

赌场名称

负责任赌博
行为规范

2012年6月



赌博场所负责任赌博行为规范

1. 赌场坚持负责任赌博

本赌场致力于提供最高标准的顾客服务和负责任赌博。我们的负责任赌博行为规范描述了我们怎样去做到这一点。

规范环境内的负责任赌博是指顾客有知情选择，并可以基于他们自己的情况做出理性和明智的选择。这意味着一种赌博业、政府、个人和社区集体行为的共同责任。

该信息展示在赌博室入口处和/或赌博室的收银台处。

2. 获取行为规范

该规范将制成书面形式，包括主要的社区语言版本（按顾客要求）。劝告顾客的标志将显示在赌博室入口处或者赌博室的收银台处。

该规范也会在赌场网站上以英语以外的社区语言显示。（仅适用于有网站的赌场）

语言包括：

- 希腊语
- 意大利语
- 越南语
- 汉语
- 阿拉伯语
- 土耳其语
- 西班牙语

(d) 奖金支付政策

依据法律，1000 澳币或以上的奖金或累积信用额度必须以支票全额支付，不可兑现。这些奖金不能以赌博机信用额度的形式提供。

(a) 规定禁止赌博信贷

《2003 赌博规章条例》禁止赌场为顾客玩博彩机器提供信贷。

(b) 赌场自我排除计划

要了解有关该计划的信息，顾客可以与负责任赌博职员/赌博值班经理讨论，或者获取展示在赌博室的自我排除小册子。



自我排除

自我排除是一项自助计划，帮助人们远离赌博机。

欲知更多信息，请联系：

- 赌博室的员工；
- AHA的自我排除，电话：039654 3491；
- www.ahavic.com.au；
- Gambler's Help, 电话：1800 858 858。

赌场的显示屏也会定期显示负责任赌博提示语，以及问题赌博支持服务的联系信息。（仅适用于具备可以显示该信息的显示屏的赌场。）

(e) 更多信息

本赌场为顾客提供关于负责任赌博的更多信息，包括：

- 怎样进入联邦政府的精明理财网站 www.moneysmart.gov.au 或者类似的政府资金管理网站。
- 赌博者以及他们的家人和朋友怎样寻找赌博支持服务和自我排除计划，以及州政府的问题赌博网站 www.problemgambling.vic.gov.au

4. 赌博产品信息

每个电子赌博机（简称 EGM）的游戏规则，包括胜率都会显示在机器的玩家信息显示（简称 PID）屏上。关于如何查看 PID 屏信息，您可以咨询工作人员，和/或阅读《玩家信息显示（PID）手册》，该手册至少可在赌博室获得。



5. 预先承诺策略

本赌场鼓励玩 EGM 的顾客根据自身的情况设定时间和消费限制。赌博室和 EGM 上有劝告顾客设定限制和遵守限制的标志。



赌场内所有的 EGM 都允许玩家在游戏期间查询游戏时间和消费额度。如何激活游戏查询的信息可以从赌场员工处获得，也/或可以阅读赌场内的玩家信息显示

(PID) 小册子中获得。关于如何激活游戏查询，您可以咨询赌场工作人员，和/或阅读赌场内的《玩家信息显示 (PID)》手册。

赌场除在赌博室显示标志和小册子，同时也显示导致过度消费的诱因方面的信息，包括：

- 天天赌博或者在打烊时发现很难停止赌博；
- 长时间赌博，也就是连续三个小时或以上不间断赌博；
- 赌博期间避免与人联系，很少和他人交流，很少对玩家周围的事件有所反应；
- 试图从员工或其他顾客那里借钱或者大赢后继续赌博；
- 赌博时有侵略性，反社会性或者激动的行为。
- 试图赢回输掉的钱；
- 在有压力或不开心时赌博
- 饮酒过度而失控；

6. 和顾客互动

赌场内的工作人员致力于提供始终如一的高水平顾客服务，包括时刻认识到顾客和赌场在负责任赌博方面的责任。

赌场有一名指定的负责任赌博经理/赌博当班经理，赌场营业期间该经理一直在岗。

向工作人员寻求问题赌博信息的玩家或者表现出赌博方面问题的玩家将被介绍到责任赌博经理/赌博当班经理那里寻求帮助。

员工会接近有压力表征或不可接受行为的顾客，并提供帮助。这些表征包括，但是不局限于：

- 每天都赌博的人或者打烊时发现很难停止赌博的人；
- 长时间赌博，也就是连续赌博三个小时或以上不间断；
- 赌博期间避免与人联系，很少和他人交流，很少对玩家周围的事件有所反应；
- 试图从员工或其他顾客那里借钱或者大赢后继续赌博；
- 赌博时表现出侵略性，反社会性或激动的行为。

帮助的形式如下：

- 员工与顾客交流，鼓励他们从赌博机上下来休息；

- 工作人员在赌场比较安静、私密的地方给顾客提供一些饮品（例如一杯茶或咖啡）。

如果是由于问题赌博引起的行为，该顾客将被转介至负责任赌博经理处。

负责任赌博经理把顾客联系方式记录在负责任赌博登记簿上，并同时记录采取的措施。该登记簿受《隐私法案》保护。登记簿包含的详情包括：

- 事故或事件发生的日期和时间；
- 涉及到的工作人员姓名；
- 涉及到的顾客的名字（如有）；
- 对事故或事件的描述或概述；
- 工作人员采取的措施（例如提供赌博者帮助或者自我排除计划的信息）；

7. 员工赌博政策

本赌场雇员任何时候都不允许在此赌博，包括玩电子赌博机，玩基诺游戏，押注或购买彩票。

赌场管理层可以决定允许不当班的员工在赌场内赌博，但是要遵循以下情况：

- 员工不能在其当班前后赌博，所以只能在休班日允许赌博。
- 员工赌博时不能穿工作制服；
- 员工赌博时不能佩戴赌博执照。

这会在赌场《负责任赌博政策和程序手册》以及《赌场员工赌博政策声明》中有所反映。

想要获得关于赌场员工赌博政策信息的顾客应当向当班的负责任赌博经理或当班经理要求。

每年，员工的负责任赌博专业发展会议都和当地的赌博者帮助服务联合举行。负责任赌博和问题赌博支持服务的信息都在员工雇佣初期收到的信息包里。

赌场帮助可能有问题赌博迹象的员工，确保给他们提供问题赌博方面的信息和可用的支持服务。雇员的隐私权将受到尊重，任何诸如此类的事件也不会记录在登记簿里。

8. 问题赌博支持服务

本赌场致力于保持与问题赌博支持服务的紧密联系。赌场的高级员工会经常和当地的赌博者帮助组织（Gambler's Help）/赌场支持员工（Venue Support Worker）计划的人员开会。

- 这些会议的例子有：
 - 召开由当地赌博者帮助服务组织举办的每年一度的员工培训会议；
 - 赌场经营者/经理和赌博者帮助服务组织举行的每两年一次的会议。

会议详情保存在负责任赌博档案夹/登记簿里。会议详情必须包括：

- 会议时间和日期；
- 会议出席人员；
- 讨论的议题；
- 会议结果或措施；
- 下次会议日期。

9. 顾客投诉

顾客应对实施该行为规范的投诉直接书面告知赌场管理层。赌场经理会确认所有的投诉来确保这些投诉与该规范的实施有关。客户对服务或机器运行方面的投诉应直接传达给赌场值班经理或员工。如有顾客寻求帮助，赌场员工会提供帮助。

投诉会尽早得到谨慎的调查。投诉将以以下方式解决：

- 所有的投诉都会立即得到确认；
- 如果由于该投诉和规范的实施无关而决定不调查该投诉，应告知投诉者原因；
- 投诉调查期间，赌场经理可以从与投诉有关的工作人员那里寻求信息；
- 赌场经理会力图确定您是否收到合理对待，以及您是否遵守负责任赌博行为规范。
- 如果您的投诉属实，赌场经理会告知您要采取的补救措施；
- 赌场会把您的投诉结果告知您；
- 投诉详情会保留在负责任赌博档案夹/登记簿里；
- 如果维多利亚赌博与饮酒管理委员会（简称 VCGLR）要求，该投诉信息也将为其提供。

如果投诉不能在赌场得到解决，投诉将移交澳大利亚仲裁员与调解员协会（简称 IAMA）决议。投诉涉及到的任意一方均可以联系 IAMA。要发起投诉，任意一方均可登录 IAMA 的网站（www.iama.org.au）下载一份争议解决表格，然后把填写完成的表格和相关费用交给 IAMA。之后仲裁员/协调员会联系双方来促进决议产生。本赌场也有这些表格。

注：把投诉发送到该独立机构解决费用会很高。我们敦促双方在前往专业调解机构前尽量在赌场层面解决问题。

按照 VCGLR 的要求，所有投诉规范的相关文件（有效的和无效的）必须保留在负责任赌博档案夹或登记簿供访问。

10. 未成年人

未成年人赌博，包括销售赌博产品和服务，都是受禁止的。每个赌博室入口处都设标志禁止未成年人入内。所有工作人员在不确定顾客是否年满 18 周岁时有责任询问顾客年龄。如果顾客未能出示相关证据，必须要求顾客离开赌博室。

11. 赌博环境

赌场鼓励顾客玩赌博机时经常休息，为此赌场可能采用宣布阶段性活动的形式。阶段性的活动可以包括：

- 宣布可以用早茶了；
- 宣布会员抽签；
- 开始某项活动，例如早颂。

赌场主要区域挂有时钟，以便让顾客知道时间的流逝。工作人员在宣布赌场活动时，会提及时间。

12. 金融交易

赌场不给顾客兑现支票。

此项声明的标志展示在赌博室的收银台处。

1000 澳币以下的奖金可以以现金和/或支票的形式支付。依据法律，1000 澳币或以上的奖金或累积信用额度必须以支票全额支付，不能兑现。奖金或累积信用额度不能以赌博机信用额度的形式提供。

赌博室保留奖金支付登记册。

13. 广告和宣传

在维多利亚州，无地址的 EGM 产品广告是禁止的。

赌场或代表赌场发布的所有非 EGM 广告都要遵守澳大利亚国家广告协会（Australian Association of National Advertisers，简称 ANNA）的广告道德规范。

每个要进行的广告和宣传都应参照依据 AANA 道德规范制定的清单核对，以确保符合规定。

另外，发行之前，管理层要复审所有广告和促销资料以确保其：

- 无误、无误导性或者赔率、奖金或胜率无欺骗性；
- 本质上不会冒犯他人或有不妥处；
- 不造成一种赌博是改善财务状况的合理策略的印象；
- 不提倡在购买赌博产品时饮酒；
- 公布每个获奖人员之前先获得其同意。

14. 顾客忠诚计划信息

如果赌场为顾客提供顾客忠诚计划，赌场要把详述了恰当的顾客忠诚计划信息的小册子提供给参与者。

信息包括忠诚计划的规则，包括奖品如何及何时累积、到期以及兑换。

每年至少一次以书面或邮件形式告知参与者他们加入客户忠诚计划所累积的所有优惠。自我排除人员不得加入或留在任何忠诚计划中。

15. 规范的实施

本赌场确保在员工开工前的入职介绍中包含该规范。在介绍本规范时，赌场确保目前所有被雇佣人员都已收到该规范。赌场也确保 PVS Australia Pty Ltd 定期进行规范遵守情况的审查。审查的频率由赌场和 PVS Australia Pty Ltd 掌握。

16. 规范的审查

该规范每年复审一次，以确保它符合《赌博条例法案》和所有部长指令。本次还要审查之前 12 个月该规范的执行情况和效力。审查从各方利益相关者处寻求反馈意见，包括赌场员工、顾客以及问题赌博支持服务组织。

赌场业务有需要变更的地方将记录下来，然后尽可能地实施。赌场的负责任赌博档案夹/登记簿将记录所有的变更。规范需要的任何变更要获得 VCGLR 的批准后方可进行。