

2020-2021

# 深圳福彩 | 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

阳光福彩 公益福彩 责任福彩



扶老



助残



救孤



济困

2020-2021 深圳福利彩票社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



目录

CONTENTS

报告规范	01
报告流程	02
卷首语	03
关于中国福利彩票	05
关于我们	06
中心概况	06
组织架构	06
主要职责	07
数说	07
2020-2021年大事记	09

聚焦一 勇于履责, 展示阳光福彩 12

行动 + 践行福彩公益	13
公益 + 播洒福彩暖光	15
责任 + 打造福彩防线	17
产品 + 传递福彩内涵	19
展览 + 领略福彩文化	20

聚焦二 科技引领, 打造智慧福彩 22

探索“区块链+彩票”模式	23
实现多系统平台互联互通	24
创新智能网络系统全面投产	25
借助银行渠道移动售彩	25
开发“投注站+便捷终端”	26
打造“人工+智能”线上客服	26

01 党建引领 筑牢思想基础 27

学深悟透, 加强党史学习	28
多措并举, 强化党风建设	31
知行合一, 开展党日活动	32
主动作为, 打造党建阵地	32

02 抗击疫情 彰显责任担当 33

科学谋划	34
勇于担当	35
共渡难关	36
常态防控	37

03 砥砺前行 推动市场前行 39

产品转型升级	40
优化渠道建设	42
理性合规运营	44
倡导理性购彩	46
打造“阳光福彩”	47
提供优质服务	49
完善技术保障	51
舆情预警处置	53
推行绿色低碳	54

04 汇爱成河 助力民生公益 55

福彩公益金	56
公益金筹集	56
福彩公益金2020-2021年度支出情况	57
优秀项目展示	65

05 关爱队伍 共建优秀团队 69

保障基本权益	70
畅通职业发展	70
人才培养	70
关爱队伍成员	70
优化办公环境	70

未来展望 71

意见反馈 72

# 报告规范

## REPORT SPECIFICATION

### ■ 报告承诺

深圳市福利彩票发行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，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### ■ 组织范围

本报告主体为深圳市福利彩票发行中心，为便于表达，在报告中的表述分别使用“深圳市福利彩票发行中心”“深圳市福彩中心”“深圳福彩”等称谓。

### ■ 报告边界

本报告主要内容由深圳市福利彩票发行中心提供。

### ■ 报告范围

深圳福彩社会责任报告为双年度报告，部分内容超出此范围。报告中未作特殊说明的信息，均为 2020 年至 2021 年度深圳福彩的社会责任业绩。

### ■ 发布周期

本报告是深圳福彩向社会公开发布的第二份社会责任报告，时间跨度为 2020 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

### ■ 编写标准

本报告撰写严格参照《中国福利彩票社会责任标准规范》。

### ■ 数据说明

本报告所有数据均来自深圳市福利彩票发行中心相关统计报告和正式文件。深圳市福利彩票发行中心保证本报告中相关数据的真实性和客观性。

### ■ 延伸阅读

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在深圳市福利彩票发行中心官网查阅（<http://www.sz-lottery.org>）。  
客服热线：0755-82475433。

# 报告流程

## REPORTING PROCESS

### ■ 编写流程

成立编写报告小组——研讨议题——构建框架——搜集整理资料——分析研究报告——优化框架——撰写报告文案——设计制作——审核——发布。

### ■ 编写原则

真实性、完整性、逻辑性、实质性、可比性、创新性、利益相关方参与。

### ■ 完成进度与方式

2021 年 11 月筹划布局。

- 成立编写报告小组

负责研讨议题、构建框架、收集整理素材、分析研究材料、优化框架、撰写报告文案、设计制作、征求相关方意见和修改完善等一系列工作。
- 利益相关方沟通

与员工、购彩者、合作伙伴、媒体等利益相关方进行交流，确定既受利益相关方关注，又与深圳福彩发展吻合的实质性议题。
- 构建框架

根据实质性议题和逻辑性思维，构建报告框架和实施方案。2021 年 12 月收集整理材料。
- 收集材料

根据深圳市民政局和深圳福彩 2020 年至 2021 年间进行的重点工作及各项关键绩效指标收集材料。
- 利益相关方访谈

通过会议座谈、个体访谈等形式，明确利益相关方对深圳市福利彩票发行中心社会责任报告的期望和评价。
- 整理材料

对收集到的材料进行整合，筛选出撰写报告需要的材料。
- 优化报告框架

对收集整理的材料进行研究分析，优化报告框架。
- 撰写报告

根据优化的报告框架，撰写报告文案。





## 卷首语

2020 年，是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年；

2021 年，是中国共产党建党 100 周年，“十四五”规划和向第二个百年奋斗目标进军的开局之年；

站在“两个一百年”奋斗目标历史交汇关键节点上，深圳市福利彩票发行中心在广东省民政厅、深圳市民政局党组的坚强领导下，在中国福利彩票发行管理中心和各级财政部门的指导监督下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神，认真贯彻《彩票管理条例》及实施细则，围绕“扶老、助残、救孤、济困”发行宗旨，始终坚持福利彩票的人民属性、国家属性、公益属性，全力抵御新冠肺炎疫情、政策调整及市场波动的不利影响，不忘初心，砥砺前行，切实推进福利彩票事业高质量发展，助力深圳“中国特色社会主义先行示范区”“粤港澳大湾区”建设。

2020 年，深圳福彩全年彩票销量 22.23 亿元，筹集公益金 6.99 亿元；2021 年全年销售福利彩票 27.88 亿元，筹集公益金 8.95 亿元。历年来，深圳福彩公益金持续为本区域养老服务、残疾康复、孤儿救助、困难群众救济等社会福利和公益事业提供有力支持。同时，在安全稳定基础上转型发展，力争在服务好“双区”建设和深圳综合改革试点实施中展现深圳福彩事业新担当新作为。

百尺竿头更思进，策马扬鞭再奋蹄。这份报告我们将面向社会公众，全面展示深圳福彩 2020 年至 2021 年双年度社会责任行动，并向所有利益相关方发出评审邀请并致以真诚问候，我们将再接再厉努力促进深圳市福彩事业高质量转型发展，切实提高履行社会责任的能力。



# 关于中国福利彩票

ABOUT CHINA WELFARE LOTTERY

1987 年，为缓解社会福利事业发展和资金投入不足的矛盾，我国发行了社会福利有奖募捐券（即中国福利彩票的前身）。中国福利彩票由党中央、国务院特许发行，以“团结各界热心社会福利事业人士，发扬社会主义人道主义精神，筹集社会福利资金，兴办残疾人、老年人、孤儿福利事业和帮助有困难的人”为初衷，以“扶老、助残、救孤、济困”为发行宗旨，坚持人民属性、国家属性和公益属性的本质属性，经过不断探索，走出了一条具有中国特色的福利彩票发展之路。

目前，中国福利彩票已经逐步成为引领公众奉献爱心、弘扬美德、传播慈善的公益慈善捐助平台。通过购买福利彩票奉献爱心，也已经成为一种社会公众喜闻乐见的文化生活方式。



# 关于我们

ABOUT US

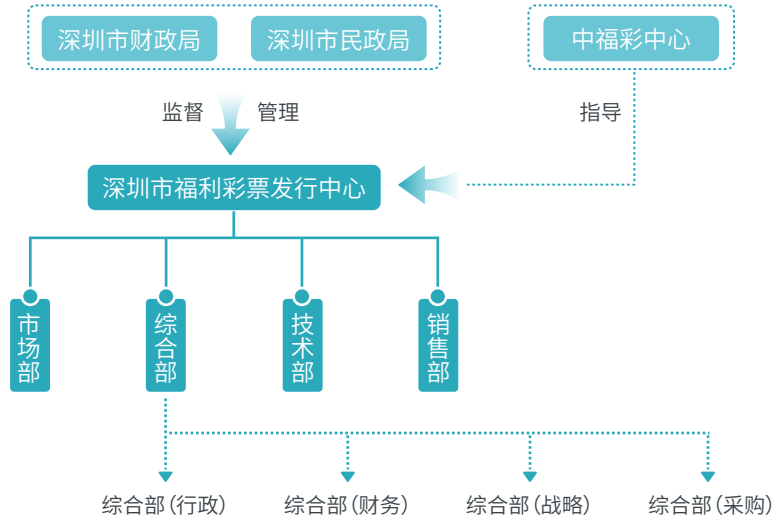
## 中心概况

- 深圳市福利彩票发行中心成立于 1987 年，是深圳市民政局直属事业单位，中国福利彩票在深圳地区的承销单位。在市民政局直接领导、市财政局监管和中国福利彩票发行管理中心业务指导下，深圳市福利彩票发行中心秉承“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，遵循“公平、公正、公开”的发行原则，不忘初心，砥砺前行，坚持福彩公益金取之于民、用之于民，倡导阳光福彩、公益福彩、责任福彩的发展理念，坚持福利彩票的人民属性、国家属性、公益属性，销售福利彩票、筹集公益金。
- 深圳市福利彩票发行中心高举社会福利的旗帜，积极履行福彩销售机构责任和社会责任。深圳福彩自成立以来，在我国福利彩票历史上发挥了试验和创新的作用，创造了我国彩票史上多项“第一”。截至 2021 年 12 月 31 日，深圳市福利彩票销量累计 458.98 亿元，公益金累计 139.67 亿元，为发展社会福利事业、公益慈善事业，促进社会和谐稳定、社会建设、经济文化建设做出了贡献。除上缴中央的公益金外，深圳福彩公益金在深圳市资助了 2000 多个社会福利事业和社会公益事业项目。

## 组织架构

深圳市福利彩票发行中心不设置区级分支机构，以市中心直接管理全市福彩市场，中心按职能定位划分为市场部、综合部、技术部和销售部，其中综合部又包含行政分部、财务分部、战略分部和采购小组。

深圳市福利彩票发行中心现有工会人员 100 人，党员员工 33 人；劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%。





主要职责

- 01

制定本行政区域福利彩票销售管理办法和工作规范。
- 02

向彩票发行机构提出停止或者变更彩票品种审批事项的建议。
- 03

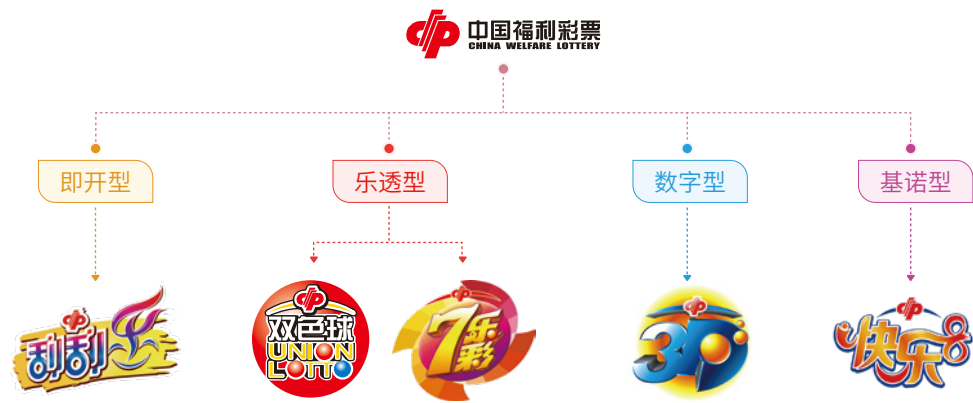
制定本行政区域彩票销售方案，并组织实施。
- 04

负责本行政区域福利彩票销售系统的建设、运营和维护。
- 05

负责实施本行政区域福利彩票的销售系统数据管理、资金归集结算、销售渠道和场所规划、物流管理、开奖兑奖。
- 06

负责组织本行政区域福利彩票的形象建设、彩票代销、营销宣传、业务培训、人才队伍建设等工作。

当前深圳市福利彩票产品图谱



数说

- 2020年

深圳福彩全年彩票销量 22.23 亿元，筹集公益金 6.99 亿元，代扣代缴中奖者个人偶然所得税 6,501 万元。2020 年，深圳福彩彩民共中出 28 注双色球一等奖。
- 2021年

深圳福彩全年彩票销售 27.88 亿元，筹集公益金 8.95 亿元，代扣代缴中奖者个人偶然所得税 7,164 万元。2021 年，深圳福彩彩民共中出 42 注双色球一等奖。

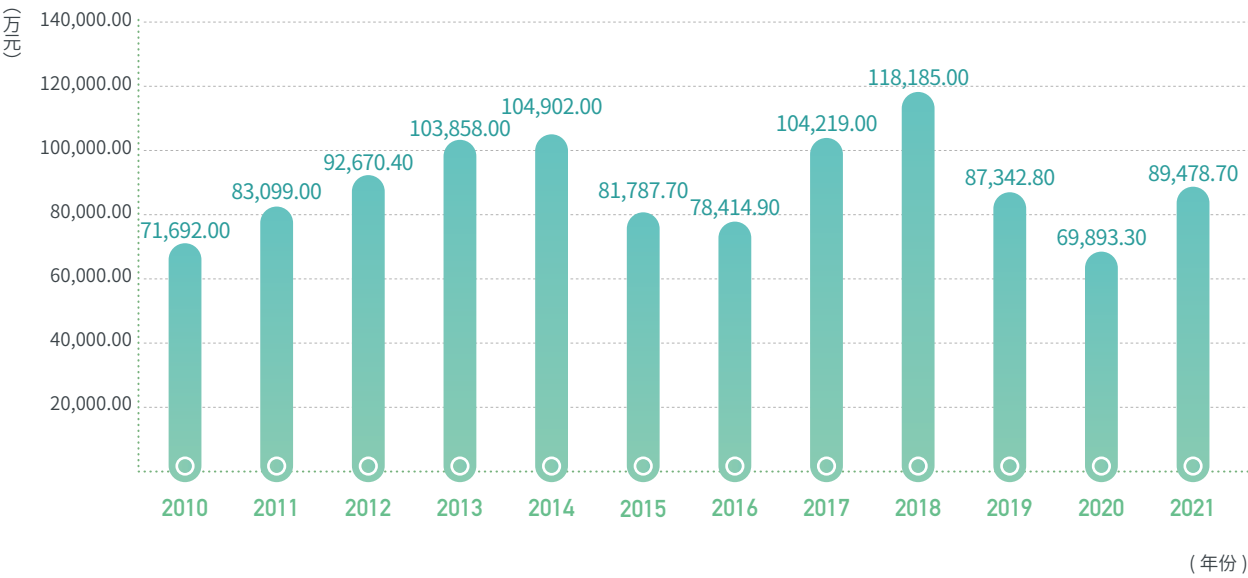
截至

2021 年 12 月 31 日，深圳福彩销量累计 458.98 亿元，筹集公益金累计 139.67 亿元，全市福彩代销网点 1262 家，提供社会就业岗位 1262 个。

2020-2021年销售数据 (分彩种,单位:元)

彩种	2020 年销量	2021 年销量
深圳风采	3, 958, 554	4, 117, 406
双色球	1, 190, 313, 368	1, 522, 164, 416
七乐彩	9, 294, 334	10, 282, 072
深圳快乐 8	3, 042, 148	274, 898
福彩 3D	149, 125, 118	267, 498, 086
快乐彩	513, 150, 622	76, 402, 812
全国版快乐 8	—	169, 532, 620
刮刮乐即开票	353, 385, 600	737, 330, 900
中福在线视频彩票	433, 518.88	—
合计	2, 222, 703, 262.88	2, 787, 603, 210

深圳福彩历年年度 (2010-2021) 筹集公益金数据





2020-2021年大事记

2020 3月29日

停摆近两个月的深圳福彩市场复市

深圳福彩为全市福彩投注站派发了口罩、额温枪、消毒液等防疫物资，深圳福彩投注站业主们严格遵守深圳市及市福彩中心的防疫要求，做好防疫措施，每天早上提前到店消毒、通风，为彩民营造一个安全健康的环境。

2020 8月30日

深圳福彩正式开通双色球、福彩3D 多期票销售功能

彩民可购买含当前销售期在内的连续多期彩票，最多可购买20期（含当期销售期）。

2020 年底

深圳福彩发布《深圳福彩购彩者心理现状调研报告》

2020 9月18日

深圳福彩参加第八届中国公益慈善项目交流展示会

展示会上，深圳福彩现场展示区块链技术彩票销售的应用，依托区块链技术，组织现场互动活动，让市民感受深圳福彩的金融创新和科技创新，让人们认识和了解阳光福彩、公益福彩、责任福彩。

2020 7月21日

深圳福彩线上“智能化”客户服务系统上线

线上客服系统拥有智能机器人接待和人工接待两种模式，可以实现无延迟实时沟通。机器人客服独立解决彩民常见问题，7X24 小时待命，服务永不离线。人工在线客服可解决机器人无法回复的问题，做到有问必答，提高客户服务满意度。

2021 1月12日

深圳福彩发布《2018-2019 深圳福彩社会责任报告》

报告回顾并全面总结了2018-2019 年度深圳福彩关于社会责任各方面的工作举措，诚挚回应了社会公众对深圳福彩的关切与期望。

2021 1月26日、2月3日

“深圳快乐8”和“快乐彩”游戏分别暂停销售

2021 3月18日

福彩“快乐8”游戏登陆深圳  
全国版“快乐8”游戏是一款基诺型彩票游戏，具有玩法多样、返奖率高、开奖号码多、头奖金额大等特点，是娱乐性较强的彩票游戏，为彩民提供玩法更有趣、奖金更丰厚的购彩选择。

2021 4月15日

深圳福彩策划申报的“深圳40周年”主题即开票上市并同步开展送金条彩民回馈活动。

2021 11月23-25日

深圳福彩亮相第九届慈展会  
深圳福彩“云展厅”以“阳光福彩·公益福彩·责任福彩”为主题亮相第九届慈展会。

2021 12月14日

《深圳市福利彩票投注站管理办法》对外公布实施

2021 7月30日

深圳福彩公益项目

深圳福彩公益项目“爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”获得2021 年度“以人民为中心——深圳党建引领基层治理”优秀案例。



# 爱心福彩

资助来深建设者春节返乡

广西专列



深圳福彩有限公司  
深圳福彩有限公司深圳车站

深圳办事处



聚焦一 勇于履责  
展示人文福彩

FOCUSONE

深圳福彩始终牢记福利彩票的公益属性，秉承“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，高度发扬人文关怀精神，积极践行社会责任。截至 2021 年 12 月 31 日，深圳福彩累计筹集公益金 139.67 亿元，资助公益项目 2000 多个，受资助人数超过上百万。

近年来，深圳福彩以党建为引领，从深圳城市发展特点和行业责任出发，持续创新策划“爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”“爱心福彩——常回家看看”等公益项目，开展“我为群众办实事”实践系列活动，着手打造“问题彩民”防控体系以及设计发行“深圳 40 周年”主题即开票，切实履行社会责任，展示人文福彩内涵。



## 行动 + 践行福彩公益

2020-2021 年，深圳福彩继续加大弘扬公益宗旨理念力度，持续开展“资助来深建设者春节返乡”等系列公益活动，加强公益福彩品牌宣传，树立公益福彩、责任福彩的良好形象，扩大宣传影响力，得到社会各界的高度关注和广泛赞誉。

### 爱心福彩 资助来深建设者春节返乡

“爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”大型公益项目从 2007 年创办至今已连续开展 15 年，投入公益金近 3400 万元，以铁路公路联运模式，资助来深建设者约 6.6 万人，多年来被列入深圳市政府“为民办实事”活动之一，是深圳市的品牌公益项目。项目先后获得多项荣誉，如：“市民最满意活动”（2009、2011、2012）、“十大创意项目”（2016）、“十大关爱事件”（2017）、“百佳市民满意项目”（2018、2019、2020），公益时报社“2017 年中国彩票十大公益项目奖”。2019 年，中央电视台总台新闻频道的《新闻 1+1》对该项目以 24 分钟长新闻方式进行专题报道。



2020 “爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”活动以铁路公路联运模式，返乡线路达 10 余省 50 多个县市，使用福彩公益金 400 万元，资助 7966 名来深建设者返乡过年。其中为帮扶深圳对口扶贫协作地区（百色、河池）来深建设者，启动了广西春节返乡专列。



2021 “爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”活动，送出 3000 多张春节返乡车票，实际使用福彩公益金超 116 万元，资助来深建设者返乡过年。



2021 年 7 月，在深圳市党建引领基层治理精彩案例交流会上，“爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”公益活动荣获 2021 年度“以人民为中心——深圳党建引领基层治理”优秀案例。



### 爱心福彩 常回家看看

“爱心福彩·常回家看看”是“爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”的衍生活动。2013 年 7 月 1 日起，新修订的《老年人权益保障法》实施，“子女应当经常看望或者问候老人”被列入法律条款，我国首次立法倡导《常回家看看》。

2018 年，深圳福彩在原有公益活动基础上，发起“爱心福彩·常回家看看”活动，资助来深建设者日常返乡探望父母、子女。本活动从 2018 年开始，连续开展 4 年，累计资助 5260 名来深建设者，资助金额超 300 万元。



2020 年 6 月，深圳福彩第三次举办“爱心福彩·常回家看看”公益活动，以节点性的方式开展活动，共投入福彩公益金近 100 万元，资助 1535 名来深建设者往返家乡，致力于缓解低收入来深建设者回家探亲的实际困难，资助对象覆盖来自全国各地的来深建设者。



2021 年 6 月，深圳福彩第四次举办“爱心福彩·常回家看看”公益活动，以节点性的方式开展活动，共投入福彩公益金近 30 万元，资助 472 名来深建设者在平日里往返家乡看望父母、子女。



公益 + 播洒福彩暖光

多年以来，深圳福彩攻坚克难、砥砺前行，恪守“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，坚持“取之于民，用之于民”的人民属性，坚持“公平、公正、公开”的诚信原则，坚守公益初心，强化使命担当，持续丰富城市公益形式，用切实的公益行动改善困难群体的生活。

扶贫济困 捐款捐物献爱心

2020 年春节前夕，深圳福彩聚焦精准扶贫，在“爱心福彩——资助来深建设者春节返乡”公益活动基础上，开展“爱心福彩——慰问贫困来深建设者春节返乡”公益活动，组建专家评审团，坚持“公平、公正、公开”原则，选出 20 家慰问对象，由爱心企业深圳市广电公益基金会、君成集团提供 10 万元作为“爱心福彩慰问金”，对贫困来深建设者进行慰问，每户资助 5000 元爱心慰问金。



除了爱心捐款外，深圳福彩还联合更多的爱心企业把优质的产品免费送到返乡者的手中，让他们感受来自深圳的温暖，让来深建设者返乡路更舒心、更温暖。



2021 年 6 月 28 日上午，深圳市福彩中心在深圳市民政局捐助大厅，参加了“广东扶贫济困日”捐款活动，现场捐款 10 万元。与此同时，深圳市福彩中心组织员工为困难群众捐款献爱心。

聚焦民生 解忧暖心传党恩

深圳福彩党支部组织开展了“我为群众办实事——解忧暖心传党恩”实践系列活动。实践活动 5 月份开始制定方案、发动爱心捐款、协调物资准备等，随后 3 个党小组在不同时段分批走访盐田区共 6 户困难群众。



01 2021年9月13日

2021 年 9 月 13 日上午，深圳福彩党支部书记林清泉同志带领第一党小组一行走访了盐田区两户困难群众，给他们送去慰问物资和支部党员爱心捐款。两户困难群众都是家有残疾或生病人员，无法外出工作，家庭收入基本依靠低保金、救助金等，生活十分困难。第一党小组通过走访了解他们生活中存在的具体困难及需要协调解决的相关实际问题，在送去党的关爱的同时，发放社会救助指引宣传折页，宣传相关民生救助政策，切实把党的关爱送到困难群众心坎上。



02 2021年11月5日

2021 年 11 月 5 日，深圳市福彩中心领导杨明峰副主任带领党支部第二小组一行走访了盐田区两户困难群众，给他们送去了慰问物资。两户困难群众都是因病致贫，每月家庭医疗费用支出较高，而家庭几乎无其他收入来源或收入微薄，基本依靠低保金、救助金等生活。在促膝谈心的时候，这两户人家也深深表达了对党和政府的感激之情，因为有了党和政府的关怀，有了社区工作人员的贴心服务，他们重新树立了面对生活的信心和勇气，对未来充满了希望。



03 2021年12月24日

2021 年 12 月 24 日上午，深圳福彩党支部第三小组一行走访了盐田区两户困难群众符女士和郑先生，给他们送去了慰问物资。符女士的丈夫前几年因为车祸去世，自己也于 2018 年检查出患有乳腺癌，手术治疗后现在在康复期，两个孩子都在上学，家庭没有收入，生活经济负担较重。郑先生的儿子患有精神残疾，女儿正在上大学，母亲患有高血压、糖尿病等疾病，夫妻俩收入十分微薄。在困难群众家中，党小组成员们与他们真诚交流，除了了解情况、送上慰问品外，还鼓励他们坚强勇敢面对生活，以乐观信心战胜眼前的困难。



责任 + 打造福彩防线

为传递健康购彩理念，防范彩民过度投注行为，履行福利彩票行业社会责任，深圳福彩开展过度投注行为防范体系建设，该体系立足于标本兼治的目标，以防范为主，提前干预，完善从预防、发现到治愈多方面的工作机制和流程。

2020 年，深圳福彩在全国彩票机构范围内首创心理防控工作小组，确定心理防控干预三级工作网络。主要工作展示：

01 完成“深圳福彩问题彩民心理风险防控体系建设项目”摸底调研报告

02 开通心理热线，并制定了《深圳福彩心理热线指导手册》



03 推出了线上系列课程《心理小课堂》



04 免费举办4场心理沙龙

“健康购彩，积极面对生活”活动

2020 年 11 月 12 日深圳福彩举办“健康购彩，积极面对生活”活动，邀请心理讲师徐旭老师主讲，本次活动旨在帮助购彩者认识生命的意义，正确认识福彩公益，健康购彩。



“彩民心理健康疏导”活动

2020 年 11 月 26 日，深圳福彩举办“购彩者心理健康疏导”活动邀请心理督导师冯勇老师进行主讲，对现场购彩者进行了悄然引导。冯老师用九宫格绘画技巧教授在场的购彩者认识心理健康，通过对九宫格的描绘进行心理疏导，缓解购彩者在生活上、工作上积累的压力。



“理智购彩三步法，成就幸福生活”活动

2020 年 11 月 18 日深圳福彩举办“理智购彩三步法，成就幸福生活”活动，邀请心理讲师王琪老师主讲，通过团体游戏心理辅导的技术帮助购彩者更好地融入活动，利用绘画心理咨询技术帮助购彩者们回溯过往，发现生命新的意义。



“合理分配家庭财富，轻松愉悦生活”活动

2020 年 11 月 30 日，深圳福彩举办“合理分配家庭财富，轻松愉悦生活”活动，邀请心理咨询师杨丹老师主讲，通过对家庭财富的分析来帮助购彩者合理分配手中的财富，做到财产的合理分配。



2020 年底，深圳福彩发布了《深圳福彩购彩者心理现状调研报告》，为深圳市范围内的从业者以及购彩者普及心理学及个人心理调适基础知识，帮助购彩者完成心理建设，培养良好的购彩心态。

2021 年，《深圳市福彩中心防控管理制度》出台，从生活上、工作上、购彩活动上进行科学引导，严防群众不良购彩倾向。同时，深圳福彩在 2021 年下半年继续开展“深圳问题彩民防控体系建设项目（阶段二）”，利用阶段一有关研究数据，借助技术手段更广泛地收集用户购彩信息，并将“线下 + 线上”调研常态化，推动深圳福彩彩民市场合法信息收集工作，通过数据综合采集及管理，初步建立深圳福彩客户“购彩数据库”，并与线下调研有机结合，借鉴国外“过度投注”管理方式，制定用户管理细则，设置预警阈值，有效做到监管并重，防患于未然。



## 产品 + 传递福彩内涵

2020 年是深圳经济特区建立 40 周年，是建设中国特色社会主义先行示范区全面铺开、纵深推进的关键之年。深圳福彩以“深圳 40 周年”主题即开票的设计与发行为契机，推出“开拓者”“践行者”“引领者”三大内容为设计主题，在倡导福彩公益理念的同时，宣传党中央创办经济特区和建设中国特色社会主义先行示范区的宏伟战略，纪念深圳经济特区建立 40 周年的辉煌成就和奋斗历程。

### 01 5元面值“深圳40周年”主题即开票彩票(10枚)



以回顾特区建设历史为主题，表现深圳作为我国改革开放与现代化发展的重要起源地，在改革开放初期创造出的非凡成就。让彩民在刮奖过程中领略深圳奇迹。

### 02 10元面值“深圳40周年”主题即开票彩票(20枚)



展现了深圳现代化国际大都市的风貌及在世界上取得的瞩目成就。以实景照片形式体现深圳独具特色的经济特区形象。彩票内容丰富，构思新颖。

### 03 20元面值“深圳40周年”主题即开票彩票(5枚)



体现深圳“五位一体”的全面发展要求和在践行五大发展理念上做出表率，在实现产业现代化、文化现代化、生态现代化、生活现代化、城市治理现代化等领域，发挥示范引领标杆作用。彩票创意独特，构思前卫。

继“深圳 40 周年”主题系列即开票后，2021 年，深圳福彩启动中国（深圳）公益慈善项目交流展示会十周年纪念主题即开票开发项目，目前正在设计票面和游戏规则，计划在 2022 年推出。

## 展览 + 领略福彩文化

2020-2021年,深圳福彩借助“中国公益慈善项目交流展示会”平台,积极对外宣传,促进福彩品牌曝光,加强大众对彩票的认识和体验感,向大众传递福彩文化。

### 深圳福彩 参加第八届慈展会

为了打造可追溯彩票,深圳福彩率先探索区块链技术,借助区块链技术,把彩票游戏所产生的原始数据上链存放,实现实时彩票数据的封存,既能够保证封存数据的不可篡改,也可以保证开奖的实时性。



市民黎女士笑着说:“今天特意来感受这个创新的购彩方式,过程很公开、透明,期待以后正式推行,那就太方便了!”



市民梁先生现场买了不少双色球和刮刮乐:“我是其他地方的慈善总会工作人员,今天来了解深圳的慈善项目成果,借鉴好经验、好方法,现场购买福利彩票是为公益事业做点小贡献。”

### 深圳福彩 参加第九届慈展会

2021 年 11 月 23-25 日,深圳福彩“云展厅”以“阳光福彩·公益福彩·责任福彩”为主题亮相第九届慈展会。

参观者可通过 360 度全景展示体验一场沉浸式云端漫游,点击路线图查看当前位置,也可点击屏幕下方场景快速跳转至相应板块,馆内重要展品还另设了图片和简介。参观者除了可以欣赏深圳福彩历来推出的多种彩票,还能详细了解深圳福彩的发展历程、品牌活动和公益贡献,零距离感受深圳福彩公益金“取之于民,用之于民”的初心和使命。







2020-2021 年，深圳福彩以智慧福彩建设为契机，前瞻布局彩票行业新技术，以安全可控为基础，以便捷服务为导向，将彩票与区块链和人工智能融合，围绕“科技购彩、智慧购彩、智能服务”三大目标，全力探索升级“区块链 + 彩票”模式，持续优化各项科技智能系统，构建共享、融合、开放的福彩新生态，服务深圳福彩事业的长远科学发展。

## 聚焦二 科技引领 打造智慧福彩

FOCUSTWO



## 探索“区块链+彩票”模式

区块链技术与彩票的结合，是深圳福彩探索新产品、新渠道、新方式及运营新模式的重要一环。随着技术和设计的不断成熟，2020 年至 2021 年，“区块链 + 彩票”模式已逐渐升级至 3.0 版本，深圳福彩正不断推动其在科技购彩、数据安全、透明公信、购彩体验等方面的智能应用。

### 提升购彩安全透明性

由于区块链技术的匿名性和不可抵赖性，用户完全不必担心自己的个人信息、购彩数据等被篡改、泄露或丢失，且用户在平台上产生行为，后台都将留下痕迹，而这些痕迹将永远保留，系统运营人员也无法篡改。

### 打造公益福彩形象

在深圳福彩“区块链 + 彩票”模式的设想中，有一个功能：购彩者可指定其购彩金额所包含的公益金的使用路径。也就是说，在购彩完成后，购彩者可指定自己付出的这部分公益金具体参与哪个公益项目，公益金的流向可全程追溯。

### 优化大众购彩体验

购买区块链彩票的购彩者可通过银行 APP 获得彩票开奖、中奖及营销信息推送，也可实时查询彩票状态，从一个端口可以获取多个渠道的信息，还将自动推送中奖、兑奖提醒，1 万元（含）以下小奖自助在线兑付，便捷、省事。更能通过技术设置彩民投注限额，预防过度投注。

### 增信赋能

深圳福彩在福彩行业首创区块链智能技术的线上抽奖方式，通过采用区块链中的摘要算法技术和商用密码技术，整合用户信息、彩票信息、时间戳等关键要素，构建摘要信息，生成了用户专属唯一彩票指纹信息并上传区块链存证，可溯源抽奖各环节，进一步巩固品牌形象，提升品牌公信力。

### 案例1 “百万好礼迎‘40’”双色球营销活动

2020 年 9 月 16 日 0 时至 2020 年 9 月 29 日 24 时，深圳福彩开展“百万好礼迎‘40’”双色球营销活动，送出 100 万元双色球赠券和 70 台平板电脑。彩民下载“深圳福彩 APP”扫描符合活动规则彩票下方的“二维码”领取赠券参与活动，每张彩票仅可参与一次。彩民扫票领券成功后，系统将彩票信息自动登记至次日的“平板电脑天天送”的抽奖名单。抽奖方式通过深圳福彩区块链抽奖程序随机产生，每日随机抽取 5 位幸运彩民，各赠送 1 台平板电脑。



### 案例2 “乐购双色球 汽车开回家”营销活动

2021年深圳福彩“乐购双色球 汽车开回家”活动共开展六期抽奖，为保证抽奖的公开透明、公平可信、可追溯验证，现场除公证处公证，媒体代表、彩民代表等共同见证外，还引入了区块链技术对各个环节进行全面增信赋能，受到了购彩者的热烈支持。



#### 小知识：什么是区块链彩票？

区块链彩票会将区块链技术与实名制认证结合，上面印有彩民个人身份证号或手机号等个人信息，同时还会印有票务二维码。票务二维码就像火车票上的二维码一样，可通过二维码将这张票蕴含的所有信息相互叠加、整合，从而将信息汇总至用户资料库，为用户提供更好的个性化服务。借助区块链技术，福彩中心还能把彩票游戏所产生的原始数据上链存放，实现实时彩票数据的封存，既能够保证封存数据的不可篡改，也可以保证开奖实时性。



## 实现多系统平台互联互通

秉持“彩票售出服务才刚刚开始”的服务理念，深圳福彩在全国率先建立实名认证数据支撑系统、销售系统和客服系统，将彩民信息对接政府资源中心，连接公安系统，引导用户通过 APP 自助实名制注册，网签实名制相关服务协议，实行“实名制 + 银行账号”的安全兑付方式，将“人”与“票”关联起来，新建实名服务体系，有利于预防“洗钱”不法行为，预防未成年人购彩，推动解决彩民被动弃奖维权难问题，并对存在过度投注倾向的彩民进行前期提醒、引导并为其提供投注限制提供技术支持。





## 创新 智能网络系统全面投产

创新采用国产密码算法的智能网络系统上线试生产。深圳福彩通过研究对现有 VPDN 窄带线路进行改造，经过多方面论证，形成中心智能网络系统的技术整体解决方案。该方案依托于互联网、移动互联网核心组网技术，采用“国密算法”、“IPsec VPN”、SSL/TLS 安全技术，依托中心自建 CA 安全认证中心，实现互联网网络环境下彩票交易，在提高网络带宽、通信速率的同时，降低了网络资费成本，加强了网络安全性，提高了业务扩展性，达到“一条线路，多种业务”的水平，为彩票业务发展提供了技术支撑。为现有福彩投注站多元化、智能化发展提供了安全、成本低、可扩展的基础网络支撑。



## 探索 借助银行渠道移动售彩

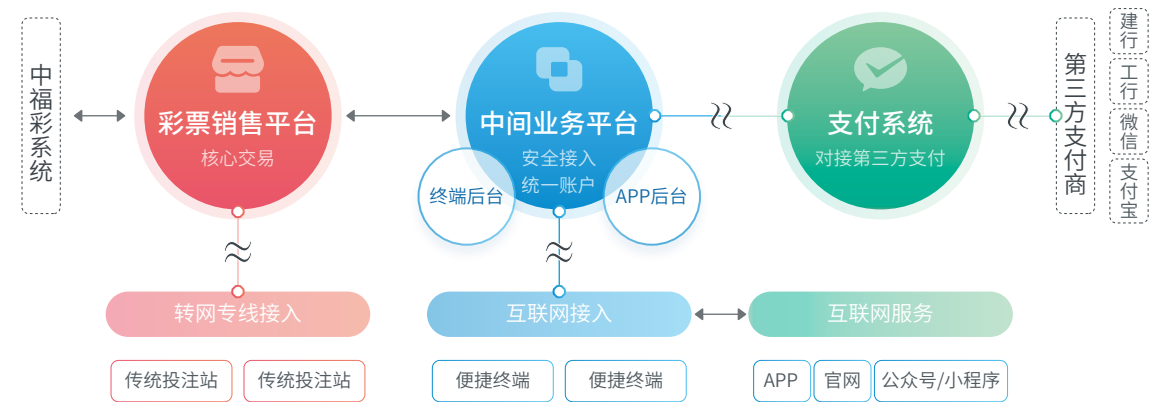
为顺应技术发展大势，推动彩票行业的发展，深圳福彩不断探索借助国有银行渠道移动售彩、智能终端售彩项目。经过近几年不断努力，深圳市福彩中心全面立体地打造了福彩专有信息系统，主要包括以彩票交易为核心的彩票销售系统、以客户为中心的中间业务平台、以彩票数据透明化为目标的全程可追溯系统和以服务为宗旨的微信公众号和官网等。



深圳福彩与多家国有大型银行等单位进行了多轮调研与研讨，各方充分肯定借助国有银行渠道移动售彩、智能终端售彩项目的可行性及合作前景，分别在技术方案完善、系统接口处理和内控流程打通等方面开展了一系列推进工作。目前深圳市福彩中心已建立了以银行系统为用户的购彩访问与支付入口，以现有销售主机为实时出票平台，以区块链全程可追溯式稽核管控系统为管控手段的售彩新渠道支撑机制。

## 开发“投注站+便捷终端”

深圳福彩除征召传统实体投注站外，积极探索新一代投注终端，并定制了便捷型彩票销售终端及技术解决方案，以推动拓展中高端商业渠道，吸引中高收入客户，构建全新的彩票销售场景和销售方式，提升彩票销售的趣味性、互动性和安全性。



“区块链 + 彩票” 3.0 的设想也会在便捷终端上落地，购彩者在“深圳福彩”APP 上进行注册后，凭手机号码在便捷投注机上投注成功后，手机端会立即收到一张一模一样的区块链彩票。这张区块链彩票自属“身份证”，独一无二、不可篡改。此举既有效扩大彩票消费群体，扩宽购彩渠道，进一步将区块链技术融入购彩日常。

## 打造“人工+智能”线上客服

为解决客户咨询服务途径单一的问题，2020-2021年，深圳福彩完成智能服务系统搭建和上线，以“人工+智能”的方式，全天候回应购彩者的咨询或投诉。



2020年完成全渠道、智能化客服系统的开发及上线；2021年上线“人工+智能”的全天候线上客服系统，并在深圳福彩微信公众号启动“线上客服”功能模块，7X24小时待命，服务不离线，延伸彩票服务、普及彩票知识、传播公益文化的平台，进一步提高客户服务满意度。

2020年6月深圳福彩线上客服系统运行	2021年1-9月“线上客服”
○ 上线后整体访客数为 5176 通	○ 整体访客数 11375 通
○ 其中访问次数为 5749 次	○ 其中访问次数为 12345 次
○ 对话量 5749 ，对话率 100%	○ 对话量 12345 ，对话率 100%

# 01

## 第一章 党建引领 筑牢思想基础

### 市福彩中心党支部党员大会 ——支部书记讲党课

2021年8月6日

深圳福彩始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻学习党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神与习近平总书记对深圳工作、民政工作的重要讲话、重要指示批示精神，认真落实市委、市政府的民生工作决策部署，落实深圳民政有关工作规划，持续加强党风廉政建设，同时通过党建学习、党建教育、主题党日活动以及党建实践活动促进党建和业务“双融”“双促”。

## 1.1 学深悟透 加强党史学习

结合业务工作实际情况，深圳福彩印发了《市福彩中心党支部关于印发贯彻落实〈关于开展党史学习教育的实施方案〉的通知》，对党史学习教育活动各项工作做了专门部署。



采购发放了指定学习材料，为组织集中学习与自主学习做好充分准备。



利用“三会一课”，组织党史集中学、专题学、深入学。2021年3月以来，深圳福彩党支部共组织支部党员大会13次，支部委员会会议12次，3个党小组召开党小组会议共计30组次，支部党史书记讲党课3次。



开展“党史百年天天读”活动，组织党员、发展对象每天利用指定学习材料，党史官网、学习强国党史专栏、局直属机关党委党员群自主学党史。

2021年4月22日下午，深圳福彩党支部书记林清泉同志以“党史学习教育是当前的重大政治任务”为主题，为中心全体党员、发展对象和积极分子上了一堂深刻的主题党课。



2021年4月22日，深圳福彩党支部书记林清泉为全体党员、入党积极分子讲党课





2021年5月8日，深圳福彩党支部召开党员会议，在党支部书记林清泉同志的主持下，中心全体党员、发展对象一起开展了党史学习教育。



2021年7月9日，深圳福彩党支部积极部署，认真组织开展了支部党史学习教育专题组织生活会。



2021年7月9日，深圳福彩召开党史学习教育专题组织生活会



2021年6月3日，深圳福彩党支部书记林清泉同志和全体支部委员、各党小组组长一起开展了“一堂党史”学习教育课，并在会议上审议了党支部“我为群众办实事—解忧暖心传党恩”走访慰问工作计划。



2021年8月3日，深圳福彩党支部书记林清泉同志和全体支部委员一起开展党史学习教育，深入学习《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》和《加强党史军史和光荣传统教育，确保官兵永远听党话、跟党走》。

☆☆☆☆☆

2021年8月6日，深圳市福彩党支部召开党员大会，党支部书记林清泉同志以“以史为鉴，开创未来，推动深圳福彩事业转型新发展”为主题，为中心全体党员、发展对象和积极分子上了一堂党史学习教育专题党课，市委党史学习教育第八巡回指导组肖一鸣副组长现场指导党课。



2021年7月1日，深圳福彩召开党支部（扩大）会议，全体党员重温入党誓词



## 1.2 多措并举 强化作风建设

深圳福彩坚持把党风廉政建设摆在突出位置，履行主题责任，强化责任担当；坚持问题导向，严格抓好日常管理，切实加强规范服务，推进党风廉政建设深入开展；坚持治未病、重预防，加强经常性廉政教育，把廉政教育与开展党史学习教育紧密结合，把廉政教育与经常性纪律教育紧密结合，把廉政教育和员工职业道德教育紧密结合。



2021 年 5 月 21 日，深圳福彩党支部开展“党史学习教育活动中持续推进党章学习暨廉政纪律教育”学习。深圳市民政局党组党史学习教育领导小组办公室联络指导组二级调研员向木杨和四级调研员邱婧针对深圳福彩党支部的党史学习教育做出指导。

2021 年 12 月 1 日，深圳福彩党支部组织全体党员干部、发展对象、递交入党申请书的同志一行，分别来到东江纵队纪念馆、坪山区“不忘初心·牢记使命”主题教育馆，开展“学习百年党史，重温红色经典”主题党日活动。



★★★★★

### 1.3 知行合一 开展党日活动

2020-2021年，深圳福彩积极开展主题党日活动，通过主题党日活动，激励党员职工亮身份、做表率，提升党支部的战斗力和凝聚力，坚定信心，奋发有为，努力为福彩事业的发展贡献力量。



深圳福彩以党史学习教育活动为契机，开展党员一线挂点巡查活动，制订党员销售网点巡查服务分区分片包干工作方案，将全市福彩 1200 多个销售网点划分为 15 个片区，32 名党员及入党积极分子分成 15 组进行一线挂点日常巡查，已开展两个阶段巡查投注站近 1600 站次，巡查过程中发现的 253 个基础规范等问题已全部整改完成。



深圳福彩党支部书记林清泉  
带队巡查福彩销售网点



深圳市福彩中心领导干部  
巡查福彩销售网点



深圳市民政局领导  
带队巡查福彩销售网点

## 1.4 主动作为 打造党建阵地

深圳福彩党支部印发了《关于做好 2021 年度福利彩票党建宣传阵地建设的通知》，积极打造和扩容党建宣传阵地。

- 以中心办公区作为物理宣传主阵地，以图文并茂的方式宣传党的光辉历程，展示本支部党建工作亮点和经验，制作可拆卸、可替换的宣传框，在可视范围内以挂墙等方式进行广泛宣传。
  - 打造福利彩票党建宣传微阵地，通过全市 1200 多个福彩投注站广泛开展党建宣传，让广大福彩从业人员既成为党建宣传的受众，又成为党建知识的宣传者。





# 02

## 第二章 抗击疫情 彰显责任担当

面对疫情，深圳福彩深入贯彻习近平总书记重要指示批示精神，全面落实市民政局和中福彩中心关于加强新冠肺炎疫情防控工作的各项要求，坚持人民至上，始终把人民群众的生命安全、身体健康放在首位，高标准做好全市福彩系统疫情防控工作。同时，抓好防疫物资供应保障，常态化开展巡检督导，确保从业者以及销售场所安全。

有序恢复销售后，深圳福彩坚持常态化疫情防控和稳定销售两手抓、两不误，全市发放防疫专项固定补贴 640 万元和浮动补贴 1,320 万元，帮助销售网点渡过难关，提振代销者信心，促进市场稳定。

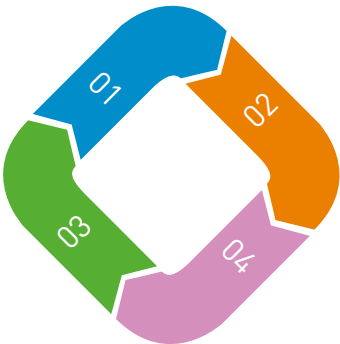
在常态化疫情防控下，深圳福彩开展日常安全巡查和培训，保障全市福彩系统安全运营。此外，深圳福彩积极响应上级部门号召，抽调精兵强将加入疫情防控专项处置工作组，支援社区防疫。

## 2.1 科学谋划

疫情就是命令，防控就是责任。深圳福彩科学谋划、主动作为，将疫情防控作为最重要、最紧迫的工作来抓，切实履行疫情防控主题责任。

制定并严格执行疫情防控措施和要求，有序合规延长彩票休市时间，积极宣传福彩销售场所疫情防控指南，指导和保障全市福彩系统场所、人员安全。

建立片区联系工作机制，组织中心领导和工作人员下沉一线加强疫情防控和市场指导。



研究和部署深圳福彩市场疫情防控工作，制定印发疫情防控工作措施和工作指引，做好防疫物资采购发放和储备管理。

根据疫情变化形势及时调整和开展相应防控工作，严格落实针对福彩系统场所和人员的防控要求，持续做好常态化疫情防控和应急处置，发布防疫购彩指南，实现包括全市从业人员、销售所在地的深圳福彩战线零感染、零病例。

深圳市福利彩票发行中心

关于持续做好新冠疫情常态化防控工作的通知

全市各投注站：

目前，我市新冠肺炎疫情形势趋于平稳，但仍需做好公共区域的常态化疫情防控工作。请各投注站在日常销售工作中持续做到以下几点：

一、提醒进店人员规范佩戴口罩；

二、控制进店购彩人员的数量，及时疏导避免人员聚集；

三、每日对公共区域及设施（如：门把手、公用桌椅及开关等）进行消毒清洁；

四、勤洗手，注意咳嗽礼仪，保持良好的日常卫生习惯。特此通知。

深圳福利彩票发行中心  
2023年9月16日

深圳市福利彩票发行中心

关于加强投注站疫情防控工作的通知

各投注站：

近期，输入型新冠病毒疫情形势十分严峻，国内多地先后发生聚集性疫情，并呈现蔓延态势。为有效遏制疫情蔓延，严防输入型新冠病毒在福彩销售场所发生传播，保障投注站销售人员和广大彩民的生命安全，我中心将进一步加强全市福彩投注站的疫情防控工作。现就有关要求通知如下，请各投注站从严从紧，毫不松懈做好疫情防控工作。

**一、严格执行投注站场所防控及人员防护标准要求**

（一）投注站销售人员每日进行健康监测，上岗前测温并专门记录；不得带病上岗。

（二）投注站内所有人员必须正确、科学佩戴口罩。

（三）彩民进店购彩时必须佩戴口罩、出示健康码、测温。

（四）销售人员必须严格控制店内人员密度，所有人员必须保持1米以上的安全社交距离，不得有人员滞留、聚集的情况发生。

（五）在门口和销售区域显著位置张贴佩戴口罩、保持1米距离等防疫告示。

（六）投注站内保持良好的卫生状况，对公共区域进行每日多次的卫生清洁和消毒杀菌工作。

（七）保持室内通风换气，定期对室内空调等通风设备进行清洁消毒。

（八）投注站要有充足的防疫物资（防护用品、消毒用品、一次性手套等）。

二、投注站可自主选择正常销售或物理隔离销售

非窗口式投注站在满足上述疫情防控要求的基础上，可根据销售人员的实际情况自主选择销售方式。销售方式分别为正常销售（彩民进店）和物理隔离销售（彩民不进店），相应防疫要求如下：

（一）正常销售方式

1.彩民必须佩戴口罩、出示健康码及测温后方可进店购彩。

2.必须严格控制店内人员密度，所有人员必须保持1米以上的安全社交距离，不得有人员滞留、聚集的情况。

（二）物理隔离销售方式

非窗口式的投注站在门口设置临时销售台，所有彩民不得进店。

三、不符合疫情防控要求的投注站将强制整改处理

即日起，我中心将采取明查暗访等措施，加大对全市投注站疫情防控情况检查力度。投注站一旦出现不符合上述防疫要求的情况，或者接到社区防疫部门的通报或彩民的举报，我中心将立即进行停机整改处理。特此通知。

深圳福利彩票发行中心  
2023年9月17日

深圳市福利彩票发行中心

深圳市福利彩票发行中心关于恢复投注站常态化疫情防控工作的通知

各投注站：

近期，国内多地发生的聚集性疫情得到有效控制，我市的疫情防控形势也趋于平稳。为在疫情平稳阶段进一步做好福利彩票销售工作，经我中心研究决定，即日起取消“投注站物理隔离”及“测温、核验健康码进店”的防疫要求，恢复全市投注站的常态化疫情防控工作。具体要求如下：

一、投注站销售人员每日上岗前测温，不得带病上岗。

二、投注站内所有人员保持1米以上的安全社交距离，避免有人员滞留、聚集的情况发生。

三、投注站内人员保持1米以上的安全社交距离，避免有人员滞留、聚集的情况发生。

四、在门口和销售区域显著位置张贴佩戴口罩、保持1米距离等防疫告示。

五、投注站保持良好的卫生状况，对公共区域进行定期卫生清洁和消毒杀菌工作。

六、保持室内通风换气，定期对室内空调等通风设备进行清洁消毒。

特此通知。

深圳福利彩票发行中心  
2023年9月18日





## 2.2 勇于担当

面对疫情，深圳福彩勇于担当，及时发布疫情防控信息稳定市场，开展福彩从业人员健康调查 1823 人次；联合市广电公益基金会发起保护一线人员专项行动，向抗疫一线捐赠物资；制定系列防控指引性文件；通过官网、微信公众号、内部工作群等一切通信手段发布防疫政策、工作指引、疫情知识科普等相关通知和稿件，引导从业人员和广大人民群众提升公共防范意识、增强自我防护能力；2 人次接受上级派遣深入抗疫一线，2 人次主动申请加入社区防控工作。

捐助抗疫物资

深圳福彩联合深圳市广电公益基金会发起“保护一线人员”专项行动。活动得到爱心企业和热心市民的大力支持，取得了良好效果。2020 年 2 月 4 日，爱得威公司出资 18 万元购置首批物资驰援全市 2000 名社工。2 月 6 日，麦轩公司提供市场价值 3 万元共计 250 份的新春食品礼盒，并慰问一线人员；3 月 3 日，光明区热心市民为深圳社工捐赠的 880 件多功能防护衣邮寄至市社工协会。

爱得威公司出资

18 万元

驰援 2000 名社工

麦轩公司提供市场价值

3 万元

共计 250 份新的春食品礼盒

光明区热心市民捐赠

880 件多功能防护衣

参与联防联控

疫情防控期间，深圳市福彩中心领导梁桂洪同志、综合行政部部长李庆升加入市民政局疫情防控专项处置工作组，定向支援宝安区石岩街道。他们和小组成员一起，迅速嵌入街道防疫工作体系，直插防疫工作一线现场，积极对接社区小区巡查、跨境货车作业点巡查、信息数据动态收集和后勤保障等工作，紧扣“六协助 两指导 两督促”工作职责，严谨务实，严守纪律，虚心学习，完成了党组（委）交办的任务。

梁桂洪(左二)、李庆升同志(右二)支援疫情防控工作

梁桂洪、李庆升同志支援疫情防控工作

## 2.3 共渡难关

面对疫情带来的不利影响，深圳福彩于 2020 年 2 月委托第三方专业机构做了专项调研，了解投注站的具体困难，随后通过组织在线培训、固定类和浮动类补贴等多种方式，积极出台帮扶政策，助力福彩投注站顺利经营。多措并举下，深圳福彩有效弥补了全市福彩销售网点的经营损失，缓解了经营压力，稳定和提升了销售队伍的士气，获得了代销者的一致好评，同时也有效促进深圳福彩市场的良性发展。

自2020年3月19日复市以来，  
深圳福彩组织全市投注站在线培训：

实地评估  
1282 站次

月均巡查超  
2500 站次

经营成本调查  
1221 站次

在科学调研评估基础上，  
实施投注站疫情补贴扶持措施：

疫情补贴应发  
302.85 万元

实发  
301.5 万元

增发7-12月  
代销费  
1111.10 万元

发放一次性抗疫补贴资金

按照专卖店补贴3000元/间、非专卖店补贴1500元/间的标准，为全市741间专卖店和543家非专卖店发放抗疫补贴资金。补贴资金可用于支付疫情防控期间的销售网点租金、销售员工资、专线通信费和购买防疫物资。

阶段性提高部分彩种代销费率扶持投注站

2020 年 7-12 月，除中福在线视频彩票、快乐彩、深圳版快乐 8 彩票外，所销售的双色球、福彩 3D、七乐彩、深圳风采等四个电脑彩票品种和网点即开票的业务费计提比例调减 1%，全部用于调增同深圳福彩一彩票品种的代销费计提比例（即上述游戏品种的福彩销售网点代销费计提比例提高 1%），用于缓解疫情防控期间福彩市场的销量下滑趋势及彩票销售网点的经营压力。

深圳市财政局

深财社函〔2020〕1604 号

深圳市财政局关于实施疫情防控期间彩票销售网点支持措施的复函

市民政局：  
《关于再次申请实施疫情防控期间彩票销售网点支持措施的报告》（深民函〔2020〕96 号）收悉。经研究，意见如下：  
一、为切实降低疫情影响，帮助彩票代销者渡过难关，提高其营业积极性，根据《关于印发〈彩票机构财务管理暂行办法〉的通知》（财综〔2012〕89 号）、《关于做好疫情防控期间彩票发行销售工作有关事项的通知》（财综〔2020〕2 号）和《关于在新型冠状病毒肺炎疫情防控期间做好福利彩票销售工作的通知》（中彩发字〔2020〕20 号）等文件要求，我市有必要出台疫情防控期间福利彩票销售场所扶持措施，保障彩票市场的整体稳定和正常秩序。  
二、参考疫情期间上海、广州等大中城市彩票销售点和我市体彩销售点扶持等措施，结合实际，你局制定的我市疫情防控期间福彩销售网点相关补贴标准处于全国平均水平。

经研究，同意市福彩中心使用 2020 年部门预算准备金调剂发放全市福彩销售网点一次性疫情补贴 302.75 万元（每家专营店补贴 3000 元，每家兼营站补贴 1500 元）；2020 年 7-12 月双色球、3D、七乐彩、深圳风采电脑票品种和网点即开票的业务费计提比例调减 1%，相应提高市福利彩票代销费 1%，电脑票代销费比例提高至 8%—9%，网点即开票代销费比例提高至 9%—10%。  
此复。

（联系人：王德旭，联系方式：83939972）

深圳市民政局 2020-09-07 11:38

代销费计提比例提高 1%

双色球

3D

七乐彩

深圳风采

即开票

35

36



## 2.4 常态防控

2020-2021 年，深圳福彩从实际情况出发，建立销售一线常态化疫情防控机制，同时充分发挥党员干部先锋模范作用，发起党员一线挂点巡察活动，党员干部下沉一线加强疫情防控和市场指导，绩效考核与片区销量挂钩，定期进行效果跟踪。

其间，深圳福彩一共巡查投注站近 1600 站次，整改完成巡查过程中发现的 253 个基础规范等问题。

01 坚决扛起福彩领域疫情防控责任，建立福利彩票投注站的常态化疫情防控巡查制度，在原来单纯的每月福彩业务工作巡查基础上，叠加疫情防控巡察任务，凡不符合疫情防控要求的投注站立即整改。



02 巡察“戴口罩”“勤洗手”“测体温”“不聚集”“一米线”等基本健康防护措施的落实情况，积极构建防疫屏障，筑牢抵御新冠病毒防线。



03 建立完善周例会制度，例行研究疫情防控工作；完善值班值守制度，严格落实 24 小时值班制度，密切关注突发事件和疫情形势，确保信息畅通、各类型突发事件应对及时。



04 引入安全生产培训服务公司，购买专业服务，对一线投注站进行场所安全隐患排查、防疫指导及从业人员安全培训，保障一线人员生命健康安全，保障市场销售安全平稳。





## 03

### 第三章 砥砺前行 推动市场前行

2020 年至 2021 年，受新冠肺炎疫情影响以及政策调整，彩票行业整体波动较大。深圳福彩坚持以市场为导向，通过构建高质量发展新格局，回应政策定位和社会需求，更好地发挥其公共价值；创新和完善渠道与市场布局，满足购彩者娱乐需求；履行社会责任，引导消费者理性购彩，开展“问题彩民”防控体系建设，防控和治疗“问题彩民”的成瘾性；积极打造“阳光福彩、公益福彩、责任福彩”品牌，运用先进技术手段，改进兑奖流程，提升购彩服务，推动彩票市场安全稳定发展。

## 3.1 产品转型升级

2020-2021 年，面对疫情影响、中福在线停售、快开游戏退市的压力，深圳福彩以责任为担当，以市场为导向，以购彩者需求为中心，在安全稳定基础上寻求创新发展。通过丰富多彩的营销活动助力快乐 8 新游戏上市，以更加年轻的定位、全新的产品形态和全新的游戏机理，优化游戏结构，满足彩民的娱乐需求，促进产品市场更加理性、健康发展。

### 游戏安全有序退市

2020 年 3 月 20 日，财政部批准同意中国福利彩票发行管理中心停止销售“连环夺宝”等 7 款视频型福利彩票游戏；2020 年 10 月 23 日，财政部联合民政部、体育总局发布关于有序退市高频快开彩票游戏的通知；2021 年第一季度有序组织深圳版“快乐 8”游戏退市工作。



根据中国福利彩票发行中心和深圳民政局部署安排，深圳福彩切实加强组织领导，强化统筹协调，确保停销退市工作有序推进。在此过程中，深圳福彩强化责任担当，统一思想认识，压实责任主体，坚持以人为本，帮助代销者转理念变方式，将影响降到最低点。全力推动全国版“快乐 8”上市，策划开展针对性彩民回馈活动，助力市场逆境回升。

在规定时限内，全市中福在线销售厅全部顺利暂停销售，快开游戏完成有序退市，未出现负面舆情，相关资产资金全部严格依法依规处理。



### ■ 全国版“快乐8”游戏上市

2021年3月18日起,全国版“快乐8”游戏正式在深圳市试点销售,三批试点销售网点共822个,日均单机销量约900元,排名稳定在全国前列,并经请示中福彩中心进一步扩大“快乐8”销售站规模。截至2021年12月31日,深圳福彩全国版“快乐8”游戏销量为1.7亿元,筹集福彩公益金5,085.98万元。

在全国“快乐8”上市推广期间,深圳福彩分阶段开展“购福彩“快乐8”送加油券 买100元送100元”营销活动和“畅玩快乐8,‘圳’为你加油”促销活动。



### ○ 创新营销宣传

深圳福彩制定营销品管理办法,规范营销物品管理,提高配置效率;采购金条、汽车等热门营销品,制定针对热门票种的营销方案并实施。年内先后组织了“乐购双色球 汽车开回家”、“献礼百年辉煌、添彩幸福生活”、深圳40周年主题即开票“刮刮赢金条”等营销促销活动。



## 3.2 优化渠道建设

### ■ 渠道征召

1 常态化征召。在重新修订、发布《深圳市福利彩票投注站管理办法》的基础上,深圳福彩在2021年12月起启动通过“网上征召平台”全年公开征召实体店。



2 优化投注站类型及要求。将投注站分类优化为福彩“专营店”和“便利店”,基准条件较以往明显下降,鼓励连锁企业、小个体业主低成本地加入经营队伍;优化投注站距离限制,适应市场发展及新建商业体变化,探索开发二楼以上楼层市场;消除原关内外差异化管理要求,消除市场管理“二元制”。

3 打造“投注站+便捷型智慧终端”创新渠道。向全市600个投注站布设即开票自助销售终端。2021年推进完成投注站智能网络,共计布设1245个投注站,投放自助验奖终端约400台;并结合大中型商业区域拓点,探索布设便携式销售设备,实现高层楼宇、高租金商业区域的渠道渗透。



### ■ “轮候准入制”改革

深圳福彩2020年上半年开展《深圳市福利彩票投注站管理办法》修订,推进投注站设立“轮候准入制”改革,论证并制订试点方案。2021年,深圳福彩在前期充分评估论证基础上,形成常态化“轮候准入制”改革方案,开展新《深圳市福利彩票投注站管理办法》修订,并向社会公众征求意见,于2021年12月报请市民政局审核通过。

#### “轮候准入制”案例：

深圳福彩对“快乐8”游戏进行“轮候准入制”管理。试点期间,中心对试点投注站实行动态调整机制,即从正式销售的次月起,每个完整自然月对试点投注站的“快乐8”游戏销量进行排名,根据排名情况对投注站试点销售资格进行动态调整,确定试点入围及候补名单。



■ 规范销售站点管理

### 强化市场监察

落实《民政部关于进一步加强福利彩票机构自身建设的指导意见》（民发〔2014〕237号）、《中国福利彩票销售场所管理办法》（中彩发字〔2014〕192号）等福彩市场管理文件，进一步加强市场规范化建设，深圳市福彩中心认真自查并上报情况，2020-2021年深圳福彩领域未有擅自利用互联网销售福利彩票情况。

### 筑牢责任意识

2020-2021年，深圳福彩为进一步做好投注站规划管理工作，打造专业化经营、标准化建设的福彩投注站，结合党史学习教育活动，策划开展“我为群众办实事——市场一线巡查服务活动”，中心党员干部常态化走访调研全市投注站，通过大规模的实地市场调研和走访巡查，切实解决一批“痛点”问题。

### 完善规章制度

2021年起，深圳福彩将《深圳市福利彩票投注站管理规定》和《深圳市福利彩票发行中心投注站设立管理规定》进行修订，合并为《深圳市福利彩票投注站管理办法》，2021年7月27日起，对该管理办法公开征求意见，在2021年12月14日发布实施。

### 清理长期停售门店

深圳福彩着力提升终端机使用效率，2021年，深圳福彩召开了《合同到期投注站撤销流程业务讨论会》，推动对88个合同到期投注站办理撤销手续事宜，并跟进彩票销售设备的回收工作。

3.3 理性合规运营

深圳福彩坚持理性合规运营，不断强化市场监管，严守合规红线；通过加强风险防控、完善合规采购确保中心安全运营。

■ 加强内控管理

优化内部管理制度，建立健全内部监督机制，实施全流程监督。

2020年完成并上报年度内部控制报告。

### 深圳市福利彩票发行中心文件

深彩发〔2021〕36号

#### 深圳市福利彩票发行中心关于印发《深圳市福利彩票发行中心彩票资金管理暂行办法》的通知

各部门：

《深圳市福利彩票发行中心彩票资金管理暂行办法》已于2021年7月12日经中心主任办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

深圳市福利彩票发行中心  
2021年7月19日

深圳市福利彩票发行中心 2021年7月19日印发

- 1 -

### 深圳市福利彩票发行中心文件

深彩发〔2021〕38号

#### 深圳市福利彩票发行中心关于印发《深圳市福利彩票发行中心预缴款资金结算模式操作规程》的通知

各部门：

《深圳市福利彩票发行中心预缴款资金结算模式操作规程》已于2021年7月12日经中心主任办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

深圳市福利彩票发行中心  
2021年7月19日

深圳市福利彩票发行中心 2021年7月19日印发

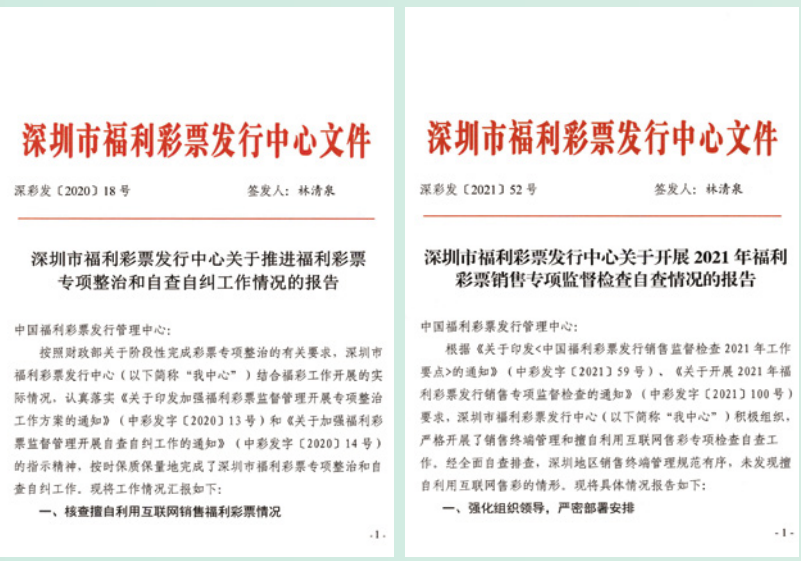
- 1 -



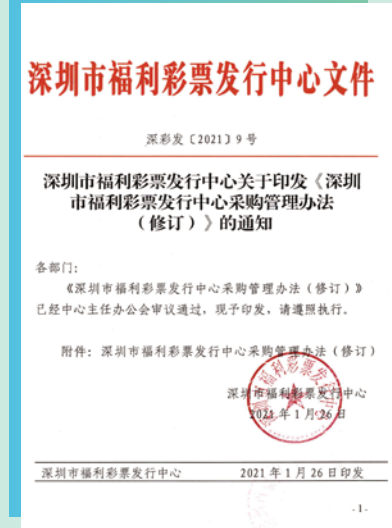
深化监察机制

深圳福彩深入完善《深圳市福利彩票发行中心“严明纪律、执纪问责”作风纪律教育整顿活动实施方案》，并严格执行；2020 年和 2021 年连续两年开展“福利彩票专项整治和自查自纠”工作，加强自我监察，提升廉政风险防控能力，持续敲响警示教育“警钟”。

聘请社会监督员、市政协特约监督员，在全国率先开展“神秘顾客”暗访检查，悬赏奖励举报者(5000 元/宗)，进一步健全行风监督体系。



坚持阳光采购



2020-2021 年，深圳福彩坚持公平竞争的原则，设立采购管理组并制定加强采购项目的全面监督管理，发布《深圳福利彩票发行中心采购管理办法（修订）》并严格执行。

深圳福彩严格甄选供应商，实行货比三家、集体决策、充分研讨、书面记录、有迹可查、公开透明的方式，挑选更优质、更符合需求的供应商，提高政府采购规范化、透明化程度；强化采购的监督管理，充分发挥内部审计、纪检监察等机构的监督作用，加强对采购执行和监督工作的常规审计和专项审计；严格执行采购审批流程，落实阳光采购工作，持续优化采购管理工作，做到全部采购项目进行公示，并在深圳福彩官网设置了“采购招标”模块。



3.4 倡导理性购彩

深圳福彩积极倡导“寓募于乐、多人少买、量力而行、理性购彩”的购彩理念，大力宣传引导健康的购彩理念，转变非理性购彩者的心理误区，严禁对中奖事件的过度宣传。倡议购彩者量力而行、理性购彩，强调宣传福彩公益属性，建立“问题彩民”防控体系，预防和治疗干预同时进行，防控和治疗“问题彩民”的成瘾性，完善从预防、发现、治愈多方面的工作机制和流程。

降低游戏风险

深圳福彩坚持游戏设计秉持“人民属性、国家属性、公益属性”，高举责任彩票大旗，在游戏设计中将过度购买风险作为重要考量部分，主动降低游戏风险，专题评估并设定“限号”“限售”措施，动态监测投注站某彩种大额订单情况，并建立投注站警示机制。

规范购彩行为

深圳福彩积极对实体店从业人员开展理性购彩相关培训，要求诚信经营。制定实体店销售行为基础合规要求和理性购彩提醒，在各实体店张贴相关警示标语，严格要求福彩实体店落实“未成年人不得购买彩票及兑奖”原则。向各地实体店发放《中国福利彩票理性购彩宣传手册》，注重宣传福彩的公益属性。



预防购彩沉迷

科技防范沉迷购彩。深圳福彩在平时的营销活动中，实时掌握销量过高站点并跟进处理，对容易引起彩民追号的 3D 游戏执行限号、限量销售措施，进一步健全彩票产品风险控制体系。

深圳福彩持续探索将购彩环节连接银行实名制系统，前置对非理性购彩者进行预防干预。

完善“问题彩民”防控体系建设。深圳福彩 2020 年开展“深圳问题彩民防控体系建设（阶段一）”项目为深圳市范围内的从业者以及购彩者带来心理调适知识普及，帮助购彩者完成心理建设，防范过度购彩行为。2021 年，深圳福彩启动“深圳问题彩民防控体系建设（阶段二）”项目，针对购彩者和代销者进一步从生活、工作和购彩活动方面进行科学引导。



### 3.5 打造“阳光福彩”

近年，深圳福彩积极打造“阳光福彩”，对主要工作、关键环节、重要事项等依法公开、规范运行、有效监督，将各环节都置于阳光下，切实依法合规保障公众知情权、参与权和监督权，有力提升福利彩票品牌公信力。

#### 构建“责任彩票”体系

深圳福彩充分认识到责任彩票工作的重要意义，进一步构建深圳市福彩“责任彩票”工作体系，明确工作职责，在渠道管理、队伍责任、品牌宣传、责任培训等方面齐下手，巩固公益公信的品牌形象，致力于打造“负责任、可信赖、健康持续发展”的国家公益彩票。

构成	主要内容
目标	建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票
理念	多人少买、寓募于乐、重玩轻博、理性投注
理念	公益、慈善、健康、快乐、创新
原则	公平、公正、公开、公信
内容	<div><div>◎ 政治责任:党建引领福彩工作体系</div><div>◎ 组织治理责任:社会责任报告体系</div><div>◎ 发行销售责任:彩票产品风险控制体系、投注站标准化运营体系</div><div>◎ 非理性购彩行为的预防与干预:关爱彩民服务体系</div><div>◎ 员工与零售商责任:公开透明服务体系、实名服务体系</div><div>◎ 政府责任:行风监督体系</div><div>◎ 公众责任:开放式公众体验体系</div><div>◎ 安全责任:技术安全保障体系</div></div>

2021 年第一季度发布《2018-2019 深圳福彩社会责任报告》，系统性公布 2018-2019 年度深圳福彩在社会责任各方面的工作举措，诚挚回应了社会公众对深圳福彩的关切与期望。10 月底，启动《2020-2021 深圳福彩社会责任报告》编纂工作，系统性公布深圳市福利彩票事业社会责任建设情况，进一步健全社会责任报告体系。



#### 着眼阳光福彩建设

深圳福彩不断完善相关制度政策，制定营销物品管理办法，规范营销物品管理，提高配置效率，在微信公众号新增营销活动监控功能；升级实物抽奖营销方式，邀请公证处现场公证；建立财务内控体系，并按年度完成、上报内控体系运行报告；持续运行 ISO 9001 质量认证体系，并保持更新；连续多年发布本级公益金使用情况公告，向社会公众说明彩票公益金的具体使用情况，让公益金从筹集到使用公开透明化。

#### 信息传播覆盖多渠道

深圳福彩整合自媒体、电视、广播、报纸、新媒体、客户端等媒体资源，向社会大众以及利益方进行信息发布，加强互动，正向传播丰富全面的深圳福彩新闻资讯，强化责任与公益。

深圳福彩重视新媒体平台建设，使用多媒体信息发布系统。目前开设并运营管理官方网站、微信官方公众号及服务号、官方 APP、官方抖音号等新媒体平台。截至 2021 年 12 月，深圳福彩订阅号粉丝量 9 万多，每月平均推送 30 次，每次 3 条；深圳福彩服务号粉丝量 34 万多，平均每月推送 3-4 次，每次 3 条；官网工作日每日更新讯息 8-20 条。



深圳福彩与电视台、报媒等传统媒体定期沟通，保持良好合作，并邀请媒体走进福彩公益金资助项目，增强媒体和社会公众对福彩的认识。2020 年和 2021 年，深圳福彩继续在深圳都市频道开设《福彩公益时间》栏目，通过电视媒体，向大众讲述福彩人自己的故事。

#### 智能技术赋能福彩公信

深圳福彩在福彩行业首创采用了区块链智能技术的彩民回馈线上抽奖方式，通过采用区块链中的摘要算法技术和商用密码技术，整合将用户信息、彩票信息、时间戳等关键要素，构建摘要信息，生成了用户专属唯一彩票指纹信息并上传区块链存证，可溯源抽奖各环节，进一步巩固品牌形象，提升品牌公信力，得到了彩民、媒体及公证部门的好评。



### 3.6 提供优质服务

方寸彩票彰显公益本色。每一分福彩公益金，都汇聚着众多购彩者的爱心与善心。深圳福彩自发行以来，始终坚持福利彩票的人民属性、国家属性、公益属性，深入推进文化建设，积极履行社会责任，致力于用贴心优质的服务回馈购彩者，让群众获得更高满意度、幸福感。



#### 兑奖安全便利

深圳福彩严格落实《广东省福利彩票验票兑奖管理办法》《广东省网点即开型福利彩票兑奖管理办法》，依法依规有序开展，安全兑付。

同时，深圳福彩利用新技术等手段不断提升兑奖便利性，正在与国有大型银行合作开发“数字人民币”有关彩票应用，使用区块链技术与彩票的结合，探索数字人民币新消费、小奖兑付场景。



#### 加强服务体验

深圳福彩建立彩民意见常态化收集分析机制，通过“人工+智能”“微信平台+电话平台+客服厅”的客服模式，通过“党员干部一线挂点巡查”、“神秘顾客”及销售管理人员常规巡查等方式常态化收集市场意见，定期汇总分析、跟进处置。同时优化和创新深圳福彩 APP 的功能，进一步加强高质量服务。

在不断搭建和完善智能服务系统的基础上，继续保持客户服务热线 755-82475433 的畅通，利用专业客服团队为购彩者进行专业咨询解答。

2020全年				
整体电话承接总量	呼入总量	呼出总量	电话处理总量合计	全年接通率
8759通	10055通	6264通	16819通	87.11%

2021年1-9月			
呼入总量	呼出总量	共接投诉	整体解决率
9554通	1474通	13户	100%

持续优化深圳福彩 APP 平台功能，结合区块链和实名制技术，秉承“彩票售出才是服务的开始”理念，主动提供高附加值、个性化的彩票服务。

### 保护购彩者信息

深圳福彩严格保护中奖者的个人信息，严格按照《彩票管理条例》等法规，要求福彩机构工作人员、代销者及媒体等其他因职务或者业务便利知悉中奖者个人信息的人员，对彩票中奖者个人信息予以保密。同时将区块链技术应用用于彩票领域，由于区块链技术具有匿名性和不可抵赖性，无论是购彩者的个人信息，还是购彩数据，都不会被篡改和泄露，有效保护购彩者信息。

### 强化业务能力

深圳福彩始终重视从业人员的业务技能培训，积极开展彩票销售业务培训和教育。2021 年，深圳福彩开展投注站业务培训 26 场次，持续开展 13 天，参与培训且合格的站点数达 1187 个，占比全市总站点数的 98.4%。通过培训，业务员、投注站业主以及代销者分别在宣传能力、法律知识、分析能力、沟通能力以及销售能力上得到了一定程度的提升。



深圳福彩积极开展线下培训

鉴于新冠肺炎疫情形势，深圳福彩根据业务需求提供传统销售网点运营网络培训，传统销售网点可通过“深圳福彩微信服务号”进行培训学习。讲师将培训内容以图文、视频的形式上传至“深圳福彩服务号”，疫情期间站点可随时通过“深圳福彩服务号”进行线上学习。



深圳福彩开展网络视频学习



### 3.7 完善技术保障

深圳福彩不断强化技术手段在工作中的应用，确保福彩销售工作的安全和稳定运行。在全国率先建成安全认证中心，率先探索投注站数字化监控，实施基于区块链的彩票可信信息传递系统开发，升级投注站通信技术，实现计算机等级保级三级保障，进一步健全彩票技术安全保障体系。

深圳福彩定期做好销售系统（含销售终端设备）信息安全管理，按计划执行系统漏洞扫描、渗透测试、风险评估。所发现问题进行安全加固，确保系统安全运行。2021 年，深圳福彩全年实施系统升级 28 次，优化报表功能 42 次，排除系统异常情况 31 次，开展日巡检 326 次，周巡检 50 次，月巡检 11 次，季度巡检 3 次，应急演练 4 次。

高标准开展彩票销售系统专用软硬件、网络安全、销售设备维护工作。2021 年 1-9 月，提供投注终端相关电话技术服务 2119 次、提供投注终端现场技术服务 510 次，服务合格率达 100%。

合同

甲方：深圳市福利彩票发行中心  
地址：深圳市福田区梅林中路 1642 号  
法定代表人：林洪星 联系人：李基 联系电话：18933212620

乙方：深圳市网安计算机安全技术有限公司  
地址：深圳市南山区学苑大道 10401 号南山智园 C1 栋 13 楼  
法定代表人：周清 联系人：刘树杰 联系电话：020-8376 6999

根据甲方委托乙方承接甲方信息安全服务项目（项目编号：SD1552020023）进行公开招标准则，乙方为中标方，按照《中华人民共和国民法典》和《深圳经济特区政府采购条例》，甲乙双方本着平等自愿、诚实信用的原则，经友好协商一致，达成合同，并共同遵守。

第一条 项目概况

一、项目名称：福彩中心信息安全服务项目

二、项目内容：提供信息安全服务

序号	服务内容	数量	单位	价格（元）
1	网络安全等级保护测评	1	项	220000
2	信息安全制度宣传与培训	1	项	10000
3	信息系统建设	1	项	20000
4	信息安全风险评估	1	项	80000
5	定期开展信息安全检测	1	项	120000
6	网络安全培训	1	项	30000
7	信息安全培训	1	项	10000
8	信息安全应急演练	1	项	100000
9	新系统上线安全检测服务	1	项	120000
10	联合应急演练服务	1	项	0
11	个人信息安全服务	1	项	220000

深圳福彩专用设备服务报告

2021 年 1 月至 8 月 31 日，热线服务受理 2119 次，e 乐服受理 2 次，现场技术服务 510 次，保障了专用设备安全稳定运行。详细记录见《专用设备到站维护记录表》及《深圳福彩热线服务记录表》

深圳福彩专用设备服务报告									
服务受理——热线电话服务汇总									
序号	受理时间	受理地点	受理人	受理内容	受理结果	受理时间	受理地点	受理人	受理结果
1	10	100	100	100	100	100	100	100	100
服务受理——e 乐服服务汇总									
序号	受理时间 <td>受理地点<td>受理人<td>受理内容<td>受理结果<td>受理时间<td>受理地点<td>受理人<td>受理结果</td></td></td></td></td></td></td></td>	受理地点 <td>受理人<td>受理内容<td>受理结果<td>受理时间<td>受理地点<td>受理人<td>受理结果</td></td></td></td></td></td></td>	受理人 <td>受理内容<td>受理结果<td>受理时间<td>受理地点<td>受理人<td>受理结果</td></td></td></td></td></td>	受理内容 <td>受理结果<td>受理时间<td>受理地点<td>受理人<td>受理结果</td></td></td></td></td>	受理结果 <td>受理时间<td>受理地点<td>受理人<td>受理结果</td></td></td></td>	受理时间 <td>受理地点<td>受理人<td>受理结果</td></td></td>	受理地点 <td>受理人<td>受理结果</td></td>	受理人 <td>受理结果</td>	受理结果
1	10	100	100	100	100	100	100	100	100

电话解决情况汇总									
序号	受理时间	受理地点	受理人	受理内容	受理结果	受理时间	受理地点	受理人	受理结果
1	10	100	100	100	100	100	100	100	100
网络解决情况汇总									
序号	受理时间	受理地点	受理人	受理内容	受理结果	受理时间	受理地点	受理人	受理结果
1	10	100	100	100	100	100	100	100	100

网络解决区域分布									
区域	南山区	福田区	罗湖区	龙岗区	宝安区	光明区	龙华区	坪山区	大鹏新区
受理次数	37	53	44	7	113	66	36	118	14

### 信息安全管理

推动彩票数据稽核及“防火墙”建设，努力构建面向公证处、司法鉴定机构等单位，实现定向数据指纹取证与公证、数据统计分析可自动追溯的可信呈报等功能的深圳福彩责任彩票联盟链。

不断完善资金管理制度建设，细化各项工作流程，加强财务监督，加强各项财务风险的控制，确保资金安全。在日常工作中，认真细致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、预算管理各项财务管理常规性工作。

51

### 安全等级认证

开展信息系统安全等级认证。截至 2021 年底，深圳市福彩中心共对 6 个信息系统开展信息安全等级保护测评工作，其中 4 个信息系统已经通过信息安全等级保护三级测评，结果为良；2 个信息系统完成了信息安全等级保护三级备案工作。

### 更新技术设备

深圳福彩为确保销售系统及中间业务平台持续安全稳定运行，无信息安全事故发生。

2021 年全年实施系统升级 **12 次**

优化报表功能 **26 次**

排除系统异常情况 **11 次**

开展日巡检 **274 次**

周巡检 **36 次**

月巡检 **9 次**

季度巡检 **3 次**

应急演练 **4 次**

稳妥推进深圳福彩中心各信息系统建设和运维工作，上线新的服务内部管理和外部市场营销活动的短信平台；推进中间业务平台建设并加快接入广东省统一身份认证平台；推进智能网络系统建设；推进彩票可信信息传递系统及软硬件（全程可追溯系统的子系统）的专利申请工作；推动彩票数据稽核及“防火墙”建设，推动深圳福彩责任彩票联盟链建设；完成基于国有银行合作新渠道的技术可行性分析，完成实验测试版软件开发并开展内部测试。

52



### 3.8 舆情预警处置

深圳福彩为进一步规范舆情应对工作，提高舆情应对能力，遵照国家有关方针政策及法律法规，根据《中国福利彩票舆情应对工作规程》（中彩发字〔2016〕178号）等上级有关规定，结合深圳福彩工作实际，制定《深圳市福利彩票发行中心舆情应对工作规程》。



本规程密切关注市场形势和舆论风向，跟进舆情的监测和应对，做好一线情绪安抚工作，全力稳定市场“基本盘”。

### 3.9 推行绿色低碳

深圳福彩积极响应国家节能减排号召，积极践行“绿色办公，低碳生活”理念，积极倡导节能减排。

#### 绿色彩票

严格执行关于废票、尾票销毁相关规定，对停售即开票进行清点封存。同时，对超过使用期限的即开型彩票，即开票废票、过期的电脑型彩票打印纸及投注单等耗材，由深圳福彩按照有关固定资产处置程序，在获得审批后按要求选择合格造纸企业销毁，纸浆回收及重新利用，避免环境污染。

#### 绿色采购

深圳福彩严格遵守环境保护的法律法规，推动绿色采购，将环保评级、节能减排等因素作为供应商的筛选条件，并将按照国家环境保护方面的要求，推动供应商不断完善废弃处理及污水处理设施建设。

#### 绿色办公

积极响应节能减排号召，深圳福彩倡导“绿色办公，低碳生活”理念，推行绿色健康的工作方式：节约用纸、用水、用电；推行智能办公管理，鼓励使用视频会议；在日常工作中，协助物业开展垃圾分类活动。



04

第四章

汇爱成河  
助力民生慈善



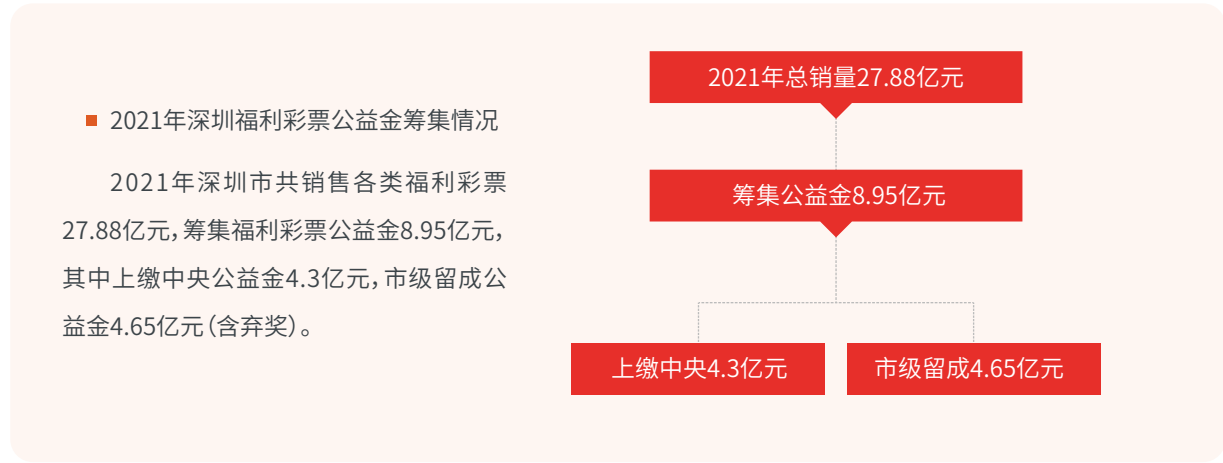
4.1 福彩公益金

中国福利彩票筹集的公益金是我国公益事业和社会福利事业发展的重要资金来源。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。在社会福利事业方面，公益金也为我国民政事业的发展提供有利保障。

《彩票公益金管理办法》规定，福彩和体彩所筹集的公益金统一纳入彩票公益金管理和使用，一半地方留成，一半上缴中央财政。逾期未兑奖的奖金由彩票销售机构上缴省级财政，全部留归地方使用。

深圳市福利彩票公益金实行“收支两条线”管理，分配使用坚持遵循“扶老、助残、救孤、济困”的宗旨，按照科学、合理、公平、公开的原则，统筹考虑区域发展、人口数量、建设规模等因素，确定项目补助标准，重点用于社会福利事业项目支出。

4.2 公益金筹集





### 4.3 福彩公益金 2020-2021年度支出情况

根据民政部和财政部关于福利彩票公益金使用规定：

2020年全市福彩公益金可分配规模为50,969.68万元。经批准，2020年深圳市福利彩票公益金实际安排47,667.15万元(含上年结转项目及上级下达的彩票专项资金),其中市本级支出14,555.83万元,区级支出33,111.32万元。此外，2020年上级补助深圳福利彩票公益金71万元。

2021年全市福彩公益金可分配规模为36,202万元。其中市本级可分配金额为14,481万元,区级可分配金额21,721万元。此外，2021年上级补助深圳福利彩票公益金6.4万元。

#### ■ 区级福彩公益金实际支出：2020年31,774.98万元； 2021年20,629.6万元。

区	金额(万元)		区	金额(万元)	
	2020年	2021年		2020年	2021年
福田区	5,695.86	3,934.47	龙岗区	4,593.01	3,419.69
罗湖区	3,665.82	2,723.00	龙华区	3,063.84	1,417.02
盐田区	1,345.87	541.52	坪山区	1,217.65	783.31
南山区	5,126.86	2,698.58	光明区	1,402.43	691.55
宝安区	4,857.08	3,877.90	大鹏新区	806.56	542.56



#### ■ 市级福彩公益金支持情况：2020年执行金额14,302.57万元； 2021年执行金额13,037.83万元。

##### ○ 社区服务类 资助慈善超市项目，2020年支出金额25万元；2021年支出金额25万元。

项目名称	金额(万元)	
	2020年	2021年
慈善超市	25	25

##### ○ 残疾人事业类 2020年资助项目3个，支出金额1,998.66万元。

项目名称	金额(万元)
残疾人辅助器具适配服务	1,776.82
儿童致盲眼病筛查与抢救性治疗	19.45
残疾儿童康复服务	202.39

##### 2021年资助项目5个，支出金额2,826.99万元。

项目名称	金额(万元)
残疾人辅助器具适配服务	2,101.79
2020年残疾人辅助器具适配服务	131.52
深圳市第六届残疾人运动会	84.95
儿童致盲眼病筛查与抢救性治疗	23.00
残疾儿童康复服务	485.73

##### ○ 其他

2020年	2021年
无	主管单位预留准备金1项,支出金额500万元。

社会福利类

2020年资助项目19个,支出金额7,099.35万元。

项目名称	金额(万元)
深圳市低收入群体购买医疗保险及重疾险	542.00
“社工督导人才队伍建设”——督导补贴	2,391.56
社工督导人才队伍建设——协调监管项目经费	89.41
深圳市灾害社会工作志愿服务队伍建设	24.50
援建新疆喀什地区民族社工站	192.08
社工培训补贴经费	278.00
购买社工服务	2,759.52
深圳市社会工作改革试点工作支持计划项目	85.34
深圳市社会工作“牵手计划”支持项目	91.12
儿童福利机构综合定额补助项目	85.90
老人福利机构综合定额补助项目	49.77
驻深部队官兵特殊困难救助	200.00
军休干部医疗补助、无经济收入军休干部随军家属医疗保险公益金	34.75
深圳市护理员技能大赛项目	43.14
老人失智风险管控和干预治疗项目	43.80
老年照护技能等级认证培训	40.81
失智照护技能等级认证培训	41.82
家庭照护者培训计划	97.76
老年能力评估员技能培训(中级班)	20.36
深圳市养老机构中高层管理人员培训	30.85

2021年资助项目21个,支出金额2,385.38万元。

项目名称	金额(万元)
深圳市低收入群体购买医疗保险及重疾险	693.10
社会工作介入社会心理支援服务项目	88.22
深圳市孝亲敬老典范宣传项目	33.83
援建新疆喀什地区民族社工站	197.77
社工培训补贴经费	278.00
“五老”进社区推广项目	38.90
安宁疗护培训	55.00
驻深部队官兵特殊困难救助	200.00
致敬老兵,呵护眼睛复明援助项目	14.00
老人失智风险管控和干预治疗项目	43.80
老年照护技能等级认证培训	222.34
失智照护技能等级认证培训	45.85
家庭照护者培训计划	96.56
老年能力评估员技能培训(中级班)	52.00
深圳市养老机构中高层管理人员培训	42.90
老年社会组织能力建设项目	31.95
老年大学师资培训	22.00
深圳市幸福老年政策宣讲	64.87
长者课堂及活动	41.97
精准扶贫奖学金项目	79.18



公益事业类

2020年资助项目21个,支出金额4,779.57万元。

项目名称	金额(万元)
福彩公益活动计划	423.26
社会工作介入社会心理支援服务项目	47.70
中国公益慈善项目交流展示会宣传项目	93.70
中国公益慈善项目交流展示会公益资源交流对接平台运营项目	96.46
中国公益慈善项目交流展示会相关工作经费	215.44
中国公益慈善项目交流展示会草根慈善组织参展补贴费用	78.50
中国公益慈善项目交流展示会展务运营及搭建项目	295.00
第九届中国公益慈善项目大赛	447.62
寻找需要帮助的人——来深建设者关爱基金	1,920.80
寻找需要帮助的人——来深建设者关爱基金工作经费	47.50
“雏鹰展翅”计划项目资助经费	87.95
“雏鹰展翅”计划项目工作经费	14.70
社区基金会培育发展计划	19.60
深圳市社会组织创新示范基地	65.37
2019年度深圳市社会组织创新示范基地	87.92
阳光系列服务项目(妇女类)	259.70
阳光系列服务项目(家庭类)	211.10
致敬老兵,呵护眼睛复明援助项目	13.00
保险送精兵	131.55
阳光系列服务项目(儿童类)	206.20
公益民心桥	16.50

2021年资助项目21个,支出金额7,300.46万元。

项目名称	金额(万元)
福彩公益活动计划	189.18
中国公益慈善项目交流展示会网站运营维护和管理项目	9.54
中国公益慈善项目交流展示会宣传项目	93.70
中国公益慈善项目交流展示会公益资源交流对接平台运营项目	96.46
中国公益慈善项目交流展示会相关工作经费	244.37
中国公益慈善项目交流展示会草根慈善组织参展补贴费用	74.90
中国公益慈善项目交流展示会展务运营及搭建项目	285.00
第十届中国公益慈善项目大赛资助经费	268.00
第十届中国公益慈善项目大赛工作经费	179.60
寻找需要帮助的人——来深建设者关爱基金	4,583.20
寻找需要帮助的人——来深建设者关爱基金工作经费	47.50
“雏鹰展翅”计划项目资助经费	60.94
“雏鹰展翅”计划项目工作经费	14.70
社会组织交流展示服务项目	250.80
2020年阳光系列服务项目(妇女类)	40.30
2020年阳光系列服务项目(家庭类)	38.90
2020年阳光系列服务项目(儿童类)	43.80
阳光系列服务项目(妇女类)	200.00
阳光系列服务项目(家庭类)	199.80
保险送精兵	179.77
阳光系列服务项目(儿童类)	200.00

2020年上级补助深圳福彩公益金:补助71万元

省财政用于社会福利的彩票公益金项目资金 66 万元，用于“残疾儿童福利类——孤儿医疗康复明天计划”项目。

“孤儿医疗康复明天计划”项目概况：主要以深圳市三家社会福利机构（深圳市、宝安区、龙岗区）孤儿为服务对象，用于医疗救助覆盖门诊、住院手术、体检、康复等儿童福利常态化工作。通过项目实施，开展对孤儿的医疗保障，为其回归社会及家庭创造更好条件，是一项造福孤残儿童、凝聚社会关爱的民心工程。



中央集中彩票公益金下达专项资金 5 万元，用于“儿童福利类——孤儿助学”项目。



“孤儿助学”项目概况：根据《民政部办公厅关于印发〈福彩圆梦·孤儿助学工程〉项目实施暂行办法〉的通知》要求，项目资助对象范围是已被认定为孤儿身份、年满 18 周岁后在中等职业学校、高等职业学校以及普通全日制专科学校、普通全日制本科学校等高等院校就读的中专学生、大专学生、本科学生和硕士研究生，资助标准为每人每学年 1 万元 [5000 元 / 半年 / 人]。

2019 年 12 月，深圳市财政局印发《关于提前下达 2020 年中央集中彩票公益金、省财政用于社会福利事业专项资金预算的通知》（深财社〔2019〕73 号），分配“孤儿助学”项目资金 7 万元（实际下达合计 5 万元），分别下达：福田区 1 万元、南山区 2 万元、宝安区 1 万元、龙岗区民政局 1 万元，市社会福利中心 2 万元（由市财政统筹置换）。

2021年上级补助深圳福彩公益金:补助6.4万元,用于“儿童福利类——孤儿助学”项目。

2020 年 12 月，深圳市财政局印发《关于提前下达 2021 年中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金的通知》（深财社〔2020〕98 号），分配“孤儿助学”项目资金 2.4 万元，分别下达：福田区民政局 1 万元、南山区民政局 0.5 万元、宝安区民政局 0.9 万元。

2021 年 8 月 1 日，深圳市财政局印发《关于下达 2021 年中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金的通知》（深财社〔2021〕49 号），分配“孤儿助学”项目资金 4 万元，分别下达：福田区民政局 2 万元、南山区民政局 1 万元、龙岗区民政局 1 万元。



扫码查看“2020 年度深圳市福利彩票公益金资助项目及分配情况”。



扫码查看“2021 年度深圳市福利彩票公益金资助项目及分配情况”。





## 4.4 优秀项目展示

### “扶老”公益项目

#### 2021年深圳市家庭护老者能力提升与关爱计划

由中国福利彩票公益金资助的“2021 年深圳市家庭护老者能力提升与关爱计划”，先后在光明区、盐田区、大鹏新区、龙华区、罗湖区、福田区、宝安区、坪山区、龙岗区等开展，完成 1 万名家庭护老者的能力提升培训。



#### 幸福老年政策宣讲

自 2021 年 11 月下旬至 12 月上旬，在福彩公益金资助下，深圳市 81 个社区开展了 200 场幸福老年政策宣讲，深圳市各类为老服务的政府部门、机构、街道党群中心、社区组织中的涉老服务人员参与本次宣讲工作。



### “助残”公益项目

#### 残疾人辅助器具服务

深圳福彩公益金持续支持残疾人辅助器具服务，通过建立健全辅具适配服务实时服务管理系统，编制残疾人辅具配置目录，辅具适配全流程实现智慧化、透明可追溯。2020 年，福彩公益金资助金额为 1,776.82 万元；2021 年，分配福彩公益金资助金额为 2,101.79 万元。



#### 残疾儿童康复服务

残疾儿童康复服务是深圳福彩公益金重点支持项目，2020 年支出金额 202.39 万元，2021 年分配支出金额 485.73 万元。该项目在服务、康复、管理、形象“四项标准”上积极作为，起到示范引领作用，切实为残疾儿童家庭解决后顾之忧，提升他们的获得感、幸福感和安全感。2021 年初，深圳首个残疾儿童康复服务示范点在宝安区启动。





## “救孤”公益项目

### 阳光儿童家庭成长计划

深圳福彩公益金支持的阳光系列服务项目，于 2020 年初启动阳光儿童家庭成长计划项目，为困境儿童家庭，尤其是受疫情影响的困境家庭提供关爱服务，同时整合资源，搭建困境儿童社会支持网络，倡导儿童友好，助力困境儿童健康成长。福彩公益金 2020 年支持资金 206.2 万元，2021 年支持资金 243.8 万元。



## “济困”公益项目

### 驻深部队官兵特殊困难救助帮扶

自 2014 年起，深圳市福彩公益金设立专项救助基金，开展驻深部队特困官兵帮扶救助活动，解决驻深部队特殊困难官兵及其直系亲属在生活、医疗、负伤和牺牲等方面的实际困难。

截至 2021 年 11 月 19 日，审核救助特困官兵 2000 余人，拨付救助金近 1,300 万元。其中，2020 年共开展 3 次评审会，共救助 405 名特困官兵，资助救助金近 200 万元。



## “阳光妈妈”

2020年，由深圳市福彩公益金资助的“阳光妈妈”项目，在疫情防控期间，采用线上系列课程的形式，结合职业规划师、生涯规划师、资深HR等，帮助困境女性明确和提高自己的求职意向和行动力。系列课程服务惠及超过200名失业女性及家庭，服务满意度超过90%。



2021年，“阳光妈妈”项目在深圳市福彩公益金的持续支持下，对2000多户困境女性进行了摸排排查以及个案管理等专业服务，为深圳市困境女性送去关爱和温暖。





# 05

## 第五章 关爱队伍 共建优秀团队

深圳福彩坚持“以人为本”，切实保证队伍合法权益，提高队伍责任意识，赋能队伍发展，同时注重团队幸福感，增强团队凝聚力，构建公平、和谐、幸福的职场环境，携手合力，共筑未来。



### 保障基本权益

深圳福彩严格按照《劳动法》规定，坚持平等用人制度，保障员工合法权益，注重劳动合同的签订和执行，做好薪资福利发放和调休假管理，按时足额缴纳各项社会保险以及住房公积金；为员工创造平等的就业环境，尊重员工就业意愿；畅通员工沟通渠道，坚持民主管理，切实保障员工权益，构建和谐劳动关系。



### 畅通职业发展

深圳福彩积极推进事业单位改革试点工作，完成中心机构职能编制文件并取得批复，确定新的编制方案，完成内设机构及有关岗位规划，办理有关干部职务晋升和职称级别晋升。为员工聘任、晋升、奖惩、辞退以及享受工资福利待遇等提供制度保障；从德、能、勤、绩、廉五个方面建立员工考核体系，综合考量员工政治思想、职业道德、业务水平、工作态度、业绩以及廉洁自律等维度，规划员工行为，打造积极向上的职场环境。



### 人才队伍培养

深圳福彩高度重视队伍综合素养和个人能力培养需求，为全市福彩从业人员提供各种成长路径，通过组织开展全方位、多层次、多元化的培训，着力提升员工、专管员、代销者队伍的职业技能。



### 关爱队伍成员

深圳福彩始终关爱队伍成员的身心健康，每年都会定期组织员工体检，举办心理健康讲座，并开展丰富多彩的文体活动，增强团队凝聚力。深圳福彩还积极开展对生病职工、退休人员、困难党员的慰问工作，对困难专管员、代销者开展慰问帮扶，传递福彩大爱。

2021年，深圳福彩为在职以及退休等中心员工共84人提供身体健康检查。深圳福彩还积极带动从业者参与团建、运动；邀请专业的心理咨询师为从业者开展心理健康讲座，帮助他们缓解工作生活压力。



### 优化办公环境

推进解决综合办公服务物业问题，2021年经深圳市民政局和深圳福彩中心与盐田区政府多次沟通协调并现场调研，现已确定盐田科技大厦作为新办公服务场所，深圳福彩中心已与盐田区政府签订入驻合同，将在2022年陆续有序搬迁。

# 未来展望

## FUTURE OUTLOOK

时间砥砺前行, 岁月见证初心。

2022年是福利彩票转型发展的关键年份。站在新的起点, 深圳福彩将继续强化党建引领,把政治标准和政治要求贯穿中心工作,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,构建新发展格局,持续推进“阳光福彩、公益福彩、责任福彩”建设,坚定发展信心,增强发展动力,进一步树牢责任理念,突出创新改革,持续加强责任彩票建设和支持社会公益事业,笃定前行,不负韶华,推动深圳市福彩事业高质量转型发展,为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴贡献力量。

# 意见反馈

## FEEDBACK

亲爱的读者:您好!

非常感谢您在百忙之中阅读《2020-2021 深圳福彩社会责任报告》。本报告是深圳市福利彩票发行中心向社会公开发布的第二本社会责任报告。如果您对本报告有任何的想法和建议,请填写下面的意见反馈表,以便我们在工作中持续改进。深圳福彩真诚期待您的宝贵意见和建议。

1. 您对本报告的总体评价是:

很好      较好      一般      较差      很差

2. 您对本报告所披露的社会责任工作的准确性、完整性和清晰性的评价是:

很好      较好      一般      较差      很差

3. 您对本报告的版式设计评价是:

很好      较好      一般      较差      很差

4. 您对于本报告的内容安排评价是:

很好      较好      一般      较差      很差

5. 您对本报告的意见和建议是:

6. 您对我们下一年度报告的建议是:

衷心感谢您抽出宝贵时间填写本问卷。恳请您通过以下方式将调查问卷反馈我们,我们将充分考虑您的意见和建议,并承诺保护您的相关信息不被第三方获取。

☎ 电话:0755-82475433

📍 地址:深圳市罗湖区红岭中路1042号

✉ 邮编:518008