



# 负责任赌博行为准则

Mandarin / 简体中文



◆  
悉尼星城赌场 (The Star Sydney) 力求在其服务和运营各方面都达到优异标准。作为在新南威尔士州内娱乐设施的重要提供者, 星城承诺以负责任的方式为客人提供博彩服务。本《负责任赌博行为准则》就是该承诺的重要反映。

悉尼星城赌场的绝大部分客人都享受他们的博彩体验。然而, 一小部分客人可能会在控制其赌博行为方面存在困难, 也可能遇到严重的个人及经济困难。

尽管人们公认问题赌博永远不可能得以完全避免, 但悉尼星城赌场致力于提供一些项目和举措, 将问题赌博行为减少到最低程度, 并为那些寻求帮助的客人提供及时、有效的帮助。

随着本行业和社会对问题赌博的原因有更深入的了解, 本行为准则会在适当时候予以更新。

悉尼星城赌场

常务董事

## 行为准则的目标及应用

### 1.1 行为准则是什么?

本准则是悉尼星城赌场的一项举措, 为我们在运营过程中提供负责任的赌博产品和服务制定应遵守的共同标准和要求。

本准则反映了我们的基本价值观, 以及我们对于将与赌博相关的潜在危害降至最低的承诺。

一个重要目标就是为我们服务的客人以及我们运营所在社区的关心与期望提供一套单独的参考标准。

### 1.2 准则的目的

本准则的主要目的是:

- ◆ 针对我们的赌博产品和服务提供信息 - 使我们的客人能够就其赌博活动做出知情决定;
- ◆ 做好负责任提供赌博产品和服务的工作, 在顾客服务中实行最高标准和一致性。
- ◆ 提供有关支持服务部门帮助方面的信息, 以及使用自我排除项目, 以便在客人表现出赌博问题时能寻求帮助;
- ◆ 支持和关注当地及海外在负责任赌博及问题赌博的研究、项目和措施等方面的发展; 以及
- ◆ 通过与社区组织、政府、问题赌博辅导员、专业研究员、我们的雇员以及行业组织等进行持续不断的磋商, 与我们的利益相关者维持有意义的关系, 以加强我们对问题赌博的理解。

### 1.3 本准则内容

本准则涵盖:

- ◆ 我们在负责任赌博方面的承诺;
- ◆ 我们所能提供给客人的信息, 来告知客人关于赌博产品、负责任赌博以及问题赌博辅导服务;
- ◆ 根据我们对客户服务最高标准的承诺, 为在星城赌场内实施负责任的赌博行为所采取的措施;
- ◆ 我们如何支持客人寻求赌博相关问题的帮助; 以及
- ◆ 如何执行本准则。

### 1.4 本准则的应用

自准则生效之日起, 本准则适用于星城赌场及其员工。

我们会不时对本准则进行重新审查。准则的更新版本会发布在我们的网站上，网址为 [www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)

## 1.5 行为准则与法律出现冲突的情况

若本准则与任何联邦或州政府法律法规发生冲突或不一致，则沿用高一级的标准。

### 我们的承诺

我们承诺让客人了解到适当的信息，使客人能够做出知情决定。

#### 2.1 意识、教育及玩家信息

- ◆ 赌博的决定取决于个人，它代表一种选择。然而，为了使我们的客人做出负责任的选择，我们的客人要有机会了解我们的赌博产品。
- ◆ 我们为客人提供适当的信息，使客人能根据其个人喜好和个人情况，做出知情决定，选择是否进行赌博。

#### 2.2 遵守法律和其他行业法规

在提供赌博产品和服务方面，我们会遵守澳大利亚新南威尔士州内适用的所有相关法律，这些法律涉及到：

- ◆ 未成年人；
- ◆ 信贷提供；
- ◆ 玩家信息；
- ◆ 负责任地提供含酒精饮料；
- ◆ 广告和宣传；以及
- ◆ 隐私。

#### 2.3 培训

我们要求制定适当的负责任赌博培训计划以及进行复训，使有关员工：

- ◆ 理解本准则的承诺和规定以及适用法规；
- ◆ 能够按照本准则为客人提供赌博产品和服务；
- ◆ 了解问题赌博可能的行为特征；
- ◆ 了解现有的支持及辅导服务，包括相关联系方式；
- ◆ 能够意识到客人表现出的可能属于问题赌博的行为，或可察觉到的困扰的征兆或寻求帮助征兆，并知道在此种情况下应采取何种行动；
- ◆ 能恰当地对客人的要求做出反应，向客人提供机会联系现有的支持服务；

- ◆ 能够保存适当的事件记录；并
- ◆ 具备慎重应对客人的技能。

在适当时候我们会重新审查和评估相关负责任赌博培训计划，以确保这些计划始终能有效地支持为客人提供最高标准的服务。

#### 2.4 不当行为

当个人表现出通常与赌博问题有关的特征时，我们不应借机利用。根据这一原则，我们不鼓励客人：

- ◆ 设法赢回赌输的钱；和
- ◆ 在其已显示出要停止的想法后继续赌博。

#### 2.5 新技术和新产品

在引入相关新的博彩产品和服务（包括那些利用新技术的产品和服务）之前，我们会根据本准则中对于负责任地提供赌博活动的承诺，评估这些产品和服务对赌博行为可能产生的影响。

#### 2.6 政策和程序

我们将确保拥有恰当的政策和程序，以支持本准则的实施，以及负责任地提供我们的赌博产品和服务。

这些包括处理负责任赌博事宜时的清晰的问责渠道、报告机制和跟进程序。

#### 2.7 本准则的宣传

我们会在整个运营系统中以及我们的网站上宣传和推广本准则。

本准则可通过以下方式获取：

- ◆ 在服务台索取；
- ◆ 在我们的网站上：  
[www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)；
- ◆ 书面形式索取；以及
- ◆ 在适当时候与您沟通的方式。

本准则有除英语外其他语言的版本。本准则已译成以下语言，并可于网站及赌场服务台获取(阿拉伯文、中文、韩文、土耳其文、泰文和越南文)。

### 实施 – 提供信息

#### 3.1 我们提供信息，以确保客人了解我们的产品

若客人要求，我们会提供如下信息：

- ◆ 桌面游戏的性质和操作，包括游戏规则；

- ◆ 关于赢大奖几率的信息；以及
- ◆ 博彩机操作方法。

### 3.2 关于问题赌博支持服务和负责任赌博方面的信息

我们会展示负责任赌博的讯息和信息，告知客人从何处获得赌博问题方面的帮助。

我们也会将负责任赌博和获取与赌博相关问题帮助的地点和方法等信息，公布于我们的网站上。

我们还将确保客人可通过所选择的社区语言了解到关于问题赌博支持服务的信息。

现有的讯息和信息都会得到重新审查和定期更新。

我们也能根据要求，提供某位客人在使用其玩家奖励卡玩博彩机及桌面博彩时的博彩活动信息。

## 实施 – 提供负责任的赌博活动

### 4.1 博彩环境

在博彩区需显示时钟，以帮助客人了解度过的时间。

### 4.2 不可接受行为或困扰的征兆

若员工认为赌场内的客人行为无法接受，或是明显受酒精影响，以至于会危及到赌场其他人员的安全和娱乐时，赌场会采取适当行动，包括将该人员带离赌场区域等。

当赌场内的客人表现或显示出困扰的征兆，或是其行为潜在地暗示着有赌博问题时，赌场将会执行设定程序，对客人的需求作出恰当反应。

这些困扰征兆、行为或情况包括：

- ◆ 一周中每天赌博；
- ◆ 长时间里不间断地连续赌博；
- ◆ 在赌场的ATM机上多次提取现金；
- ◆ 试图借钱、骗钱或是将贵重物品出售给他人以用于赌博；
- ◆ 将大笔赢取的钱投回博彩机继续赌博；
- ◆ 面露怒色、踢博彩机，很伤心和/或哭泣；
- ◆ 朋友或亲戚打电话或亲临赌场询问该人是否仍在赌场；
- ◆ 输了钱就怪赌场、工作人员或博彩机不好；
- ◆ 对于赢钱的几率抱有不现实的想法；
- ◆ 由于赌博行为，导致忧郁症和/或有自杀的念头；
- ◆ 着迷似地想在某部博彩机上赢钱；或
- ◆ 在赌博上花费太多时间和/或金钱。

我们明白，员工不应对他人的问题赌博者做出评断。相

反，我们要求员工对这些困扰征兆、行为或要求要有敏感意识，并在适当时间范围内做出反应。我们还要求，此种情况下所采取的行为应由赌场记录在恰当保存的事故记录登记簿中。

### 4.3 未成年人

未成年人禁止赌博。我们严格禁止未成年人进入赌场内指定的博彩区域。

我们会展示适当标识，表明未成年人不允许：

- ◆ 在赌场内赌博；以及
- ◆ 进入或停留在指定的博彩区域内。

我们将制定程序来对想要进入指定博彩区的人员进行身份检查，以确保只有年满18岁的人士才被允许进入这些区域。

### 4.4 无人看管的儿童

我们会显示展示标识，确保有处理程序应对赌场区域内发现无人陪伴的未成年人的情况。

这些程序可能包括经常检查赌场公共区，包括检查停车场，查找是否有儿童被单独留在停车场无人看管。

当发现无人看管儿童后，工会会采取行动，可能包括：

- ◆ 采取措施确保儿童的安全；
- ◆ 让儿童回到父母或监管人身边；
- ◆ 引导父母或监管人离开赌场区域；
- ◆ 将父母或监管人驱离赌场；以及
- ◆ 将此事转介绍给警察或相关政府部门处理。

### 4.5 对公司董事及员工赌博的限制

我们要求员工遵守《员工赌博政策》，该政策某种程度上规定悉尼星城赌场的员工不允许在任何时候在星城赌场内赌博。

### 4.6 自动取款机(ATM)设施

我们要求星城赌场的自动取款机：

- ◆ 不置于指定博彩区域内；以及
- ◆ 将联系人信息显示在自动取款机上或靠近自动取款机的位置，以便因赌博相关问题需要协助时可以联系。

### 4.7 彩金的支付方法和冷静期

所有的彩金将按照适用法规、行业准则或政策进行支付，若其愿意，客人可以支票形式取得彩金，通过此方式给自

己一个冷静期。我们会以任何额度支票支付的方式来为客人提供这一机会。

## 实施 – 为客人提供支持 and 社区合作

### 5.1 支持服务

我们会为面临赌博相关问题的个人和/或其家庭提供支持服务的联系方式的信息。我们也会将此信息公布于我们的网站上，网址为 [www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)。

### 5.2 自我排除计划

我们拥有自我排除计划，并将根据要求提供：

- ◆ 若客人要求将自身排除于我们的博彩区域外至少12个月时，让客人使用自我排除计划；
- ◆ 有关如何无需进入星城赌场就可联系赌博辅导员，安排自我排除的信息；以及
- ◆ 关于自我排除计划的信息，包括自我排除包含的内容、如何申请、经过哪些程序，客人必须提供什么信息以及问题赌博支持服务的联系方式信息等

### 5.3 撤销自我排除计划

客人在经过最低12个月的自我排除期后，希望重回赌场的，需要其提供证据说明他们已采取措施来管理其赌博行为，并需要经星城赌场批准的具资质的赌博辅导员提交一份赌博评估报告。

客人另外还需要提供一份来自与客人有重要关系的人士的支持信。

### 5.4 和社区合作

我们将继续和问题赌博相关的支持服务机构、社区组织、所有相关政府层面、行业组织和专家研究者等开展合作和进行咨询。

我们也将通过每年对负责任赌博基金的强制性捐款，继续为与赌博、问题赌博和负责任赌博措施的有效性等相关问题的研究提供经费。

## 行政管理 with 投诉

### 6.1 负责任赌博委员会职责

为管理本准则，我们已建立负责任赌博委员会。该委员会由指定的高级管理层代表监督，责权如下：

- ◆ 确保政策和程序落实到位，使悉尼星城赌场遵守本准则。

- ◆ 确保拥有适当的员工培训计划。供员工接受与本准则相关的培训。
- ◆ 确保能持续评估和改善为顾客服务的政策和实施措施；
- ◆ 根据澳大利亚合规计划标准中的要求，确保有程序来监督对本准则的遵守；
- ◆ 接受有关遵守本准则情况的报告；
- ◆ 调查关于违反准则的任何指控，并针对员工违反准则确定适当的处罚措施；
- ◆ 确保对准则遵守情况进行独立定期审查；
- ◆ 接受对于本准则的审查报告，和审查对本准则的复查发现的问题；和
- ◆ 监督与负责任赌博和问题赌博相关的进展和研究。

### 6.2 投诉

若您对本准则的执行有任何投诉，应将投诉以书面形式寄给以下人士：

执行董事 (Managing Director)

The Star, PO Box Q192, QVB Post Office NSW 1230

或者，请将您的信函通过我们网站

[www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)上

“联系我们”一栏发送给我们。

我们将会按照内部纠纷处理程序来处理任何投诉，确保投诉能够得到及时和谨慎地得到跟进。

投诉范围应限于对本准则涉嫌违规方面。

## 定义

**准则：**指自生效日期开始采用的本《悉尼星城负责任赌博准则》。

**生效日期：**指我们正式宣布已经采用本准则的日期，对于针对本准则所进行的任何后续修订，生效日期是指我们宣布采用这些修订的日期。

**赌博：**指由几率驱动或是几率和技术相结合的共同驱动，在不确知的活动上赌钱。

**赌博产品或服务：**指由《1992年赌场管制法令》授权的任何赌博活动和计划。

**博彩：**除下赌注以外的各种合法赌博形式，包含电子博彩机（通常称作老虎机），赌场桌面博彩，彩票和基诺游戏(Keno)。

**未成年人：**年龄未满18岁人士

**问题赌博：**特点是难以限制花费在赌博上的金钱和/或时间，从而给赌博者、他人或社区带来不良后果。

**问题赌博支持或处理服务：**指受过训练的专业人员，如心理学家，辅导员和社工等，他们为个人和/或其家庭就赌博相关问题提供保密的辅导工作。这些服务包括赌博求助热线(Gambling Help)，生命线(Lifeline)及其他相关机构等。

**负责任的赌博：**是指提供安全的、对社会负责任的支持性赌博环境，在该环境中，与赌博相关的潜在危害降至最低，人们对于其参与赌博能够做出知情决定。它是个人、社区、赌博业和政府集体行动和所有权共享的结果。

**无人看管儿童：**是指以下儿童：

- ◆ 是或看似处于无适当监管情况下的儿童；
- ◆ 是或看似在赌场区域内或四周无目的闲逛，或以一种缓慢或无所事事的方式走动的儿童。

**自愿排除：**客人提出的禁止本人进入赌场所有博彩区域的计划。

**我们、我们的：**指悉尼星城有限责任公司(The Star Sydney Pty Limited)。

**彩金：**指在赌博产品或服务上赢取的金额。

THE  STAR  
SYDNEY

请三思您的选择！拨打赌博求助热线 1800 858 858  
[www.gamblinghelp.nsw.gov.au](http://www.gamblinghelp.nsw.gov.au)  
[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au) 赌博要理智，切勿赌过头。