

2019

Social Responsibility Report

海南省体育彩票 社会责任报告





报告说明

组织范围

本报告为海南省体育彩票管理中心编写，为便于表达，在报告中的表述分别使用“海南体彩”“海南省体彩中心”“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”；海南省旅游和文化广电体育厅称谓使用“省旅文厅”。

时间范围

本报告为海南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》、《中国体育彩票社会责任报告评价标准（2019）》等标准。

数据说明

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

海南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。

报告阅读

您可通过访问海南体彩网（www.tc.hainan.net），阅读本报告的在线版本。

联系方式

地址：海南省海口市国兴大道68号歌舞剧院首层
客服热线：95086；0898-65395086；4008619086

目录 Contents

● 报告说明	01
● 卷首语	04
● 责任聚焦	06
执守初心砥砺前行	
只争朝夕不负韶华	
● 关于我们	08
① 机构简介	08
② 组织架构	09
③ 体彩文化	10
④ 党建引领	12
⑤ 责任彩票	17
● 专题一	22
从“心”出发，推动创新发展	
① 游戏创新显成效	24
② 创新地方新特色	26
③ 渠道建设新突破	28

④ 营销合规更合理	29
⑤ 强化技术更保障	32
⑥ 阳光开奖更透明	33

● 专题二 36

用“心”保障，加强协调发展

① 品牌宣导重公益	38
② 公益资金严管理	39
③ 公益实践助和谐	44
④ 公益实践助扶贫	52
⑤ 为购彩者优化服务	54

● 专题三 56

全“心”投入，深化绿色发展

① 倡导绿色办公	58
② 坚守绿色彩票	58
③ 保护绿色生态	59

● 专题四 60

同“心”创享，促进开放发展

① 规范采购 合作共赢	62
② 提升效率 强化管理	63
③ 联合行业 助推发展	63

● 专题五 64

凝“心”聚力，实现共享发展

① 关爱员工生活	66
② 专管员队伍建设	69
③ 助力代销者队伍	70

● 报告结尾

展望未来	72
------	----

附录	74
----	----

关键绩效表	74
-------	----

指标索引	78
------	----

意见反馈	79
------	----

卷首语



二十载风华正茂，初心依旧。

2019年是新中国成立70周年,也是中国体育彩票发行25周年、海南体彩成立20周年。20年披荆斩棘,20年不懈拼搏,海南体彩从萌动到花开,从耕耘到收获,在相关部门和社会各界的支持和帮助下,不断开拓创新、锐意进取、发展壮大。“来之于民,用之于民”是中国体育彩票的发行宗旨,扩展和延伸体育彩票公益价值是海南体彩人肩负的责任。海南体彩不忘初心,勇扛社会公益大旗,向社会各界播撒爱心,传递健康和快乐。

新形势狠抓基础,稳中求进。

2019年,海南体彩以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实党的十九大、习总书记4.13重要讲话和中央12号文件精神,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”发展目标,真抓实干,奋力攻坚,稳中求进。全年累计销售7.54亿元,全年筹集公益金2.12亿元。

强化风险防控,行稳致远。

随着体育彩票市场规模扩大,安全管理形势愈发严峻。海南体彩组织开展了全省网络安全风险检查、信息安全等级保护、非法彩票检查等工作,并进一步强化媒体舆情监测,做好危机公关处理。2019年,全省体育彩票销售、技术、数据、资金安全等工作均未出现任何重大责任和安全事故情况,在维护体彩信誉、确保销售安全、保障购彩者利益等方面树立了良好的品牌公益形象。

产品创新渠道优化,筑牢根基。

在与国家体育总局体育彩票管理中心建立的联合机制下,推动竞猜及互动类游戏研究工作;研发以海南风光为元素的“江山如画”旅游主题即开票并上市销售;积极推进视频电子即开票优化改进工作。同时,围绕“体彩+旅游”战略,继续拓展体育彩票旅游行业渠道,调整优化渠道布局,规范网点建设和销售。

聚焦责任彩票建设,践行责任。

进一步强化队伍责任意识,体系与培训并力,坚守合规红线责任基线,建立责任落实机制。发布《2018年海南体彩社会责任报告》,责任彩票等级评定为二级。同时,策划开展了“送健康送快乐公益惠民活动”“相约体彩一起见证”“公益体彩乐善行冠军课堂”“海南体彩送琼剧下乡惠民演出”“体彩开放日”“爱心助学圆梦行动”等多项公益公信活动,提升体彩公益公信形象。

党建带工建促团建,共建互促。

开展了“五四”乡村振兴卫生服务活动、“七一”参观全国爱国主义教育示范基地、参观廉政教育基地、关爱职工“送清凉”、体彩主题劳动竞赛、参观垃圾处理厂等活动。通过丰富的群团生活,激发员工责任担当,提升凝聚力、向心力,促进业务工作有效开展。

机遇与挑战并存,不负众望。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。在海南全岛建设自由贸易港的背景下,海南体彩将继续迎难而上,突破瓶颈,敢闯敢试,敢为人先,充分发挥体育彩票先行先试的“试验田”作用,探索体彩发展新格局。

责任聚焦 / 执守初心砥砺前行 只争朝夕不负韶华

责任理念

海南体彩努力践行“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”发展理念，牢记对国家、社会、彩票购彩者的责任，以“防风险、转方式、增后劲、促发展”的工作思路，把责任彩票意识融入到各项运营管理和品牌营销活动中，坚持依法治彩，认真履职尽责，提升购彩体验，勇于开拓创新，扛起建设责任彩票新担当。

体彩知识小课堂：“责任彩票”知多少？

作为国家公益彩票，体育彩票要在依法合规运行、履行公益金筹集使命的基础上，对彩票发行销售过程参与者，以及对国家、对社会、对彩票行业及相关产业，在经济、法律、环境、慈善和伦理等方面承担相应的责任和义务。具体包括：杜绝未成年人购彩；预防购彩沉迷，加强对问题购彩者帮扶救治；重视工作人员及利益相关方的诉求与利益；维护公平公正公开的市场秩序；防范对社会和环境危害等多方面内容。



责任机制

海南体彩高度重视社会责任管理，建立了中心领导主抓、各部门及分中心按照工作职能分别推进社会责任工作格局。开发部牵头推动社会责任日常工作，包括责任彩票宣传、社会责任标准指南对标研究、社会责任报告编制发布等。

责任沟通

海南体彩认识到加强与内外部利益相关方沟通对于实现多方和谐共赢和共同可持续发展的重要作用。通过海南体彩网、海南省体彩微信公众号等自有媒体开展丰富多彩的线上互动（H5）、发布社会责任报告等多种形式和载体，加强与利益相关方的沟通交流。自2018年起，连续三年发布社会责任报告，系统披露了海南体彩年度履行社会责任的理念、管理措施和成效，回应了利益相关方关切的问题，进一步加强透明沟通。

责任议题

参考国内外社会责任相关标准指南的要求，结合海南体彩发展目标、主要业务特征及责任彩票工作准则，政府、公众、购彩者、合作伙伴等的期望和诉求，我们履行社会责任的关键议题如下：

责任彩票工作准则	释义	实质性社会责任议题
牢记公信公益初心	把握国家公益彩票的基本定位，坚持服务民生的出发点和立足点，彰显国家公益彩票品牌形象，提升品牌公信力。	社会贡献 公益金管理
坚持依法理性治彩	严守法律法规和政策底线，全面强化法治理念，统筹责任彩票与业务发展的关系，倡导快乐购彩理念和健康生活方式。	守法合规 优质服务
强化责任履职担当	将责任理念贯穿于游戏设计、市场营销、渠道建设和资金使用等体育彩票发行销售工作各个环节，承担更多社会责任。	优质服务，游戏设计。 透明运营，技术安全。 理性营销，购彩渠道建设
推动创新驱动发展	积极统筹全面工作创新，以协调、可持续为发展目标，保障体彩事业健康可持续发展。	节约能源资源，行业推动 员工职业健康与职业发展 专管员与代销者队伍建设 推动社区发展



关于我们 走进海南体彩

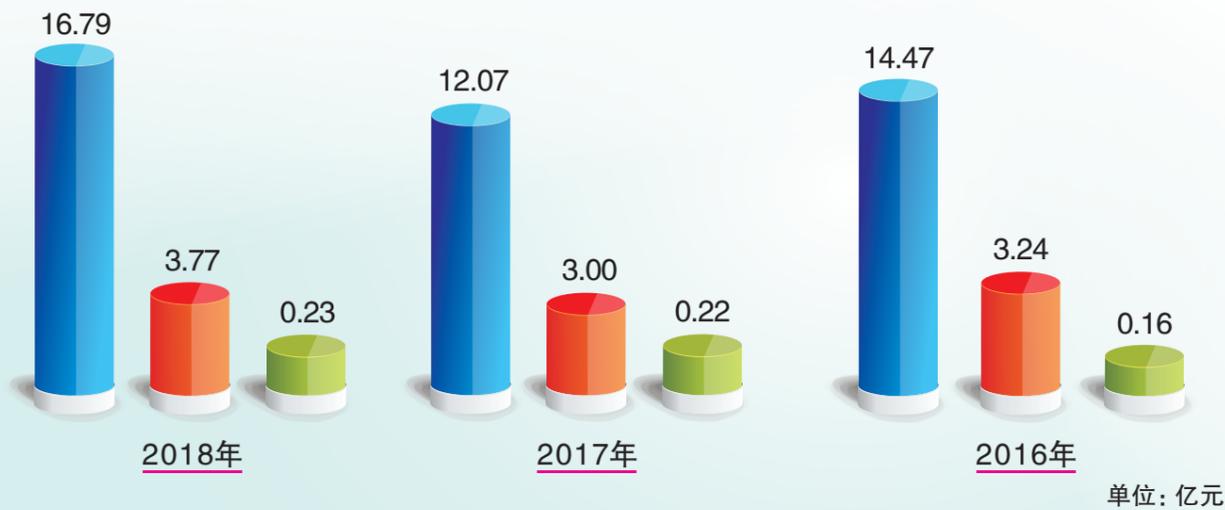
【机构简介】

海南省体育彩票管理中心是1999年由省编委批准设立，隶属省旅文厅直属的正处级事业单位，负责全省体育彩票销售工作。海南体彩紧紧围绕“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”发展目标，认真贯彻“全产品、全渠道、全价值链”发展理念，落实“防风险、转方式、增后劲、促发展”工作要求，从创新发展、渠道拓展、网点建设、营销宣传、安全管理等方面开展工作。2019年，全省体育彩票销售7.54亿元，销售网点规模1,774个，筹集公益金2.12亿元，为海南省体育事业和公益事业的发展提供了资金保障。

2019年
实现了全省彩票销售
7.54 亿元

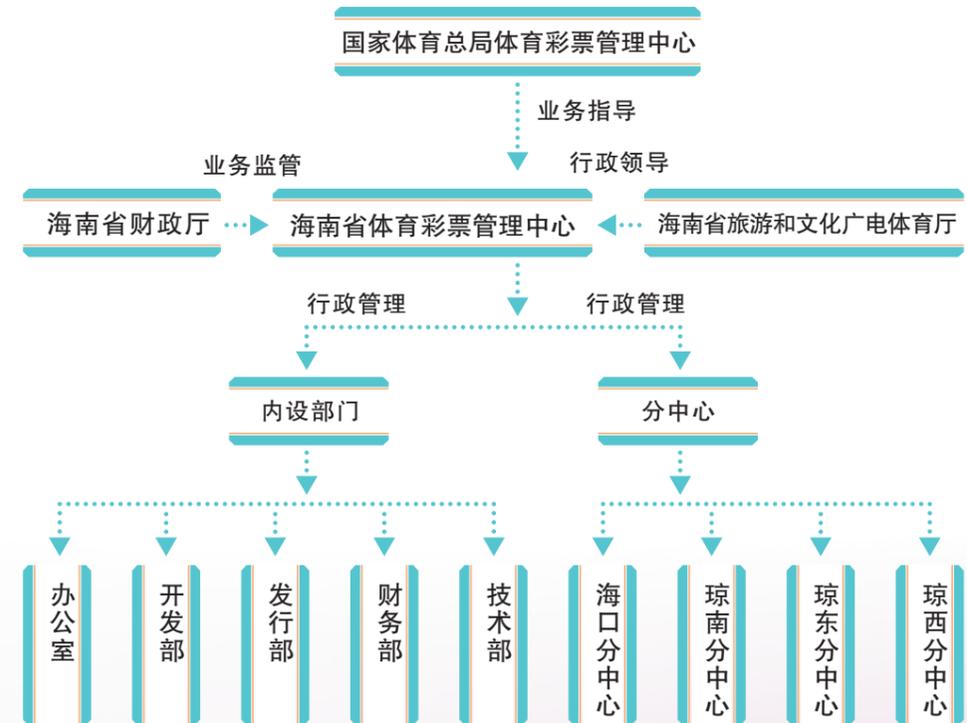
筹集公益金
2.12 亿元

■ 全年体育彩票销售量
■ 全年公益金筹集金额
■ 代征奖金所得税金额



【组织架构】

为更好地为购彩者和代销者服务，海南体彩形成了组织机构、人员岗位、产品结构、渠道类型基本合理的发展架构，设有办公室、发行部、财务部、开发部、技术部五个部门以及海口、琼南、琼东、琼西四个分中心，各部门与各分中心协调配合，共同推进海南体彩事业发展。2019年，中心员工102人，其中编制内17人，聘用11人，劳务派遣74人。



海南体彩办公电话及地址：

省中心/分中心	办公电话	地址
海南省体育彩票管理中心	0898-65395086	海口市国兴大道68号
海南省体彩中心海口分中心	0898-65377360	海口市白龙南路42号万福大厦三楼
海南省体彩中心琼东分中心	0898-62813695	琼海市万泉河路51号
海南省体彩中心琼西分中心	0898-23883876	儋州市那大镇伏波东路166号
海南省体彩中心琼南分中心	0898-88663997	三亚市天涯区河西路136号汇林水苑13栋102号

体彩文化

■ 发行宗旨

中国体育彩票的发行宗旨是“来之于民，用之于民”。中国体育彩票作为国务院特许发行销售的国家公益彩票，通过向社会发行体育彩票筹集公益金，广泛用于社会公益事业和体育事业。

■ 发展目标

中国体育彩票致力于“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”。

■ 体彩精神

“责任、诚信、团结、创新”是中国体育彩票的精神，是体彩人的核心价值观，是体彩管理哲学和行为规范的核心理念，是体彩人的精神价值与共同追求，也是展示体彩形象、引领体彩事业发展的一面旗帜。

■ 体彩理念

经历了多年的发展积淀，中国体育彩票在“公益体彩，乐善人生”所蕴含的“让快乐与美好发生”的品牌理念指导下，形成了公益、公信、健康、乐活、进取的良好形象。

■ 体彩标志

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



中国体育彩票
CHINA SPORTS LOTTERY

党建引领

抓好党建基础

海南体彩党支部不断创新思路，始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，认真学习贯彻党的十九大会议精神、习近平总书记系列讲话精神、省委七届全会精神等，持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化，严格执行“三会一课”制度，切实履行党员教育、管理、监督职责，着力加强党支部标准化建设，大力推进全面从严治党，夯实战斗堡垒基础，营造风清气正、干事创业的良好环境，为推动全省体育彩票工作健康持续发展提供了坚强保证。为海南体彩的健康持续发展乃至海南自由贸易试验区和中国特色自由贸易港的建设提供坚强的思想政治保障。



党建文化引领

海南体彩不断加强党的建设，开展丰富多彩的主题党日活动，强化党员思想引领。组织全体党员开展“不忘初心、牢记使命”体验教育活动、集体参观“奋斗新时代 美好新海南”庆祝中华人民共和国成立70周年海南发展成就展、“伟大历程 辉煌成就”——庆祝中华人民共和国成立70周年大型成就展网上展馆；开展庆祝新中国成立70周年大合唱、“颂祖国 赞海南 作表率”征文活动等，提升全体党员的爱国意识和党性修养，2019年海南体彩党支部共组织学习教育活动近30场，传达各类文件百余篇，撰写简报28期。

案例 海南体彩组织开展“七一”参观六连岭爱国主义教育基地

党建引领团建，增强青年、党员责任担当意识，海南体彩“七一”组织全体党员前往万宁市六连岭、大石岭开展“不忘初心、牢记使命”体验教育，通过参观六连岭全国爱国主义教育示范基地、大石岭红色研学旅行教育基地等，重温琼崖革命历史，提升全体党员的爱国意识和党性修养。



案例 参观“奋斗新时代 美好新海南”庆祝中华人民共和国成立70周年海南发展成就展

2019年，海南体彩组织全体员工前往省档案馆参观机关党员干部教育基地，进一步增强党员干部的表率意识，激发全体员工干事创业的热情，以更好的姿态全力以赴为海南体彩的健康发展及海南自由贸易区（港）的建设不懈奋斗。

案例 党建工作有效延伸 群团建设持续跟进

省体彩中心党支部始终坚持把群团建设作为党建工作的有效延伸，与中心工会、妇委会共同组织开展参观习近平总书记4.13讲话书法作品展、“六一”走进海口市社会福利院看望儿童、夏日送清凉慰问活动等。通过丰富的群团生活调动员工积极性，以更加饱满的热情投入到业务工作中去，推动党建工作与业务工作相互融合，相互促进。



海南体彩党员心得体会摘录

“通过中心组织开展的一系列党建活动，更加坚定了党员干部的理想信念，自觉向党中央看齐，同时也推动了党员干部不断用党的创新理论武装头脑、指导实践。使党支部的创造力、凝聚力、战斗力进一步增强，为海南体彩的创新发展提供组织保障。今后我们也将继续立足工作实际，不忘初心、牢记使命，大胆尝试、敢于创新，勇当先锋，做好表率，扛起海南体彩的责任新担当。”



责任彩票

夯实责任培训

为推进责任彩票建设工作，强化队伍责任意识，海南体彩优化责任彩票培训队伍并完善责任彩票培训制度，按照责任彩票培训计划组织各层级工作人员（含专管员）参与责任彩票培训和考核，不断提高培训效果，为全面开展责任彩票体系建设奠定良好基础。



全省责任彩票学习培训



责任彩票工作部署培训



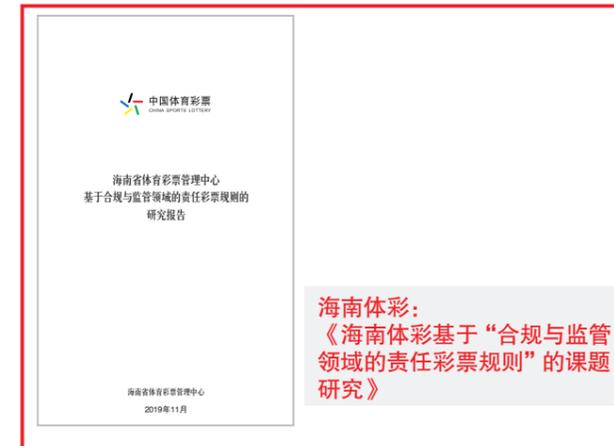
邀请“责任云”讲师进行“解密社会责任”专题培训



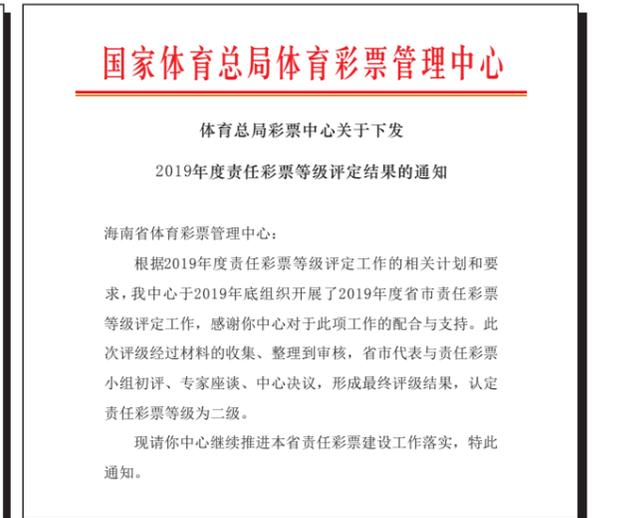
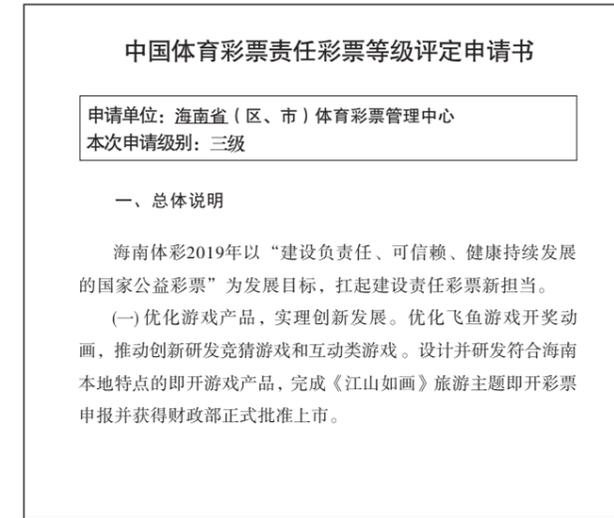
组织全省代销者参加责任彩票培训

完善责任管理

海南体彩十分重视调查研究，坚持实地与理论调研并举。2019年海南体彩积极开展责任彩票调查研究工作，完成《海南体彩基于“合规与监管领域的责任彩票规则”的课题研究》的发布。责任彩票等级评定工作中达到且高于二级水平。2019年8月29日向社会发布海南省体育彩票第二份社会责任报告。

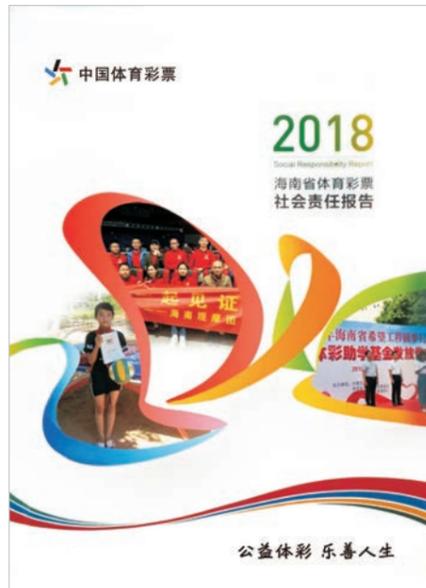


通过调查研究表明：海南体彩需要与海南自由贸易试验区建设有机结合起来，承担着更艰巨的历史使命和责任，除了要丰富游戏产品，创新销售渠道，转变运营模式，更要通过责任彩票的建设，推动海南体彩事业长期、健康、可持续发展，并促进海南自由贸易试验区和中国特色自由贸易港建设。

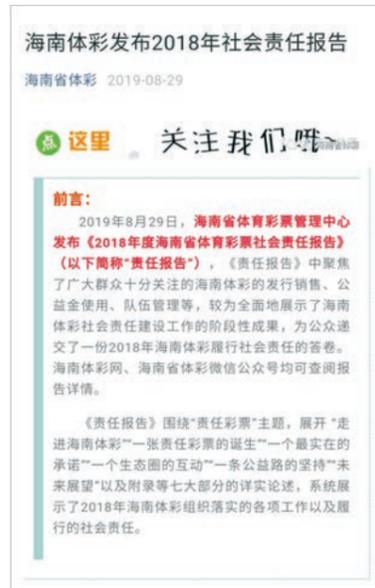


延伸阅读 2018年海南省体育彩票社会责任报告发布

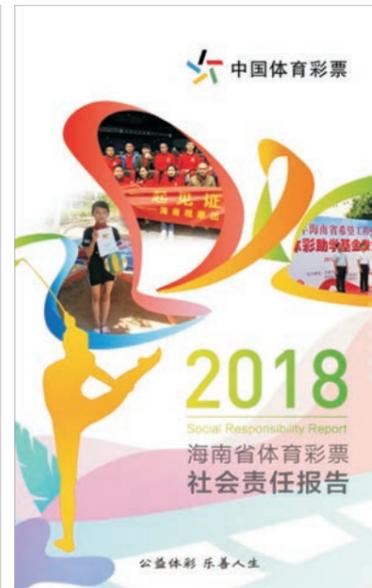
2019年8月29日，海南省体育彩票管理中心发布《2018年度海南省体育彩票社会责任报告》（以下简称“责任报告”），《责任报告》报告聚焦广大群众十分关注的海南体彩的发行销售、公益金使用、队伍管理等，较为全面地展示了海南体彩社会责任建设工作的阶段性成果，为公众递交了一份2018年海南体彩履行社会责任的答卷。



海南体彩2018年社会责任报告



海南省体彩官方微信公众号



H5宣传页面

强化责任沟通

海南体彩加强责任沟通，通过在微信公众号、官网网站开设责任彩票专栏等方式，向利益相关方传递责任彩票理念，提高公众对责任彩票的认知和理解，共同推动责任彩票事业发展。



2019年，海南体彩网开设责任彩票专栏



海南体彩网



2019年，海南体彩微信公众号开设责任彩票版块

专题一

从“心”出发，推动创新发展



海南体彩始终坚持打造安全健康的彩票游戏，不断开拓创新，积极丰富产品种类，努力拓展渠道建设，优化市场布局，构建彩票安全壁垒，全力保障彩票安全生产和运行，为海南省彩票市场安全运营奠定良好基础。

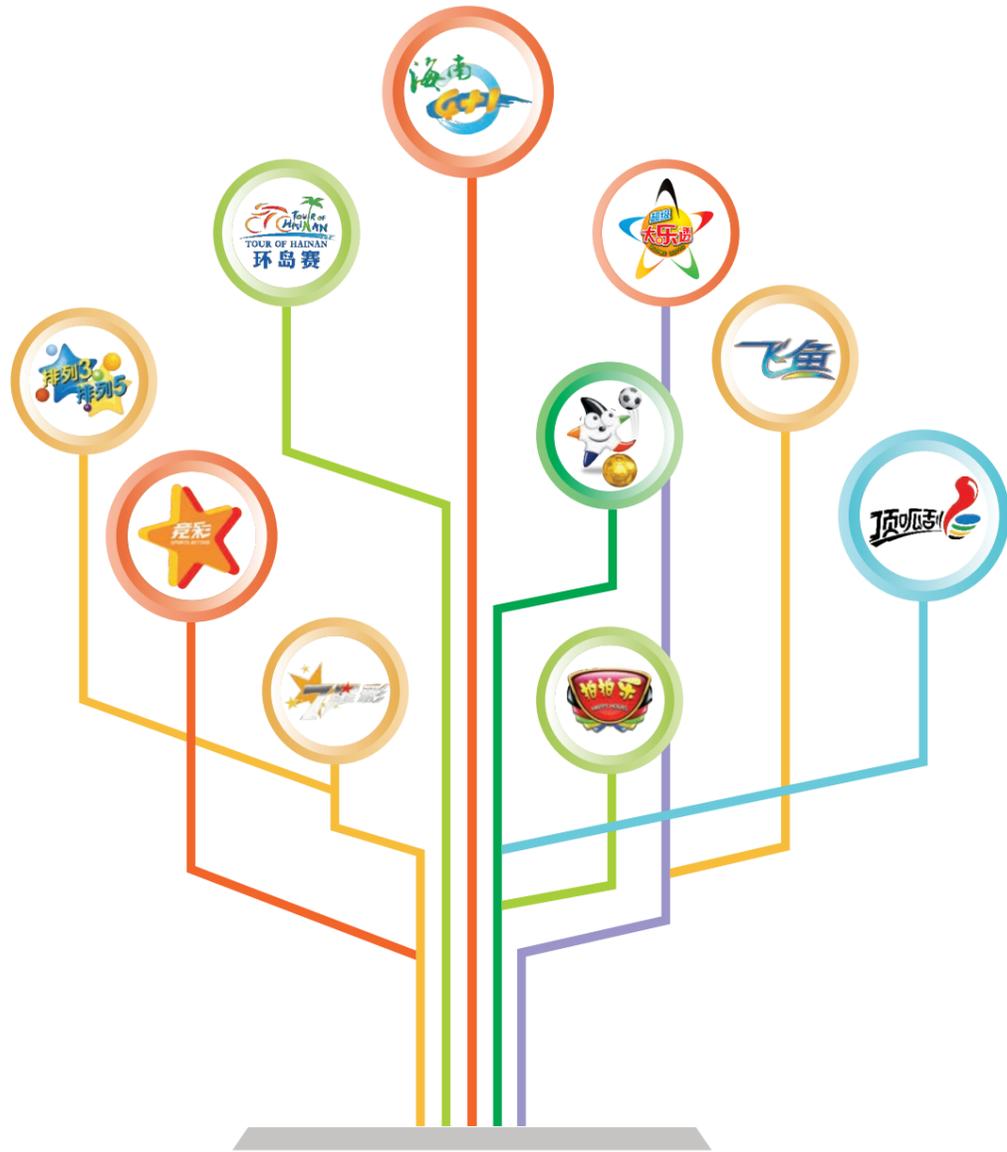


-  游戏创新显成效
-  渠道建设新突破
-  营销合规更理性
-  强化技术更保障
-  阳光开奖更透明
- 

游戏创新显成效

产品类型更丰富

海南体彩游戏产品种类丰富，涵盖全国玩法和地方玩法两种。其中全国玩法主要包括超级大乐透、七星彩、足球、竞彩、排列3、排列5、顶呱刮纸质即开票等产品；地方玩法包括海南4+1、飞鱼、环岛赛、视频电子即开等产品，不同玩法满足群体的多元化购彩需求。



2018年—2019年海南省体育彩票销售数据对比（单位：元）



延伸阅读 具有代表性游戏玩法介绍

海南4+1: 是指选取一个4位数加1位数, 或者选取一个4位数、3位数、2位数、1位数的排列投注, 每位数字分别从0-9共10个数字中选择, 相应数字的排列组成的一组投注号码, 可进行“4+1”、“定位4”、“定位3”、“定位2”、“定位1”、“任选4”、“任选3”、“任选2”共8种方式投注。

飞鱼游戏: 从自由泳比赛项目中, 任选前三名获胜选手号码(比赛参赛选手按泳道顺序分别以1-8号表示)组成一注彩票的投注为单式投注。此外, 购买者还可进行复式投注、多倍投注。

环岛赛游戏: 从公路自行车比赛项目中(即01-22共22个参赛运动员的号码)中任选取1个或多个(最多3个)号码组成一注彩票的投注为单式投注。此外, 购买者还可进行复式投注、胆拖投注、多倍投注。

足球三猜: 是指依次转动三个足球上0-3共4个号码, 任意选择三个足球转动停止后被框选的三个数字之和候选项或三个数字相同候选项, 共12个候选项进行投注, 一个候选项为一注。

创新地方新特色

创新发展即开彩票

12月29日, 海南省体彩中心创新研发的“江山如画”旅游主题即开型体育彩票正式上市。该票单票面额10元, 有12次中奖机会, 最高奖50万元。票面以海南十大著名旅游景区人文、自然风光为设计元素, 票面精美, 富有海南地域特色受到广大购彩者的喜爱, 具有较好的收藏价值。



海南“江山如画”旅游主题即开型体育彩票好评如潮

“我是体彩‘顶呱刮’即开票的忠实粉丝, 走到哪里刮到哪里。今天看到‘江山如画’旅游主题即开票, 票面那么精美, 而且头奖50万元也十分有吸引力, 我一看到票面就有了想刮的冲动! 没想到运气那么好, 刚买了三张就中得了二等奖! 太幸运了!”

——三亚本地购彩者张女士

“刮‘江山如画’旅游主题即开票, 既可探秘海南名胜风景, 享受自然风光, 又可体验即开票的魅力与乐趣, 同时也在为支持体育彩票事业和社会公益事业尽一份力。所以说这是特别珍贵的, 我已经迫不及待地收集了好几套20款不同票面的即开票了。”

——前来三亚旅行的购彩者戴先生

创新发展竞猜型体育彩票

海南体彩积极探索竞猜型彩票创新发展, 在与国家体育总局体育彩票管理中心建立的联合机制下, 推动竞猜及互动类游戏研究工作。



海南竞猜游戏和互动类游戏调研报告

目录

- 一、调研概况..... 2
 - (一) 调研目标..... 2
 - (二) 调研行程及形式..... 3
- 二、海南体彩发展战略规划项目进展..... 3
 - (一) 项目执行过程回顾..... 3
 - (二) 文件成果简析..... 3
 - 针对委托方提交的文件成果, 海南省中心目前组织相关人员对文件成果的结构、规划定位、规划目标等进行修订。..... 5
- 三、竞猜游戏相关调研成果..... 5
 - (一) 海南竞猜型彩票市场发展状况.....
 - (二) 海南竞猜型彩票创新项目的主要目标.....

海南竞猜游戏和互动类游戏调研报告

管理游戏风险

海南体彩不断优化完善风险管理，针对海南体育娱乐视频电子即开型彩票系统、海南电话销售彩票系统、门户网站均进行安全等保测评及安全整改工作，修复系统漏洞，提高系统安全性。此外，根据国家三部委通知要求，完成飞鱼、环岛赛高频游戏调整和竞猜游戏调整工作，并且对海南4+1、海南珍宝、赛马、足球三猜、长城拼图、飞鱼、环岛赛等本地游戏玩法进行风险评估，了解游戏的风险指数，为防范游戏风险提供科学依据。



渠道建设新突破

海南体彩为优化客户购彩体验，持续推进实体店规模扩展和质量提升，积极探索行业渠道的合作开发，注重多元化发展，不断规范渠道管理，调整优化渠道布局，实现渠道整合效益最大化。

探索调整即开配票方试

为进一步加强即开票管理，调整并优化基础网点即开票配送模式，取消现有各市县基础网点即开票分散式配送模式，全省推广实施统一渠道配送，并取得初步成效。



推进创新渠道融合

为促进电影院线与彩票合作，海南省体彩中心积极向省内电影院发出代销体育彩票的邀请函，2019年在明珠电影院和佳润影院已开通销售的基础上，完成中视三亚大菠萝影院、重视海口国秀城影院的设点及开通销售的工作。形成省内行业渠道新格局，有效提升品牌形象。

连锁便利渠道拓展

为推进海南体彩销售渠道多元化布局，大力开展便利连锁店渠道建设。2019年已完成118家门店建设，其中包括34家中石化加油站、40家苏宁门店、44家美宜佳便利连锁店，同时美宜佳电子收银机实现纸质即开票兑奖功能对接，进一步提升购彩便利性。

旅游渠道建设

为加强体育彩票与旅游的深度融合，拓展旅游行业渠道，海南体彩围绕“体彩+旅游”战略，对优质旅游资源展开调研，并制定拓展体育彩票旅游渠道方案，2019年共开发旅游渠道6家，其中拍拍乐销售大厅2家，高频游戏大厅4家。

营销合规更合理

海南省体彩中心坚持理性合规营销，通过实体店规范化建设，张贴理性购彩宣传标语，引导购彩者理性购彩，及时干预非理性购彩行为，协助打击非法彩票，保障海南体育彩票市场健康持续发展。

坚持合规运营

良好的管理机制是机构发展的必备因素。为满足体育彩票业务合规运行需要，海南体彩严格遵守法律法规要求，在实体网点清理整治基础上，制定网点建设规范和管理制度，规范网点经营管理。

建章立制：制定《实体店销售非法彩票监督检查处理（暂行）办法》，规范对实体店销售非法彩票检查行为，进一步强化对实体店销售非法彩票监督和查处，规范实体店依法依规销售。

定期检查：定期组织开展彩票终端机与互联网联接销售问题检查，加强体彩销售市场监管。

倡导理性购彩

海南体彩牢记公益公信初心，强化责任履职担当意识，积极倡导责任彩票“多人少买、参与公益、理性购彩”的理念。2019年印发近4万册《中国体育彩票责任彩票公众手册（理性购彩篇）》发放给购彩者，同时，面对大额购彩者进行风险提示和劝阻，避免和减少非理性投注行为的发生。此外，在公益活动现场摆放公众手册供社会民众阅读，借此传播理性购彩的责任彩票理念，营造健康购彩环境。



多人少买、参与公益、理性购彩



海南体彩向公众展示《责任彩票公众手册》

注重责任宣传

海南体彩注重责任彩票宣传工作，通过积极利用自媒体与合作媒体，努力打造融媒体平台，不仅在海南体彩网、海南省体彩微信公众号中开设责任彩票专栏，更通过全省近10家主流权威媒体和三亚酒店多媒体资源、中国有线电视开机广告、户外大牌广告等多种形式共同宣传体育彩票、传播责任彩票理念。



倡导理性购彩

海南体彩二十年专题宣传



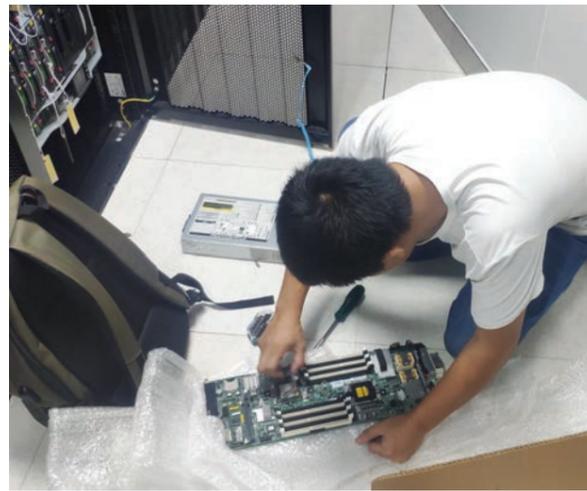
海南体彩心系贫困学子

海南体彩助力乡村振兴

强化技术更保障

夯实技术安全

保障技术安全，防范运营风险。海南体彩进一步提升技术安全，严格遵守《中国电脑体育彩票系统安全管理规定》，认真执行《中国体育彩票全国统一发行销售系统安全管理办法》《中国体育彩票销售终端安全管理规定》《中国体育彩票信息安全管理规定》等管理规定，设置专人专岗，从网络安全、设备安全、数据安全等方面明确各技术岗位安全职责，定期监控机房运行环境，加强设备维修与升级，确保机房安全稳定运行；加强对销售系统的监控，对开奖时间异常、开奖结果异常等情况，及时上报处理。不断规范安全运营管理，健全机房管理制度，确保销售系统、销售终端安全有序运营。



保障安全运营

为保障体育彩票的健康、稳定、持续发展，海南体彩始终将安全生产摆在重要位置，开展网点日常销售安全生产检查，确保依法依规销售，消除销售网点安全隐患；组织全体员工学习《安全生产法》、消防知识培训，开展火灾扑救、逃生演练等安全培训活动，切实提高员工的安全意识。健全隐患排查治理体系和风险预防控制体系，提升安全监管执法能力和应急救援能力，杜绝各类安全事故的发生，推动安全生产形势持续稳定向好。2019年，全省未出现重大安全事故。



海南体彩开展消防培训及实操演习

加强市场监管

海南体彩为进一步加强体育彩票市场管理，积极构建诚信公平的市场环境，不断加大监管力度，启动风险排查处置工作机制，深入开展市场检查和巡查，取消多家违规体彩实体店代销资格，并对多家违规实体店进行停业整顿，有效抑制违规销售势头。



阳光开奖更透明

海南体彩始终贯彻“公开公平公正”原则，扩大中奖信息公开渠道，在海南体彩官方网站、官方微信以及合作媒体等渠道发布开奖信息，并在官方网站增加直播开奖功能，及时公布中奖信息和体彩活动资讯，时刻接受社会公众的监督。



办公区展示体彩大乐透开奖全流程上墙图



相约体彩, 一起见证



海南体彩官网展示开奖信息以及体彩资讯



海南体彩自媒体发布开奖直播渠道

为提升体育彩票的公信力,海南体彩中心及4个分中心的办公区及兑奖大厅,均有展示中国体育彩票开奖全流程示意图为公众了解体彩开奖流程提供便利。同时,组织开展了“相约体彩,一起见证”活动,邀请购彩者、代销员、媒体记者等走进北京开奖现场,近距离观摩和了解彩票开奖全流程,树立中国体育彩票“公平、公开、公正、公信”的良好形象。

专题二 用“心”保障，加强协调发展



海南体彩坚守初心，以公益公信为抓手，广泛支持社会各项事业发展，伸出援助之手扶危济困，助力打赢脱贫攻坚战，积极促进社会的协调发展，持续为海南体育事业发展和各项社会事业助力添“彩”。



品牌宣导重公益



公益资金严管理



公益实践助和谐



公益实践助扶贫



品牌宣导重公益

公益品牌宣传

海南体彩秉承“来之于民，用之于民”的发行宗旨，倡导“公益体彩，乐善人生”的公益理念，广泛开展群众体育、全民健身和社会公共事业等各项公益活动，打造契合基层群众需要又颇具特色的品牌公益项目。在报纸、电视、广播等传统宣传渠道上，创新拓展户外媒体、有线电视开机广告、三亚酒店多媒体广告等宣传形式，扩大宣传覆盖人群；鼓励各分中心因地制宜、多渠道、多元化地开展营销宣传活动，拓宽宣传方式和载体，借助大货车巡游、公益骑行、民俗节日等方式开展品牌宣传，普及购彩知识和体彩公益提高社会对体育彩票的认知度和参与度。2019年海南体彩先后开展“送健康、送快乐”公益惠民活动、“海南体彩爱心夏令营”、“海南体彩送琼剧下乡惠民演出”、“海南体彩圆梦工程爱心助学”多项公益公信活动，进一步提升体育彩票公益品牌形象。



通过邀请奥运冠军助阵、设置体彩展示专区等方式进行公益宣传，不断提升体育彩票的品牌认知度。

拓宽宣传维度

海南体彩不断拓宽宣传的广度和深度，充分利用好本省报纸、电视台、广播电台、网站等主流优势媒体，构筑立体化全方位的宣传网络平台，增强品牌竞争力和影响力。借助体育彩票成立25周年及海南体彩20周年的契机，通过全媒体向公众展示公益金在社会事业发展中的重要作用，提升体彩品牌的美誉度。



鼎力支持2019年海帆赛



举行“海南体彩20周年”体彩开放日活动



海南体彩通过新闻报道传播体彩公益金使用方式，让民众切实体会公益体彩，就在身边。

公益资金严管理

公益金管理

中国体育彩票是国务院特许发行销售的国家公益彩票，肩负着筹集社会公益事业和体育事业发展资金的重要责任。根据《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。其中，体彩公益金分为中央集中彩票公益金和地方留成彩票公益金，各占50%。地方留成彩票公益金由省级财政部门与体育部门商讨研究确定分配原则。

公益金使用

体彩公益金主要用于教育助学、扶贫事业、支持全民健身和竞技体育事业、灾害救助等领域，为长期促进海南省体育公共事业和社会公益事业的发展做出了积极的贡献。2019年，海南体彩筹集体育彩票公益金2.12亿元，其中上缴中央体育彩票公益金1.02亿元，省本级留成体育彩票公益金1.10亿元，为国家贡献税收（代缴代扣个人所得税）0.32亿元。2019年度，省本级体育彩票公益金用于省级体育事业支出0.93亿元，主要用于举办或资助全民健身赛事活动、资助基层全民健身场地设施建设、群众性体育活动开展推广及社会体育指导员培训、培育我省品牌赛事和高水平后备人才培养等22个项目，惠及人数达30余万。

指标	1999-2015	2016	2017	2018	2019	累计
海南体彩销量	45.56	14.47	12.07	16.78	7.54	96.42
公益金筹集金额	11.54	3.24	3	3.77	2.12	23.67

单位：亿元

省级体育彩票公益金



2019年海南体彩省级公益金使用情况（万元）



延伸阅读 买彩票的钱去了哪儿?

《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。

彩票资金构成

- 彩票奖金
- 彩票发行费
- 彩票公益金

以2元一注的大乐透为例

- 纳入奖金 1.02元
- 纳入发行费 0.26元
- 纳入公益金 0.72元

快乐购彩 理性投注
未成年人不得购买彩票及兑奖

公益体彩 乐善人生

中国体彩网 www.lottery.gov.cn

体彩公益金被广泛应用于

- 全民健身计划 | 奥运争光计划 | 补充社会保障基金 | 教育助学 | 法律援助 | 城乡医疗救助 | 扶贫
- 残疾人救助 | 红十字事业 | 赈灾救灾 | 农村养老服务 | 新疆西藏等社会公益事业建设 | 文化事业



公益实践助和谐

海南体彩牢牢把握国家公益彩票的基本定位和发展方向，不断践行“公益体彩，乐善人生”的发行理念，积极履行体育彩票公益金是“公益事业的助推器，体育事业的生命线”的使命，通过实际行动，关切民生，服务社会，提升公众对国家公益彩票的认知，增强人民群众的参与感、获得感、幸福感。

倡导全民健身

为弘扬体育精神和文化，海南体彩落实全民健身国家战略，普及全民健身运动，参与和支持丰富多彩的全民健身活动，通过开展海南体彩“送健康、送快乐”公益惠民活动，鼎力支持全民健身基础设施的建设，增强全民体质，提升全民健身、全民健康的意识，为加快推进体育强国建设贡献力量。

案例 海南体彩“送健康、送快乐”公益惠民活动颇受好评

为落实责任彩票建设要求，提升中国体育彩票品牌公益公信形象，为海南基层群众搭建一个参与体育活动和进行自我展示的良好平台，2019年海南体彩在全省范围内开展“送健康、送快乐”公益惠民活动，全年共资助20场省内赛事活动，不仅丰富了百姓文化体育生活，还充分展示了海南民众健康、文明、和谐、积极向上的新风尚。



2019年海南省首届大学生定向运动挑战赛



海南体彩中心屯昌县校园武术比赛



2019年海南中学第二届“校庆杯”校友羽毛球团体赛



2019中国高校海南校友会第六届足球赛



“我爱足球”中国民间争霸海选赛



2019年“体彩杯”海南省业余羽毛球公开赛



陵水国际象棋公开赛



第二届定安跆拳道公开赛圆满举行



健身瑜伽展示交流培训活动



2019年澄迈县“体彩杯”羽毛球赛



(第七届)中国海南国际扑克大赛



三亚乡村公益徒步挑战赛



自贸区海口射箭邀请赛



海南体育六艺文化节

案例 海南体彩为海南省春季健身大擂台加油

在体育彩票公益金的支持下，以“好身体新生活圆梦想”为主题的2019年海南省春季健身大擂台活动于2019年3月22日至25日在海口市万绿园举行。本次健身大擂台活动设有体育项目擂台大比拼、体育项目展演活动、“海岛新居民”擂台展演活动和春季大徒步活动等10余项系列活动。海南体彩作为全民健身活动强有力的支持者，积极倡导“来之于民，用之于民”的发行宗旨，传播“公益体彩，乐善人生”品牌理念，努力实现“精彩赛事，有体彩相伴；全民健身，有体彩同行”。



案例 健康海南动起来！体彩助力2019全国“全民健身日”海南省分会场活动圆满举行！

8月10日晚，由中国体育彩票鼎力支持，以“健康中国你我同行”为主题的2019全国“全民健身日”海南省分会场活动启动仪式在海口市万绿园圆满举行，该活动是全国全民健身特色示范活动之一。它的启动意味着在阳光8月，海口、三亚、文昌、陵水、万宁、白沙、五指山等10余个市县将先后举办近百项全民健身赛事活动，使“全民健身日”不再是“一天健身日”，进一步提高“全民健身日”的知晓度，使参与健身、健康快乐的观念深入人心。



支持体育赛事

体彩公益金连续多年支持环岛赛、国际大帆船赛以及高尔夫球赛等各种大型体育赛事的举办，为体育赛事提供有力的资金保障。2019年海南体彩再次成为第十届环海南岛国际大帆船赛战略合作伙伴，为赛事保驾护航。

案例 中国体育彩票助力2019第十届海帆赛扬帆起航

千帆竞发，百舸争流。2019第十届环海南岛国际大帆船赛（以下简称海帆赛）3月15日在海口扬帆起航。作为海帆赛一路走来最亲密的战略合作伙伴——中国体育彩票见证了海帆赛的成长，中国体育彩票所筹集的公益金每年都提供数百万元给予海帆赛资金支持，2019年继续投入500万元体彩公益金为赛事成功举办保驾护航。



帮扶弱势群体

海南体彩注重帮扶弱势群体，关爱儿童健康成长，开展“公益体彩乐善行 冠军课堂”活动，让奥运冠军走进贫困地区学校授课，为孩子梦想插上翅膀；资助贫困大学生，为家庭贫困和成绩优异的学生提供助学金，帮助更多贫困学生圆上学梦。

案例 公益体彩乐善行，为孩子们送去“冠军课堂”

“公益体彩乐善行 冠军课堂”是2019年海南体彩重点打造的公益活动之一，海南体彩邀请奥运跳水冠军许艳梅及奥运冠军教练胡恩勇于10月22日-29日走进海南省的7所中小学，推广普及跳水运动，传扬体育精神，通过分享与互动，让学生们得到体育及体育文化的浸染和熏陶，从小树立“爱运动、强体魄，爱祖国、讲奉献”的拼搏向上的体育精神和祖国至上的爱国情怀。这也是海南体彩用实际行动在诠释“公益体彩，乐善人生”的发行理念，践行公益彩票社会责任。





案例 40名贫困学子每人获海南体彩助学金5000元

为回馈广大民众长期以来对中国体育彩票工作的支持，海南体彩联合省青少年希望基金会举办“2019年海南省希望工程圆梦行动—海南体彩爱心助学活动”。2019年考上大学的40名优秀贫困学子每人获得了5,000元的希望工程海南体彩助学金。此次助学资金共计20万元，由近年来海南省中出超级大乐透和7星彩大奖的爱心购彩者捐赠。



共建和谐社会

海南体彩在提升自身发展的基础上，注重社区共享共建，搭建形式多样的惠民娱乐平台，丰富民众业余文化生活，让体彩文化走进社区，传递公益理念，获得民众的支持和点赞；倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，鼓励员工参与献血等多项志愿服务活动，引领社会正气，让更多的人体会到来自中国体育彩票的温暖和爱，感受到公益体彩就在身边。

案例 海南体彩进社区 传递健康与快乐

12月7日，2019年“海南体彩文化进社区”公益活动启动仪式暨首场进社区活动在海口南亚广场举行，丰富的节目让现场数百名社区居民度过了一个愉快的夜晚，同时海南省体彩中心海口分中心工作人员向市民普及了体育彩票公益知识。

海南省体彩中心全年共举办10场“海南体彩文化进社区”公益活动，目的在于活跃社区文化、丰富百姓娱乐生活。让市民感受体育彩票社会责任担当，宣传、树立体育彩票的公益公信的品牌形象。



案例 海南体彩积极响应无偿献血 用爱心驱散冬日寒意

1月23日上午，海南体彩员工积极响应海南省直机关工委号召，以关心社会、关爱他人为己任，纷纷挽起衣袖，伸出手臂，主动投入到无偿献血的行列当中，让沸腾的血液驱散这个冬天的寒意。

无偿献血是保证生命救治和提高人民健康水平的社会公益事业，是无私奉献的崇高行为。海南体彩一直秉持“公益体彩 乐善人生”的理念，勇于承担社会责任，认真践行社会主义核心价值观，用实际行动为社会奉献公益力量。



公益实践助扶贫

海南体彩勇于承担社会责任，积极参与脱贫攻坚工作，依托自身优势，推进教育扶贫、驻村帮扶，帮助扶贫地区实现更好发展，为早日打赢脱贫攻坚战做出应有的贡献。

案例 海南体彩开展乡村振兴卫生服务

4月24日，海南体彩中心党支部组织广大青年、党员前往屯昌县南吕镇落根村开展乡村振兴卫生服务、慰问乡村振兴队员等活动。广大青年、党员积极助力脱贫攻坚工作，纷纷加入到落根村人居环境卫生整治活动中，与落根村驻村振兴工作队、双扶双联单位帮扶责任人、两委干部及村民组成了76人的环卫队伍，充分发扬不怕脏、不怕累精神，沿路清扫村道，全面清理卫生死角，提升了村庄的整体容貌，共同创造干净美丽的家园。



案例 海南体彩中心琼西分中心设置扶贫岗

海南省体彩中心琼西分中心积极响应国家扶贫攻坚号召，充分发挥琼西分中心自身优势，借助体彩实体店的力量为困难户提供就业岗位。在驻儋州市那大镇乡村振兴工作队的帮助下，收集了一批困难户信息。通过实体店征召、连锁便利店等行业渠道布点信息的发布，为有意愿加入体育彩票行业的困难人员提供就业机会，帮助贫困户人员通过自己家庭逐渐摆脱生活困境。



销售员已经可以熟练的操作体彩终端机出票

案例 海南体彩中心党支部慰问乡村振兴队员

8月27日上午，为扎实助力脱贫攻坚、乡村振兴工作，关心关爱驻村干部，中心党支部组织党员代表前往屯昌县南吕镇落根村慰问了乡村振兴工作队员。并参观了落根村集体产业基地，实地感受到了乡村振兴工作带来的变化及取得的成效。



案例 海南体彩用实际行动助力脱贫工作

海南体彩组织职工观看“扶贫攻坚”主题栏目，动员党员干部及职工关注贫困人口和地区，积极参与乡村帮扶工作，扛起扶贫帮困的社会责任，尽己所能为打赢脱贫攻坚战贡献力量。



为购彩者优化服务

优化购彩环境/

体育彩票实体店是体育彩票销售的核心场所，承担着展示体育彩票品牌形象、服务客户的重要责任。海南体彩制定销售实体店规范管理制度，规范实体店经营管理；开展实体店不规范用语、虚假性、误导性等宣传清理工作，优化实体店购彩环境；启动全省实体店形象提档升级建设，提升体育彩票品牌形象。2019年，改造实体店数量534个。



海南体彩实体店改造前后大变身

保护购彩者信息安全/

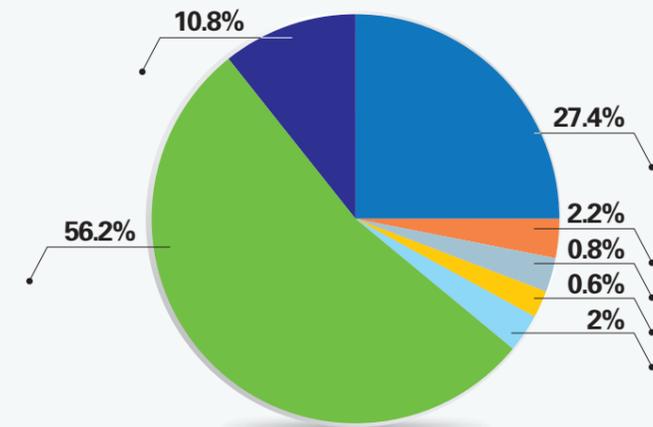
海南体彩根据《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等规定，不断完善购彩者信息安全保护体系，严格规范兑奖流程，严禁任何人对外泄露购彩者信息，逐步形成覆盖数据全生命周期的安全管控能力，确保购彩者个人信息安全。2019年未发生购彩者信息泄露事件。

应对客户投诉/

为提升服务质量，海南体彩根据中国体育彩票客户服务热线和运营规范，完善海南体彩客服热线管理制度，不断提升客服工作质量，为提升客户服务水平奠定基础。成立专职客服团队，95086、65395086 服务热线在线时间达 12 小时 以上，同时，开设海南体彩客服QQ、客服微信及时记录和 处理购彩者及广大民众的日常咨询、建议及投诉；组织客服业务培训，提高客服人员服务技能和水平，切实维护好中国体育彩票公益公信品牌形象。2019年，海南体彩客服话务总量为4336通，其中受理投诉29条，均通过及时处理、优质服务、高效反馈的工作态度获得了客户的理解。

2019年话务量占比图

■ 传统业务 ■ 客户端故障 ■ 推广 ■ 投诉 ■ 其他业务 ■ 客户端 ■ 回访



“海南体彩”客户端优化升级/

“海南体彩”是海南省体彩中心唯一官方电话售彩客户端，是经财政部、国家体育总局、国家体彩中心批准，具有权威可靠、安全放心、支付快捷、购彩兑奖便捷等优势。为提升用户购彩体验，2019年“海南体彩”客户端系统进行优化升级，并完成客户端系统的风险测试，使用户购彩更便捷，使用更安心。

专题三 全“心”投入，深化绿色发展



海南体彩用心呵护绿色环境，将“绿水青山就是金山银山”理念紧密融合于海南体彩的发展目标任务和中长期规划中，致力于减少生产运营对环境的影响，为海南体彩的未来发展注入绿色动力。



倡导绿色办公



坚守绿色彩票



保护绿色生态



倡导绿色办公

海南体彩倡导绿色节能办公，提高员工节水、节纸、节能意识，致力于将绿色工作、绿色生活理念融入每一位体彩人心中。

节水：在公共办公茶水间、洗手间等地张贴“节约用水”提示语，减少“跑、冒、漏、滴”和“水长流”现象。

节纸：提倡无纸化办公，减少日常办公用纸；实行无纸化绿色会议，完善和规范OA办公系统，为全体员工提供电子化办公系统知识培训。

节能：推广使用节能灯，合理减少用灯数量；减少办公设备电耗和待机能耗，降低空调用电负荷；倡导随手关灯，节约用电。

海南体彩不断提升员工绿色办公意识，将节约资源理念内化于心、外化于行。



办公区张贴节能标语

坚守绿色彩票

海南体彩持续践行绿色发展理念，注重选用有环保认证标识的纸张、印刷工艺，循环利用废票、尾票，提升资源利用率，有效避免环境污染。同时，也将“顶呱刮”即开废票巧妙加工，用创新的方式让废弃的彩票摇身一变成为美丽的工艺品。



保护绿色生态

海南体彩一直热心公益，积极开拓创新，为提升体彩从业人员环保意识，通过积极开展丰富多样的环保公益活动，不断助力生态文明建设。

案例 海南体彩组织员工家庭学习环保知识

海南体彩为倡导广大职工学习先进环保理念和绿色环保知识，2019年6月5日下午，通过“小手拉大手”的形式，组织职工家庭前往中电国际新能源有限公司进行学习参观，引导广大家庭践行简约适度，绿色低碳的生活方式。



案例 海南体彩中心海口分中心组织“助力最美海岸线”清理海边垃圾活动

海南体彩中心海口分中心全体人员一同前往美兰区白沙门环保教育站，在学习了环保知识后，便顶着烈日清洁着海边的垃圾。他们集中力量对海边白色垃圾、漂浮物、游人丢弃的脏乱物及沙滩上的垃圾杂物等进行重点清理。通过这次活动，海口分中心人员了解了环境保护的重要性，提高了环保意识，养成良好的文明卫生习惯，同时也增强了大家爱护地球家园的责任感和使命感。



专题四 同“心”创享，促进开放发展



海南体彩始终坚持开发合作的态度，积极探索与供应商、行业伙伴共同发展的模式，通过执行质量管理体系、搭建沟通交流平台，联合开展工作等方式，凝聚多方的资源和力量，履行社会责任，携手共进。



规范采购 合作共赢



提升效率 强化管理



联合行业 助推发展





规范采购 合作共赢：海南体彩遵守公平公正公开的采购原则，不断完善《海南省体育彩票管理中心采购管理制度（暂行）》《自行采购（询价）管理办法》等相关采购制度，严格履行采购相关工作流程，认真甄选供应商，保障采购质量，圆满完成对办公设备、物流服务、多个大型活动的采购工作。

海南省体育彩票管理中心 采购管理制度（暂行）

第一章 总则

第一条 为加强中心采购管理，建立健全规范的采购运行机制，根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例和及其实施条例以及《海南省省级政府集中采购目录及标准》等有关法律法规，结合中心实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于中心使用采购资金（包括财政性资金和自有资金等）有偿取得货物、工程和服务的行为。

第三条 使用财政性资金采购的，应列入年度部门预算。

提升效率 强化管理：海南体彩严格按照有关法律法规及业务流程规定，明确政府采购重点环节的控制措施。同时明确时限要求，提高政府采购效率，细化各节点的工作时限，确保在规定时间内完成。此外，海南体彩强化档案管理，加强政府采购记录控制，按照规定妥善保管与政府采购管理、执行相关的各类文件。



联合行业 助推发展：海南体彩成立20周年，不仅为国家公益事业做出贡献，也为社会提供就业机会。在发展过程中，推动信息技术业、印刷业、运输业、制造业等行业的发展，促进社会经济增长。

版本：G	报告编号：46000099052-16003-19-0132-01
海南省体育彩票管理中心	信息系统安全等级测评报告
质量方针和质量目标	
HNTC-FZ/BGS	
批准人：_____	文件分类号：_____
	系统名称：海南体彩网
	委托单位：海南省体育彩票管理中心
	测评单位：海南正邦信息科技有限公司
	报告时间：2019年07月

专题五

凝“心”聚力，实现共享发展



海南体彩严格遵守法律法规，坚持平等包容，规范自身管理，完善薪酬考核制度，保护员工隐私，鼓励员工参与民主管理，切实保障员工合法权益，为员工创造舒适的工作氛围和环境。



关爱员工生活



专管员队伍建设



代销者队伍管理



关爱员工生活

保障员工权益

海南体彩严格遵守国家劳动法规法律，依法保障员工基本权益。在员工招聘过程中，遵守平等原则，平等对待不同性别、年龄、民族、宗教信仰的员工，积极构建和谐劳动关系。充分尊重员工人格尊严，建立完善的员工信息保密机制，避免泄露员工个人信息和隐私。2019年，在岗员工102人，女性员工总数25人，女性管理者比例25%，劳动合同签订率100%，员工流失率1.9%。

倾听员工心声

海南体彩高度重视员工权益保护，主动与员工交流沟通，积极搭建沟通渠道，通过谈心谈话、召开研讨会、QQ群、微信办公群等，听取意见和建议，并积极回应员工期望和诉求，与员工同发展。



促进员工发展

海南体彩注重人才的开发和培养，建立和完善职工培训管理制度和适应人才成长发展规律的良好机制环境，构建多元化培训平台，提供个性化培养方案，以内部培训、外部培训和职工自我发展培训为载体，建设多元化、系统化的培训机制；2019年先后开展党务、业务、消防、法律、公文等200余场培训，保障管理队伍能力不断提升，促进员工与海南体彩共同成长。



关心员工 /

海南体彩注重平衡员工工作和生活，切实维护员工的身心健康，通过开展丰富多样的文化活动，组织丰富多彩的文体活动提升员工归属感，增强员工队伍凝聚力。



海南体彩员工积极参加省旅文厅举办的足球比赛

海南体彩举办员工趣味运动会





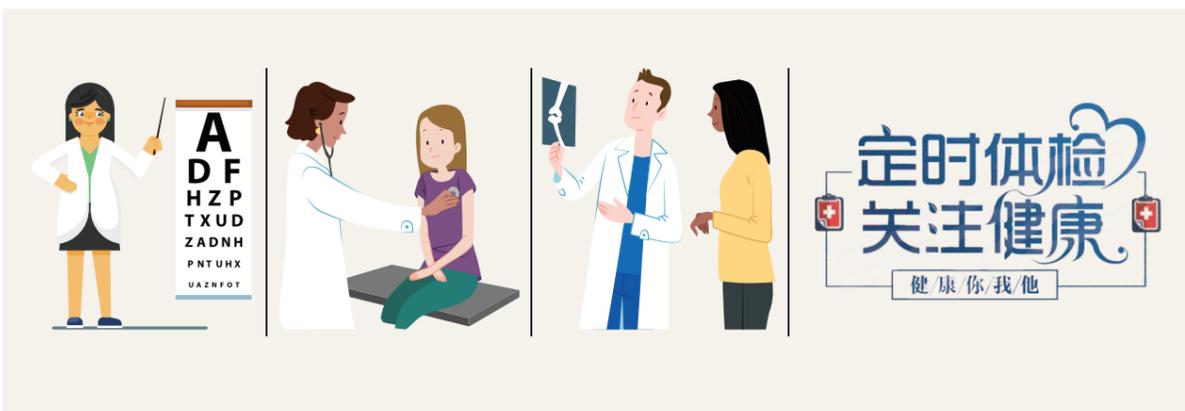
为海南省荣获“体彩追梦人”提名奖的优秀体彩人颁奖



海南体彩组织开展“颂祖国，赞海南，做表率”征稿活动

关爱员工 /

海南体彩关心员工的身体健康，定期为员工安排身体检查，并根据员工个性化调整体检项目；同时，关注员工所需，全面保障女性职工身心发展，全面依法落实和维护孕期、哺乳期的女性员工的利益，为女性职工成长发展保驾护航。



定时体检
关注健康
健康你我他

专管员队伍建设

专管员是最基层的体彩管理人员，该队伍是一支特殊的体彩队伍，他们常年奔波在体彩销售门店之间，为门店提供贴心的服务，配送物料、维修终端机、开展培训……为体彩工作的开展付出了许多辛勤汗水。

队伍管理

海南体彩十分注重加强专管员队伍建设，建立专管员培训机制，定期组织培训，加强业务沟通和交流，有效提高体彩队伍整体管理和服务水平。同时，对专管员开展业务培训、技能比拼，不断提升专管员的业务能力和职业素养。并且实行一线人员销量考核激励制，提高专管员的工作积极性，切实促进管理水平的提升。2019年，专管员培训场次多达49场，培训总时长超700小时，培训投入11.24万元创历年新高。



组织开展专管员业务培训



海南体彩中心开展员工劳动技能竞赛





专管员与实体店销售员工作交流



助力帮扶

为保障专管员的权益，海南体彩为到边远乡镇网点开展工作的专管员发放电动车电池补助，减轻专管员交通成本，并为专管员购买人身意外险，组织健康体检，切实维护专管员队伍的身心安全。

助力代销者队伍

海南现有体育彩票代销者近1700名，他们是体彩形象的展示窗口，省市体彩中心积极引导体彩代销者遵守“遵章守规、合法经营、诚信为本、优质服务”的职业守则，用心服务好每一位购彩者。

能力提升

海南体彩不断完善《海南省实体渠道管理系统管理办法》《海南省实体渠道管理系统数据管理规范》等制度规范，全面保障实体店代销者的基本权益。定期通过线上远程培训平台和线下培训课程相结合的方式，开展代销者岗位知识与技能培训，将责任彩票理念融入到日常销售工作中，增强队伍的责任意识。



开展代销者岗位知识与技能培训



队伍关怀

海南体彩以人文关怀增强队伍的向心力和凝聚力，关爱关心基层代销者，完善困难家庭帮扶和救助机制，帮扶家庭困难的代销员，为他们送去资金帮扶和节日慰问，让更多的人感受体彩温暖向上的力量。



琼南分中心主任黄河（左一）主动做好网点服务对接，帮助网点解决实际困难



海口分中心管理人员帮助业主做好店内提档升级工作

关心

CARE FOR

坦诚相待 互相关心

HONEST CARE ABOUT EACH OTHER





展望未来

抢抓机遇，脚踏实地，“我为加快推进海南自由贸易港建设作贡献”。2020年是“十三五”收官之年，也是海南体彩转型发展的关键年。海南体彩将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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”发展目标，着力防范风险，转变发展方式，深入开展“我为加快推进海南自由贸易港建设作贡献”和“基层党组织制度化规范化建设年”活动；加快推进符合海南市场实际的竞猜类和互动类游戏落地、“海南4+1”游戏优化、“亚沙会”主题即开票申报、视频电子即开彩票等创新工作，力争取得新突破。同时，进一步优化渠道建设，提升网点质量，促进彩票和体育、旅游的融合；加强体彩公益公信品牌宣传，全面落实责任彩票建设；强化风险防范，确保安全运营，推动海南体彩高质量健康发展。

只争朝夕，不负韶华，争做中国特色自由贸易港建设的亲历者、推动者、参与者。

《海南自由贸易港建设总体方案》正式颁布，提出要对标国际高水平经贸规则，解放思想、大胆创新，聚焦贸易投资自由化、便利化，高标准高质量建设海南自贸港，将海南自由贸易港打造成为引领我国新时代对外开放的鲜明旗帜和重要开放门户。新形势，新任务，新挑战，海南体彩将继续发扬敢闯敢干、敢为人先、埋头苦干的特区精神和扎根守土、坚韧不拔、无私奉献的椰树精神，继续发扬“功成不必在我”的精神境界和“功成必定有我”历史担当，以“时不我待、只争朝夕”“坐不住、等不起、慢不得”的紧迫感真抓实干、敬业奉献、彰显作为，不断开创海南体彩发展新局面，争做中国特色自由贸易港建设的亲历者、推动者、参与者。

因为体彩，所以精彩。海南自由贸易港已开启“总蓝图”向“实景图”挺进的大幕，新时期必将开启海南体彩新的希望，新历程必将承载海南体彩新的梦想，静待华章续写，岁物丰成。



附录

关键绩效表

指标	单位	2016	2017	2018	2019
全年体育彩票销售量	亿元	14.47	12.07	16.79	7.54
截至当年底彩票累计销量	亿元	60.03	72.1	88.89	96.43
报告期内吸纳就业人数	人	—	823	272	738
代征奖金所得税金额	亿元	0.16	0.22	0.23	0.32
全国体彩销量排名	位	28	28	28	31
全年销售实体店数	个	1,330	1,742	1,819	1774
全年公益金筹集金额	亿元	3.24	3.00	3.77	2.12
年度公益金支持项目个数	个	—	6	3	22
公益金所支持公益项目的惠及人数	人	—	100,000	100,000	300,000
经济合同履行率	%	70	70	73	100

指标	单位	2016	2017	2018	2019
员工总数	人	97	96	98	102
男性员工总数	人	72	73	74	77
女性员工总数	人	25	23	24	25
女性管理者比例	%	25	23	24	25
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100	100
员工流失率	%	2	4	3	2
员工满意度	%	92.28	97.01	95.6	96
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100	100

附录

关键绩效表

指标	单位	2016	2017	2018	2019
员工职业病人数	人	0	0	0	0
员工培训投入	万元	8	10	19.5	25.91
员工培训次数	次	100	200	230	263
员工培训人次	人次	4,000	5,000	6,900	7,000
员工培训时长	小时	110	135	170	185
专管员数量	人	—	35	36	35
专管员培训人次	人次	894	936	1,055	1715
专管员培训次数	次	52	49	49	49
专管员培训投入	万元	7.93	8.65	8.98	11.24
专管员培训时长	小时	245	235	312	725.2

指标	单位	2016	2017	2018	2019
实体店从业者人数	人	3,739	4,562	4,834	4092
网点数量	人	1,330	1,742	1,819	1774
代销合同履约率	%	100	100	100	100
实体店满意率	%	96.31%	97.84	96.91%	96.51%
守法合规培训次数	次	4	6	7	7
守法合规培训人次	人次	200	300	350	1876
反腐倡廉培训次数	次	5	5	10	13
反腐倡廉培训人次	人次	100	100	200	221
环保投入	万元	—	75.93	53.6	69.7
购彩者投诉解决率	%	100	100	100	100

指标索引

一级目录	二级目录	《中国企业社会责任报告指南》(CASS-CSR4.0)	页码
报告说明		P1.1, P1.2, P1.3	P01
卷首语		P2.1, P2.2, P3.1, P3.2	P04
责任聚焦	执守初心砥砺前行 只争朝夕不负韶华	G2.1, G2.3, G2.4, G3.1, G3.2, G3.3, G5.1, A3	P06
关于我们	机构简介	P4.2, P4.3, P4.4, M1.6, M1.7, A2	P08
	组织架构	P4.2, P4.5	P09
	体彩文化	P4.1, G1.1, G1.2	P10
	党建引领	S1.1, S1.2, S1.4	P12
责任彩票		G2.2, G2.3, G2.4, G3.1, G3.2, G3.3, G5.1, G6.2	P17
专题一： 从“心”出发， 推动创新发展	游戏创新显成效	M1.6, M1.7, M2.1	P24
	创新地方新特色	M2.2	P26
	渠道建设新突破	M3.1, M3.4, M3.6	P28
	营销合规更合理	M2.8, M2.9, M2.12	P29
	强化技术更保障	S3.1, S3.2, S3.3	P32
专题二： 用“心”保障， 加强协调发展	阳光开奖更透明	M2.8, M2.9, M2.11	P33
	重视公益宣导	S4.9	P38
	公益实践助扶贫 为购彩者优化服务	E3.6, S4.6 M2.1, M2.2, M2.13, M2.14, M2.15	P52 P54
专题三： 全“心”投入， 深化绿色发展	倡导绿色办公	E2.2, E2.18, E2.20	P58
	坚守绿色彩票	E3.1	P58
	保护绿色生态	E2.1, E2.15, E2.17, E3.1, E3.6	P59
专题四： 同“心”创享， 促进开放发展	规范采购 合作共赢	M3.3, M3.7	P62
	提升效率 强化管理	M3.5, M3.15	P63
	联合行业 助推发展	S1.5	P63
专题五： 凝“心”聚力， 实现共享发展	关爱员工生活	S2.14, S2.15, S2.17, G2.4	P66
	专管员队伍建设	M3.6	P69
	助力代销者队伍	M3.4, M3.15, M3.16	P70
报告结尾	展望未来	A1	P72
附录	关键绩效表	A2	P74
	指标索引	A5	P78
	意见反馈	A6	P79

意见反馈

本报告是海南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，为持续改进单位社会责任工作，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.tc.hainan.net

邮政编码：570203

地址：海南省海口市国兴大道68号省歌剧院首层

您的信息

姓名：.....

联系电话：.....

E-mail：.....

意见反馈

- 1、您对公司社会责任报告的总体评价是
 好 较好 一般
- 2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的影响
 高 较高 一般 较低 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 不了解
- 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？

