

(场所名称)

负责任赌博行为准则

2020年10月

版本 1.5



frontierhospitality

EGM 赌博场所《负责任赌博行为准则》

1. 赌博场所对于负责任赌博的承诺

本信息将展示于赌博室入口和/或赌博室的收银台。

本场所致力于提供最高标准的顾客服务和负责任赌博。我们的 Responsible Gambling Code of Conduct（负责任赌博行为准则）将描述我们如何做到这一点。

场地运营商有责任采取一切合理步骤，防止并最大程度地减少在认可场地内操作游戏机所造成的伤害，包括监视游戏机玩家的福利，劝阻长时间密集的游戏机以及在有人进入游戏机时进行干预。展示与赌博伤害相符的行为。

在有规范的环境里负责任的赌博是指消费者拥有各种信息详尽的选择，可以根据自己情况作出理性明智的选择。这意味着赌博行业、政府、个人和社区共同采取行动分担责任。

2. 获取行为准则

本准则可以在顾客的要求下以书面形式予以提供，包括各主要社区语言的版本。赌博室入口和/或赌博室的收银台处设有标识告知这一信息。

场所的网站上也备有本准则的各社区语言版本。（仅当场所设有网站时）

语言版本包括：

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

3. 负责任赌博信息

本场所以各种形式展示关于负责任赌博的信息，包括手册、海报，以及 Electronic Gaming Machine（电子赌博机，以下简称 EGM）屏幕上的 Player Information Displays（游戏者信息显示，以下简称 PID）。

(a) 奖金支付政策如下：

根据法律规定，所有\$2,000 或以上的奖金或累积信用额度都必须以不可兑换成现金的支票形式支付。这些奖金不得以赌博机信用额度的形式提供。

(b) 禁止提供用于赌博的信用额度

Gambling Regulation Act 2003（2003 年赌博管理法）禁止本场所向顾客提供用于赌博机的信用额度

(c) 本赌博场所提供自我戒赌计划。如需有关该计划的信息，顾客可以联系负责任赌博工作人员/赌博值班经理，或领取赌博室里展示的自我戒赌手册。



(d) 更多有关负责任赌博的信息，包括如何登录联邦政府的“智慧理财”网站 www.moneysmart.gov.au 或相似的政府“money management”（财富管理）网站。

4. 赌博产品信息

通过电子赌博机的 PID 屏幕，可以获得每种 EGM 游戏的规则，包括赢的机率。有关如何查看 PID 屏幕的信息可以向员工了解，也可以通过阅读 PID 手册获得，该手册至少在赌博室内应该备有。



5. 预先承诺的策略

本场所鼓励玩 EGM 的顾客根据自己的情况设定时间和花费限制。赌博室内和 EGM 上的标识建议顾客设定限制，并且遵守。

本场所的所有 EGM 都能让顾客追踪一次游戏所花的时间和金额。有关如何启动游戏追踪的信息可以从本场所的员工那里以及在本场所内展示的 PID 手册中获得。

6. 与顾客的交流

本场所的员工致力于提供持续高水平的顾客服务，包括时刻意识到顾客的要求和本场所拥有的负责任赌博方面的责任。

本场所所有指定的负责任赌博工作人员/赌博值班经理，在本场所营业时间内一直在场。

向员工要求获得有关赌博问题服务信息或者显示出有赌博问题迹象的人士，将被介绍给负责任赌博工作人员/赌博值班经理，由他们提供帮助。

对于显示出紧张迹象或出现不可接受的行为的顾客，员工会与其接触，提供协助。这些迹象可能包括，但不限于顾客：

- 出现自我认知问题；
- 在赌博中，有挑衅性、反社会情绪或痛苦表现；
- 向员工或其他顾客借钱，或者用赢来的大笔金额继续赌博；
- 每天长时间赌博，即没有间断地赌博三小时或更长时间；
- 赌博时避免与别人联系，交流极少，对周围发生的事基本没有反应。

在这些时候，根据特定情境，赌场员工可能采取的协助形式包括：

- 与顾客交流，鼓励他们离开赌博机休息一下；
- 员工在赌博场所内较安静、人员较少的地方向顾客提供一些茶点（如一杯茶或咖啡）；
- 提出同顾客在赌博场所附近走走的建议。

有负责任赌博工作人员与顾客间的沟通将会记录在负责任赌博事件登记册内，包括所采取的行动。

6.1 与客户的互动-与赌徒的沟通

6.1.1 场地运营商必须确保与客户的沟通不会：

- (a) 诱使某人进入或停留在游戏机区域；
- (b) 诱导游戏机玩法（构成合法忠诚计划一部分的通信除外）；要么

- (c) 加强或鼓励对游戏机的设施或误解，包括但不限于：
- 一世。告诉某人他或她可以在游戏机上赚钱；
 - ii。告诉某人游戏机或游戏机中奖已付款或未付款，或应付款。
 - iii。讨论运气或迷信；
 - iv。告诉某人“差点错过”意味着该游戏机即将支付奖金；
 - v。暗示或鼓励一种信念，即游戏机上的旋转并非独立于游戏机上的另一旋转；
 - vi。暗示或鼓励人们相信有人在玩游戏机时可以使用一些策略来取胜（例如，增加或减少每行的下注金额或下注的行数）；要么
- 七。告诉一个人他或她应该赢。

6.1.2 场地运营商必须采取合理的措施，以确保与客户的交流不鼓励密集而长时间的游戏机游戏。

6.1.3 除 EFTPOS 标牌外，场馆经营者不得诱使他人：

(a) 从现金便利中提款或提款；要么

(b) 离开批准的场地以赚钱或获取更多钱，以使该人能够玩或继续玩游戏机。

6.1.4 但是，如果客户要求，场地经营者可以将人员引导到现金设施。

6.2 与客户的互动-困扰的迹象

6.2.1 场地经营者必须采取所有合理步骤，以确保在任何时候都可监控游戏机区域的情况下对游戏机区域和游戏机区域的入口进行监控

6.2.2 场地经营者必须采取所有合理步骤，以确保定期观察游戏机区域内的顾客，以监视与赌博伤害相一致的行为。

6.2.3 场地经营者不得鼓励或诱使他人从事密集或长时间的游戏机游戏。

6.2.4 场地操作员应要求一个人离开已经发生互动的游戏机区域，并且该互动已确定该人在玩游戏时生气或因玩游戏而寻求帮助

6.2.5 场地操作员应与观察到长时间玩游戏机的人进行互动而不会休息，并要求该人离开游戏机区域。

6.2.6 场地运营商应与以下人员互动：

- (a) 已被要求休息，并拒绝离开游戏机区域；
- (b) 同时玩多台游戏机；要么
- (c) 保留一台游戏机以便玩另一台游戏机。

7. 顾客积分计划的信息

注:

71 此条款仅针对拥有顾客积分计划的赌博场所。根据赌博管理法条款 s.1.3，此类积分计划包含以下特性：

- 顾客消费记录；及
- 基于消费的奖励。

72 自行戒赌人员不允许使用或加入积分计划。

当加入本场所的积分计划或积分计划服务开始启用之后，您会收到一份书面申明包含如下信息：

- 积分计划规则；
- 如何获取奖励；
- 如何兑换奖励；及
- 奖励过期条件。

根据场所规定，任何关于积分计划的优惠将会以书面形式定期(至少每年一次)发送给参与的顾客。

8. 员工赌博的政策

**** 本场所会选择以下任何一项比如**

****员工不得在 *任何时候*于本场所进行赌博，包括游玩赌博机、基诺游戏（keno）、下注或购买彩票。**

或

8.1 该工作地点的员工不得在工作人员花名册上的工作日内玩游戏机。

8.2 场馆经营者必须向工作人员提供信息，以便他们意识到赌博带来的伤害风险增加。

除以上任一替代选项外，还包括

本场所每年都与本地的赌博者帮助服务机构进行合作，为员工举办负责任赌博职业培训。员工入职时收到的资料套件中包含关于负责任赌博和赌博问题支持服务的信息。

本场所将协助任何有疑问的员工，确保他们收到的问题赌博和支持服务相关信息真实有效。员工隐私将会受到尊重，任何相关问题都不会留有记录。

9. 赌博问题支持服务

本场所致力于和本地赌博问题支持服务保持紧密的联系。本场所的高级职员将定期与本地的赌博者帮助机构开会。这些会议可能包括如：

- 举办由本地的赌博者帮助服务机构进行的定期（至少是年度）员工培训；
- 场所运营者/经理和赌博者帮助服务机构之间每年两次的会议。

这些会议的详细内容将记录在赌博室内的负责任赌博文件夹/登记册内。关于会议的内容必须包括：

- 会议的时间和日期；

- 与会人员；
- 议题；
- 会议结果/后续行动；
- 下一次会议的日期。

场地运营商应确保对批准场地的日常管理进行日常管理的工作人员和负责责任的赌博人员至少每六个月与场地指定的场地支持人员会面一次

10. 顾客投诉

顾客如果对本行为准则的执行有任何投诉，应直接以书面形式提交给本场所的管理人员。经理将检查所有的投诉，确保其内容针对的是本准则的执行。关于顾客服务或机器操作的投诉应直接向当值的场所经理/员工提出。员工在被要求时会就此程序为顾客提供协助。

投诉会尽快得到谨慎的调查。投诉的解决会采取以下方式：

- 所有的投诉都会即刻得到确认；
- 如果因为投诉与准则的执行无关而决定不予调查，顾客将被告知理由；
- 在对投诉的调查中，场所经理可能会向投诉事件相关的员工了解信息；
- 场所经理将设法确定，顾客是否得到了合理的、符合负责任赌博行为准则的对待；
- 如果顾客的投诉属实，场所经理将通知顾客为纠正问题将要采取的行动；
- 投诉有结果后一定会通知顾客；
- 投诉的详细资料将保存在负责任赌博文件夹/登记册里；
- 如有要求，关于投诉的资料将被提供给维多利亚州赌博和酒类产品监管委员会（以下简称 VCGLR）。

如果投诉在本场所无法得到解决，则会交给澳洲仲裁调解协会

(以下简称 IAMA) 解决。投诉涉及的任何一方均可以联系 IAMA。如要进行投诉, 任何一方均可登录 IAMA 的网站 (www.iama.org.au), 下载一份 Dispute Resolver form (争议解决表), 填写之后和相关费用一起提交给 IAMA。调解员/仲裁员随后会联络双方, 设法促成解决方案。这些表格在本场所也可获得。

注: 将投诉提交给这个独立机构来解决可能会花费昂贵。我们恳请所有各方在前往专业调解机构之前首先试图在本场所解决事端。

关于本准则的所有投诉(无论有效或无效)的纪录都必须按要求保存在负责任赌博文件夹/登记册里, 以备 VCGLR 查阅。

11. 未成年人

禁止未成年人赌博, 包括禁止向未成年人提供赌博产品和服务。每个赌博室的入口都有标识禁止未成年人入内。所有的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, 则必须要求其离开赌博室。

12. 赌博环境

我们会鼓励顾客在玩赌博机时经常休息一下。这种鼓励可能采用如下活动的形式进行:

- 宣布开始提供早茶;
- 宣布会员抽奖;
- 诸如早晨音乐演奏等活动的开始。

场所内的所有主要区域都有时钟, 以便顾客能知道时间。

在基准职责内, 员工会有机会与顾客交流。这种情况会产生打断紧张气氛或延长游玩 EGM 时间的效果。

12.1 场地经营者不得鼓励一个人同时玩多台游戏机。

12.2 场地经营者必须采取一切合理步骤, 劝阻某人预订游戏机, 以便在游戏机区域内玩另一台游戏机。

12.3 在游戏机地板外的餐饮设施开放时间内，场馆经营者必须确保无需进入游戏机区域就可以订购和供应餐饮。

12.4 场地经营者可以向坐在或玩游戏机的人提供食物或饮料，但前提是要与该人互动

13. 负责任的赌博官员

13.1 场馆经营者必须为其认可的场馆提名负责任的赌博官员。

13.2 任何时候只要博彩机可供游戏，博彩机区域内就必须有负责的博彩人员。

13.3 场馆经营者必须在游戏机区域显眼地展示通知，告知有责任的博彩人员随时可以提供帮助。

13.4 负责任的赌博人员必须采取所有合理步骤以：

(a) 监控游戏机区域并确保遵守该法案，法规和本守则；

(b) 确保工作人员在负责任的赌博登记册中记录负责任的赌博事件和干预措施；

(c) 观察表现出与赌博伤害相一致的行为的顾客，并在必要时提供帮助；

(d) 就赌博危害以及如何应对赌博危害迹象向工作人员提供建议；和

(e) 回应客户有关在认可场地提供赌博的询问和投诉。

13.5 负责任的赌博人员必须完成规定的负责任的赌博培训服务（如果有）。

14. 负责任赌博登记册

14.1 场地经营者必须建立并维护负责任的赌博记录，并确保所有负责任的赌博事件和干预措施的详细信息都记录在该记录中，包括：

(a) 事件发生的日期和时间；

(b) 事件的详情；

(c) 针对该事件进行的干预的详细信息；

(d) 客户对干预措施的响应的详细信息（如果已知）；

(e) 参赛作品的日期和时间记录在负责任的赌博登记册中；和

(f) 该人的姓名 (如果该姓名是由该人自愿提供的) 。

- 14.2** 场地运营商必须将信息保留在负责赌博记录中，自记录在负责赌博记录之日起不少于六个月。
- 14.3** 场地经营者必须应要求向维多利亚州赌博和酒类管理委员会提供负责任赌博记录的副本。
- 14.4** 场地经营者可以在负责任的赌博登记簿中向场地支持人员提供信息以进行培训和发展，前提是该信息不包括任何人的姓名或识别特征。

15. 财务交易

本场所不为顾客兑现支票。

赌博室内的收银台展示有告知这一信息的标识。

在本场所的赌博机上赢得的\$1,000 以下的奖金可以现金和/或支票的形式支付。根据法律，\$2,000 或以上的奖金或累积信用额度都必须全部用支票支付，而且该支票不能直接兑换成现金。这些奖金或累积信用额度不得以赌博机使用额度的形式提供。

赌博室内保存有奖金支付登记册。

16. 广告和宣传

维多利亚州禁止不注明地址的 EGM 赌博产品广告。

本场所或其他机构代表本场所打出的所有广告都将遵循澳洲全国广告商协会（以下简称 ANNA，<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>）采用的广告行为准则。

每个将要进行的广告和宣传都将采用根据 ANNA 行为准则制定的检查清单进行检查，以确保对该准则的遵循。

此外，在出版前，管理机构会审核所有广告和宣传材料以确保我们的广告材料：

- 没有关于机率、奖金或赢率的虚假、误导或欺骗性内容；
- 没有冒犯人或不道德的性质；
- 不会造成一种赌博是改善经济的合理手段的印象；
- 不助长在购买赌博产品时饮酒的行为；
- 在公布任何获奖人士之前先获得此人的同意。

17. 本准则的实施

本准则是所有新员工入职时收到的入职介绍资料的一部份。本准则引入时已经在职的员工已接受了关于其目的、内容和流程的培训。

员工或顾客提出的关于本准则的事宜应得到负责任赌博工作人员/值班经理的注意。

有效实施和采用本准则实践的员工应得到本场所管理层的认可。

18. 本准则的审核

本准则每年审核，以确保遵循赌博管理法以及任何其他的部长指令。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，包括本场所的员工、顾客和赌博问题支持服务机构。

所要求的改变将得到记录，然后在有可能的情况下实施。任何改变都将记录在本场所的负责任赌博文件夹/登记册里。