

# 吉林省体育彩票销售网点管理暂行办法

（实体店销售）

2020年3月修订

## 第一章 总则

第一条 紧密围绕“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的发展目标，吉林省体育彩票管理中心根据《彩票管理条例》、《彩票管理条例实施细则》、《中国体育彩票实体渠道管理暂行办法》、吉林省《中国体育彩票代销合同（实体店销售）》的有关规定，特制定本办法。

第二条 本办法适用于吉林省内有固定销售场所、有销售人员为购彩者提供现场服务的实体店销售形式的体育彩票销售网点（以下简称“销售网点”或“网点”），旨在加强销售网点管理规范化、标准化、制度化，提升销售网点服务质量，为广大彩票购买者创造良好的投注环境，树立吉林体彩的良好形象，为发展体育事业和社会公益事业作出积极的贡献。

第三条 吉林省体育彩票管理中心（以下简称“省体彩中心”）是省级体育彩票销售机构。

第四条 吉林省各市（州）、长白山管委会、公主岭市、梅河口市体育彩票管理中心或管理机构（以下简称“市级体彩中心”）是所辖行政地区的体育彩票销售机构。

第五条 体育彩票销售网点代销者和销售人员须服从体育彩票销售机构的管理并遵守本办法的相关要求。

## 第二章 销售网点的设立、迁址和撤销

第六条 代销者邀约

省、市体彩中心根据业务发展开展代销者邀约工作，发布公开邀约信息。邀约方式包括公开邀约和定向邀约。

公开邀约主要有以下形式：

- （一）参加多种形式的展会，邀约潜在代销者；
- （二）在媒体上发布邀约信息，吸引潜在代销者申请加入。

定向邀约主要有以下形式：

（一）对具有较为丰富的渠道资源、良好的品牌美誉度、有利于体育彩票品牌传播的法人代销者发起邀约，洽谈代销体育彩票事宜；

(二)对经营其他业务、符合条件的个人发起邀约,洽谈代销体育彩票事宜。

邀约信息包括计划设立实体店的区域、数量、代销者条件、实体店条件、合作流程、投诉渠道等内容。邀约信息内容应简洁明了,便于潜在代销者了解;邀约信息从发布到截止时间不少于10个工作日;邀约审核时优先考虑自有房屋产权和申请人自营的情况。

#### 第七条 邀约代销者和设立实体店原则

- (一) 统筹规划,合理布局;
- (二) 公开公正,规范透明;
- (三) 从优选择,兼顾公益。

#### 第八条 销售网点类型

一、体育彩票销售网点分为专营网点和兼营网点。

同时符合以下条件的为专营网点:

- (一) 有独立的彩票店招;
- (二) 有专职彩票销售人员;
- (三) 以彩票销售为主要业务和收入来源。

符合下列条件之一的为兼营网点:

- (一) 没有独立的彩票店招;
- (二) 没有专职彩票销售人员;
- (三) 不以彩票销售为主要业务和收入来源。

#### 第九条 销售网点的设立标准

1. 实体网点之间公众可通行最小距离不低于150米,各市级体彩中心可根据当地实际情况,适当调整最小距离标准,报省体彩中心批准后执行。

连锁便利渠道网点与其他网点之间不设距离限制,使购彩更加多样化、便利化,增加新的购彩体验。

2. 网点应选定在人口密度较大的区域,设置在独立门市,或符合营业条件的一楼,或可以从外部楼梯直接进入的二楼,或商场、超市、电影院等经营场所内。

3. 网点营业面积不得低于5平方米,专营网点店面营业面积不得小于15平方米,独立门市优先。即开彩票行业渠道网点须有销售柜台,即开彩票户外销售网点须符合《中国体育彩票纸质即开型体育彩票户外销售安全管理规范》要求。

4. 拟经营场所需要能够接入体育彩票销售网络专线或符合标准

的其它有线网络。

5. 体育彩票可以与福利彩票同店销售，降低代销者销售运营成本。

6. 符合彩票销售机构要求的其他条件。

#### 第十条 销售网点的设立

销售网点的设立是指经申请人申请，市级体彩中心考察初审，省体彩中心审核，并授权市级体彩中心与申请人签订代销合同，委托申请人在实体店销售体育彩票。

第十一条 申请人在申请时须承诺以下内容：

一、申请人具有可用于代销中国体育彩票的合法固定经营场所及所需资金；

二、申请人为自然人的须认可责任彩票理念，承诺履行责任彩票相关要求。

申请人为法人的须应当具有履行社会责任意识，认可责任彩票理念，承诺履行责任彩票相关要求。

三、申请人及其销售人员不具有以下任何一种情形：

1. 无民事行为能力或者限制民事行为能力，或者不具有独立法人资格的；

2. 担任破产清算的公司、企业的董事或者厂长、经理，对该公司、企业的破产负有个人责任的，自该公司、企业破产清算完结之日起未逾三年；

3. 担任因违法被吊销营业执照、责令关闭的公司、企业的法定代表人，并负有个人责任的，自该公司、企业被吊销营业执照之日起未逾三年；

4. 有被人民法院强制执行、结案的案件，未逾三年的；

5. 代销彩票因违法违规被解除合同未逾三年的；

6. 存在刑事处罚记录和不良商业信用记录未逾五年的；

7. 不具备国家有关法律、法规规定的主体资格的单位或个人；

8. 不是彩票代销黑名单人员。

#### 第十二条 销售网点设立程序

1. 拟申请人可到所属市级体彩中心申请，并提供相关的证明材料。

2. 市级体彩中心通过资格审查和实地考察做出设立网点的初审决定。

3. 省体彩中心对市级体彩中心所上报新增网点资料进行审核，并做出网点设立意见。

4. 申请人按照体育彩票销售机构的要求对店面进行装修，并通过省、市体彩中心验收。

5. 省体彩中心委托市级体彩中心收取销售设备押金，授权与申请人签订《中国体育彩票代销合同》，省体彩中心开通体育彩票销售系统，市级体彩中心颁发《中国体育彩票代销证》。市级体彩中心对新增销售网点代销者和销售员进行培训，考核合格后颁发《销售员证》。即开彩票户外销售网点还须签订《户外安全销售责任书》。

6. 市级体彩中心发放销售终端设备，并进行设备系统安装调试。

7. 销售网点开机销售。

第十三条 彩票代销合同包括以下内容

1. 委托方与受托方的姓名或者名称、住所及法定代表人姓名；
2. 合同订立时间、地点、生效时间和有效期限；
3. 委托方与受托方的权利和义务；
4. 彩票销售场所的设立、迁移、暂停销售、撤销；
5. 彩票投注专用设备的提供与管理；
6. 彩票资金的结算，以及销售费用、设备押金的管理；
7. 不得向未成年人销售彩票和兑奖的约定；
8. 不得以电话、互联网等非现场方式接受投注数据或者投注要求的约定；
9. 违约责任；
10. 其他内容。

委托方与受托方应当遵守法律法规、规章制度和有关彩票管理政策，严格履行彩票代销合同。

第十四条 《中国体育彩票代销证》

一、彩票代销证应当置于彩票销售场所的显著位置。

二、彩票代销证是彩票代销者代理销售彩票的合法资格证明，不得转借、出租、出售。

三、彩票代销证应当记载以下事项：

1. 彩票代销证编号；
2. 彩票代销者的姓名或者名称、住所及法定代表人姓名；
3. 彩票销售场所地址；
4. 彩票代销证的有效期限；
5. 彩票发行机构规定的其他事项。

第十五条 代销费用

1. 省体彩中心于次月8日前（含8日，节假日顺延）支付给代销者上月已结销售的代销费用，不得无故扣发或迟延支付，具体支付方式根据省体彩中心的相关规定统一办理，即自然人代销者发放到代销者提供的建行佣金账户，法人代销者对公结算。

2. 省体彩中心有权根据国家法律法规规章和政策及彩票市场发展需要，调整代销费用比例。

3. 代销者自行承担销售场所建设及代销彩票过程中所产生的一切相关费用及风险。

#### 第十六条 销售网点迁址

一、销售网点迁址是指因销售场所出租方终止租房协议、路段改造、房屋拆迁、销量过低等客观原因致使销售网点原销售地址变更而产生的行为。

##### 二、销售网点迁址条件

1. 销售场所租赁协议终止；

2. 政府对销售网点所在路段进行统一拆迁改造；

3. 因客观原因造成销量过低，无法维持正常销售；

4. 两次申请变更之间的时间间隔不能少于6个月；

5. 即开彩票社会销售网点改变销售地点须向市级中心备案。

##### 三、销售网点迁址原则

1. 代销者主动申请原则；

2. 因国家政策原因，或销售场所已经不符合经营标准、经营类型，或代销合同有其他规定的，销售机构有权要求销售网点变更销售地址；

3. 就近移址优先，即所申请新址在原销售地址附近的优先考虑；

4. 新申请地址须符合本办法第九条的标准来设立；

5. 原则上，城区销售网点只在原城区内迁移，地级市直属乡镇销售网点只能在该地级市直属乡镇内迁移，县（市、区）乡镇销售网点只能在所属县（市、区）乡镇内迁移。

##### 四、销售网点迁址程序

1. 销售网点代销者提出申请，并提供销售网点迁址的相关材料；

2. 市级体彩中心通过迁址条件审查、新地点考察，在受理之日起7个工作日内回复迁址初审意见；

3. 省体彩中心对市级体彩中心上报销售网点迁址初审意见进行审核，在受理之日起3个工作日内回复迁址意见；

4. 销售网点按照省、市体彩中心的要求对新迁址店面进行装修，

经省、市体彩中心验收合格；

5. 销售网点申请变更通讯线路；

6. 销售网点在原销售地张贴网点移址公告 10 日，公示新的销售地址及联系电话。

被批准变更地址的销售网点，自批准迁址之日起 15 个工作日内必须变更到位，否则视为自动放弃变更权利；30 日内不开通销售的，省体彩中心有权收回终端销售设备，解除代销合同。

第十七条 销售网点撤销

一、销售网点撤销是指代销者主动或被动解除代销关系，终止代销合同的行为。

二、销售网点有下列行为之一的，予以撤销：

1. 代销者提出书面申请，要求终止代销合同的；
2. 代销者不能履行代销合同的；
3. 符合销售末位淘汰的；
4. 本办法第六十二条规定的。

三、销售网点撤销程序

1. 销售网点代销者提出申请。代销者须结清终端机欠款和即开彩票账期，整包且未被激活的即开彩票可以到市级体彩中心办理退票，将即开彩票账户余额转移至主账户。

2. 市级体彩中心向省体彩中心提出申请，非代销者主动申请撤销的须附撤销依据。

3. 省体彩中心审核，在受理后 7 日内做出是否撤销销售网点的意见。

4. 销售网点在经营过程中有获得体育彩票销售机构各类费用补贴的，因销售网点原因自愿放弃代销权或代销权被强制解除，且自补贴收到之日起经营时间不足一年的，销售网点代销者需要归还所获得的补贴。如未归还，体育彩票销售机构有权从其设备押金中予以扣除，押金不足的，销售网点代销者须补交。

5. 市级体彩中心收回代销证和彩票销售设备。

6. 省体彩中心根据代销合同规定，结算设备押金、终端机余额等，并转账至市级体彩中心，由市级体彩中心与代销者结清。

### 第三章 销售网点形象建设规范

第十八条 销售网点形象建设需要按照国家体育总局体育彩票管理中心下发的最新版本《中国体育彩票网点店面形象手册》和吉林省建设标准进行。

第十九条 形象建设基本要素

#### 一、室外

销售网点须在符合市容管理规定的前提下，在销售网点外部醒目处设置体育彩票牌匾和 LED 显示屏，网点门玻璃上需要粘贴防撞胶条。

牌匾、LED 显示屏和防撞胶条的制作和使用要符合体育彩票销售机构统一要求，不得随意更换材质、样式，或改变用途。LED 显示屏在营业时间要保持开启状态。

#### 二、室内

1. 销售网点须按照要求装修体育彩票形象墙；
2. 代销证、警示标语、专管员公示牌和监督电话张贴在经营场所入口或投注区域醒目处；
3. 须有销售台，摆放销售专用设备；
4. 电脑彩票号码开奖号码分布图要齐全，统一页头页脚，布局要合理、整齐；
5. 高频游戏销售网点必须悬挂高频游戏专用开奖电视机和开奖号码分布图电视，并在营业时间保持开机状态；
6. 要配备超级大乐透中奖展示板、超级大乐透电子奖池公告牌，奖池数据更新到最新状态。
7. 要设有即开彩票销售柜、顶呱刮销售标识贴、新票展示牌、中奖展示板和真票展示，按照销售机构的标准展示 12 种以上即开票游戏；

8. 竞彩游戏网点需要设置竞彩赛事展板；

9. 墙体上、下装饰墙体胶条；

10. 有购彩者使用的桌椅；

11. 室内干净整洁，无异味。

第二十条 室内安全设施

1. 网点内有数量足够在有效期之内的灭火器或其他防火设施。

2. 网点有安防系统，如安全监控设备、防盗报警系统、电子巡更系统等，且维护良好、正常使用

3. 网点内所有电路系统布线规范，无私搭乱建，电线采用暗线或



放入线盒中。

## 第四章 销售员

### 第二十一条 体育彩票销售网点工作人员职业守则

1. 遵章守规，合法经营。严格遵守《彩票管理条例》和体育彩票机构制定的有关规章制度，不委托他人代销体育彩票或者转借、出租、出售体育彩票投注专用设备；不以赊销或信用方式销售体育彩票。

2. 诚信为本，优质服务。不进行虚假性、误导性宣传；不以诋毁同业者等手段进行不正当竞争；不向未成年人销售体育彩票；熟悉体育彩票游戏规则和投注技巧；热情、周到、专业、规范地向公众提供体育彩票销售服务。

3. 从业人员应当自觉遵守职业守则，并接受所在单位、彩票监管机构和社会公众等方面的监督。

### 第二十二条 彩票销售员基本要求

1. 销售网点销售员必须经过培训并取得销售员上岗证书才能销售体育彩票。

2. 彩票销售员队伍应相对稳定。销售员更换或增加时，销售网点须提前5个工作日以书面形式上报市级体彩中心，并提供新上岗人员的证明文件。

3. 销售员实行登记管理制度。销售员要在市级体彩中心登记、省体彩中心市场部备案，经培训考试取得资质方可录用。

4. 销售员在工作时间应挂牌服务，应遵守体育彩票销售机构制定的销售服务规范和销售员手册的要求，遵守职业道德，保持外表整洁端庄和销售场所清洁，熟悉各种体育彩票的游戏规则、玩法特点，耐心解答彩票购买者提出的各种问题，正确引导彩票购买者理性投注，自觉维护体育彩票良好的品牌形象。

5. 按时参加体育彩票销售机构组织的各项培训，提高体育彩票销售业务技能和彩票销售业绩。

### 第二十三条 销售员变更

一、销售员变更是指销售网点销售员增加或更换销售员的行为。

二、销售员变更程序

1. 销售网点代销者提出销售员变更申请，并提供销售员的证明文件；

2. 市级体彩中心对变更的销售员条件进行审查，在受理之日起2日内做出销售员变更的决定；

3. 市级体彩中心对新上岗销售员进行培训，颁发《销售员证》；

4. 上报省体彩中心市场部备案。

#### 第二十四条 服务行为规范

1. 熟知体育彩票知识和业务知识；

2. 熟练掌握接待技巧，具有较高的应变能力和处理问题的能力；

3. 语言文明，举止得体，热情周到，耐心细致；

4. 尊重彩票购买者，善于与彩票购买者交流与沟通。

#### 第二十五条 仪容仪表规范

1. 穿着必须整洁、卫生；

2. 如有统一发放的服装必须穿着；

3. 禁止穿着奇装异服、拖鞋、短裤。

#### 第二十六条 服务纪律规范

1. 认真执行国家有关彩票政策、国家体育总局体育彩票管理中心和省体彩中心的各项规章制度及业务操作规程。

2. 不得以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难彩票购买者及其他来访人员。

## 第五章 彩票销售

第二十七条 代销者及其销售人员应积极践行责任彩票理念，遵守体育彩票发行机构和销售机构公布的责任彩票工作原则、相关规定及要求。包括但不限于：

1. 不做虚假或误导中奖的宣传，也不夸大中奖的可能性；

2. 不向购彩者宣传或提供声称会增加中奖或赢得更多奖金的投注方法；

3. 不向购彩者宣传或建议把购彩当作投资；

4. 不向购彩者宣传或建议以购彩替代就业；

5. 不向购彩者宣传或建议购彩是合理的改善经济、提高社会地位的策略；

6. 不恳求他人购彩

7. 不诋毁未购彩者；

8. 不针对未成年人做购彩宣传；

9. 配合体育彩票发行机构和销售机构推广责任彩票理念，倡导理性购彩，防止购彩沉迷。

#### 第二十八条 销售网点代销者的责任和义务

1. 热爱体育彩票发行事业，遵循体育彩票的发行宗旨和“公平、公正、公开”的发行原则，自觉遵守法律、法规和彩票发行、销售机构的各项规定。

2. 在正常的经营时间内为公众购买彩票提供方便、准确、及时的服务，主动劝导提示彩票购买者理性投注。

3. 应在正常的经营时间内按彩票销售机构规定的兑奖权限支付奖金。

4. 应按代销合同规定和销售机构规定的彩票销售价格销售彩票。

5. 应按彩票销售机构的要求，保持展示各种通知和宣传材料。

6. 应按彩票销售机构的要求管理空白票打印纸、作废彩票、已兑奖彩票，严禁销售退市即开彩票，对以上票据的浪费、被盗窃、丢失产生的责任负责。

7. 应保留与彩票销售机构的要求一致的、准确的彩票销售管理记录。

8. 在销售活动中发现彩票购买者有异常情绪的要做好疏导工作，必要时及时向市级体彩中心报告。

9. 销售网点对出现的异常投注现象，要当场向彩票购买者讲明投注风险，如怀疑资金来源不明，应及时向当地公安、纪检或检察院等部门报告。

10. 有义务销售省体彩中心要求销售的其他系列体育彩票，并服从和执行其他系列体育彩票的相关规定。

11. 应为彩票销售机构及国家执法部门检查提供便利。

12. 应在彩票销售中承担代销合同和本办法所规定的责任。

#### 第二十九条 彩票销售

1. 销售网点保证每天 8:30-21:30 开店营业，并符合相关游戏销售时间规定，确保体育彩票销售活动的连续性。除体育彩票投注专用设备故障无法销售的情况外，如有特殊原因确需暂停销售的，应当以书面形式向市级体彩中心提出，经批准后方可办理停售（但暂停时间不得超过 30 天）。停售期间，应在实体店外部显著位置张贴暂停销售告示。

2. 销售网点应在经营场所显著处悬挂或摆放《中国体育彩票代销

证》。

3. 销售网点应保证营业时间,按照“游戏规则”的规定销售彩票,特殊情况需要中止销售的应张贴告示。

4. 销售网点应准确及时宣传体育彩票销售机构面向社会发布的各种公告。

5. 应遵循诚信和自愿购买原则,严禁以欺骗或摊派方式销售彩票,严禁向未成年人销售彩票,不得以赠送、折价、溢价等不正当竞争手段销售彩票,严禁设立分销站点销售电脑体育彩票,以口头或其他形式为依据赊销彩票,不得随意张贴、出售和散发彩票机构统一要求之外的与彩票相关的广告、报纸和刊物等,不得利用互联网等销售方式代售彩票,不得代售彩票以外的任何与彩票相关的如特码推荐、缩水服务等种类产品和服务,不得设立任何形式的电子娱乐及赌博设施。

6. 彩票购买者要求购买体育彩票时,可采取填写投注单方式或口头方式告知销售员,同时支付投注所需现金,销售员收到现金立即清点唱收,将彩票购买者选中的号码和投注方式输入终端机,待彩票购买者确认后打印,并将打印出电脑体育彩票交付彩票购买者。

7. 对店内单日购彩金额大于等于1万元的购彩者,代销者和销售员应劝阻其大额购彩行为,要求其签署《购彩者理性购彩承诺书》后,方可接受投注。代销者和销售员不可代为签署。

8. 当单日销量达到预警值(高频游戏为1.5万元,竞彩游戏周一至周五为4万元、周六日为6万元)时,代销者须填写《实体店单日销量达预警值的情况说明书》,并告知所属专管员具体情况,于次日上午将《实体店单日销量达预警值的情况说明书》上报所属市级体彩中心。

彩票发行机构和销售机构有特殊规定的,按照相应规定执行。

9. 在销售期间不发生任何与彩票购买者的争执,对彩票购买者的异议和不满应做好解释和安抚,处理不了的应及时上报代销者和所在市级体彩中心。

10. 对设备和通讯原因造成彩票信息不全或不清楚的无效票时,销售网点必须按照规定程序取消,不得将不完整彩票或取消票出售,应根据购票者意愿退还彩票本金或重新购买彩票。

### 第三十条 异常电脑票管理

一、异常票指销售终端出现的异常出票情况,主要可以分为以下五类:

### 1. 吃票

吃票表现为销售管理系统中已形成某次投注的交易记录，但终端机未打印出相应的彩票。

### 2. 错票

错票分销售期错票和兑奖期错票。销售期错票表现为销售系统中已形成某次的交易记录，但打印出的彩票相关信息与投注内容不符。兑奖期错票表现为兑奖时在票面错误打印兑奖信息。

### 3. 残缺票

残缺票表现为销售管理系统已形成某次投注的交易记录，打印出的彩票内容不清晰或不完整，具体可分为空白票、乱码票、半截票等。空白票表现为未打印出任何内容的空白彩票，乱码票表现为票面出现乱码（包括生僻字乱码）或内容出现错位的彩票，半截票表现为仅打印出部分内容的彩票（缺列、缺二维码、内容重叠等）。

### 4. 重复票

重复票表现为销售管理系统中已形成某次投注的交易记录，但终端机打印出多张与该投注内容完全相同的彩票。

### 5. 其他非正常打印的彩票

## 二、异常票处理原则

1. 异常彩票不得出售，可由代销者向所属市级体彩中心提出取消该张彩票；

2. 连续多张异常票不予做取消处理；

3. 正常彩票不予做任何处理；

4. 省体彩中心具有对异常票取消最终审核权。

## 三、异常票取消流程

1. 销售网点发现终端机打印出异常彩票，须立即停止售票，回收异常彩票。票面不清晰或者吃票、空白票的，销售人员须手工抄录终端机显示信息，包括但不限于彩票序列号和打印时间（精确到秒）。检查打印机后，打印样票，确认没有问题后为彩票购买者重新打印正常彩票。

2. 销售网点代销者可以向所属市级体彩中心提出取消该张异常彩票。具体要求为：

1) 销售网点在申请取消异常彩票时，须由代销者本人持有效身份证和异常彩票到所属市级体彩中心申请。吃票、空白票情况的须提供该张异常彩票序列号、投注时间、玩法、奖期、投注内容、票面金

额等详细彩票信息，无法提供信息的不能做取消处理。

2) 取消异常彩票须具备充足的处理时间，申请者应保证市级体彩中心向省体彩中心提供清晰纸质版申请的时间在该张彩票奖期销售截止前至少 1 个小时，距离奖期销售截止少于 1 个小时的异常彩票不予取消。

3) 市级体彩中心接到代销者取消异常彩票申请后，对代销者提供的彩票和证件进行查验，判断是否满足取消票处理条件。对于满足取消条件的，由代销者填写《吉林省体育彩票取消票申请表》，市级体彩中心值班业务人员和值班负责人签字确认后，传真至省体彩中心。

4) 省体彩中心市场部或业务值班人员接到清晰传真后再次审核是否满足取消票处理条件。对于满足取消条件的，签字确认后转给技术部做取消处理，并将取消结果告知市级体彩中心。对于不满足取消条件的要告知市级体彩中心具有原因，再由市级体彩中心告知申请人。

5) 已取消彩票由市级体彩中心加盖“已取消”字样印章，与申请表一并存档。

#### 四、对外解释口径

1. 出现吃票、白票及残缺票：网络质量不佳，有网络延迟和信号瞬断；打印机出票频率过大，高温高频，磁头失灵。

2. 出现错票：终端机周边电磁干扰，打印机线路老化，影响数据传输和识别，销售环境不佳，潮湿灰尘影响设备正常工作。

3. 出现重复票：网络质量不佳有延迟或销售员操作不当，连续按键过快或误按。

4. 出现其他非正常打印的彩票：网络质量不佳，有网络延迟和信号瞬断或打印机部件老化失灵。

#### 五、法律责任

1. 销售网点代销者对所申请的彩票取消事件负有法律责任，因其申请的彩票取消而出现的任何责任、事故均由其自行负责。

2. 因销售网点代销者采取虚报、欺骗等方式申请取消彩票，致使已经被取消的彩票外流的，省体彩中心将追究其法律责任。

#### 第三十一条 即开彩票管理

1. 销售网点应当做好已兑奖即开型彩票奖票的保存工作，并对已兑奖票做剪角处理。如尚未配备即开票专用 IVT 设备的，须根据即开型体育彩票的防伪条件对兑奖票进行鉴别。若发现兑奖票存在异常情况的，须及时报告。

2. 销售网点若在销售过程中发现问题彩票（因质量问题导致即开型体育彩票无法刮开、无法识别、无法兑奖等）情况时应及时报告，并按照问题彩票处理规定进行处理。

3. 销售网点应当做好销售即开型体育彩票、已兑奖票和资金的保管工作，并配备相应的设施或设备以保证销售网点的票务及资金安全。由于销售网点自身保管不善，造成即开型体育彩票及资金丢失、减少、损毁等意外情况的，自担损失和相应的法律责任。

### 第三十二条 兑奖

一、结合我省体育彩票市场实际情况，为了方便全省彩票购买者兑奖，单张彩票中奖总额在1万元以下（不含1万元）中奖彩票购买者持中奖彩票到销售网点兑奖。

1. 销售网点使用销售终端机阅读器扫描中奖彩票原件，根据终端机提示的中奖金额支付奖金。

严禁销售网点在没有原票的情况下通过手工输入中奖彩票序列号及密码兑奖，一旦发现未凭票兑奖的违规问题，销售网点将被处以暂停销售处罚，整改、培训合格后方可开机销售，盗兑的兑奖奖金损失由销售网点代销者承担。涉及违法犯罪的将移送公安机关处理，公安机关认定为违法犯罪的，代销者将被取消代销资格，解除代销合同。

产生不符合常理兑奖情况的网点将被处以暂停销售处罚，整改、培训合格后方可开机销售。整改后再次出现的，或涉及兑奖金额累计达到10万元的，代销者将被取消代销资格，解除代销合同。

2. 如果奖金额超过销售网点兑付限额，应返还彩票，告知彩票购买者持中奖彩票及有效身份证到体育彩票销售机构兑奖，并提供体育彩票销售机构的详细地址、电话。

3. 销售员在兑奖时，应在收回的中奖彩票上加盖“已兑奖”印章，必须保管到兑奖期结束（60个自然日），兑奖期结束后可自行销毁。

4. 销售网点兑奖所需资金冲抵预销售存款，若出现兑奖资金不足时，销售网点应先行垫付，不得因此拖延兑奖。

5. 不得无故拒绝兑付奖金，严禁截留彩票购买者中奖奖金。

6. 对于应由体育彩票销售机构兑付奖金的，销售网点应如实告知中奖者兑奖办法。

7. 销售网点严禁向未成年人兑付中奖彩票奖金。

8. 销售网点严禁泄漏中奖彩票购买者的个人信息。

二、单张彩票总额在1万元（含1万元）以上至10万元以下（不

含 10 万元)的中奖彩票购买者,持中奖彩票及本人有效身份证件,到所在市级体彩中心兑奖。

三、单张彩票中奖总额在 10 万元以上(含 10 万元)的中奖彩票购买者,持中奖彩票及本人有效身份证件,到吉林省体育彩票管理中心兑奖。

### 第三十三条 票据保管

1.销售网点要妥善保管好空白彩票打印纸,避免受潮、丢失,严禁销售网点之间转借空白彩票打印纸。

2.销售网点要妥善保管已兑付中奖彩票,待兑奖期过后自行销毁,如管理不善造成流失的,销售网点应承担所引发的一切后果。

3.销售网点在发生无效票时,应将预取消的无效票原件交市级体彩中心办理取消手续,市级体彩中心在办理取消手续后应在已取消票上加盖“已取消”印章,并进行妥善保管。

4.终端机测试和系统升级时产生的样票,不能作为兑奖凭证,应由销售网点及时销毁。

## 第六章 销售指标管理

### 第三十四条 销售网点淘汰制度

一、全省各类型体育彩票销售网点均纳入淘汰管理。新增销售网点给予六个月时间发展,培养购彩者群体,新增六个月内不参与淘汰。新增网点开机当月须领取一定数量即开彩票,数额按照当地体彩中心标准执行。

#### 二、淘汰标准

1.省体彩中心将根据销售网点每三个月月均销售额计算,下发销售不达标网点名单,并给予名单中所列网点一个月的整改期,整改期内仍不达标的网点将被取消销售资格,并予以淘汰处理,由所属市级体彩中心按照相关规定办理退机手续。

2.网点销售额达标标准为(暂定,根据市场情况进行调整):地级城市城区网点电脑彩票月均销售 8000 元、即开彩票月均销售 4800 元,县级城市城区网点电脑彩票月均销售 5000 元、即开彩票月均销售 3600 元,乡镇网点电脑彩票月均销售 3000 元、即开彩票月均销售 2400 元。省体彩中心将根据市场发展情况调整网点销售额达标标准。

3.市级体彩中心可根据地区市场实际发展情况,适当提高省体彩



中心下发的整改淘汰标准，报省中心批准后执行。

### 第三十五条 高频游戏增设与淘汰

#### 一、高频游戏新增标准及方法

1. 网点新增高频游戏时必须具备销售高频游戏的条件，包括但不限于开奖电视、开奖号码显示电视等；

2. 新增高频游戏网点要有销售高频游戏的意愿，并且保证一定的销售额；

3. 新增高频游戏时按照销售网点的近期整体销售（一个月以上）排名依次新增，排名靠前的网点没有销售高频游戏意愿或者不具备销售条件的可依次顺延；

4. 销售网点高频游戏被淘汰，一个月整改期过后方可再次申请增设高频游戏。

#### 二、高频游戏淘汰标准及方法

1. 高频游戏淘汰以一个月为周期，开设高频游戏满一个月的网点即纳入淘汰范围；

2. 网点开设高频游戏后，一个月内高频游戏销售额低于 3000 元（暂定，根据市场情况进行调整）的或者地区排名末位的将直接淘汰；

3. 全省各类型销售网点均参与高频游戏淘汰。

### 第三十六条 竞彩游戏增设与淘汰

#### 一、竞彩游戏申请与增设

（一）竞彩游戏销售权限申请采取业主自愿申请原则，由业主向市级中心申请，市级中心审核，省中心复核、开通。

（二）申请销售竞彩游戏的网点须具备以下条件：

1. 销售网点业主和销售员未参与过销售非法彩票，未参与过违规互联网销售彩票，未被列入违规黑名单；

2. 销售网点按照最新形象建设标准完成网点形象提档升级工作，网点装修通过省、市中心审核。

3. 最近三个自然月，大乐透已结销售合计 12000 元以上，激活即开彩票合计 12000 元以上，新建销售网点除外；

4. 如销售网点竞彩游戏被淘汰取消，三个自然月后可再次申请。

#### 二、竞彩游戏淘汰与取消

（一）竞彩游戏销售权限淘汰以三个月为周期，开设竞彩游戏满三个月的销售网点即纳入淘汰考核范围。

（二）竞彩游戏销售权限取消数量按需求数量核定，竞彩游戏销

售权限取消按以下标准顺次进行：

1. 最近三个自然月竞彩已结销售为 0 元，销售终端最后登陆时间超过 6 个月的；
2. 最近三个自然月竞彩已结销售为 0 元，销售终端最后登陆时间超过 3 个月的；
3. 最近三个自然月竞彩已结销售为 0 元的；
4. 最近三个自然月竞彩已结销售合计低于 500 元的；
5. 最近三个自然月竞彩已结销售合计低于 1000 元的；此后以 1000 元为一个等级，实行末位淘汰。

## 第七章 销售网点突发事件处理规范

### 第三十七条 安全营业规范

为了保证体育彩票的正常销售及销售网点的安全运营，防止终端机被盗、被抢、损坏等情况的发生，特制定本规范。

1. 销售网点代销者和销售人员必须积极参与彩票销售机构组织的安全知识培训，树立积极的安全防范意识。

2. 销售网点代销者和销售员须注意销售款安全，视销售额情况采取必要的防范措施。

3. 如遇终端机被盗、被抢、损坏，销售网点要第一时间向公安机关报案，并同时报告市级体彩中心。销售网点工作人员应保护好现场，以待公安机关进行现场勘察、破案。

4. 销售网点代销者和销售人员必须参加市级体彩中心组织的消防安全知识培训，树立积极的消防安全防范意识。

5. 销售网点应按照国家相关要求进行公共场所禁烟工作，注意安全防火。

6. 禁止终端机、多媒体终端、打印机和 UPS 等带电设备带病运行及外挂其他电子设备，发现问题及时报市级体彩中心维修人员进行维修。

7. 如发生火灾，代销者或销售员应立即切断电源，疏散彩票购买者，启动灭火装置，防止火势蔓延；如遇火势蔓延无法扑灭，立即拨打火警电话 119，报警时，要准确清楚地说明起火原因、火势、地点、报警人姓名、联系电话，待消防队把情况听清楚后才可放下电话，同时报警人要到路口、通道接应消防车赴现场救火。确保人身和财产安

全。

### 第三十八条 寻衅滋事处理规范

为了保证体育彩票的正常销售，防止寻衅滋事的发生或情况扩大化，特制定本规范。

1. 销售网点代销者和销售人员必须积极参加市级体彩中心组织的安全知识培训，树立寻衅滋事防范意识。

2. 熟悉体育彩票业务，严格执行彩票销售规范，避免因业务不熟、语言生硬、服务态度不好、不规范操作引起彩票购买者不满。

3. 正面宣传体育彩票，对有过度追求彩票博弈的彩票购买者进行适度的引导和规劝。

4. 销售网点销售员要密切留意彩票购买者投注时间、表情、举动，如发现彩票购买者投注金额过大的、酗酒的、情绪激动的、投注时间过长的，或曾经有过激行为的，应尽早安慰劝解，如主动给彩票购买者端一杯茶，幽默语言，化解彩票购买者的过激情绪。

5. 应尽量避免醉酒和精神异常人员进入销售场所。

6. 如遇意欲伤人、故意损坏设备设施、严重影响经营活动的，经劝阻无效，要及时通知公安部门，防止事态扩大造成人身伤害和财产损失。

### 第三十九条 异常投注处理规范

为了保证体育彩票行业的合法性、公益性，预防违法或来路不明资金进入彩票行业，依据《金融机构反洗钱规定》和《人民币大额和可疑支付交易报告管理办法》的有关规定，制定本规范。

1. 销售网点代销者和销售人员必须积极参与市级体彩中心组织的资金安全知识培训，树立异常投注防范意识。

2. 销售网点销售员发现彩票购买者投注金额较大、神态紧张、行为异常时，应主动与其进行交谈，了解其投注想法和意图，提示其“彩票有风险、投资须理性”；发现一次投注1万元、10日内累计投注10万元以上时，应记录其的身高性别、面貌体态、购买时间、投注金额、购买频次等信息，于投注发生日的次日中午前向市级体彩中心报告，必要时销售网点应向当地公安机关和检察机关报告，并报省体彩中心备案。

## 第八章 终端机

#### 第四十条 终端机配置和更新

1. 销售终端机由省体彩中心统一配置，市级体彩中心安装，调试合格后交付销售网点代销者保管和使用。

2. 终端机的使用年限由省体彩中心根据机器的使用情况确定。单个终端机须更换时，由市级体彩中心上报省体彩中心处理。批量终端机需要更换时由省体彩中心统一安排，市级体彩中心具体组织实施。

3. 终端机销售系统软件根据省体彩中心要求进行升级，市级体彩中心做好升级的协调工作。

#### 第四十一条 终端机的使用和维护

1. 市级体彩中心负责对代销者和销售人员进行设备使用、保养、维护操作规范的培训，培训合格后销售员方可上岗。

2. 销售网点要保证终端机的安全，配置安全门窗、接地保护等安全设施，防止盗窃、雷击等。由于人为因素引起的销售终端机损坏，应向省体彩中心支付所须配件更换、维修等费用，销售终端机丢失，应照原价赔偿。

3. 个别地区由于电压不稳，须自行配备稳压电源及防静电等相关设备，以免影响终端机的使用。

4. 代销者和销售员在操作终端机时要严格按照《终端机使用维护手册》要求进行，作好日常保养，对销售终端机的异常情况要作详细记录。因操作不当、造成终端机损坏的，所涉及的费用由销售网点承担。

5. 终端机的维修由市级体彩中心负责。销售终端机出现不能登录省体彩中心机房服务器、机器不能启动等情况时，销售网点应先排除通讯设备有无接触不良，如还不能正常使用，必须打电话到市级体彩中心报修，不能擅自进行拆卸维护。

6. 销售网点必须保证销售终端机和软件的安全，不得对销售终端机进行拆卸或更换零件；不得自行以任何形式阅读、修改、拷贝销售终端机内装载的程序和有关数据文件，不得运行未经授权第三方应用程序。不得改装、拆卸、更改、改作它用或连接未经许可的外来设备。

7. 市级体彩中心应建立巡检制度，定期对终端机进行巡检维护。

第四十二条 销售网点不得私自将销售终端机等有关设备、设施进行抵押和转让，由此造成的经济纠纷和损失由销售网点自行承担。

第四十三条 销售网点的通讯线路应严格按照省体彩中心规定使用，未经省体彩中心许可，不得改变其用途。

第四十四条 在销售网点被撤销时，由市级体彩中心收回销售终端机，如设备损坏销售网点应对整体或损坏部分进行原价赔偿。

## 第九章 培训

第四十五条 销售网点代销者和销售员应按照体育彩票销售机构的要求，按时参加各项培训活动。

第四十六条 销售网点销售员必须通过市级体彩中心培训，内容包括但不限于责任彩票、游戏规则、安全运营、终端机使用、特殊情况处理等，并取得《销售员证》后方可上岗。

第四十七条 销售网点销售员要通过各种途径不断加强业务学习，熟练掌握终端机操作，精通各种玩法及投注技巧，了解有关政策，做到能主动向彩票购买者提供彩票知识，解答彩票购买者提出有关彩票方面的问题。

第四十八条 销售网点有义务对彩票购买者进行各种玩法及相关政策的培训。

## 第十章 宣传

第四十九条 销售网点应具备开奖直播设备，并在直播时段开启直播。销售网点必须及时准确地发布每期开奖结果和有关公告，及时、准确地公布当期开奖号码，更新中奖信息，并承担由于工作失误所造成的一切后果。

第五十条 销售网点必须在醒目位置张贴“未成年人不得购买彩票和兑奖”、“快乐购彩理性投注”的警示语以及由彩票销售机构统一配发的海报等宣传品，促销宣传应着重对游戏特点、发行方式、销售情况以及中奖情况进行客观解释和说明。不得进行误导性、渲染性和蛊惑性宣传，不得进行投资性、财富性宣传，不得针对同业者进行排他性、诋毁宣传。

第五十一条 销售网点应及时向彩票购买者发放彩票销售机构印发的宣传资料，不得积压、私自截留和变卖。

第五十二条 销售网点应及时查收并遵照执行体育彩票销售机构通过彩票销售管理系统发布的广播信息和管理规定、通知、指令。

第五十三条 销售网点应大力宣传发行中国体育彩票的目的、意义，做到不利于体育彩票发行的话不说，不利于体育彩票发行的事不做，严禁泄露体育彩票的有关机密。

第五十四条 如遇新闻采访，应做到热情接待，及时就采访内容向市级体彩中心进行汇报。

## 第十一章 咨询和投诉

第五十五条 省体彩中心设立公开咨询投诉热线 95086（中国体育彩票客服热线），接受公众的咨询或投诉，省体彩中心负责解答或处理，并将处理结果及时反馈。

第五十六条 市级体彩中心公开服务电话，对本地区公众的咨询或投诉进行解答和处理。

第五十七条 销售网点应认真对待彩票购买者的咨询和投诉，尽自己所能给予耐心解答和处理，对于不能解答和处理的问题，可告知彩票购买者公开电话或上报市级体彩中心。

## 第十二章 奖励

第五十八条 省体彩中心对合规销售、诚信服务、服务规范、网点基础建设规范、未发生任何非法经营活动和彩票购买者投诉的先进销售网点予以表彰奖励。

第五十九条 省体彩中心根据游戏营销活动安排，制定销售网点激励机制。

## 第十三章 日常管理与处罚

第六十条 省、市体彩中心可以依照法律法规、规定、体育彩票游戏规则、本办法和代销合同对销售网点随时进行巡检，对检查出问题依据本办法做出警告、暂停销售和取消代销资格处理。

巡检方式包括但不限于省、市体彩中心工作人员实地检查，系统巡检，远程监控，委派第三方检查等。

第六十一条 体彩专管员是网点日常巡检人员，监督网点的经营

工作，确保责任彩票、管理规范、考评办法、标准化建设等要求得到有效执行，并对网点存在欠缺的情况提出改进要求，网点要在规定时间内予以整改完成。

第六十二条 销售网点代销者或其销售人员出现下列行为之一的，体育彩票销售机构有权取消年度销售网点星级评定成绩，有权取消代销者体育彩票代销资格，并以书面形式通知解除代销合同，自通知送达之日合同解除。省体彩中心有权视损失情况扣除代销者的押金。

1. 未按批准的地址设立销售场所，或未经甲方同意，擅自迁移、变更销售场所；

2. 委托他人代销体育彩票(代销者连续 3 个月未参与体育彩票代销活动视为委托他人代销)或者转借、出租、出售《体育彩票代销证》；

3. 组织、参与赌博活动或者设置任何形式的赌博设施；

4. 组织、参与发行、销售非法彩票或者推销非法彩票；

5. 向未成年人销售体育彩票或者兑奖；

6. 以电话、互联网等非现场方式接受投注数据或者投注要求；

7. 进行虚假性、误导性宣传，或者以诋毁同业者等手段进行不正当竞争；

8. 以赊销或者信用方式销售体育彩票；

9. 折价、溢价销售体育彩票；

10. 使用代销合同条款规定之外的其他方式销售体育彩票品种和游戏；

11. 设立分销站点，或者转让、转租、转借销售场所；

12. 转借、出租、出售体育彩票设备，或者擅自改变体育彩票销售机构提供的体育彩票设备用途，或者拆卸体育彩票销售机构提供的体育彩票投注专用设备或更换其零部件，或者查阅、修改、复制、删除体育彩票销售机构提供的体育彩票投注专用设备装载的程序和有关数据文件，或者安装、运行其他程序和文件，或者擅自外接设备的；

13. 泄露中奖者个人信息；

14. 违背彩票中奖者本人意愿，要求中奖者捐赠中奖奖金；

15. 未以人民币现金或者现金支票形式一次性兑奖的，包括但不限于以实物形式兑付、分期多次兑付、截留购彩者中奖奖金或故意向兑奖者隐瞒真实中奖金额的；

16. 有害于公众对体育彩票真实性信任的，如截留彩票购买者中奖奖金的、故意向兑奖彩票购买者隐瞒中奖金额情节、伪造取消票的；

17. 体育彩票销售人员更换，未按照规定通知市级体彩中心；
18. 无正当理由连续或累计停止销售达 45 天；
19. 一年内曾被体育彩票销售机构处以暂停销售 3 次以上的；
20. 被列入违规信息黑名单的；
21. 因存在第六十三条行为，一年内被给予暂停销售处理达到两次的；
22. 代销者或其销售人员被证明参与了刑事犯罪或赌博、吸毒等违法行为的；
23. 代销者失去联系超过 3 个月的；
24. 严重违背责任彩票工作要求，对体育彩票品牌公信力或品牌美誉度造成损害的；
25. 其他违反法律、法规及规章的行为；
26. 销售网点达到末位淘汰标准的。

第六十三条 销售网点代销者或其销售人员出现以下情形之一时，经体育彩票销售机构提出后拒不改正，体育彩票销售机构有权暂停体育彩票销售并限期进行整改。

1. 异地销售、串票销售纸质即开型体育彩票；
2. 销售人员未经培训擅自上岗；
3. 销售场所的店面形象、店内环境及各类设施不符合相关规定，或未在销售场所内摆放统一的体育彩票销售标识、未在销售场所内张贴警示标语、体育彩票发行宗旨的宣传标语、针对非理性购买彩票的提示标语、不得向未成年人销售彩票和兑奖的警示标语等；
4. 服务质量差，不符合体育彩票销售机构的相关规定或者引发第三方投诉、诉讼纠纷且投诉内容属实的；
5. 未将《体育彩票代销证》置于销售场所的显著位置；
6. 代替彩票购买者及中奖者兑奖；
7. 无正当理由拒绝兑奖、拖延兑奖或分期多次兑奖；
8. 将体育彩票设备、彩票热敏纸、宣传品用于变卖或销售体育彩票之外的用途；
9. 无故不参加或不按时参加甲方组织的培训、会议等活动的；
10. 未妥善保管纸质即开型体育彩票及销售所得资金；
11. 无正当理由不按体育彩票销售机构通知改正账户错误；
12. 未按规定对已兑奖的纸质即开型体育彩票进行标记或剪角处理；



13. 未按规定进行取消票操作；
14. 不配合体育彩票发行机构和销售机构人员或机构委派的第三方监督检查工作或拒绝、妨碍开展监督检查工作的；
15. 未经批准变相代理销售外省彩票的；
16. 无正当理由连续或累计停止销售体育彩票达到 7 天；
12. 同一情况经体育彩票销售机构 2 次警告仍无改进的；
17. 对彩票购买者态度恶劣、造成不良影响的；
18. 采取不正当竞争手段到其它销售网点拉取彩票购买者进行销售的；
19. 其他违反体育彩票销售有关管理规定且不足以取消代销资格的行为。

销售网点整改后，经体育彩票销售机构认定符合正常运营条件的，可以重新恢复销售体育彩票。经整改仍未达到正常运营条件的，体育彩票销售机构可以取消代销者的体育彩票代销资格，并以书面方式通知代销者解除本合同，自通知送达之日合同解除，体育彩票销售机构有权视损失情况扣除代销者的押金。

第六十四条 销售网点代销者或其销售人员在出现下列行为之一的，体育彩票销售机构有权对销售网点进行警告处理。

1. 违反技术操作规程造成事故，使设备遭受损坏的；
2. 工作不负责任，造成空白票、未加盖“已兑奖”章或标注“已兑奖”标识的已兑奖彩票流失的；
3. 销售网点环境卫生、开奖号码分布图、宣传品的使用和发放、空白彩票打印纸的保管和使用、终端机的保养及服务规范等达不到标准要求的；
4. 发布错误中奖公告的；
5. 未经市级体彩中心批准连续停止彩票销售上 6 日以内；
6. 其他违反体育彩票销售有关管理规定且不足以取消代销资格或暂停销售的行为。

## 第十四章 附则

第六十五条 本办法由吉林省体育彩票管理中心负责解释。

第六十六条 本办法自公布之日起施行。同时，原办法废止。本办法施行后，政府主管部门、体育彩票发行机构、体育彩票销售机构

最新发布的法规、政策、规章、制度、规定等与本办法不符的，以最新发布内容为准。