



**MERCURY**

**CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM  
QUY TẮC ỨNG XỬ CHO**

---

**2020**

**Vietnamese**

Phiên bản 4 theo Chỉ thị của Bộ trưởng Thứ Sáu ngày 21 tháng 2 năm 2020



\_\_\_\_\_ ("Địa điểm này")

## GIẢI THÍCH

### Định nghĩa

Thời hạn	Ý nghĩa
Máy chơi game	máy chơi game điện tử
Sự quản lý	ban quản lý Địa điểm này
RGO	một nhân viên cờ bạc có trách nhiệm được bổ nhiệm theo điều khoản 5
Đăng ký cờ bạc có trách nhiệm	sổ đăng ký được lưu giữ tại Địa điểm này, trong đó thông tin được yêu cầu theo Bộ luật được ghi lại, và cũng có thể là sổ đăng ký rượu và / hoặc AML / CTF
Chương trình tự loại trừ	chương trình tự loại trừ được thông qua bởi Địa điểm này và được thực hiện tại Địa điểm này
RSG	Dịch vụ chơi game có trách nhiệm
Địa điểm	các cơ sở liên quan đến Bộ quy tắc đã được thông qua và, trong bối cảnh ngụ ý, thực thể chịu trách nhiệm quản lý Địa điểm này có thể là nhà điều hành hoặc Quản lý địa điểm



## 1. THÔNG ĐIỆP CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Địa điểm này có nghĩa vụ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn chặn và giảm thiểu tác hại từ hoạt động của các máy trò chơi tại Địa điểm này, bao gồm bằng cách giám sát phúc lợi của người chơi máy trò chơi, không khuyến khích chơi máy chơi trò chơi chuyên sâu và kéo dài và can thiệp khi khách hàng thể hiện hành vi phù hợp với tác hại của cờ bạc.

Để thực hiện nhiệm vụ này, Địa điểm này đã thông qua Thông điệp cờ bạc có trách nhiệm sau:

***Địa điểm này là một phần không thể thiếu trong cộng đồng của nó.***

***Ban quản lý cam kết vì phúc lợi của khách hàng, nhân viên và cộng đồng rộng lớn hơn mà nó phục vụ. Chúng tôi cố gắng cung cấp tất cả các dịch vụ của mình một cách có trách nhiệm và bền vững. Là một phần của cam kết này, chúng tôi đã thông qua Quy tắc ứng xử cờ bạc có trách nhiệm này và sẽ cung cấp các nguồn lực cần thiết (tài chính và nhân lực) để hỗ trợ hoạt động đúng đắn của Quy tắc tại Địa điểm này.***

***Bộ quy tắc được thiết kế để hỗ trợ Ban quản lý và nhân viên cung cấp cờ bạc theo cách bổ ích xã hội, thú vị và có trách nhiệm.***

***RGO đã được chỉ định để đảm bảo tuân thủ Quy tắc và Chương trình Tự loại trừ tại Địa điểm này và RGO luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng quen về các vấn đề cờ bạc có trách nhiệm.***

***Khách hàng được khuyến khích yêu cầu nhân viên xác định RGO.***

## 2. PHÂN PHỐI CÁC BẢN SAO CỦA MÃ CHO NHÂN VIÊN ĐỊA ĐIỂM & ĐÀO TẠO MÃ

2.1 Các bản sao của Mã sẽ có sẵn tại Địa điểm hoặc trên trang web của Địa điểm để mọi nhân viên truy cập.

2.2 Nhân viên phải tuân thủ luật pháp yêu cầu đào tạo RSG và đào tạo bồi dưỡng RSG.

2.3 Nhân viên mới phải hoàn thành Sổ tay đào tạo nhân viên đi kèm trong tháng đầu tiên kể từ khi bắt đầu công việc trong phòng chơi game tại Địa điểm.

2.4 Tất cả Nhân viên phải hoàn thành Sổ tay đào tạo nhân viên đi kèm trong vòng một tháng kể từ khi Địa điểm áp dụng Quy tắc và sau đó ít nhất mỗi năm thứ hai.

2.5 Các bản sao mới của Quy tắc phải được cung cấp cho mỗi nhân viên khi có bất kỳ thay đổi nào được thực hiện đối với Quy tắc.

## 3. TÍNH KHẢ DỤNG CỦA MÃ CHO KHÁCH HÀNG



3.1 Một bản sao của Mã phải có sẵn trên các trang web sau:

- (a) www. (điền địa chỉ trang web Địa điểm của bạn)
- (b) www.mgv.org.au

3.2 Một bản in của Mã phải được cung cấp cho khách hàng theo yêu cầu.

#### **4. ĐĂNG KÝ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM**

4.1 Sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm phải được lưu giữ tại Địa điểm và cung cấp cho thanh tra VCGLR khi có yêu cầu.

4.2 Địa điểm này phải đảm bảo rằng chi tiết về tất cả các sự cố và can thiệp cờ bạc có trách nhiệm được ghi lại trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm, bao gồm:

- (a) ngày, giờ xảy ra sự cố;
- (b) chi tiết vụ việc;
- (c) chi tiết về sự can thiệp được thực hiện để ứng phó với sự cố;
- (d) chi tiết về phản ứng của khách hàng đối với can thiệp, nếu biết
- (e) ngày và giờ mục nhập được ghi vào sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm; và
- (f) tên của cá nhân, nếu điều này được cung cấp tự nguyện bởi cá nhân đó.

4.3 Địa điểm này phải lưu giữ thông tin trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm trong ít nhất sáu tháng kể từ ngày nó được ghi vào sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm.

4.4 Thông tin trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm có thể được cung cấp cho Nhân viên Hỗ trợ Địa điểm cho mục đích đào tạo và phát triển với điều kiện thông tin đó không bao gồm tên hoặc đặc điểm nhận dạng của bất kỳ khách hàng nào.

#### **5. NHÂN VIÊN CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM**

5.1 Địa điểm này đã bổ nhiệm một số nhân viên làm RGO:

- (a) những người chịu trách nhiệm đảm bảo tuân thủ Quy tắc và Chương trình Tự loại trừ tại Địa điểm này;
- (b) người đã hoàn thành dịch vụ có trách nhiệm theo quy định về đào tạo chơi game; và
- (c) Một trong số đó sẽ có sẵn trong khu vực máy chơi game mọi lúc Máy chơi game có sẵn để chơi game.

5.2 Phải có một dấu hiệu được hiển thị nổi bật trong khu vực máy chơi game thông báo rằng RGO luôn sẵn sàng hỗ trợ.

5.3 RGO phải thực hiện tất cả các bước hợp lý để:

- (a) giám sát khu vực máy trò chơi và đảm bảo tuân thủ các Đạo luật, quy định và



- Bộ luật này;
- (b) đảm bảo rằng nhân viên ghi lại các sự cố cờ bạc có trách nhiệm và can thiệp vào sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm;
  - (c) quan sát những khách hàng có hành vi phù hợp với tác hại của cờ bạc và cung cấp hỗ trợ khi cần thiết;
  - (d) Cung cấp lời khuyên cho nhân viên về tác hại của cờ bạc và cách ứng phó với các dấu hiệu gây hại cho cờ bạc; và
  - (e) trả lời các câu hỏi và khiếu nại của khách hàng về việc cung cấp cờ bạc tại Địa điểm này.

## 6. TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG – GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI ĐÁNH BẠC

- 6.1 Nhân viên địa điểm phải cố gắng hết sức để biết khách hàng và những gì thường thấy đối với mỗi khách hàng khi chơi máy chơi game. Nhân viên địa điểm nên khuyến khích khách hàng cảm thấy thoải mái khi nói với họ nếu họ gặp khó khăn. Điều này sẽ giúp nhân viên xác định xem khách hàng có dễ bị tổn thương bởi vấn đề cờ bạc tại một thời điểm cụ thể hay không và liệu có can thiệp phù hợp hay không.
- 6.2 Địa điểm này phải đảm bảo rằng thông tin liên lạc với khách hàng không:
- (a) xúi giục khách hàng vào hoặc ở trong khu vực máy trò chơi;
  - (b) gây ra chơi máy chơi game (ngoại trừ giao tiếp tạo thành một phần của chương trình khách hàng thân thiết hợp pháp); hoặc
  - (c) củng cố hoặc khuyến khích nguy hiểm hoặc quan niệm sai lầm về máy chơi game, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
    - (i) nói với khách hàng rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi máy chơi game;
    - (ii) nói với khách hàng rằng giải độc đặc máy chơi game hoặc máy chơi game đã hoặc chưa thanh toán, hoặc đó là do thanh toán, tiền thắng cược;
    - (iii) thảo luận về may mắn hoặc mê tín dị đoan;
    - (iv) nói với khách hàng rằng 'suýt bỏ lỡ' có nghĩa là máy chơi game sắp trả tiền thắng;
    - (v) gợi ý hoặc khuyến khích niềm tin rằng một spin trên máy chơi game không độc lập với một spin khác trên máy chơi game đó;
    - (vi) gợi ý hoặc khuyến khích niềm tin rằng có những chiến lược mà khách hàng có thể sử dụng để giành chiến thắng khi chơi máy chơi game (ví dụ: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược trên mỗi dòng hoặc số dòng mà



đặt cược); hoặc

(vii) Nói với khách hàng rằng họ xứng đáng giành chiến thắng.

6.3 Địa điểm này phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng giao tiếp với khách hàng không khuyến khích chơi máy chơi game chuyên sâu và kéo dài.

6.4 Ngoại trừ biển báo EFTPOS, Địa điểm này không được khiến khách hàng:

(a) rút tiền, hoặc rút thêm tiền, từ một cơ sở tiền mặt; hoặc

(b) rời khỏi Địa điểm để lấy tiền, hoặc nhận thêm tiền, để cho phép khách hàng đó chơi hoặc tiếp tục chơi một máy chơi game.

6.5 Tuy nhiên, Địa điểm này có thể hướng dẫn khách hàng đến một cơ sở tiền mặt khi khách hàng yêu cầu.

## **7. TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG – CAN THIỆP KHI CÓ DẤU HIỆU ĐAU KHỔ**

7.1 Địa điểm này phải thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo khu vực máy trò chơi và lối vào khu vực máy trò chơi luôn được giám sát tại mọi thời điểm máy trò chơi có sẵn để chơi game.

7.2 Địa điểm này phải thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng khách hàng trong khu vực máy trò chơi thường xuyên được quan sát để theo dõi hành vi phù hợp với tác hại của cờ bạc. Hành vi phù hợp với hành vi gây hại cho cờ bạc có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

(a) tiếp cận nhân viên và hỏi thông tin về các dịch vụ cờ bạc có vấn đề;

(b) nói với nhân viên rằng khách hàng có vấn đề với cờ bạc của họ;

(c) có dấu hiệu đau khổ hoặc hành vi không được chấp nhận;

(d) hành động hung hăng hoặc theo cách chống đối xã hội hoặc cảm xúc công khai bao gồm tấn công vật lý máy chơi game hoặc khóc sau khi mất tiền;

(e) đánh bạc mỗi ngày trong một khoảng thời gian dài và gặp khó khăn khi rời đi vào thời gian đóng cửa;

(f) đánh bạc trong thời gian quá dài mà không nghỉ ngơi;

(g) yêu cầu vay tiền của nhân viên;

(h) chơi nhiều máy chơi game cùng một lúc;

(i) đặt trước một máy chơi game để chơi một máy chơi game khác;

(j) tránh tiếp xúc trong khi đánh bạc và không giao tiếp và không nhận thức được môi trường xung quanh; và

(k) từ chối nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game sau khi được yêu cầu.

7.3 Nếu nhân viên Địa điểm quan sát thấy bất kỳ hành vi nào phù hợp với tác hại của cờ bạc, bao gồm bất kỳ hành vi nào được liệt kê trong đoạn 7.2., RGO phải đánh giá tình hình và can thiệp theo cách mà RGO cho là phù hợp. Can thiệp có thể ở dạng một hoặc nhiều điều sau đây:

(a) khuyến khích khách hàng xem xét các ưu đãi thực phẩm hoặc đồ uống có sẵn



- tại Địa điểm cho phép nghỉ chơi từ các máy chơi trò chơi;
- (b) cung cấp cho khách hàng một số đồ uống giải khát (ví dụ như trà hoặc cà phê) ở một khu vực yên tĩnh hơn, riêng tư hơn của địa điểm chơi trò chơi, nơi khách hàng có cơ hội yêu cầu thông tin hỗ trợ phù hợp một cách bí mật;
  - (c) hỗ trợ khách hàng sắp xếp chuyến đi để rời khỏi Địa điểm;
  - (d) cung cấp cho khách hàng thông tin về hỗ trợ đánh bạc; và
  - (e) giải thích cách thức hoạt động của Chương trình Tự Loại trừ và cung cấp thông tin về cách truy cập Chương trình.

- 7.4 Địa điểm này không được khuyến khích hoặc xúi giục khách hàng tham gia chơi máy chơi game chuyên sâu hoặc kéo dài.
- 7.5 Nếu một khách hàng đã được quan sát chơi máy chơi game trong một thời gian dài mà không nghỉ ngơi, trước tiên RGO sẽ xem xét yêu cầu khách hàng nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game trước khi có bất kỳ can thiệp nào khác.
- 7.6 Nếu một tương tác đã xảy ra và tương tác đó đã xác định rằng khách hàng tức giận khi chơi game hoặc đã yêu cầu hỗ trợ do hậu quả của việc chơi game của họ, trước tiên RGO sẽ xem xét yêu cầu khách hàng nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game trước khi có bất kỳ can thiệp nào khác.

## **8. NHÂN VIÊN ĐỊA ĐIỂM CHƠI GAME**

- 8.1 Địa điểm này phải đảm bảo rằng nhân viên không chơi máy đánh bạc tại Địa điểm này vào một ngày làm việc được phân công.
- 8.2 Địa điểm này phải cung cấp thông tin cho nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ gây hại gia tăng từ cờ bạc.

## **9. TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ CỜ BẠC CÓ VẤN ĐỀ**

Địa điểm này phải đảm bảo rằng Ban Quản lý và RGO gặp nhân viên hỗ trợ địa điểm được chỉ định của Địa điểm này ít nhất sáu tháng một lần.

## **10. MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC**

- 10.1 Địa điểm này không được khuyến khích khách hàng chơi nhiều máy trò chơi cùng một lúc.
- 10.2 Địa điểm này phải thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn cản khách hàng đặt trước máy chơi game để chơi một máy chơi trò chơi khác.
- 10.3 Trong giờ mở cửa của các cơ sở ăn uống bên ngoài khu vực máy trò chơi, Địa điểm này phải đảm bảo rằng khách hàng có thể đặt hàng và được phục vụ đồ ăn thức uống mà không cần phải



vào khu vực máy trò chơi.

- 10.4 Địa điểm này có thể cung cấp cho khách hàng ngồi tại hoặc chơi máy chơi trò chơi, thức ăn hoặc đồ uống miễn là nó được cung cấp như một phần của tương tác với khách hàng đó và không phải là một sự khuyến khích để đánh bạc hoặc ở lại lâu hơn tại máy chơi trò chơi.