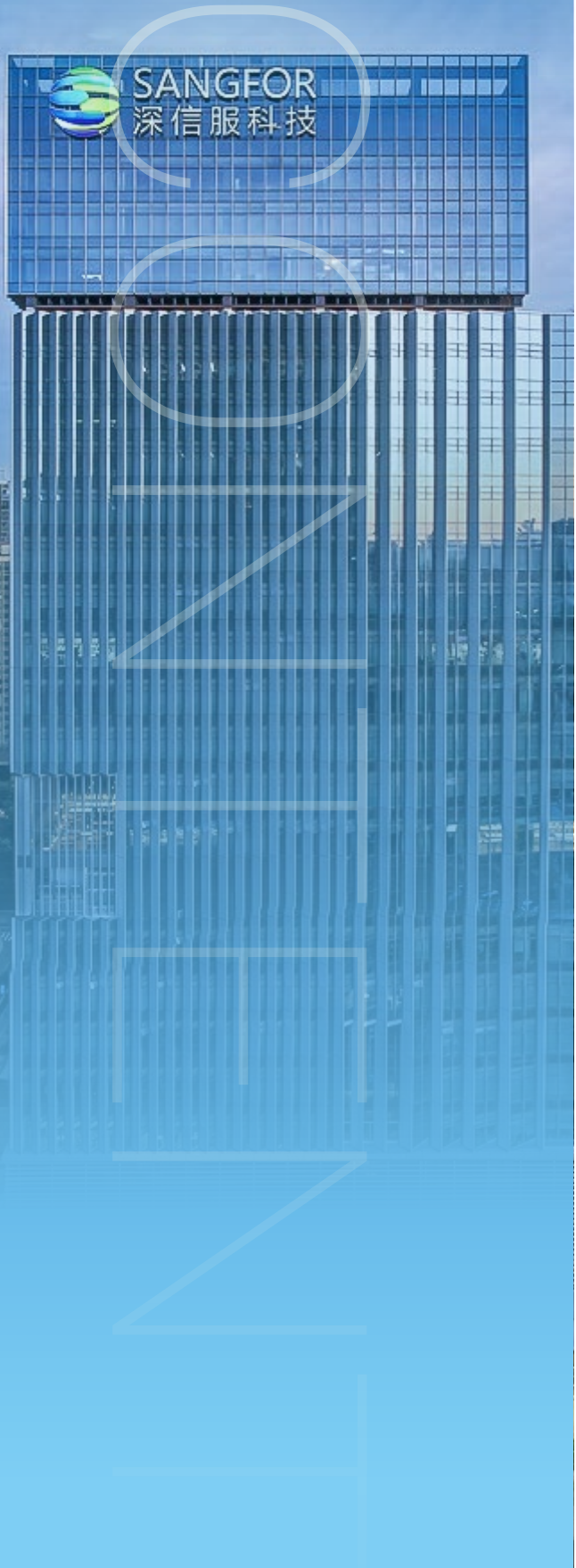




环境、社会和公司治理 (ESG) 报告 | 2024

目录



报告编制说明	01
--------	----

01	
关于深信服	03
公司概况	03
荣誉及奖项	04
公司大事记	05

02	
ESG 管理篇	07
ESG 管理架构	07
双重重要性分析	08

03	
环境篇：	
绿色守护，生态共建	16
应对气候变化	16
绿色办公运营	18

04	
社会篇：	
共创价值，共享繁荣	21
产品和服务安全与质量	21
科技创新	26
知识产权保护	28
信息安全与客户隐私保护	30
推动行业发展	33
员工管理	35
供应链管理	40
社会贡献与乡村振兴	42

05	
治理篇：	
稳健治理，持续发展	44
治理实践	44
合规风控	46
商业道德	50

ESG 数据表及附注	54
对标索引表	57

报告编制说明

本报告向各利益相关方披露了公司在经营中对于 ESG 议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

报告范围

本报告范围涵盖深信服科技股份有限公司及其附属公司（简称“深信服”“公司”）。除非特别说明，与公司（股票代码：300454）同期合并财务报表范围一致。

报告期间

本报告期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

编制依据

本报告依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（2024 年 4 月）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》（2023 年 12 月）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》（2025 年 1 月）编制。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

报告获取方式

本报告通过电子版形式发布，发布平台包括[深圳证券交易所官网](#)，亦可于中国证券监督管理委员会（简称“中国证监会”）指定的[巨潮资讯网](#)查阅在线浏览或下载。

联系我们

如对报告有任何建议，可通过以下方式与我们联系：

联系地址：深圳市南山区西丽街道西丽社区仙洞路 16 号深信服科技大厦

联系邮箱：ir@sangfor.com.cn

报告编制原则

• 重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业 and 经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“ESG 管理篇”章节。

• 准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中，定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告“ESG 数据表及附注”章节。董事会对报告的内容进行保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

• 平衡性

本报告内容反映客观、真实的事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚地披露。在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

• 清晰性

本报告以简体中文发布。本报告中包含表格、模型图等信息，作为本报告中文字内容的辅助，便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息，本报告提供目录及 ESG 标准的对标索引表。

• 量化性

本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据。具体详见《ESG 数据表及附注》。

• 可比性

本报告对同一定量披露项在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若数据的采集、测量与计算方法有更改，对相关数据进行追溯调整，并在报告附注中说明调整的情况和原因，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司 ESG 数据水平发展趋势。

• 完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。

• 时效性

本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。公司在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。

• 可验证性

本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。公司采用 HiESG 绩效管理系统管理历年 ESG 数据，所披露数据来源及计算过程均可追溯，可用于支持外部鉴证工作检查。

01 关于深信服

公司概况

关于深信服

深信服科技股份有限公司创立于 2000 年，是一家专注于企业级网络安全、云计算及 IT 基础设施、基础网络与物联网的产品和服务供应商。在如今的数字化时代，公司立志于承载全球各行业用户数字化转型过程中的基石性工作，从而让每个用户的数字化更简单、更安全。

一直以来，深信服十分重视研发和创新，并坚持以“持续创新”的理念，全情投入为用户打造省心便捷的产品，获得了市场的广泛认可。截至 2024 年底，超过 10 万家企业级用户正在使用深信服的产品。

深信服基本信息



公司中文名称 深信服科技股份有限公司
公司英文名称 Sangfor Technologies Inc.



股票代码
300454



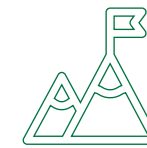
成立时间
2000 年



联系地址
深圳市南山区西丽街道西丽社区
仙洞路 16 号深信服科技大厦

使命愿景 & 核心价值观

使命愿景



让每个用户的数字化更简单、更安全
成为全球领先的中国高科技企业
成为一个简单有爱、创新奋进、成就梦想的事业平台

核心价值观



客户导向
敢为人先
奋斗进取
简单有爱

荣誉及奖项

2024 年 6 月

深信服 XDR 被《IDC MarketScape：中国扩展检测与响应平台 2024 年厂商评估》
定位于领导者类别

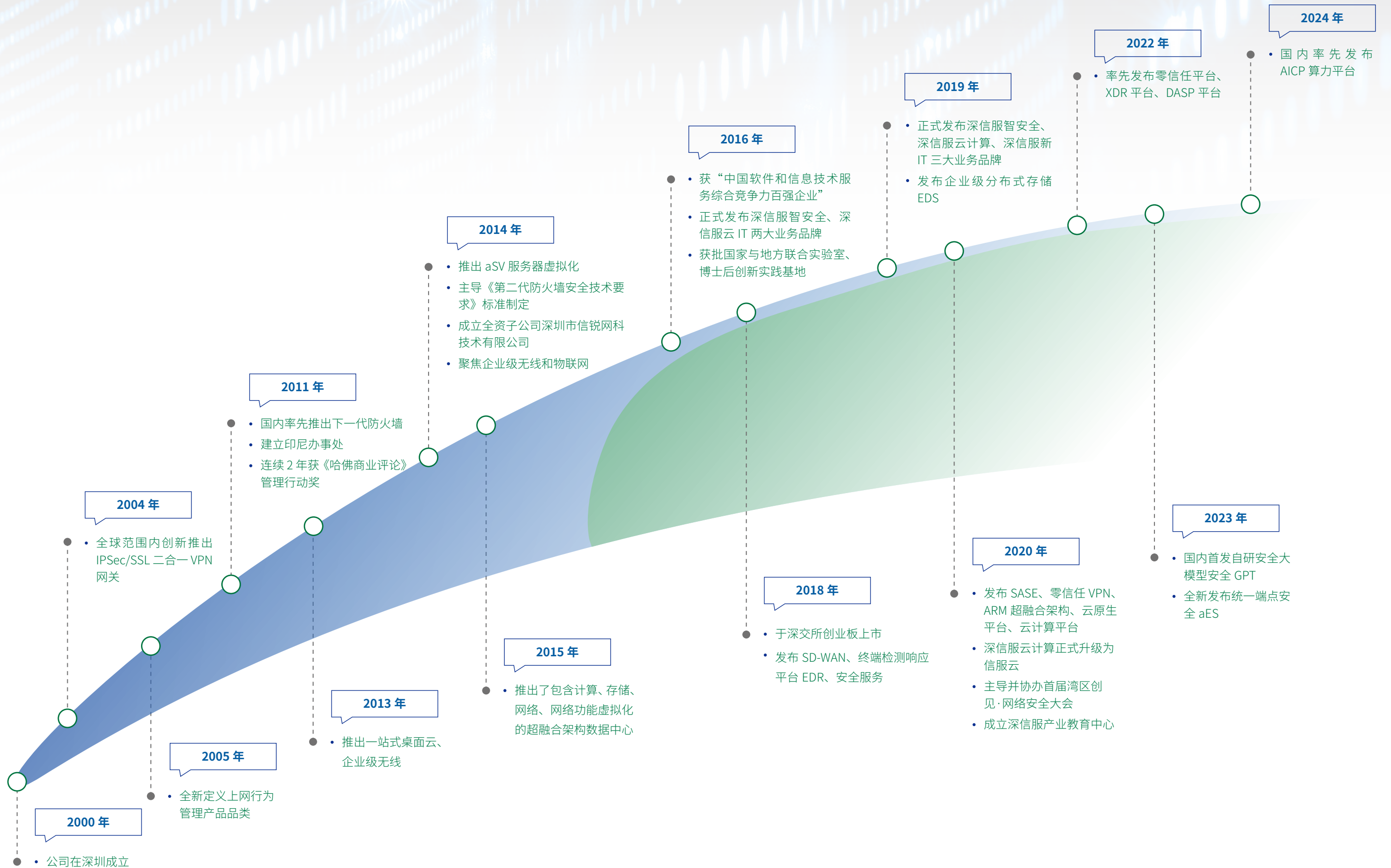
2024 年 7 月

中国信通院发布《零信任产业图谱》，深信服零信任凭借在政务、金融、能源、互联网等 11 个行业落地总数第 1，再次获评“最受行业欢迎厂商”

公司成为国内首家通过中国软件评测中心“信息技术应用创新 基础设施即服务
标准符合性测试”的云计算厂商



公司大事记



02 ESG 管理篇

ESG 管理架构

深信服高度重视 ESG 管理体系的建设工作，根据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（以下简称“《指引》”）等外部要求，建立了职责分明、上下联动的 ESG 管理架构，设立“决策层 - 管理层 - 执行层”三级管理体系，全面提升公司在环境、社会和公司治理方面的管理水平与绩效表现。

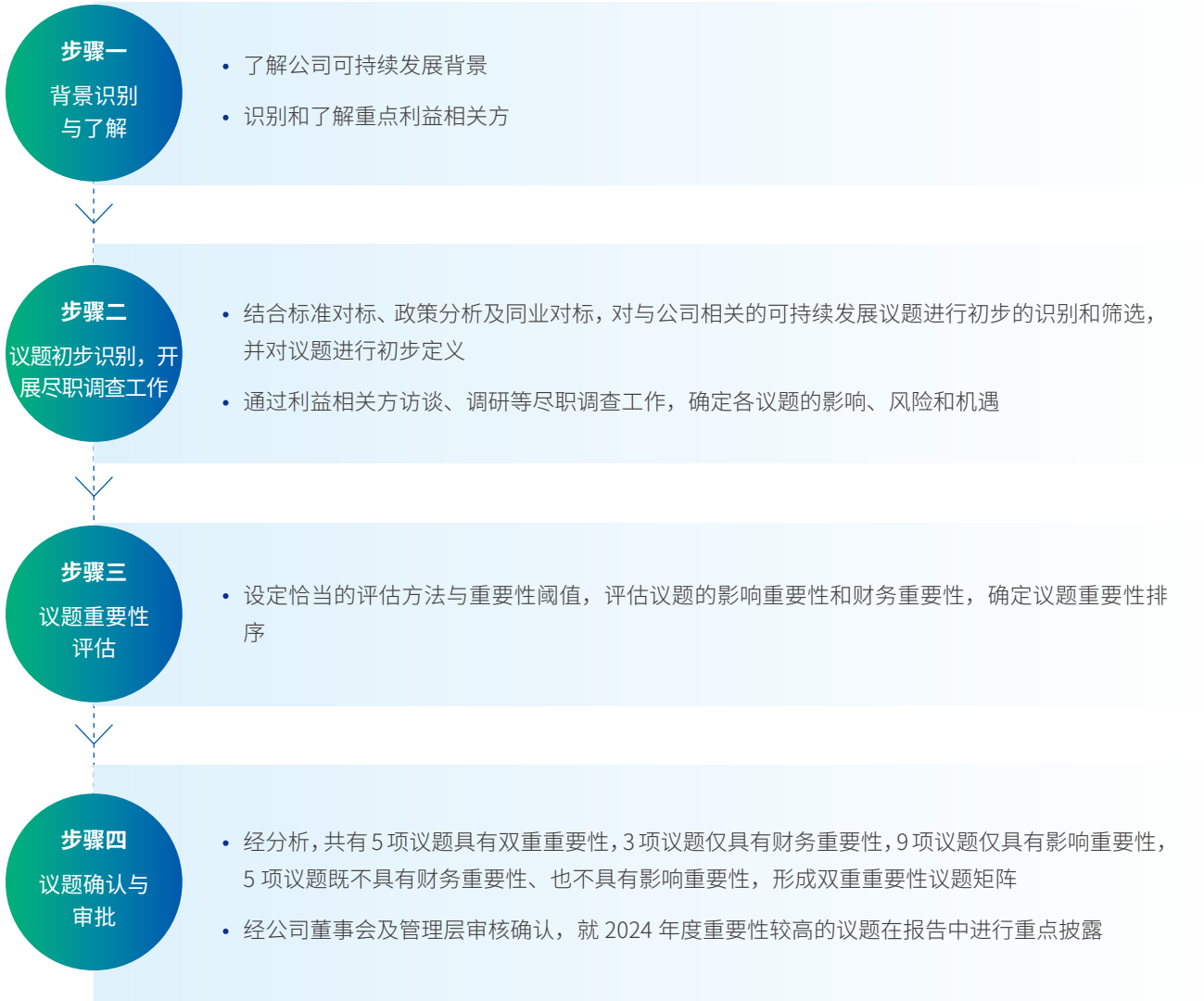


双重重要性分析

双重重要性分析流程

2024 年，深信服依据深交所《指引》对“议题重要性分析”的要求，同时参考 GRI 可持续发展报告标准、国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）等可持续相关信息披露标准中对于议题重要性分析的原则、方法和流程，建立议题识别和重要性分析的流程，并从影响重要性、财务重要性双重视角对各 ESG 议题开展分析和评估，以确定对公司具有重要性的议题。

深信服 2024 年议题双重重要性分析流程



利益相关方沟通、尽职调查

公司致力于与政府 / 监管机构、股东 / 投资者、员工、供应商、客户、合作伙伴、公众 / 社区等各利益相关方建立长期稳定的沟通机制，定期或不定期通过利益相关方访谈、调研、沟通等方式开展尽职调查，充分了解各利益相关方对关注议题的诉求及意见，并通过多样化渠道回应需求，努力实现与利益相关方的合作互利共赢。

利益相关方关注议题与沟通渠道							
利益相关方	政府 / 监管机构	股东 / 投资者	员工	供应商	客户	合作伙伴	公众 / 社区
关注议题	• 应对气候变化 • 环境合规管理 • 废弃物与排放物管理 • 能源管理 • 水资源管理 • 合规经营 • 反商业贿赂及反贪污 • 反不正当竞争	• 应对气候变化 • 知识产权保护 • 公司治理 • 合规经营 • 投资者权益保护 • 风险管理 • 反商业贿赂及反贪污 • 反不正当竞争	• 员工雇佣与权益 • 职业健康安全 • 员工发展与培训 • 信息安全与客户隐私保护	• 供应链安全 • 知识产权保护 • 平等对待中小企业	• 产品和服务安全与质量 • 信息安全与客户隐私保护 • 创新驱动	• 产品和服务安全与质量 • 知识产权保护 • 推动行业发展 • 创新驱动	• 应对气候变化 • 环境合规管理 • 废弃物与排放物管理 • 社会贡献与乡村振兴
沟通方式及渠道	• 信息披露 • 机构考察 • 公文往来 • 政策执行 • 应对气候变化行动	• 股东会 • 业绩说明会 • 专题公告 • 投资者交流活动（日常交流、路演、互动易、策略会、线上沟通等）	• 员工福利活动 • 员工培训体系 • 员工考核与晋升 • 职工代表大会与工会	• 供应商培训 • 公开招投标会议	• 客户满意度调研 • 售后服务与投诉渠道 • 客户交流活动 • ESG 信息披露	• 交流互访 • 产学研合作项目	• ESG 信息披露 • 公司官网、社交媒体信息披露 • 乡村振兴及社会贡献项目

基于 ESG 管理体系，公司证券事务部协调各部门通过访谈、调研、沟通等方式开展尽职调查相关工作，分别从短期（0—2 年）、中期（3—5 年）及长期（6—10 年）的时间维度，评估各议题对经济、社会和环境的影响，以及对公司日常经营和商业决策的风险和机遇，尤其对负面影响及风险给予高度关注，并于本报告中就如何控制影响、规避风险、把握机遇进行重点回应。

深信服 2024 年重要性议题列表及其影响、风险和机遇

序号	范畴	议题名称	受影响的利益相关方	风险	机遇
1	环境	应对气候变化	政府及监管机构 股东 / 投资者 公众 / 社区	若遇台风、暴雨等极端恶劣天气可能导致运营中断，影响硬件设备等物资，增加运营成本。若遇政策及法规风险、技术风险等转型风险，将面临低碳技术转型、环保节能设备购买等压力，增加运营成本	推动低碳技术和绿色产品的研发与应用，能够拓展绿色市场并增加营收
2		能源管理	政府 / 监管机构	若管理不当会造成能源浪费，增加公司成本	使用清洁能源、提高能源使用效率，节约能源成本，打造低碳品牌形象
3		水资源管理		若水资源出现短缺，可能对公司的正常经营产生影响，增加公司成本	优化水资源循环利用，降低公司运营成本
4		环境合规管理		若环境合规管理不到位，公司可能面临罚款、停产等处罚	健全环境合规管理机制，节约营运成本、提升环保表现、推进可持续运营
5		废弃物与排放物管理	公众 / 社区	若污染物和废弃物排放管理不规范，可能面临环保部门处罚，增加公司成本	通过规范排放物处理方式、促进废弃物回收利用，降低处置成本
6	社会	社会贡献与乡村振兴	公众 / 社区	若公司在社会贡献与乡村振兴方面不作为，可能面临公众质疑和负面舆论，影响公司品牌声誉，降低市场份额	通过投入合理的资源支持公益和乡村振兴事业，有利于公司创造正向社会形象，提升公司营收
7		供应链安全	供应商	若供应商因环保或安全问题被监管部门处罚或停产，可能影响公司的原材料供应，增加公司成本	通过建立安全、可靠的供应链管理体系，助力企业提升产品交付能力和市场竞争力，从而提升市场份额
8		平等对待中小企业		若公司拖欠中小企业账款过多，可能遭受政府及监管部门处罚，损害公司声誉	公平对待中小企业，有利于增加中小企业供应商的青睐度，吸引优秀供应商，降低公司成本

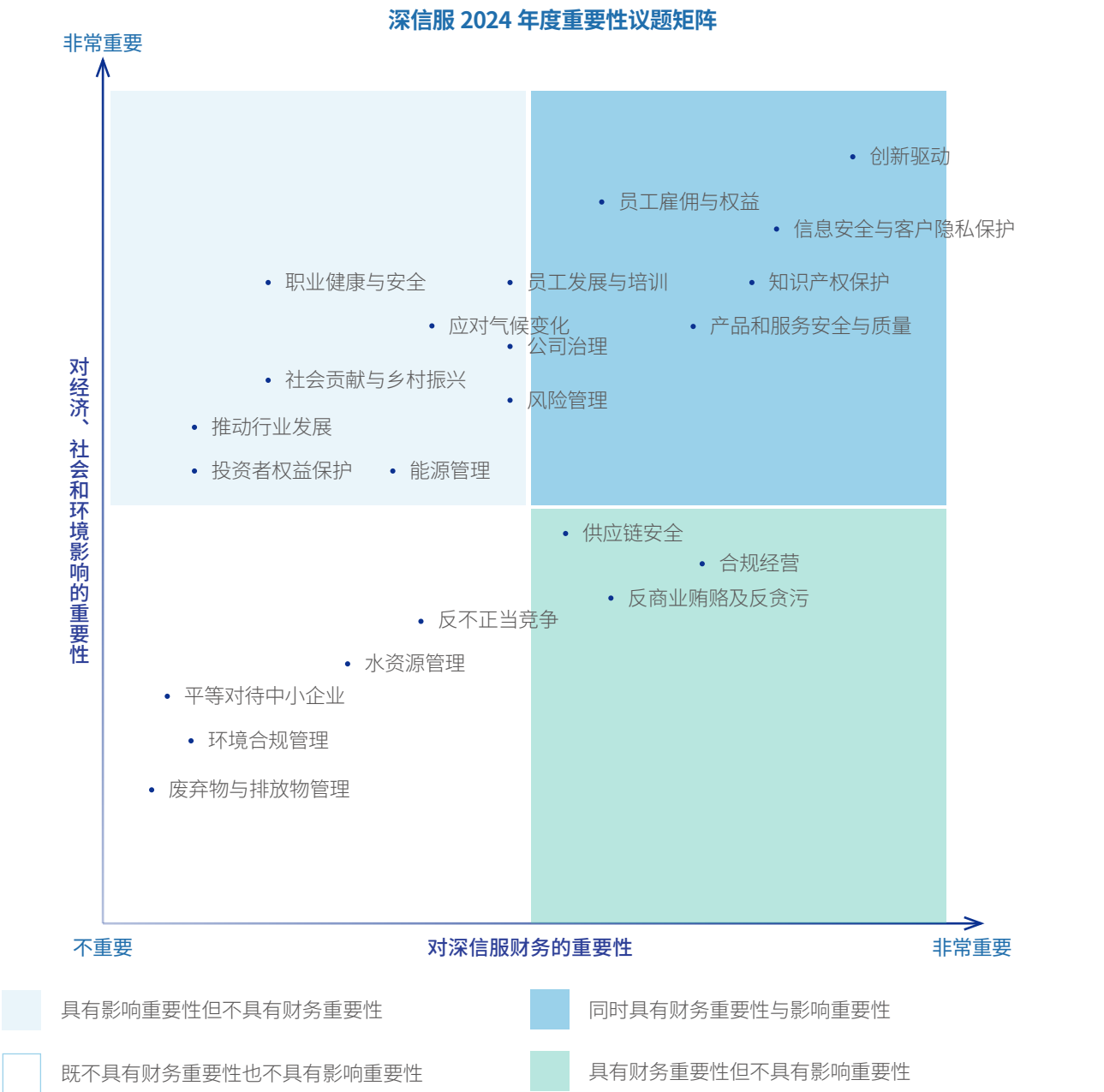
序号	范畴	议题名称	受影响的利益相关方	风险	机遇
9		产品和服务安全与质量	客户 合作伙伴	若忽视产品和服务的安全与质量管理，可能导致产品缺陷、客户投诉、召回事件等问题，进而面临法律诉讼、罚款以及声誉损害	通过严格控制产品和服务的安全与质量，增强消费者信任，提升市场竞争力，提升营业收入
10		创新驱动		若公司未能有效推动创新，可能面临技术滞后和市场份额下降的风险	创新为公司带来产品和服务的差异化优势，开辟新的市场和收入来源
11	社会	知识产权保护	供应商 合作伙伴	若公司存在申请不当或管理不善，可能面临知识产权被侵犯或自身侵犯他人知识产权的风险，面临法律诉讼或罚款	通过申请专利、注册商标、著作权登记等方式，保护自己的技术创新成果，形成技术壁垒，提升市场竞争力
12		员工雇佣与权益	员工	若员工权益与福利保障不到位，会导致劳务纠纷、员工流失和公众形象受损，降低市场份额	积极维护员工权益与福利，吸引和保留高素质人才，增加公司生产经营水平和组织能力
13		职业健康与安全		若未按要求对职业病危害因素岗位进行定期检测或员工体检，可能导致员工职业病发生或被政府部门处罚	强化职业健康与安全管理，保障员工的健康与安全和企业运营持续性，降低事故成本
14		员工发展与培训		若未能向员工提供培训资源、发展路径等，不利于员工管理、专业能力的培养，从而影响公司业务发展	为员工提供完善的培训体系和职业发展路径规划，提高员工忠诚度和满意度，增强公司的业务竞争力
15		推动行业发展	合作伙伴	若公司无法及时跟上技术发展的步伐，可能会失去市场竞争力，降低公司市场份额	通过参与国际竞争与合作，公司可以提升自身的技术实力和市场竞争力，同时推动整个行业的国际化发展进程，增加公司市场份额
16		信息安全与客户隐私保护	员工 客户	网络攻击和信息窃取等安全威胁日益严峻，若管理不当可能发生重要信息、客户资料泄露等负面事件，导致法律诉讼、罚款以及声誉损害	有效的信息管理不仅有助于避免风险，还有利于增强客户信任和满意度，助力收入增长

序号	范畴	议题名称	受影响的利益相关方	风险	机遇
17	可持续发展相关治理	公司治理	股东 / 投资者	若公司存在治理结构不健全、信息披露不规范等问题，可能面临监管处罚和失去投资者信任问题	健全的公司治理机制有利于企业塑造资本市场良好形象，促进企业品牌提升和融资便利性
18		风险管理		若公司风险管理体系不完善，将增加业务和运营风险的发生概率，降低公司抗风险能力	良好的风险管理体系，有助于提升公司抗风险能力，增强经营稳定性
19		投资者权益保护		若公司在市场竞争中失利，可能导致市场份额下降、盈利能力减弱，进而损害投资者的权益	通过加强投资者沟通、提高信息披露质量等方式，可以增强投资者的信任，吸引更多的投资者关注，提高公司的融资能力和市场竞争力
20		合规经营	政府 / 监管机构 股东 / 投资者	若合规管理制度执行不到位，可能导致合规漏洞和风险增加，尤其在快速发展的业务领域中，合规管理可能滞后于业务扩展，带来潜在的法律和运营风险，可能面临法律处罚和经济损失	随着合规监管趋严，客户更愿意选择合规经营、信誉良好的公司合作，公司通过合规经营可提升品牌形象和市场竞争力，赢得更多投资者和业务机会
21		反商业贿赂及反贪污		若反商业贿赂和反贪污管理不当或出现负面事件，可能会严重损害公司的品牌声誉，导致巨额罚款、业务受限的风险，进而影响公司的正常运营和业务拓展	有效的反商业贿赂及反贪污举措有助于公司树立良好的企业形象，吸引和留住高素质、有道德操守的人才，提升投资者信心，为公司带来更多的融资机会
22		反不正当竞争		若公司通过设置技术壁垒或滥用标准阻碍竞争，面临法律诉讼和监管处罚的风险，导致财务损失	遵守反不正当竞争法规有助于提升企业声誉，赢得用户信任，提升市场份额

议题重要性分析结论

深信服基于识别的议题列表，由内外部专家从影响重要性、财务重要性双重视角对议题重要性进行评估，最终通过矩阵形式呈现各议题的重要性程度。

2024 年，深信服初步识别并筛选出的 22 项议题中，共有 5 项议题具有双重重要性，3 项议题仅具有财务重要性，9 项议题仅具有影响重要性，5 项议题既不具有财务重要性、也不具有影响重要性。



注：深交所《指引》所设置的 21 项议题中，公司不涉及“生态系统和生物多样性保护”“循环经济”2 项议题，“利益相关方沟通”“尽职调查”2 项议题是公司 ESG 议题进行识别与分析的必要流程，于“双重重要性分析”章节进行回应，未纳入议题矩阵，其他《指引》议题均纳入矩阵并在报告正文进行回应；公司自主识别“知识产权保护”“推动行业发展”“公司治理”“风险管理”“投资者权益保护”“合规经营”6 项议题。

深信服 2024 年度重要性议题调整说明

2023 年	2024 年	变动说明
气候变化与温室气体排放	应对气候变化	合并议题，参考同业并明确回应《指引》“应对气候变化”议题。
低碳运营与清洁技术机遇		
环境管理体系	环境合规管理	修改议题表述，明确回应《指引》。
废弃物管理	废弃物与排放物管理	修改议题表述，明确该议题下包含废弃物和排放物管理。
生态保护	——	公司业务类型不涉及生态系统影响。
社区公益与社区发展	社会贡献与乡村振兴	修改议题表述，明确回应《指引》。
供应链管理	供应链安全	修改议题表述，明确回应《指引》。
客户服务与权益保护	产品和服务安全与质量	合并议题。参考同业并明确回应《指引》“产品和服务安全与质量”议题。
质量管理		
尊重知识产权	知识产权保护	修改议题表述，强调公司不仅要尊重，还要积极保护知识产权，体现了更全面和主动的态度。
员工多元化、包容及平等机会	员工雇佣与权益	修改议题表述，较去年表述更简洁直接，并增加议题覆盖范围。
数据安全与隐私保护	数据安全与客户隐私保护	修改议题表述，明确回应《指引》。
——	创新驱动	新增议题，参考同业并明确回应《指引》“创新驱动”议题。
——	平等对待中小企业	新增议题，明确回应《指引》。
合规治理	公司治理	拆分议题，参考同业，更直接地披露议题管理重点。
	合规经营	
投资者关系管理	投资者权益保护	修改议题表述，强调公司不仅要维护良好的投资者关系，更要积极保障投资者的合法权益。
反腐败	反商业贿赂及反贪污	修改议题表述，明确回应《指引》。
商业道德与反垄断	反不正当竞争	修改议题表述，明确回应《指引》。

03 环境篇：

绿色守护，生态共建

应对气候变化

在全球气候变化形势严峻的背景下，深信服积极响应国家“双碳”战略，高度重视气候变化带来的风险与机遇。公司通过开展气候风险识别与评估、开展气候风险机遇管理、节能降碳行动、建立应急体系建设等方式，以增强在气候变化下的运营韧性。

深信服气候变化管理体系

治理

- **制度：**《深信服总部大厦应急处置预案》等。
- **治理结构：**员工服务 - 行政部门为应对气候变化的核心管理机构，负责统筹规划公司节能减排策略、制定并执行能耗管理计划、推动绿色办公行动，提升员工环保意识，以及构建应对气候相关风险的预案体系，保障业务连续性。

战略

- **影响、风险和机遇**

影响：公司积极应对气候变化，开展节能降碳行动，能为社会提供绿色办公等可借鉴模式，促进社会可持续发展意识提升；助力减少温室气体，抑制全球变暖速率，为全球气候改善贡献力量。

风险：若遇台风、暴雨等实体风险可能导致运营中断，影响硬件设备等物资，增加运营成本。若遇政策及法规风险、技术风险等转型风险，将面临低碳技术转型、环保节能设备购买等压力，增加运营成本。

机遇：推动低碳技术和绿色产品的研发与应用，能够拓展绿色市场并增加营收。
- **应对策略：**正计划设立减碳目标和时间表，制定低碳发展策略；评估气候变化对公司业务的潜在影响，包括物理风险和转型风险；根据风险评估结果，制定相应的适应措施，确保公司在面对气候变化时具备足够的韧性。公司将持续通过开发更多标准化且绿色低碳的产品、方案和服务，联合更多的合作伙伴，将影响力扩大至更多的用户。

影响、风险和机遇管理

- 对极端天气进行提前预报和提醒，常态化检查工作，保障基础设施的有效性和安全性；制定应急预案（如防台风防汛应急预案），定期演练、复盘，保障应急预案全面落实到位。
- 跟进气候相关的法律法规与政策、持续完善应对气候变化管理体系、持续降低能源耗用与碳排放影响。

指标和目标

- 目标：**公司持续开展节能减排项目，努力降低温室气体排放量。
- 指标：**温室气体排放总量为 12,044.10 吨二氧化碳当量、温室气体排放强度为 0.24 吨二氧化碳当量 / 平方米、范围一排放量为 38.75 吨二氧化碳当量、范围二排放量为 12,005.35 吨二氧化碳当量。

作为一家科技企业，深信服对低碳环保理念的贡献，依托自身强大的创新能力，通过开发和应用桌面云、超融合、托管云等产品、方案和服务，以帮助各行业的用户实现节能减排的目的。

案例 深信服旗下云产品支持节能减排

公司旗下桌面云、超融合等产品，能够有力支持各行各业的企业用户有效降低人员办公能耗。以公司桌面云为例，一台台式电脑功耗约为 200-300 瓦，年度排放约 10 千克二氧化碳当量；而采用桌面云通过虚拟桌面进行办公，功耗可以降低至 20-30 瓦，每年能够减少 90% 的间接碳排放。桌面云产品通过软件的持续迭代优化，实现相同硬件下用户并发的提升，降低对硬件的需求量，进而减少了碳排放。

除了桌面云以外，如采用公司托管云及 SASE 产品，用户无需自建数据中心及购买硬件设备并消耗巨大的电量，而仅需由公司集中建设资源池，再以 SaaS（Software as a Service，软件即服务）化、服务化的方式交付给用户，将能耗需求降至较低水平，从而达到能源的最大化复用，减少资源浪费。



绿色办公运营

环境合规管理

深信服的主要业务为企业级网络安全、云计算及 IT 基础设施、基础网络与物联网的产品和服务，对环境的影响主要体现为公司内部的能源和水资源消耗，而污染物和废弃物对外排放较少，对周边环境无显著影响。公司高度重视环境保护与可持续发展，以绿色办公、节能减排、环境保护及发展循环经济，作为推动自身可持续发展的关键内在要求。

2024 年，公司搬迁至新办公大楼，在装修过程中，公司始终将环保视为重中之重，从设计到施工的每个环节，包括大楼的通风系统、空调系统、装修材料的选择和施工工艺方面，都深度融入环保考量，致力于为员工创造绿色、健康的办公环境。

案例 深信服环保理念下的建筑实践

- 通风系统优化：**布置新风循环系统，确保室内空气的持续流通与更新。
- 空调系统节能与温控：**平衡并恒定室内温度，严格控制室内外温差，既保证舒适度又实现节能的目标。
- 空气质量实时监测：**在每个楼层合理设置实时动态监测探头，全方位监测空气质量，重点针对一氧化碳、苯、二甲苯等有害气体进行精准检测，以便及时发现并处理潜在的空气质量问题。
- 环保装修材料选用：**在装修材料的选择上，优先挑选污染较低的产品，采用干挂模式代替传统粘合剂，有效降低因粘合剂使用而产生的空气污染。明确各类装修材料的环保参数，所有材料在验收后均进行鉴证、送检，以及通过第三方公司复检，确保材料环保性能达标。
- 环保建材广泛应用：**尽可能选用玻璃、石材、铝板等天然环保材料，对于办公家具板材，严格选用符合 E0 环保级别标准的产品，为员工提供健康无害的办公产品。

资源管理

能源

主要为电能、天然气等；天然气应用于食堂

水资源

主要来源为市政供水；水资源使用主要集中于办公与绿化两大方面

办公耗材

主要为打印和书写带来的纸张消耗

深信服遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）等法律法规及国家标准，做好公司办公运营资源管理。报告期内，公司未因能源、资源利用受到相关处罚，也未遭遇任何申诉事件。

深信服 2024 年能源及资源管理主要措施

能源管理

- **设备管理：**实验室管理员定期对不再使用的设备进行全面清查，并及时下架处理；合理使用电脑、打印机、复印机，不使用或外出时及时关闭电源，节约办公设备用电。
- **温控调节：**合理调整空调使用策略，将空调温度适度提升。同时，增加自然通风，利用自然条件改善室内环境，并降低空调能耗。
- **能耗监测：**每月按时查看用电度数，详细记录并分析用电数据。及时发现能源消耗异常点，以便针对性地制定改进措施，实现能源使用的精细化管理。
- **电梯管控：**制定科学合理的方案。设置早（8:30-9:30）、午（11:30-13:00）、晚（17:30-19:00）3 个高峰时段，其余时间保持节能模式，节能模式期间降低 40% 电量。
- **数据中心：**持续评估并升级数据中心的硬件设备，选用高能效的服务器、存储设备及冷却系统等。

水资源管理

- **理念宣贯：**通过内部培训、宣传海报等多种方式，将节约用水理念贯穿于公司日常运营中。
- **设施升级：**在茶水间和卫生间等公共区域，统一配置节水型洁具，如感应式水龙头、节水型马桶等。
- **巡检维护：**定期对公司的用水设施进行巡检，及时发现并修复可能存在的漏水问题。

无纸化办公

- **耗材管理：**加强对办公耗材采购、领取、使用的管理，充分利用现代信息技术手段，推行线上办公及无纸化办公。
- **线上审批：**将各类日常业务审批流程全面迁移至线上，在提高审批效率的同时，减少纸张使用。
- **线上会议：**积极推广视频会议模式，减少线下开会产生的纸张浪费，如会议资料打印等。
- **发票管理：**在财务报销、业务往来等各个环节，鼓励员工优先获取和使用电子发票。

废弃物与排放物管理

深信服运营中产生生活垃圾、废弃纸张、硒鼓墨盒等无害废弃物，以及电子废弃物等有害废弃物。公司运营过程中产生的废水为日常生活活动所产生的生活废水。基于公司实际业务范畴，在日常运营中不涉及工业生产环节，因此不存在工业废水与废气排放。

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《深圳经济特区环境噪声污染防治条例》等与环境保护、噪声污染相关法律法规要求，并遵循《环境空气质量标准（GB 3095-2012）》等国家标准。公司重视废弃物及排放物管理工作，致力于减少废弃物产生，以降低对环境的影响，履行社会责任。报告期内，公司未因废弃物与排放物处理受到相关处罚。

深信服废弃物与排放物管理措施

有害废弃物处理

- 对办公运营产生的电子产品等有害废弃物，定期委托具备专业资质的第三方机构按照处理标准进行处置，杜绝污染隐患。

垃圾分类与台账管理

- 针对生活垃圾、废弃纸张、办公垃圾等无害废弃物，遵循当地废弃物及垃圾分类管理条例，在办公区域合理设置分类垃圾桶，引导员工准确分类投放，再由公司物业统一收集后进行清运。
- 建立废弃物管理台账，对各类垃圾的回收量、去向等信息进行详细记录。

生活废水管理

- 针对产生的生活废水，将其排入市政污水管网。



04 社会篇： 共创价值，共享繁荣

产品和服务安全与质量

深信服的主营产品及服务类型主要包括企业级网络安全、云计算及 IT 基础设施、基础网络与物联网的产品和服务。公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》等法律法规，持续优化从订单到交付的全链条的质量管控要求和机制，不断提升交付质量。报告期内，公司未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

深信服产品和服务安全与质量管理体系

治理

- **制度：**《质量手册》《服务保障体系说明文档》等。
- **治理结构：**设立质量与流程部，对产品和服务安全与质量进行把控。同时，研发质量部的质量业务伙伴（Quality Business Partner，简称 QBP）团队会以第三方视角对集成产品开发（Integrated Product Development, 简称 IPD）流程的落地质量（时效性、关键活动质量）进行看护。

战略

• 影响、风险和机遇

影响：产品和服务质量影响终端用户使用体验和使用安全，若质量和服务较差会给客户造成不便，甚至可能导致客户的财产损失。

风险：若忽视产品和服务的安全与质量管理，可能导致产品缺陷、客户投诉等问题，进而面临法律诉讼、罚款以及声誉损害。

机遇：通过严格控制产品和服务的安全与质量，增强消费者信任，提升市场竞争力，提升营业收入。

- **应对策略：**及时跟进监管要求和市场反馈，结合产品实际开发制造流程，梳理质量风险点及可能造成的影响，制定应对策略。

影响、风险和机遇管理

- 建立完善的产品质量管理体系和开发流程。
- 明确各部门客户服务职责，设立客户服务流程和售后服务体系。

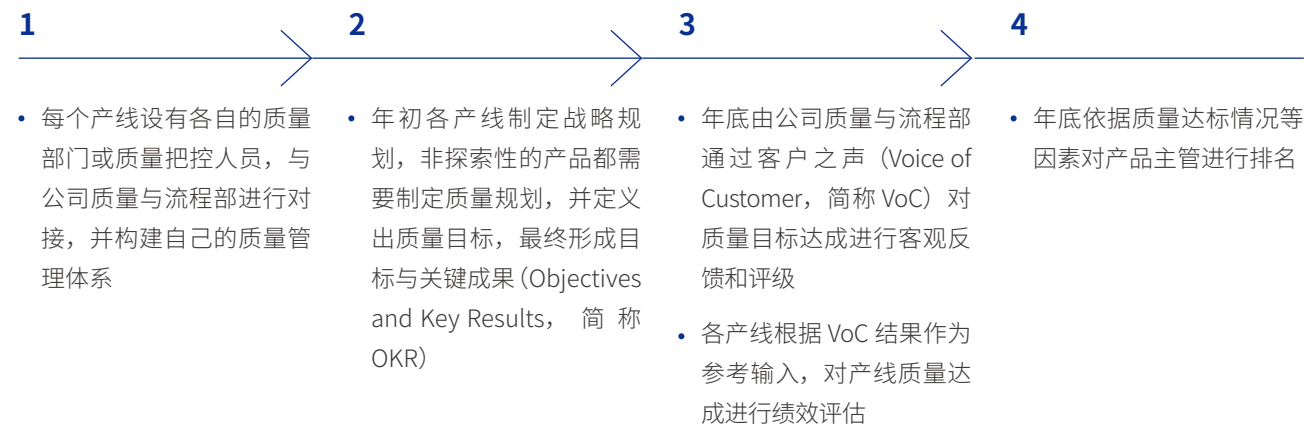
指标和目标

- **目标：**公司持续加强产品和服务的安全与质量管理，不断提升产品质量、客户满意度，并确保产品方案的安全可信。
- **指标：**
 - 产品：2024 年新发布版本 0 召回；核心产品满意度调研处于基本满意，满意，一般满意。
 - 服务：客户投诉处理率 100%。

产品质量

为确保公司产品高质量交付，深信服建立完善的产品质量管理体系，确保每一步都严格遵循行业标准与公司内部的高标准流程。

深信服产品质量管理体系



公司产品开发过程以 IPD 流程作为执行标准，其中安全相关的通过软件安全开发周期（Security Development Lifecycle，简称 SDL）（IPD 流程的子集）来保障。

客户服务

深信服高度重视用户服务，在全球范围内设立 5 大研发中心、66 个备机备件仓，并拥有长沙 CTI 远程服务中心。全球 90 个线下售后服务网点（办事处）共 15,000 余名认证工程师，为用户提供全年 7x24 不间断快速响应的支持与服务。

深信服建立了完备的客户服务体系和服务流程，由行业大用户服务部、渠道与客户服务部、国际客户服务部等多部门组成，协同配合，确保每一位客户的需求都能得到及时、准确的响应。报告期内，公司服务体系 ISO 20000 信息技术服务管理体系和 ISO 9001 质量管理体系认证均在有效期内。

深信服客户服务管理职责

行业大用户服务部、渠道与客户服务部、国际客户服务部

- 负责设计和管理不同客户群体的服务流程

全球交付支持中心

- 设计相应的服务标准，提供必要的装备和工具支持

产品安全中心

- 负责对产品重大的安全风险进行管理和修复，消除客户使用风险

服务运营管理部

- 承担服务质量监管的职责，运营和发现服务质量问题，并对服务质量问题推动闭环和改进优化

深信服产品客户服务流程

1

- 售前 ATX 评审机制，严格把控关键项目的需求满足度和方案合理性，确保采用最优最匹配的方案提供给客户

2

- 在正式售卖前针对客户具体业务，投入测试机和技术人员进行验证测试，确保可达成客户预期效果

3

- 建设了项目分级管理交付流程，从客户采购到最终交付上线使用，明确了严格的流程管理机制和职责
- 通过纪元交付检查工具对项目质量进行技术检测，确保交付给客户的产品硬件状态，安全及软件运行状态均符合使用要求，并最终交由客户验收确认和满意度评价

4

- 在产品交付转维后，深信服建立了完善的售后服务保障机制，基于问题级别明确了问题 SLA 等级，并通过首问责任制，超时自动升级等机制，快速恢复客户业务，解决和闭环客户问题

公司建立完善的售后服务体系，并通过实施科学地从问题到解决流程规划（Issue to Resolution，简称 ITR）管理流程，实现客户需求的迅速响应与高效处理。

针对产品和服务过程中存在的问题，客户可通过线上电话热线，在线客服，线下直接联系办事处或代理商进行服务报障。如对服务不满意，客户可通过投诉热线，邮件等方式进行投诉，当天即可快速得到响应和处理。

深信服客户反馈渠道



热线

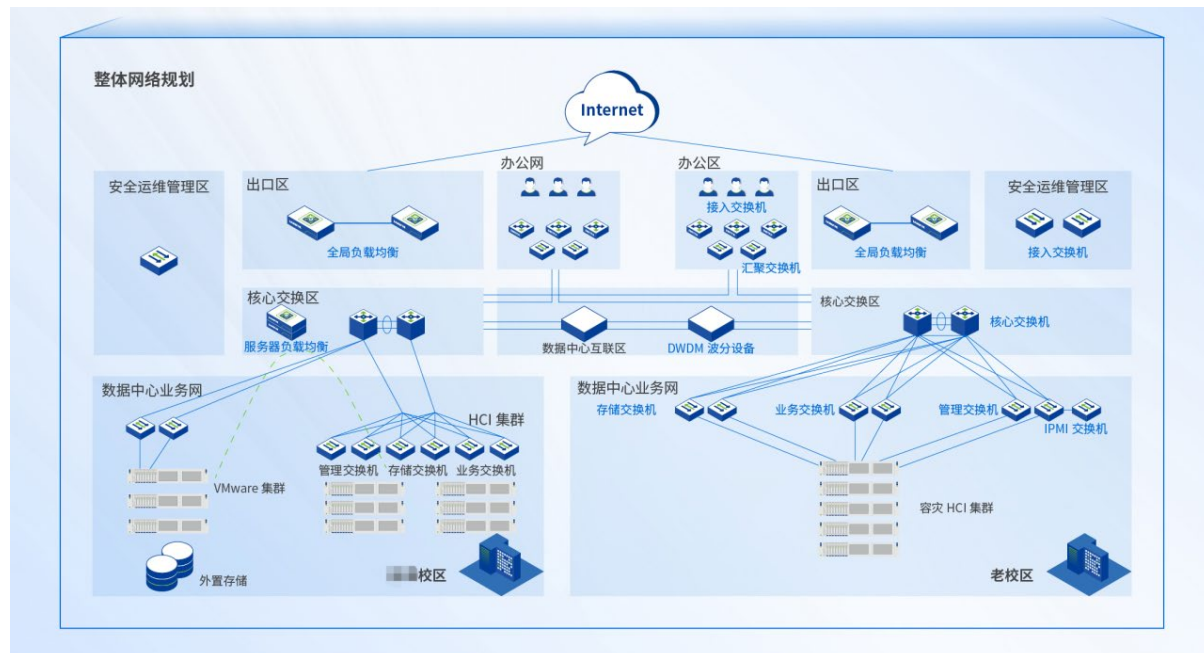
400-630-6430

案例

深信服帮助某 211 高校将虚拟化平台资源迁移至深信服云平台

2024 年，国内某 211 高校作为国家“双一流”建设高校、省一流大学，面临着虚拟化平台维保到期、服务器老化等严峻挑战。为确保各项业务平稳过渡与升级，学校决定采用深信服超融合替换原有的虚拟化平台，以实现网络可视化、智能监控与告警，并构建高效的灾难恢复能力，为智慧校园的建设奠定坚实的基础。

深信服云平台运行更稳定、流畅，系统响应迅速，能快速恢复业务。同时，公司迁移团队提供的全面保障措施，包括数据备份、系统测试和故障排查，为学校提供专业、高效和可靠的服务，也为学校的信息化建设注入了新活力。



深信服虚拟化平台方案

科技创新

创新驱动

深信服严格遵守《中华人民共和国科学技术普及法》《中华人民共和国促进科技成果转化法》《国家科学技术奖励条例》等法律法规及管理条例，不断规范和推动公司创新研发管理工作。

深信服创新驱动管理体系

治理

- **制度：**《重大技术创新投资管理机制》等。
- **治理结构：**技术研发由创新研发部牵头，推进相关技术项目的创新与开发工作；产品规划由业务单元（Business Group，简称 BG）牵头，统筹安排并细致规划产品的市场定位、功能设定及未来发展路径。

战略

影响、风险和机遇

影响：通过不断技术创新和升级，满足用户不断增长的需求，并为其带来更好的使用体验。

风险：若公司存在申请不当或管理不善，可能面临知识产权被侵犯或自身侵犯他人知识产权的风险，面临法律诉讼甚至罚款。

机遇：公司可以通过申请专利、注册商标、著作权登记等方式，保护自己的技术创新成果，形成技术壁垒，提升市场竞争力，增加市场份额。

- **应对策略：**公司坚持持续创新的发展战略，紧跟全球信息技术发展趋势，始终将用户实际需求放在第一位。根据所识别的影响、风险、机遇，制定具有针对性的产品研发方案并及时优化，定期对研发进程进行评估与审查。

影响、风险和机遇管理

- 设立创新研究院、博士后科研工作站等研究基地。
- 加大研发投入，设立创新激励机制。

指标和目标

- **目标：**技术价值得到认可；规范和清晰管理技术创新项目，集中有限资源于核心战略方向，通过迭代循环技术投资决策，提高技术创新的成功率 and 价值收益。
- **指标：**确保至少 60% 的技术创新项目达到预定的技术或市场里程碑。

深信服于 2017 年设立创新研究院，由来自国内外顶尖高校的研发团队组成公司的核心技术团队，承接公司在安全、云技术和基础架构领域的发展战略，推动技术创新的变革和落地，赋能用户业务价值。截至报告期末，公司在深圳、北京、长沙、南京、成都设立五大研发中心。

为增强研发创新活力，公司实施创新激励机制，设立年度百万大奖。此外，公司在创新驱动领域取得了显著进展，持续推动技术创新，增强核心竞争力，加速科技成果的转化与应用，为行业的技术进步与产业升级贡献积极力量。

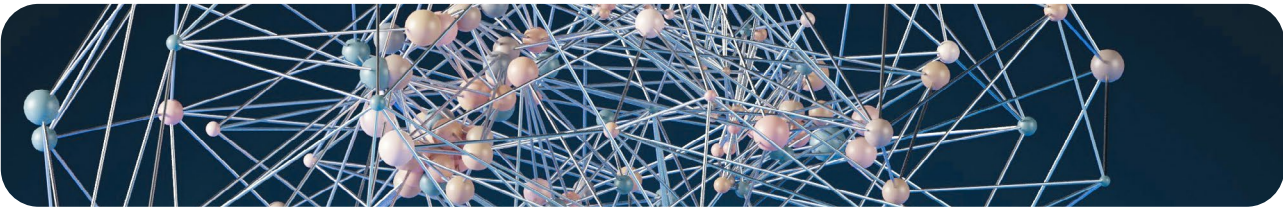
深信服创新驱动成果

- ➡ 获批“国家企业技术中心”认定、“国家技术创新示范企业”认定、“下一代互联网信息安全技术国家地方联合工程实验室”、“国家级网络安全应急服务支撑单位”
- ➡ 获批成立“博士后科研工作站”“广东省下一代互联网信息安全技术工程实验室”“广东省智能云计算工程技术研究中心”等研究基地

科技伦理

深信服致力于在遵循最新的人工智能政策与法规要求的基础上，推进人工智能技术的研发与部署工作。在此过程中，公司高度重视道德原则与安全标准，致力于构建公平、透明、保护隐私且安全可靠的人工智能系统。

此外，深信服还在公司内部深入实施科技伦理管理工作，全面识别和监督与人工智能应用相关的潜在风险，推动人工智能技术的健康、可持续发展，同时保障所有利益相关方的权益。



知识产权保护

深信服严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，积极维护自身的合法权益、防范知识产权风险。

深信服知识产权保护管理体系

治理

- **制度：**《专利奖励办法》《专利工作管理办法》《知识产权合规管理手册》等。
- **治理结构：**由法务部负责统筹管理公司知识产权事务，及时监控和发现各类知识产权侵权情况，并适时采用行政和司法途径维护公司合法权益。

战略

- **影响、风险和机遇**

影响：知识产权资产可以提升企业的投资估值，吸引更多投资者。

风险：若公司存在申请不当或管理不善，可能发生侵犯他人知识产权的风险，面临法律诉讼或罚款。

机遇：公司可以通过申请专利、注册商标、登记著作权等方式，保护自己的技术创新成果，形成技术壁垒，提升市场竞争力，增加市场份额。

• **应对策略：**根据所识别的影响、风险、机遇，不断优化公司知识产权管理机制和流程，并定期对专利、商标等知识产权资产进行评估与审查。

影响、风险和机遇管理

- 通过设立专门的知识产权保护管理部门对议题进行管理，不断完善管理体系，并定期开展知识产权培训和宣贯。
- 报告期内，公司顺利通过 GB/T 29490-2023《知识产权合规管理体系 要求》国家标准认证资质的监督审核。

指标和目标

- **目标：**公司不断强化知识产权管理，提升科技创新能力与专利著作保护力度。
- **指标：**2024 年新增授权专利 325 件、授权发明专利 307 件、软件著作权 52 件、商标 23 件。

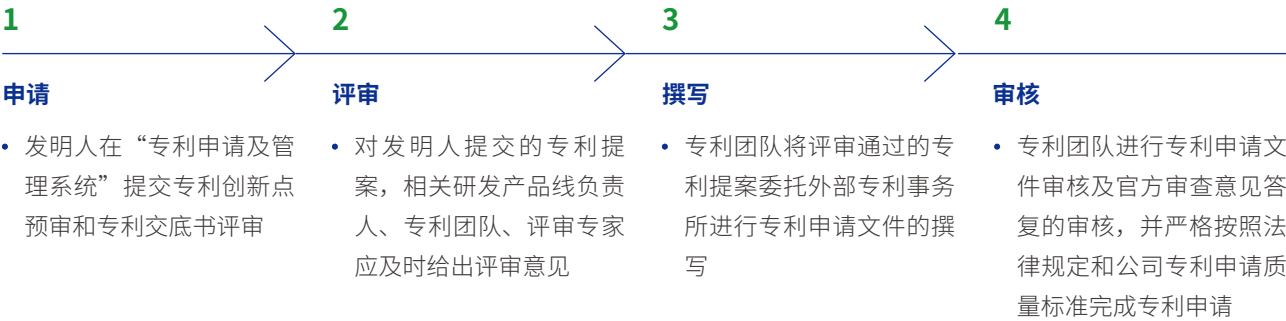
深信服知识产权保护管理部门及职责

法务部

- 负责知识产权资产管理及运营，联合研发、市场体系，从法律、产品、技术以及市场等维度综合评定知识产权质量，并进行保护、运营。
- 负责知识产权风险的识别与处置，总体解决各类知识产权纠纷。
- 负责知识产权意识的启发及宣导，提升内部知识产权意识。
- 负责知识产权奖励的统计及执行，同时建立知识产权档案，并监控、维护知识产权权利有效。

深信服建立了完善的知识产权管理体系，涵盖知识产权“管理 - 创造 - 运用 - 保护”的完整链条，确保知识产权工作的有序进行与高质量完成。

深信服专利申请流程



深信服 2024 年知识产权成果

授权专利	授权发明专利	软件著作权	商标
累计 授权专利 1,573 件	累计 授权发明专利 1,404 件	累计已获准登记的 软件著作权 528 件	累计 国内及国际商标 283 件
2024 年新增 325 件	2024 年新增 307 件	2024 年新增 52 件	2024 年新增 23 件

深信服高度重视知识产权的宣导工作，建立了知识产权相关的培训课程，将专利基础知识培训纳入研发新员工培训体系的必修课程。同时，公司定期组织研发人员、产品人员接受知识产权相关培训，培训主题包括但不限于专利检索、专利分析、技术交底书撰写等。

信息安全与客户隐私保护

深信服严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等国家法律法规，为客户奠定良好的信息安全基础。报告期内，公司未发生数据安全和泄露客户隐私事件。

深信服信息安全与客户隐私保护管理体系

治理

- 制度：**《外部非公开信息管理规定》《信息安全管理办法》《数据中心安全建设规范》《信息安全应急预案》等。
- 治理结构：**成立“信息安全委员会”和“信息安全工作组”对公司信息安全工作进行统筹管理。

战略

- 影响、风险和机遇**

影响：良好的信息安全与客户隐私保护管理会使客户更加信任公司，进而提升品牌认可度，有助于建立长期稳定的合作关系。

风险：网络攻击和信息窃取等安全威胁日益严峻，若管理不当可能发生重要信息、客户资料泄露等负面事件，导致法律诉讼、罚款以及声誉损害。

机遇：有效的信息管理不仅有助于避免风险，还有利于增强客户信任和满意度，助力收入增长。
- 应对策略：**以国际最佳实践为模板，建立高标准、全覆盖、满足全方位监管要求的信息安全与隐私保护管理体系，完善风险识别与网络安全管理措施。

影响、风险和机遇管理

- 设立信息安全与客户隐私保护部门加强管理。
- 定期开展员工信息安全意识培训。
- 开展信息安全管理体系认证，并邀请专业的第三方机构进行审核。

指标和目标

- 目标：**持续加强开展信息安全与客户隐私保护管理工作，针对潜在风险进行评估并制定应对措施。
- 指标：**未发生客户隐私泄漏事件，开展攻防演练 4 次，开展护网安全意识培训 4 次。

为进一步加强信息安全工作的组织领导，公司成立“信息安全委员会”和“信息安全工作组”，提高信息安全防护水平，依法合规地开展信息安全建设工作，平衡好公司信息化建设中的短期利益和长远利益。

深信服信息安全管理部及职责

信息安全委员会

- 明确各体系部门安全责任，进行安全决策，并保障资源配给

信息安全工作组

- 承接信息安全委员会决策，在各部门落地安全制度和项目，并反馈工作成果到信息安全委员会

为应对信息安全及隐私泄露事件，并防范可能存在的风险，深信服开展外部攻击面管理工作，对公司在互联网上暴露的资产进行深入分析，通过网络拓扑、出口设备等梳理、更新公司外网资产，评估潜在风险，并采取识别安全暴露面风险预警等应对措施。

深信服 2024 年信息安全与客户隐私保护主要举措

体系认证

- 每年进行 ISO/IEC 27001: 2022 信息安全管理体系和 ISO/IEC 20000-1: 2018 信息技术服务管理体系年度监督审核。
- 报告期内，公司完成两个体系证书更新，认证均在有效期内。

邀请第三方机构评测

- 每年组织第三方等保检查机构入场，三级系统每年一审，二级系统两年一审。
- 报告期内，公司依据《信息安全等级保护管理办法》等有关规定，开展 2024 年度网络安全等级保护评测工作，评测系统均达到合格标准。

报告期内

- ✓ 公司“中小企业安全托管保险解决方案”入围工业和信息化部网络安全管理局《网络安全保险典型服务方案目录》。
- ✓ 牵头制定《网络安全运营大模型参考架构》技术规范。

推动行业发展

行业合作是公司发展的重要驱动力，对于促进技术创新进程、市场版图的拓展以及有效应对竞争与挑战发挥着重要作用。2024 年，公司围绕发展机遇持续发力，不断深化产学研一体化合作机制，紧密跟踪行业动态与合作趋向，致力于发掘并实现互利共赢的合作契机，以推动公司持续稳健发展。

深信服 2024 年推动行业发展主要举措

交流

参与技术交流

- 受邀出席中非合作论坛峰会开幕式及中非企业家大会，针对非洲数字化发表主题演讲
- 受邀出席网络安全技术高峰论坛主论坛暨粤港澳大湾区网络安全大会，并发表“湾区创智，安全协同——建设更智慧、更安全的数字化世界”主题演讲
- 在第 28 届学术年会——中国医院信息网络大会（CHIMA 2024）以“智启中国 IT 共话医疗信创未来”为主题召开分论坛

合作

产学研项目合作

- 公司与 600 余所高校通过产学研合作，采用实验室共建、专业共建、产业学院共建、实习实训基地建设、师资培养、科研课题共研等多种形式的合作，实现校企共同培养学生 110,000 余人，师资培训覆盖 2,500 余人，服务 6,000 余人次
- 2024 年，公司被中国产学研合作促进会评为“中国产学研合作创新示范企业”

引导

提升技术优势

- 与广东外语外贸大学合作“基于 AI 大模型的网络靶场安全防御系统”项目荣获广东省工业软件科学技术奖 工业软件科学技术发明奖“一等奖”
- 参与工业和信息化部人才交流中心《网络安全产业人才需求预测报告（2024 年版）》编写工作
- 与水利部共同开展的“网络安全威胁感知决策指挥系统”项目荣获大禹水利科学技术奖“科技进步一等奖”

培养

助力人才选拔

- 主办“深育杯”大学生网络安全竞赛、“赣育杯”江西省大学生网络安全技能大赛
- 支持第十七届全国大学生信息安全竞赛等十余场竞赛活动

规范

参与编制标准

- 截至报告期末，公司参与编制的国家标准、行业标准等各类标准累计约 150 份，积极推动了我国信息技术及网络安全行业标准化、规范化发展

案例

深信服受邀参加第 39 届全国计算机安全学术交流会

2024 年 10 月，第 39 次全国计算机安全学术交流会在陕西省西安市举办，由中国计算机学会主办，以“人工智能助力构建网络安全新格局”为主题。深信服受邀出席主论坛，发表了《“大模型 + 网络安全”的实践与思考》主题演讲，并获得第 39 次全国计算机安全学术交流会特别贡献奖。



深信服获得第 39 次全国计算机安全学术交流会特别贡献奖

同时，深信服承办人工智能安全分论坛，分论坛以“AI 构建网络安全新质生产力”为主题，与众多专家学者共同探讨如何使用人工智能构建网络安全新质生产力。深信服首席安全官周欣出席，并发表《安全 GPT 加速构建网络安全新质生产力》主题演讲。



深信服承办人工智能安全分论坛

员工管理

深信服坚持“以人为本”管理理念，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》《中华人民共和国就业促进法》等法律法规，确保员工的合法权益得到充分保障，为员工营造一个和谐、积极、向上的工作氛围。

深信服员工管理体系

治理

- **制度：**《员工假期与考勤管理制度》《深信服外部培训管理制度》等。
- **治理结构：**公司员工管理由人力资源部和员工服务中心两部门协同承担，并直接向管理层进行工作汇报。

战略

- **影响、风险和机遇**

影响：员工管理直接影响员工满意度，若员工管理不善可能导致员工满意度下降等负面影响。

风险：若员工管理不到位，可能导致劳务纠纷、员工流失和公众形象受损，增加公司成本和降低市场份额。

机遇：积极维护员工权益和培养，加强员工健康与安全管理，吸引和保留高素质人才，提升运营效率，提高公司竞争力和营收。
- **应对策略：**坚持“以人为本”管理理念，打造完善的员工福利体系，关爱员工身心健康，健全员工培训晋升通道。

影响、风险和机遇管理

- 健全员工雇佣体系，为员工提供各项福利，关爱员工职业健康安全。
- 重视人才培养，细分发展通道，丰富员工的晋升路径。
- 打造以能力匹配和绩效贡献为核心的薪酬激励体系。

指标和目标

- **目标：**不断完善员工招聘、培训等管理体系，增加员工福利，保障员工的身心健康，不断提升员工的获得感和幸福感。
- **指标：**氛围调研反馈率达到 74.8%，员工对工作意义、个人目标的实现和工作氛围三方面最为满意。

员工雇佣与权益

员工招聘与雇佣

深信服制定了员工入离职、员工假期与考勤、社保与住房公积金等管理制度，以规范用工管理，构建和谐稳定的劳动关系。2024 年，公司在雇佣及劳工准则方面未发生违法违规事件，也未出现重大劳工纠纷。

公司员工管理工作由人力资源部和员工服务中心两部门协同承担，二者各司其职，相互协作，共同构建起全面而高效的员工管理体系。

深信服员工管理部门和职责

人力资源部

- 负责公司人力资源开发管理工作的全面运作，为公司的发展提供人力资源保障

员工服务中心

- 负责公司员工入转调离、员工福利与关怀、行政相关的工作，为员工提供一个高效、舒心的工作环境和氛围

公司员工雇佣通道主要有人才引进，包括校园招聘、社会招聘、实习生招聘等。同时，公司积极在内部进行人才招聘和选拔，让符合条件的员工可以结合个人能力特点及兴趣与岗位进行匹配，拥有更多自主选择工作岗位的机会，让员工个人合理的职业发展意愿得到更多的满足，持续激发员工潜能，为公司做出更大的贡献。



员工权益与福利

深信服通过 SA8000 社会责任管理体系认证，并承诺严禁雇佣童工及任何形式的强制劳动，基于公平公正原则，平等对待不同国籍、种族、民族、性别、宗教信仰及文化背景的员工，致力于打造多元化的人才团队，保护员工的合法权益。

公司制定《员工社会保险和住房公积金管理规定》《员工假期与考勤管理制度》为员工提供养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险以及住房公积金，同时，公司为员工提供除国家法定节假日外的父母生日假、育儿假和春节探亲假等各类带薪假期。

2024 年，公司通过调研问卷的形式开展组织氛围调研分析，反馈率达到 74.8%。根据调研结果，员工对工作意义、个人目标的实现和工作氛围三方面最为满意，公司也将针对改善方面采取优化措施，不断提升员工在公司工作的获得感和幸福感。

深信服 2024 年员工福利举措

优化员工调动流程

- 建立因公调动员工的关怀机制，制定面向不同角色（员工、主管、调动前后的助理、员工关系）的调动关怀方案。

优化海外员工福利措施

- 检视海外员工福利措施，制定优化计划，结合海外业务需求优化外派员工福利补贴标准；
- 针对外派导致员工和配偶两地分居的情况，建立中方外派员工家属 1v1 联系机制，对员工及家属进行关怀。

母亲节关怀

- 在母亲节，为员工挑选母亲节礼品，定制母亲节刊物展示各部门文化与风采；
- 针对 2023 年度卓越个人，推动其主管向员工父母写一封表扬信，提升员工父母对公司关怀的感知度。

优化办公环境

- 在新大楼搬家前，全面挖掘、梳理新大楼周边租房、吃饭、娱乐等信息并为内部员工争取折扣；
- 以“芙妹探秘新大楼”为主线，围绕“新大楼环保与选材”“空气治理”“空气检测”三大主题，策划、拍摄并推出趣味宣传视频，减轻员工对入驻新大楼的疑虑，传递公司在员工关怀上的努力和用心。

职业健康安全

深信服严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等相关法律法规，制定《火灾应急处置预案》《员工安全事件响应作业 SOP》《违反物理安全制度行为管理作业 SOP》等多项应急处置预案，全面推进安全管理体系的建设与实施。

公司高度重视员工的健康与安全，除社会医疗保险之外，还为员工设置并购买健康与保障性福利，包括定期体检、“就医绿色通道”服务和人身意外险等。公司与三甲医院建立合作，为员工提供更多可选的健康体检资源，大大提升员工的满意度和体检质量。

此外，公司定期开展健康讲座以及健康促进活动，开通第三方心理咨询热线，在办公楼内设置健身房，并鼓励员工开设各种兴趣俱乐部，保障员工的身心健康。

员工发展与培训

员工培训

深信服秉持“人才是第一生产力”的理念，高度重视人才培养，制定《深信服外部培训管理制度》等管理制度，针对新员工、在职员工和干部等不同层级的员工建立完善的培训体系。

深信服 2024 年员工培训举措

新员工培训项目

- 新员工培训培养人数每年达到 500 人以上，主要来自国际市场、国内市场、客服、研发等体系。
- 培训内容主要有企业文化、产品知识、业务技能。
- 学习形式有线上学习、线下课程、业务实习、师徒带教等。

研发体系技术领导（Technology Leader，简称 TL）培养项目

- 培训涵盖了研发体系所有的在职 TL、后备 TL，共计 200 人，培训的内容基于 TL 的任职基线，包括角色认知、目标管理、质量管理、知人善任、缺陷预防计划、员工培养、文化建设等内容，涵盖了自我定位、任务管理、团队管理等类型。
- 全年共计安排 30 天次的培训，每个人都参加培训并完成了考试及训后实践。

客服体系服务主管培养项目

- 培训覆盖体系服务主管岗 45 人，培训时长 14 小时 / 人，培训内容为基于卓越领导者的五项习惯行为，提升干部的领导力技能和认知。

员工晋升

公司针对员工的发展不只看重能力提升，同时兼顾“业务需求、员工承担的职责、员工长期综合贡献”等多方面因素，与公司业务发展紧密结合。同时，公司结合业务板块，划分了管理族、产品族、研发族、市场族、交付族、专业族等 40 余个细分发展通道，丰富员工的晋升路径。

深信服员工晋升周期

常态化认证

1 年开放 1 次，时间在每年第二至第三季度

破格提拔

以月为单位随时发起

员工绩效评估

绩效评估是员工晋升和发展的的重要依据，公司每年进行两次员工绩效考核（年中、年末），考核形式为年初定绩效考核目标，每月各部门主管会对部门员工围绕目标达成情况做沟通辅导。

公司建立了完善的员工绩效申诉机制，若员工对绩效考核结果存在异议，与直接上级进行沟通。如无法达成一致，或认为评估结果有失公正、违反公司规定的，员工可通过绩效系统申诉通道提出申诉，相关负责人需及时对申诉进行调查、处理，相关人员对接触到的任何信息必须严格保密。

员工激励措施

公司秉持“与员工共同分享经营成果”的理念，不断完善以岗位价值为基础，打造以能力匹配和绩效贡献为核心的薪酬激励体系。自 2018 年上市以来，公司已推出 7 期股权激励计划，致力于让员工共同分享公司的发展成果，一起打造深信服的长期事业。同时，公司开展“共同创业者计划”，面向全体员工实施长期激励机制，凝聚更多员工将个人的奋斗目标与公司长远的发展目标相结合。

供应链管理

供应链安全

根据采购产品类别划分，公司供应商主要分为生产供应商和行政供应商两大类；根据供应商评级，供应商主要分为战略供应商、优选供应商、普通供应商、特殊供应商、临时 / 一次性供应商、潜在供应商六大类。公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《关于规范中央企业采购管理工作的指导意见》等法律法规，建立完善的供应链管理体系，预防供应链安全风险。

深信服供应链安全管理体系

治理

- **制度：**《供应商分级管理》《质量手册》《服务保障体系说明文档》等。
- **治理结构：**公司设立供应链管理部和采购部两个一级部门，对不同业务的供应商进行管理。

战略

- **影响、风险和机遇**

影响：加强供应链安全管理，有助于推动供应商不断提高管理水平，提升供应链的稳定性和安全性。

风险：因供应商原因、运输原因等，导致计划外供应中断，影响生产，造成营业额下降。

机遇：因市场竞争等原因，使用物料价格有所降低，成本降低。
- **应对策略：**建立完善的供应链安全管理体系，对供应商开展有效的全流程管理，防控供应链风险，不断提升对供应链安全方面多维度的综合管理水平。

影响、风险和机遇管理

- 持续优化采购全流程，并对供应商进行社会责任表现考核，开展供应商大会，要求和帮助供应商加强自身表现。

指标和目标

- **目标：**公司持续加强供应链管理工作，提升供应链稳定性和安全性。
- **指标：**供应链供应安全事件 0 起。

公司持续优化采购全流程从策略寻源、供应商管理、合同管理等环节搭建了采购体系全面的业务流程，并将业务流程数字化系统化，保障业务有序合理进行，促进日常业务合规、透明可视化管理。

公司实行严格的供应商管理流程，在供应商准入阶段，重点关注供应商的社会责任表现，并对其社会责任表现引入调研考核，纳入供应商准入考核评估中。对于生产制造型供应商，公司要求提供 ISO 14001、ISO 45001 等相关认证体系证书。报告期内，公司的社会责任考察覆盖 100% 生产供应商。

公司坚持全行业覆盖的渠道策略，坚持和供应商利益共享、共同发展、合作共赢的经营理念，建立多层次、多类型供应商和合作伙伴的合作通路，优化合作规则、资源支持等合作政策，持续帮助各类合作伙伴取得业务成功。报告期内，公司开展 21 次供应商大会，100% 覆盖战略及优选供应商，达成从质量到交付到商务各维度的目标对齐，为最终客户创造更有竞争力的产品及服务。

平等对待中小企业

深信服严格遵守《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》等相关法律法规要求，财经管理部对台账实施精细化管理，设定并监控各付款节点，确保资金流转的透明度与及时性，从而有效预防款项拖欠情况的发生，全力维护中小企业的合法权益与良好经营环境。

深信服按照规定在国家公司信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息。2024 年，公司于报告期末应付账款（含应付票据）余额为 9.07 亿元，占总资产的比重仅为 5.96%，未有逾期未支付中小企业款项的行为。



社会贡献与乡村振兴

深信服严格遵守《基金会管理条例》《中华人民共和国公益事业捐赠法》《中华人民共和国慈善法》等法律法规，制定了《深圳市深信服公益基金会项目管理制度》《捐赠管理制度》等管理制度，并制定了完善的管理架构，不断规范社会公益管理工作。报告期内，深信服在社会贡献与乡村振兴共投入人民币 341.20 万元。

深信服以深圳市深信服公益基金会（简称“深信服基金会”）作为公益服务的载体，致力于扶弱济困、公益助学等主要服务领域，以“做公益慈善的行动者，用大爱彰显企业担当”为宗旨，积极参与社会公益慈善事业。

深信服基金会作为公司对外开展乡村振兴工作的公益服务平台，积极响应政府关于乡村振兴工作的号召，从当前乡村教育的根本需求出发，以教育振兴为主要服务支持领域，从助教及助学两方面，巩固脱贫攻坚成果，推动乡村振兴工作进程。因卓有成效的公益慈善工作，在 2024 年深圳市社会组织评估中，基金会荣获 5A 级评定。

截至 2024 年 12 月，深信服基金会的“暖暖繁星”项目已惠及广东省、湖南省、贵州省、云南省的 217 名乡村经济困难学生，包括孤儿及身患重大疾病的孩子们，为他们点亮了求知的明灯。同时，基金会还通过“候鸟教师计划”，精心选拔并派出了 40 名充满热情与艺术才华的支教教师，前往广东梅州地区及湛江乡村学校，为那里的孩子们带去丰富多彩的美育教育，让艺术的种子在乡村沃土上生根发芽。

案例

深信服“候鸟教师计划”项目

深信服持续推进“候鸟教师计划”项目，截至 2024 年 12 月，项目已覆盖广东省湛江市和梅州市四县区 12 个镇 20 所乡村中小学，派出艺术类支教教师 40 名，以学年为单位开展音乐和美术教学工作。

基金会在当地成立艺术社团 48 个以上，包括合唱团、葫芦丝社团、尤克里里社团、招丝珐琅社团等多种类型，为乡村学校美育教育带来了从 0 到 1 的转变，也为青年大学生们提供了深入乡村教育基层、深度参与基层公益事业的机会。截至 2024 年 12 月，“候鸟教师计划”项目已投入 253.32 万元。



“候鸟教师计划”支教教师岗前培训



葫芦丝社团开展教学

案例 深信服在广西南宁开展教育支持与助学活动

2024 年 3 月，深信服及其业务合作伙伴在南宁市武鸣区太平镇的上江希望小学开展了一场教育支持与助学活动，为 134 名学生捐赠了先进的教学一体机和丰富多样的文具用品。此外，深信服深入到太平镇的经济困难学生家庭中，进行了细致入微的家访，与家长进行了深入交流，详细了解了这些家庭的实际困难，为后续的精准助学打下了坚实基础。

此外，深信服基金会积极履行社会责任，给广西百色市凌云县、广东梅州、湛江的乡村学校，捐赠了共计 124 台退役电脑设备，总价值达 24.8 万元。同时，深信服基金会还在广东省梅州、湛江地区的乡村学校捐赠了 403 册图书，并向永定区湖坑奥杏小学捐赠了 100 套学生桌椅，为乡村教育的发展贡献了一份力量。



深信服助学活动现场

05 治理篇： 稳健治理，持续发展

治理实践

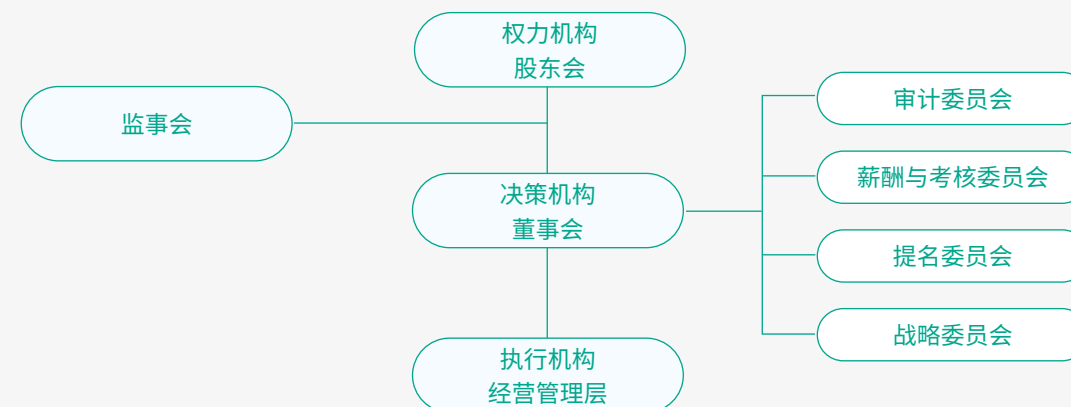
公司治理

深信服严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等法律法规及规章制度，制定了《独立董事工作制度》等管理制度，并于 2024 年 4 月及 12 月修订《公司章程》，以进一步维护公司、股东和债权人的合法权益，规范公司的组织和行为。

公司确立了股东会、董事会、监事会、经营管理层的分层治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间权责分明、有效制衡的运作机制，确保公司治理的科学性与规范性。

公司董事会根据中国证监会《上市公司治理准则》设立了战略委员会、审计委员会、提名委员会及薪酬与考核委员会四个专门委员会，并选拔具有专业知识和相关经验的董事担任委员或召集人，专门委员会为董事会的决策提供了科学和专业的意见和参考。

深信服公司治理架构



董事会、监事会组成



董事会董事 6 名



其中，独立董事 3 名



监事会监事 3 名



其中，职工监事 1 名

三会召开情况



13 次董事会会议



11 次监事会会议

投资者权益保护

深信服严格按照《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》等规章制度要求，严格履行信息披露义务，不断加强信息披露事务管理，提升信息披露工作的质量和水平。公司制定《投资者关系管理制度》以促进公司与投资者之间的良性互动关系，提高公司信息披露的透明度。

公司通过“巨潮资讯网”“深圳证券交易所互动易平台”等平台披露所有可能对股东和其他利益相关者决策产生实质性影响的信息，确保公司所有股东公平获得信息。2024 年，公司开展 1 次线上业绩交流会，披露公告 166 份，定期报告 4 份，回复互动易问题 44 则，多维度向投资者及利益相关方展示公司业务发展情况。截至 2024 年末，公司信息披露均符合中国证监会及深交所发布的有关上市公司信息披露的规范性文件要求，不存在违反法律法规及影响公司信息披露评级的行为。

基于对公司未来发展的信心和对公司价值的高度认可，公司积极开展回购股份工作。2024 年 1 月 31 日，公司召开第三届董事会第十三次会议，审议通过了《关于回购公司股份方案的议案》，同意公司使用自有资金以集中竞价交易方式回购公司部分社会公众股份，用于实施员工持股计划或股权激励计划。

2024 年 4 月 8 日，公司召开第三届董事会第十四次会议及第三届监事会第十一次会议，审议通过了《公司 2023 年度利润分配预案》，积极通过现金分红、股份回购等多种途径，提高投资者回报水平。如需了解相关情况，参见公司《2024 年年度报告》。

报告期内

- ✓ 每日经济新闻 2024 年上市公司口碑榜（上市公司最佳董事会奖）
- ✓ 中国证券报 -2023 年度金牛董秘奖
- ✓ 连续 5 年荣获深交所信息披露考评“A”

合规风控

合规经营

深信服严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规及规章制度。报告期内，公司未涉及重大违反法律或法规的案件和行政处罚。

深信服合规经营管理体系

治理

- **制度：**制定《法律遵从及合规管理总则》《外部非公开信息管理规定》等。
- **治理结构：**设立道德遵从及合规委员会，并指定了高管担任首席合规官，负责公司对内对外的道德遵从、合法经营和合规管理。道德遵从及合规委员会下设“道德遵从及合规委执行小组”，合规管理过程中，由委员会对相关重大事项进行评估决策，执行小组对相关决策和行动方案进行落地。

战略

- **影响、风险和机遇**

影响：合规经营确保公司在法律框架内稳定运营，为社会提供可靠的服务，合规经营的示范作用，有助于提升推动行业整体形象，增强社会对行业的信任，促进产业健康有序发展。

风险：若合规管理制度执行不到位，可能导致合规漏洞和风险，尤其在快速发展的业务领域中，合规管理可能滞后于业务扩展，带来潜在的法律和运营风险，可能面临法律处罚和经济损失。

机遇：随着合规监管的逐步加严，客户更愿意选择合规经营、信誉良好的公司合作，公司通过合规经营可提升品牌形象和市场竞争能力，赢得更多客户和业务机会。
- **应对策略：**构建全面的合规管理体系，明确各部门和岗位的合规职责，加强内部监督和审计，确保公司各项经营活动符合法律法规要求；定期组织员工培训，提高全员合规意识和法律素养。

影响、风险和机遇管理

- 持续跟进行业及业务相关法律规范、政策、监管要求等外部情况，对应公司每年度业务规划，识别全量合规风险，并综合风险类别、责任后果和影响范围、业务规模和发展阶段、内部风险管控的成熟度等因素进行风险定级，与公司及关键业务部门对齐合规风险管控目标及关键举措、行动计划，按计划推动落地。
- 管理过程中按季度向各关键业务体系或部门汇报进展，部分专项或重点事项单独按需进行信息同步。
- 将合规风险管控需求对应嵌入各个业务流程，如公司产品开发和发布的主流程 IPD 中已嵌入合规检视检查表，并通过流程要求和评审活动强制关键节点执行检视。

指标和目标

- 目标：**针对合规经营确立明确的工作目标，针对潜在风险和现存问题制定并高效执行管理措施，着力构建完善且动态优化的体系制度，为合规经营筑牢坚实基础。
- 指标：**公司开展全员合规培训，2024 年完成覆盖率约为 90%。

为全面提升全体员工合规意识，公司针对区域一线人员、中高层管理人员及全体员工，开展了系列合规宣贯培训，将合规理念融入每位员工的日常工作中。



深信服合规宣贯重点举措

重点业务体系 / 部门

- 公司定期面向重点业务体系 / 部门开展专项的合规培训。例如面向全国所有区域的一线人员开展合规宣贯，内容覆盖用户信息保护、反商业贿赂、反间谍合规、产品资质准入合规、招投标合规等方面；
- 在参与国家重大项目期间，面向项目参与人员开展安全生产及合规行为规范的宣贯培训。

中高层管理人员

- 面向公司高层开展年度 / 半年度合规沟通，面向关键业务人员依托专项沟通进行深入的合规沟通。

全体员工

- 公司每年开展全员合规培训，2024 年参与人数的完成比例约 90%，全员合规培训内容覆盖用户信息保护、反商业贿赂、反间谍合规、产品资质准入合规、漏洞管理合规、渗透 / 扫描业务合规、竞争及宣传合规、出口管制合规等方面。

风险管理

深信服根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国审计法》《企业内部控制基本规范》等法律法规及规章制度，制定《内部审计制度》等管理制度，以加强公司风险管理和规范内部审计工作，保障生产经营活动符合国家各项法律法规要求；结合业务发展及经营管理实际状况，通过事前提示风险、事中监控纠偏、事后追溯惩戒，不断完善和强化公司内部控制管理，形成完整且有效的风险防控体系及合规风险地图。

公司定期评估市场环境及公司经营活动的变化，识别和分析公司所面临的风险，涵盖了市场风险、信用风险和流动性风险管理等方面，并根据实际情况对管理政策及管理措施进行更新。

公司已建立风险管理架构，为制定风险应对策略提供坚实基础。

深信服风险管理架构

董事会

- 负责规划并建立公司的风险管理架构，制定本集团的风险管理政策和相关指引并监督风险管理措施的执行情况。

风险管理委员会

- 通过与公司其他业务部门的紧密合作来识别、评价和规避相关风险。

审计监察内控部

- 定期的审核风险管理控制及程序，并将审核结果上报公司的审计委员会。

此外，公司建立内部审计管理架构，对风险管理措施的执行效果进行监督与评估，以确保风险管理策略在公司各层级有效落地，为风险管理体系的持续优化提供有力支持。

深信服内部审计管理架构

审计委员会

- 负责公司内部、外部审计的沟通、监督、会议组织和核查工作。

审计监察内控部

- 配备专职审计人员，对董事会及审计委员会负责，向审计委员会报告工作，独立行使审计职权，不受其他部门和个人的干涉。审计监察内控部对公司内部控制制度的建立和实施、公司财务信息的真实性和完整性等情况进行检查监督。

商业道德

反商业贿赂及反贪污

深信服严格遵守《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规及规章制度，持续强化监督执纪，以“不敢腐”为全体员工敲响警钟。同时，公司不断完善制度机制，筑牢“不能腐”的坚实防线。近年来，公司将工作重心聚焦于廉洁文化培育，着力推动员工“不想腐”思想境界的提升。2024 年，深信服审计监察内控部查处触犯“深信服高压线”案件相比 2023 年有较大幅度下降，发生 1 起员工涉嫌职务侵占并移交司法处理的案件。

深信服反商业贿赂及反贪污管理体系

治理

- 制度：**《反舞弊制度》《举报人保护制度》《利益冲突制度》《内部审计制度》《离任审计制度》《关于业务活动中收到礼品的管理制度》《员工不慎违纪的自救管理办法》《关于公司管理层存在潜在利益关系供应商的合作管理规定》等。

- 治理结构：**公司成立反贿赂合规小组，负责决策重大合规事项并对公司反贿赂工作进行持续监督。

公司管理层负责建立、健全并实施反舞弊程序和控制机制。审计部负责协助公司建立健全反舞弊机制，开展反舞弊宣传活动，受理舞弊举报、调查及报告，并为业务部门的反舞弊工作提供技术上的支持。各业务部门承担自身部门的反舞弊工作。

战略

影响、风险和机遇

影响：加强反商业贿赂及反贪污管理，可引导行业树立廉洁风气，促使行业环境更加健康、公平，为技术创新营造良好的发展空间。

风险：若反商业贿赂和反贪污管理不当或出现负面事件，可能会严重损害公司的品牌声誉，导致巨额罚款、业务受限的风险，进而影响公司的正常运营和业务拓展。

机遇：有效的反商业贿赂及反贪污举措有助于公司树立良好的企业形象，吸引和留住高素质、有道德操守的人才，提升投资者和利益相关方信心，为公司带来更多的融资机会。

- 应对策略：**强化内部监督机制，加强对业务流程的监控；定期开展反商业贿赂及反贪污的培训活动，提高员工的法律意识和道德水平。

影响、风险和机遇管理

- 不定期开展反商业贿赂及反贪污审计检查。
- 通过签署承诺书强化员工自律、开展员工廉洁培训提升廉洁意识、进行廉洁氛围调查掌握内部风气、加强合作伙伴管理确保合作合规、举办廉洁教育活动营造良好环境。（具体内容见“深信服反商业贿赂及反贪污主要举措”表格）

指标和目标

- 目标：**公司持续完善反商业贿赂及反贪污管理工作，组织员工开展廉洁培训，同时加强供应商廉洁宣导。
- 指标：**2024 年，共计 909 位新员工进行廉洁学习，对 16 家核心供应商开展现场廉洁培训，渠道端共 2,313 人参加廉洁学习。

深信服反商业贿赂及反贪污主要举措

签署承诺书

- 对于全体员工，公司要求新入职员工签署《关于遵守“公司管理人员工作作风八项规定”的承诺书》《关于“严格遵守公司规章制度、不触犯公司管理‘高压线’要求”的承诺书》。

员工廉洁培训

- 不定期安排主管级别廉洁培训、敏感岗位（采购、供应链、市场）廉洁培训及理念宣贯。
- 开展全员入职廉洁培训及考试、全员不定期廉洁培训。
- 2024 年，共计 909 位新员工进行廉洁学习。

廉洁氛围调查

- 通过设计问卷调查等多样化渠道，广泛收集全体员工对公司廉洁氛围的感知与评价。

廉洁检举机制

- 举报渠道：手机 /QQ/ 微信、公众号 - 廉洁深信服、公司官网的阳光诚信系统、举报邮箱、匿名问卷收集等。
- 举报奖励：根据举报人的不同表现及贡献，公司将提供现金奖励。
- 举报关怀补偿保障：公司在受理、调查和奖励等各个关键流程环节上一律严格保密。通过固定专人受理举报、“一对一单线联络”、坚持最小知密原则，部门内彼此信息隔离、举报奖励通过专属渠道发放等方式，确保举报人得到有效保护。

合作伙伴管理

- 拜访合作伙伴时强调合作理念，传递廉洁精神，要求核心合作伙伴签署《深信服合作伙伴廉洁诚信承诺书》。
- 组织外部合作渠道及供应商参与廉洁培训。2024 年，开展了 16 家核心供应商现场廉洁培训，招投标项目均要求新供应商学习廉洁相关要求；此外，渠道端 2024 年共 2,313 人参加廉洁学习；合作伙伴累计至少 1.5 万人学习相关内容。
- 拓宽合作伙伴合作途径时，加强合作伙伴入围审查，并通过将绩效评价规则透明化以提高合作过程透明度。

廉洁教育活动

- 通过“廉洁教育”与“爱心捐赠”相结合，积极整合盘活仓库积压物资以及员工个人闲置物品，搭建内部交易平台，使员工能够以实惠价格购置心仪物品的方式，实现了廉洁教育、资源利用、员工关怀与公益贡献的有机统一。开展 4 期爱心义卖善款共计 6.22 万，2024 年投入 1.7 万元购买书包捐予 108 名山区小学生。

利益冲突申报

- 截至 2024 年底，累计 2,070 人次争做“阳光”信服人，如主动申报关系密切人、参股投资、离职员工合作、收礼报备等。

反不正当竞争

深信服严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《网络反不正当竞争暂行规定》《禁止垄断协议暂行规定》《禁止滥用市场支配地位行为暂行规定》《制止滥用行政权力排除、限制竞争行为暂行规定》等法律法规及规章制度。

公司反不正当竞争工作主要由法务部门负责风险识别和管理，合规要求嵌入各个业务流程中落地执行，如遇重大合规风险事项，将单独上报至道德遵从及合规委员会评估决策。

深信服反不正当竞争重点措施

技术管控

通过产品开发和发布的 IPD 流程对产品功能开发和实现过程中技术方案可能涉及的不正当竞争风险进行评估识别和有效管控。

宣传把控

品牌营销部门通过管理相关制度和流程对宣传可能涉及的不正当竞争风险进行识别和管控。

投资审查

由证券事务部负责投资并购、经营者集中相关事项的反垄断审查和管控；国内市场体系负责行业竞争与合作的反垄断审查和管控。

渠道检视

由渠道管理部负责渠道管理，尤其是渠道政策及强制性规定中可能涉及的纵向垄断风险问题，针对渠道政策及经销商协议定期进行检视、协同法务部门进行评审。

宣贯强识

在 IPD 流程宣贯中，针对产品开发和设计相关技术方案可能涉及的网络不正当竞争风险和管控要求，面向公司所有产线的规划及研发人员进行宣贯。

ESG 数据表及附注

经济绩效指标表

披露项	单位	2023 年	2024 年
营业收入	万元	766,216.64	751,975.64
主营业务营业收入	万元	766,216.64	751,929.26
资产总额	万元	1,502,890.83	1,522,241.75

能源消耗及温室气体排放绩效指标表

披露项		单位	2023 年	2024 年
综合能源消耗量		吨标准煤	2,892.12	2,775.30
按类型划分 ¹	直接能源消耗量	吨标准煤	0	23.69
	间接能源消耗量	吨标准煤	2,892.12	2,751.61
天然气用量 ²		立方米	0	17,808.93
外购电力用量 ³		兆瓦时	23,515.46	22,372.99
温室气体排放总量（范围一 + 范围二）		吨二氧化碳当量	12,618.40	12,044.10
按类型划分	范围一温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	0	38.75
	范围二温室气体排放量 ⁵	吨二氧化碳当量	12,618.40	12,005.35
单位面积温室气体排放量（范围一 + 范围二） ⁶		吨二氧化碳当量 / 平方米	0.24	0.24

注 1：直接能源为天然气；间接能源为外购电力。

注 2：2024 年，公司搬迁至新办公大楼，楼内员工食堂投入运营，因此新增天然气消耗。

注 3：公司通过电费清单估算得出用电量数据，并对 2023 年外购电力用量数据进行追溯修正。

注 4：范围一温室气体来源为天然气产生的直接温室气体排放，排放因子计算参考国家统计局《中国能源统计年鉴》（2023）。

注 5：范围二温室气体来源为外购电力产生的间接温室气体排放，外购电力温室气体排放因子计算参考生态环境部、国家统计局 2024 年 12 月发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》的全国电力平均二氧化碳排放因子 0.5366 kgCO2/kwh。

注 6：2024 年，公司总经营面积统计范围为公司深圳总经营面积，并对 2023 年数据进行追溯修正。

水资源利用绩效指标表

披露项	单位	2023 年	2024 年
总取水量 ¹	立方米	30,882	30,000
单位面积取水量	立方米 / 平方米	0.59	0.60

注 1：公司通过水费估算得出总取水量数据。

员工管理绩效指标表

披露项		单位	2023 年	2024 年
员工总人数		人	8,407	7,410
按性别划分	女性	人	1,153	960
	男性	人	7,254	6,450
按年龄划分	40 岁以上	人	158	210
	30 岁至 40 岁（含 40 岁）	人	2,550	2,607
	30 岁及以下（含 30 岁）	人	5,699	4,593
按学历划分	最高学历为硕士研究生及以上	人	1,669	1,526
	最高学历为本科及以下	人	6,738	5,884
少数民族员工人数		人	514	457
员工培训总支出		万元	1,300.00	1,200.00
员工培训覆盖率		%	100	100
员工工伤保险投入金额		万元	581.15	675.72
员工工伤保险覆盖率		%	100	100

创新驱动绩效指标表

披露项	单位	2023 年	2024 年
研发人员数量	人	3,252	2,765
研发人员中最高学历为硕士研究生的人数	人	843	758
研发人员中最高学历为博士研究生的人数	人	43	46
研发投入金额	万元	226,619.64	211,786.83
研发投入金额占主营业务收入比例	%	29.58	28.17

知识产权保护绩效指标表

披露项	单位	2023 年	2024 年
报告期内专利申请数量	件	289	233
报告期内专利授权数量 ¹	件	327	325
报告期内有效专利数量	件	1,186	1,464
累计软件著作权登记数量	件	476	528
累计专利授权数量 ²	件	1,261	1,573
累计商标获批数量	件	280	283

注 1：报告期内专利授权数量包含国内外授权专利总数。

注 2：2024 年，公司下属子公司深圳市口袋网络科技有限公司（“口袋网络”）由于股权变动，不再纳入公司合并报表范围，2024 年累计专利授权数量剔除口袋网络专利数据。

社会贡献与乡村振兴绩效指标表

披露项	单位	2023 年	2024 年
慈善捐赠金额	万元	23.56	30.25
乡村振兴投入金额	万元	329.57	341.20
乡村振兴惠及人数	人	94,000	94,912

反商业贿赂及反贪污绩效指标表

披露项	单位	2023 年	2024 年
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	人	8,407	7,410
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工占比	%	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人数	人	9	6
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事占比	%	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层员工人数	人	1,347	1,134
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层员工占比	%	100	100

对标索引表

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》索引表

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	应对气候变化 ESG 数据表及附注
污染物排放	绿色办公运营
废弃物处理	绿色办公运营
生态系统和生物多样性保护	不适用
环境合规管理	绿色办公运营
能源利用	绿色办公运营 ESG 数据表及附注
水资源利用	绿色办公运营
循环经济	不适用
乡村振兴	社会贡献与乡村振兴 ESG 数据表及附注
社会贡献	社会贡献与乡村振兴 ESG 数据表及附注
创新驱动	创新驱动 ESG 数据表及附注
科技伦理	创新驱动
供应链安全	供应链安全
平等对待中小企业	供应链安全 ESG 数据表及附注

披露要求	对应的本报告章节
产品和服务安全与质量	产品和服务安全与质量
数据安全与客户隐私保护	信息安全与客户隐私保护
员工	员工管理 ESG 数据表及附注
尽职调查	双重重要性分析
利益相关方沟通	双重重要性分析
反商业贿赂及反贪污	反商业贿赂及反贪污 ESG 数据表及附注
反不正当竞争	反不正当竞争
自主披露的议题	
知识产权保护	知识产权保护 ESG 数据表及附注
推动行业发展	推动行业发展
公司治理	公司治理
风险管理	合规风控
投资者权益保护	公司治理
合规经营	合规风控



深信服科技股份有限公司

地址：深圳市南山区西丽街道西丽社区仙洞路 16 号深信服科技大厦

电话：0755-26581945

传真：0755-26409940

Email: ir@sangfor.com.cn