



**負責任嘅賭博
行為準則**

2020

Cantonese

根據2020年2月21日星期五嘅部長指示，第4版



（「本場地」）

解釋

定義

術語	意義
遊戲機	電子遊戲機
管理	本場地嘅打理
RGO公司	根據條款任命嘅負責嘅賭博官員 5
負責嘅賭博登記冊	喺本場所備存嘅登記冊，其中記錄咗《守則》規定嘅信息，都可能係酒類同/或 AML/CTF登記冊
自我排除計劃	本會場採用並喺本會場實施嘅自我禁慾計劃
RSG公司	負責嘅博彩服務
場地	《守則》所針對嘅處所，以及（如文意所指）負責管理本場地嘅實體，該實體可能是場地經營者或管理層



1. 負責任博彩信息

本場所有責任採取一切合理措施，防止和盡量減少本場所內遊戲機操作造成的損害，包括監控遊戲機玩家的福利，勸阻密集和長時間的遊戲機遊戲，以及在顧客表現出符合賭博危害的行為時進行干預。

為咗履行職責，該場所採用了以下負責任博彩信息：

該場地係其社區不可或缺嘅一部分。

管理層致力於其客戶、員工和其所服務的更廣泛社區的福祉。

我哋努力以負責任同可持續嘅方式提供所有服務。

作為承諾嘅一部分，我哋採用了本《負責任賭博行為準則》，並將提供必要嘅資源（財力和人力）嚟支持該準則在該場所嘅正常運行。

該準則旨在幫助管理層和員工以社會回報、愉快和負責任的方式提供賭博。

已任命RGO以確保該場所遵守準則和自我排除計劃，並且RGO隨時可用，以協助顧客處理負責任嘅賭博事務。

我哋鼓勵客戶要求員工識別RGO。

2. 向場館工作人員派守則副本並進行守則培訓

2.1 《守則》嘅副本將喺場館或場館網站上提供，供每位工作人員查閱。

2.2 工作人員必須遵守要求RSG培訓同RSG進修培訓嘅法律。

2.3 新員工必須喺場地嘅遊戲室開始工作之後嘅第一個月內完成隨附嘅員工培訓手冊。

2.4 所有員工必須喺場館透過《守則》之後嘅一個月內完成隨附嘅員工培訓手冊，然後至少每兩年完成一次。

2.5 當對《守則》進行任何修改時，必須向每位工作人員提供《守則》嘅新副本。

3. 代碼對客戶的可用性



3.1 《守則》嘅副本必須喺以下網站上提供：

- (a) 萬維網。（請填寫您的場地網址）
- (b) www.mgv.org.au

3.2 根據要求，必須向客戶提供本準則嘅打印副本。

4. 負責任博彩登記冊

4.1 負責任嘅賭博登記冊必須保存喺場地，並應要求提供畀VCGLR檢查員。

4.2 該場所必須確保所有負責任嘅賭博事件和干預措施嘅詳細信息都記錄喺負責任嘅賭博登記冊中，包括：

- (a) 事件發生的日期和時間;
- (b) 事件詳情;
- (c) 為應對事件而採取嘅干預措施嘅詳情;
- (d) 客戶對干預嘅反應嘅詳細信息（如果知道）
- (e) 記錄喺負責任賭博登記冊中嘅日期同時間; 和
- (f) 個人个名，如果該姓名係由該個人自願提供嘅。

4.3 本場所必須把該信息保留喺負責任賭博登記冊中，自該信息記錄喺負責任賭博登記冊中之日起不少於六個月。

4.4 負責任賭博登記冊中嘅信息可能會提供畀場所支持工作者用于培訓和發展目的，前提係該信息唔包括任何客戶个名或識別特徵。

5. 負責任嘅賭博官員

5.1 該會場已委任部分員工為RGO：

- (a) 負責確保在此場所遵守本準則和自我排除計劃;
- (b) 已完成訂明嘅博彩責任服務培訓; 和
- (c) 其中一人將始終喺遊戲機區域提供遊戲機遊戲機。

5.2 遊戲機區域嘅搶眼位置必須有一個標誌，告知RGO隨時可以提供幫助。

5.3 RGO必須採取一切合理步驟：

- (a) 監控遊戲機區域並確保遵守該法案、法規和本準則;



- (b) 確保員工負責任賭博登記冊中記錄負責任嘅賭博事件和干預措施;
- (c) 觀察表現出與賭博危害相符嘅行為嘅客戶，並嘅必要時提供幫助;
- (d) 向員工提供有關賭博危害以及如何應對賭博危害迹象嘅建議：以及
- (e) 回應客戶對本場地賭博供應嘅查詢和投訴。

6. 與客戶嘅互動-與賭徒嘅溝通

6.1 場地工作人員必須一切努力了解顧客以及每位顧客埋嘅玩遊戲機時通常嘅情況。

場館工作人員應鼓勵顧客嘅遇到困難時放心地話畀佢哋。

將有助於員工肯定客戶嘅特定時間是否易受到賭博問題嘅影響，以及干預是否合適。

6.2 該場所必須確保與客戶嘅通信唔會：

- (a) 誘使顧客進入或留嘅遊戲機區域;
- (b) 誘導遊戲機遊戲（構成合法忠誠計劃一部分嘅通信除外）；或
- (c) 強化或鼓勵對遊戲機嘅謬誤或誤解，包括但不限於：
 - (i) 告訴客戶他或她可以透過玩遊戲賺錢;
 - (ii) 告訴客戶遊戲機或遊戲機頭獎已經或尚未支付，抑或應支付獎金;
 - (iii) 討論運氣或迷信;
 - (iv) 告訴客戶“險些失誤”意味住遊戲機支付獎金咁滯;
 - (v) 暗示或鼓勵人們相信遊戲機上嘅一次旋轉並不獨立於該遊戲機上嘅另一次旋轉;
 - (vi) 暗示或鼓勵客戶在玩遊戲機時可以使用一些策略來獲勝（例如，增加或減少每行嘅賭注金額或下注嘅行數）；或
 - (vii) 告訴客戶他或她應該贏。

6.3 該場所必須採取合理措施，確保與客戶嘅溝通唔會鼓勵密集同長時間嘅遊戲機遊戲。

6.4 除EFTPOS標牌外，本場所不得誘使顧客：

- (a) 從現金設施中取款或取款更多；或
- (b) 離開場地以獲取金錢或獲得更多金錢，以使該客戶能夠玩或繼續玩遊戲



機。

6.5 但是，如果客戶提出要求，該場所可以把客戶引導至現金設施。

7. 與客戶嘅互動-當有痛苦迹象時進行干預

7.1 該場所必須採取一切合理措施，確保遊戲機區域同遊戲機區域嘅入口始終受到監控，遊戲機可用于遊戲。

7.2 該場所必須採取一切合理措施，確保定期觀察遊戲機區域內嘅顧客，以監控與賭博危害相符嘅行為。符合賭博危害嘅行為可能包括但不限於：

- (a) 與工作人員接觸並詢問有關問題賭博服務嘅信息;
- (b) 話畀員工客戶賭博有問題;
- (c) 表現出痛苦或不可接受嘅行為跡象;
- (d) 咄咄逼人或以公然反社會或情緒化嘅方式行事，包括對遊戲機進行身體攻擊或在輸錢後哭泣;
- (e) 長時間每日賭博，並喺關門時間難以離開;
- (f) 長時間賭博而不間斷;
- (g) 要求向工作人員借款;
- (h) 同時玩多台遊戲機;
- (i) 預訂部遊戲機以玩另一部遊戲機;
- (j) 賭博時避免接觸，不善於交流，對周圍環境不知情; 和
- (k) 被要求離開遊戲機區域後拒絕休息緊。

7.3 如果場地工作人員觀察到任何符合賭博傷害嘅行為，包括段落中列出嘅任何行為7.2時，區域協調組織必須評估情況，並以區域協調組織認為適當嘅方式進行干預。

干預可採取以下一種或多種形式：

- (a) 鼓勵顧客考慮場地提供嘅食品或飲料優惠，以便讓遊戲機休息吓;
- (b) 在遊戲場所更安靜、更私密嘅地方為客戶提供一些茶點（即茶或咖啡），客戶有機會以保密嘅方式請求適當嘅支持信息;
- (c) 協助客戶安排離開會場嘅旅行事宜;
- (d) 向客戶提供有關賭博支持嘅信息; 和
- (e) 解釋自我排除計劃嘅運作方式，並提供有關如何訪問該計劃嘅信息。

7.4 本場所不得鼓勵或誘使顧客進行密集或長時間嘅遊戲機遊戲。



- 7.5 如果觀察到客戶長時間玩遊戲機而冇休息，RGO將首先考慮要求客戶離開遊戲機區域，然後再進行任何其他干預。
- 7.6 如果發生互動，並且該互動肯定客戶喺玩遊戲時嘍或因遊戲而請求幫助，則RGO將首先考慮要求客戶離開遊戲機區域，然後再進行任何其他干預。

8. 博彩場所工作人員

- 8.1 該場地必須確保員工喺排班工作日唔會喺本場地玩遊戲機。
- 8.2 該場所必須向員工提供信息，以便佢哋意識到賭博造成嘅傷害風險增加。

9. 與問題賭博支持服務嘅互動

該場館必須確保管理層同RGO至少每六個月與該場館嘅指定場館支持工作人員會面一次。

10. 賭博環境

- 10.1 本場所不得鼓勵客戶同時玩多台遊戲機。
- 10.2 該場所必須採取一切合理措施，勸阻客戶預訂遊戲機以玩另一台遊戲機。
- 10.3 喺遊戲機區域外嘅餐飲設施開放時間內，本場所必須確保顧客無需進入遊戲機區域即可訂購和享用食品 and 飲料。
- 10.4 該場所可以為坐喺遊戲機旁或玩遊戲緊嘅客戶提供食物或飲料，前提係該食物或飲料係作為與該客戶互動嘅一部分提供嘅，而唔係作為賭博或喺遊戲機前停留更長時間嘅誘因。