



负责任赌博 行为准则

2012

1.1 版

LEIGH  BARRETT
ASSOCIATES

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

The Coach & Horses 负责任赌博行为准则

1. 负责任赌博消息

本赌场将为所有顾客提供最高标准的客户服务和负责任的赌博服务，并将在收银台和/或赌博室入口展示以下负责任赌博消息，以使其在赌场的各个赌博产品区域均能为人察觉：

本赌场致力于为其顾客、员工乃至其运营地所在更广泛社区谋求福祉。本赌场努力以负责任、持续性的方式提供服务，为顾客提供适当的途径，帮助其作出知情选择，并根据其个人情况作出理性、明智的知情选择。作为承诺的一部分，本赌场还采纳一份综合的《负责任赌博行为准则》，以及“自我戒赌计划”，并将提供必要的财务和人力资源，支持在这些场所妥善运用和执行准则。

我们的《负责任赌博行为准则》描述了我们如何做到以上承诺，并将继续秉承回报社会、娱乐客户、负责任的精神提供赌博服务。

2. 准则的编制

The Coach & Horses 负责任赌博行为准则由 **Leigh Barrett & Associates** 私人有限公司代表我们编制，可供赌博商业实施采纳和整合。该准则是一份通俗易懂的文档，方便顾客理解和员工的诠释和解释。该文档以通俗的英文写就，所有顾客（包括来自多种文化和语言背景为顾客）均可获得。

该准则的配套文档《负责任赌博政策与程序》已在每位赌场员工就职时向其发放。

3. 可用性

顾客可要求获取一份书面行为准则。赌博室入口或赌博室的收银台处会显示获取该准则的方法。

该准则将在 **The Coach & Horses** 网站发布（如果该赌场有网站），包括其他社区语言版本，如希腊语、意大利语、中文、越南语、阿拉伯语、土耳其语和西班牙语。

赌场将确保负责任赌博登记簿可在任何获得授权的人员或 **VCGLR** 监察员要求下随时提供。

4. 若干定义

本《赌场负责任赌博行为准则》中使用的术语与 **2003** 年维多利亚《**赌博管理法**》 (**Gambling Regulation Act 2003**) (“法案”)中的术语一致，但上下文另有要求或显示出相反意图者除外。

- “条例”是指维多利亚**赌博监管条例 2005** 年现行版本
- “赌场”是指本赌场 **The Coach & Horses**
- “准则”特指本《负责任赌博行为准则》
- “**ICRP**”是指第 **12** 条中规定的“独立投诉解决流程”

-
- “负责任赌博监察官”是指负责在赌场实施准则和 **ICRP** 的人员
 - “**EGM**”是指电子赌博机
 - “**PID**”是指 **EGM** 屏幕上显示的赌博者信息
 - “指定人员”是指依据第 **9** 条指定的人员，该等人员负责在赌场提供赌博产品和服务的整个期间为顾客提供关于准则的信息
 - “顾客”是指客户、会员和访客
 - “负责任赌博登记簿”（**RGR**）是指赌场留存的记录准则中要求信息的登记簿，此登记簿可能同时包含酒精和/或 **AML/CTF** 登记簿
 - “未成年人”是指十八（**18**）岁以下者
 - “审核表”是指赌场依据第 **17** 条要求每年填写的表格

5. 负责任赌博信息

本准则若要求赌场：

- 向顾客提供信息，或
- 让顾客可获取信息，或
- 展示信息，

赌场应采取如下方式履行：

- 在提供赌博产品的区域展示相应海报，信息手册和/或便利通告，所提供的展示必须清晰可见，并能为这些区域的顾客察觉；和/或
- 提前准备好信息手册，顾客可自行带走或经顾客要求随时提供；和/或
- 在赌场网站发布信息，
(采用上述方法中最实用且最有效者)。

本赌场提供自我戒赌计划。有关此计划的信息，顾客可咨询负责任赌博监察官或指定人员或查阅赌场陈列的自我戒赌手册。

5.1 展示

本赌场以多种形式展示负责任赌博信息，包括信息手册，海报和电子赌博机（**EGM**）屏幕上的赌博者信息展示（**PID**），包括法案及条例要求的信息。

有关负责任赌博的以下信息必须为顾客提供：

- a. 如何负责任地赌博；
- b. 如何作出并信守预付决定；
- c. 适用于支票支付赢取金额以及以赌博为目的的信用条款或借款的限制；
- d. 顾客可参加自我戒赌计划。

5.2 进一步的负责任赌博信息

本赌场为顾客提供有关负责任赌博的进一步信息，包括：

-
- a. 如何访问联邦政府网站 ‘Money Smart’ www.moneysmart.gov.au（或类似的政府家庭预算安排网站）；及
 - b. 赌博者及其家人或朋友如何找到赌博支持服务及自我戒赌计划以及州政府的问题赌博支持网站 www.problemgambling.vic.gov.au。

若赌场有网站，则应在网站上发布通往上述网站的链接。

6. 赌博产品信息

每一台电子赌博机（EGM）的规则，包括胜率，可在机器的赌博者信息显示（PID）页面查询。

有关如何查看 PID 页面的信息可咨询任意赌场员工和/或阅读赌博室内提供的赌博者信息显示（PID）手册。

7. 客户忠诚计划信息

本赌场在定期提供客户忠诚计划时，均会向顾客提供相关手册，其中详述了有关参与者可参加的特定客户忠诚计划的信息。

此信息将包含忠诚计划规则，包括奖金积累、过期和兑换的方式和时间。参与的顾客将至少每年一次收到一份书面对账单或电子邮件，其中列明其在此忠诚计划中累积的奖励。参与自我戒赌的人员不能加入或继续留在任何忠诚计划中。所有与忠诚计划成员的书面沟通应包含如下陈述：

我们强烈建议您合理限制赌博的时间和资金，并且坚持这些限制。如果您有任何赌博方面的问题，包括设置和维持限制，请寻求任意赌场员工的帮助。

8. 预付策略

本赌场鼓励使用 EGM 的顾客根据其自身情况设定时间和资金的限制。

赌博室内及 EGM 上的负责任赌博标示和手册有助于顾客作出预付决定，设定限制并且不超出该限制。赌场员工必须乐意与顾客讨论如何获取设定和保持限制方面的帮助，以及如何获取帮助，以识别导致赌博超支的触发因素。

本赌场将为顾客及其亲友提供有关获取各种赌博支持服务和/或访问州政府网站 www.problemgambling.vic.gov.au 的所有方面的信息。

赌博者可使用本赌场的所有 EGM 查询每次赌博使用的时间和资金。要了解如何激活赌局查询功能，可咨询赌场员工，也可查阅赌场提供的 PID 手册。每一台 EGM 上均提供了上述信息，以帮助已经做出或希望做出预付决定的顾客。

本赌场将遵循所有与赌博机预付相关的规定。

9. 与顾客替换

本赌场认为员工与顾客的替换是提升负责任赌博/客户关怀的重要一环。本赌场的员工致力于始终提供高水平的客户服务和客户关怀，包括始终了解顾客的需要以及赌场在负责任赌博方面的责任。赌场员工在入职前期接受准则培训，并且在后续期间参加复习课程。

本赌场设一名指定负责赌博协调员，所有赌博责任经理/主管均被指定为赌场的负责赌博监察官。协调员和监察官知悉其各自职位的责任，知悉如何履行其职责并且了解在赌场开放的所有时间有空管理客户关怀/负责任赌博事宜的人选。

所有员工均知悉每次轮班时的指定人员是谁。

任何人员在接触员工并询问有关问题赌博服务的信息或表示在赌博中遇到问题时，均会被引导至负责任赌博监察官处，从而获得个人协助以及任何必要的行动。

任何客户，如表现出痛苦情绪或有不可接受的行为，指定人员将会主动与其接触，并乐意地以严格保密的方式提供协助。

不可接受的行为包括（但不限于）：

- 攻击
 - 用力击打机器/按钮；
 - 冲机器或赌博室内的其他人员大吼；
 - 辱骂员工和/或其他顾客；及
 - 采取威胁行为。

- 情绪
 - 在赌场任何地方哭泣，包括在 **EGM** 旁；
 - 在赌场表现得极度悲伤或抑郁；
 - 在 **EGM** 上赌博时过量出汗；
 - 在赌场表现得非常激动；及
 - 持续向员工抱怨

- 不理睬
 - 不理睬员工的交流；
 - 不理睬赌场内发生的，通常情况下会吸引客户注意的事；

- 外貌
 - 试图伪装，以便不被人认出；及
 - 卫生/个人护理恶化

- 赌博时间过长
 - 每天在赌场的 **EGM** 上赌博；
 - 持续超过 **3** 个小时在 **EGM** 上赌博；及
 - 在赌场关闭时不愿离开。

- 借钱赌博
 - 向员工借钱（用于任何目的）；
 - 向其他顾客借钱（用于任何目的）；及
 - 试图在赌场内出售物品或服务。

与此类顾客的交流包括基于相应的赌场员工（包括指定人员）的针对性评估进行慎重的协助。交流的形式可以是：

- i. 与客户或访客接触及尝试使其参与社交；
- ii. 鼓励客户考虑赌场内提供的食品或饮料，从而离开赌博机休息一下；

- iii. 在赌场较为安静及私密的地方为客户提供一些补充茶点（如一杯茶或咖啡），在此类地方为其提供所有相关的信息及支持服务，包括自我戒赌及财务建议，并保守秘密；
- iv. 提供其他一些相应的援助，包括使用赌场电话联系其亲友；
- v. 帮助客户安排交通工具以便回家；
- vi. 如果指定人员合理认为与客户或访客的交流未经授权，则不采取行动。

负责任赌博监察官与顾客的联系记录在负责任赌博登记簿中，其中包含所采取行动的详情。赌博室将为所有履行指定人员职责的员工提供培训。指定人员将接受培训，了解问题赌博的指标以及针对问题行为的合理应对方法，以及《国家隐私原则》的要求。

此登记簿的内容涵盖于《隐私法》中，指定人员将确保遵循《国家隐私原则》。

登记簿中涵盖的细节包括：

- i. 事件或事项发生的日期和时间；
- ii. 涉及的员工姓名；
- iii. 涉及的客户姓名（如有或合适）；
- iv. 事件或事项的概述；
- v. 员工采取的行动（如提供赌博者帮助/自我戒赌信息）。

本赌场还将遵守有关酒精服务责任的法律法规。

10. 与赌场员工交流

本赌场旨在确保其所有员工的安全，维持俱乐部销售的赌博产品的感官一致性。

依据法律，本赌场的员工在工作期间不得在赌博机上赌博，玩基诺，购买乐透彩票或参与下注。

本赌场制定了针对员工购买赌博产品（包括使用赌博机）的政策，并将其副本纳入赌场的《负责任赌博政策和程序手册》以及员工手册中，并随附在分发的每一份准则中。

如果有员工向其他员工或直接向指定人员表示其可能有赌博困扰，其将获得赌场运营者（相关责任人）的充分建议支持以及问题赌博信息，此过程将保密。在决定针对涉及员工的任何情况采取适当行动时，赌场将确保每一种行动尝试均审慎进行，并且尽量减少他人对此情况及此员工的注意。赌场将尽可能鼓励员工参与赌场内可提供的非赌博相关的职责。

依据本条采取的行动将被记录在员工的雇佣档案中，但不会记录在负责任赌博登记簿中。员工雇佣档案中所包含的任何内容如经 **VCGLR** 监察员要求将向其提供。

赌场每年将与相应的培训组织（包括当地的赌博者帮助服务处及其他服务处，具体由赌场决定）合作为所有员工开办负责任赌博职业发展课程。

有关负责任赌博和问题赌博支持服务的信息将被纳入入职资料包/员工手册，员工在进入赌场开始工作时即可获得。

若赌场采纳的政策有别于上文规定，则应以书面方式向 **VCGLR** 告知政策变更，且必须等待赌场政策的批准方可实行政策。

11. 与问题赌博支持服务处交流

本赌场致力于与本地问题赌博支持服务处及相关机构维系紧密联系和定期接触。

本赌场将为顾客提供本地赌博者帮助服务处和/或其他相关问题赌博支持服务处的各种刊物及联系方式。

本赌场的高层员工将定期发起与本地赌博者帮助机构及相关地方赌博者帮助服务处的指定赌场支持工作人员（**VSW**）举行会议（至少每年一次）。

- 此类会议可能包括以下类型：
 - 召开年度员工培训课程，由本地赌博者帮助服务处实施；
 - 赌场运营者/经理与赌博者帮助服务处或指定 **VSW** 之间的会议，或
 - 通过电子邮件与支持服务处的常规联系。

赌场将在其负责人赌博政策和程序文件夹中记录与赌博者帮助服务处和/或其他相关问题赌博支持服务处的联络细节。会议内容包括：

- 会议时间和日期；
- 与会人员；
- 讨论的话题；
- 会议成效/决议；
- 下一次会议日期。

12. 客户投诉

本赌场认可 **ICRP** 流程，该流程遵守 **ICRP** 的部长级指示，并已获得 **VCGLR** 批准。

本赌场将为顾客提供有关 **ICRP** 的信息，包括：

- 如何投诉；
- 解决投诉的流程；
- 独立审核俱乐部针对会员或访客投诉的决定；
- 如何收集和保留有关投诉的信息；以及
- 如何帮助 **VCGLR** 监督对投诉流程的遵从。

客户若有针对本准则遵从性及/或实施方面的投诉，应以书面方式直接将投诉递交至赌场管理层。

赌场经理将检查所有的投诉，确保其与本准则的实施有关。针对客户服务或机器操作的投诉与本准则的实施无关，将被转交至职务经理处。赌场员工将在顾客的要求下协助顾客完成这一流程。

投诉将被保密调查并以下列方式尽快解决：

- 所有投诉将获得及时确认；
- 如果由于投诉与本准则的实施无关，从而决定不对其进行调查，我们将告知客户；
- 在调查投诉的过程中，赌场经理可从相关员工处获取与投诉主题相关的信息；

-
- 赌场经理将尽力确定客户是否依据本准则得到合理对待；
 - 如果投诉得到证实，赌场经理将详细说明纠正相应问题的行动；
 - 客户将始终被告知投诉成果；
 - 投诉细节将被记录在负责任赌博政策与程序文件夹内，并在登记簿中提及；
 - 有关投诉的信息在 VCGLR 要求时将向其提供。

如果赌场层面无法解决投诉，则该投诉将被上交至澳大利亚仲裁与调解协会（IAMA）。投诉涉及的各方可联系 IAMA。

要发起投诉，各方可登陆 IAMA 网站（www.iama.org.au），下载争议解决表单，然后将填妥的表单随附相应的费用提交给 IAMA。

有关所有涉及准则的投诉的文件必须保留在负责任赌博政策与程序文件夹内，并在登记簿中提及，以便经 VCGLR 要求时供其查阅。

13. 未成年人遵守禁止赌博规定

严禁未成年人赌博，不论年龄为何，只要是未成年人，均不得进入赌博室。

本赌场将确保将相关标志放置在赌博室的每个入口，警告未成年人不得进入赌博室。

由于所有赌场员工均有责任要求年龄证明，赌场要求赌博室员工在不确定客户或访客是否年满十八周岁时要求查看年龄证明。

以下（现行）文件原件可用于年龄验证：

- 年龄证明卡
- 驾驶证
- 维多利亚学车许可证
- 护照
- 钥匙卡

如果无法出具相关年龄证明，客户或访客将被要求离开赌博室，并且在赌场不会获得任何赌博产品服务。

14. 赌博环境

赌场的有关键区域均安装有时钟，以便顾客把握时间。

在发布赌场活动的通告时，员工将会提及时间。

员工会鼓励顾客定时终止在赌博机上赌博，休息一段时间。方式可能是通过广播系统发布通告，内容可能包括：

- a) 宣布提供早茶/午餐/晚餐；
- b) 宣布促销抽奖；
- c) 宣布赌场内即将开始其他非赌博类的客户活动。

赌场员工还将监视顾客的活动，并在适当时与顾客交流，奉劝其不要过长时间、高强度赌博。此类交流的形式可以是由员工主动对顾客发起随意谈话（保持一般性礼貌），例如，与食品和/或饮料相关的谈话。

15. 财务交易

本赌场不兑换支票。如果客户要求兑换支票，员工将告诉客户本赌场不兑换支票。

依据法律，在赌博机上赢取的资金或累积的除欠达到一千美元及以上者，必须以支票全额支付，不得以现金支付。这些赢金或累计的除欠不得作为机器除欠提供。

顾客及访客可要求从赌博机上赢取的少于一千美元的资金和/或累计的除欠，以及从其他赌博产品中赢取的资金和/或除欠以现金和/或支票支付。本赌场将遵循此类要求。

本赌场将保留一份奖金支付登记簿，记录赌博产品上的重大奖金，包括，但不限于，超过一千美元的支票付款。奖金支付登记簿将保存在赌博室内，经 **VCGLR** 要求，应向其提供。

奖金支付登记簿内的条目受《隐私法》约束，本赌场将遵循《国家隐私原则》对奖金支付登记簿的规定。

提供赌博机和赌注须遵循 **2006** 年联邦《反洗钱和反恐怖融资（**AML/CTF**）法》之规定。本赌场已采纳一项 **AML/CTF** 计划，将确保所有财务交易遵循 **AML/CTF** 计划及 **AML/CTF** 法。

本赌场将提供、保存和展示赌场在以下方面的政策：支票兑现以及顾客可以如何通过支票支付赢取的资金。

16. 负责任广告和宣传

维多利亚禁止擅自发布 **EGM** 赌博产品广告。

所有由本赌场或代表本赌场发布的非 **EGM** 类的广告须遵循澳大利亚全国广告者协会采纳的广告道德准则。

在发布广告前，管理层将审核所有广告和宣传材料，以确保其遵循澳大利亚全国广告者协会采纳的广告道德准则。

此外，在发布广告前，管理层将审核所有广告和宣传材料，以确保其：

- 无胜算、奖金或胜率方面的虚假、误导或欺骗性内容；
- 获得其内容中提及的赢取奖金者的同意；
- 不含冒犯性或不适当内容；
- 不造成赌博是合理的致富策略这一印象；
- 不宣扬在购买赌博产品时消费酒精；及
- 不描述或针对 **18** 岁以下的人。

17. 准则审核

本准则每年审核一次，以确保其遵循 **2003** 年《维多利亚赌博管理法》，**2005** 年《维多利亚赌博管理条例》以及相关的部长级指示。本准则的编撰者 **Leigh Barratt & Associates** 私人有限公司将代表赌场运营商促成年度审核的开展。

本赌场对准则的遵从以及准则在上一年内在本赌场的实施和有效性此次亦将审核。

本赌场将确保在负责任赌博登记簿中保留一份准则反馈表。

审核过程中将寻求相关利益人士，包括赌场员工、顾客及问题赌博支持服务处的反馈。

需要对本准则作出的变更将被记录在登记簿中，并就此向 **VCGLR** 提交书面通知。若变更获得 **VCGLR** 批准，则可实施。

任何变更均将记录在赌场的负责任赌博政策与程序文件夹内。