

# 维多利亚 基诺彩票 ( Keno )

## 有节制博彩

## 行为规范

于 2011 年 12 月 13 日通过

1.0 版本



## 维多利亚基诺彩票 ( Keno ) 有节制博彩行为规范

### 1. 定义

**许可代理商** 是指在《2003年赌博管制条例》( *Gambling Regulation Act 2003* ) 6A.2.4(3)款的条件下，经由基诺持证经营人许可售卖基诺彩票的个人或群体。

**Tabcorp** 是指基诺持证经营人，即 Tabcorp 投资第五有限公司 ( Tabcorp Investments No.5 Pty Ltd ) ， ABN 72 105 341 366 ， 地址位于 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria。

**盟店 或基诺盟店** 是指许可代理商的经营场所。

### 2. 我们对有节制博彩的承诺

Tabcorp 及其许可代理商致力于为有节制博彩及我们的顾客提供最高标准的服务。我们的《基诺有节制博彩行为规范》明确显示我们将如何实践该承诺，而该行为规范也会被摆放在各基诺盟店中。

有节制博彩是在一个规范的环境里，为顾客提供资讯和支持，使得他们能根据个人情况对其赌博行为作出明智而理性的决定。有节制博彩是博彩行业、政府、社区和个人的共同责任和集体行为。

### 3. 《有节制博彩行为规范》的索取方式

顾客可以在基诺盟店或 Tabcorp 网站 [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) 的“Responsible Gambling”选项下找到该行为规范的英语和主要社区语言的版本。

主要社区语言包括：

- 意大利文
- 希腊文
- 越南文
- 中文
- 阿拉伯文
- 土耳其文
- 西班牙文

我们也为有需要的顾客提供其它语言版本的行为规范。

#### 4. 产品资讯

各基诺盟店都张贴有游戏规则。

我们也为许可代理商提供各种介绍基诺游戏规则的小册子放置于盟店中。

## 5. 有节制博彩的资讯

Tabcorp 与维多利亚许可代理商和盟店合作提供各种形式的有节制博彩的资讯，包括小册子和画报等。相关资讯包括：

- 如何负责任地赌博
- 如何制定及遵守开始赌博前的“事先承诺”
- 哪里可以获取问题赌博的援助服务
- 禁止为赌博提供借贷
- 对于以支票形式提取彩金的限制

基诺盟店放置有各种形式的问题赌博援助服务的联络信息和有节制博彩的小贴士，其中包括屏幕显示的形式。

以下有节制博彩的讯息在各相关资料上都有显示：

做出选择以前，请三思而后行！  
请拨打赌博者求助热线  
1800 858 858  
[www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)  
[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

## 6. 与顾客的互动

Tabcorp 与玩基诺的顾客并没有直接的接触。然而，Tabcorp 鼓励许可代理商，盟店及其员工与顾客进行交流，并为有需要的顾客提供 Tabcorp 发放的资讯。

在赌博场所，如果有顾客向员工索要问题赌博的资讯或寻求帮助，或当有顾客显露出问题赌博的迹象，我们的员工都会将他们转介到该场所的有节制博彩专员或赌博当值经理以提供帮助。

如果有顾客显露出焦虑迹象或作出不适当的行为，我们的员工会主动上前提供协助。这些迹象包括但并不止限于：

- 每天都赌博或在营业时间结束时感到难以停止赌博
- 长时间赌博，即没有休息而持续赌博三小时或以上
- 赌博时避免或几乎不与他人接触，对周遭发生的事情几乎没有反应，向员工或其他顾客借钱，用大笔彩金收入持续地进行赌博
- 赌博时显露出挑衅、反社会或情绪化的行为

员工可能会提供的协助包括：

- 与顾客沟通鼓励其稍事休息

- 在一个较为安静或比较隔离的场所为顾客提供茶点 ( 比如茶或咖啡 )

如果这些行为是由问题赌博引起的，我们的员工就会将该顾客转介到有节制博彩专员处以供帮助。我们确保任何与顾客的互动交流都将尊重顾客的私隐权。

## 7. 开始赌博前的计划

Tabcorp 鼓励并支持所有的许可代理商做到鼓励所有玩基诺的顾客根据个人情况提前设定花在赌博上的时间和消费限额。在基诺柜台都会有标识提议顾客设定限度并严格遵守。

对于可能会导致过度花费的情况，基诺 盟店和基诺柜台附近也会有相关信息的标识和小册子。其中包括：

- 每天都赌博或在营业时间结束时感到难以停止赌博
- 长时间赌博，即没有休息而持续赌博三小时或以上
- 赌博时避免或几乎不与他人接触，对周遭发生的事情几乎没有反应
- 向员工或其他顾客借钱，用大笔彩金收入持续地进行赌博
- 赌博时显露出挑衅、反社会或情绪化的行为
- 试图赢回赌输的钱
- 感到紧张焦虑或愁苦
- 因过度嗜酒而失去控制

许可代理商和盟店的员工对于已告知员工其设有“事先承诺”的顾客会提供支持，并鼓励他们遵守赌博前的决定。

## 8. 员工赌博政策

根据 Tabcorp 的《员工赌博政策》，Tabcorp 不容许游戏部门的员工在任何时间玩基诺。

Tabcorp 非游戏部门的员工不容许在当班时玩基诺，除非在其工作职责范围内。

基诺 盟店的员工不容许在当班时玩基诺，除非在其工作职责范围内。对于有节制博彩的培训是新入职员工培训的一部分。任何显露出有赌博问题的员工都将会被转介到该场所有节制博彩专员或当班经理处。任何与显露出有赌博问题的员工的沟通都将尊重该员工的私隐权。

## 9. 问题赌博援助服务

Tabcorp 与许可代理商和盟店共同协作以确保每一个基诺盟店都有关于当地问题赌博协助服务的信息。Tabcorp 致力于促进和加强基诺盟店和当地问题赌博援助服务之间的联系，包括鼓励与当地赌博者援助服务的定期会议。

这些会议例子包括：

- 由当地赌博者援助服务组织举办的年度员工培训
- 基诺盟店/经理和“赌博者援助服务” ( Gambler's Help ) 之间一年两次或定期的会议

游戏厅的有节制博彩文件夹或登记簿上都会有这些会议的详细记录。会议记录包括：

- 会议的日期和时间
- 出席者
- 议题
- 结果/会议行动纲要
- 下次会议日期

## 10. 顾客投诉

对该行为规范有意见的顾客可以直接写信到该地址：

Manager, Gaming Operations  
Tabcorp  
5 Bowen Crescent,  
Melbourne VIC 3004

如果顾客对于某盟店执行该行为规范有任何投诉可以直接写信给该盟店的管理层。所有的投诉都经由 Tabcorp 的审核以确保投诉过程适合该行为规范的运行操作。

有关于客户服务或基诺操作上的意见可直接向盟店经理或当班员工投诉。如有需要，盟店员工将会协助这一过程。所有投诉都将会及时和审慎地进行调查。如果因为投诉与该行为规范不相关而决定不调查，那么投诉人将被告知原因。

在投诉调查过程中，我们可能会向相关人员获取信息。一旦投诉被核实，Tabcorp 会向投诉人告知弥补问题将会采取的行動措施。对于任何投诉，投诉人都将被告知结果。如有需要，相关信息会被提供给维多利亚赌博规范委员会 ( VCGR )。

如果盟店或者 Tabcorp 无法解决某个投诉，该投诉将会被转介到澳大利亚仲裁调解协会 (IAMA) 去解决。投诉双方都可以联系澳大利亚仲裁调解协会。如果要提起诉讼，投诉双方的任何一方都可以前往 IAMA 的网站([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au))，下载一份纠纷调解表格，然后将填好的表格和相关费用一同寄往澳大利亚仲裁调解协会。之后调解员或仲裁人会联络纠纷双方促进纠纷的解决。这些表格也可以在基诺的盟店获取。

注：向 IAMA 寻求仲裁的投诉人可能需要缴交一定的费用。因此，在寻求专业调解前，我们鼓励投诉各方尽量在盟店级别尝试将问题解决。

所有投诉的相关文件证据必须保存在有节制博彩文件夹或登记簿上，以供维多利亚赌博规范委员会查阅所需。

## 11. 未成年人

未成年人是禁止赌博的。Tabcorp 与许可代理商及盟店通力合作以确保在基诺各盟店都有张贴禁止未成年人赌博的警示牌。

如果无法确定顾客是否已满 18 周岁，所有员工都有责任向顾客索要显示年龄的身份证件。如果顾客无法提供相关的证明文件，该顾客将被勒令离开售卖基诺的游戏厅/区域。

## 12. 赌博环境

我们鼓励基诺 的顾客在赌博的过程中定时休息，不要长时间大强度的赌博。这种鼓励可以通过

宣布娱乐活动的形式。活动种类可以包括：

- 宣布早茶供应；
- 宣布成员抽奖；
- 宣布活动开始，例如早间音乐。

盟店大多数的区域都设有时钟，以便顾客随时知道已过的时间。盟店的员工也会在宣布娱乐活动信息时提及时间。

## 13. 帐务交易

顾客不能从基诺盟店用支票兑现现金，包括以玩基诺为目的的支票兑现。对此游戏厅收银柜台都有标识。

如果客户要求，在基诺的赢款可以全部或部分以支票形式支付。

## 14. 广告和宣传

Tabcorp 的广告或代表 Tabcorp 的广告都符合澳大利亚全国广告协会 ( Australian Association of National Advertisers ) 所采用的行为规范。

每个策划的广告和宣传都会根据澳大利亚全国广告协会的行为规范清单一一审核以确保其符合行为规范。

除此之外，Tabcorp 会确保基诺的广告资料：

- 对于投注赔率，奖项，和赢率不给予不正确、误导或欺骗的信息
- 性质上没有不雅或令人不快的内容
- 不给顾客以赌博是改善经济环境的正当手法的印象
- 不向顾客宣传边购买赌博产品边喝酒的做法
- 在刊登公布获奖人之前首先征得得奖顾客的同意



15. 行为规范的实施

Tabcorp 的《有节制博彩行为规范》包含在给所有 Tabcorp 游戏部门新员工的员工信息资料里，同时也会为盟店员工提供。对于在引入行为规范时已在职的员工，均已就该行为规范的目的、内容和程序得到了培训。

由员工或顾客提出的对于该行为规范的意见问题将会直接转给 Tabcorp 游戏运作部的部门经理。

能有效贯彻执行该行为规范所倡导的实践行为的员工将会受到许可代理商和盟店的嘉奖。

16. 复审

该行为规范进行每年复审以确保其符合《赌博管制条例》( Gambling Regulation Act ) 和其他部长级的行政方针。复审向所有利益关系人，包括 Tabcorp 员工、盟店员工、顾客和问题赌博援助服务等寻求反馈意见。所需要的相应变动也将尽可能地贯彻和实施。