
2018社会责任报告

2018 SOCIAL
RESPONSIBILITYREPORT



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

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围

报告发布次数及周期

公司第十一份社会责任报告，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.....	4
AI，是这个时代的最大公益.....	5
制度建设与信息披露.....	12
股东和债权人权益保护.....	13
职工权益保护.....	14
供应商、客户、消费者权益保护.....	18
环境保护与可持续发展.....	21
公共关系和社会公益事业.....	24
社会责任发展展望.....	27

用人工智能建设美好世界

前言

2018 年，科大讯飞秉承“成就员工理想，创造社会价值”的核心理念，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。在自身经营发展壮大的同时，公司不断积极创新，为股东和社会创造价值、为员工谋取福利，积极从行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐等方面承担起社会责任，并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具特色地“AI 公益”之路。

公司概况

科大讯飞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始终保持国际领先水平。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。语音合成技术连续 13 年蝉联全球英文语音合成大赛（Blizzard Challenge）第一，2012 年在全球唯一超过真人发音水平；2015 年，语音识别听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；科大讯飞的“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，在自然语言理解领域权威挑战赛 SQuAD 上，科大讯飞不仅刷新全球纪录，而且在部分关键指标上超越了人类平均水平。

作为中国智能语音及人工智能产业的引领者，科大讯飞始终坚持“顶天立地”的发展战略，“顶天”是指掌握具有自主知识产权的核心技术，核心技术始终保持国际领先；“立地”是指坚持应用是硬道理，推动技术成果实现大规模产业化应用。在上述发展战略的指导下，科大讯飞人工智能研究成果在教育、政法、医疗、智慧城市、智能服务、智能汽车等领域实现了规模应用。

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。人工智能作为新一轮产业变革的核心驱动力，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，被誉为是“这个时代最大的公益”。

《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%。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。“孙正义公式”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“人类基因图谱”重大工程并重的高度，把人工智能作为国家重大战略加以推进，全球已有超过 22 个国家发布了 A.I. 计划。我国政府高度重视人工智能的技术进步与产业发展，人工智能已上升我国国家战略。国务院出台的《新一代人工智能发展规划》提出“到 2030 年，使中国成为世界主要人工智能创新中心”；2018 年 3 月 5 日，“人工智能”再次被写入政府工作报告，国务院总理李克强在十三届全国人大一次会议作政府工作报告时表示，要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+”；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。

基于科大讯飞核心技术的国内首个以智能语音和人机交互为核心的人工智能开放平台，持续为移动互联网、智能硬件的广大创业开发者和海量用户提供人工智能开发与服务能力。截止本报告期末，讯飞开放平台开发者团队超过 92 万，AI 大学学员总量 26 万人。人工智能技术正在与各行各业快速融合，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。

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，科大讯飞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。

2018 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，囊括多项国际人工智能大赛的冠军：

2018 年 12 月，在由斯坦福大学发起的对话型机器阅读理解挑战赛 CoQA（Conversational Question Answering Challenge）中，科大讯飞获得世界第一。在该挑战赛中，哈工大讯飞联合实验室凭借所研发的 D-AoA + BERT 模型，全面刷新所有评价指标，以总成绩 80.2%位列该挑战赛的榜首，同时也是首个总成绩超过 80%的系统，与人类在该数据上的平均水平差距进一步缩小；

2018 年 11 月，文本检索评测会议（TREC）公布了本年度（2018）的 7 个评测成绩，科大讯飞研发的系统在精准医疗（Precision Medicine，简称 PM）评测两个子任务共计六项指标中获得三项第一，两项第二，总成绩居各参赛队伍之首，获得总成绩第一；

2018 年 11 月，在由斯坦福大学发起的国际权威机器阅读理解评测 SQuAD2.0 比赛中，科大讯飞不仅以绝对领先优势获得世界第一，还全球首次在全部两项指标上都超过了人类平均水平，创下比赛的全新纪录；

2018 年 10 月，在 2018 年第十五届国际口语机器翻译评测比赛（International Workshop on Spoken Language Translation, IWSLT）上英德方向语音翻译任务的两项子任务中，科大讯飞联合团队在代表未来新技术方向的端到端模型（End-to-End Model）项目上以显著优势获得第一；

2018 年 10 月，在国际自动驾驶领域权威评测任务 Cityscapes 上，科大讯飞团队刷新了全部两项子任务的世界纪录；

2018 年 9 月，在国际权威英文语音识别大赛“CHiME-5”中，科大讯飞包揽全部四个项目的第一名；

2018 年 7 月，在 CGED 2018 中文语法错误自动诊断大赛上，科大讯飞综合排名第一；

2018 年 7 月，科大讯飞在国际权威英文语音合成比赛中连续 13 年蝉联世界第一，仍然是语音合成自然度指标全球唯一超过真人说话水平的公司(获得 10 个测评项目中的 9 项第一，在最关键的自然度和相似度评测指标上均大幅领先第二名)；

2018 年 6 月，在由模式识别领域国际学术顶会 ICPR 举办的 MTWI(Multi-Type Web Images，多样式网络图像)国际识别挑战赛中，科大讯飞荣膺“文字识别”、“文字检测”和“端到端识别”全部三项冠军；

2018 年 3 月，在由医学影像领域的国际顶级会议 ISBI 举办的 IDRiD 糖网病挑战赛上，科大讯飞取得微动脉瘤分割任务第一名、其余三项任务前三名的佳绩；

2018年2月,在由国际计算语言学协会(ACL)下属组织主办的第十二届国际语义评测比赛(SemEval2018)中,科大讯飞斩获基于常识的机器阅读理解全球第一;

2018年1月,机器阅读理解 SQuAD 阅读理解大赛科大讯飞再次刷新世界纪录,EM 得分超过人类平均水平(参赛者包括微软、谷歌、Facebook、IBM、Salesforce、斯坦福大学、卡耐基梅隆大学、清华、北大等国内外企业和科研机构)。

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。

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

.....

践行企业使命的同时,科大讯飞积极承担社会责任,积极结合自身优势,推出了“AI 教育公益”、“AI 医疗公益”、“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,让人工智能更有温度: A.I.教育公益为 8 省 40 多所偏远学校的孩子送去人工智能产品; A.I.无障碍公益已经服务 50 万听障患者和 6 万多视力残障者。



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 2018 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 25000 所，服务全国 8000 余万师生。

“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“AI 教育公益”，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。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“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。

AI 教育公益计划自 2017 年启动以来，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。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



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。

2018 年，科大讯飞人工智能医学影像辅助诊断系统、CT 肺部影像多期对比功能、DR 自动化报告、人工智能眼底筛查系统、医学影像平台等产品相继推出并落地，人工智能辅助诊疗平台完成影像云 905 家医院机构的接入，累计分析 31 万例胸部 CT；“智医助理”在 1000 多家基层医疗卫生机构落地，目前已实现对近千种常见病提供全科医生辅助诊疗，提升基层医生的服务水平。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优质的医疗资源。

2018 年，科大讯飞正式启动了首期 A. I. 医疗公益，向新疆皮山县人民医院捐赠了价值 100 万元的智慧医疗产品。未来，讯飞 A. I. 医疗公益的脚步将走向更多偏远、贫困的地区，为他们带去健康的祝福，让更多人享受优质医疗服务，体验人工智能为医疗健康带来的便捷。

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。此外“三声有幸”公益项目还通过和更多第三方公益慈善组织一起联合运营，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。目前“三声有幸”项目已扶持部分公益产品实现落地，让越来越多的特殊人群从 A. I. 中获益。

“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》、《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》等制度，始终保持公司管理规范运作。

公司根据《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 2018 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。

2018 年 4 月，在由中国上市公司协会、上海证券交易所、深圳证券交易所、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“最受投资者尊重的上市公司”评选中，科大讯飞再度荣获“最受投资者尊重的上市公司”。

2018 年 7 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年考核优秀。据统计，深圳中小板连续十年信息披露考核为 A 的上市公司仅 5 家，占比 0.55%。

股东和债权人权益保护

建立权益保护的机制

2018 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。

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，上市十年来，连续十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。2018 年 5 月 26 日，中国上市公司市值管理研究中心发布“十年市值增长长跑冠军榜”，只有 9 家公司在 10 年内市值增长超过 10 倍。科大讯飞以 19.52 倍的增长位居第二。

建立投资者关系管理机制

2018 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，被誉为“2018 年度最热心董办”。

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
- 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

“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。2018 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，持续推出雏鹰计划、猎鹰计划、雄鹰计划，很好的促进了员工的成长与发展，为人工智能产业的快速发展提供了有力的人才保障。公司

特别关注员工发展，给年轻干部更多成长发展机会。2018 年，公司新晋升干部 300 余人，其中 80 后占比 79%，90 后占比 9%，后备干部培养标准和体系也为年轻干部提供了更多的成长机会。

（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。2018 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。2018 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。2018 年底，公司正面激励的 A 绩效员工占比 10%，让优秀员工在公司得到自豪感，得到个人事业成就、社会成就以及经济上该有的回报，这些员工的收入相较 2017 年同比增长 56%。

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）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，公司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。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。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，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。

（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。

进一步优化供应链管理，营造可持续性供应链生态

公司充分发挥在供应链系统中的主导作用，进一步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，2018 年公司组织开展 23 场技术对接会议，涉及 25 家核心供应商，收集 47 个技术提案，陆续在翻译机、转写机器人、车机等项目上实施。

公司制定可持续性的供应商认证流程，在供应商选择的过程中，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、作业环境及安全、有害物质管控等方面进行严格审核，甄别出符合公司目前及未来持续发展需要的优秀合作伙伴，2018 年公司组织认证 49 家供应商，其中 38 家供应商经营理念与科大讯飞可持续发展的战略高度吻合，顺利进入公司供应链体系，11 家供应商未通过科大讯飞的可持续性认证要求。

公司持续优化供应商的绩效管理，2018 年 48%的供应商绩效达到 A 级，43%的供应商绩效等级为 B，尊重供应商的合理报价，主张给与供应商合理的利润，以支持其长期稳定发展；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，为小规模供应商提供一定的业务倾斜，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。

廉洁合规是公司管理层一直秉持的经营理念，公司对内完善采购流程、制定监督机制、强化员工廉洁自律意识形态建设，对外与供应商签署《廉政协议》、建立多渠道投诉机制，为供应商营造一个阳光透明、公平、公正的合作环境，2018 年廉政协议签订率继续保持 100%的水平。

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、产品技术创新、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、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、调查方式的规定，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。2018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，覆盖公司大部分营销大区，15个产品线，99个客户单位，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。2018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。



占用户需求，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，公司在 2018 年成立专业客服团队，培养出一批专业、专职客服人员，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，实现用户服务请求数据电子化管理与存储，2018 年全年累计服务客户达 200 万次，平均满意度 98.5%，客户服务质量维持较高水平。

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、ISO20000 等国际标准要求，融合 CMMI 模型、IPD、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，软件研发方面，2018 年顺利通过全球软件领域最高级别 CMMI5 级认证，标志着公司在过程组织能力、软件研发能力、项目管理能力等方面均达到了国际领先水平。

2018 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 项目改进等专项方式推进，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、加强管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，凭借卓越的质量管理成效，公司荣获 2018 年安徽省质量领域的最高荣誉——安徽省人民政府质量奖。



持续完善信息安全体系，保护信息安全

公司基于 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。

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，倡导简单真诚、忠实守信的合作关系，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。

公司构建了系统、立体、完善的反舞弊体系，从顶层设计、制度建设和组织保障等方面全方位落实。2018 年 2 月，董事长刘庆峰亲自主持召开了公司首届《廉洁诚信自律大会》，并带领全体干部签署了《廉洁自律承诺书》，承诺公正、廉洁，维护公司与合作伙伴利益。制度建设方面，公司陆续发布了《科大讯飞员工商业行为准则》、《举报管理办法》、《监察处理处罚办法》、《礼品礼金上缴管理制度》、《合作伙伴廉洁协议》等制度，给予廉政工作制度性保障。组织保障层面，公司构建了多层预防与打击体系，强化执行能力，加强了对舞弊行为的打击力度，通过专项检查、重点打击、宣传教育等手段多维并举，以实际行动捍卫了合作伙伴的商业利益与公司的核心价值观。

2018 年，公司在加入“中国反舞弊联盟”后，又成为“阳光诚信联盟”的理事会员单位，通过外部渠道与资源的融通，共同构建反欺诈、反贿赂、反舞弊的廉洁堡垒，与众多企业一道形成合力，共同抵御不良风气，守卫廉洁、清正的共识价值观，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，公司还在基础设施建设、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。

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设施建设到使用，均高度关注节能环保及对周边环境的影响。公司从基础设施建设、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车参与交通服务，现有班车车型均为电动车型。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。2018 年共完成接待近 4000 场，接待人次超 6 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

2018 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。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。

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。

（二）以资金及技术支撑，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 2018 年底，讯飞开放平台开发团队已达逾 92 万家，AI 大学学员超 26 万人。

科大讯飞双创工作起始于 2010 年，是国内最早投入创新创业扶持的企业之一。目前人工智能产业生态云平台聚合了 92 万支创业者团队，创业者数量、质量、交互频度、发布产品数等主要指标行业第一；已在合肥、长春、洛阳、重庆、天津、西安、苏州等地建设了双创基地和 AI+产业加速中心，总面积超过十万平方米，落地孵化开发者团队和公司六百余家，带动就业 2.6 万人。

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 AI 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. 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、AI 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 AI 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。

社会责任发展展望

在人工智能大潮来临之际，科大讯飞将继续秉持高度的社会责任感，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，持续高度关注绿色环保、节能减排，积极投身社会公益事业，为和谐建设贡献力量。

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，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