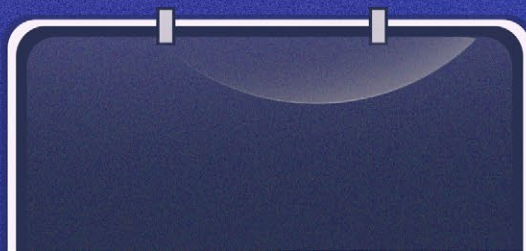


# 创造快乐 传播文化 成就梦想



2022

完美世界  
可持续发展报告



# 报告编制

## 报告范围

本报告的时间跨度为 2022 年 1 月 1 日 -2022 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)
- 深圳证券交易所《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）》
- 气候变化相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD）应用指南（TCFD Implementation Guide）
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 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@pwr.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

4 领导致辞  
6 关于我们  
8 可持续发展管理

## 责任聚焦

16 同心筑梦二十大，踔厉奋发启新程

## 技术赋能

引领行业发展  
新范式

20 以创新驱动高质量发展  
23 以精品化内容讲好新时代故事  
26 数字赋能助力企业价值创造

## 使命担当

构筑安全网络  
新生态

32 夯实更稳健的发展根基  
38 筑牢安全的网络屏障  
44 营造清朗的网络空间

## 心怀仁义

绘就美好生活  
新图景

50 打造幸福职场环境  
57 以爱之名助力共同富裕  
59 人与自然和谐共生

62 未来展望  
63 附录  
63 关键绩效表  
64 指标索引  
67 意见反馈



# 领导致辞



2022 年，极端天气席卷全球，各类自然灾害、次生灾害等给人们带来重大挑战，对人类的经济社会活动造成了严重影响。与此同时，全球政治、经济和社会仍然存在巨大的不确定性。新的变化中，我们能够看到未来可持续发展脉络的一部分：数字经济与实体经济深度融合，万物互联的数字世界日益清晰；同时，产品与服务的可持续性成为企业发展越来越重要的议题。

因时而变，才能做好局部和全局、当前和长远的发展。作为深入实践可持续发展理念的企业，完美世界根据经济社会发展形势，对自身的可持续发展目标、实现路径进行着积极调整。

我们将可持续发展核心理念和标准嵌入到企业运营的各个方面，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；完美世界坚持以人为本，深入思考企业社会责任，关注经济发展、环境保护和社会责任的有机统一，为打造可持续发展企业做出贡献。

2022 年，完美世界对可持续发展进行了诸多探索，有不少亮点值得关注：

**第一，强化党建。**2022 年既是党的二十大召开之年，也是实施“十四五”规划的关键之年。完美世界坚持发挥非公企业党建政治引领作用，发挥党员先进模范作用，依法合规经营，积极构建和谐劳动关系，与广大职工同频共振，准确把握新机遇新要求，自觉践行新发展理念，积极探索数字技术、文化产业与实体经济跨界融合的高质量发展，为中国式现代化建设添砖加瓦。

**第二，创新制度。**在去年建设可持续发展与合作事业群的基础上，内部制定了《完美世界可持续发展管理制度及流程规划》，形成决策、管理、执行的三级管理体系，对可持续发展的实践落地进行强化：一方面，推进管理体系建设，明确了各职能部门的工作机制；另一方面，阐明具体行动路径，对可持续发展工作进行规范化管理。

**第三，深入实践。**我们通过技术与内容赋能、公司治理与网络安全的规范、幸福职场的打造，从工作项目到员工，全方位对公司的可持续发展进行探索。例如，坚持产品的“高质量”，加强数字技术应用，提高研发投入与团队建设，鼓励创新与产品用户体验

的升级；在内容上与时代和当下热点相结合，呈现多元化、精品化与时代化的特点。不断优化公司治理体系，通过全公司范围的教育培训，加强合规风险防控，提高员工网络数据安全的防范意识。

经过努力和实践探索，我们很高兴看到创新尝试给完美世界带来的荣誉与成果。比如在深交所全资子公司深圳证券信息有限公司推出的国证 ESG 评级体系中，完美世界获评“AAA”级；在中央财经大学绿色金融国际研究院全 A 股上市企业最新 ESG 评级中，获评“A+”级……

草木蔓发，春山可望。在未来，完美世界将不断强化社会责任意识，完善管理体系建设；我们也将进一步加强数字技术发展、员工福利保障、推进传统文化传承、深入挖掘公益的潜力，让企业责任与成果得到更好的体现，为推动企业的可持续发展做出更大的贡献。

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。多年来，公司以技术为立身之本，在 PC 端游、移动游戏、主机游戏、云游戏以及 AI、VR、AR、MR 等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，同时立足用户需求，积极拥抱市场变化，变革升级游戏产品，优化迭代发行体系，推出了多款全球化精品游戏大作，为全球用户提供优质游戏产品的同时，也为中国文化出海积极贡献力量。

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

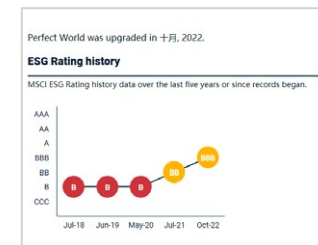
的娱乐体验。公司是全球顶级电竞大作《DOTA2》及《CS:GO（反恐精英：全球攻势）》在中国大陆地区的独家运营商。同时，公司积极拓宽游戏上下游产业链布局，与 Valve Corporation 达成战略合作，共同建立蒸汽平台。

完美世界影视业务创立于 2008 年，成立至今始终在坚守高品质的同时紧跟时代脉搏，践行高立意、多元化、精品化的内容路线，为观众奉献了众多优质的影视作品，获得市场认可，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。

2022 年 12 月，公司再次被认定为“全国文化企业 30 强”。这是公司自 2011 年起第十一次获此殊荣，体现了公司在中国文化产业领域不断增强的品牌影响力和综合实力。

## 责任荣誉

在 MSCI ESG 评级上，连续两年跃升两级至 BBB 级



在中央财经大学绿色金融国际研究院全 A 股上市企业最新 ESG 评级中，获评“A+”级



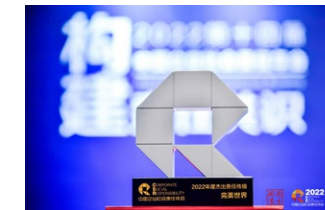
在深交所全资子公司深圳证券信息有限公司推出的国证 ESG 评级体系中，获评“AAA”级



荣获 2022 金蜜蜂企业社会责任中国榜“ESG 竞争力·员工关爱”奖



在南方周末主办的第十四届中国企业社会责任年会上，荣获“2022 年度杰出责任传播”奖



入选北京市工商联发布的北京民营企业“1+4”百强榜单



获 HROOT “2022 大中华区卓越社会企业”奖



在每日经济新闻主办的第十一届中国上市公司高峰论坛发布的 2022 中国上市公司口碑榜中，荣获“最具社会责任上市公司”



第十一次被认定为“全国文化企业三十强”





# 可持续发展管理

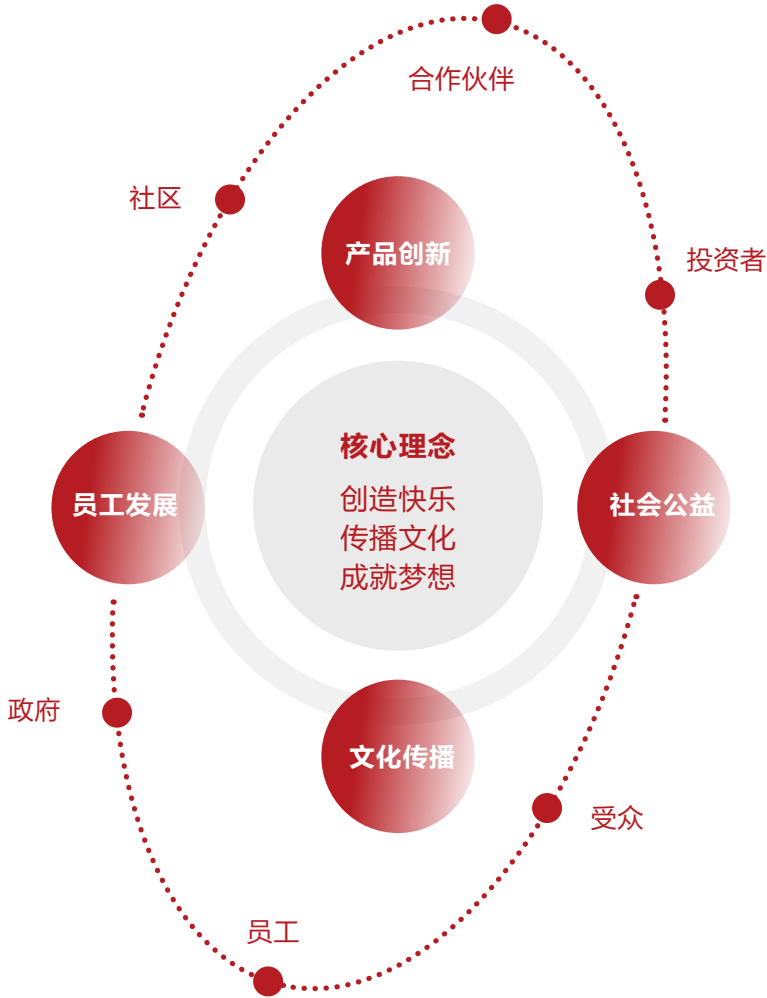
## 可持续发展理念

可持续发展理念体现了人们对人类福祉、星球保护、共同繁荣的美好愿景。随着气候变化、贫富差距、劳工条件等社会问题被全球关注，可持续发展已成为联合国自成立以来在发展领域最具影响力和凝聚力的全球倡议。

在可持续发展全球共识和公共话语体系下，重塑企业与社会的关系，推动企业社会责任与战略目标紧密耦合，构建企业发展的新范式，是当下每个企业实现可持续发展都需要思考的重大问题。

作为数字文创领域知名企业，完美世界将可持续发展核心理念和标准嵌入到企业运营的各个方面，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，以高质量的精神文化供给，持续满足人民日益增长的对美好生活的向往，满足各利益相关方的期望与要求，并不断寻求商业价值和社会价值双重提升，为公众创造更多社会价值。

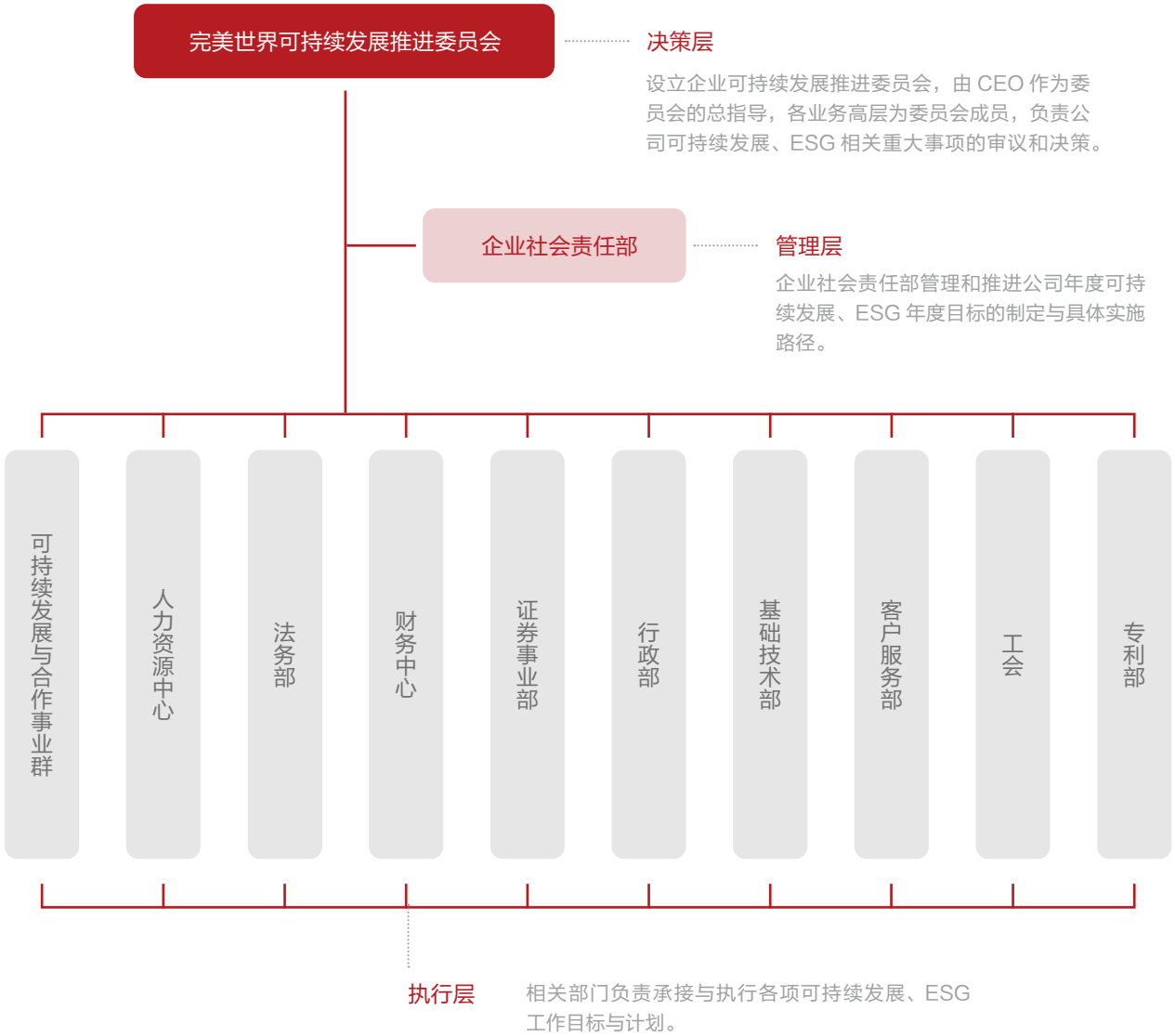
可持续发展模型



## 可持续发展管理体系

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》，形成了决策、管理、执行的三级可持续发展管理体系，稳步推进可持续发展实践落地。《完美世界可持续发展管理制度及流

程规划》中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，实现了完美世界可持续发展工作的规范化管理。



为推进可持续发展管理与企业战略发展及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)、深圳证券交易所《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)》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。



利益相关方参与

完美世界关注利益相关方诉求，根据公司所处行业、特性、企业发展情况等，识别出用户、员工、股东及投资者、政府及监管部门、供应商及合作伙伴、社区、环境为主的利益相关方，通过不同途径与利益相关方进行全方位沟通，尊重且听取利益相关方意见，积极做出回应与改善。

期待与诉求

- 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
- 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
- 公司业务表现
- 投资回报
- 合规经营
- 信息披露
- 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
- 供应链管理
- 反商业贿赂
- 责任采购
- 支援教育事业
- 乡村振兴
- 开展重大灾害救助工作
- 节能降碳
- 碳达峰、碳中和

关键利益相关方



沟通渠道与方式

- 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
- CEO 信箱
- 员工投诉专用信箱
- OA 论坛
- 高管日
- 领导 1 对 1 沟通
- 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
- 政策咨询
- 事件汇报
- 现场考察
- 政府机构会议交流
- 透明公开采购流程
- 合同与合作协议
- 研讨会及交流参观
- 员工志愿者参与公益活动
- 常态化公益活动传播
- 绿色办公
- 绿色公益活动

关键议题识别与分析

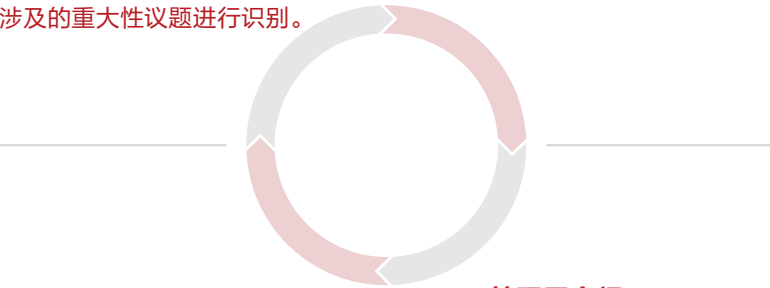
为真实了解并回应利益相关方的期望与诉求，明确可持续发展实践方向及关键议题信息披露，完美世界通过识别重大性议题、采访及调研、重要性排序、管理层审阅四个步骤，最终识别并筛选出具有实质性的年度关键议题。

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，对公司业务在环境、社会、管治方面所涉及的重大性议题进行识别。

采访及调研

对重大性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。

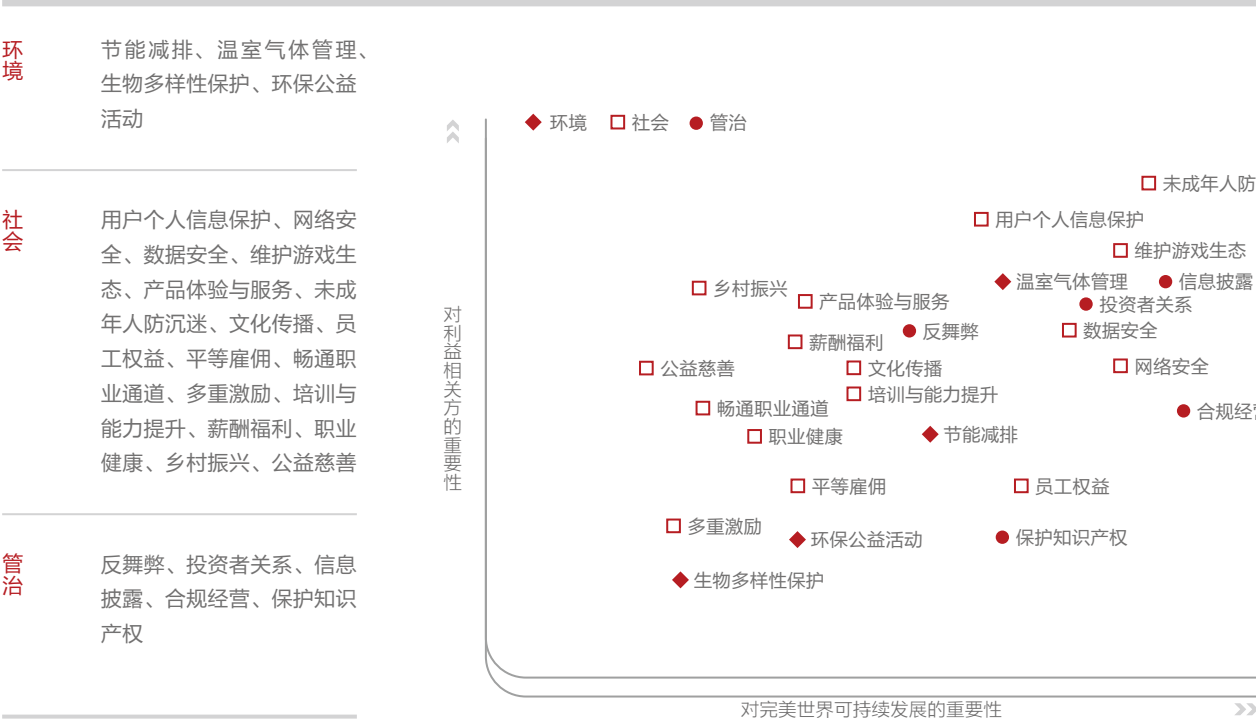


重要性排序

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。





完美世界 SDGs 行动

联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals）缩写 SDGs，是联合国制定的 17 个全球发展目标，呼吁所有国家（不论该国是贫穷、富裕还是中等收入）行动起来，在促进经济繁荣的同时保护地球。目标指出，消除贫困必须与一系列战略齐头并进，包括促进经济增长，解决教育、卫生、社会保护和就业机会的社会需求，遏制气候变化和保护环境。



- 设立“成长奖学金”资助云南偏远地区的优秀学生。截至 2022 年底，已有 50 人次品学兼优的学生获得该奖学金的帮扶。
- 采取“以购代捐”的精准帮扶模式，购买内蒙古科右前旗科尔沁镇等地生产的农副产品，帮助偏远地区打造“造血干细胞”。
- 劳动合同签订率、社会保险覆盖率均为 100%，为每一位员工提供完善的休假制度和有行业竞争力的薪酬，保障每一位员工的合法权益。
- 设立“完美世界员工购房借款计划”，为员工提供购房借款，缓解员工购房压力。



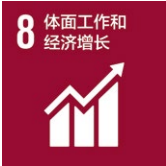
- 为员工提供补充医疗保险、意外伤害保险、差旅医疗保险等，并提供“自选福利”系统。
- 建立员工帮扶体系，截至 2022 年底，向员工及其直系家属发放重大疾病援助金额约为 99.4 万元，惠及 95 名员工及家属。
- 特殊时期，设立专项资金用于应急物资采购和防疫慰问等，保障员工日常所需防疫物资。
- 特设健身房，并先后成立羽毛球、台球、射箭、跑步、舞蹈等多个健身俱乐部。
- 开设八段锦长寿操系列课程，帮助员工疏解颈椎、腰椎不适等健康问题。截至 2022 年底，已开展 14 期课程，超 300 名员工参与。
- 开展“EAP- 完美生活教练室”项目，通过一对一、面对面的心理咨询，帮助员工进行内在成长探索。2022 年，共开展 EAP 心理咨询 64 场，累计咨询 181 人次。
- 打造“户外团建 + 正念冥想”活动——“愈见·完美”，帮助员工疏解日常的心理压力。



- 联合云南省红河州沙依坡小学开展“有你才完美”首届作文大赛，鼓励学生们用文字书写精彩。
- 针对云南省沙依坡乡中心小学阅读社团开展“有爱才完美一线上阅读营”活动，与乡村学生“空中”共读一本书。
- 与内蒙古科右前旗乌兰毛都小学、巴日嘎斯台中学两所学校分别开展“喜迎二十大，点亮航天梦”航天知识竞赛、“童画中国·筑梦未来”绘画比赛活动，以实际行动传递爱心与温暖，助力教育事业与乡村振兴建设。



- 关注女性员工的待遇与成长，保障同等条件下的男女同工同酬。此外，倡导性别平等文化，鼓励女性员工敢于突破自我。
- 为女性员工提供含隐私哺乳区域在内的专属福利待遇。
- 公司在职员工 100% 享有产假 / 陪产假。2022 年，共有 225 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 112 人，申请产假的女性员工 113 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。
- 2022 年女性员工比例为 34.1%。
- 高级管理层中女性比例为 30%。



- 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，严禁在招聘及任用过程中因民族、种族、性别、宗教信仰等个人信息产生歧视行为。
- 制定《公司安全管理制度》《防范措施及应急预案》等规章制度，规范和管理员工安全问题。
- 特殊时期，启动应急机制，妥善处置各类防疫问题、安全转移疑似密接人员、积极配合街道进行流行病学调查，切实保障员工健康安全和企业正常运转。
- 设立专项资金用于应急物资采购和防疫慰问等，保障员工日常所需的防疫物资。
- 公司少数民族员工比例为 5.6%，女性员工比例为 34.1%，残疾人雇佣人数 101 人。



- 在引擎研发、商业引擎应用、3D 建模与渲染等核心技术方面均有较多的积累，并不断加大创新潮流品类的研发投入，为自主创新提供保障，持续推进各类新技术的应用。
- 积极开发和引进 5G、人工智能、VR、AR、MR 等前沿科技，并将相关技术融入到游戏、电竞等产品中。



- 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，严禁在招聘及任用过程中因民族、种族、性别、宗教信仰等个人信息产生歧视行为。
- 公司少数民族员工比例为 5.6%，女性员工比例为 34.1%，高级管理层中女性占比 30%，残疾人雇佣人数 101 人。



- 完美世界游戏旗下新《诛仙》手游在 2022 年 12 月上线的全新版本中，首次联动传世之作《千里江山图》数字版《画游千里江山》，广袤江山、磅礴盛景的大宋山水惊艳现身于仙界之中，给玩家们带来沉浸式体验千里江山画中游的美感与乐趣。
- 完美世界游戏旗下仙侠题材手游产品《梦幻新诛仙》与江苏省演艺集团京剧院展开合作，邀请他们作为背书及艺术指导，邀请国家一级作曲、音乐制作人崔安强老师前来谱曲，传统京剧唱腔与现代编曲工艺相得益彰，用年轻人的方式传颂国之瑰宝，孕育一曲“京歌”《念奴娇》。
- 完美世界电竞依托深邃广袤的中国非遗文化，在代理的《反恐精英：全球攻势》（CS:GO）国服中以游戏场景为触点，以中国玩家的生活场景为依据，推出“非遗计划——CS:GO 国服探索中国非遗文化之旅”项目。



- 通过服务器迁移上云、完善服务器管理、建设高效机房等措施降低能源损耗、提升设备效能，致力于建设绿色、高效的数据中心。
- 通过无纸化办公、视频会议、垃圾分类等措施，推动日常运营过程中的低碳行为，助力提升员工环保意识。



- 组织开展形式多样、内容丰富的环保活动，并加强环保宣传引导，培养员工节约资源、保护环境意识，传递绿色、低碳、可持续的办公理念。
- 组织近百名员工到八达岭碳汇示范林开展第三站“植得·完美”志愿植树活动，为构筑京北绿色生态屏障添一份力，用实际行动守护绿色星球。
- 发动员工自主创作以“环境保护”“生物多样性”等为主题的益智类桌游，并作为“6·1 儿童节”福利发放给员工。桌游中的故事主线围绕空气污染保护、原油泄露、湿地生态系统、物种多样性等诸多内容，旨在通过寓教于乐的方式，给予孩子们正确的价值观指引、前沿的环保知识科普，帮助孩子们从小树立节约能源、保护环境意识。



- 组织近百名员工到八达岭碳汇示范林开展第三站“植得·完美”志愿植树活动，为构筑京北绿色生态屏障添一份力，用实际行动守护绿色星球。
- 启动“自然与我 完美同行”生物多样性员工志愿活动，提升员工对于生物多样性的关注。



- 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，严禁在招聘及任用过程中因民族、种族、性别、宗教信仰等个人信息产生歧视行为，保证每一位员工被公平对待。
- 公司重视知识产权保护。对内，通过专利挖掘与申请、境内外商标注册、作品著作权登记与时间戳存证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通过民事、行政、刑事等程序打击各类侵权行为。2022 年，新增专利数量 147 件。
- 对于私服、外挂行为零容忍，不遗余力采取各项措施来遏制私服、外挂产业的蔓延。2022 年，公司协助警方办理私服、外挂、电信诈骗等违法犯罪案件 13 起，抓捕涉案人数 20 余人，总涉案金额达 1000 余万元，有效打击了侵权、破坏等违法犯罪行为。
- 制定总政策《完美世界商业行为和道德守则》，从制度层面为公司反舞弊反商业贿赂工作奠定坚实基础。
- 秉承对舞弊行为“零容忍”的态度，建立了完善的内外部举报机制。2022 年，公司共查办舞弊案件 12 件，处理舞弊人员 13 人，起到良好的警示预防作用。
- 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。



责任聚焦

同心筑梦二十大  
踔厉奋发启新程

2022年是党的二十大召开之年，是实施“十四五”规划的关键之年。完美世界党委持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，强化党建领航，扎实开展党史学习教育，举办喜迎党的二十大系列活动，沉着应对各类风险挑战，把党的工作的特有优势和作用，转化为引领公司直面困难、激励党员干部奋勇前行的坚实力量，为推动完美世界高质量发展做出贡献。

抓好核心  
强化党建领航  
凝聚发展合力

党的二十大报告中指出，“增强党组织政治功能和组织功能，坚持大抓基层的鲜明导向，把基层党组织建设成为有效实现党的领导的坚强战斗堡垒，激励党员发挥先锋模范作用，保持党员队伍先进性和纯洁性”。

完美世界坚持党的领导，党委充分发挥党建引领作用，将党建做实、做强、做细，强化组织的凝聚力和向心力，引领企业广大党员群众，以勇于技术创新与突破的匠心精神，助力企业高质量可持续发展，为实现党的二十大提出的宏伟目标团结奋斗。

截至 2022 年

完美世界党委拥有正式党员

140 名



设有党支部

4 个



党员平均年龄约

33 岁



公司中高层管理者党员比例为

10 %



拥有博士、硕士学位的党员  
合计占比

42 %



本科及大专生占比

58 %



创新形式  
特色活动激发  
党建工作活力

完美世界党委结合企业特色，立足现实、拓宽思路，深入开展形式多样、内容丰富的主题活动；坚持以品牌化、特色化为引领，定期开展主题党日活动，打造基层党建亮点，使基层党建活力迸发。

2022 年是党的二十大召开之年，完美世界党委先后组织开展了一系列丰富多彩的党建活动，喜迎党的二十大。

组织参观中国共产党历史展览馆、北京 2022 年冬奥会和冬残奥会朝阳区文化广场，并开展冬奥运动知识科普。



参观中国共产党历史展览馆

开展“初心不忘再出发·完美献礼二十大”创意健步走接力活动，用健步走绘制“党徽”图案，寻觅红色古迹，重温党史故事，以完美世界之力，喜迎党的二十大召开，助力引导党员群众弘扬红色文化，传承红色精神，从百年党史中汲取力量，启迪智慧，砥砺品格。



“初心不忘再出发·完美献礼二十大”创意健步走接力活动

为迎接 12 月 4 日我国第九个国家宪法日的到来，纪念现行宪法公布施行 40 周年，组织开展宪法知识竞赛活动，通过知识竞赛的形式向职工普及宪法相关知识，增进职工对宪法认识与理解，进一步增强职工崇尚法治的意识。

3 月

7 月

8 月

9 月

10 月

11 月

组织开展党史知识竞赛，将爱国教育、建党百年等时代议题通过党史教育传递给党员群众，筑牢红色信仰根基，坚定走中国特色社会主义道路的信心。

前往前门“慢坐书局”员工活动场地体验完美世界文创首创的沉浸式文旅项目《书·局》，沉浸式实景体验给党员群众们上了一场独特的党史教育课。



前往“慢坐书局”，开展爱国主义教育

同公益对口学校开展“喜迎二十大系列活动”：与内蒙古科右前旗乌兰毛都小学开展“童画中国·筑梦未来”为主题的绘画活动，完美世界员工子女也以此主题进行绘画创作，两地小朋友们共同描绘祖国家乡景色、未来世界想象的美好画卷；在巴日嘎斯台中学发起“喜迎二十大·点亮航天梦”主题航天知识竞赛活动，为乡村学校孩子们输入科技知识，鼓励孩子们勇于探索未知，敢于创造未来。



“童画中国·筑梦未来”主题绘画活动

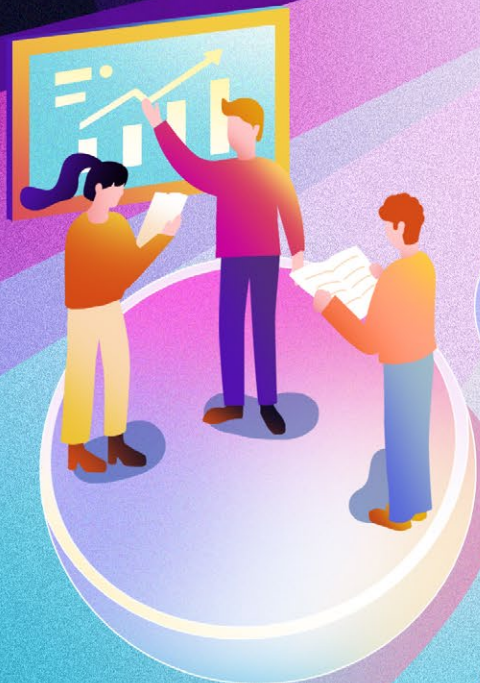
为认真传达学习贯彻党的二十大和二十届一中全会精神，组织党员干部、工会委员及公司职工认真学习党的二十大报告内容，并分享学习感想体会，引导党员干部守初心担使命，不断加强科技与文化融合，合力融入数字中国、文化强国的国家战略，用文化创意、科技创新、产业融合共同催生数字文化发展新动能。



# 技术 赋能

## 01

引领行业发展  
新范式



- 20 以创新驱动高质量发展
- 23 以精品化内容讲好新时代故事
- 26 数字赋能助力企业价值创造

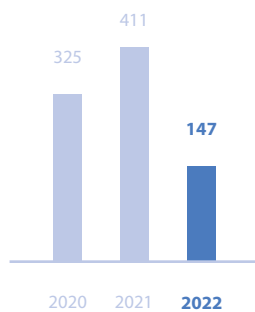


# 以创新驱动 高质量发展

## 重视技术研发

在精品为王的产品创新战略引领下，完美世界通过加大研发投入、加强研发团队建设等方面，鼓励员工产出高质量的研发成果，并将研发投入作用于产品精品化，提升公司自研产品竞争力，实现产品精品化发展。

新增专利数量\*（件）



\* 专利数据统计：

新增申请专利以申请日为统计依据，新增专利数据的统计时间为 2023 年 2 月 1 日；授权专利以授权公告日为统计依据。专利数据不区分类型，包含发明专利、外观专利、实用新型专利。

完美世界坚持全球化、精品化、多元化发展战略，以创新作为驱动力，深度应用 AI、云计算、AR、VR 等技术，在技术上、题材上、内容上不断突破，创造出众多题材丰富、有趣独特的创意文化产品，不断寻求新的突破口，推动企业释放潜力，实现高质量发展。

### 加大研发投入

完美世界在引擎研发、商业引擎应用、3D 建模与渲染等核心技术方面均有较多的积累，并不断加大创新潮流品类的研发投入，为自主创新提供保障，持续推进各类新技术的应用。

### 创新激励政策

公司针对核心研发人员出台了薪酬政策调整等一系列鼓励创新的配套机制，有利于打造方向更明确、赛道更聚焦、核心竞争力更强的优质数字文娱产品。

### 研发团队建设

完美世界拥有 4223 人的研发团队，以“项目中心+工作室”的团队架构，既实现了端转手 MMORPG 游戏研发优势的持续深化，又保证了新品类研发的灵活性，为公司带来研发产量和质量的双重优势。

### 鼓励创新成果

设立专利部，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并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。

- 截至 2022 年底，完美世界拥有研发员工 **4223** 人。2022 年，研发投入为 **24.41** 亿元，同比增长 **1.86%**。

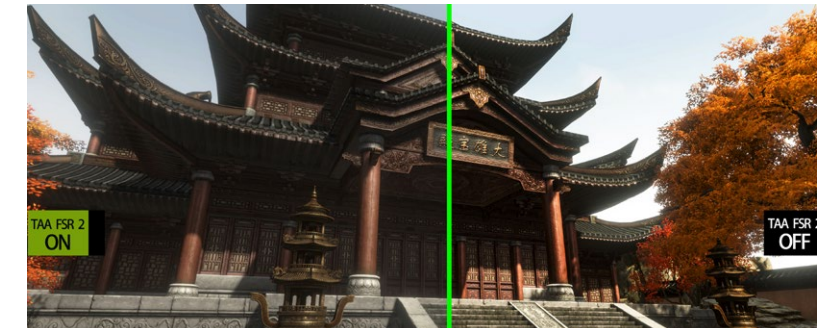
- 2022 年，新增专利申请 **147** 件，其中中国发明专利 **145** 件，外观设计专利 **2** 件。2022 年已拿到中国授权发明专利 **66** 件，中国授权外观设计专利 **30** 件。

## 创新技术应用

在研发领域具有的独特优势，让完美世界坚持引擎技术的研发创新。在端游领域，完美世界拥有 Angelica 3D 引擎、Cube 2.5D 引擎及 Eparch 2D 引擎三大自主研发引擎平台；进入移动游戏时代，完美世界通过应用商业引擎 Unity 3D 开发《梦幻新诛仙》手

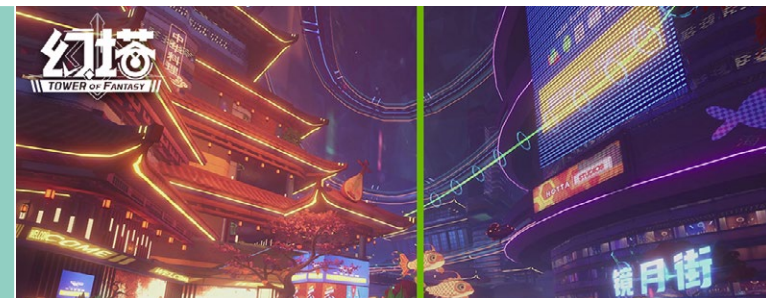
游、通过 UE4 开发《幻塔》等产品。在此基础上，完美世界积极开发和引进 5G、人工智能、VR、AR、MR 等前沿科技，并将相关技术融入到游戏、电竞等产品中，为用户打造出众兼具视听冲击力、强交互性、个性化的优质产品。

完美世界游戏自研的 MMORPG 端游《诛仙世界》以诛仙原著为蓝本，融合山海经等中国神话元素，通过创新运用全天候天气智能 AI 演算、3D 体积云等技术，以及智能 NPC 交互系统、拟真御剑飞行等内容，为玩家营造出高度拟真的仙侠世界体验。



完美世界游戏旗下端游《笑傲江湖》高清版支持 FSR 2.0 技术，在游戏画质上全面升级，并且迭代了最新的物理引擎，真实模拟玩家对场景的物理改变。在全新技术的加持下，游戏内桂林的山明水秀、峨眉的云雾缭绕都展现得非常生动，大幅度提升了游戏时的拟真感。

完美世界游戏旗下 Hotta Studio 自主研发的轻科幻开放世界手游《幻塔》，在 2.0 全新维拉版本中采用了与 NVIDIA 合作的光线追踪技术，在光线追踪技术加持下的大型赛博都市—镜都，显得格外耀眼。游戏中的镜都场景具备真实感十足的阴影、反射及全局光照效果，能够准确还原场景的光影氛围，带给拓荒者沉浸式的游戏体验。



在完美世界游戏旗下手游《梦幻新诛仙》的世界中，每个场景都具有四时各异的独立天气系统，运用 HDR 高动态自发光技术，展现环境更迭。四季、昼夜、温度都会根据不同的时节呈现不同的场景效果，道友足不出户即可领略大美神州的四季风光。此外，研发团队还运用雨天模拟专利技术，使微雨连绵的如诗意境跃然屏幕之上。根据地形、材质、遮挡等多重要素动态计算积水区域，叠加程度不一的涟漪特效，这种精细的打磨更是将不同时令的美感展现得淋漓尽致。



## 提高用户体验

完美世界秉持以“围绕客户需求，提升客户体验，创造服务价值”的服务理念，以成为服务行业标杆企业为愿景，旨在为用户提供“新服务，心服务”的优质创新服务内容，不断提升客户满意度，打造卓越客户体验。

### 完善的服务体系

通过全链路服务渠道，以 AI 智能服务、7\*24 小时人工服务、产品场景嵌入式服务等相互作用、相互支撑的服务架构，并结合灵活的服务策略、全面的服务设计、优秀的服务运营交付及持续服务改进四大模块，驱动服务运营水平提升，应对快速的用户需求变化。

### 全方位响应用户诉求

完美世界通过用户访谈、及时响应和深度挖掘三方面，来回应用户诉求，体现服务温度。

#### 用户访谈

通过玩家交流会、用户满意度调研、电话访谈等方式主动收集消费者诉求，找到产品和服务痛点，持续提升产品和服务体验。

#### 及时响应

通过语音、微信、网页、App 等多渠道提供 7\*24 小时服务，及时响应用户诉求。

#### 深度挖掘

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。

### 打造服务口碑

通过不断提升客服人员沟通技巧与职业素养，深度参与产品运营计划全流程，为用户提供有温度的服务体验与解决方案。完美世界客服不断获得用户们的表扬认可，赢得了良好的服务口碑。

- 2022 年，客户诉求解决率为 100%。
- 2022 年，客户满意度为 94%。

“这完美（世界）客服比那些只会机械式回答的客服强多了。”

——用户 IP 属地：浙江

“之前看过一些客服聊天记录，感觉《幻塔》客服不少是真玩《幻塔》的。”

——用户 IP 属地：辽宁

## 以精品化内容讲好新时代故事

当今，中国正朝着一个多元化的方向快速发展，影视剧作的表达，也要能够积极发现新时代的社会特征以及精神气象。完美世界影视一直秉承“变与不变”之道：“不变”是坚持精品内容的创作，用精益求精的制作理念满足态度日益开放包容、审美和视野愈加开阔的观众；“变”是用差异化的表达，传递温暖、光明、正能量。完美世界影视以此之道，以精神高度、生活厚度和人性温度彰显新时代的主流价值观，为观众创作出更多优质的影视作品。

### 写好时代答卷 聚焦社会变迁

完美世界影视始终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，秉持时代精神为创作的内生动力，践行高立意、多元化、精品化的思路“找准选题、讲好故事、拍出精品”，创作出一众呼应时代趋势、直击现实热点、聚焦人生图景的精品影视剧作。

《蓝焰突击》是消防队伍改革转制后首部聚焦消防救援题材、关注消防火焰“蓝文化”的电视作品，讲述年轻消防员成长的汗水血泪故事。凭借真实专业的消防救援场景、热血又感人的故事情节，该剧不仅收获了广大观众的喜爱，更获得人民日报的高度赞扬，在其发表的《蓝焰突击》——讲述消防员成长故事一文中点评道“生动展现了消防队伍转制后的新面貌，讲述了当代消防队伍在传承光荣历史、不断开拓创新中，践行使命、服务人民的故事。”



电影《无负今日》融合了故事体、纪录片体、报告体，聚焦《大学》《师说》《青春》三个篇章，以朴素平实的风格讲述穿梭于几个不同的历史时期的北师大的师生故事，不同的老师与不同的学生相遇在一起，传递出的不仅有浓厚的师生情谊，还有“尊师重教”的传承精神。百余年来时光流转中，代代相传的红色基因与传统文化结合，他们用对国家最赤诚的爱带来了无尽的财富。



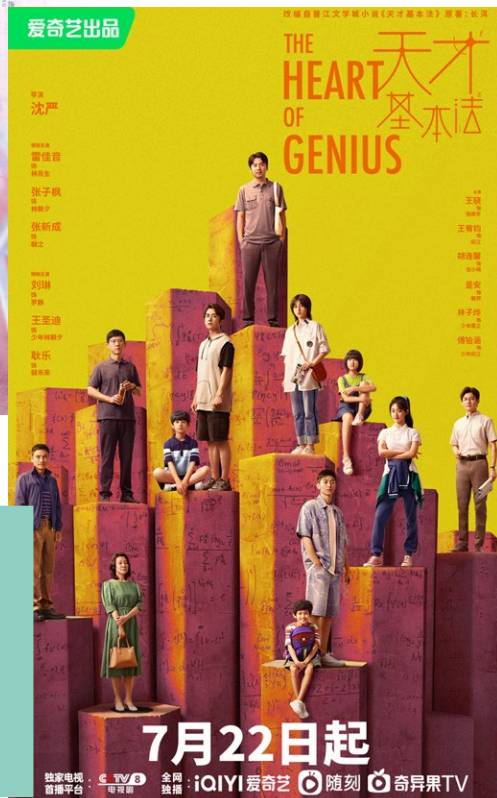
## 多元视角叙述 诠释青春故事

完美世界影视擅长以年轻人喜闻乐见的表达方式，以多元视角丰富叙事维度，以青春化表达拓展故事内涵，实现与当下观众特别是年轻人的审美链接，将思想性的内容融入青春化的情节之中。

奇幻浪漫喜剧《仙琦小姐许愿吧》讲述了“逗”气冤家时尚杂志小编辑陈仙琦与实习小律师肖家佑因为一颗钻石结缘并通过一个神秘的镯子一起帮助他人，最终两颗心逐渐靠拢的故事。该剧不仅有脑洞大开的故事情节，有兼顾戏剧张力与生活质感的角色，更有温馨治愈、励志向阳的内核。另外，该剧在拍摄形式上也有创新，每集穿插的真人小剧场，将漫画与真人相结合，用无厘头搞笑风格营造出了新鲜的观剧体验。



《天才基本法》设定新鲜，将平行时空与数学热爱相结合，讲述了少女林朝夕（张子枫饰）经历双时空之旅，在数学领域重拾信心，为了追寻真理与爱而拼尽全力的故事。该剧播出以来，好评不断、口碑飙升，共获得 45 项猫眼播出成就，如：位居猫眼 2022 年奇幻剧热度榜第一名，在播期间 16 次获得猫眼电视剧热度榜日冠、17 次获得爱奇艺热度日冠等。



国内首部国风文物修复题材青春剧《昔有琉璃瓦》以文物修复匠人们居住的胡同内外为背景，通过他们的生活与情感脉络，向观众讲述中国人的传统情怀与现代潮流之间绵延不绝的延续性。剧中通过大量考究的专业细节，展现出文物修复师们带着对文物和历史的温情，以“一生做好一件事”的态度，追求技艺的精益求精，传递传统文化中“诚”与“敬”的精神。



电视剧《摇滚狂花》是完美世界影视与爱奇艺“拾光限定 狂花系列”合作的一部摇滚+女性题材的网剧，它讲述了过气女摇滚歌手与女儿和解，事业上逆风翻盘的热血故事。该剧以女性视角切入摇滚乐，又以摇滚乐细腻勾勒三代母女错综复杂的情感纠结，希望以不同性格、不同人生际遇的女性生活为主线，聚焦真实生活观察，展现她们对家庭、事业的不同态度，为用户提供专属的女性故事。



都市国潮爱情剧《月里青山淡如画》以文物修复为背景，讲述了鬼马元气少女遇上清冷修复“神手”后，在寻找和修复古画的过程中领悟匠人精神，收获浪漫爱情，共同担负起传承中国文化精髓重任的青春故事。剧播期间，创意话题屡次掀起观众探讨热潮，追剧观众好评不断，见证着剧情的高潮迭起。有网友评价这部剧“整体故事温暖欢快”，“既宣扬传统技艺又传递匠人精神”。



《女师尊在上》是完美世界影视与抖音平台合作的第一部仙侠古装微短剧，主要讲述了背负使命的少年岂淮为替母报仇，成为仙门第一女师尊羽清的入室弟子反而深陷纠葛之恋的故事。虽然是小成本微短剧，《女师尊在上》的造型、美术、特效等完全不输长剧和大片标准，质感满满。从第一集的评论区观众留言可以看到，大多数观众对于该短剧的制作水平赞不绝口。



# 数字赋能助力企业价值创造

作为一家植根中国、面向世界的全球化文化创意企业，完美世界依托“科技+文化”优势，推动数实融合，为产业赋能，让文化为科技创新提供源源不断地动力，让科技赋予文化新的表现形式，促进非遗、文博、科普等传统行业转型升级。

非遗文化是一个国家的灵魂，是中华民族几千年历史沉淀下来的精神瑰宝。随着时代的发展，对非遗的保护，是要我们学会用新

的审美、新的技术去重新审视或重塑传统文化的魅力，用现代化的表达方式，赋予传统文化新的生命力，让非遗文化重新走进年轻人的视野中。

完美世界依托前沿的研发能力、优质文化内容的创作能力，不断探索、挖掘文化产品的正向价值及社会作用，专注打造传统与现代交相辉映的文化产品，致力于向国内外用户奉献富有底蕴的文化精品。

案例

## 新《诛仙》手游联动《千里江山图》数字版，在游戏中感受传世之作

作为一款以国风仙侠为主题的游戏，完美世界游戏旗下新《诛仙》手游一直致力于传承国风之美，在 2022 年 12 月上线的全新版本中，新《诛仙》手游首次联动传世之作《千里江山图》数字版《画游千里江山》，广袤江山、磅礴盛景的大宋山水惊艳现身于仙界之中，给玩家们带来沉浸式体验千里江山画中游的美感与乐趣。

此外，玩家们在墨染青绿的仙界中游历的同时，更可穿越时光，亲历《千里江山图》的绘制过程。玩家将在游戏中收到“画师的信”这一重要活动道具，从而接取联动相关任务，帮助大宋画师王希孟一起绘制《千里江山图》，感受这幅传世之作的大美。



案例

## 《梦幻新诛仙》手游联动京剧《念奴娇》，跨次元演绎国风戏曲盛宴

京剧是第一批国家级非物质文化遗产，作为中国影响最大的戏曲剧种，也成为了国粹代表之一。江苏省京剧院始于 1960 年，曾被文化部评为“国家级重点京剧院团”。

《梦幻新诛仙》手游作为完美世界游戏旗下独特的仙侠题材手游产品，其中蕴藏着丰富的国风底蕴。为了让广大游戏玩家，在游戏中了解历史悠久的戏曲文化，感受传统文化的博大精深，《梦幻新诛仙》手游与江苏省演艺集团京剧院展开合作，联袂演绎跨次元的国风戏曲盛宴。此次联动，《梦幻新诛仙》手游邀请江苏省演艺集团京剧院作为背书及

艺术指导，邀请国家一级作曲、音乐制作人崔安强老师前来谱曲，传统京剧唱腔与现代编曲工艺相得益彰，用年轻人的方式传颂国之瑰宝，孕育一曲“京歌”《念奴娇》。

此外，《梦幻新诛仙》手游项目团队与江苏省演艺集团京剧院合作打造的全新 CG 采用了业内顶尖团队的动捕技术和超高规格音频制作技术，虚拟与现实的碰撞将跨次元的极致打斗呈现于荧幕之上，一招一式尽显中国戏曲的浓厚底蕴，感受“念奴娇”大展巾帼的绝世风姿，咏叹刀马旦的不凡魅力。





## 完美世界电竞开启“非遗计划”，助力竞技精神与传统文化同频共振

完美世界电竞依托深邃广袤的中国非遗文化，在代理的《反恐精英：全球攻势》（CS:GO）国服中以游戏场景为触点，以中国玩家的生活场景为依据，推出“非遗计划——CS:GO 国服探索中国非遗文化之旅”项目，与相关非遗机构进行跨界共创，向全球玩家展示中国非遗文化之美。

## “非遗计划”之秦腔战歌《花脸》

融合中国最古老戏曲之一“秦腔”的 CS:GO 主题战歌《花脸》，于 9 月 14 日正式加入 CS:GO 客户端内，成为自 CS:GO 在 2012 年上线以来首次收录的中文音乐盒。全球五大洲 100 多个国家和地区逾 4000 万 CS:GO 的用户，第一次听到了中国声音的音乐盒，并深度体验了中国非遗文化瑰宝秦腔带来的震撼感。

“非遗计划”之《百炼人生》  
非遗锻刀纪录片

完美世界电竞与中国非遗文化的传承单位龙泉宝剑厂联动，通过龙泉宝剑传统的锻造方式打造了 CS:GO 的爪子刀和骷髅匕首，并拍摄成片。该纪录片让玩家在感悟千锤百炼精神的同时，也感受到中国传统文化的魅力。



秦腔高亢、激越、洒脱，正好契合游戏中的拼杀、搏斗、围攻、智取到胜利的气氛。秦腔、流行音乐与游戏结合，是一次非常合拍的创意。

——国家一级演奏员、陕西省戏曲研究院青年团艺术指导、  
《花脸》曲作者罗新昌



# 使命担当

## 02

构筑安全网络  
新生态



32 夯实更稳健的发展根基  
38 筑牢安全的网络屏障  
44 营造清朗的网络空间



# 夯实更稳健的发展根基

## 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，制定了符合公司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、健康地发展。

企业长期稳定地发展，离不开严格规范的管理制度。完美世界持续优化公司治理体系，加强合规风险防控，树立全员合规意识，为企业防控风险、稳健经营提供重要基石，推动企业实现高质量发展。

### 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。



- 2022年，公司共召开股东大会1次、董事会5次、监事会4次。

姓名	职务	性别	年龄
池宇峰	董事长	男	51
萧泓 (XIAO HONG)	董事兼首席执行官	男	56
鲁晓寅	董事、联席首席执行官兼总裁	男	44
孙子强	独立董事	男	58
王豆豆	独立董事	女	43

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。

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。



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》《独立董事工作制度》《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。

## 强化信息披露

公司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

发展趋势等重要信息公开披露，认真履行信息披露义务，公平地对待所有股东和投资者。

此外，公司连续六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 3.60% 的深市上市公司获此殊荣。



- 2022 年，公司累计发布公告 45 份，其中包括定期报告 4 份。

## 重视投资者管理

公司高度重视投资者管理工作，设立投资者专线电话，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，确保与投资者有效沟通，增进投资者对公司的了解及认同。

2022 年，公司积极与投资者进行线上沟通，安排专人接听投资者咨询电话，累计接听电话 1000 余次，回复投资者互动易平台提

问共计 800 余条，倾听投资者建议，解答投资者疑惑。

2021 年度报告披露后，公司主动召开“2021 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。

## 合理回报投资者

公司立足基本面，综合考虑未来业务发展的需要以及股东合理回报的需求，制定分红方案。在确保公司长远发展的同时，积极以

现金分红的方式充分回馈广大投资者，与全体股东共享公司成长价值，推动公司高质量持续发展。



- 近三年，公司累计分配现金红利 29.1 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。

公司基于相关法律法规及《中国内部审计准则》《企业内部控制应用指引》等行业规则，制定《内部审计章程》，以保证内部审计工作的顺利开展。审计委员会下设置内审风控中心，对公司内部控制、项目运行、信息系统及财务状况等进行独立监督，并根据需要联合业务、财务、法务、信息等部门推动问题整改，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。

## 负责任经营

合规是企业最大的智慧。诚信、公平、遵纪守法是企业开展业务必须谨记和遵守的基本指引。作为一家负责任的企业，完美世界进一步夯实合规管理体系建设，以信息化手段防止腐败、贿赂、

舞弊等行为发生；有序开展合规文化建设活动，厚植合规文化底蕴，夯实合规文化建设根基；通过建立良好的供应商管理体系，引导供应商履行社会责任，为企业高质量发展打下坚实的基础。





强化合规管理能力

为规范全体员工的商业行为和道德准则，完美世界制定总政策《完美世界商业行为和道德守则》，从制度层面为公司反舞弊反商业贿赂工作奠定坚实基础。同时，通过数据化分析项目发现潜在风险点，对审批流程进行改进，持续提升公司在反舞弊反商业贿赂方面的合规管理能力。2022 年，完美世界持续推进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。

秉承对舞弊行为“零容忍”的态度，完美世界建立了完善的内外部举报机制，鼓励第三方合作伙伴和内部员工参与到合规监察体系中，积极举报舞弊问题，以推进公司内、

外部共同抵制腐败、舞弊等违反法律和职业道德的行为，并搭建了包括邮件、电话、接待来访等多渠道举报平台。2022 年，公司共查办舞弊案件 12 件，处理舞弊人员 13 人，起到良好的警示预防作用。

公司重视举报接受、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。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。



厚植合规文化底蕴

“知行合一讲规矩、合规操作促发展”，完美世界积极倡导及维护公司合规文化，2022 年，采用合规宣贯、合规培训、合规考试认证等多种方式向员工普及合规知识，宣传合规文化，增强员工合规意识；开设“合规煎茶君”官方号，聚焦反腐拒贿、资产保护、信息安全、利益冲突等舞弊问题，开展反舞弊宣传工作；以信息安全周为契机，结合反舞弊重点内容，开展“笔墨丹青书正气 文采飞扬

话合规”大型线上接龙互动活动，传递反舞弊理念，助力公司廉正文化建设。

对外，完美世界与全国企业合规委员会和中国阳光诚信联盟及其会员企业开展积极、开放的交流与合作，推进行业法律和合规主题分享，借鉴其他公司优秀合规管理经验，不断完善公司法律合规体系建设。

2022 年

- 员工法律知识培训次数 12 次，总时长 15 小时。
- 发生的反腐败诉讼案件数 0 件。
- 公司员工合规测试参与率为 99%。
- 反腐败培训次数 4 次。
- 员工参加反腐败培训人次 6328 人次。



完善供应商管理

完美世界致力于与供应商建立共赢合作、长期互惠的合作关系，在持续优化采购服务、及时履行付款约定的同时，积极推动供应商提升可持续发展水平。



- 2022 年，执行环境、劳工、道德等方面表现评估的新增供应商数量 622 家。

贯彻执行《完美世界供应商管理制度》《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，在确保采购项目质量的同时最大限度降低采购成本，实现采购质量与资金使用效率的最佳平衡。

规范供应商管理流程

建立反商业贿赂机制

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；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。

供应商引入透明化

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，防止供应商出现串标、围标等违规情况。

评估供应商综合实力

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。

规范供应商履约行为

对履约过程中发现供应商存在不诚信的舞弊行为、产品或服务出现重大过失，将按照《完美世界供应商管理制度》列入黑名单、最高会取消供应商参与公司采购活动的资格。





# 筑牢安全的网络屏障

## 数据安全

公司制定《网络和数据安全管理方针》《数据安全管理制度总则》《数据分类分级指南》《个人信息保护制度》等数据安全管理制度，明确了数据安全保护目的、责任原则、组织职责，并确立了以数据分类分级为基础、覆盖数据全生命周期的安全保护规范，进一步加强数据安全管控和个人信息保护要求。2022 年，公司还成立了由 CEO 领导，法务部、信息安全部、公共安全中心组成的网络与数据安全委员会，统筹开展网络和数据安全工作，确保公司数据安全。

随着网络技术的不断发展，人们对互联网的依赖程度也在不断提高，网络安全问题逐渐成为公众关注的焦点。完美世界高度重视网络安全问题，建立健全网络安全制度，强化内部网络安全防护系统，培育网络安全文化，最大程度捍卫网络时代的用户隐私。

### 数据分类分级

数据分类分级是数据使用管理和安全防护的基础，是数据安全的坚实堡垒。为落实数据安全管理制度，公司开展了用户数据分类分级工作，梳理核心业务数据资产，推动落地敏感数据加密存储、脱敏展示、使用审批等数据安全方案，完成十余个项目的个人信息保护影响评估和数据安全审查工作，确保数据安全风险得到有效控制。

公司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分类分级标准，通过数据分类分级工具对数据资产进行扫描识别，并在数据扫描识别的工作中对标准进行定期优化，以保证各类数据的安全防护措施满足实际需求，为数据安全治理工作打下了基础。



### 数据安全储存与使用

公司制定了《游戏业务数据存储周期政策》《数据备份恢复制度》等制度来明确数据安全存储与使用方面的详细要求，仅在实现服务目的所必须的时间或法律法规

规定的条件下存储用户个人信息，境内收集的用户数据在加密后仅存储于中国境内，同时通过防火墙、权限最小化等访问控制措施，确保数据使用及存储安全。



### 员工办公数据安全

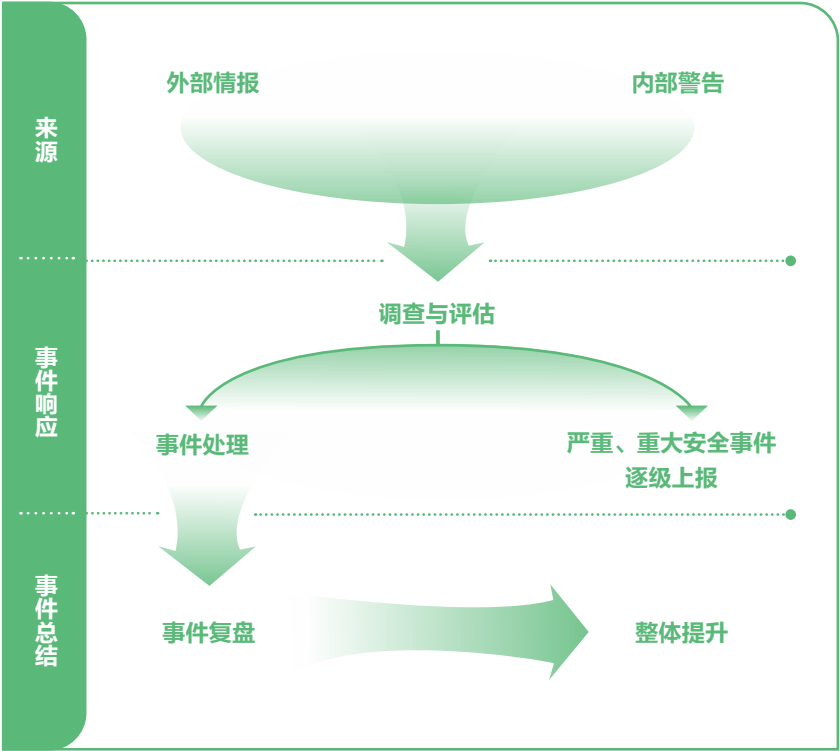
对于公司员工的办公数据安全，公司从网络通信层面、主机设备层面、应用系统层面进行管理，建立了以身份为中心的办公安全

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。



## 安全应急响应

安全应急响应是网络安全工作中不可缺少的环节之一。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》，包括针对拒绝服务攻击、网络入侵及恶意程序、非法信息发布、蠕虫病毒爆发和数据安全事件建立了标准流程。





安全教育与培训

公司制定《信息安全培训管理办法》，将员工安全意识教育培训工作规范化、常态化。同时，公司设立新员工入职培训、安全意识培训、安全技能培训、合规培训、应急演练培训等多项培训，将安全教育覆盖到全体员工，确保安全教育和安全措施的宣贯落实。

2022 年，完美世界举办了“429 首都安全宣传日”“完美世界信息安全宣传周”等多个安全活动，通过线上答题、线下宣传、游戏互动等形式，将安全知识与漫画、游戏相结合，让安全意识深入人心。

信息安全周主题活动，提升员工信息安全意识

2022 年完美世界信息安全周活动以“网络安全，有你才完美”为主题，以“线下宣传 + 线上游戏”的形式，共带来 5 大活动，旨在为员工宣传工作生活中的信息安全知识，提高安全意识。



《安全周答题》

通过随机测试题的方式抽取 20 道测试题，旨在让员工通过答题完成对安全意识的自我检验。

《网络安全筑心间》

通过视频形式展示黑客利用弱口令和钓鱼邮件入侵电脑的过程，场景化的案例能让员工更直观的了解危害，树立安全意识，时时警惕网络上的各种陷阱。

《全员合规意识浓，快来接龙 bu 要怂！》

以“笔墨丹青书正气 文采飞扬话合规”为主题，围绕信息安全、利益冲突、供应商合规、公司资产保护等重点问题，以宣传与接龙游戏相结合的形式开展线上活动，树立全员合规意识，筑牢合规防线。



完美世界信息安全周活动现场

《这样做对么》

通过引导判断正误并给出详细解答的方式，向员工简明呈现了面对个人信息场景时的正确处理方式，促进员工更好保护自己与用户的个人信息。

《全民反诈，完美无诈》

诈骗案件层出不穷，个人信息的泄露、超高的诈骗技巧、脆弱的心理防线都有可能是案件发生的原因。公司借助朝阳网安官方公众号 - 平安北京朝阳，向员工分享反诈知识，提高识骗防骗能力。



除此之外，完美世界电竞发挥在打造虚拟主播方面的运营经验，结合虚拟主播自身的粉丝号召力，与上海市电信网络反诈中心开展合作，成功将虚拟主播与反诈公益项目相结合，打通次元壁，以年轻人喜闻乐见的方式普及反诈知识、宣传反诈意识。

案例

完美世界电竞虚拟主播担当“反诈宣传员”，宣传反诈知识

2022 年，完美世界电竞旗下虚拟主播——古堡龙姬正式担任“上海市反电信网络诈骗中心宣传员”。这是警民合作、创新性的进行反诈骗宣传的积极尝试。此后，古堡龙姬在其 B 站账号发布了一则为此次合作定制的视频，通过诙谐有趣的形式，讲述了一个在年轻人群中十分常见的“游戏账号买卖”诈骗场景。视频中的剧情内容取材自真实网络诈骗案例，分别由完美世界电竞旗下的三位头部虚拟主播“古堡龙姬、永恒娘 Tiny、dodo”进行演绎，引发众多粉丝“一键三连”。

除三大虚拟主播联合投稿外，视频也在中央政法委新闻网站 B 站官方账号《中国长安网》、上海市官方反诈公众号《上海市反电信网络诈骗中心平台》、《警民直通车上海》、《警民直通车闵行》、《刑警 803 上海刑侦发布》等平台，及新浪、腾讯、网易、电脑商报等第三方媒体持续发布。

此次与上海市电信网络反诈中心的合作，率先达成首位虚拟主播与公共公益事业单位的跨次元合作，实现了真正的次元跨越与融合，并带来良好的社会反馈，打开了反诈等公益宣传的新思路。



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。

公司及时跟进法律要求，更新修订《完美世界游戏个人信息保护政策》和与个人信息保护相关的内部制度文件，并优化员工个人信息保护的相关措施；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。

公司积极开展内部培训，定制个人信息保护法律专项培训，面向全员组织“信息安全周”等专项宣贯活动，有效宣贯相关法律法规合规要求。



设立网络与数据安全委员会，升级个人信息保护影响评估流程，开展数据资产摸排和数据安全治理，推进落地数据分类分级，加强敏感数据流转使用的安全保障措施，优化安全技术措施。

公司优化 APP 数据安全合规协同小组工作机制，坚持对上架包体开展 APP 数据合规安全体检工作，建立了第三方 SDK 日常检测机制，定期更新数据合规指引手册，升级检测工具，提升合规安全检测准确度和效率。2022 全年共完成近 20 款 APP 的合规体检、30 多个渠道 SDK 合规检测工作，确保 APP 的合规运营。



# 营造清朗的网络空间

## 网络生态治理

随着互联网的发展，网络平台内容大爆发的同时，也产生了大量不良有害信息，内容安全已经成为互联网生态治理的重要内容。完美世界致力于为用户营造良好绿色的游戏生态环境，通过建立各项规章制度、内容审核机制、便捷举报通道、专项响应机制等长效机制，并针对发布违法违规内容的用户账号设立了分级管理制度，及时遏制网上违规和不良信息蔓延，营造绿色健康的网络环境。

近年来数字内容产业受众越来越广、辐射面越来越大，社会影响力不断增强。作为一家数字文化企业，完美世界始终坚持把社会效益放在首位，在网络生态治理、完善未成年人网络保护体系、强化知识产权保护等方面不断发力，助力营造清朗的网络空间。



### 制定内容管理制度

公司制定关于用户发布内容的审核管理和用户账号信用管理等相关制度或标准等，旨在加强对内容安全的规范管理，以“正向引导，前置预防”为目标，有效保障内容生态健康。

### 人机协同的审核机制

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，反垃圾系统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，以保障产品内 UGC 信息的健康合规。

### 设立便捷举报通道

公司不仅在服务热线、微信客服、网页表单等所有服务渠道设立举报专用通道，还通过在产品内容场景中设置一键举报功能，设立奖励机制引导用户相互监督，7x24 小时人工处理举报信息，为用户营造良好的网络环境。

### 建立专项响应机制

针对网络中突发的不良信息热点，公司建立了完善的应急响应机制，通过关键信息整理、排查部控、实时监控处置、热度追踪分析并调整部署、复盘反馈等措施，守护产品内容安全。

### 防止有害信息传播

在违法有害信息的传播扩散、社会动员功能失控上，公司上下高度重视，在技术层面除对接外部成熟的内容安全商业产品外，还自行开发有害信息检测、过滤系统，此外还有人工审核、巡检机制并对接了业务系统，以自动化和半自动化形式通过后台直接操作和封禁，防止有害信息的扩散。

为积极配合北京市“护苗 2022”专项行动，助力少年儿童健康成长，拒绝有害出版物及信息，完美世界成立“护苗”专项小组，推动项目落实和行动进展，用实际行动创造利于青少年成长成才的网络环境。

## 案例

### 护苗行动，护佑青少年健康成长

2022 年，公司积极开展“护苗 2022”专项行动及“绿书签行动”系列宣传活动。在绿书签专题页面的制作方面，公司精选影视精品内容，将最适合青少年寓教于乐的内容放在专题页面中，主要包含精品电视剧集《神犬小七》等，有效丰富了青少年的课余生活；公司还开设“护苗网络安全系列课堂”，并特别设置五个卡通形象，邀请青少年为自己喜爱的卡通形象进行投票，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。

此外，公司积极响应有关部门号召参加文博会、服贸会等重要行业活动，在各类型活动上展示公司精品内容，有效宣传护苗行动成果，教导青少年积极承担社会责任、热爱中华优秀传统文化，为青少年的健康成长保驾护航。



## 未成年人保护

为保护未成年人权益，促进未成年人健康成长，完美世界严格落实《未成年人保护法》《国家新闻出版署关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》等相关要求，完善未成年人防沉迷系统，为未成年人筑牢沉迷网络“防火墙”。

### 实名认证

游戏产品在账号注册环节实行网络游戏账号实名注册制度，用户均需要使用有效身份信息进行注册，账号注册实名认证环节接入了版署实名信息认证接口，可识别未成年用户。

### 防沉迷系统

游戏产品均已接入防沉迷系统，根据国家防沉迷限制规则，对未成年用户限制游戏登录时间、登录时长以及充值付费等措施，从而有效保护未成年用户健康使用网络游戏产品。



适龄提示

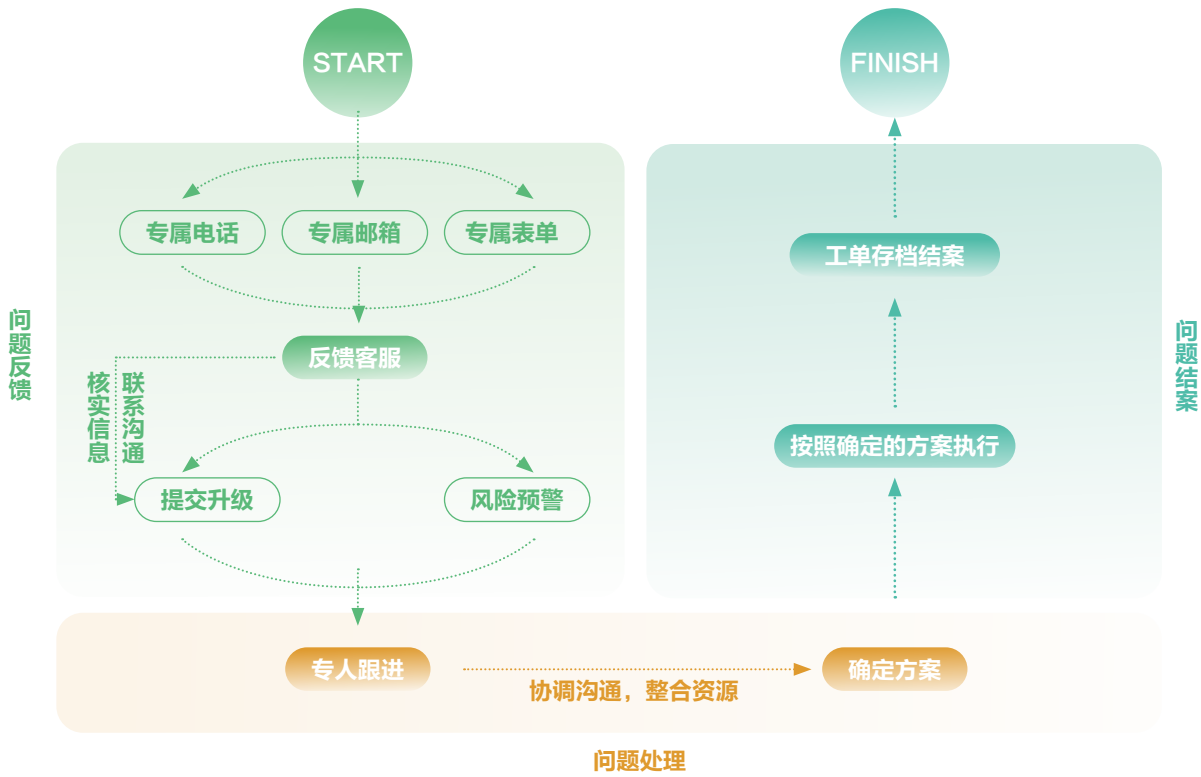
游戏产品在游戏产品界面或官网等显示该款产品适合体验的年龄，提示和引导游戏用户合理体验。游戏产品上线运营前会根据产品主题、内容等评估确定符合体验该产品的年龄。

家长守护

完美世界建立家长监护认证系统，家长可根据实际需求，通过该系统对未成年人账号进行适当管理，包括游戏时长管理、游戏消费管理等。此外，公司将家长监护反馈通道在公司网站进行展示，方便家长联系和反馈，联系通道包括专线电话、专属邮箱、线上表单等。

未成年投诉处理

完美世界高度重视未成年人相关问题，当出现未成年投诉问题接入时，会立即启动预警报备机制，协同相关部门成立专案处理小组，由专业的投诉处理人员进行沟通跟进，充分了解投诉原因，对相关信息数据进行客观分析，协调各方资源，制定解决方案，对投诉案件一跟到底，尽最大能力保护未成年人合法权益，守护未成年人健康成长。



未成年人投诉问题处理流程

知识产权管理

知识产权是公司业务不断进步强大的核心驱动力之一。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。完美世界作为创新驱动型文娱企业，一贯重视知识产权保护。对内，通过专利挖掘与申请、境内外商标注册、作品著作权登记与时间戳存证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通过民事、行政、刑事等程序打击各类侵权行为。

知识产权保护



公司办理的私服案件参与《天网》节目

2022 年，公司在常规的知识产权管理工作之外，还针对重点产品开展了全方位的知识产权保护性布局工作，如匹配产品的目标市场区域在全球范围内有针对性地开展多类别多地域商标确权布局工作、借助技术和法律手段进行综合性版权保护及专利保护等，确保相关业务的顺利推进以及所附着知识产权资产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。

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。2022 年，公司协助警方办理私服、外挂、电信诈骗等违法犯罪案件 13 起，抓捕涉案人数 20 余人，总涉案金额达 1000 余万元，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。

其中，公司办理的一起私服案件参加了 2022 年 9 月 23 日播出的《天网》节目，向社会、用户讲述了私服侵权行为的危害，其不仅会损害玩家的利益，还会给玩家带来信息泄露的风险。



# 心怀 仁义 03

绘就美好生活  
新图景



- 50 打造幸福职场环境
- 57 以爱之名助力共同富裕
- 59 人与自然和谐共生



# 打造幸福职场环境

## 保障员工权益

好的企业文化能够凝聚人心，增强员工的归属感。完美世界秉承以人为本的人才理念，坚持落实员工基本权益保障，倡导平等、包容、自由的职场氛围，以提升员工的幸福感。

完美世界时刻洞察不同代际人才的职场需求，通过多项举措助力人才培养，保障员工身心健康，不断调动员工积极性与创新力，引导员工实现自我价值，从而达到实现公司发展、员工职业成长与个人价值提升双赢的目标。

### 促进平等雇佣

完美世界尊重和维护员工权益，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，严禁在招聘及任用过程中因民族、种族、性别、宗教信仰等个人信息产生歧视行为，保证每一位员工被公平对待。

指标名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
员工总数	人	5665	6272	6061
90 后员工比例	%	52.5	60.8	65.1
80 后员工比例	%	40.2	33.9	31.8
70 后员工比例	%	5.8	4.5	2.7
70 年以前员工比例	%	1.5	0.8	0.4
硕士及以上学历员工比例	%	12.1	11.5	12.0
本科学历员工比例	%	63.6	63.9	64.2
大专及以下学历员工比例	%	24.3	24.6	23.8
女性员工比例	%	33.6	33.6	34.1
高级管理层中女性比例	%	30	30	30
少数民族员工比例	%	5.1	5.3	5.6
残疾人雇佣人数	人	79	122	101
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

### 关爱女性员工

我们尤其关注女性员工的待遇与成长，依据法律法规，保障女性员工合法权益，促进同工同酬，并为女性员工提供专属的福利待遇，包括 3·8 妇女节普发福利、隐私哺乳区域、定制体检套餐等。

此外，公司借助新媒体传播平台，以具有故事性的内容为载体，展示完美世界女性员工的独特风采，激励女性员工敢于突破自我，以此倡导平等开放的组织氛围。



三八妇女节普发福利

公司在职工 100% 享有产假 / 陪产假。2022 年，共有 225 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 112 人，申请产假的女性员工 113 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。



母婴室

### 完善福利体系

公司为员工提供具有市场竞争力的社会保险福利。除法定要求的五险一金外，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，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，解决员工的后顾之忧。

此外，为缓解员工购房压力，体现公司人文关怀，完美世界审议通过《关于为公司员工提供购房借款的议案》，为员工提供购房借款，借款总额度不超过 1.5 亿元。截至 2022 年底，公司已向 64 名员工提供购房借款 3320 万元，帮助员工家庭真正实现“安居乐业”。

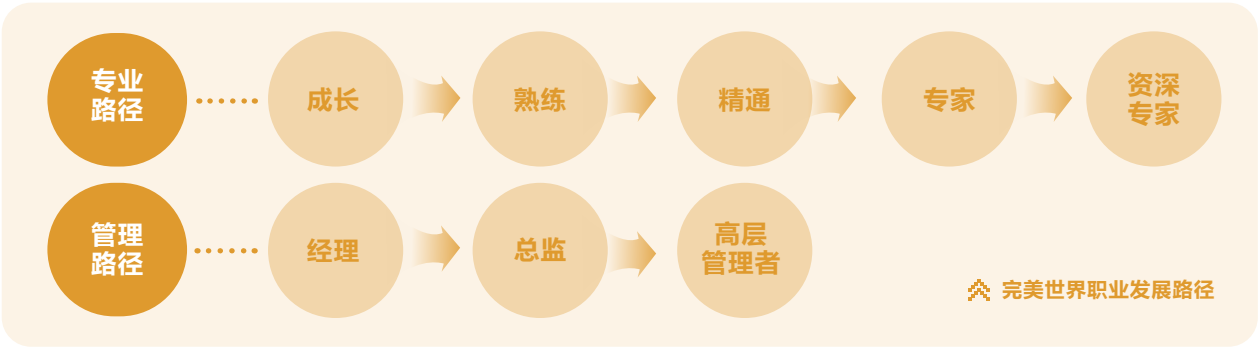
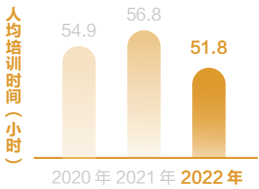
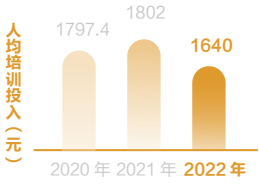
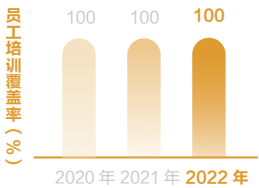
### 推进民主管理

受益于“追求本质、真实直接”的企业文化 DNA 的长期浸染，完美世界建立了平等民主的沟通机制，如 OA、内部沟通软件、CEO 信箱、员工投诉专用信箱等，员工通过线上、线下渠道发表意见和建议，及时促进企业管理水平提升，为员工营造直接、平等、开放的企业文化氛围。此外，完美世界成立工会组织，建立并完善职工代表大会制度，充分听取员工的意见，切实维护员工的合法权益。



关注员工成长

作为一家创意型企业，人才是推动公司实现跨越式发展的关键所在。完美世界始终坚守“以人为本”的用人理念，持续通过“内部培养+外部引进”的方式完善人才梯队，制定了吸引人才、关怀人才、激励人才、考核人才的一整套完备机制，并根据市场环境变化，动态调整优化，最大程度激励员工发挥最大价值，与公司共同成长与发展。



开展人才培养

完美世界是一家重视学习、重视员工发展的公司，根据战略发展、业务需要，以及员工的能力与需求，通过各种形式向员工提供各类专业培训和通用能力培训，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。2022 年，人均完成 51.8 小时学习，课堂培训全年累计 1536 门，视频课程库达 605 门，平均满意度达 96.7%，各类培训与活动，助力公司内部经验传承与能力提升。



畅通发展通道

在员工职业发展方面，完美世界秉持“透明、公平、发展”的原则，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，致力于让每一位员工都能“在完美世界，拥有完美前程”。

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，并为各职业路径匹配任职资格标准，指引员工职业发展。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。从 2022 年开始，于 10-11 月增加一次晋升窗口期，以满足年轻员工成长速度快、需要及时认可的发展诉求。

公司继续推进新员工“登陆计划”，通过新入职员工与其直接主管配合完成一个个由浅入深的工作或团队任务，以达到帮助新人快速融入团队，找准个人定位，完成工作状态过渡的目的，顺利成为“完美人”。

增强人才激励

自 2012 年起，完美世界工会联合会、企业文化发展中心便在公司内部联合发起“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、员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，希望借助标杆员工的正能量，持续推动公司可持续健康发展。至今，已有 120 名员工获得“正能量先锋”称号。

完美正能量主视觉



此外，为进一步激发员工的创新能力与创造热情，探索游戏的多种可能性，完美世界于 2022 年开展了首届员工创意设计大赛，旨在通过游戏的创意制作过程及作品产出，持续提升组织文化的活力，为员工提供更好的自我展示平台，打造属于完美人自己的赛事。此次大赛共投入资金 55.78 万元，共有 74 支队伍、近 600 名员工参赛，参赛者创作心得 OA 交流贴浏览量超 8000 人次。



首届员工创意设计大赛



## 守护身心健康

身心健康是努力工作、实现幸福的前提。企业员工只有具备健康的身心状态，才能更有效地完成工作挑战，推动公司实现长远发展。为提升员工身心健康水平，完美世界开展了一系列适应员工需求、保障员工健康的措施，防范员工健康风险，切实保障员工身心健康，为公司发展提供坚强持续的人才动力支撑。

### 防疫常态化管控

完美世界坚持从严落实常态化防控举措，筑牢防控屏障。2022 年，北京再次面临新冠防控的紧要时刻，完美世界迅速反应，启动应急机制，妥善处置各类防疫问题、安全转移疑似密接人员、积极配合街道进行流行病学调查，把防疫工作落到实处，有效降低了传播风险，切实保障员工健康安全和企业正常运转。同时，完美世界工会联合会设立专项资金用于应急物资采购和防疫慰问等，保障员工日常所需的防疫物资。

### 营造安全工作环境

完美世界始终将员工的安全放在第一位，制定《公司安全管理制度》《防范措施及应急预案》等规章制度，规范和管理员工安全问题。针对员工在工作场所涉及到的各类突发事件，公司高度重视，通过强化责任意识，细化措施，完善方案，统筹资源，整合力量，探索出切实可行的管理体制和信息报送机制以确保员工健康与生命安全，公司正常运营。

在安全教育与培训方面，公司为避免特殊时期的线下聚集培训，充分利用办公楼宇内的显示屏及宣传栏开展宣传，使员工利用碎片化的时间学习安全防范知识。此外，针对物业人员流动性高的特点，公司适时对其进行安全教育与实操培训，有效提升员工的安全意识和素质。



✦ 为一线防疫员工准备的防疫物资

### 提升身体素质

为保障员工身体健康、提升员工身体素质，完美世界特设健身房，并先后成立羽毛球、台球、射箭、跑步、舞蹈等多个健身俱乐部，定期开展健身活动，让员工在工作之余强身健体。此外，完美世界还定期邀请专业老师为员工开设八段锦长寿操系列课程，帮助员工疏解颈椎、腰椎不适等健康问题。截至 2022 年底，已开展 14 期课程，超 300 名员工参与。



### 呵护心理健康

为缓解员工日益多发的“职场焦虑”，完美世界与中科院心理研究所协作开展“EAP- 完美生活教练室”项目。该项目通过一对一、面对面的心理咨询，帮助员工疏解心理压力。根据员工匿名反馈，EAP 项目整体效果满意度超过 95%。2022 年，完美世界为上海员工特设 EAP 心理咨询绿色通道，提供专业心理咨询服务，及时了解当地员工的心理状态，防范可能出现的心理危机事件。2022 年，共开展 EAP 心理咨询 64 场，累计咨询 181 人次，咨询时长为 250 小时。

此外，完美世界也在不断寻求当下流行的方式，帮助员工纾解日常工作与生活中的心理压力。2022 年，完美世界打造了一项“户外团建 + 正念冥想”的全新活动——“愈见·完美”，通过每期设置不同的心理健康主题，如亲密关系、沟通社交等，帮助员工疏解日常的心理压力，释放负面情绪，以积极良好的状态投入工作与生活。



● 全年采购 49 万只防疫口罩；

● 向一线防疫员工及公司宿舍居家办公的员工送上 263 份防疫慰问包；

● 为驻守公司的员工提供了睡袋、牛奶等物资，并准备 500 套防疫隔离包、200 套防护服，以备驻守员工应急使用。





完美金秋·摄影世界摄影活动

## 平衡工作与生活

为平衡员工的工作与生活，完美世界在妇女节、中秋节等节日到来之际，组织员工参与系列精彩纷呈的节日活动。同时，公司还为员工组织了第十四届大型联谊主题派对活动、“摄影世界”等活动，进一步提升员工的归属感和团队凝聚力。



第十四届大型联谊主题派对活动



中秋 DIY 花灯活动



中秋汉服猜灯谜活动

## 体现人文关怀

为进一步提升员工的安全感、归属感和幸福感，完美世界建立完善的员工关爱体系，强化员工关怀保障。员工关怀保障体系分为定期体检、员工帮扶和特殊员工呵护三个方面。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2022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99.4万元，惠及95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34.6万元/716人次，发放生育礼金约为19.1万元/665人次，发放近亲属去世慰问金约为4.7万元/93人次，发放住院护工慰问金共8500元。

## 以爱之名 助力共同富裕

完美世界坚持向善而为，自觉承担企业社会责任，持续深耕乡村教育、消费帮扶等民生项目，以实际行动践行公益慈善事业，助力共同富裕。

### 推进乡村振兴

完美世界积极响应国家乡村振兴战略，以教育公益为方向，持续多年与云南山区学校保持双向沟通，通过开展奖学金资助、物资捐助等系列帮扶措施，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。

#### 成长奖学金， 助力乡村学生圆梦

2022年7月，完美世界员工公益基金举办了第五届完美世界员工公益跳蚤市场，共筹得善款9万余元，所有善款全部用于完美世界成长奖学金项目。该项目旨在鼓励那些成绩优异、具有上进心的学生，自2018年成立以来，已有50人次品学兼优的学生获此奖学金。



第五届完美世界员工公益跳蚤市场现场



“有你才完美”首届作文大赛评审现场

#### 作文大赛， 用文字书写精彩

2022年6月，完美世界工会联合会、完美世界员工公益基金联合云南省红河州沙依坡小学开展了“有你才完美”首届作文大赛，旨在激发学生们的写作热情，提高学生们的写作表达能力，鼓励他们用最真实的文字记录生活。此次活动共收到参赛作品20篇，学生们用真实的笔触记录了家乡四季的美景，以及身边发生的感人故事，最终9篇作文的写作者获得等级证书及奖品。



## 跨越千里， 与乡村学生“空中”共读一本书

为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，2022 年 10-11 月，完美世界员工公益基金携手员工读书俱乐部，针对云南省沙依坡乡中心小学阅读社团，开展“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。

此外，完美世界工会联合会分别与内蒙古科右前旗乌兰毛都小学、巴日嘎斯台中学两所学校建立了乡村振兴帮扶链接，开展“喜迎二十大，点亮航天梦”航天知识竞赛、“童画中国·筑梦未来”绘画比赛活动，为巴日嘎斯台中学提供了两台天文望远镜及 200 余份生活、学习用品，为乌兰毛都小学提供了 85 份学习用品和 60 份美育教材作为活动奖品，以实际行动传递爱心与温暖，助力教育事业与乡村振兴建设。



“有爱才完美—  
线上阅读营”活动启动仪式



“喜迎二十大，点亮航天梦”  
航天知识竞赛  
颁奖仪式



中秋佳节为员工设置“暖  
心驿站”，员工可品尝  
乡村农副产品

## 助力消费帮扶

完美世界采取“以购代捐”的精准帮扶模式，通过购买内蒙古科右前旗科尔沁镇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。

# 人与自然 和谐共生

随着中国在碳达峰、碳中和等一系列应对全球气候变化的举措，完美世界主动肩负可持续发展的使命，密切关注国家应对气候变化的政策和行动，积极探索低碳发展新模式，协力构建人与自然和谐相处的地球家园。

## 优化数据中心

为加快绿色数据中心建设，完美世界着力提升数据中心节能降耗能力，多举措降低能源损耗、提升设备效能，同时依托公司内部

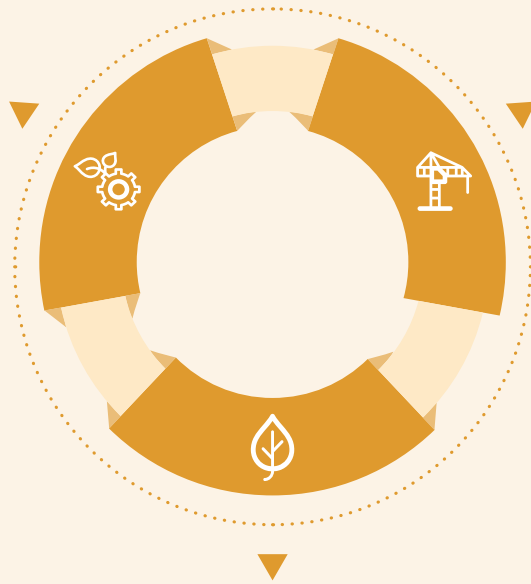
平台完善生命周期管理流程，致力于建设绿色、高效的数据中心，为实现碳达峰、碳中和目标贡献力量。

### 服务器迁移上云， 减少企业碳排放

公司根据自建数据中心使用情况，逐步迁移自用服务器上云，在减少能源成本和资源使用的基础上，有助于减少企业碳排放。截至 2022 年底，公司已累计迁移 312 台服务器上云，关闭自建机房 200 多台服务器。

### 建设高效机房， 降低企业能耗

在数据中心机房建设上，公司以缩减规模、优化模块化机房使用率为主要方向。在服务器上云、机房负载下降后，数据中心各项动能设备及时调整相应的输出功率，关闭多余的负载设备，有效降低企业能耗。2022 年，公司数据中心平均 PUE 为 1.4，最低 PUE 达 1.25。



### 完善服务器管理，助力实现绿循环

公司逐步完善在用服务器的生命周期管理流程，从服务器使用申请至服务器回收进行全流程监控和管理，及时监控服务器使用状态，针对服务器使用状态进行快速决

策，优化服务器使用效率，避免资源浪费。此外，公司与相关供应商达成回收合作，对于企业老旧高能耗服务器及相关配件进行合理回收，助力资产实现绿循环。



践行低碳运营

完美世界始终践行绿色发展理念，积极组织开展形式多样、内容丰富的环保活动，并加强环保宣传引导，培养员工节约资源、保护环境

护环境的意识，传递绿色、低碳、可持续的办公理念，从而打造绿色的职场环境。

完美世界低碳行动

电梯错峰

每天早晚高峰时段分单双层运行，提高电梯运行效率，降低电梯能耗。

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。

无纸化办公

利用现代化信息手段，减少纸张使用。

双面打印

鼓励员工双面打印，减少纸张浪费。

远程会议

通过集群软件，开展视频会议及培训，减少资源利用。

垃圾分类

在各楼层设置分类垃圾桶，有效避免垃圾混装；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。

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。

倡导绿色环保

作为一家具有高度社会责任感的

企业，完美世界以宣传环保理念、开展环保实践为已任，通过开展“植得·完美”系列环保活动、“自然与我 完美同行”生物多样性活动等项目，以企业之力，传递生态文明理念，助力“双碳”战略。

“植得·完美”为地球添一抹绿

完美世界于 2021 年启动“植得·完美”系列环保项目，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“3060”双碳目标的实现。

2022 年 4 月，完美世界工会联合会组织近百名员工来到八达岭碳汇示范林开展第三站“植得·完美”志愿植树活动。员工从挖坑、栽植、回土到浇水，按照植树的一道道工序，亲身参与种植一棵棵白皮松和黄栌，为构筑京北绿色生态屏障添一份力，用实际行动守护绿色星球。



寓教于乐，让环保理念入童心

2022 年 6 月，完美世界工会联合会发动员工自主创作以“环境保护”“生物多样性”等为主题的益智类桌游，并作为“6·1 儿童节”福利发放给员工。桌游中的故事主线围绕空气污染保护、原油泄露、湿地生态系统、物种多样性等诸多内容，旨在通过寓教于乐的方式，给予孩子们正确的价值观指引、前沿的环保知识科普，帮助孩子们从小树立节约能源、保护环境

关注生物多样性，让美好生态触手可及



为全面践行“绿水青山就是金山银山”的理念，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，促进人与自然和谐共处，完美世界于 2022 年 11 月正式启动“自然与我 完美同行”生物多样性员工志愿活动，通过邀请专业讲师帮助在生物多样性领域感兴趣的员工及志愿者，从最初的知道生物多样性这个议题、构建生物多样性的认知学习、利用五感对于自然生态的沉浸式感知学习，最后促进员工及志愿者从学习者到帮助者再到传播者的身份转化，从而引导越来越多的公众关注生物多样性议题，并为保护生物多样性出一份力。



### 未来展望

2022 年是全面落实“十四五”规划的关键之年，也是第二个百年奋斗目标的开局之年。在这一年里，完美世界在践行可持续发展战略、履行社会责任方面取得了丰硕的成果，为未来的可持续发展工作奠定了坚实的基础。我们深谙实现可持续发展绝非一日之功，只有践行长期主义，才能真正实现基业长青。

展望 2023，我们保持热爱，继续前行。我们将持续践行“推动数实融合，共创社会价值”的战略，继续发挥标杆力量，积极承担社会责任，助力企业实现可持续发展，创造更多社会价值。

### 附录

#### 关键绩效表

类别	指标	单位	2020	2021	2022
市场绩效	营业收入	万元	1,022,476.72	851,799.81	767,040.22
	归属于上市公司股东的净利润	万元	154,850.34	36,915.40	137,718.72
	游戏业务收入	万元	924,976.25	742,115.36	724,246.80
	影视业务收入	万元	93,520.65	95,239.66	32,065.42
	境内收入	万元	852,056.76	741,091.91	674,331.70
	境外收入	万元	170,419.95	110,707.90	92,708.52
	研发人员数量	人	3,739	4,255	4,223
	研发投入金额	万元	178,309.46	239,678.49	244,125.69
	新增专利数量	件	325	411	147
	客户诉求解决率	%	100	100	100
社会绩效	客户满意度	%	93	93	94
	员工总数	人	5,665	6,272	6,061
	90 后员工比例	%	52.5	60.8	65.1
	80 后员工比例	%	40.2	33.9	31.8
	70 后员工比例	%	5.8	4.5	2.7
	70 年以前员工比例	%	1.5	0.8	0.4
	硕士及以上学历员工比例	%	12.1	11.5	12.0
	本科学历员工比例	%	63.6	63.9	64.2
	大专及以下学历员工比例	%	24.3	24.6	23.8
	女性员工比例	%	33.6	33.6	34.1
	高级管理层中女性比例	%	30	30	30
	少数民族员工比例	%	5.1	5.3	5.6
	残疾人雇佣人数	人	79	122	101
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
环境绩效	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	人均培训投入	元	1,797.4	1,802	1,640
	人均培训时间	小时	54.9	56.8	51.8
	年度用电量 *	千瓦时	14,352,428	16,192,234	17,176,481
	水资源消耗量	立方米	87,140	93,704	81,233

\* 年度用电量：2021 年北京地区员工陆续搬入望京新办公大楼，遂 2021 年数据不具有可比性。



附录

指标索引

GRI 标准	指标名称	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	37
2-7	员工	50-56
治理		
2-9	治理架构和组成	32-34
2-10	最高治理机构的提名和遴选	32-34
2-11	最高治理机构的主席	32-34
2-12	在管理影响方面最高治理机构的监督作用	32-34
2-13	为管理影响的责任授权	32-34
2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	8-9
2-16	重要关切问题的沟通	32-34
2-17	最高治理机构的共同知识	8-11
2-18	对最高治理机构的绩效评估	33
2-19	薪酬政策	33
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	8-11
2-23	政策承诺	50-56
2-24	融合政策承诺	35-37
2-26	寻求建议和提出关切的机制	35-37
2-27	遵循法律法规	32-37
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	10
GRI 3: 实质性议题		
3-1	确定实质性议题的过程	11
3-2	实质性议题清单	11
GRI 201: 经济绩效		
3-3	实质性议题的管理	32-35
G201-1	直接生产和分配的经济价值	63
GRI202: 市场表现		
3-1	确定实质性议题的过程	50-51
GRI 203: 间接经济影响		
3-3	实质性议题的管理	57-58
G203-1	基础设施投资和支持性服务	57-58
G203-2	重大间接经济影响	57-58

GRI 标准	指标名称	披露位置
GRI 204: 采购实践		
3-3	实质性议题的管理	37
GRI 205: 反腐败		
3-3	实质性议题的管理	35-37
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	36
G205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	36
GRI 206: 反竞争行为		
3-3	实质性议题的管理	47
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	47
GRI 302: 能源		
3-3	实质性议题的管理	59-61
G302-1	组织内部的能源消耗量	59-61;63
G302-3	能源强度	59-61;63
G302-4	减少能源消耗量	59-61
G302-5	降低产品及服务中的能源需求	59-61
GRI 303: 水资源和污水		
3-3	实质性议题的管理	60
G303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	60
G303-3	取水	60
G303-5	耗水	63
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	37
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	37
GRI 401: 雇佣		
3-3	实质性议题的管理	50-56
G401-1	新进员工和员工流动率	50
G401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	50-51
G401-3	育儿假	51
GRI 403: 职业健康与安全		
3-3	实质性议题的管理	54-55
G403-1	职业健康安全管理体系	54-55
G403-3	职业健康服务	54-55
G403-5	工作者职业健康安全培训	54
G403-6	促进工作者健康	54-55
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	54-55
G403-10	工作相关的健康问题	54-55



GRI 标准	指标名称	披露位置
GRI 404: 培训与教育		
3-3	实质性议题的管理	52
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	52
G404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	52
GRI 405: 多元化与平等机会		
3-3	实质性议题的管理	50-51
G405-1	治理机构与员工多样性	50-51
GRI 406: 反歧视		
3-3	实质性议题的管理	50-51
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	50-51
GRI 413: 当地社区		
3-3	实质性议题的管理	57-58
G413-1	由当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	57-58
GRI 414: 供应商社会评估		
3-3	实质性议题的管理	37
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	37
GRI 416: 客户健康与安全		
3-3	实质性议题的管理	38-47
GRI 417: 营销与标识		
3-3	实质性议题的管理	44-47
GRI 418: 客户隐私		
3-3	实质性议题的管理	43

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 and 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@pwr.com