



杭州市体育彩票管理中心

2021年度社会责任报告

2021 年度社会责任报告

杭州市体育彩票管理中心
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

公益体彩 乐善人生



杭州市体育彩票管理中心
(微信公众号)



杭州市体育彩票管理中心在报告印刷上的环保措施：
采用CTP制版以减少相应的污染物排放
采用环保纸张印刷



04 卷首语

06 关于中国体育彩票

发行宗旨

体彩精神

发展目标

体彩理念

体彩标志

06

06

07

07

07

08 走进杭州体彩

关于我们

组织架构

责任治理

08

08

09

14 2021 大事记

16 责任专题

百年征程波澜壮阔 百年初心历久弥坚

接棒魅力冬奥会 期盼亚运杭城风

16

20

24 践行者

稳健运营 实干出彩

规范公益金使用

多元游戏品类

践行守法合规

26

30

31

40 追梦者

聚合众力 共放异彩

关爱员工成长

助力队伍共赢

携手伙伴同行

42

43

45

32 倡导者

兴业有为 品牌添彩

倡导理性购彩

带动渠道发展

强化品牌建设

34

35

36

46 承载者

益惠民生 幸福喝彩

支持体育事业

倾心社区公益

守护绿色生态

48

51

54

56 未来展望

59 附录

报告规范

指标索引

关键绩效

意见反馈

59

60

61

62



卷首语

2021 年是“十四五”规划的开局之年，也是彩票行业进入改革期的关键一年，在杭州市体育局、浙江省体育彩票管理中心正确领导下，中心围绕国家体育总局提出的“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的目标，紧紧围绕“学党史、悟思想、办实事、开新局”的中心思想和“决战 2021”工作部署，统筹推进党的建设和责任彩票建设，有序开展业务各项工作。

党建引领，强基促实

中心以提升政治引领力为基础，将党史学习教育与习近平总书记有关论述作为重点，开展各类学习活动，实现党员管理和教育的同步提升；以提升支部组织力为重点，召开党建工作和作风建设大会研究部署年度工作，召开党史学习教育专题组织生活会进行自查自纠和民主评议，全面开展党性体检；持续深入开展“党员经营户”挂牌和“体彩驿站”建设，实现党建与业务工作目标同向、工作同步。

提前谋划，稳中求进

杭州体彩通过管理站实体店调研等形式全面梳理和防范各类风险，做好面向公众的服务咨询工作；聚焦责任运营，开展实体店代销合同电子化管理；丰富营销宣传配套活动，开展欧洲杯足球梦想嘉年华系列活动、杭州市青少年体育联赛活动等 30 余场公益活动，扩大体彩品牌影响力。

扎实基础，夯实管理

为促进体彩团队健康稳定发展，中心重新设置编外人员绩效考核、岗位晋升及薪酬分配体系，激励专管员及其他编外管理人员多做贡献；制定形成员工手册，对新进 11 名员工开展始业教育，切实提升干部职工的岗位认知和履职水平；针对实体店和机构人员，共发布 13 次线上学习计划，开展 10 次线下集中培训，线上线下触达人数达 1.8 万人次。

守护初心，筑梦公益

中心秉承“来之于民、用之于民”的发行宗旨，持续开展有温度、有深度、有广泛影响力的责任彩票主题宣传活动；发挥公益金在社会公益事业、体育事业等方面的作用，组织参与社区防疫抗疫、爱老、助学等公益活动，为社会提供更多福祉。

未来，我们将不断完善责任彩票建设，紧跟全国体彩发展步伐，加快实现跨越发展，促进杭州体育彩票转型升级，责任彩票建设与体彩健康发展协调共进的“双赢”局面。

关于中国体育彩票



中国体育彩票的发行宗旨是“来之于民、用之于民”。

中国体育彩票作为国务院特许发行、销售的国家公益彩票，所筹集的公益金被广泛用于社会公益事业和体育事业。从诞生伊始到发展壮大，从发行销售到公益金使用，中国体育彩票始终秉承责任担当，助力国家公益事业和体育事业发展。



“责任、诚信、团结、创新”是中国体育彩票的精神，是体彩人的核心价值观，是体彩管理哲学和行为规范的核心理念，是体彩人的精神价值与共同追求，也是展示体育彩票形象、引领体育彩票事业发展的旗帜。



中国体育彩票将勇担对国家、对社会、对购彩者、对队伍的责任，努力实现“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标。



经历了多年的发展积淀，中国体育彩票在“公益体彩 乐善人生”的品牌理念指导下，形成了公益、健康、乐活、进取的良好形象。



中国体育彩票品牌标志由五种颜色组成，取自奥林匹克五环颜色，寓意体育特色；五个平行四边形围成一个中心，寓意中国体育彩票同仁团结一心，为社会筹集公益金，为购彩者创造健康快乐的生活体验；整体标志像一个滚动向前的车轮，代表着中国体育彩票事业持续进取、不断创新，为社会创造更美好的未来。



走进杭州体彩

关于我们

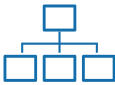


杭州市体育彩票管理中心于 2002 年经中共杭州市委机构编制委员会办公室批准成立，为杭州市体育局所属公益二类事业单位，在业务上接受浙江省体育彩票管理中心指导和杭州市财政局的监督，承担着中国体育彩票在杭州市行政区域内的销售和管理职能，肩负着为国家公益事业发展筹集公益金的使命。

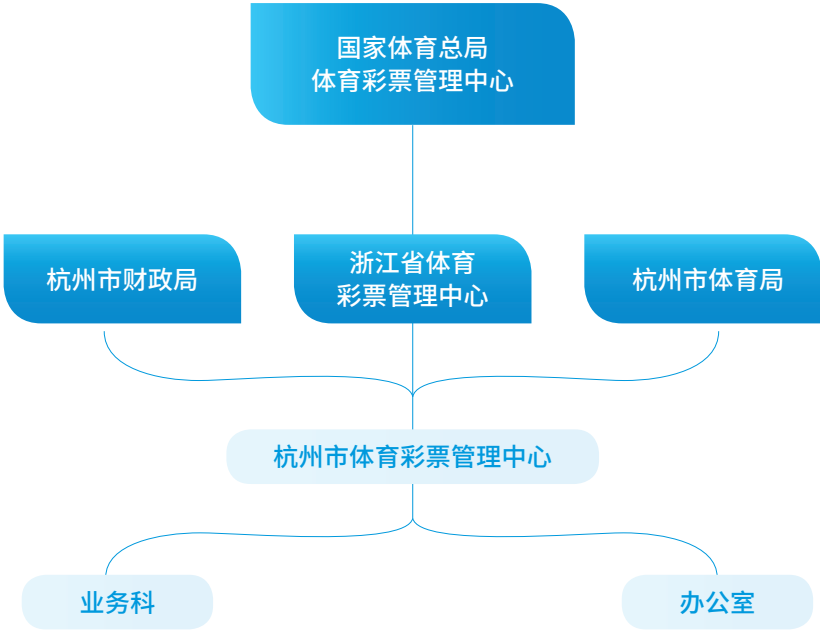
2021 年，全市体彩销售额达 38.33 亿元，位居全省第一，全国同类城市第五（除直辖市），为国家筹集体彩公益金 10.06 亿元，为杭州贡献中奖票代扣代缴税收约 8,000 万元。杭州体彩的快速发展直接和间接带动数千人就业，还促进了彩票收藏、彩票印刷等产业链的快速发展，形成了特有的彩票文化，体育彩票正日益成为经济社会民生发展的助推器。

全市体彩销售额达	为国家筹集体彩公益金	中奖票代扣代缴税收约
38.33 亿元	10.06 亿元	8,000 万元

组织架构



杭州体彩内设办公室、业务科两个科室，下设体育彩票管理站 11 个，核定编制 16 名。



杭州市体育彩票管理中心组织架构图

责任治理

责任理念

责任彩票工作目标

通过责任彩票工作，树立责任管理、安全管理、责任担当的意识，使责任的理念和要求贯穿于体育彩票运营管理活动中，提高工作严谨性、规范性、提升风险防范能力，促进行业生态净化。具体来讲，就是要通过责任彩票工作：

- 进一步感召队伍的使命感、责任感，强化危机意识、底线意识、大局意识和规矩意识
- 打造健康游戏产品，规范销售行为，倡导理性购彩心态
- 防范运营风险，引领各项工作依法依规开展
- 扩大和优化购彩人群，促进行业生态净化
- 提升体育彩票公益公信形象，引导社会价值认同，以负责任的方式为国家筹集更多公益金

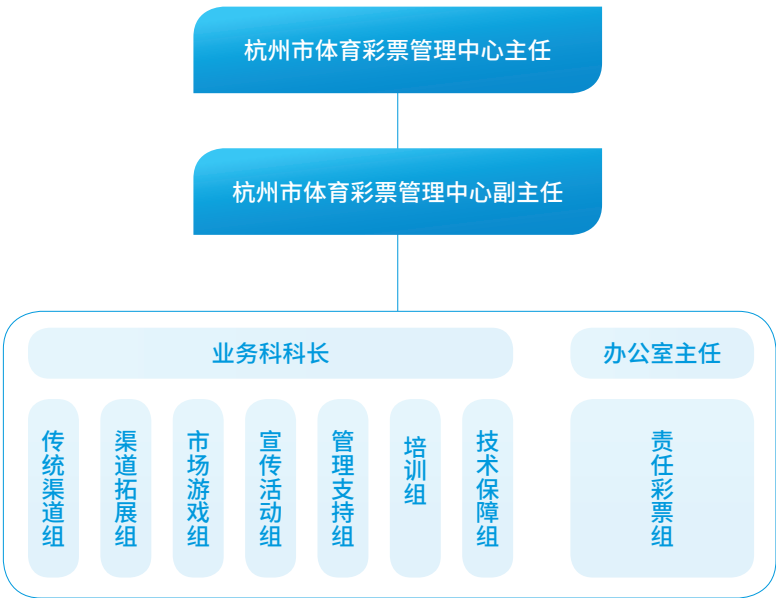
责任彩票工作准则

体育彩票从业人员在日常体育彩票运营中，倡导并遵循“牢记公信公益初心、坚持依法理性治彩、强化责任履职担当、推动创新驱动发展”的责任彩票工作准则，开展各项具体工作。

- 牢记公信公益初心：把握国家公益彩票的基本定位，坚持服务民生的出发点和立足点，彰显国家公益彩票品牌形象，提升品牌公信力。
- 坚持依法理性治彩：严守法律法规政策底线，全面强化法制观念，统筹责任彩票与业务发展的平衡关系，倡导快乐购彩理念和健康生活方式。
- 强化责任履职担当：将责任理念贯穿于游戏设计、市场营销、渠道建设和资金使用等体育彩票发行销售工作各个环节，承担更多社会责任。
- 推动创新驱动发展：积极统筹全民工作创新，以协调、可持续为发展目标，保障体彩事业健康可持续发展。

责任组织

中心成立“7+1”工作组，办公室设立“责任彩票组”，负责责任彩票宣贯、中心风险防控等相关工作；业务科下设 7 个工作组，承担渠道管理、游戏、宣传、内部管理、人员培训、技术保障的相关工作。依靠“7+1”的工作模式，中心全年各项工作得以有序、规范进行。



杭州体彩“7+1”工作组组织架构图

责任能力

杭州体彩重视责任彩票建设，通过开展责任彩票培训，树立队伍责任意识、提升队伍责任能力，进一步感召队伍的使命。此外，中心积极参加省中心责任彩票培训，落实责任彩票评估的相关工作，结合责任彩票经验，发现不足、及时提出解决方案。2021 年杭州体彩荣获省中心“年度综合考核优秀单位”。



责任彩票培训

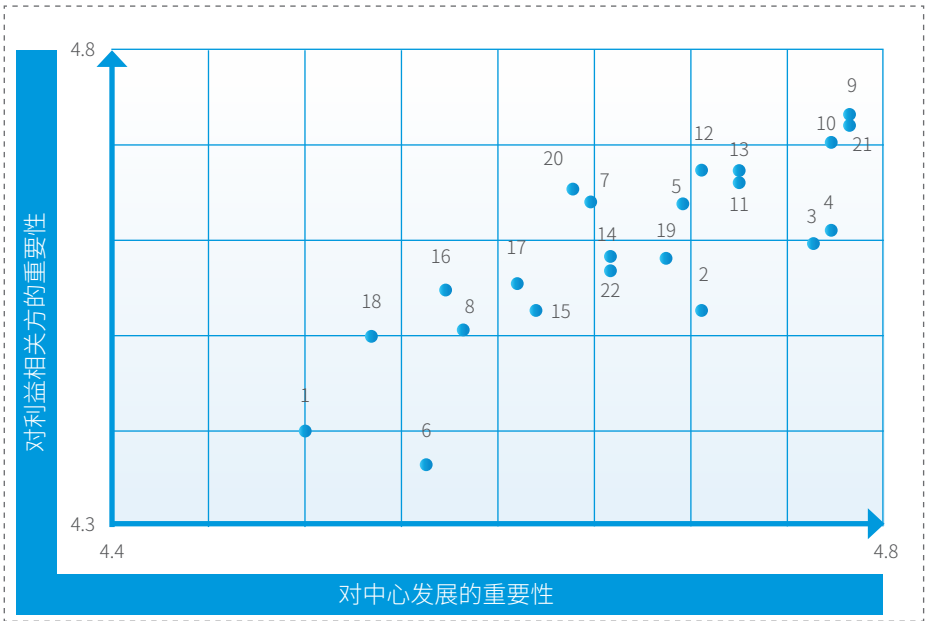
责任沟通

在责任沟通过程中，杭州体彩严格贯彻品牌管理制度的具体要求，在日常工作中注重规范传播内容，在官微中增加责任彩票的版块，向社会公开披露责任彩票建设情况。中心高度重视与内外部利益相关方的沟通，搭建多元化内外部沟通平台，传播体彩理念及履责事件，增进利益相关方对中心的理解和支持。

利益相关方	诉求	回应
政府	遵纪守法 解决就业 依法纳税 公益金筹集	守法合规 提高彩票销量 合规管理体彩公益金 积极纳税
员工	公开招聘 公平用工 薪酬合理 规划发展	关爱员工 民主管理 更多发展机会
媒体	更多合作 更多宣传	加强媒体合作 强化品牌宣传
伙伴	合作共赢 共同发展	依法合作 相互支持
社区	多元活动 更多器材 公益帮扶	助力体育发展 推动全民健身 关注弱势群体
同行	加强合作 拓展市场	加强沟通 合作共赢
彩票从业者	帮扶有力 强化营销 扩大品牌	实体店帮扶 代销者培训 提升品牌 阳光邀约
购彩者	诚信销售 优质服务 公开透明	制度保障 提升购彩服务 理性购彩宣传 透明公信开奖

实质性议题分析

为增强报告的针对性和回应性，杭州体彩在社会责任报告编制前期，通过行业政策趋势分析、国内外报告标准分析、同行业优秀报告对标、内外部利益相关方调查等方式，结合“对中心发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，筛选出利益相关方高度关注、与中心责任彩票工作最为关切的 22 项核心议题，绘制实质性议题矩阵，指导中心有目标、有重点地推进社会责任工作，并作为中心未来责任彩票工作决策的重要参考。



实质性议题分析二维矩阵图

序号	责任议题	序号	责任议题
1	党建工作	12	阳光公正开奖
2	责任管理	13	购彩者优质服务
3	风险防控	14	推进责任采购
4	守法合规与反腐倡廉	15	阳光招投标与诚信运营
5	社会贡献	16	推动行业发展
6	公益金使用及资助公益项目情况	17	助力体育赛事
7	游戏产品	18	促进绿色发展
8	购彩渠道建设	19	员工职业健康与职业发展
9	理性营销	20	专管员与代销者队伍建设
10	保障合规运营	21	助力疫情防控
11	技术安全	22	推动社区发展



责任荣誉



2021 大事记

1月

杭州体彩作为公益支持单位，与杭州交通经济广播 91.8 电台一起开展“温暖腊八遇见你”温暖送粥活动



3月

开展“初春添精彩 好运转起来”线上活动，活动总参与人次超 129 万



5月

杭州体彩特色实体店打造项目



7月

杭州体彩开展“红心向党温暖有光”迎“七一”系列活动



9月

杭州体彩公益金全力支持浙江杭州女足的建设与发展，全运期间特派助威团为浙江杭州女足现场加油助威



11月

举办淳安县枫树岭镇下姜村全民健身篮球场揭牌仪式，同时举办“杭州体彩工作突出贡献奖”颁奖仪式



2月

杭州体彩慰问实体店，组织留杭职工迎新春包饺子活动



4月

杭州体彩有序开展体彩电子代销合同签订



6月

杭州体彩携手杭州交通 91.8 开展“爱心助考”公益服务活动，为高考学子保驾护航



8月

“助力亚运，公益圆梦”杭州体彩与高校共建志愿者服务团



10月

开展全市实体店竞彩游戏培育，多措并举提升实体店生存能力，稳定渠道体量



12月

开展全市体彩实体店防疫抗疫专项检查



责任专题

百年征程波澜壮阔 百年初心历久弥坚

建党百年风华正茂，体彩献礼风采尽展。2021 年是中国共产党成立 100 周年，也是杭州体彩党建工作结出累累硕果的一年。这一年，中心将党的建设贯穿各项业务当中，着重党建引领和能力建设，强化责任担当，将抓落实、抓质量、抓效率作为做好党建工作的重点和关键，不断壮大党员队伍；配合开展“AI 动杭州·体育先锋”机关党建品牌创建活动，在职党员积极投身到履行社会义务和服务群众中来，实现党建与业务工作目标同向，工作同步。

思想建设 理论强党

杭州体彩坚持通过多渠道经常性、系统化地加强党员干部党性教育、理想信念教育，引导党员干部坚持用党的科学理论武装头脑，开展主题党日、党建大讲堂等活动加深党性意识，加强互学互鉴。



中心党、团员前往杭州青年运动史馆参观学习并聆听专题党课



“红心向党 温暖有光” 学党史活动

案例

在建党 100 周年之际，杭州体彩 70 余名党团员及青年职工欢聚一堂，在淳安县枫树岭镇白马村开展“红心向党 温暖有光”系列学党史主题活动。

全体人员参观了红军北上抗日先遣队烈士纪念碑和红军北上抗日先遣队司令部遗址——俞义士祠堂，并在烈士纪念碑前聆听了县委党史研究室严老师讲述的一堂生动的党课。此外，中心开展学党史微党课演讲活动，演讲者们结合自身对党史的认知讲述了学党史的温暖故事。



立党为公 廉洁从业

为全面深化清廉体彩建设，杭州体彩有序推进廉政风险防控机制建设，找准廉政风险点，抓好管理站廉政风险排查工作。2021 年，中心开展党员职工廉政教育培训，帮助全体党员职工端正作风，提高拒腐防变的能力，从各类廉政案例中三省吾身。



杭州体彩“吴山清风”廉政从业教育参观学习

案例

为深入学习贯彻党的十九届六中全会精神，贯彻落实《廉政准则》相关规定，2021 年 12 月 3 日，中心组织党团员前往吴山清风开展廉政从业教育参观学习活动。在参观中，杭州体彩一行人学习和了解了历史先辈“为官则为民，尽职而尽心”的品质和坚持推行廉政勤政的质朴功绩，增强了中心党团员的廉洁自律意识，进一步树立了廉政观念。



2021 年 5 月，杭州体彩开展专管员廉政教育培训。

多元活动 以宣促建

中心不断丰富党建活动、擦亮党建品牌，通过丰富的群团生活调动党员积极性，以更加饱满的热情投入到业务工作中去，推动党建工作与业务工作相互促进，实现有机融合。



“百年风华正青春”红歌嘹亮、荡气回肠

案例

为庆祝建党百年，2021 年 6 月 8 日，“百年风华正青春”杭州市宣文卫系统庆祝建党 100 周年职工歌咏比赛正式召开。杭州体彩工会在中心党支部副书记、副主任沈建明的带领下，由 7 名优秀的干部职工组成一支队伍，代表中心参加了本次歌咏比赛，并获得优秀奖。



2021 年 12 月 28 日，杭州体彩中心主任金煌，党支部副书记、副主任沈建明及中心党支部全体支委赴中国建设银行高新支行开展党建共建签约仪式。

责任专题

接棒魅力冬奥会 期盼亚运杭城风



作为“体育事业生命线”，中国体育彩票始终如一奋力支持包括冬奥运动在内的各项体育事业。在冰雪运动“南展西扩东进”过程中，冰雪运动爱好者人群进一步扩大，“三亿人参与冰雪运动”从愿景走向实现。助力中国冰雪运动，杭州体彩一直在路上，不断为冰雪运动注入体彩力量，为健康中国和体育强国添砖加瓦。

北京冬奥会闭幕，杭州从北京接过接力棒，成为 2022 年中国又一个国际性体育盛会的东道主。“亚运时间”的指针飞快地一圈圈划过，杭州步履铿锵，鼓点激越。杭州市委、市政府发布亚运城市行动计划以来，杭州市体育局深入贯彻落实、细化任务分解，结合体育实际，以全民健身为抓手，扎实推进亚运城市行动各项相关工作任务。杭州体彩蓄力 2022 年亚运会，积极助力杭州打造体育国际化城市，通过一系列特色活动，把“让快乐与美好发生”的愿景带给大众。



携手长三角水上运动节 体彩助力冰雪运动项目

案例

2021 年 10 月 23 日，2021 年长三角水上运动节暨京杭大运河（杭州）运动·文旅嘉年华在杭州市城北体育公园举行。本次活动由嘉年华音乐节和水上赛事两大部分组成。嘉年华部分，在杭州市城北体育公园的入口处设有“中国冰雪大篷车”，该区域不仅有冰雪运动知识的科普，还设置“越野滑雪训练机”“滑雪臂力训练器”“冬季两项模拟射击器”“冰球射门”等 7 大游戏互动体验，让市民群众能够尽享冰雪运动的快乐。

此外，本次长三角水上运动节设置中国体育彩票的展位，为来到杭州市城北体育公园嘉年华现场游览互动的市民群众赠送即开票和互动抽奖，让大家不仅能体验到冰雪运动项目，也用体彩独有的方式点燃现场的热情。



杭州青春毅行大会

案例

2021 年 4 月 24 日，2021 第五届杭州青春毅行正式出发。本届杭州青春毅行大会的主题为“红色百年青春亚运”，5,000 余名青年，分为健康、数智、幸福、志愿、宜居、文化、平安、绿色、创新、智慧十大方阵，依次从钱江新城波浪文化广场出发，沿江堤前行。

杭州市体育彩票管理中心代表“幸福”方阵，张贴着体彩吉祥物乐小星的新能源宣传车作为毅行先导车辆，引领公益方向。杭州体彩作为此次杭州青春毅行大会的支持单位，用自己的能量为大会带来独特的温暖光芒。为助力亚运，杭州体彩特别带来了亚运主题即开票，市民朋友只要现场参加互动环节就可以免费获得，带领体验者们感受不一样的青春魅力。





“全民健身·亚运同行” 2021 “百团大战” 3V3 篮球赛

案例

由杭州体彩主办，前能体育、硬核体育联合打造的“全民健身·亚运同行”中国体育彩票 2021 “百团大战” 3V3 篮球赛在钱投·钱唐健身工场火热开赛，吸引了来自杭州各区县、各行业共 96 支队伍参赛。杭州体彩还为现场的球员及观众准备了顶呱刮亚运主题即开票，为赛事增添了乐趣，进一步在全社会营造迎亚运氛围。



亚运游园会



庆百年 迎亚运——杭州市首届“光良杯”万社联动三人制篮球争霸赛（西湖区）

中国体育彩票杭州亚运会主题即开票——“杭州·2022”票面



01 践行者 稳健运营 实干出彩

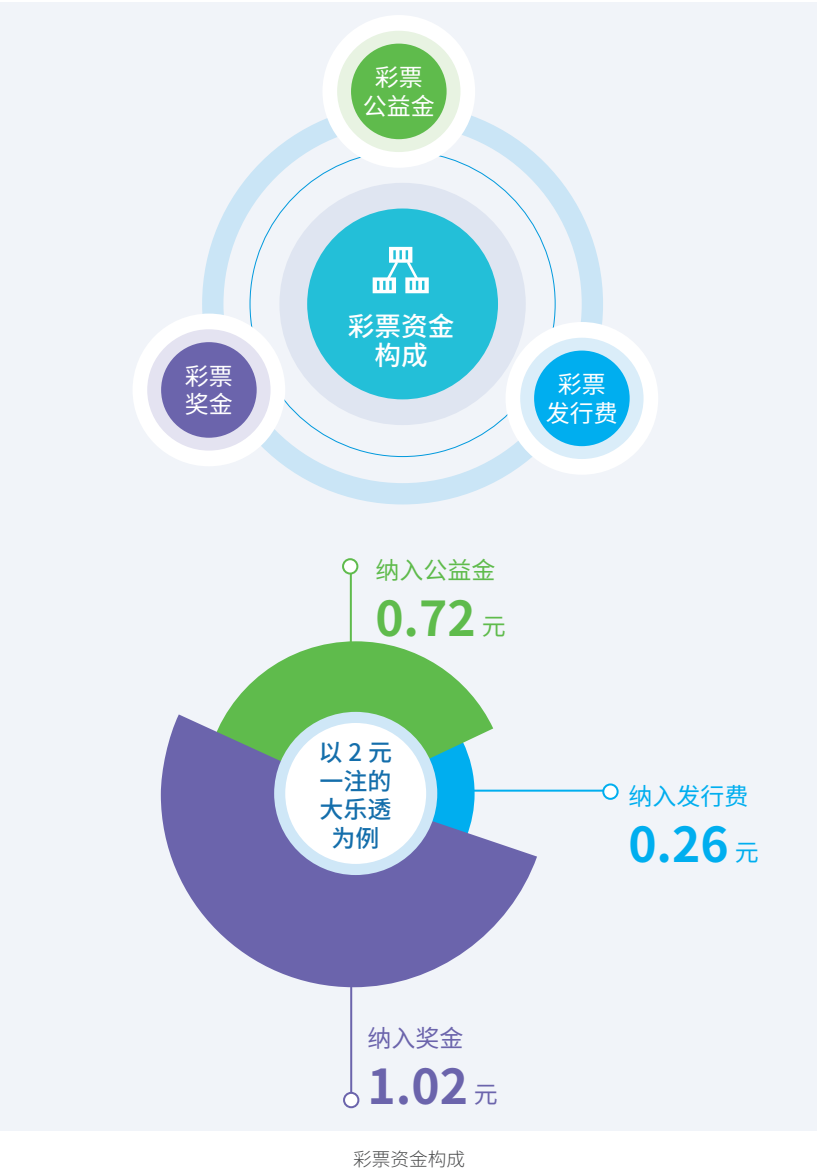
- 规范公益金使用
- 多元游戏品类
- 践行守法合规

规范公益金使用

作为社会公益事业和体育事业的强大助推器，彩票公益金的筹集有着严格的规范和流程。杭州体彩严格遵守总局及省中心的相关规定，配合杭州市体育局规范和加强彩票公益金筹集、分配和使用管理。

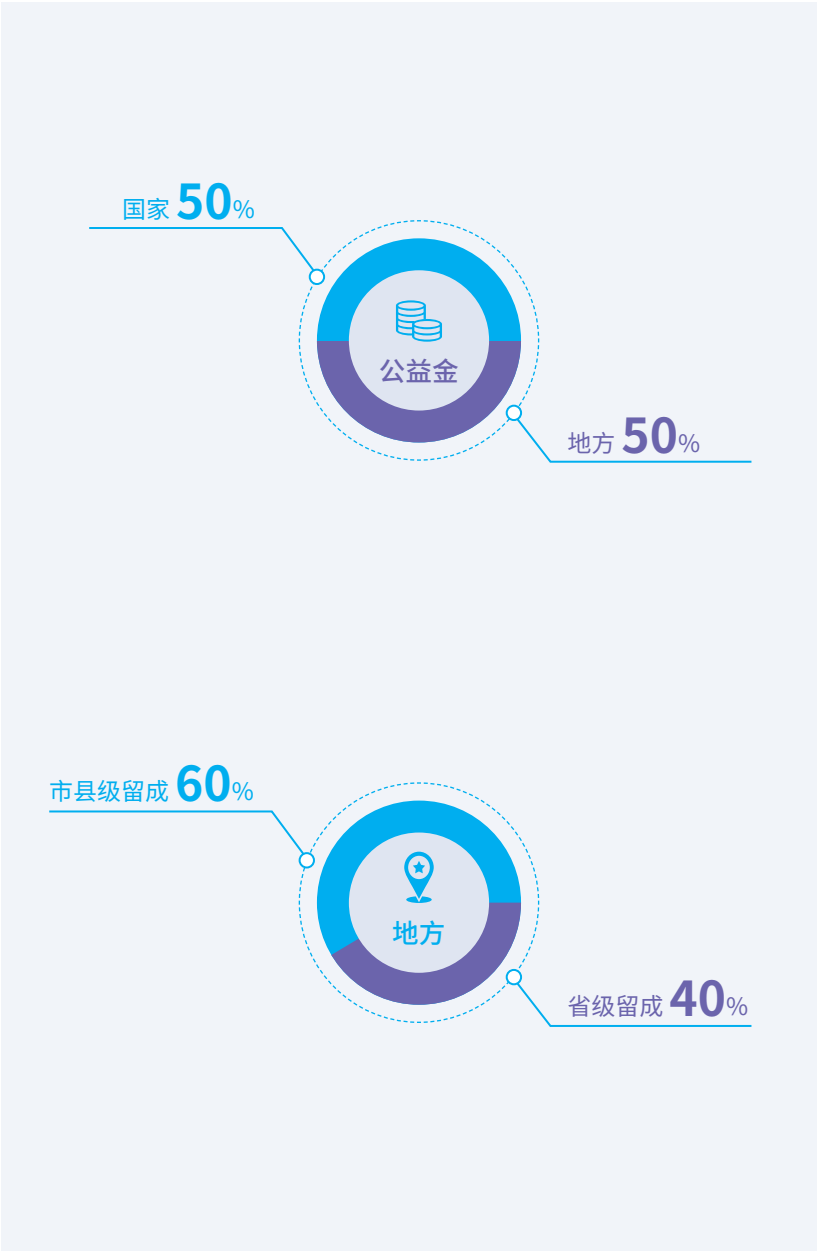
公益金来源

根据《彩票管理条例》的规定，彩票资金包括彩票奖金、彩票发行费和彩票公益金。彩票奖金用于支付彩票中奖者；发行费专项用于彩票发行机构、彩票销售机构的业务费用支出及彩票代销者的销售费用支出；彩票公益金专项用于社会福利、体育等社会公益事业。



公益金分配

根据国务院批准的彩票公益金分配政策，彩票公益金分为中央集中彩票公益金和地方留成彩票公益金，各占 50%。地方留成彩票公益金由省级财政部门与民政、体育等有关部门商讨研究确定分配原则。

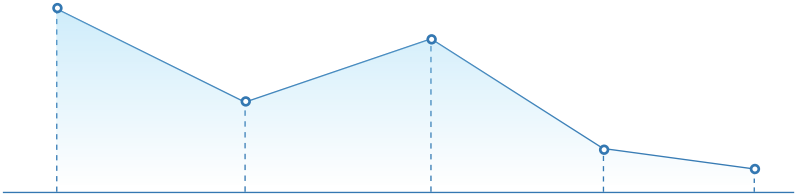


公益金使用

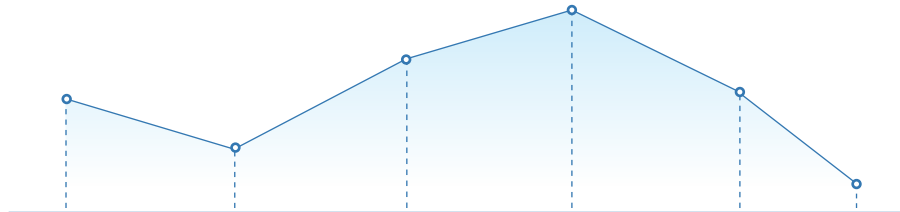
体育彩票是体育事业助推器和公益事业服务器。杭州体彩所筹集的公益金被广泛用于全民健身、竞技体育后备人才培养、奥运会、体育场馆建设、大型运动会、体育帮扶等体育事业发展，以及补充全国社会保障基金、救灾赈灾、医疗救助、教育助学、校外教育、助残扶弱等各项社会民生公益事业。

2021 年度杭州市公益金使用情况统计表

单位：万元

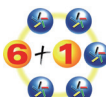
行政区划	群众体育					
	援建公共体育 场地和设施	资助群众体育 组织和队伍 建设	资助或组织 开展全民健身 活动	组织开展全民 健身科学研究 与宣传	其他	小计
杭州市本级	4,824.05	482.71	4,234.85	725.78	55.00	10,322.39
上城区	126.27	45.76	30.98	9.76	0.00	212.77
拱墅区	67.60	1.48	185.63	10.00	105.61	370.32
西湖区	470.511	0.00	256.8618	0.00	0.00	727.3728
滨江区	0.00	0.00	52.00	0.00	30.00	82.00
萧山区	499.60	0.00	0.00	0.00	0.00	499.60
余杭区	229.3061	2,185.00	348.1438	0.00	0.00	2,762.4499
临平区	300.00	0.00	396.4486	0.00	0.00	696.4486
钱塘区	14.00	11.725	194.4314	35.2574	8.24	263.6538
桐庐县	96.00	100.00	251.40	0.00	0.00	447.40
淳安县	120.00	4.00	50.00	7.00	0.00	181.00
建德市	328.50	118.90	155.57	0.00	0.00	602.97
富阳区	487.48	95.50	96.00	3.00	6.60	688.58
临安区	430.41	1.00	205.90	14.83	0.00	652.14
						
杭州市合计	7,993.7271	3,046.075	6,458.2156	805.6274	205.45	18,509.0951

单位：万元

行政区划	竞技体育						
	举办或承办 竞技体育赛事	改善各级运动 队训练比赛场 地设施条件	资助体育后 备人才培养	支持各级各类运 动队备战和参加 国际、全国综合 性运动会	补充运动员 保障支出	其它奥运 争光计划 相关支出	小计
杭州市本级	595.42	557.62	2,036.46	2,762.67	1,668.93	145.26	7,766.36
上城区	0.00	0.00	49.89	0.00	6.95	0.00	56.84
拱墅区	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
西湖区	127.31	146.65	48.60	0.00	0.00	0.00	322.56
滨江区	17.9757	1.528	30.445	0.00	17.0869	0.00	67.0356
萧山区	555.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	555.02
余杭区	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
临平区	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
钱塘区	41.2319	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	41.2319
桐庐县	165.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	165.97
淳安县	0.00	0.00	1.80	20.00	0.00	0.00	21.80
建德市	0.00	0.00	0.00	283.34	0.00	0.00	283.34
富阳区	22.00	0.00	15.60	0.00	0.00	0.00	37.60
临安区	160.00	0.00	53.60	0.00	0.00	0.00	213.60
							
杭州市合计	1,684.9276	705.798	2,236.395	3,066.01	1,692.9669	145.26	9,531.3575

多元游戏品类

杭州体彩秉持以购彩者为中心，倡导快乐健康的购彩理念，为市场提供乐透型、竞猜型、即开型三大类游戏，构建了系统科学、种类齐全的玩法结构体系，以满足不同群体的购彩需求，提升社会大众对体彩游戏的认知度和参与度，进一步扩大了市场占有率。

杭州体彩 2021 年在售游戏产品销量及公益金比例				
种类	图标	名称	销量（万元）	公益金比例
乐透型游戏		超级大乐透	94,401	36%
		排列 3	19,860	34%
		排列 5	8,354	37%
		7 星彩	3,639	37%
		6+1	5,180	37%
		20 选 5	1,297	37%
		11 选 5	9,808	29%
竞猜型游戏		传统足彩	15,158	22%
		竞彩	172,043	21%
即开型游戏		顶呱刮	53,783	20%

践行守法合规

杭州体彩深入贯彻落实总局体彩中心及省中心的工作要求，聚焦渠道管理、游戏管理、信息安全等方面，不断优化合规管理体系建设，持续提高依法治理能力、依法合规经营能力和依法规范管理能力。

合规制度建设

杭州体彩于 2007 年首次通过 ISO9001 质量管理体系年度认证工作，全面加强内部管理、合规运营，进一步提升了办公效能。此外，中心不断完善各项制度建设，相继出台了《部门外部供方选择评价再评价准则》《“三重一大”决策制度实施办法》《杭州市体彩中心日常行为规范》《兑奖过程确认活动准则》《财务管理办法》《采购管理制度》《杭州市电脑型体育彩票新增销售点实施方案》等规章制度，做到各项工作有章可循，全面提升中心管治水平。



杭州体彩 ISO9001 质量管理体系认证证书

加强市场监管

杭州体彩持续监督排查，全面梳理、分析实体店销售过程中存在的合规问题与隐患，检查并督促整改不规范行为，坚决清理整治实体店内的赌博、销售私彩、黑彩、开设私庄等违法行为，切实提高全市实体店的合规运营水平。



杭州体彩高度重视实体店合规运营工作，中心领导多次前往实体店进行检查。

完善风险防控

杭州体彩将风险防控管理流程贯穿于中心经营的各个工作环节，抓好工作落实，加强监督考核，努力构建全面风险防控体系，保障体育彩票事业高质量健康发展。

信息风险防控

2021 年，中心进一步加强体育彩票发行与销售管理平台网络安全工作，技术保障组制定《信息系统安全运维制度及方案》《技术事故应急处理预案》，坚决防范攻击者利用建设及部署的设备、系统和网络引起的网络安全事件事故。

游戏风险防控

中心提前规划做好高频游戏有序退市，通过管理站实体店调研、座谈等形式全面梳理和防范各类风险；中心根据《浙江省体育彩票实体店全国联网单场竞猜游戏大额预约实名登记及超额审批管理办法》（浙体彩管字〔2021〕62 号）《浙江省体育彩票管理中心关于进一步加强全国联网竞猜游戏超额限额销售的通知》（浙体彩管字〔2021〕87 号），出台相应规章制度，对审批的及时性、有效性进行强调，有效防控风险，进一步实时掌控高额销售情况。

02 倡导者 兴业有为 品牌添彩

- 倡导理性购彩
- 带动渠道发展
- 强化品牌建设

倡导理性购彩



开展竞彩游戏预警值排查

4,517次

覆盖活跃实体店

370家

杭州体彩严格遵守工作要求，持续推动规范营销宣传，维护市体育彩票市场的正常秩序，积极倡导理性购彩，努力营造健康良好的购彩环境。为加强实体店游戏销售预警管理工作，各实体店要求代销者及大额购彩者了解填写《实体店销量超额情况说明书》《大额购彩说明书》《超额销售说明书》和《购彩者理性购彩承诺书》，推动购彩者树立理性购彩、健康购彩理念。2021 年，杭州体彩全年开展竞彩游戏预警值排查 4,517 次，覆盖活跃实体店 370 家。

中心根据《浙江省体育彩票管理中心关于开展非理性购彩预防和干预措施试点工作的通知》要求，积极推进责任彩票理念在体育彩票销售一线的融合渗透，切实防范实体渠道非理性购彩现象，引导购彩者健康购彩。中心通过开展实体店培训、张贴理性购彩海报、发放宣传单、下发《实体店应对非理性购彩行为的指导手册》等方式，加强对非理性购彩行为的及时干预、减少非理性购彩行为发生。

聚焦购彩者触达的关键环节，引导理性购彩

事前预防

通过降低游戏责任风险、开展理性购彩宣传、跟踪分析购彩行为数据等方式，从体彩业务前端控制责任风险，规范体彩各级从业人员行为，加大理性购彩宣传教育，为购彩者提供辅助性工具，筑牢非理性购彩预防的第一道防线。

事中干预

在销售过程中，对非理性购彩行为进行及时干预，减少非理性购彩行为发生。

事后疏导

提升客服信访服务水平与质量，撬动多方资源力量，关注并帮助非理性购彩人群。



实体店应对非理性购彩行为指导手册

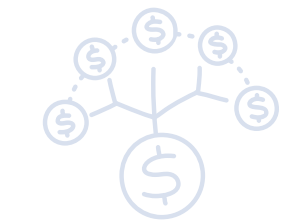


理性购彩测试小程序



理性购彩宣传海报

带动渠道发展



杭州体彩持续夯实渠道基础，优化渠道结构，提升渠道质量，不断提高购彩便利性，持续优化销售实体店布局。截至 2021 年底，杭州体彩共有实体店 2,273 家。

加强渠道管理

为认真落实国家体彩中心责任彩票建设和合规运营工作要求，杭州体彩加强实体店管理，提升实体店规范化经营水平，发布《杭州市体育彩票管理中心关于下发行业渠道相关管理要求的通知》，规范行业渠道实体店各项工作。

实体店建设规范化

为落实责任彩票要求，引导代销者做好实体店规范化建设与运营，适当缓解代销者经营压力，中心开展 2021 年度星级评定工作，共有 1,516 家实体店参评，合计发放补助 330 余万元。其中，五星级 292 家，四星级 379 家，三星级 469 家，二星级 193 家，一星级 183 家，高星级占比达 44.26%。

合规管理数字化

为加强实体店代销关系合规管理，实现全流程的实体店数字化管理，落实渠道合规监控，提高代销合同规范化管理效率。杭州体彩根据总局中心、省中心的工作部署优化工作程序，将签订纸质代销合同改为线上签订电子代销合同，进一步加强实体店代销合同规范管理，对促进销售渠道合规监控具有重要意义。



电子合同签订

人员管理专业化

为加强对实体店销售员的管理，保证体育彩票各系统内销售员信息的真实、准确，提高销售员渠道管理工作效率，杭州体彩积极配合总局中心，对销售员信息化管理需求和业务流程进行规划与设计。2021 年，中心系统已完成 2,542 条销售人员信息登记，完成认证、培训、考试 2,542 条，完成率 100%。

便捷购彩渠道

中心积极拓展实体店数量、丰富渠道类型提升购彩可及性，2021 年，中心新增 10 家中体彩直营店，共计 20 家中体彩直营店，拓宽了渠道规模，覆盖了更多大型综合体，对公益体彩的品牌展示及多人少买的理念起到了极大的宣传作用。



中体彩直营店

开展阳光邀约

杭州体彩深入贯彻省委省政府“最多跑一次”改革决策部署，全面落实省体育局“数字体育”建设要求，优化杭州市实体店的邀约工作，所有邀约环节实现“浙江政务服务网”全流程办理，以公开透明的政务展现阳光体彩工程。2021 年，杭州体彩发布阳光邀约共九个批次，收到申请 600 条，通过申请 258 条。

强化品牌建设

杭州体彩注重体彩品牌建设，通过塑造有影响、可持续的体彩品牌，提升体育彩票社会形象。2021 年，中心持续开展形式多样的体彩品牌推广和营销宣传活动，优化体彩服务，向社会公众传递负责任的体彩品牌理念和品牌形象。

体彩公信建设

杭州体彩致力于体彩公信建设，不断加强公正透明体彩宣传，树立体彩公信力，在销售网点布置开奖信息专栏；组织代销者、购彩者观看开奖直播，见证阳光开奖，提升体育彩票品牌公信力。



中心组织代销者观看开奖直播

创新品牌营销

杭州体彩高度重视体育彩票品牌宣传，从体育彩票的知识传递、理念宣贯、落地宣传等方面，注重将体彩品牌宣传融入到群众体育活动中，不断提升体彩品牌影响力和知名度，强化社会公众对体育彩票的认知。2021 年，中心结合亚运主题票销售开展 316 场户外销售工作，结合 2021 年国际（杭州）毅行大会等体育赛事开展 15 场品牌落地活动。

体彩新春季，乐小星送牛气

案例

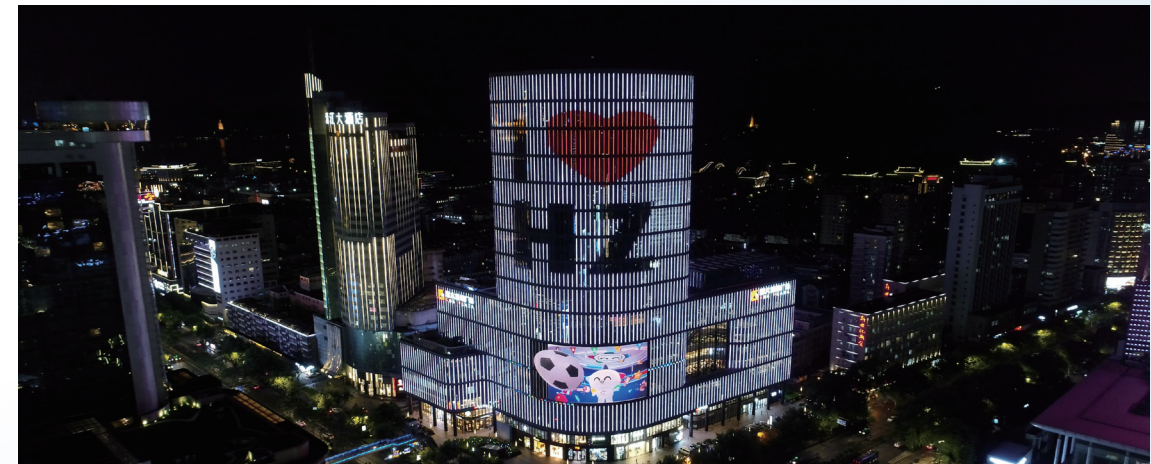
2021 年 1 月，“体彩新春季，乐小星送牛气”活动在龙湖杭州滨江天街热闹进行。吉祥物“乐小星”携 7 星彩票代金券、亚运主题即开票等好礼一同亮相。此次活动由杭州体彩主办，活动持续 7 天，大家争相和乐小星合影打卡并转发朋友圈，参与热情高涨。参与者完成全部打卡活动，集满三个“福气”就能在兑换处领取一份杭州体育彩票管理中心准备的新年红包，包括 7 星彩票代金券和亚运主题即开票。此次活动为参与者送去了新春的祝福，传递了“公益体彩 乐善人生”的品牌理念。



乐小星裸眼 3D 视频发布

案例

2021 年 9 月，体彩吉祥物乐小星裸眼 3D 视频成功闪现杭州国大城市广场 LED 屏。此外，杭州体彩·支付宝生活号正式宣布上线，生活号将作为杭州体彩的全新阵地进一步展示体彩形象，继续为购彩者和市民朋友提供便利服务。





乐小星携手交通 91.8 全城发放腊八粥

案例

在腊八节当天，杭州体彩作为公益支持单位，和杭州交通 91.8 电台一起开展了“温暖腊八遇见你”的温情送粥活动。在活动现场的出租车、网约车司机市民们除了能够领到腊八粥，通过扫描杭州体彩的微信公众号二维码还能免费领取价值 6 元的“杭州 2022 亚运主题即开票”。此外，活动还进行了线上直播，向全城传递这份腊八节的温暖，共计 25 万人在线观看并留下祝福。



杭州体彩开展“激战欧洲之巅 燃动杭城之夏”系列活动

案例

2021 年 5 月 30 日，由杭州市体育彩票管理中心主办的“激战欧洲之巅，燃动杭城之夏”——杭州体彩欧洲杯民间足球赛总决赛在钱投·钱唐工场举行。此次比赛共 16 支队伍参赛，历时半个月。比赛除了设置冠亚军外还设置金银铜靴奖、最佳教练等共 8 个奖项，奖品丰厚。经过小组赛、四分之一决赛、半决赛，最终杭州南葛足球队夺得了杭州体彩欧洲杯民间足球赛的桂冠。

“我们球队之前也参加过不少业余足球赛，但杭州体彩主办的系列赛事给了我们不一样的体验，对于我们球迷来说，能在欧洲杯开始前，先在球场上‘过把瘾’，是很幸福的。”

——杭州国米足球队 钟正

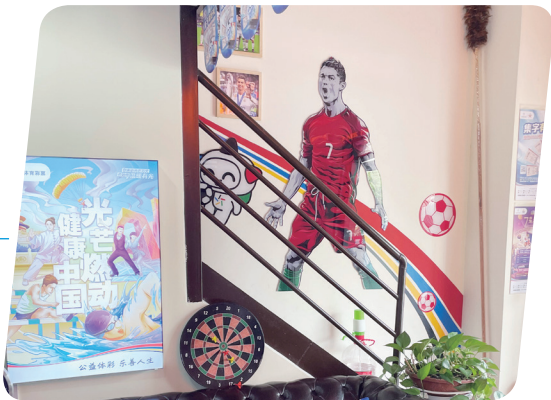


优化购彩者服务

杭州体彩以向客户提供优质服务为己任，通过创新服务形式、优化购彩环境、方便购彩兑奖，为购彩者营造舒适的购彩氛围和提供贴心的专业服务。

升级实体店环境

为了提升体彩实体店质量，更好地展现中国体育彩票品牌形象及提供购彩者舒适的购彩环境，杭州体彩结合省中心提档升级的工作要求，遵循市场规律，坚持以客户为中心，提升实体店个性化，满足客户的体验度，以竞彩、即开、亚运、公益为主题，打造将体彩品牌和杭州韵味相结合的品牌文化店。2021 年，中心在全市范围内新增 18 家具有杭州元素的特色实体店，覆盖杭州各区县，社会反响良好。



体彩特色实体店



体彩实体店特色装潢

优化兑奖服务

杭州体彩持续加强购彩兑奖管理，致力于为购彩者提供便捷的兑奖服务，不断优化兑奖环境和兑奖流程管理。中心借助多种线上渠道优化兑奖流程，购彩者可以通过官微查询兑奖和开奖信息，提升兑奖体验。

03 追梦者 聚合众力 共放异彩

- 关爱员工成长
- 助力队伍共赢
- 携手伙伴同行

关爱员工成长

员工是杭州体彩赖以生存和发展的基石，中心重视保障员工平等雇佣、薪酬福利、职业健康等权益的同时，用心助力员工成长，关爱员工工作生活，增强员工幸福感、归属感、成就感。

保障员工权益

杭州体彩严格履行《中华人民共和国劳动法》等法律法规中的相关规定，持续健全员工管理制度体系，坚持平等雇佣，公平对待不同种族、宗教信仰、性别、年龄的员工，杜绝强迫劳动和骚扰虐待行为；在雇佣过程中加强本地化人才管理，为员工创造多元包容、公平合理的职场环境。截至 2021 年底，全市体彩系统共有员工 101 人。

开展员工培训

杭州体彩注重抓好员工队伍培训，完善培训体系，用心为员工创造积极向上的工作氛围，激发员工潜力，夯实中心发展人才基石。2021 年，中心对新进 11 名员工开展始业教育，切实提升干部职工的岗位认知和履职水平，全年参训员工共 1,638 人，培训覆盖率达 100%。

畅通发展通道

为进一步发挥人员薪酬杠杆作用，使绩效激励机制得到有效运用，挖掘员工潜力，发挥人员的主观能动性，中心不断优化和完善绩效考核，制定《杭州市体育彩票管理中心关于修订管理站人员考核办法的通知》等文件。2021 年，中心正式将疫情防控工作纳入重点考核，发挥考核对疫情防控工作的促进作用。

丰富员工活动

杭州体彩注重员工工作生活平衡，开展丰富多彩的员工活动，营造轻松愉快的工作环境和氛围，中心组织员工参加业余体育活动，缓解身心压力，凝聚团队力量，营造积极向上、健康活泼的氛围。



杭州体彩组建员工足球队并多次组织参加足球竞赛



助力队伍共赢

杭州体彩持续强化专管员与代销者的专业技能培训与综合素质，将责任彩票理念融入日常销售工作，增强队伍责任意识，提升代销者服务水平。2021 年，中心聘请第三方公司辅助业务科重新制定新的考核方案，规范队伍工作执行情况。

赋能专管员

杭州体彩重视加强对专管员的基本权益保护，严守国家法律法规，为专管员提供完善的薪资，缴纳五险一金，提供休息休假安排，保障专管员人身、财产、心理健康，维护其基本权益不受侵害，切实保障专管员合法权益。中心畅通专管员职业发展通道，2021 年重新制定专管员考核方案，加强对管理站站长团队管理能力、中心主要工作落实情况的考核；加强对专管员工作执行情况的考核，促进提升各管理站工作。



关注代销者

杭州体彩保障代销者队伍权益，与所有代销者签订《中国体育彩票代销合同》，明晰和确认双方的责任和权利，严格按照合同约定执行，从法律上保障代销者各项权益。2021 年，中心针对实体店和机构人员共发布 13 次在线学习计划，开展 10 次线下集中培训，线上线下一共触达人数达 1.8 万人次。



中心针对竞彩对代销者开展培训，全力把好竞彩门店质量关，增强代销者从事彩票行业的责任心。



携手伙伴同行

杭州体彩坚持诚信经营、公平竞争的理念，积极依托行业资源优势，不断深化与其他相关产业的合作，致力于携手行业伙伴共同成长，努力打造良好、公平、透明的市场关系，共同推进行业稳定、健康发展。

责任采购

杭州体彩严格遵循《中华人民共和国政府采购法》，加强采购管理，把关采购流程、合同条款等重要环节，推进中心工作依法依规开展；中心要求通过招投标、竞争性谈判、单一来源采购等方式进行采购；将诚信合规要求纳入采购全流程，采购物品坚持货比三家，坚持做到质优价廉，确保项目有效落实且程序规范。

合作共赢

杭州体彩坚持与其他行业加强沟通、合作，建立战略共享机制，有效整合社会资源，实现共赢。2021 年，中心行业渠道总数共计约 701 家，同年新增 358 家，新增渠道覆盖罗森便利店、商业综合体、体育场馆、地铁商业街、洗浴中心等，新增占比达 51.07%。其中，经总局中心认定的商业综合体实体店数 22 家，小微零售及便利渠道实体店数 617 家。行业渠道全年总销量 1.54 亿元，相比 2020 年同期增长 235.71%。



杭州体彩商业综合体实体店



十足便利连锁渠道体彩实体店

04 承载者 益惠民生 幸福喝彩

- 支持体育事业
- 倾心社区公益
- 守护绿色生态

支持体育事业

体育彩票公益金作为体育事业的重要资金来源，在体育事业发展中发挥了积极作用。杭州体彩积极融入浙江体育事业发展，贡献体彩力量，大力支持竞技体育、群众体育、体育产业等发展，弘扬公益力量。

竞技体育

杭州体彩公益金持续支持全市各类体育赛事活动，通过支持运动健儿备战大赛、改善训练比赛场地设施条件、支持运动队参加国际国内运动会为建设体育强省贡献力量。



杭州体彩支持杭州市水上运动中心

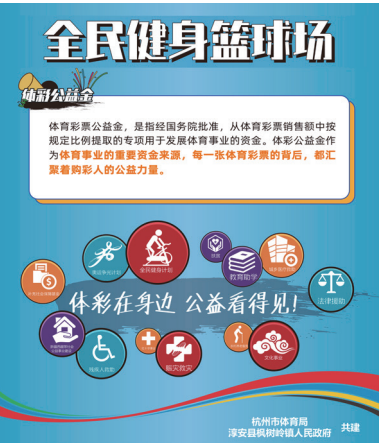
案例

杭州市水上运动中心茅家埠水上训练基地围绕赛艇、皮划艇、帆船帆板运动项目，多年来培育出多名全国和世界冠军。体彩公益金一直致力于奥运争光计划，发挥公益金作用，支持杭州竞技体育的发展。2021 年，杭州电视台拍摄了体彩公益金支持杭州市水上运动中心专题短视频，在杭州体彩视频号和抖音发布与传播，让更多人了解了体彩公益金对杭州水上运动健儿的支持，也激励青少年努力拼搏、勇敢追梦。



全民健身

杭州体彩积极贯彻落实党的十九大精神和《“健康中国 2030”规划纲要》，促进全民健身与全民健康深度融合，助力举办“全民健身·相约杭州”系列活动，助力打响城市体育文化金名片。2021 年，中心开展欧洲杯足球梦想嘉年华系列活动、杭州市青少年体育联赛活动等 30 余场公益活动。



2021 年 11 月 11 日，杭州市体育局党组书记、局长金承龙赴淳安县下姜村考察走访，并在下姜村民的见证下为“民呼我为”主题活动实事项目——下姜村全民健身篮球场揭牌。



“全民健身、共享亚运” 杭州体彩组织举办杭州市中青年足球联赛

案例

杭州体彩组织举办“全民健身、共享亚运”2021 年杭州市中青年足球联赛活动。本次比赛由杭州市体育局主办，杭州市足球协会承办，活动旨在推广足球运动，丰富球迷业余生活，促进中青年足球爱好者的交流和友谊。



千人共舞，全民健身

案例

2021 年 9 月 22 日，由杭州市体育局主办，杭州市健身舞协会承办的 2021 年全民健身、相约杭州千人舞活动在下城区文化体育中心拉开帷幕。一千多位健身舞爱好者们激情起舞，尽展风采，用最好的状态、最美的舞姿展现运动风貌和体育精神，充分表达了群众感党恩感谢祖国的真挚情感，展示了杭州人民健康文明的生活方式，更展示了全民健身的昂扬风貌。



第八届杭州市青少年
触式橄榄球邀请赛



中国东方好
舞蹈大赛



“奔跑吧，杭州！”
2021 城市定向挑战赛



2021 年杭州市休闲
皮划艇邀请赛



2021 年杭州市全
民龙舟争霸赛



杭州市空竹运动推广活动

体育设施建设

作为国家公益彩票，筹集公益金是体育彩票的职责和使命。杭州体彩公益金广泛用于全民健身计划和体育设施的建设维护，为国家体育事业的发展保驾护航。



体彩公益金资助桐庐全国青少年攀岩训练基地及桐庐县体育馆建设

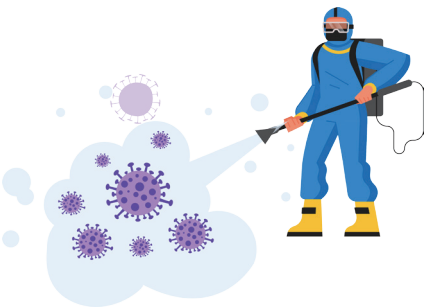


体彩公益金资助杭州市水上运动中心设施设备及运动员训练保障

倾心社区公益

杭州体彩秉承“奉献、友爱、互助、进步”的服务精神，积极倡导和组织全市体彩从业人员参与志愿服务活动，引导体彩从业者通过志愿者活动贡献社会、服务社区，为社会送温暖，传播正能量，向社会展示中国体育彩票良好的精神风貌。

抗击疫情



一年来，全国各地不断散发本土疫情，杭州体彩第一时间通过下发紧急文件、广播消息、各类通知等将疫情情况通知到各管理站及每一个实体店，要求管理站、每位专管员联系好实体店从业人员，加强疫情防控的警示宣贯和防控举措落实。

为确保掌握实体店从业人员每日状况，推动疫苗接种工作，杭州体彩每日摸排 3,000 余名从业人员身处位置和身体状况等情况，第一时间将汇总情况上报；按照省、市中心统一部署，每周汇总疫苗接种记录，为已完成疫苗接种的从业人员发放已接种胸牌；截至 2021 年底，全市传统实体店完成疫苗接种比例超过 95%，全市实体店代销者和销售员无确诊感染新冠病毒人员。

此外，中心制作发放温馨提醒海报，在实体店配备立式自动测温仪，落实对进店购彩者的测温、亮码、佩戴口罩要求，大大减轻实体店防疫压力。

杭州体彩爱心从业者向东新园小区抗疫战士捐赠爱心物资

案例

2021 年 12 月，浙江省多地疫情爆发，形势十分严峻。杭州市拱墅区的体彩代销者们心系奋战在一线的工作人员，12 月 16 日，位于拱墅区和睦路 13 号的 3301004014 体彩实体店销售员蔡洲发起爱心公益倡议，以募捐的形式筹集爱心捐款。拱墅区各体彩实体店的代销者、销售员和拱墅管理站工作人员们积极响应，短短一天时间，筹集爱心捐款 7,000 余元，第一时间送给奋战在疫情一线的工作人员们。



开展社区公益

杭州体彩秉承“公益体彩 乐善人生”理念，积极与各部门、机构开展合作，提升社区民生服务保障水平，改善民生福祉；助力各类公益项目的开展，促进社区文化事业的发展，通过组织多种志愿服务活动，关爱他人、温暖社会，打造具有体彩特色的志愿服务品牌。

“温暖送餐路 爱心公益行” 杭州体彩中心党支部开展爱心送餐服务

案例

为践行“公益体彩 乐善人生”体彩品牌理念，杭州体彩支部的党员们始终关注高龄困难老人家庭，积极参与社区敬老服务，将温暖送到老人们的手里。自 2021 年 7 月起，杭州体彩党支部全体党员赴结对社区竞舟社区，开展党员送餐服务。为了让老人们吃上一口“省心饭”，全体党员按照“党员先锋岗”分成 4 组，每周二轮流将可口的饭菜送到社区里行动不便的老人家里。



实体店防疫物资及体温检测



2021 年高考季，杭州体彩爱心助考车队迅速集结，携手杭州交通 91.8 开展“爱心助考”公益服务活动，为高考学子保驾护航。

关注青少年成长

杭州体彩积极践行体育彩票公益理念，积极开展一系列的关爱青少年、助力青少年体育运动的活动，改善欠发达地区的教学环境，为青少年健康成长保驾护航。

三

助力青少年实现绿茵梦想，杭州体彩足球教练走进建兰龙泉二中

案例

为助力青少年德智体全面发展，推广青少年足球事业，2021 年 10 月起，杭州体彩与杭州建兰教育集团龙泉二中展开公益合作。杭州体彩一位已经默默为之付出了近 40 年青春的足球教练——高敬，主动前往丽水龙泉市的建兰龙泉二中，帮助学校组建专业足球队，开展日常训练，用更专业的态度加强体育锻炼，点亮孩子们的足球梦想。

2021 年 11 月 4 日，在杭州建兰教育集团龙泉二中体艺楼举行了体育器材捐赠仪式。仪式现场，杭州体彩为建兰龙泉二中学生代表捐赠足球与运动服，帮助众多青少年实现足球梦。



三

奥运冠军力量助力青少年羽毛球培养

案例



2021 年 11 月 28 日，奥运冠军陈雨菲回到家乡桐庐，在杭州体彩助力下，陈雨菲来到桐庐青少年体育学校，细心指导师弟师妹，希望孩子们感受体育运动带来的健康与快乐。

一直以来，杭州体彩持续发挥公益体彩作用，支持杭州体育事业发展，做大做强、做宽做厚羽毛球、水上运动等杭州优势体育项目，发扬奥运冠军的体育精神，发挥陈雨菲的榜样力量，激励青少年努力拼搏、勇敢追梦。

守护绿色生态

杭州体彩重视绿色生产，提倡废票回收利用；深入进行全民节能低碳宣传教育，大力倡导勤俭节约的社会风尚，营造节能降碳的浓厚氛围，推进建设节约型单位；持续开展形式多样的环保实践，努力维护并提升城市环境，引导员工及居民在生产生活中注重环境保护。

废票回收处理

杭州体彩始终致力于彩票销售各环节中的污染防控及能耗控制。为避免尾票废票可能产生的资源浪费，中心积极开展废票回收，倡导环保理念。

三

杭州体彩党支部开展用废弃彩票制作花篮献礼建党 100 周年活动

案例

为庆祝中国共产党成立 100 周年，展现体彩公益文化，提倡绿色发展理念，杭州市体育彩票管理中心党支部全体党员，在支部副书记沈建明的带领下，开展用废弃彩票制作献礼建党 100 周年花篮活动。活动现场，党员们用灵巧的双手变废为宝，把即开废票制作成了一朵朵栩栩如生的太阳花，用一种特别的方式为党献上百年赞歌。



践行绿色运营

杭州体彩开展绿色办公，传递环保理念。中心积极推行无纸化钉钉办公系统，鼓励线上审批，减少纸质文件印发量；增加线上会议频次，减少线下会议可能带来的碳排放；提倡双面用纸，降低纸张消耗，倡导办公用纸回收再利用；在员工中宣传节约用水用电的理念，为环境保护添砖加瓦。



中心线上召开社会责任培训会

未来 展望

2022 年，杭州体彩将继续坚持“稳中求进、跨界合作、创新发展”的工作指导思想，以创新谋发展，向管理要效能，高度适配市场发展新方向，将压力转化为推进体彩公益事业发展的动力。

未来，中心将继续围绕建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票发展目标，全面加强党的领导，始终牢记体育彩票的初心和使命，准确把握国家公益彩票的基本定位，大力传播体育彩票公益公信社会形象，努力提升公益金筹集能力，全面推动杭州体彩高质量新发展。





附录

报告规范

报告承诺 -----

杭州市体育彩票管理中心承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

时间范围 -----

本报告的时间跨度为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

报告周期 -----

《杭州市体育彩票管理中心 2021 年度社会责任报告》为年度报告，报告中未作特殊说明的信息均为 2021 年度我们的社会责任业绩。

编写标准 -----

本报告撰写参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)》，全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative，GRI) 可持续发展报告指南 (G4)，世界彩票协会 (World Lottery Association，WLA)《责任彩票框架》(Responsible Gaming Framework，RGF) 以及《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015) 国家标准。其各项指标在本报告中的披露情况可参见报告指标索引。

组织范围 -----

报告覆盖杭州市体育彩票管理中心，为便于表达，在报告的表述中会使用“杭州体彩”“中心”“我们”等称谓。

数据说明 -----

本报告所有数据均来自杭州体彩相关统计报告和正式文件，杭州市体育彩票管理中心保证报告中相关数据的真实性和客观性。

指标索引

一级标题		二级标题	中国企业社会责任报告 编写指南（CASS-CSR4.0）	页码
卷首语			P2.1—2.2	04
关于中国体育彩票			G1.1-1.2	06
走进杭州体彩	关于我们		P4.1-4.2	08
	组织架构		P4.1	08
	责任治理		P3.2, G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.3, G6.1-6.2	09
2021 大事记			P3.1-3.2	14
责任专题：百年征程波澜壮阔 百年初心历久弥坚			P3.1-3.2, S4.1	16
责任专题：接棒魅力冬奥会 期盼亚运杭城风			P3.1-3.2, S4.1	20
践行者·稳健运营 实干出彩	规范公益金使用		P3.2, S4.6	26
	多元游戏品类		P4.3	30
	践行守法合规		M1.1, S1.1-S1.2	31
倡导者·兴业有为 品牌添彩	倡导理性购彩		M2.8, M2.12	34
	带动渠道发展		M2.1	35
	强化品牌建设		M2.9, M2.11-2.12	36
追梦者·聚合众力 共放异彩	关爱员工成长		S2.4, S2.13-2.18	42
	助力队伍共赢		S2.14, S2.16	43
	携手伙伴同行		M3.4, M3.6, M3.8, M3.10-3.11	45
承载者·益惠民生 幸福喝彩	支持体育事业		P3.1, S4.6, S4.9	48
	倾心社区公益		S4.1,S4.6	51
	守护绿色生态		E3.1, E3.6	54
未来展望			A1	56
附录	报告规范		P1.1-1.3	59
	指标索引		A5	60
	关键绩效		A2	61
	意见反馈		A6	62

关键绩效

指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
彩票销售额	亿元	33.97	29.47	38.33
公益金筹集金额	亿元	-	8.25	10.06
累计公益金投放额度	亿元	2.72	1.23	1.72
代扣代缴购彩者偶然所得税金额	亿元	-	-	0.128
实体店数量	个	1,909	1,987	2,273
购彩者投诉解决率	%	-	-	100%
实体店从业者人数	人	1,626	1,584	1,595
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	99.48	97.55	99.4
经济合同履约率	%	100	100	100
供应商培训投入	万元	-	-	59.1
供应商培训人均培训时长	小时	-	-	402
员工总数	人	99	98	101
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	34	45	50
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
体彩员工参加培训人数	人次	680	1,680	1,638
接受培训员工人数占员工总数的比例	%	100	100	100
员工培训资金投入	万元	69.97	33.44	39.21
员工人均培训时间	小时	2	20.5	13
员工人均培训费用	元	-	166	239
专管员数量	人	77	76	81
专管员参加培训人数	人次	600	700	680
专管员培训资金投入	万元	-	12	2
专管员人均培训时间	小时	-	20.5	15.5
专管员人均培训费用	元	-	1,846	290
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	-	17	25
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	人次	-	1,300	10,200
视频会议次数	次	-	7	19
阳光邀约系统收到的申请数量	份	523	472	600

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《杭州市体育彩票管理中心 2021 年度社会责任报告》！为了持续改进社会责任报告管理工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系地址：浙江省杭州市西湖区古翠路 80 号浙江科技产业大厦 606	您的信息	
联系电话：0571-87999830	姓 名：_____	联系电话：_____
	工作单位：_____	传真号码：_____
	职 位：_____	邮箱地址：_____

意见反馈表

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

请您评价本报告反映杭州体彩对经济、社会、环境的重大影响程度：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

请您评价本报告的可读性：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

请您对《杭州市体育彩票管理中心 2021 年度社会责任报告》进行综合性评价：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

开放性问题：

您对杭州体彩社会责任工作有哪些建议？

您认为本报告存在哪些不足之处？

您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？

您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？