COMMUNITY CLUBS VICTORIA

# Responsible Gambling Code of Conduct

**Mandarin**

July 2020

# 负责任的赌博行为准则

## 1. 负责任赌博信息

本场所会采取所有合理措施，以防止并最大程度地减少场所中角子机的运营所造成的伤害。这些措施包括监视顾客状态，劝阻过度且长时间在角子机上博彩，以及在顾客表现出与赌博危害相符的行为时进行干预。

本场所准则会在我们的网站（如有）上提供，并在顾客要求时以书面形式提供给顾客。另外，我们会在在赌博区将展示顾客告示牌 。

本准则还将在我们的网站（如有）上有其它社区语言的版本。语言可能包括：

- 阿拉伯语
- 广东话
- 希腊语
- 印地语
- 意大利语
- 普通话
- 旁遮普语
- 越南话

## 2. 与顾客的互动与沟通

2.1 本场所将确保与顾客的沟通不会：

(أ) 诱使顾客进入或停留在角子机区域

(ب)诱导顾客在角子机上赌博（与顾客忠诚计划相关的通信除外），或

(ج) 强化或鼓励对角子机的谬论或误解，包括但不限于：

i、告诉顾客他们可以在角子机上赚钱

ii、告诉顾客角子机或角子机大奖已开奖或未开奖，或即将开奖

iii、讨论运气或迷信

iv、告诉顾客“差点就赢”意味着角子机即将开奖

v、暗示或鼓励顾客相信，角子机上的每一次旋转是有相互关联的

vi、暗示或鼓励顾客相信，在玩角子机时，有一些策略可以使顾客赢钱（如增加或减少每行的下注金额或下注的行数），或

vii、告诉顾客他们赢钱是应该的。

2.2 本场所将采取合理措施，以确保与顾客的沟通不鼓励过度且长时间玩角子机的行为。

2.3 除EFTPOS标牌外，本场所不会诱使顾客：

(أ) 从现金取现设施取钱或多取钱，或

(ب)离开场所去取钱或多取钱，以使该顾客能够玩或继续玩角子机。

2.4 但是，如果顾客要求，本场所可以指引顾客至取现设施。

**3. 与顾客互动-郁闷迹象**

3.1 本场所将采取所有合理措施，以确保在角子机运作期间，角子机区域和该区域的入口处都有监控。

3.2 本场所将采取所有合理措施，以确保随时观察角子机区域内的顾客，以监视与赌博伤害相一致的行为。

3.3 本场所不会鼓励或诱使顾客过度且长时间玩角子机。

3.4 当顾客在玩角子机过程中出现愤怒或在赌博后寻求协助时，本场所的工作人员会介入并要求顾客离开角子机区域去休息一下。

3.5 在本场所，若工作人员观察到有顾客长时间不停息地玩角子机，工作人员将要求该顾客离开角子机区域去休息一下。

3.6 针对以下顾客，本场所的工作人员将进行介入：

(İ) 已被要求休息一下，但拒绝离开角子机区域的顾客

(ب)同时玩多台角子机的顾客，或

(ج) 占着一台角子机以便玩另一台角子机的顾客。

**4. 赌博场所工作人员**

4.1 本场所的工作人员不得在排有班次的工作日玩角子机。

4.2 本场所向工作人员提供有关信息，以便他们意识到赌博可能带来的危害。

**5. 与赌博成瘾支持服务的互动**

本场所将确保对场所运营进行日常管理的工作人员和理性赌博督察员至少每六个月与本场所指定的场所支持人员会面一次。

**6. 赌博环境**

6.1 本场所不会鼓励顾客同时玩多台角子机。

6.2 本场所将采取一切合理措施，劝阻顾客占有一台角子机以便在角子机区域内玩另一台角子机。

6.3 在角子机区域外的餐饮设施开放时间内，本场所将确保顾客无需进入角子机区域即可订购和享用餐饮。

6.4 本场所可以为坐在角子机前或玩角子机的顾客提供食物或饮料，但需在介入该顾客时提供。

**7. 理性赌博督察员**

7.1 本场所任命有理性赌博督察员。

7.2 理性赌博督察员在角子机可供赌博的所有时间均会在角子机区域。

7.3 本场所将在角子机区域显眼处树立通告，告知顾客理性赌博督察员随时可提供帮助。。

7.4 本场所的理性赌博督察员将采取所有合理的措施来：

(أ) 监控角子机区域并确保遵守法律、法规和本准则

(ب)确保工作人员在理性赌博记录中记录理性赌博事件和干预措施

(ج) 观察顾客是否表现出与赌博伤害相符的行为，并在必要时提供帮助

(د) 向工作人员提供有关赌博伤害以及有赌博伤害迹象时如何应对的建议，以及

(ه) 回应顾客针对获批场所内赌博事宜的询问和投诉。

7.5 本场所的理性赌博督察员将完成规定的理性赌博培训（如有）。

**8. 理性赌博记录**

8.1 本场所设有理性赌博记录。所有理性赌博事件和干预措施的详情均被详细记录，包括：

(أ) 事件发生的日期和时间

(ب)事件详情

(ج) 针对事件进行干预的详情

(د) 顾客对干预措施的回应的详情（如果知道）

(ه) 事件的记录日期和时间会被记录在理性赌博记录中，及

(و) 个人姓名（如果该人自愿提供）。

8.2 本场所会将记载在理性赌博记录中的信息自记录之日起保留至少六个月。

8.3 根据要求，本场所将向维多利亚州赌博和酒类监管委员会（Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation）提供理性赌博记录的副本。

8.4 本场所可能会将理性赌博记录中记载的信息提供给场所支持人员，以进行培训教育，前提是该信息不包括任何顾客的姓名或识别特征。

## 附录-定义

### 定义

***准则管理员*** 指编制并管理此准则的行业协会。

***介入*** 指场所工作人员根据个案评估而慎重提供的有针对性的协助。介入可以采取以下形式：

- 鼓励顾客考虑本场所提供的食物或饮料，这将使角子机上的赌博中断
- 在本场所中较为安静、私密的地方为顾客提供一些茶点（如茶或咖啡），好让顾客有机会以保密的方式寻求适当的支持信息
- 协助顾客安排交通事宜以离开场所
- 向顾客提供有关赌博支持的信息，以及
- 解释自我禁制入赌场计划是怎么运作的，并提供有关如何获取该服务的信息。

***忠诚计划*** 是指法规第1.3条所定义的“忠诚计划”。

***理性赌博督察员*** 是指被任命协助场地运营商执行以下工作的人员：

- 尽量减少场所内的赌博伤害，以及
- 确保遵守所有理性赌博法规和准则要求
- 响应工作人员和顾客有关场所内提供的赌博活动的询问。

***理性赌博记录*** 是指位于赌博区域的日志，场所工作人员有权记录和理性赌博相关的介入措施。

***场所支持人员*** 是指赌博者帮助场所支持计划（Gambler's Help Venue Support Program）的工作人员。这些人员协助场所履行职责，如：

- 识别并应对出现赌博成瘾迹象的顾客
- 增强场所工作人员的意识，并鼓励他们推荐赌博者帮助服务、自我禁制入赌场计划和其他社区支持服务
- 遵守负责任的赌博行为准则的要求
- 创建和维护理性赌博环境
- 确保其完成所需的负责任的赌博服务（RSG）培训。

### 免责声明

任何影响此准则的立法变更均不会使本准则失效。本准则的内容以任何州或联邦法律或法规安排为准。