

负责任的赌博行为规范

中文 (Chinese)

2020 十一月

版本 4.2 = 代码 21



负责任的赌博行为准则

1. 负责任的赌博信息

场地经营者有责任采取一切合理措施，防止及尽量减少在认可场地经营游戏机所致害，包括监察游戏机玩家的福利、劝阻密集及长时间的游戏机游戏，以及当某人展示与赌博危害一致的行为时进行干预。

该场地将为所有顾客提供最高标准的客户服务和负责任的赌博服务，并在收银台/站和/或游戏室入口处显示以下负责任的赌博信息，以便无论会场提供电子游戏机（EGM）产品，都能清晰可见：

该场所致力于其赞助人、员工和其运营中的更广泛的社区的福祉。它努力以负责任和可持续的方式提供所有服务，为我们的顾客提供知情选择的手段，并基于他们的个人和个人情况进行理性和明智的知情选择。作为这一承诺的一部分，该场所通过了全面的《负责任的赌博行为守则》和自我排斥计划，并将提供必要的财力和人力资源，以支持这些场所的《规范》的适当运作和履行。

我们的《规范》描述了我们如何做到这一点，并继续以对社会有益、愉快和响应的方式提供赌博服务。

应要求，将以书面或电子形式向顾客提供《守则》副本。游戏室入口处和/或游戏室的收银台会显示一个标志，告知顾客如何获取副本。

《规范》还将在会场网站上（如有）提供，包括各种社区语言，包括希腊语、意大利语、中文、越南语、阿拉伯语、土耳其语和西班牙语。

会场将确保应要求向任何授权人员或 VCGLR 检查员随时提供负责任赌博登记册

2. 与客户的互动 – 与赌徒的沟通

2.1 该场地将确保与赞助人的沟通不会：

- (a) 诱使客户进入或留在游戏机区域
- (b) 诱导游戏机游戏（构成忠诚计划一部分的通信除外），或
- (c) 强化或鼓励对游戏机的谬论或误解，包括但不限于：
 - i. 告诉客户玩游戏机可以赚钱。
 - ii. 告诉客户，游戏机或游戏机头奖已经或尚未支付，或应支付奖金。
 - iii. 讨论运气或迷信。
 - iv. 告诉客户“几乎错过”意味着游戏机即将支付奖金。
 - v. 建议或鼓励相信在游戏机上旋转并不独立于该游戏机上的另一个旋转。
 - vi. 建议或鼓励客户在玩游戏机时可以使用一些策略来赢（例如，增加或减少每行投注金额或投注行数），或告诉客户他们应该得到胜利。

- 2.2 本场地将采取合理步骤，确保与客户的沟通不鼓励密集和长时间的游戏机游戏。
- 2.3 除 EFTPOS 标牌外，此场所不会诱使客户：
- (a) 从现金设施取款或提取更多资金，或
 - (b) 离开这个场地，以获得金钱，或获得更多的钱，使该客户发挥，或继续玩，游戏机。
- 2.4 但是，如果客户提出要求，此地点可将客户引导至现金设施。
- 3. 与客户的互动 » 困境的迹象**
- 3.1 该场地将采取一切合理步骤，确保游戏机区和游戏机区域的入口在可玩游戏时随时受到监控。
- 3.2 该场所将采取一切合理步骤，确保游戏机区域的赞助人定期遵守，以监控与赌博危害一致的行为。
- 3.3 此场地不会鼓励或诱使客户进行密集或长时间的游戏机游戏。
- 3.4 此场所的人员将要求客户离开已发生交互的游戏机区域休息一下，并且该互动已确定客户在玩游戏时感到愤怒，或因游戏而请求帮助。
- 3.5 此场地的人员将与被观察到长时间玩游戏机的客户互动，无需休息，并要求该客户离开游戏机区域休息一下。
- 3.6 本会场的人员应与客户进行互动，客户：
- (a) 被要求休息一下，拒绝离开游戏机区域休息一下
 - (b) 同时玩多台游戏机，或
 - (c) 保留一台游戏机，以便玩另一台游戏机。
- 4. 游戏场地工作人员**
- 4.1 此场地工作人员不得在此会场的上班日玩游戏机。
- 4.2 这个场所向工作人员提供信息，以便他们意识到赌博造成的伤害风险增加。
- 5. 与问题赌博支持服务的交互**
- 5.1 本会场将确保对该场地运作有日常管理的工作人员和负责的赌博人员至少每六个月与该场地指定的场地支持人员会面一次。
- 6. 赌博环境**
- 6.1 此场地不会鼓励客户同时玩多个游戏机。
- 6.2 该场地将采取一切合理步骤，劝阻客户预订游戏机，以便在游戏机区玩另一台游戏机。

6.3 在游戏机楼层外的餐饮设施的**开放时间内**，该场所将确保客户无需进入游戏机区即可订购和供应食品和饮料。

6.4 此场地可为坐在游戏机或玩游戏机的客户提供餐饮服务，前提是**该食品或饮料是该客户互动的一部分**。

7. 负责的赌博官

7.1 本会场已委任负责赌博的警务人员。

7.2A 负责赌博官将在游戏机区随时提供游戏机。

7.3 本会场将在游戏机区显著位置显示一份通知，告知负责赌博官随时可提供帮助。

7.4 本场所负责赌博官将采取一切合理措施：

- (a) 监控游戏机区域并确保遵守法案、法规和本准则
- (b) 确保员工在负责的赌博登记册中记录负责的赌博事件和干预
- (c) 观察表现出与赌博危害一致的行为的赞助人，并提供必要的帮助
- (d) 向员工提供有关赌博危害和如何应对赌博危害迹象的建议，以及
- (e) 回应顾客对认可地点赌博供应的查询及投诉。

7.5 本场所的负责赌博官将完成规定的赌博培训责任服务（如果有）。

8. 责任赌博登记簿

8.1 该场所设有**负责的赌博登记簿**。所有负责的赌博事件和干预措施的详细信息都记录在此登记册中，包括：

- (a) 事件发生的日期和时间
- (b) 事件详情
- (c) 为响应事件而进行干预的详情
- (d) 客户对干预的反应（如果已知）的详细信息
- (e) 参赛作品被记录在负责的赌博登记簿中的日期和时间，以及
- (f) 个人的姓名，如果这是由该个人自愿提供的。

8.2 该场所将信息保留在负责的赌博登记册中，自记入负责赌博登记册之日起不少于六个月。

8.3 该场所将应要求向维多利亚州赌博和酒类监管委员会提供负责的赌博登记册副本。

8.4 该场所可向场地支持人员提供负责赌博登记簿中的信息，用于培训和**开发目的**，前提是信息不包含任何客户的姓名或识别特征。

定义

- "代码"是指本具体负责任赌博行为准则
- "客户"是指会场的成员和访客。
- "EGM"是指电子游戏机。
- "管理"是指该场所的管理
- "赞助人"是指会场的顾客、会员和访客。
- "负责任赌博事件登记册"指该会所所保存的会所登记簿，该会场记录守则所规定资料。
- "负责赌博官"是指负责随时在会场管理守则的人。
- "Venue"是指这个游戏场地。

守则的编写

该守则由利·巴雷特公司代表我们编写，并随时可供采用和集成到我们的游戏业务运营中。这是一份直截了当的文件，其编写方式使我们的顾客能够随时理解，我们的员工可以进行简单的解释和解释。它以简单的英语书写，呈现方式让我们的所有顾客，包括那些来自不同文化和语言背景的所有顾客都能接触到。

《守则》由《负责任赌博政策和程序手册》支持，该手册扣留了实施《规范》的程序和程序，并在上岗时提供给会场的每个工作人员。

