



# 中国体育彩票 2019年

社会责任报告（江苏省）



公益体彩 乐善人生

# 报告说明



江苏体彩 官方微信

## 组织范围

本报告编写对象为江苏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“江苏体彩”“江苏体彩中心”“中心”“我们”等。国家体育总局体育彩票管理中心称谓使用“体育总局彩票中心”“总局中心”等。

## 时间范围

江苏体彩每年定期发布上一年度社会责任报告，本报告为江苏省体育彩票管理中心发布的第3份年度社会责任报告。本报告的时间范围为2019年1月1日至2019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）、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》、《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江苏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

江苏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

本报告内容主要由江苏省体育彩票管理中心提供，部分内容由江苏13个市级体育彩票管理中心参与和提供。

## 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-CSR4.0）》和总局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

您可通过访问江苏体彩官方网站（[www.js-lottery.com](http://www.js-lottery.com)），阅读本报告的在线版本。

中心地址：江苏省南京市鼓楼区广州路191号五环大厦

微信公众号：[js-lottery](https://www.weixin.com/js-lottery)



# 目录 CONTENTS

报告说明	02
卷首语	05
责任聚焦	07
责任故事	09
走进江苏体彩	11
中心简介	11
组织架构	13
体彩文化	14
责任管理	15

## 责任 在肩

### 筑梦公益 践行者

坚守公益初心	23
助推文化繁荣	28
爱心奉献社会	31



## 创新 突破

### 健康体彩 领跑者

聚焦游戏产品	39
夯实渠道管理	41
深化品牌建设	42
健康理性购彩	43





# 笃行 实干

## 真诚守信 担当者

见证阳光开奖	47
真诚服务客户	50
助推行业发展	51



# 强基 固本

## 稳健运营 推进者

构筑安全防线	55
坚持守法合规	57
践行绿色运营	58



# 戮力 同心

## 团队力量 凝聚者

坚持党建引领	63
打造高效团队	67
凝聚团队力量	70



荣誉体彩	73
展望未来	75
附录	77
数说 2019	77
指标索引	79
意见反馈	80



# 卷首语

# PREFACE



2019 年，江苏体彩牢固树立责任、创新、协调的发展理念，紧紧围绕建设“负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的目标，持续优化发展基础，不断增强发展动力，保持平稳健康的良好发展势头。2019 年，全省累计销售体育彩票 227.32 亿元，筹集体彩公益金 58.60 亿元，上缴偶得税 4.34 亿元。

## ◎ 健全机制，党建基础持续加强。

江苏体彩认真贯彻落实党的十九大和十九届四中全会精神，深入开展“不忘初心，牢记使命”主题教育活动，强化基层党组织建设。同时，全面加强内控机制建设，持续提升廉政风险防控能力。



### ◎ 责任为先，保障市场合规运营。

江苏体彩以“责任彩票”建设为工作主线，转变发展思路，建立健全责任管理制度，维护国家彩票的公信力。进一步优化产品结构，切实满足购彩者娱乐及参与公益事业的需求；持续推进渠道建设，丰富网点发展业态，不断提升购彩便利性；切实加强实体店规范化管理，保障彩票市场合规运营。

### ◎ 坚守初心，发展成果惠及民众。

江苏体彩始终牢记体育彩票公益初心，在保障彩票市场依法合规运营的同时，尽最大努力筹集体彩公益金。自发行以来，累计筹集体彩公益金超过 560 亿元，为体育事业和各项社会公益事业发展提供不竭动力。深入开展公益实践活动，继续支持“江苏体彩公益行”“体彩春蕾班”“爱心储蓄罐”等品牌公益项目开展，帮扶弱势群体，助力和谐社区、和谐江苏建设，与购彩者、社会公众共享江苏体彩发展成果。

### ◎ 倍道兼程、沐雨经霜。

2020 年，江苏体彩将继续秉持“公益体彩，乐善人生”理念，以构建“负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”为目标，牢记初心践于行，不负使命著华章，谱写江苏体彩高质量健康发展的新辉煌。

# 责任 聚焦



## 加强理性购彩教育 彰显体彩责任与担当

2018年12月21日，中国体育彩票通过了世界彩票协会责任彩票三级认证。这是对中国体育彩票践行责任理念、坚持合规运营的肯定，也是中国体育彩票在承担社会责任方面得到的世界认可。自此，中国体育彩票责任彩票建设开启了新征程。

引导购彩者理性投注，是责任彩票建设工作的重要内容之一。近年来，江苏体彩持续加强对从业者、购彩者和社会公众的理性购彩教育，积极营造“多人少买 公益为先”的健康购彩氛围，充分彰显了体育彩票的责任与担当。

### 规范化管理 让理性购彩有规可依

江苏体彩持续完善制度建设，以制度为准绳，推进规范化管理。2019年，出台《江苏省体育彩票实体店高销量预警管理暂行办法》，对全省购彩超预警网点、购彩过万购彩者进行申报、记录，并及时介入开展理性购彩引导。2020年，拟出台《预防非理性投注行为管理办法》，对实体店展示、销售限额等进行进一步规范化管理。

### 常态化培训 让理性购彩内化于心

江苏体彩制定了“责任彩票建设与业务工作互相融合”的策略，通过常态化的培训，让理性购彩理念在所有从业人员心中生根发芽。在各层级、各条线、各类型的培训中，责任彩票、理性购彩均为培训内容必选课题。同时，创新培训内容和方式，通过案例分析、模拟演练、互动问答等多种形式，加深受训人员对理性购彩理念的理解和领会，让理性购彩真正内化于心。

### 立体化宣传 让理性购彩家喻户晓

江苏体彩搭建起了包括报纸、电视、网站、微信等媒体的立体化媒体宣传矩阵，通过新闻报道、专题节目、互动H5等多种形式，不定期开展责任彩票、理性购彩专题宣传。同时，充分发挥体彩网点的“宣传窗口”作用，在网点张贴“快乐购彩、理性投注”“未成年人不得购买彩票及兑奖”警示语、《体彩中心关于提醒广大购彩者理性购彩的提示》等宣传品，在网点销售话术中增加“请理性购彩”的温馨提醒，让理性购彩理念得到更为广泛的传播。



网点张贴理性购彩提示贴



理性购彩观念的推广,离不开直接服务购彩者的一线销售人员们的重视和努力。他们结合日常彩票销售工作实践,想出了很多推广理性购彩的“金点子”。

### “通过细心的观察、坦诚的沟通,帮助购彩者树立良好的心态”

51680 网点为引导理性购彩动足了脑筋。首先,网点宣传要到位。除了张贴体彩机构下发的警示语外,该网点还自创了不少接地气的宣传方式,如自掏腰包做了一批一次性水杯,在杯身上印制“博智不能博彩 自娱不赌气”的标语,向购彩者传递“理性购彩 量力而行”的信息。其次,平常销售过程中多与购彩者交流,引导他们根据自己的实力理性投注。销售员叶先生说:“买彩票这样的事容易让人沉迷,这就要求我们销售员必须保持理智,维护好购彩者的利益,毕竟国家也是提倡理性购彩,购买彩票更多是为了感受快乐”。

### “通过转移注意力的方法,预防购彩者沉迷行为”

部分购彩者有追号的习惯,在久追不中的情况下,可能会越发沉迷。劝导这样的购彩者,不少销售员会采取“转移注意力”的办法。51872 网点销售员平时常和购彩者交流,在销售过程中,一旦遇到有冲动购彩倾向的购彩者,他会立刻上前与其沟通,和对方聊一聊生活、家庭、小孩、工作等方面的话题,提醒对方购彩要理性。

51588 网点业主李先生不仅经营体彩网点,还是一名专业厨师。他的转移注意力法宝是“美食”。平时他常在网点小厨房备好美味小菜,他和购彩者说的最多的话就是“考虑好了再投注不迟,今天没想好可以明天再来看看,先来尝尝我的手艺”。正因如此,网点的购彩者都愿意跟他交朋友。

### “要实现多人少买,还是要吸引新顾客,扩大购彩群体”

51107 网点业主王先生原本是一名出租车司机,丰富的社会经验让他对经营体彩网点这份事业有着自己的想法。他说:“不能只顾营业额,更要关注客户量,只有来的人多了,我的店才能开的长久。”为了吸引更多的人,他和妻子坚持“服务至上”的理念,在网点里准备了茶水、水果、血压计、休息室,免费让过路人放松休息。他们坚持做到一切从购彩者出发,一切服务为购彩者贴心打造。消息一传十,十传百,很快街坊四邻都知道了这家网点,时常结伴光顾。



扫码查看网点销售员的“金点子”



理性购彩理念的普及,并非一朝一夕之功。但是我们相信,在所有体彩从业者和购彩者、社会公众的共同努力下,“快乐购彩 理性投注”将成为购彩新风尚。



# 责任故事



不忘初心 体彩追梦人永远在路上

## 背景

2019 年是新中国成立 70 周年，也是中国体育彩票全国统一发行 25 周年。为弘扬爱国奋斗精神，充分展现体彩从业者不懈奋斗的精神风貌，发挥典型人物的示范引领作用，激发体彩发展正能量，国家体育总局体育彩票管理中心开展了“爱国情，奋斗者——体彩追梦人”评选活动，结合公众投票和专家评审意见，从 136 位候选人中推选出了 25 名“体彩追梦人”，江苏体彩业主房艳为全国 25 位获得该荣誉的体彩从业者之一。

房艳，江苏盐城市 3209059075 体彩网点业主。她在店内建起“爱心中转站”，利用闲暇时间发布“献爱心、捐棉衣、送温暖”的公益信息。白天卖彩票，晚上整理衣物，有时候，房艳忙得三顿饭只喝白米粥，她开玩笑地说：“熬一锅粥，一天三顿饭都解决了，方便还省钱！”虽然辛苦，但是房艳感到很开心，她说：“我很幸运，有机会尽自己的微薄之力，帮助需要帮助的人，只要看到别人开心，我就开心！”

为了让更多的人知道“爱心中转站”，房艳建立了 qq 群、微信群，坚持每天发布信息，宣传“暖冬爱心接力棒”，并联合社区发起“旧衣新用共促和谐”活动。房艳的爱心善举，引起了社会各界爱心人士的关注，很多人专程赶到网点请她转交捐赠物资。10 多年来，数万件衣物通过房艳的爱心中转站送到需要者手中。

生活中，房艳更是一个热心的人，为白血病人捐款、为突然昏倒的陌生女子做人工呼吸并垫付医药费……面对需要帮助的人，房艳总是毫不犹豫出手相助，她认为这是理所当然的事，无须理由，不用回报。她一心所想的是做个好人，多帮助别人。



在江苏体彩，像房艳一样在平凡的岗位上播撒汗水，为公益体彩事业发展贡献力量和智慧的人还有很多：十年义务献血，捐献造血干细胞救助 16 岁少年的南京体彩业主李玉珍；送还 500 万大奖彩票，被评为“2018 年度苏州市道德模范·精神文明建设十佳新人”的苏州体彩业主王建伟；代为保管 1337 万大奖彩票并归还购彩者的泰州体彩销售员黄胜祥；在一线耕耘 19 年，经历两次肿瘤切除手术，仍带病坚持工作，现任淮安市体彩中心业务部部长的翟啸凡。在“体彩追梦人”评选中，他们也都获得了提名奖。



# 走进 江苏体彩

## 中心简介

中国体育彩票是国家许可、部门发行、社会受益的公益彩票。江苏省体育彩票管理中心在江苏省财政厅的监督管理和江苏省体育局的行政领导下，接受国家体育总局体育彩票管理中心的业务指导，严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等政策法规，开展江苏地区的体育彩票销售管理工作。

2019 年，江苏体彩累计销售体育彩票 227.32 亿元，同比下降 20.3%，较 2017 年增长 12.93%，省内市场份额 64.29%，总销量继续位列全国体彩业界第一。全年筹集公益金 58.60 亿元，上缴偶得税 4.34 亿元。全省 1.4 万余家体彩网点，为社会提供了约 3 万个就业岗位。

自发行以来，江苏体彩累计销售体育彩票超过 2100 亿元，累计筹集体彩公益金超过 560 亿元，在为江苏体育事业发展提供强有力的经济动能的同时，也助推了国家各项社会公益事业发展。

2017 201.30

2018 285.23

2019 227.32

年度体育彩票销售量  
单位：亿元

2017 51.91

2018 67.31

2019 58.60

年度公益金筹集金额  
单位：亿元

2017 4.63

2018 4.08

2019 4.31

年度新产品销售额  
单位：亿元

2017 1.74

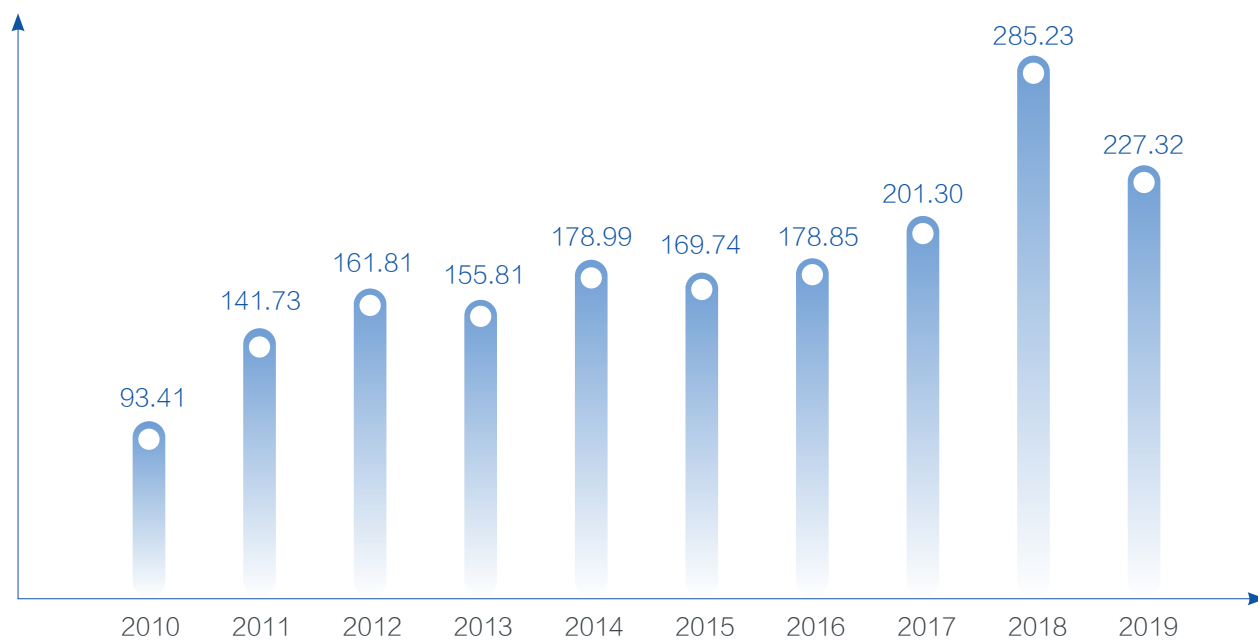
2018 2.37

2019 4.34

年度代征奖金所得税金额  
单位：亿元

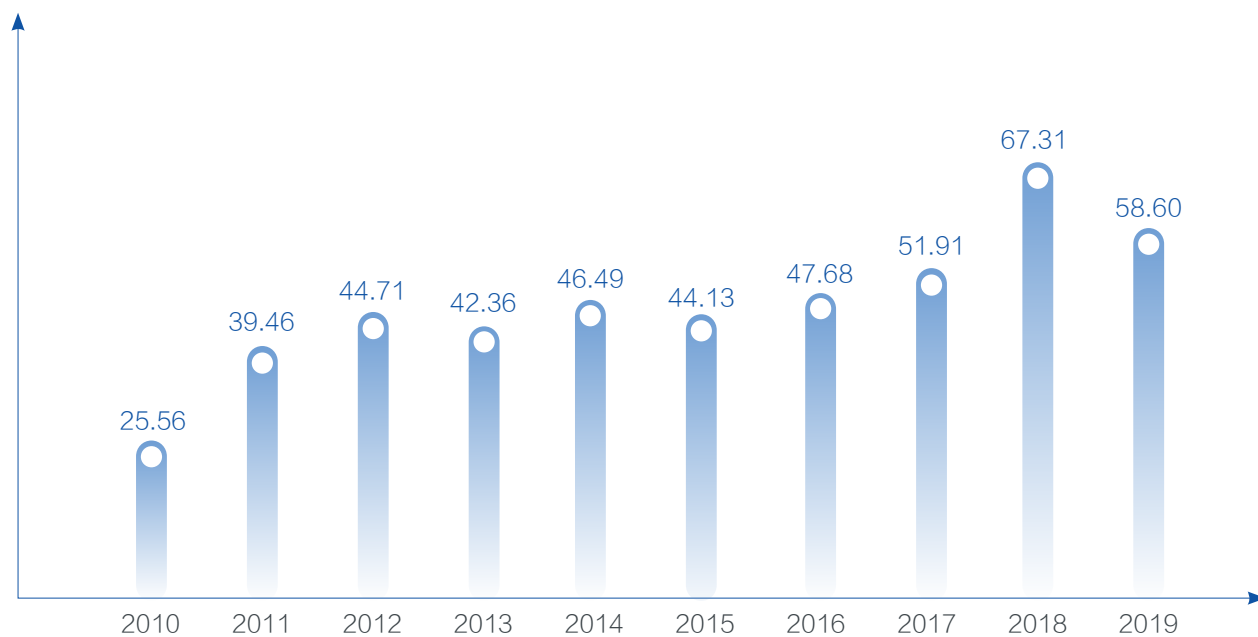
### 2010年-2019年江苏体彩年销量

单位：亿元



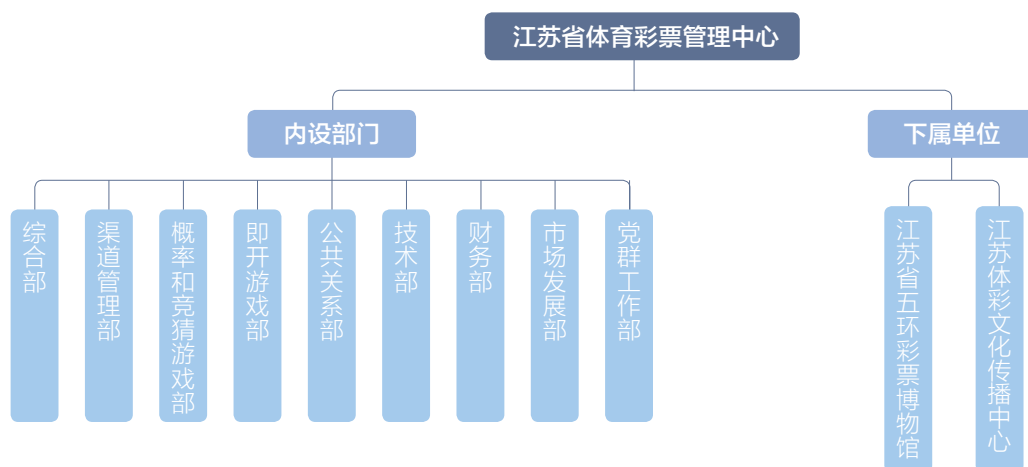
### 2010年-2019年江苏体彩公益金筹集额

单位：亿元



## 组织架构

江苏体彩设有综合部、渠道管理部、概率和竞猜游戏部、即开游戏部、公共关系部、技术部、财务部、市场发展部、党群工作部 9 个职能部门，以及江苏省五环彩票博物馆和江苏体彩文化传播中心 2 家下属单位。各机构之间职责分工明确，最大程度上激发组织活力。



目前，江苏 13 个地级市均设有体育彩票管理中心，各市体彩中心在江苏体彩业务指导下，开展本地区的体育彩票销售管理工作。

体彩机构	地址
江苏省体育彩票管理中心	南京市鼓楼区广州路 191 号五环大厦
南京市体育彩票管理中心	南京市浦口区城南河路 99 号青奥体育公园
无锡市体育彩票管理中心	无锡市滨湖区滴翠路 18-19 号
徐州市体育彩票管理中心	徐州市泉山区湖北路与煤建路交叉口向南 50 米路西
常州市体育彩票管理中心	常州市新北区龙锦路 1259-1 号体育运动服务综合楼 18 楼
苏州市体育彩票管理中心	苏州市高新区运河路 43 号
南通市体育彩票管理中心	南通市崇川区青年西路 82 号南通体育馆内
连云港市体育彩票管理中心	连云港市海州区花果山乡花果山南路 1 号
淮安市体育彩票管理中心	淮安市桑园路淮师宾馆对面
盐城市体育彩票管理中心	盐城市亭湖区解放南路 102 号全民健身中心 1F
扬州市体育彩票管理中心	扬州市邗江区文昌西路 476 号（扬州体育公园体育馆 7 号门）
镇江市体育彩票管理中心	镇江市京口区健康路 6 号五环大厦
泰州市体育彩票管理中心	泰州市海陵区鼓楼南路 401-10 号
宿迁市体育彩票管理中心	宿迁市宿城区世纪大道 92 号全民健身中心一楼

## 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，所筹集的公益金被广泛用于社会公益事业和体育事业。从诞生伊始到发展壮大，从发行销售到公益金使用，中国体育彩票始终秉承责任担当，助力国家公益事业和体育事业发展。

### ◎ 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，也是展示体彩形象、引领体育彩票事业发展的一面旗帜。

### ◎ 体彩理念

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，代表着中国体育彩票事业持续进取、不断创新，为社会创造美好的未来。



# 中国体育彩票



## 责任管理

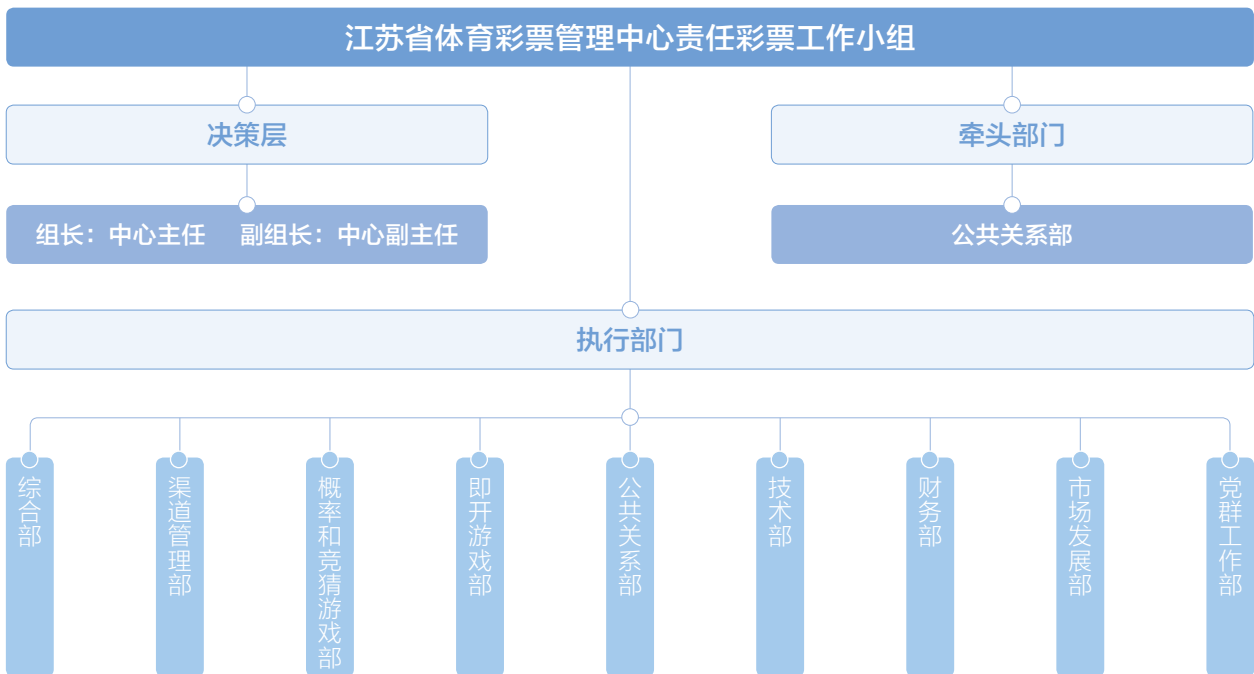
### 完善责任制度

江苏体彩按照《中国体育彩票责任彩票建设三年实施纲要》要求，不断完善社会责任管理制度。2019 年，根据责任彩票工作需要，新制定了《江苏体彩责任彩票宣传管理制度》《江苏省体育彩票实体店高销量预警管理暂行办法》等管理制度，修订了《江苏省体育彩票管理中心经济合同管理办法》《江苏省体育彩票管理中心政府采购工作管理办法》，将责任彩票理念融入品牌管理、渠道建设、游戏管理等各个运营环节之中，实现责任管理的闭环，切实推动责任彩票建设落地。

### 建设责任组织

江苏体彩持续健全社会责任组织机构，成立了责任彩票工作小组，由中心主任亲自挂帅担任组长，中心领导班子集体议事、决策，公共关系部作为牵头部门，其他部门作为执行部门共同参与、分工协作。各部门之间职责清晰、流程规范，为系统推进责任彩票建设提供有力的组织保障。

江苏体彩领导班子高度重视责任彩票工作，2019 年，由中心班子成员牵头，分成 5 个调研小组，对全省 13 市及部分县（市、区）网点落实责任彩票工作情况进行了实地考察，并形成了调研报告，为后续工作开展提供思路和依据。



## 落实责任战略

江苏体彩不断推动社会责任融入机构发展战略与日常经营，在总体目标的统领下，制定年度目标，从九大领域着手，完善各领域工作，保障责任策略落地实施。

### 总体目标

通过责任彩票工作，将责任理念和责任要求贯穿体育彩票运营全过程，树立责任担当意识，提升风险防范能力，逐步建立健全体育彩票责任管理体系。

### 年度目标

进一步完善责任彩票制度建设，理清责任彩票工作思路。

### 保障措施

以责任彩票相关制度为依据，以责任彩票工作小组为引领，从调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关者、报告和评估九个方面着手，全面推进责任彩票建设相关工作落实。

### 年度工作

开展责任彩票综合调研，与苏州大学法学院合作发布责任彩票研究报告；加强游戏管理，构建7位数风险评估体系并开展风险评估；完善渠道管理，优化技术支撑，实施实体店高销量预警管理；规范宣传口径，积极开展责任彩票品牌推广活动，传递品牌责任与温度；加强队伍建设，持续开展覆盖全省体彩从业人员的责任彩票培训与考核；引导理性购彩意识，杜绝未成年人购彩；积极建立与关键利益相关者的责任彩票沟通机制，促进行业生态净化。

## 建设责任文化

为提升江苏体彩系统责任彩票意识，江苏体彩组建责任彩票培训师队伍，开展了多层次、多形式的责任彩票宣贯培训活动，培训对象覆盖机构工作人员、销售人员、专管员等不同人群，将责任彩票培训融入业务培训，实现责任彩票培训的日常化、常态化。2019年，全省开展业务培训6272场，触达9.5万人次。





责任培训案例

## 推进责任研究

江苏体彩积极参与社会责任相关课题研究。2019 年，开展责任彩票专题市场调研并形成调研报告；与苏州大学合作，共建“体育与彩票法治研究中心”，开展责任彩票专题研究，形成《体育彩票销售行为规范相关法律问题》研究报告，为规范网点责任销售行为提供科学依据。

## 开展责任评估

为鼓励和动员全省体彩系统全面推进责任彩票实践，将责任彩票建设常态化、规范化，江苏体彩制定了《2019 年责任彩票工作评估办法》，针对责任管理、培训和客服三大版块制定了 16 个评估指标，系统评估各市责任彩票工作情况。2019 年底，无锡、连云港、盐城、苏州、宿迁、淮安、南京等 7 个城市因责任彩票工作规范有序、表现突出，获得年度表彰。



### 加强责任彩票理论研究

与苏州大学合作共建了“体育与彩票法治研究中心”，形成“体育彩票销售行为规范相关法律问题”的研究报告。



### 开展责任彩票市场调研

对网点落实责任彩票工作情况 进行实地调研，与网点业主、销售员及购彩者进行面对面沟通和交流，并形成了调研报告。



### 深入推进责任彩票实践

以调研和理论研究成果为指导，深入推进责任彩票实践；2019 年底顺利通过体育总局彩票中心责任彩票三级认证。

## 加强责任沟通

江苏体彩积极建立与关键利益相关者的责任彩票沟通机制，增进与从业者、购彩者、利益相关者以及社会公众的沟通交流，强化负责任的体育彩票形象。

### 举办责任彩票沟通活动










2019年，江苏体彩开展了形式多样的责任彩票宣传活动，增进与公众的互动和沟通。线下，在全省开展的品牌推广活动现场，设置责任彩票宣传专区，向参与者普及责任彩票知识。线上，在江苏体彩网开设“责任彩票”专栏，普及责任彩票知识；依托江苏体彩官方微信开展“责任彩票知识问答”活动，以受众乐于接受的趣味互动形式宣传责任彩票相关知识。该活动吸引了7001人次参与，总浏览量达25279人次。



品牌推广活动现场设置责任彩票宣传区

## 识别和回应相关方诉求

江苏体彩积极识别和回应利益相关方关切和诉求，搭建与利益相关方沟通联系的渠道，以实际行动更好地推动责任彩票建设。

利益相关者	期望	回应关切
 政府	遵守法律法规、带动就业、依法纳税	合规运营、增加就业人数、依法纳税
 行业	公平竞争、行业发展	保障公平竞争、促进运营模式创新
 供应商	合作共赢、互惠互利、招投标	坚持诚信原则、推进责任采购、实现互惠共赢
 合作伙伴	共享平台、合作共赢	推进合作共赢、签订协议并保障双方权益
 购彩者	发行诚信、业务透明、服务优质	理性购彩宣传、提升服务环境、积极应对咨询投诉
 销售网点	业务透明、运营规范、有效帮扶	开展定期巡查监督、保障基本权益、建立销售激励机制、提升服务技能
 环境	绿色管理、节约资源、减排降污	绿色管理、绿色办公、绿色物流、绿色彩票、环保公益
 媒体	信息公开透明、品牌宣传	公开信息披露渠道、阳光开奖、注重品牌宣传、开展品牌推广活动
 社区	关爱弱势群体、社会公益、丰富生活	助推文化繁荣、关爱留守儿童和孤寡老人等、开展品牌公益活动、公益捐赠、参与扶贫攻坚



## 开展实质性议题识别与管理

为了进一步提升报告针对性与回应性，江苏体彩建立社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对利益相关方的影响和对自身发展的重要性，识别筛选出需要在报告中重点披露的高实质性议题。

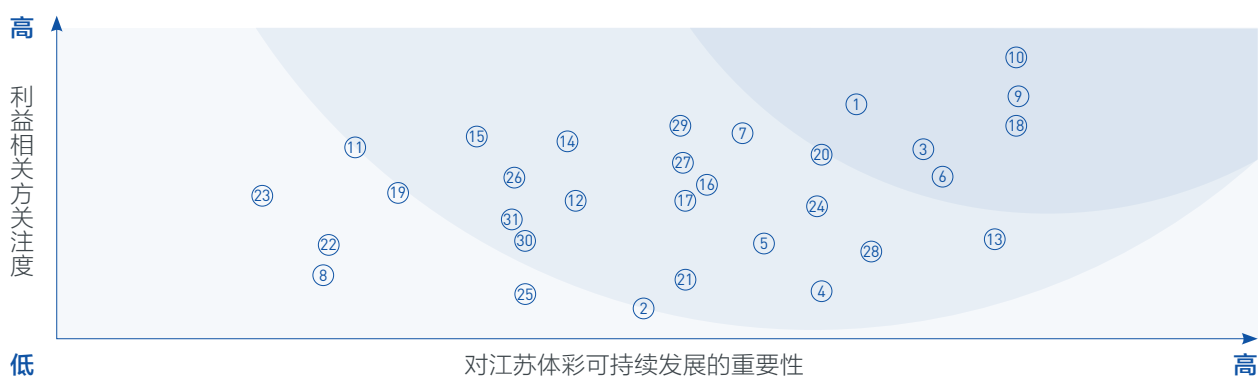
### 第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、体育总局彩票中心社会责任指标体系、标杆企业对标、利益相关方调研，结合自身发展规划，江苏体彩建立了社会责任议题池，共计 31 项。

社会责任议题池				
01. 责任战略	02. 责任治理	03. 责任彩票培训	04. 责任沟通	05. 风险管理
06. 守法合规	07. 反腐倡廉	08. 带动就业	09. 公益金管理	10. 透明运营
11. 行业推动	12. 责任采购	13. 游戏设计	14. 社会贡献	15. 节约能源资源
16. 购彩渠道	17. 实体店布局	18. 实体店规范	19. (代销者) 阳光征召	
20. 沟通渠道	21. 服务创新	22. 投诉解决	23. 理性营销	24. 技术安全
25. 资金管理	26. 员工职业健康	27. 员工发展	28. 专管员与代销者队伍建设	
29. 公益活动	30. 社区发展	31. 志愿者服务		

### 第二步：议题分析

通过建立“利益相关方关注度”和“对江苏体彩可持续发展的重要性”二维矩阵，识别出江苏体彩的实质性社会责任议题。



### 第三步：识别结果

根据分析结果，江苏体彩社会责任的重要议题主要有守法合规、反腐倡廉、游戏设计、购彩渠道、服务创新、公益金管理、透明运营、技术安全、理性营销、节约能源资源、行业推动、员工职业健康、员工发展、专管员与代销者队伍建设、社区发展、风险管理、公益活动、责任彩票培训等 18 项议题，未来将重点向社会公众披露这些议题。







# 责任 在肩

## 筑梦公益 践行者

坚守公益初心	23
助推文化繁荣	28
爱心奉献社会	31

# 坚守 公益初心

## 公益金管理

江苏省体育彩票管理中心作为省级彩票销售机构，负责江苏地区彩票销售管理工作，按规定筹集、上缴彩票公益金。2019 年，江苏体彩出台了《江苏省体育彩票公益金资助项目宣传管理办法》，对体彩公益金资助项目配合体彩公益宣传做出了明确规定。



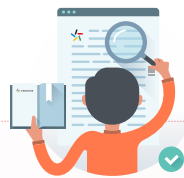
### 《江苏省体育彩票公益金资助项目宣传管理办法》主要内容

#### 对象：

体育彩票公益金全额资助或以公益金资助为主开展的全民健身活动、青少年体育活动、各类竞技体育竞赛和训练保障活动。

#### 要求：

将“中国体育彩票”作为活动冠名；在活动现场显著位置展示“中国体育彩票资助”宣传内容；在组织宣传报道时，项目实施单位应引导和鼓励媒体客观报道资金来源，宣传体育彩票公益形象。



### 体彩知识窗

彩票公益金是按照规定比例从彩票发行销售收入中提取的，专项用于社会福利、体育等社会公益事业的资金。逾期末兑奖的奖金纳入彩票公益金。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 比 50 的比例分配。地方留成彩票公益金，由省级财政部门商民政、体育等有关部门研究确定分配原则。

## 公益金使用

2019年，江苏全省共销售体育彩票2273294.99万元，按国家规定的比例筹集体育彩票公益金586035.06万元，其中上缴中央287782.57万元，省级留成87705.69万元，市县留成210546.79万元（含弃奖收入10469.91万元），省内分成中市县占70.59%。

2019年省级体育彩票公益金共安排支出65242.44万元，其中：实施群众体育工作47321.90万元，占72.53%；实施竞技体育工作17920.54万元，占27.47%。具体支出情况如下：

### 实施群众体育工作

2019年江苏省省级体彩公益金用于实施群众体育工作支出情况

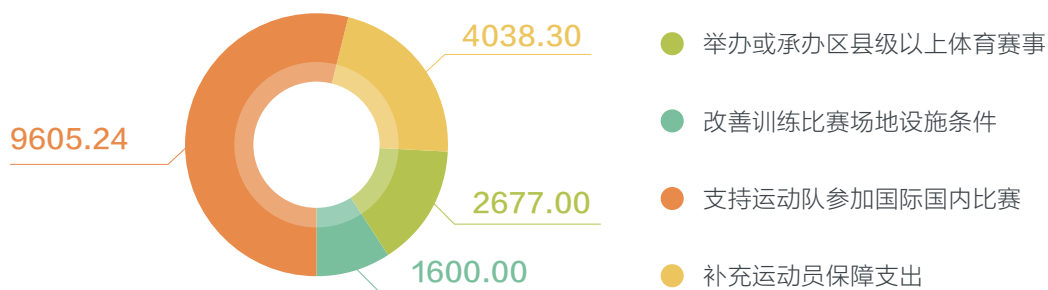
单位：万元



### 实施竞技体育工作

2019年江苏省省级体彩公益金用于实施竞技体育工作支出情况

单位：万元





## 公益金支持项目的效果评估

2019 年，体育彩票公益金的投入对江苏体育事业发展起到了很大的推动作用，体育彩票公益金使用的经济和社会效益主要体现在以下方面：

### 完善群众身边体育设施

推动建设 50 个笼式足球场、6 个拼装式游泳池、13 个板网球场、100 套二代智能健身路径，推动 123 个大型体育场馆免费或低收费开放，支持溧水打造“健康中国”溧水样本和“健康江苏”实践示范区，扶持建设 2020 年世界田径锦标赛赛事主场馆。

### 广泛开展群众身边的赛事活动

积极举办全省全民健身大联动、全民健身日、新年登高等大型活动和“魅力江苏 最美体育”系列品牌赛事活动。成功举办全省首届智力运动会，全省 13 个代表队运动员、教练员和裁判员共 2180 人参加了 9 个大项、91 个小项的比赛。发放 5000 万元体育消费券，激励群众参与体育健身活动。



### 推进全民健身科学指导

与相关媒体合作每周推出一期健身公益专版，宣传健身科普知识及重大全民健身活动。审批一级社会体育指导员 1704 人，开展 1303 人次一级社会体育指导员的晋级培训，组织 5025 人次一线社会体育指导员技能再培训。

## 加强青少年体育活动组织建设

推动高水平后备人才培养，扶持 26 个国家级高水平体育后备人才基地。对 300 多名业余教练员进行分项和综合培训，推荐 200 多名教练员、50 多名体校校长参加全国各类培训，不断提升业余教练员能力水平。

## 积极组织青少年体育活动

开展 9 个项目青少年体育训练营和 2 个冰上项目活动，共计参与人数 7000 人。举办青少年阳光体育运动联赛 95 项次，共有 15016 名青少年运动员 39493 人次参加比赛，共对 22740 名运动员进行了注册，完成了 19948 名运动员的骨龄检查。举办江苏省第五届青少年体操节，1209 名运动员参加体操节比赛及活动；完善校园篮球竞赛体系，共有 21 支小学队伍、56 支高中、22 支初中队伍、42 支大学生队伍 2000 多名学生运动员参加省级校园篮球联赛。

## 深入推进校园足球工作

积极开展“省长杯”青少年校园足球联赛；创建 62 片青少年校园笼式足球场地，配发 200 套足球训练器材包；成功举办“贝贝杯”少儿足球、“一带一路”国际青少年足球邀请赛和海门国际青少年足球邀请赛等青少年校园足球赛事，共有 52 支队伍，近 1000 名运动员、教练员参加；积极开展青少年足球教练员、裁判员培训，共培训教练员 700 人次，裁判员 540 人次；举办全省青少年足球教练员技能交流大赛。



## 支持运动队奥运会和全运会备战

全力做好东京奥运会争入选工作，目前，我省有 200 多名运动员在国家队训练备战，已有体操、击剑等项目 24 名运动员获得东京奥运会入场券。全力推进北京冬奥会备战工作，与国家体育总局社体中心、冬运中心等联办共建了单板滑雪 U 型场地国家集训队等 4 支冬季项目国家集训队。为 123 名自主择业退役运动员提供政策扶持和经济补偿。

## 出色完成二青会、14 届冬运会和年度比赛备战参赛任务

二青会江苏代表团获得 130 枚金牌、85 枚银牌、98 枚铜牌，圆满完成“运动成绩与精神文明双丰收、竞技成绩位居全国第一方阵”的任务。在第 14 届全国冬运会轮滑项目决赛中，我省获得全部 6 个小项中的 4 枚金牌 2 枚银牌，超额完成任务，创造了新的历史。在全年一类比赛中，我省共获得 35 枚金牌、21 枚银牌和 28 枚铜牌。

### 二青会



130 枚



85 枚



98 枚

### 第 14 届 全国冬运会



4 枚



2 枚

### 全年一类比赛



35 枚



21 枚



28 枚

## 大力发展体育赛事

补助 58 项全国以上赛事和省级品牌赛事，补助 4 项重大国际赛事。举办了“一带一路”国际青少年定向越野训练营等 3 项国际体育交流赛事活动。



# 助推 文化繁荣 体彩博物馆

**江苏省五环彩票博物馆** 是一座集陈列、展览、收藏等多种功能于一体，研究体育彩票发展、传播彩票文化的博物馆，是全国唯一一家经批准注册的以彩票为主题的博物馆。

博物馆现有 1 千套（件）、近万枚藏品。藏品以体育彩票为主题，通过彩票实物、各类彩票宣传品、彩票摇奖与销售器材等物品，全面展示了我国彩票事业从无到有、从小到大的发展历程。



江苏省五环彩票  
博物馆微信公众号



## 传播体彩文化

五环彩票博物馆本着传播彩票文化、服务体彩事业发展的原则，以公益为导向，在做好体育彩票文化研究、宣传推广的同时，免费向社会公众开放。2019 年，博物馆举办了《竞彩十周年回顾展》《“庆祝新中国成立 70 周年”杨义生彩票收藏回顾展》2 次特展，组织了 9 次“金陵集彩沙龙”交流活动。受体育总局彩票中心委托，博物馆还开展了“体彩 25 周年老物件征集”活动，促进了体彩文化的交流和传播。全年累计接待参观人员 7615 人次。

组织“金陵集彩沙龙”交流活动

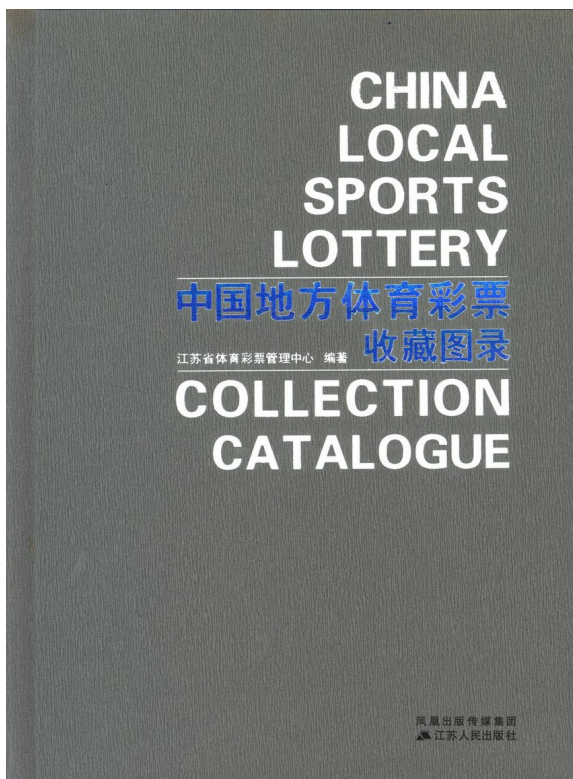
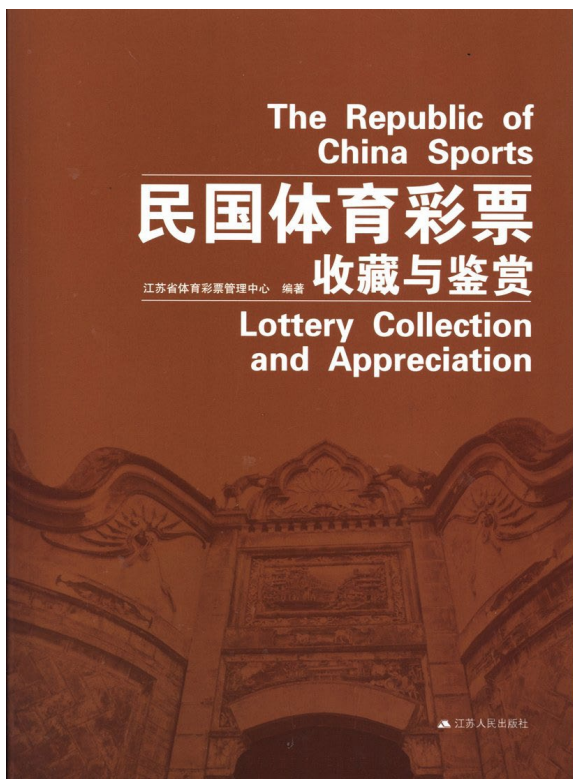
9 次

全年累计接待参观人员

7615 人次

## 助力行业发展

博物馆主撰编写和出版了《中国地方体育彩票收藏图录》《民国体育彩票收藏与鉴赏》等专业书籍，为系统研究我国体育彩票发展史提供了丰富的文献资料。





## 《体彩之友》

《体彩之友》于2011年创办，由江苏体彩和江苏扬狮体育传媒有限公司共同主办。2019年，《体彩之友》继续发挥联系体彩机构与网点代销者、销售员，服务广大购彩者的纽带作用。在栏目内容设置上，注重专业性与可读性兼具，深度与广度兼备：“体彩脉动”专题紧贴热门话题，挖掘深度，聚焦热点；“公益体彩”栏目讲述人们身边的有关中国体育彩票的故事，倡导随手微公益，宣扬体彩精神；“体彩人”栏目，讲述在平凡岗位上发挥着一份光和热的体彩人故事；“走进博物馆”栏目从一件件体彩老物件说起，换一个角度品味体彩文化。此外，“人文版块”“竞技体育”相关栏目的设置，进一步丰富了刊物内容。



从镇馆之宝 看一百多年前人们怎么玩彩票



“镇馆”宝贝... 彩票是公益彩票事业的基石，承载着社会公益的期望... 从一件件体彩老物件说起，换一个角度品味体彩文化...

## 江苏彩民节

自2016年起，江苏体彩将每年的6月16日打造为“6·16江苏彩民节”，邀请购彩者、从业者参与互动，共享节日欢乐、分享节日幸运。2019年的彩民节，江苏体彩为购彩者准备了两大回馈活动，线下投注大乐透赢免单；线上则依托江苏体彩官方微信平台开展了“寻找暖光”微信互动活动，吸引了17780人次参与，3620位参与者收获惊喜好礼。

“寻找暖光”微信互动活动

收获惊喜好礼的参与者

# 17780

人次

# 3620

位



# 爱心 奉献社会

## 打造公益品牌

江苏体彩秉承体育彩票发行初心，与江苏省发展体育基金会、江苏省妇女儿童福利基金会等合作，建立帮扶救助机制，打造了“江苏体彩公益行”“江苏体彩春蕾班”等一批具有广泛社会影响力的公益品牌项目。



### 案例 · 江苏体彩公益行

“江苏体彩公益行”是由体彩公益金资助、江苏体彩联合江苏省发展体育基金会策划实施的系列公益活动。该活动面向社会不同群体逐步实施内容丰富、形式多样的体育公益项目，广泛营造“全民健身、科学健身”的良好氛围。

该项目自 2013 年推出以来，已连续开展七年，成功实施了“送千场体育电影”“送体育器材与服务”“科学健身大讲堂”“送千场体育电影”“送体育器材与服务”“体育启蒙”“体育志愿服务”“运动健康社区”等子项目。

#### “科学健身大讲堂”

累计组织讲座 292 场，项目直接受益人数达 30 万人次。



### “送体育器材与服务”

向新疆伊犁州、克州的学校、贫困村捐赠资金器材 135 万元，向徐州、盐城、淮安 3 市特殊学校捐赠现金及器材 38 万元。



### “体育启蒙”

开展了 36 场活动及赛事，普及了足球、篮球、乒乓球、游泳、跑步、自行车、板网球、羽毛球等体育项目。



### “运动健康社区”

开展了 300 多场足球、篮球、乒乓球社区赛事及社区趣味运动会等活动。







### 案例 · 体彩春蕾班

从 2008 年开始，江苏体彩积极参与江苏省妇儿会发起的“春蕾圆梦工程”公益项目，捐资创办了多个“体彩春蕾班”，帮助已完成义务教育的家庭困难学生继续求学。

2019 年，江苏体彩再度捐赠 50 万元支持“体彩春蕾班”建设，为早日实现精准脱贫贡献力量。其中 10 万元，继续在扬州天海职业技术学校设立“省体彩春蕾爱心基金”，资助品学兼优的困境学子；另 40 万元，用于 2018 年在徐州市钟吾卫生学校、江苏模特艺术学校、江苏连云港市大港中专、淮安市淮阴商业学校、盐城市盐南中专、泰州市姜堰职教中心、宿迁市泗洪职教中心和南京交通职业技术学院创办的 8 个“省体彩职教春蕾班”第二学年的助学金。

截止到 2019 年，12 年间江苏体彩累计捐资 480 万元，资助 3975 名家庭经济困难学生完成中等职业教育，掌握改变命运的实用技能。其中的 1000 多名受助学生，如今在不同领域拼搏向上，用掌握的知识和技能服务经济社会发展。

此外，江苏体彩还大力支持省妇儿会“爱心储蓄罐 传承好家风”公益项目，在省级和各地市体彩兑奖大厅放置爱心储蓄罐，引导孩子们弘扬勤俭节约、乐于助人、崇德向善的文明新风。



### 体彩荣誉窗

江苏体彩荣获 2019 年度江苏妇女儿童慈善  
“杰出贡献单位”称号

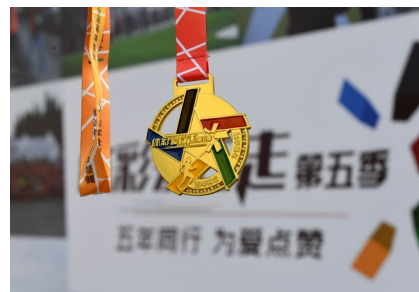




## 案例 · 体彩爱行走

2015年，江苏体彩发起以“绿色、健康、分享”为理念的“体彩爱行走”公益活动。活动通过筹集参与者的行走步数，兑换体彩爱心基金，援助弱势群体。2019年，第五季“体彩爱行走”活动共吸引了逾5.4万人次参与，累计筹集的公益步数超过4.9亿步，成功募集到20万元“体彩爱心基金”。这笔款项将用于援建“体彩爱心食堂”，改善苏北困难学校学生的就餐条件。

截止到2019年，“体彩爱行走”活动参与者累计超过28万人次，募集了128万余元“体彩爱心基金”。前四季活动募集的“体彩爱心基金”，已为江苏省内多所体彩希望小学援建了“电脑教室”，为江苏最早开设“体彩春蕾班”的学校——扬州天海职业技术学校建设了老服实训室、计算机教室和烹饪实训室。





## 助力扶贫攻坚

江苏体彩贯彻落实“精准扶贫”战略要求，强化责任担当、助力扶贫攻坚。2019 年，向省发展体育基金会对口扶贫活动捐资 10 万元，用于支持向新疆伊犁州、克州青少年和困难群众开展体育扶贫扶智活动。江苏体彩党总支与南京市鼓楼区凤凰街道社区党委开展共驻共建活动，慰问社区困难家庭。



助力新疆对口扶贫



慰问社区困难家庭

## 开展社区关爱

为促进和谐社区建设，江苏体彩连续多年开展“暖冬季”“助学季”“关爱季”主题公益活动，动员全省各级体彩系统积极参与志愿服务，开展社区关爱活动，帮扶弱势群体，向社会传递公益体彩的正能量。三季度活动辐射不同人群，活动在提供物质帮扶的同时，更注重传递精神关怀，让关爱对象切实感受到社会大家庭的温暖。

### “暖冬季”

以春运旅客、环卫工人、社区困难户等为帮扶对象，为他们排忧解难。



### “助学季”

主要面向在校学子，向贫困学子赠送学习用品，为高考学子保驾护航。



### “关爱季”

以生活困苦的老年人为关爱对象，开展敬老爱老主题活动。





市县社区关爱活动掠影



常州体彩“暖光”国民体质监测服务



淮安体彩“警体携手创安全交通”活动



南通体彩与虹东社区共建活动



镇江丹徒体彩送戏下乡



宿迁体彩党员参与扫雪除冰为市民出行护航



盐城体彩资助困难职工



无锡体彩开展公益体彩进社区活动



连云港东海体彩参与社区净化行动



02







# 创新突破

## 健康体彩 领跑者

聚焦游戏产品	39
夯实渠道管理	41
深化品牌建设	42
健康理性购彩	43

# 聚焦 游戏产品

中国体育彩票致力于为购彩者提供类型多样、理念健康的游戏产品，充分满足不同年龄、不同偏好购彩者的多元需求。

## 游戏产品多元

2019 年，江苏体彩在售概率、即开、竞猜三大类别八款不同彩票游戏。在做好在售游戏管理的同时，定期参与总局中心即开新产品视频推介会，积极筹备和推动即开新票种在江苏上市销售。年内共推出了“遇见敦煌”“中国结”“国宝”“国泰民安”等 33 款全新票种，票面价位 5 元、10 元、20 元均有涵盖，全年新票销量共 4.31 亿元。



全年新票销量共

**4.31** 亿元

## 推进新产品研发

2019 年，江苏体彩根据体育总局彩票中心部署，启动了基诺游戏测试。通过投注体验、观察记录、定性座谈、定量问卷等方式，对基诺游戏的可玩性、游戏规则、开奖画面、投注单使用、宣传物料、终端售票等要素进行全面检测，确保该产品设计的科学合理，符合责任彩票要求。





2019 年度江苏体彩各游戏销量及中奖情况 （单位：亿元）



销量 81.91

中奖 57.48



销量 41.78

中奖 24.62



销量 38.13

中奖 26.39



销量 33.82

中奖 21.64



销量 10.07

中奖 6.62



销量 6.81

中奖 3.37



销量 6.44

中奖 3.24



销量 3.23

中奖 1.36



销量 5.13

中奖 3.12

## 加强游戏管理

江苏体彩建立本区域游戏责任管理机制，优化本区域现有游戏管理制度，进一步强化游戏产品的社会责任风险管控。依托专业机构，完成本地游戏 7 位数的风险评估工作，确保游戏设计中未涉及任何未成年人相关元素；通过制定相应的制度、出台相关文件，做好各游戏日常运营监控；切实加强各类营销活动的社会责任风险测评和监控。

# 夯实 渠道管理



新增网点

4105 个

在售网点

14789 个

## 拓展购彩渠道

在做好实体网点管理的同时，江苏体彩贯彻中国体育彩票多渠道发展策略，积极拓展行业渠道，与苏果超市、美宜佳、十足、苏宁等知名便利店品牌开展合作，丰富网点发展业态。

## 优化渠道管理

实体渠道是中国体育彩票发展的市场基础。2019 年，江苏体彩以提高客户购彩便利性、舒适性为目标，持续优化实体店网络布局、规范实体店建设。2019 年，江苏体彩新增网点 4105 个，截止到 2019 年底，在售网点 14789 个，基本覆盖江苏全省所有市、县、乡。

在实体店管理方面，严格遵循《中国体育彩票实体渠道管理暂行办法》《关于加强实体店销售行为规范管理的通知》等规定要求，落实渠道合规管理和责任管理要求。借助责任彩票公众手册、网点海报等宣传品，将实体网点作为责任彩票的宣传窗口；制作下发“网点销售行为承诺书”，规范网点销售行为；加强高销量网点管理，做好网点大额购彩预警，严查违法违规销售行为。此外，开展网点星级评定，共评选出五星级网点 1105 个、四星级网点 1968 个、三星级网点 3322 个，三星级及以上网点约占在售网点总数的 43%，切实提高网点规范化运营水平。

五星级网点

1105 个

四星级网点

1968 个

三星级网点

3322 个

## 阳光社会征召

2019 年，江苏体彩严格落实网点征召管理办法，面向社会公开征召实体店代销者。网点征召由各市体彩机构具体执行，凡是符合条件的个人或法人，均可以通过江苏体彩网的线上征召系统提出申请，省中心通过系统后台监督阳光征召政策的实施，并通过考核制度确保阳光征召落到实处。

# 深化 品牌建设

## 塑造责任品牌

江苏体彩持续加强品牌形象建设，履行品牌责任，传递品牌温度。加强《品牌管理制度》宣贯，制定《江苏省责任彩票宣传管理制度》，宣传体彩品牌理念、塑造体彩品牌形象。深入开展主题地推活动，地推场地遍布体彩网点、居民社区、文化体育活动现场，加强品牌渗透，努力实现多人少买、扩大客户群体的目标。



开展各类地推

**4129** 场次

## 创新品牌宣传

江苏体彩贯彻落实总局中心品牌宣传工作要求，修订《江苏体彩宣传用语提示》，规范责任宣传；拓展宣传渠道，针对年轻客户群体，优选更易于触达该群体的朋友圈广告、今日头条开机广告等作为广告投放载体。结合总局中心“你未必光芒万丈、但始终温暖有光”的品牌推广理念，推出独具创意的快闪地推活动，吸引年轻潜在消费者，突出品牌时尚、潮流的全新调性。2019年，江苏全省共开展各类地推 4129 场次，触达受众 32 万人次，其中购彩者 6.04 万人次。

触达受众

**32** 万人次

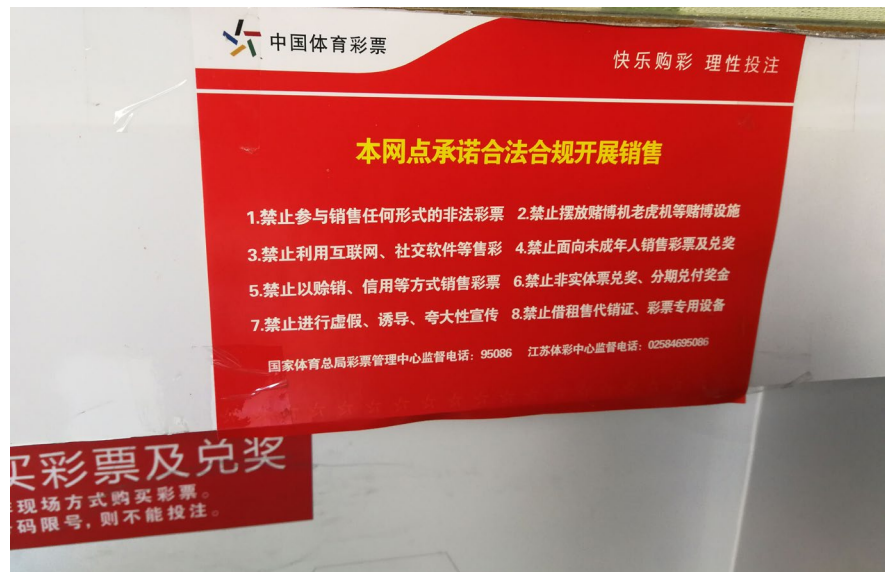


# 健康 理性购彩

## 落实合规营销

江苏体彩严格落实体育总局彩票中心《关于加强实体店规范管理的通知》要求，在实体店显著位置张贴代销证、“未成年人不得购买彩票及兑奖”警示贴、《网点销售行为承诺书》等，禁止赊销或以信用方式销售彩票，确保在售产品合法合规。

同时，制定营销活动工作流程，规范营销活动实施，从方案制定、资金管理、培训等多个方面，加强本省游戏和营销活动的责任审核，确保全省范围内各项营销活动合规合法、符合责任彩票理念。



网点张贴合规销售承诺

## 宣传理性购彩

江苏体彩切实加强理性购彩宣传，对网点提出明确的行为规范，要求所有网点张贴“快乐购彩 理性投注”理性购彩警示语，杜绝实体网点进行虚假宣传、过度营销和诱导宣传、夸大宣传。切实落实总局中心品牌管理制度相关要求，在各类营销海报、物料中融入责任彩票元素。江苏体彩网、江苏体彩官方微信设立“责任彩票”版块，普及各类责任彩票知识；依托《扬子晚报》《现代快报》等江苏省内具有较大影响力的主流媒体，不定期开展责任彩票、理性购彩专题宣传。





品牌推广活动现场设置理性购彩宣传区



网点张贴理性购彩提示贴



网点摆放责任彩票公众手册



网点张贴购彩警示语

## 非理性购彩干预

江苏体彩密切关注非理性购彩行为，出台《江苏省体育彩票实体店高销量预警管理暂行办法》，建立高销量网点监控、预警机制，对大额购彩者进行干预和劝导，预防非理性购彩行为发生。同时，借助客服体系，搭建畅通的问题购彩者疏导和帮扶救助通道。

## 协助打击私彩

江苏体彩加大非法彩票巡查力度，确保辖区内网点不销售被禁止的产品。依托门店巡查、综合检查、飞行突击、神秘客暗访等方式，杜绝网点内非法彩票行为，坚决铲除“私彩”滋生的土壤，净化彩票市场环境。同时，在购彩者接待中，主动搜集网络私彩线索，并积极向公安机关报送相关线索，协助打击非法彩票。

03







# 笃行 实干

## 真诚守信 担当者

见证阳光开奖 47

真诚服务客户 50

助推行业发展 51



# 见证 阳光开奖

江苏体彩持续强化业务管理和内部管理，在严格执行财政部、体育总局彩票中心制定的彩票运营管理制度、规范的同时，根据江苏彩票市场情况，制定了一系列规范彩票发行销售、资金安全、风险控制、技术管理、彩票开奖、兑奖等领域工作的规章制度。

根据业务工作需要，2019 年新制定了《江苏省体育彩票实体店高销量预警管理暂行办法》《体育彩票销售终端设备管理办法》等业务工作管理制度，修订了《江苏省体育彩票管理中心政府采购工作管理办法》《江苏省体育彩票管理中心经济合同管理办法》等内部管理制度，实现业务和内控两手抓，切实提高运营、管理质量。

## 规范开奖流程

江苏体彩严格遵守《中国体育彩票开奖管理办法》等相关规定，制定《日常开奖现场操作流程及注意事项》《开奖突发事件应急预案》等开奖制度，严格开展摇奖设备采购和管理、摇奖场地管理、开奖和计奖等工作，规范日常开奖工作流程。建立开奖值班制度，开奖负责人、开奖操作员、开奖辅助员、公证员各司其职，确保开奖全过程的公信力。

### 体彩 7 位数开奖流程

- ① **购彩：**购买体育彩票须到正规的彩票实体网点，开奖当晚 20:00 截止销售。
- ② **封存数据：**销售截止后，将销售数据刻写到不可改写的的数据光盘上，由公证员封存。
- ③ **试机：**开奖工作组前往位于电视台的开奖现场，摇奖前先进行试机，之后由公证员将正式摇奖球从保险柜中取出装入摇奖机。
- ④ **正式摇奖：**试机无问题后，开始正式摇奖，公证员对开奖过程进行监督，对摇奖结果进行公证。
- ⑤ **计奖：**摇奖结束后，开奖工作组返回省中心，在公证员的监督下，进行计奖及二次验奖，并对计奖结果进行比对。
- ⑥ **发布开奖信息：**计奖结束后，通过网络、电视、报纸等媒体渠道向社会公布中奖情况。
- ⑦ **兑奖：**开奖次日，购彩者根据中奖金额不同，可至各级体彩中心及实体网点兑奖。

## 公开渠道披露

江苏体彩严格遵守相关法律法规，及时向社会公布彩票发行、销售数据，主动接受社会公众的监督。同时，搭建起多种形式的开奖信息发布渠道，广泛覆盖电视、广播、报纸、网络、微信等媒体形式，保障购彩者及时获取开奖信息和各类体彩资讯。



## 开奖信息发布渠道



电视媒体	<p>CCTV-2 财经频道《经济信息联播》，播出时间 21:10</p> <p>CCTV-12 社会与法频道，播出时间周一至周六 21:50、周日 21:40</p> <p>“江苏体育休闲频道”每晚 22:00-22:05 播出“天天体彩”开奖节目，次日 8:10-8:15 复播</p>
广播媒体	<p>中央人民广播电台《中国之声》，播出时间 21:00</p>
报纸媒体	<p>《扬子晚报》《现代快报》《南京晨报》《中国体育报》《中国体彩报》</p>
网络媒体	<p>江苏体彩网、江苏体彩官方微信</p> <p>中国体彩网：开奖公告发布时间 20:55 左右</p> <p>网站直播：中国体彩网、竞彩网、人民网、中国网、新浪网、腾讯网、搜狐网，播出时间 20:25</p> <p>移动直播：中国体育彩票 APP、中国体育彩票微信小程序、PP 体育客户端，播出时间 20:25</p>

## 组织看开奖活动

江苏体彩邀请购彩者、体彩从业者和关心体彩事业的社会各界人士走进体彩开奖现场，近距离见证体彩阳光开奖，传播体彩公信力。2019 年，共有 30 批次、552 人次通过“体彩零距离”活动走进体彩开奖大厅。截止到 2019 年底，“体彩零距离”活动已持续开展 15 年，累计参与批次 1036 批，累计参与达 19076 人次。



累计参与批次

**1036** 批

累计参与人数

**19076** 人次





# 真诚 服务客户

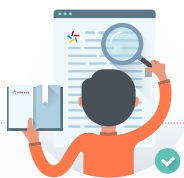
## 优化购彩服务

江苏体彩立足购彩者需求，从“硬件”和“软件”两方面入手，切实为购彩者提供优质服务。2019年，开展网点形象提档升级工作，对门头、代销证、警示语、销售台等9项内容升级改造，全省7463个网点完成了形象升级，为购彩者创造更加舒适的购彩环境。同时，积极开展各类业务技能培训，有效提升网点销售员的服务技能和服务水平。



## 便捷兑奖服务

江苏各级体彩机构遵循兑奖管理相关制度，规范执行兑奖工作流程。同时，制定《江苏省实体店销售体育彩票兑奖工作制度》并贯彻落实，通过在代销协议中明确代销商保密条款、和兑奖工作人员签署书面保密承诺等形式，加强保密管理，确保兑奖者的个人信息保密。



### 体彩知识窗：兑奖权限

- ① **网点兑奖权限：**单注彩票（电脑票/即开票）中奖金额在1万元（含）及以下、且单张彩票中奖金额20万元（含）以下。
- ② **各市县体彩中心兑奖权限：**（1）电脑型体育彩票：单张彩票中奖金额在100万元（含）及以下的；（2）即开型体育彩票：无兑奖金额限制（包括最小奖至最大奖）。
- ③ **省中心兑奖权限：**单张电脑型体育彩票中奖金额在100万元以上的。针对未达到兑奖限额的中奖彩票，可视情况予以兑付。

## 建立沟通渠道

江苏体彩建立健全客户沟通机制，持续优化客户服务系统建设，设立 025-84695086 客服专线，每日早 8:30- 晚 8:30，为购彩者提供咨询、投诉服务。2019 年，江苏体彩客服中心总话量 13853 通，满意率 99.25%，投诉解决率 100%。此外，在江苏体彩网设立“主任信箱”，受理购彩者提出的各类意见与建议，并及时给与回复。



### 案例 · 及时响应各类投诉 提升购彩者满意率

2019 年 1 月 29 日，有购彩者投诉江苏体彩网排列 3、排列 5 玩法未及时更新专家推荐信息。江苏体彩第一时间跟进，经了解，系因专家未及时提供相关稿件导致网站更新延迟。经过及时沟通，专家补发稿件、网站迅速更新，购彩者对此处理表示满意。

2019 年 2 月 3 日，有购彩者投诉某实体店 3 台 ITV 电视机未全部打开，影响收看相关节目。江苏体彩技术部获知投诉信息后，及时联系该实体店进行了处理，投诉者表示理解。

2019 年 4 月 23 日，有购彩者投诉某实体店拒绝为不是从该店购入的即开彩票兑奖。江苏体彩客服及时将信息反馈至市中心，市中心对网点业主进行了批评，并扣除了该网点在实体店星级评定中相应的服务分。网点业主表示后续将改进服务，避免再出现类似情况。

2019 年 7 月 13 日，有购彩者投诉某实体店销售人员服务态度恶劣。市中心对网点业主及销售员进行了批评教育，并取消该网点年底评优资格。

2019 年 9 月 24 日，某实体店反映申请退站流程缓慢，要求核实处理。江苏体彩客服向市中心反馈后，市中心及时跟进处理，退回了设备押金，投诉人表示满意。

## 助推 行业发展

## 广泛开展合作

江苏体彩的合作伙伴中，有中国电信、中国建设银行、中国银行、招商银行等国  
有大型企业，有《扬子晚报》《新华日报》和人民网等主流新闻媒体，还有以苏  
州大学为代表的高校。近年来，江苏体彩持续加强与知名企业、主流媒体、科研  
院校的交流与合作，推进优势互补、聚合发展动能。

## 维护公平竞争

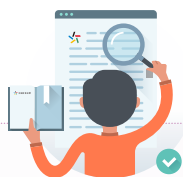
江苏体彩坚持以负责任的态度开展品牌推广，合作对象均为主流报纸、电视、广播媒体和权威互联网媒体。在开展广告宣传时，严格按照《广告法》要求，避免使用夸大的词语误导消费者，不恶意诋毁竞争对手，维护良性、公平竞争的市场环境。

## 坚持诚信运营

江苏体彩坚持诚信运营，以诚信作为建立合作伙伴关系的前提。遵守政府采购法律法规，修订采购管理制度，严格采购审批流程，保障采购管理日益规范。所有参与江苏体彩采购项目的供应商均通过“信用中国”网站认证，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、政府采购严重失信行为记录名单。

## 推动行业发展

在做好体育彩票销售管理工作的同时，江苏体彩积极为推动行业发展贡献智慧。2019年，进一步深入探索便利连锁渠道建设。便利连锁渠道从渠道运营、资金结算、技术支持、终端类型等方面，完全打破了彩票运营固有的模式，是一种全新的渠道布局形态，为未来彩票行业发展方向提供了参考。



### 体彩知识窗

- ① **【便利连锁渠道】**便利连锁渠道指在便利连锁行业系统销售体育彩票。根据《体育总局彩票中心关于推进便利连锁行业渠道销售体育彩票工作的通知》要求，纳入拓展范围的便利连锁行业系统须至少满足以下条件：拥有不少于20家门店；营业时间12小时（含）以上；符合统一谈判、统一订货、统一配送、统一结算的“四个统一”标准；至少实现超级大乐透和顶呱刮两款游戏的销售。
- ② **【安卓终端机】**便利连锁渠道统一使用安卓终端机，安卓终端机是电脑体育彩票新型投注设备，它采用安卓系统，承担电脑体育彩票的投注交易、打印、兑奖、销售管理等功能。

## 带动社会就业

江苏体彩在发展过程中不仅为增加国家税收和社会就业做出了贡献，而且间接带动了印刷业、通讯业、运输业、制造业、广告业、金融业等社会行业发展，拉动了经济增长，实现了众多社会资源的有效整合和配置。全省1.4万余家体彩网点，为社会提供了约3万个就业岗位。



04





# 强基 固本

## 稳健运营 推进者

构筑安全防线	55
坚持守法合规	57
践行绿色运营	58



# 构筑 安全防线

江苏体彩坚持以安全为主线，通过完善信息安全管理制度的、加强信息系统和网络安全管理、开展信息系统等级保护测评等措施，全面提升安全管理水平，持续推进安全运营，保护购彩者权益，维护体育彩票公信力。

## 维护信息安全

2019 年，江苏体彩落实国家重要信息系统安全等级保护工作要求，完成江苏体彩网和虚拟足球系统等级保护三级测评，测评结果皆为合格。全面开展网络安全检查，对 OA 办公系统、财务软件、终端管理软件进行安全渗透测试，并按照测评结果和等级保护要求进行整改加固操作，切实维护信息安全。

等级测评结论

测评结论与综合得分			
系统名称	江苏体彩网站信息系统	保护等级	第三级
系统简介	江苏体彩网站信息系统由江苏省体育彩票管理中心组织开发，系统改版上线时间为 2016 年 1 月份，由南京珠峰信息技术有限公司实施设计开发并进行运营维护。江苏体彩中心技术部是该网站系统业务的责任部门，江苏省体育彩票管理中心为该网站系统定级的责任单位。网站系统是江苏省体育彩票管理中心对外宣传的窗口和进行信息发布，发布通知公告、新闻，介绍各类彩票玩法，政策宣传、客服服务等。		
测评过程简介	受江苏省体育彩票管理中心委托，江苏金盾检测技术有限公司于 2019 年 07 月 17 日至 019 年 07 月 25 日对江苏体彩网站信息系统进行了系统安全等级测评工作。本次安全测评的范围主要包括江苏体彩网站信息系统的物理环境、主机、网络、业务应用系统、安全管理制度和人员等等。安全测评通过静态评估、现场测试、综合评估等相关环节和阶段，从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全与备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理十个方面，对江苏体彩网站信息系统进行综合测评。		
测评结论	基本符合	综合得分	66.75 分

等级测评结论

测评结论与综合得分			
系统名称	江苏虚拟足球系统	保护等级	第三级
系统简介	江苏省体育彩票管理中心虚拟足球系统是由计算机及其相关的配套设备、设施构成的，是经过财政部审批，在江苏试点运行的虚拟竞猜类游戏系统，系统由亚博泰科科技有限公司开发并负责日常运维工作，江苏体彩中心负责管理及与上级系统协调工作。 江苏虚拟足球游戏系统业务主要包含：提供虚拟足球彩票玩法的视频画面输出，为江苏省范围内具有虚拟足球售票权限的投注终端提供售票、兑奖、取消票等一系列功能。系统同时提供后台管理端的数据分析和查询功能。		
测评过程简介	受江苏省体育彩票管理中心委托，江苏金盾检测技术有限公司对江苏虚拟足球系统进行了系统安全等级测评工作。本次安全测评的范围主要包括江苏虚拟足球系统的物理环境、主机、网络、业务应用系统、安全管理制度和人员等等。安全测评通过静态评估、现场测试、综合评估等相关环节和阶段，从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全与备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理十个方面，对江苏虚拟足球系统进行综合测评。		
测评结论	基本符合	综合得分	84.10 分

江苏体彩网和虚拟足球系统网络安全等级测评报告

## 确保资金安全

江苏体彩高度重视彩票资金安全，制定了《江苏省体育彩票管理中心归集银行及其资金管理办法》，并据此严格落实各项工作。建设专业的彩票资金“彩银”缴款管理系统，与中国建设银行、中国银行和招商银行等国有银行开展合作，代销者可以通过线下银行柜台以及手机银行、网银、微信、支付宝等线上充值渠道安全、便捷地缴款。



## 强化技术管理

江苏体彩强化安全巡检和日常维护保障，定期开展硬件更新、软件系统维护工作。完成 4000 台终端机采购与更新，顺利上线虚拟足球新系统，保证销售系统安全、稳定、高效运行。进一步加强自有技术系统管理，在 2018 年实现终端机（含安卓终端）全生命周期管理的基础上，2019 年新上线终端维修管理和异常票管理功能，提升工作效率和技术管理水平。

## 保障运营安全

江苏体彩贯彻安全生产方针政策，坚守红线意识、底线思维，把安全生产责任作为政治责任压紧压实。强化网点安全运营监管，跟踪监控游戏销售风险点，按时报送双月安全运营报告；搭建安全知识培训学习平台，增强网点用电、防火等日常安全防护意识，圆满完成体育总局彩票中心“安全月”模拟演练，有力地保障了运营安全。



网络安全法与信息系统等级保护制度培训会

## 舆情监测预警

2019 年，江苏体彩高度重视舆情监测工作。在依托体育总局彩票中心提供的《每日舆情汇编》做好日常舆情监测的同时，联合人民网舆情监测中心，搭建了“江苏体彩互联网舆情监测系统”，对舆情进行 7x24 小时实时动态监测，每周形成《江苏体彩舆情周报》，汇总当周重点舆情信息，实现舆情报送工作常态化，舆情日报与舆情周报均通过专门的平台及时报送给中心领导及各业务部门负责人，为中心安全运营提供支持。

2019年09月28日 第188期 总第2843期

### 每日舆情汇编

国家体育总局体彩管理中心公共关系处

主编稿件	3
【财政部】2019年1-7月新增体育彩票公益金筹集情况	2
【现代快报】江苏体彩发布2018年社会责任报告	3
【南京体育总局】体彩彩票公益金 全力支持乡村振兴活动	4
【深圳晚报】我们追求“透绿彩票”+“智慧彩票” 广东深圳福利彩票发行中心争做行业创新发展排头兵	6
【南国都市报】海南 28 日举办福利彩票仪式 60 名贫困学子获助学金	8
行业媒体	9
【中国体彩报】体彩彩票公益金 0.18 亿	9
【中国体彩报】竞彩开赛足球世界杯全部比赛	11
【上海体彩网】《中国体育彩票（上海地区）2018 年社会责任报告》发布	12
《竞彩体彩网》这一别，你九芒万丈！2019 竞彩梅河口国际半程马拉松赛	14
《山东彩票网》山东 30 万福利公益金助力 350 多名新生圆梦大学	15
境外报道	16
【新快报】世界多国彩票业蓬勃发展	16
【灯影观察】最新消息：体育彩票对中国国禁止“购彩式传销”的警告	17
内网一瞥	19
【福利彩票】上海总销量 16.17 亿元 同比增长 5.2%	19

2019年9月28日 第188期 总第2843期

人民日报 30周年纪念

人民网舆情监测中心

## 体彩舆情周报

江苏省体育彩票管理中心

### 重要舆情概览

- (一) 体彩中心走访慰问一线职工
- (二) 江苏各地体彩 开展“夏日送清凉”走访慰问活动
- (三) 江苏体彩公益行体有自家系列赛开赛

# 坚持 守法合规

## 守法合规运营

江苏体彩持续规范销售网点运营，保障彩票市场守法合规。开展擅自利用互联网销售彩票自查自纠工作，规范实体店销售行为；加强实体店高销量预警管理，开展多次地市飞行检查；在全国率先启用黑名单制度，并进行针对性清理，肃清彩票市场环境。

同时，在内部建设上，持续推进全员学法守法。积极落实省级机关万人学法活动，提升员工法律意识；在 2019 年举办的“全省市县中心主任培训班”中，设置了《彩票的法律纠纷及法院裁判》《领导干部的法治思维与方式》两门法律知识课程，系统强化员工守法意识；此外，以责任彩票为研究方向，与苏州大学法学院合作开展《体育彩票销售行为规范指引相关法律问题研究》课题研究，并形成研究报告，为责任彩票建设提供理论依据。



### 案例 · 开展责任彩票法律理论研究

江苏体彩与苏州大学王健法学院合作，开展体育彩票的法律纠纷及法院裁判案例研究，课题组以“中国裁判文书网”为检索平台，以“体育彩票”为关键词进行“全文”搜索，共检索到 5671 份裁判文书，将其作为实证分析样本，分析当前体育彩票销售中所遇到的问题，这对体育彩票的风险防范以及规范制定具有极强的启示作用。自 2004 年至 2019 年，关于体彩的纠纷案件呈逐年上升的趋势，这与市场的销售量以及市场份额的提高具有紧密关系，说明体彩销售急剧扩张的同时，如何适当的防范法律风险，规避冲突，应当是管理者重点关注和思考的。



扫码查看《体育彩票销售行为规范指引相关法律问题研究成果摘要》

## 强化风险管理

2019年，江苏体彩持续完善销售管理制度，加强对重要工作环节的风险点梳理，提升风险防控能力，推进责任彩票建设。同时，切实加强内控机制建设，深入开展廉政风险再排查再防控专项行动，编订廉政风险防控表、流程图以及手册；完成中心风险防控梳理工作，明确对应的处置措施136条、防控措施161条，制定风险整改应对措施，着力防范和化解重大风险，保障国家彩票的公信力。

## 推进责任采购

江苏体彩秉承公平竞争、诚实守信的原则，遵守政府采购法律法规，修订完善中心经济合同管理办法和采购管理办法，严格审批流程，落实采购工作和经济合同办理，保障采购及合同管理日益规范。成立采购工作小组，通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判、询价等方式采购，严格审核供应商资质，加强内部对采购流程的监督，确保采购行为合规，提升采购质量。2019年，共签订经济合同104份，经济合同履约率100%。

## 践行 绿色运营

## 使用环保材料

江苏体彩积极响应国家号召，秉承“绿水青山就是金山银山”理念，在公开招标采购热敏纸供应商时，将通过国家环保方面的认证作为重要评分项。目前，江苏体彩使用的电脑彩票热敏纸均通过了国家环保认证。2019年，江苏体彩在环保方面共投入约24.84万元。





## 规范尾票处理

江苏体彩严格遵循体育总局彩票中心制定的《中国体育彩票纸质即开型体育彩票发行销售管理暂行办法》要求，以规范的流程对即开票进行盘点、封存以及上报，并在体育总局彩票中心和公证机关人员监督下实施江苏地区即开票销毁工作。同时，倡导和鼓励网点利用废旧彩票进行个性化的手工艺品创作，实现变废为宝，培育和推广绿色运营文化。



## 推行绿色办公

江苏体彩积极响应国家节能减排号召，践行“绿色办公，低碳生活”理念，建立并不断完善 OA 电子化办公系统，覆盖日常办公模块内容；与中国移动江苏分公司签订移动视频会议系统合同，提高视频会议使用效率，减少碳排放量；倡导垃圾分类管理，放置培训垃圾分类箱，打造绿色办公环境；严格办公室用水用电用纸管理，完善办公用品审批制度，为各部门配置双面打印机，倡导双面打印，避免纸张浪费。2019 年，共召开视频会议 20 次，其中全国视频会议 12 次、全省视频会议 8 次。



组织视频会议



倡导垃圾分类

## 切实节能减排

江苏体彩积极推进节能减排，下发电脑彩票热敏纸订单前，根据既往销量情况提前测算，力争订单量在满足全省安全销售的前提下不产生冗余库存，减少能源消耗。对即开票运输线路进行合理规划，优化行车路线；同时，依托专业、高效的物流平台进行即开票由省级仓库至市县仓库的派发，减少即开票运输车辆的能源消耗和尾气排放。

## 参与环保公益

江苏体彩践行环境保护的理念，开展各类环保主题公益宣传活动，组织员工参与公益植树活动，共同守护碧水蓝天，让生态环保理念真正落地生根、开花结果。





05







# 聚力同心

## 团队力量 凝聚者

坚持党建引领	63
打造高效团队	67
凝聚团队力量	70

# 坚持 党建引领

江苏体彩以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实十九大和十九届四中全会精神，牢固树立责任、创新、协调发展理念，紧紧围绕建设“负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的目标，不断提高党建科学化水平。

## 巩固党建基础

江苏体彩始终以党建引领责任彩票建设，充分发挥基层党组织的桥头堡作用，规范化、精细化基层组织建设，积极开展党组织共建，不断增强党组织的凝聚力。



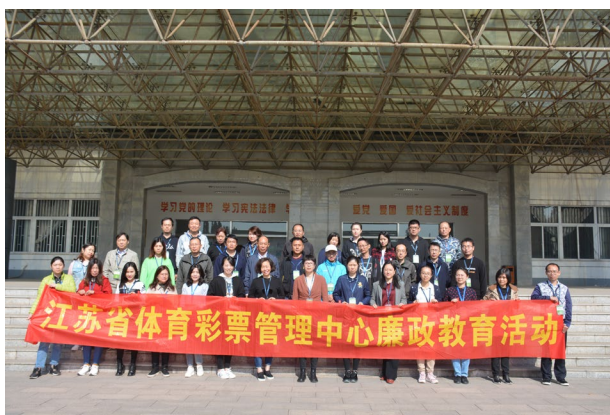
江苏体彩党总支与南京凤凰街社区党委签订共建协议



江苏体彩党总支与江苏电信政企客户部党总支签订共建协议

## 推进反腐倡廉

江苏体彩履行党风廉政主体责任和监督责任，强化党员领导干部的廉洁自律意识。组织开展浦口监狱廉政警示教育活动，实施廉政风险再排查再防控专项行动，持续提升廉政风险防控能力。



廉政教育活动



警示教育活动

## 强化队伍建设

江苏体彩强化党员队伍教育培养，以“三会一课”为基本抓手，推动党员干部学党章、守党章；严守党员发展标准、按程序做好党员发展管理工作；扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，引导广大党员、干部增强“四个意识”，提升党员队伍整体素质。



“不忘初心 牢记使命”主题党课



“不忘初心 牢记使命”主题党日知识问答



## 丰富党建文化

江苏体彩注重发挥党建文化的凝聚和引导作用，积极创新党建形式，丰富党建宣传载体，打造党建文化宣传品牌，营造良好的党建宣传文化氛围。



江苏体彩党总支参观“共产党人的初心与使命”档案文献展

### 体彩荣誉窗 · 连云港体彩员工孙晴媛荣获“市级机关优秀共产党员”称号

在江苏体彩系统，有很多勤恳敬业的党员同志。他们在做好本职工作的同时，积极发挥共产党员的先锋模范作用带头作用，以饱满的工作热情、严谨的工作态度投身体彩事业，谱写了一曲曲动人的青春赞歌。连云港体彩的孙晴媛就是其中的杰出代表。

2019年7月1日，连云港市市级机关庆祝中国共产党成立98周年纪念活动举行，孙晴媛荣获“市级机关优秀共产党员”称号并接受表彰。



## 市县党建活动掠影



南京体彩开展“市级党支部书记工作室”创建活动



无锡体彩党员赴古田开展现场教学活动



常州体彩党员参观常州“三杰”纪念地



苏州体彩党支部开展学习“体彩追梦人王建伟”专题活动



淮安体彩党支部瞻仰革命烈士



盐城体彩党员重温革命历史故事



镇江体彩党员观摩电影《我和我的祖国》



宿迁体彩党员开展“颂歌献给党”活动

## 打造 高效团队

## 保障员工权益

江苏始终坚持以人为本的原则，严格遵守劳动法律法规，加强员工基本权益保护，劳动合同签订率、社会保险覆盖率均达 100%；坚持平等雇佣原则，充分尊重员工因性别、民族等带来的个性化差异，杜绝任何形式的用工歧视；严格执行工会管理条例，员工 100% 参加工会，根据相关规定为员工提供年度体检、节日慰问品等福利保障；关爱女性员工，为孕期、哺乳期的员工提供特殊关爱。2019 年，江苏体彩共有在职员工 64 人，其中 40 岁以下员工占比 59%，硕士以上学历占比 56%。



培训参与人数达

**24299** 人次

## 提升员工素养

江苏体彩根据体育总局彩票中心《中国体育彩票教育培训制度》要求，开展形式多样的员工培训，加强队伍建设。线上，依托“中国体育彩票远程培训平台”，面向全员开展法律法规、责任彩票、彩票市场营销、品牌管理等多领域的培训。线下，积极派员参与体育总局彩票中心召开的各类专题培训班，借助社会力量开展多种形式的培训活动，进一步提升员工素养。2019 年，面向全省体彩机构工作人员、专管员、代销者开展了 9 轮培训，参与人数达 24299 人次。





## 促进职业发展

江苏体彩致力于为员工搭建职业生涯发展通道，鼓励员工专精所长，给予员工充分的发展空间，为不同层级的员工提供平等晋升机会，促进员工与组织共同发展。

### 体彩荣誉窗 · 无锡体彩荣获“江苏省工人先锋号”称号

无锡体彩坚持创新发展，开展“微笑服务在体彩”活动，持续提升服务购彩者、服务网点的能力。同时，积极履行社会责任，组织、支持了多项具有广泛社会影响力的公益活动：连续7年开展“公益体彩 爱心暖冬——关爱农民工”活动；连续4年冠名“公益体彩千场电影五进活动”，每年服务群众超过10万人次。此外，开展了“公益体彩进社区”“体彩送健康 体检公益行”等活动50多场次，受益群众超过5000人次。2019年，无锡市体育彩票管理中心被江苏省总工会授予“江苏省工人先锋号”荣誉称号。



## 关爱员工身心

江苏体彩在切实保障员工各项基本权益的同时，依托工会平台，建立了“羽毛球俱乐部”“足球俱乐部”“书法小组”等多个有助于员工发挥特长、展现自我的特色兴趣小组，定期开展交流、竞赛活动，为员工缓解和释放工作压力、调节身心状态提供健康途径。此外，针对女性员工，根据国家政策每月发放专项津贴，增设妇科体检项目，用心呵护女员工的身心健康。

江苏体彩坚持以温情感染员工，以关爱凝聚员工，提升员工的认同感和归属感。关爱家庭困难员工和女性员工，制定重大疾病及特殊困难帮扶办法，建立和完善困难员工档案；开办青年员工子女寒暑期托管班，为员工投身体彩事业扫除后顾之忧。



## 丰富员工生活

为丰富员工业余生活，江苏体彩举办了丰富多彩的文娱活动。2019 年组织了员工春秋游、秋季团建、员工书法培训班、摄影比赛、劳动技能竞赛、参观 70 周年成就展等活动，激发团队凝聚力和向心力，打造体彩团队文化。



# 凝聚 团队力量

在全力打造高效、精干的员工队伍的同时，江苏体彩持续加强专管员、代销者队伍建设，凝聚各级体彩从业者力量，服务体彩事业发展大局。

## 专管员队伍建设

### 保障基本权益

江苏体彩严守国家法律法规，为专管员提供完善的薪资、保险、休假制度，保障其基本权益。

### 完善培训体系

江苏体彩构建起完善的专管员培训体系，“新任专管员培训班”的岗前培训，给与新人就职引导和帮助，“在职专管员培训班”和专管员资格年审则帮助专管员持续提升业务能力。培训内容全面、细致，涵盖体彩业务知识、营销技巧、法律知识等多个领域，培训过程中融入网点巡检、规范管理、安全运营等日常工作技巧传授，助力专管员队伍成长发展。2019年，全省专管员培训投入225000元。

指标	单位	2017	2018	2019
专管员培训人次	人次	515	192	102
专管员培训次数	次	2	2	2
专管员培训投入	元	20000	370000	225000
专管员人均培训时长	小时	2	12.5	40





## 提供救助帮扶

江苏体彩关注专管员身心健康，通过日常走访、专题调研、座谈等形式，及时了解专管员工作、生活需要。依托体育总局彩票中心设立的“体彩乐善基金体彩人关爱项目”，为省内因故导致经济特殊困难的专管员提供救助。

## 代销者队伍建设

### 保障基本权益

2019 年，江苏体彩实体店从业人数约 3 万人。江苏体彩通过代销合同明确代销者的权利和义务，切实保障代销者权益，当年代销合同签订率 100%，履约率接近 100%。

2019 年，江苏体彩继续为全省销售员办理意外伤害保险，全年共为 44 名意外受伤销售员协调申请理赔 13.40 万元。

### 提升服务技能

江苏体彩建立起了完善的代销者培训体系，通过线上的“中国体育彩票远程培训平台”和线下的各类培训班，向代销者传授体彩业务知识和营销技巧，帮助他们提升从业能力。

江苏体彩充分尊重一线从业者的知识和经验，建立了网点代销者经验分享机制，通过行业杂志《体彩之友》设立的“网点风采”专栏，推广优秀做法和先进经验。同时，以“网点经验交流会”“网点经验分享会”等形式，邀请优秀网点销售员开展现场教学，传授销售和服务技能。此外，体彩机构工作人员定期走访网点，听取代销者对产品、营销活动的反馈和建议，为后续阶段的发展战略制定提供可靠依据。2019 年，实体店满意率达 100%。



## 真诚关怀代销者

江苏体彩充分重视代销者帮扶工作，每年夏、冬季节，通过“送清凉”“送温暖”等活动，关爱慰问代销者。此外，依托体育总局彩票中心设立的“体彩乐善基金体彩人关爱项目”，为省内因故导致经济特殊困难的代销者提供救助，2019年共有10位代销者成为该项目救助对象。

2019年，在体育总局彩票中心“体彩追梦人”评选中，代销者房艳同志入选，李玉珍、王建伟、翟啸凡、黄胜祥等4名同志入围，充分展现了基层体彩人员奋发向上的工作作风。



夏日送清凉



中秋慰问

### 体彩荣誉窗 · “江苏好人”王建伟



在苏州，体彩销售员王建伟的诚信事迹可谓家喻户晓。2018年9月11日晚，王建伟用双手奉上为他人保管的500万中奖彩票，用实际行动向社会传递了体彩行业“真善美”的优秀品德。王建伟也因此被评为2018年9月份的“苏州好人”、2018年度苏州市道德模范·精神文明建设十佳新人和2019年1月“江苏好人”荣誉。

“一台电脑，一间小店，人来人往，世间百态。面对诱惑，没有犹豫，面对赞誉，淡然处之，你是一颗水滴，用诚实守信，折射着公益阳光的色彩，你最美的时候，不是你亲手送出幸运大奖，一日日一年年善的选择，才是你最美的模样。”这是苏州道德模范评委会给予王建伟的颁奖词，也是王建伟的日常写照。



#### 颁奖词

一台电脑，一月小店，人来人往，世间百态。面对诱惑，没有犹豫，面对赞誉，淡然处之，你是一颗水滴，用诚实守信，折射着公益阳光的色彩，你最美的时候，不是你亲手送出幸运大奖，一日日一年年善的选择，才是你最美的模样。

# 荣誉体彩



获体育总局彩票中心“全国体育彩票工作贡献奖”“全国体育彩票宣传工作突出贡献奖”“技术系统安全运行奖”“技术管理先进奖”和“体育彩票工作先进单位”表彰。

年销量连续六年全国第一，被江苏省人民政府记集体一等功。

荣获“全国体育系统先进集体”“全国体育先进个人”表彰，获体育总局彩票中心“2013 年超级大乐透销售网点‘五个一’工作”表扬。

2009

2011

2013

2010

2012

获体育总局“2010 年度全国体育彩票工作贡献奖”，获体育总局彩票中心“2006-2010 年全国体育彩票销售工作突出贡献奖”。

获体育总局彩票中心“体育事业贡献奖”“2012 年度全国体育彩票工作贡献奖”“2012 年度乐透型体育彩票工作优秀奖”。





获江苏省儿童少年福利基金会  
“2017年度江苏儿童慈善杰出贡  
献奖”。

2017

2015

获江苏省妇女联合会“江苏儿童慈善突出贡献单位”表彰、获体育总局彩票中心“2015年度体育彩票销售工作先进单位”表彰。

2018

获体育总局彩票中心“责任彩票突出单位”“品牌建设工作突出单位”表彰。

2019

获江苏省妇女儿童福利基金会“2019年度江苏妇女儿童慈善杰出贡献单位”称号，获江苏省发展体育基金会成立三十周年“体育慈善爱心单位奖”，获体育总局彩票中心“责任彩票工作突出单位”“品牌营销工作突出单位”表彰，被江苏省财政厅评为“2019年决算工作先进单位”。

展望  
未来

LOOKING TO THE  
FUTURE



2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年。江苏体彩将深入推进责任彩票建设，狠抓工作落实，凝心聚力，推动江苏体彩事业健康发展。

◎ **坚持党建引领，筑牢发展基础。**

我们将深入学习贯彻党的十九届四中全会精神，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，持续抓好党风廉政建设和作风建设，夯实党建基础，落实全面从严治党，保障全省体彩系统风清气正的干事氛围。

### ◎ 深耕彩票市场，保持稳健运营。

我们将不断培育以即开、大乐透为主力的基础性游戏市场，稳步扩大购彩群体；大力拓展以便利连锁渠道为方向的渠道体系；认真排查风险点，加强和完善制度监管，做细做实体育彩票风险防控专项工作；积极倡导理性购彩，优化购彩服务和环境，保证彩票市场稳健运营。

### ◎ 强化规范管理，落实责任意识。

我们将持续做好游戏规范化管理，完善实体渠道管理制度体系，保障合规运营；加强员工队伍建设，全面优化责任彩票培训体系，将责任彩票培训融入日常培训，形成覆盖机构、专管员、网点的三级责任彩票培训体系，提升员工队伍整体责任彩票意识和水平。

### ◎ 牢记公益初心，打造体彩品牌。

我们将持续开展以公益公信为核心的品牌建设，逐步增强价值认同；加强品牌管理制度培训与宣贯，开展丰富多彩的主题品牌传播活动；持续开展“体彩春蕾班”“体彩公益行”“体彩爱行走”等品牌公益活动，勇担社会责任，提升体彩品牌美誉度。

### ◎ 岁序常易，华章日新。

2020年，我们将紧紧围绕总局中心提出的“防风险，转方式，增后劲，促发展”工作思路，全面推进责任体彩体系建设，凝心聚力、接续奋斗，为体育事业发展和社会公益事业发展做出更大贡献。



# 附录

## 数说 2019

责任指标	单位	2017	2018	2019
年度体育彩票销售量	亿元	201.3	285.23	227.32
截至 2019 年底彩票累计年销量	亿元	1592	1877	2105
年度代征奖金所得税金额	亿元	1.74	2.37	4.34
年度新产品销售额	亿元	4.63	4.08	4.31
年度公益金筹集金额	亿元	51.91	67.31	58.60
责任彩票工作培训次数	次	2	2	2
责任彩票工作培训人次	人次	23016	24122	24679
守法合规培训次数	次	43	43	35
守法合规培训人次	人次	1600	1600	1200
反腐倡廉培训次数	次	57	67	68
反腐倡廉培训人次	人次	1200	1400	1400
报告期内吸纳就业人数	人	16154	16172	16181
环保投入	元	213300	226000	248400
视频会议举行次数	次	19	24	20
视频会议参与人次	人次	450	512	476
实体店数量	家	14189	14565	14657
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
员工总数	人	67	66	64
女性管理者比例	%	45.8	44.7	45.9
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	%	0	0	0
员工满意度	%	100	100	100

## 数说 2019

责任指标	单位	2017	2018	2019
社会保险覆盖率	%	100	100	100
少数民族或其他种族员工比例	%	0	0	0
残疾人雇佣人数	人	0	0	0
残疾人雇佣比例	%	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入	元	84000	84000	74000
员工培训次数	次	80	80	100
员工培训人次	人次	20	20	20
员工人均培训时长	小时	46	40	40
专管员数量	人	515	510	546
专管员培训人次	人次	515	192	102
专管员培训次数	次	2	2	2
专管员培训投入	元	20000	370000	225000
专管员人均培训时长	小时	2	12.5	40
实体店从业者人数	人	25540	26217	25721
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	100	100	100
组织策划和实施的公益项目数量	个	153	140	138
组织策划和实施的公益项目惠及人数	人	> 1000 万	> 1000 万	> 1000 万
员工志愿者人数	人	15	15	24
员工志愿者全年参与志愿活动人次	人次	30	30	48
员工志愿者全年参与志愿活动时长	小时	30	30	48

# 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
报告说明		P1.1,P1.2,P1.3	P02
卷首语		P2.1,P2.2	P05-06
责任聚焦		P3.1,P3.2	P07-08
责任故事		P3.1	P09-10
走进江苏体彩	中心简介	P4.1,P4.2,P4.3,M1.6,M1.7,S1.6	P11-12
	组织架构	P4.4	P13
	体彩文化	G1.1,G1.2	P14
	责任管理	G2.1,G2.2,G2.3,G3.1,G3.2,G3.3,G4.1,G4.2,G4.3,G5.1,G5.2,G5.3,G6.1,G6.2	P15-20
责任在肩 筑梦公益践行者	坚守公益初心	M1.6,M1.7,S4.5,S4.6,S4.7,S4.8,	P23-27
	助推文化繁荣	S4.9	P28-30
	爱心奉献社会	S4.1,S4.5,S4.9,S4.10,S4.11,S4.12,S4.13	P31-36
创新突破 健康体彩领跑者	聚焦游戏产品	P4.2,M2.10	P39-40
	夯实渠道管理	M2.1,M3.4	P41
	深化品牌建设	M2.1,M2.4,M2.8	P42
笃行实干 真诚守信担当者	健康理性购彩	M2.10,M1.4,M2.8	P43-44
	见证阳光开奖	M3.7	P47-49
	真诚服务客户	M2.13,M2.14,M2.15,M2.16,M2.18	P50-51
强基固本 稳健运营推进者	助推行业发展	M3.1,M3.3,M3.6,M3.7,S1.5,S1.6	P51-52
	构筑安全防线	S3.1,S3.3	P55-56
	坚持守法合规	S1.1,S1.2,M2.10,M3.2,M3.8	P57
戮力同心 团队力量凝聚者	践行绿色运营	E2.2,E2.3,E2.9,E2.18,E2.20,E3.1,E3.2,E3.6	P58-60
	坚持党建引领	S1.1,S1.2	P63-66
	打造高效团队	S2.1,S2.2,S2.3,S2.7,S2.8,S2.10,S2.12,S2.14,S2.15,S2.16,S2.17,S2.18	P67-69
荣誉体彩	凝聚团队力量	S2.10,S2.14,S2.15,S2.18	P70-72
		A3	P71-72
展望未来		A1	P75-76
附录	数说 2019	A2	P77-78
	指标索引	A5	P79
	意见反馈	A6	P80



# 意见反馈

本报告是江苏省体育彩票管理中心向社会公开发布的第三份社会责任报告，为持续改进江苏体彩社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

官方网站: [www.js-lottery.com](http://www.js-lottery.com)

中心地址: 江苏省南京市鼓楼区广州路 191 号五环大厦

电 话: 025-84695086

## 您的信息

姓 名: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

## 意见反馈

1、您对江苏体彩社会责任报告的总体评价是 好 较好 一般 不了解

2、您认为本报告是否能反映江苏体彩对经济、社会 and 环境的重大影响 高 一般 低

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何 好 较好 一般 差

4、您最满意本报告哪一方面?

\_\_\_\_\_

5、您希望进一步了解哪些信息?

\_\_\_\_\_

6、您对我们今后发布报告还有哪些建议?

\_\_\_\_\_



请扫码填写意见反馈表



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

江苏体彩网：[www.js-lottery.com](http://www.js-lottery.com)

客服电话：95086



公益体彩 官方微信



江苏体彩 官方微信