

2018 年度
完美世界
企业社会责任报告

2018 年度完美世界企业社会责任报告

完美世界
PERFECT WORLD



报告 编制

报告范围

本报告的时间跨度为 2018 年 1 月 1 日 -2018 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“完美世界控股集团”和“完美世界股份公司”为主体，报告中的“集团”指的是“完美世界控股集团”；报告中的“完美世界”、“公司”，则指的是“完美世界股份公司”。

报告发布周期

完美世界控股集团社会责任报告为年度报告，发布周期为一年。

历年报告

本报告是完美世界发布的第三本企业社会责任年度报告。完美世界分别于 2017 年、2018 年连续发布两本社会责任报告。



报告编写标准

本报告的撰写参考了中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南 4.0》、全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告指南 (G4)。

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: 010-57801132
地址: 北京市朝阳区北苑路 86 号完美世界大厦

目录

01 报告编制

04 领导致辞

64 未来展望

65 附录

08 关于我们

08 公司概况

09 发展历程

10 公司治理



12 责任管理

12 责任战略

13 责任治理

14 责任沟通

15 关键议题识别



16 独特 DNA，塑造价值核心

18 创新驱动

26 文化自信

38 员工关怀

48 公益慈善



54 行稳致远，实现稳定发展

56 党工共建

58 诚信经营

60 客户管理

63 网络安全



领导致辞

作为一家文创企业，完美世界自成立起就致力于创造幸福、传播快乐。一方面，完美世界积极响应党和政府的政策指导和号召，打造充满时代正能量的教育、影视、游戏等文化产品，为全球受众带来丰富多样的文娱体验。另一方面，完美世界通过创新激励机制、完善员工福利等举措提升员工归属感、成就感和幸福感。此外，完美世界还鼓励并扶持创业者，为社会发展贡献自己的价值。这些都是完美世界不断追求的目标，也是我们最重要的责任。



完美世界控股集团董事长
完美世界股份有限公司董事长

池宇峰

一个有企业社会责任感的文化企业应该有怎样的担当？我觉得，其一，做健康、有意义的产品。作为文化内容的生产者，完美世界一直坚持精品化发展战略，为用户带来具有丰富中国传统文化内涵的精品内容。其二，坚持社会效益优先与文化自信。完美世界通过一系列优秀文化产品和对社会公益的投入，传播中国文化精粹，弘扬社会正能量。承担社会责任与促进公司发展相辅相成。只有砥砺前行，我们才能更好地践行承担社会责任的企业公民。



完美世界控股集团副董事长
完美世界股份有限公司 CEO

萧泓

文化产业，内容是一切的灵魂。作为一家以内容为核心输出的影视公司，完美世界影视“坚持用温暖、光明、正能量的作品去鼓舞人心，服务人民，与时代精神琴瑟合鸣”。这是完美世界影视的初心和使命，也是完美世界影视践行企业社会责任的核心要义。正是这份薪火相传的初心使完美世界影视在十余年的实践中持续地、稳定地制作出百姓喜闻乐见的时代精品。未来，完美世界影视将一如既往地传颂时代之音，弘扬家国之爱，记录百姓之声。



完美世界股份有限公司联席 CEO
完美世界影视董事长兼 CEO

廉洁

我们的企业文化非常强调一点，就是惟精惟一。作为游戏开发者，我们必须把全部精力和最深的热情投入产品，专注于研发，专注于内容打造。只有这样，我们才能赢得更多用户的青睐，企业才能获得更持久的市场竞争力，从而更好地回馈社会，履行我们对社会的责任。此外，我们还需将中国优秀传统文化融入游戏中，这样不仅可以丰富游戏的文化内涵，而且能带给用户文化认同感，这也是我们的使命和情怀。



完美世界股份有限公司总裁
完美世界游戏 CEO

鲁晓寅

关于我们

公司概况

完美世界控股集团是全球领先的文化娱乐产业集团。长期以来，完美世界控股集团旗下产品遍布美、欧、亚等全球 100 多个国家和地区；在北京、香港、上海、重庆、成都、珠海、广州等地设有分支机构，以及美国、荷兰、法国、韩国、日本等地区设有 20 多个海外分支机构。目前，完美世界控股集团拥有影视、游戏、电竞、院线、动画、文学、传媒、教育等业务板块。

其中，完美世界股份有限公司（简称“完美世界”）为集团旗下上市公司，涵盖完美世界影视、完美世界游戏和完美世界电竞三大业务板块。完美世界自 2011 年至 2019 年，8 次被认定为中国文化企业 30 强，并获评 2011-2012 年度、2013-2014 年度、2015-2016 年度、2017-2018 年度国家文化出口重点企业。2016 年，完美世界荣获最具社会责任上市公司奖。2017 年，完美世界荣获 2016-2017 年度中国最受尊敬企业。2018 年，完美世界获得“中国游戏社会责任企业典范奖”。

完美世界控股集团

影视 游戏 电竞 院线 动画 文学 传媒 教育

完美世界
A 股上市公司

发展历程



公司治理

守法合规

完善体系建设。完美世界不断完善合规管理体系建设，积极推进以信息化手段来完善合规管理。通过上线合规审批、建立利益冲突披露系统、开展合规培训、建立全员合规测试系统等方式，提高全体员工的守法合规意识，促进公司合规经营。

开展合规培训。完美世界通过线上、线下两种途径，对员工进行合规培训。2018年，完美世界全员面对面合规培训30余场次，逾3000人参加，受到员工广泛好评。并通过“看视频回答问题”的方式，开展线上员工合规培训，在线测试完成率为90%以上。

促进合规交流。完美世界加入全国企业合规委员会和中国阳光诚信联盟，积极推进与各企业之间的合规交流，完善公司合规建设。

加强技术支持。完美世界法务部通过总结归纳合同流程规律、调研业务部门期望诉求，并配合信息技术开发部门，自主研发了“合同审核及数据分析系统”，系统围绕审核效率、审核质量、大数据分析三大要素，致力于提高法务部门和业务团队的协同水平和工作效率，该系统已于2019年4月在所有游戏业务部门铺开使用。



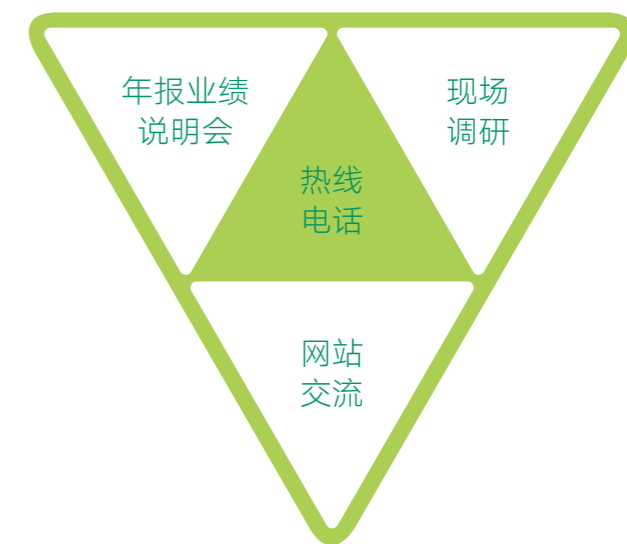
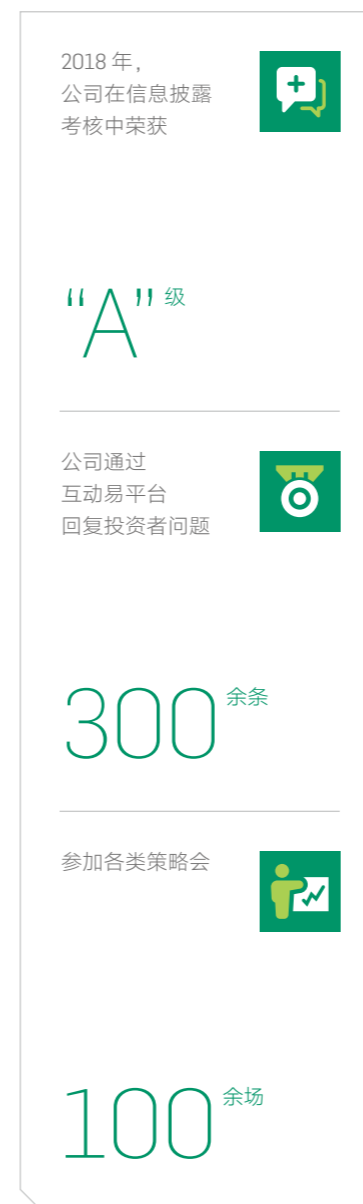
投资者关系

完美世界积极响应政策号召，认真学习、落实证监会、深圳证券交易所等监管机构发布及修订的法律法规和指导文件，积极组织包括董事、监事及高级管理人员在内的相关人员进行深入研读、学习，不断提升公司规范运作水平。

完美世界在信息披露中坚持“真实、准确、完整、公平、及时”的原则，认真履行信息披露义务，公平对待所有股东和投资者。2018年，公司在信息披露考核中荣获“A”级最高评级。

完美世界始终重视与投资者之间的沟通。通过年报业绩说明会、现场调研、热线电话、网站交流等多种渠道与投资者保持良好的互动。2018年，公司通过互动易平台回复投资者问题300余条，参加各类策略会100余场，在年报发布后及时召开业绩说明会接待投资者，并积极配合投资者的现场调研，为投资者及时了解公司战略布局、发展方向及业务进展提供了通畅的渠道。

此外，完美世界在深耕主业、巩固核心优势的同时，深化文化娱乐领域的布局，持续提升业绩，结合稳定的现金分红政策，积极回报投资者。



投资者沟通平台

责任管理

责任战略

完美世界在其企业社会责任实践中，在与利益相关方的沟通和交往中，逐渐形成了“一个核心、四个支撑点”的企业社会责任理念。“一个核心”指的是“创造快乐、传播文化、成就梦想”，这是完美世界践行企业社会责任的初心，表示其将通过做自己擅长的事、发挥作为一家文创企业的优势，形成有特色的企业

社会责任实践。“四个支撑点”则是“产品创新、文化传播、员工发展、社会公益”，这四个着力点在帮助完美世界更好地发挥核心优势的同时，顾及更多利益相关方，扩展其社会责任实践的边界。由此，完美世界企业社会责任管理模型逐渐形成，既指导着其社会责任实践，又通过实践不断完善其科学的管理。

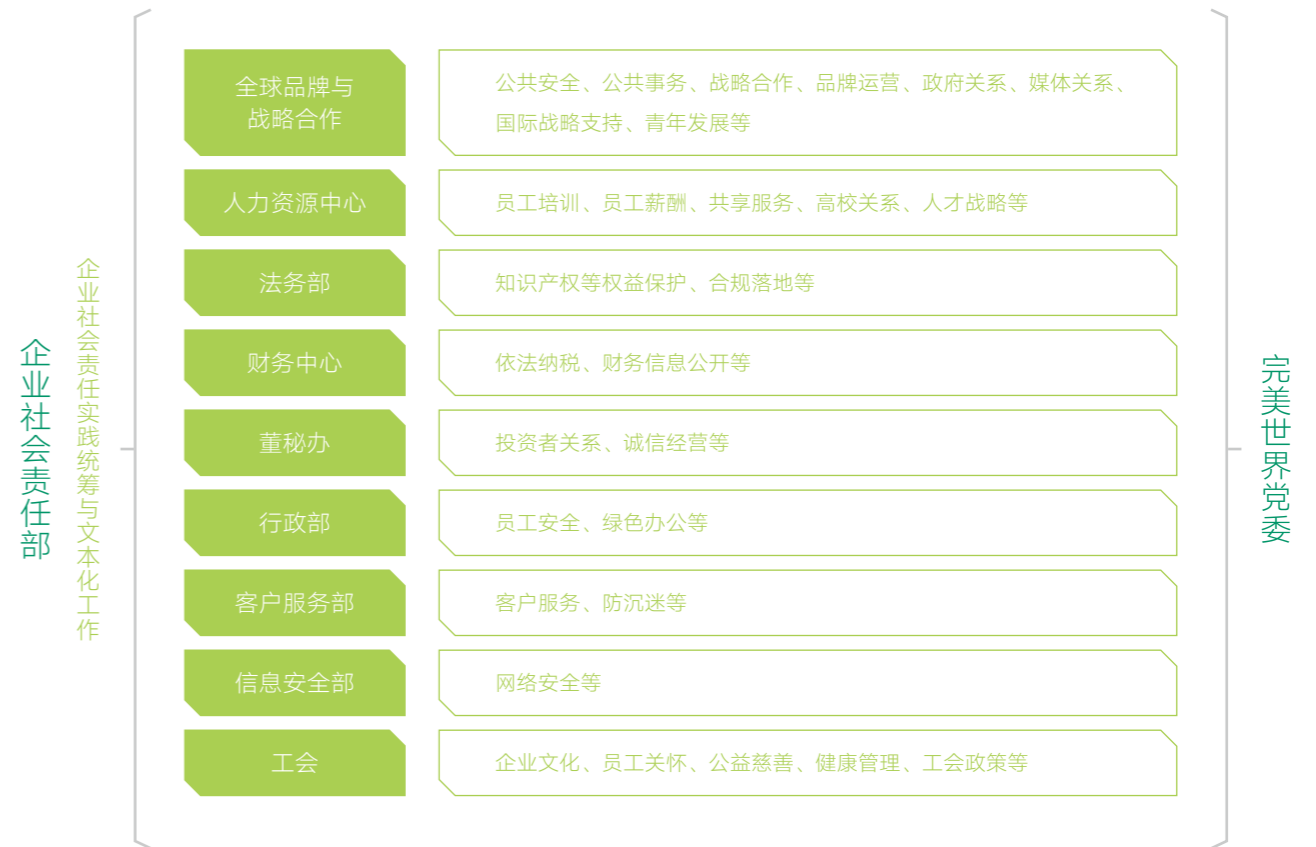


完美世界企业社会责任管理模型

责任治理

完美世界设立专门的企业社会责任部，负责企业社会责任实践的统筹协调和文本化工作，与党委、工会、全球品牌与战略合作、人力资源中心、法务部、财务中心、董秘办、行政部、客户服务部、信息安全部等密切合作，完成企业社会责任工作的相关实践。

2018年，完美世界正式成立了企业社会责任（CSR）推进委员会，从组织架构上助推社会责任管理的完善，促进了社会责任组织的系统化、管理的常态化。这也显示了完美世界将企业社会责任管理提升到公司战略高度，并将社会责任融入日常经营之中的决心。



完美世界 CSR 协作机制

责任沟通

通过利益相关方的界定，完美世界明确了自身的企业社会责任边界，通过不断扩展的多种渠道，积极了

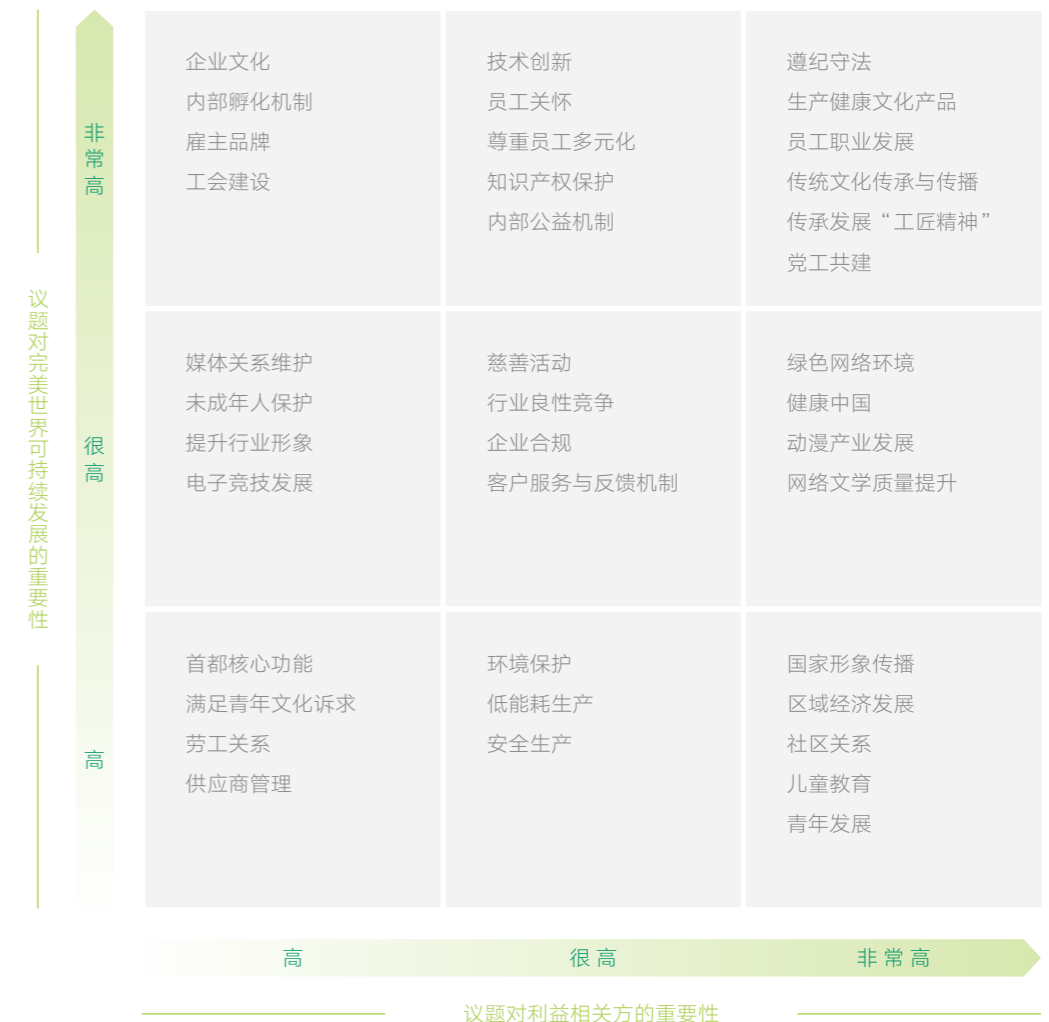
解利益相关方的诉求，并针对利益相关方对完美世界的期望，采取相应的回应。

关键议题识别

完美世界将实质性作为核心议题的识别要点，通过遵循国家政策的宏观指引，分析行业发展趋势，了解利益相关方的关注与诉求，依据产品性质和受众特征，使用实质性识

别矩阵工具，以“议题对利益相关方的重要性”和“议题对完美世界可持续发展的重要性”为轴，界定完美世界企业社会责任的核心议题。

利益相关方	对公司的期望	沟通渠道	完美世界的回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> 依法经营 创造就业 共建健康网络环境 优秀文化产品生产 助力精神文明建设 	<ul style="list-style-type: none"> 参加会议 学习与交流 汇报上报 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持文艺创作的原则，优秀影视、游戏产品等屡获主流奖项 依法纳税 遵守国家政策和行业法律法规 参与网络空间治理，以绿色理念制作文化产品
投资者	<ul style="list-style-type: none"> 投资回报 信息公开与透明 	<ul style="list-style-type: none"> 会议与汇报 公开公司财报与报告 	<ul style="list-style-type: none"> 平衡风险与收益 诚信经营
受众	<ul style="list-style-type: none"> 优质产品 关怀与服务 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务体系 客户投诉机制 	<ul style="list-style-type: none"> 展开沟通与对话，完善客户服务体系，提升客服素质，在集团上下建立受众声音聆听渠道，让受众参与到产品制作中 提升产品内容质量和技术水平 防沉迷、安全系统搭建，保护受众身体健康和财产安全
员工	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 职业发展 认同感和归属感 	<ul style="list-style-type: none"> 工会工作 合理化建议 内部信息公开 	<ul style="list-style-type: none"> 完善的薪酬福利制度 职业规划与培训 企业文化和工会关怀，建立员工健康管理模型、幸福企业模型，保证工作的全面有序进行
社区	<ul style="list-style-type: none"> 公益投入 环境保护 情感维系 	<ul style="list-style-type: none"> 社区公益活动 公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色发展 助力社区经济转型升级
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 共同发展 资源共享 行业创新与进步 	<ul style="list-style-type: none"> 合同与合作协议 项目合作 研讨会、交流参观 	<ul style="list-style-type: none"> 规范供应商准入与管理办法，进行供应商合规培训 合同履行，诚信经营 平等互利的意识与实践 维护媒体关系 行业内的资源流通与共享



0 | 独特DNA， 塑造价值核心

完美世界与生俱来的 DNA，拥有双螺旋结构，一条是技术创新，另一条则是人文关怀。当理性的科技与感性的情怀相遇、碰撞，即成为了完美世界履行社会责任的核心价值。



创新驱动

创新是企业发展的基因。面对市场上新一代用户对新事物、新技术有着天然的亲近感,打造精品化的创新产品及提升用户对产品的全新体验正演变为文娱行业的共识。对完美世界而言,依托新技术的运用、注重产品的打磨、内容品质的升级,便是公司创新发展的核心动力。

技术赋能产品

完美世界不断探索技术的创新迭代,打造更为流畅、体验感更强的产品。一方面通过对原有 3D 引擎加大升级力度,为产品造好发动机。另一方面将 VR、AR、人工智能等新技术运用于产品中。海洋题材沙盒生存游戏《深海迷航》在推出时就提供了 VR 模式,为玩家打造了更加新奇的游戏体验。移动游戏产品《轮回诀》《云梦四时歌》进行了 AR 深度应用的技术尝试,力求全面呈现沉浸式的虚拟场景。此外,洪恩儿童系列 App 产品也相应运用了 AR 技术。

以《轮回诀》手游为例,为了更好地满足玩家对创新性产品的需求,完美世界将 AR 等新技术融入《轮回诀》手游中,与许多游戏 AR 玩法采取讨巧的“瞬移”出现不同,《轮回诀》手游完整呈现了 AR 场景从无到有的搭建过程,与 360 度无死角、不穿模 AR 体验展示了扎实的技术实力,给玩家带来的震撼感、代入感同样无以复加。



▲ 1.《轮回诀》AR 场景平地而起
2.《轮回诀》加勒比海盗既视感



案例

当游戏引擎技术嵌入动画制作流程

《宇宙护卫队》是首部使用 Animage 制作的动画剧集。2015 年,完美鲲鹏创作团队萌生了利用游戏引擎制作动画的想法,游戏引擎的实时动画渲染技术可以极大地提高传统电视动画的制作效率。凭借完美世界多年三维游戏的制作经验,并借助国内一流的引擎团队,完美鲲鹏创新性的将游戏引擎技术融入专业的动画制作流程。其自主研发的 Animage 动画制作引擎,处于行业领先地位。



同学,了解下 # 什么是游戏引擎?

假设将一款游戏产品比喻为一辆汽车。游戏引擎就好比这辆汽车的发动机,除了发动机之外的部件,如轮胎、外壳、底盘等,就是这款游戏的画面、音效、剧情设计等。而所有的这一切都是建立在游戏引擎的基础上,如果引擎不好,即使其他硬件再好,那么充其量也就是个破车,好的发动机加上好的研发,才能制造出玩家心中的“劳斯莱斯幻影”。



案例

实景探索, AR 新体验

《洪恩双语绘本》App 受到 Apple 特邀,在 AR2.0 发布后的第一时间上线了「彼得潘的世界 Peter Pan's Adventure」,并得到了 Apple Store Today 和各大板块的推荐。

针对 AR kit 2.0 的新特性—互动对战模式,《洪恩双语绘本》根据《小飞侠彼得潘》系列里的情节和角色,为小朋友们特别设计了一场美轮美奂、益智互动的单/双人模式的 AR 冒险之旅。惟妙惟肖地在现实世界里搭建出承载着奇妙科幻的虚拟场景,实现童话里对战与现实场景互动的完美结合,开启亲子欢乐时光。



匠心打磨精品

面对中国文娱产业正处在由高速增长阶段转向高质量发展阶段,完美世界以打磨创造优质产品为核心,弘扬“匠心”,回归本质,坚持精品思维,不断推出更多融合传统文化精髓,同时又独具时代发展特色的文娱精品。

不刻意追求爆款,内容驱动打造精品

好作品一定是能够打动人心的,在兼顾商业和艺术的基础上又能带给观众一些正能量和美好的东西,这种作品的魅力势不可挡。

——完美世界联席 CEO
完美世界影视董事长兼 CEO
廉洁

完美世界影视正是在这样的理念下,秉承“内容为王”的观念,坚守“剧匠品格”,做良心剧、做良心作品,在 2018 年推出了多部高水准的精品电视剧和网剧,多部剧集创作切入点深入到老百姓生活中的喜怒哀乐,持续成为“爆款”作品。



电视剧《走火》是高铁时代首部全景式展现铁路警察工作日常的影视作品,彰显了新时代铁警积极勇敢、肩负正义的英雄主义精神,正中时代脉搏,侧面展现了当下社会问题,引人深思。



电视剧《归去来》首次聚焦留学生群体,通过对海外留学生这个极具现实代表性的群体刻画,以及他们背后的家庭阶层的剖析,非常直观的反映中国当下新时代青年所面临的选择和成长。



电视剧《最美的青春》以塞罕坝造林人的真实事迹为原型,讲述了第一代造林人在承德围场,组成开荒队伍,积极响应祖国造林号召的故事,体现了那代人“无私奉献、坚守岗位、不畏艰辛、永不放弃”的精神。



《天意》则构建了一个独具东方意象和中国色彩的科幻世界观,实现了一次对国产科幻剧的积极探索。



《忽而今夏》将目光聚焦在“异地恋”话题,“真而美”的风格,写动人的情感让其收获无数好评。



《黄土高天》讲述了那个时期的农民在面临国家农业改革的一系列举措时所产生的心态和行为上的改变。该剧将具有典型意义的安徽和陕西两个省份的农民故事进行了巧妙地融合,全面展现了中国农村改革的历程。

年轻引领变革

在当下的市场竞争中,年轻化已成为行业创新的风向标。为了更好地应对年轻一代的需求,完美世界采取了相应举措。

在影视方面,完美世界影视推出武侠言情、校园青春、现代情感、都市刑侦等年轻群体喜爱的题材作品,并参与投资和出品环球影业多部精品电影,包括《侏罗纪世界 2》《妈妈咪呀 2》《憨豆特工 3》等,为国内玩家提供高品质、多样化的观影体验。

在游戏方面,完美世界游戏 2018 年 3 月正式发布游戏品牌新战略,一是对原有的经典产品《诛仙》《武林外传》等进行全新的年轻化改造,王俊凯、NINE PERCENT 等青年偶像和《诛仙手游》《武林外传手游》相结合,为产品增加了大量高自由度、强社交的内容和玩法,此外,则是进行多元化布局,以满足年轻一代多元化的消费需求。

例如,2018 年 ChinaJoy 完美世界参展的 18 款产品,包括了游戏产业的不同领域,其中有电竞游戏《DOTA2》《CS:GO》;手游《新笑傲江湖》《梦间集天鹅座》《神雕侠侣 2》《完美世界手游》《云梦四时歌》《失落的神域》《烈火如歌》《轮回诀》;独立游戏《隐龙传》《赦免者》《面条人》《洪潮之焰》《迷城之光》;海外工作室研发的《非常英雄》《深海迷航》,更有同时面向 PC 和主机端的战术竞技射击游戏《FAR SIDE》。此次参展产品涉及战术竞技、MMO 回合、二次元、武侠 MMO、沙盒 MMORPG 等年轻人喜爱的多样化题材。



影视文化软实力， 创新才是硬道理

从影游联动的运作范本，到跨界融合的积极尝试，被信息浸泡每一个角落的互联网时代，在大众文娱生活越来越丰富的同时，对文娱领域的作品越来越高要求的今天，大众更需要叫好又叫座的优秀作品，这也就意味着，突破界别、题材新颖、优质 IP 等方面的影视与创新的牵手便显得格外打眼。所以，当我们回顾起 2018 年的影视圈，长期活跃在娱乐沃土中的完美世界影视的创新发展，则表现得相当亮眼。

创新思维聚势立言，多维献礼改革开放 40 周年

用创新精品为时代立言

2018 年，是不平凡的一年。改革开放 40 周年，是众志成城、砥砺奋进、春风化雨的 40 年。

习近平总书记曾指出，40 年来，我们始终勇敢推进理论创新、实践创新、制度创新、文化创新以及各方面创新，不断赋予中国特色社会主义以鲜明的实践特色、理论特色、民族特色、时代特色。

在崭新的时代背景下，在文化创新的大环境下，完美世界影视用创新的思维追求理想、讴歌时代，始终与时代之声交相呼应，即顺势明志。

2018 年，完美世界影视以创新思维为要求，以全球化战略为导向，实现全方位、多版图的内生增长和战略外延，保证作品质量的同时给大家带来更丰富的娱乐体验，为观众们带来更多的积极能量和情感共鸣，用创新的思维、作品及运作形式向改革开放 40 周年的新时代致敬。这一年中，完美世界影视推出影视作品 40 余部，荣获机构奖项 9 个，项目奖项百余个，其中不乏奥斯卡、金马奖、飞天奖等国内外顶级大奖，可以说 2018 年完美世界影视向大众交出了一份漂亮的成绩单。

回顾 2018 年，完美世界影视打造的众多献礼 40 周年作品中，《归去来》《最美的青春》《黄土高天》显得尤为突出：《归去来》全景式地展现了当代海外留学生群体的精神面貌，首播时最高收视率 2.4，网络播放量点击破百亿，受到广电总局的认可，并喜获包括中美电视节金天使奖、华鼎奖等在内的 30 个奖项；《最美的青春》凭借主旋律的青春化表达受到观众青睐，豆瓣评分 8.4 分，央一热播，平均收视率 1.23，荣获 2018 美国亚洲影视节、TV 地标年度优秀剧集等奖项；《黄土高天》则意在展现改革开放 40 年来农村发生的翻天覆地的社会变化以及农民精神风貌的提升，同样也在央视一套热播，并得到各个年龄层观众的喜爱，此外，该片荣获 2018 年中国电视剧制作产业协会年度优秀剧目奖、TV 地标年度优秀剧集等奖项。

2018 完美世界影视 荣誉榜

“走出去”示范企业

北京市新闻出版广电局

“年度电视剧制作公司”

中国文娱金数据发布盛典

“最具影响力剧集公司及平台”

金河豚奖

“市场影响力贡献突出单位”

中国电视剧制作产业协会

“年度影响力内容制作公司”

移动影响力高峰论坛

“年度综合实力制作机构”

中国电视剧制作产业协会

“年度关注影视公司”

编剧嘉年华

“两岸影响力影视制作机构”

第六届两岸广播影视创新论坛

“年度最具影响力电视剧公司”

权力榜

用创新形式为情怀立势

2018 年，可以被称为是 IP 被多维使用的一个重要年份。这一年里，IP 改编的影视剧出口比重相对较高。而对于已经越来越挑剔的观众，IP 剧的精品化也渐成趋势。

完美世界影视在 IP 改编影视剧方面，对于影视剧题材的选择，更为重视 IP 的品质，从原著的口碑、剧本的质量、视觉设计等多方面因素出发，用创新形式为 IP 增添新的活力，用创新思维把一个成熟的 IP 价值得到更大程度的延伸，为观众带来全新的观看体验。



案例

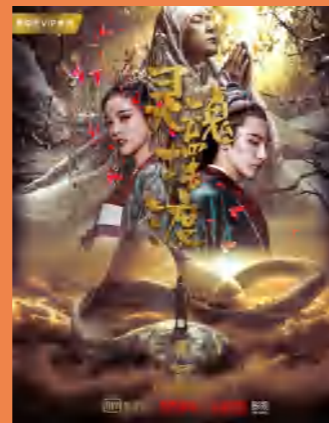


强势 IP 跨界网络大电影，全新演绎系列精品

2018 年，由原班人马精心打造的经典 IP“灵魂摆渡”系列首部网络大电影——《灵魂摆渡·黄泉》正式上线。上线 27 天分账收益破 3000 万，成为分账收益史上最快突破 3000 万的网络电影，创造了网络大电影的全新票房奇迹。截止转免总票房分账收入 4548 万，成为目前网大有效观影人次纪录的保持者。

《灵魂摆渡·黄泉》打破人们对网络大电影的传统印象在故事内容和特效制作方面都有非常多的惊喜呈献给观众们，不少观众看后表示“电影特效堪比院线电影”、“场景画面美轮美奂”，做到了对以往经典“灵摆”系列 IP 的全新演绎和传承。

完美世界影视旗下子公司完美建信打造的《灵魂摆渡》第一季上线播出，便掀起了点击热潮，并且持续保有超高的话题讨论度。前三季的点击量已超过 50 亿，也拥有不少忠实粉丝。因此 2018 年《灵魂摆渡·黄泉》即将开拍的消息一经公布，便备受瞩目，作为完美世界影视首部原创 IP 打造的网络大电影，《灵魂摆渡·黄泉》微博话题迅速登上热门话题榜，成为大众关注焦点，也可见“灵摆”系列的超高人气与号召力。

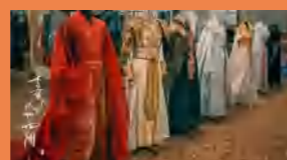


冲破思维藩篱，打造 IP 爆款

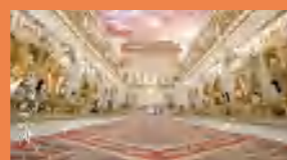
作为 2018 年的一部现象级影视剧集，《香蜜沉沉烬如霜》在收视率与口碑上都大获成功。该剧凭借深入人心的甜虐剧情、轻松与高能并重的节奏设定，以 52 城、35 城、全国网同时段收视第一，黄金档唯一一部实时收视率破 2，累计网络播放突破 115 亿，花式热搜连续霸榜 34 天，豆瓣超 110 万网友打出 7.3 分高分的成绩，“香蜜女孩”也在一段时间内成为了网络上的热搜话题。



在近几年 IP 剧同质化现象严重的情况下，《香蜜沉沉烬如霜》在身临其境的特效制作、内容与剧情、环节及效果上的高度统一等方面脱颖而出，专注于自身制作所呈现出的质感效果，吸引了无数观众的目光。此外，《香蜜沉沉烬如霜》突破观众对古装神话剧的传统认知与思维定势，将华夏文化精髓糅合于特效画面、服化道呈现等视觉效果之中，在弘扬传统文化、满足观众视听享受的同时，剧集内核立足寻求真我、追求真爱、向往美好生活等爱情观、价值观命题，起到了对当代年轻人正向激励与价值引导的作用。



▲ 服装道具



▲ 场景特效

创新人才体系内外兼修，聚能效应广纳各方贤士

完美世界影视深耕娱乐领域多年，深知人才对文化企业的重要性。2018 年，完美世界影视通过打造“内部合作 / 培养 + 外部引进”的创新人才管理体系，不断完善创新人才建设，同时完美世界影视尊重原创的文化氛围、成熟稳定的内容生产机制及多样化的激励手段，也为其吸引人才、留住人才打下了坚实的基础，成为影视业务持续增长的重要保障。

创新机制汇聚人才

完美世界影视在成立初期，就与国内一线导演、制片人、编剧建立了长期紧密的合作关系，如著名导演及制片人赵宝刚、滕华涛、刘江、郭靖宇、何静 / 吴玉江、梁振华等。

同时，完美世界影视通过自身平台也孵化出了多个优秀制作团队。优秀的制作团队齐心打造“聚能效应”，加快了完美世界影视与外部资源的协同合作。

创新思维扩大朋友圈

2017 年完美世界影视携手威秀娱乐集团、WME | IMG 中国，三家公司宣布共同成立完美威秀娱乐集团，主攻有国际水准的中国电影，促进完美世界影视全球化战略的升级。

2018 年由完美威秀出品的动作剧情电影《影》，将淡雅的水墨风、古典的中式美学、纯民乐的编曲形式、阴阳二元对立的哲学理念等丰富的中国文化元素融入影片中，在威尼斯电影节首映即获盛赞；获第 55 届金马奖最佳剧情长片、最佳导演、最佳男主角、最佳女主角等 12 项大奖提名，最终荣获最佳导演、最佳视觉效果、最佳美术设计、最佳造型设计等多个奖项；获第 13 届亚洲电影大奖最佳摄影、最佳造型设计、最佳美术指导、最佳声音效果奖。



文化自信

文化自信是一个民族、一个国家以及一个政党对自身文化价值的充分肯定和积极践行，并对其文化的生命力持有的坚定信心。十八大以来，习近平总书记在多个场合谈到中国传统文化，表达了自己对传统文化、传统思想价值体系的认同与尊崇。

完美世界作为中国最早走出去的文化企业之一，始终坚持文化自信，助力中国文化传播，践行着“全球制作、全球发行、全球伙伴”的发展战略，在美国、荷兰、法国、韩国、日本等地区设有 20 多家海外分支机构，旗下产品实现了传统与现代、本土与世界、技术与内容的充分结合，同时注重“走出去”和“引进来”双向发力，产品出口至全球 100 多个国家和地区，以精品化产品助推中国文化“走出去”，并整合全球资源，开展多方位的文化合作，促进不同文明间的交流与沟通。

在美国、荷兰、法国、韩国、日本等地区设有海外分支机构

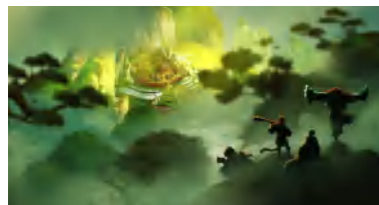
20 多家

产品出口至全球多个国家和地区

100 多个



讲好中国故事



▲ 完美世界中法团队合作研发的《非常英雄》

在“走出去”方面，完美世界坚持开放包容的发展理念，将蕴含中国文化元素的文化推向全球市场，向世界讲好中国故事。

在影视方面，2018 年的戛纳秋季电视节上，完美世界影视带来了精品剧《深海利剑》《青春斗》《我的！体育老师》《不婚女王》《归去来》《最美的青春》《绝代双骄》《神犬小七第三季》《艳势番之新青年》《西夏死书》《大宗师之海上风云》《香蜜沉沉烬如霜》《半生缘》《七月与安生》《忽而今夏》《山月不知心底事》等类型多元、制作精良、反映中国传统文化的高质量影视作品。其中，电视剧《最美的青春》在“中国新作品推介会”活动上作为重点项目被推介。

在游戏方面，《烈火如歌》手游、《梦间集》《新神雕侠侣》等富含中国文化元素的游戏产品走向海外，提升中国文化海外影响力。此外，完美世界中法团队合作研发的《非常英雄》采用中国经典 IP 西游记的故事核心，借助国外的先进技术和理念，以西方人的角度来解读和表现，将中国传统经典 IP 西游记中唐僧师徒的形象融汇于色彩饱满的玄幻仙境中。这款中西文化合璧的游戏产品，如今已经获得了海内外用户喜爱：在 2017 微软 E3 展上甫一亮相即好评如潮，获得法国 2018 年度 Ping Awards 最佳 PC 游戏与最佳游戏美术两项大奖提名；巴塞罗那 Games World 最佳主机游戏；Unity 2018 年度最受期待游戏提名；新浪 2018 年度最受期待网游。同时获得 IGN 西班牙 8.8/10、TapTap 9.9 的高分评价，以及 ChinaDaily 的首页专栏推荐。

在幼儿教育方面，洪恩儿童系列 App 产品的核心是对中国优秀传统文化的继承与发扬，如在《洪恩识字》中，将每个汉字的来源与本意用生动形象的动画与浅显有趣的语言传达给孩子；在《洪恩双语绘本》中，有宝莲灯、木兰从军、十二生

肖等传统故事和众多经典成语故事，经过富有时代感的语言改编和独特的美术风格塑造，帮助孩子们在潜移默化中接受传统文化的熏陶，又通过中英双语的形式为中国文化走向世界做出了贡献。



案例

完美世界海外成绩突出 获《人民日报》点赞

2018 年 2 月 6 日，《人民日报》推出专题文章——《中国游戏世界着迷》，其中对国内文化企业在游戏领域的海外发展业绩进行了肯定，《人民日报》还认为“中国自主研发游戏的海外影响力和市场地位都在提升，目前中国已经成为名副其实的‘游戏输出大国’”。文章以完美世界等企业为例，以完美世界

“将中国 IP 融于游戏之中”、“对游戏进行本地化改造”等独特做法，“让海外玩家在沉浸式体验中感受中国文化”，从而对促进中国文化走出去的做法进行了充分肯定。完美世界等企业也成为《人民日报》近期树立的一系列“讲好中国故事”的典范企业。





拥抱全球市场

在“引进来”方面，完美世界借助全球化的资源平台，与外界建立双向沟通渠道，不断将国外优秀影视、游戏等作品引进国内，促进中外文化交流与融合。此外，完美世界还通过引入《DOTA2》《CS: GO》这样的电竞大作，组织全球性的电竞大赛，用专业水平和实力推动了中国电竞行业的发展。

完美世界影视自 2016 年和美国好莱坞环球影业达成成片单投资及战略合作协议、2017 年与威秀娱乐集团、WMEIMG 中国，成立完美威秀娱乐集团，不断在全球影视市场上深耕细作，除了投资片单中涌现《至暗时刻》《魅影缝匠》《谍影重重5》《侏罗纪世界2》等影片，并重商业与艺术，公司还基于中国本土文化的创作和 IP 改编，制作具有国际水准的中国影片。

在游戏领域，完美世界游戏通过在欧美收购当地的游戏工作室，借助工作室的资源开发出《深海迷航》《无冬 OL》等适合欧美市场的游戏大作，更有同时面向 PC 和主机端的战术竞技射击游戏《FARSHIDE》。完美世界游戏出海方面，坚持本地化运营，积极迎合当地市场需求，这也是完美世界游戏迅速走向世界的方式之一。

在电竞方面，随着全球电竞市场的高速发展，中国地区是其中佼佼者，更将成为领头羊。作为由完美世界电竞打造的品牌化赛事，DOTA2 亚洲邀请赛历经三届已更加成熟与成功。每年 DOTA2 亚洲邀请赛都云集了国内外最强的 DOTA2 战队同场竞技，为全球玩家带来高质量的电竞盛宴。此外，完美世界电竞将全力协办 TI9，为玩家带来更好的赛事体验。



▲ 完美世界 CEO 萧泓博士（左一）与第三届 DOTA2 亚洲邀请赛冠军战队合影

入门电竞，你需要了解的事儿

- DOTA2 亚洲邀请赛，英文全称为 DOTA2 Asia Championships（简称 DAC），是由完美世界主办的中国 DOTA2 顶级盛宴。赛事会聚集来自全球顶尖的 16 支 DOTA2 职业战队于上海一决高下。
- DOTA2 国际邀请赛，The International DOTA2 Championships（简称 TI），作为当前奖金最高的电子竞技赛事，其创立于 2011 年，是一个全球性的电子竞技赛事，每年一届，由 Valve Corporation（V 社）主办，奖杯为 V 社特制冠军盾牌，每一届冠军队伍及人员将记录在游戏泉水的冠军盾中。

促进文化交融

作为提出“构建人类命运共同体”创造性理念的国家，中国在全球资源共享、协同合作方面一直走在世界前列。完美世界在整合全球资源方面，采取了一种超越化的策略，一种超越区域空间，通过合理开展资源整合的方式，向外界呈现一种全新的文化交流平台。

在人才培养领域，完美世界控股集团旗下完美世界教育致力于在推动教育改革发展和中外人文交流中培养新一代的文化产业人才，为创造型人才打造最好的成长平台。完美世界教育先后与联合国教科文组织、中美关系全国委员会、阿伯泰大学等政府教育机构、国际组织、国内外知名高校展开多元合作，在数字艺术教育领域开创了产教融合的新模式，为创造创新型人才获取前沿新知和产业经验提供了优质的教育平台和服务。

超越化策略



案例

在阿伯泰大学的美好时光

2018 年 11 月 23 日，阿伯泰大学举办了 2018 年毕业典礼，200 多名学生参加了邓迪凯尔德大厅的年度毕业典礼。其中就有完美世界教育与阿伯泰大学合作的游戏开发专业硕士第一批学生。而刘俐力便是其中的一员。

作为首批毕业的学生之一，短暂却充实的英国学习生活改变了刘俐力原本的生活轨迹，也带给她很多意外的惊喜。苏格兰阳光无限的风光、国际化的城市邓迪、来自世界各地的同学，以及享誉全球的专业环境，都是她在海外求学中的经历与收获。

“我来自中国沿海城市大连，我的梦想就是出国留学。也正是在这样的机缘巧合下，通过 MPPOP 项目，我来到了阿伯泰大学，学习游戏开发专业。我的技能在专业环境的学习中得到了提升，而且我也更多地了解到了游戏行业的运作方式，这对我而言，是一件非常有意义的事情。”

由完美世界教育与阿伯泰大学合作开设的游戏开发专业硕士项目（Master of Professional Practice in Games Development Orientation Programme，简称“MPPOP”），由 4 个月中国学期和一年英国学

期构成，为学生提供游戏开发专业理论课程和专业英语学习的同时，并提供产业化的培养环境。学生毕业时将拿到英国阿伯泰大学游戏开发专业硕士学位，并有机会进入国内外顶级游戏企业实习、工作。

2018 年中，参加游戏开发专业硕士项目的第一批同学已经顺利从阿伯泰大学毕业，并获得游戏开发专业硕士（MProf）学位。除了留在英国继续开发游戏外，首批中国毕业生大多选择了回国，并 100% 进入国内一线的游戏公司工作。

2019 年，完美世界教育与阿伯泰大学将在此前合作的基础上，合作推出全新的“在职游戏开发专业硕士”项目（Work-based MProf），为游戏及相关行业从业人员打造国际化学习深造平台。



▲ 英国阿伯泰大学

在加强教育合作方面，完美世界控股集团旗下完美世界教育自成立以来，秉持“为创造型人才打造最好的成长平台”的发展愿景，积极推动产教融合、校企共建，实现教育创新、融合发展，并以行业前瞻的角度，洞察产业发展和院校教育的共性与特性，立足本土产业环境，搭建产教融合探索交流平台，建立资源合作机制，成为企业创新典范。2018年，完美世界教育签署了中国-南非职业教育合作联盟，并在12月迎接了中-南非人文交流机制代表团来访完美世界控股集团总部。未来，完美世界教育将通过自身丰富的资源优势及校企合作经验，与中南高校、企业开展交流合作，增强彼此的文化交融。同时，为中南学生提供人文交流、实习实训的机会，为数字创意产业培养具有国际视野且实操能力强的国际化人才，促进文化创意产业发展。

案例



完美世界教育携手孔子学院，共推汉语国际教育发展

2018年12月4日至5日，第十三届孔子学院大会在成都举行。来自150多个国家的大学校长和孔子学院（课堂）代表，以及国内有关国家部委、地方教育主管部门、中方承办高校代表等1500多人出席会议。会上，教育部副部长田学军先生与孔子学院合作伙伴代表共同启动“孔子学院合作伙伴计划”。完美世界教育作为首批17家签约合作伙伴之一，与孔子学院总部/国家汉办签订战略合作协议。

根据协议，完美世界教育将依托完美世界控股集团在影视、游戏、动画、传媒、教育等多媒体应用研发优势和全球化布局的企业特性，协助孔子学院设计研发具有交互功能的多形式、多媒体国家汉语教学载体，为其学员提供专业培训和岗位实习，促进学员在工作实践中全面提升对汉语和中国文化的理解与应用，同时支持孔子学院品牌活动“汉语桥”系列赛事的举办和推广。双方将充分发挥各自的资源优势，共同打造品牌文化项目和产品，加大汉语国际教育推广的力度，促进跨文化交流和多元发展。



在促进文化交流方面，完美世界控股集团旗下完美世界教育支持“知行中国——中美青年菁英项目”，这是中美人文交流高层磋商机制下的示范性项目，截止到2018年，已成功举办四届。此外，支持联合国教科文组织“文化和睦”计划，支持第九届、第十届联合国教科文组织青年论坛，与联合国机构、国家部委共同发起成立国际青年平台——“全球青年领袖实验室”，为“有志、愿为”的优秀青年提供参与全球事务、公益活动以及参与世界青年论坛的机会。

在推动产业发展方面，完美世界教育依托集团在游戏领域的产业优势和资本优势，和具有艺术文化积淀的百年名校中央美术学院进行强强联合，共建“未来媒体中心游戏设计协同创新实验室”，发挥学院人才荟萃、智力密集，以及艺术资源优势，专注“产学研”合作进行游戏设计创新项目的孵化，为功能性游戏设计产业创新、人才培养、课程体系建设提供艺术解决方案和智力支持，应对社会对于新媒体数字娱乐产业、文化创意内容的需求，打造全球领先的示范性实验室。围绕着实验室的建设，完美世界教育还将设立“未来媒体工作室教学实践基地”，将企业的高质量产业服务经验与中央美术学院的学术资源、艺术创意结合，成立项目小组，推进实验室建设进程，共同为新媒体数字娱乐产业培养艺术设计创意人才，服务数字文创产业发展。



责任故事

最in的 年轻文化 与传统文化 的碰撞

在年轻用户成为游戏主力军的新时代，完美世界游戏致力于将传统文化结合年轻化元素，使现代的年轻人在产品中接收到自己喜欢的游戏元素，并以此为载体，赋予更多传统文化的风格底蕴，让年轻人在享受具有新鲜感的游戏的同时，开启了传统文化或更多不同风格游戏体验的解锁方式。

在游戏的设计中，完美世界游戏以年轻人追求独特个性、爱好广泛、接受新事物能力强的特点为依据，探索现代人的不同喜好，制作出多款融入了武侠及仙侠文化、国风文化、西方魔幻等风格百变、类型截然不同的游戏产品，打造富有完美世界特色的二次元文化的同时，以全新的游戏视角满足现代人多元化的体验需求。

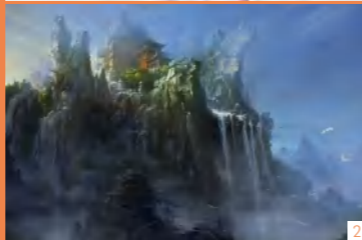
■ 武侠 & 仙侠

“侠”路相逢，快意江湖

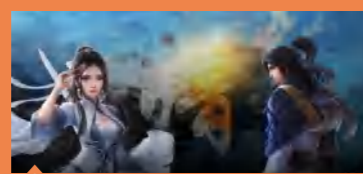
“侠义”一词是中国特有的武侠小说里引申出的一种精神，也是中国传统文化中极具魅力的一部分。鲜衣怒马的快哉江湖是无数人儿时所梦寐以求的生活，快意恩仇的热血人生更是引起了无数人的向往。

完美世界游戏秉承“侠”的情怀与概念构建了一系列值得玩家去拼搏和奋斗的“完美江湖”，《武林外传》《笑傲江湖》《神雕侠侣》就是其中的佼佼者，在这些优秀的游戏作品中，通过故事剧情和极具特色的游戏方式，给予玩家如身临其境的良好体验，在快乐游戏的同时感受“为国为民”的家国情怀。

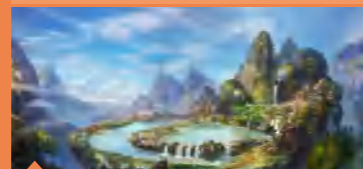
- 1 《武林外传》端游
- 2 《笑傲江湖 OL》端游
- 3 《神雕侠侣》端游



- 4 《武林外传》手游
- 5 《笑傲江湖》手游
- 6 《神雕侠侣 2》手游



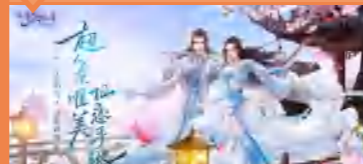
《诛仙3》端游



《完美国际2》端游



《诛仙》手游



《完美世界》手游



完美世界游戏不仅涉足于武侠，对仙侠题材也有所涉猎。《诛仙》《完美世界》等仙侠游戏作品受到了玩家的一致好评，其精美的游戏场景、高度还原的剧情以及令人惊艳的攻击特效都被玩家啧啧称赞，而其超高的自由度让玩家有了更为自主的发展空间。

“仙”的自由飘逸，“侠”的深情大意都在完美世界游戏中有着完美的体现，在业内树立了武侠和仙侠题材的游戏标杆。而这其中所蕴含的，便是完美世界游戏品牌中一直坚持的“侠客”精神。

■ 国风 & 二次元

古典国风与二次元的一线情缘

国风，是将中国上下五千年传统文化精髓糅合的一种文化风格展现形式，它代表了中华民族的文化风貌。而吸引众多年轻人喜爱的二次元，则是一种万物皆可萌的潮流文化。完美世界游戏在游戏的设计中，既秉承了中国传统文化的精髓，又融合了现代年轻人的审美风向，不断为玩家提供了一个个兼备国风与二次元风格的游戏。

《轮回诀》游戏的设置中，颠覆了东方传统神话认知中的众神形象设定，游戏刚开始玩家化身的天帝即被金翅大鹏、牛魔王、齐天大圣等三巨头为首的妖众大军打败，天帝沦落凡间。在后续展开的剧情中，玩家化身的天帝还会遇到萌萌的太白金星妹子、黑白无常两位妹子、霸道总裁范儿的十殿阎王、痴情的龙女等诸多耳熟能详的神话角色，以全新国风二次元的画风，掀起一股国风仙缘狂潮。



《轮回诀》手游



《梦间集》手游

《梦间集》以中国武侠文化为底蕴推出了备受玩家欢迎的“新国风”游戏体验以及诸多创新玩法，并成功地在二次元游戏市场中突围，将“梦间集”打造成为了一个极具代表性的“国风”IP。

《云梦四时歌》是一款新唐风题材手游，以力求还原盛唐风貌，将一些唐代的人文风俗、奇闻异事通过游戏的方式进行呈现，赋予游戏浓厚的底蕴，打造有历史沉淀感的游戏，通过新颖的世界观聚焦年轻玩家的目光。



《云梦四时歌》手游

■ 西方魔幻

魔幻大陆的“诸神之战”

完美世界作为国内最早提出走出去和实行大文化战略的文化公司之一，通过十多年的海外布局和发展，完美世界海外战略已经收获了成功，不仅拥有了稳定的海外玩家群体，而且还成为了完美世界在游戏领域不断发力的关键，这得益于完美世界游戏对西方游戏市场的打开。

《神魔大陆》作为经典的西方魔幻著作在国外广为人知，讲述了创世神与毁灭神之间对峙的故事。其宏大而完整的奇幻世界观，时间法则、空间法则、魔法、神等众多精彩元素的合集，在世界观构架下独有的编年史体系吸引了无数玩家入驻。更值得一提的是服务器中的纪元年代、星辰运转、神祇诞生等核心游戏内容都能由玩家意志所影响，完美世界游戏创新式的引入“玩家行为改变世界”的全新理念，让更多玩家为之倾心。



1 《神魔大陆2》端游
2 《新神魔大陆》手游

人才发展

2018 年，
公司课堂培训
员工满意度高达



完美世界长期以来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。2018 年，完美世界控股集团董事长池宇峰提出“人周一课”的公司文化，旨在鼓励完美世界的员工，每人每周利用 1 个小时的时间，通过公司课堂以及课外学习的方式，提升自身的专业水平及知识储备。

为此，公司根据业务经营的需要和员工的表现及潜质，通过各种形式向员工提供各类专业技术培训和非专业技术培训，以提高员工的技能和素质，促进员工和公司的共同发展。课堂培训平均每天有 2-3 门可供选择，员工满意度高达 94.2%。



▲ 小凡计划 - 2018 年应届毕业生新员工训练营

除课堂培训外，完美世界还提供了丰富的线上学习路径，包括知识的梳理文档、课程课件、以及经验知

识交流的问答论坛。近三年沉淀出优质经验分享 350 余篇，累计点击已超 25 万次。

类型	集团平台培训				
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	IDP 计划	游戏业务战略会	哲学素养系列培训
	完美经理人	中层跨部门沟通会		影视业务战略会	
全体员工	人周一课	快乐讲台	公开课系列	高管大讲堂	其他不定期培训
	游戏美术全球探索之旅	游戏策划大咖系列分享	合规培训	影视学堂	引擎发布系列
新人	小凡计划	DAY1 新人培训	社招新员工培训		
	人周一课学习档案系统		完美加速器交流论坛		

近三年沉淀出
优质经验分享



350 余篇

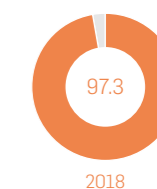
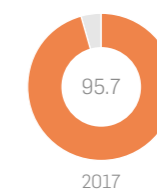
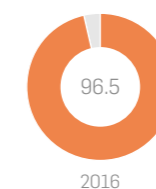
累计点击已超



25 万次

员工培训覆盖率

%



人均培训投入

元

人均培训时间

小时

2016 699.5

2016 20.3

2017 1389.3

2017 19.7

2018 1228.6

2018 21.5

员工健康与安全

关爱员工健康、维护员工安全,是有效提升员工归属感和满意度的重要途径。完美世界通过 EAP 员工心理辅导计划帮助员工缓解心理压力;通过与国内权威体检机构的合作,为员工提供年度免费健康体检;通过开展消防安全培训及演练,保障公司大楼内员工的安全,为员工提供和谐、舒适的工作环境。

完美世界工会联合会与中科院心理研究所开展深度合作,在全公司内开展“一对一”心理辅导项目,鼓励员工及其家属可以免费自愿参加。2018 年,共开展 EAP 心理咨询 45 场次,咨询人数 135 人,咨询时长为 540 小时。对“完美生

活教练室”温馨环境布置、贴心预约安排及专业心理咨询教练等方面,员工满意度高达 98.9%。此项目曾先后被北京市总工会评为“职工心灵驿站试点单位”、北京市“优秀职工心理服务项目”。

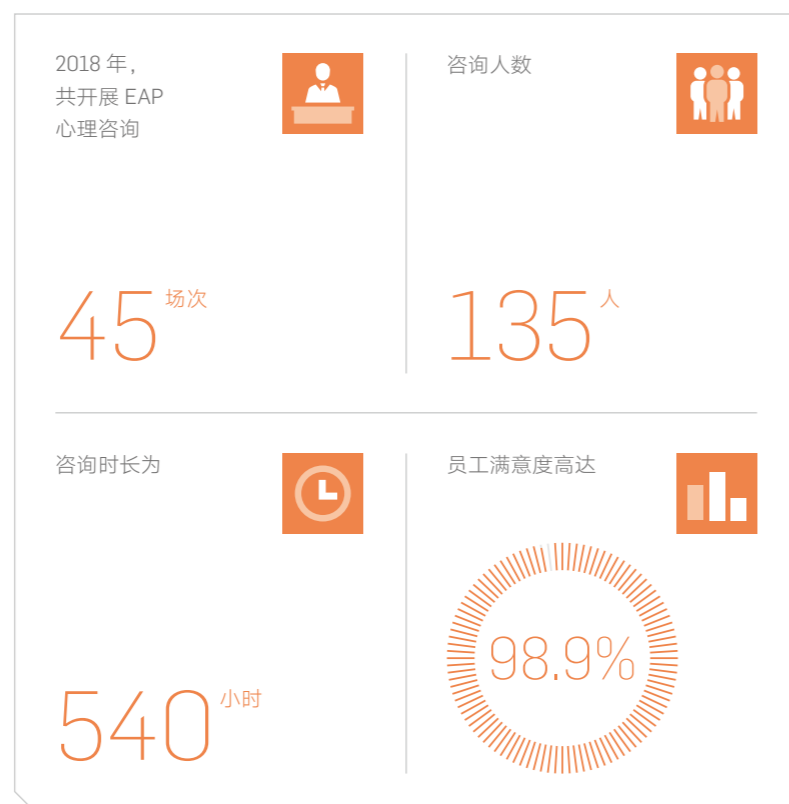
为提高全员消防安全意识,做好火灾防控工作,2018 年 11 月,完美世界围绕“全民参与、防治火灾”的消防月主题,开展消防安全应急演练,以增强员工对办公区火灾防范的常识,同时检验各部门对《消防应急预案》的应变能力。此外,公司定期组织新入职员工进行消防安全培训,并在每月依据天气情况进行全方位的消防安全检查。



▲ 张贴在公司大楼内的消防宣传海报



▲ 消防安全应急演练



平衡工作与生活

为了平衡员工的工作与生活,加强员工的身体素质,完美世界工会联合会以 2018 年度“就享不一样”员工健康主题系列活动方案为方向,以公司内部文体健身俱乐部为载体,从 3 月份至 9 月份,每月安排开展不同类别的俱乐部健身比赛活动,包括射箭、台球、足球、篮球、骑行、羽毛球、跑步等项目;对于团队合作表现优秀的俱乐部,工会将组织其与成都、上海等子公司员工团队进行交流,引导员工积极参与健身活动,以健康的体魄和饱满的激情与企业共同发展,共逐完美梦想。

此外,每逢节假日,完美世界工会联合会便会举办有趣又好玩的员工活动,像艺术气息十足的“端午”扎染活动、童趣盎然的“六一”亲子活动、心跳加速的“七夕”单身联谊活动等,每一次尊重传统又别具新意的活动背后,是完美世界工会满满的诚意与祝福。



▲ “就享不一样”射箭比赛



▲ 七夕单身联谊活动



责任

浸润在完美世界空气里的神秘气息

有人说，完美世界是一家非常神奇的公司，那里面充斥着新鲜活跃的气息，时常能看到公司一层大厅举办的风格迥异的活动摊位，能在电梯间遇见的身穿 COS 服装、银色长发飘逸、妆容精致的小姐姐，能让每个从完美世界离开的员工对这里的一切抱有美好的回忆……

不得不说，在这座高耸入云的大厦里，这种神秘的氛围，或者说是这种企业独有的气息，能够让这里的员工在潜移默化间慢慢被影响。而当发现了完美世界员工之间如同江湖门派接头暗号一般的神秘默契，就会想要了解这些共同点的产生缘由。

而这，便是完美世界与众不同的企业文化。在完美世界的企业文化体系中，存在着两种截然不同的输入方式：内化于心、外化于行，将企业文化的理念与措施循序渐进地传递给每一个员工，最终转化为员工的行为表现及产品导向。

内化于心，基于企业 DNA 的企业文化体系

那些出现在公司官网、OA 网站上、活动现场等地方的 Slogan，便是这个企业的灵魂所在，在每个员工的内心中悄悄留下踪迹。

完美世界的企业文化是以“快乐完美”为核心，通过对“快乐”、“完美”两个词的深刻诠释，建立了以此为组织氛围，以“全球化、数字型、大文化”为公司企业发展战略，公司层面向员工层面不断输入渗透“有梦 有趣 有你”的雇主品牌主张、“一本 二真 三直 四主动”的企业文化价值观和七条完美正能量的员工行为准则，员工层面反向通过行为表现及产品导向输出的闭环式的企业文化体系。



外化于行，面对新青年的沉浸式传播

对于更多的年轻人来说，找到一份做得开心、愉快的工作，比赚更多的钱更来得幸福。

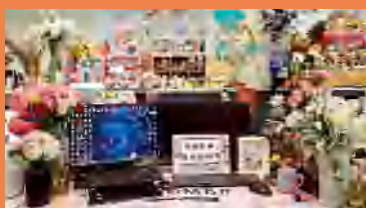
完美世界作为一家年轻化的文娱企业，其员工主要群体属于较为年轻一代的新青年。这样一群划时代下的新青年主体，他们所关注的重心，已不再局限于薪资的多少，更看重的是企业能带来的幸福感。

为此，完美世界在原有雇主品牌“有梦·有趣·有你”的体系下，针对“有你”板块通过一系列的探索，延展提炼出“员工幸福感”这个概念，针对内部现有员工建立了“员工幸福管理系统（Employee happiness system, 简称 EHS）”。该系统采用“内驱动+”模式，以 EAP 项目为核心，结合工作环境、内部文化、健身系统、关怀保障、培训系统及人才发展 6 大子系统，以为企业培养幸福员工，为社会创造幸福家庭为使命，从员工心理健康、基本生活保障、身体健康、自我实现等各方面，满足员工不同层次需求，将企业的目标、价值观和雇员在完美世界工作中的感受与经历结合到一起，提升品牌价值。



隐藏在大厦里的完美宝藏

在完美世界大厦里游荡，偶尔就能发现很多让你惊喜的地方。比如完美世界食堂时常举办的美食节，醉蟹、红酒牛肉、寿司等各类美食应有尽有。阳光明媚的中午，借一本职工书屋的文学著作，确是一个能打发午休慵懒时光的好消遣。偶尔路过的工位，也会让人多看一眼。有摆满植物的“热带雨林”、有铺满手办的“动漫世界”，每一处的摆放都能体现办公桌主人的格外用心。还有，24小时不停歇的健身房、呼吸新鲜空气的二楼阳台，甚至坐落在中间楼层的零食铺，都给这座大厦增添了许多迷人之处。



▲ “花舞森林”样板间 — 员工工位

“就享不一样”俱乐部活动呈现

完美世界的员工之间存在着一个“地下秘密团队”。他们身形矫健、步伐轻便，偶尔在公司附近三五成群地出没。他们数量庞大、爱好一致，领头的你只需一眼就可分辨出来，因为他们活跃在完美世界的各大活动中间。这些“地下秘密团队”就是完美世界多年来组织搭建起来的员工俱乐部。从篮球、足球、羽毛球、台球、射箭、跑步这类运动类团体，到摄影社、声动社、帅爸辣妈俱乐部……大家彼此志趣相投、一起玩耍，其乐无穷。



▲ 2.5 次元的摄影外拍

从心出发，实现对你的关怀

真正的关怀从来都是落在行动上的，完美世界便是如此。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 2018 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 831,120 元，惠及员工 72 人；2018 年，通过《完美世界工会礼金 / 慰问金方案》，发放结婚礼金 23,459 元 / 49 人次，发放生育礼金 12,400 元 / 62 人次，近亲属去世慰问金 10,500 元 / 6 人次。

关怀保障

- 定期体检
- 员工帮扶
- 特殊员工呵护

源自 9 层的秘密

完美世界大厦的 9 层有一个内部人都知晓的神秘“树洞”。这是一个可以倾吐心事、宣泄负面情绪、缓解压力的私人密闭空间。在这里，所有的秘密只进不出，像深邃无边的树洞，吞掉那些消极的情绪与无处安放的压力。那些经过倾吐心事的同学们，会得到如做完 Spa 一样身心舒畅，也不需担心这些积压在内心里的压力会被他人知晓。



▲ 9 层 EAP 完美生活教室

员工视角下的输出反馈

如果说完美世界作为输入端，将企业文化的理念通过载体传播的方式，根植于员工内心，那对于整个企业文化体系的输出端来说，就可等同于员工的行为表现以及公司产品的导向。

“完美正能量”的践行者

“完美正能量先锋”是由完美世界工会联合会、企业文化发展中心联手组织发起，面向全体员工，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。截至 2018 年，已成功推选完美正能量先锋 66 位。



▲ 2017 正能量先锋颁奖仪式

真善美的产品

作为一家文娱企业，完美世界一直在努力创造让人快乐和幸福的产品。通过那些浸润了“真善美”的影视、游戏等产品，让人们在获得娱乐享受的同时，更能感受到世界的美好。而创造这样一批“真善美”产品的根源，正是源自企业内部优秀的文化基因。



小彬同学

“3 年的时间不长也不短，足够留在记忆中一辈子了。因为喜欢完美世界游戏，所以义无反顾地投奔来。这里让我成长让我发挥。以后无论在哪里，完美人永远是我的骄傲。”



小蔚同学

“感恩完美！无论以后的路如何继续，在完美世界的六年一定是最难忘的时光。我可爱的同学们，我并没有离开，我只是在远处看着你们，给每一个最好的你们，最真诚的祝福！”



晓霞同学

“在完美世界干了七年多，感觉都不是单纯的老东家关系了，已经成为重要的一段回忆和经历了，有一种特殊的情感。‘聚时空’让我们这些离开的伙伴因为完美世界重聚，感恩、感谢！”

离职员工留言板

源自“立体环绕”的声音

处在互联网时代下的人们，善于用各种社交软件抒发自己内心的真实想法。在完美世界的微信公众号“快乐完美”、“聚时空”，微博“完美世界 EVP”上，都能追寻到完美世界同学们的足迹，不管是在职或离职，都能发现他们对完美世界大家庭的热爱和留恋。就像“聚时空”里常说的那样，无论“时空”如何变化，完美世界的“企业文化 DNA”将大家紧紧地“凝聚”在一起。

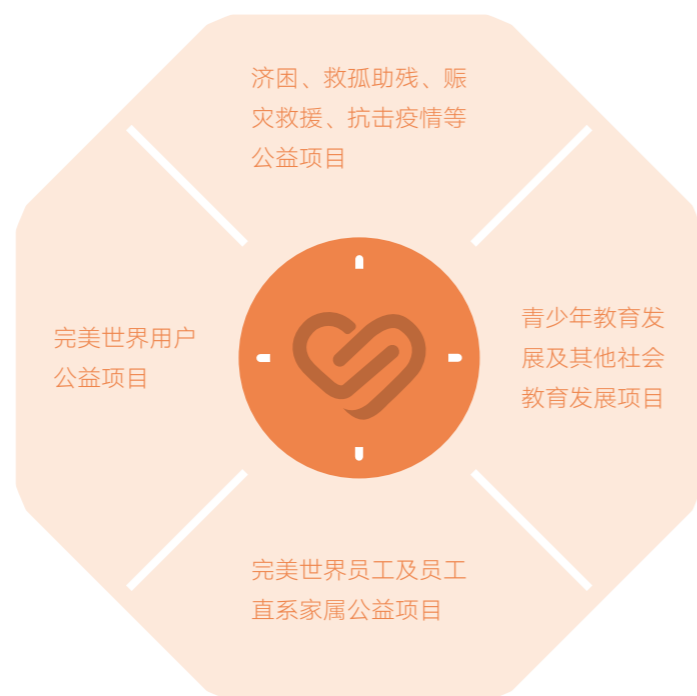
公益 慈善

完美世界的社会公益区别于其他企业，是在其内部文化的深厚基础上进行的再升华，通过完美世界长久以来在员工内心塑造的具有社会责任感的形象，调动员工积极性，让其参与到一系列的员工公益活动当中，以倡导员工常怀感恩之心，行力所能及之善事。

公益管理

随着企业规模的不断扩大和责任意识的深化，完美世界的公益活动从最初的、简单的公益实践，逐渐发展成为体系化、规模化的公益项目，也因此链接了更多的利益相关方，使其共同参与到其中。在此过程中，完美世界于 2013 年正式设立了完美世界员工公益基金，以“专注于社会济困、赈灾救援、青少年

教育发展、企业回报社会”为宗旨，通过开展四个不同方向的公益活动，即济困、救孤助残、赈灾救援、抗击疫情等公益项目、青少年教育发展及其他社会教育发展项目、完美世界员工及员工直系家属公益项目以及完美世界用户公益项目，竭尽全力地投身加入公益事业，携手利益相关方，共建和谐社会。



完美世界公益活动方向

公益实践

一年之计在于春。而 2018 年完美世界的公益活动也是在春花烂漫、阳光明媚的春天开始的。从 4 月份的春季募捐和员工公益跳蚤市场、5 月份的“心系山区教育·呵护童年梦想”员工云南公益支教活动，到年底 11 月的冬季募捐和“完美教

学工作坊”活动，完美世界通过开启公益项目的平台，链接起更多的利益相关方，为公益受益方打造了一系列全方位的公益活动，为远在云南山区的孩子们送去了一份来自完美世界的特别关爱。

捐小物暖人心——春季 & 冬季募捐活动

每年换季之际，完美世界工会联合会组织发起募捐活动，主要捐赠给云南山区，改善当地居民及学生的生活、学习条件。多年来，有来自北京、成都、深圳等全国各地的完美世界员工无偿捐赠衣物、床品、书籍等物品。

2018 年，完美世界共发起春、冬季 2 次募捐活动，完美世界员工积极参与捐赠，共计衣物 1909 件，鞋子 108 双，手套 501 双，书籍画册 989 本，文具 1 箱，床品 23 套，这些物品将经过三千公里的行程，运送到遥远的云南山区，为改善当地学生的学习与生活条件提供帮助。

服饰类	衣服、鞋、手套等	2,518 ^件
图书类	书籍、画册等	989 ^本
日用类	床品等	23 ^套

当公益遇上创意——员工公益跳蚤市场

员工义卖
捐款数额达到



9.7^{万元}

同比增加近

100%

2018年4月24日,完美世界第三届员工公益跳蚤市场在公司园区内如期而至。活动由完美世界工会联合会组织筹办,售卖物品为员工自己制作、各个部门捐赠物品等。一个简单的小虎便利贴、一幅精心准备的摄影作品、一张惟妙惟肖的漫画肖像…绿植类、手绘类、DIY 工艺类、游戏收藏类小物品等等,都被摆放在“完美世界员工公益跳蚤

市场”的摊位上,摩肩接踵的完美世界同学们在各式各样的摊位前跃跃欲买。此次活动,员工义卖捐款数额达到9.7万元,同比增加近100%。最终筹得善款由完美世界员工公益基金操作,全额用于支持云南省红河哈尼族彝族自治州金平县沙依坡小学“成长奖学金”以及渡口小学专项活动经费使用。



心系山区教育, 呵护童年梦想——云南支教公益行

共捐赠
床上用品



405^套

2018年5月,云南支教公益行是完美世界员工公益基金与青年领袖实验室展开的第四次联合支教行动。此次活动的志愿者,由完美世界员工志愿者,并借此邀请了新加坡国立大学学生志愿者,联合组成了本次的支教团队,共同赶赴金平县沙依坡小学、渡口小学进行支教活动,共计志愿者人数为14人。志愿者们以自己接受过的高等教育为基础

精心准备英语、舞蹈、音乐、黏土制作、水墨画、科学、魔方等课程,给孩子们传授知识与智慧,使孩子们开阔眼界,扩展思维。此外,完美世界员工公益基金在了解到学校学生宿舍的一些困难后,主动为云南金平县沙依坡小学、渡口小学学生宿舍的被褥进行全部更换,共捐赠床上用品405套。



一场改变老师教学观念的角力——完美教学工作坊

完美世界工会联合会于2018年11月最新推出“完美教学工作坊”活动,为云南省金平县山区的师生们提供一个与首都名师名校进行教学交流的互动平台。来自云南省红河州金平县教育局、沙依坡小学、渡

口小学、八一中学以及金平中学师生共15人参加了“完美教学工作坊”首期活动。通过与首都名师名校面对面沟通的方式,为云南的教师和孩子们提供了一次别开生面的教学交流会。



责任故事

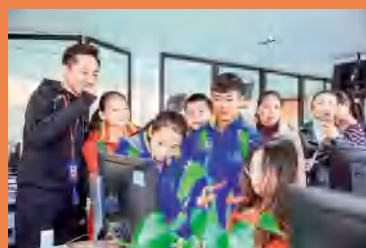
一块垫脚石的希望

少时学《师说》，文：古之学者必有师，师者，所以传道授业解惑也。

老师，对很多人而言，不仅是传授知识、答疑解惑的教育者，更是人生道路的引路人。

而对云南山区的优秀教师而言，完美世界员工公益基金组织的“完美教学工作坊”活动，让他们离帮助孩子们实现梦想的这个崇高目标，更近了一步……

2018年11月20日受邀前来北京的云南省红河州金平县教育局、沙依坡小学、渡口小学、八一中学以及金平中学师生共15人参加了“完美教学工作坊”首期活动。



活动的首站，便是完美世界教育旗下的数字艺术教育基地——像素种子。



作为完美世界高级副总裁兼发言人，特别是完美世界员工公益基金主席的王雨蕴（以下简称“雨姐”），一直心系云南山区的孩子们，此次特意精心准备了象征着像素种子的小礼物，送给云南的师生代表们，雨姐说：这颗“种子”代表着希望、代表着梦想，我们每个人的心底都有一颗希望的种子，我们愿意为它施肥、浇灌，终有一天，它会长成参天大树，为你遮风挡雨，帮你成就希望的梦想，而我们，便是你们奔向梦想道路上的一块“垫脚石”，我们会尽最大的力量，让更多的孩子看到更广阔的世界。



在教学工作坊环节，受完美世界员工公益基金的特别邀请，首都师范大学的首都基础教育发展研究院副院长、教师教育学院副院长王海燕教授与云南老师们进行了非常热烈且富有成效的交流互动，“如何培养孩子的学习注意力”、“如何减轻孩子的学习负担”、“如何提高学习积极性”、“如何培养孩子的独立思考能力”……

平日里习惯了为学生答疑解惑的老师们，此时非常踊跃的提出许多多的问题，从这些问题当中，可以深切的感受到老师们发自内心的对孩子们的挚爱与关心，王海燕教授结合自己多年的基础教育研究与教学经验，与老师们进行了深入的探讨与解答，赢得了云南老师们的阵阵掌声与赞叹！

活动的第二站，是坐落在完美世界大厦对面、具有百年办学历史及丰厚文化底蕴的陈经纶中学嘉铭分校。



这是一所校园环境优美、教育教学设施先进，师资队伍过硬，教学质量一流的名校。

下午的上课时间，陈经纶中学嘉铭分校的老师带领着云南师生们先后来到学校图书室、音乐教室、书法教室等，并邀请云南的孩子们和学校学生一同上了一堂别开生面的美术课。



在课上，云南的孩子们和陈经纶学校的学生们一起用手中的毛笔，认真而专注地在团扇上绘画出一株株象征着不屈不挠、坚韧不拔、自强不息的梅花图。孩子们举着亲手制作的梅花团扇，向完美世界的大哥哥大姐姐们笑逐颜开地展示着他们的优秀作品。

陈经纶学校音乐社团的学生们为远道而来的云南师生们用手风琴演奏了一曲动听的歌曲。伴着悠扬的乐曲，这一天的活动已接近尾声。首期“完美教学工作坊”也于此圆满落下帷幕。

参加此次教学工作坊的金平县张老师反馈说：“来到完美世界，我们深切地感受到了家一般的温暖，大家都很关心孩子们的教育。像这样教学交流的机会让他们学习到很多，不但视野开拓了，也学习到先进的教学方法”。董老师也深有体会，她觉得北京之行终身难忘，“回到金平之后，会把这几天见到的、感受到的、学习到的，投入到新的教学当中，为孩子们提供更好的教育”。



02 行稳致远， 实现稳定发展

完美世界在全球范围内呈现出稳步上升的发展态势，其背后的原因离不开完善的内部管理体系和制度，严格遵守诚信经营理念，并通过持续开展战略合作等方式加速产业多元化布局。



党工 共建

2018 年是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是改革开放和中关村创新发展 40 周年，完美世界党委以习近平总书记系列重要讲话精神为根本遵循，认真贯彻新时代中国特色社会主义思想和各级党代会部署要求，加强非公企业党建工作的引领作用，通过规范化的组织建设、多样化的党建活动，并积极推动党建引领工建、以工建促进党建的探索工作，不断促进党建工作的顺利开展，增强党组织的凝聚力和影响力。

思想引领

完美世界党委于 2016 年成立，共计党员 140 余名，平均年龄约 30 岁，其中拥有博士、硕士学位的党员占比超过 54%，大专及本科生超过 45%。

基于党员年轻化且学历高的特点，并结合当下互联网时代特性、行业特征，完美世界党委坚定“四个自信”、“两个维护”，利用微信群、内部 RTX 群、公众号以及互联网等方式，多途径推进党员学习教育，开展党性教育、学习交流、社会实践等活动，组织学习十九大报告、支部工作条例、民营经济发展等有关文件，以此为基础组织党员参与在线知识答题等活动，形式便利、气氛活跃、收效良好。



▲ 1. 党员代表赴一大会址学习党建光辉历程
2. 观看庆祝改革开放 40 周年大会

组织建设

完美世界党委共设四个党支部。在日常管理中，各支部书记对支部工作做到记录的常态化、规范化，并监督工作的落实；在日常工作中，各支部党员在公司业务快速发展的进程中，积极发挥模范带头作用，

为公司党支部树立良好形象；在党建沟通工作中，各支部采取面对面、微信等无障碍沟通，既顺应了年轻党员注重沟通与互动的个性特质，也有力提升了组织的凝聚力，并促进了各项工作的顺利开展。

模范典型

2018 年，完美世界党委大力挖掘在业务层面做出重要贡献的党员，树立党员典范，给予多种形式的传播。党员戴鹏博士脱颖而出，光荣入选中关村红创空间之“党员技术带头人”；党员何文峰被评为海淀

园优秀党务工作者，党员李学锋被评为海淀园优秀党员。完美世界党委通过微信公众号、OA 平台向全公司发布“榜样”宣传文章，号召全体党员和员工向他们学习。



▲ 中关村红创空间之“党员技术带头人”

诚信经营

诚信经营是企业实现长期稳定发展的坚实基础。完美世界始终坚持诚信经营，坚决拒绝公司内部的腐败、舞弊行为，通过开展员工反舞弊培训、优化供应商招标流程等方式，积极打造企业内部和谐、健康的工作环境。

反舞弊

完美世界一贯秉承诚信经营、对舞弊零容忍的态度。在公司的大力推动下，内审风控中心编制了《完美世界反商业贿赂协议》《舞弊案件举报管理制度》等制度，并设立合规监察部为反舞弊工作的常设机构。通过长期开展反舞弊培训，向员工宣导“拒绝并遏制腐败、舞弊等违

反法律和职业道德的行为，是完美世界每位员工的责任”。2018年11月1日，完美世界正式加入中国企业反舞弊联盟，标志着公司反舞弊工作开启了新的篇章。此后，公司将与联盟保持密切的信息交流，努力营造企业内有序、廉正的经营环境。

供应商管理

完美世界秉持公开、公正、公平、择优选择和诚信经营的原则，在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。2018年，供应商管理部颁布了《供应商管理制度》《完美世界招比价管理

办法》，从供应商资质审核、供应商合规审核、供应使用监管、供应商评价和供应商退出等方面规范采购工作，完善采购流程，加强供应商沟通，营造良好的商业环境。2018年，供应商通过质量管理体系认证的比例达100%。



案例

“扒一扒这些年的舞弊事件”

为创建廉正的公司内部环境，更好的承担企业社会责任，同时鼓励第三方合作伙伴和内部员工参与到完美世界控股集团合规监察体系中，积极举报舞弊问题，以推进集团内、外部共同抵制腐败、舞弊等违反法律和职业道德的行为。2018

年12月19日至21日期间，合规监察部举办了主题为“扒一扒这些年的舞弊事件”的反舞弊宣传活动，参与人数一千余人，发放活动奖品1000份。在OA上举办的互动活动，浏览量达到1719人次，回复数量上百条，线上线下均取得良好效果。



▲ 活动现场



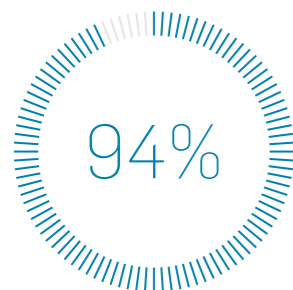
客户管理

完美世界通过一系列措施，努力打造客户服务保障体系，致力于提升客户服务体验。并积极开展防止未成年人网络沉迷、防止电信诈骗的工作，引导未成年人健康参与网络游戏，营造绿色网络生态环境。

2018 年，
客户诉求解决率为



客户满意度
高达



客户服务体系

完美世界始终秉承“微笑完美，温暖世界”的服务理念，将服务与系

统、数据、流程结合，全面打造全方位的客户服务体系。

建立多触点、全平台的服务渠道

完美世界为保障用户的优质服务，建立多触点、全平台的服务渠道，使用户可以在游戏内、微信中、网页上都可以快捷的找到客服，确保问题可以得到快速、有效的解决。

积极回应消费者诉求

完美世界十分重视消费者诉求，分别在便捷反馈、响应迅速、服务至上三个方面积极应对消费者诉求。

便捷
反馈

设立了包括电话、微信公众号、客服 QQ、网页在线服务以及游戏内 GM 等多种联系方式，便于消费者反馈诉求。

响应
迅速

在客诉响应方面，做到积极响应，采取 7*24 小时客服全时段覆盖，保证消费者问题快速解决。

服务
至上

坚持“问题解决为首、服务体验紧随”的理念，为用户提供“有温度的服务”。



防止网络沉迷

完美世界长期以来非常重视未成年人网络沉迷的问题，与此同时，公司也在不断寻找如何有效的防止未成年人长时间沉迷于网络游戏的解决方案。从 2011 年始，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，为家长纠正未成年人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，公司将依照家长的要求，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。

此外，公司根据《网络游戏防沉迷系统开发标准》所开发的“防沉迷系统”及配套的“实名认证方案”在旗下端游产品中积极运行。玩家游戏注册需要实名认证，且成年，才能正常体验游戏；填写虚假信息，或者未成年，则会被纳入防沉迷系统，受到游戏时间、收益限制。通过对未成年人使用网络游戏的间隔时间、收益进行限制和引导，保障未成年人适度使用网络游戏，并有足够的时间休息、学习。另外，手游的防沉迷系统也在特定游戏内试行。

用户注册

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。

限制时长及收益

在游戏过程中，针对未成年人用户，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。

家长监护

提供完善的家长监护服务通道，家长可方便的对其未成年孩子进行账号锁定、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，提供了 2000 余次的咨询和相关服务。

防止电信诈骗

为保护用户权益、维护企业形象，完美世界高度重视电信诈骗的问题，

制定了多项措施，打击新型网络诈骗，营造和谐的网络环境。

前期预防阶段

建立联动机制

为了防止用户受骗上当，公司相关部门进行多次研讨，制定多项措施，

并建立联动机制，防止用户上当受骗并挽回用户损失。

公司有关部门利用技术手段和人工审核的方式对充值行为进行分析，提前作出预判，主动封住可疑充值账户，截留钱款。

积极与微信、支付宝等支付渠道进行沟通，建立联动机制，针对支付渠道反馈的被骗订单进行涉事账号封停。

为了提醒用户在支付渠道谨慎付款，公司在支付宝、微信等充值渠道的支付页面会有“谨防诈骗”的提示字样。

开展防骗宣传

为了防止网友上当受骗，完美世界公共安全中心部门通过汇总受理的诈骗案例，编制了《防骗手册》于公司官网，为避免上当受骗起到警示的作用。另外，为了将防骗手册

内容更直观的展现给网友，公司还将其改编成漫画，通过微博、微信公众号等渠道进行宣传警示，达到防范诈骗的目的。



被骗处理阶段

被骗用户受理处置

完美世界的客服人员一旦接到用户反馈遭遇了电信诈骗，客服人员会第一时间全力提供帮助和建议，若是犯罪嫌疑人通过完美世界平台账户实施诈骗，公司会在接到受害者的信息反馈后，第一时间冻结该

嫌疑人实施诈骗的账户，同时建议受害人立即报警处置，公司各相关部门会持续跟踪、处理受害者反馈的信息，竭尽全力为受害者提供帮助。

协助警方调查

完美世界在接到受害者反馈的信息后，会建议受害者尽快报警，并动用一切力量，积极配合警方调查，

力争将犯罪嫌疑人抓捕归案，协助受害者挽回损失。

网络安全

完美世界通过构建安全保障体系、跨部门成立打击私服外挂联合工作组等方式，为组织和用户提供安全的防护能力，积极营造和谐的网络环境。

安全保障体系

完美世界信息安全部以“零信任”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、移动和应用等安全风险，为用户和组织提供安全防护能力。

这是一种动态口令 APP，免费供玩家使用，可以有效防止木马盗号，保护玩家帐号安全。而当部分玩家因为一些原因没有使用令牌，而遇到撞库时（“撞库”指在其他地方泄露的帐号密码被黑产用到完美世界系统中进行尝试），后端安全防护系统也会自动阻断攻击，并监控资产异常波动来主动保护玩家资产。

以保护玩家虚拟财产为例，由于当前网络安全形势严峻，地下黑产早已形成帐号盗取、财产清洗、销账等分工明确的产业链，因此完美世界信息安全部在安全技术上做了大量投入，开发了各类安全系统来实现纵深防护。例如在用户的虚拟财产的保护方面，开发了“完美令牌”，

此外，完美世界信息安全部还组建对外的“完美安全应急响应中心（PWSRC）”，接收外部安全事件和安全漏洞，并给予物质奖励来积极发现和处理完美世界各类安全事件，通过内外结合不断提高安全能力，服务好用户，保护好用户。

案例

“紫叶诛仙”和“帝王诛仙”私服侵犯完美世界著作权案

“紫叶诛仙”和“帝王诛仙”网站未经公司的许可，复制公司的游戏服务器程序，私自架设“紫叶诛仙”和“帝王诛仙”游戏服务器提供游戏注册、登录、充值、客户端下载等功能，涉案经营数额较大，已达到刑事处罚标准。福建泉州南安市人民法院已依法做出判决，被告人李某某犯侵犯著作权罪，判处有期徒刑一年，并处罚金人民币 70,000 元；被告人房某某犯侵犯著作权罪，判处有期徒刑十个月，缓刑一年三个月，并处罚金人民币 100,000 元。没收并依法处理已扣押的违法所得，共计 84,787 元和硬盘 3 块。

打私服外挂

私服外挂是一种侵害著作权的违法犯罪行为，它不但破坏了正常的网游生态环境，在不为游戏本身支出任何版权费用下，也分流了公司的游戏用户，严重侵害了著作权人及游戏消费者的合法权益，扰乱了互联网游戏出版经营的正常秩序，也给国家税收造成巨大损失。公司对于私服外挂采取零容忍的态度，从公司高层至下属各个有关部门，在内部成立“打击私服外挂联合工作组”，开展私服外挂治理工作，并形成常态机制，共同打击黑灰产。

2018 年，全年举报打击私服外挂案件 9 起，已侦破案件 3 起，侦办中案件 1 起，立案侦查案件 5 起。已侦破案件涉案总金额达千万以上，抓捕嫌疑人共计 7 人。

- 违法信息收集
- 违法信息分析研判
- 违法信息处置
- 宣传教育
- 总结改进

未来展望

随着企业规模的不断扩大和责任意识的深化，完美世界企业社会责任从起初的、形式单一的公益实践，逐渐发展成独具企业特色的、整体的社会责任规划，乃至将社会责任核心理念渗透进日常经营的每一个细枝末节。2013年，完美世界员工公益基金正式成立，公益活动模式趋向规模化发展。2018年，完美世界正式成立企业社会责任（CSR）推进委员会，从组织架构上助推社会责任管理的完善，促进了社会责任组织的系统化、管理的常态化。

在组织架构的持续完善中，未来，完美世界将通过其企业社会责任模型的四个方面，即“产品创新”、“文化传播”、“员工发展”、“社会公益”，不断为利益相关方打造专属的“完美世界”。在产品创新方面，完美世界将坚持“精品化”战略，以“工匠精神”输出更多符合现代人需求的作品，更要与时俱进，

通过技术的创新迭代，为用户带来体验感更强的产品。在文化传播方面，完美世界将顺应时代的潮流，担起一家文化企业的责任，不断为全球用户“讲好中国故事”，为中国传统文化“走出去”树立行业标杆。并积极拥抱全球市场，通过整合各方资源，形成良好的文化交流平台，推动中外文化的交流与合作。在员工发展方面，完美世界将以“员工幸福感”为方向，深度挖掘年轻一代员工的价值导向，通过内部职业发展通道为员工的职业发展路径披荆斩棘。并结合员工特点，多维度开展“好玩、有趣、有创意”的员工活动，提高年轻一代员工的工作积极性，营造具有辨识度的企业工作氛围。在社会公益方面，完美世界持续以“链接更多利益相关方”为目标，以四个公益活动方向为灯塔，倡导员工及外界参与完美世界的公益项目中，为助力美好社会贡献力量。

中共完美世界党委
完美世界企业社会责任部
完美世界工会联合会

附录

关键绩效表

类别	指标	单位	2016	2017	2018
市场 绩效	营业收入	万元	615,883.18	792,981.50	803,376.50
	归属于上市公司股东的净利润	万元	116,631.31	150,470.87	170,610.16
	游戏业务收入	万元	470,359.62	565,038.06	542,111.88
	影视业务收入	万元	145,523.56	227,943.44	261,264.62
	境内收入	万元	492,993.40	669,681.26	655,300.35
	境外收入	万元	122,889.78	123,300.25	148,076.15
	客户诉求解决率	%	100	100	100
	客户满意度	%	92	94	94
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
社会 绩效	90后员工比例	%	33.8	39.5	45.3
	80后员工比例	%	59.3	54.1	48.8
	70后员工比例	%	5.8	5.4	5.1
	70年以前员工比例	%	1.1	0.9	0.7
	女性员工比例	%	37.3	37.9	38.2
	高级管理层中女性比例	%	29	31	31
	少数民族员工比例	%	5.4	5.4	5.4
	残疾人雇佣人数	人	123	72	62
	员工培训覆盖率	%	96.5	95.7	97.3
	人均培训投入	元	699.5	1,389.3	1,228.6
人均培训时间	小时	20.3	19.7	21.5	



第三方评价

《2018 年度完美世界企业社会责任报告》是一份既规范又特色鲜明的企业社会责任报告。一方面报告包含了 CSR 报告通常所需要具备的各个要素，从编制过程、领导致辞、公司概况、责任管理，到企业对相关利益群体的履责情况、未来展望、附录等内容，可谓内容系统、全面，符合企业社会责任报告的基本规范。另一方面，作为一份规范的 CSR 报告，该报告又不乏特色与创新。一是报告的图片很有创意，与通常的 CSR 报告所选择的图片不同，该报告的图片不少是自我绘制，而不是简单拷贝，即突出了企业的特色，又具有丰富的想象力和行业特色。看得出，该报告在编制过程中，还是下了很大功夫；二是报告突出了企业在经营过程中，如何紧密围绕国家战略的特色。企业在创新性开发产品的过程中，既拥抱全球市场，又注重中国的文化自信、讲好中国故事，塑造企业的核心价值。

整个报告围绕完美世界“一个核心、四个支撑点”的社会责任理念，首先从完美世界与生俱来的技术创新、人文关怀 DNA 出发，阐述了企业对技术创新、对员工、对社区的责任；随后，从企业内部管理制度体系、诚实守信的经营理念出发，阐述了企业对政府、对股东、对客户、对产业发展和行业发展的责任。

总的来说，该报告内容完整，数据详实，案例丰富，可读性强，报告具有鲜明的行业特色与创新。当然，报告在平衡性方面还有进一步提升的空间，如此，企业不仅履行好社会责任，而且 CSR 报告也更为卓越。

清华大学公益慈善研究院副院长、教授
邓国胜

邓国胜

作为完美世界发布的第三份企业社会责任年度报告，《2018 年度完美世界企业社会责任报告》主题鲜明、结构清晰、内涵丰富、设计新颖。

该报告系统阐述了完美世界“一个核心、四个支撑点”的社会责任理念，秉承“创造快乐、传播文化、成就梦想”的社会责任初心，依托“产品创新、文化传播、员工发展、社会公益”四个支撑点，以丰富的案例和数据，向利益相关方全方位展示企业 2018 年度的履责理念、实践与绩效。

在完整性和实质性方面，报告基本覆盖了所在行业的特色议题和核心指标披露。报告主体内容分为“独特 DNA，塑造价值核心”“行稳致远，实现稳定发展”两大篇章。上篇以企业社会责任理念“四个支撑点”为主线，聚焦技术创新、文化自信、员工关怀等责任议题，呈现了企业将理性的科技与感性的情怀充分糅合，为各利益相关方所创造的独特价值。下篇聚焦内部规范管理，全面系统介绍了企业在党的建设、诚信经营、客户管理、网络安全等方面的做法。

在可比性方面，报告同时披露了 21 个关键指标连续多年的量化数据，并就“中国文化企业 30 强”等同行业数据进行横向比较，利于利益相关方综合判断企业的可持续发展能力。

在可读性方面，报告封面和章节跨页设计融入荧幕、音响、游戏机等音娱元素，并以卡通人物为主角勾勒“有梦·有趣·有你”的趣味场景，凸显企业行业特色，增强了报告的趣味性和辨识度。内文采用流程图、饼状图等丰富的表达形式，并设置“责任故事”板块，生动展示年度亮点实践与绩效，提升了报告的悦读性。

综合来看，《2018 年度完美世界企业社会责任报告》是一份良好的社会责任报告，传递了企业积极响应国家政策，打造充满时代正能量的文化作品，争做最具责任感的企业公民的实践。

文化工作属于培根铸魂的工作，在新时代坚持和发展中国特色社会主义中具有重要的作用。作为互联网文创行业的知名企业，期望公司在今后的报告编制过程中，注重正负责任信息的披露，提高报告的平衡性。同时，充分发挥报告的管理价值，持续强化报告的沟通价值，以正导向、出精品、育人才为目标，讲品味、讲格调、讲责任，努力做对国家、对民族、对人民有贡献的企业。

中国社科院企业社会责任研究中心主任
钟宏武

钟宏武

指标索引

报告目录	CASS-CSR 4.0	页码
报告编制	P1.1-P1.3	P1
领导致辞	P2.1-P2.2	P4-7
关于我们	公司概况	P4.2-P4.4
	发展历程	P4.2
	公司治理	M1.1,M1.4-M1.5,S1.1-S1.2
责任管理	责任战略	G1.1-G1.2, G2.1-G2.4
	责任治理	G3.1-G3.3
	责任沟通	G4.1-G4.2
	关键议题识别	G2.1, G6.1
独特 DNA, 塑造价值核心	创新驱动	M2.4
	文化自信	M3.4,M3.6
	员工关怀	S2.1-S2.5,S2.8-S2.18,S3.1-S3.3
	公益慈善	S4.1, S4.6-S4.7,S4.9-S4.10
行稳致远, 实现稳定发展	党工共建	S1.4
	诚信经营	M3.1,M3.3,M3.7-M3.8,M3.11-M3.12
	客户管理	M2.2,M2.13-M2.16, M2.18
	网络安全	M2.9-M2.10
未来展望	A1	P64
附录	M1.6-M1.7,A2,A4-A6	P65-69

意见反馈

本报告是完美世界向社会公开发布的第 3 份企业社会责任报告，为持续改进公司社会责任工作，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？

高 较高 一般 较低

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 北京市朝阳区北苑路 86 号

306 完美世界大厦

电话 010-57801132

邮箱 csr@pwr.com



完美世界
“快乐完美”
微信公众号



完美世界
EVP
微博