



中国体育彩票

2021

甘肃省体育彩票  
社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

甘肃省体育彩票2021年社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



中国体育彩票

中国体彩网: www.lottery.gov.cn

甘肃体彩网: www.gstc.org.cn

客服电话: 95086



公益体彩 官方微信



甘肃体彩 官方微信

公益体彩 乐善人生

# 报告说明

## REPORT DESCRIPTION



### 组织范围

本报告编写对象为甘肃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“甘肃体彩”“甘肃体彩中心”“中心”“我们”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

本报告为甘肃省体育彩票管理中心发布的第五份年度社会责任报告。本报告的时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

### 参考标准

报告编写立足体育彩票行业背景，突出甘肃体彩特色，力求符合业界同行的社会责任信息披露相关标准，参考的报告编制标准包括：全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI Standards)、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》《中国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甘肃体彩中心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

甘肃体彩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。

### 报告阅读

您可通过访问甘肃体彩中心官方网站（[www.gstc.org.cn](http://www.gstc.org.cn)），下载阅读报告的电子版。

通讯地址：甘肃省兰州市七里河区体育街 69 号

办公电话：0931-2663105



甘肃体彩 官方微信

# 目录 CONTENTS

报告说明	02	关于我们	09
卷首语	05	中心简介	09
责任聚焦	07	组织管理	10
坚持党建引领		体彩文化	11
奠定发展基础	07		

体彩荣誉	58	关键绩效	61
未来展望	59	指标索引	63
报告附录	61	意见反馈	64



## 49 共赢为驱动 开辟体彩新境界

- 注重员工成长 51
- 携手伙伴同行 54
- 促进行业进步 57



## 31 诚信为根本 展现体彩新形象

- 坚持守法合规 33
- 开展透明运营 35
- 提供优质服务 37



## 13 责任为基础 彰显体彩新担当

- 践行公益事业 15
- 打造责任链条 18
- 倡导绿色环保 24
- 助力社区发展 27



## 39 创新为抓手 走进体彩新时代

- 调整业务方向 41
- 优化渠道建设 41
- 确保技术安全 43
- 引导理性营销 44



## 卷首语

### PREFACE

2021年，中国共产党迎来百年华诞，“十四五”规划开始实施，“两个一百年”奋斗目标在这里交汇，全面建设社会主义现代化国家新征程开启。这一年，省体彩中心紧紧围绕习近平新时代中国特色社会主义思想，深入开展党史教育、习近平总书记七一讲话精神、十九届六中全会精神的贯彻学习，始终坚持思想建设、组织建设、作风建设、制度建设，认真落实全面从严治党总要求，党风廉政建设常抓不懈，严格执行“三会一课”制度，抓好全体党员的思想教育，夯实支部组织力根基，切实推进党建工作增实效，为完成体育彩票各项目标任务提供强有力的政治、思想保障。这一年，在总局体彩中心、省体育局、省财政厅的领导下，我们牢记彩票公益定位，以责任彩票建设为己任，进一步统一思想、提高认识、明确任务，提前谋划，在疫情防控常态化情况下，持续有效提升我省体彩市场管理能力和发展水平。

**我们秉持“来之于民，用之于民”的发行宗旨，履行公益金筹集使命，为公益事业的发展提供坚实的物质保障。**

甘肃体彩全年销量36.78亿元，筹集公益金9.45亿元，通过支持全民健身、竞技赛事、帮扶弱势群体、助力乡村振兴、提倡绿色发展等举措，拉近体彩与社会大众的距离，体现了甘肃体彩的社会与公益责任。

**我们坚持诚信透明运营，优化购彩体验与服务，为体彩事业的发展提供良好的市场环境。**

围绕责任彩票的建设工作目标，强化风险防控意识，落实合规培训与评估工作，保障各项业务有序开展。重视购彩者服务水平的提升，建立购彩者与机构双向沟通渠道，

保护购彩者隐私，提升网点形象，为购彩者提供公开、公平、公正、安全愉悦的购彩服务。

**我们致力业务转型创新，优化渠道布局，引导理性购彩，为购彩者提供健康的购彩环境。**

面对高频退市及疫情反复的双重压力，甘肃体彩未雨绸缪，积极调整业务重心，确保销量稳步增长。配合总局体彩中心扩大购彩人群规模战略，开拓多元化渠道，优化购彩人群结构；加强信息、资金、技术安全管理，为体彩系统安全平稳运行提供技术保障。强化理性购彩宣传力度，协助打击私彩，不断净化购彩环境。

**我们重视队伍建设，不断加强对员工、专管员、代销者、战略伙伴的管理，为体彩事业的发展提供稳定的人才保障。**

坚持平等多元的雇佣原则，切实保障队伍基本权益，不断加强队伍业务水平，持续推进伙伴战略管理，不断提升队伍的凝聚力与专业水平，共同促进相关行业的发展与进步。

**旧岁已展千重锦，新年再进百尺竿。**

2022，甘肃体彩将以“全渠道、全产品、全价值链”的三全思维，在建设负责任、可信赖、高质量发展的公益彩票道路上继续前行，努力担当公益体彩的社会责任，为甘肃体彩事业高质量发展贡献力量。

# 责任 聚焦 2021

## 坚持党建引领 奠定发展基础

2021年，甘肃体彩受到高频退市及疫情反复的双重影响，销售工作面临前所未有的困难，但全省体育彩票销售和管理工作在总局体彩中心和省体育局党组的领导下砥砺奋进，省体彩中心领导班子以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，进一步统一思想、提高认识、明确任务，在持续做好疫情防控工作的同时，加大内部运营机制改革力度，未雨绸缪、及时调整工作方向，按照“练内功、挖潜力、稳队伍、保市场”的工作思路，有效提升了我省体育彩票市场管理能力和发展水平。



### 提升党建工作质量

甘肃体彩按照省体育局直属机关党委统一部署，结合全省体育彩票工作实际，着力抓好党的政治建设根本性工作，深入开展党史学习教育、习近平总书记“七一”讲话精神与十九届六中全会精神的学习教育和贯彻落实，牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”。2021年，省中心党支部组织开展主题党日活动12次，领导干部专题党课4次，召开全体党员大会6次，党小组学习会12次；同时，通过视频会议形式，参加由总局体彩中心组织，中央党校教授授课的党史学习教育培训3次。严格落实“三会一课”制度，努力将学习成果转化为行动的源动力。



省中心观看建党100周年大会



兰州分站组织学习“七一”讲话精神



省中心组织党的十九届六中全会精神学习



省中心党支部专题组织生活会

### 夯实组织建设

甘肃体彩坚持提高人员素质，优化队伍结构。参照中共中央印发的《党政领导干部选拔任用工作条例》，中心党支部通过动议、谈话推荐、民主评测、考察审核等重点工作的落实，对拟提拔人员严把政治关、品行关、能力关、作风关、廉洁关，全面考察德、能、勤、绩、廉，贯彻落实“四必核”，严格落实干部选拔聘用工作流程与工作规范。同时，积极推进党员发展工作，顺利转正1名正式党员，新收到入党申请书2份，为支部党员队伍提供丰富的后备力量。

### 落实党风廉政建设责任制度

甘肃体彩高度重视党风廉政建设工作，为实现体育彩票事业健康发展提供坚强的纪律保证。省中心与各部门、各分站签订《党风廉政建设目标责任书》《体育彩票廉洁从业承诺书》，形成主要领导亲自抓，分管领导具体抓，一级抓一级，层层抓落实的工作机制，将党风廉政建设工作与行政工作、业务工作同谋划、同部署、同落实、同检查，确保了党风廉政建设的全面落实。同时，落实中央八项规定，坚决杜绝四风。省中心建立信息警示和约谈提醒工作机制，每逢重大节假日或其它重要时间节点，省中心统一推送有关廉洁自律警示信息，提醒党员干部时刻将“八项规定”牢记于心。认真查找“四风”特别是形式主义、官僚主义的新动向新表现。

### 丰富党建活动

2021年是中国共产党成立100周年，甘肃体彩开展一系列活动庆祝党的百年华诞。参观哈达铺纪念馆、石窝会议纪念馆、南梁革命纪念馆、中共中央西北局岷州纪念馆，开展清明祭扫先烈、慰问老党员、红色故事演讲等活动，弘扬革命精神，传播红色故事；组织观看《长津湖》红色电影，浸润红色文化。同时，甘肃体彩队伍举办丰富多彩的爱心捐赠活动庆祝建党100周年，体彩从业者和其他爱心人士积极响应、踊跃参加。通过开展多元化的党建活动，突出营造敬党、爱党的浓厚党建氛围，强化员工的责任担当，增强党组织的凝聚力。



组织开展丰富多彩的党建活动

# 关于我们

2021年度

全年彩票销售额达到

**36.78** 亿元

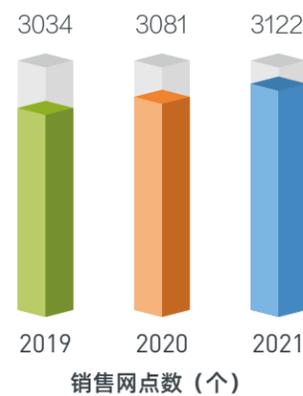
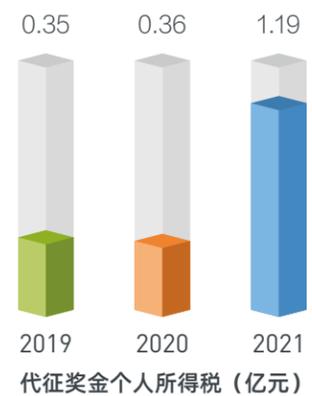
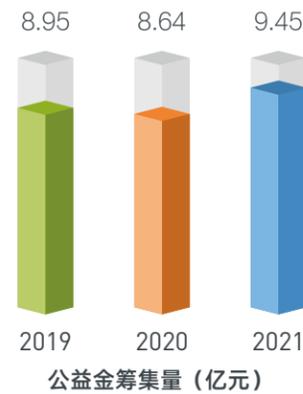
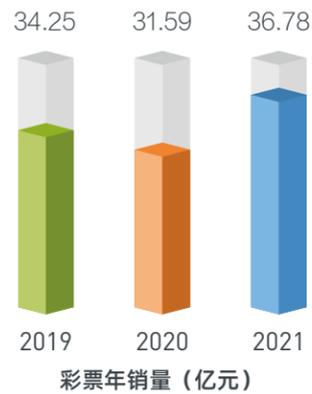
筹集公益金

**9.45** 亿元

## 中心简介

甘肃体彩成立于1995年，依据《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》及《彩票发行销售管理办法》等政策规定，负责中国体育彩票在甘肃全省的销售和管理工作。

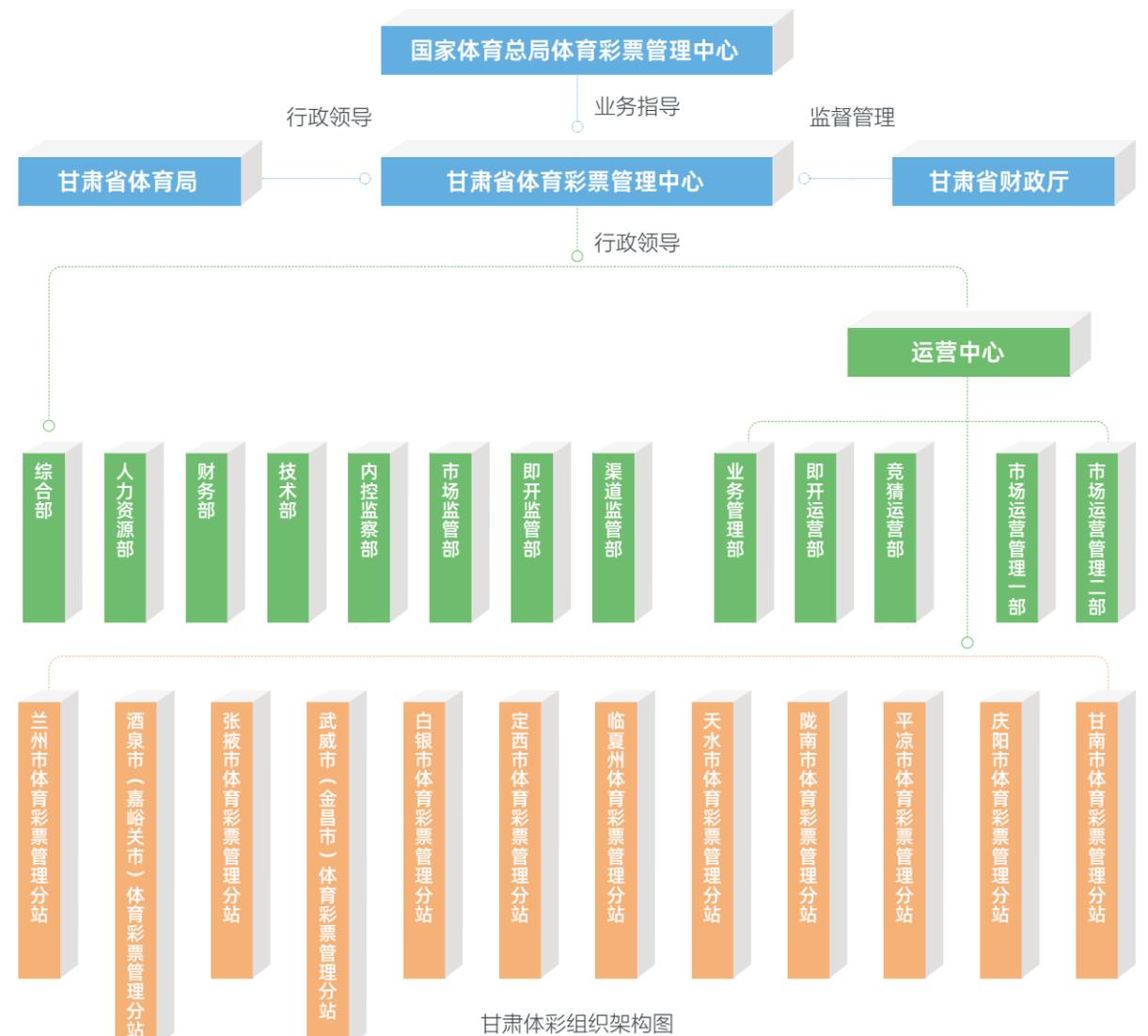
2021年，全年彩票销售额达到36.78亿元，筹集公益金9.45亿元，妥善完成个人偶然所得税1.19亿元的代扣代缴工作。成立27年以来，甘肃全省体育彩票累计销售323.63亿元，累计筹集体育彩票公益金86.96亿元，被广泛使用在体育事业、扶贫助学、社会保障与救助、抗震救灾等方面，为甘肃省体育事业和公益事业的发展提供了坚实的物质保障。



# 组织管理

甘肃体彩在总局体彩中心的业务指导、甘肃省体育局的行政领导以及甘肃省财政厅的监督管理之下，严格遵照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等政策法规，持续完善组织治理架构和规范组织治理体系。

2021年，甘肃体彩不断健全和完善组织管理机制，加强管理分站的日常工作与省体彩中心工作相融合。目前，甘肃体彩设置综合部、人力资源部、财务部、技术部、内控监察部、市场监管部、即开监管部、渠道监管部、业务管理部、即开运营部、竞猜运营部、市场运营管理一部、市场运营管理二部共13个职能部门。甘肃体彩实行垂直管理模式，在运营中心下设12个市州（地市级）管理分站，共同推动甘肃省体彩事业的发展。



## 体彩文化



### 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，也是展示体彩形象、引领体彩事业发展的一面旗帜。



### 体彩理念

经历了多年的发展积淀，中国体育彩票在“公益体彩，乐善人生”所蕴含的“让快乐与美好发生”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。



中国体育彩票





## 章节一

### CHAPTER ONE

# 责任为基础

# 彰显体彩新担当

## RESPONSIBILITY BASED

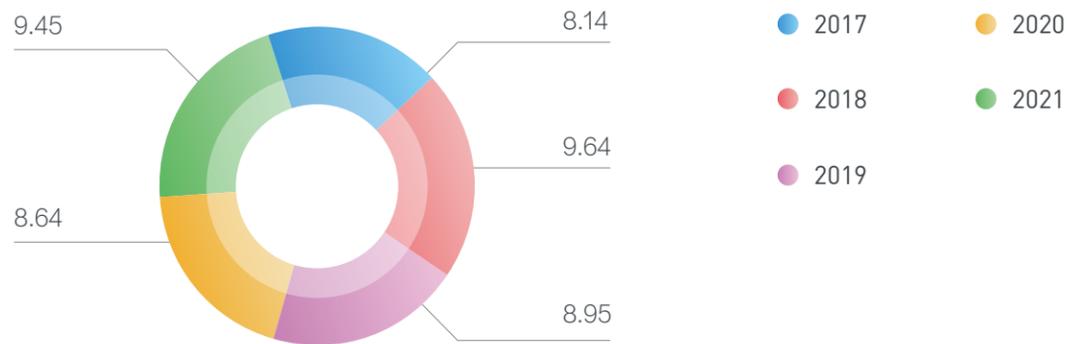
- 践行公益事业 15
- 打造责任链条 18
- 倡导绿色环保 24
- 助力社区发展 27

# 践行公益事业

## 公益金筹集

截至 2021 年 12 月 31 日，甘肃省体育彩票全年销售 36.78 亿元。根据《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等法律法规规定的彩票公益金计提比例，2021 年甘肃体彩共筹集公益金 9.45 亿元，为体育和公益事业的发展奠定了坚实的物质基础。

### 甘肃体彩 2017-2021 年体彩公益金筹集量情况 单位：亿元



### 延伸阅读 体育彩票公益金是什么？

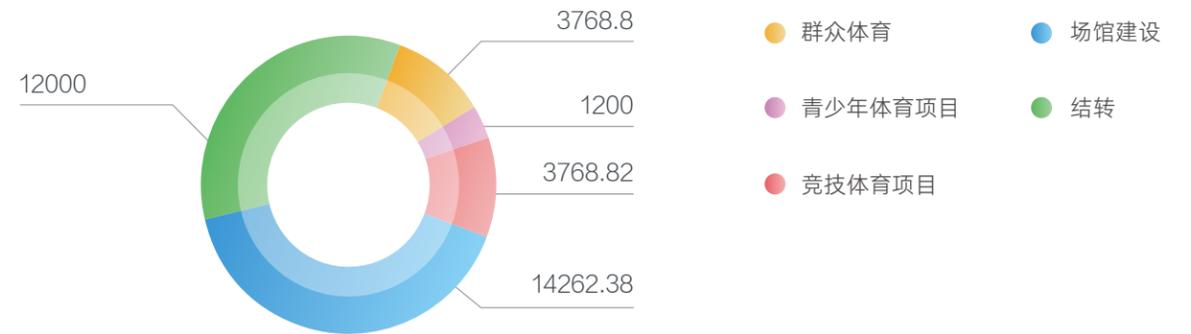
体育彩票公益金，是指经国务院批准，从体育彩票销售额中按规定比例提取的专项用于发展社会公益事业、体育事业的资金，公益金纳入政府性基金预算管理，专款专用，结余结转下年继续使用，实行收支两条线管理：国家体育总局是公益金管理的行政职能部门，负责对全国公益金的管理和监督检查；体育彩票管理中心在体育行政部

## 公益金分配

按照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。省财政厅、省体育局修订印发《甘肃省省级体育彩票公益金使用管理办法》，明确省级体育彩票公益金的使用范围、申报、管理等，每年 6 月 30 日前向社会公布。2021 年，省财政厅、省体育局将筹集的省级体育彩票公益金用于开展群众体育、竞技体育、体育改革与发展工作，不断提升体育综合实力，助力体育产业蓬勃发展。

2021 年，甘肃省体育局提留体彩公益金 35000 万元，其中，用于群众体育 3768.8 万元，青少年体育 1200 万元，竞技体育 3768.82 万元，场馆建设 14262.38 万元，结转 12000 万元。

### 甘肃体彩 2021 年省级体彩公益金筹集使用情况 单位：万元



## 公益回馈社会

### 丰富体育文化生活

甘肃体彩始终秉承“来之于民，用之于民”的发行宗旨，积极践行公益使命，筹集公益金广泛应用于全民健身计划、补充社会保障基金、教育助学、医疗救助等项目。2021 年，甘肃体彩冠名嘉峪关市第三届全民健身健康大会暨职工运动会“体彩杯”千场篮球赛，丰富广大市民的体育文化生活，在嘉峪关市产生良好的社会效应；体彩公益金助力兰州市城关区举办“双拥杯”运动会，通过汇聚微小公益之光彰显公益体彩的初心和使命。



助力全民健身健康大会



走进兰州市城关区“双拥杯”运动会

## 助力开展体育赛事

省中心协助中国自行车运动协会、甘肃省体育局举办 2021 年“中国体育彩票杯”中国 BMX 自行车联赛第一站，支持体育赛事健康发展；同时，助力武威市青少年校园足球夏令营选拔赛开展，诠释了体彩和赛事的融合发展理念。



协办 2021 年全国 BMX 自行车锦标赛



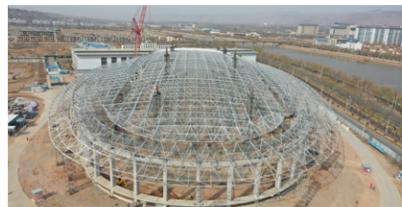
助力武威市青少年校园足球夏令营选拔赛



请扫码查看甘肃体彩  
协办 2021 年全国  
BMX 自行车锦标赛

## 支持建设体育设施

甘肃体彩筹集的公益金除了支持全民健身和竞技类体育赛事外，还用于建设或改造体育场馆设施，包括支持建设甘肃省临洮体育训练基地、曲棍球场、小轮车训练场、田径馆、滑冰馆、运动员公寓楼，改造提升兰州体育馆等。得益于体彩公益金的助力，吸引了省队甚至国家队运动员们前来训练，带动了甘肃省体育产业的快速发展，充分展现了体彩公益金“来之于民，用之于民”的发行宗旨。



甘肃体彩公益金支持建设或改造的部分体育场馆设施

## 国家政策响应

甘肃体彩按照上级部门的安排部署，积极参与本省乡村振兴工作，主动投入资金和人员支持，想方设法实施落地举措。2021 年，省中心为华池县体育馆年久失修的运动木地板进行维修改造，着力改善体育馆环境；针对夏季的旱情，对乔川乡捐助抗旱资金 2.5 万元。甘肃体彩从对贫困地区基础设施改善到产业帮扶、消费扶贫，发挥优势主动作为，让体彩助力乡村振兴成为一道省内扶贫与公益相结合的靓丽风景线。



省中心为华池县体育馆维修地板



省中心为乔川乡捐助抗旱资金 2.5 万元

# 打造责任链条

## 完善责任彩票组织

甘肃体彩严格按照总局体彩中心责任彩票建设工作要求，围绕“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，积极将责任彩票工作融入各部门日常运营工作，不断完善责任彩票管理，稳步推进责任彩票建设工作，促进彩票公益事业安全、健康、高质量发展。

### 责任治理

建立责任彩票领导小组。根据总局体彩中心责任彩票建设工作的要求，2021 年，为了进一步推动责任彩票工作在本省有效落实，对本省责任彩票工作的组织结构和人员分工进行调整，特别设立了责任彩票领导小组和责任彩票办公室，为责任彩票建设工作在本省深入推进提供了组织保障。

### 责任理念

2021 年，甘肃体彩与购彩者、代销者、专管员、员工等内外部利益相关方开展坦诚沟通交流，始终秉持“公益体彩 乐善人生”的体彩理念，致力于“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”。

## 责任规划

甘肃体彩中心围绕“十四五”期间责任彩票建设工作重点，关注责任彩票工作的实质性效果，建立、完善本省责任彩票建设工作可持续发展措施和保障机制，持续强化本省责任彩票体系建设，构建更加完善的管理机制。2021 年，甘肃体彩责任彩票建设工作规划主要分为三步：一、强化责任彩票宣贯，提升全员责任彩票意识；二、完善责任彩票建设工作机构设置，加强组织保障；三、探索适合本省实际情况的责任彩票工作机制。

## 责任品牌

2021 年，甘肃体彩制定印发《品牌传播责任彩票管理制度》，明确品牌标志规范要求、游戏传播要求、渠道工作要求、信息传播要求、宣传工作要求等。在责任品牌建设方面，甘肃体彩设计印制两款以理性购彩为主题的责任彩票专题宣传海报，下发实体店张贴宣传。同时，甘肃体彩制作电子海报在户外媒体和配备体彩之窗的网点进行播放；制作理性购彩主题视频，用于户外大屏播放、工作人员、代销者、销售员朋友圈转发，向社会大众传递责任彩票理念，对塑造体育彩票负责任的品牌形象起到积极作用。



实体店体彩之窗宣传责任彩票



紫金大厦大屏广告宣传责任彩票



户外播放责任彩票相关视频

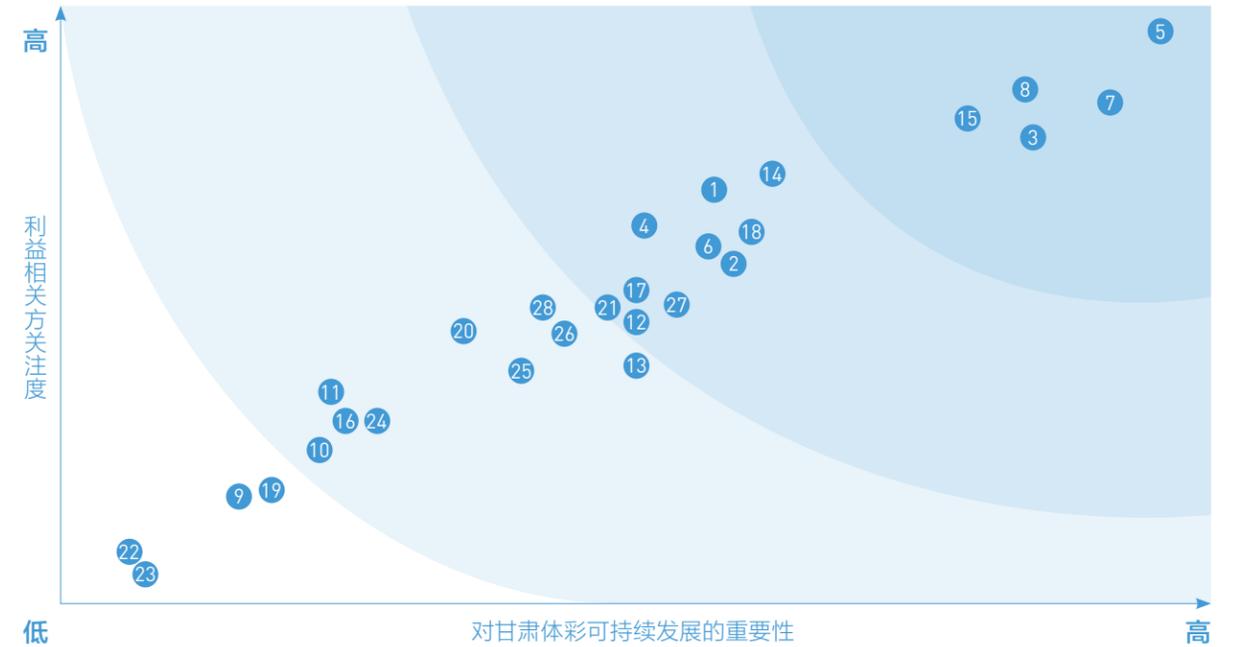
## 责任制度

社会责任报告不仅是责任彩票绩效披露的有效工具，也是开展责任彩票管理的重要手段。2021 年，甘肃体彩按照《甘肃省体育彩票管理中心社会责任报告发布制度》连续第四年发布社会责任报告，全面展现甘肃体彩责任彩票工作成果。同时，以编制和发布社会责任报告为重要契机，从上到下统一思想认识，提升责任彩票意识。

## 深化责任彩票融合

### 责任议题

为增强社会责任报告的针对性及更好地识别与管理社会责任议题，甘肃体彩持续推进责任彩票关键议题管理工作。在报告编制初期，通过对标彩票行业社会责任先进机构，分析省中心全年工作重点、开展社会责任实质性议题问卷调查等方式，筛选出利益相关方高度关注的 28 项核心议题并对议题重要性进行排序，形成社会责任议题矩阵，将其作为 2021 年报告信息披露的重点内容。



- |             |           |            |                |
|-------------|-----------|------------|----------------|
| 01、投身公益事业   | 08、助力乡村振兴 | 15、代销者征召   | 22、打击私彩        |
| 02、公益金分配与使用 | 09、守法规    | 16、技术安全    | 23、禁止向未成年人售彩   |
| 03、带动就业     | 10、透明运营   | 17、物流网络建设  | 24、兑奖便利与规范     |
| 04、落实责任管理   | 11、优质服务   | 18、购彩环境改善  | 25、职工权益与发展     |
| 05、推动社区发展   | 12、游戏设计   | 19、资金安全    | 26、专管员与代销者队伍建设 |
| 06、帮扶弱势群体   | 13、购彩渠道建设 | 20、理性宣传    | 27、供应商管理与合作    |
| 07、绿色办公     | 14、实体店布局  | 21、非理性购彩干预 | 28、促进行业进步      |

## 责任流程

根据《甘肃省体育彩票管理中心成立责任彩票工作领导小组的通知》中的职责要求，责任彩票领导小组确定责任彩票工作方向后，由责任彩票办公室整体负责责任彩票建设工作的执行。领导小组将责任彩票建设工作进行细化分解，融入各部门日常运营工作，使每个部门成为责任彩票建设的一份子，不断探索落实责任彩票融合工作机制。

## 责任评估

为更好地推进与评估责任彩票工作，甘肃体彩中心严格落实合规红线、责任基线和工作计划，通过开展必要的检查和评估，不断完善工作流程，进一步改进工作实施效果，推进责任彩票建设工作有序开展。

## 责任考核

2021年，甘肃体彩积极响应总局体彩中心责任彩票等级评定工作，召开专题会议安排部署相关工作，从调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关方、报告和评估九大领域完成责任彩票等级评定申请文件材料收集和编写。同时，中心还制定下发了《甘肃省体育彩票管理中心关于开展2021年度体彩机构工作评估的通知》，将责任彩票的相关工作纳入年度中心工作考核重点，不断完善责任彩票建设工作，形成整体闭环。

## 责任能力

加强责任彩票培训。为贯彻落实“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标，甘肃体彩中心全体职工通过视频会议的方式参加了2021年全国责任彩票工作视频培训。同时，甘肃体彩中心面向所有工作人员、专管员、代销者、销售员开展责任彩票专题培训，从上到下统一思想认识，强化全体人员责任彩票意识，夯实责任管理基础，填补责任落实短板。2021年，甘肃体彩共组织开展责任彩票工作培训78次，参与培训人次达到3207人次。



省体彩中心开展责任彩票建设培训



嘉峪关管理分站开展责任彩票培训



定西管理分站开展责任彩票培训



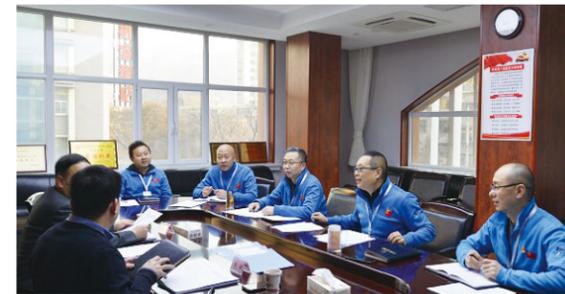
天水管理分站开展责任彩票培训

积极开展责任调研。作为责任彩票的重点内容，甘肃体彩积极开展理性购彩方面的研究工作。2021年根据基线要求，结合甘肃省的实际情况，开展甘肃省购彩成瘾行为与心理研究项目，通过对购彩者的特征及成瘾性习惯行为分析，了解问题购彩行为成瘾的影响因素，梳理购彩成瘾行为评价指标体系，判断问题购彩者成瘾倾向性程度，为甘肃省理性购彩重点工作的实施及改进提供理论支撑。

## 加强责任彩票沟通

### 责任沟通

甘肃体彩积极拓展内外部沟通渠道，进一步提升责任彩票沟通效果。2021年，甘肃体彩开展责任彩票相关主题活动，提升内部官网、官微社会责任专栏内容发布频率等，不断创新与上级监管部门、员工、专管员、代销者、彩票同行、新闻媒体等内外部利益相关方沟通方式。2021年，为进一步提升与主管单位责任彩票工作沟通的范围与效果，省中心编制了《甘肃体彩2021年责任彩票工作简报》，全方位展示我省责任彩票具体工作情况与结果，有利于主管单位深入了解我省责任彩票工作动态，更好地指导和推动责任彩票工作开展。



省中心主动推动与主管部门开展沟通交流



甘肃省财政厅领导调研甘肃体彩销售工作

## 责任参与

甘肃体彩高度关注利益相关方的期望和诉求，高度重视与利益相关方沟通和交流，不断建立健全信息披露渠道和沟通渠道，及时回应利益相关方期望与诉求。

利益相关方	期望与诉求		回应	
 政府	遵纪守法 公益金筹集	公益金使用	坚持守法合规	公益金的筹集与及时上缴
 行业	责任采购 供应商管理	行业推动 公平竞争	完善责任采购制度 加强供应商管理	促进行业进步 坚持公平竞争
 环境	节约能源 降污减排		坚持绿色运营 倡导节能减排	热心绿色公益
 购彩者	业务透明 购彩渠道多样 服务优质	技术保障 理性购彩	开展透明运营 开拓购彩渠道 优化购彩环境 保护购彩信息 确保技术安全	强化理性购彩宣传力度 非理性购彩干预研究 不向未成年人售彩或兑付奖金 协助打击私彩
 体彩队伍	员工权益与成长 专管员、代销者权益与成长		平等多元雇佣 保障员工权益 关爱员工健康 注重员工成长	保障专管员、代销者权益 提升专管员、代销者专业素养 代销者网点帮扶 开展激励销售
 社区	帮扶弱势群体 开展公益项目	积极志愿服务	资助贫困学生 关爱孤寡老人	组织公益活动 开展志愿服务
 媒体机构	信息透明 品牌宣传		阳光透明开奖 公开渠道披露	塑造品牌形象 强化品牌宣传

## 倡导绿色环保

### 坚持绿色运营

甘肃体彩中心坚持绿色运营理念，加强信息化管理，推进无纸化办公。2021 年，甘肃体彩积极利用全省视频会议形式，不断减少差旅造成的能耗，全年共组织开展 295 次视频会议，参会人次达 28000 人次。



省体彩中心开展视频会议或培训



### 采购环保材料

甘肃体彩秉承“绿水青山就是金山银山”的环保理念，积极采购并使用环保材料。2021 年，甘肃体彩采购具有中国环境标志产品认证证书的电脑彩票热敏纸，促进组织环境行为的改善，推动绿色消费。



甘肃体彩采购环保热敏纸



## 倡导节能减排

甘肃体彩提倡节能减排，以实际行动践行绿色发展。通过张贴节能减排宣传物料，提醒员工节约用水、用电，将节能减排理念融入到日常工作的每一件小事中。



省体彩中心加强节能管理

## 热心绿色公益

甘肃体彩积极鼓励员工参与绿色公益活动。2021年,省体彩中心组织开展“清除小广告”志愿服务活动,主要对居民楼楼道、墙面、公共设施等乱张贴小广告进行清理。通过本次活动,省体彩中心的志愿者们用自己的实际行动为洁净楼道环境作出了努力,使居民楼的环境卫生得到了改善,营造整洁美观、文明和谐的社区环境,让公益理念更深入人心,让文明之火更加耀眼。



省体彩中心组织“清除小广告”志愿服务活动

## 循环利用设备

为倡导绿色发展理念,甘肃体彩积极实施淘汰设备的再生利用举措,践行绿色环保与可持续发展战略。2021年,省中心根据《资产管理办法》执行终端机报废流程,并与再生资源回收公司签订协议,助力物资循环利用经济发展模式,提高资源循环利用效率,促进彩票事业可持续发展。



省体彩中心积极实施淘汰设备再生利用举措

## 尾废票销毁与绿色处理

2021年,甘肃体彩按照总局体彩中心《国家体育总局体育彩票管理中心关于销毁“年年有鱼”等156款已停售即开型体育彩票库存尾票废票的通知》内容及工作要求,拟定甘肃省销毁工作方案并报总局体彩中心、省体育局审核,经过核查封存情况、开箱清查盘点、出库装车封存、卸车开箱清点、实施粉碎销毁的规范流程,将销毁尾票按照粉碎、打浆等方式全部销毁,整个过程公开透明。同时,各分站还鼓励网点开展废票的再回收利用,制成精致美观的工艺品,增添观赏性的同时也加强了销售人员的节约环保意识。



各分站网点将废票制作成工艺品

# 助力社区发展

## 帮扶弱势群体

### 资助贫困学生

甘肃省体育彩票管理中心在庆阳市华池县开展“公益体彩、爱心助学”资助活动，为30名新入学的大学生每人捐赠3000元的助学金，将甘肃体彩的温暖和关怀带到学子身边，助力他们顺利步入理想的大学，开启人生新的征程。本次的“公益体彩、爱心助学”资助活动既是甘肃体彩践行公益初心的具体表现，也是甘肃体彩切实开展“我为群众办实事”实践活动、深化革命老区发展帮扶工作的具体举措之一。



省体彩中心在庆阳华池举办“公益体彩 爱心助学”资助活动



请扫码查看甘肃体彩中心开展“公益体彩、爱心助学”资助活动



### 利益相关者证言

其中一位受助的学生说：“我在今年的高考中以优异的成绩被天津外国语大学录取，其他同学也都通过努力各自考取了心仪的大学，在同学们即将踏上新的学习征程之际，受到来自甘肃省体育彩票管理中心的爱心助力，不仅为大家缓解了求学路上的一些压力，让大家离自己的梦想越来越近，也让每一位同学对未来充满了更多的期待。我们一定会牢记这份恩情，在大学里刻苦学习，用知识武装自己；在生活中将朴素务实之风落到实处，常怀一颗感恩的心，积极参加志愿公益活动，努力回报学校，回报社会，回报国家，将爱的火炬在生命间传递”。

### 关爱孤寡老人

甘肃体彩牢记“来之于民，用之于民”的发行宗旨，积极弘扬中华民族尊老爱幼传统文化。2021年“重阳节”来临之际，武威分站开展“体彩送温暖 情暖老人心”公益党建活动，走进凉州区中心敬老院，为敬老院送去保暖内衣、食用油等慰问品，帮助老人打扫卫生，陪老人聊天等，为老人们日常所需贡献自己的微薄之力，在生活的点滴中践行体彩公益责任。



武威分站开展“体彩送温暖 情暖老人心”公益党建活动



### 建立救助机制

甘肃体彩积极建立“公益体彩爱心助学”救助机制。2021年，省中心成立由中心领导负责、宣传部门主办、综合部门保障、庆阳分站协助的专项工作小组，由专人负责；核定受助资格，认真筛选资助对象，保证资助金额足额发放；保护个人及家庭信息，尊重受助学生及其家庭意愿；通过建立健全救助机制，确保资助工作落到实处。

## 组织公益项目

2021 全年

组织策划和实施公益项目

6个

“公益体彩 快乐操场”活动由国家体育总局体育彩票管理中心主办，旨在为条件落后中小学配备急缺的体育器材和设施，让孩子们享受到体育运动带来的快乐并且健康成长。2021年4月，甘肃体彩“公益体彩 快乐操场”器材捐赠活动走进临夏州东乡县柳树小学，为全校118名学生捐献篮球、乒乓球拍、羽毛球拍、跳绳、围棋等体育器材，让孩子们享受到体育运动带来的快乐并且健康成长。甘肃体彩全年组织策划和实施公益项目6个，惠及人数达到20000人。

惠及人数达到

20000人



省体彩中心在临夏州东乡县柳树小学举行“公益体彩 快乐操场”捐赠活动



### 利益相关者证言

“对我们学校来说，经费紧张，器材不多，体彩中心的捐赠就是一场及时雨，为我们解决了体育器材短缺的问题。我在十几年前上大学的时候就接受到彩票中心给我提供的助学捐助，让我顺利完成了学业。没想到当我成为一名教师后的今天，我们又收到了彩票捐赠的体育器材，非常感谢体育彩票、非常感谢体彩中心！”

——东乡县柳树小学马校长

## 开展志愿服务

2021 年

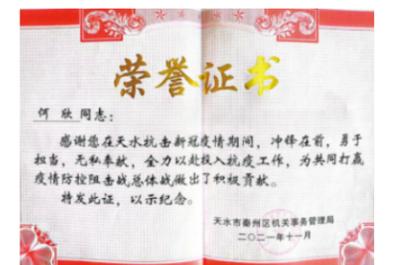
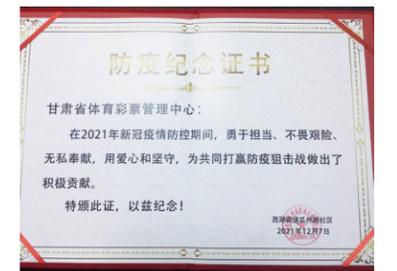
参与志愿者活动的员工

103人

参与志愿活动累计时长

3108小时

2021年，甘肃体彩员工与分站代销者在新冠肺炎疫情防控的关键时期，第一时间伸出援手，积极协助社区做好卡口值守、核酸检测、楼院巡查等疫情防控工作，冲锋在前，担当在前，用实际行动践行初心使命，牢牢守住疫情防控底线，在帮助社区分担工作压力的同时，也为社区居民筑起了安全防护网，为打赢疫情防控阻击战贡献自己的力量。2021年，甘肃体彩参与志愿者活动的员工人数为103人，全年参与志愿活动累计时长3108小时。



省体彩中心及天水分站代销者积极协助社区开展疫情防控工作



## 章节二 CHAPTER TWO

# 诚信为根本 展现体彩新形象

## INTEGRITY IS FUNDAMENTAL

- 坚持守法合规 33
- 开展透明运营 35
- 提供优质服务 37

# 坚持守法合规

## 加强风险管理

2021年，省中心召开风险防控工作会议。会议中，中心领导传达了省体育局关于全省体育系统加强安全生产工作的工作要求，要求全体职工牢固树立网络安全意识，强化对全省从业人员的网络、销售、资金、人身等风险管理（防范）方面的宣传教育，保障我省体育彩票销售工作安全稳定开展。中心邀请专业律师开展了以《企业合同风险防控与审查思路》为题的法律知识讲座，进一步规范合同签订和履行的流程，提高合同审签质量，防范经营活动中的各种法律风险。同时，为进一步提高中心干部职工网络安全意识，甘肃体彩组织全省职工通过视频参加了《网络安全意识视频宣贯会》为主题的安全培训会，强化日常网络办公安全防控能力，为省中心工作创造安全稳定的网络环境。



省体彩中心开展风险防控工作会议



省体彩中心开展安全生产工作会议



省体彩中心组织开展法律知识讲座



省中心组织开展网络安全视频培训会

## 强化合规保障

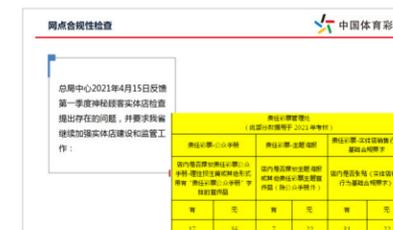
甘肃体彩组织全体员工参加了总局体彩中心开展的《体彩大讲堂》专题普法课，对《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》进行了学习，为中心员工依法履行职能、合规开展彩票销售工作提供了强有力的法律保障。为贯彻落实法治建设工作，中心党支部组织员工参加了省司法部门组织的专题学法考试1次，全部在合格以上。通过学习，省中心员工知法、懂法、用法的意识与水平得到明显提升。

## 依法合规运营

2021年，甘肃体彩开展一系列“规范性管理”工作，明确市场管理规范和要求，并严格执行，通过开展合规销售、合规管理的专题工作，搭建起全年合规红线规范运营的工作体系，为责任彩票建设创造市场环境。同时，甘肃体彩开展“合规性检查”工作，包括销售规范性检查、游戏促销活动检查、责任彩票专项检查等，通过必要的工作检查和评估，形成工作流程闭环，进一步改进工作实施效果。2021年，甘肃体彩市场合规红线执行未发现重大违规事项。



省体彩中心开展网点合规性检查并通报结果



严禁接触和参与非法彩票

## 开展合规培训

根据总局体彩中心《彩票中心关于加强基层销售人员合规管理的通知》要求，甘肃体彩开展了一轮销售合规培训，通过销售人员合规管理工作的必要性、合规管理要求等内容的培训，进一步强化销售人员的合规意识，同时，各分站也开展代销者规范兑奖培训并进行培训内容的考核测试，不断提升代销者的合规意识与专业素养，也对提升体彩品牌形象起到潜移默化的作用。2021年，甘肃体彩共开展守法合规培训24次，培训人次达到5100人次。



省体彩中心发布销售合规专项线下培训通知



省体彩中心开展销售合规专项培训



张掖分站开展销售人员合规管理培训



定西分站开展销售人员合规管理培训

## 推进廉政建设

2021 全年

共开展反腐倡廉培训

14 次

参与培训达到

735 人次

2021年11月-12月，按照总局体彩中心和省体育局的统一部署，甘肃省体彩中心开展多维度、全方位、分层次的体育彩票廉洁从业警示教育培训和学习，逢会必讲廉洁，过节必提自律。省中心建立信息警示和约谈提醒工作机制，每逢重大节假日或其它重要时间节点，省中心统一推送有关廉洁自律警示信息，提醒党员干部时刻将“八项规定”牢记于心；将廉洁从业警示教育活动与党风廉政建设相结合，与责任彩票建设相结合，与体彩基层队伍建设与基础工作建设相结合，常态化开展学习教育，制度化建立长效机制，动态化总结教育成果，打造了风清气正的环境，切实为我省体彩的优质高效发展保驾护航。2021年，甘肃体彩共开展反腐倡廉培训14次，参与培训达到735人次，报告期内未发生重大违法违规违纪事件。

## 开展透明运营

### 塑造品牌形象

甘肃体彩开展形式新颖、贴近社会大众的活动，吸引新购彩群体关注，不断提升体彩品牌的认知度和影响力。2021年9月，省中心举办中国体育彩票棋王争霸赛“好运奕棋来”甘肃省级决赛，作为中国体育彩票组织发起的一项全国性象棋运动民间赛事，该赛事以倡导全民健身、发展群众体育为核心，以广泛普及与推广中国象棋运动为目的，体现出中国体育彩票多年来在支持全民健身、支持全民运动、促进社会健康发展方面所做出的努力。



省体彩中心及分站网点开展棋王争霸赛活动



请扫码查看 2021 年中国体育彩票棋王争霸赛甘肃省级决赛举办

## 质量管理制度

2021年，甘肃体彩根据责任彩票《管理手册》及《工作指南》发布了责任彩票相关管理制度、办法、通知等各类文件55项，包括《游戏营销活动评估工作流程及要求（试行）》《甘肃省体育彩票管理中心市州管理分站管理办法》《终端机加密证书管理办法》等一系列规章制度，确保彩票销售、资金安全、风险控制、技术管理、兑奖等环节的规范性。

## 阳光透明开奖

甘肃体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》，开奖结果公告及时在官网、官微公布，并在官微、官网同步发布开奖直播。同时，在网点“体彩之窗”链接开奖流程视频，展示开奖过程，不断提升体彩公信力。

## 公开渠道披露

甘肃体彩严格按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等相关规定，通过官方网站、官方微信公众号等多元化渠道，向内外部利益相关方及时准确披露相关信息。在“甘肃体彩网”开设各类产品开奖公告栏，及时发布中奖信息，接受社会监督，体现体育彩票公开、公平、公正、诚实守信原则。



甘肃体彩在官网公示开奖公告及中奖规则

## 提供优质服务

### 优化购彩者沟通渠道

甘肃体彩响应总局体彩中心工作要求，开通全国统一95086客服热线，建立机构与购彩者、网点之间的沟通机制。同时，2021年甘肃体彩中心还印发《甘肃省体彩客服热线运行方案》规范对购彩者的日常服务，进一步提升客服人员服务水平。

### 创新服务方式

甘肃体彩注重服务方式创新，为购彩者提供良好的购彩体验。2021年，甘肃体彩销售网点配备饮水机和医疗包等服务便民设施，为购彩者及社会大众提供各种便捷、应急的服务。



甘肃体彩销售网点提供饮水机、医疗包等便民服务设施

### 响应购彩投诉

甘肃体彩坚持“以客户为中心”，高度重视彩票销售过程中产生的投诉事件。根据省体彩中心工作部署，市场部门收到购彩者投诉工单后进行信息查询、受理投诉，并将投诉内容转相关分站了解情况，及时将处理结果反馈给投诉人，确保投诉在2个工作日内解决并回复。2021年，甘肃体彩购彩者投诉解决率100%。

## 优化购彩环境

2021年，甘肃体彩加强实体店形象规范化建设，开展形象建设网点摸底工作，进一步对门店形象及环境进行提档升级，努力为购彩者创造整洁舒适的购彩环境。



干净整洁的销售网点



## 保护购彩信息

有效保护中奖者信息是体现体育彩票责任的重要环节。甘肃体彩要求全省销售网点张贴兑奖提示，严格保护购彩者及中奖者的个人信息，确保中奖者个人信息不泄露。同时，在涉及中奖者的宣传稿件中对中奖者采取化名制，严格保密中奖者个人信息。



销售网点张贴兑奖提示贴

## 提升兑奖便利

甘肃体彩始终坚持以“购彩者优先”的服务理念，不断加强兑奖流程管理水平。省中心制定下发《甘肃省体育彩票管理中心关于规范大奖领奖及宣传工作的通知》，对大奖领奖的工作流程进行了规范与优化，通过提供规范和专业服务，维护中奖者权益，进一步提升中奖者兑奖便利和服务体验。同时，下发《甘肃体育彩票管理中心关于进一步加强实体店兑奖规范管理的通知》，并组织对分站代销者开展兑奖合规培训，不断提升代销者兑奖服务的规范性。



### 章节三 CHAPTER THREE

## 创新为抓手 走进体彩新时代

### INNOVATION AS THE STARTING POINT

- 调整业务方向 41
- 优化渠道建设 41
- 确保技术安全 43
- 引导理性营销 44

## 调整业务方向

甘肃体彩在售乐透型、竞猜型和即开型三大类游戏产品，不断满足购彩者多元化的购彩需求，努力提升不同购彩群体的购彩体验。2021 年 2 月，甘肃体彩受到高频游戏“11 选 5”退市影响，又遭遇疫情反复，产品销售工作面临严峻挑战，省中心未雨绸缪、提前谋划，对玩法重心进行了战略性调整，大力推进竞猜型及即开型产品的发展，确保体彩更好地履职尽责、筹集体彩公益金。

## 优化渠道建设

### 开拓购彩渠道

甘肃体彩积极贯彻总局体彩中心“三全理念”，从客户的视角出发开展渠道拓展工作。2021 年 11 月，甘肃首家商业综合体体彩代销店在武威市万达广场正式开门迎客，这不仅是甘肃体彩拓宽代销渠道、扩大购彩人群的一项重要举措，也是展现体彩品牌影响力的市场策略，让更多人了解体彩品牌、参与公益事业。



甘肃省首家商业综合体体育彩票代销实体店在武威万达广场开业



### 优化网络布局

甘肃体彩遵循统筹规划、合理布局，公开公正、规范透明、从优选择、兼顾公益的原则设置销售网点，根据上级部门的工作部署，以及当地城镇建设、经济发展、居民收入、人口数量、社会文化需求等相关因素合理布局、制订并实施网点建设发展规划。2021 年，甘肃体彩不断优化实体店网络布局，开展增机布点工作的同时逐步淘汰低质量网点，不断提升销售网点运营质量，为体育彩票市场的稳步发展夯实基础。截至 2021 年，甘肃省体育彩票实体店数量 3122 家。

## 规范渠道建设

甘肃体彩通过渠道检查整改和完善配套管理制度，提升渠道的规范化管理水平。2021 年，甘肃体彩结合飞行检查、神秘访客等方式组织实体店信息及基础合规要求专项检查，对发现渠道违规行为立即进行清理。开展两次专题培训和工作会，明确检查中发现的问题，针对实体店责任彩票宣传资料不统一、保管不善等问题在实体店设置责任彩票专区，提升了责任彩票宣传规范性和宣传效果。同时，进一步完善本省渠道责任管理配套制度，强化本省渠道关键环节的责任审核机制，对渠道管理责任审核均有明确要求，通过专管员对网点的管理、检查进行落实。



日常网点检查



欧洲杯赛事前网点检查

## 开展阳光征召

甘肃体彩不断健全渠道征召管理体系，持续优化线下网点管理流程。2021 年，省中心积极推进“阳光邀约”，完善代销者准入和退出机制，各分站积极制作邀约海报，并借助出租车等户外媒介渠道进行宣传，向社会大众展示从事彩票事业的准入条件、扶持政策等，逐步完善我省体育彩票实体店的邀约机制，规范布点工作。

## 物流网络建设

甘肃体彩重视物流网络建设工作，不断强化物流配送服务管理。2021 年，实现 400 订票、即开库房、物流配送业务的安全、平稳切换及稳定运行；增加了 400 电话订票线路，降低忙线率；“微信营销服务平台”新增上线订单物流信息查看、跟踪、催单功能；进一步督促提升 400 客服的业务水平、服务质量，提高 400 服务及时性和有效性。



投身体彩公益事业，公益、事业双丰收  
联系电话：0934-8232191  
招募地址：西峰区北地西路世纪新村北门体彩庆阳分站

庆阳分站竞彩网点招募

# 确保技术安全

## 信息安全管理

信息安全直接影响中国体育彩票业务的正常运营，也与购彩者的利益息息相关。2021 年，甘肃体彩围绕体彩技术系统安全稳定运行的核心目标，积极保障销售系统安全平稳运行，在中心领导的支持下对全省销售网点的宽带接入进行安全改造，基本解决网点销售线路与其它互联网接入混用的安全隐患。同时，电信机房托管的核心设备由原双线单路由改造为双线双路由，销售系统安全性进一步得到保障，体育彩票公信力进一步得到彰显。



### 责任案例 关于甘肃体彩网存在未授权访问漏洞的查改情况说明

甘肃体彩收到省体育局转发的中央网信办“国家网络安全检测预警平台”监测通报，要求我中心对甘肃体彩网网站存在未授权访问漏洞进行排查整改，我中心即刻安排我方技术人员和甘肃体彩网、甘肃体彩官方微信的运营公司技术人员进行全面排查。

根据通报排查，发现我中心甘肃体彩网链接确实存在“未授权访问漏洞”。经验证，所展示的信息无法对服务器造成实质性攻击。该漏洞在未授权情况下，泄露了系统运行功能，虽然对服务器等云资源不会造成实质性危害，但依然对系统安全造成了威胁。针对上述系统漏洞事件，我中心采取了具体实质性的整改措施，同时要求甘肃体彩网外包服务方对网站系统进行了一次全面的网络安全检测并提供书面报告。本次甘肃体彩网出现未授权访问漏洞事件，说明我中心对外包服务的质量监督还不够细致，在今后的工作中我们将进一步加强监督监管工作，尤其要重视网络安全防护，定期检查系统运行情况，避免再出现类似安全问题。

## 资金安全管理

甘肃体彩严格开展彩票资金管理工作，按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等规定，规范资金归集、收缴，防控资金安全风险。2021 年，为提高彩银系统的可靠性与便利性，甘肃体彩协调有业务往来的银行对网银路由进行了更新，并新开通民生银行缴款渠道，提升了彩票资金缴款渠道的多样性。

## 技术安全管理

甘肃体彩高度重视技术安全保障与数字化管理水平的提升。2021 年，甘肃体彩积极配合国家中心网络安全月专项活动，对核心设备、机房设备及全省办公电脑设备使用情况进行了一次全面的安全风险排查，对全省工作人员开展网络安全意识培训及宣贯。同时，持续推进网点监控的二期建设工作，顺利完成 500 个网点的的安全监控设备安装及上线使用。

## 更新维护设备

销售设备更新方面，甘肃体彩每年对终端机进行逐批更换，确保网点销售工作顺利开展。2021 年向各市州下发 200 台安卓终端机用于便利渠道网点开发。设备维护方面，积极履行设备管理职责，每月对全省终端设备在用和库存情况进行盘点，并下发和实施终端机加密证书管理办法，加强关键设备的管理力度。同时，为提高设备维护水平，还组织全省专管员、综合管理员进行终端机维护技能培训，并对各分站人员进行现场实操考核。

## 舆情预警处置

2021 年，甘肃体彩应急管理体系进一步完善，在全省应急管理总体方案的框架下制定并下发《管理分站应急预案》，对可能引发负面新闻或公共安全事件的舆情或其他紧急事件提前设定预案，协助分站提高应急管理水平。

# 引导理性营销

## 合规运营管理

2021 年，甘肃体彩按照责任彩票要求，在宣传的过程中，均要求体现责任彩票的相关内容，如“禁止向未成年人销售彩票或兑付彩票奖金”“快乐购彩，理性投注”等责任彩票观念；按照总局体彩中心要求定期开展网点责任彩票巡查工作，检查落实实体店理性购彩提示贴、责任彩票专区、“快乐购彩五知道责任彩票公众手册”陈列展示情况；同时，对销售人员开展合规管理培训，确保各项基础工作落实到位，不断提升整体营销工作的合规性。



网点摆放或张贴责任彩票相关内容



网点摆放销售人员合规管理要求



网点开展销售人员合规管理培训

## 创新宣传方式

甘肃体彩致力于创新体育彩票品牌的营销宣传渠道与宣传方式，借助全媒体资源，打造宣传矩阵。宣传渠道方面，2021年，甘肃体彩在核心商圈投放户外大屏广告进行责任彩票理念宣传，同时，将责任彩票理念嵌入体彩之窗，宣传渠道的丰富性不断提升。宣传方式方面，除电子海报方式外，还制作视频进行宣传，生动形象，便于广大群众理解和记忆。通过创新宣传渠道与方式，形成合力，强化品牌认知关联，进一步拉近体育彩票和大众的距离。



中铁科技大厦责任彩票户外宣传



陇南责任彩票户外宣传

## 宣传理性购彩

甘肃体彩根据《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等相关规定，细化理性购彩宣传规范要求，引导购彩者理性消费。宣传内容方面，甘肃体彩严禁在各类广告内容、软文、品牌或营销活动中出现过度营销、赌博、抨击同行等与责任彩票相悖的元素或内容，本省开展的主要游戏促销活动方案中都落实营销海报面积中包含10%的责任彩票宣传内容。宣传力度方面，甘肃省自行设计并制作宣传海报下发网点张贴在责任彩票专区，并将实体店销售规范、责任彩票警示标语和理性购彩提示，以及公众手册进行整合，强化理性购彩的宣传力度。



设计理性购彩宣传海报



营销活动海报中加入理性购彩宣传



各销售网点设置责任彩票专区

## 非理性购彩干预

甘肃体彩高度重视非理性购彩的干预工作，根据基线要求及省内情况，确定了甘肃省购彩成瘾行为与心理研究项目，梳理购彩成瘾行为评价和指标体系，全面了解我省购彩成瘾行为，分析评估非理性购彩行为程度，为非理性购彩行为的干预和引导提供指导方向。同时，积极与心理机构联系，开展彩票心理学的普及教育，了解购彩心理，掌握非理性购彩识别的方法，准确判断购彩者心理，学习具体实施非理性购彩行为的干预和引导的心理技巧，一定程度上提升了对非理性购彩者干预的实践能力。

### 甘肃省购彩成瘾行为评价指标体系表

核心指标	分项指标	评价指标（5分制）	购彩者评价
购彩动机	通过增加购买彩票金额及频率增加内心兴奋感	≥ 4.00	4.31
	通过购买彩票来逃避问题或用来平复一些负面情绪（如无助感、内疚、焦虑或抑郁）	≥ 4.00	4.26
	为挽回投入的资金而再次购买彩票	≥ 4.00	4.51
	认为购买彩票可以变富有	≥ 4.00	4.29
戒断反应	明知购买彩票可能带来不良后果，却仍然坚持购买	≥ 4.00	4.31
	曾努力尝试控制，减少或停止购买彩票，但都失败了	≥ 4.00	4.26
	当尝试减少、停止购买彩票时，有不自在或不耐烦的感觉	≥ 4.00	4.51
	家人、朋友曾对您购买彩票的行为进行劝阻，却坚持购买	≥ 4.00	4.6
	经常将自己购买的彩票隐藏起来	≥ 4.00	4.63
资金来源	曾因购买彩票而产生家庭经济问题，如借钱、举债等	≥ 4.00	4.46
	曾动用不属于自己的资金购买彩票	≥ 4.00	4.31
	曾为购买彩票而节省生活开支	≥ 4.00	4.6
	曾向家人朋友隐瞒自己用于购买彩票的真实费用	≥ 4.00	4.6
资源投入	认为自己在购买研究彩票的过程中花费了过多的精力	≥ 4.00	4.57
	购买彩票的金额超出了自己或家人的预期	≥ 4.00	4.54
	脑海里充满着关于购买彩票的事情（例如常常回想过往购买彩票的经验，计划下一次购买彩票或想办法去找购彩资金）	≥ 4.00	4.63
	购买彩票的金额超过自己的承受能力	≥ 4.00	4.57
	坚信自己一定能中奖，并不断地追加金额购买彩票	≥ 4.00	4.63

## 甘肃省购彩成瘾行为评价指标体系表

核心指标	分项指标	评价指标（5分制）	购彩者评价
生活影响	在等待彩票开奖结果期间曾感到压抑或焦虑	≥ 4.00	4.57
	曾因购买彩票而与家人产生矛盾	≥ 4.00	4.54
	曾因购买彩票而影响工作或生活	≥ 4.00	4.51
	曾为购买彩票而放弃娱乐，人际交往等活动	≥ 4.00	4.57
	曾对自己购买彩票的行为或由此产生的不良后果感到内疚	≥ 4.00	4.43
	认为您购买彩票行为存在问题	≥ 4.00	4.43



省中心开展引导理性购彩心理学普及教育

## 不向未成年人售彩或兑奖

甘肃体彩高度重视未成年人保护工作，2021年，甘肃体彩下发关于落实《未成年人保护法》有关工作的通知，认真排查学校周边彩票实体店，切实做好本省学校、幼儿园周边体育彩票销售网点的整顿、迁移工作。同时，对各分站代销者进行培训并开展实体店责任彩票专项巡检，执行责任彩票渠道管理工作要求，重点落实不对未成年人销售彩票和兑奖的红线要求，全部网点必须张贴“禁止向未成年人销售彩票或兑付彩票奖金”的警示标语，在售网点巡检率要求达到100%。

在售网点张贴警示标语巡检率达到

100%



省中心下发落实《未成年人保护法》有关工作的通知



禁止向未成年人售彩宣传海报

## 协助打击私彩

为强化彩票行业监管力度，甘肃体彩下发《关于做好打击跨境赌博有关工作的通知》，严格落实限号及限额购买等相关规定，健全完善防沉迷监管制度，紧盯境外赌博集团在本省境内网上招赌吸赌活动，扎实开展线上线下赌博推广信息专项治理，有力遏制网上赌博活动。要求网点随时自查，实行省体彩中心—分站—网点三级管理责任制，对于发现的涉赌线索及时与公安部门取得联系，配合公安部门进行精准打击，净化售彩环境，确保彩票行业规范发展，维护购彩者资产安全。



省中心下发做好打击跨境赌博工作的通知



在网点张贴“远离私彩”海报



## 章节四 CHAPTER FOUR

# 共赢为驱动 开辟体彩新境界

## WIN WIN DRIVEN

- 注重员工成长 51
- 携手伙伴同行 54
- 促进行业进步 57

# 注重员工成长

截至 2021 年底

甘肃体彩拥有在岗员工

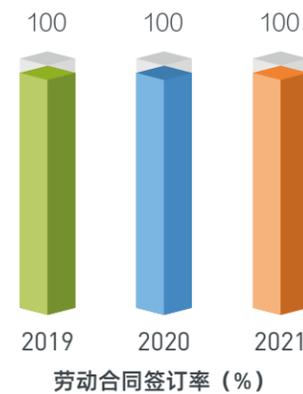
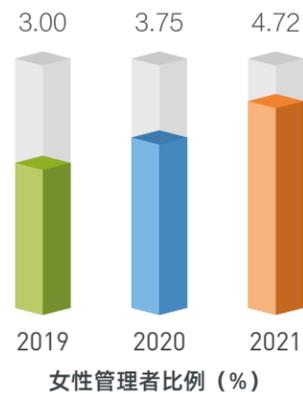
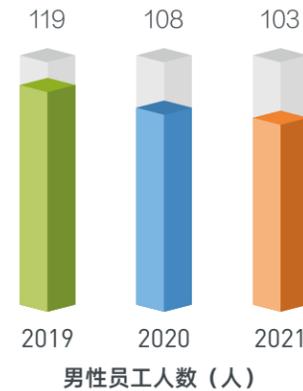
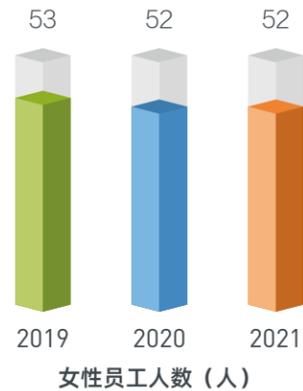
155人

劳动合同签订率

100%

## 平等多元雇佣

甘肃体彩坚持平等多元的雇佣原则，在员工聘用、薪酬分配、职位提升等问题上，无种族、社会等级、国籍、宗教、身体残疾、性别、政治归属或年龄等方面的歧视行为。截至 2021 年底，甘肃体彩拥有在岗员工 155 人，劳动合同签订率 100%，女性管理者比例为 4.72%，少数民族或其他种族员工比例 1.2%，员工流失率 7.0%。



## 保障员工权益

甘肃体彩严格遵守国家劳动法规定，保障员工各项合法权益。同时，为员工提供多元化的福利待遇，主要包括五险一金、意外伤害保险、带薪休假、体检等。2021 年，甘肃体彩员工社会保险覆盖率、体检覆盖率、工会参加比例均为 100%。

## 关爱员工健康

甘肃体彩关注员工健康问题，扎实推进职业健康监督管理工作。2021 年 4 月，省中心举办安全健康知识讲座，旨在引导员工加强健康管理，普及急救和健康知识，提升全体职工的急救和预防疾病能力。11 月，省中心开展冬季消防安全知识讲座，旨在提高全体职工消防安全意识和应急处理能力，确保自身安全。全年未发生新增职业病例，职业病发生率为零，未出现员工因公受伤事件。



组织开展安全健康教育知识讲座



组织开展冬季消防安全知识讲座

## 关心员工发展

甘肃体彩注重对员工业务能力的培训，为体彩事业的健康发展注入强劲的动力。2021 年 3 月，省中心开展为期两天的竞彩游戏提升暨超级大乐透派奖专项培训会，旨在提升网点运营质量，帮助基层人员加强专业营销能力。12 月，省中心组织召开青年专管员培训会，进一步增强本省体彩队伍中青年专管员的业务水平与职业素养。2021 年，甘肃体彩员工培训投入 79800 元，员工培训次数 10 次，培训达到 300 人次，培训时长 300 小时。



组织开展竞彩游戏提升暨大乐透派奖培训会



组织开展青年专管员培训会



### 责任案例

省体彩中心于 12 月 13 日 -14 日组织开展了为期两天的全省青年专管员培训班。来自全省各管理分站的 26 位青年专管员聚集在一起相互交流学习。

第一天，老师通过《新市场消费群体定位》课程从市场、产品、消费者等多个维度进行细分，介绍了彩票市场营销的新思路和网点实际销售的新方法。参训人员根据课程内容，结合区块实际分别从产品和消费者两个维度做了案例分析。培训班成员结合区块内优秀网点的成长路径分享了 2022 年的工作思路，大家深刻认识到玩法知识及网点包装营销知识在工作中的重要性。同时，围绕探索新的获客场景、区块销售分类方式、渠道网点的开发与提升其存活率等议题进行分组讨论，并对大家感兴趣的新媒体营销模式分享实际中遇到的问题及解决措施。

第二天，以武威商业综合体门店为例，结合其他省市的案例，分析不同消费群体的特点，讨论商业综合体门店的独特优势以及开设商业综合体门店所遇到的现实问题，提出解决思路。成员们就体彩新媒体推广体系与各个层级的输出内容、输出方式等方面进行讨论交流。

通过两天的培训学习，学员们学到了许多优秀的管理方法和营销经验，将来为体彩事业的发展贡献自己的力量。

## 丰富员工生活

甘肃体彩通过组织开展各种活动丰富全体职工文化生活。2021 年“三八”妇女节，省中心邀请健身专家组织了一堂生动的形体塑形课程，通过学习科学营养搭配健康饮食以及舒缓肩颈、腰部的方法，帮助员工排解生活或工作中遇到的压力。同时，省中心还组织开展踢毽子等健身娱乐活动，不仅丰富员工的生活，也展现了体彩“运动、健康”的品牌形象。



组织开展“三八”妇女节主题活动



组织开展踢毽子健身活动

## 携手伙伴同行

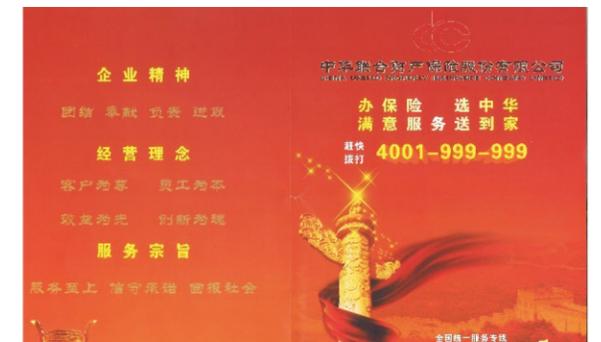
### 专管员管理

#### 保障基本权益

作为省中心与代销者之间沟通的桥梁，甘肃体彩重视专管员队伍建设，与专管员签订劳动合同，对劳动合同期限、工作内容、工作时间和休息休假、劳动报酬、劳动保护等各项内容作出明确的规定。除保障专管员薪酬社保、安全工作、带薪休假、体检等基本权益外，还为专管员购买团体意外伤害保险，不断强化对专管员的权益保障。2021 年，全省共有专管员 102 人。

团体意外伤害保险A型（2019版）		保险单（抄单）	
保险单号码：	0120206298080819E200000018		
投保人	甘肃省体育彩票管理中心	联系电话	17709312256
被保险人	共 180 人（详见被保险人清单）		
保障计划	人数：180人	职业类别：	1类
险种名称	保险责任	每人保额（元）	
团体意外伤害保险A型（2019版）	意外伤害	100000.00	
附加意外伤害医疗条款	意外医疗	20000.00	
附加意外伤害住院补贴医疗条款	意外伤害住院补贴	18000.00	
保额合计	24840000.00		
保险费	人民币：壹万捌仟玖佰元整 RMB: ¥18900.00		
保险期间	2021年01月01日0时起至2021年12月31日24时止		
争议解决方式：	诉讼		

甘肃体彩为专管员购买团体意外伤害保险



#### 提升专业能力

甘肃体彩为专管员队伍提供多元化的技能培训，不断强化专管员队伍质量。通过开展体育彩票各类游戏玩法、责任彩票、市场营销管理及终端机故障排查及维修等方面的培训，帮助专管员做好省中心与代销者之间的帮扶工作，稳定网点规模，助力体彩事业稳步健康发展。2021 年，甘肃体彩专管员培训投入 33600 元，培训次数 35 次，参与培训者为 2120 人次，培训时长为 80 小时。

### 代销者管理

#### 保障基本权益

甘肃体彩与代销者签订体育彩票代销合同，严格按照合同条款落实双方工作。同时，省中心为代销者购买意外伤害险等商业保险，稳定整体代销者队伍的发展。2021 年，全省实体店从业人数 4211 人，代销合同履约率 100%。

### 提升业务能力

省中心高度重视代销者业务能力的培训工作,不断强化代销者队伍的业务专业水平。2021年9月,省中心开展“金手指”、红色故事演讲、体彩知识岗位技能大赛和红色团建活动,不断加强专管员和代销者队伍业务配合的协同性,提升全省从业人员队伍的综合能力。甘肃体彩全年开展市州、县区级基层代销者培训70余场,参训人次3000余人次,培训内容涉及产品游戏、营销活动、责任彩票、市场培育、合规销售等,从多方面对代销者进行培训,切实提高代销者的业务及专业能力,确保甘肃体彩销售队伍健康有序发展。

全年开展基层代销者培训

参训人次

70余场

3000余人次



省中心开展“金手指岗位技能大赛”



省中心开展体彩知识竞赛活动



省中心开展红色故事演讲比赛



省中心2021年岗位技能大赛颁奖典礼



武威管理分站开展大乐透派奖活动培训



天水管理分站开展体彩基础知识培训



定西管理分站开展责任彩票培训



专管员在网点现场开展业务培训

### 推动战略参与

2021年初,面临高频退市、疫情反复等不利形势,省中心管理人员和业务骨干前往各管理分站和销售网点,与代销者代表共同商讨转型对策、开展业务与营销技巧培训,积极引导销售网点实现转型,保障网点生存,积极推动代销者参与彩票发展的战略制定、渠道发展等工作。



省中心管理人员赴各地州帮助分站开展代销者业务转型工作



### 帮扶救助网点

2021年,结合体育彩票销售市场转型及疫情影响等现状,省中心积极出台帮扶政策,向符合帮扶条件的代销者给予房屋租赁补贴,以及不定期为网点提供物料、宣传补贴或奖励。为帮助特殊困难的代销者,省中心积极落实《体彩人关爱救助实施办法》,切实作好体彩代销者中特殊困难者的救助工作,为有经济特殊困难的体育彩票代销者申请救助。同时,各销售网点还组织联盟对一些低质量的网点进行选号技巧、自媒体营销、客情维护等内容的现场经验传授,帮助经营者提升网点质量,缓解经营压力。



武威分站网点帮扶



平凉分站网点帮扶

### 开展销售激励

2021年,为紧密结合体育彩票市场转型发展实际,保持高频游戏退市后销售队伍的稳定,并激发网点发挥销售潜力,省中心结合大乐透派奖、排列游戏等营销活动的开展情况,根据网点具体的政策配合度、工作积极性、以及学习成长的水平,销售状况,予以不同程度的补贴和激励。通过激励政策,充分调动销售人员的积极性,进一步挖掘彩票市场的潜力。

## 促进行业进步

### 完善责任采购制度

2021年，甘肃体彩根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国招标投标法》《甘肃省招标投标条例》等相关规定要求，结合单位实际，修订完善《甘肃省体育彩票管理中心采购管理办法》，明确采购具体工作职责，坚持选择质优价廉供应商原则，对不同采购金额的项目执行分类逐层审批，通过不断规范采购流程，提高采购工作的质量、效率和透明度，保证采购工作规范有序实施。

### 加强供应商管理

2021年，甘肃体彩建立严格的供应商管理制度，对供应商开展责任审核、责任调查、责任考核、责任管理等相关措施，确保供应商提供的服务满足采购人的需求。前期，通过审核供应商的经营资质、业绩资料、质量体系，结合现场考察等措施确保供应商质量，合作后建立供应商评价体系，对供应商履行合同及时性、提供服务质量、失误情况、超值服务表现等多项指标进行评价，不断强化对供应商的管理。



### 推动行业发展

甘肃体彩通过助力体育彩票相关行业的发展，实现社会资源的有效整合和配置。2021年，甘肃体彩为做好责任彩票的宣传，与众多媒介机构合作，促进媒体行业的发展；为确保即开型体育彩票产品的配送效率和服务质量，与物流服务商合作，助力物流配送行业的发展；协助体育赛事、助力全民健身，促进体育产业发展；建设网点监控、电子化信息显示系统及视频监控系统，助力信息技术行业发展。

### 坚持公平竞争

甘肃体彩采购工作遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，在政府采购监管部门及省中心采购领导小组的监督和指导下开展工作，接受审计部门的审计。同时，选择专业规范的采购代理机构，特殊采购聘请第三方专家对公司的资质、业绩、规模等条件进行论证评审，最终确认，确保公平竞争。

## 体彩荣誉

### SPORTS LOTTERY HONOR





# 未来展望

## FUTURE OUTLOOK



2022年，省中心将紧跟总局体彩中心责任彩票建设工作思路，围绕体育彩票十四五战略规划，进一步完善责任彩票管理体系，形成制度健全、权责清晰、运行有效的常态化管理机制，将责任融合渗透到体育彩票业务全产品、全过程中，推动责任与业务共同发展。

甘肃体彩将始终围绕“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”目标，努力探索新形势下销售工作的转型发展。进一步强化政治理论学习，认真履行全面从严治党的主体责任；进一步强化业务知识学习，努力提升全员业务与服务能力；进一步强化文化建设，增强体育彩票品牌活力；进一步强化安全意识，依法治彩、依法售彩，为我省体育事业和公益事业的发展做出孜孜不倦的努力和贡献！



## 报告附录 关键绩效

责任指标	单位	2019	2020	2021
组织开展责任彩票工作培训次数	次	2	12	78
员工参与责任彩票工作培训人次	人次	3670	2200	3207
守法合规培训次数	次	27	23	24
守法合规培训人次	人次	1320	4525	5100
反腐倡廉培训次数	次	26	27	14
反腐倡廉培训人次	人次	924	1240	735
报告期内吸纳就业人数	人	818	300	261
彩票年销量	亿元	34.25	31.59	36.78
代征奖金所得税	亿元	0.345	0.356	1.19
公益金筹集额	亿元	8.95	8.64	9.45
视频会议	次	45	280	295
视频会议参与人次	人次	2910	30000	28000
实体店数量	家	3034	3081	3122
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
员工总数	人	172	160	155
男性员工总数	人	119	108	103
女性员工总数	人	53	52	52
女性管理者比例	%	3.0	3.75	4.72
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100
员工流失率	%	8.3	1.25	7.0
员工满意度	%	98	100	100

## 关键绩效

责任指标	单位	2019	2020	2021
社会保险覆盖率	%	100	100	100
少数民族或其他种族员工比例	%	2.3	1.88	1.2
残疾人雇佣人数	人	2	2	0
残疾人雇佣比例	%	1.2	1.25	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入	元	60000	3780	79800
员工培训次数	次	8	10	10
员工培训人次	人次	164	400	300
员工培训时长	小时	64	400	300
专管员数量	人	117	119	102
专管员培训人次	人次	2340	12000	2120
专管员培训次数	次	20	100	35
专管员培训投入	元	40000	109020	33600
专管员培训时长	小时	20	100	80
实体店从业者人数	人	4550	3081	4211
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	99	100	100
组织策划和实施的公益项目数量	个	56	2	6
组织策划和实施的公益项目惠及人数	人	约 400	12000	20000
员工志愿者人数	人	15	18	103
员工志愿者全年参与志愿活动人次	人次	80	18	296
员工志愿者全年参与志愿活动时长	小时	108	22	3108

## 指标索引

目录		《中国体育彩票社会责任报告指标体系》	
报告说明		RP1.1,RP1.2,RP1.3,RP1.4	
卷首语		RP2.1, RP2.2	
责任聚焦		RP3.1, RP3.2	
关于我们	中心简介	RP4.3, RP4.4, RP4.5	
	组织管理	RP4.2	
	体彩文化	RP4.1	
 <b>责任为基础</b> 彰显体彩新担当	践行公益事业	GR1.3, GR1.4, GR2.1, GR2.2, GR2.3, GR2.4, GR2.5, GR2.6, GR2.7, GR2.8	
	打造责任链条	RM1.1, RM1.2, RM1.3, RM2.1, RM2.2, RM3.1, RM3.2, RM4.1, RM5.1, RM6.1, RM7.1, RM7.2, RM8.1, RM8.2, RM9.1, RM10.1	
	倡导绿色环保	ER1.2, ER1.3, ER1.5, ER2.2, ER2.3, ER3.3	
	助力社区发展	CR1.2, CR1.3, CR2.1, CR2.2, CR2.3, CR3.1, CR3.2	
 <b>诚信为根本</b> 展现体彩新形象	坚持守法合规	OG2.1, OG2.2, OG2.3, OG2.4, OG2.5, OG2.6, OG2.7, OG2.8	
	开展透明运营	OS5.1, OS5.2, OS5.3, OS5.4	
	提供优质服务	OS6.1, OS6.3, OS6.4, OS6.5, OS6.6, OS6.7, OS6.8	
	调整业务方向	OS1.2, OS1.3	
 <b>创新为抓手</b> 走进体彩新时代	优化渠道建设	OS2.1, OS2.2, OS2.3, OS2.4, OS2.5, OS2.6	
	确保技术安全	OS4.1, OS4.2, OS4.3, OS4.4, OS4.5, OS4.8	
	引导理性营销	OS3.1, OS3.2, OS3.3, OS3.4, OS3.5, OS3.6, OS3.7, OS3.8, OS3.9	
 <b>共赢为驱动</b> 开辟体彩新境界	注重员工成长	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	
	携手伙伴同行	TC2.1, TC2.2, TC2.3, TC2.4, TC2.5, TC3.1, TC3.2, TC3.3, TC3.4, TC3.5, TC3.6, TC3.7, TC3.8	
	促进行业进步	IR1.1, IR1.2, IR1.4, IR1.5, IR2.1, IR2.2, IR3.1, IR3.2, IR3.3	
体彩荣誉		RA1.3	
未来展望		RA1.1	
报告附录	关键绩效	RA1.2	
	意见反馈	RA1.6	



## 意见反馈

感谢您阅读《甘肃省体育彩票 2021 年社会责任报告》。为改进甘肃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，加强与社会各界的沟通交流，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：

### 您的信息

姓 名：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

单 位：\_\_\_\_\_ 电子邮箱：\_\_\_\_\_

### 选择题（请在相应位置打√）

	好	一般	待提高	不了解
1. 您对甘肃体彩 2021 年社会责任报告的总体评价：	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 您认为甘肃体彩在购彩者责任方面做得如何？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 您认为甘肃体彩在政府责任方面做得如何？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 您认为甘肃体彩在行业发展方面做得如何？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 您认为甘肃体彩在体彩队伍建设方面做得如何？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 您认为甘肃体彩在志愿公益方面做得如何？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 您认为甘肃体彩在环境保护方面做得如何？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 您对甘肃体彩在责任彩票建设工作方面的其他意见？				

