



Club Keno

有節制的賭博 行爲守則

2009 年 5 月



Club Keno 有節制的賭博行為守則

1. Club Keno 對有節制賭博的承諾

Club Keno 經營者 Tabcorp and Tatts Group 承諾提供最高標準的顧客照護和有節制的賭博，《Club Keno 有節制的賭博行為守則》明確表達了我們的承諾。

規約環境中有節制的賭博是指顧客得到知情選擇權，並能夠根據自己的情況作出理性和合理的選擇。這意味著與博彩業、政府、個人和社區一起行動並分擔責任。

此聲明清楚地展示在 Club Keno 提供賭博產品的各個場所。

2. 《行為守則》可供查閱

本《守則》的英文和主要社區語言版本刊載於 Club Keno 經營者的網站上。

Tabcorp: www.tabcorp.com.au - 列於有節制的賭博一欄下

Tatts Group: www.tattsgroup.com - 列於有節制的賭博一欄下

版本語言包括：

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

3. 有節制賭博的相關信息

Club Keno 經營者與銷售 Club Keno 的場所經營者通力以各種形式提供有節制賭博的相關信息，包括小冊子和招貼畫。信息包括：

- (a) 怎樣有節制地賭博；
- (b) 怎樣設定並堅守賭博的限額；
- (c) 戒賭支持服務信息；
- (d) 賭博場所支付贏款的規定；

(e) 嚴禁提供賭博賒帳。

Club Keno 出售場所的顯示屏定期顯示有節制賭博的提示和戒賭支持服務的聯絡詳情。(僅適用於有顯示此信息屏幕的場所。)

4. 賭博產品信息

Club Keno 賭博規則展示在各 Club Keno 銷售點。

含有 Club Keno 賭博規則的小冊子還向 Club Keno 銷售點提供，以便各銷售點展出。

5. 預先承諾法

Club Keno 經營者鼓勵玩 Club Keno 的所有顧客根據各自的情況限定自己賭博的時間和金額。Club Keno 出售機附近的標誌建議顧客自定限度並信守不違。

出售 Club Keno 的場所還在場所中展示標誌和小冊子，並在 Club Keno 出售機設置處展示可能導致超額賭博蹟象的信息。這些蹟象包括：

- i. 每天賭博，或關門時也不願離開；
- ii. 長時間地賭博，比如連續三小時以上不休息地賭博；
- iii. 賭博時避免與人接觸，溝通很少，對周圍發生的事情幾乎不作出反應；
- iv. 試圖向員工或其他顧客借錢或在贏到較多錢時繼續賭博；
- v. 賭博時有挑釁、反社會或情緒激烈的行為；
- vi. 努力想贏回輸掉的錢；
- vii. 感到壓力大或不開心時就去賭博；
- viii. 飲酒過多而失控。

6. 與 Club Keno 顧客的溝通

Club Keno 經營者不直接與在場所玩 Club Keno 的顧客進行接觸。不過，Club Keno 經營者鼓勵場所經營者與顧客接觸，Club Keno 經營者經要求向顧客提供信息。

場所經營者各自的《行為守則》也要求他們與有賭博成癮的行為或蹟象的顧客進行接觸。

在場所中，如果有人向員工詢問戒賭救助服務的信息或顯示出嗜賭蹟象，員工將讓此人向場所有節制賭博員/賭博當班經理尋求幫助。

如果顧客表現出痛苦的蹟象或有不當行爲，員工將上前提供協助。這些蹟象可包括但不限於下列各項：

- i. 每天賭博，或關門時也不願離開；
- ii. 長時間地賭博，比如連續三小時以上不休息地賭博；
- iii. 賭博時避免與人接觸，溝通很少，對周圍發生的事情幾乎不作出反應；
- iv. 向員工或其他顧客提出借錢，或在贏到較多錢時繼續賭博；
- v. 賭博時顯示出挑釁、反社會或情緒激動的行爲。

協助形式有：

- vi. 員工與顧客接觸，鼓勵顧客暫停賭博稍加休息；
- vii. 員工在賭博場所較安靜的隱蔽之處向顧客提供茶點(如一杯茶或咖啡)。

如果不當行爲是由嗜賭引起的，顧客將被轉至有節制賭博員。在與顧客接觸時，顧客的隱私權確保得到尊重。

7. 有關員工賭博的規定

Club Keno 經營者所僱用的員工在當班時不得玩 **Club Keno**，除非正常工作有此需要。

場所經營者所僱用的員工在當班時不得玩 **Club Keno**，除非正常工作有此需要。

場所經營者所僱用的員工得到有節制賭博的培訓，作為新員工培訓的一部分。員工如果顯示出嗜賭蹟象，即會被要求去見場所有節制賭博員/當班經理。在與顯示出嗜賭蹟象的員工接觸時，應該採取尊重其隱私權的方式。

8. 戒賭支持服務

Club Keno 經營者協同場所經營者確保當地戒賭救助服務在出售 **Club Keno** 的每個場所提供服務。**Club Keno** 經營者努力在場所經營者與當地戒賭救助服務機構之間建立牢固的聯係，包括鼓勵與當地戒賭救助服務一起定期舉行會議。

這類會議的例子如下：

- 由當地戒賭救助服務機構舉辦年度員工培訓；

- 場所經營者/經理與戒賭救助服務機構之間每年舉行兩次會議。

會議記錄將保存在《節制賭博文檔/登記冊》中，放在場所經營者的賭博室內。會議記錄必須包括：

- 會議日期和時間；
- 與會者；
- 討論的題目；
- 會議產生的結果 / 行動；
- 下一次會議的日期。

9. 顧客投訴

顧客如果提出與《行為守則》相關的投訴，應以書面形式直接寄給：

Field Services Manager
Tatts Pokies
615 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

或

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

顧客如果想就場所營運對此《行為守則》執行情況提出投訴，則應以書面形式直接向場所管理層提出。所有投訴都將得到 **Club Keno** 經營者的核查，以確保與此《守則》的執行相關。有關顧客服務或 **Club Keno** 營運的投訴應直接向場所經理 / 值班員工提出。如有要求，場所員工將協助顧客瞭解投訴程序。

投訴將以敏感的方式盡快加以調查，解決投訴的方法如下：

- 所有投訴及時告知收悉；
- 如果因與《守則》的執行無關而不加以調查，會向投訴人說明原因；
- 在調查投訴過程中可能會向涉及投訴問題的員工尋求信息；
- 如果投訴成立，**Club Keno** 經營者將告訴投訴人會採取甚麼行動來糾正問題；
- 投訴人將得知投訴的結果；
- 有關投訴的信息經要求將向 **VCGR** 提供。

如果投訴問題無法在場所中或 **Club Keno** 經營者不能解決，就將交給澳洲仲裁和調解協會 (IAMA) 解決。涉及投訴的任何一方都可與澳洲仲裁和調解協會聯繫，投訴的第一步是任何一方都可登入該協會網站 (www.iama.org.au) 下載《爭執解決表》(Dispute Resolver form)，填妥後與相關費用一起交給澳洲仲裁和調解協會。調解人/仲裁人然後會與雙方聯係協助解決。本場所也備有這些表格。

注：要求該獨立機構解決投訴的費用可能昂貴。我們敦促各方在尋求專業解決之前爭取在場所一級解決投訴問題。

針對《守則》提出的所有投訴(有效的和無效的)文件都必須保存在《有節制賭博文檔/登記冊》中，需要時供 VCGR 查閱。

10. 未成年人

嚴禁未成年人賭博。**Club Keno** 經營者與場所經營者協力確保此禁令標誌展示在出售 **Club Keno** 的地方。

場所的所有員工都有責任在不能確定某顧客是否年滿 18 歲時要求其出示年齡證明。如果顧客無法出示有效證明，員工就將要求顧客離開出售 **Club Keno** 的賭博室/區。

11. 賭博環境

通過定時廣播鼓勵 **Club Keno** 顧客在賭博中定時休息。定時廣播的類型包括：

- 宣佈供應上午茶；
- 宣佈會員抽獎；
- 宣佈播放上午音樂等活動。

場所的主要區域都設置時鐘，以讓顧客看清時間的逝去。場所員工在宣佈活動時也將報出時間。

12. 廣告和促銷

由 **Club Keno** 經營者所作或代表其所做的一切 **Club Keno** 廣告都須符合澳洲全國廣告商協會所採用的《廣告職業道德守則》。

每個廣告和促銷活動都將對照按澳洲全國廣告商協會《職業道德守則》所製訂的核對單進行衡量，以確保符合條件。

另外，本場所將確保廣告材料：

- 不對賠率、獎金或贏獎的機會提供虛假、誤導或欺騙的信息；
- 不冒犯、不粗鄙；
- 不造成賭博是改善經濟狀況之正當方法的印象；
- 不在顧客購買賭博產品時向他們促銷酒精飲料；
- 在公佈贏獎人之前徵得贏獎人的同意。

13. 財務交易

本處不兌現顧客的支票，包括玩 **Club Keno** 的支票。

支票不兌現的說明標誌將張貼在賭博室出納台。

經顧客的要求，**Club Keno** 贏款將完全或部分以支票支付。

14. 《守則》的執行

新員工開始在 **Club Keno** 經營者和場所經營者工作時的培訓材料中含有 **Club Keno** 經營者的《節制賭博行為守則》。《守則》引進時已在工作的員工均接受過相關目的、內容和程序的培訓。

員工或顧客所提出的與《守則》相關的問題將交給經理、賭博經營者 **Tabcorp**，和/或場地服務經理、**Tatts Pokies** 加以處理。

有效地執行並採取《守則》所概述的做法的員工將得到場所經營者的表彰。

15. 《守則》的復審

本《守則》每年復審一次，以確保符合《賭博規則法令》以及部長的其他指示。復審時向各相關利益者徵求意見，包括 **Club Keno** 經營者的員工、場所員工、顧客和戒賭支持服務機構。

所須的變動另將通知各方，並在可能時加以執行。