

## 附件二

### 公益彩券電腦型彩券經銷商一般彩券店營運規範

主旨：為建立公益彩券電腦型彩券經銷商(以下簡稱經銷商)稽核制度並規範經銷商銷售處所(以下簡稱投注站)營運相關措施，特訂立本營運規範。經銷商、其代理人或因彩券業務而雇用之員工(以下合稱店面銷售人員)應確實遵循，以維持公益彩券形象並促進業銷售業績。

依據：公益彩券經銷商遴選及管理要點第七十條、第七十五條  
規範內容：

#### 一、營業時間

- (一)公益彩券營業時間為每週一至週日上午九時至晚間九時。
- (二)投注站每週一至週六上午九時至晚間九時需按規定銷售彩券及提供兌獎、開獎查詢等服務；週日為經銷商自由營業日。
- (三)經銷商本人每週在投注站親自銷售彩券的時間不可低於二十小時，經銷商本人可選擇上午時段或下午時段在場，上午時段為九時至十三時，下午時段為十三時至十七時。
- (四)經銷商本人因特殊狀況臨時無法依前述時段到投注站親自銷售彩券時，需經本行事先同意始得為之。

#### 二、門市形象

- (一)投注站內外各項販售設備、投注設備及廣告販促物需依規定擺設或張貼。
- (二)投注站內外不可擺放電子遊戲機台、開獎機、彈珠台、夾娃娃機或其他未經發行機構同意之各類遊戲機具。
- (三)投注站不可經營違反法令規定之行業亦不可與其合作經營。
- (四)投注站形象背牆不可張貼、懸掛、擺放任何文件或宣傳品。
- (五)店面銷售人員不可於投注站內聚賭或打牌。
- (六)經銷商營利事業登記證、經銷證、代理人識別證、立即型彩券經銷商識別證應按規定位置擺放。
- (七)投注站內各項櫃檯的桌面保持整齊清潔。
- (八)形象背牆保持清潔。
- (九)垃圾桶保持清潔。
- (十)投注站地板保持清潔。
- (十一)投注站前騎樓不可堆放雜物並保持清潔。
- (十二)投注站前前停車空間需保持順暢。
- (十三)公益彩券直橫式招牌及圓式招牌全天保持開啟狀態。
- (十四)投注站玻璃門窗保持乾淨清潔。

(十五)投注站內保持明亮通風。

### 三、銷售人員

店面銷售人員是面對彩券消費者的第一線人員，其服裝儀容、肢體語言、服務品質與專業度是消費者對公益彩券的第一印象，因此對於店面銷售人員訂立下列規範：

#### (一)服裝儀容

1. 店面銷售人員穿著保持整潔。
2. 店面銷售人員不可穿著拖鞋。
3. 店面銷售人員不可於投注站內嚼食檳榔。
4. 店面銷售人員銷售彩券時不可抽煙。

#### (二)肢體語言

1. 消費者進入投注站時，店面銷售人員應熱情招呼且音調有朝氣。
2. 店面銷售人員面對消費者時，應面帶微笑且眼神注視消費者。
3. 消費者進入投注站時，店面銷售人員應說「歡迎光臨」。
4. 消費者離開投注站時，店面銷售人員應說「祝您中大獎」或「謝謝光臨」。
5. 消費者兌獎時，店面銷售人員店面銷售人員應說「恭喜中獎」。
6. 店面銷售人員不可口出惡言或與消費者爭吵。
7. 店面銷售人員應配合執行各項銷售話術及活動宣傳。

#### (三)服務品質

1. 店面銷售人員如讓消費者等候三十秒以上，應主動致歉。
2. 店面銷售人員服務消費者時應依先到先處理的原則進行。
3. 店面銷售人員應主動詢問消費者需求。

#### (四)專業度

1. 店面銷售人員需熟練投注機操作方式。
2. 店面銷售人員需熟悉各種彩券產品的玩法與銷售技巧。
3. 店面銷售人員需熟悉各種促銷活動。
4. 店面銷售人員需熟悉各種專案活動。

### 四、店面管理

良好的投注站店面管理，不僅能提高彩券銷售業績、增加來客數，更能提升消費者的信任感與認同感，進而增強公益彩券形象，因此針對投注站店面管理訂立下列規範：

#### (一)店面擺設：

1. 投注站內的投注工具保持數量充足並擺放整齊。
2. 選號單與廣告宣傳單的數量需隨時保持充足並擺放整齊。
3. 開獎告示牌需即時更換最新資訊。
4. 投注站內若與立即型彩券經銷商合作經營時，展示桌上需陳列三種以上立即型彩券產品。

5. 立即型彩券需陳列美觀且數量充足。
6. 投注機之客戶顯示器保持開啟狀態且面向消費者。

#### (二) 投注設備

1. 經銷商需依規定之方式進行投注設備之清潔或保養。
2. 投注機和印表機之清潔應使用羊毛刷、3M 魔布及藥用酒精等工具。
3. 投注機等機器設備周圍不可擺放食物、飲料、易燃物品等雜物，以避免機器設備之損害。
4. 投注設備周圍需保持通風，以利散熱。

#### (三) 耗材管理

1. 彩券紙卷應存放於陰涼乾燥之櫃內，避免陽光直射、高溫或潮濕，以免影響彩券紙卷品質。
2. 耗材需以「先進先出」為使用原則，先進貨之耗材優先使用。
3. 經銷商不可私下借調彩券紙卷。
4. 庫存耗材每月需盤點一次。
5. 耗材應妥善保管且擺放整齊。

#### (四) 動線規劃

1. 店面銷售人員座位位置需能觀察消費者進出投注站情況。
2. 店內行走空間保持寬敞順暢。
3. 店內相關設備擺放不可妨礙消費者投注動線。

#### (五) 彩券管理

1. 已兌獎彩券應於交易完成後當場銷毀不可外流。
2. 已作廢彩券需妥善保管不可外流。

### 五、廣告行銷

- (一) 經銷商需依彩券券面金額銷售彩券，不可削價惡性競爭。
- (二) 投注站內外不可隨意擺放、懸掛或張貼未經本行公司同意之廣告販促物。(如立旗、掛旗、海報等)。
- (三) 經銷商需配合執行本行規劃之彩券促銷活動。
- (四) 未經本行同意，經銷商不可自行辦理或與其他機構、個人合作彩券促銷活動。

### 六、保全措施

- (一) 經銷商應針對投注站內相關硬體設備投保，其範圍需包括但不限於現金、傳統型立即型彩券、投注設備、販售設備。
- (二) 投注站內應至少設置一可上鎖之抽屜、櫃子或保險箱，以存放現金與傳統型立即型彩券。
- (三) 投注站大門需可上鎖，以防止宵小入侵。
- (四) 經銷商應裝置監視錄影設備、保全系統或警民連線等安全措施。

### 七、罰則

指定人員將依據本營運規範並以附表一「電腦型彩券經銷商營運評量表」

對經銷商實施評核並記點

- (一)經銷商於三個月期間累計記四十點(含)以上，得予以停止銷售一天
- (二)經銷商於三個月期間累計記六十點(含)以上，得予以停止銷售三天
- (三)經銷商於三個月期間累計記八十點(含)以上，得予以停止銷售七天
- (四)經銷商於三個月期間累計記一百點(含)以上，得取消其經銷商資格

八、以上規範將視實際營運狀況適度修訂，如有前述修訂情事，經報主管機關備查並公告後，即視同本規範之修正。

附表一

電腦型彩券經銷商營運評量表			P1
經銷商 編號	經銷商姓名	評量人員	評量 日期 時間
項目	內容	記點標準	實際 記點
營業 時間	1.未按規定時間營業	10	
	2.經銷商本人未按規定時間在場親自經營	10	
門市 形象	1.各項投注或販售設備未依規定擺放	5	
	2.廣告販促物未依規定張貼、懸掛	2	
	3.擺放未經發行機構同意之各式遊戲機具	20	
	4.經營違反法令規定之行業	10	
	5.形象背牆張貼雜物	2	
	6.投注站內聚賭或打牌	20	
	7.未依規定擺放相關證件	5	
	8.各項櫃檯未保持清潔	2	
	9.形象背牆未保持清潔	2	
	10.垃圾桶未保持清潔	2	
	11.地板未保持清潔	2	
	12.騎樓未保持清潔或堆放雜物	2	
	13.停車空間未保持順暢	2	
	14.各式招牌燈未開	2	
	15.玻璃門窗未保持清潔	2	
	16.投注站未保持明亮通風	2	

銷售人員	服裝儀容	1.穿著拖鞋	2	
		2.嚼食檳榔	2	
		3.銷售彩券時抽煙	2	
	服務品質	1.未對消費者說「歡迎光臨」、「祝您中大獎」、「謝謝光臨」等話術	2	
		2.與消費者爭吵或口出惡言	5	
		3.未執行銷售話術	2	
		4.讓消費者等候 30 秒以上未主動致歉	2	
		5.服務消費者未依先到先處理原則	2	
		6.未主動詢問消費者需求	2	
	專業度	1.不熟悉投注機操作方式	5	
		2.不熟悉彩券玩法及銷售技巧	2	
		3.不熟悉促銷方式	2	
		4.不熟悉專案活動	2	

電腦型彩券經銷商營運評量表

P2

項目	內容	記點標準	實際記點	
店面管理	店面擺設	1.投注工具數量不足或未擺放整齊	2	
		2.投注單或宣傳單數量不足或未擺放整齊	2	
		3.開獎告示牌未更新	2	
		4.未擺放三種以上立即型彩券	2	
		5.立即型彩券陳列數量不足	2	
		6.立即型彩券陳列不整齊	2	
		7.投注機客戶顯示器未開啓或未面對消費者	2	
	投注設備	1.未依規定清潔投注設備	2	
		2.未使用規定之工具清潔投注設備	2	
		3.投注機器周圍堆放雜物	2	

		4.投注機器周圍未保持通風	2	
耗材 管理		1.彩券紙卷未存放於規定之環境	2	
		2.未依「先進先出」之使用原則	2	
		3.私下借調彩券紙卷	20	
		4.未依規定盤點相關耗材	5	
		5.未妥善保管彩券紙卷	20	
動線 規劃		1.店面銷售人員無法觀察消費者進出投注 站狀況	2	
		2.店面行走空間不順暢	2	
		3.店內相關設備妨礙投注動線	2	
彩券 管理		1.已兌獎彩券未銷毀	10	
		2.已兌獎彩券外流	20	
		3.作廢彩券未妥善保管	20	
廣告行 銷		1.未依券面金額銷售彩券	20	
		2.擺放或張貼未經同意之廣告販促物	5	
		3.未配合執行本行規劃之相關彩券促銷活動	5	
		4.自行或與他人合作未經同意之彩券促銷活動	5	
備註			累計記點	
業務代表簽名：			經銷商簽名	
區域經理簽名：				