

2020

社会责任报告

iFLYTEK

CREATE A BETTER WORLD
WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE



用人工智能建设美好世界

前言 A.I.在左右，爱也在你左右

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进步和产业发展、促进社会进步的社会责任。

2020年，突如其来的“新冠疫情”让每个人的命运联系在一起，而曾经还在概念中的全面数字生存时代，亦就此扑面而来。

这一年，智能语音市场规模持续扩大，行业应用加速进行。据艾媒咨询《2020年上半年中国人工智能产业专题研究报告》显示，在智能语音赛道，科大讯飞的综合实力独占第一梯队。在认知智能领域，科大讯飞人工智能技术已深入应用于智慧教育、智慧医疗、消费者智能硬件等领域。

这一年，科大讯飞用人工智能解决社会刚需。人工智能和我们的交互发生在每分每秒，而每一次人机交互，都是数字时代里跳动的生命脉搏：

A.I.出现在新冠疫情的智能电话排查中：这一年，智医助理电话机器人通知与冠状病毒相关的内容电话 2,058 万人次，累计服务 7,676 万人次，辅助各级卫健委、基层医生构建基层疫情防线。公司累计投入捐赠抗疫物资和人工智能产品超 3,700 万元；

A.I.出现在停课不停学的线上课堂：这一年，科大讯飞为更多偏远山区的孩子带去智慧教育产品，让山村的孩子也可以拥有优质的学习资源；目前，讯飞智慧教育已经在全国 31 个省级行政单位 38,000 多所学校应用，服务超过 1 亿师生；

A.I.出现在改善民生的扶贫攻坚路上：这一年，科大讯飞和新华社一起，让一辆搭载着“流动的声音博物馆”的 A.I.大篷车从安徽出发开向全国，记录小康路上的战贫之声；人工智能技术让一所大山里的学校发生了翻天覆地的变化，一跃成为了全国农村学校教育信息化的排头兵；而在贵州毕节的山城里，科大讯飞在当地老乡帮忙下，对方言进行标注，让机器更好地学习贵州方言，用 A.I.的方言标注助力老乡们就业脱贫；

A.I.出现在抗汛防洪信息调度的共享平台：这一年，借助“水利信息化省级共享平台”，工作人员在移动端上就可以利用语音指令随时追踪平台信息，哪怕是 0.5 毫米的雨量变化都能及时反馈，大幅缩短决策准备时间；

A.I.出现在境外疫情防控的海关：这一年，在北京、上海、广州、深圳、青岛等海关要地，讯飞翻译机助力基层工作人员进行交流，让信息沟通无障碍，为防止疫情倒灌做出应有的贡献；

A.I.出现在科技公益的探索路上：讯飞开放平台已经为视障、听障等公益人群在阅读、社交等场景提供 5,000 万次/日的语音服务，并认证超过 1,200 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。

A.I.在左右，爱也在你左右！科大讯飞将持续探索“A.I.公益与社会责任”之路，用 A.I.让社会责任更有温度，向“让科技有情怀，让公益暖人心”的梦想前进。

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

2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述范围

报告发布次数及周期

公司第十三份社会责任报告，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

社会责任综述	4
A.I.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，用人工智能解决社会刚需让 A.I.的社会责任抵达人心	7
（一）赋能精准扶贫，让人工智能吹响决胜全面小康冲锋号	7
扶贫先扶智：赋能乡村教育，让优质教育资源深入偏远山区	7
扶智先通语：赋能推普脱贫，携手多部委推广普通话	8
授人以渔：以 A.I.的工作机会，用智慧引领就业	12
（二）赋能创业团队，让公益生生不息惠及更多受众	12
（三）赋能全民战疫，让人工智能战斗在抗疫最前线	15
（四）赋能特殊群体，让沟通无障碍成为可能	16
（五）赋能方言保护，让多彩乡音代代相传	17
制度建设与信息披露	18
股东和债权人权益保护	19
职工权益保护	21
供应商、客户、消费者权益保护	24
环境保护与可持续发展	31
社会责任发展展望	33

社会责任综述

科大讯飞长期从事语音及语言、自然语言理解、机器学习推理及自主学习等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。公司承建有首批国家新一代人工智能开放创新平台、首个认知智能国家重点实验室、首个语音及语言信息处理国家工程实验室等国家级平台。

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。在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，践行绿色发展理念，积极从事公益事业，从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。

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。因疫情期间积极研发使用人工智能技术助力科技抗疫，科大讯飞股份有限公司荣获“社会责任·科技助力战疫贡献奖”。

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，能够代表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。

A.I.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。

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。我国已把人工智能定义为“新型基础设施建设”之一，“人工智能”连续被写入我国政府工作报告，以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

2020 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：

2020 年 1 月，在德国 The 20BN-Jester Dataset 手势识别评测中斩获冠军，并刷新世界纪录。

2020 年 5 月，在国际权威英文语音识别大赛“CHiME-6”中，科大讯飞联合中科大语音及语言信息处理国家工程实验室（USTC-NELSLIP）在给定说话人边界的多通道语音识别两个参赛任务上夺冠，大幅刷新该项赛事历史最好成绩。

2020 年 5 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 全维基赛道中荣登榜首，大幅刷新评测指标，这是继 2019 年 10 月首次在 HotpotQA 评测干扰项赛道夺冠后，再次夺得该项评测的桂冠。

2020 年 6 月，科大讯飞 A.I.研究院联合中科大语音及语言信息处理国家工程实验室，以显著优势获得 ICFHR 2020 OffRaSHME 数学公式识别挑战赛冠军。此外，还在 ICDAR ReCTS 评测任务中刷新了单字识别、文本行识别、文本行检测和端到端识别全部四项榜单世界纪录。

2020 年 7 月，科大讯飞 A.I.研究院联合中科大语音及语言信息处理国家工程实验室，在声音事件定位与检测（Sound Event Localization and Detection, Task 3）任务中摘得桂冠。其中，在声音事件检测 F-score、检测错误率、定位错误率三项指标中均取得较大优势。

2020 年 8 月，在 Voice Conversion Challenge2020 国际音色转换大赛中，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，在「同语种转换」与「跨语种转换」两项任务上，摘下 8 项指标 7 项第一，成功卫冕。

2020 年 8 月，由英国牛津大学、韩国 NAVER 公司、美国斯坦福国际研究院语音技术与研究实验室和麻省理工学院林肯实验室组织发起的国际说话人识别比赛（The VoxCeleb Speaker Recognition Challenge）限定训练数据任务中（公开刷榜阶段），科大讯飞刷新世界纪录。同时，科大讯飞在学术界公开测试集合 VoxCeleb1 上取得比赛时间段内的 State Of The Art(最好结果)。

2020 年 8 月，哈工大讯飞联合实验室与河北省讯飞人工智能研究院联合团队位列权威自然语言理解评测 GLUE 榜首。

2020 年 10 月，科大讯飞与中科大联合团队，在 NeurIPS（Neural Information Processing Systems 全称“神经信息处理系统大会”）教育挑战赛中凭借“预测学生对新试题的作答选项”、“评估试题质量”、“设计个性化试题推荐模型”三个任务脱颖而出，斩获一个赛道的公榜和私榜双项冠军及两个赛道的公榜第一。

2020 年 12 月，哈工大讯飞联合实验室（HFL）获得第六届中文语法错误诊断大赛（CGED 2020）综合排名第一的成绩，在语病识别、语病分类、语病定位、语病修正等多项核心指标保持领先。这是继上一届大赛（CGED 2018）夺冠后，再夺该项比赛第一。

公司在上述智能语音、计算机视觉领域、语义理解与认知智能等人工智能核心技术领域的国际领先的成果，进一步强化了科大讯飞在人工智能领域的全球影响力，为推动人工智能核心技术进步与产业化应用发展提供了重要基础。

应用立地，用人工智能解决社会刚需 让 A.I.的社会责任抵达人心

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。公司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，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深入各行各业、造福亿万百姓生活。

科大讯飞在践行企业使命的同时，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。多年来，公司积极结合自身优势，推出了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）赋能精准扶贫，让人工智能吹响决胜全面小康冲锋号

2020 年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。科大讯飞结合自身优势，通过教育扶贫、推普脱贫、就业扶贫等多维度开展“造血”扶贫工作，为脱贫攻坚注入强心针。

扶贫先扶智：赋能乡村教育，让优质教育资源深入偏远山区

“要把发展教育扶贫作为治本之计”、“下一代要过上好生活，首先要有文化”。贫困地区的教育水平是脱贫攻坚战中的最短板，用教育阻断贫困代际传递，把贫困地区的孩子培养出来是扶贫的根本之策。

扶贫先扶智，科大讯飞积极推动人工智能服务教育的“A.I.教育公益”，为从源头上解决贫困的代际相传问题提供有力支撑。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，让欠发达地区留守儿童分享到高质量、最前沿的教育资源。

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，在优秀学校名单中，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”的教育信息化升级。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 年成为教育部科技司认可的全国农村学校教育信息化的样板校。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，促进贫困山区留守儿童和贫困学生健康快乐成长，这只是科大讯飞赋能教育公益的缩影之一。

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了一批价值 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了一批价值 100 万元的智慧教学系统。同在 9 月，为支持湖北地区高教事业发展，科大讯飞捐赠 100 万现金给武汉纺织大学，用于支持学校学科建设和人才培养事业。2020 年 12 月，科大讯飞携“A.I.教育公益计划”来到广西全州县教育局，向全州县定向捐赠一批价值 100 万的智慧教育系统，助力当地的教育发展。

“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，科大讯飞的智慧教育产品和服务已覆盖全国 3.8 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，让留守儿童享受到了人工智能技术进步所带来的快乐。“A.I.教育公益计划”获得了人民日报、中国青年报、新华社等众多媒体的高度关注与积极评价。

扶智先通语：赋能推普脱贫，携手多部委推广普通话

扶智先通语。目前，我国普通话的平均普及率已经超过 80%，但东西部之间、城乡之间发展很不平衡，这极大限制了偏远地区和贫困地区的人们学习技术、外出打工、开拓市场的能力。截至目前，我国仍有部分少数民族群众无法用普通话进行沟通交流，已成为阻碍民族地区脱贫致富、影响地方经济社会发展的制约因素，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。为了让贫困人口掌握国家通用语言，获得更多的就业机会和劳动收益，科大讯飞积极担负

起推广普通话、助力脱贫攻坚的责任。

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，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，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，立足大语言文字工作格局，聚焦推普脱贫攻坚，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。



（图注：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“推普脱贫攻坚”战略合作框架）

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。



(图注：云南省语言扶贫大数据监控平台)

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 100 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。



(图注：云南省临沧市沧源县拉祜族群众使用语言扶贫 APP 场景)

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，深入贯彻国家语言文字方针和政策，科大讯飞开发了普通话学习 APP，助力 52 个国家级贫困县全面建成小康社会，持续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。相关培训从 2020 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。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。经过 4 个月的学习，教师普通话通过率提升了 15%。



(图注：畅言普通话 APP 学习相关界面)

2020 年，科大讯飞还联合新华社，让一辆搭载着“流动的声音博物馆”的 A.I.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、安徽阜阳濠津蓄洪区等地都留下了科大讯飞 A.I.的声音与身影。

授人以渔：A.I.的工作机会，用智慧引领就业

脱贫攻坚随处可见 A.I.身影。科大讯飞积极探索新的扶贫方式，通过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。

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。

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 A.I.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“用智慧引领就业”的扶贫方式。

科大讯飞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 A.I.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。

此外，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。

（二）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，是科大讯飞积极思考的一项公益事业和社会责任。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，推动民间的创新创业源泉充分涌流，打造健康、美好、可持续的人工智能生态，推动人工智能战略成果深入各行各业，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，通过技术赋能、市场赋能和投资赋能，为开发者团队提供从初生到壮大的全链路服务。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 2020 年底，讯飞

开放平台已聚集超过 175.6 万开发者团队，总应用数超过 99.6 万，提供 396 项 AI 产品及方案，链接 270 万+合作伙伴共建人工智能生态。

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、机器翻译、自然语言理解、图像识别、图像理解、知识图谱、知识发现、机器推理）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。

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 A.I. 创业企业和优秀投资机构，共同举办“A.I.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。

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。

在投资赋能方面，科大讯飞除了参股优必选、商汤科技、寒武纪等独角兽企业之外，还通过内部创业和战略投资等机制，支持了淘云科技、三人行、云迹科技、猎居科技、云洞科技、咪鼠科技、筋斗云机器人等一批创新企业。从一个龙头企业到一个新兴产业集群，再到一个良好产业生态，截至 2020 年底，以科大讯飞为核心的“中国声谷”已入驻企业 1024 户，2020 年实现营业收入 1060 亿元，成功实现入园企业 1000 家、营业收入 1000 亿元的“双千目标”。

科大讯飞不仅关注 A.I.的未来场景化应用，也关注 A.I.在公益事业中的应用，特别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。

科大讯飞发起的“三声有幸”公益项目，不同于其他公益项目之处在于非实物捐赠。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 A.I.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 A.I.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，并认证超过 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 A.I.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。

科大讯飞通过举办首届 A.I.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 A.I.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，切实践行诺言。

（三）赋能全民战疫，让人工智能战斗在抗疫最前线

面对突如其来的新冠肺炎疫情，科大讯飞勇担社会责任，投入捐赠抗疫物资和人工智能产品超过 3700 万元。抗疫初期，公司就通过接力赛的方式，部署员工把稀缺的重要医疗物资从海外运送回国，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等，解决了多家医院的燃眉之急。作为人工智能的先进企业，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，董事长刘庆峰亲自带队，在大年初一就组织了多个团队投入到人工智能抗疫产品的研发和部署，在各领域取得了科技抗疫成果：

在医疗抗疫方面：“智医助理”辅助基层医生进行新冠肺炎的诊断和防控，并为全国多地相关管理部门提供了有效的疫情防控的工具和手段，筛选潜在人群，将病历分析报告提交给相关管理部门做决策参考；“智医助理电话机器人”目前已累计对全国 30 个省超 7,700 万人次进行了疫情跟踪随访；3 天内完成新冠肺炎影像辅助诊断系统开发，每 3 秒可完成一例相关病例辅助诊断，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”解决方案已覆盖安徽、湖北等 21 个省 6,500 余所中小学 1,500 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，有效支持了安徽省的疫情防控工作。

在国内疫情受到控制后，科大讯飞积极响应国家号召，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，并在韩国京畿道、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。

2020 年，科大讯飞收到各地卫健委、医疗机构的感谢信 364 封，并获得中国预防医学会在用大数据和人工智能助力疫情防控层面的最高奖。此外，因疫情期间积极研发使用人工智能技术助力科技抗疫，科大讯飞股份有限公司荣获“社会责任·科技助力战疫贡献奖”。

（四）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 A.I.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 24,496,993 分钟。

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，与林永健、叶祖新、管栋、魏天宇、刘惜君、胡馨尹、刘美麟、刘念、米露、沈莹、汤敏、华承妍等明星艺人一起，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。

（五）赋能方言保护，让多彩乡音代代相传

保持语言多样性、多元化是一个时代文明的标志。科大讯飞通过“A.I.+公益”创新方言保护形式，以A.I.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。

这项始于2017年的“方言保护计划”，不仅希望用A.I.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。A.I.，是时代的公益。科大讯飞成立20多年来，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

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，公司制定了《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。公司以充分、及时、有效的信息披露作为展现公司活力的命脉，以及开展投资者关系管理、维护广大投资者权益的重要支撑，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，始终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。

2020 年，科大讯飞上市十二年，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，深圳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 2020 年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。

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，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答和讨论。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。

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。

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。公司营业收入由2008年上市时的2.58亿元增长到2020年超过130亿元，增长近5000%，市值由32.48亿成长至超过1000亿，增长达3000%。

建立投资者关系管理机制

科大讯飞积极引导和谐、共赢的新股东文化。2020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及投资者热线电话，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并提供网络投票，在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决均单独计票，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、参加策略会等活动，让投资者了解公司发展经营情况。2020年全年发布投资者关系活动纪录 18 篇，参加策略会 36 场、接待赴公司的投资者参观或调研 52 场。
- 5、每次定期报告发布之后，除非时间无法安排，均在第一时间举办业绩说明会，对业绩情况进行详细、深入地分析，使得每一位投资者，无论是大的机构还是中小投资者，都能够在第一时间公平、全面、及时地了解公司经营信息。

投资者关系管理和权益保护是一项长期、持续、时刻进行的工作。当今科技发展日新月异，科大讯飞积极主动地探索投资者关系管理和权益保护的新方式与新方法。例如，公司结合自身的人工智能技术优势，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”地整理成调研纪要，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、全面地了解到投资者关系活动的全部信息。此外，公司还充分利用现代媒介与工具，强化投资者关系管理。为使广大投资者均有机会参与交流活动，开创了网上实时视频直播的方式，讯飞投资者接待日活动通过全景网、证券时报旗下的视频直播平台“机会宝”、图文直播平台“e 公司”等多渠道同步进行网上视频实时直播。上述与时俱进的新方法更好地保障了投资者的知情权。

职工权益保护

“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。

科大讯飞提倡合法合规，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。

（一）完善的人才发展体系

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

1、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。

2、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。

3、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。

（二）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。

1、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。

2、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。通过变革基于行政组织的绩效考核机制，匹配项目管理要求，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。

（三）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：

首先是确保外部公平，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，多劳多得。

（四）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。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，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。

围绕员工全生命周期，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%。

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

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。同时，注重与供应商建立长期互惠的战略合作伙伴关系，与供应商资源互补，挖掘增量价值，加强生态贡献，公司加大推行供应商资源整合聚焦，开展重点物资集中采购，动态分析供应风险，提前采取措施保障交付，加强供应商关系管理，强化技术交流、品质提升、工艺改良等战略合作，构建灵活、强大的供应链体系，促进公司及供应商双方业务能力提升及业务量增长，携手营造可持续的供应链生态，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。

公司加大供应链信息化系统建设，主导对 SCM 供应链管理系统持续优化升级，包含需求管理、供应商管理、采购管理、主数据管理（含价格管理）、信息管理、报表中心等模块，降低公司采购风险，提高公司采购效率、增强公司采购及供应商管理的可追溯性，助力过程动态管理体系建设。

公司提升供应商绩效管理，加强对供应商异常风险的识别，及时复盘并提出系统化解决方案。综合客观数据和主观评价双重方式，提升绩效评价准确性。2020 年公司对采购过程实行全面优化管理，构建充分竞争的采购环境，优化质量管理，2020 年新增设一支售后服务运营管理团队，推进供应商在质量、服务等领域全面提升。

廉洁合规是公司供应链管理秉持的理念，2020 年公司内外兼修，为供应商营造阳光透明、公平、公正的合作环境，对内公司全员签署廉洁保障书、员工积极参与集团廉洁培训并全员通过考试，公司还多次开展廉洁教育宣讲，让廉洁工作扎根员工。对外公司不仅继续推行《供应商阳光承诺书》作为新供应商合作的必备条件，从严审核，源头把控，而且公司从多途径向供应商宣导廉政政策，在 SCM 供应链管理系统增设“廉洁讯飞、留言板”等模块向供应商全方位开通反馈渠道。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、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。

2020年，公司经过第三方调研机构的专业建议及科大教授团队的全力辅助，结合以往的调研经验教训，形成了更适合讯飞业务特点的满意度调研体系，针对讯飞项目负责制进行项目交付周期的滚动调研。调研业务覆盖公司各业务群，重点产品线均有覆盖，上千家客户单位，在疫情影响的情况下，全年完成走访市级客户单位超过150多家，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，2020年整体满意度跟往年相比提升显著。

2020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，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，实现客户服务请求数据电子化管理与存储，疫情期间，筑起服务保障线，解决用户问题，多措并举保障客户服务不打折，保障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。

聚焦成就客户，持续完善质量管理体系，成就质量品牌

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的需要。

公司重视质量文化建设，2020年以“精品成就客户 质量成就品牌”为主题，组织开展了“强品牌、开眼界、提意识、提能力、促改进、促满意”6项活动，活动切实有效地让员工感受到质量工作像空气一样与大家息息相关，显著提升了员工的质量意识和客户意识。



公司通过强化“源头保证输入质量、过程保证实物质量、售后保证服务质量”的三保机制，确保产品和服务质量可控。

强化源头保证输入质量：基于质量源于设计的理念，以质量管理体系为指导，在“CMMI+敏捷”方法论的规范下，构建讯飞“研发质量与效率平台”，实现从软件需求到开发、发布全生命周期的高效能管理。同时，加强质量管理人员能力建设、强化项目过程管控和绩效激励等多项举措，全面推动各项目管理和产品研发过程质量的持续提升。

强化过程保证实物质量：公司继续坚持和深化体系流程过程质量管控，强调品质流程执行的刚性，加强流程制度的执行力，通过开展专项内审和全面内审，促进质量管控要求的执行监督到位，对内审中识别的改进机会坚持“举一反三、闭环管理”的改进思想，确保各质量关键环节管理措施的有效落地实施。

强化售后保证服务质量：为提升客户服务专业化管理水平，公司客户服务部持续完善具有讯飞特色的 A. I. + 智能客服的服务体系，并积极学习引进先进成熟方法，系统化对标提升完善售后服务，2020年通过《GB/T27922 商品售后服务评价体系》五星级认证，为更好地为客户提供优质服务提供可靠支撑。

公司通过体系的持续有效运行和改进创新，促进公司产品和服务质量管理能力的不断提升，赢得市场良好口碑和认可，2020 年科大讯飞荣获“中国工业大奖”、“安徽省首批制造业高端品牌”等殊荣，同时，在双 11 活动中 C 端产品斩获京东、天猫、苏宁易购三大平台 25 项冠军。

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，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。

公司基于 ISO27001 信息安全管理体系标准，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规范及法律法规，建立起公司完善严格的信息安全体系，从“管理、技术、人员”三方面降低信息安全风险，保障业务持续发展。

管理方面：首先，公司已构建了深入业务部门的信息安全组织架构，明确各部门的安全责任，健全了公司安全工作运行机制。其次，公司参照相关法律法规及标准规范，建立了公司“四级文件”的信息安全制度架构，作为安全工作依据。最后，公司定期的开展风险评估、安全审计、管理评审等工作，发现公司信息安全风险问题，及时整改，不断优化完善。

技术方面：公司构筑了由安全管理中心统一管理下的计算环境、区域边界、通信网络三重防御体系，建立了终端数据防泄漏 DLP、主机防护 HIDS、边界防火墙、抗 DDOS、自研应用防护系统 WAF、堡垒机、安全管理平台 SOC、哨兵云、安全实验室等多套安全技术平台或手段，从技术手段上杜绝或监控信息安全风险。

人员方面：公司定期的开展全员的信息安全学习和考试活动，并从邮件、钻石社区、公众号、海报、电视、模拟钓鱼等多方面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，也针对安全人员开展安全管理、渗透测试、安全运营、隐私保护等专业安全技能培训，提升公司安全人员专业能力水平，保障安全工作有效运行。

此外，为在全球范围内持续保护员工和用户个人信息和数据，公司设立了专门的个人信息保护委员会，任命了全球数据保护官（GDPO），负责全面统筹国内和海外的个人信息保护工作。通过在研发过程嵌入隐私安全要求、在 APP/版本发布上线时进行隐私合规检查、不定期的对集团正在运营的 APP 进行抽查等多种

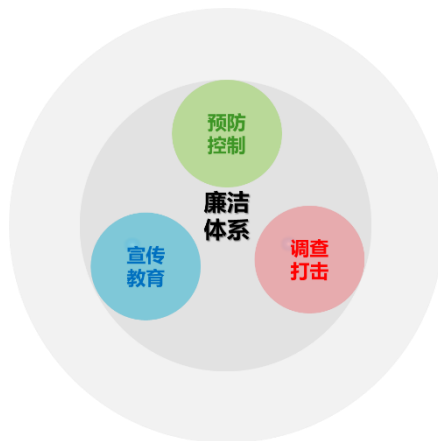
手段，保障用户个人信息安全。

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。

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，倡导简单真诚、诚实守信的合作关系，致力营造和谐公平的商业氛围，为公司的持续健康发展保驾护航。

公司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。



2020 年，公司通过专项检查、审计等多重举措，发现和处理违法相关法律法规的行为，打击内外部的舞弊行为，维护了多方权益，并在内部进行舞弊案例的通报，有力的打击了违法犯罪行为。公司建立了内部员工及外部合作伙伴的投诉举报渠道，并制定跟踪处理机制，进一步净化了合作环境。

为贯彻预防为主，标本兼治的廉洁工作思路，公司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，构建廉洁共同体。本年度持续要求员工进行自查自纠及礼品礼金上缴

工作、启动入职新员工廉洁培训并签收廉洁制度，并持续进行合作伙伴廉洁培训。

2020 年度公司持续加强廉政教育，通过对公司价值观重申、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，精准地投放和控制宣传教育信息，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战了一系列廉洁培训活动，为筑牢廉洁防线提供了有力保障。

在行业交流与贡献中方面，公司积极参与行业共治活动，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。

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，2020 年，公司在原有集控基础上进一步细化，采用创新技术对空调外机增设冷淋系统，夏季利用空调冷凝水给机组降温，起到节能降耗的作用，实测节能效果夏季可达到 20%，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。

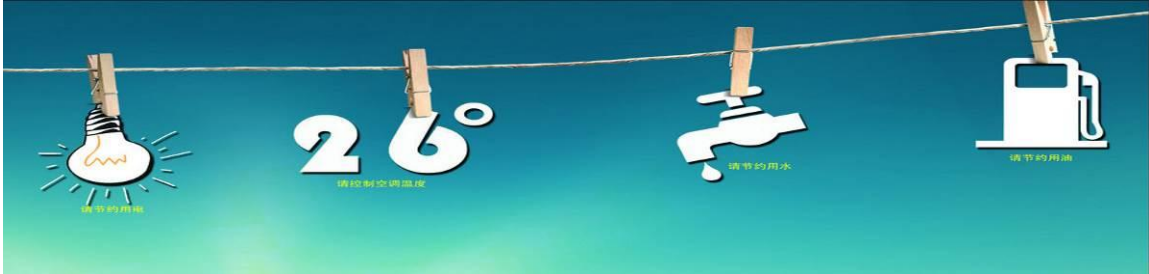
公司积极引入电动大巴车参与交通服务。同时，倡导绿色环保、文明出行、友爱互助、团队精神，研发“A. I. 拼”公司内部拼车软件，并开展爱心服务活动，有效促进了节能减排。

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。

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。



社会责任发展展望

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，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。