

出品:

完美世界党委  
完美世界工会联合会  
完美世界企业社会责任部

创造快乐 传播文化 成就梦想



2021

完美世界控股集团  
可持续发展  
报告

## 报告编制

### 报告范围

本报告的时间跨度为 2021 年 1 月 1 日 -2021 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“完美世界股份有限公司”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”、“我们”，皆指的是“完美世界股份有限公司”。

### 报告发布周期

完美世界控股集团可持续发展报告为年度报告，发布周期为一年。

### 历年报告

本报告是完美世界控股集团发布的第六本社会责任类报告。完美世界控股集团于 2017 年 -2021 年连续发布五本企业社会责任报告。2022 年，完美世界控股集团将 2021 年社会责任报告更名为可持续发展报告，旨在谋求企业的可持续发展。

### 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)  
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)》

### 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

### 报告说明

作为全球共识和公共话语体系，可持续发展在后疫情时代，受到全世界更广泛的重视。作为全球领先的文化娱乐产业集团，呼应社会与时代的需要，以企业社会价值创造助力未来可持续发展，完美世界控股集团一直矢志前行。

2022 年初，完美世界控股集团用可持续发展理念建设企业制度及内部架构，设立了“可持续发展与合作事业群”，把为用户服务上升到为社会服务，积极履行社会责任，不断塑造人文价值观、提升企业软实力，以全面践行可持续发展战略，创造更多社会价值。今年的社会责任报告也以此次企业战略和文化升级为契机，更名为可持续发展报告，更加全面生动地展示完美世界控股集团关注社会、积极履责，提升社会价值，致力于可持续发展和为全世界带来可持续发展文化盛宴的履责决心和行动。

完美世界控股集团追求可持续发展、为美好生活与社会进步贡献的步伐，也将一如既往，不断向前。

# 目录

领导致辞	02
关于完美世界控股集团	04
公司治理	06
可持续发展管理	08

## 责任聚焦

献礼建党百年，传承红色文化	16
---------------	----

夯实根基，致敬建党百年  
特色活动，庆祝建党百年  
打造精品，献礼建党百年



## 向稳 32

诚信守护  
网络安全生态

以诚信筑牢企业根基	34
让技术有力度也有温度	38
为用户提供良好的游戏环境	41



## 向新 18

技术赋能  
数字文创浪潮

创新让产品大放异彩	20
从精品化到用心	25
让传统与现代交相辉映	29



## 向善 48

助力勾勒  
时代美好蓝图

重新定义体面的工作	50
共绘乡村振兴美丽画卷	56
积极应对气候变化	59

2022，一起向未来	62
附录	63
荣誉与奖项	63
关键绩效表	64
指标索引	65
第三方评价	68
意见反馈	70

# 领导致辞



2021年对于中国而言是极不平凡的一年，这一年既是国家“十四五”开局之年，也是中国共产党成立100周年。在新冠疫情大背景下，经济发展压力增大，国内外市场发展的不确定性增加。面对这些挑战，企业的发展不仅要关注速度，更要关注发展质量。完美世界本着“创造幸福、传播快乐”的初心，为用户提供优质的文化创意产品及服务的同时，始终坚持与社会、环境和谐共处，探索出一条独具特色的可持续发展之路。

面对宏观环境变化、国家政策调整，我们一直在探索，如何让自身的“可持续发展”与市场、社会协同并进，共同实现“高质量”发展。为此，我们于2022年初设立了“可持续发展与合作事业群”，并将“社会责任报告”更名为“可持续发展报告”，更全面地关注可持续发展议题。完美世界作为数字文创企业，需要在技术创新、网络安全、防止未成年人网络沉迷以及社会责任等领域积极投入，坚持发展的创新性、稳定性以及更多的人文关怀，在实现企业自身发展的同时，实现经济效益与社会效益的有效平衡。

## 坚持“向新”发展，实现自我突破。

我们重点关注创新对发展的推动作用，坚持“数实融合+文化创思维”的路径，通过技术创新、文化创意，促进产品的自我革新。例如在游戏产品中，深度应用AI、云计算、AR、VR等技术，增加产品的科技感与用户体验，推动数实融合。作为深耕数字文创领域的企业，我们专注精品内容打造，将中国优秀传统文化融入产品，回馈社会。例如，多款自研的数字精品游戏融入南京夫子庙风光、敦煌文化、汉服、国风音乐等非遗和传统文化元素。在多年数字文创领域的实践中，我们摸索并总结出“文化创思维”，推动非遗、文博、科普、文旅等行业实现转型升级。

## 坚持“向稳”发展，稳中求进。

在这一年，我们紧跟时代步伐，积极响应国家政策。我们始终坚持以诚信筑牢企业根基，在追求经营业绩提升的同时，在合规经营、知识产权保护、责任采购等方面完善公司治理，通过开展全员线上培训及考试等方式，切实

提高公司治理水平；影视业务提出“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”；针对未成年人网络防沉迷问题，我们走在行业前列，积极落实中央政策要求，自发建设并完善相关技术体系，组织开展网络安全的相关活动，积极推动网络强国建设。

## 坚持“向善”发展，回归企业初心。

国家层面，在发展的可持续性上，更加关注人类社会发展与生态环境的平衡性，提出2030年“碳达峰”以及2060年“碳中和”的目标。我们积极承担推动社会发展的企业责任，在可持续发展的实践道路上不断探索。在企业内部，完美世界将绿色经营理念贯穿在企业经营的各方面，宣传低碳办公理念，加强绿色数据中心建设，开展“植得·完美”志愿植树活动，以实际行动为碳中和贡献力量，提升公众环保意识。同时，我们将关爱员工作为履行社会责任的重要部分。人是生产发展的第一要素。完美世界一直秉承“以人为本”的发展理念，将“组织平台赋能+个体自我驱动”相结合，

积极开展员工健康保障、改善企业培训、晋升以及个人支持体系，帮助员工最大化地在职场环境中获得幸福。

企业外部，我们始终坚持深耕乡村教育，赋能乡村振兴。2021年，我们在云南、西藏、内蒙古三地开展教育公益项目，通过开展青年教师教学工作坊帮助提高偏远地区教师的教学水平和基本素质，通过开展志愿者支教、奖学金资助、物资捐助等方式，让偏远地区的学生获得良好教育的机会，有效提高当地的教育发展水平。

凡是过往，皆为序章，凝心聚力向未来，完美世界再出发。新起点，新征程，我们将继续坚持在创造精品、文化传播、人才发展、低碳运营、奉献社会等方面积极探索，为共建美好未来与社会进步贡献力量。

博士  
完美世界控股集团创始人  
兼董事长

# 关于完美世界控股集团

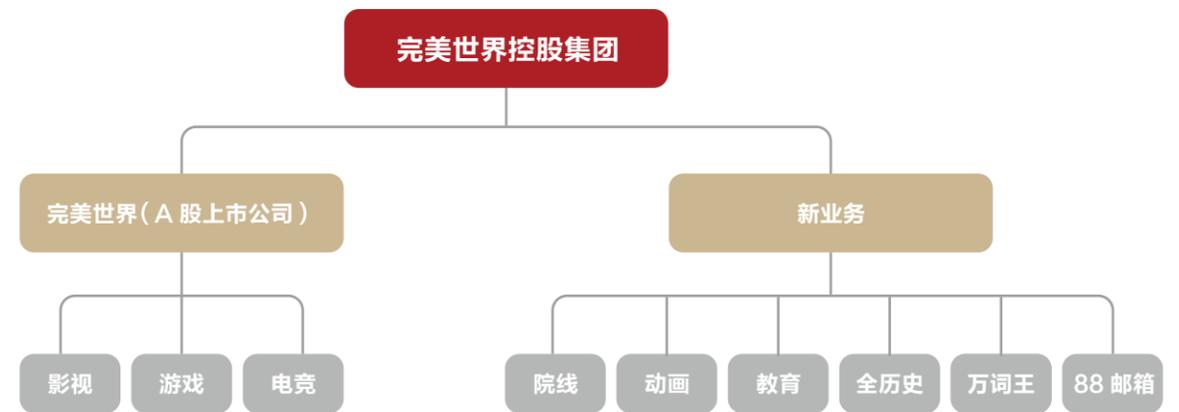
## 集团简介

完美世界控股集团是全球领先的文化娱乐产业集团，拥有 A 股上市公司完美世界股份有限公司（002624）。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、海南、武汉、杭州等地皆设有分支机构，在欧美、日韩、东南亚等国家和地区设有多个海外分支机构。目前，集团涵盖影视、游戏、电竞、院线、动画、教育、全历史、万词王、88 邮箱等业务板块。

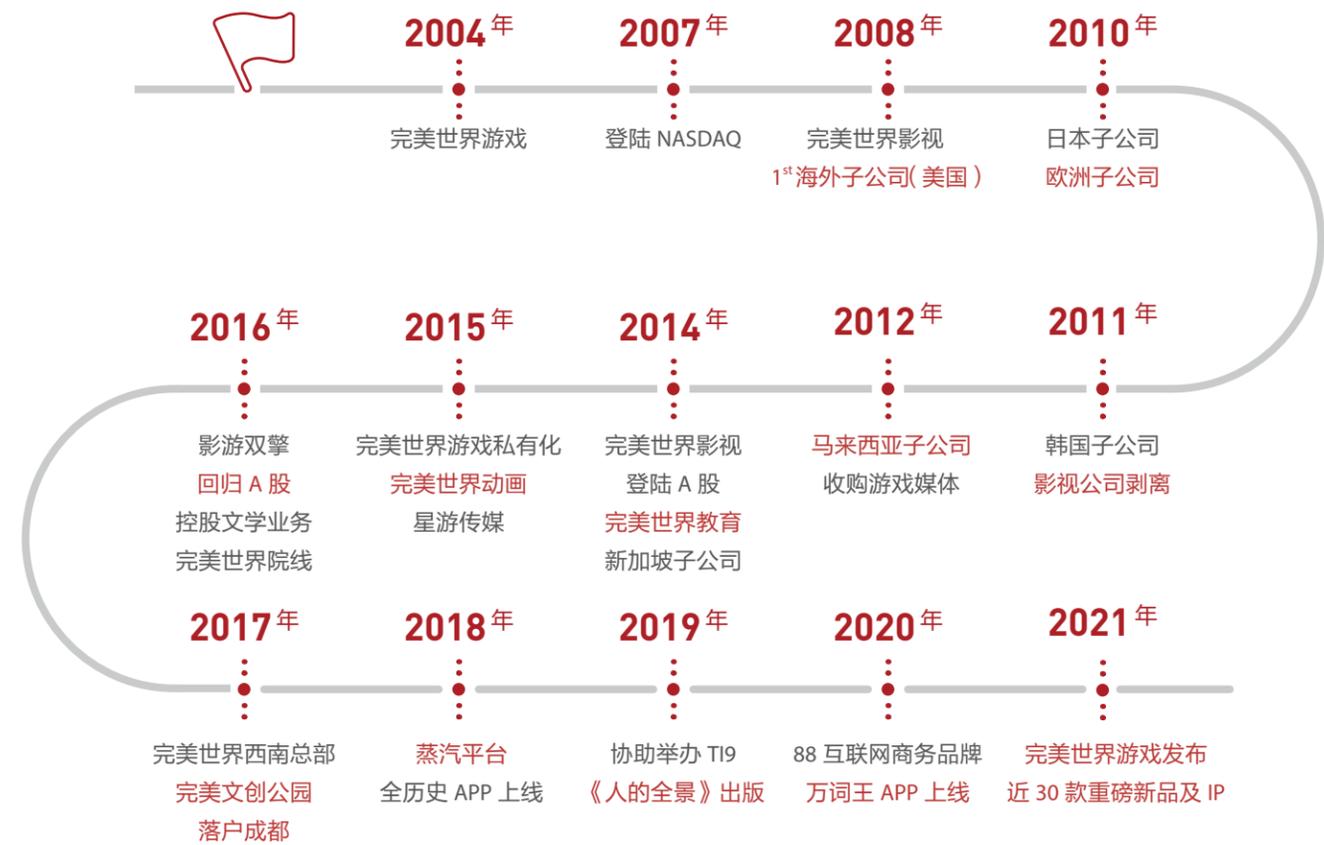
完美世界自 2011 年至 2021 年，10 次被认定为全国文化企业 30 强，并获评 2011-2012 年度、2013-2014 年度、2015-2016 年度、2017-2018 年度、2019-2020 年度国家文化出口重点企业；2016 年、2020 年，两次荣获最具社会责任上市公司奖；2017 年荣获 2016-2017 年度中国最受尊敬企业；2018 年获得“中国游戏社会责任企业典范奖”；2019 年，获评 2019 建设幸福企业优秀单位；2021 年入选第四批“国家文化和科技融合示范基地”。



## 业务板块



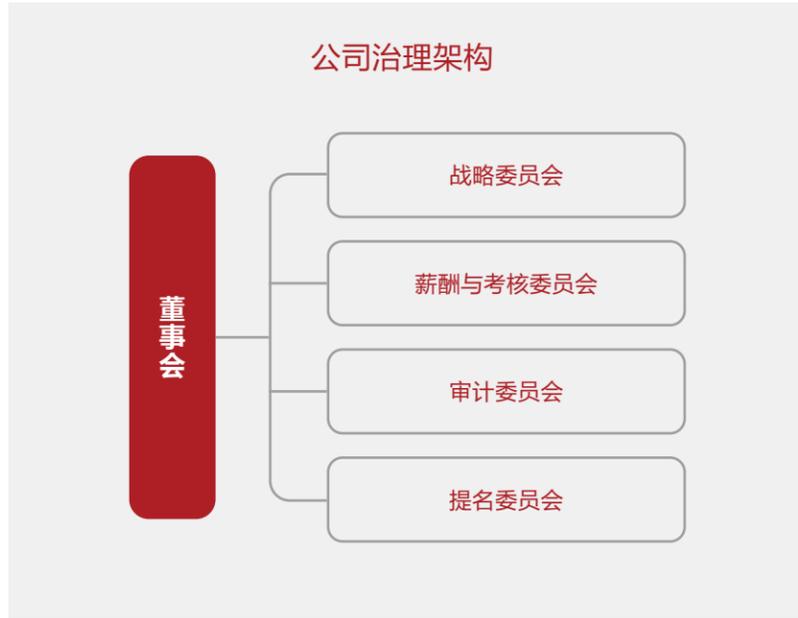
## 发展里程碑



# 公司治理

## 完善公司治理

完美世界严格遵守《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，结合监管部门的要求和公司具体情况，建立了规范的公司治理结构和投资者权益保障机制。公司通过股东大会、董事会及其下属委员会、监事会、经营管理层为主线的决策机构，权责明确，相互制衡，切实维护公司及全体股东的合法权益。



### 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

**800** 条



### 畅通沟通渠道

完美世界提供了多元化的投资者沟通渠道，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积极与投资者进行沟通交流，认真倾听投资者建议，解答投资者疑惑，与投资者形成良性互动，力求及时、主动、详实地向资本市场和投资者传递公司信息。

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 800 条，有效地帮

助投资者了解公司战略布局、发展方向和业务进展。

2021 年 5 月 13 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。



### 规范信息披露

完美世界高度重视信息披露工作，严格遵守信息披露相关法律法规，真实、准确、完整、及时地披露公司经营状况、财务状况及重大交易等重要信息，保证信息披露的质量和透明，便于广大投资者及时、准确地了解相关情况，进行投资决策。报告期内，公司对外发布定期报告及临时公告共计 83 份。

此外，2021 年 7 月，公司在深圳证券交易所信息披露考核中再次荣获“A”级最高评级，这是公司连续五年获此殊荣。2000 余家深市上市公司中，考核结果为 A 的公司占比为 17.74%，其中仅 8.17% 的公司连续 3 年以上信息披露考核为 A。



### 合理回报投资者

完美世界重视对投资者的合理回报，按照相关法律法规和《公司章程》等规定，从有利于公司发展和投资者回报的角度出发，综合考虑与利润分配相关的各种因素，制定合理的利润分配政策并积极履行公司的利润分配义务，与广大投资者共享公司的发展成果。近三年累计分配现金红利 8.52 亿元。

### 近三年

累计分配现金红利

**8.52** 亿元



## 加强风险防控

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。

公司建立了“三道防线”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。

# 可持续发展管理

## 可持续发展理念

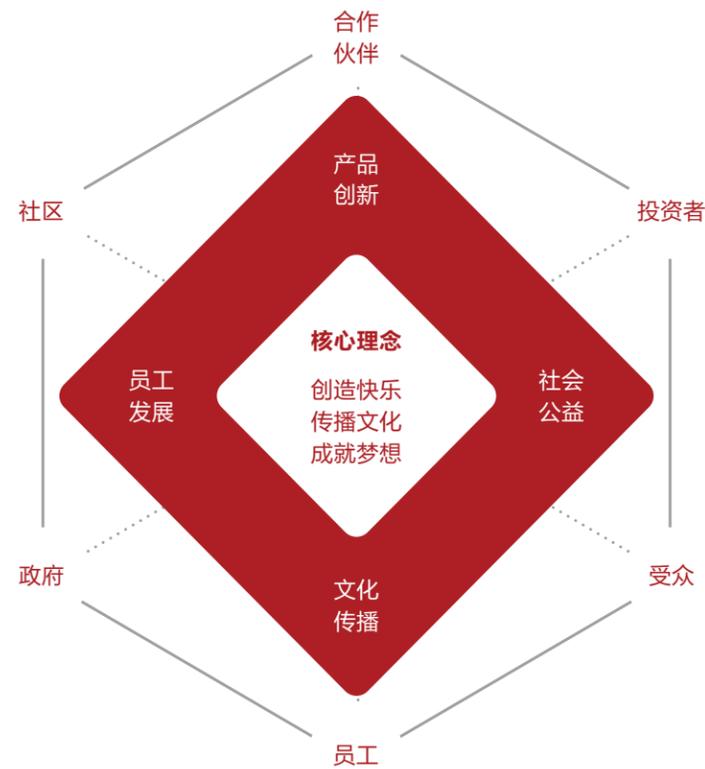
作为全球共识和公共话语体系，可持续发展在后疫情时代，受到全世界更广泛的重视。目前，全球经济重启增长，但仍存在较多不确定性。可持续发展成为应对冲击，实现经济高质量发展的有效路径。这使得企业面临着战略定位和社会责任定位上的新要求，必须走出“利润”至上的思维局限，主动承担起更多对社会整体可持续发展的责任。

企业的可持续发展理念不仅符合国家战略，也有助于形成全社会

共创共赢的良好生态，能为社会带来财富和繁荣，造福每个人，从而利于每家企业自身的高质量、长久发展。因此，企业要在追求商业韧性的同时，坚持长远的可持续发展，提高站位，切合时代，贴近政策，为公众创造更多社会价值，这已经成为主流的商业理念和发展的必由之路。

作为数字文创领域全球领先的企业，完美世界自成立之初，便将可持续发展不同程度地嵌入到企业经营的方方面面。在长期的实

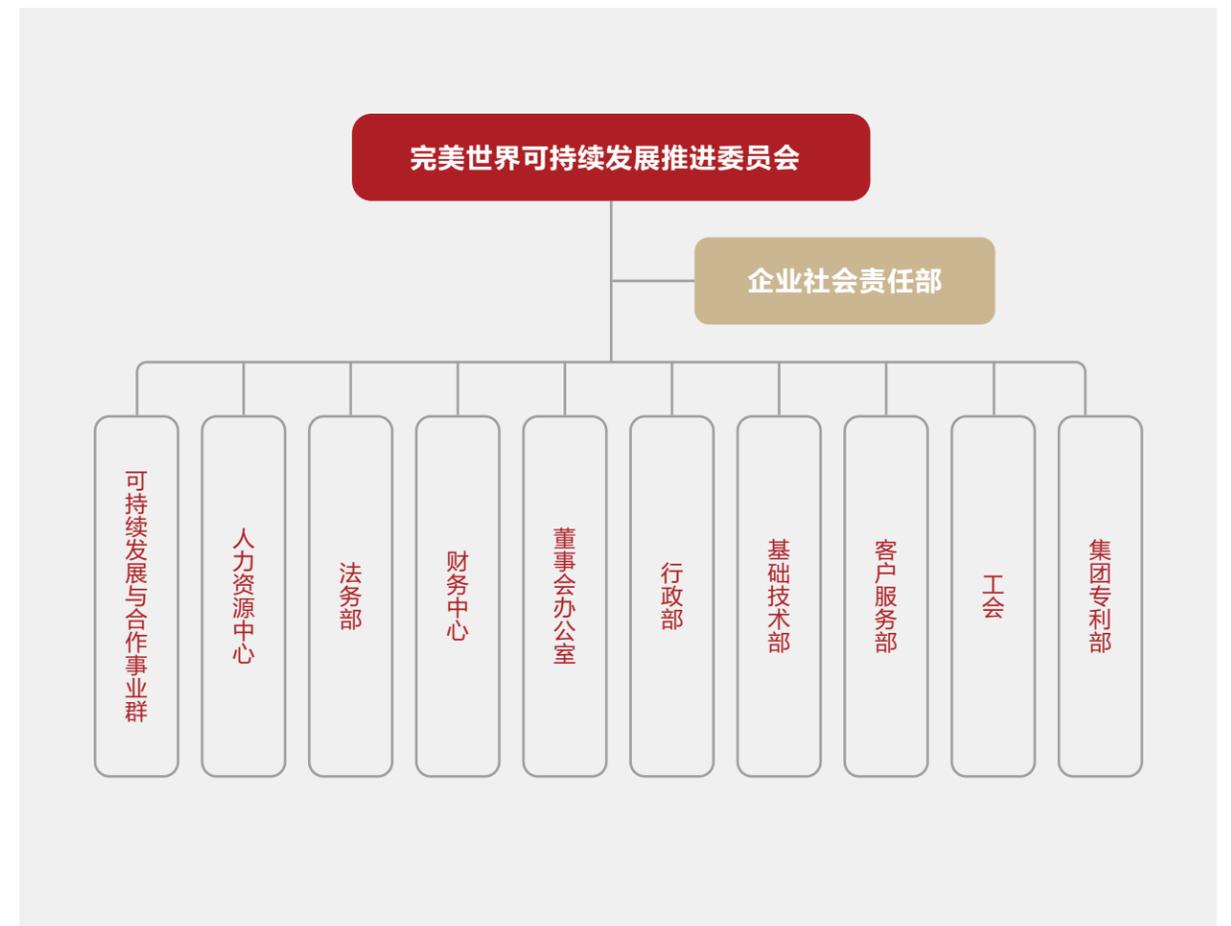
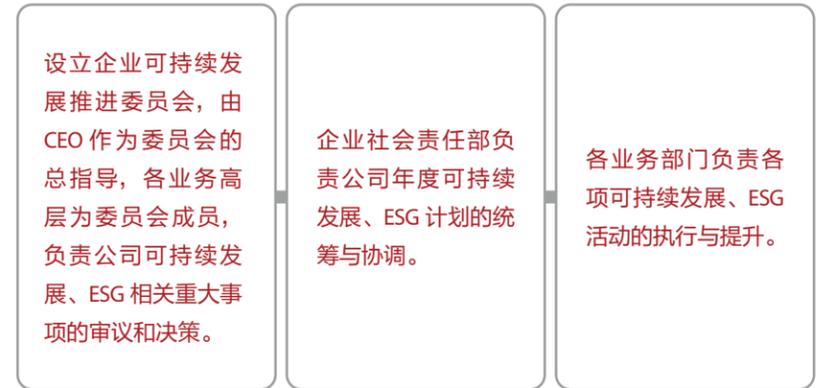
践探索中，逐渐形成了完整的可持续发展模型，即“一个核心理念、四个支撑点”。“一个核心理念”指“创造快乐、传播文化、成就梦想”，这是完美世界践行可持续发展的初心，表示其将通过做自己擅长的事、发挥作为一家文创企业的优势，形成独具特色的可持续发展实践。“四个支撑点”指“产品创新、文化传播、员工发展、社会公益”，这四个支撑点帮助完美世界在发挥核心优势的同时，拓展其可持续发展实践的边界，顾及更多的利益相关方。



可持续发展模型

## 可持续发展治理

完美世界持续不断地完善可持续发展的管理架构，进一步提升公司可持续发展管理的专业化水平，稳步推进可持续发展实践落地。



## 利益相关方参与

完美世界在运营过程中深入了解并充分考虑各利益相关方的需求，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地传达，最终实现企业发展与利益相关方满意的双赢局面。

2021年，完美世界根据实际业务及运营特点，识别出政府及监管机构、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。

利益相关方	重点关注议题	主要沟通渠道
 政府 / 监管部门	合规经营 依法纳税 促进就业 助力优秀传统文化传播 营造风清气正的网络环境	政策咨询 事件汇报 现场考察 政府机构会议交流
 股东 / 投资者	公司业务表现 投资回报 合规经营 信息披露	股东大会 定期报告 / 临时公告 深交所互动易平台 / 投资者热线 投资者见面会 业绩说明会 官方新闻
 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 家长监护认证网页 公司网站
 员工	基本权益 薪酬福利 职业发展 身心健康 平衡工作与生活	内部 OA 论坛 员工投诉信箱 面对面沟通
 供应商 / 合作伙伴	供应链管理 反商业贿赂 责任采购	合同与合作协议 研讨会及交流参观
 社区	持续支援教育事业 支持乡村振兴事业 开展重大灾害救助工作	公益活动 社交媒体 新闻 / 新媒体发布
 环境	节能降碳 碳中和	新闻 / 新媒体发布 环保活动

## 关键议题分析

关键议题分析是完美世界提升可持续发展管理水平的重要输入，可以帮助我们聚焦对公司业务运营产生重要影响以及利益相关方关注的重要议题。

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。



### 1 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。



### 2 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。



### 3 重要性排序

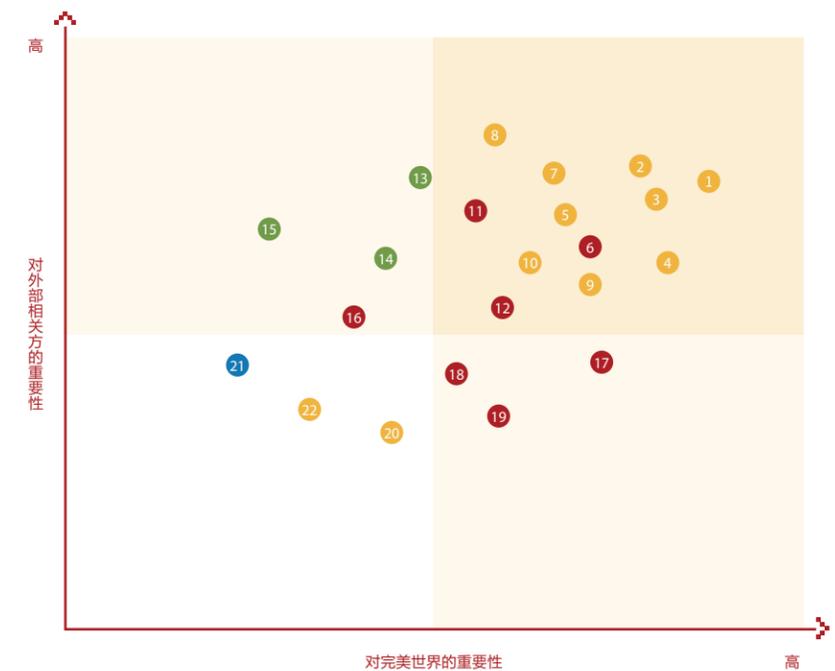
回收访谈及调研结果，进行有效性筛选和结果分析，绘制重大性议题矩阵。



### 4 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 信息安全
  - 3 投资者关系
  - 4 合规经营
  - 5 用户个人信息保护
  - 7 防止未成年人网络沉迷
  - 8 客户服务
  - 9 信息披露
  - 10 维护游戏生态
  - 20 保护知识产权
  - 22 供应商管理
- 社会议题**
  - 6 助力乡村振兴
  - 11 公益慈善活动
  - 12 畅通职业通道
  - 16 雇主品牌建设
  - 17 坚持平等雇佣
  - 18 尊重员工多元化
  - 19 完善薪酬福利
- 环境议题**
  - 13 应对气候变化
  - 14 开展环保活动
  - 15 坚持节能减排
- 责任管理**
  - 21 可持续发展管理



## 完美世界控股集团 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。



### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 响应国家乡村振兴战略，推动乡村教育振兴工作。
  - 设立“成长奖学金”资助云南偏远地区的优秀学生。
- 截至 2021 年底，已有

**40** 人次

品学兼优的学生获得该奖学金的帮扶。

### 具体目标

1.3 执行符合本国国情的全民社会保障制度和措施。

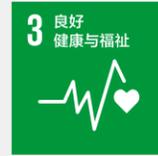
### 完美世界控股集团的行动

- 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。
- 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。
- 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。
- 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 2021 年，向员工及其直系家属发放重大疾病援助金额约为

**96.7** 万元

惠及

**91** 名员工及家属



### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 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，为各类俱乐部提供场地、活动的经费支持。
- 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，采取线上、线下相结合的咨询方式，帮助员工纾解心理压力。

2021 年，共开展 EAP 心理咨询

**51** 场

累计咨询

**153** 人



### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 以教育帮扶为方向，通过开展教师培训、志愿者支教、奖学金资助等方式，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。
- 除云南外，完美世界还在西藏、内蒙古等地相继开展了乡村教育的帮扶项目。

### 具体目标

4.3 到 2030 年，确保所有男女平等获得负担得起的优质技术、职业和高等教育，包括大学教育。

### 完美世界控股集团的行动

- 完美世界控股集团旗下完美世界教育着力打造“岗、课、赛、证、产”生态育人体系和岗位特色自主育人平台、校企合作协同育人平台、产业孵化实践平台，一体系三平台联动互通，积极关注垂直领域数字文创需求，为个人、院校、企业、政府和公共机构等数字文娱全产业链，提供经济高效的整体解决方案。截至 2021 年底，完美世界教育已经与 500 余所国内外高等院校建立合作关系，所负责的游戏美术设计、电子竞技赛事运营两项 1+X 证书年考核量超过 1 万人次，每年协助院校培养“双师”近千人次；在北京、成都建有 2 个自主特色育人基地，开发游戏美术、游戏策划、电子竞技三大专业共计

**98** 门课程

十大岗位特色班型每年为行业输送超

**2000** 名专业技能人才



### 具体目标

5.1 在全球消除对妇女和儿童一切形式的歧视。

### 完美世界控股集团的行动

- 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，并为女性员工提供专属的福利待遇。此外，倡导性别平等文化，鼓励女性员工不被定义，实现自我成长。

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 2021 年  
女性员工比例为

**33.6** %

高级管理层中女性比例为

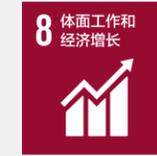
**30** %

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 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。2021 年，共有 287 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 119 人，申请产假的女性员工 168 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。



### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 倡导平等多元的职场环境，致力于为员工打造自由开放的组织氛围，严禁在招聘及任用过程中，因人种、肤色、国籍、地域、种族、信仰、社会地位、财富、出身、年龄、性别、性取向、婚姻状况等个人信息产生歧视行为。
- 公司少数民族员工比例 5.3%，女性员工比例为 33.6%，残疾人雇佣人数 122 人。

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 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，在运营过程中，严禁使用雇佣童工、强迫性劳动行为，严禁体罚、恐吓、骚扰、虐待和任何歧视员工的行为。

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

- 针对员工在工作场所涉及到的各类突发安全事件，制定了各类防范措施及应急预案，并明确了切实可行的管理体制和信息报送机制，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，以“防灾减灾救灾”的理念为指引，确保员工健康与生命安全，维护公司正常运营。



### 具体目标

9.b 支持发展中国家的国内技术开发、研究与创新,包括提供有利的政策环境,以实现工业多样化,增加商品附加值。

### 完美世界控股集团的行动

完美世界坚持科技为先、数实融合。作为数字文化产业的一员,完美世界在自身数字产品中,实现 AI、云计算、AR 与 VR 技术等深度应用,立足“科技+文化”优势,推动数实融合,为产业赋能。例如,完美世界自主研发跨平台引擎 ERA 引擎打造的蕴含中国优秀传统文化的游戏产品已经成熟上线,并出口到欧洲、南美、亚太以及中国香港、中国澳门、中国台湾等众多国家和地区,把中国文化和形象传播到世界各地,让全球玩家感受到游戏文化的魅力。

2021 年,完美世界与华为鸿蒙系统达成战略合作,《新笑傲江湖》手游作为 ERA 引擎与鸿蒙操作系统合作的新成果,利用分布式协同计算能力实现性能升维,提供高品质体验。除游戏之外,完美世界还把 AR/VR/MR 等前沿技术应用在电竞领域,带给用户全新的场景与体验。



### 具体目标

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。

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。

### 完美世界控股集团的行动

倡导平等多元的职场环境,致力于为员工打造自由开放的组织氛围,严禁在招聘及任用过程中,因人种、肤色、国籍、地域、种族、信仰、社会地位、财富、出身、年龄、性别、性取向、婚姻状况等个人信息产生歧视行为。

公司少数民族员工比例为

5.3%

女性员工占比

33.6%

高级管理层中女性占比

30%

残疾人雇佣人数

122 人



### 具体目标

11.3 到 2030 年,在所有国家加强包容和可持续的城市建设,加强参与性、综合性、可持续的人类住区规划和管理能力。

### 完美世界控股集团的行动

完美世界控股集团近年来首次提出“文创化思维”的理念,以文创化思维联结文博、文旅、科普、交通等行业,在促进转型升级、实现创新发展方面取得一定成效。2021 年 6 月,完美世界控股集团旗下完美世界文创与无锡拈花湾景区开展合作,以无锡拈花湾唐风宋韵的实景为依托,融合线上线下和 VR/AR 技术,将景区升级为一个大型沉浸式游戏空间,通过“拈花湾游戏化实景沉浸式文旅体验”实现数字时代下旅游目的地主题化、个性化的供给侧诉求,助推文旅行业在新时代背景下实现数字化变革。

### 具体目标

11.4 进一步努力保护和捍卫世界文化和自然遗产。

### 完美世界控股集团的行动

完美世界将传统文化作为创作宝库,深度挖掘传统文化元素并赋予新活力,通过与保利艺术博物馆牛虎猴猪四件“兽首”、三星堆、千户苗寨、中华五岳、敦煌文化、南京夫子庙、龙泉刀剑、川剧等合作的方式,把博大精深的中国文化融入产品带往全球市场,以文化精品彰显文化之美和文化自信。

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

面对河南遭遇特大暴雨引发的严重洪涝灾害的情况,完美世界员工公益基金共筹得善款 542.97 万元,用于灾区灾后建设。  
针对河南、山西灾情,于内部紧急成立慰问帮扶组织,对此次受灾情影响的员工及家属提供相应的慰问帮扶,帮助员工家属渡过艰难时期,重建美好家园。  
共计发放慰问金 涉及员工及家属

19 万元

53 名



### 具体目标

12.2 到 2030 年,实现自然资源的可持续管理和高效利用。

### 完美世界控股集团的行动

北京办公区域搬迁至望京新址,公司在办公楼宇设施建设方面,尽可能地选择节能环保型设备及材料,促进能源循环利用,降低能量消耗。  
通过动态变频技术、冷通道隔离技术提高冷却系统的利用率,替换高能耗服务器,采用模块化 UPS 减少碳排放,打造绿色、高效的数据中心。

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

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,助力员工环保意识提高。



### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

完美世界推动日常运营过程中的低碳行为,助力员工环保意识提高。  
开展“植得-完美”志愿植树的同时,制作并发放近 7000 张关于可持续生活理念的系列明信片,鼓励员工在明信片上书写对环境保护的寄语,再由志愿者将明信片从库布其沙漠当地邮局向全国各地寄出,向更多利益相关方传递环保理念。



### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

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,在运营过程中,严禁使用雇佣童工、强迫性劳动行为,严禁体罚、恐吓、骚扰、虐待和任何歧视员工的行为。

### 具体目标

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。

### 完美世界控股集团的行动

开展全方位的知识产权保护性布局工作,确保相关业务的顺利推进以及所附着知识产权资产的确权和防护;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;2021 年,新增专利申请 394 件。  
对于私服、外挂行为零容忍,成立私服外挂工作专项小组,不遗余力采取各项措施来遏制私服、外挂产业的蔓延。2021 年,配合警方办理私服外挂案件共计 12 个,已抓捕人数 10 人,总涉案金额达 1000 余万元;同时,配合文化执法部门对私服行政处罚案件 1 个。

### 具体目标

16.5 大幅减少一切形式的腐败和贿赂行为。

### 完美世界控股集团的行动

完美世界对腐败及贿赂实施“零容忍”政策,在一切业务活动中,要求所有员工严格遵循公司的合规总政策《完美世界商业行为和道德守则》,从制度层面为公司反舞弊反商业贿赂工作奠定了坚实基础。  
成立合规监察部,对公司内外部舞弊行为进行监察。2021 年全年共处理内外部舞弊违规案件 10 件,处理舞弊人员 13 人,起到较好的警示作用。  
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。



### 具体目标

15.3 到 2030 年,防治荒漠化,恢复退化的土地和土壤,包括受荒漠化、干旱和洪涝影响的土地,努力建立一个不再出现土地退化的世界。

### 完美世界控股集团的行动

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。  
向库布其沙漠捐赠 100 亩沙漠植被,用于沙漠化防治,改善华北地区的沙尘暴情况。

# 献礼建党百年 传承红色文化

2021年，是中国共产党成立100周年，是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年。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，坚持党建与公司经营双模式驱动，不断提升非公有制企业党组织政治功能和组织力，发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，推动党的政治优势、组织优势转化为企业发展优势，为公司持续健康发展注入红色动能。

## 夯实根基 致敬建党百年

党的基层组织是确保党的路线方针政策和决策部署贯彻落实的基础。要以提升组织力为重点，突出政治功能，把基层党组织建设成为坚强战斗堡垒。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宝贵经验，不断创新、优化，推进党组织规范化建设。

有正式党员121名，设有四个党支部，党员平均年龄约30岁。其中，拥有博士、硕士学位的党员合计占比43%，本科及大专生占比57%。



截至2021年，完美世界党委拥

## 打造精品 献礼建党百年

完美世界坚持正确的价值引领，以“真善美”作为创作追求，在建党一百周年之际，完美世界影视出品献礼巨制《光荣与梦想》，成功入选“理想照耀中国——国家广电总局庆祝中国共产党成立100周年电视剧展播活动”的重点剧目，该剧以编年体兼纪传体的艺术手法，再现了从中国共产党成立到抗美援朝战争伟大胜利的壮丽史诗。



## 特色活动 庆祝建党百年

完美世界党委结合企业特色，坚持以品牌化、特色化为引领，深入开展形式多样、内容丰富的主题活动，打造基层党建亮点，使基层党建活力迸发。



### 接力绣党旗

完美世界党委及工会举办“首都职工心向党 同心接力绣党旗”活动，此次活动包括了党史学习教育、重温入党誓词、同心接力绣党旗、我与党旗合影等环节。在绣党旗环节，完美世界党员代表、工会、员工代表等共同起针，一针一线绣党旗，彰显精神信仰的传承与思想情感的共鸣。



完美世界“同心接力绣党旗”活动

### 百人接力跑

完美世界党委联合工会、员工跑步俱乐部组织开展“百人接力奔跑 献礼建党百年”活动，员工们用脚步丈量梦想、以汗水诠释初心，以跑步接力的形式迎接党的百年诞辰。



完美世界“百人接力奔跑 献礼建党百年”活动

### 勾勒红色足迹

完美世界党委组织开展“红色足迹 完美手绘”活动，充分调动企业美术专业员工发挥自身优势，利用板绘和电脑绘图技术将见证党的光辉历程的代表性地标以绘画的形式呈现出来，并制作成宣传视频，用完美世界特有的方式开展党史学习教育活动，献礼建党100周年。



完美世界“红色足迹 完美手绘”活动

### 打卡红色地标

完美世界党委积极开展“打卡红色地标，喜迎建党百年”党史学习教育活动，组织30位党员及入党积极分子前往香山革命纪念馆、瞻仰双清别墅、来青轩等革命旧址，重温革命先烈事迹及艰苦奋斗历程，不断推进党史学习教育走深走实，引导党员干部守初心担使命。



完美世界“打卡红色地标，喜迎建党百年”活动

### 传播红色知识

2021年6月，完美世界党委同公益对口学校组织开展党史竞赛、红歌比赛等庆祝建党百年活动；与内蒙古科右前旗满族屯学校开展“听党话 感恩党 跟党走”为主题的六一儿童节师生合唱比赛；与内蒙古教音勿苏小学开展“教职工庆祝建党100周年党史知识竞赛活动”和“教职工庆祝建党100周年美术书法竞赛活动”；同云南沙依坡小学、渡口小学举办“百年风雨 铸就辉煌”知识竞赛，以生动有趣的方式帮助青少年学生从小树立正确的国家观、历史观、民族观、文化观、宗教观。



在渡口小学举办“百年风雨 铸就辉煌”知识竞赛

# 向新

技术赋能  
数字文创浪潮



- 20 创新让产品大放异彩
- 25 从精品化到用心
- 29 让传统与现代交相辉映

# 创新让产品大放异彩

创新是文化产业实现精品化发展的核心，是完美世界产业发展和升级的源动力。完美世界始终坚持创新驱动，在技术上、题材上、内容上不断突破，为用户创造期待的优质产品。

## 技术创新

近年来，完美世界持续加大在 5G、人工智能、虚拟现实（VR）、增强现实（AR）、混合现实（MR）等前沿科技的研发力度，并将相关技术融入到产品中，为用户打造出多款兼具视觉和听觉冲击力、强交互性、个性化的优质产品。

在游戏领域，完美世界成功运用多种前沿技术，持续提升玩家体验，用技术创造艺术。

同时，完美世界在自研引擎领域数十年如一日地探索，已就 ERA 自研引擎与华为 Harmony OS 达成战略合作，在 5G 时代游戏领域进行全新探索和布局。

在电竞领域，完美世界电竞积极进行 AI 训练普及、智能化远程赛事以及虚拟主持人等方面的研发与应用，同时将 AR/VR/MR 等新科技注入 DOTA2 和 CS:GO 中，提升产品科技感，并开发电竞虚拟主播，以内容科技引领电竞新玩法。



《梦幻新诛仙》手游与杜比实验室达成合作，在游戏内集成杜比全景声体验，成为全球首款搭载杜比全景声的 RPG 手游。未来还将引入人工智能技术，利用 AI 采集分析服务器的数据，自动生成新的势力和 NPC，为用户提供真实自然的交互体验。

《梦幻新诛仙》在游戏内集成杜比全景声 (Dolby Atmos) 音频

作为具有颠覆性的 ARPG 手游，《战神遗迹》以 BPR 渲染、3S 材质、HDR 技术，打造媲美主机画质的效果呈现；以特效技能释放打击感，以流畅的战斗回馈操作感；天赋技能实现多变进阶，摆脱套路化的传统单一升阶模式，让技能进化出无限可能。

《新笑傲江湖》手游，使用了 AI 面部识别方案，用大量信息和数据来进行计算，用户可以编辑出风格各异的个性化角色。

《梦间集天鹅座》借助人工智能和 AR 面部识别技术，将玩家的面部信息映射到游戏中的角色上，实现玩家表情、姿态和游戏实时同步，还可以将游戏中的虚拟物品布置在现实生活环境中并保存下来，进行分享与交互。



完美世界电竞已经将 AR 应用于大型现实场景，在 2018 年的 DOTA2 亚洲邀请赛上，完美世界电竞在舞台上用 AR 还原了巨大的肉山，拔出辉煌装备，给玩家以直观的视觉冲击。

AR 应用于大型现实场景：肉山拔出辉煌



每个刀塔玩家都想触摸一下象征冠军的不朽盾，2021 年 ChinajoyDOTA2 展台有一个 VR 虚拟观赛，可以让每位到场玩家通过 VR 设备回到 T19 精彩的现场，并体验一把举不朽盾的感觉。

沉浸在 VR 体验中的玩家  
双手举起象征冠军的不朽盾



在 2021 年首届完美嘉年华上，完美世界电竞还结合 MR 技术，让玩家融入游戏内角色、场景之中，并和 CS:GO 虚拟主播“古堡龙姬”一起合影。

结合 MR 技术玩家和虚拟主播合影

完美世界游戏不断打造产品多元化创新，通过品类创新建立差异化优势，为玩家提供题材丰富、有趣独特的创意产品，帮助用户更好地享受产品、收获乐趣。



《幻塔》手游是由完美世界自主研发打造的原创轻科幻IP产品，也是完美世界布局新兴赛道的重要尝试。游戏以“开放世界”玩法为基础，力求充分实现“自由”和“探索”两个关键爽点，实现更畅爽多变的战斗体验。



《非常英雄救世奇缘》作为西游题材的横版闯关产品，通过场景、角色、剧情、技能、服饰等方面展示西游文化，让更多人看到《西游记》的文化价值和艺术价值，让家喻户晓的西游故事无边界地渐入人心，通过游戏助力东方经典文化走向世界，让中华民族传统文化焕发新生。



《梦幻新诛仙》手游是完美世界在回合品类的新突破，也是回合玩法与高自由度大世界结合的全新尝试。玩家可以在经典场景中任意探索，在多个维度与环境真实交互。

完美世界电竞作为DOTA2、CS:GO在中国大陆的独家运营商，通过多层体系打造顶级赛事，推进电竞体育化发展。目前，完美世界电竞针对DOTA2、CS:GO规划了一系列体系化、竞技化的赛事，形成一个金字塔式的赛事体系结构，不仅有金字塔尖上的顶级职业比赛，也有全民皆可参与的高校联赛和城市挑战赛。自2015年起成功主办了CS:GO亚洲邀请赛、三届DOTA2亚洲邀请赛以及DOTA2超级锦标赛等国际大型电竞比赛，并协助美国Valve公司举办世界最高级别之一的电竞比赛——2019 DOTA2国际邀请赛，通过大型赛事的国际影响力，提高中国电竞在世界的地位。2021年11月，杭州亚运会组委会宣布DOTA2成为杭州2022年亚运会正式比赛项目。

2020年起，完美世界为DOTA2和CS:GO这两款电竞产品开启了全新的联赛时代，通过稳定且专业的联赛体系，为这两款游戏的职业战队和玩家带来了更好的游戏生态。DOTA2职业巡回赛是由Valve授权的全球唯一DOTA2官方联赛，参赛队伍的积分将直接影响到后续DOTA2国际邀请赛的直邀名额。完美世界主办并运营DOTA2职业巡回赛中国区的赛事。CS:GO方面，完美世界主办的CS:GO职业联赛体系(PAL,PPL等)直通当年CS:GO全球最顶尖的杯赛CS:GO MAJOR赛事。齐头并进的联赛体系，为各大中国战队争夺国际大赛的资格提供了宏大的舞台。

完美世界主办的高校联赛和城市挑战赛是面向全国高校学生和广大DOTA2、CS:GO游戏爱好者的全

民精品赛事。自2018年起，每年分为春、秋两个赛季，覆盖全国20多个主要城市。同时，校园解说孵化、高校电竞社招募平台也助力打造更完善的高校电竞体系。



《宇宙护卫队》是完美鲲鹏为4-7岁小朋友精心打造的一部全新原创儿童三维动画系列作品。该动画片涵盖了动物属性、生活行为、科学小常识等知识点，鼓励孩子在科学探索中不断成长。让小观众踏上充满冒险的旅程，激发他们对动物王国和自然世界的好奇心，同时鼓励他们建立朋友间的友谊、培养团队合作技巧，面对困难和挑战不退缩，勇敢尝试用不同方法解决问题，并最终战胜困难。《宇宙护卫队之钢甲霸王龙》系列承袭之前的基调，传递快乐、智慧和友爱的正能量，场景丰富精致，情节刺激精彩，桥段幽默搞笑，快和宇宙护卫队一起出发，展开新救援，开始新冒险，结识新朋友吧！

完美世界教育科技（北京）有限公司（以下简称“完美世界教育”）是完美世界控股集团专注青年人才培养的板块，秉持集团全球化大战略前进方向，以开放式、可持续发展的大文化产业生态格局，致力于用产业的力量重塑教育，为创造型人才打造更好的成长平台，助力推动国家数字文娱工业系统化建设进程。

目前，完美世界教育包含终身教育平台、产业孵化平台及实践应用平台三大模块，为个人、院校、企业、政府和公共机构等数字文娱全产业链及垂直领域个性化需求提供整体解决方案。其中，终身教育平台涵盖产教融合教育与

职业成长教育两个方向，通过“教育赋能产业，产业反哺教育”的一体两翼发展模式，为广大学员和合作院校提供基于“岗-课-赛-证-产”五位一体的终身成长陪伴与专业教学整体解决方案。截至 2021 年底，完美世界教育已经与 500 余所国内外高等院校建立合作关系，所负责的游戏美术设计、电子竞技赛事运营两项 1+X 证书年考核量超过 1 万人次，每年协助院校培养“双师”近千人次；在北京、成都建有 2 个自主特色育人基地，开发游戏美术、游戏策划、电子竞技三大专业共计 98 门课程，十大岗位特色班型每年为行业输送超 2000 名专业技能人才，为数字文创产业发展培

养和输送标准化、创新型的多元化复合人才；产业孵化平台意在打通人才与产业需求链之间的壁垒，致力于优质 IP 积累孵化，现已成功孵化完美世界文创及娱乐文等高产能平台；实践应用平台则是把终身教育、产业孵化两大平台的人才和 IP 进行资源整合，从产业端为人才提供产业实践与跨界视野，赋能数字文创全产业链。此外，完美世界教育结合多年来在游戏、影视、IP 运营等文创领域的实践成果，摸索总结出“文化化思维”的概念，并以文化化思维与众多合作伙伴携手，为文博、文旅、科普、交通等传统行业进行赋能，促进转型升级，实现创新发展。



完美世界产教融合专家委员会聘任仪式



完美世界产业项目师资培训



## 从精品化到用心

完美世界影视高举新主流精品内容大旗，坚持以人民为中心的创作导向，坚守现实主义创作风格，深耕剧集、电影、综艺等多元影视类型，持续用匠心精品奉献社会。同时，在产品制作过程中，完美世界影视注重产品品控管理，为用户推出含“扎实剧本、走心表演、精心制作”等一系列高质量标准于一体的影视作品。

## 新主流精品 释放强大精神动力

2021 年以来，新主流影视作品以主流化的价值表达、商业化的叙事手法以及艺术化的影像技法相结合的创作方式，成为新时期国产影视剧创作的风向标。完美世界影视关注当下年轻人的所思所想，在创作和表达上不断创新、不断突破，创造出多款新主流影视作品，受到广大观众的追捧。



电影《峰爆》展示了一幅惊心动魄又感人至深的中国式救援图景——在巨大的天灾面前，中国人团结一致，抱着“生命至上”的坚定信念，完成一次次救援。该影片通过全面沉浸的灾难现场、高燃震撼的中国式救援、催人泪下的多重情感纵横交错，展示了基建人的真实故事和顽强精神。



当代国安题材作品《暴风眼》选取真实案例作为创作基础，从时代发展中捕捉创作灵感，将捍卫国家安全、反谍防谍等观念通过影视化的形式潜移默化地传递给观众。该剧立体真实地呈现了隐蔽战线上的国安战士们在面对工作与生活时的人物群像，以拳拳之心热血致敬这些伏线千里、探寻真相、于无声处默默守护着国家安全的忠诚卫士们。

## 多元化内容 奏响青春最强音



新时代农村剧《温暖的村庄》，以聚焦乡村振兴战略作为创作基础，在反映党和政府关心农村工作、重视培养农村干部、着力乡村振兴的思想内涵基础上，进一步挖掘新农村建设中的生态文明建设等内容，以清新田园的艺术呈现，唤醒广大观众对“田园”的希冀与憧憬，给奋斗中的人们以温暖与力量。



革命历史题材电视剧《霞光》以1945年到1949年间解放战争时期“特殊解放区”的大连为背景，以幽默诙谐的轻喜剧叙事方式，从寻常生活的点滴日常着墨，在人情细微之处描刻，以小人物见证大历史，活色生香地展现了那个年代老百姓的真实生活，真实再现了大连这座英雄城市在近现代革命历史上的光辉过往。



海军题材电视剧《和平之舟》通过呈现中国海军“和平方舟”号医院船13年来到访43个国家和地区开展军事外交的壮美航迹，讲述人民海军执行人道主义医疗救援服务任务的精彩故事，生动刻画出海军官兵播撒仁心大爱、传播和平友谊的动人形象，彰显了人民海军“航行万里、守卫和平”的使命担当。

完美世界影视在内容布局上以年轻调性、多元类型、青春语态拥抱“Z世代”，让年轻用户在消费影视作品过程中不仅感受到内容本身的魅力，同时获取更多正向价值观的激励。



青春爱情竞技传承剧《舍我其谁》将青春甜恋题材与围棋文化融合，在细腻的故事线之下，向年轻观众传递国粹文化。同时，打造了“围棋+幻境”的创新影视表达形式，通过颇具特色的国风幻境模拟围棋对弈场景，借武侠对战展现棋场“厮杀”，用紧张氛围调动观众情绪，让不了解围棋的观众也能感受到棋场对弈刺激感。

作为一部以娱乐行业为背景的都市剧，《爱在星空下》用带着呼吸感的微距镜头，为观众描绘“演员”及娱乐行业从业者五味杂陈的工作、生活与情感。剧中涉及到的许多话题，诸如追梦路上的原则和底线，面对职场重挫时的生存难题，工作中遭到同事算计，情感上的迷失等等，一针见血地关照和呈现了现实中青年人的成长困境。



在 B 站开播的新女性题材轻喜剧《突如其来的假期》以新锐的青年视角描绘了一张当代女性面对生活的百味画卷，传递出的独立、洒脱、爱自己的理念，成为国产都市情感轻喜剧片中真正意义上站在女性角度的上佳之作。



围绕年轻话题与新形态，完美世界影视参与打造了人气综艺《初入职场》，该节目聚焦真实职场，通过借助节目中职场新人在一个月内的成长与磨练，帮助年轻一代的职场新人适应职场，获取正确的职场法则，实现人生的价值和自我蜕变。



在国内首档短视频美食社交综艺《岳努力越幸运》中，岳云鹏和其搭档孙越为节目固定嘉宾，每期另邀明星或达人当飞行嘉宾，在不同城市进行美食挑战。该节目创新式“直播+中视频+短视频”的组合播出方式为观众提供了更多选择。

## 让传统与现代交相辉映

在数字化浪潮下，如何让技术呈现得更人性化、趣味化和沉浸式，如何让注重用户体验的各类企业与机构实现更高的数字化目标，已成为数字化转型中的重点问题。完美世界积极探索“数字化+文化”新思路，以文创化思维推动传统行业数字化提升，并积极推动跨界赋能，特别是与文旅行业广泛连接，帮助深挖本地文化符号及文旅资源，打造特色沉浸式体验，构建传统文旅 IP 新生态。

## 传颂中华文化

完美世界加强旗下产品的文化载体功能，将传统文化作为创作宝库，深度挖掘传统文化元素并赋予新活力，致力于向国内外用户奉献富有底蕴的文化精品。

在弘扬传统文化方面，完美世界积极探索数字化与中国优秀传统文化的融合发展，推动年轻用户了解和热爱传统文化。

新《诛仙》手游对牛、虎、猴、猪四件圆明园兽首进行了严谨、精细的数字化复原工作，并以沉浸式故事情节让用户与“兽首”直面对话，近距离体验“兽首”讲述的历史记忆，用数字化载体传承历史文化。



新《诛仙》手游数字化复原“兽首”



《新笑傲江湖》手游“五岳群山数字文旅计划”

《新笑傲江湖》手游和中华五岳联动，启动“五岳群山数字文旅计划”，开展线上线下跨次元合作，实现虚拟与现实相结合；将川剧元素有机融合到游戏中，推出融汇川剧经典元素的联动服饰以及独家联动任务、剧情故事等内容，使玩家在游戏中可以通过联动植入内容更直观了解川剧文化、通过体验联动剧情故事去感知川剧背后的文化传承与历史内涵。



《新笑傲江湖》手游与川剧联动

### 从三星堆到西江千户苗寨，《梦幻新诛仙》探索“数字文旅”新模式

《梦幻新诛仙》是完美世界在 2021 年 6 月推出的基于诛仙 IP 世界观构建的仙侠大世界手游，其特有的仙侠风格的艺术题材，承载着中华文化从古至今的磅礴想象。2021 年十一黄金周期间，《梦幻新诛仙》以“文旅季”为契机，启动“回念千年，一梦诛仙”文旅计划，与四川广汉三星堆博物馆、安阳殷墟博物馆、江西龙虎山景区和西江千户苗寨景区四大历史文化机构展开合作，通过数字技术优势，将多件国宝文物和历史人文景观进行数字化还原和演绎，让这些文物走出玻璃展柜和围栏，也通过互动设计，让玩家在“数字文旅”的新概念中更直观地触摸历史。



案例

## 文创思维赋能文旅

作为全球领先的文化娱乐产业集团，完美世界控股集团致力于用数字文创的方法和经验赋能传统行业发展，并摸索总结出一套特有的文创化思维。2021 年，完美世界控股集团将文创化思维跨界赋能战略升级，提出“文创思维 赋兴文化”的年度展望，旨在更加关注挖掘优秀传统文化、红色文化及相关文旅资源，构建传统文化在新时代背景下的 IP 产业生态。

2021 年 6 月，完美世界控股集团在无锡拈花湾进行了一次文旅游戏化的沉浸式体验。完美世界控股集团旗下完美世界文创以拈花

湾景区内唐风宋韵的实景为依托，结合线上，让景区升级为一个同时存在于虚拟与现实的超大沉浸式空间。游客在景区之中，以全新的身份开启了一场游戏化的体验。游客走在景区里，举起手机

一拍，即可出现不同的 AR 虚拟场景感受奇幻特效，还能线下与真人 NPC 互动，获取不同奖励，这种虚实结合的体验，让玩家在享受建筑和风光的同时也感受到了一个奇趣的故事。



无锡拈花湾游戏化沉浸式文旅体验

## 文创校园设计大赛

为激活文化创造力、提升文化生产力、更加坚定文化自信，完美世界控股集团与北京市东城区文化和旅游局联合主办“故宫以东 X 有梦有趣有你——完美世界文创校园设计大赛”。2021 年是大赛举办的第二年，本次大赛面向全国高校学子开展，共设置“大运河文化开放赛场、故宫以东红色梦想赛场、万物生珠宝设计赛场和有梦有趣有你功能游戏赛场”四大平行赛场，囊括了 19 个设计元素，覆盖包括平面设计、数字动画艺术、珠宝产品设计等多个专业的不同学生群体。该活动吸引了 600 家院校的超万组学生报名参赛，经过专家评委评审，四大赛场共选出 200 多项大奖，让更多年轻人了解传统文化、传颂经典文化。



“大赛以创意表达让年轻人走近了传统文化，以文创思维赋能‘故宫以东’品牌，还以 IP 思维升级了区域文旅产业。”

——北京市东城区文化和旅游局局长  
向旭东



完美世界文创校园设计大赛

# 向稳

诚信守护  
网络安全生态

- 34 以诚信筑牢企业根基
- 38 让技术有力度也有温度
- 41 为用户提供良好的游戏环境

# 以诚信筑牢企业根基

完美世界在追求经营业绩提升的同时，持续完善公司治理制度，切实提高公司治理水平，提升合规管理水平，依法合规经营运作，加大知识产权保护力度，优化责任采购流程，为公司的长久健康发展筑牢坚实根基。

## 强化合规经营

完美世界逐步完善合规管理体系建设，积极推进以信息化手段完善合规管理，通过有效手段防止腐败、贿赂、舞弊等行为发生；同时，通过开展合规培训、合规考试、监管政策解读、合规咨询等多种方式宣贯法律法规、监管要求、内部规章制度等，强化员工合规意识，提升公司合规管理水平，形成良好的合规文化，保障了公司各项业务健康、稳健发展。

### 加强合规管理

完美世界对腐败及贿赂实施“零容忍”政策，在一切业务活动中，要求所有员工严格遵循公司的合规规则《完美世界商业行为和道德守则》，该守则对财务利益、关联交易、礼品、款待等均作出详细规定，从制度层面为公司反舞弊反商业贿赂工作奠定了坚实基础。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。

为确保反舞弊工作落到实处，完美世界于 2018 年成立合规监察部，对公司内外部舞弊行为进行监察。2021 年全年共处理内外部舞弊违规案件 10 件，处理舞弊人员 13 人，起到较好的警示作用。

在深入开展内部反舞弊工作的同时，完美世界积极拓展监察视野，将外部供应商履约合规纳入反舞弊重点监管范畴，全网筛查供应商工商、诉讼等关联信息，并对供应商运营数据进行分析，查实供应商舞弊案件，并将涉案嫌疑人向司法机关移送，为公司挽回相应经济损失。



## 营造合规氛围

完美世界积极倡导及维护公司合规文化，2021 年，开展了全员合规在线培训，通过合规体系介绍及情景式案例的形式，阐述高风险领域的合规问题，向员工普及合规知识，宣传合规文化，增强员工合规意识。同时，公司通过开展“强保密意识，筑合规堡垒”线下主题宣传活动等多种形式的合规反舞弊宣传教育活动，营造良好的合规廉正氛围，提高员工廉洁从业意识，预防员工违规舞弊行为。

2021 年，完美世界为员工举办法律培训 21 次，培训内容覆盖个人信息保护、未成年人保护、商业秘密、合同法和 IP 改编合作等各项主题，提高了员工的法律意识；开展全员反舞弊讲座 2 次，制作反舞弊宣传片 4 集，为公司的健康发展助力护航。

对外，完美世界通过与全国企业合规委员会和中国阳光诚信联盟紧密沟通，积极推进与各企业间的法律和合规主题交流，不断完善公司法律合规建设。

### 2021 年

公司员工合规测试参与率

97 %



员工法律知识培训次数

21 次



全员反舞弊讲座

2 次



制作反舞弊宣传片

4 集



扫码观看反舞弊宣传片

## 保护知识产权

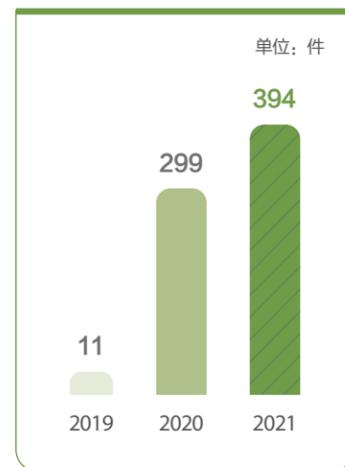
知识产权作为企业的核心无形资产，是企业创新成果的集中体现，更是互联网文娱企业保持市场竞争优势和创新动力的基石。完美世界作为创新驱动型文娱企业，长期以来一直重视知识产权保护，积极打击各类侵权行为。

2021年，公司在常规的知识产权管理工作之外，还针对品牌发布、新产品研发和上市等重点项目开展了全方位的知识产权保护性布局工作，如多类别多法域商标申请和维护、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的确权和防护。

在知识产权维权诉讼方面，公司通过标杆性的、具备行业广泛影响力的维权诉讼案件，进一步彰显公司打击侵权、保护知识产权的决心与力度，也提升了公司保护重大无形资产“护城河”的高度，同时推动完善了游戏行业知识产权保护的相关裁判规则。

2021年，完美世界新增专利申请394件，其中中国发明专利286件，外观设计专利59件，PCT国际专利49件。2021年已拿到中国授权发明专利\*62件，中国授权外观设计专利19件。

### 新增专利数\*



在完美世界发起的“葵花宝典”商标无效宣告再诉讼案件中，最高人民法院肯定了金庸先生、完美世界就“葵花宝典”名称享有在先权益、认定应予以保护。最高人民法院首次通过判决明确了作品中除作品名称与角色名称之外的其他名称在满足特定要件的前提下可作为在先权益给予保护。该判决具有重大的司法指导意义，有利于进一步鼓励作品创新、促进文创行业繁荣发展。

在完美世界起诉《大掌门》侵权案件中，北京知识产权法院二审同时认定侵权方构成著作权侵权和不正当竞争，并维持2000余万人民币的判赔金额，创下目前国内文字作品游戏改编权侵权的最高判赔记录。

完美世界起诉《青云志》游戏改编权侵权案胜诉并获赔300万元人民币，该案同时入选“2020年北京法院著作权十大典型案例”。

## 完善责任采购

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。2021年，新增供应商数量1261家，且100%执行环境、劳工、道德等方面的评估。

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。



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。

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，将按照公司《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。

引入供应商时，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。

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。

\* 专利授权数：以专利授权公告日为统计依据。

\* 新增专利数：以专利申请日为统计依据。2021年新增专利数据的统计时间为2022年3月15日。

# 让技术有力度 也有温度

网络安全是全社会面临的共同挑战。完美世界通过持续加强内部网络安全防护系统，培育网络安全文化，严厉打击私服外挂行为，最大程度地保护用户的信息安全。

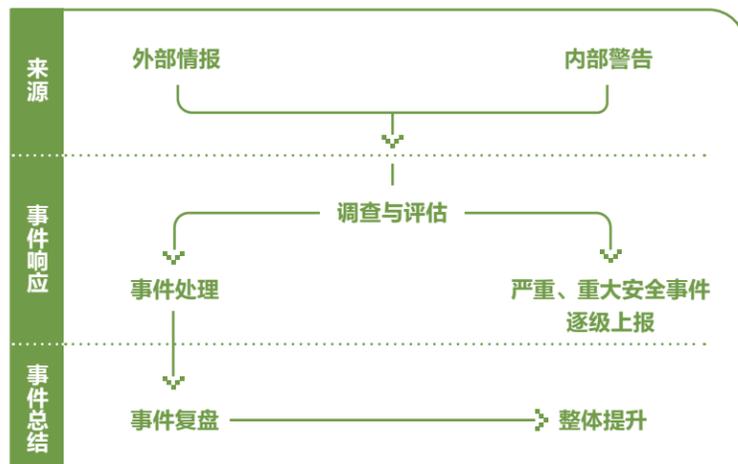
## 安全保障体系

企业信息网络建设是企业提升管理效率及质量、树立核心竞争力的重要举措，而这一切建立在网络安全的基础之上。为此，完美世界采用零信任的安全架构理念，建立了全面、完善的安全防护体系，以人、网络、主机、应用和业务进行多层次联动防护；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。



## 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》，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专项应急预案。



## 网络安全守护

完美世界安全应急响应中心（PWSRC）是安全研究者反馈公司业务安全漏洞和情报的官方安全应急平台，旨在加强公司与安全行业的业界合作，从而提升公司整体安全水平，为构建健康安全的互联网游戏生态贡献力量。

2021年1月，完美世界安全应急响应中心举行了“完美世界第一届游戏漏洞竞技赛”，全心守护游戏用户的安全。



完美世界联合八家企业发起“用安全守护草原的梦”安全公益活动

2021年4月，完美世界安全应急响应中心与完美世界工会联合会，联合八家企业发起主题为“用安全守护草原的梦”的企业联合安全公益活动。活动中，“白帽子”一旦发现并提交有效漏洞报告便可获得企业奖励，同时该企业以其名义捐赠同等金额的爱心款。此次活动共募集到5.4万元资金，全部用于购置图书、文具、足球、水彩笔套装等用品，在奉献爱心的同时，也让孩子们了解到了更多的信息安全知识。

## 培育安全文化

为提高员工信息安全意识，普及网络风险正确防范方式，预防网络不良信息犯罪，完美世界多部门联合，开展了多项全员信息安全意识教育活动和培训。包括“4.29网络安全宣传日”、“完美世界信息安全周”、“110警察节宣传日活动”、“防范电信诈骗宣传活动”、“安全意识考试”等系列安全活动，营造了浓厚的网络安全文化氛围，让网络安全理念深入人心。

此外，还对专岗人员进行针对性的安全培训，内容涉及数据安全、运维安全、开发安全、移动端安全等，进一步提升员工的网络安全素养，强化企业的网络安全能力建设。

## 完美世界举办网络安全主题系列活动

2021年10月，以“网络安全，有你才完美”为主题的完美世界信息安全周圆满结束。其主要目的在于贯彻落实国家网络安全宣传周“网络安全为人民，网络安全靠人民”的思想，提高完美世界员工的个人安全防范意识，营造安全人人有责、人人参与的良好氛围。



本次活动设置网络安全漫画展、数据安全视频讲座、“网络安全，有你才完美”等线上线下互动活动，教育引导广大员工切实强化国家网络安全责任意识，树牢维护国家安全和信息安全的底线思维，助力网络强国建设。活动期间共设置线下体验展7大主题展台，9个互动小游戏。平均每个展台参与人数均为600+，互动游戏累计参与人数高达5000人次。



案例

此外，为提升员工对本次系列活动的深度体验，完美世界党委、完美世界工会联合会采用了颇受当下年轻员工青睐的“剧本杀”形式，围绕国家安全教育主题，动员员工历时一个多月的精心筹备，通过背景构建、场景设计、故事构思，最终推出拥有自主知识产权的原创“剧本杀”《鬼迷心窃-研究所迷案》。该剧本杀旨在呼吁大家提高国家安全防范意识，从自身做起，共筑维护国家安全的钢铁长城。

## 打击私服外挂

私服外挂是游戏行业非常突出的违法犯罪行为，扰乱了正常的网络运营秩序，侵害了公司及广大消费者的合法权益，给国家造成了不可估量的损失。完美世界对于私服、外挂行为零容忍，成立私服外挂工作专项小组，不遗余力采取各项措施来遏制私服、外挂产业的蔓延，助力网络游戏成为一片净土。

2021年，公司配合警方办理私服外挂案件共计12个，已抓捕人数10人，总涉案金额达1000余万元；同时，也配合文化执法部门对私服行政处罚案件1个。

## 为用户提供良好的游戏环境

完美世界致力于打造高品质的客户服务保障体系，推出多项措施提升客户服务体验，并积极开展家长监护工程、防止未成年人沉迷游戏、个人信息保护等工作，为营造绿色网络生态贡献力量。

## 提升客户服务

完美世界秉持以“客户体验为中心，持续为客户创造价值为导向”的服务理念，以成为服务行业领先企业为愿景，旨在为用户提供“玩的开心、服务贴心”的优质创新服务内容，不断追求无缝、一致的客户服务体验。

### 全链路完整服务体系

通过打通服务渠道，建立以AI智能服务、快速人工服务、便捷电子服务等相互作用、相互支撑的服务架构，满足用户多维度、多样化的服务诉求。

### 全方位响应消费者诉求

完美世界通过用户之声、及时响应和深度挖掘三方面，来回应消费者诉求。

#### 用户之声

通过用户访谈、专属通道等方式收集消费者诉求，找到产品和服务痛点，持续优化产品和服务。

#### 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

建立服务体验数据库，根据顾客行为特征描绘客户画像，挖掘用户潜在需求，提供创新服务，前瞻性解决客户难题。

### 2021年

客户诉求解决率

100%



客户满意度

93%



## 用户个人信息保护

完美世界坚持尊重并保护用户的个人信息，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，积极承担个人信息保护和数据安全的企业责任，并采取系列措施保障用户个人信息安全。

及时跟进法律要求，更新修订数据安全和个人信息保护等方面的相关内部制度文件。

积极开展内部培训，根据不同部门的实际情况量身定制线上线下的多场次个人信息保护和数据安全法律专项培训，对全体员工开展安全培训并组织全员安全意识考试，有效宣贯相关法律法规合规要求。

建立 App 专项工作协调小组，开展 App 数据合规安全体检，制定并完善应用开发和运营中的数据合规指引手册，设立第三方 SDK 白名单制度。

开发并不断完善个人信息保护影响评估流程、加强内部数据流转使用的安全保障措施，加强内部访问权限管理，优化安全技术措施。



针对公司所有产品及服务，我们根据最新的法律要求更新了《完美世界游戏个人信息保护政策》，并依据合法、正当、必要、诚信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。

### 《完美世界游戏个人信息保护政策》中规定了：

- **收集用户信息**  
根据合法、正当、必要和诚信的原则，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姓名和身份证号码。
- **使用和保存用户信息**  
仅在《完美世界游戏个人信息保护政策》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）。

- **委托处理和向其他个人信息处理者提供个人信息**

与受托方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，并采取必要的安全措施，要求其仅按照相关的保密和安全措施来处理个人信息。

仅向其他个人信息处理者提供实现相关目的所必要的个人信息，向用户告知接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的、处理方式和处理个人信息的种类等信息，并遵守法定的合法性基础。

- **用户的权利**

为用户提供查询、复制、更正、补充、删除其个人信息、撤回同意及注销账号的渠道。

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 日内完成核查和处理。

- **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《完美世界游戏个人信息保护政策》外，公司根据《个人信息保护法》《未成年人保护法》《儿童个人信息网络保护规定》等相关法律法规，更新了《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，并开展关于未成年人网络保护和儿童个人信息保护的专项培训。

提供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。

明确保障儿童个人信息管理权利，包括查询、复制、更正、删除等权利。

说明了每项业务功能处理的儿童个人信息的种类、处理目的、处理方式，以及拒绝提供儿童个人信息可能导致的结果。

依法处理儿童个人信息，如需在约定范围之外收集、使用儿童个人信息，我们会再次告知并征得同意或符合其他合法性基础。

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。

## 助力未成年人健康成长

进入互联网时代，网络游戏兴起，由于其互动性高、沉浸性强、操作便捷等特点，对未成年人产生了极强的吸引力。适度接触游戏，可以满足未成年人对归属感、好奇心和自我实现等方面的心理需求；一些运动类、益智类游戏，也对未成年人健康成长起着积极作用。但由于未成年人还处在身心发育阶段，自控能力相对较弱，容易过度沉迷网络游戏，这不仅会扰乱正常的学习生活，同时也会损害未成年人的心理健康。为守护未成年人健康成长，为未成年人构建清朗的网络环境，完美世界积极承担社会责任，持续推行各项措施防止未成年人沉迷网络游戏，引导未成年人健康上网、合理游戏。

### 家长监护工程

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

完美世界为家长监护未成年人参与网络游戏提供多种联络方式，包括专题页面、专属热线、专属服务邮箱，并设置“未成年关怀守护”板块等措施，有效落实和执行家长监护工程。

完美世界及时响应，更新迭代家长监护流程，为家长们制定专属认证流程，确保未成年用户是在家长充分了解，且主观意愿同意的情况下认证通过后，未成年用户才能在防沉迷限制保护下进行游戏。

### 家长申请监护认证流程

家长监护系统用户使用流程



### 防沉迷系统

完美世界尤其注重未成年人沉迷网络游戏的问题，一直致力于打造健康绿色网游环境，保护未成年人健康成长。2021年，完美世界严格落实《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》《个人信息保护法》《中华人民共和国未成年人保护法》等相关要求，对公司所有游戏已实施的防沉迷规则进行更新和细化。

#### 主要包括以下内容：

- ①禁止用户以游客账号登录游戏及平台，需首先进行完善的实名认证方能正常进行游戏。
- ②未满18周岁用户登录游戏产品时会被纳入防沉迷规则，即仅可在周五、周六、周日和法定节假日的20时至21时进行1小时的游戏体验，其余时间将无法进行体验；未满14周岁用户在登录游戏时需要由监护人进行认证同意，才能在现行防沉迷规则下体验游戏。
- ③未满8周岁的用户无法进行充值；8周岁以上16周岁以下的用户单次充值金额不得超过50元人民币，每月充值金额累计不得超过200元人民币；16周岁以上未成年人用户单次充值金额不得超过100元人民币，每月充值金额累计不得超过400元人民币。

### 提示与引导

在游戏产品界面显著位置安放适龄提示标识，同时在官网、登录节点、宣传视频、广告等场景进行明显提示，有效起到提示和引导未成年人用户的作用。

### 认证与识别

在账号注册实名认证环节接入版署接口认证，确保实名信息的准确性，同时也能够有效识别未成年人用户，以便于开展相关防沉迷措施。

### 专业的处理

高度关注未成年人沉迷游戏相关问题，设置专人专岗，制定特定的业务流程，确保相关问题可以高效处理。

### 限制与保护

对未成年人用户在登录、游戏时长、充值付费各环节进行限制和保护，针对不同年龄的未成年人用户进行细分并设置不同的策略和流程。



## 行业公约共建

一直以来，完美世界以社会效益为核心，积极响应国家新闻出版署号召，主动作为，致力于打造科技含量高、文化内涵丰富、价值观健康的数字文化精品产品。参与发起制定《游戏适龄提示草案》《中国游戏行业未成年人守护宣言》《网络游戏行业防沉迷自律公约》等多个行业公约，进一步加强未成年人保护的各项措施，竭力营造更有利于未成年人健康成长的网络环境。



完美世界参与《网络游戏行业防沉迷自律公约》

## 维护游戏生态

当下，互联网已成为青少年看世界最重要的窗口之一。但是，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“智能系统”、“人工审核”、“一键举报”等措施持续对游戏内用户发布内容进行监控管理。



## 护苗行动助成长

在“护苗2021”专项行动期间，完美世界控股集团积极响应，制定多项措施保护青少年健康成长，具体如下：

- 开设“护苗网络安全系列课堂”。设计五个卡通形象，通过为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、支持正版的理念和价值观；
- 成立“绿书签”专项小组。深入研讨相关文件精神，制作专题页面，推动项目落实和行动进展；
- 为青少年提供适宜的产品。推荐完美世界控股集团旗下《宇宙护卫队》《神犬小七》系列等优质文化产品。



案例

为积极配合北京市“护苗2021”专项行动，完美世界控股集团成立“护苗”专项小组，推动项目落实和行动进展，团结各方力量一起护佑青少年健康成长。

# 向善

助力勾勒  
时代美好蓝图



- 50 重新定义体面的工作
- 56 共绘乡村振兴美丽画卷
- 59 积极应对气候变化

# 重新定义 体面的工作

随着时代发展，老一辈口中的“铁饭碗”不再成为年轻人心之向往的工作。对新生代员工来说，稳定且有竞争力的收入、良好的福利待遇、平等开放的组织氛围等条件，逐渐刷新着时代对于体面工作的定义。作为一家年轻化的企业，完美世界致力于为员工提供“有梦·有趣·有你”的工作环境，尊重且关怀每一位员工，激发他们在工作舞台上的无限可能，实现自我价值。

## 员工权益

完美世界秉持以人为本的人才理念，坚持落实员工的基本权益保障，倡导平等、自由、多元化的职场氛围，增强员工的归属感。

### 基本权益保障

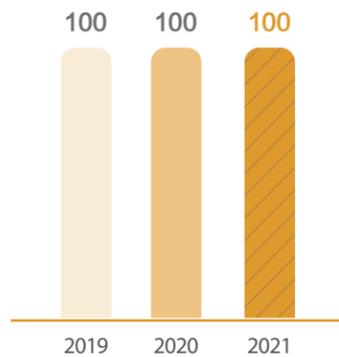
完美世界严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，将法规内容落实到合同及各项管理规定、制度中。

在招聘过程中，公司秉持公平公正、共同成长的理念，积极吸纳优秀人才，杜绝一切歧视行为，助力每一位员工在平等的平台下获得相应的成长，发挥应有的价值。

在运营过程中，严禁雇佣童工、强迫性劳动行为，严禁体罚、恐吓、骚扰、虐待和任何歧视员工的行为。

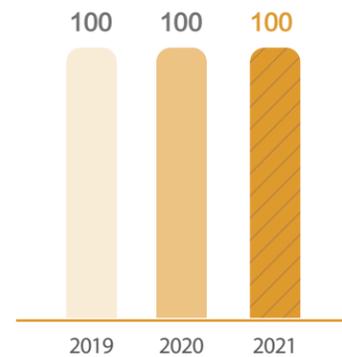
### 劳动合同签订率

单位：%



### 社会保险覆盖率

单位：%

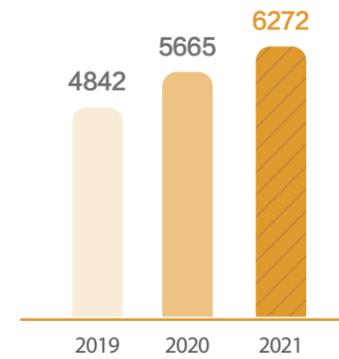


### 平等雇佣

我们倡导平等多元的职场环境，致力于为员工打造自由开放的组织氛围，严禁在招聘及任用过程中，因人种、肤色、国籍、地域、种族、信仰、社会地位、财富、出身、年龄、性别、性取向、婚姻状况等个人信息产生歧视行为。

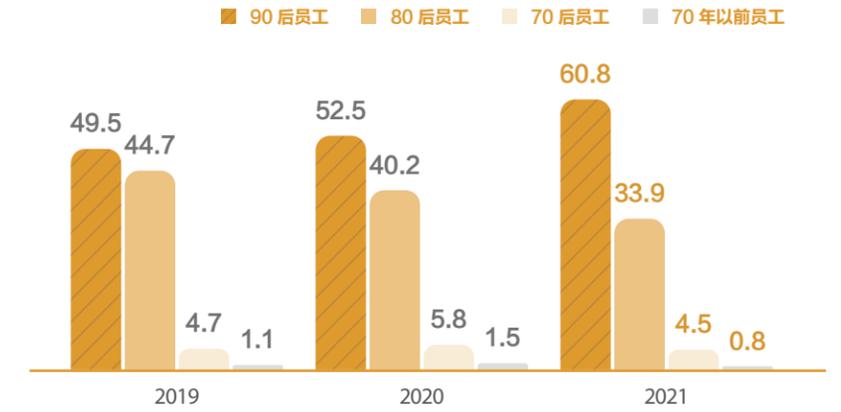
### 员工总数

单位：人



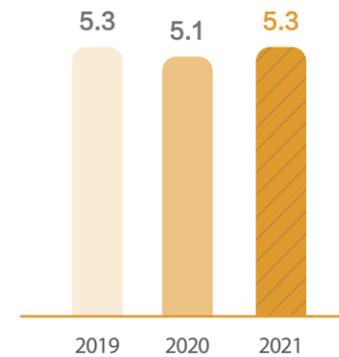
### 员工比例

单位：%



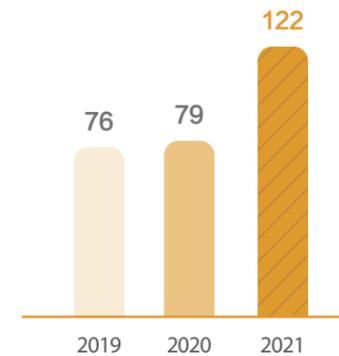
### 少数民族员工比例

单位：%



### 残疾人雇佣人数

单位：人

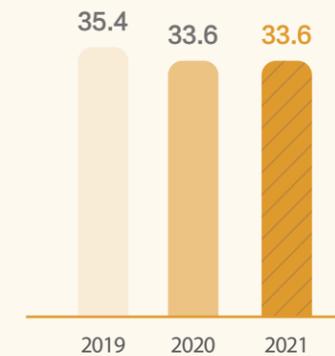


我们尤其关注女性员工的待遇与成长，保障同等条件下的男女同工同酬，并为女性员工提供专属的福利待遇，包括3·8妇女节普发福利、保障半天假期、隐私哺乳区域、定制心理课程、定制体检套餐等。此外，我们倡导性别平等文化，鼓励女性员工不被定义，实现自我成长。

公司在职员工 100% 享有产假 / 陪产假。2021 年，共有 287 人申请产假 / 陪产假，其中申请陪产假的男性员工 119 人，申请产假的女性员工 168 人，休假结束后的返岗率、留任率均为 100%。

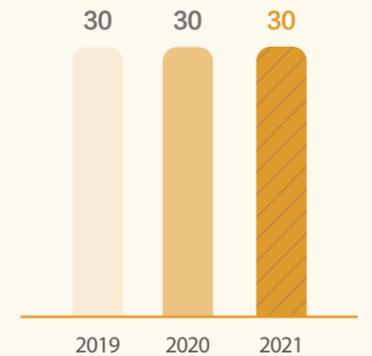
### 女性员工比例

单位：%



### 高级管理层中女性比例

单位：%



## 民主管理

完美世界倡导内部真实、直接的组织氛围，在公司内部建立平等民主的沟通机制，员工可通过 OA、内部沟通软件、CEO 信箱、员工投诉专用信箱等方式，发表意见和建议，管理者可及时了解关联信息，并采取有效措施提升管理水平。

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力以及参加集体谈判的权利。

## 福利待遇

在社会保障方面，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，为了缓解员工购房压力，促进员工早日安居乐业，完美世界在不影响公司主营业务发展的前提下，于 2021 年 12 月设立“完美世界员工购房借款计划”，为员工提供购房借款，借款总额度不超过 1.5 亿元。此项购房借款，将用于员工购房的资金周转，以解决员工燃眉之急，增强员工归属感，促进公司的可持续发展。

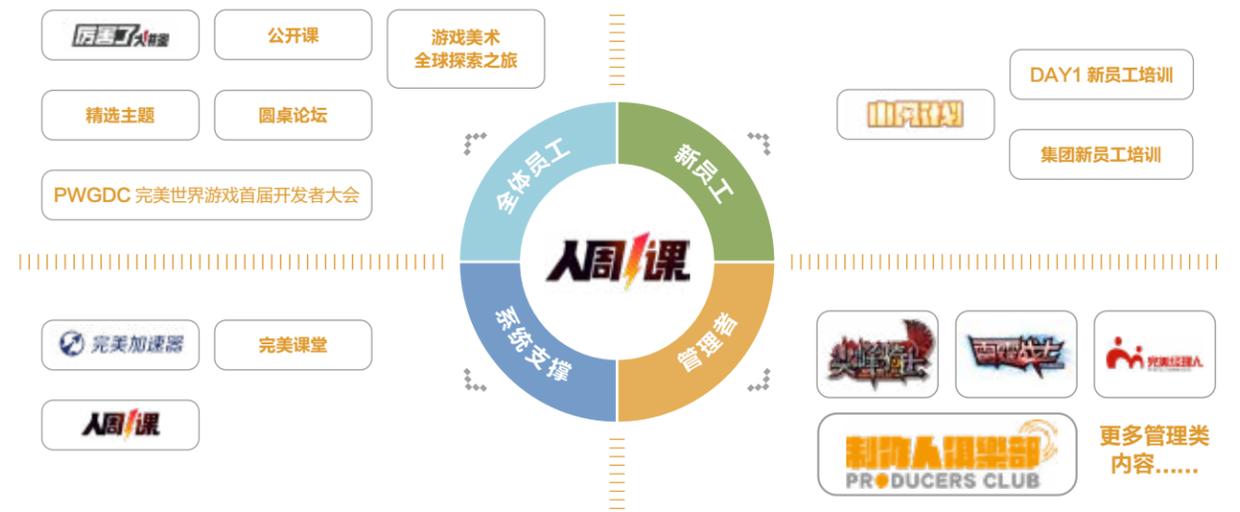
## 人才发展

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。并针对不同岗位，设置了可视化的职业发展路径，助力员工在职业发展道路上发光发热。

### 培训机制

完美世界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 1810 门，平均每个工作日有 7.2 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。



### 直播/线下培训

培训数量 1810 门，其中公司级为 547 门，部门级 1263 门。

### 视频回看

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，也可在移动端观看，实现了无 PC/ 移动端、网络限制的学习新模式。截至 2021 年底，已上线 712 个视频学习课程。

### 完美加速器

完美世界自己内部的“知乎”平台；可发布提问、回答、长文章，内部交流切磋。

“人周一课”系列活动海报

## 2021 年

员工人均学时达到

**56.8** 小时



整体培训满意度高达

**97.6** %





针对新入职员工启动的“登陆计划”海报

## 职业发展

针对新入职员工，完美世界启动“登陆计划”，由新入职员工与其直接主管配合进行的阶段性打卡任务，通过完成一个个由浅入深的工作或团队任务，帮助新入职员工迅速融入团队，找准个人在团体中的定位，顺利完成工作状态的过渡。截至 2021 年底，“登陆计划”已覆盖北京、上海、苏州、成都、重庆等办公地点。

在员工职业发展方面，完美世界秉持“我在完美世界，我有完美前程”的职业发展目标，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，实现自我发展期望。

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、市场营销与品牌群、服务群、战略投资群及综合管理群 7 个职位族群、24 类职位，覆盖 144 条职业路径，并为之匹配任职资格标准，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。

### 完美世界职业发展路径



## 人才激励

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，通过七条正能量行为准则，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 2021 年，已成功推选完美正能量先锋 100 位。

## 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，如遇到火灾、雷电等自然灾害，疫情防控事件，员工意外受伤或突发事故等情况，制定了各类防范措施及应急预案，并明确了切实可行的管理体制和信息报送机制，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，以“防灾减灾救灾”的理念为指引，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，采取线上、线下相结合的咨询方式，帮助员工纾解心理压力。2021 年，共开展 EAP 心理咨询 51 场，累计咨询 153 人，员工综合满意度达 98.2%。



EAP 员工心理帮助计划海报

## 平衡工作与生活



员工骑行俱乐部组织户外骑行活动

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，并为各类俱乐部提供场地、活动的经费支持。

## 员工帮扶

为进一步完善公司关爱体系，切实提升员工的安全感、归属感和幸福感，完美世界强化员工关怀保障，从细微的关怀保障措施做起，让员工感受到家一样的温暖。公司的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 2021 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 96.7 万元，惠及 91 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 31.6 万元 / 646 人次，发放生育礼金约为 11.5 万元 / 569 人次，发放近亲属去世慰问金约为 4.4 万元 / 87 人次，发放住院护工慰问金共 8000 元。

# 共绘乡村振兴 美丽画卷

2021年是“十四五”规划的开局之年，是全面推进乡村振兴的第一年，也是巩固拓展脱贫攻坚成果、实现同乡村振兴有效衔接的起步之年。完美世界积极响应国家战略，通过启动乡村教育振兴的一系列帮扶措施，推动乡村教师能力素质建设，助力山区学生获得平等教育机会。

此外，2021年河南、山西相继发生洪涝灾害，完美世界主动承担社会责任，第一时间为灾区捐款捐物，并对受灾影响的员工及家属提供慰问帮扶，帮助员工及家属渡过艰难时期。

## 教育帮扶

完美世界的乡村振兴工作以教育帮扶为方向，通过开展教师培训、志愿者支教、奖学金资助等方式，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。

### 厚植乡村教育情怀，助力教师素质建设

“完美教学工作坊”是完美世界员工公益基金在乡村教育振兴领域的一个全新尝试。2021年，为期11天的第三届“完美教学工作坊”在云南昆明正式启动，邀请了18位来自云南红河州金平县八一中学、金平中学、沙依坡中学、沙依坡小学、渡口小学的老师汇聚一堂，通过专业培训师具有针对性的教学，帮助教师汲取知识与营养，在接纳与反思中，提高自身的教学与教育能力，助力山区孩子开拓眼界、走出大山，奋力追逐梦想。

此次教师培训邀请了来自全国各地的6位优秀培训师，具有针对性地加入了关于自然教育、教学设计、创意教学、健康教育等前沿的教育理念及方法，并实地参访了扶荔宫、大墨雨村、丑小鸭中学，让老师们切身感受到不同以往的教学方式，帮助乡村教师打破固有思维，在教育教学的方法上勇于尝试和突破，把先进的教育带向乡村，助力乡村振兴。

### 第三届“完美教学工作坊”精彩瞬间



完美世界员工公益基金教学工作坊正式起航



参观 COP15 的室外主题场馆——扶荔宫，让老师们了解物种多样性的重要性

### 来自老师们的感言

“对于我来说，这次教师培训最大的帮助就是，唤醒了我对孩子们最初保持的那种热情，也唤醒了我初为人师时的初心。在经历这次培训后，我想我回去要做的不是去苛责、否定学生，而是先跟他们玩一节课。最后，感谢完美世界把公益的目光关注在大山里的教师和学生。”

——沙依坡中学  
李娇老师

“通过詹大年校长的讲课，我明白了教书是一项看不见的工程，不要拔苗助长。学生在成长的同时，教师也在成长，所有的学习问题其实都是关系问题。”

——沙依坡小学  
王韵婷老师

“在这次的培训中，文桥老师让我成为一个充满热情的人；康康老师让我成为一个有逻辑性思维、会提问的人；孙明霞老师让我成为一个更温情的人；朱敏老师让我成为一个更加关注健康的人；詹大年校长让我成为一个更善良的人。”

——八一中学  
陈俐娟老师

“这次培训，让我们看到了教育发展的不同形态。我曾经也在不断地摸索，我该如何找到我自己的发展方向，我找不到答案。但是这次，我找到了。”

——金平中学  
雷红老师

### 持续开展公益支教，引导学生健康成长

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

2021年，为积极贯彻国家新修订的《未成年人保护法》，我们在此次云南支教中首次增设了“法律小知识进校园、教师心理辅导与团体沙龙”等专项活动，帮助正处于心智成长关键期的孩子们提升自我保护意识，并指导教师用正确的方式为处在逆反时期的学生提供恰当的心理引导。

此外，在了解到云南山区教师长期匮乏的情况下，完美世界员工公益基金于2020-2021年连续两年委托百仁慈爱公益基金会，每年面向全社会招募4名公益支教志愿者，进行为期一年的志愿支教活动，志愿者们用自己的知识丰富着孩子们思想和人生。

开设法律课堂，为孩子们安全护航



邀请国家二级心理咨询师开展教师专场心理沙龙



## 精准帮扶特困学生，爱心捐助暖人心

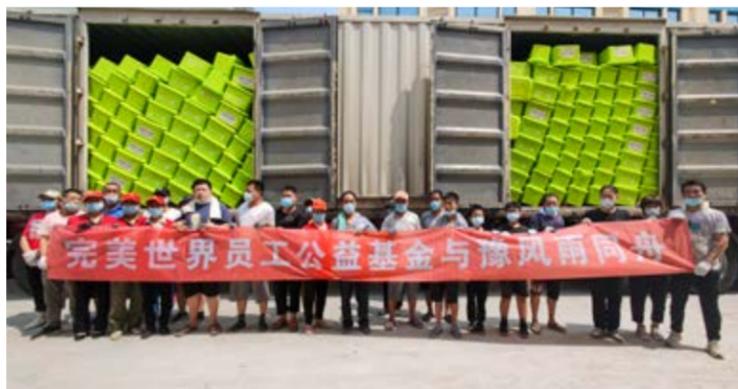
为了帮助云南偏远山区的优秀学生继续上学，完美世界于 2018 年设立了“成长奖学金”，通过与云南山区的持续沟通，深入了解当地学生的家庭及学习情况，对资助对象进行长期跟踪、帮扶。借助公司内部开展的公益跳蚤市场、募捐等活动筹集善款，并将所得善款全部用于资助云南山区成绩优异、具有上进心的学生，助力他们摆脱物质困扰，勇于追逐梦想。截至 2021 年底，已有 40 人次品学兼优的学生获得“成长奖学金”的帮扶。

除云南外，完美世界还在西藏、内蒙古等地相继开展了乡村教育的帮扶项目。2021 年 3 月，完美世界党委、工会启动北京西藏中学的助学帮扶计划，帮助家庭困难的藏族学生完成高中学业，助力其健康成长。2020-2021 年，完美世界工会联合会积极参与中关村科学城“爱心助学筑梦公益行”活动，向内蒙古满族屯小学、内蒙古敖音勿苏小学捐助近 15 万元的校服、文具、学习用品等物资，进一步改善孩子们的生活状态。

## 驰援灾区

面对河南遭遇特大暴雨引发的严重洪涝灾害的情况，完美世界员工公益基金于 7 月 22 日紧急拨出专项救灾基金 500 万元人民币，并在第一时间开通员工自愿捐款通道，共筹得善款 542.97 万元。完美世界员工公益基金与第三方专业机构合作，针对灾区的受损情况、灾民所需物资等进行了深度调研，将救灾款项用于河南灾区购置“防护减灾箱”、购置灾后公共设施物资、发放“灾后特殊困难家庭救助金”、重建灾后建筑等，并根据当地情况陆续送至灾区。

此外，完美世界针对河南、山西灾情，于内部紧急成立慰问帮扶组织，对此次受灾情影响的员工及家属提供相应的慰问帮扶，共计发放慰问金 19 万元，涉及 53 名员工及家属，帮助员工家属渡过艰难时期，重建美好家园。



完美世界员工公益基金援助河南灾区

共筹得善款

542.97 万元



共计发放慰问金

19 万元



## 积极应对气候变化

随着气候问题日益严重，应对气候变化行动已成为全球共识。2020 年，中国宣布“力争 2030 年前实现碳达峰，2060 年前实现碳中和”的目标。作为负责任的企业，完美世界控股集团积极关注并参与到应对气候变化的行动中，以企业之力为中国实现“3060 双碳目标”贡献力量。



ISO14064-1 温室气体审核证书

## 推进节能降碳

为全面了解集团实际的温室气体情况，完美世界控股集团基于《ISO 14064-1: 2018 组织层面上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》完成北京望京办公区温室气体排放量测算，得出望京办公区 2021 年度温室气体排放量为 7366 吨二氧化碳当量。

集团还积极推进办公场所的节能降碳，一方面多措并举减少日常能源消耗，另一方面加快绿色数据中心建设，全面促进绿色低碳办公。

在绿色办公方面，2021 年完美世界北京办公区域搬迁至望京新址，公司在办公楼宇设施建设方面，尽可能地选择节能环保型设备及材料，促进能源循环利用，降低能量消耗。并通过无纸化办公、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，助力员工环保意识提高。



低碳场景	节能降耗措施	达到效果
办公楼宇设施改造 / 更换	建筑物外墙采用 Low-E 玻璃	冬季减少室内热量外散流失，夏季阻隔室外热量进入室内
	热回收系统	促进能源循环利用
	太阳能系统	采用绿色能源，减少不可再生能源的消耗
	高速节能电梯	通过智能算法，提高电梯的运行效率、降低电梯能耗
	灯具采用 LED 光源	高光效、低能耗
日常运营	楼宇新风系统配备二氧化碳监测系统	调节大楼里的新风量，节约空调和通风机组的能量消耗
	会议室设置电子屏，推动信息化应用	减少纸张浪费
	利用集群软件，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
	完善办公物品使用监督管理机制	避免易耗品随意取用浪费
	在工位、茶水间等区域设置垃圾分类	促进垃圾分类与再生资源回收利用

在数据中心建设方面，我们致力于打造绿色、高效的数据中心，以此为目标开展了一系列措施，降低运行能耗。2021年，完美世界数据中心全年 PUE 值保持在 1.4 上下。



此外，我们正在逐步推进使用云服务器替代实体服务器。2022 年，将针对原有数据中心进行更大规模的梳理和改造，预计下架 300 台以上实体服务器，扩大虚拟化程度，降低企业碳排放。

### 践行绿色公益

2021 年是中国开启“碳中和”征程的元年。完美世界控股集团也于 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“力争 2030 年前实现碳达峰，2060 年前实现碳中和”承诺的实现。

截至 2021 年底，集团已开展了两站“植得·完美”员工志愿植树活动。八达岭长城是“植得·完美”系列活动的第一站，参与志愿植树的员工近 60 人，共计种植海棠树 100 株。库布其沙漠是活动的第二站，完美世界控股集团向库布其沙漠捐赠了 100 亩沙漠植被，用于沙漠化防治，改善华北地区的沙尘暴情况。同时，组织员工志愿者，前往库布其沙漠，亲身体验沙漠种树，在库布其地区种下一片绿色的希望。



“植得·完美”八达岭长城站



“植得·完美”库布其沙漠站

### 传播低碳正能量

为在年轻一代中普及碳达峰、碳中和的概念，完美世界控股集团在“2021 故宫以东 x 有梦有趣有你——完美世界文创校园设计大赛”的“功能游戏赛道”中，融合 3060 双碳目标的创作理念，利用青年群体的创新力和号召力，呼吁参赛学生通过功能性游戏的方式，向社会公众传递低碳环保的生活理念及方式，助力我国在 2060 年前实现碳中和目标。



完美世界文创校园设计大赛“功能游戏赛道”海报



员工在明信片上书写下对环境保护的寄语

此外，为了倡导员工关注气候变化、践行绿色生活，完美世界控股集团在开展“植得·完美”志愿植树的同时，制作并发放了近 7000 张关于可持续生活理念的系列明信片，鼓励员工在明信片上书写对环境保护的寄语，再由志愿者将明信片从库布其沙漠当地邮局向全国各地寄出，从而向更多利益相关方传递环保理念，引导公众从点滴小事做起，力所能及地为改善环境尽一份绵薄之力。

## 2022，一起向未来

时代成就企业梦想，企业推进时代进步。作为一家数字文创企业，完美世界控股集团始终致力于传承、挖掘和弘扬中华优秀传统文化。同时，与利益相关方一道，在文创领域共同探索发展之路，不断取得新进展、新成效、新突破。

新时代赋予新使命，新征程呼唤新担当。面向未来，完美世界控股集团将坚持精品化、国际化、多元化和技术赋能的长期战略不动摇，并持续探索构建更广泛的跨界赋能价值链，孵化出更多新形态的文化内容、产品类型和商业模式；积极响应乡村振兴战略，持续不断地开展乡村教育帮扶工作，让偏远地区的学生有学上、上好学；持续满足员工各方面需求，为员工提供舒适的职场环境、通畅的职业发展通道、丰富多彩的员工活动，让员工幸福生活、快乐工作；不断探索新的绿色低碳经营方式、新的绿色环保实践，为实现碳达峰、碳中和贡献力量。

## 附录

### 荣誉与奖项

时间	获奖名称	颁奖单位
4月23日	“2020年度中国文旅融合创新发展典范”奖	人民日报社旗下《国家人文历史》杂志社、人民日报人民文旅
5月28日	十大卓越品牌	中国广告主协会
6月24日	2021年度行业领军品牌奖	2021国际品质节暨全球消费领导力峰会
6月29日	2021中国企业公民520责任品牌60强	中国企业公民520责任品牌峰会组织委员会
7月28日	2021（行业）影响力品牌奖	CFS第十届财经峰会
8月23日	2020年互联网科技企业社会责任榜“年度杰出责任企业”	南方周末中国企业社会责任研究中心
8月27日	2021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
9月16日	“北京民营企业科技创新百强” “北京民营企业文化产业百强” “北京民营企业社会责任百强”	北京市工商联
9月23日	全国文化企业三十强	《光明日报》《经济日报》
9月24日	完美世界EAP（职工心理辅导发展项目）获评“优秀职工心理服务项目”	北京市总工会职工服务中心
10月21日	入选第四批“国家文化和科技融合示范基地” “最具品牌影响力”奖	2021中国（南京）文化和科技融合成果展览交易会组委会
12月3日	“2021中国ESG金责奖”最佳责任进取奖	新浪财经
12月6日	CSR CHINA TOP 100年度最佳责任企业品牌奖项	2021CSR中国教育榜组委会
12月7日	“2021年度数字经济引领者”奖	2021国际科创节暨数字服务大会
12月10日	2021亚洲最佳职场“最健康雇主奖”	HROOT
12月15日	“优秀创新游戏企业”奖	中国音数协游戏工委
12月21日	年度优秀CSR项目	21世纪经济报道
12月21日	2021雇主品牌创意大赛“最佳社会责任奖” 2021雇主品牌创意大赛“最佳品牌传播奖” 2021雇主品牌创意大赛“五年雇主标杆企业”	雇主品牌研究所
12月24日	2021最具社会责任上市公司奖	每日经济新闻

## 关键绩效表 \*

时间	指标	单位	2019	2020	2021	
市场绩效	营业收入	万元	803,902.13	1,022,476.72	851,799.81	
	归属于上市公司股东的净利润	万元	150,279.67	154,850.34	36,915.40	
	游戏业务收入	万元	686,074.85	924,976.25	742,115.36	
	影视业务收入	万元	117,827.28	93,520.65	95,239.66	
	境内收入	万元	659,743.98	852,056.76	741,091.91	
	境外收入	万元	144,158.15	170,419.95	110,707.90	
	研发人员数量	人	3,447	3,739	4,255	
	研发投入金额	万元	179,861.57	178,309.46	239,678.49	
	新增专利数量	件	11	299	394	
	客户诉求解决率	%	100	100	100	
	客户满意度	%	93	93	93	
	社会绩效	员工总数	人	4,842	5,665	6,272
		90 后员工比例	%	49.5	52.5	60.8
		80 后员工比例	%	44.7	40.2	33.9
70 后员工比例		%	4.7	5.8	4.5	
70 年以前员工比例		%	1.1	1.5	0.8	
女性员工比例		%	35.4	33.6	33.6	
高级管理层中女性比例		%	30	30	30	
少数民族员工比例		%	5.3	5.1	5.3	
残疾人雇佣人数		人	76	79	122	
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	%	99.9	100	100	
	人均培训投入	元	1,527.8	1,797.4	1,802	
	人均培训时间	小时	43.3	54.9	56.8	
	年度用电量	千瓦时	12,247,644	14,352,428	16,192,234	
	水资源消耗量	立方米	75,241	87,140	93,704	

\* 关键绩效中所披露的数据主体为“完美世界股份有限公司”。

## 指标索引

GRI 标准	指标名称	页码及从略原因
GRI 102: 一般披露		
<b>1. 组织概况</b>		
102-1	组织名称	报告编制
102-2	活动、品牌、产品和服务	04
102-3	总部位置	报告编制
102-4	经营位置	04
102-5	所有权与法律形式	报告编制
102-6	服务的市场	04
102-7	组织规模	64
102-8	关于员工和其他工作者的信息	64
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	38-40
102-12	外部倡议	44-47
102-13	协会会员资格	44-47;63
<b>2. 战略</b>		
102-14	高级决策者的声明	02-03
102-15	关键影响、风险和机遇	08-15
<b>3. 道德和诚信</b>		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	08-15
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	34-37
<b>4. 管治</b>		
102-18	管治架构	08-15
102-19	授权	08-15
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	09
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	10-11
102-23	最高治理机构主席	09
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	11
102-33	重要关切问题的沟通	11
102-34	重要关切问题的性质和总数	11
102-36	决定报酬的过程	50-52
<b>5. 利益相关方参与</b>		
102-40	利益相关方群体列表	10
102-42	利益相关方的识别和遴选	10
102-43	利益相关方参与方针	10
102-44	提出的主要议题和关切问题	10-11
<b>6. 报告实践</b>		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	64
102-46	界定报告内容和议题边界	报告编制

GRI 标准	指标名称	页码及从略原因
102-47	实质性议题列表	11
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	65-67
<b>经济</b>		
<b>GRI 201: 经济绩效</b>		
103	管理方法	06-07
201-1	直接产生和分配的经济价值	64
<b>GRI 202: 市场表现</b>		
103	管理方法	50-52
<b>GRI 203: 间接经济影响</b>		
103	管理方法	56-58
203-1	基础设施投资和支持性服务	56-58
203-2	重大间接经济影响	56-58
<b>GRI 205: 反腐败</b>		
103	管理方法	34-37
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	34
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	34
<b>GRI 206: 不正当竞争行为</b>		
103	管理方法	36
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	36
<b>环境</b>		
<b>GRI 302: 能源</b>		
103	管理方法	59-60
302-1	组织内部的能源消耗量	59-60;64
302-3	能源强度	59-60;64
302-4	减少能源消耗量	59-60;64
<b>GRI 303: 水资源</b>		
103	管理方法	59
303-1	按源头划分的取水	64
<b>社会</b>		
<b>GRI 401: 雇佣</b>		
103	管理方法	50-52
401-1	新进员工和员工流动率	50-51
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	50-55
401-3	育儿假	51
<b>GRI 404: 培训与教育</b>		
103	管理方法	52-54
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	53

GRI 标准	指标名称	页码及从略原因
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	52-54
<b>GRI 405: 多元化与平等机会</b>		
103	管理方法	50-55
405-1	管治机构与员工的多元化	50-52
<b>GRI 406: 反歧视</b>		
103	管理方法	50-55
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	50-52
<b>GRI 413: 当地社区</b>		
103	管理方法	56-58
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	56-58
<b>GRI 414: 供应商社会评估</b>		
103	管理方法	37
<b>GRI 416: 客户健康与安全</b>		
103	管理方法	38-47
<b>GRI 417: 营销与标识</b>		
103	管理方法	44-47
<b>GRI 418: 客户隐私</b>		
103	管理方法	42-43
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	42-43
<b>GRI 419: 社会经济合规</b>		
103	管理方法	06-07;34-37
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	06-07;34-37

## 第三方评价

可持续发展作为全球共识和公共的话语体系，受到了全世界的广泛关注。我很高兴在《2021 年度完美世界控股集团可持续发展报告》中看到了完美世界控股集团对可持续发展的持续探索和积极实践，以及为落实联合国可持续发展目标付出的巨大努力和积极贡献。

### 这是一份披露全面且响应热点的报告。

报告设置三大主题章节，全方位展示出企业在经济、社会、环境方面的履责实践及履责成效。报告在“向新·技术赋能数字文创浪潮”章节展示出主营业务的产品革新，以及传承中国优秀传统文化的精品作品，传递出企业拥抱时代发展的情怀；在“向稳·诚信守护网络安全生态”章节展示出企业诚信经营、防止未成年人沉迷游戏、营造风清气正的网络环境的诸多行为，传递出企业推动网络强国建设的决心；在“向善助

力勾勒时代美好蓝图”章节展示出企业与员工、社区、环境和谐发展的美好画面，传递出企业奉献大爱的情怀。

### 这是一份遵守规范且对标国际的报告。

报告对标全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）要求，从管理、实践、绩效等维度系统披露企业的社会责任工作进展。此外，完美世界控股集团将联合国可持续发展目标 SDGs 融入报告，设置“完美世界控股集团 SDGs 行动”板块，对 17 个目标与企业社会责任行动进行一一对应，彰显出报告的与时俱进和企业的责任担当。

### 这是一份设计精巧且易于阅读的报告。

报告形式新颖，封面设计辨识度高，以“完美世界”字体为造型基础，画面中的人物进入文字当

中，寓意是带领利益相关方走进“完美世界控股集团”的社会责任领域，和企业一起探讨社会责任。内页设计排版简约大方，在简洁精炼文字的基础上搭配实景图片、逻辑图表、典型案例，提升了报告的趣味性与阅读性，便于企业与利益相关方更好地沟通。

总体而言，《2021 年度完美世界控股集团可持续发展报告》是一个有内容、有品质、有特色的可持续发展报告。期待完美世界控股集团在履行社会责任、推动可持续发展方面有更多的突破和成绩，在经济、社会、环境方面展示出更多的优秀企业公民责任影响力，为共建美好未来贡献企业力量。

中国社会工作联合会企业公民工作委员会执行会长  
中国企业社会责任智库常务副理事长  
刘卫华



《2021 年度完美世界控股集团可持续发展报告》全面展现了完美世界控股集团在社会管理责任和可持续发展实践方面的亮点和绩效，较好地反映了公司作为国际化的文化娱乐产业集团，致力于通过内外部整合、数字化技术发展、产教融合，发挥企业特色力量，坚持可持续发展的创新性和稳定性，积极承担社会责任，创造更多社会价值。特别是通过“献礼建党百年，传承红色文化”和“完美世界控股集团 SDGs 行动”两个专题，展现了公司立足中国，对标国际，在可持续发展领域开展的卓有成效工作，是一份内容丰富、重点突出、有高质量和鲜明企业特色的可持续发展报告。

### 体系建设完善。

完美世界控股集团不但具有良好的可持续发展理念，而且建立了完善的可持续发展体系，将社会责任和可持续发展理念融入运营管理全过程。通过可持续发展推进委员会、企业社会责任部和各业务部门的不同分工，使可持续发展工作从上到下有指挥，从点

到面有落实。随着社会责任理念持续深入，体系日益完善，能力不断提升，公司的可持续发展能力和差异化竞争能力不断提高。

### 议题选择严谨。

报告是增强企业透明度，加强利益相关方信任度的有效手段，核心是对相关方关心的重要和关键性议题的披露。《2021 年度完美世界控股集团可持续发展报告》详细介绍了完美世界控股集团开展实质性议题识别、筛选与重要性排序的全过程，通过“向新”“向稳”和“向善”三大板块展现了对利益相关方诉求的反馈，充分体现报告核心议题披露的客观性与科学性。

### 体现企业担当。

文娱企业既能创造经济效益，也对社会发展有着重大影响，发挥着传播思想文化、塑造价值观的特殊作用。完美世界控股集团紧抓数字化发展的历史机遇，以创新为引领，开发新产品、发展新业态，提升用户体验。提高企业

站位，积极宣传主旋律、传颂中华文化、传递可持续发展理念，特别是结合“双碳目标”推动青年群体向社会传递低碳环保的生活理念和方式。作为行业领先企业，完美世界控股集团做好自身合规建设的同时，团结更多行业伙伴共同打造良好的产业生态，为行业的行稳致远夯实基础。

从丰富的实践案例与履责绩效中，可以感受到完美世界控股集团对众多利益相关方的关切，打造发展通道赋能员工成长，支持乡村教育赋能社会发展，推动节能降碳赋能环境改善。这些优秀实践充分体现了公司对企业与社会之间休戚与共关系的深刻理解。期待完美世界控股集团在未来的发展中，继续通过创新驱动、深入国际化，进一步对标联合国可持续发展目标（SDGs），开展更多可持续发展实践，为全世界带来更丰富的可持续发展文化盛宴，与更多认同企业发展理念的利益相关方携手同行，共同构建一个更加美好的世界。

中国企业联合会雇主工作部副主任  
韩斌



## 意见反馈

本报告是完美世界控股集团向社会公开发布的第 6 份可持续发展报告，为持续改进公司可持续发展建设工作，不断提高可持续发展报告质量，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

### 您的信息

姓名 \_\_\_\_\_ 工作单位 \_\_\_\_\_

职务 \_\_\_\_\_ 联系电话 \_\_\_\_\_

1. 您对公司可持续发展报告的总体评价是？

好 较好 一般

2. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响？

好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何？

好 较好 一般 差 不了解

4. 您最满意本报告哪一个部分？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. 您还希望进一步了解哪些信息？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. 您对我们今后发布报告还有哪些建议？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

我们的联系方式

完美世界企业社会责任部

地址：北京市朝阳区望京东路 1 号院 4 号楼完美世界大厦 A 座

电话：010-57805128

邮箱：csr@pwr.com