

# 2022 山西省体育彩票 社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

山西省体育彩票 2022 年社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



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

公益体彩 乐善人生

## 报告说明



山西体彩官方微信

### 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”“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六份年度社会责任报告。本报告的时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 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-ESG5.0）》、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

报告说明	01
领导致辞	04
走进山西体彩	06
关于我们	06
组织架构	07
体彩文化	08
我们的 2022	09
社会责任绩效	09
年度重大事件	10

责任聚焦	12
党建创新 建设清廉体彩	
责任聚焦	14
践行公益 成就体彩人生	

国家公益彩票	16
公益金来源	18
公益金分配	18
公益金使用	19

## 20 责任管理

助力行稳致远

责任组织	22
责任融合	23
责任沟通	26

## 28 合规运营

夯实发展基石

风险管理	30
依法治彩	30
理性营销	31
透明运营	33

## 34 服务为本

创造长期价值

产品管理	36
渠道建设	37
技术管理	38
优质服务	40

## 42 凝心聚力

激励员工成长

权益保障	44
能力发展	45
健康安全	46
悉心关爱	47

## 48 携手同心

促进健康发展

伙伴共赢	50
环境管理	52

## 54 载爱前行

绘就公益底色

志愿服务	56
抗疫救灾	57
教育助学	57
群众体育	60
消费助农	61

未来展望	62
报告附录	64
关键绩效	64
指标索引	66
意见反馈	67

## 领导致辞

# LEADERSHIP ADDRESS

2022 年是党和国家历史上极为重要的一年，党的二十大胜利召开，描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。2022 年也是山西体彩继往开来、见证成长的一年，全省体彩从业者认真落实全国体育彩票工作会议和全省体育局长会议精神，紧紧围绕“全产品、全渠道、全价值链”的管理思维，推进各项工作提质增效，促进体彩事业取得长足进步，为社会公益事业和体育事业的发展提供有效支撑。

### 这一年，我们坚持党建引领，助力体彩事业高质量发展。

山西体彩始终坚持以党的政治建设为统领，以推进清廉体育彩票建设为抓手，全面提升中心党建工作质量，为全方位推动体育彩票高质量发展提供坚强政治保障。2022 年，我们全面推进基层党组织建设，不断夯实党建工作基础；持续开展形式多样的党建教育活动，不断提高党员干部思想理论水平；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。

### 这一年，我们聚焦公益事业，始终牢记国家公益彩票定位。

公益是体彩事业的底色。山西体彩始终牢记国家公益彩票定位，当好公益事业的“助推器”，守护体育事业的“生命线”。2022 年，山西体彩聚焦公益事业，陆续开展了“关爱儿童 护航成长”捐赠活动、“公益体彩 助力高考”志愿活动、“公益体彩 快乐操场”支教活动、“情系学子 晋爱无疆”助力大学生“三下乡”社会实践活动等各项公益活动；同时，持续支持体育事业，为“青少年五人制足球比赛”、“冰雪嘉年华”、“全民健身日”等活动提供赞助，真正践行体彩公益和社会责任，成为全民健身理念的倡导者和全民健身活动的推动者。

### 这一年，我们以责任为先导，切实坚守底线思维保障安全。

山西体彩把责任先导放在优先地位，切实履行社会责任，坚持底线思维，始终绷紧安全弦、织密责任网。2022 年，中心完成巡检 2415 个门店，完成 2000 家实体店神秘顾客检查，并对 200 个异常销售行为实体店进行了现场巡检；以责任建设营造良好购彩环境，发布《山西体彩 2021 年社会责任报告》，全面客观地向社会公众展示 2021 年山西体彩的责任建设成果；在开展游戏营销推广和品牌宣传活动的同时，多维度引导理性购彩，为广大购彩者提供一个可信赖的购彩环境。

### 这一年，我们重视渠道建设，探索发展新思路和新模式。

山西体彩重视在稳定和拓展渠道上下功夫，探索新发展思路，谋求新发展模式。2022 年，中心持续优化多业态销售渠道布局，传统门店新增 208 个，开通 3 家综合体展示体验中心，便利和小微门店维持在 1200 个，丰富购彩渠道，满足各类人群的购彩需求；同时，在门店形象建设补贴、房屋租金补贴及销售考核奖励等方面给与门店帮扶，促进门店形象升级，减轻代销者经营压力，多措并举稳市场、促就业。

### 新时代赋予新使命，新时代呼唤新作为。

新的一年，在山西省体育局党组的正确领导下，在体育总局彩票中心的悉心指导下，在省财政厅的大力支持下，山西体彩将以党的二十大精神为指引，继续落实“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，积极应对新发展格局下的体彩新形势，以体育彩票的“公信、公益”建设为抓手，在助力国家实现第二个百年奋斗目标的征程中谱写山西体彩新的发展篇章。

山西体彩中心主任 崔伟

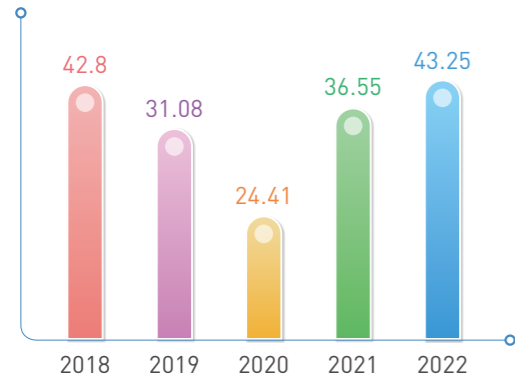
# 走进山西体彩

## 关于我们

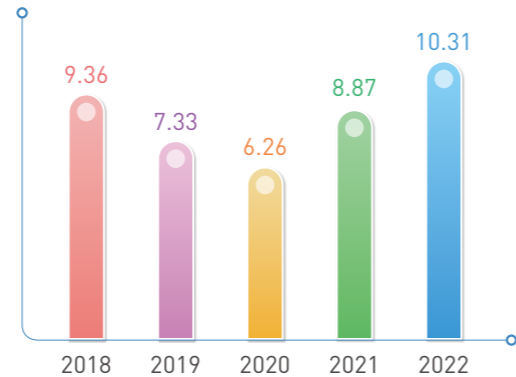
山西省体育彩票管理中心成立于 1995 年，属于山西省体育局直属正处级公益二类事业单位和山西省财政厅监管的一级预算单位，负责中国体育彩票在山西省域内的销售、市场管理、彩票资金归集和上缴等工作。自成立以来，山西体彩始终秉承“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神，认真履行“国家公益彩票”的使命和责任，逐步建立起了市、县两级管理机构 and 运行机制，培养造就了一支业务过硬、管理高效的体育彩票销售队伍。

2022 年，山西体彩彩票年销量为 43.25 亿元，同比增长 18.35%，在全国排第 25 位，市场份额占比 64.22%，全年累计筹集公益金 10.31 亿元，同比增长 17.24%，为山西省体育事业和社会公益事业的发展提供了重要保障。

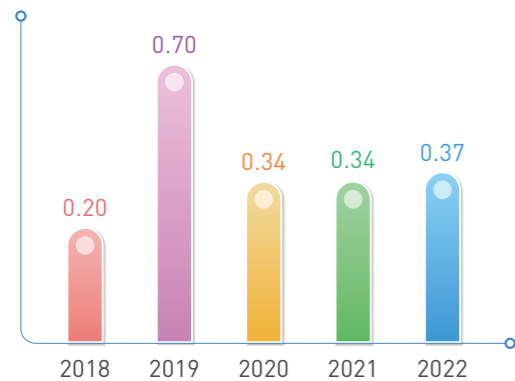
体育彩票销量（亿元）



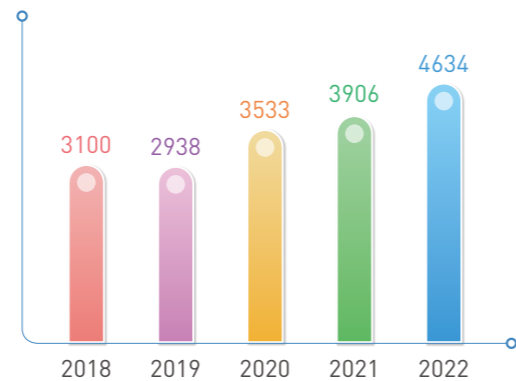
公益金筹集量（亿元）



代征奖金所得税（亿元）



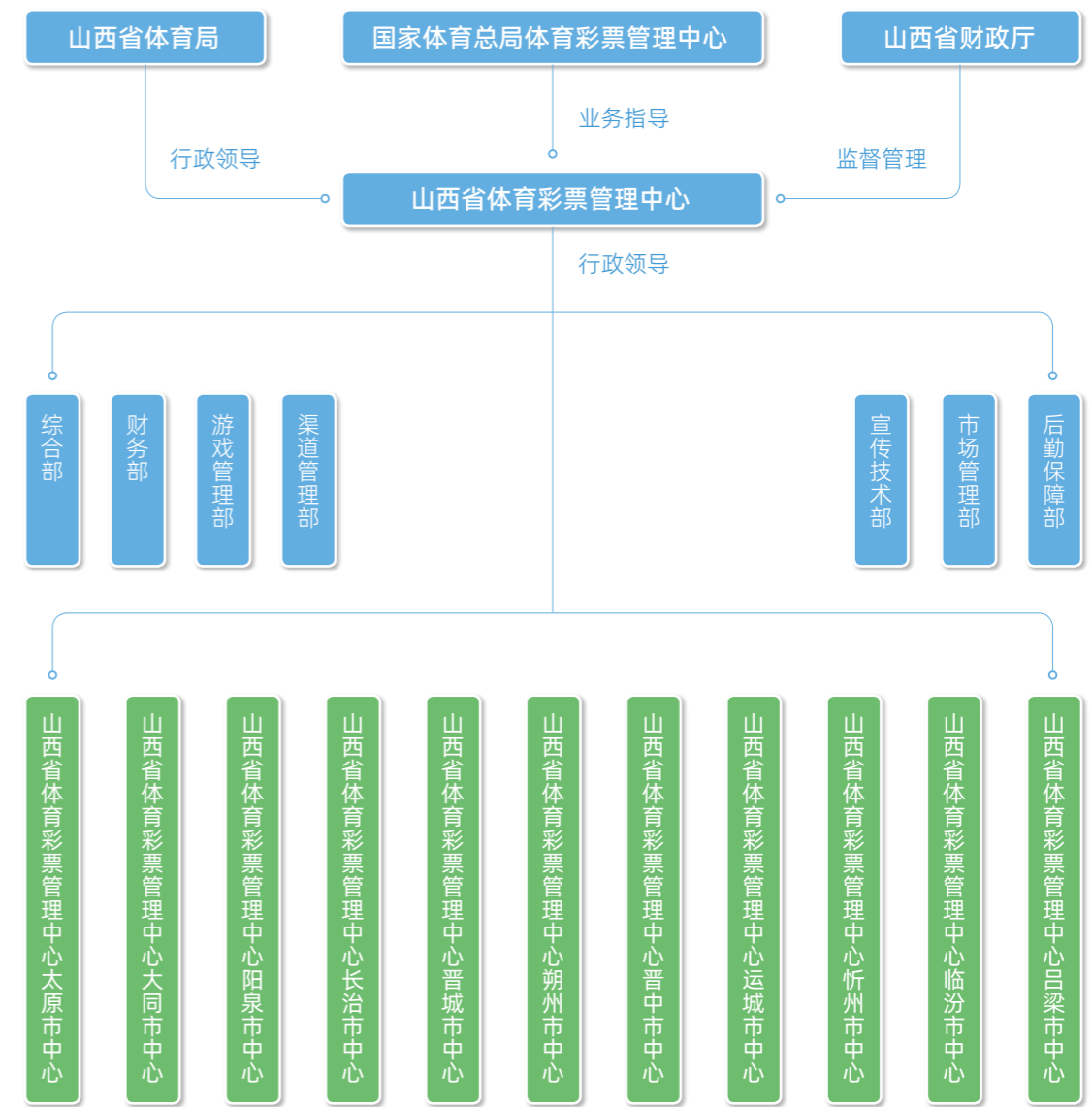
实体店数量（个）



## 组织架构

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，形成了较为完善的两级垂直管理模式。

2022 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、党建工作部、机关保障部、机关房改办公室、食堂、车队共 12 个职能部室（后 5 个属内部机构），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。



山西体彩组织架构

## 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。

### 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。

### 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。



## 我们的 2022

### 社会责任绩效

指标	单位	数据
全省彩票销售额	亿元	43.25
公益金筹集金额	亿元	10.31
代征奖金所得税金额	亿元	0.37
实体店数量	个	4634
购彩者投诉解决率	%	100
中心员工总数	人	210
员工志愿活动时间	小时	340
吸纳就业人数	人	600
经济合同履行率	%	100
社会保险覆盖率	%	100
专管员数量	人	109
实体店从业者人数	人	9810
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	18
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	万人次	60



## 年度重大事件

### 01

山西体彩向太德乡籍 2018-2021 年考入大学的 42 名受助大学生家长代表发放 84000 元助学金，向太德体彩爱心小学捐助冬季取暖费 30000 元。



### 03

2022 年山西省体育彩票工作会议在太原召开。



### 05

太原市小店区体育路一社区向山西省体彩中心授予“善心捐赠勇担社会责任，疫情防控携手共治”的锦旗。



### 07

山西体彩开展非理性购彩预防与干预措施推广工作，在大同、朔州、忻州三市开展非理性购彩认识与劝阻培训，对部分大额中奖者进行心理健康访谈。



### 09

为回馈广大购彩者，山西体彩中心推出“三重好礼 欢乐购”活动，体彩多种玩法携手送惊喜。



### 11

山西体彩召开“2022 年世界杯期间销售合规管理”工作会议，从世界杯赛前、赛中、赛后三个阶段，对我省销售网点合规管理工作提出具体工作要求和实施意见，压实各级管理服务职责，确保世界杯期间全省体育彩票销售安全平稳。

### 02

山西体彩工会组织“欢声笑语庆佳节，健康活力开新局”2022 年元宵节职工联谊活动。



### 04

山西体彩向社区捐赠暖心帐篷、矿泉水、马扎等物资，为防疫工作顺利开展提供支持；各市体彩中心纷纷组织志愿者助力防疫工作。



### 06

山西体彩开展“公益体彩助力高考”志愿活动，近 200 位体彩从业人员主动请缨，参加助考行动，全心全意护航学子筑梦之路。



### 08

山西首家体彩展示体验中心在吕梁孝义万达广场开业，这是山西体彩紧跟市场发展需求，积极探索构建多元化、多业态、多结构全面发展的新渠道体系的又一举措。



### 10

山西体彩正式发布《2021 年山西省体育彩票社会责任报告》。



### 12

2022 年山西体育彩票销售 43.25 亿元，实现新突破。销量同比增幅 18.35%，增量 6.71 亿元，筹集体彩公益金 10.31 亿元，彰显了“负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的公益形象，为山西体育事业、经济社会高质量发展作出积极贡献。

# 责任聚焦

## 党建创新 建设清廉体彩



山西体彩党支部坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实中央和省委决策部署要求，以党的政治建设为统领，以迎接学习宣传贯彻党的二十大为主线，以推进清廉体育彩票建设为抓手，全面提升中心党建工作质量，为全方位推动体育彩票高质量发展提供坚强政治保障。2022 年，山西体彩未发生重大违法违规事件。

### 夯实组织建设

山西体彩高度重视党建组织建设，不断夯实党建工作基础。2022 年，山西体彩成立了中心党总支，并新设党建工作部为内部机构，进一步夯实了党的组织建设。重新修订党总支“三重一大”、发展党员、三会一课等各项制度，提高党总支建设水平。坚持“三会一课”制度，认真组织召开 2021 年度民主生活会、组织生活会和民主评议党员，扎实做好党员的发展工作，全年共接收 4 名入党积极分子为预备党员，4 名预备党员按期转正。

### 深化思想建设

山西体彩重视党员干部的党性教育，坚持把学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为“必修课”，通过集中学习、专题讲座、交流研讨、主题党日活动等多种方式，不断提升党员思想意识和政治素养。2022 年，山西体彩召开中心组理论学习会议、组织观看党的二十大开幕式、用好“学习强国”、“好干部在线”、“e 体彩”和山西体彩网等学习平台，推动党的创新理论入脑入心。报告期内，共完成 20 次中心组理论学习，共学习 66 项内容，组织 2 次交流研讨，形成 22 篇研讨材料。



山西体彩组织开展理论学习



山西体彩开展清廉体彩建设主题党日活动

### 落实从严治党

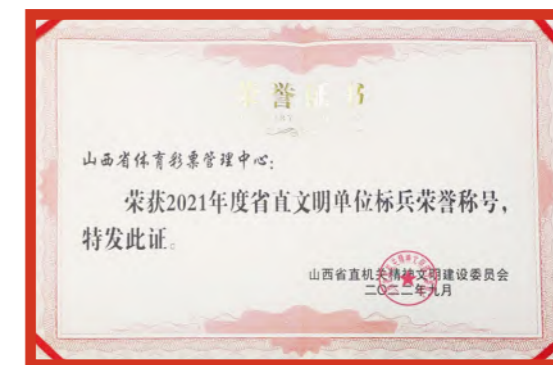
山西体彩持续强化党风廉政建设，不断推进从严治党工作的全面深化落实。2022 年，山西体彩以推进清廉体育彩票建设为主线，制定《关于开展清廉体育彩票建设的实施方案》，召开建设清廉体育彩票动员部署会，开展专家讲座及员工素质培训，将清廉体育彩票建设与体彩系统廉洁从业警示教育相结合；全面落实“一岗双责”责任，召开党风廉政建设工作会和专题会，与各市中心、省中心各部门签订党风廉政建设责任书；同时，持续加强作风建设，严格落实中央八项规定精神、持之以恒整治“四风”，营造风清气正的干事氛围。



山西体彩召开清廉体育彩票建设动员会

### 精神文明创建

2022 年，山西体彩召开创建省直机关文明单位标兵动员会，积极落实文明单位创建要求，安排精神文明创建专项经费、建立完善了工会和妇工委组织、党员党建教育活动室、职工健身活动室等创建工作软硬件设施，优化美化内外环境，营造了干事创业、团结和谐的良好氛围，荣获“2021 年度省直文明单位标兵”荣誉称号。





# 责任聚焦

## 践行公益 成就体彩人生



——记山西体彩“2022 体彩追梦人”王竞

王竞，一名从业 13 年的体彩老兵，一位拥有 26 年党龄的老党员，自 2010 年担任阳泉市体彩中心主任至今，始终不忘初心使命，在工作岗位上执着耕耘，带领中心全体工作人员立足体彩事业新起点，紧扣体彩发展总要求，兢兢业业干实事，推动阳泉市体彩工作取得高质量发展，书写了一曲新时代的体彩奋斗之歌。

### 助力体彩发展

在省体彩中心的领导下，王竞同志带领全市体彩人始终致力于建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票，以严格的制度、科学的管理、优质的服务打造良好的市场经营环境，体彩市场在阳泉得到了长足发展。通过抓渠道、拓市场，全方位多角度开辟购彩渠道，多元化增机扩容，分别与“中国移动”、“凯通商超”、“烟酒商行”合作增设行业渠道、便利连锁及小微零售商渠道，由最初的全市在售终端机 54 台，年销量 2038 万元发展到目前在售终端机 107 台，年销量 1.75 亿元，十余年间累计筹集公益金 2.54 亿元。

### 助力疫情防控

疫情防控期间，王竞同志带领全市体彩队伍积极协助社区抗疫工作，参与到小区登记值守、消毒杀菌、分发物资、核酸检测等工作中，协助社区共同做好疫情防控。此外，她主动请战，成为一名在阳泉东高速路口夜间值守的志愿者。她用实际行动诠释了“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神，充分展现了体彩人的责任与担当。



参与社区疫情防控



### 践行体彩爱心

为积极践行体彩公益初心，2020 年 6 月，阳泉体彩中心成立了由王竞担任队长的义工队。在她的带领和号召下，全市体彩店设立爱心驿站，为环卫工人提供相关服务；组织爱心捐款 5 次，筹集 5 万余元；通过“圆梦大学”和“七色阳光”活动，共资助贫困大中小学生 35 名；开展“浓情腊八 爱暖阳泉”腊八节派粥活动；关爱老人、自闭症儿童、高考考生等群体，为他们送上来自公益体彩的爱心和关怀。同时，号召全市体彩人参加“播种绿色 关爱自然”义务植树；积极报名参加民间巡河志愿服务队，清理河道周边生活垃圾；开展义务打扫街道卫生活动，为打造美丽阳泉贡献一份力量。



参加民间巡河志愿服务队



关爱慰问学生



为交警同志送上爱心腊八粥



参与义务植树造林活动

### “赶考”扶贫路

2015 年，有 18 年党龄的王竞同志开始了特殊的“赶考”生涯。作为阳泉市第一批扶贫干部，她担任平定县岔口乡大前村第一书记，双重的工作职责，让她更加明白所肩负的责任。四年时间，她在扶贫工作上，用自己的“雄心、耐心、热心、匠心”带动 92 户 178 口贫困人口增收脱贫，全村在 2017 年底实现整体脱贫。王竞同志用自己的“四心”锤炼党性，用吃苦耐劳的和尽职尽责的工作态度，用勇于担当和勇于奉献的好作风成为一名值得称赞的好干部。

### 载誉砥砺前行

通过多年的不懈努力，王竞同志先后获得阳泉市“三八红旗手”、“全市脱贫攻坚贡献奖”、“优秀共产党员”、“先进志愿者”、“最美志愿者”、“优秀义工”等荣誉称号。未来，我们坚信王竞同志会继续秉持“一心为民，扎实公益，体彩为生活添‘彩’”的态度，积极践行和传播体彩公益理念，将爱心汇聚，让温暖延续，在建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票道路上不断发光发热。

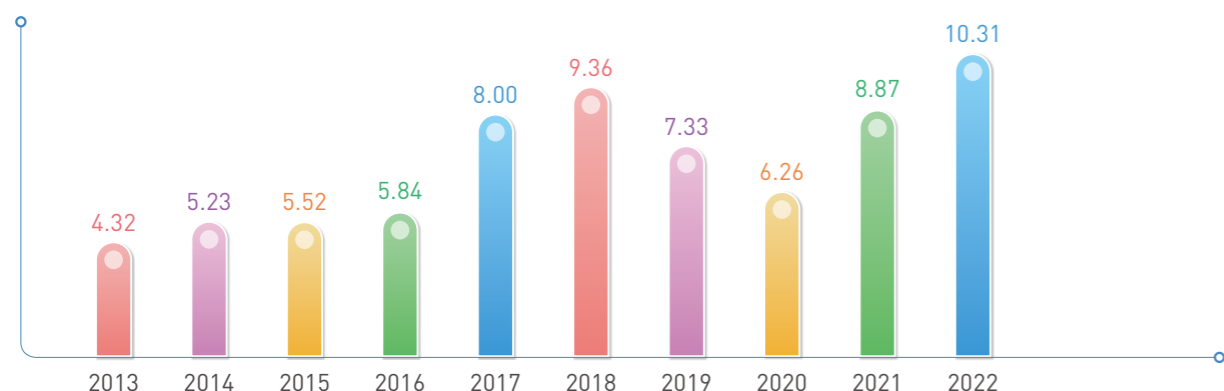
# 国家 公益彩票



## 公益金来源

《彩票管理条例》规定，彩票资金包括彩票奖金、彩票发行费和彩票公益金。彩票奖金用于支付彩票中奖者；发行费专项用于彩票发行机构、彩票销售机构的业务费用支出及彩票代销者的销售费用支出；彩票公益金专项用于社会福利、体育等社会公益事业。2022 年，全省体育彩票共筹集公益金达 10.31 亿元，为全省体育事业和公益事业的发展奠定了坚实的物质基础。

2013-2022 年山西体彩公益金筹集情况（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。

## 公益金分配

根据国务院批准的彩票公益金分配政策，彩票公益金在中央和地方之间按 50:50 的比例分配，专项用于社会福利、体育等社会公益事业，按政府性基金管理办法纳入预算，实行财政收支两条线管理，专款专用，结余结转下年继续使用。地方留成彩票公益金，由省级财政部门商民政、体育等有关部门研究确定分配原则。中央集中彩票公益金在社保基金会、中央专项彩票公益金、民政部和国家体育总局之间分别按 60%、30%、5% 和 5% 的比例分配。

2021 年山西省体育彩票公益金使用情况（万元；%）

公益金使用方向	使用金额	使用占比
群众体育支出	援建与维护公共体育场地、设施和捐赠体育健身器材	1,436.178
	资助群众体育组织和队伍建设	200.00
	资助或组织开展全民健身活动	564.00
	组织开展全民健身科学研究与宣传	130.00
竞技体育支出	举办或承办竞技体育赛事	289.00
	改善各级运动队训练比赛场地设施条件	1,532.30
	资助体育后备人才培养	48.00
	支持各级各类运动队备战和参加国际、全国综合性运动会	10,942.70
	补充运动员保障支出	1,964.00
	其他奥运争光计划相关支出	139.00
其他	其他支出	260.00
		13.31
		85.2
		1.49

## 公益金使用

作为国家公益彩票，山西体彩积极支持竞技体育和群众体育，体彩公益金有力支持群众体育、青少年体育竞赛、竞技体育等方面，积极助力全民健身和社会公共体育事业，致力于推进体育强省建设。2022 年山西体彩公益金支持了吕梁市和晋中市“全民健身日”主题活动、运城市青少年五人制足球比赛、全国青年男子手球锦标赛等诸多体育赛事活动。



体彩公益金支持吕梁市大众冰雪季暨“冰雪嘉年华”活动



体彩公益金助力 2022 年晋中市“全民健身日”市直机关健步走活动



体彩公益金助力 2022 年运城市青少年五人制足球比赛



体彩公益金支持山西手球运动发展



章节一

CHAPTER  
ONE

# 责任管理

## 助力行稳致远

22  
责任  
组织

23  
责任  
融合

26  
责任  
沟通

# 责任组织

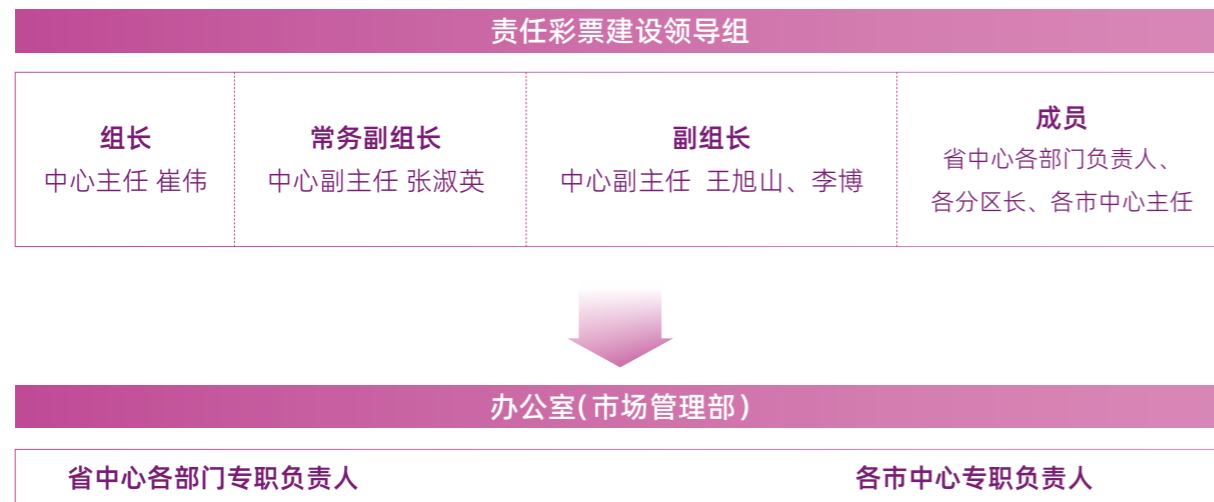
## 责任彩票理念

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。

## 责任彩票组织

2022 年，山西体彩持续完善全省体育彩票责任彩票组织建设，逐步形成相互督促、相互监督、相互促进的工作机制，确保责任彩票各项工作顺利开展。设立责任彩票建设领导小组，中心主任崔伟任组长，全面负责全省体育彩票责任彩票工作，中心副主任张淑英任常务副组长，负责督促和监督全省责任彩票建设工作全面落实；中心副主任王旭山、李博负责所分管领域、部门和市中心的责任彩票建设工作；省中心各部门负责人、各分区长、各市中心主任，分别负责所分管业务领域、所辖区域内的责任彩票建设工作。

责任彩票建设领导小组下设办公室，设在市场管理部，负责全面落实领导小组工作安排和相关要求，推进全省体育彩票责任彩票建设工作。市场管理部全体以及省中心各部门、各市中心指定的专职负责人，具体负责各自业务领域、所辖区域的责任彩票建设工作计划、落实及信息收集反馈等工作。



## 责任彩票规划

2022 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。2022 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。

# 责任融合

## 责任绩效评估

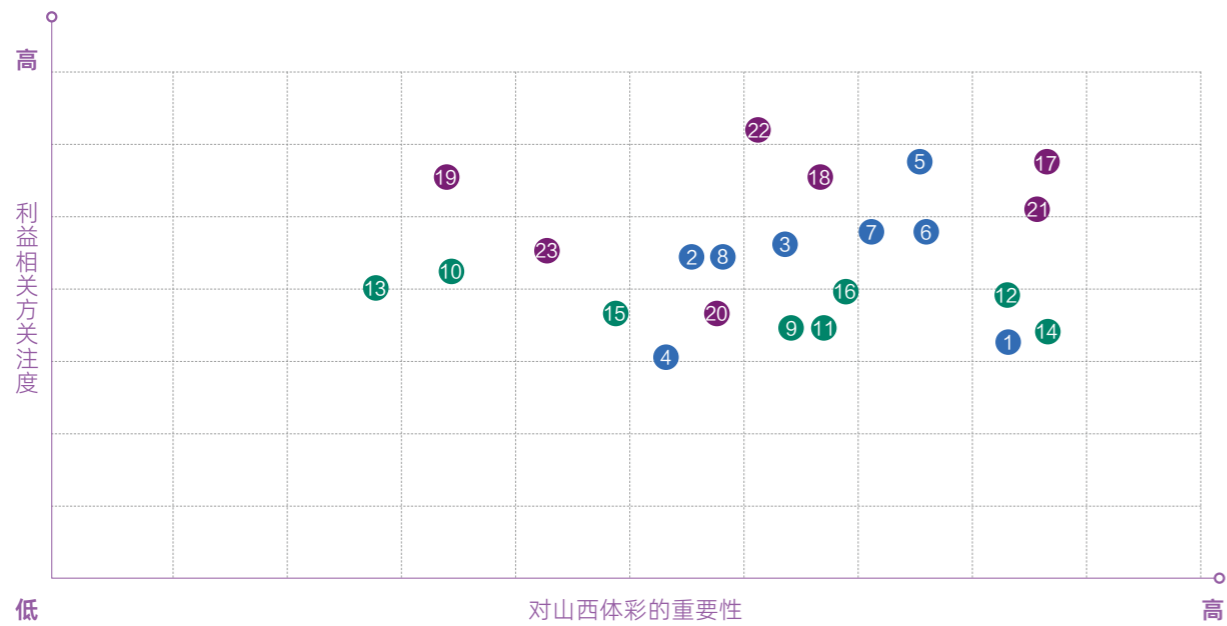
山西体彩注重责任彩票绩效与评估工作，确保工作实施落地有效。山西体彩根据体育总局彩票中心《关于开展 2022 年度省级体彩机构工作评估的通知》要求，强化对全省 11 个地市体彩中心在责任彩票与风险防控、品牌营销、渠道建设、游戏管理等方面的工作评估，保障全省体育彩票管理工作的安全、健康、有序。

## 责任绩效考核

为有效落实全省体育彩票责任彩票工作，2022 年，山西体彩严格落实责任彩票建设要求，不断提升从业人员责任意识和风险防范意识，有效防范“十四五”期间全省体育彩票重大突发事件、重大负面舆情出现，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。

## 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、与山西体彩履责相关的实质性议题，将其作为报告信息披露的重点内容。



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

## 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。2022 年，山西体彩组织开展了形式多样的责任彩票培训活动，将责任彩票培训工作常态化、制度化。同时，在日常工作中将责任彩票培训与各类业务培训、品牌营销宣传培训相结合，把责任彩票内容作为培训重点内容进行强调，推动责任彩票和业务工作深度融合。报告期内，累计组织开展责任彩票工作培训 98 场，覆盖人数达 8400 余人次。

组织开展责任彩票工作培训

98 次



山西体彩开展从业人员责任意识和能力提升培训

责任彩票工作培训覆盖人数达

8400 余人次



山西体彩开展责任彩票知识专题培训

## 责任彩票调研

2022 年，山西体彩积极开展责任彩票调查，与山西大学心理学系合作推进《山西体彩非理性购彩心理研究项目》，研究项目在非理性购彩行为调查研究、构建非理性购彩预防和干预机制、建立问题购彩者预约热线、开展问题购彩者心理疏导等方面进行了积极探索，为山西体彩继续推进责任彩票工作提供有益指导和参考。



山西体彩开展购彩者行为特征调研



# 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。



省体育局领导深入一线走访体彩投注站

### 山西体彩连续五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
01、监管机构	遵守法律 解决就业 依法纳税 筹集公益金	依法合规运营、诚信经营 征召代销者 代征奖金所得税 坚持公益金筹集
02、购彩者	发行诚信 业务透明 服务优质	制度保障诚信 公开保障透明 创新保障服务
03、实体店	业务透明 运营规范 指导有力	阳光透明 依法运营 培训指导
04、行业	公平竞争 共同发展	打造公平市场环境 创新服务和产品，助力行业发展
05、社区	社区发展 公益帮扶 志愿服务	参与社区活动 开展帮扶救助 支持公益服务
06、供应商	合作共赢 互惠互利	社会责任评估调查 预防采购腐败 推进合作共赢
07、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
08、媒体	信息公开、透明	加强信息披露

## 2022年山西体彩代销者专项法制教育及合规销售警示培训



章节二

CHAPTER  
TWO

# 合规运营 夯实发展基石

30  
风险管理

30  
依法治彩

31  
理性营销

33  
透明运营



## 风险管理

2022 年，山西体彩严格按照体育总局彩票中心和省体育局安全生产要求，邀请专业机构开展风险梳理和制度完善，丰富《事件库》和《风险库》，优化风险防控措施；认真组织开展年度风险防控审核，检查回顾全省体育彩票风险防控工作落实情况，发现不足与改进机会；全年开展突发事件应急演练 18 场，工作人员和代销者的风险防控意识和应急处置能力得到全面提升；认真落实体育总局彩票中心要求，协助各部门完成应急专项预案和现场处置方案的编制和上报。



山西体彩开展实体店风险防控培训

## 依法治彩

山西体彩积极落实依法治彩的要求，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。2022 年，山西体彩印制《法制教育手册》，持续加大法治专项教育力度，不断提升全员依法治彩意识和能力。报告期内，共开展守法合规培训 98 场，覆盖人数 8953 人次，培训时长达 100 小时。



山西体彩开展代销者专项法治教育培训



## 理性营销

### 合规营销

山西体彩严格落实体育彩票管理主体责任，主动按照责任彩票建设 9 条合规红线要求，通过自查自纠、神秘顾客检查、专管员日常巡查、省市中心抽查等方式，对各自业务范畴和管理领域内的工作进行自查和监督，确保各项工作远离红线、依法合规开展。报告期内，共完成巡检 2415 个门店，完成 2000 多家实体店神秘客检查，并对 200 个异常销售行为实体店进行了现场巡检，及时发现和化解风险，保障全省体育彩票安全运行。



山西体彩开展实体店现场巡查

### 责任彩票建设合规红线

1. 禁止虚假宣传、诱导性宣传及过度中奖宣传。
2. 不得向未成年人销售彩票和兑奖。
3. 不得摆放老虎机或销售私彩。
4. 不得以赊销或者信用方式销售彩票。
5. 不得使用奖池资金、业务费开展派奖活动。
6. 不得转借、出租、出售彩票代销证，不得委托他人代销彩票。
7. 不得溢价或者折价销售彩票。
8. 禁止擅自利用互联网销售彩票。
9. 根据体育总局彩票中心统一要求，在所有代销渠道张贴警示标语。

### 创新宣传

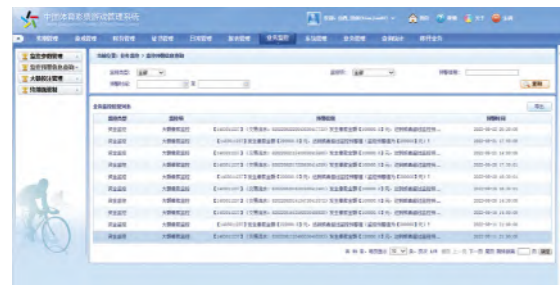
山西体彩以责任彩票建设为目标，围绕公益金使用宣传为抓手，积极创新体彩品牌宣传阵地，以高频次、多角度、全方位的宣传方式吸引社会公众的关注。2022 年，山西体彩在继续加强传统媒体传播的基础上，借助“互联网+”新媒体的优势作用，推进线上与线下融合。同时，积极利用体育赛事、即开小卖场活动、公益体彩进社区等活动宣传体育彩票，积极展现山西体彩国家公益彩票形象。

## 倡导理性购彩

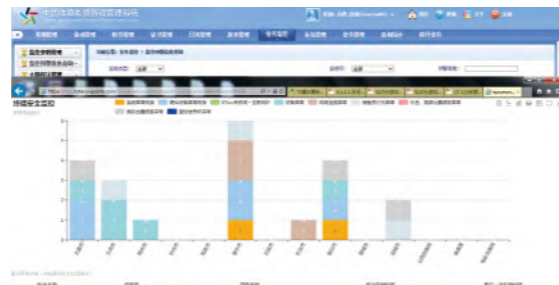
山西体彩始终坚持将“引导理性购彩”作为责任彩票工作的重点内容，不断加强理性购彩理念宣传，提醒购彩者理性购彩。2022 年，山西体彩持续拓宽责任传播渠道，通过山西体彩官网、官方微信公众号、官方微博、官方抖音视频号等渠道定期发布责任彩票相关新闻稿件及短视频，印发购彩者风格测试海报、未成年人购彩风险宣传单、实体店应对非理性购彩风险指导手册、快乐购彩“五知道”等理性购彩宣传物料，积极引导购彩者理性购彩。同时，通过培训持续提升销售人员劝导购彩者理性购彩的意识和能力，并在日常销售工作中做好非理性购彩劝导工作。

## 非理性购彩干预

山西体彩重视非理性购彩行为的干预，积极落实非理性购彩预防和干预措施推广工作。2022 年，山西体彩组织开展非理性购彩心理研究项目，致力于构建非理性购彩预防和干预机制；针对购彩者情绪冲击、如何有效倾听与沟通以及恰当回应购彩者需求等方面组织开展培训，不断提升客服人员专业素质。同时，持续开展异常销量监控预警，及时掌握高销量实体店动态，并第一时间提醒购彩者理性购彩。



大额交款预警系统



异常终端预警系统

## 非理性购彩衡量与监测

山西体彩注重非理性购彩衡量标准制定，并在全省范围内开展持续监测工作。2022 年，省体彩中心在非理性购彩调研基础上，针对购彩者的非理性行为建立了初步的衡量标准，提出非理性购彩行为的预防与干预方案，助力夯实非理性购彩预防服务体系的构建基础。

## 不向未成年人售彩及兑奖

山西体彩始终坚守责任底线，通过要求全省实体店张贴“未成年人不得购买彩票及兑奖”和“体育彩票销售人员合规管理要求”警示标语、向全省实体店印发“未成年人购彩风险宣传单”、多次开展销售人员合规销售培训等形式，提高代销者认知和觉悟，从源头上杜绝未成年人购彩及兑奖行为，切实为保护未成年人筑起“防护墙”。2022 年，全省未发生一起因未成年人购彩和兑奖引起的投诉和纠纷事件。

## 不销售被禁止产品

2022 年，山西体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》和《彩票发行销售管理办法》等法律法规，在与代销者签订代销合同时明确不能销售被禁止的游戏产品。同时，山西体彩紧跟总局体彩中心部署安排，积极落实相关彩票停售、停兑和退市安排，确保实体店销售工作合法合规。

## 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，持续强化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。



在实体店张贴非法彩票宣传海报



打击非法彩票宣传海报

## 透明运营

### 公开透明开奖

山西体彩始终秉承“公开、公平、公正”的开奖原则，积极推动开奖流程宣贯与培训，要求全省体彩实体店张贴和摆放宣传开奖流程的海报、传单等宣传物料，并借助官方微信公众号、新闻媒体等渠道发布开奖信息，展示体育彩票开奖流程的透明和公正，不断提升体育彩票公信力。

### 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号码、奖池等信息，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。



章节三

CHAPTER  
THREE

# 服务为本 创造长期价值

36  
产品  
管理

37  
渠道  
建设

38  
技术  
管理

40  
优质  
服务

## 产品管理

### 多元产品

山西体彩坚持向购彩者提供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。2022 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。

#### 2022 年三类游戏产品销售情况

游戏产品	全年累计销售额 (亿元)	同比 (%)	全国排名
乐透型游戏	8.19	8.01	26
竞猜型游戏	32.35	22.96	21
即开型游戏	2.71	2.20	27

#### 体彩小知识

**乐透型游戏:**以数字为投注对象,根据中奖难易度设置单一或多个奖级,对应特定奖金,购彩者根据开奖结果进行兑奖。

**竞猜型游戏:**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。

**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。

### 产品运营

2022 年,山西体彩持续加大对基础性游戏的维护力度,结合各类游戏特点和历年经验,全年共组织百万元以上营销活动 7 次,促进游戏销量提升;同时,积极邀请专业培训师开展全省巡回培训,助力排列 3 和即开游戏产品销量实现增长;此外,紧抓卡塔尔世界杯契机,严格落实高额预警和大额投注审批要求,期间共审批 7504 次,确保竞彩游戏安全运行。

### 责任评估

2022 年,山西体彩高度重视游戏产品营销活动责任评估工作,在游戏产品开发、销售方式或范围调整、派奖促销、彩票销售、宣传营销、渠道建设等业务活动开展过程中,对其导向性、健康度、成瘾性、诱导及误导性等加强评估与控制,以切实防范销售业务工作中的社会责任风险,有效预防购彩沉迷。

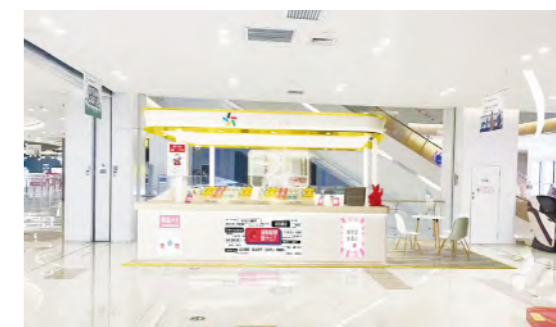
## 渠道建设

### 渠道拓展

2022 年,山西体彩按照“全渠道、全产品、全价值链”的要求,紧扣体育彩票渠道发展规划,在确保传统门店的提质增效上,分析市场需求,在拓展新渠道方面积极探索,实现了以传统销售渠道为主体,便利连锁渠道、小微零售终端、商业综合体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。报告期内,传统门店新增 208 个,开通 3 家综合体展示体验中心,便利和小微门店维持在 1200 个。



晋中万达体彩综合体



吕梁万达体彩综合体

### 规范建设

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,山西体彩严格按照《中国体育彩票实体店形象设计手册 2018 (山西)》相关要求,持续推动标准店、专营店形象建设,不断优化渠道运营质量。同时,山西体彩持续加强全省体育彩票市场监管工作力度,分批次开展实体店神秘客检查工作,针对实体店基础信息、销售合规、责任彩票、渠道建设、游戏产品、公益宣传以及品牌营销等进行检查,有利于推动全省渠道建设规范化。

## 渠道布局

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彩票中心《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。

## 物流网络

山西体彩重视即开票型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。

## 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、开店补贴政策和报名方式，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

# 技术管理

## 资金管理

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，完成微信、支付宝的体彩代销者缴款功能开通工作，推动建设银行进行总对总上线工作，提升了体彩资金归集安全和缴款渠道多样性。

## 信息安全

山西体彩严格按照《信息安全等级保护管理办法》和《互联网信息服务办法》等规定，进一步加强网络与信息安全的监督管理，严格落实信息安全突发事件“每日零报告”制度，对于系统新增功能、功能修改和信息变更等，须第一时间向网络安全负责人进行报告。同时，参加网络安全攻防演练和网络安全培训，成立网络安全与信息化领导小组，对网络资产进行安全漏洞扫描并进行整改，确保中心网络及数据安全。



山西体彩召开“安全生产月”工作部署会

## 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。2022年，山西体彩完成了传统终端机 2600 余台、安卓终端机 1050 余台 G3 版本的切换，全省终端机软件更新 33 次，完成体彩销售服务系统在全省的上线使用，顺利完成了 G3 系统的全面切换，保证了全省销售系统安全运行。

## 安全等保

2022年，山西体彩积极推动体彩网络系统安全等级保护建设，完成了山西体彩综合系统的整合、等保二级备案、网络防护建设、等保测评，通过了二级等保工作，为全省体彩系统安全运营提供了坚实保障，有效地促进了体彩工作健康持续发展。

## 物流安全

山西体彩注重物流安全管理，特别是在即开票型体育彩票的仓储物流管理方面，严格按照规范要求操作，出台了《山西体彩即开票型体育彩票仓储安全管理办法》，明确省中心、第三方服务组织以及具体承办单位的职责，同时要求第三方服务组织在物流配送方面必须选用合格的物流公司，签订合同并制定严格的运输及赔偿等相关规范，确保了即开票的安全配送。

## 设备维护更新

2022 年，山西体彩持续推动终端机维修管理工作，组织各市中心、各终端机厂商技术人员深入全省各个地市开展彩票销售终端机维修巡检工作，为全省代销网点彩票销售设备进行保养维护，并对 100 台老旧终端机进行了换新，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。全年共计排除终端机大小故障 430 起，有效保障了销售网点正常销售工作。



山西体彩开展终端机维修工作场景



## 舆情预警

山西体彩高度重视舆情突发事件管理，成立舆情领导小组，持续加强对相关人员的知识培训和现场应急演练，不断提升对突发事件的综合管理水平和对舆情的监测、分析、预测能力，及时发现和处理可能对政府和体彩行业形象产生负面影响的事件和信息，采取有效措施，避免或减少损失。

# 优质服务

## 购彩沟通

山西体彩高度重视与客户之间的沟通，丰富渠道和方式，提升沟通效果。2022 年，山西体彩充分发挥 95086 客服热线、山西体彩网主任信箱等渠道功能，持续为客户提供咨询和处理投诉建议，配备 3 名专职客服，保证 7\*12 小时人工在线，确保全省体育彩票安全、平稳运行。

## 信息保护

山西体彩高度重视中奖者个人信息保护，严格遵守《彩票管理条例》和《兑奖操作规程》相关规定要求，持续规范兑奖工作流程，在颁奖、采访、对外发布的宣传稿件等各个环节中保护中奖者个人隐私，切实保障购彩者利益。

## 优化服务

山西体彩积极倡导体彩实体店不断创新服务形式，让更多人在体彩实体店感受到贴心的服务和便利，体验到来自中国体育彩票的温暖，助力提升购彩者的购彩体验和中国体彩的公益品牌形象。2022 年，在山西体彩中心及各地市体彩中心的积极倡导下，全省体彩实体店主动提供爱心驿站服务，为环卫工人等群体提供便利和爱心。



体彩店提供免费饮用水及休息场地



## 应对投诉

2022 年，山西体彩为更好地应对购彩者投诉，特邀心理学方面的专家针对“问题购彩者行为分析及如何回应问题购彩者需求”等方面做了 5 期的能力提升培训，助力客服专员能够更加有效地应对购彩者投诉；同时，山西体彩邀请第三方心理学专家，开通心理咨询预约电话，对客服专员无法有效处理的投诉，转接至第三方专业人员进行处理。截止 2022 年 12 月 31 日，累计接听用户来电 1355 通，其中，投诉 106 通，投诉解决率 100%。



### 责任案例：山西体彩积极应对客户投诉

王先生原先是体彩店业主，现在是公众号“诸葛赢球”运营者，也是“彩站宝”APP 负责人，经常在公众号免费推球。某实体店业主因观点与王先生不一致，在其公众号上发表言论辱骂王先生。2022 年 6 月，王先生多次通过 95086 举报平台投诉，要求该实体店业主就其不当言论录制视频道歉。省体彩中心客服及太原市体彩中心在处理该投诉的过程中，发现该实体店业主曾使用“彩站宝”销售体育彩票，因其违反《彩票管理条例》和《体育彩票销售人员合规管理要求》等相关规定，对该实体店进行停退机处罚。但针对王先生要求网点业主录视频道歉的诉求，省、市体彩中心协商多次未能满足，王先生情绪激动，导致矛盾升级。省体彩中心及时联系心理学老师介入，第一时间对王先生进行了心理安抚，使其情绪稳定后，再次将处理结果告知王先生，使得该投诉事件得以解决。

## 便捷兑奖

2022 年，山西体彩始终坚持以购彩者服务为中心，不断优化兑奖流程，努力为购彩者提供安全、便捷的兑奖服务。为了方便购彩者兑奖，针对不同的中奖金额，合理设置省、市中心及各销售网点的兑奖权限，更好地满足了购彩者不同的兑奖需求，极大地提升了购彩者的兑奖体验。

# 山西省体彩中心2022年元宵节联谊活动



章节四

CHAPTER  
FOUR

## 凝心聚力 激励员工成长

44  
权益  
保障

45  
能力  
发展

46  
健康  
安全

47  
悉心  
关爱

## 权益保障

### 合规雇佣

山西体彩严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国民法典》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。截至 2022 年 12 月，山西体彩员工总数 210 人，合同签订率 100%，女性管理者比例为 35%，员工流失率 0.5%。

### 员工基本情况

员工性别构成情况（人）	员工年龄构成情况（人）	员工学历构成情况（人）
男性员工 136 人	30 岁以下员工人数 17 人	研究生及以上员工人数 8 人
女性员工 74 人	31-50 岁员工人数 166 人	本科学历员工人数 137 人
员工共 210 人	50 岁及以上员工人数 27 人	大专及以下员工人数 65 人

### 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。2022 年，中心参加工会的员工比例 100%。

### 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。2022 年，山西体彩员工社会保险覆盖率 100%。

## 能力发展

### 员工培训

山西体彩注重员工能力培养，推动建设系统化、多元化的培训体系，努力提升员工综合素质，为推进全省体彩事业持续健康发展提供强劲动力。2022 年，山西体彩中心通过组织员工素质培训、专家授课、开展学习交流等形式，全方位提升队伍理论知识与技能，打造高素质的体彩团队。报告期内，员工参与培训人数达 2320 人次。



山西体彩开展员工素质培训

### 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。



# 健康安全

## 身心健康

山西体彩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；同时，关注员工心理健康，组织开展相关业务方面的心理疏导培训，引导员工快乐工作、幸福生活，促进形成健康向上的良好氛围。2022 年，中心员工健康体检覆盖率 100%，未出现职业病例和因工伤亡人员。



### 责任案例：山西体彩为客服人员提供心理疏导培训

2022 年 6 月 -7 月，为缓解一线客服人员的心理压力，山西体彩特邀心理学方面的专家针对客服人员开展了 5 期的心理疏导培训，对一线客服人员进行心理减压和疏导培训，切实对一线客服人员的关爱落到实处。通过培训，引导客服人员自主分析压力来源及原因，在客户服务的过程中做到换位思考，掌握先处理情绪、后处理事情的减压方法，提升自我心理调控能力，以阳光健康的心态投入工作中去。

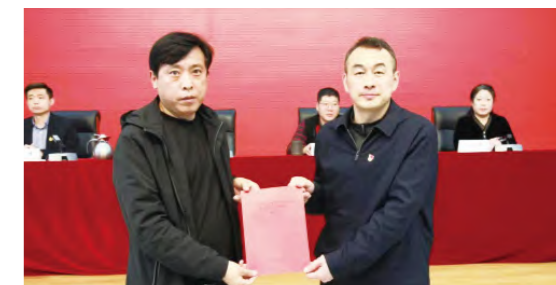


## 安全生产

安全生产是体彩工作的基石，是保证彩票事业持续健康发展的前提。2022 年，山西体彩始终坚持和认真贯彻“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，山西体彩通过安全生产管理委员会推动全省体彩工作安全生产的落实，始终绷紧安全这根弦，主动履责严守安全底线，扎实抓好各项工作。在疫情期间，组织安排专人负责客服和机房值守，确保中心工作安全运营。报告期内，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。



山西体彩召开全省体育彩票 2022 年安全生产工作会议



疫情期间安排专人值守

# 悉心关爱

## 平衡工作生活

山西体彩致力建设具有凝聚力、向心力的体彩队伍，积极倡导全省各体彩中心组织开展丰富多彩的文体活动，帮助缓解员工工作压力，培养业余兴趣爱好，营造轻松愉快的工作环境和氛围，提升员工归属感，增强员工队伍凝聚力。2022 年，山西体彩组织开展“元宵节”联谊活动、“妇女节”慰问体彩销售一线女代销者和“全民健身月”体育比赛等活动，增进员工之间的交流沟通。

## 慰问帮扶

山西体彩坚持以员工为本，用心关怀员工工作和生活，注重解决员工关心的问题，改善员工工作环境。在重大传统节日发放慰问品，对有困难的员工、离退休老员工进行不定期慰问，让员工感受到公益体彩的温暖。



章节五

CHAPTER  
FIVE

携手同心  
促进健康发展

50  
伙伴  
共赢

52  
环境  
管理

# 伙伴共赢

## 专管员管理

### 权益保护

山西体彩重视加强对专管员的基本权益保护，严格按照国家和地方政策法规及内部相关管理规定，推动专管员签订劳动合同，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。2022 年，山西体彩共有专管员 109 人。

### 技能提升

为提高全省专管员专业技能水平，保障体彩队伍服务质量，山西体彩为专管员队伍组织开展了一系列培训活动。2022 年，山西体彩通过线上线下相结合的方式陆续组织开展了责任彩票及风险防控相关知识培训、业务技能提升等培训活动，确保全省体彩工作的服务质量和能力水平持续加强。报告期内，山西体彩专管员培训人数 872 人次。

山西体彩共有专管员

109 人

山西体彩专管员培训人数

872 人次

### 职业发展

山西体彩重视专管员队伍的职业发展，努力为专管员提供多元化成长空间。2022 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，并将绩效考核结果作为专管员薪酬调整、职务晋升的重要依据，激发专管员队伍工作积极性。

### 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

### 权益保护

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。报告期内，全省实体店从业者人数为 9810 人，代销合同履约率为 100%，满意率为 100%。

### 技能提升

山西体彩重视提升代销者业务能力，2022 年，省体彩中心及各地市体彩分中心陆续组织开展了责任彩票及风险防控相关知识培训、全省网点基础性游戏营销技巧培训等系列培训，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。



山西体彩开展全省网点基础性游戏营销技巧培训



### 代销者参与

2022 年，山西体彩通过组织开展座谈会、问卷调查等方式推动销售实体店代销者参与交流沟通，准确把握全省实体店日常经营及营销宣传过程中切实需要解决的问题，为全省体育彩票发展建言献策，助力责任彩票建设有序推进。



吕梁体彩开展责任彩票网点座谈会



山西体彩开展购彩者座谈会

## 救助帮扶

受高频游戏的下市和竞猜游戏规则的不断调整，以及新冠疫情的不断反复，传统渠道的经营压力越来越大。2022 年，为进一步减轻代销者的经营负担，山西体彩出台了全省传统实体渠道 2022 年增机扩容计划和形象建设补贴、房租补贴、电费补贴、网点销售进步考核奖励等系列经营扶持政策，实实在在将补贴惠及网点代销者。全年发放各类渠道补贴和奖励超 700 万元，惠及到 70% 以上的销售门店。

## 供应商管理

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。

# 环境管理

## 节约资源

山西体彩加强对办公楼水、电、设施、设备的日常维护保养，严格落实岗位责任制，做好办公楼水电使用管理的日常检查，杜绝跑、冒、滴、漏等现象。同时，将职工澡堂加热系统改造成太阳能供热，降低能源消耗。

## 应对气候变化

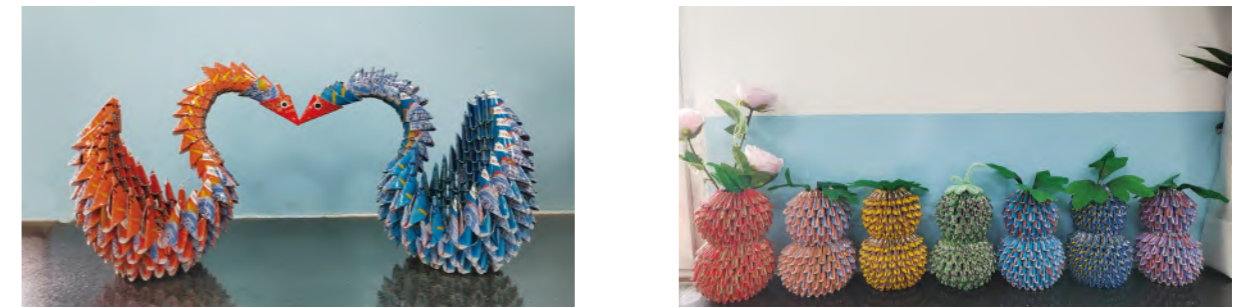
山西体彩从体彩行业实践出发，积极响应国家提出的碳达峰、碳中和战略目标，逐步加强对气候变化问题的重视。在日常经营管理中，注重提高中心能耗设备的能源管理与效率提升，降低运营过程的能源浪费，从而减少温室气体的排放。同时，积极鼓励和倡导专管员、代销者等在日常业务活动中减少碳排放，促进全省体彩从业人员为环境保护做出应有贡献。

## 绿色办公

山西体彩践行绿色低碳理念，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，号召员工节能、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。2022 年，山西体彩积极开展远程视频会议，全年共召开视频会议次数 19 次。

## 循环利用

山西体彩重视体彩设备及废弃即开票的可持续性利用，积极推动全省各地市体彩分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。同时，号召体彩实体店回收即开票彩票，制作手工艺品或生活用品，在实现废弃旧票再次利用的基础上美化实体店环境。



废弃即开票制成手工艺品

## 绿色公益

不积跬步，无以至千里。山西体彩重视践行绿色环保理念，努力营造绿色低碳的组织氛围，推动绿色发展理念根植于全省体彩从业人员心中和行动上。



### 责任案例：播种绿色 关爱自然——阳泉体彩参加义务植树活动

2022 年 4 月 3 日，山西体彩阳泉市义工队队员跟随阳泉市义工联赴下白泉植树基地，参加“播种绿色 关爱自然”的义务植树活动。植树绿化，功在当代，利在千秋。这是阳泉体彩连续两年参与义务植树活动，不仅增强了大家热爱自然、珍爱生命的生态意识，还充分展现了体彩人团结向上的精神风貌，是“公益体彩 乐善人生”品牌理念的生动实践。



## 环保采购

2022 年，山西体彩积极倡导鼓励使用低碳环保物料，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；同时，要求合作的印刷厂在印制宣传品过程中使用环保纸和环保油墨，避免印刷品在丢弃后产生有害元素及环境污染。

# 2022年“公益体彩 快乐操场”支教活动出征仪式



## 章节六

### CHAPTER SIX

# 载爱前行

## 绘就公益底色

56  
志愿服务

57  
抗疫  
救灾

57  
教育  
助学

60  
群众  
体育

61  
消费  
助农

## 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，践行志愿者精神。2022 年，山西体彩组织开展了“公益体彩 助力高考”、“文明交通 志愿同行”、民间巡河、无偿献血等志愿服务活动，将“公益体彩 乐善人生”的理念真正落到实处。报告期内，全年志愿者参与人数达 200 人次，志愿服务时达 340 小时。



山西体彩开展 2022 “公益体彩 助力高考” 志愿服务活动



山西体彩阳泉市中心开展“微光行动”参与民间巡河志愿服务活动



山西体彩开展“博爱一日捐、无偿献血”活动



## 抗疫救灾

面对 2022 年新冠疫情防控和彩票事业发展的双重任务、双重挑战，山西省、市体彩中心和体彩从业者积极行动起来，与社区工作者一道，齐心协力共筑疫情防控“安全墙”。2022 年，山西体彩向全省体彩从业者发布《防疫阵线 你我共筑——致全省体彩从业者倡议书》和《致全省体彩同仁的一封信》，倡议全省体彩工作者、代销者、销售员立即行动起来，积极配合当地社区组织开展日常秩序维护、扫码测温、人员登记、物资搬运、抗原检测试剂发放等志愿服务工作，以自身实践助力疫情防控工作。



山西体彩捐赠帐篷支持社区抗疫



阳泉体彩义工队为小区做全面消杀



临汾体彩助力疫情防控



太原体彩销售网点支持核酸检测

## 教育助学

山西体彩重视青少年学生教育成长，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。2022 年，山西体彩开展了“公益体彩 快乐操场”支教活动和“情系学子 晋爱无疆”助力大学生“三下乡”社会实践公益活动等多种形式的公益活动，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。



### 责任案例：公益体彩 快乐操场——山西体彩支持大学生公益支教

2022年9月20日，山西省“公益体彩 快乐操场”支教活动出征仪式在山西省体育彩票管理中心举行，20名来自山西大学体育学院的大学生志愿者踏上公益支教之旅。2022年山西省“公益体彩 快乐操场”活动在繁峙、代县、保德、平遥、绛县、方山、平定、灵丘8个县的10所县乡村中小学校开展。山西大学体育学院根据受助学校的体育教学实际需要，选派了具有体操、足球、篮球、田径、武术等特长的20名大学生志愿者深入帮扶学校，承担体育教学相关工作，帮助学校举办全员运动会、建设体育社团和开展体育特色课程培训。同时，山西体彩将为这些学校捐赠总价值15万元的体育器材，通过丰富的体育支教内容激发学生对体育的兴趣，帮助学校健全体育教学机制，提升体育教学水平，为推进“体教融合”注入更多活力，赋予更大动能，为助力乡村振兴做出更多贡献。



### 责任案例：情系学子·晋爱无疆——助力大学生“三下乡”社会实践公益活动

2022年7月28日，“情系学子·晋爱无疆”——助力大学生“三下乡”社会实践公益活动新闻发布会暨启动仪式在山西省体育局举行，省文明办、省学联、省体彩中心、省青少年事业发展中心相关领导，以及来自全省11所高校的青年志愿者代表和省城新闻记者参加了活动。

在本次公益活动中，山西体彩联合山西省青少年事业发展中心、省学生联合会，以2022年“青春兴晋”山西省大中专学生志愿者暑期文化科技卫生“三下乡”社会实践活动为平台，从“山西体彩微公益基金”中出资66万元，向来自全省的11所高校“三下乡”大学生志愿服务队捐赠“流动电影放映系统”、提供专业培训，支持三下乡志愿者们深入基层乡村、面向社区群众，播放主旋律影片、科技致富、新农村建设、卫生防疫、全民健身等相关的科普片与政策宣讲片，力求在丰富农村群众精神文化生活的同时，积极倡导健康、文明、科学的生活方式，提升农村群众综合素质和健康水平，促进农村经济社会全面发展。



## 群众体育

山西体彩重视群众体育事业发展，持续助力全民健身计划实施和体育项目推广普及，让社会公众了解中国体育彩票的公益属性。2022 年，山西体彩举办“我的两块 社区出彩”全民健身进社区和全国象棋民间棋王争霸赛等形式多样的公益活动，向社会公众普及体彩公益知识、传递责任彩票理念，为体育强国建设“添砖加瓦”。



### 责任案例：“我的两块 社区出彩”活动走进太原社区

2022 年 9 月 17 日，由山西省体育彩票管理中心太原市中心、小店区卫生健康和体育局主办，小店街办电子街社区承办的“我的两块 社区出彩”社区运动会在世纪雅园小区成功举办。

在活动现场摆放了公益展板、责任彩票展板等，让广大社区居民在参与活动的同时，了解体育彩票的公益属性，理解了“公益体彩，乐善人生”的深刻内涵，展现体育彩票社会责任担当。现场开设了“顶呱刮”即开票体验区，让更多居民走进体彩，参与进体彩。

本次太原市小店街道电子社区的“我的两块 社区出彩”公益运动会是山西体彩开展的“我的两块 社区出彩”全民健身进社区系列活动的首站。接下来，体彩将走进更多的社区，引领全民健身，提升群众的幸福感，助推体彩公益事业发展。



### 责任案例：好运‘弈棋’来——助力 2022 年中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛

中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛是体育总局彩票中心和中国象棋协会发起的一项全民健身赛事。2022 年中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛山西赛区决赛于 9 月 29 日打响。比赛汇集了自开赛 4 个月以来，全省 11 个地市、115 个县区，经过海选比赛选拔出的 32 位市级棋王参赛选手。最终，来自太原市的梁辉远以积分 12 分，胜 6 场负 1 场的成绩荣获 2022 年中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛山西赛区第一名。梁辉远表示：“非常感谢中国体育彩票能提供这样一个平台，让象棋爱好者们切磋棋艺，交流进步。这项赛事，也加深了大家对公益体彩的了解，了解了体育彩票为公益民生、体育赛事、全民健身做出的贡献。在接下来的比赛中，我一定继续保持良好的竞技状态参加全国决赛，争取取得好成绩，在全国的大棋台上，弈棋会友，为山西增光添彩。”颁奖仪式上，长治、朔州、运城、大同、阳泉五个市中心获得“优秀组织奖”。



## 消费助农

山西体彩聚焦乡村振兴战略目标，以“工会助农”为抓手，积极依托“832 脱贫地区农副产品网络销售平台”开展消费助农，以自身实际行动助力乡村振兴工作。2022 年，助力金额共计 4 万余元。



# 未来展望



2023年是贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。新的一年，山西体彩将严格按照体育总局彩票中心和省体育局的部署安排，持续推进责任彩票建设工作，在渠道拓展、市场营销、风险防控、销售管理、品牌建设、党的建设等方面积极实践，用新的行动取得新的成绩。

风劲帆满图新志，踔厉奋发正当时。站在新的起点上，山西体彩将继续落实“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，大力推进责任彩票体系建设和风险防控体系建设，发挥好体育彩票“助推器”和“生命线”的作用，全方位推进山西体育事业和公益事业发展，为全省经济社会全方位高质量发展贡献体彩力量！

# 报告附录

## 关键绩效

序号	指标	单位	2020	2021	2022
01	公益金筹集金额	亿元	6.26	8.87	10.31
02	彩票销售额	亿元	24.41	36.55	43.25
03	代征奖金所得税金额	亿元	0.34	0.34	0.37
04	实体店数量	个	3533	3906	4634
05	95086 热线咨询投诉量	个	1105	1452	1355
06	购彩者投诉解决率	%	100	100	100
07	中心员工总数	人	180	206	210
08	员工流失率	%	0	1	0.5
09	员工伤亡人数	人	0	0	0
10	安全生产事故数	件	0	0	0
11	残疾人雇用人数	人	0	0	0
12	员工志愿者活动人数	人次	150	180	200
13	员工志愿活动时间	小时	240	270	340
14	反腐败培训次数	次	11	9	10
15	反腐倡廉人均培训时间	小时	0.37	0.3	0.25
16	环保投入	万元	12	14	15
17	环境污染事故数	件	0	0	0
18	视频会议次数	次	8	15	19
19	吸纳就业人数	人	2074	1119	600

## 关键绩效

序号	指标	单位	2020	2021	2022
20	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
21	经济合同履约率	%	100	100	100
22	劳动合同签订率	%	100	100	100
23	参加工会的员工比例	%	100	100	100
24	社会保险覆盖率	%	100	100	100
25	女性管理者比例	%	41	47	35
26	少数民族或其他种族员工比例	%	0.00	1.46	1.43
27	残疾人雇佣率	%	0	0	0
28	体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
29	员工参加培训人数	人次	1568	1832	2320
30	员工培训资金投入	万元	3	3.5	1.2
31	专管员数量	人	90	88	109
32	专管员参加培训人数	人次	270	264	872
33	实体店从业者人数	人	11074	9765	9810
34	代销合同履约率	%	100	100	100
35	实体店满意率	%	100	100	100
36	组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	53	56	18
37	组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	人次	140 万	160 万	60 万

# 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	
走进山西体彩	关于我们	P4.4/M1.6/M1.7
	组织架构	P4.2
	体彩文化	P4.1
我们的 2022	责任绩效	A2
	重大事件	S1.1
	年度荣誉	A3
责任聚焦：党建创新 建设清廉体彩	S1.1	
责任聚焦：践行公益 成就体彩人生	P3.1	
国家公益彩票	公益金来源	M1.1
	公益金分配	M1.1
	公益金使用	M1.1
责任管理 助力行稳致远	责任组织	G1.1/ G1.2/ G2.2 / G3.1/ G3.2/ G3.3
	责任融合	G2.1/ G4.1/ G4.3/ G5.1/ G5.2
	责任沟通	G6.1/ G6.2
合规运营 夯实发展基石	风险管理	S1.1
	依法治彩	S1.1
	理性营销	M2.8/M2.9/M2.10
服务为本 创造长期价值	透明运营	M1.4/M2.11
	产品管理	M2.4
	渠道建设	M2.1/M2.4
	技术管理	S3.1
	优质服务	M2.2/M2.13/M2.15/M2.16
凝心聚力 激励员工成长	权益保障	S2.2/S2.3
	能力发展	S2.4/S2.5/
	健康安全	S2.7/S2.8
	悉心关爱	S2.10
携手同心 促进健康发展	伙伴共赢	M3.6/ M3.6
	环境管理	E3.1/E3.2/E3.6
载爱前行 绘就公益底色	志愿服务	S4.1/S4.4
	抗疫救灾	S4.5/S4.6
	教育助学	S4.9
	消费助农	S4.12
未来展望	A1	
报告附录	关键绩效	A2
	指标索引	A5
	意见反馈	A6

# 报告评价

感谢您阅读《山西省体育彩票 2022 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 2022 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？				