

# 2019 年度内部控制自我评价报告

中公教育科技股份有限公司全体股东：

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”），结合中公教育科技股份有限公司（以下简称“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，我们对公司 2019 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，内部环境以及宏观环境、政策法规持续变化，可能导致原有控制活动不适用或出现偏差，对此公司将及时进行内部控制体系的补充和完善，为财务报告的真实性、完整性，以及公司战略、经营目标的实现提供合理保障。

## 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，未发现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。公司已经建立的内部控制体系在完整性、合规性、有效性等方面不存在重大缺陷。

### 三、内部控制评价工作情况

#### (一) 内部控制评价范围

在董事会、监事会、管理层及全体员工的持续努力下，公司已经建立起一套比较完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面均建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。

公司按照风险导向原则确定纳入评价范围的主要单位、事项和业务以及高风险领域。

本次纳入评价范围的主要单位包括：总公司及各分、子公司。

公司纳入评价范围的事项和业务包括公司治理结构、机构设置、内部审计、人力资源政策、企业文化、销售、研发、教学、货币资金管理、财务、成本、采购、投融资、对外担保、关联交易、信息披露等。重点关注的高风险领域包括销售、研发、教学、资金、财务、成本、采购和投资等。

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，不存在重大遗漏。具体评价结果阐述如下：

#### 1. 内部控制环境

##### (1) 公司治理结构

公司严格按照《公司法》《证券法》等相关法律法规和现代企业制度的要求，不断完善和规范公司内部控制的组织架构，确保了公司股东大会、董事会、监事会等机构的操作规范、运作有效，明确了权力决策机构与经理层之间职责权限，使之各司其职、相互制衡、科学决策、协调运作。股东大会是公司最高权力机构，通过董事会对公司进行管理和监督，认真行使法定职权，维护上市公司和全体股东的合法权益。公司董事会下设薪酬与考核委员会、战略及投资委员会、审计委员会和提名委员会四个专门委员会，各专门委员会按照各自议事规则开展工作，提高了董事会的运作效率。董事会由7名董事组成，其中独立董事3人。独立董事是各个专业委员会的组成成员之一，并在薪酬与考核委员会、审计委员会和提名委员会占据多数并担任召集人，涉及专业领域的事务须经过专业委员会审议后提交董事会，以利于独立董事更好地发挥作用。监事会向全体股东负责，除了通常的对公司财务和高管履职情况进行检查监督外，还通过组织对分、子公司的巡视，加强对各分、子公司的业务监督。公司在董事会下设立了董事会秘书，负责处理董事会日常事务。总经理在董事会领导下，全面负责公司的日常经营管理活动，保证公司的正常运转。

公司坚持与主要股东及其关联企业在业务、人员、资产、机构及财务等方面完全分开，保证了

公司具有独立完整的业务及自主经营能力。

## **(2) 机构设置与权责分配**

公司结合自身业务特点和内部控制要求设置内部机构，明确职责权限，将权利与责任落实到各责任单位。

董事会负责公司内部控制和风险管理职能的建立健全和有效实施。董事会下设立审计委员会，具体负责风险管理，审查企业内部控制，监督内部控制的有效实施和内部控制自我评价情况，指导及协调内部审计及其他相关事宜等。监事会对董事会建立与实施内部控制进行监督。管理层负责组织领导企业内部控制的日常运行。

公司在内控责任方面明确事业部/职能部门及各分、子公司第一负责人为内控第一负责人，落实内控责任，在总部统一的管理框架下，自我能动地制定内控工作计划并监督落实。总部及各分、子公司持续进行内控宣传培训工作，提升各级员工的内控意识、知识和技能。

公司总部设立运营监督部具体负责组织协调内部控制的建立、实施及完善等日常工作，通过梳理业务流程、编制内部控制评估表、内控检查表、调查问卷、专项研讨会等，组织总部各部门、各分、子公司进行自我评估及定期检查，推进内控体系的建立健全。

## **(3) 内部审计**

公司设置独立于财务部门的内部审计部门，配备专职内部审计人员，制定年度内审计划，并提交给董事会审计委员会审议，通过开展综合审计、专项审计或专项调查等手段，每个季度对公司收付款、销售、采购、资金使用、关联交易等进行重点检查，评价内部控制设计和执行的效率与效果，对公司内部控制设计及运行的有效性进行监督，促进公司内控工作质量的持续改善与提高。对在审计或调查中发现的内部控制缺陷，依据问题严重程度向监事会、审计委员会或管理层报告，并督促相关部门采取积极措施予以整改。

## **(4) 人力资源政策**

在企业“做善良的人”价值观的指引下，围绕公司“成为一个能让员工快速成长并对人类和社会发展有贡献的教育企业”的企业经营目标，以及“不断提升员工幸福感”的管理战略，公司建立并不断完善人力资源管理体系。

人才招聘方面，公司人力资源部通过审核公司各部门及各分、子公司的招聘计划来实现对公司人员招聘情况的管控。各分、子公司结合上年度业绩达成情况和下年度业绩目标及发展规划，制定

出具体的招聘计划，由各分、子公司负责人审核通过后，报总部审批。在人员招聘过程中，公司总部人力资源部通过终审，统一把控各分、子公司招聘人员质量和进度，以保证人员配置的合理性。同时，人力资源部通过对公司各部门及各分、子公司人员流动跟踪的预警机制，动态调整招聘计划和招聘节奏，以保证公司人员配置的及时性，也有效控制公司人力成本。

公司重视人才的培养，除常规业务技能培训和职业素养培训外，针对不同发展需求的同事，还积极开展多种专项培养活动。公司年轻同事通过参与“鹿鸣培训”“雏鹰计划”，在提升工作认知的同时，更好地理解中公文化，融入中公集体；为保持高水准的整体经营管理能力，公司定期给管理层同事组织管理培训，学习世界先进运营管理知识，分享有效运营管理经验，交流学习心得。2019年公司成立集团组织部，旨在加强骨干人才的发现、培养与管理、促进骨干人才的培训交流，为组织赋能。

考核方面，公司根据人力资源管理战略，制定了《中公教育绩效管理制度》，通过定量指标加定性标准结合直接评价的考核方式，采取月度绩效考核、半年度和年度业绩考核、文化考核等手段，对员工进行多维度评估，落实奖优罚劣，培养和提拔优秀人才，淘汰不符合岗位要求和企业文化精神的人员，促进公司整体人力资源素质的提升。同时，结合定期的述职活动，在综合考核工作认知和技能的同时，为同事针对性地制定综合改善计划，使考核制度促进公司人力资源素质上升。公司通过定期举荐、不定期自荐、直接提名等方式选拔突出人才，经过考核后对提名员工进行任命，并在公司内网进行公示，保障结果公正透明。

人力晋升方面，公司为激励员工发展，提升员工工作素养和效率，面向全体员工设置两条晋升通道，即专业技术岗位的员工采取专业职级晋升模式，管理岗位员工采取管理职级晋升模式。同时，公司积极倡导，各部门根据员工实际工作情况进行自荐晋级，自荐人经各业务部门内部推荐后，人力资源部通过笔试测评、面谈沟通、360度全面调研，对拟晋升员工的业绩、态度、能力进行评估，在及时激励工作表现优秀员工的同时，保证自荐评级的公平公正性。

建立合法合理的人力资源退出机制。公司离职办理严格遵守劳动法等法律法规，按照层级审批制度，确保离职员工信息的准确性和流程合法合规性，避免可能导致的法律诉讼和公司声誉受损。同时，人力资源部专人负责每天更新全国离职员工信息，保证公司离职员工MIS账号及时关闭，防止公司内部信息泄露，保护公司利益。

同时，为进一步完善公司的职业道德风险防范体系，促进员工综合发展，人力资源部制定并开展年度轮岗计划，对一些特定岗位的关键人员，实行定期轮岗。保证关键岗位工作内容的安全、保密，防止关键人员长期在岗滋生腐败。

## **(5) 企业文化**

公司一直秉承“做善良的人”的核心价值观，并遵循“学员的事就是最重要的事”“诚信是我们事业的基础”“积极向上并富有激情地对待工作”“责任比能力更重要”等基本价值观。在创造商业价值的同时，更加注重对学员、对员工、对社会的回馈，致力于成为一个能让员工快速成长并对人类和社会发展有贡献的教育企业。

公司高度重视企业文化的宣传和推广，定期进行公司目标和价值观培训，由公司管理层进行公司目标和价值观的宣讲，每年组织评选全公司范围的“文化标兵”“优秀团队”“中公希望之星”等奖项，按月度和考试设立“优秀讲师”“月度先进”等奖项，表彰热忱服务学员、践行企业文化的集体和个人，并通过中公荣誉榜进行名单和先进事迹公示，加强企业文化对公司发展的促进作用。

公司积极开展党建活动，用党的先进思想引领企业文化建设。公司党组织自成立以来，牢固树立“党建就是生产力”的党建工作理念，把党组织的政治、组织和团队优势，内化为企业的竞争、文化和发展优势；中公教育党委设有员工关爱服务中心、文化建设委员会两部门，面向企业员工开展丰富多彩的员工关爱活动与文化建设活动，加强员工对党组织、对企业的认同，促进企业精神文明建设。

## **2.风险评估**

为促进公司持续、健康、稳健发展，实现经营目标，公司根据既定的发展策略，结合不同发展阶段和业务拓展情况，全面系统持续地收集相关信息，及时进行风险评估，动态进行风险识别和风险分析，并相应调整风险应对策略。

公司设立运营监督部，履行风险管理职能，对公司各项业务的经营风险进行识别和监控。在外部专业机构的协助下，对经济形势、产业政策、市场竞争、资源供给等外部风险因素以及财务状况、资金状况、资产管理、运营管理等内部风险因素进行收集研究，并采用定量及定性相结合的方法进行风险识别及评估，为管理层制订风险应对策略提供依据。

## **3.主要控制活动**

本公司的主要控制措施包括：

### **(1) 不相容职务分离控制**

公司对岗位设置按照职责分离的控制要求，形成各司其职、各负其责、相互制约的工作机制。

## **(2) 授权审批控制**

公司各项需审批业务有明确的审批权限及流程，明确各岗位办理业务和事项的权限范围、审批程序和相应责任。公司各部门及各分、子公司的日常审批业务通过在信息化平台上进行自动控制以保证授权审批控制的效率和效果。

## **(3) 会计系统控制**

公司严格遵照国家统一的会计准则和会计制度，建立了规范的会计工作秩序，制定了《会计管理及核算规范》及各项具体业务核算制度，加强公司会计管理，提高会计工作的质量和水平。与此同时，公司通过不断加强财务信息系统的建设和完善，提高财务核算工作信息化程度，有效保证了会计信息及资料的真实、完整。

## **(4) 财产保护控制**

公司建立了财产日常管理规定，通过设立台账对各项实物资产进行记录、管理，坚持采取定期盘点以及账实核对等措施，保障公司财产安全。

## **(5) 经营监控**

公司通过编制营运计划及成本费用预算等实施预算管理控制，明确各责任单位在预算管理中的职责权限，规范预算的编制、审定、下达和执行程序，并通过对营运计划的动态管理强化预算约束，评估预算的执行效果。

## **(6) 绩效考评控制**

公司制定了《中公教育教师薪酬管理规定》《绩效考核管理制度及补充规定》以明确规范绩效考核工作，坚持客观公正、规范透明、绩效导向原则，按期组织季度考核、年度考核，使绩效考核结果能为薪酬分配、人才甄选与培养、团队优化、薪金福利调整等提供决策依据。

公司将上述控制措施在下列主要业务活动中综合运用，并重点关注销售、研发、教学、资金、财务、成本、采购和投资等高风险领域，同时对各种业务及事项实施有效控制，促进内部控制有效运行。

### **① 销售管理**

公司市场管理委员会主要负责销售相关流程的风险管控。2019 年公司持续深化销售各个环节的

管控措施，对销售计划、客户管理、销售政策与定价策略管理、销售实施、销售收入核算、退费、售后管理等流程进行制度化管，促进公司销售稳定增长，规范销售行为，防范销售风险。

销售计划方面，公司在 2018 年末根据 2019 年的业绩目标和发展规划制定合理的年度销售计划，并通过月度销售计划细化落实年度计划，各分、子公司负责人每月在 MIS 系统提交月度主要业绩目标，省份市场管理委员会负责人跟进业绩目标的完成情况及每月的主要问题，相关情况最后汇总到总部市场管理委员会。

市场推广方面，公司总部统一调控大规模的市场活动，对于全国性的考试统一安排体验营等活动；同时，公司与全国性的广告公司统一签署推广协议，在各地进行广告推广。对于地域性考试的市场活动或者广告，须在 MIS 系统中经过层层审批。

在产品销售方面，前期充分进行市场调研，确保销售政策与定价策略符合市场现状及客户特点。公司的客服中心依据公司课程体系设置来拟定《销售协议》，经市场管理委员会及法律合规部门审核后，以此开展销售活动的基本依据。对产品退费方面，退费中心严格审核学员退费材料，审核通过后由财务中心统一付款，严格把控退费环节风险；对退费学员转化流程进行严格把关，严防销售过程中的舞弊行为。同时，公司利用 ERP、MIS 等线上系统为销售收费环节上的风险控制赋能，保证收入缴费环节合理规范，便于后续销售收入的确认。

在客户管理方面，公司通过 MIS 系统市场数据库、呼叫中心系统进行客户管理。分公司各市场项目负责人组织开展讲座、公开课活动，线下获取客户基本信息，由分公司市场项目负责人、市场专员于 MIS 系统市场数据库，录入收集的客户基本信息。市场数据库系统自动将客户信息导入呼叫中心系统，由分公司客服主管负责回访。已报名客户信息由呼叫中心系统自动对接至 ERP 系统客户管理模块。客服回访情况及报名情况每周自动匹配至市场数据库，由总部市场管理委员会主管进行实时监督，并定期进行数据分析，发现异常情况及时处理；同时，由总部客服中心定期进行录音质检审核，出具《录音质检表》。

## ② 研发管理

为保持公司领先的教育培训技术及产品和服务开发能力，公司在研发管理和控制上建立了专业研究院负责，其他教学部门支持和配合的机制，保障研发质量，同时使用信息技术对研发成果进行保护。

在流程上严格遵循产品调研、立项、课程开发、小范围试课、大范围推广的研发流程，同时各个流程环节注重书面文件留存和审核。在各环节应相应编制《项目可行性研究报告》《项目进度表》《产品研发中期评估报告》《产品研发项目验收书》《产品项目研发整体评估表》等书面留存

文件，保障项目过程有理可依、过程规范、效果可控；在审核方面，坚持多方审核，多重控制。立项阶段，根据招考人数申请研发费用；根据金额大小报不同层级领导审批。课程开发阶段，由研发项目负责人和研究院负责人共同监控项目进度，把控研发质量。同时财务中心严格按照分类进行账务处理，确保各项费用合理归集、准确核算。

研发成果产出后，须由专职人员负责对研发成果进行技术加密处理，同时使用内部课程管理系统进行传递，通过系统权限控制，保障流通环节的安全性。

### ③ 教学管理

师资是教育培训企业人力资源的核心，也是保证授课质量的基础。公司为保证师资团队的专业程度，制订了严格的培训及考核制度。每位新教师在入职后均须接受数月的专业培训，培训采取导师制，由授课经验丰富的教师担任导师，手把手传授授课技巧。培训结束后严格考核，考核未达标者实行淘汰制。每个课程开课之前，对该课程授课老师进行课前培训，强化和确认课程相关细节。教师授课必须严格按照教学产品里的课程设计来进行教学安排和讲授。在非授课高峰期，研究院对授课师资进行轮训，以保证授课师资知识体系的积累完善。

教育培训实施过程中，公司通过全员参与、全过程监控、全面性管理、全方位评价，对课程、教师进行质量跟踪，全面保障教学质量。课前环节，教学管理人员就需要全方位收集学员各类信息，通过对学员数据的精准分析，识别出学员的真实需求和学习中可能遇到的困难或障碍，为学员提供符合实际情况的个性化辅导方案；课中环节，公司专门为学员配备教学管理人员，负责教学计划的组织和实施、开班现场的管理与服务、教学评估、教学督导和检查，提供学员报考及其他支持服务等工作。同时，通过“中公开学”等教学指挥 APP，区域和总部教学负责人对学员学习和教师教学情况进行监测，动态提供教学支援；课后环节，针对协议班课程，公司还配备专门的教师课后答疑，同时开设在线答疑平台，并提供课程录播服务；客服部门单独为协议班学员提供定制化服务，督导学员按时完成学习任务，及时了解学员的成绩变化，对学习成绩下滑或成绩波动较大的学员进行重点关注，分析其成绩下滑或变动原因，采取各类必要手段解决学员问题。

### ④ 货币资金管理

总部财务中心负责公司货币资金业务流程的风险管控。公司对现金、银行结算账户的管理和监督作出了严格规定，明确公司资金管理、结算要求，加强资金业务管理和控制，从而降低资金使用成本并保证资金安全。公司对下属各分、子公司严格实行财务收支两条线的货币资金管理模式和岗位分离设置。收款方面，客服人员通过 ERP 系统对下属分子公司招生报名信息、学员缴费情况等

信息进行记录，总部资金管理部每日将收到的学员银行流水等上传至 ERP 系统，收入管理部根据 ERP 系统学员缴费记录与资金管理部上传的学员银行流水等进行核对，匹配无误后，财务部记录为预收款项。公司采取严格的付款审批流程，日常支出审批流程采取五级审批制；需事前审批的支出，审批流程采用前置审批制，即该笔支出先由专项负责人审批后，再转入正常审批流程。层级审批通过后，会计审核发票后由出纳付款。公司对各分、子公司的备用金实行定额管理制度，按照使用情况进行及时补款，使分、子公司收款账户始终维持一个固定金额。公司非常重视现金管理，公司总部要求各地分、子公司出纳人员当日 16:00 前收到的现金，须当日存入该公司开立的银行账户，当日 16:00 之后收到的现金，须次日上午存入该公司开立的银行账户。同时，对现金付款额度进行严格控制，原则上不允许大额现金付款，只有小额零星采购方可使用现金进行支付。公司实行严格的收据制度，规定参加培训的所有学员无论采用何种缴款方式，均在缴款的同时取得由 ERP 系统自动生成的、统一连续编号的收款收据。

#### ⑤ 财务管理

公司财务中心负责财务相关流程的管控，包括对财务报告事项、税务缴纳、以及公司日常报销业务、财务印鉴、会计档案等活动进行规范管理。公司按照《会计法》《企业会计制度》《企业会计准则》及有关规定，统一会计科目设置及编码，规范下属分、子公司会计科目设置及使用，制定了《财务管理制度》等制度来指导各分、子公司的财务核算工作。每个财务报告期末各分、子公司须按照总部财务中心发布的结算通知要求报送各项财务报表及管理报表，每季度末由总部财务中心对各分、子公司的核算质量进行考核与评价。财务中心根据会计法律法规和国家统一的会计准则制度，编制真实完整的公司财务报告。及时掌握准确的税务政策，每月统一核查计提税金是否准确，并将金额对接到税费审批专项负责人，申请缴款缴纳时进行对比及核查。各分、子公司的会计档案统一编号、集中由总部财务中心进行保管，各分、子公司借阅时需经审批备案，借阅后及时归还登记。

#### ⑥ 成本管理

公司给每个长期事项和业务项目在部门下设成本中心，成本和费用申请需对应成本中心，并按照 OA 系统设定的标准流程审核，保障成本和费用支出的真实有效。同时通过对成本中心和部门的动态统计和监测，结合年度部门财务计划和成本中心成本预算，对成本和费用进行严格管控。

公司在开班成本管理上注重集中合作和技术运用，建立协议酒店库。开班酒店的申请需总部审核、差旅机票总部集中采购，规范化管理和降低开班成本。同时开班支出系统对接 ERP 和班级管理

理系统，自动核验学员人数、天数等班级信息，作为费用申报依据，保障开班成本的准确记录。

在分支机构职场建设成本管理上，公司通过总部职场管理部统一进行审核把控，采用标准化选址、租赁合同签订、装修方案指导、材料采购、成本核算、进度监控验收、完工验收等全方位的控制措施保证职场建设的低成本和高效率。

### ⑦ 采购管理

公司已建立了健全的采购管理组织架构，制定了《采购管理规定及实施细则》《固定资产采购申请审批流程》《办公用品采购申请审批流程》等内部控制制度，形成了规范完整的采购管理体系。对供应商实行选择、考核和名录管理，对采购成本和采购商品的质量进行有效控制。公司同时建立了供应商评价体系，从质量、价格、售后服务、交货时间等各方面对供货商进行评价分级。公司还设置了专门的采购监管员对整个采购流程进行监督，以确保采购活动符合公司的相关规定。

公司的采购均需提交审批，根据采购商品的种类、金额和数量不同，由不同部门、不同权限负责人审批后方可进行，其中办公用品、车辆、除车辆以外的其他固定资产的采购分别由行政部门、车辆管理中心、固定资产管理部在审批通过后，提交采购部进行采购。车辆、电脑等金额较大的固定资产通常由总部统一采购，办公用品则通常由各地区分支机构在核准金额内自行购买。

### ⑧ 投融资管理

为加强公司内部控制，规避风险，提高经济效益，促进公司规范运作，保护投资者合法权益，根据《公司法》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规、其他规范性文件及《公司章程》有关规定，制定了《委托理财管理制度》《对外投资管理制度》等制度，对公司对内投资、对外投资、对外融资、重大资产重组等决策及流程进行了明确的规定。

### ⑨ 对外担保管理

为规范公司的对外担保行为，防范财务风险，保证公司资产安全，根据《公司法》《担保法》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规和部门规章以及《公司章程》的有关规定，制定了《对外担保管理制度》，该制度对对外担保对象的资格审查、对外担保的审批程序、对外担保的风险管理及对外担保的信息披露等做出了明确规定。

### ⑩ 关联交易管理

公司根据《公司法》《证券法》等法律法规和《公司章程》的规定，遵循诚实信用、平等、自

愿、公平、公允的原则，制定和修订了《关联交易决策制度》，对关联交易的决策权限，回避制度和披露程序等做出了明确规定，保证公司关联交易的合法性、公允性和合理性，保障公司和股东的合法权益。

## **⑪信息披露管理**

公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所股票上市规则》《公司章程》等有关规定，制定了《信息披露事务管理制度》、《内部信息知情人登记管理制度》及《投资者关系管理制度》等制度，通过分级审批控制保证各类信息以适当的方式及时准确完整地向外部信息使用者传递。

证券部为公司信息披露事务的日常管理部门，由董事会秘书直接领导，具体办理公司信息披露、联系投资者、接待来访、回答咨询、联系股东，向投资者提供公司披露过的资料等日常信息披露事务。对于需要董事会、监事会审议事项，披露文稿也须经董事会、监事会审核后方可披发布于指定媒体。公司相关制度规定，信息披露相关当事人对所披露的信息负有保密义务，在未对外公开披露前不得以任何方式向外界透露相关内容。公司对所披露信息的解释由董事会秘书执行，其他当事人在得到董事会授权后可对所披露信息的实际情况进行说明。证券部根据规定对全公司范围需要披露的信息进行汇总，在信息未公开披露前，所有相关人员均应履行保密职责，凡违反信息披露要求的，对相关责任人给予批评、警告处罚，情节严重的给予行政和经济处分，并视情形追究法律责任。

## **4.信息与沟通**

### **(1) 内部的信息沟通**

为保证公司内部重大信息的快速传递、归集和有效管理，及时、准确、全面、完整地披露信息，维护公司及投资者的合法权益，公司制定了《重大信息内部报告制度》。该制度对重大信息的范围、内部报告程序、管理和责任、保密义务及法律责任制度做了明确的规定，同时各部门严格贯彻执行，使公司管理层能在第一时间了解各项重大信息。

在日常管理运营信息传递方面，公司在内部办公平台 MIS 系统上，根据信息分类，建立了公告通知、任命公示、工作交流、周报分享、问题求助、中公论坛等信息交流专区，为内部各类信息交流提供便利工具；同时严格执行周报、月报制度，由员工编写工作周报、月报，汇报工作成果，提出问题和改进想法，直接领导和相关领导按时批复，鼓励工作思考，促进内部平等沟通，及时交流。并设置向所有员工开放的董事长邮箱，广泛接收意见，鼓励积极建言献策。

## **(2) 与学员的沟通**

在与学员沟通方面，公司为学员提供“7×24”热线响应服务，学员可以通过不同方式向客服中心提出服务需求或投诉，如电话、传真、信函、E-mail、来访等。为了提升学员体验，公司一直不断优化和完善投诉沟通体系。学员可以通过客服电话、官方微博、公众号、黑猫、聚投诉等渠道反馈信息。同时，公司上线投诉系统及全国投诉站点，并编制了《客服操作指引》，明确了总部和分部客服人员的相关职责，确保学员投诉能在第一时间得到解决。

## **(3) 与投资者的沟通**

公司制定了《投资者关系管理制度》《媒体来访和投资者调研接待工作管理制度》，规范了与投资者、分析师、新闻媒体等特定对象之间的信息沟通。公司董事会秘书负责投资者关系工作，通过互动易平台及时回复投资者问题；公司在与特定对象进行沟通时，要求特定对象签署承诺书；对外提供了联系地址、咨询电话、电子邮箱等，提供了完善、有效的信息传递和沟通渠道；建立中公教育投资者关系网站，及时发布公司新闻、经营情况、股票行情等投资者关心的相关信息，加强公司与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对公司的了解和认同。

## **5.内部监督**

公司设立内部审计部，在董事会审计委员会的领导下对公司各部门、各分子公司的财务收支、经营活动、内部控制等事项进行审查和监督，并将检查中发现的内部控制缺陷和异常事项、维护和改进建议、解决或整改进展等情况形成内部审计及整改反馈报告，及时向董事会审计委员会及管理层报告。

公司已经建立起涵盖总部、各分子多层级的监督检查体系，通过常规审计、专项调查以及聘请第三方检查等多种形式对各业务领域的控制执行情况进行评估和督查，有利于提高内控工作质量。公司设有专门的投诉电话和董事长反馈邮箱，保证员工发声渠道畅通。运营监督部履行内部反舞弊职能，开展专项调查，发挥监督作用。监事会建立了对各分、子公司的巡查机制，通过现场走访、员工约谈等方式，共同促进内控管理水平提高。

### **(二) 内部控制评价工作依据及内部控制缺陷认定标准**

公司依据财政部、中国证监会等部委联合发布的《企业内部控制基本规范》及《企业内部控制应用指引》、《企业内部控制评价指引》、深圳证券交易所《上市公司内部控制指引》等相关规定，结合本公司的经营管理实际状况，组织开展内部控制评价工作并对公司的内部控制体系进行持续的

改进及优化，以适应不断变化的外部环境及内部管理的要求。

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，采用定量和定性相结合的方法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认定标准

#### (1) 财务报告内部控制缺陷评价的定量标准

从定量角度来判断缺陷导致财务报表错报的影响程度，具体如下表：

一般缺陷	重要缺陷	重大缺陷
错报≤利润总额 2%	利润总额 2%<错报≤利润总额 5%	错报>利润总额 5%

#### (2) 财务报告内部控制缺陷评价的定性标准

重大缺陷：是指一个或多个控制缺陷的组合，可能导致企业严重偏离控制目标。出现下列特征的，认定为重大缺陷：①董事、监事和高级管理人员舞弊；②对已经公告的财务报告出现的重大差错进行错报更正；③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；④审计委员会以及内部审计部对财务报告内部控制监督无效。

重要缺陷：是指一个或多个控制缺陷的组合，其严重程度和经济后果低于重大缺陷但仍有可能导致企业偏离控制目标。

一般缺陷：是指除重大缺陷和重要缺陷之外的其他控制缺陷。

### 2.非财务报告内部控制缺陷认定标准

公司非财务报告缺陷认定主要依据缺陷涉及业务性质的严重程度、直接或潜在负面影响的性质、影响的范围等因素来确定。

#### (1) 非财务报告内部控制缺陷评价的定量标准

非财务报告内部控制缺陷评价的定量标准参照财务报告内部控制缺陷评价的定量标准执行。

#### (2) 非财务报告内部控制缺陷评价的定性标准

重大缺陷：①公司经营活动严重违反国家法律法规；②媒体频现负面新闻，涉及面广且负面影

响一直未能消除；③中高级管理人员和高级技术人员严重流失；④公司重要业务缺乏制度控制或制度体系失效；⑤公司内部控制重大或重要缺陷未得到整改。

重要缺陷：是指一个或多个控制缺陷的组合，其严重程度和经济后果低于重大缺陷但仍有可能导致企业偏离控制目标。

一般缺陷：是指除重大缺陷和重要缺陷之外的其他控制缺陷。

### **（三）内部控制缺陷认定及整改情况**

根据上述财务报告及非财务报告内部控制缺陷的认定标准，报告期内公司不存在内部控制重大缺陷、重要缺陷。公司针对内部管理风险，提出了实质内控的内控管理模式，关注内控建设，强调对风险的实质性消除或降低，避免内控缺陷的重复发生。同时，注重通过 IT 或流程方法根本性地解决问题，最终提升内控管理水平。通过公司自我评价及整改，截至 2019 年 12 月 31 日，本公司风险管理及内控体系基本健全，未发现对公司治理、经营管理及发展有重大影响之缺陷及异常事项。

中公教育科技股份有限公司董事会

二〇二〇年三月九日