



科大讯飞股份有限公司

网址: www.iflytek.com 电话: 86-0551-65331500

地址: 中国安徽省合肥市望江西路666号



科大讯飞2020年度

环境、社会及治理报告

iFLYTEK ESG REPORT

ESG

关于报告



科大讯飞自成立以来，长期致力于语音及语言、自然语言理解、机器学习推理及自主学习等核心技术研发与产业化，积极推动人工智能产品和行业应用落地，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）指导下，积极推动人工智能产品研发和行业应用落地，致力让机器“能听会说，能理解会思考”，用人工智能建设美好世界。公司在业务规模快速增长的同时，积极承担起更多的社会责任。为促进行业的健康、良性、可持续发展，更好地保障员工、客户、股东等各相关方的合法权益，科大讯飞在提升公司治理、保护信息和隐私安全、环境保护与可持续发展等方面持续践行，不断以更高的标准自我要求。

公司 2008 年上市以来，即重点建立和维护上市企业相关机制，包括合规监管和信息披露机制、高级管理人员绩效考核体系和薪酬等机制，确保公司规范运作，

保障股东和债权人权益，坚持权益分派与价值管理，高度重视投资者收益权保护；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，积极推进用户体验提升与权益保护，保障公司信息安全和用户个人信息安全。坚持“成就员工理想，创造社会价值”的理念与员工共同成长。

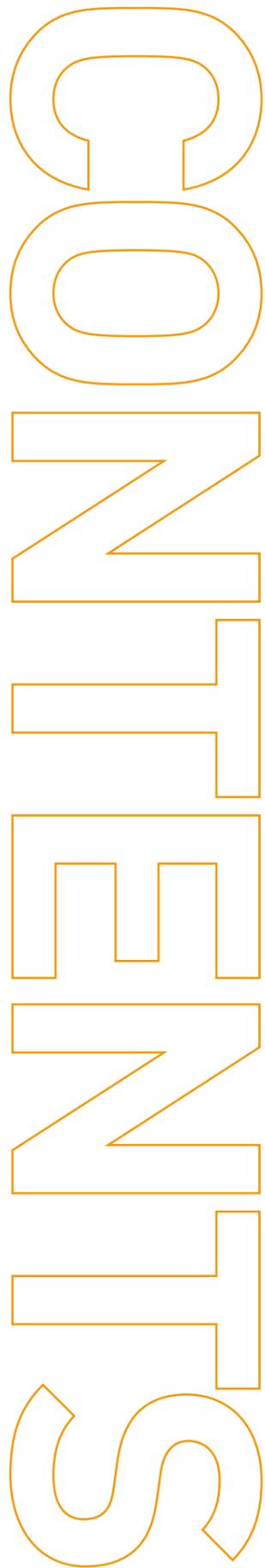
在公司董事会的领导下，科大讯飞 2020 年合规监管工作得到相关监管部门及社会各界的一致认可：科大讯飞自上市以来连续十二年获得深圳证券交易所信息披露考核 A，并荣膺新财富“最佳上市公司”、大众证券报“最佳持续投资价值上市公司”、证券日报“数字经济领航者奖”、证券市场周刊“2020 年度最具影响力 30 家上市公司”、WIM“2020 中国硬科技创新上市公司榜 top10”等一系列荣誉；鉴于董事会的优异表现，公司董事会荣获证券时报“最佳董事会”、大众证券报“最佳上市公司董事会”等一系列荣誉。

为使公司建立与现代企业制度相适应的激励约束机制，有效地调动董、监、高等人员的工作激情，提升公司的经营管理效益，公司制定了明确的《董事、监事、高级管理人员薪酬管理制度》，公司董、监、高人员的薪酬以公司规模与绩效为基础，根据公司经营计划和分管工作的职责、目标，进行综合考评。为进一步提高公司经营管理者积极性、创造性，促进公司业绩持续增长，公司通过实施股权激励计划完善激励机制，在提升公司价值的同时实现员工与公司共同发展。

随着互联网的普及和发展，保护个人信息的重要性不断提高，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，竭力保障公司信息及用户的安全权益。公司于 2017 年通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，2020 年，又在此基础上通过了 ISO27701 隐私安全体系认证。同时，公司重要信息

系统均进行了网络安全等级保护备案并每年开展等保测评工作。公司设有专门的个人信息和隐私管理组织，该组织包括个人信息保护委员会、个人信息保护管理小组和执行小组，通过制度流程、技术防范、评估和审查机制建立起完善的管理体系，以确保科大讯飞符合各国法律法规的要求。

在此，科大讯飞正式披露 2020 年度《环境、社会及治理（ESG）报告》，旨在以更公开透明的方式全面展示我们在环境、社会及治理等方面的实践和绩效，以实事求是的态度，致力于公司的可持续发展。我们希望通过该报告，能与各利益相关方进行有效交流，系统性地回应利益相关方的期望和诉求，并接受社会大众的进一步监督，这也是科大讯飞作为上市公司应尽的责任。



目录

001 公司治理

- 003 董事会及其职能
- 005 监事会及其职能
- 006 股东大会及其职能
- 007 制度建设与信息披露
- 007 反腐败、廉政制度建设

009 信息安全与数据隐私保护

- 011 建立专业安全组织
- 011 完善的安全管理制度
- 013 多重的安全技术防护平台
- 013 竭力保障用户隐私安全
- 014 安全审计保障执行落实
- 015 培训宣贯提升安全意识
- 016 安全事件应急响应
- 016 建设安全实验室

017 人力资本发展

- 019 完善的人才发展体系
 - 多序列人才发展
 - 多样化人才培养
 - 公平公开的人才选拔
- 020 透明高效的绩效评估体系
 - 动态关联的组织评价
 - 灵活透明的员工评价
- 021 共创共享的薪酬激励体系
- 021 以人为本的福利体系

023 各相关方权益保护

- 025 股东和债权人权益保护
- 029 供应商、客户、消费者权益保护

031 环境保护与可持续发展

- 033 绿色健康的发展理念

035 社会责任履行

- 037 赋能脱贫攻坚,让人工智能吹响决胜全面小康冲锋号
 - A.I. 在贵州——就业扶贫
 - A.I. 在云南——推普脱贫
 - A.I. 在新疆——赋能民生
- 041 赋能全民战疫,让人工智能战斗在抗疫最前线
- 045 赋能乡村教育,让优质教育资源深入偏远山区
- 047 赋能创业团队,让公益生生不息惠及更多受众
- 049 赋能特殊群体,让沟通无障碍成为可能
- 051 赋能方言保护,让多彩乡音代代相传

053 展望未来

- 055 用人工智能建设美好世界



公司治理

科大讯飞形成了股东大会、董事会、监事会和经营层的相互分离、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。

董事会及其职能

科大讯飞设董事会，对股东大会负责。

董事会由11名董事组成（含4名独立董事），设董事长1人。

董事会行使下列职权：

- 【01】 召集股东大会，并向股东大会报告工作；
- 【02】 执行股东大会的决议；
- 【03】 决定公司的经营计划和投资方案；
- 【04】 制订公司的年度财务预算方案、决算方案；
- 【05】 制订公司的利润分配方案和弥补亏损方案；
- 【06】 制订公司增加或者减少注册资本、发行债券或其他证券及上市方案；
- 【07】 拟订公司重大收购、收购本公司股票或者合并、分立、解散及变更公司形式的方案；
- 【08】 在股东大会授权范围内，决定公司对外投资、收购出售资产、资产抵押、对外担保事项、委托理财、关联交易等事项；
- 【09】 决定公司内部管理机构的设置；
- 【10】 聘任或者解聘公司总裁、董事会秘书；根据总裁的提名，聘任或者解聘公司副总裁、财务负责人等高级管理人员，并决定其报酬事项和奖惩事项；
- 【11】 制订公司的基本管理制度；
- 【12】 制订本章程的修改方案；
- 【13】 管理公司信息披露事项；
- 【14】 向股东大会提请聘请或更换为公司审计的会计师事务所；
- 【15】 听取公司总裁的工作汇报并检查总裁的工作；
- 【16】 法律、行政法规、部门规章或本章程授予的其他职权。

董事会制定董事会议事规则，以确保董事会落实股东大会决议，提高工作效率，保证科学决策。董事会确定对外投资、收购出售资产、资产抵押、对外担保事项、委托理财、关联交易的权限，建立严格的审查和决策程序；重大事项报股东大会批准。

公司董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和审计委员会，根据董事会的授权，协助董事会履行职责。各专门委员会对董事会负责，其成员全部由董事组成，其中提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会中独立董事应占多数并担任召集人，审计委员会中至少有一名独立董事是会计专业人士。董事会另行制订董事会专门委员会议事规则。战略委员会的主要职责是对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议。审计委员会的主要职责是：提议聘请或更换外部审计机构、监督公司的内部审计制度及其实施、负责内部审计与外部审计之间的沟通、审核公司的财务信息及其披露、审查公司的内控制度；提名委员会的主要职责是研究董事、经理人员的选择标准和程序并提出建议、广泛搜寻合格的董事和经理人员的人选、对董事候选人和经理人选进行审查并提出建议；薪酬与考核委员会的主要职责是：研究董事与经理人员考核的标准，进行考核并提出建议、研究和审查董事、

高级管理人员的薪酬政策与方案。

2020年，公司全年累计组织和召开股东大会、董事会、监事会、专业委员会及总裁办公会共51次，充分保障公司重大事项运作规范；公司独立董事对公司重大决策和重大事项均主动发表了独立意见，公司经营层能认真履行董事会授予的各项职责，形成了股东大会、董事会、监事会和经营层的相互分离、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，确保了公司的规范运作。

2020年，在公司董事会的领导下，科大讯飞合规监管工作再次得到相关监管部门及社会各界的一致认可：科大讯飞荣膺新财富“最佳上市公司”、大众证券报“最佳持续投资价值上市公司”、证券日报“数字经济领航者奖”、证券市场周刊“2020年度最具影响力30家上市公司”、WIM“2020中国硬科技创新上市公司榜top10”等一系列荣誉；鉴于公司董事会的优异表现，科大讯飞董事会荣获证券时报“最佳董事会”、大众证券报“最佳上市公司董事会”等一系列荣誉。



监事会及其职能

公司设监事会，由5名监事组成，监事会设主席1人。

监事会行使下列职权：

- 【01】应当对董事会编制的公司定期报告进行审核并提出书面审核意见；
- 【02】检查公司财务；
- 【03】对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，对违反法律、行政法规、本章程或者股东大会决议的董事、高级管理人员提出罢免的建议；
- 【04】当董事、高级管理人员的行为损害公司的利益时，要求董事、高级管理人员予以纠正；
- 【05】提议召开临时股东大会，在董事会不履行《公司法》规定的召集和主持股东大会职责时召集和主持股东大会；
- 【06】向股东大会提出提案；
- 【07】依照《公司法》第一百五十二条的规定，对董事、高级管理人员提起诉讼；
- 【08】发现公司经营情况异常，可以进行调查；必要时，可以聘请会计师事务所、律师事务所等专业机构协助其工作，费用由公司承担。

监事会主席由全体监事过半数选举产生。监事会主席召集和主持监事会会议；监事会主席不能履行职务或者不履行职务的，由半数以上监事共同推举一名监事召集和主持监事会会议。监事会应当包括股东代表和适当比例的公司职工代表，其中职工代表的比例不低于 1/3。监事会中的职工代表由公司职工通过职工代表大会、职工大会或者其他形式民主选举产生。

科大讯飞监事会在由中国上市公司协会、上海证券交易所、深圳证券交易所共同主办的“上市公司监事会最佳实践评选活动”中，凭借优异的表现三千家上市公司中脱颖而出，荣膺“上市公司监事会最佳实践 20 强”殊荣，为前 20 强中唯一的民营企业、20 强中唯一的中小板上市公司及优秀标杆企业案例（仅两家）。



股东大会及其职能

股东大会是公司的权力机构，依法行使下列职权：

- 【01】 决定公司的经营方针和投资计划；
- 【02】 选举和更换非由职工代表担任的董事、监事，决定有关董事、监事的报酬事项；
- 【03】 审议批准董事会的报告；
- 【04】 审议批准监事会报告；
- 【05】 审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案；
- 【06】 审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案；
- 【07】 对公司增加或者减少注册资本作出决议；
- 【08】 对发行公司债券作出决议；
- 【09】 对公司合并、分立、解散、清算或者变更公司形式作出决议；
- 【10】 修改本章程；
- 【11】 对公司聘用、解聘会计师事务所作出决议；
- 【12】 审议批准第四十一条规定的担保事项；
- 【13】 审议公司在一年内购买、出售重大资产超过公司最近一期经审计总资产 30% 的事项；
- 【14】 审议批准变更募集资金用途事项；
- 【15】 审议股权激励计划；
- 【16】 审议法律、行政法规、部门规章或本章程规定应当由股东大会决定的其他事项。

股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决单独计票。单独计票结果及时公布。

公司董事会、独立董事、持有百分之一以上有表决权股份的股东或者依照法律、行政法规或者国务院证券监督管理机构的规定设立的投资者保护机构可以作为征集人，自行或者委托证券公司、证券服务机构，公开请求公司股东委托其代为出席股东大会，并代为行使提案权、表决权等股东权利。

公司在保证股东大会合法、有效的前提下，通过各种方式和途径，优先提供网络形式的投票平台等现代信息技术手段，为股东参加股东大会提供便利。



制度建设与信息披露

科大讯飞按照《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》等一系列制度，始终保持公司管理规范运作。

科大讯飞始终高度重视信息披露工作，持续提高信息透明度，保障投资者的利益，确保披露信息的真实、及时、准确、完整、公平与合法合规。公司认为，充分、及时而有效的信息披露是上市公司合规运行的基本要

求，是开展投资者关系管理、维护广大投资者权益的重要支撑。2020年，公司积极强化信息披露与传导，与资本市场保持准确、及时的信息交互传导，为投资者关系管理和权益保护搭建畅通桥梁，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。

2020年度，公司累计发布信息披露公告文件136份，合计124.69万字；公司上市十二年，信息披露工作连续十二年被深圳证券交易所评为考核优秀。根据统计，深市中小板连续十二年信息披露考核优秀的上市公司仅5家，占比0.51%。此外，公司在信息披露与投资者关系方面还荣获全景投资者关系金奖等荣誉。

反腐败、廉政制度建设

反腐败、廉政制度建设是科大讯飞一直坚持的立场。科大讯飞坚持依法诚信经营，禁止员工向利益关联方直接或间接的以任何形式输送或收取利益、反对与合作伙伴发生商业贿赂等不正当行为，坚决打击舞弊、贿赂等违法行为；倡导简单真诚、诚实守信的合作关系，致力营造公平的商业氛围；致力于系统性的推进廉政建设工作，面向廉洁共同体(全体员工、供应链合作伙伴、平台合作方)，构建了预防、打击、宣教三位一体的廉洁工作体系。

为加强公司廉政管理，保证公司监督、廉政工作的规范运行，明确员工及合作伙伴应避免触碰的法律及制度红线，坚决防范贪腐行为。公司针对舞弊高风险领域，在参考国家法律法规、科大讯飞规章制度的基础上，制定了一系列制度，以降低舞弊及商业贿赂的风险。

通过专项检查、审计等多重举措，科大讯飞发现和处置了多起违反相关法律法规的行为，打击了一批内外部舞弊行为，维护了多方权益，并在内部进行舞弊案例的通报。



科大讯飞反腐败廉政制度框架



科大讯飞组织开展廉洁培训活动

科大讯飞依据举报管理制度，建立了投诉举报渠道，公开举报渠道，举报人可通过电话、邮件、信函以及廉洁讯飞微信公众号提交举报信息，审计监察部负责受理举报与投诉，对举报的违规违法行为进行记录、调查及后续跟踪，并制定跟踪处理机制。为保障举报人的权利，公司规范了对举报人的保密制度，明确对举报人及举报信息的严格保密。

此外，为贯彻预防为主、标本兼治的廉洁工作思路，科大讯飞从员工层面的廉洁自律承诺、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。

公司高度重视员工反腐倡廉宣传教育工作，通过对内部廉洁人物事例宣传、廉洁制度学习、相关信息申报、大型廉洁文宣活动等，实现了良好的教育效果。为了深入推进公司廉洁风气向各业务部门延伸，公司针对各部门敏感岗位人员组织开展了一系列廉洁培训活动，为筑牢廉洁防线提供了有力保障。

在行业交流与贡献层面，科大讯飞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、AI+审监结合能力案例、AI行业应用支持等能力，与众多企业一道形成合力，共同抵御不正风气，用行动为建设廉洁的商业环境贡献力量，并成为了阳光诚信联盟理事单位及中国企业反舞弊联盟单位。



科大讯飞获评“阳光诚信联盟理事单位”及“中国企业反舞弊联盟成员单位”



信息安全 与数据隐私保护

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 和 ISO27701 管理体系标准，结合《网络安全法》、网络安全等级保护、安全开发流程(SDL)、个人信息保护规范等管理标准及法律规范，公司建立了完善严格的信息安全和隐私保护体系。

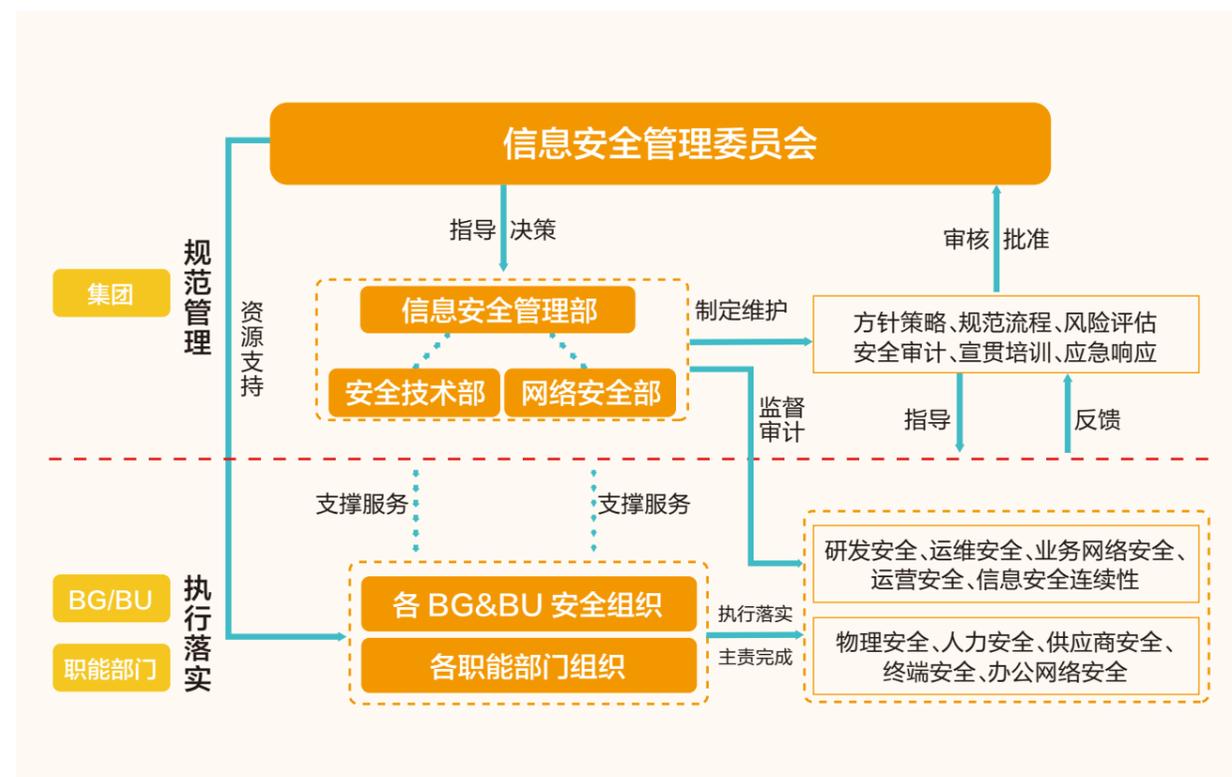
体系建立以来，公司从安全组织、安全制度、技术措施、隐私保护、安全审计、事件应急、培训宣贯等多方面进行持续完善和优化，覆盖了人员安全、物理安全、供应商安全、数据安全、运维安全、研发安全、个人信息保护等多个领域，有力保障了公司数据以及用户个人信息的安全。

建立专业安全组织

公司成立了以执行总裁为主任的信息安全管理委员会以及专门的信息安全管理部，用以统筹规划管理公司的数据安全工作；在公司 BG、BU 等业务部门，成立了 BG/BU 信息安全管理分委会及安全执行小组，在职能部门设立了信息安全员岗位，负责公司相关数据安全规范要求在各业务、职能部门的执行落实，保障了安全工作的顺利推进。

完善的安全管理制度

科大讯飞参照 ISO27001、ISO27701 以及等级保护、GB/T 35273 个人信息保护规范等标准，结合公司实际情况，制定了《信息安全管理规定》、《商业秘密安全管理规定》、《数据备份安全管理规定》、《个人信息保护管理规定》、《个人信息生命周期管理办法》、《个人信息泄露事件响应管理办法》、《跨境数据传输管理办法》、《信息安全事件管理办法》、《信息安全奖惩管理办法》等一系列的安全制度规范，形成了安全制度从方针、要求到流程、模板的“四级架构”，覆盖了数据安全、用户隐私安全、运维安全、研发安全、职能安全、安全管理运营等信息安全的各个领域，保障了信息安全的“木桶”没有短板。



公司信息安全组织架构

个人信息：指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，具体举例如下表所示：

类别	举例
个人基本资料	个人姓名、生日、性别、民族、国籍、家庭关系、住址、个人电话号码、电子邮箱等。
个人教育工作信息	个人职业、职位、工作单位、学历、学位、教育经历、工作经历、培训记录、成绩单等。
个人通信信息	通信记录和内容、短信、彩信、电子邮件，以及描述个人通信的数据(通常称为元数据)等。
个人上网记录	指通过日志储存的用户操作记录,包括网站浏览记录、软件的使用记录、点击记录等。

个人信息保护规范



安全运营态势感知平台

多重的安全技术防护平台

科大讯飞在办公终端上部署了数据防泄漏系统（DLP），根据公司的数据梳理以及分类分级情况，配置了敏感数据外发检测策略，并配备专职审计员每天对公司的敏感数据外传情况进行审计，可以及时的发现异常数据外传行为并进行处置，有效防范公司商密数据泄露风险。同时，公司还建设了主机入侵检测系统（HIDS）、Web 应用防火墙（WAF）、哨兵云以及安全门户、小安平台等多个安全技术平台，并建立了安全运营中心平台（SOC）统合各个安全平台，以及网络、主机相关流量和日志，实时监测公司安全动态，发现异常及时告警处置，多平台结合构建了公司的安全纵深防御体系。

竭力保障用户隐私安全

2020年8月，为在全球范围内持续保护员工和用户个人信息和数据，科大讯飞设立了专门的个人信息保护委员会，负责全面统筹国内和海外个人信息保护工作。后续委员会发布了一系列个人信息相关保护制度，公司正通过“研发安全 + 上线检测 + 监督审计”的三重方式竭力保障用户个人信息安全。

研发安全

通过“Privacy by design”的方式，在需求分析、架构设计、安全测试等环节加入隐私协议、个人信息收集 / 存储、个人信息权限申请、个人信息投诉渠道反馈等隐私保护的相关要求，在软件研发时就开始设计保障用户隐私安全合规。

上线检测

在软件研发完成需要上线时，在上线流程增加抄送节点，进行隐私合规检查：新 APP 上线必须进行隐私合规检查，新版本上线，根据版本更新内容，由业务主管及隐私合规组评审判断进行隐私合规检查，并保障在 APP/ 版本发布上线的 3 天内完成隐私合规检测，发现安全问题及时整改。

监督审计

软件上线运营后，信息安全管理部会不定期的对运营的 APP 进行抽查，对于发现的隐私安全问题进行通报整改，并会实施处罚。这样利用监督审计的工作形式，保障公司 APP 的隐私安全合规运营。

安全审计保障执行落实

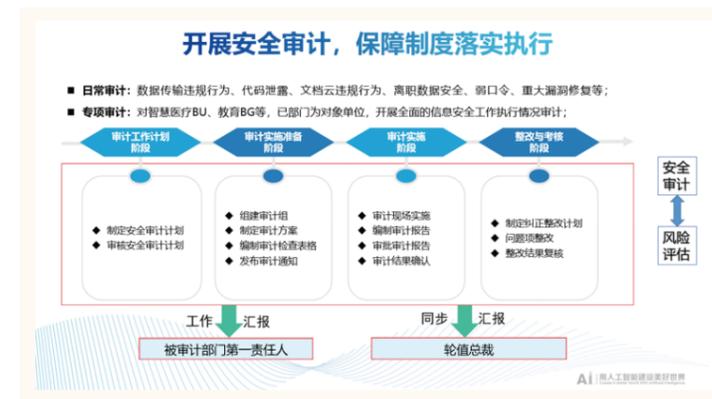
为保障公司的安全管理制度要求能够有效执行落实，科大讯飞信息安全管理部持续对公司开展了安全审计工作，主要分为：

日常审计

对公司的数据传输违规行为、代码泄露、文档云违规行为、离职数据安全、弱口令、重大漏洞修复等日常安全工作要求，利用安全技术平台开展审计工作，发现问题及时处置。

专项审计

以部门为审计对象单位，开展专项信息安全审计工作，包含安全管理、研发安全、数据安全全生命周期、隐私合规、高危漏洞等多个方面，全面评价信息安全工作情况，发现执行问题并统筹改进。



安全审计工作流程



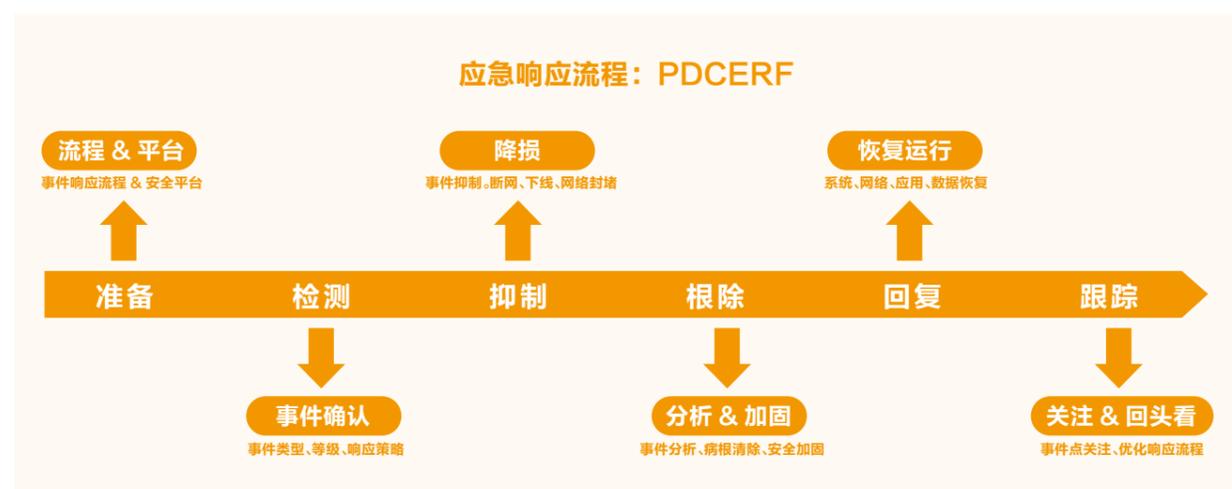
培训宣贯提升安全意识

科大讯飞定期开展信息安全宣贯活动，针对公司全员，通过安全 GEEK 周、安全宣传月、新员工培训等各类活动，以邮件、内部门户交流社区、公众号、海报、电视、模拟钓鱼、现场培训考试等多种方式进行信息安全意识宣贯，提升员工信息安全意识，防止员工无意识的安全违规。

同时，公司针对安全岗位人员也开展了安全管理、数据安全、渗透测试、安全运营、隐私保护等多场专业安全技能培训，用以提升公司安全人员专业能力水平。2020 年完成安全赋能培训 10 余场，181 人获取安全专业能力证书，有效保障了安全工作运行。



科大讯飞信息安全宣贯活动与安全技能培训



安全事件应急响应

信息安全管理部联合各安全、业务组织成立了专门的应急响应组，公布了事件上报方式，并制定了应急响应流程和应急预案。同时，公司在所有的用户协议中均公布了用户个人信息举报投诉渠道，明确了用户举报投诉受理的联系的方式。在发生个人信息、信息安全事件时，应急响应组能第一时间针对事件进行应急处置，防止事件扩大，降低事件造成的损失。

建设安全实验室

实践出真知，科大讯飞建立独立的安全实验室，以攻方视角模拟外部的黑客攻击，对公司各部门、各业务展开渗透，发现防御体系缺陷，以攻促防。同时安全实验室也结合公司发展方向，针对 APP、IOT 等前沿进行安全技术研究，储备安全能力。

此外还建设了讯飞 SRC 平台，通过 SRC 进行安全漏洞、安全情报收集和品牌建设、人才储备等，和外部更多热爱安全的专家进行合作与交流，共建讯飞安全。



科大讯飞 SRC 平台

科大讯飞于 2017 年通过 ISO27001 信息安全管理体系认证。在 2020 年，又在此基础上通过了 ISO27701 隐私安全体系认证。同时，公司重要信息系统均进行了网络安全等级保护备案并每年开展等保测评工作。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，竭力保障公司信息及用户的安全权益，建设更加安全的美好世界。



人力资本发展

“人才是公司最大的资产，人才的增值是公司最重要的增值。”公司始终将人才定位为公司最重要的资源，并围绕这一定位建设并完善人才管理体系，力求建立完善的人才发展体系，透明高效的绩效评价体系，共创共享的薪酬激励体系，以人为本的福利体系。

讯飞提倡合法合规、平等自愿的用工政策，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》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规和制度，倡导尊重和保护员工的各项合法权益，重视员工健康与安全；尊重劳动、尊重知识、尊重价值创造。

完善的人才发展体系

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。2020年，公司从学习运营、人才发展、领导力发展等多个方面开展人才培养工作，促进员工的成长与发展，为公司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。围绕员工全生命周期，智能化手段推动服务体验全面升级。

为建立健全内部人才发展通道，公司从建立之初一直致力于打造基于产出，面向增量，牵引人才快速发展的体系：将员工成长与企业发展相结合，完善职业发展通道，建立良性的前后流动和轮岗机制，培养更全面发展的人才，实现组织与员工个人的共同成功。

多序列人才发展

根据岗位性质不同，公司划分经营管理、研发技术、技术支持、市场营销、职能管理五大职类，共27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序列内纵向发展，做深做强，并可根据个人兴趣与公司需要进行跨序列横向发展，建立跨序列知识与经验积累。

多样化人才培养

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。围绕文化融入，做精新人培养；围绕工作效率和职业素养，开发重点学习资源，外引内萃相结合，提升专业能力与重点学习资源沉淀相结合，让员工在个人发展的道路上不断学习与成长。

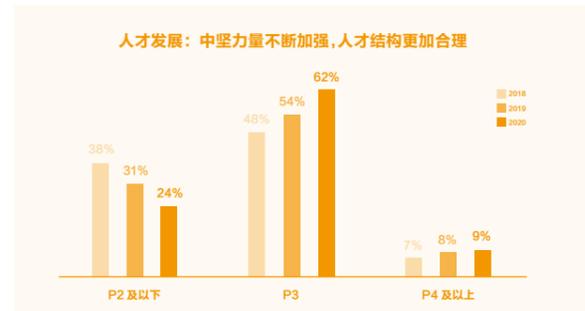
公平公开的人才选拔

公司积极建立并推广雇主品牌，面向社会和校园吸纳各类人才加入。在助力公司业务快速发展的同时，也为社会提供了大量的就业机会，培养了优秀的人工智能领域人才。

为激发员工更大的成长动力，更快速选拔优秀人才，公司重视内部培养提拔建立公平、公开的内外人才选拔环境。2020年，我们进一步梳理和明确干部任用流程，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。



中国青年报·中青校媒发布“00后眼中最具创新力企业排行榜”，科大讯飞位列第八



透明高效的绩效评估体系

公司绩效评价体系的设计遵循了“动态关联，灵活透明”的基本原则，建立透明高效的绩效评价体系，定期对员工绩效进行评价，使员工充分了解岗位工作职责与自身能力的匹配程度，为员工的不断进步提供有力帮助。

动态关联的组织评价

公司完善以部门季度组织绩效为基础的人才与组织同频共振评价机制，在公司年度经营目标牵引及组织绩效管理的基础上，进一步细化完善部门季度目标及相应管理机制，建立组织绩效与绩效工资的动态关联机制。通过加强过程组织绩效管理，确保组织目标达成的同时，为员工提供更为弹性的激励空间。

灵活透明的员工评价

基于目标导向和完整的绩效流程，公司建立一套目标强牵引、上下级相互交流反馈、结果强应用的员工绩效评价体系，确保个人绩效公平。

通过公示、内部审计等方式建立公开透明的绩效评价体系，提升员工个人绩效管理能力和项目要求，实现灵活评价。通过强化绩效结果与绩效薪酬的动态关联，让绩效成为价值分配主要依据。



共创共享的薪酬激励体系

公司在薪酬设计上,提倡共创共享,引导员工通过自身努力,能够切实感受到业务发展带来的收益,并通过简单清晰的全面薪酬结构,建立职级与薪酬的匹配,让每个员工清楚了解个人付出和薪酬激励之间的关系,同时公司在设计薪酬激励时,尽可能实现三方面的公平:

首先

确保外部公平,公司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。

以人为本的福利体系

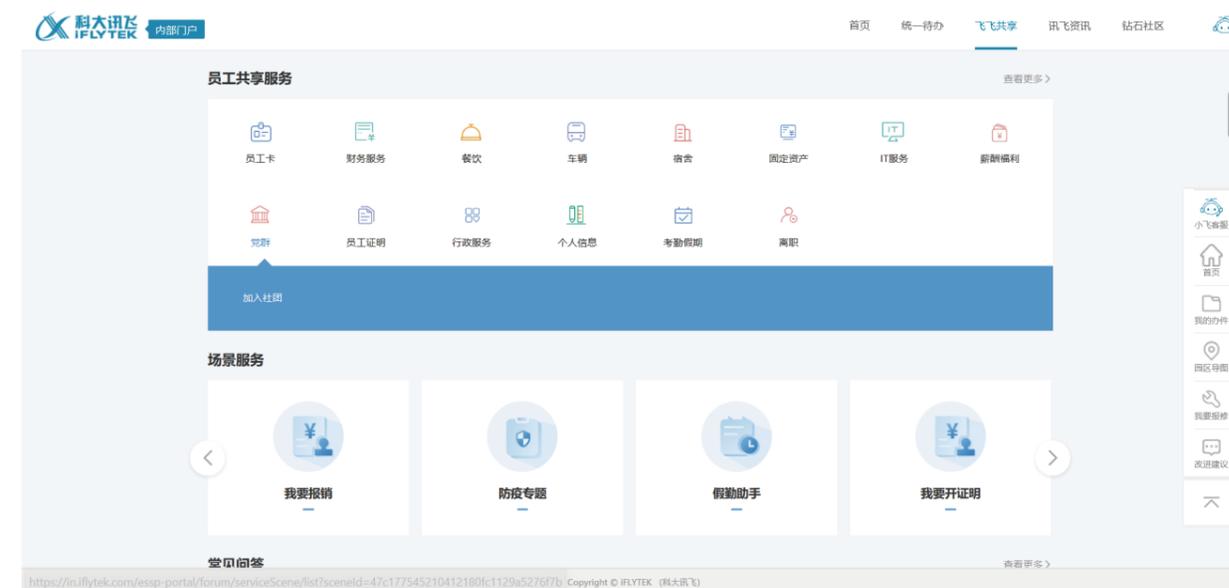
公司在制度设计时,始终围绕公司长远发展、员工特点以及个体内在需求进行。按照国家建立多层次社会保险体系的总体要求,为所有员工建立基本养老、医疗、工伤、失业和生育保险等社会保险,按时足额缴纳各项保险费用,维护员工的切身利益。同时,积极建立和完善各项福利制度,为员工办理住房公积金,提供健康检查、教育培训、带薪假、通讯补贴、过节礼金、慰问金等多项福利,以切实改善和提高员工生活质量。

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、雇主责任险和海外商旅保险,进一步完善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。2020年,公司继续推行“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。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“AI拼”行动,为无车员工提供免费乘坐服务,全年搭载人数多达 33.4 万人次。

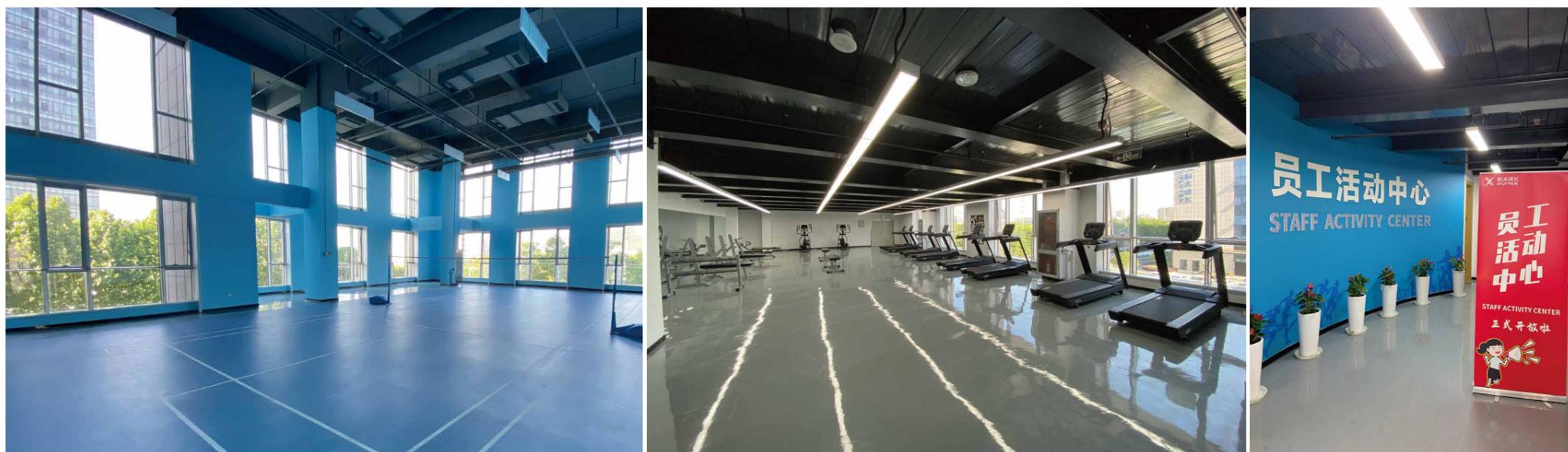
为创造简单、真诚、直接的沟通环境,公司针对不同形式搭建了多层次的沟通体系。针对员工工作,公司建立了从岗前沟通、试用期沟通、转正沟通到考核沟通等整个环

节的沟通体系,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,为员工提供便利;针对员工意见和建议,公司不仅设立了工会,还设有总裁见面会、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,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。

为了更好的为员工服务,公司共享服务中心全面梳理员工服务地图,打通和统一员工线上服务入口,并建立服务数据统计分析后台。以飞飞共享服务平台作为共享服务改进的解决方案,提升服务的便捷性、覆盖范围,从而实现服务品质和员工体验的全面提升。运作智能化手段推进落实 19 类需求服务,204 项具体服务,200+ 常见问答知识库,各渠道综合满意度达 96.8%。



飞飞共享服务平台



公司设立员工活动中心等多项福利切实改善提高员工生活质量



各相关方权益保护

股东和债权人权益保护

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，程序

规范，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。公司通过各种学习培训，不断提升董事、监事和高管人员的履职能力和自律意识，增强三会一层的科学决策、规范决策水平。

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，上市十二年来，连续十二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，提升主营业务，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。

2020年，科大讯飞规范运作工作再次得到相关监管部门及社会各界的一致认可：科大讯飞荣膺新财富“最佳上市公司”、大众证券报“最佳持续投资价值上市公司”、证券日报“数字经济领航者奖”、证券市场周刊“2020年度最具影响力30家上市公司”、WIM“2020中国硬科技创新上市公司榜top10”等一系列荣誉；科大讯飞董事会荣获证券时报“最佳董事会”、大众证券报“最佳上市公司董事会”等一系列荣誉。



科大讯飞始终致力于为投资者呈现一个真实、透明、合规的上市公司，积极建立董事会与投资者的良好沟通机制，充分保障投资者的知情权。

每次定期报告发布后，科大讯飞都会积极在第一时间举办“线上+线下”相结合的业绩说明会。为保障投资者在第一时间能够真实、准确、完整、及时地获取上市公司对定期报告的解读，科大讯飞从以下几个方面开展了有益探索：

【第一】 对有条件现场参加的投资者，可以报名到现场参加线下会议。为方便不同区域的投资者参与，此前，科大讯飞已经先后在总部的科大讯飞总部合肥、北方的北京、东部的上海举办过线下发布会。2020年度业绩说明会在深交所的大力支持下，科大讯飞首度把业绩说明会地点选择在南方的深圳。在不同城市举办线下说明会，有效地贴近了不同区域的投资者。

【第二】 对于没有时间但是无法现场参加的投资者，公司通过讯飞听见云会议系统，使不能出席现场的投资者，亦能够“面对面”地与公司实时互动；同时，还通过全景网、证券时报e公司、澎湃新闻、同花顺、北京时间、第一财经等多家媒体同步视频直播，方便无法现场参会的投资者第一时间了解说明会内容。

【第三】 对于没有时间全程观看直播的投资者，科大讯飞还积极利用人工智能技术优势，充分保障投资者的知情权。基于科大讯飞全球领先的智能语音技术，通过“讯飞听见”转写系统，第一时间把会场内的交流内容，包括文字和PPT，图文并茂、原汁原味地传递给投资者，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。

正是科大讯飞对投资者的重视与责任意识，在中国上市公司全国性年度评选“全景投资者关系金奖(2020)”中，讯飞获得杰出IR企业、中小投资者关系互动奖、机构友好沟通奖、最佳IR董事长、优秀IR团队等奖项。此前，在中国上市公司协会、深圳证券交易所、上海证券交易所、中国证券投资者保护基金公司、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会、中证中小投资者服务中心有限责任公司共同主办的两次“最受投资者尊重的上市公司”评选中，科大讯飞均荣膺“最受投资者尊重的上市公司”。



科大讯飞 2020 年度业绩说明会在深交所举办

供应商、客户、消费者权益保护



公司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。

公司持续优化供应链管理体系，积极传播可持续发展的理念。公司加大供应链信息化系统建设，提升供应商绩效管理，加强对供应商异常风险的识别，推进供应商在质量、服务等领域全面提升。

提升用户体验和客户满意度是公司的不懈追求。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。2020 年度，客户对公司产品和服务的整体满意度稳定在较高水平，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。

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。2020 年完善客服管理体系，建立 COPC 国际标准化客户服务机制和完成国家售后服务五星认证体系，打造一流服务团队，设有热线、在线、工单、售后、大客服、质培、运营、服务体等一体化服务团队，多渠道保证服务，培养出一批专业、专职客户服务人员：包含 19 名六西格玛黑绿带，13 名 COPC、4PS 认证协调员，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。

公司秉承“成就客户——一切围绕为客户创造价值”的质量理念，适应内外部环境变化，以 ISO9001、卓越绩效模式为基础，以 CMMI、Scrum、IPD 等业内先进的管理方法为纵深，持续吸收和融合国内外先进的管理思想和标准，探索完善讯飞特色的质量管理体系，并采取多项措施保障体系的落地，促进质量管理水平稳步提升，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。公司重视通过内外部的监督来保持体系的健康有效运行，2020 年，顺利通过包括 ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO/IEC20000 等在内的 5 次外审，全年开展 3 次内审，通过内外审、质量目标测量、顾客满意度调查活动，识别改进方向，推动质量管理体系持续匹配公司业务发展需要。

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，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。

公司已经通过了 ISO27001 信息安全管理体系和 ISO27701 隐私信息管理体系认证，且重要信息系统均通过了国家网络安全等级保护测评。信息安全体系建立以来，有效防止了重 / 特大信息安全事件的发生，有力保障了公司的信息安全和用户的个人信息安全。

多年来，科大讯飞坚持源头技术创新、合作模式创新，与供应链合作伙伴以诚信为纲，共同发展，互利共赢。在人工智能产业高速发展、国家大平台支持以及公司核心技术优势的共同推动下，科大讯飞不断提升营销服务质量，完善渠道合作机制与人员、技术支持，为广大渠道合作伙伴提供更具优势的产品和服务，实现与各方的共赢发展，携手同行。



科大讯飞通过 ISO27001 信息安全管理体系及 ISO27701 隐私信息管理体系认证



科大讯飞与渠道合作伙伴共话人工智能产业生态蓝图



环境保护 与可持续发展

绿色健康的发展理念

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。

科大讯飞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。

组织物业服务人员全员学习培训《节能降耗管控实施方案》，空调使用上，遵从《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，监控中心统一设定和集中控制 VRV 中央空调开放权限，降低空调使用率，有效控制用电量和碳排放量。

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。

公司倡导绿色办公理念，通过完善 OA 系统，听见会议系统进行在线会议，继续推动实现“无纸化智能办公”。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，优化照明回路。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。



科大讯飞电动大巴车



社会责任履行

作为中国人工智能代表企业之一，科大讯飞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。

赋能脱贫攻坚， 让人工智能吹响决胜全面小康冲锋号

贫困是长期困扰人类的一大难题，战胜贫困是中华民族千年夙愿。社会主义发展的本质要求，是构建社会主义和谐社会，促使社会公平与正义，所以必须想尽一切方法改善民生，消除贫困，打好脱贫攻坚战。在“扶贫先扶智，扶智先推普，治贫需治病”的理念下，就业、教育、医疗、推普等成为了扶贫攻坚的重点发力领域。

2020年是全面建成小康社会之年，也是脱贫攻坚决战决胜之年，中华民族迎来了从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃。在脱贫攻坚的关键之年，科大讯飞结合自身优势，建设 AI 公益品牌体系，在就业扶贫、教育扶贫、医疗扶贫、推普脱贫、技术扶贫五个维度全面开展“造血”扶贫工作，为脱贫攻坚注入强心针。

这一年，科大讯飞联合新华社，让一辆搭载着“流动的声音博物馆”的 AI 大篷车从安徽出发开向全国，记录小康路上的战贫之声。安徽金寨大别山区大湾村、重庆石柱土家族自治县中益乡、云南省怒江州泸水市、安徽阜阳濉洼蓄洪区都留下了科大讯飞 AI 的声音与身影。

AI 在贵州——就业扶贫

脱贫攻坚随处可见 AI 身影。以贵州为例，“十三五”期间，贵州实施易地扶贫搬迁 188 万人，是全国易地扶贫搬迁人口最多的省份。离开了土地，搬进了城，以后靠什么生活？这是搬迁群众的心头疑惑，更是扶贫干部的头号难题。科大讯飞建设人工智能扶贫车间，探索用智慧引领就业、用信息化和智能化引领民生的精准就业扶贫新方式。

2020年5月20日，科大讯飞与贵州毕节大方县人社局携手共建“大方天河科大讯飞智慧扶贫车间”，科大讯飞为大方县提供“语音标注员”等就业岗位，通过 AI

持续为当地就业精准扶贫。“智慧扶贫车间”既解决了大方县当地人就近就业的问题，也在此过程中，探索出一个新的扶贫方式——用智慧引领就业、用信息化和智能化引领民生。

未来，科大讯飞将持续为大方县提供贵州方言标注、图片识别 OCR、讯飞听见转写任务等与 AI 相关的工作机会，并派遣语音标注师对当地群众进行面对面培训，切身帮助到困难群众的日常工作，做到授人以鱼更授人以渔。



科大讯飞携手毕节市大方县政府成立科大讯飞扶贫站，带动当地贫困户脱贫



AI 在云南——推普脱贫

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。而普通话作为国家通用语言，对于贫困地区脱贫攻坚更是至关重要。

基于国家语委“十三五”重大科研项目成果，在教育部、国家语委指导下，科大讯飞研发了国家通用语言学习平台、语言扶贫 App 等多种语言学习类应用。利用语音合成、语音识别、口语评测等人工智能技术，覆盖语言学习“听、说、读、写”四大技能，目前已经广泛应用于民族地区，特别是“三区三州”的国家通用语言培训学习中，为助力国家通用语言文字工作和推普脱贫攻坚迈上新台阶插上了科技的翅膀，书写出不负时代的奋进之笔。

目前，“语言扶贫 APP”已在云南、四川、西藏、新疆、青海、甘肃等地应用，帮助少数民族群众认读常用规范汉字、掌握日常生活用语，累计用户 90 余万人，为经济发展营造了良好的交流环境，为促进民族团结融合做出了贡献。



科大讯飞与教育部、国家语委、国务院扶贫办及中国移动通信集团公司共同签订“推普脱贫攻坚”战略合作框架



云南省语言扶贫大数据监控平台



云南省临沧市沧源县拉祜族群众使用语言扶贫 APP 场景

AI 在新疆——赋能民生

科技因爱而生，科大讯飞不断践行“让科技有情怀，让公益暖人心”的信念，辐射新疆、服务和田、深耕皮山，用人工智能技术赋能民生行业、覆盖场景应用。

在教育领域，科大讯飞主要在三个方面提供技术支持：一是提供在线学习平台，该平台在今年抗击疫情中发挥了积极作用，为 1000 多万师生停课不停学提供了支持；二是提供国家通用语言文字学习平台，通过自我反馈的方式降低语言学习难度；三是根据每位学习者自身情况，系统自动生成个性化学习资源，运用人工智能技术，使每位学习者拥有一位 AI 老师，实时帮助学习者纠正发音，高效学习。皮山县智慧教育平台建成后预计可覆盖约 10 万师生的国家通用语言文字应用，改善现有教学环境，助力区域教育均衡发展。

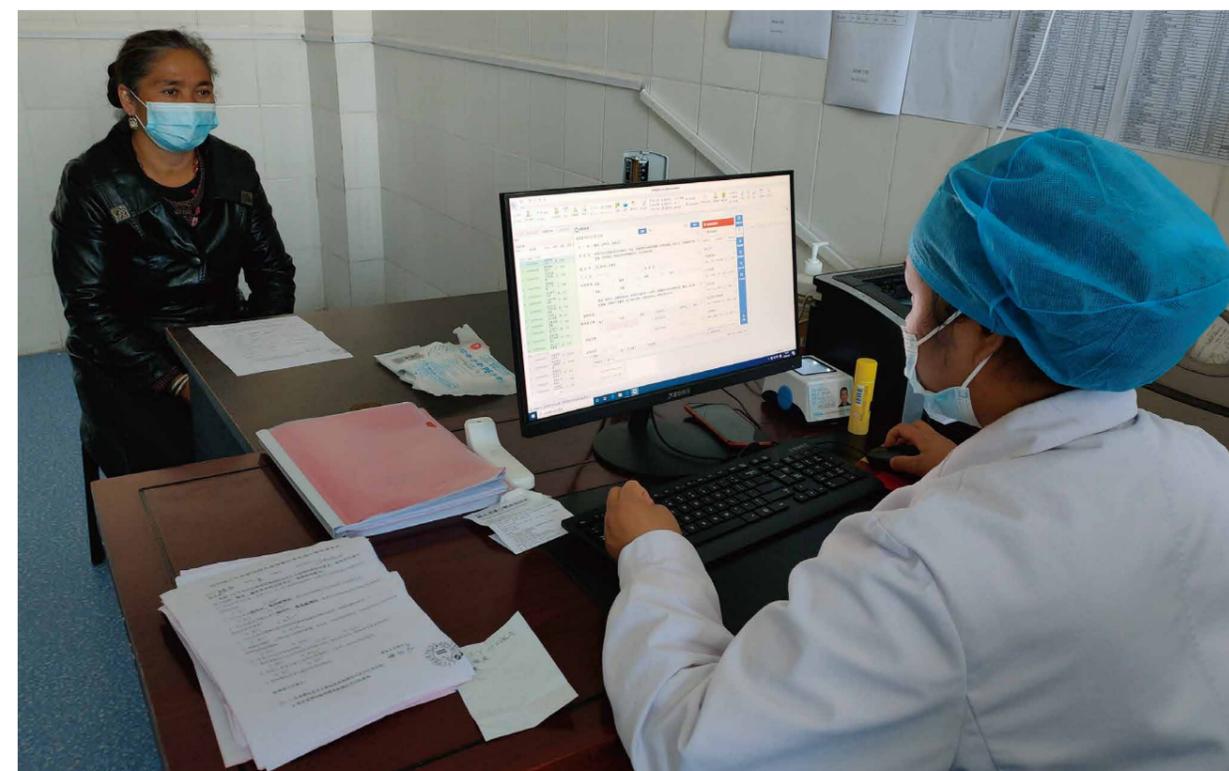
医疗领域，科大讯飞面向全县 219 家医疗机构开展产品系统培训和上线使用，完成 12 个产品系统的全面培训上线工作。未来可实现智能辅助诊断、物联网、智能语音助理等技术在疫情筛查、基层诊疗、公卫随访、慢病管理等场景的创新应用，提高基层应对突发公共卫生事件的能力和基层诊疗能力。

2020 年 7 月 1 日，相距 4000 多公里的首都北京与新疆阿克陶县通过科大讯飞听见平台相聚云端，成功举行了“京疆情”推普帮扶公益活动启动仪式。

针对新疆皮山县当地村民生活物资匮乏的现实问题，科大讯飞积极响应国务院扶贫办“社会力量助力挂牌督战村”项目，在安徽省驻新疆援建指挥部的协助下，20 天内即和皮山县巴什兰干乡奥依托格拉克村建立了结对帮扶关系，捐赠现金 100 万元，用于当地民生事业建设，为脱贫和发展贡献力量。



在“京疆情”推普帮扶公益活动中科大讯飞用人工智能技术赋能民生行业、覆盖场景应用



科大讯飞在皮山进行智慧医疗建设工作



赋能全民战疫， 让人工智能战斗在抗疫最前线

自 2020 年新冠肺炎疫情发生以来，科大讯飞于 1 月 21 日就迅速成立公司抗疫领导小组。一方面，做好内部抗疫工作，公司一万多名员工每日打卡、抗疫复工工作有序进行；另一方面，充分发挥人工智能龙头企业的社会责任担当，投入捐赠抗疫物资和人工智能产品超 3700 万元。

疫情爆发之初，正值春节期间，国内医疗物资紧缺，科大讯飞立即着手组织一线协调物资运输，采购部和国际部员工放弃假期，前往全球各地采购物资。在有效协调调度下，来自美国、土耳其、迪拜等国家的 N95-1860 口罩、防护服、护目镜等重要医疗物资，通过托运行李等最快手段运回国内，并在第一时间捐赠给武汉中南医院、中国科技大学附属第一医院、安徽医科大学第一附属医院等，解决多家定点医院的燃眉之急。



疫情期间科大讯飞海外采购物资，第一时间捐赠给多家医院



同时科大讯飞意识到人工智能对教育、医疗、社会抗疫都具有重要帮助，在春节期间组织多个团队投入到人工智能抗疫产品的研发和部署，在各领域均取得科技抗疫成果。

在医疗抗疫方面

“智医助理”覆盖安徽省内 66 个区县，每天筛选潜在人群，将病历分析报告提交给安徽省卫健委做决策参考；“智医助理电话机器人”累计对全国 30 个省超 7700 万人次进行了疫情跟踪随访；“新冠肺炎影像辅助诊断平台”3 秒就能完成一次辅助诊断，有效提高医生诊断效率；“新冠肺炎康复智能护航系统”助力全武汉的方舱医院对患者进行系统性防护管理，并在北京、天津多地推广使用。



在教育抗疫方面

科大讯飞的“停课不停学”解决方案覆盖安徽、湖北等 21 个省 6500 余所中小学 1500 余万师生。

在政务服务抗疫方面

科大讯飞开发的“皖事通”APP 为市民提供“安康码”抗疫、口罩预约、空中课堂、疫情查询等服务，自 2 月 18 日“安康码”上线至今，累计亮码 9 亿次、累计核验 10.6 亿次，有效支持了安徽全省的疫情防控工作。



医生使用智医助理系统

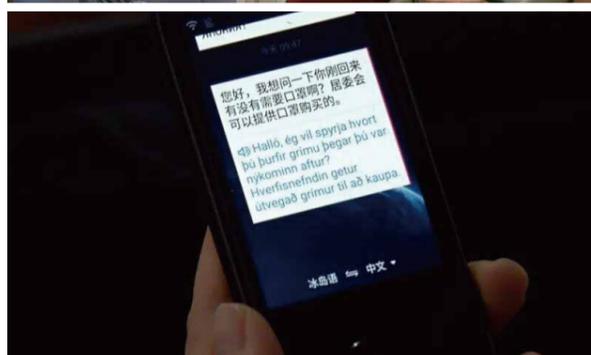
在国内疫情受到控制后,科大讯飞又积极响应国家号召,对内助力严防境外输入、对外积极参与国际抗疫工作。

在防止境外疫情输入方面,捐赠翻译机

在北京、上海、广州、深圳、青岛等多地的海关、隔离点,“讯飞翻译机”助力基层工作人员进行对外交流,对严防境外新冠肺炎病例的输入起到了很好的支撑作用。

在国际抗疫方面助力医疗和教育

无偿援建韩国“AI 外呼抗疫系统”,经韩国福祉部认可,已在韩国京畿道、大邱市、首尔市、全州市等多地使用,受到广泛好评;科大讯飞承建的“全球中文学习平台国际版”帮助全球中文学习者“停课不停学”,先后推出了国际版、国内版、学前版等面向不同中文学习者的应用,先行推进的全球中文学习平台国际版 APP,已上架全球 44 个国家和地区的应用市场,为超过 57.6 万人提供服务;目前 APP 累计注册用户超过 200 万,应用覆盖全球 169 个国家,获得国际社会的广泛认可。



社区工作人员使用讯飞翻译机与外国人交流、排查



赋能乡村教育， 让优质教育资源深入偏远山区

“智医助理”覆盖安徽省内 66 个区县，每天筛选潜在人群，将病历分析报告提交给安徽省卫健委做决策参考；“智医助理电话机器人”累计对全国 30 个省超 7700 万人次进行了疫情跟踪随访；“新冠肺炎影像辅助诊断平台”3 秒就能完成一次辅助诊断，有效提高医生诊断效率；“新冠肺炎康复智能护航系统”助力全武汉的方舱医院对患者进行系统性防护管理，并在北京、天津多地推广使用。

科大讯飞为此提出了“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、以公益计划加强对贫困落后地区儿童关爱。科大讯飞期冀通过教学设备、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。

AI 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，科大讯飞的智慧教育产品和服务已覆盖全国 3.5 万所学校超过 1 亿师生，让更多贫困地区的孩子接受良好教育，让儿童享受到了人工智能技术进步所带来的快乐。

2020 年 7 月 23 日，教育部科技司发布了《关于 2019 年度网络学习空间应用普及活动优秀区域和优秀学校的公示》，其中，全国 180 所学校通过评审，入选优秀学校名单。在《2019 年度网络学习空间应用普及活动优秀学校名单》中，重庆市城口县鸡鸣乡小学校的名字格外引人注目。

鸡鸣乡位于重庆城口县南部，是县内自然条件极为恶劣的乡镇之一，也是重庆市 18 个深度贫困乡镇之一，而鸡鸣乡小学校是这个乡里唯一的乡村学校。自 2018 年起，科大讯飞向学校捐赠了价值 200 多万的智慧课堂软硬件设备，覆盖 6 个年级、12 个班级，帮助这所乡



让贫困地区孩子享受良好教育

村小学建成了集资源服务和应用、教学教研、智慧管理、教育大数据汇聚与分析为一体的网络学习空间，实现“一人一空间、人人用空间”的教育信息化蜕变。人工智能和大数据等技术让大山里的学校发生了翻天覆地的变化，而这个变化让这所山村小学在 2020 年获教育部科技司认可，一跃成为了全国教育信息化建设的排头兵。

近年来，科大讯飞基于“人工智能+教育”的精准扶贫工作，助力重庆脱贫攻坚战。在重庆已精准扶贫城口县鸡鸣乡、沿河乡、巫溪天元乡等地区，构建了城口全县教育质量监测平台，打造了鸡鸣乡中心小学、沿河乡中心小学定点扶贫校。通过人工智能技术搭建智慧桥梁，促进贫困山区儿童健康快乐成长。

2020 年 4 月 16 日，教育部发布《关于做好民族地区、贫困地区教师国家通用语言文字应用能力提升培训工作的通知》，针对民族地区、贫困地区教师开展普通话水平和普通话教学能力提升示范培训。

为了进一步聚焦国家战略及发展的整体需求，科大讯飞上线畅言普通话 APP，助力 52 个国家级贫困县全面建成小康社会。此次培训从 20 年 4 月底开始，以 52

个未摘帽贫困县中小学和幼儿园的少数民族教师、农村教师为主要对象，为每县 100 名普通话教学能力较弱的教师，提供免费线上普通话水平测试服务，为培训方有针对性地设计培训方案和学习效果评价提供了参考依据。同时，在学习过程中，提供实时评测反馈，帮助贫困地区教师针对性修正提高，逐步攻克薄弱环节，促进学习效率的提升。

目前，由科大讯飞研发的“畅言普通话 APP”已经为 5200 名参训教师免费开放账号，支持教师随时登陆进行线上学习，并提供在线普通话学练及全真模拟测试服务。此次培训工作也将探索形成教师国家通用语言文字能力提升远程培训的有效模式。

科大讯飞积极关注各地区教学信息化建设。2020 年 8 月，为了巩固脱贫成果，助力毛南族学校提升信息化水平，科大讯飞向广西河池环江毛南县教育局捐赠价值 100 万元的智慧教学系统。9 月，助力巴马瑶族的学校提升信息化水平，科大讯飞向广西河池巴马瑶族自治县教育局捐赠价值 100 万元的智慧教学系统。12 月，助力偏远地区的学校提升信息化水平，科大讯飞向广西桂林全州县教育局捐赠价值 100 万元的智慧教学系统。



科大讯飞为金寨县双核初级中学捐赠学习物资

赋能创业团队， 让公益生生不息惠及更多受众

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。

2017 年科大讯飞发起“三声有幸”公益项目，它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“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。

2020 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，帮助公益项目和团队免费使用平台 AI 服务；针对学生及个人群体，提供一定额度的免费服务；针对创业团队，平台提供 AI 技术和资金资源支持，帮助创业团队快速成长，使产品早日走向特殊人群。

通过“人工智能 + 公益”的形式，讯飞开放平台免费为视障、听障等公益人群在阅读、社交等场景提供 5000 万次 / 日的语音服务，并认证 1200 名开发者专门为公益人群做应用开发，让技术进步成功惠及到更大范围的人群。

在 2020 年 10 月举办的科大讯飞全球 1024 开发者节上，10 岁少女包诗溦为听障人士设计了一款字幕眼镜，荣获了“最佳公益个人奖”。事实上，借助讯飞开放平台的各项 AI 技术能力，目前已有众多开发团队、创业公司通过产品和服务帮助更多特殊人群。例如，成立于 2009 年 1 月的诸葛软件，在信息无障碍技术领域已取得六项国家发明专利，除满足广大视力障碍创业者在线创业之外，还为包含残障人和老年人在内的所有用户提供相关服务；视障人士辅助技术解决方案提供商视氮科技，致力于解决视障

人士出行、社交、娱乐和购物等遇到的困难；微手语致力于采用讯飞语音技术，为残疾人提供刚需服务，包括为聋人提供新型助听器，为盲人提供电子导盲器。

讯飞不仅关注 AI 的未来场景化应用，也关注 AI 在公

益事业中的应用。通过举办首届 AI 公益健康跑，携手每个参与的开发者，让跑步和公益相结合，实现人工智能赋能乡村教育，让贫困乡村小学体验 AI 时代的高效智能。2020 年 1 月，讯飞开放平台在宿州市灵璧县砂坝小学、淮北市杜集区段园镇袁庄实验学校正式举办捐赠仪式，实践诺言。

此外，2020 年 2 月，由讯飞创投与讯飞生态平台共同发起，携手众多优秀 AI 创业企业和优秀投资机构，共同举办“AI 之光 穿越疫情”线上路演活动，为中国科创企业搭建与投资人对接的直通平台，促进融资与投资需求对接，为他们鼓劲加油。



赋能特殊群体， 让沟通无障碍成为可能

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。

2020 年 4 月 27 日,讯飞听见联合小米公司,在全新发布的 MIUI12 上,推出针对听障群体的产品 - 小米闻声。讯飞听见领先的语音转文字技术与 MIUI 无障碍功能的持续合作,希望真正让每个人都能享受科技带来的美好生活。

2020 年 5 月 15 日,“听见 AI 的声音”关爱行动一周年之际,科大讯飞再次来到中国残疾人艺术团,为艺术团的 80 余名听障同学进行了一场“云捐赠”,包含讯飞听见云会议产品及近百台讯飞听见录音宝 M1,并通过线下 + 线上连线的新方式为同学们进行

培训,帮助他们更顺利地进行日常的学习、沟通。

截止 2020 年 12 月 31 日,讯飞听见已累计为听障人士捐赠转写时长近 2500 万分钟,服务大会超 1 万场次,听见会议系统累计覆盖 1000 余家企业单位,听见云会议累计服务 100 万次远程视频会议。讯飞听见网站及 APP 为近 1500 万用户提供智能转写及翻译服务,累计转写时长超 3866 万小时。

此外,2020 年讯飞输入法 APP 基于科大讯飞人工智能技术,深度剖析视障人士输入痛点,实现讯飞输入法

“无障碍输入”,并获得中国盲人协会颁发的无障碍认证证书,成为首款通过中国盲人协会认证的输入法产品,认证的内容包括:集拼音、语音、手写、笔画于一体的手机输入软件;Android、iOS 系统均实现无障碍,菜单面板适配双击操作;语音面板震动提示语音输入,支持多方言多语种等。

2020 年 10 月 15 日,第三十七届“国际盲人节”,讯飞输入法与中国盲人协会一起发起“和我一起看见”信息无障碍公益行动,呼吁更多社会力量关注残疾人的生活便利,为视障人群消除信息障碍。



赋能方言保护， 让多彩乡音代代相传



讯飞输入法方言保护计划联合苏州图书馆推动方言传承

保持语言多样性、多元化是一个时代文明的标志。讯飞输入法通过“AI+公益”创新方言保护形式，选择语音采集为切入点，以AI技术为支撑点，以语言文化为着力点，描绘出传统文化的新篇。

2020年，讯飞输入法方言保护计划深耕苏州，结合传统文化构建“姑苏软语传承千年文化”、“苏州方言课”等推广活动，深度激活城市媒体及文化IP，推动方言数据多样化采集以及提升苏州方言识别、合成效果等打造地域方言保护的样板。联合苏州博物馆，将苏州话与馆藏文化相结合，借助方言讲述文物历史的形式，激发大众参与方言传承和保护的热情，有效增强市民对苏州话的认同感和自豪感。

为进一步弘扬苏州传统文化，方言保护计划与苏州图书馆联合举办方言保护计划公开课，宣布发起“苏州方言专项计划”，计划在近1-2年进行专项技术攻关，探索AI技术与苏州传统文化的深度融合。在这项攻关计划中，讯飞苏州整合、推动技术研发，推动苏州方言语音识别效果取得明显提升，并完成了苏州方言合成优化的音库及技术准备。

事实上，这项始于2017年的“方言保护计划”，不仅希望用AI技术实现方言的长期留存，还服务于人们的日常生活，致力于打破方言交流的障碍。

2020年初，新冠肺炎疫情期间，外地医务人员在武汉战“疫”前线遭遇到了方言的沟通障碍。得益于中国方言库积累的优质语料，科大讯飞的研发人员通过语言模型、声学模型的快速优化，短时间内便在讯飞输入法上线了“武汉话转普通话”功能。作为“战疫语言服务团”的方言语音转换应用，有效解决了医患沟通难题，不仅高效转换武汉话，还能实现普通话的语音播报，让方言保护成果真正服务于大众。

截至目前，讯飞输入法已支持23种方言并加入藏语、维语、彝语少数民族语言，将语音输入的边界拓得更宽，增强了人与人之间的无障碍沟通。

截至2020年底，方言保护计划参与人数突破800万，方言库收集150万条方言，贡献人数超过73万，使方言保护工作可以更快速、更科学、更有成效地开展，让大众感到方言就在身边。





展望未来

用人工智能建设美好世界

人工智能是我国“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，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。

过去一年，围绕 ESG 相关工作，科大讯飞不断增加资源投入，持续优化组织管理。2020 年个人信息和隐私管理组织的成立，标志着我们将在持续深耕 AI 技术创新的同时还将不断致力于提升公司 ESG 管理水平，履行企业社会责任。

科大讯飞将在未来的经营中，对内持续提升公司治理能力，坚持环境保护与可持续发展，加强信息安全管理与数据隐私保护，重视组织管理与人才培养；对外积极承担上市企业社会责任，坚持源头核心技术自主创新与应用立地，积极打造人工智能行业生态，用人工智能建设美好世界。

