



PVS Australia Pty Ltd

负责任博彩经营行为准则

Castello's

2020 年 8 月



1. 负责任博彩经营

本博彩场所致力于提供最高标准的客户关怀和负责任的博彩经营。《负责任博彩经营行为准则》描述了我司如何践行这一点。

本博彩场所有责任采取所有合理的措施，防止和最小化场所内因使用博彩机赌博带来的危害，其中包括通过监控博彩机玩家的福利，劝阻密集和长时间使用博彩机赌博。同时，一旦发现某人的行为表现出遭受了赌博危害，则会进行干预。

本信息会展示在博彩室入口处和/或博彩室的收银台。

2. 获取《负责任博彩经营行为准则》

如有要求，本准则将以书面形式（包括主要社区语言）向顾客提供。在博彩室入口处或博彩室收银台处会张贴旨在通告顾客有关本《负责任博彩经营行为准则》的标识。

本准则还将以社区语言在本博彩场所网站上提供（包括英语版本）。（仅适用于有网站的场所）。

这些社区语言包括：

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

3. 负责任博彩经营宣传资料

本博彩场所以多种形式展示负责任博彩经营信息，包括演讲者、手册和海报。负责任博彩经营资料将向博彩室内全体顾客提供。

4. 与顾客互动——与博彩者沟通

本博彩场所致力于提供始终如一的高水平客户服务，包括不断了解客户的福祉以及场所对负责任博彩经营的责任。

本博彩场所必须确保与客户的沟通不会：

- 诱使顾客进入或停留在博彩机区域；
- 诱使顾客使用博彩机赌博（但与合法的忠实顾客奖励积分计划相关的沟通除外），或
- 强化或鼓励使用博彩机赌博的谬论或错误观念，包括但不限于：
 - 告诉顾客可以通过使用博彩机赌博赚钱
 - 告诉顾客博彩机或博彩机大奖已开奖或未开奖，或即将开奖
 - 探讨运气或迷信
 - 告诉顾客“差点就赢了”意味着博彩机即将开奖
 - 暗示或鼓励顾客相信，博彩机上的每个回合都相互关联
 - 暗示或鼓励顾客相信，在玩博彩机时，有一些策略可使顾客赢钱（如增加或减少每行的下注金额或下注的行数），或
 - 告诉顾客他们应该赢钱。

本博彩场所将采取合理措施，确保与顾客沟通，不鼓励过度且长时间使用博彩机赌博的行为。

除张贴 EFTPOS 标识外，本博彩场所不得诱使顾客：

- 从现金存取设施取钱或多取钱，或
- 离开场所去取钱或多取钱，使该顾客能够使用或继续使用博彩机赌博。

但应顾客要求，本博彩场所可指引顾客至取现设施。

5. 与顾客互动——观察沮丧迹象

本博彩场所将采取所有合理措施，确保在运营博彩机期间，博彩机区域及其入口处始终都获得监控。

本博彩场所将采取所有合理措施，确保定期观察博彩机区域内的顾客，监控受到赌博危害的类似行为。

本博彩场所不得鼓励或诱使顾客过度且长时间使用博彩机赌博。

当顾客在使用博彩机赌博的过程中出现愤怒或在赌博后寻求协助时，本博彩场所的工作人员经与顾客沟通会介入，并要求顾客离开博彩机区域，休息一下。

在本博彩场所，如果工作人员观察到有顾客长时间不间断使用博彩机赌博，则将要求该顾客离开博彩机区域，休息一下。

针对以下顾客，本博彩场所的工作人员会进行介入：

- 已被要求休息一下，但拒绝离开博彩机区域的顾客
- 同时玩多台博彩机的顾客，或
- 占据一台博彩机，坐等玩另一台博彩机的顾客。

如果顾客向工作人员询问有关赌博问题支持服务的信息或已表现出赌博成瘾问题的迹象，则会被指示向负责任博彩经营事务官（Responsible Gambling Officer）/ 博彩当值经理（Gaming Duty Manager）寻求帮助。

如果顾客表现出沮丧或不可接受的行为迹象时，工作人员会主动与其交流，并提供帮助。

负责任博彩经营事务官与顾客的联系记录会登记在负责任博彩经营登记簿中。

6. 博彩场所工作人员

本博彩场所的工作人员不得赌博，包括玩博彩机，基诺彩票（Keno）或在排班工作日下午赌注。

场所管理层可能决定不允许工作人员在任何时候玩博彩机。

本博彩场所将在《负责任博彩经营政策和程序手册》中反映员工须遵守的“员工博彩政策”，并在《负责任博彩经营记录簿》中反映“员工博彩政策声明”。

本博彩场所必须向工作人员提供信息，使其了解参与博彩会增加受到危害的风险。本博彩场所还将确保向员工提供有关赌博成瘾问题以及可获得的支持服务的信息，并以此帮助任何表示可能遭遇赌博问题的员工。员工的隐私权将受到尊重，任何此类事项都不会记录在登记册中。

7. 与赌博成瘾支持服务的互动

本博彩场所致力于保持与当地赌博成瘾支持服务的紧密联系。本博彩场所应确保负责场所日常运营管理的员工和负责博彩经营管理人员至少每六个月与场所指定的场所支持人员会面一次。会谈的详细情况将保存在负责博彩经营登记簿中。

8. 博彩经营环境

本博彩场所不得鼓励顾客同时玩多台博彩机。

本博彩场所必须采取一切合理措施，劝阻顾客占据某一台博彩机，坐等玩另一台博彩机。

在博彩机区域外的餐饮设施开放时间内，本博彩场所必须确保顾客无需进入博彩机区域即可订购和享用餐饮。

本博彩场所可以为坐在博彩机前或玩博彩机的顾客提供食物或饮料，但只能处于一般互动目的询问是否需要食物和饮料。

9. 负责任博彩经营事务官

本博彩场所任命负责任博彩经营事务官（Responsible Gambling Officer）（以下简称“博彩事务官”）。

博彩事务官必须在博彩机可供赌博的所有时间内值守在博彩机区域。

本博彩场所必须在博彩机区域显眼处展示通告，告知顾客博彩事务官随时可提供帮助。

本博彩场所的博彩事务官将采取所有合理的措施来：

- 监控博彩机区域并确保法律、法规和本准则的合规；
- 确保工作人员负责任博彩经营记录簿中记录负责任博彩经营事件和干预措施；
- 观察顾客是否表现出与遭受赌博危害相符的行为，并在必要时提供帮助；
- 向工作人员提供有关赌博危害以及在顾客遭受赌博危害迹象时如何应对的建议；以及
- 回应顾客针对获准场所内赌博事宜的询问和投诉。

本博彩场所的博彩事务官将完成规定的负责任博彩经营培训（如有）。

10. 负责任博彩经营记录簿

本博彩场所必须设立并保持负责任博彩经营记录簿，必须确保所有负责任博彩经营事件和干预措施的详情均详细记录在案，包括：

- 事件发生的日期和时间；
- 事件详情；
- 针对事件进行干预的详情；
- 顾客对干预措施回应的详情（如果知道）；
- 记录簿中记录登记的日期和时间；
- 个人姓名（如果该人自愿提供）

根据 1988 年《隐私法》，负责任博彩经营记录簿将保存在场所内某个稳妥的地方，只有维多利亚警察局和 VCGLR 场所工作人员、检查员才能查阅。

本博彩场所必须将记载在负责任博彩经营记录簿中的信息自记录之日起保留至少六个月。

根据要求，本博彩场所必须将向维多利亚州博彩与酒类监管委员会（Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation）提供负责任博彩经营记录簿的副本。

本博彩场所可能会将负责任博彩经营记录簿中记载的信息提供给场所支持人员（Venue Support Worker），用于培训和教育之目的，但信息中不会包括任何顾客的姓名或身份特征。

11. 客户投诉

如果客户要对本《行为准则》的实施提出投诉，则应直接以书面形式向场所管理层提出。场所经理（Venue Manager）将对所有投诉进行检查，确保投诉与本准则的实施有关。关于客户服务或机器操作的投诉应直接向场所经理/执勤人员提出。如有要求，场所工作人员将协助顾客完成该流程。

本博彩场所将对投诉进行深入和尽快的调查。投诉将通过以下方式解决：

- 所有投诉都将立即得到确认；
- 若因与《行为准则》的实施无关而决定不对投诉进行调查，您将被告知原因；
- 在调查投诉期间，场所经理可能会向相关工作人员寻求有关投诉主题的信息；
- 场所经理将努力确定您是否受到了合理的对待，这种对待是否符合《负责任博彩经营行为准则》；
- 如果投诉得到证实，场所经理将通知您旨在解决问题的措施；

- 您始终都会获得有关投诉结果的信息；
- 投诉详情将保存在负责任博彩经营记录簿中；
- 如有要求，将向 VCGLR 提供有关投诉的信息。

如果投诉无法在场所内解决，则将提交至澳大利亚仲裁员与调解员协会（IAMA）解决。投诉的任何一方都可以联系 IAMA。对于提出投诉，任何一方都可到 IAMA 的网站（www.iama.org.au），下载一份争议解决表，然后将填好的表格连同相关费用提交给 IAMA。调解人/仲裁人随后将联系双方以促成问题的解决。该表格也可在本博彩场所获得。

注意：通过该独立机构解决投诉可能会很昂贵。请各方在进行专业调解之前，尝试在博彩场所层面解决问题。

所有针对《行为准则》的投诉（有效和无效）文件必须保存在负责任博彩经营文件夹/记录簿中，以供 VCGLR 根据规定查阅。

12. 禁止未成年参与博彩

禁止未成年人参与博彩，其中包括禁止向未成年人销售博彩产品和服务。每个博彩室的入口都要树立标识禁止未成年人入内。所有员工在无法确定顾客是否年满 18 岁时都有责任要求查看年龄证明。如果顾客无法提供相应证明，则必须要求其离开博彩室。

13. 广告和宣传

维多利亚州禁止不注明收件人信息的 EGM 博彩产品广告。

由本博彩场所或代表本博彩场所进行的所有非 EGM 广告都将遵守澳大利亚全国广告商协会（Australian Association of National Advertisers）通过的广告《道德准则》（advertising Code of Ethics）。

每个拟定的广告和宣传都将采用根据 AANA 《道德准则》制定的核查清单进行审核，确保合规。

此外，在发布前，管理层会审核所有广告和宣传材料，确保材料：

- 没有关于机率、奖金或赢率的虚假、误导或欺骗性内容；
- 不具备冒犯或不道德的性质；
- 不会造成博彩是改善经济状况合理手段的印象；
- 不推介在购买博彩产品时饮酒；

- 在公布任何获奖人士信息之前先获得此人的同意。

14. 忠实顾客奖励计划

如果本博彩场所提供忠实顾客奖励积分计划，则将提供一本小册子，详细介绍适用于参与者的忠实顾客奖励积分计划的相关信息。

这些信息将包括忠实顾客奖励积分计划的规则，例如奖励积分如何以及何时累积、到期和兑换。

参与者将至少每年一次通过书面声明或电子邮件被告知参与忠实顾客奖励积分计划获得的任何优惠。自禁赌场人士不得加入或保留任何忠实顾客奖励积分计划。

15. 准则的执行

本博彩场所旨在确保员工入职前的入职流程中包含本《行为准则》。在介绍《行为准则》时，博彩场所应确保目前雇用的所有工作人员都获得了《行为准则》的副本。场所还将确保 PVS Australia Pty Ltd 进行定期的准则合规性审核。审核的频率将由场所和 PVS Australia Pty Ltd 共同决定。

16. 准则的审核

本准则每年审核一次，确保遵循《博彩管理法》以及任何相关部长指令。同时，此前 12 个月内本准则的执行及有效性也将得到审核。审核会从所有相关方面征求反馈信息，包括本博彩场所的员工、顾客和博彩问题支持服务机构。

所要求的改变将得到记录，然后在可能的情况下实施。任何改变都将记录在本博彩场所的负责任博彩经营文件夹/记录簿中。