

云南省体育局文件

云体发〔2022〕4号

云南省体育局关于印发云南省“十四五” 体育彩票发展规划的通知

各州、市教育体育局，机关各处室、各直属单位：

现将《云南省“十四五”体育彩票发展规划》印发给你们，请结合本地区、本部门实际情况，认真贯彻落实。



云南省“十四五”体育彩票发展规划

为统筹推进体育彩票高质量发展，根据《“十四五”体育彩票发展规划》和《云南省“十四五”体育发展规划》总体部署，和“十四五”时期云南高原特色体育强省建设和公益事业发展要求，制定本规划。

一、“十四五”时期云南体育彩票发展环境

（一）“十三五”时期全省体育彩票发展取得的主要成绩

“十三五”时期，全省体育系统深入学习贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，按照国家彩票发展要求，坚持以人民为中心的发展理念，围绕“建设负责任、可信赖、健康可持续发展的国家公益彩票”的长期定位，加强风险防控，履行社会责任，优化组织管理模式和资源配置，努力筹集公益金，支持高原特色体育强省建设和公益事业发展，各项工作取得显著成绩。

——**党建引领作用显著**。云南体彩坚持以政治铸魂强根基、开拓转型谋发展，体彩机构党组织大力推进全面从严治党向纵深发展、向基层延伸，以党建引领业务发展，创新党建工作模式，打造党建工作品牌，基层党建得到有效加强，不断推进党建工作与体彩事业融合发展。

——**内部控制体系不断完善**。全省各级体育行政部门和体彩机构认真履行《彩票管理条例》和《彩票管理条例实施细则》的

相关规定，坚守安全底线，强化依法合规运营，建立健全管理制度和工作规范，市场监管能力不断加强，风险防控能力不断提升。

——**责任彩票建设高效推进**。形成有效责任组织体系与工作机制，明确完善发展红线与责任基线，坚持维护客户利益，倡导正向认知与理性行为，责任理念全面渗透。连续3年发布云南省体育彩票社会责任报告，获得国家体育总局彩票中心责任彩票三级认定。

——**品牌建设质量全面提高**。贯彻国家体育总局彩票中心“中央厨房”战略，开展丰富多样的品牌营销活动，公益公信为核心的品牌内涵更加清晰，品牌工作协同效力明显提升。强化营销资源统筹，初步解决了各产品的资源挤占问题。体育彩票公益、公信、责任形象的公众认知明显改善。

——**渠道建设水平有效提升**。实体渠道规模进一步扩大，有效巩固体育彩票市场根基，截至2020年全省实体渠道数量为6671个，覆盖129个县（市、区）、1000余个乡镇（街道、社区）。持续开展实体渠道提档升级工作，实体店形象和规范管理显著提升。多业态协同发展的渠道工作思路逐渐清晰，渠道类型更为丰富。

——**产品管理水平有所改善**。从依托新产品上市为主的外延式发展，向不断提高已有产品精细化管理水平的内涵式发展转变。游戏产品和销量结构进一步优化，特色产品优势突显。各类游戏产品在巩固、拓展和优化购彩群体方面的独特作用积极显现，形成了乐透、竞猜、即开协同发展的产品格局。

——**技术支撑能力不断增强**。依托全国体育彩票生产系统，持续优化本省信息系统建设等探索技术与业务融合，信息安全工作初见成效，提升了技术对业务的支撑能力。技术系统迭代升级，业务支撑能力不断增强，始终保持行业领先。

——**队伍建设成效显著**。进一步完善人力资源管理制度和机制，人才结构有所优化。开展线上线下培训近 14 万人次，队伍运营管理能力得到提升。进一步推进人员轮岗机制建设，跟进县域专管员队伍管理，人才管理更加科学合理。

——**公益金筹集能力持续攀升**。“十三五”期间，云南省体育彩票累计实现销售 423 亿元。其中，乐透数字型彩票销售 243 亿元，竞猜型彩票销售 137 亿元，即开型彩票销售 42 亿元，筹集公益金 115 亿元，较“十二五”增幅达 68%，持续为体育事业和公益事业发展注入强大力量，为“十四五”新阶段发展奠定坚实基础。省体彩中心被国家体育总局授予“2017-2020 年度全国群众体育先进单位”称号。

——**全面助力云南脱贫攻坚**。“十三五”期间，省本级体育彩票公益金 7.07 亿元和体彩中心销售机构业务费 1.53 亿元统筹用于支持全省各项工作，为全省包括社会保障、医疗救助、教育助学、脱贫攻坚、救灾减灾等在内的多项社会公益事业和体育事业的发展贡献了积极力量。省体彩中心在省体育局领导的带领下，积极开展新长城助学、快乐操场、村级亮化、体育器材资助等工作，共计投入 2000 余万元，全面助力云南脱贫攻坚。2019 年省

体彩中心被云南省扶贫开发领导小组授予“扶贫先进集体”称号。

（二）“十四五”时期云南体育彩票发展面临的机遇

“十四五”时期，云南发展站在新的历史起点上，进入一个新的发展阶段。国家治理能力和治理水平不断提升，为体育彩票提供了政策引领。创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念和以国内大循环为主体的新发展格局将扩大内需，全省经济社会发展和人民生活水平稳步提高，为体育彩票发展提供广阔市场空间。云南一系列战略的逐步实施，为体育彩票区域协同发展带来新的机遇。高原特色体育强省建设推进体育事业蓬勃发展，为体育彩票公益宣传和客群结构优化注入了新的活力。新兴消费力量崛起、产品和渠道不断创新、泛娱乐跨界融合趋势突显，为体育彩票提升娱乐属性营造市场氛围。大数据、人工智能、云计算等信息技术的应用与实践，在科技入滇助力下为云南体育彩票奠定数字化创新基础。

（三）“十四五”时期云南体育彩票发展面临的主要挑战

“十四五”时期，体育彩票的外部环境复杂多变，自身发展也面临诸多挑战。随着我国社会主要矛盾变化，彩票行业的政策环境、社会环境、市场环境正在发生转变。高原特色体育强省建设和社会公益事业对体育彩票发展提出更高需求。人民群众对体育彩票高质量发展抱有更高的期待，体育彩票公益、公信、责任的价值展现有待深化。体育彩票规范化管理有待加强，风险防控不容放松，责任彩票建设仍需持续推进。品牌形象和传播效能有待

提升，渠道和产品仍不能满足购彩者日益多元化的需求，技术支撑和数字化发展还需与时俱进。城乡之间、地区之间发展仍然不平衡需要优化。体育彩票需要补短板，强弱项，迎难而上，进一步转变发展方式，实现高质量发展。

二、“十四五”时期云南体育彩票发展总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展思想，以 2035 年建成体育强国的远景目标为指引，对照云南建设高原特色体育强省的发展目标，坚持国家公益彩票定位，体育彩票发展须立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，统筹发展与安全，增强机遇意识和风险意识，提升体育彩票工作整体效能，发挥体育彩票在体育、公益、民生、经济等方面更大的社会综合价值，推动体育彩票高质量发展。

（二）基本原则

——坚持依法治彩。严格依据彩票法律法规规定履职尽责，以依法治彩和依规管理为保障，推进体育彩票治理体系和治理能力现代化，不断开创体育彩票发展新局面。

——坚持底线思维。增强忧患意识、风险意识、廉洁意识，严守发展红线，把责任彩票理念贯穿体育彩票发展的全过程，为体育彩票高质量发展保驾护航。

——**坚持系统观念**。从国家公益彩票基本定位出发，处理好发展和安全的关系，注重防范化解重大风险挑战，强调体育彩票发展的质量、结构、规模、速度、效益、安全相统一。

——**坚持创新发展**。贯彻新发展理念，顺应新发展趋势，弘扬创新精神，持续深化改革，聚焦重点领域和关键环节，转变发展方式，实现体育彩票更高质量、更可持续、更为安全的发展。

（三）主要目标

到 2025 年，依法治彩水平显著提升，体育彩票风险防控进一步加强，全产品、全渠道、全价值链管理统筹推进，公益金筹集稳步增长，促进负责任、可信赖的体育彩票高质量发展，基本形成以责任为先导、以品牌为引领、以技术为支撑、以数字化赋能，渠道结构合理，产品体系均衡，与云南经济社会发展相匹配的体育彩票新发展格局。

三、“十四五”时期云南体育彩票发展的主要任务

（一）加强体育彩票管理，保证依法合规运营

1.发挥党建基石作用。始终坚持党对体育彩票工作的全面领导，牢固树立党建工作与业务工作深度融合理念，围绕体育彩票事业发展，充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。夯实党建基础，以实际行动践行初心，以担当有为肩负使命，高质量推动彩票事业发展。

2.提升体育彩票管理水平。进一步明确各级体育行政部门和体育彩票机构职能职责，提升体育彩票管理水平。完善各级体育

行政部门体育彩票管理制度和工作机制，健全体育彩票机构内部管理制度，强化制度执行和落实，依法治彩、依规管理，提升管理水平。牢固树立正确的政绩观，把握彩票规律，开展综合评价，实行科学管理，保障体育彩票安全健康发展。建立健全省体育局职能部门与体彩中心、各级体育行政部门与体育彩票机构沟通协调机制，协同多部门监管形成合力。

3.完善风险防控长效机制。增强风险意识，构建全覆盖、全链条、常态化风险防控体系，推动风险梳理与处置、管控措施落实与督导、防控考核与问责等相关工作常态化。以制度落实、规范运行、风险防控、社会效益为重点，强化综合治理，提高防控能力，着力防范化解体育彩票领域重大风险。

专栏 1 风险防控管理体系建设工程

推进工作规范，约束管理公权力。进一步完善党风廉政制度建设、工作纪律作风建设规定等，通过制定《党风廉政建设“十条”准则》等规范员工行为，严格执行内控管理相关制度，正确行使权力，有效培养廉洁高效、勤政务实的优良作风。

全面落实党风廉政建设主体责任。严格履行“一岗双责”，全面推进从严治党，打造风清气正的“清廉体彩”形象。坚持底线思维，对廉政风险点进行梳理，按照体育总局提出的依法治彩、依规管理、问题导向、突出重点、建立机制、形成合力，构建廉政风险防控管理体系。每年开展 2 次覆盖全省体育彩票系统风险防控培训，强化风险警示教育。

牢固树立纪律规矩意识。充分利用不同活动载体加强党员干

部理想信念教育，盯住重大时间节点开展廉政提醒和监督检查，加大惩戒问责力度，积极开展警示教育，打造不敢腐、不能腐、不想腐的良好工作氛围。

大力推进党建引领。在全省体彩实体店开展“共产党员经营户挂牌亮身份”专项行动，实现党员身份亮出来、责任担当树起来的示范效果。将三会一课制度化，统筹考虑与业务工作无缝衔接。创新党建主题活动形式，让党建工作与业务工作交融，把党建工作成效转化为事业发展活力，以党建引领推动彩票事业发展。

专栏2 应急管理体系建设工程

全面提升应对体育彩票各类突发事件的能力，科学、高效、快速处置各类突发事件，保障体育彩票业务连续性，维护体育彩票责任为先、公益公信的品牌形象，最大限度地预防和减少突发事件造成的损失和影响。建立“预测接警-识别控制-紧急处置-善后管理”的循环运营机制，建立健全销售网点、游戏运营、营销活动、品牌推广、公关舆情及技术保障等方面突发事件应急专项预案和现场处置方案，定期开展应急演练，不断增强云南体彩综合应急管理及安全保障能力。

（二）推动责任彩票建设，保障体育彩票健康持续发展

4.健全责任彩票管理体系。完善责任彩票管理体系，建立健全责任彩票管理制度，明确体育行政部门、销售机构、代销者、购彩者等主要利益相关方在责任彩票建设中的不同定位与作用，界定体育彩票从业人员角色和职权边界，构建责任彩票标准与规范，确保责任彩票工作高效落实。优化横向、纵向责任彩票工作联动机制，提升责任彩票建设能力与工作水平。通过国家体育总

局彩票中心责任彩票四级认定。

5.提升责任彩票社会形象。各级体育行政部门、体育彩票机构协同发力，加强与关键利益相关方的沟通合作，针对不同利益相关方梳理和提炼责任彩票对外传递核心内容，针对性传播责任彩票管理理念。定期编制和发布高质量的责任报告，全面展示责任成果。扩大与社会形象良好、社会公益影响力较高的社会组织、媒体、专家学者等的合作，积极参与社会责任领域的合作，进一步提升责任彩票的社会正面影响。

6.探索建设非理性购彩预防防范机制。多渠道、全方位宣传理性购彩理念，杜绝未成年人购彩、防范购彩沉迷。开展非理性购彩衡量方法研究，制定销售过程中非理性购彩监测评估的有效方式。撬动社会多方资源，力求借助地方心理健康服务体系和医疗治疗体系，探索与社会力量在非理性购彩预防、干预方面的合作，逐步推进救助通道建立，初步形成多方参与、渠道多元、专业高效的引导理性购彩服务模式。

专栏 3 责任彩票培训体系建设工程

建立健全培训制度。加强培训需求调研，进行岗位分析，问题导向制定责任彩票培训计划，建立责任彩票培训管理办法、队伍考评机制、培训反馈机制、培训效果评估办法，全省代销者参与国家体育总局彩票中心责任彩票远程培训参训率与考核通过率达到 90%以上，推进高效、实用、全面的培训体系建设。

加强培训课程开发。每年开发 3-5 门责任彩票课程，创新课程形式，开发微课、视频课等，以线上线下相结合的方式开展培训。

加强培训队伍建设。每个销售管理部至少培养一名国家体育

总局彩票中心认定的责任彩票讲师，每名讲师每年讲授不低于10课时的责任彩票专题培训（每课时不少于30分钟，学员满意度达到90%以上）。

（三）强化品牌引领，提升品牌影响力

7.发挥品牌三层引领效力。发挥品牌理念内外引领效力，对外深化品牌核心价值传播，对内强化内部文化价值观建设。发挥品牌价值引领效力，从构建品牌建设框架向全面夯实品牌价值体系过渡。发挥品牌功能引领效力，以客户为中心，实现品牌营销的细分化、精细化，提升品牌影响力和凝聚力，扩大购彩规模、优化客户结构。

8.传播体育彩票公益公信责任核心价值。强化责任为先、公益公信为核心的体育彩票品牌价值，发挥公益体彩、乐善人生的品牌理念引领作用，运用微公益平台，持续宣传体育彩票服务民生、助力公益事业实践。加强开奖宣传与舆情监控，规范大奖领奖流程和信息公开，提升兑奖公信力，树立体育彩票透明公信形象。积极承担社会责任，展示体育彩票在乡村振兴、助学、就业等公共服务和民生方面的积极贡献。

9.塑造体育彩票健康向上的品牌个性。立足中国体育彩票品牌理念，彰显进取、关爱、快乐等品牌元素，充分发挥体育资源优势，在渠道宣传、票面设计等触点融入体育元素和云南元素。借助云南地方特色，积极创新开发体育彩票即开产品；借助民族传统节日和体育精品赛事进行联动发展，推进民族体育发展的同时，塑造体育彩票积极进取、健康向上的品牌个性；借助销售网

点作为宣传窗口，积极开展形式多样的特色营销活动，增强体育彩票品牌建设。

10.增强品牌内在凝聚力。加强体育彩票品牌价值内部传播，将品牌内部传播与党建、业务相融合，开展各级机构人员及代销者的体彩品牌价值、理念与制度的宣贯。将云南体彩优秀从业人员等作为品牌价值内部传播的核心抓手，强化体彩优秀人物推荐、评选、分享、传播等环节对品牌价值的内部传播效力。与权威媒体合作，进行二次报道与扩散，提升各级机构人员及代销者的归属感与认同感，实现向购彩者传播品牌价值的目的。

11.构建完善的品牌营销体系。立足购彩者、代销者、监管方、合作方、社会公众等利益相关方制定差异化品牌营销策略，实现目标群体精准触达。塑造品牌价值核心体验感知，构建从活动实施、人群导流、渠道联动到用户留存转化的标准化、精准化品牌营销体系。加强品牌营销的规范化、专业化管理，构建闭环体验管理体系，发挥体育彩票品牌形象对新兴人群与购彩者的行为驱动效力。统筹品牌宣传，发挥新媒体优势，把握热点，主动借势、策划持续性事件传播，讲好体彩故事，提升社会公众对体彩品牌形象与价值的认可与认同。

专栏 4 品牌立体传播工程

构建全媒体传播矩阵。以体育彩票销售/开奖、公益金筹集/使用情况、中奖者中奖故事、体彩从业者“不忘公益初心牢记责任使命”等内容为主体，搭建包含声、屏、报、刊、微、端等不同媒体平台的全媒体传播矩阵，融合传播。每年在不少于3家中

央级媒体、5家省级主流媒体平台进行品牌宣传。

打造大型活动 IP。持续打造公益互动展演、全民健身活动、助学帮困振兴乡村等系列云南体彩品牌活动。在加强疫情防控及各项安全的前提下，每年在全省8个以上的州市开展不少于20场品牌活动，到“十四五”末期，全省所有州市覆盖，不少于100场线上线下品牌活动。

（四）促进渠道转型，满足客户多元化多层次需求

12.提升渠道治理能力。构建实体渠道全生命周期管理闭环，提升管理质量和水平。细化合规风险分类管理，明确各渠道各类风险的监管策略、响应级别及应对措施，积极借助互联网、大数据、人工智能等技术，丰富合规管理手段。提高基层队伍工作规范化水平，科学制定责任彩票落实、品牌宣传、营销推广、销售人员和基层队伍考核评估等差异化的渠道策略。加强把控重点环节和重点项目，完善渠道日常监督检查、周期性检查、合规奖惩考核等工作机制。

13.优化渠道布局 and 结构。持续推进渠道拓展工作，优化业务发展模式，提高便利连锁渠道拓展效率和运营质量。细化分类建设标准，主动布局建店，有效填补空白区域，进一步提高购彩便利性，拓展服务人群。推进渠道拓展，尝试打造与不同业态融合的商业综合体渠道，综合城市发达指数和常住人口数量等因素，建立更科学的渠道覆盖衡量指标，探索在体育场馆、交通枢纽、商业综合体、旅游景点等人流密集场所开设实体店。“十四五”期间，便利连锁和商业综合体渠道规模稳步增长。

14.推进传统渠道赋能。发挥渠道规模区位优势，将传统渠

道打造成集彩票购买、公共体育服务、便民服务、娱乐社交以及公益实践、品牌宣传等于一体的多功能平台，培育一批示范专营实体店。

15.加强渠道与各项业务的统筹融合。根据购彩者、代销者和渠道硬件设施等因素的差别，对渠道类型进一步细分，充分发挥渠道在机构、代销者和购彩者之间的纽带作用，畅通和规范各方诉求表达、利益协调、权益保障的通道，加强日常工作管理、客户管理、服务管理，提高体育彩票全业务的运营效率、效益提供基础保障。

专栏 5 县域市场提升工程

加强分类指导，构建县域资源配置新机制。根据县域市场综合竞争力及当地市场引力，对各县所处区域的不同情况进行分类，采取县域市场分类管理模式，对不同类型县域进行分别指导、差异化资源配置，指导各县查摆自身经营短板和发展症结，不断提升经营发展能力。

拓展农村市场，扩大县域市场影响力。指导县域专管员将经营触角延伸至乡镇、合作社、产业集群等，提升县域市场在农村的引客能力。

加强县域专管员队伍建设，助推县域市场发展。综合各县域体育彩票实体店数量、销售情况和 GDP 等因素，科学合理地设置县域专管员，并进一步完善县域专管员岗位职责，清晰界定专管员工作内容、工作权限、技能要求等。不断完善专管员工作规范，建立并优化巡查监督管理办法。完善和健全专管员日常考核机制，增加实体店巡检质量考核，考核结果作为专管员晋升、淘

汰和奖惩的依据。完善培养机制，通过专题学习、交流研讨、树立模范典型等一系列方式开展全覆盖式培训，不断提升专管员专业能力和综合素养。

专栏 6 星级网点形象工程

通过实体店形象提升改造、功能附加、业务融合等举措，打造一批高质量体彩星级（五星、四星）实体店，制定星级网点评定办法，开展星级网点评定工作，实现三级及以下网点体彩中心评定，四星、五星网点第三方评估的综合评估模式，促进实体店整体市场竞争力的提升。“十四五”初期、中期、末期五星、四星级网点占比分别达到 5%、8%、12%。

（五）强化全产品统筹和协同发展，优化产品结构

16.加强“全产品”统筹管理。加强全产品统筹管理与协同发展，明确各类产品的功能和价值定位，强化超级大乐透与即开型彩票基础彩种在客群规模扩大、实体渠道布局、品牌宣传等方面的作用，充分发挥竞猜型彩票的市场潜力。持续构建架构合理、层次清晰、定位互补、协同发展的产品管理体系。

17.发挥即开型彩票的综合价值。持续提升即开票的市场渗透率，促进彩票与其它行业渠道间的有机融合，着力打破传统实体渠道局限，强化户外销售管理，拓展购彩群体，扩大销售规模，改善客群结构。优化销售模式，加强销售渠道管理服务，强化即开票基层队伍建设和考核评估，不断提升基层队伍管理服务水平和质量。落实各类型渠道的铺票数量、库存指标等各项即开票管理和服务要求，规范票务配送与基层队伍到店工作，提升工作效

率。加强各价位产品供给，优化库存周转水平，提升产品管理整体效能。

18.发挥乐透数字型彩票的重要作用。进一步夯实大乐透基础性地位，提升大乐透品牌美誉度，以扩大购彩者群体为目标开展各类培训、营销、宣传活动。改变中小盘游戏（7星彩、排列3、排列5）劣势地位，加大投入力度，科学运用市场手段，提升市场占有率。进一步构建以大乐透为核心，中小盘游戏并驾发展的合理产品结构。

19.发挥竞猜型彩票的体育特色。突出竞猜游戏与体育比赛关联的特点，加大各类大型竞猜赛事宣传力度，将竞猜游戏品牌渗透到已有赛事平台中，同时通过冠名或组织面向购彩者的特色体育赛事，突出体育运动特点，从而实现竞彩购买者和体育爱好者的双向转化。提升全省竞猜网点销售水平，做好高销量网点的合规销售管理工作，提高中低销量网点贡献占比。持续推进游戏运营风险管理和市场销售风险防控水平提升，完善依法合规建设，促进竞猜型彩票可持续发展。

专栏 7 一张彩票画云南工程

突出即开型彩票玩法简单、票面精美、趣味性强、即买即兑的特点，发挥文化承载和价值传播的综合作用，将中华体育

精神、云南民族文化、特色资源、云南故事等元素融入即开型彩票，挖掘收藏价值，推出3款以上地方主题即开型彩票，满足大众娱乐需求，助力体育文化、体育旅游、体育产业发展，助力打造世界一流“健康生活目的地牌”。

（六）发挥数字化手段的赋能作用，提升服务水平

20.构建数字化管理体系。提升数字化技术水平，推动管理创新、服务创新。提升对体育彩票代销者端数字化服务能力，根据各类实体渠道的特征与差异化需求提供对应的数字化服务。提高数据收集与应用能力，打造体育彩票服务生态，提升全价值链参与方的满意度，助力增强体育彩票发展后劲。通过构建销售渠道信息化管理体系，实现全渠道管理和系统向代销者和购彩者提供门店自主营销，购彩者模拟投注，线上扫票验奖等即合规又丰富实用的功能及服务。利用数字化手段赋能，推动各项业务激发创新、融合发展。

21.提升渠道数字化服务与管理水平。打通代销者与购彩者账户的关联，健全并完善“人、票、钱、店”管理链条，为购彩者提供多样化服务，并为各级管理机构以及代销者的各项业务进行数字化赋能，优化现有业务流程，实现代销者服务的立体化提升。提升体育彩票代销者端数字化服务能力，提升管理效率及代销者服务能力。持续推进实体店及专营渠道数字化，强化服务水平，提高实体店数字化水平，逐步提升兼营渠道的服务水平，根据实体店及兼营渠道的特征与差异化需求提供定制化的数字化服务。

22.增强网络安全建设。加强网络安全体系建设，提高风险防控和技术人员安全管理能力，依法开展网络信息安全工作，落实信息安全等级保护认证测评、认证及备案，完善数据管理制度，保障数据安全，促进数据价值创造，支撑体育彩票高质量发展。

专栏 8 数字体彩建设工程

信息化系统持续优化。持续优化改进现有信息化系统的流程、节点等功能，提升业务管理和治理水平。

建设数字可视化监控系统。建设云南数字可视化综合平台，实时监控全省体育彩票州、市、县门店在售终端数、在线终端数和开机率进行实时监控，实时跟踪全省终端销量、票数和公益金筹集信息，实时监控全省门店终端销售、设备异常等综合预警并集中展示全省体育彩票管理机构巡检落实情况，实时检测全省体育彩票业务促销活动各州市参与情况和促销效果，实时展示全省体育彩票销售核心网络设备健康状况及告警监测。

建设全渠道管理和服系统。建设覆盖全省体育彩票系统管理人员（培训师、业务员、专管员）及体育彩票销售渠道（代销者、销售员）的系统，以销售管理部为中心，以销售门店为基础，提高对全省购彩者的总体服务水平。

构建数据统计和分析系统。依托科技公司数据沙盘、数据接口，取得票据级数据，建立数据分析系统，通过购彩者购彩行为及社会统计数据，对全省彩票市场及销售活动进行深入分析，并给出关键性有价值的指导性建议。

（七）推进队伍建设，激发人才活力

23. **提高从业人员整体素质。**牢固树立创新发展“关键在人”的理念，贯彻尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造方针，突出“高精尖缺”导向，深化人才发展体制机制改革。统一选人用人标准，完善体彩培训制度和培训体系，提升体彩队伍综合素质。

全方位培养、引进、用好人才，进一步优化人才梯队结构。建立健全实体店代销者信息库，优化专管员职业框架，提高队伍稳定性。推进“员工档案数字化”建设，形成服务云南省体育彩票高质量发展的人才支撑体系。利用第三方专业机构加强对全省体彩队伍的数字化培训，用项目建设和产教训融合方式，培养更多的优秀数字化青年后备人才。丰富培训形式，建立培训课程库。同步推进集中授课、互动教学、在线学习，不断优化在线培训平台，提高培训效率和效果。

专栏 9 从业者队伍建设工程

制定“百人讲师”计划。在全省范围内遴选 100 名培训讲师，建立梯队师资库。通过开设主题培训班、建设讲师组织、建立课程数据库、完善培训制度等措施，全方位对讲师队伍进行锻炼，培育体彩名师。建立健全讲师资格准入、素能提升、考核评价、激励保障机制，加强全过程管理，推动讲师队伍作用发挥。

全面提升从业者综合素质。加快构建具有强竞争力的人才队伍，体彩系统管理人员（中心工作人员、培训师、业务员、专管员）人均接受素质教育培训 2 次。

人才结构和人才规模双提升。加强对体彩中心人才体量、结构、质量、布局、效能和竞争力的规划推断、指标标记、策略选择。明晰人才战略，进行规划布局，使人才发展规划具有前瞻性、系统性、协同性和有效性。

建设专业型、创新型技术队伍。注重以“创新型、专业化、高层次”人才为重点，把“市场化、年轻化、专业化”作为人才队

伍发展的导向。

人才保障机制更趋科学合理。通过人才保障机制的科学构建，鼓励人才合理有序流动，加强人才顶层设计，系统性地规划人才发展目标和实施策略。加速人力资本积累，不断改进创新制度环境，充分发挥人力资源优势推动发展。

完善管理制度、措施和培训体系。建设高标准的管理制度体系，配合逐年优化完善的考核制度措施，建立全覆盖、精准化、实战派的培训体系，坚实队伍力量。

四、“十四五”时期云南体育彩票发展保障措施

（一）加强组织领导

坚持党的全面领导，进一步夯实党建基础，把党的领导落实到体育彩票工作的全过程、各环节，为体育彩票发展提供坚强的政治保证。强化对规划实施的领导，完善工作机制，把规划落实工作纳入重要议事日程。强化规划与年度计划有效衔接，分解规划目标任务，推动规划任务有效落地。

（二）健全完善战略管理体系

完善战略规划及评估调整体系，构建科学有效的战略分解实施机制，进行中期考核，持续跟踪、评估与优化。加强顶层战略统筹规划，完善底层信息支撑体系，夯实基础研究能力、盘活知识资产，为体育彩票战略规划与业务发展提供坚实支撑。

（三）优化升级运营管理体系

优化构建高效协同、精细集约、安全可控的运营管理体系。重点抓好综合运营、应急管理、业务监控等，提高运营管理的质量和效率，保障体育彩票业务的连续性，增强体育彩票风险防控

能力。通过业务架构、数据管理等手段，推动运营的规范化、流程化和信息化建设。通过业务与技术深度融合，实现数字化、智慧化运营。加强客户运营的规划和实施，运用大数据、人工智能等科技手段开展客户分析，扩大客户群体，提升客户体验。

（四）构建创新机制

强化科技支撑，深入实施科技创新驱动战略，充分利用新一代信息技术，搭建体育彩票创新平台，加强创新激励，营造创新环境，引入外部创新经验和资源，在体彩系统共享创新知识与实践经验，促进各级机构之间协同合作，加速创新要素的流动，实现创新成果有效应用和推广，服务于体育彩票高质量发展。

（五）加强文化建设

强化党风廉政教育，坚持以社会主义核心价值观引领体育彩票文化建设，大力弘扬“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神，进一步挖掘体育文化内涵，以更丰富的形式宣传责任理念，传播体彩文化，构建云南体育彩票特色的文化氛围，有效发挥导向激励作用。

（六）加强体育彩票公益金宣传

强化体育彩票公益金资助项目的公益意识、品牌意识、宣传意识，建立健全评价机制，将宣传工作贯穿于体育彩票公益金使用管理全过程。建立公益金资助项目使用宣传工作报告制度，加强体育彩票公益金统计和分析，定期发布年度体育彩票公益金使用公告及资助项目信息。拓展宣传渠道，创新宣传形式，丰富宣传内容，提升群众知晓度，扩大社会影响力。

《云南省“十四五”体育彩票发展规划》

名词解释

1.责任彩票。是指在依法合规运行、履行公益金筹集使命的基础上，国家、社会、彩票行业及相关产业、彩票发行销售过程参与者在经济、法律、环境、慈善和伦理等方面应承担的责任与义务。主要包括杜绝未成年购彩、预防购彩沉迷、帮扶救治问题购彩者、重视工作人员及利益相关方的诉求与利益、维护公平公正公开的市场秩序、防范对社会和环境危害等。

2.全产品、全渠道、全价值链。是指针对体育彩票当前的工作特点和发展阶段，为强化全局性、系统性观念，统筹推进风险防控、责任彩票管理、游戏运营、渠道管理、品牌营销等各项工作，促进均衡发展、协调发展，而确立的一种管理思维。

3.客户运营。是指围绕客户价值创造与提升开展的业务活动。客户价值包括持续扩大体育彩票客户群体、优化客户结构，提升客户体验，提高客户忠诚度与满意度等。客户运营要求在各业务活动中贯穿与落实为客户创造价值的理念。其中，客户包括购彩者及代销者。

4.购彩者。是指通过各种合法合规的渠道购买合法彩票，并且符合购彩法规限定的自然人。

5. 代销者。是指体育彩票发行机构或销售机构委托代理销售体育彩票的单位和个人。代销彩票的单位称为法人代销者，代销彩票的个人称为自然人代销者。

6. 责任彩票四级认证。是指世界彩票协会为指导彩票行业可持续发展，倡导责任理念，营造健康良好的行业环境，而制定的责任彩票体系认证机制，包括四个认证等级，其中最高等级为四级。

7. 理性购彩。是指购彩者在个人能力范围之内，不影响个人身心健康或正常生活的前提下，有节制的购彩，且不以借贷、信用等方式购彩，不购买非法彩票的购彩行为。

8. 实体渠道。是指有固定销售场所、有销售人员为购彩者提供现场服务的彩票销售形式。

9. 专营渠道。是指有独立的彩票销售标识，有专职的彩票销售人员，以彩票销售为主要业务和收入来源的彩票销售形式。

10. 兼营渠道。是指没有独立的彩票销售标识，没有专职的彩票销售人员，不以彩票销售为主要业务和收入来源的彩票销售形式。

11. 体育彩票公益金。是指用于支持体育事业发展，由各级体育行政部门负责使用管理的彩票公益金。

