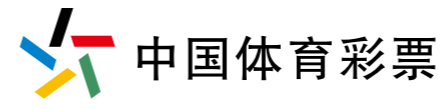


海南省体育彩票2021年社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



# 2021

## 海南省体育彩票 社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



中国体彩网: [www.lottery.gov.cn](http://www.lottery.gov.cn)  
海南体彩网: [www.tc.hainan.net](http://www.tc.hainan.net)  
客服电话: 95086



中国体育彩票订阅号



海南体彩官方微信

### 公益体彩 乐善人生

# 报告说明

## REPORT DESCRIPTION

### 组织范围

本报告由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”“我们”等；国家体育总局体育彩票管理中心简称“总局体彩中心”“体育总局彩票中心”；海南省旅游和文化广电体育厅简称“省旅文厅”。

### 时间范围

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

### 参考标准

报告编写立足彩票行业背景，突出海南体彩特色，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海南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

海南省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，对其内容的真实性、准确性负责。

### 报告阅读

您可通过访问海南省体彩中心官方网站（[www.tc.hainan.net](http://www.tc.hainan.net)）下载阅读报告。

通讯地址：海南省海口市国兴大道68号歌舞剧院首层

联系电话：95086



海南体彩 官方微信

# 目录

## CONTENTS

<b>报告说明</b>	02
<b>卷首语</b>	05
<b>关于我们</b>	07
中心简介	07
组织架构	08
体彩文化	09
年度荣誉	10
<b>国家公益彩票</b>	11
公益金筹集	13
公益金使用	14
<b>责任管理</b>	17
完善责任组织	17
促进责任融合	18
强化责任沟通	19



### 协调发展 致力行稳致远

深化党建融合	23
坚持依法治彩	25
加强风险防控	26
筑牢安全防线	27



### 创新驱动 实现价值创造

聚焦产品发展	31
追求品质服务	32
合规理性营销	34
坚持透明运营	37



### 绿色运营 传递低碳生活

回收尾票废票	41
倡导绿色办公	41
加强环保培训	42
落实环保采购	42



### 开放合作 携手共赢未来

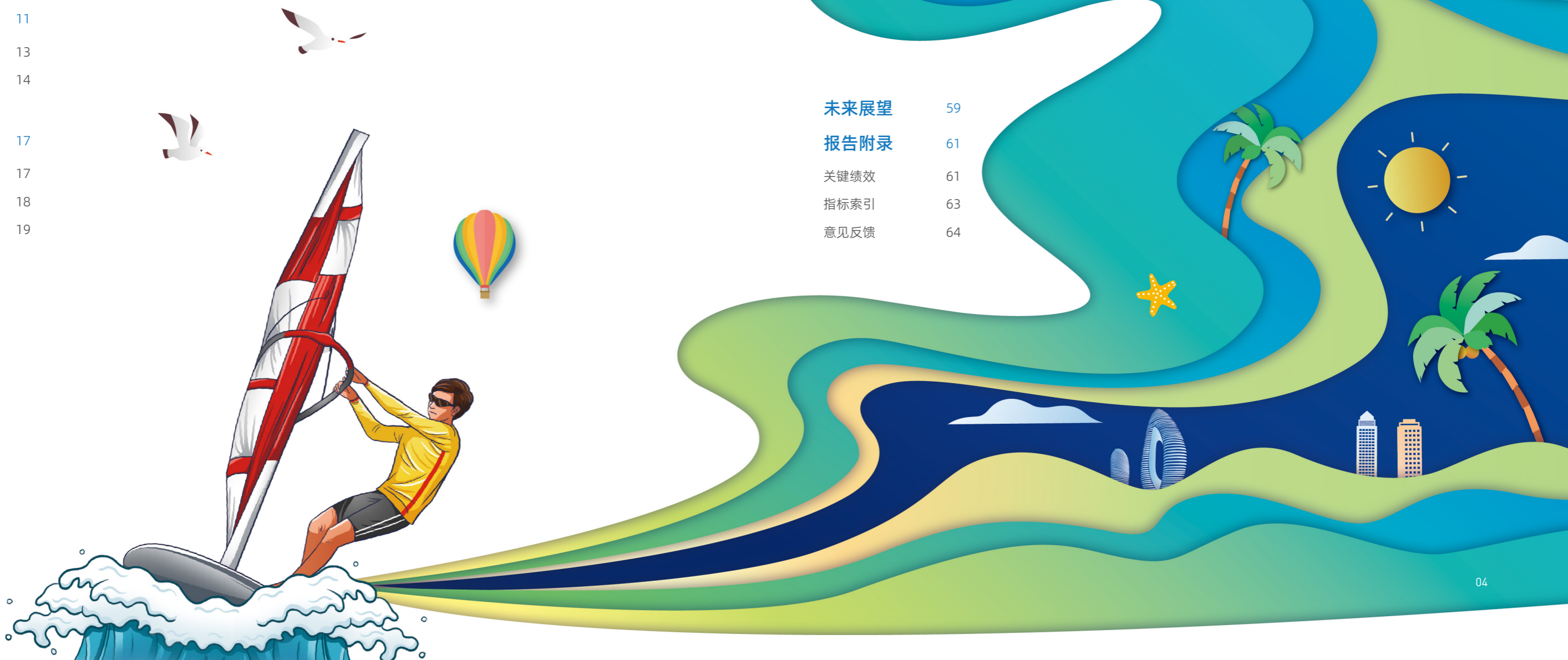
优化渠道管理	45
打造责任链条	46
促进行业发展	46



### 共享美好 营造和谐幸福

增进员工福祉	49
聚力伙伴同行	52
情系公益慈善	55
助力乡村振兴	57

<b>未来展望</b>	59
<b>报告附录</b>	61
关键绩效	61
指标索引	63
意见反馈	64



## 卷首语 PREFACE

2021年，是中国共产党建党100周年，是实施乡村振兴战略的第一年，我国开启了全面建设社会主义现代化国家新征程。过去一年，海南体彩人戮力同心，攻坚克难，积极应对疫情冲击和行业变局，推动系列创新工作，整体经营业绩达到预期，责任彩票工作取得新进展，向社会交出了一份“有温度”的答卷。

这一年，海南体彩始终以党建为引领，为体彩事业发展提供有力支撑。深入开展党史学习教育，增强理想信念，将党史学习教育成果转化为推进工作的有效举措和实际行动。我们开展特色党员活动，提升体彩干部职工的爱国爱党热情，进一步增强团队的凝聚力和向心力。

这一年，面对疫情对销售工作带来的严重影响，海南体彩坚持一手抓疫情防控，持续做好疫情防控常态化工作，一手抓事业发展，促进体育彩票销售提高。2021年，全省体彩年销量达8.40亿元，筹集彩票公益金2.52亿元，为促进全省体育事业和社会公益事业的发展做出了应有的贡献。

这一年，海南体彩紧紧围绕总局体彩中心工作部署，开拓创新，努力满足彩民购彩需求；积极倡导理性购彩，营造健康良好的购彩环境；不断规范大奖颁奖及开奖流程宣传展示，强化体育彩票的公信力和透明度；优化渠道布局，拓宽渠道建设、增强渠道品质，不断提升服务水平。

这一年，海南体彩牢记体彩公益初心，努力履行公益金筹集职责，积极开展公益实践，在爱心助学、丰富乡村文化生活、关爱弱势群体等方面成效显著，得到社会公众的广泛认同。

这一年，海南体彩重视加强与机构人员、代销者等内外部相关方联系，促进共同成长，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，海南体彩所取得的成绩既来源于社会，亦回报于社会。展望未来，海南体彩将继续紧紧围绕建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票目标，笃定前行、只争朝夕，克难奋进、再谱新篇，携手各方努力前行。

**8.40** 亿元  
全省体彩年销量

**2.52** 亿元  
筹集彩票公益金

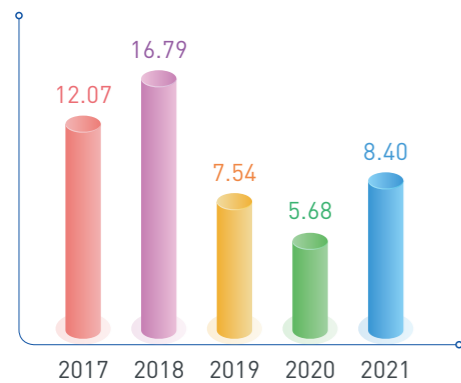
# 关于我们

## 中心简介

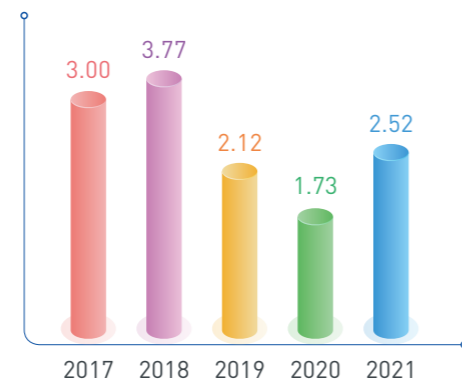
海南省体育彩票管理中心于 1999 年由省编委批准设立，是海南省旅游和文化广电体育厅直属正处级事业单位，负责我省体育彩票销售管理工作。海南体彩围绕“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”发展目标，立足“全产品、全渠道、全价值链”管理思维，落实“防风险、转方式、增后劲、促发展”工作要求，坚持依法治彩、坚持底线思维、坚持系统观念、坚持创新发展的基本原则，补短板强弱项，迎难而上，转变发展方式，努力实现高质量发展。

2021 年，海南体育彩票销售 8.40 亿元，代缴代扣个人所得税 0.63 亿元，销售网点 2090 个，筹集公益金 2.52 亿元，为体育事业发展和社会公益事业发展及助力海南自由贸易港建设贡献力量。

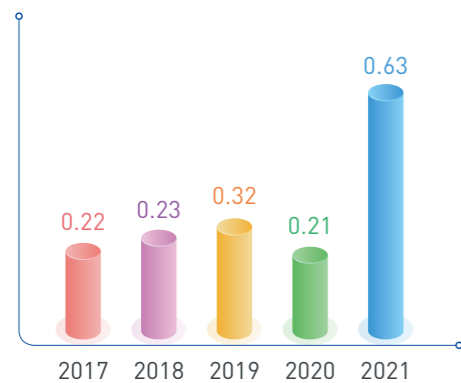
体育彩票销量 (亿元)



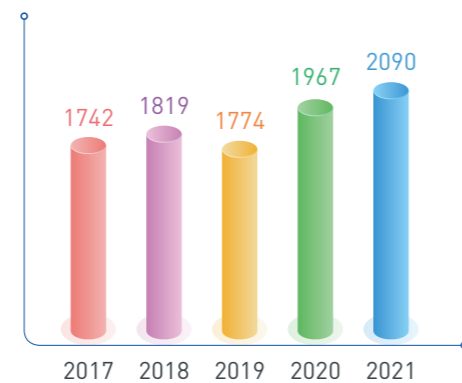
公益金筹集量 (亿元)



代征奖金所得税 (亿元)



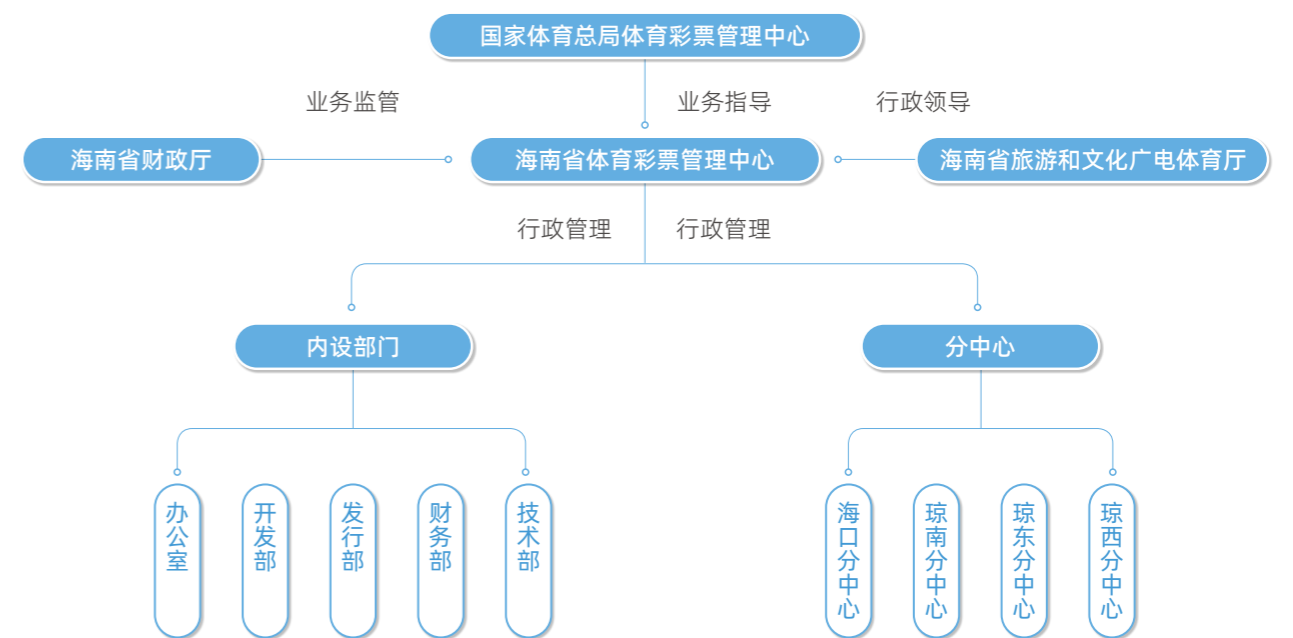
销售渠道规模 (个)



## 组织架构

在海南省旅文厅行政领导、总局体彩中心业务指导以及海南省财政厅监督管理之下，海南体彩严格遵照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等政策法规，不断完善体彩组织管理架构体系，提升体育彩票工作整体效能，推动体育彩票高质量发展。

海南体彩中心内设办公室、发行部、财务部、开发部、技术部五个职能部门，负责各项具体业务工作。全省设有海口、琼南、琼东、琼西四个分中心，负责各区域体育彩票销售管理工作。部门与分中心紧密协调配合，共同推动全省体育彩票事业的发展。



### 海南省体彩中心及分中心办公电话及地址

省中心 / 分中心	办公电话	地址
海南省体育彩票管理中心	95086	海口市国兴大道 68 号歌舞剧院首层
海南省体彩中心海口分中心	0898-65377360	海口市白龙南路 14 号万福大厦三楼
海南省体彩中心琼东分中心	0898-62813695	琼海市嘉积镇万泉河路 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	三亚市吉阳区榆亚大道 113 号林达海景酒店三楼

# 体彩文化

## 发行宗旨 01

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 03

“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。

## 发展目标 02

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。

## 体彩理念 04

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 05

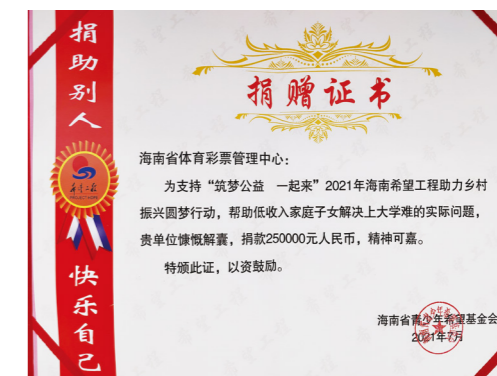
中国体育彩票品牌标志由五种颜色组成，取自奥林匹克五环颜色，寓意体育特色；五个平行四边形围成一个中心，寓意中国体育彩票同仁团结一心，为社会筹集公益金，为购彩者创造健康快乐的生活体验；整体标志像一个滚动向前的车轮，代表着中国体育彩票事业持续进取、不断创新，为社会创造更美好的未来。



# 年度荣誉



2017-2020年度全国群众体育先进单位



“筑梦公益 一起来”海南省青少年希望基金会捐赠证书



创建文明单位示范点



2021年海南希望工程助力乡村振兴圆梦行动爱心单位



国家  
公益彩票



中国体育彩票

登高望远贺新年 健步迈向新征程



# “中国体育彩票”2021全国新年登高健身大会·海南省主会场

主办单位：  
国家体育总局

承办单位：  
国家体育总局登山运动管理中心  
国家体育总局体育彩票管理中心  
中国登山协会  
海南省旅游和文化广电体育厅

协办单位：  
海南省体育彩票管理中心  
海南省登山协会  
海南火山口公园有限公司

2021年1月1日·海南秀英火山口世界地质公园

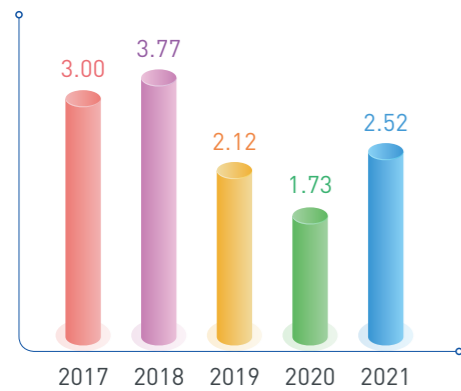


公益体彩 乐善人生

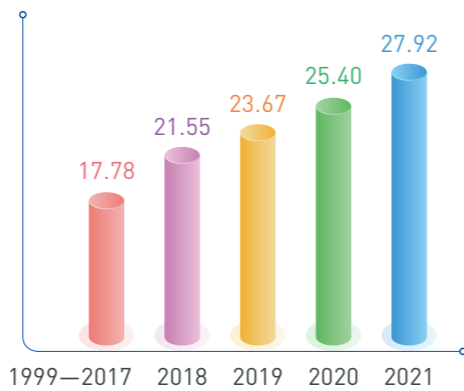
# 公益金筹集

海南体彩严格按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》和《彩票公益金管理办法》等政策法规，开展全省体育彩票合规销售工作，确保体彩公益金筹集过程的阳光、规范。2021年，全省体育彩票共筹集公益金2.52亿元，为体育事业和公益事业的发展做出积极的贡献。

海南体彩 2017年-2021年公益金筹集情况  
单位：亿元



海南体彩 1999年-2021年累计公益金筹集情况  
单位：亿元



## 延伸阅读：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成彩票公益金，各占50%。地方留成的彩票公益金，坚持按彩票发行宗旨使用，由海南省财政厅、海南省旅文厅研究安排使用。

2021年，在全省筹集的25195.72万元体育彩票公益金中，上缴中央体育彩票公益金12117.98万元，本省留成体育彩票公益金13077.74万元（包括省本级留成体育彩票公益金7846.64万元，返还市县分成体育彩票公益金5231.10万元）。



## 公益金支出情况

中国体育彩票作为国家公益彩票，筹集的公益金是我国社会公益事业和国家体育事业发展的重要资金来源。2021年，海南省本级体育事业安排体育彩票公益金支出5058万元，其中，用于群众体育发展支出3219.25万元，用于竞技体育发展支出562.76万元，用于青少年体育发展支出1275.99万元，体育彩票公益金支出为建设和谐社会和体育强国贡献体育彩票的力量。





### 支持群众体育发展

群众体育是我国体育事业发展的重要组成部分，体育彩票公益金支持开展群众喜闻乐见、便于参与的群众性体育活动和赛事，丰富广大人民群众节假日体育文化生活，增强了广大人民群众主动参与健身的意识，在全社会形成了崇尚健身、参与健身、支持和推动全民健身事业发展的良好氛围，为推动健康海南建设提供支持。



2021 年全国新年登高健身大会



2021 年海南省桨板公开赛



2021 年海南省全民健身运动会



2021 年海南省全民健身运动会



2021 年海南省全民健身运动会



2021 年海南省全民健身运动会

### 支持竞技体育发展

体育彩票作为国家公益彩票，在支持竞技体育事业发展方面提供了有力保障。2021 年，体彩公益金支持海南举办 2021 年全国射箭冠军赛、全国风筝板冠军赛、第十四届全运会冲浪项目预选赛暨全国冲浪锦标赛、省桃李杯高尔夫球赛、省高尔夫球队际赛等赛事活动，进一步扩大了赛事影响力，加强了竞技体育后备人才培养，推动我省竞技体育不断发展，提升竞技体育综合实力。



支持 2021 全国帆板锦标赛暨全国青年帆板锦标赛

### 支持青少年体育发展

海南重视青少年体育事业发展，2021 年，体彩公益金支持举办 2021 年全省青少年锦标赛篮球、排球、沙滩排球、羽毛球、乒乓球、田径、跆拳道、游泳、举重等 10 个大项 14 场省级青少年赛事，有效夯实了我省体育后备人才基础。



支持 2021 年海南省青少年羽毛球公开赛



# 责任管理

## 完善责任组织

海南体彩按照体育总局彩票中心责任彩票建设工作要求，持续推动责任彩票工作全面融入全省体彩经营管理工作之中，深入落实责任彩票建设重点任务，不断加强与内外部利益相关方的沟通，致力于打造负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票。

### 责任彩票理念

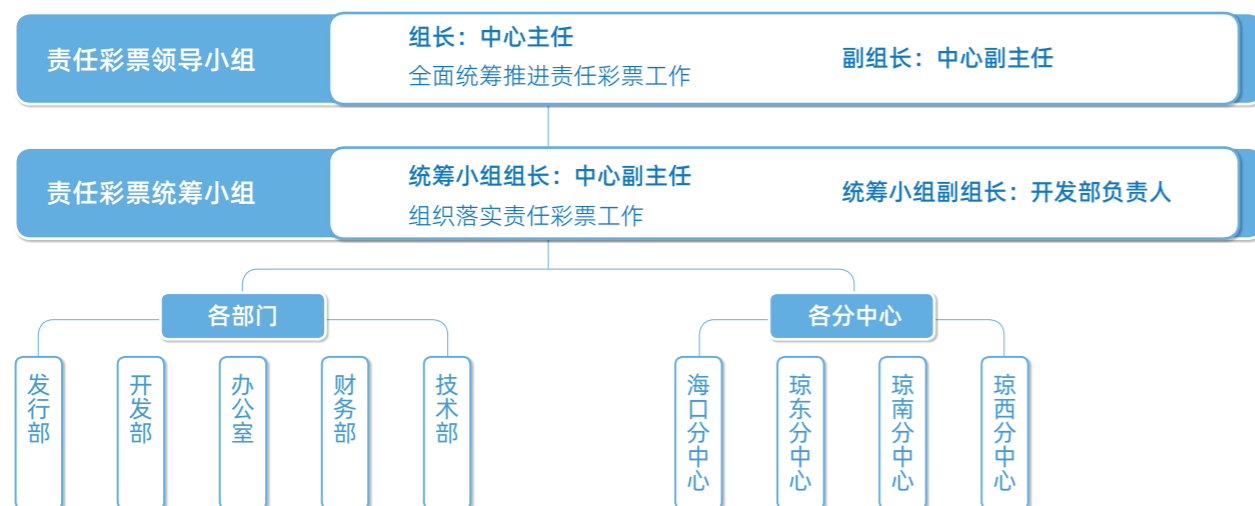
海南体彩始终秉承“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，努力践行“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”发展目标，始终牢记对国家、社会、购彩者、员工、社区和环境的责任，把责任彩票意识融入运营管理和品牌营销活动中，坚持依法治彩，认真履职尽责，勇于开拓创新，扛起建设责任彩票新担当。

### 责任彩票规划

海南体彩严格按照体育总局彩票中心印发的《“十四五”体育彩票责任彩票建设战略实施纲要》要求，持续加强与中心实际工作对标，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海南体彩的发展战略与日常管理之中。

### 完善责任治理

海南体彩构建了完善的责任彩票组织体系，完善领导机构和工作机制，持续加强各部门联动，统一规划责任彩票建设工作。持续完善“决策-管理-执行”三级联动工作机制，成立了责任彩票领导小组和责任彩票统筹小组，分别负责责任彩票工作决策管理和责任彩票工作统筹实施，中心各职能部门与各分中心设立责任彩票工作负责人，形成上下联动的责任彩票建设工作体系，推动责任彩票建设工作的有效开展和深入落实。



## 促进责任融合

### 责任议题管理

为确保责任彩票建设工作科学、高效开展，覆盖内外部利益相关方的关注重点和诉求，海南体彩持续推进责任彩票关键议题管理。在报告编制初期，通过研究国内外彩票行业发展背景、分析中心全年工作重点、对标同行业优秀报告、开展实质性议题调查等方式，筛选出利益相关方高度关注、并与海南体彩履责关系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。

### 责任彩票培训

海南体彩按照《海南省体育彩票管理中心责任彩票培训制度》要求，积极组织开展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每次培训的重点内容进行宣贯，推动责任彩票和业务工作深度融合。2021年，海口、琼东、琼西、琼南分中心分别完成12场、26场、11场、25场责任彩票培训，有力提升了从业人员的责任意识。



责任彩票主题培训

### 责任彩票调研

海南体彩重视开展责任彩票调查研究工作，不断提升在责任彩票领域的专业能力。2021年，围绕海南购彩群体特征展开研究，分析购彩群体的非理性购彩现状和特征，发掘存在的非理性购彩问题，包括责任彩票在贯彻落实过程中的成效和问题，为开展责任彩票工作建设提供指导支撑，助力建立健全责任彩票建设机制。

### 责任建设考评

2021年，海南体彩积极落实体育总局彩票中心责任彩票等级评定工作要求，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全面总结、梳理全年责任彩票工作，上报责任彩票等级评定材料，海南体彩连续两年通过总局体彩中心责任彩票三级认证。

## 强化责任沟通

### 利益相关方沟通

海南体彩重视与内外部利益相关方的沟通，不断丰富与利益相关方的沟通方式。通过海南体彩官网、官微发布社会责任报告、开展公益活动、媒体沟通等机制和方式，搭建了多元化的内外部沟通平台，传播体彩理念和责任彩票建设工作动态，增进利益相关方对海南体彩事业的理解和支持。



连续四年发布社会责任报告



参加海南省体育赛事安全服务推广活动

### 回应利益相关方

监管机构、购彩者、代销者、员工、供应商、媒体及社区是海南体彩重要的利益相关方。海南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 代缴奖金所得税 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



CHAPTER I

## 协调发展 致力行稳致远

深化  
党建融合  
23

坚持  
依法治彩  
25

加强  
风险防控  
26

筑牢  
安全防线  
27

## 深化党建融合

海南体彩始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，将党的建设作为一切工作的统领和基础，深入开展党史学习教育和作风整顿建设，牢记初心使命，充分发挥基层党支部战斗堡垒和共产党员先锋模范作用，为海南体彩高质量发展及海南自贸港建设提供坚实的政治保障。2021 年，海南体彩未发生重大违法违规事件。

### 强化党建教育

海南体彩党支部不断提高政治站位，持续提升中心党建工作的主体意识和责任意识，推进党建学习教育的常态化、制度化。组织开展学习党史、“七一”重要精神和党的十九届六中全会精神，深入开展“我为群众办实事”活动，不断增强党员意识和党性观念。全年共组织集体学习教育活动 32 场，自学活动 39 场，传达学习文件 200 余篇，拟写简报 32 期。



开展支部书记讲党课活动



组织红歌晚会



开展主题朗诵活动



组织开展党史学习教育

### 完善党建组织

海南体彩坚持抓基层打基础，夯实基层党组织建设，着力健全基层党组织，助力发挥基层党组织的战斗堡垒和党员先锋模范作用。2021 年，中心积极做好党员党组织关系转接、党费收缴和党建述职及民主评议等工作，不断增强基层党组织的向心力、凝聚力、战斗力。截至年末，中心共有党员 22 人，收缴党费 8097 元。

### 落实从严治党

海南体彩坚持全面从严治党，努力推进党风廉政建设。压实压紧主体责任，建立健全常态化监督机制；开展作风整顿建设和廉洁从业专题警示教育活动，以优良作风营造风清气正的政治生态和良好营商环境，努力推动党风廉政建设工作高质量发展。2021 年，组织开展反腐败和反商业贿赂培训教育 19 场次，参与人数近 400 人次。



召开作风整顿专题会



召开半年廉政会议



开展廉洁从业专题警示教育



参观反腐倡廉警示教育基地

## 促进群团建设

海南体彩始终坚持党建引领，以党建带工建、带团建、带妇建，强化政治引领，实现群团合力。2021 年，中心党支部联合中心工会委员会、妇女委员会组织开展一系列庆祝建党活动、观看红色题材和扶贫题材影片，进一步增强了群团工作政治性、先进性、群众性，提高了群团组织的凝聚力、战斗力、影响力，助力开创群团工作新局面。



组织观看红色题材影片

## 坚持依法治彩

法律是治国之重器，依法治彩是落实全面依法治国战略的重要组成部分，海南体彩积极推进依法治彩工作。2021 年，海南体彩深入开展法治宣传教育，积极推动全省体彩从业人员法律意识培养，从制度建设、组织保障、法治文化等方面开展法治建设，进一步提升全省体彩从业人员的法治意识，确保体彩工作依法合规开展，促进责任彩票建设工作顺利实施。



组织开展法律知识培训



联合省彩票管理中心开展“《彩票管理条例》颁布十二周年”彩票法规宣传

## 加强风险防控

海南体彩高度重视风险防控管理，围绕政治风险、社会风险、业务风险及廉政风险等，抓好工作落实，加强监督考核，努力构建全面风险防控体系，推进和保障全省体育彩票事业高质量健康发展。

### 完善风险管理

2021 年，海南体彩按照《加强体育彩票领域风险防控工作方案》开展全面排查梳理，更新完善常态化风险防控重点工作清单 46 条；针对各个业务领域和环节开展风险识别和风险评估，并针对梳理出的 47 个风险点制定工作举措，形成风险库和事件库。

### 强化风险应对

针对非外部因素或非客观原因造成的风险事件，由中心相应部门牵头积极应对，妥善处理，尽可能降低或消除因此产生的负面影响。针对责任落实不到位、工作不严不实的相关责任人将受到严肃问责，在中心内部进行通报批评，并计入月度绩效考核。



#### 责任案例 海南体彩积极应对网络舆情

2021 年 12 月，海南省发生大奖领奖网络舆情突发事件，题为“海口体彩 4834 万大奖领奖视频引发质疑”，文章传播速度快、范围广，引起社会广泛关注。在总局体彩中心精心指导和省旅文厅大力支持下，海南体彩中心严格按照突发事件应急处置有关规定，及时研究部署，分析舆情发展趋势，启动相关应急预案，制定具体应对措施，及时回应社会舆论关切。

从事件发生之初到事件处置结束，海南体彩中心始终与上级主管部门保持密切联系，及时汇报事件经过、处置进展、舆情发展等情况，并根据总局体彩中心及省旅文厅指导意见开展进一步处置，舆情有效缓解。

# 筑牢安全防线

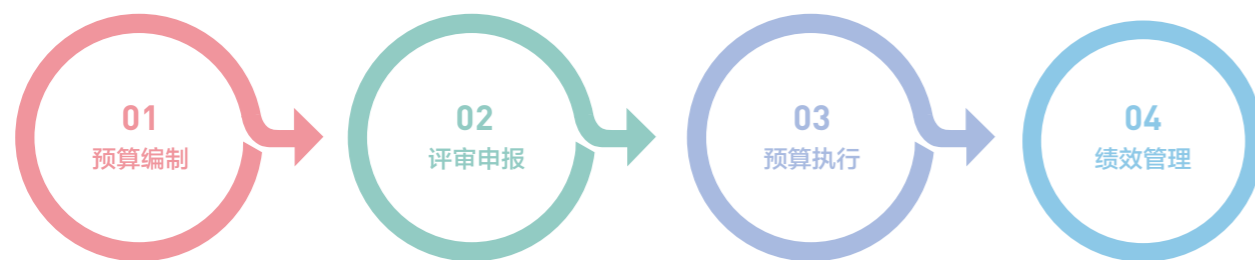
安全是体彩事业发展的生命线。2021年，海南体彩高度重视全省体彩工作的安全运营，积极推进视频电子即开项目实施，保障各类系统安全运行，加强网络安全，做好风险防控，认真落实机房日常管理工作，全年无重大安全事故发生。

## 确保信息安全

为保证海南全省体育彩票销售系统安全、稳定运行，2021年，海南体彩积极落实总局体彩中心网络安全月专项治理工作要求，开展网络安全检查工作，提升了防范化解重大网络安全风险的能力，消除了影响体育彩票发行销售管理平台安全稳定运行的网络安全风险漏洞，确保了系统的安全稳定运行。2021年，全省体彩系统未发生一起信息安全事故。

## 强化资金管理

海南体彩建立健全预算管理制度，加强预算编制、评审申报、预算执行、绩效管理等工作；严格把握支出标准，加强业务费管理，节约开支成本；按规定及时足额解缴公益金和发行费，及时结算奖池资金；规范资金支出流程，做好支出信息管理，加强支出审核力度；设置严格的奖金兑付流程，兑奖和支付设有两人以上的双环节审核，确保奖金兑付安全。



## 提升安全技术

海南体彩注重加强技术管理，为全省体彩工作运营提供技术支撑。做好销售实体店技术保障，及时处理解决销售实体店终端机网络故障、打印机故障、额度缴存等技术问题；制定完善机房应急预案并定期进行应急演练，加强机房应急处理，有效保障了全省体彩事业的稳定运营。

## 技术设备管理

海南体彩注重技术设备更新，确保全省体育彩票系统稳定运行。2021年，海南体彩中心开展了网络设备升级、传统终端机售票系统升级、安卓售票系统更换，定期进行机房防雷检测、UPS 电池组安全检查、机房配电巡检、消防安全检查等，有效保证了机房及销售设备的安全和稳定运行。

## 开奖安全管理

海南体彩重视开奖管理，坚持“公平、公正、公开”的开奖原则，提升体彩公信力。海南体彩中心严格遵守《中国体育彩票开奖管理办法》，明确开奖工作流程，将开奖工作明晰分工、责任到人，推进开奖工作精细化管理；海南体彩官方网站播出开奖实况录像，及时公布开奖结果，接受公众监督。



海南4+1 20211111 期开奖工作流程

值班人员: 吴德滔 王智信

序号	任务描述	完成情况	操作人员
1	创建新奖期	—	系统自动创建
2	执行“中心取数据”操作	—	—
3	检查未决事务	✓	王智信
4	执行本奖期“结束销售”操作	✓	王智信
5	打印取数据、地区销售数据(表四)交公证员现场签字保存	✓	王智信
6	在公证人员监督之下将本期的销售数据刻录光盘	✓	王智信
7	在公证人员监督之下将光盘上的销售数据装入开奖验证系统中,并将光盘交由公证员保存	✓	吴德滔
8	抽奖现场将抽奖结果传至省中心机房,机房工作人员录入抽奖结果,确认是否正确并打印录入结果表格,交公证员签字之后,系统开始计算,产生中奖结果数据,打印中奖结果数据交公证员签字。	✓	王智信
9	与步骤同时,将开奖结果输入到开奖验证系统中并实施验证,产生开奖验证报表。	✓	吴德滔
10	机房工作人员与公证员共同核对中奖结果报表和开奖验证报表,确认各项数据一致无误后,在中奖结果报表上签字并交公证员保存,否则,中止操作,打电话(010-87731490)查原因处理。	✓	王智信
11	打印开奖结果报表(表五),与验证报表和(表四)核对,核对内容:录入数据、中奖注数、当期总销量,核对后省体彩中心、公证员签字并交公证员签字保存。	✓	王智信
12	发布开奖公告(PDF格式)至体彩彩期	✓	吴德滔
13	执行“开始兑奖”操作	✓	王智信
14	执行下期销售点广通信息	✓	王智信
15	修改下期彩期参数	—	—
16	撤奖奖期	—	系统自动撤奖
17	制作开奖公告快速媒体,在海南体彩网及省开奖号码	✓	王智信
18	将打印出来的本期销售统计表和签字的开奖结果原件、开奖结果界面、中奖注数界面、开奖验证报表归档保存	✓	王智信
19	下班前关闭电源,关好门窗。	✓	王智信

海南体彩开奖管理

## 测评安全等保

海南体彩重视信息安全等级保护测评工作，加强与具有等保资质的第三方开展合作，在规定时间内完成安全等保二级测评，有力保障了中心安全生产和经营管理各项工作，为体育彩票工作的稳定健康高质量发展夯实基础。

## 舆情预警处置

海南体彩重视舆情分析、监测和预警，2021年，海南体彩中心按照制定的技术突发事件应急预案，及时发布对外公告，并视舆情实际情况启动全省应急舆情监控，与主流媒体充分沟通协调，防止出现刻意歪曲、事件失实的报道。同时，持续做好事件发生期间的舆情监测工作，安排相关人员24小时值班，确保实时向应急管理岗报告舆情发展及应对处置情况。



CHAPTER II

## 创新驱动 实现价值创造

聚焦  
产品发展  
31

追求  
品质服务  
32

合规  
理性营销  
34

坚持  
透明运营  
37



# 聚焦产品发展

## 提供多元产品

海南体彩紧跟总局体彩中心步伐，努力为购彩者提供丰富的游戏产品。2021 年，海南体彩坚持全国玩法和地方玩法协同发展，在满足购彩者需求、提升购彩体验的同时促进了全省彩票销量的提升。

游戏产品种类	产品名称	游戏销量 (元)	合计 (元)
全国玩法	足彩 4 场进球	1,287,846.00	823,939,637.00
	足彩胜平负	21,044,352.00	
	胜负任选 9	12,085,680.00	
	足球 6 场半全场	379,098.00	
	七星彩	91,488,228	
	排列 5	86,671,840	
	超级大乐透	245,025,641	
	竞猜玩法	232,494,956.00	
	飞鱼游戏	15,645,734	
	纸质即开型彩票	107,152,600.00	
地方玩法	排列 3	10,663,662	16,255,552.3
	海南“4+1”	15,283,920	
	海南省视频电子即开彩票	971,632.30	

## 推动产品优化

2021 年，海南体彩按照总局体彩中心工作安排，对海南视频电子即开“海南珍宝”“足球三猜”两款现有游戏进行优化，并积极推动海南互动游戏的市场匹配度调研工作，明确工作方向。



海南“足球三猜”“海南珍宝”游戏产品照片

# 追求品质服务

## 加强沟通交流

海南体彩重视强化与购彩者及代销者之间的沟通交流，不断丰富沟通渠道和方式，努力提升沟通效果。按照《客服岗位管理制度》《体彩客服日常工作规范及工作流程》《客服口径审核管理办法》等规章制度，不断加强客服培训，坚持以高标准、高要求、高效率服务客户，确保服务体验令客户满意。

## 提升购彩服务

海南体彩倡导和鼓励全省体彩实体店从业人员积极创新服务形式，不断提升服务质量和购彩体验，助力增强中国体彩的公益品牌形象。

### 体彩小贴士

彩票不存在所谓的“中奖规律”，理论上中奖奖金越高，中奖概率就越低。以超级大乐透头奖为例，其中奖概率约为 1/2142 万。





### 责任案例 开展公益互助，践行体彩使命

朱魁专，一名琼海市体彩实体店从业人员，自代理销售体育彩票以来，多次接受责任彩票业务培训，深有感触，本着“责任、服务、爱心”的工作宗旨，为更好地践行责任彩票公益使命，引导公众全面、客观地认识中国体育彩票，展现负责任的公益形象，于 2021 年 10 月主动联系琼海工会，在体彩实体店建设公益惠民的户外劳动者服务站，免费为交通警察、环卫工人、快递员等户外劳动者提供便民服务，服务设备包括应急医疗箱、饮水机、微波炉、充电器等等。朱魁专表示，体彩本身是公益使者，自己便是公益使者传播人，将继续做好公益事业与服务大众，承担更多社会责任。



### 优化销售环境

2021 年，为规范体彩实体店形象，海南体彩对实体店销售环境进行摸排和改善，从提升购彩者购彩体验等角度出发，持续推动对实体店进行全方位改造，并协助实体店做好公益宣传展示，为购彩者提供良好舒适的购彩环境。

### 应对客户投诉

海南体彩强化购彩者投诉管控，及时分析和总结 95086 客服热线投诉情况，定期跟踪和反映客服服务质量，努力提升投诉处理水平。2021 年，共接到投诉工单 47 条，客服部门在详细调查核实相关投诉内容后，第一时间向相关部门反馈，明确处理意见和解决方案并向投诉人及时反馈处理结果。全年客服投诉回复满意度 100%，做到了及时发现、解决和处理投诉问题。

### 客户信息保护

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。2021 年，未发生任何购彩者信息泄露事件。

### 便捷购彩兑奖

海南体彩坚持“购彩者优先”的理念，持续加强购彩兑奖便利性管理，努力为购彩者提供便捷的购彩和兑奖服务，不断提升全省体育彩票购彩服务质量和水平。大力推广建行、农行、工行、银联等总对总业务，进一步提高了代销者缴款和购彩者领取彩票奖金的效率；制定彩票兑奖人员服务规范，并在兑奖处张贴“中奖彩票奖金兑付流程”，向中奖者明确兑奖流程事项。

## 合规理性营销

### 强化合规销售

海南体彩重视实体店合规销售，通过开展彩票合规销售培训、实体店日常巡检、自查自纠、专项监管、印发“实体店基础行为规范”和“未成年禁止购彩”海报等方式，对全省实体店工作进行持续监督管理，建立健全了日常监管、违规通报、专项检查和整改监督的监管机制，切实推动实体店落实合规销售，维护全省体育彩票市场健康稳定发展。



开展实体店合规销售培训



联合开展合规检查

## 落实公益宣传

海南体彩重视公益宣传工作，积极开展体彩公益品牌落地推广活动和利用户外媒体开展公益宣传。2021 年，组织开展了 20 场不同主题的体彩品牌落地推广活动，覆盖范围涉及万宁、文昌、海口、三亚等 9 市县，覆盖人群超 5 万人次，更好诠释了体彩品牌助力全民健身运动，有效提升了中国体育彩票的公众认知度和营销宣传效果。



20 场

组织开展体彩品牌落地推广活动



50000 人次

推广活动覆盖人群超



开展“爱冰雪 同喝彩”品牌落地活动



开展“体彩不止运动”品牌落地活动



开展“乐享冰雪季 炫彩大乐透”品牌落地活动



参与庆祝 2021 年中国农民丰收节

## 理性购彩宣传

海南体彩按照《彩票管理条例》《彩票管理实施细则》等相关规定，通过线上和线下相结合的方式推动理性购彩宣传工作。2021 年，海南体彩制作“理性购彩 快乐投注您做到了吗？”主题短视频在官网、官微开展宣传；在官网设置理性购彩专栏，引导购彩者理性购彩，快乐投注；印制“快乐购彩‘五知道’”手册在实体店摆放、印刷张贴引导理性购彩主题海报、规范营销宣传，在营销活动中规避诱发沉迷购彩非理性购彩元素，切实向购彩者宣传理性购彩。



实体店张贴理性购彩主题海报



实体店张贴“未成年人不得购买彩票及兑奖”海报

## 非理性购彩干预

海南体彩重视非理性购彩干预，防范非理性购彩事件发生。2021 年，按照《2021 年理性购彩重点工作方案》和《超预警销售管理办法》要求，针对未成年人购彩、大额购彩、盲目追加、合买等非理性购彩行为，通过宣传与教育、识别与劝阻，严格落实大额购彩相关规定，强化非理性购彩干预，防止非理性购彩行为。

### 体彩小贴士：哪些行为表明您已经沉迷于彩票？

- ① 花费过多时间和金钱购彩，超出您的预算或是能力范围，甚至挪用其他生活开支
- ② 向家人或是朋友隐瞒大额购彩开支
- ③ 长时间不中奖，强烈渴望“翻本”
- ④ 为了买彩票经常和朋友家人发生争吵
- ⑤ 为了买彩票忽略家庭和工作
- ⑥ 为了买彩票而债台高筑



## 协助打击非法彩票

为贯彻落实海南省委省政府打击整治非法彩票专项活动，海南体彩制定了《2021 年打击整治体彩实体店销售非法彩票工作方案》，积极开展责任彩票市场检查和配合有关部门打击非法彩票工作。2021 年，通过联合省旅文厅行政执法局巡查、省中心、分中心抽查、专管员日常检查，全年共处理违规实体店 16 家，有效防范和遏制实体店的销售非法彩票活动，净化了彩票行业市场销售环境。

## 坚持透明运营

### 见证透明开奖

2021 年，海南体彩严格按照总局体彩中心开奖工作要求，秉承“公开、公平、公正”的原则，积极开展开奖流程宣贯活动，通过在销售实体店张贴和摆放宣传页、海报等形式宣传开奖流程，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。组织体育明星、媒体代表、社会公众、购彩者、代销者等群体参加“相约体彩·一起见证”看开奖活动，原中国国家女子足球队队员韦海英作为“开奖见证官”，亮相中国体育彩票开奖大厅，亲手启动摇奖机，和海南观摩团成员一起见证了第 21107 期超级大乐透全透明开奖，与中国体育彩票零距离接触，展示体彩开奖的阳光透明。



组织“相约体彩·一起见证”看开奖活动



韦海英亲自启动摇奖机

### 加强信息披露

海南体彩注重加强体育彩票信息披露，通过中心官方网站和微信、广播信息、张贴公告等渠道和方式加强信息披露，并在海南体彩网开设“开奖公告”“责任彩票”等专栏，确保社会公众能够及时、快速了解相关信息，接受社会公众的监督 and 查询。

### 提升品牌形象

为提升社会公众对体育彩票的品牌认知，2021 年，海南体彩开展了“送琼剧下乡”公益惠民演出、新年登高、“相约体彩一起见证”“中国体育彩票”民间棋王争霸赛海南赛区活动、“体彩健身达人秀”活动、“爱冰雪，同喝彩”“体彩，不止运动”等多项品牌公益活动，推动产品营销和品牌宣传融合落地。

### 质量管理体系

质量管理作为支撑全省体彩事业发展的基础性工作，海南体彩积极建立健全质量管理体系和制度，在资金安全、风险控制、技术管理、彩票开奖、安全兑奖、队伍建设等方面持续开展制度建设，有力保障了体彩工作的健康可持续发展。



CHAPTER III

## 绿色运营 传递低碳生活

回收  
尾票废票  
41

倡导  
绿色办公  
41

加强  
环保培训  
42

落实  
环保采购  
42

## 回收尾票废票

海南体彩按照《彩票管理条例》相关规定，积极落实《关于“年年有鱼”等 156 款已停售即开库存尾票废票销毁实施工作的通知》工作要求，有序推进全省即开型体育彩票下架和退市票的回收处理工作。



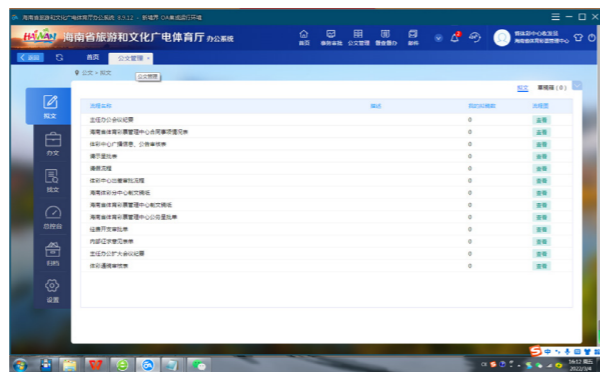
尾票回收处理

## 倡导绿色办公

海南体彩积极践行绿色办公理念，努力将“绿色办公、节能减排”理念融入日常运营管理之中，营造低碳环保的绿色办公氛围。倡导办公场所节约用水、用电，合理降低能源消耗；推广无纸化办公，促进日常办公和实体店巡检的电子化，减少纸张浪费；积极利用视频会议形式，减少差旅造成的能源消耗。全年召开视频会议 21 次。



组织参加视频会议



利用线上 OA 系统办公

## 加强环保培训

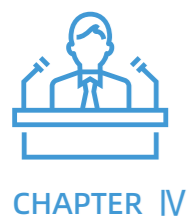
海南体彩积极响应国家号召，加强环境保护宣教工作。2021 年，中心组织开展环保知识培训，面向全体员工开展垃圾分类、禁塑等相关培训活动，引导员工形成绿色低碳、文明健康的环保理念，提升员工保护家园、共建美好生态环境的意识。



组织环保知识培训

## 落实环保采购

海南体彩践行绿色发展理念，注重将环保因素纳入采购范畴，推动对供应商的前置审核，将生产设备、印刷技术通过国家环保认证作为重要评分项。目前采购的电脑票热敏纸均经过国家环保认证，印刷工艺节能环保。



CHAPTER IV

## 开放合作 携手共赢未来

优化  
渠道管理  
45

打造  
责任链条  
46

促进  
行业发展  
46

## 优化渠道管理

### 购彩渠道拓展

海南体彩坚持多渠道发展战略，积极推动新零售、新场景的研究和应用，努力构建多业态协同发展的渠道体系，提升渠道和产品的适配性，实现渠道精细化管理，提升客户购彩体验。2021 年，积极推动美宜佳、罗森、京东等连锁便利渠道体彩代销门店开发，主动拓展海口万绿园、康年皇冠酒店和五指山国际大酒店等旅游景区渠道，开发建设商业综合体、大型夜市等新型体育彩票展示体验中心，进一步丰富了公益品牌宣传渠道，有效提升了购彩体验。



综合体实体店

#### 体彩小贴士：什么是小微零售？

小微零售渠道（不含便利连锁渠道）是以经营香烟、酒水、饮料、休闲食品等传统零售业态为主的渠道，具有业主自主经营、规模较大、方便快捷、客流稳定等特点，具备较大的拓展潜力和发展空间。



### 优化渠道布局

海南体彩始终坚持以购彩者为本的原则，加强全省实体店的规划、增设和管理工作，持续优化实体渠道布局。瞄准优势行业，集中资源重点推进，探索多业态分类管理，持续提升实体店质量为目标，同时着力推进薄弱区域增机布点，努力将实体店覆盖到不同人群周边，提升各类人群的购彩便利性，持续优化体彩实体店布局。

### 规范渠道建设

海南体彩按照实体店提档升级工作要求，推进全省销售实体店规范化建设，助力实体店销售和品牌提升。2021 年，在积极开展实体店提档升级的基础上，落实实体店个性化品牌形象升级和销售辅助功能提升，个性化制作实体店广告宣传品，有力提升了中国体育彩票的良好社会形象和品牌效应，显著增强社会公众对体彩的品牌认同、品牌美誉、品牌体验。

### 物流网络建设

海南体彩根据工作实际情况，持续优化即开票型彩票配送管理体系。2021 年，依托 UMP 订票系统，继续采用省级销售代表集中配送，提高了纸质即开票的配送时效，进一步规范了配送业务工作，避免了配送工作违规风险。

### 渠道公开征召

2021 年，海南体彩根据《海南省体育彩票实体渠道管理暂行办法》《关于开展代销者公开邀约实施工作的通知》等相关规定，开展体彩实体店的公开征召和邀约。同时，在官方网站设置“海南体彩代销者公开邀约平台”，公示体彩实体店申请的具体流程、相关要求和注意事项。全年共征召体彩实体店 381 家。



海南体彩在官方网站设置代销者公开邀约平台

## 打造责任链条

### 采购合规管理

2021 年，海南体彩建立健全采购合规管理机制，严格遵守政府采购法律法规及中心采购管理制度，规范采购程序，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。

### 供应商管理

海南体彩注重强化供应商管理，严格审核供应商资质文件和营运状况，对供应商履约、服务情况及服务质量进行评价。向供应商传递责任彩票理念，强化供应商履约责任，严格开展履约验收，保障中心业务活动按质按量开展。

## 促进行业发展

海南体彩依托行业资源特点，持续推动深化与通讯服务公司、金融服务企业、运输仓储公司等利益相关方开展战略合作，致力于携手行业伙伴共同成长，努力打造良好、公平、透明的市场关系，在紧密合作中实现优势互补，共享发展成果，共同推进行业稳定、健康发展。





CHAPTER V

# 共享美好 营造和谐幸福

增进  
员工福祉  
49

聚力  
伙伴同行  
52

情系  
公益慈善  
55

助力  
乡村振兴  
57

# 增进员工福祉

海南体彩坚持“以人为本”的价值理念，注重保障员工权益，重视员工成长发展，积极践行员工关爱，尽力为每一位员工提供人性化的职场工作环境。

## 保障基本权益

### 坚持平等用工

海南体彩严格按照国家法律法规中的相关规定，持续健全员工管理制度体系。坚持平等用工，公平对待不同种族、宗教信仰、性别、年龄的员工，杜绝强迫劳动和骚扰虐待行为，在用工过程中加强本地化人才管理，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，劳动合同签订率100%。2021年，海南体彩在岗员工98人，全年新入职员工5人，女性管理者比例为25%，少数民族或其他民族员工比例为8%。



劳动知识宣传学习

指标名称	单位	2019	2020	2021
员工总数	人	102	96	98
吸纳就业人数	人	2	0	5
女性管理者比例	%	25	24	25
少数民族或其他民族员工比例	%	8	8	8

### 保障薪酬福利

海南体彩重视薪酬福利体系建设，制定并完善薪酬分配考核制度，按照国家和地方政策法规及内部各项管理规定，设立科学合理且具有激励性的薪酬福利体系，从“德、能、勤、绩、廉”五方面制定岗位业绩综合考核奖励标准，并根据考核结果确定发放标准。2021年，社会保险覆盖率为100%。

## 员工成长发展

### 深化员工培训

2021年，海南体彩组织开展综合素质提升、消防安全、法律知识、环保知识、应急救护等培训活动；积极参与国家安全知识、保密知识答题，按时完成远程培训平台、公务员网络学习平台相关学习任务；收集整理培训计划、培训动态、培训记录，拟写年度培训工作总结。2021年，共举办内部培训30余场，参加培训人数达900余人次，员工培训资金投入为11.47万元。



**900** 余人次  
参加培训人数达



**11.47** 万元  
员工培训资金投入为



组织开展提升员工能力培训



组织开展应急救护培训

### 致力员工发展

为充分调动员工工作积极性，完善激励与约束相结合的工资福利管理机制，海南体彩制定了《聘用人员及劳务派遣人员工资福利管理办法》。

## 工作生活平衡

海南体彩注重平衡员工工作与生活，组织开展系列文体活动，丰富员工文化生活，努力营造健康的职场氛围。2021 年，组织举办了趣味运动会、红歌晚会、三八妇女节等集体活动，并为员工开展羽毛球活动提供场地费用支持，鼓励员工进行体育锻炼，增加员工对中心的认同感，不断激发员工工作动力。



组织开展三八妇女节参观活动

## 践行员工关爱

海南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，为员工生日发放蛋糕券。协助员工做好住院医疗互助金申请，切实减轻员工看病负担。同时，对有困难的员工、退休老员工进行不定期慰问，让员工感受到体彩家庭的温暖。



春节慰问退休员工



夏日送清凉活动

## 重视健康安全

海南体彩关注员工职业健康安全，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。2021 年，组织全体员工参加年度健康体检，为员工购买人身意外伤害保险，全年职业健康体检率为 100%，未发生一起新增职业病病例；参加消防安全知识宣传培训，提升员工安全防范意识。



组织开展消防安全知识培训



开展消防安全演习

# 聚力伙伴同行

## 专管员管理

### 基本权益保障

海南体彩重视加强对专管员的基本权益保护，为其缴纳五险一金，组织参加年度健康体检，并购买人身意外伤害保险，并为专管员提供休息休假安排和补助，维护其基本权益不受侵害，切实保障专管员合法权益。2021 年，全省共有专管员 31 人。

### 提升专业能力

2021 年，海南体彩定期组织专管员参加培训，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；不断提升业务能力和职业素养；实行绩效考核激励制度，提高专管员工作积极性。报告期内，专管员培训投入经费共计 5.7 万元。

### 个人职业发展

海南体彩重视专管员的职业发展，通过设立合理的发展通道、建立科学的工作评价体系和有效的职业发展支持项目，不断激发专管员的主动性、进取心和事业心。2021 年，海南体彩各分中心按照制定计划、组织实施、绩效考核和反馈改进四个环节落实专管员绩效考核管理。同时，每年度开展综合绩效评价，评定优秀专管员，并为其提供学习培训机会和相应资金奖励。

### 提供救助帮扶

海南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，为保障专管员的工作效率，中心以补贴电池置换费用的方式，结合市场行情，按照每人 500 元 / 年的标准为专管员发放补助，并为有需求的专管员及时提供帮扶，开展慰问活动，帮助其渡过难关，保障体彩队伍人员稳定，促进体彩事业发展。

## 代销者管理

### 基本权益保障

海南体彩高度重视全省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，疫情期间发放疫情防控物资，保障代销者健康安全，通过对全省代销者的关怀，增强代销者对体彩事业的认同感。2021 年，全省实体店从业者人数为 4186 人，代销合同履约率为 100%，满意率为 90.86%。

指标名称	单位	2019	2020	2021
实体店从业者人数	人	4092	4406	4186
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	96.51	92.84	90.86

### 开展销售激励

2021 年，海南体彩组织开展了“翻倍赢家”系列、“江山如画”等即开票营销以及体育彩票足彩传统游戏销量奖励扶持等一系列营销活动，同时还开展了“2021 年即开票等基础游戏销售员奖励”活动，提升实体店销售积极性，不断夯实实体渠道基础。

### 行业能力培养

2021 年，为提高一线销售员的业务能力和服务技能，海南体彩组织多场对实体店销售人员的专题培训。落实代销者 APP 培训，指导代销者、销售员使用代销者 APP 功能，提升代销者管理门店工作效率；开展引导理性购彩话术的培训，提升代销者日常工作能力；完成《实体店销售行为基础合规要求》培训，促进代销者合规销售行为。全年参训人数高达 10000 多人次。



组织实体店销售行为基础合规培训

### 提供救助帮扶

海南体彩持续开展代销者帮扶工作，关爱关心基层代销者，海南省体彩中心印发实施了《2021 年新增实体店建店补贴方案》，帮助代销者承担一定比例的实体店形象建设费，切实减轻代销者负担。2021 年全年共发放建店补贴 48.4 万元，覆盖门店 146 家。



### 责任案例 海南体彩 2021 年体彩人关爱救助项目资助案例

网点编号	姓名	地区	原因
4601001994	林**	海口市	身患鼻咽癌，在广州医院经过高额治疗后出院，治疗费用都是个人支付。近年来也一直在做复查和康复治疗，因此生活不堪重负，依靠着经营体彩销售实体店维系生活。

### 深化代销者沟通

为准确了解和把握全省实体店经营管理中面临的困难，不断提升代销者销售服务水平，海南体彩通过组织开展日常检查、调研等工作，深入与实体店从业人员的沟通交流，鼓励支持参与全省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。

# 情系公益慈善

## 促进社区发展

海南体彩始终坚持深耕社会公益实践，通过爱心助学、“送琼剧下乡”、“送健康、送快乐”等活动积极向社会传递爱与温暖，努力实现体彩的公益价值与社会价值融合，以实际行动回馈社会。

### 体彩爱心助学

海南体彩关爱青少年学生，积极开展爱心助学活动，护航学生健康成长。2021年，海南体彩使用中奖者爱心捐赠的助学基金共资助121名贫困学子，合计47万元；其中参加了省青少年希望基金会“善行海南·国兴筑梦”2021年海南希望工程助力乡村振兴圆梦行动，现场认捐了50名海南省低收入家庭品学兼优高考贫困生，每人提供5000元助学金，共计资助25万元；对定点扶贫帮扶村71名大中专新生及困难学生提供助学金，合计资助22万元。



海南体彩助学金发放仪式



### 丰富乡村文化

海南体彩在中国体育彩票“公益体彩 乐善人生”的品牌理念指导下，为了让公益体彩更好地惠及广大民众，2021年，海南体彩继续在具有浓厚琼剧艺术氛围的市县乡镇组织开展了10场“送琼剧下乡”品牌公益活动，活动惠及屯昌落根村、万宁北大镇中兴村、文昌文城镇新井村、琼海阳江镇、昌江大仍村等多个乡镇，为当地村民带去丰富的精神文化食粮。



开展“送琼剧下乡”品牌公益活动



### 开展体育惠民

为更好地丰富百姓文化体育生活，2021年，海南体彩继续开展“送健康、送快乐”公益惠民活动，向海南省定点扶贫帮扶村、乡村振兴建设村、社区、居民小区、村委会、中小学校园等处配建健身器材，全年共计完成10个乡村、10所学校健身器材的捐赠工作，极大丰富了百姓文化体育生活，展示了海南民众健康、文明、和谐、积极向上的新风尚。



“送健康 送快乐”公益惠民活动捐赠仪式

### 关注弱势群体

2021年，海南体彩关注孤残儿童、孤寡老人等社会弱势群体的需求，为他们提供救助帮扶和关怀慰问等方面的关爱，传递中国体育彩票的社会关怀，让公益体彩惠及更多需要帮助的人。



琼西分中心组织发起“春风送暖”爱心行动



## 支持疫情防控

为做好新冠疫情防控和彩票事业发展的工作，海南体彩认真贯彻落实疫情防控工作要求，对疫情防控工作进行再动员、再部署、再推动和再落实，全面推进疫情防控工作，确保全省体彩工作安全稳定。2021 年，海南体彩定期组织对办公场所消毒，对来访人员做好测温、亮码和登记，为全省体彩从业人员发放口罩，积极动员和落实疫苗接种等，实现科学精准抓好常态化疫情防控工作。



为体彩从业人员发放防疫口罩



## 助力乡村振兴

为做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，全面推进乡村振兴战略，海南体彩坚决贯彻落实党中央、省委省政府乡村振兴决策部署以及省旅文厅相关工作要求，扎实助力乡村振兴工作。

### 乡村振兴队伍建设

海南体彩深入学习乡村振兴相关文件精神，积极做好乡村振兴干部选派交接工作，确保乡村振兴队伍稳定。为轮换队员购买保险，给予生活补助和交通费用，做好驻村干部管理及服务保障工作。同时，开展乡村振兴队伍慰问关怀，为驻村队伍提供力所能及的帮助，激发驻村工作热情。



慰问乡村振兴干部



### 责任案例 接力定点帮扶，助力乡村振兴

2021 年是中国共产党建党 100 周年，也是“十四五”巩固拓展脱贫攻坚成果、实现乡村振兴的开局之年。海南省体彩中心认真贯彻落实中央、省委省政府关于乡村振兴工作的部署，选派琼西分中心主任王达富接替陈山来到南吕镇落根村，深入开展巩固拓展脱贫攻坚成果及乡村振兴工作。

工作期间，王达富在南吕镇党委和落根村党支部的领导下，按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总体要求与村两委班子精诚协作，抓党建、促振兴、保稳定、谋发展，取得了较好的帮扶实效。

在基层党建方面，王达富严格落实党建工作制度，保质保量按期组织召开“三会一课”和主题党日活动，注重发挥党员先锋模范作用，积极协助参与村级事务管理，带领村民共同致富。

在巩固脱贫攻坚工作方面，王达富积极参与协助健全防止返贫动态监测和帮扶机制，助力巩固“两不愁三保障”和产业扶贫成果，持续做好工作体系、政策举措、基础设施、基本公共服务、乡村特色产业和扶志扶智等工作的衔接。

王达富积极参与多方筹集资金支持乡村发展，打造南吕镇乡村振兴示范点及人居环境整治点，不断提升落根村美丽乡村建设水平。同时，协助开展深化产业帮扶工作，打造特色鲜明的特色农业示范基地，助力落根村打造成为屯昌县的产业示范村，成为屯昌县乡村工作的一个亮点、一个样板、一个品牌。



深化产业帮扶



改善居住环境

### 开展爱心助农消费

为支持驻村队伍开展工作，海南体彩组织员工不定期购买驻村（落根村）农副产品，并组织全体员工通过线上线下方式参加“爱心扶贫大集市”专场活动。2021 年，全年合计消费助农达 35569 元。



## 未来展望

### FUTURE OUTLOOK

新征程扬帆起航，新使命重任在肩。2022年，海南体彩将继续高举责任和公益大旗，踔厉奋发、笃行不怠，全力推进“负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”建设，为我省体育事业和公益事业、为海南自贸港建设添砖加瓦、再立新功！

# 报告附录

## 关键绩效

指标名称	单位	2019	2020	2021
体育彩票销量	亿元	7.54	5.68	8.40
公益金筹集量	亿元	2.12	1.73	2.52
代征奖金所得税	万元	0.32	0.21	0.63
实体店数量	个	1774	1967	2090
95086 热线咨询量	个	3870	3847	1458
购彩者投诉响应度	%	100	100	100
中心员工总数	人	102	96	98
残疾人雇用人数	人	0	0	0
残疾人雇佣率	%	0	0	0
员工流失率	%	2	4	2
员工志愿者活动人次	人次	44	34	29
员工志愿活动时间	小时	88	68	58
党风廉政建设与反腐败斗争培训	次	13	12	19
环保投入	万元	69.7	49.3	48
视频会议次数	次	34	25	21
守法合规培训投入	万元	0	0.1	1.46
守法合规人均培训时间	小时	4	6	4
吸纳就业人数	人	2	0	5
新产品销售额	亿元	0.06	0.002988	0

## 关键绩效

指标名称	单位	2019	2020	2021
经济合同履约率	%	100	100	100
事业单位聘用合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	25	24	25
少数民族或其他民族员工比例	%	8	8	8
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
接受培训员工人数占员工总数比例	%	100	100	100
员工培训资金投入	万元	25.91	13.24	24.58
专管员数量	人	35	31	31
专管员培训资金投入	万元	25.91	13.24	12.00
实体店从业者人数	人	4092	4406	4180
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	96.51	92.84	90.86
彩票舆情事故	个	0	0	1
处罚实体店数量	个	34	13	16
纳入黑名单人员数量	个	0	26	2
监管部门通报次数	次	0	0	0
客服人员被投诉数量	个	0	0	0



## 指标索引

目录		中国企业社会责任报告编写指南
报告说明		P1.1/p1.2/p1.3
卷首语		P2.1/P2.2
关于我们	中心简介	P4.4/M1.6/M1.7
	组织架构	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/G2.1/G2.2/G2.3
	促进责任融合	G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.3
	强化责任沟通	G5.1/G5.2/G6.1/G6.2
协调发展 致力行稳致远	深化党建融合	S1.1
	坚持依法治彩	S1.1
	加强风险防控	S3.1
	筑牢安全防线	S3.1
创新驱动 实现价值创造	聚焦产品发展	M2.4
	追求品质服务	M2.2/M2.13/M2.15/M2.16
	合规理性营销	M2.8/M2.9/M2.10
	坚持透明运营	M1.4/M2.11
绿色运营 传递低碳生活	回收尾票废票	E3.1/E3.2/E3.6
	倡导绿色办公	E3.1/E3.2/E3.6
	加强环保培训	E3.1/E3.2/E3.6
	落实环保采购	
开放合作 携手共赢未来	优化渠道管理	M2.1/M2.4
	打造责任链条	P3.1/P3.2
	促进行业发展	P3.1/P3.2
共享美好 营造和谐幸福	增进员工福祉	S2.2/S2.3/S2.4/S2.5
	聚力伙伴同行	M3.6
	情系公益慈善	S4.1/S4.4/S4.5/S4.6/S4.9/ P3.1/P3.2
	助力乡村振兴	
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《海南省体育彩票 2021 年社会责任报告》。为改进海南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. 您对海南体彩 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. 您认为海南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. 您认为海南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. 您认为海南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. 您认为海南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. 您认为海南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. 您认为海南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. 您对海南体彩在责任彩票建设工作方面的其他意见？				