中国体育彩票

2021 浙江省体育彩票 社会责任报告

CHINA SPORTS LOTTERY SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT (ZHE JIANG)

公益体彩 乐善人生

公益体彩 乐善人生

目 录

卷首语 04

关于中国体育彩票 06

发行宗旨 06
体彩精神 06
发展目标 06
体彩理念 06
体彩标志 06

走进浙江体彩 07

关于我们 07
发行业绩 07
2021 浙江体彩大事记 08

责任管理 09

责任战略 09
责任组织 09
责任制度 09
责任文化 10
责任共建 12
责任荣誉 13

责任专题一 百年征程铸辉煌 砥砺奋进颂华章 14

加强思想建设，点燃精神火种 14
夯实党员队伍，筑牢组织根基 15
抓实作风纪律，建设清廉体彩 15
坚持文化引领，激发党建活力 16

责任专题二 聚焦体育盛事 放飞体育梦想 18

成就冬奥，冰雪添彩 18
全民健身，乐享亚运 20

集千流：以行动赋“彩”初心

汇聚点滴善举，传递温暖力量 24
坚持守法合规，保障安全运营 27
规范游戏管理，立足公开透明 30
探索数字赋能，推进改革创新 32

聚万力：以合作聚“彩”舞台

提供多元产品，升级客户服务 36
加强队伍建设，共享发展成果 42
深化伙伴合作，谋求互利共赢 47

惠亿民：以担当绘“彩”未来

支持体育事业，推动全民健身 52
参与公益慈善，开展志愿服务 55
加强绿色宣传，助力低碳环保 61

未来展望 65

附录 66

报告规范 66
指标索引 67
关键绩效 68
评级报告 70
意见反馈 71

卷首语

2021 年，我们实现了第一个百年奋斗目标，在中华大地上全面建成了小康社会，开始意气风发向着全面建成社会主义现代化强国的第二个百年奋斗目标迈进。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，中国体育彩票始终坚守“公益体彩，乐善人生”的理念，发挥“体育事业生命线”和“公益事业助推器”的重要作用。作为体育事业的有生力量，浙江体彩高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，积极参与服务亚运等重大体育赛事，推动全民健身公共服务体系建设，助力浙江建设体育强省。2021 年，浙江体彩全年共销售体育彩票 169.13 亿元，排名全国第三，筹集体彩公益金 44.7822 亿元，累计为国家筹集公益金 458 亿元，为社会提供 2 万多个就业岗位，实现体彩各项事业平稳有序发展。

这一年，我们坚持党建引领，激发红色活力。

中国共产党成立 100 周年之际，浙江体彩秉承百年奋斗精神，开启乘风破浪征程，始终坚持党建引领，推动党建工作融入体彩事业，切实把主体责任扛稳、抓牢、做实，坚定不移推进思想建设、组织建设、党风廉政建设和文化建设，强化使命和担当。全省体彩系统组织开展党史学习教育、红色教育基地参观、微党课演讲等活动，学习党的百年奋斗历史和党的理论精神；开展“红动浙江·温暖有光”系列活动，共同庆祝党的百年华诞。

这一年，我们坚守使命，践行体彩责任。

彩票行业迎来新变革，我们持续完善责任彩票管理体系，强化合规意识，坚守底线思维，加强依法治彩力度，强化责任彩票宣传培训工作，树立队伍的责任意识、底线意识和风险意识，全方位提高体彩工作的严谨性、规范性。同时，浙江体彩积极响应建设“数字强国”战略，开展彩票销售管理“一件事”数字化改革，建设浙江体彩数字化“整体智治”系统，以科技创新为驱动，全面进行体彩数字化革新。

这一年，我们共建共享，实现共同发展。

浙江体彩坚持提供快乐、健康、安全、负责任的游戏，不断满足购彩者多元化的购彩需求，力求为购彩者提供更好的游戏体验；贯彻落实“以人为本”理念，把队伍成员自我价值的实现，与中心的发展目标相融合，携手员工、专管员和代销者队伍共同进步、共同发展；积极建立战略伙伴关系和战略共享机制，实现资源共享、优势互补，构建新发展格局。2021 年，浙江体彩与龙泉、兰溪、江山跨界合作，开展买大乐透送景区门票活动，共同发力，以体旅融合促进经济发展，探索出新时代体育彩票发展新路径。

这一年，我们秉持初心，传递公益力量。

浙江体彩贯彻国家公益彩票的责任与使命，积极助力冬奥、全民健身和社会公共体育事业，致力于推进体育强国建设。我们持续助力公益事业，以重大体育赛事为契机开展 2021“体彩，不止运动”主题系列公益活动，传递乐观、进取的价值理念，倡导文明健康的生活方式；升级体彩驿站，选点 1,200 家体彩驿站投放爱心漂流伞服务设备，便利人们的出行和生活。同时，浙江体彩志愿服务队积极参与社会公共文明建设、助学帮困、服务民生等活动，致力于履行体彩公益使命。2021 年 12 月 2 日，浙江省体育彩票管理中心被授予“浙江希望工程 30 周年突出贡献者”。

初心呼唤担当，使命催人奋进。未来，浙江体彩将以赤子的情怀、创新的思维、开阔的视野，不忘初心、牢记使命，继续秉承建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票的目标，为浙江高质量发展、建设共同富裕示范区贡献体彩力量！

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，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。

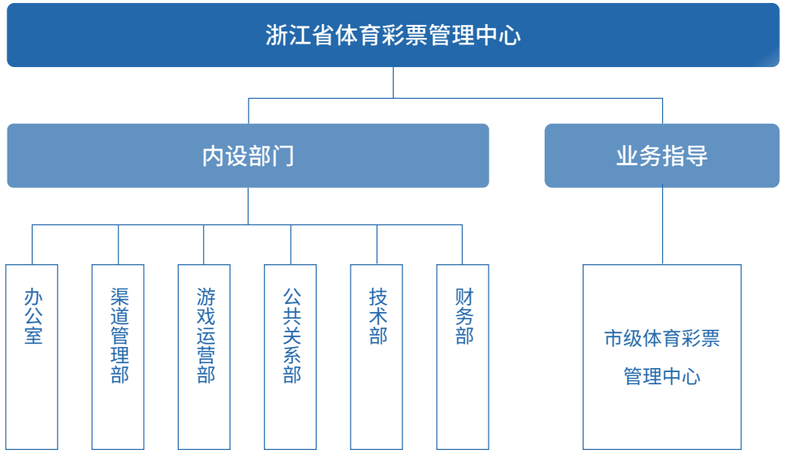
中国体育彩票

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，省中心内设办公室、渠道管理部、游戏运营部、公共关系部、技术部、财务部等 6 个部门；省中心对地市体彩中心实行业务指导，下设杭州、宁波、温州、湖州、嘉兴、绍兴、金华、衢州、舟山、台州、丽水、义乌 12 个市体彩中心。

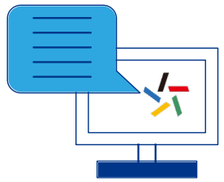


浙江体彩组织架构图

发行业绩

浙江体彩在省体育局党组、总局中心、省财政厅的关心支持下，紧盯省、市中心工作和体彩销售管理，扎实做好各项工作，实现高质量发展。2021 年，共销售体育彩票 **169.13** 亿元，同比增长 **27.97**%，筹集体彩公益金 **44.7822** 亿元，同比增长 **20.36**%，均排名全国第 **3** 位；市场份额 **59.26**%，较上一年提高 **6.35** 个百分点；现有渠道规模 **11,000** 多家，同比增长 **10.2** 个百分点，为社会提供 **2** 万多个就业岗位。全年共中出 **100** 万元以上大奖 **159** 注，代扣代缴个人偶然所得税金额 **3.5** 亿元。

2021
浙江体彩大事记



- 《浙江省体育彩票“十四五”规划》发布，为省局系统直属单位中首家。
- 浙江体彩组织开展“红动浙江·温暖有光”主题系列活动。
- 浙江体彩组织召开全省责任彩票专题培训，进一步强化全省体彩系统工作人员的责任意识、底线意识和风险意识。
- 浙江体彩管理“一件事”1.0 版正式上线“浙里办”APP。
- 浙江体彩与龙泉、兰溪、江山跨界合作，开展买大乐透送景区门票活动。
- 浙江体彩第四年举办“爱心小板凳”活动，20,000 张体彩“爱心小板凳”走进全省各地市高铁站、客运码头、景区等 24 个服务点。
- 浙江体彩以赛事为契机，开展2021“体彩，不止运动”主题系列公益活动，分别以欧洲杯、全运会、倡导全民健身、冬奥会等为主题，传递乐观、进取的价值理念。
- 浙江体彩与芝麻信用平台合作，开启体彩驿站互联网 + 漂流伞的服务模式，第一批 1,200 个爱心漂流伞服务设备全部安装完毕。
- 浙江体彩被授予“浙江希望工程 30 周年突出贡献者”荣誉。

责任管理

责任战略

浙江体彩秉持“公益体彩，乐善人生”的品牌理念，以“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”为发展目标，将责任彩票的工作理念贯彻到彩票销售管理工作全领域、全流程，按照总局中心的统一部署和战略指导，抓好抓实责任彩票建设，在建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票的道路上行稳致远。

责任组织

为统筹推进责任彩票治理工作的开展，浙江体彩设立责任彩票工作领导小组，由省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。

为确保基层体彩机构贯彻落实责任彩票工作，省中心积极推动地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，省中心建立“1+N”责任彩票建设管理模式，确保责任彩票工作落地落实。

责任制度

浙江体彩不断完善责任彩票制度建设，确保全省责任彩票工作有规可依、有据可查，修订《责任彩票工作沟通制度》，完善责任彩票宣传口径原则，规范各级体彩机构日常管理，明晰各部门责任彩票工作职责，做到责任彩票各项工作有规可依、有据可查，提高整体履责能力。

责任文化

浙江体彩十分注重责任文化建设，通过责任培训全方位提升体彩从业人员的责任意识、责任能力。同时，浙江体彩连续多年参与中国体彩责任彩票评定，广泛开展责任彩票调研活动，并推动地市中心提升履责能力，让社会责任内化于心、外化于行。

责任意识

为提高全省体彩工作者对责任彩票的认识，加深对责任彩票各项工作的理解，浙江体彩按照责任彩票三年实施纲要要求，持续开展责任彩票培训工作。省中心建立责任彩票讲师准入及淘汰制度，完善不同培训对象的责任彩票培训课件资料库，共 14 名讲师入选全国责任彩票讲师队伍，主导全省责任彩票培训工作；采用“线上学习 + 线下授课”方式，针对全省机构人员、专管员、代销者及利益相关方，开展形式多样的责任彩票培训，巩固从业人员的责任意识。2021 年，省中心在钉钉在线培训平台设置责任彩票视频和培训课程 20 余门，全年组织 3 次相关培训，100% 覆盖体彩从业人员。

省中心开展责任彩票专题培训

发布社会责任报告

社会责任报告是与利益相关方进行全面沟通交流的重要过程和载体。浙江体彩重视社会责任报告编制工作，推动社会责任信息披露机制化、常态化，浙江体彩连续四年发布社会责任报告。2021 年，省中心积极参与“中国企业社会责任报告评级专家委员会”评级，《中国体育彩票 2020 年社会责任报告（浙江省）》获四星半评价。

浙江体彩 2017-2020 年社会责任报告

浙江体彩高度重视社会责任融入，推动地市体彩中心发布社会责任报告，披露社会责任相关信息，积极开展社会责任沟通，提高各级体彩机构的履责透明度和履责能力。2021 年，12 个地市中心发布社会责任报告，全面展现各中心社会责任成效，传播责任彩票理念。

杭州、宁波、温州、湖州、嘉兴、绍兴、金华、衢州、舟山、台州、丽水、义乌 2021 年社会责任报告

参与评级与评估

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，全面梳理省中心责任彩票工作，总结经验、制定提升措施，不断提升责任彩票工作水平。2021 年，浙江体彩连续第四年参与总局中心责任彩票评级工作，责任彩票获得三级评价。

此外，为推动地市中心责任彩票建设，提升对责任彩票工作的重视，浙江体彩围绕总局中心责任彩票工作评估要求，结合浙江体彩工作实际，从责任彩票、渠道管理、游戏运营、品牌营销、技术管理、争先创优等方面对各地市体彩中心的责任彩票工作进行考核。

一、获得“年度综合考核优秀”单位

杭州市体育彩票管理中心　　宁波市体育彩票管理中心

金华市体育彩票管理中心　　台州市体育彩票管理中心

二、获得“特别贡献奖”单位

温州市体育彩票管理中心　　丽水市体育彩票中心

责任共建

浙江体彩致力于建立健全责任沟通机制，搭建责任沟通平台，积极回应监管部门、主管部门、总局中心、地市中心、代销者、购彩者、合作伙伴等利益相关方诉求，不断提高履责能力。

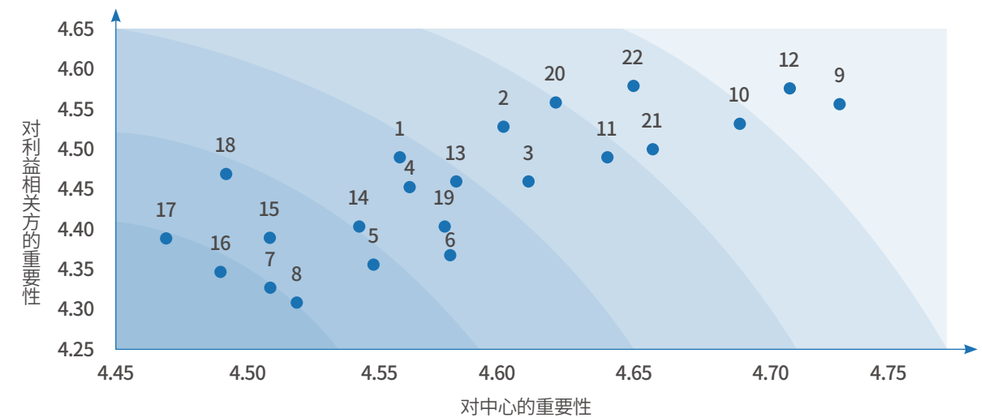
责任沟通

浙江体彩高度尊重利益相关方的意见与建议，修订《责任彩票工作沟通制度》，丰富责任彩票沟通形式，完善责任沟通机制；在官方网站上设置“社会责任”专栏，搭建起与利益相关方的沟通交流平台，认真了解利益相关方的需求，积极回应利益相关方的期望。

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 积极筹集并及时上缴公益金 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
代销者	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

责任议题

在社会责任报告编制前期，浙江体彩逐步完善实质性议题管理，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“对省中心发展的重要性”“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 2021 年度重大社会责任议题，开展社会责任实质性议题调研，筛选出利益相关方高度关注、与省中心责任彩票工作最为重要的 22 项核心议题，绘制实质性议题矩阵，指导省中心有目标、有重点地推进社会责任工作，并作为省中心未来责任彩票工作决策的重要参考。



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

责任荣誉

· 省体育局先进基层党组织

· 希望工程 30 周年特别贡献奖

责任专题一

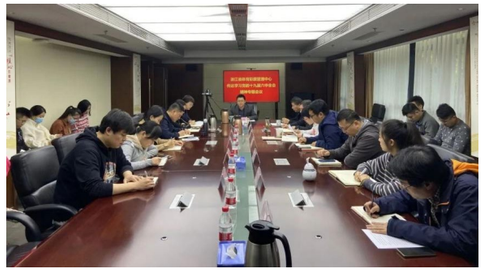
百年征程铸辉煌 砥砺奋进颂华章

浙江体彩传承中国共产党百年奋斗的精神和使命，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，始终将“坚持党对一切工作的领导”方针落实到体彩事业发展的方方面面，一体化推进思想建设、组织建设、作风建设、文化建设，强化政治自觉和使命担当，以扎实有效的党建工作推动浙江省体彩事业高质量健康发展。

加强思想建设，点燃精神火种

思想的火炬，照耀新时代。浙江体彩始终坚持贯彻落实“第一议题”，认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记重要指示批示精神，学习贯彻十九届历次全会精神，进一步提高班子成员的政治判断力、政治领悟力、政治执行力。同时，省中心组织开展党史学习教育、红色教育基地参观、微党课演讲等活动，配合“红动浙江·温暖有光”建党百年纪念系列活动推进党员思想建设，从党的百年伟大奋斗历程中汲取不断前行的智慧和力量，坚定为“第二个百年”目标砥砺奋斗的决心。

2021 年，浙江体彩党总支理论学习中心组集中学习 34 次，其中专题研讨 12 次；利用钉钉线上平台开展学习 6 次，组织党史学习教育测试 2 次，推动理论学习深入发展。



2021 年 11 月 19 日，省中心召开专题会议传达学习党的十九届六中全会精神

2021 年 6 月 25 日，省中心党总支组织党员前往中共杭州小组纪念馆参观学习

省中心开展党史学习教育动员大会

夯实党员队伍，筑牢组织根基

党的力量来自组织，来自广大党员干部和群众。浙江体彩始终坚持以党的组织路线为核心，选干部配班子、建队伍聚人才、抓基层打基础、立规矩定制度，加强党员干部队伍建设和基层党组织建设。2021 年，浙江体彩扎实做好党员管理和发展，完成 1 名预备党员转正，2 名预备党员培养，并吸收 2 名年轻同志向党组织靠拢，省中心党员占比达到 63.6%。

2021 年 9 月 22 日，省中心党总支召开党员大会，选举产生新一届党总支委员会

抓实作风纪律，建设清廉体彩

浙江体彩始终把严守政治纪律和政治规矩放在首位，推动全面从严治党向纵深发展，落实党风廉政建设主体责任和“一岗双责”，聚焦重点问题、重点领域、重点环节、重点人员，突出廉政监管，前移防范关口。坚持通过党员大会、职工大会等形式，集中向党员、职工传达学习党风廉政和反腐败工作最新要求、典型案例、反面教材；安排专人通过钉钉工作群及时发布节假日正风肃纪提醒，节假日前由分管领导带队进行检查，为浙江体彩事业发展提供组织、思想、纪律保障和良好的政治生态环境。

2021 年，浙江体彩开展为期 2 个月的全省体育彩票领域廉洁从业专题警示教育，通过学习研讨、案例教育、实地参观、廉政谈话、廉洁承诺等形式，切实提高体彩从业人员的廉洁自律自觉性，切实落实风险防控工作要求；集中对新提拔的干部、上挂人员以及合作单位新派驻人员开展任前廉政谈话，为他们扣好任职上岗前的第一颗“扣子”。

案 例 省中心全体人员赴浙江省法纪教育基地开展警示教育活动

2021 年 11 月 19 日，省中心党总支组织省中心全体人员来到浙江省法纪教育基地，开展反腐倡廉警示教育。大家通过倾听讲解员介绍、参观主题展区、观看警示教育片的方式，筑牢廉洁从政思想防线，提高拒腐防变和抵御风险的能力。

省中心开展全省专管员廉政警示教育培训

坚持文化引领，激发党建活力

浙江体彩将红色文化与体育精神相结合，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”，加大党建公益品牌创建，教育和引导广大党员干部和人民群众坚定共产主义理想信念，牢记党的初心使命。

2021 年，省中心组织开展“红动浙江·温暖有光”红色系列公益活动，展现体彩风采，献礼百年华诞，包括“百年复兴路，体彩新征程”红色运动会、“汇聚星公益，添彩中国梦”创意红视频大赛、“我的 2021 温暖有光”红色主题诗文征集、“光辉历程·红动浙江”即开票工艺作品征集等活动；与中共浙江省体育局机关党委联合推出党的十九届六中全会精神网上知识竞答活动，共吸引社会各界 42,206 人次参与。

案 例 “红动浙江·温暖有光”主题系列活动

2021 年 2 月 -6 月，省中心围绕中国共产党建党 100 周年主题，开展历时 5 个月的“红动浙江·温暖有光”主题系列活动，其中包括启动仪式、6 场走进革命老区红运会、创意红视频大赛、红色主题诗文征集、颁奖晚会等特色活动，有来自全省各地及各行业的 160 多个支部、1700 余名党员参加红运会，共收到 500 多部参赛视频、3000 余篇征文来稿和 159 件即开废票制作而成的工艺作品；抖音 App 上的短视频大赛专题页播放量超过 1700 多万。人民日报、新华社、中央电视台、浙江日报等 40 余家主流媒体累计报道 140 多篇，宣传覆盖千万人次。

“红动浙江·温暖有光”系列活动

责任专题二

聚焦体育盛事 放飞体育梦想

中国体育彩票自成立起，就致力于不断推动群众体育和竞技体育向上发展。浙江体彩始终承担支持浙江体育事业发展的重任，组织开展以冬奥会、倡导全民健身等为主题的“体彩，不止运动”活动；助力面向大众的杭州亚运会相关项目的赛事活动，推进“全民亚运”氛围形成，帮助大众了解赛事知识，感受体育魅力。

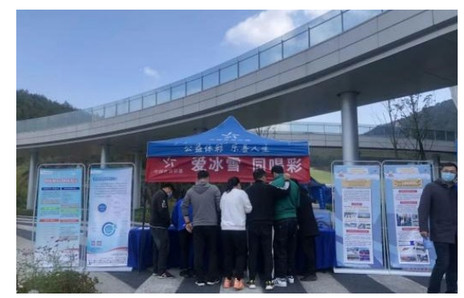
成就冬奥，冰雪添彩

为更好完成“带动三亿人参与冰雪运动”的目标，实现冰雪运动“南展东进西扩”，浙江体彩聚焦冰雪运动发展，助力冰雪健儿实现梦想走上赛台的同时，加大冰雪运动传播力度，推动冰雪运动走入大众。

案 例 浙江体彩举办 2021“体彩，不止运动”主题活动

2021 年 7 月至 10 月，省中心携手浙江经视共同主办 2021“体彩，不止运动”主题系列公益活动，历时四个月，连续走过杭州、温州、宁波、绍兴、金华等城市，分别以欧洲杯、奥运会、全运会、倡导全民健身、冬奥会等为主题，开展竞技比赛和趣味运动会，吸引公众广泛参与到活动中，体验冰雪运动乐趣，传递公益体彩理念。

“体彩，不止运动”结合迎接冬奥氛围开展的“爱冰雪 同喝彩”主题活动，设置“趣味冰壶”、冰球等独具冬奥特色的项目，让公众体验冰雪的乐趣，点燃全民参与冬奥的激情；同时，通过全民同乐的活动不断向社会传播公益理念和积极的生活态度，展现浙江体彩社会责任担当和公益品牌理念。



台州体彩在浙江省第二届生态运动会暨冰雪嘉年华活动现场设置展位，宣传北京冬奥会中体彩公益金的作用

杭州体彩在长三角水上运动节嘉年华活动现场设置“中国冰雪大篷车”，为群众提供冰雪游戏互动体验

湖州体彩举办“爱冰雪 同喝彩”嘉年华活动

全民健身，乐享亚运

浙江体彩筹集体彩公益金，助力亚运会比赛、训练场馆的建设。为带动全民融入亚运氛围，浙江体彩举办“全民健身 亚运同行”系列赛事活动，号召公众踊跃参与，引导大众了解亚运知识；在省内体彩实体店和各活动现场展位推出以亚运为主题的即开票体验活动，全力推进杭州亚运文化建设。

案 例　浙江体彩助力中国体育彩票 2021 年首届街舞大赛，营造喜迎亚运氛围

2021 年 12 月 24 日，中国体育彩票 2021 年首届街舞大赛在黄龙体育中心顺利举行。街舞爱好者们齐聚黄龙，上演了精彩的街舞大赛，展现出青春、热血的精神风采。此次活动推动了街舞在不同年龄阶层的普及，丰富了群众性体育文化生活，促进了群众的体魄强健和健康素质提高，结合了年轻化的群体，传递了杭城正能量和杭州亚运文化。

案 例　“全民健身·亚运同行”2021“百团大战”3V3 篮球赛

由杭州体彩主办的“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。杭州体彩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。

省中心推出集“杭州亚运会”字符赢电脑兑奖活动

温州体彩参与举办“龙舟情 足球梦，携手迎亚运”主题活动

01
CHAPTER

2021 责任行动：

体彩管理“一件事”上线“浙里办”，加快体育彩票数字化转型

为响应浙江数字化改革，提升浙江体育数字化及公共服务能力，2021 年 11 月 30 日，浙江体彩管理“一件事”1.0 版本在“浙里办”App 正式上线运行，整合了体彩开奖公告、体彩网点地图、阳光邀约等功能板块，增加设备维护服务、门店迁址变更、体彩公益宣传等应用，实现申办、审批、公示全流程一体化，使信息的传递更及时更有效，加快推进体彩数字化应用建设，深入谋划数字体育应用场景。

体彩管理“一件事”不仅为全省购彩者、销售人员和门店业主带来便捷，流程的公开化、透明化也体现了中国体育彩票勇于承担社会责任、切实践行责任理念、始终坚持合规运营的作风，有利于为群众监督提供渠道，发挥群众监督作用，增强人民群众对中国体育彩票的信任和信心。

集千流：
以行动赋“彩”初心

● 汇聚点滴善举，传递温暖力量 / 24
● 坚持守法合规，保障安全运营 / 27
● 规范游戏管理，立足公开透明 / 30
● 探索数字赋能，推进改革创新 / 32

汇聚点滴善举 传递温暖力量

浙江体彩严格按照总局中心下发的《中央集中彩票公益金支持体育事业专项资金管理办法》，积极筹集并及时上缴公益金，助推公共体育基础设施建设、社会公益体育活动的开展、国家重大体育赛事的发展，提高人民健康水平，推进健康中国建设。

公益金来源

《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；彩票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。浙江体彩始终坚持贯彻落实国家公益彩票的责任与使命，积极筹集公益金，2021 年全省筹集公益金 44.7822 亿元，全力促进社会公益事业和体育事业发展。

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

2021 年，浙江省筹集的 44.7822 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 22.0083 亿元、省级公益金 9.5216 亿元、市级公益金 10.8823 亿元、县级公益金 2.3697 亿元。

2021 年

浙江省筹集体育彩票公益金 **44.7822** 亿元

- 其中中央公益金 **22.0083** 亿元
- 省级公益金 **9.5216** 亿元
- 市级公益金 **10.8823** 亿元
- 县级公益金 **2.3697** 亿元

公益金使用

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、乡村振兴事业、教育助学、养老服务、医疗救助、法律援助等领域；在体育事业方面，公益金主要用于落实《全民健身计划纲要》和《奥运争光计划纲要》，资助开展全民健身活动、弥补大型体育运动会比赛经费不足、用于修整和增建体育设施以及体育帮扶工程专项支出等。

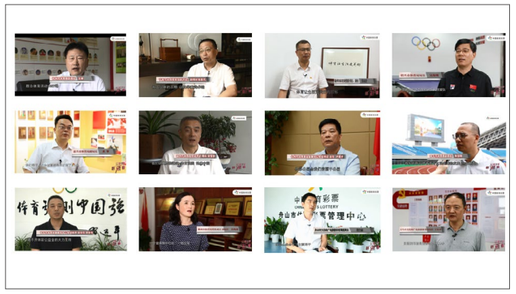
2021 年省级体育彩票公益金支出：57616.6 万元

群众体育	44526.6 万元
市县群众体育发展	25020 万元
体育产业发展	10000 万元
体育场馆建设	2550 万元
帮扶补助	1500 万元
省级全民健身宣传	939.3 万元
省级全民健身事业发展补助	2062 万元
省级全民健身赛事活动	725 万元
竞技体育	**1729.3 万元**
后备人才基地建设	7382 万元
业余训练扶持	1290 万元
青少年体育竞赛	2503 万元
人才输送	1916 万元

公益金宣传

加强体彩公益金的使用、宣传，是塑造体彩公益品牌形象的重要途径。浙江体彩依据《体彩公益金资助项目宣传管理办法》，制定印发公益金使用宣传规范，下发《浙江省体育彩票公益金资助项目标牌设计及安装规范》；省、市中心上下联动，利用“报、网、端、微、屏”等平台载体，协同公益金受益主体，开展公益金使用和各项公益公信宣传活动；主动配合省体育局和省财政厅对全省公益金使用、公益金资助项目、公益金使用宣传开展专项督查，强化宣传公益金使用规范。

同时，浙江体彩通过钉钉金牌课程、全省体育彩票品牌宣传工作培训会、公益品牌宣传合作经验交流培训会等形式，加强对体彩从业者以及合作媒体、公益活动合作单位等外部群体的公益金使用宣传工作；通过 LED 显示屏、高频静屏广告、电子信息显示屏、营销活动海报等方式向公众宣传展示公益金数据。2021 年，浙江体彩开展公益金赛事宣传 89 场次、公益金场馆宣传 111 个；创新宣传方式，推出《公益体彩朝“浙”看》专题电视节目，通过走访 11 个地市及义乌市体育部门负责人等，全面展现浙江体彩公益金的社会贡献，提升体彩公益金的认知度和美誉度。



浙江体彩《公益体彩朝“浙”看》专题电视节目

绍兴上虞区华通体育馆击剑中心张贴公益金宣传海报

公益金赛事宣传

公益金场馆宣传

坚持守法合规 保障安全运营

浙江体彩严格遵守国家《彩票管理条例》及其《实施细则》，以“防风险、转方式、增后劲、促发展”的工作思路，持续完善合规管理、市场监察和风险防治工作，加强对伙伴、员工、渠道以及产品和营销活动的监督，规范彩票市场发展，维护彩票市场秩序，保护彩票参与者的合法权益。

建章立制，合规经营

浙江体彩以制度建设为抓手，制定或修订完善《浙江省体育彩票管理中心主任办公会议事规则》《浙江省体育彩票管理中心党总支贯彻执行“三重一大”决策制度的规定》《浙江省体育彩票管理中心合同管理办法》等制度，优化内控管理。同时，浙江体彩加大体育彩票诚信监督体系建设，聘请有资质的第三方公司进行内审和评价，促进内部治理规范化、法治化。

强化体系，严控风险

浙江体彩持续完善风险防控和治理制度，协调各市体彩中心对技术、运营、人员管理、工作环境进行全面排查，针对重点风险出台对应处置措施，制定重点工作清单，推进风险防控长效机制建设，强化风险防范化解工作的领导能力、组织能力、执行能力。2021 年省中心完成梳理全业务流程工作风险点 35 个、事件库 7 个，并按时完成上报整改工作。

强化风险防控体系

浙江体彩坚持以“三全”思维统筹，深刻认识和准确把握体彩面临的形势，成立风险防控领导小组，统筹推进落实《体育总局彩票中心关于全面落实加强体育彩票领域风险防控工作意见的通知》要求，指导各部门全面开展风险排查工作，及时处理风险项目，坚持责任到岗、责任到人，坚决防范业务风险转化为政治风险和社会风险。

承担应急管理试点工作

省中心出台《浙江省体育彩票管理中心突发事件总体应急预案》，成立应急管理领导小组，开展全国体彩应急管理试点工作；通过应急管理培训和演练，提升应对各类突发事件的能力。此外，省中心将风险防控工作纳入对地市中心年度考核中，以制度规范和保障风险工作落实到位，建立省市联动的风险防控协同机制，保障浙江体育彩票事业高质量发展。

案 例 省中心妥善处理盗兑票事件

2021 年 6 月，一位购彩者将中奖彩票拍照发至社交平台，彩票信息被泄露，兑奖过程中，实体店工作人员未按要求检查纸质彩票凭证，导致彩票被他人盗兑，无法及时向中奖者履行兑奖义务。事情发生后，省中心及时采取措施，积极协调追回盗兑款，并对涉事实体店进行停机处罚。为避免同类事件发生，省中心加强对人员的培训和宣贯，要求实体店严格执行兑奖程序，进一步研究完善兑奖管理措施；停用传统终端电脑彩票跨省手工兑奖功能，多措并举防止购彩者利益受损，维护体彩公正透明形象。

全面监管，安全运营

浙江体彩坚定贯彻落实总局中心相关要求，层层压实责任，重点抓好网络信息安全、资金安全等工作，扎实细致地落实重点领域安全生产措施，切实把安全工作摆在首要位置。

网络信息安全

浙江体彩加强互联网发布平台安全管理，加强账号密码强度，制定应对黑客攻击、病毒、软件系统遭受破坏性攻击及危及数据库安全的紧急处置措施；启动网络安全等级保护测评工作和整改工作，实施体彩数字化转型网络安全建设项目，开展网络安全专项治理工作。同时，省中心组织专员全面梳理信息系统、设备、网络环境安全防护现状，对检测出的漏洞隐患、风险和突出问题进行整改；发布办公信息防护要求并对中心办公电脑进行杀毒排查，提高人员网络安全防护意识和整体安全防护能力。

2021 年 5 月，浙江体彩在浙江省“护网 2021”网络安全攻防演练行动中圆满完成任务；10 月，省中心完成运营机构机房安全门改造等硬件设施的更新维护工作，改善机房人员进出账号记录和人像记录，机房基础防护安全得到提升，初步建成网络安全体系，信息安全得到保障。此外省中心对三个系统做了等保备案，“浙江体彩网”为三级等保，“体彩全业务营销管理平台（浙江）”与“阳光邀约系统”为二级等保。

省中心组织员工参加全国体彩数据安全教育

宁波体彩开展技术巡检，全力保障实体店销售安全

资金安全

2021 年，浙江体彩制定下发《浙江省体育彩票管理中心资金收付暂行管理办法》《浙江省体育彩票管理中心关于规范地市促销活动预缴款结算的通知》等文件，严格管理省中心资金收付业务；对地市转移支付资金进行绩效评价和政策评价，有效落实资金监管职责，提高财政资金使用效益和效率。

安全生产

浙江体彩建立多层级的安全生产工作机制，全面保障体彩业务平稳运行，组织应急管理工作理论学习和实战演练，持续提升风险防控能力；开展消防安全教育，提升防范意识和消防应急能力；对实体店进行全面的安全生产大检查，排查并解决安全隐患，营造一个安全的消费、工作环境。

浙江体彩开展安全生产培训并对实体店进行安全生产检查

规范新闻宣传

浙江体彩制定《中国体育彩票浙江省新闻发布制度》，构建组织健全、职责分明、管理集中、运转高效的新闻发布工作运转机制；明确省中心和各市中心新闻发布工作职能机构及新闻发言人，主动、及时、客观、真实地向媒体和公众进行发布和介绍重大政策和事项、阶段性重点工作、热点问题、动态活动及其他国家规定的或需要通过媒体向公众介绍的有关信息。

此外，省中心制定《中国体育彩票浙江省危机传播管理办法》，成立危机传播管理小组，建立危机传播预警机制，加强与新闻媒体单位及社会各界的沟通，加强员工教育及全员培训，开展应对危机演练，建立预估、处理危机相应的口径库并下发到各市中心，做好危机传播的预防与监测。

危机传播出现

迅速上报、开展调查、分析影响，保证宣传口径迅速和准确，及时收集媒体报道情况，对舆论进行有利于体育彩票品牌和形象的引导，持续跟踪舆情

危机结束

做好书面总结、检查环节、提出改进建议等危机传播的善后工作

规范游戏管理 立足公开透明

浙江体彩以建设责任彩票为目标，制定完善的管理条例，推出多元游戏产品，规范销售行为和营销活动，倡导理性购彩；严格规范开奖流程，致力于塑造专业化、规范化、标准化的体彩品牌形象，不断提升体彩品牌的公信力。

全程严控，加强游戏管理

浙江体彩将责任彩票理念融入游戏管理的各个方面，建立严格的审批机制，从管理制度、工作规范和技术标准等关键层面，抓实游戏、市场、宣传、销售、管理和退市等所有环节，建立制度化、规范化的游戏管理体系。

监督规范营销活动

为规范彩票销售行为，浙江体彩加强营销活动审批备案工作，及时向总局中心备案开展的游戏营销活动，对各市中心开展的各类营销活动进行责任彩票及合规性审核，监督活动过程，开展市场跟踪和数据分析；每月由专人对各市中心审核的门店超额销售申请书、说明书等进行抽查，确保规范营销工作落实到位。

游戏上市风险评估

浙江体彩严格按照《中国体育彩票发行与销售管理暂行办法》《国务院关于进一步规范彩票管理的通知》等相关条例，针对新游戏产品开展彩票市场、彩票销售活动方案以及监督管理办法等规划，做好游戏上市调研和风险分析工作，制定新游戏风险处理预案，为购彩者提供放心的彩票产品。

做好高频游戏退市

为促进彩票行业健康有序发展，财政部、民政部、体育总局发布通知全面下线高频快开游戏，要求 2021 年春节休市结束后，所有高频快开游戏全部停止销售，彩票行业迎来新变革。浙江体彩严格按照三部委及总局中心相关文件精神，做好高频退市工作，抓好即开票陈列展示和库存前置等基础工作，及时推出新的彩票产品，衔接购彩者的消费需求，最大限度填补高频游戏退市留下的市场空白。

2021 年春节后“11 选 5”全面下市，杭州体彩提前布局竞彩培育帮扶计划，举办各项培训，帮助实体店代销者实现客户群体转化，应对高频下市的巨大冲击

透明开奖，提升体彩公信力

浙江体彩严格遵守开奖规则，按照职责分工，统一协调、密切配合，制定严谨完善的开奖工作流程及应急处置预案，确保开奖工作无重大安全事故发生；遵循“公开、公平、公正”的原则，公布中奖和开奖信息、开放开奖场所、传播开奖过程等，做好每一个流程、每一个环节的信息公开透明。

浙江省三位实体店代销者前往中国体彩开奖现场观摩

中奖信息公开

探索数字赋能 推进改革创新

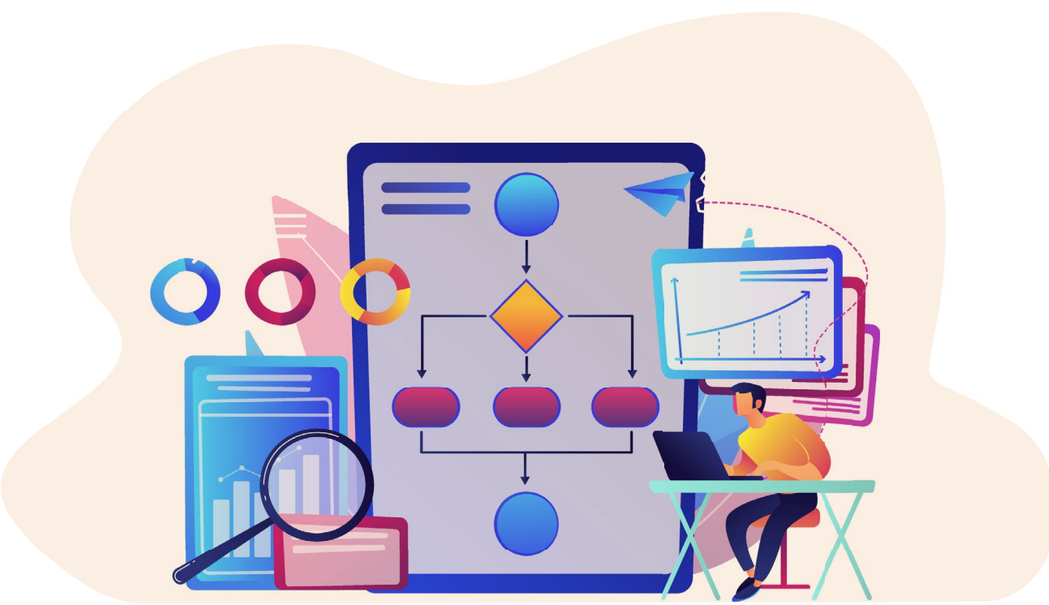
“十四五”规划第五篇“加快数字化发展 建设数字中国”提出“以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革”。浙江体彩依托“数字中国”战略带来的重大发展契机，把“数字化”理念和数字技术融入彩票业务、运营和管理过程中，全面探索体彩数字化发展道路。

创新管理模式

浙江体彩贯彻数字化改革新发展理念，全面推进管理数字化建设工作，按浙江省委、省政府要求，全面开启体彩数字化改革，建设“整体智治”的数字系统；搭建实体店远程监控平台，建设“可看、可用、会思考”的浙江体彩数字大脑，实现对全省体彩接入数据、可视化资源的统一调度和管理，通过合规监管、数据分析、综合预警、网络监测、业务促销、巡检管理等方式，全面提升风险防控能力、安全事件监测处置能力，保障体育彩票业务安全可靠运行，全方位推进浙江体彩数字改革进程。

数字化运营

浙江体彩把彩票销售管理“一件事”数字化改革作为重点工作推进，与中体彩科技公司合作开展浙江体彩大脑数字化改革，以场景化多业务协同应用为抓手，建设“整体智治”的数字系统，将体彩网点申请、设备服务管理、公益体彩宣传等流程联通到“浙里办”体育公共服务的产业管理平台，实现全线业务流程线上办理。此外，浙江体彩推动开展代销合同电子化管理，2021 年签订代销电子合同 1,098 份，有效提高业务处理和运营效率。



体彩实体店数字化

01

实体店业务数字化

实体店投入使用数字化设备，购彩、兑奖业务均实现电子支付，简化操作流程，便利购彩者消费。

实体店业务数字化

02

实体店信息数字化展示

利用实体店电视机、电子屏等设备滚动播放各种体彩数据和海报，在便捷购彩者获取各类赛事信息的同时，宣传展示体彩公益属性和责任彩票理念。

实体店信息数字化展示

02
CHAPTER

2021 责任行动：

探索非理性购彩者心理疏导途径的首次实践

倡导理性购彩是浙江体彩建构责任彩票的重要举措之一。2021 年 1 月至 6 月，浙江体彩协助总局中心开展对广东非理性购彩者进行心理疏导的任务。浙江体彩高度重视此次心理疏导工作，全面统筹和协调各方沟通、合作，积极借助金华市体彩心理咨询工作室的资源和力量，建立有效沟通机制，根据购彩者真实情况制定和优化心理疏导方案，持续对该名购彩者开展心理疏导工作。

此次心理疏导工作按照原计划完成，有效帮助购彩者改善其沉迷彩票行为。与此同时，浙江体彩探索出一系列非理性购彩事前防御、事中控制和事后疏导的可行理念、实施路径和社会资源保障需求，将有助于购彩者建立理性的购彩观念，促进彩票行业建立和完善非理性购彩防范机制，建构一个健康的彩票游戏环境，切实推动责任彩票建设。

聚万力：

以合作聚“彩”舞台

● 提供多元产品，升级客户服务 / 36
● 加强队伍建设，共享发展成果 / 42
● 深化伙伴合作，谋求互利共赢 / 47

提供多元产品 升级客户服务

浙江体彩始终注重开展理性购彩的宣贯活动，加强与购彩者的沟通，积极建设多元的产品体系和完善的服务体系，改善购彩环境，提升购彩者体验，致力于打造一个负责任的体彩品牌形象。

产品多样，满足多元需求

为满足市场和购彩者的多样需求，浙江体彩不断丰富彩票游戏产品，围绕竞猜、乐透和即开三大类型，持续进行游戏产品的差异化功能定位，丰富游戏产品，满足购彩者多样化需求。2021 年，浙江体彩销售的体育彩票游戏涵盖乐透数字型、即开型、竞猜型三大类共 12 种游戏。

乐透数字型

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。

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。

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。

浙江体彩 2021 年在售游戏产品销量及公益金比例

种类	图标	名称	2021 年销量（万元）	公益金比例
乐透数字型游戏		超级大乐透	405,855.85	36%
		排列 3	78,373.82	34%
		排列 5	38,124.13	37%
		7 星彩	14,713.18	37%
		6+1	18,464.78	37%
		20 选 5	5,223.43	37%
		11 选 5	36,723.13	29%
		舟山飞鱼	4,607.71	20%
竞猜型游戏		传统足彩	77,587.31	22%
		竞彩	813,079.49	21%
即开型游戏		顶呱刮	198,555.27	20%

案 例

“中国瓷 • 龙泉窑”非遗主题即开型体育彩票

2022 年 4 月 2 日，丽水体彩举行“中国瓷·龙泉窑”主题即开型体育彩票上市线上发布仪式，“中国瓷·龙泉窑”主题票是全国首款以瓷器为主题的即开型体育彩票，将中国历史文化瑰宝在即开票中体现，增加了体彩即开产品的文化内涵和价值，展现了世界非物质文化遗产龙泉窑的底蕴和魅力。

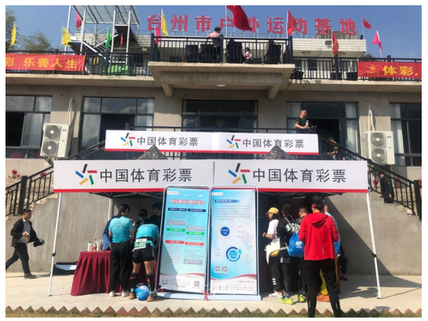
责任宣传，倡导理性购彩

浙江体彩秉持“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，配合浙江省财政厅制定《彩票防沉迷管理办法》，制定实施《购彩者理性购彩承诺书》《大额投注预约登记表》等管理规定，加强队伍的品牌宣传工作培训和对购彩者的理性购彩宣传和引导工作；通过在店内固定摆放张贴警示语、品牌推广落地活动现场向公众发放理性购彩宣传册、官网和官微责任彩票专栏设置“理性购彩”版块等形式，持续传播理性购彩理念。

浙江体彩官网设置理性投注版块，宣传理性购彩

绍兴市实体店多方位宣传责任彩票，引导购彩者理性购彩

温州体彩欧洲杯现场观球，宣传理性购彩和责任彩票



台州体彩开展理性购彩宣传工作

创新服务，创造乐善生活

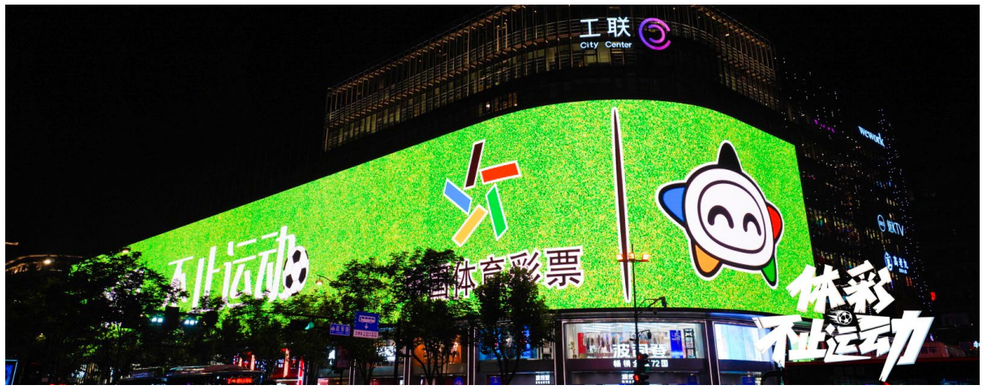
浙江体彩策划开展丰富有趣的营销活动，提升购彩娱乐体验、吸引公众共同践行体彩公益，传递正能量的乐观生活态度；对实体店进行外观和功能设计改造，美化门店环境、丰富服务场景，提升实体店的整体形象和品牌形象；通过完善售后服务体系，倾听购彩者建议，建设人民满意的体彩。

多元营销，激发体彩活力

2021 年，浙江体彩持续创新体育彩票品牌宣传策略，开展多元化的营销活动，促进公众对体彩理念的认知认同。2021 年，浙江体彩联合全省 41 家合作媒体，利用“报、网、端、微、屏”等平台资源，围绕建党 100 周年、欧洲杯、全民健身日等宣传主题，同频共振，开展“体彩，不止运动”、街舞大赛、线上抽奖等活动，加大品牌宣传，携手公众激发体彩活力，践行体彩责任。截至 2021 年底，全省共开展线上、线下活动 377 场。

案 例　“体彩，不止运动”杭州站活动获得良好效果

2021 年 7 月 3 日，为期 5 天的 2021“体彩，不止运动”主题系列杭州站活动在杭州 in77 湖滨银泰步行街开场。此次活动配套开展欧洲杯主题落地活动、酒吧观球活动等，共吸引超过 50 万人次现场参与，线上直播观看逾 200 万人次；在布局传统媒体的同时发力线上新媒体，于 7 月 7 日至 7 月 11 日策划微博抽奖活动，浏览量 1,061.7 万人次，两次登上微博热搜前十。

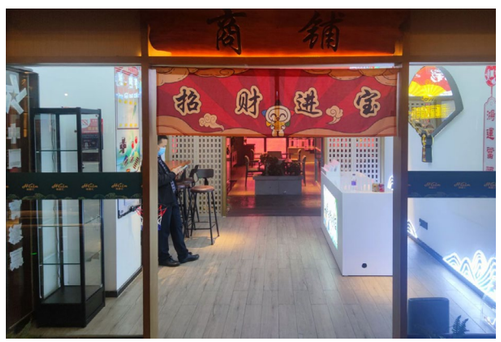


浙江体彩制作乐小星 3D 裸眼户外广告并投放在亚洲第一网红大屏

门店升级，塑造全新形象

浙江体彩为提升购彩者的购彩体验和品牌形象，统筹规划和推进实体店的升级改造计划，提供方案和设计指导，统一视觉形象，打造区域分明、整洁有序、宽敞明亮的体彩空间；开设中国体育彩票商业综合体直营店和竞彩主题实体店，创新营业模式和购彩体验，塑造和传播全新的体彩形象，吸引更多年轻群体关注体彩。

宁波首家中国体育彩票商业综合体直营店开业



杭州体彩打造特色实体店

畅通交流，提升服务质量

浙江体彩严格按照《浙江省体育彩票管理中心信访工作制度》，明确各部门在信访处理中的职责，严格规定来信来访事项的处理程序和期限，重大信访事件按照《浙江省体育局下属单位重要情况和重大事项请示报告制度》和《浙江体彩重要情况报送暂行办法》，及时上报浙江省体育局和总局体彩中心；完善省、市中心信访投诉钉钉管理群处理流程，将省、市中心相关业务部门负责人全部纳入流程，
对信访投诉第一时间作出回应，提升反馈效率。

浙江体彩注重购彩者的服务体系建设和售后保障工作，加强业务员培训，提升日常服务水平；在浙江体彩网开设“在线留言”，充分接受社会监督，正确疏导矛盾，及时发现、解决和处置问题；持续完善 95086 客服平台，畅通售后反馈渠道，7*12 小时在线倾听购彩者和公众的声音和诉求，以负责任的态度提升服务质量。2021 年，浙江体彩 95086 客服平台共处理来电投诉 369 件。

保密兑奖，保护购彩者隐私

浙江体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》《实体店销售体育彩票兑奖管理暂行办法》等法律法规，实行保密兑奖机制，通过设置独立兑奖区、获奖照片打码等方式保护购彩者的隐私，为购彩者筑起安全屏障。

在 10 月 21 日晚开奖的体彩大乐透第 20104 期中，浙江省舟山市一位购彩者通过一张单式追加倍投票，收获 27 注追加一等奖，揽得奖金总额 2.69 亿元，打破浙江体彩大奖纪录，稳摘浙江体彩史上最高奖的桂冠，并且跻身全国前三，同时填补了浙江体彩大乐透亿元大奖的空白。

10 月 23 日，这位幸运的舟山购彩者王先生（化名）来到浙江省体育彩票管理中心领取属于自己的 2.69 亿奖金。

科学有序，做好疫情防控

浙江体彩按照国家和省、市当地政府、体育主管部门疫情防控要求，科学合理、稳妥有序、从严从实确保疫情防控落到实处，要求各市级体彩中心对市内体彩实体店进行疫情安全检查，每日开展店内消毒，营业期间要求戴口罩、测温、扫码，全方位加强疫情防控措施；同时，张贴海报宣传疫情防控知识，做到疫情防控不松懈、安全销售不放松，保障人民的健康和安全。

金华体彩加强实体店防疫宣传和防护措施

丽水体彩要求所有实体店落实每日店内消毒，营业期间戴口罩、测温、扫码

加强队伍建设 共享发展成果

浙江体彩的发展离不开员工、专管员和代销者的共同努力和奋斗，秉持“以人为本”的理念，建立完善的员工薪酬福利体系，保障队伍成员的基本权益不受侵害；建设完善的培训体系和成长通道，促进队伍成员成长；注重队伍成员关怀行动，创造和谐的劳动关系。

保障成员权益

浙江体彩严格遵循《劳动法》《合同法》等相关法律法规，依法签订劳动合同、缴纳社会保险，保障员工、专管员、代销者的基本权益；坚持公平、公正、平等、多元的招聘和雇佣原则，反对性别、年龄和文化背景等一切形式的歧视，禁止雇佣童工和强迫劳动；保障女性职工权益，建设女职工关爱小屋；严格按规定做好职工福利待遇发放；注重与成员的沟通，促进民主管理，创造和谐的工作关系和工作环境。

促进职业发展

浙江体彩制定印发《浙江省体育彩票管理中心干部职工绩效考核办法》，明确考核内容、等次、程序及奖惩措施，强化内部管理，充分调动职工积极性；针对不同成员制定相对应的发展序列，因地制宜强化管理机制和考核机制，分类别、分等级进行管理与考核、评优、研讨等工作。

加强队伍建设

浙江体彩重视队伍建设，统筹规划人才培养和发展制度；加强新入行人员的技能培训，提高从业准入门槛；注重专管员和代销者的能力培训和提升，打造高质量的体彩队伍。

员工职业培训

浙江体彩建立健全员工培训体系，加强省中心干部队伍建设，全面提升干部的管理能力；针对新员工开展岗前培训，帮助新入职员工能够快速融入体彩团队并胜任岗位工作；针对运营部门员工进行业务知识培训，提升业务能力。

案 例 宁波体彩开展新员工入职培训

为确保新入职员工能够快速融入体彩团队并胜任岗位工作，2021 年 8 月 12 日，宁波体彩组织 8 位新员工开展入职岗前培训。此次培训，内容涵盖体彩政策法规、中心规章制度、综合办公管理、品牌宣传营销、技术系统操作等。业务科其他主管也分别进行了责任彩票、乐透游戏、竞彩游戏和即开游戏的业务知识培训。

优化专管员队伍

浙江体彩着力加强专管员队伍建设，根据《浙江体彩专管员管理办法》完善专管员工作沟通、监督检查、绩效考核和激励机制，调动专管员工作积极性和集体归属感；从竞彩游戏、媒体宣传、销售、运营、廉政教育、安全管理等内容，开展全方位的培训，提升专管员的综合能力，为实体店提供必要的业务指导，增强基层队伍整体活力。

浙江体彩省市级各中心开展专管员业务能力提升培训

衢州体彩开展新专管员上岗培训、专管员技能比赛

提升代销者能力

为促进代销者的能力提升，浙江体彩组织开展“零售通”实体店代销者专题培训、代销合同电子化管理、竞猜型彩票业务培训、小微渠道新增实体店培训、品牌制度宣贯、实体店责任彩票培训、技能比武大赛等活动，抓实体彩制度、业务、技能、责任等培训，全面提升代销者的责任意识和业务能力。

案 例　浙江体彩开展竞彩游戏精细化运营培训

2021 年 5 月，浙江体彩引进第三方精细化运营服务，针对全省月均销量低于 5 万元的 1,500 家中低销量实体店，开展为期 6 个月的竞彩游戏精细化运营帮扶，提高游戏业务人员素质，帮助实体店代销者提升竞彩游戏营销技能。欧洲杯期间，受帮扶实体店竞彩销量全省占比从 6.67% 提升至 14.34%。

2021 年浙江省第二轮竞彩游戏精细化运营培训（绍兴站）

宁波体彩开展小微渠道新增实体店培训

舟山体彩开展销售员技能大赛

关爱队伍成员

促进队伍成员的健康和福祉，是浙江体彩始终贯彻和落实的重要任务和目标。作为全民健身事业的推动者，浙江体彩注重成员的身心健康保障工作，积极组织丰富多样的业余活动，及时帮扶困难成员，致力于建设一支健康快乐、风采昂扬的体彩队伍。

保障成员身心健康

浙江体彩注重成员的身心健康，组织职工健身兴趣小组，鼓励成员积极参与健身和运动竞技活动，保持身体健康；关注队伍成员的心理健康状况，帮助成员维持乐观积极的生活态度。此外，浙江体彩建立云上健康咨询平台，邀请杭州市儿童医院的医生专家为浙江体彩系统从业人员的子女提供健康咨询服务。

省中心与杭州市儿童医院党建共建合作签约仪式

疫情期间为保障队伍成员健康安全，浙江体彩开展疫情防控日报机制，每日摸排 2 万余名从业人员身处位置和身体状况等情况并第一时间上报；积极推进从业人员疫苗接种，全年体彩从业人员完成疫苗接种率超过 96%。

关怀帮扶困难成员

省中心为全体职工投保大病互助保险并做好大病职工的互助资金申报，摸底困难职工，由中心领导带队开展春节走访慰问；与浙江省体育基金会合作成立“公益体彩 与你同行”专项基金，对全省 20 位困难体彩从业者给予资助；积极为代销者购买实体店综合保险，全年共处理已决案件 274 个，合计赔款 155 万元，为实体店从业人员发放慰问品近 100 万元。疫情期间，浙江体彩通过第一时间防控、第一时间复工、第一时间帮扶，跑出浙江速度，实现“两手硬、两战赢”，共发放补助金额 3,600 余万元，帮助实体店渡过难关。

案 例　省中心走访慰问宁波洪涝受灾体彩店

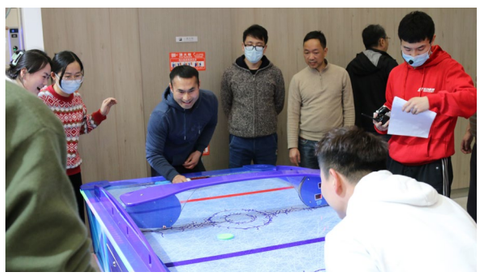
2021 年 7 月，台风“烟花”导致宁波多地遭遇历史罕见持续性强降雨，海曙区洞桥镇、鄞江镇等地出现严重内涝和罕见洪水，当地部分体彩实体店受灾。省中心与宁波体彩领导走访视察受灾门店，部署灾后建设工作，并为工作人员送上慰问品和救灾物资。

2021 年春节前夕，省体彩中心主任王振璋带队，对部分留浙留杭过年的体彩实体店代销者进行新春慰问

2022 年春节开工第一天，省体育局党委书记、局长郑瑶（前排左四）看望慰问省中心干部职工

丰富成员业余生活

浙江体彩始终关注队伍成员的工作生活情况，积极开展丰富多样的业余活动，建设云服务智慧活动平台和职工健身兴趣小组，引导职工强身健体，缓解成员的心理压力，提升幸福感；同时，通过活动增加成员之间的交流，促进员工集体认同，提升队伍凝聚力。



省中心工会与杭州市体育彩票管理中心工会在杭州市全民健身中心携手举办趣味挑战赛活动

舟山体彩组织员工开展美丽舟山千里行徒步活动

温州体彩开展员工团建活动

丽水体彩组织员工团建活动

嘉兴体彩开展圆滚滚趣味运动会

深化伙伴合作 谋求互利共赢

浙江体彩牢牢把握国家公益彩票的基本定位，拓渠道、抓创新，推动渠道建设多业态综合拓展，加强渠道管理；严格管理采购流程，坚持负责任的采购；完善市场监管工作，严厉打击非法彩票、加强行业自律，促进行业生态净化；建立合作共赢的伙伴关系，携手共建责任彩票。

规范渠道建设

浙江体彩围绕渠道拓展、渠道管理、渠道创新等主要方面，细化工作任务，多举措拓展新渠道、优化竞彩渠道结构、推进阳光邀约机制；推行筛选淘汰常态化工作机制，持续调整和规范实体店渠道管理。

渠道管理

为加强和规范渠道管理，浙江体彩持续开展市场异常行为监控，严禁机构和代销者擅自利用互联网销售彩票，严厉打击非法彩票，整治市场乱象；切实提高机构人员市场安全管控的意识，宣贯落实专管员履职行为正面清单和负面清单；通过开展实体店合规管理专项整治，重点检查实体店销售黑彩、私彩、赊销、摆放老虎机、赌博机等违规行为。

此外，浙江体彩全面调整和优化实体店管理，建立竞彩端口筛选淘汰常态化工作机制，2021 年共淘汰竞彩端口 2,429 个；持续推进实体店规范化运营补助工作，做好实体店星级评定 VPDN、质量提升等补助项目，帮助实体店高质量运营。

截至 2021 年 12 月底，全省累计完成：

- **66,933** 次实体店实地走访及巡查
- 机构人员、实体店从业人员市场合规管理相关培训及活动 **113** 场，线上线下合计共 **10,142** 人次参与
- 对全省 **11,063** 家实体店督促完成自查自纠，完成全部实体店 **100**% 排查
- 通过总局中心代销者 APP 完成线上自查自纠 **8,190** 家，通过线下纸质自查自纠完成 **2,486** 家
- 向总局中心上报涉嫌网络售彩 APP 及私彩网站 **8** 家，有效控制渠道风险

渠道拓展

浙江体彩通过开设综合体实体店、发展小微零售渠道、拓展各类新兴行业渠道等方式，持续开展渠道建设。2021 年，商业综合体实体店全国试点工作取得初步成效，全国综合体体彩店共 145 家，其中浙江 57 家，已覆盖浙江省 12 个地市，占比超过全国的 39%。截至 2021 年底，浙江省商业综合体渠道累计销量达 1.2239 亿元。

此外，省中心承接总局体彩中心小微零售渠道创新试点项目，在宁波建店 560 家，在全国 7 个试点省中率先完成 500 家试点任务；积极维护、拓展便利连锁渠道实体店，新增“十足”便利连锁渠道 150 家，新增“美宜佳”便利连锁渠道 52 家，拓展“罗森”便利连锁渠道 198 家。

2021 年全国综合体体彩店共：

145 家

截至 2021 年底

浙江省商业综合体渠道累计销量达：

1.2239 亿元

2021 年 5 月，国家体育总局经济司副司长杨雪鹄（前排左一）一行，在省体育局副局长李华（前排左二）等陪同下，调研浙江体彩综合体渠道

总局体彩中心党委书记、主任张弛（右四）、副主任张建华（左三）在省体彩中心主任王振璋等陪同下调研丽水青田咖啡吧特色实体店

阳光邀约

浙江体彩秉持“公开公正，规范透明”原则，深化推进网点阳光邀约机制，鼓励群众通过体彩就业创业，在销售门店和官网等渠道发布阳光邀约计划征召实体店代销者；为便利申请工作，“体育彩票网点阳光征召”在浙里办 APP 和浙江政务服务网上线，实现“一次都不跑”。2021 年全省通过阳光征召系统申请报名者 3,009 个，通过审核者 1,456 个。

坚持责任采购

浙江体彩遵循诚信、公平、公正的原则，贯彻落实国家体育总局关于采购管理的各项规章制度，修订《浙江省体育彩票管理中心采购管理制度》，以制度保障阳光采购；公开进行招投标工作，在官网等信息发布平台公示招投标信息；规定所有参与浙江体彩采购项目的供应商均需通过资格审查，确保供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和政府采购严重失信名单；采购专业会计师事务所、律师事务所担任中心财务顾问和采购顾问、法律顾问，加强对中心重大事项和招标采购的政策把关，全年招标采购 68 项。

助力行业发展

体育彩票是一项公益使命，浙江体彩运用自身资源和优势，主动“走出去”积极寻求行业间和跨行业合作，以公平诚信、开放共享的原则积极开展行业交流，寻求携手发展的战略伙伴关系；通过与各行业优势互补、合作共赢的战略机制，迈出体育彩票发展新步伐，为建设一个负责任的体彩贡献力量。

案 例　浙江体彩参与开展“乐购体育彩票 畅游天下龙泉”活动

2021 年 7 月，浙江省体育彩票管理中心与丽水市体育发展服务中心、龙泉市人民政府合作开展“乐购体育彩票 畅游天下龙泉”主题公益活动，吸引购彩者打卡百山祖国家公园·龙泉山景区、龙泉青瓷博物馆、上茶街等景点，在赋能体旅融合中，倡导绿色健康的生活方式。

案 例　浙江体彩与兰溪市合作开展“乐购体育彩票 玩转兰溪日子”活动

2021 年 9 月 25 日，浙江体彩与兰溪市开展“乐购体育彩票玩转兰溪日子”大乐透 1,200 万大放送活动。活动期间，购彩者在省内体彩实体店，购买大乐透追加彩票单票满 30 元，可随机获赠包括诸葛八卦村、兰溪地下长河、兰湖旅游度假区、兰溪天下江南、芝堰古村景区等在内的兰溪景点门票，以买大乐透送景区门票的形式开展跨界合作，共同发力，以体旅融合促进经济发展。

案 例　“乐购体育彩票·一品锦绣江山” 浙江体彩邀您尽享江山风光！

2021 年 12 月 30 日，“乐购体育彩票·一品锦绣江山”活动启动仪式在江山市江郎山景区顺利举行。启动仪式上，浙江体彩与江山旅发公司签订了合作协议，双方通过跨行业之间的合作，促进体旅融合，以“体彩 + 旅游”的发展模式开启跨界新征程。

03
CHAPTER

2021 责任行动：

浙江体彩驿站用责任诠释温暖有光

长期以来，浙江体彩致力于倾情回馈社会，设立便民利民的重点公益项目——体彩驿站，以体彩实体店为中心，承担社会责任、践行体彩公益使命。2021 年，体彩驿站覆盖全省 3,500 家体彩实体店，持续向社区居民、执勤警察、环卫工人、外卖小哥等社会群体，提供微波炉、电冰箱、血压计、便民药箱等服务。同时，浙江体彩与浙江省文明办、支付宝芝麻信用平台合作，选点 1,200 家体彩驿站投放爱心漂流伞服务设备，推出 7 天免押金免费使用的便民服务，并与其他社会场景如交通枢纽、综合体等同设备的伞桶实现流通借伞，进一步拓展体彩驿站服务内容，为公众生活提供便利。

此外，为确保体彩驿站健康运营，浙江体彩制定了《体彩驿站公益服务项目管理办法》，依托体彩驿站，联合全省各地体彩业主成立“体彩驿站业主联盟”，对接总局中心“微光联合行动”志愿者，通过体彩驿站这个公益窗口，践行国家公益彩票的使命和担当，向社会传递公益正能量，彰显民生共享的服务本质。

惠亿民：
以担当绘“彩”未来

● 支持体育事业，推动全民健身 / 52
● 参与公益慈善，开展志愿服务 / 55
● 加强绿色宣传，助力低碳环保 / 61

支持体育事业 推动全民健身

浙江体彩牢记发展体育事业的初心，坚持公益彩票应有的作为。2021 年，浙江体彩公益金被广泛用于体育产业发展、体育场馆建设、群众体育、竞技体育、体育后备人才基地建设、业余训练扶持和青少年体育竞赛等方面。

支持竞技体育

浙江体彩始终坚持“卖人民满意的体育彩票，支持人民满意的竞技体育”，持续支持男排、围棋、水上、网球、篮球、游泳、自行车、射箭、击剑等运动项目，参与举办多种体育赛事，支持浙江省建设体育强省。

案 例 浙江体彩支持举办 2021 年中国体育彩票长三角男子排球对抗赛

2021 年 7 月 18 日至 7 月 22 日，由浙江体彩公益助力的“2021 年中国体育彩票长三角男子排球对抗赛”在嘉善县姚庄镇体育馆火热开赛，来自不同地域的四支队伍切磋技艺，相互交流。浙江体彩以本次比赛为契机，积极做好落地推广工作，向参赛选手们宣传体彩形象，让公益体彩、责任体彩的理念深入人心。

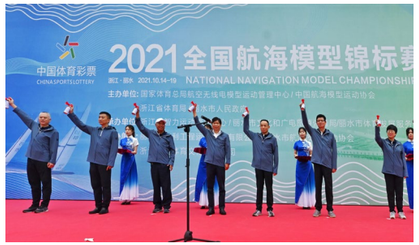
浙江体彩支持举办 2021 年浙江省青训机构网球联赛

浙江体彩支持举办 2021 年中国体育彩票浙江省羽毛球俱乐部联赛

宁波体彩支持举办浙江省青少年男子排球冠军赛

台州体彩助力于临海柴古唐斯括苍越野赛活动

2021 杭州市青少年体育联赛（羽毛球）



丽水体彩支持举办全国航海模型锦标赛

支持全民健身

全民健身是体育事业的重要组成部分。浙江体彩积极推进“全民健身计划”，通过助力修建公共健身场地、举办大众赛事等方式，营造全民健身的氛围，让体育运动真正融入群众生活。

丽水体彩助力 2021 童话云和全民健身活动

宁波体彩助力 2021 奉化海峡两岸桃花马拉松赛事

湖州体彩助力吴兴区公益体彩全民健身进社区活动

杭州体彩开展“千人共舞，全民健身”活动

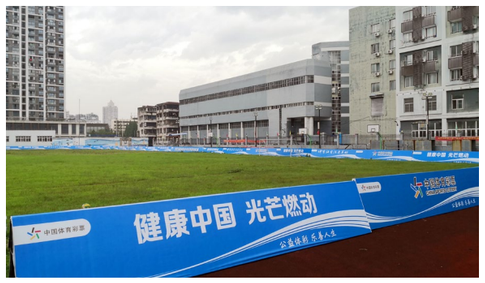
支持体育产业

浙江体彩秉承“公益体彩，乐善人生”的体彩理念，为推动竞技体育、全民健身提供良好环境，推动体育事业发展。

案 例　浙江体彩支持助力第四届浙江省体育产业领军人物评选

2021 年 9 月 14 日，由浙江体彩支持助力的第四届浙江省体育产业领军人物评选正式启动，面向全省体育产业企业家开放申报。本届评选以“产业星动力，体育欣未来”为主题，旨在发掘产业的新升“明星”，探寻体育的欣荣“未来”，评选出具有产业代表性的“领军人物”和“星锐企业家”群体，发挥引领和带动作用，服务浙江“创建现代化体育强省”目标。

台州市全市健身活动中心



温州九山体育场

温州新田园网球场

义乌翔立方羽毛球场

杭州体彩与淳安县枫树岭镇人民政府共建枫树岭镇下姜村全民健身篮球场

参与公益慈善 开展志愿服务

浙江体彩始终遵循建设“负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的发展目标，重视发挥自身优势来回馈社会，做到彩票公益金“来之于民，用之于民”，使体彩公益属性深入人心。

升级体彩驿站

作为为国家筹集体彩公益金的平台，浙江体彩实体店的功能正在不断扩展，既是宣传体彩公益的阵地，也是浙江体彩践行公益使命的窗口。省中心将体彩驿站作为重点打造的便民利民公益项目，以散落在大街小巷、城市乡村的一个个体彩店为中心，向社会辐射公益、承担社会责任、践行体彩公益使命。体彩驿站共覆盖全省 3,500 家体彩实体店，向社区居民、执勤警察、环卫工人、外卖小哥等社会群体，提供微波炉、电冰箱、爱心漂流伞、血压计、便民药箱、服务标识牌、党建书籍等免费服务。

体彩驿站

践行社区服务

社区是浙江体彩与群众联系的窗口，为社区服务既是浙江体彩健康发展的关键，也是应当承担的责任。省中心多年来结对帮扶南星街道阳光庇护中心、一名社区孤寡残障老人，积极与社区共建，为社区人员送去关怀与慰问。

案 例　浙江体彩开展暖冬慰问

2021 年 11 月 4 日，浙江省体育彩票管理中心党总支书记、主任王振璋带领班子一行，到上城区南星街道残疾人小康·阳光庇护中心进行暖冬慰问，为残障人士送上毛巾、水杯、体彩文化衫、雨伞等慰问品，使他们感受到社会大家庭的温暖，将“爱心”和“文明”传递扩散开来。

案 例　嘉兴体彩党支部年前走访慰问社区结对困难户

2021 年 1 月 27 日，嘉兴体彩来到府南社区、瓶山社区慰问支部结对困难家庭伍园园家、张瑾家和姚子峰家，为其送上慰问金和米、油等生活用品，并给予新年祝福。

案 例　杭州体彩党支部开展爱心送餐服务

自 2021 年 7 月起，杭州体彩党支部全体党员赴结对社区，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行动不便的老人家里。

金华体彩参与社区共建志愿活动

衢州体彩志愿者在福苑社区开展志愿服务

开展志愿服务

浙江体彩志愿服务队积极投身志愿活动与公益事业，参与公益慰问等文明实践活动，融合聚力，争当模范先锋，为社会弱势群体送去温暖，向全社会彰显浙江体彩的责任担当。

案 例　浙江体彩“爱心小板凳，平安出行路”公益活动

2021 年“五一”期间，浙江体彩举办“爱心小板凳，平安出行路”公益活动，这是浙江体彩第四年举办“爱心小板凳”活动，20,000 张体彩“爱心小板凳”走进全省各地市高铁站、客运码头、景区等 24 个服务点，为带孩子的游客、老人及行动不便者送上关怀。

杭州体彩爱心助考车队携手杭州交通 91.8 开展“爱心助考”公益服务活动

义乌体彩为垃圾分类工人送关怀

嘉兴体彩与体彩“乐小星”一起，为市建设现场一线的女职工代表送去“爱的下午茶”

台州体彩到两户困难群众家中开展“送爱心 微心愿”活动

丽水体彩一行在建军节前夕慰问 3 位退伍军人

金华体彩助力全市“一杯水”公益活动，为户外工作者送清凉

积极助学帮扶

多年来，浙江体彩致力于促进浙江省欠发达地区基础教育发展，2005 年，省中心发起设立“浙江体彩—希望工程”专项基金，开展“体彩希望小学爱心回访行动”，邀请援建的希望小学教师赴杭州进行培训，为他们提供专业能力与素养提升的平台和渠道。截至 2021 年底，“浙江体彩—希望工程”专项基金已累计募集捐款 987.74 万元，共援建希望小学 6 所、希望幼儿园 5 所，向希望小学和农村学校捐建希望书库 108 个、梦想操场 15 片、希望厨房 5 个，培训希望小学教师 70 名，资助家庭经济困难学生 732 名，救助家庭经济困难的患病青少年 16 名。2021 年 12 月 2 日，浙江体彩被授予“浙江希望工程 30 周年突出贡献者”。

截至 2021 年底

“浙江体彩—希望工程”专项基金已累计募集捐款：
987.74 万元

援建希望小学：
6 所

援建希望幼儿园：
5 所

捐建梦想操场：
15 片

向希望小学和农村学校捐建希望书库：
108 个

捐建希望厨房：
5 个

资助家庭经济困难学生：
732 名

培训希望小学教师：
70 名

救助家庭经济困难的患病青少年：
16 名

案 例　浙江体彩公益基金签约仪式顺利举行

2021 年 12 月 29 日，浙江体彩与浙江省青少年发展基金会举行浙江体彩公益基金签约仪式，省体彩中心主任王振璋、副主任应瑾，浙江省青少年发展基金会理事长周朝博、秘书长陈煜斌、副秘书长邱嘉等出席。此次合作旨在利用双方资源优势，继续开展针对青少年的体育公益活动，做出亮点，做出特色，并长期地坚持下去。

案 例　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

2021 年 10 月，杭州体彩与杭州建兰教育集团龙泉二中展开公益合作。杭州体彩足球教练高敬主动前往丽水龙泉市建兰龙泉二中，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，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。

浙江体彩被授予“浙江希望工程 30 周年突出贡献者”

温州体彩在温州市第二十三中学开展“体彩爱心助学活动”

丽水体彩开展关爱乡村学子及“润雨、天使计划”公益助学活动

义乌体彩走进义乌佛堂朗达心声幼儿园，为患有智力障碍、听力障碍的儿童送去学习用品和体彩吉祥物“乐小星”

宁波体彩开展“公益体彩 快乐操场”公益活动

助力共同富裕

共同富裕是社会主义的本质要求，是人民群众的共同期盼。浙江省在探索解决发展不平衡不充分问题方面取得了明显成效，也具备开展共同富裕示范区建设的基础和优势。浙江体彩积极响应建设共同富裕示范区的要求，助力缩小全省地区差距、城乡差距，借助自身优势推进乡村体育事业发展。省中心通过在乡村建设篮球场、举办健身活动等方式，完善全民健身设施建设，扩大公益性和基础性服务供给，提高参与度，推动全民健身公共服务体系覆盖全民、服务全民、造福全民，为乡村增添美丽，为乡村人民带来体育乐趣。

案 例　温州体彩助力东樟新村建设

2021 年 1 月 15 日，温州体彩与市体育局一行，赴体彩结对共建村永嘉县东嶂新村开展帮扶活动，送上资助该村建设的 10 万元体彩爱心款。温州体彩派遣人员驻东樟新村，力争通过两年的帮扶工作，实现体育与帮扶有机结合，有效推动美丽乡村建设，让广大群众切身体会“体育让生活更美好”。

加强绿色宣传 助力低碳环保

浙江体彩将绿色环保理念融入一举一行，将经营过程中对环境的不利影响降到最低，通过开展各种环保活动传播绿色理念，发挥带头作用，激发公众对环境的重视，引导公众更大程度上践行环境保护举措，实现体彩行业绿色发展。

废票回收利用

浙江体彩倡导绿色可持续发展理念，发动创新思想，循环利用废票、尾票，开展相关主题活动对废票进行艺术创作，同时避免资源浪费，减少环境污染，真正实现了废票“变废为宝”。

衢州体彩开展“红动衢州 温暖有光”主题废票工艺作品征集活动

嘉兴体彩举办“光辉历程·红动浙江”即开票工艺作品征集评选活动

杭州体彩党支部利用废弃彩票制作花篮，献礼建党100周年

宁波体彩开展“庆祝中国共产党成立 100 周年”即开废票工艺品创作活动

坚持绿色经营

浙江体彩注重在经营场所传播低碳节能理念，倡导工作人员在经营过程中节能减排、爱护环境，牢记发挥省中心在生态保护方面的引领作用。

省中心运用钉钉等线上办公平台推进无纸化办公

宣传环保理念

浙江体彩加强环保宣教活动，积极参与、发起各种生态保护活动，宣传环境保护理念，邀请大众共同参与到生态保护中来，提升公众环境保护意识，为体彩的未来注入可持续发展动力。

案 例　浙江体彩支持举办 2021 中国体育彩票千岛湖国际徒步大会

2021 年 10 月 30 日，2021 中国体育彩票千岛湖国际徒步大会在淳安县千岛湖镇启幕。此次大会以“绿水青山 运动浙江”为主题，借助运动会平台，进一步增进百姓健康，诠释绿水青山就是金山银山发展理念。大会设置千岛湖国际徒步大会、铁人三项赛等五个项目，吸引大量群众参与其中，切身感受绿色生活、户外运动的独特魅力。

案 例　舟山体彩绿道啄木鸟公益行动

舟山体彩开展体彩绿道啄木鸟公益行动，在舟山本岛推出市民和游客经常开展户外运动的全长 100 公里健身绿道，分时间段推出各条安全线路供市民和游客开展“绿道啄木鸟”公益行动，清理绿道周边垃圾。完成绿道清洁打卡行动者可以在线下和线上兑换体彩定制礼品，影响带领更多人参与绿色公益活动，为绿色浙江贡献力量。

案 例　体彩搭把手一体机亮相 2021 中国环博会

2021 年 4 月，第二十二届中国环博会在上海新国际博览中心举行，宁波体彩跨界合作的体彩搭把手一体机亮相展会。体彩搭把手一体机作为宁波首创的可回收物智能设备 + 体育彩票兑换机，将体彩事业发展与全民垃圾分类工作有机结合，在助推垃圾分类、绿色城市发展的同时，让体育彩票品牌公益形象更加融入居民生活。

未来展望

2021 年，我们已经美好开启了“十四五”新篇章，面对新形势新挑战，浙江体彩将坚持不忘初心、继续前进，不断推进中国特色社会主义伟大事业。我们将携手所有利益相关方，牢牢把握国家公益彩票的基本定位，建设对国家和人民负责的彩票事业；矢志不渝推进体彩行业改革创新，加强队伍建设，激发全民健身精神，积极投入到体育强国建设中。

传承百年薪火，砥砺复兴之志。未来，我们将肩负使命，扬起新时代旗帜，负责任地筹集更多的公益金，为社会和人民发展贡献体彩力量！

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，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

报告范围

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。

发布周期

本报告为年度报告，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”“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，浙江体彩保证报告中相关数据的真实性和客观性。

延伸阅读

阅读《浙江省体育彩票 2021 年社会责任报告》在线版，请访问浙江省体育彩票管理中心官方网站 (www.zjlottery.com) 或关注浙江体彩微信公众号（浙江体彩服务号、浙江体彩）。

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	P04
关于中国体育彩票		G1.1-1.2	P06
走进浙江体彩	关于我们	P4.1-4.2	P07
	发行业绩	P4.3	P07
	2021 浙江体彩大事记	P3.1-3.2	P08
责任管理		G2.1-2.3，G3.1-G3.3，G4.1-4.3，G5.1，G6.1-6.2, P3.1-3.2	P09
责任专题：百年征程铸辉煌 砥砺奋进颂华章		P3.1-3.2	P14
责任专题：聚焦体育盛事 放飞体育梦想		P3.1-3.2	P18
集千流：以行动赋“彩”初心	汇聚点滴善举，传递温暖力量	P3.2，S4.6	P24
	坚持守法合规，保障安全运营	M1.1，M2.10，M2.13，M3.8，S1.1-1.2，S1.4，S3.1-3.4	P27
	规范游戏管理，立足公开透明	M1.1, M2.8-2.9, S1.1-S1.2	P30
	探索数字赋能，推进改革创新	M2.4	P32
聚万力：以合作聚“彩”舞台	提供多元产品，升级客户服务	M2.1-2.2, M2.8-2.10, M2.13-2.15	P36
	加强队伍建设，共享发展成果	S1.5, S2.1-2.4, S2.10-2.18	P42
	深化伙伴合作，谋求互利共赢	M3.1-3.2，M3.4，M3.6，M3.8，M3.10，M3.12-3.14	P47
惠亿民：以担当绘“彩”未来	支持体育事业，推动全民健身	S4.1, S4.6-4.9	P52
	参与公益慈善，开展志愿服务	S4.10-4.13	P55
	加强绿色宣传，助力低碳环保	E1.1, E1.5, E1.7, E2.2, E3.1-3.2, E3.6	P61
未来展望		A1	P65
附录	报告规范	P1.1-1.3	P66
	指标索引	A5	P67
	关键绩效	A2	P68
	评级报告	A4	P70
	意见反馈	A6	P71

关键绩效

指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
彩票销售额	亿元	156.15	132.16	169.13
公益金筹集金额	亿元	41.62	37.14	44.78
代征奖金所得税金额	亿元	3.49	3.58	3.5
反腐败培训次数	次	39	71	80
反腐倡廉人均培训时间	小时	3.2	2.2	3.0
实体店数量	个	9,619	10,221	11,286
95086 热线咨询量	万个	5517	5236	4140
客服人员被投诉数量	个	0	0	0
购彩者投诉响应度	%	100	99	100
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
实体店从业者人数	人	17,314	21,226	20,278
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	99.48	100	100
彩票舆情事故	个	0	0	1
经济合同履约率	%	100	100	100
新产品销售额	亿元	1.397	4.0495	5.972
中心员工总数	人	245	289	633
事业单位聘用合同签订率	%	100	100	100

指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
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	21	21.39
少数民族或其他民族员工比例	%	2.50	1.45	0.80
残疾人雇用人数	人	0	2	1
残疾人雇佣率	%	0	0.33	0.05
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	96.78
员工参加培训人次	人次	1,904	23,354	35,380
员工人均培训时间	小时	13	25	28
接受培训员工人数占员工总数的比例	%	100	100	99.58
员工培训资金投入	万元	284	151	148
员工人均培训费用	元	1,491	710	850
专管员数量	人	391	369	386
接受培训专管员人数占专管员总数的比例	%	100	100	100
专管员人均培训时间	小时	29	23.5	35
专管员人均培训费用	元	2,144	1,592	2240
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	235	131	377
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	人次	172,617	176,257	202,368
视频会议次数	次	87	117	415

评级报告

中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

《浙江省体育彩票 2021 社会责任报告》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《浙江省体育彩票 2021 社会责任报告》（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审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

机构竞猜即开游戏部牵头组建报告编制工作组，统筹具体编制工作，分管主任把控关键节点，中心主任、分管领导负责报告终审；将报告定位为披露履责信息、完善社会责任管理、强化利益相关方关沟通、提升机构文化品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；修订《责任彩票工作沟通制度》，规范责任彩票工作，提高履责能力；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性（★★★★☆）

《报告》系统披露了强化风险防控、理性购彩、公益金管理与使用、网络信息安全、数字化运营、规范游戏管理、废票回收利用等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“集千流：以行动赋‘彩’初心”“聚万力：以合作聚‘彩’舞台”“惠亿民：以担当绘‘彩’未来”等角度系统披露了所在行业核心指标的 81.05%，具有领先的完整性表现。

平衡性（★★★★）

《报告》披露了“客服人员被投诉数量”“彩票舆情事故”“客服平台处理来电投诉数量”等负面数据信息，并简述省中心处理“盗兑票事件”的过程及整改措施，具有优秀的平衡性表现。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“公益金筹集金额”“代征奖金所得税金额”“新产品销售额”“实体店从业者人数”“女性管理者比例”等 37 个关键指标连续 3 年的对比数据，具有卓越的可比性表现。

可读性（★★★★☆）

《报告》采用议题型框架结构，以“彩”为关键字，从三个方面系统阐述企业年度履责进展，主题鲜明，重点突出，回应了利益相关方的期望与诉求；封面设计虚实结合，巧妙融合多帧特色履责场景及卡通运动人物，增强了报告的辨识度；篇章页选用契合章节主题的实景大图，以“2021 责任行动”起篇，展示亮点履责行动，可读性表现领先。

创新性（★★★★☆）

《报告》设置“百年征程铸辉煌 砥砺奋进颂华章”“聚焦体育盛事 放飞体育梦想”两大责任专题，聚焦企业在加强党的建设、助力体育赛事方面的责任行动与实践，彰显了机构的责任担当；积极推动杭州、宁波、温州等 12 个地市级体彩中心编制发布社会责任报告，建立“1+N”责任彩票建设管理模式，深化责任彩票工作纵向融合，创新性表现领先。

综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《浙江省体育彩票 2021 社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
2. 增加对履责不足之处的详细披露，进一步提升报告的平衡性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长　　评级小组专家

出具时间：2022 年 10 月 21 日

扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《浙江省体育彩票 2021 年社会责任报告》！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：浙江省杭州市上城区复兴路 397 号
官方网站：www.zjlottery.com

您的信息

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浙江体彩对经济、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《浙江省体育彩票 2021 年社会责任报告》进行综合性评价：

☐ 很好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 较差　☐ 很差

开放性问题：

您对浙江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？

中国体育彩票

客服热线: 95086

中国体彩网: www.lottery.gov.cn

浙江体彩网: www.zjlottery.com

浙江体彩订阅号

浙江体彩服务号