

安徽科大讯飞信息科技股份有限公司

2009年度社会责任报告

前 言

作为一家民营的高科技企业，在公司发展壮大的过程中，不断为股东创造价值，同时也须对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及股东、债权人、职工、客户、消费者、供应商、社区等利益相关方承担相应的责任，实现公司与社会可持续发展的和谐、协调、统一。

随着全球化经济的到来和我国国民经济的不断增长，为公司的发展和企业发展价值的增长带来了持续不断的、前所未有的机会。只有社会的前进才能给企业注入无限的生机。作为一家上市公司，我们更需要积极承担社会责任，全面贯彻落实科学发展观，主动融入社会建设，为构建一个人与人、人与自然和谐共处的可持续发展的社会而努力。

一、公司经营理念

发展高科技、实现产业化，为中国创新型国家建设做贡献；以语音产业为切入点，成为国内外著名的语音研究高地和产业高地，为社会创造价值的同时为股东带来丰厚回报；以核心技术进步和产品应用创新为中国信息产业发展和人类智能计算机事业进步做贡献。

二、股东和债权人权益保护

1、建立了权益保护的机制

2009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。同时，以财政部等五部委发布的《企业内部控制基本规范》为契机，编制了《内部控制体系管理手册》，推动和加强了公司内控管理体系建设，规范

了公司运营管理。从而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。

2、建立投资者关系管理机制

为了加强公司与投资者之间的信息沟通，促进公司与投资者之间的良性关系，倡导理性投资，公司严格按照《投资者关系管理制度》的规定执行，并在投资公众中建立公司良好的诚信形象。

公司严格遵守国家法律、法规及深圳证券交易所对上市公司信息披露各项规定，充分披露涉及公司经营、发展信息，有利于投资者做出准确投资决策，公开、公平、公正对待所有投资者，高效率开展投资者关系管理，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，实现公司价值最大化和股东利益最大化的战略管理行为。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：0551-5331880，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。
- (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。

3、认真履行信息披露义务。

公司严格按照相关法律法规的规定和要求，并按照公司《信息披露管理制度》规定的要求，主动自觉自愿履行信息披露义务，做好信息披露工作，确保信息披露的真实、准确、及时、完整和公平，使公司股东和债权人及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况。

三、职工权益保护

1、完善薪酬体系

公司结合实际和未来的发展，逐步完善了薪酬体系。根据公司的人才战略，制定了有竞争力的公司薪酬水平，并提高福利及保障水平。保持员工的平均薪资高于区域平均水平。从而实施吸引人才、留住人才的公司人才战略，为公司的未来发展储备了人才。

2、重视培训管理

公司提倡尊重人才、强调员工可持续发展。公司制定了《内部培训师管理办法》，对内部培训师的选拔和培养等做出了规定，为公司内部公开选拔和培养培训师的工作开展提供了依据，为公司知识的沉淀与传递打下坚实的基础。并以职级职等任职资格要求为核心，组织开发系列培训课程，使得员工可以得到快速成长，以有计划地开展内、外训结合的培训为重点开展工作。

公司坚持以员工培训与工作需要相结合，重点以公司需求为主，开展多层次、多主题的培训。尤其是为公司中高层管理定期开展的“讯飞管理课堂”的管理培训，效果良好，在一定程度上提高了公司整体的管理水平。特别是“新员工培训”，融合了知识培训、岗位培训、能力培训，并结合了丰富的拓展训练，促使从校园毕业走上工作岗位的新员工成功地实现了从学生到职业人的身份转变。通过各类培训，不断提高公司员工的管理能力和执行能力。

3、保障职工合法权益

公司注重保护职工的合法权益，依据公司编制的《人事档案管理规定》、《工资发放管理规定》、《福利管理规定》等制度的规定，为员工提供了医疗保险、基本养老保险、生育保险、工伤保险以及住房公积金等社会福利，保障职工的合法权益。同时，公司在福利制度中也制定员工享受的其他福利，为公司员工提供了带薪年假、通讯补贴、过节费、慰问金等。

公司依据《公司法》和公司《章程》规定，已经建立了职工监事的选任制度，公司监事会有5名监事，其中2名为职工监事，由公司职工代表大会民主选举产生，代表职工监督公司的生产经营，并向董事会反馈由公司职工代表大会广泛征集的各项提案。

4、关注员工健康

员工身体健康是公司的关注点，所有新入职员工必须体检合格。公司每年组织全体员工进行健康体检，发现问题及时复检、就诊，并安排医护人员来公司为大家的检查结果做出分析解释，以确保员工的身心健康。公司为女员工，特别是处于“三期”女员工实行特别保护，在作息时间、考勤管理上提供特殊待遇。同时，配备了“讯飞小药箱”，为员工提供免费服务。

在工作餐方面，扩大餐厅面积，不断改善就餐环境和饭菜质量，得到了全体员工的好评。

另外，公司组织登山、乒乓球、足球、篮球等各类体育活动，以引导员工通过日常锻炼，提高身体素质。

公司处处给员工以家的温馨，体现了公司对员工的关心和人性化管理。

5、重视与员工的交流沟通。

公司的内刊《今日讯飞》和《讯飞大事记》成为搭建公司和员工沟通的桥梁，使之成为公司内部交流经验、通报信息、展示成就、表彰先进、鼓舞士气的重要平台。组织员工满意度调查、部门经理和员工的一对一沟通。让员工更加了解公司的发展情况、关注公司的发展。在讯飞公司成立十周年之际，公司开展多种形式的员工交流活动，包括老员工座谈会等。公司积极倡导和重视员工之间、领导与员工之间的交流沟通，对于员工提出的建议和意见，积极落实并反馈。

6、丰富多彩的文化活动

公司每年都会组织丰富多彩的文化活动，2009年公司举办了一系列活动，让员工的业余生活更加精彩。极具代表性的文化活动有：讯飞员工春游、讯飞十佳畅游椰城三亚、组织单身员工参加“鹊桥沙龙”联谊活动、组织参加高新区篮球比赛、公司舞蹈协会举办的交谊舞培训班，展示了公司的人性化管理；公司年度联欢活动，加强了公司各部门沟通、增进友谊以及团队协作的氛围等。展现了高科技公司的员工风采。

四、供应商、客户、消费者权益保护

1、建立了供应商责任考核与权益保障机制

2009年公司进一步完善了供应商责任考核与管理制度，重新修订了供应商

管理文件，完善了供应商评审机制，将供应商的社会责任作为对其资格等级评价的重要考量。每年安排不少于1次的供方复评，同时，组织评审组针对重点供应商进行现场专项评审，明确供应商对其所供应物资和原辅材料的品质、服务等方面的责任。通过加强供应商的管理，2009年采购产品抽检合格率达到100%。

为保证采购过程的公正性和透明度，2009年公司建立了电子采购管理平台，实行采购流程电子化，采购过程透明化，同时加强了采购过程审计，杜绝了采购过程供方选择的商业贿赂行为，为供应商参与公平竞争提供了保障。

另外，公司将供应商视为合作伙伴，采取多项措施，加强与供应商的交流，收集供应商意见和建议，促进协同发展，如2009年12月采购部门组织了供应商专场沟通会，收集了供应商在供货过程中的一些困难，安排了专项改进，与供应商建立了良好的利益共赢关系，赢得供应商好评。

2、以客户为关注焦点，推进客户满意度提升

公司以提升客户对我司产品和服务质量满意度为目标，高度重视对客户满意度方面信息的收集、处理和利用，自2003年以来，每年实施客户满意度调查。2009年除事业部自行组织的调查外，安排专职部门作为第三方对各事业部1390位客户进行了调查，基本覆盖公司所有主要产品和国内的主要客户。

在客户满意度调查的方式、对象、范围等方面均进行了较大改进，对调查中客户反馈的问题和改进建议均安排专人进行了及时跟进和协调解决，同时对客户反馈信息进行充分研究分析，将客户需求转化到我们对产品和服务的改进计划中，持续满足客户需要。

通过公司上下的共同努力，09年客户对公司整体满意度水平比08年稳步提升，产品和服务质量得到客户的较高认可和肯定。

3、以先进管理体系为依托，构建产品质量与安全性保障

2009年5月，公司顺利获得08版ISO9001质量管理体系认证证书，并采取了一系列措施，提升质量管理体系的运行效果：

- (1) 安排质量专家去分子公司进行质量管理指导，传输集团公司成熟质量管理理念和经验，帮助分子公司建立质量控制流程；
- (2) 着力提高员工的质量意识和质量管理能力，2月份组织近120人参加了ISO9001：2008专项培训，全年累计安排质量相关培训15次；

- (3) 加强对质量事故、纠正预防措施的关注和处理，杜绝质量风险和隐患，2009年未发生重大质量事故和客户投诉；
- (4) 进行了需求开发和管理过程、软件设计过程等重要过程改进，质量保证过程基本覆盖各事业部所有项目，促进了产品质量的稳步提升；
- (5) 每季度实施项目考核，将项目管理过程及产物质量与考核挂钩，全面推进量化管理的实施，进而引导并推动项目质量的提升。

以上措施为保证产品质量提供了坚实的管理保障，2009年在售软件产品发布后严重BUG率比08年下降了46.2%，硬件产品质量稳定可靠，销售一年内市场维修率不到千分之二。

另外，公司非常重视产品对消费者及环境的安全保护，对涉及安全要求的产品（如智能玩具产品）严格按照国家强制性产品认证管理规定和相关法律法规要求进行了CCC认证，确保所有相关产品均达到国家权威部门的安全可靠要求。当年进入市场销售的8个产品（当年所有相关产品）均获得CCC认证证书。

4、加强保密管理，确保供应商、客户信息安全

公司将供应商和客户信息视为重要的商业秘密，在公司保密制度中明确要求所有员工应保护公司及其客户和厂商的秘密信息和专有信息。对于公司及第三方所拥有的信息（包括财务信息、业务计划、技术信息、员工和客户信息等），未经适当授权，任何员工不得接触、使用或披露，避免对公司或第三方的利益造成损害。要求所有接触相关信息的人员均签订保密协议，明确保密责任，并安排专人进行保密情况检查，同时，采取一定的信息安全防护技术措施，加强信息传递的监督检查，确保供应商及客户信息安全。

5、提供完善的售后服务

公司构建了完善的售后服务体系，为客户提供全面的服务保障。在各事业部均设立了售后服务组，配备专业技术支持和服务人员，定期进行客户回访，制定了严格的售后服务管理制度，同时，将服务质量指标纳入相关人员月度绩效考核，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。另外，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。以上为客户提供的有效售后、技术等方面服务，得到客户的高度认可。

通过以上五项措施的实施落实，积极建立供应商、客户、消费者和公司互

利共赢的良性关系，提升了公司的产品质量和美誉度，营销业绩同比上升，营销网络逐步完善，供应商、客户、消费者管理工作进入良性发展。

五、环境保护与可持续发展

1、宣传提高环保意识

公司通过宣传、贯彻公司环境保护政策，提高所有员工的环境意识，倡导人人保护环境，建设节约型社会；对于生产区、员工工作及休息场所等区域，公司也指定了相关部门并聘请了专业保洁公司进行维护；公司还聘请了专业的园艺公司负责公司办公区的花草种植及绿化，办公区内四季绿意盎然。

2、倡导厉行节约文化

由行政部发起的“厉行节约”的倡议，得到了公司所有部门的积极响应，并持续在公司开展。公司一贯坚持倡导节约文化：科学使用空调、合理设置空调温度；养成随手关灯习惯；自觉节约水资源、避免长流水；努力节约办公用品和各项费用开支；强调从自我做起，从身边点滴做起，节约公司和社会资源。为社会的可持续发展做出力所能及的贡献。

六、公共关系和社会公益事业

1、加强公共关系建设

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、企事业单位的参观、考察接待等工作。

2、积极参加社会公益事业

（1）光彩事业、扶贫开发。

公司始终高度关注与积极参与以“扶贫开发”为宗旨的中国“光彩事业”发展。2009年，科大讯飞参加安徽省光彩事业促进会“光彩耀江淮”活动，积极响应合肥市工商联号召，通过合肥光彩事业促进会向四川松潘灾区捐赠支持灾后建设，共计50余万元。公司董事长、总裁刘庆峰获评合肥市2009年度“光彩之星先进个人”荣誉称号。

(2) 心系灾区、捐款捐物。

公司积极关注灾区人民，以微薄之力尽自己的社会责任。继2008年向四川地震灾区捐款捐物超百万后，2009年5月，在汶川大地震一周年之际，科大讯飞向四川省北川中学、擂鼓镇擂鼓小学捐赠了价值7万元的畅言教具、读书笔、智能语音玩具等产品。并赞助科大科考队“探索熊猫家园 关注灾后重建”科考活动3万元资金。参加安徽省援助“莫拉克”风灾集中捐赠活动，通过安徽省红十字会，向灾区捐款3万元。

(3) 支持科研建设、人才培养与创新创业。

科大讯飞积极支持高校、科研院所的科研平台建设与人才培养。2009年向中国科学技术大学教育基金会捐款35万元，其中10万元支持软件学院建设，25万元支持信息学院语音实验室建设。出资10万元，设立“南开大学讯飞科技创新基金”。2009年10月，出资30万元赞助安徽省首届科技创新创业大赛，大赛以弘扬科技创新精神，激发科技创业热情，构建创新型试点城市，促进合芜蚌自主创新综合配套改革试验区建设为宗旨。共吸引来自全省各高校大学生、科研机构和企业工作者的248个创新创业项目报名，内容涉及机械制造、信息软件、农业关键技术、社会事业发展、健康心理咨询等。

(4) 回报社会、助学育人。

2009年9月，为回报社会、助国育才，科大讯飞在安徽省宣城、泾县等地，举办了“科大讯飞2009年度优秀学生助学金发放仪式”系列活动，共出资10万元为当地优秀学生提供助学资助。此外，科大讯飞积极参与、支持各类扶贫助学活动，为四川乐山希望小学、中科大支教行、新安爱心图书馆建设、爱孩子·爱未来上海市“爱的寄语”大赛、上海第五届亲子嘉年华等单位及活动捐助教学产品累计价值17万余元。

(5) 为地方经济发展、科技建设贡献力量。

2009年4月，第四届中博会在安徽省合肥市成功举行，公司为中博会提供多项资金、产品赞助支持，累计超过100万元。2009年11月，赞助安徽省科协50周年庆典大会11万元。

(6) 积极配合文明创建活动、积极发挥典型示范作用。

在公司内部深入持久地宣传合肥市市民文明公约，着力培育公司内部细节

文明，倡导减少行人乱穿行、随地乱吐痰、乱扔垃圾等不文明现象；广泛开展认领认管示范路口活动，2009年2月28日至5月17日，共80天时间，分期分批组织单位员工，协助交警做好认领路口宣传劝导工作；积极组织员工参加合肥市“迎国庆 讲文明 树新风”活动，2009年6月代表高新区荣获大赛三等奖；充分发挥公司在高新区的示范作用。

七、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，公司制定了《对外投资管理制度》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》的规定，及时、准确、完整、公平地披露了公司2009年度生产经营管理等相关信息，并刊登在《证券时报》和巨潮资讯网上，供广大投资者查阅。2009年6月，深圳证券交易所对中小企业板上市公司2008年度信息披露工作进行了考评，科大讯飞考评结果为优秀，充分肯定了科大讯飞的信息披露工作。

公司将以此次发布社会责任报告为契机，继续认真贯彻国家法律、行政法规和规范性文件的规定。结合公司的实际情况，将承担社会责任视作一项应尽的义务和职责，接受社会各界的监督。不断完善公司社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通与交流。继续支持社会公益建设，促进公司与区域经济的和谐发展，为和谐社会建设做出应有的贡献。