

為您介紹

Crown PlaySafe 行為準則



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858
Responsible Gaming Centre 1800 801 098



目錄

CROWN PLAYSAFE	2
行為準則介紹	4
• Crown理性博彩服務的義務	4
• 評估《準則》	5
為每位客戶提供服務	5
• Crown的PlaySafe Centre	6
• YourPlay和設定上限	8
• 玩家活動報表	8
自願禁賭計劃	9
• 作出改變：自願禁賭	9
• 幫助他人：第三方禁賭計劃	10
• 強制禁賭	10
• 結束禁賭	11
• 違反禁賭計劃	12
關顧我們的客戶	12
• 可觀察的賭博危害跡象	14
• 協助與互動	16
• 記錄資料	17
娛樂時間必要休息	17
• 禁賭令	18
• 娛樂時間必要休息的豁免情況	19
賭博環境	20
• Crown團隊成員	20
• Crown PlaySafe顧問	22
• 未成年人	23
• 無人照看的兒童	23
• Crown PlaySafe紀錄冊	24
• 領取贏款、信貸與借款規則	24
• 賭博之外的娛樂選擇	25
• 理性供酒服務	25
• 賭博廣告和宣傳	26
• 選擇我們能向您發送哪些促銷訊息	27
客戶意見和投訴	28
支持服務單位聯絡方式	29

CROWN PLAYSAFE

我們透過Crown PlaySafe致力提供安全、可問責及令人愉快的賭博環境。Crown期望成為所有客戶享受樂趣和社交娛樂的來源。

大部分客戶都在Crown獲得正面、愉快的賭博體驗。儘管如此，我們亦理解部分客戶使用我們的產品時並未體驗到樂趣，或是可能因此對自身、家人和廣泛的社區造成危害。這樣的情況有損Crown對提供安全、愉快賭博體驗所付出的努力。簡而言之，我們不希望任何客戶因為在Crown賭博而受到傷害。

Crown PlaySafe是我們對促進「理性賭博」的演進。Crown PlaySafe是我們新推出的加強計劃，用以確保：

- 以客戶的身心健康為中心。
- 擴大支持重點，不只支持正在經歷賭博危害的人們，更要從一開始就預防危害的發生。
- 透過持續評估以及與客戶、行業專家及其他利益相關方交流以設計正面、安全的客戶體驗，致力推動持續改進。

《PlaySafe行為準則》（以下簡稱：《準則》）規定Crown負有責任，需採取所有合理行動以預防客戶因在Crown賭博而受到危害。

《準則》亦說明所有客戶皆可使用的各項計劃和支持，包括有助做出知情決定的諮詢、有助提高娛樂安全的工具使用教學，以及賭博相關擔憂的協助。

我們不斷努力朝向盡善盡美的目標前進，也希望聽取所有客戶的意見。我們致力於持續改進服務，樂於聽取關於如何將提供安全、可問責及令人愉快的賭博環境提升至極致的意見。



行為準則介紹

《準則》是Crown對安全娛樂及預防賭博危害承諾的基礎，以及與客戶日常互動的指南。

Crown理性博彩服務的義務

《準則》規定Crown有義務和責任做到：

- 在安全環境中提供博彩服務。
- 採取所有合理行動，預防客戶因在Crown賭博而受到危害。
- 採取所有合理行動，主動識別表現出賭博危害跡象之客戶，監督客戶身心健康。
- 發現客戶表現出賭博危害跡象時主動干預，提供協助並盡力降低傷害。
- 確保有充足團隊成員具備充分技能、訓練有素，任何時候都能達到《準則》的要求，包括主動識別顯示有賭博危害跡象之客戶。

評估《準則》

Crown至少每兩年評估並更新《準則》，確保其對提供安全賭博環境持續有效，並向Victorian Gambling and Casino Control Commission（簡稱：VGCCC，維州賭博及賭場管理委員會）匯報。

為每位客戶提供服務

我們致力向所有客戶提供及時、實用的資訊及支持。本章節概述Crown用以創造安全、愉快賭博體驗的各項計劃和方法。

我可以從哪裡獲取《準則》？



任何Crown Rewards服務台或收銀櫃台



親自前往Crown Melbourne的PlaySafe Centre，或致電1800 801 098



網站：www.crownmelbourne.com.au，您可在此找到更多關於安全娛樂之資訊，並可下載一份《行為準則》。您還可以在此查閱《準則》的多語言版本，包括中文（繁體和簡體）、越南文、阿拉伯文、希臘文、義大利文和印地文。

Crown的PlaySafe Centre

Crown PlaySafe Centre（簡稱：CPC）全年無休，每日全天候開放。所有客戶都可以在該中心獲取各項服務，從而獲得正面的賭博體驗。團隊具備多元背景，成員能說多種語言。他們能夠消除溝通時的語言障礙，確保雙方的合作、理解和共融。

Crown PlaySafe Centre位於娛樂城裡，就在賭場外。這是一個溫馨、舒適且安靜的空間，客戶可以在這裡與Crown PlaySafe團隊成員進行保密交談。

與團隊成員談話的益處包括：

- 可獲得有助促進正面賭博體驗並降低危害風險的實用建議與資訊。
- 可獲得賭博援助服務、財務諮詢支持服務和其他社區機構的保密轉介。
- 有關Crown各項禁賭計劃的重要資訊。
- 關於他人賭博行為的指導和支持。
- 協助透過YourPlay設定承諾上限。
- 指導如何查看玩家活動報表，以檢視投入的時間以及輸贏情況。
- 協助退出廣告行銷名單。



Crown PlaySafe Centre 在哪裡？

Crown PlaySafe Centre 位於 B1，主美食廣場正下方。您也可以：



致電聯絡 Crown PlaySafe 團隊成員

1800 801 098

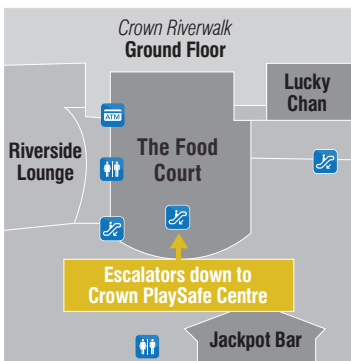


發送電郵至 cps@crownmelbourne.com.au

(如有需要可安排口譯員)



瀏覽 crownmelbourne.com.au/crownplaysafe 網頁



YourPlay和設定上限

YourPlay是一項預先承諾計劃，旨在協助客戶透過設定娛樂上限，追蹤所投入的時間和金錢情況。客戶可透過以下3種方式設定上限：

- 1 在電子遊戲機賭博時使用YourPlay
- 2 在電子賭桌賭博時使用PlaySafe上限
- 3 與Crown PlaySafe Centre中的Crown PlaySafe顧問交談

玩家活動報表

玩家活動報表提供電子娛樂紀錄，幫助客戶追蹤投入的時間及輸贏情況。Crown Rewards — 我們的忠誠會員獎勵計劃，賦予會員某些益處和禮遇 — 客戶可以隨時列印出其玩家活動報表。

客戶可透過以下方式獲得活動報表：

- YourPlay（網址：yourplay.com.au）
- 任何Crown Rewards服務台
- Crown Rewards諮詢專線
- 1 300 827 696



小技巧：定時查看您的玩家活動報表，幫助您掌握情況

禁賭計劃

任何希望停止賭博的客戶都可以參加我們的禁賭計劃。我們亦向擔心我們客戶賭博行為的人們提供支持。

作出改變：自願禁賭

Crown PlaySafe Centre的專家團隊成員每週7天、每天24小時服務，為希望自願禁賭的客戶提供協助。決定自願禁賭的客戶在提出一次申請後，即會被列入Crown所有場館的禁入名單。

自願禁賭計劃現已開放於Crown網站線上申請，可於線上完成所有手續，無需與Crown團隊成員交談（網址：<https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change>）。網站包括線上表格，內有自願禁賭所需完成之所有步驟。該流程需要一張用於自證身份的照片。完成手續後，Crown將會受理申請並透過電郵確認自願禁賭。

除非為滿足法律義務或自願禁賭客戶之明確同意，Crown不會向任何第三方透露在協助自願禁賭期間收集到的資訊。

Crown採取合理行動確保自願禁賭者不得進入賭場，並確保其不會收到與在Crown賭博相關的廣告或其他宣傳材料。

幫助他人 — 第三方禁賭計劃

當賭博客戶的親友擔心該客戶的賭博行為時，即可申請第三方禁賭計劃，審查該人的賭博行為。

雖然不要求向該被審查客戶告知申請之事，但我們強烈建議您在提交申請前，盡可能先與該客戶討論您的擔憂和自願禁賭計劃。

如何提交第三方禁賭計劃申請：

- 1 從我們的網站或Crown PlaySafe Centre獲取一份申請表。
- 2 完成法定聲明 (Statutory Declaration) 部分並確保授權見證人簽署該申請。
- 3 提交申請時，請附上您申請之第三方禁賭對象的近期照片以及證明申請表內含資訊之文件。

提交後，Crown將會評估資料，決定是否有足夠資訊批准申請。

強制禁賭

Crown保留對任何因賭博行為而使自己或他人面臨潛在風險之客戶作出強制禁賭的權利。遭強制禁賭的客戶有權利透過Crown PlaySafe Centre提出申訴。

結束禁賭

Crown將會持續執行所有自願禁賭或強制禁賭計劃，直至Crown以書面形式將其撤銷為止。欲撤銷自願禁賭或強制禁賭，可於最短禁賭期過後提出申請。

如何提交撤銷禁賭申請

申請人必須完成撤銷程序，方可獲得許可返回Crown賭場。

- 1 從PlaySafe Centre或我們的網站 <https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>獲取並填寫一份撤銷禁賭申請書 (Application for Revocation)。
- 2 透過撤銷禁賭程序參與並完成心理輔導，了解相關風險、評估您的準備情況並接受支持。
- 3 與Crown PlaySafe團隊成員會面。

Crown必須確信撤銷申請人已妥善處理導致其自願禁賭或強制禁賭的起因，該申請方能通過。Crown全權酌情決定是否批准撤銷自願禁賭或強制禁賭的申請。

如要確認是否符合撤銷禁賭之資格要求及獲取免費心理輔導及支持之轉介，請致電1800 801 098或發送電郵至 cps@crownmelbourne.com.au 聯絡Crown PlaySafe團隊成員。

違反禁賭計劃

被發現於禁賭期進入賭場或違反禁賭計劃之個人會被要求離開，並有可能遭Crown延長其禁賭期。

需要禁賭計劃的更多相關資訊？



親自前往或致電1800 801 098聯絡Crown PlaySafe團隊成員



發送電郵至cps@crownmelbourne.com.au



瀏覽<https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>網頁

關顧我們的客戶

當客戶展現出正在經歷賭博危害之跡象時，Crown團隊成員便會高度留意。因賭博而表現出坐立難安、挫敗、攻擊性或其他負面行為的跡象，就需要即刻管制。

然而，正在經歷賭博危害的客戶並不總有明顯或極端的表現。研究結果發現了其他較不明顯的可觀察跡象，可能顯示個人正在經歷賭博危害或面臨其風險。

Crown努力不懈地致力預防並降低賭博危害，因此對所有賭場團隊成員進行了培訓，留意所有跡象，進行監督，並在適當時上報處理。



F5505

KEEP
OF
WHEELS



可觀察的賭博危害跡象

Crown受法律管轄，有義務採取所有合理行動，主動識別顯示可觀察賭博危害跡象之客戶，這些跡象分為兩大類：第一類包括表明需要進一步監督的跡象，第二類則需要立即進行管制。Crown可能會使用技術產品來促進監督及識別這些可觀察跡象。

如果客戶顯示出以下一樣或多樣跡象，Crown就必須採取合理行動加強觀察，查看是否存在遭受賭博危害之跡象。這些可觀察跡象包括當客戶出現以下行為：

- 不斷嘗試，執迷於在某個遊戲機或賭桌上獲勝。
- 賭博前在賭場要求兌換大額鈔票。
- 在錢包或皮夾裡翻找錢。
- 從一個遊戲機或賭桌趕接到另一個。
- 投入金錢的行為明顯提升。
- 離開場館時已經耗盡所有金錢。
- 一次投入\$300或以上（不包括進階玩家區）。
- 大多數時間，每回投注的金額都在\$3以上（不包括進階玩家區）。
- 一次在兩台或多台遊戲機上下注。
- 幾乎每天都賭博。
- 向團隊成員抱怨輸錢，或將損失歸咎於場館或遊戲機。
- 儀式或迷信行為，例如摩擦遊戲機中部位置或螢幕、對著遊戲機說話或配戴幸運符。
- 一般用餐時間仍不停賭博。
- 在朋友都離開場館後留下繼續賭博。

當Crown團隊成員發現以下可觀察跡象中的兩項（有時只需一項）時，就需要立刻進行管制。這些跡象包括當客戶出現以下行為：

- 兩次或多次使用EFTPOS或ATM提款。
- 將贏得的高額獎金繼續投注於遊戲機，繼續賭博。
- 離開場館是為了獲得繼續賭博用的錢。
- 賭博時很匆促。
- 高度集中於賭博，對周遭事物沒有反應。
- 賭博後顯得苦惱（例如：看起來難過/沮喪、哭泣、雙手抱頭、緊張/坐立難安、顫抖、流汗）。
- 賭博期間發怒（例如：踢撞、擊打遊戲機、口出惡言、攻擊性的賭博方式）。
- 當他人使用自己最喜愛的遊戲機時，發怒或站在別人身邊。
- 避免與他人接觸或交談。
- 試圖向他人借錢或向場館要求信用點數。
- 對團隊成員（就賭博相關事項）表現粗魯或無禮。
- 一般衛生情況不佳，或個人儀容和外觀明顯變差。
- 隱藏身在賭場的事實（例如：不接電話、到戶外打電話或要求團隊成員不要告知他人自己在這裡）。
- 自己表明正經歷賭博危害，和/或要求自願禁賭。
- 對賭博發表不切實際的言論。
- 威脅要傷害自己。
- 家人和/或朋友表達擔憂，或是要求對該客戶的賭博行為提供幫助。
- 因為賭博與家人或朋友發生衝突。
- 身為父母或監護人，在賭博時讓兒童無人照看。
- 睡在賭博區。

協助與互動

客戶互動是指以客戶的身心健康為中心，透過觀察，進一步避免傷害發生。客戶互動將根據不同的情況而定，包括：

- 要求客戶離開賭博區（須遠離賭博項目至少2米）進行必要休息。
- 鼓勵客戶稍作休息，在Crown嘗試賭博以外的娛樂活動。
- 提供較安全的娛樂策略和/或與危害相關之風險因素資訊。
- 勸說客戶不要湊錢或去提取更多錢。
- 討論設定預先承諾的上限或其他降低危害的方式。
- 討論自願禁賭。
- 討論可用的支持選擇。
- 強制禁賭。

為客戶設定實際可行的期望及創造安全賭博環境至關重要。我們不會在通訊內容中強調或鼓勵關於賭博的不實資訊。我們不會做的行為包括：

- 告訴客戶可以透過遊戲機和/或賭桌賭博來賺錢。
- 告訴客戶某個遊戲機或遊戲機大獎是否已經開獎，或快要開獎。
- 進行與運氣或迷信相關的討論。
- 告知客戶「差點中獎」代表該遊戲機就快要開出獎項。
- 暗示或鼓勵客戶相信遊戲機每次開出的結果之間有所關聯。
- 暗示或鼓勵客戶相信在遊戲機或賭桌賭博時，可以使用一些策略來贏錢（例如：增加或減少每行下注金額或下注的行數）。
- 告知客戶值得獲勝，讓客戶相信自己會贏。

記錄資料

所有Crown PlaySafe的互動和協助均有紀錄，確保我們的程序和服務可以有效審查和更新。Crown根據澳洲隱私法律保存互動資料和所有個人資訊。

娛樂時間必要休息

我們負有法律責任，須確保客戶於娛樂時間規律休息，以幫助降低並預防財務、社會及其他形式的危害。

為確保安全、可問責及令人愉快的賭博體驗，我們必須採取所有合理行動，禁止客戶：

- 在遊戲機或賭桌上賭博連續三（3）小時以上。
- 於任何二十四（24）小時期間內，在遊戲機或賭桌上賭博的累積時數達到十二（12）小時以上。
- 於任何七（7）天期間內，在遊戲機或賭桌上賭博的時數總和達到三十六（36）小時以上。

連續賭博是指不含15分鐘休息的娛樂時間，包括於單一賭博項目、多個賭博項目和/或在賭桌及遊戲機上賭博。

請務必理解，於賭桌及遊戲機上賭博都計入娛樂時間中。娛樂時間為累積計算，包括在任一產品上的時間。

方便的是，有眾多休息方式可供選擇：

- 使用位於Crown各處的座椅休息區。
- 在眾多餐飲場所之一用餐。
- 看電影。
- 逛零售店。
- 探索優美的周邊環境。
- 享受戶外散步。

我們將透過以下方式，履行提倡娛樂時間休息的義務：

- 規定客戶需於休息時間離開賭博區，休息期間自客戶離開賭博區時開始計算。
- 要求客戶於遊戲機或賭桌2米以外處休息。
- 看著客戶確實離開，並監督該區域觀察客戶是否自行返回。
- 如有必要，實施暫時禁賭令（詳見下一章節）以確保客戶依規定休息。
- 與客戶討論自願禁賭及賭博援助服務，並提供陪同客戶前往Crown PlaySafe Centre的服務。
- 輸入資料至紀錄冊中，保留關於管制行動的紀錄。

為遵守《準則》內容，被認為娛樂時間並未充分休息或出現經歷賭博危害之可觀察跡象的客戶可能會被要求離開賭場，至少24小時內不得返回。

客戶請務必於娛樂時間依照規定進行休息。我們透過多種方式確保客戶進行休息，包括在團隊成員間分享紀錄冊內容、監督賭博區及使用多種提醒方式。

禁賭令

特定情況下，Crown會發出只適用於賭場的禁賭令（Exclusion Order）或適用於整個娛樂城的許可撤銷令（Withdrawal of Licence）。這些在客戶出現以下行為時即有可能發出：

- 因賭博行為而使自己或他人面臨潛在風險或危害。
- 出現不可接受的風險。
- 使他人或企業面臨不可接受的風險。
- 被要求離開持酒牌營業場所時，未能做到。
- 違反自願禁賭。
- 多次拒絕遵守《準則》規定，包括進行必要休息。

請注意：當Crown發出禁賭令（適用於賭場）時，通常會一併發出許可撤銷令（適用於整個娛樂城）。禁賭令之詳情將會被記錄下來。

娛樂時間必要休息的豁免情況

娛樂時間必須休息的豁免政策包括：

- a) 進行撲克錦標賽時，特定休息時間規定將載於該撲克錦標賽之條款與條件中。
- b) 加入國際進階玩家（International Premium Player Program，簡稱：IPPP）計劃的海外客戶。

根據《準則》，IPPP客戶適用以下規定：

- 不需遵守娛樂時間政策的IPPP客戶在場時，Crown PlaySafe團隊成員會接獲通知。
- Crown PlaySafe團隊成員將在IPPP客戶於24小時期間內累積娛樂時數達到11小時和12小時（無論是單一賭博產品或多項賭博產品合計）時，提醒IPPP客戶進行休息。
- 當娛樂時數達到12小時，IPPP客戶會被要求進行休息並離開賭博區。客戶至少8小時不得返回賭博區。
- 與本地客戶不同，IPPP客戶無需遵守每週36小時的上限。
- 然而，當IPPP客戶初次居留時間超過7天時，其娛樂時間限制（自第8天起）即與本地客戶相同。這代表自第8天起，IPPP客戶將需要遵守前文「娛樂時間必要休息」章節所述規定。
- 當IPPP客戶居留時間超過7天時，Crown PlaySafe團隊成員將會收到通知。
- 如果IPPP客戶預約停留的時間超過7天，即不可享有娛樂時間限制的豁免。

賭博環境

Crown 團隊成員

Crown 擁有一支由技術精湛、訓練有素成員組成的龐大團隊，負責專業高效地服務客戶並實施《準則》規定。

Crown PlaySafe 顧問群接受過賭博危害預防和支持的專門訓練。PlaySafe 顧問必須在開始工作前 1 個月內完成核准的培訓。

賭博區有玩家福利團隊負責監督潛在危害的跡象並及時提供協助。

我們所有的賭博區團隊都進行過《準則》相關培訓，負責監督娛樂時間和可觀察跡象，並在必要時進行上報。

Crown 致力於賭場內全時段皆安排充足的 PlaySafe 顧問及團隊成員，進行常規監督並向客戶提供支持。

我們清楚認識到我們有責任保護團隊成員免受賭博危害。Crown 團隊成員不得在 Crown 任何場館內參與賭博活動。如團隊成員需要支持，Crown 透過員工援助計劃提供專業援助。

Crown 團隊成員定時接受培訓，確保其時刻了解自身面臨的較高風險。Crown 設有內部作業程序及溝通規定，為團隊成員提供支持、指導及轉介至支持服務。

所有 Crown 團隊成員皆可使用 Crown PlaySafe Centre 及相關資源。



CROWN

Crown PlaySafe顧問

客戶可在賭場各處看到多個Crown PlaySafe標誌、資源及指南，包括Crown PlaySafe顧問可為客戶提供協助的提醒。

Crown PlaySafe顧問透過以下措施協助預防賭博危害：

- 監督賭場並確保其遵守博彩規定、相關法規及本《準則》。
- 確保並協助其他團隊成員記錄觀察到的賭博危害跡象、客戶互動及管制詳情。
- 辨識行為出現賭博危害跡象的客戶，介入以提供幫助。
- 向團隊成員提供如何察覺賭博危害及如何應對的建議。
- 發現賭博危害或達到娛樂時間上限時，進行管制。
- 回應客戶的問題及擔憂。

指定Crown PlaySafe顧問必須每六個月與賭博治療和危害援助供應方會面一次，確保聯絡和轉介流程的有效性。

Crown PlaySafe顧問有責任向VGCCC的賭場監察員通報已知或可能的《準則》違規事項。

未成年人

客戶必須年滿18歲方可進出賭場。法律禁止未滿18歲人士賭博。賭博區入口設有禁止未成年人進入的標示。Crown每週7天、每天24小時監控所有入口，並會在必要時要求出示適當的年齡證明。出示可接受的身份證件者方可進入。

所有團隊成員不確定客戶是否為未成年人時，都有責任要求出示年齡證明。如客戶無法出示可接受的身份證件，Crown Security（Crown安保部）將會被通知到場且客戶將被要求離開賭場。

無人照看的兒童

Crown致力於確保使用我們設施和服務的每個人的安全。因此，攜帶兒童（或未滿18歲人士）來到Crown的父母或監護人不得讓他們無人照看，包括在酒店住宿期間。未滿18歲的客戶不得入住Crown酒店，除非有法定監護人或負責任的成年人陪同。

Crown團隊成員接受過培訓，發現無人照看兒童或未滿18歲人士時會通報Crown Security。

Crown Security在Crown PlaySafe團隊支持下，將盡力獲取以下資訊：

- 該兒童或年幼人士的身份。
- 父母或監護人的去向。
- 身為該兒童之父母或監護人的證明。

如有必要，此事也有可能轉介至警方和/或兒童保護局（Child Protection）。

Crown PlaySafe紀錄冊

Crown設有PlaySafe紀錄冊，確保記錄管制行動的詳情。內容盡可能包括以下詳情：

- 管制行為之日期和時間。
- 管制行為的原因。
- 管制行為詳情及提供之支持。
- 客戶回應詳情。
- 登記之日期和時間。
- 客戶姓名（如有）。

Crown PlaySafe紀錄冊內的資料自登記之日起，至少保留6個月。

Crown PlaySafe紀錄冊內的資料將根據要求向VGCCC提供，協助遵守及支持《準則》。

領取贏款、信貸與借款規則

除非有合法的例外情況，否則電子遊戲機贏款或累積信用點數超過1000澳元時，必須以支票方式全額支付至客戶名下，不得以現金支付。

客戶可以要求以支票方式獲取未滿1000澳元的信用點數或贏款付款，這是個很好的做法，有助確保不會超過個人上限。如需更多關於簽發支票的資訊，請諮詢各個Cages櫃台。

Crown不會為賭博目的向澳洲居民的客戶提供信貸或借錢。在遵守VGCCC批准之管控和程序以及相關法律許可的情況下，Crown有可能會向非澳洲居民提供信貸籌碼。

賭博之外的娛樂選擇

Crown的客戶可以享受眾多賭博之外的娛樂活動，包括電影院、音樂、酒吧、餐廳和酒店設施。

理性供酒服務

Crown不會在知情的情況下允許處於醉酒狀態的人在賭場賭博或下注。根據相關法例，假如一個人的言語、平衡感、協調或行為明顯有障礙，並且有合理的理由相信這是由於飲酒導致的，則該人便是處於醉酒狀態。

賭博廣告和宣傳

維州禁止在賭場範圍以外廣告或宣傳電子遊戲機。

根據《準則》規定，廣告或宣傳必須：

- 遵從Australian Association of National Advertisers所採用之廣告道德行為準則。
- 不偽造、誤導或欺騙有關於贏錢的賠率、獎品或機率。
- 在廣告或宣傳材料中公佈任何得獎者前，須事先獲得該人同意（除非法律另有規定）。
- 不包含冒犯或猥褻的內容。
- 不給予賭博是可改善經濟的合理策略之錯誤印象。
- 不延續賭博迷思或謬論。
- 不宣傳在購買賭博產品的同時飲酒。

賭博廣告和宣傳須通過嚴格的內部審查流程，確保我們遵守上述領域，並確保我們不會：

- 在知情的情況下，發送賭博廣告給禁賭客戶或被Crown Rewards停權或取消資格的客戶。
- 描繪未滿18歲人士，除非按照批准的電視廣告標準，否則不會播出。
- 以弱勢或處境不利之群體為目標。
- 以基於種族、民族、國籍、性別、年齡、性取向、宗教、多樣性或政治理念歧視個人或部分社區的方式描繪人物。

Crown的廣告將賭博作為眾多娛樂和休閒選擇之一。賭博廣告和宣傳告知客戶適用的條款、條件和限制，或者在何處可以找到有關適用條款、條件和限制的資訊。

選擇我們能向您發送哪些促銷訊息

根據《準則》規定，除非客戶已經同意接收直接行銷訊息，Crown不會向客戶發送任何直接行銷訊息。《Crown PlaySafe 行為準則》亦確保客戶能夠：

- 註冊獲得玩家卡或加入忠誠計劃時，不需同意接收直接行銷訊息，亦不需要進行額外步驟以退出直接行銷訊息接收名單。並且，客戶可隨時取消訂閱。
- 在發出取消訂閱通知後五天內，停止接收任何廣告訊息。
- 註冊加入Crown Rewards時退出廣告訊息接收名單。

Crown不會在知情的情況下向禁賭客戶直接或間接發送任何有關賭博的廣告或宣傳。Crown不會提供任何積點、優惠券、獎勵或其他利益來鼓勵任何人同意或持續同意接收直接行銷訊息。

客戶意見和投訴

如有關於提供賭博服務及本《準則》之意見或投訴：

- 請於www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us網頁填寫意見表。
- 致電03 9292 8888聯絡Crown。
- 郵寄信件至
8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia。
- 親自將信件交給團隊成員。

客戶亦可向VGCC直接提出投訴，請瀏覽<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>網頁。

我們致力確保收到的所有投訴都：

- 在合理時間內獲得適當處理及回應。
- 獲得審慎調查。
- 由Crown PlaySafe團隊（如適用）記錄在Crown客戶關係部門系統中。
- 根據澳洲標準處理及解決。

所有客戶投訴都會盡可能在收到的三個工作天內予以確認，並在第一時間或七個工作天內提出解決辦法（除非需要更多時間進行調查）。

Crown處理和解決客戶投訴時會遵守相關法定責任，包括保護客戶隱私。

如果投訴是關於賭博並且仍未解決，客戶將被告知有VGCC監察員，客戶有權向其諮詢。如有要求，將提供有關投訴的資訊給VGCC。客戶提出之與賭博相關的投訴可能也會交由VGCC，以獨立身份進行調查和解決。

支持服務單位聯絡方式

Crown內部單位		
名稱	號碼	電郵
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@crownmelbourne.com.au
牧師援助服務 (位於Crown PlaySafe Centre中)	1800 456 228	

其他單位		
名稱	號碼	網站
Gambler's Help (全年無休，全天候24小時開放)	1800 858 858 (24小時服務) 或 1800 262 376 (Gambler's Help青年人專線 - 服務未滿25歲人士)	gamblershelp.com.au Gambler's Help Online提供24/7線上對談服務 gaminghelponline.org.au
Lifeline	13 11 14	lifeline.org.au
Beyond Blue	1300 224 636	beyondblue.org.au
Relationships Australia	1300 364 277	relationships.org.au



Crown PlaySafe Centre

電話：1800 801 098 | 電郵：cps@crownmelbourne.com.au | www.crownmelbourne.com.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858
Responsible Gaming Centre 1800 801 098