

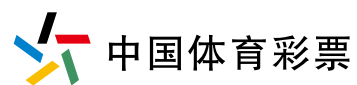


浙江省体育彩票 2017 社会责任报告
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2017

浙江省体育彩票 社会责任报告

Social Responsibility Report



单位地址：浙江省杭州市上城区复兴路397号（复兴商务大厦南楼）

邮政编码：310008

联系电话：0571-85063159

客服热线：95086



扫一扫关注“浙江体彩”

公益体彩 乐善人生

CONTENTS

目 录

卷首语 03

走进浙江体彩 05

发行业绩 05

关于我们 06

工作职责 06

发展足迹 07

责任愿景 11

责任管理 12

汇聚爱心

做公益建设的表率 13

爱心筹集，合理分配使用 15

公益体彩，助力民生事业 17

低碳环保，引领绿色发展 27

聚焦运营

以购彩者责任为先 29

多元游戏，丰富购彩体验 31

拓展渠道，提升购彩便利 34

规范宣传，倡导理性购彩 39

阳光运营，保障市场健康 40

强化技术，确保运行安全 42

注重服务，提升购彩体验 43

队伍建设

践行以人为本宗旨 45

深化党建，加强作风建设 47

以人为本，重视队伍发展 49

未来展望 57

附录 59





卷首语



牢记初心 不忘使命

在党的十九大确立的“广泛开展全民健身活动，加快推进体育强国建设”的总目标下，为社会公益事业和体育事业筹集更多公益金，对体育彩票高质量健康发展提出了更高的要求。面对新局面、新征程，浙江省体育彩票管理中心以打造公益体彩、民生体彩、责任体彩、诚信体彩为目标，牢牢把握国家公益彩票的基本定位和发展方向，践行“来之于民，用之于民”的发行宗旨，聚焦于提供基本公共服务，集中于满足人民对美好生活的向往。

浙江体彩人将“责任彩票建设”融入日常工作中，并且通过实际行动，将这一理念带给彩民，辐射更广的范围，提升公众对国家公益彩票的认知，增强人民群众的参与感、获得感、幸福感。

责任在肩 服务大局

2017 年，浙江体彩全年销售体育彩票 137.04 亿元，位居全国第四，筹集体彩公益金 35.69 亿元，公益筹集率达 26%。省级体彩公益金用于全省社会体育事业支出 64088 万元，其中群众体育 57072 万元，竞技体育 7016 万元，市、县级体育彩票公益金用于社会体育事业支出 85472.23 万元，其中，群众体育 55562.74 万元，竞技体育 29909.49 万元。

据统计，2017 年，仅省本级，全民健身工程项目累计投入 1.6 亿元体彩公益金，为助力全民健身国家战略和健康中国建设发挥了重要作用。“中国体育彩票杯”赛事几乎每月都在全省不同的地区进行着，涉及的项目越来越多，参与的人数也越来越多。体彩公益金修建的健身路径、健身场馆不断落成，让更多的人能够方便地参与到健身活动中来。截至 2017 年底，全省体育场地面积达 1.1 亿平方米，人均体育场地面积达 1.97 平方米，所有社区和行政村都建有体育健身场和健身点。浙江省体育强县（市、区）已实现了全覆盖。

从 2014 年开始设立的浙江省级体育产业发展资金，每年从体彩公益金中注入不少于 5000 万元（2017 年增加至 1 个亿），带动超过 130 亿元的社会资本投资体育，

培育浙江品牌赛事，大力发展运动休闲业，形成了一批大型运动休闲综合体集群。

在积极支持浙江体育健儿备战奥运、全运，参加竞技体育赛事、培养竞技体育后备人才等方面，浙江体彩也尽己所能，赞助浙江省游泳、排球、水上、射击射箭、自行车等运动队更好地投入训练、比赛。

戮力同心 实干筑梦

2017 年，浙江体彩坚持推进让彩民“了解体彩、走进体彩、支持体彩”的理念，全面落实责任彩票建设工作。

制度管理责任为本。以制度建设为抓手，贯彻责任彩票意识，高度重视生产运营过程中的安全问题，出台了各类安全管理规范，确保体育彩票在浙江的安全规范运行。强化市场监察，将专项整治纳入制度化、规范化轨道。推进阳光体彩工程，指导各市完善体彩网点阳光征召工作流程和实施细则。

渠道建设质量为重。过去这一年，浙江体彩着力推进阳光征召程序化，同时结合星级评定、网点形象包装、渠道建设扶持等工作，推进实体网点建设，提升网点软硬件，让老网点提质、新网点增效。

队伍建设专业为先。为提升体彩队伍的专业素质，请来高校教授、营销专家、彩票研究机构专家进行授课；省市两级培训师驻点高频、竞彩网点，开展业务培训，优化客户体验。此外，继续发挥竞猜型、乐透型和即开型彩票三大游戏市场研究团队作用，省市业务骨干同心聚力，出谋划策，促进体彩事业持续健康发展。

关切民生 矢志发展

浙江体彩在努力为社会公益事业和体育事业筹集公益金的同时，将体彩事业的发展融入省委、省政府和经济社会发展的大局中定位和谋划，关切民生，不忘初心，用爱心凝聚力量，构建多维度公益体彩服务。

“体彩驿站”提供便民服务。凭借自身渠道优势，省体彩中心积极引领全省 12 个市中心联动打造“体彩驿站”，为百姓提供便民服务，目前，全省各市体彩驿站覆盖近 400 个乡镇和街道，达到 2412 家。

爱心基金帮扶希望工程。浙江体彩继续积极引导中奖彩民开展爱心捐助，汇聚到“浙江体彩希望工程”专项基金和浙江省体育基金会，截至 2017 年底，共捐建了 6 所希望小学、5 所希望幼儿园，帮助 300 多位贫困学生顺利完成学业，受到社会各界广泛赞誉。

2018 年，浙江体彩将继续关注社会弱势群体，践行公益职责，为建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票而不懈努力。

浙江省体育彩票管理中心党总支部书记、主任

郭海英

走进浙江体彩

发行业绩

自 1994 年中国体育彩票全国统一发行上市以来，截至 2017 年底，浙江体彩累计销售体育彩票突破 996 亿元，共筹集公益金逾 285 亿元。

截至 2017 年底

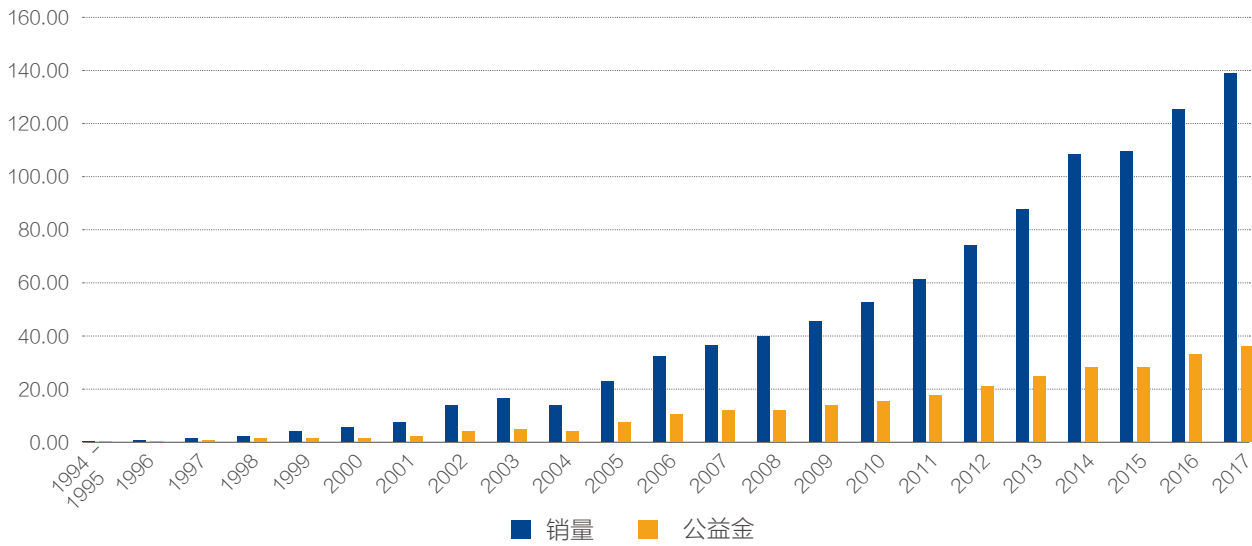
浙江体彩累计销售体育彩票突破

996 亿元

共筹集公益金逾

285 亿元

1994-2017 年浙江省体育彩票销量及公益金筹集情况（单位：亿元）



延伸阅读：

2017 年浙江体彩全年销量同比增长 10.19%，继续保持全国第四位，实现销量连续第 13 年增长。
2017 年浙江体彩全年公益金筹集同比增长 9.48%，公益金筹集率为 26.04%，实现公益金贡献连续第 13 年增长。



关于我们

浙江省体育彩票管理中心成立于 1992 年 11 月，原称浙江省体育奖券发行办公室。1996 年 8 月 8 日，经省编委批准，浙江省体育彩票管理中心正式诞生，系隶属于浙江省体育局的公益一类事业单位，接受国家体育总局体育彩票管理中心的业务指导和浙江省财政厅的监督管理。

浙江体彩设省、市两级体彩机构，省中心内设办公室、渠道管理部、概率游戏部、竞猜即开游戏部、技术部、财务部等 6 个部门；省中心对地市体彩机构实行业务指导，下设杭州、宁波、温州、绍兴、嘉兴、湖州、台州、金华、丽水、衢州、舟山、义乌等 12 个市体彩中心。

工作职责

浙江省体育彩票管理中心的主要职责是依据《彩票管理条例》和《彩票管理条例实施细则》，在全省范围内开展中国体育彩票的销售管理工作。

- ① 全面从严治党，切实加强中心领导班子和全体员工的日常管理和监督，积极宣传和执行党的路线、方针、政策，宣传和执行党中央、上级组织和中心的各项决议，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。
- ② 制定全省体育彩票销售管理办法和工作规范。
- ③ 授权、指导 11 个地市级体彩中心和义乌市体彩中心开展属地的体彩销售管理工作，对属地内的所有代理体彩销售点进行日常监督、管理。
- ④ 向国家体育总局体育彩票管理中心提出停止彩票品种或者变更彩票品种审批事项的建议。
- ⑤ 制定全省体育彩票销售实施方案，并组织实施。
- ⑥ 负责全省体育彩票销售系统的建设、运营和维护。
- ⑦ 负责实施全省体育彩票的销售系统数据管理、资金归集结算、销售渠道和场所规划、物流管理、开奖兑奖。
- ⑧ 负责组织实施全省体育彩票的形象建设、彩票代销、营销宣传、业务培训、人才队伍建设等工作。
- ⑨ 完成浙江省体育局、国家体育总局体育彩票管理中心交办的其他各项工作。

发展足迹

1992



1992 年 11 月

浙江省体育奖券发行办公室成立，这是浙江省体育彩票管理中心的雏形。



1996 年 8 月 8 日

经省编委批准，浙江省体育彩票管理中心正式命名，在全省范围统一销售中国体育彩票。



1999 年 7 月 6 日

电脑型体育彩票“6+1”游戏在浙江上市，杭州、宁波、温州、绍兴四市首先发行。



2000 年 3 月 8 日

电脑型体育彩票“6+1”游戏在全省 11 个市地全面上市。



2003 年 6 月 8 日

体彩“20 选 5”游戏在浙江上市。



2005 年 10 月

被人事部和体育总局授予“全国体育系统先进集体”称号。



2006 年 2 月 12 日

全热线销售系统在浙江正式运行，各彩种销售截止时间统一延长，全省实现通买通兑。



2006 年 6 月 27 日

与浙江省青少年发展基金会联合设立“浙江体彩——希望工程”120 万元专项基金，用于在浙江省内援建“浙江体彩希望小学”2 所（50 万元）、捐建“浙江体彩希望书库”100 个（50 万元）、资助设立“浙江体育职业技术学院学生奖学金”（20 万元）。这也是浙江省体育彩票管理中心参与的第一个大型公益捐助项目。同日，浙江省体育彩票管理中心兑奖中心被共青团浙江省委授予“省级青年文明号”称号。



2006 年 -2008 年

连续三年销量位居全国第二，相继获得 2006 年度全国体育彩票工作贡献奖和销售贡献奖、2007 年度全国体育彩票销售贡献奖和销售增长奖、2008 年度全国体育彩票销售贡献奖、销售增长奖和市场进步奖。



2007 年

通过 GB/T19001-2000 质量管理体系认证，标志着浙江体彩的科学规范管理再上一个台阶。

2008 年

浙江省体育彩票管理中心兑奖中心被共青团中央授予“2007 年度全国青年文明号”称号。

2009 年

荣获 2008 年度中国体育彩票宣传工作突出贡献奖、技术系统安全运行奖、技术管理先进奖

2010 年

荣获 2009 年度全国体育彩票销售贡献奖和销售增长奖、中国体育彩票最佳媒体合作奖。

2011 年

荣获 2010 年度全国体育彩票销售贡献奖、销售进步奖、即开型体育彩票销售贡献奖、即开型体育彩票市场领先奖和中国体育彩票宣传工作突出贡献奖、中国体育彩票宣传工作制度建设优秀奖。被共青团浙江省委和浙江省青少年发展基金会希望工程授予“20 年杰出公益伙伴奖”。

2014 年

全年销量首次破百亿大关，成为全国第四个百亿省份。

2012 年

荣获 2011 年度全国体育彩票销售贡献奖、销售增长奖、即开型体育彩票市场份额贡献奖、即开型体育彩票销量贡献奖、公益宣传优秀奖、宣传工作突出贡献奖。

2013 年

荣获 2012 年度体育彩票工作贡献奖、竞猜型体育彩票工作优秀奖、乐透型体育彩票工作优秀奖、即开型体育彩票工作优秀奖、网点管理工作优秀奖。

2015 年

全省正式实行体彩销售网点阳光征召，获得总局体彩中心综合考评、乐透、竞猜、规范管理、渠道建设五项考核表彰；获评 2015 年度省体育局先进基层党组织。

2016 年

成为全国第四个体彩年销量超 120 亿元的省份，获得总局体彩中心综合考评、大乐透销售、高频销售、即开销售、规范管理五项考核表彰；被共青团浙江省委、浙江省青少年发展基金会希望工程授予“浙江希望工程 25 周年贡献奖”；被省直机关评为第一批服务型基层党组织；获评 2016 年度省体育局先进基层党组织、党风廉政建设责任制考核先进单位。

2017 年

获得总局体彩中心综合考评、大乐透销售、高频销售、竞猜销售、即开销售、品牌管理、规范管理七项考核表彰。

..... **2017**

责任愿景

浙江体彩积极落实中国体育彩票发行宗旨和发展目标，发扬中国体育彩票的精神，坚持以中国体育彩票理念作为行动指南，在浙江省范围内全面推进责任彩票建设工作落实。

**发行宗旨**

中国体育彩票发行宗旨：“来之于民 用之于民”。

**发展目标**

中国体育彩票致力于建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票。

**体彩精神**

“责任、诚信、团结、创新”是体育彩票的精神，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一面旗帜。

**体彩理念**

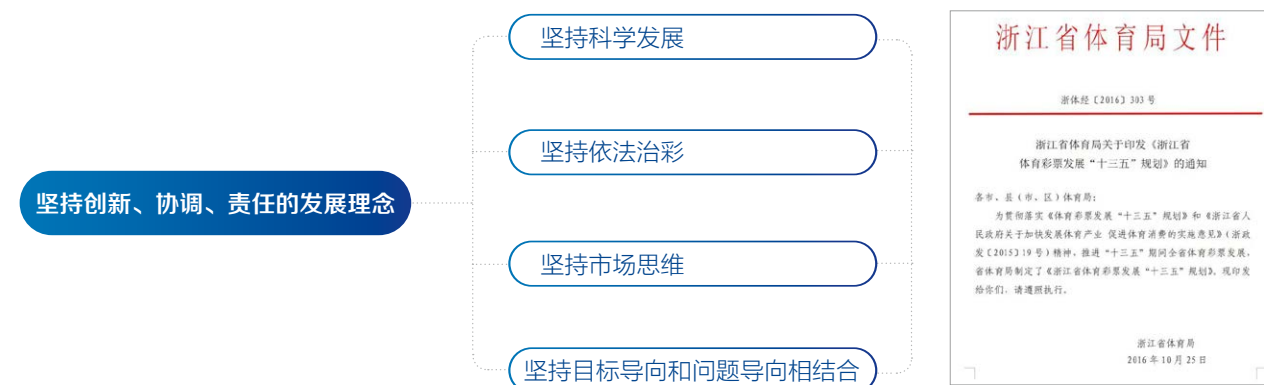
经历了多年的发展积淀，中国体育彩票在“公益体彩 乐善人生”所蕴含的“让快乐和美好发生”的品牌理念指导下，形成了公益、公信、健康、乐活、进取的良好形象。



责任管理

责任规划

依据《体育彩票发展“十三五”规划》和《浙江省人民政府关于加快发展体育产业 促进体育消费的实施意见》的总体部署和浙江省体育彩票发展面临的新形势、新变化、新要求，2016 年，浙江省体育彩票管理中心制定了《浙江省体育彩票发展“十三五”规划》，以明确未来五年的战略方向和目标任务，规划中明确指出“十三五”期间体育彩票公益形象及责任彩票理念更加彰显，法制化、规范化水平不断提升。



责任理念

- ① 总体目标** 通过责任彩票工作，将责任理念和要求贯穿体育彩票运营活动的全过程，树立责任担当意识，提升风险防范能力，建立健全体育彩票责任管理体系，提高工作严谨性、规范性。
- ② 工作释义** 作为国家公益彩票，体育彩票在合法合规地履行公益金筹集使命的基础上，在彩票发行销售过程中还应承担对社会、环境、公众和直接利益相关方的责任和义务。
- ③ 行为准则** 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。
- ④ 工作框架** 调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关者、报告和评估。

汇聚爱心

做公益建设的表率

萌娃慢慢跑 公益体彩 要你健康 舟山城市慢跑公益活动



爱心筹集，合理分配使用

2017 年，在浙江省委、省政府的正确领导下，经过各级财政、体育等部门以及体育彩票销售机构的共同努力，浙江体彩全年销量达 137.04 亿元，筹集体育彩票公益金 35.69 亿元（含弃奖），代缴代扣个人偶然所得税 2.2 亿元，提供就业岗位约 15000 个。



公益体彩，助力民生事业

浙江体彩人始终坚持中国体育彩票“来之于民 用之于民”的发行宗旨，切实履行公益责任，努力做公益事业建设的表率。2017年，浙江体彩面向体育爱好者、家庭、青少年、老年人等社会群体，开展了“体彩助力杭马”、“体彩助力体育下乡”、“‘体彩杯’老年体育达人评选”、“‘体彩杯’体育产业领军人物评选”等10余项大型公益活动。在省中心的引导和支持下，各市中心开展公益活动130余次，新年登高、体彩驿站、公益骑行、公益慢跑、爱心车票等活动传播体彩的公益理念。各类活动线上线下直接参与人次累计超过110万，近百余家媒体参与活动的宣传报道，全媒体传播覆盖人群逾千万人次。

支持群众体育

为全面落实全民健身国家战略，倡导文明健康生活方式，促进全民健身与全民健康深度融合，浙江体彩从多个角度、多个渠道助力“全民健身”活动，丰富广大群众业余生活，有效推动了浙江群众体育事业的蓬勃发展。

体彩新年登高、重阳登高健身大会

作为登高健身活动的全国主会场，浙江吸引了数千名登山爱好者加入新年登高和重阳登高健身大会活动中，掀起了登高健身热潮。登高活动展现了体彩大力支持群众体育事业，助力健康中国的决心，推动我省全民健身事业蓬勃发展。



浙江江山成为2017年全国新年登高大会南方中心主会场



2017年新年登高杭州分会场



2017年新年登高台州分会场



2017年重阳登高嘉兴主会场

公益体彩 添彩杭马

2017年11月5日，浙江体彩将活动带到杭州马拉松的现场，线上线下联动，与万千跑友一起分享公益体彩的理念，为关注杭马的市民带去幸运。



“公益体彩 添彩杭马”活动现场

“体彩杯”体育评选

浙江体彩秉持公益属性，积极助推全民健身事业的发展。2017年，冠名支持首届浙江省老年体育达人评选活动、第二届浙江省体育产业领军人物评选活动和浙江省运动休闲旅游达人评选活动，呼吁全社会更多地关注体育产业健康发展。



“体彩杯”首届老年体育达人评选



“体彩杯”第二届体育产业领军人物评选



“体彩杯”运动休闲旅游达人评选

助力省体育局“送体育下乡”活动

2017年，为响应浙江省体育局“送体育下乡”活动，浙江体彩向安吉余村村民和天荒坪小学学生赠送运动衫和运动帽等礼物，并向当地村民传达体育知识、健身计划和体彩公益理念，用实际行动支持全民健身事业。



“送体育下乡”活动现场

舟山公益慢跑活动

舟山体彩从 2015 年起开展“公益体彩 为爱奔跑”公益慢跑活动，活动通过慢跑、健步走累积“爱心里程”，转化为公益捐助金，三年来，累积筹得公益金近 30 万元，这些公益金主要用于“微心愿”的实现、舟山市道德模范慰问、“送文化”进社区文艺演出、“送体育”进民工子弟学校 and 新春送温暖等社会公益事业。



地市公益活动掠影



杭州体彩举办钱塘千人瑜伽大会



嘉兴体彩举办公益骑行活动



嘉兴体彩支持中国·嘉兴第三届国际瑜伽活动



宁波体彩举办“体育彩票杯”群众登山大会



湖州体彩举办“体彩杯”迎新春千人健步走健身活动



衢州体彩举办衢州马拉松比赛

支持竞技体育

在积极支持浙江体育健儿备战奥运、全运，参加竞技体育赛事、培养竞技体育后备人才等方面，浙江体彩也尽己所能，赞助浙江省游泳、排球、水上、射击射箭、自行车等运动队，让他们更好的投入训练和比赛。

支持体育赛事

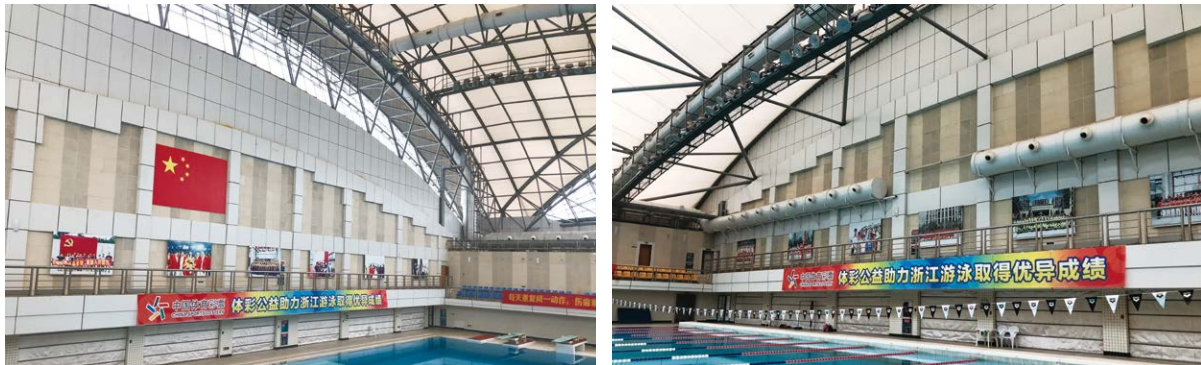
浙江体彩与浙江竞技羽毛球俱乐部开展合作，在 2016-2017 全国羽毛球超级联赛和 2017 年全国性羽毛球赛事中宣传推广体彩品牌。



冠名赞助浙江男排队



体彩助力竞技体育掠影



助力国家（浙江）游泳队训练



杭州第十九届“体彩杯”运动会



2017 中国·绍兴皮划艇马拉松世界杯

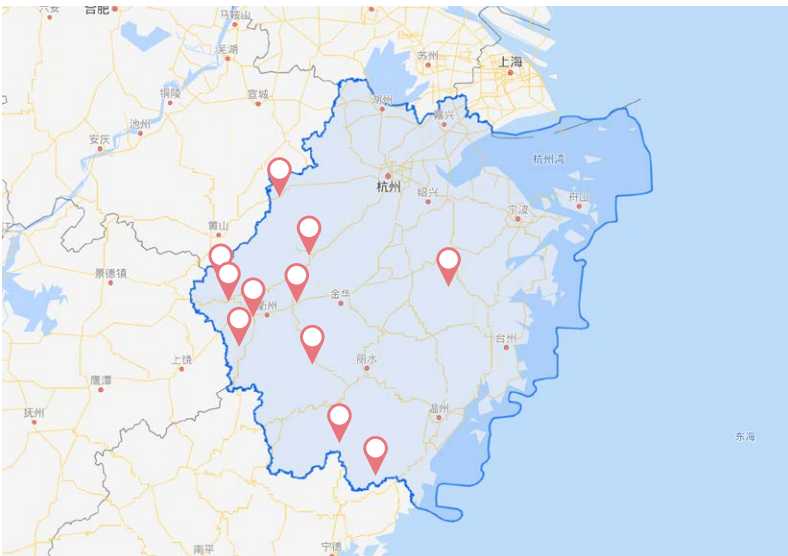
中国体育彩票杯 2017 年绍兴四国男篮精英赛

支持社会公益

2017年，浙江体彩围绕“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，开展以支教助学、社会救助、文艺汇演等公益主题系列活动，不忘初心，聚沙成塔，用实际行动践行责任彩票的理念。

爱心助学

浙江省体育彩票管理中心以“浙江体彩希望工程”专项基金为依托，捐建体彩希望小学 6 所，希望幼儿园 5 所。



希望小学

- 丽水市景宁县沙湾镇浙江体彩希望小学
- 丽水市遂昌县妙高镇浙江体彩希望小学
- 衢州市龙游县小南海镇浙江体彩希望小学
- 衢州市开化县何田乡浙江体彩希望小学
- 衢州市常山县大桥头乡浙江体彩希望小学
- 衢州市常山县培智浙江体彩希望学校

希望幼儿园

- 杭州市临安区清凉峰镇浙江体彩希望幼儿园
- 杭州市建德市航头镇浙江体彩希望幼儿园
- 温州市泰顺县泗溪镇浙江体彩希望幼儿园
- 台州市天台县三州乡浙江体彩希望幼儿园
- 衢州市开化县池淮镇浙江体彩希望幼儿园



“梦想足球场”公益项目

由共青团浙江省委、浙江省青少年发展基金会、浙江省发改委、浙江省体育局等单位共同发起，计划“十三五”期间在浙江山区、海岛等地的中小学校及乡镇(社区)捐建100个“梦想足球场”。2017年，“浙江体彩希望工程”专项基金出资为大门镇小建设一个标准的笼式足球场。



杭州体彩大乐透10周年公益基金项目

在2017年浙江省青春毅行大会上，杭州体彩成立“杭州体彩大乐透10周年公益基金”，以替每位毅行完赛者捐10元钱到公益基金的方式筹集5万元爱心善款，捐助给贵州黔东南州榕江县大利村小学。



体彩爱心助学进温医大

2017年11月14日，“体彩爱心助学 走进温医大”助学金颁发仪式在温州医科大学举行。温州体彩中心向二十名品学兼优的贫困学子发放10万元爱心助学金。



与爱同行 “送体育”进民工子弟学校

2017年11月28日，舟山市体彩中心向向阳小学捐赠了2万元学习用具，用于帮助在校学生更加快乐地学习。



义乌体彩庆祝第9个全国全民健身日活动

为庆祝第9个全国全民健身日暨义乌体彩成立十周年，义乌市体彩中心在市民广场举行了体彩公益成果展示。活动现场，近20幅反映中国体育彩票助力义乌市全民健身活动和公共体育设施建设的图片一一展出，讲述了10年来义乌公益体育事业的辉煌历程，让市民进一步了解、关注和支持义乌公益体彩事业的蓬勃发展。



帮困扶贫

自2015年以来，浙江省体彩中心党总支与杭州市上城区南星街道残疾人小康·阳光庇护中心开展结对共建，为残疾人群体夏送清凉冬送温暖。



浙江省体彩中心结对街道残障人士

自2016年以来，浙江省体彩中心对清河社区一名孤寡残障老人开展爱心帮扶，每位党员以每月缴纳一份特殊党费的形式，为老人提供力所能及的帮助，并每个季度安排支部党员上门探望慰问。



浙江省体彩中心党总支慰问社区孤寡老人

社会救助掠影



绍兴体彩关爱空巢老人志愿服务



温州体彩爱心早餐暖人心



温州体彩为百岁老人过生日



舟山体彩中心走进社会福利院



金华体彩为独居老人集体过生日

丽水老年社团慰问

2017 年 5 月 20 日，丽水市体彩中心开展了“体育彩票进社团，老年朋友齐欢迎”活动，给老年朋友送去慰问，传递温暖，传播敬老爱老社会正能量。



台州体彩爱心车票

台州市体育彩票管理中心联合台州市交通广播从 2011 年开始，每年春运前开展一次对春运期间返乡有困难的在台新台州人免费发放返乡车票的活动。活动坚持了 7 年，帮助了近 1500 名有困难的新台州人顺利返乡。



体彩驿站

浙江省体彩中心积极引导全省 12 个市中心联动打造“体彩驿站”，在体彩销售网点内为社区居民、执勤警察、环卫工人、外卖小哥等社会群体提供便民服务。服务内容根据各市实际情况包括：饮用水、休憩、充电、公益伞、公益图书、微波炉、应急药品、卫生间等 20 多个免费服务项目。目前，全省各市体彩驿站覆盖近 400 个乡镇和街道，达到 2412 家。

温州：体彩学雷锋服务岗

温州体彩学雷锋服务岗——挂牌“学雷锋服务岗”的网点向市民提供了环卫工人歇脚点、手机应急充电站、公益阅览角、爱心药箱、免费热水供应、爱心环保袋和爱心雨伞共 7 项人性化服务。



金华：红十字急救服务点

金华市体彩中心联合市红十字会、市体育局，在体彩销售网点首批建立 50 个红十字救护服务站，并配备基本救护药械。此外，金华市红十字会还对体彩门店销售人员进行系统的急救救护知识和技能的培训，让门店业主为群众提供救护服务。



送文化进社区

2017 年，浙江体彩走进社区开展各类文化惠民主题活动，极大丰富了社区居民的社区生活，进一步传播了体彩公益理念，提升了体育彩票品牌美誉度。



温州体彩广场舞比赛



嘉兴体彩元宵佳节文化活动



舟山体彩送文化进社区

低碳环保，引领绿色发展

浙江体彩多年来始终秉承绿色可持续的发展理念，并将该理念贯彻落实到日常工作中。

践行环保公益

浙江体彩积极开展环保公益活动，倡导更多人参与到环保公益中来，播撒绿色希望。

迎亚运·杭州体彩公益车队项目

29 辆纯电动微公交组成的体彩公益车队正式诞生，在全城倡导环保绿色的出行方式，保护杭州这座美丽的城市，使之山更绿、水更清。



植树造林 践行绿色公益

3 月 12 日，温州市体彩中心的 10 余位志愿者参加义务植树活动，大家种下了一片爱心林，为美丽温州建设增绿添彩。



倡导保护水资源 人水和谐生态美

5 月 2 日，绍兴市体彩中心为呼吁更多市民积极参与到剿灭劣 V 类水队伍中来，营造全民治水的氛围，以暴走的形式，为小鱼治水等公益项目筹措资金。



倡导绿色办公

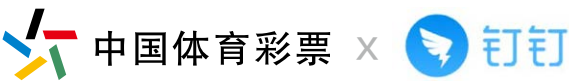
浙江省体彩中心及各市体彩中心通过推进绿色智能化办公、美化改造办公环境、建立绿色办公制度等，以身作则，努力营造绿色办公氛围，打造绿色办公环境。

运用智能办公系统

早在 2008 年，浙江体彩就启用 OA 办公系统，通过该系统进行销售数据管理、渠道管理、公文管理、财务结算、开奖公告发布等业务。随着总局体彩中心自主业务系统的开发，浙江体彩主动对接，2017 年在云彩平台开发了渠道和财务模块，并利用帷胜决策系统的数据分析，整合渠道信息、销量数据和结算数据。

移动智能办公

2017 年，浙江体彩在省中心和各地市中心推进使用钉钉移动办公 APP，用于日常工作沟通、员工考勤、采购、合同会签、用车、物资管理、物流管理、客服、网点监督检查、线上考试等业务场景，不仅减少了纸张的使用量，而且大大提高了沟通效率和工作效能，实现了绿色智能化办公。



坚持绿色运营

浙江体彩坚持将绿色发展理念融入到彩票运营中并积极推进合作方参与到绿色环保中来，共创绿色未来。

浙江体彩使用的电脑型体育彩票热敏纸供应商获得国家 ISO14001 环境管理体系认证，其服务产品成功通过中国环境标志产品认证。

根据《环境标志产品技术要求（HJ 2530-2012）》相关规定，对体彩热敏纸有害物质进行鉴定，鉴定结果显示：印刷产品有害物质符合限定要求。



聚焦运营

以购彩者责任为先



多元游戏，丰富购彩体验

提供丰富产品

浙江体彩为购彩者提供超级大乐透、11 选 5、竞彩、顶刮呱等 15 种游戏产品，满足不同类型客户的购彩需求。

游戏产品类型

彩票类型	游戏	上市时间	2017 年销量（万元）	公益金占比
01 乐透型彩票	 6+1	1999 年 7 月 6 日	30510.2	37%
	 20 选 5	2003 年 6 月 8 日	6271.7	37%
	 排列 3	2004 年 12 月 9 日	46892.9	34%
	 排列 5	2006 年 3 月 15 日	25241.4	37%
	 超级大乐透	2007 年 5 月 28 日	269823.6	36%
	 泳坛夺金	2009 年 9 月 25 日	68.7	37%
	 11 选 5	2012 年 9 月 20 日	334482.1	28%
02 竞猜型彩票	 中国足球彩票	2001 年 10 月 22 日	54460.2	22%
	 竞彩	2009 年 8 月 18 日	489117.8	18%
03 即开型彩票	 顶刮呱	2008 年 4 月 18 日	61826.4	20%

代表性游戏介绍

超级大乐透

“超级大乐透”是双区选号的大盘乐透型游戏，前区号码球为 01–35，后区号码球为 01–12，投注时从前区选取 5 个号码，从后区选取 2 个号码，选号无需排序。大乐透奖池累积速度快，是头奖最高的游戏，2 元可中 1000 万余，3 元可中 1600 万元。

11 选 5

“11 选 5”是高频开奖的视频游戏，每 10 分钟销售一个奖期。投注时从 1–11 中任选 1 个或多个（最多 8 个）号码，包含基本玩法和乐选买法，所有玩法都是固定奖金。11 选 5 玩法简单，中奖容易，娱乐性强，适合新手玩家体验。

竞 彩

竞彩游戏是对体育比赛赛果进行竞猜的游戏，包括竞彩足球和竞彩篮球两种游戏。竞彩足球游戏可以猜胜平负、让球胜平负、半全场胜平负、比分、总进球数，比赛涵盖了欧洲、亚洲、美洲等数十个国家的联赛、杯赛以及洲际杯赛，此外，每逢世界杯、奥运会和各大洲杯赛都会推出相应玩法。竞彩篮球游戏可以猜胜负、让分胜负、大小分、胜分差，比赛涵盖了美国职业篮球联赛、欧洲篮球联赛等，篮球世界杯等大型赛事也可以竞猜。

顶呱刮

“顶呱刮”从传统的即开型彩票发展而来，最大特点是刮开中奖即可兑奖，是中奖几率最高的游戏之一。“顶呱刮”有多种面值，可选范围广，票面设计美观，印刷精良，既有中国传统文化元素，又符合时下流行特点，同时与节日、纪念日等紧密结合，此推出了中国红、甜蜜蜜、十二生肖等多款主题票，不仅能刮开中奖，还具备了较高的收藏价值。

2017 年“顶呱刮”新票样票欣赏



产品营销活动

多年来，浙江体彩始终坚持以客户需求为核心，每年均开展形式多样的营销活动，倾情回馈购彩者对体育彩票的支持。2017年，浙江体彩围绕购彩者喜爱的超级大乐透、11选5、竞彩、顶呱刮等游戏开展了7次营销活动，各地市也因地制宜，积极组织各类活动，满足当地购彩者的需求。

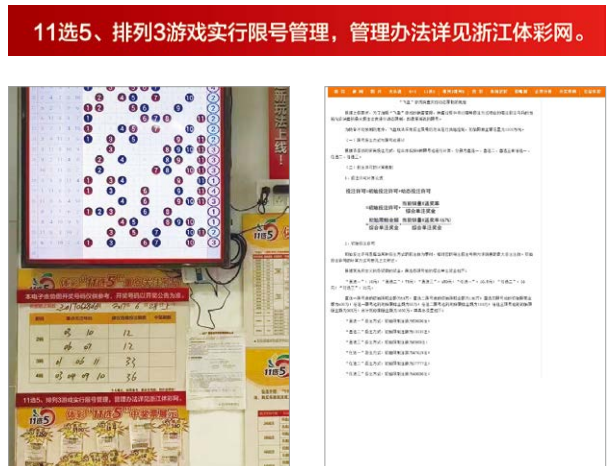


大乐透复式投注“满就送”活动 11选5乐选玩法上线促销活动 顶呱刮“中就送”活动 竞彩普及日上奖活动

游戏风险管控

固返奖游戏限号管理

为了加强“11选5”、“飞鱼”和“排列3”等固定返奖游戏的销售管理，避免因追号带来的投注风险，浙江省体彩中心对此类游戏实行限号管理，并要求省市体彩官方网站长期放置限号管理办法，销售网点张贴限号公告和限号提示贴提醒购彩者理性投注。



销售网点张贴限号公告和提示贴 官网刊登限号管理规定

拓展渠道，提升购彩便利

2017年，浙江体彩以“增强购彩便利性为出发点，逐步实现多业态协同发展”为实体店建设指导思想，并以“扩大渠道规模、提升渠道质量、完善支持与保障”为建设目标，注重渠道多元化发展，拓展渠道建设，夯实网点基础，扎实推进实体渠道建设工作稳步发展。

渠道建设布局

浙江体彩通过科学的规划与分析，借助“挂图作业”工作并结合产品的发展需要，充分挖掘市场潜力，建立了覆盖市、县、乡村的实体销售网络。通过加强网点精细化管理，整合各类游戏渠道类型，实现乐透渠道、竞彩渠道、即开渠道的综合管理。通过开展标准化经营建设，推动各级体彩管理机构提高完善体育彩票运营和管理水平，真正做到标准化、规范化。

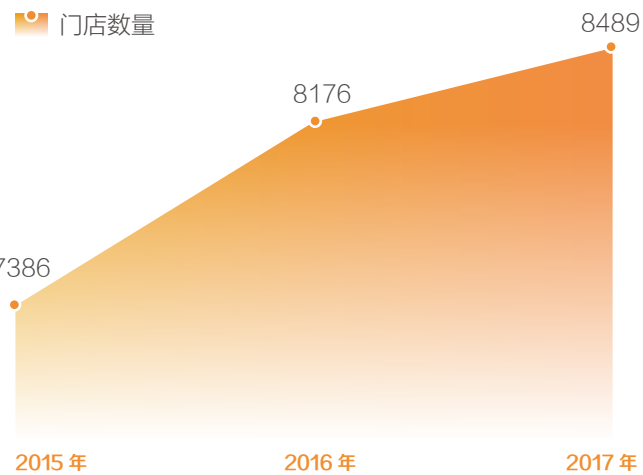


科学规划 合理布局

全省电彩渠道总体情况

2017年，浙江体彩扎实有效地推进实体渠道建设工作，提高网点覆盖率，为浙江省体育彩票事业的发展提供渠道基础保障，截至2017年12月31日，全省共有电彩销售门店8489个。

近三年电彩销售门店数量



全省即开行业渠道情况

2017年,浙江体彩进一步开发交通枢纽、商超、影院及村淘等即开行业销售渠道,与沃尔玛超市、十足便利店、农村淘宝、邮政邮乐购等多个行业渠道开展合作,开拓了浙江体彩行业渠道新布局。

与十足便利店合作,在温州、杭州、宁波等9个地市的十足便利店设立体彩销售网点。

十足便利店体彩销售网点

1500余家



与阿里彩票公司合作,依托阿里集团旗下的农村淘宝网点,拓展体育彩票销售的农村渠道,有效填补浙江体彩市场的乡村空白。

农村淘宝体彩销售网点

172家



与沃尔玛公司达成品牌战略合作,在杭州、宁波、温州、嘉兴、湖州、金华、义乌、丽水8个地市的18家沃尔玛浙江门店直营店销售体育彩票。

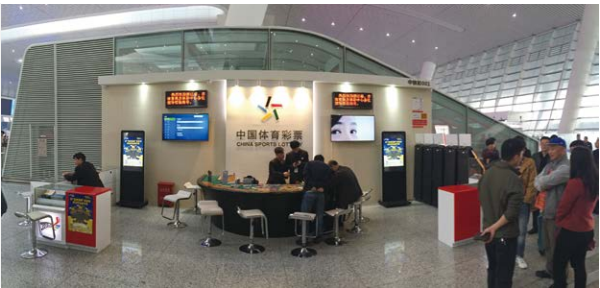
沃尔玛浙江门店直营销售体育彩票

18家



与多行业进行合作,在高铁站、汽车站等交通枢纽、大型商超、影院等人流密集区域增布网点。





实施阳光征召

渠道建设是体育彩票最为基础的工作,渠道质量的高低直接关系到体彩销量和品牌形象。浙江体彩销售网点“阳光征召”工程的实施,对扩大影响,畅通网点征召渠道,保证新网点质量,提升体彩新业主的素质水平起积极而重大的推进作用。体彩网点增点工作在公开化、透明化方面的进一步发展,也有利于系统内的廉政建设,有利于浙江省体育彩票的健康发展。



阳光征召建设里程碑

2015年5月

浙江省体彩中心经过前期的走访调研,完成并发布了《关于浙江省体育彩票销售网点阳光征召的实施意见》。从5月开始,在部分县市开展阳光征召试点工作,针对试点过程中出现的问题,进一步修订和完善阳光征召的方案及流程。

2015年7月1日起

浙江省体彩中心正式启动全省体育彩票销售网点“阳光征召”工程。浙江体彩网首页和浙江省体育局官网、各市体彩中心官网均开设体彩网点“阳光征召”板块,从网点申请办法、拟征召区域、申报程序、申报受理地点,到网点征召结果、业主姓名、监督投诉电话,全部上网公示,接受群众监督,杜绝不透明的“灰色地带”,真正体现阳光工程。

2016年

浙江省体彩中心加码网点阳光征召透明力度,借力网点电子化地图管理,将全省体、福彩网点的位置信息在电子地图上进行标注督促各市中心通过“挂图作业”,找出体彩空白区、弱势区,推动全省新增网点征召布局更加公开公平透明。

2017年

浙江体彩继续做好体彩网点阳光征召工作,根据市场发展需要和征召过程中出现的问题,进一步完善阳光征召制度,细化阳光征召的实施细则。

提升网点质量

实体网点是体彩品牌形象的窗口，在推动网点数量提升的同时，浙江体彩致力于建设高规格、高质量网点，通过开展标准化经营建设，推动各级体彩管理机构提高完善体育彩票运营和管理水平。结合星级评定、网点形象包装、渠道建设扶持等工作，极大地提升了我省网点软硬件质量，提升了体彩网点服务水平，使彩民享受到高标准规范化的服务。

网点形象改造

2017 年浙江体彩对符合条件的 2600 余家网点进行形象改造，极大提升了浙江体彩网点形象。

2017 年

完成形象改造

2600 余家



星级网点评定

2017 年，浙江体彩继续以高标准严要求推进实体网点的建设工作，对全省八千余家网点进行星级网点评定。全省三星级及以上网点 6144 家，同比增长 8%，其中五星级网点 352 家，超 2016 年五星级网点 96 家。

2017 年

全省三星级及以上网点

6144 家



新建体彩专营店扶持

为提高新增网点质量，浙江体彩出台新建体彩专营店扶持政策，针对 2017 年新增专营店进行装修补助，共有 554 家网点达到销量要求获得补助，共计发放补助金 160 余万元，提升了新建专营店的生存能力。

2017 年

新增专营店装修补助

160 余万元

行业渠道网点维护和管理

2017 年，浙江体彩对已有行业渠道网点下发渠道建设扶持与奖励物品，在网点形象包装工作中增设一类行业渠道包装补助，进行一类行业渠道拓展和维护扶持补助，加大对市中心行业渠道维护工作的考核力度。



规范宣传，倡导理性购彩

依托媒体传播责任彩票理念

2017 年，浙江体彩依托省市两级官方自有媒体、合作媒体宣传责任彩票理念，树立公益公信品牌形象。



主流媒体平台



浙江体彩官方媒体平台

网站	微信	微博	APP
浙江体彩网	浙江体彩（官方微信订阅号）	浙江体彩（新浪官方微博）	浙江体彩官方抖音号
	浙江体彩服务号（官方微信服务号）	浙江体彩（腾讯官方微博）	

截止 2017 年底，浙江体彩拥有 10 个地市官方网站和 12 个地市官方微信。

强化宣传备案审核

为了规范宣传流程，促进宣传活动有序健康开展，浙江体彩建立了宣传品审核制度，制度对省中心和地市中心的宣传素材审核流程进行了严格规定，确保宣传内容符合责任彩票理念，宣传品设计符合《广告法》《中国体育彩票品牌管理手册》《超级大乐透游戏 VI 设计》、《顶呱刮视觉识别系统 VIS 手册》、《竞彩销售网点形象规范手册》等相关规范。

规范网点营销宣传活动

2017 年，浙江体彩发布了《关于规范彩票网点营销宣传方式的通知》，要求网点不得进行虚假性、误导性宣传，要加大公益公信宣传力度，树立自律、合规意识和正确的经营理念，多开展针对新客户群体的营销活动，正确对待大额投注、非理性投注、异常资金投注，并要求加强培训增强责任彩票意识。通过此举引导网点实现规范与发展并举、创新与防范风险并重，保护购彩者权益，保障体育彩票事业健康发展。



浙江体彩销售网点张贴理性购彩警示标语

阳光运营，保障市场健康

完善制度建设

为了推进体育彩票阳光安全运营，2017 年，浙江体彩根据总局中心出台的的安全管理制度规定，进一步制定了具有浙江省特色的体育彩票管理制度，如：《关于进一步加强乐透型体育彩票安全管理工作的通知》《浙江省终端打印体育彩票异常票管理暂行办法》《浙江省体育彩票取消票管理暂行办法》《浙江省体育彩票高频游戏异常现象处理暂行办法》《即开票户外销售安全管理规范》等，有效保障了浙江省体育彩票市场健康运行。



浙江省体彩彩票安全管理相关制度

强化市场监察

为了强化市场监察，推进市场安全建设，浙江体彩成立了实体店综合整治工作领导小组。据统计，2017 年共发布各类市场监察文件 11 次，发布 17 批次关于终端机违规问题清理的通报，完成了新一轮网点代理销售合同的签订工作，积极落实好网点老虎机、麻将机的排查工作。此外，每月编报《市场监察月报》，开展网点规范宣传检查，引导彩民理性投注。

- 01

成立实体店综合治理工作领导小组
- 02

完成新一轮网点代理销售合同续（新）签
- 03

加强互联网销售、违规外接终端和运营第三程序监管
- 04

开展终端强管制系统实时监控
- 05

排查销售网点老虎机、麻将机
- 06

监控销售网点可疑资金投注
- 07

实行大额销售终端监控
- 08

每月编报《市场监察月报》

推行阳光开奖

开奖工作是体彩销售工作的关键环节，是向公众展示体彩公信力的重要窗口。浙江省体彩中心负责“6+1”（每周二、五、日开奖）和“20选5”（每天开奖）两款本省奖池游戏的开奖工作。



浙江体彩“6+1”“20选5”游戏开奖现场

建立开奖工作日常管理机制

浙江省体彩中心在管理模式上全面采用ISO9001质量管理体系，以《彩票管理条例》、《彩票管理条例实施细则》、《彩票发行销售管理办法》和相关游戏规则为依据，结合开奖工作实际情况，建立了开奖工作流程、开奖工作应急预案、摇号程序管理管理规定和浙江体彩开奖排班工作管理规定，并严格按照相关规定进行开奖工作。全年未出现重大安全事故。

提高责任意识，落实主体责任

开奖工作关系到体育彩票的安全运行，为了落实责任主体，提高责任意识，浙江体彩积极规范开奖操作，明确岗位职责，抓好各类细小防范工作。日常开奖过程中也建立有效的沟通方式，及时处理各种问题。

开奖全程层层防范，特殊时期提高安全防范等级

开奖厅设置110报警系统，开奖现场有保安全程负责安全保障工作，工作人员需佩戴专用工作卡方可进入开奖大厅。

强化技术，确保运行安全

浙江体彩深刻认识到体育彩票的发行、销售和管理都和技术安全密切相关，主动将责任彩票理念和要求融入体彩技术蓝图与技术管理制度、技术标准规范中，全面推进技术革新，确保体育彩票安全运营。

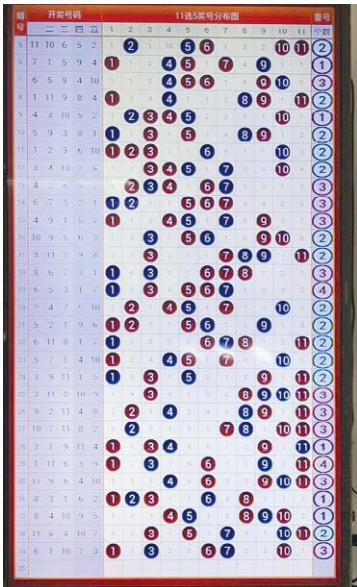


注重服务，提升购彩体验

游戏优化改版

“11选5”游戏优化

改版展示视频和电子走势图画面：通过美化界面设计、增加产品、公益、品牌等宣传，提供更多投注参考信息、中奖信息等，不断改善购彩体验，提升体彩品牌影响力。



“飞鱼”游戏优化

调整销售时间：2017年“飞鱼”游戏上市三周年之际，浙江体彩对“飞鱼”游戏进行改版，开售时间从9:00提前至8:30，止售时间从次日凌晨02:00提前至当日24:00，从而减少销售网点的运营成本，保障销售人员的人身和财产安全。改版后飞鱼游戏在规范购彩行为，预防非理性投注方面也做出了积极贡献。

改版开奖画面：在开奖画面中增加了一条从普陀山到桃花岛的赛道，既丰富了游戏画面，增加了游戏吸引力，又较好地展现了舟山的城市形象。



完善客户服务

建立客服工作机制

为提升客户服务质量，推进购彩者服务体系建设，浙江体彩设立了客服中心和客服热线，提供7×12小时客户服务，解答公众和彩民的咨询，回应客户投诉，并积极引导彩民理性购彩。2017年开始，还将客服工作接入钉钉平台，建立工作机制，确保客户咨询投诉及时、透明、有效处理，不断提升客户对体彩的满意度。此外，对群众来信来访也做到及时、妥善回应。全年共处理来信12起，现场来访2起，电话咨询或投诉87起，初信初访办结率达到100%。

完善客户服务机制

01

接到客户
咨询投诉

02

问题回应

03

事后总结

实行票面优化

2017年，浙江体彩完成电脑型体育彩票二代票的全省推广，成为首批该项工作的省份。二代票带有体彩标识水印和红色边条设计，使用浅粉色纸张，美观度高，打印出的彩票布局更加合理、规范，大大提升了客户的购彩体验和对体育彩票的好感度。



开通第三方支付

为方便客户购彩，简化支付环节，浙江体彩顺应移动支付发展趋势，在体彩销售网点开通支付宝支付和微信支付。



队伍建设

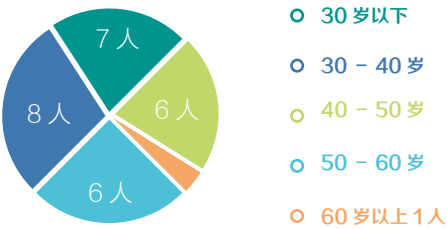
践行以人为本宗旨



深化党建，加强作风建设

党组织介绍

截至 2017 年底，浙江省体彩中心已建立一个党总支和三个党支部，共有党员 28 人，占中心总人数的 61%，其中男 11 人，女 17 人。30 岁以下 7 人，30-40 岁 8 人，40-50 岁 6 人，50-60 岁 6 人，60 岁以上 1 人。



浙江省体彩中心党总支党员年龄结构图

加强思想建设

浙江体彩高度重视党员思想建设，深化“两学一做”教育活动，将“两学一做”学习教育常态化、制度化。



组织党员群众收看“十九大”开幕式直播



组织党章党规专题学习活动

实行阳光采购

浙江体彩积极推进阳光采购，严格执行中心主要领导“五不直接分管”和“三重一大”制度，对涉及人财物的重要事项坚持领导班子集体讨论，确保权力公开运行。严格落实省中心采购工作管理办法，成立物资采购验收小组，对纳入政府招标范围的物资、产品、服务全部实行班子讨论、阳光采购、多人验收。

深化党风廉政建设

浙江体彩积极落实“两个责任”，持续开展党风廉政建设，确定党建工作要点，明确党风廉政责任，切实做到主体明确、责任清晰、提责有力、问责有效。



浙江省体彩中心党总支党风廉政建设责任书签订仪式

开展党建活动



2017 年 3 月 29 日，省中心党总支组织党员参观 G20 峰会主会场。



2017 年 6 月 2 日，省中心党总支组织全体党员参观“五四宪法”历史资料陈列馆。



2017 年 7 月 4 日，为庆祝中国共产党成立 96 周年华诞，省中心党总支组织党员参观浙江革命烈士纪念馆。

以人为本，重视队伍发展

浙江体彩十分注重员工、专管员和代销者三支队伍的建设，积极落实权益保障，持续开展业务培训，加强文化建设，努力打造素质高、业务精、凝聚力强的体彩队伍。

员工队伍建设

员工是队伍发展最宝贵的财富，浙江体彩尊重每一位员工的价值贡献，更将员工视为自己的家人，以合法、完善的用工制度和体系，保障员工平等就业，全面落实员工工资、社会保险、各项福利待遇。

员工权益保障

截至 2017 年底，浙江省体彩中心在岗员工总数为 45 人，100% 全面实现基本权益保障覆盖。



培训师队伍建设

从 2015 年起，浙江体彩着手建立省级培训师队伍，通过全省公开选拔、岗位擂台赛等方式，建立了乐透型彩票、竞猜型彩票、即开型彩票三支游戏产品相关的培训师队伍，以及专管员培训师队伍。至 2017 年底，省级培训师共 114 人。



浙江体彩首批乐透型彩票省级培训师

员工素质提升

浙江体彩多年来通过不断完善和深化人才培养机制，强化培训力度，为体彩队伍能力和素质的提升给予有力的支撑，在全省形成了想干事、干实事、努力干成事的良好氛围。

2017 年 2 月 13 日 -15 日，浙江省体彩中心召开全省渠道干部业务培训会议，贯彻落实 2017 年全国体育彩票工作会议和全省体育局长会议精神，明确 2017 年渠道工作重点和任务目标。同时各市中心业务干部进行交流学习，提高干部业务能力和执行力，为全省业务发展奠定了基础。



全省渠道干部培训会议

2017 年 11 月 7 日 -9 日，浙江省体彩中心举办全省体彩系统管理人员素质提升培训班，省、市体彩中心管理人员、党员干部共计 60 余人参加培训，来自浙江大学的教授、学者讲授互联网 + 时代体彩发展新思路、品牌建设要点，开拓了大家的思路，杭州市社科联副主任、社科院副院长进行专题党课辅导，邀请原山东省体彩中心主任蒋强传授体彩队伍建设的宝贵经验。



全省体彩系统管理人员培训班

2017 年 11 月 14 日 -16 日，浙江省体彩中心联合高校举办全省体彩业务骨干和乐透型彩票省级培训师素能提升培训班，邀请大学教授、彩票研究机构专家等进行团队建设、市场调研、培训技能、新媒体运营等方面的培训，通过培训进一步提升全省业务骨干和省级培训师的能力素养，更好地适应体彩事业发展需要。



全省体彩业务骨干和乐透培训师素能提升培训班

开展对外学习交流

2017 年 10 月，浙江省体彩中心采用走出去的方式，组织全省渠道业务干部，包括全省 12 个地市渠道管理人员，奔赴江苏省进行参观交流，并学习行业渠道拓展和网点建设管理，扩大了员工的知识面和视野。



与江苏体彩进行座谈交流

丰富员工生活

组织员工疗休养

为进一步规范员工疗休养活动开展，提高疗休养质量，浙江省体彩中心和各市体彩中心每年组织工会会员参加疗休养。2017 年，省市体彩中心 200 余人参与疗休养活动。



省中心员工嵊泗疗养

开展文体活动

浙江体彩积极开展文化活动，如：登山、健步走、趣味体育等，丰富了员工的业余生活，营造了健康温馨的团队氛围，有效地增强了队伍的凝聚力。

地市文体活动

舟山：组织剪纸技艺培训班

舟山体彩组织全体女性员工参加剪纸技艺培训班，传承与弘扬剪纸技艺，陶冶员工艺术情操，丰富业余生活。



绍兴：为体育系统三八节活动助力

绍兴体彩组织全市体彩系统女性员工参加三八妇女节“巾帼携手五水共治、共建共享碧水蓝天”主题活动。



嘉兴：重阳登高活动

嘉兴体彩组织员工参加全国重阳登高健身大会，用实际行动诠释“全民喜庆十九大、登高健身奔小康”的活动主题。



专管员队伍建设

浙江体彩重视专管员队伍建设工作，每年度组织进行新专管员上岗培训、在职专管员岗位技能再培训、半年度年度专管员考评工作。2017 年共进行了四期在职专管员轮训，三期新专管员上岗培训，培训人次达 400 余人次。

2017 年

专管员培训人次达

400 余人次

专管员上岗培训



近年来，浙江体彩网点数量大幅增加，为确保网点管理和服务得到切实保障，浙江体彩全年组织三期体彩新专管员上岗培训考核，满足网点管理需求。通过培训，共有 50 名新专管员加入体彩专管员队伍，进一步壮大了专管员队伍，增加了体彩的新生力量。

浙江体彩在职专管员轮训



2017 年 6 月至 8 月期间，浙江体彩举办四期“浙江省在职专管员轮训”，提升全体专管员综合素质，提高专管员队伍凝聚力，对全省专管员进行二次认证，更好地适应新形势下浙江体彩事业发展的需要。



浙江体彩首届专管员岗位技能擂台赛

浙江体彩举办首届体彩专管员岗位技能擂台赛，通过寓教于赛、寓乐于赛的方式，不断巩固和提升专管员的业务水平及服务技能，展示专管员的才能和风采。



专管员考评与奖励

为加强专管员队伍建设和管理，更好发挥专管员工作的积极性，以更高热情投入工作，2017 年，省中心根据《浙江体彩销售网点专管员管理办法》，全年分两次对专管员进行综合考评，充分发挥考核评价体系的引领、导向作用，表彰专管员在工作中做出的努力，调动专管员工作积极性和集体归属感，树立专管员标杆。

超级大乐透上市十周年优秀专管员表彰

2017 年，总局体彩中心开展了超级大乐透上市十周年回顾与展望系列活动，对超级大乐透上市销售十年以来做出突出贡献的专管员进行表扬，浙江省共有 9 名专管员获得“全国优秀专管员”的荣誉。



杭州体彩方凯作为优秀专管员代表赴京领奖

代销者队伍建设

体育彩票代销者队伍是体彩事业发展中不可或缺的一支队伍，经他们之手打出的一张张彩票为广大购彩者们带去了快乐和希望。浙江体彩一直以来都非常重视代销者队伍，关注他们的工作和生活情况。由于彩票销售工作强度大、时间长，一年中只有春节 7 天的假期，为了鼓励一线销售人员对体彩事业的辛勤付出，省市体彩中心积极通过奖励、慰问等形式表达对他们的关爱，使他们充分感受到体彩大家庭的温暖，增加队伍的归属感和凝聚力。同时，浙江体彩每年还开展各类业务培训，提升代销者的业务水平，以便更好地应对体育彩票销售工作。

代销者奖励

2017 年，省中心开展年度体彩销售网点销售员推优活动，强化体育彩票代销者网点规范管理和安全运营意识，进一步提高销售人员的积极性。共计下拨 50 万元用于代销者评优奖励。

代销者慰问

2017 年夏季，为展示良好的体彩形象，省中心制作了体彩销售员短袖 T 恤作为销售员夏季慰问品，根据网点星级下发给全省网点。



各地市中心每年开展“新春慰问”“夏季送清凉”等活动，为网点业主、销售员送去慰问品，并倾听他们对体彩工作的意见建议，以实际行动体现对一线销售人员的关爱。



新春慰问



夏季送清凉

代销者培训

浙江体彩通过集中培训、到店一对一培训、线下培训等方式，不断提升网点业主和销售员的业务能力和服务水平。



代销者故事

最美的青春在路上
一名体彩销售人员的成长之路

他们是千万辛勤工作的体彩人的缩影，他们用最美好的青春年华，
坚守国家公益彩票的初衷，谱写中国体育彩票奋进中的最美华章。



李菊妹

作为浙江体彩销售队伍的模范标兵，曾面对 500 万元巨款，依旧选择坚持诚信为人，把中奖彩票交还彩民的事迹广为流传，受到社会各界的称赞，而当时的选择更是得到了一家人的支持。李菊妹一家也因为品行高尚，家风和睦被评为第一届全国文明家庭。



黄志英

作为浙江金华第 3307156531 号站点销售员，兢兢业业保证销售点的销量稳定增长的同时，一直坚持做公益。2008 年加入了志愿者服务队，随后服务队从开始的 50 多人，增长到 145 人。她所在的志愿者服务队活跃在宣传无偿献血、急救知识以及关爱抗战老兵等一系列公益战线上。她以实际行动践行“公益体彩、乐善人生”的理念，传递社会正能量。





未来展望



20 余年的风雨兼程，浙江体彩始终贯彻“来之于民 用之于民”的发行宗旨，坚持“公益体彩 乐善人生”的发行理念，发扬“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神，体彩事业在实践中不断发展壮大，体育彩票品牌形象得到有效提升。

2018 年是全面贯彻落实党的十九大精神的第一年，是改革开放 40 周年，也是实施体育彩票“十三五”规划承上启下的关键一年。作为国家公益彩票，2018 年，浙江体彩将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，紧紧围绕“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的发展目标，把握机遇，扎实工作，统筹推进责任彩票、品牌推广、营销宣传、渠道拓展、队伍建设等工作，努力打造人民满意的“公益体彩、民生体彩、责任体彩、诚信体彩”，不断提升公众对国家公益彩票的认知，增强人民群众的参与感、获得感、幸福感。

戮力众心齐，奋斗展芳华。放眼未来，浙江体彩将继续把握机遇，积极参与到国家公益事业和体育事业的发展中，共筑美好未来。

附录



报告说明

1. 报告承诺

浙江省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。

2. 时间范围

本报告的时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出范围。

3. 发布周期

本报告是浙江省体育彩票管理中心响应国家体育总局体育彩票管理中心号召，第一次向社会公开发布的年度社会责任报告。

4. 编写标准

本报告的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）可持续发展指南（G4）、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）国家标准、国家体育总局体育彩票管理中心《体育彩票社会责任报告指标体系》等标准，其各项指标在本报告中的披露情况可参见指标索引。

5. 组织范围

报告覆盖浙江省体育彩票管理中心及浙江省各地市体育彩票管理中心,为便于表达,在报告的表述中使用“浙江省体育彩票管理中心”、“浙江体彩”、“省体彩中心”、“杭州（宁波等）市体彩中心”“杭州（宁波等）体彩”等称谓。

6. 数据说明

本报告所有数据均来自浙江体彩相关统计报告和正式文件，浙江省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。

7. 报告发布形式

本报告以印刷版和电子版（H5）两种形式发布，电子版可通过浙江体彩网（http://www.zjlotttery.com）和浙江体彩官方微信（微信名：浙江体彩、浙江体彩服务号）查阅。

8. 特别说明

本报告编制得到了各市体彩中心的大力支持，特此感谢。

指标索引

目 录			中国社会科学院报告指南（CASS-CSR4.0）	
卷首语			P2.1, P2.2	
走进浙江体彩	发行业绩		P4.3	
	关于我们		P4.1, P4.3, P4.4	
	组织架构		P4.2	
	工作职责		P4.2	
	发展足迹		P3.1	
	责任愿景		G1.1, G1.2, P4.1	
	责任管理		P4.1	
汇聚爱心 做公益建设的表率	爱心筹集，合理分配使用		S4.6	
	公益体彩，助力民生事业		G2.4, S4.9	
	低碳环保，引领绿色发展		M3.0, E3.1, E3.2	
聚焦运营 以购彩者责任为先	多元游戏，丰富购彩体验		M2.2, M2.4	
	拓展渠道，提升购彩便利		M2.1	
	规范宣传，倡导理性购彩		M2.8, M2.9	
	阳光运营，保障市场健康		M3.6	
	强化技术，确保运行安全		M2.10	
	注重服务，提升购彩体验		M2.12,	
队伍建设 践行以人为本宗旨	深化党建，加强作风建设		M1.3, S1.1, S1.2	
	以人为本，重视队伍发展		S2.1, S2.1, S2.3, S2.5, S2.11	
未来展望			A1	
附录	报告说明		P1.1, P1.2	
	指标索引		A5	
	意见反馈		A6	

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《2017 年浙江省体育彩票社会责任报告》！本报告是浙江体彩向社会公开发布的首份社会责任报告，为了持续改进报告管理工作，不断提升履责能力与水平，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您协助完成以下相关问题，并及时反馈给我们：



扫一扫填写调查问卷

中国体育彩票

·意见反馈表

·填写说明：针对下列问题，请您在相应的选项上打“√”。

·选择性问题

很好

较好

一般

较差

非常差

1. 请您总体评价本报告：					
2. 请您评价本报告反映浙江体彩对经济、社会、环境的重大影响程度：					
3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度和准确性：					
4. 请您评价本报告的可读性：					

·开放性问题：

1. 您对浙江体彩社会责任工作有哪些建议？
2. 您认为本报告存在哪些不足？
3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？
4. 您认为本报告还需要披露哪些社会责任信息？

