

为您介绍

Crown PlaySafe 行为准则



  **responsible gaming**

AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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



目录

CROWN PLAYSAFE	2
准则简介	4
• Crown的理性赌博服务义务	4
• 评估准则	5
支持每一位客人	5
• Crown的PlaySafe Centre	6
• YourPlay和设定限额	8
• 玩家活动结单	8
禁赌计划	9
• 做出改变：自我禁赌	9
• 帮助他人 — 第三方禁赌	10
• 非自愿禁赌	10
• 结束禁赌	11
• 违反禁赌协议	12
留意我们的客人	12
• 可观察到的受赌博伤害迹象	14
• 协助和互动	16
• 记录信息	17
赌博期间的休息规定	17
• 禁赌令	18
• 对赌博期间休息规定的豁免	19
赌博环境	20
• Crown团队成员	20
• Crown PlaySafe顾问	22
• 未成年人	23
• 无人照看的儿童	23
• Crown PlaySafe登记册	24
• 支付现金、信用额度和借款	24
• 非赌博选择	25
• 理性供酒	25
• 赌博广告和宣传	26
• 选择我们可以向您发送的资料	27
客人反馈和投诉	28
支持服务的联系方式	29

CROWN PLAYSAFE

Crown PlaySafe是我们对提供安全、负责、愉悦的赌博体验的承诺。我们希望所有客人都能通过在Crown的赌博活动享受乐趣和社交娱乐。

对大多数客人而言，在Crown赌博是一项积极、愉悦的体验。但我们也知道，某些客人使用我们产品的经历并不愉快，反而可能对客人及其家庭和广大社区造成伤害。这会削弱Crown对提供安全、愉悦的赌博体验的承诺。简而言之，我们不希望任何客人因为在Crown赌博而受到伤害。

Crown PlaySafe从我们的“理性赌博”方法演化而来。Crown PlaySafe是更为完善的全新关爱方法：

- 以客人的身心健康为中心；
- 将关注重点从支持受赌博伤害者扩展到从源头预防伤害发生；
- 承诺通过长期评估以及联系客人、行业专家和其他利益相关方来设计积极、安全的客户体验，从而实现持续改进。

《PlaySafe行为准则》（以下简称“《准则》”）阐述了Crown采取所有合理措施防止客人因在Crown赌博而受到伤害的义务。

《准则》还说明了为所有客人提供的计划和支持，无论是帮助客人做出知情决定的信息、了解有助于提高赌博安全性的工具，还是为赌博相关担忧寻求支持。

我们在不断追求卓越的历程中，需要聆听所有客人的意见。我们致力于开展持续改进，重视反馈意见，力求提供安全、负责、愉悦的赌博体验。



准则简介

我们的《准则》是Crown对安全赌博和预防赌博伤害的承诺的基础，为我们与客人的日常互动提供指导。

Crown的理性赌博服务义务

《准则》阐述了Crown在以下方面的义务和行动职责：

- 在安全的环境里提供赌博服务；
- 采取所有合理措施防止客人因在Crown赌博而受到伤害；
- 采取所有合理措施积极监督表现出受赌博伤害迹象的客人，并监督客人的安康；
- 发现客人表现出受赌博伤害迹象时进行干预，提供支持并尽量减少这种伤害；
- 确保有足够具备适当技能、训练有素的团队成员，始终满足《准则》的要求，包括积极监督客人是否出现受伤害迹象。

评估准则

Crown至少每两年对《准则》进行一次评估和更新，以确保《准则》能有效提供安全的赌博环境。这项活动会向维多利亚州博彩和赌场控制委员会（VGCCC）报备。

支持每一位客人

我们尽力为所有客人提供及时、相关的信息和支持。这个部分概述了Crown为创造安全、愉悦的赌博体验而采用的计划和方法。

如何查阅《准则》？



在任何Crown Rewards服务台或兑银处



亲自前往Crown Melbourne的PlaySafe Centre，或致电1800 801 098



访问网站www.crownmelbourne.com.au，您可以在那里查阅关于安全赌博的更多信息，并可下载我们的《行为准则》。该网站上还提供《准则》的多个语言版本，包括中文（繁体和简体）、越南文、阿拉伯文、希腊文、意大利文和印度文。

Crown的PlaySafe Centre

Crown PlaySafe Centre (CPC) 每天全天开放。所有客人都能在这里获得一系列服务，从而享受积极的赌博体验。我们拥有一个多元化的团队，成员能说多种语言。他们能帮助弥合语言差距，以确保合作、理解和包容。

Crown PlaySafe Centre位于娱乐城内，就在赌场外面。这是一个友好、舒适、安静的空间，让客人能自信地与Crown PlaySafe团队成员谈话。

与团队成员谈话可能带来以下方面的帮助：

- 有用的建议和信息，帮助客人尽可能实现积极的赌博体验并尽量减少伤害风险；
- 为客人保密地转介赌博支持服务、财务咨询支持服务以及其它社区组织；
- 有关Crown的禁赌计划的重要信息；
- 有关他人赌博的指引和支持；
- 协助客人使用YourPlay设定赌博时间和赌金限额；
- 关于获取玩家活动结单查看赌博时间及输赢情况的说明；
- 协助客人选择不再接收营销资料。



Crown PlaySafe Centre所在位置

Crown PlaySafe Centre位于B1层，就在主美食广场下面。您也可以：



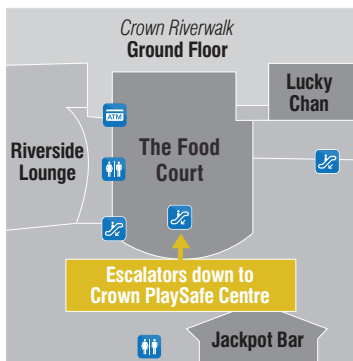
打电话给Crown PlaySafe团队成员，电话号码：
1800 801 098



发电子邮件至cps@crownmelbourne.com.au
(如有需要可以安排口译员)



访问网站crownmelbourne.com.au/crownplaysafe



YourPlay和设定限额

YourPlay是一个预先承诺计划，旨在帮助客人通过设定赌博限额追踪自己在赌博上所花的时间和金钱。设定限额可以采用三种方式：

1

玩电子赌博机时
使用YourPlay

2

玩电子赌桌时
使用PlaySafe限额

3

咨询Crown PlaySafe顾问，
地点：Crown PlaySafe Centre

玩家活动结单

玩家活动结单提供电子赌博活动信息，帮助客人跟踪自己在赌博上所花的时间及输赢情况。Crown Rewards - 我们的忠诚计划，让成员有权获得某些福利和礼遇，允许客人随时打印结单。

结单可通过以下途径获取：

- YourPlay (yourplay.com.au)
- 前往任何Crown Rewards服务台
- Crown Rewards信息热线
- 1 300 827 696



小建议：经常查看您的玩家活动结单，随时了解最新情况

禁赌计划

任何想要停止赌博的客人都可以随时参加我们的禁赌计划。我们还为担心我们客人赌博问题的人们提供支持。

做出改变：自我禁赌

Crown PlaySafe Centre的专业团队成员七天24小时为希望自愿禁入赌场的客人提供协助。希望自我禁赌者只需提出一次请求，就能禁止自己进入Crown的所有场所。

自我禁赌现在可以通过Crown的网站提出，而且可以完全在线完成，无需与Crown团队成员进行任何交流：<https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change>）。网站上有一个在线表格，其中列出了完成自我禁赌所需的所有必要步骤。申请程序需要提交一张自我验证照片。表格填妥后，Crown会处理申请，并通过电子邮件确认自我禁赌。

除非法律要求，或选择自我禁赌者明确同意，否则Crown不会向任何第三方透露在协助自我禁赌过程中收集的信息。

Crown采取合理的措施确保自我禁赌者不会获准进入赌场，并确保他们不会收到与Crown的赌博活动相关的广告或其它宣传资料。

帮助他人 - 第三方禁赌

我们的第三方禁赌计划让担心亲友赌博问题者有机会申请对客人的赌博行为进行审查。

受到审查的客人无需被告知申请之事。但我们强烈建议您在提出申请之前与他们讨论您的担心以及自愿禁赌计划。

如何提出第三方禁赌申请：

- 1 从我们的网站或Crown PlaySafe Centre获取申请表。
- 2 填写“Statutory Declaration”（法定声明）部分，并确保有一名获得授权的见证人在申请表上签字。
- 3 提交申请表，并提供第三方禁赌申请对象的近照以及支持申请表中所含信息的证据。

申请提出后，Crown会审核信息，以确定是否有足够的信息批准申请。

非自愿禁赌

Crown保留对任何因赌博行为而可能对自己或他人构成伤害风险的客人采取非自愿禁赌措施的权利。非自愿禁赌措施对象有机会通过Crown PlaySafe Centre提出申诉。

结束禁赌

Crown会一直执行自我禁赌或非自愿禁赌协议，直到Crown书面终止或撤销该协议。撤销自我禁赌或非自愿禁赌的申请可在最短禁赌期过后提出。

如何提出撤销禁赌的申请

申请者在获准重返Crown赌场之前必须先成功完成撤销程序。

1

从PlaySafe Centre或我们的网站<https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>获取撤销禁赌申请表并填妥。

2

参加并完成心理辅导，了解重返赌场的风险，评估自己是否已准备好，并通过撤销程序获得支持。

3

出席与Crown PlaySafe团队成员的会面。

为使申请成功，Crown必须确信，申请撤销禁赌者已妥善解决导致其自我禁赌或非自愿禁赌的问题。是否批准撤销自我禁赌或非自愿禁赌完全由Crown决定。

如要确认撤销禁赌的资格及获得免费心理辅导和支持的转介，请联系Crown PlaySafe团队成员，电话：1800 801 098，电邮：cps@crownmelbourne.com.au。

违反禁赌协议

Crown会要求在禁赌期间进入赌场者或违反禁赌协议者离开赌场，并可能延长其禁赌期限。

需要更多关于禁赌计划的信息？



联系Crown PlaySafe团队成员，您可以亲自前往，或致电1800 801 098



发电子邮件至cps@crownmelbourne.com.au



访问网站<https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>

留意我们的客人

当客人表现出受赌博伤害的外在迹象时，Crown团队成员会感到担心。由于赌博造成的异常激动、沮丧、攻击性或其它负面行为等迹象需要立即受到干预。

但是，受到伤害的客人不一定会表现出明显或极端的迹象。研究已发现其它不太明显的可观察到的迹象，这些迹象可能说明某人正在受到伤害或有受伤害的风险。

Crown深度致力于预防和尽量减少赌博伤害，并为此对所有赌场团队成员进行培训，让他们能意识到所有迹象并根据情况进行监控和上报。



可观察到的受赌博伤害迹象

根据法律，Crown有义务采取合理措施监督客人是否有可观察到的受赌博伤害迹象。这些迹象分两个类别，一个类别是需要进一步监控的迹象，另一个则是需要立即进行干预的迹象。Crown可能采用科技手段帮助监控和识别可观察到的迹象。

如果客人表现出以下一个或多个迹象，Crown必须采取合理措施加强观察，以确定是否有受赌博伤害的迹象。这些可观察到的迹象包括客人：

- 沉迷于试图在一台赌博机上或一种赌桌游戏中赢钱；
- 在开始赌博之前在赌场要求兑换大额纸币；
- 在手袋或钱包里翻来翻去找钱；
- 匆匆往返于赌博机或赌桌之间；
- 消费规律出现大幅上升；
- 离开赌场时已花完所有的钱；
- 一场赌博消费\$300或更多钱（高端玩家区域除外）；
- 大多数时间在老虎机上每次下注\$3或更高金额（高端玩家区域除外）；
- 同时在两台或多台机器上赌博。
- 经常赌博；
- 向团队成员抱怨输钱，或将输钱归咎于场所或赌博机；
- 有仪式或迷信行为，比如摩擦赌博机下部或屏幕、对赌博机说话或使用幸运符；
- 在正常吃饭时间继续赌博；
- 在朋友离开赌场后留下来赌博。

如果Crown团队成员发现下列两个（有时只需一个）可观察到的迹象，就需要采取干预行动。这些迹象包括客人：

- 两次或多次通过EFTPOS或ATM取现金；
- 将大额赢款再次投入赌博机并继续赌博；
- 离开赌场去弄钱，以继续赌博；
- 下注很快；
- 专注赌博，对周围事物没有反应；
- 赌博之后表现出痛苦迹象（例如，看上去悲伤/抑郁、哭泣、双手抱头、紧张/焦躁、发抖、出汗）；
- 赌博时发怒（例如，踢机器、敲机器、说脏话、玩法激进）；
- 如果别人用了他们喜欢的赌博机，就会发怒或站在别人身边看着他们玩；
- 避免与别人接触或交谈；
- 试图向别人借钱或向赌场要求信用额度；
- （就赌博问题）对团队成员粗鲁或无礼；
- 总体卫生状况较差，或个人仪容明显下降；
- 隐瞒身在赌场的情况（例如，不接电话、到外面去打电话，或要求团队成员不要让别人知道他们在赌场）；
- 透露自己正在受到赌博伤害以及/或要求自我禁赌；
- 发表关于赌博的不切实际的言论；
- 威胁要自残；
- 有家人和/或朋友表示担心客人的赌博行为或要求这方面的协助；
- 与家人或朋友因赌博产生矛盾；
- 父母/监护人赌博时，儿童无人照看；
- 睡在赌博区。

协助和互动

与客人互动是以客人的身心健康为中心，通过观察更有效地防止伤害发生。互动活动会针对每种情况进行安排，可能包括：

- 要求客人暂时离开赌博区（即离开赌桌或赌博机至少2米）；
- 劝说客人休息一会儿，探索Crown赌博以外的其它娱乐活动；
- 有关更安全的赌博策略和/或伤害相关风险因素的信息；
- 劝说客人不要弄钱或再取钱；
- 讨论预先设置限额或其它减少伤害的功能；
- 讨论自我禁赌；
- 讨论可获得的支持选择；
- 非自愿禁赌。

我们必须设定切实可行的期望，为客人创造安全的赌博体验，这很重要。我们不会在开展沟通时强化或鼓励关于赌博的错误信息。我们不会：

- 告诉客人他们能通过玩赌博机和/或赌桌游戏赚钱；
- 告诉客人赌博机已经、尚未或即将出现赢款或大奖；
- 讨论运气或迷信；
- 告诉客人“差一点开奖”说明赌博机即将出现赢款；
- 暗示或鼓励赌博机上每次旋转（spin）之间互有关联的说法；
- 暗示或鼓励客人在玩赌博机或赌桌游戏时可以通过策略赢钱的说法（例如，增加或减少每条线的赌注或下注线数）；
- 告诉客人他们应该赢钱，从而给客人植入他们会赢的想法。

记录信息

Crown PlaySafe的所有互动和协助都有记录，以确保我们的流程和服务能得到有效的审核和更新。Crown根据澳大利亚隐私法律保存所记录的互动和个人信息。

赌博期间的休息规定

我们负有法律责任，应确保客人在赌博期间经常休息，以尽量减少并预防经济、社会或其它形式的伤害。

为创造安全、负责、愉悦的赌博体验，我们必须采取所有合理措施不让客人在一台赌博机上或一种赌桌游戏中：

- 连续赌博三（3）小时或更长时间；
- 在任何二十四（24）小时阶段内累积赌博十二（12）小时或更长时间；
- 在任何七（7）天阶段内累积赌博三十六（36）小时或更长时间。

连续赌博阶段是指中间没有15分钟短时休息的赌博阶段。这包括玩一局赌博、多局赌博，以及/或组合玩各种赌桌游戏和赌博机。

重要的是要知道，赌博阶段既包括玩赌桌游戏，也包括玩赌博机。赌博阶段为累积时间，包括在任一产品上所花的时间。

所幸，客人有很多短时休息的选择，包括：

- 使用分布在Crown场馆各处的休息区；
- 在诸多餐饮地点用餐；
- 看电影；
- 逛零售店；
- 探索周围美丽的环境；
- 到室外散步。

我们会采取行动支持客人在赌博期间休息，包括：

- 要求客人在赌博期间休息时离开赌博区，休息阶段从客人离开赌博区之时开始；
- 请客人暂时离开赌博机或赌桌2米距离；
- 看着客人离开，并监控该区域看客人是否返回；
- 为确保客人遵守休息规定，在必要时发出临时禁赌令（请参见下一部分）；
- 与客人讨论自我禁赌和赌博支持服务，并提出陪客人去 Crown PlaySafe Centre；
- 填写登记册，保存干预行动的记录。

作为我们对《准则》的承诺，如果我们认为客人在赌博期间没有进行足够的休息或表现出可观察到的受赌博伤害迹象，我们会请客人离开赌场，而且至少在24小时内不得返回。

客人在赌博期间必须进行这些强制性休息，这很重要。我们会采用一些方法来实施休息规定，包括与其他团队成员共享登记册记录，监控赌博区，以及通过多种方式进行提醒。

禁赌令

有些情况下，Crown会发出只适用于赌场的禁赌令或适用于所有场所的取消执照令。这些命令可在以下情况下发出：

- 客人的赌博行为使自己或他人面临伤害风险；
- 客人表现出不可接受的风险；
- 客人对其他客人或企业造成不可接受的风险；
- 客人未按要求离开持牌供酒场所；
- 客人违反了自我禁赌协议；
- 客人屡次拒绝遵守《准则》，包括进行强制性休息。

值得一提的是，当Crown发出（赌场）禁赌令时，常常也会发出（所有场所）取消执照禁令。禁赌令的详细信息都有记录。

对赌博期间休息规定的豁免

赌博期间休息规定的豁免政策涵盖：

- a) 扑克巡回赛，具体休息要求会在锦标赛的条款和条件中规定；
- b) 加入了国际高端玩家计划（IPPP）的海外来客。

根据《准则》，IPPP对海外来客采取以下做法：

- 向Crown PlaySafe团队成员告知免受赌博阶段政策约束的IPPP客人。
- 如果IPPP客人在24小时阶段内玩任何一种或多种赌博产品累积时间达11小时和12小时，Crown PlaySafe团队成员会与他们沟通，请他们暂时休息。
- 如果累积时间达12小时，我们会请IPPP客人暂时休息，离开赌博区。他们将有至少8小时不能返回赌博区。
- 与本地客人不同的是，IPPP客人无需遵守每星期36小时的赌博时间限制。
- 但是，如果IPPP客人将最初入住时间延长到7天以上，（第8天的）赌博阶段规定将与本地客人一样。即，从第8天起，IPPP客人须遵守以上“赌博期间的休息规定”部分所述的所有休息规定。
- 如果IPPP客人将入住时间延长到7天以上，Crown PlaySafe团队成员会收到通知。
- 如果IPPP客人预订的入住时间超过七天，则赌博阶段休息规定的豁免政策都不适用。

赌博环境

Crown团队成员

Crown有一支人数庞大的员工队伍，团队成员训练有素，技能娴熟，能专业、有效地协助我们的客人并实施《准则》。

我们的Crown PlaySafe顾问接受过赌博伤害预防和支持方面的专业培训。PlaySafe顾问必须在开始这份工作后一个月内完成经批准的培训。

我们有一个玩家安康团队，在赌博区监控潜在伤害迹象并及时提供协助。

所有赌博团队成员都接受过关于《准则》的培训，能监控赌博阶段和可观察到的迹象，并在必要时进行上报。

Crown致力于在赌场内始终配备足够的PlaySafe顾问和团队成员，以便经常监督客人并为他们提供支持。

我们深刻了解我们保护团队成员免遭赌博伤害的责任。Crown团队成员不得在任何Crown场所参与赌博活动。Crown通过雇员协助计划为任何需要支持的团队成员提供专业协助。

Crown经常为团队成员提供培训，以确保他们一直了解不断提高的风险。Crown已制定内部运营流程和沟通程序，为团队成员提供支持、引导和支持服务转介。

所有Crown团队成员都可使用Crown PlaySafe Centre和相关资源。



CROWN

Crown PlaySafe顾问

客人会在赌场各处看见很多Crown PlaySafe的标识、信息和指示，包括关于Crown PlaySafe顾问可为所有客人提供协助的提醒信息。

Crown PlaySafe顾问通过以下方式预防赌博伤害提供支持：

- 监控赌场，确保赌博监管规定、相关法律和本《准则》得到遵守；
- 确保并协助其他团队成员记录对赌博伤害迹象的观察以及相关互动和干预活动；
- 观察表现出与赌博伤害相符行为的客人，并进行干预，提供协助；
- 向团队成员提供如何发现赌博伤害以及如何应对的建议；
- 发现伤害迹象或赌博阶段时间已满时采取干预行动；
- 应对客人的问询和担忧。

专职Crown PlaySafe顾问需要每隔六个月与赌博治疗和伤害支持服务人员会面，以确保联系和转介程序能充分发挥作用。

Crown PlaySafe顾问有责任向VGCCC的赌场检查员举报已知或疑似违反《准则》的行为。

未成年人

客人必须年满18岁才能进入赌场。法律禁止18岁以下者赌博。赌博区域入口处有标识禁止未成年人入内。Crown七天24小时监控所有入口处，并会在需要时要求客人出示适当的年龄证明。客人只有在出示了可以接受的身份证明后，才会获准入内。

我们都有责任在不确定客人是否成年时要求客人出示年龄证明。Crown安保部会收到警报；如果客人无法出示可以接受的身份证明，就会被要求离开赌场。

无人照看的儿童

Crown致力于保障使用我们设施和服务的每个人的安全。因此，带子女（或18岁以下者）来Crown的父母和监护人不得让儿童无人照看，包括在我们的酒店住宿时。年龄未满18岁的客人若无法定监护人或负责成年人陪同，不得在Crown酒店住宿。

Crown团队成员接受过在发现无人照看的儿童或18岁以下者时向Crown安保部报告的培训。

Crown安保部会在Crown PlaySafe团队的支持下设法确定：

- 儿童或少年的身份；
- 父母或监护人的去向；
- 被找到的成年人是否为儿童的父母或监护人。

如有必要，此事也可能被报告给警方和/或儿童保护部门。

Crown PlaySafe登记册

Crown保存着一份PlaySafe登记册，以确保干预活动的详细信息都有记录。记录内容可能包括：

- 进行干预的日期和时间；
- 进行干预的理由；
- 干预活动和所提供的任何支持的详细信息；
- 有关客人反应的详细信息；
- 录入日期和时间；
- 客人姓名（若提供或可找到）。

Crown PlaySafe登记册里的信息自记录之日起将保存至少六个月。

Crown PlaySafe登记册里的信息可应要求提供给VGCCC，以促进对本《准则》的遵循和支持。

支付现金、信用额度和借款

除非有合法的例外情况，否则电子赌博机上超过\$1000的赢款或累积信用额度必须用客人的名字开支票全额支付，不得用现金支付。

客人可以要求将\$1000以下的信用额度或赢款用支票支付，这是有助于不超出个人限额的良好做法。所有兑银处都可应要求提供有关开支票的更多信息。

Crown不会向澳大利亚居民身份的客人提供信用额度或借款用于赌博。Crown可能会在规定的情况下根据VGCCC批准的控制措施和流程向非澳大利亚居民提供信用额度筹码。

非赌博选择

Crown的客人可以享受一系列非赌博形式的娱乐活动，包括剧院、音乐、酒吧、餐馆和酒店设施。

理性供酒

Crown不会故意允许处于醉酒状态者在赌场里赌博。根据相关法律，如果某人的言语、平衡、协调或行为明显受到影响，而且有合理的理由认为这是由于饮酒导致的，则此人处于醉酒状态。

赌博广告和宣传

维多利亚州禁止在赌场以外进行电子赌博机的广告或宣传。

为遵守《准则》，广告和宣传：

- 必须遵守澳大利亚全国广告商协会采用的广告行为准则；
- 不得提供关于赔率、奖金或赢钱几率的虚假、误导或欺诈信息；
- 在广告或宣传中公布任何获奖者身份之前必须先征得此人同意（除非法律另有要求）；
- 不得有冒犯或不雅性质；
- 不得给人以赌博是改善经济状况的合理方法的印象；
- 不得宣扬赌博神话或谬论；
- 不得宣传在购买赌博产品时饮酒。

赌博广告和宣传会经过严格的内部审查程序，以确保我们遵守上述规定，并确保我们不会：

- 故意向禁赌客人或被Crown Rewards暂停或取消会员身份的客人宣传赌博；
- 在广告中描绘18岁以下者，而且广告必须以符合经批准的电视广告标准的形式播放；
- 针对弱势群体；
- 基于种族、民族、国籍、性别、年龄、性偏好、宗教、多样性或政治信仰，以歧视某人或某个社区群体的方式描述他人。

Crown的广告将赌博宣传为一系列娱乐和休闲选择之一。赌博广告和宣传应向客人告知适用条款、条件和限制，或在哪里可以找到关于适用条款、条件和限制的信息。

选择我们可以向您发送的资料

为遵守《准则》，除非客人同意接收直接营销资料，否则Crown不会向客人发送任何直接营销资料。《Crown PlaySafe准则》还确保客人：

- 无需同意接收直接营销资料或采取额外行动选择不接收直接营销资料，即可申请玩家卡或加入忠诚计划。当然，客人还可以随时取消对营销资料的订阅；
- 可以在通知赌场取消对营销资料的订阅后五天内停止收到任何广告资料；
- 可以在加入Crown Rewards计划时选择不接收营销资料。

Crown不会故意向被禁赌的客人发送任何赌博相关广告或宣传资料。Crown不会提供任何信用额度、礼券、奖励或其它福利来鼓励任何人同意或继续同意接收直接营销资料。

客人反馈和投诉

如要提出有关赌博服务和本《准则》的反馈和投诉：

- 在线填写反馈表，网址：
www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us
- 致电03 9292 8888联系Crown
- 寄信到
8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia
- 把信亲手交给某个团队成员。

任何客人都可以直接向VGCCC提出在线投诉，网址：

<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

我们承诺，对我们接到的任何投诉，我们将确保：

- 以及时、适当的方式进行管理和答复；
- 以谨慎的方式进行调查；
- 投诉被记录在Crown客户关系系统里，以及（在适当情况下）由Crown PlaySafe团队记录；
- 根据澳大利亚标准予以管理和解决。

Crown会尽可能在收到客人投诉后三个工作日内予以确认，并在七个工作日内通过第一联络点提供解决方案（除非需要开展进一步调查）。

在管理和解决客人投诉的过程中，Crown会遵守相关法律义务，包括保护客人隐私。

关于赌博事务的投诉如未解决，客人会被告知VGCCC检查员的存在，及其咨询VGCCC检查员的权利。关于投诉的信息可应要求提供给VGCCC。VGCCC作为独立的投诉调查和解决机构也可受理并调查关于赌博事务的客户投诉。

支持服务的联系方式

Crown的联系方式		
名称	电话	电子邮件
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@crownmelbourne.com.au
牧师支持服务 (位于Crown PlaySafe Centre内)	1800 456 228	

其它服务的联系方式		
名称	电话	网站
Gambler's Help (7天24小时支持)	1800 858 858 (24小时服务) 或 1800 262 376 (Gambler's Help Youthline - 面向25岁以下者)	gamblershelp.com.au Gambler's Help Online 提供7天24小时网聊服务 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

电话: 1800 801 098 | 电邮: cps@crownmelbourne.com.au | www.crownmelbourne.com.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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