

深圳市特发服务股份有限公司

2024 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，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，对公司截至 2024 年 12 月 31 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，或内部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 2024 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。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，对公司截至 2024 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 2024 年 12 月 31 日，纳入本次内部控制评价范围的主要包括：公司总部及其事业部、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 100%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入的 100%。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：投资管理、资金管理、采购业务、合同管理、人力资源管理。

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，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，结合公司章程有关规定，建立了规范公司治理结构和议事规则体系。通过制定并持续修订《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、运行程序以及应履行的义务，构建了权责明确、相互制衡、协调运转的治理机制。

公司按照《公司法》《证券法》等法律法规和《公司章程》，按照内控规范结合自身实际情况，设置了 10 个职能部门，分别为董事会秘书办公室、综合办公室、党群工作部、纪检监察室（监事会办公室）、人力资源部、计划财务部、经营管理部、市场管理部、审计风控部和大客户中心。目前公司组织架构框架清晰，各部门职责明确，为控制活动提供了有效实施的基本保障。为实现规章制度的系统化、规范化管理，公司制定了《深圳市特发服务股份有限公司规章制度管理办法》，对各类规章制度进行分级

管理，确保了公司各项规章制度的科学性、合理性和有效性，为公司的稳健运营提供了坚实的制度保障，进一步巩固了公司的管理基础，提升了公司整体管理水平，为公司的可持续发展奠定了坚实的基础。同时，根据相关要求，2024 年更新完善了《内部控制手册》，持续改善繁琐或不合理流程，简化审批环节，提升工作效率，同时不断根据市场动态，匹配企业战略调整，及时修订新制度，有效防范新风险。

（二）发展战略

公司持续坚定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，进一步巩固和扩大在物业管理领域的领先地位；在增值服务领域积极探索创新业务模式，持续推进智能照明改造、能源托管等增值服务项目，通过科技化应用场景的不断拓展实现多领域、多维度的互补协同发展，持续提升服务质量和客户满意度，追求质速协同的高质量发展目标；未来，公司将继续秉持“深耕主业与多元并行”的发展战略，深化智慧园区等新兴领域布局，积极探索更多创新增值服务，推动业务规模和盈利能力持续提升，为股东和客户创造更大价值。

（三）人力资源

根据公司的战略规划和国企改革的部署要求，2024 年人力资源内控建设聚焦于核心管理领域，系统推进薪酬总额控制、劳动风险防控以及制度体系优化等多项关键工作。通过深入开展经

营单位专项调研，以提升管理效能、优化人力成本为目标，确保业务发展与管理体系同步提升。公司严格执行岗位编制审批机制，不断优化组织架构设置，并对薪酬绩效管理制度进行全方面修订完善，进一步规范人力决策流程，强化制度执行的统一性和有效性。在关键业务活动的内控执行方面，公司人力资源部通过专题培训、完善制度体系、强化过程管控等多项举措，显著降低劳动纠纷风险，全面提升人力资源规范化管理水平，为公司高质量发展提供有力的人才保障和制度支撑。

（四）社会责任

公司始终将践行社会责任作为实现可持续发展的战略基石，在安全生产委员会的统筹部署下，构建了“制度保障、全员参与、科技支撑、长效治理”的安全生产管理体系。2024年，公司以推进合规化、标准化建设为引领，深化安全生产责任体系建设，通过推行全员安全生产责任制，建立隐患排查整改的全链条闭环管理机制，加速智慧安监平台建设与推广应用，开展重点领域专项治理行动，实施安全治本攻坚行动等系列举措，不断提升公司风险管控效能。目前，公司安全生产标准化建设取得阶段性成果，风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制日趋完善，安全生产形势持续稳定向好，为企业可持续发展筑牢安全根基，充分彰显了企业的社会责任担当。

在职业健康管理领域，公司严格遵循国家有关规范，为员工提供符合职业健康标准的工作环境和条件，严格执行“一人一档

"全员健康档案管理，全面落实年度职业健康检查，定期对工作场所职业病危害因素进行监测与评估，并针对不同岗位特性配置专业防护装备。通过上岗前准入培训、在岗期定期培训和专项提升培训，督促员工掌握职业危害防护知识和设备操作技能，切实保障职工职业健康权益。

（五）企业文化

2024 年，公司持续秉承特发集团企业文化，制定实施企业文化年度宣贯方案，优化企业文化工作队伍结构，调整企业文化宣贯队伍。公司创新开展多层次文化活动，精心组织读书分享会、参加集团职工球赛等特色文化活动及群团活动，推动文化深耕厚植。深化基层关怀工作，开展系列慰问活动，支持经营单位开展红色文化赋能活动，有效提振职工精气神、增强凝聚力。持续优化公司《特发服务》报和微信公众号宣传，打造“线上+线下”立体化宣传矩阵，荣获 2024 年度深圳市出版业协会和深圳报业集团联合评选的深圳市“十优企业报”、深圳首届“物业之声”最佳主题奖等 4 项殊荣，企业文化建设成效显著，为公司发展注入强劲文化动力。

（六）资金活动

公司按照《货币资金管理暂行办法》《网上银行管理制度》等制度，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，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，公司引入中信银行司库系统，实现资金自动上拨与支付，提升财务工作效率的同时降低资金管理的风险。在募集资金管理方面，严格执行《募集资金管理制度》及《募集资金使用规范》，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。报告期内，公司资金活动管理切实遵守公司相关规章制度。

（七）采购业务

公司着力构建采购领域全方位管控体系，重点加强采购管理、供应商管理和合同订立等关键环节的合规管控。2024 年，公司持续完善采购管理制度体系，修订优化《采购管理办法》，全面规范各类采购活动的工作流程；严格落实《供应商管理办法》，建立健全供应商履约评价机制，强化供应商全生命周期管理。依托深圳阳光采购平台，系统推进采购业务规范化建设。在事前阶段，严格把控供应商的资质审查，规范招标文件的编制标准；在事中阶段，做好开评标过程管控，确保程序合规透明；在事后阶段，加大监督检查力度，建立闭环管理机制。通过实施采购业务全流程精细化管理，持续提升公司采购规范化水平。

（八）资产管理

公司制定了资产管理流程，规范了固定资产采购、验收、使用维护、盘点以及报废等各环节流程，计划财务部和综合办公室定期对资产进行盘点、清查和价值评估，及时发现和处理资产管理中的问题，有效防范资产损失风险，确保资产安全和会计核算

规范。公司严格落实《产权变动管理办法》，规范企业国有产权变动决策审批程序、交易程序等，明确规定企业国有产权变动应当严格执行“三重一大”决策机制，同时强化产权变动监督和责任追究。

（九）市场业务

公司设立市场管理部，2024 年通过构建“制度、流程、执行、监督”的四维内部控制规范体系，在多领域实现市场业务战略突破：主航道 IFM 综合设施物管服务依托详尽的内部评审、全面的项目尽调机制，成功中标大型研发产业园区、三甲医院、数据中心等标杆项目；政务服务板块建立有效“增存量客户跟进机制”，持续扩大华东、华中政务服务规模。

在市场拓展内控体系驱动下，公司品牌影响力持续放大，赢得社会各界广泛认可。于行业权威评价体系中，公司表现优异，荣获“2024 中国物业 FM 设施管理领先企业”“2024 中国物业管理上市公司 20 强”“2024 中国品质服务物业服务领先企业”等多项荣誉，充分展现行业卓越地位与品牌影响力。

（十）担保业务

公司严格执行《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。2024 年度，公司未发生任何对外担保行为。

（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，公司修订了《预算管理规定》及其配套的预算编制工作指引，分解、下达公司各经营单位预算指标，并通过签订绩效考核责任书来明确绩效指标和考核范围等。在预算执行过程中，公司会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。

（十三）合同管理

公司根据《合同管理办法》，进一步强化对公司合同业务的监管力度，提高风险管控水平。在合同签订环节，重视资质调查工作，确保合同对方当事人具备必要的法律资质和履约能力；严格执行合同审批流程，确保合同文本内容完整，未出现重大疏漏

及法律风险；规范合同盖章流程，遵循印章管理规定，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，规范了各类合同变更、解除的审核机制，降低企业经营风险，维护公司的合法权益和良好信誉，实现经济效益的最大化。

（十四）内部信息传递

公司持续强化信息系统在信息传递与沟通中的核心作用，制定了《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人登记制度》和《重大信息内部报告制度》等相关制度，确保信息披露的内部控制体系严格、高效、透明，保障所披露信息的真实性、准确性和完整性。通过优化 OA 收文处理流程，公司实现了对来文事项的全程跟踪与督办落实，确保各项任务高效执行。

为提升信息传递的及时性和有效性，公司要求各经营单位定期向分管领导或总经理提交经营管理报告，涵盖业务进展、财务数据、风险管控等关键内容，确保管理层能够全面掌握公司运营动态。同时，公司进一步完善了内部信息传递机制，明确了信息传递的内容、保密标准、传递方式及范围，并清晰划分了各级管理层的职责权限，确保信息传递的规范性和安全性。

此外，公司通过定期审视和优化内部信息传递体系，持续提升信息传递的效率和质量，确保内部报告能够充分发挥其在公司运营决策中的重要作用。通过建立科学、高效的内部信息传递机制，公司进一步促进了信息的有效沟通与利用，为业务发展和管理决策提供了有力支持。

（十五）信息系统

2024 年，公司信息化团队稳定，合作分工完成公司信息化规划、软件系统项目建设与系统运维、网络安全与云服务器技术支撑等各项工作，严格按照已发布的《信息化项目管理办法》《信息系统管理办法》《网络安全管理办法》《网络信息安全应急预案》等相关制度执行。同时加强信息安全管理手段，组织信息化系统网络安全演练、定期系统巡检与漏洞扫描等，保障公司信息化系统安全稳定运行。

（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。审计委员会作为董事会的专业机构，旨在确保董事会对经理层的有效监督。公司设立审计风控部，其主要职责是对公司各管理部门、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。

公司高度重视党风廉政建设和反腐败工作，全面贯彻落实相关部署要求，专设纪检监察室，从执行党内政治生活、严守政治纪律和政治规矩、规范选人用人、强化执纪审查以及完善廉洁风险防控等方面开展监督工作，持续推动全面从严治党向纵深发展。同时，联动各业务部门以及各经营单位联合监督力量，开展专项整治，持续增强监督治理效能。

（十七）其他重要活动的控制

公司严格落实《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。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 $\geq 5\%$	$3\% \leq \text{错报} < 5\%$	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	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；	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；

		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。	3、重要业务制度或系统存在缺陷。	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 万元 $\leq$ 直接损失金额 < 1000 万元	直接损失金额 < 500 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； 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。	1、决策程序导致出现一般失误； 2、违反公司章程，形成损失； 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。	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。

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

2025 年 4 月 17 日