



# 2021 江苏省体育彩票 社会责任报告

公益体彩 乐善人生

# 报告说明

## • 组织范围

本报告编写对象为江苏省体育彩票管理中心，为便于表达，在报告中的表述分别使用“江苏体彩”“江苏体彩中心”“省中心”“我们”等。国家体育总局体育彩票管理中心称谓使用“体育总局彩票中心”。

## • 时间范围

江苏体彩每年定期发布上一年度社会责任报告，本报告为江苏省体育彩票管理中心发布的第5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》、《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江苏体彩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

江苏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。

## • 报告边界

本报告内容主要由江苏省体育彩票管理中心提供，部分内容由江苏13个市级体育彩票管理中心参与和提供。

## • 质量保障

本报告编写经过国内外企业社会责任标准分析、海外彩票行业发展分析、社会责任议题调查与访谈、管理层审定等步骤，报告内容符合中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》和体育总局彩票中心关于彩票行业社会责任指标体系的要求，确保报告信息客观、规范、诚信、透明。

## • 报告阅读

您可通过访问江苏体彩官方网站（[www.js-lottery.com](http://www.js-lottery.com)），阅读本报告的在线版本。

中心地址：江苏省南京市鼓楼区广州路191号五环大厦



江苏体彩订阅号



江苏体彩服务号



# 目录 CONTENTS

|          |    |      |    |
|----------|----|------|----|
| 报告说明     | 02 | 责任管理 | 21 |
| 2021 大事记 | 05 | 责任组织 | 21 |
| 荣誉认可     | 07 | 责任融合 | 25 |
| 卷首语      | 10 | 责任沟通 | 28 |
| 责任聚焦     | 11 |      |    |
| 责任故事     | 15 |      |    |
| 走进江苏体彩   | 18 |      |    |
| 体彩文化     | 18 |      |    |
| 中心简介     | 19 |      |    |
| 组织架构     | 20 |      |    |
| 主要产品     | 21 |      |    |
| 组织变化     | 21 |      |    |



## 合规运营

### 稳健前行铸底色

- 坚持守法合规 .....33
- 推动透明运营 .....34
- 开展理性营销 .....36



## 匠心服务

### 笃力前行葆本色

- 聚焦游戏设计 .....45
- 夯实渠道管理 .....47
- 保障技术安全 .....49
- 真诚服务客户 .....52



## 戮力同心

### 砥砺前行显成色

|              |    |
|--------------|----|
| 加强员工管理 ..... | 57 |
| 助力伙伴成长 ..... | 59 |
| 落实行业责任 ..... | 62 |



## 汇聚光芒

### 筑梦前行添亮色

|              |    |
|--------------|----|
| 汇聚公益力量 ..... | 67 |
| 真诚奉献社区 ..... | 73 |
| 践行绿色低碳 ..... | 77 |

|      |    |
|------|----|
| 未来展望 | 82 |
|------|----|

|    |    |
|----|----|
| 附录 | 83 |
|----|----|

|       |    |
|-------|----|
| 关键绩效表 | 83 |
|-------|----|

|      |    |
|------|----|
| 责任荣誉 | 85 |
|------|----|

|      |    |
|------|----|
| 报告评级 | 87 |
|------|----|

|      |    |
|------|----|
| 指标索引 | 89 |
|------|----|

|      |    |
|------|----|
| 意见反馈 | 90 |
|------|----|



# 2021 大事记

## 1月

体彩7星彩游戏焕新上市



## 2月

苏州购彩者中出体彩7位数  
5000万元大奖



## 3月

体彩乐小星亮相南京玄武湖  
樱花节



## 5月

召开市中心主任培训会，开展  
责任彩票专题学习研讨



## 4月

开展 2021 年度全省体彩工作综合调研



## 6月

开展“6·16 江苏彩民节”  
系列活动



## 9月

召开下半年安全生产形势分析会



## 11月

召开江苏省体育彩票领域廉洁从业专题警示教育会议



## 7月

组织全体员工观看庆祝中国共产党成立100周年大会直播



## 10月

开展全省体彩系统风险防控视频培训



## 8月

制定《江苏省2021年度理性购彩重点工作落实方案》

### 江苏省2021年度理性购彩重点工作落实方案

#### 一、指导思想

认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神, 按照总书记关于彩票建设的决策部署, 紧紧围绕“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的目标, 积极引领理性购彩, 建立健全理性购彩干预机制, 加强责任彩票宣传传播, 优化责任环境, 协调有序, 实施有力的理性购彩工作机制, 为保障江苏省彩票事业健康发展提供坚实保障。

#### 二、2021年度重点工作计划

##### (一) 理性购彩教育

1. 开展13门责任彩票知识课程, 对全省经销商进行经销商培训 and 和彩票知识问答和理论引导培训。

##### 责任部门: 销售处

2. 组织14名通过总局中心考核认证的培训师, 利用总局组织的彩票法规案例警示教育内容进行轮训, 完成80期9000人次责任彩票培训。

##### 责任部门: 销售处

3. 依托总局中心的在线培训平台, 对全省销售员, 特别是年龄较大和具有重点行业进行重点和专项理性购彩引导培训。

##### 责任部门: 市场处

## 12月

江苏各地开展“爱冰雪 同喝彩”冰雪嘉年华活动

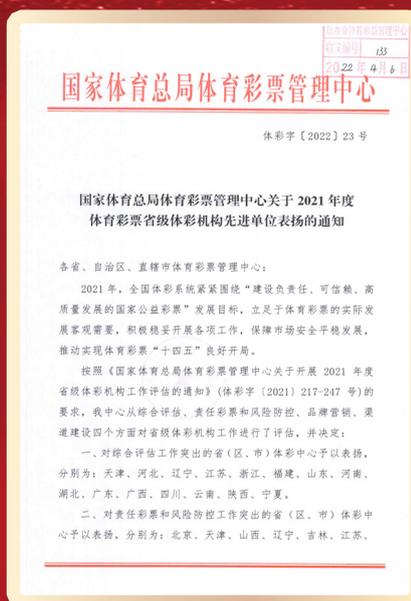


# 荣



## · 荣誉认可 ·

获体育总局彩票中心 2021 年度“综合评估工作突出单位”“责任彩票和风险控制工作突出单位”“品牌营销工作突出单位”“渠道建设工作突出单位”表扬。



获江苏省体育局党史知识竞赛团体二等奖。



# 誉



获第11届公益节“年度公益践行奖”。



苏州体彩代销者郑惠君、淮安体彩代销者王宝获评“2021年体彩追梦人”称号。





# 卷首语

2021年是“十四五”规划和第二个百年奋斗目标的开局之年，中国共产党迎来了百年华诞。这一年，江苏体彩以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在国家体育总局体育彩票管理中心和江苏省体育局的正确领导下，在财政部江苏监管局和江苏省财政厅的有力监督下，持续强化责任彩票建设和风险防控，统筹推进产品和渠道建设，不断提升公益公信品牌形象，有力推进了江苏体育彩票事业的高质量发展。

2021年，江苏体彩全年实现销售183.17亿元，筹集公益金48.87亿元，上缴偶得税2.80亿元，中出百万及以上大奖171个，为体育事业和国家公益事业发展作出了积极贡献。

## 有为体彩

### 筑牢发展根基，彰显责任担当。

这一年，江苏体彩全力推进责任彩票建设向纵深发展，为江苏体育彩票事业高质量发展筑牢根基。江苏各级体彩机构深入贯彻落实《彩票管理条例》和《彩票管理条例实施细则》，始终坚持责任为先原则，坚守底线思维，强化合规意识，将责任彩票理念贯彻到彩票销售管理工作全领域、全流程、全方位，提高各项工作的规范性、严谨性和科学性。面对疫情带来的不利影响，江苏体彩坚持维护代销者利益，通过出台专项帮扶政策、发放专项补贴等形式，稳市场、保民生、促发展，有力彰显了国家彩票的责任担当。

## 有爱体彩

### 厚植民生情怀，深耕公益实践。

这一年，江苏体彩牢记国家公益彩票的定位，秉持体育彩票“公益为本”的发行初心，厚植民生情怀，深耕公益实践。“江苏体彩公益行”“爱心储蓄罐”“体彩

爱行走”“公益体彩 爱心暖冬”等品牌公益项目活动汇聚点滴温暖之光，为更多人筑梦未来，也让体育彩票公益、公信的品牌形象更加深入人心。截止到2021年底，自发行以来，江苏体彩累计筹集体彩公益金超过670亿元，助力奥运争光计划、全民健身活动在江苏的深入开展，助推体育强省和健康江苏建设，也为社会保障、教育助学、医疗救助、扶贫助残等国家公益事业提供了有力支持。

## 有信体彩

### 真诚服务客户，坚持合作共赢。

这一年，江苏体彩坚持以购彩者为中心，真诚服务客户，与合作伙伴携手并进。面对购彩者，进一步优化产品结构、拓展购彩渠道，为他们提供更加便捷、优质、丰富的购彩体验；同时，积极倡导理性购彩理念，强化对非理性购彩者的疏导和对非理性购彩行为的干预，切实维护购彩者权益。面对社会公众，开展了形式多样、内容丰富的理性购彩宣传，进一步强化体彩公信力建设，让可信赖的国家彩票形象获得更多人的认可。面对合作伙伴，江苏体彩始终坚持合作共赢的理念，在合法合规、互惠互利的前提下，积极拓宽合作领域，深化合作力度，促进共同发展。

2022年，江苏体彩将坚持“全产品、全渠道、全价值链”的管理思维，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，在建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票的道路上行稳致远、进而有为。

# 责任聚焦

## 强化党建引领 凝聚发展力量

2021 年，江苏体彩坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，明确目标、解放思想、开拓创新，不断提高党建科学化水平，强化党建工作的引领作用，凝聚全系统的发展力量，扎实推进江苏体育彩票事业高质量发展。

### 强化党的组织建设

江苏体彩始终把强化组织建设作为党建工作的基础性工作来推进，规范开展党的建设工作，构建党建工作长效机制。2021 年，江苏体彩党总支、各党支部均按规定完成换届选举工作，新一届党总支和党支部继续发挥党组织的战斗堡垒作用，为引领江苏体彩事业发展提供强有力的组织保障。

### 持续开展理论学习

江苏体彩组织全体党员干部深入学习习近平总书记系列重要讲话，积极参加省体育局中心组学习、双月报告会和各类专题学习班，全年共计开展党员和领导干部理论学习、思想教育 20 次 200 余人次。成立党史学习教育领导小组，开展专题学习、研讨，引导党员干部在鉴往知来中强化使命担当，并通过现场教学、主题征文、知识竞赛等形式，持续掀起党史学习教育热潮。

### 推进党风廉政建设

2021 年，江苏体彩深入推进党风廉政建设。在制度建设方面，切实强化“一岗双责”，落实廉政风险防控手册，出台全面从严治党主体责任清单；推进党风廉政建设责任制工作，一把手与局党组签订了《2021 年落实全面从严治党责任书》，中心各部门负责人也按要求签订了廉政责任书。

江苏体彩深入开展党风廉政教育培训活动。通过开展廉政谈话、排查廉政风险点、与员工签订廉洁从业保证书等形式，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。按照体育总局彩票中心的统一部署，面向全省体彩系统开展了体育彩票廉洁从业专题警示教育活动，组织学习《彩票系统廉政风险典型案例汇编》，并在中国金陵廉政文化教育馆开展现场教学。党风廉政建设工作的全面推进，使江苏体彩系统广大党员干部牢固树立了法律意识、规矩和纪律意识。2021 年，江苏体彩未发生重大违法违规违纪事件。



召开廉政警示教育培训动员会



参观金陵廉政警示教育基地

### 各市党建风采掠影



南京体彩开展世界读书日主题党日活动



淮安体彩获红色经典诵读比赛二等奖



泰州体彩党员参观雨花台烈士纪念馆



镇江体彩党员合唱红色歌曲



无锡体彩党支部为群众办实事获赠锦旗



连云港体彩党员参与“学党史、讲党课”比赛



苏州体彩爱心捐赠获赠锦旗

# 责任聚焦

## 推动“双战双赢” 构筑疫情防线

2021 年，江苏体彩认真学习习近平总书记关于疫情防控工作的重要讲话指示精神，充分认识做好疫情防控这一“国之大者”、政治任务的重要性、紧迫性，强化责任感、使命感，认真部署落实常态化疫情防控政策要求，统筹推动疫情防控和事业发展“双战双赢”，持之以恒，全面筑牢疫情防控严密防线，推动行业复工复产以及助力经济社会复苏。

### 严格落实常态化疫情防控措施，积极配合疫情防控大局

江苏体彩健全常态化疫情防控机制，坚决落实疫情防控属地职责、部门职责、单位职责和个人职责，制定《江苏省体育彩票管理中心常态化疫情防控工作指南》，常态化开展疫情防控知识宣传普及。成立疫情防控工作小组，充分发挥党员先锋模范作用，全省各级体彩机构党员积极参与社区防疫执勤。充分运用视频会议系统、OA 办公系统，减少人员聚集，2021 年全年召开视频会议 40 次，同比增幅 60%。



省体彩中心常态化疫情防控角

### 强化科学精准防控，保障重点场所、重点环节疫情防控安全

江苏体彩结合疫情防控要求，完善开奖管理办法，设置应急备班岗，确保疫情期间开奖安全稳定。2021 年，江苏体彩开奖人员共进行核酸检测 134 人次，开奖 201 次，全年安全无事故。根据疫情形势，及时调整延长彩票游戏兑奖期限，保障购彩者权益。强化服务窗口疫情防控，配齐配足五环彩票博物馆和兑奖大厅防疫物资，精准抓好防控措施，认真落实佩戴口罩、实名登记、体温检测、“苏康码”核验等措施，保障窗口单位工作秩序。



五环彩票博物馆进行日常消杀

## 关注关心关爱销售一线，全力筑牢网点疫情防控安全屏障

江苏体彩始终坚持把广大购彩者、网点业主、销售人员的安全健康和身体放在第一位，全面加强销售网点疫情防控管理，提供安全健康的体育彩票服务环境。持续做好体育彩票销售场所的通风、清洁、消杀等防护工作，加强防护知识培训，强化专管员巡查力度，督促网点严格落实疫情防控措施，严防体彩系统和实体店发生聚集性疫情。开展“防疫送清凉办实事”活动，积极落实疫情防控和网点帮扶工作，累计向全省网点发放帮扶补贴4029万元、春节慰问金607.35万元，向扬州地区网点发放疫情专项补贴66.3万元。



苏州吴中区专管员帮助老年体彩业主布置网点防疫设施



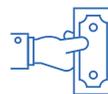
**4029** 万元

帮扶补贴



**607.35** 万元

春节慰问金



**66.3** 万元

疫情专项补贴

# 责任故事

“

他们是  体彩追梦人

在国家体育总局体育彩票管理中心公布的 40 名“2021 体彩追梦人”称号获得者名单中，有两位来自江苏，分别是来自苏州的体彩代销者郑惠君和来自淮安的体彩代销者王宝。

## 郑惠君：爱心助学，传递温暖与责任

来自苏州昆山的郑惠君，从业 13 年来用实际行动践行着体彩人的温暖与责任。她是受助孩子们心中的“好妈妈”，志愿者眼中的好伙伴，购彩者身边贴心的好朋友。她坚持爱心助学，个人累计捐款捐物近 21 万元。

2016 年，郑惠君加入“江苏省昆山市周火生希望工程志愿者协会”，通过参与义卖、捐衣捐物等方式开启了她的志愿服务旅程。2017 年，郑惠君首次跟随团队来到青海，为当地学校捐赠物资，陪伴孩子们过“六一”，从此便成了她每年的“规定动作”。多年来，郑惠君和队友深入青海、贵州、四川大凉山、安徽大别山以及江苏沭阳等地，为偏远地区的孩子们送去爱心物资和助学善款。她一对一资助了 8 名贫困学子，并为青海儿童捐助了 4000 条毛毯，个人累计捐款捐物近 21 万元。不仅如此，郑惠君还加入了“江苏省昆山市蔚舟志愿者服务中心”，期望可以帮助到更多有需要的人。她说，体彩的公益使命就是让社会变得更美好，只要能力允许就会一直做下去。



爱心助学，传递温暖与责任——郑惠君

## 王宝：心系群众，展现公益担当

王宝，是淮安市的一名体彩代销者。自 2012 年从业以来，他在提升销售水平的同时，不忘回报社会，积极投身志愿服务和公益事业。

2015 年起，王宝长期结对资助 20 多名贫困学生，捐赠善款 5 万余元。2016 年，王宝在连云港旅游时，偶然看到果农向沟渠倾倒滞销水果，交谈后得知这些水果不倒掉的话就会烂掉，招来虫子影响到后继采摘的果子。王宝心里很不是滋味，当即在朋友圈发起了爱心购买水果的活动，当天就帮助连云港果农销售了近 3000 斤黄桃。果农为了表示感谢，主动将销售水果所得的 20% 捐助给了贫困学生。此后，王宝每年夏天都和果农一起销售爱心水果，共同点亮孩子们的求学路。2020 年 7 月，淮安遭遇暴雨，路面大量积水。王宝在回家途中发现一处窖井盖被污水顶开。为了避免行人、汽车陷入危险，他站在窖井旁坚守了 90 多分钟，一直等到暴雨停止、路面积水退却后，盖好井盖才回家。在疫情期间，王宝同样将群众利益放在首位，主动加入社区疫情防控志愿者服务队，为困难家庭送去口罩、医用酒精等防疫物资。王宝的事迹被中央电视台、江苏卫视、吉林卫视、淮安电视台等媒体广泛报道，并入选了 2020 年度“新时代淮安好人榜”。



心系群众，展现公益担当——王宝



王宝入选了 2020 年度  
“新时代淮安好人榜”

 **20** 多名

王宝长期结对资助贫困学生



# 走进江苏体彩

## 体彩文化

### 发行宗旨

中国体育彩票的发行宗旨是“来之于民、用之于民”。中国体育彩票作为国务院特许发行、销售的国家公益彩票，所筹集的公益金被广泛用于社会公益事业和体育事业。从诞生伊始到发展壮大，从发行销售到公益金使用，中国体育彩票始终秉承责任担当，助力国家公益事业和体育事业发展。

### 发展目标

中国体育彩票致力于“建设负责任、可信赖、高质量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个颜色组成，颜色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，寓意中国体育彩票工作者团结一心，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。



中国体育彩票

### 体彩吉祥物

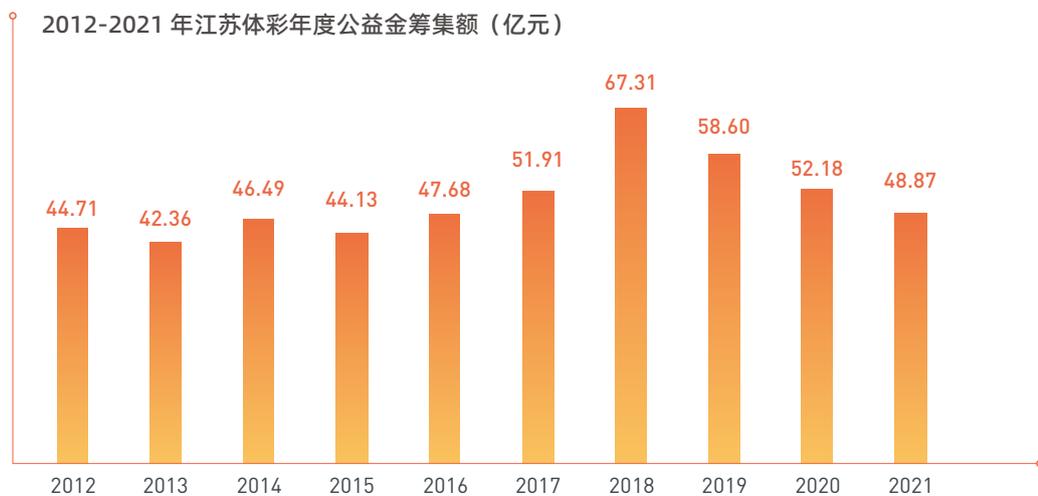
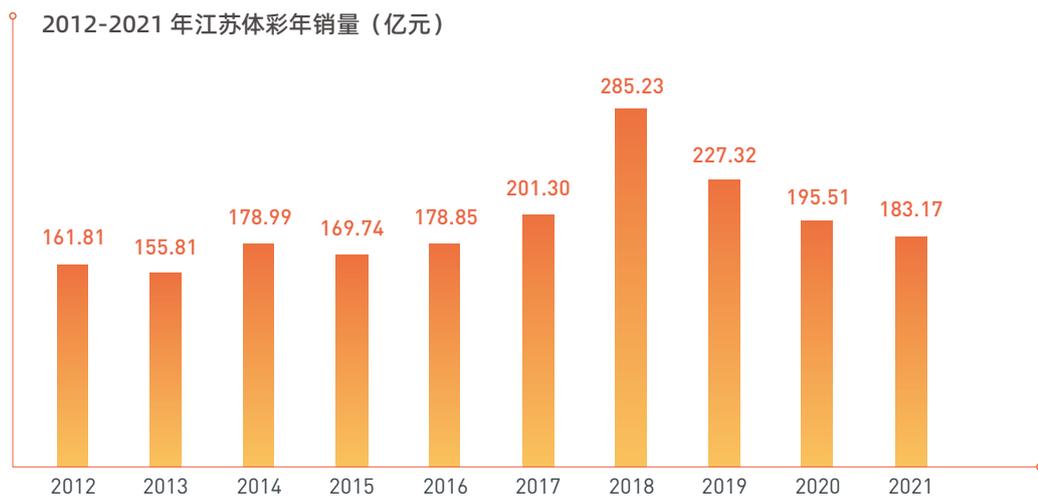
2020年，中国体育彩票将“公益、公信、健康、乐观、进取”的形象浓缩并具象化，打造出体彩吉祥物“乐小星”。“乐”字寓意其为乐善能量聚合体的特征；“星”字体现了体育彩票品牌标志的视觉形象；“乐小星”头部五色源于体彩品牌标志的五色，赋予了代表体彩品牌内涵的寓意。



## 中心简介

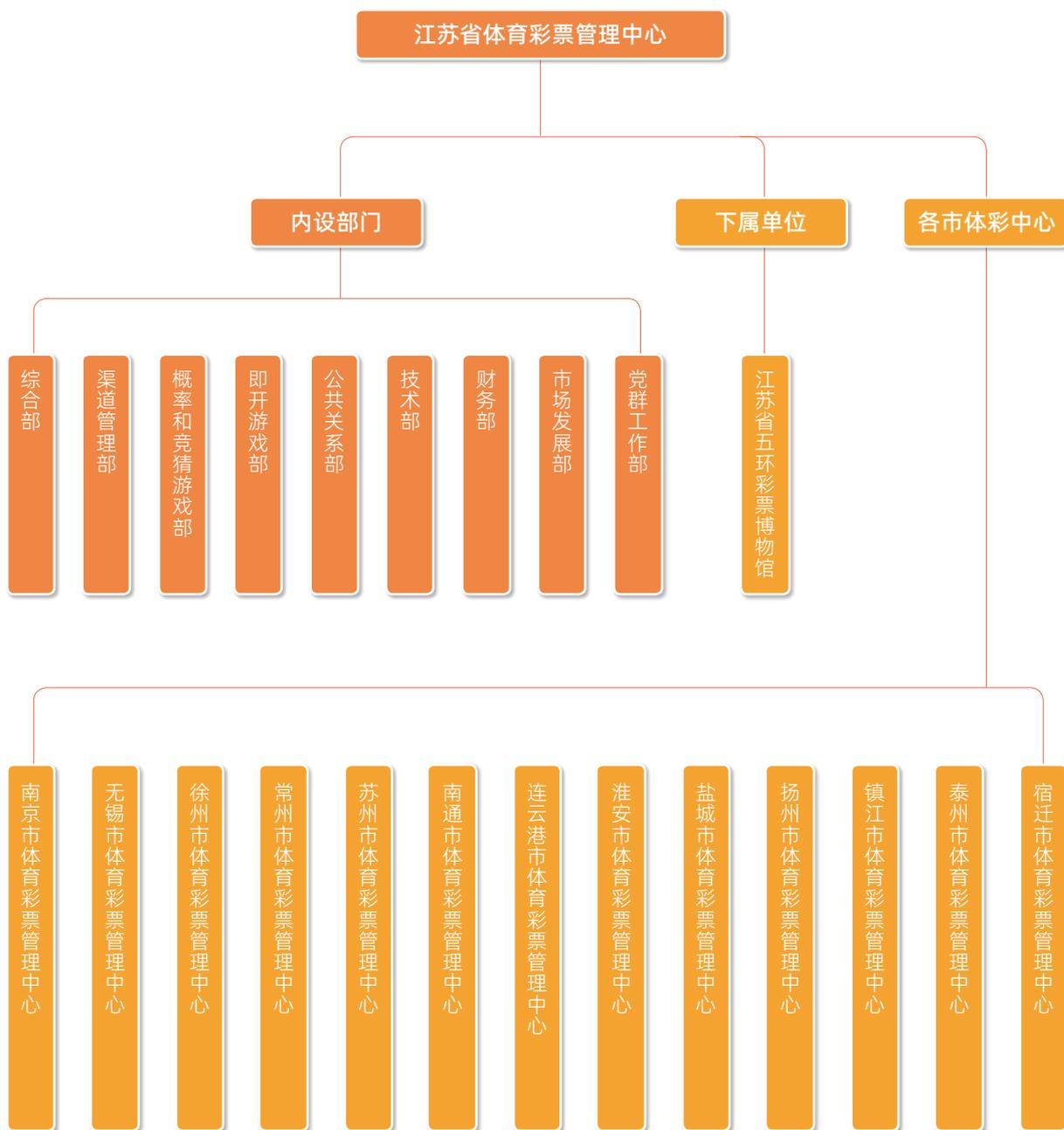
中国体育彩票是国家许可、部门发行、社会受益的公益彩票。江苏省体育彩票管理中心在江苏省财政厅的监督管理和江苏省体育局的行政领导下，接受国家体育总局体育彩票管理中心的业务指导，严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等政策法规，开展江苏地区的体育彩票销售管理工作。

江苏省体育彩票管理中心是中国体育彩票在江苏省行政区域内的销售管理机构。2021 年，江苏体彩实现销售 183.17 亿元，位列全国第二，全年筹集公益金 48.87 亿元（含弃奖），上缴偶得税 2.80 亿元，中出百万及以上大奖 171 个。自发行以来，江苏体彩累计销售体育彩票超过 2480 亿元，累计筹集体彩公益金超过 670 亿元，为社会公益事业和体育事业发展做出了重要贡献。



## 组织架构

江苏体彩设有综合部、渠道管理部、概率和竞猜游戏部、即开游戏部、公共关系部、技术部、财务部、市场发展部、党群工作部 9 个职能部门，以及下属单位江苏省五环彩票博物馆。目前，江苏 13 个地级市均设有体育彩票管理中心，各市体彩中心在江苏体彩业务指导下，开展本地区的体育彩票销售管理工作。



## 主要产品

江苏体彩致力于为购彩者提供理念健康、类型多样的游戏产品，充分满足不同年龄、不同偏好购彩者的多元需求。2021 年，体彩“7 星彩”游戏在江苏焕新上市。江苏体彩在售数字乐透型彩票（超级大乐透、7 星彩、7 位数、排列 3、排列 5）、竞猜型彩票（传统足彩、竞彩）、即开型彩票顶呱刮等三大类别八款不同彩票游戏。全省 1.5 万余家体彩销售网点，为购彩者提供快捷、优质的购彩服务。

## 组织变化

江苏体彩积极顺应国家供给侧结构性改革，进一步拓展渠道建设，优化供应链。2021 年首次将小微渠道从便利连锁渠道独立出来，全年建设小微渠道门店 504 家，打破了固有的渠道划分格局，形成了传统渠道、便利连锁渠道、小微渠道、特殊渠道并行的全新渠道格局，为购彩者就近购彩提供了更多便利。

 504 家

小微渠道门店



## 责任管理

### 责任组织

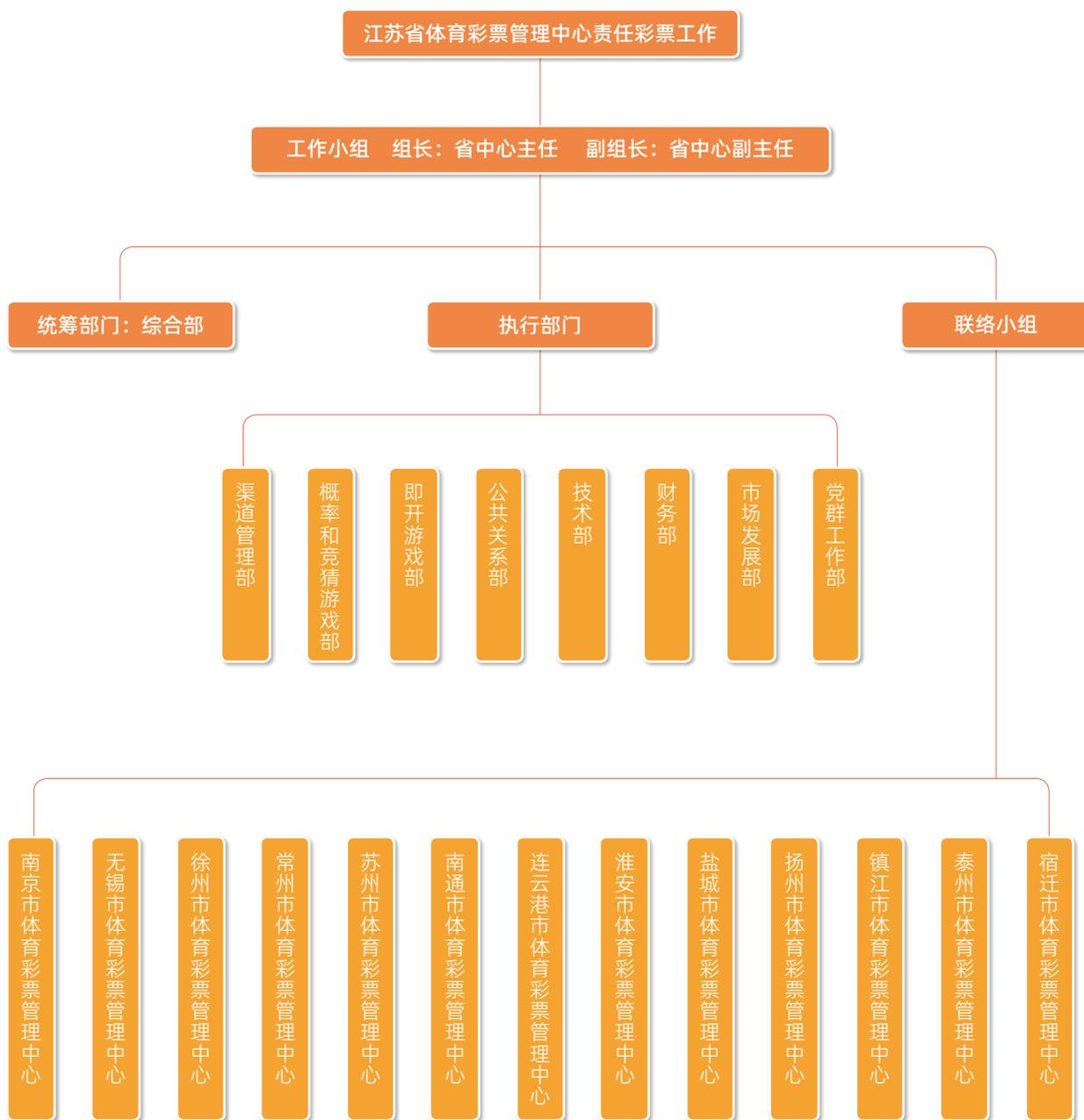
#### 责任彩票治理

##### ◎ 建立领导小组

为更好地推动责任彩票工作开展，江苏体彩成立了责任彩票建设工作小组，由省中心主任担任组长，省中心副主任担任副组长，省中心各部门负责人为小组成员。

◎ 健全组织体系

江苏体彩综合部负责统筹、协调和推动全省责任彩票建设具体工作。为便于责任彩票工作省市共建，江苏体彩设立了责任彩票建设联络小组，由各市中心主任作为责任彩票联络组成员，搭建责任彩票工作动态信息共享机制，形成上下联动和全面覆盖的责任彩票建设联动工作机制，为责任彩票建设工作提供有力的组织保障。



### ◎ 推动领导层参与

江苏省体育局高度重视责任彩票建设工作，2021 年，江苏省体育局长会议、省体育局局党组会议多次对责任彩票建设进行工作部署。结合党史学习教育活动的开展，分管局长王志光同志牵头组织、中心主任朱长河同志具体负责开展了全省责任彩票综合调研，共分成 5 个调研小组，对全省 13 市及部分县（市、区）网点落实责任彩票工作情况进行了实地考察，为后续工作开展提供思路和依据。



体育总局彩票中心调研江苏体彩工作



省体育局分管局长王志光调研体彩网点

## 责任彩票愿景

江苏体彩致力于推动负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票建设，充分凸显体彩事业社会价值，营造健康良好的行业生态与发展环境，促进体育彩票高质量发展。

## 责任彩票理念

全面实施责任先导理念，坚持合法合规运营，积极倡导理性购彩，推动责任彩票深度渗透业务全流程，形成以责任为先导的业务发展新模式，提升体育彩票负责任的品牌形象。

## 责任彩票规划

### ◎ 战略规划

依照“十四五”中国体育彩票社会责任建设实施纲要要求，坚持以牢固的责任意识为根基，完善制度建设，加强队伍培训，开展调查研究，推进理性引导，强化责任沟通，完善考核评估，全面建设高效运转的责任彩票管理体系，推动责任建设工作深度渗透中心发展战略、年度工作计划与日常运营管理。

## ◎ 塑造责任品牌

2021年，江苏体彩秉持“公益体彩 乐善人生”品牌理念，以“你未必光芒万丈 但始终温暖有光”为核心主题，根据体育总局彩票中心全年品牌工作安排，先后围绕“新年登高”“体彩新春季”“民间棋王争霸赛”“体彩不止运动”“体彩健身达人秀”“爱冰雪 同喝彩”等阶段性主题，开展了品牌落地活动16场。此外，13个地市结合当地特色，开展了自主品牌推广活动63场。在各类品牌活动现场，宣传责任彩票理念、倡导理性购彩的展板、互动问答成为一道亮丽的风景线，塑造并推广了负责任的体育彩票品牌形象。

# 16

场

品牌落地活动



体彩新春季活动

# 63

场

自主品牌推广活动



6·16 江苏彩民节活动



新年登高活动



中国体育彩票亮相南京玄武湖樱花节

## 完善责任彩票制度

江苏体彩在推进责任彩票建设过程中，把制度建设作为提高责任彩票工作水平的重要途径，通过建立健全制度规范，并适时进行修订完善，促进责任彩票工作的制度化和常态化。

### 社会责任沟通制度

采取主任办公会、市中心主任例会、联络员视频会议、集中培训、工作月报、工作动态共享等工作机制，为系统推进责任彩票建设提供有力的制度保障。

### 社会责任信息统计制度

建立社会责任工作信息共享平台，施行责任彩票工作动态月度报送、统计制度，及时掌握各项工作进展。



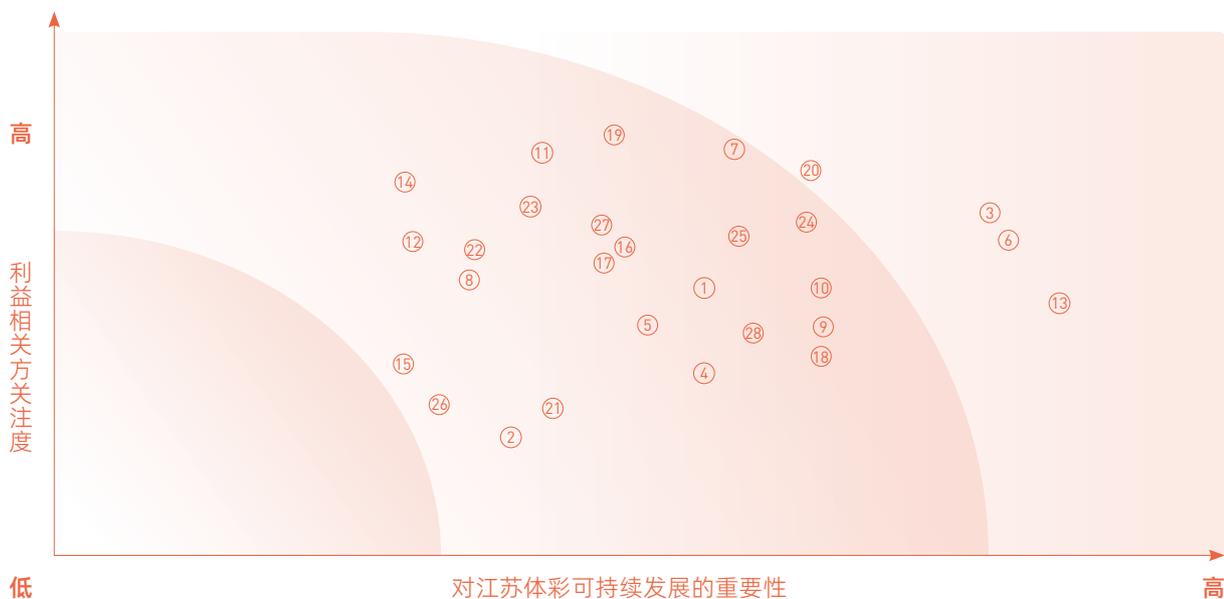
### 社会责任报告编写发布制度

严格报告审核制度，确保社会责任报告的真实性和客观性。同时，完善社会责任报告发布机制，通过主流新闻媒体、江苏体彩网、江苏体彩官方微信等渠道予以正式发布，并配套开展相关宣传，放大宣传声量。

## 责任融合

### 责任彩票议题

为了进一步提升报告针对性，江苏体彩建立社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对相关方的影响和对自身发展的重要性，识别筛选出需要在报告中重点披露的高实质性议题，绘制实质性议题矩阵，有序推进责任彩票工作，作为未来责任彩票工作决策的重要依据。



| 利益相关方  | 社会责任议题                 |                                     |
|--------|------------------------|-------------------------------------|
| ① 组织治理 | 01. 风险管理<br>02. 守法合规   | 03. 反腐倡廉                            |
| ② 政府责任 | 04. 带动就业               | 05. 公益金筹集                           |
| ③ 行业责任 | 06. 供应商管理<br>07. 行业发展  | 08. 公平竞争                            |
| ④ 环境责任 | 09. 减排降污<br>10. 节约能源资源 | 11. 环保公益                            |
| ⑤ 渠道建设 | 12. 购彩渠道<br>13. 实体店布局  | 14. 实体店规范<br>15. 阳光征召               |
| ⑥ 优质服务 | 16. 沟通渠道<br>17. 创新服务   | 18. 投诉解决<br>19. 理性购彩<br>20. 非理性购彩干预 |
| ⑦ 技术安全 | 21. 信息安全管理             | 22. 资金管理                            |
| ⑧ 员工管理 | 23. 员工权益<br>24. 员工培训   | 25. 队伍关怀                            |
| ⑨ 社区责任 | 26. 公益活动<br>27. 社区活动   | 28. 志愿者服务                           |

### 责任彩票流程

2021年，江苏体彩积极推进体彩事业战略规划与责任彩票的融合，推动责任彩票深度渗透业务全流程，着力构建以责任为先导的业务发展新模式，提升体育彩票负责任形象。持续规范渠道、游戏、品牌建设等业务工作，落实《未成年人保护法》有关要求，修订《江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法》，实施《江苏省竞彩游戏大额预约实名登记及超额销售申请管理办法》，出台《江苏省纸质即开型体育彩票库存前置管理办法实施细则》，发布《关于全省推行代销合同电子化管理的通知》，保证全省责任彩票工作的规范有序开展。

## 责任彩票绩效与评估

为鼓励和动员全省体彩系统全面推进责任彩票实践，将责任彩票建设常态化、规范化，江苏省体育局将责任彩票工作纳入年度十大主要任务 52 项重点工作，在此基础上江苏体彩细化制定了《2021 年责任彩票工作评估办法》，系统评估各市责任彩票工作情况，并鼓励各地开展责任彩票创新工作。

### 01 考核

- ① 积极配合体育总局彩票中心开展责任彩票评级工作，2021 年顺利通过责任彩票三级评定。
- ② 对全省地市责任彩票工作开展情况进行系统评价，2021 年度宿迁、无锡、南京、苏州、常州、盐城、泰州、淮安等 8 个地市因责任彩票工作规范有序、表现突出，获得年度表彰。

### 02 评优

根据十四五责任彩票战略实施规划，结合江苏体彩十四五创新规划，江苏体彩积极鼓励各地市参加社会责任相关优秀组织评选。2021 年度，南京市中心荣获“全国群众体育先进单位”称号，无锡市中心荣获“全国文明单位”称号。

### 03 优化

- ① 省中心依据 2021 年责任彩票等级评定结果，从九大领域着手，重点关注责任建设的落实情况，进一步提升责任彩票建设工作水平。
- ② 各地市根据责任彩票培训、责任彩票宣传、风险防控、责任彩票合规等方面的评估结果及考核文件的反馈，及时优化调整。

## 责任彩票能力

### ◎ 责任彩票培训

江苏体彩积极推进责任彩票培训体系建设，持续提升队伍责任意识，不断改进队伍责任能力，强化体彩队伍的使命感和责任感。着力培养优秀责任彩票师资队伍，优化考核激励机制，促进责任彩票培训工作规范化、体系化、专业化开展。2021 年，全省通过体育总局彩票中心认证的责任彩票讲师 22 人，自主开发课程 7 门。采取线上培训和线下培训相结合的方式，在全省范围开展各类责任彩票培训工作，开展线下责任彩票培训 163 场，培训人数 14780 人次；线上责任彩票培训共开展两轮，培训人数 16955 人次。线上线下总参培率及考试通过率均为 100%。



组织开展责任彩票培训

## ◎ 开展调查研究

2021年，江苏体彩积极参加体育总局彩票中心“体育彩票购彩者成熟购彩心理教育策略与衡量”研究，与南京森林警官学院合作开展江苏子课题研究，填补了省内理性购彩课题研究空白。本次课题研究以定量问卷调查、定性深度访谈等方式，开展数据采集与测量，完成线下问卷调查314人次，线上问卷调查436人次，为进一步研讨不同人群差异化教育与宣传策略，制定理性购彩引导措施，提供了有效的样本支持和理论支持。

## ◎ 响应责任倡议

江苏体彩积极参加省财政厅、省体育局等上级主管部门开展的社会责任相关培训，参加新华日报、扬子晚报等主流媒体主办的企业社会责任交流研讨活动，积极参与江苏省发展体育基金会、江苏省妇女儿童福利基金会等组织的社会责任领域相关活动，着力传播和分享体育彩票的履责理念和社会责任实践，有效扩大了体彩社会责任的品牌影响力。

# 责任沟通

## 责任彩票传播

## ◎ 责任彩票沟通

2021年，江苏体彩积极开展责任彩票传播活动，进一步完善社会责任内外部沟通机制。

**征集社会责任稿件：**面向全系统开展责任彩票稿件征集，全年共征集素材40篇次，其中有3篇被国家级刊物录用。

**发布社会责任报告：**发布《江苏省体育彩票2020年社会责任报告》，这是江苏体彩连续第四年发布年度社会责任报告。

**开设社会责任专栏：**在官方网站、官方微信中建立责任彩票专栏，全年共发布责任彩票稿件56篇。

**社会责任动态报送：**落实责任彩票重点工作事项月度报告制度，及时掌握内部责任彩票工作动态。

**张贴责任宣传物料：**强化实体店责任彩票宣传展示，设置“预防非理性投注公告栏”、张贴《体彩责任彩票公众手册》、“打击私彩”等责任彩票主题宣传品。

**融入品牌推广活动：**在各类品牌推广活动现场展示责任彩票主题宣传品、互动环节设置责任彩票主题问答，普及责任彩票知识。





江苏省体育彩票 2017-2020 年社会责任报告



请扫码查看江苏体彩社会责任报告

### 识别和回应利益相关方

江苏体彩深入研究利益相关方关切的问题，搭建与利益相关方沟通渠道，将相关诉求转化为社会责任行动的目标和方案，以实际行动回应利益相关方。

| 利益相关方  | 诉求  | 我们的行动   |
|--|---|---|
|  政府 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守法律</li> <li>• 解决就业</li> <li>• 依法纳税</li> <li>• 筹集公益金</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 遵守相关法律法规</li> <li>◦ 带动就业</li> <li>◦ 依法纳税</li> <li>◦ 公益金筹集</li> </ul> |
|  行业 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平竞争</li> <li>• 共同发展</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 打造公平市场环境</li> <li>◦ 促进运营模式创新</li> </ul>                              |

| 利益相关方  | 诉求   | 我们的行动  |
|--|--|--|
|  环境     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 绿色运营</li> <li>• 节约能源</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 绿色办公</li> <li>○ 绿色物流</li> <li>○ 环保公益</li> <li>○ 绿色管理</li> </ul>                             |
|  购彩者    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 优化购彩服务</li> <li>• 透明运营</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 优化服务环境</li> <li>○ 积极应对咨询投诉</li> <li>○ 建立沟通渠道</li> <li>○ 公开透明运营</li> <li>○ 宣传理性购彩</li> </ul> |
|  体彩队伍 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障基本权益</li> <li>• 提升专业技能</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保障基本权益</li> <li>○ 促进共同成长</li> <li>○ 加强专业培训</li> <li>○ 平衡工作生活</li> </ul>                     |
|  社区   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公益事业</li> <li>• 社区帮扶</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 关爱弱势群体</li> <li>○ 开展公益活动</li> <li>○ 开展社区帮扶</li> </ul>                                       |
|  媒体   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 体彩形象</li> <li>• 品牌宣传</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 关注舆情舆论</li> <li>○ 落实合规营销</li> </ul>   |



建设负责任、可信赖、高质量



# 合规运营

稳健前行铸底色



33  
坚持  
守法合规

34  
推动  
透明运营

36  
开展  
理性营销

发展的国家公益彩票

# 坚持守法合规

## 组织治理架构

依靠江苏省体育局的正确领导和市县体育部门的大力支持，江苏体彩在分级管理机制下实施“三级加一员”的治理架构，即省、市、县三级体彩机构加专管员。经过多年的探索，该模式已相对完善和成熟，保障了江苏体彩事业的有序发展。

## 组织管理机制

在内部管理上，江苏体彩建立了权责界定清晰的管理机制，并配套出台了涵盖机构管理、人力资源管理、财务管理、彩票业务工作管理等多项工作的一系列管理制度，以制度为准绳推进各项工作。重大事项决策时，坚持贯彻“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的集体议事原则，确保决策结果的科学性和可行性。

江苏体彩还强化对市县体彩机构的监督管理，制定有针对性的考核评估办法和激励措施。2021 年，江苏体彩先后出台《2021 年度设区市体彩中心重点工作评估办法》《2021 年度县（区、市）体彩中心重点工作评估办法》，对市县各项工作进行全面考核，并对工作成绩优秀的单位给予通报表扬。



## 组织风险管理

2021 年，江苏体彩坚持安全第一、预防为主、问题导向，制定年度风险防控清单，以系统化思维推进全省体育彩票安全风险防控制度建设，着力强化三重一大、网点运营、开奖安全、网络安全与信息建设等重点领域风险防控工作。同时，结合党风廉政建设、责任彩票建设和安全生产要求，完善《江苏体彩风险防控长效机制建设方案》，制定江苏体育彩票重点领域风险防控与安全生产工作指引，整理搭建风险库和事件库，系统开展风险防范管理教育活动，切实做好防范化解重大风险各项工作，形成全覆盖的常态化体育彩票风险防控体系。

## 守法合规体系

2021 年，围绕责任彩票建设要求，江苏体彩以经营合规、管理规范、守法诚信为总原则，全面推进守法合规体系建设工作。认真贯彻落实《彩票管理条例》及其实施细则、未成年人保护法相关条例等，出台实体渠道管理办法，推行代销合同电子化管理，加强基层销售合规运营引导和管理。为规范重要决策法律审核工作，修订了中心主任办公会议事规则，并持续在重要文件、合同审核中全面落实法务审核要求，进一步健全法律风险防范机制。

## 守法合规培训

江苏体彩深入推进普法教育，紧抓法治宣传，结合体彩工作实际、党风廉政建设、时事热点等，定期组织全省体彩系统工作人员开展法律培训，在体彩系统形成遵法守法、厉行法治的良好氛围。2021年，守法合规培训投入60万元，守法合规人均培训时间40小时。



开展守法合规培训



## 推动透明运营

### 品牌形象方针

江苏体彩严格贯彻品牌管理制度的具体要求，在日常工作中注重规范传播内容，在官网、官微中设置了责任彩票版块，并在日常宣传中侧重公益、公信及责任形象的构建与传播。与第三方人民网合作，加强关于本省彩票信息的舆情监测，从整体上把握社会舆论动向，保障责任理念的有效传播，全年未出现重大突发事件和网络舆情事件。

01

强化品牌宣传

围绕体育总局彩票中心品牌推广主题，全年共开展品牌落地活动16场，积极开展自主品牌活动，将营销活动与品牌宣传、责任彩票宣传有机结合。

02

拓宽宣传渠道

持续强化媒体宣传渠道建设，打造了涵盖报纸、电视、广播、杂志、网络、户外、微信、微博的媒体宣传平台，放大体彩声量，扩大宣传影响力。

03

加强责任彩票宣传

借助各类媒体，广泛开展责任彩票宣传，倡导多人少买的理性购彩理念，放大责任彩票声量。

## 质量管理制度

2021 年，江苏体彩制定了《江苏省体育彩票销售终端机财产险管理办法》《江苏省纸质即开型体育彩票库存前置管理办法实施细则》《江苏省竞彩游戏大额预约实名登记及超额销售申请管理办法（试行）》《江苏省体育彩票实体渠道管理办法》，修订了《江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法》等，进一步建立健全彩票发行销售、资金安全、风险控制等方面的质量管理制度，实现业务和内控两手抓，切实提高运营、管理质量。

## 阳光开奖流程

江苏体彩遵循“公开、公平、公正”的原则，持续提升开奖工作透明度，助力体彩公信力建设。本土游戏“7 位数”玩法开奖在江苏广播电视总台专门的开奖大厅进行，开奖、计奖、验奖流程均有公证员现场监督，开奖公告通过江苏体彩网、江苏体彩官方微信、《扬子晚报》、《现代快报》等媒体公开发布。积极开展“体彩零距离”看开奖活动，邀请代销者、销售员代表走进位于北京的中国体育彩票开奖大厅，现场见证中国体育彩票透明开奖全流程。



泰州观摩团观看 7 星彩开奖



体彩追梦人房艳参加“相约体彩”专场活动

## 公开渠道披露

江苏体彩严格遵守相关法律法规，及时向社会公布彩票发行、销售数据，主动接受社会公众的监督。同时，搭建起多种形式的开奖信息发布渠道，广泛覆盖电视、直播、广播、官网、报纸等，确保购彩者能及时获取开奖信息和各类体彩资讯。

| 发布媒介   | 江苏体彩各玩法开奖信息发布渠道  |
|--------|--|
| ① 电视平台 | CCTV-6 电影频道；播出时间：21:57   |
| ② 广播平台 | 中央广播电视总台《中国之声》；播出时间：21:05 左右   |
| ③ 网络直播 | 网站：中国体彩网、竞彩网、新浪网、中国网；直播时间：20:25<br>手机客户端：中国体育彩票 APP、央视频 APP、中国体育彩票微信小程序；直播时间：20:25 |
| ④ 报纸   | 《中国体育报》《中国体彩报》《扬子晚报》《现代快报》   |

# 开展理性营销

## 合规营销制度

江苏体彩严格落实体育总局彩票中心《中国体育彩票实体渠道暂行管理办法》相关要求，进一步规范营销活动流程，加强方案制定、资金管理、培训等多方面的责任审核，确保全省各项营销活动合法合规、符合责任彩票理念。2021年，印发了《江苏省体育彩票实体渠道管理办法》，在“渠道运营”章节中明确规定暂停、取消代销者资格的情况，保证我省实体渠道管理有章可循，各项营销活动符合相关管理规定要求。

## 创新宣传方式

在日常营宣工作中，江苏体彩充分借助《扬子晚报》《现代快报》《新华日报》和交汇点新闻客户端等省内具有较大影响力的主流媒体，不定期开展责任彩票宣传，倡导购彩者理性购彩。同时，高度重视彩票创新宣传，借助外力突破彩票业固有圈层，推动彩票行业营宣理念及方式的升级。



### 案例 江苏体彩牵手抖音网红，品牌传播成功破圈

CASE

2021年“6·16江苏彩民节”，江苏体彩首次邀请拥有500万抖音粉丝的网红运动达人王小羽作为彩民节的公益宣传大使，并通过短视频平台抖音进行传播推广。活动宣传视频制作充分考虑了抖音平台特点，结合王小羽日常视频风格，对彩民节主题进行了软植入，宣传视频在各平台的播放量达到了567.1万次。江苏体彩与王小羽的联合，让原本体育彩票圈外的“粉丝”有机会关注、接触体育彩票，实现传播破圈。

江苏体彩尝试利用网红自身的流量实现品牌传播的“破圈”，通过视频传播扩大声量的创新做法得到体育总局彩票中心和其他兄弟省市体彩中心的认可和借鉴。体育总局彩票中心和多地体彩中心也在随后的品牌落地推广活动中邀请王小羽、辛德瑞拉熊熊熊等网红参与，以此来扩大活动的传播声量。



## 理性购彩宣传

2021 年，江苏体彩根据责任彩票相关工作要求，通过多种渠道向购彩者和社会公众宣传理性购彩。

### 实体渠道

强化实体店责任彩票、理性投注宣传展示工作，设置“预防非理性投注公告栏”、印发《责任彩票公众手册》、张贴“打击私彩”等主题宣传品，在各项营销活动海报中均体现责任彩票元素及要求。



网点展示责任彩票公众手册



网点张贴责任彩票主题海报

### 自媒体

借助官网、官微等自媒体，定期更新责任彩票宣传专栏；在《体彩之友》杂志发布责任彩票宣传稿件，以加深购彩者和社会公众对责任彩票的认知。全年共发布责任彩票稿件 106 篇。



江苏体彩官微宣传理性购彩

## 非理性购彩干预

2021 年，江苏体彩修订了《江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法》，建立了高销量网点监控、预警机制，对大额购彩者进行干预和劝导，预防非理性购彩行为发生。持续加强合规巡检，确保理性购彩警示标识、责任彩票公示栏等在实体店展示到位。同时，江苏体彩客服电话并入 95086 系统，进一步畅通问题购彩者疏导和帮扶救助通道。

### 公共媒体

依托《扬子晚报》《现代快报》等省内具有较大影响力的主流媒体，不定期开展责任彩票宣传。并在报纸版面上设置“快乐购彩 理性投注”的标识，持续提醒购彩者理性投注、杜绝沉迷。



扬子晚报宣传理性购彩

## 江苏省体育彩票管理中心文件

苏体彩〔2021〕43号

### 关于修订《江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法》的通知

各市体育彩票管理中心：

由于高频游戏和虚拟竞猜足球游戏停售以及总局中心对排列3销售过程风险防控进行调整，为适应新形势，我中心对《江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法》（苏体彩〔2020〕88号）进行了修订，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：1.江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法

1-1.预防非理性投注行为温馨提示

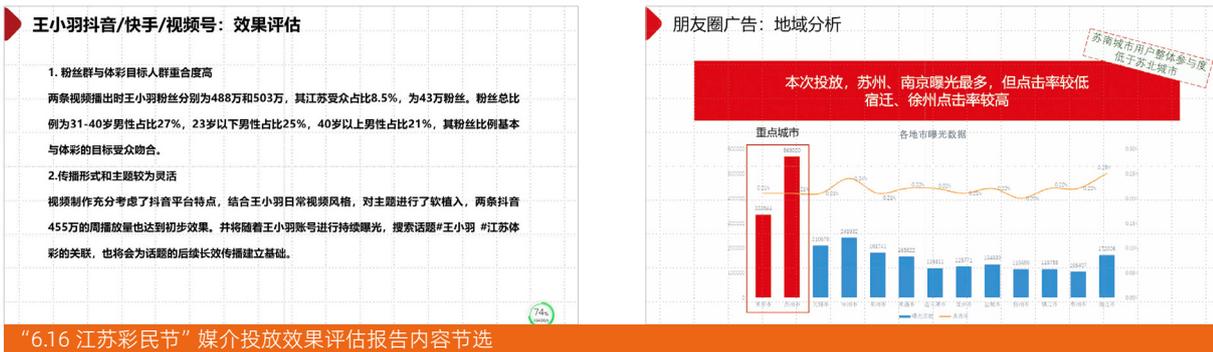


《江苏省体育彩票管理中心预防非理性投注行为管理暂行办法》



## 营销宣传活动评估

江苏体彩重视对营销宣传活动开展评估工作。在营宣活动策划时，将责任彩票评估前置，确保活动不存在违背责任彩票理念的内容，有效规避可能产生风险的因素。活动开展时，根据责任彩票理念要求，动态评估和把控活动过程。活动结束后，通过调研、访谈、数据分析等方式，对活动的时效性、媒介效果、品牌价值提升度等进行综合评估，为下一阶段营宣工作开展积累经验。



## 预防未成年人购彩

江苏体彩严格遵守法律法规，要求所有网点在宣传栏、售票机等显眼位置张贴“未成年人不得购买彩票及兑奖”警示标语。同时，不定期开展专项检查工作，确保管辖网点不向未成年人售彩。



## 不销售被禁止产品

江苏体彩通过专管员巡检、调研组抽查、神秘顾客暗访等形式，对实体店进行动态监控，对发现老虎机等赌博设备的网点坚决清退处理。同时，加强对代销者的合规经营警示教育工作，宣贯网络售彩、售卖私彩等属于违法行为，警示实体店依法依规地开展彩票销售，确保网点不销售被禁止产品。



专管员在网点巡检

### 违规处理 1

#### • 事件经过

2021年6月，江苏体彩接到体育总局彩票中心《关于对“优客云创”互联网售彩平台相关联代销者进行核查处理的通知》，反映江苏有13个网点业主疑似加盟该平台。

#### • 处理结果

江苏体彩高度重视，第一时间派人上门核查，并做出如下处理：对有平台注册并有售彩行为的5家网点勒令退机，网点涉事业主列入黑名单，今后不得申请办理任何与体育彩票相关的业务；对确有在该平台注册，但未出票的8家网点，根据问题轻重情况做出停机3天、取消评优、收回竞彩销售权限的处罚。



### 违规处理 2

#### • 事件经过

2021 年 6 月，江苏体彩收到省财政厅提供的关于有网点擅自利用互联网销售彩票的线索。

#### • 处理结果

江苏体彩高度重视，第一时间组织人员开展调查，并在完成调查取证后立即通知当地体彩中心予以查处。依据《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》及网点代销协议，对 3201001188 网点进行停机处理，并勒令网点办理退机手续，将网点代销者纳入黑名单，五年内不批准其从事体育彩票销售活动。



### 违规处理 3

#### • 事件经过

2021 年 9 月，江苏体彩接到体育总局彩票中心《关于对“优彩店”互联网售彩平台相关联代销者进行核查处理的通知》，反映江苏有 21 个网点业主疑似加盟该平台。

#### • 处理结果

江苏体彩高度重视，第一时间委派工作人员上门核查，并进行处理：对有平台注册并有售彩行为的 11 家网点勒令退机，将网点涉事业主列入黑名单，今后不得申请办理任何与体育彩票相关的业务；对确有在该平台注册，但未使用该平台售票的 9 家网点，要求代销者立即注销该平台的使用账号，并根据问题轻重情况做出停机 15 天或 7 天、取消评优的处罚。

## 游戏退市机制

2021 年，江苏体彩稳妥推进彩票退市工作。根据财政部、民政部、体育总局《关于有序退市高频快开彩票游戏有关事宜的通知》，按照体育总局彩票中心统一部署，成立专项工作组，制定全面应对措施，平稳妥善完成了 11 选 5 游戏退市工作。11 选 5 游戏退市后，全省网点整体运营情况平稳，渠道数量保持稳定。

## 协助打击私彩

江苏体彩严格贯彻执行财政部、公安部、体育总局相关规定，着力强化合规运营管理，加强实体店合规巡检，积极协助开展打击非法彩票销售行为，及时报送发现的私彩线索，对非法彩票予以严厉打击，坚决铲除私彩滋生的土壤，切实保障购彩者合法权益，努力营造健康的彩票市场环境。



查验网点终端机



开展网点检查

### 违规处理 1



#### • 事件经过

2021年4月，无锡体彩收到网点业主举报，无锡市区范围内出现兜售私彩人员。

#### • 处理结果

无锡体彩高度重视，前往网点所辖地派出所咨询报案事宜，并向省体彩中心、省财政厅汇报有关情况。同时，强化对销售网点的责任彩票培训，警示网点远离私彩、合规销售。

### 违规处理 2



#### • 事件经过

2021年12月，经查，3206006124 网点摆放老虎机。

#### • 处理结果

将该网点终端机收回，业主拉入体彩黑名单，五年内不得申请体彩网点。对网点专管员做出严肃批评，扣减12月及年度绩效，并全面排查其所辖网点，确保无老虎机、无违规宣传。

# 遇见欧洲杯 不负

## ——“6.16江苏彩民节” 2021



## 匠心服务

### 笃力前行葆本色

负热爱  
21光芒焕新

# 公益



45  
聚焦  
游戏设计

47  
夯实  
渠道管理

49  
保障  
技术安全

52  
真诚  
服务客户



## 负责任的游戏研发制度

2021年，江苏体彩成立了电脑体育彩票产品研究和培训团队，明确了团队工作机制及工作计划，通过团队会议、集中研讨、个别研究、方案评比和奖励活动等形式，充分发挥团队成员的能动性及创造性，提高游戏研究和市场培育水平，增强科学管理能力，确保游戏设计科学合理。



## 丰富的游戏产品

江苏体彩在售数字乐透型彩票、即开型彩票、竞猜型彩票三大类别彩票游戏，以满足购彩者的多元需求。2021年，新上市乐透型游戏7星彩，即开型游戏“翻倍赢家”“九五至尊”“好彩头”等，全年新游戏销售总额10.52亿。

2021年江苏体彩各游戏销量情况（单位：亿元）

| 类型        | 游戏名称  | 销量    | 全国排名 |
|-----------|-------|-------|------|
| ① 数字乐透型彩票 | 超级大乐透 | 40.37 | 3    |
|           | 7星彩   | 2.38  | 4    |
|           | 排列3   | 10.43 | 1    |
|           | 排列5   | 4.08  | 2    |
|           | 7位数   | 4.62  | 地方游戏 |
|           | 11选5  | 6.47  | 1    |
| ② 即开型彩票   | 顶呱刮   | 21.29 | 2    |
| ③ 竞猜型彩票   | 传统足彩  | 4.94  | 3    |
|           | 竞彩    | 88.55 | 3    |

## 新游戏责任彩票风险评估

江苏体彩高度重视游戏社会责任风险审核，确保游戏产品符合责任彩票要求。2021 年，在 7 星彩上市前，积极与已上市该款游戏的省份联系，预判江苏销售情况，并建立预案规避潜在销售风险；面向市县级体彩机构、代销者和购彩者开展专题调研，对 7 星彩游戏的可玩性、游戏规则、上市宣传方案等进行了全面检测。

江苏体彩积极推进即开票本地票种的研发，对苏州体彩地方特色即开票种“虎丘”的可行性、概念设计、游戏选择等开展了责任审核，其票面、奖级、预埋符号等的设计已通过体育总局彩票中心即开票票处、中体彩运营公司审核，已向体育总局彩票中心提起正式申请。

# 夯实渠道管理

## 拓展购彩渠道

江苏体彩积极开展对外合作，实现资源共享、优势互补，打造“体育彩票+”多业态销售模式。为进一步拓展购彩渠道，丰富购彩场景，2021 年，江苏体彩启动了首批申报小微渠道试点工作，通过严格筛选，共选取世纪星彩、苏宁、北广、悦动体育、中体彩科技 5 家小微试点合作方。此外，将商业综合体、风景区、交通枢纽等新渠道首次纳入体彩拓展政策范围，填补了行业拓展的空白。2021 年，共建设小微渠道门店 504 家。



江苏体彩店首次进驻商业综合体



拓展购彩渠道—华联超市

## 优化渠道布局

2021 年，江苏体彩进一步优化实体店布局，打破了固有的渠道划分局限，形成了传统渠道、便利连锁渠道、小微渠道、特殊渠道并行的新型渠道格局。此举有效填补了综合体彩票建站的空白，吸引了众多高端彩民、女性彩民、白领彩民等，有效拓展了购彩人群、优化了购彩者结构。

## 实体店规范化建设

2021年，江苏体彩对照《中国体育彩票实体渠道管理暂行办法》，持续加强实体店规范化建设。开展了一轮覆盖全省体彩网点的实体店信息及基础合规情况巡检，实体店代销证展示、警示标语张贴、大乐透奖池信息显示、即开票陈列展示进一步规范化，有效提升了体彩门店的品牌形象。



体彩网点门头



体彩网点内部环境

## 开展阳光征召

2021年，江苏体彩持续严格落实网点征召管理办法，面向社会公开征召实体店代销者。网点征召由各市体彩机构具体执行，凡是符合条件的个人或法人，均可以通过江苏体彩网的线上征召系统提出申请，省中心通过系统后台监督阳光征召政策的实施，并通过考核制度确保阳光征召落到实处。



江苏体彩网开设网点申请专栏

## 物流网络建设

江苏体彩与美商宏鹰国际货运(上海)有限公司开展长期合作，初步建成现代化智慧物流供应链体系，为全省体彩机构和实体店提供了安全有序的营销物料物流保障和仓储服务。2021年，入库数量255批次，发货数量2991批次，货物事故率为0%。

**255** 批次

营销物料物流入库数量

**2991** 批次

营销物料物流发货数量

**0** %

物流货物事故率

# 保障技术安全

## 信息安全管理

江苏体彩坚持以安全为主线，通过完善信息安全管理制度、加强信息系统和网络安全管理、开展信息系统等级保护测评等措施，全面强化信息安全管理水平，推进安全运营。同时，根据体育总局彩票中心“安全月”活动要求，制定江苏“安全月”活动工作方案，组织全省体彩系统参加网络安全培训，进一步增强体彩从业人员网络安全意识，提升网络安全能力。



开展 2021 年网络安全月培训

## 资金安全管理

为确保彩票资金安全，江苏体彩严格落实《江苏省体育彩票管理中心归集银行及其资金管理办法》。与中国建设银行、中国银行、招商银行等开展合作，建设了专业的彩票资金“彩银”缴款管理系统。在业务运营资金管理方面，制定了《江苏省体育彩票管理中心财务报销管理办法》，细化报销流程，严把业务运营资金审核关，加强资金监督管理，严防财务领域出现业务风险和廉政风险。

## 提升技术管理

2021年，江苏体彩完成江苏体彩网升级改造工作，并将系统部署在天翼云平台，进一步提升系统安全防护能力。推进智慧体彩可视化平台和系统集成服务工作，为中心决策、管理服务站点提供高效工具。按照体育总局彩票中心部署，全年共升级12个版本的传统终端软件和14个安卓终端软件，实现新功能需求，支持营销活动的顺利开展，保障系统安全稳定运行。



## 技术设备更新

江苏体彩持续强化技术设备更新，以此保障对全省体彩工作的支撑作用。2021年，对不符合销售条件的终端机进行更换，共更换传统终端921台；分2个批次购买安卓终端2041台，满足了行业渠道发展的需要。

# 2041

台  
购买安卓终端



## 开奖安全管理

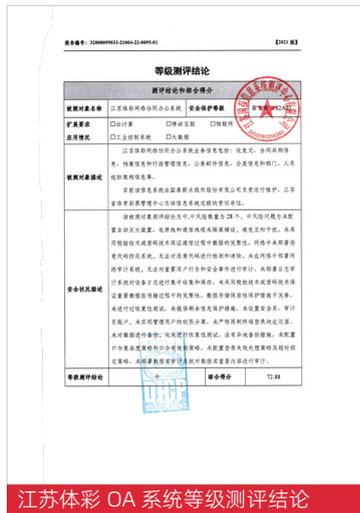
江苏体彩严格贯彻落实体育总局彩票中心关于开奖安全的相关要求，结合地方玩法7位数现场开奖工作需要，制定了《江苏省体育彩票管理中心开奖突发事件应急预案（试行）》《日常开奖现场操作流程及注意事项》等制度，严守规范的开奖操作流程，开展开奖、计奖、验奖、开奖公告发布工作。同时，定期邀请上海军体科技公司专业技术人员进行摇奖机故障排查，定期组织开奖人员开展操作及应急处理培训，确保开奖工作安全平稳推进。2021年，未发生开奖安全事故。

## 印制安全管理

江苏体彩使用的即开型彩票“顶呱刮”由体育总局彩票中心统一发行，其采用现今世界先进的二维条码防伪保安识别系统和与之相配套的先进销售物流管理系统，使即开型彩票销售印制工作安全、高效。

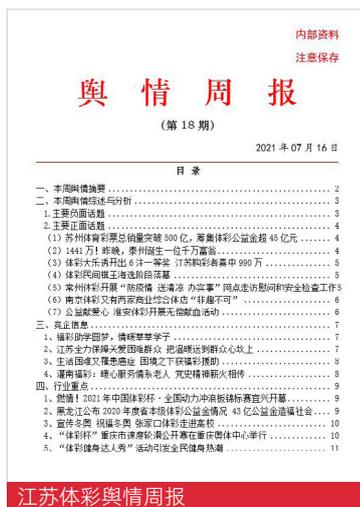
## 安全认证等级

2021 年，江苏体彩严格落实国家重要信息系统安全等级保护工作要求，完成江苏体彩网网站信息系统等级保护三级测评，测评结果为中，综合得分为 71.65 分；完成江苏体彩网络协同办公系统等级保护二级测评，测评结论为中，综合得分为 72.88 分。



## 舆情预警及处理

2021 年，江苏体彩高度重视责任品牌维护，积极培育良好舆论生态。在依托体育总局彩票中心提供的《每日舆情汇编》做好日常舆情监测的同时，与人民网舆情监测中心合作，搭建了“江苏体彩互联网舆情监测系统”，对舆情进行 7x24 小时动态监测。每周汇总重点舆情信息形成《江苏体彩舆情周报》，并第一时间报送给中心领导及各业务部门负责人，实现舆情报送工作常态化，为中心安全运营提供支持。



# 真诚服务客户

## 丰富沟通渠道

2021年，江苏体彩积极落实体育总局彩票中心工作要求，丰富沟通渠道和方式，搭建起由95086客服热线、江苏体彩网“主任信箱”、政风热线直播平台构筑的立体化沟通平台，使它们成为购彩者、代销者和社会公众等与销售机构联系、沟通的桥梁和纽带。

## 创新服务方式

2021年，江苏体彩积极引导网点丰富功能，创新购彩者服务方式，提升购彩者的购彩体验和满意度。部分网点打造了“体彩爱心站”，为群众提供免费饮用水、血压测量、公益理发等服务；众多销售网点打造了“体彩运动角”，为购彩者提供跳绳、飞镖、呼啦圈等运动设备，促进全民健身活动开展。



无锡体彩销售网点运动角



常州体彩爱心站提供公益理发服务

## 优化购彩环境

为进一步优化购彩环境，提升体育彩票品牌形象，江苏体彩下发了《关于进一步加强体育彩票实体店形象建设和维护工作的通知》，要求各市中心积极推进下辖实体店形象更新工作，全面提升体育彩票实体店形象建设水平。同时，启动新版实体店形象手册制作工作，助力塑造体彩门店新形象。



整洁的实体店环境



## 投诉应对机制

江苏体彩积极响应购彩者投诉，制定《购彩者投诉服务跟踪表》，详细记录购彩者反馈的重要问题或投诉，派单至相关部门，并全程跟踪问题的处理进度。同时，在各市县设立专属客服对接人员，对属地管理的投诉问题进行专人专项对接处理，以提高处理问题的效率。2021 年，江苏体彩客服中心总话务量 8100 余通，满意率 98%，投诉解决率 100%。

## 积极处理各类投诉

江苏体彩搭建起了包括 95086 客服热线、江苏体彩网“主任信箱”专栏在内的购彩者建议、投诉接收平台，对购彩者、社会公众提出的各类有关彩票销售、开奖、营销活动的问题，及时给予专业的反馈。

### 投诉渠道



#### 95086 客服热线

客服热线自助语音全天 24 小时、人工台每天早 8:30- 晚 8:30，为购彩者提供全方位的服务。

#### 江苏体彩网“主任信箱”专栏

受理购彩者各类投诉、咨询与意见建议，并及时给予答复。2021 年，受理主任信箱来信 179 封。

#### 其他

- ①充分利用省政风热线上线直播之机，通过电视、广播、网络直播平台，认真倾听群众呼声，与广大听众在线交流，现场解答诉求；
- ②及时办理 12345 热线转办工单。

### 投诉处理



2021 年 1 月 17 日，有购彩者投诉某网点业主服务态度不好。当地体彩工作人员了解情况后，对该业主进行了批评教育，并要求他向购彩者道歉。最终，购彩者表示接受道歉。

2021 年 5 月 3 日，有购彩者投诉在自助终端上购买 10 元大乐透没有出票。当地体彩中心核实后，联系该购彩者，向其说明是自助终端出现了故障，并向其退还了购彩金额。购彩者表示理解。

2021 年 11 月 9 日，有购彩者投诉表示自己想要买 20 张 2 元的 7 星彩票，但销售员打成了 4 张 10 元的。网点专管员了解情况后与购彩者进行了沟通，网点按照购彩者要求重新补打了彩票，购彩者表示满意。

## 购彩者信息保护

江苏各级体彩机构严格遵循中国体育彩票兑奖管理相关制度，规范执行兑奖工作流程，保护中奖者信息。通过在代销协议中明确代销者保密条款、签订书面保密承诺等形式，加强保密管理，确保购彩者的个人信息安全。

## 方便购彩者兑奖

江苏体彩严格落实体育总局彩票中心兑奖工作相关管理办法，持续规范兑奖流程，明确各环节相关部门职责。在江苏体彩网、江苏体彩官微和省、市、县各级体彩机构中心兑奖服务台展示兑奖流程，保障购彩者的知情权。持续优化网点、各级体彩机构的兑奖权限，中奖者根据中奖金额不同，可在全省范围内就近兑奖。

### 兑奖权限





# 戮力同心

砥砺前行显成色



57  
加强  
员工管理

59  
助力  
伙伴成长

62  
落实  
行业责任

# 加强员工管理

## 保障员工权益

江苏体彩始终坚持以人为本和平等雇佣的原则，充分尊重员工因性别、民族等带来的个性化差异，杜绝任何形式的用工歧视。为员工提供工会活动、年度体检、节日慰问品等福利保障；关爱女员工，为孕期、哺乳期的员工提供特殊关爱。截至 2021 年底，劳动合同签订率、社会保险覆盖率、参加工会的员工比例、体检及健康档案覆盖率均达 100%；拥有在岗员工 61 人，40 岁以下员工占比 37%，硕士以上学历占比 49%，女性管理者比例为 45.9%。

## 关爱心理健康

江苏体彩关爱员工心理健康，持续完善员工心理健康关爱机制，有针对性地开展员工心理健康关爱活动。中心领导与分管部门的部长、部长与部门员工之间定期开展谈心谈话，了解思想动向、进行心理疏导；邀请专业的心理咨询师为员工开设讲座，开展心理健康互动游戏，缓解心理压力，保持心理健康。

## 加强员工培训

江苏体彩持续完善培训管理体系，围绕社会热点和工作重点，组织开展形式多样的员工培训活动。2021 年，开展了责任彩票、体彩从业人员廉政警示教育、开奖安全、消防安全等专项线下培训，组织员工参与体育总局彩票中心“体彩大讲堂”系列讲座；依托“中国体育彩票远程培训平台”，面向全员开展了彩票市场营销、品牌管理、责任彩票等线上培训。此外，积极组织中心党员群众开展党史学习教育活动，提高员工的思想政治水平。

| 指标               | 单位 | 2019  | 2020 | 2021 |
|------------------|----|-------|------|------|
| 员工参加培训人次         | 人次 | 222   | 220  | 219  |
| 接受培训员工人数占员工总数的比例 | %  | 72.54 | 70.3 | 100  |
| 员工培训资金投入         | 万元 | 45.87 | 41.9 | 7.3  |



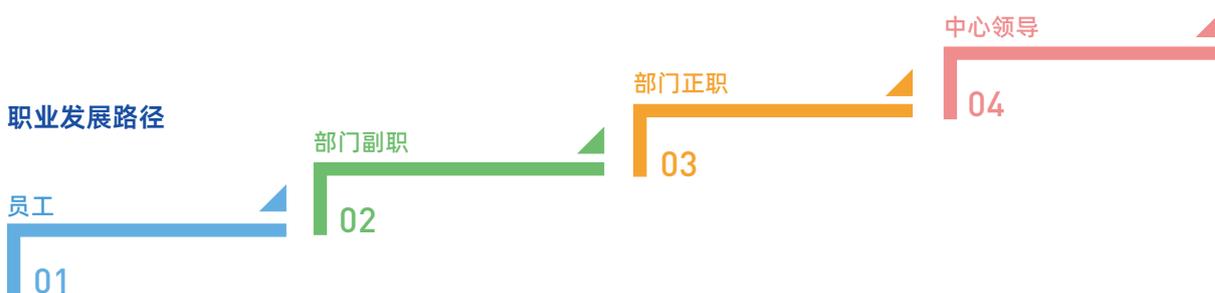
江苏体彩员工参与“体彩大讲堂”学习



组织员工开展开奖操作培训

## 职业发展通道

江苏体彩致力于为员工搭建畅通的职业生涯发展通道，给予员工充分的发展空间，为不同层级的员工提供平等晋升机会；鼓励员工专精所长，积极为员工学习升造创造条件，促进员工与组织共同发展。



## 平衡工作生活

为增强团队凝聚力和向心力，营造体彩大家庭的良好氛围，江苏体彩持续丰富员工业余文化生活。2021年，组织开展了“三八”女职工汤山游活动、职工秋游暨摄影比赛、创新赛，组织员工参加江苏省体育局系统健步走、羽毛球比赛、足球比赛、“党在我心中”知识竞赛等文体活动，进一步强化体彩团队文化建设。



员工参与健身走活动



员工参与投篮比赛



员工参与羽毛球比赛



员工参与足球比赛

# 助力伙伴成长

## 专管员管理

### 基本权益保障

江苏各级体彩机构严格遵守国家法律法规，为专管员提供完善的薪资、保险、休假制度，保障其基本权益。2021 年，江苏体彩在职专管员 585 人。

### 专业技能培训

江苏体彩构建起完善的专管员培训体系，“新任专管员培训班”的岗前培训，给予新人入职引导和帮助，“在职专管员培训班”和在职专管员资质年审则帮助专管员持续提升服务能力。培训内容全面、细致，涵盖党建知识、责任彩票、体彩业务知识、营销技巧、廉政教育等多个领域，培训过程中融入网点巡检、规范管理、安全运营等日常工作技巧，助力专管员队伍成长发展。2021 年，全省专管员培训投入 64000 元。

| 指标        | 单位 | 2019   | 2020 | 2021  |
|-----------|----|--------|------|-------|
| 专管员培训人次   | 人次 | 102    | 546  | 585   |
| 专管员培训次数   | 次  | 2      | 4    | 1     |
| 专管员培训投入   | 元  | 225000 | 0    | 64000 |
| 专管员人均培训时长 | 小时 | 40     | 40   | 40    |



常州体彩管理人员能力提升培训



新任专管员岗前培训

### 职业发展通道

江苏体彩根据分级管理现状，结合本省实际完善《〈江苏省基层队伍管理服务工作要求〉方案（草案）》，为专管员提供多职能的岗位历练，为他们搭建广阔的职业发展平台。近年来，多位专管员因工作业绩突出获得认可，走上管理或领导岗位，如盐城市东台县体彩中心副主任张建民，就一步步从专管员成长为管理者。

## 专管员救助帮扶

江苏体彩关注专管员身心健康，通过日常走访、专题调研、座谈等形式，及时了解专管员工作、生活需要。依托体育总局彩票中心设立的“体彩乐善基金体彩人关爱项目”，为省内因故导致经济特殊困难的专管员提供救助。



召开专管员座谈会



## 代销者管理

### 激发代销者积极性

江苏体彩充分尊重代销者的知识和经验，通过实地调研、座谈交流等形式，收集他们有关彩票工作的意见和建议，为彩票发展战略规划和各类政策措施制定提供支持。各级体彩机构也通过开展销售技能比拼、网点联谊活动等形式，激发代销者的主动性、积极性和创造性。

### 基本权益保障

江苏体彩依法与代销者签订代销合同，明确代销者的权利和义务，切实保障代销者权益，实体店代销合同签订率为 100%。连续多年为全省销售员办理意外伤害保险并协助理赔，2021 年共为 21157 位销售员办理意外伤害保险，协助 53 人次理赔合计 226987.55 元。

### 危机干预及帮扶

江苏体彩每年定期开展“夏日送清凉”“冬日送温暖”活动，关爱、慰问代销者。2021 年，在疫情防控常态化形势下，申请专项帮扶资金，加大对网点的帮扶补贴力度。3-12 月，共向全省体彩销售网点发放帮扶补贴 4029 万，减轻了网点的经营压力，增强了广大代销者的从业信心，提升了体彩队伍凝聚力。此外，依托体育总局彩票中心设立的“体彩乐善基金体彩人关爱项目”，为省内 3 位因故导致经济困难的代销者提供资助。



淮安体彩网点销售员获得“体彩人关爱”项目资助



射阳体彩开展春节慰问



### 代销者说：

南通 06286 体彩网点代销者顾先生：“目前网点销售压力还是比较大的，房租、人员成本居高不下，再加上疫情，更是雪上加霜。省中心这次的补贴力度还是挺大的，对网点来说可谓没有门槛，时间还持续这么长。”

无锡 52281 体彩网点代销者尹先生：“受到去年和当前疫情影响，网点销售受到了前所未有的影响。省中心在考虑到我们经营受阻的情况下及时推出帮扶政策，帮助我们渡过难关，我们能深切感受到体彩中心的关怀和不易，我们同样也会付出努力做好销售工作，践行公益体彩、责任彩票的理念。”

## 销售激励机制

为调动网点销售员的积极性，江苏体彩定期开展销售奖励活动。2021 年，结合 7 星彩游戏上市、体彩大乐透 10 亿大派奖、排列 3 游戏 4400 万派奖等营销活动均开展了销售奖励，有效激发了网点销售员的工作热情。

## 提升服务技能

江苏体彩建立了完善的代销者培训体系，通过线上的“中国体育彩票远程培训平台”和线下各类专题培训班，向代销者传授体彩业务知识和营销技巧，帮助代销者提升从业能力。



常州体彩开展代销者技能提升训练营



淮安组织体彩网点开展消防培训



南通体彩开展大乐透派奖培训



张家港体彩开展网点联谊活动

# 落实行业责任

## 供应商管理

### 推进战略合作

江苏体彩积极拓宽合作领域，与众多诚信可靠的合作伙伴建立起长期战略合作关系，推进优质资源共享，助力事业发展。

#### ◎ 战略共享机制及平台

##### 01 物流

与美商宏鹰国际货运(上海)有限公司开展长期合作，初步建成现代化智慧物流供应链体系。2021年，入库数量255批次，发货数量2991批次，货物事故率为0%。

##### 02 保险

① 与中国人寿保险股份有限公司江苏省分公司开展长期合作，连续多年为全省体彩销售员办理意外险。2021年，为销售员投保保险21157份，投保金额35.54万元，总保额70.79亿元。

② 为每台在售体育彩票销售终端机办理财产一切险，2021年共计赔付1笔因火灾导致的终端机财产损失，降低了业主因意外状况导致的经济负担。

##### 03 技术

与中国电信签署战略合作框架协议，建立全面、长期、深入、务实的战略合作伙伴关系。充分发挥各自优势，强化科技创新，加强体彩系统5G等信息技术的研发和应用，加快江苏体彩“责任彩票”建设，提高信息化服务水平。

### 加强供应商责任考核与信息管理

江苏体彩始终重视对供应商的责任考核，坚持对拟开展合作的供应商进行前置审核，要求供应商在生产、经营活动中积极履行社会责任、环境责任。建立供应商基本信息台账，及时更新其注册资金、法人代表、资信和资质材料等基础信息，进一步加强供应商管理。

### 开展责任采购

江苏体彩严格遵守政府采购法律法规，修订完善采购管理办法和经济合同管理办法。成立采购工作小组，通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判、询价等方式采购，严格审批流程，确保采购行为合规，有效提升采购质量。2021年，共签订经济合同96份，经济合同履约率100%；经过江苏省审计厅的审计，未发现违法违规经营的现象。

## 行业推动

### 助推行业发展

江苏体彩积极探索新时代背景下彩票行业发展路径，通过开展高效、优质的对外合作，实现与合作伙伴的优势互补、合作共赢，共同推动中国体育彩票事业的高质量发展。2021 年，江苏体彩开启微信服务号研发，依托微信服务号与现有的体彩销售系统对接，实现扫码验奖、周边网点查询、文章推送等功能，对彩票行业客户服务工作优化起到了积极的促进作用。

### 转变运营模式

近年来，江苏体彩积极探索推动行业发展的新模式。2021 年，深入探索便利连锁渠道建设，便利连锁渠道从渠道运营、资金结算、技术支持、终端类型等方面，完全打破了彩票运营固有的模式，为未来彩票行业渠道拓展方向提供了参考。同时，积极推进特殊渠道建设，创新性的推出特殊渠道审批模式和补贴政策，有效解决了以往综合体门店建站难的问题。2021 年，完成综合体门店建站 34 家，综合体门店以新颖、大气、高端的形象，打破了大众以往对于彩票门店固有形象的认识，成为了体彩崭新的形象名片。



罗森便利店开售体育彩票



体彩销售渠道进驻苏州虎丘风景区

### 深化创新发展

江苏体彩积极贯彻落实国家创新驱动发展战略，弘扬创新精神，推进理论和实践创新。2021 年，举办了面向全省体彩系统的创新赛，在全省体彩从业者中掀起了一股创新热潮。比赛共收到申报创新项目 106 个、创意点子 266 个。对于遴选出的优质创新项目和点子，后期将结合彩票工作实际需要，推进其由理念或方案向实践的转化。

| 奖级    | 序号 | 获奖单位 | 项目名称                           |
|-------|----|------|--------------------------------|
| 🏆 一等奖 | 1  | 苏州   | 传统渠道与小微渠道融合发展探索与实践             |
| 🏆 二等奖 | 1  | 盐城   | “市直管县”体制改革试点项目                 |
|       | 2  | 常州   | 党建业务融合创新驱动发展—常州体彩积极践行“我为群众办实事” |
| 🏆 三等奖 | 1  | 泰州   | 体育为民驿站                         |
|       | 2  | 宿迁   | 探索抖音、微信等新媒体平台运用                |
|       | 3  | 南京   | 南京商场综合体体彩门店“乐小星集卡”活动           |

| 奖级  | 序号 | 获奖单位 | 项目名称                 |
|-----|----|------|----------------------|
| 优秀奖 | 1  | 南京   | 支部书记工作法              |
|     | 2  | 无锡   | 网点渠道业务自助线上办理         |
|     | 3  | 徐州   | 与党建活动相结合开展公益活动       |
|     | 4  | 常州   | 公益篮球场项目              |
|     | 5  | 苏州   | 融党建业务，创“三维”服务        |
|     | 6  | 淮安   | 打造党建业务双发展的公益型体彩特色党支部 |

## 公平竞争

### 坚持诚信运营

江苏体彩坚持诚信运营，以诚信作为彩票销售管理及建立合作伙伴关系的前提。

对购彩者

坚持中国体育彩票“公开、公平、公正”的发行原则，开奖公告、重大营宣活动信息均通过官方网站第一时间公开发布。

对供应商

重大合作项目均以公开招标形式开展，所有参与江苏体彩采购项目的供应商均通过“信用中国”网站认证，确保供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

对代销者

通过日常培训、网点宣传、代销者合同约定等形式，向代销者倡导诚信经营理念。

### 倡导公平竞争

江苏体彩坚持建设负责任、可信赖的国家公益彩票，严格执行彩票销售管理相关法律法规要求，结合责任彩票建设要求，坚持公平竞争原则，营造健康良好的市场销售氛围和行业发展的良好生态。

同时，秉持严谨、负责、真实、公正的态度，进行品牌推广和市场营销。在媒体选择上，以省级主流报纸、电视、广播、网站等为主进行宣传。在广告宣传过程中，严格按照《广告法》要求，杜绝出现虚假或夸大宣传、误导消费者、诋毁竞品或违反责任彩票要求的内容。

### 参与行业守则制定

江苏体彩充分发挥在全国体彩系统的带头和示范作用，积极参与《中国体育彩票十四五发展规划》《中国体育彩票应急管理四项制度》《江苏省“十四五”体育产业发展规划》等行业重要规划、规范性文件、行业标准制定的征求意见工作，为推动彩票行业发展出谋划策。



2021 健身江苏

2021 健身走江苏

不忘初心



汇聚光芒

筑梦前行添亮色

江苏大型公益系列



67  
汇聚  
公益力量

73  
真诚  
奉献社区

77  
践行  
绿色低碳

# 汇聚公益力量

## 公益金管理

江苏省体育彩票管理中心作为省级体育彩票销售机构，负责江苏地区体育彩票销售管理工作，按规定筹集、上缴彩票公益金。2019 年，江苏省体育局出台了《江苏省体育彩票公益金资助项目宣传管理办法》，对体彩公益金资助项目配合体彩公益宣传做出明确规定。2021 年，根据《中华人民共和国预算法》《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》和《江苏省省级财政专项资金管理办法》，江苏省财政厅、体育局出台了《江苏省体育事业发展专项资金管理办法》，以加强省级集中体育彩票公益金管理，提高资金使用效益。



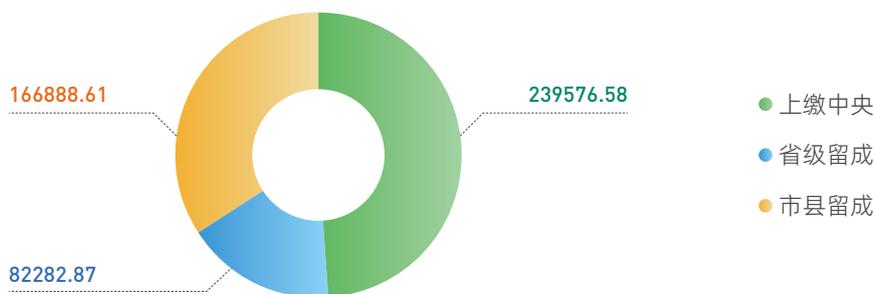
### 体彩小课堂

彩票公益金是按照规定比例从彩票发行销售收入中提取的，专项用于社会福利、体育等社会公益事业的资金。逾期未兑奖的奖金纳入彩票公益金。根据国务院批准的彩票公益金分配政策，彩票公益金在中央和地方之间按 50 : 50 的比例分配。地方留成彩票公益金，由省级财政部门商民政、体育等有关部门研究确定分配原则。

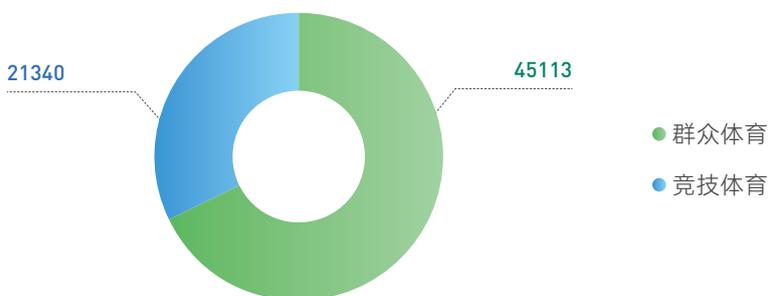
## 公益金使用

2021 年，江苏全省共销售体育彩票 1831721.58 万元，按国家规定的比例筹集体育彩票公益金 488748.06 万元，其中：上缴中央 239576.58 万元，省级留成 82282.87 万元，市县留成 166888.61 万元（含弃奖收入 9594.90 万元），省内分成中市县占 67%。2021 年省级体育彩票公益金共安排支出 66453 万元，其中：实施群众体育工作 45113 万元，实施竞技体育工作 21340 万元。

2021 年江苏省体彩公益金分配情况（单位：万元）



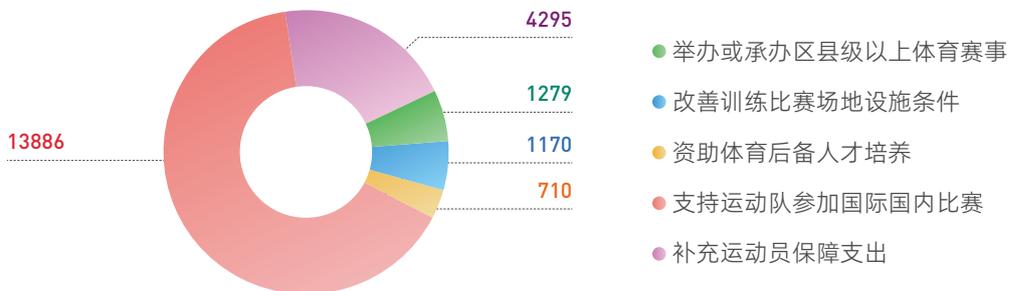
2021年江苏省级体彩公益金支出情况（单位：万元）



2021年江苏省级体彩公益金用于实施群众体育工作支出情况（单位：万元）



2021年江苏省级体彩公益金用于实施竞技体育工作支出情况（单位：万元）





### 案例 江苏体彩公益行

CASE

2021 年，在疫情防控常态化的形势下，由体彩公益金支持、江苏省发展体育基金会策划实施的“江苏体彩公益行”系列活动，广泛营造“全民健身、科学健身”的良好氛围，弘扬“公益体彩 乐善人生”的理念。

其中，“送体育器材及服务”向新疆及省内 11 家特殊学校、乡村学校捐赠资金及体育器材，并走进学校开展体育公益课。“科学健身宣传与推广”通过线上线下相结合模式，开展 13 场线上讲座、7 场线下讲座；邀请奥运冠军黄旭及其教练团队拍摄 5 集“小动作 大健康”第三季——少儿体育科学健身视频，并在学习强国等平台播放。“体育启蒙”通过公益训练营及进校园的方式，开展了 200 场足球、篮球、游泳、武术、网球、空竹、健康跑等体育项目启蒙活动和赛事，举办了第 3 届携手奥运冠军“益起跑”活动。“运动健康社区”以开展社区体育赛事为主线，在全省 100 多个社区开展近 300 场足球、广场舞、健康跑、无线电测向等社区赛事和全民健身活动，举行了第 6 届健身走江苏大型公益系列活动。



健身走江苏公益活动



点亮星星儿童体育梦想



### 案例 发放 6000 万体育消费券

CASE

2021 年 8 月 28 日，为主动应对新冠肺炎疫情影响，促进全民健身活动广泛开展，促进体育消费回补和潜力释放，根据江苏省政府民生实事的部署要求，江苏省体育局正式启动发放 2021 年体育消费券。

2017 年以来，江苏省体育局连续五年从省级体彩公益金中安排资金，专项用于发放体育消费券。2021 年江苏省体育消费券增加到 6000 万元，扣除发行费外，发放 3901.5 万元普通消费券、1000 万元社会体育俱乐部消费券、500 万元青少年游泳培训券、300 万元苏北青少年健身培训券、180 万元慢病运动干预消费券、20 万元健身达人消费券。2021 年江苏省体育消费券采取“体育 + 互联网 + 金融”的方式发放，健身群众办理“江苏全民健身卡”，通过专用微信小程序或手机 APP 领取，并到体育消费券定点场馆使用。为服务好健身群众使用体育消费券，江苏省体育局和各设区市体育局选择确定了 600 多家定点服务场馆。

## 公益金支持项目实施效果评估

根据江苏省财政厅、江苏省体育局《关于报送 2021 年度中央集中彩票公益金支持地方体育事业专项资金绩效自评的报告》显示，2021 年度中央集中彩票公益金支持地方体育事业专项资金项目，江苏绩效自评为 90.4 分，绩效等级“良好”。基本上完成了年度总体绩效目标，13 项三级指标达标完成了 11 项，如支持赛事活动相关指标、人才培养培训任务指标、购置科学训练器材相关指标、项目可持续发展影响程度指标等均已达标。

### 2021 年省级体育彩票公益金使用项目的社会效益

#### 完善群众身边体育设施

建设 126 套二代全民健身路径、36 个笼式足球场、3 个拼装式游泳池、3 个板网球场；推动 118 个大型体育场馆免费或低收费开放；支持省运会场馆建设，扶持五台山体育中心场馆改造。

#### 加强群众体育组织建设

开展 900 人次一级社会体育指导员晋级培训，组织 3900 人次一线社会体育指导员技能再培训。在 13 个市共举办 13 期业余教练员通识知识、8 期业余教练员专项业务、2 期业余教练员基础体能培训和 1 期康复培训，共 1751 人次参加培训。加强体育社团工作，新增省属体育社团 5A 级 1 家、4A 级 7 家、3A 级 1 家。对伊犁、克州、西藏、青海进行援藏援疆对口扶持。

#### 广泛开展全民健身活动

在第 14 届全运会上，我省共获得群众体育项目 6 枚金牌、6 枚银牌、7 枚铜牌以及展演类 3 个一等奖、8 个二等奖和 11 个三等奖。先后举办了“行走大运河”健步走、全省广场舞百千万联动大展演等线上线下结合的赛事活动。第二届网络全民健身运动会参与人次近 450 万、关注人次近 2600 万。积极发挥体育社会组织作用，采用全省联动、覆盖基层的方式，全年共举办“魅力江苏 最美体育”系列品牌赛事和多个项目的全省俱乐部联赛等共计 91 项。全省由体育社会组织举办、有规模的群众性赛事活动超过 1.5 万项次，参与人次 785 万。向全省健身群众发放 6000 万元体育消费券，覆盖了 699 个场馆、84 万人次。

#### 加大全民健身科学指导服务与宣传

坚持不懈把健身知识送到群众身边，制作《科学健身 100 期》系列短视频，覆盖全省 2500 万家庭用户，全网点击量超过 5000 万次。加强体卫融合，会同省卫健委联合举办第六届国际运动康复大会、联合培训 210 名运动处方师，并在社会体育指导员培训中加入健康生活方式内容。探索建立运动促进健康新模式，推进 5 个省级运动促进健康中心试点建设，推广运动云医院建设，全省运动促进健康机构向群众提供运动促进健康服务超过 50 万人次。在体育消费券中定向扶持慢病人群开展运动康复。全年召开新闻发布会 40 余场，组织接受媒体采访 600 余次，发布书面新闻通稿近千篇，在中央级、国家级、行业级媒体发布新闻稿件近 400 篇，制作各类宣传片 10 余条、科学健身指导视频 100 期等。

### 积极开展业余训练和青少年体育活动

设立首批 7 家省青少年高水平单项运动业余训练点，推进了橄榄球、曲棍球、冰雪项目和“小巨人”育苗训练营。举办年度省青少年阳光体育运动联赛 83 项次，参与人数超 2 万，参与人次近 5 万。举办省少儿体适能暨快乐体操训练营、“童心向党、快乐奔跑”和“奔跑吧·少年”儿童青少年主题健身活动、省第六届青少年体操节等活动。

### 深入推进校园足球工作

创建 35 片青少年校园笼式足球场，配发 260 套足球训练器材包；举办全省校园足球联赛场次达 449 场；举办教练员技能大赛，全省 83 名足球教练员和体育教师参加；举办校园足球教练员与裁判员培训班 28 期，参训人数达 1359 人次。

### 支持运动队奥运会和全运会备战

在第 32 届奥运会上我省健儿共获得 2 枚金牌、5 枚银牌、3 枚铜牌，为中国体育代表团圆满完成参赛任务作出了江苏贡献；在第 14 届全运会上，我省共获得竞技体育项目 42 枚金牌、35 枚银牌、39 枚铜牌，破 2 项全国纪录，金牌数位列全国第四、奖牌数位列全国第三，代表团获得“体育道德风尚奖”，实现了参赛成绩和精神文明“双丰收”；在第 14 届全国冬运会上，我省共获得 4 枚金牌、2 枚银牌。为 110 名自主择业退役运动员提供政策扶持和经济补偿。

### 培育发展体育竞赛表演业

补助 2019 年中国羽毛球公开赛和国际田联世界挑战赛（南京站）重大国际赛事 2 项次；补助 2019-2020 年国际赛事 5 项次、全国一类赛事 5 项次、全国二类及青年赛事 14 项次，其他赛事 7 项次；补助品牌赛事大运河马拉松、竞走与行走系列赛 4 项次。

## 2021 年省级体育彩票公益金使用项目的经济效益

经济效益方面，主要体现在体育设施购建、体育产业发展专项资金对体育企事业单位的直接支持，以及发放体育消费券从需求侧拉动体育消费，在疫情期间助力经济发展发挥了一定的作用。购建体育设施安排支出 7439 万元；体育产业发展专项资金支持企事业单位 131 个项目共 9840 万元，促进社会投资 23 亿元；发放体育消费券 6000 万元，拉动消费 7.7 亿元。



助力 2021 年中国·淮安大运河铁人三项赛



助力 2021 徐州马拉松赛圆满完赛



助力无锡马拉松



助力江苏省广场健身舞百万人大展演扬州分会场活动



助力第 20 届中国大学生游泳锦标赛暨第 31 届世界大学生夏季运动会游泳项目选拔赛

# 真诚奉献社区

## 开展科研合作

江苏体彩与南京森林警察学院合作，共同组建了理性购彩研究课题组，致力于发挥双方优势，携手推动体育彩票理性购彩相关理论与实践的研究，促进江苏体育彩票事业健康可持续发展。课题组包含体彩工作人员及第三方研究员 10 人、市县调查员 5 人、专访员 8 人，年内课题组召开培训和研究会共 5 次。

## 帮扶弱势群体

江苏体彩关注社会弱势群体，连续多年开展以关爱、帮扶弱势群体为主题的“暖冬季”“助学季”“关爱季”公益活动，号召和动员全省各级体彩机构积极参与、奉献爱心，践行体育彩票的社会责任，传递公益体彩的正能量。

### 爱心暖冬

2 月 3 日，常州体彩中心工作人员走入基层、走进社区开展新春走访慰问活动。慰问组首先来到了新北区三井街道府新社区，为府新社区 20 户困难家庭送上了年节慰问品。随后，又来到新北区城市管理行政执法大队薛家中队，为环卫工人和城管执法人员送去冬被和口罩。



常州体彩冬日送温暖



请扫码查看相关报道

## 爱心助学

6月7日，泰州体彩中心在市二中等考点设立了“爱心助学服务点”，为广大考生及家长提供周到的贴心服务。服务点为学子和家长准备了免费的矿泉水、笔、橡皮、清凉油和血压测量仪、口罩等必要的日常用品和防疫物资，并提供安慰和疏导服务。



泰州体彩服务高考



请扫码查看相关报道

## 关爱老人

9月7日，无锡体彩中心联合溪南社区开展了“中秋送暖”公益体彩社区关爱活动，为社区老人送去温暖和关怀。体彩工作人员在蠡溪苑小区岗亭边支起桌椅，现场为社区老人免费测量血压，另外准备了指甲钳、水杯、餐巾纸、毛巾等日常生活必需品作为礼物赠送给社区老人，为他们送去中秋祝福。



无锡体彩金秋送关爱



请扫码查看相关报道

## 建立救助机制

### “儿童健康成长计划”和“爱心储蓄罐”

2021年，江苏体彩继续捐赠100万元支持江苏省妇女儿童福利基金会实施“儿童健康成长计划”和“爱心储蓄罐 传承好家风”项目，资助家庭经济困难学生完成学业、掌握实用技术。13年来，江苏体彩累计向省妇儿会捐资880万元，共创建了55个“职教助学班”，资助2730名家庭经济困难学生。



爱心储蓄罐活动启动仪式



幼儿园小朋友参与爱心储蓄罐活动

## 体彩爱行走

2015年，江苏体彩发起“体彩爱行走”公益活动，筹集参与者步数，兑换体彩爱心基金。2021年，第七季“体彩爱行走”活动，共有逾7.1万人次参与，累计筹集公益步数超4.8亿步。20万元“体彩爱心基金”目标圆满完成，将用于援助江苏体彩长期支持建设的扬州市天海职业技术学校。七季以来，江苏体彩累计匹配捐赠168万余元“体彩爱心基金”。2021年江苏“体彩爱行走”首次携手专业运动健康平台Keep，设立专属参与通道，发起江苏“体彩爱行走”挑战赛，既丰富了活动形式，也注入了新鲜血液，让更多用户参与到公益中来。



4.8 亿步

累计筹集公益步数超

168 万余元

累计捐赠“体彩爱心基金”



请扫码查看相关报道

## 开展对口支援

江苏体彩积极响应国家号召，扎实开展新形势下的扶贫工作，积极参与省体育局发起的帮扶工作，支持贫困地区和受疫情影响地区的农民，年内共购买扶农助农产品合计7.2万元，为乡村振兴贡献力量。同时，江苏体彩组织党员、群众参与江苏省体育局发起的“精准扶贫慈善一日捐”活动，奉献爱心，传递体彩正能量。



## 公益项目数量及惠及人数

2021年，江苏体彩助力“儿童健康成长计划”、“爱心储蓄罐 传承好家风”以及“体彩爱行走”3项公益活动，各市体彩中心围绕“三季”主题，共开展“暖冬季”活动10项、“助学季”活动11项、“关爱季”活动14项。

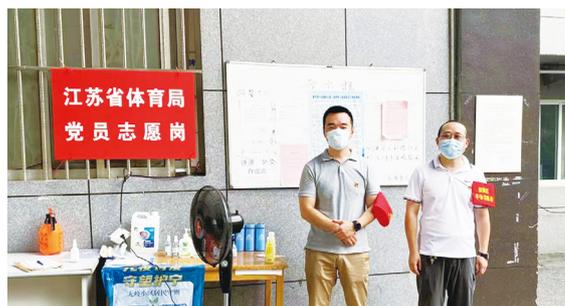
2021年，江苏各级体彩机构开展的公益项目惠及超过百万人次。其中，“爱心储蓄罐 传承好家风”公益行动，让来自江苏、陕西等地逾88.08万人次妇女儿童受益；“体彩爱行走”活动共有逾71万人次参与，累计筹集公益步数超4.8亿步。

## 支持志愿活动

江苏体彩鼓励员工积极参与志愿服务。2021年，面对新冠肺炎疫情，江苏体彩中心党员在单位的号召和组织下，参与社区防疫抗疫志愿服务。他们服从统一调度，有序开展服务，用坚守和温情做好疫情防控的宣传者、倡导者和践行者，用行动影响和带动广大群众，助力打赢疫情防控阻击战。体彩中心员工全年参加员工志愿活动总计1100人次，时长总计4595小时。



江苏体彩党员参与社区防疫志愿服务



## 带动社会就业

江苏体彩事业的发展，在为体育、社会公益事业提供强有力的经济动能的同时，也吸纳了更多就业，为经济社会发展贡献力量。江苏体彩积极为大学生、退伍军人、残疾人、失业人员等搭建就业平台，助力他们开拓自己的人生事业。



体彩专管员岗位让外地小伙赵雷扎根南京



退伍军人李凯华在体彩店里开拓了自己的新事业

# 践行绿色低碳

## 采用环保设备

江苏体彩电脑票热敏纸供应商引进具有世界领先水平的环保设备，配有印刷机润版液循环过滤设备、冲版机水洗水循环系统、VOC 废气处理系统并定期进行工业固体废物处理，在生产过程中注重环保和节能降耗，对噪音、废气、废水、废料的处理均达到环保要求，获得了环保部门的环保验收批复，并通过环保认证，取得了中国环境标志产品认证证书。江苏体彩销售的即开票由中体彩印务公司生产配送，即开票在原料采购、生产管控等方面注重环保和节能降耗，以最大程度减少印刷过程对生态环境造成的负面影响。

## 废票、尾票处理

江苏体彩严格遵守体育总局彩票中心相关管理规定要求，以规范的流程对即开尾票进行盘点、封存以及上报，选择环保达标的厂家以打浆的方式进行集中销毁，并在体育总局彩票中心和公证机关人员监督下实施江苏地区即开票销毁工作；对于电脑票使用的热敏纸，则引导网点将废弃的纸张交由专门的回收机构处理。同时，引导网点进行即开票废票利用，通过工艺品制作、评比等形式提高网点的参与积极性，实现变废为宝，培育和推广绿色运营文化。



即开废票化身手工艺品



## 降低能源消耗

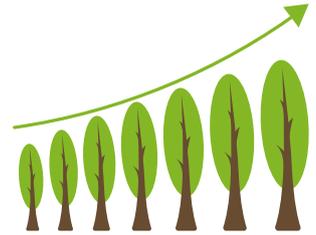
江苏体彩热敏纸供应商均为通过清洁生产审核的企业，在热敏纸印制过程中，通过实施清洁生产管理方案，能源消耗有效降低，具体为：耗电量减少 46.47 万千瓦时 / 年、擦机布消耗减少 160kg / 年、危险废弃物产生减少 7 吨 / 年、挥发性有机废气排放减少 119.02kg / 年、废灯管产生减少 150 支 / 年。

## 使用环保材料

江苏体彩要求供应商重视环保工作，在公开招标采购热敏纸供应商时，将“使用环保纸张和油墨、通过国家环保认证”作为重要评分项目。目前，江苏体彩电脑票热敏纸供应商提供的热敏纸质量处于世界领先地位，在性能上均达到或优于检测标准值，并通过了国家环保认证；油墨供应商是全国油墨生产龙头企业之一，其所供应的UV油墨质量稳定，达到QB/T2826的要求，并且通过了国家环保认证。



江苏体彩热敏纸使用的纸张、油墨均通过了国家环保认证



## 开展环保公益活动

江苏体彩积极组织员工学习环保、垃圾分类知识，倡导员工参与单位和家庭所在社区开展的垃圾分类工作；鼓励员工采用公交、地铁等公共交通工具或自行车、步行等绿色出行方式；积极组织员工参与植树造林、公益步行等环保公益活动，为建设绿色家园贡献一份力量。2021年，江苏体彩在环保方面共投入约25万元。



江苏体彩员工参加植树活动

**25**万元

江苏体彩在环保方面共投入约

## 倡导绿色办公

江苏体彩大力倡导绿色办公，加强智能办公平台的管理运用，实现日常内控管理电子化审批，减少纸张使用；强化远程视频会议系统建设，减少办会成本，提高工作效率。在办公区域提倡节水节电，开展垃圾分类，鼓励员工形成低碳环保的工作方式。2021 年，江苏体彩共召开视频会议 40 次。

# 40

次

### 江苏体彩共召开视频会议



召开视频会议



## 积极应对气候变化

为积极应对气候变化，有效减少营销宣传工作中的能源消耗，江苏体彩全面推进网点电子信息化建设，更新《江苏体彩门店规范》，提倡全省体彩网点安装电子奖池公告显示牌，鼓励网点自主安装电子广告屏，减少网点纸质宣传品使用，由此降低纸质宣传品制作、运输过程中的能源消耗和二氧化碳排放，开展绿色低碳营宣。同时，即开配送采用高效运营中心与传统即开仓库并行模式，网点根据实际情况选择效率更高的订票模式，有效的降低了配送过程中的能源消耗，提高配送效率。目前全省约 95% 的网点选择即开高效运营中心的配送模式。

## 降低仓储运输耗能

2021 年即开高效运营中心配送即开包裹约 42 万个，配送金额 19.83 亿，覆盖地市、区县的所有网点。大大降低了即开票的仓储、运输成本及耗能，提升了运输效率。2021 年高效运营中心配送一年优化路程 10 万公里，节省能源 66 万升柴油。

## 淘汰设备的再生利用

江苏体彩积极落实《江苏省省级行政事业单位国有资产处置管理办法》，坚持资产配置、使用和回收利用相结合的原则，设置内部公务仓，为闲置的通用设备中心内部再利用提供平台支持，有力地保证资产使用效益和效率。对于销售电脑彩票所使用的终端机，在保障正常销售的前提下，通过定期三级保养和专管员巡查工作，有效延长终端机使用寿命，降低终端机更换频率。



专管员维修终端机



# 未来展望

2022年，江苏体彩将继续秉持公益为民初心，以风险防控体系建设为抓手，持续提升规范化管理水平；以中国体育彩票责任彩票等级评定为抓手，在各项业务领域深化责任价值展现；以品牌统筹管理为依托，进一步优化现有游戏产品策略；以渠道结构调整和规范管理为方向，催生实体站点新动能。

## 推进全面从严治党

江苏体彩将始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，持续加强党员领导干部思想教育，提升党员干部政治理论素养。组织开展党风廉政警示教育，引导树立廉洁自律意识，不断筑牢防腐拒变防线。

## 推进责任彩票建设

江苏体彩将全面实施重点业务责任彩票评估工作，切实防范运营过程中的社会责任风险，持续提高责任彩票建设工作推进力度和落实质量。继续做好社会责任报告发布、公益金筹集和使用公告、各彩票品种销售情况公告等工作，履行彩票销售机构职能，主动接受各级主管部门和社会监督。积极开展公益品牌活动及宣传工作，让公益属性更加形象化、具体化，让公益体彩的品牌更加深入人心。

## 强化风险防控体系

江苏体彩将持续强化风险防控体系和应急管理机制建设，继续落实应急值班机制，开展应急管理演练。不断优化和落实2022年竞彩销售权限管理工作优化方

案，提升全省竞彩渠道运营质量。加强实体网点合规管理，依托实体渠道管理系统进一步强化全省渠道管理。继续做好各类安全保障工作，扎实推进体育彩票事业健康有序发展。

## 夯实体彩发展基础

江苏体彩将持续优化游戏市场结构，将责任理念融入到游戏管理的各个方面，扎实推动彩票销售市场的健康发展。丰富实体网点渠道功能、探索专营渠道转型、试点新渠道业态模式等工作，力争全面提升实体网点生存能力。强化基层队伍管理建设，提升队伍业务能力，增强体彩队伍凝聚力。

展望未来，江苏体彩将按照“全产品、全渠道、全价值链”的管理思维，全面推进责任彩票建设，在建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票的道路上继续前行。

# 附录

## 关键绩效表

| 组织治理       | 单位 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------|----|------|------|------|
| 守法合规培训投入   | 万元 | 66.4 | 60   | 60   |
| 守法合规人均培训时间 | 小时 | 40   | 40   | 40   |
| 反腐败培训次数    | 次  | 68   | 50   | 60   |
| 反腐倡廉人均培训时间 | 小时 | 18   | 10   | 60   |
| 反腐倡廉人均培训投入 | 万元 | 0.3  | 0.3  | 0.6  |

| 政府责任      | 单位 | 2019   | 2020   | 2021   |
|-----------|----|--------|--------|--------|
| 吸纳就业人数    | 人  | 26337  | 22710  | 20089  |
| 彩票销售额     | 亿元 | 227.32 | 195.51 | 183.17 |
| 代征奖金所得税金额 | 亿元 | 3.45   | 3.2    | 2.8    |
| 公益金筹集金额   | 亿元 | 58.60  | 52.18  | 48.87  |

| 行业责任    | 单位 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|----|------|------|------|
| 经济合同履约率 | %  | 100  | 100  | 100  |

| 环境责任           | 单位   | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------|------|------|------|------|
| 环保投入           | 万元   | 26   | 26   | 25   |
| 彩票印制的能源消耗      | 吨标准煤 | 48   | 39   | 37   |
| 视频会议次数         | 次    | 20   | 22   | 40   |
| 降低彩票及物料仓储、运输耗能 | 万升柴油 | -    | -    | 66   |

| 运营服务   | 单位 | 2019  | 2020  | 2021  |
|--------|----|-------|-------|-------|
| 新产品销售额 | 亿元 | 4.31  | 5.21  | 10.52 |
| 研发人员数量 | 人  | 不涉及   | 7     | 15    |
| 实体店数量  | 个  | 14657 | 14810 | 15054 |

| 运营服务        | 单位 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------|----|------|------|------|
| 购彩者投诉响应度    | %  | 100  | 100  | 100  |
| 95086 热线咨询量 | 万个 | 1.38 | 1.18 | 0.81 |
| 彩票舆情事故      | 个  | 0    | 0    | 0    |
| 处罚网点数量      | 个  | 93   | 86   | 92   |
| 纳入黑名单人员数量   | 个  | 33   | 10   | 18   |
| 客服人员被投诉数量   | 个  | 0    | 0    | 0    |
| 监管部门通报次数    | 个  | 0    | 0    | 0    |

| 队伍建设             | 单位 | 2019  | 2020  | 2021  |
|------------------|----|-------|-------|-------|
| 中心员工总数           | 人  | 64    | 64    | 61    |
| 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          | %  | 45.9  | 45.9  | 45.9  |
| 少数民族或其他民族员工比例    | %  | 1.63  | 1.63  | 1.63  |
| 残疾人雇用人数          | 人  | 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 | 222   | 220   | 219   |
| 接受培训员工人数占员工总数的比例 | %  | 72.54 | 70.3  | 100   |
| 员工培训资金投入         | 万元 | 45.87 | 41.9  | 7.3   |
| 员工流失率            | %  | 0     | 0     | 0     |
| 专管员数量            | 人  | 546   | 546   | 585   |
| 专管员参加培训人次        | 人次 | 102   | 546   | 585   |
| 专管员培训资金投入        | 万元 | 22.5  | 0     | 6.4   |
| 专管员培训次数          | 次  | 2     | 4     | 1     |
| 专管员人均培训时长        | 小时 | 40    | 40    | 40    |
| 实体店从业者人数         | 人  | 25721 | 22095 | 20089 |
| 代销合同履约率          | %  | 100   | 100   | 100   |
| 实体店满意率           | %  | 100   | 100   | 100   |

| 社区责任                   | 单位 | 2019   | 2020   | 2021    |
|------------------------|----|--------|--------|---------|
| 组织策划和实施的公益项目(非公益金支持)数量 | 个  | 138    | > 100  | > 100   |
| 组织策划和实施的公益项目惠及人数       | 人次 | > 10 万 | > 10 万 | > 100 万 |
| 员工志愿者活动人次              | 人次 | 339    | 1200   | 1100    |
| 员工志愿活动时间               | 小时 | 1416   | 5757   | 4595    |

# 荣



## · 责任荣誉 ·

2009-2021 年江苏体彩

责任荣誉



| 年份   | 责任荣誉  |
|------|---|
| 2009 | 获体育总局彩票中心“全国体育彩票工作贡献奖”“全国体育彩票宣传工作突出贡献奖”“技术系统安全运行奖”“技术管理先进奖”和“体育彩票工作先进单位”表彰。 |
| 2010 | 获体育总局“2010 年度全国体育彩票工作贡献奖”，获体育总局彩票中心“2006-2010 年全国体育彩票销售工作突出贡献奖”。            |
| 2011 | 年销量连续六年全国第一，被江苏省人民政府记集体一等功。   |
| 2012 | 获体育总局彩票中心“体育事业贡献奖”“2012 年度全国体育彩票工作贡献奖”“2012 年度乐透型体育彩票工作优秀奖”。                |
| 2013 | 荣获“全国体育系统先进集体”“全国体育先进个人”表彰，获体育总局彩票中心“2013 年超级大乐透销售网点‘五个一’工作”表扬。             |
| 2015 | 获江苏省妇女联合会“江苏儿童慈善突出贡献单位”表彰、获体育总局彩票中心“2015 年度体育彩票销售工作先进单位”表彰。                 |

# 誉

## 年份 责任荣誉

**2017** 获江苏省儿童少年福利基金会“2017年度江苏儿童慈善杰出贡献奖”。

**2018** 获体育总局彩票中心“责任彩票突出单位”“品牌建设工作突出单位”表彰。

**2019** 获江苏省妇女儿童福利基金会“2019年度江苏妇女儿童慈善杰出贡献单位”称号，获江苏省发展体育基金会成立三十周年“体育慈善爱心单位奖”，获体育总局彩票中心“责任彩票工作突出单位”“品牌营销工作突出单位”表彰，被江苏省财政厅评为“2019年决算工作先进单位”。

**2020** 获2020年“全国体彩创新赛”创新项目二等奖3个、三等奖2个、创新奖8个；创意点子一等奖2个、二等奖3个、三等奖3个、创新奖17个；中心固定资产管理工作得到省级机关事务管理局通报表扬。

**2021** 获体育总局彩票中心2021年度“综合评估工作突出单位”“责任彩票和风险防控工作突出单位”“品牌营销工作突出单位”“渠道建设工作突出单位”表扬，获江苏省体育局党史知识竞赛团体二等奖，获第11届公益节“年度公益践行奖”，苏州体彩代销者郑惠君、淮安体彩代销者王宝获评“2021年体彩追梦人”称号。

## 《江苏省体育彩票 2021 社会责任报告》评级报告

受江苏省体育彩票管理中心委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《江苏省体育彩票 2021 社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

### 一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

### 二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★☆)

中心公共关系部牵头成立报告编制小组，负责报告整体规划和沟通协调，中心副主任把控报告整体方向，中心主任负责报告终审；将报告定位为合规披露履责信息、提升社会责任管理水平、提升品牌形象、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、机构发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；计划与总局体彩中心同时发布报告，并将以电子版、印刷品、H5 版的形式呈现报告，过程性表现领先。

#### 实质性 (★★★★☆)

《报告》系统披露了守法合规运营、质量管理、理性营销、透明运营、保障技术安全、产品负责任研发、提供优质服务、公益金管理及使用、绿色运营等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

#### 完整性 (★★★★)

《报告》主体内容从“合规运营 稳健前行铸底色”“匠心服务 笃力前行葆本色”“戮力同心 砥砺前行显成色”“汇聚光芒 筑梦前行添亮色”等角度披露了所在行业核心指标的 71.27%，完整性表现优秀。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“重大违法违规违纪事件”“开奖安全事故”“货物事故率”“违法违规经营的现象”“彩票舆情事故”“处罚网点数量”“客服人员被投诉数量”“监管部门通报次数”“员工流失率”等负面数据信息，并简述机构多网点发生投诉的原因及处理措施，平衡性表现卓越。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“彩票销售额”“代征奖金所得税金额”“员工培训资金投入”“实体店从业者人数”“环保投入”“彩票印制的能源消耗”等 46 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★☆)

《报告》以“公益体彩 乐善人生”为主题，系统展示了机构在合规运营、客户服务、员工管理、伙伴



合作、公益慈善、绿色发展等重点议题下的年度履责实践与成效，诠释了对履行社会责任的深刻理解；封面色调呼应体彩品牌标识，巧妙勾勒汉字“苏”，凸显地域特征，增强了报告的辨识度；嵌入二维码延伸阅读报告内容，设置“彩票小课堂”栏目解读专业术语，具有领先的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“强化党建引领 凝聚发展力量”“构筑疫情防线 推动‘双战双赢’”责任聚焦，展示机构在加强党的建设、助力疫情防控方面的行动与实践；设置“责任故事”，生动讲述体彩代销者亮点事迹，彰显了打造责任彩票的初心与担当；设置“2021年大事记”，以图文集锦形式集中展示年度履责进展，便于读者快速把握；首次参与报告评级，增强了社会责任信息披露的规范性，推动提升报告管理水平，创新性表现领先。

#### 综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《江苏省体育彩票 2021 社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。



*张喜*

评级专家委员会副主席

*张喜*

评级小组组长

*魏秀丽*

评级小组专家

出具时间：2022年8月9日



扫码查看企业评级档案

# 指标索引

| 一级标题            | 二级标题   | 《中国体育彩票社会责任报告指标体系》   |
|-----------------|--------|--|
| 报告说明            |        | RP1.1、RP1.2、RP1.3、RP1.4  |
| 2021 年大事记、荣誉认可  |        | RP3.1  |
| 卷首语             |        | RP2.1、RP2.2  |
| 责任聚焦            |        | RP3.1、RP3.2、OG2.5、OG2.6、OG2.7、OG2.8  |
| 责任故事            |        | RP3.1、RP3.2  |
| 走进江苏体彩          | 体彩文化   | RP4.1  |
|                 | 中心简介   | RP4.4、RP4.5  |
|                 | 组织架构   | RP4.2  |
|                 | 主要产品   | RP4.3  |
| 组织变化            |        | RP4.5  |
|                 |        |  |
| 责任管理            |        | RM1.1、RM1.2、RM1.3、RM2.1、RM2.2、RM3.1、RM3.2、RM4.1、RM5.1、RM6.1、RM7.1、RM7.2、RM7.3、RM8.1、RM8.2、RM8.3、RM8.4、RM9.1、RM9.2、RM10.1 |
| 合规运营<br>稳健前行铸底色 | 坚定守法合规 | OG1.1、OG1.2、OG2.1、OG2.2、OG2.3、OG2.4  |
|                 | 推动透明运营 | OS5.1、OS5.2、OS5.3、OS5.4  |
|                 | 开展理性营销 | OS3.1、OS3.2、OS3.3、OS3.4、OS3.5、OS3.6、OS3.7、OS3.8、OS3.9、OS3.10   |
| 匠心服务<br>笃力前行葆本色 | 聚焦游戏设计 | OS1.1、OS1.2、OS1.3、OS1.4、OS1.5  |
|                 | 夯实渠道管理 | OS2.1、OS2.2、OS2.3、OS2.4、OS2.5、OS2.6  |
|                 | 保障技术安全 | OS4.1、OS4.2、OS4.3、OS4.4、OS4.5、OS4.6、OS4.7、OS4.8  |
|                 | 真诚服务客户 | OS6.1、OS6.2、OS6.3、OS6.4、OS6.5、OS6.6、OS6.7、OS6.8  |
| 戮力同心<br>砥砺前行显成色 | 加强员工管理 | TC1.1、TC1.2、TC1.3、TC1.4、TC1.5、TC1.6、TC1.7、TC1.8、TC1.9、TC1.10、TC1.11、TC1.12、TC1.13、TC1.14                                 |
|                 | 助力伙伴成长 | 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                                      |
|                 | 落实行业责任 | IR1.1、IR1.2、IR1.3、IR1.4、IR1.5、IR2.1、IR2.2、IR2.3、IR3.1、IR3.2、IR3.3  |
| 汇聚光芒<br>筑梦前行添亮色 | 汇聚公益力量 | GR1.2、GR1.3、GR1.4、GR1.5、GR2.1、GR2.2、GR2.3、GR2.4、GR2.5、GR2.6、GR2.7、GR2.8、GR2.9  |
|                 | 真诚奉献社区 | GR1.1、CR1.1、CR1.2、CR1.3、CR2.1、CR2.2、CR2.3、CR3.1、CR3.2  |
|                 | 践行绿色低碳 | ER1.1、ER1.2、ER1.3、ER1.4、ER1.5、ER2.1、ER2.2、ER2.3、ER3.1、ER3.2、ER3.3  |
| 未来展望            |        | RA1.1  |
| 附录              | 关键绩效表  | RA1.2  |
|                 | 责任荣誉   | RA1.3  |
|                 | 报告评级   | RA1.4  |
|                 | 指标索引   | RA1.5  |
|                 | 意见反馈   | RA1.6  |

# 意见反馈

本报告是江苏省体育彩票管理中心向社会公开发布的第五份社会责任报告，为持续改进江苏体彩社会责任工作，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.js-lottery.com](http://www.js-lottery.com)

中心地址：南京市鼓楼区广州路 191 号五环大厦

客服电话：95086

## 您的信息

姓名：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_

## 意见反馈

1、您对江苏体彩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江苏体彩对经济、社会和环境的重大影响？

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？

---

---



扫一扫  
填写您的报告反馈

江  
家



中国体彩网：[www.lottery.gov.cn](http://www.lottery.gov.cn)  
江苏体彩网：[www.js-lottery.com](http://www.js-lottery.com)  
客服电话：95086



中国体育彩票订阅号



江苏体彩订阅号