

ICS 03.100.20
A00

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2111—2018

福利彩票视频型彩票销售管理规范

Marketing management regulation of video welfare lottery

2018 - 04 - 12 发布

2018 - 05 - 12 实施

浙江省质量技术监督局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
4.1 安全性	1
4.2 公益性	2
4.3 时间性	2
4.4 舒适性	2
4.5 文明性	2
5 营业条件	2
5.1 营业场所	2
5.2 设施、设备管理	3
5.3 人员管理	4
6 销售运行管理	5
6.1 信息管理	5
6.2 沟通管理	5
6.3 财务管理	6
6.4 营销管理	6
6.5 采购管理	6
6.6 安全管理	7
7 评价与改进	7
附录 A（规范性附录） 销售厅工作人员岗位职责	8
参考文献	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省福利彩票发行中心、浙江省方大标准信息有限公司、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：陈健、鲍能丰、吴璐璐、郭晨露、林文都、周树华、徐亦萍、罗钦。

本标准为首次发布。

福利彩票视频型彩票销售管理规范

1 范围

本标准规定了福利彩票视频型彩票的术语和定义、总体要求、营业场所、设施、设备和用品、人员的管理以及销售运行管理要求。

本标准适用于福利彩票视频型彩票销售厅。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 2887 电子计算机场地通用规范

GB 9361 计算站场地安全要求

GB 20815 视频安防监控数字录像设备

GB/T 28181 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求

GB/T 30147 安防监控视频实时智能分析设备技术要求

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

GB 50169 电气装置安装工程 接地装置施工及验收规范

GB 50174 数据中心设计规范

GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

GB 50462 数据中心基础设施施工及验收规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

福利彩票视频型彩票 video welfare lottery

以计算机通讯网络技术系统作为发行载体，通过福利彩票销售厅集中销售，彩民使用投注卡作为结算工具，按照一定的游戏规则进行投注，在投注终端完成投注、游戏和兑奖全过程的一种即开型电子视频彩票。

4 总体要求

4.1 安全性

销售厅应加强安全隐患预防、识别与消除。

4.2 公益性

销售厅应设置公益宣传栏、提示语，加强健康投注的引导，倡导理性、和谐、健康的购彩氛围。

4.3 时间性

销售厅应按规定的时间开展销售工作，如营业时间、开奖时间、兑奖时间、专户变更和销户时间等。

4.4 舒适性

营业期间，销售厅内空气清新、干净整洁，亮度、温度、湿度适宜。

4.5 文明性

应在大厅文化墙上展示福彩的宗旨、方针、原则，厅内外有体现福彩文化元素的各类图片、字画、装饰物等。

5 营业条件

5.1 营业场所

5.1.1 销售厅营业面积

销售厅的营业面积设置宜考虑地方经济发展水平、人口、社会等因素。

5.1.2 销售厅选址要求

销售厅应设立在学校600米之外的区域，合法拥有所有权或使用权。

5.1.3 销售厅功能设置

5.1.3.1 功能区划分

销售厅宜按功能进行分区，主要分为投注区、柜员区、办公区、休闲区和机房，各功能区的具体面积根据销售厅面积确定。

5.1.3.2 功能区一般要求

5.1.3.2.1 各功能区布局、材料应符合中国福利彩票发行中心制定的《中福在线销售厅形象设计规范》的要求。

5.1.3.2.2 各功能区的装修材料应符合我国现行的室内装饰装修材料强制性标准的要求。

5.1.3.2.3 除机房外所有的功能区的单层净高度应 $\geq 2.65\text{m}$ 。

5.1.3.2.4 机房高度宜根据机柜高度和通风要求确定，宜为 $2.4\text{m}\sim 3.0\text{m}$ 。

5.1.3.3 投注区

5.1.3.3.1 投注区面积宜根据投注终端机的数量确定。

5.1.3.3.2 横向同排投注机之间的距离应 $\geq 20\text{cm}$ 。

5.1.3.3.3 互相背向的投注机之间的距离应 $\geq 50\text{cm}$ 。

5.1.3.3.4 互相面向的投注机中间除预留两个座位的空间外，预留距离应 $\geq 120\text{cm}$ 。

5.1.3.4 柜员区

- 5.1.3.4.1 柜台的高度应 $\geq 80\text{cm}$ ，厚度应 $\geq 50\text{cm}$ 。
- 5.1.3.4.2 柜台底部设有弧形的收银槽。
- 5.1.3.4.3 柜台上方应安装透明防护板，单块应 $\leq 4\text{m}^2$ ，封至顶部或封至离地 350cm 处。采用二块透防护板错位交接时，外层朝下，交接部位长度应 $\geq 10\text{cm}$ ，两块透明防护板的间隙应 $\leq 2\text{cm}$ 。透明防护板不应开孔。
- 5.1.3.4.4 柜员区出入口应安装防尾随用缓冲式电控联动门，采用透明防护板设置透明屏障门。
- 5.1.3.4.5 透明防护板应采用防弹复合玻璃，防弹玻璃应嵌入台面 4cm 以上，嵌入深度标准是从柜台的施工完成面到玻璃下口为止。
- 5.1.3.4.6 柜台内外应加装通话设施。

5.1.3.5 办公区

- 5.1.3.5.1 办公区具体面积和布局宜根据销售厅整体规划设计确定。
- 5.1.3.5.2 办公区出入口应安装防尾随用缓冲式联动门。

5.1.3.6 休闲区

- 5.1.3.6.1 应设立休闲区，休闲区面积可根据实际情况自行确定。
- 5.1.3.6.2 区内可设立吧台，吧台形状可根据布局自行确定，宜为彩民提供相应的服务用品，如沙发、茶水、手机充电装备等。

5.1.3.7 机房

机房的设计与施工应符合GB/T 2887、GB 50174、GB 9361、GB 50462等标准的要求。

5.1.4 销售厅形象

5.1.4.1 外部形象

销售厅门头颜色、比例位置、信息内容应符合《中福在线销售厅形象设计规范》。

5.1.4.2 内部形象

- 5.1.4.2.1 销售厅应设有公益宣传栏，包括福彩发行宗旨、公益金使用情况、公益活动介绍等。
- 5.1.4.2.2 应在大厅显眼处和投注机设置“理性投注”字样。

5.2 设施、设备管理

5.2.1 综合布线

综合布线应符合中福发行中心制定的《综合布线系统工程设计规范》的要求。

5.2.2 配电系统

- 5.2.2.1 应设有配电设备、接地装置和照明系统，制定并满足相应的施工建设规范。
- 5.2.2.2 电气装置的安装应满足中福发行中心制定的《中福在线销售厅（专线）技术设计规范》的要求，做到整齐牢固、安装正确、标志明确。
- 5.2.2.3 各类接地装置的安装及设计应符合GB 50169的要求。

5.2.2.4 照明系统包括一般照明和应急照明，应制定并满足相关技术规范，明确安装高度、亮度等要求。

5.2.3 消防系统

5.2.3.1 消防系统包含火灾自动报警系统以及自动灭火系统，并符合 GB 50116 的要求。

5.2.3.2 消防工程所采用的器材和设备应是经国家指定的检测中心确认合格的产品。

5.2.4 安防监控系统

5.2.4.1 应根据销售厅实际情况，对各功能区进行实时监控，确保设备全时段运行，监控记录应保存 30 天以上。安防设备应满足 GB/T 30147 等标准和技术规范的要求。

5.2.4.3 视频监控系统的网络结构、联网协议、功能要求、主要技术指标应满足 GB/T 28181、GB 20815、GB 50395 的要求。

5.2.5 机房系统

销售厅应配备完整配套的机房基础设备，包括独立供电系统、接地防雷系统、空调系统、照明系统、消防报警系统、安防系统、综合布线网络机柜和监控管理设备机柜。

5.2.6 发行销售系统设备

销售厅应对发行销售设备进行维护保养，不应修改和拷贝其中软件程序。

5.2.7 终端设备

5.2.7.1 销售厅应根据省福彩中心的规划进行配置投注终端设备。

5.2.7.2 销售厅应建立投注终端设备档案，详细记录设备的基本信息，包括设备 SN 号、MAC 地址、厅内编号以及故障、维修记录。

5.3 人员管理

5.3.1 人员设置

5.3.1.1 当地福彩机构应有专人负责销售厅的经营管理。

5.3.1.2 销售厅负责人宜为福彩机构正式在编工作人员，对销售厅的经营管理负全责。

5.3.1.3 当地福彩中心有权直接聘任销售厅工作人员，或依法使用劳务派遣人员。

5.3.2 人员要求

5.3.2.1 基本要求

销售厅聘用人员应年满18周岁，具有完全民事行为能力 and 行为能力，资信良好、无违法或不良记录，在当地有固定居所的公民。

5.3.2.2 教育与培训

5.3.2.2.1 岗前培训

销售厅的所有工作人员应经过由当地福彩机构统一组织培训，达到各岗位的任职资格和知识、技能要求。

5.3.2.2.2 在岗培训

应定期开展员工业务技能、操作技能、服务技能等相关的教育培训、学习交流等活动。

5.3.2.3 文明礼仪与素养

5.3.2.3.1 销售厅工作人员服装式样、工牌标牌保持统一、干净整齐。

5.3.2.3.2 销售厅工作人员按照规范化、制度化的服务流程进行操作。

5.3.2.3.3 销售厅工作人员遵守员工工作守则，严明工作纪律，提高服务质量：

- a) 接待热情，保持微笑；
- b) 交流亲切、诚恳；
- c) 服务快捷、周到；
- d) 沟通高效、理智。

5.3.2.4 岗位职责

销售厅工作人员的岗位职责具体要求见附录A。

注：岗位职责因岗位而定，不同地方岗位设置有所不同，所拥有的岗位遵循本标准的岗位职责。

5.3.3 人文关怀

建立员工薪酬、福利、晋升、奖励制度，完善员工人身意外伤害险、体检、疗休养、困难员工经济扶助等机制。

6 销售运行管理

6.1 信息管理

6.1.1 销售厅应在厅内及时、准确明示各级福彩机构面向社会发布的各项信息和公告，包括游戏规则、返奖率、全国和当地福彩视频票发行销售、公益金筹集情况。

6.1.2 销售厅对彩民的个人信息负有保密责任，未经本人同意，不应对外泄露或公开彩民的个人资料。

6.2 沟通管理

6.2.1 销售前

6.2.1.1 保安人员应对衣冠不整、明显酗酒和不良言行者婉言拒绝，禁止其进入销售厅。

6.2.1.2 柜员对彩民尤其是新彩民进行身份审核以及必要的引导工作。

6.2.2 销售中

应对彩民主动介绍购票流程、配套服务设施和注意事项，并耐心解答彩民提出的问题。

6.2.3 投注过程中

6.2.3.1 对投注额过高的彩民应给予理性引导和劝阻。

6.2.3.2 对于一人占多机的彩民作出相应的劝阻和沟通工作。

6.2.3.3 当出现投注终端机故障时，及时处理，做好彩民解释工作；

6.2.3.4 当彩民之间发生纠纷时，及时处理，化解矛盾。

6.2.4 投注结束后

6.2.4.1 彩民离开销售厅时，服务人员热情相送。

6.2.4.2 对于彩民的投诉，及时向上级反馈并进行处理。

6.3 财务管理

6.3.1 销售厅应根据有关规定建立健全本销售厅各项财务管理制度，做好财务管理和资金归集上缴工作。

6.3.2 销售厅与当地福彩机构的资金结算应按日进行，按周结清。

6.3.3 销售厅开设专户后，应及时将开户名称、账号、行号和开户行名称报上一级福彩机构备案。

6.3.4 销售厅应配备专用保险柜，加强对现金、投注卡、票据和其他重要单据、凭证及报表的管理。

6.4 营销管理

6.4.1 销售厅的营销宣传活动根据“中福在线”新闻通稿、游戏宣传介绍等中福彩中心下发的材料为基本依据，突出正面健康形象以及公益性特点。

6.4.2 销售厅应坚持正确宣传导向，不渲染中奖信息，不张贴、悬挂、散发刺激公众赌博心理的大奖宣传资料。

6.4.3 销售厅所有的营销活动都应向地市级福彩机构报送备案。

6.5 采购管理

6.5.1 采购原则

销售厅采购应遵循以下原则：

- a) 廉洁原则；
- b) 询价原则；
- c) 邀标原则；
- d) 真实原则；
- e) 公开原则。

6.5.2 采购流程

工作人员应按实际需求和中心现有固定资产的折旧情况，提出购置方案，经讨论通过后报财政预算，预算批准后根据招标文件要求，需要政府采购一律采取政府采购。

6.5.3 物资采购种类范围

6.5.3.1 销售厅运营消耗品

运营消耗品主要有以下几类：

- a) 食品、水果；
- b) 茶叶、饮料；
- c) 其他消耗品，包括餐巾纸、水杯、垃圾袋、卫生纸、卫生洁具等。

6.5.3.2 营销宣传用品

大宗的营销宣传物资，均应按当地政府采购规范操作。

6.6 安全管理

6.6.1 安全防范

6.6.1.1 销售厅应制定相应的安全管理制度和应急处理预案，建立安全保障措施，并定期演练。

6.6.1.2 销售厅工作人员应加强安全防范意识，熟记安全管理规定。

6.6.2 安全要求

6.6.2.1 彩民及工作人员安全

6.6.2.1.1 销售厅应配备专业保安人员，并与当地公安机关建立有效的工作协同机制。

6.6.2.1.2 销售厅应注意引导“吸烟有害健康”，设立相应的禁烟区域。

6.6.2.1.3 销售厅工作人员在工作时，应严格遵守设施设备的操作规程。

6.6.2.1.4 销售厅工作人员应加强防火、防水、防电、防盗等工作。

6.6.2.1.5 销售厅应为员工购买人身保险，定期安排工作人员专业机构进行全面体检并提供健康咨询。

6.6.2.2 财物安全

6.6.2.2.1 销售厅应加强对现金、账款的保管工作。

6.6.2.2.2 销售厅应对销售设备、机房设备以及其他办公设备进行安全防护和管理，定期安排检查和维修，由专人负责。

6.6.2.2.3 销售厅应保管彩民遗留物，确保财物完好并做好归还登记工作，由专人负责。

7 评价与改进

7.1 销售厅应定期开展彩民满意度评价，可采用访问、问卷调查等方式。

7.2 销售厅应根据彩民满意度评价结果、日常彩民反馈以及销售厅工作人员总结等信息制定和落实持续改进措施。

附 录 A
(规范性附录)
销售厅工作人员岗位职责

A.1 总体要求

销售厅所有工作人员应遵循以下要求：

- a) 做好彩民的接待、沟通、意见和投诉处理工作；
- b) 做好销售厅安全保障、形象管理、环境卫生维护等工作；
- c) 及时向上级汇报销售厅工作情况和问题。

A.2 各岗位具体要求

A.2.1 销售厅经理岗位职责（包括副经理）

- A.2.1.1 负责销售厅的经营管理工作。
- A.2.1.2 协调各部门关系，建立内部合理有效的运行机制。
- A.2.1.3 掌握市场的发展变化情况，及时向上级主管部门提出合理的建议。
- A.2.1.4 负责工作人员的培养和使用，提高销售厅工作人员的业务技能水平。

A.2.2 销售厅业务主管岗位职责

- A.2.2.1 掌握彩民的有关信息和投注情况。
- A.2.2.2 适时疏导调整销售厅彩民的人流量，做到合理分布。
- A.2.2.3 协助上级全面做好销售厅的经营管理工作。
- A.2.2.4 负责员工的排班工作。
- A.2.2.5 按规定的标准和程序对销售厅各部门和岗位进行检查。

A.2.3 销售厅技术管理员岗位职责

- A.2.3.1 协助上级具体负责销售厅技术系统的日常运行管理工作。
- A.2.3.2 及时掌握销售厅技术系统及有关设备的运行情况。
- A.2.3.3 做好销售厅技术和销售设备的维修维护管理工作。
- A.2.3.4 检查和落实机房值班制度和技术人员的工作。

A.2.4 销售厅财务主管岗位职责

- A.2.4.1 负责整个销售厅的日常财务管理。
- A.2.4.2 做好当班售卡、兑奖的结算工作。
- A.2.4.3 核对销售款与销售数量是否吻合，检查督促现金的保管情况，以保证现金安全。

A.2.5 销售厅会计岗位职责

- A.2.5.1 负责各种彩票销售和其他附营业务的会计处理，妥善保管各种凭证，账册。
- A.2.5.2 负责编制财务收支计划、各类报表。

A. 2. 5. 3 负责与上级彩票机构、综合柜员、出纳进行账务核对。

A. 2. 5. 4 负责向地市机构申报代扣代缴偶然所得税的情况。

A. 2. 6 销售厅出纳岗位职责

A. 2. 6. 1 负责做好销售厅银行账户的管理、存取现金。

A. 2. 6. 2 办理现金收付和结算业务，登记现金和银行存款日记账。

A. 2. 6. 3 保管库存现金、印章、空白收据和空白支票。

A. 2. 6. 4 与柜员做好现金交接工作。

A. 2. 7 销售厅柜员岗位职责

A. 2. 7. 1 负责柜员区的日常财务管理，具备熟练的业务操作能力。

A. 2. 7. 2 严格遵守财务制度，细心操作，不应挪用公款，确保资金安全。

A. 2. 7. 3 负责专用投注卡的激活、故障卡的处理、销售报表的确认等日常工作。

A. 2. 7. 4 负责受理中奖者的兑奖工作，验证中奖者的有效身份证明，出具结算凭证。

A. 2. 7. 5 做好投注卡的库管工作，及时统计，数量不足时应上报市福彩中心。

参 考 文 献

- [1] 关于试点实施《中国福利彩票视频票销售厅管理考评办法》的通知. 中彩发字[2013]1号。
 - [2] 中福在线即开型彩票销售厅管理暂行办法。
 - [3] 《中福在线即开型彩票销售厅形象设计规范》. 中国福利彩票发行中心。
 - [4] 《综合布线系统工程设计规范》. 中国福利彩票发行中心。
 - [5] 《中福在线销售厅（专线）技术设计规范》. 中国福利彩票发行中心。
-