



2023年广州马拉松 广州体彩跑团

2023

广州市体育彩票 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



2023 中国山马越野系列赛
“中国体育彩票杯”广州从化山马越野赛



中国体彩网: www.lottery.gov.cn
客服电话: 95086



中国体育彩票订阅号



广州体彩 官方微信

公益体彩 乐善人生

报告说明



广州体彩 官方微信

本报告为广州市体育彩票管理中心发布的第三份年度社会责任报告，重点披露广州体彩在经济、社会和环境等方面的相关信息。广州体彩希望以此报告为契机，促进与利益相关方的沟通，共同推动中国体育彩票高质量发展。

组织范围

本报告由广州市体育彩票管理中心编制，为便于表达，国家体育总局体育彩票管理中心称谓使用“国家体彩中心”。广东省体育彩票中心称谓使用“广东体彩”。广州市体育彩票管理中心称谓使用“广州体彩”“中心”等。

时间范围

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）。

数据说明

本报告中所有数据均来自广州市体育彩票管理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。

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-ESG 5.0）》、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》。

报告保证

广州市体育彩票管理中心承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告阅读

您可通过访问“广州体彩”微信公众号阅读本报告的在线版本。

目录 CONTENTS

报告说明	01
卷首语	04
责任聚焦	06
走进广州体彩	10
中心简介	10
组织架构	11
体彩文化	12

责任管理	13
责任组织	13
责任融合	13
责任沟通	14



CHAPTER I **践初心勇担使命**
打造责任体彩

添彩体育事业	18
推动行业进步	24
共建和谐社区	25
坚持绿色运营	27



CHAPTER II **强根基稳健前行**
打造诚信体彩

守法合规经营	30
技术安全保障	34
阳光透明公开	36



CHAPTER III **聚众力携手共进**
打造团结体彩

与员工共成长	42
与伙伴共进步	43



CHAPTER IV **勤耕耘开拓进取**
打造创新体彩

游戏品类丰富	50
渠道优化升级	51
服务品质提升	52
引导理性购彩	54

未来展望	56
附录	58
关键绩效表	58
指标索引	60
意见反馈	61

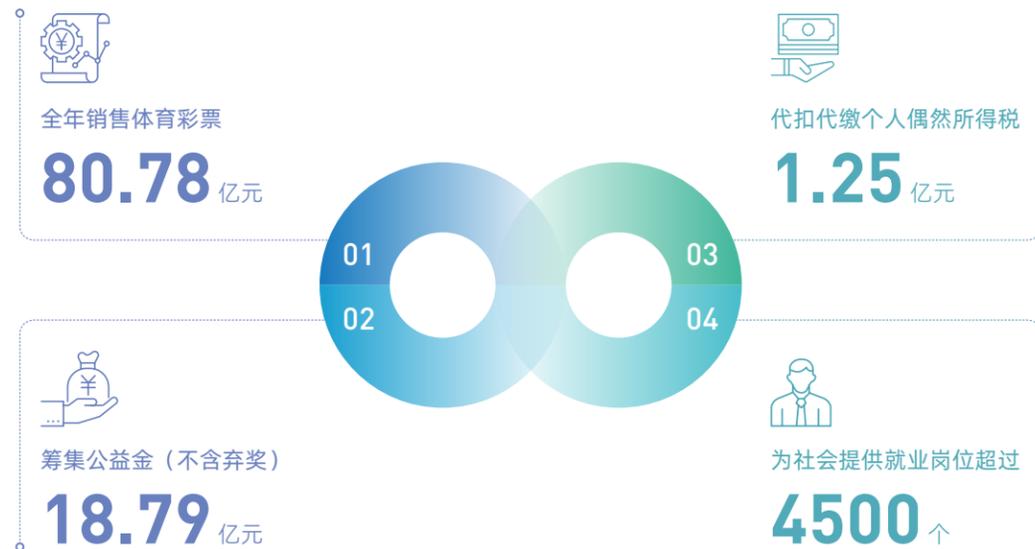
卷首语

PREFACE

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年，广州体彩以党建为引领、以发展为核心、以安全为基础，狠抓管理机制、销售渠道、责任营销三大体系建设，扎实推动我市体育彩票高质量发展。全年销售体育彩票 80.78 亿元，筹集公益金 18.79 亿元（不含弃奖），销量和公益金筹集规模再创历史新高，代扣代缴个人偶然所得税 1.25 亿元，为社会提供就业岗位超过 4500 个，在稳增长、促就业、惠民生等方面展现了体彩的担当与作为。

这一年，广州体彩细化渠道管理，有效推进渠道量质齐升。

以购彩者为导向，稳步拓展渠道规模，促进多业态协同发展，触达更多购彩人群。推动传统渠道优化转型，实施“体彩+”建设项目，丰富实体店娱乐、社交、公益、便民等功能，改善购彩者的购彩环境与购彩体验，提升我市体彩品牌市场竞争力。至 2023 年，共有各类实体店 2896 个，新增实体店 317 个，其中展示体验中心 72 个，户外即开亭 183 个，足球、篮球主题特色店 5 家，兼具便民服务和乡村振兴主题的“体彩+”实体店 800 家。



这一年，广州体彩深化责任彩票建设，助推体彩事业高质量发展。

开展责任彩票培训，对代销者、销售人员进行岗前责任培训 73 场，1117 人次参训，面向全市实体店组织“如何引导理性购彩”专题培训 21 场，增进体彩团队责任意识。倡导理性购彩，举办责任彩票宣传月之“购彩有节制”推广活动，传播理性购彩理念，培训代销者增强其引导理性购彩能力，落实大额投注预约管理与竞彩超额审批，及时识别、干预非理性购彩行为。

这一年，广州体彩优化品牌建设，传递“公益体彩 乐善人生”的品牌理念。

举行中国体育彩票微光行动之 2023 广州体彩助力乡村振兴高质量发展活动、“公益体彩 快乐操场”捐赠活动、“体彩新春季 宏兔大展启新程”音乐汇等活动，支持星耀羊城特殊儿童主题夏令营，积极展现体育彩票责任、公信、公益的品牌形象。利用自有媒体，拓展合作媒体，打造立体多维的宣传矩阵，增强品牌影响力。全年发布原创稿件 108 篇，获《人民日报》APP、《国家彩票》《中国体育报》《广州日报》《羊城晚报》、广东电视台、国家体育总局官网、国家体彩中心官网等媒体报道近 900 次。

这一年，广州体彩强化党建引领，夯实体彩事业发展根基。

持续加强思想建设，用理论武装头脑指导实践，将主题教育成果转化为推动我市体育彩票事业高质量发展的实际成效。推进党风廉政建设与反腐败工作，压实主体责任，开展廉政教育，抓实抓细日常监督，为广州体彩事业高质量发展提供稳定坚实的政治基础与组织保障。

2024 年，是中国体育彩票全国统一发行 30 周年，广州体彩将继续牢牢把握国家公益彩票的基本定位，稳中求进，砥砺前行，在“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的征程上续写新篇章。

责任 聚焦



广州体彩始终坚持党对体育彩票工作的全面领导，切实增强“四个意识”，坚定“四个自信”，忠诚拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”。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，将学习成果转化为业务发展强大动力。认真落实全面从严治党，强化良好政治生态，为广州体彩事业高质量发展提供坚实政治基础与组织保障。

强化思想建设

广州体彩中心党支部贯彻落实“第一议题”和“三会一课”制度，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，以实际行动推动广州体育彩票事业高质量发展。全年共组织开展“第一议题”学习 60 次，召开党员大会 23 次，开展读书班集中学习 15 次，集中学习研讨 8 次，支委会 38 次，支部书记讲党课 5 次。



学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班



支部书记以“高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗”为题讲授党课

开展主题教育

2023 年，中心党支部以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为契机，紧紧围绕高质量发展这个首要任务，坚持以人民为中心，制定并落实“民生项目清单”“调研问题清单”两张清单，用心用情为实体店经营纾困解难，助力展销农副产品赋能东西部协作高质量发展，让人民群众共享广州体育彩票发展成果。



中国体育彩票微光行动之 2023 广州体彩助力乡村振兴高质量发展活动



为实体店配备消防应急包

落实“两张清单”，让主题教育成果惠及民生

2023 年，广州体彩深入推动主题教育走深走实走心，聚焦本区域发展难点与市场需求，用实际行动把问题清单变为成果清单，将主题教育成果转化为我市体彩事业高质量发展的强大动力。



民生项目清单

广州体彩围绕实体店建站扶持、驻点指导服务、公益品牌宣传、实体店困难群体慰问补助 4 个方面制定并落实 7 个项目服务清单，实实在在解决体彩民生实事，不断满足人民群众日益增长的购彩文化娱乐和公益需求。



调研问题清单

2 月 16 日至 24 日，中心领导班子带队深入南沙区、番禺区、从化区、增城区、花都区，就区域实施三级管理后体彩发展势头以及存在的困难，实体店管理及拓展情况，专管员人员配置及薪酬待遇等方面开展调查研究。通过调研，查摆问题 5 个，制定整改措施 10 项并全部落实整改。



赴花都区调研体彩工作会议



赴各区管辖范围内最边远的实体店走访检查

推进廉政建设

广州体彩持续开展党风廉政建设和反腐败工作，全面压实主体责任，印发实施《中共广州市体育彩票管理中心支部委员会关于 2023 年进一步落实全面从严治党主体责任清单》《2023 年落实全面从严治党暨党风廉政建设任务安排和责任分工表》，部署 2023 年党风廉政建设 32 项具体工作任务，明确责任清单和完成时限，确保责任到人。全面筑牢思想防线，组织学习反面典型案例，以案释纪、以案明规、以案说法。抓实抓细日常监督，综合运用监督执纪“四种形态”，广泛开展谈心谈话，全年班子成员与干部职工开展谈话 92 人次。全年未发生重大违法违纪违规事件。



全面从严治党专题培训



青年干部座谈会



廉政教育培训活动

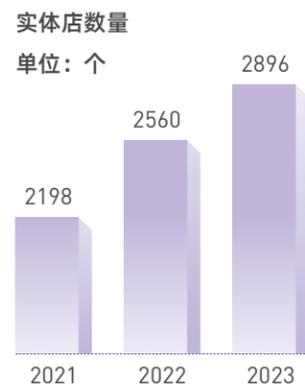
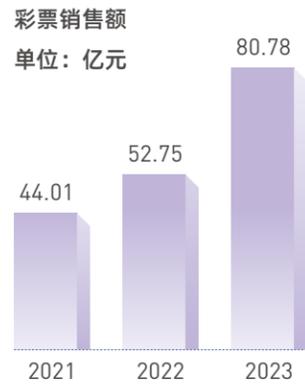


主题教育参观见学活动

走进广州体彩

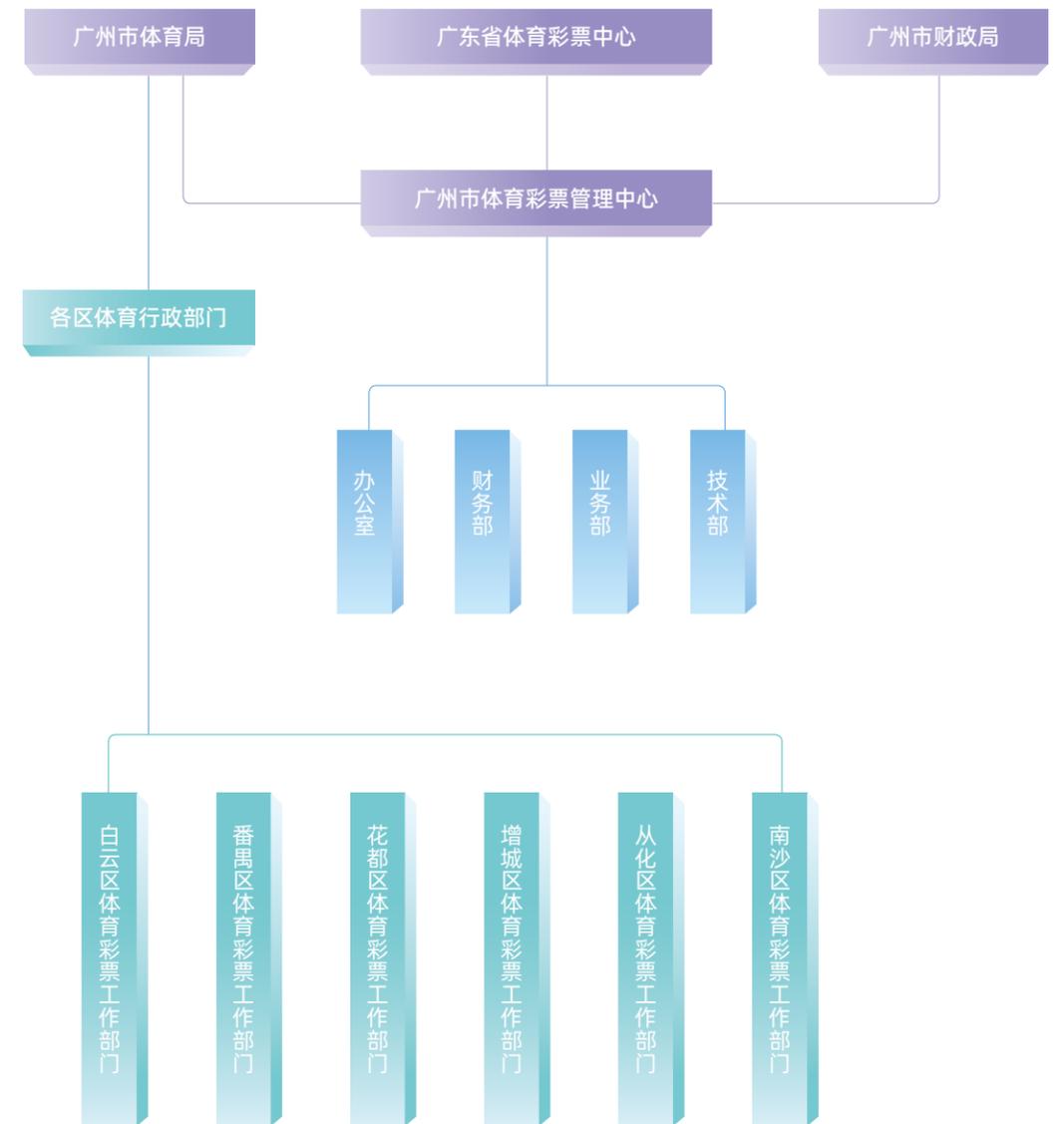
中心简介

广州市体育彩票管理中心是由广州市体育局管理的正处级事业单位，是全市体育彩票的销售管理机构。2023 年共销售体育彩票 80.78 亿元，筹集体彩公益金 18.79 亿元（不含弃奖），代扣代缴个人偶然所得税 1.25 亿元，拥有体育彩票销售实体店 2896 个，为社会提供就业岗位超过 4500 个，有力支持和保障公益事业和体育事业发展，为“稳就业、促发展、惠民生”贡献体彩力量。



组织架构

在广州市体育局的行政领导、广东省体育彩票中心的业务指导、广州市财政局的监督管理之下，广州体彩持续完善组织架构，加强组织管理。2023 年，中心设有办公室、财务部、技术部、业务部，在白云、番禺、花都、增城、从化、南沙设区体育彩票工作组，形成了分工明确、上下贯通、执行有力的组织体系。



体彩文化

01 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。

03 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旗帜。

05 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。



02 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。

04 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，形成了公益、健康、乐活、进取的良好形象。

06 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。



责任管理

广州体彩不断完善优化责任组织建设，推进责任制度与标准规范的确立，为责任彩票建设提供坚实的基础。

责任组织

广州体彩明确和完善了责任彩票工作的落实部门、分工机制和负责人员，形成统筹管理、分步落实的工作推进机制。

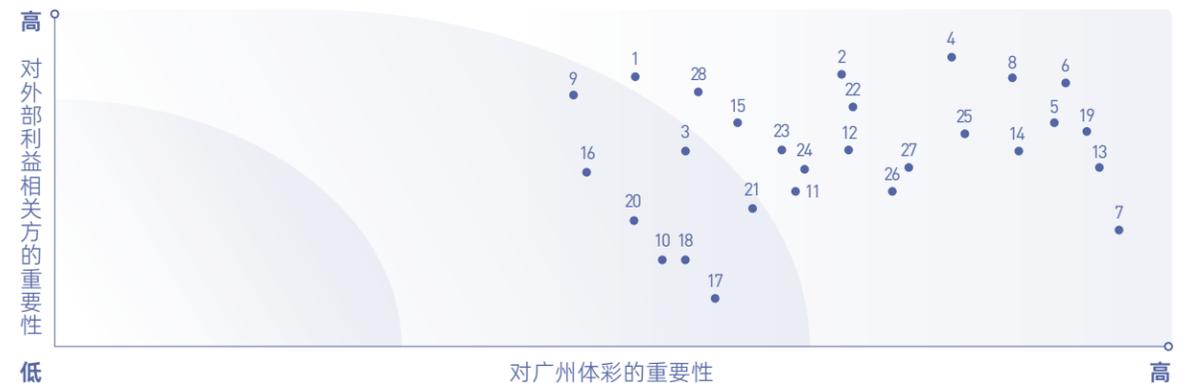
责任制度

为加强责任管理，防范化解销售过程中的社会责任风险，广州体彩制定《广州市体育彩票销售业务责任彩票评估实施办法（试行）》，明确评估职责分工、等级、分类、要点、方式等内容，为推动责任彩票建设深化细化、广州市体育彩票事业行稳致远提供了制度支撑。

责任融合

责任彩票议题

为更好地识别与管理社会责任议题，广州体彩通过对标社会责任先进机构，开展社会责任实质性议题问卷调研，筛选出利益相关方高度关注的 28 项核心议题，对议题重要性进行排序，形成社会责任议题矩阵。



- | | | | | |
|-----------|--------------------|------------|-----------|-------------|
| 01. 公益金管理 | 07. 合规经营 | 12. 志愿公益活动 | 18. 公开披露 | 24. 渠道便利 |
| 02. 带动就业 | 08. 预防、干预未成年人购彩及兑奖 | 13. 帮扶弱势群体 | 19. 阳光征召 | 25. 规范实体店建设 |
| 03. 彩票销售 | 09. 协助打击私彩 | 14. 支持乡村振兴 | 20. 关爱员工 | 26. 购彩者投诉解决 |
| 04. 理性购彩 | 10. 廉政建设 | 15. 绿色办公 | 21. 关怀专管员 | 27. 创新服务方式 |
| 05. 责任管理 | 11. 推动行业发展 | 16. 技术安全 | 22. 关爱代销者 | 28. 代缴所得税 |
| 06. 风险防控 | | 17. 开奖透明 | 23. 游戏多元 | |

责任彩票培训

广州体彩持续提升责任彩票建设能力，不断发展国家级培训师队伍，推荐 9 人参与国家级培训师选拔，4 人通过笔试。将责任彩票积极融入业务培训中去，对代销者、销售人员开展岗前责任培训，组织“如何引导理性购彩”专题培训，有效增强体彩团队责任彩票意识与实践能力。2023 年，全市共开展责任彩票培训 105 场。



责任彩票培训



“购彩有节制——如何引导理性购彩”交流会

责任沟通

社会责任沟通

广州体彩在官网设置“责任彩票”专栏，科普责任彩票相关知识，展示责任彩票建设最新动态。实体店张贴“责任彩票公益公信宣传栏”，品牌推广活动摆放责任彩票主题海报，充分利用自有媒体，持续拓展合作媒体，不断扩大宣传阵地，广泛传播责任彩票。连续两年发布年度社会责任报告，系统披露责任建设成果，积极回应利益相关方关切。



责任彩票公益公信宣传栏



广州体彩连续两年发布年度社会责任报告



回应利益相关方期望与诉求

广州体彩高度关注利益相关方的期望与诉求，不断加强利益相关方沟通和交流，建立健全信息披露渠道和沟通渠道，及时回应利益相关方期望。

利益相关方	期望与诉求		回应	
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 筹集公益金 • 依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合规 • 带动就业 	助推体育事业 代扣代缴税款	践行合规运营 提供就业岗位
购彩者	<ul style="list-style-type: none"> • 产品多样 • 购彩便利 • 优质服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 阳光开奖 • 理性营销 • 透明运营 	游戏品类丰富 优化渠道布局 创新渠道服务	畅通沟通渠道 公平公正公开开奖 宣传理性购彩 信息公开透明
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 保障基本权益 	<ul style="list-style-type: none"> • 职业发展 	公平用工	职业发展通道
专管员	<ul style="list-style-type: none"> • 保障基本权益 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升能力 	基本权益保障 提升业务能力	职业发展通道
代销者	<ul style="list-style-type: none"> • 维护权益 	<ul style="list-style-type: none"> • 业务培训 	保障基本权益 完善技能培训	提供帮扶指导
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争 		坚持公平竞争	
媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 公信公益 		见证现场开奖 支持体育事业	助力社会公益
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 助力公益 		开展公益活动 帮扶弱势群体	支持乡村振兴 提供便民设施
环境	<ul style="list-style-type: none"> • 低碳发展 		坚持绿色运营	



CHAPTER I

践初心勇担使命

打造责任体彩

添彩
体育事业
18

推动
行业进步
24

共建
和谐社区
25

坚持
绿色运营
27



添彩体育事业

公益金筹集

体育彩票公益金来源于彩票销售收入和逾期未兑奖的奖金。广州体彩始终秉承“来之于民 用之于民”的发行宗旨，牢牢把握“国家公益彩票”定位，以负责任的方式为国家筹集公益金。2023 年全市共销售体育彩票 807,750.87 万元，筹集体育彩票公益金 54,437.35 万元（为市、区两级及逾期未兑奖公益金，不含国家、省两级），为国家公益事业与体育事业的蓬勃发展提供了资金支持。



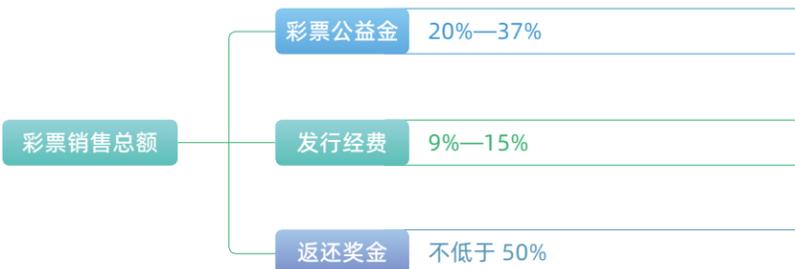
体彩知识问答：什么是彩票公益金？

答：如果你买过中国体育彩票，应该看到过彩票上印有这样一句话，“感谢您为公益事业贡献 XX 元”。比如，一张 20 元的即开型体育彩票，为公益事业贡献了 4 元，这份公益贡献就叫做“彩票公益金”。



体彩知识问答：彩票资金由哪些部分构成？

答：彩票资金包括彩票奖金、彩票公益金和彩票发行费。以 2 元一注的大乐透为例，其中的 1.02 元纳入彩票奖金，0.72 元纳入彩票公益金，0.26 元纳入彩票发行费。



公益金分配

依据现行公益金分配比例，2023 年市本级公益金为 29,072.29 万元（含逾期未兑奖公益金 888.88 万元），区级公益金为 25,365.06 万元。经市人大审议、市财政局批复，2023 年市财政年初预算安排市级体育彩票公益金 19,790.52 万元用于体育事业发展。

2023 年广州市级体育彩票公益金使用情况

公益金使用方向	使用金额（万元）	使用占比（%）
全民健身设施建设方面项目	1,484.80	7.5%
全民健身活动类方面项目	3,217.68	16.3%
体育惠民方面项目	2,599.41	13.1%
体育品牌项目	100	0.5%
青少年体育方面项目	3,761.21	19.0%
公共体育场馆建设与维护方面项目	3,816.15	19.3%
竞技体育方面项目	3,372.27	17.0%
体育大赛方面项目	1,439	7.3%
合计	19,790.52	100%

公益金使用

公益金支持项目成效

在体彩公益金的大力支持下，2023 年，广州市全民健身蓬勃开展，竞技体育成绩优异，体教融合开拓新局，体育产业创新升级，重大赛事精彩纷呈。

竞技体育成绩优异

- 2023 年，广州运动员共获得世界级比赛冠军 **28 项**、亚洲级比赛冠军 **19 项**、国家级比赛冠军 **131 项**，参加成都大运会获 6 金 1 铜，杭州亚运会获 10 金 3 银 3 铜，第一届全国学青会获 26 金 18 银 27 铜，居全国同类城市前列。



扫码阅读“广州市 2023 年度体育彩票销售及公益金筹集、使用情况公告”

全民健身蓬勃开展

- 全年完成 **35 块** 足球场地建设任务，海珠区庄头公园，黄埔区科学城体育公园、创新公园，南沙区黄阁镇体育公园等 **4 个** 体育公园相继建成，荔湾区、白云区和番禺区全民健身广场（中心）建成并投入使用。
- “群体通”平台上线全市 **800 家** 体育场馆，提供惠民服务 **201 万小时**、**516.6 万人次**。
- 开展市长杯、户外运动节、体育节等群众体育品牌活动 **170 余项**，超 **100 万人次** 参与。
- 《关于增加广州滑板场的提案》被列为广州市政协 2023 年度“百姓提案”。

体教融合开拓新局

- 全年完成市级竞赛 **65 项**，参赛青少年达 **2.8 万人次**。
- 制定《广州市体育类校外培训机构设置标准》，对 **1179 家** 体育类校外培训机构进行摸底排查，完成办证审核 **210 家**。

体育产业创新升级

- 2022 年全市体育产业规模 **2,147.93 亿元**，实现增加值 **515.73 亿元**，占全市地区生产总值的 **1.8%**。

重大赛事精彩纷呈

- 全年举办省级以上赛事 **99 项**。
- 高规格举办 2023 年广州国际龙舟邀请赛，实现体育与文化、旅游、商贸等多业态融合。
- 创办广州田径接力公开赛，以广马十周年为契机，高标准举办 2023 广州马拉松赛，彰显城市强大综合实力和国际影响力。

助力全民健身

广州体彩鼎力支持全民健身事业发展，体彩公益金广泛用于全民健身设施建设、全民健身活动、体育惠民等方面的项目，大力支持丰富公共体育设施供给，持续助力搭建体育活动推广平台，不断满足人民日益增长的健身需求，为健康中国与全民健身注入体彩活力。



“全民健身 绘就幸福生活”2023 年全民健身日暨广州市第十九届体育节嘉年华活动



2023 广州·海珠首届中国自行车运动骑游大会暨“潮玩海珠 乐在骑中”粤、闽、黔三省八地文旅协作推介体育嘉年华



2023 广州马拉松赛



2023 年广州国际龙舟邀请赛



中国体育彩票 2023 年广州市第七届气排球公开赛



2023 健康广州减脂大赛

助力竞技体育

广州体彩助力推动本区域竞技体育事业发展，体彩公益金广泛用于实施广东省第十六届运动会参赛、专业队训练、承办各类赛事等方面，为助力广州市竞技体育人才培养，促进竞技体育文化交流，推进体育强国建设贡献广州体彩力量。



2023 年“中国体育彩票”中国场地自行车联赛第一站（广东广州站）



2023 广州田径接力公开赛暨田径分区邀请赛（第 1 站）



花都区跳绳队参加 2023 年世界跳绳锦标赛并打破 2 项世界纪录

助力青少年体育

广州体彩持续推动青少年和学校体育发展，体彩公益金广泛用于实施市业余体校及重点班训练、后备人才基地扶持、各区青少年体育训练、实验学校训练等方向，促进广州市青少年全面发展，支持我市竞技体育后备人才培养。



“奔跑吧·少年”中国体育彩票 2023 年广州市青少年乒乓球锦标赛



“奔跑吧·少年”中国体育彩票广州市青少年体育俱乐部篮球比赛



“奔跑吧·少年”中国体育彩票广州市青少年体育俱乐部羽毛球比赛



“奔跑吧·少年”中国体育彩票 2023 年广州市青少年武术套路锦标赛



“奔跑吧·少年”中国体育彩票广州市青少年体育俱乐部足球赛



“奔跑吧·少年”中国体育彩票 2023 年广州市青少年围棋锦标赛

推动行业进步

供应商管理

为强化供应商管理，广州体彩在供应商服务期间开展责任审核，每月对合作媒体发布的宣传内容进行审查，确保信息发布安全合规，加强与合作媒体相关业务人员沟通责任彩票和信息安全要求，积极宣贯责任彩票理念，负责任地开展品牌宣传。

坚持公平竞争

广州体彩秉承公平竞争、诚信运营理念，严格遵循相关法律法规及政策开展采购工作，规范招标流程确保采购活动公平、公正、公开，促进市场开放、公平、有序发展，打造行业发展良好生态，加大彩票运营透明度，充分展现负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票形象。

助力行业发展

广州体彩通过制作并配发实体店宣传物料、构建品牌宣传媒体矩阵、组织“相约体彩”观摩活动等措施，积极利用广告设计、媒体、旅游、物流等行业资源深化“以责任为先，公益公信为核心”的品牌形象建设，增进品牌影响力与社会认同感，促进我市体育彩票事业高质量发展。

香港马会零售网点管理团队赴广州体彩交流考察

2023 年 8 月 21 日，香港马会零售网点管理团队到广州体彩进行学习交流和参观考察。通过借鉴学习，双方务求在渠道管理上进一步提质增效。



广州体彩、香港马会零售网点管理团队培训交流

在交流会上，中心主任唐瑞勤向马会团队介绍了广州市销售渠道发展现状、责任彩票建设和品牌建设概况。马会零售及电话投注主管梁蕙心讲述了马会零售渠道发展概况。双方进行了近一小时的讨论，各自分享了实体店管理和经营方面的经验和精彩案例。马会团队成员纷纷表示，近年来，广州体彩不仅在渠道建设方面成绩亮眼，在品牌建设方面也颇有建树，有不少先进经验值得学习和借鉴。希望接下来能够继续深入交流，共同促进事业发展。会后，广州体彩渠道管理部门负责人陪同马会团队到天河区 4401023025 实体店和正佳广场的体彩展示体验中心参观考察。

共建和谐社区

推进乡村振兴

2023 年 4 月 29 日至 5 月 3 日，中国体育彩票微光行动之 2023 广州体彩助力乡村振兴高质量发展活动在天河体育中心南广场举行，现场共设 36 个消费产品帮扶展位，展销近 500 种来自新疆、西藏、贵州、福建和广东的产品，为助力对口帮扶协作地区城乡区域协调发展、推动“百县千镇万村高质量发展工程”、促进共同富裕贡献了体彩力量。



中国体育彩票微光行动之 2023 广州体彩助力乡村振兴高质量发展活动

体彩听 ta 说

今天体验很不错！买了 500 块农产品，送我 100 块体彩即开票，刮中 60 块，我又把奖金换成即开票继续献爱心。中不中奖我不看重，关键是既助农又做公益，心里很满足。希望越来越多的人支持公益体彩，为更多人送去来自千千万万个“我”的微光。

——活动现场市民

开展公益活动

广州体彩始终坚持以人民为中心，不断强化责任与担当，添彩本区域文化事业与体育事业。创新“体彩+文化艺术”思路，与文立方第三度携手打造公益惠民文化盛宴，为现场观众送去最悠扬的春之乐韵与最诚挚的新年祝福。积极响应体教融合发展战略，向新科小学捐赠 10 万元支持该校开展跆拳道特色教学相关工作，为孩子们积极参与体育活动、锻炼体魄提供了保障，也为学校开展体育兴趣课堂、擦亮体育特色品牌创造了条件。



“体彩新春季 宏兔大展启新程” 音乐汇



“公益体彩 快乐操场” 捐赠仪式暨白云区中小学跆拳道联盟学校交流赛

体彩听 ta 说

他（指孩子）说今天很开心，因为有爸爸妈妈陪着过周末。感谢体育彩票，我们陶冶了性情，多了陪伴，家庭氛围越发融洽。希望越来越多的人支持公益体彩，为更多人送去来自千千万万个‘我’的温暖和光芒。

——音乐会听众

说实话，我之前真没有买过体育彩票，但经过此次合作，我才知道体彩公益金原来做了那么多的公益项目，让很多学生受益，我校能得到广州体彩的支持，真的很感恩，也觉得非常幸运。现在，我偶尔也会买体育彩票，不用买多，就是希望集腋成裘，有更多的公益金能用在孩子教育和其他有需要的地方，这就很有意义了。

孩子们的笑脸，就是这项公益活动价值的最直接体现。我代孩子们感谢这份来自体彩的关爱，我们一定会在跆拳道训练中好好使用这些器材装备，享受这项运动带来的快乐。

——新科小学校长 蔡琴

传递体彩温暖

2023 年 8 月 23 日，由广州体彩连续第三年支持的星耀羊城特殊儿童主题夏令营圆满结束。本次夏令营面向 41 名自闭症和感统失调儿童开展公益教学活动、专业科学测试及针对性体育运动练习，丰富了孩子们的暑期生活，提高了特殊儿童的身体素质和运动技能。

体彩听 ta 说

自闭症、感统失调、抑郁症、多动症、孤独症等越来越低龄化，所占比例在上升，应该得到各方的重视，接下来的夏令营还会增加对这些类型的特殊儿童进行体育训练和教学，让他们更加阳光地面对生活。

——广州体育学院博士生导师 杜熙茹

这是我们连续 3 年参加这个夏令营了，我觉得对小孩非常有帮助。尤其是体育训练和教学，让孩子参与，大家一起阳光运动和游戏，对孩子也是一种启发和开发，感谢教学团队和体彩，让我们可以参加这样非常有意义的夏令营。

——家长贾先生

责任之窗：“筑党心 耀童心”主题党日活动

在星耀羊城特殊儿童主题夏令营结营当日，广州体彩组织“筑党心 耀童心”主题党日活动，全体党员干部与孩子们一起上课、互动，并自愿捐款为孩子们送上丰富礼品，将体彩的温暖与关怀传递给“来自星星的孩子”。



“筑党心 耀童心” 主题党日活动

坚持绿色运营

绿色低碳发展

广州体彩积极践行绿色发展理念，坚持绿色低碳的发展方式，在日常工作中倡导节约用水、用电、用纸，召开视频线上会议，推进资源能源节约与减排降污，为实现生态文明建设与全球可持续发展添砖加瓦。



CHAPTER II

强根基稳健前行

打造诚信体彩

守法
合规经营
30

技术
安全保障
34

阳光
透明公开
36



守法合规经营

筑牢安全防线

广州体彩牢固树立安全发展理念，坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，从源头上防范化解重大安全风险，推动本市体育彩票事业行稳致远。每季度组织安全生产专题会议并开展消防应急演练培训，宣贯落实《安全生产简业指引》海报，开展实体店巡查，及时排除安全隐患，全年进行实体店巡检 46624 次，落实整改 945 项，重点排查存在明火煮食、电动车充电等安全隐患实体店 20 个。



安全生产工作专题会议



消防应急演练培训



责任案例 广州体彩积极化解安全生产风险

问题：2023 年 3 月我市一实体店夜间发生火情，起火原因是路由器线路老化短路引燃周边杂物，造成销售终端机损毁，无人员伤亡。

处理：市体彩中心接报后立即启动应急响应，有效防范安全风险的扩大蔓延。事故发生后，中心为全市实体店配备消防物资，并组织培训，增强代销者安全生产意识。同时鼓励实体店代销者为销售场所购买公众责任保险、财产险和人员意外伤害保险。落实落细销售场所安全管理工作，提升风险防控能力。

强化风险防控

为切实防范化解体育彩票领域风险隐患，广州体彩持续完善风险防控长效机制，加强风险预判、评估、应对与防控效果评估，不断提升防范化解各类风险能力。

制定风险防控风险库

- 围绕实体站建站迁移、机构人员系统权限、终端机物资台账、营销促销活动管理等方面进行风险评估，查摆风险原因、预判风险后果，制定相应的风险应对措施 9 条，明确责任部门，切实做到防微杜渐。

动态梳理风险防控事件库

- 全方位还原无证销售、无票兑奖、互联网售彩等事件发生的过程，剖析事件发生的原因，举一反三，制定防范建议及对策，有效降低同类事件发生的概率。

开展年度风险防控审核

- 重点评估风险防控措施落实效果，并针对发现的问题与不足，制定整改措施，进一步完善风险防控工作，形成管理闭环。

守法合规体系

广州体彩严格按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等彩票行业法律法规开展各项工作，不断健全中心制度体系，持续完善各项法规，提升团队守法合规经营意识与能力，切实提高本区域依法治彩水平。2023 年，修订中心《采购管理办法》《党员教育管理工作制度》《广州市体育彩票专管员管理制度》，为规范开展管理经营活动提供了制度保障。



开展法制教育和警示教育

13 次

开展再教育培训

31 场

合规法制教育

广州体彩持续强化合规法制教育，严守合规红线底线，为本市体彩事业稳健前行筑牢根基。全年开展法制教育和警示教育 13 次，组织学习相关法律法规、规章制度、彩票系统廉政风险典型案例，邀请律师面向专管员及代销者开展普法教育 2 次，对问题代销者开展再教育培训 31 场，增强本市体彩从业人员守法合规意识，提升团队合规经营能力与水平。



海珠区文化广电旅游局中国体育彩票实体店经营者普法讲座

不向未成年人售彩及兑奖

广州体彩多措并举严格落实“禁止向未成年人售彩及兑奖”，积极呵护未成年人健康成长。健全制约惩罚机制，实体店选址要求与中小学、幼儿园保持规定距离，在代销合同规定禁止向未成年人售彩及兑奖。增强代销者合规意识，开展普法教育，明确体育彩票对未成年人的禁止性规定。加大宣传力度，借助实体店的竖版桌卡、终端提示贴、警示语，品牌推广活动中的海报、小册子等物料与官微科普稿件积极宣传“不向未成年人销售彩票及兑奖”。



实体店张贴“不向未成年人销售彩票及兑奖”警示语

不售被禁止产品

广州体彩严格遵守相关法律法规，严禁实体店销售非法彩票，强化代销者法制教育，加大对擅自利用互联网销售彩票行为的监管力度，要求实体店不得违规开展利用互联网进行直接或变相销售行为，不得参与地下赌球等私彩活动。

协助打击私彩

广州体彩加强实体店销售合规宣贯，利用品牌推广活动宣传抵制非法彩票，在官微广泛科普非法彩票识别方法、危害及举报途径，积极配合公安、工信、网信等相关部门，打击查处全市利用体彩实体店销售私彩、组织赌博活动等违法行为，共同维护彩票市场秩序。



扫码查看
“擦亮眼睛！别让非法彩票有机可趁”



品牌推广活动摆放“抵制私彩”海报

申诉举报渠道

为了持续做好中心机构人员、专管员廉政监督检查工作，广州体彩在“体彩门店”小程序中设置“市中心廉政监督”模块，印制终端提示贴主动公开市中心及专管员监督热线，积极拓宽代销者及购彩者的举报投诉渠道，确保及时了解并处理投诉举报，提升规范化管理与经营水平。



终端提示贴印制专管员监督热线



张贴“行风问题线索征集公告”

技术安全保障

资金安全管理

广州体彩加强财务管理，确保彩票资金的归集、分配和使用规范化。依法依规办理中奖金兑付、实体店押金收缴及退站退款等彩票资金结算业务。修订《经费使用管理办法》，明确经费事项审批权限及流程，积极防范财务风险，筑牢彩票资金安全屏障。

推动数字化

广州体彩强化技术赋能，利用实体渠道系统、业务管理系统、巡检系统等各模块功能推进市场、渠道等业务管理数字化进程，有力推动本市体育彩票事业高效化开展、精细化管理。2023 年，核实实体店实际经营状态，识别正常经营状态实体店销量低的原因，进行竞彩低销量数据分析，定期完成低销量实体店清查和竞彩低销量实体店取消玩法等工作，定期清理整顿实体渠道，确保实体店有效经营。

设备更新维护

广州体彩不断增强技术保障，为全市体彩销售工作安全、稳定开展提供可靠支撑。分阶段开展实体店老旧设备更换工作，全年共更换新体彩销售专用设备 2391 台，极大提高了销售终端设备的可靠性与实体店运行的稳定性。通过政府采购终端机设备技术服务项目，优选省中心设备供应商为服务商，为实体店提供终端机设备日常检测、零配件维修和换件等服务，全年共服务 172 次，高效、迅速地解决了代销者的燃眉之急。



老旧销售终端设备更换

舆情预警与处置

广州体彩建立健全舆情预警及处置机制，制定《突发事件应急预案》，安排专人负责舆情跟踪，发现相关舆情及时予以处置，有效提升了中心面对舆情突发事件的应急处置能力。

阳光透明公开

品牌形象方针

广州体彩持续深化以责任为先、公益公信为核心的品牌形象建设，开展形式多样、内容丰富的公益品牌推广活动，让社会公众在参与中真切感知责任体彩、公益体彩，冠名各类体育赛事，继续扩大体育彩票公益宣传阵地，加强媒体合作，拓展短视频宣传渠道，提升体彩品牌影响力，增强品牌社会认同感。



2023 年“越努力 越美好”嘉年华活动



“微光行动”2023 年广东公益体彩进社区活动（荔湾）体测现场



2023 公益体彩进社区·越秀站现场



2023 公益体彩进社区·增城站现场



2023 年番禺区“中国体彩·乡村振兴杯”男子篮球联赛



体彩公益宣传广告

透明运营管理

广州体彩加快推动运营管理流程化、规范化，大力提升透明运营水平，牢固树立可信赖的体彩品牌形象。修订中心《采购管理办法》《广州市体育彩票专管员管理制度》，持续规范中心采购业务与团队管理等工作，官网公示《广州市体育彩票管理中心章程》《广州市体育彩票管理中心即开型体育彩票代销实体店征召公告》《广州市体育彩票实体店困难群体慰问补助办法》，不断提升渠道建设、团队发展等方面的业务规范化、透明化水平。

开展阳光征召

广州体彩坚持公平、公正、公开原则，积极推进阳光征召。制定并公开了《广州市体育彩票实体店管理暂行办法》，明确实体店设立流程、申请条件等内容，为实体店征召工作规范开展提供制度依据。发布征召公告，官网、官方微信号开放申请渠道，在官方微信号“购彩服务”栏目设置“申请开店”模块链接“广东省体育彩票网点征召平台”，提供审核进度公示及查询服务，同时申请者若对初审结果有异议，可拨打客服热线 95086 反馈。

开奖透明公开

广州体彩持续推动阳光开奖，公开发布各类开奖信息，体彩官网、微信公众号及时披露开奖结果、公示开奖渠道，官网设有开奖直播模块，微信公众号转发开奖流程相关科普稿件，不断深化体彩品牌公信力建设。



如何获取开奖结果？

观看《相约体彩》开奖直播 每晚播出时间：21:25

手机客户端：中国体育彩票 APP、“人民网+”APP、中国体育彩票微信小程序、微信视频号、抖音、快手、小红书（“中国体育彩票”官方账号）

网站：中国体彩网、竞彩网、人民网、中国网、新浪网、搜狐网、网易新闻网

广播：中央广播电视总台《中国之声》播出时间：约 21:55

电视：CCTV-6 电影频道 播出时间：23:00

报纸：《中国体育报》《中国体彩报》

查询开奖结果方式介绍：使用中国体育彩票官方网站查询：www.lottery.gov.cn（中国体彩网）

打开中国体育彩票 APP、中国体育彩票官方公众号或微信小程序，使用“扫一扫”扫描票面获取开奖结果



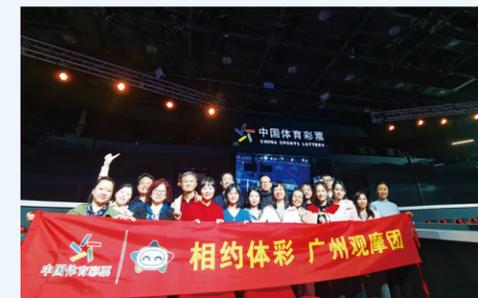
诚信之窗：广州观摩团赴京零距离见证开奖

2023 年 10 月 23 日晚 20 时，经过身份验证、寄存物品等严格流程后，由体彩优秀代销者、销售员、优秀专管员、媒体记者等组成的第二批“相约体彩”广州观摩团成员走进位于北京市丰台体育中心的中国体育彩票开奖演播厅。现场工作人员为大家讲解了中国体育彩票的发展历程、开奖流程、体彩公益金用途等内容，并观看视频短片。

在开奖前，工作人员及公证员现场对摇奖机进行了严格验证和试机，确保体育彩票开奖的公平、公正和公开性。当晚 21 时 25 分，观摩团成员迎来了最激动人心的时刻，随着主持人按动开启按钮，摇奖球在摇奖机内快速转动，第 23121 期超级大乐透、第 23282 期排列 3、排列 5 开奖号码依次被摇出。看着中奖号码在眼前一个个摇出，大家都非常激动。开奖结束后，体彩工作人员为大家颁发了“中国体育彩票开奖参观监督证书”。观摩团不少成员感受颇深，“2021 年度体彩追梦人”、广州体彩代销者桂叶飞表示，他从事体彩代销已有 15 年，但这是他第一次到现场看开奖。“以前只是通过电视和网络看开奖，这次零距离见证，尤其是截止销售、数据封存、统计、摇奖、校验发布等环节，印象深刻，感受到体彩‘公平 公正 公开’，也坚定了我做好体彩代销者和传播公信力的信心，我也会对购彩者讲述这段经历，继续传播体彩的公益性和公信力。”



之后观摩团走进中国体育彩票印刷产品生产车间体验即开票印制全流程，并到雄安新区体彩实体店展开经验交流。本次活动增进了参与成员对体彩的认知，同时增强了体彩品牌的公信力。



相约体彩 广州观摩团



零距离见证开奖

公开渠道披露

广州体彩主动接受社会监督，在官网公示公益金筹集金额，设置体彩新闻、采购招标、预决算公开等专栏，发布公益活动、营销活动、采购业务、财务管理等经营动态，连续两年对外发布社会责任报告，展示报告期内社会责任履行实绩，持续推动阳光体彩形象建设。



广州体彩网

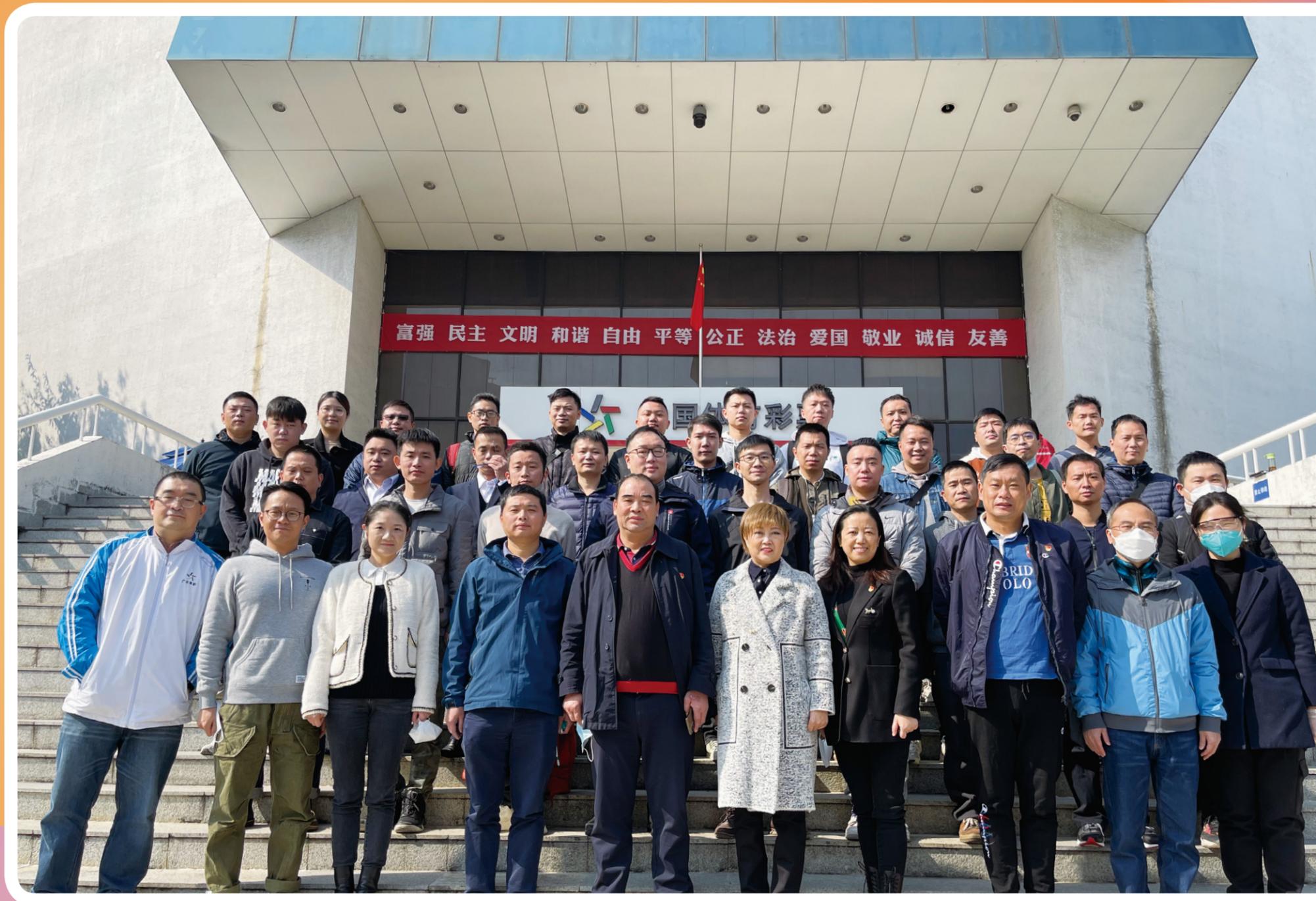


CHAPTER III

聚众力携手共进 打造团结体彩

与员工
共成长
42

与伙伴
共进步
43



与员工共成长

保障基本权益

广州体彩严格遵守法律法规，坚决保障员工基本权益，充分保障员工休息、休假权利，提供重要节点慰问、困难补助、年度体检等福利。2023 年，员工体检及健康档案覆盖率、参加工会的员工比例、社会保险覆盖率均为 100%。

促进能力提升

广州体彩重视人才队伍建设，与员工共同成长，为员工搭建培训体系，覆盖安全生产、法律法规、制度规章、责任彩票、业务经营等方面，以线上及线下形式开展，通过理论结合实践方式更好帮助员工提升综合素质及业务水平。



安全教育

与伙伴共进步

专管员

○ 基本权益保障

为进一步强化专管员队伍建设，广州体彩修订《广州市体育彩票专管员管理制度》，制定《2023 年广州市市区专管员及专管员主管服务费绩效考核指引》，明确专管员聘用流程、薪酬机制等内容，为保障专管员基本权益提供制度依据。

○ 提升业务能力

广州体彩重视提升专管员专业素质与业务能力，助力提高专管员实体店管理与服务水平。2023 年，面向专管员开展普法教育、责任彩票、业务技能等方面培训，有效促进专管员扩大知识储备、增强业务实践能力，为实体店管理工作进一步夯实基础。



新周期专管员培训工作会议



普法教育

○ 职业发展通道

广州体彩持续规范专管员队伍管理，2023 年修订《广州市体育彩票专管员管理制度》，制定《2023 年广州市市区专管员及专管员主管服务费绩效考核指引》，完善专管员分类、分级管理，同时要求细化日常管理、薪酬体系、培训考核等方面，进一步优化专管员与专管员主管管理。

代销者

保护基本权益

广州体彩依法与代销者签订代销合同，明确双方权利与义务，为保护其基本权益提供法律保障。投入资金近 50 万元，为我市正常营业的 2300 多家实体店配备消防应急包，并组织全市专管员进行消防应急包实操使用培训，切实保障体育彩票实体店的销售场所安全。



为实体店配备消防应急包

情系困难群体

为激励并鼓舞我市实体店困难群体坚定信心、自强不息，广州体彩制定了《广州市体育彩票实体店困难群体慰问补助办法》，面向存在特困、重疾、残疾和育有多孩（三孩或以上）等情况的代销者（或销售员）及直系亲属（配偶、父母、子女），发放慰问补助金，帮助其渡过难关。2023 年，班子成员带队深入走访销售一线，慰问帮扶困难销售人员 74 人，发放困难补助金 222,000 元，为他们送去体彩的温暖和关怀。

销售激励机制

为持续激发实体店自主营销动力与活力，广州体彩实施先进体彩实体店经营补贴扶持，全年累计评选先进体彩实体店 400 余家，平均单点增量达 100 万元以上，有效增强我市体彩实体店自主营销积极性。开展“买即开送大乐透”营销活动，获赠超级大乐透用于实体店对到店购彩者开展自主营销，在即开票激活期间我市即开票彩票销量实现同比、环比双增长，有效推动实体店拉新增收。



帮助提升技能

广州体彩重视一线从业人员能力建设，积极把握市场发展需要及代销者能力提升需求，不断完善培训体系、丰富培训形式，帮助提高其业务认知与水平。开展普法教育、合规销售、责任彩票等培训，举办专题分享会及论坛，组织销售员实操考核，连续 3 年实施驻点指导服务项目并实现全市实体店全覆盖，切实提升代销者销售服务意识与水平，为渠道高质量发展夯实根基。



生产安全、合规经营、行风整治培训



2023 年广州市传统足彩驻点指导



团结之窗：体彩之家助力代销者能力提升

2023 年 4 月 25 日下午，“体彩之家”多功能大厅揭幕启用活动圆满举行。位于天河网球学校网球馆首层的“体彩之家”占地面积 325 平方米，分为颁奖区、交流分享区、展示体验中心、培训操作区、工作人员办公区等 5 个功能区域，装有投影和播放设备，设置座位 60 个。将通过展示品牌、传播公益、产品销售等形式与销售人员、购彩者互动，传递“公益体彩 乐善人生”的品牌理念和公益公信责任的品牌价值，同时用于开展对销售人员的合规管理和销售业务培训，让责任彩票理念在全市实体店践行、在全体销售人员心中扎根。



体彩之家



培训操作区

“体彩之家”有力赋能代销者实体店经营，为其拓宽视野，提升认知，增进交流提供了学习成长的平台。中心邀请足球赛事评论员、原《篮球先锋报》资深篮球编辑等专业人士以分享会或论坛等形式普及赛事及投注策略等相关知识，并设置互动答疑环节，深受代销者喜爱。组织优秀代销者开展交流座谈，分享优秀销售经验，在分享与交流中帮助实体店突破发展瓶颈，探索发展新思路，进一步提升自身经营水平。



女足世界杯资讯分享会



优秀代销者桂叶飞在“体彩之家”分享成功经验



体彩听 ta 说

广州体彩开辟“体彩之家”这么一个给一线从业者交流学习的场所，希望今后能有越来越多关于足球赛事、足彩的分享会在这里举办。

——女足世界杯资讯分享会老师 陈曦

陈曦老师分享了自己对于女足世界杯的看法和感受，使我们更加深入地了解这项赛事。咱们体彩竞猜本届赛事，把看球、竞猜和支持公益统一起来。让我们一起为中国女足姑娘呐喊助威！

——代销者 陈先生

积极推动参与

广州体彩充分发挥代销者在销售服务过程中积累丰富经验的优势，为优秀代销者搭建平台，邀请优秀传统足彩代销者或资深足球评论员进行分享，组织“乐透标兵”“大乐透荣誉之星”传授乐透游戏优秀销售经验，为实体渠道发展提供更多可参考案例的同时，营造“创先争优”氛围，进一步激发实体店发展活力与潜力。



优秀代销者杜炳钊分享《竞猜型玩法实体店渠道建设营销与推广》



全国“乐透标兵”“大乐透荣誉之星”代表交流座谈会



CHAPTER IV

勤耕耘开拓进取 打造创新体彩

游戏
品类丰富
50

渠道
优化升级
51

服务
品质提升
52

引导
理性购彩
54



游戏品类丰富

游戏品种丰富

广州体彩充分满足购彩者多元化购彩需求与渠道销售需要，向市场持续供给乐透型、即开型、竞猜型三大种类游戏，超级大乐透、排列 3、排列 5、7 星彩、顶呱刮、竞彩、传统足球和北京单场等产品。

游戏类型	游戏说明	游戏分类	销量
乐透数字型彩票	以数字为投注对象，根据中奖难易度设置单一或多个奖级，对应特定奖金，购彩者根据开奖结果进行兑奖。	超级大乐透、 排列 3、排列 5、 7 星彩	12.53 亿元
竞猜型彩票	指以某种体育比赛或事件为竞猜对象，购彩者按照游戏规则对比赛结果进行投注，并根据体育比赛结果进行开奖。	传统足彩、竞彩、 北京单场	45.31 亿元
即开型彩票	以“即买、即开、即兑”为特点，根据预先确定的游戏规则，在纸质上印有兑奖符号并加以保密覆盖，刮开覆盖膜后即产生开奖结果。	顶呱刮	22.94 亿元

渠道优化升级

多业态协同发展

广州体彩构建并完善多元化渠道体系，推动多业态协同发展，努力覆盖更多群体，满足更广大人群的购彩需求。目前形成了电彩专营实体店、电彩兼营实体店、主题特色店、展示体验中心和户外即开亭等渠道协同发展的体系，积极践行“多人少买”的购彩理念。2023 年新增实体店 317 个，其中新建主题特色店 5 家，展示体验中心 40 个，户外亭 88 个。



展示体验中心

优化渠道布局

广州体彩坚持以购彩者为导向，以触达更多购彩人群为出发点，稳步推进渠道规模拓展工作。拓展小微零售渠道，继续加大渠道覆盖面，持续提升购彩者购彩便利性，增强体彩品牌影响力。扩展户外即开亭、展示体验中心、主题特色店，丰富购彩者购彩体验，积极优化购彩群体结构。2023 年，我市共有实体店 2896 个，实体店数量较上年净增加 317 个，其中展示体验中心 72 个，户外即开亭 183 个，均位列全省之最。



户外即开亭

物流网络建设

广州体彩积极保障物流配送规范安全，为实体渠道正常经营提供稳定支撑。2023 年，继续与中国邮政 EMS 合作，为全市实体店配送物料 2.29 万件次，切实保障全市实体店宣传物料和销售耗材高质、足量、及时供应。

规范渠道发展

广州体彩在公开征召实体店环节明确代销者、实体店等方面申请资格条件，公告新建代销实体店装修标准，规范实体店的建立。市中心、各分中心和专管员团队定期和不定期开展实体店规范运营专项工作巡检和抽检，检查内容覆盖安全生产规范、基础登记信息、室内环境情况、即开票陈列展示、销售行为规范等方面，常态化督导在售实体店销售经营活动合规达标。2023 年，全年专管员日常巡查实体店 40652 次，市中心和区分中心抽查 1429 次，市中心领导带队抽查 407 次，全市实体店巡检覆盖率 100%。

实体店星级评定

- 2023 年，广州体彩组织开展本年度全市实体店（电彩专营店）星级评定、审核、推荐工作，依据省中心销量、面积、规范三个维度评定指标，经各区分中心和专管员团队初选、市中心复核，共推荐 670 个实体店参选，其中五星级 77 个、四星级 164 个、三星级 429 个。实体店星级评定工作有效促进了我市实体店规范化经营与渠道高质量发展。



五星级实体店



服务品质提升

创新服务方式

为推动体育彩票传统渠道优化转型，激发市场新活力，中心紧密结合体彩市场发展需要，大力推进主题特色店建设，将体彩+娱乐、体彩+社交、体彩+便民集于一体，丰富实体店娱乐、社交、公益等功能，有利于满足不同购彩群体多样化的购彩需求，促进实体店拉新引流能力提升与购彩人群结构优化。2023 年，广州体彩建设完成足球、篮球主题特色店共 5 家。



足球特色店



“体彩+公益”实体店建设

广州体彩以责任为先，开展“体彩+公益”建设，积极践行公益体彩理念。在全市 800 家体彩实体店安装饮水机，提供桶装水、纸杯，其中，采购的饮用水为扶贫产品，在提升实体店销售服务水平的时候，为支援和帮扶地区全面推进乡村振兴、促进共同富裕贡献了体彩力量。



“体彩+公益”建设

畅通沟通渠道

广州体彩坚持以客户为中心，重视与购彩者沟通，积极回应购彩者投诉，持续提升服务品质。通过 95086、12345 等服务热线及现场受理等方式畅通购彩者沟通渠道，主动接受群众建议与监督，加快购彩者所反映事项的处理、反馈回复等服务工作。2023 年，受理 12345、95086 投诉建议工单 602 份，均如期答复与反馈解决，现场接访 14 次，办理省中心转发的信访投诉 1 宗。

保护购彩者信息

广州体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等相关法规，切实保护购彩者个人信息。中心充分尊重中奖者意愿，严格保护中奖者隐私，为前来兑奖的中奖者提供帽子、口罩等物品，同时在新闻报道中采取匿名或化名处理。

增强兑奖便利性

广州体彩持续优化兑奖服务，不断增强兑奖便利性。通过在官方微信公众号兑奖须知模块公示兑奖地点、流程、时间、所需证件、时限等信息，创新实施兑奖智能预约服务，向 60 岁以上中奖者开辟绿色通道等措施，为中奖者提供了更加高效、便捷、优质的兑奖服务。2023 年中心兑奖大厅接待中奖者 8225 人次、兑奖金额 6.98 亿元，兑奖大厅客户满意度 99%。



创新之窗：兑奖智能预约服务

为进一步提升服务品质，广州体彩上线兑奖预约系统，中奖者可通过“广州体彩”官方微信号在“购彩服务”功能栏中选择“兑奖预约”进行线上预约。2023 年，中心继续优化兑奖预约数字化服务，从原来的按日预约调整为按每天的具体时间段进行预约，方便购彩者根据自身需求自由选择预约兑奖时间，极大提高了兑奖服务的灵活性与便利性。



兑奖预约服务

引导理性购彩

开展合规营销

广州体彩不断规范营销活动，确保营销环节合法合规。健全约束机制，修订代销合同，规范售彩和兑奖方面违规行为的处置。加强合规培训教育，在 3-4 月对全市约 2000 家体彩专营实体店分批开展竞猜型游戏暨责任彩票和合规经营集中培训，增强代销者合规销售经营意识。开展日常巡查抽检工作，常态化检查并及时整改违规经营行为。

理性购彩宣传

除日常营销体现理性购彩理念外，广州体彩开展了责任彩票宣传月之“购彩有节制”推广活动，在现场放置购彩风格测试二维码海报供活动参与者测试，邀请国家级责任彩票培训师肖旭和 2020 年“体彩追梦人”杜炳钊作为理性购彩宣传员倡导理性购彩，积极呼吁购彩有节制，宣扬更加健康、快乐的生活方式。



责任彩票宣传月之“购彩有节制”推广活动



活动参与者测试购彩风格

理性购彩

2023 年，广州体彩面向全市实体店代销者和销售人员开展“如何引导理性购彩”专题培训，帮助代销者提高理性购彩引导能力，积极防范购彩者非理性购彩。实施大额购彩管理及高销量实体店监测，加强大额投注预约管理与竞彩超额审批，及时识别、干预、防止非理性购彩。



开展“如何引导理性购彩”专题培训

未来 展望

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实施“十四五”规划、加快推进体育强国建设、全力推动体育事业高质量发展的关键之年，也是中国体育彩票全国统一发行 30 周年。中心将聚焦中国体育彩票“十四五”发展目标，全力巩固稳的基础，提升质的动能，扩大好的态势，全面加强党对广州体育彩票工作的领导，实现党建与业务融合互促、同频共振；落实落细各项安全措施，切实提升体育彩票风险防控总体能力；统筹优化渠道建设，积极推动渠道与各类业务的融合发展；深化以责任为先导、公益公信为核心的品牌建设，完善行风治理工作长效机制，持续提升体育彩票的社会价值，扎实推动我市体育彩票高质量发展迈上新台阶。



附录

关键绩效表

责任领域	责任指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
责任管理	组织开展责任彩票工作培训次数	次	47	100	105
	员工参与责任彩票工作培训人次	人次	27	30	30
组织治理	守法合规培训次数	次	2	57	73
	守法合规培训人次	人次	27	—	1117
	反腐倡廉培训次数	次	2	57	21
政府责任	全年体育彩票销售额	亿元	44.01	52.75	80.78
	代缴奖金所得税金额	亿元	0.95	1.06	1.25
	全年公益金筹集金额(不含弃奖)	亿元	11.08	12.82	18.79
行业责任	经济合同履约率	%	100	100	100
运营服务	实体店数量	个	2198	2560	2870
	购彩者投诉解决率	%	100	100	100
队伍建设	员工总数	人	27	30	24
	男性员工总数	人	19	19	14
	女性员工总数	人	8	11	10

关键绩效表

责任领域	责任指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
队伍建设	女性管理者比例	%	4	5	4
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	参加工会的员工比例	%	100	100	100
	员工流失率	%	3.7	—	0
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
运营服务	员工体检覆盖率	%	100	100	100
	专管员数量	人	51	51	57
	专管员培训人次	人次	102	—	581
社区责任	实体店从业者人数	人	2198	3840	7112
	代销合同履约率	%	100	100	100
	实体店满意率	%	98.4	—	99.09
社区责任	组织策划和实施的公益项目数量	个	21	33	40
	员工志愿者人数	人	17	20	20
	员工志愿者全年参与志愿活动人次	人次	48	78	97

指标索引

目录	《中国体育彩票社会责任报告指标体系》	
报告说明	RP1.1-3	
卷首语	RP2.1-2	
责任聚焦	RP3.1/OG2.6-7/OG2.9	
走进广州体彩	中心简介	RP4.3-5/GR1.2-4/ GR2.1
	组织架构	RP4.2/OG1.1/OG1.2
	体彩文化	RP4.1
责任管理	责任组织	RM2.1/RM4.1
	责任融合	RM5.1/RM8.1
	责任沟通	RM10.1
践初心勇担使命 打造责任体彩	添彩体育事业	GR2.1-2/GR2.5-6/GR2.9
	推动行业进步	IR1.2/IR2.1-2/IR3.1-2
	共建和谐社区	CR1.2-3/CR2.3/GR1.5
	坚持绿色运营	ER2.2
强根基稳健前行 打造诚信体彩	守法规经营	OG2.1-3/OG2.5/ OS3.8-9/OS3.11
	技术安全保障	OS4.1-4/OS4.9
	阳光透明公开	OS5.1-4/OS2.5
聚众力携手共进 打造团结体彩	与员工共成长	TC1.5/ TC1.11
	与伙伴共进步	TC2.2-3/TC2.5/TC3.2-3/TC3.5-6/TC3.8
勤耕耘开拓进取 打造创新体彩	游戏品类丰富	OS1.2
	渠道优化升级	OS2.1-4/OS2.6
	服务品质提升	OS6.1-2/ OS6.4-8
未来展望	引导理性购彩	OS3.1/OS3.3-5
	未来展望	RA1.1
附录	关键绩效表	RA1.2/OG2.4/OG2.8/GR2.2/GR2.3/GR2.7/GR2.8/IR1.3/IR1.5/ ER1.4/ER2.3/OS1.3/OS1.4/OS2.4/OS6.6/TC1.1-4/TC1.6-8/TC1.10/ TC1.12/ TC2.1/TC2.4/TC3.1/TC3.4/TC3.7/CR2.1-2/CR2.4/CR3.2
	指标索引	RA1.4
	意见反馈	RA1.5

意见反馈

感谢您阅读《广州市体育彩票 2023 年社会责任报告》。为改进广州体彩责任彩票建设工作，进一步提升履行社会责任的能力和水平，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: _____

意见反馈（1-7 题请在相应位置打√）

	好	较好	一般	差	不了解
--	---	----	----	---	-----

- | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. 您对广州体彩 2023 年社会责任报告的总体评价: | <input type="radio"/> |
| 2. 您认为广州体彩在购彩者责任方面做得如何? | <input type="radio"/> |
| 3. 您认为广州体彩在政府责任方面做得如何? | <input type="radio"/> |
| 4. 您认为广州体彩在行业发展方面做得如何? | <input type="radio"/> |
| 5. 您认为广州体彩在志愿公益方面做得如何? | <input type="radio"/> |
| 6. 您认为广州体彩在队伍建设方面做得如何? | <input type="radio"/> |
| 7. 您认为广州体彩在环境保护方面做得如何? | <input type="radio"/> |

8. 您最满意本报告哪一方面?

9. 您对我们今后发布报告还有哪些建议?
