



2023 西藏自治区体育彩票 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六份年度社会责任报告。本报告时间范围为 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。

延伸阅读

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。



西藏体彩网

目录

报告说明	01
卷首语	04
责任聚焦	06
凝心铸魂强党建	06
求真务实谋发展	06
星星之火聚暖阳	08
共筑体育强国梦	08
走进西藏体彩	13
中心简介	13
组织架构	14
体彩文化	15

16-27

始于责任 善作善成显担当

夯实责任管理	18
倡导理性购彩	22
促进行业发展	26
践行绿色环保	26

28-33

立于诚信 恪尽职守显形象

坚持守法合规	30
深化技术赋能	31
推进透明公开	32

34-41

成于创新 笃行实干显风采

丰富游戏品类	36
优化渠道管理	38
提升服务质量	40

42-51

兴于团结 和衷共济显温情

与员工共成长	44
与伙伴共进步	46
与社区共繁荣	50

责任荣誉	52
未来展望	53
附录	54
关键绩效表	54
指标索引	56
意见反馈	57



卷首语



2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键一年，是体育彩票“十四五”规划实施承前启后的关键一年。西藏体彩中心在局机关党委的坚强领导下，紧紧围绕“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标，坚持合规运营、创新发展，扎实推进各项工作。

这一年 西藏体彩继续深化党建引领。

聚焦“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，扎实推进以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干。坚持不懈开展党风廉政建设，着力推进担当作为的高素质党员队伍建设，为促进我区体彩高质量发展提供坚强有力的组织保证。

这一年 西藏体彩公益金大力支持体育强区建设。

助力送体育下基层服务、青少年体育冬夏令营等活动，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，冠名“三跤”队、资助滑雪队，增强竞技体育实力，助推我区竞技体育事业勇攀高峰。

这一年 西藏体彩着力推进体彩品牌建设。

举办“庆藏历新年 赢乐透好礼”“疯狂一周 汽车大派送”等主题促销活动，提高游戏产品市场竞争力，扩大本区域体彩品牌影响力。借助新年登高、全民健身、赛马节等各类大型活动、赛事进行地推活动，并开展“公益体彩嘉年华暨媒体体验日”“全民运动 竞猜盛典”竞彩嘉年华活动，集合全民健身、公益宣传、引导理性购彩、市场推广于一体，丰富活动参与者体验感的同时，广泛深入地传播了体彩“公益体彩 乐善人生”的品牌理念。

这一年 西藏体彩持续提升渠道发展质量。

整理市场空白区域和人流密集区域，提高实体店覆盖率。积极和中石化合作，优化资源结构，扩大即开票销售渠道。推进实体店提档升级标准化建设，稳步实施“体彩+”建设工作，在稳定传统实体店经营的基础上增加其体育娱乐社交、便民服务等功能，激发传统专营渠道活力。

这一年 西藏体彩积极增强队伍综合实力。

通过线下集中培训、线上培训、一对一培训、小场培训等形式对我区销售人员开展营销活动、重大赛事、依法合规销售、责任彩票及风险防控工作等方面培训，增强了销售人员自主宣传推广游戏产品意识与销售红线、底线意识，有效提高了其风险防控与责任彩票落实能力。全年共开展23场次培训，共计1918人次参与。

岁序更替，华章又新。未来，西藏体彩将继续发扬“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神，笃行实干，砥砺前行，为“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”续写新篇章。



责任聚焦

凝心铸魂强党建 求真务实谋发展

2023年，西藏体彩聚焦“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻党的二十大精神，推动以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干。严肃党内政治生活，常态化开展党风廉政建设，持续提升党组织战斗力，为促进我区体彩高质量发展提供了坚强有力的政治思想和组织保证。

开展理论学习共计

70

余次

体彩大讲堂三期涉及人数

110

人次

思想建设

中心党支部扎实推进思想政治学习教育常态化制度化，坚持不懈用党的理论创新成果武装头脑、指导实践。通过支部集中深入学、开设读书班系统学、专题研讨交流学等形式，同时利用“学习强国”平台掀起日常学习比学赶超超学习热潮，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵。2023年，开展理论学习共计70余次，体彩大讲堂三期涉及人数110人次。



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开班仪式暨第一期读书班集中学习



以“深入学习领会总书记重要论述精神扎实推进我区体彩高质量发展”为主题开展书记讲党课活动



区体彩中心党支部专题交流研讨会



区体彩中心支部第32次集中学习



案例 深入调查研究，巩固拓展主题教育成果

为推动主题教育走深走实，按照主题教育安排，5月8日，区体育局一级巡视员旺青格烈带队深入山南市、日喀则市县乡村一级，通过实地走访网点、座谈交流等方式开展为期一周的调研，共查摆问题7条，并召开专题会议分析问题存在的原因，提出解决问题的思路和措施。用党的创新理论指导我区体育彩票工作实践，为我区体育彩票事业高质量发展提供了“破局”思路。



调研组一行前往乡镇考察

党支部建设

中心党支部认真规范民主评议、党性分析、思想汇报、党内谈心谈话、批评与自我批评等组织生活制度，使党员教育经常化、制度化。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，每周围绕党建工作和体彩发展的难点、热点、疑点等问题开展研讨，提升党员业务能力水平，增强党组织战斗力，充分发挥党员模范带头作用。

召开主题教育专题民主生活会



召开主题教育专题组织生活会



党风廉政建设

中心党支部开展纪法教育，筑牢党员干部遵纪守法的思想防线。严格落实党风廉政建设责任制，制定党风廉政建设工作要点，建立责任清单，细化支部主要负责人和班子成员责任，逐级签订《党风廉政建设责任书》，并与全体人员签订《廉洁自律承诺书》。同时紧盯节假日等重要时间节点，通过典型案例警示教育，防止“四风”问题回潮反弹。全年组织开展警示教育10次，观看警示教育片5次，未发生重大违法违纪违规事件。

2023年区体彩中心“党建、党风廉政建设、意识形态”工作部署会



签订《2023年党风廉政建设责任书》



责任聚焦

星星之火聚暖阳 共筑体育强国梦

汇点点微光成星河，聚星星之火为暖阳，中国体育彩票作为国家公益彩票，承担筹集公益金的使命，充分发挥“体育事业的生命线，公益事业的助推器”作用，积极增进民生福祉，助推健康中国与体育强国战略稳步实施。



公益金筹集

西藏体彩秉承“来之于民、用之于民”的发行宗旨，按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》依法合规开展公益金筹集活动。2022年，西藏体彩共销售体育彩票8.32亿元，筹集公益金1.98亿元，为体育事业和公益事业的蓬勃发展提供了资金来源和坚实支撑。



2013-2022年西藏体彩年度公益金(不含弃奖)筹集额(单位:亿元)

西藏体彩共销售体育彩票

8.32 亿元

筹集公益金

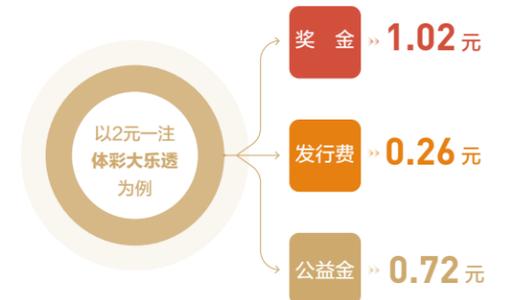
1.98 亿元



体彩小知识 买彩票的钱都去哪里了?

《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。

例 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。



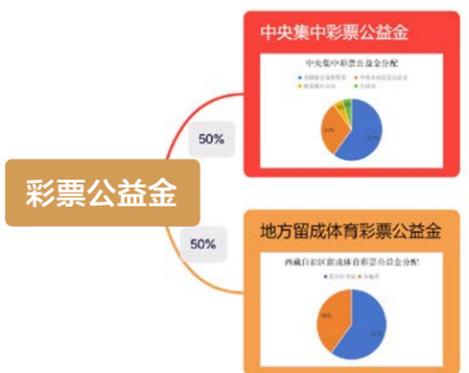
公益金分配

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；向各地市分配本级彩票公益金4,307.86万元，自治区级体育部门使用6,406.16万元。

体彩小知识 彩票公益金

体育彩票公益金来源于规定比例的彩票发行销售收入及逾期末兑奖的奖金，在中央与地方之间按50:50的比例分配，主要用于支持社会公益事业、体育事业。按政府性基金管理办法纳入预算，实行“收支两条线”管理，专款专用，结余结转下年继续使用。

其中，中央集中彩票公益金在社保基金会、中央专项彩票公益金、民政部和体育总局之间分别按60%、30%、5%和5%的比例分配。地方留成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。根据《西藏自治区彩票公益金管理办法(暂行)》，自治区留成体育彩票公益金在自治区本级与各地市之间按照60:40的比例分配。



公益金使用

点点微光，汇成星河。中国体彩将所筹集的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。

星星之火，聚成暖阳。西藏体彩本级公益金用于推动群众体育、青少年体育事业发展，大力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，大力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方向，促进各地市体育场所和设施设备完善，助力西藏全区竞技体育发展，为体育强国战略实施贡献体彩力量。

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

支持群众体育

2022年，公益金用于援建白朗县全民健身步道，维修更换健身场馆设施，购置健身器材等措施完善全民健身场地设施，积极打造全民健身公共服务体系，资助或组织全民健身特色品牌活动、送体育下基层服务系列活动、青少年体育冬夏令营、各类培训班等活动或项目营造全民健身浓厚氛围，持续引导群众参与健身，切实增强人民群众身体素质，为建设健康强国与增进民生福祉贡献体彩力量。



公益金支持“送体育下基层活动”



公益金支持 2022年全国青少年体育冬夏令营·西藏站



公益金支持 2022年西藏自治区三级社会体育指导员示范培训班

支持竞技体育

为发挥“体育事业生命线”作用，体彩公益金用于改善四川彭山训练基地设备设施配套、举办西藏自治区业余体校对抗赛、实施苗圃计划培养体育后备人才、补充运动员保障支出等方向，努力打造高质量体育基础设施和体育赛事活动，培养高水平竞技体育人才，助力竞技体育高质量发展，为体育强国战略实施注入体彩活力。

责任案例

体彩公益金支持竞技体育

在国家体育总局的领导和统一部署下，在体彩公益金的支持下，西藏体育取得突破性成绩。“2023年西藏运动队在多项国际国内比赛中获得46枚金牌、27枚银牌、42枚铜牌的好成绩，为增强全区各族人民自信心、自豪感提供了精神动力。这都得益于体彩公益金支持开展的‘苗圃计划’，通过将西藏体育后备人才输送到其他省区市进行培养，提升了西藏竞技体育人才业务能力和竞技水平。”尼玛次仁表示，“西藏运动员的优异表现和不断突破，展现出新时代体育健儿敢于挑战、追求卓越的风采，为祖国争光，为西藏添彩，为推动新时代西藏体育高质量发展凝神、聚力、鼓劲。”



金牌 46 枚



银牌 27 枚



铜牌 42 枚

实施效果评估

2022年，体彩公益金支持举办体育培训班，推广普及体育运动，助力高山环保事业，维修改造场馆4个，更换维护全民健身器材1900余件，为全民健身事业高质量发展夯实了基础。保障我区一线运动队赴内地省市和高水平训练基地转训，开展“苗圃计划”，将我区体育后备人才输送到内地省市进行培养，支持我区运动队参加国内国际比赛，持续提升我区竞技体育发展水平。在2022—2023赛事首场滑雪登山青年世界杯分站赛中，我区入选国家队运动员取得5金1银3铜的好成绩，单板滑雪运动员拥青拉姆、越野滑雪运动员次仁占堆入选国家队参加北京冬奥会，极大增强了全区各族人民的自信心与自豪感。

维修改造场馆

4 个

更换维护全民健身器材

1900 余件

我区入选国家队运动员取得

5 金

1 银

3 铜

走进西藏体彩

中心简介

全年实现销售体育彩票

12.34 亿元

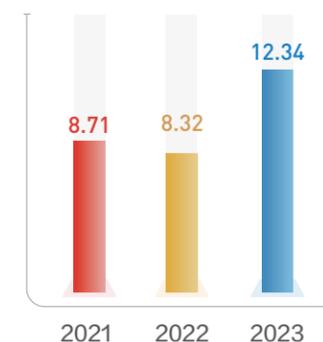
筹集公益金

2.59 亿元

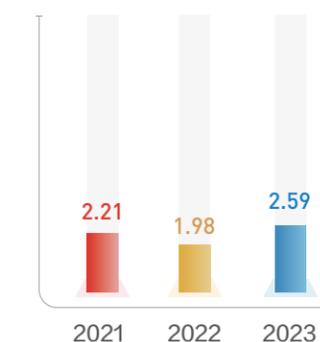
西藏体彩成立于1995年，隶属于国家体育总局体彩管理中心和西藏自治区体育局双重领导，并接受西藏自治区财政厅监督管理，是国家确定的中国体育彩票在西藏自治区唯一合法的体彩销售管理机构，负责中国体育彩票在西藏自治区的体彩销售管理工作。

2023年，西藏体彩紧紧围绕“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标，积极开拓创新，稳步推进体彩各项事业，全年实现销售体育彩票12.34亿元，相比2022年同期增长了4.02亿元，同比增长48.36%，位列全国第29名，占全国（销售额为3852.55亿元）体育彩票销售额比重的0.32%。占西藏（销售额为21.2亿元）彩票销售额的58.21%。筹集公益金2.59亿元，代缴奖金所得税0.0097亿元。

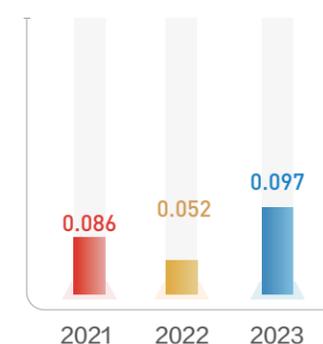
彩票销售额（单位：亿元）



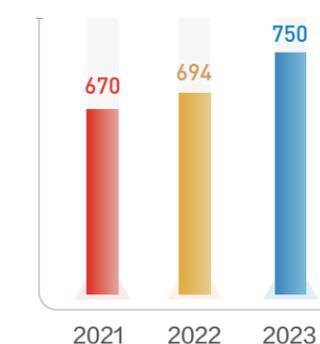
公益金筹集金额（单位：亿元）



代征奖金所得税金额（单位：亿元）

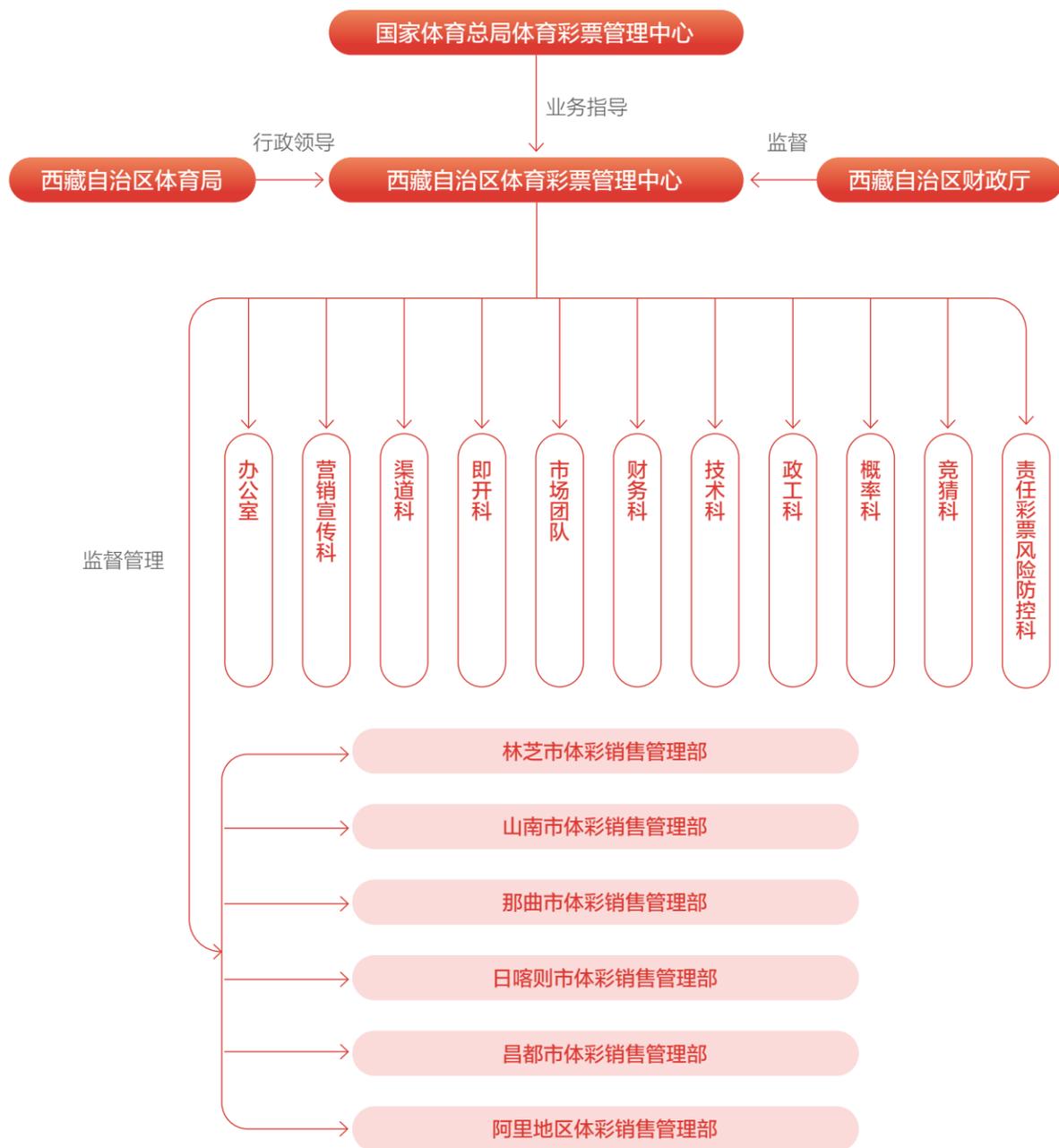


实体店数量（单位：个）



组织架构

西藏体彩在西藏自治区财政厅和西藏体育局监督管理下，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，不断探索完善自身管理机制与组织架构。2023年，西藏体彩中心设置办公室、营销宣传科、渠道科、即开科、市场团队、财务科、技术科、政工科、概率科、竞猜科、责任彩票风险防控科 11 个职能部门，下设 6 个彩票销售管理部。



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

中国体育彩票将勇担对国家、对社会、对购彩者、对队伍的责任，努力实现“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”的发展目标。



体彩精神

“责任、诚信、团结、创新”是中国体育彩票的精神，是体彩人的核心价值观，是体彩管理哲学和行为规范核心理念，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。



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；五个平行四边形形成一个中心，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

始于责任， 善作善成显担当

西藏体彩统筹责任与发展关系，积极承担各领域的社会责任。深入推进责任彩票建设，夯实责任管理基础。实施供应商管理，坚持公平竞争原则，推动多行业融合发展营造负责任的行业生态。主动应对气候变化，推进生产经营方式绿色化转型。



中国体育彩票

中国体育彩票
CHINA SPORTS LOTTERY

体彩维护购彩者权益 践行责任彩票理念

发行宗旨

中国体育彩票的发行宗旨是“来之于民用之于民”。

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。

体彩文化

品牌理念
中国体育彩票以“公益体彩 乐善人生”作为自己的品牌理念。
品牌精神
“责任、诚信、创新”是中国体育彩票的精神，也是体彩文化的核心内涵。
品牌生命线
体彩彩票作为国家特许发行和销售的公益彩票，肩负着为公益事业筹集资金的神圣使命。通过公益彩票的发行，体彩人践行着对社会的承诺，保障广大购彩者对体彩的知情权，维护体彩公益事业的公信力，保障体彩事业的可持续发展。

责任彩票工作目标

- 通过责任彩票工作，健全责任管理，安全管理，责任落实机制，提升体彩公益金筹集效率和体彩公益金管理水平，提升体彩行业生态。
1. 进一步落实主体责任，压实责任，强化责任意识，明确责任，主动承担社会责任。
 2. 开展责任彩票工作，提升体彩行业生态，促进体彩行业高质量发展。
 3. 加强宣传引导，引导购彩者理性购彩，倡导健康购彩理念。
 4. 扩大体彩公益金使用范围，提升行业生态净化。
 5. 提升体彩公益金使用透明度，引导社会广泛监督。
- 以负责任的方式为国家筹集更多公益金。

责任彩票工作准则

体彩彩票从业人员在销售彩票过程中，应严格遵守“公益彩票 乐善人生”的责任彩票工作准则，并自觉践行。
1. 坚持公益彩票初心，坚持公益彩票的初心，坚持公益彩票的初心，坚持公益彩票的初心。
2. 坚持诚信经营，坚持诚信经营，坚持诚信经营，坚持诚信经营。
3. 坚持服务至上，坚持服务至上，坚持服务至上，坚持服务至上。
4. 坚持社会责任，坚持社会责任，坚持社会责任，坚持社会责任。
5. 坚持绿色发展，坚持绿色发展，坚持绿色发展，坚持绿色发展。

责任彩票释义

作为国家公益彩票，体彩彩票在依法合规经营、履行公益彩票使命的基础上，还应积极履行社会责任，参与社会公益、慈善、环保、教育等方面的工作，为构建和谐社会贡献力量。

1. 主动承担社会责任。
2. 积极参与公益、慈善、环保、教育等方面的工作。
3. 履行社会责任，对社会和购彩者负责。
4. 维护公平公开透明的彩票市场秩序。
5. 加强对社会和购彩者的宣传引导。

体彩公益金广泛运用于：
1. 全民健身
2. 青少年体育
3. 残疾人体育
4. 体育产业
5. 体育科研
6. 体育宣传
7. 体育场馆
8. 体育器材
9. 体育服装
10. 体育器材
11. 体育器材
12. 体育器材
13. 体育器材
14. 体育器材
15. 体育器材
16. 体育器材
17. 体育器材
18. 体育器材
19. 体育器材
20. 体育器材
21. 体育器材
22. 体育器材
23. 体育器材
24. 体育器材
25. 体育器材
26. 体育器材
27. 体育器材
28. 体育器材
29. 体育器材
30. 体育器材
31. 体育器材
32. 体育器材
33. 体育器材
34. 体育器材
35. 体育器材
36. 体育器材
37. 体育器材
38. 体育器材
39. 体育器材
40. 体育器材
41. 体育器材
42. 体育器材
43. 体育器材
44. 体育器材
45. 体育器材
46. 体育器材
47. 体育器材
48. 体育器材
49. 体育器材
50. 体育器材
51. 体育器材
52. 体育器材
53. 体育器材
54. 体育器材
55. 体育器材
56. 体育器材
57. 体育器材
58. 体育器材
59. 体育器材
60. 体育器材
61. 体育器材
62. 体育器材
63. 体育器材
64. 体育器材
65. 体育器材
66. 体育器材
67. 体育器材
68. 体育器材
69. 体育器材
70. 体育器材
71. 体育器材
72. 体育器材
73. 体育器材
74. 体育器材
75. 体育器材
76. 体育器材
77. 体育器材
78. 体育器材
79. 体育器材
80. 体育器材
81. 体育器材
82. 体育器材
83. 体育器材
84. 体育器材
85. 体育器材
86. 体育器材
87. 体育器材
88. 体育器材
89. 体育器材
90. 体育器材
91. 体育器材
92. 体育器材
93. 体育器材
94. 体育器材
95. 体育器材
96. 体育器材
97. 体育器材
98. 体育器材
99. 体育器材
100. 体育器材

夯实责任管理

责任组织

西藏体彩聚焦“建设负责任、可信赖、高质量发展的国家公益彩票”发展目标，坚定公益公信初心，着力践行“公益体彩，责任先行”的社会责任理念，坚持依法合规运行，履行公益金筹集使命，积极承担对国家、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和义务，用实际行动诠释“公益体彩 乐善人生”的品牌理念。

责任理念

责任治理

2023年，中心特设立责任风险防控科室并成立中心领导小组，由中心书记担任组长，中心副主任为副组长，统筹责任风险防控总体工作，各科室负责人与责任风控工作人员为组员，负责落实与执行责任风险防控各项要求与具体工作，领导小组召开会议审议和决策中心责任制度、活动规则等责任彩票相关事项。通过成立中心领导小组，西藏体彩形成了多部门、多层级协同的责任彩票联动机制，为确保责任彩票建设有序落实、扎实推进提供了组织与机制保障。

责任战略

西藏体彩按照《“十四五”体育彩票社会责任建设实施纲要》，围绕总局确定的社会责任建设总体发展目标、业务重点、具体行动举措和“十四五”期间工作推进实施路径，将责任彩票理念贯穿到全流程与各环节，从调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关者、报告和评估等方面细化责任彩票建设具体工作要求与措施，稳步推进责任彩票建设各项工作。

西藏体彩不断促进品牌知名度与影响力的提升，在地推活动中积极宣传体彩公益金助力项目，传播责任彩票理念，引导参与群众理性购彩，展示体育彩票“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，牢固树立负责任、可信赖的品牌形象。

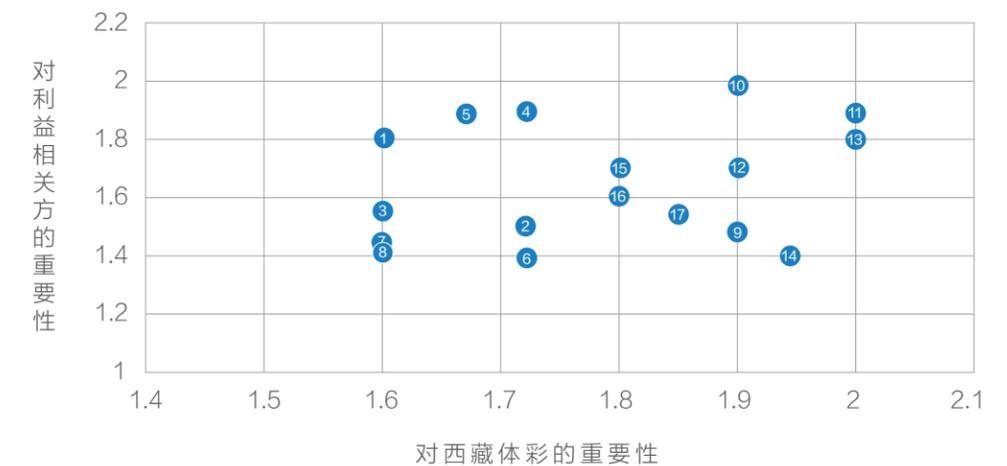
责任制度

为进一步推动责任彩票建设规范化，西藏体彩持续完善责任彩票制度，不断健全责任彩票长效机制，努力使责任彩票各项工作有据可依。制定《责任彩票管理办法》，明确调查研究、游戏、渠道等九大领域责任彩票工作内容及要求，制定《销售业务责任彩票评估管理办法》，切实防范销售业务工作中的社会责任风险。

责任融合

责任议题

2023年，西藏体彩持续推进实质性议题管理，通过参考国内外社会责任标准、对标行业优秀社会责任报告等方式，从“对中心发展的重要性”“利益相关方的关注度”两个维度识别出对中心发展重要、对利益相关方重要的17个议题，并进行排序。



- 1 守法合规
- 7 行业推动
- 13 技术安全
- 2 风险管理
- 8 绿色运营
- 14 优质服务
- 3 廉政建设
- 9 渠道管理
- 15 队伍管理
- 4 公益金管理
- 10 透明运营
- 16 社区发展
- 5 多元产品
- 11 理性购彩
- 17 志愿活动
- 6 带动就业
- 12 未成年人不得购彩

责任流程

西藏体彩不断促进体彩事业战略规划和责任彩票深度融合，着力推进责任理念融入业务运营中去。制定《责任彩票管理办法》，要求在全员培训中需包含责任彩票板块，强化体彩队伍社会责任意识，新票上市前需进行风险测评，打造负责任产品，将责任彩票宣传纳入到品牌宣贯工作中，增强责任彩票影响力，每年须编制并发布社会责任报告，回应利益相关方关切。

责任评估

西藏体彩积极配合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、报告和评估等领域收集、整理责任彩票建设材料，同时制定本区《2023年地市体彩机构工作评估方案》，成立评选小组，结合西藏实际情况，从风险防控、市场发展、年度战略、销量指标、业务培训、责任彩票、安全运营等七方面对本区域6个地市进行评估，达标地市将被推荐到总局中心，评选为《全国优秀地市体彩管理中心》，同时中心将予以政策倾斜奖励。

责任能力

为持续提升体彩队伍责任彩票能力整体水平，西藏体彩加强责任彩票培训师队伍建设，通过线下集中培训、线上培训、小场培训等形式对全区业务人员及代销人员开展责任彩票专项培训，增进团队责任彩票认知与理解，有效提升本区域责任彩票落实效果。同时在新员工岗前培训中增设责任彩票专题，并要求培训考试通过后上岗，帮助新入职人员快速了解责任彩票，建立起责任彩票意识。



中心开展专项巡检及责任彩票、风险防控专项培训



昌都市体彩网点责任彩票主题培训



林芝市体彩网点销售人员责任彩票培训



责任沟通

责任传播

为推动本区域责任彩票建设迈向更高台阶，西藏体彩强化与各利益相关方的沟通，在官网责任彩票专栏、官微等平台传播责任彩票相关知识、展示责任彩票建设成果，连续5年公开发布社会责任报告，积极回应利益相关方期望与关切，组织“公益体彩嘉年华暨媒体体验日”活动，搭建与公众交流沟通平台，有效宣传责任彩票理念。



西藏体彩官网宣传社会责任报告

识别和回应利益相关方

西藏体彩关注各利益相关方期望和诉求，不断加强与各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、准确回应利益相关方期望。

利益相关方	期望	回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> ● 守法合规 ● 带动就业 	<ul style="list-style-type: none"> ● 坚持守法合规 ● 开展阳光征召
购彩者	<ul style="list-style-type: none"> ● 购彩便利 ● 透明运营 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升服务质量 ● 优化渠道管理 ● 开奖透明公开 ● 信息公开披露
供应商	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平公开 	<ul style="list-style-type: none"> ● 坚持公平竞争
员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障权益 ● 个人提升 ● 平衡工作与生活 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障基本权益 ● 关爱身心健康 ● 开展员工培训 ● 职业发展路径 ● 丰富员工生活
专管员	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障权益 ● 技能提升 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障基本权益 ● 提升服务技能
代销者	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障权益 ● 开展培训 ● 人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保护基本权益 ● 开展技能培训 ● 提供帮扶救助
环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 保护环境 ● 绿色发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 环保公益活动 ● 推行绿色办公 ● 减少碳排放
社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 关爱重点人群 ● 公益活动 ● 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> ● 实施重点帮扶 ● 开展微光公益 ● 助力乡村振兴

倡导理性购彩

坚持合规营销

为加强品牌形象管理，西藏体彩制定了《对外发布管理制度》，规定信息发布原则、审批流程、加强应急管理，规范各类宣传素材，确保对外宣发资料遵守法律要求，符合相关规章制度规范。

创新宣传方式

为增强品牌竞争力，西藏体彩按照营销活动责任评估流程开展“庆藏历新年 赢乐透好礼”“疯狂一周 汽车大派送”等主题促销，同时积极开发线下宣传渠道和资源，借助品牌地推活动推广彩票游戏产品，普及公益金使用方向，大力提升体彩品牌知名度和美誉度。



“全民运动 竞猜盛典”竞彩嘉年华活动

“庆藏历新年 赢乐透好礼”营销活动

责任案例 公益体彩嘉年华，高原“绽放”！

高原的春天总是姗姗来迟，而今年似乎来得更迟一点，但是一点也不会影响体彩嘉年华现场每一名参与者的热情，4月2日下午，由西藏体彩中心举办的“公益体彩嘉年华暨媒体体验日”活动在欢歌热舞中于拉萨全民健身体彩公园正式拉开帷幕。

在责任彩票专区，工作人员热情地向现场购彩群众介绍责任彩票建设、每张彩票背后的公益力量以及西藏体彩开展的公益活动，现场参与者们听完纷纷为体彩点赞。

在即开体验区，各位媒体代表纷纷停下脚步，体验“顶呱呱”的独特魅力，他们表示，这次活动让大家更加深入地了解了体育彩票，参与体彩公益，接下来他们会将这份体彩公益传播到更多地方。

在游戏体验区，各位参与者既新鲜又兴奋，一道道响箭伴随着一阵阵欢呼声，每一次命中投篮现场都露出开心的笑容，每一脚射门都赢得了一阵喝彩。现场工作人员为获胜者颁奖的同时，也介绍了这些项目背后体彩公益金所贡献的力量，很多获奖参赛选手表示第一次听说体彩公益的范围有这么广阔。

“公益体彩嘉年华暨媒体体验日”活动是集全民健身、公益宣传、引导理性购彩、市场推广的“一站式”公益品牌活动，西藏体彩在体彩公园搭建与社会公众交流沟通的平台，积极倡导全民健身理念，有力推动全民健身活动，广泛宣传体彩公益活动，大力引导理性购彩，让现场群众深度参与其中，感知并感受体育彩票“公益体彩 乐善人生”的品牌理念。



讲解即开型彩票玩法体验规则



现场观众参与欢乐套圈活动

宣传理性购彩

西藏体彩在官网设置理性购彩专区，在官微不定期转发引导理性购彩推文，同时线下开展理性购彩宣传活动，中心统一制作大额购彩提示下发各地市并在各代销网点张贴、摆放，结合地推活动宣传理性购彩理念，积极倡导快乐购彩、理性投注。

非理性购彩行为预防

西藏体彩印发非理性购彩行为指导手册、未成年人购彩风险宣传单、购彩风格测试海报在网点张贴、摆放，由各地市组织所辖区域代销者开展理性购彩主题培训活动，对非理性购彩引导工具使用方法与注意事项进行培训，提升一线代销者及时、准确识别非理性购彩行为与科学、合理引导理性购彩行为的能力与水平。



实体店张贴理性购彩宣传物料



阿里地区理性购彩宣传活动培训

非理性购彩行为干预及衡量

西藏体彩依靠一线代销者，面向购彩者进行理性购彩引导、非理性购彩行为干预工作，代销者通过和购彩者的直接接触与交流，从购彩经验及购彩金额等方面判断是否出现非理性购彩现象，并针对非理性购彩行为及时予以规劝与引导，目前已经成功劝导多名非理性购彩的购彩者，进一步巩固了负责任的体彩形象。

不向未成年人购彩

为更好守护未成年人茁壮成长，西藏体彩严格遵守相关法律法规，不向未成年人售彩。在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与未成年人购彩风险宣传单，避免未成年人购彩。



实体店张贴“未成年人购彩风险宣传单”

不销售被禁止产品

西藏体彩严格按照《彩票管理条例》《彩票管理条例细则》开展体育彩票游戏发行与销售，严禁实体店销售法律法规禁止的各类游戏产品，在日常及专项巡查中检查违规行为，加强实体店培训，严守合规红线，确保合规经营。

彩票退市机制

2023年，西藏体彩发布《关于停止销售“金光闪烁7”等71款即开型体育彩票游戏的公告》《关于停止销售2018年印刷的即开型体育彩票的公告》，按照相关流程推进彩票退市、尾票处理等工作，同时转发《国家体彩中心发布两则即开票停售公告的解读》，科普体育彩票游戏产品停售，保障新旧游戏平稳过渡。

协助打击私彩

西藏体彩积极配合公安机关开展打击私彩黑彩行动，结合2023年度行风治理，加强代销者教育与培训，提升体彩队伍法纪意识，在神客检查和巡检中检查销售私彩、黑彩、开设私庄等严重违法行为，维护购彩者合法权益与公开、公平、公正的彩票市场秩序，推动体彩事业健康可持续发展。

促进行业发展

供应商管理

西藏体彩推动供应商签订《西藏体彩合作伙伴责任承诺书》，要求供应商承诺在合作期间遵守合法经营、合法雇佣、绿色低碳经营等责任彩票建设要求，积极强化供应商责任管理。

推动行业发展

西藏体彩积极探索并加强跨行业合作，利用科技行业、媒体行业、运输行业、连锁渠道等资源推动本区域体彩事业在技术、品牌、渠道等领域不断发展进步。同时研发西藏主题系列地方票种，设计具有高原特色的新即开票面，带动本地文旅产业发展。

坚持公平竞争

西藏体彩在与客户、供应商、经销商等利益相关方的沟通与合作中秉承诚信经营理念，切实打造体彩品牌公信力。同时根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，在中国政府采购网（www.ccpg.gov.cn）上发布公开招标信息，依照政府采购程序进行采购，坚持公平竞争原则，积极构建统一开放、竞争有序的政府采购市场体系。

践行绿色环保

回收废票尾票

西藏体彩与专业处理废票、尾票的第三方公司合作，根据国家要求，逐级上报进行销毁申请和报备，确保用票规范，避免因即开废票、尾票带来的环境污染问题。

实施环保印刷

西藏体彩将环保印刷纳入部分供应商筛选条件，要求供应商对印刷品严格把控环境影响，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的负面影响。

环保公益活动

为进一步发挥党员先锋模范作用，弘扬志愿服务精神，7月1日上午，中心党支部前往夺底乡洛欧村开展庆“七一”暨“清洁家园 保护环境”主题党日活动。大家分工明确，个个干劲十足，垃圾均被细致清理。在这次活动中，大家增强了环境保护意识，用实际行动践行了绿水青山就是金山银山的生态理念。



庆“七一”暨“清洁家园 保护环境”主题党日活动

推行绿色办公

西藏体彩持续推进“节约型单位”建设，继续落实《环境卫生管理制度》《节水管理制度》《食堂管理制度》等制度，加强低碳环保工作总体管理与部署。在日常办公中倡导广大干部职工文件双面打印和纸张双面使用，张贴节约用水、用电提示语，引导员工绿色、低碳办公。2023年，西藏体彩共计召开视频会议17次。

减少碳排放

西藏体彩积极应对全球气候变化，主动响应“碳达峰”“碳中和”战略，加强生产运营过程中的碳排放管理，努力推进绿色低碳运营全流程、全环节的实现。为专管员配备电动车，用于市区即开票配送和应急事件处理，切实优化运力结构，实现节能减排。不定期组织开展实体店终端机维护保养，有效延长设备使用寿命，同时推行淘汰设备循环利用，提高资源利用效率。

02

立于诚信， 恪尽职守显形象

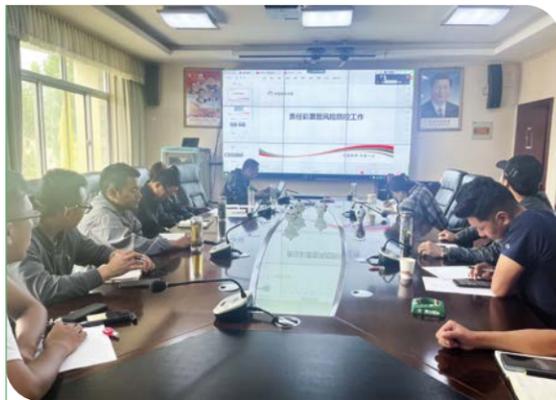
西藏体彩加强风险管控，筑牢守法合规思想防线，推进体彩事业稳妥发展；增强数字化赋能，为业务发展提供安全高效的技术支撑；实施透明运营，主动接受社会公众监督，牢固树立可信赖的品牌形象。



坚持守法合规

加强风险防控

为更好识别、应对各类重大风险，西藏体彩落实《西藏自治区体育彩票管理中心关于开展风险防控专项工作方案》，推动风险防控工作流程化、标准化高质量发展。按照体育总局彩票中心各项要求，落实风险评估与检查，梳理风险点、防范及应对措施，持续完善并强化风险防控长效机制。同时，结合业务开展风险防控培训，以警示案例分析等形式让从业人员深刻理解风险防控工作的意义，更牢固树立风险意识与底线意识，进一步推动西藏体彩事业稳健前行。



责任彩票暨风险防控工作会议

守法合规管理

西藏体彩始终坚持依法治彩，常态化开展合规管理，牢牢守住法律法规红线，确保本区域体彩事业平稳运行。继续落实《代销网点巡检管理办法》《竞彩超额销售管理办法》等制度规范，推动现有合规管理制度持续发挥效力。中心组织巡检，专管员开展日常巡检，委托第三方实施《神客巡查》项目，实现日常巡检和专项检查双管齐下，同时深化技术赋能，利用可视化大屏服务系统加强对违规行为监测与预警，形成“事前有预警、事中有处置、事后有查处”的合规监管体系。

守法合规培训

西藏体彩严格按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等行业法律规范落实各项工作，广泛深入开展守法合规培训，扩充干部职工法律法规相关知识储备，增强干部职工守法合规意识，提升本区域体彩事业依法治彩与合规经营水平。2023年9月13日，中心党支部组织开展第一期“西藏体彩大讲堂”活动，设置“中国体育彩票实体渠道管理办法”专题，强化从业人员对实体店管理规范的认知和了解，增进体彩队伍法治意识与合规意识。



“中国体育彩票实体渠道管理办法”专题培训

深化技术赋能

保障信息安全

西藏体彩加大信息安全保障力度，为体彩事业平稳发展保驾护航。与总局中心科技公司合作，定期开展资产盘点，排查设备资产安全风险。在重大活动期间，进行漏洞检测与巩固，监控并管理安全事件，确保重大活动期间系统的安全稳定运行。针对安全事件，完善应急制度、应急方案，提升面对安全威胁的应急处置水平。

资金安全管理

西藏体彩严格按照相关法律法规管理彩票资金，完善资金管理制度建设，加强各项财务风险控制。认真做好彩票销售资金归集、结算与缴拨、各项经济业务审核与核算、资产监管等工作，加强彩票资金在归集、分配与使用环节的安全、规范管理。

强化技术支撑

西藏体彩不断推进各项业务安全高效发展。加强技术设备维修管理，更换老旧终端机，及时处理终端机故障，确保渠道彩票销售业务顺利开展。强化数字化赋能，接入体彩可视化平台系统实现对竞彩数据、门店等基础数据采集、加工处理、多场景与多维度智能在线分析。

深化超额购彩和售彩预警机制建设，实时监控门店销量，对高销量销售门店进行预警，判断实体店正常销售后，在实体渠道系统同步 UMP 系统开通权限，极大提高了门店合规销售监管效率。



可视化分析系统开展高销量预警

舆情预警处置

西藏体彩与第三方开展合作，对全网开展舆情监测，了解最新舆情，进行7×24小时舆情预警，生成定期报告与舆情简报，及时发现负面舆情风险，第一时间干预舆情危机，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网络突发负面舆情。

推进透明公开

开奖透明公开

为确保开奖公平、公正、公开、透明，西藏体彩在官网、官微平台固定展示开奖演播大厅全景、开奖渠道、开奖直播回放等信息，实时更新各类游戏开奖结果，在官微积极转发开奖流程、开奖设备等相关科普稿件，将开奖全过程、各环节以多角度，多形式展现给社会大众，让公众深入了解开奖全流程，深切感受体彩品牌公信力。

奖池：超级大乐透8.56亿元 七星彩2.97亿元

玩法	期号	开奖号	详情	往期
大乐透	24009期	15 18 19 24 26 + 05 09		
排列3	24020期	4 0 6		
排列5	24020期	4 0 6 5 7		
7星彩	24008期	5 9 9 0 9 2 1		
14场胜负	24009期	13001303131301		
6场半全场	24013期	100001131001		
4场进球彩	24014期	2101013+0		

【销量公告】竞彩一周销量公告(01月)

【销量公告】竞彩一周销量公告(01月)

开奖信息仅供参考，以中国体彩网为准。

彩种：

期号：

开奖查询

国家体育总局体育彩票管理中心

官网展示开奖结果



官微展示相约体彩 VR 全景

体彩小知识

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、中国体育彩票微信小程序、“人民网+”APP、体彩抖音官方号、体彩微信视频号、体彩快手官方号、体彩小红书官方号

网站：中国体彩网、竞彩网、新浪网、中国网、人民网、网易新闻网、搜狐网

广播 播出时间：约 21:55

中央广播电视总台《中国之声》

电视 播出时间：23:00

CCTV-6 电影频道

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

信息公开披露

西藏体彩丰富宣传内容与形式，拓宽宣传阵地，促进经营透明化水平持续提升。在官方网站、官方微信公众号发布体彩游戏、体彩销售额、体彩公益金筹集金额、公益活动、营销活动、开奖公告等经营信息，同时在官方微信视频号和抖音官方视频号更新宣传视频，以更生动有趣的形式推动体彩资讯触及并深入更广大人群。连续 5 年发布体彩社会责任报告，向利益相关方系统披露西藏体彩社会责任建设进程及绩效，牢固树立可感知的负责任、可信赖的体彩形象。

03

成于创新， 笃行实干显风采

西藏体彩积极开拓进取，深挖体育彩票娱乐属性，持续打造有趣健康游戏产品；优化渠道布局，拓展传统实体店渠道公益、娱乐功能，有效改善购彩体验；完善客服管理，及时妥善处理购彩者各类咨询与投诉，不断优化服务品质，提升品牌综合价值，增强品牌竞争力。



丰富游戏品类

提供多元产品

为增强体育彩票游戏趣味性，更好满足广大购彩者多层次、多元化的购彩需求，中国体彩充分发挥体育彩票娱乐属性，丰富游戏产品种类，持续创新游戏票种，为购彩者提供更加丰富、有趣的购彩体验。2023年，西藏体彩继续向市场提供乐透型、竞猜型、即开型三类体育彩票游戏，自主设计具有西藏特色的新款体彩即开票“打牛角”，并成功完成首发上市。

游戏类别	游戏说明	代表游戏
乐透型	以数字或图形符号为投注对象，根据中奖难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、7星彩、排列3、排列5
竞猜型	指以某种体育比赛为竞猜对象，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
即开型	以“即买、即开、即兑”为特点，根据预先确定的游戏规则，在纸质介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

责任案例 西藏体彩“打牛角”主题即开惊艳亮相

12月16日，由西藏体育彩票管理中心自主设计的新款体彩即开票“打牛角”在拉萨市天海国际广场举行首发仪式。

“打牛角”藏语称作“碟过”，是用石头击打牛角，在比赛击打牛角代表着来年好运不断、一切顺利。打牛角作为一项具有很强娱乐性、趣味性和技巧性的古老传统民间体育游戏，一直以来深受藏族群众喜爱。

新款主题即开票“打牛角”共有两种不同风格票面，以手绘插画的方式展现了西藏传统体育“打牛角”及林芝桃花、雪山、藏獒等高原特色，展示了西藏民族传统体育文化的魅力，成为了我区具有体育特色的新“名片”和“伴手礼”。



▶ 新款体彩即开票“打牛角”

打造健康游戏

西藏体彩全面贯彻健康游戏要求，积极践行责任理念，在“打牛角”主题即开票上市前，使用 Gamgard 测评工具对新游戏从返奖率、头奖大小等风险因素及负责任的游戏特点进行风险测评，强化对新款游戏产品的各项风险管控，致力于以负责任的态度设计健康的体育彩票游戏产品，为购彩者提供更加舒适的产品体验。



▶ “打牛角”主题即开型游戏 Gamgard 测评结果

优化渠道管理

多业态渠道建设

西藏体彩在巩固发展传统销售渠道，激发传统专营渠道活力的同时，不断创新经营形式，拓展新型销售渠道，构建多业态协同发展，共同发力的渠道体系。推动与中石化的合作，优化资源结构，扩大即开销售渠道。发展商业综合体渠道，在人流密集的商业综合体设立展示体验中心，面向更多潜在购彩用户，优化现有购彩人群结构，积极践行“多人少买”理念。



拉萨城关万达广场展示体验中心

优化网络布局

为进一步扩大购彩群体，西藏体彩结合本地实际情况优化销售渠道网络布局，组织多次巡查调研，整理市场空白区域和人流密集区域，在部分县、乡增设社会实体店，将体育彩票销售服务覆盖到更广大购彩人群，为购彩者创造更便利的购彩环境。2023年，西藏体彩新增实体店54个。

实体店规范管理

西藏体彩按照《实体渠道管理暂行办法》开展实体店建设、经营等活动，同时落实巡查机制，确保实体店销售与经营业务规范、合规。专管员定期进行日常巡查，及时发现违规经营行为，中心组织市场巡查，调研、检查渠道实体店建设、经营状况，对不规范经营现象予以纠正，与第三方合作实施《神客巡查》项目，检查严重违规项、实体店形象、营销服务方面，严格规范实体店人员、彩票销售等环节。



林芝市体彩实体店合规经营检查



昌都市体彩实体店合规经营检查

责任案例 投诉实体店服务态度差

2023年西藏体彩接到阿里地区一位购彩者投诉电话，在购买了“点石成金”20元票面即开票，购买金额为600元，中奖金额为260元（已兑奖），剩余未中奖即开票，购彩者要求验奖，实体店销售人员以未中奖为由拒绝验奖，让购彩者自己将彩票带回，购彩者对销售人员态度不满进行投诉，西藏体彩安排工作人员对实体店代销者和销售员的服务态度、经营技能和合规销售进行了培训，后期加强对该门店服务和合规销售工作进行不定时的监督检查。

开展阳光征召

西藏体彩坚持公开、公平、公正推进实体店邀约，在《西藏商报》《拉萨日报》、官方网站、微信公众号及视频号、抖音视频号等媒体宣传渠道公开邀约实体店，要求申请者填写申请信息，并根据《实体渠道管理暂行办法》等规范严格审核申请者各项条件，按照流程推进实体店新建工作，切实加强前期责任审核与监督，从源头把控渠道质量。



强化物流保障

为保障实体店即开型体育彩票供给的稳定与及时性，西藏体彩积极寻求合作并完善配送机制，与邮政物流签订运输服务协议，按照《西藏自治区即开型体育彩票物流配送管理办法》将即开票从各地市配送到县域实体店，为本区域即开票销售工作提供稳定、坚实的运输保障。

提升服务质量

2023 年共接到咨询和投诉热线

79 个

投诉解决率为

100%

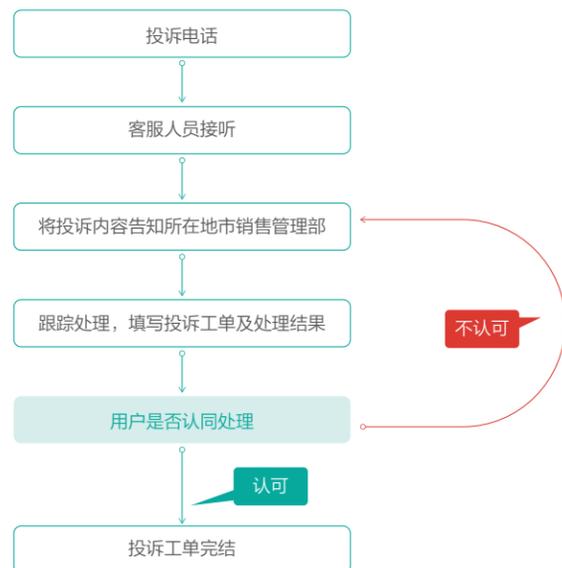
完善客服管理

为向购彩者提供更加优质的服务，西藏体彩持续推动西藏客服管理机制落地，充分发挥客服连接西藏体彩与购彩者的桥梁作用。由专人负责客服热线，规范客服人员服务态度与服务用语，为广大购彩者提供游戏规则、开奖数据咨询等业务知识专业解答，提升购彩者对体彩品牌的认知与理解，受理各类投诉建议，重视客户购彩体验并不断优化运营服务。2023 年共接到咨询和投诉热线 79 个，投诉解决率为 100%。

责任案例 西藏体彩客服

西藏体彩秉承“客户至上”的服务理念，提供 95086 客服热线服务，受理各类咨询、建议与投诉，积极畅通与购彩者的双向沟通渠道。中心建立了投诉等级划分机制，如有重大问题或纠纷及时向中心领导汇报，受理人全程跟进直至问题最终解决，并填写投诉受理登记表进行归档。

投诉处理流程



提高服务品质

西藏体彩持续推进实体店提档升级标准化建设工作，优化购彩环境。结合西藏市场实际，分步实施《关于组织开展“体彩+”建设工作和进一步助力实体渠道成长的实施方案》，逐步丰富实体店渠道功能，扎实推进体育彩票传统渠道优化转型，在稳定经营的基础上，因地制宜将传统实体店打造成为体育娱乐社交中心、便民服务中心、品牌营销中心、公益实践中心，综合提升销售服务品质。



实体店形象建设

前期 建设主题特色店

借助亚洲杯契机，对大部分实体店形象进行改造，建设俱乐部主题特色店，利用吊旗、海报、展架、明星画报、赛程表、店内足球吊顶等物料营造良好的竞彩氛围。

中期 创建体育服务店

对我区大部分实体店配备体育健身套装，包含握力器、电子跳绳、俯卧支撑器等器材组成，形成实体店体育健身功能区。主要从国家队主题、俱乐部主题、地域特色主题三个功能主题入手，打造体育特色店。

后期 全面推广优质资源

鼓励实体店差异化创新发展，充分挖掘前期优秀案例，总结优秀经验，形成一批可复制项目和可推广优质资源，全面推广。

保护个人信息

西藏体彩充分尊重购彩者个人隐私，严格保护兑奖者个人信息。在代销者合同标明“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、影像等信息”，同时在宣传时尊重中奖者选择使用化名进行报道，确保其个人信息不泄露。

04

兴于团结， 和衷共济显温情

西藏体彩凝聚团结向上力量，保障员工、专管员与代销者基本权益，挖掘体彩团队成员个人发展潜力，与团队共同成长进步；开展公益志愿活动回馈社区，与区域共同繁荣向好发展。



与员工共成长

保障基本权益

西藏体彩积极打造多元、公平的办公环境。坚持平等、公正的用工原则，不因年龄、性别、民族、宗教信仰、身体健康等情况不同区别对待。建立并不断完善薪酬福利体系，形成公平合理的薪酬分配机制，为员工提供五险一金、带薪休假、健康体检等多项福利，积极保障员工各项基本权益。制定科学的人才选拔标准和程序并予以公开，为员工未来发展提供清晰透明的发展路径。

关爱身心健康

西藏体彩持续关注员工身体健康，通过落实职业病防治责任制，定期开展年度健康体检等，为员工身体健康提供充分保障。同时组织参与丰富多彩的文体活动，切实舒缓员工工作压力。3月8日，中心组织开展“花香润初心，巾帼绽芳华”主题插花活动，让女性员工沉浸式享受插花艺术的乐趣，丰富精神文化生活，进一步缓解压力。



开展“花香润初心，巾帼绽芳华”主题插花活动

开展员工培训

2023年，中心继续落实《西藏自治区体育彩票管理中心培训管理制度》，不断加强员工培训管理、实施规范化、科学化，致力实现新入职员工快速上岗，在职员工持续成长，脱产员工综合提升，全力打造一支业务能力强、综合素质高的团队。9月13日，面向全体在岗干部职工及各地（市）体彩销售管理部工作人员，西藏体彩组织开展第一期“西藏体彩大讲堂”活动，在责任彩票建设、行风专项治理工作、实体店管理等方面进行了内容丰富、生动详实的讲课辅导，进一步树立了西藏体彩队伍责任意识、夯实了体彩发展基础。



2023年新入职人员责任彩票专题培训



2023年第一期“西藏体彩大讲堂”活动

职业发展路径

中心重视员工个人成长，为员工规划科学合理的职业发展路径，搭建并畅通横向与纵向发展渠道，鼓励员工根据自身能力与个人意愿选择横向平级调整丰富工作内容，或纵向职位晋升深化职业技能，为员工多元化发展，更大程度发挥个人价值提供良好平台。

丰富员工生活

为帮助员工更好地平衡工作与生活，中心开展了丰富多彩的文体活动，充分释放员工工作压力，不断培养昂扬精神面貌，持续激发干事创业热情。6月30日，中心党支部面向全体干部职工组织开展了迎“七一”趣味运动会，设置定位投篮、定点套圈、跳绳等个人趣味运动项目以及趣味保龄球、袋鼠跳、足球比赛、端乒乓球接力赛等集体趣味运动项目，现场参赛选手们热情洋溢、奋勇争先，观赛者们鼓劲呐喊，气氛热烈，一片欢声笑语。



迎“七一”趣味运动会



与伙伴共进步

专管员

保障基本权益

西藏体彩依法与专管员签订劳动合同，构建底薪加绩效的薪资结构，提供五险一金的福利待遇，确保专管员获得充分的休息休假，开展相关技能培训，积极保障专管员各项基本权益。

提升服务技能

西藏体彩注重与专管员共同成长，持续强化专管员业务技能与综合素质提升。2023年，组织涵盖法律法规、责任彩票、风险防控、产品运营、理性购彩等方面培训活动，帮助专管员增进产品业务知识，深化服务工作意识。

职业发展通道

中心制定科学的人才选拔标准，切实畅通专管员职业发展渠道。落实《专管员考核试行办法》，从游戏玩法、网点形象、渠道建设、日常管理等方面制定考核标准，每两个月考核一次，划定“不及格、及格、良、优”四个考核等级，将考核等级作为年度评优与年终奖发放的重要标准。

主动救助帮扶

西藏体彩贯彻总局体彩中心要求，制定专管员困难救助帮扶制度，通过针对性开展捐资捐物、走访慰问等帮扶活动，帮助家庭生活困难、患有重大疾病以及在工作生活中存在困难的专管员渡过难关。

责任案例 公益路上贴心、热心的 90 后专管员

在平凡岗位上坚持公益初心，用奋斗姿态书写体彩公益篇章。西藏体彩 90 后专管员旦增绕杰荣获“2022 体彩追梦人”称号。

代销者的贴心人，找他只要一个电话

2018 年 12 月，旦增绕杰以退伍兵身份应聘进入西藏体彩，从事专管员工作。加入体彩的这几年，他始终以高标准要求自己，用服务来拉近自己与体彩实体店之间的关系，积极开展各项服务工作。

他管辖的区域内，各个实体店没有出现因机器故障而影响销售的事情。辖区内的代销者称：“一切问题和技术故障，只要一个电话，他就迅速赶到进行维修，确保销售工作有序开展。”

2022 年，旦增绕杰拓展了十多个体彩实体店，存活率达到 100%。平时到体彩店时，他与销售人员耐心交流，并通过一对一培训等方式现场指导实体店做好形象建设和游戏推广工作，让大家更加透彻地了解彩票相关知识，提升销售网点运营水平。

公益路上的热心人，组建志愿者团队

2022 年，西藏突发疫情，旦增绕杰向城关区团委报备组建了雷锋精神志愿者团队。团队达 300 余人规模，分布于拉萨市内 4 个街道，在疫情期间开展了核酸采集、消杀、值守点位、处理各类紧急情况、统计各类信息、运送防疫物资等工作。

作为团队主要负责人，旦增绕杰主要负责日常纪律管理与上传下达，并承担巡逻、督察、急需物品购买等工作。由于在防疫工作中作出的突出贡献，旦增绕杰获得了 2022 年拉萨市疫情防控“优秀志愿者”称号。

在担任专管员、志愿者这些年，旦增绕杰始终秉持公益初心，燃烧自己温暖别人，用实际行动贡献体彩力量，做向上向善的公益践行者。



代销者



保护基本权益

西藏体彩积极推动代销者合同签订工作，明确代销者权利与义务，落实合同各项约定事项，为代销者基本权益提供法律保障。尊重代销者创造性与建议权，通过调研巡检，在了解实体店经营状况的同时倾听代销者的声音。



提供帮扶救助

为弘扬体彩精神，西藏体彩按照体彩乐善基金《体彩人关爱救助实施办法》在本区实行困难体彩人员关爱救助活动。2023年，中心帮助因发生交通事故导致残疾仍在医治中的代销者申请体彩人关爱救助资金，帮助其纾困解难，向一线销售人员传递体彩的关怀与温暖，用实际行动践行体彩精神，诠释责任担当。

责任案例 我为群众办实事，高原温暖送一线

2023年11月20日，西藏自治区体育彩票管理中心启动全区体彩销售实体店慰问活动。在启动仪式上，中心副主任白玛赤列同志为26个在责任理念宣贯、合规运营管理、市场拉新拓展上表现突出的实体店献上哈达，对各位销售员长期以来对体彩公益事业的大力支持表示感谢，并希望大家明年再接再厉，为西藏公益作出更大贡献。今年，全区共慰问650个实体店，慰问资金22万余元。



开展全区体彩销售网点慰问

在责任理念宣贯、合规运营管理、市场拉新拓展上表现突出的实体店献上哈达

26个

全区共慰问实体店

650个

慰问资金

22万余元



利益相关方证言

我是从2018年开始从事彩票公益事业的，今天来体彩中心领2023年的慰问品，像这样的活动每年都会有，再次感谢各位领导对我们一线人员的关心和关爱。

——96670 代销者、销售员



销售激励机制

西藏体彩搭建并不断完善代销者销售激励机制，充分调动销售人员积极性与主动性。按照《西藏自治区体育彩票管理中心市场分类管理实施办法》，依据销量、服务水平、物料供应、公益宣传等标准将实体店分为三类，对各类实体店提供精准服务，并鼓励二、三类实体店向一类实体店转变。



开展技能培训

西藏体彩持续强化代销者技能培训与综合素质提升，通过集中培训、一对一培训、小场分区培训等形式对代销者开展合规销售、理性购彩、营销技巧等方面培训，综合提高代销者风险防控能力、责任能力、服务能力。



林芝开展销售合规培训



新增实体店责任彩票培训

与社区共繁荣

实施重点帮扶

为进一步发挥在职党员参与社区建设、服务基层治理的先锋模范作用，中心以党员“双报到”工作为契机，走进慈松堂社区开展困难群众慰问活动。在现场，党员代表与辖区困难群众亲切交谈，了解他们的生活状况和存在的实际困难，并为辖区4名困难群众送去了慰问金及真挚的祝福，用行动打通服务群众的“最后一公里”，为困难群众送去满满的关怀与关爱。



中心党员“双报到”慰问社区困难群众

开展微光公益

5月1日，拉萨晴空万里，阳光温暖，西藏体彩启动“微光公益”最美环卫工人慰问活动，当天其余6地（市）相继举行了慰问活动，合计慰问环卫工人1500人，发放慰问品价值共计150万元。此次慰问活动增进了社会各界对环卫工人的理解与尊重，也让“城市美容师”感受到了来自体彩的关怀与温暖。



“微光公益”慰问最美环卫工人活动

助力乡村振兴

为践行“来之于民 用之于民”的体彩发行宗旨，5月26日，西藏体彩在拉萨市城关区第九小学举行“微光公益 快乐操场”捐赠活动，向拉萨市城关区10所小学捐赠足球、篮球、羽毛球拍、乒乓球拍、跳绳、户外帐篷、呼啦圈等近8万元的体育器材和户外设备，极大改善我区乡村学校体育教学的硬件条件，为夯实青少年体育基础、增强青少年体质、助力本区域乡村学生实现体育梦贡献体彩力量。



“公益体彩 快乐操场”捐赠仪式



利益相关方证言

感谢自治区体彩中心的“大爱”举动，有了这批体育器材，相信受赠学校可以更好地开展体育教学活动，操场上将充满更多欢声笑语。

——城关区教育局党组成员、副局长卢学前

体彩小知识

“公益体彩 快乐操场”活动

“公益体彩 快乐操场”活动是中国体育彩票发起的一项公益活动，该活动为贫困边远地区体育器材和体育教育资源匮乏的学校送去体育器材及公益体育课，旨在培养孩子们的健康理念和健身意识，传播体育彩票“乐善人生”的文化和精神。

支持志愿服务

为培育良好社会风尚，弘扬社会主义核心价值观，西藏体彩大力发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，组建志愿队伍并定期组织开展志愿活动，向社会传递正能量，传播真善美，带动更多的人向上向善。

责任荣誉



筑牢防线奖



2022年中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛“优秀组织赛区”

未来展望

2024年，西藏体彩将进一步打牢思想基础，推进廉政建设与党员警示教育，切实加强组织领导。继续落实责任彩票建设工作，加强市场巡查管理，确保实体店安全、依法合规运营；完善工作流程，健全风险防控体系和长效机制；引导代销人员主动销售即开型彩票，进一步提升我区即开票市场影响力；优化网点布局，扩大网点规模，鼓励“体彩+”项目发展，增强渠道发展活力；结合西藏市场特点，优化市场宣传与培训工作；吸纳优秀人才，强化培训管理，提升人才队伍和文化综合实力，为推进高原特色体育事业健康持续发展作出体彩新的贡献。

附录

关键绩效表

指标	单位	2021	2022	2023
公益金筹集金额	亿元	2.21	1.98	2.59
彩票销售额	亿元	8.71	8.32	12.34
代扣代缴个人中奖所得税额	亿元	0.086	0.052	0.097
实体店数量	个	670	694	750
95086 热线咨询投诉量	万个	33	39	79
购彩者投诉解决率	%	100%	100%	100%
中心员工总数	人	70	69	72
员工流失率	%	0%	1.45%	1.36%
人均带薪年假天数	天	40	40	40
员工伤亡人数	人	0	0	0
安全培训次数	次	8	8	8
安全生产投入	万元	3	5	5
安全生产事故数	件	0	0	0
残疾人雇佣人数	人	0	0	0
员工志愿者活动人次	人次	0	4	15
员工志愿活动时间	小时	0	1440	45
反腐败培训次数	次	4	5	6
反腐倡廉人均培训时间	小时	0.5	0.5	0.5
环保投入	万元	1.5	2	2
环境污染事故数	件	0	0	0
视频会议次数	次	15	21	17
守法合规培训投入	万元	2	2	3
守法合规人均培训时间	小时	2	1	2
反腐倡廉人均培训投入	万元	0.05	0.05	0.05
吸纳就业人数	人	740	763	822
年度公益金支持项目个数	个	5	7	8
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率	%	100%	100%	100%

指标	单位	2021	2022	2023
报告期内审查的供应商数量	个	2	5	5
供应商社会责任培训次数	次	1	1	1
经济合同履约率	%	100%	100%	100%
新产品销售额	亿元	0	0	0.075
劳动合同签订率	%	100%	100%	100%
参加工会的员工比例	%	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	%	100%	100%	100%
女性管理者比例	%	30%	32%	32%
少数民族或其他种族员工比例	%	70%	71%	65%
残疾人雇佣率	%	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	77%	100%	100%
员工参加培训人次	人次	280	370	295
接受培训员工人数占员工总数的比例	%	30%	31%	32%
员工培训资金投入	万元	2	3	3
员工人均培训时间	小时	10	14	12
员工人均培训费用	元	300	300	500
专管员数量	人	16	16	13
专管员参加培训人次	人次	128	160	114
接受培训专管员人数占专管员总数的比例	%	100%	100%	100%
专管员培训资金投入	万元	1	2	2
专管员人均培训时间	小时	5	7	7
专管员人均培训费用	元	300	500	500
实体店从业者人数	人	670	694	750
代销合同履约率	%	100%	100%	100%
实体店满意率	%	90%	95%	95%
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）数量	个	1	—	—
组织策划和实施的公益项目（非公益金支持）惠及人数	人	500	—	—

指标索引

目录	《 体彩彩票社会责任报告指标体系 》	
报告说明	RP1.1-1.3	
卷首语	RP2.1-2.2, GR1.3-1.4	
责任聚焦：凝心铸魂强党建 求真务实谋发展	RP3.1,OG2.6-2.9	
责任聚焦：星星之火聚暖阳 共筑体育强国梦	RP3.1,GR1.5,GR2.1-2.9	
走进西藏体彩	中心简介	RP4.2-4.4,GR1.3-1.4, GR1.1-1.2
	组织架构	RP4.4-4.5,OG1.1-1.2
	体彩文化	RP4.1,RM2.1
始于责任， 善作善成显担当	夯实责任管理	RP4.1,RM1.1-1.3,RM2.1-2.2,RM3.1-3.2,RM4.1,RM5.1,RM6.1,RM7.1-7.2,RM8.1-8.2,RM9.1,RM10.1
	倡导理性购彩	OS3.1-3.6,OS3.8-3.11,CR1.1, OS5.1
	促进行业发展	IR1.2-1.5,IR2.1,IR3.1-3.3,CR1.1
	践行绿色环保	IR1.4,ER1.2-1.5,ER2.2-2.3,ER3.1,ER3.3
立于诚信， 恪尽职守显形象	坚持守法合规	OG2.1-2.4
	深化技术赋能	OS4.1-4.4,OS4.9
	推进透明公开	OS5.2-5.4
成于创新， 笃行实干显风采	丰富游戏品类	OS1.2-5
	优化渠道管理	OS2.1-2.6
	提升服务质量	OS6.1-6.7
兴于团结， 和衷共济显温情	与员工共成长	TC1.1-1.14
	与伙伴共进步	TC2.1-2.6,TC3.1-3.8
	与社区共繁荣	CR1.2-1.3,CR2.1-2.4,CR3.1-3.2
责任荣誉	RM11.1	
未来展望	RA1.1	
附录	关键绩效表	RA1.2
	指标索引	RA1.4
	意见反馈	RA1.5

意见反馈

亲爱的读者，感谢您阅读《西藏体彩 2023 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：

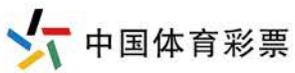
您的信息

姓 名：_____ 联系电话：_____

单 位：_____ 电子邮箱：_____

意见反馈（请在相应位置打√）

- 您对西藏体彩 2023 年社会责任报告的总体评价：
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为西藏体彩在购彩者责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为西藏体彩在政府责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为西藏体彩在行业发展方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为西藏体彩在体彩队伍建设方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为西藏体彩在志愿公益方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为西藏体彩在环境保护方面做得如何？
 好 一般 待提高 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



中国体育彩票订阅号



西藏体彩 官方微信