



# 理性赌博 行为准则

第七版，2021年5月



# 目录

前言	1
Crown对理性赌博的承诺	2
准则的提供	4
理性赌博信息	5
赌博产品信息	9
客户忠诚计划信息	10
预先承诺 – 自愿性金钱和/或时间限额设定	11
与客户的互动	12
与员工的互动	15
问题赌博支持服务	16
客户投诉	17
遵守禁止未成年人/18岁以下者进入赌场的法规	18
赌博环境	19
财务交易	21
理性广告和宣传	22
《准则》的实施和复审	23
术语表	24

# 理性赌博行为准则

## 前言

Crown Melbourne Limited（以下简称“**Crown**”）经营Crown Melbourne Resort娱乐城，包括娱乐城内的赌场。Crown以全方位的出色服务和一流设施而著称。我们以理性和注重伤害最小化的方式为客户提供赌博服务的承诺也毫不例外。这份《理性赌博行为准则》（以下简称“**《准则》**”）是对该承诺的一个重要反映形式。

我们绝大多数的客户都能愉快地享受我们的娱乐和赌博体验。但是，我们也认识到，有些客户有时会在赌博方面遇到困难，这可能会对他们造成个人和经济困难，而且他们的家人、朋友和广大社区也可能会受到影响。

尽管赌博是个人决定，是根据个人情况作出的选择，但我们承认，客户在作出这个决定之前需要得到我们的赌博产品的信息，以及在他们因自己的赌博行为而需要或寻求帮助时可以获得的服务和支持的信息。

我们会随着时间推移对《准则》进行复审和更新。我们的目标是与所有社区相关方，包括政府、心理顾问和赌博客户本人合作，确保这些过程收到适当的反馈意见。

这份《准则》反映了我们在伤害最小化和理性赌博方面对我们的客户和员工的承诺。我们希望您安全和可持续地享受在我们这里的体验。

我们一如既往地欢迎您随时就任何问题提出反馈意见，尤其在为我们确保所有选择参与赌博的客户能享受我们的赌博服务而不断作出的努力方面。

**祝好!**

**Crown Resorts**

## CROWN对理性赌博的承诺

Crown的理性赌博和伤害最小化计划注重于尽量降低可能因赌博行为而遇到困难的客户的潜在风险。

理性赌博是作出克制和知情的决定，确保赌博不超出可以承受的金钱和时间限制，能带来享受，与其它活动平衡，以及避免与赌博相关的伤害（N. Hing教授，2016年）。

Crown通过提供与理性赌博相关的信息、援助和资源，致力于提供理性赌博服务。

Crown的《准则》叙述并证明了我们履行这个承诺的方式，以及我们至少遵守《1991年赌场管控法（维州）》和《2003年赌博监管法（维州）》中所含的关于理性赌博的法律要求。

Crown对伤害最小化和理性赌博服务的承诺包括理性赌博中心（以下简称“RGC”）。这是一个专门建造的设施，提供理性赌博计划、服务和资源，包括一个敬业、专业的客户支持团队。他们开展Crown的理性赌博服务计划，并为需要支持的客户提供一个集中联系点。

## Crown关于理性赌博的标语

Crown关于理性赌博的标语简单而意义明确 - “认知、协助、支持 (Awareness, Assistance, Support)”。

这是对伤害最小化和客户支持的承诺，其中：

- 认知 - 通过培养员工和客户对理性赌博计划和服务的认知支持伤害最小化；
- 协助 - 通过协助客户管理其赌博行为，促进伤害最小化；
- 支持 - 提供支持性环境，尽量降低潜在伤害，让支持理性赌博的文化植根于组织中。

我们的标语包含在我们的徽标中，并清晰展示在赌场各处。



除“认知、协助、支持”标语外，Crown还使用最初的理性赌博标语中包含的“保持冷静 (Stay in Control)”。

这些标语会随着时间推移不断更新。



## 准则的提供

《准则》以书面形式应要求提供给客户。《准则》可在Crown Rewards服务台或附近、兑银处附近的手册架上和RGC领取，或致电1800 801 098联系理性赌博顾问（以下简称“RGA”）索取。《准则》也可在Crown的网站[www.crownmelbourne.com.au](http://www.crownmelbourne.com.au)上查阅。

RGC和Crown Rewards服务台放置的标识告诉客户《准则》信息及其提供方式。标识示例如下：

**《Crown理性赌博行为准则》可在Crown理性赌博中心和Crown Rewards服务台领取，应要求提供，或在Crown Melbourne网站 [www.crownmelbourne.com.au](http://www.crownmelbourne.com.au) 上查阅。**

我们的《准则》还有以下语言版本，在我们的网站上（以及应要求以书面形式）提供：

- 中文（繁体和简体）
- 越南文
- 阿拉伯文
- 希腊文
- 意大利文
- 印度文

Crown雇用多种语言背景的员工，他们能为客户解释该《准则》。我们鼓励客户在需要时要求这项协助。

## 理性赌博信息

除理性赌博标语外，Crown还以各种形式在赌场各处展示理性赌博信息，包括使用手册、海报、大型显示屏以及自动赌博机（以下简称“EGM”）和全自动赌桌（以下简称“FATG”）屏幕上的玩家信息显示（以下简称“PID”）。

Crown遵守目前和未来的标识要求。

如需更多信息或协助，客户可联系RGC或致电1800 801 098联系RGA。

## 理性赌博认知、协助和支持

**Crown的理性赌博计划包括：**

- 7天24小时提供服务的RGA团队和RGC；
- 自我禁赌计划，让客户禁止自己进入Crown Melbourne和Crown Perth赌场的赌博区域，为申请者提供信息并鼓励他们寻求心理辅导和援助；
- 第三方禁赌计划，让担心赌博者的赌博行为可能对其本人和/或他人造成影响的家人、朋友或其他人申请要求Crown审查此人的赌博行为；
- 关于YourPlay的信息。维州政府有一个覆盖全州的自愿性金钱和/或时间限额设定及跟踪系统，名为YourPlay。该系统面向EGM客户。Crown鼓励并支持玩EGM的客户设定金钱和/或时间限额。EGM客户可以选择使用临时卡或注册卡，临时卡的限额能在发卡机（以下简称“VIK”）上设置和更改，注册卡的限额能在[yourplay.com.au](http://yourplay.com.au)网站上在线设置和更改，也可在Crown Rewards服务台或VIK上设置和更改。YourPlay手册可在赌场各处领取，也可应要求提供；

- 开展Crown的Play Safe Limits计划。Play Safe Limits是另一个金钱和/或时间限额设定计划，由Crown开展，只适用于FATG。Play Safe Limits允许Crown Rewards会员在玩FATG时自愿设定金钱和/或时间限额，该计划与EGM金钱和/或时间限额设定计划YourPlay没有整合为一体。Crown鼓励并支持玩FATG的客户设定金钱和/或时间限额。Play Safe Limits手册可在赌场各处领取，也可应要求提供；
- 为EGM赌博和FATG赌博提供玩家活动结单（见本《准则》中的“客户忠诚计划”信息）；
- 提供在问题赌博领域经验丰富的心理学家协助客户和家人；
- 对客户要求撤销自我禁赌的申请采用完善的审批程序。该程序包括要求客户证明他们采取哪些方式解决了自己的赌博行为问题；
- 重回赌场信息计划（以下简称“GRIP”）面向符合撤销自我禁赌的标准的客户，帮助他们制定重回Crown赌博时的相关策略；
- 牧师支持服务；以及
- 向Gambler's Help、Peer Connection和其它福利和社区组织的转介

此外，客户还可以亲自前往RGC或拨打免费电话1800 801 098咨询我们经验丰富的员工或获取本《准则》中提到的任何服务或信息的详情。

自我禁赌和撤销自我禁赌的信息和申请表也可在线获得，请访问 [www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming](http://www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming)

Crown遵守关于理性赌博服务的所有相关政府法规。

Crown希望客户以理性方式享受赌博，并鼓励客户在自己收入和预算允许的范围内赌博。

客户可从网上获得关于家庭预算制定的免费信息，比如联邦政府的“Understanding Money”网站 [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au)

州政府的问题赌博支持网站为 [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)



## 支付赢款、信用额度和借款

除非合法的例外情况，否则超过\$2,000的EGM赢款或累积信用额度必须用支票支付，不得支付现金。Crown不会向澳大利亚客户提供信用额度或借款用于赌博。

Crown可能会在法规规定的情况下根据维州博彩和酒类监管委员会（以下简称“VCGLR”）批准的控制程序和流程向非澳大利亚居民提供信用额度筹码。

对于大额赢款，客户有机会以支票形式领取部分或全部付款。

详细信息可应要求提供。

## 禁赌计划

**自我禁赌**是让客户自愿禁止自己进入Crown Melbourne和Crown Perth的赌博区域的程序。

RGC内训练有素的员工7天24小时提供自我禁赌方面的协助。

除非法律要求或经客户同意，否则Crown不会向Crown Group以外的任何第三方披露在协助客户开展自我禁赌的过程中收集的信息。

Crown不会故意向自我禁赌的客户或被禁入赌场的客户发送任何与赌博有关的广告或其它宣传资料。

内含自我禁赌信息的手册可应要求向客户提供，也可在RGC及赌场各处领取。

自我禁赌的信息和申请表也可在线获得，请访问 [www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming](http://www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming)

**第三方禁赌**是让担心赌博者的赌博行为可能对其本人和/或他人造成不利影响的家人、朋友或其他重要人员申请要求Crown审查此人赌博行为的程序。

提交第三方禁赌申请是一项非常严肃的举措，Crown一贯鼓励希望让某人被禁入赌场的第三方在提交申请前与当事人讨论自愿性自我禁赌。

### 撤销禁赌

Crown会一直执行自我禁赌或第三方禁赌协议，直到Crown书面撤销该协议。撤销自我禁赌或第三方禁赌的申请可在最短禁赌期限过后通过提交申请表提出。申请者在获准重返Crown赌场之前必须先成功完成撤销程序。

撤销自我禁赌的信息和申请表也可在线获得，请访问 [www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming](http://www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming)

撤销自我禁赌或第三方禁赌的申请审批由Crown全权决定。Crown需要确信，申请撤销禁赌者已妥善解决导致其自我禁赌或第三方禁赌的问题。

## 赌博产品信息

赌场内的Crown Rewards服务台展示标识，告诉客户Crown可应要求提供赌场的所有赌桌游戏和EGM的规则信息。

这些规则也可在Crown的网站 [www.crownmelbourne.com.au](http://www.crownmelbourne.com.au)上查阅。

赌场里有说明EGM获胜几率的信息手册。

EGM和FATG赌博信息，包括获胜几率，可通过每台EGM和FATG上的PID屏幕查看，让玩家能时刻了解其EGM和FATG赌博的信息。工作人员或PID手册（对于EGM）、Crown Rewards服务台和RGC可提供有关如何使用和查看PID屏幕的信息。

## 客户忠诚计划信息

Crown有一个名为Crown Rewards、涵盖整个娱乐城的忠诚计划，为会员提供某些福利和特权。EGM忠诚方案是Crown Rewards计划的一部分，根据相关法规提供给客户。

客户可以通过以下方式获得相关信息，包括如何加入或退出Crown Rewards计划、已经累积的福利、账户余额以及用积分兑换奖励的方式：

- 在任何Crown Rewards服务台；
- 联系Crown Rewards信息热线1300 8 CROWN (1300 827 696)；以及
- 在申请会员时（或要求时）获得的条款和条件中。

加入Crown Rewards时，EGM客户会获得要求的信息，并有机会设定与EGM相关的YourPlay限额。另外，客户也可获得Crown针对FATG赌博的Play Safe Limits计划的信息。

Crown不会故意向任何被禁入或自我禁入赌场的人发送任何与赌博有关的广告或其它宣传资料。

玩家活动结单提供每个会员的EGM或FATG赌博信息，包括结单相关阶段内的所有输赢数额。EGM赌博和FATG赌博有各自分别的结单。Crown每年至少会为EGM Crown Rewards会员出具一份玩家活动结单。会员也可以要求在任何Crown Rewards服务台或VIK领取玩家活动结单。

FATG玩家会员可以要求在任何Crown Rewards服务台领取玩家活动结单。

## 预先承诺 - 自愿性金钱和/或时间限额设定

维州政府有一个覆盖全州的自愿性金钱和/或时间限额设定及跟踪系统，名为YourPlay。该系统面向EGM客户。Crown鼓励并支持玩EGM的客户设定金钱和/或时间限额。

EGM客户可以选择使用临时卡或注册卡，临时卡的限额能在VIK上设置和更改，注册卡的限额能在yourplay.com.au网站上在线设置和更改，也可在Crown Rewards服务台或VIK上设置和更改。YourPlay手册可在赌场各处领取，也可应要求提供。

此外，YourPlay是一个使用磁卡的个人赌博跟踪系统，提供赌博者在维州所有赌博场所（包括赌场）玩EGM所花金钱和时间的累计总额。

客户也能设定个人提醒讯息，以鼓励他们坚持不超出自己设定的限额。

Crown无法向客户建议其个人的金钱和时间限额数量。这应该由个人根据自己的情况决定。Crown不能查阅个人的YourPlay数据。

Play Safe Limits计划是另一个金钱和/或时间限额设定计划，由Crown开展，只适用于FATG。Play Safe Limits允许Crown Rewards会员在玩FATG时自愿设定金钱和/或时间限额，该计划与EGM金钱和/或时间限额设定计划YourPlay没有整合为一体。Crown鼓励并支持玩FATG的客户设定金钱和/或时间限额。Play Safe Limits手册可在赌场各处领取，也可应要求提供。

所有加入Crown Rewards计划的会员都会获得YourPlay手册。加入Crown Rewards计划的客户如表示他们要玩赌桌游戏，就会获得Play Safe Limits手册。赌场各处的员工也能提供关于YourPlay和Play Safe Limits的信息，包括在Crown Rewards服务台和RGC。

Crown无法向客户建议其个人的金钱和时间限额数量。这应该由个人根据自己的情况决定。

RGA可应要求在遵守YourPlay和Play Safe Limits的策略方面或任何其它预先承诺策略方面为客户提供协助和支持。

此外，所有EGM和FATG都允许玩家使用PID跟踪单次赌博中所花的时间和净输赢数额。客户可以询问员工或索取PID手册（对于EGM）了解如何激活赌博跟踪功能。

## 与客户的互动

Crown致力于为客户提供世界级的娱乐体验和全方位的出色客户服务。这包括意识到我们客户的情况以及我们促进理性赌博和伤害最小化的责任。所有相关员工都会在入职时以及在适当情况下长期接受理性赌博服务方面的培训。

Crown指示员工，当客户联系他们要求赌博问题方面的信息或协助，索取关于自我禁赌的信息，或表现出其它可能与赌博行为有关的明显迹象时，他们应该在可行情况下尽快通过其主管/经理将客户转介到Crown的专业援助服务RGC。

Crown的RGC位于娱乐城内，但与赌场分开，为客户和其他人提供一系列服务。

RGC由RGA值守，他们专门接受过Crown的理性赌博服务的全方位培训，包括识别可能与潜在问题赌博行为有关的明显迹象。RGA得到心理学家和一名牧师的支持，为可能遇到赌博行为困难的客户提供协助。

## RGC:

- 提供策略协助客户管理其赌博行为，促进理性赌博和伤害最小化，预防困难情况发生；
- 7天24小时免费提供专业支持、协助和转介；
- 帮助转介客户前往问题赌博和财务辅导支持服务及福利组织，提供这些机构的信息和联系方式；
- 确保以严格保密的方式提供援助和转介服务；
- 提供在问题赌博领域经验丰富的心理学家协助客户和家人；
- 为希望自我禁入赌场的客户提供关于自我禁赌的信息，管理Crown的自我禁赌计划；
- 提供关于第三方禁赌计划的信息；
- 提供针对EGM的YourPlay计划的信息；
- 提供针对FATG的Play Safe Limits计划的信息；
- 能够获得和提供一些社区语言版本的信息；并且
- 为客户和员工提供牧师支持服务。

作为出色客户服务的一部分，我们鼓励员工与客户开展沟通。如果客户表现出可能与潜在问题赌博行为或不可接受的行为有关的明显迹象，员工会接触客户提供协助，并在需要时为客户转介专业支持。

明显迹象是人们看见或报告的，说明某人有潜在赌博行为问题的行为或行为规律。这是人们在相关背景下看见或报告的迹象，通常会表现出不止一种，说明某人有潜在赌博问题。Crown的理性赌博服务培训中包括识别明显迹象方面的培训，明显迹象可能包括但不限于\*：

- 自己披露赌博问题或要求自我禁赌
- 对某人的赌博行为感到担心的家人和/或朋友提出的协助请求
- 父母/监护人赌博时，儿童无人照看
- 赌博时发怒或在赌博时或赌博后表现出痛苦迹象
- 经常长时间不间断地赌博
- 看到或听到客户试图借钱赌博
- 个人仪容仪表明显下降
- 观察到家人和朋友之间因为赌博发生矛盾
- 关于赌博的不切实际的言论
- 向员工抱怨输钱或把输钱归咎于赌场或赌博产品
- 对来赌场加以隐瞒或感到尴尬，或在朋友们离开后留下来赌博
- 赌博时对周围事物不闻不问，避免与他人接触或交谈
- 经常去ATM机

表现此类行为者会被转介给RGA，或由管理层转介给RGA。

理性赌博互动信息记录在理性赌博登记册中。Crown根据澳大利亚隐私法律保存该登记册和Crown记录的所有个人信息。

\* 这些迹象摘自‘Validation study on in-venue problem gambler indicators’, Thomas, A., Delfabbro, P. and Armstrong, A. (2014), Gambling Research Australia; ‘Identifying Problem Gamblers in Gambling Venues’, Delfabbro et al, 2007 和 ‘Current Issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue’ various authors, Australian Gaming Council, 2002。

## 与员工的互动

Crown的员工在任何时候都不得在赌场赌博。Crown还有政策限制某些员工不得在相关物业赌博。

Crown承认，就像其他社区成员一样，有些员工会在他们在Crown的工作时间以外遇到与赌博行为有关的困难。Crown鼓励受影响的员工通过Crown的员工援助计划寻求专业援助。这是面向所有员工及其直系亲属的免费服务，由独立受雇的专业心理顾问开展，所有讨论内容都受到保密。

适当情况下，Crown还鼓励员工向外部支持服务寻求专业援助，RGC员工可以提供相关信息。

## 问题赌博支持服务

作为赌博业的一个主要利益相关方，Crown是多个行业高峰组织和咨询团体的成员，并积极参与这些组织和团体的活动，因此始终了解各种伤害最小化计划以及理性赌博相关问题、实践和程序。

Crown与主要问题赌博支持服务机构和其它相关实体保持定期联系。这些联系包括：

- 经Gambler's Help员工同意，在双方都方便的时候参加与Gambler's Help Services的会议；
- 根据需要安排和举办各种Gambler's Help Services会议；
- 全国赌博研究协会会员，出席协会年度大会；
- 维州理性赌博基金会；以及
- 根据需要通过电话联系Gambler's Help和其它支持机构。

与问题赌博支持服务机构的所有会议的详细信息都保存在社区联系登记册中。

Gambler's Help的联系电话是1800 858 858，[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au) 网站可提供在线援助。



## 客户投诉

Crown有完善的流程来管理和解决Crown收到的客户投诉的相关问题，包括任何与赌博服务的提供和本《准则》有关的投诉。

所有相关员工都接受过管理和解决客户投诉的培训。

客户投诉可由Crown的客户关系部或一线员工受理，也可由Crown的其它部门直接受理。

如要登记投诉，客户可通过以下方式联系Crown：

- 打电话；
- 寄信或发电子邮件；或
- 亲自前来。

### 对于收到的任何投诉，Crown都会：

- 及时以适当的方式管理和答复；
- 以敏感的方式进行调查；
- 根据澳大利亚标准管理和解决。

Crown会尽可能在收到客户投诉后72小时内予以确认，并设法在第一联系点或10个工作日内解决投诉。

在管理和解决客户投诉的过程中，Crown会遵守相关法律义务，包括保护客户隐私的义务。

对于所有未解决的赌博纠纷，Crown会向投诉者告知VCGLR检查员的存在，以及他们咨询VCGLR检查员的权利。

关于投诉的信息可应要求提供给VCGLR。VCGLR作为独立的投诉调查和解决机构也会接受并调查关于赌博事务的客户投诉。

## 遵守禁止未成年人/18岁以下者进入赌场的法规

法律禁止18岁以下者赌博。赌场的每个入口都有标识禁止未成年人入内。赌场所有入口都7天24小时有员工值守，警惕和负责地监督赌场客户，并在不确定客户是否年满18岁时要求查看能证明年龄的适当证件。客户如不应要求出示适当的证件，就会被拒绝入内。

此外，所有员工都有责任在不确定客户是否为未成年人时要求查看年龄证明，而且所有员工都已接受在这些情况下向安保服务代表示警的培训。如果客户无法出示相关证件，就会被要求离开赌场，或在必要情况下被带离赌场。

### 无人照看的儿童

带儿童或少年来娱乐城的家长或监护人不得将儿童或少年留在娱乐城内或周围无人照看。

Crown要求员工和租户监控娱乐城内或周围是否有无人照看的儿童或少年，如果发现就向安保服务代表报告。

如果家长或监护人让儿童或少年无人照看（尤其是为了参加赌博活动），Crown可能会禁止此人进入娱乐城。

RGA会在安保服务代表的支持下设法：

- 确定儿童或少年的身份；
- 寻找家长或监护人，以便让他们重新汇合；并且
- 要求被找到的成年人证明自己是儿童的家长/监护人。

此事也可能被报告给警方。

## 赌博环境

### 赌博期间的休息

Crown鼓励客户在赌博期间经常休息。这可以采用多种形式，包括：

- 宣布娱乐活动、抽奖结果等，包括与商业推广有关的娱乐和抽奖；
- 员工口头鼓励客户休息一会儿恢复精神，或进行其它实质性的休息；
- EGM、FATG和每排EGM尽头的显示屏上都会显示“您是否休息过了？”的提醒讯息。
- 对于大额赢款，以支票形式领取部分或全部付款的机会；
- 遍布赌场和Crown场馆各处的休息室；以及
- 位于赌场外面的RGC。

### 时钟

每个EGM上都显示时钟，以便客户意识到时间的流逝。员工在宣布赌场里开展的娱乐活动时提到时间。

### 照明

赌场里照明充足，符合相关赌博法规。

## 理性供酒

Crown承诺理性供酒，不会故意允许处于醉酒状态者在赌场里赌博或下注。根据相关法规，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。

## ATM机

ATM机位于赌场外面，其位置和/或使用根据相关法规受到限制。

## 信用额度

Crown不会向澳大利亚居民客户提供信用额度用于赌博。非澳大利亚居民可在填写《信用额度申请表》并根据VCGLR批准的流程获得对该信用额度的批准后使用信用额度。

## 代理点

Crown的赌场里有一个TAB代理点（和TAB电子投注终端），TAB必须遵守其自己的《Tabcorp Wagering 理性赌博行为准则》。客户可向TAB代理点询问如何获取《Tabcorp Wagering理性赌博行为准则》。

如需详细信息，请访问

[www.responiblslegambling.tab.com.au/tab-assist](http://www.responiblslegambling.tab.com.au/tab-assist)。

## 财务交易

### 支票兑现账户

已填写《支票兑现账户申请表》并根据Crown的内部程序和相关监管规定获准使用此类账户的客户可以使用支票兑现账户。

相关申请表上有适用于支票兑现账户的规定摘要。客户可在任何兑银处向Crown员工咨询支票兑现账户申请事宜。

### 通过支票兑现账户以外途径接受支票

在某些情况下，Crown的客户可以兑现可转让票据，包括但不限于银行支票、银行汇票和个人支票（总称支票）。希望在Crown兑现支票的客户也可以开设自己的Casino存款账户。

客户能以Crown出具的筹码购买券或现金（或现金等价物）形式从他们的存款账户取款，数额不得超过其存款账户里的余额价值。

客户可在兑银处向Crown员工咨询开设存款账户和兑现支票事宜。

客户支票兑现须遵守赌场法规要求。兑银处的员工会在试图兑现此类支票的客户出示相关支票时向其告知Crown的政策。

Crown不会将Crown为支付EGM赌博赢款而出具的任何支票兑换现金。兑银处的员工会在试图兑现EGM付款支票的客户出示该支票时向其告知Crown的政策。

Crown兑现的所有支票都会记录在Crown保密、安全的客户数据库中相关客户的名下，而且/或Crown会保存一份支票副本。

## 支付赢款

接受赢款的客户可通过以下形式接受部分或全部付款：

- 现金（或现金等价物）；
- 支票；
- 电子转账（如适用）；
- 筹码；或
- 信用额度。

员工能提供可以选择的赢款支付方式的信息。

法律规定，Crown的EGM上超过\$2,000的赢款或累积信用额度必须用支票或电子转账（如适用）支付（除非相关EGM是在VCGLR同意的指定区域内合法运营）。

## 理性广告和宣传

维州法律禁止在赌场以外向公众进行EGM的广告或宣传。

所有获准的赌博广告和宣传都：

- 应该遵守【澳大利亚全国广告商协会（AANA）采用的】《广告行为准则》和所有适用法律；
- 不能给人以不切实际的赢钱几率期望，也不鼓励不理性的赌博行为；
- 不能给人以赌博是改善经济状况的合理方法的印象；
- 不能提供关于赔率、奖金或赢钱几率的虚假、误导或欺诈信息；
- 应该在公布优胜者身份之前先获得优胜者的同意；

- 不能含有冒犯或不雅性质；
- 不能宣传在赌博时不理性饮酒；
- 应该有良好的品位，不违背普遍社区标准，并且
- 不故意直接或间接针对未成年人或弱势群体。

关于赌博的广告或其它宣传资料不会被故意发给禁赌客户或被Crown Rewards暂停或取消会员身份的客户。

每个即将投放的广告和宣传都会由相关市场营销员工根据相关准则和标准进行检查，并由Crown的法务部根据相关法律要求进行检查，包括检查对《澳大利亚消费者法》的遵循情况。

## 《准则》的实施和复审

所有赌博业务员工在Crown入职时都会收到《准则》。

《准则》每年至少会接受一次内部复审，以确保遵守相关法规及任何其它现行的部长指令和指引。

Crown鼓励客户和员工随时提供反馈意见，供年度复审考虑。请写信给：

General Manager  
Responsible Gaming  
Level 6  
8 Whiteman Street  
Southbank Vic 3006

## 术语表

**场馆**是指Crown娱乐场馆及综合度假酒店和赌场及其所有组成部分，包括赌博和非赌博区域、酒店和零售租户，全部位于维多利亚州内地址为8 Whiteman Street, Southbank的地点

**赌场**是指娱乐城中经VCGLR颁发执照开展赌博业务的区域，被称为赌场赌博楼层

**赌博**是指在赌场获准、由Crown经营的所有合法形式的赌博

**忠诚计划**是指Crown Rewards，这是一个会员计划，为会员提供某些福利和特权

**忠诚方案**是指Crown Rewards的EGM组成部分，由Crown根据相关法规开展

**监管规定**是指VCGLR就赌场运营和程序批准或施加的规定

**不可接受的行为**是指客户对任何其他客户、其本人或他人的安全造成危险或影响他人在Crown享受乐趣的任何行为

Crown Melbourne理性赌博中心  
位于Crown Melbourne娱乐城内。

该中心7天24小时开放，提供一系列免费保密的服务，包括：

**理性赌博信息**

**自我禁赌**

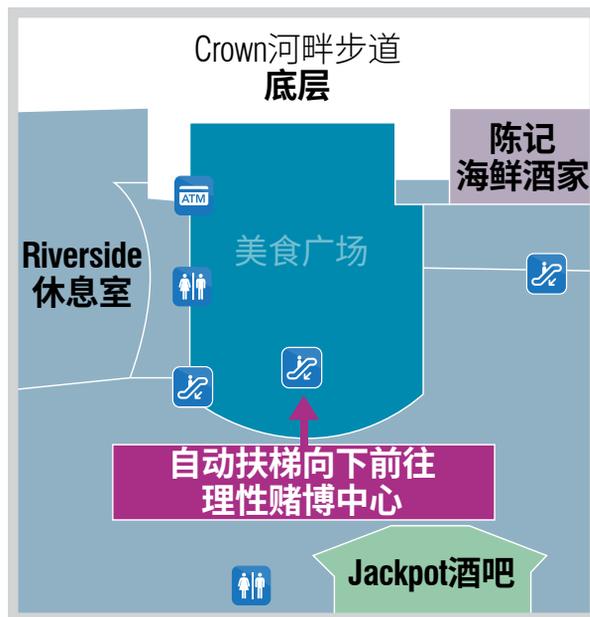
**心理咨询**

**牧师支持服务**

**第三方禁赌**

**向外部支持服务的转介**

如有需要，可以安排口译员。



**Crown Melbourne**

**理性赌博中心**

1800 801 098

电邮: [rgc@crownmelbourne.com.au](mailto:rgc@crownmelbourne.com.au)

[www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming](http://www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming)

**Crown Melbourne**

**牧师支持服务**

1800 456 228

**Gambler's Help**

1800 858 858

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



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT