游戏的地点负责任的赌博行为守则

1。定义

在这个游戏地点负责任的赌博行为守则“中使用的术语是符合”赌博规例“2003年（法），除非文意另有所指，或出现相反用意。

2。编制一个代码

这个游戏场地负责任的赌博行为守则“是由澳大利亚酒店协会（维多利亚州）准备，将通过游戏场地。本行为准则是书面的方式，这将使得它可以随时了解客户。它准备在纯英文撰写，并提出了这样一种方式，以合理地访问客户，其中包括从不同的文化和语言背景的客户的意图。

3。可用性

本守则将在客户要求的书面形式作出。这一个标志，建议客户将显示在游戏室门口或在游戏室出纳站。

“守则”也将在社区语言提供场地的网站上。语言可能包括：

· 希腊

· 意大利

· 越南

· 中国

· 阿拉伯语

· 土耳其

· 西班牙

4。负责任赌博消息

在门口的游戏室和**/或在游**戏室出纳站，将显示以下消息：

“这个场地，是致力于提供最高标准的客户服务和负责任的赌博。我们的行为负责任博彩守则描述了我们如何做到这一点。

当消费者有知情选择，并可以行使理性和明智的选择，根据自身情况，在一个规范的环境是负责任的赌博。这意味着与赌博业，政府，个人和社区的集体行动的共同责任。“

5。负责任博彩信息

这个场地的形式，包括小册子，海报和电子游戏机（临时股东大会）屏幕上播放信息显示（PIDS）显示的负责任赌博的信息。

例子包括：

a）**如何以**负责任的赌博

b）**如何使保持一个**预先承诺的决定

三）提供支援服务

四）支付奖金政策

e）在禁止为赌博提供信贷

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

F）场地的自我排除计划

这个游戏场地，提供了一个自我排除计划。有关程序的信息，客户可以负责任博彩主任/游戏值班经理发言，或拿起一份显示在游戏室中的自我排除的小册子。

在会场的显示屏幕也可以定期显示负责任的赌博技巧和联系问题赌博的支持服务的详细信息。（这是只适用于场地有显示屏，能够显示这个信息。）

g）进一步信息

这个场地提供客户有关负责赌博的信息，包括：

· 如何进入英联邦政府网站“金钱智能”www.moneysmart.gov.au

· 如何赌徒和他们的家人或朋友可以找到赌博的支持服务和自我排斥的方案和国家政府的赌博问题的支持网站www.problemgambling.vic.gov.au的（或类似政府家庭预算网站）。

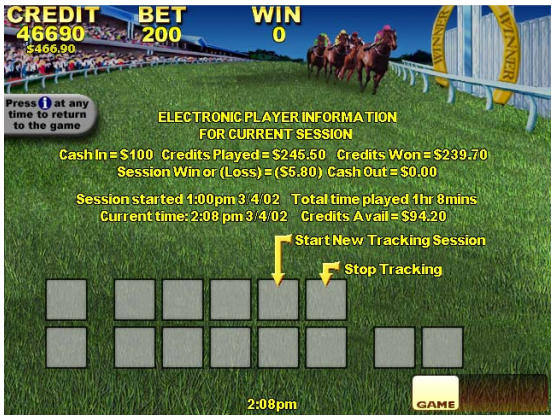
6。赌博产品信息

每个电子游戏机（临时股东大会）游戏规则，包括获胜的机会，球员信息显示（PID）的机器上的屏幕。关于如何查看PID屏幕的信息是从一个成员的工作人员和/或通过阅读球员信息显示（PID）的小册子，可在游戏室。

7。客户忠诚度计划的信息

客户忠诚度计划是由本场地提供了一本小册子，将提供给客户详细介绍了有关客户忠诚度计划，向与会者提供适当的信息。这些信息将包括忠诚计划的规则以及如何和何时回报累计和赎回。

参与客户将被告知通过直接邮寄或电子邮件定期场地确定任何累算权益，他们的忠诚度计划的一部分。



8。预先承诺战略

这个场地，鼓励客户谁玩电子游戏机（“股东特别大会）根据自己的情况设置了时间和金钱的限制。在游戏室及股东特别大会上负责赌博标牌将协助客户作出预先承诺的决定，通过设置限额，并保持它。

在此地点的所有股东特别大会，让玩家追踪发挥会议期间所花费的时间和金额。如何激活会话跟踪的信息是从场地职员，并在会场显示在播放信息显示（PID）**的小册子。此信息提供支持客**户向谁作出了预先承诺的决定。

9。**与客**户的互动

在这个场地的工作人员都致力于为客户提供一贯高水平的客户服务，包括不断意识到自己的客户和场地对负责任赌博的责任。员工守则培训，作为其诱导的一部分。

这个场地有提名负责赌博主任**/游**戏值班经理人总是可用的场地是开放的。

一个人，谁接近有关问题赌博服务的信息或有赌博问题，有迹象显示，一名工作人员，将被定向到负责任赌博援助和必要的行动主任**/游**戏值班经理。

将遇险或不可接受的行为的迹象显示一位顾客走近一名工作人员将提供援助的人。

问题赌博的指标可能包括，但不仅限于，客户谁：

一。接近工作人员，寻求有关问题赌博的信息;

II。**确定自己有**赌博行为的问题;

III。赌博为长时间不休息;

IV。**避免与**场地工作人员的接触互动而赌博;

诉令请求借用人员或其他客户的钱;

六。整理存量的问题赌博的小册子;

七。显示遇险或不可接受的行为的迹象，

八。显示侵略性，反社会或情绪化的行为，而赌博。

与这样的客户交互的过程，包括测量视情况评估的情况下，通过适当的场地工作人员的协助。这种互动可以采取下列形式：

一。鼓励顾客考虑食品和饮料，提供场地，这将允许在玩游戏机的突破;

II。的顾客提供一个安静的游戏场地，更多的私人客户有机会要求在适当的支持信息保密的方式在一些茶点（如杯咖啡或茶）;

III。协助客户安排旅游行程，以离开会场

负责赌博主任与客户的联系方式都记录在一个负责任的赌博事件，包括采取行动。此寄存器受隐私法。事件寄存器中包含的细节包括：

一。事件发生的日期和时间;

II。涉及工作人员的名称（S）（S）;

III。参与客户的名称（如果可用）;

IV。大纲或事件的概述;

诉所采取的行动的工作人员（如：提供赌徒的帮助/自排信息）;

10。与员工的互动

依照法律规定，这个场地的员工都不允许，而在他们的就业过程中的游戏机赌博。

根据特定雇主的指示在游戏场地的工作人员可能不时改变，这个场地的休班的员工可能赌博提供场地，他们不穿制服，不穿他们的博彩牌照识别，并一直缺席场地，因为他们最近期的名册上的转变。

任何表示，他或她有赌博问题的工作人员将提供辅导支持的信息，由该场所的经营者以保密的方式（有关人士）。这样可以鼓励员工追求非赌博有关的职务，如果有。

11。戒赌支持服务的互动

这个场地是致力于与当地赌博问题的支持服务及相关机构保持紧密的联系。从这个场地的高层管理人员会主动与当地的赌徒的帮助和司法部指定的地点支持工人（VSW）定期会议。

这些会议的例子可能包括：

o召开年度员工培训会议，由当地赌徒的帮助服务运行;

Ø场地操作员/经理和赌徒的帮助服务或指定VSW，或之间的年度会议

Ø通过电子邮件支持服务的经常性接触。

这些会议的详情，将保持在一个负责任的赌博文件夹/注册将设在游戏室。这次会议的细节必须包括：

会议的时间和日期;

· 在会议的与会者;

· 讨论的主题;

从会议的结果/行动项目;

· 下次会议的日期。

12。顾客投诉

与客户投诉，并遵守有关的操作，这样的行为守则，应以书面形式直接向场地管理。所有投诉将被选中的场地经理，以确保它涉及本"守则"的运作。客户服务或机器操作，不涉及到代码的运作的投诉，应直接向值班经理。场馆工作人员将协助在这个过程中，如果客户要求。

灵敏，尽快将调查投诉。

投诉会以下列方式解决：

· 所有的投诉，将及时承认;

如果决定不进行调查的投诉，因为它不涉及到代码的运作，客户将相应的通知;

· 投诉的调查期间，场地经理可向有关部门投诉的主题有关的工作人员的信息;

·场馆经理将寻求建立客户是否已被视为合理，并**根据与**负责任的赌博行为守则;

· **如果投**诉属实，场地经理会详细的行动就是要采取补救问题;

· **客**户将永远被告知投诉的结果;

· **投**诉的详情将保持在赌博责任的文件夹**/注册**;

· **有关的投**诉的信息将提供给在VCGR**要求**。

如果投诉不能在会场解决它去解决仲裁和调解澳大利亚（IAMA）**研究所**。**在投**诉中涉及的任何一方都可以联系IAMA。发起投诉，任何一方都可以去IAMA**网站**（www.iama.org.au，），**下**载争端分解表，然后提交此有关费用的IAMA**填妥的表格**。

关于对代码的所有投诉的文件必须保持在负责任博彩文件夹/访问的VCGR**注册的要求**。

13。**遵守禁止未成年人**赌博

禁止未成年人赌博。禁止入境的未成年人进入的每一个游戏室位于迹象。所有场馆的工作人员有责任寻求年龄证明文件，如果他们是不确定的顾客的年龄。如果不能建立年龄文档的相关证明，客户必须要求离开游戏室。

14。赌博环境

鼓励客户将采取定时休息游戏机播放。这种鼓励可能采取以公告的形式，对场馆的公共广播系统，并可能包括：

一）现已宣布早茶;

b）**宣布成**员的抽奖;

三）公布的场地内的其他非博彩相关的客户活动的开始。

场地工作人员也将监测客户的活动和互动作为适当的劝阻客户在扩展和密集的赌博活动。这种相互作用可能采取对话的形式一致通过向客户提供食品和饮料有关的工作人员与一般的热情好客发起参与。

时钟将被放置在会场的主要领域，让客户将意识到时间的流逝。员工会提到的时间时，有关场地活动的公告。

15。金融交易

这个场地没有现金支票。如果客户的目的是为了兑现一张支票，工作人员会通知顾客，场地没有现金支票。

在此地点的游戏机1000元以下的奖金可以以现金和/或支票支付。根据法律，所有的奖金或累计学分1,000元或以上必须支付完全以支票，不能现金。这些奖金或累计学分不能提供作为机器学分。

奖付款寄存器保持在游戏室。

16。负责广告和促销

未征求电子游戏机（临时股东大会）在维多利亚州禁止赌博产品的广告。

所有非股东特别大会或代表这个场地上进行的广告将符合澳大利亚全国广告商协会通过道德的广告代码。

此外这个场地将确保我们的广告材料：

· 没有虚假，误导或欺骗性的赔率，奖品或胜算

· 有得奖发现任何人的同意之前出版

不进攻或不雅性质

· 创建一个印象，就是赌博是合理的策略，为金融增值

不提倡饮酒，而购买赌博产品。

17。 “守则”的检讨

本守则会每年检讨，以确保它符合法案2003“赌博规例”及相关的部长级方向。代码的作者 - 澳大利亚酒店协会（维多利亚州） - 将促进代表参与经营场地的年度审查。

的运作和成效，为过去12个月内守则也将在这个时候检讨。该检讨旨在从利益相关者的反馈，包括场地的员工，客户和赌博问题的支持服务。

将指出所需的更改，并实现在可能的情况下。任何更改都将被记录在场地的负责赌博的文件夹/注册。