

# Mornington on Tanti Hotel

## Responsible Gambling Code of Conduct (Vietnamese)



## Chơi game Địa điểm cờ bạc có trách nhiệm Quy tắc ứng xử

### 1. Định nghĩa

Các thuật ngữ được sử dụng trong luật này Địa điểm chơi game cờ bạc có trách nhiệm ứng xử phù hợp với Quy chế Cờ bạc Act 2003 (Đạo luật), trừ khi có yêu cầu khác hoặc trái với ý định xuất hiện.

### 2. Chuẩn bị của Bộ luật

Điều này Địa điểm cờ bạc có trách nhiệm Gaming Quy tắc ứng xử đã được chuẩn bị bởi Hiệp hội Khách sạn Úc (Victoria) và sẽ có sẵn địa điểm chơi game cho nhận con nuôi. Quy tắc ứng xử này đã được viết trong một cách mà sẽ cho phép nó để được dễ hiểu bởi khách hàng. Nó đã được chuẩn bị với mục đích được viết bằng tiếng Anh và trình bày theo cách như vậy là hợp lý truy cập cho khách hàng, bao gồm khách hàng từ nguồn gốc đa dạng văn hóa và ngôn ngữ.

### 3. Sẵn sàng

Bộ luật này sẽ được thực hiện dưới hình thức bằng văn bản cho khách hàng khi có yêu cầu. Một dấu hiệu tư vấn cho khách hàng này sẽ được hiển thị ở lối vào phòng chơi game hay trạm của nhân viên thu ngân trong phòng chơi game.

Bộ luật cũng sẽ có sẵn trong ngôn ngữ cộng đồng trên trang web của địa điểm nơi có thể. Ngôn ngữ có thể bao gồm:

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

Các thông báo sau đây sẽ được hiển thị ở lối vào phòng chơi cờ bạc và / hoặc tại quầy thu ngân trong phòng chơi game:

"Địa điểm này được cam kết cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất của chăm sóc khách hàng và cờ bạc có trách nhiệm. Chịu trách nhiệm Quy tắc ứng xử Cờ bạc của chúng tôi mô tả cách chúng tôi làm điều này.

Chịu trách nhiệm về cờ bạc trong một môi trường quy định là khi người tiêu dùng có sự lựa chọn thông tin và có thể thực hiện một sự lựa chọn hợp lý và hợp lý dựa trên hoàn cảnh của họ. Nó có nghĩa là chia sẻ trách nhiệm với hành động tập thể của các ngành công nghiệp cờ bạc, chính phủ, các cá nhân và cộng đồng. "

## 5. Thông tin chịu trách nhiệm Cờ bạc

Địa điểm này sẽ hiển thị thông tin cờ bạc có trách nhiệm trong một loạt các hình thức, bao gồm tờ rơi, áp phích và máy chơi game điện tử (EGM) Máy nghe nhạc trên màn hình hiển thị thông tin (PID).

Các ví dụ bao gồm:

a) Làm thế nào để đánh bạc có trách nhiệm

[illegible]

b) Làm thế nào để thực hiện và giữ một quyết định trước khi cam kết

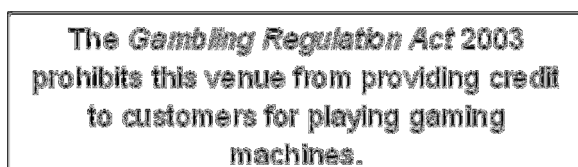


c) sẵn có của dịch vụ hỗ trợ



d) thanh toán tiền thắng chính sách

e) Việc cấm việc cung cấp tín dụng cho cờ bạc



f) của địa điểm tổ chức chương trình tự ngăn cấm



## Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

**For more details contact:**

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- [www.ahavic.com.au](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Địa điểm chơi game cung cấp một chương trình tự ngăn cấm. Để biết thêm thông tin về chương trình, khách hàng có thể nói chuyện với Gaming Duty Manager có trách nhiệm Cán bộ / Nhan hoặc nhận một bản sao của tập tài liệu tự loại trừ được hiển thị trong phòng chơi game.

Màn hình hiển thị trong địa điểm cũng có thể định kỳ những mẹo cờ bạc có trách nhiệm và liên hệ thông tin chi tiết cho các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc. (Điều này chỉ áp dụng khi ở địa điểm có màn hình hiển thị có khả năng hiển thị thông tin này.)

#### g) Các thông tin khác

Địa điểm này cung cấp cho khách hàng biết thêm thông tin về cờ bạc có trách nhiệm, bao gồm:

- Làm thế nào để truy cập [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) tiền của Chính phủ Khối thịnh vượng chung của trang web thông minh '
- Làm thế nào chơi cờ bạc và gia đình hoặc bạn bè có thể tìm thấy các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc và loại trừ các chương trình tự và các vấn đề cờ bạc [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au) trang web hỗ trợ của Chính phủ Nhà nước (hoặc tương tự như chính phủ website ngân sách hộ gia đình).

#### 6. Thông tin Sản phẩm Cờ bạc

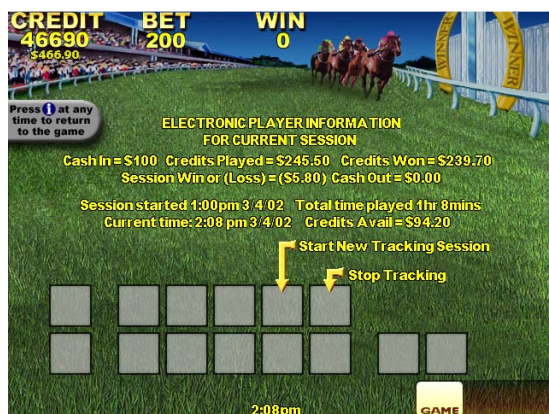
Các quy tắc cho mỗi trò chơi máy chơi game điện tử (EGM), bao gồm cả các cơ hội thắng, có sẵn bằng cách Player hiển thị thông tin (PID), màn hình trên máy tính. Thông tin về việc làm thế nào để xem các màn hình PID có sẵn từ một thành viên của nhân viên và / hoặc bằng cách đọc các thông tin hiển thị Máy nghe nhạc (PID), có sẵn trong phòng chơi game.



## 7. Thông tin Chương trình khách hàng trung thành

Trường hợp một chương trình lòng trung thành của khách hàng được cung cấp bởi địa điểm này, một cuốn sách nhỏ sẽ được làm sẵn có cho khách hàng chi tiết thông tin thích hợp về các chương trình khách hàng trung thành có sẵn cho người tham gia. Thông tin này sẽ bao gồm các quy tắc của chương trình khách hàng trung thành và làm thế nào và khi phần thưởng sẽ được tích lũy và cứu hộ.

Khách hàng tham gia sẽ được thông báo về bất kỳ lợi ích mà họ đã tích lũy như là một phần của chương trình khách hàng trung thành thông qua thư trực tiếp hoặc email trên cơ sở định kỳ được xác định bởi địa điểm.



## 8. Chiến thuật Cam kết

Địa điểm này khuyến khích khách hàng chơi máy chơi game điện tử (EGMs) để thiết lập một giới hạn thời gian và tiền bạc theo hoàn cảnh của họ. Chịu trách nhiệm về cờ bạc biến báo trong phòng chơi game và EGMs sẽ giúp khách hàng để đưa ra quyết định trước khi cam kết bằng cách thiết lập một giới hạn và giữ nó.

Tất cả EGMs tại địa điểm này cho phép một cầu thủ để theo dõi thời gian và số tiền chi tiêu trong một buổi chơi. Thông tin về việc làm thế nào để kích hoạt theo dõi phiên có sẵn từ các nhân viên địa điểm và hiển thị tập tài liệu thông tin Player (PID) được hiển thị trong địa điểm. Thông tin này cung cấp hỗ trợ cho một khách hàng đã thực hiện một quyết định trước khi cam kết.

## 9. Tương tác với khách hàng

Các nhân viên tại nơi học tập này được cam kết cung cấp mức độ nhất quán cao của dịch vụ khách hàng, bao gồm cả ý thức không ngừng của khách hàng và trách nhiệm của địa điểm đối với cờ bạc có trách nhiệm. Các nhân viên được đào tạo luật như là một phần của cảm ứng của họ.

Địa điểm này có một quản lý Cờ bạc có trách nhiệm đề cử Duty Officer / Nhân viên luôn luôn có sẵn khi địa điểm mở cửa.

Một người, những người đến hỏi nhân viên thông tin về các dịch vụ cờ bạc vấn đề, cho thấy dấu hiệu của việc có một vấn đề với cờ bạc của họ, sẽ được dẫn đến cờ bạc Duty Manager Officer / Nhân viên Chịu trách nhiệm hỗ trợ và hành động cần thiết.

Một khách hàng hiển thị dấu hiệu buồn phiền hoặc có hành vi không thể chấp nhận được sẽ được tiếp cận bởi một nhân viên, những người sẽ cung cấp sự trợ giúp.

Các chỉ số cờ bạc vấn đề có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, khách hàng:

- i. tiếp cận một nhân viên tìm kiếm thông tin liên quan đến cờ bạc vấn đề;
- ii. tự nhận mình là có vấn đề với các hành vi đánh bạc của họ;
- iii. cờ bạc trong thời gian dài mà không ngừng nghỉ;

- iv. tránh tương tác tiếp xúc với nhân viên địa điểm trong khi cờ bạc;
- v thực hiện các yêu cầu vay tiền từ nhân viên hoặc khách hàng khác;
- vi. tổng hợp một cổ phiếu của các tài liệu quảng cáo cờ bạc vấn đề;
- vii. hiển thị dấu hiệu buồn phiền hoặc có hành vi không thể chấp nhận được, và
- viii. hiển thị hành vi hung hăng, chống đối xã hội hoặc cảm xúc trong lúc cờ bạc.

Quá trình để tương tác với khách hàng như vậy bao gồm hỗ trợ đo tùy thuộc vào trường hợp đánh giá trường hợp của nhân viên địa điểm thích hợp. Tương tác này có thể mất các hình thức:

- i. khuyến khích khách hàng để xem xét thực phẩm và nước giải khát cung cấp sẵn tại địa điểm đó sẽ cho phép nghỉ chơi từ máy chơi game;
- ii. cung cấp cho khách hàng một số giải khát (thí dụ như tách trà hoặc cà phê) trong một phần yên tĩnh, riêng tư hơn, địa điểm chơi game, nơi khách hàng có cơ hội để yêu cầu thông tin hỗ trợ thích hợp một cách bí mật;
- iii. giúp khách hàng sắp xếp để rời địa điểm tổ chức

Liên hệ với khách hàng bằng cách Cán bộ Cờ bạc có trách nhiệm được ghi lại trong một sự cố Cờ bạc có trách nhiệm đăng ký và bao gồm các hành động. Hồ sơ này được bao phủ bởi Đạo luật Bảo mật. Thông tin chi tiết được bao gồm trong sổ đăng ký tới bao gồm:

- i. ngày và thời gian xảy ra sự cố;
- ii. tên (s) của nhân viên (s) tham gia;
- iii. tên của khách hàng liên quan (nếu có);
- iv. khái quát hoặc tổng quan về vụ việc;
- v hành động của nhân viên (ví dụ như: cung cấp Trợ giúp Gambler / Loại trừ các thông tin tự);

## 10. Tương tác với Nhân viên

Theo quy định của pháp luật, nhân viên của địa điểm này không được phép đánh bạc trên các máy chơi game trong khi trong quá trình làm việc của họ.



Tùy thuộc vào các hướng dẫn người sử dụng lao động cụ thể để nhân viên tại một địa điểm chơi game có thể thay đổi theo thời gian, các nhân viên ngoại vụ của địa điểm này có thể đánh bạc tại địa điểm cung cấp cho họ không mặc đồng phục, không đeo xác định giấy phép chơi game của họ và đã vắng mặt địa điểm tổ chức kể từ khi thay đổi rostered gần đây nhất của họ.

Bất kỳ nhân viên chỉ ra rằng người đó có một vấn đề cờ bạc sẽ được cung cấp với thông tin hỗ trợ tư vấn bởi các nhà điều hành địa điểm tổ chức (người có liên quan) một cách bí mật. Nhân viên này có thể được khuyến khích theo đuổi không cờ bạc nhiệm vụ liên quan nếu có.

#### 11. Tương tác với Dịch vụ Hỗ trợ vấn đề cờ bạc

Địa điểm này được cam kết duy trì các liên kết mạnh mẽ với các dịch vụ địa phương hỗ trợ vấn đề cờ bạc và các cơ quan liên quan. Nhân viên cao cấp từ địa điểm này sẽ bắt đầu các cuộc họp đều đặn với Trợ giúp cho Người cờ bạc địa phương và công nhân Địa điểm hỗ trợ (VSW) từ Bộ Tư pháp.

- Ví dụ về các cuộc họp này có thể bao gồm:

- o Triệu tập một phiên đào tạo cán bộ hàng năm, chạy dịch vụ Giúp đỡ cho Người cờ bạc địa phương;

- o hàng năm các cuộc họp giữa Operator Địa điểm / quản lý và dịch vụ Giúp đỡ Người cờ bạc hoặc VSW được chỉ định, hoặc

thường xuyên liên lạc qua email để hỗ trợ các dịch vụ.

Thông tin chi tiết của các cuộc họp này sẽ được giữ trong một thư mục cờ bạc có trách nhiệm / đăng ký để được nằm trong phòng chơi game. Các chi tiết cuộc họp phải bao gồm:

- thời gian và ngày của cuộc họp;
- tham dự tại cuộc họp;
- chủ đề thảo luận;
- kết quả / những hành động từ cuộc họp;
- ngày họp tiếp theo.

#### 12. Khách hàng khiếu nại

Một khách hàng có khiếu nại về việc tuân thủ, và hoạt động, Quy tắc ứng xử này nên làm cho nó bằng văn bản trực tiếp quản lý địa điểm. Tất cả các khiếu nại sẽ được kiểm tra bởi người quản lý địa điểm để chắc chắn rằng nó liên quan đến hoạt động của Bộ luật này. Khiếu nại về dịch vụ khách hàng hoặc các hoạt động máy mà không liên quan đến hoạt động của mã này nên được hướng dẫn đến quản lý thuế. Địa điểm nhân viên sẽ hỗ trợ khách hàng với quá trình này nếu được yêu cầu.

Khiếu nại sẽ được điều tra cẩn trọng và càng sớm càng tốt.

Khiếu nại sẽ được giải quyết theo cách sau:

- tất cả các khiếu nại sẽ được ghi nhận kịp thời;
- nếu nó được quyết định không điều tra các khiếu nại vì nó không liên quan đến hoạt động của mã này, khách hàng sẽ được thông báo phù hợp;
- trong việc điều tra các khiếu nại, Quản lý Địa điểm có thể tìm kiếm thông tin từ các nhân viên quan tâm liên quan đến chủ đề khiếu nại;
- Manger Địa điểm sẽ tìm cách thiết lập cho dù khách hàng đã được điều trị hợp lý và phù hợp với luật cờ bạc có trách nhiệm ứng xử;
- nếu đơn khiếu nại được xác minh, Quản lý Địa điểm sẽ chi tiết các hành động được thực hiện để khắc phục vấn đề;
- khách hàng sẽ luôn luôn được thông báo về kết quả khiếu nại;
- chi tiết khiếu nại sẽ được duy trì trong thư mục cờ bạc có trách nhiệm / đăng ký;
- thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho VCGR nếu được yêu cầu.

Nếu khiếu nại không được giải quyết tại nơi học tập, nó sẽ cho độ phân giải của Viện Trọng tài và Hòa giải Úc châu (IAMA). Một trong hai bên tham gia trong đơn khiếu nại có thể liên lạc với cơ quan IAMA. Để bắt đầu một khiếu nại một trong hai bên có thể vào trang web của cơ quan IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), tải về một hình thức Giải quyết Tranh chấp, và sau đó gửi biểu mẫu này hoàn thành với lệ phí liên quan đến các cơ quan IAMA.

Tài liệu liên quan đến tất cả các khiếu nại chống lại các mã phải được duy trì trong thư mục cờ bạc có trách nhiệm / đăng ký để truy cập bởi VCGR theo yêu cầu.

### 13. Tuân thủ việc cấm cờ bạc chưa thành niên

Cờ bạc bởi trẻ vị thành niên đều bị cấm. Các dấu hiệu được đặt tại tất cả các lối vào phòng chơi game cấm trẻ vị thành niên từ nhập cảnh. Tất cả các nhân viên địa điểm tổ chức có trách nhiệm tìm kiếm bằng chứng về tài liệu hướng dẫn tuổi nếu họ không chắc chắn của thời đại của một khách hàng. Nếu có liên quan chứng minh các tài liệu hướng dẫn tuổi không thể được thành lập, khách hàng phải được yêu cầu rời khỏi phòng chơi game.

#### 14. Môi trường cờ bạc

Khách hàng sẽ được khuyến khích nghỉ giải lao thường xuyên từ máy chơi game chơi. Việc khuyến khích này có thể mang hình thức một thông báo trên hệ thống địa chỉ của địa điểm công cộng và có thể bao gồm:

- a) Công bố rằng trà buổi sáng bây giờ đã có;
- b) Thông báo một trận hòa của thành viên;
- c) Công bố bắt đầu chơi game không khác hoạt động khách hàng liên quan trong phạm vi địa điểm.

Địa điểm nhân viên cũng sẽ giám sát các hoạt động của khách hàng và tương tác thích hợp để khuyến khích khách hàng tham gia vào cờ bạc mở rộng và chuyên sâu. Tương tác này có thể mang hình thức đối thoại phù hợp với sự tham gia khách sạn nói chung theo sáng kiến của nhân viên đối với khách hàng liên quan đến sự sẵn có của thực phẩm và nước giải khát.

Đồng hồ sẽ được đặt trong khu vực chính của địa điểm để khách hàng sẽ được nhận thức của thời gian trôi qua. Nhân viên sẽ đề cập đến thời gian khi thông báo về các hoạt động địa điểm.

#### 15. Nghiệp vụ tài chính

Điều này địa điểm không tiền mặt kiểm tra. Nếu một khách hàng tìm kiếm tiền mặt kiểm tra, nhân viên sẽ tư vấn cho khách hàng địa điểm không kiểm tra tiền mặt.

Số tiền trúng dưới \$ 1,000 từ các máy chơi game tại nơi học tập này có thể được trả bằng tiền mặt và / hoặc kiểm tra. Theo luật, tất cả tiền thắng hoặc tích lũy tín dụng \$ 1,000 trở lên phải được thanh toán hoàn toàn bằng cách kiểm tra, không có thể được trả bằng tiền mặt. Những thắng tích lũy tín dụng có thể không được cung cấp như tín dụng máy.

Đăng ký giải thưởng thanh toán được duy trì trong phòng chơi game.

## 16. Chịu trách nhiệm quảng cáo và khuyến mãi

Un-trưng cầu quảng cáo của Máy Chơi điện tử (EGM) sản phẩm cờ bạc bị cấm ở Victoria.

Tất cả các quảng cáo không EGM thực hiện bởi hoặc thay mặt cho các địa điểm này sẽ thực hiện theo quy định với mã quảng cáo của đạo đức được thông qua bởi Hiệp hội Các nhà quảng cáo Quốc gia Úc.

Hơn nữa địa điểm này sẽ đảm bảo rằng các tài liệu quảng cáo của chúng tôi:

- không phải là sai lầm, gây hiểu lầm hoặc lừa đảo về số tiền thắng, giải thưởng hoặc các cơ hội thắng
- có sự đồng ý của bất kỳ người nào được xác định là chiến thắng một giải thưởng trước khi xuất bản
- không công kích hoặc khiếm nhã trong tự nhiên
- không tạo ra một ấn tượng rằng cờ bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính
- thúc đẩy việc tiêu thụ rượu trong khi mua sản phẩm cờ bạc.

## 17. Đánh giá của Bộ luật

Bộ luật này được xem xét hàng năm để đảm bảo rằng nó phù hợp với các Luật Quy chế Cờ bạc 2003 và Hướng dẫn Bộ trưởng có liên quan. Tác giả Mã - Hiệp hội Khách sạn Úc (Victoria) - sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá hàng năm thay mặt cho các nhà khai thác địa điểm tham gia.

Các hoạt động và hiệu quả của luật đối với 12 tháng trước đó cũng sẽ được xem xét vào lúc này. Tổng quan tìm kiếm thông tin phản hồi từ các bên liên quan, bao gồm cả cán bộ địa điểm, khách hàng và các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc.

Thay đổi cần thiết sẽ được ghi nhận và sau đó thực hiện nếu có thể. Bất kỳ thay đổi sẽ được ghi lại trong thư mục cờ bạc có trách nhiệm của địa điểm / Đăng ký.