

德邦物流股份有限公司

2019 年度内部控制评价报告

德邦物流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），结合本公司（以下简称公司）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，我们对公司2019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。

公司内部控制的目的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

1. 公司于内部控制评价报告基准日，是否存在财务报告内部控制重大缺陷

是 否

2. 财务报告内部控制评价结论

有效 无效

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。

3. 是否发现非财务报告内部控制重大缺陷

是 否

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。

4. 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影响内部控制有效性评价结论的因素

适用 不适用

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。

5. 内部控制审计意见是否与公司财务报告内部控制有效性的评价结论一致

√是 □否

6. 内部控制审计报告对非财务报告内部控制重大缺陷的披露是否与公司内部控制评价报告披露一致

√是 □否

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。

1. 纳入评价范围的主要单位包括：收入管理中心、效率与客户体验管理中心、公共事务本部、财务本部、采购中心、人力资源本部

2. 纳入评价范围的单位占比：

指标	占比 (%)
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之比	100
纳入评价范围单位的营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额之比	100

3. 纳入评价范围的主要业务和事项包括：

控制活动相关的资金活动、日常采购、工程项目、人力资源、客户体验、宣传口号、快递员积极性与效率、大件快递体验、转运场与车队效率等。

4. 重点关注的高风险领域主要包括：

(1) 资金管理

为加强对公司资金使用的监督和管理，加速资金周转，提高资金利用率，降低用资成本，防范经营风险和财务风险，确保资金规范、安全、高效运作。公司制定了《营业款回款管理制度》、《备用金管理制度》等一系列与资金管理有关的制度，严格执行不相容岗位相分离制度，对资金定期盘点、库存现金限额管理银行账户审批和印鉴实施分离管理等措施，具有一定的适用性和实用性。同时，有效地保证了公司货币资金的安全。

(2) 采购管理

公司制定了《采购管理制度》、《供应商绩效管理制度》、《采购订单管理制度》等管理制度与规定，从采购需求的申请与审批、供应商的选择与管理、采购合同的签订、采购执行与验收、采购确认与付款管理，都在相关制度中有相应的明确规定，确保采购决策透明，提高采购工作效率，节约采购成本，尽可能堵塞采购环节的漏洞。

(3) 工程管理

公司制定了《工程项目管理规定》、《店面工程管理制度》、《工程维护管理制度》等制度与标准，明确规定了公司的工程项目管理流程，对工程项目调研、立项、设计、招标、实施及验收考核程序做出了

明确说明，以规范工程项目的管理。

(4) 人力资源管理

公司制定了《人力资源管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《考核管理制度》等制度与标准，在人力资源管理中引入竞争和选择机制，各级管理人员均通过外部聘用和内部选拔方式产生。公司重视人才的培养，充分运用各种资源来满足各层次人员的培训需求。针对公司各级管理人员，制定了明确量化的KPI考核指标体系，并不断根据实际工作的变化进行调整，月度、季度和年度定性与定量考核指标相结合，考核结果与薪酬和内部选拔挂钩，充分调动了广大员工特别是公司中高层管理人员的工作积极性，为公司的经营管理和长远发展奠定了良好的基础。

(5) 客户体验管理

公司制定了《客户投诉处理管理制度》、《外部渠道投诉服务补救管理制度》等相关标准与制度，明确规定了及时有效解决客户问题，提高客户投诉客户的满意度；同时，规范服务补救工作标准化，提升在理赔方面的客户体验。

(6) 快递员积极性与效率管理

公司制定了《快递员导师制管理制度》、《快递员四轮车补贴管理》等调动快递员积极性与效率制度，从加强对新快递员关怀、提升新快递员业务技能以及带车入职补贴等方式帮助新入职快递员迅速融入部门、融入公司；同时，加快熟悉快递工作流程，掌握相关制度，熟练使用各种工具，提高工作效率。

(7) 宣传口号管理

公司制定了《VI管理制度》、《微信公众号、微博等自媒体的管理》等流程制度，保证公司对外宣传的真实性、严谨性、有效性，提升客户感知、维护公司的品牌形象。

5. 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，是否存在重大遗漏

是 否

6. 是否存在法定豁免

是 否

7. 其他说明事项

无

(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章程、与内部控制相关的内部管理制度，组织开展内部控制评价工作。

1. 内部控制缺陷具体认定标准是否与以前年度存在调整

是 否

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，并与以前年度保持一致。

2. 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：

指标名称	重大缺陷定量标准	重要缺陷定量标准	一般缺陷定量标准
净资产总额潜在	出现公司财务报告错报，	出现公司财务报告错报、	除重大缺陷及重要缺陷以

错报	影响程度大于或等于公司当年净资产 3%的控制缺陷	漏报，影响程度大于或等于当年公司净资产的 1.5%，小于 3%的控制缺陷	外的其他控制缺陷
----	--------------------------	--------------------------------------	----------

说明：

无

公司确定的财务报告内部控制缺陷评价的定性标准如下：

缺陷性质	定性标准
重大缺陷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 董事、监事和高级管理人员舞弊； 2. 更正已经公布的财务报表，更正是由于舞弊或错误导致的重大错报； 3. 当期财务报表发生重大错报，而内部控制在运行过程中未能发现该错报； 4. 审计委员会和内部审计机构对内部控制的监督无效。
重要缺陷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未依照企业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； 4. 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告的真实性和准确性。
一般缺陷	除构成重大缺陷及重要缺陷标准以外的其他内部控制缺陷。

说明：

无

3. 非财务报告内部控制缺陷认定标准

公司确定的非财务报告内部控制缺陷评价的定量标准如下：

指标名称	重大缺陷定量标准	重要缺陷定量标准	一般缺陷定量标准
直接财产损失金额	直接导致公司经济损失大于或等于公司当年净资产的 3%的控制缺陷	直接导致公司经济损失大于或等于公司当年净资产的 1.5%，小于 3%的控制缺陷	直接导致公司经济损失小于公司当年净资产的 1.5%

说明：

无

公司确定的非财务报告内部控制缺陷评价的定性标准如下：

缺陷性质	定性标准
重大缺陷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 决策流程不完善导致重大失误； 2. 重要业务缺乏制度控制或系统失效，且缺乏有效的补偿性控制； 3. 重大缺陷不能得到整改； 4. 其他对公司产生重大负面影响的情形。
重要缺陷	<ol style="list-style-type: none"> 1.决策流程不完善导致一般性失误； 2.重要业务制度或系统存在缺陷； 3.重要缺陷不能得到整改； 4.其他对公司产生较大负面影响的情形。
一般缺陷	除构成重大缺陷及重要缺陷标准以外的其他内部控制缺陷。

说明：

无

(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

1.1. 重大缺陷

报告期内公司是否存在财务报告内部控制重大缺陷

是 否

1.2. 重要缺陷

报告期内公司是否存在财务报告内部控制重要缺陷

是 否

1.3. 一般缺陷

不适用

1.4. 经过上述整改，于内部控制评价报告基准日，公司是否存在未完成整改的财务报告内部控制重大缺陷

是 否

1.5. 经过上述整改，于内部控制评价报告基准日，公司是否存在未完成整改的财务报告内部控制重要缺陷

是 否

2. 非财务报告内部控制缺陷认定及整改情况

2.1. 重大缺陷

报告期内公司是否发现非财务报告内部控制重大缺陷

是 否

2.2. 重要缺陷

报告期内公司是否发现非财务报告内部控制重要缺陷

是 否

2.3. 一般缺陷

不适用

2.4. 经过上述整改，于内部控制评价报告基准日，公司是否发现未完成整改的非财务报告内部控制重大缺陷

是 否

2.5. 经过上述整改，于内部控制评价报告基准日，公司是否发现未完成整改的非财务报告内部控制重要缺陷

是 否

四. 其他内部控制相关重大事项说明

1. 上一年度内部控制缺陷整改情况

适用 不适用

2. 本年度内部控制运行情况及下一年度改进方向

适用 不适用

公司将继续强化内控建设，不断完善与公司经营规模、业务发展阶段、竞争状况和风险水平等相适应的内部控制制度，及时跟随业务状况的变化加以调整、规范，强化内部控制监督检查，促进公司健康、可持续发展。

3. 其他重大事项说明

适用 不适用

董事长（已经董事会授权）：崔维星
德邦物流股份有限公司
2020年4月29日