

深圳市福利彩票责任彩票报告

Shenzhen Welfare Lottery: 2025 Responsible Gaming Report

(2025 年)



本报告是深圳市福利彩票发行中心发布的2025年度责任彩票报告，涵盖了深圳市福利彩票发行中心在责任彩票建设与实践过程中的关键性议题，展现了深圳市福彩中心2025年度责任彩票工作成效。

○ 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。

○ 报告范围

本报告的时间跨度为2025年1月1日至2025年12月31日，部分内容超出此范围。

○ 发布周期

《深圳市福利彩票责任彩票报告（2025年）》为年度报告。报告中未作特殊说明的信息均为2025年度深圳福利彩票建设成果。

○ 编写标准

本报告在编制过程中参考了中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR 4.0）》、全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》、世界彩票协会（WLA）《责任彩票框架》（Responsible Gaming Framework, RGF）及《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001—2015）等相关框架和指南；报告指标体系依据《中国福利彩票责任彩票手册》构建，各项指标披露情况见报告指标索引。

○ 报告边界

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”“深圳福彩中心”“深圳福彩”“中心”“我们”等称谓，中国福利彩票发行管理中心称谓使用“中福彩中心”。

○ 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。

○ 报告体系

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.szlottery.org>）。

○ 联系方式

地址：深圳市盐田区沙头角海景二路1002号盐田科技大厦
邮编：518000 电话：0755-82475433

○ 报告责任议题

在报告编制过程中，深圳福彩中心广泛征求内外部利益相关方意见和建议，综合考虑经济、社会、环境等发展状况，结合行业特点深入研究分析，经过实地调研、问卷调查、专家评审等环节，最终确定了一系列与深圳地方发展密切相关的重点议题。

目录

报告规范	1
卷首语:责任为基 善意同行	5
关于我们	7
2025“数字”福彩	9
2025年度荣誉	11
2025年度大事记	13

专题一	
善意的多维回响	15
专题二	
福彩服务融入城市发展和治理	19

01 责任与基石

第一节 党建引领	25
第二节 治理体系	29
第三节 履责机制	33
第四节 安全运营	42

02 产品·数字·鹏城

第一节 阳光游戏	51
第二节 连接城市的网点	55
第三节 负责任的声量	60
第四节 服务在身边	63

03 守护与同行

第一节 划治理性边界	69
第二节 不可逾越的红线	72
第三节 在深圳, 在福彩	74
第四节 在街道, 在站点	76

04 和城市一起生长

第一节 坦诚的对话	83
第二节 融入社区日常	86
第三节 筑基行业生态	89
第四节 绿色运营印记	92

05 公益福彩的影响力

第一节 公益金筹集	97
第二节 公益金分配	99
第三节 关爱·温暖	104
第四节 助力乡村振兴	109

后 记

未来展望	111
报告评价	112
关键绩效表	113
参考索引	115
意见反馈	117

卷首语

责任为基
善意同行

深圳，一座因改革而生、因创新而兴的城市。这里既孕育着敢为人先的发展活力，也汇聚着向上向善的人文温度。作为国家公益彩票在深圳的实践主体，深圳市福利彩票发行中心始终坚持以人民为中心的发展思想和中国福利彩票的本质属性，恪守福利彩票发行宗旨和价值观，将责任理念融入事业发展的每一个环节，让每一份善意在运行中汇聚，让每一份公益在责任担当中传递，与这座城市共同书写高质量发展的温暖篇章。

回望“十四五”历程，高质量发展成为新时代发展的鲜明主题，责任也日益成为组织可持续发展的重要内涵。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，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，牢牢把握福利彩票的政治性、人民性、公益性，坚持国家公益彩票根本定位，坚持稳中求进总基调和高质量发展主题，以规范治理为发展基石，以改革创新为内生动力，持续完善责任治理体系，不断提升福利彩票事业的规范化、专业化、数字化、现代化发展水平，在服务民生保障、服务公益事业、服务城市发展中不断彰显国家公益彩票的责任价值。

公益，既是福利彩票最鲜明的底色，也是深圳这座城市最温暖的情怀。为国家筹集公益金始终是福利彩票的核心使命，每一张彩票承载的不仅是一份期待，更凝聚着千万市民对公益事业的责任与支持。深圳福彩始终践行“取之于民、用之于民”的理念，不断拓展公益实践的广度与深度，从持续开展来深建设者返乡资助活动，到支持视障群体文化服务项目；从关注孤独症家庭需求，到传播公益理念、弘扬慈善文化，深圳福彩努力让公益不仅体现在资金支持上，更体现在对不同群体个性需求的持续回应中，让每一份来自社会的善意都能转化为触手可及的民生温度。

责任，不仅蕴含于初心使命之中，更体现于治理体系与运行机制实践中。2025年，面对复杂多变的外部发展环境，以及新时代行业发展新要求，深圳福彩始终坚持底线思维、坚持系统观念，将责任理念贯穿销售管理全过程。围绕未成年人保护、健康购彩理念倡导、渠道规范管理、资金安全保障、数据安全防护等重点领域，不断完善制度建设、风险防控与监督管理机制；依托数字化技术持续增强市场监管与风险预警能力，以规范透明的治理体系筑牢福利彩票的公信力，以稳健高效的运行机制保障每一份公益善意安全汇聚、规范流转。

阳光，既是福利彩票行业公信力的核心基石，更是连接公众信任的重要桥梁。2025年，中心持续开展“走近双色球”“走近刮刮乐”等品牌活动，邀请购彩者、代销者及社会公众代表走进开奖现场与彩票印制现场，以亲身见证回应社会关切，以公开透明增进公众认同。中心持续优化常态化“轮候准入制”设站措施，形成季度例行公开征召机制，以阳光透明保障销售网点资源的公开公平社会化配置。同时，依托官方网站、微信公众号、视频号等平台，公开发布年度彩票责任报告，常态化公开业务信息、传播公益理念、回应社会关切，让阳光透明成为常态、公众沟通形成机制，让行业诚信、公众信任在一次次真实体验中不断积累、持续深化。

行而不辍，未来可期。站在“十四五”圆满收官、“十五五”启航的时代节点，深圳市福利彩票发行中心将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，坚守国家公益彩票定位，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，以合规、责任、安全、可信、健康为基本原则持续完善责任治理体系，深化责任彩票建设，与广大购彩者、代销者、合作伙伴及社会各界携手共进，在汇聚公益力量中创造社会价值，在规范治理中夯实发展根基，在改革创新中续写深圳福利彩票事业新时代高质量发展的新篇章。

关于我们

中心概况

中国福利彩票是经国务院批准设立并特许发行的公益彩票，以“扶老、助残、救孤、济困”为发行宗旨，坚持“为社会造福、为生活添彩”的福彩使命及“公益、责任、阳光”的品牌价值，通过销售彩票筹集公益金，广泛汇聚社会爱心力量，是我国社会保障体系和公益慈善事业的重要组成部分。

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，是中国福利彩票在深圳地区的承销单位，承担深圳市福利彩票销售规划、市场管理、渠道建设、技术建设、公益宣传、责任彩票建设等工作职责。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，中心始终坚持福利彩票的“政治性、人民性、公益性”本质属性，坚持国家公益彩票定位，持续完善管理体系，优化服务机制，推动福利彩票事业安全、规范、健康发展。

作为中国福利彩票在深圳的实践主体，深圳市福利彩票发行中心始终坚持以人民为中心的发展思想，积极践行社会责任，将责任理念融入治理运营全过程，不断提升公益金筹集能力和责任彩票建设水平，努力实现社会价值、公益价值与发展价值协同提升，为增进民生福祉、促进公益事业发展贡献福彩力量。

福利彩票定位

- 政治性

党领导下为人民谋幸福的事业，由国家特许发行的公益彩票
- 人民性

取之于民、用之于民
- 公益性

以筹集公益资金为目的，是推动社会福利和公益事业发展的重要力量

使命与价值体系

- 发行宗旨

扶老、助残、救孤、济困
- 福彩使命

为社会造福、为生活添彩
- 福彩愿景

社会福利的忠实践行者、社会公益的重要推动者
- 价 值 观

责任担当、诚信透明、务实创新、开放协同
- 品牌价值

公益、责任、阳光
- 工作方针

安全运行、健康发展
- 诚信原则

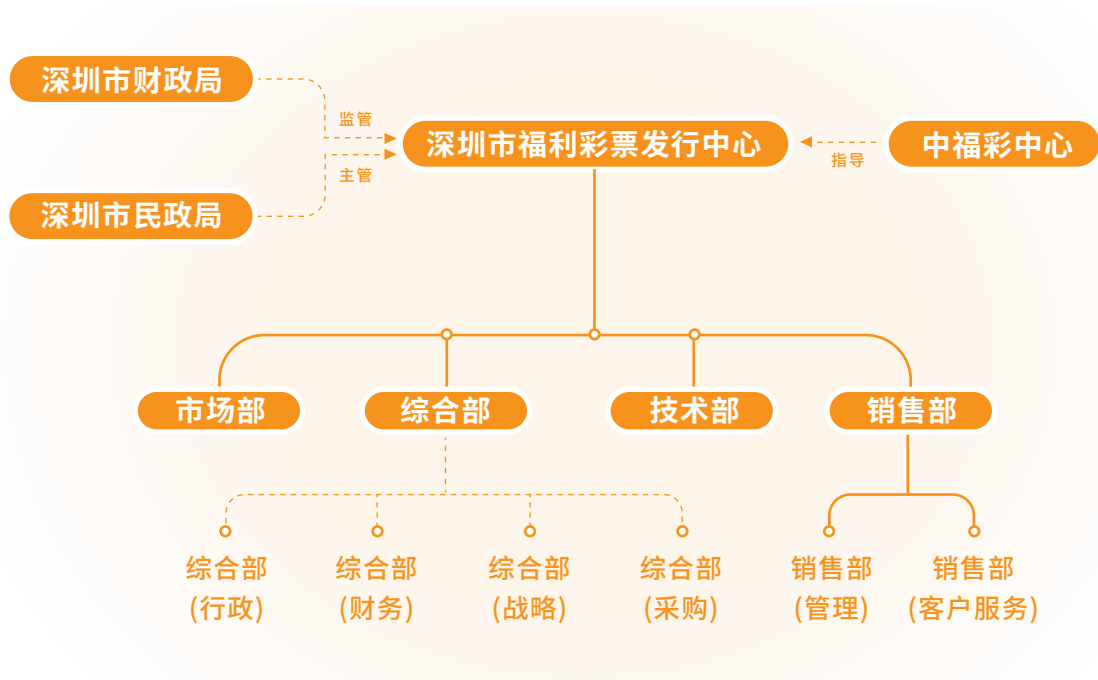
公平、公正、公开
- 福彩文化

公益、慈善、健康、快乐、创新
- 倡导的购彩理念

多人少买、寓募于乐、量力而行、理性购彩

组织架构

深圳市福利彩票发行中心实行市级垂直管理模式，未设立区级分支机构，由市福彩中心直接统筹全市福利彩票销售及管理工作。中心下设4个部门：综合部、技术部、市场部和销售部，其中综合部下设行政、财务、战略3个分部和采购组，销售部下设管理和客户服务2个分部。



主要职责

- 制定本行政区域福利彩票销售管理办法。
- 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。
- 制定本行政区域彩票销售方案，并组织实施。
- 负责本行政区域福利彩票销售系统的建设、运营和维护。
- 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。
- 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。



2025 “数字”福彩

稳健的发展足迹

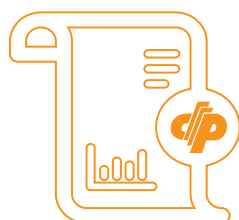
51.07 亿元
全年深圳市福彩总销量

14.18 亿元

全年深圳市筹集福彩公益金总额
其中上缴中央 6.93 亿元
市级留成 7.25 亿元(含弃奖奖金)

25.15 亿元

全年深圳市即开票销量
同比增长 8.13%，实现稳步跨越



5.34 亿元

全年深圳市福彩大奖兑付总额
全年合规兑付大奖 2802 笔

1.55 亿元

全年深圳市福彩依法贡献纳税
足额代扣代缴各类税款，履行经济责任

规范的市场管理

2859 家

在册网点规模。全年常态化实施阳光征召设站。执行绩效考核、优胜劣汰的退出机制，保持渠道健康

2742 家

安全隐患排查。完成全市投注站消防与防疫排查，守护运行安全

100%

异常排查整改率。远程视频巡检覆盖逾6万站次。问题闭环整改

164 个

执行常态化一线巡查、月度考核、社会监督的综合督查机制，全年撤销销售网点164个

有力的服务保障

98.05%

客服热线接通率
全年接听8454通来电
妥善响应每一项民生诉求

15000+ 人次

销售员培训覆盖
全年线上线下业务技能培训
为一线代销者持续赋能

425 名

资深购彩者访谈
17个调研小队深入一线
收集有效反馈203条

真诚的公益行动

1125 人



资助来深建设者春节返乡团聚。组织第19届“爱心福彩·资助来深建设者春节返乡”公益活动，投入公益金78.9万元，温暖建设者归家路。

1658 人

资助来深建设者平时返乡探亲。组织第8届“爱心福彩·常回家看看”公益活动，投入公益金96.91万元，纾解来深建设者的乡愁。

120+ 场次



微光志愿行动。从无障碍口述电影放映到环保清滩，将公益融入城市日常

2025 年度荣誉

2025年1月

深圳福彩“实施‘阶梯式代销费’措施促进彩市发展”
项目被评为2024年度深圳民政“十佳”提质增效典型案例

深圳民政“十佳”提质增效典型案例

2025年5月

在2025斯莫格公益影像奖颁奖盛典上
深圳福彩出品的福彩公益微电影《星火》荣获“年度感动大奖”。

荣获“年度感动大奖”

2025年4月

深圳福彩原创短视频《我和我的福彩事业》
在第十五届北京国际电影节短视频单元“民政中国”板块中获评优秀作品

获评优秀作品

2025年10月

深圳福彩出品的公益微电影《繁星》
在2025“深·爱”公益影像周上荣获“最佳微电影奖”

荣获“最佳微电影奖”

2025年度大事记

1月

1月3日，深圳福彩启动第十九届“爱心福彩·资助来深建设者春节返乡”公益活动。

1月23日，深圳福彩中心党支部召开2024年度领导班子述职述廉会议。

深圳福彩“实施‘阶梯式代销费’措施促进彩市发展”项目被评为2024年度深圳民政“十佳”提质增效典型案例。

3月

3月起，深圳福彩进行“成本改革尝试”，对即开票及物料配送模式进行改革，正式推行“分仓发放、站点自提”的配送新机制。

2月

2月，深圳福彩中心顺利完成福彩销售渠道辅助管理服务项目的签订工作，持续推进渠道精细化管理体系建设。

2月27日，中心党支部召开领导班子2024年度民主生活会。

5月

4月下旬至6月上旬，顺利完成党支部换届选举各项工作。

5月，在2025斯莫格公益影像奖颁奖盛典上，深圳福彩出品的福彩公益微电影《星火》荣获“年度感动大奖”。

4月

4月1日，由深圳福彩出品、聚焦孤独症家庭困境的公益微电影《繁星》在盐田区举办首映仪式，并在腾讯视频独家首播。

4月，启动第八届“爱心福彩·常回家看看”公益活动。

4月，深圳福彩原创短视频《我和我的福彩事业》在第十五届北京国际电影节短视频单元的“民政中国”板块中获评优秀作品。

6月

6月，深圳福彩组织召开了“深入贯彻中央八项规定精神学习教育警示教育”主题党日活动。

7月

7月，深圳福彩完成第一轮全市投注站营销技能线下集中培训。

8月

8月，深圳福彩进行“爱心福彩·常回家看看”暑假专场活动预热宣传，将于2025年9月1日0时至9月7日24时开放第二场暑假专场报名申请通道，预计提供700个资助名额。

10月

10月24日，中心党支部组织党员干部及入党积极分子开展“爱护海洋 助力环保”志愿服务活动。

10月，由深圳福彩出品的公益微电影《繁星》在2025“深·爱”公益影像周上荣获“最佳微电影奖”。

9月

9月1日，深圳福彩正式开启季度例行征召工作，每年定期（3月、6月、9月、12月）向社会公开征召设立福利彩票销售网点。

9月12日至14日，深圳福彩作为参展单位亮相第三届深圳国际智慧养老产业博览会。

11月

11月初起，中心党支部组织学习贯彻党的二十届四中全会精神，以及习近平总书记视察广东等重要讲话指示精神。

12月

12月6日至9日，深圳福彩在香蜜公园和莲花山公园分别举办“福彩·幸福同行”公益季系列活动。

12月23日起，为配合“快乐8”游戏新规则于月底上线，深圳福彩组织全市投注站开展新规则专项宣贯培训。

专题一

善意 的多维回响

深圳福彩践行“公益大爱”之路

对深圳福彩而言，如何定义“公益”？

在物质帮扶体系日益完善的今天，深圳福彩的公益触角正悄然向更深层的社会肌理延伸——从解决特殊群体生存层面的“困”，走向化解精神与社会参与层面的“障”。2025年，深圳福彩以文化建设和影像叙事，融化阻隔残障人士融入普通社会生活的无形之墙，让公益之爱以善的方式惠及特殊群体。

1

破除壁垒：用文化搭建残健共融的桥梁

公益的深层价值，在于“赋能”与“共融”。除了物质层面的救助，特殊群体同样需要精神文化的滋养与平等参与社会生活的机会。

2025年秋，在中央财政福彩公益金的支持下，福田区残联推出“书香光影暖人心”项目。这场接力走进孖岭、莲花北与锦龙三个社区的文化行动，用6场特殊的口述电影与百余册书籍捐赠，完成了一次关于平等的公共文化实践。

在光影世界里，视觉的壁垒正被声音温柔击碎。为了让《寻梦环游记》中绚烂的“亡灵之桥”、《无间道》里紧绷的“天台对峙”真正被听懂，由学生、律师及企业职工组成的志愿团队，往往要历经个把月的剧本打磨，将动作的张力化作细腻的语言。当声波穿透黑暗，一位视障朋友抹去眼角的泪水：“这是我第二次‘看’，依然泪流满面。”

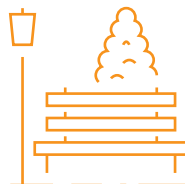
银幕之外，共融的维度从听觉延伸至指尖。随着百余册盲文及正能量书籍入驻各社区，全新的感知之窗被推开。在锦龙社区的盲文体验区，普通居民闭上眼睛，通过触摸盲文点字，真切体验视障者的世界。“原来简单的文字背后，需要如此复杂的感知。”一位家长感叹。



2025年8月，“书香光影暖人心”项目走进孖岭社区，视障人士通过“口述电影”感受银幕魅力



2025年9月，社区居民、残疾人代表与志愿服务团队共同记录“书香光影暖人心”项目的温情时刻



2025年10月，锦龙社区“书香助残”图书捐赠仪式现场，公益力量为残疾群体打开感知世界的新窗



如果说福田区的光影与书香是精神层面的“破冰”，那么在盐田区，跨越障碍的尝试则落地为实操技能的“赋能”。2025年，深圳福彩主动对接海山街道“双百”社工站，共建“心智障碍儿童社会能力训练项目”。通过配置500余册图书及130余件康复训练器材，并引入专业社工资源，帮助心智障碍儿童在实操中掌握基本生活技能。



深圳福彩携手基层社工站共建儿童友好空间，为特殊儿童提供专业化支持，帮助他们点亮生活技能之光

打破“障碍”不再仅仅是“给予物资”，而是通过文化与专业力量的介入，帮助特殊群体重新建立与社会的连接。

2

影像叙事：让无言的大爱温暖社会需要帮助的人

如何让公益精神融入城市治理和城市精神？

深圳福彩给出的答案是：用镜头记录真实百姓生活，让城市里的爱心故事会“说话”。

通过高质量的影视作品，将抽象的公益金数字转化为能够引发公众共情的具体力量。

2025年4月，历时11个月打磨的福彩公益微电影《繁星》正式上线。影片没有宏大的口号，而是将镜头对准了一个被乌云笼罩的孤独症家庭，细腻刻画了一笔及时的公益救助金，如何点亮他们内心的希望，帮助一个濒临破碎的家庭重整旗鼓。这部直击人心的作品，在2025“深·爱”公益影像周上一举斩获“最佳微电影奖”。



《繁星》首映礼现场，影片以细腻的视角记录了公益救助给予困难家庭的暖心力量，引发了现场观众的强烈共鸣

同样在镜头下发光的，还有福彩一线的奋斗者。在第十五届北京国际电影节短视频单元中，深圳福彩原创作品《我和我的福彩事业》获评“民政中国”板块优秀作品。视频以第一人称视角，平实地记录了残障销售员汤国华在福彩事业中重拾尊严与自信的真实历程。



扫码观看《我和我的福彩事业》，走进残障销售员汤国华在福彩事业中重拾自信的真实故事

这些影像作品通过新媒体矩阵的广泛传播，让公众从公益的“旁观者”变成了情绪的“共鸣者”，让“向善”的力量在潜移默化中深入人心。

从抚慰心灵的口述电影到感人至深的荧幕影像，深圳福彩用扎实的行动证明：公益，绝不仅仅是账本上那一笔笔拨付的公益金。它是一座城市无处不在的关怀，是打破隔阂的文化纽带，更是引领全社会向上向善的持久力量。

专题二

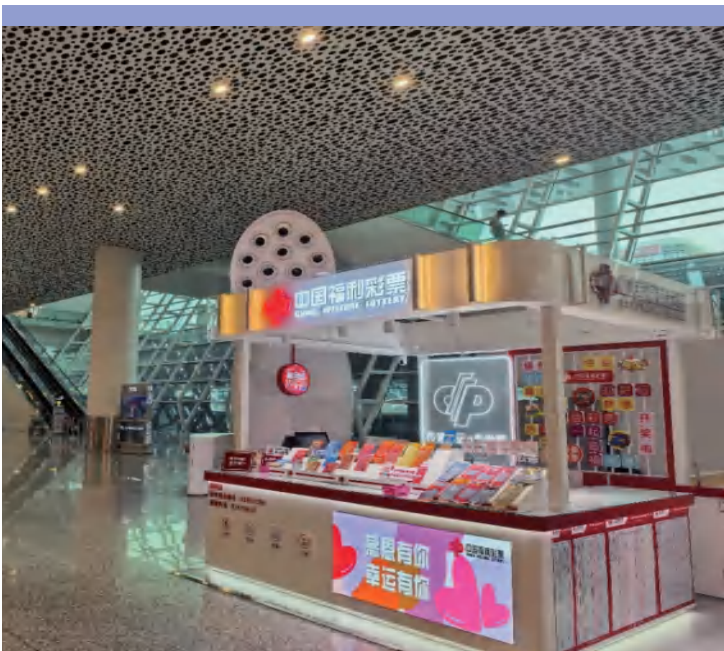
福彩服务

融入城市发展和治理

——深圳福彩新业态与场景探索之路

买彩票，一定要去街边的传统专营店吗？

在深圳，这个答案正在被不断拓宽，从深圳机场到达厅、库迪咖啡，到华润万象汇等公共消费场所，福彩销售网点已悄然铺开。无论是一次周末的公园漫步，还是一场商场里的浪漫约会……福利彩票正以一种前所未有的轻盈姿态，融入这座现代都市的各个生活场景中。2025年，深圳福彩将公益理念与现代消费体验深度绑定，大力推进业态与场景的双重融合，打造出一个个充满烟火气与年轻活力的福彩新生态。



深圳福彩销售网点入驻机场到达厅，实现了公益理念与现代消费空间的有机结合

商圈焕新

用现代美学重塑福彩形象

改变公众对传统彩票店的刻板印象，首先从重塑空间美学开始。如今，越来越多的福彩销售网点自然地生长在深圳的大型商业综合体中。

明亮现代的装潢、年轻化的视觉设计、标准化的即开票与公益展示区……这些入驻核心商超的福彩“潮店”与旗舰店，不仅为市民提供了更加便捷、舒适的购彩环境，更让福彩成为商圈中一扇展示公益成果的新窗口。深圳福彩正用更加贴合现代商业审美的形象，与年轻一代的消费习惯同频共振，让“随手做公益”成为逛街休闲时的一种自然选择。



深圳福彩积极推进场景融合，与咖啡品牌跨界合作，以更加现代化的空间美学，吸引着年轻一代消费者共赴公益之约

场景 精准

将公益与欢乐送到市民家门口

除了深耕核心商圈，深圳福彩还将场景融合的重心落在了充满生活气息的城市公园，在福彩投注站设立“暖心驿站”为市民提供爱心服务，涵盖便民物资、慈善药箱、工具箱等8项便民服务。通过精心策划的互动体验，福彩不再是冰冷的购彩机，而是伴随市民欢声笑语的公益伙伴。



深圳福彩将销售点延伸为公益“暖心驿站”，让福彩网点成为社区中传递温情的公益地标

2025年12月，一场名为“福彩·幸福同行”的公益季系列活动在深圳市民的周末休闲时光中拉开帷幕。基于不同群体的生活状态，深圳福彩对互动场景进行了精准的细分与定制：在浪漫的香蜜公园，面向年轻情侣推出“爱在一起·福彩相伴”体验日，将公益元素巧妙揉进甜蜜的互动打卡中；而在充满活力的莲花山公园，则为中老年家庭量身打造了“福彩圆梦·银发守护”乐龄公益集市。



在“爱在一起·福彩相伴”体验日，年轻情侣通过趣味单车互动，在健康、时尚的活动中解锁福彩公益的浪漫表达



在“福彩圆梦·银发守护”乐龄公益集市，丰富多彩的互动游戏与服务，让中老年家庭在悠闲的公园时光中感受来自福彩的关爱与温暖

从香蜜公园的青春浪漫，到莲花山公园的银发温情，两场定制化的活动交相辉映，生动诠释了“中国福利彩票，让爱跨越一生”的核心内涵。在这里，福彩公益不再是遥远抽象的数字，而是化作一路同行的温暖力量——无论是青春岁月的甜蜜见证，还是晚年生活的温馨守护，公益的善意始终伴随在市民真实的生活轨迹中，触手可及。

从入驻商业地标的“旗舰潮店”，到城市公园里欢声笑语的公益集市。深圳福彩在时代潮流中“蝶变”，以更加时尚、生动、亲和的姿态，全面融入深圳人的现代生活版图。在这些充满烟火气与潮流感的场景背后，不变的是那份筹集公益金、服务社会的初心。



入党誓词

我志愿加入中国共产党，拥护党的纲领，遵守党的章程，履行党员义务，执行党的决定，严守党的纪律，保守党的秘密，对党忠诚，积极工作，为共产主义奋斗终身，随时准备为党和人民牺牲一切，永不叛党。

1 责任与基石

第一节 党建引领	25
第二节 治理体系	29
第三节 履责机制	33
第四节 安全运营	42

责任与基石

第一节 党建引领

2025年,深圳市福利彩票发行中心党支部认真履行党要管党、全面从严治党的政治责任,全面加强党的建设,始终坚持将党建工作与福彩业务深度融合,以高质量党建促进深圳福彩事业高质量发展。

一、落实全面从严治党主体责任

深圳福彩中心始终将纪律和规矩挺在前面,坚定不移推进党风廉政建设和反腐败斗争,营造风清气正的政治生态。

强化管党治党责任落实:扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育,严格落实民主集中制及“三重一大”事项决策制度,班子成员认真履行“一岗双责”。2025年初,中心党支部组织召开了领导班子述职述廉会议,班子成员进行现场述职并接受提问与测评;召开2024年度领导班子民主生活会,对照学习领会习近平总书记关于全面加强党的纪律建设重要论述情况和学习贯彻《中国共产党纪律处分条例》情况,深入开展批评和自我批评。



深圳福彩中心党支部组织开展支部书记讲专题党课活动

深化党风廉政建设:全年共开展3次警示教育。在深入贯彻中央八项规定精神学习教育期间,中心组织召开专项警示教育大会,集中观看廉政教育片,开展以案促改工作,引导党员干部知敬畏、存戒惧、守底线。同时,党支部组织全体党员干部签订了36份《不违规饮酒、不违规吃喝承诺书》,梳理并上报了集中整治台账。

涵养清廉福彩文化:通过积极整治形式主义为基层减负,在办公区张贴廉政教育海报,打造清廉主阵地。坚决贯彻落实“过紧日子”要求,组织“节约粮食 反对浪费”等活动,培养干部职工厉行勤俭节约的优良作风。

二、树立和践行正确政绩观

深圳福彩中心党支部将树立正确政绩观作为核心政治任务,深入学习贯彻习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要论述,引导全体干部职工深刻理解“为民造福是最大政绩”的内涵,确保福彩事业始终沿着正确的政治方向前进。



深圳福彩中心党支部书记讲全面从严治党专题党课

强化党性引领,对齐坐标:深刻认识到“政绩为谁而树、树什么样的政绩”是事业发展的根本性问题。中心持续开展“树立和践行正确政绩观”专题学习教育,教育引导党员干部摒弃个人升迁的私心杂念,树立“立党为公、执政为民”的价值导向,切实把党性修养转化为谋划福彩发展的具体行动。

坚持高质量发展,笃行实干:坚决反对急功近利、盲目蛮干的作风,将高质量发展作为衡量政绩的首要标准。在彩票管理实践中,中心坚持科学决策、真抓实干,将每一项资源投入都聚焦于提升彩票公益属性、优化购彩体验及保障资金安全,确保创造出的每一项实绩,都能够经得起实践、人民和历史的检验。

把造福人民落到实处:始终坚持以人民为中心的发展思想,要求全体干部职工把公益金募集工作与社会民生需求紧密联系。在项目规划与营销推广中,严禁铺张浪费和“形象工程”,倡导将工作聚焦于解决一线投注站实际经营难题、回应彩民关切的诉求,真正将福彩的好事实事做到群众心坎上。

三、深化理论学习教育

中心党支部坚持不懈用科学理论凝心铸魂，将理论学习作为提升队伍政治素养的重要抓手。

严格落实“第一议题”制度：2025年全年共组织“第一议题”学习达79次，确保党中央重大决策部署第一时间传达学习到位。

深入学习贯彻党的创新理论：围绕中央八项规定精神制定了专项学习方案，全年开展相关学习45次，并按要求举办读书班、设置意见箱。同时，通过干部大会、党员大会等形式，迅速组织学习党的二十届四中全会精神，以及习近平总书记视察广东和出席第十五届全国运动会开幕式时的重要讲话精神。此外，系统开展了《习近平关于民政工作论述摘编》的学习宣传贯彻工作。



深圳福彩中心召开干部大会学习习近平总书记重要讲话精神

领导干部带头讲党课：12月25日，党支部书记吴沛如同志以《以全面从严治党强根基 以责任担当聚合力 奋力书写深圳福彩高质量发展新篇章》为题，为全体党员干部讲授全面从严治党专题党课，引发了深刻思考与热烈反响。

四、加强基层党组织建设

深圳福彩中心党支部不断强化基层党组织战斗堡垒作用，确保党内政治生活严谨规范、生动有效。



深圳福彩中心党支部组织开展《习近平关于民政工作论述摘编》专题学习研讨

规范党内组织生活：2025年全年共组织党员大会13次、党课4次、支委会会议31次、干部大会2次，3个党小组召开小组会议36次。按期开展主题党日活动12次，深入开展谈心谈话30次，切实增强了党组织的凝聚力和向心力。

全年共组织党员大会

13次

支委会会议

31次

深入开展谈心谈话

30次

完成党支部换届选举：4月下旬至6月上旬，中心上一届支委会严格履行换届程序，圆满完成了党支部换届选举工作，为党组织注入了新的活力。

开展争优创先活动：注重发挥党员先锋模范作用，根据上级要求组织开展了“四好”党员评选活动，经支委会研究决定，向市民政局直属机关党委正式推荐了5名“四好”党员，树立了优秀的福彩先锋榜样。截至2025年底，深圳福彩中心共有员工88人，其中中共党员30人，占员工总数的34%。

第二节 治理体系

深圳福彩中心坚持将规范治理作为保障事业高质量发展的基础工程，以提升机构公信力为核心导向，将合规与防范风险理念深度融入组织运行全流程。通过不断完善清晰的治理架构与严密的制度网络，强化资源的科学配置与负责任运营，并依托多维度的合规监督与坚实的廉政防线，形成了一套科学、规范、高效的内部运行机制，切实保障各项业务合法合规开展，为福利彩票事业的稳健长远发展提供坚实支撑。

一、治理架构与职能

科学完善的组织架构和职责体系，是保障科学决策、高效协同、规范运行的重要基础。

垂直统筹的治理格局

为了确保管理指令的精准传达与执行，深圳市福利彩票发行中心实行市级垂直管理模式，未设立区级分支机构，由市福彩中心直接统筹全市福利彩票的销售及管理工作。在整体治理架构上，中心在深圳市民政局主管与深圳市财政局监管下运行，并接受中福彩中心的业务指导。

决策中枢与协同机制

中心领导班子与党组织构成了整体战略的决策中枢，通过严格落实“三重一大”事项决策制度和民主集中制，将党风廉政建设与业务发展深度融合。面对诸如编制年度责任彩票报告等重大专项工作，中心建立跨部门协同机制，由主要负责人牵头，联合各部门组建专门工作小组统筹推进。

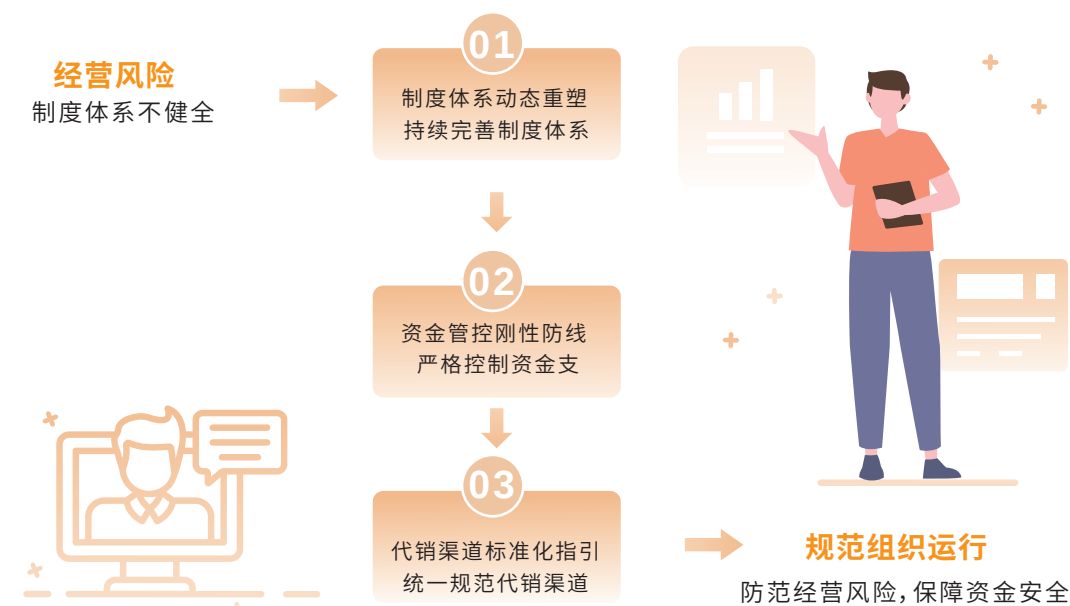
专业化的职能矩阵

中心下设四个核心部门，形成专业精细、相互支撑的执行矩阵：综合部作为运转中枢，统筹行政、财务与采购，对内控与资金流向进行全流程把关；销售部聚焦渠道拓展与数据监管，负责一线网点的日常巡查、人员培训及视频监控的远程督导；市场部主导品牌形象与公益传播，运营全矩阵媒体并应对行业舆情；技术部则负责底层IT基础设施建设，保障各类销售及监控系统平稳、安全运行。

二、内控与制度网络

健全完善的制度体系，是规范组织运行、防范经营风险、保障资金安全的重要制度保障。

健全制度体系，防范经营风险



○ **制度体系的动态重塑：**中心从组织效能出发动态调整制度机制，规章制度管理小组组织各部门持续完善中心制度体系，健全规章制度长效机制。2025年，中心对现行的51项规章制度完成了全面清理，通过废止过时制度、修订与新增相关制度，确保各项管理工作与时俱进。同时，中心构建了内部控制监督评价体系，围绕预算、核算、采购和资产四大核心领域开展自我评价，全面梳理潜在风险点，优化控制流程。

○ **资金管控的刚性防线：**在财务合规方面，中心坚持“先预算、后开支”的管理原则，严格依托《深圳市福利彩票发行中心经费审批及报销管理办法》把控开支范围。中心持续实施预缴款制度，执行每日资金核对机制，确保资金回收“零风险”。此外，中心专门修订了《深圳市福利彩票发行中心兑大奖管理办法》，细化身份核验职责，增强异常情况应急处置能力，有效防范资金风险。

○ **代销渠道的标准化指引：**为加强销售网点标准化规范化建设，中心出台了《深圳市福利彩票投注站管理办法》及配套服务手册，对门头标识、公益展示区等硬件设施确立了统一的规范标准。在渠道管理上，推行“自市福彩中心至网点管理员”的垂直管理模式，并通过引入差异化的市场化佣金激励机制，提升网点的合规配合度。中心为销售一线划定严格合规底线，坚决执行“先收款、后出票”的铁律，并建立大额购彩三步干预机制，防范非理性购彩行为。



三、资源配置与责任采购

坚持资源集约高效配置，强化采购全过程规范管理，为机构规范高效运行提供有力支撑。

业财融合与效益提升：中心将“过紧日子”的理念深度融入日常运营，通过严密的预算控制与独立的绩效评价，确保资金使用效益。2025年部门预算整体执行率达78.16%，并通过规范的政府采购成功节余资金近350万元。财务部门深化业财融合，重点跟踪大额项目进度，同时，通过盘活资产与精细化后勤管控，深挖内部资源潜力。在业务层面，中心改革即开票物流配送模式，推行“分仓发放、站点自提”的新机制，有效降低了配送成本。

负责任的采购生态：中心秉持诚实信用与公平竞争的采购方针，将依法依规管理贯穿项目立项、采购及实施的全过程。在对供应商提出严格履约要求的同时，中心也注重保护供应商合法权益，明文严禁设置不合理付款障碍，并依据资信情况给予中标供应商适当比例的预付款支持，维护健康、协同的商业生态。2025年，全年累计完成采购项目144个，采购总额近5500万元，其中集中采购项目达17个，涉及金额近3100万元，集中采购率达到56.36%。



四、合规与风险管理

规范运行和风险防范

合规与风险管理
健全监督检查和风险防控机制
提升组织规范运行水平

财务数据的真实与完整



网点运营的常态化监控



法律风险的前置防范



财务数据的真实与完整：中心建立了一套严密的资金与账务多维对账体系，涵盖销售资金、国库支付与兑奖资金的每日复核与月度结账，确保账实相符。同时，中心积极引入外部审计监督，配合完成主要领导任期经济责任审计及年度财务决算审计，用外部视角验证财务信息的真实性。



网点运营的常态化远程服务：为加强一线支持服务，中心依托已实现集中管理的1200个投注站视频设备，建立了7×10小时的常态化远程抽查机制。2025年排查并100%整改了2236次异常情况，将违规苗头消除在萌芽状态。对于触碰底线的违规行为，中心秉持“零容忍”态度，坚决查处并撤销了存在向未成年人售彩行为网点的代销资格，维护了彩票市场的合规秩序。



法律风险的前置防范：中心将法治思维贯穿于机构运营全周期。积极引入专业法律顾问力量，对网点准入、重大政策修订等核心业务进行法务前置审查。2025年，法律顾问严格审核并规范归档了107份各类合同，从源头上化解了实操过程中的法律争议与潜在风险。



五、商业道德与廉洁操守

将作风建设内化于心、将防舞弊机制外化于行，是机构守住底线、防范廉政风险的根本保障。

廉政治理的责任压实

中心将防范舞弊和预防腐败作为全面从严治党的核心工作。党支部严格落实“一岗双责”，通过召开述责述廉会议与民主生活会，深入查摆问题，确保领导班子管党治党主体责任层层压实。同时，中心通过常态化警示教育大会、通报典型案例及签订《廉洁纪律承诺书》，营造风清气正的廉洁文化氛围。

深化采购内控与防腐监督

针对采购关键环节，中心不断夯实合规防线。在采购前期，严格落实专家论证审查机制，防范采购需求被“量身定制”；在履约与支出环节，引入双重独立第三方评价机制，全年委托国家认可的质检机构开展重点项目履约抽检，并由会计师事务所进行严格的支出绩效评价，坚决防范商业舞弊行为。此外，中心结合相关最新规定，扎实开展防止供应商串通投标等专项业务培训，切实提升了业务团队识别与防范采购风险的专业能力。

第三节 履责机制

深圳福彩中心坚持将福利彩票核心价值理念融入事业发展全过程，以“扶老、助残、救孤、济困”发行宗旨为根本遵循，以“为社会造福、为生活添彩”为使命引领，将“责任担当、诚信透明、务实创新、开放协同”价值观贯穿管理运营各环节，形成了责任治理、责任运营、责任服务和责任文化协同推进的责任管理体系。

一、责任引领与战略规划

明确的责任理念与前瞻性的系统规划，是引导社会责任转化为组织战略核心的先导力量。

(一)以责任理念引领价值创造

深圳福彩中心始终坚持将福利彩票核心价值理念作为事业发展的根本遵循，以“扶老、助残、救孤、济困”发行宗旨为价值原点，以国家公益彩票定位为职责使命，逐步形成了责任引领、治理保障、价值创造相统一的社会责任管理理念。中心坚持将责任理念贯穿战略规划、制度建设、业务运营和社会服务全过程，把公益属性作为发展方向，把规范运营作为管理底线，把社会价值作为评价导向，把可持续发展作为长期目标，推动经济责任、社会责任和环境责任协同履行，努力实现公益价值、发展价值和社会价值有机统一。

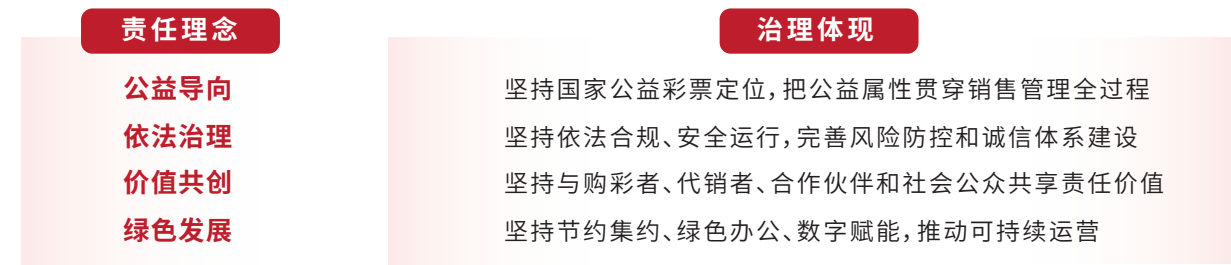


图1-1：深圳福彩责任彩票层级架构

(二)构建责任议题管理体系

科学识别和管理社会责任议题，是推动责任理念向责任行动转化的重要基础。深圳福彩中心坚持以利益相关方诉求与组织发展战略为双重导向，结合行业特质与业务实际，持续深化实质性议题的识别与管理机制，为机构的履责实践与信息披露提供精准的坐标参照。

在具体的议题甄选过程中，中心构建了从“广泛溯源”到“双维评估”的科学闭环。一方面，依托常态化的沟通网络，全面汲取员工、购彩者、政府、社区及媒体等内外部相关方的反馈，并密切跟进政策导向与行业新兴趋势，形成基础议题池。在此基础上，中心引入实质性分析模型，从“对深圳福彩发展的重要性”与“对利益相关方的重要性”两个维度展开系统评估。经过对各项议题的紧迫性与潜在影响进行交叉排序，2025年共精准识别出36项核心实质性议题，全面覆盖合规治理、科技驱动、购彩者保护、生态共建等关键领域，并将其深度嵌入本年度的社会责任规划与行动指南中。

图1-2：深圳福彩2025年责任彩票报告实质性议题矩阵

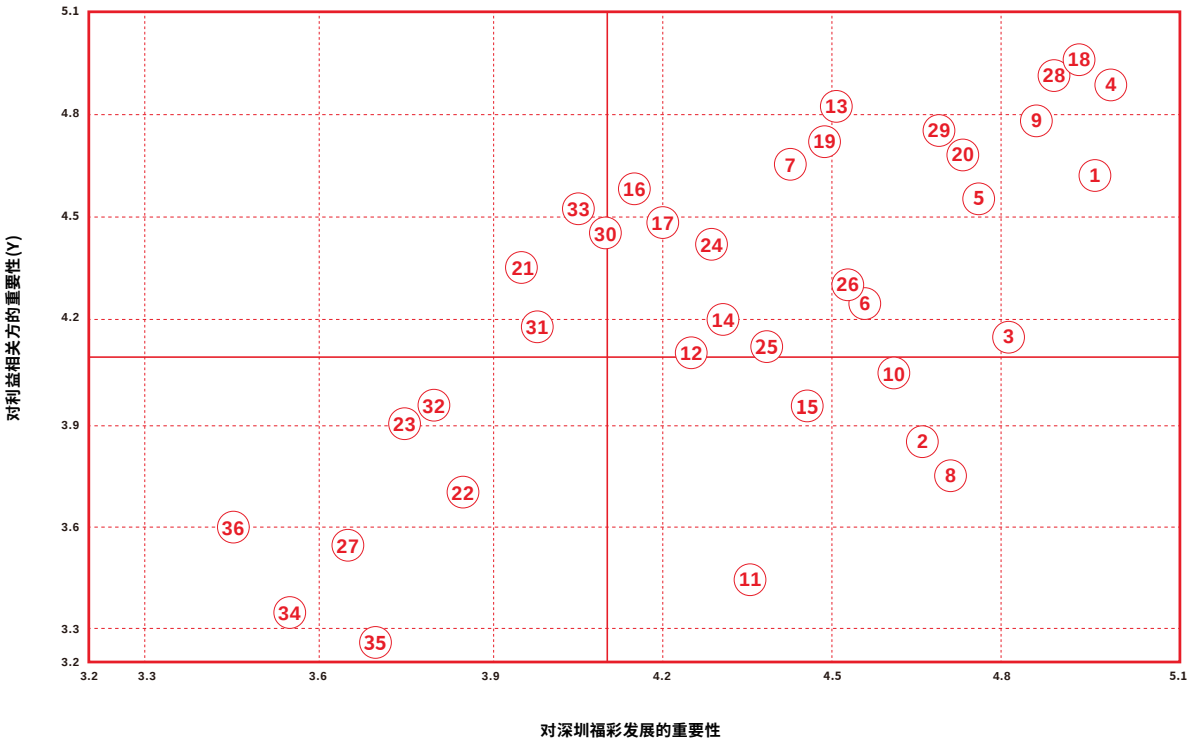


表1-1：深圳福彩2025年责任彩票报告实质性议题

序号	议 题	序号	议 题	序号	议 题
1	党建引领与廉政建设	13	“阳光开奖”与公信力建设	25	销售队伍责任彩票与业务培训
2	责任管理体系与战略规划	14	品牌价值与责任营销	26	站点经营激励与市场化考核
3	合规运营与内控监督评价	15	实体渠道标准化与多元拓展	27	行业交流与标准共建
4	彩票资金安全与结算管理	16	购彩者服务体验优化	28	公益金筹集与透明分配
5	安全生产与应急保障机制	17	客诉响应与纠纷化解	29	弱势群体兜底帮扶
6	阳光采购与责任供应链建设	18	坚守不向未成年人售彩红线	30	助力乡村振兴战略
7	协助打击非法彩票与市场净化	19	倡导理性购彩理念	31	基层社区治理与融合共建
8	智慧福彩基础网络建设	20	大额购彩干预与非理性预防	32	常态化社会志愿服务
9	数据安全与隐私保护	21	员工基本权益保障与民主沟通	33	稳定与带动社会就业
10	科技赋能合规监管	22	员工职业发展与业务能力赋能	34	绿色办公与节能降耗
11	数字化运营与效能提升	23	员工身心健康与关爱关怀	35	仓储物流优化与绿色流转
12	游戏产品生命周期管理	24	代销者基本权益与运营帮扶	36	生态保护倡议与环保实践

(三)责任规划与战略蓝图

科学的规划与严密的保障体系是机构实现可持续发展的核心引擎。深圳福彩立足“十五五”新格局，将社会责任融入事业全局，建立了目标明确、路径清晰、保障有力的责任规划体系，为福利彩票事业的安全、健康发展提供坚实的战略指引。

1. 锚定总体战略目标

深圳福彩坚持国家公益彩票定位，将“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨贯穿发展始终。机构以“安全运行、健康发展”为工作方针，以建设“阳光福彩”为重要抓手，全面提升规范运营能力与公益价值创造力。致力于实现经济、社会与环境责任的协调统一，为社会提供优质公益服务，为深圳建设中国特色社会主义先行示范区贡献福彩力量。

2. 明确阶段发展路径

结合福彩事业发展实际，深圳福彩制定了层层递进的社会责任阶段性规划，推动责任建设由规范管理向价值创造迈进。

3. 健全责任保障体系

为确保战略规划有效落地，深圳福彩坚持目标导向，构建了多维度的责任保障机制：

强化组织保障

建立责任彩票协调机制与跨部门协同网络，确保责任目标层层分解，推动责任建设与中心重点工作深度融合。

完善制度保障

动态梳理并优化规章制度，健全采购、合同及财务规范，夯实“依法治彩”的制度根基。

夯实内控保障

坚持风险导向，严格落实民主决策与内部监督；紧盯预算、资产及资金运行全过程，筑牢合规管理与廉洁防线。

筑牢科技保障

完善视频监控网络与信息安全防护体系，以数字化手段护航资金安全与系统平稳运行。

增强能力保障

将责任彩票要求全面纳入内部干部职工与一线网点销售人员的常态化培训，切实将履责意识转化为规范操作的岗位行动力。

实现福彩的社会责任

远期目标

实现深度融合和示范引领

中期目标

深化赋能和多元服务

近期目标

建立治理和规范运营的基础

近期目标（2025—2027年）：夯实治理与规范运营。推动责任理念深度融入业务全流程；提升网点管理与购彩者权益保护水平；稳步推进全国统一业务系统切换、数字化监管与内控体系优化，夯实高质量发展的治理底座。

中期目标（2028—2030年）：深化赋能与多元服务。创新责任实践长效机制；深化数字技术赋能，全面提升风险防控与精准决策能力；优化服务供给，满足多元化需求，带动深圳福彩业务链条责任建设水平的整体跃升。

远期目标（2031—2035年）：深度融合与示范引领。推动福彩事业与城市发展、社会治理深度融合；全面建成治理规范、公众信赖的公益事业示范单位，在增进民生福祉与促进共同富裕中发挥更加积极的作用。

(四)责任理念的战略与文化深植

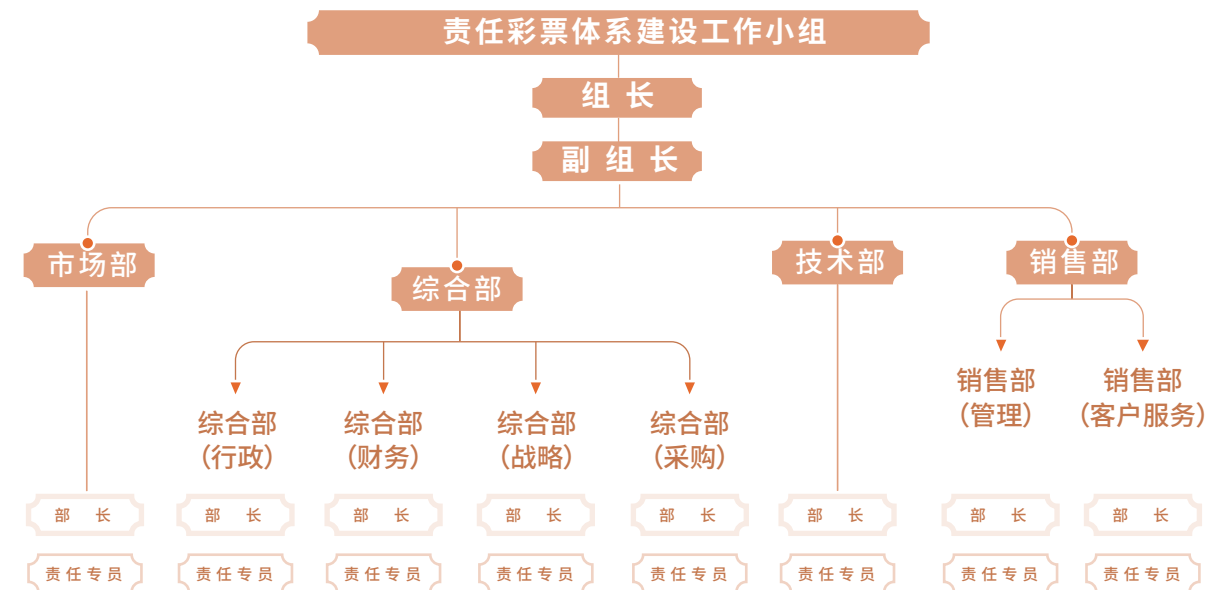
深圳福彩中心坚持将社会责任作为机构发展的内生动力，通过多元化、适宜的管理举措，将责任理念全面、深入地融入组织战略与组织文化之中。中心以强化顶层设计为牵引，依托“党建引领基层治理”等品牌建设，将合规清廉、勤俭节约与服务奉献转化为全体职工的行动自觉；同时，通过刚性的制度管控、全覆盖的内化培训以及创新的柔性公众沟通机制，打通了责任理念从宏观战略向一线业务终端传导的全链路，真正实现了责任文化与福彩事业的同频共振。



二、责任体系与组织实体

权责清晰、贯穿全业务链条的责任治理架构，是确保社会责任战略得以稳健推进与有效落实的组织基盘。

深圳福彩严格贯彻落实《中国福利彩票责任彩票工作指南》和《中国福利彩票责任彩票工作管理办法（试行）》等规范，将社会责任建设确立为“一把手工程”。成立了由中心领导挂帅的“责任彩票工作小组”，作为统筹落实责任彩票建设的最高管理与协调机构。该小组由中心领导和各职能部门的核心业务骨干和专员组成，全面负责制定和执行组织的责任战略、监督责任实践，并牵头编制年度责任彩票报告。



为实现责任理念向全业务流程的深度穿透，深圳福彩构建了“决策统筹→业务执行→基层落实”的三级责任组织架构，形成了分工明确、协同联动的运行体系。

决策与统筹层

（把控方向与全局调度）

中心的领导班子与党支部作为最高决策中枢，严格落实“三重一大”事项决策制度，对大额公益资金使用、重大项目投资及整体合规运营方向进行战略把关。责任彩票工作小组则发挥承上启下的核心调度作用，负责将宏观的社会责任目标拆解并嵌入各分管业务线之中。

业务执行层

（指标转化与专业赋能）

各职能部门依据专业分工，将责任指标转化为具体的运营动作。综合部牵头责任供应链与合规审查；销售部主抓购彩者保护底线在渠道端的刚性落地；市场部统筹利益相关方沟通与透明度建设；技术部则兜底数字安全与隐私保护责任。

基层落实层

（终端传导与一线履责）

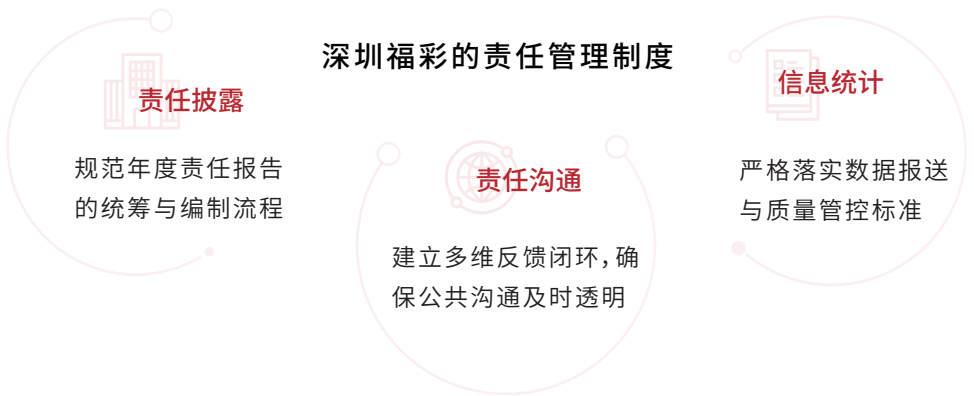
中心将责任触角延伸至市场最前沿的销售网络。网点管理员（专管员）负责对全市投注站实施常态化巡查与合规指导；代销者及一线销售员作为面向公众的终端触点，严格践行合规准则，切实守好社会责任的终端防线。

三、制度嵌入与能力赋能

建立标准化的管理规范并持续强化人员赋能，是推动责任理念向日常业务环节与一线执行终端深度渗透的关键路径。

（一）责任管理制度

深圳福彩坚持将社会责任要求系统嵌入日常行政与业务运行规范之中。严格按照中国福利彩票发行管理中心要求落实责任彩票工作：在责任披露层面，依托高规格的专项工作小组机制，规范了年度责任报告的统筹与编制流程；在责任沟通层面，建立健全了涵盖舆情应对、政务新媒体运营以及客服民意调研的多维反馈闭环机制，确保公共沟通的及时与透明；在信息统计层面，严格落实多层级的数据报送与质量管控标准，并通过全面清理现行的规章制度，为履责信息的真实性、准确性与完整性筑牢了底层法治基础。



（二）全员责任赋能

中心通过构建覆盖内部管理与市场一线的立体化培训体系，将责任理念转化为从业人员的业务自觉与服务能力。针对内部队伍，高质量开展全覆盖的综合业务能力提升培训，重点强化内控合规与采购规范意识，培育“合规为先”的组织责任文化。针对市场终端，采用“线上+线下”相融合的模式，对全市数千名销售人员开展高频次轮训，严格践行购彩者保护核心原则与销售终端合规纪律，主动承担风险干预与防沉迷劝导义务。

（三）推进基层网点履责

鉴于市级垂直管理的组织架构特质，深圳福彩未设立区级下属分支机构，因此，中心将推进基层履责的重心直接穿透至前沿代销网点。中心不仅通过印发《深圳市福利彩票投注站服务手册》及开展系统培训来明晰网点的履责标准，更依托专管员的常态化巡查督导和投注站视频监控系統，有效引导销售网络从“被动合规”向“主动履责”转变，确保各项社会责任要求在最基层的市场触点中得到坚决落实。

四、沟通响应与价值链协同

信息披露机制与有效的利益相关方回应策略，是机构构建透明生态、带动价值链协同履责的重要方式。

(一)相关方诉求识别与回应

深圳福彩中心坚持“倾听民声、回应关切”的导向，建立起有效的双向民意反馈体系。中心依托客服热线与民生诉求信访渠道，直接对接并高效解答公众在业务服务与公益活动方面的疑问；同时，通过开展覆盖数千人次的专项市场问卷调查，精准捕捉并响应市场一线的真实诉求。在宏观社会情绪感知上，中心引入了专业的行业信息采集与舆情监测机制，并结合《舆情应对工作规程》，对社会关切点做到提前预警、及时干预与规范发声，以坦诚务实的姿态化解外部疑虑，坚决维护国家彩票的公信力。

表1-2:利益相关方沟通方式及目的

利益相关方	诉 求	回 应
监管机构	遵守法律、依法纳税、解决就业、筹集公益金	依法合规运营、代征奖金所得税、征召代销者、坚持公益金筹集
购彩者	诚信销售、优质服务	推进制度保障、提升购彩服务、理性购彩宣传、透明公信开奖
供应商	合作共赢、互惠互利	社会责任评估调查、预防采购腐败、推进合作共赢
员工	保障权益、公平用工、提升技能、规划发展	关爱员工身心、强化民主管理、提供发展机会
彩票代销者	帮扶有力、强化营销、扩大品牌	实体店帮扶、代销者培训、强化品牌效应、公开阳光征召
社区	多元活动、服务参与	助力公益发展、推动志愿服务、关注弱势群体
媒体	更多合作、更多宣传	加强媒体合作、强化品牌宣传

(二)立体化内外传播网络

为打破沟通壁垒，深圳福彩中心构建了覆盖机构内部与外部公众的立体化信息传播网络。在内部沟通体系中，中心依托多层级管理会议、党建“三会一课”主阵地，确保安全运营与合规责任要求在组织内部自上而下高效落实。在外部披露体系中，中心以统筹发布年度责任彩票报告作为权威基石，同时融合全媒体矩阵进行发布。中心通过常态化组织公众与从业者代表赴京观摩“阳光开奖”、参与博览会与“幸福同行”公益集市，并辅以《繁星》等屡获殊荣的公益微电影，成功将责任数据转化为全社会的文化共鸣。



(三)价值链与生态圈协同共建

深圳福彩中心在严守自身合规底线的同时，充分发挥行业枢纽影响力，致力于将责任理念向供应链上下游全面辐射。在销售网络端，中心通过培训与标准手册对一线代销者进行合规赋能，同时以惩戒机制倒逼网点恪守未成年人禁售红线，并统筹督导网点筑牢消防安全与公共卫生防线。在采购供应链端，中心倡导诚实信用的商业生态，通过引入第三方履约审计倒逼供应商提升服务质量。此外，中心积极突破行业边界，携手基层社工站联合开展困难群体帮扶，并前瞻性探索“福彩+”跨界商业融合，不断扩大社会责任的同心圆。

五、绩效评估与风险迭代

科学的考核体系、正向的价值激励与严密的危机防范机制，构成了保障履责成效可验证、可防控、可迭代的持续改进闭环。

(一)闭环考核与多维绩效评估

深圳福彩中心建立起涵盖资金、采购、内控与渠道的多维考核评价网络。在资金效能上，严格落实全面预算绩效双监控，年度整体支出绩效自评获评“优”级，2025年预算执行率达78.16%。在采购合规上，依托常态化的外部独立评审机制，重点项目支出绩效评价“优良率”达100%，构筑了坚实的阳光采购闭环。在内部治理上，高标准完成四大核心领域内控自评，并顺利通过市级专项审计检验。在市场终端，全面推行阶梯式代销费等级考核，将网点合规表现与经济收益直接挂钩，成功将外部监管要求转化为代销者主动履责的内生动力。

（二）创先争优与责任文化激励

中心注重将绩效考核转化为有温度的文化激励，通过树立先进典型激发全员履责动能。深圳福彩将内部评优与党建引领深度融合，严格依据规范程序开展了“四好”党员评选活动，最终甄选并向上级机关党委推荐了5名兼具业务骨干素质与责任担当精神的优秀个人标杆。通过表彰先进、树立榜样，有效增强了内部队伍的职业荣誉感，引导全体干部职工在日常管理与公共服务中践行更高的责任标准。

（三）底线风控与系统性应急迭代

2025年度，深圳福彩整体运行平稳健康，未发生任何重大的经济、社会与环境责任事故。中心坚持“防范胜于救灾”的风险管理理念，针对潜在的系统性危机，构建了常态化排查与应急干预相统一的风控防线。

经济与技术防线

针对资金流转风险，严格执行《深圳市福利彩票发行中心预缴款资金结算模式操作规程》并强化银企技术平台联动，构筑抵御资金结算风险的防线；针对数据安全，全面修订《深圳市福利彩票发行中心网络安全事件应急预案》并实战参与3次网络安全攻防演练，确保底层系统坚如磐石。

实体运营与公共安全防线

针对极端天气、公共卫生风险及消防隐患，中心建立健全了常态化的隐患排查体系与灾害预警动态响应机制。通过落实应急值守制度、实施覆盖全网点的安全督导，切实将风险防范的关口前移，成功构建起抵御外部环境危机的基层防护网。

第四节 安全运营

深圳福利彩票发行中心将安全运行作为事业发展的生命线，贯穿于数据流转、资金结算、物理票务及开奖协同的全生命周期，筑牢国家公益彩票稳健运行的坚实底座。

一、科技筑底与资金结算

在数字化浪潮与全国福彩系统统一技术标准的双重驱动下，深圳福彩以底层技术的迭代升级为基础，以严密的数据风控为核心，构建了不可逾越的技术与资金双重安全防线。

（一）数据安全与防御机制

防范非法侵入与数据篡改是彩票运行的安全内核。

在技术拦截层面，中心实施高频次的漏洞扫描与渗透测试，并在2025年参与了3次各单位组织的网络安全攻防演练，系统架构在“实战”中实现了“零入侵”与“零数据受损”。

在系统运维端，中心高标准完成福彩核心系统专用软硬件及数据中心机房（IDC）运维，通过内部架构优化，确保在销售高峰期海量并发数据交互的绝对稳定。

履责案例：技术护航即开票物流模式“无缝流转”

2025年，为全面提升运营效能，深圳福彩对即开型彩票实施“分仓发放、站点自提”的物流流转模式改革。面对这一重大业务链路重构，如何确保海量实体票据流转与底层数据变动的高度一致，成为首要挑战。

中心技术团队主动跨前一步，针对临时仓库管理与前端销售系统的数据衔接难题，独立规划并研发了多套技术替代与数据校验方案。经过多维度的压力测试，成功打通了新旧系统的交互壁垒，实现了仓管与销售数据的无缝对接。这一技术防线的筑牢，不仅彻底杜绝了业务过渡期的数据断层与资产遗漏风险，更以坚实的系统底座，保障了市场一线即开票销售供应的平稳、有序。

（二）信息系统合规认证

法定安全标准的落实是保障系统合法合规运行的前提。

2025年，中心全面通过了年度网络安全等级保护评估（等保测评）与商用密码应用评估。这两项国家级核心资质的获取，标志着中心的信息系统架构在物理环境、边界通信防护及底层数据加密等维度均达到国家最高安全保护标准。

在此基础上，中心结合《国家网络安全事件报告管理办法》全面修订了《深圳市福利彩票发行中心网络安全事件应急预案》，并在官方传播矩阵（官网、官微）部署了严密的内容防篡改监控机制。



深圳福彩中心顺利完成了年度“网络安全等级保护”

（三）技术设备与底层更新

硬件终端与底层技术的迭代是支撑彩票业务进阶的物理基石。

为积极响应中福彩中心建设“全国统一技术系统”的战略部署，中心在2025年启动了销售网络的规模化硬件换代，顺利完成首批600台老旧型号投注机的更新淘汰工作，并提前完成本地基础网络架构改造与预算储备。

此外，在信创（信息技术应用创新）领域，中心以智能办公平台为突破口，圆满完成了相关软硬件的信创适配，显著提升了底层系统的自主可控水平。



“信创适配”

释义文本：“信创”即信息技术应用创新，核心在于基础软硬件的自主可控。深圳福彩推进智能办公平台信创适配，旨在从底层防范技术“卡脖子”风险，提升政务数据与彩票运营的安全防御水位。

（四）资金流转与结算合规

彩票资金的绝对安全与合规归集是机构最重要的经济责任。

在资金归集端，中心全面落实预缴款实名制与归集监控，通过每日高频核对终端销售额度与银行专用账户进账金额，实现全年彩票资金回收“零风险”；同时依托《深圳市福利彩票发行中心预缴款资金结算模式操作规程》联动金融结算中心，成功防范了因断网或账户冻结引发的资金结算中断事故。

在奖金兑付端，中心通过最新修订的《深圳市福利彩票发行中心兑大奖管理办法》细化身份核验流程，并在财务中台实施严密的兑奖凭证交叉比对，坚决防范兑奖资金流失与涉税风险。

在内部开支方面，依托智慧财政系统实施精准授权支付，刚性执行“先预算、后开支”原则，确保每一笔流转资金清晰、安全与可追溯。



“预缴款实名制”

释义：指彩票代销者须通过与市福彩中心绑定的实名专用银行账户，提前足额缴纳款项以获取对应销售额度的资金结算模式。该机制切断了彩票销售资金被挪用的链路，是实现资金归集“零风险”的底层制度设计。



二、票务供应链防线

为确保实体彩票及相关物资在物理空间流转的安全与高效，深圳福彩中心以国家印制标准为依据，以物流模式重塑为契机，构建了从采购质控到仓储配送的全链路实体安全闭环。

（一）预制票据与印制质控

深圳福彩中心严守业务源头防线，通过对标国家最新规范与引入专业技术验收，切实保障福利彩票热敏打印纸（预制票据）、投注单等核心耗材的印制质量与防伪安全。



对标国家规范精细化采购

针对日常业务消耗巨大的预制票据及投注单，中心严格依照民政部最新修订的《中国福利彩票预制票据》标准开展采购保障工作。同时，结合地方一线实操经验，积极向中福彩中心建言献策，推动全行业票据采购规范的持续完善。



引入国家级第三方履约抽检

中心严格参照深圳市政府采购履约抽检及评价等专业技术规范，专门委托国家认可的质量检测机构对重点耗材项目实施客观、严苛的履约抽检。

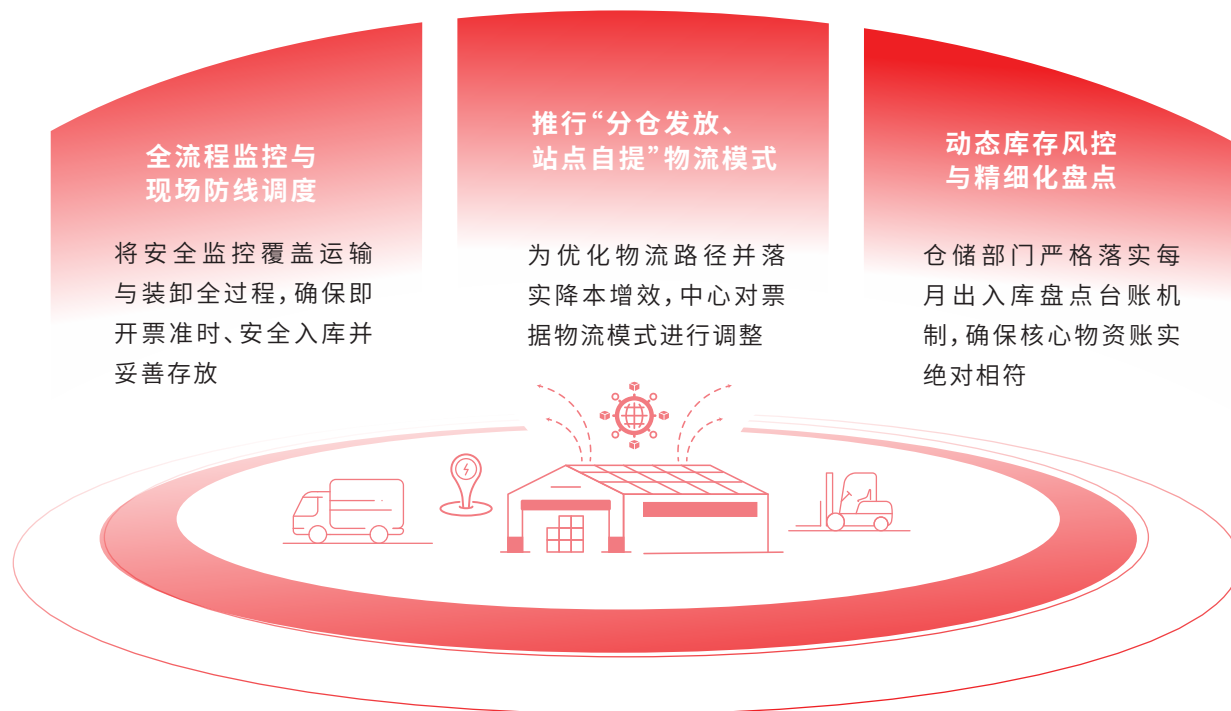


落实问题整改的质量闭环

在验收与质量抽检环节，一旦发现不符合项，采购监督部门立即督促供应商与业务部门限期整改，形成了“采购→验收→改进”的刚性闭环，确保终端物理介质无瑕疵。

（二）仓储物流与物理流转安全

针对实体票据（特别是即开票）价值高、流转频次大的特点，深圳福彩中心通过革新配送模式与强化动态盘点，消除物流流转过程中的数据断层隐患等措施，有效化解了物流运输与库存积压的安全风险。



全流程监控与现场防线调度：将安全监控覆盖运输与装卸全过程，确保即开票准时、安全入库并妥善存放。在票据发放的关键节点实施周密的现场调度，例如在筹建临时仓库期间，中心通过严密指挥成功防范突发状况，安全、顺利完成了2.23亿元即开票的调拨与发放任务。



推行“分仓发放、站点自提”物流模式：为优化物流路径并落实降本增效，中心对票据物流模式进行调整。将即开票、投注单及宣传物资的“配送上门”整合升级为“分仓自提”方式，大幅提升了实体物资发放的安全可控度与终端站点的灵活性，并启动了引入第三方专业物流的前期规划调研。



动态库存风控与精细化盘点：仓储部门严格落实每月出入库盘点台账机制，确保核心物资账实绝对相符。在即开票订票端，实施动态监控库存水位的策略，精准平衡市场供需，坚决防范因票品断档或长期积压引发的业务风险与资产损耗。



三、开奖协同与声誉把控

深圳福彩中心将确保开奖信息的绝对准确与维护公众对福彩品牌的信任视为核心要务，通过严密的数据协同机制与前置的舆情风控体系，牢牢守住国家公益彩票的公信力防线。

（一）开奖协同与数据发布

作为福利彩票在深圳市的销售管理机构，深圳福彩中心所售彩票均为全国性游戏（全国统一游戏摇奖），中心将把好“数据封存上传关”与“信息发布复核关”作为保障开奖安全的核心工作，严格遵循全国福彩行业技术规范，构建起保障数据安全对接与开奖权威发布的地方管理闭环。

销售数据封存与安全上传

严守全国统一游戏的时间节点，确保每期销售数据在截止后准确、完整、加密上传至国家中心数据库，为全国摇奖提供不可篡改的底层数据支撑。

关键节点全天候值守响应

针对开奖核心时段，严格落实行政值班与“开奖工作”专岗盯防制度。保障本地技术人员随时在线，安全接收国家开奖数据，严防系统安全隐患，预防突发异常对开奖结算造成干扰。

开奖公告“零差错”复核与发布

建立严密的官方信息发布审核机制。针对接收到的官方开奖公告，实施专人交叉复核，确保通过官网、官微等自有矩阵触达公众的开奖资讯精准传达。

开奖协同风控闭环

将“开奖公告错误”与“数据上传延误”确立为系统级重大风险点，直接纳入机构不合格控制程序进行重点监测，通过事前识别、事中监控与事后改进，系统性杜绝操作风险。



数据封存

（或“销售数据封存”）

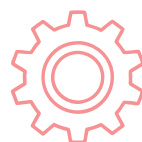
释义：指在彩票摇奖开始前，必须停止当期彩票销售，并将所有销售数据进行不可篡改的加密汇总与物理封存（并安全上传至国家中心数据库）。这一机制从物理和技术上彻底杜绝了“摇奖后伪造中奖彩票”的可能性，是保障彩票开奖公平、公正的核心安全基石。

(二) 声誉保护与舆情处置

深圳福彩中心依托动态舆情监测与处置机制，构建了一套涵盖“专业监测、源头阻断、主动发声”的全链条声誉风控机制。

全天候专业监测与“四步走”干预：

引入专业力量实施行业信息采集管理项目，对社会面涉彩舆情进行全天候收集分析。面对潜在负面信息，秉持“责任担当、诚信透明”态度，做好公众沟通，严格落实“提前预警、及时干预、及时上报、按规处置”的四步走工作流程，合理处置公共关系。



高敏感业务的源头风险阻断：

将舆情防线前置于极易引发公众质疑的业务触点。在市场终端，依托民生诉求平台（全年处理诉求信访单超140件）与专管员现场快速介入机制，将线下客诉矛盾迅速化解，切断线下纠纷向线上舆情演变的传导链。



全媒体矩阵的主流声量抢占：

坚持以公开透明的正面声量压缩负面舆论空间。依法依规做大做强自有官方新媒体阵地（官方微信公众号粉丝超80万），并高频次联动新华社、人民网等中央和地方权威媒体，广泛传播“阳光开奖”透明机制与福彩公益金资助成效，全面提升福彩品牌的社会公信力与舆论韧性。





产品·数字·鹏鸟城

第一节 阳光游戏-----	51
第二节 连接城市的网点-----	55
第三节 负责任的声量-----	60
第四节 服务在身边-----	63

产品·数字·鹏城

第一节 阳光游戏

深圳福彩中心坚持“合规运营、优化供给、防范风险”的产品运营理念，立足本地市场，严格承接国家公益彩票战略，通过丰富的终端供给、精准的需求响应与刚性的合规管控，确保福利彩票游戏产品兼具公益性、娱乐性与安全性。

一、多元契合的产品矩阵

深圳福彩中心将业务重心置于游戏选品与市场动态运营，通过构建覆盖不同玩法偏好的产品矩阵，并依托数据调研实现产品的“新陈代谢”，保持本地市场供给的高度活力。

■ 全品类产品矩阵的稳健运营

深圳福彩在本地终端构建了丰富多元的产品矩阵。在电脑型彩票方面，稳健运营双色球、快乐8、3D、七乐彩等全国联网游戏，满足偏好数字逻辑与中长期开奖体验的购彩群体。在即开型彩票（刮刮乐）方面，为满足“即买即刮、即时反馈”的娱乐需求，中心全年共向中福彩中心预订46个主题票种，实际在全市铺货上架销售的即开票种多达43款。



二、基于数据的动态供给

深圳福彩中心坚持以购彩者真实需求为导向实施产品的精准调拨与更迭。在日常运营中，根据业务数据直观反映的市场偏好，重点保障“好运十倍”“喜相逢全系列”等5款热销票种（占总销量37%）的终端供应。同时，严格配合上级要求，按时完成“花满堂”等50款老旧即开票的退市与批次终结，确保货架产品的结构优化与资金周转效率。为更精准地捕捉基层需求，中心在2025年开展专项调研，用真实的一线反馈指导产品的运营决策。

履责案例：开展专项问卷调查，以数据驱动即开票精细化运营

2025年，深圳福彩中心“跨前一步”，由客服部门依托热线及业务支持系统，专项开展了“即开票销售市场问卷调查”。

该调查成功回收了1656份来自一线网点与购彩者的真实反馈问卷。帮助中心精准摸排了具体游戏票种在基层销售中存在的痛点与受众偏好，更为后续优化即开票订购结构、开展针对性营销活动提供了极其宝贵的数据支撑，实现了产品运营从“经验驱动”向“数据驱动”的责任升级。



三、合规保障与通俗交互

针对国家统一发行的福彩游戏，将工作重心放在一线网点的培训与服务指导上，严格要求销售网点准确、规范地执行各项规则要求；引导销售人员用通俗易懂的语言向购彩者讲解玩法，让公众的购彩体验更加轻松便捷。

■ （一）国家游戏规则的刚性执行

深圳福彩中心在游戏销售管理中严格遵守《彩票管理条例》及相关发行销售规范，对各类游戏的参数配置与风险控制措施不折不扣地执行。面对国家游戏规则的重大变更，建立起强制宣贯机制。针对2025年底执行的快乐8游戏新规，提前一周组织全市投注站开展专项宣贯，将“快乐8新规则”作为核心业务必修课纳入超2700人次的营销技能轮训，强制要求一线销售人员100%按时完成培训，确保合规指令在终端网点准确理解与执行。

（二）规则展示与操作指引

为保障购彩者能够独立、顺畅地参与游戏，深圳福彩针对国家统一发行的各类经典玩法，将发力点集中于终端的信息展示与讲解服务。一方面，通过日常宣传将专业术语转化为大众易懂的直观说明；另一方面，将“规则讲解”纳入代销者常态化培训，要求一线销售人员使用客观、平实的话术向新购彩者普及各票种的投注机制，有效消除了理解障碍，确保购彩者能够明晰规则并独立完成操作。



深圳福彩致力于打造规范、清晰的终端购彩环境降低公众认知门槛

四、防范过度博弈风险

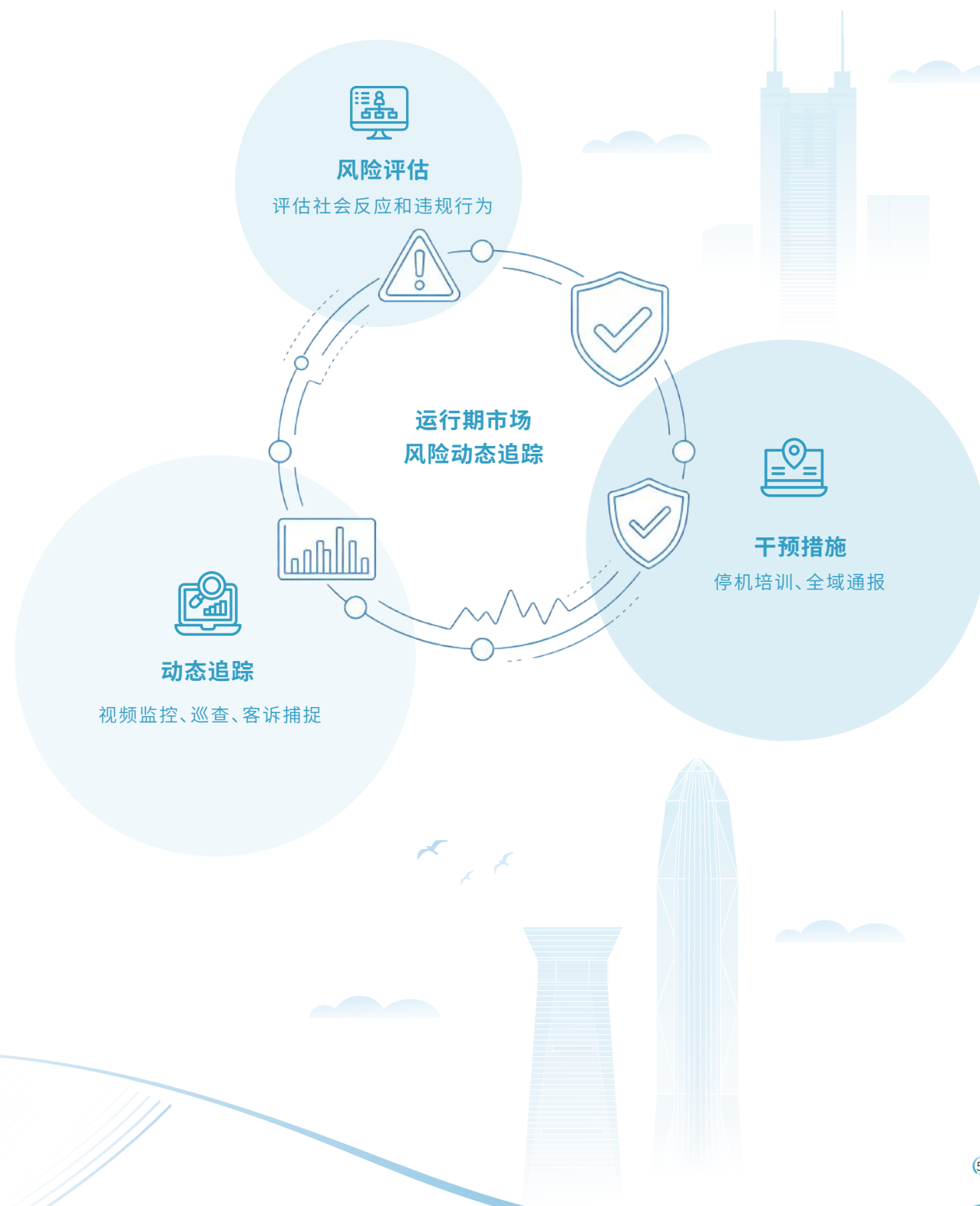
深圳福彩中心坚守安全运行底线，将社会风险防范后置于市场终端，通过刚性的渠道纪律坚决排除可能诱发的非理性博弈隐患。

（一）坚守资金安全的责任属性

为防范购彩者因违规赊销彩票行为，中心对全市代销网点划定了不可逾越的资金结算红线。在日常运营中，要求网点严格遵循“先收款、后出票”的铁律，坚持现金或即时交易，严禁任何形式的赊销或信用售彩。通过坚决阻断“先刮票、后付钱”等极易引发资金纠纷与过度博弈的违规链路，有效防范了彩票的购彩风险，保障了游戏产品的安全性与娱乐属性。

（二）运行期市场风险的动态追踪

鉴于新游戏的上市前社会影响评估由上级发行机构统筹，深圳福彩将风控重心切实转入“产品运行期”的动态追踪。中心依托全域视频监控、专管员常态化高频巡查以及民生诉求平台的客诉捕捉机制，持续评估在售游戏在本地市场引发的社会反应。一旦发现个别网点存在纵容大额冲动购彩或非理性炒作等违规苗头，中心迅速通过停机培训、全域通报等干预措施予以处置，及时化解市场运营苗头风险、潜在风险。



第二节 连接城市的网点

销售网点是福利彩票连接公众、践行公益的实体纽带。深圳福彩中心坚持“多元布局、阳光准入、规范管理、跨界创新”的渠道建设理念，致力于打造一个充满活力、形象现代、服务优质的城市公益服务网络。

一、科学布局与阳光准入

深圳福彩中心打破传统单一的网点形态，通过科学规划渠道结构与构建透明的准入机制，确保全市福彩销售网络的高质量发展与公平竞争。

（一）构建多元化实体渠道网络

中心立足城市人口分布与消费习惯，科学确立了“以专营店为主、兼营店为辅，即开票社会化网点为补充”的多业态渠道结构。截至2025年底，全市在册福彩销售站点总数达2859个，其中专营投注站1380个、便利投注站（兼营店）1141个，并补充设立了338个组织及个人即开票社会网点。通过丰富的网点类型与动态的布局优化（全年新设投注站150个、即开票社会网点31个），中心实现了对多层次消费场景的精准覆盖。

全市在册福彩销售站点

总数达 **2859** 个

专营投注站 **1380** 个

便利投注站（兼营店） **1141** 个

全年新设投注站150个、即开票社会网点31个



进驻商超综合体，实现多层次消费场景的精准覆盖

（二）全面推行“阳光征召”常态化机制

为维护市场的公平竞争与健康活力，中心自2025年9月起全面开启常态化网点公开征召。在坚持全市网点总量不超过3600个的大前提下，每年定期（3月、6月、9月、12月）向全社会公开释放建站名额。



依托官方微信矩阵发布征召公告，确保网点资源分配的公开、透明

履责案例：“阳光征召”，以数字化“排队”筑牢公平准入防线

彩票网点的审批准入，是公众关注的焦点。为公平、公正、公开畅通“准入关”，维护公平竞争的市场环境，深圳福彩中心于2025年9月起全面开启常态化、限额制的网点“阳光征召”工作。

中心创新引入数字化管理手段，全面关停线下纸质递交渠道。所有建站申请必须通过“深圳福彩”官方App提交，后台管理系统根据成功提交的精确时间戳进行客观排序，形成一条无形的“数字长龙”。管理人员严格遵循系统顺序逐一审核，将准入流程完全置于阳光之下。

2025年，通过这一公平、透明的机制，全市拓展新投注站150个、即开票社会网点31个。不仅有效激发了渠道生态活力，更向全社会擦亮了福利彩票公正、透明的责任底色。

二、规范建设与精细化运营

围绕网点的全生命周期，深圳福彩将精细化管理要求下沉至渠道一线，全面提升实体终端的服务标准与合规水位。

►（一）门店形象与硬件环境升级

良好的购彩环境是提升公众体验的基础。中心在2025年重点开展了投注站形象升级专项工作，督促网点科学划分“销售区、购彩区、休闲区”等功能区块，并规范海报与信息图表的展示标准。同时，依托全域覆盖的视频监控网络（其中1200个核心站点实现中心集中远程巡查），有效提升了站内环境的安全与规范化水平。



推进网点形象标准化升级，打造功能完善、舒适整洁的购彩环境

►（二）全周期网点运营赋能与管理

标准指引与绩效激励：

编制印发《深圳市福利彩票投注站服务手册》，为一线经营提供标准化操作指南。全面实施“阶梯式代销费等级考核管理”，将合规表现与经济收益挂钩，有效激发网点提升服务质量的内生动力。

福彩百科

阶梯式代销费等级考核

释义文本：深圳福彩中心为激发网点内生动力而实施的精细化管理机制。有别于传统的固定比例，该机制将网点的代销费（即销售佣金）结算比例与其日常合规表现、服务质量及店面规范等考核结果相挂钩。考核越优异，代销费比例越高，以此运用经济杠杆引导全市网点主动提升服务标准。

高频巡查与合规护航

建立网点专管员常态化督导机制，以每月不少于2次的频率深入网点开展精细化巡查（全年累计超6.1万站次）。重点督导网点严守“现金交易、先款后票”的结算底线，并规范落实各类票种的兑付流程与购彩合规纪律，确保终端运营安全稳健。

三、跨界拓圈与渠道创新

面对不断升级的消费形态，深圳福彩主动打破传统行业边界，通过跨界融合与新媒体引流，拓展福利彩票的触达场景与年轻化受众。

►（一）深化“福彩+”跨界融合与品牌拓展

中心积极推动实体渠道向人流密集、环境优越的现代商业综合体进军，全面升级渠道的硬件质感。在发展规划中，中心明确提出以“福彩+”模式深耕跨界生态，计划携手具备影响力的连锁商业品牌（如深圳机场候机楼、品牌咖啡店、商业综合体等）进行深度兼营合作。通过融入互动体验与文创元素，将商业门店转化为福彩文化的“宣传驿站”。



探索“福彩+”跨界模式，拓展福彩服务新渠道新场景



福彩百科

“福彩+” “+福彩” 兼营模式

释义文本：指打破传统福利彩票专营店的形态局限，将以主业或辅业方式将福彩销售业务嵌入到连锁商超、便利店、咖啡馆等现代高频消费场景中。这种模式让公益彩票自然融入市民的“生活圈”与“消费圈”，是福彩实现渠道年轻化、触达多元化受众的重要创新路径。

► (二) 构建全媒体矩阵反哺线下网络

深圳福彩构建了由官网、微信公众号、视频号等组成的新媒体矩阵，通过统筹数字化营销资源，中心将线上公域与私域的广泛关注度有效转化为实体网点的实际进店客流。在开展品牌推广与大型营销活动时，依托线上端的精准触达与引流能力，实现对线下优质渠道的定向客源赋能，这不仅有效拓宽了获客边界，更促进了数字媒介与传统物理阵地的良性互动，为一线代销者注入了持续的市场活力。



第三节 负责任的声量

深圳福彩中心将“责任与公益”作为品牌传播的核心基调，通过规范营销行为、倡导理性购彩以及创新文化传播矩阵，向全社会传递真实、健康、向善的福彩声音。

一、规范营销行为

中心在各项市场推广与信息传递中严格设置合规把控节点，确保宣传内容客观真实，引导公众以理性的心态参与彩票游戏。

(一) 严格内容审查与合规营销

营销机制合规前置：在各项营销与促销活动的策划阶段，中心严格对标国家监管要求实施前置审查。主动优化营销活动设计，将资源向体现公益属性的服务与定制物品倾斜，严格控制奖品激励幅度，防范过度刺激引发的市场炒作。

信息发布真实客观：针对官方网站与新媒体矩阵实施“三审三校”制度，并引入技术手段进行前置交叉筛查。确保对外发布的福彩游戏规则、营销活动及开奖信息绝对准确。同时，统一规范一线网点的营销宣传话术，要求客观介绍游戏机制与中奖概率，避免使用夸大、诱导性的信息干扰购彩者判断。



严格落实内容审查机制，通过官方平台发布真实、客观的购彩科普内容

(二) 深化理性宣导与终端干预

全渠道普及理性观念：

将“理性购彩科普”作为官方新媒体矩阵(如微信视频号)的常态化内容,通过策划大众喜闻乐见的创意短视频,持续向社会公众普及适度参与的理念。

落实业务干预机制：

在实体销售网络,将“未成年人购彩风险防范”与“理性购彩劝导”深度嵌入全市超3500人次的销售员核心业务培训中。明确要求网点严格执行大额购彩干预机制(提醒劝导、提示风险、登记备案),通过终端服务的主动作为,为购彩者系上“安全带”。

二、塑造责任福彩品牌形象

中心主动弱化销量导向,将传播资源向展示福彩文化与社会责任倾斜,不断夯实福利彩票的公信力底座。



联动主流媒体高频展现公益履责成效,持续夯实福利彩票公信力底座

(一) 确立公益优先的传播导向

中心在日常新闻发布与媒体联动中,将宣导的核心向“公益金资助项目进展”及“阳光开奖”大幅倾斜。通过高频次披露福彩公益金在“资助来深建设者返乡”“敬老助残”等领域的真实流向与帮扶成果,清晰说明资金去向,以公开透明的履责成效增进社会公众对福彩事业的信任。

(二) 培育向上向善的文化共识

中心紧紧围绕“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨,将“快乐造福”的理念深植于品牌建设全过程。通过策划契合各年龄段特点的主题公益活动以及参与城市大型主题博览会(如智慧养老产业博览会),积极履行社会责任,将福彩的品牌形象从单纯的“福彩地区销售管理者”升华为城市公益文化的重要推动者。

三、创新文化传播方式

顺应数字化传播与场景化消费趋势,深圳福彩不断创新传播媒介与交互形式,精准满足不同圈层群体的多元化文化需求。

(一) 构建全媒体与影视化传播网络

中心深耕数字化媒介渠道,构建了以官网、深圳福彩App、官方微信服务号(聚拢超80万粉丝)与视频号为核心,联动主流媒体以及抖音、小红书等社交平台达人(KOL)的全域传播矩阵。依托庞大的新媒体矩阵,中心常态化开展福彩文化的广泛“种草”与精准触达。在内容形态上,积极探索创意短视频、微电影、情景短剧及开奖直播等多元化视听载体,生动演绎福彩公益故事。这种富有情感张力与互动性的传播形式,不仅引发了不同代际群体的广泛共鸣,更有效吸引了年轻受众群体的关注,极大拓展了责任福彩的文化传播边界。



深圳福彩官网



深圳福彩App



深圳福彩服务号



福彩视频号服务号

(二) 打造沉浸式的品牌体验场景

在市场互动方面,中心积极探索“体验式营销”,将福彩文化巧妙融入城市公共空间与特定节庆场景。通过在城市公园等开放式场地策划公益季与互动集市,融合健康体验、知识问答、公益打卡等环节,为市民提供兼具趣味性 with 公益属性的沉浸式体验,以轻松愉悦的方式传递福彩的品牌温度。

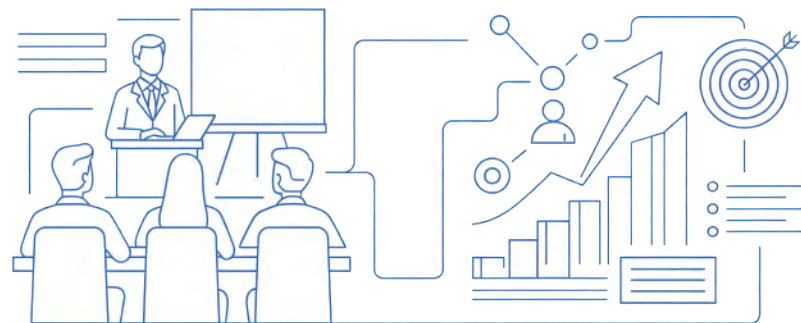
第四节 服务在身边

中心秉持“以购彩者为中心”的服务理念，致力于构建标准化、数字化、专业化的服务保障体系。从一线销售服务的赋能提升，到兑奖与信息安全的全程呵护，深圳福彩全方位保障每一位购彩者的合法权益。

一、专业化销售服务矩阵

人是服务最直接的载体。中心通过建立分层级、全覆盖的职业培训体系，确保每一位销售人员不仅具备业务操作技能，更具备优质的服务意识与责任担当。

中心全年开展包含岗前培训、营销技能培训、合规业务技能培训在内的多类课程，累计覆盖超1.2万人次。通过“问卷调研、课程教学、测试考核”的闭环培养模式，不仅夯实了销售人员在玩法规则、终端规范操作及日常店面形象维护上的基本功，更将责任彩票宣讲（如风险防范、大额干预）纳入必修课，全面提升了一线队伍的综合服务素质与责任履行能力。



二、全渠道客户服务机制

为确保购彩者的疑问能得到高效解答，中心构建了“线上智能协同、线下快速响应”的服务闭环，搭建起与公众便捷沟通的桥梁。



客服团队通过高效人机协同，常态化保障公众沟通渠道的高效与畅通

立体化咨询响应网络

构建了以“954168/82475433”双热线为主体，以微信公众号人工客服为补充的多元化响应渠道。客服团队通过高效的“人机协同”模式，全年有效处理各类咨询与诉求逾两万件，热线接通率保持在98%以上，实现了购彩者诉求的即时受理与专业反馈。



网格化的诉求反馈闭环

依托垂直管理的专管员服务体系，中心建立了针对网点业务、服务质量及纠纷投诉的快速处理流程。通过专管员的常态化督导与网格化巡查，将服务触角延伸至销售现场，确保购彩者的每一个疑问与诉求都能得到及时调查、妥善处理与闭环反馈。



履责案例

化解终端服务误会：建立客诉即时响应与闭环服务机制

服务品质的优劣，往往体现在面对突发冲突时的反应机制上。2025年8月，一起因销售员误听支付提示音而引发的购彩者纠纷，考验了中心对终端客诉的处理能力。

中心客服系统在接到反映的第一时间，即刻调度网点管理员赶赴现场，协助双方还原事实、消除误会。通过专管员的专业介入，误会当场化解，销售人员并向购彩者郑重致歉。中心不止止步于此，更将其作为提升全市网点服务水平的契机：一方面对该站点实施后续业务重训，另一方面向全行业发布服务警示，强化销售员“先收款、后出票、唱收唱付”的标准化操作流程与礼貌沟通技巧。

通过将客诉转化为网点提升服务水平的驱动力，中心切实保障了购彩者的购彩体验，维护了福彩终端的和谐服务生态。



专管员第一时间介入终端客诉现场，妥善化解误会并完善服务闭环

三、优化兑奖体验与权益

中心通过技术创新简化兑奖流程，并建立严密的隐私与数据防火墙，确保购彩者的金钱与信息安全双重无忧。

数字化赋能兑奖体验

在传统的实体网点兑付基础上，创新推广“刮刮乐兑奖小程序”，通过与数字人民币钱包绑定，为购彩者提供了低额奖金即时到账的便捷选项。针对大额奖金兑付，通过修订完善《深圳市福利彩票发行中心兑大奖管理办法》，细化身份核验与资金保障程序，在确保流程高效、透明的同时，严格保护中奖者的隐私。



严密的数据安全防线



购彩者个人信息是机构的核心资产与责任。中心依据国家网络安全等级保护标准，建立了涵盖底层加密、常态化漏洞扫描与应急响应的保护机制。在兑奖等敏感环节，严格执行保密管理制度，坚决防范购彩者个人敏感信息的泄露，以技术防线与制度底线，切实守护好购彩者的合法权益。

特殊群体购彩服务保障

为确保福利彩票的公益属性惠及广泛群体，中心重点关注老年人与残疾人的实际需求，在推进投注站形象建设时，将环境友善性纳入标准化规范，逐步完善无障碍设施配备并预留休憩空间，努力营造便捷、包容的购彩环境。同时，中心依托“福彩·幸福同行”等公益活动，主动将服务触角延伸至社区场景，通过开展互动集市与主题关怀活动，为老年群体提供更加贴心的服务，积极将福彩的公益关怀覆盖至社会服务细节。



推进网点空间的适老化与无障碍环境建设，打造包容、友善的标准化服务终端



一九四六年六月三十日人民抗日游擊隊東江縱隊及各江武裝部隊
為了堅持國內和平
從此登船北撤山東

深圳市福利彩票發行中心黨支部學習教育活動

守护与同行

第一节 划治理性边界-----	69
第二节 不可逾越的红线-----	72
第三节 在深圳,在福彩-----	74
第四节 在街道,在站点-----	76

守护与同行

第一节 划治理性边界

在福利彩票的运营中，深圳福彩中心始终坚持预防为先，将理性购彩理念深度嵌入终端销售的全流程。通过构建基于大额投注预警、一线人员强制劝导与合规流程留痕的“人工防御阵线”，中心切实保障了福彩游戏的娱乐属性，从严防范非理性购彩带来的潜在风险。

一、终端风险识别与预警体系

深圳福彩中心将业务重心置于游戏选品与市场动态运营，通过构建覆盖不同玩法偏好的产品矩阵，并依托数据调研实现产品的“新陈代谢”，保持本地市场供给的高度活力。

■ 警示环境的常态化维护

中心将销售场所内的“理性购彩警示标贴”纳入网点日常形象管理的必查内容。通过专管员定期的现场巡检，督促投注站及时更新陈旧破损的警示标志，确保警示信息在销售场所醒目可见，随时提醒购彩者保持理性。



纳入日常巡检规范的福彩网点“理性购彩”警示标贴

■ 大额购彩的刚性识别机制

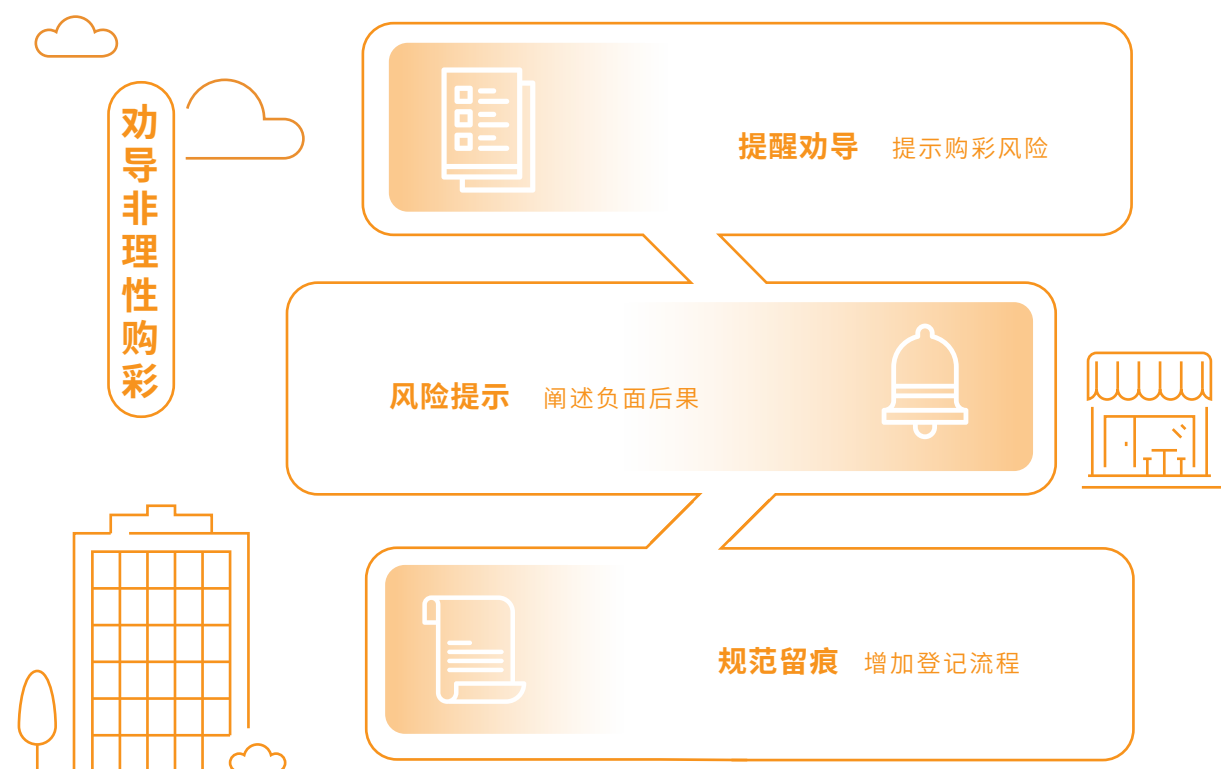
为了精准识别风险，中心设定了明确的非理性购彩警戒线：凡单日购彩总额达到10000元，或单一游戏总额达到5000元的，即被系统认定为“高风险行为”，网点必须立即启动强制介入程序，按规定程序进行防范处置。

二、人工干预与劝导流程

针对触及警戒线的购彩者，中心强制一线销售人员履行直接干预义务，通过面对面的沟通与规范化流程，有效平抑购彩者的冲动行为。

■ 标准化的“三步劝导”流程

当检测到购彩行为触及预警红线时，销售人员必须立即终止常规服务，启动强制性劝导流程：第一步是“提醒劝导”，主动向购彩者提示购彩风险；第二步是“风险提示”，深入阐述过度购彩对个人生活与财务状况可能带来的负面后果，协助购彩者完成心理降温；第三步是“规范留痕”，通过增加大额购彩的环节和流程，规范程序操作，引导购彩者进行理性决策。



■ 全员技能赋能

为确保上述人工干预机制执行到位，中心将“大额购彩风险防范”与“理性购彩沟通技巧”列为年度必修课，全年通过多轮次的技能轮训，覆盖超3500人次。通过场景模拟与话术指导，显著提升了一线销售人员的沟通劝阻能力，确保劝导工作既有力度又具有温度。

三、责任闭环与销售合规纪律

为确保非理性购彩行为的干预过程可追溯，中心建立并严格执行了以表单留痕为核心的基础档案机制，以此作为规范一线营销与责任履行的重要凭证。

■ “大额购彩登记表”的合规归档

对于经过充分劝导后仍坚持进行大额购彩的行为，销售人员必须指导购彩者规范填写《大额购彩登记表》。这一书面表单不仅是购彩行为的实名留痕，更是销售网点履行风险提示责任的法定凭证。通过定期整理与归档此类记录，中心确保了每一笔大额投注背后的干预流程均有迹可循，实现了对非理性购彩行为的基础性、闭环式管理。

深圳市福利彩票大额投注风险承诺登记表			
一、购彩者信息 (本人填写)			
姓名		手机号	
身份证号码			
二、购彩信息 (销售员填写)			
投注时间	年 月 日	投注站号	33020527
投注游戏	金额 (元)	支付方式	
☐ 双色球		☐ 现金	☐ 微信 ☐ 支付宝 ☐ 其他
☐ 七乐彩		☐ 现金	☐ 微信 ☐ 支付宝 ☐ 其他
☐ 3D		☐ 现金	☐ 微信 ☐ 支付宝 ☐ 其他
☐ 快乐8		☐ 现金	☐ 微信 ☐ 支付宝 ☐ 其他
☒ 即开票	13450元	☐ 现金	☐ 微信 ☐ 支付宝 ☐ 其他
合计	13450元		
三、购彩者承诺			
1. 本人自愿提供以上信息，且对其真实性负责。			
2. 本人仅在实体投注站以非信贷方式购买彩票。			
3. 投注站人员已对本人进行理性投注劝导，本人已明确知悉： (1) 中国福利彩票 3D 和快乐 8 游戏均实行限量销售； (2) 中国福利彩票快乐 8 游戏实行最大返奖总额风险限制； (3) 电脑型彩票开奖号码完全随机，可能出现各种号码长时间未开出的情况，跟单追号大额投注存在资金损失的风险。			
4. 本人承诺在深圳市内所购买的福利彩票不会转卖至其他区域，如有违背，所产生的一切责任由本人承担。			
承诺人签名：		销售员签名：	
日期： 年 月 日			
说明： 1. 单人单日在本站购买福利彩票总额 10000 元或即开票 5000 元时填写本表。 2. 填写电脑票前，销售员需确认本站有相应销售额度，方可销售。			

应用于销售网点非理性购彩干预的“大额购彩登记表”

■ 严禁信用透支的支付底线

中心在制度层面严防诱导与放任行为，强制推行“现金交易、先款后票”的操作纪律，坚决禁止赊销与信用借贷行为。从支付源头切断“资金杠杆”的严格做法，最大限度地遏制了购彩者因盲目冲动引发的债务危机风险。

第二节 不可逾越的红线

保护未成年人是福利彩票事业必须坚守的伦理基石。深圳福彩始终坚持源头预防、精准监管与严肃处置并举，构建起全方位、多层级的保护体系，确保福利彩票始终在合规有序的轨道上运行。

一、全方位的防护

深圳福彩以制度化手段与严谨的准入规范，从物理空间与终端认知两个维度，最大限度切断未成年人接触彩票的途径。

物理空间的源头隔离

中心在渠道管理中严格执行空间距离准入红线。依据《深圳市福利彩票投注站管理办法》，明确规定学校周边50米内禁止设立销售网点。通过从源头把控渠道布局，将未成年人日常高频活动的物理区域与购彩空间进行有效隔离，构筑起一道坚不可摧的“物理防护网”。

责任教育的常态化覆盖

保护意识的提升是预防违规的关键。中心将“未成年人购彩风险防范”纳入全市福彩从业人员的全员必修课，贯穿于岗前培训、营销技能培训及线上业务技能轮训全过程。通过系统化的认知赋能，确保每一位基层销售人员都能熟练识别购彩者身份，时刻绷紧未成年人保护的责任之弦。



强化销售网点的终端识别能力，构筑防范未成年人购彩的“物理防护网”

二、闭环监管与违规处置

中心依托全域巡查与监督反馈渠道,形成从日常管理到违规响应的动态监管闭环,确保保护机制的有效执行。

中心构建了“日常巡查、专项整治、市民监督”三位一体的监管矩阵。依托覆盖全市的视频监控系统,常态化对销售现场进行远程合规巡查;同时,畅通市民监督与反馈渠道,鼓励全社会参与监督,形成了对未成年人保护工作全时段、全方位的守护与响应机制。

履责案例

坚守合规底线,严肃处理违规网点以履行未成年人保护责任

保护未成年人不仅是制度的明文规定,更是深圳福彩对全社会的庄严承诺。在面对涉及未成年人的违规行为时,中心始终坚持合规导向,以零容忍的鲜明态度坚守底线。

2025年9月,中心在接到关于某即开票社会网点存在向未成年人售彩的线索反馈后,第一时间启动核查程序,对该网点进行实地调查取证。经查实,该站点行为严重违反了《彩票管理条例》与代销合同约定。对此,中心依规采取了顶格处理措施,按规终止了该网点的代销资格,并迅速完成了投注设备的撤销与回收工作。

投注站违规处罚通知单	
投注站名称	龙岗区 龙岗区 龙岗区
投注站地址	龙岗区 龙岗区 龙岗区
违规事实	向未成年人售彩
处罚依据	《彩票管理条例》及代销合同约定
处罚决定	终止该网点的代销资格,并撤销投注设备
执行日期	2025年9月25日
执行人	王松
监督人	王松

深圳福彩中心下发的《投注站违规处罚通知单》存档

第三节 在深圳,在福彩

一座城市的发展,需要无数普通岗位的默默坚守;一份公益事业的延续,同样离不开每一位福彩人的专业与担当。深圳福利彩票发行中心始终坚持以人为本,把人才成长融入事业发展,把组织关怀融入日常工作,通过持续赋能、协同共进、暖心关爱,努力营造让员工安心工作、持续成长、共同奋斗的发展环境,让每一位福彩人在这收获专业能力,也收获职业认同。

一、在学习中不断成长

深圳福彩始终把学习作为队伍建设的重要抓手,坚持围绕业务需要开展系统化培训,不断提升员工履职能力,为事业发展提供人才支撑。



开展系统化培训,以持续的内部赋能夯实高质量发展的人才基石

提升综合素养

2025年10月至11月,中心组织举办综合业务能力提升培训班,共有68名员工参加培训。培训坚持需求导向,围绕福彩工作实际设置智能化应用、民政政策解读、政府采购实务、公文规范、红色教育等课程,引导员工不断拓宽专业视野、更新知识结构、提升综合素养。培训期间组织保障周密,学员出勤率和满意度均达到100%,有效提升了团队整体业务能力和协作意识。

完善长效机制

中心还将人才培养纳入长效机制,在年度工作安排中明确提出科学制订培训计划,不断增强培训的针对性和实效性,持续推动人才队伍专业化、系统化建设,为员工成长提供更加持续的发展支持。

表3-1:2023-2025年员工培训概况

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
中心员工总数	人	91	87	87
员工参加培训人数	人	102	73	116
接受培训员工人数占员工总数的比例	%	30	81	100
员工培训资金投入	万元	6	28	18.8

二、在协作中共同前行

良好的团队，不仅来源于专业能力，更来源于高效协同。深圳福彩持续优化内部管理机制，不断完善工作流程，努力让每一位员工都能把更多精力投入到服务群众和推动事业发展的工作中。

●推进减负赋能：

围绕规范运行和提升效率，中心持续推进制度建设，进一步完善公文、档案等管理制度，明确岗位职责和工作流程，促进部门之间职责衔接更加顺畅。积极推进OA协同办公建设，提高业务流转效率和移动办公能力，不断优化内部办公体验。

●强化协作配合：

在部门文化建设方面，中心坚持强化协同理念，倡导“合规为先、精益求精、协同赋能”的工作文化，加强业务部门之间的协作配合，推动形成“中心一盘棋”的工作格局。针对一线管理力量与投注站持续增长之间的新形势，中心持续优化网点管理员配置方式，科学统筹区域管理力量，努力提升基层管理效率，为员工创造更加合理的工作环境。

●凝聚团队共识：

中心始终坚持把沟通融入日常管理，通过主任办公会、中心例会、专项工作会议等工作机制，加强部门之间的信息交流和业务协同；依托民主生活会、组织生活会以及谈心谈话等形式，及时了解员工思想动态和工作需求，全年开展谈心谈话30次，不断增强团队凝聚力和组织向心力。



深圳福彩持续优化内部管理机制，打造高效、融洽的日常协同办公环境

第四节 在街道，在站点

截至2025年底，深圳福利彩票销售站点从业人员3591人。他们分布在城市的大街小巷，是深圳福彩离群众最近的窗口，也是福利彩票连接公益与生活的重要纽带。深圳福彩中心始终坚持把投注站作为事业发展的重要伙伴，从能力提升、经营保障、成长激励到沟通共建，不断完善服务保障机制，努力让每一位代销者都能安心经营、稳步发展，与深圳福彩共同成长。

一、把服务做得更专业

一间投注站的专业程度，最终体现在服务群众的每一个细节。深圳福彩坚持把能力建设作为销售队伍发展的基础工程，根据不同发展阶段和业务需求，持续完善培训体系，不断提升投注站规范经营和服务能力。



深圳福彩中心开展投注站销售员培训

●多层次全覆盖的培训体系：

2025年，中心针对全市2800家投注站，制订了覆盖全生命周期的培训计划，全年累计组织销售员岗前培训、营销技能培训及业务技能培训共计126场次，累计覆盖销售人员达3561人次。通过“岗前必训、在岗轮训”的常态化机制，确保一线销售队伍始终保持旺盛的专业生命力。



● 责任彩票与业务核心课程：

培训内容精准对标行业高标准，涵盖责任彩票建设理念、销售规范合规操作、未成年人保护底线、理性购彩劝导技巧、大额购彩风险防范及店面形象标准化建设等关键课题。同时，结合快乐8游戏规则变更等重大业务调整，开展专项宣贯，确保一线人员在复杂市场环境下始终保持专业水准。



开展责任彩票与业务核心课程宣贯，引导一线队伍坚守公益初心、落实合规销售规范

● “线上+线下”多维教学矩阵：

为提高培训的实效性 with 触达率，中心灵活运用集中授课、线上数字化课堂、现场业务观摩与互动交流等多元教学形式。通过将课堂搬进投注站、将案例融入日常经营，有效破解了传统培训“空对空”的难题，让规范经营的理念真正入脑入心。

● “测试+考核”的闭环质量评价：

为确保学习成果转化为服务实践，中心引入了严格的培训质量评价机制。每一场培训均配套随堂测试与现场实操考核，通过“讲、练、考”一体化的闭环管理，实现培训质量的精准把控，切实推动销售服务从“经验驱动”向“技能驱动”转型。

表3-2：2023-2025年销售人员培训概况

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
销售人员接受培训人数	人	1745	2762	3591
销售人员人均培训时长	小时	6.00	6.00	20.73
销售人员人均培训费用	元	95	100	130
接受责任彩票培训的销售人员人数占销售人员总数的比例	%	100	100	100

二、把站点经营得更安心

投注站经营的背后，是一个家庭、一份生计，也是深圳福彩公益事业的重要支撑。深圳福彩坚持依法保障代销者合法权益，不断完善经营服务保障机制，为投注站稳定运营提供坚实支撑。

公平规范的契约与退出保障

中心持续完善代销合同管理机制，在合同修订、续签等过程中引入法律顾问参与审核，确保合同条款公平规范，切实保障代销双方合法权益。对于退出经营的投注站，严格按照合同约定办理保证金退还手续，全年规范完成578个投注站保证金退付工作，共退还履约保证金169.43万元，让每一次退出都规范、有序、安心。

夯实销售终端运营保障

围绕投注站日常经营，中心不断强化技术和运营保障。面对网络通信异常、预交款到账延迟等情况，及时启动预交款应急保障机制，确保投注站销售不中断；持续推进投注终端升级，全年免费更换600台老旧投注设备，不断提升销售终端运行效率；面对即开票仓储模式调整，及时建立临时仓储和配送保障体系，确保票源供应稳定，保障投注站正常经营。



将终端升级与技术支持作为防范运行风险的关键一环，夯实实体网点平稳销售的运营保障底座

拓展公益福彩服务理念

与此同时，中心持续完善投注站权益保护机制，在全市推广视频监控系统建设，为客诉处理提供客观依据，有效维护投注站合法权益。组织投注站代表赴北京参加“走近双色球”“走近刮刮乐”等开放体验活动，进一步拓宽行业视野，增强职业认同，让更多代销者了解福利彩票的发展历程，感受公益事业的责任与使命。

三、让努力有回报

每一份认真经营，都值得被看见；每一次规范服务，都值得得到认可。深圳福彩坚持建立更加科学的激励机制，让规范经营、优质服务和良好业绩形成良性循环。

● 业绩与代销费双向驱动：

中心持续实施《深圳市福利彩票投注站阶梯式代销费等级考核管理实施细则（试行）》，建立销售业绩与代销费等级联动机制，引导投注站不断提升经营质量。对于符合条件的投注站，畅通专营店升级通道，帮助更多优质站点提升经营能力和收益水平。

责任聚焦

以政策红利激发站点经营动力

福利彩票的健康发展，离不开每一家投注站的精耕细作。为了引导网点向规范化、专业化经营转型，深圳福彩中心设立了明确的投注站类型升级通道。凡符合“场所面积10㎡以上、近3个月电脑票销量达15万元以上”等硬性资质，并满足经营时长要求的站点，均可申请升级为“专营店”。这一机制旨在通过资源集约化，支持经营规范、业绩突出的网点实现跨越式成长。

以83020231号网点为例，该站点于2025年4月通过资质审核，顺利完成类型升级，并同步进行了站点形象的现代化装修。升级后，站点的经营动力与服务质量显著提升，当月销量较升级前直接提升了29106元。更具激励效应的是，该站点顺势进入阶梯式考核的8%代销费等级，当月预估代销费增加达8401元。

● 职业荣誉感与活动激励：

对于售出双色球、快乐8一等奖的投注站及销售人员，中心专门颁发荣誉奖牌，并发放激励奖金，进一步增强一线销售人员职业荣誉感。在开展“幸福同行”公益季、“深圳福彩欢乐购”等营销活动过程中，中心还结合不同类型投注站特点，配置差异化营销资源并提供活动支持，为积极参与活动的投注站创造更多发展机会，让努力经营获得更加充分的回报。



中心为优秀销售网点颁发荣誉奖牌

四、调研销售一线需求

投注站既是福利彩票服务群众的窗口，也是了解市场变化最直接的渠道。深圳福彩始终坚持把一线声音作为改进工作的宝贵资源，不断拓宽沟通渠道，让更多来自基层的建议转化为推动发展的动力。



不断拓宽基层沟通反馈渠道，将投注站一线的声音转化为优化内部管理与服务的持续动力

高覆盖的市场调研与反馈

中心将市场反馈视为优化产品布局与营销决策的“风向标”。2025年，中心围绕即开票销售与营销活动核心业务，广泛开展市场问卷调查，全年累计收集有效市场反馈1656份，为票种结构的优化与营销活动的精准设计提供了坚实数据支撑；同时，针对即开票配送模式改革等重大调整，同步建立意见反馈闭环，通过及时响应配送时效与物料配发等诉求，保障了各项改革措施平稳落地。

“一线调研服务”常态化

为切实解决一线经营难题，中心深入开展党员干部市场一线巡查调研服务专项活动，构建起由3个党小组抽调组成的17个调研小队，深入全市85个投注站进行面对面走访。通过这种沉浸式的一线调研，全年累计梳理并回应意见建议114条，为渠道规划、营销服务升级及管理流程优化提供了最直接、最鲜活的决策参考。

以服务成效赢取认同

坚持“倾听诉求、持续改进”的服务逻辑，中心成功构建起内部管理与基层需求之间的良性互动。通过对一线建议的快速响应与精准落实，2025年全市投注站满意度高达99.80%。一条条来自街角站点的意见建议，不断汇聚成深圳福彩优化服务、完善管理、促进发展的持续动力。

表3-3：2023-2025年销售网点满意度与履约情况

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
销售网点满意度	%	99.00	99.00	99.80
代销合同履约率	%	100	100	100



服务中心



深圳市民政局



深圳市福利彩票发行中心
Shenzhen Welfare Lottery Issuance Center

福彩圆梦 银发守护

和城市一起生长

第一节 坦诚的对话-----	83
第二节 融入社区日常-----	86
第三节 筑基行业生态-----	89
第四节 绿色运营印记-----	92

和城市一起生长

第一节 坦诚的对话

一座城市的信任，源于真诚的沟通。深圳福彩始终坚持公开透明、主动回应、双向互动，不断拓展公众参与渠道，让信息公开更加及时，让意见反馈更加顺畅，让公益传播更加贴近生活，在一次次真诚交流中不断凝聚社会共识，拉近福利彩票与城市居民之间的距离。

一、让信任看得见

公开，是福利彩票公信力的基础。深圳福彩坚持把公开透明贯穿发行销售、资金管理和日常运行全过程，持续完善官方网站、微信公众号、视频号以及实体销售网点等信息公开渠道，建立起覆盖线上线下的信息传播体系，让公众能够更加便捷地了解福利彩票发行销售情况和公益事业发展动态。

中心严格落实信息发布审核机制，及时发布开奖信息、公益资讯、政策公告等内容；持续做好财政预算、决算公开以及采购信息公开，自觉接受政府部门、社会公众和新闻媒体监督；积极配合专项审计、经济责任审计及内部控制评价，不断提升规范管理水平，以制度透明保障运行透明，以公开透明赢得社会信任。



深圳福彩官网发布《深圳市福利彩票发行中心2025年福利彩票公益金使用管理信息公示》

二、诉求都有回应

面对公众关切，深圳福彩始终坚持主动倾听、及时回应。中心持续完善客户服务体系，建立电话热线、在线客服、民生诉求平台、群众信访等多渠道沟通机制，全年人工热线接听8454通，在线客服有效服务17674次，办理民生诉求138件，群众信访事项3件，及时回应公众咨询、意见建议及社会关切。

同时，持续健全舆情监测和快速响应机制，加强网络信息分析研判，完善舆情应对工作流程，做到早发现、快响应、妥处置，不断提升回应社会关切的专业能力。

三、互动融入城市

深圳福彩坚持把彩票知识宣传融入公众生活场景，通过公益微电影《繁星》、“幸福同行”公益季、“书香光影暖人心”等品牌项目，持续传播福利彩票公益属性、责任理念和公益文化，不断提升社会公众对福利彩票的认知水平。

2025年，深圳福彩参加深圳国际智慧养老产业博览会，将福利彩票宣传从传统销售场景延伸至城市公共空间。展会现场围绕福利彩票公益属性设置公益成果展示、视频展播、互动体验等多个板块，系统介绍福利彩票“扶老、助残、救孤、济困”发行宗旨以及公益金支持养老服务体系建设实际成效，引导公众更加直观地了解福利彩票公益金“取之于民、用之于民”的运行机制。

现场特别设置了刮刮乐互动体验区，在增强公众参与感的同时，工作人员结合老年群体普遍关注的养老保障、公益服务等话题，介绍公益金长期支持高龄老人津贴、户籍老年人意外伤害保险、社区养老服务等民生项目，让公众切身感受到每一张福利彩票汇聚的爱心，最终都转化为守护城市民生的公益力量，实现了公益知识普及、责任彩票宣传与公众互动的有机融合。



深圳福彩亮相2025年深圳国际智慧养老产业博览会，通过现场公益成果展示、刮刮乐互动体验等形式，向公众生动普及福彩公益金运行机制与养老服务民生成效

以政策红利激发站点经营动力

责任回响

“很多人对福利彩票的了解可能还停留在‘彩票’本身，但我们更希望让大家看到，每一张彩票背后汇聚的爱心，最终都化为了守护大家幸福的温暖力量。”

——深圳市福利彩票发行中心市场部负责人 施雅

“以前知道福利彩票，但不知道公益金具体用在什么地方。这次参观以后，更直观地了解到福彩公益金一直在支持养老服务、关爱老年人，每一张彩票背后都承载着实实在在的公益力量。”

——参观2025年深圳国际智慧养老产业博览会市民 陈女士

四、见证阳光福彩

邀请公众走进彩票运行的核心——开奖现场，是构建机构公信力最直接的方式。2025年，深圳福彩分两批次组织开展“走近双色球”与“走近刮刮乐”实地观摩活动，共邀请80名购彩者、社会公众代表及一线销售人员前往北京。

在实地行程中，观摩团成员直击双色球开奖现场与即开票印制车间。通过近距离观摩退票封存、开奖摇号、安全保密以及票面印制等关键环节，参与者得以将日常听说的“公平、公正、公开”转化为切实可见的严密流程，在真实的见证中进一步增进了对国家公益彩票运行机制的信任。



2025年10月，深圳福彩观摩团走进北京双色球开奖现场



2025年10月，深圳福彩组织代表前往即开票印制车间进行实地观摩

第二节 融入社区日常

福利彩票不仅销售于城市的每一个角落，更扎根于社区的每一寸肌理。深圳福彩始终坚持将“取之于民、用之于民”的理念贯穿始终，通过资源下沉、文化共融与定向帮扶，在与城市社区的深度互动中，共同构建向上向善的社会和谐空间。

一、深耕社区的文化共融

深圳福彩中心积极推动公益资源向基层延伸，通过文化服务、空间支持、公益活动等方式，加强与基层组织和社会公众的互动联系，让福利彩票公益属性更加可感可及。

依托中央财政福彩公益金，持续开展“书香光影暖人心”残疾人文化进社区项目，通过励志书籍捐赠、无障碍口述电影等形式，丰富残疾人精神文化生活，促进残健融合；在市民政局指导下，与海山街道“双百”社工站开展结对共建，通过资源支持助力基层社会服务能力提升；结合传统节日和公益宣传节点，打造“福彩·幸福同行”公益季等品牌活动，将公益理念融入市民生活场景。



深圳福彩依托公益品牌活动，深入社区与市民的“零距离”互动

同时，深圳福彩持续关注教育事业，将助学帮扶作为公益责任的重要延伸。以龙岗区新南小学（“福彩小学”）为核心，深圳福彩坚持长期陪伴式公益支持，从教学设施改善到教师关怀慰问，持续开展帮扶行动，17年来见证学校成长发展，以久久为功的公益实践传递福彩温度。



2025年9月10日，深圳福彩中心工作人员走进龙岗区平湖街道新南小学，为老师们送上节日祝福

二、多向救助的精准帮扶

深圳福彩坚持公益导向，聚焦困难群众、残障人士等重点群体，持续探索多元化帮扶方式，通过资金支持、公益服务和就业赋能等形式，将福彩公益力量精准传递至有需要的人群。

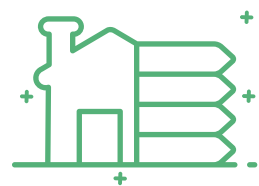
围绕来深建设者等群体，持续开展“爱心福彩”等公益项目，通过返乡资助等方式缓解群众实际困难；聚焦残障人士、儿童等特殊群体需求，积极整合公益资源，开展文化服务、关爱帮扶和就业支持等公益实践，推动社会救助从单一帮扶向综合支持转变，不断提升公益服务精准性和持续性。

履责案例

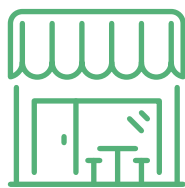
创新就业支持模式，助力残障人士融入社会

在盐田区大梅沙地铁站旁，一辆色彩鲜明的“83872958号”福彩花车成为城市公共空间中的特色服务窗口。这里不仅提供福利彩票销售服务，也承载着残障人士实现就业发展的新机会。

2025年，深圳福彩支持盐田区大梅沙花车投注站建设运营，通过提供彩票销售工具、业务培训和运营指导，帮助残障人士掌握福彩销售服务技能，实现从就业参与到能力提升的转变。花车投注站将福利彩票销售场景与助残就业支持相结合，为残障人士提供稳定工作岗位和社会融入平台。



2025年4月30日下午，
深圳福彩83872958投注站正式揭牌营业



福彩销售员在花车投注站为
购彩者提供服务



三、全员参与的志愿守护

志愿精神是城市文明的底色。中心将志愿服务纳入内部日常管理的常态化议程，构建起党员带动、全员参与的志愿联动机制，将服务触角延伸至城市文明的每一个角落。

“一季度一主题”的长效机制 中心建立并严格执行“季度主题志愿服务制度”，将志愿活动贯穿于全年经营管理的各个维度。中心明确以党支部和支部为单位，通过季度规划、主题下发、全员动员，构建起“党员示范+全员参与”的行动模式，确保志愿服务不仅覆盖业务现场，更深入社会生活，实现了志愿精神的常态化、制度化落地。

全年度的多元志愿实践

中心通过“一季度一主题”，将服务触角延伸至多维领域：

- 第一季度：开展“业务帮扶与服务一线”志愿活动
- 第二季度：开展“内部环保与节约”志愿活动
- 第三季度：开展“基层公共卫生与防疫”志愿活动
- 第四季度：开展“社会生态与海洋环保”志愿活动



履责案例

开展针对一线网点的专项卫生督导服务

志愿服务的价值，不仅在于锦上添花，更在于关键时刻的雪中生炭。2025年7月底至8月中旬，针对基孔肯雅热防控的严峻形势，中心主动将志愿服务重心向基层一线倾斜，由中心领导带队，迅速集结19名党员干部志愿者，组成专项督查服务小分队。

志愿者团队深入全市重点销售网点，不间断开展防控专项抽查督查，并在网点检查过程中普及知识。此次专项行动，不仅保障了一线销售人员及广大购彩者的生命健康，更以“福彩人在一线”的坚定姿态，让基层网点切实感受到了机构的关怀与支持，实现了志愿服务与业务保障的双赢。



志愿者在检查网点卫生环境的同时，积极向一线销售人员普及健康防控知识，传递机构关怀



第三节 筑基行业生态

福利彩票的高质量发展，离不开一个开放、透明、有序的行业生态。深圳福彩中心立足自身实践，不仅致力于以技术创新与管理改革深耕渠道，更积极担当行业推动者的角色，通过建立多方协同的价值共享平台、倡导标准化运营准则以及坚守诚实信用的市场底线，与价值链上下游共同营造向上向善的发展环境。

一、夯实行业发展底座

以数字化转型为引擎，通过技术革新与流程再造，为行业渠道的可持续发展提供了可复制的经验样本。

数字化赋能核心业务

中心全面启动全国统一系统对接工程，完成大批量老旧投注设备更替及基础信息设施改造，确保技术底座与全国步伐高度一致。同时，通过引入信创智能办公平台，推动核心业务流程的自主可控。在资金与兑奖领域，创新应用数字人民币便捷兑奖技术，以金融科技提升服务效能；在管理领域，深化智慧财政系统应用，实现了从预算管理到资金结算的全链路数字化流转，极大地提升了机构运营的精准度与安全性。

深耕渠道运营管理变革

面对市场新形势，中心大刀阔斧推行“阳光征召”制度，通过线上App受理与系统自动排序机制，杜绝准入环节的人为干预。实施“阶梯式代销费”绩效考核，通过科学的激励杠杆引导站点从销售导向向经营质量导向转型。此外，通过推行“分仓发放、站点自提”的物流配送模式改革及“直线+划片”的网点管理模式，有效降低了运维成本，提升了基层管理的垂直效率，为行业渠道形态的多元化与高质量转型贡献了先行经验。



深圳福彩优化终端运维模式，提升基层服务效率，推动投注站向经营质量导向稳步转型

二、以专业引领行业

深圳福彩在严守合规底线的基础上，依托扎实的一线运营数据，积极发挥行业“智库”作用，推动全国福彩行业标准的统一与完善。

发挥智库智力支持作用

中心立足一线采购与运营实践，开展市场调研与需求分析。2025年，中心围绕业务终端技术标准、票据供应链管理及财务核算体系三大痛点，主动向中福彩中心提出多项专业改进建议，有力地支持了全国范围内福彩技术规范与财务核算标准的更新完善。

落实政策与标准倡导

持续推动行业标准建设，致力于实现全行业数据校验与自动稽核的统一。通过参与多项国家级标准的实践反馈，深圳福彩以实际行动参与及支持福利彩票发行销售在全国层面的规范化、标准化运作，为行业顶层设计的科学性提供了有力的基层实践支持。



深圳福彩聚焦业务终端技术标准与数字化管理，通过持续的技术实践，为行业高质量发展注入数智动力

三、构筑和谐竞争生态

诚信是福彩生态的“压舱石”。中心通过建立开放共享的沟通平台与严格的市场准入机制，打造了一个共生、共荣、共享的行业生态圈。

共建透明、开放的价值链平台

中心与金融电子结算中心、权威主流媒体、专业物流及行业专家机构建立了深度的战略协作关系。通过共建数字化结算平台、共享品牌矩阵资源，将福利彩票的社会信用扩展至整个产业链条，保障了彩票交易资金的安全高效与公益品牌传播力的最大化。

坚守诚实守信的竞争底线

严把采购合规关，通过政府采购意向提前公开与第三方专业机构全流程履约验收，营造了公平、公正的招标采购环境。在销售终端管理上，严守“现金交易、严禁赊销”的行业操守，对一切非理性购彩诱导行为保持“零容忍”态度。通过清理历史遗留的无效网点，以优胜劣汰的市场机制，捍卫了福利彩票行业诚信运营的良好形象，切实维护了购彩者的合法权益与社会的公益信任。



通过系统化的经营培训与职业操守引导，提升一线网点规范化管理水平，共同捍卫福彩诚信形象

第四节 绿色运营印记

环境友好不仅是福利彩票事业的底色，更是机构对这座城市生态蓝天的承诺。深圳福彩始终坚持“节能、减排、降碳”的绿色发展理念，从源头的印制供应链把控，到办公环节的数字化转型，再到全员参与的生态志愿实践，致力于将“绿色”融入运营的每一个环节。

一、从源头把控环保标准

中心以严苛的环保标准构筑绿色供应链，通过供应商资质管理与仓储模式优化，实现全流程的低碳运作。

生态印制准入与监控

建立严密的环保选商机制，优先鼓励具备《中国环境标志产品认证证书》的企业参与协作，并严禁使用含有双酚A成分的热敏纸。要求合作供应商对生产环节产生的噪声、废气、废水进行合规治理，最大程度降低印制环节对生态的负荷。

物流与仓储的精细化重塑

推行“分仓发放、站点自提”的物流配送模式改革，大幅减少中心车辆高频次、长距离的同城货运轨迹，实现物流作业的集约化。依托数字化仓储系统精细监控库存水位，从源头减少票品过量积压风险，防范废弃物资产生。



深圳福彩通过优化资源配置，实现全流程绿色低碳运作

二、以数字化赋能节约减排

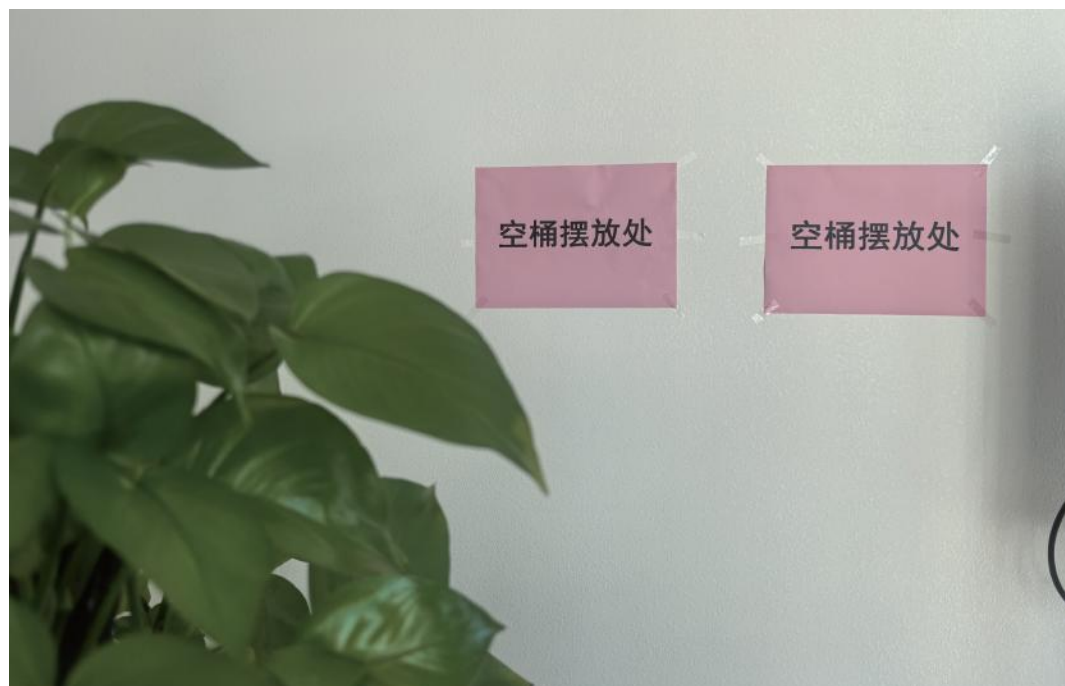
“绿色办公”是中心践行“降本增效”要求的日常习惯。中心通过设备升级与智能管理，将低碳理念落实到每一个工位。

数字化办公提效减耗

全面推广OA协同办公系统与电子文档流转，大力推行“双面打印”与无纸化办公流程。积极推行“视频会议常态化”，大幅减少因线下会议产生的差旅出行与资源消耗。

智能化环境监测与节能

办公区域全面采用LED节能照明，配套安装“冷气流量统计温控系统”，实现水电能耗的精准监测与预防性浪费管理。中心严格规范公务用车管理，依托省平台进行集约化调度，并积极倡导全员绿色出行，通过全流程的精细化管控，切实降低机构日常运行碳排放。



深圳福彩将“绿色办公”理念落实到日常管理细节，持续践行“降本增效”要求

三、将环保理念融入志愿服务

环保不仅是制度的硬约束，更是中心全员参与的自觉行动。中心将志愿服务作为传播绿色理念的载体，常态化开展环保宣传与环境守护。

志愿服务助力环保宣传：中心依托“季度主题志愿服务制度”，积极搭建环保公益传播平台。通过策划开展“爱护海洋，助力环保”等主题鲜明的生态志愿公益活动，将环保的触角从内部办公区域延伸至城市生态一线。这种以志愿行动为载体，不仅是环保理念的具象化展示，更是在机构与社会大众之间架起了一座绿色沟通的桥梁，推动环保意识从机构内部向社会层面辐射延伸。

长效化的环保宣传阵地：依托内部管理准则与行政节约规范，在中心内部营造“节约资源、绿色办公”的文化氛围。通过常态化的业务技能培训，将环保与合规经营理念传递至基层销售网点，让“绿色福彩”的印记在全市站点延伸。

责任聚焦

守护山海连城：以生态志愿行动传递绿色公益力量

绿色运营的终点，不仅在于机构内部的节能减排，更在于将环保理念向社会延伸。2025年10月24日，市福彩中心党支部将志愿服务视角从“室内”转向“自然”，组织28名党员志愿者前往深圳盐田海滨栈道，开展以“爱护海洋，助力环保”为主题的生态志愿公益活动。

活动期间，志愿者们走出职场，化身为“海岸线守护者”。他们沿着栈道徒步，深入礁石区与沙滩，亲手清理被海浪冲刷而来的各类垃圾。这不仅是一次简单的清扫行动，更是福彩人对深圳生态文明的深情告白。此次公益实践，不仅有效改善了局部的海洋微环境，更通过志愿者们与周边市民的互动，将“保护环境、人人有责”的理念传递给更多大众。



2025年10月24日，深圳福彩组织党员志愿者开展“爱护海洋，助力环保”生态志愿公益活动

八载相伴 益路同行

2025常回家看看——你回家 我资助



爱心福彩·常回家看看

SZ20250001c 深圳 售
深圳站 K2025 家乡站
Shen Zhen Jia Xiang
2025年05月01日09:00
¥1000.00元 (资助金额最高上限)
爱心福彩·常回家看看

你回家我资助

公益福彩的影响力

第一节 公益金筹集	97
第二节 公益金分配	99
第三节 关爱·温暖	104
第四节 助力乡村振兴	109

公益福彩的影响力

第一节 公益金筹集

福利彩票的发行销售，以筹集公益金、服务社会福利事业为目的。深圳福彩始终坚持福利彩票的本质属性，依托规范化的销售管理、精细化的市场运作，稳步扩大公益金筹集规模，并建立起全流程的公益信息披露制度，确保每一份购彩者的爱心都能精准转化为城市的公益基石。

一、保持稳健的增长态势

在规范的市场运营下，深圳福彩实现了销售规模的平稳增长，为公益事业提供了持续的资金支持。

2025年，深圳福利彩票共实现销售额51.07亿元，较2024年的49亿元增长4.22%。截至2025年底，深圳福彩累计销售福利彩票已达633.82亿元，持续为城市社会福利事业提供坚实保障。



深圳福利彩票共实现销售额
51.07亿元



深圳福彩累计销售福利彩票
已达**633.82**亿元

二、强化公益回馈与贡献

福彩公益金的每一分钱，都体现着福利彩票的公益初心与担当。中心坚持阳光运行，履行财政代征责任，并充分发挥福彩渠道的就业带动作用。

● 持续壮大公益事业资金池

2025年，深圳福彩年度筹集福利彩票公益金14.18亿元。其中，上缴中央公益金6.93亿元，市级留成公益金7.25亿元（含弃奖奖金）。截至2025年底，深圳福彩累计筹集公益金总额达到189.79亿元。

● 严格履行税收代征职责

中心在提升销售额的同时，严格落实国家税法要求，依法依规代征中奖者个人所得税，确保财政收入的颗粒归仓，通过税收贡献进一步支持城市公共建设。报告期内，共计代征代缴中奖者个人偶然所得税约1.55亿元。

● 发挥福彩吸纳就业功能

深圳福彩在促进城市就业方面发挥了积极作用，2025年通过全市实体销售网络，投注站直接吸纳了3591名销售从业人员，为社会民生稳定提供了重要的渠道支撑。

三、建立透明的公益报告制度

中心严格贯彻“阳光福彩”方针，确保公益金的筹集与使用全过程在监督下运行，维护国家彩票的权威公信。

● 执行年度公益信息公开机制

民政部门按照财政管理要求负责公益金信息公开，福彩机构配合做好相关数据支撑和宣传工作。依据相关制度，深圳市民政局于每年6月底前，通过官网向社会发布年度福利彩票公益金收支情况公告，详细披露公益金使用规模、资助项目及绩效评估。中心作为执行方，全力做好数据统计与信息报送，确保公益金的使用去向清晰、效果可查。



● 坚持政治引领与公信力维护

中心始终将“政治性、人民性、公益性”作为工作的核心坐标。在政策响应与维护行业声誉中，中心坚持从严治彩，通过严把采购合规关、查处违规售彩网点，以及依托权威媒体发布公益成果，在每一次的市场动态中，都以扎实的责任履行赢取全社会的公益信任。

第二节 公益金分配

福利彩票公益金“取之于民、用之于民”。深圳福彩始终坚持公益金使用的“公开、规范、透明”原则，紧紧围绕全市社会福利事业发展的重点领域，确保有限的公益资源精准对接困难群众、养老服务、儿童关爱及社会公共福利需求。

一、精准赋能社会公益

2025年，深圳福彩共筹集福利彩票公益金**14.18**亿元；

全市福彩公益金实际支出**64143.12**万元，
通过科学的预算安排与规范的执行程序，切实提升了公益金的使用效率与社会效益。



2025年，市级公益金资助项目广泛覆盖四大核心领域，通过多元化的项目设置，有力托举了城市困难群体的民生底线。全市市级公益金资助项目在老年人福利、残疾人福利、儿童福利及社会公益类项目中展现了良好的预算执行水平。



二、公益金两级分配

深圳福彩公益金的分配与使用，严格遵循“统筹安排、专款专用、分级负责”的原则。福彩公益金在筹集后，由民政部门按规定比例与职责范围进行科学分配。



市统筹与市级留成

2025年，深圳市在筹集14.18亿元公益金的基础上，明确了中央、市级与区级的资金分成方案。市级留成公益金作为全市社会福利事业发展的战略性支撑，主要用于市本级重点民生项目、全市性社会公益平台的搭建以及对各区的公益事业补缺。

级实施与保障

福彩公益金使用中，区级承担了基层的执行主体责任。2025年全市福彩公益金预算安排总额中，区级预算达到58681.41万元，实际支出54489.15万元。这一分配结构体现了福彩公益金“贴近社区、服务基层”的特征，确保资金能够迅速下沉至各区的“扶老、助残、救孤、济困”一线，直接转化为居民触手可及的公共服务。



三、市本级公益金项目

2025年，市本级福彩公益金紧扣深圳社会福利事业发展，通过预算安排，重点投入了四大民生福利领域。在项目执行过程中，始终坚持“预算绩效导向”，确保每一笔投入都能产生可量化的社会效益。

市本级公益金支出情况：2025年市本级公益金预算安排10390.58万元，实际支出9653.97万元。为增强资金使用的抗风险能力与应对突发民生需求，在年度预算中专门设置了“民政局预算准备金”300万元。

老年人福利类

本年度共支出项目16个，资金总额1507.18万元，主要聚焦于智慧养老、养老从业人员技能提升、养老机构财政资助及银发经济培育等方向，切实保障了城市养老服务的质量与韧性。

表5-1:2025年度市本级老年人福利类资助项目表（单位：万元）

项目名称	申报单位	实际支出	项目概况
第二届深圳国际智慧养老产业博览会	市民政局	143.20	举办第二届国际智慧养老产业博览会。
“银龄行动”项目		46.93	组织老龄专家团队深入基层医疗机构、学校及产业园区，开展坐诊带教、课程研发、技术指导等服务。
2025年深圳市养老金融调查服务项目		33.50	开展养老领域金融调查相关工作。
2025年深圳市银发经济名录统计工作项目		15.00	制定深圳市养老产业统计分类指南、开展统计调查、数据分析、初步名录库建立等。
2025年“深i企”平台“养老专区”服务项目		19.40	“深i企”平台配置“养老专区”板块，并提供运营服务。
银发经济产业链强链补链项目		19.85	开展产业链赋能行动，搭建资源对接平台，为产业发展提供政策指导，实现产业链供需精准对接。
银发经济产业园培育项目		41.71	用于市区银发经济产业园建设指导。
银发经济知名品牌示范行动项目		18.44	协助开展银发经济科技创新品牌大赛，对入围品牌企业实地考察，进行品牌创建指导。
银发消费促进行动项目		21.91	用于开展银发消费促进活动，搭建养老产业供需对接平台。
深圳老龄人口养老全周期成本统计测算项目		9.10	围绕老年人在机构社区居家等多层次养老服务需求，通过全周期成本统计测算，综合分析基础性养老服务成本。
智能家居适老化改造消费提升专项活动绩效评价	市社会福利服务指导中心	19.00	对居家适老化改造消费提升专项活动项目开展绩效评价。
深圳养老机构从业人员补贴		32.85	为两家市级养老机构符合发放要求的从业人员发放入职补贴和岗位补贴。
养老护理员技能竞赛		45.87	用于举办养老护理员职业技能竞赛。
乐龄服务项目大赛		104.82	用于对乐龄服务大赛中获评项目进行资助。
深圳智慧养老内容服务项目		75.60	依托专门的门户网站，全面展示养老服务相关政策动态、行业数据和行业动态等，开展养老服务咨询宣传工作。
深圳市养老护理院财政资助项目		860.00	用于市养老护理院的运营保障。

残疾人福利类

本年度共支出项目5个，资金总额1062.19万元，精准投向残疾人保险、残疾人社会心理促进及特殊医疗救助等领域，有效缓解了残疾群体在生活与医疗方面的后顾之忧。

表5-2:2025年度市本级残疾人福利类资助项目表(单位:万元)

项目名称	申报单位	实际支出	项目概况
儿童致盲眼病筛查与抢救性治疗	市眼科医院	36.00	用于对新生儿儿童致盲眼病筛查或者抢救性治疗。
残疾人保险	市残疾人联合会	885.51	为深户持证残疾人、残疾军人、伤残警察参加人身意外伤害险及康复服务机构购买团体意外险和为本市户籍重度残疾居民参加深圳惠民保。
开展残疾人及家属、残疾人工作者社会心理促进服务	市残疾人综合服务中心	56.80	开展心理健康服务,解决残疾人及其家属、残疾人工作者的心理健康问题,完善社会心理服务网络。
助残招聘系列活动		49.60	用于举办现场残疾人专场招聘会。
2025年度协助调研深圳市社会福利院运营管理服务项目	市民政局	34.28	协助对深圳市社会福利院规划的管理运营研究和优化建议。



儿童福利类

本年度共支出项目9个，资金总额1596.52万元，着力于儿童健康保护、康复训练及特殊关爱项目，为困境儿童与特殊群体儿童搭建了温暖的成长空间。

表5-3:2025年度市本级儿童福利类资助项目表(单位:万元)

儿童福利类小计	申报单位	实际支出	项目概况
阳光系列服务项目(儿童类)	市妇联	293.76	用于对困境儿童、流动儿童等群体提供关爱、帮扶、保护等服务。
<守护童心>—儿童福利发展和未成年人救助保护系列宣传短剧及配套公益宣传项目	市民政局	163	用于拍摄儿童救助保护系统宣传短片及配套宣传。
深圳市民政局(深圳市社会福利服务指导中心)购买社会工作服务项目		81.89	用于市社会福利服务指导中心购买社工服务。
深圳市民政局(深圳市未成年人救助保护中心)社会救助领域购买社会工作服务项目		33.46	用于市未成年人救助保护中心购买社工服务。
流动困境儿童监测摸排项目		125.82	对深圳市流动儿童开展精准监测摸排工作,为下一步开展流动困境儿童关爱服务提供参考依据。
儿童福利院食堂新增保鲜库项目	市社会福利服务指导中心	14.33	用于为市福利服务指导中心儿童福利院配备保鲜库。
深圳市社会福利服务指导中心儿童养教康项目		872.48	为市福利院在院儿童提供日常生活照料、特殊教育、职业教育以及基本医疗康复等相关服务。
儿童关爱服务项目	市未成年人救助保护中心	145.74	引导为儿童服务的社会组织面向社区、家庭和社会提供儿童关爱服务。
儿童工作队伍培训		29.04	面向全市未成年人救助保护机构、儿童督导员、儿童社工等儿童保护工作人员,针对性开展培训。

社会公益类

本年度共支出项目20个，资金总额5488.08万元，范围涵盖各类社会公共救助与公益服务，作为民生保障的广覆盖支撑，体现了福彩在社会公共福利领域的积极担当。

表5-4:2025年度市本级社会公益类资助项目表(单位:万元)

项目名称	申报单位	实际支出	项目概况
驻深部队官兵特殊困难救助	市退役军人事务局	199.96	用于实施对驻深部队官兵临时困难补助。
保险送精兵		152.20	用于为驻深部队官兵购买意外保险。
资助低收入群体购买医疗保险及惠民保	市医疗保险基金管理中心	341.41	为低收入群体购买医疗保险和惠民保相关费用。
阳光系列服务项目(妇女类)	市委社工部	193.31	用于为困境女性、基层女工等群体提供关爱帮扶、就业指导等服务。
阳光系列服务项目(家庭类)		199.42	用于为在深居住生活的家庭提供家庭教育、亲子阅读、家风涵养等服务。
2025年度深圳市社会工作服务机构“牵手计划”支持项目	市委社工部	109.50	用于对深圳对口机构开展“牵手计划”项目进行补贴。
深圳经济特区建设者重大疾病关爱基金资助金	市民政局	2799.98	为患有重大疾病且家庭困难的深圳经济特区建设者及其子女提供救助。
深圳经济特区建设者重大疾病关爱基金执行工作项目		39.44	用于开展“深圳特区建设者重大疾病关爱基金”项目。
雏鹰展翅计划项目资助金		223.12	用于对深圳市贫困大学生进行资助。
雏鹰展翅计划项目执行工作		14.74	用于开展“雏鹰展翅”项目。
2025年“鹏城慈善人才培养计划”		79.64	对深圳市慈善机构相关人员进行培训。
深圳市公益慈善项目大赛		181.40	用于举办深圳市公益慈善项目大赛。
中国公益慈善项目交流展示会执行工作项目		26.50	用于举办中国公益慈善项目交流展示会。
深圳市最低生活保障标准实施评估项目		18.67	综合评估我市现行低保标准的实施情况和低保标准调整确定的合理性，科学设计低保标准动态调整量化比例。
深圳市社会救助数据分析支持服务项目		19.95	用于开展深圳市社会救助数据分析，提出政策建议。
深圳市社会救助综合服务支持项目		139.14	统筹推进分层分类社会救助体系建设，着力探索发展服务类社会救助的有效路径和政策措施。
深圳市民政局社会救助领域(深圳市救助管理站)购买社会工作服务项目		81.57	用于深圳市救助管理站购买社工服务。
公益金资助鹏城慈善创益空间项目	市居民家庭经济状况核对中心	44.98	用于维持慈善超市正常有序运作，服务深圳市低保困难群众。
日常救助业务保障	市救助管理站	272.10	用于深圳市救助管理站日常救助业务。
福彩公益活动计划	市福利彩票发行中心	175.82	用于开展“常回家看看”公益活动。

第三节 关爱·温暖

当公益金注入城市的肌理，改变便在细微处静静发生。我们从民政公益金资助的众多项目中，精选出最具代表性的实践，记录那些因福彩公益力量而得到改善的生活，讲述关于爱、保障与尊严的深圳故事。

一、让“银龄”时光更有质量

1.数字化时代的“银发经济”专属容器——平台“养老专区”服务项目

面对银发经济企业“找政策难、找人才难、产品推广难”的痛点，“深i企”养老专区项目成为一座连接供需的线上“桥梁”。它将全市11.9万家涉老企业聚合在云端，上线养老产品122个、汇集信贷产品9个，让养老企业在数字化赛道上精准对接市场。对于企业而言，这是一个汇聚资源的产业摇篮；对于老年人而言，通过这里，更适配的护理产品与康复服务有了更便捷的获取渠道，科技赋能让老年生活变得“触手可及”。



“深i企”养老专区

2.智慧赋能的产业聚变——第二届深圳国际智慧养老产业博览会

在智慧博览会的现场，1000余种康养科技产品构建了一个“看得见、摸得着”的未来生活场景。对于许多长者来说，这不仅是一场展览，更是一次关于未来养老方式的启蒙——当他们亲身体验智能护理机器人、适老化辅助器具时，养老从被动应对变成了一种主动选择。博览会以“智慧养老”为媒，带动了上下游关联产业协同增长，促成意向交易及投融资额超过4.7亿元。这是公益金对产业生态的精准撬动，让智慧技术真正回归到服务长者高质量生活的本质，让深圳的“银色名片”更加熠熠生辉。



深圳国际智慧养老产业博览会启动现场，多元主体共同见证智慧康养生态启幕

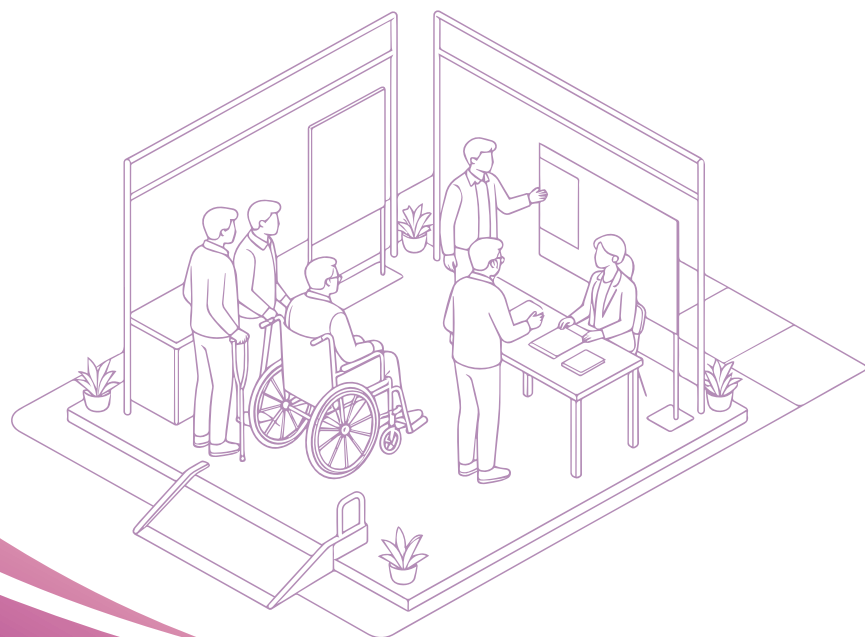
二、重燃生活的希望

街头行者的“守护伞”——社会救助领域购买社工服务项目

街头巷尾的流浪人员，往往是城市中最为隐秘的困难群体。该项目通过聘请专业社工团队，将救助关怀延伸至桥洞、公园与地下通道，全年开展外展救助378次，救助人次超3000。社工们不仅是物质救助的提供者，更是他们回归社会的“引路人”——通过协助7名流浪人员补办身份证、帮助澳门籍对象办证返乡，社工以精细化的个案辅导，让这些游离在社会边缘的人们重新找回了身份感与归属感，让冰冷的街角也充满了民生服务的温度。



社会救助项目专业社工全程陪同并协助流浪人员办理户籍身份证明



三、守护每一颗纯真的心

1.从“能力培养”到“价值创造”的跨越——深圳市社会福利服务指导中心社工服务项目

面对福利院儿童与社会安置青年的多元成长需求，本项目构建起一套分层分类、全域覆盖的专业服务网络。在“天使的店”项目中，社工不仅通过职业训练提升了6名残疾青年的手眼协调与社交能力，更通过开发专属IP文创产品，帮他们实现了从“受助者”到“价值创造者”的角色转换。在“单翼天使课堂”中，通过艺术与认知训练，服务对象的注意力提升了40%。每一个数据的提升，都是福彩公益金为困境儿童铺设的成长阶梯，让他们在真实的职业与学习场景中，感受到了被看见、被尊重的力量。



将“天使的店”打造为特殊青年迈向社会的成长阶梯，通过系统化职业训练提供全方位的专业服务支持

2.撑起儿童保护的“安全网”——深圳市未成年人救助保护中心社工服务项目

对于遭受监护侵害、流浪失散等困境的未成年人而言，社工不仅是陪伴者，更是法治与安全的守护者。项目不仅全年开展了丰富多彩的康乐活动丰富院内儿童生活，更通过常态化的线索核实与入户走访，织牢了未保安全网。在“单翼天使”的守护下，项目组通过个案管理介入了20个复杂家庭，确保了57名安置青年社会适应稳定率达100%。通过绘画征集、防网络陷阱宣传等形式，社工将法律知识转化为儿童易懂的“保护语”，让每一个孩子都能在法治的阳光下，拥有一个平安、健康的明天。



深圳市未成年人救助保护中心社工团队针对复杂介入个案开展内部专业评估与研讨

3. 用爱重塑健康的未来 ——“明天计划”项目

“明天计划”是一场关于生命与健康的接力赛。本项目秉持“应治尽治”的医疗救助原则，专项聚焦于孤残儿童的医疗诊疗与康复。2025年内，中心为孤儿群体提供了涵盖体检、手术、康复训练等全方位的医疗服务，累计保障了105人次的服务需求。每一次影像检查背后的诊疗突破，每一例身体康复带来的笑容，都是对“保障孤残儿童健康权益”最真诚的回应。项目经费的每一分投入，都精准指向了病痛的减轻与生活自理能力的提升，助力这些特殊的孩子尽早回归家庭，去拥抱更广阔的世界。



“明天计划”项目医护人员为孤残儿童进行专项健康体检与医疗筛查

2. 慈善创新的“孵化摇篮” ——深圳公益慈善项目大赛

大赛不仅是一个展示项目创意的舞台，更是一个全方位培育公益生态的“孵化器”。通过组建115人的多领域评审团，大赛为300个入库项目提供了“选拔—培育—落地”的全链路支持，不仅助力项目方在久久公益节期间筹款174万元，更通过社创特训营、City Walk参访等形式，让慈善文化走出办公室，进商圈、进社区。这是公益金对社会创新活力的精准引导，让“众智向善”成为深圳的城市标签，让每一个微小的公益梦想都能在这里生长为服务社会的参天大树。

深圳公益慈善项目大赛决赛路演现场，为优秀公益创投项目提供展示与赋能平台



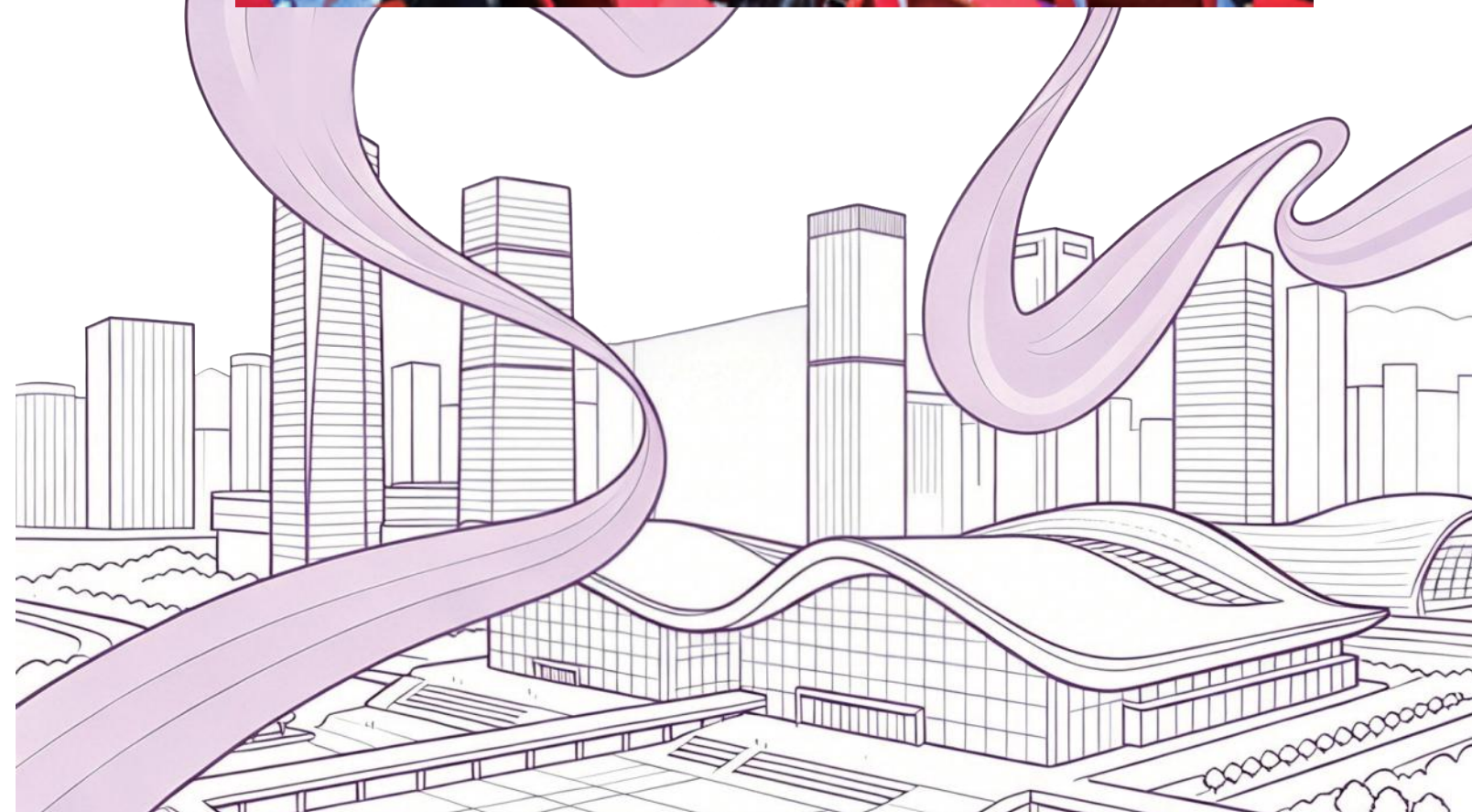
四、汇聚向上向善的城市力量

1. 雪中送炭的“救命钱” ——深圳经济特区建设者重大疾病关爱基金

对于每一个奋斗在深圳的建设者而言，这笔基金不仅是经济上的援助，更是家庭危难时刻的“定心丸”。2025年，该基金累计救助了1735人次，发放公益金近2800万元。从畅通24小时咨询热线，到为行动不便的患者提供“一对一代办”服务，基金管理团队将服务触角延伸至每一个有需要的家庭。这不仅是一次简单的资金发放，更是深圳对特区建设者最温情的关怀与回馈，让每一位在深圳打拼的奋斗者都能感受到“来了就是深圳人”的温暖与保障。



深圳经济特区建设者重大疾病关爱基金组织开展“爱心探访”慰问活动现场



第四节 助力乡村振兴

乡村振兴不仅是国家发展的战略重点，也是福利彩票公益金发挥社会保障与促进社会公平功能的重要领域。深圳福彩始终坚持公益使命，积极融入深圳民政服务全局，通过聚焦城市建设者的民生保障与跨区域的智力协作，以“物质兜底+精神赋能”的双重模式，在城乡协调发展的道路上架起了一座跨越山海的公益桥梁。

一、关爱“城市筑梦人”

广大来深建设者是乡村走向城市、连接城乡的关键纽带。深圳福彩通过设立专项公益资助，有效缓解了这一群体的返乡经济压力，促进了劳动力在城乡间的有序流动，增强了乡村居民在城市就业后的获得感与安全感。

春运暖心返乡工程

2025年1月启动第19次“爱心福彩·资助来深建设者春节返乡”公益活动。活动以“鹏城有爱·常回家看看”为主题，不仅覆盖了非深圳户籍的建设者，更通过全额报销新春往返车票（单人最高1000元），累计动用公益金78.9万元，成功资助1125名建设者顺利实现春节返乡探亲。



自2018年来“爱心福彩·常回家看看”公益活动累计资助8900多名非深户来深建设者返乡探亲

节假日精准惠民关怀

紧随春节返乡潮，中心于4月启动第八次“爱心福彩·常回家看看”活动，并将资助范围拓展至“五一”及暑假等节假日。全年共计开展三场资助，惠及1658人次，资助金额达96.91万元。这一系列举措在缓解来深建设者交通成本负担的同时，也保障了其家庭团聚的权利，让福彩公益金成为连接乡村故土与深圳城市的暖心纽带。



自2018年来“爱心福彩·常回家看看”公益活动累计资助8900多名非深户来深建设者返乡探亲

二、推动乡村公共服务提升

深圳福彩公益金不仅服务于深圳本地，更通过与民政部门的深度协同，将深圳市的优质人才资源转化为乡村发展的强劲动力。

“银龄行动”的粤桂协作：在乡村振兴的宏观布局下，市福彩公益金积极支持“银龄行动”项目的落地实施。2025年，该项目选派了15名拥有副高级职称的医疗与教育专家志愿者，专门开展粤桂协作支医支教任务，深度对口帮扶广西巴马、环江两县。志愿者们通过实地坐诊疗、手术带教、课堂指导及基层义诊，精准补齐当地公共服务短板。项目实施期间，专家们累计接诊3508人次，并落地了多项先进诊疗技术，从根本上提升了当地基层人才队伍的专业素养，实现了从“输血”到“造血”的有效跨越。



2025年深圳市“银龄行动”总结暨服务案例报告会现场，汇聚支医支教专家志愿者力量

后记

未来展望

当前，深圳正处于深入推进中国特色社会主义先行示范区建设的重要时期。站在新的发展起点上，深圳福彩中心将坚持福利彩票公益属性不动摇，主动适应行业发展新形势和社会需求新变化，以更高站位谋划责任彩票建设，以更强担当推动福利彩票事业高质量发展。

未来，深圳福彩将持续强化责任治理能力，把责任理念融入组织运行、业务管理和服 务实践全过程，不断完善权责清晰、协同高效、规范透明的治理体系，以制度化、体系化方式提升责任履行水平。

深圳福彩将持续推动创新发展与公益使命深度融合，在数字化转型、服务模式创新和品牌价值提升中探索福利彩票发展的新路径，不断增强福利彩票服务公众、连接社会、传递公益的能力。

深圳福彩将更加关注利益相关方需求，持续提升购彩者服务水平、代销者支持能力和社会公众参与体验，推动形成机构、渠道、公众和社会共同参与的责任生态。

面向未来，深圳福彩将始终坚守福利彩票发行宗旨，坚持公益初心，强化责任担当，在服务民生保障、助力社会公益和推动行业高质量发展中持续贡献深圳力量。

报告评价

随着《深圳市福利彩票责任彩票报告（2025年）》的发布，我们看到了一家城市公益机构在高质量发展进程中的责任实践与价值探索。报告以翔实数据和丰富案例，系统呈现了深圳福彩在公益筹集、风险治理、渠道服务、社会责任等方面的履责成果，展现了福利彩票“公益为本、责任为先”的发展理念。

报告首先体现出深圳福彩较强的责任治理能力。围绕安全运行和风险控制，中心持续完善销售监管、理性购彩引导和合规管理机制，通过数字化监管手段强化终端管理，以制度约束保障福利彩票公信力。

报告也展现了深圳福彩推动业务创新与公益价值融合的探索。通过推进“福彩+”融合发展、优化销售服务体系、完善阳光征召机制，深圳福彩不断提升渠道服务能力，让福利彩票更加贴近城市生活。同时，“福彩·幸福同行”等公益品牌活动，将公益理念融入市民日常，拓展了福利彩票的社会传播价值。

在公益责任实践方面，深圳福彩坚持精准服务与多元参与相结合，持续开展困难群体帮扶、助残服务、乡村振兴支持等公益行动，推动福利彩票从资金募集向社会价值创造延伸。

总体来看，《深圳市福利彩票责任彩票报告（2025年）》不仅是一份年度履责记录，也是深圳福彩推进责任治理体系建设的重要体现。未来，期待深圳福彩继续坚守公益初心，以更加透明规范的治理、更具创新性的服务和更广泛的社会参与，持续汇聚城市向善力量。

新华网彩票频道
2026年7月12日

关键绩效表

编号	指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
1	员工责任彩票培训投入	万元	0	0	0
2	接受责任彩票培训的员工人数占员工总数的比例	%	100	100	100
3	吸纳就业人数	人	2497	3262	3591
4	经济合同履约率	%	100	100	100
5	环保投入	万元	—	—	4
6	视频会议次数	次	6	5	9
7	年度解答购彩者咨询次数	次	11648	12776	12611
8	购彩者投诉解决率	%	100	100	100
9	责任彩票宣传活动开展次数(包括彩票知识宣传、理性购彩宣传、风险提示等)	次	—	95	126
10	责任彩票宣传活动(包括彩票知识宣传、理性购彩宣传、风险提示等)参与人数	人	2497	3262	3591
11	中心员工总数	人	91	87	87
12	研发人员数量	人	3	3	3
13	责任彩票专职员工人数	人	1	1	1
14	劳动合同签订率	%	100	100	100
15	参加工会的员工比例	%	100	100	100
16	社会保险覆盖率	%	100	100	100
17	女性管理者比例	%	40	40	37.5
18	少数民族或其他种族员工比例	%	3.30	3.75	2.30

关键绩效表

编号	指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
19	残疾人雇佣人数	人	0	0	0
20	残疾人雇佣率	%	0	0	0
21	体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
22	员工参加培训人数	人	102	73	116
23	接受培训员工人数占员工总数的比例	%	30	81	100
24	员工培训资金投入	万元	6	28	18.8
25	销售人员人数	人	2497	3262	3591
26	销售人员接受培训人数	人	1745	2762	3591
27	销售人员人均培训时长	小时	6.00	6.00	20.73
28	销售人员人均培训费用	元	95	100	130
29	接受责任彩票培训的销售人员人数占销售人员总数的比例	%	100	100	100
30	员工志愿者活动人数	人	192	101	37
31	员工志愿活动时间	小时	37	17	456
32	市场管理员人数	人	36	36	30
33	市场管理员参加责任彩票培训人数	人	36	36	30
34	销售网点满意度	%	99.00	99.00	99.80
35	代销合同履约率	%	100	100	100

参考索引

章	节	指 标
前 言	报告规范	RP1.1、RP1.2、RP1.3、RP1.4、RP1.5
	卷首语:责任为基 善意同行	RP2.1、RP2.2
	关于我们	RP3.1、OG1.1
	2025“数字”福彩	RP4.2
	2025年度荣誉	RP4.3
	2025大事记	RP4.1
专 题	专题一 善意的多维回响	LL2.5、LL2.6、P1.4、P1.5、S3.2
	专题二 福彩服务融入城市发展和治理	LL3.5、P3.5、P3.6
第一章 责任与基石	第一节 党建引领	OG1.2、EM1.6、EM1.7
	第二节 治理体系	OG1.1、OG1.2、OG2.1、OG2.2、OG2.3、OG2.4、OG2.5、OG2.6、VC1.4、VC1.5、VC1.6
	第三节 履责机制	RM1.1、RM1.2、RM1.3、RM1.4、RM2.4、RM3.2、RM4.1、RM4.2、RM4.3、RM5.1、RM5.2、RM5.4、RM6.3、VC1.2
	第四节 安全运营	LL4.1、LL4.2、LL4.3、LL4.4、LL4.5、LL4.6、LL4.7、LL4.8
第二章 产品·数字·鹏城	第一节 阳光游戏	LL1.1、LL1.2、LL1.3、LL1.4、LL1.5、LL1.6、LL1.7
	第二节 连接城市的网点	LL3.1、LL3.2、LL3.3、LL3.4、LL3.5、LL3.6
	第三节 负责任的声量	LL2.1、LL2.2、LL2.3、LL2.4、LL2.5、LL2.6、LL2.7、LL5.8、LL5.9
	第四节 服务在身边	LL5.1、LL5.2、LL5.3、LL5.5、LL5.11、LL5.12、LL5.13
第三章 守护与同行	第一节 划治理性边界	PI1.1、PI1.2、PI1.3
	第二节 不可逾越的红线	LL2.1、LV2.4
	第三节 在深圳,在福彩	EM1.1、EM1.2、EM1.3、EM1.4、EM1.5、EM1.8、EM1.9、EM1.10、EM1.11
	第四节 在街道,在站点	EM2.1、EM2.2、EM2.3、EM2.4、EM2.5、EM2.6、EM2.7、EM2.8、EM2.9
第四章 和城市一起生长	第一节 坦诚的对话	P2.1、P2.2、P3.1、P3.2、P3.4、P3.5、P3.6
	第二节 融入社区日常	S1.1、S1.3、S2.1、S2.2、S2.3、S3.1、S3.2
	第三节 筑基行业生态	RM6.1、RM6.2、LI1.1、LI1.2、LI1.3、LI1.4、LV2.1、LV2.2、LV2.3、LV2.4、LI3.2、LI3.3、VC1.1
	第四节 绿色运营印记	E1.1、E1.4、E1.5、E1.6、E2.1、E2.2、E3.2、E3.3、E3.4
第五章 公益福彩的影响力	第一节 公益金筹集	GO1.2、GO1.3、GO1.4、GO1.5、GO1.6、GO1.7、GO2.1、GO2.2、GO2.7、GO3.1、GO3.2
	第二节 公益金分配	GO2.1、P1.1、P1.2
	第三节 关爱·温暖	P1.1、P1.2、P1.3
	第四节 助力乡村振兴	S3.2、S3.3
后 记	未 来 展 望	RA1.1
	报 告 评 价	RA1.2
	关键绩效表	RA1.3
	参 考 索 引	RA1.4
	意 见 反 馈	RA1.5

意见反馈

亲爱的读者：您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《深圳市福利彩票责任彩票报告（2025年）》。本报告是深圳市福利彩票发行中心向社会公开发布的第四份社会责任类年度报告。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。

地址：深圳市盐田区沙头角海景二路1002号盐田科技大厦

邮编：518000

电话：0755-82475433

报告编委会

主 任：吴沛如

执行主任：李 丹 杨明峰 王辉球

编 委：王斯亮 刘昌艳 李庆升 吴晓东 曾韶锋 施 雅 曾 莉 黄嘉雯

编 辑：孙 飞 杨继龙 孙文龙 田 颖 徐 燕 余荣伟 胡 可 吴 波 何锦华 刘晶玲
邓雪铃 钟辉龙