

深圳市特发服务股份有限公司

2023 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 2023 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 2023 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《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》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》《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》等法律法规及相关规范性文件的要求，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，确保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，对公司截至 2023 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

截至 2023 年 12 月 31 日，纳入本次内部控制评价范围的主要包括：公司总部及其事业部和城市分公司、全资子公司、控股子公司。纳入评价范围单位的资产总额占公司合并财务报表资产总额的 88.08%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入的 88.38%。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。具体包括公司经营业务涉及的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：投资管理、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。

（三）内部控制评价的程序和方法

本次内部控制评价工作，按照内部控制评价办法规定的程序，有序开展内部控制评价工作。评价程序包括：制定评价工作方案、组成评价工作组、实施现场测试、认定控制缺陷、汇总评价结果、

编报评价报告。综合运用个别访谈、穿行测试、实地查验、抽样和比较分析等方法，收集被评价单位内部控制设计和运行是否有效的证据，按照评价的具体内容，如实填写评价工作底稿，研究分析是否存在内部控制缺陷。

四、内部控制体系建设情况

（一）组织架构

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规定，结合公司章程有关规定，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。

公司按照《公司法》《证券法》等法律法规和《公司章程》，按照内控规范结合自身实际情况，设置了 10 个职能部门，分别为董事会秘书办公室、综合办公室、党群工作部、纪检监察室、人力资源部、计划财务部、经营管理部、市场与创新部、审计风控部和大客户中心。目前公司组织架构框架清晰，各部门职责明确，为控制活动提供了有效实施的基本保障。同时为便于管理下属控股子公司，公司制定了《控股子公司管理制度》，建立了有效的控制机制，对公司的组织、资源、资产、投资等和公司的运

作进行风险控制，提高公司整体运作效率和抗风险能力，确保了公司生产经营活动的规范有序。

（二）发展战略

公司坚定构建以园区物管服务为核心，医院、城市管家及其他政府公建类等多元业态开拓并行的格局，通过市场投拓与投资并购，成功并购控股四川大金源天鼎物业管理有限公司，开辟新能源业务新赛道，进一步扩大经营规模；合资成立特发声通科技服务（武汉）有限公司，专注于政务和园区信息化建设和服务运营，打造综合科技服务平台，促进多领域、多维度互补协同发展。同时积极探寻各类创新增值业务和科技化应用场景，追求质速协同的高质量发展，试点推进智能照明改造、能源托管等增值服务领域。

（三）人力资源

公司依据相关法律法规，并结合公司实际，完善了人员录用、员工培训、薪酬管理、福利保障、绩效考核、薪酬晋升、干部管理和人才队伍建设等人力资源管理制度，保证了各个环节与内部控制紧密结合，促使公司在发展的同时，能够有效控制内部风险。公司以制度为抓手，全面优化人力资源内控体系，将人力资源合规管理要求嵌入业务流程。2023年，公司修订完善人力资源管理制度，并梳理了人力资源体系文件，形成经营单位人力资源管理制度汇编。此外，根据经营单位业务情况，设置差异化考核指标，强化以目标为导向的员工激励和考核机制。

（四）社会责任

履行社会责任是实现企业可持续发展的必然要求。公司在安全生产委员会的领导下，坚持安全风险防范“两手抓”，落实全员安全生产责任制，签订安全生产责任书，全员开展事故应急演练。举办 2023 年“安全生产月”活动暨安全知识竞赛，通过知识竞赛、专题研讨、主题研学活动等方式，进一步营造“人人懂安全，个个会应急”的氛围，为安全工作的开展打下坚实基础。

公司及各单位按有关要求，为员工提供了符合职业健康要求的工作环境和条件，每年组织全体员工进行一次职业健康检查，建立员工健康档案，确保员工的身心健康。定期开展生产经营场所的职业病危害因素检测，对可能发生职业病危害的场所，为员工提供满足防护要求的防护用品，在上岗前和在岗期间定期进行职业健康培训，普及职业健康知识，督促员工遵守职业病法律法规，指导员工正确佩戴防护设备及个人防护用品。

公司严格遵守安全生产相关法律法规要求，根据 ISO45001 职业健康安全管理体系、安全生产标准化管理体系不断完善公司安全生产管理体系，以双重预防工作机制为核心，及时消除各类生产安全事故隐患，每年按照安全生产目标达成效果进行评定，持续改进，建立安全生产的长效机制。

（五）企业文化

公司秉承特发集团企业文化，2023 年，公司制定发布《特发服务媒体管理办法》，严格把控信息发布审核关。出台公司企业

文化年度宣贯方案，调整企业文化宣贯队伍，持续优化公司《特发服务》报，获得 2023 年度深圳市出版业协会和深圳报业集团联合评选的“优秀内刊传媒奖”、深圳市“十优企业报”等 7 个奖项。组织参加第十届深圳物业好声音演讲比赛获“正能量传播者奖”2 项，承办参加“读书会”活动。组织员工参加集团职工篮球赛等多种形式的文化及群团活动，全方位宣传企业文化，推动文化深耕厚植。同时，组织开展员工关怀慰问、系列培训、安全生产等活动，有力激发了职工活力。

（六）资金活动

公司制定了《货币资金管理暂行办法》，建立了完善的货币资金内部控制管理体系，明确公司资金管理和要求，加强资金业务管理和控制，保证资金安全。在账户管理方面，公司银行账户开立、注销、使用审批手续完备，资料规范完整，确保银行账户管理高效安全。在资金收付方面，公司引入中信银行司库系统，实现资金自动上拨与支付，提升财务工作效率的同时降低资金管理的风 险。在募集资金管理方面，严格执行《募集资金使用规范》，定期对募集资金使用情况进行监督，确保募集资金规范使用。报告期内，公司资金活动管理切实遵守公司相关规章制度。

（七）采购业务

2023 年，公司持续修订和优化《招标采购管理办法》，规范各类采购活动的操作流程，致力于做好申购、供应商管理、招标采购、合同订立以及付款结算等环节的风险防范与控制。并有效

依托深圳阳光采购平台，事前把控供应商的资质审查和招标文书的制定，事中做好开评标过程管控，遵守评定分离原则，事后加强监督检查，持续提升经营单位采购业务的合规性。同时，公司制订了《供应商管理办法（试行）》，进一步规范供应商管理。

（八）资产管理

公司制定了资产管理流程，规范了固定资产采购、验收、使用维护、盘点以及报废等各环节流程，计划财务部和综合办公室定期对资产进行盘点、清查和价值评估，及时发现和处理资产管理中的问题，有效防范资产损失风险，确保资产安全和会计核算规范。另外，公司制订《产权变动管理办法》，规范企业国有产权变动决策审批程序、交易程序等，明确规定企业国有产权变动应当严格执行“三重一大”决策机制，同时强化产权变动监督和责任追究。

（九）市场业务

公司设立市场与创新部，持续扩大业务规模，在园区物业、医院后勤服务、政务服务等领域不断发力，成功中标多个重点项目。同时，深挖多业态服务场景，拓展文旅景区业务，陆续中标市政公园、国家级 5A 景区等项目。

在品牌运作方面，特发服务围绕经营管理与资本运作双轮驱动发展思路，促进品质和品牌双向提升，积极寻求创新发展，赢得社会各界的信任与支持，深入参与排名，成功荣获“2023 年中国物业服务力百强企业”“2023 年中国物业 FM 设施管理领先企

业”“2023 年中国物业管理上市公司 20 强”“2023 中国上市物企投资价值 TOP5”等多个奖项。

（十）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，规避和降低了公司经营风险。2023 年度，公司未发生任何对外担保行为。

（十一）财务报告

公司依据《企业会计准则》及其应用指南和解释，建立符合公司实际的会计政策，完善了会计核算、财务管理等会计核算基础工作的内容，规范了财务报告编制。

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，每半年进行编制分析财务报告，对当期经营、盈利能力、财务状况及其主要影响因素进行分析说明，为管理层的经营决策提供正确、合理的支撑信息。

（十二）全面预算

在预算编制方面，公司修订了《预算管理规定》及其配套的预算编制工作指引，分解、下达公司各经营单位预算指标，并通过签订绩效考核责任书来明确绩效指标和考核范围等。在预算执

行过程中，公司会定期检查分析各经营单位预算执行情况，促进公司全面预算目标的实现。

（十三）合同管理

公司根据《合同管理办法》，进一步强化对公司合同业务的监管力度，提高风险管控水平。在合同签订环节，重视资质调查工作，确保合同对方当事人具备必要的法律资质和履约能力；严格执行合同审批流程，确保合同文本内容完整，未出现重大疏漏及法律风险；规范合同盖章流程，遵循印章管理规定，严格按照规定流程及授权权限规范用印行为。在合同履行方面，规范了各类合同变更、解除的审核机制，降低企业经营风险，维护公司的合法权益和良好信誉，实现经济效益的最大化。

（十四）内部信息传递

公司重视信息系统在信息与沟通中所发挥的重要作用，制定完善了《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人登记制度》《重大信息内部报告制度》，确保公司对信息披露的内部控制严格、充分、有效，保证所披露信息的真实性、准确性和完整性。持续优化 OA 收文处理流程，密切跟踪来文事项，并有效督办落实。各经营单位定期或不定期向分管领导或总经理提交各类经营管理报告，进一步促进信息的有效沟通与利用。

公司不断加强内部报告管理，对现有内部信息传递体系中的不足进行深刻审视和系统完善，建立科学、高效的内部信息传递机制，明确规范内部信息传递的内容、保密标准、传递方式、传

递范围以及各级管理层的职责权限等核心要素，促进内部报告的有效利用，充分发挥其在公司运营中的重要作用。

（十五）信息系统

2023年，公司制定了《信息化项目管理办法》《信息系统管理办法》《网络安全管理办法》《网络信息安全应急预案》等相关制度，提升网络信息安全风险防范及保密水平。同时，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，确保信息系统安全稳定运行。此外，公司定期进行系统巡检，提供技术支持，保障公司中后台信息化系统安全稳定运行。

（十六）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。审计委员会作为董事会的专业机构，旨在确保董事会对经理层的有效监督。公司设立审计风控部，其主要职责是对公司各管理部门、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。

公司高度重视加强廉洁风险防范和反舞弊机制，专设纪检监察室，主要负责公司党风廉政建设和廉洁合规风险防范，严格执行公司《反舞弊举报投诉制度》。同时，充分发挥联合监督工作机制的优势，优化完善了《深圳市特发服务股份有限公司联合监

督管理办法》及其配套实施细则，负责统筹各类监督资源的整合，开展各类联合监督工作事项。

（十七）其他重要活动的控制

公司制定了《规范关联方资金往来管理制度》，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 错报 $<$ 5%	错报 $<$ 3%
	资产总额	错报 \geq 3%	0.5% \leq 错报 $<$ 3%	错报 $<$ 0.5%
	经营收入	错报 \geq 1%	0.5% \leq 错报 $<$ 1%	错报 $<$ 0.5%
	所有者权益	错报 \geq 1%	0.5% \leq 错报 $<$ 1%	错报 $<$ 0.5%

定性		<p>1、公司董事、监事和高级管理人员严重舞弊；</p> <p>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；</p> <p>3、重要业务缺乏制度控制或制度体系失效。</p>	<p>1、未依照公认会计准则选择和应用会计政策；</p> <p>2、未建立反舞弊程序和控制措施；</p> <p>3、重要业务制度或系统存在缺陷。</p>	<p>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；</p> <p>2、一般业务制度或系统存在缺陷；</p> <p>3、上述重大缺陷、重要缺陷之外的其他控制缺陷。</p>
----	--	---	--	--

(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 ≥ 1000 万元	500 万元 ≤ 直接损失金额 < 1000 万元	直接损失金额 < 500 万元
定性		<p>1、决策程序导致重大失误；</p> <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>1、决策程序导致出现一般失误；</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>1、决策程序不符合公司规章制度,但未形成损失；</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>

		4、媒体频现负面新闻，涉及面广； 5、内部控制重大或重要缺陷未得到整改。	5、内部控制重要或一般缺陷未得到整改。	4、媒体出现负面新闻，但影响不大； 5、一般业务制度或系统存在缺陷。
--	--	---	---------------------	---------------------------------------

六、主要内部控制缺陷及其整改情况

（一）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。

（二）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。

（三）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

2024年4月18日