

# 皇冠珀斯安全博彩 行为准则



**Crown PlaySafe**  
A more enjoyable way to play



# 目录

<b>皇冠安全博彩</b>	<b>2</b>
<b>《准则》简介</b>	<b>3</b>
皇冠的负责任博彩服务义务	3
《准则》审查评估	3
<b>向每位宾客提供支持服务</b>	<b>4</b>
皇冠安全博彩中心	5
安全博彩上限及上限管理	7
玩家活动明细表	7
博彩产品信息	8
<b>戒律禁制计划</b>	<b>8</b>
做出改变:自我戒律 禁制	8
帮助他人:第三方戒律 禁制	9
非自愿戒律禁制	9
戒律禁制申诉	10
违反戒律禁制	10
终止戒律 禁制 (申请撤销禁制)	11
如何提交戒律撤销申请	11
<b>关注宾客的博彩活动</b>	<b>13</b>
值得注意的博彩危害迹象	14
协助与互动	16
记录信息	17
<b>博彩期间休息的相关规定</b>	<b>17</b>
<b>博彩环境</b>	<b>19</b>
皇冠工作人员	19
皇冠安全博彩团队	20
未成年人	21
无人照看的儿童	21
取现、赊账及借贷	21
自动提款机、照明及时钟	22
彩票投注站	22
非博彩选项	23
负责任供酒服务	23
博彩广告和宣传	24
自愿接收营销信息	25
<b>宾客反馈与投诉</b>	<b>26</b>
<b>支持服务联系方式</b>	<b>27</b>

## 皇冠安全博彩

皇冠安全博彩是我们对提供安全、负责、愉快的博彩体验的承诺。我们希望皇冠博彩活动能够成为每位宾客的快乐和社交娱乐源泉。

对于大多数宾客来说，在皇冠博彩是一种积极、愉快的体验。但是，我们也意识到，有些宾客并不以娱乐心态来体验我们的产品；其博彩方式会给宾客本人、其家庭及广大社区带来危害。这有违皇冠对营造安全、愉快的博彩体验的承诺。简而言之，我们不希望任何宾客因在皇冠博彩而遭受危害。

皇冠安全博彩是“负责任博彩”的升级服务。皇冠安全博彩是我们全新的强化型服务，该服务：

- 以宾客的福祉为中心。
- 将关注重点从支持遭受博彩危害的人员扩大至预防博彩活动的危害。
- 致力于通过持续研究和评估来不断改进，并与宾客、行业专家、独立研究人员及其他利益相关方密切联系，着力营造积极、安全的宾客体验。

《皇冠安全博彩行为准则》（下称《准则》）阐述了皇冠“采取一切合理措施以防止宾客因在皇冠博彩而遭受危害”的承诺。

《准则》还阐述了面向全体宾客的计划与支持，不论是提供信息帮助宾客做出更明智的选择、了解有助于提升博彩安全性的工具，还是寻求支持以解决博彩相关问题。

在我们不断努力追求最佳服务的过程中，我们希望聆听全体宾客的意见和建议。我们致力于不断改进并重视反馈意见，以帮助我们更好地营造安全、负责、愉快的博彩体验。

本文所提及的“皇冠”皆指“皇冠珀斯”。

## 《准则》简介

《准则》是皇冠对博彩安全和预防博彩危害的承诺的基础，同时指导着我们每天与宾客的往来互动。

### 皇冠的负责任博彩服务义务

《准则》阐述了皇冠的以下义务与责任：

- 在安全的环境中提供博彩服务。
- 采取一切合理措施，防止宾客因在皇冠博彩而遭受危害。
- 采取一切合理措施，积极监控出现博彩危害迹象的宾客及其身心健康。
- 发现宾客出现博彩危害迹象时予以干预，提供支持并最大限度减少危害。
- 确保配备人数充足、经过培训并具备适当技能的工作人员，以便始终履行《准则》的要求，包括积极监控宾客是否出现博彩危害迹象。

### 《准则》审查评估

皇冠每年至少对《准则》进行一次审查，以确保其能有效营造安全的博彩环境。

## 向每位宾客提供支持服务

我们努力为所有宾客提供及时服务、相关信息及支持。本节将概述皇冠珀斯为营造安全愉快的博彩体验而推出的计划与措施。

### 我可以在哪里查阅《准则》？



任一皇冠服务台或收银台（纸质版和电子版二维码）



亲自前往皇冠安全博彩中心，或致电1800 801 098



访问[www.crownperth.com.au/crown-playsafe](http://www.crownperth.com.au/crown-playsafe)，详细了解安全博彩信息并下载《准则》。

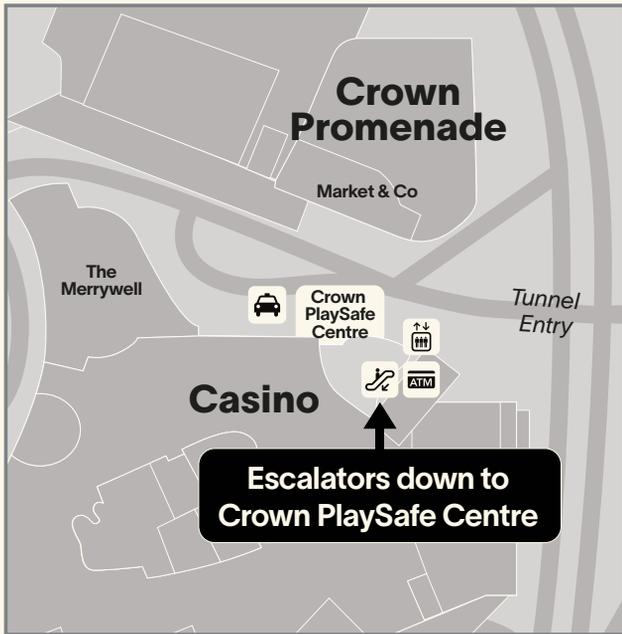
## 皇冠安全博彩中心

皇冠安全博彩中心每日全天候开放。所有宾客均可在此获取一系列服务，以便享受积极的博彩体验。我们拥有一支多元化团队，成员能以多种语言提供服务，此外还有能够提供保密翻译服务的外部供应商。他们能够协助打破语言壁垒障碍，确保合作、理解与包容。

皇冠安全博彩中心位于东侧通道入口（Eastern Tunnel Entrance）的地下一层。这里的环境温馨、舒适、安静，宾客可在此与皇冠安全博彩团队私密交谈。

以下是皇冠安全博彩团队可以提供的帮助服务：

- 提供有用的建议和信息，帮助宾客最大限度地享受积极的博彩体验，并将其遭受危害的风险降至最低。
- 以保密方式为宾客转介博彩支持服务机构、财务咨询支持服务机构以及其他社区组织。
- 提供有关皇冠戒律计划的重要信息。
- 提供有关他人博彩问题的指导与支持。
- 协助设置安全博彩限额，以控制博彩时间与支出。
- 指导查阅玩家活动明细表，以核对博彩时间及输赢数据。
- 协助宾客停止接收营销材料宣传资讯。



### 皇冠安全博彩中心的位置在哪？

皇冠安全博彩中心位于东侧通道入口 (Eastern Tunnel Entrance) 的地下一层。

或者，您也可以：

 致电1800 801 098联系皇冠安全博彩团队 (若有需要, 可安排口译员协助)。

 电邮: [cps@crownpertth.com.au](mailto:cps@crownpertth.com.au)

 网址: [www.crownpertth.com.au/crown-playsafe](http://www.crownpertth.com.au/crown-playsafe)

## 安全博彩上限

安全博彩上限计划是一项预先承诺计划,旨在帮助宾客设置博彩上限,从而记录并追踪所花费的时间与金钱。通过安全博彩上限, Crown Rewards\*会员可以在使用电子博彩游戏机 (EGM) 或参与电子桌上博彩游戏 (eTG) 时自愿设置博彩的金额和/或时间上限。 设置上限的方式有两种:

- 1 前往赌场河滨 (Riverside) 入口附近的Crown Rewards 服务台。
- 2 前往皇冠安全博彩中心或致电1800 801 098联系皇冠安全博彩团队。

\*Crown Rewards计划 (简称“Crown Rewards”) 是皇冠推出的忠诚度计划, 会员可享受某些福利和特权。

## 玩家活动明细表

玩家活动明细表为宾客提供电子博彩活动信息,协助宾客记录并追踪所花费的时间及输赢数据。Crown Rewards会员可随时查阅明细表。

查阅明细表的方式包括:

- 前往任一Crown Rewards服务台
- 使用代金券发放亭 (VIK) 自助查阅
- 致电Crown Rewards服务热线1300 827 696
- 前往皇冠安全博彩中心或致电1800 801 098联系皇冠安全博彩团队



### 皇冠安全博彩建议:

定期查阅您的玩家活动明细表,及时掌握相关信息。

## 博彩产品信息

皇冠提供赌场所有桌上博彩游戏 (TG)、电子桌上博彩游戏 (eTG) 和电子博彩游戏机 (EGM) 的游戏规则信息。您也可以访问皇冠网站 [crownperth.com.au](https://www.crownperth.com.au) 查阅游戏规则。赌场内设有博彩游戏信息终端机, 内含赌场所有博彩游戏中奖概率的重要信息。如果您需要详细了解皇冠推出的博彩产品, 皇冠安全博彩团队非常乐意提供帮助。

## 戒律禁制计划

任何想要停止博彩或暂时休息的宾客均可随时加入皇冠戒律禁制计划。我们也向担心宾客博彩问题的人士提供支持。

皇冠会依据自身《隐私政策》及适用的隐私法规定, 收集、保管和披露戒律计划收集的信息。

## 做出改变: 自我戒律禁制

皇冠安全博彩中心的专业人员24小时全天候待命, 协助自愿禁入赌场的宾客。希望自我戒律禁制的宾客只需提出申请, 即可禁入皇冠的所有营业场所。

自我戒律禁制现可通过皇冠网站在线办理, 而无需联系皇冠团队: (<https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>)。网站上有一份在线表格, 内含成功戒律禁制所必需的全部步骤。在此过程中, 需要一张完整的身份证件照片。填写完毕后, 皇冠会处理您的申请, 并通过您的首选联系方式, 确认您的戒律禁制安排。

皇冠会采取合理措施, 确保禁止处于自我戒律禁制期的宾客进入赌场, 并确保不会向其发送皇冠博彩广告或其他宣传材料。

## 帮助他人: 第三方戒律禁制

我们的第三方戒律禁制计划为其他人士提供机会, 当其对该位宾客的个人博彩行为感到担忧时, 即可申请对该宾客的博彩行为进行审查。皇冠安全博彩中心的此项服务, 可帮助他人降低博彩危害。

对于被审查的宾客是否需要知悉此项申请, 皇冠不做规定。但是, 我们强烈建议在申请前与宾客进行沟通, 探讨您的担忧并建议其参加自愿性质的自我戒律禁制计划。

### 如何申请第三方戒律禁制:

- 1 前往网站下载或联系皇冠安全博彩中心领取申请书;
- 2 填写“法定声明”部分, 并确保申请书由授权见证人签署; 并且
- 3 提交申请书, 并附上第三方戒律禁制申请对象的近照及相关证据材料, 以佐证申请书所述信息。

提交后, 皇冠会审核相关信息, 确定是否有充足信息继续进行第三方戒律禁制, 或采取其他形式的支持。

## 非自愿戒律 禁制

皇冠有权强制禁止任何因博彩行为而致使自身或他人面临潜在危害风险的宾客进入赌场。

某些情况下，皇冠会依据《1984年赌场管制法》（西澳）（简称《赌场管制法》）第26(2)节和第26(1)节的规定，发布仅适用于赌场的戒律通知，或适用于整个皇冠营业场所的入场或逗留许可撤销通知。皇冠会在宾客出现下列情形时发布上述通知书：

- 因其博彩行为而致使自身或他人面临潜在危害风险。
- 表现出不可接受的风险。
- 对其他宾客或业务运营造成不可接受的风险。
- 未能根据要求离开持有酒类销售许可证的场所。
- 违反向其签发的戒律禁制令。
- 多次拒不遵守本《准则》，包括有关强制性休息的规定。

## 戒律禁制申诉

处于自我戒律禁制期或被实施非自愿戒律禁制的宾客有权先向皇冠提起申诉。依据《赌场管制法》而被签发戒律通知书的宾客，若对赌场的决定不满，也有权向西澳大利亚州博彩和投注委员会（GWC）提起申诉。

如需详细了解您的申诉权利，请联系：

首席赌场官（Chief Casino Officer）

地方政府体育及文化产业部

Department of Local Government, Sports and Cultural Industries)

Gordon Stephenson House

Level 2, 140 William Street Perth WA 6000

PO Box 6119 East Perth WA 6892

## 违反戒律 禁制

被查实违反戒律禁制通知书的个人，将被要求离开戒律禁制通知书中规定的禁入区域。

- 对于违反自我戒律禁制计划要求的宾客，皇冠可能会依据《赌场管制法》签发戒律禁制通知书。
- 对于违反依据《赌场管制法》签发的戒律禁制通知书的宾客，皇冠可能会签发营业场所入场或逗留许可撤销通知。
- 违反营业场所入场或逗留许可撤销通知的行为，可能构成《刑法典》（西澳）第70A节规定的非法侵入罪。

皇冠在营业场所使用面部识别技术来识别、排除或驱逐可能被依法拒绝进入其营业场所的人员，以及用于与博彩完整性和合规性、安全和安保以及防止非法或不良活动相关的其他目的。皇冠可能会将您的图像（包括已经持有的图像、申请自我戒律时拍摄的图像、从皇冠监控摄像头或面部识别摄像头获取的图像，及通过执法或监管机构获取的图像）“用于”面部识别目的及上述原因。

## 终止戒律禁制(撤销)

在皇冠以书面形式终止（撤销）戒律禁制之前，自我戒律禁制和非自愿戒律禁制始终有效。在最低戒律禁制期限届满后，可申请撤销自我戒律禁制或非自愿戒律禁制。最低自我戒律禁制期限由宾客在填写自我戒律申请表时选择。最低非自愿戒律禁制期限由皇冠决定，并在戒律禁制通知书上加以注明。

是否批准撤销自我戒律禁制或非自愿戒律禁制（例如，已发出许可撤销通知的情况），完全由皇冠自行决定。

依据《赌场管制法》签发的戒律通知始终有效，直至戒律禁制期限届满（例如，戒律禁制通知有效期为24小时）或被皇冠以书面形式撤销（或在某些情况下被GWC撤销）。有关撤销依据《赌场管制法》签发的戒律通知的申请，包括皇冠拒绝撤销的决定，均可递交GWC做出裁定。如需更多有关戒律禁制撤销流程的信息，请联系GWC。

## 如何向皇冠提交撤销申请

申请人必须完成以下撤销流程，才能获准重返皇冠赌场。

- 1 填写撤销申请表（可向皇冠安全博彩中心索取，或前往网站下载<https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>）；
- 2 参加并完成咨询，了解重返赌场的风险、评估是否适合重返赌场并在撤销过程中获得支持；以及
- 3 与皇冠安全博彩团队成员进行讨论。

向皇冠提交的撤销申请若要获得批准，则必须让皇冠确信申请撤销的人员已妥善解决导致其自我戒律或非自愿戒律的问题。

如需确认撤销戒律的资格与条件，并获得免费咨询和支持的转介服务，请致电1800 801 098或发送电子邮件至 [cps@crownperth.com.au](mailto:cps@crownperth.com.au)联系皇冠安全博彩团队。

### 需要了解更多有关皇冠戒律计划的信息？

-  请致电1800 801 098联系皇冠安全博彩团队（可安排口译员协助）。
-  电邮: [cps@crownperth.com.au](mailto:cps@crownperth.com.au)
-  网址: [www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change](http://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change)

## 关注宾客的博彩活动

皇冠坚定不移地致力于预防和最大限度减少博彩带来的危害。为此，在宾客表现出可能因博彩而遭受危害的外在迹象时，我们的团队成员就会予以关注。如果宾客表现出严重的焦躁、沮丧、攻击性或其他因博彩而出现的负面行为等迹象时，必须立即予以干预。

但是，可能遭受危害的宾客并非总会表现出明显或极端的迹象。研究还发现了其他不太明显但值得注意的迹象，这些迹象也可能表明宾客正在遭受危害或有遭受危害的风险。

皇冠对赌场全体工作人员进行培训，使其了解所有博彩危害迹象，并在适当时予以监控和上报。

## 值得注意的博彩危害迹象

皇冠有义务采取合理措施，监控宾客是否出现可能预示博彩危害的明显迹象。本《准则》详细阐述了这项义务，并将这些明显迹象分为两个类别。第一类包括需要进一步监控的迹象，第二类则包括需要考虑与宾客接触的迹象。皇冠可采取技术手段，协助监控和识别明显迹象。

若宾客出现下列一种或多种迹象，皇冠应根据规定采取合理措施加大观察力度，判断是否存在博彩危害迹象。这些值得注意的迹象包括宾客的以下行为：

- 不停尝试，执拗于在某一台机器或某一项桌上博彩游戏中获胜。
- 同时使用两台或以上的机器进行博彩活动。
- 经常参加博彩（每周四天或以上）。
- 向工作人员抱怨输钱事宜，将输钱归咎于赌场或机器。
- 针对博彩游戏发表不切实际或错误的言论。
- 博彩支出大幅增长（根据现有技术手段观察）。
- 博彩时间显著增加。
- 输钱金额已超出其承受能力。
- 将博彩置于人际关系及对他人承担的义务之上。

当皇冠工作人员观察到下列一种或多种明显迹象出现时，皇冠安全博彩团队应考虑并计划适当接触宾客，在某些情况下，皇冠安全博彩团队也会提出接触宾客。这些迹象包括宾客的以下行为：

- 短时间内通过自动提款机（ATM）取现两次或以上。
- EFTPOS或自动提款机（ATM）交易多次被拒。
- 博彩支出与其就业状况或薪酬相比，占比巨大或超出范围。
- 输光所赢得的大额奖金。
- 离开赌场以寻求资金，以便继续参加博彩。
- 试图向他人借钱，或要求赌场予以赊账。
- 沉迷博彩，对身边发生的事毫无反应。
- 24小时内或在赌场博彩的时间超过12小时。
- 1周内或在赌场博彩的时间超过48小时。
- 博彩后出现情绪问题（如哭泣、双手抱头、颤抖、对皇冠工作人员或机器大发雷霆）。
- 博彩时发怒（如踢打机器、咒骂、暴力博彩），或表现出粗鲁、暴力或攻击行为。
- 有人占用其喜欢的机器或赌桌位置时，会发怒或站在一旁。
- 不愿意和他人接触或沟通。
- 连续几天个人卫生状况不佳，或个人仪容仪表非常不整洁。
- 隐瞒自己来赌场的事实（例如，要求赌场工作人员隐瞒他们在赌场的行踪）。
- 自诉遭受博彩危害和/或申请自我戒律。
- 以自残为威胁。
- 有家人和/或朋友对其博彩行为表示担忧或请求帮助。
- 因博彩问题而与家人或朋友发生冲突。
- 家长/监护人在参加博彩时，留下儿童无人照看。
- 在赌场内或博彩游戏机或赌桌旁睡觉。

## 协助与互动

宾客互动就是要以宾客福祉为中心，通过观察的方式来更好地防止危害的发生。我们针对各种情境来设计互动方式，可能包括：

- 鼓励宾客休息，并在皇冠寻找博彩之外的娱乐活动。
- 执行博彩休息规定，要求宾客离开皇冠博彩区域。
- 建议宾客向社区组织寻求帮助与支持。
- 提供有关安全博彩策略和/或博彩危害相关风险因素的信息。
- 鼓励宾客在博彩前设置预算，并在支出达到预算后不再继续投入或寻求资金。
- 介绍预先承诺博彩上限、打印博彩活动明细表等能使危害最小化的功能。
- 建议自我戒律或暂停博彩。
- 签发非自愿戒律通知。

重要的是，我们要设定切实的期望，为宾客营造安全的博彩体验。我们不会在通信中强调或鼓励有关博彩的不正确信息。我们不会做的事情包括：

- 告诉宾客可以通过博彩游戏机和/或桌上博彩游戏赚钱。
- 告诉宾客博彩游戏机已经/尚未/即将开出大奖。
- 验证有关运气或迷信的想法。
- 告诉宾客“差点赢钱”，暗示博彩游戏机即将开出大奖。
- 暗示或促使宾客认为，博彩游戏机的每次转动之间存在一定的关联。
- 暗示或促使宾客认为，宾客在玩博彩游戏机或桌上博彩游戏时可采取某些策略来赢钱（例如，增加或减少每个盘口的投注金额或投注盘口的数量）。
- 告诉宾客他们理应会赢，从而向其灌输他们会赢的想法。

## 记录信息

我们会记录皇冠安全博彩的全部互动与协助信息，以确保有效地审查和更新我们的程序与服务。这些记录信息可能包括：

- 互动日期和时间。
- 互动原因。
- 互动详情及所提供的支持。
- 宾客的具体反应。
- 记录的日期和时间。
- 宾客姓名（如有提供或记录）。

皇冠记录的所有互动和个人信息，均依据澳大利亚隐私法律的规定予以保存。收集这些信息的目的是帮助皇冠履行自身承诺，即采取一切合理措施，防止宾客因在皇冠参加博彩而遭受危害。

如需了解有关皇冠珀斯如何处理个人信息及宾客如何提起隐私投诉的信息，请前往<https://www.crownperth.com.au/general/policies/privacy-policy>参阅我们的《隐私政策》。

## 博彩期间休息

作为皇冠营造安全、愉快博彩体验的承诺之一，我们有责任确保宾客在博彩期间经常休息，从而最大限度地减少和防止经济、社会或其他形式的博彩危害。

皇冠鼓励全体宾客在博彩期间经常休息，我们也会不时与宾客核实相关情况。若发现宾客连续博彩三（3）小时或以上，我们会接触宾客，鼓励其休息十五（15）分钟。

宾客可选择如下多种休息方式：

- 使用遍布皇冠度假区的任一休息区
- 在众多餐饮门店用餐
- 逛一逛度假区的零售商店
- 欣赏度假区周边的秀丽景色
- 到户外散步

此外，皇冠还执行每天十二 (12) 小时和每周四十八 (48) 小时的博彩时长政策。在下列情况下，我们必须采取一切合理措施，阻止宾客继续使用博彩游戏机或参与桌上博彩游戏：

- 在二十四 (24) 小时内，宾客累计博彩时间达十二 (12) 小时或以上。
- 在七 (7) 天内，宾客累计博彩时长达四十八 (48) 小时或以上。

若您的博彩时间达到此限制，我们会要求您休息一段时间：

- 若在二十四 (24) 小时内累计博彩达十二 (12) 小时，我们会强制要求您休息二十四 (24) 小时。
- 若在七 (7) 天内累计博彩达四十八 (48) 小时，我们会强制要求您休息七十二 (72) 小时或三 (3) 天。

这包括单一游戏、多款游戏的博彩时间，和/或桌上博彩游戏 (TG) 及电子博彩游戏机 (EGM) 的合计博彩时间。认识到博彩时长限制适用于桌上博彩游戏 (TG) 和电子博彩游戏机 (EGM) 非常重要。博彩时长的计算采取累计形式，包括您在所有博彩产品上花费的时间。

我们将通过以下方式，尽力保证您在博彩期间拥有足够的休息：

- 要求宾客离开博彩区域，休息时间自宾客离开博彩区域起算。
- 观察宾客是否离开，并监控博彩区域，防止宾客返回。
- 若出于确保宾客获得必要休息的目的，我们会强制执行临时戒律禁制令（参见下一章节）。
- 介绍自我戒律禁制和博彩支持服务，并提出陪同宾客前往皇冠安全博彩中心。

作为我们遵守本《准则》的承诺之一，若我们认为宾客未在博彩期间充分休息或表现出值得注意的博彩危害迹象，我们会要求宾客离开赌场，且至少在二十四 (24) 小时内不得返回。

宾客务必遵守这些暂停博彩的强制性要求。我们将采取一些方法来执行休息规定，包括：制作并与其他团队成员共享登记记录、监控博彩区域及采用多种方式发出警报。

## 博彩环境

### 皇冠工作人员

皇冠拥有训练有素的大型专业团队，能够在向宾客提供帮助的同时，专业高效地执行本《准则》的规定。

我们的皇冠安全博彩团队成员经过专业培训，掌握着预防博彩危害与提供支持的相关技能。皇冠安全博彩团队成员在开始履行工作职责之前必须完成经过批准的培训。

我们还在赌场内派驻安全博彩大使，负责监控潜在危害迹象并及时提供帮助。

我们的全体博彩团队成员均已经过培训，能够监控博彩时长和值得注意的迹象，必要时会上报。

皇冠工作人员不得在任何皇冠场所内参与博彩活动。若任何工作人员因自身或家人的博彩行为而需要帮助，皇冠会通过员工协助计划提供专业帮助。

我们定期向皇冠工作人员开展培训，以确保其时刻认识到日益增加的博彩危害风险。皇冠已制定内部操作流程和沟通规程，以向工作人员提供支持、指导，或为其转介支持服务。

皇冠安全博彩中心和资源可供全体皇冠工作人员使用。

## 皇冠安全博彩团队

宾客可在赌场周边看到大量的皇冠安全博彩标语、资源与指导信息，包括“皇冠安全博彩团队成员可向全体宾客提供帮助”的提示。

皇冠安全博彩团队采取如下方式，支持预防博彩危害：

- 提出建议并协助转介至社区支持服务。
- 监控赌场状况，确保遵守博彩条例、相关立法与本《准则》。
- 确保并协助其他团队成员报告和/或记录博彩危害迹象观察结果及互动和干预措施。
- 观察表现出博彩危害行为的宾客，并实施干预，提供协助。
- 向团队成员提供有关发现博彩危害迹象及应对方式的培训和建议。
- 在发现博彩危害迹象或宾客达到博彩时长时采取干预措施。
- 回应宾客的咨询与担忧。

皇冠安全博彩团队的指定成员会定期与博彩治疗和博彩伤害支持服务机构会面，确保联络充分、转介流程顺畅。

皇冠安全博彩团队有责任向皇冠内部相关部门报告已知或涉嫌违反本《准则》的行为。

## 未成年人

宾客必须年满18周岁才能进入赌场。法律禁止未满18周岁者参加博彩。皇冠安保团队每周7天、每天24小时全天候监控各个入口，必要时会要求宾客出示年龄证明。宾客只有在出示可接受的身份证件后才可入场。

当不确定宾客是否为未成年人时，我们都有责任要求其出示年龄证明。若宾客无法出示合法身份证件，则皇冠安保团队会收到警报，宾客将被拒绝进入赌场。

## 无人照看的儿童

皇冠致力于确保使用我们设施和服务的所有人员的人身安全。因此，携带儿童（或未满18周岁者）进入皇冠的家长或监护人，不得将少年儿童留下无人照看，包括入住我们酒店期间。除非由法定监护人或可负责的成年人陪同，否则未满18周岁者不得入住皇冠酒店。

皇冠工作人员应向皇冠安保部报告儿童或未满18周岁者无人照看的情况。

在皇冠安全博彩团队的支持下，皇冠安保部将致力于确定：

- 儿童或青少年的身份。
- 家长或监护人的去向。
- 成年人是儿童家长或监护人的证据。

必要时，还会将情况报告警方和/或儿童保护机构。

## 取现、赊账及借贷

赢得奖金的宾客可通过现金（或现金等价物）、支票、电子转账（在适用的情况下）或筹码等方式，领取部分或全额奖金（受特定条件限制）。我们鼓励在赌场主厅赢得\$5,000澳元或以上及在珍珠厅（Pearl Room）赢得\$10,000澳元或以上大额奖金的宾客“保持冷静”，以支票或转账方式领取部分或全额奖金。您可向皇冠赌场各收银台咨询更多信息。



### 皇冠安全博彩建议：

以支票方式领取奖金是一种不错的做法，这可保护您的奖金不会被继续用于博彩，从而确保您的博彩支出不会超过个人限额。gambling.

除GWC允许的情况外，皇冠不向宾客提供赊账或借贷博彩。

宾客可依据皇冠网站上的充值账户条款与条件，申请设立用于博彩的充值账户。

## 自动提款机(ATM)

自动提款机的位置远离赌场大厅，且设置了取现限额。

## 照明

赌场内照明充足，以保障您的安全并确保我们的团队能为您提供服务。

## 时钟

博彩区域及电子桌上博彩游戏（eTG）、电子博彩游戏机（EGM）和桌上博彩游戏屏幕均会显示时间，以便宾客时刻关注时间。

## 彩票投注站

皇冠设有TAB投注站（及TAB电子投注机）。作为代理机构，皇冠遵守TAB的《实践行为准则》。您可向TAB投注站索阅该《实践行为准则》。

## 非博彩选项

皇冠宾客可体验一系列非博彩类娱乐项目，包括剧院、音乐、酒吧、餐厅和酒店设施。

## 负责任供酒服务

醉酒或看似醉酒的人士不得进入或逗留皇冠内持有酒类销售许可证的区域，包括赌场。根据《1988年酒类管制法》（西澳）的规定，若个人的言语、平衡感、协调性或行为明显出现问题，且在当时情形下有理由相信这种影响是由于饮酒或服用其他药物所致，则可视其为处于醉酒状态。

## 博彩广告和宣传

皇冠通过广告和宣传来推广包括博彩在内的一系列服务、娱乐和休闲活动。皇冠的广告和宣传行为受适用的法律法规及澳大利亚全国广告商协会颁布的《广告行业道德行为准则》的监管。

为遵守所有适用要求，广告和宣传必须：

- 不得包含有关中奖概率或奖金的虚假、误导或欺诈信息。
- 在广告或宣传中发布中奖人员信息前，必须征得中奖人员同意（法律另有规定的情形除外）。
- 不得具有攻击性或有伤风化。
- 不得给人留下“博彩是改善财务状况的合理策略”的印象。
- 不得传播关于博彩的迷思或谬论。
- 不得宣传在参与博彩时适宜饮酒。

皇冠的博彩广告和宣传经过严格的内部审查程序，以确保我们遵守所有法定义务，并确保我们：

- 不会故意向处于戒律期的宾客或被暂停或取消Crown Rewards会员资格的宾客营销博彩活动。
- 不会在营销材料中出现未满十八（18）周岁者，否则不会发布（除非适用法律或标准允许）。
- 不会以弱势或处境不利的群体为广告和宣传对象。
- 进行评估并尽一切努力不以基于种族、民族、国籍、性别、年龄、性取向、宗教、残障或政治信仰的歧视性方式描绘人物。
- 告知宾客适用的条款、条件和限制，或告知哪里可以查阅适用条款、条件和限制信息。

## 自愿接收营销信息

除非宾客同意接收，否则我们不会向其发送任何营销材料。我们的《皇冠安全博彩准则》也确保宾客可以：

- 无需选择接收营销材料，即可注册玩家卡或加入忠诚度计划。
- 随时退订营销材料，并在选择退订后的五个工作日内开始不再接收营销材料。

皇冠不会故意向处于戒律期的宾客发送或推送任何博彩相关广告或宣传材料。皇冠不会以任何赊账、代金券、奖励或其他利益来怂恿任何人同意或继续同意接收直接营销材料。

## 反馈与投诉

对于有关博彩服务和本《准则》的反馈与投诉，宾客可以：

- 前往[www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us](http://www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us) 填写反馈表
- 致电1800 556 688联系皇冠
- 寄信至PO Box 500, Victoria Park WA 6979
- 亲自将信函交给任一皇冠安全博彩团队成员。
- 发送电子邮件至皇冠安全博彩团队[cps@crownperth.com.au](mailto:cps@crownperth.com.au)

宾客也可访问<https://www.dlgsc.wa.gov.au/department/contact-us/complaint-compliment-or-suggestion>，直接向地方政府体育及文化产业部 (DLGSCI) 投诉。

对于收到的所有投诉，我们会：

- 及时适当地予以处理，并作出答复。
- 慎重地展开调查。
- 由皇冠安全博彩团队登记在皇冠客户关系系统中（在适用的情况下）。
- 依据所有适用要求予以处理和解决。

我们会尽力在接到宾客投诉后的3个工作日内予以确认，也会在首次联系时或7个工作日内予以解决（除非需要进一步调查）。

处理和解决宾客投诉时，皇冠会遵守相关法定义务，包括保护宾客隐私的义务。

若投诉涉及博彩事宜且始终未得到解决，则宾客可向DLGSCI投诉。

## 支持服务联系方式

皇冠联系方式		
服务机构	电话	电邮及网站
皇冠安全博彩中心	1800 801 098	<a href="mailto:cps@crownperth.com.au">cps@crownperth.com.au</a> <a href="http://www.crownperth.com.au/crown-playsafe">www.crownperth.com.au/crown-playsafe</a>

其他支持服务联系方式		
服务机构	电话	网站
全国博彩求助热线 24/7全天候支持	1800 858 858	<a href="http://gamblinghelponline.org.au">gamblinghelponline.org.au</a> (24小时在线咨询服务) <a href="http://gambleaware.com.au">gambleaware.com.au</a>
西澳博彩求助热线 (Centrecare WA)	08 9325 6644 (办公时间内)	<a href="http://www.centrecare.com.au">www.centrecare.com.au</a>
生命线 (Lifeline)	13 11 14	<a href="http://lifeline.org.au">lifeline.org.au</a>
Beyond Blue 抑郁求助热线	1300 224 636	<a href="http://beyondblue.org.au">beyondblue.org.au</a>
澳大利亚关系协会 (Relationships Australia)	1300 364 277	<a href="http://relationships.org.au">relationships.org.au</a>



## **Crown PlaySafe**

**A more enjoyable way to play**

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Helpline 1800 858 858

[gamblinghelponline.org.au](http://gamblinghelponline.org.au)



# **CROWN**