

Responsible Gambling Code of Conduct (負責任賭博 行為準則)

2009 年 3 月

V 1.1



EGM/Keno 賭博場所『負責任賭博行為準則』

1. 賭博場所對於負責任賭博的承諾

本場所致力於提供最高標準的顧客服務和負責任賭博。我們的 *Responsible Gambling Code of Conduct* (負責任賭博行為準則) 說明了我們如何做到這一點。

有規範的環境裡負責任的賭博是指消費者擁有各種資訊詳盡的選擇，可以根據自己的情況作出理性明智的選擇。這意味著賭博行業、政府、個人和社區共同採取行動分擔責任。

本信息展示於賭博室入口和/或賭博室的收銀台，以及出售 Club Keno 的場所。

2. 獲取『行為準則』

本『準則』可以在顧客的要求下以書面形式予以提供，包括各主要社區語言的版本。賭博室入口和/或賭博室的收銀台處設有標識告知這一信息。

場所的網站上也備有本『準則』的各社區語言版本。(僅當場所設有網站時)

語言版本包括：

- 希臘文
- 義大利文
- 越南文
- 中文
- 阿拉伯文
- 土耳其文
- 西班牙文

3. 負責任賭博資訊

本場所以各種形式展示關於負責任賭博的資訊，包括手冊、海報，以及 Electronic Gaming Machine (電子賭博機, EGM) 屏幕上的 Player Information Displays (遊戲者信息顯示, PIDs)。

展示的資訊舉例：

(a) 如何負責任地賭博

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

WHO REALLY WINS?
Pokies machines are a form of entertainment that you pay to use. The more you play a pokie machine, the more likely you are to lose all the money you have put in the machine.

HOW DO GAMING MACHINES WORK?
IT'S ILLEGITIMATE TO INFLUENCE THE MACHINES that game machines in Victoria have the "lock" and these locks mean it's impossible for you to play on a game machine. The computer program controls the machine against betting you can do anything to influence the results that appear.

THE REAL CHANCE OF WINNING.

Chance of winning	Chance of losing
More than 99% chance	Less than 1% chance
99% to 99.99% chance	0.01% to 0.0001% chance
99.99% to 99.9999% chance	0.0001% to 0.000001% chance
99.9999% to 99.999999% chance	0.000001% to 0.00000001% chance
99.999999% to 99.99999999% chance	0.00000001% to 0.0000000001% chance
99.99999999% to 99.9999999999% chance	0.0000000001% to 0.000000000001% chance
99.9999999999% to 99.999999999999% chance	0.000000000001% to 0.00000000000001% chance
99.999999999999% to 99.99999999999999% chance	0.00000000000001% to 0.0000000000000001% chance
99.99999999999999% to 99.9999999999999999% chance	0.0000000000000001% to 0.000000000000000001% chance
99.9999999999999999% to 99.999999999999999999% chance	0.000000000000000001% to 0.00000000000000000001% chance

(b) 如何作出預先承諾的決定，並遵守該承諾

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

(c) 可以獲得的支持服務

HEADING TOWARDS A GAMBLING PROBLEM?

YOUR NEXT STEP IS EASIER THAN YOU THINK.

STARTING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?

DO YOU THINK ABOUT GAMBLING EVERY DAY?

DO YOU FEEL YOUR GAMBLING IS TAKING OVER?

DO YOU GAMBLE ALONE?

DO YOU SPEND MORE TIME OR MONEY THAN YOU CAN AFFORD?

DO YOU EVER DENY YOUR PROBLEM TO ANYBODY?

DO YOU GET HELD UP BY OTHERS AT GAMBLING?

DO YOU FEEL YOUR ROLE AT WORK OR AS A PARENT?

(d) 獎金支付政策

根據法律規定，所有\$1,000 或以上的獎金或累積信用額度都必須以不可兌換成現金的支票形式支付。這些獎金不得以賭博機信用額度的形式提供。

(e) 禁止提供用於賭博的信用額度

Gambling Regulation Act 2003 (2003 年賭博管理法) 禁止本場所向顧客提供用於賭博機的信用額度

(f) 本場所的 self-exclusion program (自我戒賭計劃)

本賭博場所提供自我戒賭計劃。如需有關該計劃的資訊，顧客可以聯繫 Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (負責任賭博工作人員/賭博值班經理)，或領取賭博室裡陳列的 Self-Exclusion brochure (自我戒賭手冊)。



The graphic contains the AHA VIC logo, the title 'Self-Exclusion', a definition of the program, and contact information for more details.

Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

場所內的顯示屏也定時顯示關與負責任賭博的提示以及賭博問題支持服務的聯絡信息。(這僅限擁有能夠顯示該信息的顯示屏的場所)

(g) 更多資訊

本場所為顧客提供有關負責任賭博的更多資訊，包括：

- 如何登錄聯邦政府的‘Understanding Money’（懂得理財）網站
www.understandingmoney.gov.au
- 賭博者和他們的親友可以如何找到賭博支持服務和自我戒賭計劃，以及州政府的賭博問題支持網站
www.problemgambling.vic.gov.au

4. 賭博產品資訊

通過電子賭博機的遊戲者信息顯示 (PID) 屏幕，可以獲得每種電子賭博機 (EGM) 遊戲的規則，包括贏的機率。有關如何查看 PID 屏幕的資訊可以向員工了解，也可以通過閱讀遊戲者信息顯示 (PID) 手冊獲得，該手冊至少在賭博室內應該備有。



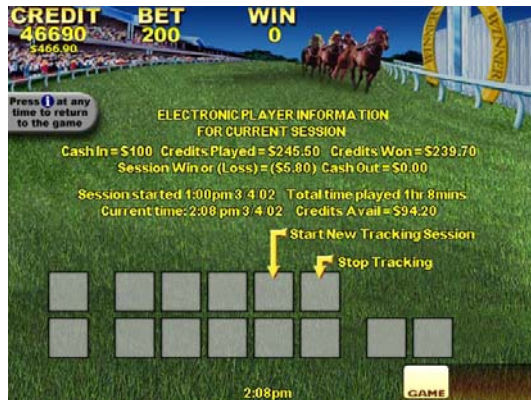
Club Keno 遊戲規則可以在每個 Club Keno 銷售點查閱 (僅限於銷售 Club Keno 的場所)。

Club Keno Game Guides (Club Keno 遊戲指南)，包括 'How to Play' (如何投注) 的說明，可以在每個 Club Keno 銷售點獲得 (僅限於銷售 Club Keno 的場所)。

5. 預先承諾的策略

本場所鼓勵玩電子賭博機 (EGM) 的顧客根據自己的情況設定時間和花費限制。賭博室內和 EGM 上的標識建議顧客設定限制，並且遵守。

本場所的所有 EGM 都能讓顧客追蹤一次遊戲所花的時間和金額。有關如何啟動遊戲追蹤的資訊可以從本場所的員工那裡以及在本場所內展示的遊戲者信息顯示 (PID) 手冊中獲得。



本場所還在賭博室內展示標識和手冊，介紹有關會導致花費過度的因素的資訊。這些因素包括：

- 每天賭博，或者在營業結束時覺得難以停止；
- 長時間賭博，即沒有間斷地賭博三小時或更長時間；
- 賭博時避免與別人聯繫，交流極少，對周圍發生的事基本沒有反應；
- 試圖向員工或其他顧客借錢，或者用贏來的大筆金額繼續賭博；
- 賭博時有挑釁性、反社會或情緒激動的行為；
- 試圖贏回輸掉的錢；
- 在有壓力或不開心時賭博；
- 飲酒過度而失控。

6. 與顧客的交流

本場所的員工致力於提供持續高水準的顧客服務，包括時刻認識到顧客和本場所在負責任賭博方面的責任。

本場所有指定的負責任賭博工作人員/賭博值班經理，在本場所營業時間內一直在場。

向員工要求獲得有關賭博問題服務資訊或者顯示出有賭博問題的跡象的人士，將被介紹給負責任賭博工作人員/賭博值班經理，由他們提供幫助。

對於顯示出緊張的跡象或出現不可接受的行為的人士，員工會與其接觸，提供協助。這些跡象可能包括，但不限於：

- 每天賭博，或者在營業結束時覺得難以停止賭博的人；
- 長時間賭博，即沒有間斷地賭博三小時或更長時間；
- 賭博時避免與別人聯繫，交流極少，對周圍發生的事基本沒有反應；
- 向員工或其他顧客借錢，或者用贏來的大筆金額繼續賭博；
- 賭博時有挑釁性、反社會或情緒激動的行為。

可能採取的協助形式包括：

- 員工與顧客交流，鼓勵他們離開賭博機休息一下；
- 員工在賭博場所內較安靜、人員較少的地方向顧客提供一些茶點（如一杯茶或咖啡）。

如果顧客的行為可能是由於賭博問題引起的，顧客將被介紹給負責任賭博工作人員。

Responsible Gambling Incident Register (負責任賭博事件登記冊) 內記錄有負責任賭博工作人員與顧客的聯繫，包括所採取的行動。該登記冊受 Privacy Act (『隱私法』) 的約束。事件登記冊裡應記錄的內容包括：

- 事件發生的日期和時間；
- 所涉及員工的姓名；
- 所涉及顧客的姓名（若有）；
- 對事件的概述；
- 員工所採取的行動（如：提供 Gambler's Help / Self Exclusion (賭博者幫助/自我戒賭) 資訊)。

7. 關與員工賭博的政策

本場所不當值的員工可以在場所內賭博，前提是：他們不穿制服，不佩帶自己的賭博許可身份證明，而且在最後一次輪值當班後已離開過本場所。

本場所每年都與本地的 Gambler's Help (賭博者幫助) 服務機構合作，為員工舉辦負責任賭博職業發展培訓。員工入職時收到的資料套件中包含關與負責任賭博和賭博問題支持服務的資訊。

8. 賭博問題支持服務

本場所致力於和本地賭博問題支持服務保持緊密的聯繫。本場所的管理人員將定期與本地的賭博者幫助機構開會。

○ 這些會議可能包括：

- 舉辦由本地的賭博者幫助服務機構進行的年度員工培訓；
- Venue Operator / Manager (場所運營者/經理) 和賭博者幫助服務機構之間每年兩次的會議。

這些會議的詳細內容將記錄在賭博室內的 Responsible Gambling Folder / Register (負責任賭博文件夾/登記冊) 內。關與會議的內容必須包括：

- 會議的時間和日期；
- 與會人員；
- 議題；
- 會議結果/後續行動；
- 下一次會議的日期。

9. 顧客投訴

顧客如果對本『行為準則』的執行有任何投訴，應直接以書面形式提交給本場所的管理人員。經理將檢查所有的投訴，確保其內容針對的是本『準則』的執行。關與顧客服務或機器操作的投訴應直接向當值的場所經理/員工提出。員工在被要求時會就此程序為顧客提供協助。

投訴會儘快得到謹慎的調查。投訴的解決會採取以下方式：

- 所有的投訴都會即刻得到確認；
- 如果因為投訴與『準則』的執行無關而決定不予調查，你將被告知理由；
- 在對投訴的調查中，場所經理可能會向投訴事件相關的員工了解信息；
- 場所經理將設法確定，你是否得到了合理的、符合『負責任賭博行為準則』的對待；
- 如果你的投訴屬實，場所經理將通知你為糾正問題將要採取的行動；
- 投訴的結果一定會通知你；
- 投訴的詳細資料將保存在負責任賭博文件夾/登記冊裡；
- 如有要求，關與投訴的資料將被提供給 VCGR。

如果投訴在本場所無法得到解決，則會交給澳洲仲裁調解協會 (IAMA) 解決。投訴涉及的任何一方均可以聯繫 IAMA。如要進行投訴，任何一方均可登錄 IAMA 的網站 (www.iama.org.au)，下載一份 Dispute Resolver form (爭議解決表)，填寫之後和相關費用一起提交給 IAMA。調解員/仲裁員隨後會聯絡雙方，設法促成解決方案。這些表格在本場所也可獲得。

注：將投訴提交給這個獨立機構來解決可能會花費昂貴。我們懇請所有各方在前往專業調解機構之前首先試圖在本場所解決事端。

關與『準則』的所有投訴 (無論有效或無效) 的紀錄都必須按要求保存在負責任賭博文件夾/登記冊裡，以備 VCGR 查閱。

10. 未成年人

未成年人禁止賭博。每個賭博室的入口都有標識禁止未成年人入內。所有的員工在無法確定顧客是否年滿 18 歲時都有責任要求查看年齡證明。如果顧客無法提供相應證明，則必須被要求離開賭博室。

11. 賭博環境

我們會鼓勵顧客在玩賭博機時經常休息一下。這種鼓勵可能採用宣佈舉辦活動的形式進行。舉辦的活動類型可以包括：

- 宣佈開始提供早茶；
- 宣佈會員抽獎；
- 諸如早晨音樂等活動的開始。

場所內的所有主要區域都有鐘，以便顧客能知道時間的流逝。員工在宣佈場所內的活動時會提到時間。

12. 財務交易

本場所不為顧客兌現支票。

賭博室內的收銀台展示有告知這一信息的標識。

在本場所的賭博機上贏得的\$1,000 以下的獎金可以現金和/或支票的形式支付。根據法律，1,000 或以上的獎金或累積信用額度都必須全部用支票支付，而且該支票不能直接兌換成現金。這些獎金或累積信用額度不得以賭博機使用額度的形式提供。

賭博室內保存有 Prize Payment Register (獎金支付登記冊) 。

13. 廣告和宣傳

維多利亞州禁止不註明地址的電子賭博機 (EGM) 賭博產品廣告。

本場所或其他機構代表本場所進行的所有非 EGM 廣告都將遵循 Australian Association of National Advertisers (澳洲全國廣告商協會 , AANA , 參見附錄 B) 採用的廣告行為準則。

每個將要進行的廣告和宣傳都將採用根據『AANA 行為準則』制定的檢查清單進行檢查 , 以確保對該準則的遵循。

此外 , 本場所還將確保我們的廣告材料 :

- 沒有關於機率、獎金或贏率的虛假、誤導或欺騙性內容 ;
- 沒有冒犯人或不道德的性質 ;
- 不會造成一種賭博是改善經濟的合理手段的印象 ;
- 不助長在購買賭博產品時飲酒的行為 ;
- 在公佈任何獲獎人士之前先獲得此人的同意。

14. 實施『準則』

本『準則』是所有新員工入職時收到的入職介紹資料的一部份。本『準則』引入時已經在職的員工已接受了關於其目的、內容和流程的培訓。

員工或顧客提出的關於本『準則』的事宜應提請負責任賭博工作人員/值班經理注意。

有效實施和採用本『準則』實踐的員工應得到本場所管理層的認可。

15. 審核『準則』

本『準則』每年審核，以確保遵循『賭博管理法』以及任何其他的部長指令。同時，此前 12 個月內本『準則』的執行及有效性也將得到審核。審核會從所有相關方面徵求反饋信息，包括本場所的員工、顧客和賭博問題支持服務機構。

所要求的改變將得到記錄，然後在有可能的情況下實施。任何改變都將記錄在本場所的負責任賭博文件夾/登記冊裡。