



2016

社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



成就员工理想 创造社会价值

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

2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围

报告发布次数及周期

公司第九份社会责任报告，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

前言.....	3
公司概况.....	3
制度建设与信息披露.....	7
股东和债权人权益保护.....	7
职工权益保护.....	9
供应商、客户、消费者权益保护.....	12
环境保护与可持续发展.....	15
公共关系和社会公益事业.....	16
社会责任发展展望.....	18

前言

《科大讯飞股份有限公司 2016 年度社会责任报告》是科大讯飞股份有限公司（以下简称“公司”）发布的第九份社会责任报告，记录公司在 2016 年履行社会责任的实践活动、实现着企业与社会协同前行的可持续发展轨迹。在过去一年中，公司始终秉承“成就员工理想，创造社会价值”的核心理念，在自身经营发展壮大的过程中，不断积极创新，为股东和社会创造价值、为员工谋取福利，从行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐等方面积极承担起社会责任。用实际行动践行公司与社会可持续发展的和谐、协调与统一。

公司概况

科大讯飞股份有限公司是一家专业从事智能语音及语言技术、人工智能研究，软件及芯片产品开发，信息服务的国家级骨干软件企业。公司智能语音及人工智能核心技术代表了世界的最高水平。2008 年，科大讯飞在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码：002230。

科大讯飞作为中国智能语音与人工智能产业的领导者，在智能语音及人工智能技术领域有着长期的研究积累，并在语音合成、语音识别、口语评测、手写识别、自然语言处理、翻译、麦克风阵列等多项技术上拥有国际领先的成果。科大讯飞是我国唯一以语音技术为产业化方向的“国家智能语音高新技术产业化基地”、“国家规划布局内重点软件企业”、“语音及语言信息处理国家工程实验室”，并被确定为中文语音交互技术标准工作组组长单位，牵头制定中文语音技术标准。

2016 年，智能语音及人工智能技术与产业的重大价值日益凸显，科大讯飞应势而上，产业领导者地位与产业链话语权进一步提升，核心技术持续国际领先，市场拓展高歌猛进。讯飞开放平台在线日服务量超 30 亿人次，合作伙伴达到 25 万家，过去 18 个月总用户数（独立终端数量）超 9 亿，讯飞语音及人工智能技术深入各行各业、飞入千家万户，以科大讯飞为中心的人工智能生态逐步构建。

科大讯飞的使命、愿景、价值观

在社会信息化、网络化、智能化的发展趋势下，作为人类沟通和获取信息最自然、最便捷的方式，以智能语音为代表的人机智能交互技术既可用于信息安全和汉语国际推广等国家战略需求领域，亦可进入亿万家庭，造福百姓生活。作为战略性和前瞻性的重要新兴产业，公司全体员工以使命、愿景和价值观为指引，全方位践行推动智能语音及人工智能技术和产业发展，促进社会进步的社会责任。

2016 年 8 月 8 日，在讯飞的年中总结计划会上，刘庆峰董事长正式发布了经过提炼的讯飞使命、愿景和价值观。

企业使命

让机器能听会说，能理解会思考；用人工智能建设美好世界。

企业愿景

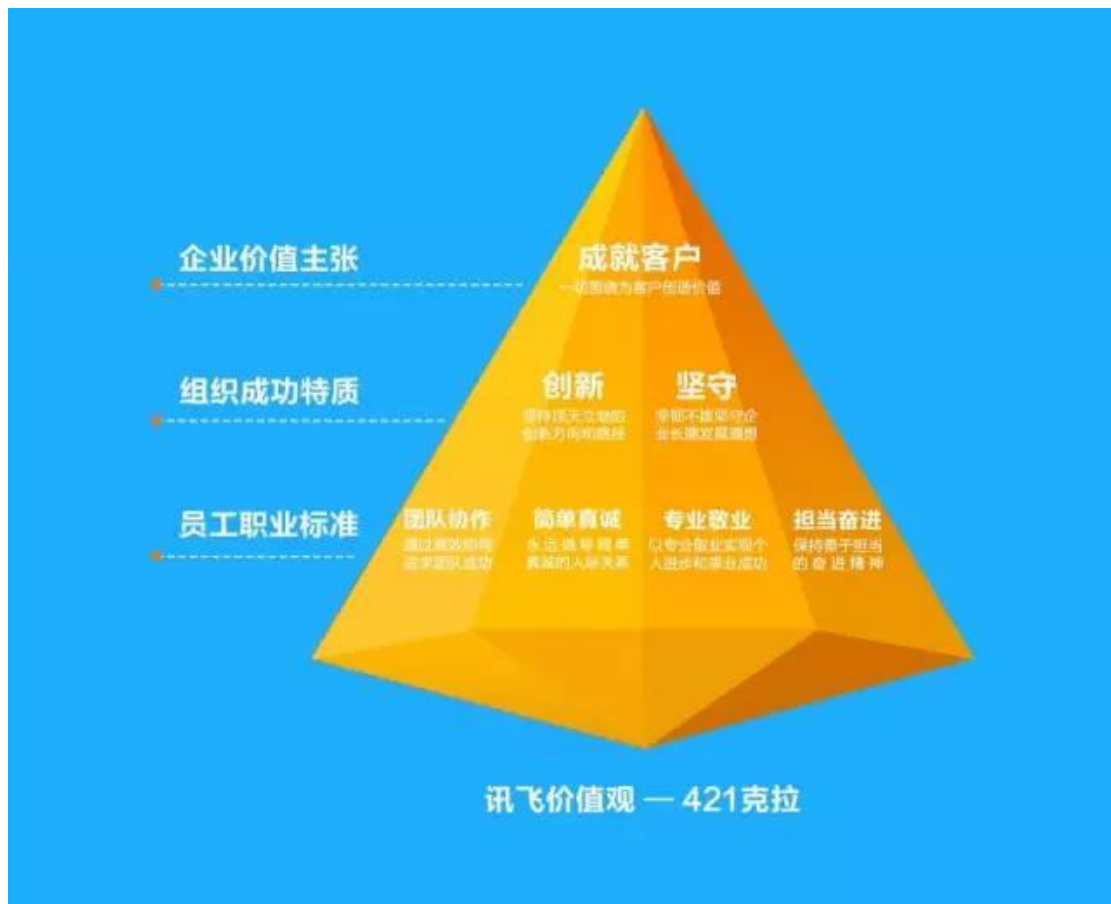
近期：语音产业领导者和人工智能产业先行者，实现百亿收入、千亿市值

中期：中国人工智能产业领导者和产业生态构建者，联接十亿用户，实现千亿收入

长期：全球人工智能产业领导者，用人工智能改变世界的伟大企业

讯飞价值观——421 克拉

通过从组织、群体、个人价值观三个层面进行提炼，形成了讯飞价值观的三大维度：企业价值主张、组织成功特质、员工职业标准。



（一）企业价值主张

成就客户：一切围绕为客户创造价值

【工作评判】为客户创造价值，赢得客户认可与尊重是衡量技术、产品和服务等工作的根本标准

【客户沟通与服务原则】面对客户问题，首问负责，第一时间给予响应并推动问题解决，形成闭环

【内部组织价值导向】直接或间接为客户创造价值是任何内部组织和岗位存在的唯一理由

（二）组织成功特质

创新：坚持顶天立地的创新方向和路径

【创新驱动路径】坚持顶天立地的产业发展路径，通过源头创新实现核心技术国际领先和大规模产业化

【创新内容】以新思维、新方法实现技术、产品、市场、管理等方面的提升，都是我们追求的创新

【创新理念】鼓励创新，敢为天下先；宽容失败，不断复盘和成长

坚守：坚韧不拔地坚守企业长期发展理想

【面对困难】面对发展中的困难和挫折，不轻易放弃目标、降低标准，坚守理想

【面对诱惑】面对发展方向之外的利益诱惑，坚持战略聚焦，不分散资源，初心不改

【面对寂寞】在重大战略方向上保持韧性，着眼长远发展敢于投入，不计一时得失，耐得寂寞

（三）员工职业标准

团队协作：通过高效协同，追求团队进步

【平行协同】团队及部门协作中，主动高效，一切以公司利益为重，只有组织获得成功，才有个人成功

【上下协同】民主讨论，集中决策；决策之前，积极参与讨论，充分发表意见；决策之后，言行上完全支持、坚决执行

【集体荣誉】个人就是公司形象的代表，从我做起，以公司为荣，积极维护公司形象和利益

简单真诚：永远倡导简单真诚的人际关系

【行事】实事求是，不讳言问题，不溜须拍马

【沟通】阳光沟通，拒绝八卦，不传播谣言

【个体品行】诚实正直，言行一致，友善待人

专业敬业：以专业敬业实现个人进步和事业成功

【基本要求】拒绝公司书面同意之外的兼职，工作时间只做与工作相关的事情，日事日毕

【专业精神】持续学习，勤于钻研，做各自领域内的专家

【敬业精神】以工匠精神对待自己的工作，对工作成果力求完美

担当奋进：保持勇于担当的奋进精神

【目标】勇于担当，敢于设定超越他人、突破自我的奋斗目标

【行动】面对不确定性，勇于探索，及时复盘，敢于突破，永争第一

【精神】阳光向上，传播正能量，激励自我，影响他人

荣誉成果

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。作为中国语音及人工智能产业的领导者，科大讯飞一直秉承“科技报国、产业报国”的理念，始终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，科大讯飞在智能语音及人工智能核心技术研发和产业化方面的突出成绩引起了社会各界的广泛关注，在技术进步与企业发展等多方面屡获殊荣。

国际性重大赛事获奖情况

2016 年 6 月，在 2016 国际语音合成大赛上，科大讯飞通过承建的语音及语言信息处理国家工程实验室报送的参赛系统，在自然度、相似度、可懂度等传统指标上继续保持国际领先，并在语篇段落表现测试中的所有 7 项测试指标位列第一。

2016 年 7 月，科大讯飞获得国际认知智能测试比赛（Winograd Schema Challenge）第一。

2016 年 9 月，科大讯飞包揽第四届国际多通道语音分离和识别大赛（CHiME-4）赛事全部三个项目的冠军。

2016 年 11 月，2016 国际知识图谱构建大赛（NIST TAC Knowledge Base Population）揭晓结果，科大讯飞首次参赛并包揽该届赛事核心任务冠亚军。

公司荣誉相关奖项

2016 年 3 月，《环球科学》发布“2015 年度创新榜”，科大讯飞荣膺“2015 本土企业年度创新榜 Top10”。

2016 年 4 月，第 20 届“中国青年五四奖章”评选活动候选名单发布，科大讯飞智能语音技术创新团队入围全国 16 家候选集体。

2016 年 6 月，由深圳证券交易所发布的《关于中小企业板上市公司 2015 年度信息披露考核结果的通报》中，科大讯飞考核结果为“A”，这是公司连续第八年获得此项荣誉。

2016 年 12 月，科大讯飞荣膺“CCTV 中国十佳上市公司”和“中国年度新锐榜年度企业”。

2016 年 12 月，科大讯飞在首届中国—东盟企业家论坛暨 2017 正和岛新年论坛中荣获“年度行业榜样”荣誉。

2016 年 12 月，科大讯飞监事会荣膺“上市公司监事会最佳实践 20 强”。

此外，凭借在智能语音技术创新和语音产业发展中所做出的突出贡献，科大讯飞董事长刘庆峰先生荣获第一财经中国“最佳商业领袖”年度创新典范奖，并在“第二届中英企业家峰会”期间，作为中国优秀企业代表，荣膺中英企业家俱乐部的创始理事；科大讯飞轮值总裁胡郁作为唯一一位来自人工智能领域的获奖者，与其他 9 位国家尖端科技人才共同荣获“中国优秀青年科技人才”奖。

公司产品荣誉

讯飞听见

讯飞听见智能会议系统荣膺第四届中国电子信息博览会“CITE 创新金奖”。

讯飞输入法

讯飞输入法获 NextWorld 年度风采榜“年度智享工具”奖，并登陆纽约时报广场大屏幕。

讯飞电视助手

讯飞电视助手在 AVC（奥维云网）发布的《智能电视 APP 年度排行榜》中夺得“工具活跃用户总量榜”第一、“活跃用户总量榜”亦跻身前十，位列第八。

讯飞广告平台

讯飞广告平台在中国广告长城奖颁奖典礼中荣获“中国广告长城奖·广告主奖”、“中国广告长城奖年度金伙伴奖”、“2016 中国移动互联领军品牌”和“中国移动互联领军人物”四项大奖。

灵犀语音助手

灵犀语音助手团队在 DoNews 牛耳奖颁奖典礼中凭借出色的运营能力，摘得移动互联网行业年度最佳运营团队奖。

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，为落实科学发展观，构建和谐社会，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等法律、行政法规和规范性文件的规定，结合本公司的实际情况，公司制定有《内部控制制度》、《内部审计制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《对外提供财务资助管理办法》和《总裁办公会议事规则》等制度，进一步推进公司管理朝着规范运营的方向发展。

公司根据《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》和《年报信息披露重大差错责任追究制度》的规定，及时、准确、完整、公平地披露了公司 2016 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》和巨潮资讯网上，供广大投资者查阅。因公司在制度建设和信息披露工作等方面的优秀表现，2016 年公司继续入选深证 100 指数、沪深 300 指数及央视财经 50 指数样本股；2016 年 7 月，深圳证券交易所发布中小企业板上市公司 2015 年度信息披露工作考评结果，科大讯飞连续第八年获得优秀，根据统计，深圳中小板连续八年信息披露考核为 A 的上市公司仅 5 家，占比 0.6%；2016 年 11 月公司荣获“CCTV 中国十佳上市公司”殊荣；2016 年 12 月，在由中国上市公司协会、上海证券交易所、深圳证券交易所共同主办的“上市公司监事会最佳实践评选活动”中，科大讯飞监事会凭借优异的表现，在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，成为前 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……，这些都充分体现了社会各界对于科大讯飞在信息披露、维护投资者关系等方面工作的充分肯定。

股东和债权人权益保护

建立权益保护的机制

2016 年，公司继续规范股东大会、董事会、监事会以及管理层等“三会一层”的运作。并依据《公司法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》等法律法规文件逐渐完善治理结构，且围绕公司法人治理的完善制订或修订有关规章制度。公司持续推动和加强公司内控管理体系建设，规范公司运营管理，形成了较为完善的相互制衡、行之有效的内控管理制度体系。从机制上保证了对所有股东的公平、公开、公正，充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

建立投资者关系管理机制

2016 年，公司严格按照《投资者关系管理制度》的规定，持续加强与投资者之间的信息沟通，开展各种形式的投资者关系活动，促进投资者对公司的了解和认同，倡导理性投资，并在投资公众中建立公司良好的诚信形象。

公司具体实施投资者关系管理主要方式有：

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

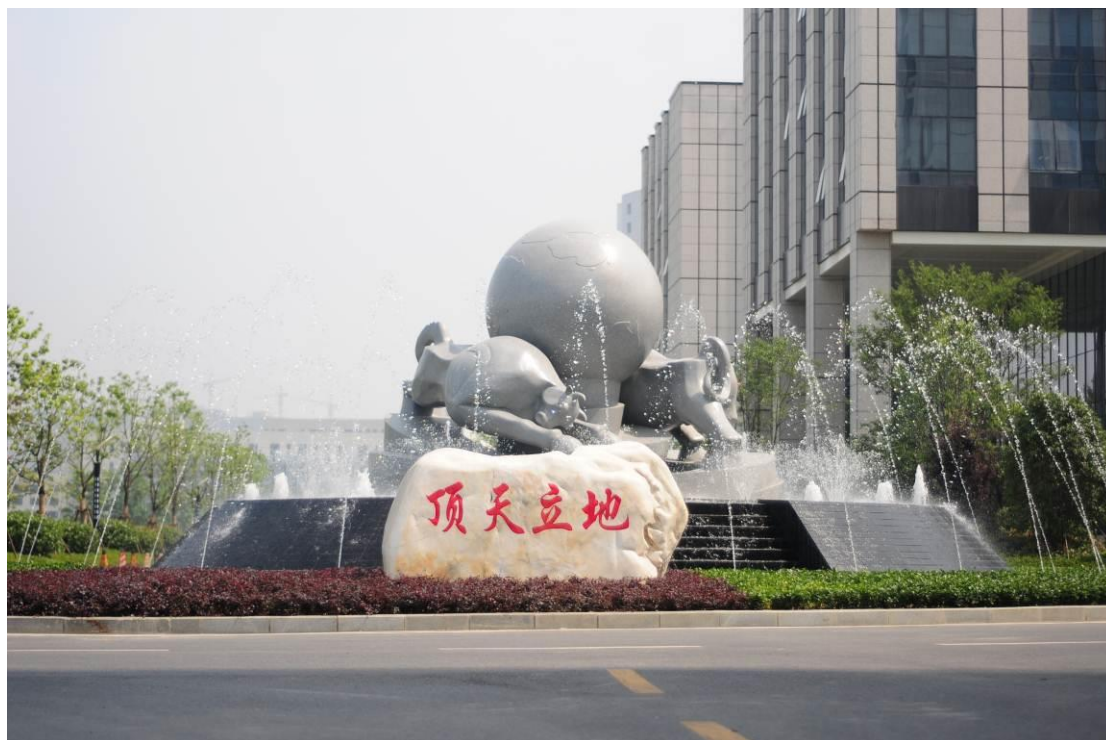
2、在公司网站（<http://www.iflytek.com>）中及时刊登公司近期发生的重要新闻，进一步让投资者和社会公众全面了解公司经营情况，设置了“投资者关系”栏目，及时更新相关信息并回答投资者咨询。

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

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

合理回报股东，构建和谐关系

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



职工权益保护

人才培养建设

“人才是公司最大的资产，人才的升值是公司最重要的升值。”公司始终将人才作为公司最重要的资源，并围绕这一核心人才观，将人才培养与发展作为公司及各级管理者的核心工作之一。2016年公司从人才识别、培训、应用等多个方面开展人才培养工作，很好的促进了员工的成长与发展，为智能语音及人工智能产业的快速发展提供了有力的人才保障。

（一）建立完善的人才培养机制

公司深入实践“721 培养模式”（70%源自工作历练，20%来自人际反馈，10%来自培训教育），依据公司实际情况不断丰富课程内容，创新培训解决方案，完善培训体系建设。2016年，公司开展培训600多场，培训44817人次（含线上和线下），针对不同层级、不同类别人员策划6套系统学习方案，基于组织学习、行动学习的理念与方式，促动承重岗位对业绩的支撑作用。

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

人才培养体系表



（二）多通道人员发展

为了解决员工发展通道问题，公司建立并完善了职级职等体系，根据岗位性质不同分成经营管理、研发技术、技术支撑、市场营销、职能管理五大职类，共18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。

2016 年公司在上一年基础上，对任职资格体系进行了优化调整，修订相关序列标准匹配公司发展战略和员工岗位职责，一系列改进措施执行后，员工参与人数达到 2300 多人，申报率接近 50%，中级以上人员占比已达到 54.8%。

（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。2016 年，优化竞聘选拔的流程，提升竞聘选拔的精准性；梳理和明确干部任用流程，将公开的竞聘选拔纳入干部任用的必要环节，形成相应的管理制度，进一步在制度上保证了在公形成公平、公开的人才选拔环境。

（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。2016 年公司根据行业竞争特点对员工薪酬结构和比例进行了优化，进一步提升了公司薪酬结构合理性。

权益保护机制

员工是公司最宝贵的资源和财富，公司始终坚持以人为本，严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国工会法》以及相关的法律、法规和制度，倡导尊重和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，可容纳近 2000 人同时就餐，依托专业化餐饮服务公司，讯飞餐饮标准达到了行业内一流水平。

（三）以人为本的员工关怀

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

（四） 畅通便捷的沟通渠道

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



供应商、客户、消费者权益保护

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

完善公司供应链管理，发展稳定双赢的供应链体系

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

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

长期共存、精诚合作、共同成长是讯飞对待供应商和其他相关者的原则，公司充分尊重供应商的合理报价，以求得合作共赢，共同发展。报告期内，公司开展供应商满意度调查，认真听取各方意见与建议，旨在逐步提高产品质量和服务水平，最终为客户提供诚信服务，保证客户利益。

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

关注用户体验，提升顾客满意度

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

根据产品和业务的特点，公司每年实施客户满意度调查，基本覆盖公司主要产品和国内的主要客户，建立和加强了与客户紧密顺畅的沟通机制，采用电话回访、面谈、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。2016 年针对不同类型的不同客户类型，从客户和用户角度进行了多维度的调查和分析，基于调查的信息持续开展产品和服务改进。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，产品和服务质量得到客户的高度认可和肯定。

总体来说，2016 年度客户对公司产品和业务的整体满意度稳定在满意水平，对产品质量和服务质量均给予较高认可，大部分产品的用户体验评分高于业界平均水平。开展各种产品的用户体验评分，有效地促进了产品用户体验的提升，全体员工对顾客满意程度的重视大大提高。

紧贴用户需求，提供一流服务保障

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

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

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

以先进管理体系为依托，为消费者构建产品质量保障

公司始终坚持“以规范的管理、一流的品质、个性化的服务，为客户创造价值”的质量理念，积极引入 ISO9001、CMMI、敏捷管理、卓越绩效、TS16949 等先进的管理思想和标准，建立起一整套高标准、严要求的质量体系，采取多项措施修炼提升质量管理能力，促进质量管理水平持续提升。经过十多年的积累，通过 CMMI、ISF（IFLYTEK Solution Framework，讯飞解决方案框架）等为纵深的质量管理体系的推广，并进一步深化 Scrum 和 IPD 等移动互联管理思维，逐步引入融合汽车行业标准，业已形成系统化、规范化的软件以及软硬件一体的质量管理保障体系，为确保公司保持持续领先的市场竞争优势，为客户提供稳定优质的产品提供了可靠的保障。

2016 年为提升产品品质，公司采取了多项保障措施，通过增强内外部监控的措施，确保产品品质稳中有升，外部方面，通过多次二方审核和三方审核，逐步推动内在管理体系的优化和整合。内部方面，一是增加组织过程监控，对发现的问题实施闭环，二是加强产品研发过程缺陷控制，通过加强过程缺陷分析、推行开发自测、加强考核等方式促进开发质量提升、开发过程低级缺陷率有效降低；三是通过进一步完善第三方测试平台，邀请实际用户帮助进行实际场景测试，促进了用户感知质量的提升；四是通过内部的语音云监控平台，实时发现系统内各服务器、组件、服务、应用、业务等异常，并通过多种告警手段及时有效的反馈出来，保证语音云系统的稳定性和异常时处理的及时性。

持续完善信息安全体系，为产品和服务保驾护航

公司高度重视企业信息安全、产品安全与服务安全保障等方面，致力于采取切实有效的措施来规避和减少信息安全方面的风险。公司将信息安全管理作为企业发展重要支撑战略之一，在遵循国家法律法规的基础上，从企业政策、组织、管理资源、流程制度、技术监督、规范执行等多个方面进行持续建设和完善，以履行我们对客户信息安全、产品与服务安全等方面的承诺。

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

加强廉政建设，杜绝商业贿赂，保障合作伙伴利益

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

2016 年，公司在《内部投诉信息反馈处理规定》、《员工收受礼品登记管理规定》的基础上，又设立了“公司廉洁账户”进一步提高了对公司各级人员的基本要求。8 月底，为使各级管理人员从思想上重视职务犯罪的危害性，从源头上减少和遏制其发生可能性，进一步提高管理人员廉洁自律能力，公司组织了“爱岗敬业、廉洁从业、远离职务犯罪”的专题培训。公司还加入了中国首个由企业发起成立的以反舞弊为目标的民间非营利性合作组织“中国反舞弊联盟”，旨在通过创新、合作，帮助公司实施反舞弊行动和制度建设，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。此外，公司还积极开展廉政文化宣传教育活动，促进公司廉洁文化建设，为营造清正廉洁的环境起到了积极作用。

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。公司语音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。科大讯飞所引领发展的智能语音产业就是阳光、健康、高附加值、绿色环保的高新技术产业。公司语音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。公司语音产业基地现有的研发中心大楼、教育产品研发生产楼从基础建设到使用，均高度关注节能环保及对周边环境的影响。公司从基础建设、办公垃圾和废水处理、照明、园区绿化等方面严格执行国家及行业相关规定，节能减排，创造良好、绿色和健康的办公环境。

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

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

践行绿色办公，注重可持续发展

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

加强生态建设，创造和谐环境

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

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



公共关系和社会公益事业

加强公共关系建设

科大讯飞积极、主动加强与政府主管部门、行业协会、监管机关以及媒体的沟通与联系，建立良好的沟通关系，热情做好所有相关政府部门、企事业单位、媒体的参观、考察、接待、采访等工作。2016 年共接待各类参观考察约 2000 场。公司总部已有人工智能展厅 2 个，分子公司已有展厅 16 个，成为展示公司科技创新成果、对接公共资源、和为学生群体进行人工智能与语音科技科普的重要窗口。

积极参加社会公益事业

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

（一）精准扶贫情况

2016 年度精准扶贫情况：

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。

2016 年 11 月 11 日，公司参加安徽省工商联在泾县召开的“千企帮千村”座谈会，并与泾县蔡村镇现场签订了结对帮扶协议，帮扶内容主要包括以下两方面：一是出资修建蔡村镇讯飞广场项目工程，项目金额 200,000 元；二是出资修建蔡村镇小康村南坑组自来水户户通工程，项目金额 300,000 元，帮扶期限自 2016 年 11 月 11 日至 2017 年 12 月 31 日止；

此外，公司积极贯彻国家精准扶贫工作精神，在全国其他地区推进教育脱贫、公益扶贫等项目。2016 年 5 月，在洛阳市第一高级中学举行的“热心助教，共筑未来”洛阳市教学点教学产品捐赠仪式上，科大讯飞向洛阳市 800 个农村教学点捐赠了 800 套智能语音教学系统，价值 110 万元；

2016 年 7 月，讯飞智元赴灵璧县黄湾镇砂坝小学爱心捐赠，本次捐赠财物价值十多万元；

2016 年，公司积极参与新疆基础教育资源公共服务平台的二期建设，为全疆师生的双语教育提供了资源下载与共享，目前下载数量逾千万次。

后续精准扶贫计划：

科大讯飞积极贯彻国家精准扶贫工作精神，通过多种措施帮助提升贫困地区基础教育水平。2017 年 3 月 12 日，央视财经频道《城市梦想》栏目第四期节目《留守大山的孩子》正式播出，科大讯飞董事长刘庆峰先生“化身”乡村教师，来到安徽大别山区一所偏远小学，与 21 个留守儿童共同度过难忘的 2 天。节目

播出的同时，刘庆峰作客网络直播平台与《城市梦想》导演鄢闻余“边聊边看”，过程中宣布启动科大讯飞“AI 教育”公益计划，旨在为留守儿童提供更好的教育。根据“AI 教育”公益计划，关爱留守儿童，让留守儿童享受到人工智能技术进步带来的快乐，同时也能感受到来自社会的关爱。根据“AI 教育”公益计划，科大讯飞将在首期投入 1000 万，联合长期合作的企业以及知名高校，通过捐赠教学软硬件产品以及益智玩具等物资，或提供志愿支教的方式，让人工智能技术产品进入农村学校，让偏远地区的留守儿童也能享受到科技进步带来的快乐与成长，为国家的扶贫攻坚提供新的视角，为从源头上解决贫困的代际相传问题提供新的解决手段。

（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 2016 年末，讯飞开放平台开发伙伴已达逾 25 万家。

2016 年 7 月，在中国长春大学生创新创业峰会上，长春市人民政府与科大讯飞股份有限公司签定战略合作协议、长春市朝阳区人民政府与科大讯飞股份有限公司签订建设科大讯飞长春大学生双创基地战略合作协议，助推长春青年双创工作蓬勃发展。

2016 年 9 月，科大讯飞语音云创新创业平台入驻重庆仙桃数据谷。完善了仙桃数据谷创新生态圈产业布局，带动了重庆智能语音与人工智能相关产业的发展，契合了重庆发展高新技术产业的内在要求，对重庆经济结构转型升级具有重要现实意义。

2016 年 10 月，科大讯飞与福田区教育局、红岭教育集团签订了基地共建合作协议。科大讯飞携手福田区打造的 STREAM 教育实践基地率先在红岭教育集团挂牌成立，是未来建设创客学院的有力抓手和前期布局。

2016 年 10 月，科大讯飞语音云国际双创孵化平台落户宝安。宝安区政府又与科大讯飞股份有限公司签订战略合作协议，助推宝安区在智能制造领域又一次飞越。

社会责任发展展望

2016 年，科大讯飞作为中国智能语音与人工智能产业的领导者，在“成就员工理想 创造社会价值”的核心理念下，秉持高度的社会责任感，为社会创造价值，严格履行并进一步加强对股东、客户、合作伙伴、员工的责任和权益保护。公司进一步积极探索创新的模式与方法，引领民族语音及人工智能产业加速成长，进一步巩固核心技术国际领先优势，产品应用创新、市场拓展取得丰硕成果。特别是在人工智能大潮来临之际，引领民族语音及人工智能产业牢牢树立先发优势；以科技为教育等国家重大战略需求领域的发展提供重要支撑；以创新的技术产品应用服务于人民群众生活。同时，公司高度关注绿色环保、节能减排，积极投身社会公益事业，为和谐社会建设积极贡献力量。

面向未来，科大讯飞将始终坚持“科技报国、产业报国”的企业理想，持续加强“以企业为主体、以市场为导向的产学研合作体系”建设，引领智能语音与人工智能产业更好更快发展，携手各界合作伙伴，在推动经济发展方式转变这一历史重大任务中发挥更大作用、创造更大价值。



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