

深圳市特发服务股份有限公司

2020 年度内部控制自我评价报告

根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求（以下简称“企业内部控制规范体系”），深圳市特发服务股份有限公司（以下简称“公司”或“本公司”）结合公司内部控制制度和评价办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，对公司截至 2020 年 12 月 31 日内部控制有效性进行评价。

一、重要声明

按照企业内部控制规范体系的规定，建立健全和有效实施内部控制，评价其有效性，并如实披露内部控制自我评价报告是公司董事会的责任。监事会对董事会建立和实施内部控制进行监督。经营管理层负责组织领导企业内部控制的日常运行。公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性、完整性和及时性承担个别及连带法律责任。

公司内部控制的目标是合理保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进实现发展战略。由于内部控制存在的固有局限性，故仅能为实现上述目标提供合理保证，此外，由于情况的变化可能导致内部控制变得不恰当，或对控制政策和程序遵循的程度降低，根据内部控制评价结果推测未来内部控制的有效性具有一定的风险。

二、内部控制评价结论

根据公司财务报告内部控制重大缺陷的认定情况，于内部控制评价报告基准日，不存在财务报告内部控制重大缺陷，董事会认为，公司已按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。

根据公司非财务报告内部控制重大缺陷认定情况，于内部控制评价报告基准日，公司未发现非财务报告内部控制重大缺陷。

自内部控制评价报告基准日 2020 年 12 月 31 日，到内部控制评价报告发出日之间未发生影响内部控制有效性评价结论的因素。

三、内部控制评价工作情况

（一）内部控制评价依据

本次内部控制自我评价是依据财政部、证监会等五部委联合发布的《公司法》、《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制配套指引》、《企业内部控制评价指引》、《创业板上市公司规范运作指引》、《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 21 号—年度内部控制评价报告的一般规定》等法律法规的要求，并结合公司自身实际情况，逐步建立健全公司内部控制体系，相关制度的设计和规定合理、有效。本次内部控制自我评价是依据上述各项法律法规和指引要求，结合公司内部控制制度和评价方法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，对公司截止 2020 年 12 月 31 日内部控制的设计和运行开展内部控制评价工作。

（二）内部控制评价范围

截止 2020 年 12 月 31 日，纳入本次内部控制评价范围的主要为纳入合并报表范围的单位；公司在确定内部控制评价范围时，考虑了公司及相关部门、各经营单位的业务和事项，纳入评价范围的主要业务和事项包括：内部环境、发展战略、人力资源、企业文化、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素。具体包括涉及公司经营业务与财务报表相关的内部控制：资金活动、采购业务、资产管理、销售业务、担保业务、对外投资管理、财务报告、全面预算、合同管理及信息系统等，重点关注的高风险领域主要包括：资金管理、采购业务、合同管理、人力资源管理。

上述纳入评价范围的单位、业务和事项以及高风险领域涵盖了公司经营管理的主要方面，不存在重点遗漏。

四、内部控制体系建设情况

（一）内部环境

1. 治理架构

公司按照《公司法》、《证券法》等国家法律法规及规范性文件的相关要求，结合《公司章程》的有关规定，建立了规范公司治理结构和议事规则，制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事制度》、《战略委员会实施细则》、《审计委员会实施细则》、《薪酬与考核委员会实施细则》等相关制度，明确了股东大会、董事会、监事会和经理层在决策、执行、监督等方面的职责权限、程序以及应履行的义务，形成有效的职责分工和制衡机制。

2. 组织架构

公司按照《公司法》、《证券法》等法律法规和《公司章程》规定，结合内控规范和自身实际情况，共设置了 9 个职能部门，依据公司治理结构，隶属董事会设置董事会秘书办公室和审计风控部两个部门，隶属总经理经营管理设置综合办公室、人力资源部、党群工作部、计划财务部、经营管理部、市场拓展部、COE 专家团队。本年度，优化各部门管理职能，修订各职能部门的管理岗位职责，贯彻不兼容职务相分离的原则，形成分工明确、相互配合、相互制衡的机制，确保了公司生产经营活动的规范有序运行。

（二）发展战略

公司通过内外部环境分析，回顾“十三五”发展战略规划，制定了“十四五”发展战略规划，明确了战略目标和策略，对公司愿景、发展定位、发展规划、实施路径，建立了清晰明确的发展方向，并在物业板块、服务类业务及业务新模式探索方面提出了更高的要求 and 目标。在实施路径方面，对战略管理、财务管理、党建管理等方面提出能够落地的措施。

（三）人力资源

公司建立了完善的人力资源管理制度，系统规范了招聘、培训、薪酬与激励、绩效管理等工作。公司启动人力资源信息化建设项目，重点聚焦管理者领导力建设、人才梯队建设、各层级员工能力的培养，为有意愿、有能力的员工提供发展平台，实现公司与员工共赢发展。在招聘方面，建立渠道共享机制，增加人才引进力度，开展线上招聘、

校企合作、直播招聘、内部共享等方式，紧密连接业务需求，引进各类人才。

（四）企业文化

公司企业文化传播、细化公司文化理念体系，总结了公司发展历程中的精神风貌，体现了公司内在的精神文化气质，形成了以公司愿景、宗旨、使命、核心价值观为主体的核心理念体系。公司积极开展企业品牌宣传与推广相关工作，在内部报刊中设立文化专栏，开展演讲征文比赛，讲述特发人服务客户、艰苦奋斗的先进事迹，形成特发企业文化品牌活动。同时，创新文化活动形式，促进企业文化与品牌建设融合。践行以客户为中心的文化理念，设立“特发关爱周”活动品牌，在全国多个城市同步开展活动，取得很好的客户感知和品牌输出效果。

（五）风险评估

公司不断完善内部控制体系，以风险为导向开展内部控制体系建设和优化工作，进一步完善公司法人治理结构。公司组织开展内部控制评价工作，查找公司内控可能存在的设计和执行缺陷，进而不断提升公司内部控制管理工作。公司每年组织开展风险评估工作，从风险发生频率和风险影响程度综合评估公司可能存在的风险事项，并提出具体的管控措施，季度跟踪风险管控措施落地执行情况，做好风险防范，提高经营管理水平。

（六）控制活动

1. 不相容职务分离控制

公司设置岗位运用不相容职务分离原则，对容易产生舞弊风险的岗位实施相应的分离措施，形成各司其职，各负其责，相互配合，相互制约的运行机制。

2. 授权审批控制

公司明确了职责权限及审批程序，规定在授权范围内按规定程序行使职权和承担责任。对一般交易、关联交易和投资项目的授权程序，都进行了详细的规定。

3. 会计系统控制

公司按照《企业会计准则》、《企业内部控制基本规范》等法规，制订了各项具体业务核算制度，如：《财务管理办法》、《收入结算管理制度》、《预算编制工作指引》等，规范公司财务运作。公司财务人员具备相关专业能力，财务岗位按规章制度分工协作，保证财务数据的准确性、真实性和完整性。

4. 资金活动

公司制定了《现金收支管理制度》，建立较为完善的货币资金内部控制管理体系。梳理了货币资金业务整套流程，运用不相容职务分离和授权审批等控制措施，明确资金业务各级岗位的职责权限，相互制约和监督，有效的防范了资金活动风险，规范了资金管理行为。

5. 采购业务

公司制定《招标采购管理规定》，成立了招标小组和监督小组，规范了各类采购活动的操作流程，做好申购、供应商管理、招投标、采购合同订立以及付款结算等环节的风险防范与控制，合理管控采购

成本。2020 年公司持续完善采购管理与运行机制，依托阳光采购平台，做到招标采购公开公平公正，引进高性价比的供应商，并对其进行客观准确评价，有利于供应商之间的良性竞争。

6. 资产管理

公司制定了资产管理流程，修订了固定资产管理相关制度，规范了固定资产采购、验收、使用维护、盘点以及报废流程，有效防范资产损失风险，确保资产安全和会计核算规范。并根据公司《资产损失责任追究实施细则》，规范对资产损失发生的责任人进行相应责任追究的程序，通过强化监督约束机制，保障公司资产安全。

7. 销售业务

公司成立了市场拓展部，主要负责公司市场拓展工作，做好对各分支机构市场拓展及业务支撑工作，包括投标资料、投标文件封装、业务支撑、新签合同审核及签订等相关工作，并组织各分支机构市场、商务人员进行投标、商务报价培训工作，全年投标中标多个物业类项目。同时，在公司办公平台建立投标模块，完善客户资源库、投标项目信息库，并成功申请获得了“广东省守合同重信用企业”。

8. 担保业务

公司制定了《对外担保管理制度》，规范了担保的基本原则，建立了科学严密的担保管理程序，切实保证公司的财务安全，维护投资者的利益有效防范公司对外担保风险，确保公司资产安全。公司报告期内无担保行为。

9. 对外投资管理

公司制定了《对外投资管理制度》，规定了投资管理遵循的基本原则。明确了股东大会、董事会和经理层对重大投资的审批权限，严格按照国家相关法律、法规、规范性文件和《公司章程》等规定的权限履行审批程序，规范了公司对外投资行为，提高投资效益，规避投资所带来的风险，合理、有效的使用资金。

10. 财务报告

公司根据国家最新会计准则，结合自身情况，制定了相应的财务管理制度，完善了会计核算、财务管理等会计基础工作。

在财务报告编制方面，公司财务报告编制格式符合法规要求，当期发生的业务均完整地反映在财务报告中，合并范围准确界定，合并抵消完整准确，确保财务信息披露真实性、完整性和准确性。

在财务报告分析方面，公司建立了财务报告分析机制，对公司主要经营情况指标、资产负债结构、资产质量、盈利及现金流等项目进行综合分析，以及时、准确掌握公司生产经营信息，为管理层的经营决策提供正确、合理的支撑信息。

11. 全面预算

在预算编制方面，公司修订了《预算管理规定》及配套的预算编制工作指引，对预算基本原则、预算管理组织权责界定、预算编制、审批与执行流程等内容进行了明确规定；预算指标体系设计合理，导向性强，通过与相关单位签订绩效考核责任书，明确绩效指标、考核范围、考核办法及管理要求等要素，有效保障预算管理在推动公司实现发展战略过程中发挥积极作用。

在预算执行方面，公司对预算执行情况及差异及时分析，实现对预算的有效监控，及时制止公司不符合管理目标的经济行为，发生特殊情况及突发情况按流程及时调整，促进公司全面预算目标的实现。

在预算考核方面，公司严格预算管理工作的业绩考核及奖惩，预算考核依据客观，程序规范，结果公正。

12. 合同管理

公司颁布了《合同管理办法》，并根据合同业务开展情况，不断更新完善相关制度流程，持续加大对公司合同业务监管，提高风险管控水平。在合同签订方面，通过资质调查，确保合同对方当事人具备相应的法律资质和履约能力；严格合同审批，保证合同文本内容完整，没有重大疏漏及法律风险；规范合同盖章流程，确保仅经过授权审核的合同才能进行盖章。在合同履行管理方面，完善合同变更、解除、纠纷的上报及审批处理机制，对合同履行情况实施有效监控，及时提示风险，确保合同全面有效履行，维护企业的合法利益。

13. 信息系统控制

公司配有专业技术人员负责对财务系统、办公自动化系统等信息系统的维护、访问与变更、数据输入与输出、网络安全等方面的控制，保证信息系统安全稳定运行。公司充分地利用信息系统推进内部报告的流转，通过办公自动化、信息化系统强化内部信息的流转和共享。各部门可通过办公信息化系统向管理层发送各种内部报告，并实时了解报告的处理状态。同时，公司使用书面报告形式，向董事会、管理

层或部门分管领导提交各类报告，如通过召开董事会、总经理办公会等方式传递内部信息。

（七）信息与沟通

公司重视信息系统在信息与沟通中的作用，建立信息化办公平台，将日常业务管理纳入电子化办公平台中，推进内部沟通信息化、流程化和网络化。规范信息系统的开发、变更、操作、应用、安全以及数据管理等内容，确保信息系统的安全可靠运行。在系统安全方面，通过合理的职权分工，物理的和系统的访问、监控手段，保障了信息安全。

（八）内部监督

公司监事会负责对董事、经理及其他高管人员的履职及公司依法运作情况进行监督，对股东大会负责。审计委员会是董事会的专业机构，主要负责公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作，确保董事会对经理层的有效监督。公司设置审计风控部，主要负责对公司各管理部门、业务部门及控股子公司的风险管理、内部控制和经济活动进行评价监督，独立行使审计职权，对内部控制的有效性进行评价。内部审计对公司内部控制的有效执行发挥着重要的作用。

公司制定了《内部审计管理办法》，确保内部审计职能有效发挥。审计风控部通过专项审计和年度内控评价，实现独立监督职能。

公司独立董事依照公司章程及《独立董事议事规则》等相关要求，勤勉尽职，对公司相关重大事项发表独立意见。

（九）其他重要活动的控制

公司制定了《关联交易管理制度》，对公司的关联方和关联关系、关联交易、关联交易的决策程序、关联交易的信息披露等内容作了详尽的规定，并严格遵循《关联交易管理制度》的规定。报告期内，公司未发生损害公司和其他股东利益的情况。

五、内部控制缺陷认定标准

公司根据企业内部控制规范体系对重大缺陷、重要缺陷和一般缺陷的认定要求，结合公司规模、行业特征、风险偏好和风险承受度等因素，区分财务报告内部控制和非财务报告内部控制，研究确定了适用于本公司的内部控制缺陷具体认定标准。公司确定的内部控制缺陷认定标准如下：

（一）财务报告内部控制缺陷认定标准

标准	类型	重大缺陷	重要缺陷	一般缺陷
定量	利润总额	错报 $\geq 5\%$	$3\% \leq \text{错报} < 5\%$	错报 $< 3\%$ ；
	资产总额	错报 $\geq 3\%$	$0.5\% \leq \text{错报} < 3\%$	错报 $< 0.5\%$
	经营收入	错报 $\geq 1\%$	$0.5\% \leq \text{错报} < 1\%$	错报 $< 0.5\%$
	所有者权益	错报 $\geq 1\%$	$0.5\% \leq \text{错报} < 1\%$	错报 $< 0.5\%$
定性		1、公司董事、监事和高级管理人员严重舞弊； 2、对已经公告的财务报告出现重大差错而进行的差错更正； 3、重要业务缺乏制度控制或制度体系失效。	1、未依照公认会计准则选择和应用会计政策； 2、未建立反舞弊程序和控制措施； 3、重要业务制度或系统存在缺陷	1、当期财务报告存在小额差错，而内部控制运行过程中未发现该差错； 2、一般业务制度或系统存在缺陷； 3、上述重大缺陷、重要缺陷之外的其他控制缺陷。

（二）非财务报告内部控制缺陷认定标准

标准	类型	重大缺陷	重要缺陷	一般缺陷
定量	损失金额	直接损失金额 ≥ 500 万元	100 万元 \leq 直接损失金额 < 500 万元	直接损失金额 < 100 万元；
定性		1、决策程序导致重大失误；	1、决策程序导致出现一般失误；	1、决策程序不符合公司规章制度，但未

	<p>2、公司违反国家法律法规并受到处罚；</p> <p>3、中高级管理人员和高级技术人员流失严重；</p> <p>4、媒体频现负面新闻，涉及面广；</p> <p>5、内部控制重大或重要缺陷未得到整改。</p>	<p>2、违反公司章程，形成损失；</p> <p>3、关键岗位业务人员流失严重；</p> <p>4、媒体出现负面新闻，波及局部区域；</p> <p>5、内部控制重要或一般缺陷未得到整改。</p>	<p>形成损失；</p> <p>2、公司管理层违反公司规章制度，但未形成损失；</p> <p>3、一般岗位业务人员流失严重；</p> <p>4、媒体出现负面新闻，但影响不大；</p> <p>5、一般业务制度或系统存在缺陷。</p>
--	---	---	---

六、主要内部控制缺陷及其整改情况

1. 财务报告内部控制缺陷认定及整改情况

根据上述财务报告内部控制缺陷的认定标准，报告期内公司不存在财务报告内部控制重大缺陷或重要缺陷。

2. 非财务报告内部控制缺陷认定及整改情况

根据上述内部控制缺陷的认定标准，报告期内未发现公司非财务报告内部控制重大缺陷或重要缺陷。

3. 一般缺陷的认定及整改情况

在日常运行中，内部控制可能存在一般缺陷，由于公司内部控制设有自我评价和内部审计的双重监督机制，内控缺陷一经发现确认即采取更正行动，使风险可控。

七、其他内部控制相关重大事项说明

报告期，公司无其他需要说明的与内部控制相关的重大事项。

深圳市特发服务股份有限公司

2021年4月22日