

The Bentleigh Club

有节制博彩行为规范

2014

维多利亚州博彩与饮酒管理委员会审核批准— 2014



维多利亚社区俱乐部协会

《电子赌博机场所之有节制博彩行为规范》

1. 有节制博彩场所承诺

本信息公开在游戏厅的入口和/或收银站处：

本场所致力于提供最高标准的客户服务和有节制博彩。具体信息见《有节制博彩行为规范》。有节制博彩是指消费者基于自身知识和具体情况进行理性和明智的选择。博彩业、政府、个人和社区共同承担责任。

2. 《行为规范》的实用性

本规范将根据消费者需求以书面形式（包含主要社区语言）传达给消费者。有关本规范的此信息将张贴在游戏厅入口处和/或游戏厅的收银站。

本规范还将以各种社区语言公布于场所网站。（仅适用于拥有网站的场所）

语种：

- 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.有节制博彩相关信息

本场所以各种形式展示有节制博彩信息，包括小册子、海报和电子赌博机的玩家信息显示屏。

例如：

(a) 如何进行有节制博彩



(b) 如何作出及遵守预先承诺



(c) 可用的援助服务



(d) 奖金支付政策如下：

依据法律规定，所有累积的信用额奖励，在 1000 澳元或以上就必须以非现金的支票形式全额支付。这些奖金不可以作为机器积分。

(e) 禁令供应博彩信贷

(f) 场所的自我驱逐计划。消费者可以和有节制博彩员/大堂经理交流或者在游戏厅拿一份展示的自我驱逐计划手册。

(g) 有关有节制博彩的更多信息，包括如何进入联邦政府的 Money Smart 网站 (www.moneysmart.gov.au) 或类似的政府理财网站。

4. 博彩产品相关信息

每个电子赌博机游戏的规则，包括获胜机会，都显示在机器的玩家信息显示屏幕上。有关怎样查看玩家信息显示屏幕上的信息，消费者可询问工作人员/或阅读游戏厅内的玩家信息显示手册。



5. 事先承诺策略

本场所鼓励电子赌博机玩家根据自身情况设定时限和消费限额。游戏厅内的标示及电子赌博机上的提示推荐玩家设定并遵守时限。

本场所内所有的电子赌博机都可在一个游戏回合里为玩家提供时间和消费额提醒。关于激活回合跟踪信息，可询问场所工作人员及阅读馆内的玩家信息显示手册。



6. 与客户的互动

场所内的工作人员将致力于提供高水平的客户服务，其中包括时常关注消费者，恪守有节制博彩的职责。

场所自开放即设有一名有节制博彩员/游戏大堂经理值班。

工作人员会向任何欲索取有关问题赌博服务信息或者在博彩过程中表现出问题赌博迹象的人士，引见有节制博彩员/游戏大堂经理，以便寻求帮助。

若消费者有陷入困境的迹象或出现反常行为，工作人员将会提供帮助。这些迹象可能包括但不局限于以下人士：

- 自我鉴定为问题赌徒的人士；
- 在赌博过程中表现出攻击性、反社会或身陷困境之行为等人士；
- 向工作人员或其他客户借钱或在获取大量奖金时继续参赌人士；
- 每天赌博时间超过一定时期——即连续赌博三小时或以上而不歇息的人士；
- 赌博时无交谈，与其他人沟通甚少，对周围事物反应甚微的人士。

在这些情况下，员工可根据情况提供适当援助，例如，

- 与顾客交流，并鼓励他们稍作休息；
- 为客户提供一个更安静的私人游戏场所及茶点（例如，一杯咖啡或茶）；
- 向消费者建议为其安排交通离场。

有节制博彩员与客户的接触及采取的相关活动都记录在《有节制博彩登记簿》中。此登记簿受隐私法保护。具体登记细节如下：

- 事件或事项发生的日期和时间；
- 参与工作人员的姓名；
- 参与客户的姓名（如有）；
- 事件或事项的大纲或概述；
- 工作人员采取的行动（例如，为赌博者提供有关“问题赌博者援助服务”（Gambler's Help）/自我驱逐的信息）。

7. 忠诚顾客计划信息

注意事项:

7.1 《有节制博彩行为规范》的该条款仅适用于拥有忠诚计划的场所，此种忠诚属于《赌博管理法案》（*Gambling Regulation Act*）第 1.3 节所定义范围以内。忠诚计划特征如下：

- 玩家消费额跟踪；及
- 基于消费额的奖励。

7.2 自我驱逐人员不许参与或继续参与忠诚计划。

加入场所忠诚计划时或加入后一旦实际可行，消费者将获得如下的书面声明：

- 忠诚计划的规则；及
- 如何获得奖励；及
- 如何兑现奖励；及
- 奖励如何到期。

作为忠诚计划的一部分，场所会根据其决定的期限（最少每年一次），定期以书面结单的形式，告知参与客户所获的任何累计利益。

8. 员工赌博政策

**** Venue to select one option**

Either

**本场所内的员工任何时候都不能在此赌博，包括玩游戏机、基诺、赌博或购买彩票。

Or

本场所内的员工工作时间内不可赌博。本场所内的员工下班时间便装时可以参赌，同时不可佩戴博彩执照并且自上次轮班结束后已经离开过场所。

Plus, in addition to either of the above alternatives:

每年也要与当地“问题赌者援助服务”联合举办员工的有节制博彩在职培训。员工在开始工作时，得到的文件袋里备有与有节制博彩及问题赌者支援服务的相关信息。

场所将确保为员工提供问题赌博及支援服务的信息，以协助表明自身可能有赌博问题的员工。场所尊重员工的隐私权，登记簿内不会存留此等记录。

9. 问题博彩的支援服务

本场所致力于与当地的赌博问题支援服务保持紧密联系。场所的高层管理人员将定期和“问题赌者援助服务”及“场所支援人员”会面。交流方式示例如下：

- 由当地的“问题赌者援助服务”举行定期（至少每年一次）的工作人员培训会议；
- 场所运营人/经理与“问题赌者援助服务”/“场所支援人员”之间召开定期的管理层会议。

这些会议的详细信息将被保存在《有节制博彩登记簿》中。会议的细节必须包括

- 会议的时间和日期；
- 与会者；
- 讨论的问题；
- 会议的成果/任务；
- 下次会议的日期。

10. 客户投诉

客户就此行为规范的实施提出的相关投诉，应该以书面形式直接向场所管理层提交。场所管理人员会对所有的投诉进行核查以保证这些投诉是关于这个准则的操作的。关于客户服务或者机械操作方面的投诉应直接向场所经理/在岗人员提出。若有需要，场所员工将协助顾客完成这个过程。

所有投诉都会尽快进行人性化的调查，并将以下列方式解决投诉：

- 所有投诉会立即确认收到；
- 若因投诉不是关于这个行动准则的操作而决定不进行调查，将会通知顾客让其知晓原因；
- 在进行调查期间，场所管理人员也许会向员工询问、搜集关于投诉的信息；
- 场所管理人员将得出顾客是否受到合理对待和是否与此行动准则相符的结论；
- 若证实投诉合理，场所管理人员就会通知顾客解决问题所采取的行动；
- 投诉的处理结果一定会告知顾客；
- 投诉的细节将会保留在《有节制博彩登记簿》内；
- 若维多利亚州博彩与饮酒管理委员会（Victorian Commission for Gambling & Liquor Regulation, 简称 VCGLR）要求，关于投诉的信息将会如实提供。

若投诉无法在场所内解决，此投诉将会报至澳大利亚仲裁和调解机构(Arbitrators and Mediators Australia, 简称 IAMA)进行处理。投诉的任何一方都可以联系 IAMA。任何一方都可以登录 IAMA 的网站（www.iama.org.au）发起投诉，下载一份争议解决表，然后将填写完整的表格及相关费用交给 IAMA。之后仲裁员或者调解员会联系双方当事人以促成共识。注意：投诉递至此解决争议的独立机构，费用可能不菲。促请所有当事人在前往专业调解机构前，争取在场所的层面上解决争议。

所有关于行动准则的投诉文件都要在《有节制博彩登记簿》上留存，以备 VCGLR 要求上报。

11. 未成年人士

禁止未成年人士赌博，或向未成年人士出售赌博产品及服务。在每个赌博室入口安放禁止未成年人士入内的标示。如果不能肯定顾客是否满 18 周岁，所有员工都有义务要求顾客出示证件来证明其年龄如果不能提供相关的证明证件，顾客将被请出赌博室。

12. 赌博环境

鼓励指导客户要在玩赌博游戏期间定时休息。鼓励的做法采用以下广播方式：

- 告知顾客有早茶供应；
- 告知有会员抽奖；
- 诸如晨乐等活动的开始。

在所有场所安置闹钟以便让顾客知道时间在流逝。

在员工的正常职责内，他们会在机会出现的时候与客户互动，从而对紧张或长时间的赌博游戏起到分散的作用。

13. 金融交易

场所不接受顾客的现金支票。

在赌博室的现金收纳处将会安置此标识。

在场所赌博机器中赢得的 1000 澳元以下的现金可以用现金及/或支票的形式支付。据法律规定，所有赢得或积累的 1000 澳元及以上的现金必须全部使用支票支付，不能使用现金。这些赢得或积累的款项不能作为机器积分来使用。

赌博室内存有《奖金付款记录簿》（Prize Payment Register）。

14. 广告和促销活动

在维多利亚禁止无地址的电子赌博机赌博产品广告。

场所发布的或者以场所的名义发布的所有非电子赌博机广告，要遵守澳大利亚全国广告商协会（Australian Association of National Advertisers，简称 AANA）制定的广告道德准则。

<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>

每一项拟议的广告和促销活动都要进行检查，看其是否与 AANA 的道德准则相符。

更重要的是，在发布之前，管理人员会重新审核所有广告和促销活动的资料，以保证我们的广告和促销活动：

- 在投注赔率、奖品和赢奖机会方面没有虚假的、误导或欺骗的内容；
- 性质不带无礼或低俗成分；
- 不营造赌博是增加收入的合理方式此等印象；
- 不鼓励在购买赌博产品时饮酒的行为；
- 不在没有得到顾客的明示同意下，公布赢奖顾客的身份。

15. 准则的实施

行动准则是在入职时发给所有新员工的介绍内容的一部分。当他们开始工作时，员工要接受关于准则的目标、内容和程序的培训。

员工或者顾客提出的关于准则的问题应报告有节制赌博员/值勤经理。

场所管理层鼓励员工有效执行并采取符合准则的行为。

16. 审核准则

此准则每年进行检讨，以确保与《赌博管理法》（Gambling Regulation Act）和任何部长指引（Ministerial Directions）相符。同时对过去 12 个月里就准则的操作性和有效性进行检讨。

检讨将会从所有相关利益者获得反馈信息，包括场所员工、顾客及问题赌博支援服务。

必要的场所行为改变会被记录下来，并在有可能的情况下实施。任何变动都会在场地的《有节制博彩登记簿》内备案。任何关于准则变动的要求都要获得 VCGLR 的批准。