



2017

社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



A.I 是这个时代最大的公益

编制说明

报告可靠性保证

公司保证报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任

报告组织范围

科大讯飞股份有限公司

报告时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围

报告发布次数及周期

公司第十份社会责任报告，2008 年起每年度一次

报告参考标准

《上市公司社会责任指引》

《中国企业社会责任报告编写指南》

《可持续发展报告指南（G3）》

报告发布形式

本报告以电子版形式发布，报告见巨潮资讯网 <http://www.cninfo.com.cn>

目录

公司概况.....	3
AI，是这个时代的最大公益.....	4
制度建设与信息披露.....	5
股东和债权人权益保护	11
职工权益保护.....	13
供应商、客户、消费者权益保护	16
环境保护与可持续发展.....	19
公共关系和社会公益事业.....	20
社会责任发展展望	22

用人工智能建设美好世界



前言

《科大讯飞股份有限公司 2017 年度社会责任报告》是科大讯飞股份有限公司（以下简称“公司”）发布的第十份社会责任报告，记录公司在 2017 年履行社会责任的实践活动、实现着企业与社会协同前行的可持续发展轨迹。科大讯飞以“让机器能听会说，能理解会思考；用人工智能建设美好世界”为使命，坚持为经济社会发展提供阳光健康、高技术屏障、高附加值的社会价值，乃至能够代表区域、国家参与全球高科技竞争的独特社会价值，引领和推动人工智能技术成果进入亿万家庭，造福百姓生活。公司从高科技企业的自身优势出发，积极寻求科技与公益的结合点，探索有高科技企业特色的公益事业，用实际行动践行出一条独特地“AI 公益”之路。在过去一年中，公司始终秉承“科技报国、产业报国”的企业理想及“成就员工理想、创造社会价值”的核心理念，在自身经营发展壮大的过程中，不断积极创新，为股东和社会创造价值、为员工谋取福利，从科技公益、行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐等方面积极承担起社会责任。

公司概况

科大讯飞股份有限公司专业从事于人工智能技术研究、软件及芯片产品开发、知识服务，人工智能相关核心技术代表了世界最高水平。2008 年，科大讯飞在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码：002230。

人工智能（英文缩写“AI”）是指能够像人一样进行感知、认知、决策、执行的人工程序或系统。感知智能，即机器具有“能听会说、能看会认”的能力，主要涉及语音合成、语音识别、图像识别、多语种语音处理等技术；认知智能，即机器具有“能理解会思考”的能力，包括自然语言理解、知识表达、逻辑推理、自主学习等，可在智能客服、机器翻译、教育评测、医疗辅助诊断和法庭辅助庭审等领域提升知识服务劳动生产率。

在人工智能领域，科大讯飞有着众多的开创性成功历史。以“让机器能听会说、能理解会思考，用人工智能建设美好世界”为使命，科大讯飞创业之初首先是从人机交互、即让机器能听会说的智能语音为入口，包括语音合成、语音识别、语音评测等，讯飞都是拓荒者和领头羊。2014 年，在从“让计算机能听会说”成功的基础上，科大讯飞正式启动了讯飞超脑计划，向“让计算机能理解会思考”的目标迈进，研发实现具有深层语言理解、全面知识表示、逻辑推理联想、自主学习进化等高级人工智能的智能系统。公司承建有首批国家新一代人工智能开放创新平台（智能语音国家人工智能开放创新平台）以及我国在人工智能高级阶段——认知智能领域的首个国家级重点实验室两大国家级重要平台。目前，科大讯飞在感知智能、认知智能以及感知智能与认知智能的深度结合等领域均取得达到国际领先水平的研究成果，囊括多项国际人工智能大赛的冠军，改写了全球人工智能技术的竞争格局。科大讯飞人工智能战略成果已深入各行各业、造福亿万百姓生活。

AI，是这个时代最大的公益

伴随着 IT 产业发展的第五次浪潮，以万物互联、智能一切为特征的人工智能时代正在到来，语音为主，触摸、图像、手势为辅，将成为人机交互的新常态，人工智能的广阔前景和战略意义日益凸显，正在全球范围内引发全新的产业浪潮。

在全球消费类电子展（CES2016）上，71%的展品、展位与人工智能有关。麦肯锡调研显示普通人 45% 日常活动可用当前技术自动化，不仅是简单重复劳动，很多复杂的专业性工作也会被机器替代。《科学》杂志（《Science》）预测，截至 2045 年，人工智能将会颠覆全球就业率，全球 50% 的当前工作将被人工智能替代，其中印度和中国受影响最为严重，这个数字将达 69% 和 77%。全球首富孙正义提出一个著名的“孙正义公式”他认为未来决定一个国家的 GDP 排名的不是人口，而是机器人。未来软银一家公司将有 3000 万个机器人，每个机器人可以 24 小时工作，相当于 9000 万劳动人口，而月成本不到 1000 元，因此未来机器人的数量和智能化程度决定了 GDP 的全球排名。放眼全球，未来国与国之间的竞争，归根结底在于各国高新技术之间的竞争。

各国政府、IT 产业巨头们纷纷加强布局。美国、欧盟等发达国家分别提出了“Brain Initiative”和“Human Brain Project”等人脑研究计划，投入巨资并将其提升到与“人类基因组图谱”重大工程并重的高度。美国国防部先期研究计划局（DARPA）长期支持人工智能技术研发及其在军事、情报分析、医疗等领域的应用，每年投入 30 亿美元资助自动驾驶、无人机、机器人竞赛等人工智能相关项目，美国总统办公室和国家科技委员会联合发布报告，把人工智能作为美国国家重大战略加以推进。

习近平总书记在二十国集团工商峰会（B20）讲话时指出：人工智能将给人们的生产方式和生活方式带来革命性变化。国务院总理李克强在十二届全国人大五次会议作政府工作报告时表示，要“全面实施战略性新兴产业发展规划，加快人工智能等技术研发和转化”。在今年的全国人大会议上，人工智能再次出现在政府工作报告中，提出“发展壮大新动能，加强新一代人工智能研发应用，在医疗、养老、教育、文化、体育等多领域推进“互联网+”。人工智能已正式上升为我国的国家战略。

以科大讯飞为代表的中国科学家与产业力量，在人工智能这个激烈竞争的领域，历史上第一次与西方的同行们同步前进，共同推动人类科学技术的前沿探索，并在中国率先把人工智能的未来通过产学研合作的方式呈现给整个产业界和创业者。截止 2017 年底，讯飞开放平台合作伙伴达到 51.8 万家，用户数（终端设备数）达 17.6 亿，在线日服务量超过 40 亿人次。人工智能正在与各行业进行结合，未来，人工智能将像水和空气一样进入到人们生活的方方面面。

作为中国智能语音及人工智能产业的引领者，科大讯飞秉承“科技报国、产业报国”的理念，始终坚持“顶天立地”的发展战略（“顶天”是指核心技术始终保持国际领先，“立地”是让技术成果实现大规模产业化应用），全方位践行推动智能语音及人工智能技术和产业发展，促进社会进步的社会责任。

2017 年，科大讯飞在人工智能关键核心技术领域的国际重要赛事中屡获殊荣，囊括多项国际人工智能大赛的冠军，改写了全球人工智能技术的竞争格局：

2017 年 6 月，在国际语音合成大赛（Blizzard Challenge）中，包揽了该次赛事核心指标的冠亚军。这是自 2006 年以来，科大讯飞连续第十二年夺得该项赛事桂冠，持续巩固了科大讯飞在智能语音和人工智能领域的全球领先地位。

2017 年 7 月，在斯坦福大学发起的 SQuAD(Stanford Question Answering Dataset)机器阅读理解挑战赛中，获得该项评测的第一名并刷新世界记录。

2017 年 8 月，在国际医学影像领域的权威评测 LUNA 上，以显著优势获得该项评测的第一名并刷新世界记录。

2017 年 10 月，在国际自动驾驶领域权威评测集 Cityscapes 中，取得该项评测的第一名并刷新世界纪录。

2017 年 10 月，再次刷新机器阅读理解领域权威评测 SQuAD 世界纪录。

2017 年，科大讯飞在人工智能领域的全球影响力显著提升，日益成为国际人工智能竞争格局中的中国力量代表：

2 月 3 日，《纽约时报》在题为《China Gains on the U.S in the Artificial Intelligence Arms Race》的文章中对中美的人工智能态势进行了分析报道，将科大讯飞作为中国人工智能企业的突出代表，并着重介绍了讯飞的人工智能核心计划——“讯飞超脑”；

6 月 21 日，摩根士丹利资本国际公司宣布，从 2018 年 6 月开始将中国 A 股纳入 MSCI 指数（全球影响最大的股票指数及在投资界最为广泛使用的用以代表各国家、地区资本市场表现的参考指数），科大讯飞成为第一批入围的标的股；

6 月 27 日，《麻省理工科技评论》（MIT Technology Review）全球 50 大最具技术创造力企业榜单发布，科大讯飞首次上榜名列全球第六，在同期上榜的中国公司中位居第一；

11 月 15 日，科技部召开《新一代人工智能发展规划》暨重大科技项目启动会，宣布首批四家国家新一代人工智能开放创新平台名单，明确依托科大讯飞建设智能语音国家新一代人工智能开放创新平台；

12 月 12 日，科大讯飞再次被中央电视台评选为“CCTV 中国十佳上市公司”；

12 月 13 日，科技部正式批复依托科大讯飞建设认知智能国家重点实验室，这是我国在人工智能高级阶段——认知智能领域首个国家级重点实验室。

科大讯飞在人工智能方面国际领先的研究成果有效促进了智慧教育、智慧城市、智能家居、智能汽车、机器人等领域的规模应用。在“平台+赛道”的产业发展路径下，科大讯飞人工智能战略成果已深入各行各业、造福亿万百姓生活。公司积极结合自身优势，推出了“AI 教育公益”、“AI 医疗公益”、“方言保护计划”、“AI 无障碍公益”等一系列富有科技企业独有特色的公益计划。

教育 | 因材施教，将决定每一个家庭的未来
医疗 | 普惠医疗，将影响每一个人民的安康
司法 | 公平正义，将保障每一个国家的发展
城市 | 便民便企，将成就每一个城市的效率
.....



AI 教育公益



方言保护计划



AI 医疗公益

AI 教育公益



科大讯飞秉承“人工智能助力教育 因材施教成就梦想”的理念，在教学、学习、考试、评价、管理等教育关键环节全面布局，形成了覆盖从国家到各省市县区、到学校、课堂以及家庭的智慧教育产品体系，促进教育教学模式创新，为学生、教师和各级教育管理者提供精准、便捷的服务。截至 2017 年底，科大讯飞智慧教育系列产品已在全国 31 个省、自治区、直辖市广泛应用，覆盖全国 15000 余所学校，师生深度用户超过 1500 万。

“扶贫必扶智”。贫困地区的教育水平是脱贫攻坚战中的最短板，“授人以鱼不如授人以渔”极为重要。科大讯飞通过捐赠教学软硬件产品以及益智玩具等物资，或提供志愿支教的方式，让人工智能技术产品进入农村学校，让偏远地区的留守儿童也能享受到科技进步带来的快乐与成长，为国家的扶贫攻坚提供新的视角，为从源头上解决贫困的代际相传问题提供新的解决手段。2017 年 3 月 12 日，央视财经频道《城市梦想》栏目第四期节留守大山的孩子正式播出，科大讯飞董事长刘庆峰先生“化身”乡村教师，来到安徽大别山区一所偏远小学，与 21 名留守儿童共同度过难忘的 2 天。节目播出的同时，刘庆峰作客网络直播平台与《城市梦想》导演鄢闻余“边聊边看”，过程中宣布启动科大讯飞“AI 教育”公益计划，旨在为留守儿童提供更好的教育，让留守儿童享受到人工智能技术进步带来的快乐，同时也能感受到来自社会的关爱。





科大讯飞“AI 教育公益计划”：“AI”是英文“Artificial Intelligence”（人工智能）的简称，也是中文里的“爱”，寓意以人工智能技术推动教育发展、以公益计划执行加强对贫困落后地区儿童关爱。科大讯飞期望通过教学设备、益智玩具、课程体系等产品配备和乡村教师培训、志愿支教服务，让欠发达地区留守儿童分享到高质量、最前沿的教育资源。“AI 教育公益计划”获得了人民日报、中国青年报、新华社、安徽日报、安徽电视台等众多媒体的高度关注与积极评价。

基于在智慧教育领域深耕多年的积累，科大讯飞 AI 教育公益计划自 2017 年启动以来，已顺利走进西藏、四川、安徽、河南、山西、新疆等地，完成近 700 万元捐赠活动，通过最新的人工智能教育产品为近 30 所农村学校的留守儿童带去了关爱与温暖。希望通过科大讯飞的智慧教育产品在孩子们心里种下三颗种子：一是科技的种子，相信科技的力量；二是奋斗的种子，相信知识可以改变命运；三是快乐的种子，让孩子们开心学习、快乐成长。



AI 医疗公益



2017 年 8 月，科大讯飞在以 LUNA（Lung Nodule Analysis）测试集为基础的肺结节检测比赛中，讯飞计算机医疗影像获得全球最好成绩，结节检出率达到三甲医院医生平均水平。医学影像辅助诊断系统在肺结节检测，乳腺钼靶病灶检测等领域的核心效果不断提升。基于讯飞认知医学技术的晓医机器人参加 2017 年国家执业医师资格考试笔试并以超过分数线 96 分的优异成绩通过，在全球首次让人工智能具备当全科医生的潜质。

在国家卫生计生委规划司、基层司的指导下，2017 年 11 月 9 日，科大讯飞正式发布了“AI 医疗公益计划”，“AI”是英文“Artificial Intelligence”（人工智能）的简称，也是中文里的“爱”，寓意以人工智能技术推动医疗发展、以公益计划执行加强对边远贫困地区老少妇孺的关爱。该项目首期将投入公益基金 1000 万，通过提供医疗服务、便民看诊等帮扶行动，让欠发达地区留守人民享受到高质量、高水平的医疗资源。此外，科大讯飞将联合多家国内顶尖医院，为边远地区受帮扶对象提供最优质的医疗资源。



AI 方言保护计划



方言是传承乡情的方式。留下方言，留下乡音，才能更好地赓续中华传统文化。2017 年 10 月，科大讯飞发布了“方言保护计划”，该计划是一项长期致力于方言保护的公益活动，通过“AI+公益”创新方言保护形式，旨在用人工智能技术加快推进保护中华语言文化遗产，传承弘扬中华优秀传统文化。

“方言保护计划”公益活动由讯飞输入法联合新华字典等机构共同发起，重在号召全社会共同关注中国方言现状，通过自身行动起来，为保护方言做出积极的努力。拥有超过 5 亿用户的讯飞输入法不仅开创了语音输入的时代，还致力于用人工智能技术不断提升用户的语音输入体验，针对带口音和讲方言的用户全行业首家推出 22 种方言语音输入。作为沟通工具，讯飞输入法为整合力量、推动方言保护提供了可行的手段，让丰富多彩的方言得以传承。通过全民共建“中国方言库”，借助方便方言语音输入的特性，提升全民保护方言的意识以及对传统文化的认同和民族文化的自信。

截至目前，讯飞输入法“AI 方言保护计划”已与 100 多家机构、企业、媒体展开联动，得到著名歌唱家龚琳娜、华语歌坛天后蔡依林、内地歌坛“一哥”杨坤、实力唱将张韶涵、著名演员刘昊然、周深、程雷、SNH48 等明星大咖的响应，一起携手积极保护方言，传承优秀的传统文化。目前，参与“AI 方言保护计划”的人数超过 300 万，征集数百万条珍贵语料。



AI 无障碍公益

公益的本质是唤醒全社会的声音和关注，特殊人群不仅希望获得社会的资源倾斜从而能够正常的生存，他们更希望获得一个正常的生活方式，有尊严、有底气、有梦想、有幸福感的生活。

2017 年 10 月 24 日，科大讯飞在 1024 开发者节上正式发布“三声有幸”公益项目。该项目主要针对残障人士、失学儿童、贫困人口、罕见病群体等多种特殊人群，旨在结合科大讯飞自身的优势与特点，服务更多的特殊人群。

“三声有幸”公益项目将与更多的第三方公益慈善组织一起联合运营，通过投入技术和资金支持，对公益性质的开发团队优先提供技术服务，以期更多的开发者关注到这些特殊人群，更加积极的投身于公益项目的开发和研究。

“三声有幸”公益项目希望每一个走在前面的人都能记得，给后面的人，留一盏灯。



制度建设与信息披露

公司按照《公司法》、《证券法》、中国证监会有关规定和《深圳证券交易所股票上市规则》的要求，不断完善公司法人治理结构，努力建立现代企业制度。同时，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等法律、行政法规和规范性文件的规定，结合本公司的实际情况，公司制定有《内部控制制度》、《内部审计制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《对外提供财务资助管理办法》等制度，进一步推进公司管理朝着规范运营的方向发展。

公司根据《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》和《年报信息披露重大差错责任追究制度》的规定，及时、准确、完整、公平地披露了公司 2017 年度生产经营管理等相关信息，并刊登在《证券时报》、《中国证券报》、《上海证券报》、《证券日报》和巨潮资讯网上，供广大投资者查阅。

2017 年 6 月，科大讯飞信息披露工作连续第九年考核优秀，深交所特别指出科大讯飞等公司整体运作规范，信息披露工作质量较好，在市场上起到了良好的带头示范作用。根据统计，深圳中小板连续九年信息披露考核为 A 的上市公司仅 5 家，占比 0.6%，本次信息披露年度考核结果充分反映了科大讯飞在公司治理、规范运作及信息披露方面的水平。根据安徽证监局公布的辖区上市公司 2016 年度诚信状况量化考核结果，科大讯飞考核结果为一级诚信单位，且总得分名列安徽辖区上市公司第一。

2017 年，公司继续入选深证 100 指数、沪深 300 指数及央视财经 50 指数样本股。2017 年 7 月，科大讯飞高级副总裁、董事会秘书江涛先生获得新浪财经 2017 年“金牌董秘”荣誉。2017 年 12 月，科大讯飞再度荣获 CCTV 中国十佳上市公司荣誉称号，体现了公司在技术创新、业务发展、公司治理、社会责任等方面受到的高度认可。

股东和债权人权益保护

建立权益保护的机制

2017 年，公司始终坚持股东大会、董事会、监事会以及管理层等“三会一层”的规范运作，并依据《公司法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》等法律法规文件逐渐完善治理结构，且围绕公司法人治理的完善制订或修订有关规章制度。公司持续推动和加强公司内控管理体系建设，规范公司运营管理，形成了较为完善的相互制衡、行之有效的内控管理制度体系。从机制上保证了对所有股东的公平、公开、公正，充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

建立投资者关系管理机制

2017 年，公司严格按照《投资者关系管理制度》的规定，持续加强与投资者之间的信息沟通，开展各种形式的投资者关系活动，促进投资者对公司的了解和认同，倡导理性投资，并在投资公众中建立公司良好的诚信形象。

公司具体实施投资者关系管理主要方式有：

1、公司设立了投资者交流信箱：xunfei@iflytek.com，投资者热线电话：0551-65331880，已取得良好沟通效果。

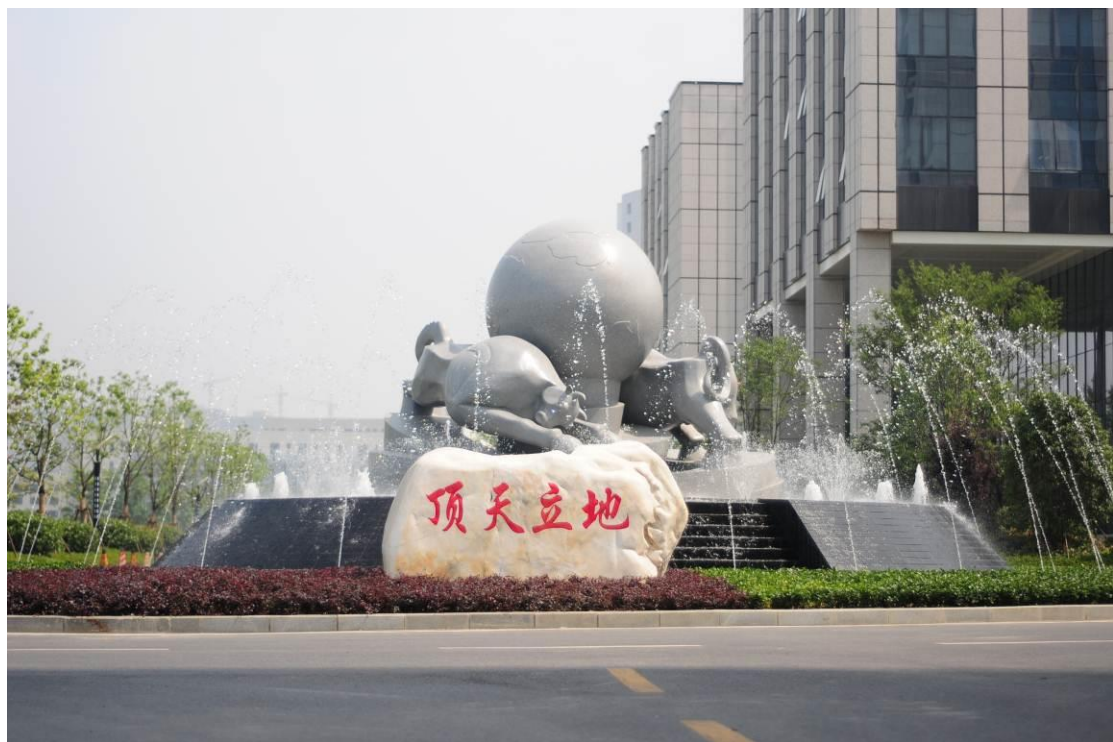
2、在公司网站（<http://www.iflytek.com>）、官方微信（科大讯飞）等平台及时刊登公司近期发生的重要新闻，进一步让投资者和社会公众全面了解公司经营情况，并在官网设置了“投资者关系”栏目，及时更新相关信息并回答投资者咨询。

3、公司召开年度股东大会或临时股东大会，依法刊登股东大会召开通知公告，在股东大会上专门安排时间由公司董事长、总裁和其他高管人员与股东们进行面对面的交流，在不违反信息披露制度的前提下回答股东所关心的问题。

4、此外，公司还通过直接接待个人/机构投资者的来访、实地参观、公司高管人员直接接受媒体采访等活动，让投资者了解公司发展经营情况。

合理回报股东，构建和谐关系

公司在经济效益稳步增长的同时，重视对投资者的合理回报，积极构建与股东的和谐关系。为合理制定现金分红政策和相应决策程序，完善现金分红的信息披露及监督机制，根据监管部门的有关要求，结合公司实际情况，公司制定有公司《未来三年（2015-2017 年）分红回报规划》，并提出公司现金分红的最低比例，积极回报股东。



职工权益保护

人才培养建设

“人才是公司最大的资产，人才的升值是公司最重要的升值。”公司始终将人才作为公司最重要的资源，并围绕这一核心人才观，将人才培养与发展作为公司及各级管理者的核心工作之一。2017 年公司从人才识别、培训、应用等多个方面开展人才培养工作，很好的促进了员工的成长与发展，为智能语音及人工智能产业的快速发展提供了有力的人才保障。

（一）建立完善的人才培养机制

公司深入实践“721 培养模式”（70%源自工作历练，20%来自人际反馈，10%来自培训教育），依据公司实际情况不断丰富课程内容，创新培训解决方案，完善培训体系建设。2017 年，公司开展培训 446 场线下培训，65 场外部培训，培训 50868 人次（含线上和线下），针对不同层级、不同类别人员策划 6 套系统学习方案，基于组织学习、行动学习的理念与方式，促动承重岗位对业绩的支撑作用。

培训对象	培训方案	主要培训内容	评价方式
中层管理者	基层管理者训练营	问题分析与解决、高效能人士的七个习惯等	个人呈现+课题攻关
高潜力员工	个人领导力训练营	演讲与呈现、金字塔原理、读书活动等	个人呈现+挑战性任务
校招新员工	展翼行动	企业文化、职业化素养、语音技术简介、程序设计基础技能等	考试
全体员工	通用素质技能、岗位技能培训	通用素质技能、岗位技能培训	考试、岗位实操等

人才培养体系表



（二）多通道人员发展

为了解决员工发展通道问题，公司建立并完善了职级职等体系，根据岗位性质不同分成经营管理、研发技术、技术支撑、市场营销、职能管理五大职类，共 24 个序列，在此基础上形成任职资格标准，设立任职资格标准体系，员工可以根据自身实际情况在管理通道或技术通道中选择发展。

2017 年公司在上一年基础上，对任职资格体系进行了优化调整，修订相关序列标准匹配公司发展战

略和员工岗位职责，一系列改进措施执行后，员工参与人数达到 3589 人，申报率接近 46%，中级以上人员占比已达到 48%。

内部公开竞聘

为了激发员工更大的成长动力，更快速选拔优秀人才，公司一直倡导以内部培养提拔为主，建立公平、公开的人才选拔环境。2017 年，优化竞聘选拔的流程，提升竞聘选拔的精准性；梳理和明确干部任用流程，将公开的竞聘选拔纳入干部任用的必要环节，形成相应的管理制度，进一步在制度上保证了在公形成公平、公开的人才选拔环境。

（三）共创共享的员工激励

公司在薪酬设计上，提倡共创共享，通过自身努力，让员工能够切实感受到发展带来的收益。人力资源部在设计薪酬时，尽可能实现三方面的公平，首先是确保外部公平，人力资源部每年定期进行外部薪酬调研，并根据调研结果确定当年公司薪酬标准和调整的依据；其次确保公司内部公平，根据不同岗位间的价值评估，确定不同岗位间工资标准；最后确保个人绩效公平，员工薪酬与个人绩效挂钩，多劳多得。2017 年公司根据行业竞争特点对员工薪酬结构和比例进行了优化，进一步提升了公司薪酬结构合理性。

权益保护机制

员工是公司最宝贵的资源和财富，公司始终坚持以人为本，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》和《中华人民共和国工会法》以及相关的法律、法规和制度，倡导尊重和爱护员工的各项合法权益，珍惜员工的生命、健康与安全；尊重劳动、尊重知识、尊重价值创造。

（一）健全完善的制度保障

公司倡导平等的用工政策，全面执行劳动合同制度，与所有员工都在完全平等自愿、协商一致的原则下签订劳动合同。公司建立完善的用工管理制度体系，包括劳动合同管理制度、工资保险与福利制度、业绩考核制度、奖惩制度、职业培训制度、休息休假制度等，从制度上保障员工权益。

公司按照国家建立多层次社会保险体系的总体要求，为所有员工建立基本养老、医疗、工伤、失业和生育保险等社会保险，按时足额缴纳各项保险费用，维护员工的切身利益。同时，积极建立和完善各项福利制度，为员工办理住房公积金，提供健康检查、教育培训、带薪假、通讯补贴、过节礼金、慰问金等多项福利，以切实改善和提高员工生活质量。

（二）温馨舒适的工作环境

公司致力于为员工提供安全、温馨、人性化的工作环境，让员工在公司能够快乐工作，幸福生活。公司设有独立的图书阅览室、台球室、乒乓球室、羽毛球场及篮球场，开展了丰富多彩的文体活动，让员工不仅有快乐的心情，还拥有健康的身体。

为了能让员工享受到安心可口的餐饮服务，不断提升公司餐厅设施及服务水平，依托专业化餐饮服务公司，讯飞餐饮标准达到了行业内一流水平。

（三）以人为本的员工关怀

公司在文化和制度设计时，始终围绕公司长远发展、员工特点以及个体内在需求进行。积极倡导绿色环保、文明出行的理念，组织拥有私家车的员工开展“AI 拼”行动，为无车员工提供免费乘坐服务，为员工提供车辆管理和洗车服务。为最大程度保障员工健康权益，除了提供免费体检服务外，公司还为员工购买了商业意外险和雇主责任险，进一步完善了讯飞帮扶基金制度，多层次、全方位保障员工身体健康，让员工能够工作无忧。

（四） 畅通便捷的沟通渠道

沟通是公司发展战略中非常重要的环节，为保障部门信息的顺畅沟通，创造简单、真诚、直接的沟通环境，公司针对不同形式搭建了多层次的沟通体系。针对员工工作，公司建立了从岗前沟通、试用期沟通、转正沟通到考核沟通等整个环节的沟通体系，能及时为员工答疑解惑，在工作中不断成长；针对员工服务，公司联合行政支撑部门打造了在线咨询服务系统“讯飞知道”，涉及社会保险、档案户口、网络管理、财务报销、班车咨询等多项服务，为员工提供了极大便利；针对员工意见和建议，公司设立了总裁见面会、员工座谈会、满意度调查、意见箱及意见反馈系统等多种渠道。这些不仅是公

司管理信息传递的通道，同时也是员工反馈问题、维护权益的通道。



供应商、客户、消费者权益保护

科大讯飞以高度的责任感致力于与供应商、客户、消费者共同建立“长期、稳定、共赢”的产业链与合作关系。公司通过机制建设、质量管理、售后服务、审计、问题点闭环管理等系统性工作，在自身为客户、消费者提供优质的技术产品与服务的同时，为社会、客户创造更大价值的同时，与供应商、客户携手并肩，相互监督、促进、持续改进，推动产业链整体受益和提升。

完善公司供应链管理，发展稳定双赢的供应链体系

公司深刻理解上下游之间共存共荣、共同发展的鱼水共生关系，为此，公司将诚实守信作为企业发展之基，与供应商和客户建立共生共荣的战略合作伙伴关系，充分尊重并保护供应商和客户的合法权益，严格保护供应商及客户的相关信息，与之保持长期良好的合作关系。

公司注重供应链一体化建设，不断完善供应链管理流程与机制。从供应链环节上对供应商的甄选严格把控，制定了公开透明的甄选流程，编制了较为完善的采购管理制度并严格执行；在供应商选择过程中，公司对供应商的资质、质量保证能力、供货能力、生产过程控制能力等方面进行严格审核；在采购过程中，对供应商的供货质量、交货期、技术支持、售后服务等方面的信息进行收集、跟踪评价；同时，注重加强和供应商的资源共享及协同配合，优势互补，合作共赢。

长期共存、精诚合作、共同成长是讯飞对待供应商和其他相关者的原则，公司充分尊重供应商的合理报价，以求得合作共赢，共同发展。今年公司亦开展以“同筑梦想、感恩前行”为主题的合作伙伴大会，和各供应商及合作伙伴展开深度交流，旨在进一步增强双方之间的了解和沟通，达到合作共赢，最终为客户提供诚信服务，保证客户利益。

公司遵守商业道德，努力营造公平、健康的商业环境，开展管理人员、采购等岗位签订《廉洁与承诺》等工作，严格监控并防范商业贿赂和不正当交易情形的发生，给予全体潜在供应商以良好的竞争环境。

关注用户体验，提升顾客满意度

提升用户体验和客户满意度是公司的不懈追求。为实现客户满意，公司始终坚持从顾客需求出发，十分重视市场情况的调研和顾客需求的了解，公司在“顶天立地，自主创新”的发展战略指引下，通过充分的市场调研和数据分析，结合 SWOT 分析，依托公司竞争优势和各自业务特点，确定目标市场和顾客群。通过不断优化的产品、营销和服务，不断满足顾客需求，达到以及超越顾客期望。公司针对不同类型业务特点，构建了行业分析、用户研究、需求管理、产品设计、研发测试、用户反馈与产品改进的闭环优化机制，通过核心技术进步、产品设计创新、线上线下结合、组织用户体验活动和产品培训、建立用户体验平台等不断丰富的渠道与方式，不断提升不同行业客户的满意度，及广大用户的产品体验。

根据产品和业务的特点，公司每年实施客户满意度调查，基本覆盖公司主要产品和国内的主要客户，建立和加强了与客户紧密顺畅的沟通机制，采用电话回访、上门拜访、电子邮件、技术峰会、产品展会、QQ、微信、微博、各类网站和论坛以及各产品自身的用户反馈等渠道，确保各产品团队及时、准确地收集并处理客户和用户的意见、建议等需求，并体现在产品的升级版本中。公司设有专职团队作为第三方定期开展顾客满意度调查，对调查工作的策划、调查信息获取、调查内容、调查方式进行规定，并在每次测量前进行充分的策划，以确保测量能够获得有用的信息。2017 年调查组针对不同产品的不同客户类型，从客户和用户角度累计进行了 23 次调查，并将调查收集的顾客意见和建议及时反馈给产品线，有效地促进了产品和服务质量的改进，较好的提升了用户对产品的体验效果。通过公司上下的共同努力，客户对公司整体

满意度多年来保持稳步上升，2017 年整体满意度得分比上一年度提升了 2.8 分。

总体来说，2017 年度客户对公司产品和业务的整体满意度稳定在满意水平，对产品质量和服务质量均给予较高认可，大部分产品的用户体验评分高于业界平均水平。开展各种产品的用户体验评分，有效地促进了产品用户体验的提升，全体员工对顾客满意程度的重视大大提高。

紧贴用户需求，提供一流服务保障

公司紧密贴合各类产品客户群特点，建立多个专业服务保障团队，以高标准持续优化服务，打造系统、安全、专业化的服务保障体系，确保客户和用户的需求得到及时响应和解决。通过加强服务队伍技能建设，将服务质量指标纳入月度绩效考核，使服务质量与绩效紧密挂钩，并安排专人定期进行服务情况调查。在北京、上海、广州等城市均设立了办事处，以确保能快速及时地处理客户的需求。公司对各省市的生产运营系统正常运行时间进行记录，通过运营服务提供可靠度评价运营服务系统质量，运营服务可靠度稳定在 99.9% 以上。

客服支持方面，以专业的素质，丰富的经验，保障产品的问题在第一时间得以解决，同时将用户反馈宝贵的意见和建议收集整理，保证用户的需求在最快的时间内得以实现，客户服务均实现了 7*24 的无间断服务，客户满意度调查结果达满意水平。

结合输入法、灵犀、酷音铃声等公司产品特点，公司在全国多个城市开展粉丝见面会，充分听取用户心声，并通过网站、微博、微信等社交网络和各类粉丝群组等，与用户保持及时互动，快速解决用户遇到的问题，为保障用户顺心使用公司产品提供支持。

以先进管理体系为依托，为消费者构建产品质量保障

公司始终坚持“以规范的管理、一流的品质、个性化的服务，为客户创造价值”的质量理念，基于 ISO9001 质量管理标准，融合 CMMI 模型、ISF (IFLYTEK Solution Framework, 讯飞解决方案框架)、IPD 等先进的管理思想和标准，建立起一整套高标准、严要求的质量管理体系，经过十多年的积累和不断优化，现已形成系统化、规范化的软硬件为一体的质量管理保障体系，为确保公司保持持续领先的市场竞争优势，为客户提供稳定优质的产品提供了可靠的保障。

2017 年为提升产品品质，公司采取了多项保障措施，确保产品品质稳中有升，赢得市场良好口碑。一是以 ISO9001 为核心，继续坚持和深化 ISO9001 质量管理体系的流程控制，强调品质流程执行的刚性，加强流程制度的执行力，通过开展体系专项内审和全面内审，促进质量管控要求的执行监督到位，内审中识别的问题点坚持“举一反三、长效解决”的改进思想，对整改措施和纠正预防情况跟进闭环管理，促进各质量关键环节管理措施的有效到位；二是持续加强产品研发过程管理，通过“五评六审”及可靠性验证的严格把关机制，进行研发全过程品质管理，从设计开发源头进行产品可靠性、稳定性保障；三是以 IT 系统为依托，将产品相关流程和质量信息传递进行固化，减少人为的影响；

公司以质量为核心，对影响质量管理的流程进行实时优化与监控，对发现的问题点进行纠正、并进行跟进闭环管理，为客户提供最优的产品与服务。

持续完善信息安全体系，为产品和服务保驾护航

公司高度重视企业信息安全、产品安全与服务安全保障等方面，致力于采取切实有效的措施来规避和减少信息安全方面的风险。公司将信息安全管理作为企业发展重要支撑战略之一，在遵循国家法律法规的

基础上，从企业政策、组织、管理资源、流程制度、技术监督、规范执行等多个方面进行持续建设和完善，以履行我们对客户信息安全、产品与服务安全等方面的承诺。

公司建设了信息安全策略、数据安全体系、运维安全体系和研发安全体系，规范了产品或系统相关人员的职责范围和操作程序，以确保交付给客户产品的安全性；明确了各类业务系统发布运行的安全基线要求，大大提高业务系统的技术防护能力，以保证符合国家等级保护要求；公司也不断加强自身知识产权和用户隐私的保护，以保障产品的市场竞争力；公司对产品实施定期安全评估，及时发现产品中的安全漏洞，并通过正式发布渠道通知客户，以保障客户在产品生命期内的使用安全。

加强廉政建设，杜绝商业贿赂，保障合作伙伴利益

公司始终以客户为关注焦点，努力与合作单位发展、共建平等、互利的战略合作伙伴关系，致力营造和谐公平的商业氛围。为加强廉洁自律管理，树立简单真诚、忠实守信的氛围，营造和谐公平的商业氛围，公司在加强制度建设的基础上，定期开展治理商业贿赂与舞弊等专项工作，以保证采购、生产、销售等经营活动的各个环节，全面落实廉政目标责任制度。

2017 年，为提升公司反舞弊体系中制度覆盖的完整性，新发了《举报管理办法》、《监察处理处罚办法》，并对《礼品礼金上缴管理制度》进行了更新。借助公众号这一广泛而高效的交互手段，打造了“廉洁讯飞”用以传播廉洁文化、展示廉政案例、受理投诉举报，它的上线标志着公司反舞弊手段日趋多样，对舞弊行为的威慑日益增强，丰富完善了公司反舞弊体系。为支持公司的长足发展，第四季度公司推出了《科大讯飞员工商业行为准则》作为指导员工商业行为的纲领性文件。强调了“恪守诚信与商业道德”是科大讯飞商事行为的原则，并为员工在“工作场所”、“市场中”、“业余时间”等不同场景中的商业行为，提供了明确而清晰的指引。

公司在加入“中国反舞弊联盟”的基础上，不断深化与“联盟”各成员单位的互动，通过参与“联盟”活动不断交流学习，提升公司在实施反舞弊行动、反舞弊制度建设的能力，同时通过“联盟”这个平台推进资源、信息共享，用行动为建设廉洁的商业环境贡献力量。

环境保护与可持续发展

科大讯飞一直坚持践行和积极倡导发展阳光、健康、高附加值、绿色环保的高新技术产业。公司人工智能技术及以软件为主导的产品应用开发，在日常经营过程中，不涉及传统工业废水/废气/废物/噪声等排放。同时，公司还在基础建设、日常生活、园区环境建设、资源节约等方面多管齐下，践行环境保护与可持续发展理念。科大讯飞所引领发展的人工智能产业就是阳光、健康、高附加值、绿色环保的高新技术产业。公司人工智能技术及以软件为主导的产品应用开发，在日常经营过程中，不涉及传统工业废水/废气/废物/噪声等排放。同时，公司还在基础建设、日常生活、园区环境建设、资源节约等方面多管齐下，践行环境保护与可持续发展理念。

合理利用资源，实现节能环保

科大讯飞倡导节能减排，安全环保。公司语音产业基地现有的研发中心大楼、教育产品研发生产楼从基础建设到使用，均高度关注节能环保及对周边环境的影响。公司从基础建设、办公垃圾和废水处理、照明、园区绿化等方面严格执行国家及行业相关规定，节能减排，创造良好、绿色和健康的办公环境。

空调使用上，根据《国务院办公厅关于严格执行公共建筑空调温度控制标准的通知》中“办公室、会议室等办公区域，夏季室内空调温度设置不低于 26℃，冬季室内空调温度设置不高于 20℃”的要求，公司办公楼内使用 VRV 中央空调，当夏季室内温度达到 30℃，冬季白天室外温度小于 5℃、晚上室外温度小于 10℃时，监控中心统一设定和集中控制空调开放权限，最大程度上降低空调使用率，有效控制用电量和碳排放量，辅以有关职能部门的不定期抽查，严格贯彻落实公司规定，加强员工的节约意识和环保意识。

公司积极引入电动大巴参与交通车服务，并计划引入更多的电动车型，逐步取代现有的部分燃油型车辆，便于有效实现节能减排；同时，为展现讯飞人团结友爱、互帮互助精神风貌，共建充满亲情的讯飞文化，倡导绿色环保、文明出行、友爱互助、团队精神，继续开展“AI 拼”爱心服务活动，有效缓解了公司交通车的压力。

践行绿色办公，注重可持续发展

公司倡导绿色办公理念，通过完善 OA 系统，继续推动实现“无纸化办公”。制定行政用车管理办法，加强对油料使用和车辆维修管理，减少尾气排放。公司倡导员工减少抽烟，健康生活；倡导纸张回收，双面打印；倡导节约用水，减用墨盒；倡导节约用电，养成随手关灯的好习惯等，在一定程度上提高了广大员工的节约意识。

加强生态建设，创造和谐环境

公司注重生态建设，在办公大楼四周及道路两旁所有空地进行绿化，以草坪为主，配置一定量的常绿乔木、灌木及四季花卉，积极创造绿化覆盖率高、空气清新洁净的园区整体环境。公司停车场占地面积较宽，为了避免扬尘，停车场铺砌植草地坪砖，既美化环境又保护生态环境。同时设专人负责环保措施的落实及日常环境保护管理、定期监测等工作。

从我做起，从身边点滴做起，节约公司和社会资源，为推进污染减排、践行绿色生活、建设生态文明、构建环境友好型社会贡献力量，已根植于讯飞员工的思想中，落实于日常的行为中。



公共关系和社会公益事业

加强公共关系建设

科大讯飞积极、主动加强与政府主管部门、行业协会、监管机关以及媒体的沟通与联系，建立良好的沟通关系，积极做好所有相关政府部门、企事业单位、媒体的参观、考察、接待、采访等工作。2017 年共接待各类参观考察约 2235 场。公司总部设有人工智能展厅 2 个，分子公司设有展厅 19 个，成为展示公司科技创新成果、对接公共资源、和为学生群体进行人工智能与语音科技科普的重要窗口。

积极参加社会公益事业

公司在为社会创造价值、为员工谋取福利的同时，积极参加精准扶贫与社会公益事业。文化层面，讯飞正能量已蔚然成风，好人好事不断涌现，不仅有力促进企业积极健康发展，而且向社会传递爱心、温暖与责任。

（一）精准扶贫情况

2017 年度精准扶贫情况：

1、用人工智能助力扶贫更精准

公司积极从自身优势出发，充分发挥高科技企业的优势与特点，利用人工智能技术助力精准扶贫工作，用实际行动为脱贫攻坚贡献科技企业的独特力量。2017 年上半年，科大讯飞与安徽省扶贫办启动了基于人工智能大数据精准扶贫的平台项目，利用现代化信息技术动态管理扶贫工作，建立统一高效的脱贫攻坚大数据管理平台，通过科技和数据让有限的扶贫资源用在刀刃上。该平台主要有四个方面的功能：第一，扶贫对象的确认工作；第二，扶贫项目的登记。社会上已经形成的扶贫项目，所有项目均登记在平台上；第三，帮扶的企业单位的确认。对于下一步将要进行的扶贫项目，被扶贫的对象可以通过这个平台匹配最合适的帮扶单位和项目；第四，确认扶贫结果。通过平台可以掌握项目对扶贫对象阶段性的结果并进行确认，使优质项目起到示范引领作用。通过该平台，实现对全省项目进行精确登记、匹配和评估，了解最需要扶贫的对象，并且针对这些对象匹配帮扶者，利用平台在安徽乃至全国范围内找到最合适的项目，从而用精确、科学的方式来指导精准扶贫工作。

2、积极践行精准扶贫工作

为贯彻落实习近平总书记关于扶贫开发贵在精准、重在精准和鼓励非公有制企业自愿采取包干方式参与扶贫的重要指示精神，根据《安徽省民营企业“千企帮千村”精准扶贫行动实施方案》，公司积极参加由安徽省工商联、省扶贫办、省光彩会、省农行共同组织开展的“千企帮千村”精准扶贫行动，并通过开展公益扶贫等途径，积极参与、帮扶贫困村加快脱贫进程。2017 年，公司参加的主要精准扶贫工作有：

科大讯飞向安徽省宣城市泾县蔡村镇精准扶贫 50 万元；

科大讯飞营销中心向岳西县毛尖山乡留守儿童服务中心捐赠 3 万元；

广东讯飞启明科技发展有限公司向陆丰市龙山中学新校区建设捐款 200 万；

讯飞智元向利辛县城北镇陈营村小学捐赠价值 10 万的人工智能教学产品。

3、AI 教育公益项目的深入开展

科大讯飞积极贯彻国家精准扶贫工作精神，通过捐赠教学软硬件产品以及益智玩具等物资，或提供志愿支教的方式，让人工智能技术产品进入农村学校，让偏远地区的留守儿童也能享受到科技进步带来的快乐与成长，为国家的扶贫攻坚提供新的视角，为从源头上解决贫困的代际相传问题提供新的解决手段。科大讯飞作为“ I 陪伴”项目首家参与单位，与团中央社会联络部共同实施“ I 陪伴 — AI 教育公益计划”，旨在利用人工智能最新产品及课程体系提升欠发达地区教育质量、关爱扶助留守儿童。AI 教育公益计划自 2017 年 4 月项目启动以来，一期已顺利走进西藏、四川、安徽、河南、山西、新疆等六地，完成近 700 万元捐赠活动，通过最新的人工智能产品为 37 所农村学校的留守儿童带去了关爱与温暖。目前该计划已经获得中国互联网协会 2017 互联网企业社会责任优秀案例、安徽慈善奖最具影响力慈善企业、新浪中国教育盛典“2017 教育公益杰出企业”、中国公益节年度创心公益项目奖等殊荣。

（二） 以资金及技术支持，大力推动“大众创业、万众创新”活动开展

伴随着“大众创业 万众创新”国家重大战略的推进，有别于提供场地、减免租金的老套方法，公司以讯飞开放平台为依托，以真正为创业者提供源头技术和资源支撑为己任，形成“大创客”带“小创客”的全新模式，截止 2017 年底，讯飞开放平台开发伙伴已达逾 51.8 万家。

2017 年，科大讯飞长春双创基地联合长春市朝阳区人民政府打造成吉林省辐射东北亚的人工智能核心创新创业平台，带动整个长春市的高新技术企业和互联网氛围，发展全国最专业、最个性、最高端的双创基地。目前已经洽谈企业 275 家，招募企业 40 家，入驻企业共带动就业超过 700 人，预计产值达 8000 万。

2017 年 10 月，科大讯飞天津智汇谷科技服务有限公司成立，并举办了“2017 京津冀智能科技产业论坛”、“AI 赋能，智地有声——科大讯飞 AI 大学天津人工智能创业精品课程启动仪式”等活动，受到社会各界及多家媒体的高度关注。

2017 年 11 月，洛阳双创基地 1500 平方众创空间投入使用，基于讯飞开放平台，对接服务于企业团队；搭建人工智能专业化众创空间平台；讲座走进高校，共建大学生创新工作站；参与直通硅谷创新创业大赛，引导优质资源落地。对接合作伙伴 1443 家。举办了 4 次“人工智能走进高校”主题讲座，并与河南科技大学机电学院共建大学生“创新工作站”。全程参与洛阳市人民政府举办的“2017 中国(洛阳)直通硅谷创新创业大赛”，引导 3 家优质团队落户众创空间。

2017 年，科大讯飞重庆双创基地加入重庆市孵化协会，与仙桃数据谷、U 创空间联合举办“人工智能行业分享会”，并申报了重庆市经信委“2017 年重庆市大数据创新应用试点项目”。

社会责任发展展望

2017 年，科大讯飞作为中国智能语音与人工智能产业的领导者，在“成就员工理想 创造社会价值”的核心理念下，秉持高度的社会责任感，为社会创造价值，严格履行并进一步加强对股东、客户、合作伙伴、员工的责任和权益保护。公司进一步积极探索创新的模式与方法，引领民族语音及人工智能产业加速成长，进一步巩固核心技术国际领先优势，产品应用创新、市场拓展取得丰硕成果。特别是在人工智能大潮来临之际，引领民族语音及人工智能产业牢牢树立先发优势；以科技为教育等国家重大战略需求领域的发展提供重要支撑；以创新的技术产品应用服务于人民群众生活。同时，公司高度关注绿色环保、节能减排，积极投身社会公益事业，为和谐社会建设积极贡献力量。

面向未来，科大讯飞将始终坚持“科技报国、产业报国”的企业理想，持续加强“以企业为主体、以市场为导向的产学研合作体系”建设，引领智能语音与人工智能产业更好更快发展，携手各界合作伙伴，在推动经济发展方式转变这一历史重大任务中发挥更大作用、创造更大价值，并从高科技企业的优势与特点出发，持续探索具有高科技企业特色的公益事业，践行“AI 公益”之路。



科大讯飞股份有限公司

地址：合肥市望江西路666号

电话：0551-65331500

传真：0551-65331801 65331802

网址：www.iflytek.com

邮编：230088