



**PVS Australia Pty Ltd**

**Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc Có Trách nhiệm**

***Taylors Lakes Family Hotel***

**Tháng Tám 2020**



## 1. Thông điệp về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm

*Trung tâm này cam kết cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất để chăm sóc khách và việc cờ bạc có trách nhiệm. Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm của chúng tôi sẽ cho biết chúng tôi sẽ thực hiện việc này như thế nào.*

*Trung tâm này có trách nhiệm phải làm tất cả những việc hợp lý để ngăn ngừa và giảm thiểu tác hại của các hoạt động của các máy cờ bạc tại trung tâm này, bao gồm theo dõi phúc lợi của người chơi máy, làm nhụt chí việc chơi máy đánh bạc dồn dập và triền miên và can thiệp nếu có người nào biểu hiện hành vi tương xứng với tác hại của cờ bạc.*

Thông báo này được trưng bày tại lối vào phòng cờ bạc và/hoặc tại quầy thu ngân trong phòng cờ bạc.

## 2. Quy tắc Ứng xử có sẵn ở đâu

Quy tắc này sẽ được cung cấp dưới dạng văn bản kể cả bằng các ngôn ngữ cộng đồng chính, cho khách khi có yêu cầu. Một tấm biển thông báo cho khách về điều này được dán ở lối vào phòng chơi cờ bạc hoặc quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc.

Quy tắc cũng sẽ có sẵn (ngoài tiếng Anh) bằng các ngôn ngữ cộng đồng trên trang web của địa điểm. (Chỉ áp dụng khi địa điểm có trang web)

Những ngôn ngữ bao gồm:

- Hy Lạp
- Ý
- Việt
- Hoa
- Ả rập
- Thổ Nhĩ Kỳ
- Tây Ban Nha

## 3. Thông tin về Cờ bạc có Trách nhiệm

Trung tâm này có dán thông tin cờ bạc có trách nhiệm dưới nhiều hình thức, bao gồm thuyết trình viên, tài liệu quảng cáo và áp phích. Thông tin cờ bạc có trách nhiệm sẽ được cung cấp cho khách quen trong khắp phòng chơi cờ bạc.

## 4. Tương tác với khách – Giao tiếp với người chơi cờ bạc

Trung tâm này cam kết cung cấp cho khách sự phục vụ cao nhất một cách đều đặn, bao gồm việc luôn nhận biết khách và trách nhiệm của trung tâm đối với việc cờ bạc có trách nhiệm.

Trung tâm này phải bảo đảm rằng khi giao tiếp với khách thì không:

- Xúi dục người ta vào hay ở lại khu vực máy đánh bạc;
- Lôi kéo người ta chơi máy đánh bạc (ngoại trừ trường hợp các giao tiếp đó là một phần của chương trình hợp pháp cho khách trung thành); hoặc là
- Củng cố hay khuyến khích những xảo trá hay quan niệm sai lạc về những máy đánh bạc, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - nói với người ta là họ có thể làm ra tiền khi chơi máy cờ bạc;
  - nói với người ta là máy nào đó hay máy sắp trúng độc đắc nào đó đã được hay chưa được trả tiền, hay nó sắp được trả tiền thắng cược;
  - thảo luận về may rủi hay mê tín dị đoan;
  - nói với người ta rằng ‘xém trúng’ với ý là máy đó sắp được trúng thưởng;
  - gợi ý hay khuyến khích niềm tin cho rằng vòng quay máy này không độc lập với vòng quay máy khác trên cùng một máy đánh bạc đó;
  - gợi ý hay khuyến khích niềm tin cho rằng có những chiến lược người ta có thể dùng để thắng khi chơi máy cờ bạc (thí dụ, tăng hay giảm lượng đánh cược trên mỗi dòng hay số lượng của những dòng trong một cược) ; hoặc
  - nói với người ta rằng họ đáng được thắng.

Trung tâm này phải có những bước hợp lý để bảo đảm việc giao tiếp với khách làm nhục chí việc chơi máy đánh bạc dồn dập và triền miên.

Ngoại trừ bảng chỉ dẫn EFTPOS, trung tâm này không được dụ dỗ người ta:

- rút tiền, hoặc rút thêm tiền từ nơi rút tiền mặt; hoặc
- đi khỏi trung tâm có giấy phép để lấy tiền, hoặc lấy thêm tiền, để người đó chơi, hay để tiếp tục chơi máy đánh bạc.

Tuy nhiên, trung tâm này có thể chỉ cho người ta chỗ rút tiền khi được người khách đó yêu cầu.

## **5. Tương tác với khách – Những dấu hiệu của âu lo**

Trung tâm này phải có những bước hợp lý để bảo đảm khu vực máy đánh bạc và lối vào chỗ máy đánh bạc được giám sát mọi lúc các máy đánh bạc có sẵn để đánh bạc.

Trung tâm này phải có những bước hợp lý để bảo đảm khách trong khu vực đánh bạc được quan sát thường xuyên để theo dõi hành vi tương xứng với tác hại của cờ bạc.

Trung tâm này không được khuyến khích hay dụ dỗ người ta tham gia vào việc chơi máy đánh bạc dồn dập và triền miên.

Nhân viên tại trung tâm này sẽ yêu cầu người ta ra khỏi khu vực máy đánh bạc để nghỉ giải lao khi đã xảy ra sự tương tác và sự tương tác này đã xác định là người đó giận dữ khi đánh bạc hoặc đã yêu cầu giúp đỡ do hậu quả của việc đánh bạc của họ.

Nhân viên tại trung tâm này sẽ tương tác với và yêu cầu người ta ra khỏi khu vực máy đánh bạc để nghỉ giải lao khi quan sát thấy người đó đã chơi các máy đánh bạc dồn dập và triền miên.

Nhân viên tại trung tâm này được yêu cầu tương tác với người nào:

- đã được yêu cầu nghỉ giải lao và từ chối rời khỏi khu vực máy đánh bạc để nghỉ ngơi;
- chơi nhiều máy đánh bạc cùng một lúc; hoặc
- giữ sẵn một máy đánh bạc để chơi một máy đánh bạc khác.

Người nào tiếp cận với nhân viên để biết thông tin và các dịch vụ về nạn cờ bạc hay có dấu hiệu có vấn đề có vấn đề cờ bạc, người đó sẽ được chuyển đến Nhân Viên Cờ bạc Có Trách nhiệm / Giám đốc Trực phòng Cờ bạc để được giúp đỡ.

Vị khách nào có dấu hiệu buồn khổ hoặc có hành vi không thể chấp nhận được sẽ được nhân tiếp xúc và gợi ý hỗ trợ.

Liên hệ của Nhân viên Phòng đánh bạc với khách sẽ được ghi lại trong Sổ Cờ bạc Có trách nhiệm.

## **6. Nhân viên Trung tâm Cờ bạc**

Nhân viên tại trung tâm này không được phép cờ bạc, kể cả chơi máy cờ bạc, keno hoặc cá cược trong ngày làm việc quy định của họ.

Ban quản lý trung tâm có thể quyết định không cho phép nhân viên chơi cờ bạc bất cứ lúc nào.

Trung tâm này sẽ phản ánh chính sách cờ bạc cho nhân viên trong Sổ tay về Thủ tục và Chính sách Cờ bạc có Trách nhiệm trong Sổ ghi Cờ bạc có Trách nhiệm của Trung tâm.

Trung tâm này phải cung cấp thông tin cho nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ cao hơn của họ sẽ bị tổn hại vì cờ bạc. Trung tâm này cũng sẽ hỗ trợ cho bất kỳ nhân viên nào khi họ cho biết họ có thể có vấn đề về cờ bạc bằng cách bảo đảm họ được cung cấp thông tin về vấn nạn cờ bạc và những dịch vụ hỗ trợ sẵn có. Quyền riêng tư của nhân viên sẽ được tôn trọng và những vấn đề này sẽ không được ghi lại trong sổ đăng ký.

## **7. Tương tác với Dịch vụ Hỗ trợ Vấn nạn Cờ bạc**

Trung tâm này cam kết duy trì mối liên kết chặt chẽ với các dịch vụ hỗ trợ vấn nạn cờ bạc tại địa phương. Trung tâm này dự kiến sẽ bảo đảm rằng nhân viên quản lý hàng ngày hoạt động của trung tâm và các nhân viên về đánh bạc có trách nhiệm gặp gỡ nhân viên hỗ trợ trung tâm được chỉ định của trung tâm ít nhất sáu tháng một lần. Thông tin chi tiết về các cuộc họp này sẽ được lưu trong Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm.

## **8. Môi trường Cờ bạc**

Trung tâm này không được khuyến khích người ta chơi nhiều máy đánh bạc cùng một lúc.

Trung tâm này phải làm tất cả các bước hợp lý để ngăn cản người ta giữ sẵn một máy đánh bạc để chơi một máy đánh bạc khác trong khu vực máy đánh bạc.

Trong giờ mở cửa của các tiệm thức ăn và thức uống bên ngoài khu vực đặt máy đánh bạc, trung tâm này phải bảo đảm rằng người ta có thể gọi và phục vụ thức ăn thức uống mà không cần phải vào khu vực máy đánh bạc.

Trung tâm này có thể cung cấp thức ăn hoặc thức uống cho khách ngồi tại khu vực hay đang chơi máy đánh bạc miễn là việc này là một phần trong sự tương tác với người đó.

## **9. Trách nhiệm của Nhân viên về Cờ bạc**

Trung tâm này phải chỉ định những Nhân viên về Cờ bạc có Trách nhiệm cho trung tâm này.

Một Nhân viên Cờ bạc có Trách nhiệm phải có mặt tại khu vực máy đánh bạc lúc nào các máy máy đánh bạc có sẵn để đánh bạc.

Trung tâm này phải dán nổi bật trong khu vực máy đánh bạc một thông báo khuyến cáo rằng Nhân viên về Cờ bạc có Trách nhiệm luôn sẵn sàng hỗ trợ.

Nhân viên về Cờ bạc có Trách nhiệm của trung tâm này phải có những bước hợp lý để:

- Giám sát khu vực máy đánh bạc và bảo đảm sự tuân thủ với các Đạo luật, quy định và Quy tắc này;
- Bảo đảm rằng nhân viên ghi lại những sự việc và can thiệp về cờ bạc có trách nhiệm trong Sổ ghi chép Cờ bạc có Trách nhiệm;
- Quan sát những người khách mà có dấu hiệu có hành vi tương xứng với sự nguy hại của cờ bạc và cung cấp hỗ trợ khi cần thiết;
- Cung cấp cố vấn cho nhân viên về việc nguy hại của nạn cờ bạc và làm thế nào để đối phó với những dấu hiệu về nguy hại của nạn cờ bạc; và
- Đối phó với thắc mắc và khiếu nại của khách về cung ứng về cờ bạc trong trung tâm có giấy phép.

Một Nhân viên về Cờ bạc có Trách nhiệm phải hoàn tất chương trình huấn luyện theo quy định, nếu có, về cờ bạc có trách nhiệm.

#### **10. Sổ ghi chép về Cờ bạc có Trách nhiệm**

Trung tâm này phải thiết lập và duy trì một sổ ghi chép cờ bạc có trách nhiệm và phải bảo đảm rằng các chi tiết của tất cả các sự kiện và can thiệp về cờ bạc có trách nhiệm được ghi lại trong sổ ghi chép này, bao gồm:

- ngày và giờ sự việc xảy ra;
- chi tiết của sự việc;
- chi tiết của việc can thiệp để đối phó với sự việc;
- chi tiết về phản ứng của khách với sự can thiệp, nếu có;
- ngày và giờ sự kiện được ghi lại trong sổ ghi chép về cờ bạc có trách nhiệm; và
- tên họ của cá nhân nếu cá nhân đó tự nguyện cung cấp.

Chiếu theo Đạo luật về Quyền riêng tư năm 1988, sổ ghi về cờ bạc có trách nhiệm sẽ được giữ ở một vị trí an toàn trong trung tâm và chỉ có Cảnh sát Victoria và nhân viên VCGLR của trung tâm, thanh tra mới có thể truy cập được.

Trung tâm này phải lưu giữ thông tin trong sổ ghi chép về cờ bạc có trách nhiệm trong thời gian không ít hơn sáu tháng kể từ ngày thông tin được ghi trong sổ ghi chép về cờ bạc có trách nhiệm

Trung tâm này phải cung cấp một bản sao của sổ ghi chép về cờ bạc có trách nhiệm cho Ủy ban về Cờ bạc và Quy định về Rượu bia của tiểu bang Victoria theo yêu cầu.

Trung tâm này có thể cung cấp thông tin trong sổ ghi chép về cờ bạc có trách nhiệm cho Nhân viên Hỗ trợ của Trung tâm cho các mục đích đào tạo và phát triển với điều kiện là thông tin đó không bao gồm tên hoặc đặc điểm nhận dạng của bất kỳ người nào.

#### **11. Khiếu nại của Khách**

Khách có khiếu nại về cách vận hành của Bộ Quy tắc Ứng xử này nên gửi trực tiếp bằng văn bản đến ban quản lý trung tâm. Tất cả các khiếu nại sẽ được Giám đốc Trung tâm kiểm tra để đảm bảo rằng những khiếu này là về cách vận hành của Quy tắc này. Các khiếu nại về dịch vụ khách hàng hoặc hoạt động của máy móc nên đến trực tiếp với Giám đốc Trung tâm/nhân viên trực. Nhân viên của trung tâm sẽ hỗ trợ khách trong tiến trình này nếu được yêu cầu.

Các khiếu nại vì sự nhạy cảm của nó, sẽ được điều tra một cách khéo léo và càng sớm càng tốt. Khiếu nại sẽ được giải quyết theo cách sau đây:

- tất cả các khiếu nại đều được ghi nhận ngay lập tức;

- nếu có quyết định không điều tra các khiếu nại vì nó không có liên quan đến sự vận hành của Quy tắc, quý vị sẽ được thông báo về những lý do đó;
- trong cuộc điều tra về khiếu nại của quý vị Giám đốc Trung tâm sẽ có thể tìm thông tin từ nhân viên có liên quan đến vấn đề được khiếu nại;
- Giám đốc Trung tâm sẽ tìm cách xác định xem thử liệu quý vị có được đối xử hợp lý và phù hợp với Quy tắc về Cờ bạc có Trách nhiệm hay không;
- Nếu khiếu nại của quý vị được chứng minh, Giám đốc Trung tâm sẽ thông báo cho quý vị biết biện pháp được tiến hành để sửa sai vấn đề;
- quý vị sẽ luôn được thông báo về kết quả của khiếu nại của quý vị;
- chi tiết về khiếu nại sẽ được lưu giữ trong Sổ Ghi Chép về Cờ bạc có Trách nhiệm;
- thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho VCGLR nếu được yêu cầu.

Nếu khiếu nại nào không thể giải quyết được tại trung tâm, khiếu nại đó sẽ được chuyển đến Viên Trọng tài và Hòa giải Úc (IAMA). Một trong hai bên liên quan đến khiếu nại có thể liên hệ với IAMA. Để bắt đầu khiếu nại, một trong hai bên có thể truy cập trang web của IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), tải xuống mẫu Người Giải quyết Tranh chấp, sau đó gửi mẫu đã hoàn chỉnh này với khoản phí liên quan cho IAMA. Sau đó, hòa giải viên/trọng tài viên sẽ liên hệ với cả hai bên để tạo điều kiện giải quyết. Các mẫu này cũng có sẵn tại trung tâm.

*Lưu ý: Các khiếu nại gửi đến cơ quan độc lập này để giải quyết có thể tốn kém. Tất cả các bên được khuyến khích cố gắng giải quyết vấn đề ở cấp trung tâm trước khi đi đến việc hòa giải chuyên nghiệp.*

*Tài liệu về tất cả các khiếu nại (cả hợp lệ và không hợp lệ) đối với Quy tắc phải được lưu giữ trong Tập hồ sơ/Sổ Ghi chép về Cờ bạc có Trách để VCGLR truy cập theo yêu cầu.*

## **12. Cấm Trẻ Vị thành niên Cờ bạc.**

Việc cờ bạc của trẻ vị thành niên, bao gồm cả việc bán các sản phẩm và dịch vụ cờ bạc, đều bị cấm. Các biển báo được đặt ở mọi lối vào phòng chơi máy cờ bạc cấm trẻ vị thành niên vào phòng. Tất cả nhân viên đều có trách nhiệm yêu cầu bằng chứng về tuổi tác nếu họ không chắc chắn liệu khách có từ 18 tuổi trở lên hay không. Nếu không thể xuất trình xác minh liên quan, khách buộc phải rời khỏi phòng chơi cờ bạc.

## **13. Quảng cáo và khuyến mại**

Quảng cáo không đúng địa chỉ của các sản phẩm cờ bạc EGM bị cấm ở Victoria.

Tất cả quảng cáo không phải EGM do hoặc đại diện cho trung tâm này đảm nhận sẽ tuân thủ Quy tắc Đạo đức quảng cáo được Hiệp hội các Nhà quảng cáo Quốc gia Úc thông qua

Mỗi quảng cáo và khuyến mãi dự trù tung ra sẽ được kiểm tra dựa trên danh sách kiểm tra do Bộ Quy tắc Đạo đức AANA phát triển để đảm bảo sự tuân thủ.

Ngoài ra, trước khi xuất bản, ban giám đốc sẽ xem xét tất cả các tài liệu về quảng cáo để bảo đảm rằng nó sẽ:

- không bị sai lạc, gây hiểu lầm hoặc dối trá về tỷ lệ cá cược, tiền thưởng, hoặc cơ hội thắng;
- không có tính chất xúc phạm hay khiếm nhã;
- không tạo ra cảm tưởng rằng cờ bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính;
- không khuyến khích dùng rượu bia khi mua các sản phẩm cờ bạc;
- có sự đồng ý của được xác định là người thắng giải trước khi xuất bản.

#### **14. Thông tin về Chương trình Dành cho Khách Trung thành**

Trong trường hợp trung tâm này cung cấp chương trình khách trung thành, một tập tài liệu sẽ được cung cấp chi tiết thông tin thích hợp về chương trình khách trung thành có sẵn cho những người tham gia.

Thông tin này sẽ bao gồm các điều lệ của chương trình khách trung thành bao gồm cách thức và thời điểm phần thưởng tích lũy, hết hạn và đánh đổi.

Những người tham gia sẽ được thông báo về bất kỳ lợi ích nào họ đã tích lũy được như một phần của chương trình khách trung thành thông qua một tuyên bố bằng văn bản hoặc email ít nhất một lần một năm. Những người tự loại trừ không được tham gia hoặc tiếp tục tham gia bất kỳ chương trình trung thành nào.

#### **15. Áp dụng Quy tắc**

Trung tâm này bảo đảm rằng Quy tắc được đưa vào tiến trình khởi sự giới thiệu cho nhân viên trước khi họ bắt đầu làm việc. Khi giới thiệu Quy tắc, trung tâm phải đảm bảo rằng tất cả nhân viên hiện đang làm việc tại trung tâm sẽ nhận được một bản sao Quy tắc. Trung tâm cũng sẽ đảm bảo rằng công ty PVS Australia Pty Ltd thực hiện các cuộc kiểm tra việc tuân thủ Quy tắc thường xuyên. Tần suất của các cuộc kiểm tra này sẽ do trung tâm tổ chức và công ty PVS Australia Pty Ltd. quyết định.

#### **16. Duyệt xét Quy tắc**

Quy tắc này được duyệt xét hàng năm để bảo đảm rằng nó tuân thủ Đạo luật Quy định về Cờ bạc và bất kỳ Chỉ thị nào của Bộ trưởng. Hoạt động và hiệu lực của Bộ quy tắc trong 12 tháng trước đó cũng sẽ được duyệt xét tại thời điểm này. Việc duyệt xét tìm kiếm phản hồi từ tất cả các bên liên quan, bao gồm nhân viên trung tâm, khách và các dịch vụ hỗ trợ vấn nạn cờ bạc.

Những thay đổi bắt buộc đối với hoạt động của trung tâm sẽ được ghi nhận và sau đó sẽ được thực hiện nếu có thể. Mọi thay đổi sẽ được ghi lại trong Sổ Ghi lại về việc Cờ bạc có Trách nhiệm của trung tâm.