

2019 社会责任报告

iFLYTEK
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

CREATE A BETTER WORLD
WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE

用人工智能建设美好世界

寄语

A. I., 是时代的公益。

2019 年，科大讯飞人工智能战略进入 2.0 时代，人工智能开始进入应用红利年。2019 年，是科大讯飞赛道控盘、规模应用的一年，也是人工智能不断解决人类刚需的一年。科大讯飞秉承“成就员工理想，创造社会价值”的核心理念，积极践行中国人工智能企业的责任与使命。

公司从高科技企业的自身优势出发，积极寻求科技与公益和社会责任的结合点，探索有高科技企业特色的“A. I. 公益与社会责任”之路，让 A. I. 成为公司成长与社会进步的源泉：A. I. 赋能学习，让因材施教成为现实，为师生减负增效；A. I. 赋能健康，让优质医疗触达基层，助力健康中国；A. I. 赋能城市，让城市超脑运筹数据，便捷百姓生活；A. I. 赋能法治，让公平正义高效运转，助力法治中国；A. I. 赋能生活，让语言沟通跨越障碍，家庭生活智能升级……

随着新型冠状病毒感染的肺炎疫情在全国的不断蔓延，科大讯飞积极履行社会责任：一方面，发挥人工智能技术和产品优势，助力各行各业防控疫情，构建基层疫情防线：通过智医助理 A. I. 辅诊系统帮助基层医疗机构排查病人、通过 A. I. 线上教学平台提供“停课不停学”服务、通过人工智能助力相关部门进行疫情的防控、随访等；另一方面，公司广泛动员全球范围内的国际合作伙伴，紧急筹措应对新型冠状病毒所要的医疗物资，全力支持防疫一线的防控战。

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。在自身经营发展壮大过程中，公司积极为股东和社会创造价值、为员工谋取福利，并从行业发展、公众利益和社会和谐等角度出发，对国家和社会的全面发展，以及股东、债权人、客户、消费者、供应商等利益相关方承担起责任，用坚实的脚步，践行公司与社会的和谐统一与协调发展之路。

编制说明

报告组织范围

科大讯飞股份有限公司

报告时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围

报告发布次数及周期

公司第十二份社会责任报告，2008 年起每年度一次

报告参考标准

《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》

《深圳证券交易所中小企业板规则汇编》

《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

寄语	1
公司概况	4
A.I.，是时代的公益	5
技术顶天，持续保持人工智能关键领域领跑地位	5
应用立地，积极承担社会责任让 A.I.落地抵达人心	7
（一）赋能脱贫攻坚，携手多部委推广普通话	8
（二）赋能乡村教育，让优质教育资源深入偏远山区	8
（三）赋能特殊群体，联合中国残联、聋协推动无障碍沟通	10
（四）赋能创业团队，让公益生生不息	12
（五）赋能方言保护，助力特色文化传承	13
制度建设与信息披露	15
股东和债权人权益保护	16
职工权益保护	18
供应商、客户、消费者权益保护	21
环境保护与可持续发展	27
公共关系和社会公益事业	29
精准扶贫情况	31
社会责任发展展望	33

公司概况

科大讯飞长期从事人工智能核心技术研究并始终保持国际前沿技术水平，积极推动人工智能在各行业的应用落地，致力让机器“能听会说，能理解会思考”。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）、语音及语言信息处理国家工程实验室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等国家级重要平台。

人工智能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，可在教育、政法、医疗等领域提升知识服务劳动生产率。

在人工智能领域，科大讯飞有着众多开创性突破：2012 年，语音合成技术自然度关键指标在全球唯一超过普通人发音水平；2015 年，语音识别技术在会议场景下转写准确率在全球首次超过专业速记员水平；2017 年，在机器翻译领域发布全球首个超过大学英语六级水平的机器翻译系统；科大讯飞“智医助理”成为全球首次通过国家临床执业医师资格考试的医学人工智能系统；2018 年，科大讯飞机器翻译系统经过全国翻译专业资格（水平）考试（CATTI）科研测评，达到二级口译（交替传译类）和三级口译水平；2019 年，在国际权威机器阅读理解评测 SQuAD 2.0 挑战赛上再次刷新纪录，并在 EM（精准匹配率）和 F1（模糊匹配率）两项指标上全面超越人类平均水平。

基于拥有自主知识产权的世界领先的人工智能技术，科大讯飞持续推动技术成果实现大规模产业化应用。讯飞人工智能开放平台作为国内首个人工智能开放平台及首批国家新一代人工智能开放创新平台，持续为移动互联网、智能硬件的创业开发者和海量用户提供人工智能开发与服务能力，赋能开发者；同时，科大讯飞在智慧教育、智慧医疗、智慧城市、智慧司法、人工智能 C 端应用等重点领域，持续构建垂直入口或行业刚需+代差优势，解决社会刚需，让 A. I. 成为公司成长与社会进步的巨大推动力。

A.I.，是时代的公益

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。人工智能是一种引领诸多领域产生颠覆性变革的前沿技术，当今的人工智能已经开始像水和电一样，赋能于各个行业。作为新一轮产业变革的核心驱动力，人工智能将进一步释放历次科技革命和产业变革积蓄的巨大能量，并创造新的强大引擎，重构生产、分配、交换、消费等经济活动各环节，形成从宏观到微观各领域的智能化新需求，催生新技术、新产品、新产业、新业态、新模式，提高生产力水平，助力实体经济发展。2018 年 12 月 19 日至 21 日，中央经济工作会议重新定义了基础设施建设，把人工智能定义为“新型基础设施建设”之一。

放眼全球，机器人的数量和智能化程度决定了 GDP 的全球排名，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，人工智能代表着一个国家综合国力的较量。

当前，人工智能技术在实体经济中寻找落地应用场景成为核心要义。2019 年 3 月 5 日，“人工智能”连续三年被写入我国政府工作报告；2019 年 3 月 19 日，中央全面深化改革委员会第七次会议通过了《关于促进人工智能和实体经济深度融合的指导意见》，会议指出，促进人工智能和实体经济深度融合，构建数据驱动、人机协同、跨界融合、共创分享的智能经济形态。

科大讯飞作为中国人工智能代表企业之一，积极践行用人工智能建设美好世界的愿景。在“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）的指导下，公司持续保持人工智能关键核心技术国际领先，全方位践行推动人工智能技术和产业发展、促进社会进步的社会责任。

技术顶天，持续保持人工智能关键领域领跑地位

2019 年，科大讯飞在人工智能领域的全球影响力持续提升，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 10 项国际人工智能大赛的冠军：

2019 年 2 月，在国际语义评测数学问答竞赛任务 MQA（Math Question Answering）中，科大讯飞团队夺得总分第一以及代数题、应用题、几何题三个

子项目的全部冠军；

2019 年 3 月，哈工大讯飞联合实验室（HFL）与河北省讯飞人工智能研究院联合团队在斯坦福大学发起的国际权威机器阅读理解评测 SQuAD（Stanford Question Answering Dataset）2.0 挑战赛中登上榜单第一，在全部两项指标上均超过了人类平均水平，一举创下比赛纪录；

2019 年 3 月，哈工大讯飞联合实验室（Joint Laboratory of HIT and iFLYTEK Research, HFL）与河北省讯飞人工智能研究院联合团队在由艾伦人工智能研究院（A.I.2）、斯坦福大学和华盛顿大学联合发起的对话型阅读理解评测 QuAC 中，荣获冠军，刷新所有评测指标，进一步拉近了机器与人类在该任务上的水平差距；

2019 年 6 月，在计算机视觉与模式识别国际会议（CVPR 2019）举办的物体检测挑战赛 DIW 2019（Detection in the Wild challenge Workshop 2019）上，讯飞-中科大联合团队取得 Objects365 Tiny Track 第一；

2019 年 6 月，在文档分析与识别国际会议（ICDAR 2019）举办的手写数学公式识别挑战赛 CROHME（Competition on Recognition of Handwritten Mathematical Expressions）中，讯飞-中科大联合团队取得全部两项任务冠军。

2019 年 6 月，在场景文本视觉问答挑战赛 ST-VQA（Scene Text Visual Question Answering）挑战赛上，取得全部三项任务冠军；

2019 年 6 月，在文档分析与识别国际会议（ICDAR 2019）举办的街景招牌中文文本识别挑战赛 ReCTS（Reading Chinese Text on Signboard）中，讯飞-中科大联合团队取得单字识别任务冠军；

2019 年 7 月，在国际医学影像领域顶级会议 ISBI（International Symposium on Biomedical Imaging）设置的竞赛单元中，科大讯飞华南研究院医学影像团队刷新 CHAOS（Combined Healthy Abdominal Organ Segmentation）比赛中 CT 肝脏分割三项指标的世界纪录；

2019 年 8 月，在国际语音合成大赛 Blizzard Challenge 2019 中，科大讯飞与中科大语音及语言信息处理国家工程实验室联合提交的系统再度摘下自然度、相似度两项关键指标第一，这也是讯飞在该比赛中的十四连冠；

2019 年 10 月，哈工大讯飞联合实验室（HFL）、河北省讯飞人工智能研究院、认知智能国家重点实验室联合团队在由卡内基梅隆大学（CMU）、斯坦福大学和蒙特利尔大学联合发起的多步推理阅读理解评测 HotpotQA 中荣登榜首，全面刷新所有评测指标，其中综合 F1（Joint F1）指标达到 72.73。

应用立地，积极承担社会责任让 A.I.落地抵达人心

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、智慧医疗、智慧城市等领域的规模应用。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。

讯飞人工智能开放平台作为首批国家新一代人工智能开放创新平台，根据技术与市场需求，持续加大扶持赋能，拓展人工智能行业落地方案和场景。截至 2019 年 12 月 31 日，讯飞开放平台已聚集超过 112 万人工智能开发者团队，开发应用数超过 75 万，提供人工智能技术能力和各类行业解决方案共计 287 项。

科大讯飞积极推动源头技术创新和产业应用的良性互动和规模化应用。A.I.赋能学习，让因材施教成为现实，为师生减负增效；A.I.赋能健康，让优质医疗触达基层，助力健康中国；A.I.赋能城市，让城市超脑运筹数据，便捷百姓生活；A.I.赋能法治，让公平正义高效运转，助力法治中国；A.I.赋能生活，让语言沟通跨越障碍，家庭生活智能升级……

在践行企业使命的同时，科大讯飞积极承担社会责任，让人工智能触达各种各样的群体、抵达人心。

2019 年是脱贫攻坚的关键一年，作为“人工智能国家队”的科大讯飞，也在积极用实际行动贡献科技企业的独特力量。助力语言扶贫，携手多部委开发“语言扶贫 App”推广普通话，现已覆盖超 19 万人；助力乡村教育扶贫，现已完成超 800 万捐赠活动，为 40 多所学校带去人工智能产品；关怀特殊群体，联合中国残联、聋协等成立“听见信息无障碍研发与应用联合实验室”，讯飞听见 App 面向听障人群常年免费开放使用，持续推动无障碍沟通。

在践行国家级人工智能开放平台社会责任的路上，2019 年讯飞开放平台给予信息无障碍应用开发团队最大程度的支持和帮助，日均提供上亿次的免费服务累计投入超 2000 万，通过“人工智能+公益”的形式让更多人获得 A.I.的服务和陪伴。用人工智能赋能方言保护，现已初步完成“中国方言库”搭建，吸引 700 万人参与，联合超过 100 家合作伙伴，覆盖 10 大方言区。

A.I.多年来，科大讯飞积极结合自身优势，推出了“语言交流无障碍”、“听见 A.I.的声音”、“A.I.教育公益”等一系列富有科技企业独有特色的公益计划，让人工智能更有温度。

（一）赋能脱贫攻坚，携手多部委推广普通话

扶贫先扶智，扶智先通语。

云南作为边疆少数民族欠发达地区，是全国脱贫攻坚主战场之一。世居云南的独龙族、德昂族等“直过民族”，部分群众还不能用普通话进行沟通交流，成为脱贫致富的障碍，如何在贫困地区少数民族群众中推广普通话，成为云南脱贫攻坚的一项特殊而艰巨的任务。

2019年4月，2019年全国语言文字工作会议暨推普脱贫攻坚中期推进会在云南昆明召开，会上，科大讯飞与教育部、国家语委、国务院扶贫办以及中国移动通信集团公司共同签订了“推普脱贫攻坚”战略合作框架。

根据合作协议，科大讯飞作为教育部和国家语委的教育信息化战略合作伙伴，未来将依托全球领先的人工智能技术和丰富的教育信息化行业经验，本着凝聚共识、精诚合作的原则，鼓励支持APP及人工智能+教育产品在全国贫困地区落地，力争帮扶全国建档立卡的贫困群众学会说普通话，助力脱贫攻坚。

教育部副部长田学军在会上表示，2018年，推普脱贫攻坚取得重大进展，语言文化交流合作不断加强，到了2019年，语言文字工作需要全面落实《国家语言文字事业“十三五”发展规划》，立足大语言文字工作格局，聚焦推普脱贫攻坚，继续书写“奋进之笔”，推动语言文字事业全面发展。

在推普脱贫攻坚的道路上，科大讯飞一直策马扬鞭，不断前行。如今，拿出手机，打开科大讯飞推出的“语言扶贫App”，群众在田间地头利用空闲时间就开始学习普通话。这样的场景在怒江傈僳族自治州随处可见。“语言扶贫App”已走进了当地的村村寨寨截至目前有超过19万人通过“语言扶贫App”学习普通话，已成为老百姓学习普通话和常用汉字的“掌中宝”。

（二）赋能乡村教育，让优质教育资源深入偏远山区

“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。科大讯飞积极推动人工智能服务教育的“A.I.教育公益”，为国家的脱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。同时，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。

科大讯飞为此提出了“A.I.教育公益计划”：“A.I.”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。“A.I.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。

A.I.教育公益计划目前已经在安徽、河南、四川、贵州、新疆、河北、山西、湖北、内蒙古、山东等地实现落地，为留守儿童提供了更好的教育机会，让留守儿童享受到了人工智能技术进步所带来的快乐。

2019年A.I.教育公益继续温暖前行，4月走进重庆鸡鸣乡课堂，帮扶留守儿童；6月正值六一儿童节，公司邀请贵州偏远山区孩子来到科大讯飞总部参观了解最新的人工智能技术与应用；11月“I陪伴—A.I.教育公益计划”向山西灵丘县第一中学、豪洋中学捐赠了智慧课堂、大数据精准教学系统等价值30万元的智慧教育产品。



2019年，在科大讯飞捐赠下，国家级贫困县湖南新化的槎溪中心小学引入了讯飞智慧课堂。每日早读，学生们主动拿出平板，戴上耳机，认真听平板里的示范朗读，对着平板跟读，在评分的激励下，攻克口音难关。通过智慧课堂，学生开始真正接触到英语教学，老师也开始借助智慧课堂英语作业中的听说专练，给学生布置作业，全校兼职的英语教师使用轻智慧课堂，补齐英语资源匮乏的短板。老师说，智慧课堂的引入对于他们来说，如同给了他们与世界接轨的一条通

道，让他们接触到最新的教学资源，改变了低效的课堂方式。另外，科大讯飞也为新晃县芙蓉学校免费开通了智慧课堂，学校利用科大讯飞智慧课堂，双师课堂等人工智能教育产品，服务乡村教育，实现校内校外共享，促进教育资源均衡，大大提升了乡村学校的教学质量。

2019 年 9 月，为了助力乡村小学英语教育普及，科大讯飞捐赠浙江厚香图书公益服务中心 9 台讯飞翻译机 3.0。目前，这批翻译机已经到达图书公益服务中心合作的各个乡村小学孩子们手中，帮助乡村同学在老师不在的情况下进行外语自学与巩固。

2019 年底，科大讯飞向贵州六枝特区两所中学捐赠了市场价值 30 万元的智慧教育设备及系统，助力偏远地区教育信息化水平提升。

此外，讯飞还与社会公益组织合作，共同助力乡村教育发展。2019 年 9 月，科大讯飞与真爱梦想基金会合作开展公益办学项目，通过引导出资的形式，与当地教育局在四川省建造 2 所“梦想中心”，其中为了更好的倡导每个员工做公益的理念，讯飞与 99 公益日项目合作，开辟捐款专区，目前募捐到的善款正在等待当地教育局配资，尽快完成相关项目的落地。

秉承“人工智能助力教育 因材施教成就梦想”的理念，科大讯飞在教学、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 2019 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，覆盖学校 35000 所，服务过亿师生。

截至 2019 年底，A.I.教育公益已完成超过 800 万元捐赠活动，为 40 多所学校带去人工智能教育产品。科大讯飞希望通过智慧教育产品在孩子们心里种下三颗种子：科技的种子，相信科技的力量；奋斗的种子，相信知识可以改变命运；快乐的种子，让孩子们开心学习、快乐成长。

（三）赋能特殊群体，联合中国残联、聋协推动无障碍沟通

目前，我国有 8000 多万残障人士，其中听障人士超过 2000 万。对于听障人士而言，在生活的各方面都因为无法接收声音，而面临着诸多困境。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。

作为一家专注人工智能的科技型企业，科大讯飞在不断夯实产品的同时，积极与社会群体联合，共同推动公益事业的发展。

2019 年 7 月 27 日，科大讯飞与中国残联无障碍推进办、中国聋人协会、北京联合大学在上海诺宝中心签署了关于成立“听见信息无障碍研发与应用联合实验室”的合作备忘，并现场举行了揭牌签约仪式。该实验室是中国残联、中国聋协等发起的专注于实现听障人士与普通人的无障碍交流的应用研究机构，科大讯飞为本实验室提供语音技术方面的研发支持、北京联合大学提供实验场地和示范应用。

科大讯飞时刻关注特殊群体需求，发起关爱听障人士公益行动，致力于让生活便捷无障碍。

在 2019 年 5 月 19 日全国助残日，讯飞听见 APP 正式联合中国聋人协会发起了“听见 A.I. 的声音”关爱听障人士公益行动，通过借助科大讯飞技术与服务，帮助听障人士“看见”声音，进行正常的交流沟通。所有听力障碍人士，只需上传残疾证即可免费申领服务，活动对听障用户群体常年免费开放。

2019 年 9 月 22 日，第 62 届国际聋人节当天，关爱听障人士公益行动在安徽铜陵落地召开，科大讯飞现场为相关用人单位捐赠 30 台讯飞听见录音宝 M1 助力聋人日常工作。

2019 年 12 月 12 日，因面向全国 2000 万听障人士帮扶效果明显，摘获 TMA 特美奖 2019 年度最佳公益传播案例银奖，给予科大讯飞公益事业上的肯定。

此外，科大讯飞以冬残奥会吉祥物形象制作教聋哑人开口说话的 APP 软件，通过吉祥物演示发音口型的教学和语音识别确认正确的方式，帮助听障人士开口发声，开口说话。同时，该 APP 还有无障碍沟通、字幕速记等方面能力，可以帮助聋哑人提高沟通效率，促进聋健共融。通过冬残奥吉祥物公益 APP 的免费公益传播和推广，吸引更多残疾人关注和参与北京 2022 冬残奥会，并在参与的同时帮助聋哑人通过 A.I. 技术实现言语康复（语音训练），让更多的聋哑人能够像正常人一样开口说话，充分体现本届冬奥会的人文关怀和科技冬奥的理念，传播冬残奥吉祥物的公益属性，赢得更广泛的社会支持。

（四）赋能创业团队，让公益生生不息



科大讯飞拥有国际领先的技术能力和强大的资源优势，如何利用自身优势帮助更多的人，也是科大讯飞积极思考的一项社会责任。科大讯飞致力于让拥有公益情怀的开发团队通过技术来改善特殊人群的生活现状，通过互联网的方式开拓出一条公益技术人才培养的创新之路。

通过赋能开发者，让讯飞人工智能开放平台的开发团队、创业公司的产品和服务去帮助更多的特殊人群。例如，助力心智互动研发读屏软件，帮助背后近 7000 万的视障者使用智能手机，走进互联网的世界；助力音书科技，让音书 APP 更好地推广和落地，帮助近 2100 万听障者虽聋不哑，拥有语言康复的可能。

又如，科大讯飞“三声有幸”公益项目，不同于其他公益项目的地方在于非实物捐赠。比起直接赠送物品，“三声有幸”更希望让特殊人群掌握制造物品、走进社会并最终改善生活质量的能力。自 2017 年“三声有幸”计划发布开始，讯飞开放平台便给予信息无障碍应用开发团队最大程度的支持和帮助。2019 年度，讯飞开放平台依然贯彻这一计划，在提供资金支持的同时，开放科大讯飞的服务和能力，并为其提供技术、品牌、市场等全方位的扶持，以促进其快速发展，使产品早日走向特殊人群。

2019 年 10 月 24 日，在第二届世界声博会暨科大讯飞 2019 全球 1024 开发者节，科大讯飞发布了全新升级的《1024 计划》，将人工智能与教引、生态、公益结合。在 A.I. 公益方面，对“三声有幸”计划进行了全面升级。科大讯飞将为所有的助残应用、助残辅具类合作伙伴提供免费的 A.I. 技术服务，以语音技术和产品帮助弱势群体感受科技发展带来的福利。2019 年 10 月 25 日，科大讯飞 2019 全球 1024 开发者节专门举办了“A.I.+公益”分论坛，邀请中国科学院、广州市合木残障公益创新中心、舞指科技等嘉宾从技术和应用的不同视角讲述了 A.I. 软件、A.I. 辅具等人工智能技术在公益领域应用现状和趋势，让人们认识到还有数

量庞大的特殊群体希望和普通人一样可以无障碍的获取信息，让 A.I.与公益的结合更加深入人心。

目前，科大讯飞通过讯飞开放平台，向 1000 余开发信息无障碍应用的创业团队、70 余万的失明者和失聪者，日均提供上亿次的免费服务，年度累计投入核心研发、服务保障成本折算合计达 2000 万元。

（五）赋能方言保护，助力特色文化传承

据联合国教科文组织发布，世界范围内有超 6000 种语言，每两周就有一种语言从地球上消失。语言不仅仅是一种交流方式，更是一种历史文化与精神的传承方式。目前，我国一些少数民族语言、方言日渐式微，承载的地方传统文化也面临生存危机，因此濒危语言的保护上升为一项重要而迫切的社会问题，保护语言的形势已经刻不容缓。在“互联网+”、“智能+” A.I.不断赋能的时代，科大讯飞发起的“A.I.方言保护计划”为保护方言提供了新思路、新路径。



（人工智能）+公益创新方言保护形式，运用智能语音技术，引起大众对方言保护的关注，用说方言、听方言的方式唤醒大众对方言的记忆，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”提出“A.I.语言复制”，基于人工智能技术，实现多种方言的语音识别、语音合成及翻译，进而实现完整的声音复制，实现濒危语言的永久留存。

累计用户超 7 亿的讯飞输入法不仅开创语音输入的时代，还针对带口音和讲方言的用户在业界首家推出方言语音输入，让输入法能够听懂乡音。2019 年 4 月 23 日世界读书日，讯飞输入法携手新华书店，在广州四月书店举办首个“方言保护计划”粤语读书会，用乡音传递粤语之美，用 A.I.留下多彩乡音。

“A.I.方言保护计划”邀请全民参与保护方言，目前已实现 23 种方言语音识别，11 种方言语音合成，初步完成“中国方言库”搭建，超过 50 万人共上传超过 100 万条方言语音内容。始于 2017 年的“方言保护计划”，在方言数据采集、方言研发、公益平台搭建上，累积投入已超三千万元。截至 2019 年底，A.I.公益的方言保护计划吸引 700 万人参与，联合超过 100 家合作伙伴，覆盖 10 大方言区。

A.I.，是时代的公益。科大讯飞成立 20 年来，从助力教育扶贫，到保护地方文化，再到关注公众健康和辅助特殊人群，一直坚持践行社会责任脚步，用 A.I.助力扶贫，用科技让公益更有温度，向“让科技有情怀，让公益暖人心”的梦想前进。

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》、《重大经营决策制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《对外投资管理制度》、《对外提供财务资助管理办法》、《募集资金管理办法》、《银行间债券市场债务融资工具信息披露管理制度》等制度，始终保持公司管理规范运作。

2019 年，公司积极做好信息披露和投资者交流工作，与资本市场保持准确、及时的信息交互传导，以期对那些持价值投资理念的投资者真正有帮助。公司根据相关法律、法规以及公司《信息披露管理制度》、《重大经营决策制度》和《对外投资管理制度》等规定，及时、准确、完整、公平地披露了公司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。2019 年，公司共发布公告文件 132 份，充分保障投资者的知情权，为投资者的决策提供参考。

2019 年 6 月，深圳证券交易所发布《关于中小企业板上市公司信息披露考核结果的通报》，科大讯飞信息披露工作连续十一年考核优秀。据统计，深圳中小板连续十一年信息披露考核为 A 的上市公司仅 5 家，占比 0.52%。

股东和债权人权益保护

建立权益保护的机制

科大讯飞依据《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，围绕公司法人治理的完善，制订了有关规章制度，并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。从机制上保证了股东和债权人公平、公开、公正，充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

公司坚持股东大会、董事会、监事会以及管理层等“三会一层”的规范运作，充分重视、认真筹备三会，尊重、发挥独立董事和董事会专业委员会的作用，提高董事会运作的有效性和独立性；充分利用股东大会、董事会、监事会和经营层相互分离、相互制衡的公司治理结构，使各层次在各自的职责、权限范围内，各司其职，各负其责，确保公司的规范运作。公司坚持做到在每次年度董事会召开之前，先就上一次年度董事会提出来的问题的落实情况，由管理层进行正式的回应和讨论。公司还持续提高董事、监事和高管人员的素质，增强三会一层的科学决策、规范决策水平。

合理回报股东，构建和谐关系

科大讯飞高度重视投资者收益，坚持权益分派与价值管理，充分保障投资者收益权，使投资者能够分享公司的发展成果。一方面，上市十一年来，连续十一年一年不落的进行分红；另一方面，积极施展价值经营拳脚，坚持用发展和业绩回报投资者，持续强化企业核心竞争力，深化创新发展，提升主营业绩，积极为投资者谋求可持续的长期回报，让投资者实现真正意义上的价值投资。公司 2019 年实现营业收入突破 100 亿元，是四年前（2015 年）营业收入规模的 4 倍；2019 年公司市值增长超过 96.84% 的上市公司。

建立投资者关系管理机制

2019 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。

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、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。

此外，公司还积极利用科大讯飞的人工智能技术优势，充分保障投资者的知情权：在每次投资者关系活动中，利用“讯飞听见”转写的技术优势，将会议内容几乎是原汁原味地整理成会议纪要，并发布在投资者关系互动平台。从而保障了即使是不在场的投资者，也能充分地了解到投资者关系活动的全部信息。

职工权益保护

人才培养建设

科大讯飞秉承“成就员工理想，创造社会价值”的核心理念与“人才是公司最大的资产，人才的升值是公司最重要的升值”的核心人才观，始终将人才作为公司最重要的资源，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。2019 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，促进员工的成长与发展，为人工智能产业的快速发展提供了有力的人才保障。公司开设了领导力课程 15 门，通用能力课程 20 门，专业课程 35 门，全面打造学习型组织。全年组织培训 175 场，覆盖 6398 人。

（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。

（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。

（三）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。2019 年，进一步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公平、公开的人才选拔环境。

（四）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。2019 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，对高绩效进行坚定不移的牵引。

权益保护机制

科大讯飞始终坚持以人为本，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，倡导尊重和保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规章制度体系，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）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。低绩效优化员工中坚决不准淘汰孕期、产期、哺乳期员工（一个都不准）。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，进一步完善了科大讯飞帮扶基金制度，多层次、全方位保障员工身体健康，让员工能够工作无忧。2019 年，公司新增“全员补充商业保险”，为员工及其家属补充重大疾病、意外伤害、补充医疗等商业保险，提升员工健康保障在福利体系中的地位，惠及员工家属，解决了部分员工后顾之忧。新设中医理疗、健康知识讲座等，更全面的为员工健康提供保障。公司积极倡导绿色环保、文明出行的理念，组织拥有私家车的员工开展“A.I. 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。

（三）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、乒乓球场、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。2019 年，公司建设了环聆听湖塑胶跑道、改造室外篮球场、打造员工活动中心，为员工提供更多休闲、健身的活动空间。

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，公司餐饮标准达到了行业内一流水平。

（四）畅通便捷的沟通渠道

为创造简单、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，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。

优化供应链管理，营造可持续性供应链生态

科大讯飞持续优化供应链管理体系，积极传播可持续发展的理念。同时，注重与供应商建立长期互惠的战略合作伙伴关系，携手营造可持续的供应链生态。公司恪守通过创新促进可持续发展的原则，尊重技术创新，鼓励绿色创新，定期开展供应商技术交流，鼓励供应商参与产品的早期开发，积极寻求与环境兼容的最优方案，为新技术的孵化落地提供良好产品平台。

公司对供应商进行精细化管理，科学统计分析合作状态，从而促进供应商质量管理水平提升，开展生态链建设，与供应商资源互补，挖掘重点品牌及供应商合作机会，促进供应商业务增长。公司对供应链进一步优化了信息化系统建设，主导 SCM 供应链管理系统开发和上线运行，实现对供应商全面有效的过程动态管理，助力供应商管理体系建设。公司尊重供应商付出，主张给与供应商合理的利润，以支持其长期稳定发展，并优化供应商绩效管理标准，识别出符合公司可持续发展需要的供应商建立长期稳定的合作关系，为经营异常的供应商提供资金支持，帮助供应商得以与公司共同成长。

公司组织供应商资源整合聚焦，按“三个阶段九个步骤”筛选并聚焦优势资源，三个步骤包括：现有供应商分类、聚焦；聚焦供应商评审、试用；供应商管理流程制度固化。通过聚焦优势资源保证物料能按质按量按时供给，降低管理复杂度，节约资源，降低供需双方成本，提升经济效益。另一方面，与优质供应商充分贯彻“战略互信、合作共赢”的供应链管理策略，将供应商关系由短期利益关系引导为以实现共同的愿景为目标的新型战略伙伴合作关系，强化技术交流、商务降本、工艺改良等战略合作，构建灵活、强大的供应链体系，最终实现与供应商之间战略互信、互利互惠、合作共赢的战略目标。

公司致力于为供应商营造阳光透明、公平、公正的合作环境。2019 年，公司进一步完善廉政建设防治体系，尤其强调从源头防止腐败的重要性。同时采取

一系列强有力措施保障成效：一是供应链管理部重新修订《供应商阳光承诺书》并督促合作伙伴 100%签署存档。二是把签署《供应商阳光承诺书》作为新供应商合作的必备条件，进行常态化管理。三是公司在 SCM 供应链管理系统、企业公众号等平台向供应商开通投诉渠道，从多途径向供应商宣导公司的廉政政策。四是供应链管理部多次开展廉洁教育宣讲、廉洁 18 条知识竞答活动、组织访问优秀廉洁企业进行交流学习。通过以上措施，多管齐下，打造“不敢腐、不能腐、不想腐”风清气正的廉洁文化，以实际行动捍卫合作伙伴的商业利益。

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。2019 年引入第三方专业调研机构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 20 余次调查，覆盖公司 23 个营销大区，15 个产品线，上千家客户单位，全年走访 16 省市，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，2019 年整体满意度跟往年相比提升显著。

2019 年度，客户对公司产品和业务的整体满意度稳定在较高满意水平，对产品质量和服务质量以及市场竞争力均给予较高认可，大部分产品的用户体验评

分高于业界平均水平。公司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

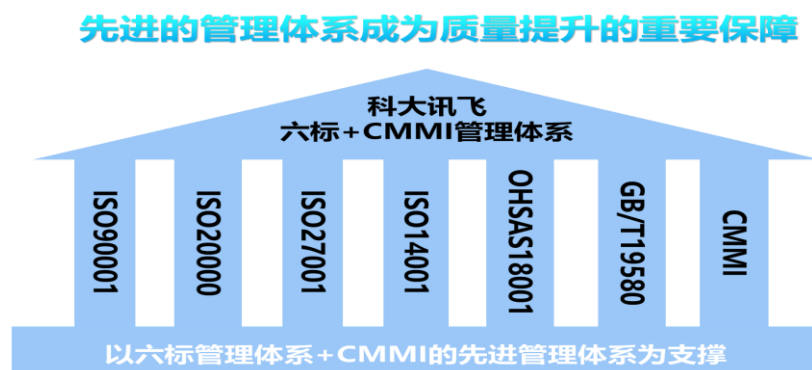
公司紧密贴合各类产品客户群特点，建立多个专业服务保障团队，以高标准持续优化服务，打造系统、安全、专业化的服务保障体系，确保客户和用户的需求得到及时响应和解决。通过加强服务队伍技能建设，将服务质量指标纳入月度绩效考核，使服务质量与绩效紧密挂钩，并安排专人定期进行服务情况调查。在北京、上海、广州等城市均设立了办事处，以确保能快速及时地处理客户的需求。公司对各省市的生产运营系统正常运行时间进行记录，通过运营服务提供可靠度评价运营服务系统质量，运营服务可靠度稳定在 99.9% 以上。

客服支持方面，19 年完善客服体系，建立标准化客户服务机制，打造一流服务团队，设有热线、在线、工单、售后、大客服、质培等一体化团队，多个渠道保证服务，培养出一批专业、专职客服服务人员，建设完成智能化 IT 客服系统，保障客户服务请求一站到底彻底闭环，保障产品的问题在第一时间得以解决，实现客户服务请求数据电子化管理与存储，总体满意度较去年提升 6.6%，客户服务质量稳步提升。

结合公司产品特点，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。

依托先进的质量管理体系，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”的质量方针，基于 ISO9001、ISO/IEC20000 等国际标准要求，融合 CMMI 模型、卓越绩效评价准则等先进的管理思想和标准，并结合公司自身特点，建立起一套高标准、严要求的质量管理体系，建立了以“六标+CMMI”融合一体管理体系：



2019 年为提升产品质量，公司采取了多项保障措施，确保产品质量稳中有升，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和过程质量管控，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，及时识别风险点，促进质量管控要求的执行监督到位，对内审中识别的问题点坚持“举一反三、长效解决”的改进思想，重点问题采用 QCC 项目、复盘改进等方式推进，一般性问题也做到全部跟进闭环管理，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，聚焦体系、平台和能力建设，通过优化项目管理体系框架、完善管理规范、构建研发管理平台、加强质量管理人员能力建设等多项举措，强化项目过程管控和绩效激励，全面推动了各业务项目管理和产品研发过程质量的持续提升；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。

通过体系的持续有效运行和改进创新，促进公司产品质量管理能力的不断提升，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。同时，凭借显著的质量管理成效，公司荣获 2019 质量之光“年度质量标杆”大奖。同时，科大讯飞 2019 年度达成质量安全、环境污染、职业健康安全事件为零的较好成果。

持续完善信息安全体系，保护用户个人信息安全

公司以保护公司信息资产和客户、个人的隐私数据，贯彻落实信息安全相关法律法规要求，实现“体系完备、纵深防御、有效监测、快速响应”为信息安全总体目标。基于 ISO27001 信息安全管理标准，结合《中华人民共和国网络安全法》、网络安全等级保护、安全开发流程（SDL）等管理标准及法律规范，建立起公司完善严格的信息安全体系。体系建立以来，公司从安全管理、制度流程、风险评估、安全技术平台、法律合规等多方面进行持续完善和优化，覆盖了信息安全、数据安全、运维安全、研发安全、个人信息保护等多个领域，以保护公司客户及个人信息、产品和服务的安全。

公司已于 2017 年通过了 ISO27001 信息安全管理体系认证，并在 2019 年开展了多项重点安全工作，一是依据《中华人民共和国网络安全法》要求，识别出公司的关键基础设施系统，并积极开展网络安全等级保护测评工作并高分顺利通过，大大提高了公司法律合规及业务系统安全水平；二是建设了多个安全技术平台，如主机入侵检测系统（HIDS）、安全运营中心（SOC）、Web 应用防火墙（WAF）、办公终端和网络端双重异构防病毒体系，多平台结合从攻击检测响应、

网络及主机防护、病毒查杀等多方面构建了公司的纵深防御体系；三是开展了风险评估和渗透测试工作，发现识别公司的信息安全风险及漏洞并及时整改修复，从源头管控，提升了公司安全防护水平，避免信息安全事件的发生；四是开展专业的用户个人信息安全管理和自查整改工作，遵照相关部门对个人隐私保护的要求，积极开展合规以及自查整改工作，把用户个人隐私信息做为公司最高等级商业秘密数据进行保护；五是建立了企业蓝军及安全实验室，以攻防视角发掘公司信息安全漏洞问题，并加以改进，提升公司信息安全防御水平。

公司高度重视企业信息安全及个人隐私信息保护，将信息安全管理作为公司发展的重要支撑战略之一，不断优化提升，竭力保障公司及用户的安全权益。

推进系统性的廉政建设，助力风清气正的商业氛围

公司始终以成就客户为价值导向，努力与合作单位发展平等、互利的战略合作伙伴关系，致力营造和谐公平的商业氛围。倡导简单真诚、诚实守信的合作关系。



公司致力于系统性的推进廉政建设工作，构建了预防、打击、宣教三位一体的廉洁工作体系。

2019 年，公司通过专项检查、案件调查、审计等多措并举，发现和查处内部员工违规违法行为，维护了多方权益，进一步净化了合作环境。

为倡导打击违规、违法行为为辅，预防及宣传教育为主的廉洁治理理念，2019 年公司从员工层面的自律承诺、合作伙伴层面的廉洁协议，双向约束主体行为，将舞弊预防工作实现内外部结合贯通，共同构建了供应链廉洁共同体。宣传教育方面，2019 年，以《廉洁自律大会》为起点的廉洁宣传月活动，公司自上而下，依托 A. I. +IT 的平台，有组织的推进了廉洁的宣传与教育工作，通过对公司价值

观重申、舞弊案例的通报、廉洁制度学习、相关信息申报等，精准地投放和控制宣传教育信息，实现了良好的教育效果。

在行业交流中，公司积极参与行业共同治理活动，输出了包含反舞弊经验与思路、信息共享、A. I. +审监结合能力案例、A. I. 行业应用支持等能力，与众多企业一道形成合力，共同抵御不良风气，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

科大讯飞所引领发展的人工智能产业是阳光、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、日常生产生活、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。公司高度关注节能环保及对周边环境的影响，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车参与交通服务。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“A. I. 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；在办公区用电照明方面：老旧灯具损坏后逐步更换节能灯具；优化照明回路，增加区域控制；下班后物业巡查在无人办公区域及时关闭照明灯，19:20 以后每小时巡查一次。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。制定《办公环境管理规范》，坚持“洁净、有序、素

养、安全”四个原则，并持续优化管理规范、建立工作成果评价机制，为现有办公环境提供“软件”保障。

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、主动加强公共关系工作。2019 年共完成接待超过 3000 场，接待人次超过 4 万人。另在公司总部和各地区分子公司设有人工智能展厅，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。

随着新型冠状病毒感染的肺炎疫情的蔓延，科大讯飞作为领先的人工智能上市公司，积极履行社会责任：一方面，公司发挥人工智能技术和产品优势，通过智医助理 A. I. 辅诊系统帮助基层医疗机构排查病人、通过 A. I. 线上教学平台提供“停课不停学”服务、通过人工智能助力相关部门和合作伙伴进行疫情的防控、随访等；另一方面，公司广泛动员全球范围内的国际合作伙伴，紧急筹措应对新型冠状病毒所需要的医疗物资，全力支持防疫一线的防控战。

以资金及技术支持，大力推动“大众创业、万众创新”

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 2019 年底，讯飞开放平台开发团队已达已逾 112 万家，生态伙伴达 160 万家。

经深入探索和实践总结，科大讯飞形成了双创工作“1234”技术路线图：一个生态系统（基于源头核心技术的民族人工智能产业生态）、两种工作模式（基本模式和前海模式）、三个业务板块（强基工程、创业孵化和产业赋能）和四个运营特点（大平台、高成长、低门槛、双线程）。

科大讯飞的 A. I. 双创具有以下独有的特色和亮点：

1. 自主源头核心技术

科大讯飞的智能语音及人工智能技术（包括在线/离线语音合成识别、语音听写转写、语音评测、声纹识别、知识图谱构建、机器阅读理解、医学影像智能分析、基于大数据的个性化智能教学系统等）处于国际前沿水平。

2. 自有成熟创业资源

科大讯飞以开放共赢的心态规划建设人工智能产业生态云平台，将公司优秀的人工智能技术免费开放给全国各地的创业者团队使用。

3. 全产业链资源支持

作为中国大学生创业的首家上市公司，科大讯飞自己就是由学生创业团队所创建的，因此深切了解创业者从组建生长到加速育成的痛点和需求。为了加速孵化创业团队，讯飞把自己的产业链资源进行归纳整合，对创业团队进行全生命周期管理和扶持。有关资源包括：技术资源（创业资源包、一对一技术导师、A. I. 大学等）、运营资源（媒体曝光、产品评测、数字广告等）、资本资源（讯飞创投基金、第三方联合基金、直投绿色通道等）、产业资源（讯飞供应链资源、政企客户渠道、中国声谷资源等）、合作伙伴资源（创新工场、AA 加速器、启迪之星等）。讯飞 A. I. 产业生态平台主动为创业者提供资源推送和相关建议，从而大大提升创业成功的概率。

4. 批量成功孵化案例

创业团队可以使用科大讯飞开放的技术，结合自己的开发能力以及对市场和用户需求的理解，自行开发诸如手机 APP、智能机器人、智能家居、智能家电、穿戴式设备、智能汽车应用等软硬件产品和服务。通过技术赋能、市场赋能和投资赋能，科大讯飞的双创平台已培育出优必选、商汤科技、寒武纪、云迹科技、狗尾草智能科技等一批人工智能行业的独角兽和瞪羚企业。

科大讯飞的使命是让人工智能像水和电一样，成为即插即用的资源，支持千万创业者以极低的成本和较高的起点开始自己的双创事业，让民间的创新创业源泉充分涌流，打造健康、优美、可持续的人工智能生态。

精准扶贫情况

科大讯飞积极从自身优势出发，充分发挥高科技企业的优势与特点，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，用实际行动为脱贫攻坚贡献科技企业的独特力量。

用人工智能助力扶贫更精准

扶贫先通语。2019 年，科大讯飞紧密结合教育部、国务院扶贫办、国家语委印发的《推普脱贫攻坚行动计划（2018-2020 年）》等相关文件中“动员社会各方面力量参与贫困地区国家通用语言文字推广普及工作，切实发挥语言文字在教育脱贫攻坚中的基础性作用”的精神，以自身的技术优势开展精准扶贫和精准脱贫。以“语言扶贫”项目为例，该项目主要包括识字课程、日常生活、自主学习等模块，通过语音合成、语音识别、口语评测等人工智能技术助力学习者置身实际场景中，帮助构建“人人皆学，处处能学，时时可学”自主学习环境，助力使用者快速提升国家通用语言文字应用水平，为打好精准扶贫攻坚战，全面建成小康社会奠定良好基础。相关具体内容请见本报告之“赋能脱贫攻坚，携手多部委推广普通话”。

科大讯飞与安徽省扶贫办启动的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，建立统一高效的安徽省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关键之处。该平台主要有四个方面的功能：第一，扶贫对象管理平台，主要对贫困户、贫困村和贫困县的基础信息实行动态管理；第二，扶贫项目管理平台，承载安徽省脱贫攻坚十大工程项目，项目实施开展情况管理和统计（包括：项目计划制定、申请、实施、验收、检查、调整等）；第三，责任落实监管平台，实现对扶贫主体、帮扶计划、帮扶日志等管理，依据因村派人精准，精准安排帮扶责任人与贫困户，驻村工作队与贫困村的结对，达到精准帮扶；第四，脱贫成效评估，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。

积极践行精准扶贫工作

“扶贫必扶智”。2019 年，科大讯飞继续秉承“人工智能助力教育，因材施教成就梦想”的理念，持续开展“A.I. 教育公益”、“A.I. 科普”和“百校千师”招募行动，致力以人工智能技术推动教育发展，以公益计划加强对少年儿童的关爱。

2019 年，科大讯飞与真爱梦想基金会合作“梦想中心”公益办学项目，单个项目捐赠形式为 10 万元讯飞捐助+10 万元当地教育局出资，目前已开展四川省大邑县上安镇学校与金星乡学校等项目。

科大讯飞还积极结合自身特点，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，以期让更多的开发者关注到特殊人群并为其提供服务，防止出现部分特殊人群因脱离社会而导致的因病致贫、因病返贫问题。

其他相关内容请见本报告之“赋能乡村教育，让优质教育资源深入偏远山区”。

社会责任发展展望

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。中央经济工作会议将人工智能定义为“新型基础设施建设”的重要内容，科大讯飞作为中国人工智能代表企业之一，将始终秉持高度的社会责任感，全方位践行推动人工智能技术和产业发展、促进社会进步的社会责任。

面向未来，科大讯飞将始终坚持“让机器能听会说、能理解会思考，用人工智能建设美好世界”的使命，持续巩固核心技术国际领先优势，引领人工智能产业加速成长。用人工智能技术为教育、医疗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，用发展和业绩回报投资者。同时，积极投身社会公益事业，携手各界合作伙伴，在人工智能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，持续探索具有高科技企业特色的公益事业，践行“A.I. 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