



Sanctuary Lakes Hotel

负责任赌博行为守则

2018年10月

第三版

LEIGH  BARRETT
ASSOCIATES

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

Sanctuary Lakes Hotel

负责任赌博行为守则

1. 部分定义

- “法案”指《2003 年赌博管制法案》（当前版本）；
- “守则”指这份负责任赌博行为守则；
- “EGM”指电子游戏机；
- “EFT”指电子转账工具，可能由场地提供，用于支付电子游戏机款项；
- “ICRP”指独立投诉解决程序；
- “部长标准”指法案要求的强制性负责任赌博海报、标牌和标准；
- “未成年人”指年龄低于 18 岁的人；
- “指定人”指根据第 9 条指定的人，可能负责在场地提供赌博产品和服务的整个过程中向顾客提供守则信息。
- “顾客”指场地的客户、会员和访客；“PID”指 EGM 屏幕上的玩家信息显示；
- “负责任赌博专员”指负责在场地管理守则和独立投诉解决程序的人；
- “负责任赌博事件登记册”或 RGIR 指场地保存的登记册，其中记录了守则要求的信息，同时可能包含负责任饮酒事件登记册；
- “审查表格”指根据守则第 17 条要求须由场地手动填写的表格；
- “法案”指维多利亚州《2003 年赌博管制法案》（当前版本）；
- “条例”指维多利亚州《2015 年赌博条例》（当前版本）；
- “场地”指这个赌博场所；

2. 负责任赌博告示

本场地会为所有顾客提供最高水准的客户关怀和负责任的赌博服务，会在收银前台和/或赌博室门口处显示以下负责任赌博告示，以使场地中提供电子游戏机（EGM）产品的地方都可清楚见到这些告示：

本场地承诺保护客户、员工以及所处社区的健康与福祉。它争取以负责任、可持续的方式提供所有服务，为顾客提供拥有明智选项、根据个人情况作出理性且明智决定的途径。作为该承诺的一部分，场地采用了一份全面的负责任赌博行为守则和一个自我禁制项目，并提供所需财务及人力资源，以支持这些场所中守则的正确执行和实践。

守则写明了我们在这么做的同时，如何继续以有益社会、令人愉快且积极响应的方式提供赌博服务。

3. 守则的编写

Sanctuary Lakes Hotel 守则由 Leigh Barrett & Associates 有限公司代表我们编写，可快速采用并纳入我们的赌博业务中。这份文件简洁明了，顾客理解起来容易，员工解读和解释起来也很简单。它以直白的英语书写，所有顾客都可以读懂，包括那些文化和语言背景不同的顾客。守则还附有一份负责任赌博政策与程序手册，场地的所有员工在入职培训时都会拿到这份手册。

4. 获取守则

在收到顾客要求之后，我们会提供电子或纸质形式的守则复印件。赌博室门口和/或赌博室内的收银台处会张贴告示，告知顾客如何获得复印件。

场地的网站上也可获取守则（有网站的情况下），包括多种社区语言，如希腊语、意大利语、中文、越南语、阿拉伯语、土耳其语和西班牙语。

场地会确保一旦有需求，可以快速向授权人士或 VCGLR 检查人员提供负责任赌博登记册。

5. 负责任赌博信息

根据法案和/或守则要求，当场地需要做以下事情时：

- 向顾客提供信息；及/或
- 向顾客提供信息获取途径；及/或
- 显示信息；

场地将通过以下做法完成这些事情：

- 以广泛的形式显示负责任赌博信息，包括信息册子、海报和电子游戏机（EGM）屏幕上的玩家信息显示（PIDs），其中包括法案和条例要求的信息；
- 确保顾客可轻松获取信息册子，不论顾客是自己主动拿走还是提出这样的请求；及/或
- 在场地的网站上提供这些信息（有网站的情况下），选用以上方式中最适当且最有效的一种。

客户将可以获取以下关于负责任赌博的信息：

- a. 如何负责任地进行赌博；
- b. 如何作出并遵守一个事先承诺的决定；及
- c. 对使用支票支付所赢金额的限制，及对提供信贷或借钱用于赌博的限制。

更多负责任赌博信息

本场地为顾客提供更多关于负责任赌博的信息，包括：

- a. 如何使用联邦政府网站的“明智理财（Money Smart）”服务 www.moneysmart.gov.au（或类似的政府家庭预算网站）；及
- b. 赌博者及其家人或朋友如何寻找赌博支持服务和自我禁制项目，以及州政府的负责任与问题赌博支持网站 www.responsiblegambling.vic.gov.au

如果场地有一个网站，该网站上将显示上述网址链接。

6. 赌博产品信息

每个电子游戏机（EGM）游戏的规则，包括赢钱概率，都可以在 EGM 屏幕上的玩家信息显示（PID）中看到。

关于如何查看 PID 界面的信息可从任何赌场工作人员处获得，或通过阅读赌博室内的玩家信息显示（PID）手册得到。

7. 自我禁制项目

本场地提供一个自我禁制项目。如需关于这个项目的信息，顾客可与负责任赌博专员或指定人交谈，或者翻阅所陈列的自我禁制手册副本。

8. 客户忠诚计划信息

每当本场地定期提供客户忠诚计划时，将向顾客提供小册子，详细说明关于参与者可获得的特定客户忠诚计划的适当信息。

此信息将包括忠诚计划的规则，包括奖励如何以及何时累积、到期和兑换。自我禁制的人不得加入或留在任何忠诚计划中。与忠诚计划成员的所有书面通信将包括以下声明：

强烈建议您对赌博所花费的时间和金钱设置合理的限制，并保持在这些限制范围内。如果您在赌博中遇到任何类型的问题，包括设置和维持限制，请向任何赌博专员寻求帮助。

9. 事先承诺策略

本场地鼓励玩电子游戏机的顾客根据自身情况设置时间和金钱上的限制。

赌博室和所有电子游戏机上的负责任赌博告示与手册将协助客户作出关于设定限制且不超过该限制的事先承诺决定。赌博专员必须愿意讨论如何获取帮助，这些帮助是关于设置和保持限制，以及识别导致超额赌博的触发因素。

场地还将向顾客、其家人和朋友提供有关获取各种赌博支持服务和/或访问州政府网站 www.responsiblegambling.vic.gov.au 的所有方面的信息。

本场地的所有电子游戏机都允许玩家追踪一场游戏中花费的时间和金额。有关如何激活追踪的信息可从场地工作人员处获得，也可从场地中提供的 PID 手册中获得。每台电子游戏机上都有此信息，以支持已作出或希望作出事先承诺决定的客户。

本场地将遵守有关与玩游戏机相关的事先承诺的所有规定，包括维多利亚州的 YourPlay 计划，顾客可以定期设定在电子游戏机上花费的时间和/或金钱限制。

此外，本场地的每台电子游戏机都允许顾客通过维多利亚州的全州 YourPlay 事先承诺系统设定时间和金钱花费限额。所有顾客都可以访问 www.yourplay.com.au 网站或向场地的任何电子游戏机专员或工作人员寻求帮助，通过场地的 YourPlay 服务终端来设置此类限制。

10. 与顾客的互动

本场地认为，工作人员和顾客之间的互动是促进负责任赌博/客户关怀的重要且不可或缺的元素。

本场地的工作人员致力于提供始终如一的高水平客户服务和客户关怀，包括始终意识到顾客的需求以及场地对负责任赌博的责任。赌博专员接受守则培训，作为其入职培训和后续进修课程的一部分。

本场地有指定的负责任赌博协调员，所有赌博值班经理/监督员均被指定为场地负责任赌博专员。协调员和专员了解职位的责任，明白如何履行职责，在场地营业时随时可以处理任何客户关怀/负责任赌博事宜。

所有工作人员都知道每个班次的指定人是谁。

向工作人员询问有关问题赌博服务信息、或显示出赌博问题迹象的人，将被介绍至负责任赌博专员处以获取个人帮助及必要行动。

指定人可能会接近表现出痛苦迹象或不可接受行为迹象的顾客，以有益且严格保密的方式为其提供帮助。

不可接受行为包括（但并不仅限于）：

- 攻击性
 - 过度用力地击打机器/按钮；
 - 对着赌博室内的机器或其他人大声喊叫；
 - 辱骂工作人员和/或其他顾客；以及
 - 行为具有威胁性质。
- 情绪
 - 在场地中任何地方哭泣，包括对着电子游戏机；
 - 在场地中看起来极度伤心或抑郁；
 - 玩电子游戏机时异常地出汗；
 - 在场地中看起来非常焦虑不安；以及
 - 持续向工作人员投诉。
- 沉默寡言
 - 对工作人员的互动没有反应；
 - 对场地中通常会吸引客户注意力的事件没有反应；
- 外貌
 - 试图伪装以便不被认出；以及
 - 逐渐地越来越不注意卫生/自我照顾
- 过度赌博
 - 每天在场地中玩电子游戏机；
 - 超过 3 小时连续地玩电子游戏机；以及
 - 场地关门时不想离开。
- 索要金钱以赌博
 - 向工作人员索要贷款（用于任何目的）；
 - 向其他顾客索要贷款（用于任何目的）；以及
 - 试图在场地中售卖商品或服务。

与这些顾客互动的过程包括基于测评的帮助，这种帮助取决于由包括指定人在内的适当场地工作人员所做的个案评估。这种互动可能采取的形式有：

- i. 接近客户或游客，试图让客户或游客参与社交互动；
- ii. 鼓励顾客考虑场地提供的食品或饮料，使客户从玩游戏机中休息一下；
- iii. 在赌博场地中更安静、更私密的地方为客户提供一些免费茶点（例如，一杯茶或咖啡），在那里以保密的方式向客户提供所有相关信息，以及包括自我禁制和财务建议在内的支持服务；
- iv. 提供其他一些合适的帮助，包括使用场地电话联系家人或朋友；以及/或
- v. 帮助客户安排回家的交通工具。

负责任赌博专员与顾客的联系记录在负责任赌博登记册中，并包括所采取行动的细节。场地将为所有履行指定人职责的员工提供培训。指定人将接受培训，以了解问题赌博的迹象、对有问题行为的适当回应，以及澳大利亚隐私原则的要求。

1988 年《隐私法案》涵盖了该登记册的内容，指定人将确保遵守澳大利亚隐私原则。

要记录在登记册中的细节包括：

- i. 事件或事项的日期和时间；
- ii. 所涉及工作人员的名字；
- iii. 所涉及客户的名字（如果有或如果合适的情况下）；
- iv. 事件或事项概要或回顾；
- v. 工作人员采取的行动（例如：提供赌博者帮助/自我禁制信息）。

场地也会遵守有关负责任酒精服务的法律和法规。

11. 与场地工作人员的互动

场地关注的是确保其全体员工的安全，以及保持场地内提供的赌博产品的完整性。

根据法律规定，本场地的员工不得在任职期间在游戏机上赌博、玩基诺游戏，购买彩票或在上班时进行投注。

场地有关于员工购买赌博产品（包括玩游戏机）的政策，该政策的副本包含在场地的“负责任赌博政策和程序手册”和员工手册中，并附在所有分发的守则副本上。

向其他工作人员或直接向指定人表明他/她可能有赌博问题的工作人员，将由场地经营者（相关负责人）以保密的方式提供全面的咨询支持和问题赌博信息。在确定涉及工作人员的情况该采取何种行动时，场地将确保尽一切努力保持谨慎，并尽可能少地吸引对该情况和工作人员的注意力。我们鼓励该工作人员履行场地内的任何非赌博相关的职责。

根据本条款采取的行动将记录在工作人员的雇用档案中，而不是记录在负责任赌博登记册中。

我们将每年与适当的培训机构一起，为所有员工举办负责任赌博专业发展课程，这些机构包括当地的赌博者帮助服务（如果可能）和场地确定的其他此类服务。

有关负责任赌博和问题赌博支持服务的信息，包含在所有员工开始为场地工作时收到的入职资料包/员工手册中。

如果场地采用与上述不同的政策，场地必须以书面形式通知 VCGLR 政策的变更。

12. 与问题赌博支持服务的互动

本场地致力于与当地负责任和问题赌博支持服务部门及相关机构保持紧密联系，且定期联络。

场地将向顾客提供各种出版物，以及当地赌博者帮助服务部门和/或其他相关问题赌博支持和自助服务部门的联系方式。

本场地的高级工作人员将定期（至少每年一次）与当地赌博者帮助服务部门、来自相关偏远地区赌博者帮助服务的指定场地支持工作者（VSW）召开会议。

这些会议的例子可能包括：

- 召开年度员工培训课程，由当地的赌博者帮助服务部门负责；
- 召开场地经营者/经理与赌博者帮助服务或指定的场地支持工作者之间的会议，或
- 通过邮件保持与支持服务部门的定期联系。

场地将在其负责任赌博政策和程序文件夹中，记录与赌博者帮助服务部门和/或其他相关问题赌博支持服务部门的所有联系的详细信息。会议详情将包括：

- 会议时间和日期；
- 会议与会人员；
- 讨论话题；
- 会议结果/行动事项；和/或
- 下一次会议日期。

13. 客户投诉

场地有符合相关部长指示的独立投诉解决程序。

场地将向顾客提供有关独立投诉解决程序的信息，包括：

- 如何进行投诉；
- 投诉解决过程；
- 对俱乐部作出的关于会员或访客投诉决定的独立审查
- 如何收集和保留关于投诉的信息；以及
- 如何帮助 VCGLR 监控，以确保符合投诉程序。

如果客户对某过程是否符合这份守则存在投诉，和/或对这份守则的执行存在投诉，应直接以书面形式向场地管理部门提出。

场地经理会检查所有投诉，确保它与这份守则的执行有关。有关客户服务或机器操作的投诉与守则的执行无关，应直接向值班经理提出。如有要求，场地工作人员将协助顾客完成此过程。

投诉将通过以下方式敏感地进行调查并尽快解决：

- 所有投诉都将得到及时确认；
- 如果因为投诉与这份守则的执行无关而决定不对其进行调查，将相应地通知客户；
- 在调查投诉期间，场地经理可能向有关工作人员寻求有关投诉主题的信息；
- 场地经理将努力确定是否已按照守则规定合理对待客户；
- 如果投诉得到证实，场地经理将详细说明为解决问题将采取的行动；
- 总是向客户告知投诉结果；
- 投诉详情将保存在“负责任赌博政策和程序”文件夹中，并在登记册中注明；以及
- 如有要求，将向 VCGLR 提供有关投诉的信息。

如果场地无法解决投诉，该投诉将递交至澳大利亚仲裁员和调解员协会（IAMA）解决。投诉涉及的任何一方都可以联系 IAMA。

要发起投诉，任何一方都可以访问 IAMA 的网站（www.iama.org.au），下载争议解决方案表格，然后将填好的表格及相关费用交至 IAMA。

与守则相关所有投诉的文件必须保存在“负责任赌博政策和程序”文件夹中，并在注册表中注明，以便 VCGLR 根据需要访问。

14. 遵守未成年人赌博禁令

严禁未成年人赌博，不论年龄大小，未成年人不得进入或留在电子游戏机赌博室。

场地将确保赌博室的每个入口处放有告示，禁止所有未成年人进入赌博室。

因为所有场地工作人员都有责任寻求年龄证明，场地要求赌博室工作人员在不不确定赌博室的客户或游客是否年满 18 周岁时寻求年龄验证。

为了验证年龄，可接受以下（当前有效的）原件：

- 年龄证明卡；
- 驾照；
- 维多利亚州学车许可证；及/或
- 护照

如果客户或游客无法提供相关的年龄证明，将被要求离开赌博室且不会在场地内得到任何赌博产品。

15. 赌博环境

场地的所有主要区域都放有时钟，以便顾客意识到时间的流逝。

工作人员在宣布场地事宜时会提及时间。

鼓励顾客在玩游戏机时定期休息。这种鼓励可能采取对场地公共广播系统的公告形式，可能包括：

- a) 宣布现在提供早茶/午餐/晚餐；
- b) 宣布促销抽奖；
- c) 宣布场地内开始其他非赌博相关的客户活动。

场地工作人员也会监控顾客的活动，并在适当时进行互动，以阻止顾客进行过长和密集的赌博。这种互动可能采取随意对话的形式，与工作人员通常对顾客采取的热情友好态度相一致，例如，关于场地提供的食物和/或饮料的对话。

16. 金融交易

本场地不兑现支票。如果客户试图兑现支票，工作人员会告知客户场地不兑现支票。

根据法律规定，游戏机上 2000 澳元或以上的奖金或累积信用额必须通过支票全额支付，支票不得兑现；或通过电子转帐（如果有）支付，该方式不允许这人在 24 小时内使用所付资金。这些奖金或累积积分不能以机器积分的形式提供。

顾客和游客可以要求以现金、支票和/或电子转帐的形式支付游戏机上少于 2000 澳元的奖金和/或累积积分，和来自其他赌博产品的奖金和/或积分。场地将遵守这样的要求。

场地将保留奖金支付登记册，以记录赌博产品重大奖项的支付，包括但不限于超过 2000 澳元的支票和/或电子转帐付款。奖金支付登记册将保存在赌博室中，并可应要求提供给 VCGLR 检查员。

奖金支付登记册中的条目可能受《1988 年隐私法案》约束，场地将遵守与奖金支付登记册有关的澳大利亚隐私原则。

提供电子游戏机和投注的服务受联邦政府《2006 年反洗钱和反恐融资（AML / CTF）法案》的约束。场地采用反洗钱/反恐融资方案，场地将确保所有金融交易符合适当的反洗钱/反恐融资方案和反洗钱/反恐融资法案。

场地将提供、维护和显示有关场地兑现支票政策的信息，以及有关顾客如何通过支票和/或电子转帐形式获得奖金的信息。

17. 负责任宣传和促销

维多利亚州禁止未经请求宣传 EGM 赌博产品。

由本场地或代表该场所进行的所有非 EGM 宣传将遵守澳大利亚全国广告商协会采用的广告道德规范。

在发布之前，管理层将审核所有宣传和促销材料，以确保其符合澳大利亚国家广告商协会采用的道德规范。

此外，在发布之前，管理层将审核所有宣传和促销材料，以确保其：

- 关于赔率、奖品或赢钱概率的信息不是虚假、误导或欺骗性的；
- 获得所有被认定在发布前获奖者的同意；
- 不是冒犯性的或不雅的；
- 不会造成赌博是一种合理财务改善策略的印象；
- 不会在购买赌博产品时促进酒精消费；以及
- 不描绘或针对未满 18 岁的人。

18. 守则回顾

每年对这份守则进行一次审查，以确保其符合维多利亚州《2003 年赌博管制法案》、维多利亚州《2015 年赌博监管条例》和相关的部长指示。编撰守则的 Leigh Barrett & Associates 有限公司将代表场地运营商协助年度审核。

此时还将审查场地是否遵守守则，以及守则在过去 12 个月内在场地中的运作和有效性。

场地将确保负责任赌博登记册会同时提供守则反馈表。

审查会寻求相关利益攸关方的反馈，包括场地工作人员、顾客和问题赌博支持服务部门（如果可能）。