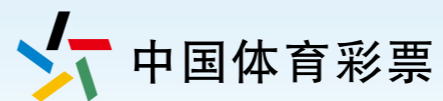


山西省体育彩票2021年社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



2021

山西省体育彩票

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社会责任报告

2021年“体彩杯”全国柔道锦标赛



公益体彩 乐善人生



中国体彩网: www.lottery.gov.cn  
山西体彩网: www.sxlottery.net  
客服电话: 95086



中国体育彩票订阅号



山西体彩官方微信



## 报告说明 REPORT DESCRIPTION

### 组织范围

本报告编写对象为山西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“山西体彩”“山西省体彩中心”“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”。

### 时间范围

本报告为山西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。为增强报告可比性和完整性，部分内容将适当溯及以往年份。

### 参考标准

报告编写立足彩票行业背景，突出山西体彩特色，力求符合业界同行的社会责任信息披露相关标准，重点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山西省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

山西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

您可通过访问山西省体彩中心官方网站 [www.sxlottery.net](http://www.sxlottery.net) 下载阅读报告。

**通讯地址：**山西省太原市寇庄北街 1 号

**联系电话：**95086

# 目录 CONTENTS

报告说明	02
领导致辞	05
关于我们	07
体彩简介	07
组织管理	08
体彩文化	09
年度荣誉	10
<b>国家公益彩票</b>	<b>11</b>
公益金筹集	13
公益金使用	14
<b>责任管理</b>	<b>17</b>
完善责任组织	17
促进责任融合	18
强化责任沟通	20



## 建设

### 负责任体彩 CHAPTER ONE

守法合规管理	25
重视技术安全	26
坚持员工为本	28
携手伙伴共赢	32
践行社会公益	35



## 筑牢

### 可信赖体彩 CHAPTER TWO

确保理性营销	41
公开透明运营	43
塑造责任链条	44



## 打造

### 高质量体彩 CHAPTER THREE

深化党建融合	47
促进产品发展	50
优化渠道管理	51
追求品质服务	52
共享绿色生活	54

未来展望	57
报告附录	59
关键绩效	59
指标索引	61
意见反馈	62





# 领导 致辞

LEADERSHIP  
ADDRESS

2021 年，是中国共产党成立 100 周年，也是“十四五”规划的开局之年，山西体彩在省体育局党组的正确领导下，在总局体彩中心和省财政厅的指导监督和大力支持下，以党建工作为统领，以推动全省体育彩票高质量发展为主线，紧紧围绕责任彩票和风险控制体系建设，统筹产品、渠道、品牌、队伍协调发展，夯实发展基础，探索创新路径，各项工作有序推进、成效明显。

## 2021 年，我们坚持稳中求进，全力攻坚克难，取得了较好销售业绩。

我们努力克服高频游戏退市、竞猜资源锐减和疫情多点散发等不利因素的影响，将体育彩票事业发展与创造经济社会效益相结合，推动体育彩票高质量发展。2021 年，全省体彩年销量达 36.55 亿元，同比增长 49.73%，超过全国平均增幅 21.93%，增幅全国排名第四，体彩市场份额达到历史新高，占比达 59.26%，入选成为“2021 年山西体育十大新闻”，为体彩工作的可持续发展奠定了坚实的物质基础。

## 2021 年，我们坚持从严治党，以高质量党建助推体彩事业高质量发展。

山西体彩始终坚持党建引领，切实将增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”落细落地落到位。2021 年，我们持续完善党建组织，夯实组织工作基础。持续开展形式丰富的党建教育活动，不断提高党员干部理论水平。切实推进党风廉政建设，不断强化党性意识，提升党员干部队伍素质，努力开创山西体彩事业高质量发展新局面。

## 2021 年，我们坚持责任先导，实行清单管理，责任彩票工作取得长足进步。

山西体彩始终牢记责任彩票建设工作目标，持续推进全省责任彩票建设。持续深化责任治理，建立健全责任彩票机制。连续四年发布社会责任报告，全面展现山西体彩责任彩票建设成果。积极开展责任彩票培训和宣贯，不断提升全省体彩从业人员责任意识。参与调查研究、游戏、渠道等九大领域积极参与责任彩票建设等级评定工作，助力责任彩票向纵深发展。

## 2021 年，我们坚持精准营销，推进分类施策，为购彩者提供优质产品和服务。

山西体彩紧跟体育总局彩票中心工作部署，提供丰富游戏产品，努力满足购彩者购彩需求；规范开奖流程，展示体彩开奖的“公平、公正、公开”，强化体彩的公信力和透明度；强化渠道建设，通过强化渠道管理、规范网点建设、优化渠道布局不断提升服务水平。

## 2021 年，我们坚持塑造品牌，树立良好形象，公益和公信得到持续提升和传播。

山西体彩牢记体彩公益初心，努力履行公益金筹集使命。山西全省筹集公益金 8.87 亿元，为促进全省体育事业和社会公益事业的发展做出了显著贡献。同时，积极开展公益实践，在疫情防控、公益慈善、志愿服务等方面成效显著，得到社会公众的积极认可。

## 2021 年，我们坚持合作共赢，打造稳定队伍，与全省体彩从业者共创精彩未来。

山西体彩重视加强与员工、专管员、代销者等内外部相关方合作，促进共同成长。山西体彩坚持以人为本的理念，重视体彩从业人员权益保护，增强从业人员的认同感和归属感；重视体彩从业人员成长与发展，完善人才培养机制，筑牢体彩事业发展基础。

回顾 2021 年，山西体彩所取得的成绩既来源于社会，亦回报于社会。展望 2022 年，山西体彩将始终铭记初心使命，积极践行中国特色社会主义新时代的伟大时代精神，以责任彩票建设为指引，携手各方努力前行。

山西省体育彩票管理中心



扫码观看视频  
“再见 2021，你好  
2022——山西省体育  
彩票管理中心”



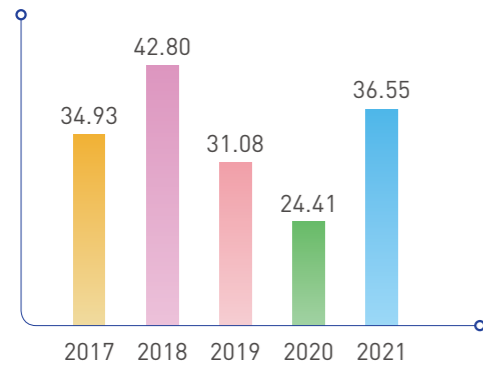
# 关于我们

## 体彩简介

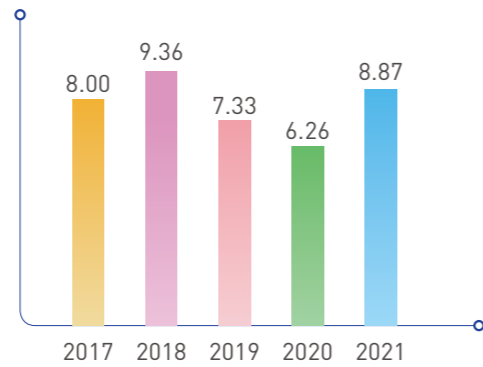
山西省体育彩票管理中心成立于 1995 年，属于山西省体育局直属正处级公益二类事业单位和山西省财政厅监管的一级预算单位，负责中国体育彩票在山西全省的销售、市场管理、彩票资金归集和上缴等工作。自成立以来，山西体彩始终秉承“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神，认真履行“国家公益彩票”的使命和责任，逐步建立起了市、县两级管理机构 and 运行机制，培养造就了一支业务过硬、管理高效的体育彩票销售队伍。

2021 年，山西体彩彩票年销量为 36.55 亿元，同比增长 49.73%，在全国排第 25 位，市场份额占比 59.26%，全年累计筹集公益金 8.87 亿元。截止 2021 年，全省体彩累计销量达 314.16 亿元，累计筹集公益金为 80.21 亿元，为山西全省社会公益和体育事业的发展提供了重要保障。

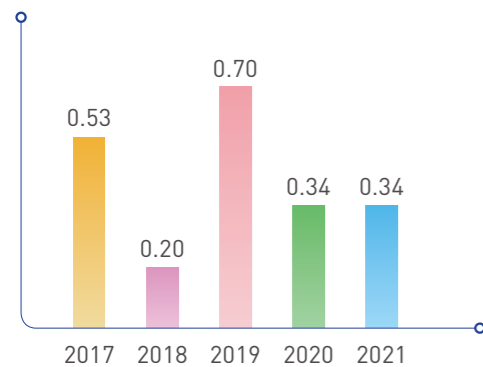
体育彩票销量 单位：亿元



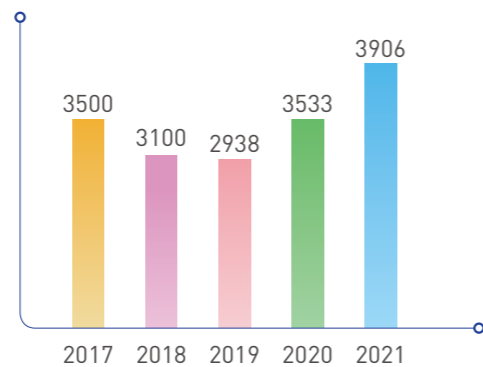
公益金筹集量 单位：亿元



代征奖金所得税 单位：亿元



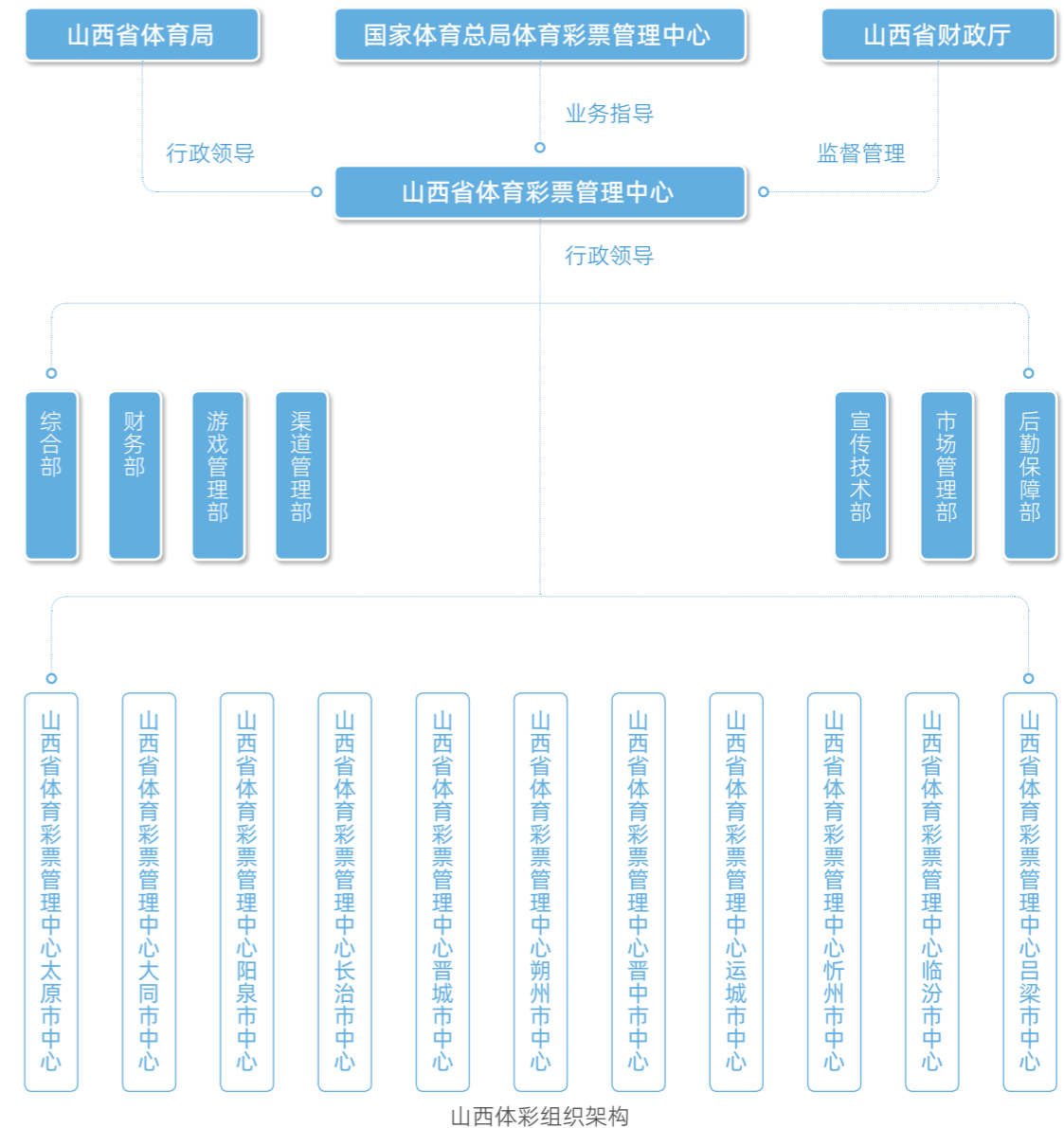
实体店数量 单位：个



## 组织管理

在山西省体育局的行政领导、国家体育总局体育彩票管理中心的业务指导和山西省财政厅的监督管理之下，山西体彩不断完善组织管理架构，规范组织体系，发展形成了较为完善的两级垂直管理模式。

2021 年，山西体彩积极推动中心机构改革，积极优化调整内设部门职能和岗位职责，将全省责任彩票管理工作整合到市场管理部工作职责之中。目前，山西省体彩中心设有综合部、财务部、游戏管理部、渠道管理部、宣传技术部、市场管理部、后勤保障部共 7 个职能部门，并在全省下设 11 个市级体育彩票管理中心，共同推动山西省体育彩票事业的发展。



# 体彩文化

# 年度荣誉



## 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、高质量发展的国家公益彩票”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，也是展示体育彩票形象、引领体育彩票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”的品牌理念指导下，塑造了公益、健康、乐活、进取的良好形象。



## 体彩标志

中国体育彩票品牌标志由五种颜色组成，取自奥林匹克五环颜色，寓意体育特色；五个平行四边形围成一个中心，寓意中国体育彩票同仁团结一心，为社会筹集公益金，为购彩者创造健康快乐的生活体验；整体标志像一个滚动向前的车轮，代表着中国体育彩票事业持续进取、不断创新，为社会创造更美好的未来。



2021 年 7 月，山西体彩被中共山西省体育局直属机关委员会授予“先进基层党组织”荣誉称号。



2021 年 9 月，山西体彩被国家体育总局授予“2017-2020 年度全国群众体育先进单位”荣誉称号。





国家  
公益彩票

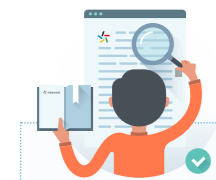
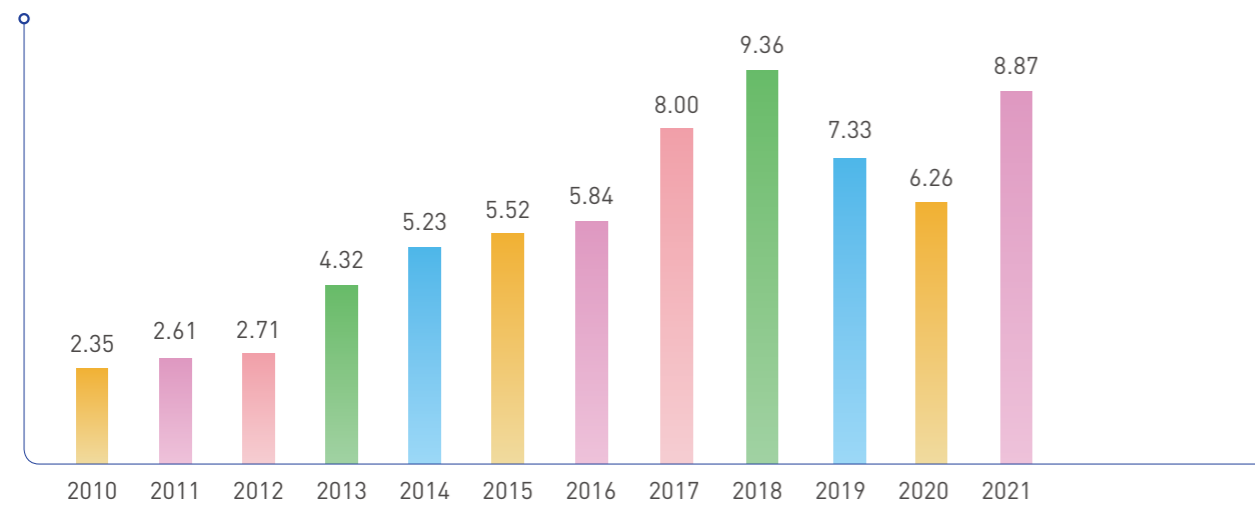
公益金筹集

公益金使用

# 公益金筹集

山西体彩按照《彩票管理条例》等法律法规，规范开展体彩公益金筹集。2021 年，全省共筹集体彩公益金 8.87 亿元，为全省体育事业和社会公益事业的快速发展提供了坚实的物质保障。

2010-2021 年山西体彩公益金筹集情况 单位：亿元



## 彩票小知识：彩票公益金是什么？

依据《彩票公益金管理办法》，彩票公益金是指按照国家规定发行彩票取得销售收入扣除返奖奖金、发行经费后的净收入，包括彩票发行销售收入和逾期未兑奖的奖金，是政府非税收入形式之一。彩票公益金按预算外资金管理办法纳入财政专户，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门领导下，负责日常公益金的收、缴事宜。

# 公益金使用

## 公益金分配情况

按照《财政部关于彩票公益金分配政策》，彩票公益金分为中央集中彩票公益金和地方留用彩票公益金，各占 50%。地方留用的彩票公益金，坚持按彩票发行宗旨使用，由省市财政部门、体育部门研究确定分配原则。

2020 年，山西省体育彩票公益金上缴中央 31,021.62 万元，省级留成 14,273.41 万元，分配地市 16127.77 万元。山西省本级体育彩票公益金全年共使用 13144.1351 万元（含中央补助地方体育彩票公益金 1000 万元），其中 24.47% 用于群众体育支出，73.84% 用于竞技体育支出，用于其他支出占比 1.69%。

2020 年山西省体育彩票公益金使用情况 单位：万元；%

公益金使用方向	使用金额	使用占比
<b>群众体育支出</b>	援建与维护公共体育场地、设施和捐赠体育健身器材	1,864.30
	资助群众体育组织和队伍建设	348.50
	资助或组织开展全民健身活动	699.00
	组织开展全民健身科学研究与宣传	60.00
<b>竞技体育支出</b>	举办或承办区县级以上体育赛事	632.00
	改善训练比赛场地设施条件	980.00
	资助体育后备人才培养	2,342.00
	支持运动队参加国际国内运动会	3,385.6029
	补充运动员保障支出	1,372.00
	其他	255.2376
<b>其他</b>	其他支出	205.4946
		<b>24.47</b>
		<b>73.84</b>
		<b>1.69</b>



## 支持群众体育

群众体育是发展我国体育事业的重要组成部分。中国体育彩票通过所筹集的公益金，在援建与维护公共体育场地、设施和捐赠体育健身器材、资助群众体育组织和队伍建设、资助或组织开展全民健身活动、组织开展全民健身科学研究与宣传等方面发挥了重要作用，助力推动“体育山西、健康山西、幸福山西”建设，让群众享有更多优质公共资源。



▲ 支持民间棋王电视争霸赛省级棋王选拔赛



▲ 支持 2021 年运城市第一届全民健身游泳大赛



▲ 支持阳泉市 2021 年“体彩杯”长跑比赛



▲ 支持“中国体育彩票杯”走大运·徒步盐湖毅行



▲ 支持临汾市“体彩杯”全民健身飞镖大赛



▲ 支持临汾“全民健身月”

## 支持竞技体育

中国体育彩票作为中国竞技体育事业发展的推动者，在举办或承办区体育赛事、改善训练比赛场地设施条件、资助体育后备人才培养、支持运动队参加国际国内运动会、补充运动员保障支出等方面提供了重要的物质保障，为促进山西省竞技体育的发展奠定坚实基础。



▲ 支持 2021 年“泰顺体彩杯”



▲ 支持“体彩杯”2021 年全国柔道锦标赛



▲ 支持 2021 年“体彩杯”长治市青少年足球赛



▲ 助力“追风计划”-乡村校园女足联赛



▲ 助力山西省第二届轮滑锦标赛



▲ 支持吕梁市第七届“体彩杯”羽毛球比赛

# 责任管理

## 完善责任组织

### 责任彩票理念

山西体彩秉承“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，努力实现“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，将责任彩票工作作为中心重点工作全面融入全省体彩工作的日常运营管理之中，推动责任彩票工作内容贯穿到体育彩票工作的各个领域。

### 责任彩票规划

2021 年，山西体彩紧跟责任彩票发展趋势和方向，按照省体育局印发的《山西省“十四五”体育彩票发展规划》要求，在党风廉政、责任彩票、总体销售任务、安全生产等方面提出了发展目标，有利于山西体彩加强与中心实际工作开展对标分析并找出差距与问题，制定年度工作重点，推动责任彩票建设融入全省体彩的发展战略，并积极推动各市级体彩中心以及合作伙伴履行社会责任。

### 责任彩票组织

山西体彩持续推进责任彩票建设工作组织建设，中心主任全面负责本省责任彩票工作，中心副主任负责监督全省责任彩票建设工作全面落实；市场管理部部长全面落实国家责任彩票工作要求，推进本省责任彩票工作；市场管理部职员监督各部门、各市中心以及各销售网点责任彩票落实情况，形成统筹督导、上下联动的工作推进方式。

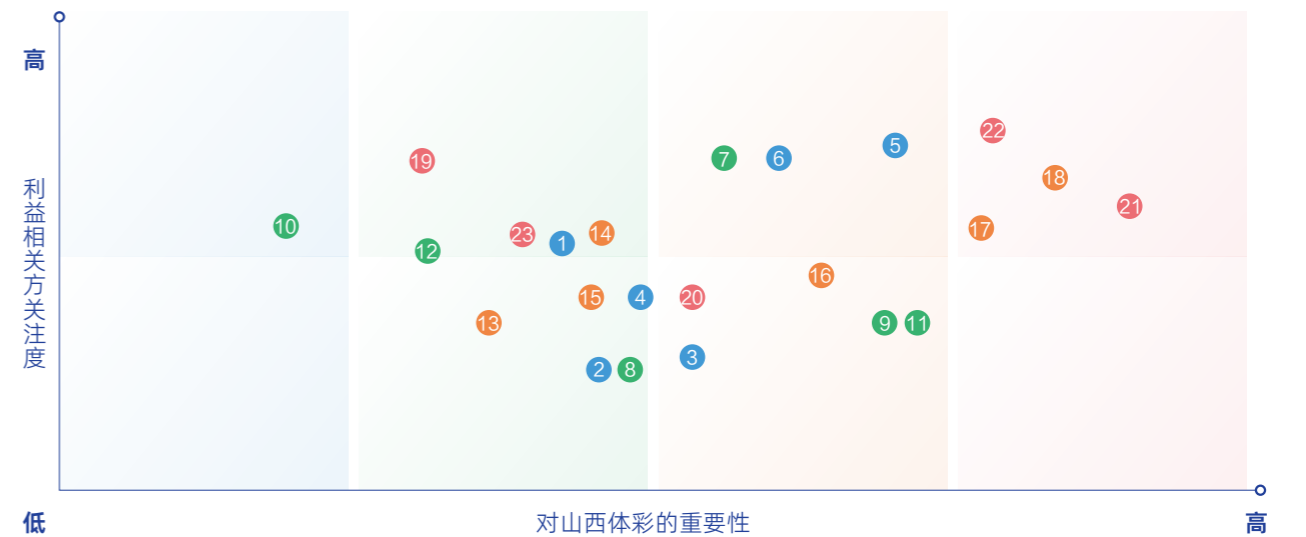
### 责任彩票制度

山西体彩注重不断完善和深化责任彩票制度体系建设，促进全省责任彩票建设工作向制度化、常态化方向发展。2021 年，中心制定下发《关于落实〈体育彩票基层队伍管理服务指导意见〉的实施方案》《关于进一步推进全省实体渠道高质量发展的工作通知》等责任彩票建设领域相关制度，有效提升全省责任彩票建设管理水平。

## 促进责任融合

### 关键议题管理

为确保责任彩票工作能够精准回应内外部利益相关方的期望和关注，山西体彩持续推动责任彩票议题的管理。山西体彩积极开展国内外彩票行业发展趋势研究，对标彩票同行业优秀报告，并通过开展问卷调查了解相关方的诉求，识别和筛选出利益相关方高度关注、与山西体彩履责关注密切相关的实质性议题，将其作为报告信息披露的重点内容。



- |          |           |             |             |
|----------|-----------|-------------|-------------|
| 01 责任组织  | 07 公益金使用  | 13 公开透明运营   | 19 代销者帮扶与培训 |
| 02 责任融合  | 08 带动就业   | 14 节约能源资源   | 20 关爱弱势群体   |
| 03 责任沟通  | 09 购彩渠道建设 | 15 推动行业发展   | 21 开展志愿活动   |
| 04 社会贡献  | 10 提供优质服务 | 16 员工身心健康   | 22 组织公益活动   |
| 05 守法合规  | 11 理性购彩宣传 | 17 员工培训     | 23 助力精准扶贫   |
| 06 公益金筹集 | 12 保障技术安全 | 18 专管员权益与培训 |             |

### 责任绩效评估

山西体彩注重责任彩票绩效与评估工作，确保工作实施落地有效。2021 年，积极参与体育彩票总局中心对责任彩票建设工作评估，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的材料收集和编写，持续推动全省责任彩票建设效果评估。

同时，山西体彩根据体育总局彩票中心《关于开展 2021 年度全国区县体彩机构工作评估的通知》要求，强化对全省 11 各地市体彩中心在责任彩票、品牌宣传、渠道建设、游戏管理等方面的工作评估，保障全省体育彩票管理工作的安全、健康、有力有序。

### 责任彩票考核

为有效落地全省体育彩票责任彩票工作，2021 年，山西体彩严格按照《山西省“十四五”体育彩票发展规划》工作要求，持续加强在党的领导和政治建设、体育彩票销售管理、责任彩票体系建设、体彩文化建设、品牌价值引领建设、销售渠道建设、公益金使用管理、数字赋能保障、组织保障等方面工作的考核，确保体育彩票高质量发展。

### 责任彩票培训

为进一步提高全省体彩从业者对责任彩票的认识，山西体彩持续开展责任彩票培训工作。2021 年，山西体彩加强新培训师选拔，开展责任彩票新讲师考核以及全体讲师的业务培训，推动建立优秀培训师队伍；积极构建“多批次 滚动式”员工责任彩票培训体系，在全省 11 个地市利用专题培训和会议开展了 10 轮次的责任彩票培训，覆盖体彩代销者和销售人员 20000 余人次，全面提升全省体彩代销者的责任彩票意识。



▲ 山西体彩开展责任彩票培训会



▲ 大同市中心开展责任彩票培训



▲ 晋中市中心开展责任彩票培训



▲ 阳泉市中心开展责任彩票培训

### 责任彩票调研

2021 年，山西体彩积极开展责任彩票调查，从全省责任彩票工作整体认知度出发，针对购彩者行为、社会责任、非理性购彩等课题展开调查研究，了解体彩从业人员及购彩者、社会公众对责任彩票的认知，分析全省在责任彩票工作方面取得的成绩、存在的问题和不足，为山西体彩继续推进责任彩票工作提供有益指导和参考。



▲ 购彩者参与山西体彩责任彩票专题调研

## 强化责任沟通

### 利益相关方沟通

山西体彩重视加强与内外部利益相关方的沟通，积极拓展沟通渠道，通过官方网站、微信公众号、公益活动、媒体沟通等机制和方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播体彩理念及履责实践，增进利益相关方对中心的理解和支持。



▲ 国家体育总局副局长在山西体彩调研



▲ 省财政厅领导在山西体彩调研

“要深入推进责任彩票建设，强化公益责任，牢记公益使命；要加大宣传力度，注重彩票代销者和购彩者之间的沟通交流，传播责任彩票理念；要全面建立责任彩票负面清单，明确责任彩票的理念和要求，划清责任彩票的红线和底线，确保体育彩票高质量发展。”

——国家体育总局副局长杨宁在太原调研



▲ 山西体彩连续四年发布社会责任报告

### 回应利益相关方

监管机构、购彩者、员工、专管员、代销者、供应商、社区和环境是山西体彩重要的利益相关方。山西体彩重视利益相关方的期望与诉求，通过建立多种渠道保持与利益相关方的定期沟通，并对利益相关方关注的议题做出回应。

利益相关者	期望	回应关切
<p>监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律</li> <li>解决就业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法纳税</li> <li>依法合规运营、诚信经营</li> <li>代征奖金所得税</li> <li>征集公益金</li> <li>征召代销者</li> <li>坚持公益金筹集</li> </ul>
<p>购彩者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发行诚信</li> <li>业务透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务优质</li> <li>制度保障诚信</li> <li>公开保障透明</li> <li>创新保障服务</li> </ul>

利益相关者	期望	回应关切
<p>实体店</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>业务透明</li> <li>运营规范</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指导有力</li> <li>阳光透明</li> <li>依法运营</li> <li>培训指导</li> </ul>
<p>行业</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平竞争</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共同发展</li> <li>打造公平市场环境</li> <li>创新服务和产品，助力行业发展</li> </ul>
<p>社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社区发展</li> <li>公益帮扶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志愿服务</li> <li>参与社区活动</li> <li>开展帮扶救助</li> <li>支持公益服务</li> </ul>
<p>供应商</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠互利</li> <li>社会责任评估调查</li> <li>预防采购腐败</li> <li>推进合作共赢</li> </ul>
<p>环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色管理</li> <li>节约资源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>减排降污</li> <li>绿色管理</li> <li>绿色办公</li> <li>绿色物流</li> </ul>
<p>媒体</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息公开、透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强信息披露</li> </ul>



# 建设

## 负责任体彩

### CHAPTER ONE

- 守法合规管理 25
- 重视技术安全 26
- 坚持员工为本 28
- 携手伙伴共赢 32
- 践行社会公益 35



# 守法合规管理

## 强化风险意识

山西体彩严格落实《关于进一步加强全省体育彩票风险防控工作的通知》文件要求，深入开展风险防控警示教育，逐步增强全员危机意识和责任意识。坚持问题导向和目标导向，认真查找省市体彩中心在政治、廉政、业务和社会四个领域的风险点，细化预防和处置措施，筑牢安全发展防线。

## 风险事件识别

2021 年，山西体彩根据体育总局彩票中心要求，收集近 5 年所有涉及到的风险事件信息，说明发生过程，分析发生原因，并指出产生的影响以及为防止同类风险再次发生所采取的主要对策，初步形成 36 条风险事件信息。同时，通过各部门全面风险排查，对风险进行识别、分析、研判、评估以及制定防控措施，初步梳理了 108 个风险点。

## 推动依法治彩

山西体彩积极落实依法治国的要求，持续推进全省体育彩票的法治建设，确保全省体彩工作的依法合规。2021 年，山西体彩以第八个国家宪法日为契机，大力加强宪法学习宣传，深入开展法制宣传教育，不断提升全体员工的法治意识。全省体彩系统未发生重大违法违纪事件。



▲ 在办公场所开展法制宣传



# 重视技术安全

## 保障信息安全

2021 年，为进一步提升网络信息安全保障能力，山西体彩按照体育总局彩票中心工作安排，在全省体彩系统开展网络安全专项治理工作，陆续完成省体彩中心全员办公电脑查杀病毒、防火墙加固、ODAY 漏洞专杀等一系列网络安全工作要求，有效保障了全省体育彩票系统安全、稳定运行。全年未发生信息安全事故。

## 规范资金使用

山西体彩重视加强体育彩票资金管理，确保资金归集、分配和使用的规范性和安全性。积极优化升级彩票资金缴款系统，推动储蓄银行进行总对总对接，提升了体彩资金归集安全和缴款渠道多样性。2021 年，共新增对接销售网点 340 个，保证了销售网点的额度提取及缴纳，保证网点销售的资金周转。

## 提升技术管理

山西体彩注重提升技术管理，为全省体彩销售运营管理提供保障。2021 年，中心积极配合体育总局彩票中心完成 G3 系统试点上线工作，进一步推进本省终端管理系统与体育总局彩票中心系统的切换衔接，同时，上线实体店合规销售综合监管与呈现系统，在机房建设服务器的服务集群以及中控大屏，针对呈现系统接入了机房动环监控，可实时监测合规监管、数据分析、业务促销等七个模块，保证责任彩票及技术系统运营安全。



▲ 中控大屏



▲ 机房动环监控系统

## 技术设备管理

2021 年，山西体彩持续推动终端机维修管理工作，在全省 11 个地市通过集中维修、走访维护方式开展终端机维修巡检工作。做好传统终端机、安卓终端机版本、信息显示版本更新，保障全省终端机软件及信息的版本迭代和终端机运行安全。

## 开奖安全管理

山西体彩致力于规范开奖管理，安排专人做好每日 19:30 的开奖打卡，保证每日机房值班人员在岗，随时关注奖期激活和开奖结束的处理，遇到问题第一时间解决，将开奖工作明晰分工、责任到人，推进开奖工作精细化管理。

## 安全等级认证

2021 年，山西体彩积极推动体彩网络安全等级保护建设，在完成中心官方网站及信息系统合并的前期技术可行性沟通的基础上，推动租赁服务器使体彩网与办公平台进行系统融合，持续推动山西体彩网络的定级等保备案工作。



▲ 信息系统安全等级保护备案证明

## 舆情预警处置

2021 年，为规范山西体彩舆情危机突发事件应急管理工作，提高应对突发事件的综合管理水平和应急处置能力，降低和减少风险，山西体彩制定了舆情危机突发事件应急预案，明确了及时、尊重事实、科学、预防、维护体育彩票良好形象的五大原则，并成立了突发事件媒体应急领导小组，确保有效应对舆情应急管理。

# 坚持员工为本

## 维护员工权益

### 坚持平等雇佣

山西体彩严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》等法律规定，杜绝雇佣童工与其他强制性劳动，反骚扰虐待。坚持平等雇佣，公平对待不同种族、宗教信仰、性别、年龄的员工，为员工创造多元包容、公平合理的职场环境。坚持同工同酬，依法签订劳动合同。

2021 年，面对新冠疫情的复杂影响，山西体彩积极响应国家“稳就业”部署，全年完成新增就业人数 1119 人，员工总数 206 人，合同签订率 100%，女性管理者比例为 47%，员工流失率 1%。



### 构成情况

### 员工基本情况

员工性别构成情况（人）	男性员工 133 人；女性员工 73 人
员工年龄构成情况（人）	30 岁以下员工人数 20 人；31-50 岁员工人数 167 人 50 岁及以上员工人数 19 人
员工学历构成情况（人）	研究生及以上学历人数 8 人；本科学历员工人数 119 人 大专及以下员工人数 79 人

### 落实民主管理

山西体彩重视员工诉求和意见，持续健全沟通交流的渠道和机制。在中心层面建立职工代表大会，定期组织召开民主生活会、民主评议会等一系列正式和非正式的会议，积极鼓励中心员工参与管理，保障员工的知情权与参与权。2021 年，中心参加工会的员工比例 100%。

### 保障薪酬福利

山西体彩致力于建立健全的薪酬福利体系，严格按照相关法律法规，为中心全体员工足额缴纳五险一金，同时提供年度体检、节假日慰问等福利，并落实带薪休假制度，调动员工工作的积极性，增强员工对体彩事业的归属和认同。2021 年，山西体彩员工社会保险覆盖率 100%，每年人均带薪年假天数 8 天。

## 员工成长发展

### 加强员工培训

山西体彩建立了系统完备的培训体系，支持员工能力提升。2021 年，中心组织员工参与财务职业能力培训、责任彩票及风险防控相关知识培训、员工素质培训、体彩品牌管理制度培训等系列培训活动，全方位提升员工队伍理论知识与技能。全年共组织开展培训活动 516 次，培训人次 1832 人次，培训总时长 34 小时。

全年组织开展培训活动

516 次

全年培训人次

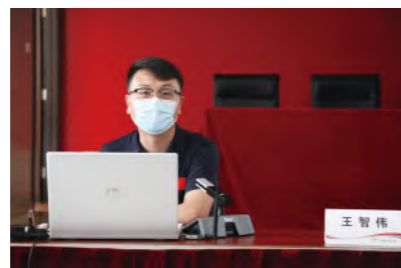
1832 人次

全年培训总时长

34 小时



▲ 组织开展财务职业能力培训



▲ 组织员工参加素质培训



▲ 开展体彩品牌管理制度培训

### 员工职业发展

山西体彩关注员工个人成长和职业发展，不断建立健全员工职业发展通道。通过制定多元培训发展计划、人才激励机制等方式，促进中心员工管理的标准化、规范化，努力让每一名员工创造价值的同时，实现自我发展。

## 践行员工关爱

山西体彩坚持以员工为本，用心关怀每一位员工的工作和生活，注重解决员工关心的问题，改善员工工作环境。面对生活有困难的员工、退休老干部等进行不定期慰问，让员工真正感受到来自中国体育彩票的公益温暖。



▲ 举办“退休老干部重阳节健步走”活动

## 平衡工作生活

山西体彩注重平衡员工工作和生活，通过组织开展丰富多样的文化活动提升员工归属感，增强员工队伍凝聚力。2021 年，山西体彩组织开展员工拓展训练活动、“元宵节”员工文体活动等，努力打造有温度的工作氛围。



▲ 组织员工拓展训练



▲ 组织元宵节职工联谊活动



## 健康安全管理

山西体彩坚持以员工为本，关注员工健康安全，全力防范职业危害事件事故发生，全心呵护员工身心健康，为员工营造安全、舒心的工作环境。

### 关注员工健康

山西体彩高度重视员工的身心健康，持续建立健全员工健康管理体系。每年定期组织员工参与年度职业健康体检，建立员工健康档案，最大限度保障员工职业健康，引导员工快乐工作、幸福生活，促进企业内部形成了和谐奋进的良好氛围。2021 年，中心员工健康体检覆盖率 100%，未出现职业病病例和因工伤亡人员。

### 加强安全管理

2021 年，为认真贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，落实安全生产主体责任，山西体彩成立安全生产管理委员会，下设办公室在省体彩中心后勤保障部，并由省体彩中心各职能部门和各市体彩中心负责具体落实。全年全省体彩领域安全形势总体可控，未发生一起安全生产事故。

### 培养安全文化

山西体彩注重发挥安全文化引导作用，积极组织员工参加安全教育活动，帮助员工掌握安全知识和技能，为体彩事业发展提供安全保障。同时，积极参加消防演练，模拟真实火场并学习逃生技巧，掌握消防器材使用以及突发事件的紧急应对，切实提升安全应急处置能力。



▲ 山西体彩参加省体育局年度安全生产宣讲暨演练活动

## 携手伙伴共赢

## 专管员管理

### 基本权益保障

山西体彩重视加强对专管员的基本权益保护，推动各市中心与专管员签订劳动合同，为其缴纳五险一金，并为专管员提供休息休假安排，维护其基本权益不受侵害，切实保障专管员合法权益。2021 年，山西体彩共有专管员 88 人。

### 专管员数量 单位：人



### 专业技能提升

2021 年，山西体彩为进一步提升专管员的业务能力，通过线上线下相结合的方式陆续组织开展了渠道细分试点培训、责任彩票及风险防控相关知识培训等培训活动，确保全省体彩工作的服务质量和能力水平持续加强。

### 助力职业发展

2021 年，山西体彩持续探索和完善专管员管理机制，积极强化一线销售网点管理人员队伍建设，加大个人发展、薪酬激励与日常工作绩效挂钩力度，激发专管员队伍工作积极性。

### 开展救助帮扶

山西体彩重视加强专管员人文关怀，按照体育总局彩票中心相关帮扶政策，积极落实专管员救助帮扶机制，为有需求的专管员提供及时帮扶和开展慰问，帮助其渡过难关，保障体彩队伍人员稳定，促进体彩事业健康发展。

## 代销者管理

### 基本权益保障

山西体彩重视代销者队伍权益保障，严格按照代销合同保障代销者各项基本权益，按时足额为代销者发放代销费用，并提供各类防疫物资，保障代销者健康安全，体现了对全省代销者的人文关怀，有利于增强销售人员对体育彩票的认同感和销售队伍的稳定持续发展。2021 年，全省实体店从业者人数为 9765 人，代销合同履约率为 100%，满意率为 100%。

全省实体店从业者人数为

9765 人

代销合同履约率为

100%

满意率为

100%

### 业务能力提升

山西体彩重视提升代销者业务能力，2021 年，省体彩中心及各地市体彩中心陆续组织开展了代销者岗前培训、责任彩票及风险防控相关知识培训、自查自纠培训、游戏产品营销等系列培训，有效保障了全省体育彩票销售合规，助力提升彩票市场竞争力。



▲ 山西体彩开展便利连锁店代销者培训会



▲ 阳泉市中心开展代销者自查自纠培训会



▲ 忻州市中心开展大乐透自主营销培训



▲ 吕梁市中心开展代销者业务能力提升培训

### 危机干预帮扶

2021 年，山西体彩为全省 2000 多个体彩代销网点发放口罩、消毒液等疫情防控物资，倡议全省体彩代销者全员接种新冠疫苗；帮助在 10 月份遭受暴雨灾害影响的体彩代销网点开展灾后帮扶和重建工作，更换受损设备，恢复门店形象建设，最大限度减少网点损失。

### 案例 CASE 体彩心系基层 齐心共抗灾情

2021 年 10 月 2 日至 7 日，山西省出现有气象记录以来的最强秋汛，山西体彩心系受灾销售网点，第一时间出台了针对受灾网点的帮扶和重建政策，对受灾网点补贴 29000 元，用于购买受损设备，用实际行动帮助支持网点灾后恢复重建。

11 月 15 日，运城市新绛县 4 家体彩投注站代销者来到运城市体彩中心，将锦旗送到运城市体彩中心，感谢省、市体彩中心在抗灾救灾和恢复重建的过程中给予的关心和帮助。



### 开展销售激励

2021 年，为减少因受新冠疫情及高频玩法退市等因素影响，减轻代销者经营负担，充分调动代销者销售积极性，山西体彩出台了包括形象建设补贴、房租补贴等系列经营扶持政策，将补贴惠及实体店代销者。同时，组织开展 2020 年度全省体育彩票优秀网点评选，对在体彩销量、形象建设、安全运营、业务能力等方面表现突出的代销网点进行奖励，有利于提升代销者队伍的工作积极性，挖掘全市体育彩票市场潜力。

### 支持代销者参与

为全面了解省实体店代销者对责任彩票建设工作的认知，山西体彩积极加强与代销者交流沟通，通过实体店的日常检查、调研座谈等工作融入代销者参与体彩战略规划的制定，为全省体育彩票发展建言献策，助力责任彩票建设进一步推进。



▲ 山西体彩在销售网点开展市场调研和座谈



# 践行社会公益



## 严格防控疫情

为助力地方政府防控新冠疫情，山西体彩持续做实做好疫情防控工作。2021 年，省体彩中心积极购置防疫物资，在办公大楼设立疫苗接种临时点方便员工及附近社区居民接种。面向全省体彩系统内部和社会公众开展“疫苗接种，体彩助力”宣传活动，引导并鼓励体彩从业者积极接种。同时，严格要求各市体彩中心落实政府部门有关疫情防控的各项部署，积极强化管控措施，有序推进体彩实体店防疫工作常态化。



▲ 山西体彩在办公大楼设立疫苗临时接种点



▲ 山西体彩开展“疫苗接种，体彩助力”宣传



## 深耕慈善公益

### 开展扶贫帮困

山西体彩大力弘扬中华民族传统美德，持续关注贫困的家庭、学生等群体并积极开展扶贫帮困，让中国体育彩票的公益行动惠及更多需要帮助的人，为体育事业和公益事业注入更加温暖的光芒。

### 案例 CASE 情系学子·晋爱无疆——山西体彩助力困境学子春节返乡

2021 年 1 月 6 日，山西体彩在山西省体育局的领导下，积极参与举办第三届“情系学子·晋爱无疆——2021 年春节爱在旅途 情入万家公益活动”，按照“优中选优、困中选困”的原则对符合本次公益行动资助条件在校大学生进行捐助。本次活动共资助贫困大学生 2792 名，涉及全国 284 所高校、共覆盖 30 个省、自治区、直辖市。



### 案例 CASE 山西体彩设立“希望工程捐助受理点”

山西体彩在 2020 年成为“山西省实施希望工程 30 周年最美贡献者”之后，持续参与“希望工程”公益活动。2021 年 5 月 14 日，“希望工程捐助受理点”正式挂牌，它是山西体彩与省青少年事业发展中心、省青基会开展合作，在全省体彩 120 个投注站首次设立“希望工程捐助受理点”，旨在通过山西省“希望工程”平台发挥体育彩票捐助受理点“捐”与“助”的两项公益职能，发动更多的社会力量汇聚爱心，搭建起关爱帮扶青少年健康成长的重要渠道。





### 案例 CASE 山西体彩开展“我为灾区献爱心”捐款活动

洪水无情，人间有爱。2021年10月12日，山西体彩及时响应上级主管部门开展的“我为灾区献爱心”捐款倡议，号召中心全体党员干部职工积极开展捐款活动，用于帮助受灾群众转移安置、生活救助、恢复重建等。

捐款现场，省中心全体干部职工自发踊跃捐款，累计捐款10400元，所有款项全部汇入山西省红十字会账户，帮助灾区人民渡过难关、重建家园，以实际行动践行山西体彩人的责任和使命。



### 支持教育发展

山西体彩重视青少年学生教育成长环境，积极开展形式多样的捐赠活动，持续提升对学生教育发展的支持力度。2021，山西体彩陆续开展“公益体彩 快乐操场”、“七色阳光图书室”等捐赠活动，为山西省乡村中小学捐赠体育器材和图书等，传递了中国体育彩票对青少年学生的关怀与爱心。“公益体彩 快乐操场”活动开展期间为受授学校捐赠了15万元体育器材，乡村中小學生受益人数达6000余名。



## 热心志愿服务

山西体彩秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，积极号召员工、代销者及社会各界加入志愿者队伍，开展志愿服务活动，践行志愿者精神。2021年，山西体彩组织开展了“公益体彩 助力高考”志愿服务活动，共接送考生及家长600余人次，将“公益体彩 乐善人生”的理念落到实处。全年志愿者参与人数达180人次，志愿服务时长达270小时。



▲ 山西体彩开展“公益体彩 助力高考”志愿活动

## 解决社会就业

山西体彩在促进彩票行业发展的同时，为社会提供了大量社会就业岗位和就业机会，带动了通信业、运输业、广告业等诸多社会行业的发展，有效拉动了社会经济的发展，有效促进了社会资源的整合和配置。2021年，山西体彩新吸纳就业人数1119人。



## 筑牢

# 可信赖体彩

## CHAPTER TWO

- 确保理性营销 41
- 公开透明运营 43
- 塑造责任链条 44



# 确保理性营销

## 坚持合规营销

2021 年，山西体彩根据省体育局“关于开展体育彩票领域安全生产自查自纠专项行动”要求，持续加大全省实体店巡查和检查力度，督促全省各市体彩中心严格落实“三必须”检查要求，强化对日常疑似违规销售终端的检查和处理。同时，为维护体育彩票市场秩序，山西体彩按照体育总局中心要求，持续推动打击擅自利用互联网售彩违规行为，全年共查处 3 名擅自利用互联网售彩的代销者，并进行停机处理。



▲ 山西体彩开展全省体彩安全生产自查自纠培训



▲ 山西体彩对实体店开展自查自纠检查

## 创新责任宣传

山西体彩注重创新责任彩票宣传，努力向社会公众展示体育彩票的社会公益形象。通过组织全省销售网点开展“体彩健身达人秀”主题活动，传播了体彩助力全民健身、倡导健康生活的理念和举措，打造体彩健康阳光的品牌形象。持续拓宽自有媒体宣传渠道，增设山西体彩微信视频号 and 抖音号两个视频宣传渠道，不断扩大责任彩票宣传受众面，努力营造健康购彩环境。

## 理性购彩宣传

山西体彩通过线上线下多渠道积极倡导理性购彩。在山西体彩网、官方微信公众号发布游戏规则和限号规则，提示购彩潜在风险。积极督促全省实体店在显著位置张贴警示标语和摆放宣传手册，提醒购彩者理性投注。要求实体店销售人员主动向购彩者宣传理性购彩理念，培养购彩者理性购彩行为，传播健康积极的体育彩票公益文化。

## 非理性购彩干预

山西体彩利用体育总局彩票中心每日异常数据，不断加大对异常和高销量终端的监控和现场巡检，对存在异常销售行为的实体店进行停机整顿。同时，强化对代销者进行异常终端管理办法宣贯和合规销售警示教育。

## 不向未成年人售彩

2021 年，山西体彩根据体育总局彩票中心要求开展关于幼儿、中小学附近网点距离限制要求，印发《关于幼儿园及中小学周边彩票店距离要求的通知》，并推动收集全省与学校距离不符合要求的实体店信息数据，强化实体店落实不向未成年人销售体育彩票的要求。



▲ 实体店张贴“不向未成年人售彩”警示标语



## 不销售被禁止产品

2021 年，山西体彩严格按照体育总局彩票中心《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报废的报告》要求，积极推动业务部门完成停售即开票的资金结算和彩票销毁工作，确保全省所有在售彩票合法合规。

## 协助打击私彩

山西体彩积极宣传引导购彩者购买合法彩票，联合体育总局彩票中心录制“非法网络彩票‘防忽悠’攻略视频”，加大对非法彩票危害的宣传力度，努力保护购彩者合法权益。同时进一步加强对体育彩票代销者的管理，在强化合规营销的基础上，鼓励体彩从业者和购彩者对私彩销售行为进行举报，坚决杜绝代销者参与私彩销售活动，积极配合公安、工信、网信等部门严厉打击非法彩票，维护体育彩票市场秩序。



扫码了解“非法网络彩票‘防忽悠’攻略”

# 公开透明运营

## 强化品牌宣传

2021 年，为进一步强化体育彩票公益品牌宣传，提升社会公众对体育彩票的认同感和美誉度，山西体彩印发《2020 年体育彩票公益金使用公告》宣传折页和宣传展板，在全省体彩实体店进行公益金用途宣传展示，并通过官方网站、微信和微博等渠道转发公益金使用情况报告，向社会公众持续展示体育彩票公益形象。

## 公开透明开奖

山西体彩始终秉承“公开、公平、公正”的原则，积极推动开奖流程宣贯和培训，要求全省销售网点张贴和摆放宣传页、海报等宣传开奖流程，并借助官方网站、微信公众号等渠道发布开奖信息，展示开奖流程的透明和公正。同时，山西体彩组织全省优秀体彩实体店代销者、便利渠道合作方、媒体记者和党员代表参加“相约体彩 见证公信”“相约体彩 建党百年专场”观摩体彩大乐透开奖活动，展示体育彩票的阳光开奖全流程。



▲ 山西体彩见证团走进“相约体彩”开奖现场



## 规范信息披露

山西体彩依托官方网站、微信公众号、销售网点等渠道及时向社会公布开奖、奖池、开奖号码走势图等信息，接受社会公众监督。同时，定期披露体彩文化、责任彩票及理性购彩倡导等信息，持续强化社会公众对责任彩票的认知。

# 塑造责任链条

## 开展战略合作

山西体彩坚持诚信经营、公平竞争，积极依托彩票行业资源优势搭建战略合作平台，不断深化与高等院校、通讯公司、金融服务等利益相关方的合作水平，携手行业伙伴共同成长，努力打造合规、透明的市场伙伴关系，在紧密合作中实现优势互补、互利互惠与合作共赢，共同推进行业稳定、健康发展。



### 案例 CASE 山西体彩与山西大学体育学院携手合作

2021 年 5 月 20 日，山西体彩推动与山西大学体育学院签订战略合作，双方在体彩发展战略、责任彩票、游戏玩法、人才培养、公益品牌、社会实践、渠道建设、交流培训等多个领域开展合作、调研与实践，有利于充分发挥各自的优势和资源开展广泛和深入的合作，为双方的高质量发展注入新的动力。



▲ 山西体彩与山西大学体育学院签订战略合作协议

## 落实责任采购

2021 年，山西体彩按照《中华人民共和国采购法》等法律法规要求，制定并下发《山西省体育彩票管理中心政府采购管理制度》，建立采购内控机制，严守政府采购法律法规及中心采购制度，严格采购程序，严肃采购纪律，通过持续强化采购管理体系及建立风险防控机制，确保采购工作合规、高效和透明。



打造

## 高质量体彩

### CHAPTER THREE

深化党建融合	47
促进产品发展	50
优化渠道管理	51
追求品质服务	52
共享绿色生活	54





# 深化党建融合

2021 年，山西体彩党支部委员会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、十九届历次全会和中国共产党山西省第十二次代表大会精神，充分发挥党建引领作用，有力推进全省体育彩票各项工作。

## 完善党建组织

山西体彩高度重视党建组织建设，不断夯实党建工作基础。2021 年，中心党支部持续加强领导班子和干部队伍建设，认真执行“三会一课”制度，强化党支部“三基建设”；推动党组织规范设置，完成组建 2 个党小组，充分发挥基层党组织的战斗堡垒和党员先锋模范作用，确保党建工作延伸覆盖到基层一线，促进党的组织和党的工作实现全覆盖。

## 深化党建教育

山西体彩以政治建设为统领，组织开展一系列理论学习、能力培训等党建教育活动，不断增强全体党员干部的政治素养和理论水平。2021 年，山西体彩认真开展党史学习教育，集中学习与党小组学习、个人自学结合起来。同时，加强党建宣传，在官方网站开辟党建园地、党史学习栏目，不断强化党员政治理论学习，助力打造坚强有力的党组织。



▲ 省体彩中心党史学习教育动员部署大会



▲ 省体彩中心 2021 年党史学习教育专题民主生活会



▲ 第一党小组党史学习教育专题组织生活会



▲ 第二党小组党史学习教育专题组织生活会

## 丰富党建活动

2021 年，山西体彩组织开展丰富的支部活动，陆续组织了“学百年党史，强初心使命——追梦体彩”主题演讲比赛，开展主题党日、优秀共产党员和共产党员先锋岗评选表彰活动和迎新年健步走活动，激励干部职工坚定信念，继续为体彩事业做出更大贡献。



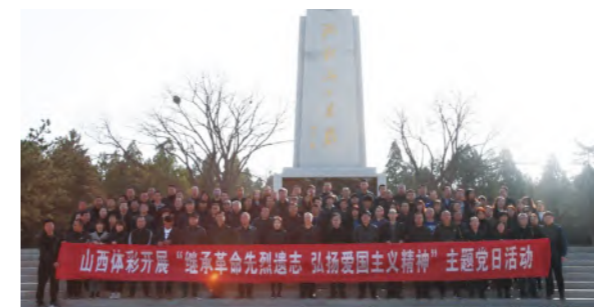
扫码了解“山西体彩举办庆祝祖国 72 周年华诞活动”



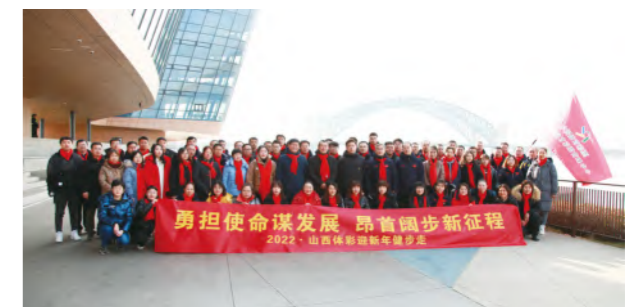
▲ 组织“七一”牛驼寨主题党日活动



▲ 举行学百年党史演讲比赛暨优秀党员表彰会



▲ 开展“爱国主义精神”主题党日活动



▲ 开展“2022 年迎新年健步走”活动



▲ 举行“庆祝党的百年华诞 讴歌党的丰功伟绩”主题党日活动

## 党风廉政建设

2021 年，山西体彩持续强化党风廉政建设，成立党风廉政建设责任制领导小组，在全省体育彩票系统开展廉洁从业专题警示教育。通过集体学习、专家培训、参观廉政教育基地、问题梳理和制度完善、签订廉政承诺书等举措提高管理人员和从业人员的政治站位和政治觉悟，增强纪律意识和规矩意识。报告期内，山西体彩未发生重大违法违纪事件。



▲ 召开 2021 年党建暨党风廉政建设工作会议



▲ 中心相关领导递交党风廉政建设责任书



▲ 组织观看廉政警示教育片



▲ 开展廉洁从业专题警示教育培训

“要统一思想认识，切实增强开展廉洁从业专题警示教育的政治责任和历史使命。全省体彩系统各级机构和广大党员干部、从业人员，要站在战略和全局的高度，深刻领会习近平总书记关于全面从严治党重要论述精神和省委第十二次党代会精神，以此作为我省开展好廉洁从业专题警示教育的基本遵循。通过加强警示教育，坚决筑牢思想防线，不断推进彩票领域风险防控和责任彩票体系建设，以风清气正的新面貌推动我省体育彩票健康、有序、高质量发展。”

——山西省体育局党组成员、副局长袁乃平在廉洁从业专题警示教育动员会上强调

## 促进产品发展

### 提供多元游戏

山西体彩坚持向购彩者提供的丰富多元的游戏产品，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，山西体彩销售的体育彩票游戏涵盖乐透型、即开型、竞猜型三大类游戏产品。

2021 年三类游戏产品销售情况 单位：亿元；名

游戏产品	全年累计销售额	全国排名
乐透型游戏	7.59	26
竞猜型游戏	26.31	21
即开型游戏	2.65	26

### 体彩小知识

- ① **乐透型游戏**：以数字或图形符号为投注对象，根据中奖难易度设置单一或多个奖级，对应特定奖金，购彩者根据开奖结果进行兑奖。
- ② **竞猜型游戏**：以某种体育比赛事件为竞猜对象，购彩者按照游戏规则对比赛结果进行投注，并根据体育比赛结果进行开奖。
- ③ **即开型游戏**：以“即买、即开、即兑”为特点，根据预先确定的奖金、奖级设置和游戏规则，在纸介质上印有兑奖符号并加以保密覆盖，刮开覆盖膜后即产生开奖结果。

### 彩票理论研究

为推进山西省体育彩票发展的理论与战略研究，山西体彩不断建立健全彩票调查研究机制。以责任彩票九大领域为研究重点，持续组织开展年度责任彩票专题调研，同时确保每年调研内容能够衔接，逐步深入细化，为不断深化彩票理论研究提供支撑和保障。2021 年，山西体彩组织开展“十四五”规划调研，全面分析山西体彩“十三五”时期发展成就、存在问题，总结梳理支撑“十三五”发展的经验和做法，成为明确“十四五”战略重点，指导“十四五”规划科学编制的重要环节，对巩固发展成果、推进全省体育彩票高质量健康发展。

# 优化渠道管理

## 拓展购彩渠道

2021 年,山西体彩按照“全渠道、全产品、全价值链”的要求,在确保传统实体渠道提质增效基础上,分析彩票销售市场需求,在拓展新渠道方面积极探索,不断扩大销售渠道和购彩途径,持续寻求异业合作、品牌合作,逐步完善与太原“唐久便利”、晋中“一家便利”等便利连锁渠道的合作,还开拓了遍布城乡超过 700 家的小微零售销售渠道,实现了以传统销售渠道为主体,便利连锁渠道、商业综合体渠道、小微零售渠道为补充的多业态销售渠道布局,进一步优化渠道结构,方便购彩者购彩,扩大购彩群体。



▲ 山西体彩拓展体育彩票多业态销售渠道布局

## 优化渠道布局

2021 年,山西体彩持续推进全省销售实体店的增机扩容和清退规划工作,优化实体渠道布局。瞄准优势行业,全方位多层次推进传统渠道增机扩容,努力将实体店覆盖到不同人群周边,提高各类人群的购彩便利性。同时,为提高终端利用效率,降低渠道运行风险,分批次实施僵尸网点清退工作,剔除隐藏安全隐患。

## 规范渠道建设

为提升以客户为中心的理念,进一步提高渠道管理服务水平,山西体彩按照体育总局中心《关于推进渠道细分管理工作的通知》要求,通过采用渠道标签化的方式,对全省体育彩票实体渠道进行精细化管理,探索建立渠道层面的业务综合运用模式。

## 网点阳光征召

山西体彩重视加强销售实体店征召管理,在官方网站设立“网点征召”模块,发布销售网点征召公告,明确销售网点的征召对象、店面要求、申请流程、开店补贴政策 and 报名方式,努力提升信息透明度,方便潜在代销者申请建店。



▲ 山西体彩在官方网站设立“网站征召”专栏

## 物流网络建设

山西体彩重视即开票彩票仓储和配送服务。按照即开票仓储管理规定的要求,落实即开票安全仓储工作,做细“七防”管理,做到账实相符,做好出库管理,保证即开票的仓储安全。同时,健全时效保障机制,完善配送应急响应制度,保证配送时效。

# 追求品质服务

## 完善购彩沟通

2021 年,山西体彩全面改版山西体彩网,新增网点征召、主任信箱等功能,为购彩者搭建了更好的沟通平台。同时,积极配合体育总局彩票中心梳理客服系统客户问题回复口径,并加强业务部门的沟通交流,及时了解政策调整和营销活动要点,及时更新全省体彩销售口径库,确保客户问题得到准确、规范回复,努力提高全省体彩服务质量和水平。

## 创新购彩服务

2021 年，山西体彩在全省体彩网点启用移动支付功能，陆续开通了微信支付、支付宝支付两类购彩功能，线上移动支付的开通保证了网点缴款及兑奖支付的便利性，提升了购彩者的购彩体验。

## 优化购彩环境

2021 年，为强化销售实体店形象，进一步提升购彩服务水平，山西体彩根据《关于进一步推进全省实体渠道高质量发展的工作通知》要求，按照新建旗舰店、新建标准店、新建专营店、新建兼营店等不同渠道类型对销售实体店进行相应的形象建设补贴，努力提升实体店购彩环境。

## 应对购彩投诉

山西体彩重视购彩者投诉处理，依托 95086 客服热线，合理安排客服人员坐席，不断提升电话接听率、质检合格率和客户满意度。截至 2021 年底，客服中心全年累计接听客户来电 1453 通，其中投诉、建议类来电 36 通，投诉解决率达 100%。



▲ 山西体彩客服人员认真接听电话



### 案例 CASE 山西体彩积极应对投诉

2021 年 7 月 11 日，山西体彩中心接到李女士电话投诉，投诉彩票网点 23158（运城市机场路豪德贸易广场）给其丈夫赊账购买彩票，导致家庭破产，要求体彩中心进行处理。市场管理部受理投诉电话后，及时核查投诉事件情况，并要求运城市中心对销售网点代销者进行批评教育，并对该网点进行停机 3 天的处罚，要求在销售体育彩票过程中加强学习销售行为规范准则和责任彩票，避免出现类似情形。

## 客户信息保护

山西体彩高度重视购彩兑奖宣传安全管理，严格按照《兑奖操作规程》相关规定要求，规范执行兑奖工作流程，准备面具、衣服、帽子等道具以保护购彩者个人隐私；采访环节做到清场，无关人员不得进入采访拍照区；对外宣传稿件中采用化名制，隐去中奖者个人真实信息，切实保障购彩者利益。

## 便捷购彩兑奖

山西体彩坚持以购彩者为中心的服务意识，不断优化购彩兑奖环境和兑奖流程管理，努力为购彩者提供便捷的购彩兑奖服务，提升全省体育彩票购彩服务质量。2021 年，山西体彩按照新的兑奖服务标准和安全要求，通过使用体育彩票调控资金对全省及各市体彩的兑奖服务大厅进行改造升级。同时，进一步下放彩票兑奖权限，增加全省各市中心兑奖款拨付标准，更好满足中奖者快速领奖需求，努力提升购彩者和中奖者的满意度，切实提升购彩兑奖体验。

## 共享绿色生活

### 推动环保采购

山西体彩在日常项目物资采购过程中注重将绿色环保等因素纳入考量范畴，明确要求投标单位提供的产品通过中国环境标志产品认证，提供有效期内的中国环境标志产品认证证书，积极倡导鼓励使用低碳环保物料。

## 尾票废票回收

山西体彩注重尾票废票回收再利用，以自身实际行动践行低碳环保理念。2021 年，山西体彩严格落实热敏纸废弃纸张分类管理，将废气电彩票票单独收集，分类丢弃到可回收垃圾箱；针对即开票，鼓励销售实体店代销者将其制作加工成工艺品，展览于即开票展示区，既避免造成环境污染，又能有效提升即开票的观赏价值。



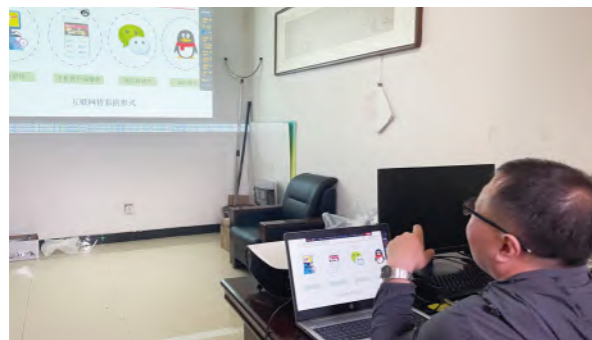
▲ 即开票废票工艺品

视频会议参与人数

**8000** 人次

## 倡导绿色办公

不积跬步，无以至千里。山西体彩践行绿色低碳理念，大力倡导勤俭节约、绿色低碳的风尚，努力营造节能降耗的氛围，引导中心员工将环保理念融入日常工作，号召员工节水节电节纸和低碳出行，将绿色发展理念根植于员工心中。2021 年，山西体彩组织全省代销者完成签订电子代销合同，实现全流程电子化管理；积极开展远程视频会议，减少因出差带来的能源消耗，全年共召开视频会议次数 15 次，参与人数达 8000 人次。



▲ 通过钉钉开展线上培训



▲ 办公场所张贴节约用电用纸提醒标志



### 体彩小知识

代销合同电子化是指在实体渠道管理系统支持下，销售机构与代销者在特定场所以电子的形式达成的设立、变更、终止体验彩票代销关系的协议，与纸质代销合同具有同等法律效力。



## 应对气候变化

随着国家提出要把碳达峰、碳中和纳入生态文明建设的整体布局，山西体彩从体彩行业实践出发，逐步加强对气候变化问题的重视。在日常经营管理中，注重提高中心能耗设备的能源管理与效率提升，降低运营过程的能源浪费，从而减少温室气体的排放。同时，积极鼓励和倡导专管员、代销者等在日常业务活动中减少碳排放，促进全省体彩从业人员为环境保护做出应有贡献。

## 设备循环利用

山西体彩重视体彩设备的可持续性利用，积极推动全省各地市体彩中心对在体彩销售管理中产生的各种专用设备进行管理，实施统一安排、统一调度和维修维护，确保专用设备的循环使用。

## 践行环保公益

2021 年，山西体彩积极倡导全省体彩从业人员参与绿色环保公益活动，引导员工形成文明健康、绿色低碳的环保理念，向社会公众展现公益体彩、共建美好家园的环保公益实践。

## 未来展望

# FUTURE OUTLOOK

2022 年是实施“十四五”规划关键之年，站在新的历史起点，山西体彩将继续迎难而上，坚持“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，按照“全产品、全渠道、全价值链”的管理思维，遵循“以客户为中心”的指导方针，在党的建设、责任彩票、风险防控、公益公信宣传、产品统筹管理、实体渠道建设、后勤服务保障、体彩队伍建设等方面不断夯实科学管理能力，实现山西省体育彩票高质量发展，为国家体育事业和社会公益事业做出更大贡献。



## 报告附录 关键绩效

指标	单位	2019	2020	2021
组织开展责任彩票工作培训次数	次	5	36	108
员工参与责任彩票工作培训人次	人次	750	800	1000
守法规培训次数	次	4	4	4
守法规培训人次	人次	10000	12000	13000
反腐倡廉培训次数	次	9	11	9
反腐倡廉培训人次	人次	1440	1740	1872
报告期内吸纳就业人数	人	200	2074	1119
全年体育彩票销售量	亿元	31.08	24.41	36.55
截至 2021 年底彩票累计年销量	亿元	253.22	277.63	314.18
代征奖金所得税金额	亿元	0.70	0.34	0.34
全年公益金筹集金额	亿元	7.33	6.26	8.87
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	%	100	100	100
经济合同履约率	%	100	100	100
环保投入	元	11000	120000	140000
视频会议举行次数	次	7	8	15
视频会议参与人次	人次	3500	4100	8000
实体店数量	家	2938	3533	3906
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
员工总数	人	153	180	206
男性员工总数	人	104	122	133
女性员工总数	人	49	58	73
女性管理者比例	%	28	41	47
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100

## 关键绩效

指标	单位	2019	2020	2021
员工流失率	%	0	0	1
员工满意度	%	100	100	100
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	1
残疾人雇佣人数	人	0	0	0
残疾人雇佣比例	%	0	0	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入	元	30400	30000	35000
员工培训次数	次	9	14	16
员工培训人次	人次	1445	1568	1832
员工培训时长	小时	28.5	31	34
专管员数量	人	23	90	88
专管员培训人次	人次	69	270	264
专管员培训次数	次	3	3	3
专管员培训投入	元	30000	50000	50000
专管员培训时长	小时	28.5	42	45
实体店从业者人数	人	9000	11074	9765
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	51	53	56
组织策划和实施的公益项目惠及人数	人	1250000	1400000	1600000
员工志愿者人数	人	50	71	71
员工志愿者全年参与志愿活动人次	人次	100	150	180
员工志愿者全年参与志愿活动时长	小时	200	240	270

## 指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南	
报告说明	P1.1/p1.2/p1.3	
领导致辞	P2.1/P2.2	
关于我们	体彩简介	P4.4/M1.6/M1.7
	组织管理	P4.2
	体彩文化	P4.1
	年度荣誉	A3
国家公益彩票	公益金筹集	M1.1
	公益金使用	M1.1
责任管理	完善责任组织	G1.1/ G1.2/ G2.2 / G3.1/ G3.2/ G3.3
	促进责任融合	G2.1/ G4.1/ G4.3/ G5.1/ G5.2
	强化责任沟通	G6.1/ G6.2
	守法合规管理	S1.1
建设负责任体彩	重视技术安全	S3.1
	坚持员工为本	S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/ S2.7/S2.8/ S2.10
	携手伙伴共赢	M3.6/ M3.6
	践行社会公益	S4.1/S4.4/S4.5/S4.6/S4.9
筑牢可信赖体彩	确保理性营销	M2.8/M2.9/M2.10
	公开透明运营	M1.4/M2.11
	塑造责任链条	M3.6
打造高质量体彩	深化党建融合	S1.1
	促进产品发展	M2.4
	优化渠道管理	M2.1/M2.4
	追求品质服务	M2.2/M2.13/M2.15/M2.16
	共享绿色生活	E3.1/E3.2/E3.6
未来展望	A1	
报告附录	关键绩效	A2
	指标索引	A5
	意见反馈	A6

## 意见反馈

感谢您阅读《山西省体育彩票 2021 年社会责任报告》。为改进山西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. 您对山西体彩 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. 您认为山西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. 您认为山西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. 您认为山西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. 您认为山西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. 您认为山西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. 您认为山西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. 您对山西体彩在责任彩票建设工作方面的其他意见?				