

RSL 分部公司

**RSL Responsible
Gambling
Code of Conduct
(RSL 負責任賭博
行為準則)**

2008 年 3 月



『賭博行為準則』

RSL 分部致力於退伍軍人協會的目標與目的。這些目標中包括照顧和幫助退伍軍人及其家庭，以及吸引本地社區成員的參與，和對他們的承諾。本分部負責照顧成員及前來分部的客人，包括對賭博及相關活動的負責人的監督。以下為本分部的『負責任賭博行為準則』

1. 分部場所對於負責任賭博的承諾

有規範的環境裡負責任的賭博是指消費者擁有各種資訊詳盡的選擇，可以根據自己的情況作出理性明智的選擇。這意味著賭博行業、政府、個人和社區共同採取行動分擔責任。

作為對成員及社區照顧的承諾的一部分，本分部遵守這一政策。

本信息展示於賭博室入口和/或賭博室的收銀台，以及出售 Club Keno 的分部。

2. 獲取『行為準則』

本『準則』可以在顧客的要求下以書面形式予以提供，包括各主要社區語言的版本。賭博室入口和/或賭博室的收銀台處設有標識告知這一信息。

澳洲退伍軍人協會（維州分部）的網站 www.rslvic.com.au 上也備有本『準則』的各社區語言版本。

語言版本包括：

- 希臘文
- 義大利文
- 越南文
- 中文
- 阿拉伯文
- 土耳其文
- 西班牙文

(d) 獎金支付政策

根據法律規定，所有**\$1,000** 或以上的獎金或累積信用額度都必須以不可兌換成現金的支票形式支付。這些獎金不得以賭博機信用額度的形式提供。

(e) 禁止提供用於賭博的信用額度

Gambling Regulation Act 2003 (2003 年賭博管理法) 禁止 RSL 分部向顧客提供用於賭博機的信用額度。

(f) RSL 分部的 self-exclusion program (自我戒賭計劃)

RSL 分部提供自我戒賭計劃。如需有關該計劃的資訊，顧客可以聯繫 Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (負責任賭博工作人員/賭博值班經理)，或領取賭博室裡陳列的 Self-Exclusion brochure (自我戒賭手冊)。

RSL 分部應該提供有關自我戒賭的資料。

RSL 分部內的顯示屏也定時顯示關與負責任賭博的提示以及賭博問題支持服務的聯絡信息。(這僅限擁有能夠顯示該信息的顯示屏的 RSL 分部)

(g) 更多資訊

RSL 分部為顧客提供有關負責任賭博的更多資訊，包括：

- 如何登錄聯邦政府的'Understanding Money' (懂得理財) 網站 www.understandingmoney.com.au
- 賭博者和他們的親友可以如何找到賭博支持服務和自我戒賭計劃，以及州政府的賭博問題支持網站 www.problemgambling.vic.gov.au。

4. 賭博產品資訊

通過電子賭博機的遊戲者信息顯示 (PID) 屏幕, 可以獲得每種電子賭博機 (EGM) 遊戲的規則, 包括贏的機率。有關如何查看 PID 屏幕的資訊可以向員工了解, 也可以通過閱讀遊戲者信息顯示 (PID) 手冊獲得, 該手冊至少在賭博室內應該備有。



Club Keno 遊戲規則可以在每個 Club Keno 銷售點查閱 (僅限於銷售 Club Keno 的 RSL 分部)。

Club Keno Game Guides (Club Keno 遊戲指南), 包括 'How to Play' (如何投注) 的說明, 可以在每個 Club Keno 銷售點獲得 (僅限於銷售 Club Keno 的 RSL 分部)。

5. 預先承諾的策略

RSL 分部鼓勵玩電子賭博機（EGM）的顧客根據自己的情況設定時間和花費限制。賭博室內和 EGM 上的標識建議成員或客人設定限制，並且遵守。

RSL 分部的所有 EGM 都能讓使用者追蹤一次遊戲所花的時間和金額。有關如何啓動遊戲追蹤的資訊可以從場所的員工那裡以及 RSL 分部內展示的遊戲者信息顯示（PID）手冊中獲得。



RSL 分部還在賭博室內展示標識和手冊，介紹有關會導致花費過度的因素的資訊。這些因素包括：

- 每天賭博，或者在營業結束時覺得難以停止；
- 長時間賭博，即沒有間斷地賭博三小時或更長時間；
- 賭博時避免與別人聯繫，交流極少，對周圍發生的事基本沒有反應；
- 試圖向員工或其他顧客借錢，或者用贏來的大筆金額繼續賭博；
- 賭博時有挑釁性、反社會或情緒激動的行爲；
- 試圖贏回輸掉的錢；
- 在有壓力或不開心時賭博；
- 飲酒過度而失控。

6. 與顧客的交流

RSL 分部的員工致力於提供持續高水準的顧客服務，包括時刻認識到成員和客人以及 RSL 分部在負責任賭博方面的責任。

RSL 分部有指定的負責任賭博工作人員。向員工要求獲得有關賭博問題服務資訊或者顯示出有賭博問題的跡象的人士，將被介紹給負責任賭博工作人員/賭博值班經理，由他們提供協助。

與顧客就此事打交道的 RSL 分部應採取謹慎的方式，充分照顧顧客的隱私。

對於顯示出緊張的跡象或出現不可接受的行為的人士，員工會與其接觸，提供協助。這些跡象可能包括，但不限於：

- 每天賭博，或者在營業結束時覺得難以停止賭博的人；
- 長時間賭博，即沒有間斷地賭博三小時或更長時間；
- 賭博時避免與別人聯繫，交流極少，對周圍發生的事基本沒有反應；
- 向員工或其他顧客借錢，或者用贏來的大筆金額繼續賭博；
- 賭博時有挑釁性、反社會或情緒激動的行為。

可能採取的協助形式包括：

- 員工與顧客交流，鼓勵他們離開賭博機休息一下；
- 員工在分部場所內較安靜、人員較少的地方為顧客點一些茶點（如一杯茶或咖啡）。

如果顧客的行為可能是由於賭博問題引起的，顧客將被介紹給負責任賭博工作人員。

Responsible Gambling Incident Register（負責任賭博事件登記冊）內記錄有負責任賭博工作人員與顧客的聯繫，包括所採取的行動。該登記冊受 Privacy Act（『隱私法』）的約束。事件登記冊裡應記錄的內容包括：

- 事件發生的日期和時間；
- 所涉及員工的姓名；
- 所涉及顧客的姓名（若有）；
- 對事件的概述；
- 員工所採取的行動（如：提供 Gambler's Help / Self Exclusion（賭博者幫助/自我戒賭）資訊）。

7. 關與員工賭博的政策

- (a) RSL 分部的員工在任何時候都不得在分部場所的賭博機上賭博。
- (b) RSL 分部不當值的員工可以在本分部內賭博，前提是：他們不穿制服，不佩帶自己的賭博許可身份證明，而且在最後一次輪值當班後已離開過 RSL 分部。
(**劃掉(a)或(b))

分部場所每年都與本地的 Gambler's Help (賭博者幫助) 服務機構合作，為員工舉辦負責任賭博職業發展培訓。員工入職時收到的資料套件中包含關與負責任賭博和賭博問題支持服務的資訊以及本準則。

如果員工出現賭博問題的跡象，RSL 分部將積極安排員工接受專業的和和其他此類適當的支持，並將積極鼓勵員工接受此類專業支持。

8. 賭博問題支持服務

RSL 分部致力於和本地賭博問題支持服務保持緊密的聯繫。RSL 分部的管理人員將定期與本地的賭博者幫助機構開會。

- 這些會議可能包括：
 - 舉辦由本地的賭博者幫助服務機構進行的年度員工培訓；
 - RSL 分部/經理和賭博者幫助服務機構之間每年兩次的會議。

這些會議的詳細內容將記錄在賭博室內的 Responsible Gambling Folder / Register (負責任賭博文件夾/登記冊) 內。關與會議的內容必須包括：

- 會議的時間和日期；
- 與會人員；
- 議題；
- 會議結果/後續行動；
- 下一次會議的日期。

9. 顧客投訴

成員或客人如果對本『行為準則』的執行有任何投訴，應直接以書面形式提交給 RSL 分部的管理人員。RSL 分部經理將檢查所有的投訴，確保其內容針對的是本『準則』的執行。關與顧客服務或機器操作的投訴應直接向當值的 RSL 分部經理/員工提出。RSL 分部員工在被要求時會就此程序為顧客提供協助。

投訴會儘快得到謹慎的調查。投訴的解決會採取以下方式：

- 所有的投訴都會即刻得到確認；
- 如果因為投訴與『準則』的執行無關而決定不予調查，你將被告知理由；
- 在對投訴的調查中，場所經理可能會向投訴事件相關的員工了解信息；
- 場所經理將設法確定，你是否得到了合理的、符合『負責任賭博行為準則』的對待；
- 如果你的投訴屬實，場所經理將通知你為糾正問題將要採取的行動；
- 投訴的結果一定會通知你；
- 投訴的詳細資料將保存在負責任賭博文件夾/登記冊裡；
- 如有要求，關與投訴的資料將被提供給 VCGR。

如果投訴在 RSL 分部無法得到解決，則會交給澳洲仲裁調解協會（IAMA）調解。投訴涉及的任何一方均可以聯繫 IAMA。如要進行投訴，任何一方均可登錄 IAMA 的網站（www.iama.org.au），下載一份 Dispute Resolver form（爭議解決表），填寫之後和相關費用一起提交給 IAMA。調解員隨後會聯絡雙方，設法促成解決方案。這些表格在分部場所也可獲得。

注：將投訴提交給這個獨立機構來調解可能會花費昂貴。我們懇請所有各方在前往專業調解機構之前首先試圖在分部場所解決事端。

關與『準則』的所有投訴（無論有效或無效）的紀錄都必須按要求保存在負責任賭博文件夾/登記冊裡，以備 VCGR 查閱。

10. 未成年人

未成年人禁止賭博。每個賭博室的入口都有標識禁止未成年人入內。員工在無法確定某人是否年滿 18 歲時都必須要求查看年齡證明。如果此人無法提供相應證明，則必須被要求離開 RSL 分部。

11. 賭博環境

爲了確保人們意識到時間的流逝，分部場所內的所有主要區域都有鍾，而且員工在宣佈分部內的活動時都會同時告知此時的時間。

這些活動可以包括：

- 宣佈開始提供早茶；
- 宣佈會員抽獎；
- 諸如早晨音樂、鍛鍊課和分部舉辦的其他活動的開始；
- RSL 分部每晚 6 點進行的集合站隊活動。

分部場所內的所有主要區域都有鍾，以便顧客能知道時間的流逝。員工在宣佈場所內的活動時會提到時間。

12. 財務交易

RSL 分部不爲成員和客人兌現支票。

賭博室內的收銀台展示有告知這一信息的標識。

在 RSL 分部的賭博機上贏得的 \$1,000 以下的獎金可以現金和/或支票的形式支付。根據法律，1,000 或以上的獎金或累積信用額度都必須全部用支票支付。這些獎金或累積信用額度不得以賭博機使用額度的形式提供。

賭博室內保存有 Prize Payment Register（獎金支付登記冊）。

13. 廣告和宣傳

維多利亞州禁止不註明地址的電子賭博機（EGM）賭博產品廣告。

RSL 分部或其他機構代表分部場所進行的所有非 EGM 廣告都將遵循 Australian Association of National Advertisers（澳洲全國廣告商協會，AANA）採用的廣告行為準則。

每個將要進行的廣告和宣傳都將採用根據『AANA 行為準則』制定的檢查清單進行檢查，以確保對該準則的遵循。

此外，RSL 分部還將確保我們的廣告材料：

- 沒有關於機率、獎金或贏率的虛假、誤導或欺騙性內容；
- 沒有冒犯人或不道德的性質；
- 不會造成一種賭博是改善經濟的合理手段的印象；
- 不助長在購買賭博產品時飲酒的行為；
- 在公佈任何獲獎人士之前先獲得此人的同意。

14. 實施『準則』

本『準則』是所有新員工入職時收到的入職介紹資料的一部份。本『準則』引入時已經在職的員工已接受了關於其目的、內容和流程的培訓。

員工或顧客提出的關於本『準則』的事宜應提請負責任賭博工作人員/值班經理注意。

有效實施和採用本『準則』實踐的員工應得到分部場所管理層的認可。

分部委員會的所有成員都將獲得與分部員工所獲得的同樣的資料和同樣的入職介紹。

15. 審核『準則』

本『準則』每年審核，以確保其在遵循任何其他部長指令以外，還遵循『賭博管理法』。審核會從所有相關方面徵求反饋信息，包括 RSL 分部委員會、分部的員工，以及賭博問題支持服務機構。

所要求的改變將得到記錄，然後在有可能的情況下實施。任何改變都將記錄在分部場所的負責任賭博文件夾/登記冊裡。