

# 〈场所〉 澳大利亚退役军人服务联盟 子公司

## 澳大利亚退役军人服务联盟 (RSL) 负责的赌博行为准则

2018 年 10 月



## 1. 一些定义

- 《守则》指具体的负责任的赌博行为准则；
- “EGM”指电子游戏机；
- “电子转帐”是指俱乐部可能为电子游戏机支付提供电子转账；
- “ICRP”指独立的投诉解决流程；
- “忠诚计划”指一个人因电子游戏机游戏获得积分的机制；
- “部颁标准”是指《赌博法》规定的负责任的海报、标牌和标准。
- “未成年人”是指年龄在十八岁以下的人；
- “指定人员”指被指定的人员，该人员负责在俱乐部向顾客提供赌博产品和服务时，随时向顾客提供有关《守则》的信息；
- “顾客”指俱乐部的客人，会员和访客；
- “PID”表示电子游戏机屏幕上的玩家信息显示；
- “负责任的博彩官”是指俱乐部负责管理执行《守则》和处理投诉的工作人员；
- “负责任赌博事故登记簿”（RGIR）是指由俱乐部保存的登记册，其中俱乐部记录《守则》要求的相关信息，并包含“负责任的酒精事故登记册”；
- 《法案》指《2003年维多利亚赌博管理法》（现行版本）；
- 《条例》系指《2015年维多利亚赌博条例》（现行版本）；
- “子公司”是指该俱乐部；和
- “YourPlay”指的是维多利亚州范围内的一个项目，该项目允许用户自愿为他们的电子游戏机赌博游戏设定时间和/或金额限制。

## 2. 负责任的赌博行为准则

澳大利亚退役军人服务联盟俱乐部致力于向退役军人提供服务。该目标和宗旨包括对退役军人及其家属的提供照顾和帮助，以及参与当地社区活动。俱乐部负责照顾其会员和访客，其中包括负责监督赌博及其相关活动。以下是俱乐部的负责任的赌博行为准则的具体内容。

## 3. 俱乐部对负责任的赌博承诺

“在规范管理的情况下，顾客根据自己的具体情况做出理性而明智的选择，这就是负责任的赌博。它意味着博彩业、政府、个人和社区将共同承担责任。

*俱乐部作为社区成员的一份子和关怀其会员的一部分，将承诺遵守该行为准则。”*

该消息显示在游戏室的入口处和/或游戏室的收银台处。该消息也可能显示在俱乐部的网站上（如适用）。

#### 4. 《行为守则》的实用性

该《守则》将以书面形式提供给顾客，并包含一些主要国家的语言形式。向顾客提供此标志的提示会显示在游戏室入口处或游戏室的收银台处。

该《守则》也将在澳大利亚退役军人服务联盟（维多利亚俱乐部）网站上显示，网址为 [www.rslvic.com.au](http://www.rslvic.com.au)

语言包括：

- 希腊语
- 意大利语
- 越南语
- 汉语
- 阿拉伯语
- 土耳其语
- 西班牙语

该《守则》配有一份负责任的赌博政策及程序手册，该手册已于员工入职时提供给俱乐部的每名工作人员。

澳大利亚退役军人服务联盟《负责任的赌博行为准则》也可在俱乐部的网站上查阅（如适用）。

#### 5. 负责任的赌博信息

根据《法案》和/或《守则》，要求俱乐部：

- a. 向顾客提供信息；和/或
- b. 收集整理信息；和/或
- c. 显示信息

俱乐部会通过以下方式办理：

- 以多种形式显示负责任的赌博信息，包括信息手册、海报和电子游戏机（EGM）屏幕玩家信息显示（PIDs），包括法案和法规要求的信息；
- 提供信息手册，供顾客主动查阅或索取；和/或
- 在俱乐部网站（如有）上显示信息，  
（以最适当和最有效的为准）。

以下有关负责任赌博的以下信息也会提供给顾客；

- a. 如何负责任的赌博；
- b. 如何制定和保持预先承诺的决定，包括如何访问和使用 YourPlay 预先承诺系统；
- c. 必须以支票及/或电子转账方式兑现奖金的条件；
- d. 禁止为赌博目的顾客提供信贷或贷款；
- e. 赌徒及其家人或朋友如何找到赌博帮助服务部门及自我禁止计划；
- f. 如何访问联邦政府的“MoneySmart”网站 [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) (或类似的政府家庭预算网站)；和
- g. 维多利亚问题赌博帮助网站 [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au)。

有网站的俱乐部，可以在俱乐部的网站上显示上述网站的链接。

该俱乐部还为游戏室的顾客提供信息，这些信息可能会导致在赌博上的过度消费。

这些包括：

- i. 每天赌博或在俱乐部关业时难以停止赌博；
- ii. 长时间赌博，即连续赌博三小时以上；
- iii. 赌博时避免他人接触，很少交流，对周围发生的事情几乎没有反应；
- iv. 试图向员工或者其他客户借钱，继续用以赢取大收益的赌博；
- v. 赌博时具有攻击性、反社会或情绪化行为；
- vi. 努力挽回失去的东西；
- vii. 在感到压力或不开心时赌博；和
- viii. 因为过量饮酒而失去控制。

## 6. 赌博产品信息

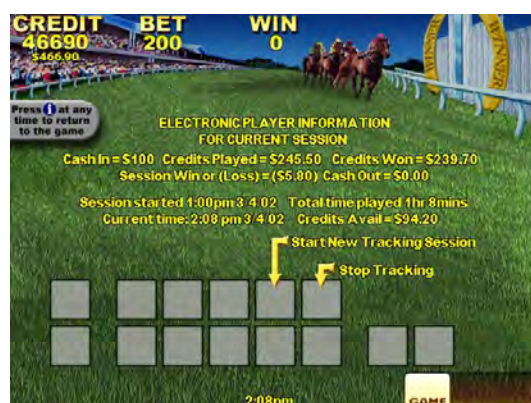
每个电子游戏机（EGM）的游戏规则，包括获胜的机会，都可以通过机器上的玩家信息显示（PID）屏幕获得。有关如何查阅玩家信息显示屏的信息可从工作人员和/或阅读游戏室内提供的玩家信息显示手册获得。



## 7. 预先承诺战略

俱乐部鼓励玩电子游戏机（EGM）的顾客根据自身情况设定限制时间和金额。游戏室和电子游戏机上的标志推荐会员或访客设置限制并保持不变。

俱乐部中的每个电子游戏机都允许玩家通过访问玩家信息显示（PID）屏幕来查询在比赛期间花费的时间和金额。有关如何激活跟踪的信息可从俱乐部工作人员和澳大利亚退役军人服务联盟中显示的玩家信息显示（PID）手册获得。



在俱乐部的每一个电子游戏机也允许一个人通过维多利亚州的 YourPlay 系统为他们的电子游戏机游戏设定一个时间和/或金额限制。有关如何注册 YourPlay 的信息以及相关帮助可以咨询俱乐部的工作人员或访问 [www.yourplay.com.au](http://www.yourplay.com.au) 网站。

## 8. 俱乐部的自我禁止程序

俱乐部提供了一个自我禁止程序。如欲查询有关该程序的资料，顾客可与游戏博彩官/游戏值班经理联络，或在游戏室内领取一份自我禁止手册副本。澳大利亚退役军人服务联盟俱乐部会提供自我禁止相关资料。

俱乐部的显示屏也会定期显示负责任的赌博技巧，以及问题赌博帮助服务部门的联系方式。（这只适用于澳大利亚退伍军人服务联盟有显示此信息的显示屏的情况下。）

## 9. 客户忠诚计划资料

每当俱乐部提供客户忠诚计划时，将向顾客提供手册，手册详细说明参与赌博顾客可用的特定忠诚计划相关资料。

此信息将包括忠诚计划的规则，包括如何奖励以及积分累积、到期和兑换。

自我禁止的顾客不得加入或继续参加任何忠诚计划。

所有与忠诚计划成员的书面交流都将包含负责任的赌博信息。

## 10. 与客户互动

俱乐部将员工与顾客之间的互动视为推广负责任的赌博和客户服务的重要因素。

俱乐部的员工致力于提供始终如一的高水平客户服务，包括不断了解顾客的需求以及俱乐部对负责任赌博的责任。游戏工作人员接受《守则》培训作为其入职培训的一部分，并参加后续进修课程。

俱乐部拥有一名指定的负责任赌博协调员，所有博彩值班经理/监督人员均可被提名为俱乐部的负责任的博彩官。协调员和博彩官需了解职位相关职责，如何履行职责，以及在俱乐部开业时，能够关怀所有顾客/负责任的管理赌博事宜。

所有工作人员都知道每个班次的指定人员是谁。

任何顾客如欲查询有问题赌博服务资料或显示任何赌博问题的迹象，可直接向负责的博彩官查询，以便提供个人协助及采取任何必要行动。

任何表现出痛苦或不可接受行为迹象的顾客都可以由指定人员负责照顾，指定人员将以适当的方式并严格保密地提供所有帮助。

不可接受的行为包括（但不限于）：

- 侵略
  - 用不合适力量击打机器/按钮；
  - 对机器或游戏室内的其他人大喊大叫；
  - 虐待员工和/或其他顾客；和
  - 以威胁的方式行事。
- 情感
  - 在俱乐部的任何地方哭泣，包括在电子游戏机前；
  - 在俱乐部出现极度悲伤或沮丧；
  - 在玩电子游戏机时异常出汗；
  - 在俱乐部中表现得非常激动；和
  - 不断向员工抱怨。
- 撤回
  - 没有回应员工的互动；
  - 对通常会吸引客户注意的俱乐部中的事件不做出反应。
- 外观
  - 企图乔装打扮以免被认出；和
  - 随着时间的推移，卫生/自理能力下降。
- 延长赌博
  - 每天在俱乐部玩电子游戏机；
  - 连续玩电子游戏机超过 3 小时；和
  - 当俱乐部关业时不想离开。
- 要钱赌博
  - 要求员工贷款（用于任何目的）；

- 要求其他顾客贷款（用于任何目的）；和
- 试图在支行销售商品或服务。

与这些顾客互动的过程, 需要根据适当的俱乐部工作人员（包括指定人员）个案评估来提供援助。这种互动可以采取以下方式：

- i. 接近顾客并试图让他/她参与社交活动；
- ii. 鼓励顾客享用俱乐部提供食物或饮料；以便在玩游戏的时候适当的休息一下
- iii. 在俱乐部游戏室内更安静，更私密的地方为顾客提供一些免费茶点（例如一杯茶或咖啡），在那里可以向客户提供相关信息并给予帮助，包括自我禁止和财务咨询，并为客户保密；
- iv. 提供一些其他适当的协助，包括使用俱乐部电话联系家人或朋友；和/或
- v. 协助客户做好交通安排，以便回家。

负责任的博彩官与顾客的联系记录在负责任的赌博登记册中，并包括所采取行动的详情。俱乐部将为所有履行指定人员的员工提供额外培训。指定人员将接受培训，以了解赌博可能出现的问题，以及根据澳大利亚保密原则对该问题采取适当的措施。

1988 年《隐私法》涵盖了登记册的内容，指定人员将确保遵守澳大利亚隐私原则。登记册内的详情包括：

- i. 事件发生的日期和时间；
- ii. 所涉及的工作人员的姓名；
- iii. 涉及的客户姓名（如果可用或适当）；
- iv. 事件概述；
- v. 工作人员采取的措施（例如：赌博帮助服务/自我禁止信息）。

## 11. 澳大利亚退役军人服务联盟俱乐部员工赌博政策

（a）该俱乐部的雇员不得在任何时候在该俱乐部的赌博机器上赌博。

（b）该俱乐部的员工工作结束后需要离开俱乐部，工作之余，在不穿着制服，并且没有佩戴博彩牌照的前提下，可以在俱乐部内参与赌博。

每年，我们会为员工开展负责任的赌博专业发展培训，这会与当地的赌博帮助服务部门合办。有关负责任的赌博和问题赌博帮助服务信息以及该《守则》的信息包含在工作人员入职时收到的材料中。

如果工作人员出现问题赌博的迹象，俱乐部将积极安排员工获得专业和其他适当的帮助，并积极鼓励员工利用这种专业帮助。

## 12. 负责任和问题赌博帮助服务

俱乐部致力于与当地的负责任和问题赌博帮助服务部门保持紧密联系。俱乐部的高级职员将定期与当地赌博帮助服务部门会面。

- 这些会面的具体内容可能包括：
  - 由当地赌博帮助服务部门负责，举办年度员工培训；
  - 俱乐部/经理与当地赌博帮助服务部门合作，每年举行两次会议。

这些会议的详情将保存在游戏室内负责任的赌博文件夹/登记册中。会议详情包括：

- 会议的时间和日期；
- 与会者；
- 讨论的主题；
- 会议的成果/行动事项；
- 下次会议日期。

## 13. 客户投诉

对该《行为准则》的实施提出投诉的顾客应直接向俱乐部管理部门提出书面申请。所有投诉将由俱乐部经理检查，以确保它们与该《行为准则》的具体实施有关。有关客户服务或机器操作的投诉应直接向俱乐部经理/值班人员提出。俱乐部工作人员将根据要求协助客户解决投诉。

对投诉进行尽快调查。投诉将通过以下方式解决：

- 所有投诉将得到及时确认；
- 如果决定不对投诉进行调查，因为它与《守则》的实施不相关，顾客将会被告知原因；
- 在调查顾客投诉期间，俱乐部经理可向有关工作人员索取有关投诉的相关资料；
- 俱乐部经理将设法确定顾客是否已按照《负责任赌博行为准则》受到合理对待；
- 如果投诉属实，俱乐部经理将通知顾客他们会为纠正问题而采取行动；
- 将通知顾客他们的投诉结果；
- 投诉详情会保存在负责任赌博文件夹/登记册中；
- 如果需要，提供有关投诉的信息会提供给维多利亚州赌博和酒类监管委员会(VCGLR)。

如果无法在俱乐部内解决投诉，则将其转交给澳大利亚仲裁员和调解员协会(IAMA)进行调解。参与投诉的任何一方都可以联系澳大利亚仲裁员和调解员协会。要发起投诉，任何一方都可以访问澳大利亚仲裁员和调解员协会的网站([www.iama.org.au](http://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提交



给澳大利亚仲裁员和调解员协会。然后，调解员将联系双方以促进解决。这些表格也可在本俱乐部索取。

注：将投诉送交独立机构进行调解的费用可能很高。我们敦促各方在进行专业调解之前，设法在俱乐部一级解决问题。

有关《守则》的所有投诉（有效和无效）的文档必须保存在负责任赌博文件夹/登记表中，以便维多利亚州赌博和酒类监管委员会根据需要进行查阅。

#### 14. 未成年人

禁止未成年人赌博。每个游戏室入口都禁止未成年人进入房间的标志。如果不确定某顾客是否年满 18 岁，工作人员必须要求其出示年龄证明。如果无法证明，则必须要求该人员离开俱乐部。

#### 15. 赌博环境

为了确保人们了解赌博时间长短，每个电子游戏机和俱乐部的所有主要位置都要设有时钟，工作人员将在发布俱乐部活动公告时，会附上一份有关当地时间的声明。

活动可能包括：

- 宣布提供茶点；
- 宣布成员竞赛；
- 开始在俱乐部进行的晨曲，练习课程和其他活动等；和/或
- 支行在下午 6 点进行“待命”。

#### 16. 金融交易

在游戏室的收银台有一个标志，会提示俱乐部不兑现顾客的支票。。

澳大利亚退役军人服务联盟俱乐部的游戏机低于 2,000 美元的奖金可以通过现金和/或支票兑现。对于 2,000 美元或以上的奖金或累计积分，法律规定，奖金必须通过支票或电子转帐兑现。

这些奖金或累计积分不能作为机器积分提供。奖金支付登记册保留在游戏室中。

#### 17. 广告和促销

维多利亚州禁止电子游戏机和赌博产品进行广泛的广告宣传。

由俱乐部或代表俱乐部进行的所有电子游戏机广告都必须遵守澳大利亚国家广告协会 (AANA) 采用的广告道德准则。

每个预期广告和促销活动都将根据澳大利亚国家广告协会的道德准则制定的检查表进行核对，以确保其规范性。

俱乐部将确保广告信息遵守以下原则：

- 对于赔率，奖金或获胜机会，不得虚假，误导或欺骗；
- 不具攻击性或不雅性质；
- 不要给顾客造成赌博是改善财务状况的合理策略的印象；
- 购买赌博产品时不提倡饮酒；和
- 在出版之前征得获奖者的同意。

## 18. 《守则》的实施

该守则是所有新员工入职时入职资料的一部分。

工作人员或顾客就《守则》如存在任何疑问，请向负责的博彩官/值班经理咨询。

有效执行和实施《守则》的工作人员，都将得到俱乐部管理层的认可。

俱乐部委员会的所有成员与俱乐部员工都会收到的相同的信息并有同等入职培训的机会。

## 19. 审查守则

该《守则》每年一次定期审查，以确保其符合相关部委指示，并确保还符合《赌博管理法》。该审查寻求俱乐部委员会，俱乐部工作人员和负责的赌博帮助服务部门的反馈。

工作人员将记录所需的更改，然后实施。任何更改都将记录在俱乐部的负责的赌博文件夹/登记册中。