



维多利亚基诺彩票（**Keno**）

负责任博彩

行为规范

Approved 3 April 2014

2.0 版本



维多利亚基诺彩票（Keno）负责任博彩行为规范

1. 定义

许可代理商是指基于《2003年博彩管制条例》（*Gambling Regulation Act 2003*）6A 2.4(3)款，经由基诺持证经营人许可售卖基诺彩票的个人或群体。

门店或基诺门店是指许可代理商的经营场所。

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），澳大利亚商业代码（ABN）72 105 341 366，地址位于 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria。

2. 我们的负责任博彩承诺

基诺致力于负责任博彩及为我们的顾客提供最高标准的服务。基诺的《负责任博彩行为规范》阐明我们将如何实践该承诺。

负责任博彩是指在指顾客可以得到博彩的有关资讯，并能根据个人情况对其博彩行为作出明智而理性的决定。

3. 《负责任博彩行为规范》的索取方式

顾客可以在基诺门店或 Tabcorp 网站 www.tabcorp.com.au 的“Responsible Gambling”（“负责任博彩”）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

顾客可以向我们索取以上语言版本的行为规范。

4. 产品信息

出售基诺的所有门店及自助终端都必须张贴基诺游戏规则。

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，以供放置于门店中。

5. 负责任博彩信息

基诺与维多利亚许可代理商和门店合作提供各种形式的负责任博彩信息，包括小册子、贴纸和海报等。相关资讯包括但不限于：

- 如何进行负责任的博彩
- 作出和遵守开始博彩前的“事先承诺”
- 哪里可以获取博彩成瘾的援助服务
- 有关我们产品的信息，以帮助顾客做出知情决定
- 禁止为博彩提供借贷
- 对于以支票形式提取奖金的限制

基诺门店放置有各种形式的博彩成瘾援助服务的联络信息和负责任博彩的小贴士，其中包括屏幕显示的形式。

以下负责任博彩的讯息在各相关资料上都有显示：

选择前，请三思！（Think! About your choices）
请拨打博彩者援助热线（Gambler's Help）
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. 与顾客的互动

基诺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、门店及其员工与顾客进行交流，并根据顾客的要求提供 Tabcorp 发放的信息。

在博彩场所，如果有顾客向员工索要博彩成瘾的相关信息或寻求帮助，或当顾客显露出疑似博彩成瘾的迹象，员工都会将他们转介到该场所的负责任博彩专员、博彩当值经理或资深员工（最好是代理本人）以提供帮助。

如果有顾客显露出焦虑迹象或有不当行为，我们的员工会主动上前提供协助。这些迹象包括但不限于：

- 每天博彩或在营业时间结束时感到难以停止博彩
- 长时间博彩，即没有休息而持续博彩三小时或以上
- 博彩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博彩
- 博彩时表现出挑衅、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
- 在博彩场所的一个较为安静或少人打扰的角落为顾客提供茶点（比如茶或咖啡）

如果这些行为可能是由博彩成瘾引起的，我们的员工就会将该顾客转介到负责任博彩专员/场所当值经理或博彩经理处以寻求帮助。

基诺确保顾客的私隐权得到尊重和保护。我们的隐私政策发表在我们的网站 www.tabcorp.com.au 上。

所有事件都将记录在门店的《负责任博彩登记簿》上。

7. 开始博彩前的计划

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为博彩时间和消费额设限。基诺门店/场所内的基诺终端处都会张贴建议顾客设限并严格遵守的标识。此外，《基诺游戏指南》(Keno Game Guide) 列出以下可能会导致过度花费的情况:

- 每天都博彩或在营业时间结束时感到难以停止博彩
- 长时间博彩，即没有休息而持续博彩三小时或以上
- 博彩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博彩
- 博彩时表现出挑衅、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

许可代理商和门店员工对于已告知员工其设有“事先承诺”的顾客会提供支持，并鼓励他们遵守博彩前的限度决定。

8. 员工博彩政策

所有 Tabcorp 的员工都必须遵守《Tabcorp 员工博彩政策》(Tabcorp Gambling Employee Policy)。遵守该政策是 Tabcorp 聘请员工或与员工签约的必要条件。违规行为将被视为严重违反 Tabcorp 的主要政策处理。

该政策就我们的员工在上班或下班时间参与或从事我们运营的基诺活动进行了一系列限制，包括员工不容许在当班时玩基诺，除非这在其工作职责范围内。

基诺门店的员工不容许在当班时（包括值班过程中的休息时间）玩基诺，除非是在其工作职责范围内。由 Tabcorp 以外的个人和实体拥有及经营的持证场所设有严格的政策，禁止员工在当班时（包括值班过程中的休息时间）玩基诺。我们也鼓励这些场所制定有关员工下班后在该场所进行博彩的相关政策。

负责任博彩的培训是新入职员工培训的一部分。任何表明自己有博彩问题的员工都将会被转介到该场所负责任博彩专员或当班经理处。任何与这类员工的沟通都将尊重该员工的隐私权。

9. 博彩成瘾援助服务

基诺展示负责任博彩的信息并为个人及/或其家人提供有关到哪里可以获取博彩成瘾援助服务等信息。基诺致力于促进和加强基诺门店和当地博彩成瘾援助服务之间的联系，包括鼓励与当地博彩者援助服务（Gambler's Help）的定期会议。

这些会议可以包括以下：

- 组织由当地博彩者援助服务主办的年度员工培训
- 基诺门店/经理与博彩者援助服务进行每年两次/定期会议

游戏厅/基诺门店的《负责任博彩文件夹/登记簿》上都应载有这些会议的详细记录。会议记录必须包括：

- 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：

负责任博彩及合规经理（Responsible Gambling and Compliance Manager）
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001

电邮：Kenoregulatory@tabcorp.com.au

如果顾客对于某门店执行该行为规范有任何投诉可以直接写信给该门店的管理层。所有的投诉都经由 **Tabcorp** 审核以确保投诉与该行为规范的运作有关。

有关客户服务或基诺操作上的投诉可直接向门店经理或当班员工反映。所有投诉都会得到及时和审慎的调查。如果我们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，我们可能会向相关员工了解情况。一旦投诉被核实，**Tabcorp** 会向投诉人告知结果。如有需要，相关信息也会向维多利亚博彩与饮酒管理委员会（**VCGLR**）上报。

如果门店或者 **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**）进行解决/ 裁决。

投诉双方都可以联系澳大利亚仲裁调解协会。如要提起投诉，投诉双方的任何一方可以登录 **IAMA** 的网站(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，争取解决纠纷。

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争取在门店级别解决问题。

所有投诉的相关书面证据必须保存在负责任博彩文件夹或登记簿上，供维多利亚博彩与饮酒管理委员会查阅所需。

11. 未成年人

未成年人禁止博彩。基诺门店/ 场所会在基诺售卖处张贴禁止未成年人博彩的警示牌。

如果无法确定顾客是否已满 18 周岁，所有员工都必须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带有头像的身份证件，该顾客将被勒令离开售卖基诺的博彩厅/ 区。

12. 博彩环境

我们鼓励基诺顾客在博彩的过程中定时休息，不要长时间、大强度地博彩。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；
- 宣布会员抽奖；
- 如早间音乐等活动的开始。

门店主要区域都设有时钟，以便顾客随时知道已消耗的时间。门店员工也会在宣布娱乐活动信息时提及时间。

13. 帐务交易

顾客不能在基诺门店兑现支票，包括以玩基诺为目的的支票兑现。基诺门店/场所的收银柜台或基诺终端附近对此都有标识。

如果客户提出要求，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

所有 Tabcorp 或代表 Tabcorp 制作的基诺广告都符合所有与基诺产品广告或推广有关的联邦及州法律、规定及规范，包括澳大利亚全国广告商协会（**Australian Association of National Advertisers**）所采用的行为规范。

此外，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
- 不给顾客以博彩是改善经济环境的正当手法的印象
- 不向顾客宣传边购买博彩产品边喝酒的做法
- 在刊登公布获奖人之前首先征得得奖顾客的同意
- 设计上不针对未成年人，且不与未成年人的促销、活动或设施广告同时出现

15. 行为规范的实施

所有 Tabcorp 新员工开始上班时得到的员工信息资料里包含 Tabcorp 的《基诺彩票负责任博彩行为规范》，门店员工也会得到此规范。

员工或顾客欲就该行为规范提出意见，可电邮 Kenoregulatory@tabcorp.com.au，或
邮寄 Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943 Melbourne
VIC 3001，或致电 02 9218 1441，联络负责任博彩及合规经理。

16. 复核

该行为规范每年复核一次，以确保其符合包括部长级行政方针在内的所有法律要求。复核面向所有利益关系人，包括向基诺门店员工、博彩/基诺经理、代理商、顾客和博彩成瘾援助服务等寻求反馈意见。

我们也可以在“负责任博彩环境”发生重大改变的领域，根据需要对此规范进行进一步的评估。所需要的相应变动也将尽可能地贯彻和实施。

此规范的修改版本必须在公布前经由维多利亚博彩与饮酒管理委员会批准。其后将可在我们的网站 www.tabcorp.com.au 或我们的基诺场所/门店获取。