

张家界旅游集团股份有限公司

2017 年度内部控制自我评价报告

张家界旅游集团股份有限公司全体股东：

根据《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制评价指引》及其他内部控制监管要求（以下简称企业内部控制规范体系），结合张家界旅游集团股份有限公司（以下简称“公司”）内部控制制度和评价程序、办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，我们对公司 2017 年 12 月 31 日（内部控制评价报告基准日）的内部控制有效性进行了自我评价。

一、董事会声明

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、准确性和完整性承担个别及连带法律责任。

公司内部控制的目的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，促进实现公司发展战略。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，公司于内部控制评价报告基准日（2017年12月31日），不存在财务报告内部控制重大缺陷，公司董事会认为，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，董事会对内部控制评价报告的真实性、完整性、合理性及有效性负责

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至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

公司高度重视内部控制体系的健全和发展，为有效地全面评价公司2017年度内部控制的设计合理性及运行有效性，及时发现各层面可能存在的缺陷或不足，进一步加强和规范公司内部控制建设工作，提高公司经营管理水平和风险防范

能力，12月4日，由董事长签发了“关于印发《张家界旅游集团股份有限公司2017年度内部控制自我评价工作实施方案》的通知”（张旅发〔2017〕84号），方案中由集团董事会直接领导，审计监察部分管领导监事会主席为组长，抽调内部各单位相关业务人员组成内控评价小组，公司各部门（含各成员公司）是风险管理和内部控制评价工作的具体责任部门，均承担独立且明确的职责。

报告期内，审计监察部根据公司《内部控制自我评价》制度及相关程序要求，组织各部门各成员公司共同实施了内控自我评价工作，并向公司相关领导及时汇报评价工作的进展情况和评价结果，编制2017年度内控自我评价报告。

四、内部控制评价的依据和范围

公司依据《企业内部控制基本规范》及其配套指引、深交所《上市公司规范运作指引》等的规定及要求，结合公司《内部控制自我评价手册》、《内部控制评价管理手册》以及公司内部控制制度，对公司截止2017年12月31日内部控制的设计与运行的有效性等组织开展内部控制评价工作。

公司按照风险导向原则确定纳入评价范围的单位、业务和事项以及高风险领域。内部控制评价的范围涵盖了本公司及下属10个全资子公司、1个分公司、2个控股子公司的主要业务和事项（2017年已完成股权转让的5家全资子公司评价期间截至到股权交割日）。纳入评价范围单位资产总额占

公司合并财务报表资产总额的 100%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额的 100%。

纳入评价范围的业务和事项涵盖了公司经营管理的^{主要}方面，不存在重大遗漏。包括：财务业务层面及非财务业务层面。具体包括但不限于以下方面：组织架构、发展战略、人力资源、社会责任、企业文化、内部审计、资金活动、采购业务管理、资产管理、销售业务管理、工程项目管理、投资业务管理、财务报告管理、合同管理、内部信息传递、信息系统、信息披露等内容。

五、内部控制建设及实施情况

（一）内部环境

1. 组织架构

根据《公司法》、《证券法》等相关法律法规及《公司章程》，公司在组织架构设计上，充分考虑了内部控制的要求，合理设立治理层、^监理层、经理层及各职能部门，并确定了其权力和责任，建立相互间恰当的^报告关系，确保组织架构合法合规，符合管理控制要求，以及适应内外环境的变化。2017 年，根据公司发展及治理需要，在原有机构设置上增设了党委办公室、监事会办公室、纪检监察办公室。

2. 发展战略

战略委员会根据宏观经济政策、市场需求、行业发展趋势等集体情况，制定了符合公司实际的近期目标（2014—

2018“三三四”战略）、远期战略（2019—2023），将公司打造“成为中国领先的旅游目的地旅游资源整合营运商”设定为总体目标，并经2014年2月28日八届六次董事会审议通过。2017年，公司处于战略实施阶段，较往年未有变化。

3. 人力资源

按照国家相关法律法规的规定，并根据《关于建立国有企业违规经营投资责任追究制度的意见》，人力资源部根据实际工作需求，对原有的人力资源制度进行了整合、修订，涵盖了人事聘用、薪酬福利、教育培训、劳动合同、职位津贴、员工奖惩等，拟定了部门职责、职位说明书，为规范人力资源管理提供有效依据，体现有规依规，无规补缺。

4. 社会责任

公司在自身发展中，重视履行社会责任，始终把承担“自然资源保护、环境污染控制、游客安全保障、职业道德履行、公益事业支持”列为重要社会责任和措施完善。制定了《旅游景区环境保护管理办法》、《安全生产管理制度》、《资源节约管理办法》、《劳动争议调解委员会工作细则》、《服务管理制度》等制度，以保护生态资源、保护员工权益、保障安全生产、保障服务质量等，有效履行各项社会责任，打造和提升企业品牌形象。积极参加公益活动，组织了爱心百基金助学、精准扶贫、免费为游客提供旅游咨询服务等活动。

5. 企业文化

公司企业文化工作主要体现在公司理念的宣传、员工技能的培训、集体荣誉感的培养、公司对员工的关爱等方面。2017年通过维护企业文化宣传平台，办好《山水旅游第一股》内刊，展示公司特色，及时报道公司新的新闻动态，传递公司管理理念。采取“请专家进来”和“送员工出去”的方式对员工进行培训，以提升员工岗位技能，提高员工综合素质。以集团体育活动为载体，组织员工运动会、春节联欢晚会等活动，增强公司凝聚力，提升企业文化氛围。组织工会在员工生日、生病住院期间送去慰问，体现公司的关爱和温暖。

6. 内部审计

2017年，审计监察部修订完善了内部审计相关制度，并新增了《审计诚信承诺制度》，为更加规范内部审计，加强内部审计的严肃性，强化审计结果的运用做出保障。

年度内，除了实施日常监督和专项审计外，审计监察部主要对公司内控制度相关流程、财务报告、项目投资、相关费用管理使用等方面进行审计监督，并对公司2017年内控体系建设的内部控制自我评价作出报告。所有相关审计报告及时报董事会、监事会以及公司高管层，以促进公司内部控制缺陷的积极整改和公司内控工作质量的持续改善和提高。

（二）风险评估

公司建立了风险评估机制，明确了风险管理的机构及职责。公司根据发展战略及控制目标，持续收集相关的市场信息，进行内、外部风险的识别并评估，根据风险评估的结果，

权衡风险与收益，制定适当的风险应对策略，再确定运营方向和投资项目，并持续监控评估，将风险对公司的影响降至最低或可以承受的范围。

（三）控制活动

为保证公司战略目标的实现，公司建立了相关的控制程序及措施，主要包括：内控制度体系的建设、成员公司的管理、财务系统控制、财产资金保护控制、工程项目控制、物资采购控制、预算控制、运营分析控制和项目投资管理等。重要控制活动体现在以下方面：

1. 制度体系建设

为适应公司发展新形势、体现新要求，年初，公司组织人员分别去桂林、黄山两大旅游公司学习内控制度建设情况，吸取同行业先进管理经验，着手对公司所有内控制度进行全面修订（在原制度的基础上整合、修改、增加）。其中新增的《行政督查督办管理制度》、《关于规范营销广告宣传办法》、《工程项目后评价办法》等制度，进一步强化了集团行政管理职能、规范了集团营销宣传行为，避免市场营销过程中面临的知识产权法律风险、规范了项目后评价工作，提高投资决策水平和投资效益。

2. 成员公司管理

修订了《成员公司管理制度》，明确各成员公司分线管理，并结合张旅党发{2017}19号文件精神，就投资、人事、财务等方面管理权限进行修订。公司向成员公司委派董事、

监事及主要高级管理人员，实施对成员公司的管理控制。同时，对成员公司实行统一的财务报告制度，要求其定期向公司提交月度、季度、年度财务报表及经营情况报告等，保证了对成员公司日常营运和经营风险的有效控制。

3. 关联交易的内部控制

公司根据有关规定修订了《关联交易管理制度》，制度中明确了关联人及关联交易的认定、关联人的信息报备、关联交易披露与决策程序等，公司对关联交易的内部控制严格、充分、有效。报告期内，公司内部的关联交易符合公平、公正、公开的原则，不存在损害公司及其他股东的利益。未有违反《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《企业内部控制基本规范》等的相关规定。

4. 运营分析管理

公司建立了运营情况分析统计表，对投融资、成本费用、经营指标等方面，采用因素分析、对比分析等方法，按月、季、年进行了经济指标分析，发现存在的问题，及时查明原因并加以改进，不断强化公司运营过程控制，保证经营目标的实现。

5. 资金活动管理

为加强资金活动管理，公司对原来一系列资金内控管理制度进行了全面修订，对资金的预算与审批、资金的收款与付款、银行账户与印鉴管理、库存现金管理、票据管理、费

用管理及筹资管理等作了更为详细地规定并严格执行，确保了货币资金存在的完整和安全。

6. 资产管理

制订了存货管理办法及控制流程，从存货验收入库、仓储保管、盘点、减值检查、出入库核算、存货实物管理、会计核算不相容职责分离进行了规定和流程控制；对固定资产购置、折旧计提、后续支出、固定资产清查、处置等进行了规定和流程控制。

7. 采购与付款业务管理

深刻贯彻《中华人民共和国招标投标法》、《湖南省实施〈中华人民共和国招标投标法〉办法》，公开、公平、公正地进行大额物资采购与付款。根据公司《物资采购管理办法》，对各公司物资采购及付款情况按季度进行严格检查；进一步加强询价、竞争性谈判、公开招标等采购方式的管理，完善相关采购流程。2017年，为支持大庸古城项目建设，针对该项目特殊性专门出台了《大庸古城建设项目大宗建材物资询价和采购管理办法》。

8. 工程项目管理

根据公司战略发展情况，进一步修改现行的《建设工程项目管理制度》，制定了《建设管理流程图（试行）》，对集团公司及所属各成员公司所有的新建、扩建、改建工程项目的立项、前期报建、招标投标、施工建设、竣工结算五个阶段的流程上严格把关，并按季度对各公司的制度执行情况

进行考核。2017年，新出台《工程预结算审核管理制度》，进一步规范和强化成员公司造价咨询机构，集团总部在工程项目预结算审核时的程序和责任。

9. 合同管理

依据原《合同管理制度》，今年又起草了《合同管理制度实施细则》，对合同计划申报核批、合同签订、合同的履行、合同台帐的建立、合同的归档管理等实施逐项进行了规定；法务部负责对所有合同法律风险和经营风险进行审核；审计监察部对合同的执行情况进行日常检查和监督，进一步规范了合同的标准化管管理。

10. 销售业务管理

健全完善各项销售业务管理制度，健全了销售业务管理、广告宣传管理体系，同时狠抓各项制度规定的执行和重点工作的落实。在实施过程中，对每一次的销售业务行为，广告宣传行为均严格履行报批程序，监督执行过程和结果；重点跟踪广告业务的执行情况，务求产生效益最大化。同时不断地完善销售数据管理，通过不断总结各项销售业务和广告宣传管理形成了行之有效的销售数据管理，并为营销工作的开展提供了有效的数据支持。逐步形成全集团销售工作的良性运行机制。

11. 财务报告管理

集团严格按照财务管理的有关规定及时编报财务报告，遵守《信息披露管理制度》、《保密制度》和《外部信息使

用人管理制度》。

12. 募集资金管理

公司修订了《募集资金管理办法》，办法对募集资金的
职责与权限、募集资金的专户存储、募集资金的使用管理、
募集资金使用的监督等作了明确规定。公司财务部对募集资
金的使用情况设立了台账，详细记录募集资金的支出情况和
募集资金项目的投入情况；公司内部审计部门对募集资金管
理和使用情况进行定期审计；公司成立了造价审核领导小
组、询价采购领导小组等募集资金投资项目监督小组，定期
全面核查募集资金投资项目的进展情况。

公司募集资金使用严格遵守公司内部控制制度的规定，
按投资计划申请、审批、使用募集资金，并对使用情况进行
内部检查与考核。报告期内，公司募集资金的使用符合证监
会、深交所等相关法律法规的规定，没有违反深圳证券交易所
《股票上市规则》、《公司章程》的规定。

13. 投资管理

为规范投资管理行为，控制投资风险，公司完善修改了
《投资管理制度》等相关内控制度，（将原有《长期股权投
资管理办法》与《投资管理办法》予以整合；制定年度投资
计划，对年度内投资项目立项以及投资计划外项目追加投资
进行严格的控制和审查；对部分股权资产进行评估并转让或
处置，年度内启动完成了对 1 家参股公司 20%股权转让、对
3 家全资子公司、1 家参股公司资产处置的工作事宜。

14. KPI 绩效考核

公司内控制度《KPI 绩效考核管理办法》规定，集团总部各部门负责人和公司下属各成员公司所有员工的业绩需进行定期考核和评价，考核结果作为员工薪酬、奖金额度的发放、职务晋升、降级、辞退等的重要依据。以此进一步强化激励与约束，加强公司及各成员公司的运营管理，提高员工积极性、创造性，实现员工与公司利益共享。

15. 突发事件应急处置

公司成立《安全生产突发事件综合应急预案及实施管理办法》，适用于集团本部及各成员公司发生的安全生产突发事件预防、预警、应急准备及应急响应等工作。“办法”详细规定了突发事件及其类别、突发事件分级、应急预案体系、应急工作原则等。细化安全责任，落实到人，发现问题，及时反馈。强化应急救援队伍管理，加强培训演练，逐步形成“反应灵敏、协调有序、处置快捷”应急救援队伍体系。全集团形成“统一领导、专兼并存、优势互补、运转高效、防范严密、公众参与、保障有力”的应急管理工作机制。

（四）信息与沟通

公司制定了《信息系统管理制度》、《信息系统开发管理办法》等规章制度，制度明确了统筹规划、分级管理，完整准确、及时适用，资源共享、注重保密的信息管理三原则；规定了信息收集、处理、传递、利用、存储和信息安全保障的职责和方法。

目前，公司使用的信息系统有：用友 NC 系统、办公自动化系统（OA 系统）、人力资源管理系统、电子支付系统、企业电子邮件系统、门票管理系统、酒店管理系统、旅行社管理系统（太云系统）、运输车辆车速测算系统、景区在线视频控制、正在建设的供销存系统和智慧旅游系统等。

在信息沟通方面，公司制定了《重大事件内部报告制度》、《信息披露管理制度》、《内幕信息知情人制度》、《保密制度》和《外部信息使用人管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《敏感信息排查管理制度》等内部控制制度，确保信息及时沟通与信息共享，促进公司内部控制的机制运行有效。

公司通过市场调查、网络传媒等渠道，能够及时获取外部信息。公司对外发布的信息由相关领导审核审批后将其交董秘办，由董秘办负责对外发布。

（五）反舞弊工作

为加强全集团治理和内部控制，防治舞弊，降低集团公司运营风险，规范经营行为，维护集团公司和股东合法权益，确保集团公司经营目标的实现和持续、稳定、健康发展，公司制定了《反舞弊管理制度》，指定内部审计监察部为反舞弊工作常设机构，负责组织及执行反舞弊工作，受理舞弊举报并进行举报登记、组织舞弊案件的调查、出具处理意见及向集团公司管理层和董事会报告等事项。

公司设立了热线举报、电子信箱举报和固定信箱举报为反舞弊举报投诉渠道，年度内未接到一起实名或匿名举报信

息。

（六）内部监督

按照《公司法》及《公司章程》规定，公司建立了符合企业内控管理规范的内部监督体系，公司监事会负责对董事会、董事、经理层的履职情况及公司依法运营情况进行监督，对股东大会负责。公司董事会下设审计委员会，主要负责监督公司总部及各成员公司内部控制制度的设立及其实施、公司内部审计与外部审计之间的沟通、公司财务信息的审核与披露、内部控制的审查等工作。

公司内部审计监察部除了对公司及各成员公司内控制度执行及日常运营情况实行日常监督外，还定期不定期的实施常规审计、专项审计，出具内部审计评价报告，对发现的问题提出整改意见，并跟踪落实整改进展情况。

五、内部控制评价的程序和方法

内部控制评价程序包括：由审计委员会下设机构内部审计监察部制定年度内部控制自我评价工作实施方案，董事长签发。方案中组成评价工作小组，审计监察部负责组织实施，对纳入年度内部控制评价的单位进行现场抽查测试，汇总检查结果，并编制公司年度内部控制自我评价报告，报分管领导（监事会主席）、审计委员会审核，董事会审阅。

我们在内部控制评价工作中综合运用了个别访谈、穿行测试、实地查验、抽样测试、比较分析、重点核查等方法，充分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，研究分析内部控制缺陷，编制内部控制评价报告。

六、内部控制缺陷认定标准

公司董事会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，并与以前年度保持一致。公司确定的内部控制缺陷认定标准如下：

1. 财务报告内部控制缺陷分为重大缺陷、重要缺陷和一般缺陷；分为定量标准和定性标准。

财务报告内部控制缺陷评价的定量标准如下：

1) 财务报告内部控制缺陷认定标准

公司确定的财务报告内部控制缺陷评价的定量标准如下：

类别	重大缺陷	重要缺陷	一般缺陷
利润总额潜在错报	错报 \geq 利润总额的 5%	利润总额的 3% \leq 错报 $<$ 利润总额的 5%	错报 $<$ 利润总额 3%
资产总额潜在错报	错报 \geq 资产总额的 1%	资产总额的 0.5% \leq 错报 $<$ 资产总额的 1%	错报 $<$ 资产总额的 0.5%
经营收入潜在错报	错报 \geq 经营收入总额的 1%	经营收入总额的 0.5% \leq 错报 $<$ 经营收入总额的 1%	错报 $<$ 经营收入总额的 0.5%
所有者权益潜在错报	错报 \geq 所有者权益总额的 1%	所有者权益总额的 0.5% \leq 错报 $<$ 所有者权益总额的 1%	错报 $<$ 所有者权益总额的 0.5%

2) 在实际进行财务报告缺陷认定时，充分考虑定性标准。

①以下任意情况可视为重大缺陷的判断标准：

a. 识别出董事、监事和高级管理人员舞弊行为。

- b. 对已公布的财务报告进行更正。
- c. 注册会计师发现当期财务报告存在重大错报，而内部控制在运行过程中未能发现该错报。
- d. 审计、薪酬与考核委员会和内部审计机构对内部控制的监督 无效。

② 以下任意情况可视为重要缺陷的判断标准：

- a. 沟通后的重要缺陷没有在合理的期间得到纠正。
- b. 控制环境无效。
- c. 公司内部审计职能无效。
- d. 是否根据一般公认会计原则对会计政策进行选择和应用的控制无效。
- e. 反舞弊程序和控制无效。
- f. 对于期末财务报告过程的控制无效。

2. 非财务报告内部控制缺陷认定标准

非财务报告内部控制缺陷认定参照财务报告内部控制缺陷的认定标准，也分为一般缺陷、重要缺陷和重大缺陷。

另外，以下迹象通常表明非财务报告内部控制可能存在重大缺陷：

- 1) 企业缺乏重大民主决策程序，如缺乏“三重一大”决策程序；
- 2) 企业决策程序不科学，如决策失误，导致并购不成功。
- 3) 违犯国家法律、法规。

- 4) 管理人员或关键技术人员纷纷流失。
- 5) 媒体负面新闻频现。
- 6) 内部控制评价的结果特别是重大或重要缺陷未得到整改。
- 7) 重要业务缺乏制度控制或制度系统性失效。

七、内部控制缺陷的认定及整改情况

1. 财务报告内部控制缺陷认定及整改情况

根据公司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、重要缺陷。

2. 非财务报告内部控制缺陷认定及整改情况

根据公司非财务报告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、重要缺陷。

八、其他内部控制相关重大事项说明

报告期内公司无其他需要说明的与内部控制相关的重大事项。

张家界旅游集团股份有限公司

董 事 会

二〇一八年三月三十日