

# 负责任赌博社群

## 主席 致词

刘绍圆博士

欢迎您阅读第四期的“负责任赌博社群”。

非常高兴于今年5月 10-23日举行的2019年负责任赌博意识周 (RGAW 2019) 圆满落幕，让赌客有机会反思自己的赌博行为。今年的主题是“你够精吗？”，我们在28个不同的地



点设立路演向将近3,700名访客进行了宣传。我们的成就必须归功于业者和社区合作伙伴的鼎力支持，所以我想借此机会再次感谢大家，并期待着明年的 RGAW。提倡负责任赌博是无休止的。在這一期的“负责任赌博社群”，圣淘沙名胜世界 (RWS) 和全国职工总会俱乐部将分享他们如何在日常运作中采用 RG 措施。我相信大家能够从中学习，并让我们的组织加强现有的 RG 举措。

去年年底，我召集 RG 准则工作小组针对现有法律审查目前的 RG 准则，旨在加强水果机游戏室 (FMR) 业者的 RG 能力以及缩小赌场和新加坡博彩公司的 RG 准则的差距。我非常高兴工作小组已经完成了他们的建议，你可以在本期中了解更多。我想鼓励所有的 FMR 业者采用这些准则。然而，考虑到各业者的不同经营模式，RG 准则不可能是一刀切，不过本人认为应该还是有方法让每个 FMR 朝向一个共同的准则。工作小组的成员和 RGF 秘书处将会在未来几个月与您进行更多讨论。

最后，我希望您能继续支持我们的电子宣传报，将中英两个版本分发给贵机构的相关人员。谢谢！

## 这期的 话题

- 2 全国职工总会俱乐部的负责任赌博措施
- 3 成功实践负责任赌博措施
- 5 负责任赌博准则
- 7 错过我们的活动吗？

## • 全国职工总会俱乐部 •

引领同业 遵守准则



早在 2007 年，全国职工总会俱乐部在限定的监管生效日期之前就实施了严禁会员宾客和制定标准营业时间等社会保障措施，是全国预防嗜赌理事会 (NCPG) 负责任赌博准则的早期采用者。

俱乐部自采纳准则以来，一直积极支持理事会的各项活动，当中包括参与 RG 展览以及在水果机游戏室举办有如蒙福关爱的预防嗜赌大使交流会这般有趣和互动性的活动。俱乐部也为 RG 培训提供场地，并在各分部的显著位置张挂宣传 RG 的

LED 显示屏和海报，同时还放置帮助赌客的各种建议的小册子和传单。为协助职员识别问题赌徒，我们也定期派员工参加 NCPG 批准的培训课程。

通过这些 RG 措施，我们看见赌客对 RG 的意识有所提升，并在赌博时表现出更多的自律。如此一来，会员们能够负责任地赌博，并让水果机游戏室内的氛围更加愉悦。全国职工总会俱乐部将致力于在日常运作中肩负社会责任，并将继续与 NCPG 合作，支持其各项举措。

## 负责任赌博措施的贴士

### 圣淘沙名胜世界全方位的举措

圣淘沙名胜世界 (RWS) 拥有完善和严格的负责任赌博 (RG) 计划，旨在确保客户们得到应有的保障以及提升他们对负责任赌博的意识。我们也会继续与社会及家庭发展部和全国预防嗜赌理事会紧密合作，以履行我们的承诺，不断促进新加坡的负责任赌博环境的可持续性。我们在此分享如何在全方位实施 RG 措施时所考虑四个关键因素。



#### 最高管理层的承诺和明确的指导

首先，最高管理层必须为 RG 定下基调，并倡导 RG 的重要性，以便在公司上下灌输坚定的 RG 思维模式和文化。

圣淘沙名胜世界的高层对 RG 承诺言出必行，而这个承诺也体现在团队里的所有成员。高层为公司设定明确的 RG 目标和期望是推动团队成员实现 RG 目标的基石。如此一来，团队成员不必担心他们积极正视赌博问题和实行干预措施是否会导致顾客流失或与公司有利益冲突。这种明确的期望和方针让我们的团队成员毫无顾虑且有信心地帮助我们的客户。



#### 业界最佳实践方案的基准测试

圣淘沙名胜世界致力于不断改进公司的 RG 计划，加强 RG 的实践，其中有效方法就是通过基准测试。我们与其他主要司法管辖区和 RG 机构比照，以获取有关我们的 RG 计划在全球业界的成效的新观点。

为此，我们自愿接受全球最全面、最严格的 RG 认证计划之一的审核，即加拿大负责任赌博委员会 (RGC) 的 RG Check 认证计划。圣淘沙名胜世界早在 2015 年就成为亚太地区第一家获得 RG Check 认证的赌场，该认证为我们的 RG 计划的内容、质量和范围提供了客观和独立的基准。最重要的是，它指导我们评估自己的 RG 计划，审视需要改进的地方。

三年后，于 2018 年 12 月再次接受 RGC 的认证审查之前，我们改善了公司的 RG 计划，让圣淘沙名胜世界赌场成为 RGC 至今完成的 150 个认证计划及重新认证计划当中，名列第一的赌场。



## 全面的员工培训

RG实践方案的成功与否与赌场员工的能力息息相关，因此公司的优先事项是为他们提供全面的培训。在RG培训期间(包括每年的复习训练)，我们给所有的赌场员工提供明确的公司方针、最新的知识和资源，以帮助他们更好地评估和处理可能出现的问题赌博情况以及协助客户。我们的RG培训的其中一个关键是训练所有的赌场员工观察和确认可能显示赌博问题的情况，再交由另一位训练有素的RG大使进行干预。我们的RG大使受过专业的训练，感官灵敏可探测赌场内问题赌博的迹象。

为了帮助员工在应付可能有赌博问题的客户所面临的挑战，RWS聘用外包RG专家进行额外的专业培训，为RG大使传授关于赌博问题的深刻见解和必要的技能，以便以更有效的方式应付客户。培训以面对面的课堂形式进行，采用的培训方法包括演示幻灯片、视频播放、经验分享和角色扮演。RG大使给予这方面的专业培训的反饋非常正面，他们表示在履行职责时更有信心。



## 特别定制且具针对性的RG策略

重要的一点是，我们必须了解并根据不同赌客的需要制定RG策略，例如信息内容、内容传递方式以及协助方式。比方说，我们的一些客户可能只是玩电子游戏机，因此，游戏机的屏幕显示RG信息和时间会是吸引赌客眼球的有效渠道。

圣淘沙名胜世界希望通过与客户产生共鸣的方式来推广RG的宣导，让客户感受到宣传的目的。因此，我们针对年长者特别设计了多个以中英文讲解的宣传册，而且字体更大、资讯更适宜。我们也采用较为正面的文字进行宣导，例如“要成为个赢家，做个智慧玩家”。我们深信，这样的策略已经获得我们客户的热烈反应，让他们成为更为负责任的赌客。

Resorts World  
Sentosa  
Singapore  
a Genting Resort

享受您的黄金岁月

退休

在安全范围内赌博

Resorts World®, the Resorts World logo and all Resorts World elements and related indicia  
© Genting International Management Limited. All rights reserved.



# 负责任赌博准则

通过采纳最新和改进的 RG 准则，成为拥有极佳 RG 措施的水果机游戏室（简称 FMR）经营者

## 什么是水果机游戏室的负责任赌博准则？

这套 RG 准则包含 6 项条件。这一系列条件被分为基本级别、中等级别和高等级别，让拥有不同会员人数、游戏机数量和操作环境的经营者根据自己的能力灵活地遵守这套准则。大部份的条件都是根据目前的 RG 准则来制定的，所以经营者一般都可以达到基本级别的要求。

### 例子：基本级别的条件

- 为客户提供中英文版的负责任赌博及问题赌博资料 (客户教育)
- 提供全国预防嗜赌热线的卡片及服务，例如转介、个人赌场禁门及辅导服务 (客户协助)
- 记录为申请个人赌场禁门的客户所提供的协助 (备案及报告)

## 如何采纳这套准则？

通知 RGF 秘书处您打算采用准则。您可向秘书处针对 6 项条件的任何一项和相关级别获取指导或说明。在准证到期之前，已采用 RG 准则的经营者须提交一份自我评估的核对表，以协助制定其符合 RG 准则的评分。这些经营者必须说明他们是否遵守了 RG 的每一个条件，并为无法遵守任何一个条件做出备注。每一部分的评分是依据所遵守的几项项目作为该部分的项目总数的百分比。每个部分都会根据推行准则的复杂性和承担程度给予比重。

要获得“良好的 RG”实践评级，FMR 经营者必须获得每个部分 50% 的最低分数和 70% 的最低总分。

## 为何采纳这套准则？

符合RG准则的评分将与您的俱乐部年度评级相对应。分数表如下：

总分数	评级分类
90%	拥有优秀 RG 措施的水果机游戏室经营者
70% - 89%	拥有良好 RG 措施的水果机游戏室经营者
50%-69%	拥有承诺 RG 措施的水果机游戏室经营者
<50%	拥有一般 RG 措施的水果机游戏室经营者

获得最高等级(优秀评级)的经营者将能够在业界内推广自己的俱乐部，并使用标语来展示他们高度符合 RG 准则的成就。



# 活动汇报

## 2019年11月8日 负责任赌博论坛交流会

2019年11月8日，来自22个俱乐部的水果机游戏室经营者在全国职工总会俱乐部的“Happy Days”进行交流。参与者不但有机会听到一名蒙恩社会服务戒赌康复中心的客户讲解其戒赌的心路历程以及各项为所需人士提供的社区服务，也在会上详细了解到负责任赌博 (RG) 的准则。RG 论坛的社区领袖刘绍圆博士和蓝国庆先生也参与讨论和分享，让所有参与者获益良多。



负责任赌博论坛主席, 刘绍圆博士, 致词



蒙恩社会服务戒毒康复中心创办人兼执行董事, 李汉忠牧师与参与者分享其中心的服务

## 2019年负责任赌博意识周

2019年负责任赌博意识周 (RGAW2019) 已于今年5月10-23日举行。在圣淘沙名胜世界 (RWS) 举行的启动仪式上，蒙福关爱的预防嗜赌大使和 RWS 赌场的 RG 大使分别呈现短剧表演和进行分享会。



为吸引不同类型的客户而推出的全新傍晚时段



根据具体地点而设置的互动游戏，能有效地吸引客户



在 RG 路演期间，共有 3700 名公众参与，比 2018 年 RGAW 的 3000 名参与者有所增加

# 负责任赌博论坛成员

COMMUNITY REPRESENTATIVES	DESIGNATION/ORGANISATION
DR. PATRICK LIEW (CHAIRMAN)	DISTRICT COUNCILLOR, CENTRAL SINGAPORE COMMUNITY DEVELOPMENT COUNCIL
MR. ANDREW TAY	CHAIRMAN, LAKESIDE FAMILY SERVICES
BISHOP TERRY KEE	VICE PRESIDENT, NATIONAL COUNCIL OF CHURCHES OF SINGAPORE
MR. STEVEN LAM	CHAIRMAN, PUNGGOL CENTRAL CITIZENS' CONSULTATIVE COMMITTEE
MR. SHEKARAN KRISHNAN	VICE PRESIDENT, SINDA
DR. LEE KAE MENG THOMAS	MEDICAL DIRECTOR AND CONSULTANT PSYCHIATRIST, THE RESILIENZ CLINIC
MR. LEE KIM SIANG	CHAIRMAN, THYE HUA KWAN MORAL SOCIETY
MS. THAM YUEN HAN	EXECUTIVE DIRECTOR, WE CARE COMMUNITY SERVICES LTD

INDUSTRY REPRESENTATIVES	DESIGNATION/ORGANISATION
MR. LAM CHEE WENG	CHIEF EXECUTIVE OFFICER, SINGAPORE POOLS
MR. CHARLIE NG	CHIEF EXECUTIVE, CIVIL SERVICE CLUB
MS. AGNES EU	CHIEF EXECUTIVE, HOMETEAMNS
MR. GEORGE TANASIJEVICH	PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER, MARINA BAY SANDS PTE LTD
MR. LIM ENG LEE	CHIEF EXECUTIVE OFFICER, NTUC CLUB
MR. TAN HEE TECK	PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER, RESORTS WORLD AT SENTOSA PTE LTD
MR. DONALD TAN	DEPUTY CHIEF EXECUTIVE OFFICER (BUSINESS STRATEGIES), SAFRA
MR. CHONG BOO CHING	PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE, SINGAPORE TURF CLUB

NCPG REPRESENTATIVE	DESIGNATION/ORGANISATION
DR. CECILIA CHU	CLINICAL PSYCHOLOGIST, RAFFLES COUNSELLING CENTRE