

澳大利亚休闲和
酒店集团私人有限公司
(以下简称“ALH集团”或“ALH”)

理性赌博 行为准则

维多利亚州

2023年9月



1 对理性赌博的承诺

1.1 序言

我们致力于成为澳大利亚最负责任的酒店和博彩业务运营商，我们采纳的标准高于法规的要求。我们制定了酒店和会所行业领先的《行为准则》（以下简称为“准则”），并在此基础上负责任地提供酒精饮料和博彩业务，该准则可在我们的网站上查阅：www.alhgroup.com.au。

本《准则》由ALH集团草拟及审核，并包含根据《法律》第s10.6.6(1)条发出且从2020年3月1日起生效的部长指示中所陈述的内容。

本《准则》已提交至VGCCC进行出版。

每一个提供赌博产品的维多利亚州ALH场所均必需按《法律》要求实施本《准则》。

ALH运营平衡化业务，提供款待和总体娱乐体验，包括餐食、饮料和赌博活动。我们的目标在于确保我们的酒店和会所提供一个安全和支持性环境，让我们的顾客能在赌博方面做出理性的决定，同时及时地提供适当的协助与信息。

除必需遵守所有适用法规要求外，ALH场所也主动实施一系列额外的政策和倡议，以促进理性赌博。ALH致力于持续改进以上实务，并参与众多的州与地方政府赌博工作小组，从而协助明确和制定适当的理性赌博倡议。

所有ALH博彩业务新职员在聘用开始时都会收到相关的入职信息，本《准则》也包含在其中。所有博彩业务职员都熟知本《准则》的操作，所有在博彩厅工作的职员都需要在其当值的所有时间里都随身携带一本袖珍指南。

ALH严肃对待本《准则》的合规情况，ALH合规官员会随机检查相关场地，确保本《准则》得到严格遵守。如果职员和顾客对本《准则》的合规有任何担忧，我们鼓励他们提出意见。

1.2 ALH理性赌博大使

ALH集团聘请David Schwarz担任理性赌博大使，他是著名的前澳式足球职业球员，同时也是一位已改过自新的问题赌客。David向员工提供教育、呼吁顾客提高意识，让他们知道，“如果赌博行为出现问题，请寻找帮助”。

我们与David开展的项目是以其自身经历为基础，并与我们赌博业务职员都需要完成的*理性赌博服务*培训相辅相成。

该项目关键要素包括：

- 对ALH管理人员及职员开展培训，协助他们与问题赌客进行互动交流；
- 提高顾客对理性赌博的意识，鼓励顾客对其赌博行为设定限制，以及在顾客的赌博行为出现问题时，鼓励他们寻求协助；以及
- 与ALH管理层合作以便发现更多的机会，让ALH可以主动地协助那些赌博行为出现问题，或者其赌博行为有可能产生问题的顾客。

David的职责还包括，向寻求协助的职员提供建议，告诉他们如何能最好地帮助那些可能在赌博行为上遇到困难为顾客；以及与其职员或其家人朋友讨论他们可能遇到的任何赌博行为上的问题。

David会报告他所接洽过的职员的数量。

1.3 ALH理性赌博宣传讯息

ALH场所有责任采取一切合理的措施以预防和降低操作赌博机器所带来的伤害，做法包括监控顾客的健康状态、对过于投入和长时间玩赌博机的行为加以劝阻，以及在顾客出现符合赌博危害特征的行为时加以干预。

在博彩厅的入口以及/或者博彩厅出纳站，以及在任何出售基诺型彩票（Keno）场所的彩票销售终端处展示以下理性赌博宣传讯息：

我们致力于提供理性赌博服务。大部分人都能理性地享受赌博的乐趣，然而我们也认识到，不良赌博问题是一个严重的社区问题，一小部分顾客受到自身赌博活动的伤害。

作为提供赌博服务的场所运营商，我们有责任采取一切合理的措施以预防和降低因使用赌博机器而引发的伤害，做法包括监控赌博机器玩家的健康状态、对过于投入和长时间玩赌博机的行为加以劝阻，以及在玩家出现符合赌博危害特征的行为时加以干预。

我们的目标在于确保提供一个安全和支持性环境，让我们的顾客能在赌博方面做出理性的决定，同时提供适当的协助与信息。

我们希望，选择使用我们博彩设施的是理性的人士，并将其当作一种社交娱乐设施进行享用。

我们积极地提倡和鼓励理性赌博。

2 《行为准则》的提供

ALH场所将保存书面形式的《行为准则》，并按要求提供给场所里的顾客。本《准则》也在ALH网站

上提供：

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

在博彩厅的入口或者博彩厅出纳站，以及在任何出售基诺型彩票（Keno）场所的彩票销售终端处，我们会设置一个告示牌，告诉顾客我们可提供本《准则》。

ALH网站提供本《准则》的以下语言版本：

- 希腊语
- 意大利语
- 越南语
- 汉语
- 阿拉伯语
- 土耳其语
- 西班牙语

如果顾客对本《准则》的操作有任何问题，可以向经营场所里的职员或管理人员提出，或向ALH查询处发送电子邮件，地址为mr.inquiries@alhgroup.com.au。

3 理性赌博信息

3.1 理性赌博信息的展示

ALH场所采用各种形式展示理性赌博信息，包括宣传册、标示牌及海报。

我们在出纳台和经营场所洗手间里放置宣传册，供顾客取用。 每台赌博机旁边展示标示牌，每个经营场所的博彩厅内展示海报。

理性赌博信息涵盖的主题包括：

- 如果理性地赌博
- 如何做出并遵守附有预先承诺的决定
- 可采用的支持服务
- 彩金支付政策
- 禁止提供赊账或借款用于赌博
- 经营场所的自我禁赌项目

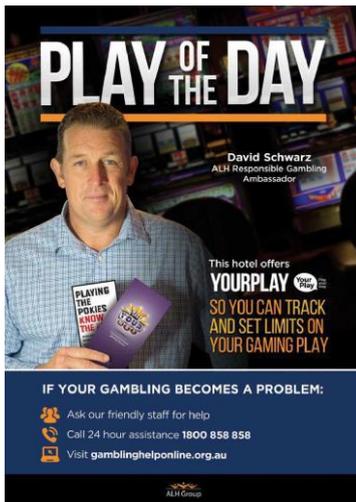
3.2 有关理性赌博的信息以及支持服务的提供

对于如何理性地赌博、如何做出并遵守附有预先承诺的决定以及所提供的支持服务，所展示和提供的信息示例包括：

- “Playing the Pokies Know the Facts” 以及 “YourPlay” 宣传册：



David Schwarz与ALH集团的理性赌博海报



Gambler's Help的“Keep track of your time and money”宣传册



ALH场所还向顾客提供有关理性赌博的进一步信息，包括：

- 如何访问联邦政府的网站“Money Smart” www.moneysmart.gov.au
- 赌博者及其家人或朋友如何可以通过访问州政府的问题赌博支持网站 www.responsiblegambling.vic.gov.au 或者面向全国的Turning Point网站 www.gamblinghelponline.org.au 寻找赌博行为支持服务以及有关自我禁赌项目的信息。

3.3 有关彩金支付政策的信息

总额在2,000元或以上的所有彩金及奖励分均仅采用支票进行兑付。 每个经营场所的出纳站处均展示以下声明：

根据法律的规定，赢得的彩金或累计的奖励点数总额达到 2,000 元或以上，则必须全部以支票支付，不可通过现金支付。此类彩金不得以博彩机奖励点的方式提供。

3.4 有关禁止提供赊账或借款用于赌博的信息

我们不向顾客提供赊账用于赌博。每个经营场所的出纳站处均展示以下声明：

《2003 年赌博监管法》禁止本场所向顾客提供信贷用于玩博彩机。

3.5 有关经营场所的自我禁赌项目的信息

所有ALH场所都参加了澳大利亚酒店协会（AHA）的自我禁赌项目。 在 [AHA自我禁赌](#) 可获取

该项目的副本。

ALH场所将向顾客提供有关自我禁赌项目的信息。 顾客可向博彩业务职员了解有关自我禁赌项目的信息，或者在博彩厅拿一份Gambler's Help的自我禁赌宣传册以及AHA的自我禁赌项目名片。

The image displays several pieces of information related to self-exclusion from gaming machines. On the left, there is a blue brochure titled 'What is self-exclusion?' which explains the program and provides contact information for AHA (Vic) at 03 9654 3491 and the CCV at 03 9331 0000. In the center, there is a yellow brochure titled 'Do you have a gambling problem?' with a list of questions to assess if someone has a problem, such as 'Do you hide your gambling from loved ones?' and 'Do you ever borrow money to gamble?'. Below this is a yellow sign that says 'Self-exclusion' and features a white silhouette of a person with a wrench. To the right, there is a white sign with a black border titled 'Self-Exclusion' with the AHA VIC logo. The sign states: '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'. At the bottom left, there are logos for the Victorian Responsible Gambling Foundation and the National Relay Service.

有关自我禁赌项目的信息还包括展示在博彩厅入口处或博彩厅内出纳站处的“*Our Responsible Gambling Code*”海报。

4 赌博产品信息

在电子博彩机（EGM）的玩家信息显示（PID）屏幕上可了解每一款电子博彩机游戏的规则，包括赢得奖励的几率。经营场所职员可按要求协助顾客查阅电子博彩机上的PID屏幕。

在销售Keno（基诺型彩票）的场所，每个Keno销售终端都提供包含玩法说明和游戏规则在内的游戏指南，以供查阅。

5 顾客忠诚计划

ALH酒店和会所提供名为“Monty’s Rewards”（简称Monty's）的顾客忠诚计划。

顾客可在任何一处ALH场所注册参与该计划。

Monty's卡属于自愿性质的预先承诺卡，可在任何ALH运营的电子博彩机上用于参与奖励计划，同时也可以用于维多利亚州的任何电子博彩机并计入YourPlay自愿预先承诺项目。

在加入忠诚计划以及向顾客颁发Monty's卡之前，ALH场所职员将告知顾客：

- 该卡可与已注册的玩家帐户进行连接，或者可以用作休闲玩家卡；以及
- 该卡可用于设定一个时间限制或净损失限额，或者在预先承诺系统下记录自己的博彩机游戏情况。

经营场所职员将询问顾客，他们是否希望使用忠诚玩家卡来设定一个时间限制或者净损失限额，或者在预先承诺系统下记录自己的博彩机游戏情况。

加入Monty's计划的顾客还会收到一份书面声明，其中包含以下有关忠诚计划的信息：

- 忠诚计划的规则，包括什么时候能够以及不能够获得博彩奖励点；
- 如何赢得奖励；
- 如何兑换奖励；以及
- 在什么情况下奖励会失效。

参与忠诚计划的顾客会收到书面的年度玩家活动报告（可按要求增加提供报告的频繁程度）（以下简称为“活动报告”）。当参与者游玩电子博彩机时，其Monty's卡会记录其游戏活动。这份《活动报告》将详细列出报告期内顾客游玩电子博彩机所花费的时间，以及输赢净金额。

如果顾客使用其Monty's卡设定每日的博彩限制，则超过该限制的电子博彩机游玩活动不能获得奖励点。

选择在某个ALH博彩区域自我禁赌的顾客，在任何ALH场所游玩博彩机都不会获得奖励点。

6 预先承诺策略

ALH鼓励游玩电子博彩机的顾客加入YourPlay项目（<https://www.yourplay.com.au/>），并按自己的情况设定一个时间以及损失金额限制。

ALH场所将在博彩厅和电子博彩机上展示相关招牌以宣传YourPlay，并建议顾客设定一个限制并加以遵守。

我们在经营场所提供YourPlay宣传册，其中包含有关如何使用YourPlay来追踪并限制在电子博彩机上的游戏时间和投注金额的信息。经营场所的博彩业务职员也可以协助顾客注册一个预先承诺帐户，并设定他们游玩电子博彩机的限制。

7 理性赌博登记册

7.1 理性赌博登记册的目的

每个提供博彩服务的ALH场所都将保持一份理性赌博登记册。

登记册是一项工具，经营场所利用它来监控自己是否有效地提供理性赌博业务、是否遵守《准则》的规定，以及用于记录场所里发生的理性赌博事件。

赌博业务职员可以在登记册中录入信息，或将理性赌博事项提交给负责人员以作记录。经营场所的经理会定期检查登记册，确保登记册及时更新，以及登记册中所发现的问题已获解决。

7.2 应在登记册中加以记录的信息

将列入登记册的事项类型包括但不限于：

- 顾客对《准则》任何内容或《准则》合规方面提出反馈或投诉，以及对经营场所内电子博彩机的操作所提出的其他反馈或投诉；
- 自愿禁赌事件，包括监测到有自愿禁赌的顾客出现在博彩机区域，或有人希望取消其自愿禁赌计划；
- 发现有问题的赌博行为迹象的顾客；
- 顾客要求获得问题赌博行为方面的协助或信息；
- 职员向某位顾客提供问题赌博行为或自我禁赌方面的信息；
- 顾客被要求离开博彩机区域（因为任何原因，例如由于顾客喝醉酒）；
- 提供地方性问题赌博支持服务或Gambler's Help对经营场所支持工作人员的培训或协助；
- 职员在理性赌博相关培训的出席情况；
- VGCCC或维多利亚州警察造访经营场所；以及
- 任何其他与本《准则》有关的事宜。

ALH场所职员将确保在登记册中详细记录所有的理性赌博事件及相应的干预措施，包括：

- 事件发生的日期与时间；
- 事件详情；
- 针对该事件所采取干预措施的详情；
- 顾客对干预措施的反应详情（如果知道）
- 相关条目录入理性赌博登记册的日期与时间；以及
- 相关人士的姓名，如果该人士自愿提供了这项信息。

更多细节包括：

- 已采取的行动、任何有关方作出的评论或者任何要求或同意采取的后续行动详情（例如，提供Gamblers Help / 自愿禁赌信息）；以及
- 由高级代表（例如理性赌博官或场所经理）确认场所签结该事项。

7.3 登记册中信息的留存及隐私措施

该登记册受《1988年隐私法》（联邦）（Privacy Act 1988 (Cth)）保护，需安全妥善存放，仅有ALH员工、维多利亚州警察及VGCCC视察员可以取阅。自记录在登记册的日期起，所录入的条目将保留至少六个月。

经营场所的登记册将按要求提供给VGCCC。

可将理性赌博登记册内的信息提供给经营场所支持人员作培训及发展之用，但不得包括任何顾客的姓名或身份特征。

每年对登记册进行一次审查，如果出现任何特定问题，可能要对相关职员开展进一步的培训。

8 与顾客的互动

8.1 ALH职员与顾客的普通互动

作为我们对理性赌博承诺的一部分，ALH场所也致力于持续提供

优质的客户服务。

ALH场所经营平衡化业务，向顾客提供餐食、饮料、娱乐和博彩活动。为了努力推动理性赌博，我们确保ALH赌博业务职员要经常与顾客互动，鼓励顾客参加每个经营场所提供的所有非博彩活动。所有博彩业务职员都将与顾客沟通交流，如果顾客长时间玩电子博彩机，职员会劝说顾客稍作休息。

所有ALH博彩业务职员都会接受有关培训，从而了解Gamblers Help主持的自我禁赌项目及其他问题赌博行为协助项目，以及了解那些能说明某个顾客也许在赌博行为方面遇到问题的行为。

无论是对主动提出协助要求的顾客做出回应，还是在发现顾客出现赌博问题迹象的情况下，所有博彩业务职员都知道自己有责任协助顾客。顾客出现窘迫或不可接受行为的迹象时，相关职员会前来接洽并提供协助。

8.2 理性赌博官

所有ALH场所均配备指定的理性赌博官，在博彩机正常运作的任何时候，理性赌博官都会在博彩机区域当值。尽管所有博彩业务职员都可以向顾客提供协助，但理性赌博官专门负责确保任何查询问题赌博行为或自我禁赌相关信息或协助的顾客能够获得他们想要的信息或协助。

所有ALH场所都在显眼位置展示通知以告知顾客，博彩机区域有理性赌博官当值，在博彩机区域营业的任何时候都候命提供协助。

所有ALH理性赌博官均有责任采取合理的措施，从而：

- 监控博彩机区域，确保遵守《法律》、法规和本《准则》的规定；
- 确保职员将理性赌博事件及干预措施记录在理性赌博登记册中；
- 观察那些行为符合赌博危害特征的顾客，必要时提供协助；
- 在赌博危害和如何应对赌博危害迹象方面向职员提供咨询；以及
- 如果顾客对获得批准的场所提供的赌博业务有查询以及抱怨，则做出回应

所有ALH理性赌博官都必须完成规定的理性赌博服务培训（如有）。

8.3 与顾客交流时被禁止的言行

ALH场所及其职员确保与顾客交流时不出现以下言行：

- 诱导顾客进入或逗留在博彩机区域；
- 诱导顾客玩博彩机（属于忠诚计划内的交流除外）；或者
- 加强或鼓动有关博彩机的谬论或误解，包括但不限于：
 - 告诉顾客，玩博彩机可以赚钱；
 - 告诉顾客，某台博彩机已支付、尚未支付或即将支付奖金；
 - 讨论运气或迷信；
 - 告诉顾客，“差一点获胜”意味着该博彩机即将支付奖金；
 - 暗示或鼓动以下想法：博彩机上的一次旋转与另一次旋转的结果之间并不是毫无关系的；
 - 暗示或鼓动以下想法：在玩博彩机时，顾客可以运用某些策略来赢钱（例如，（例如，增加或减少每行下注的金额或下注的行数）；或者
 - 告诉顾客，他们应该理应赢钱。

ALH场所职员将采取合理措施，确保与顾客沟通后有利于阻止顾客过度或长时间玩博彩机。

除了销售点电子资金转账系统（EFTPOS）标牌之外，ALH场所及其职员不会诱导顾客：

- 从取款设施中取钱或者取更多钱款（按照特定的要求引导顾客前往取款设施的情况除外）；或者
- 离开经营场所去取钱，或者取更多钱款，以令顾客可以玩或继续玩博彩机。

8.4 与出现窘迫迹象的顾客互动

我们的场所职员经过培训，会留意窘迫或不可接受行为的迹象，其中包括：

- 每天赌博，或者在营业时间结束时仍难以停止赌博；
- 长时间赌博；即，连续赌博三小时或以上，中间也不休息；
- 在赌博时拒绝与人联系，很少与其他人沟通，对周围发生的事几乎没有反应；
- 向工作人员或其他顾客借钱，或用赢来的大笔彩金继续赌博；或者
- 赌博时出现攻击性、反社会或情绪激动的行为。

ALH场所及其职员将采取以下做法：

- 采取一切合理措施，确保博彩机区域及其入口处营业的任何时间都受到监控；
- 采取一切合理措施，确保定期观察博彩机区域的顾客，以便及时发现符合赌博危害特征的行为；以及
- 不会鼓动或诱导顾客在博彩机上过度或长时间地玩赌博游戏。

工作人员与顾客沟通后，发现顾客在赌博游戏时发怒或者因赌博游戏而寻求协助，会让顾客离开博彩机区域稍作休息。

如果发现有顾客长时间玩博彩机，没有任何停歇，员工将与该顾客沟通，请其离开博彩机区域稍作休息。

如果顾客属于以下情况，则ALH场所职员将与其沟通交流：

- 已请求该顾客稍作休息，但其拒绝离开博彩机区域去休息；
- 同时玩多台博彩机；或者
- 为了玩另一台博彩机而占用一台博彩机。

可以通过以下方式提供协助：

- 向顾客提供关于Gamblers Help的辅导和支持服务的信息；以及
- 劝导顾客暂时离开博彩机休息一段时间，在经营场所的另一处为其提供一些提神饮料（如茶或咖啡）。

与顾客沟通时，工作人员必须始终尊重顾客的隐私权。

经营场所职员与可能出现问题赌博行为的顾客的沟通情况，以及所采取的任何行动的详细情况，一同记录在登记册内。上文第7条列出了需录入登记册的详细信息。

另外，为了营造一个理性赌博的环境，不允许醉酒顾客进入或逗留在博彩区域。

9 博彩场所职员

ALH职员在任何时候都不得在自己工作的场所里赌博。

David Schwarz提供的服务也包括与可能面临赌博问题的职员或其家人朋友就相关问题进行保密讨论。

ALH场所会在职员公用区或其他合适的地方张贴海报，告诉员工有这项服务。

ALH场所会向职员提供相关信息，让他们意识到自己面临的赌博危害风险正在提高。这也是ALH高级培训课程的内容之一。

10 与问题赌博支持服务机构的互动

ALH场所致力于与当地问题赌博支持服务机构维持紧密的联系。

场所管理层、日常管理场所运作的职员以及每个ALH场所的理性赌博官将定期与Gambler's Help和场所支持工作人员会面，并与场所职员一起参与Gamblers Help和场所支持工作人员提供的培训课程及支持服务，至少每六个月开展一次此类活动。

与Gambler's Help或场所支持工作人员进行的任何会面或接受其培训的情况都将记录在登记册中。登记册录入内容包括：

- 会面或培训的时间和日期；
- 出席会面或培训的人员；
- 所讨论的主题；以及
- 会面的结果/具体行动。

11 禁止未成年人赌博

未成年人严禁赌博。

在每个博彩厅入口处展示告示牌，禁止未成年人进入博彩厅。如果不确定某位顾客是否年满18岁，则所有场所职员都有责任要求对方提供年龄证明。如果对方不能出示相关证明，则必须要求该顾客离开博彩厅。

如果场所在博彩厅外销售Keno彩票，则将在每一台销售终端位置展示告示牌，说明禁止未成年人使用Keno彩票销售终端。ALH职员也将严密监视Keno销售终端，以帮助防止未成年人使用这些终端。

如果场所在博彩厅外提供Tabcorp电子投注终端，则将在每一台销售终端位置展示告示牌，说明禁止未成年人使用Tabcorp电子投注终端。ALH职员也将严密监视电子投注终端，以帮助防止未成年人使用这些终端。

12 赌博环境

ALH认识到，长时间高强度地玩博彩机是一种严重的问题赌博风险因素。

我们致力于与顾客进行定期互动，并鼓励顾客使用YourPlay追踪和限制其玩电子博彩机所花费的时间和金钱，我们也鼓励顾客在玩博彩机的过程中定期休息。

鼓励顾客休息的做法可采取经营场所职员直接互动的形式，或者是宣布

经营场所正在提供的其他服务或活动，例如宣布：

- 现在开始供应早茶；
- 进行会员抽奖；或者
- 开始诸如早间韵律操、机智问答竞赛或现场娱乐表演等活动。

ALH场所及其职员：

- 不鼓励顾客同时玩多台博彩机；
- 将采取所有合理的措施，劝阻顾客不要为了玩博彩机区域内的某一台博彩机而占用另一台博彩机；
- 在博彩机楼层之外的餐饮设施营业时间内，本经营场所将确保顾客无需进入博彩机区域即可点餐并获得餐饮服务；
- 可为坐在博彩机旁边或者正在玩博彩机的顾客提供食物或（无酒精）饮料，前提是该餐饮是作为与该顾客互动中的一个组成部分而提供的。如果顾客要拿取任何食物或饮料，则需要离开博彩机并前往指定区域拿取，因为博彩机的位置不提供服务，从而确保顾客暂停游戏稍作休息。

经营场所的所有主要区域都设有时钟，包括博彩厅里的出纳台上以及每台博彩机上。职员在宣布经营场所的任何活动时都会提到时间。

13 财务交易

ALH场所不会为顾客的股票兑换现金。博彩厅的出纳站处将展示告示牌以说明这一原则。

在博彩机赢得2,000元以下的彩金可用现金及/或支票兑付。

根据法律的规定，赢得的彩金或累计的奖励点数总额达到2,000元或以上，则必须全部以支票支付，不能兑换为现金。所赢得的彩金或累计的奖励点不能以博彩机积分的方式提供。

14 负责任的广告和促销

维多利亚州禁止在博彩区以外的地方为电子博彩机赌博产品做广告。

ALH场所或者代表ALH场所在博彩区所做的与赌博相关的所有广告和促销都必须遵守澳大利亚全国广告主协会（Australian Association of National Advertisers）通过的广告伦理准则。

请点击<http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf>查阅该准则。

每一条将要发布的广告和促销都要对照根据《澳大利亚全国广告主协会行为准则》制定的核对清单进行核对，以确保其符合准则。

ALH将确保任何广告或促销材料都符合以下要求：

- 在赔率、奖金或获胜几率方面没有虚假、误导或欺骗性的信息；
- 如任何人经确认赢得奖金，在公布其身份之前将征得其同意；
- 不具有冒犯性或不得体的性质；
- 不会造成赌博是一种改善财务状况的合理策略的印象；以及
- 在购买赌博产品时不鼓励顾客饮用酒精饮料。

15 顾客投诉

ALH场所制定相应的流程，以解决针对本《准则》内容或场所对本《准则》合规情况的投诉。

如果对本《准则》或场所内电子博彩机的运作有投诉，顾客应向该场所提出投诉。相关投诉可以通过经营场所的网站发送给相应的场所，或者亲身或以书面形式直接向经营场所提出投诉。场所职员可按要求协助顾客提出投诉。

在收到投诉后，我们将高效、公平而及时地加以解决。所有投诉将会得到迅速确认，并将尽快进行审慎调查。

在投诉调查过程中，ALH 或经营场所经理可能向投诉人或该经营场所的任何职员寻求任何进一步的信息，并可能与ALH管理层讨论投诉事宜。匿名投诉也将在力所能及的范围内尽力予以调查。

如果某项投诉得到证实，场所经理将通知投诉人，该场所将采取什么行动来解决相关问题。

投诉的处理结果必定会告知投诉人。如果某项投诉由于与《准则》无关而未进行调查，或者在调查后得不到证实，则将会向投诉人提供一份书面声明，说明做出相应决定的理由。

所有投诉以及任何后续调查的详细信息将记录于登记册中，与投诉有关的信息将按要求提供给VGCCC。

如果投诉人对场所的处理决定持有异议，则相关事宜可以转交调解机构（Resolution Institute）进行处理。

如需转交相关事宜，任何一方均可前往调解机构的网站（<https://resolution.institute/web/default.aspx>），填写在线表格指定争议调解员并支付相关费用。之后，调解员/仲裁员将联系双方以促成解决方案。本场所也提供这些表格。

注意：如将投诉发送给这家独立机构进行解决，费用可能很高。在寻求专业调解之前，我们促请各方尝试在经营场所层面解决相关事宜。

16 《准则》的审核

本《准则》的运作以及有效性每三（3）年审核一次，或者在需要时更频繁地进行审核（包括为应对监管机构颁发的监管指南而需要进行审核）。

本《准则》的审核将着眼于《准则》所要求的措施和标准的相关性和有效性，以及

ALH经营场所对本《准则》的合规情况。

审核工作可在内部进行，或者采用独立审核方进行审核。审核过程中将有机会听取所有利益相关方的反馈，包括经营场所职员、顾客以及问题赌博支持服务机构，同时听取反馈也是审核流程的其中一个环节。

《准则》完成审核后，将提交给VGCCC进行公布，并由ALH负责实施。

如果特定经营场所需要做出任何修改，则应尽快实施，并在该经营场所的理性赌博登记册中加以记录。

附录

1 定义

在本《准则》中，以下名词具有以下含义：

《法律》是指《2003年赌博管理法》（维多利亚州）。

《准则》在第1.1条中已明确其含义。

《准则》执行人是指起草和执行本《准则》的澳大利亚休闲和酒店集团私人有限公司。

互动是指经营场所职员基于具体评估而实施的审慎的协助，包括第8条所说明的协助。

忠诚计划是指《法律》第 1.3条所定义的“顾客忠诚计划”。

理性赌博官是指受委任协助经营场所运营方实施以下行为的职员：

- 最大限度地降低经营场所中的赌博危害；
- 确保遵守所有理性赌博监管要求以及《准则》的要求；以及
- 对职员和顾客有关经营场所提供赌博业务的询问予以回应理性赌博登记册或登记册在本

《准则》第7条中已明确其含义。

经营场所支持工作人员是指来自Gambler's Help场所支持项目的职员。这些职员协助经营场所履行以下责任：

- 对表现出问题赌博迹象的顾客进行识别并作出回应；
- 提高经营场所职员对Gambler's Help服务、自我禁赌项目及其他社区支持服务机构的了解，并鼓励职员向有赌博行为问题的顾客介绍这些服务；
- 满足其经营场所的《理性赌博行为准则》的要求；
- 营造并维理性赌博的环境；以及
- 确保其完成规定的“理性博彩服务”（RSG）培训。

VGCCC是指维多利亚州赌博和赌场管制委员会。免责声明

如果本《准则》任何部分因为立法变更而失效，则其他部分将依然有效并继续实施。任何州或联邦立法或监管安排均凌驾于本《准则》的内容之上。