السـلوك المسـؤولة المقـامرة المكـان رمز الألعـاب

1. تعريفـات

لعـام القمـار لائحـة مع تتفـق السـلوك المسـؤولين القمـار ألعـاب الـرمز المكـان هذا فـي المسـتخدمة المصـطلحات مخالفـة نيـة يظهـر أو ،ذلـك خـلاف السـياق يقتـض لـم ما (القـانون) 2003.

2. مدونة إعداد

(فكتوريـا) الاسـترالية الفنـادق رابطـة قبـل من السـلوك المسـؤولين القمـار ألعـاب الـرمز المكـان هذا أعد وقـد من تمكـن أن شـأنها من بطريقـة السـلوك قواعـد مدونـة هذه كتـب وقـد .للاعتمـاد الألعـاب لأمـاكن متاحـة تكـون وسـوف هذه مثـل فـي وقـدم ،الانجليزيـة سـهل فـي كتابتهـا يتـم بقصـد مسـتعدة انها .العمـلاء قبـل من بسـهولة فهمـه ثقافيـا متنوعـة خلفيـات من العمـلاء ذلـك فـي بمـا ،العمـلاء إلـى الوصـول المعقـول من يكـون أن الطريقـة ولغويـا.

3. توفـر

المشـورة وتقـديم لافتـة عرض وسـيتم .الطلـب عنـد للعمـلاء مكتـوب شـكل فـي القواعـد هذه توفـير وسـيتم القمـار قاعـة فـي الصـندوق أميـن شـباك أو الغرفـة مدخل فـي الألعـاب هذه من للعمـلاء.

لغـات قـد .ممكنـا ذلـك كـان وحيثمـا مكـان موقـع علـى المجتمعيـة اللغـات فـي متوفـرة تكـون أن أيضـا والقـانون يلـي ما تشـمل:

- اليونانيـة
- الايطاليـة
- الفيتناميـة
- الصـينية
- العربيـة اللغـة
- التركيـة
- الإسـبانية

4. رسـالة القمـار مسؤول

القمـار قاعـة فـي الصـندوق أميـن محطة فـي أو / و القمـار قاعـة مدخل عنـد التاليـة الرسـالة عرض وسـيتم:

"المسـؤولة المقـامرة قـانون لـدينا .المسـؤولة والمقـامرة العمـلاء خدمة مسـتويات أعلـى لتقـديم المكـان هذا تلـتزم ذلـك نفعـل كيـف يصـف السـلوك.

منطقـي خيـار ممارسة ويمكـن ،واعيـة خيـارات لـديهم المسـتهلكين عنـدما هي منظمة بيئـة فـي المسـؤولة المقـامرة والأفـراد ،القمـار صـناعة قبـل من جماعي وعمل مشـتركة مسـؤولية يعـني ما وهو .ظروفهـا أسـاس علـى ومعقـول ".والمجتمعـات والحكومـات

5. المعلومـات القمـار مسؤول

والكتيبـات الملصـقات ذلـك فـي بمـا ،النمـاذج من مجموعة فـي المسـؤولة المقـامرة معلومـات الموقـع هذا يعـرض لاعـب معلومـات يعـرض الشاشـة علـى تظهـر الـتي (العاديـة غـير) آلـة الالكترونيـة والألعـاب (PIDS).

ذلـك علـى الأمثلـة:

بمسـؤولية للمقـامرة كيـف (أ

للالـتزام السـابق القـرار علـى والحفـاظ جعل كيفيـة (ب

الـدعم خدمات توافـــر (ج

سياســـة الاربـــاح دفـــع (د

القمـــار للعـــب الائتمـــان توفـــير علـــى وحظر (ه

The *Gambling Regulation Act* 2003 prohibits this venue from providing credit to customers for playing gaming machines.

برنـــامج اســـتثناء لنفســـه مكـان (و

للعمـــلاء يمكـن ،البرنـــامج هذا حول معلومـات علـى للحصـــول .الاســـتبعاد الـــذاتي برنـــامج يوفـــر اللعـــب مكان هذا الـــذاتي الكتيـــب من نسـخة علـى الحصـول أو الألعـاب / موظف واجب المســـؤولين الألعـاب مـدير مع التحـــدث القمـــار قاعـة فـــي عرضـها اســـتبعاد.

عن معلومـات الاتصـــال وتفاصـــيل المسـؤول القمـــار نصـــائح دوريـا تظهـر أيضـــا مكان فـــي العـرض شاشـــات قـد علـى قـادرة هي الـــتي العـرض شاشـــات مكان لديـــه يكـون عندما فقـــط ينطبـــق وهذا) .القمـــار مشـــكلة الـدعم خدمات المعلومـــات هذه عرض(.

المعلومـــات من لمزيـــد (ز

ذلـك فـــي بمـــا ،المســـؤولة المقـــامرة حول المعلومـــات من المزيـــد مع للعمـــلاء يوفـــر الموقـــع هذا:

الكومنولـــث حكومة موقـع "المـال الذكيـــة" www.moneysmart.gov.au إلـى الوصـول كيفيـــة ·

دعم دولـة وحكومة الإقصـــاء الـــذاتي وبـرامج القمـــار الـدعم خدمات تجـد أن أصـــدقائهم أو وعـــائلاتهم المقـــامرين كيـف · الموقـع المنزليـــة الميزانيـــات ذلـك شـابه ما أو) الموقـع www.problemgambling.vic.gov.au مشـكلة القمـار الحكومـي).

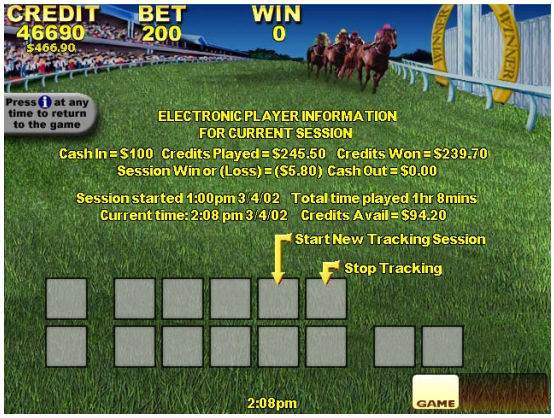
المنتـــج معلومـات المقـامرة .6

الانتقـــال طـريق عن وتتوفـــر ،الفـوز فـرص ذلـك فـي بمـا ،آلـة (EGM) الإلكترونيـــة القمـار لعبـــة كل قواعـد من متـاح هو PID شاشـات علـى عرض كيفيـــة حول معلومـات .الجهـاز علـى عرض (PID) لاعب معلومـات شاشـات إلـى القمـار قاعـة داخل المتاحـة ،كراسـة (PID) لاعب معلومـات العـرض قـراءة خـلال من أو / و التـــدريس هيئـة أعضـاء أحد.

7. ومخطط العمـــلاء ولاء معلومـات

عن تفاصـــــيل تتضـــــمن للعمـــلاء متـاح كتيـــب يتـــم أن الموقـــع هذا خلال من العمـــلاء ولاء خطة تقـــديم يتـــم وحيـث ولاء النظـــام لقواعـــد المعلومـــات هذه تشـــمل وسـوف .للمشـــــاركين مخطط العمـــلاء ولاء حول المناســـبة المعلومـــات .وافتـــدى المكافـــآت اســـتحقاق يتـــم ومـتى وكيـف

البريـــد طـريق عن ولاء مخطط من كجـزء تراكمـت الـــتي الفوائـــد أي المشـــاركة عن العمـــلاء إبـــلاغ وســـيتم .مكـان يحـدده لمـا وفقـــا دوري أسـاس علـى الإلكـــتروني البريـــد أو المباشـــر



8. المســـبق الالـــتزام اســـــتراتيجية

للوقت حد لوضع (العمومية جمعيته) الإلكترونية القمار آلات يلعبون الذين الزبائن تشجع المكان هذا العميل مساعدة العمومية جمعيته وعلى القمار قاعة في القمار لعب لافتات والمسؤول .لظروفها وفقا والمال عليه والحفاظ حد بوضع الالتزام قبل ما قرار اتخاذ على.

من دورة خلال أنفقت التي الأموال وكمية الوقت لتتبع لاعب تمكن المكان هذا في العمومية جمعيته جميع لاعب معلومات وكتيب مكان في الموظفين من متاح هو الدورة تتبع تنشيط كيفية عن معلومات .اللعب قبل ما في قرارا اتخذت قد الذي للعميل الدعم تقدم المعلومات هذه .المكان في المعروضة العرض (PID) الالتزام.

9. الزبائن مع تفاعل

باستمرار إدراكا ذلك في بما ،العملاء خدمة من عالية مستويات لتوفير المكان هذا في الموظفون ويلتزم الاستقراء من كجزء قانون تدريبا يتلقون الموظفون .المسؤولة المقامرة تجاه مكان والمسؤولية عملائها من بهم.

مفتوح مكان عند متوفرة دائما هو الذي الألعاب / موظف واجب القمار مسؤول مدير ترشيح له المكان هذا.

علامات يظهر أو مشكلة المقامرة خدمات حول معلومات على للحصول الموظفين أحد يقترب الذي والشخص على للحصول ألعاب / موظف واجب المسؤولة المقامرة لمدير توجيهه يتم سوف ،بها المقامرة مع مشكلة وجود اللازمة والإجراءات المساعدة.

المساعدة سيقدم الذي الموظف قبل من مقبول غير سلوك أو توتر علامات يظهر الذي الزبون تناول وسيتم.

الذين الزبائن على تقتصر ألا ينبغي ولكن ،تشمل مشكلة القمار مؤشرات قد:

المشكلة؛ القمار يتعلق ما في معلومات على الحصول موظف من الاقتراب .ط

بها؛ المقامرة مع مشاكل لديها بأنهم أنفسهم يصفون .ثانيا

انقطاع؛ دون طويلة لفترات المقامرة .ثالثا

القمار؛ لعب حين في مكان موظفي مع اتصالات تفاعل تجنب .رابعا

الآخرين؛ الزبائن أو الموظفين من المال لاقتراض طلبات تقديم خامسا

المشـــكلة؛ القمـــار الكتيبـــــات من مخزون جمع .سادســا

و ،مقبـــول غـير ســلوك أو توتـــر علامات عرض .ســـابعا

.القمـــار لعـب حيـن فـــي العاطفيـــة أو الاجتماعيـــة ومكافحـــة ،العـــدواني الســـلوك عرض .ثامنـــا

المكـــان موظفـــي قبـــل من الحالـــة تقييـــم من لحالـــة تبعـــا يقـــاس المســـاعدة هذه وتشـــمل العمـــلاء مع للتفاعـــل عمليـــة شـــكل علـــى التفاعـــل هذا يكـــون قـد .المناســـب:

يســـمح الـذي المكـــان فـــي المتاحـــة العـــروض والمشـــروبات الغذائيـــة المـواد فـــي النظـــر علـــى العمـــلاء تشـــجيع .ط القمـــار؛ آلـة من اللعـــب فـــي فاصـــل

مكـان من وأكـــثر ،هدوءا أكـــثر جزء فـــي (القهـــوة أو الشـــاي من فنجـــان مثـــل) المرطبـــات بعـــض للـــزبون تقـــدم .ثانيـــا ســـرية؛ بطريقـــة المعلومـــات من المناســـب الـدعم لطلـــب الفرصـــة لديـــه العميـــل فيهـــا يكـــون الـــتي الألعـــاب خاصـة

المكـــان مغادرة أجل من الســـفر ترتيبـــات فـــي العمـــلاء مساعدة .ثالثـــا

وتشـــمل ســجل المســـؤولة المقـــامرة حادث فـــي المســـؤولة المقـــامرة موظف خلال من العمـــلاء مع اتصـــالات وتســـجل فـــي تضـــمينها ليتـــم تفاصـــيل .الخصوصـــية حمايـة قـــانون بموجـب الســـجل هذا ويغطـــي .المتخـــذة الإجـراءات يلـــي ما الحـادث الســـجل:

الحـادث؛ وقـوع ووقـت تـــاريخ .ط

المعنيـــة؛ (ق) الموظـف (ق) اسـم .ثانيـــا

؛(وجد إن) المعنيـــة العميـــل اسـم .ثالثـــا

الحـادث؛ عن عامة لمحـة .رابعـــا

معلومـات الـــذاتي /ل المقـــامر مساعدة توفـــير :المثـــال ســـبيل علـــى) المـــوظفين قبـــل من المتخـــذة الإجـراءات خامسـا ؛(اســـتثناء

المـــوظفين مع تفاعـــل .10

.عملهم ســـياق فـــي حيـــن فـــي القمـــار آلات علـــى تـــراهن المكـــان هذا فـــي للمـــوظفين يســـمح لا ،للقـــانون وفقـــا

قـد ،لآخـر وقـت من تغـــير قـد الـــتي الألعـــاب مكـان فـــي للمـــوظفين المحـددة العمـل صـاحب توجيهـــات علـــى اعتمـــادا ارتـــداء وعدم الرســـمي الـزي فـــي ليســـت أنهـا وتوفـــير مكـان فـــي المقـــامرة الموقـــع هذا فـــي العـــاملين الخدمـة خارج .الأخـــيرة القائمـــة فـــي المـــدرجين من التحـــول منـذ المكـــان عن غائبـــة وكانـــت ،اللعـــب رخصـة هـــويتهم

قبل من المشورة الدعم معلومات مع القمار مشكلة لديه أنها أو ،أنه إلى يشير الذي الموظف أي توفير وسيتم المقامرة عدم مواصلة على الموظفين هؤلاء تشجيع ويمكن .سرية بطريقة (الصلة ذات شخص) مكان المشغل متوفرة كانت إذا الصلة ذات الواجبات.

11. القمار مشكلة الدعم خدمات مع التفاعل

الصلة ذات والهيئات القمار مشكلة المحلية الخدمات دعم مع قوية علاقات على ظللحفا المكان هذا ويلتزم. وعينت ،المحلية المقامرين تعليمات مع منتظمة فترات على اجتماعات بدء المكان هذا من الموظفين وكبار العدل وزارة من (VSW) المكان دعم العمال.

- يلي ما الاجتماعات هذه من أمثلة قد:

المحلية؛ المقامرين مساعدة خدمة تديرها التي ،السنوية والدورة الموظفين لتدريب عقد س

أو ،معينة VSW أو لتعليمات المقامر وخدمة مدير / المكان المشغل س بين السنوية الاجتماعات

الخدمات لدعم الإلكتروني البريد عبر منتظم اتصال س.

يجب .القمار قاعة في موجودا ليكون سجل / المسؤولة المقامرة مجلد في الاجتماعات هذه تفاصيل وستبقى يلي ما الاجتماع تفاصيل على:

- الاجتماع؛ وتاريخ وقت
- الاجتماع؛ في الحضور
- مناقشتها؛ تمت التي الموضوعات
- الجلسة؛ من العمل بنود / النتائج
- القادم الاجتماع تاريخ.

12. العملاء شكاوى

الكتابة في جعله السلوك قواعد مدونةوهذه ،وتشغيل ،الامتثال بشأن شكوى مع العميل يكون أن وينبغي من عملية تتعلق أنها من للتأكد الموقع مدير قبل من الشكاوى جميع فحص وسيتم .مكان إدارة إلى مباشرة إلى رمز بتشغيل تتعلق لا التي آلة العمليات أو العملاء خدمة حول الشكاوى توجيه وينبغي .القانون هذا ذلك منها طلب إذا العملية هذه في العملاء مساعدة مكان الموظفين وسوف .المناوب المدير.

ممكن وقت وبأقرب بتفهم الشكاوى في التحقيق وسيتم.

التـــالي النحـــو علـــى الشـــكاوى حل ســـيتم:

السـرعة؛ وجه علـى الشـكاوى جميـع اعـترف سـيتم ·

لـذلك؛ وفقـا العميـل إبـلاغ سـيتم ،رمز بتشـغيل تتعلـق لا لأنهـا الشـكوى فـي التحقيـق عدم قـررت إذا ·

بموضـوع المتعلقـة المعـني الموظـف من معلومـات علـى الموقـع مـدير يطلـب قـد ،الشـكوى فـي التحقيـق أثنـاء · الشـكوى؛

للقـانون وفقـا معقـول بشـكل العمـلاء مع التعامـل تـم قـد كـان إذا ما تحديـد إلـى تسـعى المكـان مـدير سـيقوم · السـلوك؛ المسـؤولة المقـامرة

هذه لمعالجـة اتخاذهـا يتعيـن الـتي الإجراءات التفصـيل الموقـع مـدير يقـوم ،الشـكوى إثبـات تـم إذا · القضـية؛

الشـكوى؛ بنتـائج علمـا يحـاط أن للعميـل دائمـا سـوف ·

سـجل؛ / المسـؤولة المقـامرة مجلـد فـي • الشـكوى تفاصـيل الحفـاظ وسـيتم

ذلـك طلـب إذا VCGR إلـى الشـكاوى عن معلومـات • توفـير وسـيتم.

لأي يجـوز .(IAMA) أسـتراليا والوسـطاء المحكميـن لمعهـد قـرار عن وغـني مكـان فـي شـكوى تحـل أن يمكـن لا إذا موقـع إلـى تـذهب أن يمكـن طرف أي شـكوى فـي للشـروع .IAMA الاتصـال بالشـكوى المعنييـن الطـرفين من بعـد الاسـتمارة هذه تقـديم ثـم ومن ،الـنزاع محلـل نمـوذج وتحميـل ،(www.iama.org.au)ل IAMA الويـب .IAMA الصـلة ذات الرسـم مع تعبئتهـا

سـجل / المسـؤولة المقـامرة مجلـد فـي رمز ضـد المقدمـة الشـكاوى جميـع المتعلقـة الوثـائق علـى الحفـاظ يجـب .المطلـوب النحـو علـى VCGR قبـل من للوصـول

13. القصـر قبـل من القمـار لعـب علـى المفـروض للحظـر الامتثـال

جميـع .الـدخول من القاصـرين منـع غرفـة مدخل الألعـاب كل فـي علامات وتقـع .القصـر قبـل من القمـار يحظـر .العميـل سـن من متأكـدين غـير كـانوا إذا سـن وثـائق علـى دليـلا السـعي عن المسـؤولية تتحمـل مكـان المـوظفين .القمـار قاعـة لمغـادرة العميـل طلـب من بـد لا ،تنشـأ عصـر وثـائق فـي الصـلة ذات إثبـات يمكـن لا إذا

14. البيئـة والقمـار

أن التشـــــجيع هذا يكــون قـد .قمـار آلـة اللعــب من منتظمــة اســتراحات أخذ علــى الزبـــائن تشـــجيع يتـــم وسـوف تشــمل أن ويمكــن ،الجمهور لمخاطبــة مكان النظــام علــى اعلان شــكل تتخـــذ:

الآن؛ متوفـــر الصـــباح شـاي أن معلنـــا (أ

للأعضـــاء؛ سـحب عن الإعـلان (ب

.المكــان داخل الصـــلة ذات العمــلاء أنشــطة غــير الأخرى الألعــاب بــدء عن الإعـلان (ج

من العمــلاء لتثبيـــــط المناســب بالشـــكل والتفاعـــل الزبـــائن أنشـطة رصـد أيضـــا مكان المـــوظفين وسـوف الـــتزام مع يتفـــق بمـــا حوار شـكل يأخـذ التفاعـــل هذا يكـون قـد .والمكثفـــة الموسـعة القمـار لعـب فـــي الانخـــراط .والمشـــروبات الغذائيـــة المـواد بتوافـــر يتعلـــق فيمـــا العمـــلاء تجـاه المـــوظفين بـــدأتها الـــتي العامـة الضـــيافة

من بينـــة علـى يكـون وسـوف للعمـــلاء يمكــن بحيـــث مكان فـــي الرئيســـية المنــاطق فـــي الســاعات وضـع ســـيتم .مكان النشـــاطات عن بـــالإعلان قيـــامهم عنـد الوقـــت فـــي المـــوظفين أذكـر وسـوف .الوقـــت مرور

الماليـــة المعـــاملات .15

أن للعميـــل المشـــورة تقـــديم الموظـف وعلـى ،شـــيك لصـــرف يســـعى العميـــل كـان إذا .شـــيكات صـرف لا المكـــان هذا .نقـــدا الشـــيكات لا المكـــان

عليهـــا ويجـب .بشـــيك أو ونقـــدا / قبـــل من المكـــان هذا فـــي القمـــار آلات من $ 1000 من أقـل الاربـــاح دفـــع ويمكـــن طـــريق عن كليـــا خارج أكـــثر أو دولار 1،000 من المتراكمـــة المبـــالغ أو المكاســب من كل تـــدفع أن القـــانون النحـــو علـى يتـــم المتراكمـــة المبـــالغ أو المكاســب هذه يمكــن لا .النقـــد إلـى يكـــون أن يمكـــن لا والـــتي ،الشـــيكات .آلـة الاعتمـــادات عليـــه المنصـــوص

.القمـــار قاعـة فـــي جـائزة الـــدفع الســـجل ويحتفـــظ

والـــــترويج دعايـة مسؤول .16

.فيكتوريـــــا فـــي القمـــار منتجـــات يحظـــر (EGM) الإلكترونيـــــة الألعـــاب الدعايـــة آلـة من طلبـــت المتحـــدة الامم

الامتثـــال المكـــان هذا عن نيابـــة أو بهـــا تقـــوم الـــتي العاديـــة غـــير العموميـــة الجمعيـــة عدم عن الإعـلان أشـكال وجميـع .الوطنيـــة للمعلنيـــن الاســـترالية الجمعيـــة اعتمـــدتها الـــتي الأخلاقيـــات عن الإعـلان للقـــانون

الإعلانيـــة موادنـا ضـمان المكـان هذا فـإن كـذلك:

· الفـــوز فـرص أو الجوائـــز أو الاحتمـــالات حول خادعة أو مضـــللة أو ،خاطئـة تكـــون لا

· نشـرها قبـــل بجـــائزة الفـــوز علـى محدد شـخص أي من موافقـــة علـى الحصـــول

· الطبيعـــــة فـــي لائـق غـير أو مســـيئة تكـــون لا

· المـــالي الوضـــع لتحســـــين معقولـــة اســـــــتراتيجية هي المقـامرة بـأن انطباعـــا تخلـــق لـن

· القمـــار منتجـــات شـراء أثنـــاء الكحـــول اســـتهلاك تشـــــجيع عدم.

17. قـــانون فـــي النظـــر إعادة

الوزاريـــة والتوجهـــات القمـــار تنظيـــم قـــانون 2003 عام مع تتماشـــــى أنهـا لضـمان ســـنويا القواعـــد هذه مراجعة تتـــم الســـنوي الاســـتعراض سيســـهل - (فيكتوريـــــا) جمعيـــة الاســـــترالية الفنـــادق فـــي - المدونـــة صـاحب .الصـــلة ذات مكان مشـــغلي المشـــاركة عن نيابـــة.

اســـتعراض .الوقـــت هذا فـــي النظـــر يعـــاد الســـــابقة شـهرا 12 لفـــــترة القـــانون من وفعاليـــــة تشـــــغيل أيضـــا وســـــيتم الـدعم وخدمات والعمـــلاء مكـان الموظفـــون ذلـك فـــي بمـــا ،الصـــلة ذوي المصـــلحة أصـحاب من المرتـــدة التغذيـــة يســـعى القمـــار مشـــكلة.

تغيـــــيرات أي تســـــجيل ســـــيتم .ممكنـــا ذلـك كـان كلمـــا ذلـك بعـــد وتنفيـــــذها المطلوبـــة التغيـــــيرات يلاحـظ وسـوف الســـجل / المســـؤولة للمقـــامرة مكـان مجلـد فـــي.