

Crown PlaySafe Perth

皇冠珀斯安全博彩



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play



目錄

CROWN PLAYSAFE 皇冠安全博彩	2
行為準則簡介	3
CROWN皇冠就理性博彩義務所提供之服務	3
行為準則評估	3
滿足賓客的支持服務需求	4
CROWN PLAYSAFE 皇冠安全博彩中心	5
安全博彩上限及上限管理	7
玩家活動報告	7
博彩產品資訊	8
禁制計劃	8
做出改變:自我禁制	8
幫助他人:第三方禁制	9
強制禁制	9
針對禁制提出上訴	10
違反禁制計劃	11
結束禁制	11
關懷賓客	13
受博彩危害的明顯跡象	14
協助與互動	16
記錄資訊	17
博彩時數政策	17
博彩環境	19
CROWN 皇冠團隊	19
CROWN PLAYSAFE 皇冠安全博彩團隊	20
未成年人	21
無人照看的兒童	21
兌現、賒帳和借貸	22
自動提款機、燈光照明和時鐘	22
第三方機構	22
非博彩娛樂項目	23
理性供酒服務	23
博彩廣告和促銷	24
選擇接收的內容	25
賓客意見及投訴	26
支持服務的聯繫方式	27

CROWN PLAYS SAFE

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩展示了我們致力提供安全、負責任和愉悅博彩體驗的承諾。我們希望Crown皇冠的博彩活動能為所有賓客帶來樂趣，並在此享受社交娛樂。

對大多數賓客來說，Crown皇冠提供了正面且愉悅的博彩體驗。然而，我們也理解有些賓客並非以娛樂心態進行博彩，而他們的行為可能會對賓客、其家庭及更廣泛的社區造成危害。這違背了Crown 皇冠對於提供安全、愉悅博彩體驗的承諾。簡而言之，我們不希望任何賓客因為 Crown 皇冠博彩活動而遭受危害。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩是我們針對「理性博彩」設計的全新方案。透過Crown PlaySafe，我們將確保：

- 時刻優先考慮賓客的福祉
- 將博彩危害支持服務範圍擴大至預防性支持服務。
- 持續透過研究和評估，並與賓客、行業專家、獨立研究人員及其他相關各方聯繫，以設計出正面且安全的賓客體驗，完善我們的服務

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩行為準則（「準則」）闡明，Crown 皇冠承諾會採取一切合理措施，以防止賓客因在 Crown 皇冠進行博彩活動而遭受危害。

該準則同時列出為所有賓客提供的各種計劃和支持，包括提供資訊以便賓客做出更明智的選擇、了解助於更安全地博彩的工具，或是尋求支持來解決博彩相關問題。

在務求完善的過程中，我們也希望能聽取所有賓客的意見。我們致力尋求改進，並重視賓客就如何提供更安全、負責任和愉悅的博彩環境所提出的意見。

此文件中提及的「Crown皇冠」均指 Crown Perth皇冠珀斯。

行為準則簡介

該行為準則是 Crown 皇冠致力於安全博彩和預防博彩危害的基礎，同時也指導我們每天如何與賓客互動。

Crown皇冠就理性博彩義務所提供之服務

該準則列明了 Crown 皇冠的義務和責任，包括：

- 在安全的環境中提供博彩服務。
- 採取一切合理措施，以防止賓客因在Crown皇冠進行博彩活動而遭受危害。
- 採取一切合理措施，積極監控出現博彩危害跡象的賓客，並關注賓客的福祉。
- 當發現賓客出現博彩危害跡象時，進行干預並提供支持服務，將危害降到最低。
- 確保具備適當技能和培訓的團隊成員人數充足，以便隨時履行準則中的要求，包括積極監控賓客是否出現遭受危害的跡象。

行為準則評估

Crown 皇冠每年皆會至審查本行為準則，以確保其能有效提供安全博彩環境。

滿足賓客的支持服務需求

我們竭盡所能地提供賓客最新及相關的資訊和支持。本節概述了 Crown 皇冠為創造安全和愉快的博彩體驗而提供的各種計劃及方法。

如何獲取行為準則副本？



任何 Crown Rewards 櫃檯或收銀台均設有印刷版供取閱，亦可掃描二維碼下載電子版)



親臨Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心或致電 1800 801 098。



瀏覽www.crownperth.com.au/crown-playsafe，即可找到更多關於安全博彩的資訊，也可下載行為準則副本。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心在賭場營業時間開放。中心為賓客提供各種服務，以便其獲得最正面的博彩體驗。我們的團隊人員來自各文化背景，通曉各種語言，並與外部服務供應商合作，提供保密的翻譯服務。他們可協助消除語言障礙，確保順暢溝通，促進理解與包容。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心位於東翼隧道入口下層。Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心提供溫馨、舒適且安靜的環境，讓賓客能與 Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊安心交談。

以下是與團隊成員交談的一些益處：

- 提供實用的建議和資訊，幫助賓客享受更愉快的賭博體驗，並降低受害風險。
- 保密轉介賓客至博彩支持服務、財務諮詢服務和其他社區組織。
- 提供關於 Crown 皇冠禁制計劃的重要資訊。
- 提供與他人博彩相關的指導和支持。
- 協助賓客通過安全博彩限額計劃設定博彩限額。
- 指導賓客如何查看玩家活動報告，以了解博彩時長和輸贏狀況。
- 協助賓客取消接收市場推廣資訊。



CROWN PLAYSAFE 皇冠安全博彩中心在哪裡?

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心位於東翼隧道入口下層。

閣下亦可:



致電1800 801 098 聯繫 PlaySafe 皇冠安全博彩團隊成員 (如有需要, 可安排傳譯員)。



電郵 cps@crownpertth.com.au



瀏覽 www.crownpertth.com.au/crown-playsafe

安全博彩限額計劃 (Play Safe Limits)

安全博彩限額計劃 (Play Safe Limits) 是旨在通過設定遊戲時間和博彩金額, 幫助賓客管理博彩行為的預先承諾計劃。安全博彩限額計劃允許 Crown Rewards* 會員在電子賭博機 (EGMs) 或電子賭桌 (eTGs) 賭博時自願性設定金額和/或時間限制。賓客可透過兩種方式設定限額:

- 1 前往賭場Riverside入口附近的Crown Rewards櫃檯聯絡職員。
- 2 與 Crown PlaySafe皇冠安全博彩中心的Crown PlaySafe皇冠安全博彩團隊成員交談, 或致電 1800 801 098。

*Crown Rewards計劃 (Crown Rewards) 是我們的會員忠誠計劃, 會員可享特定福利和特權。

玩家活動報告

玩家活動報告能提供賓客電子博彩紀錄的資訊, 幫助賓客記錄其博彩時間和輸贏情況。Crown Rewards允許賓客根據需求獲取自身的博彩活動報告。

玩家活動報告可以透過以下方式獲取:

- 前往任何Crown Rewards櫃檯
- 自助服務: 使用兌換券自助機 (Voucher Issuance Kiosk, 簡稱VIK)
- 致電Crown Rewards資訊熱線1300 827 696
- 與Crown PlaySafe皇冠安全博彩中心的Crown PlaySafe皇冠安全博彩團隊成員交談, 或致電1800 801 098。



CROWN PLAYSAFE皇冠安全博彩小貼士:

定期查閱玩家活動報告, 及時獲得最新資訊。

博彩產品資訊

Crown 皇冠有提供賭場內所有賭桌 (TG)、電子賭桌 (ETG) 合墊子博彩遊戲機 (EGMs) 的遊戲規則資訊。這些規則也可在Crown皇冠網站crownperth.com.au 上查閱。遊戲資訊站 (Gaming Information Terminal) 內提供賭場內所有遊戲賠率和贏率的重要資訊，地點位於賭場區樓層。如欲查詢更多有關Crown皇冠的產品資訊，Crown PlaySafe皇冠安全博彩團隊非常樂意為您效勞。

禁制計劃

任何希望停止博彩或暫時休息的賓客，都能申請我們的禁制計劃服務。我們也向擔心賓客博彩行為的人士提供支持服務。

Crown皇冠將根據私隱政策和適用的隱私法律，收集、保留和披露從自我禁制計劃中獲取的資訊。

做出改變：自我禁制

Crown PlaySafe Centre我們的專業團隊將全天候為自願禁入賭場的賓客提供幫助。選擇自我禁制的賓客只需透過申請，該賓客即會禁止進入Crown皇冠所有營業場所。

自我禁制計劃目前已可於Crown皇冠網站上申請，申請者無需親身與Crown皇冠團隊成員交談：<https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>。網頁設有網上表格，跟隨指示填妥表格便可成功申請自我禁制。申請人需提供照片作認證之用。完成申請後，Crown皇冠將會審理申請，並通過閣下所選擇聯繫方式向您確認禁制計劃。

Crown皇冠會採取合理措施，確保自我禁制的賓客無法進入賭場，並確保他們不會收到與Crown皇冠博彩直接相關的廣告或其他促銷資訊。

幫助他人：第三方禁制

若賓客的伴侶擔心其博彩問題，可透過我們的第三方禁制計劃申請審查其博彩行為。Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心也可向賓客的伴侶提供協助。

受審查的賓客本人並不需要知情。然而，我們強烈建議在申請前，先與該賓客討論其博彩行為的隱憂以及自我禁制計劃。

如何提交第三方禁制申請：

- 1 透過Crown皇冠網站取得申請文件，或於Crown PlaySafe皇冠安全博彩中心索取申請表格。
- 2 填寫法定聲明部分，並確保申請表格由授權見證人簽署。
- 3 提交申請時，請附上禁制目標人物的近期照片及申請表格中要求提交的相關證據。

提交申請後，為確定是否有足夠理由進行第三方禁制或其他形式的支持，Crown皇冠將會審查相關證據。

強制禁制

Crown 皇冠保留對任何因博彩行為，而將自己或他人置於潛在風險中的賓客進行強制禁制的權利。

在某些情況下，Crown 皇冠可能會根據《1984年賭場控制法（西澳洲）》（下簡稱賭場控制法）**第26(2)和第26(1)條發出僅適用於賭場的禁制令，或發出適用於整個物業的禁止進入或停留令。**在下列情況發生時可對賓客發出上述禁令：

- 因其博彩行為而將自己或他人置於潛在危害中。
- 顯示出不可承受的風險。
- 對其他賓客或賭場造成不可接受的風險。
- 在被要求離開持有酒類許可證的場所時未能達成要求。
- 違反自我禁制計劃
- 多次拒絕遵守準則，包括強制休息規定。

針對禁制提出上訴

受自我禁制或強制禁制的賓客有權先向 Crown 皇冠提出上訴。受到根據《賭場控制法》發出的禁制令約束的賓客，如果對 Crown 皇冠的決定有所不滿，也有權向西澳博彩與投注委員會（Gaming and Wagering Commission of Western Australia, 簡稱**GWC**）提出上訴。

如需了解更多關於上訴權利的資訊，請聯繫：

賭場營運總監

地方政府、體育和文化產業部

Gordon Stephenson House

Level 2, 140 William Street Perth WA 6000

PO Box 6119 East Perth WA 6892

違反禁制計劃

被發現違反自我禁制或強制禁制規定的賓客將被要求離開禁制令中指定的限制區域。

- Crown 皇冠可能會根據《賭場控制法》對違反自我禁制規定的賓客發出禁制令。
- 如違反根據《賭場控制法》發出的禁制令，Crown 皇冠可能會對其發出禁止進入或停留令。
- 若違反禁止進入或停留令，根據《刑事法》(西澳) 第70A條可能會構成非法入侵罪。

Crown 皇冠在其場所使用人臉識別技術，以識別、排除或移除可能被合法拒絕進入其場所的個人，以及將其用於其他與賭博誠信和合規、安全和保安、防止非法或不良活動相關的目的。賓客的影像（無論是已經持有的、與自我禁制申請相關的，或是從 Crown 皇冠的監控或人臉識別攝像機獲取的，或從執法或監管機構獲取的），都可能被 Crown 皇冠用於人臉識別及上述用途。

解除禁制(撤銷)

直至Crown皇冠以書面形式通知禁制結束（「撤銷」）前，Crown 皇冠會持續執行自我禁制和強制禁制。在最低禁制期限結束後，賓客可以申請撤銷自我禁制或強制禁制。自我禁制的最低期限由賓客在申請自我禁制時定出。強制禁制的最低期限由 Crown 皇冠決定，並在禁制通知上注明期限。

是否批准撤銷自我禁制或強制禁制（例如，曾發出禁止進入或停留令的情況），由Crown皇冠自行決定。

根據《賭場控制法》發出的禁制通知將一直有效，直至禁制期結束（例如，禁制令有效期為24小時）或由 Crown 皇冠以書面形式撤銷（在某些情況下由 GWC 撤銷）。根據《賭場控制法》發出的禁制令的撤銷申請可能會交由 GWC 審議，包括 Crown 皇冠拒絕撤銷的決定。請聯繫 GWC 以獲取有關其撤銷程序的更多資訊。

如何向CROWN皇冠申請撤銷禁制

申請人必須完成以下撤銷流程後方可返回Crown皇冠賭場：

- 1 fdr填寫撤銷申請表，該表格可從Crown PlaySafe皇冠安全博彩中心索取或從Crown皇冠網站下載<https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>。
- 2 參加並完成輔導，以了解返回賭場的風險，評估自身準備狀況，並在撤銷過程中獲得支持。
- 3 與Crown PlaySafe皇冠安全博彩團隊成員進行會面。

如要批准申請，Crown 皇冠必須確信申請撤銷的賓客已經適當解決導致其自我禁制或強制禁制的問題。

如欲確認撤銷禁制的資格，並獲得免費輔導和支持，請聯繫Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊成員，電話 1800 801 098，或寄送電郵至 cps@crownsydney.com.au cps@crownperth.com.au。

需要更多關於禁制計劃的資訊？



歡迎致電1800 801 098聯繫Crown PlaySafe皇冠安全博彩團隊成員（可安排傳譯員）。



電郵cps@crownperth.com.au



瀏覽www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change

關懷賓客

Crown 皇冠致力於預防和減少博彩危害。因此，當賓客表現出可能遭受博彩危害的明顯跡象時，我們的團隊成員會對其特別關注。針對博彩而引起的嚴重激動情緒、挫敗感、侵略性表現或其他負面行為，Crown皇冠需要立刻進行干預。

然而，並非所有可能遭受危害的賓客都會表現出明顯或極端跡象。研究發現了其他不明顯的可觀察跡象，這些跡象可能表明有人正在遭受或有遭受危害的風險。

Crown 皇冠對所有賭場團隊成員進行培訓，使其能夠識別所有跡象，並適當地進行監控和進一步處理。

受博彩危害的明顯跡象

Crown 皇冠有義務採取合理措施監控賓客是否出現受博彩危害的明顯跡象。此準則詳細闡述此義務，並將明顯跡象分為兩類。第一類為需要進一步監控的跡象，第二類為應考慮與該賓客進行溝通的跡象。Crown 皇冠可能會使用科技產品來幫助監控和識別明顯跡象。

如果賓客出現以下一種或多種跡象，Crown 皇冠必須採取合理措施加強監控，以確定是否存在受博彩危害的跡象。這些明顯跡象包括：

- 痴迷於在單一機器或賭桌上獲勝。
- 同時在多台機器上進行博彩。
- 經常進行博彩（一週四天或更多）。
- 向 Crown 皇冠團隊成員指責場地或機器導致其輸錢。
- 對博彩發表不切實際或錯誤的言論。
- 消費習慣顯著增加（通過現有科技觀察）
- 博彩時間顯著增加
- 輸錢金額超過自己可承受範圍。
- 將博彩置於人際關係和對他人的承諾之上。

當 Crown 皇冠團隊成員觀察到以下一項或多項明顯跡象時，會考慮並計劃與賓客進行適當的溝通，在某些情況下也可能由 Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊進行必要的干預。這些跡象包括：

- 在短時間內多次提取現金
- EFTPOS或ATM交易多次被拒
- 花費與其職業或收入狀況不相稱
- 贏得大筆獎金後繼續賭博
- 離開場地尋找資金繼續博彩
- 試圖向他人借錢或向場地要求賒帳
- 沉迷博彩，對周圍所發生的事毫不關心
- 24小時內在賭場博彩超過12小時
- 一週內在賭場博彩超過48小時
- 博彩後表現出痛苦的跡象（如哭泣、抱頭、發抖、對Crown皇冠團隊成員或機器發脾氣）
- 博彩時發怒（如踢打機器、咒罵、激烈地博彩），或表現出粗魯、暴力或具攻擊性的行為
- 當他人占用了其喜愛的機器或座位時，就會生氣或站在旁邊
- 不願與他人接觸或交談
- 衛生情況不佳，或個人儀容在幾天內顯著變差
- 隱瞞自己前往賭場（如要求 Crown 皇冠團隊成員不讓他人知道他們身處賭場）
- 自行透露因博彩造成的傷害和/或要求自我禁制
- 威脅自我傷害
- 家人和/或朋友表示擔憂或要求幫助處理賓客的博彩行為
- 因博彩與家人或朋友發生衝突
- 只顧博彩，使得孩子無人看管
- 在賭場範圍內或電子博彩機和賭桌上睡覺

協助與互動

賓客互動旨在將賓客的福祉置於首位，並透過觀察更有效地預防危害發生。與賓客的互動將根據個人情況而定，可包括：

- 勸說賓客稍作休息，探索 Crown 皇冠內的其他娛樂活動
- 強制要求賓客在 Crown 皇冠賭博區域外休息
- 向其介紹社區組織所提供的各種支援
- 提供關於更安全博彩方法和/或與危害相關風險因素的資訊
- 鼓勵賓客在賭博前制定限額，並在達到限額後不再投入更多資金
- 討論預先承諾限額設置、影印玩家活動報告或其他減少危害的措施
- 討論自我禁制方案或稍作休息
- 強制禁制

設立切實的期望，並為賓客創造安全的博彩體驗，是最為重要的。我們不會在對話中強化或鼓勵任何關於博彩的錯誤資訊。我們並不會：

- 告訴賓客可以透過賭桌或電子博彩機賺錢。
- 告訴賓客某電子博彩遊戲機的大獎已經開出或尚未開出，或即將開出。
- 與賓客討論運氣或迷信方面的事宜。
- 告訴賓客「之前差一點贏」意味著即將贏取獎金。
- 暗示賓客每一輪遊戲的贏率並非獨立計算，或認同賓客的此類想法。
- 暗示賓客可以使用某些策略在賭桌或電子賭博機上獲勝，或認同賓客的此類想法（如增加或減少每條線的投注金額或投注的線數）。
- 向賓客表示他們應該要贏錢，而讓其認為自己會贏。

記錄資訊

所有Crown PlaySafe皇冠安全博彩的互動和協助都會被記錄下來，以確保能夠有效審查和更新所有流程和服務。以下是可行情況下會被記錄的資訊：

- 互動的日期和時間
- 互動的原因
- 互動的詳細資料及提供的任何相關支持
- 賓客的具體反應
- 記錄的日期和時間
- 賓客的姓名（如有提供）

Crown 皇冠的互動和個人資訊記錄會根據澳洲私隱法律保存。收集相關資訊是為了使Crown皇冠履行其承諾，採取一切合理措施防止賓客因在Crown皇冠博彩而遭受危害。

如需進一步了解Crown Perth皇冠珀斯如何處理個人資訊及如何提出私隱相關投訴，請參閱Crown皇冠私隱政策：<https://www.crownperth.com.au/general/policies/privacy-policy>

博彩時數政策

作為我們承諾提供安全且愉快博彩環境的一環，我們有責任確保賓客博彩時定期休息，以減少和防止財務、社交或其他形式的傷害。

Crown 皇冠鼓勵所有賓客在博彩時定期休息，為此我們可能會不時與賓客進行溝通。若觀察到賓客連續博彩三 (3) 小時，我們將會作出提醒，並鼓勵他們休息十五 (15) 分鐘。

Crown皇冠設有多種非博彩娛樂項目可供休息時使用：

- Crown皇冠範圍內各處設有專享休息區
- 多家餐飲店可供用餐
- 逛逛度假村內的零售商店
- 探索周圍的優美環境
- 享受戶外散步

Crown 皇冠同時也實施每日十二 (12) 小時和每週四十八 (48) 小時的博彩時間政策。我們必須採取一切合理措施，防止賓客在賭桌或電子賭博機上賭博超過以下規定時限：

- 任何二十四 (24) 小時內累計博彩時間達到或超過十二 (12) 小時。
- 任何七 (7) 天內累計遊戲時間達到或超過四十八 (48) 小時。

若賓客博彩時間達到規定時限，將會按以下方式要求其進行休息：

- 若在二十四 (24) 小時內累計博彩十二 (12) 小時或以上，我們將強制要求賓客休息二十四 (24) 小時。
- 任何七 (7) 天內累計博彩四十八 (48) 小時或以上，我們將強制要求賓客休息七十二 (72) 小時或三 (3) 天。

這包括在單一博彩項目、多種博彩項目和/或賭桌和電子博彩遊戲機上的總體博彩時間。請注意，博彩時限規定涵蓋賭桌及電子博彩遊戲機。博彩時間以累積計算，並且在任何博彩產品上所花時間亦包含其中。

我們將通過以下方式讓賓客獲得適當休息：

- 要求賓客在休息期間離開賭博區域，休息時間從離開賭博區域開始計算。
- 觀察賓客離開並監控該區域，查看賓客是否返回。
- 如有必要，施行臨時禁制令（詳情請看下一段）或禁止入場令，以確保賓客進行必要的休息。
- 討論自我禁制計劃、博彩支持服務，並提出陪同賓客前往 Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心。

此準則規定，被認為在博彩中未獲得足夠休息時間或顯示出博彩危害明顯跡象的賓客，可能會被要求離開賭場，並至少在二十四 (24) 小時內不得返回。

賓客務必遵從強制休息規定。我們將採取不同方式來確保賓客休息，包括與其他團隊成員共享登紀錄、監控博彩區域，以及以多種方式提醒賓客。

博彩環境

Crown 皇冠團隊

Crown 皇冠擁有一支龐大且經專業培訓的團隊，能夠專業並有效地協助賓客遵從準則。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊受過專門培訓以預防博彩危害，並對賓客提供支持。Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊成員在開始工作前必須完成合格的培訓。

我們還設有 PlaySafe 皇冠安全博彩大使，會在賭場樓層監控潛在的危害跡象，並及時提供協助。

所有博彩團隊成員都經過專業培訓，能夠監控遊戲時間和明顯跡象，並在必要時進行進一步處理。

Crown 皇冠團隊成員不得參與任何 Crown 皇冠物業上的博彩活動。對於任何因自己或家人的賭博行為需要支援的團隊成員，Crown 皇冠將通過員工支援計劃對其提供專業幫助。

Crown 皇冠團隊定期接受培訓，以確保他們了解日益增加的風險。Crown 皇冠設立了內部操作流程和溝通規程，以便為團隊成員提供支持、指導和轉介服務。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心和相關資源對所有 Crown 皇冠團隊成員開放。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊

賓客可以在賭場各處看到Crown PlaySafe皇冠安全博彩標誌、相關資源和指引，提醒賓客 Crown PlaySafe皇冠安全博彩團隊成員隨時可為其提供協助。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊通過以下方式預防賓客受博彩危害：

- 向賓客提出建議，並協助轉介至社區支援服務。
- 監控賭場並確保遵守博彩法規、相關法例和此準則內容
- 確保並協助其他團隊成員報告和/或記錄博彩危害跡象的觀察結果、互動和干預措施。
- 觀察出現博彩危害行為的賓客，並進行干預以提供協助。
- 為團隊成員提供有關如何發現博彩危害及應對的建議和培訓。
- 在觀察到危害跡象或於賓客達到遊戲時限時進行干預。
- 回答賓客的疑問和疑慮。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊會派出專員定期與賭博治療和危害支援提供者會面，以確保其轉介過程流暢和獲得充分支援。

Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊有責任向 Crown 皇冠內部相關部門報告已知或疑似違反準則的行為。

未成年人

賓客必須年滿18歲方可進入賭場。法律禁止未滿18歲人士參與博彩。Crown 皇冠一週7天24小時全天候監控所有入口，並在需要時要求賓客出示身份證明。賓客出示合法身份證明後，方可入場。

當無法確定賓客是否為未成年人時，我們有責任要求其提供身份證明。如果無法出示合法身份證明，職員將通知 Crown 皇冠保安，並且該賓客將不得進入賭場。

無人照看的兒童

Crown 皇冠致力確保所有賓客在使用設施和服務時的人身安全。因此，父母或監護人若攜同任何未滿18歲人士蒞臨Crown 皇冠，則必須時刻陪同看管（包括酒店住宿期間）。未滿18歲的賓客不得在 Crown 皇冠酒店內住宿，除非有合法監護人或可負責的成年人陪同。

當發現無人陪同的兒童或未滿18歲人士時，Crown 皇冠團隊成員必須向Crown 皇冠保安人員報告。

Crown 皇冠保安人員在 Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊的支持下，將盡力確定以下事項：

- • 相關兒童或青少年的身份
- • 父母或監護人的所在位置
- • 證明該成年人是兒童的父母或監護人

如有需要，事件可能轉交警方和/或兒童保護機構處理。

兌現、賒帳和借貸

博彩中獲勝的賓客可選擇以下列方式（視乎條件限制）獲取部分或全部獎金：現金（或現金等價物）、支票、電子資金轉帳（如適用）或籌碼。在賭場主要區域贏取 \$5,000 或以上獎金的賓客，以及在 Pearl Room 珍珠廳贏取 \$10,000 或以上獎金的賓客，Crown 皇冠鼓勵其通過支票或資金轉帳兌換部分或全部獎金，以獲得機會「冷靜」。如需更多詳細資訊，可向 Crown 皇冠賭場內任何收銀櫃檯查詢。



CROWN PLAYSAFE 皇冠安全博彩小貼士：

以支票方式兌換獎金能讓賓客確保自己在一定資金限額內賭博，並防止賓客以贏取的資金繼續進行博彩。

除GWC允許的情況外，Crown 皇冠不會讓賓客進行賒帳或提供借款。

賓客可申請賭博專用的存款帳戶，具體條款細則可於 Crown 皇冠網站上查閱。

自動提款機 (ATM)

自動提款機設置於賭場區域外，並設有提款限額。

燈光照明

賭場內提供充足的燈光照明，以確保賓客安全，並讓我們的團隊能隨時為您提供服務。

時鐘

賭博區域內以及各電子賭桌、電子賭博機和賭桌屏幕上均設有時鐘，以便顧客隨時掌握時間。

第三方機構

Crown 皇冠設有 TAB 代理機構（以及 TAB 電子投注站）。作為代理機構，Crown 將時刻遵從TAB的行為準則。如有需要，可向TAB代理機構索取TAB行為準則文件。

非博彩娛樂項目

賓客在Crown皇冠可以享受各種非博彩形式的娛樂項目，包括酒吧、戲劇演出、音樂表演、餐廳和各種酒店設施。

理性供酒服務

出現醉酒跡象的人士不可進入或停留在 Crown 皇冠的酒類許可區域，包括賭場。根據1988年的《酒類控制法》（西澳），如果一個人的言語、平衡、協調或行為明顯受到影響，並且在當時情況下合理相信這是由於酒精或其他藥物所致，則該人被視為醉酒。

博彩廣告和促銷

Crown 皇冠宣傳和推廣多種服務、娛樂及休閒選擇，當中包括賭博。Crown 皇冠的廣告和促銷活動受相關法律和由澳洲國家廣告商協會採用的《廣告行為準則》監管。

- 為符合所有相關要求，廣告和促銷活動必須：
- 沒有對賠率、獎品或獲勝機率作出虛假、誤導或欺騙性描述
- 先得到獲獎者同意，方可讓其在廣告或促銷中出現（除法律另有規定）
- 不具冒犯性或淫穢內容
- 沒有暗示賭博是可以改善財務狀況的合理策略
- 不含賭博的迷思或謬論
- 不能描繪或宣傳在博彩產品中服用酒精飲料。

博彩廣告和促銷活動經過嚴格的內部審查，以保證符合上述要求，並確保：

- 不會有意直接向被禁制的賓客推廣賭博
- 不會包含未滿十八 (18) 歲人士，且廣告播放必須符合相關法律或標準
- 不會針對弱勢或不利社群
- 考慮並評估是否可能會基於種族、民族、國籍、性別、年齡、性取向、宗教、殘疾或政治信仰等方面，歧視某人或某社區的一份子。
- 告知賓客適用的條款細則和限制，或說明於何處可找到相關條款細則和限制資訊。

選擇接收的內容

除非賓客同意，否則Crown皇冠不會向其發送任何直銷訊息。Crown PlaySafe皇冠安全博彩準則同時確保賓客能夠：

- 在註冊玩家卡片或忠誠計劃時無需選擇接收行銷訊息。
- 隨時取消訂閱行銷資訊，並在取消訂閱後的五個工作日內停止接收相關資訊。

Crown 皇冠不會在知情的情況下向禁制中的賓客發送或傳達任何與博彩相關的廣告或促銷訊息。Crown 皇冠不會提供信貸、兌換券、獎勵或其他福利，以鼓勵任何人同意或繼續同意接收直銷資訊。

意見及投訴

對於與博彩和本準則相關的意見及投訴，賓客可以：

- 填寫意見表：www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us
- 致電Crown熱線：1800 556 688
- 郵寄至PO Box 500, Victoria Park WA 6979
- 親身將信件交予任何Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊成員

賓客也可直接向地方政府體育和文化產業部 (Department of Local Government, Sport and Cultural Industries, 簡稱DLGSCI) 提出投訴，請瀏覽 <https://www.dlgsc.wa.gov.au/department/contact-us/complaint-compliment-or-suggestion>。

我們承諾會對所有投訴：

- 盡快並適當地處理和回應
- 仔細進行調查
- 記錄於 Crown 皇冠客戶關係系統，並在 Crown PlaySafe 皇冠安全博彩團隊 (如適用) 留存紀錄
- 根據適用的要求進行管理和解決

所有賓客的投訴會盡可能在收到後的三個工作日內得到確認，並在首次聯繫時或七個工作日內解決 (除非需要進一步調查)。

在管理和解決賓客投訴的過程中，Crown 皇冠將遵守相關法律義務，包括保護客戶私隱。

若投訴事宜與賭博相關，且未獲解決，賓客有權直接向地方政府、體育和文化產業部提出投訴。

支持服務聯繫方式

CROWN聯繫方式

名字	電話	電郵及網址
Crown PlaySafe 皇冠安全博彩中心	1800 801 098	cps@crownperth.com.au www.crownperth.com.au/crown-playsafe

其他機構

名字	電話	網址
National Gambling Helpline 24/7 支持服務	1800 858 858	gamblinghelponline.org.au (提供全天候網上對話服務) gambleaware.com.au
Gambling Help WA (Centrecare WA)	08 9325 6644 (只限營業時間)	www.centrecare.com.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

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Helpline 1800 858 858

gamblinghelponline.org.au



CROWN