

深圳市特发服务股份有限公司

2022 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 2022 年 12 月 31 日（内部控制评价报告基准日）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 2022 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，对公司截至 2022 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 2022 年 12 月 31 日，纳入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 81.97%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入的 83.22%。

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：资金管理、采购业务、投资管理、合同管理、人力资源管理等。

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，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》，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》规定，按照内控规范结合自身实际情况，优化设置了 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风控法务部两个部门，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、市场与战略创新部、大客户中心。2022 年，持续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

2022 年度是实现“十四五”规划的重要一年，公司坚定办公物业主战场，提炼 IFM 综合解决方案，打造综合服务能力；基于头部互联

网办公园区服务的品牌，加快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；复制和输出 IFM 服务经验，全力拓展能源管理等低碳增值服务，切入低碳管理等具备发展前景的增值服务领域；通过自研或并购等方式构建科技体系，弥补特发服务的科技化服务能力，提高公司的服务壁垒和竞争力。

（三）人力资源

公司依据相关法律法规，并结合公司实际，制定了涵盖人员录用、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，保证公司人力资源管理政策严格有效、公正透明。依据公司十四五战略规划的部署，2022 年通过拓宽招聘渠道，开展社会招聘、校园招聘及内部招聘等方式来满足各类岗位的人才需求。加强人才队伍和后备人才建设，推进后备人才和核心岗位人才的培养。对薪酬、绩效、晋升制度和流程进行评估优化，完善薪酬激励机制，加强绩效考核。做好人员的选育用留工作，提拔年轻干部，加强培训，提升干部的领导能力及管理能力，提供富有吸引力的人力资源政策，保证员工队伍的稳定性和人才培养的持续性。

（四）社会责任

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，层层签订安全生产责任书，全员开展事故应急演练，联合深圳城安院专家开展 2022 年度“生命至上，安全随行”安全生产系列培训。统筹协调公司的发展与安全，在商业写字楼、

住宅率先试点开展安全生产标准化建设全年公司安全生产形势平稳，未发生安全责任事故，实现了“零”事故的目标。

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建设，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。

公司将积极履行社会责任的理念融入于企业经营管理的日常工作，通过积极上缴国家各项税收，有效维护股东和债权人、公司员工、供应商、广大客户及消费者等各方利益相关者的权益。公司一直关注社会公益事业，积极参与对贫困地区的帮扶工作。同时，公司还按照国家有关环境保护与资源节约的规定，结合实际情况，提出了环境保护与资源节约的要求，认真落实节能减排责任，提高资源综合利用率。

（五）企业文化

2022 年，通过持续传播特发企业文化理念、继续讲好特发故事、深入开展“逐梦十四五”等主题文化活动，引导员工广泛参与、理解、认同企业文化的过程中，自觉将文化理念落实到岗位职责，制定《公司年度企业文化宣贯方案》，持续推进企业文化宣贯，广泛开展系列特色活动，为员工生活增添新活力。积极参与集团企业活动，组织拍摄小视频，鼓励员工参加演讲比赛。持续优化公司报刊和微信公众号宣传，鼓励员工投稿，开辟“公司高管谈经营”栏目，上下互动，增强员工对公司战略与文化的理解认同。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，提高资金使用率的同时降低使用成本，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，公司计财部负责公司经营业务收付款项结算，管控层级权责清晰，深圳区域收归共享资金组统一支付，资金平台上线开启一键支付，显著提高了资金安全性和业务效率。在募集资金管理方面，严格执行《募集资金管理制度》，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。

2022 年，公司资金活动管理切实遵守相关规章制度，未发现违规事项。

（七）采购业务

2022 年，公司优化修订《招标采购管理办法》，规范各类采购活动的操作流程，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。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，规避可能存在的围标和串标情况，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，对各经营单位及事业部的采购情况进行日常督导检查，对各经营单位实际采购业务提出指导意见，持续提升各经营单位采购业务的合规性。

（八）资产管理

公司制定了资产管理相关规定，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。制订公司《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，严格限制未经授权的人员接触和处置财产，通过强化监督约束机制，保障公司资产安全。

（九）市场业务

公司设立市场与战略创新部，持续扩大业务规模，不断在园区物业、住宅物业、医院后勤服务、政务服务发展等方面，成功中标多个重点项目。同时，深度参与行业排名，成功荣获“2022 园区物业服务力 top10 企业”“2022 物业服务力百强企业”“2021 年度华为后勤服

务金牌供应商” “2022 中国国有物业服务优秀企业”、“2022 中国物业服务百强企业” “2022 中国物业服务企业综合实力 50 强”等多个奖项，并组织参加深圳国际智慧物业博览会，展示了物业企业的形象和发展成果，为物业行业的高质量发展注入强劲动力。

（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。2022 年度，公司未发生任何担保行为。

（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，公司预算编制工作指引，分解、下达公司内部各经营单位预算指标，并与经营单位签订绩效考核责任书，明确绩效

指标、考核范围等。在预算执行方面，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。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。

（十三）合同管理

公司颁布了《合同管理办法》，并根据业务情况持续优化完善相关制度流程，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，未出现重大疏漏及法律风险，规范合同盖章流程，依照印章管理规定，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，规范各类合同变更、解除审核机制，减少企业经营风险，维护公司的合法权益和良好信誉，提高经济效益。

（十四）内部信息传递

公司重视信息系统在信息与沟通中的作用，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。持续优化 OA 收文处理流程，密切跟踪来文事项并督办落实。同时，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。

公司不断加强内部报告管理，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，促进内部报告的有效利用，充分发挥内部报告的作用。

（十五）信息系统

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。配套制定了人力资源和财务管理方面的信息化管理制度，充分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。

（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。审计委员会是董事会的专业机构，确保董事会对经理层的有效监督。公司设置风控法务部，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。

公司制定了《内部审计管理制度》确保内部审计职能的有效发挥，通过审计部的专项审计和年度内控评价，来实现独立监督职能。

公司高度重视并加强反舞弊机制建设，制定了《反舞弊管理制度》。同时，为促进监督资源整合，制定了《深圳市特发服务股份有限公司联合监督管理办法》，成立了联合监督委员会，负责统筹各类监督资源的整合，推动监督工作机制的建立，组织实施重大监督工作的开展。

公司制定《深圳市特发服务股份有限公司监督执纪工作规程（试行）》，明确纪检监督职责，确保监督执纪工作规范运作。

（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。2022年，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，2022年，经公司董事会审议，修订了公司非财务报告内控缺陷定量认定标准。公司确定的内部控制缺陷认定标准具体如下：

（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 ≥ 1000 万元	$500 \text{ 万元} \leq \text{直接损失金额} < 1000 \text{ 万元}$	直接损失金额 $< 500 \text{ 万元}$ ；
定性		1、决策程序导致重大失误； 2、公司违反国家法律法规并受到处罚；	1、决策程序导致出现一般失误； 2、违反公司章程，形成损失；	1、决策程序不符合公司规章制度，但未形成损失； 2、公司管理层违反

		3、中高级管理人员和高级技术人员流失严重； 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。	3、关键岗位业务人员流失严重； 4、媒体出现负面新闻，波及局部区域； 5、内部控制重要或一般缺陷未得到整改。	公司规章制度，但未形成损失； 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

（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

2022 年，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

2023 年 4 月 20 日