

2022

西藏自治区体育彩票 社会责任报告



报告说明

❖ 组织范围

本报告由西藏自治区体育彩票管理中心编写，内容覆盖西藏自治区体育彩票管理中心及自治区各地市体育彩票销售管理部。为便于表达，在报告中的表述使用“西藏体彩”“西藏体彩中心”“中心”“我们”等。国家体育总局体育彩票管理中心称谓使用“总局体彩中心”。

❖ 时间范围

本报告为西藏自治区体育彩票管理中心发布的第五份年度社会责任报告。本报告时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）。

❖ 参考标准

本报告编写立足体育彩票行业背景，突出西藏体彩特色，力求符合业界同行社会责任信息披露标准，参考的标准包括：全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》及《体育彩票社会责任报告指标体系（2022）》等。

❖ 数据说明

本报告中所有数据均来自西藏体彩正式文件及统计报告且通过相关部门层层审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明之处除外。

❖ 报告保证

西藏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，并对本报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

❖ 报告阅读

您可访问西藏体彩官方网站（www.xztycp.com），下载阅读本报告的电子版本。



西藏体彩网

目 录

报告说明	01
卷首语	04
走进西藏体彩	06
中心简介	06
组织架构	07
体彩文化	08

01

责任聚焦

深化党建工作 汲取奋进力量	10
强抓学习建设	12
牢抓制度建设	12
狠抓组织建设	13
紧抓队伍建设	13

02

责任聚焦

心系社会福祉 情暖雪域高原	14
公益金筹集	16
公益金管理	18
公益金的使用	19
助力全民健身	20
发展竞技体育	21

03

以稳求进

坚守本心 笃行致远	22
深化责任管理	24
倡导理性购彩	29
坚持依法售彩	30
落实守法合规	32

04

以精立业

坚守本源 突破创新	34
优化渠道建设	36
完善采购管理	38
确保技术安全	39
塑造公益品牌	40

05

以心守护

坚守本真 共襄美好	42
打造优质服务	44
伙伴发展共赢	46
推动社区发展	51
倡导绿色发展	52

责任荣誉

未来展望

报告附录

关键绩效表	58
指标索引表	60
意见反馈表	61



卷首语

刚刚过去的 2022 年是“十四五”规划的关键之年，也是国家和社会机构未来发展极为重要的一年。党的二十大胜利召开，为我们描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图，也为推动体彩事业高质量发展指明了前进方向。2022 年，我们经历了内外部环境的变化和转型升级冲击，也迎来了崭新的发展机遇。面对百年未有之大变局，西藏体彩将“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标牢记于心，服务国家战略，履行社会责任，推动高质量发展，在实现业务稳定的同时，为推进体育强国做出贡献。

这一年，我们持续推进责任彩票建设

我们于年初制定以“全产品、全渠道、全价值链”的战略思维为支点的责任彩票建设规划，围绕体彩核心发展脉络，全力建设“负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”。为确保责任彩票建设落实，我们通过政府采购等形式，积极与第三方合作，全方位调研责任彩票建设落实情况、实体店责任宣贯情况、购彩者购彩行为和购彩者心理，以科学的数据为责任彩票建设工作提供基本遵循。

这一年，我们持续强化队伍能力建设

我们于年中组织召开了西南五省 + 业务交流研讨会，对市场拓展和玩法健康发展形成共识，进一步促进了工作质量提升；我们将队伍建设与购彩者、合作伙伴、社区等利益相关方整合，推动全价值链践行责任彩票理念。未来，我们还计划开展全区业务人员技能培训和赴内地交流学习工作，致力于以完善的培训交流机制，锻造一支精锐能干、敢打敢拼的优质队伍。

这一年，我们持续拓展新潮游戏玩法

我们借助大乐透、7 星彩全国性营销活动，辅以配套营销活动，稳定了乐透型大盘玩法市场地位；通过多轮次下地培训和驻点引导，在全区范围大力推广竞猜游戏，提升竞猜培训质量和从业人员竞彩服务水平；继续落实即开监督检查和市场巡查，并借助每季度新票上市各类型激励活动，引导实体店主动销售；对全区实体店进行世界杯形象包装工作，通过形象改造提升实体店购彩氛围。

这一年，我们持续深化责任品牌宣传

我们积极开展责任彩票宣导工作，主动宣传“责任彩票”的重要性；将总局体彩中心下发的各类宣传元素和西藏体彩市场实际情况结合进行设计并下发，保障对外宣传窗口物料及时更新；构建媒体资源组合，实现媒体传播效果最大化；继续强化公益金项目宣传，并加大兑奖工作流程的主动宣传；深化理性购彩宣导，预防购彩沉迷，减少非理性购彩行为发生。

新征程呼唤新担当，新使命激励新作为。未来，西藏体彩将永不停歇探索的脚步，用实干实绩加速体彩事业高质量发展，勇担对国家、对社会、对购彩者、对队伍的责任，在融入新时代可持续发展格局上展现更大作为，为“负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”谱写更为绚丽的可持续华章！

走进西藏体彩

中心简介

2022 年关键绩效

2022 年彩票销售额

8.32 亿元

公益金筹集金额

1.98 亿元

代征奖金所得税

0.052 亿元

实体店数量

694 个

实体店从业者人数

694 人次

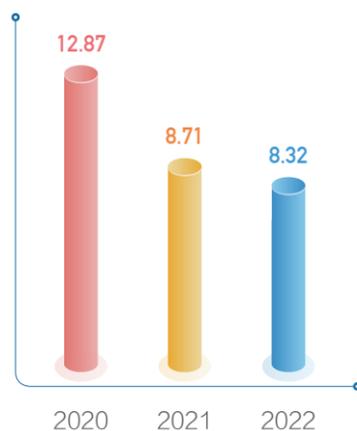
经济合同履约率

100 %

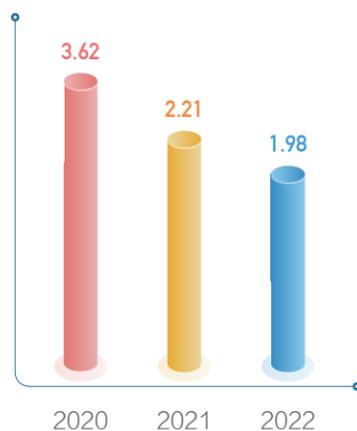
西藏体彩成立于 1995 年，隶属于国家体育总局体育彩票管理中心和西藏自治区体育局双重领导，并接受西藏自治区财政厅监督管理，是国家确定的中国体育彩票在西藏自治区唯一合法的体彩销售管理机构，负责中国体育彩票在西藏自治区的体彩销售管理工作。

西藏体彩全体工作人员坚持努力奋斗，开拓创新，致力于为全区体育事业和公益事业发展提供更加坚实的物质保障。2022 年，西藏体彩全年销售体育彩票 8.32 亿元，筹集公益金 1.98 亿元，代征奖金所得税 0.052 亿元。

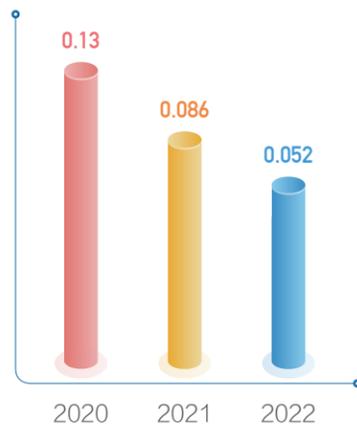
彩票销售额 (单位: 亿元)



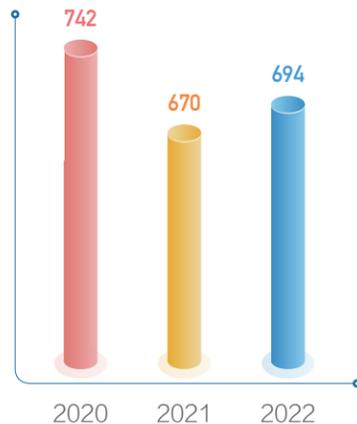
公益金筹集金额 (单位: 亿元)



代征奖金所得税金额 (单位: 亿元)

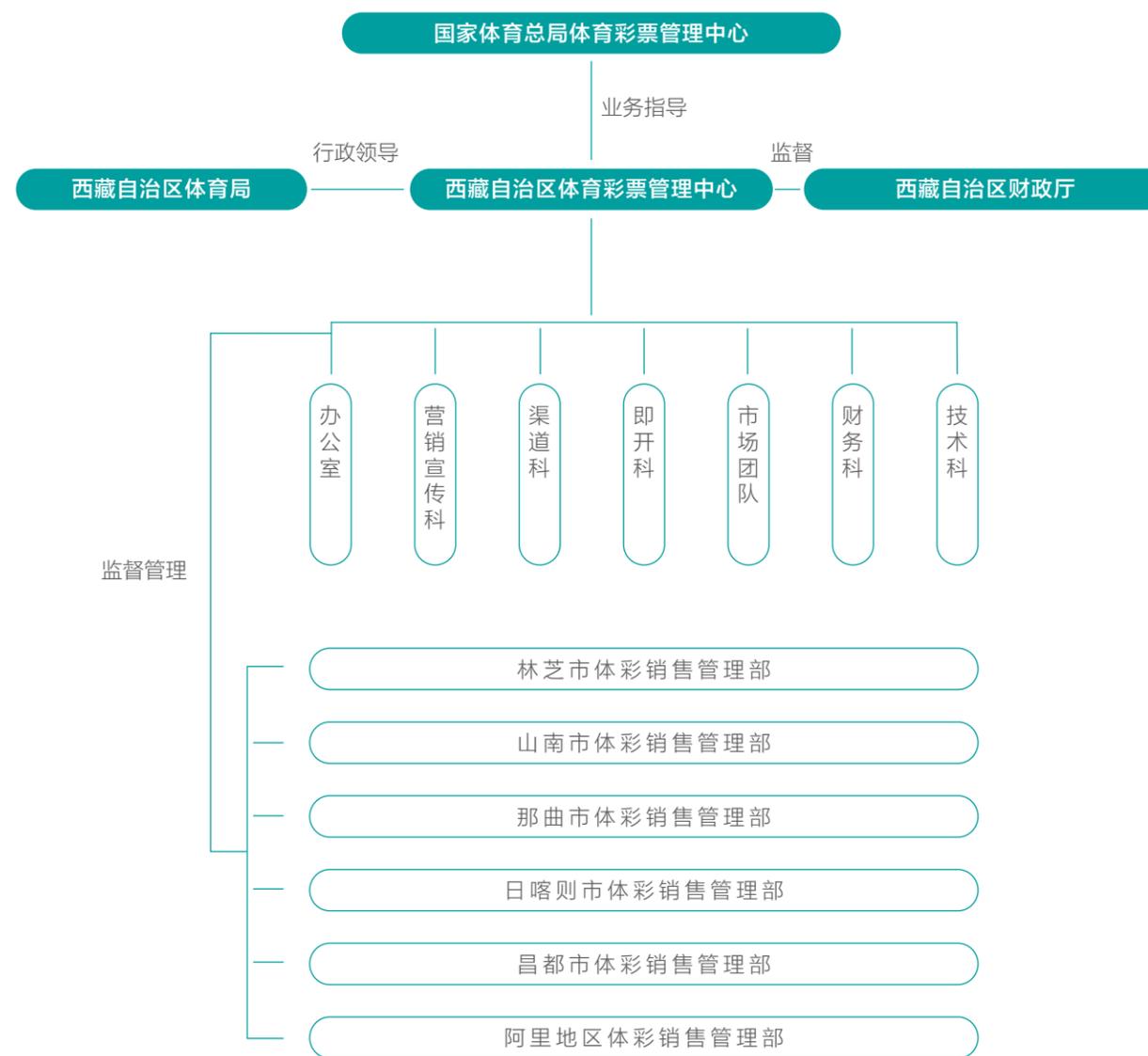


实体店数量 (单位: 个)



组织架构

西藏体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等政策规定，不断探索完善并逐步提升组织管理模式，理顺全区彩票管理体制和运行机制。2022 年，西藏体彩进一步明确部门职责分工，加强部门协调配合。目前，中心设置办公室、营销宣传科、渠道科、即开科、市场团队、财务科、技术科 7 个职能部门，并下设 6 个彩票销售管理部。



体彩文化

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。

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”品牌理念指导下，形成了公益、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。



01

责任聚焦

深化党建工作 汲取奋进力量

强抓 学习建设	牢抓 制度建设	狠抓 组织建设	紧抓 队伍建设
12	12	13	13

在西藏自治区体育局机关党委的正确领导下，西藏体彩以组织建设、制度建设、队伍建设为重点，以学习建设、活动建设为载体，紧紧围绕党的二十大精神 and “改进作风 狠抓落实”活动工作，扎实开展各项教育活动，不断夯实党建工作基础，创新党建工作形式，丰富党建工作内涵，拓展党建工作外延，努力推动党建工作向着更高的目标迈进。

强抓学习建设

西藏体彩动员全体党员积极参与“改进作风 狠抓落实”活动，把“改进作风 狠抓落实”与解决单位和个人问题相结合，发扬传统续佳绩，把握机遇求发展；聚精会神抓管理，一心一意提质量；履职尽责做先进，同舟共济创辉煌。2022 年，围绕作风建设，中心积极推进了系列专题学习会议，深化作风建设力度，提高廉洁从业意识。此外，中心还相继开展党史学习教育、二十大精神专题学习等系列教育活动，使全区体彩党员干部信念更加坚定、党性更加坚强。



2022 年 3 月 5 日，西藏体彩组织在职干部集中收看第十三届全国人大五次会议开幕式直播，聆听并学习会议精神



2022 年 4 月 27 日，西藏体彩组织召开 2022 年西藏自治区体彩中心党建工作、党风廉政建设和反腐败工作、意识形态工作部署会

牢抓制度建设

西藏体彩坚持“三会一课”制度，按时召开支部委员会、支部大会和支部组织生活会，每月至少举行一次普通党员讲党课活动；坚持每周开展 2 次学习研讨，动员全体党员干部成员围绕党建工作和体彩发展难点、热点、疑点等问题开展积极研讨。



召开党史三更学习教育第 23 次学习研讨会



召开党史三更学习教育第 26 次学习研讨会



召开党史三更学习教育第 34 次学习研讨会

狠抓组织建设

西藏体彩坚持把党建工作摆在重要位置，列入重要议事日程，精心组织、周密安排，做到有计划、有措施、有检查、有总结；进一步理顺党、政、工、团等方面关系，做到分工明确、责任到人、目标一致、互相协调；健全党建工作协调组织机构，建立党员责任区，充分发挥支委会成员及党员在思想政治教育工作中的重要作用；按照“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的要求，培养入党积极分子，发展优秀员工入党，做到思想上教育、政治上关怀、工作上培养、组织上关心、有专人培养联系。

紧抓队伍建设

西藏体彩历来重视提高党员干部和员工整体素质，按照“发挥一个作用（先锋模范作用）、坚持两个在前（吃苦在前，奉献在前）、奉行三个在后（享受在后，名利在后，待遇在后）”的要求，在广大党员和员工中开展以老带新、以能带新传帮带活动。

案例：喜迎二十大、贯彻二十大精神

为深入学习宣传贯彻党的二十大精神、迅速掀起学习热潮，把体彩广大党员干部职工思想和行动统一到党的二十大精神上来，根据《自治区体育局学习贯彻党的二十大精神工作方案》指示，西藏体彩根据实际情况制定学习方案。截至 2022 年底，西藏体彩党支部共组织学习 6 次，交流发言 12 次，上交学习心得体会 15 篇，围绕二十大精神讲党课 2 次，并于 2022 年 10 月 16 日组织全区干部职工线上观看中国共产党第二十次全国代表大会开幕式直播。



喜迎二十大系列活动

02

责任聚焦

心系社会福祉 情暖雪域高原

公益金
筹集

16

公益金
管理

18

公益金
的使用

19

助力
全民健身

20

发展
竞技体育

21

西藏体彩始终践行“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，依法合规筹集公益金，并将所筹集的公益金用于支持社会公益事业和体育强国建设，为促进社会公平、增进民生福祉、不断实现人民对美好生活的向往贡献着温暖有光的力量。

公益金筹集

西藏体彩遵守《彩票管理条例》、《彩票管理条例实施细则》，依法开展公益金筹集。2022 年，西藏体彩全年完成体育彩票销售 8.32 亿元，筹集公益金 1.98 亿元，坚持“来之于民、用之于民”的发行宗旨，广泛开展资助群众体育、竞技体育、体育扶贫等公益事业，向全社会传递来自体彩的温暖，与社会各界共创美好社会。



8.32 亿元

2022 年全年完成体育彩票销售



1.98 亿元

2022 年筹集公益金

体彩小知识

体彩公益金

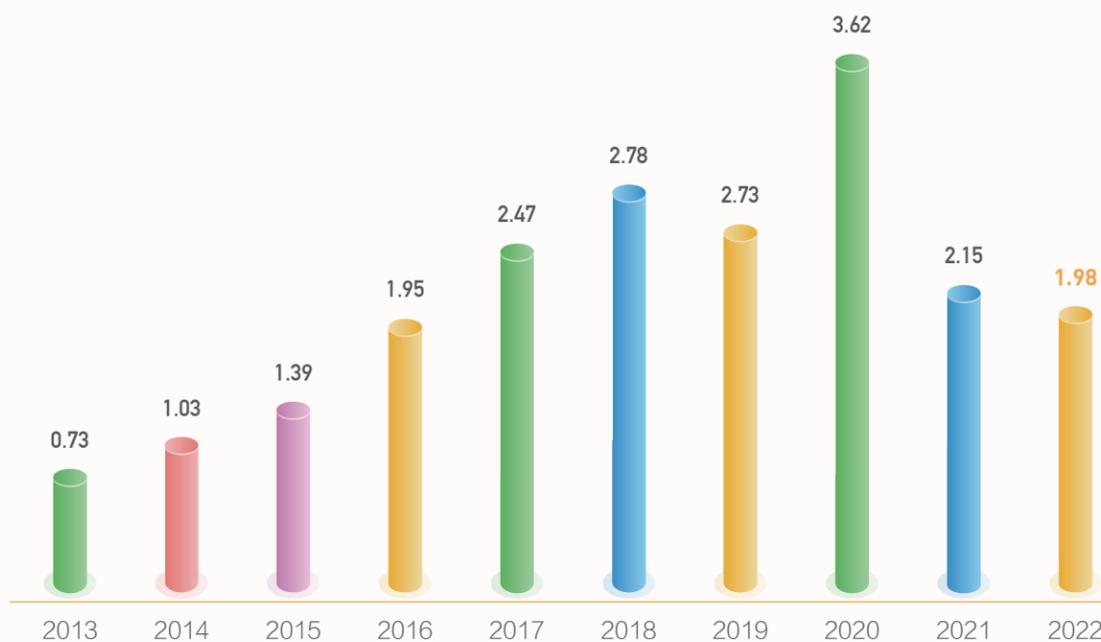
依据《彩票公益金管理办法》，彩票公益金是指按照国家规定发行彩票取得销售收入扣除返奖奖金、发行经费后的净收入，包括彩票发行销售收入和逾期未兑奖的奖金，是政府非税收形式之一。彩票公益金按预算外资金管理办法纳入财政专户，实行收支两条线管理；国家体育总局是公益金管理的行政职能部门，负责对全国公益金的管理和监督检查；体育彩票管理中心在体育行政部门领导下，负责日常公益金的收、缴事宜。西藏体彩积极倡导“多人少买”的购彩理念，把责任彩票建设向纵深推进，让更多人正确认识体彩、加入体彩。

体彩小知识

1 张 2 元彩票都包含了什么？

《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；彩票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。以 2 元一注的大乐透为例，其中 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。

2013-2022 年西藏体彩年度公益金（不含弃奖）筹集额（单位：亿元）



公益金管理

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 比例分配。地方留成彩票公益金由省级财政部门与民政、体育等有关部门商讨研究确定分配原则。中央集中彩票公益金在社保基金、中央专项彩票公益金、民政部和国家体育总局之间按照 60%、30%、5% 和 5% 比例分配。

体彩小知识

体彩公益金分配比例

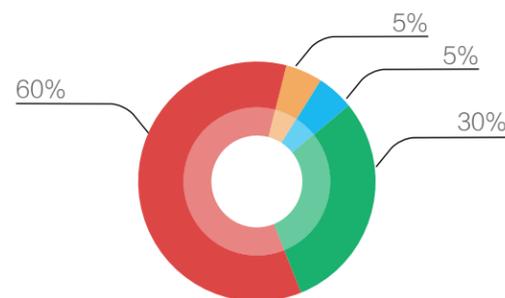


彩票公益金

地方留成的彩票公益金 50%

地方公益金由省级财政部门与民政、体育等有关部门研究确定分配原则。

中央集中的彩票公益金 50%



- 全国社会保障基金 60%
- 中央专项彩票公益基金 30%
- 国家体育总局 5%
- 民政部 5%

公益金的使用

中国体彩坚持以人民为中心，为人民谋幸福，所筹集彩票公益金广泛用于社会公益事业和国家体育事业。在公益事业方面，公益金广泛应用于补充社会保障基金、扶贫事业、教育助学、养老服务、医疗救助、法律援助、抗震救灾等领域。在体育事业方面，公益金为全民健身事业和竞技体育事业发展提供有力保障。

西藏体彩资助支持各地市体育事业发展，将公益金用于保障运动员训练、参赛及竞技体育后备力量发展等，同时安排本级公益金用于群众体育、青少年体育事业发展，推动全民健身与全民健康深度融合，不断满足人民群众日益增长的体育健身需求，促进各地市体育场所和设施设备完善，促进西藏全区竞技体育发展。

2022 年西藏自治区体育彩票公益金筹集额 19,848.97 万元，上缴中央体育彩票公益金 9,706.05 万元，自治区留成体育彩票公益金 10,142.92 万元；分配各地市使用本级彩票公益金 4,307.86 万元，自治区级体育部门使用 6,406.16 万。

2022 年西藏自治区公益金使用情况 (单位: 万元)

一、支持资助各地(市)体育事业发展

拉萨市	945.14	昌都市	756.89
日喀则市	963.67	那曲市	598.79
山南市	380.38	阿里地区	293.81
林芝市	369.18		

二、支持群众体育工作方面

资助或组织开展全民健身活动	617.5	组织开展全民健身科学研究与宣传	19
援建和维护公共体育场地、设施	1978.99		

三、竞技体育工作方面

支持各级各类运动队备战和参加国际、全国综合性运动会	752.88		
补充运动员保障支出	273.25		
资助体育后备人才培养	185	改善各级运动队训练比赛设施条件	1991.4
举办或承办竞技体育赛事	70	其他体育工作方面	518.14

助力全民健身

西藏体彩将全民健身理念与体彩公益理念相结合，利用公益金资助各类全民健身项目，在传播体彩公益形象的同时，充分展示了中心秉持的责任理念。2022 年，中心冠名支持了全民健身健步走等多项群众体育赛事，以务实的行动推进全民健身和全民健康深度融合。



协助举办全民健身活动

发展竞技体育

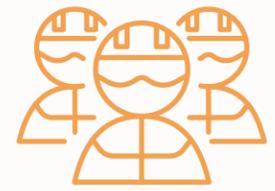
西藏体彩是支持竞技体育在全区蓬勃发展的力量，通过支持和冠名赞助多项竞技体育项目，助力全区竞技体育水平高速发展。2022 年，中心冠名资助了西藏“三跤”运动队、西藏滑雪队等多个竞技体育运动队，以切实的行动，助力全区竞技体育事业高质量向前迈进。

竞技体育冠名资助相关绩效（部分列举）



冠名资助西藏“三跤”运动队

60 万元



冠名资助西藏滑雪队

60 万元



冠名资助“三跤”运动队

03

以稳求进

坚守本心 笃行致远

深化
责任管理

24

倡导
理性购彩

29

坚持
依法售彩

30

落实
守法合规

32

西藏体彩将“责任”二字融入自身发展基因，坚持合规运营与责任管理并重，着力构建体系化管理方法，从严从紧把好合规关，强化制度管理，创新管理方式，狠抓风险防控，细化日常管理，加强监督检查，在责任彩票管理方面取得了突破性进展。

深化责任管理

西藏体彩积极构建科学完善的责任治理体系，从培训、调研、评估等维度配套制定考核与评估制度，不断增进与内外部利益相关方全方位、系统化的沟通，致力于以科学完善的责任管理方法全面提升负责任的品牌形象，推动中心在责任彩票建设的道路上稳步向前。

责任理念

在责任彩票建设的道路上，西藏体彩始终坚定公益公信初心，突出“公益体彩 责任先行”的社会责任理念，坚持以人民利益为中心，积极承担更多社会责任，包括对国家、对社会、对体彩行业及相关产业，在经济、法律、环境、公益和伦理等方面的责任。西藏体彩坚持负责任的彩票使命担当，在尽最大努力对国家公益事业及体育事业作出更大贡献的同时，严格要求队伍守法合规，避免带来负面影响损害体彩形象。

责任治理

西藏体彩成立责任风险防控领导小组，全面领导全区责任风险防控工作。领导小组组长由中心书记担任，副组长由中心副主任担任，负责统筹责任风险防控总体工作；各科室负责人、责任风控工作人员为领导小组成员，具体对接职能范围内的责任风险防控工作。领导小组定期不定期举行会议，对中心责任制度、活动规则等事项进行审议和决策。

责任规划

西藏体彩积极对标《“十四五”体育彩票社会责任建设实施纲要》中的社会责任建设总体发展目标、业务重点、具体行动措施和“十四五”期间工作推进实施路径部分，构建具有特色的体彩社会责任建设工作规划，提升责任彩票建设工作规范化水平。2022 年，中心编制《责任彩票工作方案》，从调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关者、报告和评估等维度，细化责任彩票发展路径及方法，促进西藏体彩健康持续发展。

责任制度

西藏体彩不断完善社会责任制度建设，构建了权责清晰、系统高效的体彩社会责任管理模式，推动责任彩票建设工作持续做深走实。2022 年，中心再次梳理并完善了社会责任报告编制和发布流程，持续推进社会责任报告编发，系统展现了责任彩票建设工作的成果。

责任流程

西藏体彩积极推进体彩事业战略规划与责任彩票理念融合，推动责任彩票深度渗透业务全流程。2022 年，中心持续在合规建设、游戏设计、渠道建设、队伍建设等环节融入责任体彩要素，并以重大活动为契机，组织召开责任彩票议题沟通会，针对相关议题开展讨论研究，制定并优化具体工作方案；持续发布社会责任报告，开展责任体彩专题培训，加强责任体彩工作考核，实现责任彩票理念纵深融合。

责任评估

西藏体彩积极参与总局体彩中心责任彩票等级评定工作，从调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关者、报告和评估等维度，完成责任彩票等级评定申请文件材料收集和编写。同时，中心将责任彩票相关工作纳入年度考核重点，形成责任彩票建设工作闭环管理；围绕责任彩票和风险控制、品牌营销、渠道建设、队伍建设等方面，开展全区范围实体店评优评先。基于考核各项评价考核结果，持续优化责任彩票建设，推动体彩系统责任能力全面提升。

责任荣誉

在长期对外交流沟通过程中，西藏体彩获得了外界的广泛认同，并培育出一批勇担责任的先锋人物。2022 年，中心组织开展了体彩追梦人评选活动，深挖榜样人物，树立榜样形象。



体彩追梦人评选会

责任能力

西藏体彩始终坚持认真的态度、负责任的精神，不断夯实自身履责能力。中心和第三方展开关于责任彩票研究的合作，积极推进全区责任彩票建设工作，提高组织决策水平和实际工作能力；采购第三方公司对全区市场开展责任调研，包含实体店暗访、购彩者分析、产品分析等方面，最终形成调研报告，为市场工作进一步开展奠定基础；组织责任彩票培训师队伍，采用“线上+线下、集中+专项”相结合的方式，推进责任彩票培训日常化，帮助队伍成员全方位提升责任彩票意识，2022年，中心共开展责任彩票培训13场，约1700人次参与；开展责任彩票理念及知识内部传播成效评估，以评估结果为线索，推进传播方案升级。



责任彩票专题培训



竞彩知识普及培训



第二季度营销活动培训



西南五省体彩业务交流会



开展责任彩票巡查及培训



开展责任彩票调研及培训

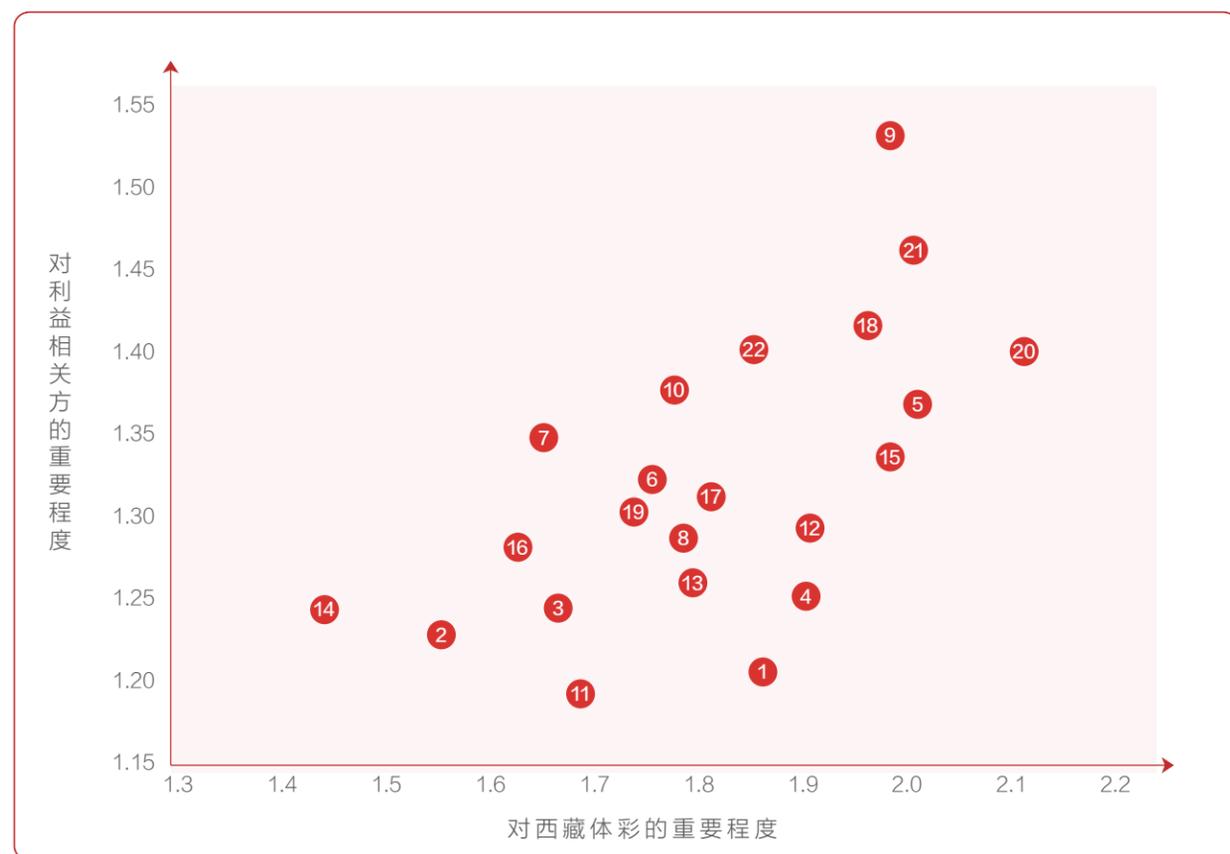
责任沟通

西藏体彩积极主动识别各利益相关方，深入了解和回应利益各利益相关方的期望和诉求，通过官网、官方微信等自有平台，以及地方媒体平台、户外大屏广告投放等渠道和方式，及时、准确、真实地披露相关信息，强化利益相关方互动。中心还积极开展责任体彩建设相关调研，征集代销者、购彩者、社会公众、内部员工等多个群体意见，并细化分析相关意见，科学制定行动措施，精准回应内外部相关方诉求。

利益相关方	期望	回应
 政府	遵纪守法 支持经济发展	合规经营 响应国家政策号召
 社会	支持社会发展 关注弱势群体 健康文化	支持乡村振兴 支持体育事业 公益慈善事业 志愿者服务
 内部员工	工资及福利保障 健康和平安 公平晋升和发展机会	及时足额发放工资、缴纳社保 建立职业健康安全管理体系 开展员工体检与体质测试 畅通职业发展通道
 专管员	基本权益保障 职业发展	签订专管员劳动合同 专管员业务技能培训
 代销者	市场支持 良好的营商环境	阳光征召 代销者合作合同 销售奖励机制 代销者培训
 购彩者	公开透明 购彩便利	宣传开奖流程 拓展购彩渠道 提供优质服务
 供应商	信守承诺 公平、公正、公开采购 经验分享	依法履行合同 公开招标 开展项目合作 引领行业健康发展
 环境	减少环境污染 减少能源消耗 改善环境的行动	尾票、废票依据规定处理 绿色节能办公 采购或使用环保材料 举办环保公益活动

议题分析

为了更科学、高效地开展责任彩票建设工作，西藏体彩持续推进实质性议题管理。2022 年，中心采用国内外社会责任标准参考、国内外体彩行业优秀社会责任报告对标、内外部利益相关方问卷调查等方式，筛选出对中心发展重要、对利益相关方重要的核心议题作为 2022 年社会责任报告信息披露地重点。结合“对中心发展的重要性”“利益相关方的关注度”两个维度中心将筛选出的议题绘制成二维议题矩阵，方便内外部相关方更清晰了解其重要程度。



社会责任议题

- | | | | |
|-----------|----------|---------------|----------|
| ① 筹集公益金 | ⑦ 游戏多元 | ⑬ 开奖公正透明 | ⑲ 助推行业发展 |
| ② 合理使用公益金 | ⑧ 渠道布局合理 | ⑭ 信息公开披露 | ⑳ 绿色低碳发展 |
| ③ 守法合规 | ⑨ 阳光征召 | ⑮ 保障员工基本权益 | ㉑ 推动社区发展 |
| ④ 理性营销 | ⑩ 贴心服务 | ⑯ 助力员工个人成长 | ㉒ 助力乡村振兴 |
| ⑤ 非理性购彩干预 | ⑪ 技术安全 | ⑰ 专管员与代销者队伍建设 | |
| ⑥ 带动就业 | ⑫ 畅通投诉渠道 | ⑱ 责任采购 | |

倡导理性购彩

西藏体彩不断提升责任营销意识，将引导理性购彩视为自身责无旁贷的责任，倡导多人少买的理性购彩观，同时将劝导购彩者理性购彩融入体彩销售人员日常工作环节，努力营造健康有序的购彩环境，以实际行动保障购彩者基本权益。

非理性购彩预防干预

西藏体彩积极探索非理性购彩预防与干预机制，持续营造理性、健康的购彩环境。2022 年，中心从“丰富事前预防措施”“加强事中干预执行落实”“探索事后疏导方式方法”三方面推进理性购彩相关工作，强化非理性购彩预防和干预。

丰富事前预防措施：

开发理性购彩教育课件，加大理性购彩相关内容比重，并建立培训考核打分机制；加强理性购彩日常宣传，提升公众对理性购彩的认知；积极参与总局体彩中心成熟购彩心理教育研究，为理性购彩预防工作提供借鉴和指导。

加强事中干预执行落实：

围绕“全产品、全渠道、全价值链”的工作思路，加强责任彩票建设，严格把控合规红线底线，尤其是加大对于“非理性购彩干预措施”执行情况的检查，全面提升从业人员合规意识，积极打造阳光公信体彩。

探索事后疏导方式方法：

制定 95086 客服人员针对问题购彩者沟通的相关话术，并定期对客服人员开展非理性购彩相关知识考核，提升客服人员问题解决能力；与西藏大学心理健康教育合作，对全区非理性购彩行为开展心理疏导。

案例：西藏体彩客服人员积极引导理性购彩

西藏体彩积极落实总局体彩中心要求，开展《竞猜游戏大额投注实名登记表查询》回访，并以回访的形式引导购彩者理性购彩。中心客服人员根据购彩者对购彩实体店销售员的评价、竞猜游戏大额投注原因、各体彩实体店安全合规销售情况，引导购彩者理性购买行为；以“每周一次”的频率回访大额投注购彩者，并在回访期间向购彩者传递理性购彩的重要性及必要性；在日常兑奖及促销活动期间，向购彩者进行理性购彩相关知识的口头宣讲，引导购彩者理性购彩。通过多次回访、口头宣讲等措施，客服人员将责任彩票理念和理性购彩相关要求传达至更多购彩者，让“多人少买”理念深入人心。



组织开展非理性购彩行为心理疏导培训



组织开展引导理性购彩专题培训

理性治彩宣传

西藏体彩严格遵循总局体彩中心责任彩票宣传规定，以积极的行动引导购彩者以健康的心态参与购彩游戏。中心制作了理性购彩宣传海报及短视频，并不定期利用全区电子海报发布“理性购彩 谨防沉迷”主题海报，同时在全区实体店张贴“理性购彩 谨防沉迷”海报，多渠道宣传理性购彩的重要性；面向全区实体店发放《理性购彩》折页，并在全区所有实体店醒目位置张贴体彩销售人员合规管理“十禁止”“十不得”；利用微信订阅号转发理性购彩相关文件，建立理性购彩温馨提示专栏，拓宽理性购彩宣传范围；将非理性购彩信息转发至西藏商报、拉萨日报等报社，增强非理性购彩曝光度；在宣传营销地推活动中增加理性购彩相关展示内容，同时要求工作人员向活动参与者介绍理性购彩注意事项。

坚持依法售彩

西藏体彩积极落实依法治彩要求，不向未成年人售彩，依法打击私彩，不销售被禁止产品，加强老旧游戏退市管理，多渠道推进体彩法治建设，促进责任彩票建设各项工作有序开展。

依法打击私彩

配合公安机关开展打击私彩黑彩行动，开展代销者参与组织赌博、销售私彩、黑彩、开设私庄等严重违法行为清理整治工作。同时加强体彩实体店巡视和检查，净化和整治市场环境，维护购彩者合法权益。



组织开展打击私彩专题培训

不销售禁止产品

严格落实不销售禁止产品相关规定，严禁实体店销售法律法规禁止的非法彩票，并落实实体店巡查机制，加强对实体店的监督管理，通过培训强化代销者责任意识。2022 年，中心未发生销售禁止产品相关事件。

老旧游戏退市管理

持续跟踪市场销售走势、媒体舆情及代销者动态，高度关注老旧游戏退市前可能出现的非理性行为，做好代销者与购彩者教育引导工作；在官网、官微、实体店等平台对内外部利益相关方公告退市游戏。

禁止向未成年人售彩

销售台上温馨提示预防和干预未成年人购彩，代销合同约定禁止向未成年人售彩，营销活动海报中标识“未满十八岁的未成年人不得购买彩票及兑奖”，销售门店张贴警示标识，进一步预防和干预未成年人购彩。



电子海报定期滚动播放“未成年人禁止购彩”画面

落实守法合规

西藏体彩坚持将合规建设和运营销售任务同谋划、同部署、同实施，全力构建以制度建设为基础、以风险管控为导向、以诚信管理为抓手的合规工作格局，同时坚持安全稳定发展总基调，坚决落实安全管理总体要求，不断推进安全生产工作走深走实。

案例：西藏体彩党支部召开典型案例警示教育学习会

2022年6月7日，西藏体彩党支部组织召开典型案例警示教育学习会。会上，中心党支部书记方春雷同志传达了《总局体彩中心关于下发〈体育彩票市场典型案例警示〉第二期的通知》文件内容。同时，深度讲解了代销者利用彩票实体店开展赌博活动、代销者销售非法彩票、代销者行贿、代销者违规转让引发纠纷、代销者违规赊销引发纠纷、其他人员利用体彩实体店开展赌博活动等六方面的典型案例，引导全体干部职工以案为鉴、举一反三，坚决杜绝贪污腐化，洁身自好，切实增强风险意识、忧患意识。

合规管理

西藏体彩多措并举推动合规管理工作做细落实，为构建良好的市场环境提供保障。中心不断建立健全销售合规管理体系，明确各级机构管理职责，形成工作合力，提高管理效能；持续完善实体店异常销售行为监控，开展实体店合规销售自查自纠，配合有关部门整顿互联网售彩平台、打击非法彩票，切实保障合规运营，为社会公众营造安全、有序的购彩环境；不断加强从业人员合规宣传教育，全方位提升从业人员合规意识。此外，中心还重视申诉与举报机制建设，95086 客服平台、官方网站、官方微信服务号、微信征召等，均可接收关于违法违规事项的举报。2022 年，中心内部管理情况良好，未发生重大违规违纪事件。

案例：切实保障合规运营

2022 年根据总局体彩中心反馈，在 12 月 10 日日喀则市 5406096258 实体店，以彩票序列号和密码进行手工输入兑奖，存在无票兑奖嫌疑。在日喀则市销售管理部核实情况后，依据《实体渠道管理办法》进行处理对该实体店进行暂停竞猜销售权限操作，切实保障合规运营，为社会公众营造安全、有序的购彩环境。

安全生产

西藏体彩牢固树立“安全第一”的理念，坚决防范和遏制重特大事故发生，确保体彩系统各项工作安全有序开展。2022 年，中心进一步加强安全生产监管，定期不定期对重点区域开展安全审查，深入细致推进用电用火隐患、仓库摆放、消防器材配置等安全风险排查和隐患治理工作，全面防范各类安全生产事故发生，同时组织中心全体干部职工开展消防安全知识培训，切实筑牢安全防范意识和安全危机应对能力。

诚信经营

西藏体彩不断夯实内部商业道德相关制度建设，营造廉洁诚信的文化氛围。2022 年，中心持续加强内部诚信建设，将廉洁从业意识提升纳入“作风建设”的重要篇章，强调积极对标各科室工作风险点，及时认真整改平时工作中存在的问题；要求始终绷紧廉洁自律之弦，严格落实党风廉政建设和廉洁自律有关规定，坚守底线不越红线；推进《党风廉政建设责任书》签订，切实抓好党风廉政建设和反腐败工作，认真落实意识形态相关工作要求；开展系列典型案例警示教育，督促全区体彩从业者引以为戒，杜绝侥幸心理。此外，中心还将诚信经营理念融入与客户、供应商、经销商以及其他商业伙伴的交流及合作关系中。



组织观看反腐专题片《零容忍》



召开春节期间重点工作部署会

风险防控

西藏体彩高度重视风险防控，将风险管理作为关键要素融入各项工作和业务环节，努力构建责任清晰、统筹督导、分步实施的风险管理机制。中心从宣传风险预警、销售风险预警、上市风险预警等层面出发，持续深化新推出主题票风险评估，确保新推出主题票顺利上市；制定《即开型体育彩票丢失现场处置方案》《即开型游戏仓储物流保管突发事件应急预案》《营销活动赠票兑付错误处置方案》《营销活动突发事件应急预案》等制度，明确体育彩票在运输、仓库、营销、兑付等环节可能存在的风险，并根据风险等级情况提出相应的处理方案。

04

以精立业

坚守本源 突破创新

优化
渠道建设

36

完善
采购管理

38

确保
技术安全

39

塑造
公益品牌

40

西藏体彩不断规范渠道建设，为购彩者提供优质购彩体验；重视技术赋能，保障信息安全，保护购彩者隐私安全；加强品牌营销机制建设和舆情应急管理机制建设，持续深化责任体彩品牌建设；将责任理念融入采购环节，从采购源头深化责任品牌建设，丰富责任体彩内涵。

优化渠道建设

西藏体彩持续深化渠道建设工作，从制度升级、渠道优化、渠道帮扶等层面切入，不断推进购彩渠道管理与结构优化工作，持续丰富实体店功能，致力于打造全面、系统、阳光的渠道体系，为购彩者提供更加便捷的购彩渠道。2022 年，中心共新增 24 个实体店，优化 97 个实体店，带动就业人数 24 人。

渠道管理

西藏体彩时刻将规范渠道管理牢记于心，促进渠道稳健、创新发展。2022 年，中心按照总局体彩中心统一部署，在世界杯前面向全区实体店开展合规运营检查，确保世界杯期间销售安全；以“巡查、巡检、自查”相结合的方式，加强实体店合规运营管理；开展以“实体店合规管理工作方法”为主题的专项培训，加强体彩从业人员对渠道合规管理知识要点的认识；将渠道合规要求纳入专管员考核体系，确保专管员渠道管理与监督工作产生实效。



西藏体彩中心书记带队赴林芝实体店开展调研

形象升级

西藏体彩严格落实总局体彩中心对实体店形象的各项要求，不断提升实体店形象标准。2022 年，中心编制《实体渠道“体彩+”工作方案》，选取各地市所辖区域 30%-40% 的专营实体店作为“体彩+”实施实体店，并逐步实现地市级行政区全面覆盖。“体彩+”工作旨在通过建设便民服务店、主题特色店、其他项目等，进一步丰富全区实体店渠道功能，激发传统专营渠道活力，推动渠道转型升级。

“体彩+”建设方向	便民服务店	主题特色店	其他项目
主要工作内容	为全区 650 个实体店（包括专营店和兼营店）配备充电设备，为 173 个实体店配备 UPS 供电设备，并为全区 650 个实体店提供饮水设备。	依托卡塔尔世界杯契机，对全区 80% 的实体店进行形象改造升级，建设俱乐部主题特色店，形象包装物料主要包括：吊旗、海报、展架、明星画报、赛程表、店内足球吊顶等。	鼓励有条件的实体店自主开展“体彩+”，具体包括但不限于其他主题特色店、其他便民服务店、公益志愿店、文化沙龙店等。



世界杯主题特色店



《实体渠道“体彩+”工作方案》宣贯会

案例：西藏体彩开展实体店“神秘顾客”巡查工作

2022 年 7 月中旬，西藏体彩开展了实体店“神秘顾客”巡查工作，通过“神秘顾客”对全区体彩实体店落实责任彩票、合规经营情况进行暗访，及时、准确掌握各实体店落实责任彩票及合规经营情况，并将巡查发现的问题进行统一汇总，同时督促相关实体店开展整改，严格落实不踩“红线”、不破“底线”、不触“高压线”、不越“安全线”。截至 2022 年末，“神秘顾客”巡查范围约覆盖 650 家实体店。



“神秘顾客”巡查实体店

阳光征召

西藏体彩不断推进实体店阳光征召工作，通过《西藏商报》《拉萨日报》和西藏官方微信公众号等平台，向社会公开发布征召信息，确保实体店邀约公平公正；优化实体店阳光邀约操作流程，为申请者提供便利，保障阳光征召工作透明、高效，维护申请者基本权益。

物流建设

西藏体彩重视彩票配送服务的及时性与安全性。中心主动寻求与西藏邮政的合作机会，实现了各地市即开票邮政运送到县域实体店，解决了县域实体店一直以来的即开票配送难题。同时，中心积极健全时效保障机制，完善配送应急响应机制，确保配送及时性。



阳光征召宣传海报

完善采购管理

西藏体彩严格按照《中华人民共和国采购法》等法律法规和区财政厅、体育局等上级部门有关管理规定及工作要求，制定系列采购管理制度，明确采购工作具体细则。

根据系列采购管理制度及采购工作细则要求，在供应商甄选阶段，中心需通过审核潜在供应商经营资质、业绩资料、质量体系，确保潜在供应商满足招标要求；在合作建立后，中心对供应商的履约及时性、提供服务的质量、失误发生情况等多项指标进行综合评价。中心在供应商选择上始终秉承公平竞争的原则，致力于构建统一开放、竞争有序的采购环境，构建战略共享机制与平台。

此外，中心严格按照《政府采购招标投标管理暂行办法》《政府采购合同监督暂行办法》《政府采购品目分类表》《政府采购运行规程暂行办法》《政府采购资金财政直接拨付管理暂行办法》《中央单位政府采购管理实施办法》等系列规章制度，在中国政府采购（www.ccp.gov.cn）公开发布招标信息，确保招标过程公平公正、诚实守信。

确保技术安全

西藏体彩重视技术对彩票行业的赋能，积极探索前沿技术与彩票行业的结合，通过加强技术投入、健全信息安全管理办法、完善技术安全管理体系、提升风险防范能力等措施，不断强化技术保障，以技术能力确保各项工作具体环境安全、可靠、稳定。

技术升级

西藏体彩持续推动技术资源统筹使用，紧密跟踪行业技术发展趋势，有策略地引进主流的成熟技术，保障技术系统稳定运行。中心持续深化超额购彩和售彩预警机制建设，在判断实体店正常销售后，运用实体渠道系统同步 UMP 系统开通权限；及时更换老旧终端机，统一管理及处理各终端机配件和在售终端机网络故障，确保故障得到及时处理；积极推进体彩可视化平台系统建设及升级，提升和优化现有系统功能，确保数据得到及时高效的分析处理。



案例：西藏体彩积极推进体彩数据分析可视化工作

西藏体彩积极引入体彩可视化平台系统，并依托该系统开展数据在线分析。可视化平台系统可采集涵盖体彩核心交易数据、热线数据、即开数据、竞彩数据、门店、终端、游戏、业务等基础维度数据以及其他分析所需的基础数据项，系统根据预设的规则对采集到的的各类源数据进行清洗加工处理，为中心提供每日全量数据多场景、多维度智能分析，为体彩事业高质量发展和决策制定提供基础数据参考。



体彩可视化平台系统

信息安全

西藏体彩逐级落实信息安全管理责任，提高信息安全管理能力，确保机密信息安全。中心在涉密机和非涉密机上张贴对应的提示标语，严禁使用非涉密机处理公文；严禁处理涉密信息，严禁使用 U 盘和移动硬盘，确保核心信息不外泄；制定《保密工作制度》，成立保密工作领导小组，持续完善保密工作管理制度体系框架；建立涉密文件独立台账，单独存档涉密文件，全方位保障核心信息不外泄。

塑造公益品牌

西藏体彩严格按照总局体彩中心要求和工作总体部署，开展品牌营销宣传工作，并结合西藏自治区当地市场情况，扩展营销宣传渠道，有计划地开展各项宣传工作，致力于以“公开、公平、公正、透明”的品牌形象，不断扩大体彩影响力。

宣传创新

西藏体彩不断优化宣传工作机制，持续提升品牌竞争力。2022年，中心以排列3“迎新春 幸运168”和送礼惊喜不断促销活动、7星彩“星期五幸运购彩日”活动、竞彩普及嘉年华活动等为契机，将责任理念融入丰富多彩的促销活动，进一步深化大众对责任体彩的感知度；持续强化公益金项目宣传，利用区内体育赛事活动，制作公益金使用宣传展板，做好公益金项目日常规范化展示和重点宣传，提升责任体彩影响力，深化负责任、有担当的责任体彩品牌形象塑造。中心还在活动结束后，积极开展营销宣传活动效果评估，为后续营销内容及形式创新提供数据支持和决策依据。



排列3“迎新春 幸运168”促销活动宣传海报



7星彩“星期五幸运购彩日”促销活动宣传海报



排列3送礼惊喜不断促销活动宣传海报

舆情监控

西藏体彩重视舆情管理工作，主动接收体育总局体彩中心每日舆情汇编材料，及时了解和掌握体育彩票舆情现状。同时，强化西藏自治区内新闻媒体沟通交流，做好舆情监控应急预案，按照快速预警、精准研判、有效引导和依法处置四个维度有效应对突发负面舆情。

宣传渠道

西藏体彩致力于打造立体化、多维度的渠道。2022年，中心持续拓展各类宣传渠道，结合重点工作安排，促进线上线下媒体资源整合，实现传播效果最大化，不断提升以“责任为先、公益公信”为核心的品牌影响力。中心通过天桥LED、电影院映前广告、社区道闸、公交车身、微信订阅号、抖音、报纸、全区体彩公园等媒体资源的整合，确保体彩品牌广泛覆盖人群和面积曝光，极大提高了体彩品牌认知度和美誉度。



天桥LED屏宣传责任体彩



社区道闸宣传责任体彩

案例：“我运动我健康 我竞猜我快乐”竞彩嘉年华活动

为推广竞猜游戏，宣传体彩公益品牌，2022年5月，西藏体彩陆续在拉萨、林芝、山南等地开展“我运动我健康 我竞猜我快乐”竞彩嘉年华活动。此次活动集参与性、知识性、公益性和娱乐性为一体，是一次普及体彩知识和文化的“大餐”。活动现场，精彩的歌舞表演、趣味盎然的互动游戏和彩票体验活动，让大家近距离感受到了责任体彩的内涵。



拉萨第一次竞彩嘉年华活动



拉萨第二次竞彩嘉年华活动



林芝竞彩嘉年华活动



山南竞彩嘉年华活动

05

以心守护

坚守本真 共襄美好

打造
优质服务

44

伙伴
发展共赢

46

推动
社区发展

51

倡导
绿色发展

52

西藏体彩坚持以人为本，不断优化购彩服务，提升购彩体验；关爱体彩员工、基层管理人员、代销者，携手各方伙伴，助力体彩更好发展；践行绿色发展理念，传承和发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，与各利益相关方携爱同行，共赴美好未来。

打造优质服务

西藏体彩持续完善购彩者服务体系，不断拓宽购彩者服务类型，通过优化购彩环境、创新服务方式、透明开奖与兑奖便捷化等举措，为购彩者提供优质的购彩体验，并围绕购彩者沟通需求，畅通沟通渠道，优化沟通方式，全方位提升购彩者满意度。

服务体系

西藏体彩建立了完善的客服系统，搭建了实体店和购彩者两条服务热线，全方位服务代销者和购彩者。实体店热线号码为 0891-6388013，服务时间为每天的 9:00-18:00，可为实体店办理即开票订票业务，提供实体店业务入口、玩法申请、设备保修、业务办理进度咨询、相关政策和活动规则解答等服务。购彩者热线号码为 95086 统一客服热线，由专人负责接听，可及时为广大购彩者提供包括游戏规则及开奖数据咨询等在内的专业解答，受理解决各类投诉建议等，有效降低负面舆情发生概率。此外，中心还在实体店配备便民服务设施，以服务方式创新，为购彩者提供良好购彩体验；不断加强实体店形象规范化建设，进一步对门店形象及环境进行提档升级。

多元游戏

西藏体彩致力于为购彩者提供理念健康、类型多样的游戏产品，满足不同类型购彩者的多元化需求。2022 年，中心持续为市场提供乐透型、竞猜型、即开型三类彩票游戏，为购彩者持续带来丰富的游戏体验。此外，中心积极开展游戏产品专项研究，不断提升游戏产品受欢迎度。2022 年，为了提升“顶呱刮”品牌知名度，中心研发设计“打牛角”即开型体彩票地方游戏，通过独具特色的民族体育活动主题，让购彩者了解到了更多西藏民族文化，同时增强了购彩的趣味性。

主要彩票类别	代表性游戏	
乐透型彩票	超级大乐透、7 星彩、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	

隐私保护

西藏体彩严格保护兑奖者个人信息，承诺绝对不对外公布兑奖者个人信息。中心在代销合同中明确注明“未经中奖者本人书面同意，任何单位或者个人不得向社会公开中奖者姓名、住址、联系电话、身份证号码、影像等和人信息”。以合约的方式让购彩者更放心。

透明开奖

西藏体彩始终坚持公开、透明、阳光开奖，将开奖、计奖过程详细展示，多渠道公布中奖结果。为满足藏民了解开奖流程需求，中心特制作藏文开奖流程，深受藏民喜爱。此外，中心不断扩大中奖信息公开渠道，通过中国体彩官网、电视、广播、报纸、新媒体和实体店信息显示屏等渠道，及时向社会公告开奖信息。

投诉处理

西藏体彩视购彩者意见为运营改善的重要参考，建立完善的客户投诉等级划分机制，规范全区客服管理工作。中心规定，对于涉及其他部门且无法独立处理的投诉事件，应立即上报，并形成表格上报至涉及部门跟进处理；接线人员为投诉事项的发起人，需持续跟进投诉事件处理进度；投诉事件 3 日内未处理完成的需及时回访，并将迅速反馈至涉及部门，推进处理进度。



便捷兑奖

西藏体彩不断优化兑奖流程，及时公告兑奖事宜，维护中奖者权益。2022 年，为满足卡塔尔世界杯期后广大购彩者的兑奖体验感，中心结合实际情况，提升实体店兑奖额度，在保障实体店资金科学流动的前提下，进一步提升实体店兑奖的便捷性；通过媒体、实体店等传播渠道，加大兑奖工作流程主动宣传力度。

伙伴发展共赢

西藏体彩坚持以人为本，重视队伍成员成长，将队伍成员发展作为体彩事业可持续发展的重要基础，为队伍成员提供多层次、多元化培训资源，让体彩从业者在与中心携手同行的道路上实现事业理想。

员工关爱

西藏体彩持续优化员工结构，全方位保障员工合法权益，注重员工职业健康与职业发展能力建设，为员工构建平等、健康、和谐的工作环境，促进员工更有效聚力合作，为中心高质量发展注入“内生动力”。

员工成长

西藏体彩注重对员工业务能力的培养。2022 年，中心构建了“新员工入职培训、在职培训、脱产学习”相结合的员工赋能发展机制，通过培训学习深挖员工潜能，提升员工综合素质和队伍整体水平。此外，中心为员工提供畅通的职业发展路径，通过推动内部竞聘，为想干事、能干事、干成事的干部提供晋升通道。



新员工培训



第一期体彩大讲堂专题培训

平等雇佣

西藏体彩坚持公平公正对待所有员工，在雇佣、工作分配、薪资福利、培训晋升、惩罚、解雇或退休等环节，不因年龄、性别、种族、残疾、宗教、政治面貌、工会会员身份、军籍、国籍、婚姻状况、怀孕、医疗状况、社会阶层、身体特征等不同而存在任何歧视行为。

职业健康

西藏体彩不断完善职业健康安全管理体系，落实职业病防治责任制，组织员工开展年度健康体检；不定期组织开展安全健康知识讲座，号召大家注意保健；关注员工心理健康，帮助员工及时排解压力。2022 年，中心员工体检率及健康档案覆盖率达 100%，未出现职业病病例。

权益保障

西藏体彩严格遵循《中华人民共和国劳动法》等法律法规规定，保障员工各项合法权益，为员工提供多元化福利待遇，主要包括五险一金、带薪休假、健康体检等。此外，中心还为员工提供了科学合理的薪酬，并主动接受区财政厅监督，却保薪资合理，及时发放。

员工关怀

西藏体彩通过组织开展各种活动，丰富全体职工文化生活。2022 年，中心组织开展了各类员工节前慰问活动，有效增强了员工的归属感；开展形式多样、内容丰富的主题活动，不仅丰富员工生活、降低了内心压力，还进一步展现了体彩“运动、健康”的品牌形象。



“庆三八、展英姿”座谈会



羽毛球团体赛

行业升级

西藏体彩通过助力体育彩票相关行业发展，实现社会资源有效整合和配置。2022 年，为做好责任彩票宣传，中心与众多媒体机构合作，促进媒体行业发展；为确保即开型体彩产品配送效率和服务质量，与物流服务商合作，助力物流配送行业发展；协助体育赛事，助力全民健身，促进体育产业发展；建设实体店监控、电子化信息显示系统，助力信息技术行业发展。

专管员关爱

专管员作为沟通体彩中心与代销者的“桥梁”，为代销者配送物料、开展培训、传达体彩中心政策、解决经营中遇到的实际困难，他们堪称体彩一线“全能战士”。西藏体彩重视专管员权益保障、成长发展、困难帮扶，切实为专管员考虑。

培训发展

西藏体彩为专管员提供覆盖游戏产品、业务运营、责任彩票等领域的培训项目，内容涵盖责任彩票建设体系解读、世界杯期间销售合规管理工作、销售人员合规管理要求、倡导理性购彩培训等课程，有效提升了专管员的产品知识和专业技能。

职业晋升

西藏体彩制定《专管员考核办法》，从渠道建设、日常管理、日常培训、安全运行等方面，对专管员每年开展 3-4 次工作考核，并结合日常工作表现及考核成绩，为职业晋升提供一定的基础数据参考。

权益保障

西藏体彩重视专管员队伍建设，与专管员签订劳动合同，对劳动合同期限、工作内容、工作时间和休息休假、劳动报酬、劳动保护等内容作出明确规定；构建“底薪 + 绩效”的薪资体系，为专管员缴纳五险一金。



为专管员配备劳保用品

困难帮扶

西藏体彩严格按照总局体彩中心要求，制定专管员困难救助帮扶制度，针对家庭生活困难、患有重大疾病以及在工作生活中存在困难的专管员，针对性开展帮扶，以群体的力量帮助专管员度过困难。

代销者关爱

代销者是体育彩票销售的基石，也是责任彩票的一线落实者，在很大程度上决定了体彩品牌形象和安全合规运营。西藏体彩把代销者纳入人才发展规划，在保障代销者基本权益的同时，积极倾听代销者的意见和建议，携手代销者共同发展。

权益保障

西藏体彩充分尊重和保护代销者基本权益，与代销者签订《体育彩票代销合同》，严格按照合同条款约定落实双方工作，并鼓励实体店从业人员主动参与体彩发展战略制定、研发、渠道及其他工作，保障代销者对体彩工作的参与权和建议权。

激励机制

西藏体彩制定了完善的代销者销售激励制度，确保代销者劳动成果得到公平对待。2022 年，在常规激励举措的基础上，中心策划开展了乐透型玩法跨年实体店销售员激励活动，进一步提升一线销售员工作积极性。

帮扶慰问

西藏体彩通过购买实体店商业保险等方式，帮助代销者减缓经营压力，保障销售工作安全、平稳运行。同时，对生活有困难的代销者开展慰问，及时送上温暖和关怀。2022 年，中心策划开展了全区体彩实体店慰问活动，面向全区一线实体店发放大米、清油等物资，物资总价值近 23 万元。



为实体店发放大米、清油等物资



技能提升

西藏体彩注重代销者技能提升。2022 年，中心组织开展代销者专项培训，内容涉及理性购彩、合规营销等方面，进一步强化了代销者责任理念与业务能力。



销售人员业务技能大赛宣贯会



销售人员业务技能大赛

推动社区发展

西藏体彩热心社会公益活动，通过开展助力乡村发展型活动、志愿活动、社区参与活动等方式，将温暖实实在在送到大众心坎上，向全区传递体彩温度，用实际行动真正把公益惠民生落到实处，充分彰显了体彩人的大爱与责任。

乡村振兴

西藏体彩始终心系乡村发展，为乡村振兴和美好新农村建设持续贡献体彩力量。2022 年，中心持续探索与偏远乡村的有效沟通机制，围绕“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，开展系列捐助救济、志愿活动、乡村基础设施建设等活动，将体彩公益概念更直接传递至乡村，不断为乡村振兴蓄势赋能。

志愿服务

秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，西藏体彩主动强化责任意识，积极组建志愿者队伍并定期开展志愿服务活动，传播了社会正能量，树立了良好的社会文明风尚。2022 年，西藏体彩专管员协调、组织、创建了“雷锋精神志愿者团队”，并带动近 80 位年轻群众参加，有效弘扬了志愿服务精神。

社区参与

西藏体彩始终以责任为引领，以公益为使命，通过倡导互帮互助、传递体彩正能量，为社区居民带来幸福感和安全感。2022 年，中心持续以饱满、热情、扎实的工作作风和态度参与社区活动，关心生活有实际困难的实体店店主，慰问环卫工人、孤寡老人等特殊群体，关注器材和教育资源缺乏的学校学生，为学校、辖区警务站等单位捐赠体彩帐篷超过 360 顶，以实际行动为构建和谐社区贡献力量。



案例：西藏体彩风险防控和责任彩票巡查培训

为了进一步加强责任彩票建设，有效落实实体店责任彩票专题工作，提升实体店风险防控和责任彩票意识，西藏体彩于 2022 年 5 月 23 日至 6 月 2 日期间，对各地市开展风险防控和责任彩票巡查及培训。本次共巡查地市实体店 80 个，开展责任彩票专项培训 6 场、工作人员座谈 6 场、实体店座谈 2 场。



各实体店责任彩票专题培训

倡导绿色发展

西藏体彩积极践行“绿水青山就是金山银山”的理念，坚持生态优先、绿色发展，不断建立健全环境管理体系，将绿色发展理念融入日常运营全过程，致力于降低生产运营对环境造成的负面影响，实现体彩事业与自然、社会和谐共生。

绿色管理

西藏体彩积极推进“节约型单位”建设，争做绿色办公、低碳生活的倡导者、宣传者和实践者。中心编制完成《环境卫生管理制度》《节水管理制度》《食堂管理制度》等绿色管理制度，并成立水资源管理工作领导小组，加强低碳环保工作总体管理与部署。

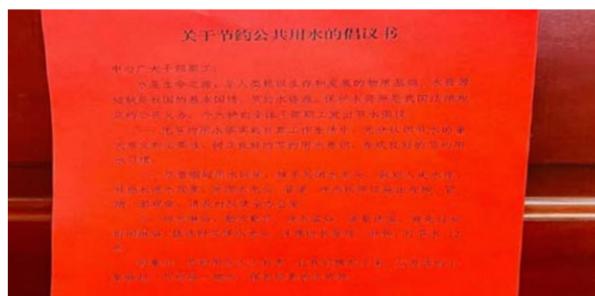
此外，为帮助广大职工干部养成绿色办公、低碳生活的习惯，西藏体彩号召节约使用办公用品，倡导文件双面打印和纸张双面使用，提高办公耗材使用效率；要求洗手时将水龙头拧至小水流，避免长流水；督促随手关闭电源，节约每一度电；实行报餐制度，防止食物浪费。



张贴“节约用纸”提示语



张贴“节约用水”提示语



张贴“节约用水”倡议书



张贴“随手关灯”提示语

绿色采购

西藏体彩将环保要求纳入部分印刷供应商筛选条件，要求供应商的印刷品严格把控环境影响，并全面推广、使用环保油墨，与供应商共把环保关，最大程度降低彩票印制对生态环境造成的负面影响。此外，中心要求印刷供应商建立专业的印刷管理机制，规范运行控制记录，在确保印制安全的同时，降低由于印刷品不合格而造成的材料与能源额外消耗。

绿色生产

西藏体彩不定期组织开展实体店终端机清理灰尘、检测性能、维护保养等工作，在降低终端机故障的同时，确保设备运行效率提升、能耗降低、间接温室气体排放无重大异常。同时，中心积极推进淘汰终端机循环利用，不断提高资源利用效率，促进体彩事业可持续发展。

绿色运输

西藏体彩积极探索清洁型运输方式，致力于以科学的管控方式应对气候变化。2022年，中心为专管员配备了电动车，主要用于市区配送即开票和处理应急实践，致力于以不断优化的运力结构推动节能减排。

尾票处理

为避免因即开废票、尾票带来的环境污染问题，西藏体彩积极与专业第三方公司合作，根据国家要求，上报尾票及废票销毁申请和报备。此外，部分实体店将销售环节产生的废票进行了创意设计，不仅体现了制作者的心灵手巧，还体现了责任体彩的文化内涵，展示了体彩的公益性与魅力。

环保公益

西藏体彩不定期组织开展形式多样的环保公益活动，向社会传递“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，为自治区生态文明建设贡献一份力量。2022年，中心组织职工参加了西藏自治区体育局的种树浇水活动，以积极的行动践行绿色发展理念。





责任荣誉



荣获“2022年西藏自治区民族团结进步模范集体”



荣获“体育事业贡献奖”



未来展望

2023 年，西藏体彩将持续贯彻落实体育强国和健康中国战略，不忘初心，牢记使命，坚持责任先导，为实现“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”发展目标努力奋斗。

❖ 推进合规运营管理

健全风险防控体系和长效机制，全面排查体彩领域风险，加强重点领域风险识别与防控，进一步提升体彩系统风险防控的专业性、系统性和科学性；以强化销售合规管理为抓手，进一步明确各级机构、部门、岗位工作职责和要求，建立多部门、多层级的协同工作机制，开展实体店合规销售专项整治，有效防控大赛期间销售风险等难点和问题。

❖ 深化优化渠道建设

持续扩大实体店规模，优化实体店布局，在稳定传统实体店经营的基础上，因地制宜打造体育娱乐社交中心、便民服务中心、公益实践中心；在稳固实体店销售职能的基础上，逐渐提升实体店服务与宣传职能；落实《实体店形象提升建设》工作要求，分阶段、分区域、分要素逐步推进实体店形象升级；进一步加强专管员系统化培训，完善考核激励办法，致力于打造一支知识水平高、业务能力强的专管员队伍。

❖ 加强责任彩票建设

以“全产品、全渠道、全价值链”的管理思维，统筹推进责任彩票管理、品牌营销、渠道管理、游戏运营等工作，形成“多人少买”的市场形态；继续落实责任彩票建设，加强销售者、购彩者责任彩票宣贯，落实责任彩票各项工作要求，强化代销者责任彩票意识，夯实责任彩票基础，为推进高原特色体育事业健康持续发展做出体彩新的更多贡献。

报告附录

关键绩效表

指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
运营服务				
彩票销售额	亿元	12.87	8.71	8.32
新产品销售额	亿元	0.038	0.034	0.039
实体店数量	个	742	670	694
95086 热线咨询投诉量	万条	0	14	119
购彩者投诉响应率	%	100	100	100
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
实体店满意率	%	95	96	98
安全生产事故数	件	0	0	0
政府责任				
公益金筹集金额	亿元	3.62	2.21	1.98
代征奖金所得税金额	亿元	0.13	0.086	0.052
报告期内吸纳就业人数	人次	108	98	127
员工志愿活动人数	人次	0	0	12
员工志愿活动时长	小时	0	0	2918.4
年度公益金支持项目数量	个	9	12	
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	2	3	2
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	人次	2000	2400	500
环境责任				
环保总投入	万元	1.6	4.6	4.8
环境污染事故发生数	件	0	0	0
彩票印制的能源消耗总量	吨标准煤	0	0	0
召开视频会议次数	次	98	110	118
行业责任				
经济合同履约率	%	100	100	100
组织治理				
反腐倡廉培训次数	次	1	4	8
反腐倡廉人均培训时长	小时	2	8	16

指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
反腐倡廉人均培训支出	万元	0.024	0.19	0.26
守法合规培训总投入	万元	28	65	78
守法合规人均培训时长	小时	2.8	3	3.1
队伍建设				
员工总数	人	60	68	69
男性员工数量	人	42	45	47
女性员工数量	人	18	23	22
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工中女性管理者比例	%	12.4	17.5	17.5
少数民族或其他种族员工占比	%	10.6	10.3	10.4
员工中残障者雇佣数量	人	1	1	1
员工中残障者雇佣比例	%	0.01	0.01	0.01
员工中研发人员数量	人	0	0	3
员工中研发人员占比	%	0	0	4.35
员工体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工培训参与人数	人次	18	20	16
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训总投入	万元	0	0	0
员工人均培训支出	元	3000	3000	3000
员工人均培训时长	小时	1	1.1	1.125
员工流失率	%	0	3	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
专管员数量	人	17	18	18
专管员培训参与人数	人次	17	18	16
专管员培训覆盖率	%	94.4	100	88.8
专管员培训总投入	万元	5	4	7
专管员人均培训支出	元	691	611	694
专管员人均培训时长	小时	1.176	1.1	1.25
实体店从业者数量	人次	742	670	694
代销合同履约率	%	100	100	100

指标索引表

目 录		《体育彩票社会责任报告指标体系(2022)》
报告说明		RP1.1-1.3
卷首语		RP2.1-2.2
走进西藏体彩	中心简介	RP4.2-4.4,GR1.3-1.4
	组织架构	RP4.4-4.5,OG1.1-1.2
	体彩文化	RP4.1,RM2.1
责任聚焦：深化党建工作，汲取奋进力量		RP3.1,OG2.6-2.7,GR1.5
责任聚焦：心系社会福祉，情暖雪域高原		RP3.1,GR1.5,GR2.1-2.9
以“稳”求进： 坚守本心，笃行致远	深化责任管理	RP4.1,RM1.1-1.3,RM2.1-2.2,RM3.1,RM4.1,RM5.1,RM6.1, RM7.1-7.3,RM8.1-8.3,RM9.1-9.2,RM10.1,RM11.1
	倡导理性购彩	IR3.3,OS3.1,OS3.3-3.5,CR1.1
	坚持依法售彩	IR3.3,OS3.1,OS3.8-3.11
	落实守法合规	OG2.1-2.9,OS1.5,OS3.1
以“精”立业： 坚守本源，突破创新	优化渠道建设	GR1.1-1.2,OS2.1-2.6,OS3.1,OS4.6,CR1.1
	完善采购管理	IR1.1-1.2,IR1.4-1.5,IR3.1-3.2,CR1.1
	确保技术安全	OS3.1,OS4.1-4.4,CR1.1
以“心”守护： 坚守本真，共襄美好	塑造公益品牌	RM3.2,OS3.1-3.2,OS3.7,OS4.9,OS5.1-5.2,OS5.4,CR1.1
	打造优质服务	RP4.3,IR1.1,OS1.1-1.4,OS4.5,OS5.1-5.4,OS6.1-6.8
	伙伴发展共赢	RM7.3,IR1.1,IR2.1-2.3,TC1.1-1.14,TC2.1-2.6, TC3.1-3.8,CR1.2-1.3
以“心”守护： 坚守本真，共襄美好	推动社区发展	GR1.5,CR1.1-1.3,CR2.1-2.4,CR3.1-3.2
	倡导绿色发展	GR1.5,IR1.4,ER1.1-1.5,ER2.1-2.3,ER3.1-3.3,OS4.6-4.7
责任荣誉		RM11.1
未来展望		RA1.1
报告附录	关键绩效表	RA1.2
	指标索引表	RA1.4
	意见反馈表	RA1.5

意见反馈表

亲爱的读者，感谢您阅读《西藏体彩 2022 年社会责任报告》。为改进西藏体彩责任彩票建设工作，进一步提升履责能力和水平，我们衷心希望您能够提出宝贵意见和建议：

您的信息：

姓名：_____ 联系电话：_____

单位：_____ 电子邮箱：_____

选择题：（请在相应位置打√）

- 您对西藏体彩 2022 年社会责任报告的总体评价：

<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您认为西藏体彩在购彩者责任方面做得如何？

<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您认为西藏体彩在政府责任方面做得如何？

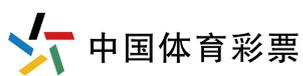
<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您认为西藏体彩在行业发展方面做得如何？

<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您认为西藏体彩在体彩队伍建设方面做得如何？

<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您认为西藏体彩在志愿公益方面做得如何？

<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您认为西藏体彩在环境保护方面做得如何？

<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 待提高	<input type="checkbox"/> 不了解
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------
- 您对西藏体彩在责任彩票建设工作方面的其他意见？



中国体彩网：www.lottery.gov.cn

客服电话：95086



公益体彩 官方微信



西藏体彩 官方微信