Loading ……

2020

完美世界

企业社会责任报告

报告编制

完美世界

报告范围

本报告的时间跨度为 2020 年 1 月 1 日 -2020 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

完美世界企业社会责任报告为年度报告，发布周期为一年。

历年报告

本报告是完美世界以“完美世界股份有限公司”为主体，发布的一本年度企业社会责任报告。

报告编写标准

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

联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）

深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》

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：010-57801132
地址：北京市朝阳区望京东路 1 号院 4 号楼

目录

完美世界

02 领导致辞

04 关于我们

06 公司治理

08 党工共建

10 社会责任管理

18 责任专题：以责任担当，打赢疫情阻击战

22 迎风口，打造精品引领未来 壹

23 技术创新

24 客户服务

25 文创化思维

26 传国风，传颂瑰丽古今文化 贰

27 传颂时代之声

30 回溯千年文化

32 树新风，营造和谐网络环境 叁

33 网络安全

35 打击黑灰产

36 守护未成年人健康上网

38 用户个人信息保护

40 肃清风，倡导廉洁合规之风 肆

41 规范合规管理

42 保护知识产权

43 推进责任采购

44 涌后浪，助力员工追逐幸福 伍

45 保障基本权益

48 促进人才发展

50 员工健康与安全

51 平衡工作与生活

51 人文关怀

52 助浪潮，链接各方社会力量 陆

53 创新消费扶贫

54 专注教育扶贫

56 拒浪费，坚持绿色环保经营 柒

57 节能降碳

58 绿色数据中心

59 未来展望

60 附录

领导致辞

完美世界

池宇峰

博士
完美世界创始人
兼董事长

完美世界成立之初就致力于创造幸福、传播快乐。十余年中，我们秉承初心，为用户提供优质的文化创意产品及服务，也越发意识到助人利他、回馈社会本就是幸福快乐的传递，是一家文化企业走长路的责任与担当。

2020 年疫情爆发后，完美世界和全体员工踊跃捐款，打通海内外渠道购置医疗物资，第一时间送往武汉等抗疫一线医院。我们也捐赠多部影视作品版权丰富人们精神生活，通过旗下文化产品科普抗疫知识，希望能为因疫情陷入困顿的人们传递向上的正能量。

疫情给物理世界按下暂停键，却加速重构数字文化的产业生态。数字文化正在担负更大的历史使命，彰显传统文化之美，联动各界、赋能社会，都是建设文化强国的重要支撑。这一年里，我们响应国家号召，时刻牢记文化企业的使命担当，秉承精品化、多元化产品战略，把博大精深的中华文化融入产品带往国际市场，也借助“文创化思维”助力传统行业更好实现转型升级、跨界融合。

2020 年也是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。以“扶贫先扶志，扶贫必扶智”为方向，我们在教育扶贫工作上持续深耕。我们始终牵挂着距离北京 2000 多公里以外的云南山区，教育资源的长期匮乏阻碍着孩子们走出大山，我们招募志愿者，系统帮助学生提高学科知识及成绩，坚持为优秀学生发放奖学金，帮助孩子们看到更广阔的世界。

严守公司价值底线，才能实现稳步发展。对内，完美世界不断强化自身管理体系，合法合规，筑牢公司“护城河”，对腐败及贿赂“零容忍”。对外，我们全方位营造绿色健康和谐的网络环境，参与护苗活动，引导青少年绿色阅读、文明上网，不断完善自身防沉迷系统，时刻守护青少年群体。

绿色低碳发展事关生态文明建设整体布局，我国力争 2030 年前实现碳达峰，2060 年前实现碳中和，全社会需要共同奋进。完美世界早已将绿色经营理念贯穿在企业日常运营之中，加强绿色数据中心建设，通过技术手段减少温室气体排放，未来，也会多措并举继续为此努力。

现代科技带来激动人心的先锋体验，不但反向挖掘人的内心，探寻对文化和人类精神世界的深层次理解，又能打开让人无限着迷的另一个宇宙。这正契合完美世界“内容为体、技术为翼”的发展之道，我们会继续专注做好产品，迎接文化与科技深度融合的真正未来。正如我们坚持认为拥有希望，就拥有“完美世界”。

回望 2020 年，完美世界在“文化 + 公益”的道路上持续行进，未来我们将一如既往坚守初心，为社会、为每个人的幸福与快乐继续奋斗！

关于我们

完美世界

完美世界是一家全球性的文化娱乐产业集团，在中国、美国、加拿大、荷兰、法国、韩国、日本等地设有20余个分支机构，产品遍及美、欧、亚等全球100多个国家和地区。公司业务涵盖游戏和影视两大板块，具体包括：网络游戏的研发、发行和运营；电视剧、电影的制作、发行及衍生业务；综艺娱乐业务；艺人经纪服务及相关服务业务等。

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。深耕游戏行业20余载，完美世界游戏凭借雄厚的技术实力、独特的创意设计、丰富的发行经验以及对全球用户偏好的精准洞察，推出了多款全球化精品大作，产品覆盖PC端、主机端、移动端及云端，不仅为全球玩家提供制作精良的游戏产品，也为中国文化在全球传播起到了积极的作用。多年来，公司始终坚持自主研发，自研产品占比超过95%，形成了深厚的核心技术积累及扎实的底层基础建设。同时，凭借全球顶级电竞大作《DOTA2》及《CS:GO（反恐精英全球攻势）》，公司深入布局电竞市场，并凭借立体化、多层次的游戏运营，构建了电竞市场扎实的竞争地位。在深耕内容产出的同时，公司积极拓展游戏产业链布局，与Valve Corporation达成战略合作，共同建立蒸汽平台（Steam中国）。

完美世界影视业务创立于2008年，凭借对文化产业发展的深刻认知以及对优秀人才的重视，吸引了众多业内资深制作人、编剧、国家级导演及新锐导演的加盟，与公司建立了长期战略合作关系，并持续输出制作精良的影视作品，至今参与创作及发行的优秀电视剧和电影已达100多部，收获专业奖项超200个。

- 完美世界自2011年至2020年，**9**次被认定为中国文化企业**30**强，并且获评2011-2012年度、2013-2014年度、2015-2016年度、2017-2018年度、2019-2020年度**国家文化出口重点企业**；
- 2016年、2020年，两次荣获**最具社会责任上市公司奖**；
- 2017年，荣获**2016–2017年度中国最受尊敬企业**；
- 2018年，获得**“中国游戏社会责任企业典范奖”**；
- 2019年，获评**2019建设幸福企业优秀单位**。

公司治理

完美世界

保护股东权益

股东是公司存在的基础。良好的股东关系，对企业的发展有着至关重要的作用。完美世界始终重视维护股东权益，严格规范企业运营，持续完善公司内部治理，建立健全的内外部监督体系，保障股东的收益权、知情权和参与决策权，以前瞻性的布局、持续稳健的业务发展为投资者带来长期稳定的回报。

- 完美世界按照《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》和相关法律法规的规定，建立符合公司发展要求的法人治理结构和各项规章制度，形成运营有效的内部控制体系，并持续优化完善。公司严格按照相关法律法规规范运作股东大会、董事会、监事会等决策会议，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与公司内在价值提升的双赢。

完善公司治理

投资者关系管理

- 强化投资者关系管理，有助于提升公司可持续发展能力与内在价值。完美世界高度重视投资者关系，利用多渠道积极开展与投资者的沟通和交流，帮助投资者客观、全面地了解公司的战略布局、发展方向和业务进展，树立公司在资本市场的品牌形象。公司通过年报业绩说明会、网上集体接待日活动、投资者专线、证券部邮箱、互动易平台、现场调研、线上会议等多种方式加强与投资者的交流，帮助投资者了解公司经营发展战略，传播企业投资价值，向中小投资者有效传递信息。报告期内，公司积极与投资者进行线上沟通，共接听投资者咨询热线 1000 余次，回复互动易平台投资者问题近 400 条。

  2020 年 5 月 15 日，公司董事长、董事会秘书、财务总监及独立董事参加了浙江辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，为广大社会公众投资者提供了更广阔的交流平台。

董事会

提名委员会	审计委员会	薪酬与考核委员会	战略委员会

公司治理架构

合理回报投资者

规范信息披露

- 完美世界十分重视对股东的合理投资回报，结合公司营收状况及战略规划，制定了合理的年度利润分配政策和分红方案，保持了利润分配政策的连续性和稳定性，在兼顾公司的长远利益、全体股东的整体利益及公司的可持续发展的同时，积极回报股东。公司自重组上市以来坚持每年以现金分红回报股东，2018 至 2020 年累计分配现金红利 7.67 亿元。

- 完美世界坚守“真实、准确、完整、及时”的信息披露原则，严格遵守上市公司监管及合规要求，将公司的经营状况、财务状况及发展趋势等信息进行公开披露，保障广大投资者及时、准确地了解公司的经营情况、财务状况及重大交易等重要信息。报告期内，披露定期报告和临时公告 80 份。

  此外，公司连续四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 6.68% 的深市上市公司获此殊荣。

公司连续第四年在深交所信息披露考核中荣获

“A” 级

最高评级

仅有

6.68 %

的深市上市公司获此殊荣

风险防控

完美世界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，并设置内审部对公司内部控制、项目运行及财务状况等进行审计和监督，加强公司内部监督和风险控制，维护股东的合法权益。

完美世界自上而下建立了“三道防线”的风险管理体系，着力强化公司内控体系建设。公司基于相关法律法规及《中国内部审计准则》《企业会计准则》《企业内部控制应用指引》等行业规则，制定《内部审计章程》，保证内部审计工作的顺利开展，实现对内控机制和制度体系的完善。

在完备内控机制的基础上，完美世界注重在政策监督、法律合规、社会文化、信息技术、公司战略、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审计监督，持续跟进审计监督问题的整改情况，保障风险防控的有效性，确保公司稳健经营。

党工共建

完美世界

2020 年是“十三五”规划的收官之年，也是全面建成小康社会取得历史性成就、决战脱贫攻坚取得决定性胜利的关键之年。面对突如其来的疫情，完美世界党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以推进疫情防控、引领企业发展为首要任务，充分发挥非公企业党组织的政治引领作用。

截至 2020 年，
完美世界党委拥有在职党员
94 名

设有四个党支部

党员平均年龄约
33 岁

推进党组织规范化建设

完美世界党委自成立以来，把“坚持‘两学一做’，提升组织建设”作为根本工作方针，紧密围绕非公企业党建工作特征与近年来积累的优秀经验，不断推进党组织规范化建设。

2020 年 10 月，完美世界党委进一步规范了《完美世界党委党建工作细则》。

截至 2020 年，完美世界党委拥有在职党员 94 名，设有四个党支部，党员平均年龄约 33 岁。其中，拥有硕士学位的党员合计占比 47%，本科及大专生占比 52%；女性党员占比 48%。

引领统筹疫情防控

疫情发生后，完美世界党委认真贯彻落实疫情防控决策部署，广泛号召党员响应公司捐款倡议，开展员工医护人员家属慰问工作，并组织党员发挥先锋模范作用，引领企业复工复产。

2020 年 4 月，完美世界党委创新开展“完美守护者”活动，在公司出入口设立党员先锋岗，号召支部党员利用午休时间与安保人员共同开展体温测量、健康宝查验等防疫工作，强化党员责任与担当，为员工健康构筑“红色屏障”。

■ “完美守护者”党员先锋岗

打造党建品牌活动

完美世界党委从创新入手，围绕企业文化氛围与党建工作特征，结合党员年轻化、学历高的特点，逐步打造富有生命力的特色党建品牌活动，破解党员工学矛盾与沟通壁垒。

“完美一刻 · 面对面”特色活动

完美世界党委因企制宜开展“完美一刻·面对面”特色活动，通过在学习与交流中开展批评与自我批评、围绕时政议题开展无边界沟通，为创新党员学习教育模式建言献策。

“迎七一”线上答题活动

“七一”党的生日前夕，完美世界党委开展线上答题活动，题型围绕疫情防控、脱贫攻坚、《民法典》、中共党史、涉港国安法、垃圾分类等时政议题，多层次多维度激发广大党员学习思考的内生动力。

主题教育活动

“八一”建军节当日，为推进党史党性教育和“不忘初心、牢记使命”主题教育，完美世界党委组织党员代表等学习参观上海周公馆，并现场观摩游戏年度行业盛典大会，激发党员们在新时代背景下爱党敬业、勇于奉献，促进企业发展的决心。

观看爱国主义题材电影

2020 年 10 月至 11 月，为纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年，展现国家全面小康与精准扶贫成果，完美世界党委组织部分党员、入党积极分子以及入党申请人等观看爱国主义题材电影《我和我的家乡》《金刚川》等，将爱国教育、全面小康、脱贫攻坚等时代议题通过文化载体传递给党员群众。

■ 组织党员代表学习参观上海周公馆

劳模精神助推企业发展

2020 年 12 月，在北京市劳动模范、先进工作者和人民满意的公务员表彰大会上，完美世界游戏制作人白雪被北京市委、北京市政府授予 2020 年“北京市劳动模范”光荣称号，这也是北京市游戏产业唯一获此殊荣的企业职工。

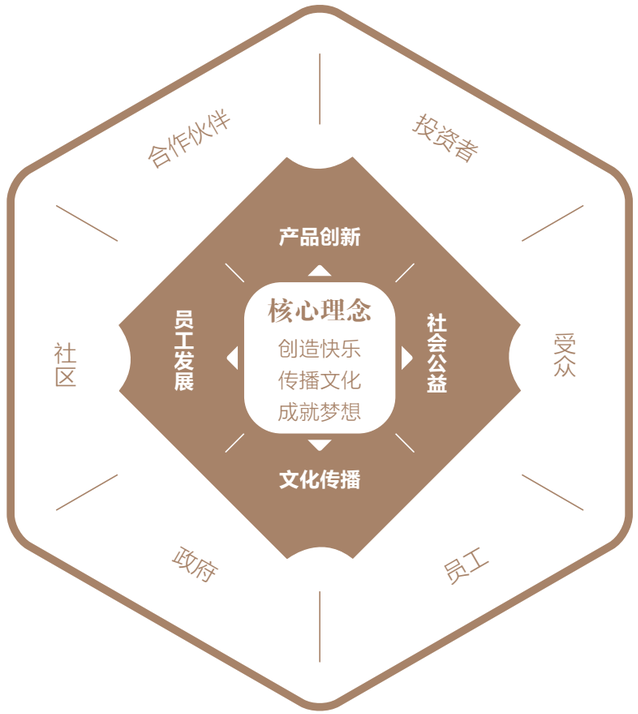
完美世界党委始终充分发挥劳动模范、优秀党员、正能量先锋等榜样作用，努力挖掘在各个平凡岗位上创造不平凡业绩的先进典型，激励广大职工群众争做非公高新技术企业的科技带头人与技术引领者。

社会责任管理

完美世界

社会责任理念

作为全球领先的文化创意型企业，完美世界的社会责任理念自企业创设之日，便以不同程度在企业的日常运营中存在。通过与利益相关方的长期沟通，完美世界的社会责任实践被系统性地梳理，形成了“一个核心、四个支撑点”的社会责任理念。“一个核心”是完美世界履行社会责任的初心与使命，指的是“创造快乐、传播文化、成就梦想”。“四个支撑点”则指的是“产品创新、文化传播、员工发展、社会公益”，这四个着力点帮助完美世界在发挥核心优势的同时，拓展其社会责任实践的边界，顾及更多的利益相关方。



社会责任管理体系

为推动公司社会责任实践有效落地，提升内部社会责任意识、提高履责水平，完美世界设立企业社会责任推进委员会，由 CEO 作为委员会的总指导，各业务高层为委员会成员，从组织架构上推动社会责任管理的系统化。企业社会责任部负责公司年度社会责任计划的统筹与协调，各业务部门负责各项社会责任活动的执行与提升，不断促进社会责任管理的常态化。

社会责任管理架构

完美世界社会责任推进委员会

企业社会责任部

- 集团专利部
- 工会
- 客户服务部
- 基础技术部
- 行政部
- 董事会办公室
- 财务中心
- 法务部
- 人力资源中心
- 全球品牌与战略合作

利益相关方沟通

完美世界积极倾听并回应利益相关方的期望。根据实际业务及运营特点，我们识别了政府及监管机构、股东及投资者、消费者及客户、员工、供应商及合作伙伴、社区、环境为主的利益相关方。我们为利益相关方搭建了有效的沟通机制和多元化的沟通渠道，确保利益相关方的反馈能够及时有效的传达。

利益相关方	重点关注议题		主要沟通渠道	
政府及监管部门	■ 合规经营 ■ 依法纳税 ■ 促进就业	■ 助力优秀传统文化出海，树立文化自信 ■ 营造风清气正网络环境	■ 政策咨询 ■ 事件汇报	■ 现场考察 ■ 政府机构会议交流
股东及投资者	■ 公司业务表现 ■ 投资回报	■ 合规经营	■ 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
消费者 / 客户	■ 产品及服务质量 ■ 用户个人信息保护	■ 未成年人网络保护	■ 客户服务体系 ■ 用户个人信息保护系统	■ 未成年人网络保护机制
员工	■ 基本权益 ■ 薪酬福利	■ 职业发展	■ 内部 OA 论坛 ■ 员工投诉信箱	■ 面对面沟通 ■ 办公软件
供应商及合作伙伴	■ 供应链管理 ■ 反商业贿赂	■ 资源共享 ■ 行业创新与进步	■ 合同与合作协议 ■ 项目合作	■ 研讨会及交流参观
社区	■ 持续支援教育事业 ■ 精准扶贫	■ 响应社会重大灾害	■ 公益活动 ■ 社交媒体	■ 新闻 / 新媒体发布
环境	■ 节能降碳	■ 垃圾回收	■ 新闻 / 新媒体发布	■ 环保活动

关键议题识别

完美世界将利益相关方的期望和意见与自身发展需求相结合，对运营过程中所涉及的重大议题进行实质性分析，以便在本报告中对相应内容进行披露，回应利益相关方的关注。

在关键议题识别的过程中，我们通过 4 个有效程序，对涉及的议题进行重要性评估：

识别重大性议题
通过国际国内指标分析、政策解读、同行对标及查阅相关文献等方式，对公司业务在经济、环境、社会方面所涉及的重大议题进行识别。

采访及调研
对重大议题涉及的利益相关方进行深度访谈及现场调研，了解各个利益相关方所关注的优先议题。

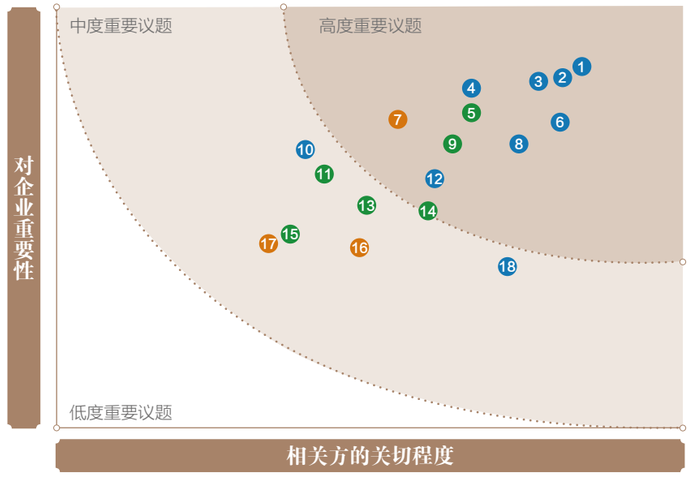
重要性排序
回收访谈及调研结果，进行有效性筛选和结果分析，绘制重大性议题矩阵。

管理层审阅
将调研结果与重大性议题矩阵提交至管理层审阅，确认已识别议题的重大性及其影响，最终在本报告中做出对重大性议题的具体回应。

经济议题
1 经济绩效
2 投资者关系
3 数据与隐私保护
4 信息安全
6 合规经营
8 未成年人网络保护
10 保护知识产权
12 信息披露
18 产品质量与服务

社会议题
5 职业发展通道
9 平等雇佣
11 精准扶贫
13 多元化的组织氛围
14 薪酬福利
15 公益活动

环境议题
7 绿色数据中心
16 节能减排
17 可再生资源利用



SDGs 行动与成果 完美世界

1 消除贫穷

1.1 到 2030 年，在全球所有人口中消除极端贫困，极端贫困目前的衡量标准是每人每日生活费不足 1.25 美元。	1. 助力打赢脱贫攻坚战，积极投入到教育扶贫事业。 2. 开展“以购代捐”的新型精准扶贫模式。2020 年完美世界采购对口扶贫地区内蒙古科右前旗科尔沁镇的平安村葡萄 8000 斤、河北张家口阳原县杂粮超 3 万斤。
1.3 执行符合本国国情的全民社会保障制度和措施。	1. 劳动合同签订率、社会保险覆盖率皆为 100%，保障每一位员工拥有完善的休假制度和有行业竞争力的薪酬，保障劳动者的基本权益。 2. 为员工提供补充医疗保险、意外伤害保险、差旅医疗保险等；员工还可通过公司内部渠道制定“自选福利”系统，按照公司统一争取的低于市场标准的价格，为父母、配偶、子女购买医疗、意外等各类保险。 3. 建立员工帮扶，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》，截至 2020 年，向员工及其直系家属发放重大疾病援助金额约为 92 万元，惠及员工及家属 85 名。

3 良好健康与福祉

3.4 到 2030 年，通过预防、治疗及促进身心健康，将非传染性疾病导致的过早死亡减少三分之一。	1. 搭建员工运动俱乐部，鼓励员工进行身体锻炼，维护身体健康。2020 年因疫情原因，公司未举办大型聚集型运动比赛，但通过俱乐部社群，鼓励员工自行开展健身运动。 2. 保障员工身心健康，完美世界工会联合会与中科院心理研究所深度合作，根据疫情实际情况，采取不同方式，帮助员工纾解心理压力。疫情初期，通过打造“完美世界·EAP”线上课堂，邀请中科院心理所专家以线上授课方式，指导员工从“心”消除恐慌情绪、改善复工效率、提振工作状态；疫情后期，开展线下“一对一”EAP 心理辅导项目，2020 年，共开展 EAP 心理咨询 37 场，累计咨询 107 人，咨询时长为 142 小时。

4 优质教育

4.1 到 2030 年，确保所有男女儿童完成免费、公平和优质的中小学教育，并取得相关和有效的学习成果。	1. 开展教育公益，通过开展志愿者支教、奖学金资助、物资捐助等方式，帮助云南山区的学生获得良好教育的机会，提高偏远地区的教育发展水平。 2. 完美世界员工公益基金于 2020 年委托百仁慈爱公益基金会，面向全社会招募 4 名公益支教志愿者，前往云南省红河州金平县金平一中进行为期一年的志愿支教活动，改善当地教育资源；为云南金平县沙依坡乡嘎俄迷小学募捐图书，改善当地学校图书匮乏状况。

5 性别平等

5.1 在全球消除对妇女和女童一切形式的歧视。	建立包容性文化的职场环境，打破当代职场女性的困境，为女性员工职业发展提供有力平台，帮助女性员工实现自我价值。
5.5 确保妇女全面有效参与各级政治、经济和公共生活的决策，并享有进入以上各级决策领导层的平等机会。	2020 年女性员工比例为 33.6%；高级管理层中女性比例为 30%。
5.6 根据《国际人口与发展会议行动纲领》、《北京行动纲领》及其历次审查会议的成果文件，确保普遍享有性和生殖健康以及生殖权利。	1. 在 EAP 线上课堂上线亲子关系专题，开设“玩”美亲子关系大讲堂，邀请中科院心理所专家为职场妈妈开展心理疏导。 2. 设立妈妈们哺乳专用的爱心小屋。 3. 公司在职员工 100% 享有产假 / 陪产假。2020 年共有 367 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 132 人，申请产假的女性员工 235 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。

8 体面工作和经济增长

8.5 到 2030 年，所有男女，包括青年和残疾人实现充分和生产性就业，有体面工作，并做到同工同酬。	1. 倡导平等多元的职场环境，严禁在招聘及任用过程中出现任何歧视性的行为及言语，不因人种、肤色、国籍、地域、种族、信仰、年龄、性别、性取向等状况产生歧视行为。 2. 公司员工少数民族员工比例 5.1%，女性员工占比 33.6%，残疾人雇佣人数 79 人。
8.7 立即采取有效措施，根除强制劳动、现代奴隶制和贩卖人口，禁止和消除最恶劣形式的童工，包括招募和使用童兵，到 2025 年终止一切形式的童工。	遵守《劳动合同法》等相关法律法规，严格规范劳动合同的内容及签订流程，严禁使用童工，杜绝强迫性劳动。
8.8 保护劳工权利，推动为所有工人，包括移民工人，特别是女性移民和没有稳定工作的人创造安全和有保障的工作环境。	重视员工的健康与安全，在创造个体与组织和谐共生的生态文化空间的同时，针对各类突发事件，为员工制定一系列的应急预防管理规范，建立健全突发事件应急体系，为员工创造良好工作环境。

10 减少不平等

10.2 到 2030 年，增强所有人的权能，促进他们融入社会、经济和政治生活，而不论其年龄、性别、残疾与否、种族、族裔、出身、宗教信仰、经济地位或其他任何区别。	1. 倡导平等多元的职场环境，严禁在招聘及任用过程中出现任何歧视性的行为及言语，不因人种、肤色、国籍、地域、种族、信仰、年龄、性别、性取向等状况产生歧视行为。
10.3 确保机会均等，减少结果不平等现象，包括取消歧视性法律、政策和做法，推动与上述努力相关的适当立法、政策和行动。	2. 公司员工少数民族员工比例 5.1%，女性员工占比 33.6%，高级管理层女性占比 30%，残疾人雇佣人数 79 人。

11 可持续城市和社会

11.4 进一步努力保护和捍卫世界文化和自然遗产。	完美世界游戏积极探索游戏赋能非遗，在多种类型题材作品中融入非遗元素，展现非遗文化。《新笑傲江湖》手游联合“天下第一苗寨”西江千户苗寨以及三位苗族文化非遗传承人，在游戏中重现苗疆千年历史文化特色；新《诛仙》手游与敦煌文化联动，将敦煌传统乐器、历史文化与新《诛仙》手游内容结合，在游戏中还原了最璀璨的敦煌文化；《神雕侠侣 2》手游与北京京剧院共同推出“梨园京韵”资料片，并在游戏内外展开深入合作，将国人底蕴呈现和传递给更多年轻人，助力民族文化自信，实现艺术的双向赋能。
11.5 到 2030 年，大幅减少包括水灾在内的各种灾害造成的死亡人数和受灾人数，大幅减少上述灾害造成的与全球国内生产总值有关的直接经济损失，重点保护穷人和处境脆弱群体。	1. 疫情发生以来，完美世界公益捐助共计 550 万元，用于一线抗击疫情；并向 4700 多位女医务人员赠送护手霜，为奔赴一线的媒体人员捐赠 10 万元提供防护装备，共同抗击疫情。 2. 整合产品资源，聚合信息传递抗“疫”能量。完美世界游戏在《神雕侠侣 2》手游产品中内置了防疫温馨提示，包括在登录公告、过场 loading、答题活动、游戏剧情和道具等各个环节都号召泰国用户安全防疫，为泰国加油。 3. 制定公司内部疫情防控方案，针对困难员工建立帮助通道，保障员工健康与安全；联合中科院心理所打造“完美世界·EAP 线上课堂”，关注员工心理健康。

12 负责任的消费和生产

12.2 到 2030 年，实现自然资源的可持续管理和高效利用。	1. 加强绿色数据中心建设，利用动态变频技术、冷热管道隔离技术和虚拟化与云计算技术，提高能源利用效率，减少温室气体排放。
12.5 到 2030 年，通过预防、减排、回收和再利用，大幅减少废物的产生。	2. 推行无纸化办公，减少纸张使用和浪费；践行垃圾分类，并通过宣传、引导促进垃圾回收在公司内部有序推进。

13 气候行动

13.3 加强气候变化减缓、适应、减少影响和早期预警等方面的教育和宣传，加强人员和机构在此方面的能力。	将绿色经营理念贯穿在企业日常运营之中，多措并举推动节能降碳。在茶水间、卫生间等公共空间张贴节能降碳宣传海报，提高员工节约意识，倡导绿色环保经营；开展视频会议，减少差旅，降低交通工具废气排放。

16 和平、正义与强大机构

16.2 制止对儿童进行虐待、剥削、贩卖以及一切形式的暴力和酷刑。	遵守《劳动合同法》等相关法律法规，严格规范劳动合同的内容及签订流程，严禁使用童工，杜绝强迫性劳动。
16.3 在国家和国际层面促进法治，确保所有人都有平等诉诸司法的机会。	1. 重视知识产权的保护，建立知识产权管理系统，通过信息化手段提升知识产权管理质量与效率；严厉打击侵权行为，震慑侵犯著作权的犯罪，推动游戏行业知识产权保护建设；2020 年，完美世界新增专利申请 299 件。 2. 对私服外挂采取零容忍态度，成立打击私服外挂工作专项小组，通过法律手段对私服外挂等黑灰产业实施严厉打击。2020 年，私服外挂刑事立案 13 起，协助警方抓捕犯罪嫌疑人 22 人，总涉案金额达 1000 余万元。
16.5 大幅减少一切形式的腐败和贿赂行为。	1. 完美世界对腐败及贿赂实施“零容忍”的政策，制定《完美世界商业行为和道德守则》，对财务利益、关联交易以及接受礼品、款待等都作了详细规定，从制度的基础上反对任何不道德或不合法的行为。 2. 成立合规监察部，负责对组织内部舞弊行为进行监察，并向员工普及高风险领域合规问题，严格防止内部腐败行为。 3. 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。

疫情发生以来，完美世界积极承担社会责任，从公益援助、助力精神战疫、内部防疫等方面采取有效措施，与全国人民共度难关，凝聚力量全面抗击疫情。

公益捐助物资直抵湖北前线

完美世界员工公益基金 1 月 25 日向全体员工发起“员工捐款倡议”，公司匹配相应捐款额，合计共 550 万元，全部用于援助此次疫情的一线防控工作。“3·8 妇女节”前夕，完美世界员工公益基金联合武汉市妇联发起“有你才完美”爱心活动，向武汉市中心医院和武汉市第三医院 4700 多位女医务人员赠送了护手霜，以表达对抗疫前线女性的深切关怀。除医护人员外，完美世界员工公益基金捐赠 10 万元，为奔赴一线深入采访报道的媒体工作者提供防护装备。

完美世界员工公益基金发起“员工捐款倡议”，公司匹配捐款额共

550 万元

全部用于援助疫情的一线防控工作

完美世界援鄂物资清单

N95 口罩 **10850** 只	丁腈检查手套 **180000** 副	84 消毒液 **10008** 瓶	护目镜 **6616** 副
3M1860 专供医用口罩 **2520** 只	医用酒精 **20000** 瓶	防护服 **19800** 套	护手霜 **9428** 只

此外，完美世界党委与完美世界工会联合会对参与此次抗疫第一线的员工医务人员家属、奋战在公司防疫一线的行政及物业工作者给予实质性慰问；

同时，对公司坚守在一线防疫工作者的事迹展开宣传，设立“完美守护者”文章专栏，对完美世界大厦防控一线的典型工作者进行宣传，向所有一线工作者致敬。

- 向 **24** 位员工“战疫”医务亲属拨付慰问金 **4.8** 万元；
- 向战斗在一线的行政、安保、清洁等物业管理人员拨付慰问金 **7.25** 万元。

多元文化产品满足精神需求

教育和文娱生活是民生不可缺少的部分。作为一家数字文创企业，完美世界在疫情期间发挥企业优势，以充满正能量的文化产品满足人们的精神文化需求。

在游戏方面，疫情期间完美世界游戏旗下产品进行正常的版本更新和运营活动，为用户提供良好的线上娱乐体验。如《诛仙》手游开启全新版本“仙侣同秀”，上线“卡林巴琴”、可爱仙府萌犬等全新内容，陪玩家玩转仙界；《武林外传》手游上线新春庙会，金鼠迎春、顶元宝、猜灯谜，陪用户度过春节长假。

在电竞方面，完美世界电竞推出《岂曰无衣 与子同袍》宣传片，以电竞人特有的方式向全体医护人员致敬。2 月 17 日完美世界代理的电竞大作 DOTA2 官博制作发布视频封面。图片和视频以“岂曰无衣，与子同袍”的理念，为逆行的抗疫英雄加油，为武汉加油。

官方捐出善款加上官方直播间实际取得的礼物收入，共计

100,559.14 元

全部捐赠给上海市慈善基金会

完美世界电竞还主办了“同心共行”电竞全明星表演赛，旨在支援疫区、抗击疫情。“同心共行”全明星表演赛受到广泛关注，官方捐出善款加上官方直播间实际取得的礼物收入，共计 100,559.14 元，全部捐赠给上海市慈善基金会，这份善款由上海市慈善基金会定向捐赠给武汉，用于抗击疫情。

在影视方面，疫情期间完美世界影视《热血同行》《绝代双骄》等剧目先后播出。在中宣部、国家广电总局的组织与号召下，将《最美的青春》《青年医生》《老酒馆》《河山》等作品的播放权向湖北省各级电视台捐赠。

聚合信息传递抗“疫”能量

完美世界发挥文化引领风尚，整合产品资源，传递科学防疫知识，用振奋人心的声音，鼓舞抗“疫”士气，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

助力国际抗疫

疫情期间，手游产品《神雕侠侣2》在泰国的公测版本上线。完美世界游戏在这款游戏中内置了防疫温馨提示，包括在登录公告、过场loading、答题活动、游戏剧情和道具等各个环节都号召泰国用户安全防疫，为泰国加油。

谨慎复工严格部署内部防疫

作为一家拥有数千名员工的大型文化企业，完美世界一贯认为，员工是我们最宝贵的财富。疫情发生以来，我们以人为本、从实际出发，紧跟国家发布的政策指引，第一时间制定了公司疫情防控预案及相应的防控工作措施、疫情期间员工指引和常见问题指南，针对困难员工建立帮助通道并随时响应。

公司根据疫情发展情况采取不同措施。疫情初期，公司以“能远程就远程”的原则开启远程办公模式。公司通过发挥技术优势，采用业界领先的零信任架构与 VPN 双方案满足远程办公需求，满足手机轻量化移动办公与电脑重度办公需求，兼顾安全性，实现在家拥有类似在公司的办公资源，同时采用远程办公指南、服务热线保证支持效率。

国内形势好转后，公司推动有序复工。根据部门内部不同岗位，部分采取 AB 岗方式轮班，并按“能错峰就错峰”的原则安排上下班时间，员工可报销往返打车费用，到岗员工每日检查体温，提供个人卫生消毒物资，每日提供一次性防护口罩。同时，员工进入完美食堂，须先检查体温，在食堂内排队购买餐食，须保持安全间距。食堂提供外带和堂食两种方式。堂食员工须以隔板间隔，保障员工在单人隔板空间内安全进食。

此外，公司也十分关注员工情绪心理变化，及时采取沟通和关怀等相关措施。完美世界工会联合会携手中科院心理所打造“完美世界-EAP”线上课堂，邀请中科院心理所专家以线上授课方式，指导员工从“心”消除恐慌情绪、改善复工效率、提振工作状态。

技术创新

作为一家以技术驱动的企业，完美世界一直坚持“内容为体、技术为翼”的发展之道，专注做有品质的好产品，发挥技术独特优势，在技术革新浪潮中获得更多创造力，服务更广泛的客户，构筑更坚韧的竞争壁垒，以技术赋能迎接游戏真正的未来。

完美世界

完美世界一贯坚持技术赋能的理念。在引擎研发、3D 建模与渲染等核心技术方面拥有独特优势，在国内最早推出 3D 大型游戏并拥有多个自主研发引擎。经过十多年的发展，公司自研的 Angelica、ARK3D、ERA 等多个游戏引擎不断完善和更新，已达到国内领先水平。目前，完美世界旗下游戏产品覆盖 PC 端、移动端、主机及云端，是国内少有实现终端全覆盖的 A 股龙头游戏研发厂商，技术研发属性独树一帜。

在拥有不断迭代升级的自主研发跨平台游戏引擎的基础上，完美世界游戏坚持开发和引进 AR 人体骨骼识别技术、AR 面部识别、5G、折叠屏等创新技术，并将 VR、AR、人工智能、云计算等前沿技术运用于产品中。目前完美世界游戏旗下《神雕侠侣 2》手游、《烈火如歌》手游等游戏产品都结合了AR技术。

在云游戏产品方面，除了进行现有游戏云化，完美世界游戏加大力度研发云原生游戏，迅速占领 5G 云游戏时代精品内容市场。2020 年 7 月 2 日，由完美世界游戏研发、发行的首款旗舰级云游戏《新神魔大陆》独家首发中国电信天翼云游戏平台。借助天翼云游戏平台，玩家可以免下载、即点即玩超过 2 个 G 的游戏，也能在云游戏服务器的支持下，实现 DX 渲染，自适应动态调整游戏分辨率，感受更好画质；同时利用云端 GPU 处理器的强大性能，获得更流畅的玩家体验。

此外，完美世界游戏与华为签署战略合作协议，基于未来 3-5 年移动图形领域，双方建立游戏实验室，前瞻性探讨优化手机芯片与游戏图形化渲染表现。同时，完美世界游戏与华为在 5G 分布式能力、AR 面部识别、折叠屏技术等方面也开展了广泛合作。例如，完美世界游戏储备产品《战神遗迹》率先支持华为分布式能力，让手机、电视玩法互通，打破游戏终端的束缚，随着华为正式发布鸿蒙 2.0 系统，分布式能力未来会让更多玩家感受 5G 时代的游戏体验。

客户服务

完美世界秉持以“客户体验为中心，解决问题为导向，服务感知为桥梁”的服务理念，为用户提供优质和暖心的客户服务，不断追求客户百分百满意的极致目标。

丰富便捷的渠道覆盖

通过多元化、多渠道的服务模式，完善全链路客服体系，建立以多点入口、智能自助、人工分层、渠道互通等服务架构，满足用户多维度诉求。

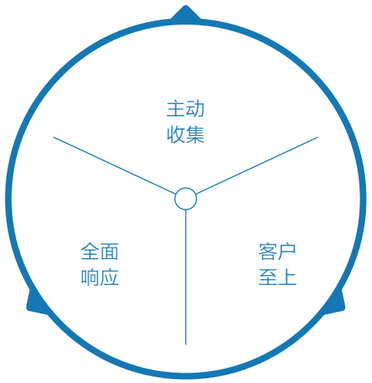
积极回应消费者诉求

完美世界通过主动收集、全面响应和客户至上三方面，来回应消费者诉求。

2020 年
完美世界客户诉求
解决率为
100 %

2020 年
客户满意度高达
93 %

建立专属服务通道，主动收集消费者意见，
倾听消费者声音，持续优化产品和服务



通过电话、在线 7*24 小时服务，
365 天全年无休响应用户诉求

以理解、耐心、友善、热情为宗旨，
建立良好沟通，解决用户难题

文创化思维

当下，中国文创行业已经来到了一个联动各界、赋能社会的交界点，文创行业正在不断与各个行业实现跨界融合，促进传统行业数字化、文创化。

完美世界早在 2019 年就提出“文创化思维”的概念，通过发掘事物的内在价值，运用故事化与产品化的呈现，赋能其与外界产生持续的共鸣与互动。完美世界通过数字化技术，发掘品牌及产品的文化和精神价值，运用文创化思维与用户建立情感触达和互动，帮助传统行业实现品牌及产品的文创化转变。

助力知识普惠

为助力知识普惠，让知识的普及与传播更具趣味性，完美世界携手中国国家海洋博物馆，推出了定制 IP 形象“海洋明星家族”，以及专属动漫故事《重返大海计划》，故事中融入了自然海洋、人文海洋、远古海洋、智慧海洋的相关知识与未来发展理念，以故事性的方式将知识更好的传递给受众。

助力品牌年轻化

完美世界携手舍得酒业旗下小酒“沱小九”，与完美世界游戏旗下的《神雕侠侣 2》手游进行联动，将白酒文化融入到手游世界中的侠侣江湖，用虚拟萌物与京剧的“生旦净末丑”行业特征赋予“沱小九”全新形象——“萌小雕”，让白酒文化触及年轻圈层，在 90 后、00 后这一白酒新兴消费人群中培育品牌好感与认可度，也为白酒、游戏、京剧三者突破出更新鲜的形态与内容。

助力数字化营销

完美世界与 CGTN（中国国际电视台）联合完成首个游戏化 H5“浩瀚沙海山鸣乐”，用游戏化的方式带领玩家走进新疆，帮助玩家聆听、全方位观看四种新疆特有乐器，体会沙海乐器的独特魅力。完美世界精心策划打造的这支能够提供沉浸式游戏互动体验的 H5 小游戏，巧妙地将一些易于被传播的介质，通过创意赋予新的价值，从而创造了社交媒体传播的爆点，为数字媒体的创意化应用提供新的尝试。

传国风

贰

传颂瑰丽古今文化

文化是一个国家、一个民族的灵魂。中华民族5000多年孕育出的辉煌璀璨的中华文化，是我们坚定文化自信的底气与理由。作为一家开放的面向世界的文化企业，完美世界的创作立足于中华优秀传统文化，秉持走入生活、贴近人民的创作态度，创作出既体现中华文化精髓，又符合世界进步潮流，既要反映当代人民的奋斗生活，又要反映人民喜怒哀乐的真情实感的、正能量的优秀文化作品，记录传递时代之声，让鲜明的中国特色傲立于世界舞台。完美世界

传颂时代之声

传递正确的价值观是优秀文化作品的应尽之责。完美世界一直秉承精品化、多元化的产品战略，将社会效益与经济效益有机统一，用温暖、光明、正能量的作品去鼓舞人心、服务人民。

完美世界影视坚持精品化制作，结合各个圈层文化深耕作品的多元化创新，2020年亮相的多部作品囊括了家国大爱的革命历史题材、美好动人的都市情感题材、青春昂扬的体育竞技题材和多角度折射当下社会的现实主义题材，并对于每一种类型进行创新和突破，展现了完美世界影视对年轻化、现代化审美与固有传统类型水乳相融的持续探索。

聚焦各类人物 全景展现生活

精品公安剧《三叉戟》聚焦了中年警察群体，以生活化的叙事手法展现了人民警察真实可感的现实形象，以多元的角度呈现了人民警察的精神风貌和公安精神的传承、热血警魂的延续。

2020年是决战脱贫攻坚之年，相关题材电视剧成为荧屏主流之一。作为国家广播电视总局脱贫攻坚重点剧目之一，电视剧《最美的乡村》以单元剧的形式、基层扶贫工作者的视角，展现了以唐天石、辛兰、石全有三位主角深入贫困乡村精准扶贫，为乡村脱贫攻坚努力奋斗的故事。

电视剧《怪你过分美丽》聚焦都市女性的“困兽之斗”，以身居公司高位的金牌经纪人在职场中的迷失与沉浮，铺陈开一幅幕后职场的众生相，讲述都市女性的生存现状，展现职场中人的理想与抱负。

燃情刑侦剧《燃烧》作为公安部宣传局重点支持项目，入围国家广电总局庆祝新中国成立 70 周年“优秀电视剧百日展播”片单，传承了人民警察精神的红色基因，引领了时代新警风。精品剧作以“热血的现实主义”手法，通过实实在在的办案过程，展现了人民警察的“忠诚”本色。

聚焦青春励志 凸现时代变化

新群像传统武侠剧《绝代双骄》以经典 IP 为底，以年轻化、个性化的时代审美为魂，高度还原原著精神的同时，也为“新武侠”赋予了更多解读。将传统武侠中“沉重”的元素轻量化，着重展现主角的成长励志和“惩恶扬善”的热血内容，将“双骄”人物成长线进行符合当下年轻受众心理的再创作，与年轻受众达成审美共识。

以少年意气诉说家国情怀的电视剧《热血同行》，将视线聚焦在有志青年的家国情怀上，在时代巨变中，展现了青年的理想与成长，用多维视角和创新手法描写出了青年人成长中的奋斗经历，凝聚了对现实青春的反思。

电视剧《冰糖炖雪梨》是国内影视市场上出现的第一部以冰上竞技为题材的作品。在冬奥会“北京时间”的当下，这样一部带有鲜明时代主题的剧集，不仅主题上紧扣时代脉搏，更在内容上达到了竞技性、观赏性、专业性的高度统一。该剧以冰上运动为背景，描绘了一段恋爱甜蜜和追梦热血相交织的青春岁月，在传达勇敢追梦的同时也向大众宣扬了永不言败的体育精神。

作为国内首部以射箭运动为题材的青春剧，电视剧《全世界最好的你》将年轻运动员的天赋与职业生涯所经历的迷茫、瓶颈一一道出，并着重深挖了人物成长背后的家庭连结与社会意义，用热血传递出青春的正能量。

电视剧《月上重火》以新武侠人物的成长探讨新时代江湖武侠情怀的呈现形式，不仅彰显了主创的良苦用心，更以赤子之心传递现实温度，为武侠剧集的“打开方式”提供了新思路。光明日报客户端以《以青春心态传承传统价值》为题刊发评论文章，点赞电视剧《月上重火》“对仁、义、信等传统道德价值做出的极具现代感的再诠释”；人民日报旗下的主流舆论融合平台赞许该剧“符合年轻一代独立、理性的审美观”。

回溯千年文化

作为人类文明的记忆载体，近年来非物质文化遗产的保护和传承日益受到重视。游戏作为年轻一代最热衷的消遣娱乐方式，其具备的天然的特性与传统文化融合，一方面能把传统文化真正融入到游戏内容中，让更多的年轻人感受到中华传统文化的精髓。另一方面，也激发了传统非遗元素新的生命力，让文化的魅力跨越时代、跨越空间。

完美世界游戏旗下手游产品涵盖多种类型与题材，多元化的产品风格给予了其在游戏中探索非遗元素的更多展现形式。

比如《新笑傲江湖》手游联合“天下第一苗寨”西江千户苗寨以及三位苗族文化非遗传承人，在游戏中重现苗疆千年历史文化特色；新《诛仙》手游与敦煌文化联动，将敦煌传统乐器、历史文化与新《诛仙》手游内容结合，在游戏中还原了最璀璨的敦煌文化；《神雕侠侣 2》手游与北京京剧院共同推出“梨园京韵”资料片，并在游戏内外展开深入合作，将国人底蕴呈现和传递给更多年轻人，助力民族文化自信，实现艺术的双向赋能。

《神雕侠侣 2》手游联动国家级重点京剧院团北京京剧院，
推出“梨园京韵”资料片，并倾情打造“梨园京韵”京剧短片。

《新笑傲江湖》手游以非遗文化重现苗疆古韵

案例

完美世界游戏旗下《新笑傲江湖》手游联合“天下第一苗寨”西江千户苗寨以及三位苗族极具代表性的苗族文化非遗传承人，在游戏中创造新职业“五仙教”，在文字剧情、建筑物建模、人物服饰中加入真实苗族文化元素，结合年轻玩家流行元素，重现了苗疆千年历史文化特色，为读者和玩家在游戏世界中描绘了一个真实而又充满武侠风韵的苗疆世界。

在场景塑造方面，《新笑傲江湖》手游经过细致解构和重新制作，将黄墙黑瓦玲珑有致的传统吊脚楼设计和多个民俗景观、活动重现在游戏场景中，让玩家们在游戏中可以亲身走进神秘的“苗疆”，行走在依山傍水、建筑鳞次栉比的苗寨中，直观认识和了解苗族建筑文化和文化习俗，感受苗疆建筑的别样风情。

针对游戏中新职业造型、服装外观、习俗背景等研发细节，《新笑傲江湖》手游制作团队特邀苗绣研藏家曾丽、苗族银饰技艺传承人李正云、苗族蜡染技艺传承人杨芳组成“非遗顾问团”，在每一处设计细节上经过反复推敲与耐心打磨，力求做到与现实中苗族文化习俗的高度吻合。

在苗族物质遗产和背后深厚文化内涵的双向挖掘中，团队汲取悠久苗族历史文化灵感，为游戏新职业“五仙教”注入苗族文化内涵，让玩家通过游戏参与到了神秘“苗疆”风情的探索，感受中华民族文化的异彩纷呈，为民族文化的多样性找到了年轻化的传播途径，实现了千年传承与当代年轻人数字生活的链接。

树新风 叁 营造和谐网络环境

完美世界致力于为用户提供安全、健康的网络生态环境，通过持续加强内部网络安全防护系统，严厉打击私服外挂行为，重点防止未成年人网络沉迷，确保用户个人信息安全和数据安全，推动游戏内容管理，构建风清气正的网络环境。

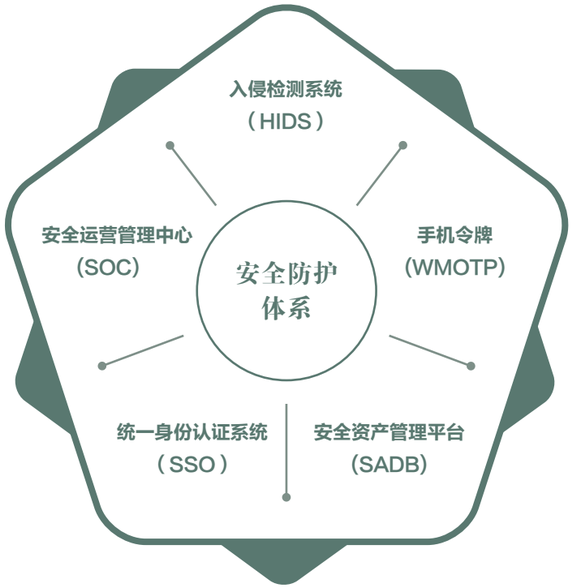
完美世界

网络安全

安全保障体系

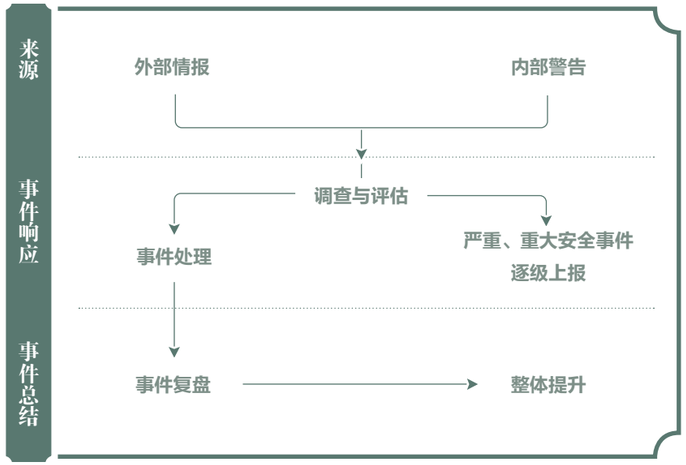
企业信息网络安全，对保护企业核心信息、保障企业核心竞争力十分重要。完美世界采用零信任的安全架构理念，建立了全面的、完善的安全防护体系，以人、网络、主机、应用和业务进行多层级联动防护。并以平台化方式将安全能力输出，覆盖了各业务线和安全场景，防范数据、帐号、网络、应用等安全风险，为公司提供安全防护能力。

鉴于完美世界的零信任架构搭建和落地在国内具有一定的参考和借鉴意义，我们也在积极推广和输出公司的实践经验。2020 年，公司加入了全国信息安全标准委员会 WG4 工作组，参与编写《信息安全技术 零信任参考体系架构》；加入中国电子工业标准化技术协会，参与编写《零信任系统技术规范》，进一步推动行业构建先进的网络安全架构。



安全事件响应

安全事件响应是安全运营工作的重要组成部分。公司建立《安全事件应急响应制度》，根据信息安全事件发生的行为和造成的后果将安全事件等级从低到高分为一般、严重、重大；建立了规范的《信息安全事件应急预案》，其中针对拒绝服务攻击、网络入侵及恶意程序、非法信息发布、蠕虫病毒爆发和个人信息安全事件五类安全事件建立了专项应急预案。



提升安全意识

为了提高员工信息网络安全意识，普及网络风险正确防范方式，预防网络不良信息犯罪，完美世界信息安全部联合内部多个部门，在国家网络安全周到来之际，于 2020 年 9 月 14-18 日启动“2020 完美世界信息安全周”系列活动，通过聚焦专家观点的圆桌论坛、线下生动有趣的员工活动、覆盖范围较广的宣传倡导，帮助员工提高网络安全意识，促进文明上网，推动网络健康发展。

此外，公司还针对相关岗位员工开展安全培训，如开发安全、运维安全、数据安全等培训，加强企业员工网络安全能力建设。

“2020 完美世界信息安全周”活动现场

打击黑灰产

开发、运营游戏私服和外挂属于侵害公司合法权利的违法犯罪行为，它不但破坏了正常的网络游戏生态环境，侵害公司及游戏消费者的合法权益，扰乱了网络游戏出版经营的正常秩序，也给国家税收造成巨大损失。完美世界对于私服、外挂采取零容忍的态度，加大打击力度，遏制私服、外挂产业的蔓延，维护公司利益，助力净化网络生态环境。自 2018 年完美世界成立打击私服外挂工作专项小组后，小组成员各司其职，紧密合作，对私服外挂等黑灰产业实施严厉打击。截至 2020 年底，公司通过法律手段打击私服外挂取得了良好的成效。同时，对所有违法运营者起到了震慑作用，有部分私服外挂运营者已自行关闭，对净化游戏市场起到了助力作用。

2020 年

全年私服外挂刑事立案打击共 **13** 起

警方抓捕犯罪嫌疑人共计 **22** 人

总涉案金额达 **1000** 余万元

打击私服外挂工作专项小组各部门职责

- 法务部负责案件总体法律意见以及司法程序规划，处理案件办理过程中法律相关专业问题，提供法律意见，跟踪、配合、组织司法程序，包括但不限于刑事、民事等司法程序；
- 信息安全部负责私服外挂信息前期监控和收集及整个案件处理工作中的技术支持等工作；
- 各项目组及有关部门有序配合联合工作小组开展各项工作。
- 公共安全中心一方面作为对外窗口，对接公检法系统，负责案件前期及办理阶段的工作。另一方面，负责内部沟通，协调公司各有关部门协同开展各项工作；
- 公共关系中心负责私服外挂打击成果的宣传、报道，扩大影响，以求形成有利于专项治理的社会舆论环境；

守护未成年人健康上网

随着移动互联网的高速发展，上网已经成为青少年日常生活中不可或缺的部分。对青少年来说，适度游戏是一种休闲，但网络成瘾却是不可取的行为。作为一家具有高度社会责任感的企业，完美世界一直积极推行各项防止未成年人网络沉迷的相关措施，引导未成年人合理游戏，健康上网。

防止网络沉迷

完美世界在防止未成年人沉迷游戏，营造绿色健康和谐网络生态环境方面的工作从未懈怠。我们是首批积极支持与参与中国音像与数字出版协会发布《网络游戏适龄提示》团体标准的企业，该标准主要由三部分构成。首先适龄提示的标识符以三个不同的年龄为标准，分别为绿色的 8+、蓝色的 12+、黄色的 16+。标准规定了标识符使用的基本要求，规定了标识符的下载渠道、展示时长、尺寸比例和更新频率，同时对有可能刻意模糊弱化标识使用和提示语的行为做了必要规范，以维护标识标准的权威性、统一性和实时性。标准明确了标识符的具体使用场景，即适龄提示标识必须安放在游戏产品界面的显著位置，包括但不限于游戏的官网，客户端注册、登录节点，游戏付费界面和宣传视频、广告等，以突出标识在游戏产品中的能见度和可视性。

此外，我们在游戏产品中严格执行注册实名制，对于未满 18 岁的未成年人纳入防沉迷管理体系，通过限制游戏时长、宵禁控制、充值限制等措施严格管理未成年人游戏行为。

家长监护工程

从 2011 年开始，完美世界发起实施“网络游戏未成年人家长监护工程”社会性公益行动，为家长纠正未成年子女沉迷游戏提供切实可行的方法。包括建立服务页面，公布咨询电话，开通受理渠道，详细介绍受理方式。家长需要了解、引导、控制孩子游戏活动的，可实名提出要求。一经核实，完美世界将依照家长的要求，持续跟踪观察，及时反馈该账号的活动，限制或停止对该未成年人提供相关游戏服务，遏制未成年人的不当游戏行为。

用户注册	限制时长及收益	家长监护
针对注册成为完美世界会员的用户进行实名制信息匹配，对于未满 18 岁的未成年人统一纳入防沉迷管理体系。	在游戏过程中，针对未成年人用户，游戏将限制其游戏的时间和收益，避免未成年人长时间沉迷于游戏中。	提供完善的家长监护服务通道，家长可方便的对其未成年学生进行账户锁定、时间限制等操作。此外，公司还在官网等渠道进行家长监护工程宣传，提供咨询和相关服务。

维护游戏生态环境

网络是青少年日常生活及学习中获得信息和知识的重要途径。但网络上除了有益信息外，还存在着大量不良信息，这些不良信息会对青少年的身心健康产生负面影响。完美世界致力于为用户营造良好的游戏内容生态环境，通过多种措施对游戏内用户发布信息进行监控管理。

此外，由全国“扫黄打非”工作小组办公室部署的 2020 年“绿书签行动”系列宣传活动正在全国范围内展开，全国上下掀起一股“引导青少年绿色阅读、文明上网”的宣传热潮。

完美世界积极响应政府号召，配合主管部门，通过开设护苗专题、打造线上课堂、推荐优秀作品等多项举措，协力营造保护未成年人的浓厚氛围。

智能审核

智能过滤系统以机器学习算法为核心，对游戏内 UGC 内容进行实时过滤，将危害游戏生态的垃圾信息及违法违规内容从源头上拦截。

人工审核

专业的人工审核团队，对已发布在游戏内的 UGC 信息进行 24 小时审核监控，对于扰乱游戏生态、传播不良信息的内容与账号及时进行处置，保障游戏内 UGC 内容绿色健康。

一键举报

通过在游戏内、网页上、以及服务渠道设置举报通道，用户可以对游戏内不良信息内容等进行一键举报，并由专人团队 24 小时进行审核处理，为用户的健康游戏体验保驾护航。

案例

完美世界响应号召，协力“护苗”

2020 年“绿书签行动”自开展以来，全国各地因地因时制宜，启动了形式多样的宣传教育活动。作为一家文创企业，完美世界积极响应政府号召，并将“护苗 2020”专项行动及“绿书签行动”系列宣传活动在公司内进行推广学习，公司“扫黄打非”工作站还对涉及业务范围内的员工进行专题培训。同时，成立“护苗行动”专项小组，深入研讨相关文件精神，推动项目落实和行动进展，并组织业务人员对符合“护苗 2020”专项行动及“绿书签行动”系列宣传活动的产品进行严格筛选，力求将最好的产品展现给青少年。不仅推荐旗下《神犬小七》系列、新《云梦四时歌》手游等优质文化产品，开设“护苗网络安全系列课堂”，还特别为此次活动设计出五个卡通形象，邀请青少年为自己喜爱的卡通形象进行投票，用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。

用户个人信息保护

尊重并保护用户个人信息是完美世界长期以来践行的企业理念。我们遵守《网络安全法》、《民法典》等相关法律法规规定。针对公司所有产品及服务，我们制定了《完美世界个人信息保护政策》，并依据合法、正当、必要的原则处理用户的个人信息，积极采取技术和组织措施来保障用户的个人信息安全。

《完美世界个人信息保护政策》中规定了：

收集用户信息

- 根据合法、正当、必要的原则，仅收集实现产品功能所必要的信息。如：
- 用户注册时收集手机号码；
- 为进行实名认证收集身份证号码；
- 提供支付功能服务时收集订单号与交易金额信息。

使用和存储用户信息

- 仅在《完美世界个人信息保护政策》规定的用途范围内使用个人信息。
- 在达成目的所需的最短期限内保留个人信息，在超出保存期限后，将对个人信息进行删除或者匿名化处理（法律法规另有规定等情况除外）。

委托处理、共享、转让个人信息

- 与数据处理者签署保密协定或数据处理协议，明确双方责任、处理事项和处理目的等，要求其仅按照相关的保密和安全措施来处理个人信息。
- 仅出于合法、正当、必要的目的与第三方共享个人信息，且仅提供实现相关目的所必要的个人信息。

用户的权利

- 为用户提供访问、更正、删除其个人信息及注销账号的渠道。
- 对于用户提出的请求、意见和建议，在收到并验证用户身份后的 15 日内给予回复。

信息安全

- 为保障用户的信息安全，在现有技术水平下努力采取合理必要的物理、技术和行政管理方面的安全措施来保护用户信息，防止数据遭受丢失、误用、非授权访问、披露和更改。

除《完美世界个人信息保护政策》外，
公司根据《儿童个人信息网络保护规定》等相关法律法规，
制定并发布了《完美世界儿童个人信息保护指引》，加强保护儿童用户的个人信息。

- 公布了完美世界的儿童个人信息保护负责人邮箱和家长监护专线。
- 说明了每项业务功能收集的儿童个人信息的类型、收集目的、收集方式，以及拒绝提供儿童个人信息可能导致的结果。
- 明确保障儿童权利，包括支持更正、删除等保护儿童个人信息的措施。
- 依法收集、使用儿童个人信息，如超过范围收集、使用儿童个人信息，我们会再次告知并征得同意。
- 阐述了为保护儿童个人信息安全所采用的安全策略及技术措施，为儿童用户提供符合行业要求的个人信息安全保护水平。

肃清风 肆 倡导廉洁合规之风

完美世界一直以前瞻性的战略布局，保持稳健的业务发展。实现稳步发展的根本，源于公司内部健全有序的管理体系。完美世界通过严守合规底线，践行廉洁之风，筑牢公司“护城河”，为企业良好的发展态势打好地基。

完美世界

规范合规管理

强化合规管理

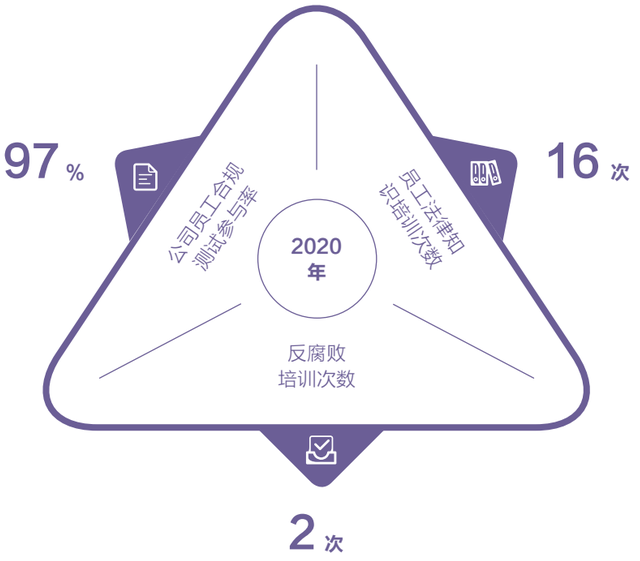
完美世界对腐败及贿赂实施“零容忍”的政策，致力于积极预防所有形式的舞弊行为。公司在一切业务活动中，要求所有员工严格遵循《完美世界商业行为和道德守则》，其中对财务利益、关联交易以及接受礼品、款待等都作了详细规定，从制度的基础上约束任何不道德或不合法的行为。

为推进合规工作的有效落地，完美世界于 2018 年成立合规监察部，对组织内部舞弊行为进行监察。2020 年，公司加大对违规违纪舞弊行为的打击力度，共办理非法获取计算机信息系统数据、职务侵占等类型案件 4 起，对其中 5 名涉嫌犯罪的人员向司法机关进行了移送。

促进合规文化

为深植合规文化，宣传合规知识，公司在 2020 年进行了员工合规在线培训及考试，通过情景式的案例模式，向员工普及了高风险领域的合规问题，严格防止内部腐败行为。

此外，除合规培训外，公司聚焦民法典、合同法、广告法、商标与著作权等各项主题，开展具有针对性的员工法律培训，增强员工日常工作中的法律意识，助力保护企业合法权益。



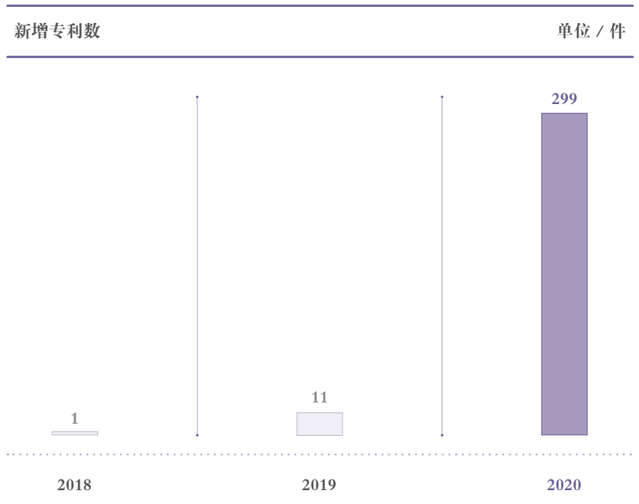
保护知识产权

保护知识产权不仅是确保企业的创新成果不被侵权，更是维护了企业的无形资产，保障企业在行业竞争中的核心成果不被侵害。完美世界是一家高度依赖创新的文创企业，非常重视知识产权的保护，严厉打击各种侵权行为。

2020 年，公司基于自身业务发展与知识产权保护的需求，一方面将知识产权保护与相关流程或岗位职责结合起来，使知识产权管理更加精细化、专业化。另一方面，公司陆续上线了侵权线索收集与提交系统、侵权信息监测系统、商标在线管理系统、专利在线管理系统等，通过信息化手段提升知识产权管理质量与效率。

在知识产权维权诉讼方面，完美世界通过典型的、有行业影响力的维权胜诉案件，不仅全面提高围绕集团核心无形资产的“护城河”高度，也推动完善了游戏行业对于知识产权保护的裁决规则。例如，完美世界起诉《武侠 Q 传》侵权案件，被最高人民法院评选为全国十大知识产权案例，成为“侵犯改编权”类案判的重要参考性案例；成都“诛仙私服”案一审、二审判决不仅认定搭设“私服”构成侵犯著作权罪，并且此案系四川省首例罚金达千万元的著作权侵权案件，有力打击和震慑了侵犯著作权的犯罪。

2020 年，完美世界新增专利申请 299 件，其中中国发明专利 265 件，中国外观设计专利 3 件，PCT 国际专利 31 件，并在 2020 年已经拿到授权发明专利 *8 件，授权外观设计专利 4 件。



注：* 授权专利以取得国家知识产权局下发的“授予专利权通知书”为准。

推进责任采购

完美世界遵循公开、公正、公平、择优选择和诚实信用的原则，建立了规范的采购制度和管理办法。

- 制定、发布《完美世界供应商管理制度》及《完美世界供应商招比价管理办法》，规范供应商准入、使用、评价过程，优化采购工作流程，并确保采购项目质量的同时最大限度的降低采购成本，实现采购质量与资金使用效率的最佳平衡。
- 所有供应商引入时，均需在公司内部搭建的供应商信息管理平台上完成供应商信息填报，以确保供应商筛选及采购工作的合规性 , 并对采购流程进行风险控制。
- 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。
- 引入供应商时，我们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，我们将最高会取消供应商参与公司采购活动的资格。

幸福是人类永恒追逐的议题。对于完美世界而言，面对企业员工这群被称为“后浪”大潮的年轻人，我们不断探索他们对于幸福的定义与边界。同时，为员工努力营造平等多元化的、有趣好玩的组织氛围，打通其职业发展的壁垒，防止员工内卷发展，助力他们实现自我价值，在工作中获得成就感、满足感。完美世界

保障基本权益

员工权益

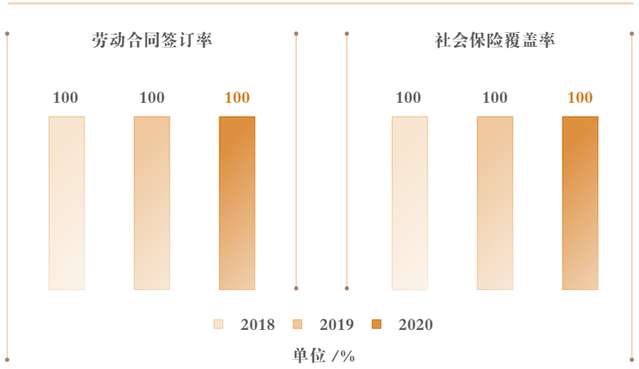
在“真实做事，真心待人”的企业氛围下，我们本着公平公正、共同成长的理念，严格遵守《劳动合同法》等相关法律法规，严格规范劳动合同的内容及签订流程，严禁使用童工，杜绝强迫性劳动，保障每一位员工拥有完善的年假、婚假、丧假、事假、病假等休假制度。

在薪酬方面，完美世界通过“人力资源 BI 系统”等数据管理分析平台，精准反馈员工的绩效与需求，并聘请专业机构建立薪酬体系，每年参考市场数据进行调整，为公司员工按时发放工资并足额缴纳五险一金，确保员工薪酬拥有足够外部竞争力的前提下保持良好的内部公平性。

此外，公司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，进一步为员工提供医疗保障。并且，公司还为员工提供“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，解决员工的后顾之忧。

2020 年

完美世界员工总数为
5665 人



民主管理

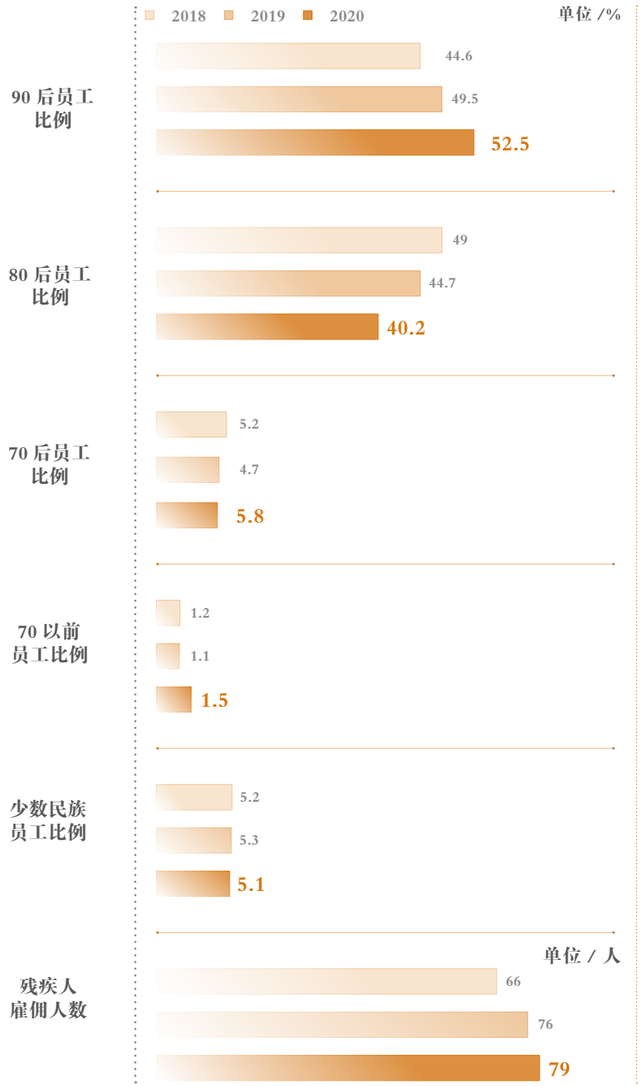
完美世界秉持以人为本的管理风格，倡导内部真实、直接的组织氛围。

公司设立 OA、内部沟通软件等多种沟通渠道，员工可在 OA 论坛上就业务发展、内部管理等发表意见与建议，管理者可及时了解关联信息，并采取管理提升措施。

此外，完美世界成立工会组织，尊重所有员工按照当地法律拥有加入工会组织的权利、并参加集体谈判的权利。

平等雇佣

作为一家年轻化的文创企业，完美世界的员工呈现年轻化的趋势。其中 90 后员工占比 52.5%，80 后员工占比 40.2%，70 后及 70 年以前员工占比为 7.3%。我们倡导平等多元的职场环境，严禁在招聘及任用过程中出现任何歧视性的行为及言语，不因人种、肤色、国籍、地域、种族、信仰、年龄、性别、性取向等状况产生歧视行为。

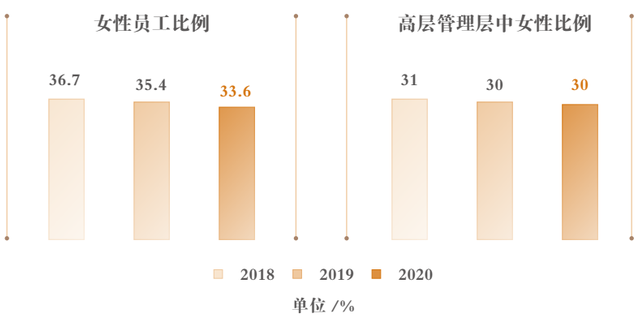


为打破当代职场女性的困境，让女性员工获得更多幸福感，在完美世界，我们尊重和关怀每一位女性员工，建立包容性文化的职场环境，为女性员工的职业发展提供有力的平台，见证女性员工的成长。

我们为女性员工提供专属的福利待遇，在 3 月 7 日女神节为全部女性员工普发福利礼包，并提供 0.5 天的额外假期；在 EAP 线上课堂，上线亲子关系专题，邀请中科院心理所专家针对《别做“焦虑型”父母，助孩子成为独立的自己》、《走出“好妈妈”误区，建立“玩”美亲子关系》主题，开展心理疏导，共计 2347 人次在线打卡，课程满意度 97%；我们在全公司范围内树立女性榜样楷模，通过个人事迹的传播，传递职场正能量，帮助女性员工实现自我价值。

EAP 线上课堂在线打卡共计
2347 人次

课程满意度
97 %



公司在职员工 100% 享有产假 / 陪产假。2020 年共有 367 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 132 人，申请产假的女性员工 235 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。

促进人才发展

内部培训机制

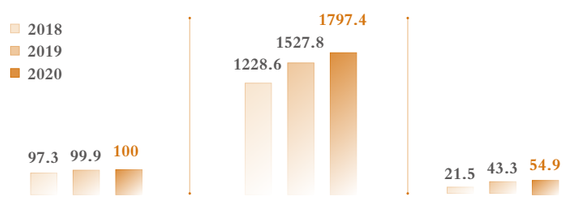
完美世界十分重视人才的发展和培养，鼓励员工持续学习，不断更新和完善自我。完美世界创始人、董事长池宇峰先生更是向全体员工提出“人周一课”的公司文化，意在鼓励员工，利用每人每周 1 个小时的学习，实现业务能力和自身素质的提升。

为此，公司根据业务经营的需要和员工的表现潜质，通过各种形式向员工提供各类专业技术培训和通用技术培训，以提高员工的技能和素质，促进员工和公司的共同发展。

公司为员工提供的培训，根据内容的不同，包括新员工培训、专业技术培训、通用技能培训以及领导力培训等。课堂培训全年累计 1525 门，平均每个工作日有 5-6 门培训；全年形成了 829 人庞大的内训师体系，助力公司内部经验传承。同时外请讲师团队也为公司培训提供了强有力的支持。2020 年，员工人均学时达到 54.9 小时，整体培训满意度高达 97.2%。

类型	公司培训平台			
管理者	尖峰骑士	挑战珠峰	机遇委员会	高管战略会
	对表会	雷霆战士	程序负责人午餐会	游戏业务战略会
	影视业务战略会	哲学素养系列培训	完美经理人	中层跨部门沟通会
全体员工	人周一课	快乐讲台	公开课系列	高管大讲堂
	游戏美术全球探索之旅	游戏策划大咖系列分享	PWGDC	人的全景系列课程
	其他不定期培训	其他培训相关活动		
新人系统	小凡计划	DAY1 新人培训	社招新员工培训	
	人周一课学习档案	完美加速器论坛	完美课堂录播课	

直播培训	视频回看	文字整理交流
培训数量 1525 门，其中公司级为 342 门，部门级 1183 的。	公开课课程视频回看，无网络环境要求，不仅可以在 PC 端观看，也可以在移动端观看，实现了无 PC/ 移动端、网络限制的学习新模式。目前，已上线 220 个视频文件。	涵盖策划、程序等 8 大类别的知识分享，已形成 859 篇分享精华帖，供学员随时查阅、学习。



职业发展通道

在员工职业发展方面，完美世界以“我在完美世界，我有完美前程”作为员工职业发展目标，精心为员工设计成长路径，指引员工不断努力提升自我价值，实现职业规划。

标准透明

向每一位完美世界同学公开职业发展体系；

政策公平

以尊重专业、重视专业的态度，落实规范且公平的晋升机制；

指引发展

让每一位完美世界同学都清楚地了解自身职业发展的路径，以及新职位相对当前职位提出了什么新要求。

完美世界的职位体系根据不同职位的专业特点，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 个职位族群，23 类职位，覆盖 118 条职业路径，并为之匹配任职资格标准。

人才激励

为了实现对员工切实有效的激励，最大程度激发员工的工作积极性，公司基于目前行业竞争环境及自身激励需求，于 2021 年推出了员工持股计划。此次员工持股计划的员工总人数不超过 400 人，全部为公司的业务（技术）骨干人员及董事会认为对公司未来发展有卓越贡献的员工，倡导员工与公司共同可持续发展的理念，激励员工通过创造价值分享公司发展成果，提高员工凝聚力和公司竞争力。

此外，为了促进职场正能量的传播，奖励对公司有突出贡献的员工，完美世界工会联合会、企业文化发展中心联手组织发起“完美正能量先锋”评选活动，通过 7 条正能量原则，即积极主动、勇担责任、勤奋苦干、不找借口、经验分享、心怀感恩，经过在线推选、线下初评和复评，每年成功推选数位年度完美正能量先锋，并对获得正能量先锋的员工进行旅游奖励。截至 2020 年，已成功推选完美正能量先锋 89 位。

完美世界职业发展路径

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	

员工健康与安全

完美世界针对员工在工作场所涉及到的各类突发安全事件，如疫情、自然灾害、员工意外受伤等情况，制定了《各类应急预案管理规范》《员工意外受伤或突发疾病应急预案》等安全规范，明确了应对突发事件的职责，建立了健全的突发事件应急体系，提高公司应对突发事件的能力，确保员工健康与生命安全，维护公司正常运营。

在保障员工身心健康方面，完美世界工会联合会与中科院心理研究所深度合作，根据疫情实际情况，采取不同方式，帮助员工纾解心理压力。疫情初期，通过打造“完美世界·EAP”线上课堂，邀请中科院心理所专家以线上授课方式，指导员工从“心”消除恐慌情绪、改善复工效率、提振工作状态；疫情后期，开展线下“一对一”EAP 心理辅导项目。

开展 EAP 心理咨询
37 场

其中危机干预
1 场

累计咨询
107 人

咨询时长
142 小时

平衡工作与生活

完美世界结合企业内部文化特色，开展丰富多彩、符合现代年轻人个性需求的各类员工活动。公司为员工创造个体与组织和谐共生的生态文化空间：符合人体工效学的办公场所、器械完备的健身房、品类丰富营养健康的员工食堂、妈妈们哺乳专用的爱心小屋、纾解内心压力的 EAP 心理咨询室及完美护士站等，全面覆盖员工工作与生活需求。

完美世界鼓励员工自由结伴参与各种形式的文体活动，并不定期组织别具创意的线下活动。公司自主搭建员工运动俱乐部，其中包括篮球、足球、羽毛球、跑步、舞蹈、台球、射箭、骑行等俱乐部，公司为各类俱乐部提供场地、活动等经费支持。

人文关怀

完美世界致力于完善员工的关怀保障，从细小的关怀保障措施做起，让员工感受到家一般的温暖。公司的员工关怀保障体系主要分为 3 个方面：定期体检、员工帮扶和特殊员工呵护。其中，员工帮扶包括员工及其家属重疾援助、重大灾害帮扶及礼金慰问。

截至 2020 年，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 92 万元，惠及 85 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 27.6 万元 /566 人次，发放生育礼金约为 10.2 万元 /506 人次，发放近亲属去世慰问金约为 4.1 万元 /81 人次，发放住院护工慰问金共 8000 元。

重大疾病援助
92 万　**85** 人次

结婚礼金
27.6 万　**566** 人次

生育礼金
10.2 万　**506** 人次

去世慰问金
4.1 万　**81** 人次

住院护工慰问金
8000 元

完美世界员工汉服问早活动

助浪潮

陆

链接各方社会力量

2020 年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。在这一年里，完美世界积极投入到教育扶贫的事业当中，链接企业各方资源，助力云南山区的孩子们接受良好教育。并开展“以购代捐”的新型精准扶贫模式，打造可持续的良性互动，培养贫困户发展生产的积极性，实现从一次性“输血”向持续性“造血”的转变。完美世界

创新消费扶贫

完美世界采取“以购代捐”的新型精准扶贫模式，通过购买贫困户生产的农副产品，有效培养贫困户发展生产的积极性，激发其内在动力，帮助贫困地区打造脱贫造血“干细胞”，实现从“输血”到“造血”的可持续扶贫模式的转变。

采购 8000 斤葡萄，精准扶贫平安村

位于内蒙古科右前旗科尔沁镇的平安村是北京市海淀区对口扶贫考察的重点地区。近年来，平安村在脱贫攻坚、民生工程及美丽乡村建设各项政策的支持下，借助“合作社 +”带贫模式大力发展近郊田园休闲游，拓宽村民增收渠道，如今平安村采摘节已经成为全镇乡村旅游品牌。

2020 年 9 月初，完美世界工会联合会在前往内蒙古科尔沁右翼前旗开展对口扶贫考察期间，采购 8000 斤科尔沁葡萄礼盒，支援内蒙古科尔沁右翼前旗脱贫攻坚，并作为福利发放给员工。

采购超 3 万斤杂粮，支援张家口阳原县

河北省张家口市阳原县，是北京市朝阳区对口扶贫地区。为摘掉“重点扶持贫困县”的帽子，阳原县大力发展种植业，借助资源和地理优势，立志于打造原生态绿色有机优质安全的五良食品。

2020 年，完美世界工会联合会、完美世界员工公益基金积极响应以购代捐、精准扶贫的倡议，采购近 6000 份共计 32704 斤帅氏庄园杂粮礼盒，作为福利发给员工。

专注教育扶贫

完美世界的扶贫工作以“扶贫先扶志，扶贫必扶智”为方向，通过开展志愿者支教、奖学金资助、物资捐助等方式，帮助云南山区的学生获得良好教育的机会，有效提高偏远地区的教育发展水平。

招募教师助力支教计划

完美世界员工公益基金志愿者李绍文在给学生上历史课

教师资源的长期匮乏，一直是云南偏远地区教育方面一个亟待解决的问题。基于此，完美世界员工公益基金于 2020 年委托百仁慈爱公益基金会，面向全社会招募 4 名公益支教志愿者，前往云南省红河州金平县金平一中进行为期一年的志愿支教活动。志愿者们以自己接受过的高等教育及支教经验为基础，辅以针对式的教学计划，系统帮助学生提高学科知识及成绩。截至 2021 年 1 月，金平一中志愿者带班半年成绩提升率为 15.25%，年级排名提升率为 38.75%。

成长奖学金推动梦想远航

2020 年完美世界 - 沙依坡小学“成长奖学金”颁发仪式

2020 年 9 月 14 日，云南省红河州金平县沙依坡小学举办了一年一度的成长奖学金颁发仪式。沙依坡小学的孙校长为获得荣誉的学生颁发奖学金。成长奖学金是由完美世界员工公益基金捐赠的，用于鼓励那些成绩优异、具有上进心的学生，帮助他们继续上学。这是完美世界成长奖学金成立并发放的第三年。在过去的三年里，完美世界成长奖学金共发放给 30 名品学兼优的学生。2020 年，获得完美世界成长奖学金的 10 名学生，在经历了上半年突如其来的疫情考验后，凭借自身的努力和老师的悉心辅导，以优异的成绩，成功考进了蒙自华清中学、八一中学等优秀中学。

募捐书籍填满学校图书馆

完美世界员工为嘎俄迷小学图书馆捐赠的书籍

云南金平县沙依坡乡嘎俄迷小学由于图书馆图书数量有限，部分图书已出现泛黄、掉页等现象，导致很多学生喜爱读书却无书可读。完美世界员工公益基金在了解当地情况后，在公司内部开展读书募捐活动，员工自发捐赠闲置童书，共募集 300 余本童书，寄往嘎俄迷小学，有效改善了当地学校图书匮乏的情况，也为当地学生打开了了解世界的一扇窗。

拒浪费 坚持绿色环保经营

完美世界将绿色发展理念贯穿在企业日常运营之中，多措并举推动节能降碳，倡导绿色经营，为改善生态环境贡献力量。

完美世界

节能降碳

我们致力于推进办公场所的节能降碳，在茶水间、卫生间等公共空间张贴节能降碳宣传海报，提高员工节约意识；通过推进无纸化办公，利用现代化信息手段，减少纸张的使用；通过公司集群软件，开展视频会议及培训，提升企业整体运营效率，减少差旅费、通讯费等费用，降低交通工具废气排放。

此外，我们积极响应政府号召，根据《北京市生活垃圾管理条例》有关要求，结合公司实际情况，制定了《完美世界垃圾分类管理制度》，对各类垃圾明确了分类标准，在员工工位、茶水间等区域设置了厨余垃圾、可回收垃圾、有害垃圾及其他垃圾回收箱，并通过有效引导、宣传，促进办公区域垃圾回收有序推进，倡导绿色环保经营。

绿色数据中心

数据中心是互联网科技行业最主要的碳排放来源，约占全中国用电量的 2%。对于像完美世界这样的科技型企业来说，企业的日常运行离不开数据。因此，完美世界实现碳中和目标的重要举措之一，便是加强绿色数据中心建设，采用有效措施，提高数据中心利用效率，减少环境中温室气体的排放。

完美世界大屯数据中心一方面采用动态变频技术和冷热通道隔离技术，提高冷却系统的利用率，另一方面采用虚拟化与云计算技术，淘汰高能耗低算力的低端服务器，减少 IT 业务负载，合理分配计算资源。

此外，完美世界在新办公楼的数据中心建设方面，采用了模块化的方式，集成了供配电、制冷、机柜、气流遏制、综合布线、动环监控等子系统，提高了数据中心的整体运营效率，实现快速部署、弹性扩展和绿色节能。

2020 年，完美世界业务需求呈现大幅度增长，对 IT 负载需求增加了 1 倍，但是能源电力消耗量仅增长了约 10%，数据中心 PUE 值处于 1.2-1.4 之间。

动态变频技术

相比定频系统，变频系统可根据 IT 设备负载、外部环境等因素的变化适时调节运行参数，控制机房温度保持在合理范围，一定程度上减少能源消耗。此外，大屯机房还会根据季节变换调整冷却方式，夏季适当提高冷冻水机组的出水温度，以便提升制冷系统整体节能效果；冬季采用“冷却塔 + 板式热交换器”，运用自然冷却方式，达到节能效果。

冷热通道隔离技术

完美世界大屯数据中心采用冷热通道隔离技术，极大程度地提升数据中心的散热能力。冷热通道隔离技术基于冷热空气分离有序流动的原理，机柜前端的设备吸入冷气，热气由机柜后端排出至热通道，利用空间使两条通道空气完全隔离，以此提高冷气利用率，降低设备温度。

虚拟化与云计算技术

完美世界大屯数据中心利用虚拟化和云计算技术，根据业务特点进行资源的合理规划与改造，2020 年共下架 700 多台高功耗低性能服务器，减少约 150-200KW 的 IT 负载。

未来展望

完美世界

2020 年是一个特殊的一年。

疫情的爆发，不仅让全球经济、贸易受到巨大冲击，
也使作为社会主体的人类的健康，
受到了严重威胁。
应对疫情的种种实践再次证明，
人类是一个命运共同体，
唯有团结协作才能应对各种全球性风险挑战。

在经历疫情后，作为地球的一份子，
我们应当真正改变一些必要的意识与理念，
比如人与环境的和谐关系、人与动物的关系、科技与生活的关系等等。
只有从认知层面上真正地意识到问题的存在，
我们的行为才可能是积极的、科学的改变。

完美世界一直视自己为企业公民，
作为社会的一份子，积极承担社会责任，
努力为改善我们赖以生存的环境做出更多的努力，
促进人与社会、环境的可持续发展。

进入 2021 年，面对复杂多变的形势和环境，
完美世界一方面将持续发挥行业引领作用，
结合当下科技迭代创新和消费趋势转变，
深入挖掘优秀文化资源，抓住智慧体验的浪潮，
释放更多具有文化价值的数字娱乐产品。
另一方面，完美世界将坚持企业与社会、环境和谐共处的理念，
结合国家“十四五”规划，响应乡村振兴、碳中和等号召，
为共建美好的未来而贡献力量。

附录

完美世界

2020 所获荣誉

荣誉名称	颁奖单位
2019 品牌强国·创新力企业 100 强	国资委《市场观察》杂志社等
2020 中国企业公民 520 责任品牌 60 强	中国社会工作联合会企业公民委员会
2020 杰出品牌口碑奖	数央网、数央公益
2020 年度新锐责任企业	《南方周末》
最佳年度 CSR 品牌奖项	CSR 中国教育联盟
“战疫行动”特别奖	CSR 中国教育联盟
2020 杰出品牌形象奖	中国财经峰会
人民职场健康管理创新案例	人民网
中国文化企业 30 强	《光明日报》、《经济日报》
2020-2021 美世中国卓越健康雇主之卓越健康创新奖	美世中国
2020 年度软件和信息技术服务竞争力百强企业	中国电子信息行业联合会
最具社会责任上市公司	《每日经济新闻》
2020 中国新经济企业 500 强	中国企业评价协会
2020 年度中国游戏行业优秀企业	中国文化娱乐行业协会
2020 年度中国游戏行业游戏研发先进单位	中国文化娱乐行业协会
最具影响力移动游戏发行商	移动游戏企业家联盟（MGEA）
最佳雇主品牌实践奖	雇主品牌学院、《商业周刊 / 中文版》
员工体验创新奖	雇主品牌学院、《商业周刊 / 中文版》
百家优秀企业社会责任报告	中国工业和信息化部
雇主品牌案例入选《25℃新雇主品牌》	任仕达大中华
2020 年度行业领军品牌	数央网、数央公益
“抗疫防疫”榜样企业	《中国上网服务》

关键绩效表

市场绩效

	单位	2018	2019	2020
营业收入	万元	803,376.50	803,902.13	1,022,476.72
归属于上市公司股东的净利润	万元	170,610.16	150,279.67	154,850.34
游戏业务收入	万元	542,111.88	686,074.85	926,207.34
影视业务收入	万元	261,264.62	117,827.28	96,269.38
境内收入	万元	655,300.35	659,743.98	852,056.76
境外收入	万元	148,076.15	144,158.15	170,419.95
研发人员数量	人	2,823	3,447	3,739
研发投入金额	万元	141,311.12	179,861.57	178,309.46
新增专利数量	件	1	11	299
客户诉求解决率	%	100	100	100
客户满意度	%	94	93	93

社会绩效

	单位	2018	2019	2020
员工总数	人	4300	4842	5665
90 后员工比例	%	44.6	49.5	52.5
80 后员工比例	%	49	44.7	40.2
70 后员工比例	%	5.2	4.7	5.8
70 年以前员工比例	%	1.2	1.1	1.5
女性员工比例	%	36.7	35.4	33.6
高级管理层中女性比例	%	31	30	30
少数民族员工比例	%	5.2	5.3	5.1
残疾人雇佣人数	人	66	76	79
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	%	97.3	99.9	100
人均培训投入	元	1228.6	1527.8	1797.4
人均培训时间	小时	21.5	43.3	54.9

社会绩效

	单位	2018	2019	2020
年度用电量	千瓦时	10,680,769	12,247,644	14,352,428
水资源消耗量	立方米	57,712	75,241	87,140

GRI 标准索引

GRI 标准	指标名称	页码及从略原因
GRI 102：一般披露		
1. 组织概况		
102-1	组织名称	报告编制
102-2	活动、品牌、产品和服务	04-05
102-3	总部位置	报告编制
102-4	经营位置	04-05
102-5	所有权与法律形式	报告编制
102-6	服务的市场	04-05
102-7	组织 规模	61
102-8	关于员工和其他工作者的信息	61
102-10	组织及其供应链的重大变化	无重大变化
102-11	预警原则或方针	33-34
102-12	外部倡议	36-37
102-13	协会成员资格	36-37；60
2. 战略		
102-14	高级决策者的声明	03
102-15	关键影响、风险和机遇	10-17
3. 道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	10-17
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	40-43
4. 管治		
102-18	管治架构	06-07；10-17
102-19	授权	10-17
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	11
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	12-13
102-23	最高治理机构主席	11
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	13
102-33	重要关切问题的沟通	13
102-34	重要关切问题的性质和总数	11
102-36	决定报酬的过程	45-47
5. 利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	12
102-42	利益相关方的识别和遴选	12
102-43	利益相关方参与方针	12-13
102-44	提出的主要议题和关切问题	12-13
6. 报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	61
102-46	界定报告内容和议题边界	报告编制
102-47	实质性议题列表	13
102-48	信息重述	报告编制
102-49	报告变化	无重大变化
102-50	报告期	报告编制
102-51	最近报告日期	报告编制
102-52	报告周期	报告编制
102-53	有关本报告问题的联系人信息	报告编制
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告编制
102-55	GRI 内容索引	62-63
经济		
GRI 201：经济绩效		
103	管理方法	05-07
201-1	直接产生和分配的经济价值	61
GRI 202：市场表现		
103	管理方法	45-47
GRI 203：间接经济影响		
103	管理方法	52-55
203-1	基础设施投资和支持性服务	52-55
203-2	重大间接经济影响	52-55
GRI 205：反腐败		
103	管理方法	40-43
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	41
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	41
GRI 206：不当竞争行为		
103	管理方法	42
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	42
环境		
GRI 302：能源		
103	管理方法	56-58
302-1	组织内部的能源消耗量	58；61
302-3	能源强度	58；61
302-4	减少能源消耗量	58；61
GRI 303：水资源		
103	管理方法	58
303-1	按源头划分的取水	61
社会		
GRI 401：雇佣		
103	管理方法	45-47
401-1	新进员工和员工流动率	45-47
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	45-51
401-3	育儿假	47
GRI 404：培训与教育		
103	管理方法	44-51
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	48-49
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	48-49
GRI 405：多元化与平等机会		
103	管理方法	44-51
405-1	管治机构与员工的多元化	45-47
GRI 406：反歧视		
103	管理方法	44-51
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	45-47
GRI 413：当地社区		
103	管理方法	52-55
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	52-55
GRI 414：供应商社会评估		
103	管理方法	43
GRI 416：客户健康与安全		
103	管理方法	32-38
GRI 417：营销与标识		
103	管理方法	36-37
GRI 418：客户隐私		
103	管理方法	38-39
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	38-39
GRI 419：社会经济合规		
103	管理方法	06-07；40-43
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	06-07；40-43

意见反馈

为持续改进公司企业社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，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. 您对公司社会责任报告的总体评价是?

□ 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

电话：010-57801132

邮箱：csr@pwrd.com