



負責任賭博行為準則

第 6 版 2019年7月



目錄

前言	1
皇冠對負責任賭博的承諾	2
準則索取方法	4
負責任賭博資訊	5
賭博產品資料	10
忠誠會員計劃資訊	10
預先承諾--在賭博前自願在金錢上和/或時間上設置限制	11
與顧客的互動	13
與員工的互動	17
問題賭博援助服務	18
顧客投訴	19
遵守禁止未成年人士賭博的法規	20
賭博環境	21
財務交易	23
負責任的廣告宣傳	26
對準則的履行和檢討	27
詞彙表	28

負責任賭博的行為準則

前言

皇冠墨爾本有限公司(下稱“皇冠”)是皇冠墨爾本集團經營的綜合度假村(包括娛樂城內的賭場)並且是維省賭場執照持有者。娛樂城是全世界其中一個最大和最多姿多采的綜合度假村和消遣場所。皇冠無論是在服務或設施方面都是有傑出聲譽的。我們承諾對所有顧客毫無例外地以一個負責任的態度來提供賭博服務。這本負責任賭博行為準則就反映了我們對該承諾的重視程度。

我們大部份的顧客都是以享受的心態來體驗我們的娛樂和博彩設施的;然而我們也承認當中有部份顧客難以做到負責任地賭博,而這些可能導致他們個人和財務的困難,甚至有機會影響到他們的家人,朋友和社區。

儘管決定賭博是個人選擇,我們仍然相信要令顧客有能力去做一個負責任的決定,我們必須提供關於我們的賭博產品的資訊以及當顧客需要有關賭博問題的幫助時,可以尋求的服務及援助。

我們的準則會跟著企業和社會對問題賭博的發展步伐來作出相應的修改,我們的目標是與所有的有關部門包括政府,心理輔導師和顧客們一起合作,確保我們在這個項目裡投入適當的資源。

這份準則代表了我們對顧客和員工作出的負責任博彩承諾,希望您也能跟我們一樣享受這個經驗。

任何時候我們都歡迎來自您的任何回饋,我們將不斷努力提高我們的博彩服務並確保每一位參與者能以健康的心態享受我們的服務。

Barry Felstead
Chief Executive Officer
Australian Resort

皇冠對負責任賭博的承諾

負責任博彩

負責任博彩是在一個規範的環境裡，為了把博彩的危害減到最低而成立的。顧客可根據收到的資訊和個人情況，做出明智的決定是否參與博彩。

負責任博彩是一個由個人，社區，行業和政府共同分擔的責任，以達到一個對社會負責的結果來回應社區的關注。

皇冠對負責任博彩的倡議是盡量減少對少數顧客因博彩行為所遭受的困擾。

皇冠對負責任博彩的承諾

體現在提供有關負責任博彩的各項服務，包括，資料，協助和資源。

皇冠的行為準則描述和論證了皇冠怎樣去履行這個承諾。我們的主旨是要以皇冠在博彩行業裡做一個世界級的領導者為目標，並遵從 Casino Control Act 1991(Vic)以及 Gambling Regulation Act 2003 (Vic)中的相關法律要求。

皇冠的承諾還包括成立了一個負責任博彩服務中心 (“RGC”)，它是一個特定的設施，有負責任博彩程序，服務和資源，還包括受過專門訓練的人員，經理和專家的團隊，一起提供皇冠對負責任博彩的倡議和為有需要協助的顧客提供援助和互動焦點。

皇冠負責任博彩的訊息

皇冠關於負責任博彩的訊息是簡單而有意味深長的“意識, 幫助, 援助”。這是減少對客戶的傷害並提供援助的服務,

- 意識, 支持減少對客戶的博彩傷害, 建立負責任博彩性服務和計劃的意識
- 幫助, 支持客戶對博彩有所控制, 從而減少博彩的傷害
- 援助提供一個支持性的環境, 將潛在的傷害降至最低, 並在組織中嵌入負責任的博彩文化



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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

除了這個“意識, 幫助, 援助”的訊息外, 皇冠也有一個“不要失去控制”或“Stay in Control”的原本訊息。隨著時間的推移, 這個原本訊息會在未來一段時間被更新。



我們的訊息是商標的一部分, 在整個賭場內都清晰可見。

準則索取方法

根據客戶請求, 本準則以書面形式在皇冠Crown Rewards服務台, 在宣傳冊站, 在出納附近位置, 在皇冠負責任博彩服務中心RGC索取。或撥打負責任博彩顧問 ('RGA')

電話1800 801 098., 也搜索官方的網站

www.crownmelbourne.com.au

客戶可以通過放置在皇冠負責任博彩服務中心RGC和皇冠Crown Rewards服務台的標牌，訊問有關準則和其可用性。該標誌的示例如下

顧客可以在皇冠負責任博彩服務中心 (RGC)及皇冠內所有的會員諮詢台索取皇冠負責任賭博行為準則。或者登錄墨爾本皇冠網頁：

www.crownmelbourne.com.au

已被譯成以下的語言並可在網上找到。

- 中文 (繁體及簡體)
- 越南文
- 阿拉伯文
- 希臘文
- 意大利文
- 印地文(北印度語)

皇冠有來自不同語言背景的員工可以為顧客協助翻譯本準則。我們非常鼓有需要的客戶尋求這種援助。

負責任博彩資訊

除了我們負責任賭博訊息之外,皇冠在賭場內各個角落放置了各種有關負責任賭博的資料, 包括小冊子,海報,室內電視,角子機螢幕上的玩家資訊顯示(“PIDs”)以及全自動賭桌機FATGs。

皇冠遵守當前和未來的指示牌的要求。

如需進一步信息或幫助, 鼓勵客戶聯繫負責任博彩服務中心RGC或撥打負責任博彩顧問 (‘RGA’) 電話-1800 801 098。

負責任博彩 - 意識, 幫助, 援助

皇冠的負責任賭博項目包括

- 皇冠建立全球首創的負責任博彩服務中心 (RGC) ,一周七天每天24小時為顧客提供服務；
- 一個自我排除計劃，為客戶提供禁止進入賭場並建議客戶尋求心理輔導和援助；
- 有關第三方申請排除計劃的信息，當家庭成員，朋友或其他人，由於擔心該人的博彩可能對他們自己和/或其他人產生的影響，可以向皇冠申請審查該人的博彩行為。
- 有關YourPlay相關信息 維多利亞州政府已經推出了全州自願金錢和/或時間限制設置和跟踪系統稱為YourPlay。這適用於角子機的客戶。皇冠鼓勵和支持角子機的客戶設置金錢和/或時間限制。角子機EGM的客戶可以選擇使用一張臨時卡，可在VIK機設置或更改限制，或使用一張登記卡，可上線yourplay.com.au或在皇冠Crown Rewards服務台或在VIK機設置或更改限制。YourPlay小冊子可在整個賭場內向服務人員索取；

- 有關Play Safe Limits相關信息 賭博穩妥界線的操作計劃。皇冠運作的金錢和/或時間限制設置只適用於全自動賭桌機(FATGs)。遊戲安全限制是一個獨立的, 遊戲安全限制允許皇冠Crown Rewards會員在玩全自動賭桌機(FATGs)時自願設置金錢和/或時間限制.與角子機設置金錢和/或時間限制方案(YourPlay)不同, 皇冠鼓勵和支持全自動賭桌機(FATGs)的客戶設置金錢和/或時間限制(PlaySafeLimits)。遊戲安全限制小冊子根據客戶要求能夠在賭場中獲得;
- 提供角子機(EGM)的客戶和皇冠鼓勵並支持全自動賭桌機(FATGs)的客戶一份玩家活動報告書(見本準則”忠誠會員計劃資訊”章) ;
- 在問題賭博領域有豐富經驗的心理學家可以幫助顧客及他們的家人;
- 有一個健全的製度讓顧客申請撤回自我排除令。這個過程必需要申請人符合標準並能證明他們已經解決了賭博問題;
- 我們的恢復賭博資訊計劃(“GRIP”)是為了協助成功申請撤回自我排除令的顧客日後再回賭場;
- 牧師援助服務。

除此之外,顧客也可親臨RGC或致電我們的免費熱線 1800 801 098 向我們有經驗的員工查詢更多關於本準則內的服務及內容的資訊。

皇冠遵從所有政府制定關於負責任賭博的法律。

皇冠希望顧客能以一個負責任的心態來賭博,並鼓勵顧客在自己的能力及收入範圍內享受賭博。

客戶可以從聯邦政府的網頁上,獲得免費的家庭預算資料,詳情可上網

'Understanding Money' www.moneysmart.gov.au

維省政府援助問題賭博的網頁,網址為
www.problemgambling.vic.gov.au

贏款的支付方式,賒賬和借貸

除了法律許可的個別情況, \$2000或以上的角子老虎機或累積贏款將會以支票方式支付,不可以現金支付。皇冠也不會提供任何形式上的借貸給澳洲顧客以達到他們的賭博意圖。

在Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation (“ VCGLR”)以及相關法律許可的情況下,皇冠有可能會給非澳洲居民提供籌碼借貸。

贏取大筆款項的顧客可選擇以支票收取部份或全部的贏款。

如果您想了解更多相關資訊請向有關部門查詢。

皇冠的自我排除計劃

除了遵守現有的Exclusion orders的法律要求,皇冠還成立了一個自我排除計劃。自我排除計劃是一個讓顧客自願自我禁止進入賭場博彩範圍的程序(範圍包括墨爾本皇冠賭場Crown Melbourne和珀斯皇冠賭場Crown Perth)。這個計劃為對自己的博彩行為感到困擾的顧客提供了一個選擇。

自我排除是

- 由RGC的專業團隊提供諮詢。
- 一周七天,每天24小時提供服務。
- 所有服務均免費提供。

除了法律義務或經過顧客的同意,皇冠是不會對外提供任何關於顧客自我排除的資料。

皇冠是不會向已自我排除或被排除的顧客寄出任何有關於賭博的廣告或宣傳資訊。

顧客可以索取有關自我排除的宣傳小冊子,或在皇冠娛樂城內不同的地點以及RGC內取得有關資料。

賭博產品資料

在賭場裡的皇冠Crown Rewards服務台會有標示,如顧客有需要,他們可向職員索取相關資料,包括所有關於賭場內賭台和角子機的遊戲規則。

這些規則也可以在皇冠的網址上找到,詳情可上

www.crownmelbourne.com.au

還有小冊子解釋贏取角子機的機會率,可以在賭場內索取。

角子機遊戲和全自動賭桌機(FATG)的資訊,包括贏取的機會率也可以在每一部角子機和全自動賭桌機(FATG)的螢幕上從PID中看到。顧客如想知道怎樣使用PID,可聯絡員工,或閱讀PID小冊子(為角子機而設),這些小冊子都可以在皇冠Crown Rewards服務台以及RGC處索取。

忠誠會員計劃資訊

皇冠設立了一個忠誠會員獎賞計劃(Loyalty Program)稱為Crown Rewards,以便會員在娛樂城內享有特定優惠及特權,而角子機忠誠顧客系統是皇冠Crown Rewards獎賞計劃的一部分,這個計劃是依照有關立法制度設定的。

如顧客想了解關於如何加入皇冠Crown Rewards獎賞計劃,可得到的優惠,戶口結餘和怎樣換取禮物等資訊時,可以從以下地點得到相關資訊:

- 任何的皇冠Crown Rewards服務台;
- 致電皇冠Crown Rewards資訊熱線: 1300 8 CROWN (1300 827 696); 及
- 當顧客申請加入皇冠Crown Rewards時要按照申請條例(也可要求索取條例)

當加入皇冠Crown Rewards時,角子機玩家會收到所需的資料並有機會設定角子機的賭博限額(Your Play)和全自動賭桌機(FATG)的賭博穩妥界線(Crown's Play Safe Limits)。

皇冠是不會向已自我排除或被排除的顧客寄出任何有關於賭博的廣告或宣傳資訊。

會員可從玩家活動報告(Player Activity Statement)內找到個人在角子機EGM和全自動賭桌機(FATG)的遊戲信息,包括在期間內的贏輸額。角子機EGM和全自動賭桌機(FATG)的報告會分別列出。至少每年一次,角子機EGM的皇冠Crown Rewards會員,可列出玩家活動報告(Player Activity Statement)。

玩全自動賭桌機(FATG)的會員可在皇冠Crown Rewards服務台領取玩家活動報告(Player Activity Statement)。

預先承諾--在賭博前自願在金錢上和/或時間上設置限制 (PRE-COMMITMENT-VOLUNTARY MONEY AND/OR TIME LIMITS))

維多利亞州政府已經推出了全州性自願在金錢上和/或時間上設置限制和跟踪系統稱為YourPlay。這適用於在角子機博彩的客戶。皇冠鼓勵角子機客戶在金錢和/或時間上設置限制。

角子機EGM的客戶可以選擇使用一張臨時卡，它可在VIK機設置或更改限制。或使用一張登記卡，可在網上yourplay.com.au或在皇冠Crown Rewards服務台或在VIK機設置或更改限制。YourPlay小冊子可在整個賭場內向服務人員領取。

此外，YourPlay也可成為個人遊戲跟踪器，提供持卡人在維多利亞州內所有博彩場所(包括皇冠賭場)的角子機，在金錢和時間金錢和時間上花的總計。

客戶還可以設置個人提醒的系統，使個人不會超過所設置的限制。

這是個人選擇，根據個人情況決定，皇冠不能對其客戶在金錢和時間上限制的數量提出建議。這種個人資料，皇冠是無法讀取的。

賭博穩妥界線(Play Safe Limits) 是皇冠設置的一個獨立系統，讓全自動賭桌機(FATG)的

Crown rewards客戶在金錢上和/或時間上設置限制。但這限制是與角子機的YourPlay不同的。皇冠鼓勵全自動賭桌機客戶在金錢和/或時間上設置限制。

PlaySafeLimits小冊子可在整個賭場內向服務人員領取。

在加入皇冠Crown Rewards獎賞計劃時，皇冠會向客戶提供賭博限額YourPlay的小冊子。如客戶想玩賭桌，在加入皇冠Crown Rewards獎賞計劃時，皇冠會向客戶提供賭博穩妥界線Play Safe Limits的小冊子。有關賭博限額(YourPlay)和賭博穩妥界線(Play Safe Limits)的信息，可在賭場內Crown Rewards服務台或負責任博彩服務中心(RGC)索取。

這是個人選擇，根據個人情況決定，皇冠不能對其客戶在金錢和時間上限制的數量提出建議。

顧客如果需要任何關於賭博限額(YourPlay)，賭博穩妥界線(Play Safe Limits)或其他預先承諾的協助，可以跟負責任博彩顧問官(RGA)商討。

另外，顧客可以在所有的角子機和全自動賭桌機上使用PID去查看他們每一次的賭博時間以及這段期間的輸贏。顧客可以向職員查詢如何激活這項服務或索取關於角子機PID的小冊子。

與顧客的互動

皇冠承諾對我們的顧客提供世界級的娛樂經驗，我們希望顧客可以享有面面俱到的優秀服務。這包括我們的責任去留意我們的顧客和促進顧客理性地博彩。所有相關員工，都在他們剛入職的時候，以及在職期間持續受過關於怎樣以負責任的態度提供博彩服務的訓練。

已受訓的皇冠員工，當有顧客尋求有關博彩問題的資訊或協助，關於自我排除的資訊，顯示出因博彩行為而引起的明顯痛苦症狀，將盡快經他們的管理層或經理聯絡RGC尋求專家的幫助。

負責任博彩服務中心(RGC)座落在皇冠娛樂城之內但遠離賭場範圍, 為顧客及相關人員提供一系列的服務。

RGC是由負責任博彩顧問官(RGA)管理的,他們通過皇冠負責任博彩課程特別培訓, 受到的全面訓練包括識別顧客因博彩問題引起的徵象。除了RGA,專業心理輔導師和牧師也會為面對博彩困難的顧客作出援助。

負責任博彩服務中心(RGC):

- 為顧客提供意見去幫助控制他們的博彩行為,以培養負責任的博彩和防止問題博彩的發生。
- 給予專業扶持,協助和轉介服務,一周七天,每天24小時提供免費服務。
- 幫助轉介給問題賭博和財務輔導援助服務及福利組織,與提供有關於這些機構的聯絡細節及資訊。
- 確保所提供的協助及轉介服務是絕對保密的。
- 在問題博彩領域有豐富經驗的心理輔導師,為顧客與及他們的家庭成員服務。

- 為有興趣參加自我排除計劃的顧客提供有關資訊。
- 提供有關第三方申請排除計劃的資訊。
- 提供有關在角子機(EGMs)的賭博限額(YourPlay)資訊。
- 提供有關在全自動賭桌機(FATGs)的賭博穩妥界線(Play Safe Limits)資訊
- 提供多種語言相關資訊。
- 給顧客和員工提供牧師援助服務。

皇冠鼓勵我們的員工與客人有互動,以提高我們的服務。我們的員工會主動去接洽一些顯露出因博彩引起的徵像或作出不當行為的顧客,員工會提供幫助和轉介給專業人士。

被觀察到的跡像或報告上的行為是潛在的指標, 它能提示一個人可能會遇到的問題是與他們的博彩行為有關。顯示時, 通常會顯示多種不同的行為。這些行為都是與博彩的潛在問題有關。觀察到的跡象會納入在皇冠的負責任博彩的培訓課程內, 這些徵象*包括,但並不止於:

- 披露博彩帶來的問題和請求自我排除。

- 應家庭成員和/或朋友請求而提供相關援助。
- 家長/監護人在從事博彩而兒童無人看管的。
- 博彩時或博彩後生氣或顯示苦惱的跡象。
- 長時間博彩不休息。
- 詢求借錢以用於博彩。
- 個人儀容和外觀變得很糟糕。
- 觀察到在博彩時與家人或朋友發生衝突。
- 對博彩表達不切實際的言論。
- 經常向工作人員投訴輸錢或因此而指責賭場/或賭博產品。
- 遮遮掩掩或尷尬地來到在賭場或在朋友離場後然後留在賭場博彩。
- 只顧賭博，不顧周圍環境，並避免與他人接觸或對話。
- 多次到自動取款機(ATM)取款。

如果顧客顯示上述的行為，會轉交負責任博彩顧問官(RGA)或管理層處理。

有關負責任的博彩事件，會記錄在責任博彩記錄系統中。此記錄系統和Crown記錄的所有個人信息均遵守澳大利亞隱私法。

* 這些徵像都來自於

“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等人-2007年;

“Current Issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue” 不同的作者， 澳大利亞賭博委員會， 2002年

與員工的互動

皇冠是不容許員工在任何時間內在賭場博彩的。除此之外,皇冠也限制某些員工在其附屬產業賭博。

皇冠明白，有部份員工(就如社會上的其他成員)有可能會在他們在職的皇冠以外的場所遇上博彩上的困難。皇冠鼓勵被博彩問題影響到的員工從皇冠的職員協助計劃尋求專業協助。這是一個為員工及其直屬家人所設的免費服務(Employee Assistance Program)。這個服務是由獨立的專業輔導師組成的,所有的資料和討論都會被保密。如有需要,皇冠也鼓勵員工去尋求外界的專業協助,而這些資料可從RGC職員處領取。

問題賭博援助服務

作為博彩行業的主要參與者，皇冠是行業組織和資詢團體的主要成員，以使其保持負責任的博彩，做法和程序意識。

皇冠跟問題賭博援助服務中心和相關組織有定期的聯絡。

聯絡組織包括:

- 在雙方同意的方便時間,參加與賭徒幫助服務 (Gambler's Help Services)工作人員會議
- 根據需要舉行各種賭徒幫助服務會議
- 全國性賭博研究協會(National Association for Gambling Studies) – 年度會議
- 維多利亞州的賭博責任基金會(Victorian Responsible Gambling Foundation); 和
- 根據需要與賭徒幫助服務中心(Gambler's Help)和其他支持機構電話聯繫

所有問題賭博服務中心跟RGC的的會議內容,都會記錄在RGC的社區聯繫記錄內。

當有需要時，可跟賭客援助(Gambler's Help)電話聯繫 1800 858 858,
在線協助www.gamblinghelponline.org.au



顧客投訴

皇冠擁有一個完善的投訴處理系統去處理及解決收到的投訴,包括有關遊戲法規,我們提供的行為準則.

所有處理及解決顧客投訴的員工,都受過相關訓練。

顧客可以直接向皇冠的顧客關係部,其他相關部門或一線員工投訴。

要提出投訴,顧客可以:

- 致電聯絡皇冠;
- 傳真,信件或電郵;或
- 親臨皇冠

所有收到的投訴將會:

- 在合理的時間內被適當處理及作出回應;
- 審慎調查;
- 在適用時,被記錄在皇冠的顧客關係部與及負責賭博事件系統內;
- 根據澳洲標準去處理及解決。

所有顧客投訴都會盡可能在收到投訴的48小時內被確認,並在第一時間或十個工作天內作出回應。

在處理和解決顧客投訴時,皇冠會遵守有關法定的責任,包括保護顧客的私隱。

所有未能解決的有關賭博糾紛的投訴者將被告知他們有權利向VCGLR諮詢。

如有需要，以賭博有關的投訴內容將會提供給VCGLR。顧客投訴也會被VCGLR以一個獨立身份去調查和解決。

遵守禁止未成年人士賭博的法規

根據法律規定18歲以下的人士是禁止賭博的。在賭場的每一個入口處都有標誌禁止未成年人士進入。一周七天，一天24小時，在每一個入口處的職員都會警惕和負責監察賭場客人並會向不能確定是否已滿18歲的顧客要求身份證明文件。如未能出示證明文件，將會被禁止進入。

另外，所有員工也有責任去要求不能確定是否已年滿18歲的顧客出示身份證明文件，而且在這些情況下，他們會去通知保安服務代表。如有關身份證明文件未能出示，顧客將會被請離開賭場，或根據事態，顧客將會被強行帶離賭場。

無人看管的兒童

帶了小童或年幼人士同行的父母或監管人絕對不能把他們單獨留在娛樂城內或附近地方。

皇冠的職員及承租人都收到了指令，如在娛樂城內或附近地方看到無人陪伴兒童或年幼人士，便要聯絡皇冠保安服務代表。

當父母或監管人單獨把小童或年幼人士丟下(特別是因博彩的原因)，皇冠可能會禁止顧客進入娛樂城。

負責任博彩顧問官（RGA）和保安服務代表將嘗試去：

- 查明小童或年幼人士的身份；
- 確定父母或監管人的下落並讓他們重聚；
- 要求出示證明來確實父母或監管人的身份。

負責任博彩顧問官（RGA）可能把事件轉介給警察處理。

賭博環境

博彩期間的小息

皇冠鼓勵顧客在博彩中定時地小息。這包括:

- 宣佈抽獎,包括有關商業宣傳的抽獎
- 宣布現場娛樂活動;
- 員工會口頭上鼓勵顧客休息以補充體力;
- 你有沒有休息?”的提示將在EGMS, FATGs及EGMS終端上顯示;
- 讓贏取了大筆款項的顧客可選擇收取部份或全部支票的機會;
- 在賭場範圍和娛樂城內有休息室等設施供應;以及
- 遠離賭場範圍的RGC。

時鐘

每個角子機都設有時鐘以便讓顧客得知已花的時間。在宣布關於娛樂活動的信息時職員也會提及時間。

燈光

在賭場內會根據有關賭博法例使用適當的燈光。

負責任的酒精飲品服務

皇冠承諾提供負責任的酒精飲品服務而且不會在知情的情況下容許一個喝醉了的人士在賭場內賭博或下注。根據有關法例,假如一個人的言行,平衡,協調或行為是明顯受影響的,那就有理由相信是因為受到酒精的影響。

自動提款機

自動提款機遠離賭場，其位置受到有關法例限制。

借貸

皇冠是不會提供任何形式上的借貸給澳洲顧客以達到他們的博彩意圖。皇冠有可能會提供賒帳服務給非澳洲居民。他們需要完成一份賒帳能力申請表和通過一系列已得到VCGLR批准的相關程序。

代理

皇冠有一個TAB代理(和TAB電子博彩機)設於賭場之內,這個TAB代理需要遵守Tabcorp它自己的負責任賭博行為準則。顧客可以從TAB代理查詢有關Tabcorp負責任賭博行為準則的詳情。

財務交易

支票兌現設施

顧客可以申請支票兌現設施。顧客需要填寫一份支票兌現設施申請表並需要通過皇冠的內部程序和有關法例。

支票兌現設施申請表有規則說明。顧客可以向任何一個出納處的職員查詢如何申請支票兌現設施。

除了支票兌現設施外, 還可以接受支票付款

在特定情況下, 皇冠接受顧客的付款方法, 包括流通票據, 但不限於, 包括銀行支票, 銀行匯票和個人支票(統一稱為支票)。顧客如要在皇冠內兌現支票需要開設一個賭場個人存款戶口。以下的存款方法適用於存款到該帳戶。

- 現金 (或現金等價物) ;
- 付給皇冠的支票; 或
- 旅行支票。

顧客可以使用他們存款戶口提取相同價值的現金(或現金等價物)或購買皇冠的籌碼券。

顧客可以向所有出納處的職員查詢有關開設存款帳戶和支票兌現設施。

皇冠會根據賭場法例的規定去兌現顧客的支票。顧客如要嘗試去兌現這些支票, 出納處職員會把有關的皇冠政策告知顧客。

所有由皇冠簽發的角子機贏款支票是不能在皇冠娛樂城內兌現的。顧客如要嘗試去兌現這些支票, 出納處職員會把有關的皇冠政策告知顧客。

所有被皇冠兌現的支票是會被記錄在皇冠的機密而安全的顧客資料庫和/或皇冠會保留支票的複本。

贏款的支付方法

顧客有以下的選擇以收取部份或全部的贏款:

- 現金(或現金相等物);
- 支票;
- 電子資金轉賬 (如適用)
- 籌碼;或
- 積分

員工可以提供贏款支付方法的資料和選擇。

根據法例,所有\$2,000以上的角子機積分或贏款必需以支票方式支付(某些得到VCGLR批准特定地方內的角子機例外)。

負責任的廣告宣傳

在維省，在賭場範圍以外地方，對大眾做角子機的廣告宣傳是禁止的。

所有被許可的廣告與宣傳會：

- 遵從廣告道德準則，（被Australian Association of National Advertisers(“AANA”)所採用的）和所有適用的法例;
- 不給予不真實的例子誤導對贏錢的期望或鼓勵不負責任的賭博行為;
- 不給予大眾賭博是一個合理改善財政方法的錯誤印象;
- 不偽造，誤導或欺騙有關於贏錢的賠率，獎品或機會;
- 在任何公佈得獎人的身份前，必須得到當事人的同意;
- 不包含冒犯或猥褻的內容;
- 不宣傳賭博時不負責任地喝酒;
- 顯示出大方及不冒犯主要的社區標準;
- 不會故意直接或間接地針對年幼人士，弱勢社群,及
- 也不會在知情的情況下向已被排除或已取消了皇冠 Crown Rewards資格的顧客表達或宣傳有關博彩的訊息。

每一個將被採用的廣告或宣傳會被相關的推廣部職員，經AANA廣告道德準則來審查，並同時間會被皇冠法律部使用有關法律和澳大利亞消費者法(Australian Consumer Law)查核的。

對準則的履行和檢討

這本準則會提供給所有新入職的賭場員工。

這本準則最少每年會被內部複審一次，去確保其遵從有關法例與及不斷發展的行政方向和方針。

皇冠鼓勵顧客及員工在任何時間提供意見，意見可以寄到以下地址：

Group General Manager

Responsible Gaming

Level 6

8 Whiteman Street

Southbank Vic 3006

詞彙表(GLOSSARY)

娛樂城 指在維多利亞州內的皇冠娛樂城和綜合度假村和賭場，與及所有在內的博彩與非博彩範圍，酒店與及零售商店。以上所有場所的地址8 Whiteman Street, Southbank

賭場 指娛樂城內由VCGLR特准持牌經營的區域，一般被稱為賭場。

博彩 指所有由皇冠經營的賭場之內法例上許可的所有形式的博彩。Gambling具有相同的意思

會員計劃 指皇冠Crown Rewards獎賞計劃，是一個讓會員可以享有特定優惠及特權的會員計劃。

會員系統 指根據相關法例由皇冠經營的屬於皇冠Crown Rewards角子機部分的會員系統。

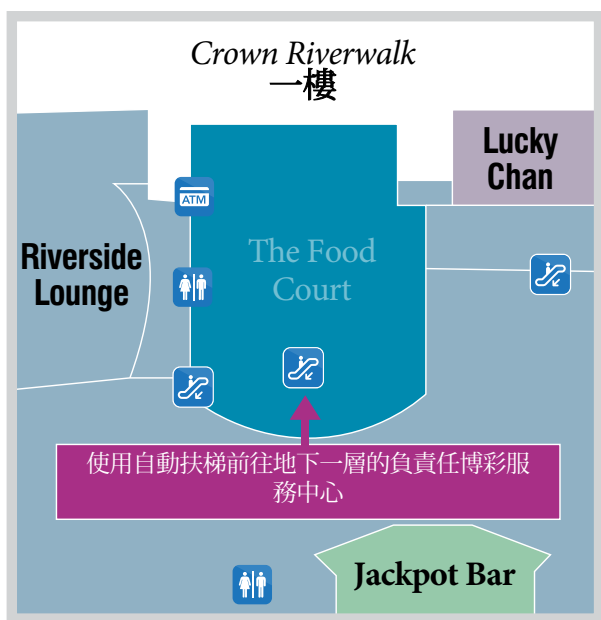
管理規則 指由VCGLR同意並執行有關於賭場操作與程序的規則。

行為不當 指所有對任何顧客構成危險，或影響到他人 在皇冠的娛樂活動的行為。

墨爾本皇冠負責任博彩服務中心
位於
墨爾本皇冠大樓。

該中心開放時間是每週7天，每天24小時，提供一系列免費和保密的服務，包括：

負責任博彩資料
自我排除計劃
輔導服務
牧師援助服務
第三方申請排除計劃
轉介到外界專業協助服務
如有需要，可以安排翻譯員



墨爾本皇冠負責任博彩服務中心
1800 801 098

電郵地址 : rgc@crownmelbourne.com.au
www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

Crown Melbourne 墨爾本皇冠
牧師援助服務
1800 456 228

Gambler's Help (賭博者援助熱線)
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

