

CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

2019

年度社会责任报告

与每个人分享快乐

SHARE HAPPINESS WITH EVERYONE

关于本报告	01
董事长致辞	02
我们的分享足迹	03
01 快乐源动力	05
1.1 社会责任管理	05
1.2 企业管治	08
1.3 合规运营	08
1.4 党建活动	13
02 与用户分享快乐	15
2.1 数据安全与隐私	15
2.2 用心客户服务	18
2.3 多样化游戏产品	21
03 与员工分享快乐	24
3.1 雇佣多元化	24
3.2 薪酬与福利	25
3.3 员工发展支持	26
3.4 员工关爱	29
04 与社区分享快乐	32
4.1 传播绿色正能量	32
4.2 助推行业发展	34
4.3 爱心温暖社会	34
4.4 文化遗产与发扬	37
附录-GRI标准索引	39

关于 本报告

报告简介

本报告是游族网络股份有限公司(以下简称“游族网络”“公司”“我们”)发布的年度社会责任报告,重点披露游族网络于2019年度在社会责任建设方面的管理及表现。

报告范围

如无特殊说明,本报告范围与本年度报告一致,涵盖游族网络股份有限公司及其附属公司。时间跨度为2019年1月1日至2019年12月31日财务年度(以下简称“报告期”),部分信息超出此范围将另行说明。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织(以下简称“GRI”)发布的《GRI Standards》(以下简称“GRI标准”)、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等进行编制。

资料来源及可靠性保证

本报告的资料主要来源于公司统计报告、年度报告和相关文档。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述,并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

确认及批准

本报告经管理层确认后,于2020年4月28日获董事会通过。

获取及回应本报告

本报告提供简体中文版和英文版供读者参阅,可在游族网络官方网站(<https://www.yoozoo.com/>)或巨潮资讯网(www.cninfo.com.cn)下载报告电子版。

我们十分重视利益相关方的意见,并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升公司整体的社会责任表现。

电邮:IR@YOOZOO.COM

来函:上海市徐汇区宜山路711号华鑫中心2号楼

董事长 致辞

自2009年成立至今，游族网络已走过十个年头，我们以梦为马，不忘初心，在“创造全球娱乐经典”的道路上，一直与员工、用户、股东、合作伙伴等利益相关方携手前行。

匠心十年，我们始终坚持以用户为中心，以匠心打磨精品。我们坚持“精品化、全球化、大IP”三大发展战略，横向力拓海外业务布局，纵向深度耕耘优势品类；同时积极参与构建健康、可持续发展的产业生态。随着5G技术的发展，我们着眼未来，提前布局人工智能、云游戏等领域，在时代的风口上抓住新的机会变革，勇敢迎接智能化浪潮的全面到来。

传承十年，我们铭记时代赋予的文化责任与担当，以科技传承文明。我们在保持对前沿技术的敏感、洞察用户需求的同时，将产品视作作品，不断丰富作品内涵，积极拓展游戏价值，实现技术之美与灿烂文明间的相互赋能，推动中华五千年文化走向更广阔的世界舞台。

风雨十年，我们与全体族人携手，在时代的变革中砥砺前行。优秀的人才一直以来都是我们的核心财富。我们切实保障员工利益，为其提供广阔的发展平台，着力推动人才的复合成长。我们关爱每一位员工，鼓励全体游族人永葆奋斗青春，与游族网络一起感知世界的美好。

我们分享快乐、守护梦想，向社会传递美好和善意。我们不断完善“防沉迷系统”和“敏感字过滤屏蔽系统”，致力于打造营造绿色、健康的游戏环境，保护青少年游戏玩家身心健康；同时，我们发起游族公益基金会，携手公益伙伴改善中国偏远贫困地区青少年的成长环境，助力其健康快乐成长。2020年新冠疫情爆发后，我们充分利用自身资源，第一时间捐赠物资驰援抗疫前线，助力打赢疫情防控战。

士不可以不弘毅，任重而道远。深耕十载，我们即将开启下一个十年的新篇章。面向未来，我们将以履行企业社会责任为己任，持续向社会传递正向价值，让有趣的事情更有意义，让喜欢的事情更有价值。



我们的 分享足迹

游族网络股份有限公司于2009年成立，并于2014年在深圳证券交易所上市，股票代码“002174”。作为中国领先的互动娱乐供应商，游族网络坚持“精实增长”战略，全面发展全球化游戏研发与发行、知名IP管理、大数据与智能化、泛娱乐产业投资等四大板块；立足“大IP”、“全球化”、“精品化”战略，注重技术驱动，以匠心打磨产品。

在实现“创造全球娱乐经典”愿景的道路上，我们始终秉承“分享简单的快乐”的企业使命，创造并传递正向价值，助力中国传统文化传播，持续履行对环境、社会及投资者的责任。



愿景

创造全球娱乐经典



使命

分享简单的快乐



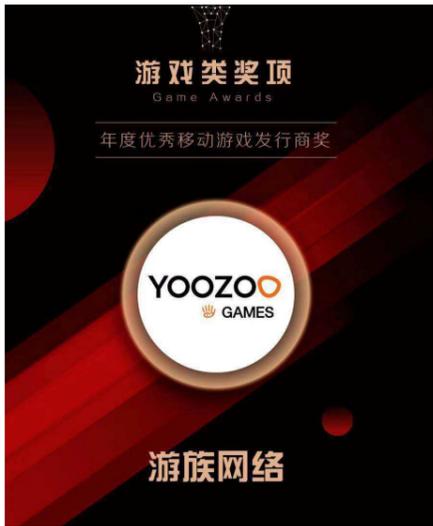
价值观

情感创造价值，永葆奋斗青春，感知世界美好亮剑精神，精英意识

我们立足全球市场，快乐的分享足迹遍布世界。我们的分支机构分布在德国、英国、印度、新加坡、日本、韩国、土耳其、泰国等地。我们秉持“全球化产品、区域化运营”的方针，携手1,000多个战略合作伙伴，针对不同市场的特性建立区域战略，发行范围遍及全球200多个国家和地区，为全球近10亿玩家提供优质的游戏产品及服务，与所有人一同分享简单的快乐。

2019年，正值公司成立十周年之际，我们在不断变化的市场中自我调整，不断发展。我们已连续六年入选由中国互联网协会、工业和信息化部网络安全产业发展中心联合发布的互联网100强榜单，同时在产品创新、理念创新、社会贡献等方面获得多方高度肯定。未来，我们仍将坚持整合产业链上下游资源打造优质内容，讲述经典故事，分享简单快乐，塑造全球经典文化品牌。

2019年游族网络所获奖项



第四届金陀螺奖颁发
“年度优秀移动游戏发行商”



2019年度优秀游戏评选大
赛(金翎奖)颁发最具影响力
移动游戏发行商



第六届金茶奖颁发
“最佳出海游戏企业”



第八届上市公司高峰论坛颁发
“最具社会责任上市公司”



第十二届时代营销盛典颁发
“2019年度品牌价值传播奖”



2019年游戏产业年会“游戏
十强”颁发中国十大游戏研发
企业



中国互联上网服务行业协会
颁发“2019年度行业榜样企业”



2017-2018年度上海市精神
文明创建先进单位颁发
“上海市文明单位”

快乐 源动力

游族网络秉承“分享简单的快乐”的企业使命，始终信守社会承诺，勇于承担行业责任和文化责任，我们在持续创造稳定收益的同时，不断助推文化娱乐行业的升级与革新，为构建可持续发展的文创产业生态而不懈奋斗。

1.1 社会责任管理

游族网络致力于将企业社会责任和可持续发展理念融入在我们的产品和服务中，我们希望秉持“永葆奋斗青春，感知世界美好”，执着坚持，用心打造精品，为广大用户带来愉悦的体验，分享简单快乐，用情感赋予产业能量，驱动社会经济发展。我们的社会责任工作在董事长的领导下，社会责任部牵头协同各部门有序推进社会责任工作的具体落实。

利益相关方沟通

游族网络始终相信商业利益与利益相关方需求之间的协调对企业的可持续发展和管理非常重要。公司的主要利益相关方包括员工、投资者/股东、游戏用户、供应商、非盈利机构、监管机构/政府、媒体、商业合作伙伴、商业/产业协会等。我们建立了与利益相关方双向、常态化的沟通机制，了解落实利益相关方的期望，并积极回应相关诉求，不断促进公司社会责任工作的优化。

利益相关方	社会责任议题关注	报告内容回应
员工	员工薪酬福利 员工培训与发展 平等及多元化雇佣	3. 与员工分享快乐
投资者/股东	投资者权益 合规运营 知识产权管理和保	1.2 企业管治 1.3 合规运营
游戏用户	游戏质量及运行稳定性 信息安全及隐私保护 玩家满意度及客户服务	2. 与用户分享快乐

供应商	反贪腐及商业贿赂 供应商社会责任	1.3 合规运营
非盈利机构	社区贡献 公益慈善及精准扶贫 业务对社会的影响	4. 与社区分享快乐
监管机构/政府	合规运营 公益慈善 知识产权保护 环境保护	1.3 合规运营 4. 与社区分享快乐
媒体	信息安全及隐私保护 玩家心理健康及安全的影响 业务对社会的影响	2.2 数据安全与隐私 4. 与社区分享快乐
媒体	信息安全及隐私保护 玩家心理健康及安全的影响 业务对社会的影响	2.2 数据安全与隐私 4. 与社区分享快乐
商业合作伙伴	反不正当竞争 知识产权保护 反贪腐及商业贿赂 游戏质量及运行稳定性	1.3 合规运营 2.1 多样化游戏产品
商业/产业协会	知识产权保护 业务对社会的影响 玩家心理健康及安全的影响	1.3 合规运营 2.3 用心客户服务 4. 与社区分享快乐

公司致力于建立有效的投资者关系管理制度,并不断创新、拓宽与投资者沟通的渠道和方式。我们开通投资者热线及专用邮箱,并通过互动易平台,及时回复投资者关心的问题,不断促进公司与投资者之间的良性关系,增进投资者对公司的进一步了解和熟悉,努力培育服务投资者、尊重投资者的良好的投资者关系管理文化。报告期内,我们在互动易平台回复问题127个,投资者关系邮件及时回复,投资者沟通渠道得到畅通保障。

2019年主要投资者活动

1. 2019年5月10日公司举办《游族网络2018年度网上业绩说明会》，公司董事长兼总经理林奇先生、财务总监鲁俊先生、董事会秘书许彬先生、独立董事陈冬华先生等参加本次交流。
2. 2019年7月18日公司董事长兼总经理林奇先生、财务总监鲁俊先生、董事会秘书许彬先生参加《福建辖区上市公司2019年度投资者网上集体接待日》。
3. 2019年9月20日公司副总经理陈礼标先生、董事会秘书许彬先生等参加《游族网络可转债发行网上路演》。秘书许彬先生参加《福建辖区上市公司2019年度投资者网上集体接待日》。

重要性分析

游族网络将各利益相关方的意见及期望与社会责任管理相融合，我们基于一套科学的程序开展重要性议题分析，以便在本报告中主动且有针对性的回应各利益相关方的关注。重要性议题评估工作主要分为以下两个阶段执行：

识别
潜在重要性议题

我们通过媒体分析、同行对标分析、访谈及其他相关文件检阅，识别能够反映公司业务产生的经济、环境和社会影响，或影响利益相关方对公司评估和决策的潜在重要议题。

对潜在重要性议题
进行排序

开展利益相关方问卷调查，共收到76份问卷回复，根据问卷调查结果以及公司战略和发展方向，得出重要性矩阵。



- 产品安全与责任议题**
 - 玩家心理健康及安全的影响
 - 游戏质量及运行稳定性
 - 玩家满意度及客户服务
 - 知识产权保护
 - 信息安全及隐私保护
- 运营及管治议题**
 - 合规营销及宣传
 - 投资人权益
 - 反不正当竞争
 - 反贪腐及商业贿赂
 - 供应商社会责任
 - 党建
- 员工权益保护议题**
 - 平等及多元化雇佣
 - 员工跨文化融合与交流
 - 员工薪酬福利
 - 员工健康与安全
 - 员工培训与发展
 - 防止雇佣童工及强迫劳动
- 社区议题**
 - 社区贡献
 - 公益慈善
 - 业务对社会的影响
- 环境议题**
 - 污染物排放管理
 - 能源使用管理
 - 温室气体管理
 - 办公废弃物管理与利用
 - 水资源使用管理
 - 节能环保宣传及培训

1.2 企业管治

游族网络严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》等规定及《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规和有关规定要求，不断完善公司治理架构，持续提升公司价值和管理透明度。

截至2019年12月31日，公司董事会由九名董事组成，包括六名执行董事和三名独立非执行董事。董事会对公司生产经营进行决策、管理和监督。公司董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬委员会四个专门委员会，负责对公司的整体治理、监督和定期检讨，确保公司决策严谨、高效。

我们制定并严格遵循《信息披露制度》《内幕信息知情人登记管理制度》等信息披露和内幕信息的内控制度，不断加强信息披露事务管理，履行信息披露义务，确保公司信息披露的及时、准确、完整。报告期内，召开12次董事会、12次监事会、4次股东大会，期间累计披露204个公告，7次回复深交所及证监会问询函件。召开上述会议主要审议事项有可转债方案及发行、募集资金使用及投入、董监高选任、更换会计师事务所、对外投资产业基金、对外出售资产及关联交易事项、4期定期报告及常规审议事项，年度董事会奠定了公司2019年度经营管理、战略规划基调，其他临时董事会涵盖了对公司经营管理、财务管理有重大影响或根据监管要求审核的重大事项。我们在指定信息披露媒体《证券时报》和巨潮资讯网上披露定期报告和临时公告共计216份，不存在应披露而未披露的情况，确保了公司运作的公开性和透明度。做到了信息披露的透明化、公开化，有利于投资者及时了解公司的经营情况。

此外，游族网络重视对投资者的合理回报，2018年我们进行股份回购，分红额达4.4亿，远超法规要求的每年10%以上可分配净利的分红额度，同时，我们制定了《游族网络：未来三年（2018年-2020年）股东回报规划》，保障了对投资者的投资回报，回馈投资者对公司支持的信心。

1.3 合规运营

诚信合规是企业经营运行的底线，更是企业持续发展的基石。我们在经营活动中，严格遵守适用的法律法规，持续完善企业内部控制机制，努力建设覆盖全员、全过程、全方位的合规管理体系，确保公司高效稳健的可持续发展。

知识产权管理

游族网络十分重视对自有知识产权的保护，并充分尊重第三方的知识产权。我们

严格遵守《中华人民共和国侵权责任法》《信息网络传播权保护条例》《互联网著作权行政保护办法》等法律法规，并在内部制定了《游族网络侵权投诉处理指引》等规范性文件，我们组建了专业的知识产权律师团队，建立了知识产权保护体系，并通过在线管理系统实现了对公司作品、商标及专利的系统梳理和动态管理。

游族网络在精品化、全球化、大IP发展战略下，在引进全球范围内顶级的影视、动漫IP过程中，一贯重视知识产权的管理工作，并建立定了具体流程如下所示：

内部法务处理合作相关合同条款及双方权利义务梳理、IP统一统一管理，并把合同转化为业务人员可以理解的语言，保证业务人员落实双方约定，在合作前保证对方产品符合约定且合规



在合作磋商期间及日常合作中识别出风险的项目进行风险规避、终止项目等操作，及时干预，在风险发生前控制。



合作成功的项目，可由线上OA电子系统中动态管理授权范围、时间节点等关键信息，通过电子系统提高信息共享效率。

我们在《游族网络侵权投诉处理指引》中，规范了侵权类型和处理流程，并通过提供常见侵权平台投诉渠道，来不断打造规范、合规、透明、健康的发展模式。



游族网络侵权投诉处理

此外，我们定期组织各业务部门参加知识产权共享式法律服务及系统培训，不断提高员工知识产权意识，持续改善行业知识产权环境。

申请专利数量	14
申请软件著作权数量	251
被授权软件著作权数量	32
申请软件著作权数量	387

游戏合规

我们不断健全和完善游戏合规体系的建设，我们建立并不断完善“游戏产品全生命周期管控”机制，明确游戏在立项、研发、运营、引进等全过程的规范化与合规化，并以发行制作人为核心，提升发行制作人在公司经营管理过程中的参与度，明确各项目的责、权归属；发挥知识产权合规团队在项目决策中的作用，精准把控项目进度和方向，适时调整组织、发行策略、预算和排期等，确保游戏在生命周期的各个阶段均符合法律法规的要求。

为满足全球不同地区游戏产品法律法规的要求，针对境外游戏，我们在《项目合规自查检查清单》中进行初步资质与侵权风险自查，由国内团队做初步自查，并聘用境外当地律师提供意见以确保满足当地合规要求。在日常商务合作过程中，我们的法务团队及外部律师会把控境外游戏等相关知识产权引进的违约风险。针对欧盟区的个人数据安全GDPR (General Data Protection Regulation, 通用数据保护条例) 相关法规要求，我们已聘用专业律师团队处理游戏信息收集、隐私政策、玩家问卷等相关事项。

此外，为更好的营造合规氛围，我们在公司内部组织并开展了多项游戏合规与网络安全培训，不断培养员工的法律意识，推动公司合规建设及稳定发展。

防沉迷

我们建立了青少年防沉迷体系，通过公司发行平台与各游戏的对接，按照国家规定将实名认证和防沉迷规则运用于所有游戏，引导青少年以健康的方式享受游戏带来的快乐，并在旗下所有游戏启动“敏感字过滤屏蔽系统”，不断营造绿色、健康的游戏环境。此外，我们也与家长展开配合，上线了家长监护工程，家长可以通过技术手段进行后台管理，设定孩子每天的游戏时间和消费额度。通过多样的监护手段为青少年成长创造一个更加健康的环境。

家长监护工程

为不断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，我们上线并运行家长监护工程，并从以下三个功能使家长纠正部分未成年子女沉迷游戏的行为：

● 游戏时长管理

了解孩子游戏动态，帮助孩子更好的安排时间，并可限制其登录

● 充值限额管理

可设置每月充值上限，并可一键禁止充值，合理管理孩子消费

● 多账号管理

可管理孩子多个账号，在同一页面上进行全面监护管理

参与行业倡议，打造健康绿色网络空间

报告期内，我们参加2019游戏责任论坛，联合数十家游戏企业共同发起《游戏适龄提示倡议》，该倡议将游戏适龄范围划分为4个等级，分别对应18+、16+、12+和6+，并公开了对于不同年龄段的游戏要求。未来我们将持续加强青少年教育和保护工作，打造健康绿色网络空间，共创中国网络游戏产业美好未来。



合规营销与宣传

游族网络在加速全球化与区域化布局过程中，始终关注对产品营销及广告宣传的合规化管理。我们主动了解并严格遵守产品发行及运行所在国家及地区的法律法规，并在游戏的全生命周期进行自查审核，保证我们线上、线下广告内容中肯准确，并不含有误导性和夸大性内容。同时，我们在营销宣传过程中，始终秉承初心，注重帮助用户以快乐出发，用心探索和发现更多游戏价值。

廉洁诚信

游族网络致力于打造公正廉洁的商业环境和道德文化，坚决反对贿赂与腐败的行为。我们的反腐败相关政策覆盖公司全员及合作伙伴。我们在《游族网络员工行为规范》中，明确员工在业务开展中避免发生受贿、职务侵占等行为，员工可向公司举报任何违反廉洁诚信要求的行为。我们接收实名或非实名的真实举报，根据接

收到的信息,我们将在法律及公司制度允许的范围内立即调查取证并及时反馈调查结果。

采购环节反腐工作是廉洁诚信建设的重点,我们以邮件通知方式告知公司全员及供应商关于《合作伙伴诚信交易声明书》的相关规定,其中详细介绍关于举报途径、实名举报、信息保密、虚假举报等管理办法。若发现供应商在采购相关业务中存在规定中禁止的行为,比如商业贿赂、探听重要信息、商业馈赠宴请、娱乐、存在关联交易等情况,举报者可通过举报邮箱:jiancha@yoozoo.com 进行真实举报。

我们基于“永久保密、知情范围最小”的原则,制定举报人保护机制,所有举报信息均属于绝密级资料,公司将采取严密措施严格保密。对泄露举报人个人信息或以任何形式打击报复举报人、证人以及调查人员的行为,公司都将采取法律行动,严厉查处。

此外,公司党支部坚持廉洁自律教育,推进党风廉政建设,开展了“牢记初心、勤业守廉”反腐倡廉主题教育,贯彻落实党中央关于改进工作作风、密切联系群众的“八项规定”精神,进一步落实党风廉政建设责任制,加大对党组织负责人廉洁监督与问责力度,切实做到用制度管权、管事、管人。

创新党日活动,倡导风清气正



为提高支部党员不忘初心牢记使命,严格自律,强化清廉务实工作作风和脚踏实地刻苦学习的学风,支部党员特赴青浦陈云纪念馆,开展主题党日活动,通过对展厅内实物和影像资料的学习,深切感悟陈云同志“个人名利淡如水,党的事业重如山”的精神,学习其廉洁自律,一生为民的伟大精神。激励公司党员加强学习,严格自律,踏实工作,务实追梦。

报告期内,游族网络未发生贪污腐败事件。

供应商管理

我们致力于与供应商合作共赢,持续完善供应商管理体系,规范供应商管理流程。我们建立了《游族网络供应商管理制度》《游族网络采购管理制度》等文件,规范

供应商从寻源、入场到退出的全生命周期管理。我们定期通过产品质量、采购成本、交付能力、服务质量等维度开展供应商绩效评估工作，并积极倡导供应商加强诚信廉洁、信息安全等的意识和建设。截至2019年12月31日，我们共拥有238家供应商，其中中国地区235个，海外地区3个。

1.4 党建活动

党建促发展”理念，紧紧围绕公司改革发展中心大局，坚持党建工作和经营发展同步研究、同步推进，实现同频共振、互促共赢。

2019年，游族网络党支部以“不忘初心、牢记使命”主题教育精神为指导，学习习近平新时代中国特色社会主义思想，以深入贯彻党的十九大精神为载体，认真落实基层党建工作责任制，进一步增强党组织的凝聚力和战斗力，夯实政治理论学习，加强支部队伍建设，积极组织开展形式多样的主题活动。我们主要从“开展主题教育，促进发展改革”、“夯实理论学习，提高政治素养”、“学习交流互鉴，拓宽思路载体”、“激发‘两新’活力，助力高质量发展”等方面开展党建工作。

2020年初，游族网络党建工作经过5年的不懈努力和发展壮大，中共游族网络股份有限公司委员会正式成立。

开展主题教育，促进发展改革

公司党支部于2019年9月启动了为期三个月的第二批“不忘初心、牢记使命”主题教育活动的策划组织实施工作，按照“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总体要求，全面聚焦“理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率”的目标任务，并结合“两学一做”使学习教育常态化、制度化，通过民主生活会、专题组织生活会等形式，以上率下在全体党员范围内开展了此次主题教育，做到全覆盖、不遗漏。

夯实理论学习，提高政治素养

公司党支部以理论学习为重点，促进党员主动学习，通过多种形式开展了“习近平总书记在全国‘两会’期间的重要讲话精神”、《中共中央关于加强党的政治建设的意见》、《中国共产党党员教育管理工作条例》等理论学习；组织党员观看《周恩来回延安》、《厉害了，我的国》等红色电影专题电影党课。

学习交流互鉴, 拓宽思路载体



公司党支部与上海沃锐人力资源有限公司党支部开展共建学习交流活 动, 双方结合各自企业特点, 对党支部规范化建设、工作创新以及日常工作等内容进行深入细致的交流和探讨, 在实践中共同推进基层党组织建设

激发“两新”活力, 助力高质量发展

2020年1月15日, 游族网络股份有限公司党委成立大会暨公司第一次党员大会在游族大厦召开, 标志着游族网络党建工作自2015年成立支部以来, 经不懈努力, 已发展成为党委建制。此次会议选举并产生了中共游族网络第一届委员会, 下设3个党支部, 党员总数117名。公司党委的成立, 是贯彻习近平总书记对上海广大党员和基层党建工作的殷切嘱托的精神: 继续探索、走在前头



此外, 游族网络全体党员牢记人民利益高于一切, 在人民群众最需要的时刻立足本职、带头奉献, 积极践行初心使命。

游族党员抗“疫”后方筑堡垒

自新冠肺炎疫情发生以来, 游族网络党委积极贯彻落实关于疫情防控工作的各项部署和要求, 第一时间在“游族微党建”系统平台上发出党委倡议书, 号召全体党员投身疫情防控阻击战; 举行各类线上抗“疫”活动, 如“‘游’你同行, 共抗疫情”主题党日活动、暖心寄语”、“我是党员我承诺”等主题活动, 积极传递正能量; 发起抗击疫情捐款倡议, 覆盖党员93人, 募捐金额总计19,158.2元。

同时, 游族网络党员志愿者主动请缨, 对外参与清关分装打包相关防护物资, 多措并举将抗“疫”物资送往前线, 驰援战“疫”; 对内承担公司的防控检查及消杀工作, 切实维护员工生命安全和公司复工秩序, 筑牢防疫后盾。

与用户 分享快乐

游族网络始终致力于优化产品矩阵,加速全球化与区域化布局。我们坚持高品质的合作与自研IP打造,同时高度重视数据安全与隐私,通过对游戏的研发、文化、发行理念的持续发力,为更多地区的粉丝和玩家们带来视听游玩的盛宴。

2.1 数据安全与隐私

我们认为数据安全与隐私保护是游族网络运营管理的重中之重,也是我们的核心竞争力之一。我们始终将数据安全与隐私保护作为日常风险管控的重点,通过制度的完善、技术的强化以及意识的宣贯,不断提升公司整体数据安全与隐私保护水平。

管理架构

管理层级	数据安全保护职责	隐私保护职责
首席科技官	统筹和负责数据安全与隐私保护工作	
数据安全团队(技术资源平台-信息化中心-信息安全部)	负责制定和维护数据的分级定义,对机密、绝密数据的申请提取进行数据安全风险评估,并提出数据安全措施建议	负责进行个人数据处理进行隔热信息安全影响评估并提出措施建议; 对个人数据的处理制定访问控制策略措施; 对个人数据处理各环节人员进行用户个人信息保护现骨干知识、技能和安全责任培训; 每年至少一次检查和监督整改
数据所有部门	部门负责人对跨部门、外部机构的数据提取需求审批; 部门人员根据《数据安全管理制度》对各自数据执行安全管控	
数据管理部门	数据中心负责系统中的数据安全管控,包括访问控制、权限管理; 运维中心负责数据备份及恢复测试	负责系统中的数据安全管控,包括访问控制、权限管理; 根据内部或外部机构等的数据提取需要,执行取数操作和向外部传输数据的操作等; 负责个人敏感信息数据的去标识化处理

数据安全保护

我们持续加强数据安全管理体系建设，不断构建数据安全IPDRR (Identify、Protect、Detect、Response and Recovery) 能力框架，实现“事前、事中、事后”的全过程覆盖，努力实现以防护能力为核心向以检测能力的模型转变，并实现数据安全实时审核。

从技术上来说，我们部署了数据库审计系统、敏感数据访问、下载审计日志大数据系统、Web应用防火墙、数据备份管理系统等，以实现从数据边界到应用到数据库的防御、检测、响应、追溯能力。

从管理制度流程上来说，我们对数据进行分类分级管控，制定了《数据安全管理制度》，明确不同密级数据文档的管控和保护措施及不遵循公司数据管控要求的相应惩罚机制，规定了公司所有数据文档相关的处理活动，包括但不限于数据产生、访问、存储、使用、传输、销毁等，以确保数据的保密、完整、可用，以及可审计，并满足相关法律法规的要求。同时，我们制定《信息安全应急预案管理制度》，识别多个信息安全事件场景，明确应急预案实施流程，并由信息安全应急小组负责实施，确保事件得以妥善解决。

数据泄漏事件应急预案

针对数据泄漏事件，我们将通过事件评估与定级、应急预案启动、事件确认、原因分析和取证、制定应急处置方案、执行应急处置与内外部沟通、事件根除、总结报告的应急预案处理流程，对数据泄漏事件进行应急处置。

我们严格按照《信息安全等级保护管理办法》的有关规定执行数据安全保护工作，我们的用户论坛中心和用户管理中心已获得中国公安部的信息系统安全等级保护三级证书。

针对供应商信息安全管理，我们制定了《游族网络供应商信息安全管理规程》，在信息安全方面对供应商的选择评估进行了标准明确，并要求必须签署保密协议，以管控在商业合作中的信息安全风险。

用户隐私保护

我们高度重视用户隐私保护，制定《游族网络个人信息与隐私保护管理流程》《游族网络个人信息与隐私权利支持流程》等管理制度，依法保护用户数据与隐私安全，最大程度保障用户的合法权益和社会公共利益。我们制定并公开《用户隐私条款》，并承诺将按照成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施，例如应用层、网

络层和数据库加密,网络访问异常监控、数据库访问异常检测等来保护用户的个人信息。

同时,我们采取一切合理可行的措施,尽可能减少个人信息的收集,确保不收集无关的个人信息。我们只会在达成《用户隐私条款》所述目的的最短期限内暴露用户的个人信息,除非需要延长保留期或受到法律的允许。

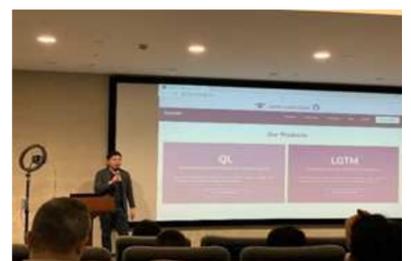
除《用户隐私条款》当中列明的特殊情况之外,我们不会与游族网络以外的任何公司、组织和个人分享用户的个人信息。对与之共享个人信息的公司、组织和个人,我们会与其签署严格的保密协定,要求其按照我们的说明、《用户隐私条款》以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

游族网络的用户有权访问、修改和更正个人信息(除法律法规规定的例行情况除外),并可提出删除个人信息的请求,我们在相应删除请求后将不在保留相关信息。

针对海外用户个人隐私信息保护,我们制定并落实GDPR用户个人信息隐私的全流程保护,在海外服务的过程中确保海外用户的个人隐私安全,具体内容可参见:
<http://www.gtarcade.com/en/privacy.html>

更多隐私保护信息请参见《用户隐私条款》:
<https://www.youzu.com/about/privacy.html>

报告期内,我们通过落实信息安全月报机制,及开展多场数据安全和隐私保护相关的培训活动,不断提升全体员工的安全意识和企业的数据安全管理水平。员工若违反数据安全规程的相关规定,将遵循《游族网络员工行为规范》中的违法行为及处理的规定接受相应的处罚。同时,我们在2019年积极举办安全创新开发者沙龙活动,促进公司内部信息安全技术人员的沟通 and 交流,不断提升公司信息安全管理能力和水平。



游族网络2019安全创新开发者沙龙

2.2用心客户服务

游族网络坚信用户的信任是公司赖以生存和发展的基础。我们立足“从满意到信赖至依赖”的服务策略，洞察用户需求，在为用户提供优质游戏产品的同时，更用心提升服务质量，与用户建立从满意到信赖直至依赖的可持续关系。



游族网络用户服务策略

我们秉持随时、随地、随心的“3A级”服务理念，致力于提供7*24小时全天候、全方位的用户服务。在设立客服热线、在线客服等多样化人工服务渠道的基础上，为了满足信息时代日渐增长的用户需求，节约每位用户的宝贵时间，我们推出客服中心自助服务体验系统，覆盖个人中心、在线客服、我的事件、充值管理、客户端下载、小游帮助、游戏问题以及常见问题8大功能，全力打造高效、快乐的互动服务平台。

		
客服热线	自助服务	在线客服

游族网络用户服务渠道

为了达到主动服务与互动效果，实现用户对客户服务的依赖，游族网络在CRM（Customer Relationship Management，客户关系管理）系统中创新设计主动任务，以标签化管理的形式主动为玩家带去个性化的精细服务。基于用户的基本信息，我们在CRM系统中制定不同的个性标签，这些多标签维度经过挖掘整理生成复合维度的客服主动互动任务，使得服务前置，变被动服务为主动意识，从而提升用户满意度。



- 生日祝福
- 流失玩家沉默
- 玩家活跃度提升
- 游戏玩法介绍
- 节日祝福

游族网络客户互动任务

此外，我们实施主动分级化的客户管理，为核心用户打造VIP全周期服务体系，通过微信专属服务和游戏内植入IM服务工具的方式为用户和服务转化为核心客户。报告期内，分级化的客户管理和特色的“3A级”服务使得用户的月留存率得到提升。



游族核心用户服务内容

人工智能客服“小游精灵”

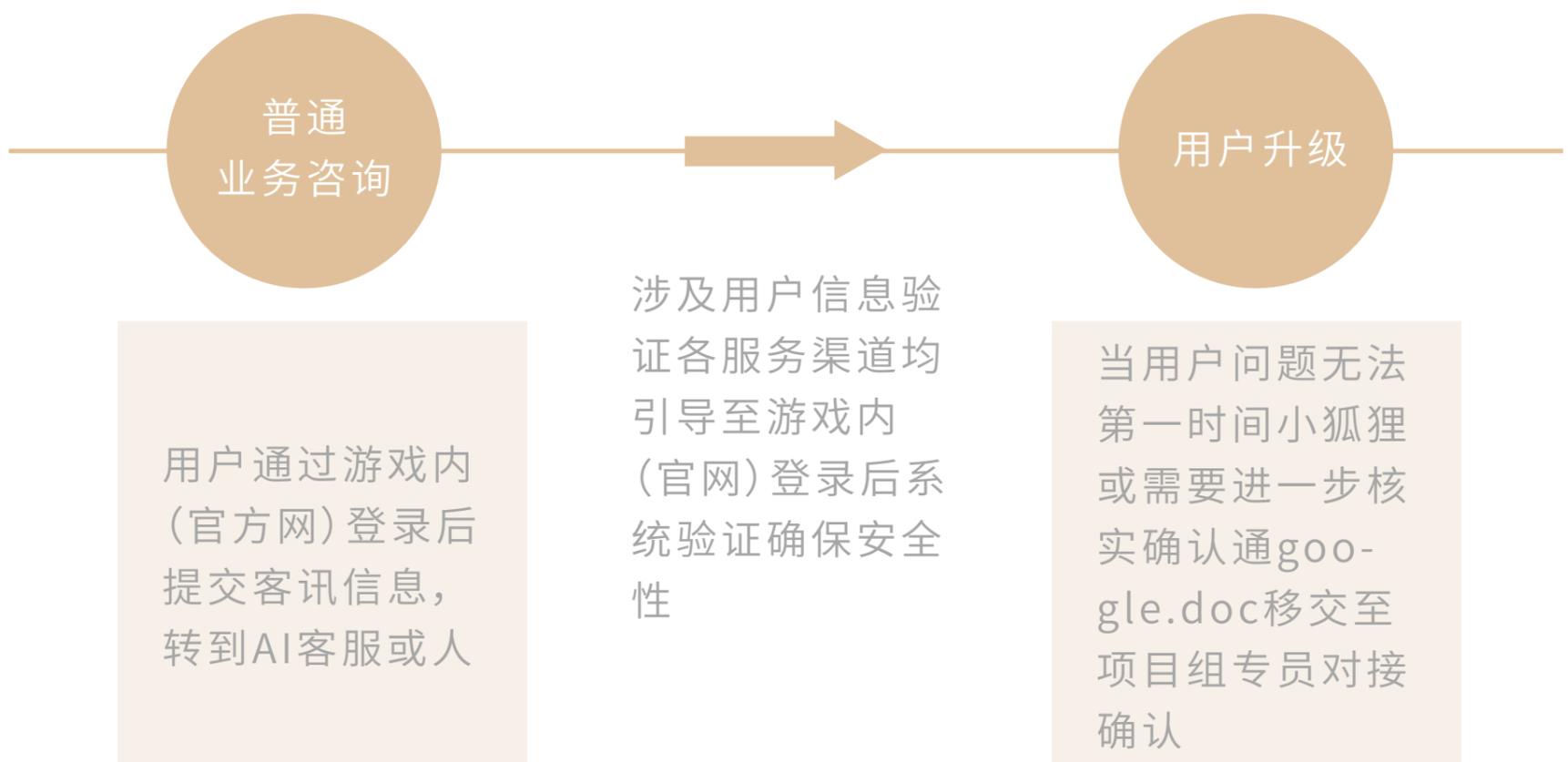
为了迎合网游时代到手游时代的转型，我们运用AI (Artificial Intelligence, 人工智能) 技术将智能客服(小游精灵)嵌入游戏中，以保证用户对游戏信息获取及解决问题的及时性。

我们开发的小游精灵是一套基于智能客服系统的服务产品，包含知识管理、自然语言理解、自动问答、玩家互答、讯息推送等技术，不仅可以实现庞大知识内容面向客户化的知识管理，产品与海量用户基于自然语言快捷有效的沟通，还可以完成有利于游戏氛围建设的用户互问互答。此外，小游精灵可完成精细化运营所需的数据统计分，可结合用户标签，主动推送涵盖游戏攻略、游戏资讯、问卷调查、用户活动等个性化内容。

2019年，小游精灵总访问人数530万，累计解答了290万个问题，解决率95.30%，满意度87.23%。

作为国际化运营平台，我们同样重视海外用户服务质量，我们的团队分布欧洲、亚洲等多个国家和地区。我们的海外服务以英语为主，往区域深耕发展，注重区域化的用户体验。我们从服务的形式、语言、内容上不断优化，力求我们的服务更符合不同区域用户的习惯。截至2019年12月31日，我们的服务语种达17种，全球服务人数较2018年增长超过300万人次。

我们针对海外用户设置InGame-Ticket, E-mail, Facebook, Discord等服务渠道，并针对不同的用户咨询内容建立完善的处理机制。我们增加AI客服及标准化服务产品，及时处理并反馈用户诉求，最大可能减少因海外多时差服务带来的信息滞后影响，保持欧美地区1.5小时，日韩及东南亚地区20分钟的平均处理时效。



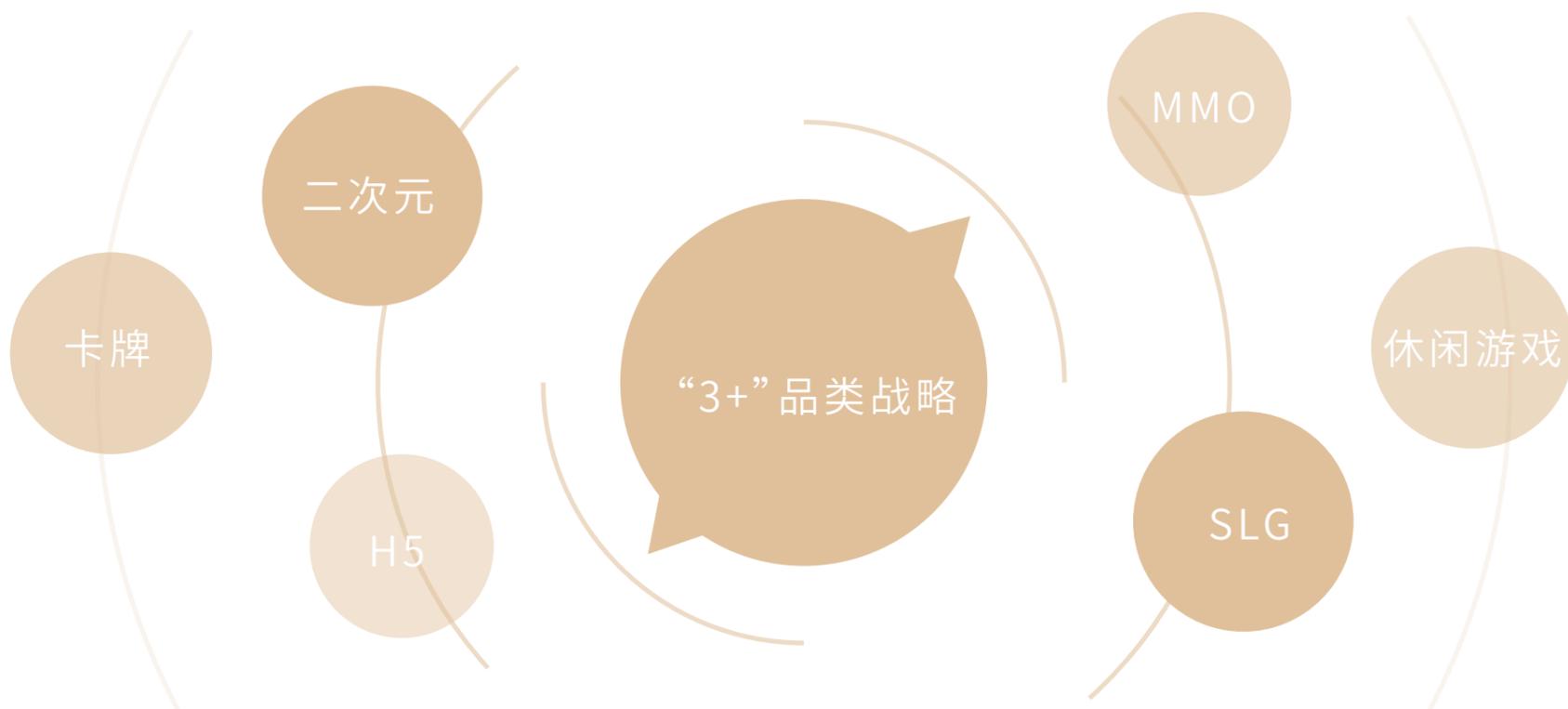
海外用户咨询处理机制

我们不仅重视用户咨询过程中的服务，更关注每一次咨询后的回访分析，通过及时收集服务评价、定期开展针对性服务调研等途径，明确和用户诉求及需求，归类问题，并反馈至研发策划助力项目迭代，有效提升我们的产品及服务质量。

报告期内，我们凭借出色的游戏质量及贴心的客户服务，国内用户综合满意度达95.14%，海外用户满意度评分达4.1分（满分5分）。我们的海外用户平均交互次数由6次降到3次，一次性解决率提升至70%，同时也提高了如用户账户安全性问题、支付类问题等重要问题的解决时效。

2.3 多样化游戏产品

游族网络始终坚持贯彻“3+X”品类战略，依靠自研+代理双管齐下模式，打造多平台、多品类矩阵，运营产品总数近50款。我们持续通过产品研发创新和升级，开拓保有优势的MMO（Massive Multiplayer Online，大型多人在线类游戏）、卡牌、SLG（Simulation Game，战略模拟类游戏）三大品类核心产品，对产品进行深度差异化打造，巩固核心业务优势；同时，我们积极探索游戏产业新市场，推出二次元、休闲游戏、H5等不同品类的新产品以满足用户多样化的需求，进一步增强企业竞争力。



游族网络“3+X”品类战略

作为文创产业中重要的一环，游族网络深知游戏从业者肩负的文化传播使命，积极响应国家对文化产业走出去的战略指导方针，成为首批出海的游戏企业之一。

我们以向全球传播东方文化为己任，注重深化游戏产品的正向价值，致力于成为中国轻娱乐产品海外名片。为更深度地运用中国优秀的传统文化，游族网络成立文化研究团队，充分挖掘典籍精髓、深耕内蕴，不断地将传统文化与东方哲学融入到游戏作品中，丰富作品的文化内涵，实现游戏文化价值的塑造，先后创作出《少年三国志》、《三十六计》、《山海镜花》等多类脱胎于经典文化的游戏产品，实现中国文化的全球输出。

《少年三国志2》



2019年，游族推出经典卡牌手游《少年三国志》的正统续作《少年三国志2》。该款游戏取材自中国古典名著，通过热血的画风向全球重述三国历史，对传统故事和精神进行了当代化演绎。同时，《少年三国志》在报告期内和四川省川剧院达成合作，开启文创合作项目“国风少年守护计划”，致力于实现少年系列与国粹川剧的联动，川剧的变脸、唱腔等艺术形式和游戏产品的结合。

《山海镜花》



《山海镜花》是游族网络首款自研二次元手游，以《山海经》为蓝本，融入《镜花缘》游历冒险元素，充分挖掘中国古代神话故事，诠释出充满幻想的上古华夏世界。在美术打造方面，《山海镜花》立足中国传统文化内容，将传统与科技相结合，完美呈现一个巫术和科技交织的山海世界。

《三十六计》



《三十六计》手游延续了游族网络多年深耕SLG品类多年积累的技术和经验，也印证了其在SLG领域深厚的用户基础和研发发行实力沉淀。该款游戏融入传统兵法典籍，以春秋战国时期诸侯争霸的神州乱世为故事背景，令玩家体会到中国古代战争史诗的恢弘壮阔。公测期间，获得各大应用商店推荐，并在新游畅销榜上获得优异的成绩。

在自研模式的基础上，我们积极引进世界级顶尖IP《权力的游戏》以丰富自身IP矩阵，并结合中国特色进行游戏创作，在中西文化碰撞交融中激发新的火花；同时我们持续优化海外产品矩阵，长线运营《狂暴之翼》、《女神联盟》、《天使纪元》等优秀作品，进一步增强海外市场的渗透率，实现“共创全球娱乐经典”的美好愿景。

我们以向全球传播东方文化为己任，注重深化游戏产品的正向价值，致力于成为中国轻娱乐产品海外名片。为更深度地运用中国优秀的传统文化，游族网络成立文化研究团队，充分挖掘典籍精髓、深耕内蕴，不断地将传统文化与东方哲学融入到游戏作品中，丰富作品的文化内涵，实现游戏文化价值的塑造，先后创作出《少年三国志》、《三十六计》、《山海镜花》等多类脱胎于经典文化的游戏产品，实现中国文化的全球输出。

《权力的游戏 凛冬将至》

2019年3月，由华纳兄弟互动娱乐在HBO (Home Box Office) 许可下正式授权、游族网络以经典IP元素还原，极致游戏画面，创新策略玩法三大特色为依托自主研发史诗战争策略游戏《权力的游戏 凛冬将至》页游英文版正式启动海外公测，受到全球SLG玩家追捧，4次获得Facebook全球推荐，向世界展示了中国文创企业的研发实力。

2019年7月，《权力的游戏 凛冬将至》手游上线国内市场后，凭借对IP场景的极致还原，游戏受到行业和用户的双重认可，5天内连续3次获得苹果App Store官方推荐，顺利跻身SLG品类的头部位置，同时荣获第十一届CGDA (China Game



与员工 分享快乐

员工是企业实现可持续发展的重要贡献力量，是企业重要的财富。我们充分尊重和保护每一位员工的基本权益，实施多元化人才发展战略，关注身心健康，努力创造包容、平等、互信、协作、快乐的工作环境，充分发挥员工的积极性，激发每个人

3.1 雇佣多元化

作为一家全球运营的企业，游族网络倡导和尊重员工多元化，多元化的工作环境和员工背景是我们持续为用户带来多元创新游戏体验的关键。我们尊重员工在国籍、性别、年龄、种族、宗教信仰等方面的差异，尊重人权，坚决反对歧视和不公平的现象。我们严格遵守全球各运营地的雇佣相关法律法规，制定并持续完善《游族网络招聘管理制度》等内部管理制度，通过建立和规范人力资源管理体系，保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益，并通过规范化的管理，杜绝使用童工和强制劳工。

我们秉持着“公开招聘、平等竞争、先内后外、择优录用、唯才是举、为我所用、信息保密”的招聘原则，不断吸纳多样化人才，通过多样化渠道持续壮大我们的多元化团队。我们积极拓展和维护高校资源，通过校企合作等形式不断吸引高素质人才，也为大学生提供实践机会。报告期内，我们与华东师范大学哲学和中文系以及同济大学中文系合作建立实习基地；此外，我们独家冠名赞助华东师范大学2019年ACM程序设计大赛，并与华东师范大学计算机学院达成战略合作意向，将围绕实验室搭建、联合授课等方面开展深入的合作。

截至2019年12月31日，游族网络全球员工总数1,846人，员工按性别、职级、年龄和地区划分的情况如下图所示：





2019年，游族网络获得了“2019劳动关系和谐企业称号”、“2019年上海地区最佳雇主”、“2019年最爱人才BOSS奖”、“2019年中国招聘管理信息化最佳实践TOP100”等人力资源管理方面的奖项，受到了社会诸多认可。

3.2 薪酬与福利

我们致力于为员工提供完善且具有竞争力的薪酬和福利体系，通过薪酬与绩效的关联，使所有员工都能通过绩效薪酬获得公平公正的回报。除法定福利之外，我们及时了解员工的需求和期望，努力为员工提供更多的福利，以此不断增强员工的工作积极性，实现吸引、激励和保留优秀人才的目标，并持续提升员工对企业的归属感、认同感和幸福感。

法定福利	额外福利, 包括但不限于
<ul style="list-style-type: none"> • 社会保险 • 住房公积金 • 法定节假日 • 带薪休假 	<ul style="list-style-type: none"> • 商业保险 • 年度体检 • 团建旅游 • Fun开玩节日活动以及特殊节日福利 • 每日午餐餐补 • 加班点心及加班交通报销 • 族人专属健身房 • 族人电影院 • 年假10天(新员工入职即享有) • 结婚、生宝宝等礼金、慰问金等

此外，我们注重为员工带来更多的节日快乐。在每年的感恩节、元旦、圣诞节、程序员节等特殊的日子，我们均会准备了惊喜福利派送活动，让员工在不同的节日中都能收获节日快乐，不断提升员工的幸福感和归属感。



新年福利派送



圣诞福利派送

3.3 员工发展支持

游族网络重视员工的成长和发展，致力于通过完善的培训体系和发展通道，助力员工成长。报告期内，我们结合战略发展需求及体系化管理的要求，完善了员工职业发展通道，明确发展方向。我们结合业务架构和分类以及未来关键人才的发展需要，设置专业类(P)和管理类(M)两条通道。通过拓宽专业通道的发展以及增加管理通道，为其员工提供不同通道下的发展机会，鼓励员工轮岗、兼岗、兼项，调动员工潜能发挥，激发员工内在成长动力，让我们的员工在游族网络可以获得更大的成长空间。

我们以《游族网络培训管理制度》为基础，致力于为各层级员工提供相应多样化的培训发展计划。针对新入职员工、专业梯队员工以及管理团队员工，通过线上线下及内外部培训相结合的培训方式，满足各层级员工的学习需求。

同时，我们鼓励和支持员工积极参与外部职业资格认证，实现公司和员工的双赢。

支持员工取得职业资格认证

我们作为一家全球化布局的游戏企业，始终将社会效益放在首位，希望推出更多积极健康、价值导向正确、文化内涵丰富的游戏作品。为此，我们将建立标准明确、严谨规范的游戏审批机制，同时鼓励员工报名参加“出版专业技术人员资格考试”以获取相关职业资格认证，并给予通过考试者每人8,000元的奖励。

报告期内，我们的员工培训总投入达278.41万元，总计培训3,409人次，培训总时数9,154小时。

U等生项目



报告期内，我们首次启动“U等生”项目，即“管理培训生选拔”工作，重点围绕游戏研发、运营、发行、战略、财务投资和人力资源管理等进行为期一年的专属培养，帮助管培生全方面提升业务管理综合素质，并快速找到最适合的职场发展路径，同时也加强了我们的管理人才储备。

新锐计划

作为游戏策划和开发方向的基础人才储备项目，新锐计划会配以强专业能力的授课讲师和直线经理，旨在通过对学员在一段时间内的集中性高强度、高质量的内训和考核，结合其在游戏项目内的实际岗位锻炼和评估，选拔出思维逻辑和学习能力双强，并能够快速上手实践的游戏新人。2019年针对IP文创、数值策划、COCOS语言开发等市场紧缺岗位，共开设三期，学员们在培训期间充分挑战自己的脑力、精力和体力，迅速完成从游戏小白到专业人才的转型。



U成长项目

U成长项目，即应届生培养计划，通过汇聚国内外多所高校的优秀毕业生在为期1年的学习培养，使其全面了解并掌握策划向、程序向、运营向三条主线岗位课程以及通用管理类课程，帮助他们实现校园人到职场人的蜕变。



新经理成长加速器

为了不断提升管理层的管理意识和管理能力，我们通过人才盘点挖掘现有中层管理层待提升的管理能力，以线上线下培训相结合的形式，帮助中层管理层员工获取角色认知、绩效管理、关系建立等方面的技能，不断提升中层管理人员的管理能力。



文化讲堂

我们重视对员工传统文化的认知和培养。报告期内，我们开展多场《中国文化的大

智慧和大格局》系列讲座，通过系统的、结构性的讲解，让员工对中国文化的大智慧与中国历史的大格局有通盘的、深刻的了解，从传统文化之中获得管理的经验、人生的智慧、历史的逻辑和认知的提升。通过该文化讲堂，我们希望为文化工作者提供以文会友，以友辅仁的平台；为管理者提供可明晰内圣外王的中国至慧，启迪管理谋智的案例；为努力提升自己的小伙伴提供发现生活和工作中传统文化智慧的机会。



TTT (Training The Trainer, 培训培训师)

我们为促进内部讲师机制正向循环和持续运行，不断为内部讲师赋能授课技术。报告期内，我们开展TTT培训项目，不断为公司培养金牌讲师团做好储备工作。



3.4 员工关爱

我们努力创造轻松、快乐的沟通氛围，鼓励员工创建在公司的花名，传承和发扬公司开放多元的文化，我们搭建完善的沟通渠道和互动平台，通过企业内部网络、微信公众平台、例行会议、圆桌会议等渠道，倾听员工意见，鼓励不同层级、不同地区、不同背景的员工进行沟通交流，不断塑造和促进公司的共同价值观和文化融合。

我们帮助员工在生活和工作中取得良好平衡，全方位关注员工的身心健康和全面发展。我们为员工打造了开放的健身房，设立舒适的电影院和游戏机房，让更多员工在各项活动中放松身心、收获愉悦。



健身房



电影院



游戏机房

此外，我们积极丰富员工的业余文化与精神生活，成立了读书、电竞、电影、健身、猎酒、篮球、足球、乒乓球等协会，并定期举办丰富多彩的企业文化活动，在帮助员工减压的同时，不断增强团队的凝聚力。



电竞协会



健身协会



猎酒协会



乒乓球协会



《致敬经典》
员工生日会



《告白气球》
情人节活动



《程序员节》
特别活动



《女神季第三季》女生节
活动员工生日会



《身份互换大狂欢》
儿童节活动



《绮梦幻境圣诞季》
圣诞节活动

我们十分关注员工健康与安全，每年为员工提供免费的身体检查，制定了系统化的突发事件应急预案处理机制，并以不定期的形式开展职业健康与安全相关培训。报告期内，为了深入公司消防安全知识的普及工作，我们发布了《消防安全知识手册》，通过漫画的形式，生动形象地介绍了消防安全基本常识，不断提高全员的消防安全意识。

2020年，针对新型冠状病毒肺炎疫情，游族网络在第一时间成立疫情防控工作小组，并发布《游族战‘疫’百科全书》。我们为员工提供完善的疫情期间保护措施，我们在办公楼设置多个体温监测点，对进出员工进行实时测温，提倡大家错峰上下班和错峰就餐，并对公司餐厅、会议室、茶水间等区域开展高频次消毒工作。此外，我们还通过提供疫情基础防控信息、员工心理健康辅导以及员工行程及健康信息申报机制，全力做好疫情期间的员工健康与安全保障工作。



餐厅清洁消毒



办公区域清洁消毒

与社区 分享快乐

游族网络致力于为和谐社区建设添砖加瓦。在日常运营过程中，我们珍视呵护生态环境，鼓励员工参与公益活动，大力弘扬优秀传统文化，坚持履行企业使命，与社区分享快乐，持续创造价值以回馈社会。

4.1 传播绿色正能量

游族网络一直以来积极建设环境友好型企业，积极承担环境保护责任。我们在日常运营中积极倡导和实践绿色办公，进一步提升员工们的绿色环保意识，一起践行可持续的生活方式。通过实施垃圾分类制度、设定空调温度限制、加强巡逻以杜绝非必要的用水用电、控制一次性用品使用、推行无纸化办公等环境友好措施，降低运营过程中的能源与资源消耗，减少碳足迹。

利益相关方沟通

游族网络始终相信商业利益与利益相关方需求之间的协调对企业的可持续发展和管理非常重要。公司的主要利益相关方包括员工、投资者/股东、游戏用户、供应商、非盈利机构、监管机构/政府、媒体、商业合作伙伴、商业/产业协会等。我们建立了与利益相关方双向、常态化的沟通机制，了解落实利益相关方的期望，并积极回应相关诉求，不断促进公司社会责任工作的优化。

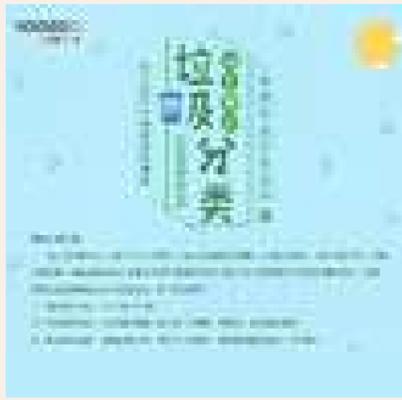
低碳办公，释放环保正能量

报告期内，我们积极推行无纸化办公，致力于实现会议、汇报、面试、资料储存等办公环节的无纸化，并计划推动数字化办公工具升级，助力无纸化的全面覆盖。此外，我们更新会议室瓶装矿泉水及纸巾领用规则，减少一次性用品使用；设定空调温度限制，加强巡逻以杜绝非必要的用水用电，减少能源消耗。

2019年8月23日起，我们发起为期一周的“低碳办公，释放族人环保正能量”公益线上活动，呼吁更多人践行“绿色环保”理念，减少自身碳足迹。



垃圾分类, 做好环境与资源守护者



报告期内,我们为响应并实施《上海市生活垃圾管理条例》推进分类体系建设实施意见的通知精神,在华鑫、普天办公区域正式执行垃圾分类。我们在办公区设置了干湿垃圾分类投放点,并通过“游服务行政管家”微信公众号、厕所文化宣传栏告知员工垃圾具体分类规则,提升员工垃圾分类意识,促进垃圾分类工作的有效执行。

服务器的能耗管理是我们践行节能降耗的重要一环。我们聚焦服务器全生命周期管理,严控其能耗标准,配合虚拟化技术提升服务器利用率,同时我们运用高能效供电系统,有效管控和优化服务器能耗,以此减低环境负担和控制温室气体的排放。

服务器主要节能措施

机房设计	我们的通信机房采用高压直流为主和交流不间断电源的双电源系统供电,HVDC系统效率达96.5%。机柜采用上走线下送风,采用更为节能的全封闭冷池设计。
设备升级	我们会定期对服务器设备进行检查和更换,服务器设备老化、能耗较高或不符合公司节能降耗相关管理标准的服务器设备,我们将按照国家相关规定进行报废处置。
技术优化	虚拟化技术是建设绿色节能数据中心的关键。我们通过虚拟化技术的运用,将大量低端、使用率较低的服务器上运行的非核心应用程序,合并到高端服务器上,大幅提供服务器的使用率,以此减少服务器、电源、冷却等设备的数量,从源头上对服务器的能耗进行管理。

我们不仅在内部传播绿色正能量,更是将践行可持续发展的理念纳入自身的日常运营中,通过积极探索功能性游戏的开发,横向传递环保价值,向外传播绿色正能量,为营造和谐的自然环境贡献力量。

“垃圾分分分”传递环保价值

为积极响应《上海市生活垃圾管理条例》，我们深挖企业资源优势，发挥游戏产品寓教于乐的功能，开发“垃圾分分分”微信小游戏。该款游戏通过让玩家参与生活垃圾从分类到回收加工的全过程，以轻松娱乐地方式向大众普及垃圾分类知识，传播绿色环保正能量。

4.2 助推行业发展

作为中国领先的互动娱乐供应商，在大力发展自身创新研发能力外，我们始终致力于推动行业技术水平不断提升。我们与GopherChina (Go中国技术社区) 联合打造“Go Hack”极客训练营，旨在连接全世界极客，解决重要而迫切的问题，成为未来行业问题的最新解决方式。

“Go Hack 2019” 极客马拉松

报告期内，游族网络联合GopherChina共同主办“Go Hack 2019”极客马拉松大赛。

本次大赛致力于打造“开发者的狂欢盛宴”，要求参加选手/团队在规定时间内以“Go语言”为核心开发语言进行产品策划和开发，并为参赛者们匹配技术大咖作为导师，在创作中碰撞出火花。

在本届大赛的一大批优秀作品中，我们以“Go创新”、“Go完整”、“Go敢秀”、“Go可行”及“X加分项”的“4+X”评分原则，评选出使用Go语言实现ELF文件保护的冠军项目KAP，为极客帝国的建设添砖加瓦。



4.3 爱心温暖社会

作为一名负责任的企业公民，游族网络在推动游戏行业高质量健康发展的同时，始终关注社区民生问题，热心开展各类公益活动，关爱社会弱势群体，为促进社会和谐发展贡献企业力量。2015年，我们以“分享快乐，守护梦想”为愿景，成立游族公益基金会。四年间，我们结合公司业务，发挥自身优势，开展了形式多样的公益活动，在致力于成为中国公益实践者、创新者、推广者的道路上不断前行。

报告期内,我们鼓励员工积极参与各类志愿活动,通过深入挖掘弱势群体需求开展扶贫助困,积极践行企业社会责任。

“游族公益·冬衣送暖”爱心衣物捐赠

2019年12月,随着强烈寒流来袭,游族网络心系偏远山区孩子们的基础生活保障,发起“游族公益·冬衣送暖”爱心衣物捐赠活动。我们通过游族公益基金,将90套羽绒棉服送往内蒙古阿尔山市明水河镇西口村,并由西口党群服务中心发放至当地建档立卡的贫困学生手中。通过本次爱心捐赠活动,我们希望贫困地区的孩子们感受到社会对他们的关爱,激发他们刻苦学习以反哺社会的内在动力。



教育扶贫,助力成长

我们十分关心贫困地区的青少年教育问题。2020年初,由游族基金会发起并实施爱心电脑捐赠活动。我们将所筹集的电脑捐赠至云南省红河州屏边县委,为当地学校提供教学硬件资源,帮助改善教学环境,为当地青少年创造更好的学习环境。



2019年底,一场突如其来的疫情牵动着全国人民的心。游族网络在第一时间加入抗击新型冠状病毒肺炎疫情的战斗中,在扎实做好企业内部的防控工作、切实保障员工健康安全的基础上,迅速响应疫情防控所需,驰援一线防疫抗疫工作。

驰援疫区,共克时艰

2020年初,在了解到疫情防控一线医疗物资紧缺的情况下,游族网络充分发挥

海外资源优势，协同新加坡、德国、韩国、日本等分子公司，在全球范围内紧急筹措口罩共计16万个，以及防护服、手术隔离服、一次性帽子、鞋套等共计13万件，用于捐赠一线以及“驰援战疫”的工作保障。在游族公益基金会志愿者们组建的物资分配队伍的帮助下，我们将所筹集的医疗物资及时捐往湖北、上海、北京、浙江等地，尽全力履行企业社会责任和支援奋战在抗疫最前线的医务人员，助力打赢疫情防控战。



4.4 文化传承与发扬

在将“弘扬中国文化”的责任理念纳入自身主营业务的核心外，我们致力于发挥游族网络的文创优势，帮助青少年进一步开拓文化视野，传承中华优秀传统文化，助力其健康快乐成长。

墙体手绘，打造“中国风”校园

2019年8月31日，游族公益基金会组织志愿者来到闵行区民办文河小学，赶在新学期开学前在校园内进行墙体彩绘。活动中，志愿者们充分发挥设计创意能力，在精心设计历史人物形象的基础上，巧妙融合了文河小学“学做人”的核心价值观，延续了中国文化与校园文化的传承。出于孩子们的健康考虑，游族公益基金会特别选用了速干环保颜料，通过手绘的方式完成了此次创作，为这所民工子弟小学的近600名孩子们创造崭新的“中国风”校园环境。



享受韵律之美, 体验中西文化

2019年10月19日, 游族公益基金会邀请上海市闵行区民办文河小学的50名师生和家长代表共赴中国大戏院, 观赏跨界音乐会, 让孩子们现场感受韵律之美。本次活动精选了由蔡东铎执导的跨界作品《牡丹亭音乐传奇》——聆听杜丽娘与巴赫的对话, 作品将中西乐器跨界混搭与600年昆曲无界结合, 创造性的演绎了从昆曲到昆剧的历史演变, 让孩子们深刻感受中西文化交融所产生的魅力。活动期间, 游族公益基金会向孩子们赠送了音乐书、绘本和打击乐器, 鼓励他们感受艺术的美好。



关爱留守儿童, 弘扬传统文化

游族网络一直以来致力于将优秀传统文化赋能游戏产品, 成功打造多款“少年三国”系列产品, 向社会持续传递正向价值。2019年12月13日, 游族公益基金会在凝聚三国忠义精神的重庆忠县开展“游族公益·忠城之行”公益活动。我们邀请当地新立镇精华小学的留守儿童们前往县城的忠州博物馆参观, 感受当地沉淀深厚的三国历史文化。同时, 我们向精华小学捐款10万元, 用于丰富学生课外生活,

孩子们营造健康快乐的成长环境。

此外，游族公益基金会的志愿者还为孩子们带来了游族旗下《少年三国志2》、《少年三国志：零》、《山海镜花》等融入传统文化元素的产品周边，为孩子们创造更多与优秀传统文化接触的机会。



附录-GRI 标准索引

披露议题/ 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 101: 基础		
GRI 102: 一般披露		
组织概况		
	组织名称	关于本报告
102-2	活动、品牌、产品和服务	2.3 多样化游戏产品
102-3	总部位置	我们的分享足迹
102-4	经营位置	我们的分享足迹
102-5	所有权与法律形式	详见《游族网络股份有限公司2019年年度报告》
102-6	服务的市场	我们的分享足迹
102-7	组织规模	我们的分享足迹 3.1 雇佣多元化
102-8	关于员工和其他工作者的信息	3.1 雇佣多元化
102-9	供应链	1.3 合规运营
102-10	组织及其供应链的重大变化	不涉及组织及其供应链的重大变化
102-12	外部倡议	1.3 合规运营 4.2 助推行业发展
战略		
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	1.3 合规运营
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	1.3 合规运营
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	1.3 合规运营
管治		
102-18	管治架构	1.1 社会责任管理
102-19	授权	1.1 社会责任管理

102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	1.1 社会责任管理
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	1.1 社会责任管理
102-31	经济、环境和社会议题的评审	1.1 社会责任管理
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	1.1 社会责任管理
102-33	重要关切问题的沟通	1.1 社会责任管理
102-34	重要关切问题的性质和总数	1.1 社会责任管理
道德和诚信		
102-40	利益相关方群体列表	1.1 社会责任管理
102-41	集体谈判协议	1.1 社会责任管理
102-42	利益相关方的识别和遴选	1.1 社会责任管理
102-43	利益相关方参与方针	1.1 社会责任管理
102-44	提出的主要议题和关切问题集体	1.1 社会责任管理
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告
102-47	实质性议题列表	1.1 社会责任管理
102-50	报告期	关于本报告
102-52	报告周期	一年
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	关于本报告
102-55	GRI内容索引	附录-GRI标准索引
GRI 103: 管理办法		
报告管理方法的一般要求		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	1.1 社会责任管理
实质性议题		
经济		
GRI 201: 经济绩效		
管理方法	详见《游族网络股份有限公司2019年年度报告》	
201-1	直接产生和分配的经济价值	详见《游族网络股份有限公司2019年年度报告》
201-2	政府给予的财政补贴	详见《游族网络股份有限公司2019年年度报告》
GRI 202: 市场表现		

GRI 202: 市场表现		
管理方法	详见《游族网络股份有限公司2019年年度报告》	
GRI 204: 采购实践		
管理方法	1.3 合规运营	
GRI 205: 反腐败		
管理方法	1.3 合规运营	
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	1.3 合规运营
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	1.3 合规运营
GRI 206: 不正当竞争行为		
管理方法	1.3 合规运营	
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实	未发生相关法律诉讼
环境		
GRI 301: 物料		
管理方法	4.1 传播绿色正能量	
GRI 302: 能源		
管理方法	4.1 传播绿色正能量	
302-4	减少能源消耗量	4.1 传播绿色正能量
302-5	降低产品和服务的能源需求	4.1 传播绿色正能量
GRI 303: 水资源		
管理方法	4.1 传播绿色正能量	
GRI 305: 排放 2016		
管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	4.1 传播绿色正能量
GRI 306: 污水和废弃物		
管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	4.1 传播绿色正能量
GRI 307: 环境合规		
管理方法	4.1 传播绿色正能量	
307-1	违反环境法律法规	未有违反环境法律法规事件发生
社会		
GRI 401: 雇佣		
管理方法	3. 与员工分享快乐	
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	3.2 薪酬与福利
GRI 403: 职业健康与安全		
管理方法	3.4 员工关爱	
GRI 404: 培训与教育		

管理方法	3.3 员工发展支持	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	3.3 员工发展支持
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	3.3 员工发展支持
GRI 405: 多元化与平等机会		
管理方法	3.1 雇佣多元化	
405-1	管治机构与员工的多元化	3.1 雇佣多元化
GRI 406: 反歧视		
管理方法	3.1 雇佣多元化	
GRI 408: 童工 2016		
管理方法	3.1 雇佣多元化	
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不涉及
GRI 409: 强迫或强制劳动		
管理方法	3.1 雇佣多元化	
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不涉及
GRI 413: 当地社区		
管理方法	4. 与社区分享快乐	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	4.3 爱心温暖社会 4.4 文化遗产与发扬
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不涉及
GRI 418: 客户隐私		
管理方法	2.1 数据安全和隐私	
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	2.1 数据安全和隐私
GRI 419: 社会经济合规		
管理方法	1. 快乐源动力 2. 与用户分享快乐 3. 与员工分享快乐	
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	未有违反社会与经济领域的法律和法规的事件发生