

关于彩票与“证”的话题

体彩：你“领证”了没（下）

■记者戴新报道

彩票本身就是“证”。我国《彩票管理条例》指出，彩票是指国家为筹集社会公益资金，促进社会公益事业发展而特许发行、依法销售，自然人自愿购买，并按照特定规则获得中奖机会的凭证。

围绕彩票这个“凭证”，在其发行、管理、销售、开奖、兑奖等诸多环节，还会有一系列的“证”出现，比如彩票代销证、彩票兑奖凭证、彩票开奖观摩证书等。从上一期开始，本报分上下两篇展开体育彩票与“证”的相关话题。本期是“下篇”，说的是体育彩票与“质量管理体系认证”的那些事。

中国体育彩票摇奖管理通过 ISO9001 认证

2012年3月，国家体彩中心传出消息，中国体育彩票摇奖管理通过 ISO9001 质量管理体系认证，体彩科学管理自此登上一个新高度。不久后，在一次体彩开奖质量管理体系认证证书颁发暨“阳光开奖”抽奖旅游活动启动仪式上，中国质量认证中心主任王克娇向国家体彩中心相关负责人颁发了 ISO9001 质量管理体系认证证书。当时有媒体称，这在彩票开奖管理领域尚属首家。

摇奖是体彩开奖的核心环节，该认证是对体育彩票摇奖工作的一种肯定，同时也是对体彩摇奖公开、公正、公平的一种有效监督。国家体彩中心相关负责人表示，“体彩开奖有了认证，是体育彩票开奖工作规范化、科学化过程中迈出的重要一步，也是对《彩票管理条例实施细则》的深入

贯彻，具有重要的战略意义。”

2011年4月，体育彩票实现开奖过程网络直播。当年7月18日起，中国体育彩票开奖大厅正式向社会公众开放，符合条件的公众只要拨打电话预约报名就可以到开奖场地观看中国体育彩票开奖。

2019年，中国体育彩票开奖场地还进行了更新施工，体彩大乐透摇奖机“维纳斯”以及体彩排列3、排列5、7星彩摇奖机“托帕斯”迎来了升级换代。

截至目前，位于北京市丰台区体育中心的中国体育彩票开奖大厅已经接待参观人员超过4万人次。如今，随着体彩开奖渠道的拓展完善，身在外地不能去现场观看开奖的人们也可以通过电视直播、网络平台直播观看开奖，目睹大奖诞生，见证体彩公信力。

黑龙江体彩通过 ISO9001 认证

2010年12月，黑龙江省体彩中心通过 ISO9001 质量管理体系认证。以拿到这张重要的认证证书为契机，黑龙江省体育彩票发行管理以及销售服务水平也由此迈上了一个新台阶。

黑龙江省体彩中心自2010年4月启动 ISO9001 质量管理体系运行，确立了“管理规范、服务高效、创新创优、持续改进”的质量管理方针，以 ISO9001 为标准，对中心管理层和全体员工进行了国际质量管理体系相关知识培训，结合工作实际制定、完善了一整套《质量手册》，并在实施运行中根据实际情况不断加以优化和

改进。

2011年12月，黑龙江省体彩中心迎来了通过 ISO9001 质量管理体系认证后的首次审核。第三方认证机构在审核报告中认为，按照“十二五”规划相关要求，黑龙江省体彩中心调整了方针和目标，修订了有关制度和流程，体现了“持续改进”的核心管理理念，基础管理工作得到加强，质量管理体系运行有效。

以全面实施 ISO9001 质量管理体系为标志，黑龙江体彩实现管理水平提档升级，为中国体育彩票在黑龙江的发行和销售提供了动力和保障。

江苏体彩通过 ISO9001 认证

2006年12月25日，江苏体彩人收到了一份期盼已久的礼物——中国质量认证中心对江苏省体彩中心以及扬州、镇江、盐城三市体彩中心的 ISO9001 质量管理体系进行了确认，颁发了质量管理体系认证证书。这标志着江苏体彩在科学管理、规范管理的大道上迈出了坚实的一步。

在相关报道中，江苏省体彩中心通过 ISO9001 质量管理体系认证的全流程得以披露。

根据 ISO9001 标准要求，结合江苏省体彩工作实际，整个

贯标工作分为策划、咨询准备、文件编写、文件实施和认证五个阶段；其中的策划阶段于当年3月底完成，咨询准备阶段于当年5月上旬完成，文件编写工作于8月下旬完成，9月1日正式发布江苏体彩质量管理体系文件，12月5日至6日接受中国质量认证中心江苏评审中心的外部审核。

可见，体育彩票机构在通过 ISO9001 质量管理体系认证的过程中，不但经过努力与等待，还要“内外兼修”，经受全方位的检验。



2012年12月9日，在中国体育彩票开奖大厅，《中国体彩报》“体彩在我身边”征文获奖代表之一、山东购彩者付体昌启动7星彩开奖按钮。



浙江体彩通过 ISO9001 认证

2007年4月29日，浙江省体彩中心迎来了一个令人振奋的消息。经过半年多的努力，浙江省体彩中心正式通过 ISO9001 质量管理体系认证，并获得相关认证证书。

2006年7月，浙江省体彩中心正式启动 ISO 国际质量管理体系。此后，浙江体彩认真响应、运行该管理体系的规范要求，主动延长运行周期，经专家辅导、培

训，省中心全员参与，起草、整理、发布文件达174份，共约20余万字。此间，浙江体彩经历了质量体系诊断、内审和管理评审、模拟审核、检讨改进、外部评审等关键流程，通过了数十条项目和上百条“蛛网式”的细节考评标准，最终以严格规范的管理赢得了专家组的一致认可，正式通过 ISO9001 质量管理体系认证。

就在获得认证的当月，浙江

省体彩中心推出了“+1”文化理念。在这一理念中，浙江体彩倡导“体育彩票再多一份努力、多一份服务、多一份贡献、多一份爱心……给彩民多一份回报、多一份希望、多一份欢乐、多一份惊喜、多一份和谐……”这一理念的提出，使得浙江体彩的服务对象更加明确，服务意识更加提高，服务水平更趋到位，责任更加明确。

广州体彩通过 ISO9001 认证

2009年5月，广州市体彩中心顺利通过相关文件审核和现场审核，率先在全省市级体彩中心中通过 ISO9001 质量管理体系认证，拿到认证证书。

为了领到这个不一般的证书，根据省体彩中心的统一部署，广州市体彩中心开展 ISO9001 质量管理体系建设工

作。在专业咨询机构指导下，广州体彩建立了符合相关标准的质量管理文件体系，经过学习动员、体系运行、内部审核、管理评审等阶段工作，进一步实现了管理制度化、流程明晰化、职责明确化，通过强化流程控制，提升安全运营能力和管理效率，为促进广州市体育彩票健康、快速、

持续发展提供了坚实基础和有力保障。

广州市体育局在发给广州市体彩中心的贺信中提到，ISO9001 质量管理体系认证证书的获得，标志着广州市体育彩票管理工作走向新的起点，朝着标准化、制度化、程序化管理方向发展。

提质与增效 体彩一直在路上



■戴新

6月17日出版的《中国体彩报》刊发“体彩：你领证了没”一文，对体育彩票与“责任彩票认证”的那些事进行“扫描”，从一个侧面客观反映体育彩票开展的责任彩票建设及其成果。

事实上，在另一个国际化的认证领域，我国体育彩票的“领证”大军也早已出现。这个认证领域，就是大名鼎鼎的“ISO9001”。

ISO是由全球100多个国家和地区参与的一个国际标准化组织。通过ISO国际标准认证的企业，其技术和管理被证明达到世界范围竞争力。ISO9001是迄今为止世界上最成熟的质量框架，全球有超过160个国家和地区的超过75万家组织正在使用这一框架。

需要指出的是，ISO国际标准化组织把“顾客满意度”列为ISO9001质量管理体系的核心内

容，明确强调产品质量已从“满足标准规定”发展到“让顾客满意”、再到“超越顾客的期望”的新阶段。人们发现，这种对顾客满意度的高标准，与中国体育彩票近年来不断提出的“以购彩者为中心”的发展理念有着很高的契合度。

说起体育彩票与“ISO9001”的渊源，还要追溯到十多年前。从2006年开始，到2012年前后，我国各级体彩机构掀起了一股“闯关ISO9001”的浪潮。在这几年中，人们经常可以通过媒体获悉某某省份体彩中心通过ISO9001质量管理体系认证的消息。即使是在最近几年，体育彩票当年频频啃下ISO这块硬骨头的事迹，也经常被圈内人士提及，并每每充满自豪感。

我国体育彩票机构不断地通过ISO国际标准化认证，标志着中国体育彩票的科学规范管理日益迈上新台阶。多年来，在

开奖管理、兑奖规范、公益发展、游戏设计、市场运营、购彩者保障等环节，体育彩票一直注重不断提升质量标准。近年来，中国体育彩票更是提出了从简单追求销量和速度向追求质量和社会综合效益转变的发展思路，并将“提速”向“提质”的转变融入责任彩票建设的要求，取得了一系列实践经验和突出成果。

自2017年明确“建设负责任、可信赖、健康持续发展的公益彩票”的发展目标以来，到2020年，体育彩票系统的责任彩票建设已经进入到第四个年头。几年来，中国体育彩票不断转变发展方式，深入推动高质量发展，在中国特色社会主义新时代统筹推进体育彩票责任建设，为公益事业发展和体育事业发展进一步提供强大的支撑。

中国体育彩票的质量管理之路，任重道远。