



负责任的赌博

行为准则

2020

Mandarin

根据2020年2月21日星期五的部长指示，第4版



（「本场地」）

解释

定义

术语	意义
游戏机	电子游戏机
管理	本场地的管理
RGO公司	根据条款任命的负责的赌博官员 五
负责的赌博 登记册	在本场所备存的登记册，其中记录了《守则》规定的信息，也可能是酒类和/或 AML/CTF登记册
自我排除计划	本会场采用并在本会场实施的自我禁欲计划
RSG公司	负责的博彩服务
场地	《守则》所针对的处所，以及（如文意所指）负责管理本场地的实体，该实体 可能是场地经营者或管理层



一. 负责任博彩信息

本场所有责任采取一切合理措施，防止和尽量减少本场所内游戏机操作造成的损害，包括监控游戏机玩家的福利，劝阻密集和长时间的游戏机游戏，以及在顾客表现出符合赌博危害的行为时进行干预。

为了履行这一职责，该场所采用了以下负责任博彩信息：

该场地是其社区不可或缺的一部分。

管理层致力于其客户、员工和其所服务的更广泛社区的福祉。我们努力以负责任和可持续的方式提供所有服务。作为这一承诺的一部分，我们采用了本《负责任赌博行为准则》，并将提供必要的资源（财力和人力）来支持该准则在该场所的正常运行。

该准则旨在帮助管理层和员工以社会回报、愉快和负责任的方式提供赌博。

已任命 RGO 以确保该场所遵守准则和自我排除计划，并且 RGO

随时可用，以协助顾客处理负责任的赌博事务。

我们鼓励客户要求员工识别 RGO。

二. 向场馆工作人员分发守则副本并进行守则培训

二.一 《守则》的副本将在场馆或场馆网站上提供，供每位工作人员查阅。

二.二 工作人员必须遵守要求 RSG 培训和 RSG 进修培训的法律。

二.三 新员工必须在场地的游戏室开始工作后的第一个月内完成随附的员工培训手册。

二.四 所有员工必须在场馆通过《守则》后的一个月內完成随附的员工培训手册，然后至少每两年完成一次。



二.五 当对《守则》进行任何修改时，必须向每位工作人员提供《守则》的新副本。

三. 代码对客户的可用性

三.一 《守则》的副本必须在以下网站上提供：

(一) 万维网。（请填写您的场地网址）

(二) www.mgv.org.au

三.二 根据要求，必须向客户提供本准则的打印副本。

四. 负责任博彩登记册

四.一 负责任的赌博登记册必须保存在场地，并应要求提供给 VCGLR 检查员。

四.二 该场所必须确保所有负责任的赌博事件和干预措施的详细信息都记录在负责任的赌博登记册中，包括：

(一) 事件发生的日期和时间;

(二) 事件详情;

(三) 为应对事件而采取的干预措施的详情;

(四) 客户对干预的反应的详细信息（如果知道）

(五) 记录在负责任赌博登记册中的日期和时间;和

(六) 个人的姓名，如果该姓名是由该个人自愿提供的。

四.三 本场所必须将该信息保留在负责任赌博登记册中，自该信息记录在负责任赌博登记册之日起不少于六个月。

四.四 负责任赌博登记册中的信息可能会提供给场所支持工作者用于培训和发展目的，前提是该信息不包括任何客户的姓名或识别特征。

五. 负责任的赌博官员

五.一 该会场已委任部分员工为RGO：

(一) 负责确保在此场所遵守本准则和自我排除计划;



- (二) 已完成订明的博彩责任服务培训;和
- (三) 其中一人将始终在游戏机区域提供游戏机游戏机。

五.二 游戏机区域的显眼位置必须有一个标志，告知 RGO 随时可以提供帮助。

五.三 RGO 必须采取一切合理步骤：

- (一) 监控游戏机区域并确保遵守该法案、法规和本准则;
- (二) 确保员工在负责任赌博登记册中记录负责的赌博事件和干预措施;
- (三) 观察表现出与赌博危害相符的行为的客户，并在必要时提供帮助;
- (四) 向员工提供有关赌博危害以及如何应对赌博危害迹象的建议：以及
- (五) 回应客户对本场地赌博供应的查询和投诉。

六. 与客户的互动 – 与赌徒的沟通

六.一 场地工作人员必须尽一切努力了解顾客以及每位顾客在玩游戏机时通常的情况。场馆工作人员应鼓励顾客在遇到困难时放心地告诉他们。这将有助于员工确定客户在特定时间是否容易受到赌博问题的影响，以及干预是否合适。

六.二 该场所必须确保与客户的通信不会：

- (一) 诱使顾客进入或留在游戏机区域;
- (二) 诱导游戏机游戏（构成合法忠诚计划一部分的通信除外）;或
- (三) 强化或鼓励对游戏机的谬误或误解，包括但不限于：
 - (一) 告诉客户他或她可以通过玩游戏赚钱;
 - (二) 告诉客户游戏机或游戏机头奖已经或尚未支付，或者应支付奖金;
 - (三) 讨论运气或迷信;
 - (四) 告诉客户“险些失误”意味着游戏机即将支付奖金;
 - (五) 暗示或鼓励人们相信游戏机上的一次旋转并不独立于该游戏机上的另一次旋转;



(六) **暗示或鼓励客户在玩游戏机时可以使用一些策略来获胜 (例如, 增加或减少每行的赌注金额或下注的行数);或**

(七) **告诉客户他或她应该赢。**

六.三 该场所必须采取合理措施, 确保与客户的沟通不会鼓励密集和长时间的游戏机游戏。

六.四 除EFTPOS标牌外, 本场所不得诱使顾客:

(一) **从现金设施中取款或取款更多;或**

(二) **离开场地以获取金钱或获得更多金钱, 以使该客户能够玩或继续玩游戏机。**

六.五 **但是, 如果客户提出要求, 该场所可以将客户引导至现金设施。**

七. 与客户的互动 – 当有痛苦的迹象时进行干预

七.一 该场所必须采取一切合理措施, 确保游戏机区域和游戏机区域的入口始终受到监控, 游戏机可用于游戏。

七.二 该场所必须采取一切合理措施, 确保定期观察游戏机区域内的顾客, 以监控与赌博危害相符的行为。符合赌博危害的行为可能包括但不限于:

(一) **与工作人员接触并询问有关问题赌博服务的信息;**

(二) **告诉员工客户赌博有问题;**

(三) **表现出痛苦或不可接受的行为迹象;**

(四) **咄咄逼人或以公然反社会或情绪化的方式行事, 包括对游戏机进行身体攻击或在输钱后哭泣;**

(五) **长时间每天赌博, 并在关门时间难以离开;**

(六) **长时间赌博而不间断;**

(七) **要求向工作人员借款;**

(八) **同时玩多台游戏机;**



- (九) 预订一台游戏机以玩另一台游戏机;
- (十) 赌博时避免接触，不善于交流，对周围环境不知情;和
- (十一) 在被要求离开游戏机区域后拒绝休息。

七.三 如果场地工作人员观察到任何符合赌博伤害的行为，包括段落中列出的任何行为 七.二 时，区域协调组织必须评估情况，并以区域协调组织认为适当的方式进行干预。干预可采取以下一种或多种形式：

- (一) 鼓励顾客考虑场地提供的食品或饮料优惠，以便让游戏机休息一下;
- (二) 在游戏场所更安静、更私密的地方为客户提供一些茶点（即茶或咖啡），客户有机会以保密的方式请求适当的支持信息;
- (三) 协助客户安排离开会场的旅行事宜;
- (四) 向客户提供有关赌博支持的信息;和
- (五) 解释自我排除计划的运作方式，并提供有关如何访问该计划的信息。

七.四 本场所不得鼓励或诱使顾客进行密集或长时间的游戏机游戏。

七.五 如果观察到客户长时间玩游戏机而没有休息，RGO

将首先考虑要求客户离开游戏机区域，然后再进行任何其他干预。

七.六 如果发生了互动，并且该互动确定客户在玩游戏时生气或因游戏而请求帮助，则 RGO

将首先考虑要求客户离开游戏机区域，然后再进行任何其他干预。

八. 博彩场所工作人员

八.一 该场地必须确保员工在排班工作日不会在本场地玩游戏机。

八.二 该场所必须向员工提供信息，以便他们意识到赌博造成的伤害风险增加。

九. 与问题赌博支持服务的互动

该场馆必须确保管理层和 RGO 至少每六个月与该场馆的指定场馆支持工作人员会面一次。



十. 赌博环境

十.一 本场所不得鼓励客户同时玩多台游戏机。

十.二 该场所必须采取一切合理措施，劝阻客户预订游戏机以玩另一台游戏机。

十.三 在游戏机区域外的餐饮设施开放时间内，本场所必须确保顾客无需进入游戏机区域即可订购和享用食品和饮料。

十.四 该场所可以为坐在游戏机旁或正在玩游戏的客户提供食物或饮料，前提是该食物或饮料是作为与该客户互动的一部分提供的，而不是作为赌博或在游戏机前停留更长时间的诱因。