COMMUNITY CLUBS VICTORIA

Responsible Gambling Code of Conduct

Cantonese

July 2020

負責任的賭博行為準則

1. 負責任賭博資訊

本場所會採取所有合理措施，以防止並最大程度地減少場所中角子機的運營所造成的傷害。這些措施包括留意顧客狀況，勸阻過度且長時間在角子機上博彩，以及在顧客表現出賭博危害相符的行為時進行干預。

本場所準則會在我們的網站（如有）上提供，並根據要求以書面形式提供給顧客。在賭博區將展示顧客告示牌。

本準則還將在我們的網站（如有）上以社區語言提供。語言可能包括。

- 阿拉伯語
- 廣東話
- 希臘語
- 印地語
- 義大利語
- 普通話
- 旁遮普語
- 越南話

2. 與顧客的互動與溝通

2.1 本場所將確保與顧客的溝通不會：

(i) 誘使顧客進入或停留在角子機區域

(ii)誘導顧客在角子機上賭博（與顧客忠誠計畫相關的通信除外），或

(iii) 強化或鼓勵對角子機的錯謬或錯誤認識，包括但不限於：

i、告訴顧客他們可以在角子機上賺錢

ii、告訴顧客角子機或角子機頭獎已派彩或未派彩，或即將派彩

iii、討論運程或迷信

iv、告訴顧客「差點就贏」意味著角子機即將派彩

v、暗示或鼓勵顧客相信，角子機上的每一次旋轉都是相互聯係的

vi、暗示或鼓勵顧客相信，在玩角子機時，有一些策略可以使顧客贏錢（如增加或減少每行的下注金額或下注的行數），或

vii、告訴顧客他們贏錢是應該的。

2.2 本場所將採取合理措施，以確保與顧客的溝通不鼓勵過度且長時間玩角子機。

2.3 除EFTPOS標牌外，本場所不會誘使顧客：

(i) 從現金取現設施取錢或多取錢，或

(ii)離開本場所去取錢或多取錢，以使該顧客能夠玩或繼續玩角子機。

2.4 但是，如果顧客要求，本場所可以指引顧客至取現設施。

3. 與顧客互動–鬱悶跡象

3.1 本場所將採取所有合理措施，以確保在角子機運作期間，角子機區域和該區域的入口處都有監控。

3.2 本場所將採取所有合理措施，以確保隨時觀察角子機區域內的顧客，以監視與賭博傷害相一致的行為。

3.3 本場所不會鼓勵或誘使顧客過度且長時間玩角子機。

3.4 當顧客在玩角子機過程中出現憤怒或在賭博后尋求協助時，本場所的工作人員會介入並要求顧客離開角子機區域去休息一下。

3.5　在本場所，若工作人員觀察到有顧客長時間不停息地玩角子機，工作人員將要求該顧客離開角子機區域去休息一下。

3.6 針對以下顧客，本場所的工作人員將進行介入：

(i) 已被要求休息一下，但拒絕離開角子機區域的顧客

(ii)同時玩多台角子機的顧客，或

(iii) 佔著一台角子機以便玩另一台角子機的顧客。

4. 賭博場所工作人員

4.1 本場所的工作人員不得在排有班次的工作日玩角子機。

4.2 本場所向工作人員提供資訊，以便他們意識到賭博可能帶來的危害。

5. 與賭博成癮支援服務的互動

本場所將確保對場所運營進行日常管理的工作人員和理性賭博督察員至少每六個月與本場所指定的場所支援人員會面一次。

6. 賭博環境

6.1 本場所不會鼓勵顧客同時玩多台角子機。

6.2　本場所將採取一切合理措施，勸阻顧客佔有一台角子機以便在角子機區域內玩另一台角子機。

6.3　在角子機區域外的餐飲設施開放時間內，本場所將確保顧客無需進入角子機區域即可訂購和享用餐飲。

6.4　本場所可以為坐在角子機前或玩角子機的顧客提供食物或飲料，但需在介入該顧客時提供。

7. 理性賭博督察員

7.1 本場所已任命理性賭博督察員。

7.2 理性賭博督察員在角子機可供賭博的所有時間均會在角子機區域。

7.3 本場所將在角子機區域顯眼處樹立通告，告知顧客理性賭博督察員隨時可提供幫助。

7.4 本場所的理性賭博督察員將採取所有合理的措施來：

(i) 監控角子機區域並確保遵守法律、法規和本準則

(ii)確保工作人員在理性賭博登記冊上記錄理性賭博事件和干預措施

(iii) 觀察出現賭博後傷害性行為的顧客，並在必要時提供幫助

(iv) 向工作人員提供有關賭博傷害以及有賭博傷害跡象時如何應對的建議，以及

(v) 回應顧客針對核准場所內提供的賭博進行的詢問和投訴。

7.5 本場所的理性賭博督察員將完成規定的理性賭博培訓（如有）。

8. 理性賭博登記冊

8.1　本場所設有理性賭博登記冊。所有理性賭博事件和干預措施的詳細資訊均記錄在該登記冊中，包括：

(i) 事件發生的日期和時間

(ii)事件詳情

(iii) 針對事件進行的干預的詳細資訊

(iv) 顧客對干預措施的回應的詳細資訊（如果知道）

(v) 事件的記錄日期和時間會被記錄在理性賭博登記冊中，及

(vi) 被記錄人姓名（如果該人自願提供）。

8.2 本場所會將記載在理性賭博登記冊中的資訊自記錄之日起保留至少六個月。

8.3 根據要求，本場所將向維多利亞州賭博和酒類監管委員會（Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation）提供理性賭博登記冊的副本。

8.4 本場所可能會將理性賭博登記冊中記載的資訊提供給場所支援人員，以進行培訓教育，前提是該資訊不包括任何顧客的姓名或識別特徵。

附錄-定義

定義

準則管理員 指制定並管理此準則的行業協會。

介入 指根據場所工作人員的個案評估而提供的有針對性的協助。介入可以採取以下形式：

- 鼓勵顧客考慮場所提供的食物或飲料，這將使角子機上的賭博中斷
- 在本場所中較安靜、較私密的地方為顧客提供一些茶點（如茶或咖啡），讓顧客有機會以保密的方式請求適當的支援資訊
- 協助顧客安排交通以離開本場所
- 向顧客提供有關賭博支援資訊，以及
- 解釋自我禁制入賭場計劃怎麼運作，並提供有關如何獲取該服務的資訊。

忠誠計劃 是指法規第1.3條所定義的「忠誠計劃」。

理性賭博督察員 是指被任命協助場地運營商執行以下工作的人員：

- 儘量減少場所內的賭博傷害，以及
- 確保遵守所有理性賭博法規和準則要求
- 回應工作人員和顧客有關場所內提供的賭博活動的詢問。

理性賭博登記冊是指位於賭博區域的日誌，場所工作人員有權記錄與客戶理性賭博相關的介入。

場所支援人員 是指賭博者求助場所支援計劃（Gambler's Help Venue Support Program）的工作人員。這些人員協助場所履行職責，如：

- 識別並應對出現賭博成癮跡象的顧客
- 增強場所工作人員的意識，並鼓勵他們推薦賭博者求助服務、自我禁制入賭場計劃和其他社區支援服務
- 遵守負責任的賭博行為準則的要求
- 創建和維護理性賭博環境
- 確保其完成所需的負責任的賭博服務（RSG）培訓。

免責聲明

任何影響此準則的法規變更均不會使本準則失效。本準則的內容以任何州或聯邦法律或法規安排為准。