

# 十年风雨路 责任铸华章

作为国家公益彩票，福利彩票自1987年上市发行伊始，便根植责任基因。37年来，杭州福彩始终坚持政治性、人民性、公益性，秉承“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，砥砺奋进，坚定走好为国家担当、为人民尽责、为社会奉献的责任践行之路。截至2023年底，杭州市累计销售福利彩票384.95亿元，筹集公益金112.2亿元，为民生保障和社会公益事业发展提供有力的资金支持。

责任彩票报告既是展示福彩机构责任彩票建设实践与成效的窗口，也是加强与社会各界沟通的桥梁和纽带。作为福彩行业践行责任彩票工作的先行者，自2015年首次对外发布责任彩票报告以来，杭州福彩已实现年度责任彩票报告常态化发布，用情怀与坚持，用实干与担当，交出了一份高质量的“责任答卷”。10年来，杭州福彩以责任彩票报告常态化发布为抓手，积极落实责任治理、责任销售的具体实践，对责任彩票内涵的认识不断深化，责任彩票工作的推进不断深入，责任彩票建设的成果不断彰显，“公益、责任、阳光”的福彩价值理念更加深入人心。

## 公益为本 打造更加温暖的福彩

汇聚点滴爱心，传递公益力量。杭州福彩始终坚持“取之于民，用之于民”的社会承诺，用一笔笔福彩公益金筹集、一个个公益金资助项目、一场场暖心关爱活动，将福彩的爱和温暖送进千家万户。

“十四五”以来（2021年至2023年底），杭州福彩已累计为国家筹集公益金24.17亿元，筹集率达28.9%；杭州市累计使用福彩公益金8.77亿元，资助各类社会福利和公益事业项目3067个。其中，用于老年人福利类项目的

公益金达6.23亿元，占总支出的71%，资助项目1435个。此外，还资助了残疾人福利类项目70个、儿童福利类项目197个、社会公益类及其他项目1365个，进一步织密扎牢“老有所养、幼有所育、弱有所扶、残有所助”的民生保障网。

作为杭州福彩倾力打造的公益品牌，“福彩暖万家”公益资助活动已连续9年开展，累计投入福彩公益金3508.2万元，资助各类社会困难群体15420（户）人次，同时还推出了“爱满重阳”“中秋团圆”“关爱小候鸟”等一系列形式多样、内容丰富、特色鲜明的公益行动，持续擦亮福彩公益底色。积极打造公益服务新窗口，在杭州市范围内按照“有统一标识、有固定



“福彩暖万家·爱满重阳”公益活动，走进杭州市第三社会福利院。



福彩观摩团“走近双色球”，见证福彩开奖的公平、公正、公开。

场所、有完备设施、有专人管理”的“四有”标准建设230个福彩“爱心驿站”，以暖心服务为环卫工人、外卖快递小哥等户外工作者营造“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚”的爱心港湾。依托“福彩先锋”志愿服务品牌，深入基层一线解决群众急难愁盼问题，以更多暖心善行加强社会公众对福彩公益理念的认同，让福彩公益成为一种新时尚。

## 责任引领 打造更有担当的福彩

知责于心，担责于身，更履责于行。杭州福彩始终坚持按照符合自身发展的责任彩票建设思路，稳步推进各项工作，不断完善和优化具有杭州福彩特色的责任彩票管理体系，为高质量发展赋能。

聚焦渠道创新拓展。深入市场、研究市场，主动适应市场新变化，杭州福彩持续在拓展销售渠道、优化渠道布局、提升渠道质量上下功夫。截至2023年底，杭州市共有福彩传统渠道网点1546个，社会渠道网点197个，自营渠道网点17个，以传统渠道为主体，社会渠道、自营渠道协同发展的多元化渠道格局日趋完善，更好地满足了

彩民的多场景购彩需求，同时直接提供就业岗位超2500个，惠及众多残疾人、下岗职工及高校毕业生等群体。在全省率先开展福彩数字门店试点工作，将数字福彩成果运用与福彩渠道建设有机融合，实现“门店升级、智能监管、客群扩面、市场增量”。

聚焦责任营销宣传。杭州福彩以“提升彩票消费体验、扩大健康彩民群体”为目标，策划开展市场营销活动，以更为科学、健康的方式做大市场增量。坚决摒弃“唯销量论”，积极拓宽责任彩票宣传阵地，引导彩民树立理性购买、适度娱乐的购彩观念；加强人防和技防手段运用，预防和干预非理性购彩行为，杜绝未成年人购彩和兑奖，严厉打击各类非法彩票，向市场要“安全的销量、健康的销量、负责任的销量”。

聚焦队伍素质提升。杭州福彩抓紧抓实福彩销售员队伍建设，实行投注站销售员持证上岗，采用“线上+线下”“集中式+小班化”相结合的方式，构建“分层分类、全面覆盖”的销售人员培训体系，常态化开展技能比武大赛，着力打造一支“业务娴熟、技艺精湛、素质过硬、服务优质”的福彩销售员队伍。依托福彩行业工会作用，为杭州市福彩销售员提供免费体检、疗休养、生日及劳保慰问、法律援助、

困难帮扶、大病医疗补充保险等多重福利及权益保障，并为符合条件的星级站点销售员发放社保补贴，持续增强从业销售员的职业认同感和归属感。

## 阳光运行 打造更为健康的福彩

福利彩票以国家公信力背书，阳光透明是立业之基。杭州福彩始终坚持“公平、公正、公开”的发行原则，将福彩发行销售的各环节都置于阳光下，让更多人信任福彩、参与福彩。

坚持有为善治，提升福彩行业管理规范化水平。杭州福彩从制度建设的顶层设计入手，开展制度汇编工作，对现行制度进行全面梳理、修订、完善，补齐制度短板、机制缺项，提升依法治彩水平。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，实行“宽进严管”，严格落实渠道年检年审、星级评定等事中事后监管机制，构建“进出有序、优胜劣汰”的市场生态。牢固树立底线思维，开展福彩发行销售风险隐患排查整治，紧盯权力较为集中的领域，坚持推行渠道公开征召、即开票票源统一分配，坚决防止权力设租寻租。强化基层工作站作用发挥，对渠道销

售行为实现全过程监管，同时公布咨询监督电话，开展电话回访，以内外结合的监督合力，营造健康有序的福彩市场秩序。

坚持开放沟通，增强社会各界对福彩的价值认同。杭州福彩邀请新闻媒体及社会公众代表参与“走进福彩公益金项目”“走近双色球”“走近刮刮乐”活动，更好地了解福彩公益金的使用成效，零距离感受福彩开奖及刮刮乐生产印制全过程的“公平、公正、公开”。组织开展福彩“三进”（进机关、进企事业单位、进社区）活动及品牌地推活动，发行销售以杭州第4届亚运会为主题的即开型福利彩票“福耀亚洲”，借力亚运东风提升品牌影响力，让福彩走进更多人的生活，也让“随手公益，一起造福”的理念更加蔚然成风。



第4届亚运会主题即开票“福耀亚洲”上市



杭州首个商业综合体福彩渠道——金沙印象城福彩品牌店

不啻微芒，造炬成阳。责任彩票建设是一个系统推进、久久为功的过程。杭州福彩始终牢记国家公益彩票的职责定位，在知行合一中汇聚正向力量，推动责任彩票建设向新发展、向实发力，不断提升责任担当的成色和水平，为高质量发展“造福添彩”，为推动杭州成为中国式现代化城市范例、奋力谱写中国式现代化浙江新篇章贡献福彩力量。（图文由杭州市福利彩票发行中心提供）

# 呵护银龄 做强养老金融大文章

沈超 章任艳

随着人口老龄化进程的加速，养老问题日益成为社会关注的焦点。为切实保障和改善民生，解决社会养老资源不足的问题，实现“老有所养、老有所依”，大力发展养老金融势在必行。近年来，浙江金融监管局聚焦共同富裕示范区特色养老服务体系，积极助力银发经济发展，在支持构建多层次养老服务体系、扶持养老产业发展、加强适老化金融服务等领域深耕细作，不断丰富养老金融产品和服务供给，为老有所养提供坚实的金融保障。

金华银行业践行以人民为中心发展理念，各银行机构从涉老场景出发，通过强化改善养老金融供给，加强对健康服务、养老服务、银发经济等产业和项目的金融支持，持续推进适老化改造，更好满足老年人金融服务需求。在金融服务之外，银行保险机构还组织老年人参加各式各样的活动，以此提升老年人的获得感和幸福感。

## 专属暖心服务 保障银发客群金融权益

为进一步拓宽服务广度，提升对老年客户的延伸服务水平，浙江金融监管局推动银行保险机构加快完善营业网点适老金融服务，强化助老服务，优化老年客户服务体验。

工行金华兰溪站前支行是位于兰溪老城区的一家网点，中老年客户占比较高，该行坚持特事特办、

急事急办原则，灵活采取上门暖心服务，充分保障银发客群金融权益。

近日，该行接待了一位满脸愁容的客户，原因是该客户母亲生病住院，忘记了储蓄卡密码，眼下又急需支付住院费用。网点现场经理了解情况后，进一步与客户核实确认，秉持金融服务无小事原则，为该客户开辟上门服务绿色通道。次日，网点工作人员来到客户母亲病床前，了解其身体状况，认真负责核实相关材料，签署相关委托书，随后，客户女儿来



工行金华婺城支行营业部参加玫瑰园社区“邻里嘉年华 欢乐聚一堂”公益社区活动，提升老年人反诈意识。 工行金华分行供图



建行金华分行工作人员耐心答疑老年人遇到的问题，助力银龄跨越数字鸿沟。 黄淑芝 摄

到网点顺利完成办理代理重置账户密码业务，取出资金用于其母亲住院治疗。

这既是该支行服务老年群体的一个缩影，也是工行各级机构真诚服务老年群体的一个写照。工行金华分行始终坚持以“以客户为中心”理念，聚焦老年客户金融服务需求，持续做优服务流程、做强服务体验，从设施配备、服务标准到温馨沟通，为老年客户提供有品质、有保障、有温度的服务，着力提升老年客户幸福感、安全感和获得感。

## 做好反诈宣传 守护好老年人钱袋子

近年来，金华各银行机构在为老年人办理转账汇款业务时“多留一个心眼”，以防老年人掉入电信诈骗的陷阱，以金融力量化解社会痛点，强化老年消费者风险防范意识。

围绕浙江银保监局出台的《浙江银行业保险业适老金融服务指引》关于防范养老诈骗的工作部署，浦江农商银行将防范养老诈骗作为教育宣传的重点，积极参与防范养老诈骗工作。

“这次活动让我们学到了很多反诈知识，也让我们感受到了社区和银行对我们老年人的关心和关爱。”近期，浦江农商银行以社区党建共建的形式，与浦江县委县政府联合开展以反诈为主题的老年人趣味运动会，参加活动的李爷爷这样说道。

以“趣味运动会+反诈宣讲会”相结合的形式，为老年人提供了一个交流和娱乐的平台，也为反诈宣传提供了良好的契机。通过一系列宣传和教育活动，提醒老年人强身健体、享受晚年幸福生活的同时，注意保护自己的财产安全。

在运动会现场，浦江农商银行工作人员设置了专门的金融知识宣传摊位，通过张贴横幅、发放宣传资料、现场讲解等方式，向老年人普及金融知识，提醒他们警惕各类诈骗手段。活动中，银行工作人员特别策划了养老金融反诈宣传，寓教于乐，以案说法，案例通俗易懂、具体生动，让广大老年朋友了解了电信诈骗的相关知识，提升了防范电信网络诈骗的能力。

与此同时，该行还在浦江老年大学设立反诈“宣传角”，金融宣传员常态化开展反诈宣讲，助力老年人识别常见诈骗套路，补足反诈防骗技能，守护老年人“钱袋子”。

## 优化适老服务 做实养老服务体系

金华金融监管分局指导辖内银行业认真贯彻落实中央金融工作会议精神，助力养老产业发展，优化适老金融服务，以实际行动践行金融工作的政治性、人民性，扎实做好“养老金融”这篇大文章。

“工作人员帮我更换了第三代社保卡，登记了变更后的养老金领取账户，真是太方便了。”近日，80多岁的王大爷在建行金华分行营业部

工作人员的帮助下顺利地办好了业务。

建行金华分行用好用活内外部养老产业发展配套政策，加大养老服务设施、银发经济产业项目建设支持力度，助力居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。

该行以打造“养老金融专业银行”为目标，加速养老金融业务布局，通过养老财富管理专业能力，深耕“安心悠享”品牌，畅通“投教-规划-配置-产品-陪伴”全链条，满足个人客户生命周期养老需求。同时，打造特色服务网点，强化“社区+居家”链接，打造“线上+线下”养老生态圈，充分发挥商业银行参与养老金融体系建设的主体作用。

永康瑞康养老院是一家民营养老机构，主要为老人提供医养一体化服务，实现机构养老、社区养老、居家养老一体化、智慧化管理，同时还能为农村低保、失能失智和高龄空巢独居老人提供养老服务，通过医养结合，确保农村养老“同城化”。

在成立之初，由于资金需求体量大、投资回报周期长、欠缺担保品和稳定持续现金流等原因，该养老院始终面临较为严重的融资难题。为帮助其渡过难关，农行永康市支行迅速成立专项小组主动上门对接，积极与政府部门沟通，促使政、银、企三方达成协议，高效为企业发放3000万元普惠养老贷款。同时，由于符合人民银行普惠养老专项再贷款支持条件，农行向人民银行申请在贷款利率上给予优惠支持，降低养老院融资成本。

“真是一场‘及时雨’，让我们能够如期运营这个项目。”永康瑞康养老院负责人连连点赞。

同时，农行金华分行针对到网点办理业务的老年客户，根据实际情况，灵活安排“爱心窗口”，开设特殊客户绿色通道。对视力障碍客户，复诵客户交易指令并请客户再次确认；对听力障碍客户，优先提供文字交流服务确认重要业务环节。



浦江农商银行开展社区共建活动，为社区老人普及金融知识。 浦江农商银行供图



农行工作人员使用可调节摄像头，为老年客户进行人脸识别。 农行金华分行供图