

腾讯控股有限公司

被评估的服务:

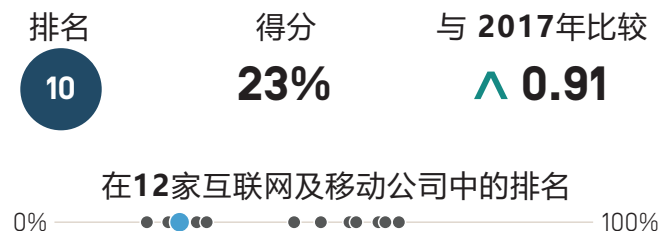
- QQ空间（社交网络和博客）
- QQ（即时通信与语音通话）
- 微信（通信与语音通话）

主要发现:

- 腾讯对于涉及用户言论自由和隐私的政策，公开得很少，但相比指数中的另一家中国互联网公司百度，腾讯的透明度仍较高。
- 隐私方面，腾讯是指数中得分最低的企业之一，尽管它在如何处理微信用户信息的问题上已较往年作出更多披露。
- 该公司在公开其如何处理安全漏洞上取得最高分数，与 Facebook 及 Yandex 并列，但对于保障用户信息安全的其他内部措施，则缺乏透明度。

分析

腾讯在12间被评估的互联网和移动生态系统公司中，排名第10。该公司很少公开有关用户言论自由和隐私的政策及措施¹。中国的互联网环境是世界上受到限制最多的之一²，导致腾讯在一些领域的表现不佳。即便如此，腾讯在2018年的评估中得分略有提升，主要是因为进一步公开了如何执行微信业务的服务条款，并解释了微信是如何处理用户信息的。可是，腾讯仍可在既有法规不变的情况下，继续改善多个领域的透明度，尤其是在如何处理用户信息及确保其安全方面。另外，腾讯面向中国大陆及海外用户分别提供不同的服务条款。英文版本和繁体版本（适用于身处中国大陆之外的非中国籍用户）在某些内容和承诺方面都与简体中文



主要建议:

- **增加私人请求的透明度** 腾讯应更好地说明其如何处理私人就限制内容、账户权限和用户信息提出的请求。
- **公开更多有关数据留存的信息** 对于收集的每一种类型的用户信息，腾讯都应公布其会留存多长时间。
- **改善投诉和救助机制** 腾讯应明确告知各项服务的用户，他们可以通过何种渠道提交有关言论自由和隐私问题的投诉。

版有实质性分别，通常海外用户版本的服务条款会更细致，内容更详细³。此外，即使中国的法律环境有利于当局实施监控，腾讯也不能以此为由而不公开在保障用户信息安全上的基本措施。

腾讯控股有限公司 为中国和全球用户提供多种类型的互联网和移动增值服务、网络广告和电子商务交易服务。它是全球最大的互联网公司之一。

市值: 5,472亿美元⁴

香港交易所代号: 700

所在国: 中国

网址: www.tencent.com

¹2018年指数的资料搜集于2017年1月13时至2018年1月12日间进行。在2018年1月12日之后执行的政策，没有反映在这次指数中。腾讯于2017年指数的表现，参见：<https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/tencent>

²见“Freedom on the Net”（自由之家，2017年11月），<https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2017/china>

³企业的得分，建基于中文简体的文件（适用于中国大陆用户的条款）。

⁴见Bloomberg Markets，截取于 February 26, 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/700:HK>

治理 7%

治理层面，腾讯在12家互联网和移动生态系统公司中，排行第9，高于百度。腾讯声明重视用户隐私⁵，不过在表达方式上并没有把隐私视作一项人权，而且没有承诺尊重用户的言论自由(G1)。相反，适用于中国大陆用户的服务条款里有明确表示：用户若利用其提供的服务从事

政治活动，腾讯将有可能终止其账户⁶。另外，该公司就其一般性投诉机制做了一定程度的说明，但各业务之间仍有差别，其中关于微信的投诉信息较QQ空间和QQ业务更详细。腾讯在治理指标的得分低于各公司的平均值(G6)，却高于 Facebook。

言论自由 14%

言论自由上，腾讯在12家互联网和移动生态系统公司中，排行第11，仅高于百度。

内容和账号限制：相比大部份互联网和移动生态系统公司，腾讯较少公开其业务平台如何控制内容和账户的政策(F3, F4, F8)，但披露的信息仍多于苹果和百度。该公司还公开说明了其禁止哪些类型的内容和活动，微信业务更有所进步，透过更多具体例子去帮助用户理解其规则(F3)。腾讯没有公开有多少内容和账户因违反规定而受到限制，亦没有交待这些内容及账户的性质(F4)。它亦没有承诺在公司查禁内容或账户后，会通知相关用户(F8)。

内容和账号限制请求：腾讯几乎没有披露任何关于其如何处理政府和私人有关查禁内容或限制账户的请求，尽管它在这方面的得分仍然稍高于百度和三星(F5-F7)。它也没有公布所收到的内容和账号限制请求有多少，更没有公布其执行数量(F6, F7)。

身份政策：腾讯表示，根据相关法律，可能会要求用户提交政府签发的身份证，来进行身份验证(F11)。在中国，法律规定网络接入或信息相关的服务均要做身份验证，通信软件也不例外⁷。

隐私 32%

在12家被评估的互联网和移动生态系统公司中，腾讯得分倒数第四，仅高于三星、Mail.Ru 和百度。

处理用户信息：相对大多数同业，腾讯较少公开处理用户信息的政策(P3-P9)。腾讯对于用户能就个人信息被收集作出哪些选择进行了有限度的说明，其中包括是否可用于定向广告(P7)。公司没有说明留存用户信息的具体时长(P6)。中国《网络安全法》要求企业留存网络日志不少于6个月，但没有禁止企业向用户公开说明这项规定⁸。

信息的请求，但腾讯对于相关的私人请求情况是可以作出说明的，包括是否答应请求方分享用户信息，以及在什么情况下分享。

安全：腾讯很少公开有关信息安全的政策，它在该指标的得分仅稍高于百度和三星(P13-P18)。不过，公司在公开它如何应对安全漏洞方面取得最高分(P14)，与 Facebook 和 Yandex 并列。与大部分其他互联网和移动生态系统公司一样，腾讯没有公开如何处理数据泄露的信息。它也几乎没有透露任何关于用户通讯加密的信息(P16)。

索取用户信息请求：腾讯完全没有披露其如何处理政府和私人索取用户信息的请求，在这项指标的得分较百度略低(P10-P12)。虽然中国法律和政治环境使企业难以公开政府索取用户

按法律规定，当中国政府向企业提出索取用户信息的请求，企业必须配合，这等于说他们不能提供点对点加密服务，即便提供了，他们也一定要协助当局解密⁹。

⁵ “腾讯隐私政策”，腾讯，截取于2018年3月14日，<http://www.qq.com/privacy.htm>。

⁶ “腾讯服务协议”，腾讯，截取于2018年3月14日，<http://www.qq.com/contract.shtml>。

⁷ 见Access Now 政策小组，“A Closer Look at China's Cybersecurity Law - Cybersecurity, or Something Else?,” Access Now, 2017年12月13日。
<https://www.accessnow.org/closer-look-chinas-cybersecurity-law-cybersecurity-something-else/>。

⁸ 同上。

⁹ 见“中华人民共和国反恐怖主义法” 新华网，2015年12月27日 http://news.xinhuanet.com/politics/2015-12/27/c_128571798.htm。