



維多利亞州俱樂部
節制賭博
行為守則

VCGR 守則編號 3 v2_2011

..... 俱樂部

(“俱樂部”)

1. 俱樂部對節制賭博的承諾

本俱樂部承諾提供節制賭博服務，並將在俱樂部提供賭博產品各處展示下列節制賭博文字，以便會員和來客都能清楚地看到：

本俱樂部是社區的一個組成部分，根據非營利的原則，由會員經營，為會員服務，以達到社區創建俱樂部的初衷，不僅現在如此，將來也是如此。

本俱樂部致力於會員、來客、員工及所服務的廣大社區的康樂，努力以負責和可持續的方式提供一切服務。作為此承諾的一部分，本俱樂部簽署了《節制賭博行為守則》，並將提供必要的財力和人力資源，以支持在俱樂部在內部各處和守則辦公室正當執行《守則》。

本《守則》旨在協助本俱樂部以回報社會、娛樂和負責的方式提供賭博服務。

2. 解釋

2.1. 定義

- “俱樂部”是指 俱樂部
- “守則辦公室”是指 ICRP 和《守則》執行部門
- “EGM”是指電子賭博機
- “ICRP”是指第 11 條中的獨立投訴解決程序

- “PID” 是指賭者信息展示
- “被指定人” 是指根據第 8 條款在俱樂部提供賭博產品的一切時間內負責向會員及來客提供《守則》和節制賭博信息的人。
- “節制賭博事件登記冊” 是指由俱樂部保存的記錄簿，俱樂部在上面記錄《守則》要求的情況，該登記冊還可用作飲酒情況及／或 AML/CTF 登記冊。
- “檢討表” 是指俱樂部根據第 16 條款每年填寫的表格。

2.2. 在《守則》中，當要求俱樂部執行下列各項時：

- 向會員和來客提供信息，或
- 信息供會員或來客索取，或
- 展示信息，

俱樂部就須以下列適當的方式執行：

- 在俱樂部提供賭博產品的區域展示適當的招貼、小冊子及／或適當的通知，展示內容可讓會員和來客清楚看到並容易得到；
- 準備好小冊子，以供顧客自取或索取帶走；
- 將信息刊載在網站上(若有網站的話)。

應採用以上述最恰當的方式。

3. 怎樣獲取《守則》和節制賭博事件登記冊

3.1. 下列網站刊載英文版和其他主要社區語言版本的《守則》：

- www (填入俱樂部的網站)
- www.clubsvic.org

3.2. 會員和來客索取時俱樂部將提供《守則》印刷文本。

3.3. 俱樂部將向會員和來客提供怎樣獲取《守則》的信息。

3.4. 一經要求，俱樂部將確保向 VCGR 視察員提供《節制賭博登記冊》。

4. 節制賭博相關信息

4.1. 俱樂部將遵守有關展示節制賭博信息的所有法規，向會員和來客提供節制賭博的下列信息：

4.1.1. 怎樣進入聯邦政府“懂錢”網站

www.understandingmoney.gov.au；

4.1.2. 賭博者及其家人或朋友怎樣可獲得戒賭支持服務和自我禁入計劃、以及州政府的嗜賭者救助網站

www.problemgambling.vic.gov.au；

4.1.3. “嗜賭者救助”和其他當地戒賭支持服務機構編寫的信息；

4.1.4. 怎樣作出並堅守預先承諾決定；

4.1.5. 對贏款現金支付和提供賭博賒賬的限制。

5. 賭博產品信息

5.1. 向會員和來客提供賭博規則的相關信息。此外，有關賭博機的規則需顯示在賭博機 PID 屏幕上。

5.2. 怎樣查閱 PID 屏幕的信息將展示出來並 / 或由俱樂部員工加以解釋。

6. 會員和 / 或來客獎勵積分計劃信息

6.1. 本條款僅適用於設有下列獎勵積分計劃的俱樂部：

6.1.1. 追蹤會員或來客在賭博產品上的花費，並

6.1.2. 對這類花費給予獎勵。

6.2. 在會員或來客加入獎勵積分計劃之時或不久，俱樂部將向他們提供書面信息，其中說明：

6.2.1. 計劃的規則，以及

6.2.2. 積分怎樣累積、失效和兌取。

6.3. 俱樂部將遵守開展獎勵積分計劃的所有規章制度。

6.4. 俱樂部獎勵積分計劃的規章將便於顧客獲得。

6.5. 作為積分獎勵計劃的一部分，俱樂部每年至少向參加獎勵積分計劃的會員和來客提供一次書面明細單，說明會員和來客積累了多少獎勵計劃的積分。

6.6. 俱樂部將不允許自我禁入會員或來客加入獎勵積分計劃或保留在獎勵積分計劃內。

6.7. 向會員和來客發出的所有獎勵積分計劃都將包含下列說明：

“強烈建議你限定自己賭博的時間和金額，並堅守自己的限度。如果遇到嗜賭問題，包括限定和遵守限度方面的問題，請向俱樂部員工尋求幫助。”

7. 預先承諾方法

7.1. 俱樂部鼓勵會員和來客限定自己賭博的時間和金額。限度應適合會員和來客的個人情況。

7.2. 為了協助會員和來客設定並遵守限度，俱樂部將展示適當的信息，建議會員和來客設定限度並且不超出這些限度。

7.3. 俱樂部另將提供信息，告知會員和來客怎樣獲得設定和遵守限度的幫助，怎樣識別觸發超支賭博的事物。

- 7.4. 俱樂部將向會員和來客及其家人或朋友提供怎樣獲得戒賭支持服務的信息以及州政府戒賭支持網站：www.problemgambling.vic.gov.au
- 7.5. 俱樂部場所的所有賭博機都可讓會員和來客在 PID 屏幕上追蹤每次賭博的時間和金額。
- 7.6. 怎樣查看 PID 屏幕的信息將展示出來或由員工按要求加以解釋。
- 7.7. 俱樂部將遵守玩賭博機方面的所有預先承諾相關規則。

8. 與會員和來客的溝通

- 8.1. 俱樂部將確保在提供賭博產品的所有時間內有專人 - “指定人” - 向會員和來客提供《守則》和節制賭博方面的信息。
- 8.2. 當班經理通常就是指定人。
- 8.3. 俱樂部將確保指定人瞭解這些責任和怎樣行使這些責任。
- 8.4. 員工將得知每個班次的指定人是誰。
- 8.5. 員工如注意到某個會員或來客有下列任何一種情況就須向指定人報告：
 - 8.5.1. 來找員工詢問戒賭服務方面的信息；
 - 8.5.2. 告訴別的員工自己有嗜賭問題；
 - 8.5.3. 顯示出受到壓力的蹟象或有不當的行為；
 - 8.5.4. 行為粗魯或明顯有反社會或情緒等問題，包括擊打賭博機或輸錢後哭泣；
 - 8.5.5. 很長時間內每天都來賭博，關門的時候不願離開；
 - 8.5.6. 長時間地賭博也不休息；

8.5.7. 向員工提出借錢

8.5.8. 賭博時不與別人接觸，不與人交流，對周圍發生的事情視而不見。

8.6. 指定人將判斷情況，當即作出自認為合適的安排。這些當場作出的安排將包括下列一項或多項：

8.6.1. 建議會員或來客離開賭博區；

8.6.2. 建議會員或來客去另一個地方吃一些茶點；

8.6.3. 表示願意叫出租車送會員或來客回家；

8.6.4. 表示願意與會員或來客的朋友聯絡；

8.6.5. 表示願意讓會員或來客使用俱樂部的電話；

8.6.6. 表示願意給會員或來客一些茶點(比如咖啡)；

8.6.7. 接近會員或來客，與他們進行交談；

8.6.8. 向會員或來客提供獲得救助服務的所有相關信息，包括自我禁入和理財指導；

8.6.9. 向會員或來客提供其他合適的協助；

8.6.10. 如果指定人合理地認為不必要與會員或來客交流，就可不採取任何行動。

8.7. 在與會員或來客接觸時，指定人應盡量小心，努力減少別人對所發生的事情及所涉會員或來客引起注意。

- 8.8. 如果指定人認為有必要與會員或來客接觸，指定人將在《節制賭博事件登記冊》上記錄此事，其中包括由指定人所採取的行動。
- 8.9. 在《節制賭博事件登記冊》中所記錄事件可能受《隱私法》(Privacy Act)管轄，指定人將確保遵守《全國隱私原則》(National Privacy Principles)。
- 8.10. 俱樂部將為執行指定人職責的所有員工提供培訓。指定人將接受培訓的方面包括發現嗜賭跡象，對問題行為作出適當應對，以及遵守《全國隱私原則》等等。
- 8.11. 俱樂部將遵循負責地供應酒精飲料的相關法律。

9. 與員工的接觸

- 9.1. 俱樂部關心並確保員工的安全和俱樂部所售賭博產品的良好形象。
- 9.2. 賭博室員工按法律規定不許在當班時玩賭博機，這包括當班工間休息時間。
- 9.3. 俱樂部將採納有關員工購買賭博產品(包括玩賭博機)的政策，這項政策文件將包含在員工手冊中並附在分發的《守則》上。
- 9.4. 除非俱樂部決定禁止員工任何時候在俱樂部中參加賭博，否則員工僅可在下列情況下參加賭博：
- 當班時員工不得購買任何賭博產品(包括玩賭博機或下賭注或購買彩票)

- 不當班的員工允許購買賭博產品，條件是不穿制服，不佩帶賭博員工執照或俱樂部身份牌
- 對員工購買賭博產品的禁止不僅僅是對賭博產品的交易員工，還包括所有員工。

- 9.5.** 如果俱樂部所採納的政策不同於上述第 9.4 條款，俱樂部就必須將所採納政策書面通知 VCGR，並須等到俱樂部政策得到批准後才能實施。如果要對第 9.4 條款作出修改，俱樂部應與守則辦公室進行討論。
- 9.6.** 與當地嗜賭者救助服務(Gamblers Help Service)或俱樂部認為合適的其他機構合作，每年為員工開設節制賭博在職培訓課程。
- 9.7.** 節制賭博和戒賭支持服務的相關信息將包含在新員工培訓資料集 / 員工手冊中，並發給所有開始在俱樂部工作的員工。
- 9.8.** 俱樂部在簽署《守則》時向俱樂部中工作的所有員工提供節制賭博和戒賭支持服務的相關信息。
- 9.9.** 如果某員工告訴別的員工自己有嗜賭問題，或者另一位員工看出有上述第 8.5 條款所述的行為，這類情況須報告俱樂部經理或董事會成員，俱樂部經理或董事會成員將依照上述第 8.6 條款加以處理。
- 9.10.** 如果員工有嗜賭問題，而俱樂部的經營狀況可讓該員工在工作中不與賭博產品打交道，該員工與俱樂部可協商掉換員工的具體工作。
- 9.11.** 在決定對涉及員工採取甚麼合適的行動時，在任何情況下俱樂部都須確保盡量不讓別人知道所發生的事情和所涉及的員工。

9.12. 依照此條款採取的行動將記錄在員工的工作檔案中，而不是記錄在《節制賭博事件登記冊》上。一經要求，俱樂部應向 VCGR 視察員提供依照此條款記錄在員工工作檔案中的任何事件的文本。

10. 與戒賭支持服務機構的接觸

10.1. 俱樂部將與當地嗜賭者救助服務 (Gamblers Help Service) 機構和 / 或其他相關的戒賭支持服務機構保持經常的聯繫。

10.2. 俱樂部每年將至少邀請當地嗜賭者救助服務機構和 / 或其他相關的戒賭支持服務機構人員來一次俱樂部所在地與高級員工和 / 或董事會成員見面。

10.3. 俱樂部將把所有與嗜賭者救助服務機構和 / 或其他相關的戒賭支持服務機構的接觸情況記錄在《節制賭博事件登記冊》上。

10.4. 俱樂部將向會員、來客和員工提供當地嗜賭者救助服務機構和 / 或其他相關的戒賭支持服務機構的出版物和聯繫方式。

11. 針對《守則》的投訴

11.1. 俱樂部將簽署由 ICRP 辦公室負責實施的《獨立投訴解決程序》。

11.2. 《獨立投訴解決程序》遵守相關的部長指示以及 VCGR 批准的規定。

11.3. 俱樂部將向會員和來客提供《獨立投訴解決程序》的有關信息，包括：

11.3.1. 怎樣提出投訴；

11.3.2. 投訴解決程序；

11.3.3. 獨立核查本俱樂部針對會員或來客投訴所作出的決定；

11.3.4. 怎樣收集和保留有關投訴的信息；

11.3.5. VCGR 怎樣得到協助來監督對投訴程序的執行。

12. 遵守嚴禁未成年人賭博的規定

12.1. 嚴禁未成年人賭博，未成年人不得禁入賭博室。

12.2. 俱樂部將確保賭博室的每個入口處都設有禁止未成年人進入賭博室的標誌。

12.3. 俱樂部將確保所有員工在無法確定某個會員或來客是否年滿 18 歲時要求該人出示年齡證明。

12.4. 下列文件可被用作年齡證明：

- 年齡證明卡
- 駕駛執照
- 維州學車許可證
- 護照
- 銀行卡

12.5. 如果會員或來客不能出示合適的年齡證明，該人將被要求離開賭博室，並且任何賭博產品都不向該人出售。

13. 賭博環境

13.1. 為了協助會員和來客意識到時間的流逝，俱樂部將在俱樂部各處安設時鐘。

13.2. 俱樂部將確保在賭博室經常播出通知，其中包括報時。這些通知可安排在吃茶點時間和 / 或就餐時間播出。

13.3. 如果上面第 13.2 條款所述的通知未經過自動播音系統播出，指定人將記錄通知將播出的時間。

13.4. 員工如果注意到某個會員或來客賭博賭了很長時間，在關門時還不願意離開，就需報告指定人，指定人將根據第 8.6 條款採取適當的行動。

14. 財務交易

14.1. 俱樂部不兌現會員和來客的支票，除非會員或來客事先與俱樂部管理層作好兌現支票的安排。

14.2. 即使事先作好了兌現支票的安排，但是法律規定俱樂部為會員或來客兌現的支票每天不得超過\$400。

14.3. 依照法律，在賭博機上贏錢或累積積分超過\$1000，就必須以支票全額支付，而且此支票不能兌取現金，只能存進銀行賬戶。

14.4. 會員和來客可要求以現金或支票方式領取在賭博機上贏得的\$1000 以下的錢或積分，以及通過其他賭博產品贏得的錢或積分

14.5. 俱樂部將保存一本《贏獎付款登記冊》，用來記錄賭博產品的大筆贏款支付，其中包括但不限於\$1000 以上的支票付款。一經要求，《贏獎付款登記冊》就須向 VCGR 檢查員提供。

14.6. 《贏獎付款登記冊》所記事項受到《隱私法》的約束，俱樂部在《贏獎付款登記冊》方面將遵守《全國隱私原則》。

14.7. 提供賭博機和下注受到《反洗錢和反恐怖融資法》(Anti Money Laundering and Counter Terrorism Financing Act)管轄。俱樂部實施 ClubsVIC 反洗錢和反恐怖融資計劃，並確保一切財務交易都遵守 ClubsVIC 反洗錢和反恐怖融資計劃和《反洗錢和反恐怖融資法》。

14.8. 俱樂部將提供下列信息：

14.8.1. 俱樂部支票兌現政策

14.8.2. 會員和來客怎樣通過支票領取贏款。

15. 廣告和促銷

15.1. 俱樂部將確保本俱樂部或代本俱樂部所做的一切賭博廣告和促銷都：

15.1.1. 符合澳洲全國廣告商協會(AANA)採納的廣告職業道德準則，該準則可查閱網站 www.aana.com.au/codes.html；

15.1.2. 不對賠率、贏額或贏錢概率等使用不真實、誤導或騙人的詞語；

15.1.3. 在公佈獲獎者身份之前先得到該人的同意；

15.1.4. 不冒犯人，不卑劣無禮；

15.1.5. 不給人造成賭博是改善經濟狀況之正當方式的印象；

15.1.6. 不鼓勵在購買賭博產品時飲酒；

15.1.7. 遵守管轄賭博產品廣告的法規，包括但不局限於嚴禁在賭博室外擅自做賭博機的廣告。

15.2. 在廣告發出之前，俱樂部將對照 AANA 職業道德準則和本條款來審核賭博產品廣告和促銷內容。

15.3. 如果不能確定某個廣告和促銷是否符合 AANA 職業道德準則和 / 或本條款，俱樂部可將廣告上報守則辦公室徵求意見。

15.4. 儘管俱樂部將遵守 AANA 職業道德準則，但對俱樂部廣告和促銷的任何投訴都將根據 ICRP(參見第 11 條款)而不是經由廣告標準投訴局 (Advertising Standards Complaints Board)來處理。

16. 檢討程序

16.1. 員工反饋

16.1.1. 俱樂部將確保《節制賭博事件登記冊》附有《員工反饋意見表》(employee feedback form)。

16.1.2. 向開始在俱樂部工作的所有新員工所發的新員工培訓資料集 / 員工手冊中將包含指導員工怎樣通過填寫《節制賭博事件登記冊》中所附的《員工反饋意見表》提供對《守則》執行的反饋意見。

16.1.3. 俱樂部將向簽署《守則》之時在俱樂部工作的所有員工提供可怎樣通過填寫《節制賭博事件登記冊》中所附的《員工反饋意見表》提供《守則》執行反饋意見的相關信息。

16.1.4. 每個班次結束時，指定人將收集填好的員工反饋意見表並上交給俱樂部管理層。

16.1.5. 俱樂部管理層將對所填的員工反饋意見表加以考慮，並且：

16.1.5.1. 如果事情可在俱樂部得到解決，管理層將採取適當的行動，將已填的《反饋意見表》附在《節制賭博事件登記冊》上一起存檔，並把填寫好的表格附於年度檢討表；

16.1.5.2. 如果事情涉及《守則》的制度問題，該事情將交於守則辦公室考慮並採取行動，其中可能包括向 VCGR 提出修改《守則》的申請。

16.1.6. 所有填寫好的《員工反饋意見表》將由俱樂部管理層保留，一經要求，須供 VCGR 視察員查閱。

16.2. 會員反饋

16.2.1. 每年 3 月 31 日之前，俱樂部將在所有的賭博區域向會員提供《會員反饋意見表》。提供反饋意見表的時間不少於兩個星期。

16.2.2. 守則辦公室可在得到申請時批准延長提供《會員反饋意見表》至 3 月 31 日之後。

16.2.3. 俱樂部管理層將對填好的《會員反饋意見表》加以考慮，並且

16.2.3.1. 如果事情可在俱樂部得到解決，管理層將採取適當的行動，將《反饋意見表》附在《節制賭博事件登記冊》上一起存檔，並把所有填寫好的表格附於年度檢討表；

16.2.3.2. 如果事情涉及《守則》的制度問題，該事情將交於守則辦公室考慮並採取行動，其中可能包括向 VCGR 提出修改《守則》的申請。

16.2.4. 所有填寫好的《會員反饋意見表》將由俱樂部管理層保留，一經要求，須供 VCGR 視察員查閱。

16.3. 俱樂部反饋

16.3.1. 俱樂部將在每年 3 月 30 日之前填寫《守則檢討表》。

16.3.2. 守則辦公室可在得到申請時批准延長俱樂部填寫《守則檢討表》的時間。

16.3.3. 填寫好的《守則檢討表》與前一年中所收到的《會員反饋表》和《員工反饋表》一起都由俱樂部保存在俱樂部中。

16.4. 守則辦公室概述

16.4.1. 每年 3 月 30 日之前，守則辦公室將對俱樂部填寫的表格進行綜合，並對守則(包括對所收到的投訴作出考慮)進行一般評估，以評定守則的執行情況和有效性。

- 16.4.2. 每年 4 月 30 日之前守則辦公室將對所有俱樂部所填表格進行調查總結，對《守則》進行全面評估(包括對收到的投訴加以考慮)，以評定《守則》的執行情況和有效性。
- 16.4.3. 守則辦公室將對《守則》進行適當的修改，並將徵得 VCGR 對這些修改的批准。
- 16.4.4. 修改獲准時，守則辦公室將通知俱樂部並向俱樂部提供正確的文件。

17. 培訓及員工獎勵

- 17.1. 俱樂部中涉及供應賭博產品的所有員工都將接受《守則》內容和執行的適當培訓。
- 17.2. 培訓方式可以是下列一種或多種：
 - 17.2.1. 從事賭博方面工作的員工將完成節制賭博服務課程(或進修課程)，其中包括《守則》執行部份，並得到守則辦公室的認可。
 - 17.2.2. 員工會議簡要通報；
 - 17.2.3. 員工參加由守則辦公室舉辦的《守則》培訓課；
 - 17.2.4. 員工參加在俱樂部舉辦的但經守則辦公室認可的培訓課。
- 17.3. 員工違反《守則》的行為將由僱主對其採取糾正行動，對屢次違反《守則》的員工將予以紀律處分。

17.4. 對所有員工的年度工作審核將包括評定員工致力於和遵守《守則》規定的情況。工作審核將包括《守則》要求的問題及《守則》對員工由甚麼影響，以及員工是否達到了規定。

18. 如何簽署《守則》

- 18.1.** 俱樂部將向俱樂部的委員會／董事會呈交《守則》，由俱樂部委員會／董事會正式決定簽署《守則》。
- 18.2.** 俱樂部將向守則辦公室提出簽署《守則》的申請。
- 18.3.** 守則辦公室將審核申請並決定是否批准申請，並及時將決定通知俱樂部。
- 18.4.** 守則辦公室如果決定不批准申請，就需說明不批准的原因。
- 18.5.** 俱樂部可重新提出簽署《守則》的申請。
- 18.6.** 如果守則辦公室批准申請，俱樂部需通知 VCGR 該俱樂部已經簽署《守則》。
- 18.7.** 在任何時候守則辦公室都可確定某俱樂部不適合簽署《守則》；在給予該俱樂部適當機會但問題仍未解決之後，守則辦公室可將該俱樂部從《守則》簽署俱樂部名單上除名。
- 18.8.** 如果某個俱樂部被從《守則》簽署俱樂部名單上除名，守則辦公室將通知該俱樂部和 VCGR。