

## 三星出任務 - 力挺企業數位責任

\*此為全球發布中譯新聞稿，產品實際功能支援性依各市場公告版本為準\*

### #1

你是否經歷過在周末假期前急著預訂返鄉車票，卻面臨訂不到票的無奈？儘管有些人在舒適的家中上網訂票，但像是銀髮族等族群，卻會在天還沒亮就趕往各大火車站、巴士站排隊等著買票。

### #2

想像以下情境：A 是輪椅使用者，最近去了一家餐館，但因餐館的自助點餐機過高而難以觸碰控制面板。看著店員忙進忙出，A 不好意思開口尋求協助，於是還沒點餐就黯然離開。

乍看之下，上述兩種情境似乎毫無關聯，但它們都是數位時代科技黑暗面的真實寫照。舉凡遠距辦公、遠距學習、自動駕駛、AI 面試等應用，顯示數位科技在商務、社會領域中已愈來愈普及，但數位化亦衍生出一些問題。



為了協助解決這些問題，數位科技龍頭企業責無旁貸，必須扛起重要的企業數位責任（Corporate Digital Responsibility，CDR）新使命。簡單來說，CDR 訴求以保護使用者權益的方式，來開發新產品和技術，並採取一系列的措施，讓更多人體驗數位科技的益處。近期

疫情觸動愈來愈多產業積極擁抱數位科技，導致許多企業不得不投入 CDR 的壓力。三星身為先進科技領導者，為徹底落實企業數位責任，究竟採取了哪些措施？下文將為各位讀者細數三星致力於企業數位責任所進行的「任務」。

## 任務#1 | 開發產品時考量使用者權益



產品愈實用，使用者與非使用者之間的差異就愈大。三星致力於透過各項技術，提升產品的無障礙使用性，讓所有年齡層、性別及身心障礙人士，都能暢行無阻地使用。

以三星電視為例，啟動電視語音導覽功能時，電視會口述畫面內容，說明頻道與音量控制工具，協助使用者查看或是預定目前的節目資訊，以及瀏覽網際網路。觀賞附有手語的內容時，三星獨有的 AI 演算法，會自動辨識畫面中的手語區域，並放大至 200%。

三星旗下的行動裝置，亦引進各式各樣的便利輔助功能。舉例來說，三星讓聽障朋友透過低功耗藍牙，將個人助聽器與行動裝置進行配對，並讓身障朋友可以實體按鍵取代觸碰執行動作；此外，三星 Family Hub 冰箱的設計，亦對乘坐輪椅的消費者十分友善，頂部螢幕能下移至易觸及的位置，主控面板的高度也能靈活調整，只需觸碰螢幕上的任意一處，即可啟動功能選單。

數位科技的日新月異，猶如一把雙面刃，在讓生活更舒適的同時，卻也衍生出一些社會問題，例如「低頭族」<sup>1</sup>和「手機分離焦慮症」<sup>2</sup>。以產品設計的角度而言，協助使用者享受健康的數位生活方式，是實踐數位責任的關鍵。有鑑於此，三星根據五大數位健康價值，包括：

<sup>1</sup> 「低頭族」是指隨時隨地低頭滑手機者

<sup>2</sup> 當無法使用行動裝置時，開始產生的恐懼情緒

數位排毒、均衡、守護、健康和安全等，不遺餘力地開發各式工具。舉如，三星的 App Timer 功能（均衡工具），可藉由設定時間上限，協助使用者減少耗費在應用程式上的時間；Focus Mode（數位排毒）能讓選定的應用程式，暫停發出通知或轉為靜音；而 Samsung Kids（守護）則為兒童打造探索與玩樂的安全環境，並養成良好的數位習慣。

人們習慣在智慧型手機裡，輸入各式各樣的重要資訊，包括銀行帳號、聯絡人或照片等，因此手機的安全防護至關重要。為了讓使用者在不慎遺失手機時能確保珍貴資料的安全性，三星開發「尋找我的手機（Samsung's Find My Mobile）」功能。啟動此功能後，它會追蹤手機的遺落位置，讓失主獲悉手機定位，同時還能立刻清除個人資料 - 包括簡訊和照片，或將資料上傳至三星雲端。Samsung Knox 平台提供國防等級的行動安全防護，而智慧型手機的 Security Wi-Fi 功能，則可讓使用者安心使用公共無線網路，沒有個資外洩的疑慮。

## 任務#2 | 與更多人分享數位科技的益處



「我挽救了命在旦夕的兩條生命。」

「對於找出隱蔽的火苗和和餘燼並將其撲滅，這項技術十分實用。」

以上是消防隊員親身使用三星內部創業養成計劃 C-Lab（Creative Lab）產品的證言。他們所描述的產品，是一款熱像監測裝置，透過熱像儀協助消防員偵測並找出起火點，以拯救他人性命。這只是 C-Lab 眾多創新產品中的其中一項，反映三星堅守其所作出的兩大承諾：第一是開發有益於解決社會問題的產品和服務，第二則是與有需要的社群分享這些技術。

用於追蹤牧畜的穿戴式裝置 - Lives'Talk，是 C-Lab 創新產品成功促進社區繁榮的另一實例。這項技術的研發目的，是讓哈薩克的游牧社區，更容易找回他們的牲畜。一旦將裝置安置在

牲畜上，裝置內建的 GPS 接收器，便能即時追蹤動物的所在位置。三星共捐出 700 個 Live's Talk 裝置，以提升在地農民自給自足的能力。

此外，三星亦積極推動數位教育計劃，為青年學子提供必要的工具，培育他們成為明日領袖，建構更美好的世界。三星智慧教室 ( Samsung Smart School ) 計劃致力於幫助身處 IT 設備資源匱乏地區的學生，提供智慧裝置和解決方案，以減少數位落差，為學生播下創意的種子；三星的 Dream Class 教學計劃，為缺乏優質教育的偏鄉中學生，提供數學、編碼等課外學習機會；三星創新校園 ( Samsung Innovation Campus ) 計劃則針對首次進入職場的青年，提供科技職務所必備的職能培訓，涵蓋人工智慧、物聯網、數據分析等領域。三星不遺餘力，積極推動一系列企業社會責任計劃，從以上實例可見一斑。

### 任務#3 | 開發新技術的同時，堅守 CDR 原則



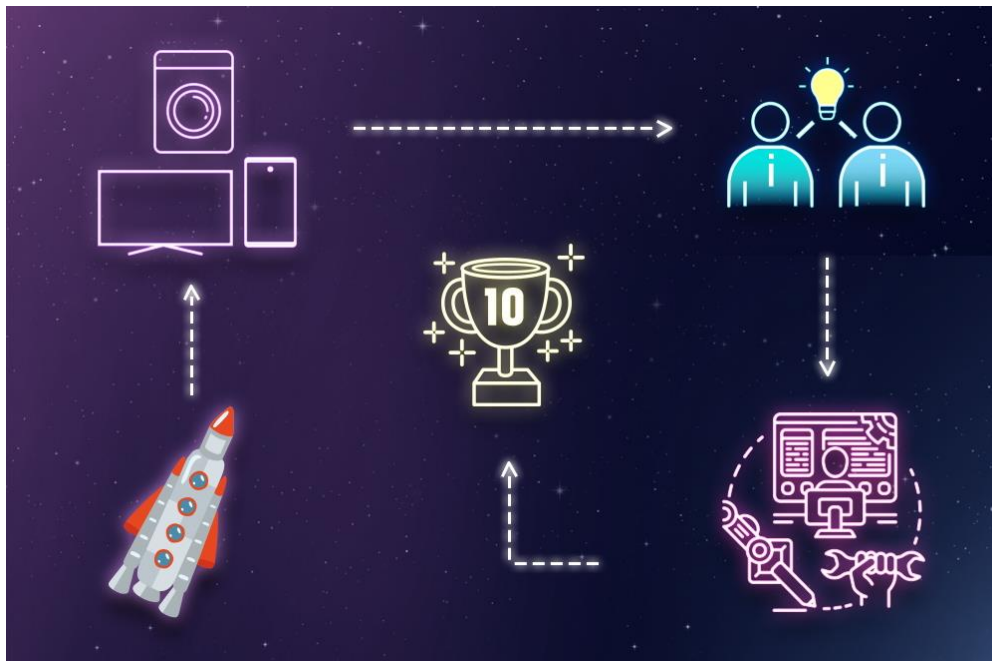
開發 AI 技術時，技術幕後人士的倫理信念，通常會影響 AI 的倫理本身。三星認為在技術開發的過程中，強調社會及倫理責任至關重要，因而制定一套 AI 倫理準則，供內部遵循；此外，三星亦為員工制定指導方針，提升員工的 AI 倫理意識。

## < 三星的 AI 倫理準則 >

|    |   |
|----|---|
| 公平 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 我們將於 AI 的整個產品生命週期，落實公平和多樣性</li> <li>➤ 我們將不鼓吹或傳播負面以及不公平的偏見</li> <li>➤ 我們將竭力讓所有產品便於所有消費者使用</li> </ul>                  |
| 透明 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 使用者將獲悉他們正與 AI 互動</li> <li>➤ 在技術可行的範圍內，應向使用者作出說明，使其了解與 AI 相關的決策和建議的制定過程</li> <li>➤ 個人資料的蒐集或利用過程，將是公開透明的</li> </ul>    |
| 負責 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 我們將於 AI 系統中，落實社會及倫理責任準則</li> <li>➤ AI 將獲得充份的保護，並建置安全措施，避免資料外洩及網路攻擊</li> <li>➤ 我們將透過 AI 系統，致力造福社會、善盡企業公民責任</li> </ul> |

三星竭盡一切努力，推動開放創新生態圈的未來發展。三星不僅推出 130 多個開源專案，亦主辦一年一度的三星開源大會（SOSCON），為專家提供一個交流、討論未來發展的論壇。

## 成績 | 三星榮登 WBA 2020 數位包容基準企業榜第十名



三星在落實企業數位責任方面以全方位的努力，登上世界基準聯盟（World Benchmarking Alliance's, WBA）數位包容基準企業榜第十名。值得注意的是，三星是唯一躋身前十名的韓國企業，在亞洲企業排名第三，硬體產業排名第四。

WBA 是由 176 個全球性、區域和地方機構組成的聯盟，旨在督促民間企業付諸行動，落實聯合國的永續發展目標。WBA 對企業進行評比，並聚焦七大關鍵領域，包括人權、環境和數位包容性。WBA 今年首次推出「數位包容基準企業榜」，在公開及倫理的基礎上，評鑑各大企業的進展，包括改善技術可及性、提升數位技能、促進使用可靠性與創新。

身為少數制定 AI 倫理準則的企業之一，三星因而備受關注。三星推動的 C-Lab 計劃，以正面的社會貢獻獲得表揚；另一方面，三星在擴展開源生態圈方面，因建樹卓著亦獲得掌聲。鼓勵兒童養成健康智慧型手機習慣的 Samsung Kids 功能，以及三星提出的各類社會貢獻倡議，尤其是有助於縮短社區數位落差的一系列計劃，均獲得外界極高的評價。

< 三星數位包容排名 >

| 衡量面向   | 成績   |
|--|--|
| 使用權<br>( 努力縮短弱勢族群的數位落差 )                       | <div>三星整體表現</div> <div>排名第十</div> <div>( 亞洲企業排名第三；<br/>硬體產業排名第四 )</div> <div>*創新領域排名第四</div> |
| 技能<br>( 支援數位科技教育 )                             |  |
| 使用性<br>( 解決數位風險 - 例如隱私保護、網路安全等，<br>藉以提升使用可靠性 ) |  |
| 創新<br>( 支援技術創新、大數據、倫理研究等 )                     |  |

三星以提升使用者的生活品質為宗旨，積極開發各式各樣的產品與技術，不遺餘力實踐企業數位責任。展望未來，三星將繼續探索全新的途徑，讓人們能夠接觸並體驗各種便利、深具意義的數位科技。