



# Bộ Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có trách nhiệm

Tháng 2 năm 2021

PHIÊN BẢN 1.6



**frontier**hospitality

Quy tắc ứng xử có trách nhiệm về cờ bạc

## 1. Cam kết của địa điểm đối với cờ bạc có trách nhiệm

Thông báo này được hiển thị ở lối vào phòng trò chơi và / hoặc tại quầy thu ngân trong phòng trò chơi:

Địa điểm này cam kết cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất về chăm sóc khách hàng và đánh bạc có trách nhiệm. Quy tắc ứng xử về cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi mô tả cách chúng tôi thực hiện việc này.

Nhà điều hành địa điểm có nhiệm vụ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn ngừa và giảm thiểu tác hại từ hoạt động của các máy trò chơi tại địa điểm đã được phê duyệt, bao gồm bằng cách giám sát phúc lợi của người chơi máy trò chơi, không khuyến khích việc chơi máy chơi trò chơi kéo dài và kéo dài và can thiệp khi một người thể hiện hành vi phù hợp với tác hại của cờ bạc.

Đánh bạc có trách nhiệm có nghĩa là người tiêu dùng thực hiện một lựa chọn hợp lý và hợp lý dựa trên kiến thức và hoàn cảnh cụ thể của họ. Nó có nghĩa là một trách nhiệm chung với hành động tập thể của ngành công nghiệp cờ bạc, chính phủ, cá nhân và cộng đồng.

Mã cũng sẽ có sẵn bằng các ngôn ngữ cộng đồng trên trang web của chúng tôi (nơi có trang web). Các ngôn ngữ có thể bao gồm:

- Tiếng Ả Rập
- Người Trung Quốc
- Người Hy Lạp
- Người Ý
- Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ
- Người Tây Ban Nha
- Tiếng Việt

## 2. Tương tác với khách hàng - giao tiếp với người đánh bạc

2.1 Địa điểm này sẽ đảm bảo rằng giao tiếp với khách hàng không:

- (a) Xúi giục một người vào hoặc ở lại khu vực máy trò chơi;
- (b) Kích thích chơi máy chơi trò chơi (ngoại trừ giao tiếp tạo thành một phần của một chương trình trung thành); hoặc là
- (c) Củng cố hoặc khuyến khích những nguy hiểm hoặc quan niệm sai lầm về máy trò chơi, bao gồm nhưng không giới hạn trong:
  - i. Nói với một người rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi máy chơi game;
  - ii. Nói với một người rằng máy chơi game hoặc jackpot của máy chơi game có hoặc chưa thanh toán, hoặc đã đến hạn thanh toán, tiền thắng cược;
  - iii. Bàn về sự may rủi hay mê tín;
  - iv. Nói với khách hàng rằng 'suýt bỏ lỡ' có nghĩa là máy chơi trò chơi sắp sửa trả tiền thắng cược;
  - v. Đề xuất hoặc khuyến khích niềm tin rằng vòng quay trên máy chơi trò chơi không độc lập với một vòng quay khác trên máy chơi game đó;
  - vi. Đề xuất hoặc khuyến khích niềm tin rằng có những chiến lược một người có thể sử dụng để giành chiến thắng khi chơi một máy trò chơi (ví dụ: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược trên mỗi dòng hoặc số dòng trên đó đặt cược được thực hiện); hoặc là
  - vii. Nói với một người rằng họ xứng đáng giành được chiến thắng.

2.2 Địa điểm này sẽ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo giao tiếp với khách hàng

không khuyến khích chơi máy chơi game nhiều và kéo dài.

2.3 Ngoại trừ bảng chỉ dẫn EFTPOS, địa điểm này sẽ không khiến khách hàng:

(a) rút tiền, hoặc rút nhiều tiền hơn, từ một cơ sở tiền mặt; hoặc là

(b) rời khỏi địa điểm này để kiếm tiền, hoặc kiếm thêm tiền, để cho phép khách hàng đó để chơi hoặc tiếp tục chơi, một máy chơi game.

2.4 Tuy nhiên, địa điểm này có thể hướng một người đến cơ sở tiền mặt khi được yêu cầu Một khách hàng.

3. Tương tác với khách hàng - Dấu hiệu của sự phiền muộn

3.1 Địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo khu vực máy trò chơi và các lối vào khu vực máy trò chơi được giám sát mọi lúc có sẵn để chơi game.

3.2 Địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng khách hàng trong máy chơi game thường xuyên quan sát khu vực để theo dõi hành vi phù hợp với hành vi đánh bạc của bị hại.

3.3 Địa điểm này sẽ không khuyến khích hoặc lôi kéo một người tham gia vào chơi máy chơi game.

3.4 Nhân viên tại địa điểm này sẽ yêu cầu một người tạm rời khỏi khu vực máy trò chơi nơi đã xảy ra tương tác và tương tác mũ đã xác định rằng người đó đang tức giận khi chơi game hoặc đã yêu cầu hỗ trợ do hậu quả của việc chơi game của họ.

3.5 Nhân viên tại địa điểm này sẽ tương tác với một người được cho là đã từng chơi máy chơi game trong thời gian dài không nghỉ và yêu cầu người đó tạm rời xa khu vực máy chơi game.

3.6 Nhân viên tại địa điểm này sẽ tương tác với một người:

(a) đã được yêu cầu nghỉ ngơi và từ chối nghỉ chơi trò chơi khu máy móc;

(b) chơi nhiều máy trò chơi đồng thời; hoặc là

(c) Đặt trước một máy trò chơi để chơi một máy trò chơi khác.

4. Nhân viên địa điểm chơi game

4.1 Địa điểm này sẽ đảm bảo rằng nhân viên không chơi máy đánh bạc vào một ngày làm việc bận rộn tại địa điểm này.

4.2 Địa điểm này sẽ cung cấp thông tin cho nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ gia tăng tác hại từ cờ bạc.

5. Tương tác với Dịch vụ hỗ trợ cờ bạc có vấn đề

Địa điểm này sẽ đảm bảo rằng các nhân viên quản lý hàng ngày hoạt động của

địa điểm được phê duyệt và các nhân viên đánh bạc có trách nhiệm gặp gỡ với bộ phận hỗ trợ địa điểm được chỉ định của địa điểm này

công nhân ít nhất sáu tháng một lần.

6. Môi trường cờ bạc

6.1 Địa điểm này sẽ không khuyến khích một người chơi nhiều máy trò chơi đồng thời.

6.2 Địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn cản một người đặt trước trò chơi máy để chơi một máy chơi trò chơi khác trong khu vực máy trò chơi.

6.3 Trong giờ mở cửa của các cơ sở ăn uống bên ngoài máy trò chơi

tầng, địa điểm này sẽ đảm bảo rằng một người có thể đặt hàng và được phục vụ đồ ăn thức uống mà không cần phải vào khu vực máy chơi game.

6.4 Địa điểm này có thể cung cấp cho một người ngồi hoặc chơi một máy trò chơi đồ ăn hoặc thức uống miễn là nó được cung cấp như một phần của tương tác với người đó.

## 7. Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm

7.1 Nhà điều hành địa điểm này sẽ chỉ định các nhân viên cờ bạc có trách nhiệm cho (các) địa điểm đã được phê duyệt.

7.2 Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm sẽ luôn có mặt tại khu vực máy đánh bạc máy chơi game có sẵn để chơi game.

7.3 Địa điểm này sẽ hiển thị nổi bật trong khu vực máy trò chơi một thông báo khuyến cáo rằng nhân viên đánh bạc có trách nhiệm luôn sẵn sàng hỗ trợ.

7.4 Nhân viên phụ trách cờ bạc của địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để:

(a) giám sát khu vực máy đánh bạc và đảm bảo tuân thủ Đạo luật, quy định và mã này;

(b) đảm bảo rằng nhân viên ghi lại các sự cố cờ bạc có trách nhiệm và các biện pháp 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 đối phó với các dấu hiệu của tác hại của cờ bạc: và

(e) trả lời các câu hỏi và khiếu nại của khách hàng về việc cung cấp cờ bạc trong địa điểm đã được phê duyệt.

7.5 Nhân viên phụ trách cờ bạc của địa điểm này sẽ hoàn thành dịch vụ có trách nhiệm theo quy định của đào tạo cờ bạc, nếu có.

## 8. Đăng ký cờ bạc có trách nhiệm

8.1 Địa điểm này đã thiết lập và duy trì sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm và đảm bảo rằng thông tin chi tiết về tất cả các sự cố và can thiệp cờ bạc có trách nhiệm đều được ghi lại trong sổ đăng ký này, bao gồm:

(a) ngày và giờ xảy ra sự cố;

(b) chi tiết của vụ việc;

(c) chi tiết về sự can thiệp được thực hiện để đối phó với sự cố;

(d) chi tiết về phản ứng của khách hàng đối với sự can thiệp, nếu biết;

(e) ngày và giờ mục nhập được ghi trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm; và

(f) Tên của cá nhân nếu điều này do cá nhân đó tự nguyện cung cấp.

8.2 Địa điểm này lưu giữ thông tin trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm cho không ít hơn sáu tháng kể từ ngày nó được ghi vào sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm.

8.3 Địa điểm này sẽ cung cấp một bản sao của sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm cho người Victoria Ủy ban cờ bạc và quy định rườy theo yêu cầu.

8.4 Địa điểm này có thể cung cấp thông tin trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm cho một Địa điểm Hỗ trợ Người lao động cho các mục đích đào tạo và phát triển miễn là thông tin đó không bao gồm tên hoặc đặc điểm nhận dạng của bất kỳ người nào.

Quy tắc ứng xử có trách nhiệm về cờ bạc

Phụ lục-Định nghĩa

Các định nghĩa

Quản trị viên mã đề cập đến Frontier Hospitality Co-Operative Limited, người đã chuẩn bị và quản lý mã này.

Tương tác có nghĩa là sự hỗ trợ được đo lường dựa trên đánh giá từng trường hợp của nhân viên địa điểm. Tương tác có thể có dạng:

- Khuyến khích khách hàng xem xét các đề nghị thực phẩm hoặc đồ uống có sẵn tại địa điểm điều này sẽ cho phép tạm dừng chơi từ máy chơi game
- Cung cấp cho khách hàng một số đồ uống giải khát (tức là trà hoặc cà phê) trong không gian yên tĩnh và riêng tư hơn một phần của địa điểm chơi game nơi khách hàng có cơ hội yêu cầu thông tin hỗ trợ thích hợp một cách bí mật
- Hỗ trợ khách hàng sắp xếp việc đi lại để khởi hành địa điểm
- Cung cấp cho khách hàng thông tin về hỗ trợ cờ bạc, và
- Giải thích cách thức hoạt động của chương trình tự loại trừ và cung cấp thông tin về cách truy cập chương trình.

Scheme trung thành có nghĩa là 'chương trình trung thành' như được định nghĩa trong phần 1.3 của Đạo luật.

Các nhân viên cờ bạc có trách nhiệm mô tả các nhân viên được chỉ định để hỗ trợ nhà điều hành địa điểm:

- Giảm thiểu tác hại của cờ bạc tại địa điểm, và
- Đảm bảo tuân thủ tất cả các yêu cầu về quy định và mã có trách nhiệm về cờ bạc
- Trả lời các câu hỏi của nhân viên và khách hàng về việc cung cấp cờ bạc tại địa điểm.

Số đăng ký cờ bạc có trách nhiệm mô tả một nhật ký nằm trong khu vực trò chơi, địa điểm đó nhân viên có quyền truy cập để ghi lại các tương tác liên quan đến cờ bạc có trách nhiệm với khách hàng.

Nhân viên hỗ trợ địa điểm mô tả nhân viên từ Chương trình hỗ trợ địa điểm trợ giúp của người chơi cờ bạc. Những nhân viên này hỗ trợ địa điểm hoàn thành các trách nhiệm như:

- Xác định và phản hồi những khách hàng quen có dấu hiệu của vấn đề cờ bạc
- Nâng cao nhận thức của nhân viên địa điểm về và khuyến khích giới thiệu đến Gambler's Dịch vụ trợ giúp, chương trình tự loại trừ và các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng khác
- Đáp ứng các yêu cầu của Quy tắc ứng xử cờ bạc có trách nhiệm của họ
- Tạo và duy trì môi trường cờ bạc có trách nhiệm
- Đảm bảo họ hoàn thành Dịch vụ Trò chơi Có trách nhiệm (RSG) được yêu cầu đào tạo.

Khước từ

Bất kỳ thay đổi pháp lý nào ảnh hưởng đến mã này sẽ không làm cho mã này không hợp lệ. Bất kỳ nhà nước nào hoặc luật pháp Liên bang hoặc các thỏa thuận quản lý được ưu tiên hơn các nội dung của mã.