

张家界旅游集团股份有限公司

2015 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：

依据《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制应用指引》相关要求，及深交所《上市公司规范运作指引》等的规定和要求，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、内部控制评估程序和评价办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，我们围绕内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等五大要素，对公司 2015 年度内部控制执行情况的有效性进行了全面地自查和自我评价。

一、重要声明

公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

建立健全和有效实施内部控制是公司董事会的责任；监事会对董事会建立与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。

公司内部控制的目的是合理保证企业经营管理合法合规、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，促进企业实现发展战略。由于内部控制存在固有局限性，故仅能对实现上述目

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

公司从上至下高度重视内部控制体系的健全和发展。审计监察部是内部控制监督检查的专职部门，负责组织对公司（含成员公司）所有内控制度的建立、修改、完善和执行进行监督和评价。报告期内，审计监察部根据相关法律法规和公司《内部控制自我评价手册》及相关程序要求，组织各部门及各成员公司共同实施了内控自我评估工作，对流程层面七大业务流程进行了自我测试，并编制了内控自我评价报告。

为了做好内部控制建立、实施、评价工作，公司聘请天职会计师事务所对公司内部控制进行独立审计。

四、内部控制评价范围

内部控制评价的范围涵盖了公司各部门及下属所有成员公司的主要业务和事项。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包括：财务业务层面及非财务业务层面，包括：内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五个方面。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、担保业务管理、财务报告管理、合同管理、反舞弊工作、关联方及关联方交易、内部信息传递、信息系统、信息披露等内容。

上述业务和事项的内部控制涵盖了公司经营管理的主要方面，不存在重大遗漏。

五、内部控制总体执行情况

2015年，公司继续大力推进内控制度的完善与执行，根据组织发展变化，进一步明确了风险管理及内部控制工作的组织机构及其职责，在原有各项内控制度的执行基础上，继续全面梳理和整合内部

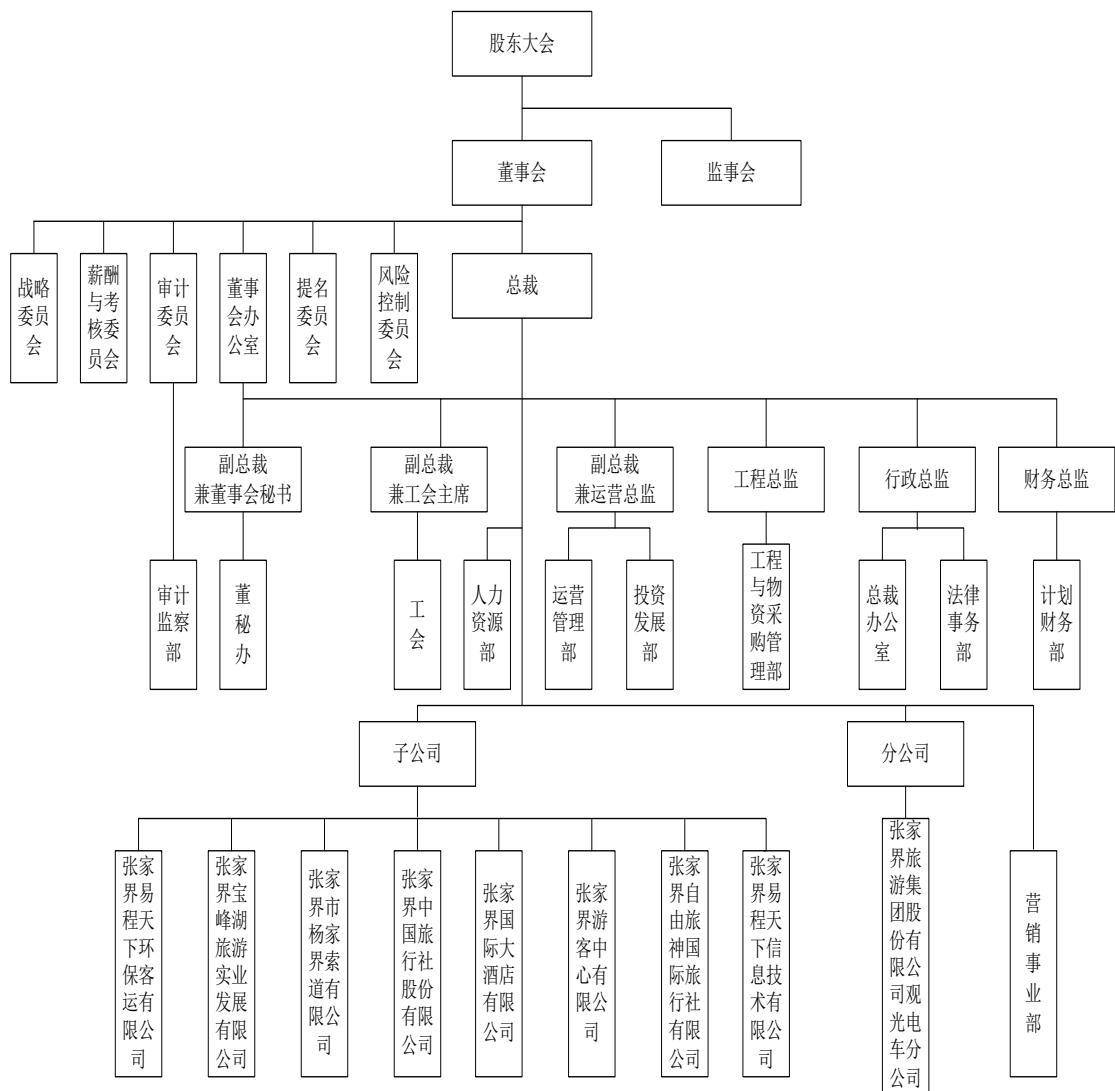
控制制度和内控流程，坚持不断改进和优化。公司已基本建立决策、执行、监督、改进的内控执行机制，逐步完善了一套适应公司发展的内控体系，并对其运行的有效性进行了持续监督。

1. 内部环境

1) 组织架构

根据《公司法》、《证券法》等相关法律法规，公司建立了股东大会、董事会、监事会为基础的法人治理结构，建立了风险控制委员会控制组织风险，并结合公司实际，在组织架构设计上，充分考虑了内部控制的要求，合理确定治理层及内部各部门、各成员公司之间的权力和责任，建立恰当的报告关系。确保组织架构合法合规，有助于实现战略发展，符合管理控制要求，以及适应内外环境的变化。

公司建立了对组织架构和内部机构评估调整机制，定期对组织架构设计和运行的效率和效果进行综合评价。目前的组织结构图如下：



2) 发展战略

公司董事会下设战略委员会，制定了议事规则，明确了战略委员会的人员构成、职责权限、决策程序、议事规则等内容。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”。

3) 人力资源

公司建立了人力资源管理程序，完善了人力资源管理制度和机制，根据组织发展变化，及时调整和更新人力资源制度和计划。旨在通过建立人员管理机制，员工考勤机制，薪酬管理体系，绩效考核体系，以及培训管理机制，对人力资源规划、人员引进、开发、使用和退出进行指导和规范；确保员工日常考勤的有效执行；保证建立合理的薪酬体系、对薪酬计算及发放和薪酬变更进行有效监控；确保绩效考核目标及考核指标切合企业的实际，有效反映员工工作能力与态度，考核体系运作能有效提高员工效率与积极性，考核结果能得到实施反馈并被有效合理利用；确保培训计划编制合理，培训计划实施得到有效落实，培训结果得到及时有效的反馈；确保合理配置人力资源、调动全体员工的积极性，发挥员工的潜能和创造性，为企业创造价值，确保企业战略目标的实现。

4) 社会责任

公司在自身发展中，始终把符合 5 大相关方利益作为提高核心

竞争力的头等措施，积极主动履行社会责任。在战略制定和旅游服务过程中，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”列为重要责任和措施完善，并在公司使命愿景价值观的实践中履行。

公司全面分析评估旅游产品、服务和营运对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、公共卫生等社会影响，运行 GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001 综合管理体系要求，按“办公区、景点区、生活（住宿休闲）区”三个区域和“接待策划、旅游服务、回访游客”的过程，分类评估、确定和控制旅游服务的公共影响。

公司践行社会责任还体现在以下各方面：

①安全生产 贯彻落实安全生产管理制度的各项要求。以签订《安全目标管理责任书》，建立并落实安全目标；按照“党政同责”、“一岗双责”的要求，将安全目标责任层层分解；实行月度、季度安全工作会议，落实月度隐患排查、明确整改责任人并限期整改；年度内将安全生产纳入绩效考核的重要监控指标。

在集团各个层面、各环节对安全生产实行“大宣传、大培训、大检查、大整治”。全面强化安全生产基本建设，夯实安全生产基础工作。年内集团未发生安全责任事故。

②服务质量 公司制定了完善的《服务质量管理制度》，各成员公司制定相应的《服务质量管理办法》，明确了不同岗位的职责、服务行为规范化要求及服务工作流程，并对服务规范化的落实进行全方位监控；设立服务质量奖，对在服务工作中表现优秀的员工进行表

彰；针对服务投诉的处理，建立了《旅游投诉处理制度及流程》，及时、客观、公正、有效地处理现场或函电投诉；对景区公司定期进行游客满意度调查，及时掌握和改善服务工作中的不足，公司也将游客满意度纳入成员公司 KPI 考核指标进行综合评定。有效提升了全公司服务品质。

③环境保护 按照适用法律法规和《旅游服务提供过程控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、评价和控制措施策划管理程序》，识别了环保、能耗和资源利用类的公共影响因素；以及安全、健康与公共卫生类公共危害因素，明确控制方法和目标，通过管理体系运行进行控制《旅游景区环境保护管理办法》。

④举报投诉 公司制定下发了《举报投诉制度》、《举报人保护制度》、《旅游投诉处理制度与流程》，建立了健康的、公平、公正、公开的良好工作氛围；设立了专门的员工投诉信箱、投诉热线、电子信箱，按照举报投诉流程，充分发挥公司员工对公司经营、管理过程的监督作用，及时掌握和处理员工投诉、举报的各项违法、违规、违纪行为，维护公司正常的经营秩序。

⑤资源节约 制定并下发了《资源节约管理办法》、《营运情况分析报告制度》，加强了对公司可节约资源和能源使用的管理，增强集团员工的节约意识，提高资源利用率。

⑥劳动争议 公司按照《劳动法》、《劳动合同法》制定下发了《劳动争议调解委员会工作细则》。依法调解公司与员工之间发生的劳动争议，并积极配合当地劳动争议仲裁委员会做好劳动争议仲裁工

作。在建设劳动关系和谐企业中发挥应有的作用。

⑦回馈社会 公司自成立以来，积极参与公益事业，倡导爱心公益，多次参与和举办各类社会公益活动，将公司的爱心和温暖传递给社会公众，用企业的实际行动践行着企业的社会责任。自 2011 年与共青团张家界市委、张家界市希望工程办公室联合创立“爱心百基金”助学基金会以来，已为张家界市一中、市民中、武陵源一中、慈利一中、桑植一中这 5 所重点高中资助学生 650 余人，累计发放助学金 205 万元。2015 年就资助家庭困难、品学兼优的高中生 219 名。

5) 企业文化

公司明确企业文化建设总体要求、基本原则，规范企业文化建设的核心内容。通过“创新模式、创造快乐”，确立了“诚信敬业、务实创新”的企业精神，树立了“沟通从制度到心灵”的现代经营理念。

公司企业文化具体工作主要集中在公司理念的宣传、员工行为的规范方面。公司通过创办内部刊物（山水旅游第一股）、企业网站等，展示公司主要工作运行情况，成为公司企业文化建设的重要方式和纽带；同时，公司组织全体员工开展野外拓展、集团运动会等文体活动，丰富了员工生活，提高了员工素质和技能，增强了公司凝聚力。

6) 内部审计

公司审计监察部依据相关法律法规及公司《内部审计制度》、《内部审计工作程序》，对公司制度执行、财务报告、工程采购、货币资金使用等关键业务方面实施审计监督，对公司内部控制执行情况的有效性进行评价；不定期向董事会审计委员会以及公司高管层报告工

作。内部审计工作接受董事会审计委员会的领导和监督。

7) 品牌创建

推进商标注册工作，开展品牌商标培育，今年分别取得“自由旅神”8件商标注册；“游客中心”通过7件商标注册初审；集团LOGO商标注册6件，现已受理；通过“张家界”商标初审1件，宝峰湖公司取得著名商标。据此，集团已初步形成商标战略梯队，提高商业影响力，以不断提升产品的信誉和商标的知名度，努力打造知名度更高、市场信誉更好的集团化商标。并且避免商标被抢注风险，保护公司无形资产，防止行业内恶性竞争，防止同品类企业侵权。

2.风险评估

年度内公司多次组织管理层深入一线，运用问卷调查、风险访谈、召开座谈会等方法，从战略、市场、运营、安全、服务、企业文化等方面，系统、客观的对公司存在的风险进行识别和评估，充分考虑潜在事项发生的可能性和对公司目标实现的影响程度，完成了从风险收集及识别、风险评估、风险应对和控制监督的管控流程，将风险对公司的影响降至最低或可以承受的范围。

3.控制活动

为合理保证战略目标的实现，公司建立了相关的控制程序及措施，实施了一系列控制活动，主要体现在以下方面：

1) 不相容职务分离

公司全面系统地分析、梳理了业务流程中所涉及的不相容职务，尤其在采购、仓管、核算和办理货币资金业务的岗位，通过权限指引、管理制度实施了相应的分离措施，形成各司其职、各负其责、相互制约的工作机制，实现了不相容职务的分离。

2) 成员公司管理

根据《中华人民共和国公司法》及相关法律法规的规定，结合公司的实际情况，制定了《成员公司管理办法》，“办法”明确了公司与所属成员公司的责、权、利关系，确保公司全系统资产保值增值，保证对成员公司日常规范运营和经营风险的有效控制。

3) 关联交易

审计监察部年度内组织了两次对公司内部关联交易的专项审计，包括关联交易的事项、执行过程、审批程序、帐务处理等内容。确保关联交易公开、公允、合理、合规，从而保护公司及全体股东的利益。

4) 资金活动管理

公司严格遵照《财务管理制度》、《货币资金管理办法》、《资金收支两条线管理办法》、《全面预算管理制度》，《募集资金管理办法》、《成员公司财务总监管理办法》、《应收款项管理办法》等内控制度。对资金使用实施了严格的授权审核程序，对重大资金活动实施集体决策和联签制度，形成对资金活动进行全过程控制与管理。

5) 采购业务管理

公司成立了工程与采购管理部，合理配备相关业务人员，明确职责权限，加强对采购计划的编制与审批、授权管理、供应商的选择、

采购方式的选择、采购价格的确定、采购合同的签订、验收、付款、会计处理、定期与供应商对账等环节的过程控制，着重加强了对采购招标、合同文本审查等环节的监督，强化风险管控，节约了采购成本，保障了公司生产经营的正常运行。

6) 资产管理

公司按照《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进行分离进行规定和流程控制；按照《固定资产管理办法》和控制流程，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) 销售业务管理

严格执行各相关营销管理制度的同时，制定了合理的门票价格体系，确保了营销业务工作的规范化和制度化；同时修订完善了“纷享销客”软件管理平台、绩效考核管理办法；建立了各相关公司的市场销售计划、价格管理、客户管理、销售收入核算等相关的控制流程，合理设置销售部门的相关岗位，明确各岗位的职责权限和授权审核程序，形成了良好的营销工作运行机制。

8) 工程项目管理

严格执行《造价咨询和招标代理机构资源库》随机抽取制度；重新修订《建设工程项目管理制度》、《建设工程管理流程图(试行)》等管理办法，建立并完善了工程项目的立项审批、设计评审、造价控制、招标发包、建设施工、竣工验收及后续评估等主要控制流程，细

化了各操作环节的管控细则，加强了全程监督；独立设置了工程与采购管理部，配备了相关岗位人员，明确职责权限，形成了严格的管理制度和授权审核程序。

9) 担保业务管理

公司严格执行《对外担保管理办法》和控制流程，实施对外担保业务管理，本年无对外担保。

10) 财务报告管理

公司严格按照财务管理及上市公司管理的有关规定及时编报财务报告，提供会计信息披露的真实依据，确保财务报告合法合规、真实完整；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》。

11) 合同管理

按照《合同管理制度》，在合同审批、合同印章管理、合同签订、合同履行、合同纠纷、合同建档等方面制定了控制程序；按照《法律事务管理制度》，公司所有合同由法务部统一审核法律条款，对存在商务风险的合同也做相关的法律风险提示，同时对合同履行情况的检查、纠纷、诉讼或涉嫌诉讼案件等进行处理，充分维护公司合法权益。

对各成员公司代表公司对外协商、签订和执行合同的行为建立了规范统一的授权体系，加以风险规范和过程的控制；公司建立了对于日常生产经营事项需要代表公司签订大量业务合同的成员公司，通过年初董事长与各成员公司的授权经营管理责任书予以授权，其他重大

合同事项由董事长单独签订或进行授权。

4.信息与沟通

1) 系统管理

公司根据《中华人民共和国公司法》、证监会等五部委《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制应用指引》等有关规定，结合公司实际，继续完善《信息系统管理制度》、《信息系统开发管理办法》等规章制度，形成一套较为成熟的信息化体系内控制度。

在加强制度建设的同时，年度内下拨专项基金有计划的购置、维护、升级信息化系统的软硬件设施，促使各部门、岗位和上下级之间信息沟通及时、准确，以保证质量管理体系各过程运转顺畅，满足生产和企业发展的需求。

2015年，集团根据发展需要，对OA网上办公系统进行改版升级，提升OA软件性能，对功能和界面进行了改善和优化，使整体的设置流程更加清晰、便捷，提高OA信息传递过程的安全性。

公司应用各种现代化信息平台，保障各管理层级、各部门、各业务单位以及员工与管理层之间信息传递更迅速、顺畅、有效，公司对口部门与行业协会、中介机构、业务往来单位、相关监管部门的沟通渠道顺畅。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。

2) 内部信息传递管理

公司在日常信息传递过程中严格遵循《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》、《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。目前，公司使用的内部信息传递的系统有：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、运输车辆车速测算系统、景区在线视频控制系统等。

3) 反舞弊工作

公司按照《反舞弊管理制度》要求对举报和投诉进行处理。对举报箱和举报邮箱进行定期收集和及时处理。集团管理层对舞弊行为的发生承担责任，负责建立、健全并有效实施包括舞弊风险评估和预防舞弊在内的反舞弊程序和控制机制。董事会负责集团公司反舞弊行为的指导工作。反舞弊工作常设内控机构审计监察部具体组织及执行反舞弊工作。建立起有效的反舞弊机制，坚持惩防并举、重在预防的原则，明确反舞弊工作的重点领域、关键环节和有关机构在反舞弊工作中的职责权限，规范舞弊案件的举报、调查、处理、报告和补救程序，定期开展反舞弊工作检查。

5. 内部监督

公司建立了符合内控规范的内部监督体系。监事会对股东大会负责，对董事、高级管理人员执行监督。董事会审计委员会负责组织协调内外部审计机构对公司财务和内部控制进行审计、监督和指导。

公司设有独立的内部审计部门，制定了《内部审计制度》和《内

部审计工作程序》，明确了内部审计职责、审计流程和审计质量要求。审计部于每年初制定年度内部审计计划，采取定期与不定期方式对公司、成员公司进行审计，出具内部审计报告，对发现的问题提出整改意见，并跟踪落实整改进展情况。内部审计部通过日常监督、专项监督和组织内控评价，对公司内控体系的健全性、合理性、有效性进行检查和评价，保障内控体系建立和制度执行有效。

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。

六、内部控制评价的程序办法

公司内部控制评价工作遵循《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制评价指引》及公司内部控制评价办法规定的程序执行。首先制定评价方案，组织各部门和成员公司按照方案进行自查，公司各部门、成员公司负责人为本单位内部控制（执行、自评）第一责任人，同时也是本单位自评执行负责人，自评执行负责人组织本单位的内控自查、测试和评价工作，完成《自我评价测试底稿》，识别执行缺陷，完成自我评价报告，并报内控负责人审定后，上报集团审计监察部审核；各部门、各成员公司根据审计监察部的反馈意见，进行整改和调整执行。

集团总部对所在部门及公司所发生经济业务和事项进行跟踪测试，内部控制测试结果与实际基本一致，未发现偏差。

评价过程中，我们综合运用了实地查验、个别访谈、抽样测试、比较分析等各种内部控制评价方法，充分收集公司内部控制设计和运行是否有效的依据，按照评价的具体内容，如实填写评价工作底稿，分析、识别内部控制缺陷并形成评价结论。

七、内控缺陷认定标准

公司根据《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制评价指引》对内部控制设计和运行缺陷中重大缺陷、重要缺陷和一般缺陷的认定和 2015 年度内部控制自我评价报告，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

公司将财务报告内部控制的缺陷划分为重大缺陷、重要缺陷和一般缺陷。

重大缺陷，是指一个或多个控制缺陷的组合，可能导致公司严重偏离控制目标。当存在任何一个或多个内部控制重大缺陷时，应当在内部控制评价报告中做出内部控制无效的结论。

重要缺陷，是指一个或多个控制缺陷的组合，其严重程度低于重大缺陷，但仍有可能导致公司偏离控制目标。重要缺陷的严重程度低于重大缺陷，不会严重危及内部控制的整体有效性，但也应当引起董事会、管理层的充分关注。

一般缺陷，指不构成重大缺陷和重要缺陷的控制缺陷。

划分内部控制评价中发现的内部控制缺陷需要借助一套可系统遵循的认定标准，认定过程中还需要内部控制评价人员充分运用职业判断。若一个公司存在的内部控制缺陷达到了重大缺陷的程度，不能判定公司的内部控制是整体有效的。

1) 公司确定的财务报告内部控制缺陷评价的定量标准如下：

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，充分考虑定性因素。

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的纠正。

- b. 控制环境无效。
- c. 公司内部审计职能无效。
- d. 于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。

根据上述认定标准，结合日常监督和专项监督内容，公司在内部控制评价过程中未发现报告期内存在重要缺陷和重大缺陷。

八、内部控制缺陷及整改情况

公司在2015年度内控自我评价中，未发现需要整改的重大、重要

内部控制缺陷。对于自查测试中发现的其他内部控制缺陷，由相关责任部门或成员公司制订了相应整改计划，及时组织整改并进行复核。

九、内部控制有效性的自我评价总结

公司已按照《企业内部控制基本规范》及评价指引的要求，对财务报告相关内部控制的设计和运行的有效性进行了测试。根据测试结果，公司董事会认为，截至2015年12月31日，未发现公司存在内部控制设计或运行方面的重大缺陷；同时，对纳入评价范围的业务与事项相关内部控制的设计和运行，在内部控制自我评价过程中未发现与非财务报告相关内部控制的重大缺陷。公司内部控制的运行是完整和合理的，运行是有效的，能够合理地保证内部控制目标的达成。内部控制不存在重大缺陷。

2016年，公司及各成员公司根据实际运营情况，将进一步梳理和完善相关内控制度，优化业务流程，建立和完善以风险为导向的内部控制制度；进一步规范内部控制制度运行，强化内部控制监督检查，促进公司可持续健康发展。

张家界旅游集团股份有限公司

董 事 会

二〇一六年三月一日