

AUSTRALIAN LEISURE AND
HOSPITALITY GROUP PTY LIMITED
("ALH GROUP" hoặc "ALH")

BỘ QUY TẮC
ỨNG XỬ
ĐÁNH BẠC CÓ
TRÁCH NHIỆM

Victoria

THÁNG 9/2023



1 CAM KẾT ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

1.1 Lời Mở Đầu

Chúng tôi cam kết trở thành nhà điều hành khách sạn và đánh bạc có trách nhiệm nhất ở Úc - vượt xa những gì luật pháp yêu cầu. Bộ Quy Tắc Ứng Xử (Bộ Quy Tắc) hàng đầu trong ngành khách sạn và câu lạc bộ của chúng tôi củng cố dịch vụ có trách nhiệm về rượu và đánh bạc của chúng tôi và có sẵn trên trang web của chúng tôi www.alhgroup.com.au.

Bộ Quy Tắc này đã được ALH Group soạn thảo và xem xét, bao gồm nội dung được nêu trong Chỉ Thị của Bộ Trưởng theo mục s10.6.6(1) của Đạo Luật và có hiệu lực từ ngày 1 tháng 3 năm 2020.

Bộ Quy Tắc này đã được đệ trình lên VGCCC để xuất bản.

Mọi địa điểm của ALH ở Victoria cung cấp các sản phẩm đánh bạc đều phải thực thi Bộ Quy Tắc theo Đạo Luật.

ALH vận hành các hoạt động kinh doanh cân bằng, mang đến cho khách hàng trải nghiệm giải trí tổng thể bao gồm các hoạt động ăn uống và đánh bạc. Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo các khách sạn và câu lạc bộ của chúng tôi tạo một môi trường an toàn và hỗ trợ, nơi khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt về đánh bạc cũng như cung cấp thông tin và hỗ trợ phù hợp kịp thời.

Ngoài trách nhiệm tuân thủ tất cả các yêu cầu pháp lý hiện hành, các địa điểm của ALH cũng đã tìm cách thực hiện một loạt chính sách và sáng kiến bổ sung để thúc đẩy hoạt động đánh bạc có trách nhiệm. ALH cam kết liên tục cải tiến các phương pháp này và tham gia vào nhiều nhóm làm việc về đánh bạc của chính quyền tiểu bang và địa phương để hỗ trợ xác định và phát triển các sáng kiến đánh bạc có trách nhiệm phù hợp.

Bộ Quy Tắc này là một phần thông tin giới thiệu được cung cấp cho tất cả nhân viên ALH mới trong mảng đánh bạc khi họ bắt đầu làm việc. Tất cả nhân viên mảng đánh bạc đều quen thuộc với hoạt động của Bộ Quy Tắc và tất cả nhân viên làm việc trong phòng đánh bạc đều phải mang theo sách hướng dẫn bỏ túi bên mình mọi lúc trong suốt ca làm việc của họ.

ALH rất coi trọng việc tuân thủ Bộ Quy Tắc và các địa điểm được nhân viên tuân thủ của ALH kiểm tra ngẫu nhiên để đảm bảo Bộ Quy Tắc được tuân thủ. Nhân viên và khách hàng được khuyến khích nêu lên bất kỳ mối quan ngại nào về việc tuân thủ Bộ Quy Tắc.

1.2 Đại Sứ Đánh Bạc Có Trách Nhiệm của ALH

ALH Group đã mời David Schwarz, một cựu cầu thủ bóng bầu dục kiểu Úc chuyên nghiệp nổi tiếng và một tay nghiện đánh bạc đã được cải tạo, làm Đại Sứ Đánh Bạc Có Trách Nhiệm của mình. David giáo dục nhân viên và nâng cao nhận thức cho khách hàng về tầm quan trọng của việc "*yêu cầu trợ giúp nếu bạn trở nên nghiện đánh bạc*".

Chương trình với David dựa trên kinh nghiệm của anh ấy và bổ sung cho chương trình đào tạo *Dịch Vụ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm* mà nhân viên mảng đánh bạc của chúng tôi bắt buộc phải hoàn thành.

Các phần chính của chương trình bao gồm:

- đào tạo cho các nhà quản lý và nhân viên ALH để hỗ trợ họ tương tác với những người nghiện đánh bạc;
- nâng cao nhận thức của khách hàng về đánh bạc có trách nhiệm, khuyến khích khách hàng đặt ra giới hạn cho việc đánh bạc của mình và tìm kiếm sự trợ giúp nếu họ trở nên nghiện đánh bạc; và
- làm việc với ban quản lý ALH để xác định những cơ hội khác trong đó ALH có thể chủ động hỗ trợ những người nghiện đánh bạc hoặc có nguy cơ nghiện đánh bạc.

Vai trò của David cũng bao gồm việc sẵn sàng giúp đỡ nhân viên của chúng tôi tìm kiếm lời khuyên về cách tốt nhất để giúp đỡ những khách hàng đang nghiện đánh bạc và thảo luận về bất kỳ vấn đề đánh bạc nào mà nhân viên hoặc gia đình và bạn bè của họ có thể gặp phải.

David báo cáo số lượng nhân viên mà anh ấy đã tiếp xúc.

1.3 Thông Điệp Đánh Bạc Có Trách Nhiệm của ALH

Các địa điểm của ALH có nhiệm vụ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn chặn và giảm thiểu tác hại từ việc vận hành máy đánh bạc, bằng cách giám sát sự lành mạnh của khách hàng, không khuyến khích việc chơi quá nhiều và kéo dài, đồng thời can thiệp khi khách hàng có hành vi đánh bạc gây hại.

Thông điệp đánh bạc có trách nhiệm sau đây sẽ được trưng bày ở lối vào phòng đánh bạc và/hoặc tại quầy thu ngân trong phòng đánh bạc và tại điểm bán Keno ở bất kỳ địa điểm nào bán Keno:

Chúng tôi cam kết cung cấp hoạt động đánh bạc có trách nhiệm. Mặc dù đa số mọi người đều tận hưởng đánh bạc một cách có trách nhiệm nhưng chúng tôi thừa nhận rằng nghiện đánh bạc là một vấn đề nghiêm trọng của cộng đồng và một tỷ lệ nhỏ khách hàng bị tổn hại do hoạt động đánh bạc của họ.

Với tư cách là nhà điều hành địa điểm cung cấp dịch vụ đánh bạc, chúng tôi có nhiệm vụ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn chặn và giảm thiểu tác hại phát sinh từ việc sử dụng máy đánh bạc, bao gồm cả việc giám sát sự lành mạnh của người chơi trên máy đánh bạc, không khuyến khích việc chơi máy đánh bạc say mê và kéo dài cũng như can thiệp khi người chơi đang thể hiện hành vi đánh bạc gây hại.

Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo một môi trường an toàn và hỗ trợ, nơi khách hàng của chúng tôi có thể đưa ra quyết định sáng suốt về đánh bạc cũng như luôn có sẵn thông tin và hỗ trợ phù hợp.

Chúng tôi muốn các cơ sở đánh bạc của mình được những cá nhân có trách nhiệm tận hưởng chúng như một hoạt động giải trí mang tính xã hội.

Chúng tôi tích cực hỗ trợ việc quảng bá và khuyến khích đánh bạc có trách nhiệm.

2 SỰ SẴN CÓ CỦA BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Các địa điểm của ALH sẽ cung cấp Bộ Quy Tắc này dưới dạng văn bản cho khách hàng tại địa điểm

đó theo yêu cầu. Bộ Quy Tắc này cũng có sẵn trên trang web của ALH:

<http://www.alhgroup.com.au/responsible-service/responsible-service-of-gaming>

Một tấm biển thông báo cho khách hàng về sự sẵn có của Bộ Quy Tắc sẽ được trưng bày ở lối vào phòng đánh bạc hoặc quầy thu ngân trong phòng đánh bạc và tại điểm bán Keno ở bất kỳ địa điểm nào bán Keno.

Bộ Quy Tắc này có sẵn bằng các ngôn ngữ sau trên trang web ALH:

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

Bất kỳ thắc mắc nào của khách hàng về việc thực hiện Bộ Quy Tắc có thể được gửi đến nhân viên hoặc ban quản lý tại địa điểm, hoặc gửi email tới bộ phận Thắc Mắc của ALH tại mr.inquiries@alhgroup.com.au.

3 THÔNG TIN VỀ ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

3.1 Hiện thị thông tin đánh bạc có trách nhiệm

Các địa điểm của ALH sẽ hiển thị thông tin về đánh bạc có trách nhiệm dưới nhiều hình thức khác nhau, bao gồm tài liệu quảng cáo, tấm thông tin và áp phích.

Tài liệu quảng cáo sẽ được cung cấp cho khách hàng tại bàn thu ngân và trong phòng vệ sinh của địa điểm. Những tấm thông tin sẽ được đặt cạnh mỗi máy và áp phích sẽ được trưng bày trong phòng đánh bạc của mỗi địa điểm.

Các chủ đề được đề cập trong thông tin đánh bạc có trách nhiệm này bao gồm:

- Làm thế nào để đánh bạc có trách nhiệm
- Cách đưa ra và giữ quyết định cam kết trước
- Sự sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ
- Chính sách thanh toán tiền thắng cược
- Cấm cấp tín dụng hoặc cho vay tiền để đánh bạc
- Chương trình tự cấm của địa điểm

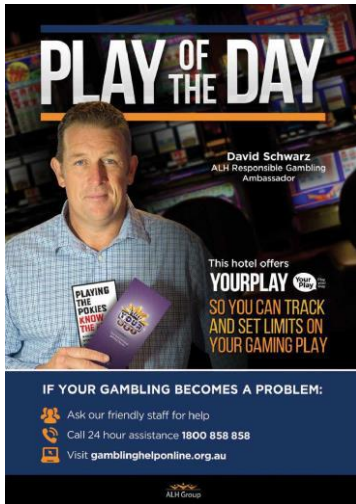
3.2 Thông tin liên quan đến đánh bạc có trách nhiệm và sự sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ

Ví dụ về thông tin về cách đánh bạc có trách nhiệm, đưa ra và giữ quyết định cam kết trước cũng như tính sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ do các địa điểm hiển thị và cung cấp bao gồm:

- Tài liệu quảng cáo “Biết những sự thật khi chơi Pokies” và “YourPlay”:



- Áp phích đánh bạc có trách nhiệm của David Schwarz & ALH Group



- Tài liệu quảng cáo “Theo dõi thời gian và số tiền của bạn” của Gambler's Help



Các địa điểm của ALH cũng cung cấp cho khách hàng thêm thông tin về đánh bạc có trách nhiệm, bao gồm:

- Cách truy cập trang web “Money Smart” của Chính Phủ Liên Bang www.moneysmart.gov.au
- Cách người đánh bạc và gia đình hoặc bạn bè của họ có thể tìm thấy các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc và thông tin về chương trình tự cấm bằng cách truy cập trang web hỗ trợ các vấn đề đánh bạc của Chính Quyền Tiểu Bang www.responsiblegambling.vic.gov.au hoặc trang web quốc gia Turning Point www.gamblinghelponline.org.au.

3.3 Thông tin về thanh toán tiền thắng cược

Tất cả tiền thắng cược và tín dụng có tổng trị giá từ 2.000 đô la trở lên sẽ chỉ được thanh toán bằng séc. Tuyên bố sau đây sẽ được hiển thị tại quầy thu ngân của mỗi địa điểm:

Theo luật, tất cả tiền thắng cược hoặc khoản tín dụng tích lũy \$2000 hoặc nhiều hơn phải được thanh toán đầy đủ bằng séc không được chuyển thành tiền mặt. Những khoản tiền thắng này không thể được cấp dưới dạng tín dụng máy.

3.4 Thông tin liên quan đến việc cấm cấp tín dụng hoặc cho vay tiền để đánh bạc

Khách hàng sẽ không được cấp tín dụng để đánh bạc. Tuyên bố sau đây sẽ được hiển thị tại quầy thu ngân của mỗi địa điểm:

Đạo Luật Quản Lý Đánh Bạc năm 2003 cấm địa điểm này cấp tín dụng cho khách hàng để chơi máy đánh bạc.

3.5 Thông tin liên quan đến chương trình tự cấm của địa điểm

Tất cả các địa điểm của ALH đều tham gia chương trình tự cấm của Hiệp Hội Khách Sạn Úc (AHA). Bản sao của chương trình có tại [Chương Trình Tự Cấm của AHA](#).

Các địa điểm của ALH sẽ cung cấp thông tin về chương trình tự cấm cho khách hàng. Khách hàng có thể nói chuyện với nhân viên mảng đánh bạc về chương trình tự cấm hoặc lấy một bản sao tờ rơi quảng cáo về việc tự cấm của Gambler's Help và danh thiếp tự cấm của AHA trưng bày trong phòng đánh bạc.

What is self-exclusion?
Self-exclusion is an industry-sponsored program for people who want to be overruled from playing electronic gaming machines (EGMs).

The Australian Hotels Association Victoria and Community Clubs Victoria (ACHV) work together to provide a self-exclusion program for clubs and hotels with public machines in Victoria.

The program is free to join
When you join the program, you agree you will not allow the machine playing area on the table or bench you have reserved. These tables are listed as a self-exclusion area that you sign. The hotel/clubhouse venue management will also be notified to remove you from the reserved gaming area of the venue.

How do I know if I should join a self-exclusion program?
Ask yourself: "Have I ever had an issue with gambling?" If the answer is yes, you could benefit from joining the program.

How do I join?
Phone AHA. This is CHV to make an appointment to sign a self-exclusion card and have your photo taken.
AHA (Vic)
61 9464 4611
CHV
03 9464 4611

Languages other than English
Interpreters can be engaged to assist the self-exclusion process, visit: [www.ahavic.com.au](#)

Do you have a gambling problem?
- Do you think about gambling every day?
- Do you hide your gambling from loved ones?
- Do you ever borrow money to gamble?
- Do you let bills go unpaid?
- Is your gambling affecting your work or role as a partner or parent?
- Do you think you can use skill to win on a poker machine?
- Do you gamble to forget your problems?
If you answer yes to any of these questions, you may have a problem with gambling.
Find the support that's right for you
Visit [gamblershelp.com.au](#)

Gambler's Help
1800 858 858
[gamblershelp.com.au](#)

Self-exclusion

Many ways to get support
If you are deaf, or have a hearing or speech impairment, contact us through the National Relay Service. For more information visit: [relayservice.gov.au](#)
For further information or copies contact:
Victorian Responsible Gambling Foundation
Tel: 02 9472 2500
Email: contact@responsiblegambling.vic.gov.au

AHA VIC

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
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

Thông tin về chương trình tự cấm cũng có trong áp phích “Bộ Quy Tắc Đánh bạc Có Trách Nhiệm” sẽ được trưng bày ở lối vào phòng đánh bạc hoặc quầy thu ngân trong phòng đánh bạc.

OUR RESPONSIBLE GAMBLING CODE

ALH Group

David Schwarz
AHA Responsible Gambling Ambassador

KEY CONTACTS:

- GAMBLERS HELP**
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au
- SELF EXCLUSION PROGRAM - AHA**
(03) 9654 3491
www.ahavic.com.au
- RESPONSIBLE GAMBLING CODE**
Available at Cashier
www.alhgroup.com.au

DELIVERING RESPONSIBLE GAMBLING

- Responsible Gambling Information: Commitment to Responsible Gambling message is displayed at cashier. The Responsible Gambling Code of Conduct is available upon request & in various languages, at the cashier. All RSC point of sale displayed & brochures available in the Gaming Room. For further information regarding responsible gambling visit www.moneysmart.gov.au www.problemgambling.vic.gov.au.
- Complaints of the Code of Conduct: Complaints of the Code of Conduct can be made directly to the RSG Host or Manager. All information to be obtained. Venue Manager will contact ALH Head Office. All records to be kept.

SELF EXCLUSION PROGRAM (SE) Australian Hotels Association (AHA)

- Contemplating Self-Exclusion (SE): Speak to the RSG Host or Manager who will advise you to contact AHA. AHA (03) 9654 3491. www.ahavic.com.au. Venue can explain the SE process.
- Preparation for Self-Exclusion: Deed issued by AHA. AHA will recommend contact with Gamblers Help. Gamblers Help 1800 858 858. Venue can issue all relevant documentation and ensure that no gaming material will be communicated.
- Self-Exclusion Interview: AHA interviewers & explain SE program. Venues do not attend interview. Deed executed. Individual commitment (not contract) for 24 months. Only AHA can revoke deed with person, NOT VENUE. Deed of SE: not to enter the gaming rooms/play areas of associated venues. Refrains staff to stop person entering/remove from gaming room. Venues receives Deed and photographs.

YOUR PLAY • VOLUNTARY PRE-COMMITMENT

- Your Play - Is a Voluntary Pre-commitment system. Customers can set time & spend limits on gaming machine play. Customers can use either a registered or casual card. Limits can be set. At the Kiosk or on the Gaming machine. Once limits are reached, gaming points cannot be earned.
- Player information display (PID's) on EGMs is also available. Ask staff to show you how to activate this. Signs & brochures are available with further info on triggers that can lead to over spending. Coffee & amenities are available to you to encourage breaks in play. The RSG Host or Manager may approach a patron & encourage a break in play.

4 THÔNG TIN VỀ SẢN PHẨM ĐÁNH BẠC

Các quy tắc cho mỗi trò chơi Máy Đánh Bạc Điện Tử (EGM), bao gồm cả cơ hội chiến thắng, có sẵn bằng cách đi tới màn hình Hiển Thị Thông Tin Người Chơi (PID) trên EGM.

Nhân viên địa điểm sẽ có thể hỗ trợ khách hàng xem màn hình PID trên EGM nếu được yêu cầu.

CREDIT 0 \$0.00

BET 4 \$2.00

WIN 0 \$0.00

COLLECT \$2.00

Press any button to return to the game

Press at any time to return to the game

ELECTRONIC GAME INFORMATION
Big Red Deluxe

Theoretical Return to Player of This Game = 92.06%

Theoretical Number of Individual games played at minimum bet per win = 10.11
Minimum Bet = 50¢ Maximum Bet = \$5.00

Chances Of Winning
(Based on MINIMUM BET selection & excluding feature wins)

Top Five Winning Combinations			Bottom Five Winning Combinations		
5 x CROCODILE	1 in	1,345,344	2 x TREE	1 in	130
5 x BOAR	1 in	605,405	2 x DINGO	1 in	79
4 x CROCODILE	1 in	112,112	1 x BOAR	1 in	38
5 x EAGLE	1 in	38,919	1 x CROCODILE	1 in	36
5 x DINGO	1 in	24,710	2 x EAGLE	1 in	179

ABSTOCENT 11:37A GAMES MENU COLLECT 50 \$1 - 2.00

Ở những địa điểm bán Keno, các hướng dẫn trò chơi bao gồm hướng dẫn “Cách Chơi” và luật chơi sẽ có sẵn để kiểm tra tại mỗi điểm bán Keno.

5 CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Các khách sạn và câu lạc bộ ALH cung cấp chương trình khách hàng thân thiết được gọi là “Phân Thường Monty” (Monty's).

Khách hàng có thể đăng ký tham gia chương trình này tại bất kỳ địa điểm nào của ALH.

Thẻ Monty's hoạt động như thẻ cam kết trước tự nguyện và có thể được sử dụng trong bất kỳ EGM nào do ALH điều hành để tham gia vào chương trình khen thưởng và tại bất kỳ EGM nào ở Victoria như một phần của chương trình cam kết trước tự nguyện YourPlay.

Khi tham gia chương trình khách hàng thân thiết và trước khi cấp thẻ Monty's cho khách hàng, nhân viên địa điểm của ALH sẽ thông báo cho khách hàng rằng thẻ:

- có thể được liên kết với tài khoản người chơi đã đăng ký hoặc có thể được sử dụng làm thẻ người chơi thông thường; và
- có thể được sử dụng để đặt giới hạn thời gian hoặc giới hạn số tiền thua ròng hoặc theo dõi việc chơi máy của họ theo hệ thống cam kết trước.

Nhân viên địa điểm sẽ hỏi khách hàng xem họ có muốn sử dụng thẻ người chơi khách hàng thân thiết để đặt giới hạn thời gian hoặc giới hạn thua ròng hay theo dõi hoạt động chơi trên máy đánh bạc của họ theo hệ thống cam kết trước hay không.

Khách hàng tham gia Monty's cũng sẽ được cung cấp một tuyên bố bằng văn bản bao gồm các thông tin sau về chương trình khách hàng thân thiết:

- các quy tắc của chương trình khách hàng thân thiết, bao gồm cả thời điểm có thể và không thể tích lũy điểm chơi trò chơi;
- phần thưởng đạt được như thế nào;
- phần thưởng được đổi như thế nào; và
- phần thưởng hết hạn như thế nào.

Những khách hàng tham gia chương trình khách hàng thân thiết sẽ được cung cấp bản tuyên bố hoạt động của người chơi bằng văn bản hàng năm (hoặc thường xuyên hơn nếu được yêu cầu) (Báo Cáo Hoạt Động). Báo Cáo Hoạt Động này sẽ bao gồm thông tin chi tiết về lượng thời gian khách hàng đã dành để chơi EGM và số tiền ròng thắng hoặc thua trong kỳ sao kê của người tham gia trên EGM trong khoảng thời gian mà thẻ Monty's của họ ghi lại hoạt động chơi.

Những khách hàng đã sử dụng thẻ Monty's để đặt giới hạn hàng ngày cho hoạt động đánh bạc của mình sẽ không thể kiểm được điểm thưởng từ việc chơi EGM trong thời gian còn lại của ngày sau khi đạt đến các giới hạn đó.

Những khách hàng chọn tự loại khỏi khu vực đánh bạc ALH sẽ không thể kiểm được điểm thưởng khi chơi trên máy đánh bạc tại bất kỳ địa điểm nào của ALH.

6 CHIẾN LƯỢC CAM KẾT TRƯỚC

ALH khuyến khích khách hàng chơi EGM tham gia chương trình YourPlay (<https://www.yourplay.com.au/>) và đặt ra giới hạn thời gian cũng như số tiền thua tùy theo hoàn cảnh của họ.

Các địa điểm của ALH sẽ trưng bày các biển báo trong phòng đánh bạc và trên các máy EGM để quảng bá YourPlay và khuyến nghị khách hàng đặt ra giới hạn và tuân thủ giới hạn đó.

Thông tin về cách sử dụng YourPlay để theo dõi và giới hạn thời gian và số tiền dành cho EGM có trong tờ quảng cáo YourPlay tại địa điểm. Nhân viên mảng đánh bạc tại địa điểm cũng sẽ sẵn sàng hỗ trợ khách hàng thiết lập tài khoản cam kết trước và đặt giới hạn cho việc chơi EGM của họ.

7 SỔ ĐĂNG KÝ ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

7.1 Mục đích của Sổ Đăng Ký Đánh Bạc Có Trách Nhiệm

Mỗi địa điểm của ALH cung cấp dịch vụ đánh bạc sẽ duy trì một Sổ Đăng Ký Đánh Bạc Có Trách Nhiệm (Sổ Đăng Ký).

Sổ Đăng Ký là công cụ để các địa điểm theo dõi tính hiệu quả của họ trong việc thực hiện đánh bạc có trách nhiệm, việc tuân thủ Bộ Quy Tắc và ghi lại các vụ đánh bạc có trách nhiệm tại địa điểm.

Nhân viên mảng đánh bạc có thể nhập thông tin vào Sổ Đăng Ký hoặc chuyển vấn đề đánh bạc có trách nhiệm đến người thích hợp để ghi lại. Người quản lý địa điểm sẽ thường xuyên kiểm tra Sổ Đăng Ký để đảm bảo rằng nó được cập nhật và mọi vấn đề được xác định ở các mục trong Sổ Đăng Ký đều đã được giải quyết.

7.2 Thông tin cần lưu ý trong Sổ Đăng Ký

Các loại vấn đề sẽ được đưa vào Sổ Đăng Ký bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- phản hồi hoặc khiếu nại của khách hàng về bất kỳ khía cạnh nào của Bộ Quy Tắc hoặc việc tuân thủ Bộ Quy Tắc cũng như bất kỳ phản hồi hoặc khiếu nại nào khác về hoạt động của EGM tại địa điểm;
- các sự cố tự cấm bao gồm khi phát hiện một người tự cấm trong khu vực máy đánh bạc hoặc một người muốn thu hồi quyền tự cấm của họ;
- xác định khách hàng có dấu hiệu nghiện đánh bạc;
- khách hàng yêu cầu hỗ trợ hoặc thông tin liên quan đến nghiện đánh bạc;
- nhân viên cung cấp cho khách hàng thông tin về nghiện đánh bạc hoặc tự cấm;
- khách hàng được yêu cầu rời khỏi khu vực đặt máy đánh bạc (vì bất kỳ lý do gì chẳng hạn do khách hàng say rượu);
- cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho vấn đề nghiện đánh bạc tại địa phương hoặc đào tạo hoặc hỗ trợ Nhân Viên Hỗ Trợ Địa Điểm của Gambler's Help;
- nhân viên tham gia khóa đào tạo liên quan đến đánh bạc có trách nhiệm;
- VGCCC hoặc Cảnh Sát Victoria đến thăm địa điểm; và
- bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến Bộ Quy Tắc.

Nhân viên địa điểm của ALH sẽ đảm bảo rằng chi tiết về tất cả các sự cố và biện pháp can thiệp đánh bạc có trách nhiệm đều được ghi lại trong Sổ Đăng Ký, bao gồm:

- ngày và giờ xảy ra sự việc;
- chi tiết sự việc;
- chi tiết về sự can thiệp được thực hiện để ứng phó với sự việc;
- chi tiết về phản ứng của khách hàng đối với sự can thiệp, nếu biết
- ngày và giờ mục nhập được ghi vào sổ đăng ký đánh bạc có trách nhiệm; và
- tên của cá nhân, nếu điều này được cung cấp bởi cá nhân đó một cách tự nguyện.

Chi tiết khác có thể bao gồm:

- hành động được thực hiện, nhận xét của bất kỳ bên liên quan nào hoặc chi tiết về bất kỳ hành động tiếp theo nào được yêu cầu hoặc đồng ý (ví dụ: cung cấp Gambler's Help / thông tin tự cấm); và
- xác nhận về việc phê duyệt vấn đề của địa điểm bởi một đại diện cấp cao như Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm hoặc người quản lý địa điểm.

7.3 Lưu giữ thông tin trong Sổ Đăng Ký và quyền riêng tư

Sổ Đăng Ký tuân theo Đạo Luật Quyền Riêng Tư 1988 (Cth) và sẽ được lưu giữ ở nơi an toàn mà chỉ nhân viên ALH, Cảnh Sát Victoria và thanh tra VGCCC mới có thể xem được (theo yêu cầu). Các mục nhập sẽ được lưu giữ không ít hơn sáu tháng kể từ ngày nó được ghi vào Sổ Đăng Ký.

Sổ Đăng Ký của địa điểm sẽ được cung cấp cho VGCCC theo yêu cầu.

Thông tin trong Sổ Đăng Ký có thể được cung cấp cho Nhân Viên Hỗ Trợ Địa Điểm nhằm mục đích đào tạo và phát triển với điều kiện thông tin đó không bao gồm tên hoặc đặc điểm nhận dạng của bất kỳ khách hàng nào

Sổ Đăng Ký được xem xét hàng năm và nếu có bất kỳ chủ đề cụ thể nào xảy ra, có thể đào tạo thêm cho nhân viên.

8 TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG

8.1 Sự tương tác chung với khách hàng của nhân viên ALH

Là một phần trong cam kết của chúng tôi về cờ bạc có trách nhiệm, các địa điểm của ALH cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng ở

mức độ cao một cách nhất quán.

Các địa điểm của ALH là các doanh nghiệp cân bằng cung cấp cho khách hàng các hoạt động ăn uống, giải trí và đánh bạc. Một phần trong cam kết của chúng tôi nhằm khuyến khích đánh bạc có trách nhiệm là đảm bảo rằng nhân viên mảng đánh bạc của ALH thường xuyên tương tác với khách hàng và khuyến khích khách hàng tham gia đầy đủ các dịch vụ ngoài đánh bạc tại mỗi địa điểm. Tất cả nhân viên mảng đánh bạc sẽ tương tác với khách hàng trong phòng đánh bạc và khuyến khích khách hàng tạm dừng chơi EGM khi họ đã chơi trong thời gian dài.

Tất cả nhân viên mảng đánh bạc của ALH đều được đào tạo về chương trình tự cấm và các chương trình hỗ trợ về vấn đề nghiện đánh bạc khác có sẵn từ Gambler's Help, cũng như các hành vi có thể cho thấy khách hàng đang nghiện đánh bạc.

Tất cả nhân viên mảng đánh bạc sẽ nhận thức được trách nhiệm của mình trong việc hỗ trợ khách hàng khi đáp ứng các yêu cầu hỗ trợ trực tiếp và khi khách hàng có dấu hiệu cho thấy họ đang dần nghiện đánh bạc. Một khách hàng có dấu hiệu đau khổ hoặc có hành vi không thể chấp nhận được sẽ được nhân viên tiếp cận và đề nghị hỗ trợ.

8.2 Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm

Tất cả các địa điểm của ALH đều có một Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm được đề cử luôn có mặt ở khu vực máy đánh bạc vào mọi thời điểm có máy đánh bạc được chơi. Mặc dù tất cả nhân viên mảng đánh bạc đều có thể hỗ trợ khách hàng, nhưng Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm là người chịu trách nhiệm đảm bảo rằng bất kỳ khách hàng nào yêu cầu thông tin hoặc trợ giúp về nghiện đánh bạc hoặc tự cấm đều được cung cấp thông tin đó.

Tất cả các địa điểm của ALH đều treo thông báo nổi bật cho khách hàng biết rằng Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm đang có mặt trong khu vực máy đánh bạc và sẵn sàng hỗ trợ bất cứ lúc nào khu vực máy đánh bạc hoạt động.

Tất cả Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm của ALH đều có trách nhiệm thực hiện các bước hợp lý để:

- giám sát khu vực máy đánh bạc và đảm bảo tuân thủ Đạo Luật, các quy định và Bộ Quy Tắc này;
- đảm bảo rằng nhân viên ghi lại các vụ việc đánh bạc có trách nhiệm và các biện pháp can thiệp vào sổ đăng ký đánh bạc có trách nhiệm;
- quan sát những khách hàng thể hiện hành vi hành vi đánh bạc gây hại và hỗ trợ khi cần thiết;
- cung cấp lời khuyên cho nhân viên về tác hại của đánh bạc và cách ứng phó với các dấu hiệu đánh bạc gây hại; và
- giải đáp các thắc mắc và khiếu nại của khách hàng về việc cung cấp dịch vụ đánh bạc tại địa điểm được phê duyệt

Tất cả các Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm của ALH phải hoàn thành dịch vụ đào tạo về đánh bạc có trách nhiệm theo quy định, nếu có.

8.3 Những giao tiếp với khách hàng bị cấm

Các địa điểm của ALH và nhân viên của họ sẽ đảm bảo rằng việc liên lạc với khách hàng không:

- lôi kéo khách hàng vào hoặc ở lại khu vực máy đánh bạc;
- khuyến khích việc chơi máy đánh bạc (ngoại trừ giao tiếp là một phần của chương trình khách hàng thân thiết); hoặc
- củng cố hoặc khuyến khích những sai lầm hoặc quan niệm sai lầm về máy đánh bạc, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - nói với khách hàng rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi máy đánh bạc;
 - thông báo cho khách hàng rằng máy đánh bạc hoặc giải độc đặc của máy đánh bạc đã hoặc chưa thanh toán hoặc đến hạn thanh toán tiền thắng cược;
 - thảo luận về may mắn hoặc mê tín;
 - nói với khách hàng rằng "suýt trượt" có nghĩa là máy đánh bạc sắp trả tiền thắng;
 - gợi ý hoặc khuyến khích niềm tin rằng một vòng quay trên máy đánh bạc không độc lập với một vòng quay khác trên máy đánh bạc đó;
 - gợi ý hoặc khuyến khích niềm tin rằng có những chiến lược mà khách hàng có thể sử dụng để giành chiến thắng khi chơi máy đánh bạc (ví dụ: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược trên mỗi hàng hoặc số hàng đặt cược); hoặc
 - nói với khách hàng rằng họ xứng đáng giành chiến thắng.

Nhân viên ALH sẽ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng việc liên lạc với khách hàng sẽ không khuyến khích việc chơi máy đánh bạc say mê hoặc kéo dài.

Ngoại trừ bảng hiệu EFTPOS, các địa điểm của ALH và nhân viên của họ sẽ không xúi giục khách hàng:

- rút tiền hoặc rút thêm tiền từ máy rút tiền tự động hoặc máy thu ngân (ngoại trừ việc hướng dẫn khách hàng đến máy rút tiền tự động hoặc máy thu ngân khi được yêu cầu cụ thể); hoặc
- rời khỏi địa điểm để lấy tiền hoặc kiểm thêm tiền để cho phép khách hàng đó chơi hoặc tiếp tục chơi máy đánh bạc.

8.4 Tương tác với khách hàng có dấu hiệu khó chịu

Nhân viên địa điểm của chúng tôi được đào tạo để tìm kiếm các dấu hiệu đau khổ hoặc hành vi không thể chấp nhận được, có thể bao gồm một người:

- hoặc đánh bạc hàng ngày hoặc cảm thấy khó dừng đánh bạc vào giờ đóng cửa;
- đánh bạc trong thời gian dài; nghĩa là đánh bạc từ ba giờ trở lên không nghỉ;
- tránh tiếp xúc khi đánh bạc, rất ít giao tiếp với người khác, hầu như không phản ứng với những sự kiện đang diễn ra xung quanh họ;
- yêu cầu vay tiền từ nhân viên hoặc khách hàng khác hoặc tiếp tục đánh bạc bằng số tiền thắng lớn; hoặc
- thể hiện hành vi hung hăng, chống đối xã hội hoặc cảm xúc khi đánh bạc.

Các địa điểm của ALH và nhân viên của họ sẽ:

- thực hiện mọi bước hợp lý để đảm bảo khu vực máy đánh bạc và lối vào khu vực máy đánh bạc luôn được giám sát vào mọi thời điểm có máy đánh bạc được chơi;
- thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng khách hàng trong khu vực máy đánh bạc được quan sát thường xuyên để theo dõi hành vi đánh bạc gây hại; và
- không khuyến khích hoặc xúi giục một người tham gia chơi máy đánh bạc say mê hoặc kéo dài.

Nhân viên sẽ yêu cầu khách hàng tạm rời khỏi khu vực máy đánh bạc nơi đã xảy ra tương tác và tương tác đó đã xác định rằng khách hàng đang tức giận khi chơi hoặc khách hàng đã yêu cầu hỗ trợ do hậu quả của đánh bạc.

Nhân viên sẽ tương tác với một khách hàng được quan sát là đã chơi máy đánh bạc trong một thời gian dài không nghỉ và yêu cầu khách hàng đó tạm nghỉ cách xa khỏi khu vực máy đánh bạc.

Nhân viên tại các địa điểm của ALH sẽ tương tác với khách hàng:

- được yêu cầu nghỉ ngơi và không chịu tạm nghỉ cách xa khu vực máy đánh bạc;
- chơi nhiều máy đánh bạc cùng một lúc; hoặc
- để dành một máy đánh bạc rồi chơi một máy đánh bạc khác.

Sự hỗ trợ này có thể dưới hình thức:

- cung cấp cho khách hàng thông tin về các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ Gambler's Help; và
- khuyến khích khách hàng tạm dừng sử dụng máy đánh bạc và mời khách hàng một số đồ uống giải khát (ví dụ: tách trà hoặc cà phê) ở một khu vực khác của địa điểm.

Khi tương tác với khách hàng, nhân viên sẽ luôn tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng.

Những liên hệ của nhân viên địa điểm với những khách hàng có thể có nguy cơ nghiện đánh bạc sẽ được ghi vào Sổ Đăng Ký cùng với chi tiết về bất kỳ hành động nào được thực hiện. Chi tiết có trong Sổ Đăng Ký được nêu ở phần 7 phía trên.

Cũng như một phần của việc thúc đẩy môi trường đánh bạc có trách nhiệm, những khách hàng say rượu sẽ không được phép vào hoặc ở lại khu vực chơi bạc.

9 NHÂN VIÊN ĐỊA ĐIỂM ĐÁNH BẠC

Nhân viên ALH không được phép đánh bạc tại địa điểm mà họ làm việc vào bất kỳ lúc nào.

Một phần dịch vụ do David Schwarz cung cấp bao gồm việc sẵn sàng giúp đỡ nhân viên thảo luận một cách bảo mật về bất kỳ vấn đề nào mà họ hoặc gia đình hoặc bạn bè của họ có thể gặp phải khi đánh bạc.

Các địa điểm của ALH sẽ trưng bày một tấm áp phích thông báo cho nhân viên về sự sẵn có của dịch vụ này trong khu vực chung dành cho nhân viên hoặc khu vực phù hợp khác của địa điểm.

Các địa điểm của ALH sẽ cung cấp thông tin cho nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ bị tổn hại ngày càng tăng do đánh bạc. Điều này cũng được đưa vào như một phần của khóa đào tạo nâng cao ALH.

10 TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ CHO VẤN ĐỀ NGHIỆN ĐÁNH BẠC

Các địa điểm của ALH cam kết duy trì mối liên kết chặt chẽ với các dịch vụ hỗ trợ cho vấn đề nghiện đánh bạc ở địa phương.

Ban quản lý địa điểm, nhân viên quản lý hoạt động hàng ngày của địa điểm này và các Viên Chức phụ trách Đánh Bạc Có Trách Nhiệm tại mỗi địa điểm của ALH sẽ gặp gỡ thường xuyên với Nhân Viên Hỗ Trợ Địa Điểm và Gambling's Help, và cùng với nhân viên địa điểm sẽ tham gia vào các chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ được cung cấp bởi Nhân Viên Hỗ Trợ Địa Điểm và Gambling's Help ít nhất sáu tháng một lần.

Bất kỳ cuộc gặp gỡ hoặc đào tạo nào từ Nhân Viên Hỗ Trợ Địa Điểm và Gambling's Help sẽ được ghi lại trong Sổ Đăng Ký. Sổ Đăng Ký sẽ bao gồm:

- ngày giờ của cuộc họp hoặc đào tạo;
- người tham dự cuộc họp hoặc đào tạo;
- các chủ đề thảo luận; và
- kết quả/các mục hành động từ cuộc họp.

11 CẤM TRẺ VỊ THÀNH VIÊN ĐÁNH BẠC

Việc đánh bạc của trẻ vị thành niên bị cấm.

Các biển báo sẽ được treo ở mọi lối vào phòng đánh bạc cấm trẻ vị thành niên vào phòng. Tất cả nhân viên địa điểm đều có trách nhiệm yêu cầu bằng chứng về độ tuổi nếu họ không chắc chắn liệu khách hàng có đủ 18 tuổi hay không. Nếu không thể đưa ra được xác minh liên quan, khách hàng phải được yêu cầu rời khỏi phòng đánh bạc.

Ở những địa điểm tổ chức Keno bên ngoài phòng đánh bạc, các biển báo cấm trẻ vị thành niên sử dụng máy bán Keno sẽ được trưng bày tại mỗi máy. Nhân viên ALH cũng sẽ giám sát các máy bán Keno để giúp đảm bảo rằng trẻ vị thành niên không sử dụng các máy này.

Tại các địa điểm có cung cấp các thiết bị đầu cuối cá cược điện tử Tabcorp, các biển báo cho biết việc cấm trẻ vị thành niên sử dụng Tabcorp EBT sẽ được trưng bày tại mỗi thiết bị đầu cuối. Nhân viên ALH cũng sẽ giám sát các thiết bị đầu cuối EBT để giúp đảm bảo rằng trẻ vị thành niên không sử dụng các thiết bị đầu cuối.

12 MÔI TRƯỜNG ĐÁNH BẠC

ALH nhận thấy rằng việc chơi máy đánh bạc trong thời gian dài là một yếu tố rủi ro đáng kể dẫn đến nghiện đánh bạc.

Phù hợp với cam kết tương tác thường xuyên với khách hàng và khuyến khích khách hàng sử dụng YourPlay để theo dõi và giới hạn số tiền cũng như thời gian họ chi cho EGM, khách hàng sẽ được khuyến khích thường xuyên nghỉ chơi trên máy đánh bạc.

Sự khuyến khích này có thể dưới hình thức tương tác trực tiếp với nhân viên địa điểm hoặc thông báo về các vấn đề khác

chào bán hoặc các sự kiện đang diễn ra tại địa điểm, ví dụ như thông báo:

- bữa trà sáng đó hiện đã có sẵn;
- rút thăm của một thành viên; hoặc
- bắt đầu các hoạt động như giải đấu buổi sáng, cuộc thi đố vui hoặc chương trình giải trí trực tiếp.

Các địa điểm của ALH và nhân viên của họ:

- sẽ không khuyến khích khách hàng chơi nhiều máy đánh bạc cùng một lúc;
- sẽ thực hiện mọi bước hợp lý để ngăn cản khách hàng đặt máy đánh bạc để chơi một máy đánh bạc khác trong khu vực;
- trong giờ mở cửa của các cơ sở ăn uống ngoài sàn máy trò chơi, địa điểm này sẽ đảm bảo khách hàng có thể gọi và được phục vụ đồ ăn, đồ uống mà không cần phải vào khu vực máy đánh bạc;
- có thể mời khách hàng đang ngồi hoặc chơi máy đánh bạc đồ ăn hoặc đồ uống (không cồn), miễn là nó được cung cấp như một phần của hoạt động tương tác với khách hàng đó. Khách hàng sẽ được yêu cầu lấy bất kỳ đồ ăn hoặc đồ uống nào từ một khu vực được chỉ định cách xa máy đánh bạc vì sẽ không có dịch vụ nào cho máy đánh bạc, đảm bảo thời gian nghỉ ngơi khi chơi.

Đồng hồ cũng được trưng bày ở tất cả các khu vực chính của địa điểm, bao gồm cả bàn thu ngân trong phòng đánh bạc và trên mỗi máy đánh bạc. Nhân viên sẽ đề cập đến thời gian khi đưa ra bất kỳ thông báo nào về các hoạt động của địa điểm.

13 GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Các địa điểm của ALH sẽ không đổi séc ra thành tiền mặt từ khách hàng. Một tấm biển ghi rõ điều này sẽ được trưng bày tại quầy thu ngân trong phòng đánh bạc.

Tiền thối dưới 2.000 đô la từ máy đánh bạc có thể được thanh toán bằng tiền mặt và/hoặc séc.

Theo luật, tất cả số tiền thối cược hoặc tín dụng tích lũy từ 2.000 đô la trở lên phải được thanh toán hoàn toàn bằng séc, không thể chuyển thành tiền mặt. Những khoản tiền thối hoặc tín dụng tích lũy này không thể được cung cấp dưới dạng tín dụng máy.

14 QUẢNG CÁO VÀ KHUYẾN MẠI CÓ TRÁCH NHIỆM

Việc quảng cáo các sản phẩm đánh bạc EGM bên ngoài khu vực đánh bạc bị cấm ở Victoria.

Tất cả các quảng cáo và khuyến mại liên quan đến đánh bạc được thực hiện trong khu vực đánh bạc bởi hoặc thay mặt cho một địa điểm của ALH phải tuân thủ quy tắc đạo đức quảng cáo được Hiệp Hội Các Nhà Quảng Cáo Quốc Gia Úc thông qua.

Có sẵn tại <http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf>.

Mỗi quảng cáo và khuyến mại tiềm năng sẽ được kiểm tra dựa trên danh sách kiểm tra được phát triển từ Bộ Quy Tắc Đạo Đức AANA để đảm bảo tuân thủ.

ALH sẽ đảm bảo rằng bất kỳ tài liệu quảng cáo hoặc khuyến mại nào sẽ:

- không sai sự thật, gây nhầm lẫn hoặc lừa đảo về tỷ lệ cược, giải thưởng hoặc cơ hội chiến thắng;
- có sự đồng ý của bất kỳ người nào được xác định là đoạt giải trước khi công bố;
- không có tính chất xúc phạm hoặc không đứng đắn;
- không tạo ấn tượng rằng đánh bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính; và
- không khuyến khích việc uống rượu khi mua các sản phẩm đánh bạc.

15 KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Các địa điểm của ALH đã đưa ra một quy trình giải quyết khiếu nại về nội dung của Bộ Quy Tắc hoặc việc tuân thủ Bộ Quy Tắc của địa điểm.

Khách hàng có khiếu nại liên quan đến Bộ Quy Tắc hoặc hoạt động của EGM tại địa điểm nên khiếu nại đến địa điểm. Khiếu nại có thể được gửi qua email đến địa điểm thông qua trang web của địa điểm hoặc gửi trực tiếp hoặc bằng văn bản tại địa điểm. Nhân viên địa điểm sẽ hỗ trợ khách hàng khiếu nại nếu được yêu cầu.

Sau khi nhận được khiếu nại, khiếu nại sẽ được giải quyết một cách hiệu quả, công bằng và kịp thời. Mọi khiếu nại sẽ được tiếp nhận kịp thời và sẽ được điều tra một cách tế nhị và càng sớm càng tốt.

Khi điều tra khiếu nại, ALH hoặc người quản lý địa điểm có thể tìm kiếm thêm thông tin từ người khiếu nại hoặc từ bất kỳ nhân viên nào của địa điểm và cũng có thể thảo luận vấn đề với ban quản lý ALH. Khiếu nại ẩn danh sẽ được điều tra trong phạm vi có thể.

Nếu khiếu nại được chứng minh, người quản lý địa điểm sẽ thông báo cho người khiếu nại về bất kỳ hành động nào cần thực hiện để giải quyết vấn đề.

Người khiếu nại sẽ luôn được thông báo về kết quả khiếu nại của họ. Nếu khiếu nại không được điều tra vì không liên quan đến Bộ Quy Tắc, hoặc khiếu nại không được chứng minh sau khi điều tra, người khiếu nại sẽ được cung cấp một văn bản nêu rõ lý do đưa ra quyết định.

Thông tin chi tiết về tất cả các khiếu nại và mọi cuộc điều tra tiếp theo sẽ được lưu giữ trong Sổ Đăng Ký và thông tin về khiếu nại sẽ được cung cấp cho VGCCC nếu được yêu cầu.

Nếu người khiếu nại không đồng ý với quyết định của địa điểm đối với khiếu nại thì vấn đề có thể được chuyển đến Viện Giải Quyết.

Để đề cập đến vấn đề, một trong hai bên có thể truy cập trang web của Viện Giải Quyết (<https://resolution.institute/web/default.aspx>) và điền vào biểu mẫu trực tuyến để chỉ định người giải quyết tranh chấp và thanh toán khoản phí liên quan. Sau đó, hòa giải viên/trọng tài sẽ liên hệ với cả hai bên để tạo điều kiện giải quyết. Những mẫu đơn này cũng có sẵn tại địa điểm này.

Ghi chú: 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 địa điểm trước khi tiến hành hòa giải chuyên nghiệp.

16

Hoạt động và tính hiệu quả của Bộ Quy Tắc được đánh giá ba (3) năm một lần hoặc thường xuyên hơn theo yêu cầu (bao gồm cả khi cần thiết để giải quyết bất kỳ hướng dẫn quy định nào do cơ quan quản lý ban hành)).

Việc xem xét Bộ Quy Tắc sẽ xem xét cả mức độ phù hợp và hiệu quả của các biện pháp và tiêu chuẩn mà Bộ Quy Tắc yêu cầu cũng như việc tuân thủ Bộ Quy Tắc của địa điểm của ALH.

Quá trình xem xét, có thể là nội bộ hoặc thông qua việc sử dụng người đánh giá độc lập, sẽ bao gồm cơ hội nhận phản hồi từ tất cả các bên liên quan, nhân viên địa điểm, khách hàng và các dịch vụ hỗ trợ nghiệp đánh bạc, với phản hồi đó được coi là một phần của quy trình xem xét.

Sau khi xem xét Bộ Quy Tắc, Bộ Quy Tắc sẽ được đệ trình lên VGCCC để xuất bản và sẽ được ALH thực hiện.

Mọi thay đổi cần thiết đối với một địa điểm cụ thể sẽ được thực hiện càng sớm càng tốt và sẽ được ghi vào Sổ Đăng Ký đánh bạc có trách nhiệm của địa điểm đó.

PHỤ LỤC

1 Định nghĩa

Các thuật ngữ sau đây có ý nghĩa như sau trong Bộ Quy Tắc này:

Đạo Luật có nghĩa là *Đạo Luật Quy Định Đánh Bạc năm*

2003 (Vic). Bộ Quy Tắc có ý nghĩa được nêu trong phần

1.1.

Người quản lý quy tắc đề cập đến Australian Leisure and Hospitality Group Pty Limited, đơn vị đã chuẩn bị và quản lý quy tắc này.

Tương tác có nghĩa là sự hỗ trợ được đo lường dựa trên đánh giá từng trường hợp cụ thể của nhân viên địa điểm, bao gồm cả sự hỗ trợ được nêu trong phần 8.

Chương trình khách hàng thân thiết có nghĩa là "chương trình khách hàng thân thiết" như được định nghĩa trong phần 1.3 của Đạo Luật.

Nhân viên phụ trách đánh bạc có trách nhiệm nghĩa là những nhân viên được chỉ định để hỗ trợ người điều hành địa điểm:

- giảm thiểu tác hại của đánh bạc tại địa điểm;
- đảm bảo tuân thủ tất cả các yêu cầu của Bộ Quy Tắc và những yêu cầu về quản lý đánh bạc có trách nhiệm; và
- trả lời các câu hỏi của nhân viên và khách hàng về việc cung cấp đánh bạc tại địa

điểm Sổ Đăng Ký hoặc Sổ Đăng Ký đánh bạc có trách nhiệm có ý nghĩa như được nêu trong phần 7.

Nhân Viên Hỗ trợ Địa Điểm mô tả nhân viên từ Chương Trình Trợ giúp Người đánh bạc của Địa Điểm. Những nhân viên này hỗ trợ các địa điểm thực hiện các trách nhiệm như:

- xác định và ứng phó với những khách hàng có dấu hiệu nghiện đánh bạc;
- nâng cao nhận thức của nhân viên địa điểm và khuyến khích giới thiệu đến các dịch vụ Trợ Giúp Người Đánh Bạc, các chương trình tự cấm và các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng khác;
- đáp ứng các yêu cầu của Bộ Quy Tắc ứng xử về đánh bạc có trách nhiệm của họ;
- tạo ra và duy trì môi trường đánh bạc có trách nhiệm; và
- đảm bảo họ hoàn thành khóa đào tạo Dịch vụ đánh bạc có trách nhiệm (RSG) bắt buộc.

VGCCC có nghĩa là Ủy Ban Kiểm Soát Đánh Bạc và sòng bạc Victoria. Tuyên

bổ miễn trừ trách nhiệm

Nếu bất kỳ phần nào của Bộ luật này trở nên vô hiệu do thay đổi luật pháp thì các phần khác vẫn có giá trị hợp lệ và vẫn có hiệu lực. Bất kỳ luật pháp hoặc quy định nào của Tiểu bang hoặc Liên bang đều được ưu tiên hơn nội dung của bộ quy tắc này.