



Club Keno Bản Điều Lệ Hành Sử Bài Bạc Chứng Mục

Tháng Năm năm 2009



Bản Điều Lệ Hành Sử Bài Bạc Chùng Mực Club Keno

1. Cam kết của Club Keno về Việc Bài Bạc Chùng Mực

Nhà Điều Hành Club Keno, Tabcorp và Tatts Group, cam kết sẽ cung cấp những tiêu chuẩn cao nhất về mặt chăm sóc khách hàng và bài bạc chùng mực. Bản Điều Lệ Hành Sử Bài Bạc Chùng Mực Club Keno trình bày rõ ràng cách thức chúng tôi thể hiện cam kết này.

Bài bạc chùng mực trong môi trường pháp định là khi khách hàng có những lựa chọn chín chắn và có thể có những lựa chọn hợp tình hợp lý tùy hoàn cảnh của họ. Điều này có nghĩa là trách nhiệm chung đi đôi với hành động tập thể của ngành bài bạc, chính phủ, cá nhân và các cộng đồng.

Thông tin này được yết thị rõ ràng tại những nơi có bán Club Keno.

2. Việc phổ biến Bản Điều Lệ Hành Sử

Bản Điều Lệ bằng Tiếng Anh và các ngôn ngữ cộng đồng chính được phổ biến tại trang mạng của các Nhà Điều Hành Club Keno.

Tabcorp: www.tabcorp.com.au - dưới tiêu đề Bài Bạc Chùng Mực

Tatts Group: www.tattsgroup.com - dưới tiêu đề Bài Bạc Chùng Mực

Các ngôn ngữ gồm có:

- Hy Lạp
- Ý
- Việt Ngữ
- Hoa Ngữ
- Ả Rập
- Thổ Nhĩ Kỳ
- Tây Ban Nha

3. Thông Tin về Bài Bạc Chừng Mực

Các Nhà Điều Hành Club Keno cộng tác với Doanh Nghiệp Bài Bạc bán Club Keno để phổ biến thông tin về bài bạc chừng mực theo nhiều hình thức khác nhau, kể cả tờ thông tin và áp-phích. Những thông tin này gồm có:

- (a) Cách thức bài bạc chừng mực;
- (b) Cách thức đặt ra và giữ những giới hạn về bài bạc;
- (c) Những dịch vụ trợ giúp về tật mê bài bạc hiện có
- (d) Chủ trương thanh toán phần thắng của doanh nghiệp
- (e) Việc cấm cho thiếu chịu/vay nợ để bài bạc

Những màn hình hiển thị tại những nơi có bán Club Keno có lúc cũng hiện ra những gợi ý bài bạc chừng mực và chi tiết liên lạc của những dịch vụ trợ giúp người mê bài bạc. *(Điều này chỉ áp dụng tại nơi có màn hình có thể hiển thị hiện thông tin này.)*

4. Thông Tin về Sản Phẩm Bài Bạc

Luật chơi bài bạc cho Club Keno được trưng bày tại mỗi điểm bán Club Keno.

Tờ thông tin có những luật chơi bài bạc cho Club Keno cũng được cung cấp cho những nơi bán Club Keno để trưng bày tại mỗi điểm bán Club Keno.

5. Kế Sách Trước Cam Kết

Các Nhà Điều Hành Club Keno khuyến khích tất cả khách hàng chơi Club Keno đặt ra giới hạn về thời gian và tiền bạc theo hoàn cảnh của mình. Những bảng chỉ dẫn đặt gần máy Club Keno khuyên khách hàng nên đặt ra giới hạn và tuân thủ.

Doanh nghiệp bán Club Keno cũng trưng bày những bảng chỉ dẫn và tờ thông tin trong doanh nghiệp và ở nơi đặt máy Club Keno, với thông tin về những yếu tố khởi phát có thể dẫn tới tình trạng tiêu tiền quá mức như:

- i. bài bạc mỗi ngày hoặc khó lòng ngưng bài bạc vào giờ đóng cửa;
- ii. bài bạc trong thời gian dài, có nghĩa là, từ ba tiếng trở lên mà không nghỉ;
- iii. tránh không giao tiếp với người khác trong lúc bài bạc, rất ít nói chuyện, hầu như không màng gì đến những sự việc xảy ra xung quanh;
- iv. tìm cách mượn tiền từ nhân viên hoặc khách hàng khác hay tiếp tục bài bạc bằng số tiền thắng lớn;

- v. có thái độ/hành vi hung hăng, bất nhã hoặc dễ xúc động trong lúc bài bạc;
- vi. tìm cách gỡ tiền bị thua;
- vii. bài bạc khi đang cảm thấy bị căng thẳng tinh thần hoặc phiền muộn;
- viii. mất tự chủ vì say rượu;

6. Giao tiếp với khách chơi Club Keno

Các Nhà Điều Hành Club Keno không giao tiếp trực tiếp với khách chơi Club Keno tại doanh nghiệp. Tuy nhiên, các Nhà Điều Hành Club Keno khuyến khích Doanh Nghiệp Bài Bạc giao tiếp với khách hàng và phổ biến thông tin do các Nhà Điều Hành Club Keno cung cấp cho khách hàng khi có lời yêu cầu.

Theo Bản Điều Lệ Hành Sử, Doanh Nghiệp Bài Bạc cũng phải giao tiếp với khách hàng thể hiện thái độ/hành vi hoặc có dấu hiệu có thể đi đôi với tật mê bài bạc.

Tại Doanh Nghiệp, người đến tiếp xúc với nhân viên để hỏi thông tin về những dịch vụ về tật mê bài bạc hoặc có dấu hiệu bị mê bài bạc sẽ được chỉ đến gặp Nhân Viên Phụ Trách Bài Bạc Chừng Mục/Giám Đốc Trực Bài Bạc của Doanh Nghiệp để được giúp đỡ.

Nhân viên sẽ đến tiếp xúc với khách hàng biểu hiện dấu hiệu bị căng thẳng tinh thần hoặc có thái độ/hành vi không được chấp nhận để đề nghị giúp đỡ họ. Những dấu hiệu này có thể là những điều dưới đây nhưng không chỉ có thể thôi:

- i. bài bạc mỗi ngày hoặc khó lòng ngưng bài bạc vào giờ đóng cửa;
- ii. bài bạc trong thời gian dài, có nghĩa là, từ ba tiếng trở lên mà không nghỉ;
- iii. tránh không giao tiếp với người khác trong lúc bài bạc, rất ít nói chuyện với bất cứ ai khác, hầu như không màng gì đến những sự việc xảy ra xung quanh;
- iv. hỏi mượn tiền từ nhân viên hoặc khách hàng khác hay tiếp tục bài bạc bằng số tiền thắng lớn;
- v. có thái độ/hành vi hung hăng, bất nhã hoặc dễ xúc động trong lúc bài bạc;

Sự giúp đỡ này có thể là:

- vi. nhân viên giao tiếp với khách hàng và khuyến khích họ tạm ngưng bài bạc;
- vii. nhân viên mời khách uống nước giải khát (thí dụ như trà hay cà phê) ở một nơi yên tĩnh hơn, kín đáo hơn tại doanh nghiệp bài bạc.

Nếu hành vi/thái độ này có thể là do tật mê bài bạc, có thể khách hàng sẽ được chỉ đến gặp Nhân Viên Phụ Trách Bài Bạc Chừng Mục. Việc giao tiếp với khách hàng sẽ luôn luôn xảy ra để bảo đảm quyền hạn của khách hàng về sự riêng tư được tôn trọng.

7. Chủ Trương Về Việc Nhân Viên Bài Bạc

Nhân viên của các Nhà Điều Hành Club Keno không được phép chơi Club Keno trong lúc đang làm việc trừ khi đó là điều cần thiết để thực hiện nhiệm vụ bình thường của họ.

Nhân viên của các Doanh Nghiệp Bài Bạc không được phép chơi Club Keno trong lúc đang làm việc trừ khi đó là điều cần thiết để thực hiện nhiệm vụ bình thường của họ.

Nhân viên của các Doanh Nghiệp Bài Bạc được huấn luyện về bài bạc chừng mực trong khuôn khổ của tiến trình giới thiệu việc làm ban đầu. Bất cứ nhân viên nào thể hiện tật mê bài bạc sẽ được gửi đến Nhân Viên Phụ Trách Bài Bạc Chừng Mực/Giám Đốc Trực của Doanh Nghiệp. Bất cứ giao tiếp nào với nhân viên thể hiện tật mê bài bạc sẽ được thực hiện theo cách thức tôn trọng quyền hạn của nhân viên này về sự riêng tư.

8. Những Dịch Vụ Trợ Giúp Về Tật Mê Bài Bạc

Các Nhà Điều Hành Club Keno cộng tác với Doanh Nghiệp Bài Bạc để bảo đảm thông tin về những dịch vụ trợ giúp về tật mê bài bạc địa phương đều có sẵn tại mỗi cơ sở có bán Club Keno. Các Nhà Điều Hành Club Keno quyết tâm tạo điều kiện thuận lợi để Doanh Nghiệp Bài Bạc có mối liên kết chặt chẽ với những dịch vụ trợ giúp về tật mê bài bạc địa phương, kể cả việc khuyến khích mở các cuộc họp thường xuyên với những dịch vụ *Gambler's Help* (Trợ Giúp Người Mê Bài Bạc) địa phương. Ví dụ của những cuộc họp này có thể là:

- tổ chức buổi huấn luyện nhân viên thường niên do dịch vụ *Gambler's Help* địa phương phụ trách;
- họp mỗi sáu tháng giữa Doanh Nghiệp Bài Bạc / Giám Đốc và dịch vụ *Gambler's Help*.

Chi tiết những cuộc họp này sẽ được lưu trữ trong Tập Hồ Sơ / Sổ Bộ Bài Bạc Chừng Mực cất giữ trong Phòng Bài Bạc của Doanh Nghiệp Bài Bạc.

Chi tiết cuộc họp phải có:

- ngày giờ họp;
- người tham dự;
- đề tài thảo luận;
- kết quả / hành động từ cuộc họp;
- ngày họp tới.

9. Khiếu Nại của Khách Hàng

Nếu khách hàng muốn khiếu nại liên quan tới Bản Điều Lệ Hành Sử này, họ nên viết thư nêu khiếu nại gửi thẳng cho:

Field Services Manager
Tatts Pokies
615 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004
HOẶC
Manager, Gaming Operations
Tabcorp
5 Bowen Crescent,
Melbourne VIC 3004

Khách hàng muốn khiếu nại về việc thực thi Bản Điều Lệ Hành Sử của Doanh Nghiệp nên viết thư nêu khiếu nại gửi thẳng cho ban quản trị doanh nghiệp. Nhà Điều Hành Club Keno sẽ kiểm tra tất cả khiếu nại để bảo đảm đều là khiếu nại về việc thực thi Bản Điều Lệ này. Những khiếu nại về dịch vụ khách hàng hoặc việc điều hành Club Keno nên gửi thẳng tới giám đốc doanh nghiệp / nhân viên trực. Nhân viên doanh nghiệp sẽ giúp khách hàng trong tiến trình này nếu có lời yêu cầu.

Khiếu nại sẽ được điều tra một cách tế nhị và càng sớm càng tốt. Khiếu nại sẽ được giải quyết theo cách thức sau đây:

- o tất cả khiếu nại đều sẽ được nhanh chóng thông báo đã nhận;
- o nếu có quyết định sẽ không xúc tiến điều tra việc khiếu nại vì nó không liên quan tới việc thực thi Bản Điều Lệ, quý vị sẽ được cho biết lý do;
- o trong cuộc điều tra việc khiếu nại của quý vị, chúng tôi có thể tìm hiểu thông tin từ nhân viên có liên quan tới vấn đề của việc khiếu nại;
- o nếu việc khiếu nại của quý vị được xác định là đúng, nhà điều hành Club Keno sẽ báo cho quý vị biết về hành động sẽ được thực hiện để chấn chỉnh vấn đề;
- o quý vị luôn luôn được biết kết quả của việc khiếu nại của mình;
- o thông tin về việc khiếu nại sẽ được cung cấp cho VCGR nếu có lời yêu cầu.

Nếu doanh nghiệp hoặc Nhà Điều Hành Club Keno không thể giải quyết việc khiếu nại, vụ việc sẽ được chuyển tới Viện Phân Xử Viên và Hòa Giải Viên Úc (*Institute of Arbitrators and Mediators Australia - IAMA*) để giải quyết. Cả đôi bên có liên quan đến việc khiếu nại đều có thể liên lạc với IAMA. Để xúc tiến việc khiếu nại, bên nào trong việc khiếu nại cũng có thể vào trang mạng của IAMA (www.iama.org.au), tải đơn 'Dispute Resolver' (Giải Quyết Tranh Chấp) xuống, rồi nộp đơn đã điền đầy đủ cùng lệ phí cho IAMA. Sau đó, phân xử viên / hòa giải viên sẽ liên lạc với hai bên để tìm cách giải quyết vấn đề. Tại doanh nghiệp cũng có những mẫu đơn này.

Lưu ý: Khiếu nại gửi đến cơ quan độc lập này để giải quyết có thể tốn nhiều tiền. Tất cả các bên nên tìm cách giải quyết vấn đề tại cấp doanh nghiệp trước khi đi đến giai đoạn hòa giải chuyên môn.

Giấy tờ liên quan tới tất cả các khiếu nại (cả khiếu nại xác đáng lẫn không xác đáng) về bản điều lệ phải được lưu trữ trong Tập Hồ Sơ / Sổ Bộ Bài Bạc Chứng Mục để VCGR xem khi cần thiết.

10. Vị Thành Niên

Người chưa thành niên không được phép bài bạc. Các Nhà Điều Hành Club Keno cộng tác với Doanh Nghiệp Bài Bạc để bảo đảm các bảng chỉ dẫn thông báo cho khách hàng biết việc cấm đoán này sẽ được trưng bày tại vị trí có bán Club Keno.

Tất cả nhân viên của doanh nghiệp cùng có trách nhiệm kiểm tra tuổi tác nếu không chắc tuổi khách hàng phải ít nhất là 18. Nếu không thể xuất trình giấy tờ chứng minh, nhân viên phải mời khách hàng ra khỏi phòng/nơi bài bạc có bán Club Keno.

11. Môi Trường Bài Bạc

Khách chơi Club Keno sẽ được khuyến khích tạm nghỉ bài bạc đều đặn. Việc khuyến khích này có thể là việc loan báo một sự kiện đã định sẵn. Thể loại của những việc định sẵn có thể là:

- loan báo là trà sáng nay đã có sẵn;
 - loan báo màn xô số của hội viên;
 - bắt đầu những sinh hoạt như giai điệu buổi sáng (*morning melodies*).
- Gắn đồng hồ tại tất cả các nơi chính trong doanh nghiệp để khách hàng có thể biết giờ giấc. Nhân viên của doanh nghiệp sẽ báo giờ khi loan báo về các hoạt động tại doanh nghiệp.

12. Quảng Cáo và Cổ Động

Tất cả quảng cáo của Club Keno được thực hiện bởi hoặc thay mặt cho các Nhà Điều Hành Club Keno đều tuân thủ Bản Điều Lệ Đạo Đức Về Quảng Cáo được Hiệp Hội Toàn Quốc Nhà Quảng Cáo Úc (*Australian Association of National Advertisers - AANA*) chấp thuận.

Mỗi quảng cáo và cổ động sắp được tung ra đều được đánh giá theo danh sách kiểm tra được biên soạn theo Bản Điều Lệ Đạo Đức của AANA để bảo đảm là đúng đắn.

Ngoài ra, doanh nghiệp này sẽ bảo đảm những quảng cáo của chúng tôi sẽ:

- không giả dối, gây hiểu lầm hoặc dối trá về tỉ lệ thắng thua, giải trúng hay xác suất thắng;
- không có tính cách gây khó chịu hoặc thô tục;
- không gây ấn tượng bài bạc là phương sách hợp lý để kiếm nhiều tiền;
- không cổ động việc uống rượu trong lúc đang chơi bài bạc các thứ;

- o có sự ưng thuận của bất cứ người nào được xác định đã trúng giải trước khi công bố.

13. Giao Dịch Tài Chính

Doanh nghiệp này không đổi chi phiếu của khách hàng kể cả đổi chi phiếu để chơi Club Keno.

Bảng hiệu về điều này được bày tại điểm thu ngân trong phòng bài bạc.

Nếu khách hàng yêu cầu, phần thắng Club Keno sẽ được thanh toán trọn vẹn hoặc một phần bằng chi phiếu.

14. Thực Thi Bản Điều Lệ

Trong những tài liệu giới thiệu công việc được trao cho tất cả nhân viên mới đều có Bản Điều Lệ Hành Sử Bài Bạc Chừng Mục của các Nhà Điều Hành Club Keno khi họ bắt đầu làm việc với cả Nhà Điều Hành Club Keno lẫn Doanh Nghiệp Bài Bạc. Nhân viên được tuyển dụng khi Bản Điều Lệ được áp dụng đều được huấn luyện về mục đích, nội dung và thể lệ của Bản Điều Lệ.

Những vấn đề mà nhân viên hoặc khách hàng nhận ra liên quan đến Bản Điều Lệ này sẽ được chuyển đến Giám Đốc, Doanh Nghiệp Bài Bạc Tabcorp, và/hay Giám Đốc Dịch Vụ Lưu Động, Tatts Pokies để xem xét.

Doanh Nghiệp Bài Bạc sẽ tuyên dương nhân viên nào được xác định đã thực hiện Bản Điều Lệ một cách hiệu quả và rồi làm việc theo những cung cách được trình bày trong đó.

15. Tái Duyệt Bản Điều Lệ

Bản Điều Lệ này sẽ được tái duyệt hàng năm để bảo đảm nội dung theo đúng Quy Định Bài Bạc (*Gambling Regulation Act*) cũng như bất cứ chỉ thị nào khác của Bộ Trưởng. Tất cả thành viên tư lợi liên quan, kể cả nhân viên của các Nhà Điều Hành Club Keno, nhân viên doanh nghiệp, khách hàng và những dịch vụ trợ giúp người mê bài bạc đều được đóng góp ý kiến cho cuộc tái duyệt này.

Những thay đổi cần thiết sẽ được ghi nhận, rồi thực hiện nếu được.