



“责任”从彩站发芽

文/本刊记者 祝慧 图/江西体彩

重新开门营业的这一天，曾兵盼了一个多月，早上才7点半，作为江西景德镇的一名体彩站主，曾兵就赶到了彩站，他迫不及待想要听听那久违的出票声。这一天，超级大乐透在内的体育彩票全国联网游戏恢复销售、兑奖及开奖，在此前几天，已经有景德镇体彩分中心的工作人员到彩站里进行了相关消毒消杀工作，防疫物资也准备就绪。打开彩站的大门，曾兵再次给彩站里的桌椅和柜台喷了酒精，并认真在消毒记录表上填写了消毒记录，额温枪也已拿出来放好。

“做好防护不是开玩笑，我保证每天门店进行消毒，随时佩戴口罩和手套，对自己负责也对购彩者负责。”因为此前已经接受过好几轮彩站如何进行疫情防护的学习，曾兵深知责任重大。对于“责任”一词，曾兵耳熟能详，因为早在疫情开始之前，他彩站的各项工作就已经是处处体现责任。这也是整个江西省体彩站主的真实写照，从去年开始，江西体彩的工作重点就是从宣传、游戏以及渠道等多维度将“责任”下沉到彩站中，让每个站主变身成为“责任”站主。

改变，从身边做起

在曾兵的彩站显眼处，有一块专门的“公益专区”，不仅贴有一些责任彩票的宣传语和海报，还有专门的本地体彩公益金使用情况。看到一个个自己熟知的地名出现在公益专区，进到彩站里的购彩者们都会有亲切感，也就会驻足看看，“以前我也不太能清楚说出公益金花在哪里，有了这个专区之后，购彩者发现有些体彩公益金就花在自己身边，对于买彩票也算在做公益有了更深的感受。”在还没有疫情的日子里，这个专区经常能打开购彩者的话匣子。

2019年下半年开始，江西体彩通过门店公益宣传标准化的方式开辟“公益专区”，现在江西省几乎所有体彩站的黄金位置都会有这样一块区域，体彩公益金在本县（区）的使用情况以及相关图片介绍一目了然。此外，江西体彩所有的彩站都有统一设计、制作和下发的两款公益及责任宣传海报。

在有“公益专区”之前，曾兵的彩站都是悬挂一些产品海报的，那也是江西很多体彩站的做法。在很多站主的理解里，“卖什么宣传什么”这才

是正道，不宣传彩票游戏，而换成公益宣传，在他们看来实在是“浪费”。不过，当他们慢慢发现，“公益专区”里这些“看得见、摸得着”的公益金使用，让自己有了更具体的实例讲给购彩者听，而使之对于体彩更多一分信任，更愿意购买彩票的时候，他们原有的顾虑早已不见。

彩站宣传内容的变化背后体现的是从重视销量到宣传公益的转变，这一看似简单的举措背后是江西体彩从彩站层面就开始贯彻责任理念。这个转变开始于2019年。针对国家体彩中心去年6月赴江西调研时提出的“责任彩票理念在代销环节相对弱化”问题，江西体彩中心开展了全省责任彩票专题大调研，江西体彩中心主任何东昌牵头，4个调研小组15人，一周内累计走访全省11个设区市城区和9个县区，开展20余场访谈，实地考察门店近80个，受访人员逾200人。

通过一对一访谈、集体座谈和实地走访等形式，详细了解责任彩票工作实情和问题，将收集的意见建议融入全省责任彩票工作高层的改进方向，让责任彩票理念走入基层、走



▲婺源一家体彩站的公益角

进入心。在走访中,江西体彩中心发现,一些年纪较大的站主和销售员对责任彩票的了解浮于表面,在赊销、理性购彩等涉及到利益的方面执行不够坚决,一些彩站在合规经营等方面也做得不足,于是,江西体彩中心专门安排责任彩票培训师,在全省范围内重点做好责任彩票培训。

“逢会必听责任彩票,逢培训必有责任彩票。”曾兵调侃他耳朵听“责任”这个词都听出茧来了。玩笑归玩笑,在一次又一次的培训中,他对于“责任”一词也有了越来越深的理解。从一知半解到了然于心,越来越多的站主跟曾兵一样,对于“责任”一词有了更深刻的理解,并将之贯彻到日常的彩票销售工作中。对此,江西体彩中心渠道管理部部长黄皓有切身体会,以前跟站主说起要做负责任的彩票,大家都一知半解,

也理解不了这与体彩销售有什么关系,但现在绝大多数站主都在慢慢明白这其中的道理。

咬紧合规红线

让站主转变观念并不是一件容易的事情,“有一些站主会不自觉地认为我们对责任的要求是与销量对立的。”为了扭转这一思路,让站主明白两者不冲突,有了“责任”,对销售其实是正向作用,黄皓和同事们挑选了一些本省责任彩票的正面典型案例,通过“身边人讲身边事”,在全省开展经验交流和学习,“组织这些在责任

方面做得好的站主跟其他人交流,让大家看看他们是怎么做的,他们因此而有了哪些收获。”身边的案例让很多站主感同身受,也有了行动的动力。

与此同时,江西体彩中心还在热心责任彩票宣传的机构人员、站主中,开展“我是责任体彩宣传员”活动,并借助国家体彩中心及江西体彩中心制作的适宜年轻群体阅读和转发的与责任彩票相关的H5、长图、动漫等线上素材,呼吁站主在朋友圈中转发,让每一个彩站都化身“责任大使”。

此外,各产品营销活动的宣传海报、手册等,即开票的户外推广活动和一些地推活动中,也都更多增加了责任彩票和品牌公益元素。这些营销活动也都会配套开展客户培训和拉新内容,逐步淡化销量目标。

“在开展这些活动之前,我们也会根据活动涉及到的内容,组织分中心员工、代销者、购彩者进行讨论,对各环节中可能会引发风险的内容进行修改,如无法避免,均一票否决不执行。”黄皓透露,江西体彩中心全面打通了各产品部门职能,成立了由一个部门统筹的综合管理模式,“在部门职能整合的基础上,各阶

日常的营销宣传活动中,“责任彩票”也作为主线贯穿其中。2019年,江西体彩中心共开展了“超级大乐透游戏规则调整”“责任体彩清凉一夏”“责任体彩金秋好礼”“责任体彩温暖初冬”共4次产品营销活动,这些活动主题在凸显体育彩票责任理念的同时,也在逐步淡化销量目标,重点放在回馈彩站、购彩者和扩大优化购彩人群上。

TIPS

段营销活动均相互迭代。”

部门职能的整合除了能让各彩站在执行这些营销活动时更强化责任理念,也通过制度约束和责任的分配,让彩站在日常的销售中能恪守责任底线。江西体彩中心制定并实施了彩站高频、竞彩游戏销量预警管理办法,明确工作流程及职责分工,并建立了快速高效的工作沟通反馈机制,通过会议、通报、电话沟通等方式向地市反馈执行情况,强调开展该项工作的重要意义。

在这样的工作机制下,江西体彩中心建立了电子台账,不定期抽查图片,门店纸质材料原件则由分中心保管。这样进一步提高了彩站的责任意识,促使彩站规范销售行为,加强对购彩者的理性购彩引导,减少非理性投注行为的发生。

全方位风险预警

一直以来,江西体彩中心积极引导“多人少买”的健康投注理念,加强理性购彩引导。如今,江西全省体彩门店的玩法专区和宣传品中均张贴有“理性购彩须知”,江西体彩中心还印制了《体彩责任彩票公众手册·理性购彩篇》发到每个彩站。

日常销售中,江西体彩中心也密切监控大额投注情况,发现偶发大额投注第一时间上门了解,第一时间处置风险。同时,还加强了购彩者保护和问题购彩者救治,举办“应对突

发事件及问题购彩者”系列讲座。

为加强彩站的合规管理、规范彩站经营行为,江西体彩中心还统一发放张贴“实体店销售行为承诺书”,设定彩站销售行为“八禁止”。

“我们要求代销者遵循责任彩票规范用语和宣传话术,禁止虚假、过度宣传和诱导宣传。”黄皓说,江西体彩中心还协调各设区市体育行政部门共同打击非法彩票,2019年,江西体彩中心配合萍乡市体育局下发《萍乡市“假彩票”问题专项治理工作方案》,对当地体彩门店开展专项治理,净化了当地彩票市场环境。

向站主灌输责任彩票意识,承诺“实体门店销售行为准则”,从根源上做好销售风险防范的同时,江西体彩中心还充分利用客服热线,跟踪购彩者投诉,95086客服热线来电来访做到100%回复处理。建立客服电话抽查制度,组织客服人员每月拨打200个门店电话进行抽查,多维度、多角度对门店实施监控管理。

除了各种监督手段之外,制度化建设和标准化管理也不可或缺。江西体彩中心对彩站从设立到退出,实施全生命周期管理,对全省体彩站的基础信息、设备领用、享受政策等相关信息,开展历史性普查。同时将《代销合同》《门店普查表》相关信息与实体渠道管理系统、设备发放档案、押金档案等进行比对,核查彩站信息的准确性。坚决执行“黑名单”

“四免”是指免除终端专线通讯费、免除终端折旧及维修维护费、免除彩票热敏票费用、免除门店形象建设维护费;

“二补”是指店面租金补贴、门店形象建设补贴;

“二奖”是指门店经营规范奖励、星级门店奖励。

制度,进行自然人和法人代销者准入审核,清理不良行业渠道合作。此外,对彩站实施标准化管理,编制实体彩站经营准则,制定彩站日常经营规范,制定专管员工作规范手册,明确专管员彩站日常管理工作内容。

从负责任的角度,对全省体彩站进行各项监督管理的同时,考虑到初期彩站的销售确实会受到影响,江西体彩中心对于彩站的相关诉求也给予关注,实行差异化管理,并制定了彩站经营减负政策,实行“四免、二补、二奖”政策,降低代销者经营负担,提升彩站生存能力。仅2019年1-11月,各项减负增收举措就为全省彩站减免或增收资金累计8585.36万元。

从简单追求销量和增幅,向追求质量和社会效益转变,再将责任彩票理念慢慢落实到站主和销售员,江西体彩希望让所有彩站都变得更加“踏实”与“理性”。