
完美世界
2023 可持续发展报告

报告编制

报告范围

本报告的时间跨度为 2023 年 1 月 1 日—2023 年 12 月 31 日，出于报告可比性的考虑，部分内容超出上述范围。

报告主体

报告以“完美世界股份有限公司”为主体，报告中的“完美世界”“公司”“我们”，皆指的是“完美世界股份有限公司”。

报告发布周期

完美世界可持续发展报告为年度报告，发布周期为一年。

历年报告

本报告是以“完美世界股份有限公司”为主体，发布的一份年度可持续发展报告。

报告编写标准

全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）2021 版
联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals）
国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
可持续发展会计准则 (SASB 标准)
GB/T36002-2015《社会责任绩效分类指引》

报告编制流程

本报告编写经过国内外企业社会责任标准分析、同行业企业社会责任报告对标、社会责任培训与企业走访、管理层审定等步骤，确保报告信息客观、规范、诚信、透明。

联系我们

完美世界企业社会责任部
E-mail：csr@pwrd.com
电话：010-57805128
地址：北京市朝阳区望京东路 1 号院 4 号楼完美世界大厦 A 座

目录

报告编制 1
领导致辞 4
关于我们 6
特色党建，绘制“完美”底色 8
可持续发展管理 10

未来展望 62
附录 64

关键绩效表 64
指标索引 65
意见反馈 68

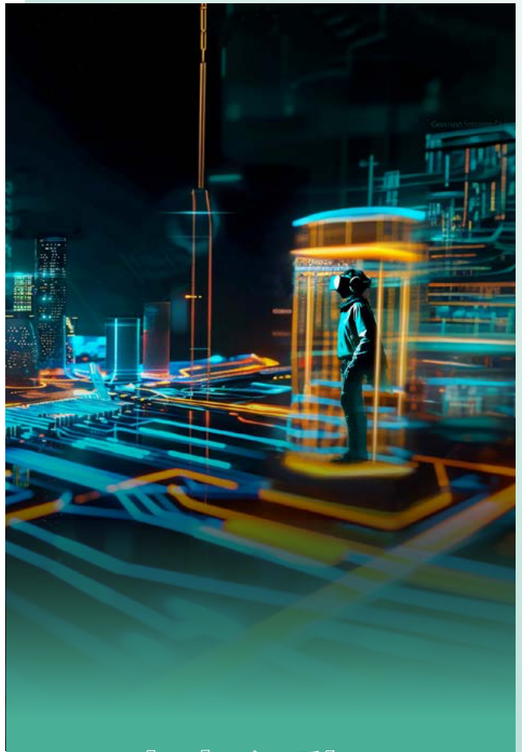
01



求新者行先

科技至上 16
内容为王 19
文化传承 22

02



固本者行稳

诚信经营 28
网络安全 34
清朗网络 38

03



仁爱者行远

人本关怀 46
善的力量 56
和谐共生 58

领导致辞



当前，全球科技产业革命的战略机遇和风险挑战并存，每一个身处不确定性中的企业，都在寻求出路以求可持续发展。

2023 年，完美世界秉承“虚实共振，共创可持续价值”的理念，关注创新的力量，在可持续发展的多个领域，都有着积极的创新与尝试，为未来带来信心和启示。

第一，坚持科技求新，发展新质生产力。当下，数字技术不断融入文化产业的内容生产、展示、传播和消费等全过程。2023 年，完美世界不断加大在技术研发方面的投入，在前沿技术应用领域多点布局，构建起深厚的研发体系与技术储备。我们以新技术改造提升游戏、影视等业务的传统制作模式，提升产品精品化、高质量发展的需求，进一步改善用户体验，为自身可持续发展奠定基础，促进产业高端化、智能化、绿色化发展。

第二，坚持公司治理创新，固本行稳。作为企业健康可持续发展的基石，打造健全的治理体系是企业发展的题中之义。完美世界通过规范公司治理、强化风险管控、夯实合规建设等举措，促进企业诚信经营。

完美世界作为数字文创企业，在技术创新、网络安全、防止未成年人网络沉迷以及社会责任等领域积极投入。完美世界全方位保障用户及公司的信息安全，同时以保护用户健康和权益为己任，通过加强网络生态治理、完善未成年人网络保护体系、强化知识产权保护，致力于为用户提供优质、绿色、健康的网络生态环境。

第三，坚持以人为本，仁爱致远。完美世界注重人本精神，在员工关怀、公平教育、乡村振兴、绿色公益等方面都有出色表现。

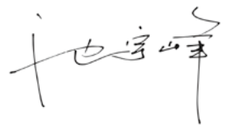
我们不断提升员工关怀，建立了“幸福职场”双轴模型和“组织平台赋能＋个体自我驱动”的“两翼性”路径，使员工在组织的协同工作中，不断提升敬业度与幸福感。

在公平教育方面，完美世界工会联合完美世界员工公益基金持续多年形成地域上“一南 一中 一北”的战略布局，与云南、河南、内蒙古等地多所学校建立教育帮扶链接，逐渐构建起包括坚持推行“完美尚学奖学金”、公益支教等多维度的公益教育帮扶体系，助力当地乡村教育高质量发展。

消费帮扶能够巩固拓展脱贫攻坚成果，是与乡村振兴的有效衔接。完美世界工会积极响应国家政策指引，启动“完美消费帮扶计划”。近两年共投入超百万元采购内蒙古科右前旗等对口帮扶地区的特色优质农副产品，用作职工节日福利，助力当地产业发展和农民增收。

完美世界认真践行绿色低碳发展战略，将节能降碳理念融入企业经营过程中，积极开展“植得·完美”“自然与我·完美同行”等形式多样、内容丰富的环保活动，向职工及更多的利益相关方传递绿色、低碳的环保理念，推动人与自然和谐发展，绘就美好生态画卷。

云程发轫，行远自迩。2023 年，完美世界借助自身的不断努力，奠定了可持续发展的坚实基础。未来，我们会一直保持锐意进取的精神，将 ESG 融入企业的日常经营和业务过程中，在高质量发展的同时始终承担环境、社会和治理责任，为推动全社会的可持续发展做出自己的贡献。



博士
完美世界创始人
兼董事长

关于我们

公司简介

完美世界是一家全球性的文化娱乐产业集团，公司聚焦网络游戏的研发、发行及运营业务，同时布局电视剧、电影制作等影视业务。

完美世界游戏业务前身创立于 1997 年，是中国最早自主研发 3D 游戏引擎的游戏企业。自成立以来，公司以技术立身，在 PC 端游、移动游戏、主机游戏、云游戏、小程序游戏以及 AI、VR、AR、MR 等前沿技术的应用领域深耕布局，形成完善的研发体系与深厚的技术储备，同时以用户为本，积极顺应时代变化，创新变革游戏产品，优化迭代发行体系，推出了多款全球化精品游戏大作，为文化强国积极贡献力量。

此外，公司在电竞领域也持续深入布局，保持领先市场地位，不断带给玩家精彩的娱乐体验。公司是全球顶级电竞大作《DOTA2（刀塔）》及《CS（反恐精英：全球攻势）》在中国大陆地区的独家运营商。同时，公司积极拓宽游戏上下游产业链布局，与 Valve Corporation 达成战略合作，共同建立蒸汽平台。

完美世界影视业务创立于 2008 年，拥有多支专业创作团队，始终坚持精品创作路线，探索多元类型，在创作中一直把握精品质感、追求丰富性和创新性，打造“系列化”内容矩阵，为观众提供了众多脍炙人口的影视作品。公司至今参与创作、出品及发行的优秀影视作品已超过 200 部，收获专业奖项 300 余个。

2023 年 6 月，公司再次被认定为“全国文化企业 30 强”。这是公司自 2011 年起第十二次获此殊荣，体现了公司在文化领域持续提升的品牌影响力和综合实力。



责任荣誉

4 月

在第三届可持续消费高峰论坛中获“可持续消费先锋企业”奖项



6 月

在第一届“数字经济时代上市公司 ESG 趋势论坛”上，获证券之星“ESG 新标杆企业奖”



第十二次被认定为“全国文化企业三十强”



7 月

在第二届 ESG 发展论坛及第十五届中国企业社会责任年会上，获“2023 年度 ESG 竞争力企业”奖项



10 月

入选“北京民营企业科技创新百强”“北京民营企业社会责任百强”榜单



11 月

在 2023 雇主品牌创意大赛中获“最佳可持续发展奖”



12 月

获 2023 中国 ESG 金责奖“年度可持续发展奖”



特色党建，绘制“完美”底色

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年。开局关乎全局，起步决定全程。新征程上，完美世界党委持续深化学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加强党建引领，重视党组织的自身规范化建设，紧密结合行业领域特点，创新开展各类党建工作，为文化创意产业的非公党建工作做出积极贡献。

夯实党建基础，筑牢“红色堡垒”

党的基层组织是党在社会基层组织中的战斗堡垒，是党的全部工作和战斗力的基础。完美世界党委高度重视基层党组织建设，组织党员认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想，学习习近平在中国共产党成立 100 周年的重要讲话和二十大报告，动员党员结合公司业务实际，深入学习和研讨习近平关于意识形态和网络安全等方面的重要指示精神，打造一支党性强、理论强、思想强和业务强的“四强”党员队伍。此外，完美世界党委坚持提升党务干部管理水平，组织党支部委员认真学习《党支部工作条例》，并按照《党支部工作条例》开展支部工作，进一步提升党建工作的规范化管理。

截至 2023 年

完美世界党委拥有正式党员	设有五个党支部，党员平均年龄约	公司中高层管理者党员比例为	拥有博士、硕士学位的党员合计占比	本科及大专生占比
145 名	34 岁	10 %	45 %	55 %

AI 赋能党建，助力创新发展

2023 年是一个历史性的年份，因为它标志着人工智能（AI）的崛起和普及。在这一年里，AI 不仅在科技、经济、社会、文化等各个领域取得了突破性的进展，而且在人类的日常生活中扮演了越来越重要的角色。完美世界党委创新应用 AI 技术，以 AI 赋能党史教育，在庆祝中国共产党成立 102 周年系列活动中，党员们发挥自身专业技术优势，以 AI 为笔，通过“绿水青山”“乡村振兴”“科技中国”“劳动最光荣”等主题，精心创作、完美呈现了对美丽中国的理解和热爱。



丰富主题活动，激发组织活力

完美世界党委牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”的总体要求，按照“读原著、学原文、悟原理”的中心思想开展各类主题教育活动，进一步提高党员对习近平新时代中国特色社会主义思想的理解和认识。

为庆祝中国共产党成立 102 周年，完美世界党委结合企业自身特点，在七一前推出“五个一”党员主题学习教育系列活动：完成一幅 AI 主题绘画作品、参加一场主题研讨、打卡一处红色地标、组织一次技术分享、助力一把消费帮扶。完美世界的党员、群众发挥自身技术优势，以 AI 赋能党史教育，用科技与创想绘出美丽中国，分享与交流对“中国式现代化”的理解与感悟。



打卡一处红色地标：完美世界党委组织党员及群众代表参观一二·九运动纪念亭

为庆祝新中国成立 74 周年，完美世界党委、工会组织了“一家一国仰风骨，一笔一墨书中华”爱国主题教育活动，通过带领党员群众参观郭沫若故居、学习中国书画艺术，将爱国主义主题教育寓于沉浸式体验活动之中。此次爱国主义教育活动，让广大党员群众进一步厚植家国情怀、涵养进取品格，以持续创新精神与企业同发展，以奋斗担当精神与国家同命运。



完美世界党委庆祝建国 74 周年爱国主义党建主题活动

6 月

完美世界党委组织党员及群众代表前往上海四行仓库纪念馆、中国国际数码互动娱乐展览会（ChinaJoy）参观学习，引导年轻党员群众爱党爱国、发挥模范作用，用更深厚的传统文化底蕴和现代数字技术推动业务高质量发展。



完美世界党委组织党员及群众代表参观上海四行仓库纪念馆

9 月

完美世界党委组织开展主题教育学习《欢迎来到麦乐村》观影活动。该剧是纪念“援外医疗”60 年的特别作品。此次活动通过主创和运行人员的讲述和深入探讨，使党员又一次感受到主题教育的意义和“一带一路”倡议带给世界人民的丰硕成果。

11 月



完美世界党委主题教育《欢迎来到麦乐村》观影活动

可持续发展管理

可持续发展理念

当今社会，可持续发展已成为最重要的话题之一。由于全球社会经济的快速发展，气候变化、环境破坏、能源需求等问题日益突出，且已逐渐被全球广泛关注。因此，构建一个可持续的未来已成为全球共同的期待。

企业是可持续发展的关键责任方与主要贡献者。随着可持续发展理念的普及，企业的可持续经营能力也受到了前所未有的关注。企业的可持续发展是当前利益和长远利益、产业发展规律和社会发展趋势的有机统一，践行可持续发展已成为企业丰富内涵和价值提升的重要引擎。

作为一家具有高度责任感与使命感的企业，完美世界成立之初，便将可持续发展理念嵌入到企业运营的各个方面。在长期的实践过程中，逐渐构建了以“创造快乐、传播文化、成就梦想”为核心，“产品创新、文化传播、员工发展、社会公益”为实践路径的可持续发展管理模型，并在发展过程中不断链接各利益相关方，为公众创造更多样的文化体验，焕新文化产业新活力，满足美好精神文化生活新期待。



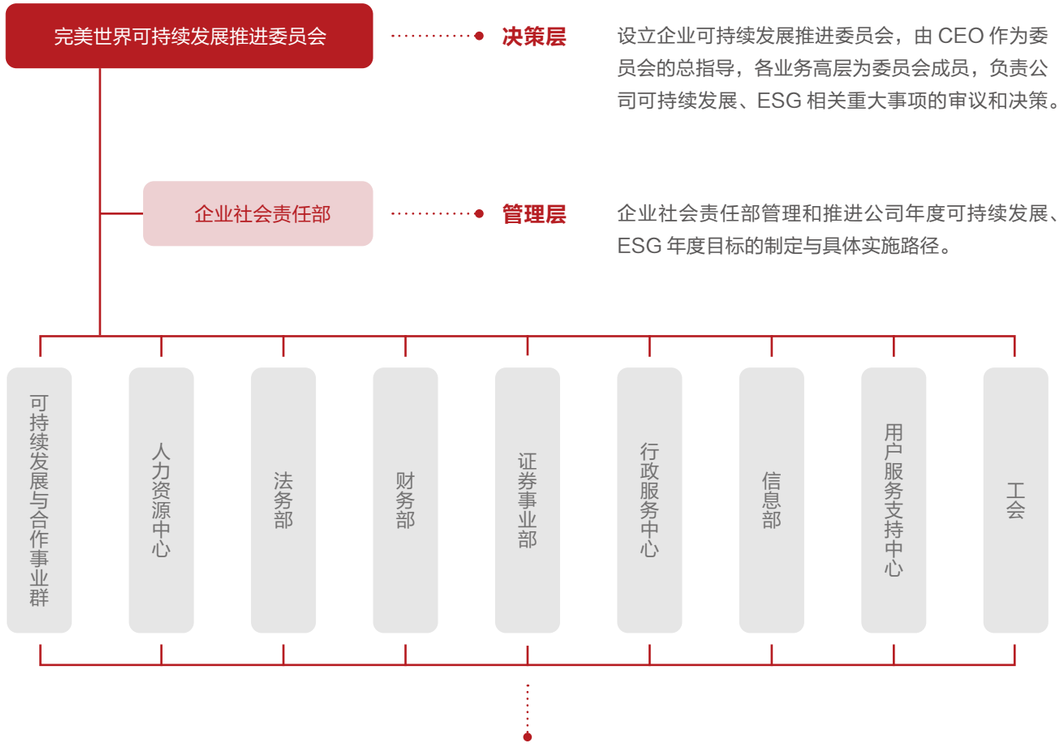
可持续发展模型

可持续发展治理体系

良好的治理体系是确保企业可持续发展工作开展的重要前提。完美世界将可持续发展治理融入企业整体治理与经营中，建立了权责分明的管理架构、完备的管理制度、全面的指标体系，以规范化的治理体系强化企业管理，促进企业有序经营。

健全可持续发展管理架构

完美世界建立决策、管理、执行的三级可持续发展管理架构，进一步提升公司可持续发展管理的专业化水平，稳步推进可持续发展实践落地。



加强可持续发展制度建设

为不断提升可持续发展管理水平，完美世界在内部制定了《完美世界可持续发展管理制度及流程规划》，阐述了公司在可持续发展领域的目标与具体行动路径，明确各职能部门的工作机制，为实现公司可持续发展工作提供规范化管理。

此外，为推进可持续发展管理与企业经营管理的进一步融合，完美世界参照全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》(GRI Standards)、联合国可持续发展目标 (SDGs) 等标准，并结合公司所处行业，开展了可持续发展指标体系研究，构建了一整套覆盖企业内部管理能力、利益相关方关系和外部发展环境的 ESG 管理指标体系。该指标体系包括环境、社会、管治三个层面，涉及 30 个议题共 115 项关键指标，为企业更加全面和长期地发展提供科学的评估工具。

可持续发展能力建设

完美世界高度重视可持续发展能力建设，通过组织企业 ESG 内训，增强 ESG 管理人员和相关执行部门人员的责任意识和能力，进而促进企业高质量发展；同时，通过加入主流社会责任倡议，与其他利益相关方聚合可持续发展力量，共同助推全球可持续发展事业更上一层楼。

案例

一场“零碳”的 ESG 培训

为让员工深入了解 ESG 内涵及具体体现，10 月 21 日，完美世界举办了一场“零碳”的 ESG 活动，活动从 ESG 的概念、发展讲起，串起气候变化等议题，带入日常生活的场景，让大家重新思考社会的可持续发展以及人类命运共同体的未来。



加入“全球可持续消费倡议”

4 月 12 日，在第三届可持续消费高峰论坛上，公司作为新成员加入“可持续消费倡议”，进一步助推可持续消费，并将持续探索数字文化产业发展，推出更多高质量的文化精品，不断满足消费者多层次、个性化、高品质的消费需求。



关键议题识别和分析

完美世界持续关注行业的可持续发展动态和趋势，通过识别重大性议题、采访及调研、重要性排序、管理层审阅四个步骤，明确可持续发展实践方向及关键议题信息披露，识别并筛选出具有实质性的年度关键议题。

环境

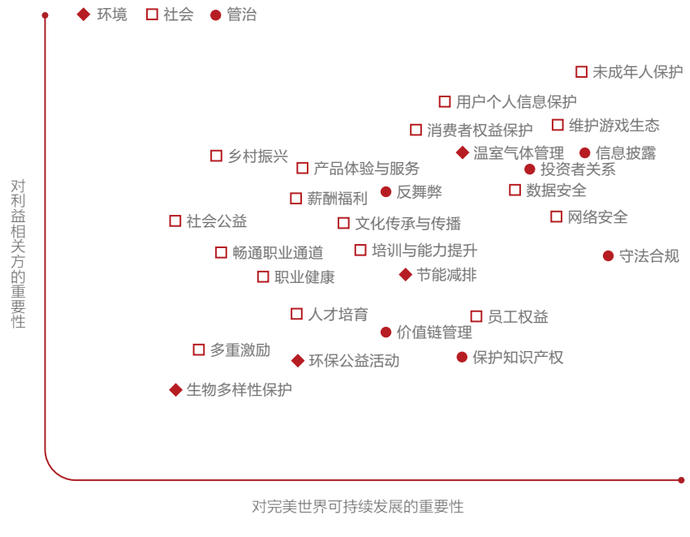
节能减排、温室气体管理、环保公益活动、生物多样性保护

社会

用户个人信息保护、网络安全、数据安全、维护游戏生态、产品体验与服务、未成年人保护、消费者权益保护、人才培育、文化传承与传播、员工权益、畅通职业通道、多重激励、培训与能力提升、薪酬福利、职业健康、乡村振兴、社会公益

管治

反舞弊、投资者关系、信息披露、守法合规、保护知识产权、价值链管理



利益相关方沟通

完美世界高度重视与利益相关方的沟通，针对不同相关方的特点，搭建了多样且高效的沟通渠道。通过与用户、员工、股东 / 投资者、政府 / 监管机构、价值链伙伴、社区、环境等七类利益相关方保持常态化、多元化的沟通，最大程度保障各利益相关方的知情权。同时，公司也积极考虑利益相关方的关注点，在运营管理中融入了相关方的期待和诉求，定期检视各项议题在公司运营及发展中的进展。

关键利益相关方	期待与诉求	沟通渠道与方式
用户	用户体验提升 个人信息保护 未成年人网络保护 提供良好的游戏环境 沟通与服务反馈	用户访谈、用户专属通道 用户满意度调查 家长监护专题页面、专属热线、专属服务邮箱 多维度客户服务渠道 人工服务举报通道
员工	基本权益保护 平等包容的组织文化 具有竞争力的薪酬福利待遇 清晰可观的职业发展路径 员工关怀举措 平衡工作与生活	CEO 信箱 员工投诉专用信箱 OA 论坛 高管日 管理者与员工 1 对 1 沟通
股东 / 投资者	公司业务表现 投资回报 合规经营 信息披露	股东大会 定期报告 / 临时公告 深交所互动易平台 / 投资者热线 投资者见面会 业绩说明会 官方新闻
政府 / 监管机构	合规经营 依法纳税 促进就业 传播优秀传统文化 营造风清气正的网络环境	政策咨询 事件汇报 现场考察 政府机构会议交流
价值链伙伴	供应链管理 反商业贿赂 责任采购	透明公开采购流程 合同与合作协议 研讨会及交流参观
社区	支援教育事业 乡村振兴 开展重大灾害救助工作	员工志愿者参与公益活动 常态化公益活动传播
环境	节能降碳 碳达峰、碳中和 生物多样性	绿色办公 绿色公益活动

01
求新者行先

我们对 SDGs 的积极回应

9 产业、创新和基础设施

11 可持续城市和社区

12 负责任消费和生产

完美世界

16 科技至上

19 内容为王

22 文化传承

科技至上

作为一家技术驱动的企业，完美世界始终关注前沿技术在游戏研发中的应用，不断积淀研发及制作实力，探索在游戏内应用 AI 相关技术，提升了游戏精品化、高质量发展的需求，大幅度改善用户体验。

创新技术研发

完美世界不断加大对技术研发的投入，在前沿技术应用领域多点布局，构建起深厚的研发体系与技术储备，确保公司在技术研发和应用方面始终保持领先地位，为公司的长远发展奠定坚实基础。

推动技术研发与应用

完美世界重视游戏技术的研发，在自主研发引擎、商业引擎运用、3D 建模与渲染等核心技术领域积累了独特的竞争优势与深厚的研发底蕴，为自主创新提供保障，持续推进各类新技术的应用。目前公司数款在研游戏产品均基于 UE5 引擎研发。

鼓励创新成果

公司专利部制定《完美世界专利管理制度》，明确完美世界专利提报流程、专利奖酬发放办法，推进及保护自主技术创新，鼓励员工积极提出专利申请，对职务发明创造予以奖励，并将职务发明创造列为研发人员晋升、其他奖励的一项参考依据，促进专利成果向应用转化。

推进“扁平化”管理

完美世界拥有 3,99 3人的研发团队，以项目为中心实施团队架构“工作室化”，推动更加扁平化的管理，提高资源使用效率，提升项目产出。

截至 2023 年底

完美世界拥有研发员工 **3,993** 人

占总人数的 **69.40** %

2023 年

研发投入为 **25.88** 亿元

同比增长 **6.01** %

2023 年

新增专利申请 **124** 件

外观设计专利 **2** 件

已拿到中国授权发明专利 **81** 件

中国发明专利 **115** 件

PCT 国际专利 **7** 件

中国授权外观设计专利 **5** 件

AI 赋能游戏

对于游戏行业而言，生成式 AI 技术开启了游戏领域新一轮生产力革新的科技浪潮。随着 Midjourney、Stable Diffusion 等 AIGC 技术应用工具的日趋成熟，AI 技术将会进一步提升研发效率、优化玩家体验。

完美世界游戏早在几年前就开始布局 AI 技术应用，公司内部已成立 AI 中心，将 AI 应用于游戏中的智能 NPC、场景建模、AI 绘画、AI 剧情等多个环节。例如，《梦幻新诛仙》采用智能 NPC 与 IK 技术，使得 NPC 具有丰富的微表情，为玩家提供真实自然的交互体验；在研端游《诛仙世界》实装了“诛仙世界 AI-NPC 系统”，让 NPC 可以有自己的思想和行为决策，同时在和玩家对话时可以决定自己的情绪表达。

AI 赋能游戏多模块工作

AI 生成文字	AI 生成图像	AI 生成音频	AI 生成视频	AI 生成 3D
剧情设计	人物设计	人物配音	游戏动画	人物 3D 模型
游戏剧本	道具设计	音效	游戏视频	游戏场景
情节叙事	场景设计	配乐	人物动作	
	UI		特效	

此外，完美世界游戏推出尝试 AI 融合驱动的完整形态案例——复合应用 AI in GamePlay，游戏内，包括场景信息、角色信息、情节发展、玩家行为、对话等均由 AI 演算。AI 理解用户诉求进行表演，基于公司产品宏大世界观和故事线，随着剧情推进、环境变化、用户的沟通对话，智能 NPC 根据当下环境和情景进行表演，为不同玩家提供不同的感官以及游戏体验。

精品化布局

多端一体化布局将成为未来游戏产品的主要趋势，一方面能够推动产品向精品化方向升级，另一方面，意味着最大限度扩充该产品的用户池，产品的生命周期将会有更多保障。

完美世界秉承自主研发精神，围绕 IP 不断推出系列化精品游戏，持续焕发 IP 活力，有效延伸 IP 生命周期。目前，公司拥有以完美世界 IP 和诛仙 IP 为代表的旗舰经典 IP 矩阵、武侠魔幻 IP 矩阵、以及以幻塔为代表的潮流新品 IP 矩阵。以诛仙 IP 为例，《诛仙》手游自 2016 年 8 月上线以来，通过不断的内容更新和版本迭代、多元化的营销策略等各种方式，保持了良好的市场表现，上线至今全球累计流水已超 90 亿元；《梦幻新诛仙》手游于 2021 年 6 月国内公测，自研发之初即立足长远，坚持内容创新和长线运营，深耕精细化用户生态，上线至今全球累计流水已接近 40 亿元。在精品研发优势与长线运营能力的加持下，公司 IP 价值得以不断增厚，品牌口碑得以持续提升。

旗舰经典	完美世界端游	完美世界国际版端游	诛仙端游
	梦幻诛仙端游	完美世界手游	完美世界：诸神之战手游
	诛仙手游	梦幻新诛仙手游	诛仙世界 （在研端游）
	完美新世界 (Perfect New World) （在研端游）	诛仙 2 （在研多端游戏）	
武侠魔幻	笑傲江湖端游	新笑傲江湖手游	神雕侠侣系列游戏
	武林外传系列游戏	神鬼传奇系列游戏	射雕英雄传手游
	倚天屠龙记手游	战神遗迹手游	天龙八部 2: 飞龙战天手游
	神魔大陆 （在研多端游戏）	代号新世界 （在研多端游戏）	
潮流新品	幻塔 （手游 + 端游 + 主机游戏）	女神异闻录：夜幕魅影 （多端游戏）	一拳超人：世界 （在研多端游戏）
	乖离性百万亚瑟王：环 （在研多端游戏）	灵笼 （在研多端游戏）	代号 YH （在研多端游戏）
	代号 Z （在研多端游戏）	淡墨水云乡 （在研多端游戏）	代号野蛮人 （在研手游）

内容为王

“内容为王”是完美世界影视一以贯之的坚持。完美世界影视在“内容为王”创作逻辑基础上，不断拓宽创作的广度、深度与新鲜度，打造诸多具有思想深度、社会和艺术价值并存的影视精品。

鼓励多维度创新，保持精品剧高频次产出

随着剧集市场对于内容创新性与丰富性的要求日益提高，开发和贡献更多类型化的作品成为刚需。完美世界影视在为大众传递正能量内容价值的同时，坚持多元化布局，聚焦青春成长，创作符合当下年轻观众差异化需求的优质作品。

古装神话爱情剧《星落凝成糖》在人物设定上大胆创新，跳出神话题材创作窠臼，让观众既看到了性格鲜明、敢做自我的古装女主，也领略了神话男主角“下神坛”后社恐、呆萌、贪财的多面可爱，并在情感价值的表达上将大爱与小爱结合，使得当下的年轻受众也能直观地感受到故事所包裹的力量感，让有“距离感”的神话题材更具有厚度与深度。



江湖奇谋剧《云襄传》以男主角云襄的成长为主线，讲述了翩翩公子云襄背负使命步入江湖，与几位好友在波诡云谲的江湖纷争中快意恩仇，成长蜕变的故事。该剧以奇谋为基础，并融合了商战、家国、奇案等多重元素，以江湖为纸，纵笔挥洒，谱写了一曲为国为家的江湖大义。





青春奇幻仙侠剧《护心》将仙侠与现代感、轻喜剧、浪漫等元素相结合，剧中男女主人设不同于以往剧中角色的性格，其中“男女主均张嘴系列”、互联网语境的融入等，均契合 Z 世代受众的观影需求，营造一种沉浸式的追剧体验。



古装燃恋仙侠大剧《神隐》打造了一个带有东方符号的中国故事，为观众呈现了高审美、高质感的全新视听体验，让人身临其境地沉浸于奇幻的仙侠世界中，充分感受中国文化的魅力。



微短剧《当家小娘子》以独特的视角和鲜活的人物塑造，讲述了武打女明星池月穿越成古代西空村一名年轻寡妇，家徒四壁，负债累累，此后便带着三个没有血缘关系的萌娃，开启了搞事业还债、智斗恶亲戚的搞笑故事。

拥抱人间烟火，用共情让宏大叙事落地

完美世界影视以积极、正能量的方式表达人民群众关心的热门社会话题，创新地与社会热点进行深度融合，力图寻找与大众的深层共鸣。



新潮平民现实主义大剧《心想事成》以温暖的笔调描绘出褪去浮华的北京城里，一户普通人家姐妹俩孙想与孙心青春岁月里相互陪伴、成长的故事。



电视剧《追光的日子》作为近年来难得一见聚焦教育题材的现实主义剧集，讲述了一群不同寻常的高三师生克服困难、勇敢追梦的故事。该剧以写实手法描绘青春校园生活，展现了包含师生关系、原生家庭、青春成长在内的多重看点，折射出广大学生群体备考情境下的奋斗青春。

跨国界现实主义燃情剧《欢迎来到麦乐村》是中国援外医疗六十周年致敬之作，讲述了中国援外医生远离祖国与家人，驻守非洲无私奉献的故事。该剧打造了一支互帮互助、充满人情味的医疗团队，他们以广阔的非洲大地为舞台，以仁心医治患者，深刻诠释了“不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆”的中国援外医疗队精神。



洞察社会时代变化，让现实主义落地生根

完美世界影视在坚守高品质的同时紧跟时代脉搏，以现实主义精神为主基调，在不断创新、迈出老套路的尝试中，拓展故事的广度、深度与新意，将展现现实生活与挖掘特定领域相结合，构建一个又一个叙述中国的故事。

国民民生情感大剧《温暖的甜蜜的》直击现实痛点，深刻探讨了当下都市人群面临来自情感、家庭、事业上的种种困境，认清生活真相后依然热爱生活，力图呈现当下都市熟龄女性面对事业、家庭和情感起伏时的现实境遇和人生选择。





新国安反谍都市大剧《特工任务》以现实世界与虚拟世界双线并行的新奇设定，呼应时代特征，生动讲述新时代国安反间谍工作，打开了国安题材叙事的新空间。同时又以人性的较量和情感的碰撞引发了观众的强烈共鸣。

微短剧《全职主夫培养计划》立足女性成长，以轻松诙谐的方式讲述一位全职主妇与丈夫互换社会身份、共同成长的故事，既深度解构女性形象和女性成长，又揭示了快节奏社会下所有中青年人需要面对的如何经营家庭与婚姻、兼顾生活责任与个人追求的当代难题。



文化传承

近年来，随着国内文化市场不断扩容提质，品质成为用户甄选内容的重要准则。同时，在中国话语和中国叙事体系的构建中，讲好中国故事成为时代对文化企业的新要求。

作为一家植根中国、面向世界的全球化文化创意企业，完美世界高度重视游戏的文化性，运用数智技术将祖国的山川河流、人文风情、文物古迹与产品深度融合，以创新传承中华优秀传统文化，让传统文化、非遗技艺在游戏的数字世界中焕发新生。

焕新文化魅力，让非遗展现时代光彩

数字化技术的出现为非遗保护与传承带来了新的机遇。数字化技术可以记录和保存非遗技艺，让更多人了解和传承传统文化。同时，数字化技术还可以通过虚拟现实、增强现实等技术，让人们更加深入地了解非遗技艺的制作过程和历史背景，感受传统文化的独特魅力。

完美世界致力于游戏内容深度与中国传统文化艺术结合，用数字化传承非遗，使文化与游戏能更好地进行创新与融合，让用户能够得到更为舒适的体验感和视觉效果。

案例

唤醒非遗活力，数字技术绽放醒狮文化魅力



完美世界游戏旗下产品《梦幻新诛仙》手游携手国家级非遗项目佛山狮头的代表黎家狮共同制作，推出“东方有醒狮”资料片。并联合《深海》动画的制作团队和黎家狮传承人，参考传统正宗的“关公狮”的造型进行艺术设计，同时采用绚丽缤纷的“粒子水墨”视效技术，为游戏动画视觉打造新高度，将舞狮之美尽数呈现于数字时代，给玩家带来不一样的视觉震撼。

案例

飞针绣衣绘青绿，当苏绣非遗传承人遇上《幻塔》手游

完美世界游戏旗下产品《幻塔》手游携手国家级非遗项目苏绣完成联动时装“缘此青绿”，在时装的形态和廓形上融入了现代设计，传统非遗与科幻相结合，让更多年轻人了解到苏绣风韵，兼备传统内核与时尚呈现，让苏绣成衣以高还原的数字化形式存在于游戏之中。



执笔山河，诗意人间——解锁新国风青绿种田手游《淡墨水云乡》

完美世界游戏旗下《淡墨水云乡》手游是一款将中华优秀传统文化与年轻元素相结合，以国风水墨画的美术风格，集中华诗词、民族建筑、耕读情怀为一体的 3D 国风模拟经营类游戏产品。区别于其他同类型游戏，《淡墨水云乡》潜心开发了“诗临其境”的玩法，玩家在秘境中用特定地块拼接还原名士诗词的画面，解锁其专属故事，与文人名士畅谈古今风月，共同探究历史尘埃中的动人故事，展现中华诗词文化魅力的同时，让广大玩家寓教于乐。



传递竞技精神，引领中华文化走向世界

作为知名电竞产品《刀塔》（DOTA2）、《反恐精英》（CS）中国大陆独家运营商，完美世界电竞致力于构建更加完善的产业生态，推动电竞立体化、体育化、规范化发展。2023 年 10 月，中国代表队在杭州第 19 届亚运会电子竞技《刀塔》项目夺得金牌。在 2023 年年末，完美世界电竞成功举办了 2023 CS 亚洲邀请赛，并宣布 2024 反恐精英世界锦标赛落户上海，给电竞爱好者带来了新的期待。



中国代表队在杭州第 19 届亚运会电子竞技《刀塔》项目夺得金牌

同时，完美世界电竞注重对传统文化的挖掘与传承，发掘文化的新视角和深度价值，推动更多海外玩家了解中国文化内涵，展现国家形象与文化影响力。完美世界电竞旗下蒸汽平台在 2023 年举办了首届东方游戏文化周活动，面向全球范围内玩家与媒体，向全世界推广东方游戏，助力国内东方特色游戏集体出海展示，让世界更了解东方文化。在《反恐精英》国服五周年时，推出中国秦腔风格主题战歌《花脸》，并在 2023 反恐精英亚洲邀请赛（CAC 2023）上邀请中国戏剧梅花奖得主演唱《花脸》，向全球玩家传递中国非遗文化之美。



首届东方游戏文化周活动

案例

完美世界电竞让传统文化“活态传承”



中国戏剧梅花奖得主演唱秦腔主题战歌《花脸》

2023 年 11 月，由完美世界电竞主办，S 级世界大赛 2023 反恐精英亚洲邀请赛（CAC 2023）在上海成功举办。比赛开幕式上，完美世界电竞邀请中国戏剧梅花奖得主赵杨武，演唱此前为《反恐精英》国服上线五周年创作的秦腔主题战歌《花脸》，向全球五大洲 100 多个国家和地区逾 4000 万用户传递中国非遗文化之美。此次传统唱腔与现代电子音乐交织，配合大屏幕上不断变幻的京剧花脸，使中国秦腔又一次以独特的艺术魅力，感染世界观众，为文化自信注入蓬勃力量。

02 固本者行稳

我们对 SDGs 的积极回应

16 和平、正义与强大机构

完美世界

28 诚信经营
34 网络安全
38 清朗网络

诚信经营

健全的治理体系是企业健康可持续发展的基石，也是实现各相关方利益最大化的保障。只有建立和落实有效的企业治理体系，企业才能在竞争激烈的市场中维持稳定发展。作为在时代浪潮中不断奔涌向前的企业，完美世界高度重视企业治理，不断完善和强化治理机制，以确保企业在全球化、数字化时代中实现基业长青。

规范公司治理

完美世界严格遵守中国证券监督管理委员会及深圳证券交易所的相关规定，开展公司治理工作，完善治理结构，规范公司运作。根据《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《上市公司治理准则》等法律法规和规范性文件的要求，公司制定了符合自身业务发展需求的各项规章制度，构建规范的公司治理体系，保障公司持续、健康的发展。2023 年，公司认真学习监管机构最新发布的法律法规，并结合实际情况，践行可持续发展理念，及时对相关制度进行修订和完善，保证公司规范治理。

规范
三会运作

- 公司严格按照相关法律法规的规定，构建了股东大会、董事会及专门委员会、监事会和经营层之间的权责分明管理模式，各司其职、各尽其责、规范运作，切实维护公司及全体股东的合法权益，实现股东利益最大化。

股东大会

公司按照《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规和《公司章程》《股东大会议事规则》等公司管理制度的要求，规范公司股东大会的召集、召开程序、提案的审议、投票、表决程序、会议记录及签署、保护中小股东权益等方面工作，公司能够平等对待所有股东，特别是确保中小股东享有平等地位，公司通过建立与股东沟通的有效渠道，以保证股东对公司重大事项享有知情权与参与权。

董事会

公司严格按照《公司章程》规定的董事选聘程序选举董事，报告期内，公司董事会由 5 名董事组成，其中独立董事 2 名，公司董事会的人数和人员构成均符合相关法律、法规要求；董事会下设战略委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会和提名委员会四个专门委员会，其中薪酬与考核委员会、审计委员会、提名委员会中独立董事占总人数的 2/3，审计委员会中有一名独立董事是会计专业人士。

公司董事会建立了《董事会议事规则》《独立董事工作细则》《董事会战略委员会实施细则》《董事会薪酬与考核委员会实施细则》《董事会审计委员会实施细则》《董事会提名委员会实施细则》，公司各位董事能够依照规则认真履行职责，定期召开会议，维护公司和全体股东的权益。

监事会

公司监事会由 3 名监事组成，其中 1 名为职工代表监事，监事会的人数、构成及选聘程序均符合相关法律、法规和《公司章程》的规定。公司监事认真履行职责，诚信、勤勉、尽责地对公司财务以及董事、高级管理人员履行职责的合法、合规性进行监督，维护公司及股东的合法权益。监事会会议的召集、召开和表决程序符合《公司法》《公司章程》和公司《监事会议事规则》的规定。

2023 年，公司共召开股东大会 1 次、董事会 7 次、监事会 6 次。

姓名	职务	性别	年龄
池宇峰	董事长	男	52
萧泓（XIAO HONG）	董事兼首席执行官	男	57
鲁晓寅	董事、联席首席执行官兼总裁	男	45
孙子强	独立董事	男	59
王豆豆	独立董事	女	44
谢贤文	监事会主席	男	44
韩长艳	监事	女	41
张丹	监事	女	40
马骏	董事会秘书	女	46
王祥玉	财务总监	男	43

高质量信息披露

- 高质量的信息披露，能帮助投资者充分、准确地了解公司价值。公司上下思想统一，厚植高质量、严要求的信披意识，严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、完整、及时地将公司的经营状况、财务状况及发展趋势等信息公开披露，认真履行信息披露义务，公平地对待所有股东和投资者，助力公司高质量发展。2023 年度，公司累计发布公告 38 份，其中包括定期报告 4 份。
- 此外，公司连续七年在深圳证券交易所信息披露考核中荣获“A”级最高评级，仅有 3.12% 的深市上市公司获此 7A 殊荣。

重视投资者管理

- 公司高度重视投资者管理工作，采用线上和线下相结合的形式，设立了投资者专线电话，并通过年报业绩说明会、证券部邮箱、互动易平台、现场调研、线上会议等多种方式，热情、认真、细致、耐心地解答投资者提问，确保与投资者的有效沟通，增进投资者对公司的了解及认同。
- 2023 年，公司积极与投资者进行线上沟通，安排专人接听投资者热线，累计接听电话 1000 余次，回复投资者互动易提问共计 500 余条。
- 2022 年度报告披露后，公司主动召开“2022 年度业绩网上说明会”，公司董事长、董事会秘书、财务总监及独立董事参加了本次活动，活动受到了广大投资者的热烈欢迎，有效帮助投资者深入了解公司战略布局、发展方向和业务进展。
- 此外，公司顺应互联网、新媒体等发展趋势，注重舆情监测和媒体管理工作，安排专人关注与公司相关的媒体报道，在出现不实言论时，利用各种沟通机会主动向投资者澄清可能存在的误解，积极维护公司良好的公众形象。

合理回馈投资者

- 公司立足基本面，结合宏观经济发展趋势以及股东合理回报的需求，在确保公司长远发展的同时，积极以现金分红的方式回馈广大投资者，与广大中小投资者共享公司经营成果，维护公司资本市场的良好发展势头。近三年，公司累计分配现金红利 32.7 亿元。

强化风险管控

完美世界重视风险管控，由董事会下设的审计委员会负责评估和厘定公司面对的风险性质与程度，并确保公司风险管理和内部监控体系的健全与有效。

公司根据国际内审协会的指引升级了“三道线”的风险管理体系，在完备内控机制的基础上，注重在政策监督、法律合规、社会文化、公司战略、信息技术、市场运营、财务管理等方面的风险识别和评估工作。公司审慎梳理风险清单，结合企业风险应对措施，确认高风险领域并进行持续监督，以保障风险防控的有效性，确保公司稳健经营。

公司基于《中国内部审计准则》《企业内部控制基本规范》与配套指引等行业规则及《深圳证券交易所上市公司自律监管指引》等监管规则，制定《内部审计章程》，明确内部审计机构在内部监督中的职责权限，并规范内部审计的程序、方法。审计委员会下设置内审部，对公司内部控制、制度流程建设与执行、信息系统、业务运行情况及财务状况等进行独立监督和评价，并根据需要联合业务、人力、财务、法务、内控、技术与安全等相关部门推动问题整改，以促进公司持续完善内部控制体系，提高经营效益与效率，维护股东的合法权益。

夯实合规建设

合规是企业的核心价值，也是企业开展业务的基石。企业在进行业务活动时，必须遵循诚信、公平和守法原则。报告期内，公司在当前合规管理体系基础上，深化体系实施、体系评价工作，并针对发现的风险及问题改进合规管理体系。

同时，完美世界加强合规文化建设，通过合规培训与考试、线上课程、线下宣贯活动等多措并举，使诚信守法、数据安全、知识产权保护、网络安全等合规理念深入人心，夯实合规文化建设根基。

此外，公司积极履行社会责任，完善供应商管理、加强三方合规，为营造阳光透明的商业环境贡献力量。

强化合规管理

- 为规范员工的商业行为、维护公众及用户对完美世界的信任，公司制定并实施合规总政策《完美世界商业行为和道德守则》，从制度层面为公司反腐败、反贿赂等工作提供牢固根基。在此基础上，公司实施数据化分析项目，评价监督制度执行情况、发现潜在风险点、改进流程及管控措施，持续提升公司合规管理能力。
- 2023 年，完美世界持续加深数字化在反腐领域的应用程度，结合外部先进数据分析工具，用科技守护企业廉洁文化。报告期内，完美世界将合规管理聚焦至三方合规、利益冲突、礼品招待等细分领域，迭代配套措施，全面强化合规管理。

反舞弊

- 公司秉承对舞弊行为“零容忍”的态度，不断完善内外部举报机制，鼓励第三方合作伙伴和员工积极举报舞弊问题，并设置举报邮箱、电话、接待来访等多渠道接收舞弊举报线索。2023 年共查办案件 10 件，处理舞弊人员 6 人，并根据需要适时进行通报，在保证调查处置效率效果的同时，起到良好的警示预防作用。
- 公司重视举报接收、登记、保管、受理和调查各环节管控，对举报人的个人信息及提供的举报资料、接受举报的记录、调查所获信息和资料等均严格保密，防止举报信息和材料泄露或遗失。未经举报人同意，不得泄露举报人有关信息。此外，公司严禁任何人对举报人进行打击报复，任何形式的打击报复将依照公司相关制度从严处理，存在违法行为的将依照国家法律法规追究当事人的法律责任。

提升合规意识

- 报告期内，公司在“429 首都网络安全日”“信息安全周”“完美课堂”中积极开展反舞弊宣传活动，采用合规培训、考试认证、诚信承诺、线下互动等多种方式向员工普及反腐败反舞弊知识，宣传反腐败合规文化，增强员工合规意识。

在公司内部开通“合规煎茶君”官方号，通过列举典型案例、释法说理等方式，发布合规宣传文章 13 篇。

更新“完美课堂”新员工入职培训《反舞弊篇》宣教视频。

通过内部培训平台开展《从现实案例谈违规舞弊》讲座。

以“信息安全周”为契机，开展“底线心中记，合规不逾矩”线下互动活动。

- 同时，公司作为中国阳光诚信联盟、中国企业反舞弊联盟、全国企业合规委员会的会员企业，与联盟及委员会的各行各业成员开展分享交流、学习借鉴优秀合规管理经验，不断完善公司法律合规体系建设。

2023 年

员工法律知识培训次数	时长	公司员工合规测试参与率为	发生的反腐败诉讼案件数	员工参加反腐败培训
20 次	23 小时	99.6 %	1 件	6358 人次

规范合规采购

- 完美世界致力于与优质供应商建立长期、稳定、共赢的合作关系，制定并不断优化迭代《供应商管理制度》《采购管理制度》和《招比价管理办法》，以保障供应商在准入过程中有制度有标准，在合作过程中有考核有绩效，在激励或淘汰过程中有参考有依据，从而形成供应商全生命周期管理。

供应商分级分类管理

公司对供应商进行多级分类管理，其中 8 个一级分类，37 个二级分类，108 个三级分类。针对不同类别的供应商有不同的准入审核标准，并经提请部门、财务部门、供应商管理部门并行审批通过后，进入供应商管理平台。公司在考量供应商综合实力的同时，也会对供应商在社会、经济、环境等方面的表现进行综合评估，确保引入社会责任表现良好的供应商。对于有违诚实信用、存在弄虚作假等行为的供应商，最高会取消供应商参与公司采购活动的资格。

- 批量美术外包类供应商要求成立年限 6 个月以上、公司规模 20 人以上
- 工程基建类供应商要求具有《建筑业企业资质证书》和《安全生产许可证》
- 餐饮类供应商要求具有《食品经营许可证》
- 办公家具和家电类供应商要求具有《中国环境标志认证》《3C 认证》
- 软件类供应商要求具有《软件著作权登记证书》

供应链廉洁管理

公司不断完善和优化反商业贿赂机制。对于参与采购的员工，建立利益冲突申报机制。要求合作供应商签订《反商业贿赂协议》，并在合作期间确保商业交往行为符合法律规定，杜绝舞弊事件发生。此外，公司向供应商宣传反贪腐知识，充分传达诚信廉洁的合作理念，强化企业承担社会责任与诚信履约能力。

网络安全

网络安全关系到信息安全、经济安全、社会稳定和国家安全等多个方面。提升网络安全意识，加强网络安全防护，营造一个安全、稳定、繁荣的网络环境是全社会共同的责任。完美世界高度重视网络安全问题，并采取相应措施应对网络安全威胁，通过建立健全网络安全制度、加强数据安全管理、完善应急响应机制等，提升网络安全水平，构建网络安全屏障。

网络安全管理

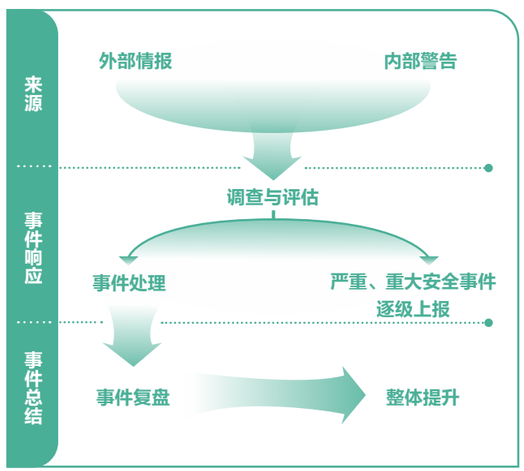
公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，建立完善的安全管理制度体系，涵盖机房管理、访问控制、权限管理、内容安全、开发安全、数据安全、个人信息保护、漏洞处理、应急响应等多个方面。2023 年，公司对整体制度的适用性、可操作性、可维护性进行优化，形成以方针政策、管理制度、操作规程、实施指南所构成的安全制度体系，为安全建设指明了方向、为安全事件的处理提供有效指引。

公司设立由 CEO 领导的网络和数据安全委员会，委员会主要由法务部、信息安全部、公共安全中心组成，负责统筹包括安全制度和安全策略的制定、安全事件的应对处理以及安全风险评估等在内的网络和数据安全工作。

安全应急管理

为应对网络安全事件和威胁，确保数据的安全性、服务的可用性、以及业务的连续性，公司制定了网络安全应急响应方面的管理制度，明确了安全事件应急响应流程，并将安全事件级别进行界定。为保证安全事件的快速响应和应急响应能力的持续提升，公司还制定了安全事件应急预案，从抑制、根除、恢复三方面详细阐述了安全事件的响应要求和措施。

此外，为及时检测到安全威胁，公司设置了入侵监测系统、告警分析平台以及威胁情报库，可以实现网络流量的实时监测、安全告警的自动通知、异常活动的自动研判和人工分析，以及了解新的威胁和新的攻击趋势，从而及时发现并应对威胁。



安全意识培养

网络安全教育培训是保障企业网络安全的重要措施之一。2023 年，公司将员工安全意识教育培养工作规范化、常态化，不仅通过内部安全快报机器人对员工进行安全知识的日常宣贯，还通过培训考核、现场宣传、内部演练等活动，持续加大员工的安全教育力度，使得网络安全、数据安全的安全意识深入人心。

全员安全合规意识考试

公司举办全员安全合规意识考试，内容不仅涵盖网络安全、数据安全、个人信息保护、防范电信诈骗四大方面，还包括基础概念、场景案例、法规标准三大维度，通过考核的方式对全体员工的安全意识进行摸底，为后续安全教育活动提供了指引。

429 首都网络安全日

公司通过线下宣传展板、线上问卷等方式，向员工宣传网络安全知识并收集员工对公司网络安全建设的看法和观点，进一步提升员工反舞弊、反诈骗、控风险、重安全的意识和能力。

内部邮件钓鱼演练

为护航公司业务发展，检验员工安全意识水平，公司举办了内部邮件钓鱼演练，演练目标采用了部分抽查加重点部门全员覆盖的方式，钓鱼样本也根据业务特征做了个性化分类，采用多维度、多角度、全面化的方式测试了员工对钓鱼邮件的防范能力。

信息安全周

公司信息安全周活动以“网络安全，有你才完美”为主题，在线上以游戏的方式，将电信诈骗、反舞弊、办公安全、个人信息保护四大方面内容和情景对话、我画你猜、选词填空、看图找茬等活动进行融合；在线下，通过《PICK 安全》《分类分级我最行》《底线心中记，合规不逾矩》《你我同心，防诈同行》等趣味游戏，增强员工安全意识，提升员工防范能力。



信息安全周活动主视觉

全流程数据安全保护

为规范公司的数据处理活动，保障公司数据资产安全，促进数据开发利用，公司制定了数据安全管理的总体方针以及分类分级、个人信息保护、数据存储、数据备份等制度细则，明确了数据安全保护目的、责任原则、组织职责，并对数据收集、数据传输、数据存储、数据使用、数据共享、数据备份恢复、数据销毁等各数据生命周期环节进行了严格要求。公司还部署了数据防泄漏产品对数据泄露、数据访问等操作进行管控，同时建立了数据安全、数据合规的咨询和举报渠道，保证数据安全的全方位防护。

数据安全存储与使用

- 公司高度重视个人信息的存储和使用，仅在实现服务目的所必需的时间或法律法规规定的条件下存储用户个人信息，境内收集的用户数据仅存储于中国境内。公司还根据数据类型、数据级别、法律法规以及行业标准要求，制定了数据存储方面的制度对各类数据的留存期限进行了严格要求。在数据安全总体制度中，公司明确了各类数据的安全存储措施和安全销毁措施。同时，通过敏感数据加密、访问控制措施、防泄漏产品等技术手段，确保数据的安全存储和使用。

员工办公数据安全

- 对于员工的办公数据安全，公司从网络通信层面、主机设备层面、应用系统层面进行管理，建立了以身份为中心的办公安全网络，实现安全风险监测、发现、处理、跟踪的全过程闭环管理，保障数据安全。

网络通信层面

公司对网络安全检测、安全认证以及边界网关进行了优化，不仅根据业务实际需求划分不同的网络段，将研发网络段与其他网络进行物理隔离，还在网络边界部署防火墙设备，并配置 ACL 列表实现端口级的访问控制。

主机设备层面

公司对终端管控系统进行优化，部署了多重安全管控系统，在保障病毒实时检测、系统操作安全、数据防泄漏的基础上，进一步加强了远控安全管理，提升了检测系统性能，增强了用户体验。公司还通过网络管理系统对 IP 和主机 MAC 进行绑定，有效控制了内部网络的准入；在服务器上部署 HIDS 机器进行实时扫描，针对不符合基线要求、存在安全风险的行为生成告警，实现安全风险监测、发现、处理、跟踪的全过程闭环管理。

应用系统层面

公司优化了统一身份认证系统，部署了 web 防火墙，不仅实现了通过用户身份的双因素鉴别，还对 web 攻击进行有效防御，并全面启用覆盖全部用户的安全审计功能，做到对重要的用户行为和安全事件进行审计。

数据分类分级

- 为促进数据充分使用和安全流动，公司积极开展数据分类分级工作，由法务、安全、业务、运维等部门协作开展，综合考虑法规政策要求、数据安全风险、数据业务价值、行业实践经验等方面内容，确立数据分类分级的标准，将繁杂的数据进行分类管理、分级保护，明确各级数据在采集、传输、存储、处理、共享、销毁各阶段的安全防护措施，为数据安全治理工作打下了基础。

数据销毁

- 公司高度重视数据销毁工作，在数据安全管理制度中，明确了不同场景、不同数据的安全销毁方式，以保障销毁操作的合法合规性和安全性。例如，存储数据的介质不再使用时采用物理粉碎的方式。

个人信息保护

完美世界遵守《网络安全法》《民法典》《数据安全法》《个人信息保护法》等相关法律法规规定，依据合法、正当、必要、诚信原则处理用户和员工的个人信息，并积极采取系列措施保障用户和员工的个人信息权益。

制度建设	专项培训与宣贯	技术和组织措施	APP 合规检测
公司及时跟进《个人信息保护法》等法律法规要求，更新修订数据安全和个人信息保护等方面的相关内部制度文件。针对公司产品及服务，更新修订《完美世界游戏个人信息保护政策》；针对儿童用户，公司专门制定《完美世界游戏儿童个人信息保护指引》，加强保护儿童用户的个人信息。	公司积极开展内部专项培训，定期向全员推送法律快报和法律问答，面向全员组织“信息安全周”等专项宣贯活动，有效宣贯相关法律合规要求；并对 APP 合规的最新政策法规、合规检测态势、最佳实践案例进行日常宣贯，保证 APP 的合法合规运营。	设立网络与数据安全委员会，开展数据库安全合规检查和数据安全治理，推进落地数据分类分级，优化敏感数据流转使用流程，加强安全保障措施并提升安全技术能力。	公司开展上架包体的 APP 数据合规安全体检和第三方 SDK 日常检测工作，定期更新数据合规指引手册及合规检测标准，升级检测工具，将 APP 隐私及安全合规检测嵌入至产品全生命周期（研发、测试、上线、终止运营），确保所有 APP 在正式上线前均有效落实隐私保护与数据安全的各项合规要求。

清朗网络

网络正在全面改变人们的生产生活方式，而清朗的网络空间，能够让网络更好地服务于人民和社会。作为清朗网络空间的守护者，完美世界以保护用户健康和权益为己任，通过加强网络生态治理、提供优质服务体验、完善未成年人网络保护体系、强化知识产权保护，致力于为用户提供优质、绿色、健康的网络生态环境。

维护健康生态

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《网络信息内容生态治理规定》等法律法规，进一步完善内容审核标准，以“正向引导，前置预防”为目标，多部门协作完善了新的“内容审核判定与处置标准”，旨在加强内容安全规范管理，有效保障内容生态健康，同时对内容安全审核系统进行全面升级以更好地协同内容审核判定与处置标准的落地实施。为加强审核人员专业素质培养，公司积极通过内部课程创研与外部培训引进，组织审核人员持续学习提升，确保产品输出内容安全健康，打造绿色清朗网络环境。

内容管理机制

公司设立总编室专门负责内容安全管理政策与标准，监督各产品严格遵守公司的内容安全制度。

内容审核机制

公司实施严格的内容审核机制，采用人机协同的审核策略保障产品内所有 UGC 信息的健康安全。公司自主研发并持续迭代优化基于机器学习算法的反垃圾系统和可策略配置的统一审核平台，可第一时间发现垃圾信息并通过算法分析信息风险程度，及时拦截或推送人工审核处置；人工审核团队 7x24 小时实时审核处置进审信息。此外，还建立了电话、微信、邮箱、APP 内一键举报按钮等专用通道，方便用户及时反馈不良信息。

应急响应机制

公司建立应急响应机制，用于处理突发事件或有害信息传播的紧急情况。一旦发现有害信息传播的迹象，公司会立即采取行动，包括机审能力部署、加强人工巡查监控和审核，以及调整产品功能策略，并实时热度追踪分析调整部署策略，及时有效防止有害信息的扩散。

防范有害信息传播

公司积极采取措施防范有害信息的传播：严格执行违规信息处理标准，提高用户对有害信息的辨识能力，鼓励用户举报有害信息；加强技术手段，使用先进的内容过滤和识别技术，及时发现和屏蔽有害信息；不断精进人工审核团队专业能力，监控识别有害信息的变种并及时处置，防止有害信息的传播。

提升客户服务

完美世界持续秉持以“围绕客户需求，提升客户体验，创造服务价值”的服务理念，通过优化服务模式，改善服务渠道，提升整体服务运营水平，为用户提供贴心服务、用心关怀的优质服务体验。

完善服务体系

- 完美世界搭建覆盖产品全生命周期的多触点服务渠道，通过各渠道相互作用、相互支撑形成全面完善的服务链路，为用户提供随时响应的 AI 智能服务、7*24 小时有温度的人工服务以及游戏体验场景下的便捷服务唤起。此外，公司通过成熟的人员培训、服务质量改善、流程优化三个方面，持续提升和改善服务运营能力，应对快速的用户需求变化。

全方位响应消费者诉求

- 完美世界通过用户访谈、快速响应和主动研究三方面，来回应消费者诉求。

用户访谈	通过玩家见面会、客户满意度收集及回访、电话访谈等方式主动收集用户诉求，找到产品和服务痛点，挖掘用户需求，持续提升产品和服务体验。
快速响应	通过语音和微信实时交互、网页和 App 表单等多渠道提供 7*24 小时服务，快速响应用户诉求。
主动研究	持续优化服务体验数据库，提高客户画像精确度，识别潜在需求及产品服务优势，提供创新服务，前瞻性解决客户难题。



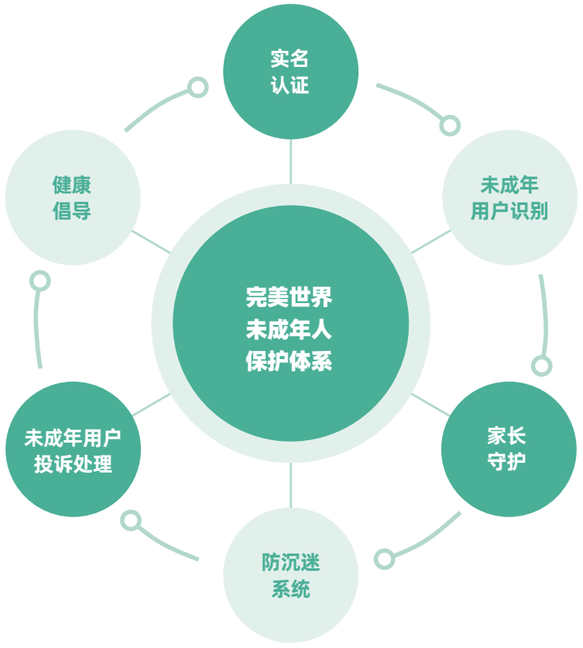
2023 年，客户诉求解决率



2023 年，客户满意度

未成年人保护

为守护未成年人健康成长，为未成年人构建清朗的网络环境，近年来完美世界严格落实《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》《个人信息保护法》《中华人民共和国未成年人保护法》等相关要求，持续完善各项措施防止未成年人沉迷网络游戏，引导未成年人健康上网、合理游戏；同时，完美世界也在积极探索游戏的教育和引导功能，让未成年人在娱乐中也能有所收获。





- 目前公司旗下游戏产品已全面落实账号注册环节实名注册制度，账号注册环节需要用户使用有效身份信息进行注册，同时实名认证接入使用版署实名信息认证接口，对于注册填写实名信息进行识别校验，如账号为未成年用户注册，会第一时间将该账号纳入防沉迷系统。

- 为更精准识别未成年用户，公司一直在不断更新和优化未成年用户保护机制和系统，除了从技术角度推陈出新，增加更多的验证方式对未成年用户进行识别。同时也在推进和尝试从登录、付费等游戏行为数据进行分析，进一步筛选可能存在的未成年用户，提前进行引导和干预。另外，公司与支付平台进行联动，对推送的存在风险的支付订单进行分析，获取更多的未成年人特征，推动实现针对未成年人付费情况的有效监管。



- 作为首批家长监护工程的执行企业，公司参与发起、实施“网络游戏未成年人家长监护工程”计划，旨在加强家长对未成年人参与网络游戏的监护，引导未成年人健康、绿色参与网络游戏。

- 公司为家长监护未成年人参与网络游戏提供多种联络方式，包括专题页面、专属热线、专属服务邮箱，并在公司网页上呈现“未成年人关怀守护”“未成年人家长监护认证系统”等内容，监护人可以使用专属通道和网页进行家长监护服务，培养未成年人健康的网络习惯。

- 公司尤其注重未成年人沉迷网络游戏的问题，根据不同年龄阶段的未成年用户采取限制游戏登陆时间、限制登陆时长以及充值付费限额等措施，从而实现对未成年用户的有效保护。

01

未满 18 周岁

用户登录游戏产品时会被纳入防沉迷规则，即仅可在周五、周六、周日和法定节假日的 20 时至 21 时进行 1 小时的游戏体验，其余时间将无法进行体验；

未满 14 周岁

用户在登录游戏时需要由监护人进行认证同意，才能在现行防沉迷规则下体验游戏。

02

未满 8 周岁

用户无法进行充值；

8 周岁以上 16 周岁以下

用户单次充值金额不得超过 50 元人民币，每月充值金额累计不得超过 200 元人民币；

16 周岁以上未成年人

用户单次充值金额不得超过 100 元人民币，每月充值金额累计不得超过 400 元人民币。

未成年用户投诉处理

- 针对未成年人网络保护问题，公司对外提供了多样的服务反馈通道，包括专线电话、专属邮箱、线上表单、服务微信号等，并提供 7*24 小时服务响应。同时，未成年人相关问题作为优先级较高的问题类型，安排专人负责与监护人进行沟通，并采用首问责任制，对未成年人问题一跟到底，闭环处理。服务人员秉持呵护未成年人成长的原则，对于每一单未成年人相关问题都会与申诉监护人进行仔细沟通，积极跟进商讨方案，直至问题达成一致满意的解决方案。

健康倡导

- 公司积极配合北京市“护苗 2023”专项行动，成立“护苗”专项小组，和各方力量一起护佑未成年人健康成长。在此次活动中，公司特别设计五个卡通形象，旨在以更加亲近友好的形象传播尊重创意、支持正版理念和价值观，保护未成年人文化权益、净化网络文化环境。



知识产权管理

完美世界作为创新驱动型和内容密集型文娱企业，始终将知识产权视作公司业务不断进步和保持强大的核心驱动力之一。公司一贯重视知识产权保护，并坚信合理有效的知识产权管理，能够促进公司的技术与内容创新。为此，公司在日常业务活动中也始终贯彻知识产权保护与科学管理的理念。

对内

通过专利挖掘与申请、境内外商标注册、作品著作权登记与存证、商业秘密保护等系列组合措施对创新成果进行全方位立体保护。

对外

积极监控第三方的侵权行为，并依法运用民事、行政、刑事等法律程序与措施打击各类侵权行为，为公司筑起知识产权保护的“护城河”。

布局知识产权保护

- 2023 年，公司针对重点产品开展了全方位的知识产权保护性布局工作，如根据产品的类型、目标市场区域、营运生命周期、营销需求等，匹配业务侧需求有针对性地开展前瞻性商标确权布局工作；借助技术和法律手段对研发新成果开展综合性版权固定及专利申请工作等，确保相关业务的平稳推进以及创新成果的知识产权得到有效确权与保护。

- 在知识产权维权诉讼方面，公司除继续挖掘和打造标杆性的、具备行业广泛影响力的维权诉讼案件外，还积极进行系统研发与建设，打造侵权信息监控系统，为进一步夯实公司的知识产权维权工作、有效保护公司合法权益进行技术手段层面的助益。例如：网络游戏《葵花宝典》案由北京知识产权法院二审判决维持著作权侵权及不正当竞争认定，在社会公众中引发广泛关注。

打击黑灰产

- 完美世界一贯坚持与侵权行为做斗争，长期对私服、外挂、电信诈骗等黑灰产业开展治理打击工作，保证公司业务可持续发展。2023 年，公司持续开展打击私服外挂工作，整理线索，配合、协助、推动各地警方立案办理私服外挂案件共计 19 件，总抓捕人数 31 人，总涉案金额 600 万余元，有效打击了侵权、破坏等违法犯罪行为，保护了公司知识产权，净化了中国游戏文化生态环境。

03
仁爱者 行远

我们对 SDGs 的积极回应



完美世界

46 人本关怀
56 善的力量
58 和谐共生

人本关怀

人是生产力中最活跃的要素，企业的长远发展离不开人才的培养。因此，加强员工建设，促进员工的和谐成长，是企业的立业之本，是可持续发展之基。完美世界时刻关注不同员工的需求，为员工提供多元、公平、包容的职场环境，让每个员工都能在“快乐·完美”的文化氛围中实现自我价值。

保障员工基本权益

完美世界严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，保障员工在个人权益、民主管理等方面的合法权益，构建和谐的劳工关系。

合法权益保护

- 公司在人才招聘过程中坚持平等雇佣原则，严格规范劳动合同的内容与签订流程，严禁使用童工，杜绝强迫性劳动，严禁因民族、种族、性别、宗教信仰等因素限制员工招聘与录用，保障人才多元化发展。
- 为充分保障员工的合法权益，公司成立企业劳动争议调解委员会。该委员会本着“预防为主、调解为主”的基本工作方针，柔性化解劳动人事争议、防范劳动关系风险、寻找公司与员工在劳动争议中的平衡点，为企业健康有序发展、社会劳动关系和谐贡献力量。

指标名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
员工总数	人	6272	6061	5754
00 后员工比例	%	0.7	2.4	3.8
90 后员工比例	%	60.8	65.1	60.5
80 后员工比例	%	33.9	31.8	31.8
70 后员工比例	%	4.5	2.7	3.2
70 年以前员工比例	%	0.8	0.4	0.7
硕士及以上学历员工比例	%	11.5	12.0	13.4
本科学历员工比例	%	63.9	64.2	63.6
大专及以下学历员工比例	%	24.6	23.8	23.0
少数民族员工比例	%	5.3	5.6	5.6
残疾人雇佣人数	人	122	101	107
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

畅通沟通渠道

- 为畅通员工沟通诉求，公司打造集 WOA、内部沟通软件、CEO 信箱、员工投诉专用信箱等在内的多元沟通平台，为员工营造“真实直接”企业文化氛围的同时，进一步提升公司的管理水平。此外，公司成立工会组织，听取和反映员工的意见和要求，关心员工的生活，帮助员工解决困难，保障员工的合法权益。

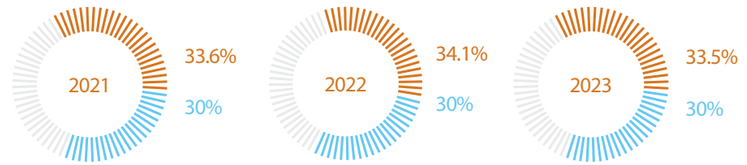
关注女性成长

- 完美世界时刻关注女性员工工作生活中的各个方面，聚焦女性员工需求，通过女性赋权、女性关怀等多种方式关爱女性员工，让女性员工真切体会到公司带来的温暖。

女性赋权

在完美世界，我们赋予女性员工畅通的晋升通道、关注女性员工的成长，助力更多女性平等参与高层管理决策。

女性员工比例 / 高级管理层中女性比例



女性关怀

我们给予女性员工全方位的关怀，在保障女性员工合法权益的同时，为女性员工提供专属的福利和待遇，包括具有私密温馨环境的母婴室、三八妇女节普发福利、瑜伽 & 首饰 DIY 活动等，让女性员工感受到温暖的陪伴与关爱。



三八妇女节普发福利


三八妇女节瑜伽活动

2023 年三八妇女节视频二维码

2023 年三八妇女节，公司制作了以“当她开始发光”为主题的短片，通过呈现女性员工在职场中的风采，展示出她们的无限可能，以此鼓励女性员工积极向上，提高其工作积极性和创造力。

2023 年，公司在职员工 100% 享有产假 / 陪产假，有 183 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 122 人，申请产假的女性员工 61 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。

拓宽员工激励机制

人才是企业的灵魂，是企业创新和发展的原动力。完美世界认真对待每一位员工的付出，为员工提供具有市场竞争力的薪酬体系，满足员工的实际需求。除物质激励外，公司还通过提供完善的福利系统、多元的员工培训体系、畅通的职业发展机会、专业的成长平台等非物质激励措施，进一步提升员工的工作积极性和满意度，增强企业的竞争力和创新能力。

完善福利系统

- 公司坚持以人为本，致力于为员工提供完善的社会保险和福利制度，以激励员工的工作积极性和创造力。在社会保险福利方面，公司除为员工提供法定要求的五险一金外，额外为员工提供补充医疗保险、意外伤害保险、差旅医疗保险等，并提供“自选福利”系统，按照公司统一争取的低于市场标准的价格，让员工自主选择福利项目，为他们的父母、配偶、子女购买医疗、意外等各类保险，为员工及其家属编织贴心的防护网，让员工安心工作、快乐生活。

- 此外，为更好吸引与保留公司所需优秀人才，支持员工实现安家乐业，经公司董事会审批，为员工提供购房借款，借款总额度不超过 1.5 亿元。截至 2023 年底，公司累计已向近百名员工提供购房借款四千余万元，帮助员工解决后顾之忧。

开展人才培养

- 完美世界认为只有拥有足够的优秀人才支撑，企业才能在激烈竞争中脱颖而出，实现持续创新和发展，因此，完美世界一贯重视人才队伍建设，为员工提供不同层次的培养体系及多维度的技能提升平台，让员工在完美世界收获成长。

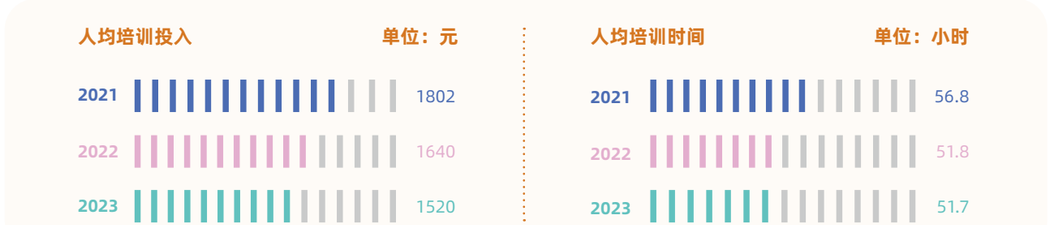
多层次的培训体系

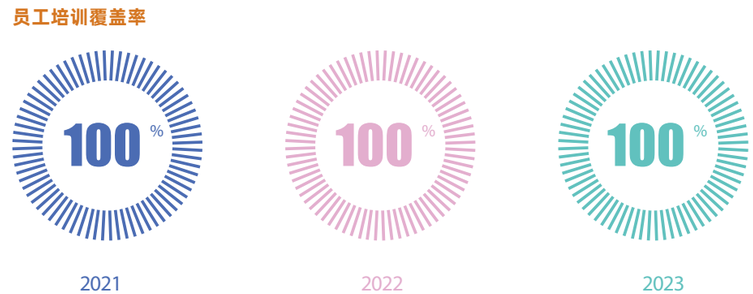
公司积极建设学习型企业，根据企业战略发展、业务需要，以及员工的能力与需求，为员工提供不同层次的培训体系，包括针对刚毕业员工的“小凡计划”，针对经理人员的“完美经理人”培训，针对总监级人员的“雷霆战士”系列培训，针对副总级的“尖峰骑士”培训体系以及针对公司最高层的“哲学营”培训。公司通过这种地毯式、无遗漏的培训体系，增加了员工的职场技能，更重要的是让他们始终保持一种学习的状态，主动求新求变。

公司坚持推进“人周一课”培训。2023 年，人均完成 51.7 小时学习，课堂培训全年累计 1843 门，视频课程库达 915 门，平均满意度达 97.7%。各类培训与活动，助力员工内部经验传承与能力提升。



各类培训及人才发展项目展示





多元化的专业技能提升平台

为挖掘员工的创新能力，公司搭建【论语】系列员工技术交流论坛，让员工跟公司内部各个项目的制作人、技术大咖进行面对面的交流，包括对前沿技术领域的畅想与应用、对现有模式的创新、对项目实践过程中的技术交流等等，进而碰撞出思想的火花，取得进步与成长。



锦城论语现场

此外，为进一步提升员工职业多元化竞争力，满足员工多元的成长和发展需求，培育创新型专业人才成就游戏梦想，完美世界工会联合会携手完美世界教育打造【跨岗充电桩 你学我付费】线上课程，为游戏人创造更多可能，为“硬科技”研发创新和“数实融合”孵化人才。

拓展职业通道

- 在员工职业发展方面，公司秉持“透明、公平、发展”的原则，精心为员工设计清晰可见的成长路径，指引员工不断努力提升自我价值，致力于让每一位员工都能“在完美世界，拥有完美前程”。
- 公司设置了“专业、管理”发展双通道，满足不同背景、不同成长诉求员工的需要。根据不同职位的专业特点，划分为技术群、产品群、设计群、商务市场与品牌群、服务群、战略投资群及综合管理群 7 个职务族群，族群下细分多条职业路径，并匹配任职资格标准，指引员工职业发展。员工可以根据自身能力和努力，逐步提升职位和责任，实现个人职业目标。同时，公司建立完善的晋升机制为员工提供公平的竞争环境、提供发展通路。每年的 3-6 月是完美世界晋升季，公司根据员工的实际工作表现，对照各专业任职资格标准，组织晋升评审。
- 为切实保证适用性，公司会定期回顾相关体系制度，以满足不断前进变化的业务情况和员工发展诉求。

专业路径	成长	熟练	精通	专家	资深专家
管理路径	经理		总监		高层管理者

完美世界职业发展路径

培育工匠精神

- 为践行工匠精神，让工匠精神融入企业文化建设，完美世界创新开展【完美·探班】系列活动，旨在通过深度访问、现场探班等方式，挖掘项目背后工作者的艰辛与不易，激励更多的员工向前向上。



《幸福草》剧组探班现场

- 此外，为进一步弘扬工匠精神、传递正能量，公司自 2012 年起，便在内部发起“完美正能量先锋”评选活动，通过 7 条行为准则，即积极主动、勤奋苦干、勇担责任、经验分享、坚持操守、不找借口、心怀感恩，经过部门推荐、初评、复评、职工点赞及评论等评选方式，每年成功推选数名年度完美正能量先锋，希望借助标杆职工的正能量，持续推动公司可持续健康发展。至今，已有 132 名员工获得“正能量先锋”称号。



完美正能量海报

加强身心健康管理

健康是人类最重要的财富之一，只有身心健康，才能更好地工作生活。完美世界始终关注员工的健康状态、健康意识，为员工提供覆盖生理健康、心理健康、办公环境等多维度的职场健康保障体系，帮助员工更好地应对工作和生活中的压力，为员工撑起“健康保护伞”。

创造安全工作环境

- 公司本着“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针，制定《公司安全管理制度》《防范措施及应急预案》等规章制度，规范公司各项安全问题。尤其针对全面应急管理工作，公司组建应急管理小组，制定规范化、标准化的应急处理流程，以确保应急处置的高效性。同时，公司定期开展应急演练，模拟真实的突发事件场景，以提高应急救援队伍的实战能力和应急响应能力、增强员工的应急意识和自我保护能力，真正做到防患于未然。

- 安全意识的培养是安全教育与培训的首要任务。公司通过多种渠道和形式不断深化员工对安全工作重要性的认识，让员工充分认识到安全与自身、与公司的紧密关系。通过定期的安全教育、安全警示片和安全事故案例分享，帮助员工树立正确的安全观念，增强安全防范意识。此外，公司针对不同岗位、不同部门的员工制定个性化的培训方案，针对新员工加强入职安全培训，使其快速适应公司安全文化；针对技术和管理人员，加强专业技能和安全管理培训，提高安全管理水平。

案例

完美世界开展“‘救’在身边——应急救护培训”活动

2023 年 9 月，第 24 个“世界急救日”到来之际，为普及急救知识与技能、打造更加健康安全的幸福职场，完美世界开设【“救”在身边——应急救护培训课程】，特邀专业老师为员工讲授国内外急救知识。老师结合目前国内外急救情况，用数据、图片、视频、现场演示等方法为员工带来一场实用性较强的急救课程，加深了员工对现场急救知识的了解，增强了员工自救、互救的实践能力。



守护员工身体健康

- 为改善员工身体健康状况，公司为员工提供具有各种健身器材和设施的健身房，并设立羽毛球、台球、射箭、跑步、舞蹈等多个健身俱乐部，定期开展健身活动。2023 年，公司增设员工八段锦健身俱乐部，并成功举办 4 场活动，共计 120 余人次参与，进一步增强员工身体素质，提高员工整体健康水平。



开展八段锦长寿操活动

- 公司组织全体员工开展健康体检项目，通过年度体检让员工充分了解自身健康状态，科学有效地采取防病治病措施。

- 此外，2023 年公司对健康管理室进行全面升级，新增相对独立且私密的接待区、按摩区、检查区等，添置了颈椎理疗仪、中频治疗仪、眼部按摩器等设备，为员工提供了多样的健康服务和更加贴心的隐私保护，持续提升员工的职场幸福体验与归属感。



升级后的健康管理室

呵护员工心理健康

- 自 2012 年 9 月起，公司与中科院心理研究所共同合作，开展了“EAP- 完美生活教练室”项目。该项目面向全体职工及其家属，以云课堂、线下授课、一对一咨询面诊、心理沙盘互动等方式，为职工及家属免费提供了包括但不限于职业生涯、婚姻家庭及健康生活等心理咨询与辅导。2023 年，公司共开展 EAP 心理咨询 64 场，累计咨询 181 人次，咨询时长为 243 小时。

- 此外，公司开设【完美倾听】系列专栏，每月精选与职工及其家属息息相关的心理专题，针对现阶段职工普遍存在的困扰和心理成长需求进行专业解读，辅以可行有效的疏解方法；打造【完美职场心灵修炼手册】线上课程，进一步提升员工的心理韧性与抗压能力，帮助他们摆脱焦虑人生，成就更好的自己。



EAP- 完美生活教练室增加心理沙盘设施

丰富员工业余生活

为培育昂扬向上、积极进取、具有幸福感的企业文化氛围，公司利用妇女节、端午节、中秋节等节日精心组织员工喜闻乐见、健康向上的文体活动，展示员工的良好精神风貌。同时，公司依托摄影俱乐部、COS 俱乐部等俱乐部优势，开展员工喜爱的摄影比赛、外拍等个性化的文体活动，丰富员工的业余生活，进一步提升员工的归属感和团队凝聚力。

春节送春联福字活动



读书分享会“悦读·完美”



传承中国传统文化汉服外拍活动



研学课程书画鉴赏·翰墨丹青”“完美亲子研学活动——



第 15 届联谊派对“完美之约·怦然甜蜜”



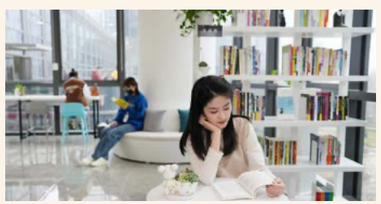
玩转国潮游戏端午节沉浸式



感受中华文化在中秋游园会活动中



尽享书香的魅力在职工书屋中



营造暖心工作氛围

公司关注员工个人需求，想员工之所想，急员工之所急，为员工提供完善的关爱方案，致力于打造充满关怀和支持的工作环境，用点滴的爱为员工抵挡风雨、雪中送炭。

祝福礼金 & 关怀慰问

截至 2023 年底，完美世界工会联合会通过《完美世界员工及其直系家属重疾援助方案》，向员工及其直系家属发放重大疾病援助金额约为 105 万元，惠及 100 名员工及家属；通过《完美世界工会礼金 / 慰问金方案》，发放结婚礼金约为 35.1 万元 /818 人次，发放生育礼金约为 20.2 万元 /771 人次，发放近亲属去世慰问金约为 5.5 万元 /109 人次，发放住院护工慰问金共 10400 元。

京津冀地区暴雨慰问援助

2023 年 7 月，京津冀地区遭遇罕见连续极端强降雨，导致内涝、洪水等灾情。公司心系家在灾区的员工及家属，便第一时间统计发放慰问帮扶，为此次受灾严重的 13 名员工家庭发放慰问金，共计 2.6 万元。

夏日送清凉活动

2023 年 7 月，完美世界工会联合会发起“完美一夏·派送清凉”行动，为全体员工发放定制姜小虎文创雪糕，关怀每一位酷暑中坚守在岗位上的员工。



“完美一夏·派送清凉”行动

善的力量

完美世界积极响应国家乡村振兴战略，一方面以乡村教育振兴为方向，通过设立奖学金、素质教育帮扶等措施，助力乡村学校提升教育质量，培养孩子们的综合素质。另一方面，完美世界采取消费帮扶的措施，促进帮扶地区特色产业提质增效，激发振兴发展内生动力。

赋能乡村教育振兴

完美世界致力于乡村教育帮扶事业，通过长期持续的双向沟通，了解到帮扶地区的教育需求，通过发放奖学金、员工公益支教、线上阅读营等方式，努力实现“确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会”的可持续发展目标，助力乡村素质教育发展，促进乡村学生获得平等教育机会。

完美尚学，助力童心梦想

- 为改善乡村学生的生活条件，助力乡村学生能够更好地专注学习，激励学生继续努力完成学业，完美世界于 2023 年全面启动“完美尚学”奖学金计划，面向云南、河南、内蒙古地区，成绩优异却囿于家庭条件欠缺的乡村学生，具有针对性地发放成长奖学金，为乡村学生提供实现梦想的机会。
- 根据云南、河南、内蒙古地区特点，完美世界分别设立了“完美尚学·彩云之星”“完美尚学·文化之星”“完美尚学·草原之星”的奖学金项目。其中“完美尚学·彩云之星”的奖学金，全部来源于每年在公司内部开展的员工 DIY 跳蚤市场的募集资金。报告期内，已有 10 人次优秀学生获得“完美尚学·彩云之星”奖学金、19 人次优秀学生获得“完美尚学·文化之星”奖学金。



第六届完美世界员工公益跳蚤市场

员工支教，守护健康成长

- “心系山区教育 呵护童年梦想”是完美世界员工公益基金自 2015 年启动的员工公益支教项目，通过内部招募在美术、科学、心理引导等领域具有突出才能的员工，组成志愿者分队，前往云南山区开展为期一周的支教活动，帮助山区的孩子们开阔眼界、扩展思维。



2023 年“心系山区教育 呵护童年梦想”完美世界员工公益支教行活动

- 2023 年 5 月，完美世界组织 10 名志愿者前往云南开展第 9 届员工志愿支教活动，为当地学生教授科学魔方、美术绘画、英语、法律知识普及等课程，并邀请国家二级心理咨询师根据云南学校教师所要面对的特殊学生状况，通过具有针对性的心理课程，帮助教师们提高面对突发事件的应急反应能力，以及压力管理与心理复原能力，指导教师用正确的方式为处在逆反时期的学生提供恰当的心理引导。

线上阅读，搭建“看世界”的桥梁

- 为了培养乡村学生对阅读的兴趣，让孩子们知晓读书的魅力，从而发自内心地爱上阅读，完美世界员工公益基金携手完美世界员工读书俱乐部，针对云南省沙依坡乡中心小学阅读社团，启动“有爱才完美—线上阅读营”活动，通过招募公司内部读书俱乐部的员工作为阅读讲师，以讲师与学生线上“共读”一本书的模式，带领他们读到、读懂、读透一本本好书，架起孩子们“看世界”的桥梁，以阅读助力乡村教育振兴。截至 2023 年底，已开展了 10 期线上阅读营课程。

开展消费帮扶

完美世界采取“以购代捐”的精准帮扶模式，通过购买内蒙古、新疆等地生产的农副产品，有效调动当地百姓发展生产的积极性，激发其内在动力，帮助偏远地区打造“造血干细胞”，实现“输血”到“造血”的模式转变，以实际行动传递爱心与社会责任，助力乡村振兴。

2023 年，完美世界工会联合会结合端午、中秋员工活动，以“消费帮扶、以购代捐”的方式，从内蒙古、新疆等地区，采购当地百姓生产的农副产品，共计 309,687 元，通过在公司设置“暖心驿站”，免费为员工提供尝鲜活动，以此助力当地巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，助推当地农民增收致富。

此外，完美世界工会联合会在 2023 年 12 月开展“这个冬天有点暖”主题活动，认购 30 万元内蒙古科右前旗对口帮扶地区的有机牛羊肉产品，并将其中一部分产品用于“暖冬时光”美食节活动，员工只需要支付后厨加工费即可品尝美味牛羊肉菜品；将另一部分产品用于“情润草原”公益内购活动，以市场价 50% 的优惠价格售卖给员工，售卖所得全部资金用于“完美尚学·草原之星”奖学金项目。

和谐共生

绿色发展是尊重自然、顺应自然、保护自然的发展，是用较少资源环境代价取得更大经济社会效益的发展，已达成全球各界的共识。完美世界深刻认识到践行绿色发展的重要意义，通过强化节能减碳、应对气候变化、倡导绿色环保、关注生物多样性等举措，致力于实现人与自然和谐共生。

优化数据中心

建设绿色数据中心是构建新一代信息基础设施的重要任务，是保障资源环境可持续的基本要求。公司加快建设绿色数据中心，对原有数据中心机房进行裁撤，核心业务迁移至望京机房，优化物理服务器迁移至虚拟化，可上云业务统一迁移至云端。此次数据中心服务器整合，共计下架 2000 余台网络设备与服务器，迁移至云端 800 余台，迁移至虚拟化 300 余台，优化整合服务器 100 余台，节省上架服务器 300 余台，整体数据中心能耗同比降低 2/3。2023 年公司数据中心平均 PUE 为 1.4，最低 PUE 达 1.2。

在数据中心服务器整合项目改造过程中，公司遵循 3Rs 原则，使用绿色循环再利用机制，通过对已淘汰服务器进行维修、升级、改造、再使用，延长其生命周期，减少废弃物排放的同时，减少了采购新设备的成本。

服务器升级和回用	对于旧服务器进行升级改造，改造后的服务器通过测试后再次利用，延长其生命周期。2023 年升级改造再利用的服务器约 200 余台。
部件回用	对于报废的服务器进行拆解，回收可用内存、CPU、电源模块、硬盘、网卡等服务器配件对线上服务器进行升级改造约 300 余台。
废物资源化循环	针对数据中心裁撤后资源再利用服务器、网络设备、网线、托盘、电源线等数据中心物料，共计 3000 余件，用于望京机房。

3Rs 原则是指减少（Reduce）、重复利用（Reuse）和回收（Recycle）的原则，旨在减少资源的消耗和减少废物的产生，从而实现可持续发展。

开展低碳运营

完美世界积极推动绿色发展理念融入日常工作，主动策划和实施多种环保行动鼓励员工践行低碳行为，并通过环保宣传提高员工节约资源和保护环境的意识，传播绿色、低碳、可持续的办公理念，以营造绿色的工作环境。

推进电子办公	■ 鼓励使用电子文件、即时通信工具等进行联系，减少资源利用。 ■ 使用云存储服务保存和共享文件，减少纸质文件的使用。
重视节能降耗监督巡视	■ 采取降低办公设备待机能耗的措施，开展节能降耗监督检查。 ■ 合理利用节能灯具，下班后进行节能巡视。
办公物品管理	■ 完善办公物品使用监督管理机制，避免易耗品随意取用。 ■ 办公设备资源共享、办公耗材循环利用，限定配备的数量和配置标准，打印机、复印机等设备共同使用。
垃圾分类	■ 在各楼层设置分类垃圾桶，有效避免垃圾混装，使办公区域的垃圾回收工作有序进行。 ■ 对员工进行宣传、引导，树立员工生活垃圾分类意识，培养生活垃圾分类习惯。
节约水电	■ 践行节约用水，做到一水多用，循环利用。 ■ 合理用电，灯具采用 LED 光源，会议室等公共场所的灯光、空调、投影仪等电子设备视情况开启和关闭。
电梯错峰	■ 每天早晚高峰时段分高低区运行，提高电梯运行效率，降低电梯能耗。
绿色出行	■ 倡导低碳出行，鼓励员工乘坐公共交通，为员工提供地铁站到公司的摆渡班车，减少员工自驾出行。

完美世界低碳行动

案例

让可持续成为一种流行文化

在 520 社会责任日前夕，公司以多元海报的形式向员工宣传低碳生活方式，并发起 # 我的可持续浪漫生活方式 # 的话题，邀请员工秀出自己的可持续生活 tips，用创意的可持续生活灵感妙招，将气候友好的低碳生活和习惯传达给更多的人。









持续绿色公益

完美世界于 2021 年启动“植得·完美”系列环保项目，旨在通过植树造林的方式，保护、修复森林，提高陆地生态系统的碳汇强度，助力我国“力争 2030 年前实现碳达峰，2060 年前实现碳中和”承诺的实现。

2023 年 4 月，完美世界工会联合会组织近百名员工再次来到八达岭碳汇示范林基地开展“植得完美”系列植树活动。在专业人员的指导下，员工亲身参与铲土造坑、培土围堰、提水浇灌，有条不紊地完成每道种植工序。除了种树，员工还参与学习树木抚育技术要领和注意事项，按照“整齐划一、外形美观、利于生长”的原则，用锯条对林场内侧柏上的枯枝、过密枝进行“美容”修剪，让树木焕发新颜，以身体力行的方式，推动人与自然和谐发展，厚植绿色希望，绘就美好生态画卷。



“植得·完美”员工志愿植树活动

关注生物多样性

生物多样性关系人类福祉，是人类赖以生存和发展的重要基础。为提高社会公众对生态环境及生物多样性保护的关注度与参与度，完美世界推出“自然与我 完美同行”生物多样性员工志愿活动，引导员工利用新技术不断提升对自然与生物的认知水平，主动践行社会责任，为建设人与自然和谐共生的美丽中国贡献智慧与力量。员工们通过 AIGC 等人工智能技术学习了解可持续发展、生物多样性、湿地保护等知识场景，从认知生物多样性议题，到认同保护生物多样性，最后付诸行动守护多样之美，促进员工从学习者成为帮助者再到传播者。



“自然与我·完美同行”生物多样性活动——野鸭湖站

2023 年 3 月，完美世界工会联合会组织员工前往北京野鸭湖湿地，邀请专业讲师为员工讲解鸟类与湿地生态的生命渊源等科学知识，并指导员工开展实地观鸟活动。此活动通过参与观察和记录鸟类在湿地中的数量和种类，帮助员工了解生物群落的生态环境和生物多样性，提高员工对湿地生态问题的认知和关注，促进人与自然和谐共生。

2023 年 5 月，完美世界工会联合会组织近百名员工及其子女结合六一儿童节开展“童行·完美”生物多样性主题活动，通过专业自然讲师的讲解与科普，员工及其子女亲身参与在大自然间用影像捕捉生命的律动、在夜间用手电筒探索灵动的生物、用废弃物品制作环保相框等趣味活动，引导员工及其子女与大自然亲密接触，唤起他们热爱自然的意识，正确倡导社会公众尊重自然、顺应自然、保护自然。



“童行·完美”生物多样性主题活动

未来展望

2023 年

是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是“十四五”时期的关键之年。这一年，外部环境复杂且严峻，完美世界始终锐意进取，无畏困难，在高质量发展的同时始终承担着环境、社会和治理责任，为企业的长久可持续发展奠定坚实基础。

2024 年

是完美世界成立二十周年的日子。这一年，完美世界将会以更加坚定的信心、更加坚实的步伐，持续践行“虚实共振，共创可持续价值”的战略，为用户源源不断地提供高质量的文化精品，为员工打造幸福的职场环境，为地球添加更多的绿色元素，为社会创造更多的价值。



附录

关键绩效表

类别	指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
市场绩效	营业收入	万元	851,799.81	767,040.22	779,071.73
	归属于上市公司股东的净利润	万元	36,915.40	137,718.72	49,148.03
	游戏业务收入	万元	742,115.36	724,246.80	666,926.86
	影视业务收入	万元	95,239.66	32,065.42	103,397.54
	境内收入	万元	741,091.91	674,331.70	720,422.83
	境外收入	万元	110,707.90	92,708.52	58,648.90
	研发人员数量	人	4,255	4,223	3,993
	研发投入金额	万元	239,678.49	244,125.69	258,793.40
	新增专利数量	件	411	147	124
	客户诉求解决率	%	100	100	100
	客户满意度	%	93	94	94
社会绩效	员工总数	人	6,272	6,061	5,754
	00 后员工比例	%	0.7	2.4	3.8
	90 后员工比例	%	60.8	65.1	60.5
	80 后员工比例	%	33.9	31.8	31.8
	70 后员工比例	%	4.5	2.7	3.2
	70 年以前员工比例	%	0.8	0.4	0.7
	硕士及以上学历员工比例	%	11.5	12.0	13.4
	本科学历员工比例	%	63.9	64.2	63.6
	大专及以下学历员工比例	%	24.6	23.8	23.0
	女性员工比例	%	33.6	34.1	33.5
	高级管理层中女性比例	%	30	30	30
	少数民族员工比例	%	5.3	5.6	5.6
	残疾人雇佣人数	人	122	101	107
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	人均培训投入	元	1,802	1,640	1,520
	人均培训时间	小时	56.8	51.8	51.7
环境绩效	年度用电量	千瓦时	16,192,234	17,176,481	18,119,633
	水资源消耗量	立方米	93,704	81,233	95,319

指标索引

编号	内容	披露位置
GRI 2: 一般披露		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	6
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制
2-4	信息重述	报告编制
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	33
2-7	员工	46-55
治理		
2-9	治理架构和组成	28-30
2-10	最高治理机构的提名和遴选	28-30
2-11	最高治理机构的主席	28-30
2-12	在管理影响方面最高治理机构的监督作用	28-30
2-13	为管理影响的责任授权	28-30
2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	10-11
2-16	重要关切问题的沟通	13
2-17	最高治理机构的共同知识	10-13
2-18	对最高治理机构的绩效评估	29
2-19	薪酬政策	29
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	10-13
2-23	政策承诺	46-55
2-24	融合政策承诺	31-33
2-26	寻求建议和提出关切的机制	31-33
2-27	遵循法律法规	28-33
2-28	协会的长远资格	12
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	13
GRI 3: 实质性议题		
3-1	确定实质性议题的过程	12
3-2	实质性议题清单	12
GRI 201: 经济绩效		
3-3	实质性议题的管理	28-32
G201-1	直接生产和分配的经济价值	64
GRI202: 市场表现		
3-3	实质性议题的管理	46-47

GRI 标准	指标名称	披露位置
GRI 203: 间接经济影响		
3-3	实质性议题的管理	56-57
G203-1	基础设施投资和支持性服务	56-57
G203-2	重大间接经济影响	56-57
GRI 204: 采购实践		
3-3	实质性议题的管理	33
GRI 205: 反腐败		
3-3	实质性议题的管理	31-33
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	32-33
G205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	32-33
GRI 206: 反竞争行为		
3-3	实质性议题的管理	43
G206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	43
GRI301: 物料		
3-3	实质性议题的管理	58-59
G301-1	使用物料的重量或体积	58
G301-2	使用的回收进料	58-59
G301-3	回收产品及其包装材料	58-59
GRI 302: 能源		
3-3	实质性议题的管理	58-61
G302-1	组织内部的能源消耗量	58-61;64
G302-3	能源强度	58-61
G302-4	减少能源消耗量	58-61
G302-5	降低产品及服务中的能源需求	58-61
GRI 303: 水资源和污水		
3-3	实质性议题的管理	59
G303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	59
G303-3	取水	59
G303-5	耗水	64
GRI 304: 生物多样性		
3-3	实质性议题的管理	61
G304-2	活动、产品、服务对生物多样性的重大影响	61
GRI 308: 供应商环境评估		
3-3	实质性议题的管理	33
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	33

GRI 标准	指标名称	披露位置
GRI 401: 雇佣		
3-3	实质性议题的管理	46-55
G401-1	新进员工和员工流动率	46
G401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	47-50
G401-3	育儿假	47
GRI 403: 职业健康与安全		
3-3	实质性议题的管理	52-53
G403-1	职业健康安全管理体系	52-53
G403-3	职业健康服务	52-53
G403-5	工作者职业健康安全培训	52
G403-6	促进工作者健康	52-53
G403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	52-53
G403-10	工作相关的健康问题	52-53
GRI 404: 培训与教育		
3-3	实质性议题的管理	49
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	49
G404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	49
GRI 405: 多元化与平等机会		
3-3	实质性议题的管理	46-47
G405-1	治理机构与员工多样性	46-47
GRI 406: 反歧视		
3-3	实质性议题的管理	46-47
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	46-47
GRI 413: 当地社区		
3-3	实质性议题的管理	56-57
G413-1	由当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	56-57
GRI 414: 供应商社会评估		
3-3	实质性议题的管理	33
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	33
GRI 416: 客户健康与安全		
3-3	实质性议题的管理	34-43
GRI 417: 营销与标识		
3-3	实质性议题的管理	38-43
GRI 418: 客户隐私		
3-3	实质性议题的管理	37

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您百忙之中阅读《完美世界可持续发展报告》。为持续改进公司可持续发展建设工作，不断提高可持续发展报告质量，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

您的信息

姓名 _____ 工作单位 _____

职务 _____ 联系电话 _____

1. 您对公司可持续发展报告的总体评价是?
○好 ○较好 ○一般

2. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响？？
○好 ○较好 ○一般 ○较差 ○差

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何?
○好 ○较好 ○一般 ○差 ○不了解

4. 您最满意本报告哪一个部分?

_____

_____

5. 您还希望进一步了解哪些信息?

_____

_____

6. 您对我们今后发布报告还有哪些建议?

_____

_____

我们的联系方式

完美世界企业社会责任部
地址：北京市朝阳区望京东路 1 号院 4 号楼完美世界大厦 A 座
电话：010-57805128
邮箱：csr@pwrd.com


完美世界
PERFECT WORLD