



# 2019 中国体育彩票

社会责任报告 (浙江省)

CHINA SPORTS LOTTERY SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT (ZHEJIANG)

公益体彩 乐善人生

# 目录

## CONTENTS

卷首语	02
关于中国体育彩票	04
走进浙江体彩	05

责任专题:坚持党建引领,凝聚发展合力	10
夯实作风建设	10
打牢思想基础	12
筑牢思想担当	12
建设阳光体彩	13

责任专题:战“疫”路上,浙江体彩人始终温暖有光	14
牢记使命,守土尽责	14
体彩大爱,温暖有光	14
科学有序,复工复产	17

### 投注深情,以初心书写公益精神 18

公益金·点滴汇聚	20
公益行·润物无声	26

### 添彩生活,用行动诠释责任担当 36

开发多样游戏产品	38
立足理性合规运营	41
走出渠道拓展新路	45
强化技术安全保障	48
用心经营体彩服务	49
见证公信透明开奖	52

### 携手前行,聚合力共建持续未来 54

助力队伍成长	56
悦享绿色生活	64

未来展望	66
------	----

附录	68
----	----

## 卷首语

2019 年是新中国成立 70 周年，也是中国体育彩票全国统一发行 25 周年。这一年，浙江体彩在省体育局正确领导、总局体彩中心精心指导和省财政厅有力支持下，积极贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实局党组决策部署，主动应对彩票宏观调控政策，积极推进责任彩票建设，在广大购彩者及社会各界的大力支持下，凝心聚力，砥砺奋进，全年销售体育彩票 156.15 亿元，为国家筹集体彩公益金 41.62 亿元，代扣代缴个人偶然所得税 3.49 亿元，提供超过 17000 个社会就业岗位，在公益和公信中助力提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

### 服务大局 助力健康中国梦

这一年，我们牢牢把握国家公益彩票的基本定位和历史使命，践行“来之于民，用之于民”的发行宗旨，大力支持浙江省体育事业发展。积极支持浙江体育健儿备战东京奥运会、陕西全运会和杭州亚运会，参加竞技体育赛事、培养竞技体育后备人才；支持浙江省游泳、男排、篮球、马术、自行车、射箭、击剑等运动队更好地投入训练、比赛；支持群众体育赛事，发展体育公益事业，倡导绿色、健康的生活方式。

### 心系民生 织就温情爱心网

这一年，我们始终牢记国家公益彩票的使命，不忘初心，用爱心凝聚力量，构建有温度的公益体彩。面向社区居民、购彩者、执勤警察、环卫工人、外卖员等社会群体的体彩驿站已覆盖 3500 家体彩实体店；开展公益助学，对贫困学生展开帮扶，帮助他们实现梦想；关爱社会特殊群体，扎实推进文明单位创建，积极开展志愿服务，为老人、困难群众送上爱心关怀，彰显公益体彩的责任担当，为建设和谐社会贡献力量。

### 抱诚守真 用心服务购彩者

这一年，我们以购彩者为中心，丰富购彩体验，坚持让惠于民，使购彩者更具参与感、获得感，共享体彩事业发展带来的实惠。我们始终聚焦于提升购彩便利性，科学合理布局销售渠道，更好地满足百姓的购彩需求；结合浙江人文特点，创新推出“杭州·2022”亚运主题即开型彩票，弘扬亚运精神，传播亚运文化；积极倡导理性购彩，建立非理性购彩干预机制，保障购彩者权益；加强渠道合规管理和责任管理，全面提升服务品质。

### 戮力同心 携手多方共成长

这一年，浙江体彩的发展离不开伙伴的支持与陪伴。我们携手员工，打造公平、幸福的职场环境，为员工提供广阔的发展空间；我们携手伙伴，推进体彩实体店阳光征召，强化代销者培训，帮扶困难中的实体店，赋能实体店成长。

你未必光芒万丈，但始终温暖有光。在全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，浙江体彩必将紧紧围绕“负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的发展目标，用爱心凝聚温暖力量，用行动书写使命担当，努力开创新时代浙江体彩事业发展新篇章！

## 关于中国体育彩票



### 发行宗旨

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。



### 体彩精神

“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一面旗帜。



### 发展目标

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、健康可持续发展的国家公益彩票”的发展目标。



### 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”的品牌理念指导下，形成了公益、健康、乐活、进取的良好形象。



### 体彩标志

中国体育彩票

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。

## 走进浙江体彩

### 关于我们

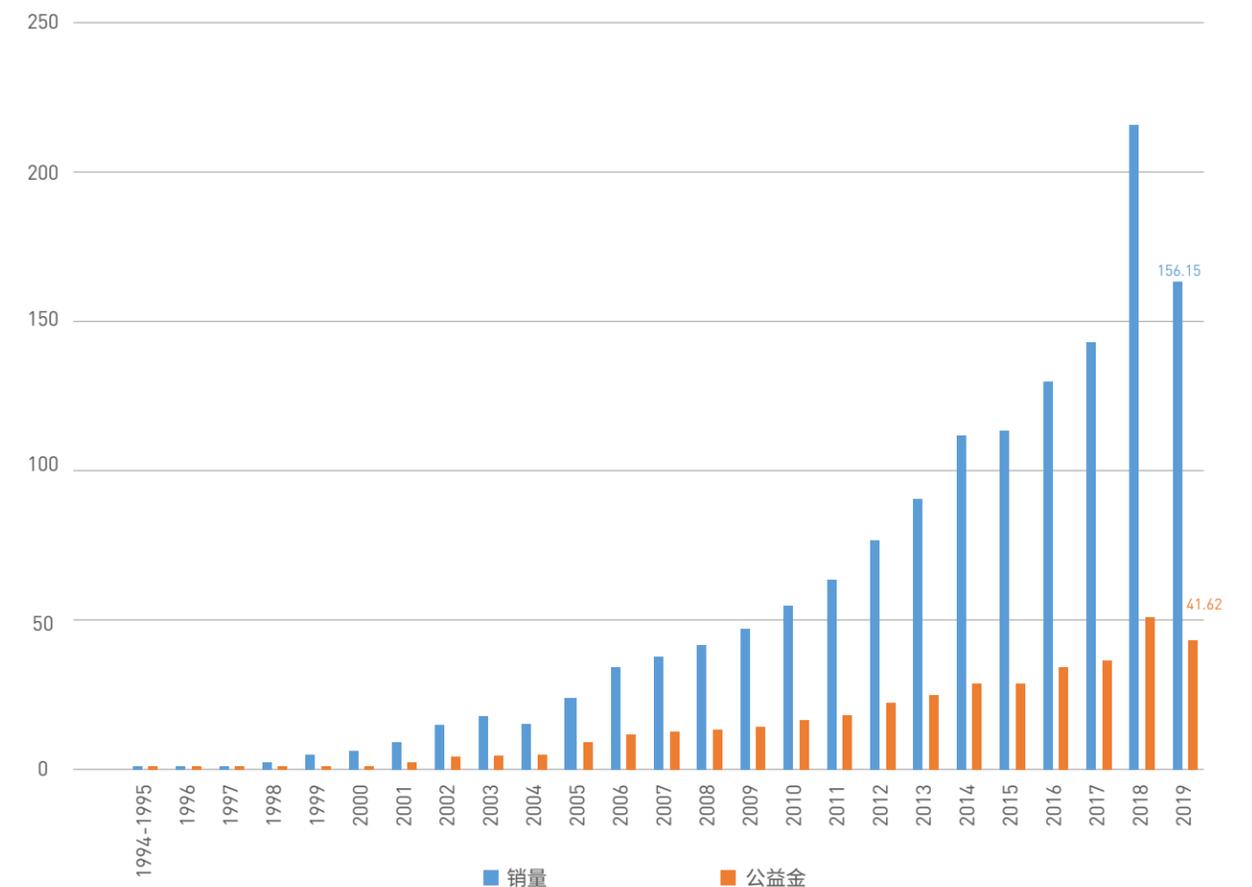
浙江省体育彩票管理中心成立于 1992 年 11 月，原为浙江省体育奖券发行办公室。1996 年 8 月 8 日，经省编委批准，浙江省体育彩票管理中心正式成立，系隶属于浙江省体育局的公益二类事业单位。

浙江体彩设省、市两级体彩机构，省体彩中心内设办公室、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；省体彩中心对地市体彩中心实行业务指导，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 12 个市体彩中心。

### 发行业绩

2019 年，浙江体彩积极融入大局，紧盯中心工作，坚持以责任彩票建设为引领，以提升服务为主线，以强化管理为抓手，扎实做好各项工作，实现高质量发展，全年销量达 156.15 亿元，筹集体彩公益金 41.62 亿元，代扣代缴个人偶然所得税 3.49 亿元，提供社会就业岗位超过 17000 个，开展公益活动 235 场次，为社会公益事业和体育事业的发展贡献积极力量。

1994-2019 年浙江省体育彩票销量及公益金筹集情况 (单位: 亿元)



## 责任融于管理

2019 年,浙江体彩紧紧围绕“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,对照责任彩票合规红线、责任基线要求和《中国体育彩票责任彩票三年实施纲要(2018-2020)》,通过完善工作制度及流程,开展责任彩票调查研究,梳理销售运营风险点,强化渠道合规运营,建立责任彩票常态化培训机制,加强客服管理工作,积极主动与利益相关方沟通、发布社会责任报告、建立评估机制,全面推进责任彩票九大领域工作的落实。

### 责任战略

中国体育彩票将责任彩票战略作为关键内容融入中心发展及日常运营管理,从战略层面深化责任彩票意识,推动工作落实。2019 年,体育总局彩票中心将责任战略作为中国体育彩票发展的统一指导,注重确保责任战略延展到体育彩票各项工作的具体环节,使之成为中国体育彩票整体发展战略的根基,为 2020 年《体育彩票发展“十三五”规划》及《中国体育彩票责任彩票三年实施纲要(2018-2020)》的收官之年打好基础。按照总局中心的统一部署和战略指导,浙江体彩不断夯实责任彩票建设,将责任理念融入各项工作,致力提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

### 责任组织

浙江省体彩中心于 2018 年 1 月成立责任彩票工作领导小组,由中心一把手担任组长,全面负责浙江体彩责任彩票建设工作;分管领导担任副组长,协助组长负责分管业务相关的责任彩票工作;各部门负责人为组员,结合部门职责推进责任彩票工作。领导小组下设工作组,各部门指定人员参与,对接落实责任彩票各领域的工作任务,促进多部门协作与沟通。同时,为确保基层体彩机构贯彻落实责任彩票工作,2019 年,省中心推动各市中心建立责任彩票工作组织,明确责任彩票工作牵头部门和联系人,形成省市中心上下联动的工作机制。



## 责任制度

浙江体彩重视责任彩票制度建设,2019 年,制定《浙江省体育彩票实体店高频及竞彩游戏销量预警管理办法》《浙江省体育彩票高频、竞彩游戏端口管理办法(暂行)》,完善《浙江省体育彩票管理中心开奖工作流程规范》《浙江省体育彩票管理中心开奖工作应急预案》,建立责任彩票宣传口径原则,规范各级体彩机构日常管理,切实做到责任彩票各项工作有条可依、有据可查,提高整体履责能力。

## 责任沟通

浙江体彩高度重视与利益相关方的责任沟通和交流,2019 年,通过举办全省体彩工作会议、市场形势分析会议、全省业务人员素质提升培训等重要会议培训,积极与利益相关方沟通责任彩票工作进展和工作计划;承办 2019 年全国责任彩票工作培训会议,分享经验、交流心得,共同推进责任彩票建设;开展对代销者、购彩者等利益相关方的责任彩票满意度认知度调查,及时发现责任彩票工作存在的问题,并有针对性地改进、优化责任彩票工作。



2019 年全省体育彩票市场形势分析会议



2019 年全省体育彩票半年度市场形势分析会议

## 责任文化

### /// 责任培训 ///

浙江体彩不断强化队伍建设,巩固和提高全省体彩从业者的责任彩票意识,根据责任彩票三年实施纲要,浙江省责任彩票培训工作在 2018 年以意识树立为主题的基础上,2019 年重在意识强化和落地实施,通过开展责任彩票专题培训与考试,将责任彩票培训融入各类业务培训,不断提升从业人员的责任彩票意识。2019 年,省中心组织责任彩票相关培训 10 场,842 人次接受培训;各市中心结合日常工作,组织机构人员与代销者参与责任彩票培训,受训者超过 10000 人次。



### /// 参与责任彩票评级与评估 ///

浙江体彩积极参与总局中心责任彩票等级评定和评估工作，全面梳理中心责任彩票工作，总结经验、制定提升措施，不断提升责任彩票工作水平，2019 年，浙江体彩在总局体彩中心责任彩票等级评定工作中被认定为三级，责任彩票工作评估达到优秀水平。

### /// 推动各级体彩机构履责 ///

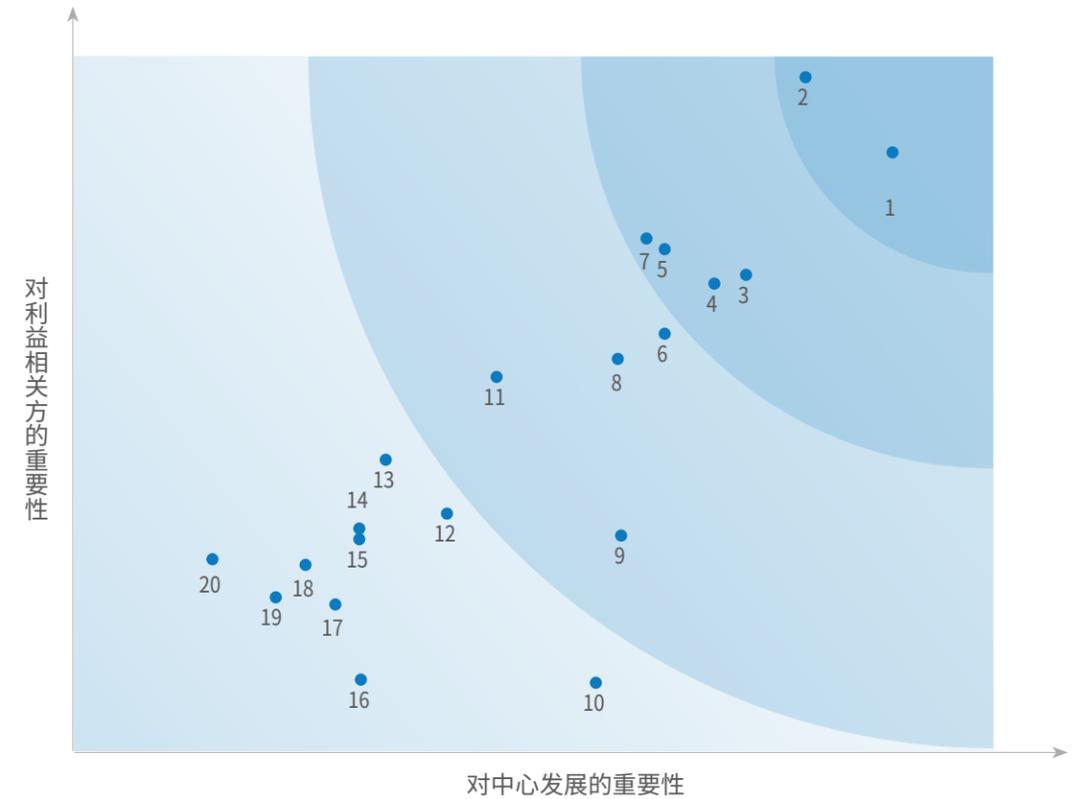
为推进责任彩票工作在地市体彩中心的落实，充分调动基层的工作积极性、主动性，提升基层的责任彩票建设能力，2019 年，省中心结合总局中心责任彩票工作评估要求，围绕责任彩票中的渠道、品牌、队伍、购彩者、报告和评估等领域开展对地市中心的考核，相比 2018 年责任彩票工作考核，考核分值比重有所提升。同时，区县体彩评估中首次加入责任彩票考核要求，通过实行市、县两级考核，切实提高基层对责任彩票工作的重视，确保责任彩票重点工作在基层一线的落地。

在省中心积极发布社会责任报告的同时，推动市级体彩机构编制、发布社会责任报告，定期向社会披露机构履责情况，不断提高各级体彩机构的履责透明度和履责能力。2019 年，温州、金华、舟山 3 个地市体彩中心发布 2018 年度社会责任报告。



### 实质性议题分析

为进一步了解利益相关方的期望与需求，提升社会责任报告的针对性和回应性，浙江体彩开展了实质性议题识别，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，在议题库中识别和筛选出 2019 年度重大社会责任议题，绘制实质性议题二维矩阵图，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。



序号	实质性议题	序号	实质性议题
01	理性营销	11	公益金使用及资助公益项目情况
02	阳光公正开奖	12	党建工作
03	保障合规运营	13	推动社区发展
04	守法合规与反腐倡廉	14	员工职业健康与职业发展
05	购彩者优质服务	15	购彩渠道建设
06	风险防控	16	促进绿色发展
07	技术安全	17	推进责任采购
08	社会贡献	18	阳光招投标与诚信运营
09	责任管理	19	推动行业发展
10	专管员与代销者队伍建设	20	游戏设计



## 坚持党建引领，凝聚发展合力

浙江体彩全面贯彻落实党的十九大、十九届四中全会和省委十四届五次、六次全会精神，围绕清廉体育建设总体部署，落实主体责任，坚持问题导向，狠抓措施落实，着力营造优良的体彩事业改革发展环境，党风廉政建设取得较好成效，为“稳定彩票市场发展、销售人民满意的彩票”提供了坚强的纪律作风保障。

### 夯实作风建设

紧扣“一个中心”，夯实党风廉政建设主体责任。浙江省体彩中心党总支不断加强党对体彩事业的领导，始终坚持把政治建设作为落实党风廉政建设的中心工作，通过强化政治纪律带动廉洁纪律，努力发挥党总支重要作用，确保中心工作安全健康发展。

#### 压实责任



省体育局党组书记、局长郑瑶2019年9月到省中心开展专题调研时强调，要提高政治站位，牢牢压实责任，扎实开展清廉体彩建设，推动我省体彩事业高质量发展。省中心党总支按照局党组要求，认真履行党总支主体责任、党总支书记第一责任人、班子成员“一岗双责”和纪检监察机构监督责任“四责协同”机制，把党风廉政建设工作融入日常。结合实际签订《2019年党风廉政建设责任书》和《党员廉洁自律承诺书》，层层传导压力，层层压实责任，实现责任压力全覆盖。

#### 加强组织力建设

严肃党内政治生活，落实“三会一课”、组织生活会、支部主题党日、谈心谈话等制度，不断增强领导班子凝聚力，提升部门执行力。

#### 强化专题研究

通过专题研究、重点研究等形式，分析研判党建、党风廉政建设薄弱环节，提出改进措施。深入贯彻落实中央八项规定精神和省委“36条办法”要求，及时发布节假日正风肃纪提醒、常态化进行先进典型学习和反面案例警示，坚持每日一题党建知识问答活动；注重建章立制，认真梳理排查中心党风廉政和业务工作廉政风险点，2019年共开展三轮重大风险排查，梳理排查风险点74个并制定相应防范措施，共出台规章制度13个。



#### 浙江体彩开展主题党课教育

根据“不忘初心、牢记使命”主题教育部署要求，2019年7月30日，省中心党总支开展了题为《不忘初心 牢记使命 推进责任彩票建设》的主题党课，要求浙江体彩人提高政治站位、功能站位、思想站位和安全站位，守初心、担使命，加快推进责任彩票建设，着力打造忠诚、干净、担当的浙江体彩铁军，把初心和使命变成党员干部锐意进取、开拓创新的精气神，把初心和使命变成埋头苦干、真抓实干的自觉行动。通过党课，中心党员职工重温了党史、革命史和社会主义发展史，增强了党性修养，提高了理论能力，拓展了思维广度，受到了一次很好的思想政治洗礼，更加坚定了为国家筹集好体彩公益金，为浙江体育事业发展贡献更多力量的信心和决心。



#### 省中心党总支主题党日活动



组织党员参观浙江革命烈士纪念馆



联合省体育局机关第七支部开展主题党日活动，参观新四军苏浙军区纪念馆

## 打牢思想基础

保持“两个清醒”，打牢风险防控的思想基础。浙江体彩结合体彩系统实际，提高抓党风廉政建设工作的自觉性和主动性，夯实党风廉政建设思想基础。

**清醒地认识到体彩资金量大的特点。**有资金的地方一定有风险，有资金的地方一定有隐患，中心要求用好每一分钱。

**清醒地认识到体彩影响面广的特点。**彩票是一个国家公益品牌，影响力覆盖全国范围，树立清正廉洁的形象尤其重要。

## 筑牢思想担当

突出“三个重点”，筑牢理想信念的思想担当。为切实提高中心党员的政治素质，筑牢信仰之基、补足精神之钙，浙江省体彩中心根据中央、省委和省局党组部署要求，扎实抓好“不忘初心、牢记使命”主题教育，共组织各类学习42场，参加学习300人次；开展“三服务”调研活动11场次，形成调研报告3篇；对调研和自我检视中发现的26个问题、会议座谈等征求的50条意见进行整改，已整改落实71项。

### 2019 年浙江体彩党建特色活动



#### 主题教育知识竞赛

为丰富主题教育形式，8月12日至8月16日，省中心组织“不忘初心 牢记使命”主题教育网上知识竞赛，引导广大党员深入开展主题教育学习。本次活动在10余个媒体合作平台上同步宣传推广，5天时间浏览量17万人次，答题4.7万人次。



#### 体彩驿站“党建+公益”服务建设

在3500家体彩驿站配置便民服务项目和《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》《之江新语》、党的十九大报告单行本等党建书籍，把体彩驿站建成“党建宣传点、公益落脚点、爱心服务点、文明实践点”。



#### 派驻“党建联络员”

推动党建、业务融合发展，向浙江体育职业技术学院田径系和台州市体彩中心、金华市体彩中心、十足集团有限公司等4家单位派驻“党建联络员”，开展党建共建。



### 浙江体彩“三服务”调研活动

为进一步夯实“不忘初心、牢记使命”主题教育成效，全面贯彻省委关于开展“服务企业、服务群众、服务基层”活动的要求，认真落实省体育局关于开展体育“破难题 促发展 惠民生”的工作部署，增强浙江体彩服务意识，2019年，省体彩中心开展“三服务”调研活动，分三个小组赴台州、金华和便利连锁集团十足公司开展蹲点调研。全年共开展调研11场次，形成调研报告3篇。通过调研深入了解服务对象发展过程中面临的困难和存在的问题，共同研究破解难题的实招、硬招，推动我省体彩事业高质量发展。调研期间，省中心与地市中心党员代表和部分体彩实体店党员代表共同开展主题党日活动。



## 建设阳光体彩

深化“四项工程”，全面推进阳光体彩建设。省中心坚持“跳出体彩看体彩”，把体彩工作纳入局党组工作大局统筹考虑，认真落实省局党组的决策部署要求。



#### 深入推进阳光征召工程

落实“最多跑一次”改革要求，9月18日在“浙里办”APP和浙江政务服务网上线“体育彩票网点阳光征召”。截至2019年底，通过阳光征召新增实体店1115家。

#### 深入推进阳光用车工程

严格公务用车管理和驾驶员管理，对公务用车使用做到“用车有制度、程序走钉钉、过程可监控”；在《浙江省体育彩票管理中心车辆管理办法》之外，2019年出台《浙江省体育彩票管理中心驾驶员管理办法》。

#### 深入推进阳光采购工程

严格按照政府采购有关规定从严从紧开展工作，聘请专业机构人员担任省中心采购顾问，加强对中心重大决策的政策把关。全年共通过公开招标、单一来源、竞争性磋商等采购项目46个。

#### 深入推进阳光决策工程

严格执行“三重一大”等制度要求，凡涉及中心重大事项决策、重要人事任免、重大项目安排和大额度资金运作事项坚持由领导班子集体决定。继续聘请专业机构人员担任中心法律、财务顾问，加强对中心重大决策的政策把关。



## 战“疫”路上 浙江体彩人始终温暖有光

2020 年春节前夕，新冠肺炎疫情突如其来。面对疫情，浙江体彩坚决贯彻习近平总书记重要指示批示精神，严格落实局党组工作部署，牢记体彩使命、履行岗位职责，始终把人民群众生命安全健康放在第一位，高标准做好全省体彩领域疫情防控工作。

### 牢记使命，守土尽责

疫情就是命令，防控就是责任。2020年1月28日，省中心召开党总支视频扩大会议，第一时间成立疫情防控工作领导小组和两个专班，实行全省体彩系统疫情信息日报和零报告制度，确保信息畅通；加强组织领导，层层压实责任，确保省中心班子成员、中层干部各司其职、各负其责，各市中心按照省中心要求，建立专门机构落实责任；发布《浙江省体育彩票管理中心党总支致全省体彩系统党员倡议书》和《致浙江体彩全体从业人员和购彩者的一封信》，号召体彩党员们带头落实防控各项要求；做好每日摸排报告工作，在全国彩票系统最早将实体店代销者纳入管控范围，对包括省市中心工作人员、专管员、代销者在内的约2万人进行每日排查，截至2020年3月10日体彩恢复销售前，无确诊病例发生；通过省市中心体彩官网、微信公众号等渠道积极宣传科学的防控知识，大力宣传全省体彩系统干部职工在疫情防控中的典型事迹，凝聚起抗击疫情的强大正能量。

### 体彩大爱，温暖有光

在省中心的统筹指挥下，全省体彩系统上下齐心、众志成城，共同阻击疫情蔓延。浙江体彩各级党员发挥模范先锋作用，积极奋战在抗击疫情的第一线，彰显了疫情中的体彩温度。

#### 参与抗疫志愿服务

各市体彩中心组织志愿者服务队，积极协助社区在高速卡口、居民区等防控一线参加疫情防控排查和值班值守工作，排查外来人员和车辆，为出行者进行测温、向居民宣传防疫知识等。

#### 组织捐款捐物

疫情无情，体彩有爱。疫情发生以来，浙江体彩人积极捐款捐物，驰援抗疫一线。



杭州体彩向杭州市慈善总会捐赠 100 顶体彩帐篷，为防疫卡口点工作人员遮风挡雨



台州市天台县体彩从业人员自发组织爱心捐款活动，共筹集 6000 元善款捐给天台县红十字会，助力抗击疫情



丽水体彩筹集 37099 元善款捐赠给市红十字会，用于助力疫情防控工作

#### 战“疫”一线的浙江体彩人

- 浙江“最美体彩人”、杭州体彩销售员孙明忠率领“星桥街道星灵公益服务中心”志愿者，与小区物业人员开展轮班执勤，并和志愿者们筹款购买1600只N95口罩，捐给杭州市第一人民医院和星桥卫生院。
- 宁波体彩代销者陈云飞参加余姚市众益应急救援队，在余姚火车站、高铁站和五彩城商圈向市民免费发放口罩，讲解防疫措施及口罩佩戴方法。
- 温州体彩中心员工林俊自费购买7000多个口罩赠送给温州市网约车司机、市儿童福利院及鹿城区大南街道等单位和个人。
- 绍兴体彩代销者符银根主动报名加入救援队伍，在医院、小区等区域协助救援人员一起进行消毒。
- 嘉兴桐乡体彩代销者孙兴丽和销售员李国良加入当地的崇福蓝天救援队，协助做好隔离人员转移工作。
- 湖州体彩代销者费辉向湖州市中心医院、当地社区送去近万只医用口罩、若干N95口罩和红外体温计。
- 台州体彩代销者黄益、黄岳、夏峰、郑桂云、葛人印、张友明等6名代销者主动深入居住社区(村)，配合社区做好疫情防控知识宣传、交通值守、物资发放等工作。
- 金华兰溪体彩代销者张亦平向附近居民免费发放消毒液和生活物资，宣传健康防疫知识，协助居民做好防疫工作。
- 丽水缙云县体彩销售员尚桓桢与朋友自发组成志愿小分队，为奋战在抗疫一线的看守所、派出所民警送去慰问物资。
- 衢州开化县代销者周志杰主动加入当地疫情防控志愿队，协助做好防疫工作，被开化县芹阳办事处评为“新冠肺炎”疫情防控工作优秀志愿者。
- 浙江“最美体彩人”、舟山体彩销售员乐秋英疫情期间义务献血，主动加入舟山红十字会志愿者服务队，赴高速服务区卡点协助社区工作人员开展疫情防控工作。
- 义乌体彩代销者冯晓香申请成为当地志愿者，在当地卡口执勤，协助街道社区核查过往人员、车辆信息，每天工作12小时。

### 战“疫”一线的浙江体彩人纪实



### 战“疫”Vlog 视频征集

疫情防控期间，浙江体彩组织“战‘疫’Vlog”征集活动，在浙江体彩官方微信、微博、抖音等自媒体平台开设“浙江体彩人战‘疫’Vlog”专题，通过视频日记的形式，记录浙江体彩人在抗击疫情中作出的努力和贡献。



扫一扫，获取详情



### 倡导居家运动

疫情防控期间，浙江体彩组织线上活动，倡导全民健身、健康生活的方 式，有针对性地推出适合居家健身、简便易行、科学有效的运动，推广普及科学健身知识，达到足不出户，强身健体的目的。

### 浙江省首届居家健身运动汇



浙江体彩作为公益合作伙伴举办浙江省首届居家健身运动汇，邀请宅在家中的人们动起来，一起在线战“疫”，打造一场全民参与、趣味互动的“居家健身运动汇”。活动累计收集到 3000 多条居家运动挑战视频，抖音浏览量超过 6100 万人次。

## 科学有序，复工复产

在做好疫情防控的前提下，浙江体彩多措并举助力复工复产，积极做好彩票销售恢复工作，陆续出台中心疫情防控十项举措、实体店疫情防控工作指南、恢复销售工作方案等，确保实体店依规销售，尽快恢复体彩市场信心。2020年3月11日，浙江恢复体育彩票销售，是全国首批恢复体育彩票销售的11个省份之一，恢复销售后未发生确诊病例。

#### 消杀防控

加强体温检测，每日定时消毒办公场所，认真细致排查和消除每一处隐患；合理安排员工轮休，避免密集办公。

#### 线上办公

要求居家办公的员工使用钉钉线上办公；建立钉钉在线培训平台，利用网络指导各级机构人员、专管员、代销者做好疫情防控及复工学习培训。

#### 员工关怀

帮助中心员工积极面对疫情，对职工进行心理疏导；做好疫情防控信息沟通，每日开展疫情通报，发送疫情防护小知识，确保信息公开透明；对员工展开电话网络慰问，传递组织温暖。

#### 实体店帮扶

积极做好“三服务”，开展对实体店的帮扶，为全省实体店配发一次性防护口罩5.72万个，发放疫情防控物资采购专项补助415万元，动员各市中心为实体店筹措防疫物资，组织专管员协助实体店开展疫情防控指导，帮助实体店渡过难关。



为十足便利店工作人员送口罩



检查体彩实体店疫情防控工作

# 01

chapter

## 投注深情

以初心书写公益精神

公益金·点滴汇聚  
公益行·润物无声



## 公益金 点滴汇聚

中国体育彩票是国务院特许发行销售的国家公益彩票，始终坚持“来之于民、用之于民”的发行宗旨。自发行销售以来，中国体育彩票筹集公益金，专项用于补充全国社会保障基金，以及医疗卫生、教育助学、扶贫、全民健身、竞技体育等社会公益事业。

中央公益金  
**20.49** 亿元

省级公益金  
**8.77** 亿元

市级公益金  
**9.71** 亿元

县级公益金  
**2.65** 亿元



### 公益金的来源

《彩票管理条例》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。浙江体彩始终牢记国家公益彩票的使命，积极筹集公益金，2019 年全省筹集公益金 41.62 亿元，为社会公益事业和体育事业的发展作出了积极贡献。

### 公益金的分配

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。中央集中彩票公益金在社保基金会、中央专项彩票公益金、民政部 and 体育总局之间分别按 60%、30%、5% 和 5% 的比例分配。

2019 年，浙江省筹集的 41.62 亿元体育彩票公益金，按照规定比例在中央、省、市、县之间进行分配，其中中央公益金 20.49 亿元，省级公益金 8.77 亿元，市级公益金 9.71 亿元，县级公益金 2.65 亿元。

### 公益金的使用

中国体育彩票筹集的公益金是我国公益事业和体育事业发展的重要资金来源。在公益事业方面，公益金广泛应用于补充社会保障基金、扶贫事业、教育助学、养老服务、医疗救助、法律援助、抗震救灾等领域。在体育事业方面，公益金也为我国全民健身事业和竞技体育事业的发展提供有力保障。

## 2019 年省级体育彩票公益金支出：49695 万元



群众体育  
**37883** 万元



市县群众体育发展  
**18661** 万元



体育产业发展  
**10000** 万元



体育场馆建设  
**3793** 万元



扶贫补助  
**1500** 万元



省级全民健身宣传  
**880** 万元



省级全民健身事业发展补助  
**1879** 万元



省级全民健身赛事活动  
**1170** 万元



竞技体育  
**11812** 万元



后备人才基地建设  
**7097** 万元



业余训练扶持  
**1379** 万元



青少年体育竞赛  
**2699** 万元



人才输送  
**127** 万元



改善运动队训练比赛及生活条件补助  
**510** 万元

## 2019 年市、县级体育彩票公益金支出：101238.31 万元



群众体育

**57270.62** 万元



建设公共体育场地、设施和捐赠体育健身器材

**23576.82** 万元



资助群众体育组织和队伍建设

**3692.92** 万元



资助或组织开展全民健身活动

**19268.6** 万元



组织开展全民健身科学研究与宣传

**1816.11** 万元



其他群众体育支出

**8916.17** 万元



竞技体育

**43967.69** 万元



资助举办全国综合性运动会

**2563.66** 万元



改善运动队训练比赛场地设施条件

**6822.5** 万元



资助高水平体育后备人才培养

**12261.59** 万元



支持运动队备战和参加国家、国际综合性运动会

**3224.89** 万元



补充运动员保障

**5471.19** 万元



其他竞技体育支出

**13623.86** 万元

## 公益金的宣传

2019 年，浙江体彩进一步完善体彩公益金宣传制度建设，推动省市两级体育局制定体育彩票公益金资助项目宣传管理办法，规范体育彩票公益金宣传，促进彩票事业健康发展。

体彩公益金长期支持大型体育场馆、体育场地建设，2019 年，浙江体彩积极开展公益金资助场馆宣传工作，在杭州全民健身中心、宁波市体育中心、温州百姓健身房项目、绍兴奥体中心、嘉兴中央公园、湖州奥体中心、金华体育中心、衢州体育中心、舟山体育中心、丽水“农民体育健身工程”、义乌市佛堂镇全民健身中心等 48 个场馆开展公益金宣传。

### 体彩公益金资助的体育场馆和场地



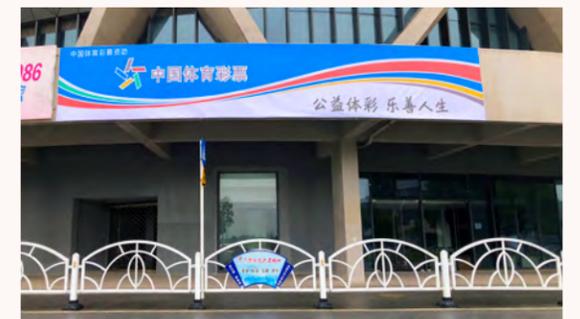
宁波体育中心



绍兴奥体中心



嘉兴中央公园



金华市体育中心



舟山岱山体育馆

为提升体彩公益金的认知度和美誉度,浙江体彩创新体彩公益金宣传“六进”模式(进机关、进影院、进社区、进超市、进学校、进乡村),让体彩公益金宣传深入各个层面,提升宣传效力。2019年,全省各市共开展公益金宣传活动140场次。

### 公益金宣传“六进”



**01 进机关**  
浙江省行政中心、省财政厅



**02 进社区**  
温州百姓健身房



**03 进影院**  
舟山体彩主题影院



**04 进超市**  
金华十足便利店



**05 进乡村**  
文化礼堂村运会现场开展公益金宣传



**06 进学校**  
温州、舟山梦想足球场



### “看浙里·体彩的力量”主题新闻采风

为进一步挖掘好典型、弘扬正能量,2019年5月-6月,在国家体育总局宣传司、国家体育总局体育彩票管理中心联合邀请下,12家中央主流媒体(人民日报、中央电视台体育频道、新华社、中新社、新华网、人民网、中国日报、工人日报、中国体育报、新浪网、腾讯网、新体育网)共二十多名记者组团赴浙江开展为期5天的“看浙里·体彩的力量”采风。采风团一行走进浙江,了解体彩公益力量,通过深入采访与交流互动,见证了体彩的力量,发现群众身边的公益,感受浙江体育的蓬勃生机,并通过镜头、笔端,提炼、升华浙江体育的成绩与经验,在各权威、主流媒体平台进行全方位报道。

此次主题新闻采风活动共有相关媒体报道1017篇次,其中网站425篇次,微信419篇次,微博88篇次,各类新闻客户端45篇次,报纸32篇次,论坛8条,触达人群达千万人次。



### 公益金的评估

公益金使用方向是社会公众重点关注的内容,2019年,浙江体彩联合浙江财经大学开展“体彩公益金资助的全民健身场馆对体育彩票品牌形象提升的调查研究”,通过走访11个地市及义乌市,对公益金资助建设的场馆工作人员、健身者、当地居民等人群开展面对面调查,深入了解和评估浙江体彩公益金资助的全民健身场馆使用宣传情况,发现公益金使用宣传方面存在的问题,针对性地制定提升公益金社会知晓度和体彩公益公信形象的措施。本次调查研究最终形成《体彩公益金资助的全民健身场馆对体育彩票品牌形象提升的调查报告》。

## 公益行 润物无声

### 助力体育强省建设

体育强国是新时期我国体育工作改革和发展的目标与任务，2019 年，浙江体彩继续大力支持浙江竞技体育发展，为浙江健儿打好东京奥运会、陕西全运会和杭州亚运会“三大战役”贡献力量；支持群众体育，广泛开展全民健身公益活动，引领健康生活方式，为人民幸福生活赋能。

### 支持竞技体育

为彰显浙江体彩支持国家体育事业和社会公益事业发展的品牌文化，同时为进一步推动全省体彩公益事业蓬勃发展，树立体育彩票良好社会公益形象，浙江体彩加大对运动队及竞技体育赛事的支持力度，助力体育强省建设。



浙江体彩冠名浙江男排队参加 2018-2019 中国男排超级联赛，为竞技体育注入活力



为支持浙江省游泳健儿积极备战新周期各项赛事，省体彩中心与浙江省游泳队开展合作，彰显中国体育彩票“来之于民、用之于民”的发行宗旨



浙江体彩助力田径



浙江体彩助力马术



浙江体彩助力浙江省篮球超级联赛



浙江体彩助力浙江射箭队

### 推动全民健身

为响应全民健身号召，为建设健康中国贡献力量，浙江体彩致力发展群众体育。支持、举办各类群众体育赛事和活动，广泛发动人民群众参与全民健身，宣扬健康的生活理念，传递正能量。

#### 新年登高活动

2019 年 1 月 1 日，中国体育彩票 2019 全国新年登高健身大会如期举行，浙江省江山市已经连续 5 年成为该活动全国主会场。本次活动邀请国家体育总局副局长李建明，国家体育总局体育彩票管理中心主任张弛等嘉宾出席，中国首枚奥运金牌得主许海峰，奥运冠军陶璐娜，世界冠军钟齐鑫、毛亚琪、黄亚琼等著名运动员参加。



### 青春风暴四季运动汇

中国体育彩票“青春风暴四季运动汇”旨在以体育项目和户外运动作为载体，为年轻人打造线下交互式运动社交平台，2019 中国体育彩票“青春风暴四季运动汇”活动共分四站，参与人数近 3000 人，通过省内外近 20 家主流媒体传播，触达人群超 10 万人。该系列活动通过运动交友、团队协作等体育实践，激励青年人用运动健身的方式接触社会、感受生活，促进身心健康发展的同时，培养公益理念、塑造阳光健康的价值观。



### 浙江体彩支持的其它全民健身活动



中国体育彩票最美绿道毅行

### 浙江文化礼堂村运会

以“文化礼堂、精神家园”为主题建设起来的文化礼堂，是浙江省最具特色的以村为单位的基层文化建设。为满足老百姓对文化、体育等各方面的综合需求，成为广大村民真正的精神家园，浙江体彩推出中国体育彩票浙江文化礼堂村运会系列活动，活动在杭州、绍兴、嘉兴、湖州、金华、台州的 7 个文化礼堂开展，超过 3000 人直接参与该活动。村运会为文化礼堂带去了运动的快乐，也让当地村民们体会了本土乡情文化的自豪感。



全国象棋“民间棋王”争霸赛



“公益体彩 助力杭马”系列活动



第四届“寻找浙江省运动休闲达人活动”



ZEG 中国体育彩票浙江省电子竞技嘉年华

## 感恩回馈社会

浙江体彩始终牢记国家公益彩票的使命，主动融入省体育局的中心工作，践行“来之于民，用之于民”的发行宗旨，积极投身社会公益事业，关注青少年成长，关爱社会弱势群体，向社会传递温暖力量。

### 爱心助学

中国体育彩票作为国家公益彩票，所筹公益金广泛用于教育助学等社会公益事业中。为解决贫困学生上学难题，关爱少年儿童成长，除公益金资助外，浙江体彩还开展了一系列助学公益活动，为贫困学生送上爱心。



浙江体彩与浙江省青少年基金会合作开展“梦想足球场”计划，在舟山大丰中心小学修建“体彩梦想足球场”。2019年7月4日，浙江体彩作为公益合作伙伴举办的公益足球夏令营在大丰中心小学、黄龙体育中心舟山分中心开营，给有绿茵梦想的孩子插上圆梦的翅膀。

### 地市中心爱心助学活动



杭州体彩发起“追梦基金”，为寒门学子缴纳大学学费



温州体彩助力温州科技学院 20 名贫困大学生完成学业



湖州体彩与昌硕小学励志生结对，向学生发放励志奖学金



丽水体彩向水东小学捐赠体育器材、空调被等慰问品



舟山体彩爱心助学捐赠活动



义乌体彩设立第二家体彩公益书吧，为孩子们提供免费阅读场所

## 温暖社区

### /// 建立体彩驿站 ///

浙江体彩打造便民利民重点项目“体彩驿站”，面向社区居民、购彩者、执勤警察、环卫工人、外卖员等社会群体，提供临时休息、饮水供应、饭菜加热、手机充电、血压测量、药品急救等免费便民服务。为保障体彩驿站健康运营，制定《体彩驿站公益服务项目管理办法》，将服务内容和形式规范化，真正发挥驿站便民利民、传递温暖的作用。

浙江“体彩驿站”采取8+X建设模式，省中心统一配置展示柜、微波炉、电冰箱、血压计、雨伞、便民药箱、服务标识牌、党建书籍，各市中心结合实际增设饮水、休憩等项目，完善服务内容，省市联动将体彩驿站打造成“党建宣传点、公益落脚点、爱心服务点、文明实践点”。2019年，共建成体彩驿站3500家，覆盖全省11个地市及义乌市。



免费饮水服务



血压测量服务

### 浙江体彩驿站公益服务启动

2019年12月14日，浙江体彩驿站公益服务启动仪式暨“点亮温暖之光”公益徒步活动在杭州钱江新城城市阳台举行。活动由国家体育总局体育彩票管理中心、中共浙江省委宣传部、浙江省文明办、浙江省体育局、浙江省住房和城乡建设厅、共青团浙江省委、浙江省公安厅交管局指导，浙江省体彩中心主办。活动中，1000多名来自社会各界的运动爱好者欢聚在一起，用徒步的形式点亮12座城市3500家体彩驿站。此次活动加深了公众对体育彩票惠及民生、惠及百姓实践的理解，通过带动公众参与体彩公益，传递体彩的爱心与温暖，向社会传递公益正能量。



### 开展公益活动

浙江体彩始终致力于践行社会公益、开展扶贫济困、服务社区建设，组织形式多样的公益活动，为广大人民群众带来便利与温暖。



2019年1月22日至28日，浙江体彩连续第二年携手浙江影视娱乐频道开展“爱心小板凳体彩送温暖”公益活动，在杭州火车东站和城站火车站候车厅赠送折叠小板凳。活动持续七天，共送出6666张爱心小板凳。



2019年春节前夕，省中心党总支赴杭州南星街道老人公寓及结对帮扶对象家中开展慰问，送上体彩的关爱与温暖。

### 发展志愿者队伍

浙江体彩秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，积极号召党员、员工及社会各界加入志愿者队伍，践行志愿者精神。



浙江体彩中心组织员工积极参与志愿服务活动，通过认领微心愿、向春运旅客免费发放爱心小板凳、帮扶残障人士和孤寡残疾老人等，提升干部职工服务社会的能力。



杭州体彩2019年6月起与余杭星灵公益服务中心开展公益联盟项目合作，组织志愿者开展健康监测、为老人免费理发、修理小家电、垃圾分类宣传等一系列便民志愿活动。

### 地市中心开展公益活动掠影



温州体彩走进永嘉乌牛街道横联村，看望慰问结对村老党员和困难群众



台州体彩“公益体彩 温暖回家”活动，向100名在台困难外来务工人员赠送爱心车票



金华体彩组织“爱心暖婺城，公益满人间”冬日送温暖活动，慰问一线环卫工人、交警



丽水体彩组织夏季送清凉活动，为环卫工人送上饮用水等慰问品



金华体彩2019年共组织84批次408人次秋高社区志愿服务活动和路口文明劝导志愿行动，围绕“党员带头，全员参与”的总要求，投身于金华文明创建的大局之中。



衢州体彩制定、下发《衢州市体育彩票管理中心关于做好体彩驿站和劳动者港湾公益服务项目工作的通知》，参与文明城市志愿者服务百团大战。

# 02

chapter

## 添彩生活

用行动诠释责任担当

- 开发多样游戏产品
- 立足理性合规运营
- 走出渠道拓展新路
- 强化技术安全保障
- 用心经营体彩服务
- 见证公信透明开奖



## 开发多样 游戏产品

浙江体彩以购彩者为中心, 倡导快乐购彩, 为市场提供涵盖乐透型、竞猜型、即开型三大游戏类型共11种游戏产品, 丰富购彩者体验; 与浙江人文特色相结合, 创新推出“杭州·2022”亚运主题即开型彩票, 深受购彩者喜爱。

### 乐透型

以数字或图形符号为投注对象, 根据中奖难易度设置单一或多个奖级, 对应特定奖金, 购彩者根据开奖结果进行兑奖。

### 即开型

以“即买、即开、即兑”为特点, 根据预先确定的奖金、奖级设置和游戏规则, 在纸介质上印有兑奖符号并加以保密覆盖, 刮开覆盖膜后即产生开奖结果。

### 竞猜型

以某种体育比赛事件为竞猜对象, 购彩者按照游戏规则对比赛结果进行投注, 并根据体育比赛结果进行开奖。

浙江体彩 2019 年在售游戏产品销量及公益金比例

种类	名称	2019 年销量 (万元)	公益金比例
乐透型游戏	 超级大乐透	367465	36%
	 排列 3	48322	34%
	 排列 5	29112	37%
	 6+1	29561	37%
	 20 选 5	5273	37%
	 11 选 5	246818	29%
	 泳坛夺金	5	37%
	 舟山飞鱼	28671	20%
竞猜型游戏	 传统足彩	74018	22%
	 竞彩	655183	20%
即开型游戏	 顶呱刮	77063	20%

## “杭州·2022”亚运主题即开型彩票

2019 年, 浙江体彩以“多人少买”的责任理念为出发点, 借助杭州亚运会契机, 设计申报亚运主题即开票。此次“杭州·2022”亚运主题即开票在票面设计上, 以西湖传统十景为设计元素, 融入亚运会会徽“潮涌”, 传递亚运会核心理念, 展示西湖胜景精华。在产品设计上, 亚运票奖级设置不同于绝大部分在售即开票, 亚运即开票以“多人少买”的责任理念为初衷, 头奖金额低, 10 元票头奖仅 1 万元, 奖金主要分布在中小奖级, 这与传统的 10 元票头奖 25 万元不同, 可以有效减少购彩者以小博大的非理性购彩行为, 降低游戏销售风险; 同时, 亚运票奖组小、中奖率高, 可以使购彩者获得更好的中奖体验。以筹集更多公益金支持亚运会举办, 传播亚运文化, 助力体育强国建设的宗旨, 可以促使更多人主动参与购买, 对扩大购彩群体, 提升体育彩票品牌形象起到正向推动作用。

2019 年 12 月 15 日晚, 在杭州·2022 年第 19 届亚运会倒计时 1000 天活动上, “杭州·2022”亚运主题即开型彩票举行首发仪式。“杭州·2022”亚运主题即开票所筹集的公益金将全部用于支持中国体育事业和公益事业的发展, 这背后是持久的公益动能, 让人人公益, 随手公益变为现实。



“本次杭州亚运主题即开票的发行, 将有利于弘扬亚运精神、传播亚运文化, 成为亚运会宝贵遗产和珍贵回忆的重要载体, 成为体育文化宣传的重要窗口。”

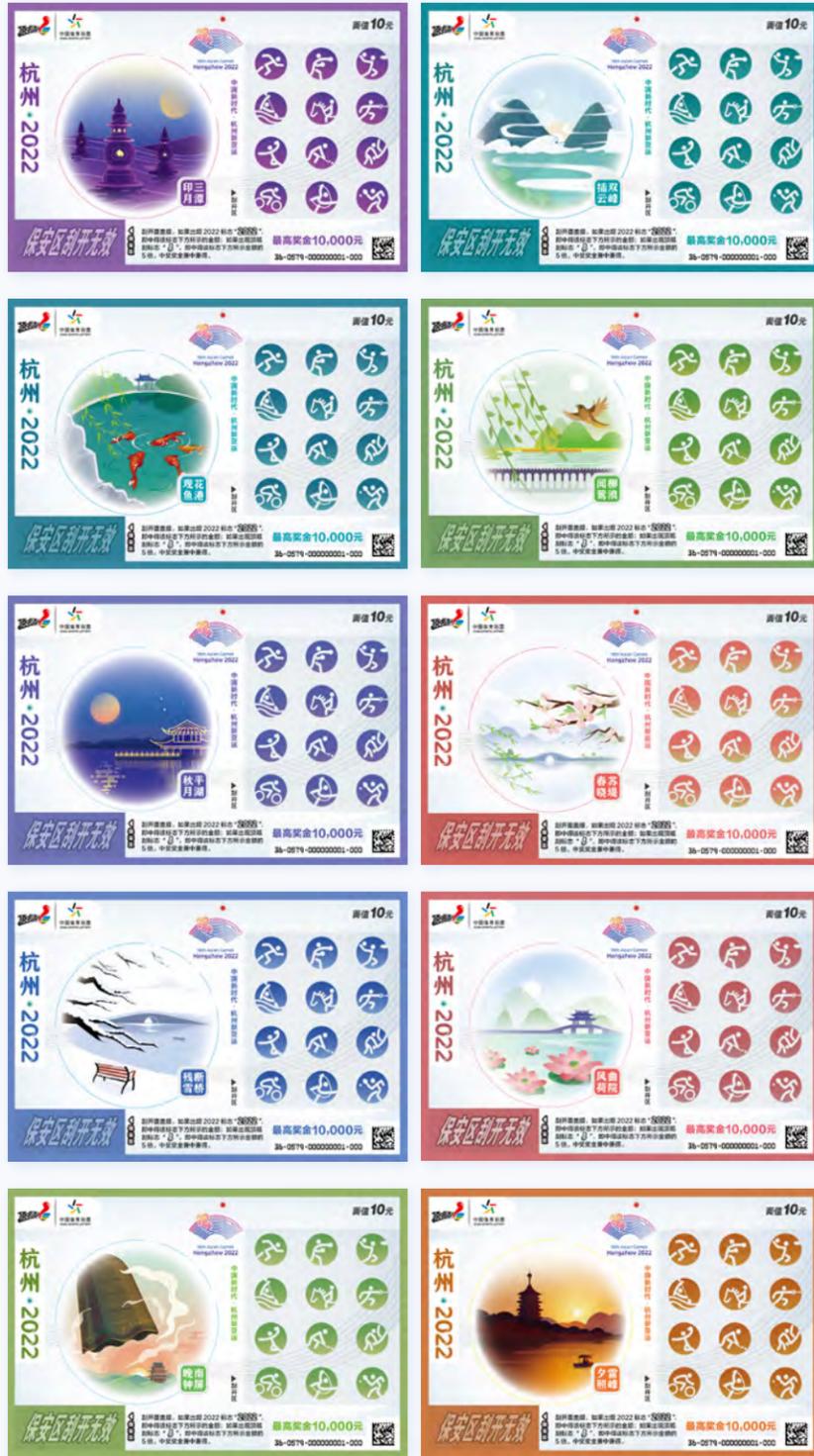
——浙江省体育彩票管理中心负责人

“公益体彩一直都是竞技体育的鼎力支持者, 作为杭州市民, 我们要做好亚运会的东道主, 就要从各方面支持亚运会, 从身边的公益做起, 刮一张‘杭州·2022’亚运主题即开票, 就是在支持亚运会, 就是参与亚运会。”

——购彩者王女士

### “杭州·2022”亚运会主题即开型体育彩票

#### 10元面值系列



#### 2元面值系列



## 立足理性 合规运营

浙江体彩坚持理性合规运营,不断强化市场监管,严守合规红线;通过加强风险防控、完善合规采购确保中心安全运营;倡导理性购彩、形成非理性购彩干预机制、规范传播途径,向公众展示理性、合规、可信赖的体彩形象。

## 强化市场监管

浙江体彩严格落实渠道合规管理和责任管理要求,加强实体店合规管理,确保市场安全运营。出台《浙江体彩市场监管管理办法》《浙江体彩巡检管理制度》等监察制度,各市中心设监察联系人,按月向省中心上报市场监管报告;各市中心巡检人每月至少对全市实体店开展一次市场监管活动,维护体彩市场秩序。严格做好自查自纠工作,全面开展代销者合规清查工作;开展代销者实名认证项目,落实销售行为负面清单;规范高频、单场竞猜游戏授权管理,全面保障渠道管理工作的安全、平稳、规范、有效运行。



网点监督检查现场



自查自纠工作部署会

## 加强风险防控

为进一步提升安全运营管理水平,积极落实“着力防范风险,转变发展方式,深入推动体育彩票高质量发展”的全国体彩中心主任风险防控专题培训会精神,浙江体彩对照《彩票管理条例》及《彩票管理条例实施细则》、彩票管理各项规章制度、中心内控管理制度等规范性文件,结合中心业务发展情况,对各方面工作展开排查,防范运营风险。

### 定期梳理安全风险

省中心根据相关政策法规的变化情况,定期梳理安全风险点,对相关业务防范措施和风险处置予以明确和改进,对新增业务风险研究制定相关对策,并督查各地市中心做好安全风险梳理,将风险防控工作纳入对各地的年度综合管理考核核心内容,实行一票否决,保证安全防控工作落到实处。结合专题培训、全省会议等形式,加强安全风险防控培训,强化全省体彩系统人员的安全风险防控意识。

### 及时做好风险处置

省中心根据总局中心统一部署,结合不同时期的工作重点,要求各地市中心及时汇报重大风险事项、沟通处置方式、更新风险处理进度、事后复盘报告,以确保风险防范工作效果。同时在政策法规或市场出现变化时,及时对地市中心进行提醒和指导,降低风险引发事故的概率。

### 切实保障资金安全

省中心严格落实责任彩票建设,规范彩票资金安全管理。出台《浙江省体育彩票管理中心预算管理办法》《浙江省体育彩票管理中心银行存款管理办法》《浙江省体育彩票管理中心档案管理办法》等6项制度。

2019年12月5日-6日,召开全省风险防控专题会议,特邀中央纪委国家监委驻国家体育总局纪检监察组相关部门负责人作专题辅导。



## 完善合规采购

为确保浙江体彩安全规范运营,省中心加强对供应商的前置审核,确保采购的合作单位具备相关资质、符合业务需求、有良好的信誉,避免因企业失信违法造成连带风险责任。对于公开招标、竞争性磋商、单一来源采购方式,对投标单位进行强制性资格审查,确保投标单位具备投标资格,无不良记录。

2019年,省中心共开展公开招标19项、单一来源26项、竞争性磋商1项、反向竞价7项、在线询价6项、自行采购10项,采购招标项目做到零质疑,且未出现合作单位违约、异常经营或违法等情况。

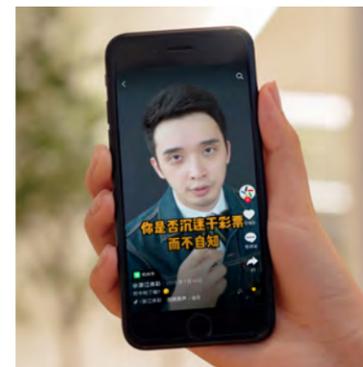
## 倡导理性购彩

### 理性购彩宣贯

浙江体彩注重对购彩者进行理性投注宣传和引导,杜绝未成年人购彩。印发《责任彩票公众手册——理性购彩篇》在体彩实体店、地推活动现场发放,供购彩者阅读,传播理性购彩的责任彩票理念;在省中心官方网站、官方微信开设责任彩票专栏,突出理性购彩宣传;制作理性购彩宣传视频并在官方抖音投放,以人民大众喜闻乐见的形式宣传理性购彩,使理性购彩更加深入人心。



实体店长期摆放责任彩票公众手册



浙江体彩官方抖音投放理性购彩主题短视频



地推活动现场发放责任彩票公众手册,宣传理性购彩



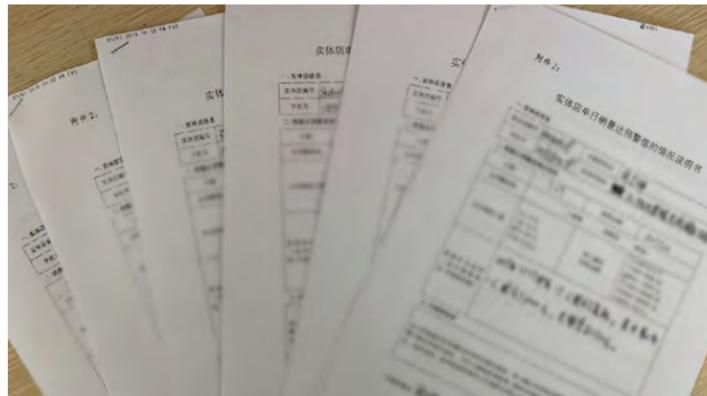
浙江体彩官方网站建立责任彩票专栏，固定设置理性购彩宣传页面



浙江体彩官方微信责任彩票专栏

## 非理性行为干预

浙江体彩认真落实高频、竞彩游戏销量预警管理工作。2019 年 2 月 2 日，省中心制定下发实体店高频、竞彩游戏销量预警管理办法，并要求各市建立配套管理办法，严格按照管理办法执行，进一步规范代销者行为，加强对购彩者的理性购彩引导，减少非理性投注行为的发生。省中心建立销量预警管理工作组，技术部每日下发达达到销量预警值的实体店名单，各地市中心专员到有关实体店联系签订《实体店单日销量达到预警值的情况说明书》，收集《购彩者理性购彩承诺书》，每周将统计表报送省中心。自 2019 年 2 月 11 日至 2019 年 12 月 31 日，共收集上报说明书 21662 份，承诺书 1907 份，销售预警上报率 100%。



## 强化责任传播

浙江体彩不断强化责任彩票宣传管理，规范体育彩票宣传内容。制定责任彩票宣传口径原则，建立品牌传播责任彩票管理配套制度、流程，对地市中心制作的各类宣传品进行审核，确保符合责任彩票理念；完善营销活动审核备案流程，确保营销活动符合彩票相关法律法规、管理规定，以及责任彩票理念和要求；完善舆情监测机制，对于有损体彩形象的不实言论及时澄清，维护体彩品牌形象；在浙江体彩官网官微开设专栏，向购彩者、代销者和社会公众展示浙江体彩责任彩票工作，传播责任彩票理念。

## 走出渠道 拓展新路

推进实体渠道发展是夯实中国体育彩票市场基础，建设负责任、可信赖、健康持续发展国家公益彩票的重要内容。浙江体彩一直注重渠道工作的规范健康发展，不断优化阳光征召，拓展多元渠道，为购彩者提供多元购彩服务和渠道。

## 优化阳光征召

建设布局合理、结构优化、流程规范、多业态协同发展的渠道生态体系是体彩事业稳固发展的基石。为提升浙江体彩渠道建设水平，优化渠道增点布点工作流程，2015 年，浙江体彩首次实施“阳光征召”政策，为增点流程规范化、审批过程制度化、体彩事业公开化迈进实质性的一步。2019 年，为响应省委、省政府“最多跑一次”改革和数字化转型重大项目推进，作为省体育局“数字体育”建设项目，“体育彩票实体店阳光邀约”报名系统于 9 月 18 日成功对接“浙江政务服务网”和“浙里办”APP，成为全国首家纳入省级政务服务网的省级彩票中心。系统上线后，群众办理增点的时间大大缩短，从原来的 1 个多月减少到 9 个工作日，成功实现“跑零次”。阳光征召系统上线以来至 2019 年底，共收到征召申请 936 份，新增实体店 1115 个。

## 拓展多元渠道

浙江体彩始终坚持以提高购彩便利性为核心，大力推进社会渠道拓展和质量提升，不断优化购彩渠道体系建设。2019 年，加强深化与十足便利店、天猫小店、菜鸟驿站、商超、影院、交通枢纽等销售渠道的合作，并积极开拓新销售渠道，拉近体育彩票与社会公众的距离。截至 2019 年底，已完成全省十足便利店电彩销售门店建设 1200 余家，稳步发展沃尔玛、天猫小店、农村淘宝、菜鸟驿站等 300 余家。

全省十足便利店电彩销售门店

**1200** 家

沃尔玛、天猫小店、农村淘宝、  
菜鸟驿站等

**300** 余家





十足便利店体彩实体店



天猫小店体彩实体店



菜鸟驿站体彩实体店



农村淘宝体彩实体店



绍兴万达影城体彩实体店



宁波商业综合体体彩实体店

### “一家幸运好玩的店”

2019年11月12日，浙江首家商业综合体体彩形象店落户杭州市滨江区宝龙城。该彩票店有别于传统体彩实体店，名为“一家幸运好玩的店”，主打青春时尚风，小店面积虽然不大，但彩票种类丰富，体彩大乐透、竞彩、排列3、排列5、即开票应有尽有。店内配有电子屏自助选号系统，即使没有接触过体育彩票，经过工作人员简单介绍后，也能自主购买体育彩票。



“平时很少购买体育彩票，但这家偶然邂逅的时尚小店，打开了我的新世界。”  
——购彩者 小徐

## 强化技术 安全保障

浙江体彩坚持牢固树立“安全是体育彩票生命线”意识，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习宣传习近平总书记关于应急管理、安全生产工作的重要论述精神，贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府以及省体育局关于安全生产的重大决策，居安思危，防微杜渐，切实把安全工作摆在首要位置。

### 突出安全管理

浙江体彩不断加强安全管理工作的制度建设，完善《浙江省体育彩票管理中心开奖工作流程规范》《浙江省体育彩票管理中心开奖工作应急预案》，制定《中国体育彩票摇奖类开奖突发事件应急处理办法（浙江）》；落实一岗双责，明确责任分解，中心负责人与各部门负责人签订《安全生产责任书》《消防安全责任书》；抓好办公场地、设备等资产的安全使用，定期开展安全生产大检查，及时排查安全隐患；定期开展安全教育和应急演练，提高员工安全意识，2019 年未发生重大安全事故。

### 注重信息安全

浙江体彩将责任彩票理念融入技术工作中，充分利用总局中心技术系统和自有技术系统保障销售安全与合规，落实高销量站点预警、违规站点查询等日常工作，让安全合规成为浙江责任彩票的一个属性。



#### 重视网络安全

严格落实总局中心《关于加强体育彩票发行与销售管理平台网络安全工作通知》，开展安全检测实战演练，对生产系统所有设备进行病毒查杀及系统检测；完成浙江体彩网系统的三级等保安全复评，对官网实施虚拟化架构改造。



#### 加强数据监控

加强单台销售终端额度监控，做好高销量实体店的预警工作；通过终端强管制系统实现对异常终端的监控、告警和处理，2019 年各类异常终端数量明显低于往年。

## 用心经营 体彩服务

浙江体彩以购彩者为中心，不断优化购彩者购彩体验。持续推进实体店形象提档升级工作，优化购彩环境；加强客服工作管理，提升客户服务水平；拓展与购彩者沟通渠道，积极聆听购彩者声音，了解购彩者需求，不断改善自身服务，树立良好的品牌形象。

### 升级消费体验

浙江体彩持续推进体彩实体店形象提档升级工作和星级评定工作。2019 年，在 2016—2018 两轮形象包装基础上，结合总局中心 2019 年工作要求，全面提升门店形象，合理规范门店布局，优化客户购彩环境。2019 年第四季度，全省三星级及以上实体店 5175 家，占比 66.5%，其中四星级实体店 1700 家，五星级实体店 658 家；截至 2019 年底，浙江体彩已完成对 5600 家实体店的升级提档工作。

全省三星级及以上实体店

5175 家

四星级实体店

1700 家



五星级体彩实体店



特色体彩实体店



## 完善客服管理

浙江体彩坚持以购彩者为中心，规范浙江省对购彩者的日常服务工作，在客服和信访工作中落实责任彩票要求，加强对客服人员的管理、培训、考核，不断提升服务水平。

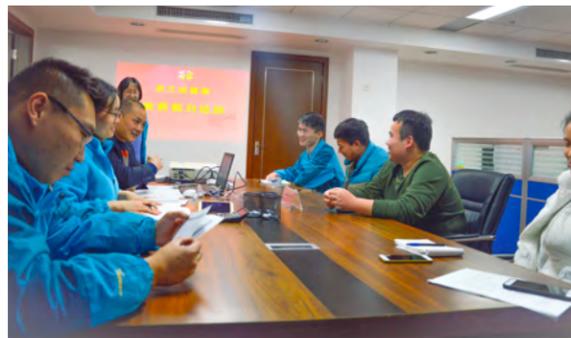
注重岗前培训考核，客服上岗前对其彩票管理条例、相关政策法规、体彩的各类玩法知识、兑奖须知、阳光征召等开展培训，培训后考核客服人员业务知识和服务技巧掌握情况，针对存在的问题再进行强化培训。



组建省市中心客服智囊团，将浙江体彩各部门负责人、业务骨干、地市中心客服对接人纳入其中，遇有客服无法解决的问题，联系对口部门人员予以及时解答，提高沟通效率和办事效率。

丰富学习形式，组织客服基本素质和体彩业务比拼，通过竞赛提升客服业务水平，更好地服务购彩者和代销者。2019 年组织一次基本素质竞赛，包括普通话水平、客服技巧，一次体彩业务比拼，包括优秀通话录音评比、电彩玩法竞答、电彩政策竞答、即开简答题竞答等。

加强客服工作监督，建立 95086 月报学习制度，不定期抽检客服人员通话录音，发现问题及时指正。2019 年，浙江体彩客服考试平均成绩 93.3 分，综合考核得分 8.59 分，位居全国前列。



业务能力比拼



业务知识培训

## 加强公众沟通

按照体彩销售市场化运作的要求，浙江体彩利用全国统一服务热线电话 95086，安排客服人员不少于 4 人，提供 7\*12 小时服务，畅通公众沟通渠道。2019 年，95086 客服热线共接听电话 5517 个；加强信访投诉接待处理，认真接听解答各类信访或咨询、投诉，2019 年共处理来信 7 起，电话投诉 166 起，各地公安来访 3 起。

### 2019 年浙江体彩部分投诉详情

2019年4月25日

购彩者许先生在彩票店购买即开票，销售员提供了一张有划痕的彩票，许先生要求换一张，销售员不予更换，表示这张不买就别买。

2019年5月8日

购彩者张先生投诉某网点将其竞彩彩票主客队打反了，并且态度不好。

2019年7月9日

购彩者郭先生到某彩票店购买即开票，店主不让他自己选，只能按照顺序或店主要求来。

2019年8月2日

购彩者王先生投诉，他和朋友去该彩票店买 2 张即开票，门店不卖，表示要买就买整包，不单张卖，王先生表示购买彩票多年，第一次遇到这种情况。

2019年11月14日

购彩者吴女士反映在十足店购买的顶呱刮中奖了，然后到其他彩票店兑奖，销售员以哪里买的回哪里兑奖为由不给予兑奖。



#### 投诉处理方法：

浙江体彩客服人员收到投诉后，第一时间联系辖区专管员及相关工作人员了解情况，积极协调解决投诉问题，对于违反相关规定的代销者依规进行批评并监督整改，切实维护购彩者权益。

## 见证公信 透明开奖

浙江体彩不断致力于规范开奖管理, 加强透明开奖, 向公众传播体彩“公平、公正、公开”的形象, 增强体彩公信力, 建设可信赖的国家公益彩票。

### 完善开奖管理

浙江体彩进一步规范游戏开奖工作, 完善《浙江省体育彩票管理中心开奖工作流程规范》, 将工作明晰分工, 责任到人; 制定《浙江省体育彩票管理中心开奖工作应急预案》, 对于开奖过程中的突发事件提供应急处置方法, 并开展应急演练, 提升危机处理能力; 做好开奖设备及场地的运维保养, 保障开奖工作安全运行。



开奖工作应急演练

### 塑造公信形象

浙江体彩致力于向公众传播透明公信的体彩形象, 为使社会公众全面感受体育彩票开奖全流程, 提升公信力体验, 省中心按照总局中心关于 2019 年度“相约体彩”活动的要求, 积极引导各市中心组织全省 270 余名见证者, 分 7 批赴北京参加“相约体彩”公信传播活动。

### “相约体彩”活动

“相约体彩”活动在 2019 年 9 月 -12 月期间开展, 活动内容以参观北京市丰台体育中心体育彩票摇奖场地为主, 包含参观开奖大厅、观看当日开奖游戏摇奖、参与现场游戏互动、拍照留念等活动环节, 举办爱国主义、公益主题教育及毅行活动。



### “相约体彩”线下快闪店

2019 年 10 月 19 日, 由浙江省体育彩票管理中心发起、浙江影视娱乐频道合作的“主播带你去北京, 看体彩开奖欢乐行”线下快闪店活动在杭州滨江龙湖天街中庭举行。本次活动以“全透明开奖 因你更闪亮”为主题, 招募 7 位有影响力的社会知名人士和 23 位群众组成观摩团, 于 11 月 7 日前往北京, 一睹开奖现场的新面貌, 让社会公众全面感受体育彩票开奖全流程, 共同见证体彩开奖的“公开、公平、公正”, 提升体育彩票公信力和品牌形象。



# 03

chapter

## 携手前行

### 聚合力共建持续未来

助力队伍成长  
悦享绿色生活



## 助力 队伍成长

浙江体彩坚持“以人为本”，切实保障队伍合法权益，提高队伍责任意识，赋能队伍发展，同时注重提高团队幸福感，增强团队凝聚力，构建公平、和谐、幸福的职场环境。

### 保障基本权益

浙江体彩严格按照《劳动法》规定，保障员工合法权益，注重劳动合同的签订和执行，按时足额缴纳各项社会保险；为员工创造平等的就业环境，在招聘及员工晋升时，不因其性别、年龄、家庭状况、残疾、种族、宗教信仰等因素而区别对待，尊重员工就业意愿，反对任何形式的强迫劳动；畅通员工沟通渠道，坚持民主管理，切实保障员工权益，构建和谐劳动关系。

#### 浙江体彩重视代销者权益保护 扶助代销点成长

- 自 2018 年开始为全省体彩实体店一线销售人员投保年度综合责任险，为销售员的意外伤害、疾病和财产提供保障；
- 嘉兴、舟山等地市中心组织代销者进行健康体检，保障一线销售人员的身体健康；
- 保障代销者对于体彩工作的参与权、建议权，为体彩的发展贡献力量。

#### 绍兴体彩推动代销者参与体彩工作

2019年11月27日，绍兴体彩召开代销者座谈会，邀请全市17家优秀实体店代销者参加，分享优秀经验，为体彩发展提出宝贵意见。



### 促进能力成长

#### 培训师队伍建设

根据《浙江体彩省级培训师管理制度》，浙江体彩继续加强培训师队伍建设。实行培训师分级考核，提高培训师的专业素养；组织培训师参与培训短视频制作大赛，丰富责任彩票课程内容及形式；推动地市中心培训师队伍选拔工作，保障地市中心培训质量。

#### 培训短视频制作大赛

为加强省级培训师队伍建设，提升省级培训师培训技能，为建立浙江体彩在线培训平台打下基础，2019年，浙江体彩创新开展培训短视频制作大赛，本次比赛涵盖责任彩票、游戏、品牌、渠道等业务，各市中心积极组织和参与，共提交153个短视频作品，初选入围64个。决赛环节，专家通过视频脚本、视频展示、培训效果等维度对作品进行评比，最终19个作品被评为优秀视频。



#### 地市中心市级培训师队伍选拔

##### 宁波体彩

组织市级体彩培训师选拔及复评，共有19位选手参加。通过模拟集中培训形式考评培训师的业务能力和培训水平，最终6位选手脱颖而出，成为市级培训师，5位选手复评成功。

##### 金华体彩

市中心围绕“强化责任、技能提升”目标，开展“市级培训师评比”“业务技能比武”等业务技能提升类活动，选拔市级培训师26名，“业务技能能手”21名，为切实提升员工综合素质和能力，提高团队效能提供保障。

### 员工职业培训

浙江体彩重视员工培训工作，建立员工培训体系，开展集中培训、员工职业技能大赛等形式多样的活动，提高员工的职业素养及责任意识，促进员工与中心共同成长。同时，地市中心体彩中心结合自身实际扎实开展培训工作，不断提升员工素质能力。



全省业务人员素质提升培训



地市中心开展员工综合素质提升培训



## 专管员队伍建设

专管员是最基层的体彩管理人员，浙江体彩积极开展多种培训，组织交流与学习，不断提升专管员队伍能力素质。

### 专管员 上岗培训

注重新专管员上岗培训管理，2019年，举办两期专管员上岗培训和资格考试，通过培训考试新增专管员31名。

### 专管员 考核激励

为加强专管员队伍建设，充分发挥先进典型的示范引领作用。2019年，省中心继续开展全省专管员综合考评奖励，评选出年度最佳专管员20人，优秀专管员72人；各市中心制定修订专管员考核管理办法，根据专管员工作完成情况和实体店销量情况等指标进行奖惩，充分激发专管员工作积极性和主动性。

## 全省在职专管员轮训

2019年7月30日至8月23日，浙江体彩举办四期封闭式全省在职专管员轮训，培训融红色教育与业务培训为一体，通过培训进一步提升全省专管员队伍业务水平，更好地管理、服务体彩门店。



## 代销者交流培训

浙江体彩持续强化队伍建设，组织各类培训与交流，开展代销者业务培训、责任彩票培训，提高其经营能力和责任彩票意识。2019年，浙江体彩共开展1912场代销者培训，参与人数达68490人次。

### 杭州体彩参与行业青工技能比武活动

2019年9月，杭州体彩参加由杭州市体育局、共青团杭州市委组织的杭州市体育彩票行业青工技能比武活动。历经2个月的初赛、复赛，来自11个地区的11名体彩销售员脱颖而出，在总决赛现场进行了一场专业技能大比拼，获胜者被授予了“杭州市杰出青年岗位能手”称号。本次活动进一步加强了杭州市青年高技能人才队伍建设，展示了当代体彩青年的风采。



## 打造幸福团队

### 帮扶困难伙伴

浙江体彩致力于提高团队的职场幸福感，对困难员工、专管员、代销者展开帮扶，传递体彩温暖。



困难员工  
帮扶

省中心积极开展对生病住院职工、退休人员慰问工作，为他们送去关心与关爱。2019年，省中心工会在全体职工中进行了困难职工的申报和筛选工作，对3名符合条件的职工展开帮扶。地市中心主动对困难员工伸出援手，奉献爱心。2019年，杭州体彩中心一名专管员父亲因病手术住院，杭州体彩向全中心员工发起爱心捐款倡议，共募捐到善款21180元。嘉兴体彩成立职工关爱基金，组织全体员工参与募捐，并将捐款用于员工关爱与救助。



代销者  
帮扶

浙江体彩重视对实体店代销者的帮扶工作，长期开展补助和慰问。为降低2019年高频、单场竞猜游戏规则调整及代销佣金比例下降双重压力下实体店的生存成本，省中心对新建实体店和一类行业渠道给予装修和房租补助，实体店星级评定次数从一年一次增加至一年三次，并按季度发放补助；每月向实体店发放VPDN专线补助。

### 帮扶台风受灾体彩实体店

2019年,对遭受台风“利奇马”和“米娜”的受灾实体店开展慰问,指导灾后重建,向遭受台风影响的126家实体店下发店招和LED制作、维修补助,共计21万余元。



省中心赴实体店指导灾后重建

### 省体彩中心慰问困难党员销售员

2019年2月21日,浙江体彩党员代表在时任省中心党总支书记郭海英的带领下,前往体彩实体店慰问辛勤工作在销售一线的困难党员销售员,送上大米、食用油等慰问品,并鼓励销售员在平凡的岗位上继续发挥党员先锋模范作用,更好地服务购彩者,传递体育彩票公益理念。



## 关爱身心健康

浙江体彩始终把关爱员工的身心健康放在突出位置。组织员工体检,关注员工健康状况;开展丰富多彩的文体活动,平衡员工工作生活,带动员工参与全民健身,增强团队凝聚力,形成推动体彩发展的强大合力。



### 关爱员工健康

省中心每年组织员工进行健康体检,2019年,优化体检项目,增加筛查项目,扩大覆盖范围,切实保障员工生命健康;引导职工积极参与健身活动,2019年,中心组织登玉皇山、健身走、迎新春趣味运动会等活动。



### 开展团建活动

为促进员工工作生活平衡,增强团队凝聚力,省、市中心定期组织员工参与团建活动,为幸福职场赋能。

## 省市中心工会活动掠影



省中心工会组织员工参加浙江体彩驿站公益服务启动仪式暨“点亮温暖之光”公益徒步活动



省中心工会“三八”妇女节活动,赴余杭超山和塘栖古镇一日游



绍兴体彩职工疗休养活动



嘉兴体彩组织员工参加嘉兴市直机关运动会



台州体彩组织员工参加全市体育系统运动会



金华体彩组织员工参加蛋糕DIY烘焙活动



丽水体彩趣味运动会



舟山体彩“激扬活力体彩人”趣味运动会

## 爱国情，奋斗者——体彩追梦人



2019年是中国体育彩票全国统一发行25周年，总局体彩中心发起了“爱国情，奋斗者——体彩追梦人”活动，寻找25名“体彩追梦人”。全国共有136位优秀体彩人入围，其中5位“浙江体彩追梦人”成功入围。他们以初心践行体彩使命，以恒心书写体彩故事，以爱心传递体彩温情。



### 沈永翔：多岗锻炼成能手，见义勇为救邻居 公益善举“体彩追梦人”荣誉称号获得者

沈永翔现任杭州市西湖区体彩管理站站长，2013年加入杭州体彩。对待工作他尽心尽责，表现突出，曾多次被评为全省优秀专管员、市直机关共青团优秀团干部、2018年入围“最美体彩人”评选，拥有省级乐透、竞彩、即开培训师三张资格证书。担任专管员期间，指导代销者在实体店添置饮水机、消暑用品、医药箱、血压计等便民物品，将体彩实体店变身成为爱心驿站；主动帮助残障代销者，到店张贴海报、安装电子设备等。担任专管员的六年中，坚持每月到店至少50次。在市中心工作期间，组织参与地推活动，完善行业渠道实体店管理和维护，帮助销售员丰富体彩业务知识，提升店面形象，提高体彩品牌美誉度和客户体验。沈永翔不仅工作耐心负责，平日里还乐于助人，2016年，在上班路上见义勇为，救下一名被困高楼的男子，用实际行动彰显体彩人的大爱。



### 孙明忠：找回走失老人、风里雨里“爱心早餐”

孙明忠是杭州市余杭区星桥街道体彩实体店的一名销售员，从2014年起，他累计帮助找寻300多位走失老人，2017年和隔壁高大姐一起创立“星桥街道星灵公益服务中心”，每天坚持为环卫工人、孤寡老人提供免费早餐，并把体彩门店打造成“体彩驿站”公益服务点。2018年，孙明忠被评为浙江“最美体彩人”。孙明忠始终兢兢业业地耕耘在一线，用辛勤和善举向社会传递温暖。



### 庞铭：追出几条街，归还19万中奖彩票

2018年6月1日，一位中年男子在庞铭店中兑完彩票后把其余彩票丢在了体彩店，庞铭发现丢弃的彩票中有一张中了体彩大乐透第18062期的一注二等奖奖金19万余元，庞铭本着诚信经营的原则，立即追出店外，上街寻找20多分钟，终于找到这名中奖者并告知中奖信息。面对采访，庞铭说：“要做责任彩票，诚信是最起码的，就算捡到500万元、1000万元也照样还给人家。只有诚信经营、优质服务，才能得到购彩者的认可。”



### 张亦平：怀揣爱心践行公益，做群众身边的“活雷锋”

张亦平是金华兰溪市体彩代销者，十几年来，张亦平坚持献血，累计献血量达8300毫升。同时，热心公益的张亦平还加入了兰溪市义工服务队，参加义工服务百余次；参加“兴兰公益 走进汶川”——爱的红围巾暖冬公益行动；走访一百多户失独家庭，帮助他们走出阴影，感受社会的温暖与关爱；定期走访关爱抗战老兵，组织为老兵庆祝生日、体检及打扫卫生等公益活动，让公益力量继续传承。



### 黄赞辉：十九年坚守，组建体彩爱心服务队

黄赞辉现任丽水市体彩中心主任助理，他于2001年初加入体彩队伍，是丽水最早一批体彩工作者，在职期间，他牵头组建丽水体彩爱心服务队，开展“关爱留守儿童”“资助贫困学子”“慰问孤寡老人”等公益活动，关爱社会弱势群体，传递体彩人的关爱；依托体彩实体店，制作以“公益体彩 爱心相随”为主题的爱心墙体，展现体彩人的公益行动，让购彩者更加直观地感受到体育彩票“公益体彩 乐善人生”的品牌理念。

## 悦享 绿色生活

钉钉线上审批项目  
50 个

绿水青山就是金山银山，环境友好型社会的建设需要公众的广泛参与。浙江体彩在自身践行绿色办公、节能减排的同时，借助自身资源优势，引导地市体彩中心广泛开展绿色公益活动，倡导绿色低碳生活方式，树立环保意识，带动社会公众参与到环境保护中。

### 践行绿色办公

浙江体彩秉承绿色发展的理念，大力倡导绿色办公。加强智能办公平台钉钉的管理运用，制定出勤休假、采购申请、资金使用、资产管理、三公等 50 个项目的审批流程，实现日常内控管理钉钉审批，减少纸张使用；在办公区域提倡节水节电，鼓励员工使用公共交通上下班，形成低碳环保的生活方式。

### 传递绿色理念

浙江体彩长期开展形式多样的绿色环保公益活动，倡导绿色生活方式，广泛带动社会公众参与环保实践中，为建设环境友好型社会贡献力量。



2019 年 12 月 10 日，宁波市体育局机关党委、宁波体彩中心党支部和海悦社区党支部联合开展了以“互联融合 服务共抓 党建引领 垃圾分类”为主题的垃圾分类公益宣传活动，向居民发放垃圾分类宣传资料，现场指导垃圾分类智能有奖问答，让居民对垃圾分类有了更深入的认识。



2019 年 4 月 16 日，湖州体彩向慈爱湖州网“蒹葭苍苍会有时——太湖芦苇公益认捐”项目捐赠 11000 元义款，认捐了 500 平方米太湖芦苇的种植，助力太湖生态的修复和保护。



2019 年 3 月 30 日，杭州体彩联合象山美社和爱心企业共同举办“地球一小时”环保公益艺术展。展览邀请到中国美术学院的青年艺术家团队将“环保、反思”融入作品中，包括摄影、油画、版画等，呈现地球生态与当代艺术之间的种种思考和碰撞，结合 2019 年“地球一小时”全球主题——与自然共生，向全社会发起保护地球、人人环保的倡议。

## 未来展望

时间砥砺信仰，岁月见证初心。2020 年是我国全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，站在新的历史起点上，浙江体彩将以高度的社会责任感和使命感，按照省体育局党组和总局体彩中心的决策部署，做好疫情防控常态化，全面深化体育彩票事业改革，建立健全浙江特色的责任彩票体系，努力构建以人民为中心的新时代体育彩票，为体育事业发展提供坚实保障；继续秉承“来之于民，用之于民”的发行宗旨，持续支持社会公益事业，将公益坚持内化为发展驱动力；进一步加强责任彩票建设，笃定前行，不负韶华，不忘初心再出发，牢记使命启新程，为实现中国梦贡献温暖力量！



# 附录

## 报告规范

### 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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

### 时间范围

本报告的时间跨度为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

### 报告周期

中国体育彩票 2019 社会责任报告（浙江省）为年度报告，报告中未作特殊说明的信息均为 2019 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

报告覆盖浙江省体育彩票管理中心及各市体育彩票管理(销售)中心,为便于表达,在报告的表述中会使用“浙江体彩”“浙江省体育彩票管理中心”“省中心”“中心”“杭州(宁波等)体彩”等称谓。

### 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。

### 延伸阅读

欲读中国体育彩票社会责任报告在线版，请访问浙江省体育彩票管理中心官方网站 (www.zjlottery.com/) 《公益体彩乐善人生——中国体育彩票 2019 年社会责任报告（浙江省）》。

## 指标索引

中国体育彩票2019社会责任报告(浙江省) 指标索引			
目录		《中国企业社会责任报告指南》(CASS-CSR4.0)	页码
卷首语		P2.1—2.2	02
关于中国体育彩票		G1.1,G1.2	04
走进浙江体彩	关于我们	P4.1—4.2	05
	发行业绩	P4.3	05
	责任融于管理	G2.1—2.3, G3.2—3.3, G4.1—4.3, G5.1, G6.1—6.2	06
责任专题:坚持党建引领,凝聚发展合力		S1.1, S1.2, S1.4, M1.3	10
责任专题:战“疫”路上,浙江体彩人始终温暖有光		P3.1, S2.11, S4.10	14
投注深情,以初心书写公益精神	公益金·点滴汇聚	P3.2, S4.6	20
	公益行·润物无声	S4.6, S4.9—4.10	26
添彩生活,用行动诠释责任担当	开发多样游戏产品	M2.2, M2.4	38
	立足理性合规运营	M1.1, M2.8—2.10, M3.8, S1.1—1.2	41
	走出渠道拓展新路	M2.1	45
	强化技术安全保障	M2.13, S3.3	48
	用心经营体彩服务	M2.14—2.16, M2.18	49
携手前行,聚合力共建持续未来	见证公信透明开奖	M2.9, M3.7	52
	助力队伍成长	S2.1—2.2, S2.4, S2.10—2.11, S2.14—2.15, S2.17—2.18	56
	悦享绿色生活	E3.1, E3.6	64
未来展望		A1	66
附录	报告规范	P1.1,P1.2,P1.3	68
	指标索引	A5	69
	关键绩效	A2	70
	评级报告	A4	72

## 关键绩效

指标	单位	2017年	2018年	2019年
彩票销售额	亿元	137.04	206.24	156.15
公益金筹集金额	亿元	35.69	49.27	41.62
累计公益金投放额度	亿元	14.96	13.69	15.09
累计公益金存量额度	亿元	18.07	24.93	21.13
代扣代缴购彩者偶然所得税金额	亿元	2.20	2.28	3.49
守法规培训投入	万元	20.2	25.5	28.5
守法规人均培训时间	小时	2.0	3.0	3.5
反腐败培训次数	次	38	45	39
反腐倡廉人均培训时间	小时	1.5	2.3	3.2
实体店数量	个	8529	9486	9867
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
95086热线咨询量	个	—	1131	5517
实体店从业者人数	人	15280	16635	17314
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	98.71	99.12	99.48
报告期内吸纳就业人数	人	8298	8485	8512
经济合同履约率	%	100	100	100
新产品销售额	亿元	—	—	0.17
员工总数	人	233	238	245
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100

指标	单位	2017年	2018年	2019年
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	30	34	36
少数民族或其他种族员工比例	%	2	2.5	2.5
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工参加培训人数	人次	1631	1904	1960
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	231	284	335
员工人均培训时间	小时	12	13	16
员工人均培训费用	元	1416	1491	1709
专管员数量	人	382	391	381
专管员参加培训人数	人次	1125	1169	1602
接受培训专管员人数占专管员总数的比例	%	100	100	100
专管员培训资金投入	万元	144	84	130
专管员人均培训时间	小时	46	29	46
专管员人均培训费用	元	3775	2144	3407
组织策划和实施的公益项目(非公益金支持)数量	个	75	159	235
组织策划和实施的公益项目(非公益金支持)惠及人数	人次	76583	125883	172617
员工志愿者活动人数	人次	618	651	685
员工志愿活动时间	小时	4051	17014	14731
环保投入	万元	0.8	1.2	11.4
视频会议次数	次	13	15	87

注：2018年10月正式接入95086客服系统

## 评级报告



### 《中国体育彩票 2019 年社会责任报告（浙江省）》评级报告

受浙江省体育彩票管理中心委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国体育彩票2019年社会责任报告（浙江省）》(以下简称《报告》)进行评级。

#### 一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR 4.0)》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准(2020)》。

#### 二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

#### 三、评级结论

##### 过程性(★★★★☆)

机构竞猜即开游戏部牵头成立报告编制小组，分管副主任把控报告编制执行关键环节，中心主任负责报告终审；将报告定位为提升机构文化品牌形象、回应利益相关方关注、促进社会责任管理的重要工具，功能价值定位明确；结合国家相关政策、机构重大事项、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动市级体彩中心编制发布社会责任报告，促进社会责任工作纵向融合；计划通过举办线上发布会发布报告，并将以电子版、印刷品、视频版等形式呈现报告，过程性表现领先。

##### 实质性(★★★★☆)

《报告》系统披露了守法合规运营、游戏产品创新、购彩渠道建设、提供优质服务、公益金管理及使用、确保透明运营、保障技术安全、强化理性营销、体彩队伍建设、绿色办公等所在行业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现领先。

##### 完整性(★★★)

《报告》主体内容从“投注深情 以初心书写公益精神”“添彩生活 用行动诠释责任担当”“携手前行 聚合力共建持续未来”等角度披露了所在行业核心指标的61.68%，完整性表现良好。

##### 平衡性(★★★★☆)

《报告》披露了“重大安全事故数”“电话投诉起数”“廉政风险点数”“异常终端数”等负面数据，并简要叙述了浙江体彩积极应对购彩者投诉事件的原因及处理过程，具有领先的平衡性表现。

##### 可比性(★★★★★)

《报告》披露了“彩票销售额”“公益金筹集金额”“实体店数量”“报告期内吸纳就业人数”“女性管理者比例”“专管员数量”“环保投入”等40个指标连续3年的对比数据，并就“客服考试平均成绩”“综合考核得分”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性(★★★★☆)

《报告》以“公益体彩 乐善人生”为主题，从“投注深情、添彩生活、携手前行”三个维度系统展示了关键议题的履责行动与成效，诠释了机构对履行社会责任的深刻理解；封面创意融入及章节跨页融入机构主营业务元素和履责场景，凸显了彩票行业特色，增强了报告的辨识度；多处嵌入二维码影像化延伸解读报告内容，强化了报告的沟通和传播价值，具有领先的可读性表现。

##### 创新性(★★★★☆)

《报告》开篇设置“坚持党建引领，凝聚发展合力”“战‘疫’路上 浙江体彩人始终温暖有光”两大责任专题，聚焦机构强化党的建设、助力疫情防控的行动与成效，彰显了机构的责任担当；引用利益相关方感言佐证企业履责成效，增强了报告的公信力；首次引入第三方报告评级服务，既增强了报告内容的规范性，也促进了报告管理的提升，创新性表现领先。

##### 综合评级(★★★★)

经评级小组评价，《中国体育彩票2019年社会责任报告（浙江省）》为四星级，是一份优秀的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

1. 增加对行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
2. 增加所在行业关键议题的披露，进一步提高报告的实质性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2020年9月23日



扫码查看企业评级档案

## 意见反馈

亲爱的读者：

非常感谢您在百忙之中阅读《中国体育彩票 2019 社会责任报告（浙江省）》。本报告是浙江省体育彩票管理中心向社会公开发布的第三本社会责任报告，本问卷旨在了解您对报告的看法和感受，以便我们持续改进中国体育彩票社会责任工作。

报告编写组

2020年9月

针对下列问题，根据您的选择分为：

5—非常认可；4—比较认可；3—一般；2—不太认可；1—很不认可。分数代表程度越强，依次类推。

题目	5	4	3	2	1
您对本报告的总体评价					
您认为本报告能否反映浙江体彩对经济和社会的重大影响					
您对本报告所披露信息的准确性及完整度的评价					
您对本报告的版式与设计的评价					
您对浙江体彩履行社会责任和编制社会责任报告的意见和建议					

衷心感谢您抽出宝贵时间填写本问卷！恳请您协助完成后选择以下方式反馈给我们。



扫一扫填写调查问卷



客服热线: 95086

中国体彩网: [www.lottery.gov.cn](http://www.lottery.gov.cn)

浙江体彩网: [www.zjlottery.com](http://www.zjlottery.com)



浙江体彩订阅号



浙江体彩服务号