

# 2024 浙江省体育彩票 社会责任报告

2024浙江省体育彩票社会责任报告



# 目录 CONTENTS

报告规范 01

卷首语 03

责任聚焦：夯实党建之基，构建示范引领新格局 05

责任专题：向美而行，共筑美好未来 07

**01 深耕力行，积蓄发展动能** 16

- (一) 多元产品发展 17
- (二) 渠道开发建设 19
- (三) 优化服务效能 22
- (四) 创新品牌宣传 26

**02 善治有为，擦亮体彩名片** 31

- (一) 加强责任建设 33
- (二) 坚持理性营销 38
- (三) 安全平稳运营 41
- (四) 建设阳光体彩 45

**03 匠心淬炼，凝聚奋进力量** 47

- (一) 培育人才发展 49
- (二) 携手伙伴共赢 53
- (三) 搭建合作平台 57
- (四) 创新赋能发展 59

**04 微光成炬，点亮美好生活** 63

- (一) 汇聚公益力量 65
- (二) 传递体彩温暖 70
- (三) 参与社区建设 71
- (四) 引领绿色生活 74

关于浙江体彩 09

中心简介 09

组织架构 11

关于体彩 12

2024足迹 13

未来展望 77

责任荣誉 79

附录 80

关键绩效表 81

报告评价 82

指标索引 83

意见反馈 84



# 报告规范

## REPORT SPECIFICATION



### ◎ 组织范围

本报告编写对象为浙江省体育彩票管理中心，为便于表达，在报告中的表述分别使用“浙江体彩”“浙江体彩中心”“杭州（宁波等）体彩”“市中心”等。国家体育总局体育彩票管理中心称谓使用“总局体彩中心”。

### ◎ 时间范围

浙江体彩每年定期发布上一年度社会责任报告，本报告为浙江省体育彩票管理中心发布的第8份年度社会责任报告。本报告的时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日（部分内容超出上述范围）。

### ◎ 参考标准

报告编写参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）、世界彩票协会《责任彩票框架》（Responsible Gaming Framework, RGF）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR5.0）》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、《体育彩票社会责任报告指标体系》等标准。

### ◎ 数据说明

报告中所有数据均来自浙江体彩正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明除外。

### ◎ 报告保证

浙江体彩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。

### ◎ 报告边界

本报告内容主要由浙江省体育彩票管理中心提供，部分由浙江市级体育彩票管理中心提供。

### ◎ 质量保障

本报告编写经过国内外企业社会责任标准分析、海外彩票行业发展分析、社会责任议题调查与访谈、管理层审定等步骤，报告内容符合中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR5.0）》和总局体彩中心关于彩票行业社会责任指标体系的要求，确保报告信息客观、规范、诚信、透明。

### ◎ 报告阅读

您可通过访问浙江体彩官方网站，阅读本报告的在线版本。（<https://www.zjlottery.com/>）



## 卷首语 PREFACE

2024年是中华人民共和国成立75周年，也是中国体育彩票全国统一发行30年暨浙江电脑型体育彩票上市25周年。浙江体彩保持强劲发展势头，坚定打好“竞彩、渠道、年轻人”三大保卫战，探索开创体彩事业高质量发展新局面，又一次交出了令人欣喜的体彩答卷。浙江体彩全年共销售体育彩票338.86亿元，再创历史新高，销量全国排名时隔16年重回全国第二位，同比增幅11.87%；筹集体彩公益金80.09亿元（不含弃奖），累计为国家筹集公益金666.97亿元；代扣代缴个人偶然所得税4.23亿元，购彩者公益捐款182.55万元，为社会提供26000多个就业岗位，为助力浙江高水平建设体育强省和赛事强省贡献了体彩力量。

**强化党建引领，夯实高质量发展根基。**浙江体彩坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大、二十届三中全会精神，扎实开展党纪学习教育，切实引导中心党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。重视党风廉政建设，纵深推进建设清廉体彩，与全体党员干部职工签订党风廉政建设责任书、廉洁自律承诺书，组织廉政谈心谈话，积极开展审计反馈问题整改落实行动、“指尖上的形式主义”专项整治工作以及风险点排查工作，为浙江体彩健康稳定发展提供了坚强政治保障。深入推进责任彩票建设，组织开展责任彩票培训活动，提升体彩从业人员的责任彩票意识；连续7年向社会发布社会责任报告，并联合12个市中心以“责任凝聚 携手同行”为主题进行报告集中发布，向社会展示了浙江省体育责任彩票建设的工作成果。

**坚持强基固本，焕发市场发展新动能。**浙江体彩坚持提供健康、安全、负责任的游戏产品，创新研发“共富浙江”主题地方特色即开票“名镇古村篇”“场馆蝶变篇”，不断满足购彩者多元化的购彩需求。拓展渠道建设，推进新渠道发展，持续开展阳光邀约，不断提升市场规模。2024年，全省共有旗舰店1家，传统渠道实体店约10000余家，十足等便利连锁渠道和小微零售等规模性渠道超5500家，展示体验中心近400家。推进体彩数字大脑建设，实现对全省体彩实体店数据监控预警，强化对全省体彩实体店的合规管理；推进浙江体彩实体店“一块屏”建设，增强门店与购彩者的互动，打造体彩宣传新阵地，在全国体彩系统创新项目赛中以第一名成绩荣获一等奖；依托数据学院创新开展《实体店销售异常监测创新提案》项目，围绕风险防控和精细化管理，展现了数据支撑业务决策的优势和价值，在全国数据学院技能比拼中获得一等奖。

**注重人才培养，构建队伍建设新格局。**浙江体彩以队伍建设为着力点，全力提升体彩从业人员的综合素质。坚持“人才发展是第一要素”，稳步推进《浙江省体育彩票队伍发展规划》实施落地，持续强化体彩机构人员、专管员、代销者“三支队伍”建设。加强省、市体彩机构干部队伍建设，拓宽选人用人视野和渠道，加大干部交流轮岗力度；开展专管员队伍评价体系研究，建立基层队伍培训机制，通过举办全省县（市、区）体彩管理站现场会、管理站负责人培训班、专管员岗位技能擂台赛、新专管员上岗培训等活动，有效提升专管员队伍的业务水平。持续做好阳光邀约、大学生专场邀约、大学生体育产业创新创业大赛等活动，吸引更多的高学历、年轻人加入体彩从业者队伍。加强精细化培训和管理，提高体彩实体店从业人员的业务素养和防风险能力。持续为“浙江体彩光荣从业”20年、10年的体彩代销者颁发纪念勋章，不断增强代销队伍归属感。

**汇聚公益微光，厚植民生服务新画卷。**浙江体彩深耕公益领域，传递体彩温暖。开展“未来乡村·体彩运动+”青少年公益项目，连续3年举办“公益体彩·快乐操场”公益活动，启动“圆梦微心愿”公益活动，面向全省青少年征集1000个“体育微心愿”，多角度公益助力未来乡村青少年体育教育融合发展；持续7年举办“爱心小板凳”公益活动，在全省重点交通枢纽免费派发爱心小板凳；与浙江省体育基金会共同设立浙江省体育基金会“浙江体彩·与你同行”专项基金，每年帮扶100位基层体校的教练员、专职教师及体彩从业困难人员；打造体彩驿站便民服务，已建成3500个体彩驿站服务点和1200个爱心漂流伞服务点，服务全省超过2800个社区。

**回首往昔，虽风雨兼程，未曾停留片刻；展望未来，虽前路坎坷，亦将勇往直前。**踏上新征程，浙江体彩将深入贯彻落实党的二十大、二十届三中全会精神和中央经济工作会议、省委十五届六次会议暨省委经济工作会议精神，以“安全、规范、创新、发展”为工作方针，全面推进体彩各项工作，为高水平建设现代化体育强省、赛事强省，为共同富裕示范区建设作出贡献。

责任聚焦

夯实党建之基，构建示范引领新格局

夯实思想学习

浙江体彩始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神作为首要政治任务，把加强党的政治建设摆在突出位置，牢牢把握彩票的政治属性，坚持从政治上看彩票，从政治上管彩票，从政治上干彩票。把学习贯彻习近平总书记关于浙江、体育的重要指示批示精神作为“第一议题”，进一步筑牢思想根基。通过党总支支委会带头学、各支部党员大会集中学、党员个体自主学，以及书记上党课、主题党日、专题研讨交流、体彩讲堂、青年座谈会等形式，进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决拥护“两个确立”，自觉做到“两个维护”。全年党总支、各支部共集中学习82次。

82次

全年党总支、各支部  
共集中学习



召开党纪学习教育专题党课活动



召开学习贯彻党的二十届三中全会精神宣讲

聚焦廉政党纪

浙江体彩认真落实党风廉政建设重点要求，纵深推进清廉体彩建设，坚持以上率下压紧压实管党治党政治责任，强化“一岗双责”。开展党纪学习教育，认真研读、深入对比新旧《中国共产党纪律处分条例》，支部书记在所在支部开展以党纪党性党风为主要内容的谈心谈话、廉政谈话，引导中心党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。召开全面从严治党工作会议，与全体党员干部职工签订党风廉政责任书或廉洁自律承诺书。积极开展审计反馈问题整改落实行动、“指尖上的形式主义”专项整治工作以及风险点排查工作，针对重点领域的70项风险隐患均完成整改，为浙江体彩健康稳定发展提供坚强政治保障。



开展2024年全面从严治党工作会议



召开2024年半年度党风廉政建设暨意识形态工作分析会

搭建申诉渠道

浙江体彩畅通信访举报工作，完善投诉举报管理工作，充分发挥监督举报箱在党风廉政建设中的作用，制定《举报箱管理办法》，规范“举报箱”的使用管理，提高信访举报工作的质量，增强信访举报工作的透明度。

丰富党建文化

为提升队伍凝聚力和向心力，浙江体彩组织党员参观浙江省档案馆、“中国共产党人的家风”档案展、杭州市城市规划展览馆等一系列主题党日活动，筑牢思想防线，增强文化自信，引导党员干部形成正确的价值观和道德观，激励以更饱满的精神状态、更扎实的工作作风投入到工作中，为浙江体彩的高质量发展添砖加瓦。



赴浙江省档案馆参观学习  
“中国共产党人的家风”档案展



前往西湖文化广场参加体彩周年主题活动



赴杭州市城市规划馆参观学习



赴半山清风馆开展主题党日活动

责任专题

向美而行，共筑美好未来

2024年，浙江体彩积极践行以人民为中心的发展理念，不断深化民生服务和公益实践，持续推动体育彩票公信力建设，努力让浙江体彩发展成果更多地惠及民生，助力提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

公益体彩·快乐操场

“公益体彩·快乐操场”是浙江体彩助力共同富裕示范区建设“1+5+10”整体蓝图中的重头戏。浙江体彩已连续3年举办“公益体彩·快乐操场”公益活动，2024年面向山区海岛区县4个乡村小学捐赠体育器材用品，邀请冠军运动员和医疗卫生专家为乡村学校带去体育项目实践课和健康成长讲座，推动优质体育资源下沉。同时，启动了“圆梦微心愿”公益活动，用136天完成全省1000个体育微心愿，关注青少年体质健康，促进体教融合。



未来乡村·体彩运动+

浙江体彩与浙江省青少年发展基金会合作成立浙江体彩公益基金，开展“未来乡村·体彩运动+”公益项目，以满足未来乡村的青少年体育需求，打造一村一品体育特色为宗旨，协助未来乡村建设未来健康场景。目前已经启动杭州淳安县富文乡富文村、衢州柯城区溪沟乡余东村、舟山嵊泗县枸杞乡奇观村等10个未来乡村公益项目的建设。



9月27日，“送体育进海岛”——“未来乡村·体彩运动+”青少年公益项目在枸杞岛举行，“YUE动千岛”体育大篷车满载流动体育服务亮相现场。浙江体彩为奇观村带去了体育器材和体育项目的体验课，并帮助当地学校四位小朋友实现了体育微心愿。



爱心小板凳 温暖回家路

浙江体彩持续7年举办“爱心小板凳”公益活动，累计送出8.3万余张。2024年春运期间，在杭州东站、杭州西站、宁波站等全省13个重点交通枢纽为持站票和带小孩的乘客免费派发两万张爱心小板凳，旅客们还可参与新春主题的全家福拍摄，获得精美的定制相框，生动诠释了“公益体彩 乐善人生”的理念，更让归乡人的回家路充满温馨与感动，为寒冷的冬日增添一抹亮色。



# 关于浙江体彩

## ABOUT ZHEJIANG SPORTS LOTTERY

### 中心简介

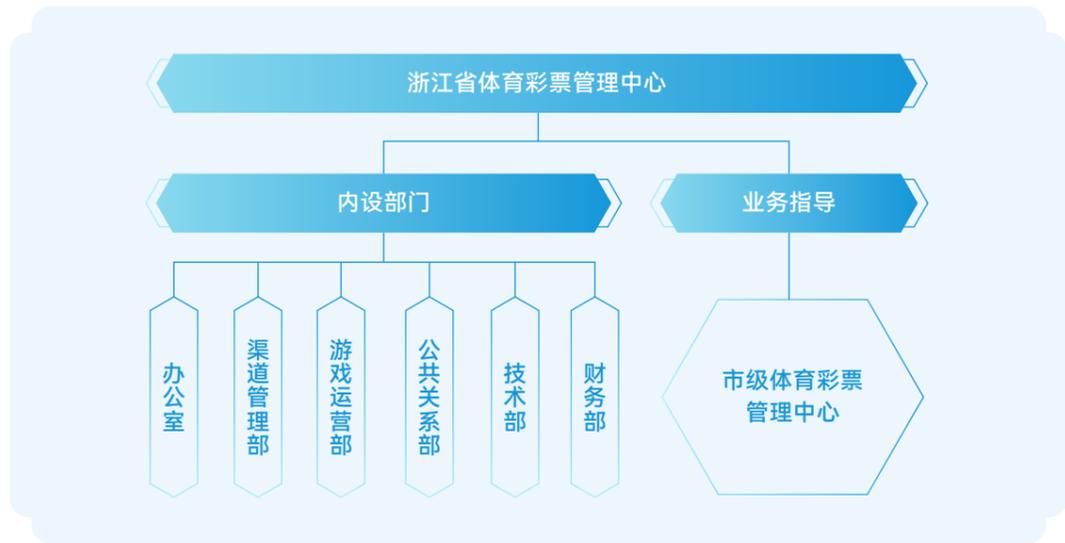
浙江省体育彩票管理中心成立于1992年11月，原为浙江省体育奖券发行办公室。1996年8月8日，经省编委批准，浙江省体育彩票管理中心正式成立，系隶属于浙江省体育局的公益二类事业单位，是中国体育彩票在浙江省行政区域内的销售管理机构。

浙江体彩始终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，将责任彩票建设融入日常工作中，赋能体育现代化和社会公益事业，增强人民群众的参与感、获得感、幸福感，有力推动了体育彩票行业朝着高质量、可持续方向稳健前行。2024年，浙江体彩全省实现销售体育彩票338.86亿元，同比增幅11.87%，销量全国排名第二，筹集公益金80.72亿元，代扣代缴个人偶然所得税4.23亿元，购彩者公益捐款182.55万元，体彩实体店16000余家，提供社会就业岗位26000多个，为浙江省体育事业和公益事业的发展提供了坚实的保障。



## 组织架构

浙江体彩设置科学合理的组织架构体系，搭建省、市协同的管理机制，不断提高组织运行效率。设省、市两级体彩机构，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6个部门；对地市中心实行业务指导，下设杭州、宁波、温州、湖州、嘉兴、绍兴、金华、衢州、舟山、台州、丽水等11个设区市体彩中心和义乌市体彩中心。通过建立自上而下、协同联动的管理模式，提升整体机构的运营效能，为浙江省体育彩票事业实现可持续发展奠定坚实的基础。



各地市体彩中心的地址、联系电话

名称	电话	地址
杭州市体育彩票管理中心	0571-87999830	杭州市西湖区古翠路80号浙江科技产业大厦6楼
宁波市体育彩票管理中心	0574-87792480	宁波市鄞州区沧海路1000号
温州市体育彩票管理中心	0577-88362635	温州市学院东路235号
湖州市体育彩票管理中心	0572-2177702	湖州市红旗路249-255号
嘉兴市体育彩票管理中心	0573-82317076	嘉兴市南湖区城南街道金穗路135号创业大厦5楼
绍兴市体育彩票管理中心	0575-85081482	绍兴市洋江西路899号奥体中心射击射箭馆
金华市体育彩票管理中心	0579-82371763	金华市八一南街467号
衢州市体育彩票管理中心	0570-853376	衢州市柯城区白云街道花园东大道169号三楼
舟山市体育彩票管理中心	0580-2865871	舟山市定海区新城千岛街道怡岛路510-536号惠众广场三楼
台州市体育彩票管理中心	0576-88836760	台州市椒江区经中路322-326号
丽水市体育彩票管理中心	0578-2057159	丽水市人民路565号
义乌市体育彩票管理中心	0579-85557531	义乌市稠城街道站前路165号

## 关于体彩



### 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，通过向社会发行体育彩票筹集公益金，广泛用于社会公益事业和体育事业。



### 发展目标

中国体育彩票致力于建设“负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”。



### 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“让快乐与美好发生”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。



### 体彩文化

“责任、诚信、团结、创新”是中国体育彩票的文化，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，是体彩人的文化价值与共同追求，也是展示体彩形象、引领体彩事业发展的一面旗帜。



### 体彩标志

中国体育彩票品牌标志由五种颜色组成，取自奥林匹克五环标志，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，预示中国体育彩票持续进取、不断创新，为社会创造美好未来。



# 2024 足迹

1.1

“中国体育彩票”2024年全国新年登高健身大会主会场活动在浙江省江山市江郎山景区盛大举行。

1.1

浙江体彩“未来乡村·体彩运动+”余东村青少年公益项目落成仪式在衢州市柯城区沟溪乡余东村顺利举行。

1.30

2024浙江体彩“爱心小板凳 温暖回家路”公益活动启动仪式在杭州西站举行。

4.28

“奋进新征程 携手共前行”——2023年度浙江体彩追梦人活动在台州临海市举办。

3.15

“活力浙江 温暖有光”浙江体彩合作媒体沟通会在浙江省体育彩票管理中心举行。

5.31-6.2

“奋进三十载 携手共前行”体彩30周年主题嘉年华活动在杭州西湖文化广场举行。

6.14

“足够热爱 一起精彩”浙江体彩欧洲杯主题系列活动启动仪式在杭州举行。

6.29

2024年浙江省“公益体彩 快乐操场”温州洞头站暨浙江体彩“圆梦微心愿”公益活动启动仪式在温州市洞头区东屏中心小学举行。

7.6

2024“E起欧洲杯”中国体育彩票浙江省电竞大赛总决赛在杭州电竞中心举行。

8.21

2023年浙江省体育彩票（1+12）社会责任报告发布会在杭州举行。

8.22

“奋进三十载 携手共前行”浙江省“最强大脑”体彩知识大擂台在浙江广播电视集团演播厅举行。

10.14

中国体育彩票第五届浙江省大学生体育产业创新创业大赛全省总决赛举行。

9.10

“2024责任彩票·反诈同行”浙江体育彩票理性购彩公益宣传月启动仪式在杭州钱塘新区金沙湖公园隆重举行。

9.25

“送体育进海岛”—2024年“公益体彩 快乐操场”舟山嵊泗站活动在嵊泗县菜园镇第三小学举行。

10.24

2024年浙江省“公益体彩 快乐操场”湖州南浔站公益活动在南浔区练市镇国强小学举行。

10.27

“好运‘弈棋’来”2024年中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛（浙江站）总决赛在杭州市余杭区天空体育中心举行。

11.3

浙江体彩助力2024杭州马拉松。

11.22

2024年浙江省“公益体彩 快乐操场”丽水缙云站暨浙江体彩“圆梦微心愿”公益活动收官仪式在缙云县紫薇小学举行。

11.23

2024中国体育彩票“相约红土·一球致胜”网球公开赛在浙江杭州湘湖郊野（国际）体育公园举行。

12.17-12.22

浙江体彩助力“浙江体彩·黄龙2024年世界女子排球俱乐部锦标赛”。



- 多元产品发展 17
- 渠道开发建设 19
- 优化服务效能 22
- 创新品牌宣传 26

深耕力行，  
积蓄发展动能

## 多元产品发展

### 产品种类丰富

浙江体彩持续优化产品结构，丰富游戏产品的类型和玩法，为购彩者提供丰富的购彩体验。目前在售产品主要包括乐透数字型游戏、竞猜型游戏和即开型游戏。2024年，浙江体彩累计销售体育彩票338.86亿元，同比增幅11.87%，排名全国第二。其中，乐透数字型游戏销售62.72亿元，竞猜型游戏销售233.64亿元，即开型游戏销售42.50亿元。

2024年浙江体彩彩票销量情况

游戏类型	游戏分类	图标	销量 (亿元)	同比 (%)	全国排名 (名)
乐透数字型	超级大乐透		40.28	-4.48%	3
	排列3		12.87	-12.86%	2
	排列5		5.84	9.85%	3
	7星彩		1.84	-1.57%	6
	6+1		1.29	-7.51%	-
	20选5		0.59	2.56%	-
竞猜型彩票	传统足彩		10.71	12.07%	2
	竞彩		222.93	24.80%	2
即开型彩票	顶呱刮		42.50	-12.56%	3

### 创新产品研发

2024年，浙江体彩积极推进地方游戏的研发创新工作，先后完成了“共富浙江名镇古村篇”（10元面值）“共富浙江场馆蝶变篇”（10元面值）主题游戏的申报工作，均获得财政部批复。“共富浙江名镇古村篇”“共富浙江场馆蝶变篇”首批各印制3600万元，共7200万元，并在2025年3月发布销售。同时，按照计划推进“浙里小岛”（10元面值）“浙里烟火气”（10元面值）申报工作，持续丰富本省即开票产品的结构和类型，不断满足购彩者的多元化购彩需求。



“共富浙江场馆蝶变篇”：票面展示了浙江借亚运会契机，实现了从无到有，从少到多的场馆建设发展，希望通过体育彩票这一载体，展现共同富裕示范区建设成果、城市现代化建设进程、体育强省建设和浙江特色文化，为体育助力共富贡献体彩力量。



“共富浙江名镇古村篇”：票面展示了嘉善西塘镇、苍南霞关镇、象山石浦镇等在浙江省内具有悠久历史的名镇古村，通过体育彩票这一载体，助力乡村振兴、助推城乡融合，体现了中国体育彩票助力共同富裕的主题。

### 游戏风险评估

浙江体彩始终将风险防控贯彻游戏产品的全生命管理周期，构建科学的责任彩票管理机制。在游戏研发阶段，通过多维度风险测试、深度市场调研与专业风险评估等工作，精准识别潜在风险点，制定覆盖全场景的应急处置预案，确保为购彩者提供安全健康的游戏产品。同时，将责任彩票理念深度融入游戏产品研发、申报、上市、营销及退市的全链条管理，建立动态化的风险防控机制，综合运用技术升级、大数据分析等手段，实现风险的精准预警与高效处置，持续筑牢风险防控屏障。

## 深化合作研究

浙江体彩深化多方合作机制，提升责任彩票建设质量和水平。积极参与总局体彩中心组织的责任彩票研讨会，连续两年参加长三角责任彩票建设会议，加强经验交流和问题讨论，促进了区域间的协同合作。组织彩票专家、社会责任专家、高等院校学者、资深律师、媒体记者和心理咨询师等多领域专家开展项目评审会议，确保责任彩票研究成果的科学性和专业性。同时，还与社会保障部门建立沟通，协同专家团队与地市中心共同处理信访事件，建立了非理性购彩干预应急机制，提升了应对非理性购彩事件的能力。



## 落实产品退市

2024年，浙江体彩积极严格按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》和《彩票发行销售管理办法》等有关规定，认真贯彻落实总局体彩中心关于停售、退市相关游戏产品的工作安排，及时发布游戏产品停售公告，提醒购彩者在停止兑奖时间前及时兑奖，避免造成个人的财务损失。

# 渠道开发建设

## 推进渠道建设

为拓展体彩渠道多元化发展格局，进一步丰富体彩渠道类型，更好地展示“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，2024年浙江体彩首推旗舰店概念，全省首家旗舰店已正式在温州市瓯海区梧田老街落地。



## 优化渠道布局

浙江体彩积极布局渠道网络，大力拓展新渠道建设，夯实市场根基。持续推进便利连锁渠道、小微零售渠道和展示体验中心等渠道建设，实现多元化销售渠道建设。同时，与横店影视集团签订战略合作协议，在横店电影城内开设专属形象门店，将购彩场景与休闲娱乐场景有机融合，不断提升体彩品牌的影响力。目前，浙江体彩共有便利连锁渠道2764家，小微零售渠道2778家，展示体验中心388家。



建设特色主题店

在横店电影城内开设专属形象门店

## 规范实体店建设

2024年，根据总局体彩中心对“体彩+”工作的建设要求，浙江体彩实打实完成了包括全省体彩传统专营店宣贯工作、35%以上传统专营店代销者交流活动、2024年全国“体彩+”项目评选大赛浙江选拔赛暨浙江省“体彩+”工作培训、“体彩+”门店标签采集工作以及最终“体彩+”项目大赛上报工作。经过总局体彩中心评选，浙江体彩共获得一等奖4个，二等奖5个，三等奖7个的优秀成绩，并获得“最佳组织奖”。



## 保障配送安全

浙江体彩不断完善即开票物流配送管理制度，制定了《即开票配送包裹安全保障方案》，实现即开票的安全管理。配送服务商为快递配送人员和即开票产品均购买了保险，为人员和物品的安全提供保障；订票系统对每个配送环节进行全程跟踪，配备专职客服追踪订单，实体店可随时查询邮件轨迹；即开票运输实现全程定位跟踪，确保能够随时掌握运输车辆的确切位置，即开票仓储配送管理中心可通过信息系统查看到车辆的定位和轨迹，在车辆偏离定位和轨迹时，及时与行车人员沟通以确定原因。同时，积极组织开展应急演练活动，提高即开票运输的风险应对能力，确保即开票安全、高效送达。



## 开展阳光邀约

为进一步做好“阳光体彩”建设，浙江体彩不断完善实体店邀约机制，以《浙江省体育彩票实体店阳光邀约实施意见（2023）》为依托，严格落实实体店申办“阳光邀约”工作，优化邀约流程和标准，在浙江体彩官网开设“实体店阳光邀约”模块，定期发布邀约政策、邀约计划和邀约结果公示等信息，主动接受社会监督。为方便社会公众申请参与，在浙江政务服务网和“浙里办”APP平台设立报名渠道，全年共发布阳光邀约133次，通过人数为1418个。同时，通过创新渠道拓展形式，开展常态化阳光邀约、大学生专场邀约、大学生体育产业创新创业大赛等活动，吸引更多高学历、年轻人加入体彩队伍，投身体彩事业，为体育彩票行业发展注入源源不断的活力。

### 邀约申请途径

浙江政务服务网、“浙里办”APP平台、浙江体彩网

### 邀约信息公示

浙江体彩网

### 邀约活动途径

常态化阳光邀约、大学生专场邀约、大学生体育产业创新创业大赛等途径



“浙里办”APP二维码



浙江体彩网阳光邀约专栏

## 优化服务效能

### 丰富渠道功能

浙江体彩创新服务方式持续优化体彩驿站便民服务，与省文明办合作，依托支付宝芝麻信用平台的数据支持，在3500家体彩驿站升级1200家推出爱心漂流伞7天免押金借用公益服务，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”。



实体店提供救援设备



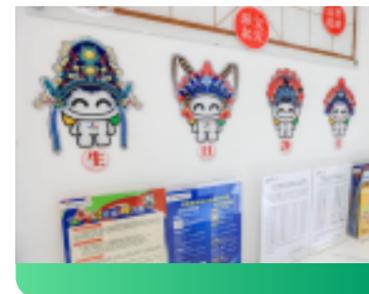
实体店提供爱心漂流伞

### 优化购彩环境

浙江体彩积极响应总局体彩中心实体店形象升级政策，提升实体店运营质量与服务水平。在基础环境升级上，对实体店进行精细化维护，精心打造专区，对店内整体环境展开深度清洁与美化，完善各类基础要素，更新背景墙，翻新外立面，为购彩者营造焕然一新的购彩空间。同时，着力打造功能明确、形象统一、服务多元的特色主题店，让购彩者在舒适的氛围中享受优质购彩服务，进一步提升购彩体验。

### 案例：杭州首家国潮风格主题体彩店

位于西湖区文二西路403号的3301005563体彩实体店，经过全面装修升级，以国潮风格迎接广大购彩者。店内装饰以“国潮”为主题，传统元素与现代设计巧妙融合，每一处细节都透露着匠心独运。精美的墙绘、特色的装饰摆件，无不展现出东方美学的独特魅力。

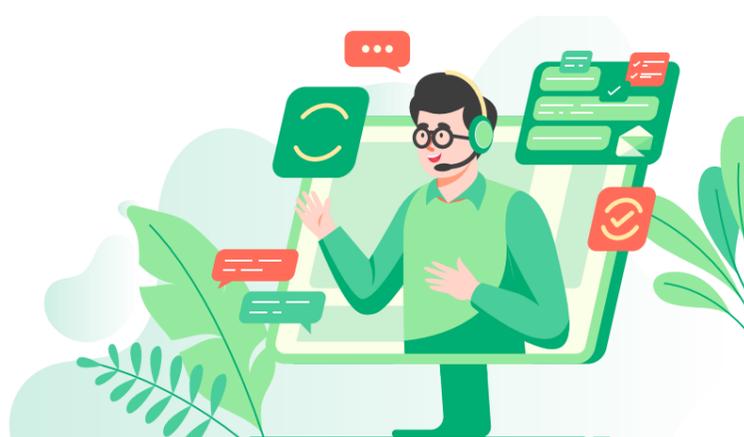


## 畅通沟通渠道

为进一步提升服务透明度，增强与社会各界的沟通交流，浙江体彩在官方网站设置“在线留言”专区，广泛接受社会监督，搭建社会公众与体彩部门直接对话的桥梁，确保各类问题能够被及时发现、精准研判、高效解决。同时，持续加大对95086客服平台的优化投入，全力畅通售后反馈渠道。实行7×12小时服务机制，在线倾听购彩者和社会公众的心声，为每一位来电者答疑解惑，真正做到有问必答、有诉必应，用实际行动提升服务质量。

## 提升客服质量

为提高客户服务质量，浙江体彩优化客户服务机制，定期为员工提供客户服务技巧和相关法律法规知识的培训，增强客服处理咨询投诉的能力，努力提升客户服务的满意度。2024年，浙江体彩话务系统工作时间人工进线量10527通，工作间接起量10200通，接听率年平均96.90%，质检合格率99.78%，质检平均分100.54分；大额预约单33750起，其中成功实施外呼21826通，成功回访18895通，接通并完成回访比率为86.57%。



## 负面信息披露：

### 案例1:购彩者投诉实体店打错彩票

**事情经过：**1月29日，河南购彩者王先生来电投诉实体店打错彩票。王先生反映到1月17日在绍兴实体店购彩后回到河南老家，才发现销售员将彩票打错，将20期大乐透彩票打成20倍。

**处理结果：**经专管员了解，该购彩者在1月17日晚上在实体店购买一张2注20期，金额80元的超级大乐透彩票。因临近当期超级大乐透销售截止时间，销售员出票后未核对彩票就交给王先生。王先生当场也未指出彩票投注方式有误。经专管员沟通调解，双方均认识到自身错误，销售员表示愿意退回王先生购彩款，王先生表示满意。事后，专管员告诫实体店在出票前必须确认投注内容。

### 案例2:购彩者投诉实体店拒绝兑奖

**事情经过：**10月27日，周女士投诉实体店拒绝兑奖。周女士反映其在10月26日于杭州火车东站购买2张即开型体育彩票，共中奖50元。10月27日，周女士在宁波市余姚高铁北站的实体店兑付奖金，实体店销售员拒绝兑奖，并告知接到相关通知不能跨店兑奖，哪里买的票就需要在哪里兑奖。周女士对于实体店拒绝兑付奖金表示不满意，希望体彩中心核实处理并给予回复。

**处理结果：**经专管员核实，周女士反馈情况属实，系实体店销售员对即开型彩票申票政策理解有误，认为非本店出售即开型彩票不能兑奖。专管员已协助周女士完成兑奖，并对该店销售员进行即开型体育彩票申票政策再培训，要求今后按相关规定正常兑奖。

### 案例3:购彩者投诉实体店服务态度差

**事情经过：**8月13日，王女士来电投诉实体店业务能力不规范，服务态度差。王女士于8月12日上午在温州一家实体店，想要购买一张超级大乐透机选5注彩票，实体店销售员告知现在有活动，购买超级大乐透套餐18元，有机会获得赠票。王女士随后按照销售员建议，购买彩票参与活动。彩票出票后，销售员未提醒王女士获得了赠票。王女士到家才发现自己有获得赠票。

**处理结果：**经专管员调查核实，王女士投诉情况属实。活动赠票是在6秒后出票，当时王女士已离柜出店，销售员不熟悉活动规则，未提醒王女士赠票未出。温州体彩已对该门店做出停机处理，要求销售员重新参与培训认证，认证通过后给予开机返岗。事后，温州体彩将处置结果告知王女士，赠票金额征询王女士意见后，以微信转账形式赔付。王女士表示谅解和满意。

### 案例4: 购彩者投诉实体店少兑付奖金

**事情经过：**11月7日，杭州某购彩者反馈实体店销售员曾多次隐瞒中奖金额，并在中奖后向其索要“喜钱”，身边朋友也曾反馈存在同样情况，希望体彩中心核实处理并回复。

**处理结果：**经杭州体彩工作人员调查核实，购彩者反馈情况属实。工作人员第一时间按照规定对涉事实体店及销售员进行处置，并在当天将处理结果反馈给购彩者。购彩者对体彩中心处理效率表示肯定，对处理结果表示满意。

### 案例5: 购彩者投诉实体店活动培训不到位

**事情经过：**10月31日，徐先生投诉实体店销售员对大乐透套餐票送代金券活动内容不熟悉且不会操作使用代金券，无法协助购彩者使用代金券。徐先生认为体彩中心没有给网点培训到位，希望体彩中心核实处理并给予回复。

**处理结果：**经专管员核实，该实体店销售员为新上岗，对活动内容和如何使用代金券不熟悉。专管员已协助徐先生完成代金券的使用，并对该店销售员进行大乐透套餐票活动再培训，要求销售员能够准确理解活动内容并能够协助购彩者参与活动。

## 保护信息安全

为保护中奖者个人信息安全，浙江体彩依托《浙江省实体店销售体育彩票兑奖管理办法》，规范信息安全处理，依法依规使用兑奖者个人信息。与第三方机构和人员签署保密协议或要求其出具书面保密承诺，加强对涉及兑奖业务的第三方机构和人员的保密管理，严格保护兑奖者个人信息。在浙江体彩兑奖场所、体育彩票实体店的兑奖操作进行日常监控，对生产系统、财务系统、办公系统等储存的兑奖者个人信息等重要数据进行加密处理，将兑奖者个人信息用于体育彩票公益宣传时，须事先取得兑奖者书面授权同意，切实保障中奖者个人信息不被泄露。

## 提供便利兑奖

为优化浙江省体育彩票兑奖工作的管理，加强公信力建设，提升兑奖客户体验，浙江体彩按照《浙江省实体店销售体育彩票兑奖管理办法》，规范兑奖流程和标准，保障兑奖工作依法依规、安全高效开展。同时，强化兑奖服务公开渠道的宣传，为兑奖者提供便捷、贴心的兑奖服务。

### 体彩知识加油站： 浙江省各类实体兑奖服务渠道的兑奖权限规定

1. 在省内体育彩票实体店售出的体育彩票，单注中奖金额在1万元及以下，且单张彩票中奖金额10万元及以下的，凭有效彩票可在省内任一销售实体店兑付；
2. 在省内体育彩票实体店售出的体育彩票，单张中奖金额在20万元及以下的，凭有效彩票和本人身份证可在全省任一市体彩中心兑付；
3. 在省内体育彩票实体店售出的体育彩票，单张中奖金额在20万元以上500万元及以下的，凭有效彩票及本人身份证可在彩票购买所属地的市体彩中心兑付；
4. 在省内体育彩票实体店售出的任何中奖金额的体育彩票，凭有效彩票和本人身份证可在省体彩中心兑奖；
5. 在省外体育彩票实体店售出的超级大乐透、传统足彩和竞彩游戏体育彩票，单注奖金在1万元及以下的，可在我省通兑，兑奖权限参照省内售出的体育彩票执行，但按游戏规则包含退票款的中奖彩票、票面打印信息异常及受损、玷污的彩票除外。



请扫码查看“逾期未兑奖的钱去哪儿了？”

## 创新品牌宣传

### 提升品牌价值

为提升体彩品牌知名度和价值，浙江体彩以中国体育彩票全国统一发行30年暨浙江电脑型体育彩票上市25周年为契机，推出“活力浙江·温暖有光”系列主题活动。举办2024“E起欧洲杯”中国体育彩票浙江省电竞大赛、“足够热爱 一起精彩”浙江体彩欧洲杯主题系列活动、体彩追梦人评选等活动，连续三年开展体彩公益城市光影秀，以灯光秀、无人机联动形式在杭州钱塘江、宁波三江口、温州江心屿等地进行体彩公益表演品牌展示，进一步提升体彩品牌的知名度和影响力。聘请奥运冠军、优秀运动员、知名媒体人担任体彩公益形象代言人，制作《共同富裕路上的体彩追梦人》系列广播剧、录制体彩30年专题访谈节目、开启主题嘉年华活动，以生动的形式展示浙江体彩发展愿景和责任担当。

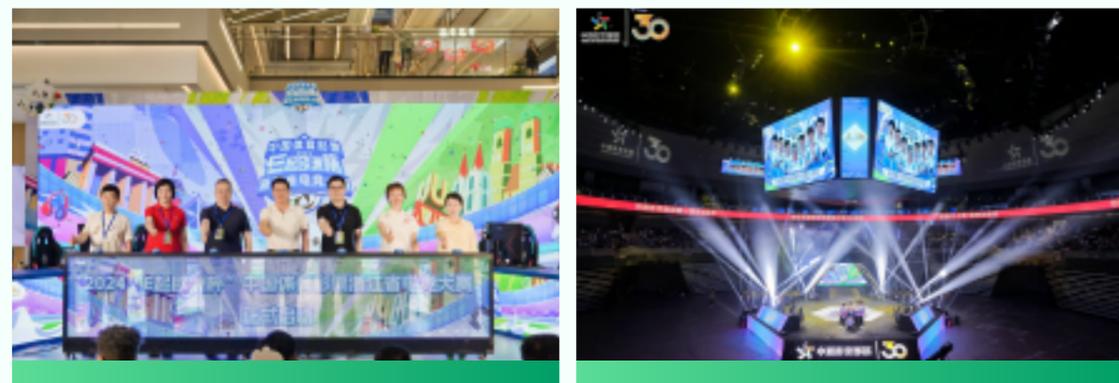
### 案例：“奋进三十载 携手共前行”体彩30年主题活动

6月1日，中国体育彩票全国统一发行30周年暨浙江电脑型体育彩票上市25周年主题活动在杭州西湖文化广场正式启动。为期3天的主题嘉年华活动包括中国体育彩票30周年/浙江电脑型体育彩票25周年主题展、趣味活动闯关、国潮市集、休闲露营、彩粉球迷音乐夜、现场抽奖等丰富多彩的项目。浙江体彩始终坚持创新与尝试，通过一系列活动强化体彩在“运动、潮流”上的年轻品牌形象，以融合创新为特色，不断传达体彩的青春、潮流文化，塑造年轻气质，构筑崭新形象。



### 案例：2024“E起欧洲杯”中国体育彩票浙江省电竞大赛总决赛

7月6日，2024“E起欧洲杯”中国体育彩票浙江省电竞大赛总决赛在杭州电竞中心圆满落幕。浙江体彩抓住欧洲杯开赛的有利契机，以“电竞+”为手段，搭建赛事平台，开展赛事活动，打造线上线下社交互动新场景，自线上海选活动开始以来，吸引了全省电竞爱好者参与，本次大赛前期宣传覆盖全省11500多家体彩实体店，全省近百所高校。比赛项目特别选定足球，与体彩独有的竞猜型游戏相匹配，希望参赛选手在比赛的同时关注欧洲杯足球赛事竞猜，一起参与体彩随手微公益，传递体育公益正能量。



### 案例：“足够热爱 一起精彩”浙江体彩欧洲杯主题系列活动

2024年，浙江体彩开展“足够热爱 一起精彩”浙江体彩欧洲杯主题系列活动，“为梦想开球”系列活动选出12位“浙江体彩欧洲杯足球大使”，与专业球员同场竞技，跨界联合全省2000余家知名品牌渠道门店举办全民狂欢竞猜活动，领略足球魅力，感受公益体彩。“足够热爱 一起精彩”浙江体彩欧洲杯主题系列活动不仅是对欧洲杯的致敬，更是对公益精神的传承与发扬，浙江体彩与社会各界携手，共同推进体育事业与社会公益事业深度融合。



### 案例：《茅莹今日秀》系列访谈节目《三十载 同奋斗 共青春》

2024年，浙江体彩和浙江经视联合推出《茅莹今日秀》系列访谈节目《三十载 同奋斗 共青春》，从点到面、从市到省共同来全方位展现浙江体彩走出的高质量发展之路，回顾浙江体彩发展历程和取得成就，体现了浙江体彩发展愿景和责任担当。



## 创新责任宣传

为进一步提升品牌宣传影响力，浙江体彩深化媒体合作，整合媒体资源，打造全方位、立体化的媒体宣传格局。融合传统与新媒体，实现宣传协同发力。充分发挥传统媒体和新媒体的优势，通过线上和线下协同推进，搭建立体化、多维的宣传体系；定期组织开展合作媒体沟通会，及时分享宣传思路和重点，促进媒体间的交流与合作。拓展媒体合作网络，加强与国家级媒体、省内媒体资源的合作，丰富宣传渠道，构建多元化的宣传矩阵。2024年，浙江体彩累计发布浙江体彩官方微信公众号原创稿件690篇，累计阅读量269万余次，累计阅读人数228万余人；浙江体彩官方微信公众号粉丝57.9万，浙江体彩服务号粉丝突破105万。

#### 浙江体彩官方微信公众号

690篇  
原创稿件

269万余次  
累计阅读量

228万余人  
累计阅读人数

57.9万  
粉丝数量

#### 浙江体彩服务号

突破 105万

### 国家级媒体层面

与新华网、央广网、中国网、中国新闻网、学习强国、中国体育报、中国体彩报、中国体彩杂志、国家彩票等国家级媒体建立深度合作关  
系，提升宣传效果。

### 省级媒体层面

深耕省内媒体资源，积极与省内媒体沟通联  
系，整合省、市两级22家电视台、22家电台、  
26家纸媒、48款新闻APP及42个自媒体账号等  
优质资源。



地铁广告宣传



户外广告宣传

无人机表演



### 案例：“共富路上的体彩追梦人”广播剧

2024年，浙江体彩联合浙江经济广播携手共赴梦想照亮现实的“共富”历程，征集“共富路上的体彩追梦人”体  
彩行业带头人故事，制作成15分钟系列广播剧，上传各大视频音频网络平台，浙江经济广播专栏每晚10点播  
出，全媒体宣传，讲好体彩故事，讲好追梦故事，讲好共富故事。



### 案例：“活力浙江 温暖有光”浙江体彩合作媒体沟通会

2024年3月15日，为增进浙江体彩与合作媒体的沟通与交流，促进合作媒体对浙江体彩责任彩票建设工作的深  
入了解，进一步提升浙江体彩公益形象，“活力浙江 温暖有光”浙江体彩合作媒体沟通会在浙江省体育彩票管理  
中心举行。潮新闻、教科影视频道、经济生活频道、华数、交通之声、浙江之声、经济广播、音乐调频、浙江  
日报、新华网、一点资讯、新浪浙江等12家合作媒体代表出席本次会议。



# 2023年浙江省体育彩票(1+12)社会责任报告 正式发布



善治有为，  
擦亮体彩名片

加强责任建设

33

坚持理性营销

38

安全平稳运营

41

建设阳光体彩

45

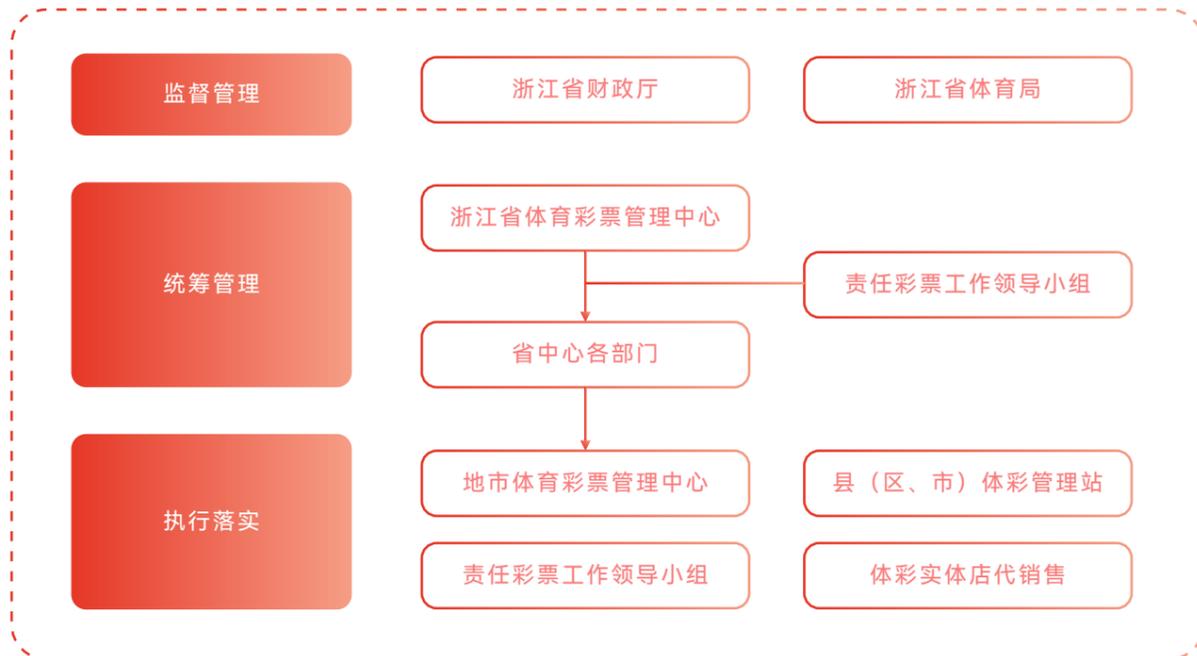


# 携手

## 加强责任建设

### 责任彩票组织

浙江体彩不断深化责任彩票治理，优化完善责任彩票组织建设，成立责任彩票工作领导小组，明确责任彩票工作领导小组职责，统筹推进责任彩票工作。责任彩票工作领导小组由浙江体彩中心主任担任组长，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，各部门负责人为小组成员，协调推动责任彩票建设工作。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。浙江体彩积极发挥引领作用，推动地市中心建立责任彩票工作组织，明确各地市中心责任彩票工作的牵头部门和联系人，确保基层体彩机构深刻理解并贯彻落实责任彩票工作要求。通过优化责任彩票组织治理，构建了定位明确、职责清晰、上下联动和全面覆盖的责任彩票工作机制，为践行责任彩票理念，助力体育彩票行业健康、可持续发展提供了组织保障。



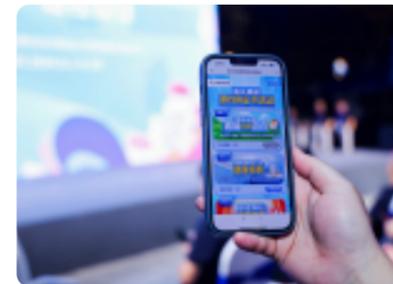
### 责任彩票规划

2024年，浙江体彩认真贯彻落实《“十四五”体育彩票发展规划及业务战略实施纲要》要求，深耕责任彩票建设，推动各项业务领域工作全面发展，深度复盘总结责任彩票建设情况，并提出对“十五五”责任彩票建设发展的思考，明确未来发展方向，并为未来工作开展和落实提供建议和意见，助力浙江省体育彩票建设实现新发展、新跨越。

### 责任彩票研究

为深入洞察全省购彩者行为健康状况，2024年，浙江体彩组织开展了“浙江省购彩者购彩行为健康指数”专项调研，调研工作从购彩行为、心理特征、购彩动机等多个维度展开，更全面地了解和剖析购彩行为。在全省12地市建立定点定期抽查调研机制，并在浙江省体育彩票服务号开展“测测你的购彩行为健康指数”活动，累计收集6万余份问卷样本，为了解分析购彩者认知、心理及行为模式提供了宝贵数据，也为后续制定理性购彩和责任彩票购彩者宣贯工作提供了重要参考依据。

在浙江省体育彩票服务号开展“测测你的购彩行为健康指数”活动



### 责任彩票评估

#### 建立责任彩票绩效评价体系

为加强浙江省责任彩票建设，确保在开展游戏营销、促销活动中符合责任理念和相关要求，浙江体彩根据总局体彩中心责任彩票建设相关制度和考核要求，制定了《浙江体彩责任彩票评估细则及审核标准》，对促销活动开展责任彩票风险评估，精准识别潜在风险，确保营销活动安全运行。

#### 开展责任彩票考核工作

为不断夯实发展基础，持续增强发展动力，扎实推进各项工作任务落实，浙江体彩开展2024年各市体彩中心综合管理和“三大保卫战”考核工作，对各市中心2024年综合管理工作采取日常测评、台账检查、实地检查等方式进行考核，以严格考核机制强化责任落实，为体彩事业稳健发展奠定基础。

#### 优化提升责任彩票建设

2024年，浙江体彩在2023年荣获责任彩票四级认定的基础上，持续深化责任彩票建设，积极坚守责任彩票红线与底线，不断完善责任彩票管理机制，强化各项工作落实效果，梳理完善业务流程，填补责任彩票工作的短板和不足，为实现体育彩票高质量发展提供有力的保障。

## 责任彩票培训

### 组织责任彩票培训活动

浙江体彩致力于加强责任彩票能力建设，优化责任彩票培训管理，制定责任彩票培训计划，组建责任彩票讲师队伍，开发高质量的培训课件，实现省、市中心上下联动，持续开展线上线下相结合的多元化责任彩票培训活动，持续提升体彩从业人员的责任彩票意识和能力。截至2024年，经总局体彩中心考评认证的浙江省责任彩票讲师已增至41人，覆盖全省12个地市中心。



开展责任彩票讲师素质提升培训



开展彩票销售与彩民矛盾纠纷化解实践培训

### 开展责任彩票知识考评

浙江体彩引入科学的评估机制，完善培训效果评估流程，通过问卷调查、实操考核等方式，全面了解培训成效，及时调整优化培训方案，提升体彩从业人员的责任意识和业务能力。

## 责任彩票流程

浙江体彩以责任彩票建设为核心，将战略规划与责任理念深度融合，构建全方位、多层次的责任彩票管理体系。通过优化工作机制，把责任彩票建设贯穿于游戏产品研发、品牌塑造、渠道拓展、购彩者服务等全业务链条，推动责任彩票理念从顶层设计向日常运营各环节渗透，实现责任彩票建设与业务发展融合发展，为行业高质量发展筑牢责任根基。

## 责任彩票制度

为深化责任彩票建设对业务工作的全面引领，浙江体彩以《浙江省体育彩票管理中心责任彩票建设管理办法》为制度依托，系统明确了涵盖市场调研、游戏监管、渠道优化、技术赋能、品牌塑造、人才培养、理性购彩等九大领域的工作细则，构建了科学规范、覆盖全业务链条的责任彩票管理体系。

## 责任彩票沟通

### 连续7年发布社会责任报告

2024年，浙江体彩坚持连续7年编制发布社会责任报告，并协调12个市中心编制发布市级社会责任报告，以“责任凝聚 携手前行”为主题，实现（1+12）的形式进行报告集体发布，集中展示了2023年全省体育彩票责任建设工作的努力和成果，广泛倾听利益相关方声音，彰显了体彩担当和作为，持续推动社会责任管理和实践水平向高质量的方向迈进。



请扫码查看更多报告内容

### 案例：发布2023年浙江省体育彩票（1+12）社会责任报告

8月21日，2023年浙江省体育彩票（1+12）社会责任报告发布会在杭州举行。发布会以“责任凝聚 携手前行”为主题，是浙江省体育彩票管理中心连续第7年向社会发布社会责任报告，向社会集中展示2023年浙江省体育彩票责任建设工作成果。在发布会上，巴黎奥运会艺术体操集体全能金牌获得者王澜静、巴黎奥运会皮划艇静水男子500米双人划艇冠军季博文领衔的18位优秀运动员、资深媒体人，受聘成为浙江体彩第三批公益形象代言人。



请扫码查看更多发布会内容

### 响应责任彩票倡议

浙江体彩响应并实践责任彩票倡议活动，将公益公信的初心铭刻于心，坚守各项法律法规政策底线，积极倡导理性购彩理念和健康生活方式，引导购彩者树立理性购彩的观念。同时，坚决贯彻落实不向未成年人售彩及兑奖的规定，规范销售行为，加强对销售人员的培训与监督，保障体育彩票事业健康持续稳定发展。

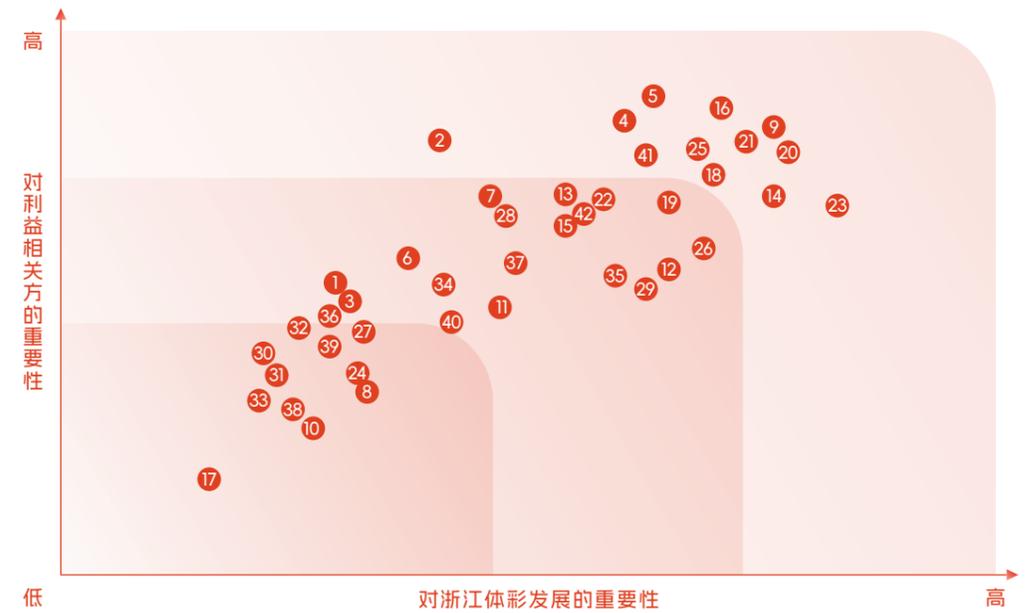
### 增强利益相关方沟通

为构建与利益相关方的长效良性沟通机制，浙江体彩主动作为，多维度搭建沟通桥梁，定期汇报责任彩票工作进展，让主管单位及时掌握工作动态，确保工作开展全程在监管框架内有序推进，为体彩事业健康发展争取指导与支持。同时，通过实地走访调研、座谈交流会、经验分享会等多种形式，广泛接触利益相关方，倾听他们对责任彩票工作的意见建议。通过全方位的沟通机制，各方在交流协作中达成共识，形成强大合力，为推动责任彩票事业高质量、可持续发展筑牢根基。

利益相关方	诉求	我们的行动
政府	诚信合规   依法治彩 解决就业   筹集公益金	遵守法律法规   坚持依法纳税 创业就业扶持   公益金筹集
行业	公平竞争   协同发展	实行责任采购   开展战略合作
环境	绿色办公   绿色彩票	倡导绿色办公   选用环保材料 废票尾票利用   节能环保宣传
购彩者	购彩服务   阳光体彩	丰富渠道功能   优化购彩环境 应对咨询投诉   建立沟通渠道 公开渠道披露
体彩队伍	权益保障   队伍建设	保障基本权益   促进共同成长 专业技能培训   平衡工作生活 关爱身心健康
供应商	公平竞争   合作共赢	落实责任采购   建立战略合作
社区	公益项目   社区帮扶	开展品牌公益   弱势群体帮扶 参与志愿服务
媒体	危机处理   品牌宣传	应对舆情危机   提升品牌宣传 创新传播渠道

## 责任议题

为识别责任彩票重点议题，浙江体彩针对中心员工、专管员、代销者、外部利益相关方等群体开展责任彩票议题问卷调查，回收问卷4761份。通过深入分析问卷调查结果，从“对中心发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度对各项议题进行排序，制作议题二维矩阵图，为未来浙江体彩责任彩票工作提供指导和参考。



1 责任彩票治理	15 践行责任采购	29 协助打击私彩
2 责任彩票规划	16 坚持诚信运营	30 信息安全管理
3 责任彩票制度	17 开展环保活动	31 规范资金管理
4 责任彩票培训	18 提倡绿色办公	32 更新技术设备
5 责任彩票评估	19 采用环保材料	33 提高安全等级
6 责任彩票宣传	20 推动渠道拓展	34 舆情预警处置
7 责任彩票沟通	21 优化渠道布局	35 保障员工权益
8 提升风险防控	22 实体店规范化建设	36 员工职业发展
9 守法合规运营	23 开展阳光邀约	37 加强员工培训
10 党风反腐倡廉	24 保障配送安全	38 关爱员工健康
11 扶持就业创业	25 丰富渠道功能	39 员工救助帮扶
12 筹集公益金	26 应对咨询投诉	40 弱势群体帮扶
13 创新业务发展	27 倡导理性购彩	41 开展志愿服务
14 加强供应商考核	28 非理性购彩干预	42 助力乡村振兴

## 坚持理性营销

### 倡导理性购彩

为构建健康有序的彩票市场，推动责任彩票建设走深走实，浙江体彩多措并举，营造理性购彩氛围，全方位提升公众对责任彩票和体彩公益属性的认知。

#### 线下宣传阵地

要求所有实体店在显著位置张贴理性购彩警示标语，并向购彩者发放责任彩票公众手册，在店内醒目处张贴海报，让责任彩票理念抬头可见、伸手可及。

#### 体彩活动现场

打造责任彩票宣传展区，安排专业工作人员，通过现场科普、互动答疑等方式，引导购彩者树立正确的购彩观念，对责任彩票有更直观、更深入的理解。

#### 媒体联动宣传

充分发挥新媒体平台的传播优势，在官方网站、微信公众号开设责任彩票专栏，在视频号、抖音等短视频平台推出责任彩票专题，通过发布系列新媒体稿件、制作生动有趣的短视频，将责任彩票理念以通俗易懂、喜闻乐见的形式传递给广大用户。

#### 媒体合作领域

携手《中国体彩报·浙江体彩赢刊》开辟“责任体彩”专栏，讲好责任体彩故事；与浙江之声、交通之声、音乐调频等电台合作，制作播出责任彩票音频广告，进一步拓宽宣传渠道，提升宣传声量，让责任彩票理念通过电波传遍大街小巷。

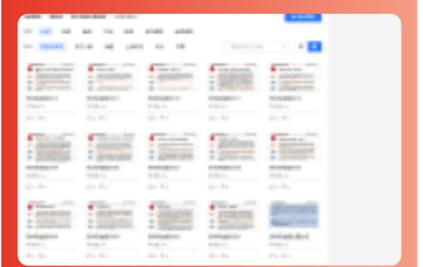


制作理性购彩宣传海报

### 非理性购彩预防和干预

#### 购彩行为预防

为预防非理性购彩行为的发生，浙江体彩积极参与总局体彩中心组织的引导理性购彩措施推广工作，举办非理性购彩培训活动，设立“彩票心理科普”专栏内容，进一步提升体彩从业机构和公众的责任意识与认知水平。2024年，浙江体彩组织开展了心理知识科普讲座和非理性购彩矛盾纠纷化解培训、沙龙4场，有效提升了机构人员、专管员的责任彩票意识和非理性购彩认知。



建立问题购彩案例信息库

#### 购彩行为干预

浙江体彩建立浙江体彩购彩者之家暨心理咨询室，聘请第三方专业机构开展非理性购彩干预和研究，持续搭建案例库，整理分析浙江及全国范围内的非理性购彩事件的原因、处置措施、存在问题以及后续处理方案，全年新增35例（其中新增33例），浙江省案例共113例，分为六类，已整理成档案资料分享给地市，帮助各地市一线代销者能够把握非理性购彩者的行为特征，提升引导理性购彩的能力。



开展非理性购彩培训活动

### 案例：建立心理咨询室，为购彩者提供心理疏导服务

浙江省体育彩票管理中心的购彩者之家的心理咨询室为有心理沟通需求的购彩者提供面谈与电话咨询服务，在咨询师引导下剖析自身行为及情感反应根源，改善心理健康状况。

为提升服务质量，浙江体彩持续维护并优化心理咨询室的软硬件设备。引入前沿心理学评估量表，确保测评科学、有效；提升系统自动化程度，实现高风险个案自动筛选与初步干预建议生成，提高工作效率；定期更新智能音乐减压放松系统音乐库，满足不同人群减压需求。通过系统升级、功能拓展及技术培训等多举措，全方位提升软硬件设施水平，为来访者打造更专业、高效、舒适的心理服务体验。



#### 购彩行为衡量

为更好地了解购彩行为，浙江体彩在实体店张贴购彩风格测试工具海报，引导购彩者扫码测试，通过对扫码测试数据的深入分析，全面衡量购彩者行为。

## 营销效果评估

浙江体彩持续开展营销促销活动的实施效果总结和评估工作，通过运用数据分析、用户调研等手段，对营销活动的关键数据进行评估，深度剖析活动的亮点和不足，形成总结评估报告，提出优化改进建议，动态调整营销策略，实现营销资源效益最大化。

## 禁止未成年人购彩

浙江体彩严格遵循《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》以及《未成年人保护法》等相关法规要求，禁止全省范围内所有实体店向未成年人售卖彩票及提供兑奖服务。要求各实体店必须在店内显著位置张贴禁止未成年人参与购彩、刮奖、兑奖的警示标语，时刻提醒公众与体彩从业者；通过加强日常专项培训，提升体彩从业人员的法律意识；在实体店日常监察、专项检查活动中，重点核查落实情况，确保销售行为合法合规，为未成年人的健康成长筑牢坚实的“防护墙”。

## 禁止销售不合法产品

浙江体彩始终坚守合法合规底线，严格恪守《彩票管理条例》等相关法律法规，全面落实禁止销售不合法产品的要求，从源头杜绝不合法产品进入市场，维护彩票市场的秩序。与所有代销者签订代销合同，明确要求代销者合规经营，规范和约束销售行为；通过在实体店张贴警示标识，制定理性购彩宣传海报、短视频，提醒购彩者警惕非法彩票，提升理性购彩意识；加强代销者日常法律意识培训，提高辨别非法彩票的能力，强化合规销售意识，形成全社会共同抵制非法彩票的良好氛围。

## 打击非法彩票

为构建健康、有序的彩票市场，浙江体彩联合浙江省公安厅、浙江省反诈中心、各地公安开展反诈宣传工作，在全省发送有关抵制非法网络赌球、私彩等短信提醒，向公众传递理性购彩、远离非法彩票的责任意识。首次联合浙江省反诈中心开展“2024责任彩票·反诈同行”公益宣传月活动，普及反诈防骗知识，提升公众反诈防骗与理性购彩意识，筑牢责任防线。

### 案例：2024责任彩票-防止诈同行暨浙江体育彩票理性购彩公益宣传月活动

2024年9月10日晚，由浙江省体育彩票管理中心与浙江省反诈中心联合主办，杭州市体育彩票管理中心、杭州市反诈中心、杭州市公安局钱塘区分局、杭州市钱塘区民政和文化旅游体育局协办，浙江财经大学公益彩票研究中心提供特别支持，浙江浩雁科技有限公司承办的“2024责任彩票·反诈同行”浙江体育彩票理性购彩公益宣传月启动仪式在杭州钱塘新区金沙湖公园隆重举行。此次活动旨在倡导“快乐购彩，理性投注”的健康购彩理念，普及反诈防骗知识，推动体育彩票行业的责任建设。活动现场还邀请了亚运会围棋女子团体冠军汪雨博和新华网浙江频道主持人郭乃歌2位浙江体彩公益形象代言人，与钱塘区公安分局刑事侦查大队民警吴少雄进行互动访谈，围绕理性购彩和反诈防骗等话题与观众进行了交流。




# 安全平稳运营

## 提高技术管理

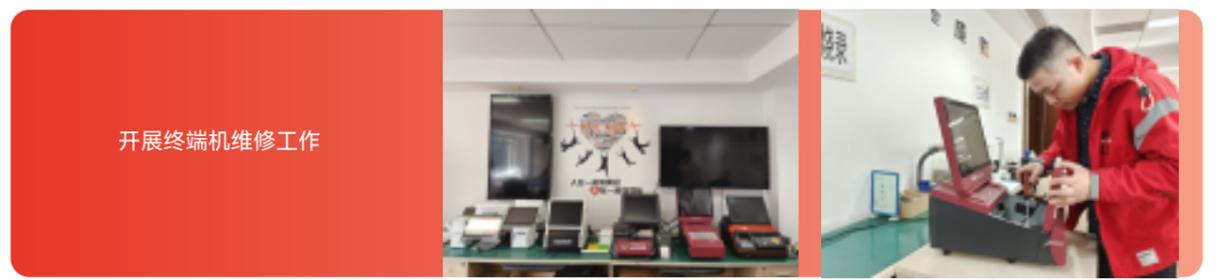
浙江体彩依托数据学院构建数据模型，从实体店经营成本评估、0销量天数监测、竞彩超额临界天数监测以及销售异常波动监测四个维度进行分析画像，为业务决策提供改进依据，同时筛选出可能存在销售异常的实体店，提前预判潜在风险，深入了解实际运营状况，为门店“把脉问诊”，不断优化提升管理能力。



## 更新技术设备

2024年，浙江体彩持续更新各项技术设备和系统，保障全省体彩销售业务稳定、高效开展。

- 终端设备运维** | 累计开展维护终端配件3553次，有力保障了终端设备的持续正常运行。
- 系统更新和 安全防护** | 完成34次终端版本更新，涵盖了传统终端安全加固、传统终端代销者APP扫码登录功能上线、安装盘验证码及Ukey指纹绑定等销售安全更新，提升了终端安全性与操作便捷性。
- 游戏系统升级** | 顺利完成G3系统即开游戏切换升级，保障系统稳定运行，为即开游戏销售提供了有力支持。



## 信息安全管理

为切实增强信息网络系统安全防护能力，提升对突发事件的应急处置能力，浙江体彩全年组织开展了三次体育彩票技术领域突发故障专项应急演练，完成了两会、电子政务系统网络攻防实战演练、全国2024年体育彩票内部网络安全攻防演练和2024年国家网络安全专项行动的护网值班值守与防守工作。积极开展网络安全宣传活动，持续强化网络安全意识，普及网络安全防护技能，全力筑牢体育彩票网络安全防线，为体彩事业的稳健发展营造安全的网络环境。

2024年，总局体彩中心在《2024年全国体育彩票网络安全内部攻防演练结果》通报中对浙江演练防守工作给予肯定，“仅有浙江、云南2个省市中心能够及时组织攻防对抗遏制网络安全威胁蔓延”。

## 资金安全管理

为加强中心资金收付业务的管理，浙江体彩根据《会计法》《彩票机构财务管理办法》《行政事业单位内部控制规范（试行）》等法律法规，修订了《浙江省体育彩票管理中心资金收付管理办法》，优化财务审批流程，明确了各部门职责分工，规范了彩票资金收付审批权限及流程，防范资金风险，保障资金安全。

## 提升安全等级

2024年，浙江体彩筑牢数字安全防线，顺利完成三个项目的安全等级认证：浙江体彩网系统顺利通过三级复评认证、浙江省体彩资产内控管理系统通过二级认证、体育彩票管理“一件事”系统通过二级认证，有效提升了浙江体彩数字化运营的安全性与稳定性，为浙江体彩事业高质量发展提供了强有力的安全支撑。



信息系统安全等级保护备案证明

## 保障开奖安全

为保障体彩开奖的公正性与稳定性，浙江体彩完成了地方游戏管理“三统一”（统一发行、统一管理、统一标准）工作，不断优化开奖计奖制度和流程，强化地方游戏监控及应急处置联动机制，全面提升地方游戏开奖业务制度化、规范化、精细化管理水平。根据总局体彩中心针对开奖设施检查整改报告要求，圆满完成了将ups间照明改造为防爆灯、安装ups间气体探测报警器并连接到物业监控室、配备ups间排风装置并与气体探测报警器联动等施工改造任务，确保地方游戏开奖环境安全可靠，为体彩事业健康发展夯实基础。2024年，浙江体彩实现安全开奖2456期。

## 落实舆情监测

为进一步强化舆情监控管理，浙江体彩坚持常态化监测与重点舆情处置双管齐下。牢固树立风险防范意识，着力增强危机应对能力，持续完善舆情应急处理机制，确保各类舆情事件能够得到妥善解决。建立舆情监测机制，组织开展日常及专题性舆情监测、预警和跟踪。针对可能引起媒体关注的问题以及突发事件、热点问题，开展7\*24小时舆情监测工作，启动专业化、持续性的跟踪监测，做好各类舆情突发事件的风险识别及评估，及时判断各类风险动态及其发展态势，制定防范措施，为宣传工作的安全、有序开展筑牢根基。

**责任行动**  
2024年，针对“南美解放者杯比赛无效”等舆情事件，浙江体彩迅速开展多轮全面、深入的排查工作，不仅做好详细的监测记录，安排专职人员负责实时推送敏感舆情信息，并定时生成舆情报告，及时反馈事件的最新动态，确保对舆情的精准把控与有效应对。

## 落实安全生产

浙江体彩始终将安全生产视为高质量发展的基础，坚定不移地贯彻安全发展理念，全方位织密安全生产防护网。签订安全生产责任书，开展“安全生产月”警示教育和风险防控培训活动，组织观看安全生产警示教育片，开展节前安全生产检查，举办消防安全培训及专项演练，全面提升安全意识，提高应对危机的能力。



开展摇号突发事件培训

## 安全风险防控

2024年，浙江体彩以总局体彩中心风险管控平台项目试点为契机，依托风险防控信息化平台，开展业务试运行，不断提高体彩市场风险防控水平。聚焦非理性购彩、大额购彩登记、未成年人购彩及兑奖等关键风险，配合总局体彩中心利用风险防控电子化工具，打造体彩风险统一管理平台，实现风险识别、评估、处置、报告与改进、可视化应用的风险闭环管理；梳理本省业务风险库，形成“重点风险清单”，对各项功能进行验证，持续优化平台功能，并积累形成本省业务风险防控机制和平台应用的工作经验，为全国推广奠定坚实的基础。





# 奋进三十载 · 携手共前行



培育人才发展

49

携手伙伴共赢

53

搭建合作平台

57

创新赋能发展

59

匠心淬炼，  
凝聚奋进力量

## 培育人才发展

### 保障基本权益

浙江体彩严格遵守《劳动法》《合同法》等相关法律法规，依法签订劳动合同，足额缴纳各项社会保险，按规定做好员工福利待遇发放，规范员工雇佣，保障员工的基本权益；遵循种族、地区、性别、宗教、人权等平等，坚决杜绝使用童工和出现任何形式的强迫劳动；注重与员工的沟通交流，深化民主管理机制，积极创造和谐的员工关系和工作环境。

指标	单位	2022年	2023年	2024年
中心员工总数	人	626	610	642
劳动合同签订率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	32.91	30.10	29
体检及健康档案覆盖率	%	95.65	98.86	100

### 职业发展晋升

浙江体彩优化考核激励，制定《浙江省体育彩票管理中心关于开展2024年各市体彩中心综合管理和“三大保卫战”考核工作的通知》，不断完善对各市中心的考核激励。同时，为进一步激励先进、鼓舞干劲，推动中心各项工作的开展，通过民主测评、部门推荐，结合平时工作表现，对干部职工开展优秀等次评定，表彰优秀个人，激发职工干事活力。



### 提升队伍能力

浙江体彩持续完善员工培训培养体系，加强省、市体彩机构干部队伍建设，拓宽选人用人视野和渠道，加大干部交流轮岗力度，通过培训交流、轮岗锻炼、上挂学习等形式，继续实施好联络员机制和地市中心年轻干部上挂制度，共有11名市中心年轻同志参加挂职锻炼。全年，组织开展了2024年游戏运营研究团队的研讨培训、全省体彩精细化管理现场研讨培训、2024年度责任彩票讲师素质提升培训等活动，有效提升了员工的综合素质和能力。



举办全省体彩精细化管理现场研讨培训



举办“体彩助力体育发展”专题培训

### 责任行动：浙江省“最强大脑”体彩知识大擂台

8月22日，“奋进三十载 携手共前行”浙江省“最强大脑”体彩知识大擂台在浙江广播电视集团演播厅举行。浙江体彩以及12个地市体彩中心选拔出精英选手，组成了13支参赛队伍，在擂台赛中进行了智慧与激情的较量，展示了体彩人的风采，传递了体育彩票的正能量与公益精神。



### 关爱身心健康

浙江体彩积极践行责任担当，持续夯实保障体系，关爱员工身心健康，完善福利保障，为员工提供坚实的后盾，传递体彩暖心关怀，建设幸福体彩，激发体彩人的饱满热情，以更好地状态投身体彩事业的发展中。

#### 提供健康保障

认真做好职工年度体检、带薪年假、疗休养及法定节日职工集体福利工作。在落实基本福利保障的基础上，进一步健全干部职工保障体系，为全体职工进行大病医疗互助保障参保，开展职工生病保障住院、生育看望，对退休人员、困难职工开展节日慰问、帮扶，为代销者购买实体店综合保险。

#### 提供舒适环境

建立“职工之家”“职工健身活动室”“青年之家”“女职工关爱小屋”“心理咨询室”，配备各类设施，与杭州图书馆共建小型图书室，为干部职工提供良好的学习、交流、休息、锻炼环境。





举办情绪管理&亲子关系工作坊

开展心理健康讲座



### 案例：举行2024年第八期体彩讲堂——关注体重 关注健康

为进一步增强职工健康意识，促进良好生活习惯，11月13日，浙江省体育彩票管理中心组织开展2024年第八期“体彩讲堂”活动。

本次活动荣幸邀请到浙江中医药大学附属第二医院党委副书记贺晓鸣担任主讲嘉宾。她以《关注体重关注健康》为主题，深入探讨肥胖对人类健康的负面影响，细致分析肥胖成因，详尽讲解肥胖的筛查方法与诊断标准，并从生活方式医学的专业视角出发，阐述科学的饮食建议、规律的运动指导、合理的规划方案以及正确的治疗途径。

今后，浙江体彩将继续关注职工健康，开展形式多样的科普课堂，组织开展“工间一刻钟”健身活动，引导职工以强健的体魄、健康的心理、充沛的精力投入到中心各项工作中去。



## 平衡工作生活

为全方位呵护员工身心健康，平衡员工的工作和生活，激发团队活力，浙江体彩组织开展丰富的文体活动，保障员工的身心健康，营造追求文明健康生活方式的浓厚氛围，进一步增强了团队的凝聚力，为工作的高效开展注入了强大动力。



组织开展2024年第三期“体彩讲堂”活动，感受体育运动带来的快乐和改变



### 责任荣誉：浙江体彩中心联队获局系统运动会亚军

12月6日，2024年浙江省体育局系统运动会在杭州体育馆激情开赛，浙江体彩与局人事处、局机关党委共同组成的“神彩飞扬”代表队在7支队伍中脱颖而出，勇夺团体亚军的好成绩，充分展现了浙江体彩人积极进取、奋勇拼搏、团结协作的精神风貌。



## 携手伙伴共赢

### 专管员队伍建设

#### 基本权益

浙江体彩依法与专管员签订劳动合同，保障专管员依法享有基本权益。实施科学合理的专管员分级管理机制，各地市专管员薪酬福利体系严格按照各地市编外人员标准执行，对薪酬构成、绩效奖励、福利发放等内容均有清晰、明确的标准和要求，为专管员队伍打造覆盖全面的保障体系，全方位维护专管员队伍的合法权益。2024年，浙江体彩共有专管员404人。

#### 职业发展

为激发提升专管员队伍的活力和效能，浙江体彩根据《浙江省体彩专管员管理办法》《专管员工作手册》等相关要求，明确基层队伍的聘用管理、晋升晋级、巡查监督、沟通协作、培训体系、奖励惩罚及流动管理等制度与机制；组织新专管员开展认证培训考核，对全省已通过考核的专管员进行职级分类，定期组织专管员职级晋升考核；完善绩效考核激励机制，组织开展优秀专管员评选活动，通过设置明确的考核标准，激发专管员工作的积极性和主动性。

#### 业务提升

2024年，浙江体彩聚焦专管员队伍建设，优化基层队伍培训体系，持续推进专管员队伍管理精细化研究。制定了《浙江省体育彩票管理中心关于基层队伍培训体系建设2024年度具体工作计划》，并向总局体彩中心报送4门精心设计的培训课程，为培训工作提供清晰方向，从制度和内容层面助力专管员队伍的培训升级。举办了全省县（市、区）体彩管理站现场会、管理站负责人培训班、专管员岗位技能擂台赛、新专管员上岗培训等活动，有效提升了专管员业务能力水平。在全国专管员业务知识考核中，浙江省专管员的通过率为95%，以优异成绩展现了浙江体彩专管员队伍扎实的专业素养与出色的学习能力。

#### 案例：2024年第二届浙江体彩专管员岗位技能擂台赛

12月27日，2024年第二届浙江体彩专管员岗位技能擂台赛在温州电视台演播厅举办，全省12个地市选派的专管员队伍同台竞技。本次擂台赛由浙江省体育彩票管理中心主办，以“创新引领，智慧竞技”为主题，旨在通过一系列专业而激烈的竞技，进一步激发专管员的工作热情，提升专业素养，增强基层队伍的战斗力和向心力，为浙江体彩事业的发展注入新的活力与动能。

本次擂台赛分为包括知识问答、业务演练、业务实操三大环节。经过精彩激烈的角逐比拼，最终温州体彩队以总分410分名列第一，杭州体彩队总分395分位列第二，金华体彩队353分位列第三，义乌、舟山、湖州分获四至六名。



#### 案例：全省县（市、区）体彩管理站负责人培训班在宁波奉化举办

为进一步加强浙江体彩“三支队伍”建设，提升县（市、区）体彩管理站负责人综合素质，推进体育彩票高质量发展，8月13日至15日，2024年全省县（市、区）体彩管理站负责人培训班在宁波奉化举办。

浙江省体育彩票管理中心副主任应瑾，宁波市体育彩票管理中心主任计生波等出席本次培训，各市渠道工作负责人、各县（市、区）体彩管理站负责人参加培训。培训由渠道管理部部长张佳喜主持。

应瑾在开班讲话中指出，本次培训主要目的是加强对高素质县（市、区）体彩管理站负责人的培养，学习党的二十届三中全会精神，推进清廉体彩建设，深刻理解体育彩票高质量发展理论体系，进一步推进浙江体彩基层管理站负责人队伍的建设。

本次培训邀请到了新国脉数字文化股份有限公司、宁波市党建研究会、中体彩彩票运营管理有限公司、山东省体育彩票管理中心的专家老师，分别围绕廉洁从业教育、学习贯彻党的二十届三中全会精神、基层专管员应急管理培训、体彩高质量发展体系解读、“体彩+”工作经验交流等课程开展授课。



#### 救助帮扶

浙江体彩关爱专管员队伍，精准帮扶困难专管员，构建救助保障机制。通过“浙江体彩 与你同行”专项基金，为家庭经济困难或患病的专管员进行资金资助，帮助专管员渡过难关，保障专管员队伍的稳定，让更多的人感受到体彩温暖向上的力量。

## 代销者队伍建设

### 基本权益

浙江体彩严格遵循法律法规，与代销者签订规范合规的代销合同，明确界定代销者所享有的权利和应履行的义务，切实保障代销者的权益。关怀慰问困难代销者，为代销者购买实体店综合保险，持续为“浙江体彩光荣从业”20年、10年的体彩代销者颁发纪念勋章，不断提升代销队伍归属感。2024年，全省体彩实体店从业者26000余人。

### 提升服务

为提升代销者业务能力和服务技能，2024年，浙江体彩组织开展了竞猜中销量实体店业务能力提升小规模驻店交流培训活动，不断提升代销者队伍的能力素质和责任意识，助力浙江省体育彩票事业高质量发展。



开展竞彩小规模交流会

### 帮扶与激励

为推动全省实体店的建设和管理，充分发挥优秀实体店的引领、导向作用，浙江体彩组织开展了2024年浙江省体彩优秀实体店评选工作，结合实体店实际经营水平，对实体店形象、实体店销量、实体店宣传力度、销售员专业性等维度进行评选考核，对获得“2024年浙江省体彩优秀实体店”称号的实体店通报表扬，并通过交流会、经验分享会等形式定期交流经营心得，带动本区域实体店经营质量的整体提升。

### 运营帮扶

为切实推进实体店减负纾困，引导代销者做好实体店规范化建设与运营，浙江体彩对实体店开展实体店星级评定、VPDN补助、夏送清凉冬送温暖等工作，全年共下发补助5100余万元，缓解代销者经营压力，有效减轻代销者的经营负担。同时，不断健全帮扶机制，设立专项帮扶基金，与浙江省体育基金会携手设立“浙江体彩 与你同行”专项基金，对家庭经济困难的体彩代销者、销售员及患病专管员进行资助，将浙江体彩的关怀和温暖送到每一个体彩从业者身边。截至2024年底，已累计筹集爱心资金872.5万元。



走访慰问“浙江体彩·与你同行”项目受助人



丽水体彩慰问  
退役军人代销者

## 案例：奋进新征程 携手共前行——2023年度浙江体彩追梦人活动

4月28日，“奋进新征程 携手共前行”——2023年度浙江体彩追梦人活动在台州临海市举办，对获得全国“2023体彩追梦人”的2位体彩人以及14位省级“2023体彩追梦人”进行了表彰，并与全省体彩系统职工一起分享了他们的追梦故事。

2024年，为进一步凝聚共识，提升体育彩票从业人员的归属感、认同感、使命感、荣誉感，发挥典型人物的示范引领作用，总局体彩中心发起了“2023体彩追梦人”活动。最终，我省章震、祝春武2人光荣获得全国“2023体彩追梦人”称号。同时，经浙江体彩中心研究决定，授予沈一樑等14人为浙江省“2023体彩追梦人”称号。他们的感人事迹和温暖故事生动诠释了“责任、诚信、团结、创新”的体彩文化，彰显了体育彩票厚植为民情怀，建设国家公益彩票的初心使命和责任担当，真正展现了体彩人的时代风貌，讲好了新时代的体彩故事，发挥了榜样和党员的示范作用。



### 行业建设

代销者队伍作为推动体育彩票事业发展的重要力量和参与者，浙江体彩高度重视代销者队伍的沟通和交流，通过日常检查、网点调研、座谈交流会等活动，搭建代销者参与行业发展的广阔平台，将代销者队伍的智慧融入行业发展的各个环节，为体育彩票行业发展提供新思路、新方法，推动体育彩票行业更加规范、健康、有序的发展。

## 搭建合作平台

### 践行责任采购

#### 严格采购管理

浙江体彩进一步完善中心制度流程建设，修订印发《浙江省体育彩票管理中心固定资产管理办法》等内控制度，采购专业会计师事务所担任中心财务顾问和采购顾问，加强对中心财经纪律和招标采购的政策把关未发生廉洁投诉问题；将法律风险防控嵌入全业务流程，聘请第三方律师团队，对各类制度办法、营销方案、业务合同进行合法性审查。

#### 加强供应商审核

浙江体彩坚持依法依规采购，严格规范采购行为，加强供应商审核管理，确保采购质量。在采购过程中，加强对供应商资质的审核，确立供应商准入标准，对供应商的资质、生产能力、信誉、服务能力等进行严格审核，确保供应商具备足够的能力和条件提供优质的产品或服务，保障采购产品或服务的质量。

#### 实现公平公正

浙江体彩始终践行公开、公平、公正的原则，及时发布采购招标信息，主动公开采购项目信息、中标结果、合同履行情况等关键环节信息，接受社会公众和有关部门的监督，实现采购过程的合法合规。

### 坚持诚信运营

浙江体彩认真贯彻落实诚信合规经营，构建和谐的购彩环境。强化责任落实，完善体彩从业人员的行为规范管理，为购彩者提供满意服务，树立诚信形象；积极落实理性购彩宣传，正确引导购彩行为，传递健康购彩理念，最大程度上避免非理性购彩行为的发生；重视彩票信息的公开披露，坚持全透明开奖流程，及时准确、发布开奖信息，接受社会公众的监督，维护购彩者的信息知情权。

### 推进战略合作

#### 推进跨界文旅合作

浙江体彩推动跨界文旅合作，连续4年推进买彩票送门票系列活动，与龙泉、兰溪、江山、舟山、苍南、奉化、柯桥、德清、建德、云和、文成等多地开展文旅合作，推出买大乐透送景区门票活动，购买大乐透就有机会免费获得旅游景点门票，更好满足人民群众品质化多样化的生活需求，充分利用全省体彩网点资源，促进当地旅游、消费导流，以体旅融合促进地方经济发展。



#### 推进跨界文体合作

2024年，浙江体彩探索文体产业融合发展新路径，与横店影视股份有限公司签署战略合作框架协议，未来将在党团共建、渠道业务、品牌推广、业务互动、精细化客户运营等领域开展深度合作，携手推动体育产业和影视文化产业的有机融合，为浙江体彩的创新和高质量发展注入新活力。



#### 为彩发声：

“与横店影视开展合作共建，不仅是一次在渠道业务的创新尝试，也是一次跨文体领域的深度融合，浙江体彩将继续坚持总局体彩中心“全渠道、全产品、全价值链”的三全思维，不断拓展各类新型渠道，充分利用与各类渠道的资源优势，互相赋能，共同发展。”

——时任浙江省体育彩票管理中心主任 王振璋

“电影院作为年轻人的聚集地之一，与体育彩票之间拥有了越来越多的重叠用户群体，双方的合作能够给用户带去不同的购彩及观影体验。”

——横店影视股份有限公司总经理 李剑平

## 创新赋能发展

### 探索行业发展

为推动浙江体彩责任彩票建设工作向纵深发展，浙江体彩组织开展了责任彩票创新研究和探索实践研讨会，围绕责任彩票的整体工作进行了深入的部署和总结，详细介绍了责任彩票建设的重要意义以及等级评定工作的相关要求，共同探讨责任彩票的创新路径与实践方法。通过交流分享各自在责任彩票工作中的经验和见解，为推动浙江省责任彩票建设工作提供了新的思路和方法。

#### 责任行动：举办专题讲座《中国体育彩票转型之路》

2024年，浙江体彩举办专题讲座《中国体育彩票转型之路》，深度剖析体育彩票事业的转型发展之路。从社会发展背景环境、管理机制模式变革、游戏产品发展历程等多个维度详细梳理了体育彩票历史发展成果，深入剖析了体育彩票转型之路的宝贵经验，提出未来浙江体彩转型发展道路。



### 创新业务运营

浙江体彩积极探索新渠道销售模式，深度推进数字人民币在体彩领域的应用，打造特色的数字化服务场景。连续3年联合建行浙江省分行开展数币推广活动，让数字人民币的便捷与创新触手可及，在扩大体彩影响力，吸引潜在客户关注和购买。浙江体彩在全国体彩开通数币的省份中位列榜首，该活动期间共送出数币红包275万个，累计交易2.82亿元，数币缴款交易笔数273万笔，交易金额37.94亿元，以0手续费为网点节约不菲的支出成本。



#### 案例：浙江省体育彩票管理中心·中国建设银行浙江省分行数币合作项目正式启动——添“彩”助共富，共“建”好生活

2024年9月23日，“添‘彩’助共富，共‘建’好生活”数币合作项目启动仪式在杭州奥体印象城成功举行。时任浙江省体育彩票管理中心主任王振璋、副主任周轶、浙江省广电集团经济生活频道总监王霞、中国建设银行浙江省分行公司金融管理委员会副主任刘雁群、中国建设银行浙江省分行机构业务部总经理翁开羽、中国建设银行杭州分行副行长韩文静、中国建设银行杭州中山支行行长黄国杰等领导嘉宾出席本次启动仪式。

2024年是中国体育彩票发行30周年，也是中国建设银行成立70周年，浙江省体育彩票管理中心与中国建设银行浙江省分行开启新的合作篇章，联合主办第四次数币合作项目，开展“添‘彩’助共富，共‘建’好生活”主题活动，本次活动拟通过“线上红包礼+线下服务礼”创新结合玩法，激发数字体育新活力，这对双方共同探索和实践“体彩+数币”的跨界融合具有重要意义。

多年来，浙江体彩主动围绕中央、省委、省政府中心工作，不断创新形式助力共富浙江，通过丰富“体彩+”的内涵，持续为浙江建设成为共同富裕示范区贡献力量。浙江体彩与省建行合作以来，依托体彩实体店量多、面广，数字人民币使用便捷、安全的特点，为推动浙江体彩高质量发展和数字人民币的普及和应用注入新活力。



### 为彩发声：

“建行与省体彩强强联合，积极响应国家数字人民币发展战略，开启数币购彩新模式。这是建行在数字人民币创新道路上的重大突破，也是省体彩在数智赋能领域的全新探索。本次活动不仅能够为购彩者、体彩实体店提供更加多元化的金融服务，让数字人民币的便捷与创新深入人心，更将携手推动体育公益事业的蓬勃发展，实现社会价值与经济价值的双重飞跃。”

——中国建设银行浙江省分行机构业务部总经理 翁开羽

## 遵守行业守则

浙江体彩严格恪守彩票行业规则与守则，立足本省实际，对总局体彩中心各项要求做到迅速传达、全面落实，精心谋划、有序推进各项工作。在业务运营中，依据彩票行业规范，优化产品管理，严格规范销售行为，强化风险防控运营，保障依法治彩；通过广泛宣传理性购彩知识，推动行业自律建设，有效净化行业生态；凭借规范的品牌建设和正面的公益宣传，强化品牌形象，赢得社会认可，为体育彩票事业的高质量发展提供坚实的保障。

## 创新行业实践

浙江体彩坚持守正创新，在数据应用和创新拓展方面为体彩事业赋能。积极推动业技融合，开展“体彩+”建设工作，选送29个优秀项目参与2024年全国“体彩+”项目评选大赛，获全国一等奖4个、二等奖5个、三等奖7个，让技术创新赋能业务，为全国体彩系统的创新发展贡献更多浙江经验。



12月10日至11日，于北京举行的2024年全国数据学院技能比拼中，浙江体彩中心提交的《**实体店销售异常监测创新提案**》，围绕今年以来开展的风险防控和精细化管理，构建数据模型，开展对异常数据进行动态监测，依托数据为业务决策提供支撑，为销售机构进一步发挥监管职责提供依据。凭借独特的创新理念，最终该提案在29个省市地区的激烈角逐中**荣获唯一一个一等奖**。



### 责任担当

探索技术赋能和业务创新  
浙江体彩连获殊荣！



2024年12月，在国家体育总局体育彩票管理中心举办的两大重要活动中，浙江体彩中心团队凭借出色的发挥在“**全国数据学院技能比拼**”和“**全国体彩系统创新项目评比**”活动中脱颖而出，连获佳绩，取得**一等奖两项、三等奖一项**，展现了浙江体彩在数据运用和技术创新方面的显著成效。



在12月12日至13日于厦门举行的2024年全国体彩系统创新项目评比中，浙江体彩中心提交的《**浙江省体彩门店数字化展示屏项目**》，凭借其在提升门店数字化体验、增强与购彩者互动等方面的创新优势，**荣获一等奖**；此外，浙江体彩中心提交的《**浙江省“体彩+数币”创新合作项目**》，通过探索数字人民币与体彩的跨界融合，为购彩者提供更便捷的支付方式和丰富的互动体验，**获得三等奖**。





汇聚公益力量 65

传递体彩温暖 70

参与社区建设 71

引领绿色生活 74

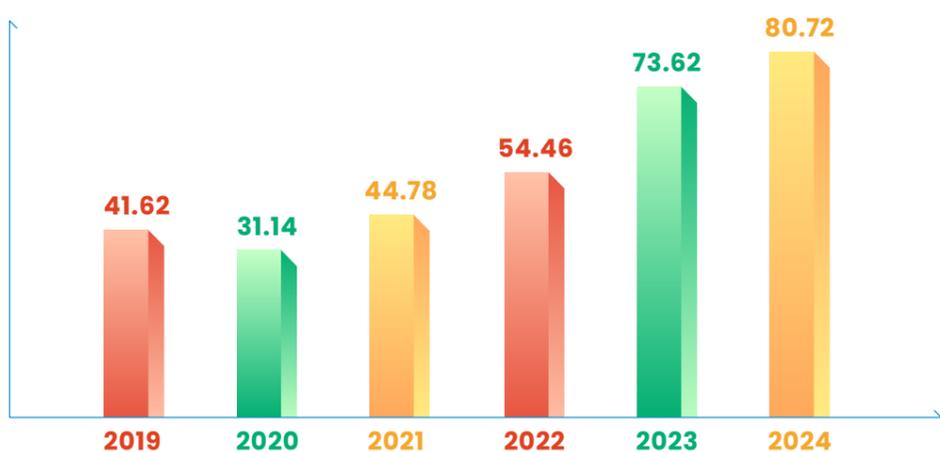
微光成炬，  
点亮美好生活

# 汇聚公益力量

## 公益金筹集与使用

《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。2024年，浙江体彩筹集体彩公益金80.72亿元。

浙江体彩2019年-2024年公益金筹集金额（单位：亿元）



## 全省体育彩票公益金分配情况

根据国务院批准的彩票公益金分配政策，彩票公益金在中央和地方之间按 50:50 的比例分配，专项用于社会福利、体育等社会公益事业，按政府性基金管理办法纳入预算，实行财政“收支两条线”管理，专款专用，结余结转下年继续使用。地方留成彩票公益金，由省级财政部门与民政、体育等有关部门研究确定分配原则。中央集中彩票公益金在社保基金、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。2023年，浙江省筹集的736233.63万元体育彩票公益金，按照国家和省规定的比例在中央、省、市、县（市）之间进行分配，市级公益金181218.28万元，县（市）级公益金38257.96万元。

**736233.63**万元

省筹集体育彩票公益金

**181218.28**万元

市级公益金

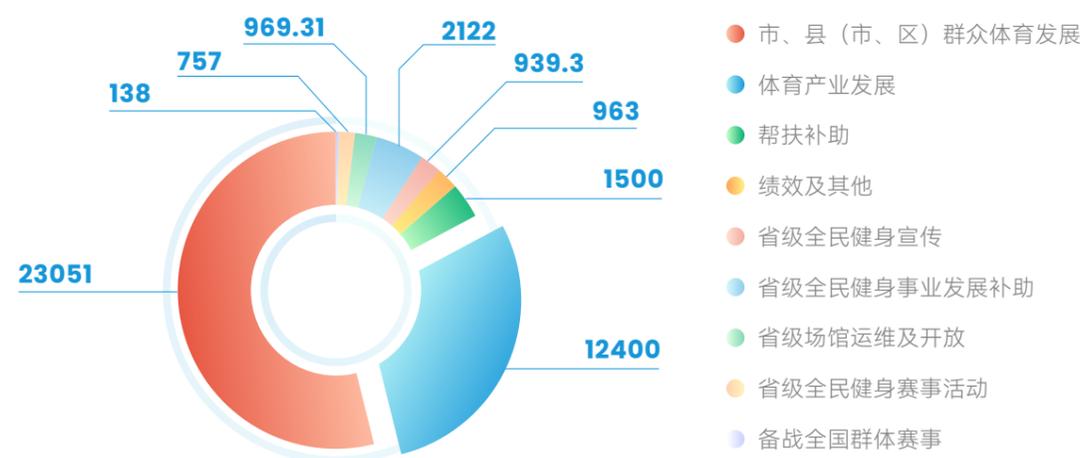
**38257.96**万元

县（市）级公益金

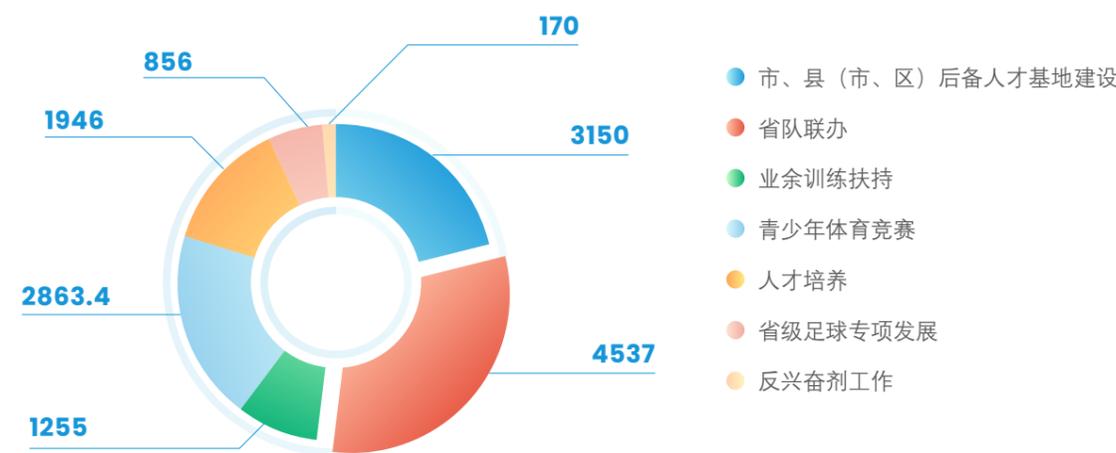
## 省级体育彩票公益金使用情况

2023年，浙江省省级体育彩票公益金用于全省体育事业支出57617.01万元，主要为：

(一) 用于群众体育42839.61万元



(二) 用于竞技体育14777.4万元



## 助力全民健身

为全面贯彻落实全民健身国家战略，浙江体彩在全省12个地市范围开展体彩社区运动会，以趣味运动、健身打卡等形式共迎全民健身日，点燃全民健身热潮；开展民间棋王争霸赛，把全省体彩实体店打造成象棋比赛场，推广象棋文化、助力群众体育；助力2024年杭州马拉松，向3.6万名参赛跑者公益赠送“共富浙江”主题即开票赛事助力篇，推出公益互动展位、体彩加油站、体彩啦啦队，组织“浙江体彩温暖有光跑团”，全方位为赛事提供支持；公益助力“环浙·登顶11峰”和2024环浙步道系列赛暨莫干山家庭户外挑战赛等赛事活动，激发户外运动和文旅经济新活力。



“好运‘弈棋’来”2024年中国体育彩票全国家象棋民间棋王争霸赛（浙江站）



“相约红土·一球致胜”网球公开赛



2024中国体育彩票“环浙·登顶11峰”



公益体彩 助力杭马



金华体彩助力龙舟邀请赛



“迈开步 动出彩”杭州体彩2024全民健身季活动走进亚运公园

## 支持竞技体育

浙江体彩长期开展和田径、网球、艺术体操、沙滩排球、羽毛球、游泳、围棋、摔跤、柔道、帆船等体育运动项目和各项体育赛事的公益合作，多维度助力浙江体彩·黄龙2024年世界女子排球俱乐部锦标赛、2024年世界羽联世界巡回赛总决赛等世界级赛事，全方位助力浙江体育蓬勃发展。全年支持举办各项体育赛事十大类共计47场。



浙江体彩艺术体操队



2024年世界女子排球俱乐部锦标赛



中国体育彩票2024年青田国际浆板公开赛



浙江体彩田径队



## 发展青少年体育

在体彩公益金的支持下，全省青少年体育事业持续完善，助力青少年组织和青少年后备人才培养，举办丰富多彩的青少年活动，为青少年体育事业发展提供了强劲的保障。



“中国体育彩票”2024年浙江省网球青训机构联赛



2024年“海峡杯”中国体育彩票第二届浙江-台湾青少年游泳俱乐部精英赛



2024年全国青少年网球积分排名系列赛  
“中国体育彩票·九天体育杯”周末巡回赛总决赛



2024年中国体育彩票浙江省青少年(儿童)羽毛球公开赛



2024年中国体育彩票浙江省青少年中国式摔跤冠军赛



2024年中国体育彩票浙江省青少年网球公开赛

## 传递体彩温暖

浙江体彩秉承公益初心，聚焦弱势群体帮扶，连续多年结对帮扶杭州市上城区南星街道阳光庇护中心和一名社区孤寡残障老人，开展夏送清凉冬送温暖活动。与浙江省体育基金会共同设立浙江省体育基金会“浙江体彩·与你同行”专项基金，帮扶基层体校的教练员、专职教师以及体彩从业困难人员，全年累计筹集爱心资金79.73万元。同时，各地市体彩中心积极组织各类公益活动，彰显了中国体育彩票的责任和担当。

嘉兴体彩开展“红船少年·共富成长”  
爱心助学公益活动



金华体彩“体彩公益课堂”防溺水  
安全公益宣教活动



舟山体彩开展“九九重阳节，浓浓  
体彩情”慰问活动



丽水体彩开展“体彩家宴 情暖重阳”  
公益敬老活动

## 参与社区建设

### 践行志愿精神

浙江体彩始终坚持履行社会责任，发挥自身优势回馈社会，广泛参与公益慈善，长期开展志愿服务，在省、市、县均成立体彩志愿服务队，鼓励员工参与体彩公益宣传、社会文明实践、帮扶弱势群体等，以实际行动为浙江省共同富裕示范区建设、社会公益事业贡献体彩力量。



浙江体彩为杭州马拉松添彩



宁波体彩为城市守护者撑起“清凉伞”



温州体彩开展教师节联合志愿服务活动



金华体彩慰问儿童福利院

### 提供就业创业

浙江体彩充分发挥体育彩票在保民生、保就业、稳市场主体方面的积极作用，开展丰富的阳光邀约活动，制定就业创业扶持政策，为大学生、残疾人、退伍军人、现役军人配偶及直系亲属等人群提供就业绿色通道，吸引更多年轻群体加入中国体育彩票事业。



### 案例：中国体育彩票第五届浙江省大学生体育产业创新创业大赛总决赛落幕

以“创新放飞梦想 创业成就人生”为主题，以“体育纵燃非凡”为主旋律，10月14日，中国体育彩票第五届浙江省大学生体育产业创新创业大赛迎来了全省总决赛，从全省五大赛区脱颖而出的入围项目巅峰对决，共决出一二三等及命题赛道奖等各个奖项。

本届大赛由浙江省体育局、浙江省教育厅、共青团浙江省委、浙江省学生联合会主办，浙江省体育彩票管理中心公益支持，杭州意念传媒承办，并得到了浙江省体育产业联合会全程支持。

为进一步点燃大学生体育产业双创热情，动员并指导参赛项目团队，本届大赛首次开展校园巡讲活动。自6月启动以来，大赛特聘专家、省体彩专家等大咖陆续走进全省7所高校开展交流互动，得到双创学子们的热烈响应。

随着新一代信息技术的深度应用，以及体育消费市场持续扩容提质，当下体育事业正在经历着巨大变革，也深刻地烙印在本届赛事的各个参赛项目中。入围决赛的项目，有“体育+旅游”“体育+大健康”“体育+时尚”等着力于“体育+N”的跨学科探索；有引入大数据、云计算、AI等新一代信息技术，深度赋能体育服务创新与体育用品智造的应用发明；有助力乡村振兴，打造消费新场景，链接“在线新经济”的商业模式；还有关注弱势群体、创造了价值又温暖了社会的人文关怀。

选手们满怀激情，以生动有力的语言详尽阐述了各自项目的核心理念与实施计划，同时辅以精心制作的PPT和引人入胜的短视频，全方位、多角度地展示了项目的独特魅力和创新创业成果。在主赛道之外，所有项目还分列“添彩”体育梦想”“体育赋能城市”“户外运动休闲”“数字体育实践”等四个赛道开展角逐。

据了解，“添彩”体育梦想”命题赛道是本届大赛新设赛道，旨在鼓励大学生用“年轻人的方式”讲好体彩公益故事，开展创业规划。浙江省体育彩票管理中心介绍，在2022年新申请网点中，大学生开设网点占比49%，平均月销量比同期其他网点高出13.9%；去年浙江体彩的“阳光邀约”中，有824位是大专及以上学历的申请者，占比达到56%，反映出大学生人群已经成为浙江体彩的创业主体与先锋。在本届大赛期间，浙江体彩走进5大赛区，开展专场宣讲，介绍“阳光邀约”政策以及责任彩票相关事宜。



## 支持乡村振兴

2024年，浙江体彩连续第三年助力“百村万帐”运动振兴乡村活动，将热门的休闲露营、美食、户外运动、品牌与体彩深度融合，结合风景观光、亲子游乐、轻奢露营、户外运动等项目，为乡村振兴、体育共富贡献体彩的力量。2024年，浙江体彩乡村振兴资金投入为112.225万元。



11月9日-10日，中国体育彩票2024百村万帐走进临海江南·溪望谷。



11月30日，2024中国体育彩票浙江省百村万帐活动走进杭州市西湖区家村，同步开展残健融合公益活动，迎接“国际残疾人日”。

### 为彩发声：

“希望通过百村万帐这一平台，让更多人走进自然、亲近自然，享受户外运动带来的乐趣与健康。”

——临海市委常委、宣传部部长 赵晟

“随着江南·溪望谷站欢乐启幕，百村万帐已成功打造了9个‘乡村+露营+运动’的多元消费场景。期待通过体育人的力量，进一步帮助乡村吸引人流、提振消费、招引客商，“让更多的人了解乡村、走进乡村、爱上乡村。”

——浙江省体育局经济处处长、浙江省体育产业联合会副会长兼秘书长 姜建成

## 引领绿色生活

### 倡导绿色办公

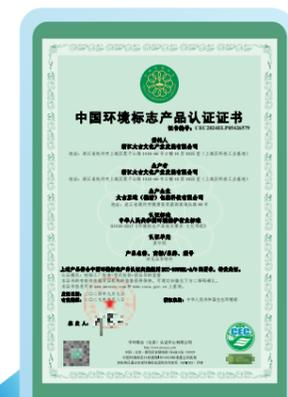
浙江体彩推行绿色办公，降低资源消耗。大力推进智能办公平台钉钉的运用，将日常内控管理审批流程全面迁移至线上，极大减少了纸张使用量。同时，倡导双面打印，鼓励员工合理利用二次纸张。在会议组织方面，积极采用远程视频会议模式，有效降低了差旅成本。在办公区域张贴节水节电宣传标语，严格落实垃圾分类制度，倡导员工选择公共交通上下班，助力形成低碳环保的生活方式。



### 使用环保材料



FSC 森林认证证书



中国环境标志产品认证证书

浙江体彩持续深化绿色采购，优先选择采用可再生原料、生产过程低碳环保的产品，加大选用环保油墨和纸张采购比例，所采购纸张均需满足森林管理委员会（FSC）认证等环保标准，从源头上推动供应链的绿色转型，助力体彩行业可持续发展。

### 践行节能减排

浙江体彩积极应对气候变化，通过打造即开票高效中心体系，优化配送路径和流程，显著提高配送效率，降低配送成本，减少了配送过程中的废气排放。同时，加强对终端设备的精细化管理与维护，有效延长设备使用寿命，实现资源的高效利用。

## 环保公益实践

浙江体彩秉持“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，鼓励广大从业人员积极参与植树造林、垃圾分类宣传等环境保护公益活动，将环保理念融入公益事业，持续释放公益能量，推动形成全社会共同参与环保的良好风尚，进一步提升了体彩的感召力和影响力。

## 废票尾票处理

2024年，浙江体彩深入践行绿色环保理念，组织开展“绿色生活 顶呱刮”公益活动，通过顶呱刮回收循环实践，融入绿色生活理念，提升公众的环保意识，共同建设绿色家园。



## 案例：“绿色生活 顶呱刮”活动落地杭州

2024年11月16日至17日，“绿色生活 顶呱刮”公益活动落地浙江杭州黄龙体育中心东广场，吸引了众多群众驻足参与。

现场摆放了顶呱刮特色回收装置，里面积攒了不少被刮开的顶呱刮。在带给大家欢乐的刮票体验后，被贴上“一次性”标签的顶呱刮彩票仍有再生利用的价值。

本次活动展出了由顶呱刮循环制作而成的笔记本和书签。中国体育彩票携手非遗传承人，通过手工造纸技术，将这些被刮开的彩票转化成既实用又美观的笔记本和书签。现场群众在体验刮票乐趣的同时，将刮开的即开票投入“循环回收箱”，为这些彩票打上循环再生的标记。

“绿色生活 顶呱刮”不仅仅是一场活动，更是一种生活态度和社会责任的体现。浙江体彩正以实际行动践行环保理念。通过顶呱刮回收循环实践，将绿色生活理念融入其中，让每一位参与者都能感受到环保的力量。今后，浙江体彩将继续秉持公益初心，不断创新公益形式，为公益事业的发展和绿色健康生活的推广贡献力量，让更多人感受到公益的力量和温暖。



# 未来展望

岁月镌刻光荣梦想，奋斗绘写壮美画卷。未来，浙江体彩始终秉持“来之于民、用之于民”的发行宗旨，锚定国家公益彩票定位，全力打造契合人民期待的体育彩票，以扎实的工作拓宽销售路径，为社会筹集体彩公益金，主动担当作为，为体育公益事业的高质量发展注入强劲动力，助力浙江加快建设现代化体育强省、赛事强省，推进共同富裕示范区建设，续写浙江体彩的崭新篇章。

责任荣誉

RESPONSIBILITY AND HONOR



附录

关键绩效表 KEY PERFORMANCE TABLE

指标	单位	2022年	2023年	2024年
公益金筹集金额	亿元	54.46	73.62	80.72
彩票销售额	亿元	217.91	302.90	338.86
代扣代缴个人所得税	亿元	3.74	4.78	4.23
实体店数量	个	13423	15644	16330
95086热线咨询投诉量	万个	0.65	1.06	1.05
购彩者投诉解决率	%	100	99.80	99.00
中心员工总数	人	626	610	642
员工流失率	%	-	-	3.30
人均带薪年假天数	天	-	-	7.50
员工伤亡人数	人	0	0	0
安全培训次数	次	-	-	117
安全生产投入	万元	-	-	151.17
安全生产事故数	件	0	0	0
残疾人雇佣人数	人	2	0	3
员工志愿者活动人次	人次	73	2510	1886
员工志愿活动时间	小时	220	10255	8626.18
党风廉政建设与反腐败斗争培训次数	次	64	87	90
党风廉政建设与反腐败斗争人均培训时间	小时	4.83	6.26	3.95
党风廉政建设与反腐败斗争人均培训投入	万元	-	-	0.30
环保投入	万元	-	-	14.26
环境污染事故数	件	0	0	0
视频会议次数	次	431	352	276
守法合规培训投入	万元	3.55	4.32	11.35
守法合规人均培训时间	小时	5.12	5.34	13.88
新产品销售额	亿元	10.68	14.21	0
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率	%	40	40	30
经济合同履行率	%	100	100	100
彩票印制的能源消耗	吨标准煤	0	0	0
研发人员数量	人	-	-	5
劳动合同签订率	%	100	100	100

指标	单位	2022年	2023年	2024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	%	32.91	30.10	29
少数民族或其他种族员工比例	%	0.8	0.8	1.5
残疾人雇佣率	%	0.32	0	0.32
体检及健康档案覆盖率	%	95.65	98.86	100
员工参加培训人次	人次	28663	45850	18283
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	119	155	154
员工人均培训时间	小时	17	33	17.86
员工人均培训费用	元	976	1045	2399
专管员数量	人	399	405	404
专管员参加培训人次	人次	-	-	3679
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	-	-	43.5
专管员人均培训时间	小时	36	40	55
专管员人均培训费用	元	1800	2650	1121
实体店从业者人数	人	23014	24245	26000
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	100	100	100
吸纳就业人数	人	2698	2058	1028
组织策划和实施的公益项目 (非公益金支持) 数量	个	606	676	631
组织策划和实施的公益项目 (非公益金支持) 惠及人数	人	22536	> 200万	> 200万
购彩者捐赠总额	万元	630.40	367.90	182.55
阳光征召系统收到的申请数量	份	4198	6706	5198

## 报告评价 REPORT EVALUATION

《浙江省体育彩票2024年社会责任报告》（以下简称《报告》）是浙江体彩对外发布的第8份社会责任报告，该份报告不仅是对过去社会责任工作的系统、深入总结，也为未来发展指明方向，是一份兼具实践价值与示范意义的优秀报告。

《报告》在整体布局与内容编排结构清晰、逻辑严谨，全面涵盖了各个业务领域的工作实践，具有较强的专业性和系统性。以“责任聚焦”开篇，突出了党建示范引领作用，彰显了政治站位与责任担当。在主体部分，以“深耕力行”“善治有为”“匠心淬炼”“微光成炬”四大篇章展开，深入阐述了在产品、渠道、服务、队伍、公益等领域的实践成果，层层递进，将业务发展与社会责任有机融合，全面展示了浙江体彩的发展历程和综合实力。

《报告》依据权威行业指标体系进行编制，数据内容披露全面、翔实、准确。通过设置“为彩发声”“体彩知识加油站”“责任行动”“案例”等专栏，将专业内容转化为生动有趣的故事与知识科普；同时，巧妙嵌入二维码，链接丰富的图文、视频资源，构建起立体式信息传播矩阵。不仅彰显出卓越的文字表达能力，也让报告成为传递体彩文化与责任理念的优质载体。

发布社会责任报告不仅是国家彩票机构践行使命的必答题，更是彰显行业价值、回应公众关切的重要窗口。我们期待未来，浙江体彩继续加强信息披露，搭建与利益相关方沟通的连心桥，为彩票行业高质量发展注入公信力与透明度。

# 指标索引 INDICATOR INDEX

一级标题	二级标题	《体育彩票社会责任报告指标体系》
报告规范		RP1.1, RP1.2, RP1.3
卷首语		RP2.1, RP2.2
责任聚焦		RP3.1, OG2.5, OG2.6, OG2.7, OG2.9
责任专题		CR1.1, CR1.2, CR1.3
关于浙江体彩		OG1.1, OG1.2, RP4.1, RP4.2, RP4.3, RP4.4, RP4.5, RP3.1
深耕力行，积蓄发展动能	多元产品发展	GR1.3, OS1.1, OS1.2, OS1.5, OS3.10
	渠道开发建设	OS2.1, OS2.2, OS2.3, OS2.4, OS2.5, OS2.6
	优化服务效能	OS6.1, OS6.2, OS6.3, OS6.4, OS6.5, OS6.7, OS6.8
	创新品牌宣传	OS5.1, OS3.2, RM3.2
善治有为，擦亮体彩名片	加强责任建设	RM1.1, RM1.2, RM1.3, RM3.1, RM4.1, RM5.1, RM7.1, RM7.2, RM7.3, RM8.1, RM8.2, RM8.3, RM8.4, RM9.1, RM10.1
	坚持理性营销	OS3.3, OS3.4, OS3.5, OS3.6, OS3.7, OS3.8, OS3.9, OS3.11
	安全平稳运营	OS4.1, OS4.2, OS4.3, OS4.4, OS4.8, OS4.9, OG2.1
	建设阳光体彩	OG2.2, OG2.3, OS5.2, OS5.3, OS5.4, OS3.1
匠心淬炼，凝聚奋进力量	培育人才发展	TC1.1, TC1.2, TC1.3, TC1.4, TC1.5, TC1.6, TC1.7, TC1.8, TC1.9, TC1.10, TC1.11, TC1.12, TC1.13, TC1.14
	携手伙伴共赢	TC2.1, TC2.2, TC2.3, TC2.4, TC2.5, TC2.6, TC3.1, TC3.3, TC3.4, TC3.5, TC3.6, TC3.7, TC3.8
	搭建合作平台	IR1.1, IR1.2, IR1.4, IR3.1, IR3.2
	创新赋能发展	IR2.1, IR2.2, IR2.3, IR3.3
微光成炬，点亮美好生活	汇聚公益力量	GR2.1, GR2.4, GR2.5, GR2.6
	传递体彩温暖	CR1.1, CR1.2, CR1.3
	参与社区建设	CR2.3, CR2.4, CR3.1, CR3.2, GR1.1, GR1.2, GR1.5
	引领绿色生活	ER1.2, ER1.3, ER1.5, ER2.2, ER2.3, ER3.1
未来展望		RA1.1
责任荣誉		RM11.1
附录	关键绩效表	RA1.2
	报告评价	RA1.3
	指标索引	RA1.4
	意见反馈	RA1.5

# 意见反馈 FEEDBACK

亲爱的读者：

感谢您阅读《浙江省体育彩票2024年社会责任报告》。为持续改进浙江体彩责任彩票建设工作，进一步提升履行责任彩票建设的能力和水平，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议，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：

单位：

联系电话：

电子邮箱：

## 选择题（请在相应位置打√）

- 您对浙江体彩2024年社会责任报告的总体评价：
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您认为浙江体彩在购彩者责任方面做得如何？
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您认为浙江体彩在政府责任方面做得如何？
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您认为浙江体彩在行业发展方面做得如何？
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您认为浙江体彩在体彩队伍建设方面做得如何？
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您认为浙江体彩在志愿公益方面做得如何？
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您认为浙江体彩在环境保护方面做得如何？
 

好                       一般                       待提高                       不了解
- 您对浙江体彩在责任彩票建设工作方面的其他意见？
 

好                       一般                       待提高                       不了解