

深圳市特发服务股份有限公司

2021 年度内部控制自我评价报告

深圳市特发服务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”），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，在日常监督和专项监督的基础上，对公司截至 2021 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 2021 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《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 2021 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

1、纳入评价范围的主要单位包括：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 81.89%以上，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入的 83.99%以上。

2、纳入评价范围的主要业务和事项包括：治理架构、发展战略、销售业务、采购业务（包括物资采购和外包业务）、投资业务、财务报告、资金管理（含募集资金）、资产管理、人力资源管理、合同管理、子公司管理、内部信息传递、关联交易、对外担保、信息披露等。

3、重点关注的高风险领域主要包括：资金、采购、资产、合同、担保、投资、人力资源管理。

上述纳入评价范围的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。

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规定，结合公司章程有关规定，不断完善和规范公司治理结构，股东大会是公司的最高权力机构，能够确保所有股东，特别是中小股东享有平等地位，确保所有股东能够充分行使自己的权利；公司董事会是公司的决策机构，对公司内部控制体系的建立和监督负责，建立和完善内部控制的政策和方案，监督内部控制的执行，向股东大会负责，执行股东大会决议；公司设有监事会，负责对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，检查公司财务状况以及行使其它由公司章程赋予的权利。公司建立了分工合理、权责明确、相互制衡的公司治理结构，形成良好的内部控制环境，构成了一个相对完善的内部控制组织架构。

2. 组织架构

公司根据业务性质和自身发展战略、管控模式和管理需要出发，设置了董事会秘书处、党群工作部、综合办公室、人力资源部、计划财务部、经营管理部、市场拓展部、审计风控部和 COE 专家团队等职能部门，按照不相容职务相分离的原则，明确了各部门的职能与权限。各分子公司结合自身实际，合理设计与自身业务特点相匹配的组织架构。报告期内，公司聘请中介机构，进一步优化公司组织架构，完善部门管理职能，修订各职能部门岗位职责，确保了公司生产经营活动的进一步规范有序运行。

（二）发展战略

公司董事会下设战略委员会，根据《战略委员会实施细则》对公司长期发展战略规划进行研究并提出建议，对《公司章程》规定须经董事会批准的重大投资融资方案、重大资本运作、资产经营项目进行研究并提出建议。公司以“十四五”战略规划为牵引，立足于公司整体利益，明晰战略管控路径，结合总体战略管控要求，对财务预算、环境分析、业务战略与实施路径、职能策略与实施保障，以及行业对标等战略内容进行动态调整，更加连贯、完整和系统的绘制战略地图。

（三）人力资源

2021 年公司进一步加强人力资源开发规划和管理，合理构建战略性人力资源框架，启动人力资源信息化系统建设，以实现员工能力素质、职业生涯全数据的一站式呈现为目标。公司努力加大人才引进、培养力度，优化用人机制，创建积极、健康的企业文化，努力营造引得来、留得住、干得好的良好氛围。公司重视对员工的培训，推出了“航系列”人才发展项目，针对不同类型、不同层级的员工着力打造各具特色的培训课程体系，全面提升员工的综合能力，合力为公司战略的实现提供强有力的人才支持。

（四）企业文化

公司持续推进企业文化宣贯，积极参与特发故事征文、“特发老物件”、诗歌、书画、摄影作品征集等，全面开展“逐梦十四五”文化活动。公司做好办报投稿工作，夯实“《特发服务》报”、“公司网站”、“公司微信公众号”三大内宣平台，营造浓厚的宣贯氛围优化公司，宣扬公司一线感人、动人故事，展现特发和公司企业文化理念，以大家的独特视角和全新创意，对企业文化理念体系进行精彩的演绎。同时，继续做好集团《特发》月刊投稿工作，全方位宣传企业文化，推动文化深耕厚植。

（五）风险评估

为促进公司持续、健康、稳定发展,实现经营目标,公司坚持以风险为导向,树立风险管理意识,有效识别与实现控制目标相关的各类风险,通过风险评估能及时识别、系统分析经营活动中的相关风险,合理确定风险应对策略。同时,考虑可以承受的风险程度,以合理设置内部控制或对原有的内部控制进行适当的修改、调整,采取相应的策略,确保内部控制目标的实现,并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,年度内各类风险基本得到了有效的控制。

(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

公司为了确保资金安全、完整,公司制定了《现金收支管理制度》《网上银行管理制度》《投资理财实施细则》等一系列管理制度,加强资金营运全过程控制和管理,统筹安排日常经营中的资金需求。同时,公司还制定了《募集资金使用规范》,对募集资金使用作了明确的规定。公司对募集资金实行专户存储并

签署《募集资金三方监管协议》，对募集资金的使用实行严格的审批手续，保证专款专用，并定期检查募集资金使用及存放情况。报告期内，公司资金管理切实遵守已经制定的相关规章制度。

5. 采购业务

2021年，公司修订《招标采购管理规定》，进一步规范招标采购程序及其操作流程，进一步明确采购范围、采购方式和流程、采购权限等内容，并加强对各单位自采采购的监督检查。同时，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地评价，有利于供应商之间的良性竞争。

6. 资产管理

公司制定了《固定资产管理制度》《无形资产管理制度》《办公设备用品管理规定》等相关管理制度，规范固定资产采购、验收、使用维护、盘点以及报废流程。同时在资产管理责任方面，公司形成了责任追究制度，规范对资产损失发生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

2021年在全球疫情和世界经济格局的影响，以及房地产的政策变化等，公司凭借稳健的发展规划、可靠的服务能力，品牌影响力不断增强。公司始终秉持“客户第一”的核心服务理念，依托大客户发展态势，聚焦存量项目，深挖增量市场，开辟新业态。同时创新运营，提升综合服务能力，多方发力，稳守战略服务项目，不断提升客户满意度，获得客户的好评。

8. 担保业务

公司制定了《对外担保管理制度》，明确了股东大会、董事会对担保事项的审批权限，规定了对外担保的程序、对外担保合同的签定、风险控制流程、信息披露等，严格控制担保风险。公司报告期内无担保事项。

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

为规范公司财务报告，保证财务报告的真实、完整，提高会计核算、信息披露质量，公司严格执行《企业会计准则》《财务管理制度》及相关制度，对财务报告编制与审核、会计账务处理等主要业务流程进行了规范，严格按照会计法律法规和国家统一的会计准则制度，明确相关工作流程和要求，落实责任制，并确保财务报告合法合规、真实完整和有效利用。

11. 全面预算

公司制定了《全面预算管理规定》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。通过与各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。

12. 合同管理

公司制定了《合同管理办法》《印章管理办法》，加强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、内部信息传递

公司内部信息传递情况良好，公司全面梳理内部信息传递过程中的薄弱环节，建立科学的内部信息传递机制，明确内部信息传递的内容、保密要求及密级分类、传递方式、传递范围以及各管理层级的职责权限等，持续优化 OA 收文处理流程，促进内部报告的有效利用，充分发挥内部报告的作用。各经营单位能及时报告企业生产经营活动，了解全面预算执行情况，保证报告的及时性、安全性和有效性，确保公司实现发展目标。

14. 信息系统控制

公司制定了《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人登记制度》，确保公司对信息披露的内部控制严格、充分、有效，保证所披露的信息真实、准确、完整。公司如实、完整记录内幕信息在公开前的报告、传递、编制、审核、披露等各环节所有内幕信息知情人名单，以及知情人知悉内幕信息的内容、时间等相关档案，供公司自查和相关监管机构查询。报告期内，公司对外接待等活动规范、统一，确保了信息披露的公平性，保护投资者利益。

（七）信息与沟通

2021 年，全速推进智慧化平台、信息化系统、智能化工具开发建设与应用。围绕多业态物业智慧化运营管理、管控场景与流程，自上而下的统一规划、布置、实施，以全局视角编制平台蓝图设计报告、实施路径规划报告、建设方案；建设综合性财务共享管理平台，开发上线电子报账、共享运营、电子影像、预算控制等系统功能，实现一站式财务管控；开发建设人力资源信息化系统，上线运行组织人事、薪酬管理等功能模块，可为识别和培养优秀管理人才、专业技术人才提供全平台支持。

（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性执行发挥着重要的作用。

（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 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		1、公司董事、监	1、未依照公认会	1、当期财务报告

		<p>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>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>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 \geq 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		<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>4、媒体频现负面新</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</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>

		闻，涉及面广； 5、内部控制重大或重要缺陷未得到整改。	域； 5、内部控制重要或一般缺陷未得到整改。	3、一般岗位业务人员流失严重； 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

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

2022年4月22日