极参加联盟举行的企业交流、学术论坛等活动，学习并分享反腐经验。2020 年 8 月，网易参与了“互联网企业反腐败与合规风险控制之研讨大会”，就反腐败的管理工作经验进行学习交流。

滨江合规促进会

网易作为滨江合规促进会的理事单位，每月参与促进会沟通会议，与多个企业交流合规经验，并不定期参与促进会举办的学术论坛等活动。2020 年 9 月，网易参与了“企业合规治理基本原理”专题讲座，对企业的合规管理工作进行学习。





走进网易



易·精管治

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

易·护家园

本章对应的联合国可持续发展目标 (UN SDGs)



在迈向数字化经济和社会进程中，网易不断塑造绿色发展动能，加快绿色发展创新。在全球化合作共赢背景下，我们始终致力于推动全产业共创环保价值。同时，公司内部各业务部门始终坚持可持续发展的企业战略，将环境保护和绿色运营融入各商业模式和业务场景中，为中国实现“十四五”绿色发展、低碳转型和碳中和的目标贡献网易的一份力量。

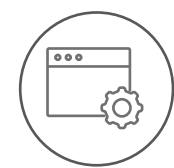
- 应对气候变化 18
- 资源和废弃物管理 22
- 绿色产品 25

亮点 绩效

- 开展气候变化风险评估
- 部分数据中心可再生能源电力使用占比达 37.4%
- 园区采用全景式数字系统，最高节电率可达 90%
- 2020 年办公园区光伏发电量达到 432MWh



走进网易



易·精管治

易·护家园

应对气候变化

资源和废弃物管理
绿色产品



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们主动开展气候变化风险识别工作,提前采取应对措施,打造低碳的数据中心和办公园区,助力碳中和的实现

开展 TCFD 气候变化风险识别

我们依照 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures 气候相关财务信息披露工作组) 的建议,开展了气候变化风险识别方面的工作,并逐步制定网易在未来减缓、适应和抗御气候变化的管理方针及策略。

转型风险

在转型风险识别方面,我们评估了中国及地方政府政策、相关监督、技术及市场趋势,来界定可能对网易业务构成财务影响的潜在转型风险。

| 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。 |
| | 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。 |
| 技术 | 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。 |
| | 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。 |
| 市场 | 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。 |
| | 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。 |
| 声誉 | 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

针对极端及慢性实体风险,我们基于联合国政府间气候变化专门委员会采纳的 RCP (Representative Concentration Pathways 典型浓度路径) 8.5,评估了公司业务由近期至长远未来(至 2100 年)所面对的风险。

| 气候变化风险类型 | 对网易潜在的影响 | |
|----------|----------------|--|
| 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及销售。 |
| | 洪水 | 洪水对互联网基础设施有潜在消极影响。 |
| | 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。 |
| 慢性风险 | 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。 |
| | 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。 |
| | 平均气温上升 | 将可能加大夏季制冷需求。 |
| | 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。 |



走进网易



易·精管治

易·护家园

应对气候变化

资源和废弃物管理
绿色产品



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

应对转型风险，打造低碳化数据中心

数据中心能源消耗是温室气体产生的主要来源，网易严格管控数据中心能耗指标，通过引入先进技术，增加能源使用效率，并不断增加可再生能源占比，打造低能耗的绿色数据中心提前应对由气候变化所带来的市场和技术风险。

新项目建设

- PUE(Power Usage Effectiveness 能源效率指标) : ≤ 1.4
- 理念：模块化设计
- 架构：风冷自然冷却技术 + 高压直流供电技术
- 成果：提高制冷和供电效率，在同行业保持领先

现有项目管理

- 我们积极把握新能源机遇，不断优化数据中心能源结构，提高新能源占比，目前部分数据中心采用可再生能源，主要类型为**风电和光伏**
- 报告期内，某数据中心**新能源电力使用比例为 37.4%**，**单月新能源使用最高占比达 45%**，大幅提高数据中心电力清洁度，降低温室气体的排放

高效率

网易通过对内部资源的优化，采取了及时替换老旧服务器、退租高耗能数据中心等措施，优化了单位算力的能源消耗。报告期内，全年完成大约 7,000 台老旧服务器的替换，相当于 500 个老旧高耗能机架退租，共计年均节电 **125** 万度，节约标煤 **153** 吨。

低能耗

制冷是仅次于数据中心 IT 负载之外最大的能耗来源，网易要求各数据中心对旧空调进行了改造，将原有的定频空调替换为新型节能空调，同时优化了机房湿度控制设备，以进一步降低机房能耗。截至 2020 年月 12 月份，已完成两个机房的改造工作，共计节电 19 万度，改造后的机房每月用电量减少 **10%** 以上。

数据中心技术升级

网易还通过优化现有技术、引进先进技术，来降低制冷设备的能源消耗。

风冷空调水预冷系统

部分机房采用风冷空调水预冷系统为机房制冷，该系统在 20°C 以内具有节能效果，特别是在 10°C 以下季节，完全实现了自然冷却。

变频氟泵自然冷技术

杭州部分机房采用了变频氟泵自然冷技术为机房制冷，该技术采用闭式氟系统 + 氟泵的原理代替了现有大型机房水系统 + 板换获取自然冷源。在实现了自然冷源的最大利用的同时，也可以实现了 0 水耗的目标。PUE 较常规风冷空调机房降低约 **40%**。

通过一系列的举措，网易 2020 年部分数据中心平均 PUE 为 **1.3**，其中最低 PUE 可达到 **1.2**，未来我们将设立更低的 PUE 目标，从提高能源效率和降低制冷消耗两方面，降低数据中心碳排放，打造绿色高效的网联互通。



走进网易



易·精管治

易·护家园

应对气候变化

资源和废弃物管理
绿色产品



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

应对转型风险，打造节能型办公园区

网易通过智能化调控系统、采用可再生能源、倡导低碳出行方式等举措，实现能源的合理及高效使用，降低运营活动带来的碳排放在办公过程中，提前规避由气候变化带来的技术风险。

“Space-Ease 网易园区大脑”全景式数字系统

该系统通过对环境进行在线监测，对办公区、机房、功能区等区块进行了温湿度以及二氧化碳浓度的实时采集与展示，实现了园区能耗与设备的智能化协同管控。既节省了楼层巡检的人力成本，也对内部控制空调主机水温，调整楼层新风，观测末端实时动态起到了数据支撑及调控指导的意义，以智能手段降低能源消耗和碳排放。



智能灯联网系统

- ◆ 实现了“人进灯亮，人退灯灭”的效果，以及定制化的投影情景模式
- ◆ 成功地应用于智能车库 (节电率 90%)、运动馆 (节电率 60%) 和办公区域 (节电率 50%) 等多种场景
- ◆ 智能灯联网系统还能够实时统计能耗数据和场所使用时长，为园区大脑能耗管理提供精准的决策依据



新风排风变频系统

- ◆ 可根据实时数据反馈，动态调整电机的频率，达到节能降耗的效果，节电率最高可达 90%



空调系统

- ◆ 通过末端控制，可实现批量的调温和开关机功能，使大型园区的空调控制更加高效快捷，营造舒适的办公环境
- ◆ 2020 年 5-9 月网易制冷季空调用电 **140 万度**，同比 2019 年节省 **30 万度**

新能源使用

办公园区采用光伏发电

网易积极探索新能源机遇，充分利用清洁能源。目前办公园区已引入光伏发电，日常办公照明及设备运行用电均来自太阳能，报告期内，光伏发电量达到 432MWh。

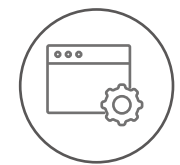


低碳出行

为降低员工上下班过程中的碳排放，目前各办公园区班车皆使用新能源电动大巴，为员工提供出行保障的同时，传达低碳理念。



走进网易



易·精管治

应对气候变化

资源和废弃物管理
绿色产品

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

应对转型风险，统计能源使用及温室气体排放情况

网易持续推进能源使用的精细化管理，以进一步加强节能减排，为碳排放精准管理奠定基础，提前应对由气候变化所带来的政策法规和声誉风险。

| 能源种类 | 单位 | 2020 年消耗量 |
|---------------------|----------|-----------|
| 柴油 | 升 | 10,200.00 |
| 汽油 | 升 | 18,533.89 |
| 天然气 | 万立方米 | 93.95 |
| 电力 | 兆瓦时 | 94,722.46 |
| 直接能耗 | 吨标煤 | 1,281.74 |
| 间接能耗 | 吨标煤 | 11,641.40 |
| 综合能耗 | 吨标煤 | 12,923.13 |
| 能耗密度 | 吨标煤 / 人数 | 0.45 |
| 温室气体排放 ¹ | 单位 | 2020 年排放量 |
| 范畴一 | 吨二氧化碳 | 2,072.17 |
| 范畴二 ² | 吨二氧化碳 | 18,365.96 |
| 范畴三 ³ | 吨二氧化碳 | 50,224.90 |
| 排放总量 | 吨二氧化碳 | 70,633.03 |

1. 统计数据为杭州、北京办公园区和主要租用数据中心的温室气体排放量。

2. 外购电力的温室气体排放量计算参照国际能源署 (IEA) 2017 数据库，其他来源的温室气体排放量计算均参照中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》。

3. 范畴三包括员工差旅及主要租用数据中心产生的温室气体。



走进网易



易·精管治

应对气候变化
资源和废弃物管理
绿色产品

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们关注运营过程中带来的资源消耗和废弃物产生，努力提高资源使用率，构建可持续的绿色经营和发展

水资源管理

网易珍惜自然资源的使用，严格执行水资源节约制度。我们通过开展多种节水举措，降低水资源浪费，提高水资源利用率。

水资源管理举措

雨水回收系统

办公园区使用雨水回收系统，基本回收比例可达到 5% 到 10%，目前雨水回收系统有 500 立方米存储量。

浇灌用水

绿化浇灌基本采取滴灌，只在各别季节进行大面积浇水。

节水活动

与节水办开展节水活动，对供水设备进行调试、测试、分级计量，合理调配水资源。

第三方用水

严格控制食堂的用水量，对使用量设定最高限定，超量需要支付费用，并每月开展分析统计，对比用水量。

水资源用量

报告期内，网易水资源¹使用情况如下：

2020 年水资源消耗总用量

447,263 吨 市政用水
600 吨 再生水使用总量

节水成果

报告期内，网易北京办公园区开展了多项节水措施，并荣获北京市节水型单位的称号。



北京办公园区 - 北京市节水型单位

1. 统计数据为杭州、北京办公园区水资源使用情况

食物资源管理

我们珍惜一切食物资源，并将“不铺张、不浪费”的理念植入网易人的心中。杭州园区的人均厨余垃圾由 165g/ 人下降至 148g/ 人，降低了约 10%。

大小份供餐

部分餐食推出大小份选择，避免食物浪费。

增加自选 / 半自选餐线

累计已经推出 9 条自选，1 条半自选餐线，满足员工自主选择，避免因套餐固定搭配而造成的浪费。

菜单调整

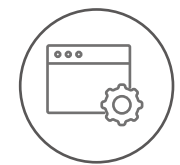
观察员工对餐食的喜好，通过改变菜品来减少食物浪费。

食物浪费公示

推出每日浪费食物重量的公示看板，增加节约粮食标识，号召员工培养节约食物的良好习惯。



走进网易



易·精管治

应对气候变化
资源和废弃物管理

绿色产品

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

妥善的废弃物处置

加强废弃物的循环利用是我们开展废弃物减量化的主要方式，通过废弃物的合理回收和处置，实现“变废为宝”，打造更加持续的运营模式。

废弃物管理举措

网易主要产生的废弃物为厨余垃圾和办公垃圾。



老旧的办公电子设备

如笔记本电脑、显示器等，优先采用员工回收的方式，满足员工家用，减少电子产品的浪费，提高资源利用率。



已经达到使用年限的硬件设备 和可进行回收利用的废弃物

选择有再生资源回收资质的供应商进行回收处理。



硒鼓、墨盒、灯管等有害废弃物 委托第三方进行合规处置。

2020 年废弃物产生总量¹

6,001 吨

生活垃圾

121 吨

可回收垃圾

6,122 吨

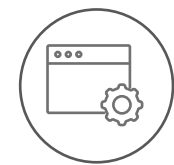
总计



1. 统计数据为杭州、北京办公园区废弃物产生量



走进网易



易·精管治

应对气候变化
资源和废弃物管理

绿色产品

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

绿色清洁的物流配送

我们致力于实现绿色物流。就网易严选而言，始终在产品的物流和配送环节中践行环保理念，通过科学化和智能化管理系统进行资源调配，在为客户提供优质服务的同时，打造低碳环保的物流链。

网易严选物流资源管理

车辆资源的合理调度

- ◆ 车辆调度阶段利用自身较为成熟的 TMS 信息技术系统，为每个物流订单推荐在可操作条件下实现合理的拼车方案
- ◆ 前置规划各固定物流需求场景下的相对最优路径，最大化确保车辆行驶路径的合理化
- ◆ 鼓励各物流服务商采用更高排放标准的车辆，或优先选择新能源车辆等方式，积极践行全链路用车排放标准的科学管理
- ◆ 目前严选物流干线（仓间调拨和采购入库）拼车率超过 50%，节省了全年约超过近千次车次的使用

物流器具和耗材的绿色化

- ◆ 持续推动使用可循环利用（非一次性）托盘，促进物流器具的更环保化利用
- ◆ 物流及商品外箱减少不必要的物流箱，做好物流承运商的相应执行动作
- ◆ 支持商品供应商减少箱贴的打印和使用，利用废置的物流外箱进行货物暂存区的搭建

配送网络优化

- ◆ 对严选订单进行智能化分析，开拓始发仓到目的地分拣直发新模式
- ◆ 报告期内，开拓北京市、天津市、深圳市、广州市、杭州市等直发线路，减少配送中转环节

网易严选包装材料管理

智能化

- ◆ 充分利用资源优势开发上线包装箱推荐系统及预包装属性系统，为每个订单推荐最合适的外包装箱，基于历史订单大数据模拟，优化严选纸箱包装箱序列以更好匹配商品订单结构，最大化利用包装箱空间，减少填充及打包耗材使用
- ◆ 上线后包材空间利用率上升 16%，折算节省超过 3,000 吨原纸及千万级填充气枕和缓冲材料使用
- ◆ 仓库 WMS 系统实现“合单”功能，同一地址可实现合并发货，避免浪费包装材料

轻量化

- ◆ 践行全链路包装设计简化概念，大中件及异型商品开发阶段考虑运输要求，设计满足原箱发货包装，减少快递“二次装箱”，当前原箱发货商品占比已经超过 20%
- ◆ 推动材料减量化，如商品及快递纸箱材质克重合理降级、快递袋厚度减薄超过 20%、封箱胶带宽度 60mm 优化为 48mm 等
- ◆ 推崇简洁设计，提倡简约包材，如物流及商品外箱由满版多色油墨印刷转变成单色局部印刷，减少油墨使用

循环化

- ◆ 利用行业绿色包装方案，推动严选包装材料使用可回收、可降解、可循环使用，如仓库使用循环塑料箱替代纸箱周转，建立废旧及二手纸箱回收利用机制，无胶带纸箱及可降解快递袋仓库测试等
- ◆ 严格筛选供应商，所使用快递包装材料均满足法规重金属及有害物质限量要求，并鼓励供应商参与绿色可持续活动中，网易严选与国内一家实现碳中和的包装制造企业达成合作



走进网易



易·精管治

应对气候变化
资源和废弃物管理
绿色产品

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们将绿色理念融入产品之中，传播绿色意识，倡导公众时刻践行环保理念，共创美好环境

绿色产品案例：网易严选打造全环节的绿色产品

网易严选坚持推行绿色环保理念，制定了网易严选的绿色产品设计导则，在材料选择和使用、产品结构、制造过程、包装过程、使用阶段、回收利用及最终处理的六个环节落实绿色产品理念。报告期内，网易严选获得了 ISO 14001 环境管理体系的认证。

供应商筛选

我们优先选择通过 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 50001 能源管理体系的供应商

并要求供应商签署《网易严选环境保护和职业健康安全相关方告知书》

参考国际法规标准，如 REACH 法规危害风险物质的要求，要求供应商在设计开发、原辅料选择、生产过程、包装过程中践行保障产品安全、保护环境的行为准则

积极推进有害物质管控项目，参考国际领先的欧盟、美国、德国等全球法规，从物流包装、商品材质、生产链路等方面，联合供应商进行有害化学物质的管控，并要求所有供应商签署《有害物质符合性声明》

产品筛选

网易严选严格按照环境标准对商品进行筛选，确保网易严选所选择的产品、原材料及服务满足国家、地方和行业有关环境和安全卫生方面的法律法规要求。

此外，我们遵循以下 4 项优先原则：

优先选择环境友好型产品

优先选择配有降噪设计的商品

优先选择配有降低能耗设计的商品

优先选择可生物降解的环保产品



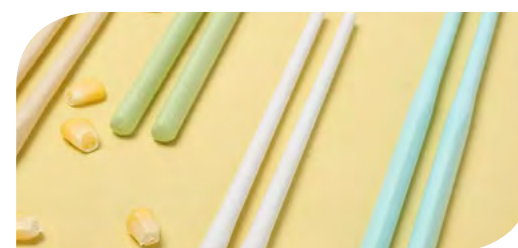
生物降解垃圾袋可降解为二氧化碳和水



可降解 PU 材质鞋垫



原料来自海洋回收废弃瓶加工的牛仔裤



选用聚乳酸材料制作安全环保可降解的筷子



涂层锅执行欧盟标准，对涂层材质聚四氟乙烯中可能含有的有害物质进行严格管控



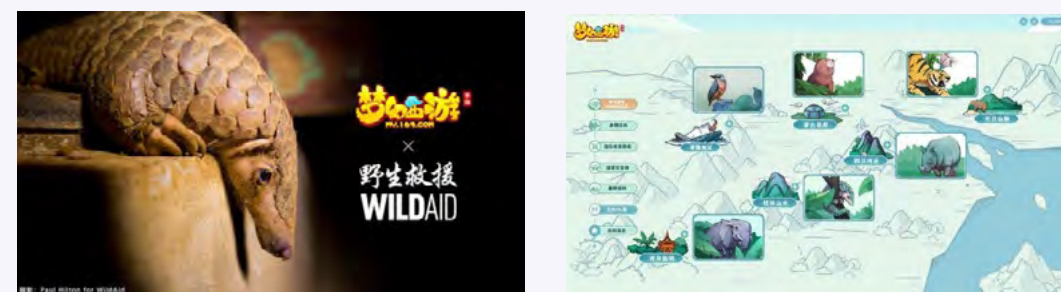
婴幼儿家庭普遍使用的爬行地垫，也执行欧盟标准，对可能含有的甲酰胺做了严格控制

绿色产品案例：网易游戏—传播培养绿色理念

网易游戏不断通过其自身影响力，传播绿色低碳和保护生态的理念，通过游戏的方式向更多人传递绿色环保理念。

《梦幻西游》合作项目—保护野生动物

2020 年，网易游戏旗下明星产品《梦幻西游》手游在 5 周年庆典时宣布与国际自然保护机构野生救援组织 WildAid 开启公益合作，共同致力野生动物保护活动。WildAid 以终结非法野生动物贸易为使命，同时还提倡绿色健康的可持续消费和生活方式，这与《梦幻西游》手游提倡的健康生活、绿色生活理念不谋而合。WildAid 的动保项目涵盖穿山甲、鲨鱼、老虎等多种国家级保护动物，他们丰富的经验将为游戏用户提供坚实的动保理论支持，而《梦幻西游》手游还开启暑期特别活动，通过“探险之旅”、“探险者对决”以及“护林卫士图鉴”等游戏体验，让年轻一代可以在游戏娱乐的过程中领悟到保护野生动物及生态环境的重要性。

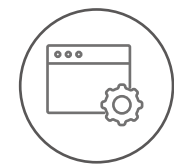


《阴阳师》合作项目—呼吁海洋生态

海洋对于人类的未来至关重要，然而由于气候变化和污染，我们的海洋正在变得越来越脆弱。2020 年，《阴阳师》携手 OPF（“一个地球”自然基金会）和 WWF（世界自然基金会），启动了“蔚海相守”海洋公益项目，共同投身到海洋保护的行动当中，踏上一段守护海洋的新征途。通过“蔚海相守，携手同行”和“海洋净污视频接力活动”，呼吁关注海洋生物、保护海洋生态环境，与广大游戏参与者共同守护蔚蓝海洋。



走进网易



易·精管治

应对气候变化
资源和废弃物管理
绿色产品

易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

易·添保障

本章对应的联合国可持续发展目标 (UN SDGs)

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



网易致力于在产品使用的各个环节为用户提供坚实的保障，通过严格规范信息安全保障工作，规避网络与信息风险，来构建安全有序的商业运营环境；坚持以“用户至上”为理念，高效推进产品管理与产品创新工作，打造优质客户服务，全方位保障用户体验感；贯彻知识产权保护工作，持续履行社会责任。

| | |
|--------|----|
| 信息安全 | 28 |
| 产品保障 | 33 |
| 产品创新 | 39 |
| 知识产权保护 | 45 |
| 客户服务 | 46 |

亮点 绩效

- ▶ 自研 DDoS 防护系统，抵御大流量攻击
- ▶ 加强个人信息保护制度建设
- ▶ 成立“网易游戏未成年人保护中心”，首个专为未成年人服务的独立部门
- ▶ 2020 年创新研发投入超过 100 亿元
- ▶ 积极推动行业标准制订

我们不断提高对信息及网络安全的管理水平， 加强员工信息安全意识，充分保障公司和用户的信息安全

网易将通过采用技术与管理相结合的工作方式，降低企业信息与网络安全风险，切实保障网络及信息安全。



信息安全保障宗旨



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全

- 产品保障
- 产品创新
- 知识产权保护
- 客户服务

易·添保障



易·聚人才



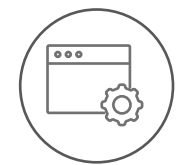
易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园

易·添保障

信息安全

- 产品保障
- 产品创新
- 知识产权保护
- 客户服务



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

加强网络安全保障

我们制定了《网络及系统安全管理制度》《网易网络安全责任追究制度》，不断对网络安全管理中的各个环节进行规范和完善。同时，网易建立了基于网络层、应用层的双层防护，结合自身研发的 DDoS 高防技术及内嵌 Web 应用防火墙技术，采用多重防护措施来保障业务的稳定运行。其中，网易的 DDoS 高防技术已获得 DDoS 告警自动学习专利。



基于网络层防护

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



基于应用层防护

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



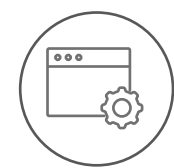
DDoS 高防内嵌 Web 应用防火墙功能

有效防御网站木马、SQL 注入、0day 漏洞、爬虫等 Web 攻击。实现一键配置，自动防护

网易网络安全保障技术及功能



走进网易



易·精管治



易·护家园

易·添保障

信息安全

- 产品保障
- 产品创新
- 知识产权保护
- 客户服务



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

保障数据信息安全：严谨的安全管理模式与全面的内外部安全风险防控相结合

内部信息安全管理举措

我们建立了《数据安全及权限管理制度》《网易数据安全总则》等指导章程，加强各个环节的信息安全管理。我们还制定了《网易信息安全事件应急预案》，以明确应急响应工作的规范与流程，确保应急资源调配合理，实现突发安全事件的高效处理。

此外，我们建立健全的数据生命周期安全管理流程，通过全流程的安全管理确保数据管理制度的落实。同时，网易通过日常监测巡查与监督检查，持续完善安全评估机制，在关键节点进行安全检测，由专业安全工程师进行安全渗透与漏洞排查，规避数据风险。



网易数据安全生命周期安全管理

外部信息安全管理举措

网易严格筛选第三方供应商及合作伙伴，并要求第三方合作对象接受数据安全方面的宣导，并签署《保密协议与安全责任书》。同时，我们开展多项举措，以保证数据的安全性。

机房物理隔离

- ◆ 人员、物资进出入机房需要提前审批、登记、现场确认、物资盘点等流程方可入室
- ◆ 机房门禁采用刷卡和指纹结合方式进行管理，门禁权限采用严格报备审批授权
- ◆ 严禁机房拍照，机房无死角视频监控现场管理

内外网络隔离

- ◆ 机房现场工作网络和内网隔离，机房关键信息设备权限统一使用 OpenID 认证登录

权限设定

- ◆ 供应商对网络进行巡检或其他支持活动仅能通过网易提供的受限账号在特定电脑上进行，该电脑仅能连通内网管理网络，可以做到数据本地化分析，避免数据外泄



走进网易



易·精管治



易·护家园

易·添保障

信息安全

- 产品保障
- 产品创新
- 知识产权保护
- 客户服务



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

保障数据信息安全：全面的员工培训体系，积极开展认证工作

员工培训

我们在 2020 年更新了《员工信息安全守则》，同时要求员工签订《数据保护协议》，并设立“数据安全四条红线”，强化员工的信息保护意识。



网易定期对员工开展信息安全相关培训、宣贯与测试，提升员工信息安全意识与知识掌握水平。



网易数据安全培训与宣贯工作

- 信息安全等级保护 (DJCP)，是对信息和信息载体按照重要性等级分级别进行保护的一种工作，在中国、美国等很多国家都存在的一种信息安全领域的工作。
- 在信息安全管理方面，英国标准 ISO27000:2005 已经成为世界上应用最广泛与典型的信息安全管理标准，它是在 BSI/DISC 的 BDD/2 信息安全管理委员会指导下制定完成。
- 可信云服务认证是由数据中心联盟和云计算发展与政策论坛（以下简称联盟和论坛）联合组织的，我国唯一针对云服务可信性的权威认证体系。
- 全称 Payment Card Industry Data Security Standard, 第三方支付行业（支付卡行业 PCI DSS）数据安全标准，是由 PCI 安全标准委员会 (PCI SSC: Payment Card Industry Security Standards Council) 的创始成员（美国运通 American Express、美国发现金融服务公司 Discover Financial Services、JCB、全球万事达卡 MasterCard 组织及 Visa 国际组织）共同组建的支付卡产业安全标准委员会制定。

信息安全认证

截至报告期末，网易邮箱、网易新闻、网易数帆、网易严选、网易支付、网易云课堂、有道精品课、有道词典、有道逻辑英语、有道云笔记等多个事业部均完成了信息安全等级保护认证¹。同时，网易数帆事业部获得 ISO27001 信息安全管理体系认证²；网易云主机、容器、云数据库、对象存储服务获得可信云认证³；网易支付获得 PCI DSS 认证⁴。



网易数帆：ISO27001 认证



网易数帆：信息安全等级保护认证



网易云主机等服务：可信云认证



网易支付：PCI DSS 认证



网易邮箱：信息安全等级保护认证



网易宝电子钱包：信息安全等级保护认证



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全

- 产品保障
- 产品创新
- 知识产权保护
- 客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

完善用户隐私保护体系

网易积极参与个人信息保护专项工作，严格对信息进行管理，保护用户隐私。

管理体系与制度



个人信息保护专职部门

网易将用户的隐私保护视为己任，制定了《网易用户个人隐私数据安全保护管理办法》以及《网易集团隐私政策》并在官网披露¹。此外，网易设立了个人信息保护专职部门，受理关于隐私信息安全的投诉和举报，用户可以通过邮箱、电话等方式就隐私保护方面进行投诉，公司确保在验证用户身份后的十五个工作日内予以回复。

专项审查

“大数据安全与 APP 个人信息保护”专项工作

报告期内，网易安全领导小组针对工信部开展的“大数据安全与 APP 个人信息保护”专项工作，联合隐私保护委员会，一同开展了对网易旗下全部 APP 的合规审查。依照对“APP 违法违规收集使用个人信息专项治理”的工作要求，对收集使用用户个人信息的行为进行了全面的审查，并由法务部和安全部督促存在问题的 APP 进行合规整改。

管理举措

网易的多个事业部都在应用程序中添加关于隐私及数据保护相关的政策条例，在产品使用之前须先征求用户的许可。其中，网易严选与网易有道开展的管理举措如下：

网易有道

深知保障用户隐私安全的重要性，严格限制了对存有用户信息和内部数据的服务器的访问，同时对用户数据采取了全面的屏蔽措施，防止潜在的黑客攻击。网易有道还采用了数据加密系统，旨在确保用户信息的安全存储和传输，并防止任何公众或第三方成员以任何未经授权的方式访问或使用公司和用户信息。

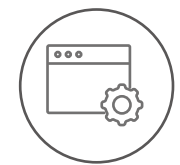
网易严选

在客户隐私保障方面同样采取了严格的管理举措，包括规范敏感数据获取流程及深化系统权限应用管理，严格执行权限隔离，规范各信息系统的权限管理。同时，针对客户运营中心这一与用户接触最多的部门，网易严选率先启用组织身份权限管理举措，通过岗位精准匹配系统权限，规避了因客服人员流动性大而导致权限回收不及时的风险。

1.《网易集团隐私政策》官网链接为：<http://gb.corp.163.com/gb/legal.html>。



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全

产品保障

产品创新

知识产权保护

客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们将长久可靠的产品保障视为立足之本和对用户履责的重要途径，严格把控产品质量，切实落实产品合规

全面保障产品质量是对用户负责的直观体现，也是网易长期秉持的发展观念。网易严格遵守相关法律法规，在平台内容及第三方商品质量两方面进行严格把控，致力于保障用户及消费者的合法权益。我们将以网易游戏、网易有道和网易严选的产品保障举措作为案例进行介绍。



质量保障宗旨示例





走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障

易·添保障

产品创新
知识产权保护
客户服务



易·聚人才



易·守责任

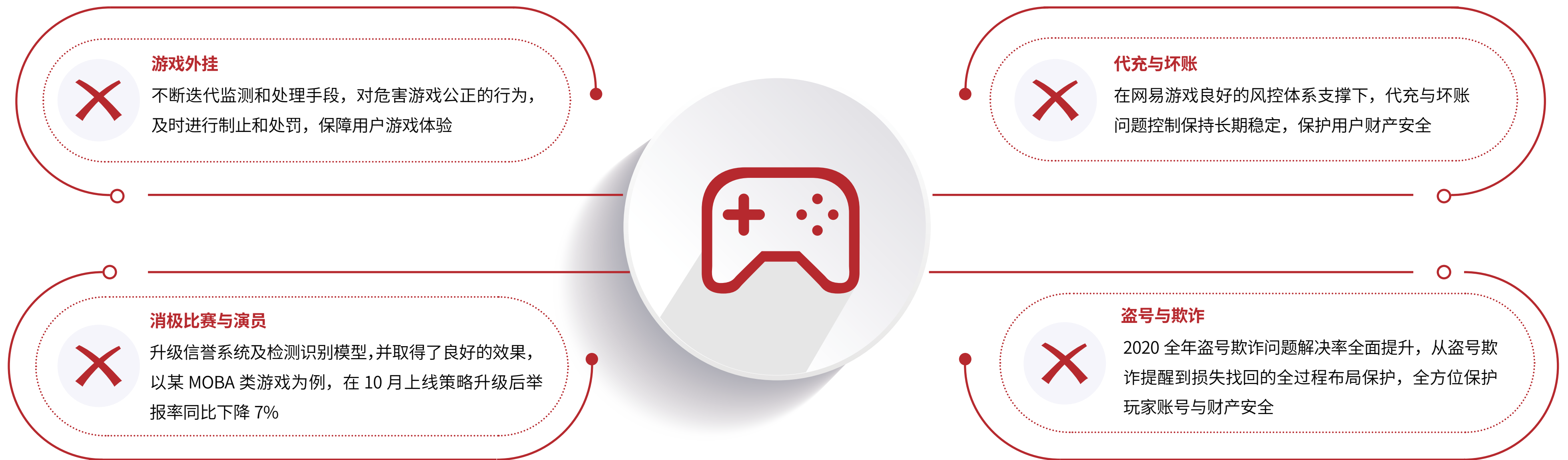


易·同抗疫

产品保障案例：网易游戏—打造健康、负责、公正的游戏环境

网易游戏持续致力于为用户提供一个公平稳定的游戏环境。

我们主动跟进玩家对于游戏相关等舆情的诉求，不断优化自身游戏体验质量。同时，网易游戏通过持续迭代技术手段并结合有效策略，坚决打击游戏外挂、黑产、消极比赛等违法违规行为，确保给用户营造一个良好的游戏体验。





走进网易



易·精管治



易·护家园

易·添保障

信息安全
产品保障

产品创新
知识产权保护
客户服务



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品保障案例：网易游戏—率先采取防沉迷措施，主动承担未成年人保护责任

为了守护青少年的健康成长，防止未成年人沉迷于网络游戏，网易游戏已完成所有在线运营的网络游戏防沉迷系统升级，携手各利益相关方共同陪伴青少年的健康成长。



2005 年

早在国家防沉迷政策出台之前，网易于 2005 年即开始推行防沉迷系统，主动承担起保护未成年人的责任。

内部升级防沉迷系统

网易建立了游戏防沉迷系统，以积极响应国家新闻出版署发布的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，并在此基础上对系统进行升级，实施更严格的管控举措。升级后的产品将严格实施网络游戏账号实名制度，有效限制和管理未成年用户的游戏行为，包括未成年用户游玩限时、付费限额等。

外部参与制定行业团体标准

报告期内，网易游戏积极参与由中国音像与数字出版协会推动的《家长监护平台规范》《游戏企业内容自审流程规范》《网络游戏适龄提示》《网络游戏术语》等游戏行业团体标准的制定，利用自身在保护未成年人网络安全领域的丰富经验，助力中国游戏行业构建更规范成熟的未成年人网络生态。



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障

产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任




易·同抗疫

产品保障案例：网易严选—丰富中产生活方式，供应高质量产品


作为新中产生活方式品牌，网易严选将产品质量保障视为业务发展的重中之重，通过建立产品筛选管理、产品质量管理、产品溯源管理等体系运作及相关产品管理方案，以用户需求为中心，结合大数据、AI 算法等技术应用，实现预防式的产品全生命周期质量管理，同时，积极开展相关宣贯活动，强化平台可靠度及诚信水平，打造网易严选口碑。

网易严选产品管理体系




产品筛选管理

- ◆ **商品规划阶段：**结合行业外部趋势机会，建立外部行业趋势数据库与商品立项辅助决策工具，辅助商品方向筛选
- ◆ **商品开发阶段：**通过用户评审流程，确保每款上架商品均前置接受真实用户的线下体验评测，保障商品的开发能够满足用户的核心需求，辅助商品外观、功能与体验的筛选
- ◆ **商品翻单阶段：**结合严选类目销售表现、好评率、退货率、库转以及供应链能力与销售渠道的反馈来进行翻单补货决策



产品质量管理

- ◆ **正向：**产品开发阶段，严选调研洞察消费者需求，结合行业标准及严选内控标准，将需求和风险点转化为严选产品质量标准；通过对生产制造环节的过程管理及多道质检环节的质量确认，确保最终上线产品好评率
- ◆ **逆向：**对用户客诉、舆情进行实时数据追踪和分析，自动识别产品质量问题；通过 ECR (Error Cause Removal 错误原因消除系统) 记录、跟进、改善及验证，指导产品改善，最快当天定位异常，最短 9 天落实异常改善。同步完善新品开发风险评估数据库，在后续同类商品新品开发中，提前识别和规避同类商品发生过的质量风险



产品溯源管理

- ◆ 严选自建产品溯源系统，正向从产品追溯至消费者，反向从消费者投诉追溯至生产线甚至是其他原物料信息。系统还将完善严选仓内部所有品类极细颗粒度批属性溯源管理，为严选供应链溯源精细运作打下坚实基础

商品管理亮点措施

商品的逆向管理
通过谛听 -ECR 系统实时收集客诉、舆情，并通过 AI 算法将客诉归类，靶向定位到质量工程师和供应商，进行异常即时处理和根本原因调查分析，并制定实施整改计划，完成商品改善并监控验证改善效果。从 2018 年上线到 2020 年，网易严选商品质量问题退货率降低了 **43.1%**。

商品有效期把控
网易严选专门制定了 SOP YX- WP-747 《商品效期管控标准》，以明确各类目商品的临期定义，实现仓库产品系统对临期商品的强制下架、实物转次操作以及报废流程，确保销售商品的质量。

全过程信息溯源
网易严选通过对商品全过程的信息进行溯源和跟踪。借助第三方信息管理平台，为消费者提供产品来源，并附有原料和第三方检测报告，信息透明可靠，保证了产品的全线安全。



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障

产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品保障案例：网易严选—丰富中产生活方式，供应高质量产品

为提升员工产品质量意识与水平，网易严选采用培训与文化宣贯相结合的方式，通过建立“品质学院”，导入“零缺陷”质量管理理念，并将其融入业务系统流程环节；同时开展“严选质量月”活动，让质量保障落实到每一位员工的实际操作中。

开展品质宣传

网易严选“品质学院”

网易严选于 2018 年开设“品质学院”。报告期内，品质学院全年共组织质量培训 85 期，参与 1611 人次。

培训主题

覆盖质量管理理念、质量法律法规与标准、各行业前沿工艺技术、质量管理相关技能、质量工具与方法、质量管理体系等多个维度。

培训方式

除了通过现场授课的培训模式外，结合网易严选内部“严行者”实践活动，通过组织员工体验质量检验过程，让员工更直观地体会产品质量管理的重要性，提升员工质量意识。

“严选质量月”活动

网易严选连续 3 年组织“严选质量月”活动。报告期内，“严选质量月”组织 4 场对外品质活动，包括品质直播、线上以及线下品质课堂等。

对内宣导

向员工传达用户导向的工作价值观，优化提升用户体验的工作目标。

对外传达

向消费者传递商品匠心打磨的品质理念。

正向宣传

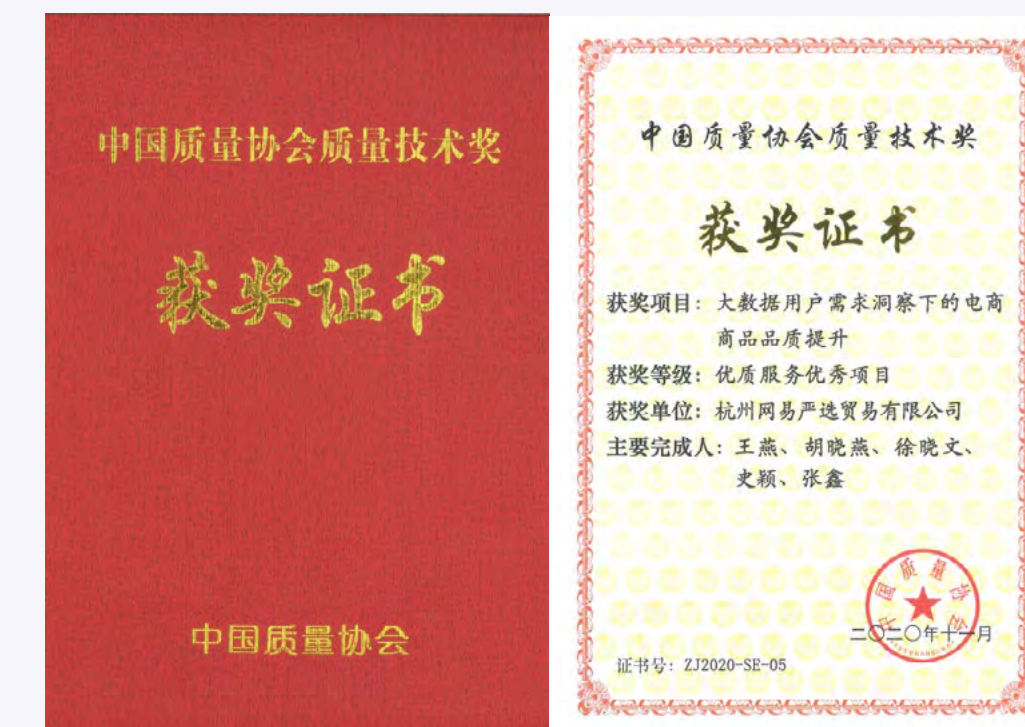
网易严选建立了“严选品质栈”，宣贯“一次就将商品开发打磨到位”的正循环案例，促进商品品质提升，扩大品质影响力。

扩大影响

网易严选计划开启“网易严选 - 品质管理栈”公众号，进一步对外传递质量管理文化。

获得行业认可

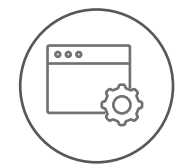
网易严选产品质量的逆向管理方案凭借其科技创新与质量把控效果获得了“2020 年度中国质量协会质量技术奖优质服务优秀项目”和“2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”示范级成果。



网易严选逆向管理方案获奖证书



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全

产品保障

产品创新

知识产权保护

客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品保障案例：网易有道—提供优质的教育资源，推进教育公平

网易有道不仅以互联网在线学习方式让用户以更低的成本获取知识，同时持续提升产品质量，致力于为广大用户提供优质教育资源。

教师水平提升

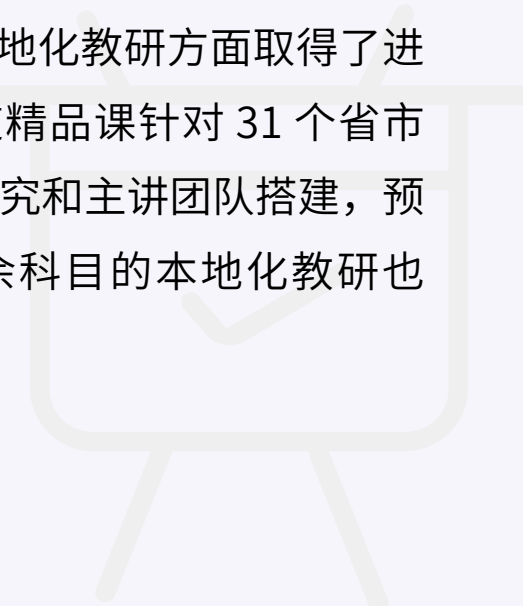
为了追求高质量的课程，网易有道将提升教师队伍综合水平放在业务发展的首位。网易有道聘请了来自北京大学、清华大学等全球 50 强高校的优秀教师。截至报告期末，网易有道共有 3,786 名训练有素的辅导老师，以保障教学质量和教学服务。



教学内容优化

2020 年有道精品课提出“聚焦中学”战略后持续深耕教学内容，发力精细化教学。

- ◆ 有道精品课高中学段通过搭建分层教学体系来满足学生的多样化需求，并不断完善师训体系。
- ◆ 初中学段，有道精品课在本地化教研方面取得了进展。以初中语文为例，有道精品课针对 31 个省市进行了本地化考纲、政策研究和主讲团队搭建，预计将在春季开设课程，其余科目的本地化教研也正在进程中。



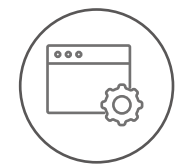
获得社会认可

凭借高质量的教学内容和服务，有道精品课在 2020 年获得了由中国质量认证中心颁发的“在线教育服务认证”5A 级认证证书，成为首批获得该证书的四家在线教育机构之一。





走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新

知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们致力于以创新撑起商业匠心，以用户需求为核心驱动创新管理能力的发展

我们坚持以应用为导向进行研发，将创新作为业务发展的基础，将创新理念深入各事业部及其业务线中。通过产品功能创新和内容创新在不同业务线上进行创新升级。在保证核心产品质量的基础上，通过文化创意理念融合，为用户提供期望产品、延伸产品等精神层面的更多价值。



2020 年

网易研发人员占比约为 50%，研发投入超过 100 亿元，并在中国企业联合会和中国企业家协会在“2020 中国企业 500 强榜单”中被列为国内研发强度前三的企业。

50%

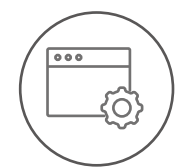
网易研发人员占比约为

100 亿元

研发投入超过



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新

知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品创新案例：网易游戏—持续打造标杆产品，让玩家感受游戏新体验

网易游戏将创新作为打造产品的驱动力，以用户游戏体验为核心，通过坚持不懈地洞察用户需求与市场趋势，为游戏爱好者们带来许多富有新意的游戏产品。网易游戏的多款重量级产品已经成为了细分品类的标杆产品，推动了游戏行业的创新发展。

《率土之滨》

开创SLG细分品类“率土-Like”

《率土之滨》自 2015 年上线，凭借独创的弱付费、重策略、重社交的赛季制地缘战略玩法，历经数年的打磨，开创了“率土-Like”这一 SLG 赛道的细分品类。在《率土之滨》中，玩家可以尽情将自己的想法付诸行动，甚至创造独属于自己的玩法，数千万玩家的决策将共同构成时代的浪潮。



《阴阳师》

唯美奇幻 RPG 卡牌大作

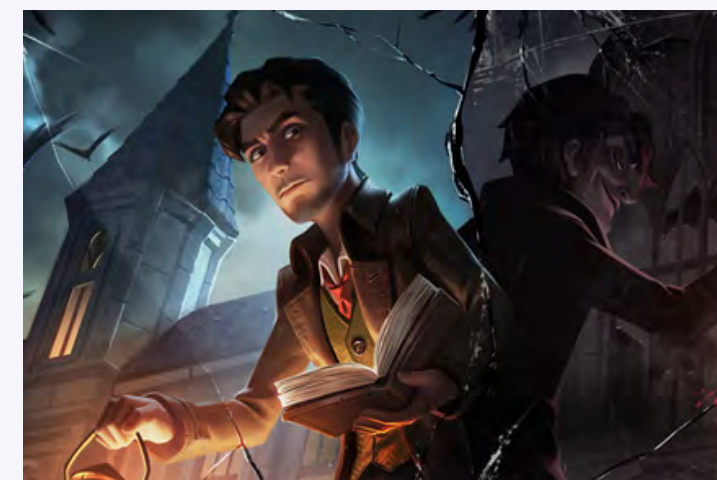
《阴阳师》手游是网易自研旗舰级 IP，唯美空灵的和风写意，经典的半即时回合制 RPG，卡牌收集、养成，基于 LBS 技术的社交 PK。上线之初就通过画符抽卡打造了 SSR/ 欧非大战等风靡的社交话题，而后通过故事化的人气角色不断建立玩家与游戏角色的情感联结。至今全球已有超过 4 亿玩家加入平安世界。



《第五人格》

开创非对称对抗竞技细分品类

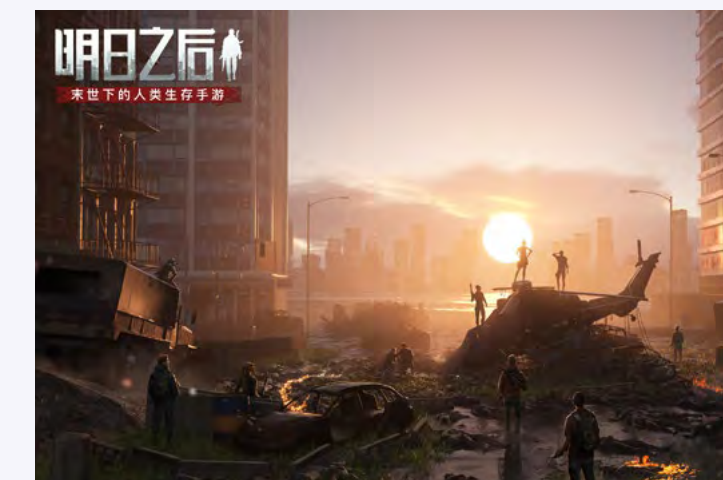
《第五人格》是网易首款非对称对抗竞技手游，自 2018 年上线以来凭借其荒诞哥特画风，悬疑烧脑剧情，刺激的 1V4 的对抗玩法开创了非对称对抗竞技细分品类，也给玩家带来了全新的游戏体验。同时，通过对其玩法娱乐性和观赏性的深度挖掘，《第五人格》构建了全球首个非对称对抗赛事体系，构建了包括 COA 全球总决赛、中国 IVL 职业联赛、日本 IVC 职业联赛、IVS 国际对抗赛在内的多级赛事体系，实现了赛事规范化与国际化。



《明日之后》

末日生存领域开拓者

《明日之后》自 2018 年上线，凭借独特的末日氛围和生存体验，撬动千万年轻的题材爱好者，开辟了全新的末日生存游戏品类。在此后的两年中，《明日之后》通过剧集式的版本更新，逐渐完善着游戏的文化和风格审美。人类重返城市、大迁徙、火山大爆发……这些由千万幸存者一同参与和创造的刺激故事，构成了《明日之后》不断变化的末日大世界。



产品创新案例：网易游戏—游戏与文化科技相融合，让玩家感受游戏新体验

报告期内，网易游戏致力于让玩家在享受游戏的同时，更加充分地体验到游戏与文化科技相互融合的魅力。通过将传统文化元素、科普知识与游戏相结合，提升用户的产品体验感。

《梦幻西游》

通过手游融合传统冰雕文化；电脑版联动非遗油纸伞、宣扬民族乐器制作技艺和融合敦煌文化，将游戏文化带出互联网，深入玩家的生活，探索传承传统文化。



《大话西游》

通过经典游戏推广高定汉服，以游戏中的经典人气时装为蓝本，集南京云锦国家级传人周双喜、非遗项目苏绣传人杨雪、银匠大师李正云三位大师之匠心，推出了首款高定汉服“鎏金如梦”。



《一梦江湖》

通过体色调、人兽面纹、玉配饰等元素的融合，将游戏中的服饰烙上良渚文化的影子，在提高玩家游戏体验的同时，注重弘扬我国优秀的传统和文化。



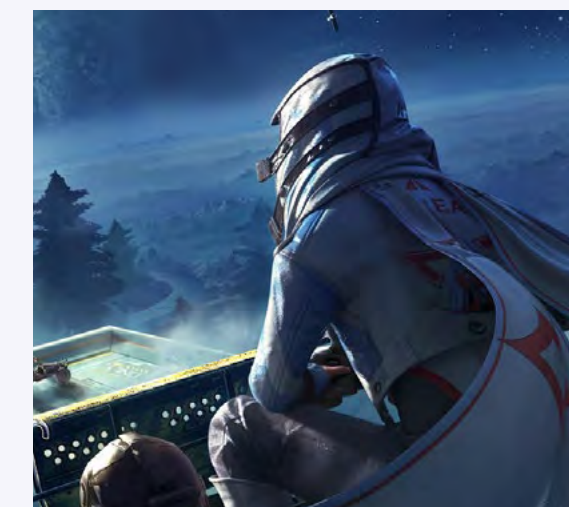
《逆水寒》

以最新技术传承经典，弘扬国韵文化《逆水寒》邀请了戏曲最高奖项“梅花奖”得主孔爱萍等多位顶级戏曲艺术家参与游戏玩法制作。带着对细节的严苛求真，《逆水寒》将一直坚持以年轻群体喜爱的方式弘扬传统。

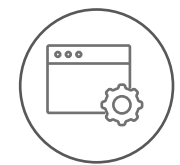


《荒野行动》

通过和中科院旗下“中国航天报社”联动，策划了“中国航天成就巡礼”、“荒野太空·升空计划”等科普活动。特邀到北斗导航系统科学家徐颖出任顾问，将游戏与科技相结合，带领玩家感受科技的魅力。



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新

知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品创新案例：网易云音乐—让音乐爱好者感受更丰富的体验

网易云音乐多维度丰富产品的功能与内容，率先开发并官方应用多项创新功能和服务，树立了业界标杆。同时，我们坚持创新，不断推出让用户喜爱的新功能。

歌单



- ◆ 中国最先推广“歌单”的在线音乐平台之一，也是中国拥有用户生成歌单最多的在线音乐平台之一。

个性化推荐



- ◆ 凭借多年积累的大量数据和人工智能及机器学习技术加强音乐发现能力及推动音乐趋势。

现象级评论区



- ◆ 中国首批广泛并成功开发、使用和推广评论区的在线音乐平台之一。

不断推出丰富分享和互动的新体验



一起听：
用户可邀请他人一起收听同一首歌曲，超越现实距离，共享音乐美好时刻。



云村：
在云村中，用户可以发现、发布多种形式的音乐及其衍生内容（如 Mlog 等），并和其他用户互动。



年度听歌报告：
基于用户在过去一年的听歌足迹，生成个性化年度回顾报告。

自成立之初，网易云音乐持续推出音乐行业富有独创性的功能和体验，过去一两年，在内容创作、社区分享、娱乐形式等领域持续推出多个引领业界潮流的功能和体验，如一起听、“云村”社区板块、年度听歌报告等。



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新

知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



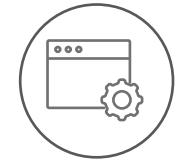
易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新

知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品创新案例：网易有道—让学习者感受科技的魅力

网易有道不断进行技术研发与创新，为用户带来更便捷高效的使用感受。

课程创新

网易有道创新推出名师互动大班课

增加了智能化的机器辅助互动环节：

其中包括对结构化、个性化的练习与探索。在有道精品课课堂上，老师会根据学生的注意力特征来设置课程节奏，通过互动评测题目更精细地洞察学生掌握教学内容的程度。

作为更有效率的教学手段：

将过去“老师单向输出—学生单向听讲”的模式，转变为“名师有效引导—学生自主探索”的双向过程，提升了用户的学习体验感和效果。

产品创新

网易有道词典笔 3 的创新功能

新增离线功能：无须接入 Wi-Fi 即可实现查词，适用于无网络的学校环境。

新增“互动点读”功能：将词典笔品类的用户年龄下探拓展至 3 岁。

丰富学习场景：实现一句一跟读，并配置标准真人发音，AI 打分。针对每本绘本做了互动答题设置，扩展读后思考，加深印象，及勋章激励体系。

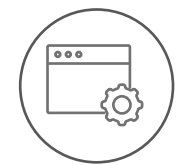
探索 AI 功能：自主研发了全球首创的超感光学系统，兼容了 OCR(光学字符识别)与 OID(光学标识码)两大 AI 技术的自动判断与识别，可同时识别红外光与可见光。

提升准确率：该产品搭载的离线神经网络在原来的基础上加速 20%，让识别更加快捷。识别准确度也有大幅提升，平均识别准确率达到了 98.3%。





走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新

知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

产品创新案例：网易严选—让消费者拥有更优质的生活方式

网易严选作为新中产生活方式品牌，依托通过以人为本的设计及品牌策略，与强大的严选创新设计中心团队及合作伙伴，持续探索产品创新的业务发展方向，致力于为客户和受众提供最佳的解决方案，使项目在获得卓越设计和经济可行的同时，展现出更高的附加价值。

IP 葫芦娃系列

2020 年 3 月，网易严选推出与上海美术电影制品厂联名合作的葫芦娃美妆系列。该系列在支持国漫 IP 发声的基础上，实现传统 IP 助力商业价值的转化，为文化和潮流双重赋能。



中秋系列“柿柿如意”

2020年10月，推出“柿柿如意”中秋系列，深挖民族文化背后的历史故事，通过传统文化符号提取、色彩体系应用，传递“事事如意”的美好心愿，努力倡导为疫情之下的社会带去正能量。



圣诞系列极光雪怪

2020 年的圣诞，网易严选大胆跟随千禧年文化潮流，拥抱年轻化设计趋势，在怀旧中体验未来感，重塑理想生活方式和时尚潮流文化。



新商品所得奖项

报告期内，网易严选总设计投入产出 500 多项上新商品，打造多款热门创意 IP，其中，小时光酒荣获“台湾金点设计奖”；蘑立快熟锅荣获“中国红星奖”。





走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

保护知识产权就是保护创新，在防范侵权风险、积极维权的同时，我们不断加强员工在知识产权方面的创新能力

网易制定了《网易维护知识产权管理规定》，对专利、商标、版权等知识产权的管理、使用、保护均做出了详细的规定。为了规范品牌使用，提升品牌价值，网易正在制定《网易集团品牌使用规范》及网易品牌使用许可规定，为公司品牌的使用及许可的注意事项及审批流程提供了清晰的依据和有效的指引。

培养员工的知识产权创新能力

报告期内共开展 35 场知识产权专项培训。针对在知识产权方面有实质性贡献的员工，网易制定了专利奖励制度，以鼓励和激励员工在知识产权方面的创新。

品牌防御性保护注册

网易在音乐、电商等核心业务或者其他重要商标陆续完成布局，对重点产品品牌进行了更大范围的防御性保护注册，防范商标侵权风险，更好地保护了品牌的声誉和价值。



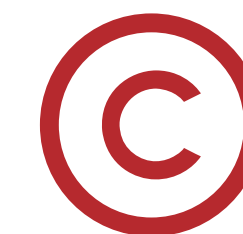
> 专利方面

网易针对市场上采用网易专利技术进行不良竞争的产品发起专利维权，以维护相关产品的技术优势和市场地位。



> 商标方面

为维护自身商誉和企业形象，网易持续对多平台进行品牌监控和维权工作。同时，网易对第三方擅自使用相同或近似标识、易造成市场混淆的行为进行有效制止和打击。

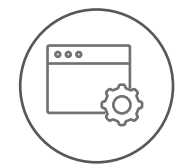


> 著作权方面

网易在业务发展运营过程中积累了丰富的版权资源，公司重视保护版权权益，对侵犯我司版权权益的各种情况进行维权并取得良好效果。



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

我们高度重视用户体验和客户利益， 坚持高质高效的用户沟通及负责任营销

让客户满意的沟通

网易用心聆听并快速响应客户的各种诉求，为客户创造更多价值。我们将重点就网易游戏和网易严选在报告期内的客户服务情况进行案例介绍。

聚焦技术创新，提升服务质量

2020 年，网易持续加大对用户的服务投入，通过智能以及技术创新，为客户带来更加便捷更有温度的服务体验，客户满意度和问题解决率不断提升。客服团队通过**技术创新、制度优化、服务升级**等方式不断提高与客户间的沟通质量，为用户提供完整的服务链路闭环和专业、热情、温暖的服务。

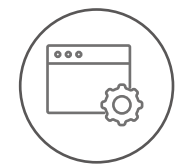
多样化解决方案，保障客户体验

报告期内，我们通过采用智能客服、智能工单等在线服务模式，牵头推动内部跟进流程优化，实现工单流转链接，不断提升服务响应效率，多维度提升客户满意度，在保障用户合法权益的同时，给予用户良好的产品使用体验。同时，我们为服务赋能业务量身打造了“**增值服务解决方案**”，通过主动和被动的维护用户，建立用户预警模型，前置解决用户障碍，降低用户使用的费力度，从而实现用户**付费、留存、活跃**的整体提升。





走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

客户沟通案例：网易游戏—不断创新，以人工智能提升服务能力及客户体验

网易游戏提供 7x24 小时定制化服务，建立四大服务部门和多渠道服务模式，利用人工智能为用户提供一站式、专业性、有温度的服务。

建立四大服务部门

基础服务部门

在线渠道和呼叫来电服务。

体验创新部门

致力于洞察用户需求，探查问题本质。

智能化部门

通过机器人和自动化快速响应用户问题，提升用户体验。

质量监控部门

透过智能监控模型结合数据指标管理体系，及时定位服务痛点。

网易游戏客户服务策略

主动服务策略：通过 CRM、BI 等辅助用户行为的识别，提供全景化的实时主动服务，高效倾听用户心声，保障用户持续的尊贵体验。

服务内容升级：基于用户文化、属性、特性等因素，对服务场景和内容进行图文、视频、语音上的智能升级，为客户提供最佳服务体验。

客服智能化：通过机器人问答，交互式智能解答，自动化处理问题等方式快速解决用户问题，机器人处理率达 91%，年解答玩家问题 5,500 万。

服务全链路体验管理：透过智能监控模型结合数据指标管理体系，及时定位服务痛点，保障网易游戏全服务渠道的用户服务体验。

网易游戏 2020 年客服响应及满意度情况

94%

呼叫满意度

91%

自动化处理占比

292 万

呼叫服务人次

950 万

在线服务人次



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

客户沟通案例：网易严选—搭建客户运营中心专业团队，建立了售后保障机制

网易严选采取一系列的措施来提升客户满意度，以客户体验和客户利益为先，持续采用技术创新、制度优化、服务升级等方式为客户提供完整的服务链路闭环和服务。

客户服务举措

售后体验项目：售后全场景 SOP(Standard Operation Procedure, 标准作业程序) 梳理；售后全链路标准化（基于信誉模型针对高信誉用户降低售后门槛），通过系统自动化提高售后 24 小时处理率，监控各节点异常，实时干预。

体验中枢项目：通过数据产品监控到用户高频咨询、不满意问题，为用户及时主动跟进解决，并通过 VOC 的方式输出体验问题分析报告，推进内部问题从源头解决。

建立紧急事件处理小组：对于批量的客诉风险问题，建立应急小组及处理闭环；通过各渠道发现并输出风险点，应急小组30分钟内响应，1小时内给予统一处理方案，主动联系用户处理，避免用户体验受损。

服务实时监控：专人对服务进行实时抽检，对瑕疵和服务缺失进行实时干预修复，并进行事后复盘。

客户服务核心策略：30 天无忧退换，除特殊商品（食品、贴身衣物等），在商品完好的情况下，收到商品的 30 天内均可申请无忧退换货服务。

全链路客户服务：通过服务全链路的风险监控，建立预警监控体系，针对风险问题实时抓取并建立工单进行干预，提供主动服务。目前覆盖“频繁咨询用户”“不满意评价用户”“投诉倾向用户”三类。

网易严选还通过对工商、媒体评论等数据的监控，及时发现舆情风险，多维度提升客户满意度，在保障用户合法权益的同时，给予用户良好的购物体验。

客户满意度情况

<20 秒
平均首次响应时间

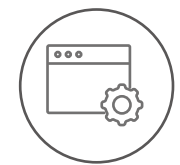
>92%
在线服务满意度

>95%
热线服务的满意度

90%
售后的一次性解决率达



走进网易



易·精管治



易·护家园

信息安全
产品保障
产品创新
知识产权保护
客户服务

易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

对客户负责的营销方式

网易严格把控营销内容的规范性和可靠性，致力于为用户传递真实有效的信息。

案例：网易传媒—严格把控营销内容，营造健康网络环境

为营造健康有序的网络环境，推动平台内容不断提升，网易传媒对平台内容质量进行严格管理，严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，为用户提供和传递诚信健康的内容。

管理举措

针对平台入驻广告：

我们设立《广告创意审核规范制度》《广告准入资质管理制度》《第三方广告客户建立黑名单制度》等一系列制度来规范平台内第三方广告商的传播内容，保障广告内容的真实可靠性。

针对平台内容：

网易开展了一系列未成年人内容审核及保护措施。

日常巡查

网易传媒设立巡查团队对页面生态进行每日巡查，对违规内容予以相应的惩罚措施。

专项行动

并在法定节假日期间开展涉未成年人不良信息专项行动，对于血腥暴力、情色低俗、邪典视频等不利于青少年身心健康的信息进行严格高效的巡查清理。

开展内容质量保障培训

网易传媒组织一线员工定期进行内容保障方面的培训，对于用户投诉较多，及不利于平台体验的内容开展有针对性的培训，保障用户的使用体验和平台的内容质量。在日常培训中，部门内部也会分享具有典型特征的案例进行常规定期培训，提升了员工相关业务能力。





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

易·聚人才



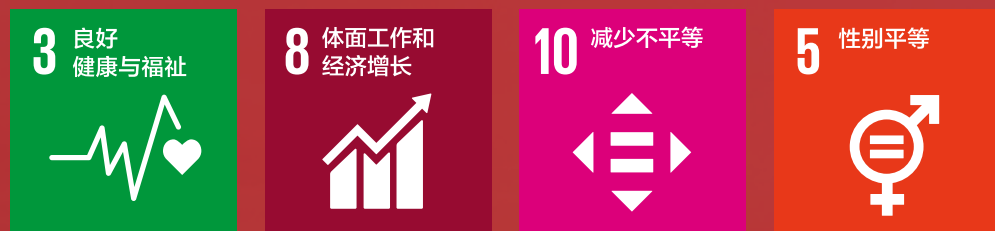
易·守责任



易·同抗疫

易·聚人才

本章对应的联合国可持续发展目标 (UN SDGs)



网易重视员工的发展，并希望每一位员工都能在关爱中不断迎接职业道路上的挑战与磨砺，得到快速成长和自我价值的实现。因此，我们全面保障员工权益，营造良好的办公氛围，致力于构建公司与员工共同成长的环境。

| | |
|------|----|
| 相信热爱 | 51 |
| 人才吸引 | 52 |
| 人才发展 | 56 |
| 持续关爱 | 59 |

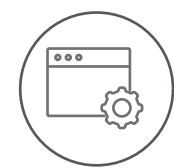
亮点 绩效

- ▶ 网易游戏学院连续两年斩获 ATD 卓越实践奖
- ▶ 员工平均年龄约为 29 岁
- ▶ 公司初级员工中的女性占比 46%，高于行业平均水平
- ▶ 12 项员工福利，全方位覆盖员工工作和生活





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

相信热爱

人才吸引
人才发展
持续关爱

我们将“热爱”“和用户在一起” “创新”写进企业价值观，并带领所有员工共同成长

文化解读

“热爱”是推动网易一路发展的内在动力。对互联网行业的热爱，支撑网易克服重重困难，一路前行；“和用户在一起”是网易从创立之初坚持至今的信念，比别人更懂用户，更愿意在用户身上花时间是我们的产品取得成功的重要原因；“从 0 到 1 是创新，从 1 到 1.1 也是”的创新价值观，扩大了对创新的理解，既倡导大胆创新，也鼓励每位员工不断改进，从“微创新”做起，积跬步以至千里。

文化融入

我们利用多种形式和途径，让使命和愿景、企业价值观在公司的业务运营中逐渐生根发芽，通过开展一系列内部和外部的推广宣传活动，鼓励全员参与，传播网易的文化价值观。

新版文化形成

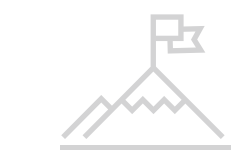
通过举办多场工作坊、近百位业务资深员工访谈、全国文化解读征集、集团及业务高管视频解读等活动收集到近百条对文化的建议。

文化传播

4 地氛围联动，24 个产品联动诠释文化形象，30+ 期主题传播，并通过 3 万+ 全员文化衫发放，营造强感知的“热爱”文化氛围。

文化传承

通过丰富且生动的文化发布现场，将网易最广泛的文化诠释者和坚守者纳入其中，见证文化，感受文化，并以身作则，传承文化。



使命 & 愿景

- ◆ 网聚人的力量，以科技创新缔造美好生活



价值观

- ◆ 为热爱全心投入
- ◆ 和用户在一起
- ◆ 从 0 到 1 是创新，从 1 到 1.1 也是



网易通过人才的吸引、保留、福利以及多元化建设， 打造可持续的人才队伍

打造健康的职场氛围

网易充分保障员工的合法权益，严格按照国家法律规定，通过完善制度约束和各项措施执行，与员工共创健康、平等、自由的职场环境。

保障员工权益

我们严格遵守有关法律法规，并制定了公司内部规章制度，坚持合法用工，尊重员工，保障员工的合法利益。

- 《中华人民共和国劳动法》
- 《中华人民共和国劳动合同法》
- 《中华人民共和国社会保险法》
- 《工伤保险条例》
- 《禁止使用童工规定》
- 《网易招聘制度》
- 《网易员工手册》

反对歧视和骚扰

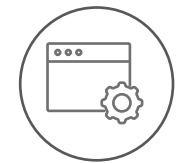
我们善于发现每一位员工的优点，努力为每一位员工提供更多的机会。我们严格遵守公平、不歧视的原则，坚决反对任何形式的歧视和不平等竞争，绝不因年龄、性别、种族、国籍、婚姻及家庭状况、健康状况和宗教等原因给予差别对待。此外，我们坚决反对一切形式的骚扰行为。

反对非法用工

我们杜绝非法用工的情况发生。在《劳动合同》签订过程中，我们对员工身份进行严格查验，确保无雇用童工的事件发生。同时，我们在《网易员工手册》中明确了员工应有的权益，一旦发生侵犯员工权益事件，我们将深入调查并及时处理，同时对制度和管理流程进行检讨与改进。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

相信热爱
人才吸引

人才发展
持续关爱

易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

相信热爱
人才吸引

人才发展
持续关爱



易·守责任



易·同抗疫

多渠道的人才引进

网易通过外部招聘和内部转岗等方式多渠道引进人才，有力支撑了业务的快速发展，满足了公司长期发展的用人需求。

外部专业人才引进

我们在不同业务领域通过具有针对性的招聘模式获取了大批专业型人才，有力支撑业务的快速发展，以游戏和教育领域为例。



我们在加拿大、日本、新加坡等地新设了本地工作室和运营团队，吸引了多名海外专家加入中国本地团队，已有近百位国际游戏高端人才加盟。



疫情使得在线教育成为刚需，市场高速发展竞争激烈。报告期内，网易有道在北京与杭州教研中心的基础上，在南京、成都、西安等地均新建了教研中心，并招募了数千名教研及运营人才。

校园招聘

网易高度重视校招人才的引进，其专业且丰富的校招生培训体系也吸引并培养了大批优质的毕业生。在网易，每一位初出茅庐的毕业生们都会有一位骨干员工作为导师，并通过公司丰富的培训项目得到成长，比如面向校招生的 MINI 项目，截至报告期末已完成近 200 款游戏 / 产品的开发，其中近 20 款产品在网易的业务中不同程度的进行立项 / 上线。



内部转岗

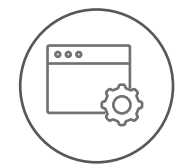
我们始终致力于打造灵活、动态、可持续的人才发展队伍。公司针对内部员工制定了灵活的内部转岗计划—Y 计划，该计划在帮助员工快速成长的同时，充实了网易的人才体系。

我们还为员工设置了管理通道及专业通道的双通道发展路径，并建立了互联网业务 CPP (Competence Promoting Program) 及游戏业务 CS (Competence System) 基于具体职能的能力标准体系，每年通过开展全面的评估，对达到要求的员工进行晋升，让员工在定期的总结和反思中有所收获和成长。

此外，我们时刻关注员工的每一步成长，并为员工提供丰富的职业指导和能力提升建议。同时，对于得到提升的员工，我们充分表达认可并给予激励，鼓励员工不断进步。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

易·聚人才

相信热爱
人才吸引

人才发展
持续关爱



易·守责任



易·同抗疫

多元化的团队构成

我们高度重视员工的多元化，成功入选 2020 彭博性别指数 (GEI)。

背景多元化：我们的多元化人才队伍来自于丰富的学科背景，包括宇宙学、脑科学、美术等。

年龄多元化：我们的员工平均年龄约为 29 岁，年轻化的人才队伍为我们的团队注入了创新活力，同时丰富经验的骨干员工也为公司的发展保驾护航。

性别多元化：多类别中女性员工占比领先于行业平均值，重视职场平等。

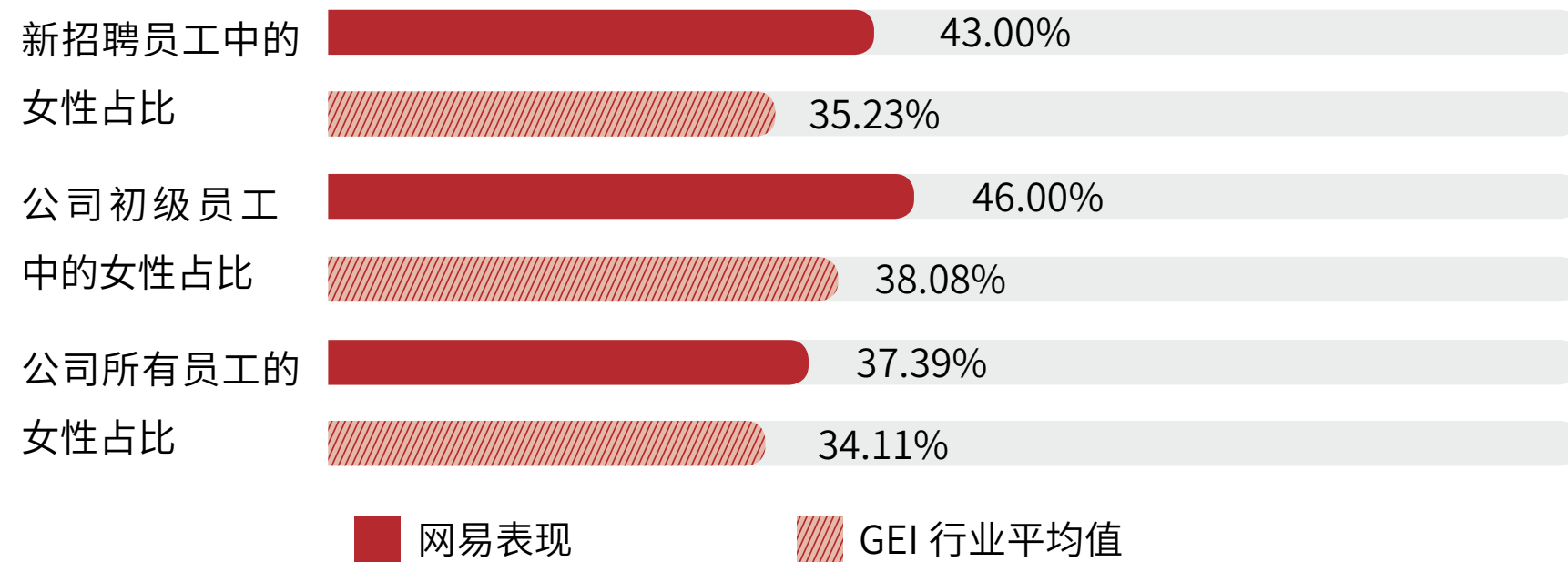
地区多元化：我们的员工来自 30 多个国家和地区。

截至报告期末，本集团共拥有员工 28,239 人。员工按性别、年龄、学历划分情况如下¹：

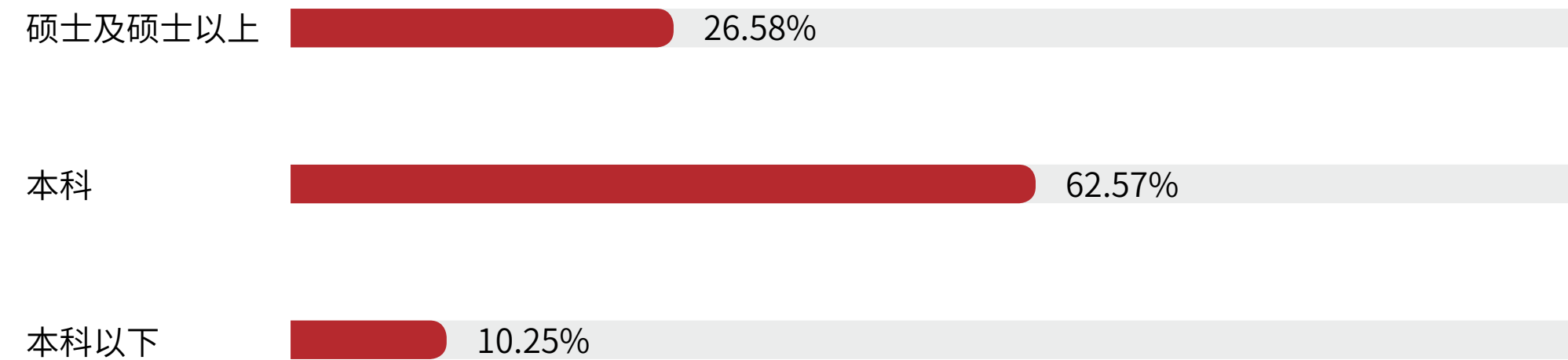
不同性别员工占比



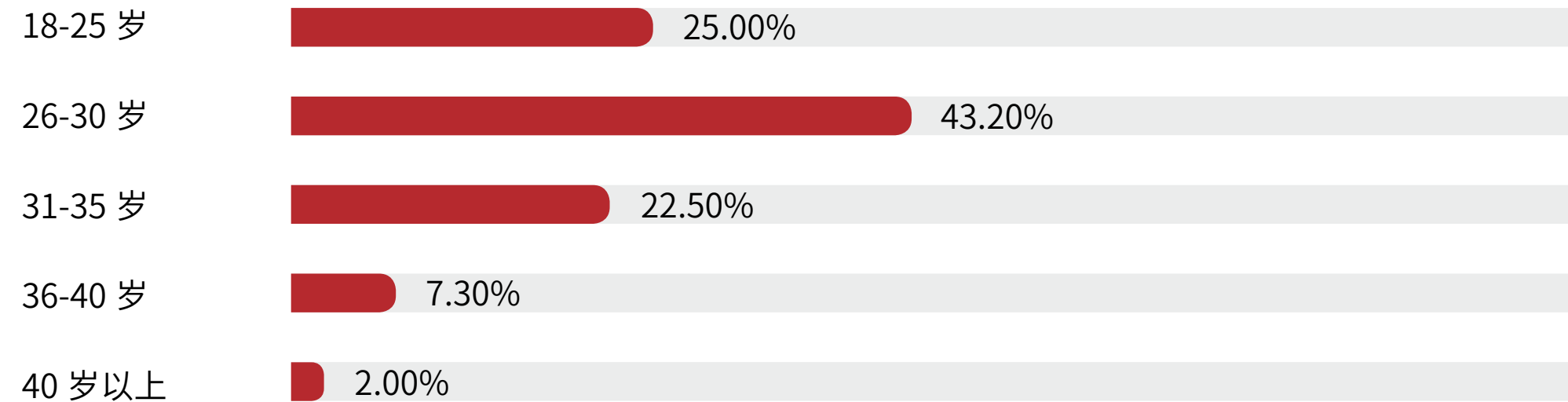
不同类别女性员工占比



按学历划分的员工占比



按年龄划分的员工占比



1. 数据未包括部分合资公司。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

易·聚人才

相信热爱
人才吸引
人才发展
持续关爱



易·守责任



易·同抗疫

有吸引力的薪酬福利体系

网易坚守“每一位员工的努力，都值得被认真对待”的理念，每年参与行业薪酬调研，据此为员工提供行业内有竞争力的薪酬待遇，并制定完善的薪酬福利体系和奖励，打造员工与公司双赢的良性激励机制。

绩效管理

为保证薪酬绩效发放的合理性，网易制定了完善的绩效管理制度：



绩效活动

绩效管理赋能专项活动

有针对性地提升干部在各个环节的绩效管理能力和设计并实施独具网易特色的“过关斩将”“乘风破浪的绩效官”“绩效 101”等实践提升项目，帮助管理者发现问题，增强对过程管理的重视程度，提升绩效评估的合理性，促进管理者与员工的共同成长。

OKR (Objectives and Key Results, 目标与关键成果法) 专项赋能活动

借助 OKR 对话体系，进一步打通从使命、愿景、战略，到组织目标、团队目标、个人目标的金字塔并彼此对齐，帮助团队成员清晰了解组织的方向。同时，关注倾听用户 / 协作方的需要，明确个人贡献对于组织的重要价值，激发团队成员不断突破自我。

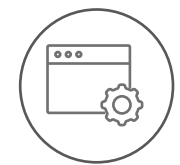
绩效文化宣传活动

对绩效管理过程中的正确和不正确的管理行为，以漫画、长图等活泼的形式，通过内部学习平台、公众号等方式进行推送，倡导了网易对于过程管理的理念。





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

相信热爱
人才吸引
人才发展
持续关爱

易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

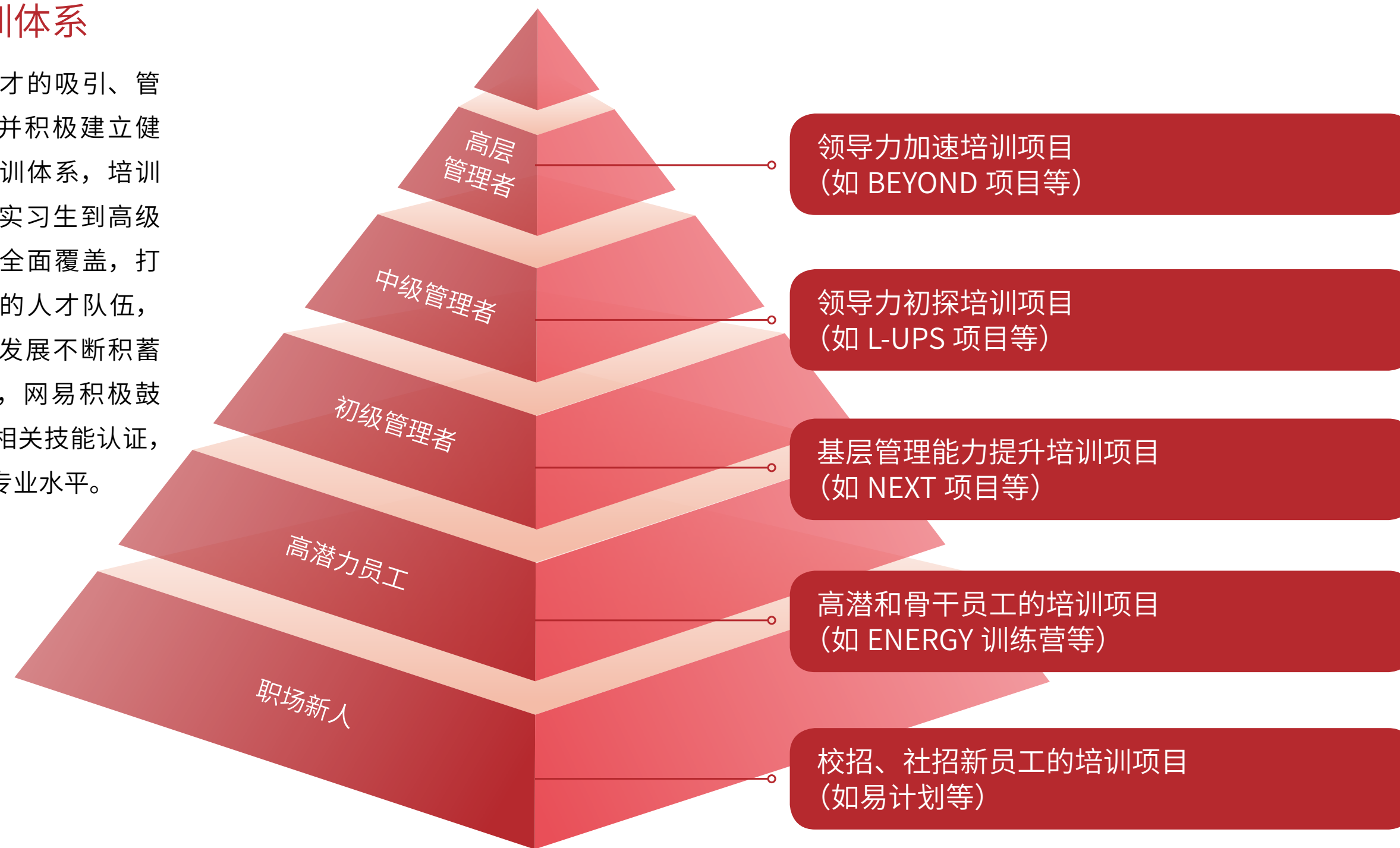
网易打造可持续的人才培养及发展模式，鼓励员工主动学习与分享，实现员工发展与公司发展的动态结合

创新的人才培养模式

网易为员工打造完善的人才培训体系，通过探索人才与组织发展的创新理念，为企业的长期发展提供源源不断的动能。

人才培训体系

我们重视人才的吸引、管理和发展，并积极建立健全的人才培训体系，培训项目实现从实习生到高级管理人员的全面覆盖，打造有竞争力的人才队伍，为公司未来发展不断积蓄力量。此外，网易积极鼓励员工获取相关技能认证，提高员工的专业水平。



成果及奖项

网易通过完善的人才培训体系以及多样化的能力提升活动，荣获多项培训奖项，得到了来自多个组织和机构的认可。结合知识管理平台的利用和人才培训体系的建立，我们从实习生开始，对不同经验和层级的员工打造定制化的培训课程。报告期内，网易开展的员工培训时长达 214,008 小时。



网易通过完善的人才培训体系以及多样化的能力提升活动，荣获多项培训奖项，得到了来自多个组织和机构的认可。



人才发展亮点培训项目案例

网易通过丰富的培训项目，为不同层级的员工提供定制化的提升课程。

应届毕业生培训—易计划

“易计划”作为公司校招应届毕业生的培养项目，可帮助校招生快速了解公司的文化、制度和未来发展。项目营造了适合校招群体的学习与成长氛围，加速应届毕业生的蜕变，降低人才流失率，进而支撑公司业务的发展。

同时，考虑到“90后”的特点，我们将项目包装成“闯关式”“体验式”“游戏化”的形式，结合培训内容和成长要求，设置9大环节，激发他们的学习热情和兴趣。



社招新员工培训项目

该项目旨在帮助新员工们尽快融入公司，培训项目共分为 Buddy 项目、线上课程和线下课程三部分，内容涵盖了公司历史介绍、文化培训及产品设计体验。在报告期内，该项目的培训覆盖率达到 99.9%。

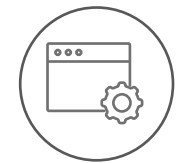


NEXT 基层管理者训练营

我们针对新任管理者开展了 NEXT 训练营项目，通过线上线下相结合的方式，帮助管理者加强自我认知、实现角色转换、补充系统性管理理论、提升管理技能，增强学员的团队管理能力。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

相信热爱
人才吸引
人才发展
持续关爱

易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

易·聚人才

相信热爱
人才吸引
人才发展
持续关爱



易·守责任



易·同抗疫

人才发展优秀案例：网易游戏学院—连续两年斩获 ATD 卓越实践奖

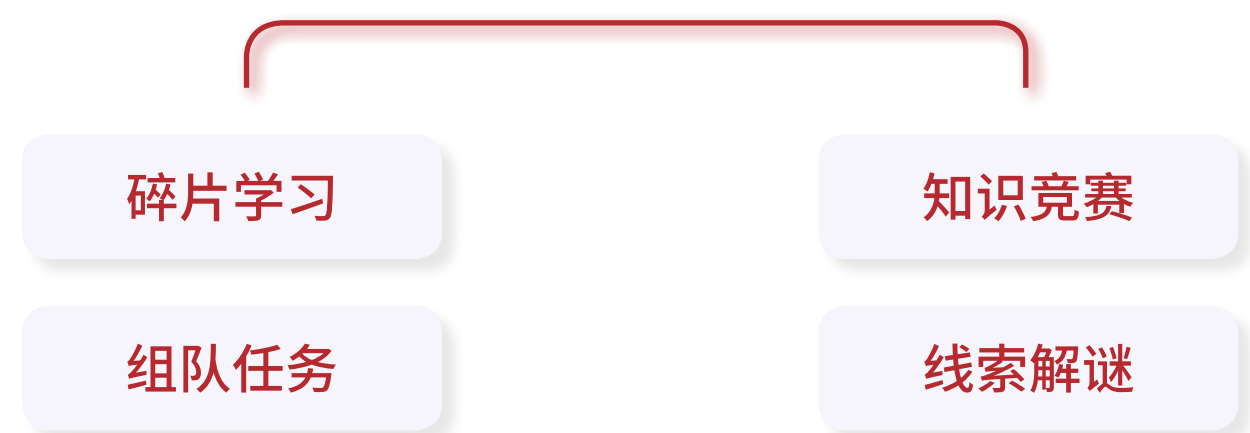
网易游戏借助自身优势，从业务实际问题出发，建立网易游戏学院，将游戏化教学融入各类培训项目当中。

游戏化教学

网易游戏学院坚持游戏化和场景化理念，基于用户调研和学习画像，围绕学习目标来进行项目设计，并辅以多样化的游戏元素来实施教学，使得学员每一次参加学习项目都是一次英雄之旅。

学院还根据差异化模型为不同业务团队设计定制化解决方案，使人才发展学习项目始终紧贴业务发展需求，有效支持业务战略落地。

游戏化学习环节



成功案例

我们陆续开发了《小号飞升·梦想起航：新人 MINI 培训项目》等，发扬和拓展了游戏化教学法并逐步成熟化，形成了可持续运作的培训设计体系。



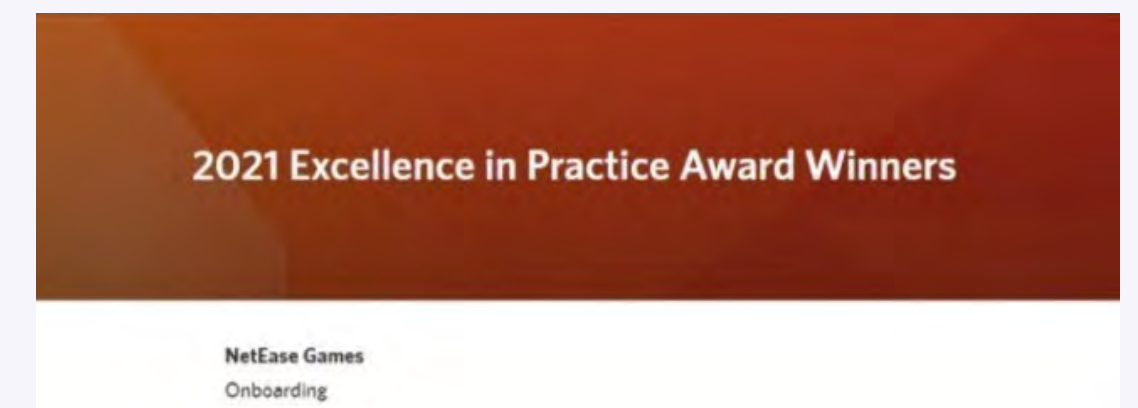
小号飞升·梦想启航：新人 MINI 培训项目

本项目为网易游戏专为校招新人设计的游戏研发能力培养项目，独创“1-3-2”培养体系：1年的“-1”培训，通过导师辅导和课业学习，帮助新人在入职前掌握岗位技能；3个月的MINI培训，通过游戏开发实战+体系化课程+导师辅导，进阶岗位技能，熟悉研发流程，适应多职位协作，输出游戏demo；2年的发展跟进，关注新人进入正式项目后的发展，持续提供定制化培训及一对一辅导，帮助新人融入和发展。



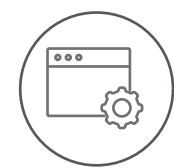
奖项认可

报告期内，网易游戏学院在众多竞争者中脱颖而出，作为互联网、游戏行业企业大学典范，被授予首批“中国示范性企业大学”认证。同时，网易游戏学院的培训项目也得到国内外人才发展专业机构的一致认可，并在2019年和2020年连续两年斩获ATD卓越实践奖。





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

相信热爱
人才吸引
人才发展
持续关爱

网易鼓励员工快乐工作、安心工作、健康工作，实现工作与生活的平衡

有温度的工作环境

网易为员工提供了完善的福利项目和沟通渠道，提升员工在工作时间的舒适体验，为员工营造舒适的工作环境。

员工福利

健康工作餐

一日三餐全供应，为员工提供健康搭配营养好的餐食。

免费班车

市区免费班车，地铁站“心动巴士”接驳线，解决上下班出行难题。

生日礼物

温馨的礼物、温暖的祝福，在特别的日子送给员工。

节日贺礼

端午、中秋等专属节日贺礼伴随员工及其家人度过团聚时光。

生育关怀

孕妈礼品卡、额外生育报销，关怀升级宝妈的员工。

员工内购

严选、味央专享员工折扣，品质好物超低价。

生活设施

咖啡吧、小邮局、洗衣房，全方位生活设施，经济又便捷。

福利假期

法定节假日、婚假、产假、陪产假、哺乳假，带薪年假、带薪病假等。

住房贷款

为符合一定条件的正式员工提供低息购房贷款。

人才吸引

根据各地人才吸引政策，配套支持相应人才政策的落地。

风险保障

重疾险、定期寿险、意外险、境外差旅险易补助。

易补助

家庭遇到自然灾害或家人发生重大疾病和变故，公司一次性补助提供温暖关怀。

员工沟通

我们始终相信“网易美好，由网易人筑造”，持续致力于提升员工的敬业度与满意度，积极为员工的沟通和反馈搭建平台。

造易师



造易师是网易集团内部的虚拟积分成长平台，旨在通过清晰明了的积分体系激励员工形成与公司共同成长的理念和行为习惯，增强员工对组织的认同感和归属感，为筑造更美好的网易而不断努力。

易网



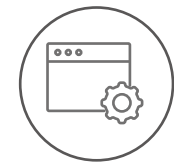
网易内网门户旨在打造员工建议反馈平台，上线后两个月累计收集员工建议 150+，推动了食堂、班车、停车位、网络等多个方面的微改善，帮助餐改、昵称等政策的平缓落地。

员工满意度

在 2020 年度员工敬业度调研中，网易敬业度得分在行业内处于高分段区域，在企业文化、同事氛围方面处于高分水平，且在内部沟通及鼓励创新上同比过去有所提升。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障

相信热爱
人才吸引
人才发展
持续关爱

易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

健康充实的业余生活

网易为员工提供了丰富的员工活动和完善的健康保障体系，帮助员工实现工作与生活的平衡，全方位为员工的生活提供无微不至的保障和关怀。

员工活动

为增强员工活力，我们开展了丰富多彩的团队活动。运动会、年会、节日派对、家属开放日等活动的开展，增进了员工间的相互了解，提升了团队凝聚力。此外，我们鼓励员工发展自己的兴趣爱好，组织了多种员工社团俱乐部，并开展一年两度的特色类社团培训班，如射箭培训班、网球培训班、二次元化妆课程、插花培训、面点培训等。截至报告期末，网易共有文体类兴趣社团 15 个，参与员工 6,000 余人。



万圣节派对：节日类主题派对，集表演、游戏互动、美食品尝项目于一体。



运动季：网易规模最大、时间最长、参与人数最多的员工活动，足球、篮球、羽毛球、乒乓球、网球、桌上足球、射箭、剑道八大项目展开激烈的比赛，参与人数 1,000 余人，观赛人数过万。



家属开放日：面向员工及家属开放的参观游园类活动，与员工家属分享工作成就，展示工作环境和公司福利，增强员工及家属对公司的认同感和归属感，2020 年共计 300 组家庭，900 余人参与此活动。



社团活动：我们通过组织精彩的社团活动，为员工创造分享空间，打造生活和工作的双满足。

员工健康

网易时刻关注员工的身心健康，并严格遵守《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，全方位保障员工的健康与安全。

员工体检及医疗保险

健康科普知识讲座

设立医务室及健身房

开展“减脂训练营”

EAP 心理健康援助





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才

易·守责任



易·同抗疫

易·守责任

本章对应的联合国可持续发展目标 (UN SDGs)



作为一家负责任的企业，网易不但对自身负责，还积极承担起企业社会责任，持续优化供应商管理体系、提升供应链水平，带动行业发展、促进产业交流，推动公益发展，为社会带来更多福祉。

| | |
|--------------|----|
| 可持续供应链 | 62 |
| 推动行业发展 | 65 |
| 助力公益事业 | 66 |

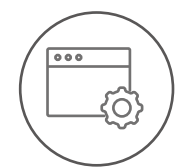
亮点 绩效

- 进一步优化了供应商管理制度与流程
- 采购扶贫大米 253.5 吨
- 积极推动行业标准制定





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才

易·守责任

可持续供应链

推动行业发展
助力公益事业



易·同抗疫

建立可持续的供应链体系,完善的管理、准入流程和考核制度,助力供应商发展,提高网易对外部相关方的履责水平

完善的供应商管理制度与流程

为了加强对供应商的管理,我们制定了一系列供应商管理制度,同时针对现有供应商和新供应商设立了管理流程。

供应商管理制度

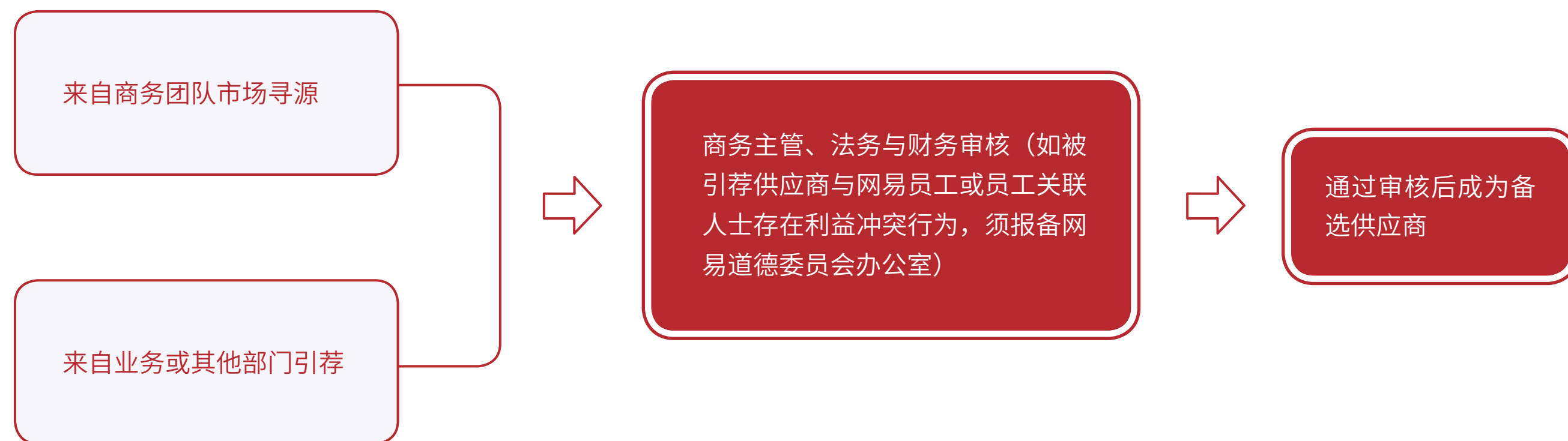
为确保商务采购活动的合规,网易结合自身运营情况制定了《商务采购与合作部供应商管理制度》《业务外包管理制度》等政策,对采购各环节进行制度层面的规定,并针对各事业部的业务属性与运营特点制定了更有针对性的采购政策。网易于 2021 年在商业采购制度中加入审计条款,进一步为供应商管理工作的可持续性提供保障。

新供应商准入流程

网易针对不同类别供应商制定了相应的资质要求。我们遵循“诚信公平交易”和“公平竞争”的无歧视原则选择供应商。针对供应商准入环节,对于不同渠道来源的供应商,采用以下准入流程,通过界定供应商准入流程、明确权责,尽可能地降低采购过程中涉及违规行为的风险。

现有供应商管理流程

网易商务采购与合作部开展了线上供应商管理工作,目前已 100% 覆盖集团业务¹,涵盖采购流程的关键环节,提高了采购流程的清晰度、透明度与审批效率,并实现了采购的可溯源性。



网易备选供应商审核流程

1. 尚未覆盖部分合资公司供应商。

供应商线上注册

供应商可通过网易供应商管理系统进行在线注册,填写企业信息,提交相关资质证件,并经网易商务、法务、财务审核通过后进入网易供应商库。

产品线上询价及报价

采购员可线上发起询价,供应商根据产品明细进行线上报价。

供应商评分考核

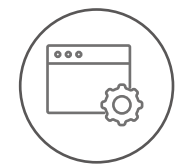
采购员可在供应商管理系统对供应商进行不同维度的评分考核管理(包括商务价格,服务质量,服务能力等)。

产品发货及物流更新

供应商可在下单系统中,更新产品的物流信息,实时同步发货状态。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

健全的供应商考核体系

网易通过设立综合性、全面性的供应商考核方式，致力于执行可量化的供应商审核与考评，识别出关键性供应商。

供应商考核标准

网易制定了与环保相关的供应商遴选标准与资质要求，着重审查供应商环保标准，提高自身内外部相关方的可持续发展能力，践行绿色采购。我们会与供应商共同讨论评估结果，针对考核不足进行复盘和整改，提高供应链综合质量。



关键供应商筛选

网易以年采购额、采购金额占比等指标为标准，进行了关键供应商的识别与筛选。通过对关键供应商的重点关注与采购模式的调整，不断优化供应链管理工作的质量，保证采购活动的稳定性。



可持续供应链

推动行业发展
助力公益事业



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任

可持续供应链

推动行业发展
助力公益事业



易·同抗疫

助力供应商发展

网易致力于与供应商建立双赢关系，通过有效沟通和对供应商的扶持实现负责任采购，在保障供应商稳定性与采购流程质量的同时，进一步履行社会责任。

供应商沟通

网易重视供应商的建议，并通过邀请供应商对网易采购流程的各个环节进行评分，识别自身在采购管理方面的不足之处并加以改进，不断优化采购流程、提高效率，以保证供应商的满意度，建立互惠互利的稳定合作关系。

报告期内，某类别供应商对网易的满意度综合评分为：97.65 分（百分制）。

供应商扶持

2020 年，网易致力于实践“消费扶贫”，缓解了贫困户的就业压力，实现就业增收脱贫，履行了企业的社会责任。

大米采购案例

为给员工餐厅提供更安全，价格更优的大米，同时为当地提供就业机会并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，同时与当地贫困户达成用工协议，用“消费扶贫”支持瑞前米业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。

2020 年网易采购了扶贫大米 253.5 吨。

服装鞋配企业扶持政策

2020 年 2 月，网易严选为落实浙江省委、省政府坚持疫情防控和复工复产两手抓的决策部署，发布《关于推动网易严选与浙江制造企业开展合作的函》，同浙江制造企业建立中长期战略合作伙伴关系，发挥电商平台属性作用，将在原有的自有品牌自采自营的模式下，为浙江制造企业提供“双品牌”“他牌代销”等多种合作方式，更好地助力浙江制造品牌的培育与发展。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才

可持续供应链
推动行业发展

助力公益事业

易·守责任



易·同抗疫

我们积极参与行业标准制定，齐力推动行业共同发展

网易游戏：推动行业标准建设

作为游戏行业的引领者，网易游戏不断提高自身对外输出的能力，积极参与并引领行业标准体系建设。

2020 年以来，网易游戏积极参与由中国音像与数字出版协会推动的《家长监护平台规范》、《游戏企业内容自审流程规范》《游戏适龄提示规范》《网络游戏术语》等游戏行业团体标准的制定，致力于打造更趋规范和成熟的中国游戏行业。

网易严选：助力原创商家发展

作为负责的电商平台，网易严选时刻关注商家的诉求，支持原创商家的发展。

2020 年网易严选启动“春天计划”，先后扶持 12 家原创商家、非遗匠人工作室，通过众筹方式为他们提供畅通的销路及用户支持。在一期活动展开之后，网易严选收到了更多商家的“求助信”，进一步推动了帮扶合作，帮助原创商家共克时艰。

网易云音乐：引领在线音乐行业发展

音乐平台的长期发展依赖于音乐行业的进步。2020 年网易云音乐持续引领在线音乐行业发展，在扶持原创音乐、推动在线演出发展等方面都取得了较好的成绩。

助力中国原创音乐发展

报告期内，“网易音乐人”业务全新升级，致力从创作、曝光、收益等方面，全方位赋能中国原创音乐人，助力中国原创音乐发展。“网易音乐人”全面启动词曲业务，全新上线“词曲管家”一站式词曲服务，帮助词曲创作者获得专业服务和专属收益。2020 年，网易云音乐入驻平台原创音乐人已超 23 万，该业务助推众多优秀的年轻原创音乐人迅速成长，成为知名音乐人。

推动在线演出发展

2020 年 10 月，网易云音乐正式推出全新线上演出品牌“云上 LIVE”，聚焦主流艺人的在线演出，打通演出行业全链路。网易云音乐充分发挥平台优势，为整个演出行业赋能，引领中国演出行业走向线上线下融合发展的新阶段。

我们积极推动教育和健康等领域的公益项目，践行社会责任

“乡村小小艺术家”积分公益计划

网易游戏携手北京网易公益基金会，联合旗下 31 款产品与网易游戏会员 APP，推出“乡村小小艺术家”积分公益计划，为甘肃省 50 所小学捐助公益艺术启蒙课程。玩家只要登录“网易游戏会员俱乐部”，就能把网易游戏会员积分，捐赠至网易公益教育项目，帮助欠发达地区的孩子们共享优质教育资源。

网易公益“一块屏”

2020 年 9 月 22 日，网易公益“一块屏”教育扶贫试点基地捐赠仪式在湖南省邵阳县玉田中学举行。网易公益“一块屏”打造了“智能硬件 + 软件 + 平台”的全方位、立体化捐赠模式，覆盖邵阳县 10 所中小学，12,000 余名学生从中获益。网易公益希望通过互联网科技的力量，让每一个孩子都拥有平等地获取优质教育资源的机会，“让知识无阶层流动，让中国处处都是学区房”。

“有道外语阅读角”公益项目

2020 年 9 月，网易有道发起公益项目“有道外语阅读角”，通过向学校和困境儿童服务公益机构提供智能硬件、外文图书和资金，支持其打造外语阅读角，帮助乡村儿童及流动儿童享受优质的教育资源，培养和提升困境儿童的英语学习兴趣和学习能力。截至目前，已建立了 30 个外语阅读角，预计将惠及儿童 3 万名。

网易有道词典近 700 万用户也参与了这次公益项目，每募集得 1,000 万爱心，网易有道将协助公益机构或学校落地一个爱心读书角，项目已相继落地四川、湖北、陕西、云南、贵州、河北、内蒙古、湖北、甘肃、安徽、浙江、河南等地。

AI 世青赛编程公益挑战活动

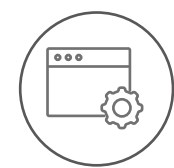
2020 年 7 月，CodeCombat 和网易伏羲联合启动“扣哒杯”全球青少年公益编程挑战活动。本届比赛秉承“AI 世青赛”一贯的公益原则和科普特色，不向协办单位、参与组织、参赛选手收取任何费用，初赛的竞赛学习内容免费向全国开放，“0 基础、0 报名费、0 门槛”。不仅如此，组委会和教育公益机构合作，根据本次大赛的参赛人数向贫困地区农村学校捐赠同等数量的人工智能基础课程，帮助贫困地区推广编程和人工智能基础教学，推动科技教育，缩短数字鸿沟。

“云村评论治愈计划”

2020 年，网易云音乐联合管理部门、专业机构、专业心理专家推出“云村评论治愈计划”，设置“云村治愈所”，上线“抱抱”彩蛋；同时，网易云音乐也升级《云村公约》，加大虚假编造、谩骂攻击内容清理力度；并招募万人乐评团，发起评论征集大赛，鼓励有爱、有趣、有料的乐评。在为抑郁人群提供帮助的同时，提升了平台温暖治愈的氛围。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才

可持续供应链
推动行业发展
助力公益事业

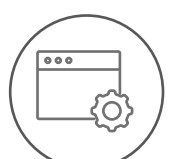
易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任

易·同抗疫

易·同抗疫

本章对应的联合国可持续发展目标 (UN SDGs)

3 良好健康与福祉



2020 年突如其来的疫情牵动着亿万人的心。网易在疫情之下，快速响应，对内开展多项举措保障员工安全，维持企业正常运转。同时，网易不忘承担企业社会责任，与社会各界同心协力，为打赢疫情攻坚战，贡献网易人的力量。

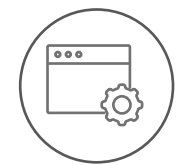
快速响应，保障安全 68

心系全球，同心抗疫 69





走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才

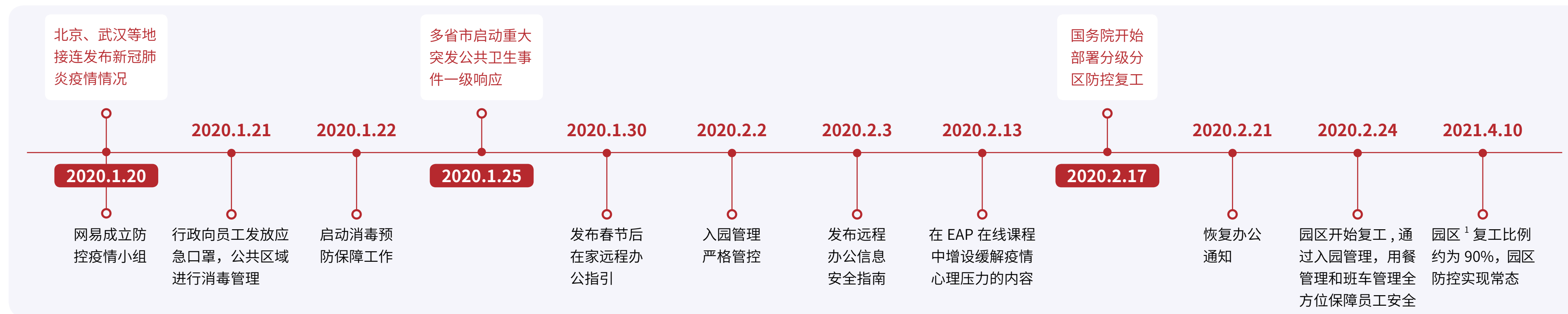


易·守责任

快速响应：第一时间成立防控疫情小组，保障员工健康和日常运营

面对突如其来的疫情，网易及时响应，全面保障员工身体健康。我们成立了联防联控应急小组，并采取了多项措施保障顺利复工复产。

网易抗疫时间线



具体防疫措施

- 2020 年针对实时防疫情况发布园区防控应急政策对内邮件约 35 则
- 对内推送防疫相关文案 14 篇，如《防控疫情我们在易起之消毒篇》
- 发布防疫宣导类视频 5 部，如《预防防范措施》《返工返岗防护建议》《正确佩戴和处理口罩》等
- 发布防控应急小组防疫工作纪录片《网易有温度之防疫篇》，2020 年设计防疫类海报标识等约 105 则

1. 以网易杭州园区办公楼为例

防疫期间创新招聘流程和远程办公支持

网易率先出台“无接触招聘”政策和创新招聘入职流程，让应届生都能方便高效的参与招聘过程。网易的“无接触招聘”在推行后受到了主流媒体及行业的广泛关注和好评。

- 在线申请远程面试 ✓
- 电子签约远程入职 ✓
- 远程办公 ✓

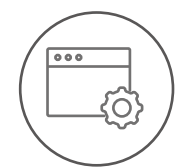
快速响应，保障安全

心系全球，同心抗疫

易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任

快速响应，保障安全

心系全球，同心抗疫

易·同抗疫

同心抗疫：第一时间向社会各界捐赠防疫物资，传递温暖能量

在做好自身防疫举措的同时，网易依托于自身互联网企业的优势，通过各大业务平台，以多样化的形式来宣传抗疫知识、传递温暖能量。

2020 年 1 月，我们设立 **1 亿元** 疫情专项防控基金，向全国各地捐赠各类物资，关爱防疫抗疫一线的“最美逆行者”，保障复工复产复学。我们也向美国、加拿大、英国、韩国、日本等地的合作伙伴、社区和医院捐献了超过 **60 万只** 口罩，援助海外抗疫。

网易游戏

《梦幻书院》番外篇“复学防疫指南”

2020 年 5 月，网易游戏《梦幻西游》手游推出番外篇“复学防疫指南”。同年 11 月，《梦幻书院》携手广州医科大学附属第一医院，打造系列**疫情防控短片**，引领大众科学地加强自我防护。

网易云音乐

“你好，明天”大型公益云音乐会

2020 年 3 月，网易云音乐联合人民日报新媒体打造“你好，明天”大型公益云音乐会，邀请到 14 位音乐人带来 38 首全网热门传唱的温暖治愈歌曲，2.5 小时的演出共吸引近 **400 万人次** 观看。

网易有道

在线课程支援武汉疫情

网易有道在全国范围内设立 **500 万元** 全勤奖学金，向全国中小学及培训机构提供免费远程教学系统，并向国家援鄂医疗队捐赠有道词典笔，致谢英雄及背后的“守望者”。

网易严选

为用户提供防疫物资，扶持供应商共渡难关

网易严选在一周内紧急联络其工厂和供应链，先后上线近 **20 万片** 防护口罩，免费专供湖北用户；紧急上线 **5 万份** 一次性酒精棉片、洗手液等防护用品，免费提供给全国用户，调集近 100 万件急需防护物资，供应全国用户。为助力浙江省顺利复工，严选上线口罩保供通道，在防疫物资紧缺的情况下，严选平价保供口罩已惠及全国 **20 万家** 企业，**75 余万** 居民（其中学生 30 万人），平价保供口罩累计突破 **4000 万只**。此外，网易严选推出**供应商十大政策**，全力支持供应商渡过难关。

网易传媒

针对新冠肺炎疫情启动特级事件报道机制

疫情暴发后，网易传媒启动特级事件报道机制，是国内最早上线“**抗疫频道**”的新闻客户端之一，该频道聚合动态信息及专题、原创专访、预防措施和辟谣信息，同时还上线**肺炎疫情地图**、**路程车程病例查询**工具等。

未来展望

2020 年 是充满挑战的一年，新冠肺炎疫情的暴发给全球不同行业带来了不同程度的影响。面对变革，网易呈现出了强大的发展动力，实现了在线游戏、在线教育和创新业务等全面发展。面向 2021，我们将把后疫情下的新常态视为起点，未雨绸缪，将变化视为机遇，继续为用户提供更高品质的产品和服务。

作为一个对自身负责的企业，在 ESG 治理方面，我们将在 2021 年建立 ESG 管理架构，为公司提供可持续发展建议，制定 ESG 工作目标和实施路径；在员工管理方面，我们将继续关注员工的诉求，充分保障员工权益，构建更加健康舒适的办公环境。

作为一个对环境和社会负责的企业，在绿色发展方面，我们将继续推进低碳运营工作，助力碳中和的实现；在用户服务方面，我们在不断为用户带去创新体验的同时，致力于加强安全管理和用户隐私数据的保护，提供符合网易品牌调性的优质产品和服务；在推动社会发展方面，我们将继续发挥领先企业的带头作用，在联动上下游产业实现共赢的同时，时刻关注社会问题，为社会发展贡献网易的力量。

在前进的道路上，我们将不忘初心，承担起企业的责任担当。以科技作为驱动，网聚人的力量，为广大的利益相关方和社会各界创造更大的价值。



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

附录 1

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) |
|-------|--|
| 易·精管治 | 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 |
| 易·护家园 | 6 清洁饮水和卫生设施, 7 经济适用的清洁能源, 9 产业、创新和基础设施, 12 负责任消费和生产, 13 气候行动, 14 水下生物, 15 陆地生物 |
| 易·添保障 | 9 产业、创新和基础设施, 12 负责任消费和生产 |
| 易·聚人才 | 3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长, 10 减少不平等, 5 性别平等 |
| 易·守责任 | 1 无贫穷, 2 零饥饿, 3 良好健康与福祉, 4 优质教育, 17 促进目标实现的伙伴关系 |
| 易·同抗疫 | 3 良好健康与福祉 |



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

附录 2 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 | | 披露段落 |
|---------------------|---|-----------------------------|
| 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 | 易·护家园 应对气候变化 资源和废弃物管理 |
| 关键绩效指标 A1.1 | 排放物种类及相关排放数据 | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| 关键绩效指标 A1.2 | 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算） | 易·护家园 应对气候变化 |
| 关键绩效指标 A1.3 | 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算） | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| 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） | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| 关键绩效指标 A1.5 | 描述减低排放量的措施及所得成果 | 易·护家园 应对气候变化 资源和废弃物管理 |
| 关键绩效指标 A1.6 | 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果 | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| 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 资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等 | 易·护家园 应对气候变化 资源和废弃物管理 |



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

| 主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 | | 披露段落 |
|----------------------|--|-------------------|
| 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) | 易·护家园 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) | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| 关键绩效指标 A2.3 | 描述能源使用效益计划及所得成果 | 易·护家园 应对气候变化 |
| 关键绩效指标 A2.4 | 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果 | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| 关键绩效指标 A2.5 | 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量 | 计划未来披露 |
| 层面 A3 环境及天然资源 | | |
| 一般披露 | 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策 | 易·护家园 |
| 关键绩效指标 A3.1 | 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动 | 易·护家园 |
| 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) 对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 | 易·聚人才 人才吸引 |
| 关键绩效指标 B1.1 | 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数 | 易·聚人才 人才吸引 |
| 关键绩效指标 B1.2 | 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率 | 计划未来披露 |
| 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 | 易·聚人才 持续关爱 |
| 关键绩效指标 B2.1 | 因工作关系而死亡的人数及比率 | 计划未来披露 |
| 关键绩效指标 B2.2 | 因工伤损失工作日数 | 计划未来披露 |



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任

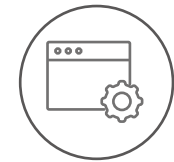


易·同抗疫

| 主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 | | 披露段落 |
|---------------------|---|--------------------|
| 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 | 易·聚人才 持续关爱 |
| 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 培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程 | 易·聚人才 人才发展 |
| 关键绩效指标 B3.1 | 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比 | 计划未来披露 |
| 关键绩效指标 B3.2 | 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数 | 计划未来披露 |
| 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 | 易·聚人才 人才吸引 |
| 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 | 易·聚人才 人才吸引 |
| 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 | 易·聚人才 人才吸引 |
| 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 | 易·守责任 可持续供应链 |
| 关键绩效指标 B5.1 | 按地区划分的供应商数目 | 计划未来披露 |
| 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、以及有关惯例的执行及监察方法 | 计划未来披露 |
| 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 | 易·添保障 信息安全、产品保障 |



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

| 主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 | | 披露段落 |
|---------------------|--|---|
| 关键绩效指标 B6.1 | 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比 | 计划未来披露 |
| 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 | 易·添保障 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 | 易·添保障 知识产权保护 |
| 关键绩效指标 B6.4 | 描述质量检定过程及产品回收程序 | 易·添保障 产品保障 |
| 关键绩效指标 B6.5 | 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法 | 易·添保障 信息安全 |
| 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 | 易·精管治 企业管治 |
| 关键绩效指标 B7.1 | 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果 | 计划未来披露 |
| 关键绩效指标 B3.2 | 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法 | 易·精管治 企业管治 |
| 层面 B8 社区投资 | | |
| 一般披露 | 有关以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 | 易·守责任 助力公益事业 |
| 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） | 易·守责任 助力公益事业 易·护家园 绿色产品 易·添保障 产品创新 |
| 关键绩效指标 B8.2 | 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间） | 易·守责任 助力公益事业 易·同抗疫 心系全球，同心抗疫 |

附录 3 可持续发展会计准则委员会 (SASB) 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 | 易·护家园 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 | 易·护家园 资源和废弃物管理 |
| | 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 | 易·护家园 应对气候变化 |
| 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 | 易·添保障 信息安全 |
| 数据安全 | (1) 数据泄露的数量, (2) 涉及个人识别信息 (PII) 的百分比, (3) 受影响的用户数量 | TC-SI-230a.1 | 计划未来披露 |
| | 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 | 易·添保障 信息安全 |
| 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 | 易·聚人才 人才吸引 |
| | (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 | 易·聚人才 人才吸引 |
| 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 | 易·添保障 信息安全 |



走进网易



易·精管治



易·护家园



易·添保障



易·聚人才



易·守责任



易·同抗疫

網易 NETEASE

网易集团

浙江省杭州市滨江区网商路 599 号

邮编 310052