



中国福利彩票
CHINA WELFARE LOTTERY

扶老 助残 救孤 济困 赈灾

湖北省福利彩票社会责任

报告 书

湖北省民政厅
2011.12

勇担责任 一路同行

文化是民族的血脉，是人民的精神家园。党的十七届六中全会明确提出了推动社会主义文化大发展大繁荣的重大战略任务，作为中国特色社会主义文化的一个部分，福利彩票文化是伴随福利彩票事业逐步形成的具有公益、慈善、福祉的大众文化。加强福利彩票文化建设，事关福利彩票事业发展全局和未来，对于促进社会主义精神文明建设，推动社会福利公益事业发展和维护社会公平正义，促进社会主义文化大发展大繁荣都具有十分积极的意义。

通过 20 多年的积累和发展，福利彩票已经形成了“扶老、助残、救孤、济困、赈灾”的发行宗旨、“公开、公平、公正、公信”的发行原则、“安全运行、健康发展”的工作方针、“取之于民、用之于民、取信于民”的社会承诺，“多人少买、寓募于乐、奉献爱心”的购彩理念，这些都是福利彩

票文化的特色，也是我们履行福利彩票社会责任的基础。

为贯彻党的十七届六中全会精神，落实民政部关于加强福利彩票文化建设的重要部署，湖北省民政厅及时加强组织领导，专门成立以谢松保厅长为组长、各相关处室参加的福利彩票文化建设协调领导小组，专题印发了《关于加强湖北省福利彩票文化建设的指导意见》，制定了《湖北省福利彩票文化建设五年规划》。今天又隆重举办全省福利彩票公益金资助项目集中挂牌和发布社会责任报告活动，这是加强我省福利彩票文化创建的一个重要突破和积极尝试。


发布福利彩票社会责任报告，既是对福利彩票发行 24 年履行职责情况的一个交待，又是福利彩票未来发展对社会的一个承诺。通过这种形式，将福利彩票的性质、宗旨告知社会，以进一步增进社会公众对福利彩票的认同和认知；将福利彩票公开、公平、公正、公信的运作过程和操作规程告知社会，以致力打造“阳光福彩”、“诚信福彩”；将福利彩票从业人员的职业操守和行为准则告知社会，以广泛接受社会监督和评判，增强行业自律，建设一支能够担当时代重任的福利彩票团队；将福利彩票的社会贡献告知社会，以提升彩民的荣誉感和自豪感，巩固和扩大福利彩票的社会及群众基础。

尽管我们在行业内部率先发布了社会责任报告，但我们

也深知，福利彩票仍处在成长阶段，规范运作监管体系还不健全，我们的工作还有许多不足。我们敢于迈出这一步，就表明了一种责任担当，表明了一个诚意态度。我们致力推动福利彩票销售发行公开透明，真诚接受社会监督，不断完善体制机制，切实加强监管，努力把湖北福利彩票打造成体制科学、运作规范、诚信高效、人民满意的公益事业，为社会福利事业发展，为和谐社会建设不断做出新贡献。

真诚欢迎社会各界人士对福利彩票工作多提宝贵意见。

我们期待：责任福彩，与您共成长！


2011年12月

第一部分

湖北福利彩票事业发展概况

一、湖北福利彩票综述

我国福利彩票孕育于经济体制改革的大潮中，诞生在社会福利事业亟待发展的岁月里。为了解决社会福利事业亟待发展与国家财力紧张，社会福利事业经费投入不足的矛盾，党中央、国务院赋予民政部门一项特殊职能，通过市场化的筹资手段和有奖募捐的独特形式，筹集社会闲散资金，发展社会福利、社会公益事业，中国福利彩票由此诞生。

1987年我省被民政部列为全国首批10个社会福利有奖募捐试点省市之一，9月在沙市、武汉发行了第一批福利奖券（1995年后更名为中国福利彩票），当年共销售133万元。此后这项工作在我省不断发展，从小到大，由弱到强，其间主要经历了五个发展阶段：第一阶段是1987年—1993年的试点启动阶段，此阶段以传统摆摊设点和流动卖票为主。第二阶段是1994年—2000年，这一阶段以“四大一突”为主要特点的大奖组销售，创造了彩票历史上一个辉煌时期。第三阶段是2000年—2002年，电脑票探索启动，彩票发行方

式、组织形式、管理模式都发生了深刻变化，发行量逐年提升。第四阶段从 2003 年—2006 年，销售系统实现了准热线向全热线的升级改造，产生了全国联销双色球、3D 等多个优秀品牌；依托先进科技手段“中福在线”视频彩票、网点即开型彩票等先后上市，彩票销售实现历史跨越。第五阶段从 2007 年至今，坚持“安全运行、健康发展”的工作方针，认真贯彻落实科学发展观，全面深化“市场发展、营销宣传、规范管理、队伍建设”四个转型，在高位运行的条件下，福利彩票的发展基础不断夯实，销量不断攀升。全国同行排名保持前六位，省内市场份额达 65%以上。

24 年来，在各级党委、政府的正确领导下，在有关部门和社会各界的大力支持下，在广大彩民和爱心人士的积极参与下，在全省民政系统和福利彩票战线的共同努力下，湖北福利彩票事业在积极探索中规范管理，在改革创新中蓬勃发展，谱写了从无到有、从小到大、从弱到强的壮丽篇章。截至 2010 年底，全省累计发行销售 232 亿多元，筹集公益金 78 亿多元，除上缴中央财政 37.81 亿元外，省、市、县各级共投入使用 40.18 亿元。

为探索和推动福利彩票事业有序、规范、快速发展，我省福利彩票发行机构和组织方式经历了两个阶段的衍变：

一是政府主导的计划发行阶段。1991年12月省政府批准成立湖北省社会福利有奖募捐委员会，由分管副省长任募委会主任，各相关部门为成员，负责筹备组织即开型福利彩票发行销售。1993年省编委批准成立湖北省社会福利有奖募捐委员会办公室，为省民政厅直属自收自支事业单位，随后各市、州、县（市）相应成立有奖募捐办公室。1999年以前，全省福利彩票以计划管理方式为主，每年制定发行销售计划，实行额度管理和计划审批，市场化手段很弱。

二是机构主导的市场发行阶段。1999年，省编委批准成立省福利彩票发行中心，为全省福利彩票发行、组织和承销管理机构，业务上受中国福利彩票发行管理中心指导，主管部门为省民政厅，接受省财政厅监管。为适应电脑福利彩票现代化、市场化发行方式的转变，省民政厅进行全省福利彩票发行管理体制改革，逐步取消各级募委会和募捐办，实行“省福利彩票中心—市州福利彩票管理站—县市福利彩票管理分站”三级垂直管理体制，实行“省管为主，加强市州，延伸到县，系统统筹”的管理模式，强化市场发行手段运用，提高发行销售工作效率，加强发行销售规范管理，福利彩票走上专业化、规范化、市场化发行轨道。

截止目前，全省17个市州（含林区）都建立了福利彩票

管理站，并在全省 69 个县（市、区）设立了福利彩票管理分站，业务上实行“上下一条线、一级管一级、省中心统筹”的垂直管理模式。在人、财、物的分配使用上，实行省中心与市（州）、县（市）民政局相互监督、相互制衡的双重管理模式。全系统人员实行岗位聘用制，市州管理站和县市分站定编定岗 400 余人。

省福利彩票中心现设 10 个职能部门和 1 个培训中心，即综合部、市场一部、市场二部、信息网络管理部、广告营销部、人力资源与培训部、技术部、财务部、监察审计部、总务部以及湖北省中国福利彩票培训中心，拥有各类专业技术、管理、营销人才 20 多人，从业人员 60 余人，全部为大专以上学历。

截止目前，全省共有福利彩票销售终端 8600 多个。其中：电脑福利彩票投注站 6356 个，销售从业人员 15000 多人；中福在线销售大厅分布在 16 个市州共 52 个，销售管理人员 450 人；网点即开型福利彩票中心站 149 个，社会网点 1230 余个，销售从业人员 2000 多人。

二、福利彩票发行理念

1、发行宗旨：扶老、助残、救孤、济困、赈灾。

2009 年 7 月 1 日施行的《彩票管理条例》对彩票明确定义为：国家为筹集社会公益资金，促进社会公益事业发展而

特许发行、依法销售，自然人自愿购买，并按照特定规则获得中奖机会的凭证。

福利彩票从诞生之日起，就刻上了社会福利的烙印。1986年12月，国务院召开第128次常务会议，讨论了民政部“关于开展社会福利有奖募捐活动的请示”，该请示建议根据国外发展社会福利事业的经验，在国内开展有奖募捐活动，筹集社会福利资金，用于发展残疾人（包括视力、听力语言、肢体、智力和精神病残疾）、老人、孤儿的福利、康复事业和帮助有困难的人。1987年，国家批准发行“中国社会福利有奖募捐券”，明确筹集社会福利资金，发展以“安老、扶幼、助残、济困”为主要内容的社会福利事业。

1998年我国长江、松花江流域发生特大洪水，国务院批准发行了98抗洪赈灾专项福利彩票。2008年四川汶川发生特大地震，国务院批准“福利彩票赈灾专项募集活动”，并从2008年7月1日起历时两年半时间，销售网点即开票和中福在线即开型彩票所筹集的公益金作为“福利彩票赈灾公益金”，全部用于汶川大地震灾后恢复重建。

由此，福利彩票发行宗旨从八个字进一步完善为十个字：“扶老、助残、救孤、济困、赈灾”。

2、发行原则：公开、公平、公正、诚信

彩票是一种建立在机会均等基础上，公平竞争的娱乐性

游戏。《彩票管理条例》第一章第四条规定，彩票的发行、销售和开奖，应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则。

福利彩票在早期发行时就已经确定了“公开、公平、公正”的原则。1994年民政部印发《中国福利彩票管理办法》第一章第四条即规定，“福利彩票发行、销售及相关活动，必须遵循公开、公平和公正的原则”。

■公开原则

公开是彩票市场存在的首要原则，只有信息公开，才能取信于民，彩票这个游戏才会有人参与。公开原则包括彩票信息公开、销售公开、设奖公开、摇奖公开和资金使用公开等方面。

■公平原则

公平是彩票市场行为必须遵守的商业道德，也是公开原则的依据。“机会面前人人平等”是彩票市场的基本信誉保证。公平是建立在交易双方权益不受损害的基础上的，而且要着眼于总体利益。

保证机会均等是彩票市场运作的基本规则，彩票设奖、摇奖等要在科学、合理的条件下进行，以保证中奖机会均等。在设奖、摇奖过程中营私舞弊，破坏彩票市场运作规则，只会使群众对彩票市场失去信心。彩票面值、各项奖金比例必须是统一的，这是充分体现机会均等的重要内容。私调面值、

改变奖金的实际比例关系，都是违背彩票市场公平原则的。

■公正原则

公正是彩票市场的“定心丸”。彩票发行与销售经公证机关参与监督，一方面有助于彩票发行销售活动严格按照国家法律、法规、政策执行；另一方面增加了人们对彩票的信赖。公正的核心是保证彩票购买者的中奖机会人人均等，保证摇出奖后，中奖者对奖金、奖品合法公正的占有。随着现代科技的发展，计算机等高科技手段进入彩票运作过程，这在缩短发行周期、防假、反假、保密等保证彩票公正性方面，起到了重要作用。

■诚信原则

诚信是彩票的立业之本。在很大程度上，彩票市场广阔的前景是靠“信誉”二字来保护的。中外彩票实践表明，彩票市场的占有率与彩票的信誉是高度正相关的。信誉好，市场回报就高，彩票筹集资金的功能就越强。

3、工作方针：安全运行、健康发展

福利彩票发行规模扩大，随之而来的风险也越来越高。面对严峻的发展形势和不断增长的发展需求，在 2006 年全国福利彩票工作会议上，时任民政部部长李学举审时夺势提出了福利彩票“安全运行、健康发展”的工作方针。在 2011 年全国福利彩票工作会议上，民政部李立国部长在《加强福

利彩票文化建设，促进福利彩票事业持续健康发展》的讲话中，对“安全运行，健康发展”的工作方针作了进一步强调。

安全，是福利彩票发行的首要前提。安全不仅是在微观方面保证彩票发行工作的技术安全、营销安全、资金安全，还在宏观方面始终站在全局的高度，注重防范社会风险，营造良好社会环境，正确处理速度与规模、结构与质量、效益和安全的关系，切实把工作重心转移到基础建设和科学管理上，以安全运行保健康发展，以健康发展促安全运行。

健康，是福利彩票发展的本质要求。作为特殊的娱乐方式，彩票利弊兼有、利大于弊，在给人们带来趣味性和娱乐性的同时，也具有一定的博弈性，如果把握不好，容易助长投机心理，产生“问题彩民”，影响社会风气。通过科学的游戏设计，正确的宣传引导，诚信规范的经营管理，使人们更加全面客观地认识福利彩票，更加理性地参与福利彩票发行，更加平等地投入福利彩票事业，推动福利彩票事业健康发展。

近几年，在省民政厅党组的坚强领导下，我们始终坚持“安全运行、健康发展”的工作方针，在规范管理、技术升级、夯实基础方面狠下功夫，有效确保了福利彩票发行的安全和健康发展，全省福利彩票系统未发生一例重大安全责任事故。

4、核心价值：我们是勤奋、敬业、忠诚、自信的湖北福利彩票人，我们不辱使命，把福利彩票人的善良与爱心，勤奋和智慧，荣誉和追求全部融入福利彩票事业的繁荣。我们珍惜今天的事业、工作和岗位，以百倍的努力创造美好的明天！

美国管理学者南希·奥斯汀在《寻求优势》中说：“一个伟大的组织能够长久生存下来，最主要的条件并非结构形式或管理技能，而是我们称之为信念的那种精神力量，以及这种信念对于组织全体成员所具有的感召力。”他所说的“信念”就是组织的核心价值观，是持续发展的核心推动力。全省福利彩票事业的持续健康发展有赖于建立一支拥有正确思想观、价值观和荣辱观，具有责任心、事业心、进取心的优良的福利彩票团队。

为此，我们积极培育和推广全省福利彩票系统团队文化的核心价值观。我们相信，通过不断培育和凝炼福利彩票核心价值观，湖北福利彩票团队一定会不断凝聚、发展和壮大，更好地担当起肩负的职责，更好地履行福利彩票发行的使命，确保福利彩票事业朝着正确的方向前进，不断取得新的突破，做出更大的贡献。

5、管理理念：规范提升管理，服务福彩顾客；注重两个效益，推进持续发展；秉承公益宗旨，铸造诚信品牌

规范提升管理：规范管理是事业发展的基础，通过建章立制，明确岗位职责，加强过程的监督和检查，促进管理规范化，不断提高管理质量和管理水平。

服务福彩顾客：顾客是福利彩票事业的生命，以顾客为焦点，强化服务理念，提高服务质量，促进发行机构的总体业绩不断提高。

注重两个效益：经济效益上，要不断提高销量，扩大发行规模，筹集尽可能多的公益金，发展社会福利和社会公益事业；社会效益上，要通过强有效的宣传和公益金的透明使用，提升福利彩票形象。

推进持续发展：健康持续发展是福利彩票发行的战略目标和基础，坚持平稳健康发展是工作准则。

秉承公益宗旨：坚持福利彩票的发行宗旨，确保福利彩票发行的正确方向不偏离，福利彩票系统全体员工以强烈的责任感和事业心投入到工作中，秉承宗旨，发展公益，造福社会。

铸造诚信品牌：诚信是福利彩票品牌最核心的内涵和价值之一。福利彩票的诚信建设以“机构公信、游戏公平、程序公正、操作和信息公开”为准则，以彩票机构专营、技术

手段防范、规章制度保障、职业培训强化、监督机制制约为主要手段。始终如一地贯彻诚信经营理念，是获得社会认可和信赖的唯一途径，也是不断提高福利彩票美誉度、忠诚度最有效的办法。

6、服务理念：一切为基层服务、一切为销售终端服务、一切为彩民服务。

我省福利彩票实行的是三级垂直管理体制，市州管理站和县市管理分站是我们管理和服务的基层组织，遍布全省的销售终端及数万名销售从业人员，是我们发行销售的基层队伍，还有全省数以百万计的经常性或临时性购买彩票的彩民群体，是我们福利彩票公益事业生存和发展的源泉。

在金字塔型的福利彩票管理结构中，越往下，越是基础。所谓万丈高楼平地起，基础不牢，地动山摇。我们十分重视基层基础工作，并在系统上下不断强化“一切为基层服务、一切为销售终端服务、一切为彩民服务”的服务理念，以服务求效率，以服务求效益。

7、质量目标：服务质量满意率达到 95%；风险差错率为 0；目标任务完成率达到 100%

为使福利彩票发行管理精细化、规范化、制度化、标准化，我们于 2005 年在省福利彩票中心引入 ISO9001 国际质量管理体系标准，并获得达标认证。随后 ISO9001 质量管理体系

系覆盖到全省福利彩票系统，制定并发布了省福利彩票中心、市州管理站、县市管理分站和销售终端四本工作质量手册。2009年，又根据国家新版标准 GB/T 19001—2008/ ISO 9001:2008，对原质量文件进行换版，进一步修正和完善规章制度管理体系。为了保证省福利彩票中心质量管理体系贯彻落实，我们制定了以下质量目标：

■服务质量满意率达到 95%。包括综合财务管理工作、电脑票发行管理工作、即开型福利彩票发行管理工作和宣传信息工作以及投注终端机的维修保养工作。

■风险差错率为 0。

■目标任务完成率达到 100%。

根据质量目标要求，我们还制定了年度各项工作目标，实行目标责任管理，并对质量目标实施情况定期检查，同时每年组织一次内部质量审核和由外部认证机构组织的质量审核，做好质量目标实施情况检查记录。

三、湖北福利彩票事业发展愿景

2010年，湖北省委省政府出台《关于进一步加强新时期民政工作的意见》，就“进一步推动福利彩票发展壮大”提出明确要求，确立了湖北省福利彩票事业发展愿景：认真贯彻执行《彩票管理条例》，按照“扶老、助残、救孤、济困、

赈灾”的宗旨，加强福利彩票文化建设，加强福利彩票发行销售和福利彩票公益金管理，加大对私彩、六合彩等非法彩票打击力度，净化公益彩票市场环境。支持福利彩票发行机构建立、完善与福利彩票发展相适应的管理制度，提高服务品质，促使福利彩票成为体制科学、运作合理、技术先进、诚信高效、人民满意的公益事业，为发展社会福利事业筹集更多的资金。

我们相信，在各级党委政府的重视关心下，我们一定能实现这一美好愿景。

四、全省各级福利彩票发行机构所获奖励（部分）

1、湖北省福利彩票发行中心 2010 年被评为全国民政系统行风建设示范单位；

2、湖北省福利彩票发行中心连续 7 年，荣获全国福利彩票发行销售一等奖；

3、湖北省福利彩票发行中心被评为 2009-2010 年度武昌区最佳文明单位；

4、湖北省“梦圆大学—福利彩票情系孤儿大学生”资助活动 2011 年被评为全国 100 个优秀福利彩票公益项目；

5、武汉福彩管理站女员工团队 2010 年被武汉市妇联授予“文明示范岗”；

6、十堰福彩管理站 2010 年被评为全省民政系统行风建设示范单位；

7、孝感福彩管理站被评为 2008-2009 年度孝感市文明单位；

.....

第二部分 社会责任履行情况

一、履行福利事业筹资发展之责

（一）公益金筹集情况和分配使用原则

截止到 2010 年 12 月 31 日，全省累计发行销售福利彩票 232 亿多元，筹集公益金 78 亿多元，上缴中央财政 37.81 亿元用于补充社会保障基金和青少年教育基金，省、市、县留存 40.18 亿元。

我省福利彩票公益金始终坚持收支两条线，专户管理，分级使用，专款专用，按项目分配使用的原则。各级民政部门都成立了由一把手负责的公益金项目评审委员会，福利、计财、监察、福利彩票等各相关处（科）室为成员，负责福利彩票公益金分配使用的审核。本级公益金使用时，由本级公益金项目评审委员会审核同意，报同级财政部门审批，并报上级民政部门备案。申请上级公益金使用时，由本级公益金项目评审委员会审核同意，报上级民政部门和财政部门审批。

在公益金管理使用中，严格按照《彩票管理条例》和《彩票公益金管理办法》（财综〔2007〕83号）的相关规定执行。

（二）公益金资助项目情况

截止 2010 年 12 月 31 日，湖北省福利彩票公益金资助和兴办社会福利设施类项目 14 类、非设施类项目 18 类，共计 16000 多个，直接和间接受益对象 800 多万人，有力地促进了我省福利事业全面、协调、快速发展。其中，“福星工程”、“星光计划”、“明天计划”、“福彩圆梦助学”、“特困和大病救助”、“福彩安居工程”等都是福利彩票造福社会、惠及民生的重要着力点和亮点。

1、“福星工程”，造福农村“五保”老人。我省共有 21 万多名“五保”老人，原来建立的乡镇福利院数量少、条件差，只能容纳 3 万多人，绝大部分“五保”老人不能老有所养，成为迫在眉睫的社会问题。2003 年，省委、省政府启动造福农村孤寡老人的“福星工程”，历时三年，累计投入福利彩票公益金 6.3 亿元，实现了全省每一个乡镇都有一所功能齐全、环境舒适的福利院，使全省农村 14 万多名“五保”老人得到集中供养。

2、“星光计划”，让城市退休老人有了共同的“家”。城市离退休老人，也是福利彩票公益金的重点关爱对象。从 2000 年至 2003 年，按照民政部统一部署，省民政厅启动了“星光计划”，投入福利彩票公益金 1.2 亿多元，在全省城市社区兴建了 1660 个集体养闲娱乐、医疗养老、室外健身于一体的社区“星光老年之家”，使全省 60 多万城市老年人从中

受益。

3、“明天计划”，让残疾孤儿拥有美好的明天。残疾儿童是福利彩票公益金资助的重点对象。从2004年6月至今，共投入资金7000多万元，其中福利彩票公益金近4000万元，为我省3500名残疾孤儿成功实施有效手术矫治和康复。

4、“福利彩票圆梦助学”活动，为孤儿大学生插上腾飞的翅膀。福利彩票公益金情系孤儿大学生，资助孤儿上大学，是我省持续开展的一项亮点爱心工程。2008年以来，湖北省福利彩票已经连续四年开展资助孤儿大学生活动，对全省所有在读和新入学的孤儿大学生进行助学资助，对受到各级奖励的品学兼优的孤儿大学生进行励志奖励。与此同时，还在全省各地开办“慈善阳光班”，对贫困高中生进行资助。从2000年开始福利彩票助学活动以来，迄今湖北省民政福利彩票系统已累计拿出福利彩票公益金4000多万元，资助2万多名贫困家庭及孤儿学生完成学业。

5、“特困和大病救助”，让困难群众感受关爱和温暖。对社会特困群众实施救助，是福利彩票公益金的重要任务，是福利彩票“扶老、助残、救孤、济困、赈灾”宗旨的重要体现。从2006年起，每年投入福利彩票公益金4000万元，对城镇“低保”对象、农村特困户、五保户、特困优抚对象中患重大疾病的人员实施医疗救助。

6、“福利彩票安居工程”，为农村特困户建起温暖的家。2006年省政府启动十件实事之一的“福利彩票安居工程”，随后连续五年，每年由省级福利彩票公益金出资4000万元福利彩票公益金，为1万户农村特困户改造危房和新建住房。鉴于实际情况，户数每年都超出预算，目前已经8万多户农村特困户喜迁新居，实现了几代人的梦想。

近年来，省福利彩票中心还开展了一系列其他公益活动：20万元资助烈士英模；资助10所儿童福利院；开展送医疗下乡活动；2006年还拿出福利彩票发行费和部分公益金，开展“送文化下乡”活动，在全省400多个乡镇免费放映电影，为农村社会福利院赠送电视机、洗衣机400多台；“福利彩票一日捐”、“六一圆梦——福利彩票情系孤残儿童”爱心活动，全省1.2万福利彩票人捐款100余万元支援四川地震灾区；“5.12”网点即开票赈灾义卖；“福利彩票亲情屋”，为农村留守妇女儿童捐资建立联系点等等，进一步提升了福利彩票的爱心公益形象。

二、履行彩民群体权益保护之责

（一）引导彩民理性购彩

近年来人们因受大奖神话不断翻新、增多的影响，形成

了难以抵挡的“彩票热”，彩民群体日趋增多，彩票关注度和彩票话题日益升温。然而，“彩票热”也带来了诸多负面影响，这给福利彩票机构、媒体、监管部门以及社会带来了重大考验。对此，省福彩中心始终保持清醒认识，充分借助媒体力量，发挥媒体舆论引导作用，引导彩民健康、理性购彩。

2009年8月，省民政厅筹备成立湖北省福利彩票事业促进会，各市州也相继成立彩促会，通过彩促会这个社会组织，联合各有关部门的力量，加大对私彩和赌博活动危害的宣传和打击力度，引导彩民积极参与国家公益彩票。

我们还发起建立省市媒体行业自律联盟，要求彩票行业媒体自律、自珍、自爱，真正发挥舆论喉舌作用，正确引导彩民理性购彩，防止博彩性宣传扩大倾向，发挥好监管职责，为湖北彩市健康发展出谋献策。

销售终端是引导彩民理性购彩的重要关口。我们以培养彩民良好购彩心态为出发点，以警示教育和警示宣传为主题，在全省所有福利彩票投注站、中福在线大厅等销售终端制作下发警示语提示牌，在销售站点醒目位置进行张贴。在各种福彩销售场所，“量力而行 理智投注”、“禁止赊销彩票”、“禁止向未成年人销售彩票”等警示语十分醒目，成了投注站里一道亮丽的福利彩票宣传牌，受到了彩民和业主的

肯定，起到了教育、警示和预防作用。

（二）建立问题彩民预警防控机制

1、赔率游戏限号销售。彩票是以小博大的游戏，如“双色球”，虽然大奖很诱惑，但中奖的几率很小，因此绝大多数彩民都会抱着试一试，碰运气的想法进行投注，既增添了一份希望和梦想，也不会影响工作生活和家庭经济。

而有些游戏则会激起彩民的博性，如 3D、时时彩等，它们属于赔率玩法，固定奖金和赔率，因中奖率相对较高，一旦某些号码长期未出，就会引起很多彩民跟风、守号和加倍投注。若继续长期不中，则彩民的投入越来越大，甚至心态失衡，将产生不良的社会影响。若大量的集中投注号码中出，则发行机构将承担巨额赔付风险。为此，根据国际通行做法，我们对此类游戏实行限赔和限号措施。例如 3D，我省目前限定最高赔付额为 200 万元，则每注号码初始最多可销售 2 万注，此后每销售 1000 注号码，最高可销售注数将增加 1 注，这种滚动限号，边限边放的办法，可将彩票机构赔付风险控制一定范围，同时也预防彩民大额投注、不断加倍等非理性投注行为，有效扼制问题彩民的滋生。

2、中奖彩民权益保护。对临近领奖截止日的中奖彩民，通过销售终端和媒体提醒彩民尽快领奖，防止弃奖发生；根据《彩票管理条例》的规定，对中奖彩民信息进行严格保密；

充分尊重中奖彩民意愿，不对中奖彩民进行劝募。

3、大额投注预警。少数彩民为了中大奖，有时孤注一掷，超经济能力冲动投注，给家庭和社会带来负面影响。为预防这种情况，我们对全省投注站设定了最高 1.5 万元的销售特权，若 1.5 万元销售特权在短时间内一次性用完，则系统及时预警，投注站无法销售彩票，必须向中心机房申请销售特权，并及时补充销售款，发行机构将及时介入和干预，了解投注站彩民投注情况，防止大额投注产生问题彩民。

“中福在线”是将游戏的趣味性、开奖的及时性和博弈的娱乐性有机结合的新型彩票，颇受彩民欢迎。为防止产生问题彩民，我们同样建立限制大额投注的机制，系统规定每次投注最高不超过 10 元，投注卡一次充值不超过 200 元，使彩民在玩的过程中轻松、愉快、没有压力。

4、加强问题彩民心理疏导。从现有情况看，主要有三种原因造成问题彩民。一是超经济能力非理性大额投注的彩民；二是长期痴迷彩票，对个人、家庭和生活产生不良影响的彩民；三是购彩心态不正确、购彩心理不健康的彩民。对于这些问题彩民，我们及时进行来访接待和心理疏导。

一是通过省福利彩票发行中心 96590 寻呼热线提供咨询服务，帮助问题彩民正确认识和理解彩票的公益性质、设奖理念、中奖概率，提醒彩民自己的购彩行为将产生不利影响。

二是通过媒体宣传专栏、彩票玩法讲座等多种平台，邀请专家对购彩行为和心理进行指导，大力宣传“多人少买、寓募于乐、奉献爱心”的健康、绿色购彩理念。

三是建立各级发行机构、销售网点与彩民之间的良性互动和沟通机制，通过积分会员制度和投注站建立彩民档案，及时发现问题彩民，及时进行心理疏导和行为干预。

（三）经常开展忠诚彩民回馈活动

发行福利彩票的根本目的是筹集公益资金，发展社会救助、社会福利、社会保障和社会公益事业。因此彩票属于爱心游戏，其游戏规定决定了返奖额是有限的，中奖彩民毕竟是少数。对于大多数不中奖的彩民来讲，获得适当的心理慰藉是十分必要的，它不仅有利于培育彩民的健康心态，也有利于培育彩民对福利事业的忠诚度。为此，我们经常性地组织开展一系列回馈彩民活动。

1、物质回馈。近几年来，省福利彩票发行中心先后举办了多期回馈彩民活动，从长期购彩或购买彩票达到一定数额但未中奖的彩民中，抽取一部分彩民免费参加九寨游、云南游和北京游（走近双色球）活动，使不中奖的彩民也获得一定的满足感和成就感。

2、精神褒奖。开展福利彩票公益金资助项目摄影比赛和成果巡展活动，让社会公众和彩民近距离参与和了解福利

彩票公益金使用去向和效果。我们不定期组织彩民和销售员到福利彩票公益金设施项目实地参观体验，让彩民与孤寡老人、孤残儿童和受助对象接触交谈，使他们亲身感受认购福利彩票的意义所在，从而获得心理慰藉，产生成就感。通过大众媒体大力宣传彩民爱心奉献精神，宣传坚持购彩献爱心的彩民典型，提高彩民的社会尊崇度。

三、履行社会建设公开惠泽之责

(一) 恪守公平、公开、公信，接受社会监督，确保安全可靠。

1、质量管理，严格规程。确保福利彩票的运行公开、公平、公信和安全，不仅事关福利彩票的生存发展，也是对社会公众利益负责，尽社会建设和谐稳定之责。目前福利彩票法规制度、监督机制还不健全，我们在认真贯彻落实《彩票管理条例》和ISO9001质量管理体系的基础上，2010年在业内率先启动了福利彩票行业标准制定工作，进一步修订完善和严格工作规程，致力于建立销售终端、财务管理、综合管理、信息技术、仓储物流、宣传工作、风险防控等七大行业标准，通过执行行业标准，确保福利彩票的运行管理安全。目前这项工作仍在进行中。

2、技术革新，保驾护航。科技推动现代彩票业的创新

发展，促使电脑福利彩票、网点即开票、中福在线三大票种发行销售系统不断改进完善，有效确保福利彩票公平诚信和安全运行。

2000年4月，“楚天风采”电脑福利彩票准热线销售系统上线，投注站销售数据在截止销售后规定时间内上传，存在数据丢失的风险。

2003年，正式升级为全热线销售系统，全省投注站实现福彩销售系统在线销售和通存通兑，有效地保障了数据安全。

2006年，开发“银彩通”实时预缴款系统，投注站即时存款，即时售票，提高了销售效率，确保了资金归集安全。

2008年，利用银行卡结算系统和手机电话运营商，自主开发福利彩票“无纸化投注”系统，从此打个电话，发条短信就可以随时随地投注，并且通过银行卡实名实时结算和自动兑奖，确保安全可靠。

2010年，以赛马为开奖动画创作原型的“精彩十分”高频游戏在我省部分高端场所试点上市。10分钟网络开奖1次、动画视频直播活灵活现，革新了福利彩票传统的销售频率和电视开奖方式。

下一步，无人售票机、互网络投注也都有望成为现实。福利彩票，触手可及。

3、公开透明，社会监督。摇奖是彩民最为关注的核心环节。我们对开奖过程全公开，一方面邀请新闻媒体、公证员进行现场监督，通过电视直播或录播向社会公开开奖实况，另一方面将摇奖现场面向社会公众开放，同时将数据汇总—刻录光盘—公证员存档——摇奖—开奖检索—开奖公告—公证员存档的整个摇奖过程通过媒体进行宣传，接受社会监督。

我们还对彩民关注的销售信息、游戏设奖、中奖、兑奖办法通过传单、网络、报纸媒体进行公开，让彩民正确认识、了解和参与彩票。

我们按照《彩票管理条例》的要求，对福利彩票公益金使用情况定期公告，给彩民一个明白账，接受社会监督。

鉴于彩票知情权与中奖者隐私权冲突，我们在中大奖彩民同意、保证大奖得主隐私的情况下，邀请部分新闻媒体记者共同见证大奖得主领奖过程的真实性，并通过新闻媒体及时发布。

4、诚信运营，树立形象。2003年以来，我们在全省启动了投注站“退路进店，统一专营”的建设活动，随后每年一个主题，逐步统一和美化投注站内外部形象，改善投注站购彩环境，提升福利彩票作为国家彩票的公信力和形象。

我们加强福利彩票销售从业人员管理，实行统一培训上

岗，制定了投注站设立、迁移、变更管理办法和福利彩票销售网点管理规定，确保福利彩票销售终端依法守规诚信经营，全省福利彩票系统涌现出一批诚信销售员典型，通过新闻媒体报道后，在社会上引起普遍赞誉和良好反响。

（二）福利彩票推动区域经济社会发展

1、拉动社会就业。随着福利彩票发行规模不断扩大，我省福利彩票销售从业人员达到2万多人，大部分都是下岗再就业人员，福利彩票的稳定持续发展，也为他们创造了稳定的就业岗位，带动了社会就业，创造了社会财富。2、带动相关产业。福利彩票的快速发展，也直接或间接带动了印刷广告、通信电子、计算机、传媒、物流等相关产业的发展。据估算，每年福利彩票销售40多亿元，带动印刷、广告、传媒和计算机等相关产业产值达数亿元。

3、增加国家税收。近几年来，我省福利彩票通过代扣代缴彩民中奖偶然所得税，年缴税收7000万元以上，2010年省级突破1亿元，成为地方纳税大户。

4、社会福利普惠。福利彩票公益金投入使用的项目设施，不仅仅是使特殊困难群体受益，随着白发浪潮的到来，福利彩票公益金将在社会养老中发挥更多的作用。已经实施的社区星光计划老年之家，在全省所有社区设立的健身器材，使社区居民普遍受益。

湖北省民政事业发展“十二五”规划明确提出，建立适度普惠型的社会福利事业新格局。福利彩票公益金的投入范围和受益对象将更加宽泛，随着福利彩票事业的持续发展，福利彩票公益成果必将为社会共享。

5、倡导社会新风尚，促进社会公平正义，促进社会和谐进步。通过发行福利彩票，特别是对于彩民爱心奉献精神的弘扬和宣传，倡导了慈善、友爱、互助的社会新风尚。通过福利彩票发行筹资作用，实现国民收入的第三次分配，将社会闲散资金集中起来兴办社会福利事业，促进了社会公平正义，促进了社会和谐进步。

四、履行系统从业人员权益保障之责

1、依法保障员工利益。我们严格遵守国家劳动法规，以人为本，关爱员工，高度重视员工的职业发展，将员工培训和职业发展纳入整体规划。我们建立了严格全省福利彩票系统统一的人事劳资管理制度，按规定为员工缴纳了五险一金，无强迫性劳动、无惩戒性措施、无歧视原则、无经常性加班要求、支付工资合理。我们按照事业单位改革的总体要求，建立了现代化薪酬管理体系，以竞争性和公平性为原则，通过完善、科学的绩效指标考核体系将员工薪酬和绩效挂钩，促进事业与员工共同发展。

2、重视员工培训发展。我们重视员工的职业教育和培训发展，每年分批、分层举办各类管理、营销、技术、素质培训班和学术讲座，根据工作需要，组织业务研讨、参观考察、岗位轮换和在职辅导。注重对重点、骨干人才的培养，构筑核心人才的竞争优势，建立培训考核与评估机制、培训跟踪调查和信息反馈制度，不断加强福彩系统人才队伍建设。

3、关心员工健康安全。员工健康与安全是员工发展和事业发展的基础。我们尊重机会均等，重视福利彩票从业员工健康与安全，并提供丰富的职业发展机会，力求与员工共同成长。中心工会每年组织举办系统联谊文娱活动，组织体育锻炼，举办职工运动会，开展职工体检，慰问困难职工等，保障员工精神向上，身体健康，工作愉快。我们关爱站点，关爱销售员，每年为全省站点办理了投注机财产综合险和销售员人身意外险，切实解决福利彩票从业人员后顾之忧。下一步，还将在新的社会责任管理体系框架内进一步加强职业健康与安全保障。

4、加强团队人本管理。全省福利彩票系统管理和销售人员是一个团队，我们坚持以人为本的理念管理和带领团队，重视维护福利彩票人的合法权益，通过制度对员工从严要求，严格管理，坚持依法、公正、适当的原则处理员工违反规定的行为，并为此建立了完善的调查、申诉、复核与奖惩

制度。我们与福利彩票投注站每年签订销售协议书，明确责权利，对销售员实行最低工资保障制度，每年夏季组织为投注站送清凉活动，每年春节前后开展慰问销售员活动。（配慰问投注站的图片）我们在全省管理和销售队伍中培育和树立一批诚信爱岗敬业的福利彩票人典型，培育福利彩票人正确的人生观和价值观。我们面向基层，深入基层，服务基层，经常性征求基层意见，开展“为民服务创先争优”窗口单位创建活动，每年为站点、为彩民办好十件实事。

第三部分 责任管理

我省福利彩票在履行社会责任的过程中，做了大量有益的探索，取得了明显的成效。福利彩票物质技术基础不断夯实，安全运行、健康发展的能力不断增强。福利彩票的宗旨、性质为更多的人认知和认同，福利彩票的社会影响和群众基础不断巩固。作为引领社会公众奉献爱心、弘扬美德、传播慈善的一个载体，福利彩票已经成为推动社会福利事业发展，推动社会文明进步的重要力量。成绩来之不易，凝聚着党和政府的关心、相关部门和社会各界的支持。特别要感谢那些心怀仁爱，乐于奉献的广大彩民朋友。但在成绩面前，我们也清醒地认识到，伴随着福利彩票发行总量扩大，运行风险增加，群众需求增长，创新压力上升，福利彩票发展的深层次矛盾和问题不断凸显。福利彩票技术手段和基础建设与高速增长彩票发行销量不相适应；福利彩票体制机制与市场经济体制的要求不完全适应；福利彩票人才队伍建设与现代彩票业的要求不完全适应；福利彩票游戏产品和玩法与人民群众日益增长的精神文化消费需求不完全适应；同时，还面临着私彩干扰等诸多不利的外部环境。

发展所带来的问题要通过发展的思维和手段来解决。站在新的历史节点上，我们将进一步解放思想，转变思路，以科学发展为主题，转变发展方式，切实担当社会责任，大力弘扬福彩文化，进一步夯实福利彩票事业发展的物质技术基础，提升发展理念，完善规章制度，规范发行管理行为，净化社会环境，努力推动福利彩票事业健康持续发展。

一、建立福利彩票社会责任标准

1、建立福利彩票社会责任标准体系。

将 SA8000 社会责任标准体系引进福利彩票组织管理，建立以 SA8000 体系为基础的福利彩票组织社会责任标准。借鉴国际经验，加强福利彩票从业人员的权益保护，注重福利彩票从业者激励机制多样化；强化福利彩票组织的社会责任意识，自觉履行对福利彩票相关方的权益保障。组织编辑、出版湖北省福利彩票年度社会责任报告书，向社会公开福利彩票组织所履行的社会责任。

2、建立福利彩票铭牌公示制度。

建立福利彩票公益金资助项目铭牌公示制度，让管理者和民众心里都有一笔“明白账”；做好福利彩票公益金资助设施的设标工作，彰显福彩事业的社会示范性和社会影响力；建立福利彩票公益成就的有形展示，使福利彩票的发展

理念与社会责任目标深入人心；建立福利彩票与福利彩票公益金支出的直接联系，提高福利彩票履行社会责任的效率与能力。

3、完善福利彩票的社会沟通体系。

规范福利彩票公益金使用的项目申报制度和项目资助公示制度，建立福利彩票公益金资助项目效果评估制度；把彩票公益金投入领域的选择、项目的审批、实施的监督、效果的评估和作用的发挥等通过媒体向最大范围内的社会公众公开；设立福利彩票公益金使用的意见箱管理制度，建立电话热线互动、网络论坛讨论等信息反馈机制；建设公益教育基地的社会开放制度，选择各地公益金资助的儿童福利院、敬老院、残疾人学校等典型福利机构设立公益教育基地。

二、增强福利彩票履责能力

1、积极培育福利彩票核心价值观

培育和推广福利彩票系统核心价值观，以健康向上的核心价值理念教育人、熏陶人、感染人、不断增强福彩团队的凝聚力、战斗力和创新力。加强团队执行力建设，强化目标责任管理，增强服务意识，转变工作作风，不断提高工作效率和风险防范能力。

2、探索建立福利彩票行业标准

建立健全以《彩票管理条例》为核心，以实施细则和相关配套制度为框架，各级福利彩票发行机构规章制度、技术标准、工作规范为基础，增强风险防范和安全运行为前提的制度流程标准体系。

3、全力统筹营销体系建设

以游戏创新和渠道创新并举为主要手段，建立游戏票种合理、营销竞争力强、销售网络多元、城乡区域协调发展、市场控管有效的福利彩票市场体系。充分发挥省市彩促会桥梁纽带作用，争取党委政府支持，建立联合打击私彩工作机制，加大非法彩票打击力度，净化公益彩票市场环境。充分发挥 96590 福利彩票热线和监控平台作用，加强对销售网点违法违规行为的举报、监督和处理。

4、重点推动科学技术进步

建立安全高效的销售系统，加强网络信息安全技术应用研究，重点研究复杂大系统条件下的网络生存、主动防护、安全存储、病毒与恶意攻击防范、网络信任体系和加密技术。研究制定彩票预警和应对突发事件的处理措施。实施销售数据管理体系研究，开发多票种、多业务融合的实时彩票信息处理系统，充分利用信息资源提升多元数据整合和数据挖掘技术，研究并开展彩票交易动态监控与风险控制机制。建立健全福利彩票技术标准化体系，在技术安全管理规范的基础

上建立规范执行体系，强化规范标准的执行力度，使技术建设再上新水平。

5、积极改善运营设施条件

加大福利彩票营运基础设施建设，着力改善省市两级发行机构营运条件。五年建成“省福利彩票营运中心”，使信息技术、销售、开奖、物流等基础设施的服务能力在全国同行业领先，满足全省福利彩票年销售规模 100 亿元以上营运需要的条件。同时，17 个市州福彩营运中心也将在“十二五”期间建成，以满足福彩事业未来发展的需要。

6、高度重视人才队伍建设

着力提升人才队伍的整体素质，建立人才培养总体规划，规范培训教材，建立健全各级培训体系，培养专业化、高水平培训师队伍；完善人才队伍建设机制，创新人才选拔、使用、培养机制，建立科学有效激励机制和人才保障机制；加强福彩事业典型人物的挖掘、培育、推广，树立一批爱岗敬业的“营销能手”、“诚信典型”，提升公众对福利彩票机构的认同度，加强福利彩票文化的辐射力度。

三、自觉接受社会监督

积极主动接受财政、审计等部门的监督检查，加强与媒体、社会公众、彩民的沟通互动，及时跟踪市场动态和社会反响，充分听取各方面的意见和建议，持续改进，着力构建



福利彩票运行管理的公开透明机制，坚持发行销售与规范管理两手抓，不断增强福利彩票的履责能力，促进经济和社会双提升、双丰收。

