

顺利办信息服务股份有限公司

2019年度内部控制自我评价报告

根据《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制应用指引》要求，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2019年12月31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。经营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，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，未发现财务报告内部控制重大缺陷，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，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

（一）内部控制评价范围

公司按照风险导向原则确定纳入评价范围的主要单位、业务和事项以及高风险领域。评价范围覆盖公司各部门、子公司、孙公司，全业务流程，充分体现内部控制的全面性、完整性、重要性。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 77.71%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额的 83.29%。

纳入评价范围的主要业务和事项包括控制环境、控制活动、风险评估、信息与沟通以及内部监督，重点关注财务报告、营运资金、销售业务、股权投资、人力资源、研究与开发、资产管理等与财务报告相关的内部控制业务流程。

1、组织架构

公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会有关法律法规要求，建立了完善的组织架构，设立了股东大会、董事会、监事会为基础的法人治理结构，并根据业务需要合理设置内部机构，各部门和分支机构职责明确，运行规范。公司董事会下设发展战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，加强对战略规划、内部审计、董事和高管任职与考核的管理等。

报告期内，公司股东大会、董事会、监事会以及管理层体系健全，依法履行决策、执行和监督的职责。

2、发展战略

2019 年公司战略核心是“品牌+平台”双轮驱动，构建了“线上+线下”一体联动的企业服务平台，共建共享企业服务生态圈。公司以助力国家富强、企业繁荣、劳动者安居乐业为愿景，为企业提供有温度的企业服务。

重大资产收购完成后，公司在人员、业务、管理等多方面对终端资产进行了整合优化，并基于整合情况、业务协同性、财务安全性等多方面考虑，与部分终端资产合伙人签署了《终止合作协议》。通过整合优化，公司内部管理与外部合作形成良性循环，业务协同能力进一步增强，商誉减值风险降低，债务压力减轻，资产负债结构优化，流动性改善，公司财务状况更加合理，利于未来持续稳定发

展。

3、社会责任

公司努力以诚信获取各利益相关方的认同和尊重，实现公司的可持续发展，推动企业、员工、环境乃至整个社会的共同进步与和谐发展。

根据《劳动合同法》及《社会保险法》等有关法律、法规规定，公司及时、足额为员工缴纳社会保险，合理安排员工休息和休假，员工的合法权益得到保障。

近年来，公司主动担当社会责任，积极响应国家战略，在回报社会的公益之路上从未止步。报告期内，由中国妇女发展基金会、公司联合发起的“以爱相伴，雏鹰助飞行动——神州顺利办安全书包捐赠仪式”在河北省涞源县燕赵小学举行，公司向涞源县燕赵小学捐赠价值 15 万元的儿童安全书包，为需要帮助的学子们送去关心和祝福。

4、企业文化

公司以理想、行动、坚持为核心价值观。坚持依法经营和规范运作的观念，倡导诚实守信、爱岗敬业、开拓创新和团队协作精神，倡导积极履行社会责任，追求企业、社会、环境和谐发展；通过网站、微信公众号、风控工作专刊、企业文化墙等形式及时向员工传递公司重大事项、经营管理动态。公司开通的“顺利办”微信公众号，成为传播公司企业文化的重要载体，交流思想和管理经验的阵地，对外展示公司形象，对内加强员工的互动沟通，营造积极向上的企业文化，树立公司品牌形象。

报告期内，公司组织了《铁军训练营》及“迎战巅峰·共铸荣耀”2019 摆渡人精英岁末冲顶大会活动，提高了团队协作的凝聚力、向心力和战斗力。

5、人力资源

公司制定了人力资源配置、招聘、薪酬福利、绩效管理等方面的制度。从员工的劳动关系、培训、薪酬、异动等流程上基本做到规范操作，并以保证工作效率和效果为目标，获取人力资源最佳实践经验，提升人力资源管理水平。

6、资金活动

公司按照《投融资管理制度》、《货币资金控制制度》、《财务票据管理办法》等内控制度，对重大资金活动采取集体决策和联签制度，资金管理严格遵循不相容岗位相分离原则，严格履行审批程序，包括货币资金管理职责分工、银行账户管理、现金管理、票据管理、银行印鉴管理、收付款程序严格按照上述制度的有关规定执行。

公司募集资金管理严格按照《募集资金管理制度》执行，实行集中管理，专款专用。审计部每季度履行募集资金使用情况的监督。报告期内，公司募集资金项目全部结项，剩余募集资金用于补充流动资金，严格履行了审批程序。

7、研究与开发

公司根据发展战略，结合市场开拓和技术进步要求，制定了研发计划，强化研发全过程管理，规范研发行为，促进研发成果的转化和有效利用，不断提升企业自主创新能力。制定了《研究与开发管理制度》，建立了研发项目管理的组织架构与职责体系，明确了管理规范和要求，从项目立项申请、立项审批、过程管理、立项验收、研发成果保护等环节重点对自行研究与开发项目进行控制。

8、销售业务

公司在客户开发、客户档案管理、服务定价、合作意向处理、合同签订、收款、服务提供、退款等主要环节有明确授权与规定。因产品不同各部门采取不同的销售方式，不断提升营销服务质量和业绩，同时以办+、管+、精算+、政务+、行业+等生态网络服务平台，解决客户需求。

9、资产管理

公司严格执行资产相关管理制度，从资产的申购、付款、处置等流程上规范操作，资产管理的关键环节得到有效控制。

10、股权投资

公司制定了《投融资管理制度》，对投资项目的审批、立项的建议书、可行性报告、项目的过程管理、项目的终止等有相关规定，明确了投融资管理中的权限和决策程序，通过各层级决策，控制投资风险，争取效益最大化，维护公司和全体股东的利益。

11、合同管理

公司制定了《合同管理制度》，对合同业务实施统一规范化管理。合同签订前，通过全国企业信用信息公示系统、天眼查等查询合同相对方的基本信息，审核其主体资格、资质、资信及履约能力；通过信息管理系统履行合同审核、审批，保证合同文本内容完整，规范合同用印审批流程；合同执行过程中加强跟踪管理，确保合同管理业务中无重大疏漏及法律风险。

12、采购业务

报告期内，子公司修订完善了《采购管理制度》，明确了职责分工与采购权限、请购与审批，验收及付款审批控制。注重采购过程管理，规范采购合同签订程序，审批权限，规避法律风险和商业风险。

13、业务外包

从业务外包方案、询价、竞争谈判、邀标、签订合同、审批、过程管理、验收及结算各环节有明确管控措施，规范业务外包行为，降低业务外包风险。

14、担保业务

公司统一管理对外担保业务，并依据《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《对外担保管理制度》等规定的对外担保的决策权限及程序执行。截至报告期末，公司累计对外担保额度为 25,000 万元，主要是公司对子公司的担保额度。公司对外担保实际发生额为零。

15、财务报告

公司严格执行《企业会计准则》及法律法规规定，明确了财务报告编制、分析利用及报送等相关流程，明确职责分工、权限范围和审批程序，确保财务报告编制、披露与审核相互分离、制约和监督；修订了公司《会计核算手册》，规范了公司财务管理及会计核算，提高财务报告编制的完整、准确。

公司财务报告编制格式完全符合法规要求，当期发生的业务均完整地反映在财务报告中，合并范围界定准确，合并抵消完整准确，确保了财务信息披露真实、完整、准确。

16、全面预算

公司建立了完善的预算管理体系，成立预算管理委员会，制定了《预算管理制度》，明确了预算管理组织的职责和权限，对各项预算指标编制、审批、分解、落实、分析和考核流程等内容进行了明确和规范，对预算执行情况进行跟踪反馈，通过实施预算控制年度各项经营目标的实现。

17、信息传递与沟通

公司指定专门机构和人员对信息系统建设实施归口管理，从事信息系统运行维护工作，明确相关部门的职责权限，建立有效工作机制。制定了信息系统管理办法以规范信息网络的营运、维护和网络安全管理工作，保证信息系统安全稳定运行。建立了内部信息沟通机制，明确了信息报送职责，规范了信息传递要求，制定了公文流转程序，会议制度和内部信息报送制度，通过行政办公系统、财务信息系统、人力资源系统等确保重要的信息得到及时沟通和反馈，切实做好各业务信息有效传递，提高公司管理效率。

公司信息披露工作由董事会统一领导和管理，投资发展部是公司日常信息披露事务的归口管理部门，在董事会秘书的直接领导下，统一负责公司的信息披露事务，确保公司信息披露及时、完整、准确、公平、公正。公司保持了较为良好的信息披露质量，并通过投资者见面会、业绩说明会、深交所“互动易”平台、投资者热线等形式实现和投资者的多渠道、有效地沟通。

18、反舞弊机制

公司重视反舞弊体系建设，制定了《反舞弊管理制度》，建立信访举报处理机制，通过公布的举报电话、邮箱、信箱等渠道，接收包括来自员工、客户、供应商及其他人员对公司员工的检举等投诉举报信息，明确了举报人保护制度。

19、内部监督

公司制定了《内部审计管理制度》、《内部控制管理制度》，明确了审计部的工作职责、权限，规范了内部监督的程序、方法和要求，保证独立、客观地履行内部监督职责。审计部在董事会审计委员会的领导下，对公司经营活动、内部控制制度设计、执行情况和内部控制的有效性进行监督检查，并将检查中发现的内

部控制缺陷、异常事项及整改情况及时上报。通过内部监督，促进各公司经营管理的规范化，提高各级管理人员自我约束、自觉接受监督的意识。

20、子（分）公司管控

公司制定了《控股子公司管理制度》、《并购子（分）公司管控实施细则》、《并购子（分）公司违规经营责任追究实施细则》及《自建子（分）公司管理实施细则》，通过对财务管理、人力资源管理、运营管理、信息管理、赋能与品牌等进行明确的规定，进一步加强对子公司的管控，实现公司的发展战略目标，使公司及其子公司协调发展，取得最大的价值收益。

（二）内部控制评价工作依据及内部控制缺陷认定标准

公司依据企业内部控制规范体系及《内部控制管理手册》及各项管理制度组织开展内部控制评价工作。

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，具体如下：

1、财务报告内部控制缺陷的认定标准

财务报告内部控制是指针对财务报告目标而设计和实施的内部控制。由于财务报告内部控制的目标集中体现为财务报告的可靠性，因而财务报告内部控制的缺陷主要是指不能合理保证财务报告可靠性的内部控制设计和运行缺陷。

（1）财务报告缺陷定性标准

重大缺陷	<ul style="list-style-type: none"> 1、公司董事、监事和高级管理人员的舞弊行为； 2、对已经公告的财务报告出现的重大差错进行错报更正；由于国家规定的会计准则和制度变化以及公司按规定由于经济环境、客观情况的改变而进行会计政策调整，需要对以前报告年度的财务报告进行追溯调整的，不属于此类情况； 3、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； 4、审计委员会和审计部对内部控制的监督无效； 5、风险评估职能无效。
重要缺陷	<ul style="list-style-type: none"> 1、未按照公认的《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、对于期末财务报告过程： <ul style="list-style-type: none"> (1)财务报告流程控制 以下存在一项或多项缺陷且不能合理保证编制过程的财务报表达到真实、准确、完整的，则确认为重要缺陷：期末结账、纳入合并报表的范围、内部往来、审核按权益法核算的对外投

	<p>资相关的账务处理、交叉审核合并会计报表的抵消分录、交叉审核会计报表附注的编制、分析性复核会计报表。</p> <p>(2)财务报表中信息系统控制</p> <p>与财务报告内部控制直接相关的信息系统应用控制，如果在明细账向总账过程处理时，出现以下环节缺陷，导致不能合理地保证公认的会计准则编制财务报表，可以确认为重要缺陷：交易总数过入总账，确保交易记录全部在总账；初始、授权、记录和处理总账中的明细（或日记账）分录；期末结账后，常规（重复）发生和非常规（非重复）发生报表调整涉及的初始、授权、记录和处理等控制信息系统总体。</p>
一般缺陷	不构成重大缺陷和重要缺陷的内部控制缺陷，认定为财务报告一般缺陷。

（2）财务报告缺陷定量标准

公司以上年度经过审计的资产总额作为衡量指标，确定公司财务报告缺陷的定量标准。到下列标准之一的，即可确认财务报告各项缺陷：

缺陷类型标准	错报
重大缺陷	\geq 资产总额 1%
重要缺陷	$0.5\% < \text{资产总额} < 1\%$
一般缺陷	\leq 资产总额 0.5%

单项缺陷	<p>1、影响水平达到或超过公司合并报表资产总额 1%，直接认定为重大缺陷；</p> <p>2、影响水平低于公司合并报表资产总额 1%，但高于公司合并报表资产总额 0.5%，直接认定为重要缺陷；</p> <p>3、影响水平小于或等于公司合并报表资产总额 0.5%，直接认定为一般缺陷。</p>
影响到同一个重要会计科目或披露事项的多个重要缺陷汇总	<p>1、考虑补偿性控制措施和实际偏差率后，该缺陷总体影响水平达到或超过公司合并报表资产总额 1%，直接认定为重大缺陷；</p> <p>2、考虑补偿性控制措施和实际偏差率后，该缺陷总体影响水平低于公司合并报表资产总额 1%，但高于公司合并报表资产总额 0.5%，直接认定为重要缺陷。</p>

2、非财务报告内部控制缺陷的认定标准

非财务报告内部控制是指针对除财务报告目标之外的其他目标的内部控制。一般包括战略目标、资产安全目标、经营目标、合规目标等。非财务报告评价应当作为公司内部控制评价的重点。

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）非财务报告缺陷定性标准

重大缺陷	<p>1、严重违反国家法律、法规；</p> <p>2、媒体负面新闻频现，在全国范围内流传，在较长时间内无法消除；</p> <p>3、公司重大事项的决策未履行相应的决策程序，导致决策失败；</p> <p>4、信息披露内部控制失效，导致公司被监管部门公开谴责；</p> <p>5、中高级管理人员纷纷流失，造成经营活动难以正常进行；</p> <p>6、内部控制评价的重大缺陷未得到整改；外部审计发现的重大缺陷，在与管理层、审计</p>
------	--

	委员会沟通后，公司没有及时整改，即可确认为重大缺陷。 7、重要业务缺乏制度控制或制度系统性失效，且缺乏有效的补偿性控制。
重要缺陷	1、决策程序出现一般性失误； 2、重要业务缺乏制度控制或制度系统存在缺陷； 3、关键岗位员工流失严重； 4、内部控制评价结果特别是重要缺陷未得到的整改； 5、其他对公司产生负面影响的情形。
一般缺陷	不构成重大缺陷和重要缺陷的内部控制缺陷，认定为一般缺陷。

（2）非财务报告缺陷定量标准

重大缺陷	该缺陷的存在将导致的直接财产损失金额超过 1000 万元；
重要缺陷	该缺陷的存在将导致的直接财产损失金额为 500 万元（含 500 万元）~1000 万元；
一般缺陷	该缺陷的存在将导致的直接财产损失金额不超过 500 万元。

（三）内部控制缺陷认定及整改情况

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、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。

报告期间，公司未发现需要整改的重大缺陷、重要缺陷，对于内控自评中发现的一般内部控制缺陷，公司按照关键控制点的控制活动对各项制度流程文件进行了梳理，查找制度规定与实际执行的偏差，公司采取了相应的整改措施并进行了完善。报告期曾存在的内部控制一般缺陷经整改后对审计意见不会产生影响。

四、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。

顺利办信息服务股份有限公司董事会

二〇二〇年四月三十日