

负责任赌博社群

联合主席 致词

谢劲松先生

欢迎您阅读第三期的“负责任赌博社群”，继续与我们在新的
一年里倡导负责任赌博(Responsible Gambling, 简称 RG)的措施。
多年来，虽然运营老虎机的俱乐部不断在执行RG措施，让会员的
利益有所保障，但执行的力度参差不齐。



过去两期，我们探讨了负责任赌博的一些基本课题，如一般的赌博信念和行为、潜在
问题赌徒的可观察迹象以及如何与他们有效地沟通。这一期，我们邀请了滨海湾金沙
赌场与我们分享其所实施的RG措施。湖畔家庭服务机构和太和观慈善机构的两位专家
也分享从问题赌徒的视角对RG的看法。

我希望这一期的“负责任赌博社群”能让业界人士重新思考，并在各自场所采取并加
强负责任赌博之措施。我深信这一期的分享必定能让各位获益良多。

这期的话题

2

滨海湾金沙
的负责任赌博
之措施

4

独家：
与湖畔家庭服务
机构以及太和观
慈善机构的访谈

6

活动报道：
参与RG培训
课程，
协助问题赌徒



如何采用 负责任赌博实习

滨海湾金沙采取的负责任的赌博措施

滨海湾金沙负责任赌博（RG）计划是一项以证据为基础的计划，源自我们的母公司拉斯维加斯金沙集团（Las Vegas Sands Corp.）。强大的RG计划是使赌场业务可持续发展的众多因素之一。它还支持包括监管机构，投资者和顾客在内的多个利益相关方，确保业务以负责任的方式运作。

综合度假村的RG计划侧重于成瘾的科学，例如问题赌博，当地可用的资源以及在细致和微妙的方式帮助客人解决有问题的赌博行为时的最佳实践。

与内华达州拉斯维加斯大学国际游戏研究所（UNLV）等知名机构合作，以及将RG计划本地化到新加坡市场，滨海湾金沙的RG计划已被负责任赌博委员会和RG +认可为行业领导者。RG +基于一套全面的负责任赌博标准，被认为是世界上最严格的负责任赌博认证计划，旨在达到或超过所有现有的负责任赌博监管要求。

随着拉斯维加斯金沙集团在滨海湾金沙的RG计划奠定了坚实的基础，我们进一步巩固了我们的服务文化，该服务文化已经为我们的房产进行了独特的策划。由于服务是使自己与竞争对手脱颖而出的关键，因此滨海湾金沙成功的RG计划的方法根植于为我们的客人提供始终如一的客户体验，以我们的服务价值为基础。

滨海湾金沙的RG计划包括：

持续培训RG大使和所有团队成员

RG大使计划是与拉斯维加斯金沙集团和UNLV的Bo Bernhard博士共同开发的。这些大使每周7天，每天24小时在赌场提供服务，并接受培训，以回应宾客在赌博困难时可能出现的可观察标志。大使也将向政府资助的支持服务的宾客提供信息。迄今为止，我们已培训了500多名大使，他们都是在赌场楼层工作的团队成员，并有机会与顾客互动。每年，所有团队成员，无论其工作角色如何，也都要通过强制性的负责任赌博培训。



宾客讯息计划

宾客讯息计划旨在为顾客提供有关如何管理赌博的简单提示和信息。滨海湾金沙开发了四本独立的小册子，一张尺寸方便的RG讯息卡和一个独特的二维码，显示在所有金沙RG的附属宣传册上，以便将宾客直接带到金沙负责任赌博网页以获取更多信息。



负责任赌博
自我禁门, 自我限制计划
赌场入门次数限制计划

电子邮件地址: responsiblegambling@marinabaysands.com
全国预防嗜赌援助热线: 1800 6 668 668
自我禁门令或赌场入门次数限制有关资料: +65 6354 8154
全国预防嗜赌援助网站: www.ncpg.org.sg

Printed on recycled paper. ♻️

与监管机构和民间团体密切合作

新加坡政府已制定广泛的社会保障措施，以鼓励负责任赌博的环境。作为赌场运营商，我们必须继续与相关监管机构进行对话，并与民间组织合作，在需要时为我们的顾客提供支持。

最后思维

社会保障措施所创造的环境以及滨海湾金沙内部开发的计划是世界各地的最佳实践，并且已被证明是有效的伤害最小化措施。新的司法管辖区正在寻求新加坡模式，特别是社会保障措施，以平衡运营商的商业期望和社区的社会福祉，以建立一个有利于所有人的可持续商业模式。

我们的社群

林育发先生，辅导顾问，湖畔家庭服务机构

林先生在过去7年和许多赌徒及他们的家人接触，听闻不少个中的故事，深入了解他们的情况。湖畔家庭服务机构成立于1993年，提供针对家庭需要的个案工作与辅导、财务援助以及资料与转介服务。该机构目前管理两所家庭服务中心以及两所学生托管中心。



钱丝莹女士，心理学家，太和观慈善机构

钱女士拥有三年的经验，对于赌徒及他们的家人所面对的问题见解独到。在她就职的太和观慈善机构提供超过60项计划和服务，为有需要的社群提供援助。

两位专家与负责任赌博论坛秘书处会谈，分享他们对赌场业者所提供的负责任赌博措施的经验 and 看法。

提供与赌博相关的服务

林先生: 我们过去为全国预防嗜赌理事会 (NCPG) 所处理的个案和/或他们的家人进行后续工作并提供辅导服务。我们也协助当局处理家属赌场禁门令 (Family Exclusion Order, 简称 FEO) 的申请及撤销的行政事宜。目前，我们为问题赌徒及其家人提供辅导和主办小组交流会。

钱女士: 太和观慈善机构是全国预防嗜赌理事会的指定机构之一，协助处理家属赌场禁门令的申请，并就第三方入门次数限制令 (Third Party Visit Limit, 简称 TPVL) 的评估与当事人进行面谈。此外，该机构也为问题赌徒及受影响的家庭提供辅导。

我们所面临的挑战

林先生: 赌徒不够积极主动、不愿寻求帮助仍然是一个问题，而他们往往到了危机时刻才会寻求协助，例如婚姻濒临破裂，或者因嗜赌所造成的严重财务问题。

钱女士: 大多数来接受辅导的问题赌徒错认为我们能帮助解决他们的债务问题，而并非想真正讨论他们的嗜赌行为。一旦解决债务问题，有些甚至会立即停止辅导。因此，他们的家人往往感到纠结，不知应不应该为嗜赌的亲人还清赌债。

赌场业者的RG措施如何帮助问题赌徒 (或潜在问题赌徒) 及他们的家人

林先生: 老虎机游戏室近来所取得的成效是值得赞扬的。所有老虎机游戏室不再设有自动提款机或销售点电子转账服务的终端器, 因此赌客若想取更多钱赌博, 就必须离开游戏室。这有助防止赌客沉迷, 久坐在老虎机前。

赌徒在过去只有在自愿的情况下, 可以在某些老虎机游戏室申请个人禁门令计划。如今, 赌场业者通过这项计划的统一执行, 加上全国预防嗜赌理事会在老虎机游戏室的强制性审查, 将能以更协调的方式帮助该计划的宾客。这是一项重要的措施, 让申请个人禁门令的宾客能够持之以恒。

钱女士: 一些家属会直接联络赌场为嗜赌的亲人申请禁门令, 赌场员工便会把他们转介绍给我们, 这显示员工接受过RG培训。我们也收到反馈, 无论是个人或家属, 在成功申请禁门令后都表示情况有所改善。有些当事人不再赌博, 与家人的关系也变得更加融洽。

加深解决方案

林先生: 赌场已经有训练有素的RG大使, 能对略显嗜赌问题的宾客做出适当的反应, 并向他们推荐相关协助。或许赌场能进一步做的是统计大使与宾客接触的次数, 以及了解宾客对大使的反应, 以研究这项计划和员工培训的成效。此外, 赌场业者还可以通过一些仪器来监控顾客的赌博时限, 从而帮助他们成为负责任的赌徒。

钱女士: 虽然业者可能在他们的赌场实施了一些RG措施, 但我们所接触的个案当事人大多不清楚这些措施的存在。他们表示, 在赌场内所显示的RG讯息起不了提醒的作用。其实RG讯息应该放置在赌场内较为显眼的地方。业者也可以加强赌场员工的培训, 以有效识别需要帮助的赌徒, 迅速将他们转介到提供辅导服务的机构, 或让他们拨打全国预防嗜赌理事会的专线寻求援助。

非常感谢林先生和钱女士的分享。

活动报道

2018年11月13日

负责任赌博论坛 “有效沟通方式” 的培训课程

40名来自两间赌场、32个老虎机游戏室、新加坡赛马公会和新加坡博彩公司的员工, 参与了由来自国立成瘾治疗服务的 S.B. Viknesan 先生所指导的半天培训课程。

培训课程的内容包括沟通技巧、安全守则、有助交流的激励性访谈方式, 以及如何应对特定情况的指导。参与者对于课程的评估极佳, 4分总分共获3.49分, 相等于87%。



负责任赌博论坛成员

INDUSTRY REPRESENTATIVES

DESIGNATION/ORGANISATION

MR. SEAH CHIN SIONG (CO-CHAIR)	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

COMMUNITY REPRESENTATIVES

DESIGNATION/ORGANISATION

DR. PATRICK LIEW (CO-CHAIR)	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

NCPG REPRESENTATIVE

DESIGNATION/ORGANISATION

DR. CECILIA CHU	CLINICAL PSYCHOLOGIST, RAFFLES COUNSELLING CENTRE
-----------------	--
