

深圳世联行集团股份有限公司 2020年度内部控制评价报告

深圳世联行集团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”），结合深圳世联行集团股份有限公司（以下简称“本公司”，在包含子公司时统称“本集团”）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，我们对公司2020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、准确性和完整性承担个别及连带法律责任。

本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。

2020年本公司控股股东变更为珠海大横琴集团有限公司（以下“大横琴”），实际控制人变更为珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会。大横琴与本公司具有较高的产业关联度和良好的资源互补性，实际控制人变更后，大横琴与本公司可形成良好的战略协同关系，促进业务高质量发展。同时变更后3年内，本公司核心管理层基本保持不变，可保证本公司平稳运行。

二、内部控制评价结论

根据本集团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，本集团不存在财务报告内部控制重大缺陷。董事会认为，本集团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。

根据本集团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，本集团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）公司内部控制体系

1、内部控制组织架构

本公司严格按照国家法律法规和监管部门的要求，不断完善和规范内部控制的组织架构，设立了符合公司战略规划和经营管理需要的组织机构，形成各司其职、各负其责、相互配合、相互制约的内控组织架构体系。

股东大会是公司的最高权力机构，通过董事会对公司进行经营决策管理，运用法定的形式确保股东的合法权益并监督和约束董事会的职权。董事会是由股东大会选举产生的，由全体董事组成的行使公司经营管理权的决策机构，对股东大会负责。监事会对公司的业务活动进行监督和检查的常设机构，负责对公司董事、高级管理人员的行为及公司财务进行监督。公司董事会下设提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会，协助董事长、总经理推进公司重大事项的监管落实和内控管理。本年度成立集团组织激活战略推进小组，促进公司业务发展和战略深化，激活组织、赋能一线。

2、公司内部控制制度建立健全情况

本公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会有关规范性文件不断完善治理结构，健全内部管理、强化信息披露，规范公司运作行为。根据《上市公司内部控制指引》的要求，本公司已建立起了一套完整的涵盖生产经营、财务管理、信息披露的内部控制制度，先后制订了《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》、《总经理工作规则》、《董事会秘书工作制度》、《薪酬与考核委员会议事规则》、《战略委员会工作细则》、《审计委员会议事规则》、《提名委员会议事规则》、《累积投票制实施细则》、《关联交易管理制度》、《对外担保管理制度》、《对外投资管理办法》、《信息披露管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《募集资金管理制度》、《关于修订募集资金支付流程的通知》、《内部审计制度》、《内幕信息知情人登记制度》、《投资者关系管理制度》、《重大事项内部报告制度》、《会计师事务所选聘制度》、《会计档案管理办法》、《防范大股东及关联方资金占用管理制度》、《财务会计相关负责人管理制度》、《董事、监事和高级管理人员所持本公司股份及其变动

管理制度》、《财务管理制度》及《公司章程》等重大规章制度，明确规范了股东大会、董事会、监事会的召开、重大决策等行为。本年度修订了《公司章程》、《募集资金管理办法》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《对外投资管理办法》和《关联交易管理制度》。这些制度是本公司管理的重要组成部分、是提高工作效率的重要的基础条件。本公司严格按照中国证监会和深圳证券交易所的规定，履行信息披露义务，通过股东的监督以进一步完善公司的治理和经营管理以及募集资金的使用。

3、内部审计情况

截至 2020 年 12 月 31 日公司审计部根据审计工作计划，先后对多家地区公司和多个专项进行了审计；同时根据上市公司要求，按季度完成了对公司募集资金使用情况和重大事项实施情况的审计。审计过程中对各被审计单位提出的整改意见和管理建议也已基本得到落实。

4、报告期公司为建立和完善内部控制所进行的重要活动

本公司在 2020 年启动了新的发展战略，明确构建“大交易+大资管”双核协同发展的业务体系，聚焦优势业务，发挥专业服务能力。“大交易”聚焦新房代理，以体验升级和智慧化管理的案场代理为核心。“大资管”重点面向地方政府和企业，以差异化价值带动基础物管业务获取和发展。本年度公司为完善“产业化”综合服务链条，以“咨询+实施”的理念，打造服务于中国城市产业升级和产业招商服务落地的核心能力，设立了产城发展事业部和酒店业务部；同时为保证公司发展战略的顺利实施，公司成立了投后管理部。公司不断完善相关制度和管控手段，并定期召开各业务板块工作会议，交流情况、研究出现的问题，采取改进措施，保障了公司内控机制的正常运行。

5、风险评估和应对

本公司有专门的部门负责收集市场数据、国家政策等信息，也有专业的部门对本公司以及竞争对手的经营情况进行对比和分析。本公司运营管理部全面系统地收集相关信息，动态地进行风险识别，与本公司的财务数据一起定期报送公司经营管理层；本公司风控部定期向经营管理层报送公司业务合同的签约情况和完成进度。这些资料为公司的经营管理决策和风险控制提供及时有效的依据。本公司内部审计开展了以内控流程的执行和反舞弊为主的审计工作，本年度以大交易服务板块为审计重点，形成书面的审计报告，为管理层制定风险应对策略提供依据。

6、控制程序

(1) 交易授权控制

本集团为保证业务活动按照适当的授权进行，根据《公司章程》、《总经理工作规则》、《对外担保管理制度》、《对外投资管理办法》、《关联交易管理制度》以及《财务审批权限》等各项管理制度的规定，分别按交易金额的大小及性质的不同，采用不同的交易授权。

对非常规性业务交易，如对外投资、发行股票、资产重组、转让股权、担保、关联交易等重大交易，按金额的不同及性质不同由总经理、董事长、投资委员会、董事会、股东大会审批；对常规性的业务交易，如运营办公类资产的购置、经营管理费用开支、公司资金调拨等，按照预算管理和额度控制两条授权原则，由总经理及其以下人员按规定权限进行审批。

（2） 责任分工控制

本公司为了预防和及时发现执行所分配的职责时所产生的错误和舞弊行为，在从事经营活动的各个部门、环节制定了一系列较为详尽的岗位职责分工制度，力求使业务的授权与执行相分离；业务的执行与审核相分离；商务洽谈与合同评审相分离；业务的执行与会计记录相分离，如：财务部的出纳岗位和会计审核、会计档案保管、会计核算岗位相分离；物资采购与物资验收保管岗位相分离等。

（3） 会计系统控制

本公司设置了独立的会计机构——财务管理中心，下设财务会计部、财务运营部及各地区财务部。在财务管理方面和会计核算方面均设置了较为合理的岗位和职责权限，并配备了相应的人员以保证财务工作的顺利进行。会计机构人员分工明确，实行岗位责任制，各岗位能够起到互相牵制的作用，批准、执行和记录职能相互分离。2020年度根据国家财政部相关文件要求，变更了会计政策；变更后能够更加客观公正的反映公司财务状况和经营成果。公司的财务会计制度执行国家规定的《会计法》、《企业会计准则》及有关财务会计补充规定，以保证：

1) 业务活动按照适当的授权进行；

2) 所有交易和事项以正确的金额，在恰当的会计期间，及时记录于适当的帐户，使会计报表的编制符合会计准则的相关要求；

3) 对资产和记录的接触、处理均经过适当的授权；

4) 账面资产与实存资产定期核对相符。

（4）预算管理

本公司制订了《预算管理手册》，日常工作实行预算管理，对预算内与预算外事项规定了相应的审批权限及流程。

（5）资产接触与记录使用控制

本公司已建立了实物资产管理的岗位责任制度，制定了《资产管理规定》、《法人公司之间借用资产管理办法》、《车辆管理规定》、《行政采购管理规定》、《世联行深圳人才房管理办法》、《写字楼租赁管理规定》、《关于车辆新购、更新、处置的管理要求》等制度。对货币资金合理划分了货币资金业务的岗位分工，并采取了定期盘点现金、定期核对银行帐户余额等内控程序，加强了对货币资金的管理；对低值易耗品、固定资产等实物资产的购置、保管、使用、调拨及报废处置等各关键环节进行控制，通过职责分工、实物定期盘点、财产记录、帐簿记录、财产保险等措施，保证了实物资产的安全和完整；对人才房进行规范化管理，吸收和保留优秀员工，提高公司核心竞争力。

（6）信息系统控制

本公司制定了《信息安全管理制度》、《计算机使用管理制度》、《计算机软件使用管理规范》、《数据备份管理办法》等一系列信息安全制度。主要从以下各方面进行了规范管理：公司重要信息及专有资讯安全保护；信息系统的规范管理；用户安全规范地使用 IT 系统；信息管理部与使用部门权责的划分、IT 服务支持规范；IT 设备的采购、使用、保管；数据备份管理及数据可用性；服务器、重要网络设备操作人员工作规范。通过优化公司网络架构，引进多家运营商线路，同时建立 VPN 备份线路，提升网络稳定性；部署企业防火墙等安全设备、病毒防护设备，并保持持续升级，以保证网络安全。引进公有云服务和公司的私有云系统构建企业混合云架构，提升了核心业务系统容灾能力，提高系统响应速度。引进云效系统，实现开发项目的研发流程管控，提升开发规范性、测试效率和研发质量；引进 DMS 服务，对数据库进行规划管理，保证数据安全性。2020 年公司继续引进外部专业信息安全服务公司，每年进行两次核心系统漏洞扫描、渗透测试和安全加固工作，同时对所有网站进行 24 小时监控，有效提升了公司各 IT 系统的安全性和可用性。通过上述制度及控制流程规范了公司计算机及网络的安全使用，有效保障了公司信息、数据的安全。

（7）业务控制

本公司不断完善各项业务相关制度和流程，2020年度制定和完善多项业务管理流程或制度，其中大交易业务制定了《代理及总包（含保证金总包）备件管理制度》、《交

易线营销采购备件管理规范》、更新了《交易事业部采购业务规章制度》、增加了《交易线营销支出操作底线（含渠道、采购）》的相关规定，简化了交易业务线合同评审流程及重大特殊判定标准；为鼓励地区积极开展交易业务的联动转介，提升客户经营绩效，出具了《交易业务联动的业绩分配和佣金分配指导方案》。金融业务为加强不良资产管理、规范不良资产处置流程、提高不良资产处置效率，修订了《世联小贷不良资产管理办法》；为响应国家关于疫情防控期间金融工作相关政策、践行企业社会责任，针对因受疫情或其他客观因素影响的部分逾期客户，公司推出贷款重组方案，以缓解客户债务压力、帮助其渡过难关。资产运营业务方面为统一及提高公司在全国物业服务项目的品质管理水平，出具了《世联资管项目品质管理制度》，对公司品质管理标准进行规范及优化。

（8）其他方面控制

公司依据《集团文件管理制度》、《印章管理规定》、《办公室管理规定》等对公司文件、印章使用及办公采购、办公环境等进行管理。

7、人力资源管理和企业文化建设

本公司贯彻“聚焦人才能力，打造高效团队”的理念，实现“体系突破，效能提升”的人力资源管理策略。构建以“价值贡献”为核心的评价和分配体系，坚持多元化薪酬管理模式和多元化激励方式，注重激励及时性和激励目标的针对性，从而激发员工活力。

2020年本公司以“固本强基，合成大局”为主题举行了年中经营管理大会，在混合所有制下，发挥国有资源、民营机制、市场化人才的协同效能，拥抱时代，拥抱未来。坚持“以客户为中心、以奋斗者为本、以团队为强大、以专业为生”的公司核心价值观。公司同时重视企业文化传播，鼓励奋斗者成长，强调协同深化才是成长的力量，着力打造追求卓越为客户创造价值的专业团队。

（二） 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和业务。纳入评价范围的主要业务板块包括大交易服务、交易后服务、资产运营服务、资产管理服务。纳入评价范围的主要单位包括纳入合并报表的全资子公司及部分控股子公司。纳入评价范围单位资产总额占本集团合并财务报表资产总额的 99.54%，营业收入合计占本集团合并财务报表营业收入总额的 99.57%。

上述纳入评价范围的单位、业务涵盖了公司经营管理的的主要方面，无重大遗漏。

（三） 内部控制评价工作依据及内部控制缺陷认定标准

公司董事会根据企业内部控制规范体系，研究确定了适用于本公司的内部控制缺陷具体认定标准：

1、 内部控制缺陷的分类

（1）按照内部控制缺陷的本质分类，分为设计缺陷和运行缺陷。设计缺陷是指企业缺少为实现控制目标的必需控制，或现存的控制并不合理及未能满足控制目标。运行缺陷是指设计合理及有效的内部控制，但在运作上没有被正确地执行。

（2）按照影响公司内部控制目标实现的严重程度，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作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，是指除重大缺陷、重要缺陷以外的其他控制缺陷。

（3）按照影响内部控制目标的具体表现形式，可以将内部控制缺陷分为财务报告缺陷和非财务报告缺陷。

2、 内部控制缺陷的认定标准

内部控制缺陷的重要性和影响程度是相对于内部控制目标而言的。按照内部控制缺陷对财务报告目标和其他内部控制目标实现影响的具体表现形式，区分财务报告内部控制缺陷和非财务报告内部控制缺陷，分别制定认定标准。

（1） 财务报告内部控制缺陷的认定标准

1) 定性标准

财务报告重大缺陷的迹象包括：

①公司董事、监事和高级管理人员的舞弊行为；

②重述以前年度财务报表，以更正由于舞弊或错误导致的重大错报；

- ③注册会计师发现的却未被公司内部控制识别的当期财务报告中的重大错报；
- ④审计委员会和审计部对公司的对外财务报告和财务报告内部控制监督无效。

财务报告重要缺陷的迹象包括：

- ①未依照公认会计准则选择和应用会计政策；

②对于非常规或特殊交易的账务处理没有建立相应的控制机制或没有实施且没有相应的补偿性控制；

③对于期末财务报告过程的控制存在一项或多项缺陷且不能合理保证编制的财务报表达到真实、完整的目标。

一般缺陷是指除上述重大缺陷、重要缺陷之外的其他控制缺陷。

2) 定量标准

定量标准以税前利润、资产总额、营业收入作为衡量指标。

①内部控制缺陷可能导致或导致的损失与利润表相关的，以税前利润指标衡量。如果该缺陷单独或连同其他缺陷可能导致的财务报告错报金额小于税前利润的5%，则认定为一般缺陷；如果超过税前利润5%，小于10%认定为重要缺陷；如果超过税前利润10%则认定为重大缺陷。

②内部控制缺陷可能导致或导致的损失与资产管理相关的，以资产总额指标衡量。如果该缺陷单独或连同其他缺陷可能导致的财务报告错报金额小于资产总额的0.5%，则认定为一般缺陷；如果超过资产总额0.5%，小于1%认定为重要缺陷；如果超过资产总额1%则认定为重大缺陷。

③内部控制缺陷可能导致或导致的损失与收入相关的，以收入总额指标衡量。如果该缺陷单独或连同其他缺陷可能导致的财务报告错报金额小于收入总额的1%，则认定为一般缺陷；如果超过收入总额1%，小于2%认定为重要缺陷；如果超过收入总额2%则认定为重大缺陷。

(2) 非财务报告内部控制缺陷的认定标准

1) 定性标准

非财务报告缺陷认定主要以缺陷对业务流程有效性的影响程度、发生的可能性作判定。如果缺陷发生的可能性较小，会降低工作效率或效果、或加大效果的不确定性、或使之偏离预期目标为一般缺陷；如果缺陷发生的可能性较高，会显著降低工作效率或效果、或显著加大效果的不确定性、或使之显著偏离预期目标为重要缺陷；如果缺陷发生的可能性高，会严重降低工作效率或效果、或严重加大效果的不确定性、或使之严重偏离预期目标为重大缺陷。

2) 定量标准

定量标准以税前利润、资产总额、营业收入作为衡量指标。

①内部控制缺陷可能导致或导致的损失与利润表相关的，以税前利润指标衡量。如果该缺陷单独或连同其他缺陷可能导致的财务报告错报金额小于税前利润的5%，则认定为一般缺陷；如果超过税前利润5%，小于10%认定为重要缺陷；如果超过税前利润10%则认定为重大缺陷。

②内部控制缺陷可能导致或导致的损失与资产管理相关的，以资产总额指标衡量。如果该缺陷单独或连同其他缺陷可能导致的财务报告错报金额小于资产总额的0.5%，则认定为一般缺陷；如果超过资产总额0.5%，小于1%认定为重要缺陷；如果超过资产总额1%则认定为重大缺陷。

③内部控制缺陷可能导致或导致的损失与收入相关的，以收入总额指标衡量。如果该缺陷单独或连同其他缺陷可能导致的财务报告错报金额小于收入总额的1%，则认定为一般缺陷；如果超过收入总额1%，小于2%认定为重要缺陷；如果超过收入总额2%则认定为重大缺陷。

（四） 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。

四、其他内部控制相关重大事项说明

无。

董事长（已经董事会授权）：胡嘉

深圳世联行集团股份有限公司

二〇二一年三月二十九日