

海南省体育彩票 2023 年 社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



中国体育彩票  
CHINA SPORTS LOTTERY

2023

Social Responsibility Report

海南省体育彩票  
社会责任报告



中国体彩网: www.lottery.gov.cn  
海南体彩网: 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



中国体育彩票

## 报告说明

### 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”“省中心”“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”“总局中心”；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七份年度社会责任报告。本报告的时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日（部分内容超出上述范围）。

### 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

历年社会责任报告发布之时，海南省体育彩票管理中心会同步上传至官方网站（hainantc.com.cn）和官方微信公众号，提供在线阅读和报告原文下载两种方式，方便社会各方了解和监督。

### 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：《中国体育彩票社会责任报告指标体系》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、ISO26000《社会责任指南》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。

### 报告边界

本报告编写范围覆盖海南省体育彩票管理中心及4个直属分中心主要业务内容。



海南省体彩 官方微信  
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

# 目录

01 报告说明

04 卷首语

06 年度大事记

08 责任聚焦

08 专题一：强化党建凝奋进，推动发展谱新章

10 专题二：共襄体育新盛典，公益乐善暖民心

## 走进海南体彩

关于我们	14
组织架构	16
责任荣誉	17
公益金情况	18

## 强基固本，可信赖体彩

强化党建引领	22
筑牢合规防线	25
夯实责任管理	27
坚持透明运营	37
保障信息安全	38

## 追求卓越，高质量体彩

多元游戏产品	42
打造高质品牌	44
追求优质服务	47
致力渠道建设	49
倡导理性购彩	51

## 聚力共赢，负责任体彩

成就员工精彩	56
携手合作伙伴	59
履行社会责任	62
践行绿色低碳	65
严把风险防控	66

58 未来展望

70 附录

70 关键绩效表
72 报告评价
73 指标索引
74 意见反馈

## 卷首语

2023年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年。面对异常复杂的环境和艰巨繁重的改革发展稳定任务，海南体彩始终秉承“来之于民、用之于民”发行宗旨，勇毅前行，用实际行动履行国家赋予的公益使命和社会责任，在全面建设社会主义现代化国家新征程上迈出坚实步伐。

### 这一年

在总局体彩中心的指导下，在省旅文厅党组的正确领导下，海南体彩扎实稳健开展责任彩票、理性购彩等各项工作。全年海南体彩共销售体育彩票11.85亿元，销量同比增幅44.69%；筹集公益金3.2亿元，同比增幅33.33%。

### 这一年

海南体彩坚持党建引领全局，狠抓廉政体彩建设。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为指导，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，不断从主题教育中汲取政治伟力，将主题教育成果转化为推进工作的有效举措和实际行动，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，为海南体彩高质量发展及海南自贸港建设提供了坚强的政治保证。

### 这一年

海南体彩的品牌形象更加丰富，渠道布局更加优化。建立一批形象时尚、新潮的展示体验中心，积极开展“责任+彩票”的探索与实践；拓展便利连锁渠道、小微零售渠道，优化渠道布局；助力体彩品牌形象焕新，将公众对体彩公益事业的期待值持续拉满，为新时代的彩票行业带来更多正向的创新变革。截至2023年底，全省实体店2479家，较上一年增加257家，其中展示体验中心62家。

### 这一年

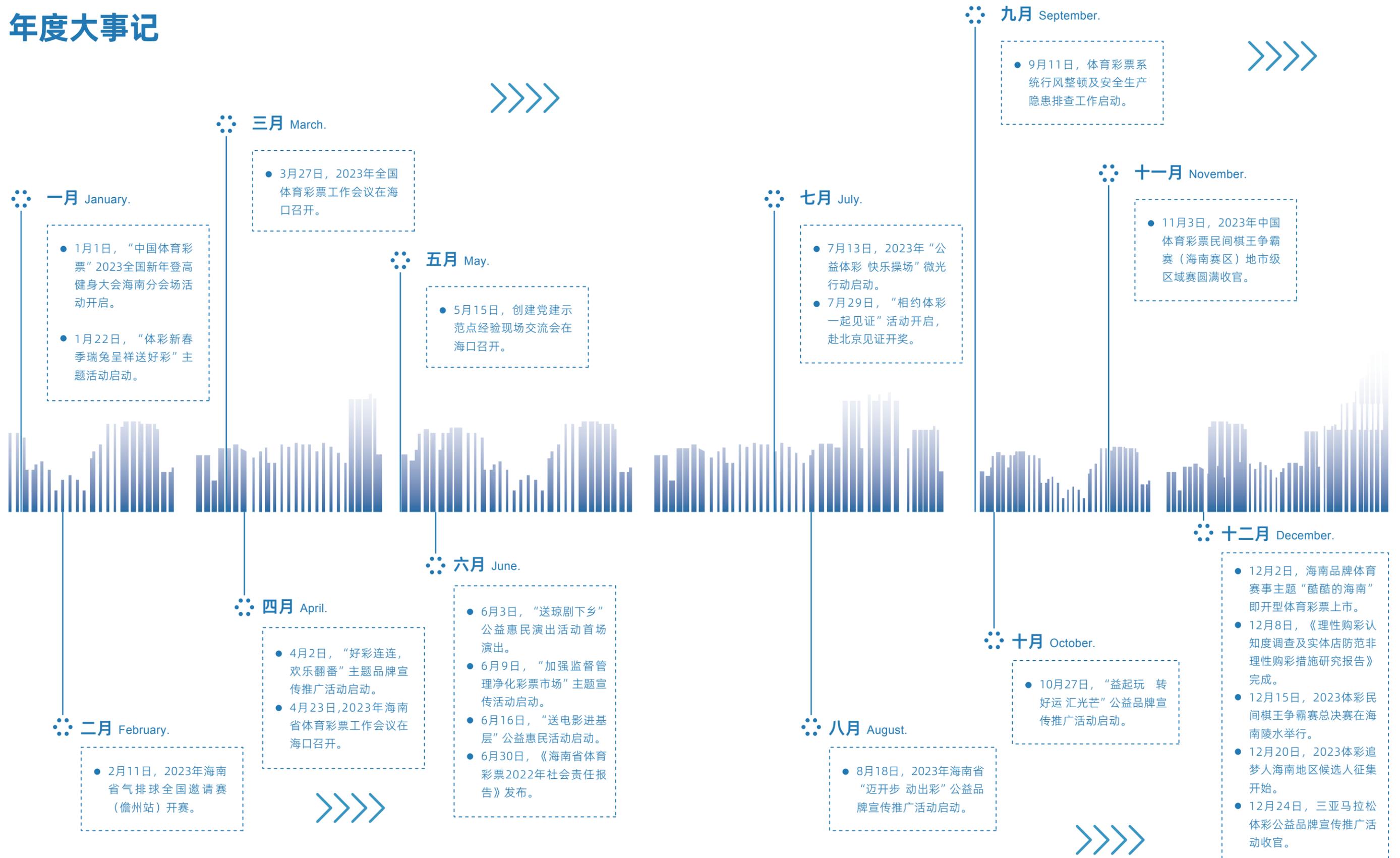
海南体彩加强责任彩票队伍建设，积极引导理性购彩。深入开展体彩系统行风专项治理，加强实体店现场督查整改，确保体育彩票销售市场平稳运行。持续开展法制宣传教育，倡导理性购彩、诚信经营，加强责任彩票培训和队伍建设，发布海南体彩年度社会责任报告，形成《理性购彩认知度调查及实体店防范非理性购彩措施研究》。

### 这一年

海南体彩勇担社会责任，坚守公益初心。为加强“责任为先、公益公信”的体彩品牌形象建设，策划和组织了“送电影 进基层”“公益体彩 快乐操场”和“体育下乡”等活动，践行责任彩票，彰显公益初心，为海南社会公益事业和体育事业的发展作出新贡献。



# 年度大事记





## 专题一：强化党建凝奋进，推动发展谱新章

中心党支部在省旅文厅党组正确领导下，始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻党的二十大精神，以党员干部为重点，在全省体彩范围内深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，用党的创新理论统一思想、统一意志、统一行动，弘扬伟大建党精神，充分发挥基层党支部战斗堡垒和共产党员先锋模范作用，推进海南体彩高质量发展，更好地服务自由贸易港和体育强国建设。

### 坚持党建强根基 务实工作新局面

为更好结合实际开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，海南体彩中心围绕加强政治建设、抓好巡视整改工作、深化党建业务有机融合等方面，开展全年党建工作部署，进一步做好创建党建示范点经验交流及推广。

4月，党支部认真落实党中央部署和省委工作要求，召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员部署会，努力把每项工作都做扎实、做到位。5月15日，在体彩中心召开由省旅文厅组织的创建党建示范点经验现场交流会，推动支部标准化建设深入开展。在会上，中心党支部负责人分享了海南体彩中心获得省直机关第四批“标准化党支部示范点”心得，与各单位党组织党务负责人进行经验交流。



·党支部召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员部署会



·创建党建示范点经验现场交流会

### 追忆峥嵘岁月 凝聚奋进力量

为庆祝中国共产党成立102周年，扎实推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，海南体彩中心党支部联合海南省广播电视互联网监察监测中心党支部、中国农业银行南航支行党委，开展“七一”党建共建主题党日活动。活动以“追忆峥嵘岁月 凝聚奋进力量”为主题，前往定安县参观母瑞山革命根据地纪念馆。在党支部副书记刘祺带领下，大家在革命先烈的铜像前重温入党誓词、重忆入党初心，在微党课《母瑞山的艰苦岁月》中重温了那段惊心动魄、浴血奋战的艰苦岁月。通过此次主题党日活动，党员们深受教育，坚定了理想信念，筑牢思想之魂，补足精神之钙。



·在革命先烈铜像前重温入党誓词



·参观琼崖革命斗争历史馆



·党员聆听微党课《母瑞山的艰苦岁月》



·党员们在党旗的指引下重走红军路

### 使命在肩 不负人民

2023年是推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的深化之年，海南体彩党支部认真学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述，全面落实党中央关于乡村振兴战略部署，为海南省高质量发展增活力添动力。春节期间，海南体彩党支部书记组织慰问团走访慰问屯昌县南吕镇落根村脱贫户和乡村振兴干部，向他们送上党和体彩的关怀和温暖。



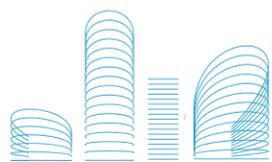
·海南体彩中心党支部春节慰问脱贫户



·海南体彩中心党支部春节慰问乡村振兴干部



·海南体彩中心看望乡村振兴干部



## 专题二：共襄体育新盛典，公益乐善暖民心

作为国家公益彩票，海南体彩秉承“来之于民、用之于民”的发行宗旨，坚守公益初心。2023年，支持开展多项体育赛事以及公益活动，汇聚万千购彩者的公益爱心，将爱心传递给更多民众。

### 助力体育强国 擘画美好未来

海南体彩始终承担支持海南省体育事业发展的重任，在做好自身责任建设的同时，不断为建设体育强国、健康中国贡献力量，为人民幸福生活传递温暖。2023年，海南体彩公益金支持环海南岛国际公路自行车赛、环海南岛国际大帆船赛、海南高尔夫球公开赛、国际旅游岛帆板大奖赛、海南国际马拉松、海南省全民健身运动会等多项品牌赛事的举办。



·环海南岛国际大帆船赛（海口总决赛）



·2023海南自贸港旅游公路自行车联赛

#### 案例：海南体彩开展“全民健身日”系列公益互动活动



2023年8月，海南体彩开展“全民健身日”系列公益互动活动。围绕“迈开步 动出彩”主题品牌开展宣传推广活动，助力全民健身。活动中设置“体彩乐小星盲盒套圈圈”“超级大乐投”“棋王争霸”“乐小星玩偶互动”等游戏，还有趣味运动会、体育嘉年华等形式多样的体育活动及比赛。通过活动宣传科学健身方法，普及科学健身知识，营造浓厚的全民健身氛围，努力打造海南省群众体育活动品牌，助力全省社区体育的发展，把全民健身和全民健康的理念广泛传递。

活动以海南特色体育资源为依托，以广大群众喜闻乐见、参与度高的游戏项目为载体，通过布置展台现场讲解体彩游戏玩法并进行品牌落地活动，将中国体育彩票“公益体彩，乐善人生”的品牌理念带入大众视野，吸引更多人群参与到体彩公益事业中。



8月21日，央视CCTV-4《中国新闻》播出了众多市民游客前来打卡拍照合影的场面。参与活动的市民游客纷纷表示，通过此次活动，他们切身感受到体育彩票公益属性和社会责任担当，也更加深入地了解体彩的品牌理念。

### “体彩+文旅”交相映

海南体彩围绕“品牌中心”建设，充分利用本地传统戏剧表现形式，将体彩品牌与地方文化活动相结合，开展“最萌琼剧人，仲夏放光彩 2023年公益体彩微光行动琼剧研学”活动，在广泛传播本土文化之余，不断扩大体彩品牌知名度。活动中，以国家级非遗琼剧省级代表性传承人李桂琴为代表的7位琼剧演员对营员进行了悉心指导，让他们在轻松愉快的氛围中学习琼剧文化，在潜移默化中接受传统文化的熏陶。



·“最萌琼剧人，仲夏放光彩 2023年公益体彩微光行动琼剧研学”汇演

# 走进海南体彩

- > 关于我们
- > 组织架构
- > 责任荣誉
- > 公益金情况



# 关于我们

## 中心简介



**11.85** 亿元  
海南体育彩票销售

**0.24** 亿元  
代征奖金所得税

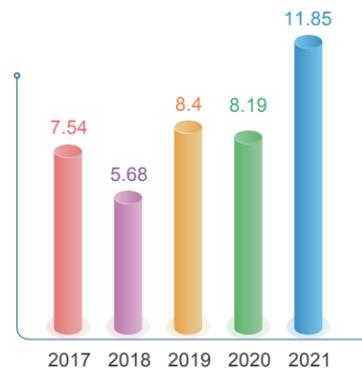
**2479** 家  
销售实体店

**3.2** 亿元  
筹集公益金

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，负责本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目标，遵循“强党建、防风险、转方式、增后劲、促发展”的工作思路，坚持系统观念，贯彻“全产品、全渠道、全价值链”的管理思维，统筹推进责任彩票、游戏产品、渠道发展、品牌营销、风险防控等基础性工作，公益金筹集稳步增长，形成以责任为先导、以品牌为引领、以技术为支撑、以数字化赋能、渠道结构合理、产品体系均衡、市场形态“多人少买”的中国特色体育彩票新发展格局。

2023年，海南体育彩票共销售11.85亿元，代征奖金所得税0.24亿元，销售实体店2479家，筹集公益金3.2亿元，为体育强国建设、服务民生、助力经济和公益事业发展、助力海南自贸港建设等方面贡献了积极的力量。

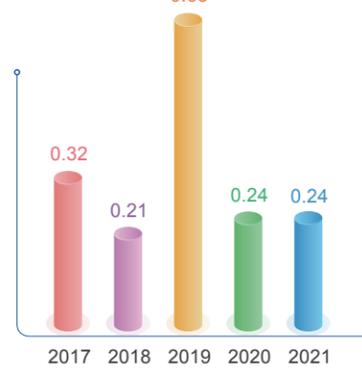
体育彩票销量 (亿元)



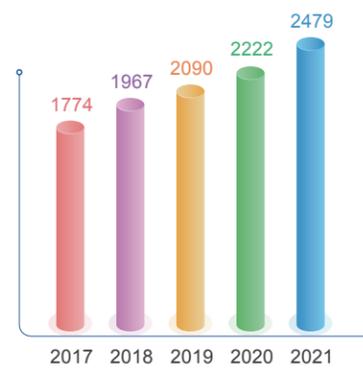
公益金筹集量 (亿元)



代征奖金所得税 (亿元)



销售渠道规模 (个)



## 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，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”的发展目标。

### 体彩精神



“责任、诚信、团结、创新”是中国体育彩票的精神，是体彩人的核心价值观，是体彩管理哲学和行为规范的核心理念，是体彩人的精神价值与共同追求，也是展示体育彩票形象、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。

### 体彩吉祥物



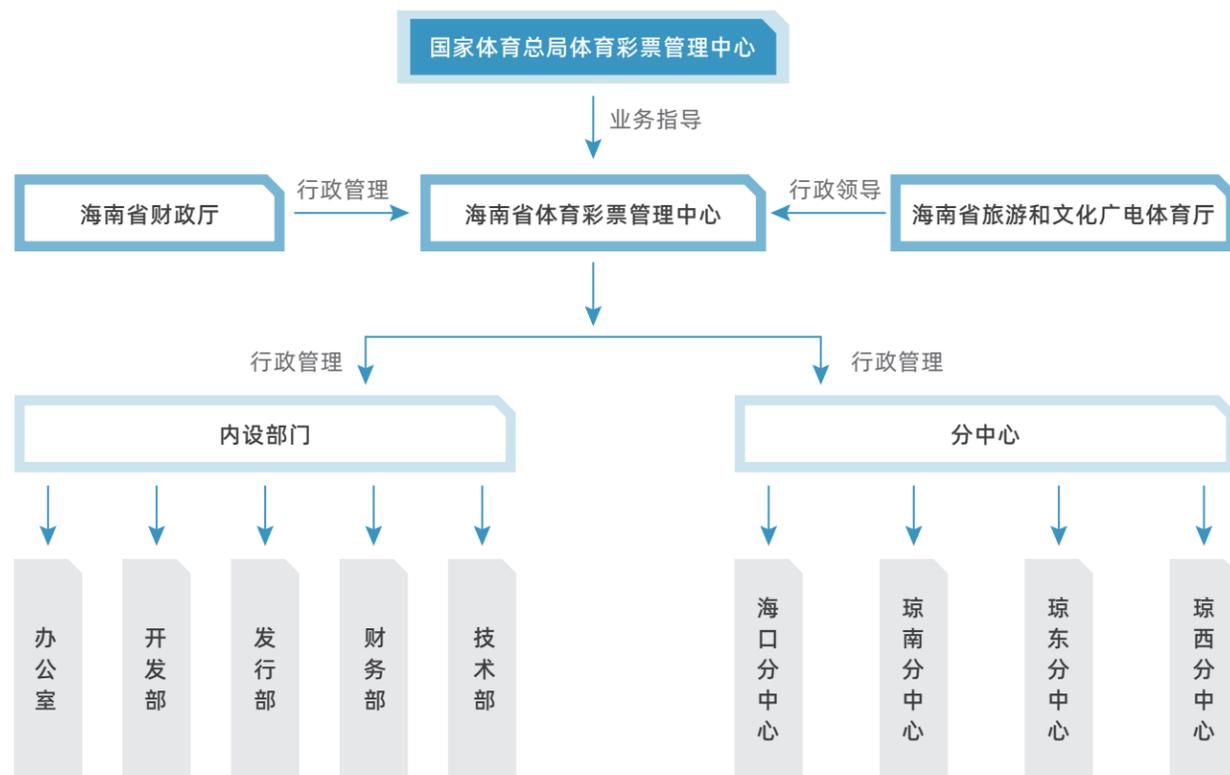
2020年，中国体育彩票将“公益、公信、健康、乐观、进取”的形象浓缩并具象化，打造出吉祥物体彩“乐小星”。“乐”字寓意其为乐善能量聚合体的特征，“星”字又体现了体育彩票品牌标志的视觉形象。“乐小星”头部五色，源于体彩品牌标志的五色，赋予了代表体彩品牌内涵的寓意。



## 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，海南省体彩中心严格遵照《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。

海南省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。中心各部门各司其职、与分中心协调配合，共同推动全省体育彩票事业的发展。在报告期内，海南体彩组织架构未发生重大调整。



### 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
海南省体彩管理中心	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	琼海市银海路206号希尔曼酒店一楼
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号桔子酒店三楼

## 责任荣誉

2023年，海南体彩获得多项荣誉，展现不断坚守、开拓创新的工作精神。



·2023年总局体彩中心颁发“筑牢防线奖”



·2023年总局体彩中心颁发“试点先锋奖”



·2022—2023年海南希望工程助力乡村振兴圆梦行动爱心单位



·2023年获得海南省直机关“标准化党支部示范点”

# 公益金情况

## 公益金筹集

海南体彩严格遵循《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，确保体彩公益金筹集规范化、有序化、透明化、阳光化。2023年，海南省体育彩票共筹集公益金3.2亿元，为体育事业与公益事业的发展提供了资金保障。



### 阅读延伸

《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，专项用于社会福利、体育等社会公益事业的基金。

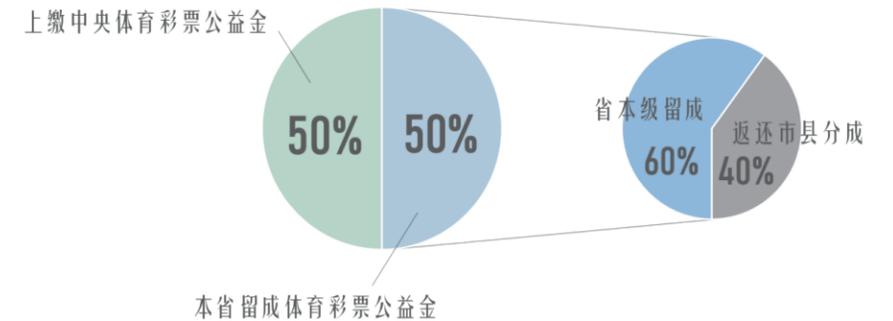
## 公益金分配

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公益金，各占50%。2023年，在海南体彩筹集体育彩票公益金3.2亿元（含弃奖金）中，上缴中央体育彩票公益金1.55亿元，本省留成体育彩票公益金1.65亿元（包括省本级留成体育彩票公益金0.99亿元，返还市县分成体育彩票公益金0.66亿元）。

### 阅读延伸

中央集中彩票公益金在社保基金会、中央专项彩票公益金、民政部和体育总局之间分别按60%、30%、5%和5%的比例分配。

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。



## 公益金使用

中国体育彩票作为国家公益彩票，始终秉承“来之于民、用之于民”的发行宗旨筹集公益金，这些公益金被广泛地应用于我国的公益事业和体育事业发展。2023年，省本级体育事业安排体育彩票公益金支出0.57亿元（全部由省旅游和文化广电体育厅本级支出）。其中，用于支持群众体育事业发展72.73%，竞技体育事业发展19.68%，青少年体育发展7.89%，为推动我省体育事业发展提供有力支撑。

民族有希望  
国家有力量



# 强基固本 可信赖体彩

- > 强化党建引领
- > 筑牢合规防线
- > 夯实责任管理
- > 坚持透明运营
- > 保障信息安全



## 强化党建引领

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 党的二十大精神为指引，深入开展主题教育和作风整顿建设，结合实际创新开展特色党员活动，提高党建工作质量。2023年，海南体彩未发生重大违法违规违纪事件。

### 筑牢思政道路

2023年，海南体彩党支部严格执行《海南省直属机关党支部工作标准》，扎实落实“三会一课”制度，按要求完成学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育规定动作，结合实际创新开展特色党员活动，进一步规范党内政治生活，提高党建工作质量。2023年，共召开党员大会13次、支部委员会18次，开展自学活动34次，传达学习文件200余篇，拟写支委会会议纪要14期、简报31期，其中读书分享5次、学习研讨5次、讲党课4次，观看教育片4次。

开展“点亮青春理想 激昂奋斗旋律”五四主题活动、“追忆峥嵘岁月 凝聚奋进力量”七一党建共建主题党日活动、学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育宣讲活动及培训班等，发挥党支部引领带动作用，不断夯实理想信念根基，持续抓好教育培训，加强座谈交流，强化纪律要求，增强党员党性修养。



海南体彩中心学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育培训班



海南体彩在落根村开展主题教育宣讲活动

## 推动廉政建设

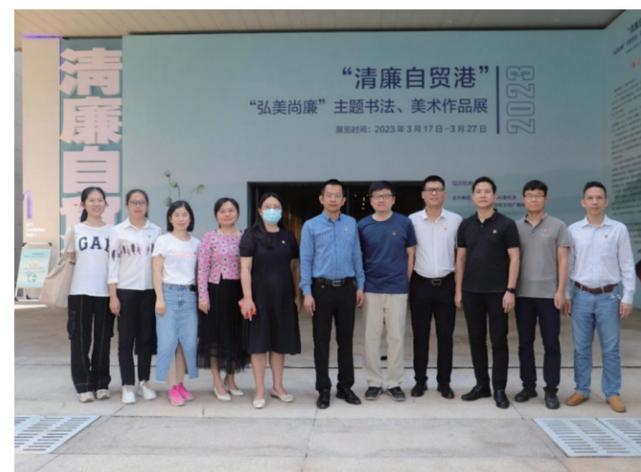
海南体彩中心扎实推进党风廉政建设和风险防控体系建设，认真贯彻落实总局中心《关于印发〈彩票中心思想道德和作风建设专项治理工作实施方案〉的通知》和《关于开展体彩系统行风专项治理工作的通知》要求，深入学习党风廉政建设工作会议精神，坚决落实“两个责任”，一以贯之推进党风廉政建设和反腐败工作走深走实。

通过开展专题会议研讨、严肃党内政治纪律、开展谈心谈话、落实作风整顿建设、组织参观廉政建设研修基地等，推动廉政建设，努力建设风清气正的良好政治生态。2023年，海南体彩开展了反腐败培训20次，反腐倡廉人均培训时间达40小时，全年无重大违法违规违纪事件。



海南体彩中心组织参观廉政基地

### 案例：组织参观清廉自贸港“弘美尚廉”主题书法美术作品展



中心党支部组织参观自贸港“弘美尚廉”主题书法、美术作品展

为进一步弘扬廉洁文化，涵养清风正气，3月22日上午，中心党支部组织中心党员前往海南省博物馆参观清廉自贸港“弘美尚廉”主题书法美术作品展。

通过参观作品展，让党员干部在受到艺术感染和文化浸润的同时，潜移默化地将感知内化提升为廉政信念，转化为遵纪守法、廉洁从政的行动自觉。党员们一致表示，要进一步坚定理想信念，筑牢思想防线，强化底线思维，永葆清正廉洁的政治本色，为清廉自贸港建设作出应有的贡献。

## 加强党建组织

海南体彩重视党员队伍建设，持续健全党员组织生活，党支部严格按照《中国共产党章程》《中国共产党支部工作条例》等相关规定，积极做好党员党组织关系转换，党费收缴和党建述职等工作。

2023年，中心党支部通过集中学、自学等多种方式组织学习教育50余场，参加人次1000余人次；参加体育总局彩票中心视频集中培训20余次；通过中国体育彩票远程培训平台学习培训达500余人次。

### 案例：“点亮青春理想 激昂奋斗旋律”五四主题活动



·六连岭革命烈士陵园党员活动

党支部在5月份开展“点亮青春理想 激昂奋斗旋律”五四主题活动，组织党员前往万宁市参观爱国主义教育基地进行学习，促进党支部领导班子建设和党员队伍建设水平的提升。

## 谱写群团新篇章

海南体彩始终坚持党建引领，以党带动，联合中心工会委员会、妇女委员会等多个组织，开展丰富的群团活动，强化党建的政治引领，不断促进群团工作与业务工作深度融合发展。3月8日，体彩中心妇委会走访慰问长期坚守在一线的女性代销者及销售员；在5月，组织党员代表和青年职工赴琼海市沙美村，感受新时代乡村振兴重大成就，进一步坚定初心和使命，激发奋进之志。



·海南体彩中心妇委会走访慰问一线女性代销者



·党员代表和青年职工赴琼海市沙美村了解乡村振兴成果

## 筑牢合规防线

海南体彩不断优化风险管理工作流程，强化对风险防控措施落实的审核和检查，宣贯守法合规，夯实依法治彩。

### 筑牢合规理念

为确保体育彩票销售安全平稳、健康有序，海南体彩组织开展风险评估、风险防控措施落实、风险防控措施效果审核等工作，梳理事件库、风险库等，增进对自身风险的了解与认知，不断优化风险管理工作流程，提高了风险准确识别与迅速有效应对的能力，筑牢安全合规防线。

### 夯实依法治彩

海南体彩严格按照《彩票管理条例》以及《彩票管理条例实施细则》等法律法规，开展日常管理与运营，不断完善合规体系建设，提升依法治彩水平。2023年，制定《体育彩票系统行风整顿及安全生产隐患排查工作方案》，组织开展依法治彩、合规管理、法律法规等相关培训，坚持依法治彩，明确合规红线，筑牢责任底线。



·海南体彩中心开展法律专题培训

### 完善合规采购

海南体彩严格按照《中华人民共和国政府采购法》《政府采购内控管理制度》及政府采购工作相关要求，制定《海南省体育彩票管理中心政府采购内控管理制度》，确保采购流程合法合规，强化合规采购监管力度，规范采购流程和审批权限。



## 畅通举报渠道

为更好接受群众监督，加强风险防控制度建设，海南体彩开展“不担当、不作为”问题专项检视整改工作和以“明责任、强担当、严作风”为主题的体彩系统行风专项治理工作，线上在官网官微设立海南体彩行风线索征集渠道，线下在实体店张贴体彩销售人员合规管理要求，并通过专管员实地巡检，省中心、分中心重点抽查等方式，对实体店、品牌营销活动现场等体育彩票销售场所进行风险隐患排查，开展体彩行风专项治理工作。



·线上体彩行风问题线索征集



·线下张贴的合规管理和行风问题公告

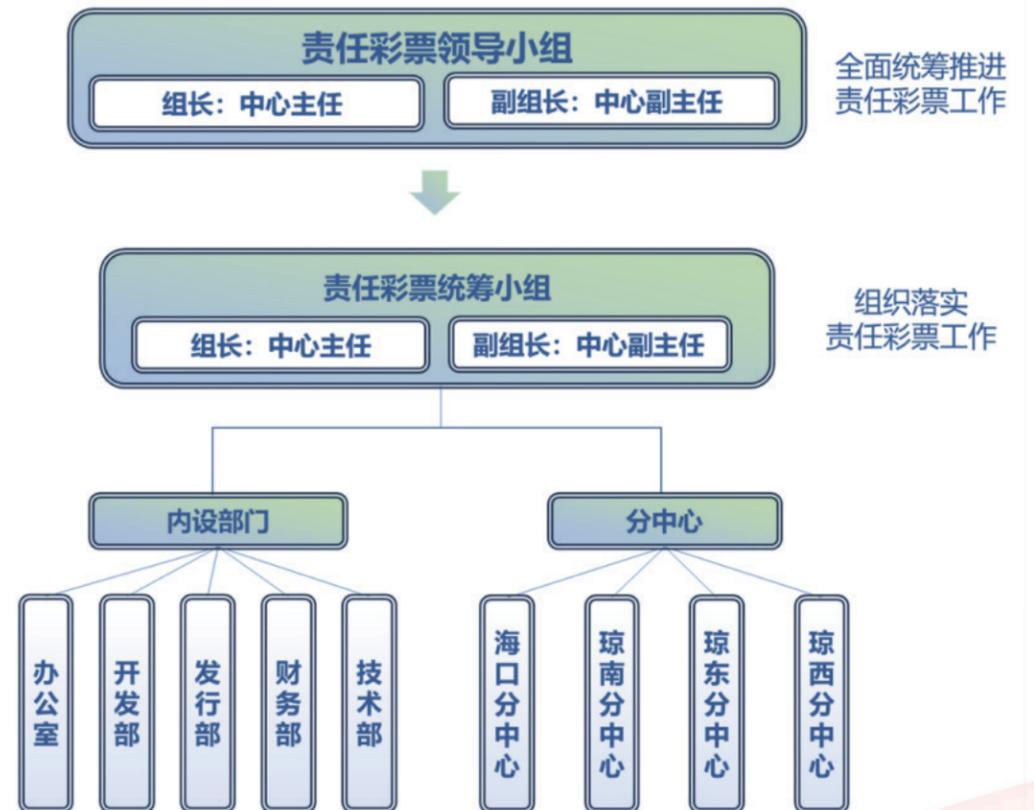
## 夯实责任管理

### 完善责任管理，塑造品牌形象



#### 责任彩票治理

为严格落实总局体彩中心关于责任彩票建设工作的各项要求，统筹推进责任彩票建设工作的实施和开展，海南体彩设置责任彩票领导小组，采用“决策-管理-执行”三级联动的组织体系，由中心主任担任组长，同时下设责任彩票统筹小组，形成了上下贯通、执行有力的责任彩票管理机制。各职能部门根据涉及的业务范畴设置责任彩票专岗，全面统筹推进责任彩票工作，确保责任彩票各项工作规范有序推进落实。



·责任彩票建设领导小组架构

### 案例：海南体彩网开设责任彩票专栏

海南体彩网（新官网）于2023年6月启动建设工作，并于11月上线试运行，设有责任彩票专栏，不定期发布责任彩票专题动态，并发布历年社会责任报告。官网对中国体育彩票的发行宗旨、发展目标、体彩文化、工作目标、工作准则，以及对相关名词的解释进行详实介绍，提升购彩者以及相关利益者对体育彩票的理解与认知。

责任彩票专栏的建立，不仅是海南体彩将责任彩票理念贯穿于日常运营管理中的体现，也是将责任彩票的理念传播得更远、提升品牌形象的举措。



·海南体彩网的责任彩票频道



### 责任彩票治理

2023年，海南体彩秉承中国体育彩票“来之于民、用之于民”的发行宗旨和“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，紧密围绕“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”发展目标，积极推进中心责任彩票体系建设工作，始终坚持责任为先，将责任彩票的工作理念贯穿体育彩票事业的全过程。



### 责任彩票规划

规划指路齐探索，深耕业务谋新章。2023年，海南体彩根据国家体育总局《“十四五”体育彩票发展规划及业务实施纲要》以及《海南体育彩票“十四五”发展规划》，明确了发展总体目标和实施步骤，积极落实体彩中心及各分中心的责任，使责任理念与业务工作深度融合，在夯实基础、补齐短板的基础上，探索海南体彩发展新道路。



### 责任彩票流程

海南体彩持续推进责任彩票建设融入中心战略规划和日常运营，统筹责任与发展的关系。围绕“十四五”责任建设目标，2023年海南体彩开展责任彩票专题调研并推动研究成果转化落地；开展多次培训学习，将责任彩票理念贯穿融入调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关方、报告与评估等九大责任彩票工作领域；持续发布年度社会责任报告，多渠道展示我省体育彩票事业发展和责任建设成果，牢固树立负责任的品牌形象。



### 阅读延伸

#### 责任彩票释义

作为国家公益彩票，体育彩票在依法合规运行、履行公益金筹集使命的基础上，还应对彩票发行销售过程中的直接利益相关方与参与者，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任务与义务。具体包括：

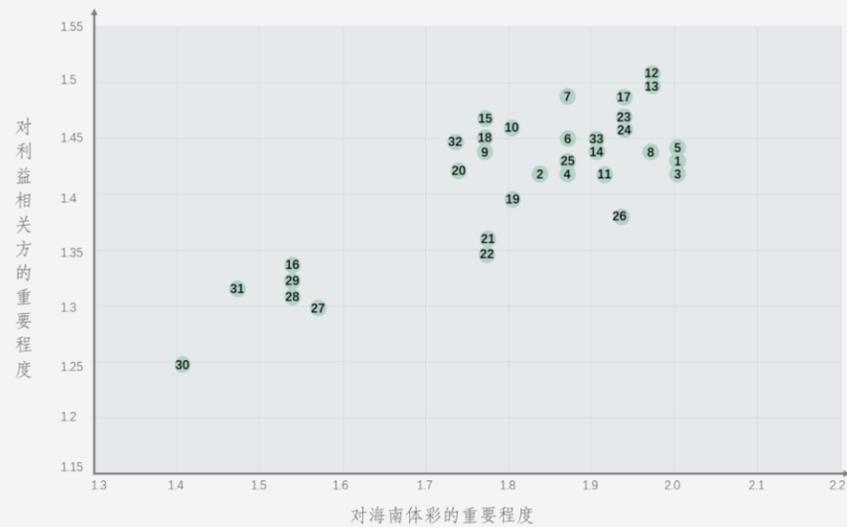
- （一）杜绝未成年购彩；
- （二）预防购彩沉迷，并加强对问题购彩者帮扶救治；
- （三）重视和维护工作人员及利益相关方的诉求与利益；
- （四）维护公平、公正、公开的市场秩序；
- （五）防范对社会和环境危害等多方面内容。

## 促进责任融合，优化评估考核

### 责任彩票议题



- 为进一步了解利益相关方期望和需求，海南体彩开展责任彩票实质性议题调查，覆盖内外部利益相关方所关注的重点和诉求，通过访谈、调查问卷等工作对核心议题进行整理分析，建立议题实质性分析模型，分析不同议题对利益相关方和组织自身发展的重要性影响，重点识别对自身发展重要性影响较大的议题，形成社会责任议题矩阵。



- |           |           |         |          |                   |
|-----------|-----------|---------|----------|-------------------|
| 1 体彩文化    | 8 责任彩票治理  | 15 游戏多元 | 22 职业发展  | 29 低碳绿色           |
| 2 思政教育    | 9 责任彩票能力  | 16 设计创新 | 23 队伍建设  | 30 资源回收           |
| 3 廉政建设    | 10 责任彩票沟通 | 17 服务优化 | 24 带动就业  | 31 绿色供应           |
| 4 守法合规    | 11 透明运营   | 18 渠道建设 | 25 信息披露  | 32 风险防控           |
| 5 依法治彩    | 12 公平竞争   | 19 规范物流 | 26 公益金使用 | 33 信息安全管理<br>体系建设 |
| 6 理性营销    | 13 诚信运营   | 20 阳光征召 | 27 志愿服务  |                   |
| 7 非理性购彩干预 | 14 信息安全   | 21 权益保障 | 28 乡村振兴  |                   |

### 责任彩票培训



- 海南体彩持续推进本省责任彩票培训体系的完善和讲师人才的培养，面向全体从业人员开发更多实用接地气的培训课程。根据中心《责任彩票讲师队伍工作方案》，开展责任彩票基础知识、责任彩票进阶知识等课程培训，为体彩从业人员责任意识巩固提供坚实保障，持续提升队伍责任彩票认知水平。

海南体彩现有4名责任彩票讲师，负责线上和线下的责任彩票专题、重点工作宣贯等培训，深入推进责任彩票理念融入业务中去。2023年，海南体彩共开展30场责任彩票主题培训，其中理性购彩工作培训共16场，培训人次达1200人次。

### 责任彩票内部传播成效评估



- 评估是验证学习成果的最好途径。海南体彩在开展重点课程培训的基础上，对参与培训人员开展评估考核，检验培训的成效。通过培训和考核评价，将责任彩票理念融入日常工作中，提升队伍的责任彩票的工作能力。

### 责任彩票评估



- 海南体彩注重责任彩票建设成效，通过评选优秀的基层体彩从业人员，以责任体彩为出发点，以公益体彩为落脚点，发挥典型人物的示范引领作用，深入开展全系统团队文化建设，向社会展现体彩积极向上风貌。2023年，海南体彩根据总局体彩中心要求，开展“2022体彩追梦人”海南地区候选人征集、全省评选公示等工作，准备“2023体彩追梦人”地区候选人征集工作。

### 案例：王达富，2022年体彩追梦人

在平凡岗位上坚持热爱初心，用奋斗书写人生的精彩篇章。王达富不仅是海南体彩琼西分中心主任，更是海南体彩派驻屯昌县南吕镇落根村的一名驻村干部。王达富探索“党建+产业”发展模式，带领村民自创农作物品牌，利用体彩渠道以及合作方资源进行分销，最大化提升农民的经济利益，用实际行动诠释了体彩精神，展现新时代体彩人的社会责任担当，助力乡村振兴，荣获“2022体彩追梦人”称号。



·荣获“2022体彩追梦人”称号

在他带领下，落根村实现了从“空壳村”向“示范村”的转变，2021年村集体经济收入15万元，2022年村集体经济收入20万元，增速33%，村民实现人人享受分红。



·创建“落根福米”本土农作物品牌

12月22日，中国体育彩票发布专题纪录片《追光的人》，影片聚焦驻村干部王达富通过体彩公益赋能乡村振兴，以小见大，传递出“越努力 越美好”的价值信念与积极向上的正能量，倡导大家在平凡中勇敢追光，在奋斗中成就梦想。



·《追光的人》视频链接二维码

## 加强责任沟通，传播多元交流

### 责任彩票传播

海南体彩持续加强与内外部各利益相关方的沟通与交流，探索和创新责任彩票的宣传方式。通过官网与公众号定期向公众发布责任彩票工作动态、开展公益活动、召开社会责任报告发布会、品牌营销落地等多种形式，积极传播海南体彩社会责任方面的履责理念和工作成效，增强品牌传播影响力。



·连续6年发布社会责任报告

### 责任彩票沟通

海南体彩积极建立责任彩票沟通机制，将责任彩票重点工作情况、责任彩票工作动态收集表定期与总局体彩中心进行沟通，同时以工作会议形式将相关情况与海南省相关部门、有关旅游企业及行业单位进行沟通交流。

### 案例：2023年全省体育彩票工作会议邀请各方进行交流



·2023年全省体育彩票工作会议

2023年4月，海南省体育彩票工作会议在海口召开。会议传达了全国体育彩票工作会议精神，对推动海南省体育彩票事业高质量发展进行工作部署。相关单位分别作了公益金管理和使用情况报告、本省体育彩票销售管理工作汇报以及开展情况介绍等。

该会议邀请到省财政厅、各市县旅文局、有关旅游企业及行业单位。会议期间，参会代表走访了体育彩票实体店，调研体育彩票新型渠道建设情况，并围绕旅游行业体育彩票渠道推广工作进行交流。



·有关旅游企业及行业单位代表对旅游行业体育彩票渠道推广工作进行交流



·参会代表实地了解体育彩票新型渠道建设情况

### 组织外界发起倡议



·参会代表进行激烈讨论

2023年12月1日，海南体彩中心以排球联赛为契机，在屯昌举办了“越努力 越美好”主题沙龙交流活动。活动邀请了省体育总会负责人、赛事运营公司负责人、排球主播、联赛元老及球星等，围绕体彩助力体育赛事的发展以及与海南省排球联赛对群众体育的影响力进行讨论，借助本次沙龙响应体育强国的倡议，希望通过体育赛事传达正能量，同时传递“责任为先，公益公信为核心”的品牌价值。

### 回应利益相关方诉求

为凝聚各方思想共识，加强与利益相关方沟通和交流，海南体彩高度关注监管机构、购彩者、代销者、员工、供应商、媒体及社区的期望与诉求，通过健全信息披露渠道和沟通渠道，对利益相关方期望及诉求做出回应。

利益相关方	诉求	我们的行动
监管机构	公益金 就业岗位 遵纪守法 诚信合规	公积金筹集 履行社会责任 夯实依法治彩 筑牢合规理念
行业	公平竞争 行业发展	落实公平竞争 坚持诚信运营 游戏设计创新
环境	绿色环境 节约资源	绿色办公 节约资源 绿色供应链
购彩者	游戏丰富 渠道布局 理性营销 信息安全 优质服务	探索多元产品 致力渠道建设 倡导理性购彩 保障信息安全 追求优质服务
队伍	基本权益 能力提升 身心健康	共创用工平等 员工职业发展 员工关爱保障
社区	公益项目 社区帮扶	响应乡村振兴 参加关爱服务 深化社区合作 实施公益项目 拉动社会就业
媒体	透明运营 品牌宣传	坚持透明运营 打造高质品牌

## 开展责任研究，保障目标达成

海南体彩组织开展了责任彩票专项调研及实体店应对措施实施工作，调研覆盖海南省18个市县（除三沙市外），收集有效问卷样本购彩者1800份、社会公众200份、实体店800份，共计样本2800份。同时，对各分中心主任、责任彩票讲师及代销者进行面对面访谈，最终形成了《理性购彩认知度调查及实体店防范非理性购彩措施研究》报告。《报告》充分发挥研究对业务的支撑作用，有针对性地动态调整责任彩票工作重点和措施。



·《理性购彩认知度调查及实体店防范非理性购彩措施研究》报告



## 坚持透明运营

### 开奖透明公开

海南体彩秉承“公开、公平、公正”的原则贯穿开奖全流程，通过公开渠道披露，让购彩者更便利地获取开奖信息。借助官方网站公示开奖公告、开奖时间等信息；依靠微信公众号设置开奖直播功能，公示开奖直播、中奖号码、场地VR展示等；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；充分利用微信、电视、报纸等渠道形式宣传体彩资讯。海南体彩及时将彩票情况向社会全面公布，保障信息公开透明，让公众更深入、更全面地了解游戏的开奖流程，时刻接受社会公众的监督。



·官网关于开奖时间、公告等内容

·官微关于开奖直播与VR展示的内容

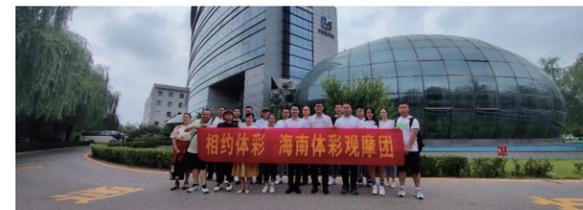
### 落实公平竞争

#### 质量管理体系

海南体彩遵循“公开、公平、公正”的原则，积极建立健全质量管理体系和制度，不断完善彩票销售、资金安全、风险控制、彩票计奖等方面的规章制度，为中心业务全流程运营提供了制度保障。

#### 坚持公开透明

2023年7月29日，海南体彩发起“相约体彩，一起见证”现场观摩活动，组织媒体记者代表、知名人士、体彩实体店代销者以及社会公众等赴北京见证开奖。在工作人员指引下，海南体彩观摩团不仅了解了中国体育彩票的发展历程、体彩公益金使用等知识，还在开奖大厅亲自监督、亲眼见证开奖全流程，感受和了解体育彩票开奖的公开、公平、公正。



·海南体彩观摩团赴北京见证开奖过程



·海南体彩观摩团在演播大厅

#### 公开渠道披露

为了让购彩者更方便快捷地获取彩票信息，海南体彩通过体彩官方网站、微信公众号、广播、电视、报纸、体彩实体店等平台，发挥媒体的宣传优势，定期将彩票发行、销售情况、公益金筹集等信息向社会全面公开，扩大体育彩票品牌宣传力度和范围，有效提升体育彩票的社会公信力。

# 保障信息安全

## 强化技术管理

海南体彩中心注重销售运营的信息安全保障，通过强化技术管理提供有力支持。2023年，体彩中心持续规范信息安全工作流程，确保数据不对外泄露，安全、合法地保存和使用各类数据，并基于数据重要性、敏感性，确定数据等级，根据数据等级明确保护措施，提高系统安全管理水平和控制能力，保障中心各类业务数据安全。全年定期开展消防检测、防雷检测、机房检测，为日常运营及网络安全保障工作，提供了稳定牢固的技术支撑。制定了《海南省体育彩票管理中心技术故障突发事件应急预案》《海南彩银缴款系统异常现场处置方案》《海南地方游戏计奖操作手册》等各项应急处置预案和操作规范，提高突发事件的应急处置能力和加强日常管理规范化、标准化、流程化。

## 保障信息安全

海南体彩严格落实网络安全责任制度，切实加强网络安全事件处理、网络信息安全管理、数据合规管控等能力，强化网络安全管理。开展网络安全内部攻防演练和网络安全月检查工作，印发《2023年网络安全专项治理工作实施方案》，强化网络信息安全管理。在2023年杭州亚运会期间，制定《亚运会网络安全保护工作实施方案》，进行实时安全监测的保护工作，开展应急值守，顺利完成网络安全重点保障工作。全年网络安全工作零事故。

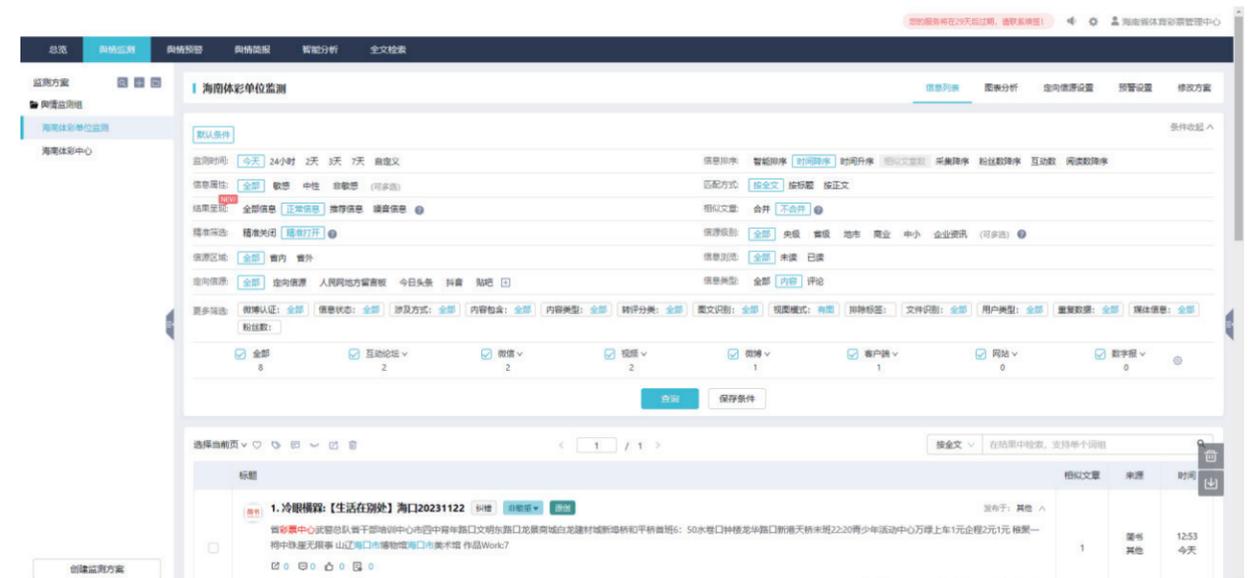


## 规范资金管理

海南体彩不断完善资金管理制度规范体系，遵守中心制定的《会计核算管理办法》《公务卡管理办法》《财务管理制度》《经费开支报销管理办法》等，每日开展网点银行预存款与机房数据的核对工作，严格把关经费开支审核，规范费用报销、终端机押金的收取及退还等流程，加强中心财务票据管理和监督。

## 舆情预警处置

海南体彩持续加强舆情预警工作，通过专业的舆情监测平台开展不间断舆情监测工作，为舆情管理方面提供了稳定、安全的技术支撑，全年未发生重大负面舆情。



海南体彩中心网络舆情监控

## 安全等级检测

2023年，海南体彩积极开展海南视频电子即开系统、海南电话彩票销售系统、海南责任彩票建设及公益品牌宣传网站的安全等级保护检测工作，查找安全漏洞，对系统进行安全加固，保障系统安全、稳定运行。

# 即开型体育彩票上市首发

海南·海口 2023 / 12 / 02

## 追求卓越 高质量体彩

- > 多元游戏产品
- > 打造高质品牌
- > 追求优质服务
- > 致力渠道建设
- > 倡导理性购彩



## 多元游戏产品

### 探索多元化产品

海南体彩坚持全国玩法和地方玩法协同发展，为购彩者提供种类丰富的游戏产品，在满足购彩者多类型多层次的购彩需求、全面提升购彩体验的同时，带动了全省体育彩票销量的提高。

游戏玩法	产品名称	销售量（万元）	合计（万元）
全国玩法	大乐透	21925	117192
	7星彩	7998	
	排列3	1669	
	排列5	10728	
	传统足彩	3906	
	竞彩	33865	
	纸质即开	37102	
地方玩法	海南4+1	1114	1267
	视频即开	153	



·12月2日，海南品牌体育赛事主题即开型体育彩票上市首发式推广活动

### 游戏设计创新

2023年，海南体彩积极开展市场调研，依据现行彩票政策推进互动游戏研发，论证、探讨海南互动游戏运营方案的落地实施，并发行销售“酷酷的海南”主题即开型体育彩票。

“酷酷的海南”主题即开型彩票每张面值10元，游戏玩法为“数字匹配”，设计简单，趣味性强，具有较强的体验感。票面设计以环海南岛国际公路自行车赛、环海南岛国际大帆船赛、海南（三亚）马拉松、海南省全民健身运动会等四大品牌赛事活动为主题设计元素。这款将体育与旅游相结合的彩票，为游客和体育爱好者提供更丰富的娱乐体验，进一步彰显了海南作为国际旅游岛的独特魅力。



·“酷酷的海南”主题即开型彩票

### 开展风险评估

海南体彩为加强游戏业务管理和评估，按照《海南省体育彩票游戏设计研发及营销宣传工作责任彩票评估规范》，从业务活动的导向性、健康度、成瘾性、诱导及误导性等维度分级分类开展评估工作，切实防范游戏设计研发及营销宣传社会责任风险。2023年针对海南4+1游戏进行风险评估，制定《海南4+1游戏计奖突发事件应急预案》《海南4+1计奖突发事件等级定义清单》《海南4+1计奖异常现场处置方案》等。

### 彩票产品退市

根据总局中心《关于停止销售“金光闪烁7”等71款即开型体育彩票游戏的公告》和《关于停止销售2018年印刷即开型体育彩票的公告》相关要求，海南体彩切实做好游戏产品停止销售工作，妥善完成停售即开型体育彩票的销售、兑奖等工作，维护良好的国家彩票发行销售秩序。

## 打造高质品牌

海南体彩紧扣《“十四五”体育彩票发展规划》和《“十四五”体育彩票品牌发展实施纲要》要求，在品牌统筹管理机制初步建立的基础上，持续扩大品牌影响力，深化“责任为先，公益公信双主线”的形象建设，提升社会公众的品牌记忆深度和美誉感知，进一步阐释和表达责任彩票的品牌理念。

### 塑造优质形象，发挥品牌引领作用

海南体彩借助形式多样、内容丰富的营销及公益活动，将“公益体彩 乐善人生”的品牌理念向社会公众广泛传播，塑造优质品牌形象。近年来，海南省体彩中心不断加强“彩票+体育+旅游”融合，借助体育赛事和海南丰富的旅游资源，组织海南三亚马拉松、海南省排球联赛、全国揽蛋公开赛等活动，助力海南体彩品牌建设再上新台阶。开展“微光市集”“送凉剧下乡”“快乐操场”公益惠民活动，树立公益于民的品牌形象，履行体育彩票的社会责任，传播体彩正能量。



·海口举行“越努力 越美好”微光市集体彩公益品牌推广活动

### 完善品牌营销，促进高质量发展

海南体彩把品牌宣传作为重点推进工作之一。除传统的体彩实体店外，海南体彩充分发挥线上、线下传播平台优势，搭建传播矩阵，在媒体及实体店积极开展责任彩票宣传，全省形成了覆盖纸媒、电视、广播、网络、户外等全矩阵的宣传渠道，同时借助本地热点事件，因势利导开展品牌推广活动，实现宣传推广渠道选择的多元化。将责任彩票、品牌、公益宣传机制常态化，多层次、全方位、立体化地贯彻责任彩票理念，积极主动承担社会责任，持续推进体育彩票事业高质量发展。



·搭建多元化宣传渠道

### 案例：“彩票+体育+彩票”，打造海南体彩公益品牌

通过沉浸式打造“体彩+赛事”的深度融合，“中国体育彩票杯”2023年海南省排球联赛在11月10日-12月10日分别在屯昌、临高进行，吸引参赛者和观赛球迷驻足参与，刺激体育旅游消费，促进“体育+旅游+彩票”的深入融合。

本次赛事通过线上线下双通道引流，邀请中国体育报、海南日报、南海网等多家主流媒体，并在爱动体育网与抖音APP联合、公众号、微博、头条号等多种新媒体渠道进行宣传推广，结合视频直播、图片直播、宣传车及海报张贴等宣传方式，以增加公众对海南体彩的知晓度，传播及推广海南体彩形象与价值。其中，线上直播观看人次超200万，单日视频直播观看人次首超45万，创历史新高。



·“中国体育彩票杯”2023年海南省排球联赛



·“中国体育彩票杯”2023年海南省排球联赛  
视频直播

### 案例：体彩代言乐小星品牌营销显担当

作为中国体育彩票的吉祥物，乐小星的形象在体育彩票各项品牌营销活动中持续露面。活动中，海南体彩注重强调体育彩票的公益、公信和责任彩票理念，结合体彩吉祥物乐小星形象，实现体彩公益属性和责任彩票理念的具象化传播，潜移默化地提升体育彩票的品牌美誉度。



·乐小星品牌营销及体彩宣传推广活动

## “体彩+”赋能，打造展示体验中心

为进一步抢占市场先机，扩大优质渠道覆盖率，海南体彩大力推进展示体验中心的建设。根据总局中心《关于进一步加强展示体验中心建设工作的通知》《关于进一步推进渠道转型发展的通知》等要求，制定《2023年展示体验中心建设工作方案》《2023年代销者自建展示体验中心拓展工作方案》，完成15家中心建设展示体验中心及20家代销者自建展示体验中心的设立及使用。

展示体验中心从实体店实际条件出发，结合代销者意愿和实体店周边环境与人流情况，充分挖掘体验中心的娱乐体验、品牌宣传、营销推广、公益展示等功能，打造客户购彩体验新场景，吸引更多潜在的年轻购彩群体，有效填补了人群密集区域体育彩票的空白。



·海南体彩展示体验中心

## 追求优质服务

### 优化本地服务

海南体彩秉承服务至上，深耕本地体彩服务项目，根据实体店周边环境和人流特征，为购彩者提供三合一手机充电套装、机械体重秤、手腕式全自动电子血压计、智能电热水壶等便民服务，提高实体店的服务功能。

### 提升服务质量

为了更好地给购彩者和社会公众提供服务，海南体彩建立了客户沟通反馈机制，在官方网站提供客服联系方式，在微信公众号“海南省体彩”体彩助手模块设置便民互动功能，便于及时应对购彩者各类咨询建议及投诉，不断提升服务品质。

#### 案例：服务遭投诉，海南体彩约谈店家提高从业服务水平

于女士2023年9月14日在三亚市一家体彩站购买即开型彩票，因选票和兑奖在沟通过程中与工作人员产生争执，于女士认为销售员服务态度存在问题，遂拨打电话投诉。在95086平台接到投诉后，体彩中心立刻联系网点负责人员进行沟通，了解销售员在服务态度和销售引导话术方面存在问题，对此进行约谈并派驻专员对网点进行培训，提高销售员服务水平和业务能力。

### 优化购彩环境

完善购彩者信息安全保护体系，加强数据全生命周期的安全管控。海南体彩为规范体育彩票兑奖管理，确保兑奖工作安全，根据《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》《彩票发行销售管理办法》和《实体店销售体育彩票兑奖管理办法》有关规定，制定《海南省体育彩票管理中心彩票兑奖管理办法》，明确规定工作人员须对兑奖者个人信息予以保护，落实购彩者个人信息保护，实现安全兑奖。

### 应对咨询投诉

客服是体彩中心与购彩者沟通的重要渠道，海南体彩设立95086客服热线、官方网站在线客服系统、12345热线、信访等方式搭建双向沟通的桥梁，接受购彩者的咨询投诉，及时了解购彩者、公众和代销者的需求，为其提供专业的沟通服务，及时响应投诉。2023年，95086热线咨询投诉量为1977个，购彩者投诉解决率为100%。

## 致力渠道建设

### 拓展购彩渠道

海南体彩严格遵循《“十四五”体育彩票发展规划》和《“十四五”体育彩票渠道发展实施纲要》部署要求，推进传统渠道转型，不断推进新渠道拓展工作，持续强化渠道合规管理，助力全省体彩高质量发展。2023年，全省共有实体店2479家，同比增幅11.57%。

海南体彩为推进渠道结构和布局持续优化，制定《户外地推活动方案》，在商场、步行街、公园等人流密集的地方开展户外地推活动，并向符合补贴标准的实体店发放相应补贴；改造核酸亭变成体彩公益小站，用于招募残障人士等弱势群体经营销售体育彩票，在帮扶弱势群体之余，开辟新的销售渠道；将商业综合实体店概念提升为展示体验中心，覆盖更多的人群，为客户创造更便利的购彩条件。



·户外地推活动

·商业综合实体店提升，打造展示体验中心

### 优化渠道布局

2023年，体彩中心继续加大对竞彩网点的渠道布局与优化，加快新型渠道布局，推动渠道协同发展，做好连锁便利、小微渠道拓展工作，提升兼营渠道规模。组织分中心加强渠道合规管理，全面从严监控销售情况，加强对代销者的监督指导，及时通报并建立异常销售终端巡检任务，增加巡检频率，对高额销售的实体店严格审核，做好新增竞彩实体店的合规管理，落实大额预约客户回访，按时提报回访报告和明细表给总局中心，确保市场安全平稳有序。

### 规范物流建设

鉴于2023年即开票销量持续上涨的趋势，现有的即开票集中配送模式已无法满足即开票市场各项服务需求。为了更好地管理即开票市场与优化即开票运营配送，海南体彩研究决定将现有集中配票模式变更成即开票型体育彩票高效物流仓库统一运营模式，并制定了《2024年高效物流实施方案》，通过仓储管理、订票管理、供应配送管理、数据分析服务等相关服务要求，提高纸质即开票运输服务。

### 案例：积极解决12345平台申诉，及时反馈不超24小时

购彩者2023年10月6日在三亚动车站检票口购买体育彩票顶呱刮，中奖800元后发现只兑付600元，因急于上车没有与商家沟通。当晚，诉求人通过拨打12345平台反馈该问题，请职能部门核实处理。海南体彩客服于2023年10月07日收到平台转派的工单后，第一时间反映给琼南分中心核实处理，当天及时解决。

诉求类型：投诉举报	受理时间：2023-10-06 22:16
来源渠道：人工电话	关键词：
标题：关于在三亚动车站检票口买了体育彩票的刮刮乐的问题	
诉求内容：诉求人来电反映：9:20在三亚动车站检票口买了体育彩票的刮刮乐，中了800块钱，然后商家只给了600块钱，其着急走就赶紧上车没有跟商家拿。请职能部门核实处理。	
业务分类：科教文卫类-文化-体育事业-体育彩票管理-体育彩票网点	
事件发生地：三亚市	具体地址：
是否保密：否	是否回访：是
是否境外：否	是否需要联系：是
诉求主体：个人	特殊情形：一般

#### ·12345平台工单

工单号	成员单位	承办单位	经办人	处理状态	受理时间	办结时间	处理结果
10	省成员单位	省旅游和文化广电体育厅	黎瑞远	下级处理	2023-10-07 09:29:05	2023-10-07 09:33:26	请体彩中心阅处
11	成员单位下级	海南省体育彩票管理中心	谢晓峰	已反馈	2023-10-07 09:33:26	2023-10-07 14:26:54	购彩者于10月6日晚上21:20左右在三亚动车站购买了一张50元的中国龙，因着急上车把中奖金额看错为600元（后拍照复核证实为800元），动车站销售员也因忙碌未能及时发现，于是购彩者拨打12345进行反馈。接到工单后建区专管员第一时间联系了购彩者及销售员核实情况，经确认购彩者反馈情况属实。目前销售员已把剩余中奖金额兑付给该购彩者，购彩者也已拨打12345进行撤单，并表示会继续支持体彩公益事业。
12	服务坐席	省平台	30460	撤单	2023-10-07 14:26:54	2023-10-07 15:27:22	诉求人已私下解决

#### ·海南体彩中心投诉工单处理结果

## 公开渠道征召

海南体彩为加强代销者邀约管理，实现代销者邀约公开透明，依据《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》等规定，开展体彩实体店的社会征召和邀约。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，吸引更多潜在代销者申请加入体育彩票销售队伍。

### 海南体彩代销者公开邀约平台



·海南体彩邀约平台页面

#### 阅读延伸

##### 什么人可以申请开体彩店？

- (一) 年满18周岁且具有完全民事行为能力的个人，或者具有独立法人资格的单位；
- (二) 有与从事彩票代销业务相适应的资金；
- (三) 有满足彩票销售需要的场所；
- (四) 经过培训，能胜任代理销售职责，并承诺遵守有关规章制度；
- (五) 接受省体彩中心制定的销量考核。

## 倡导理性购彩

### 倡导理性购彩

海南体彩全面落实总局体彩中心责任彩票工作要求，通过多种渠道向购彩者宣传理性购彩理念。在官网，设置理性购彩专栏引导购彩者理性购彩；在官微，推送理性购彩相关文章，引导购彩者以“奉献爱心娱己，公益乐善为先”的心态购彩；在实体店，印发并张贴引导理性购彩主题的宣传物料，营造健康的购彩环境。同时，体彩中心开展多场倡导理性购彩的主题培训，进一步加强代销者与一线销售人员引导理性购彩的工作能力。

#### 案例：2023年引导理性购彩主题培训



·实体店引导理性购彩实施工作主题培训

邀请专业心理学老师在文昌、三亚、儋州、海口等地开展引导理性购彩主题培训，围绕购彩行为分析、非理性购彩行为的危害性以及如何引导购彩者理性购彩等方面进行讲解。培训现场还加入了针对非理性购彩行为的识别和劝阻的角色扮演环节，加深体彩从业人员对引导理性购彩技巧的理解，进一步加强代销者引导理性购彩的工作能力，进一步夯实了理性购彩引导工作。



·代销者参加理性购彩主题培训

## 防范非理性购彩行为

海南体彩要求所有传统实体店摆放“实体店应对非理性购彩行为预防与干预指导手册”“未成年人购彩风险宣传单”“购彩风格测试海报”，并定期抽查物料摆放情况。2023年，印制实体店应对非理性购彩行为预防与干预指导手册86800册，未成年人购彩风险宣传单105883张，购彩风格测试海报4333张。



·向购彩者发放理性采购宣传手册



·理性购彩系列宣传海报

## 不向未成年人售彩

海南体彩严格遵守法律法规严格保护未成年人，落实“不向未成年人售彩”要求，并在营销、促销活动中避免涉及未成年人的相关元素，宣传品中加入禁止向未成年人销售彩票及兑奖相关理念，制作“本店不向未成年销售彩票及兑奖”“禁止未成年人购彩”警示标语并张贴于实体店，及时劝阻未成年人购彩或兑奖行为。在筑牢未成年人保护工作体系、全方位保障未成年人权益、为未成年人营造更加安全健康的成长环境的同时，践行体彩社会责任，彰显责任彩票精神。

## 案例：责任彩票理性购彩落地宣传活动

责任彩票宣传推广活动在文昌国际航天城、三亚步行街、儋州夏日广场及海口进博会等人流量较大的地推活动现场开展，在活动周边专门设置了责任彩票宣传展位，摆放责任彩票宣传展架、未成年人购彩风险宣传单。活动邀请到专业心理咨询师对市民游客进行理性购彩引导及咨询。



·禁止向未成年人销售彩票及兑奖宣传海报

## 协助打击私彩

为遏制非法彩票，宣传国家公益彩票，净化彩票市场，海南体彩中心联合彩管中心等单位联合开展非法彩票宣传工作，配合海南省打击非法彩票专项行动，日常检查相关门店，处理违规实体店。在多个地市人流量多的场所发放宣传单，使用宣传车在市区内开展宣传工作，并在社区内宣传非法彩票危害性，扩大宣传范围及提高触达人群，让群众了解非法彩票危害性，普及国家公益彩票知识，提高社会公众对国家彩票认识，提升彩票法律法规意识，实现海南体彩与群众的有效沟通。

## 案例：“加强监督管理 净化彩票市场”主题宣传活动

“加强监督管理 净化彩票市场”宣传活动围绕彩票法律法规、国家彩票公益属性以及非法彩票危害性等宣传内容展开，使用多辆宣传车在各大街道、菜市场等人流量较大的场所进行巡游宣传，同时通过现场讲解相关知识、发放宣传单等方式向市民群众传播国家彩票正能量。此次宣传活动受到众多市民群众的关注，纷纷到宣传点领取宣传单，进一步了解国家公益彩票。



## 净化彩票市场环境

海南体彩始终坚持国家公益彩票定位，认真贯彻落实依法治彩、依规管理的有关要求，不断加强我省体育彩票销售合规管理，努力推进我省责任彩票建设，积极与公安、财政等相关部门配合，在全省范围开展打击治理跨境赌博自查和宣传教育工作，形成多位一体、协同发力，依法依规开展彩票市场监管，拓展发现违法犯罪问题渠道，充分展现海南体彩在海南自由贸易港社会环境治理和营造自由贸易港良好营商环境的责任和担当。

# 2023年海南省青少年田径U18乙组冠军赛

中国体育彩票  
CHINA SPORTS LOTTERY

## 2023年海南省青少年田径（U18乙组）冠军赛

### 聚力共赢 负责任体彩

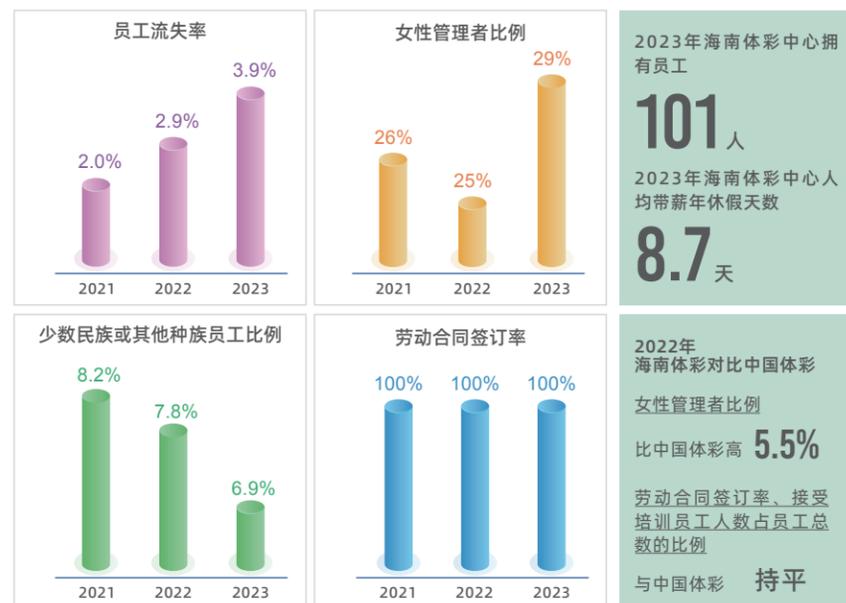
- > 成就员工精彩
- > 携手合作伙伴
- > 履行社会责任
- > 践行绿色低碳
- > 严把风险防控

 中国体育彩票

## 成就员工精彩

### 共创用工平等

海南体彩严格按照国家《劳动法》《劳动合同法》等相关劳动法律法规，遵循人权、劳工等原则标准，坚持多元平等用工，充分尊重不同性别、民族等人群平等就业权利，坚决杜绝使用童工和出现任何形式的强迫劳动，实行男女同工同酬，充分保护员工的合法权益，构建平等、健康的工作环境。中心为员工购买五险一金，提供具有激励性的薪酬福利待遇，从“德、能、勤、绩、廉”五方面制定岗位业绩综合考核奖励制度，并根据考核结果发放奖励。2023年，中心拥有员工101人，劳动合同签订率100%，未发生任何重大劳动争议事件。



### 员工职业发展

海南体彩不断建立健全员工培训体系，结合中心实际修订《专管员管理暂行办法》，进一步完善专管员队伍稳定发展制度。依托线上线下相结合的方式，2023年组织开展业务能力提升、消防安全、品牌营销等多项培训场次150余场，接受培训员工人数占员工总数的比例为100%。其中，消防安全培训2场、开展法律知识培训2场、部门内部培训共70余场、中心党员干部学习教育50余场、参加体育总局彩票中心视频集中培训20余次、通过中国体育彩票远程培训平台学习培训达500余人次。



·开展消防主题培训



·开展舆情主题培训

### 员工关爱保障

海南体彩重视员工的身心健康状况，为职工提供定期健康体检、文体活动、节日慰问、困难帮扶等，不仅丰富职工精神文化生活，还营造了富有活力、积极向上的工作氛围。2023年，中心员工体检率及健康档案覆盖率达100%，员工伤亡人数为0人，未出现职业病病例。

### 丰富文体活动

为不断丰富职工业余生活，2023年，海南体彩组织了形式多样的职工活动，如“三八”妇女节活动、“五四”青年节活动、“迎中秋 庆国庆”活动等，提升员工团队意识，增强团队凝聚力和归属感。



# 携手合作伙伴

## 专管员管理

### 基本权益要保障

海南体彩始终秉承以人为本理念，十分重视专管员的基本权利保障工作，依法缴纳五险一金，定期组织专管员开展健康检查，并购买人身意外伤害保险，合理安排其休息休假时间和交通补助，切实保障专管员合法权益。截至2023年，全省共有专管员34名，比上年增加2名专管员。

### 个人职业谋发展

海南体彩以合理的发展路径、科学的工作评价体系 and 有效的职业发展支持项目，持续激发专管员的工作积极主动性，助力专管员个人成长。同时，体彩中心每年度开展综合绩效评价，从制定计划、组织实施、绩效考核和反馈改进四个环节落实专管员绩效管理，评定优秀专管员。

### 能力业务齐提升

2023年，海南体彩定期组织专管员培训，加强业务沟通和交流，更好地提升专管员业务能力与管理水平。报告期内，专管员培训投入经费共计3.97万元，接受培训专管员人数占专管员总数的比例为100%。

### 真情传递送关爱

海南体彩关怀专管员工作和生活，积极落实专管员救助帮扶机制，让专管员感受到体彩家庭的温暖。对有需求的专管员及时提供帮扶，开展慰问活动，保障体彩队伍人员稳定，促进体彩事业发展。

### 案例：2023年“送清凉”关爱活动

海南盛夏的酷暑、高温考验着每一位奋战在一线的体彩工作者。省体彩中心工会在2023年6月-7月启动了“送清凉”关爱活动，走访慰问一线专管员，结合实际需求为他们送去防晒、防雨、饮品等慰问物资。在送去清凉物资的过程中，体彩中心向他们的辛勤付出表示感谢，叮嘱他们照顾好身体，注意防暑降温，把人文关怀贯穿队伍建设过程，从而激发员工干事创业的积极性，推动体育彩票工作提质增效。



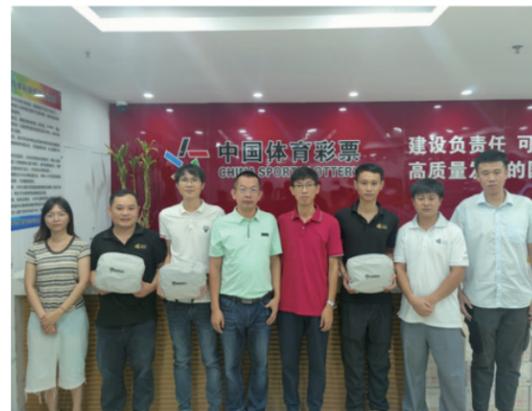
成就  
员工精彩

携手  
合作伙伴

履行  
社会责任

践行  
绿色低碳

严把  
风险防控



·2023年“送清凉”关爱活动

## 代销者管理

### 基本权益保障

海南体彩高度重视代销者队伍权益保障，与代销者签订代销合同并严格保障其各项基本权益。为有困难的代销者提供补助申请，增强了代销者对体彩事业的认同感，提升了代销者队伍凝聚力。截至2023年，全省实体店从业者人数为4950人，代销合同履约率为100%，满意率为90%。

### 开展销售激励

海南体彩基于本省市场现状及业务需求，分类制定销售激励方案，激发代销者销售积极性。对纸质即开票月均销量达30万元以上的展示体验中心，给予一次性发放3万元的建店扶持，发挥政策的激励引导作用，鼓励合作者充分发挥主观能动性，提升本省体育彩票销售规模。

### 提升业务技能

海南体彩不断提升代销者队伍业务能力和服务技能，组织多场责任彩票培训。培训主要面向代销者及销售人，重点针对非理性购彩行为的识别和劝阻进行讲解，进一步强化了代销者及销售人员的责任彩票意识，夯实理性购彩引导和非理性购彩干预工作。



·在各地开展理性购彩培训：(a) 三亚 (b) 琼海 (c) 海口 (d) 儋州

### 推动机制健全

为推动基层队伍相关管理制度及机制的建立健全，海南体彩通过开展日常检查、调研等工作，深入了解实体店业主和销售员工作现状，广泛听取改进基层队伍的意见及建议，鼓励支持参与全省体彩战略规定的制定，为体育彩票事业发展贡献更多力量。同时，体彩中心始终将代销者利益放在首位，持续开展代销者帮扶工作，提供扶持措施，帮助代销者应对运营困难。

### 案例：代销者化身公益宣传员，线下传递体彩价值

2023年10月至12月期间，围绕体彩“责任、公益、公信”理念，海南体彩在海口、三亚、琼海、儋州四个市县开展了“我是公益宣传员”公益活动。12名优秀代销者、销售员在体彩品牌推广活动中佩戴“我是公益宣传员”绶带，在活动现场化身志愿者，发放公益宣传物料，为活动现场社会人群答疑解惑，传递体彩公益价值，传递行业自豪感，改善购彩体验。



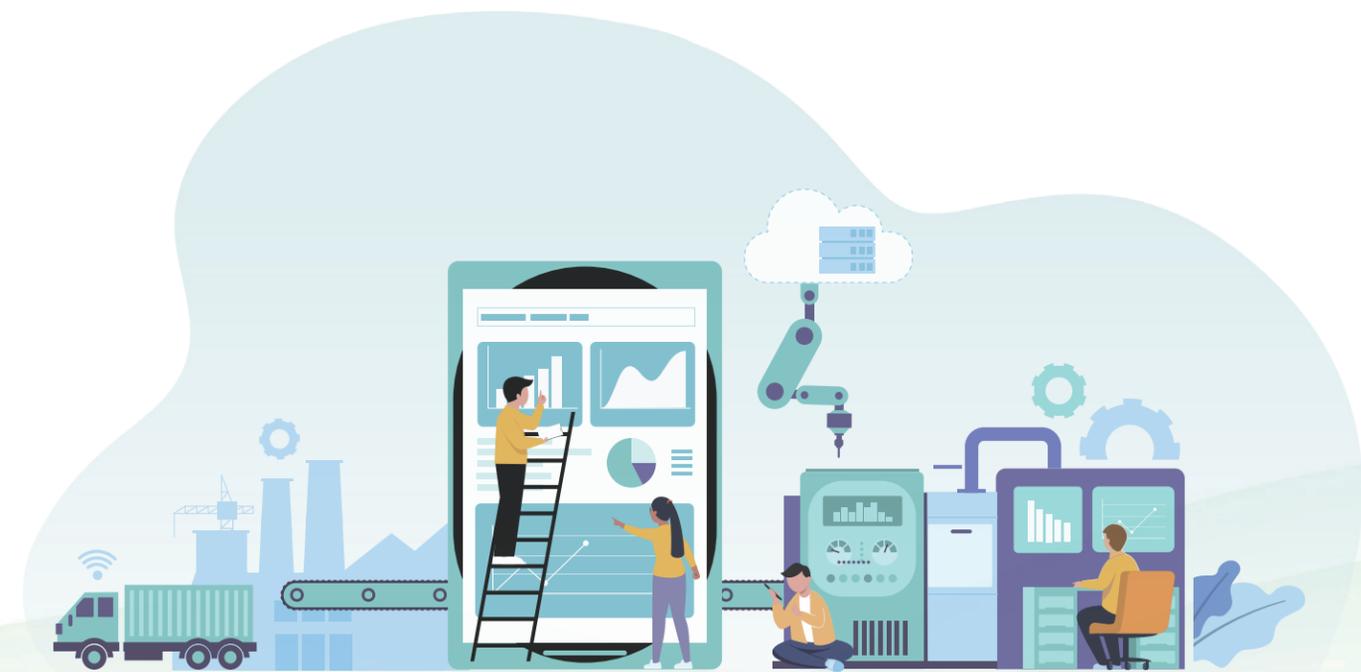
## 供应商管理

### 落实责任采购

海南体彩严格遵守国家采购相关的法律法规，并根据《省财政厅关于加强预算单位政府采购内部控制制度的通知》，结合体彩中心实际，2023年4月印发《海南省体育彩票管理中心政府采购内控管理制度》，实行严格的供应商准入审核，确保采购流程合法合规，提高采购工作效率，防范采购风险，促进廉政建设。

### 强化供应商管理

海南体彩注重强化供应商管理，根据有关政策法规的要求，在项目采购时填写《供应商选择评价审批表》，对未达限额以上的项目，选择不少于三家供应商开展资质筛选和比价。在项目结束后对供应商开展内审评估，填写《政府采购履约验收意见报告》。在服务过程中客观公正评价供应商履约、服务质量等情况，高标准开展履约验收，对不达标供应商及时采取处置措施，充分保障中心业务高质量开展。2023年，经济合同履约率100%。



# 履行社会责任

## 响应乡村振兴

海南体彩积极响应国家乡村振兴战略，为拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，成立专门的乡村振兴工作队派驻乡村，发挥“五大员”作用，筑牢“五项保障”，推动政策落实，巩固脱贫成果。通过举办赛事活动、组织消费扶贫大市集、拉动落根村体育旅游消费、开展常态化住房安全动态监测、调研慰问困难群众、实施动态监测帮扶等多渠道施力，多措施联动，扎实助力乡村振兴。

### 案例：体育彩票进驻儋州乡村振兴消费帮扶专柜

为方便更多的人接触、了解和购买体育彩票，海南省体育彩票管理中心积极探索“乡村振兴+体彩”渠道发展新模式。2023年中国体育彩票正式进驻19家乡村振兴消费帮扶专柜，助力乡村振兴，提升购彩者便利性。

乡村振兴消费帮扶专柜的销售员小薛说：“自从卖起了中国体育彩票，到店的客人也多了起来，有些来购买农产品的顾客也会顺便买彩票”。采访过程中，一位到店的购彩者表示，在家附近可以同时选购农产品、买彩票，非常方便。进驻消费帮扶专柜，打造出了一个集购彩便利、休闲娱乐和社会帮扶于一体的综合体验空间。



·乡村振兴消费帮扶专柜

### 案例：屯昌县南吕镇落根村乡村振兴工作

用党建引领发展，带动村民增收致富。自乡村振兴工作开展以来，海南体彩驻南吕镇落根村乡村振兴工作队聚焦巩固提升“两不愁三保障”和农村人居环境整治，通过改善农村基础设施、发展特色产业、提高农民收入等具体措施，不断增强村民的获得感和幸福感，成功打造“全国乡村治理示范村”“法治文明示范村”“海南省脱贫攻坚先进集体”“屯昌县先进基层党组织”。2023年，乡村振兴工作队为村里争取到300万集体产业发展资金，帮助落根村继续发展。

得益于中国体育彩票公益金的资助和省体彩中心的大力支持，“体育下乡”男子排球邀请赛连续两年在落根村举办，既丰富了村民业余文体生活，又激发参加体育运动、健身活动热情。同时，通过举办赛事，组织消费扶贫大市集，拉动落根村体育旅游消费，助力屯昌县乡村振兴，为海南自由贸易港建设献礼。



·和美落根文化广场升级改造



·“体育下乡”带动发展



·采购帮扶农副产品



·慰问困难群众

## 参加关爱服务

作为公益与责任的践行者，海南体彩秉承“来之于民、用之于民”的发行宗旨，通过走访慰问托老院、社会福利院、社区、乡村小学等地开展送温暖、传温情、便民生社区服务行动，带领体彩工作者走进社区基层，用实际行动把公益惠民落到实处，为社区建设奉献体彩爱心，为和谐社会注入温暖力量。2023年，体彩中心参加员工志愿者活动20人次，全年参加员工志愿活动的时长总和264小时。



·2023年海南体彩走访屯昌县南吕镇六根小学送温暖



·2023年海南体彩赴海口市社会福利院送温暖

## 深化社区合作

海南体彩践行公益使命和履行社会责任，传播体彩品牌价值观。为更好地提升体彩品牌的价值和认知度，为海南省全民健身事业注入新的活力，9月，海南体彩在海口市东坡老码头启动2023海南省社区运动会体彩公益品牌宣传推广活动。除了羽毛球比赛、趣味游戏、科技体育互动等，在品牌落地活动现场还策划了“有意思市集”，设置体彩品牌展示、产品售卖、创业创意摊位、创业项目展示招募以及互动体验等模块，为年轻人提供了一个“微创业平台”。



·2023海南省社区运动会体彩公益品牌宣传推广活动

## 实施公益项目

海南体彩大力支持公益项目的实施，2023年6月组织开展的“送电影 进基层”公益惠民活动走进全省100个基层单位（包括乡村、社区、学校），以健康向上为原则，选择国产优秀电影，满足基层群众的精神生活需要，助力健康向上的文化建设，增强群众对祖国的热爱之情和民族自豪感。同时，通过组织多项群众性体育比赛、青少年体育素质提升、社会公益关爱等活动，以此契机向社会公众传播中国体育彩票的公益属性。截至2023年，海南体彩年度公益金支持项目个数为179个，组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）个数为6个，组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数为7100人。



·8月在海口世纪公园举行的“迈开步 动出彩”全民健身活动

## 拉动社会就业

海南体彩联合海口各区残疾人联合会、卫生健康委员会等职能部门，确定将海口市57个位处主干道位置优越的、闲置的核酸采样亭，改造成为体彩公益小站，用于招募残障人士等弱势群体经营销售体育彩票，为我省残疾人就业贡献体彩力量。截至2023年年底，已完成47个核酸采样亭改造工作，待交付残联安排使用。



·海口市体彩公益小站

## 践行绿色低碳

### 尾票管理

海南体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》《彩票发行销售管理办法》的规定和要求，加强游戏废票、尾票的集中处理。根据总局中心《关于停止销售“金光闪烁7”等71款即开型体育彩票游戏的公告》和《关于停止销售2018年印刷即开型体育彩票的公告》的通知，中心提前通知相关业主做好准备，并在相关业务沟通群里发布即将下市票库存名单，督促业主进行销售。对于已成为废票尾票的即开票，要求分中心提前将相关下市公告张贴到各网点告知业主及购彩者，并同时将废票尾票进行回收、清点，回收完毕后统一交由省中心库房进行管理。

### 绿色办公

海南体彩积极应对全球气候变化，减少对环境的破坏和能源消耗，倡导在网上办公平台流转公文，减少纸质浪费；严格会议管理，提倡采用视频会议形式，减少人员聚集和差旅费用。2023年，海南体彩中心组织参加工作视频会议70余次，OA上共收文1281份、发文619份，传达学习会议纪要、会议材料20余次。

### 节约资源

海南体彩贯彻绿色可持续发展理念，倡导生活节约资源、防止浪费。体彩中心积极遵守《海南省体育彩票管理中心节水管理制度》《海南省体育彩票管理中心节水节电巡查制度》，做好办公场所水电的日常管理，建设节约型单位。

### 绿色供应链

海南体彩致力于打造绿色供应链，提升体育彩票品牌影响力，推动彩票行业的绿色低碳发展。海南体彩中心将保护环境、绿色低碳等议题纳入供应商选拔考量要素，采购“2023-2024年度海南体彩公益宣传及社会责任印刷品”项目时，选定符合环保资质的供应商。2023年，海南体彩供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的覆盖率为100%。

#### 固定污染源排污登记回执

登记编号：914600006811798183001Y

排污单位名称：	海南风华印刷有限公司
生产经营场所地址：	海口市琼中路26号（海口市琼中路八一广西侧）
统一社会信用代码：	914600006811798183
登记类型：	<input checked="" type="checkbox"/> 首次 <input type="checkbox"/> 延续 <input type="checkbox"/> 变更
登记日期：	2020年06月23日
有效期：	2020年06月23日至2025年06月22日

- 注意事项：
- （一）排污单位应当遵守生态环境保护法律法规、规章、标准等，依法履行生态环境保护责任和义务，采取有效措施防治环境污染，做到污染物达标排放。
  - （二）排污单位对登记信息的真实性、准确性和完整性负责，依法接受生态环境保护和公众社会监督。
  - （三）排污登记有效期内，排污单位基本情况、污染物排放去向、污染物排放执行标准以及采取的污染防治措施等信息发生变动的，应当在变动之日起二十日内进行变更登记。
  - （四）排污单位因关闭等原因不再排污，应当及时注销排污登记。
  - （五）排污单位生产规模扩大、污染物排放量增加等情况需要申领排污许可证的，按照相关规定及时申领排污许可证，并按时填报排污登记表。
  - （六）若排污单位在有效期届满后继续生产运营，应于有效期届满二十日内进行延续登记。



更多资讯，请关注“中国排污许可”官方微博账号

·彩票印刷的排污登记

## 严把风险防控

### 安全风险管理的

海南体彩中心编制了各部门质量体系文件，包含《风险防控管理办法（暂行）》《突发事件报告制度》《销售体育彩票安全工作方案》《安全保卫工作管理规定》等多项管理制度，保障中心工作生产安全。

#### 管理架构

海南省体彩中心内设立应急领导小组，负责突发事件应急处置的最高决策与指导，由领导班子成员组成，中心主任任组长。应急管理岗负责突发事件应急处置的综合协调和统筹指挥，由各部门、各分中心负责人组成。各部门、各分中心相关应急处置人员按照“谁主管谁负责”原则，负责对体育彩票突发事件进行专业应急处置。

#### 应急保障

2023年，组织完善应急预案体系，编制了技术系统故障、客服服务（95086）、信访等3个突发事件应急预案及8个配套的现场处置方案，并邀请专家学者围绕舆情管理进行专题培训，组织开展消防安全培训及火灾逃生演练等，进一步增强广大职工的安全责任意识，提升队伍应急处置能力。同时，严格落实应急值班机制，不断加强应急保障工作。

### 落实生产安全的

#### 制度建设

海南体彩结合总局中心安全生产和风险防控工作要求，根据《关于开展体育彩票领域重大安全生产事故隐患专项排查整治2023行动的通知》，结合中心《体彩系统行风专项治理工作实施方案》工作部署，制定《体彩彩票系统行风整顿及安全生产隐患排查工作方案》，通过专管员实地巡检，省中心、分中心重点抽查等方式，对实体店、品牌营销活动现场等体育彩票销售场所进行风险隐患排查，开展体彩行风专项治理工作。同时，制定《2024年高效物流实施方案》，完善物流管理机制，确保物流安全。

### 安全培训

海南体彩中心围绕《高志丹同志在全国体育系统安全生产工作会上的讲话》《体育总局办公厅关于进一步做好体育领域安全防范工作的通知》《关于春节前开展安全生产风险隐患排查整治工作的通知》以及中心印发的安全生产有关文件，对全体员工开展专题培训，使员工充分理解和掌握岗位安全操作规程和应急处理知识。

#### 案例：“人人讲安全 个个会应急”消防专题讲座

2023年6月28日，海南体彩中心邀请消防培训机构讲师面向中心职工举办了一堂“人人讲安全 个个会应急”消防专题讲座，并现场开展火灾逃生应急演练。省中心各部门、海口分中心共50余名职工参加。通过安全消防培训加深了职工对消防安全知识和紧急疏散注意事项的理解和掌握，提高了干部职工遇到突发性火情时的应急处置能力。



·逃生演习



·灭火实操

### 设备更新维护

海南体彩重视技术设备更新与日常维护，为保障生产安全，避免风险对UPS系统、环境监控系统、空调、配电点相关设备的影响，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。

# 未来展望

2024年，海南体彩将继续坚持建设“负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标，始终坚持党建引领，按照总局中心工作部署安排，进一步强化责任担当，着力补短板、强基础、促提升，进一步夯实高质量发展基础。加强“责任为先 合规先行”意识，保护购彩者的合法权益，维护彩票市场秩序，以实际行动推进体育事业和公益事业的持续高质量健康发展。

2024年，是新中国成立75周年，也是海南体彩实现总局体彩中心《“十四五”体育彩票发展规划及业务战略实施纲要》的关键一年。海南体彩将继续根据总局中心工作部署，结合我省市场实际及发展需要，发挥工作机制优势，加强与总局中心协同合作，推进海南体育彩票创新发展；整合海南旅游、文化、体育地方特色，扩大旅游市场体育彩票销售；探索新渠道拓展，探索建设临时展示体验中心；发挥“体彩+”“+体彩”的融合转化，结合实际自主开展特色品牌营销落地推广活动；推动责任为先、公益公信双主线的体彩品牌形象建设，踔厉奋发、勇毅前行，推进体育彩票事业高质量发展与海南自贸港建设不断迈上新台阶。



# 附录

## 关键绩效表

走进海南体彩				
责任指标	单位	2021年	2022年	2023年
公益金筹集金额	亿元	2.52	2.4	3.2
彩票销售额	亿元	8.4	8.19	11.85
代征个人中奖所得税额	亿元	0.63	0.24	0.24
实体店数量	个	2090	2222	2479
年度公益金支持项目个数	个	132	158	179
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	3	6	6
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	人	121	98	7100

强基固本，可信任体彩				
责任指标	单位	2021年	2022年	2023年
反腐败培训次数	次	19	18	20
反腐倡廉人均培训时间	小时	38	36	40
守法合规培训投入	万元	1.46	0.22	0.22
守法合规人均培训时间	小时	4	4.5	4

追求卓越，高质量体彩				
责任指标	单位	2021年	2022年	2023年
95086热线咨询投诉量	万个	0.1465	0.1635	0.1977
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
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
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	91	90	90
经济合同履约率	%	100	100	100
新产品销售额	亿元	0	0	0.08
研发人员数量	人	0	0	0

聚力共赢，负责任体彩				
责任指标	单位	2021年	2022年	2023年
中心员工总数	人	98	102	101
员工流失率	%	2	2.9	3.9
人均带薪年假天数	天	/	/	8.7
员工伤亡人数	人	0	0	0
安全培训次数	次	2	2	2
安全生产投入	万元	0	0	0
安全生产事故数	件	0	0	0
残疾人雇佣人数	人	0	0	0
员工志愿者活动人次	人次	29	25	20
员工志愿活动时间	小时	58	3328	264
环保投入	万元	48	46.2	45
环境污染事故数	件	0	0	0
视频会议次数	次	21	28	70
吸纳就业人数	人	5	7	4
劳动合同签订率	%	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	%	26	24.5	28.5
少数民族或其他种族员工比例	%	8.2	7.8	6.9
残疾人雇佣率	%	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工参加培训人次	人次	98	102	101
接受培训员工人数占员工总数的比例	%	100	100	100
员工培训资金投入	万元	11.47	8.46	11.8
员工人均培训时间	小时	9.3	9.9	10.5
员工人均培训费用	元	126.3	120.7	1168.3
专管员数量	人	31	32	34
专管员参加培训人次	人次	31	32	34
接受培训专管员人数占专管员总数的比例	%	100	100	100
专管员培训资金投入	万元	5.7	4	3.97
专管员人均培训时间	小时	13	13	10.5
专管员人均培训费用	元	141	96	1168.3
实体店从业者人数	人	4180	4440	4950

# 报告评价

《海南省体育彩票2023年社会责任报告》是海南省体育彩票管理中心连续发布的第七份年度社会责任报告，向社会公众展示了海南体彩过去一年内践行的社会责任工作成效。

《报告》一共分为四大部分：“走进海南体彩”“强基固本，可信任体彩”“追求卓越，高质量体彩”“聚力共赢，负责任体彩”，围绕实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性、创新性原则，全面披露了守法合规、责任管理、透明运营、信息安全、多元游戏产品、品牌提质、服务优化、渠道建设、员工职业健康与职业发展、专管员与代销者队伍建设、行业推动、助力社区发展、公益金管理、社会贡献、节约能源资源等实质议题，披露了企业对经济、社会和环境的重大影响。《报告》通过实践、案例、数据等方式展现了海南体彩在坚守责任初心、强化党建引领、加强队伍建设和合规管理、营造理性购彩环境、支持体育和公益事业、助力乡村振兴等方面，努力践行责任与担当的履职成果。报告内容充分回应了利益相关方的责任期望，彰显了国家公益彩票的责任担当和使命。

人民网海南频道

# 指标索引

报告目录	《中国企业社会责任报告编写指南》CASS-CSR5.0
报告说明	RP1.1/RP1.2/RP1.3
卷首语	RP2.1/RP2.2
年度大事记	RP3.1
责任聚焦	RP3.1
未来展望	RA1.1
<b>走进海南体彩</b>	
关于我们	RP4.1/RP4.2/RP4.3/GR1.3/GR1.4/GR1.5
组织架构	RP4.4/RP4.5/OG1.1/OG1.2
责任荣誉	RM11.1
公益金情况	GR1.5/GR2.1/GR2.2/GR2.3/GR2.4/GR2.5
<b>强基固本，可信任体彩</b>	
强化党建引领	OG2.6/OG2.7/OG2.8/OG2.9/GR1.5/GR2.6
筑牢合规防线	OG2.1/OG2.2/OG2.3/OG2.4/GR1.5/OS3.1
夯实责任管理	RM1.1/RM1.2/RM1.3/RM2.1/RM2.1/RM3.1/RM4.1/RM5.1/RM6.1/RM7.1/ RM7.2/RM7.3/RM8.1/RM8.2/RM8.3/RM9.1/RM10.1
坚持透明运营	IR3.1/IR3.2/IR3.3/OS5.1/OS5.3/OS5.4
保障信息安全	OS2.6/OS4.1/OS4.2/OS4.3/OS4.5/OS4.8/OS4.9/OS6.7
<b>追求卓越，高质量体彩</b>	
多元游戏产品	IR2.3/OS1.2/OS1.3/OS1.4/RP4.3
打造高质品牌	RM3.2/IR2.1/IR2.2/OS3.2/OS6.3/OS6.8
追求优质服务	IR2.1/OS5.1/OS6.4/OS6.5/OS6.6
致力渠道建设	IR2.1/ER3.2/OS2.1/OS2.2/OS2.3/OS2.4/OS2.5/OS6.1/OS6.2/OS6.3/OS6.4
倡导理性购彩	OS3.3/OS3.4/OS3.5/OS3.6/OS3.7/OS3.5/OS3.9/OS3.11
<b>聚力共赢，负责任体彩</b>	
成就员工精彩	TC1.1/TC1.2/TC1.3/TC1.4/TC1.5/TC1.6/TC1.7/TC1.8/TC1.10/TC1.11/TC1.12/ TC1.13/TC1.14/TC2.1/TC2.2/TC2.3/TC2.4/TC2.5/TC2.6/TC3.1/TC3.2/TC3.3/ TC3.4/TC3.5/TC3.6/TC3.7/TC3.8
携手合作伙伴	IR1.1/IR1.2/IR1.3/IR1.4/IR1.5
履行社会责任	GR1.1/GR1.2/GR2.1/GR1.5/GR2.5/GR2.7/GR2.8/GR2.9/IR2.1/CR1.2/CR1.3/ CR2.1/CR2.2/CR2.3/CR3.2
践行绿色低碳	IR1.4/ER1.2/ER1.4/ER2.2/ER2.3
严把风险防控	OS4.4/OS4.7
<b>附录</b>	
关键绩效表	RA1.2
指标索引	RA1.4
报告评价	RA1.3
意见反馈	RA1.5

