

教育部體育署

出國報告（出國類別：考察）

考察負責任博彩制度之規劃及推動

服務機關：教育部體育署

姓名職稱：徐科長淑婷、莊科員家幸

派赴國家：澳門

出國期間：106年11月20日至25日

報告日期：107年2月13日

摘要

隨著國內第 2 屆運動彩券之銷售規模持續增長，向民眾宣導運動彩券之公益性、娛樂性及節制投注等「負責任博彩」概念，應有其必要性。澳門政府自 2009 年起即與學術機構、博彩企業及防治輔導機構共同合作，推行並持續深化負責任博彩之政策及措施，經過多年努力，頗具成效，值得學習。為瞭解澳門負責任博彩之政策制訂、相關具體措施及執行成果，作為我國未來負責任博彩發展方向及策略之參考借鑒，遂安排本次行程，考察澳門負責任博彩之相關政府機關、學術機構、民間業者及非營利組織，包括：澳門博彩監察協調局、澳門社會工作局、澳門大學博彩研究所、聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭中心、澳門理工學院博彩教學暨研究中心、澳門彩票有限公司、逸安社、國際博弈研究室（亞洲有限公司）及澳門賽馬會。本次返國報告含考察澳門負責任博彩之目的、過程、心得及建議。

關鍵字：運動彩券、負責任博彩

目次

壹、目的	4
貳、過程	5
參、心得及建議	22
肆、附錄	27

壹、目的

第 2 屆運動彩券由威剛科技股份有限公司擔任發行機構，並委託台灣運動彩券股份有限公司擔任經營受委託機構、中國信託商業銀行股份有限公司擔任金流受委託機構，發行期自 103 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止，共計 10 年。

第 2 屆運動彩券之銷售情況，自 103 年銷售額為新臺幣 240 億元、104 年為新臺幣 282 億元、105 年為新臺幣 312 億元，到 106 年為新臺幣 331 億元。隨著國內運動彩券規模之持續增長，向民眾宣導運動彩券之公益性、娛樂性及節制投注等「負責任博彩」概念，應有其必要性。

澳門政府自 2009 年起即與學術機構、博彩企業及防治輔導機構共同合作，推行並持續深化負責任博彩之政策及措施，經過多年努力，頗具成效。據澳門大學博彩研究所之調查，澳門居民的負責任博彩認知率，在 2009 年以前，僅有 16.2%；隨著澳門正式推行負責任博彩系列活動後，至 2013 年，已有超過 6 成（60.5%）的澳門居民認識負責任博彩。

本計畫安排參訪澳門負責任博彩相關單位，包括政府機關、學術機構、民間輔導單位及博彩企業，期望透過參訪活動，與澳門有關單位進行交流，並深入瞭解下列議題，作為我國未來推行負責任博彩之參考：

- 一、 澳門博彩目前發展的概況，及盈餘之運用。
- 二、 負責任博彩的政策制定(包含政策目標、業務範圍，及所涉機關的權責)及相關具體措施。
- 三、 相關機構成立的任務、宗旨及組織架構。
- 四、 相關機構在責任博彩政策或實務扮演的角色與任務。
- 五、 相關案例分享。
- 六、 未來責任博彩發展方向及策略。
- 七、 澳門博彩衍生之產業或行業（包含正面及負面，例如博彩分析師，地下博彩業者），澳門政府如何管理、規範或宣導。
- 八、 以澳門博彩發展經驗，提供臺灣運動彩券發展之建議。

貳、過程

一、考察行程

本次考察行程安排負責任博彩相關之政府機關、學術機構、民間業者及非營利組織等，總計 9 個單位，摘要如下：

日期	時間	參訪機構
106/11/21(二)	11:00	澳門博彩監察協調局
106/11/21(二)	15:00	澳門社會工作局
106/11/22(三)	10:00	澳門大學博彩研究所
106/11/22(三)	14:30	聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭中心
106/11/23(四)	11:30	澳門理工學院博彩教學暨研究中心
106/11/23(四)	15:00	澳門彩票有限公司、逸安社
106/11/24(五)	14:30	國際博弈研究室（亞洲有限公司）
106/11/24(五)	17:00	澳門賽馬會

二、活動剪影



2-a. 與社會工作局防治問題賭博處胡綺梅處長及其團隊



2-b. 技術員示範「負責任博彩資訊亭」之使用



3-a. 與澳門大學博彩研究所馮家超所長及其團隊



3-b. 博彩研究所內設置博彩實習室



4-a. 與聖公會樂天倫賭博輔導暨家庭服務中心葉鑑波主任及其團隊



4-b. 聖公會提供之各項負責任博彩廣宣物品



5-a. 與澳門理工學院博彩教學暨研究中心趙崇堅副主任、黃貴海博士等人



5-b. 研究中心內設置電子博彩機器實驗室



6-a. 澳門彩票有限公司投注站門口



6-b. 澳門彩票有限公司電話投注中心



7-a. 與澳門彩票有限公司代表



7-b. 與逸安社代表



8-a. 與國際博弈研究室（亞洲有限公司）
代表



8-b. 國際博弈研究室（亞洲有限公司）
大門



9-a. 與澳門賽馬會關永祥營運主任及其
團隊



9-b. 澳門賽馬場（賽道部分）



9-c. 澳門賽馬場（馬匹亮相圈前）



9-d. 澳門賽馬場（賽事大樓內之
騎師過磅區）



三、內容摘要

茲摘要本次參訪過程所獲相關資訊如後。

(一) 澳門博彩監察協調局

1. 簡稱 DICJ，為澳門博彩業之主管機關。
2. 澳門博彩產業現況：
 - (1) 澳門目前有 40 間娛樂場，其中 2 間停業整修；另加計 5 間專營角子機 (slot machines) 的娛樂場，總計有 45 間娛樂場。
 - (2) 2016 年度澳門博彩產業各類博彩毛收入 (gross gaming revenues，簡稱 GGR) 為澳門幣 2,241 億元 (約新臺幣 8,292 億元)，其中體育彩票之毛收入約澳門幣 7 億元 (約新臺幣 26 億元)，占整體博彩毛收入比例約 0.31%。
 - (3) 2017 年截至第 3 季結束，澳門博彩毛收入為澳門幣 1,940 億元 (約新臺幣 7,178 億元)，其中體育彩票之毛收入約澳門幣 5 億元 (約新臺幣 18.5 億元)。
 - (4) 博彩毛收入為投注總額扣除獎金出支後之數額。
 - (5) 澳門目前僅體育彩票、賽馬及賽狗等項目提供有虛擬通路投注服務。
3. 博彩稅及其運用：澳門博彩稅為博彩毛收入的 35%；另尚須加計博彩毛收入不超過 2% 用於挹注公共基金會 (用於促進、發展或研究文化、社會、經濟、教育、科學、學術及慈善活動)；及博彩毛收入不超過 3% 用於發展城市建設、推廣旅遊及提供社會保障，合計約為博彩毛收入的 39%。
4. 負責任博彩之相關政策制定：
 - (1) 2009 年起，DICJ 與澳門大學…等機構共同合作，每年定期舉行負責任博彩推廣活動，每年定有不同的活動主題，推廣的對象也自澳門市民逐漸擴展至旅澳遊客。
 - (2) 各年度負責任博彩推廣活動的主題及目的，摘要如下：

年度	負責任博彩推廣活動之主題及目的
2009 年	讓公眾、博彩營運商、問題賭博防治機構、民間社區團體等正確認識「負責

	任博彩」的概念，以及認識政府部門、博彩營運商、問題賭博防治機構、學術機構、以及博彩者在「負責任博彩」概念下所擔當的角色及工作。
2010 年	以「負責任博彩行為」為主題，旨在逐步加強澳門居民及旅客對負責任博彩的認知及行為。
2011 年	以「負責任博彩經營及負責任博彩行為」為主題，旨在向澳門居民及旅客廣泛推廣「負責任博彩行為」，以及鼓勵博彩營運商推行及完善「負責任博彩業務守則」，以協助博彩營運商減低賭場員工沉迷賭博的風險。
2012 年	以「主動求助」為主題，旨在透過活動向澳門居民及遊客宣傳「負責任博彩行為」、加強他們對澳門問題賭博防治機構的認識，以及鼓勵有隱性賭博問題的博彩者及其家人主動尋求協助。
2013 年	以「社區參與齊共行」為主題，旨在呼籲社會各界，包括政府、博彩營運商、教育機構、社區團體，以及當地居民一同關注及正視問題賭博情況，並主動參與及支持「負責任博彩」推廣活動。
2014 年	以「認清博彩，助人自助」為主題，旨在呼籲社會各界了解博彩所存在的風險，加強對負責任博彩的認知，從而向身邊的親友傳達正確訊息。
2015 年	以「博彩，你知多少？」為主題，旨在透過不同持份者的社會網路與澳門市民接觸，讓市民深入認識「負責任博彩」理念。
2016 年	以「借錢賭博是危機」為主題，旨在提醒公眾借錢賭博是不負責任的行為，且會衍生許多家庭及社會問題。
2017 年	以「博彩不是搏命，娛樂要節制」為主題，旨在提醒當地居民及入境旅客，當選擇參與博彩時須懂得節制，並認知博彩不是搏命的正確訊息。

(3) 2011 年，澳門政府召集博彩監察協調局、社會工作局、教育暨青年局、澳門大學及理工學院代表及民間專家學者共同策劃負責任博彩政策及具體的執行措施；並於隔年（2012 年）組成跨部門的「負責任博彩工作小組」。

(4) 通過「第 10/2012 號法律」，重要規範有二，包括：

- ✓ 將合法進入娛樂場的年齡自 18 歲提高至 21 歲。
- ✓ 自我隔離（self-exclusion）措施入法，規定「任何人自行提出或確認由其配偶、尊親屬、卑親屬或二等旁系血親所提出的禁止其進入娛樂場申請時，博彩監察協調局局長可禁止其進入全部或部分娛樂場，為期最長兩年。」

- (5) 實質審批博彩企業建議書：
- ✓ 原則上每年娛樂場內之賭桌數量，其成長率平均不超過 3%。
 - ✓ 博彩企業在提交經營建議書時，DICJ 會參考其內容在非博彩項目之規劃，來審批同意其內容在博彩項目之規劃。
- (6) 著手修訂「規範進入娛樂場和在場內工作及博彩的條件」法律草案，規範博彩從業人員於工餘時間禁止進入娛樂場之相關規定。
- (7) 非法賭博網站之取締是交由澳門司法警察負責。
- (8) 澳門並無博彩分析師的職業。

(二) 澳門社會工作局

1. 簡稱社工局，服務涵蓋社會援助、個人及家庭、兒童及青少年、安老、康復、防治藥物依賴、防治問題賭博、社會重返等範疇。
2. 社工局於 2005 年底設立「志毅軒」，並於 2016 年改名為「防治問題賭博處－志毅軒」，其中「志毅」二字，代表戒治問題賭博需要人們的意志及毅力；主要工作職責為受賭博問題困擾之人士及其家人提供輔導服務，並透過社區預防工作，減低賭博失調對個人及家庭的影響。
3. 澳門博彩業及問題賭博情況：
 - (1) 澳門最大的來來超級市場僅有 32 間分店，但娛樂場就有 40 家，娛樂場的數量超過販售民生用品的超級市場。
 - (2) 截至 2017 年第 3 季結束，澳門有 6 家博彩企業、6,449 張賭桌、16,310 台角子機。
 - (3) 截至 2016 年底，澳門博彩業僱員有 55,726 人，其中約半數 23,980 人為莊荷 (dealer)。澳門人口數約有 65 萬人，其中勞動人口約有 40 萬人，博彩業僱員佔勞動人口比例約 14%。
 - (4) 澳門居民近年參與博彩情況，2003 年的參與率為 67.9%、2007 年為 59.2%、2010 年為 55.9%、2013 年為 49.5%、2016 年為 51.5%，整體而言有逐年下降的趨勢。
 - (5) 承前項，澳門居民參與博彩活動調查之各年度比較，摘要如下表：

年份	2003	2007	2010	2013	2016
對象年齡	15-64 歲	15-64 歲	15-64 歲	15-64 歲	18 歲或以上
博彩參與率	67.9%	69.2%	55.9%	49.5%	51.5%
問題賭博	2.5%	3.4%	2.8%	1.9%	賭博失調流行率 2.5% (輕度 1.3%; 中度 0.8%; 嚴重 0.5%)
病態賭博	1.8%	2.6%	2.8%	0.9%	

* 精神疾病診斷與統計手冊改版，問題賭博及病態賭博改稱為賭博失調。

(6) 依 2016 年澳門居民參與博彩活動調查之結果，推估澳門居民約有 1.4 萬人有賭博失調之情形。

4. 負責任博彩相關政策及措施

(1) 「負責任博彩」是指在一個適度監管的环境下，把博彩行為引致的負面影響減至社會可接受的水平。

主要目的有三：

- 預防及降低博彩相關的潛在風險、
- 降低賭博失調行為的發生及影響、
- 協助博彩者為博彩消費設限至可負擔水平。

(2) 負責任博彩目標有五：傷害最少 (Harm Minimization)、知情決定 (Informed Decision)、平衡發展 (Balanced Development Model)、共同承擔 (Shared Responsibility) 及最佳實踐 (Best Practice)。

(3) 2012 年，澳門政府成立「負責任博彩工作小組」，成員包括：社工局、DICJ、教育暨青年局、澳門大學及澳門理工學院；並定期召開「賭博失調防治服務協作會議」，以加強及優化澳門賭博失調防治服務。

(4) 社工局在負責任博彩項目的主要工作包括：

- 推動負責任博彩政策、
- 推動相關法例的執行、

- 每年舉辦負責任博彩宣傳推廣、
 - 推動社會研究。
- (5) 澳門政府每年用於負責任博彩的預算約為澳門幣 1,000 萬元(約新臺幣 3,700 萬元)，主要用於：社區教育及宣傳、學術研究調查、員工在職培訓、負責任博彩推廣活動、負責任博彩資訊亭、人力資源等項目。
- (6) 澳門政府與民間合作，推動本土化的賭博失調輔導專業培訓課程及認證，提供包括：「澳門賭博輔導員專業證書課程」、「澳門負責任博彩導師證書課程」及「澳門負責任博彩指導員證書課程」。

(三) 澳門大學博彩研究所

1. 成立於 2003 年 8 月，是一所致力於研究和發展博彩業的學術機構。2007 年受澳門政府委託，著手研究及草擬澳門負責任博彩政策。
2. 2017 年 9 月，所長馮家超教授獲澳門政府行政長官委任成為第 6 屆的立法會委任議員。
3. 根據澳門大學博彩研究所的定義：「負責任博彩」是指在一個適度監管的环境下，博彩者在參與博彩時不會對本人、家人、親人、其他博彩者、娛樂場員工的安康構成威脅，或使本地區及博彩者原居地帶來負面的影響。

為達此目標，需要政府、博彩者及其親友、博彩營運商、問題賭博防治機構、教育及其他社區團體共同承擔責任，以確保博彩者的博彩決定在知情的情況下作出的，且博彩行為對其個人、親友、以致社會都是負責任的。

4. 負責任博彩相關調查研究：

- (1) 潛在問題賭徒的高風險因子（價值觀方面）有三：
 - 金錢能買到快樂、
 - 賭博能賺到錢、
 - 賭博是有技巧的。

- (2) 賭博失調的預防工作應從小且從教育做起；但要讓負責任博彩的推廣教育進入校園內有困難度，建議可用「理財」的概念來包裝「負責任博彩」課程，如此較容易將負責任博彩的觀念帶入校園，學生家長也比較能接受。
- (3) 有關澳門政府近年委託澳門大學博彩研究所執行之研究調查計畫，部分摘錄如下：

計畫名稱	委託單位
「從澳門經濟及社會範疇探討博彩業（2020 至 2030 年）適度規模定量分析」（註：研究中）	澳門經濟發展委員會
「澳門居民參與博彩活動調查 2016」研究報告	澳門社工局
「博彩從業員對娛樂場工作環境評價」調查報告（註：2014 年發表）	澳門衛生局
「澳門居民參與博彩活動調查 2013」研究報告	澳門社工局
「博彩從業員參與文娛康體活動調查」研究報告（註：2011 年發表）	澳門社工局
「澳門居民參與博彩活動調查 2010」研究報告	澳門社工局
「澳門博彩從業員生活調查」（註：2009 年發表）	澳門社工局
「澳門居民參與博彩活動調查 2007」研究報告	澳門社工局
「澳門青年參與博彩活動調查 2004」報告	澳門教育暨青年局
「澳門居民參與博彩活動調查」（註：2003 年發表）	澳門社工局

5. 負責任博彩資訊亭 3.0 及責任博彩資訊站：

(1) 負責任博彩資訊亭 3.0

澳門政府與澳門大學博彩研究所及其他學術機構於 2012 年開發並推出「負責任博彩資訊亭 1.0」版本，資訊亭主要目的是為了向澳門市民及遊客提供負責任博彩資訊，並加深其對於負責任博彩的認知。



後續澳門政府再開發負責任博彩資訊亭 2.0 及 3.0 版本。最新開發的 3.0 版本於 2016 年 2 月推出，並新增護照掃描器，便利遊客透過護照提出「自我隔離」及「家庭賭博輔導」的電子申請。

(2) 負責任博彩資訊站

澳門政府於 2016 年首度推出「負責任博彩資訊站」，將過去以「自助服務」導向的資訊亭設計，擴增至多功能的資訊站平臺，並設置在娛樂場內博彩區。負責任博彩資訊站內附有負責任博彩資訊亭 3.0、賭博失調防治機構的宣傳物品、負責任博彩宣傳短片、研究報告以及博彩企業的負責任博彩資訊，此外，站內不時會有「負責任博彩資訊站大使」，為有興趣人士提供負責任博彩資訊及協助使用者使用新的資訊亭。



(四) 聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭中心

1. 聖公會社會服務處應澳門社會局之邀請，成立「聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心」（簡稱：樂天倫），透過為澳門市民提供適切服務，維持和鞏固家庭的基本功能，強化市民對健康家庭的重視。
2. 樂天倫提供主要服務如下：
 - (1) 輔導服務：問題賭博輔導及家庭輔導、
 - (2) 成長、互助支援及治療性小組、
 - (3) 家庭健康教育和親子活動、

(4) 24 小時輔導熱線（每班有 10 人值勤接線）。

3. 澳門賭博失調輔導實務經驗之分享：

(1) 澳門賭博失調者之男女比例約為男 6 比女 4；香港之男女比例則是男 7：女 3。

(2) 賭博失調者常會錯誤地期望能藉由賭博來快速清償債務，卻因此落入債務累積越來越大的負向循環。

(3) 相較於澳門居民問題賭博的求助率尚低，很多是因為害怕被標籤化，另外，識病程度低（對自己可能有賭博失調問題之瞭解程度不足）可能也是原因。

(4) 輔導過程提升求助動機的 4 步曲：

- 瞭解求助者當時狀況及需要。
- 提升即時的安全感。
- 讓求助者覺察其個人不尋求反應並給予舒緩。
- 關心同理求助者困境，提供服務資訊，鼓勵求助。

4. 精神疾病診斷與統計手冊第五版（DSM-V）的「賭博失調自我評估」（Diagnostic Criteria for Gambling Disorder），評估標準（僅供專業人士使用）摘要如下表：

A. 請於適當的空隔內✓有關你過去 12 個月內 在賭博時的情況		
	是	否
1. 需增加金錢來下注才可以達到所渴望的刺激。		
2. 當嘗試減少或停止賭博時會感到坐立不安或煩燥。		
3. 曾多次控制、減少或停止賭博但都未能成功。		
4. 腦海裡經常充滿關於賭博的事情(例如：持續重溫過往的賭博經驗、預測賭博結果或計劃下一次賭博、構思尋找賭本的方法)。		
5. 經常於不愉快時(如無助、內疚、焦慮、抑鬱)，便會賭博。		
6. 當賭輸錢後，常於另一日折返再賭，期望追回輸掉的錢。		
7. 會說謊來隱瞞自己參與賭博的程度。		
8. 因賭博已危害或失去重要的關係、工作、學習或事業發展的機會。		
9. 需倚靠他人提供金錢，以減輕因賭博帶來的財政困境。		
B. 躁狂症發作不足以解釋賭博行為。		

(五) 澳門理工學院博彩教學暨研究中心

1. 澳門旅遊博彩技術培訓中心運作至 2009 年 8 月 31 日結束，從 9 月 1 日起專責博彩培訓的金利達校區由澳門理工學院接管，並在金利達原址成立「博彩教學暨研究中心」（簡稱博彩教學暨研究中心）。
2. 博彩教學暨研究中心培養有博彩專業課程，為澳門培養當地的博彩從業人員：
 - (1) 提供「社會科學學士學位（博彩與娛樂管理）課程」，為有志進修的在職人士提供進修學位教育的機會。
 - (2) 免費為澳門市民提供博彩技職（如莊荷）訓練課程。
 - (3) 博彩教學暨研究中心內設置模擬娛樂場教室及老虎機電子實驗室，供師生使用。



澳門負責任博彩相關措施分享：

- (1) 澳門政府提供「負責任博彩 APP」(手機應用程式)讓民眾下載使用，程式內容包括負責任博彩內容及問題集、防治問題賭博資訊及短片、青少年預防賭博資料、娛樂場優勢、博彩迷思、「賭博失調」自我測試、賭博個人紀錄表、最新消息、賭博防治機構資料及求助方法，及連結「24 小時賭博輔導熱線及網上輔導服務」等資訊。

- (2) 每部角子機上都貼有「負責任博彩」、「24 小時賭博輔導熱線電話」等貼紙。



4. 澳門政府每 3 年都會進行「澳門居民參與博彩活動調查」，及其他例如：博彩從業員生活調查、個人博彩行為與家庭關係研究…等調查；從澳門居民博彩失調流行率在近 10 年有呈現下滑的趨勢，反映澳門政府推動負責任博彩取得一定的成效。
5. 澳門並無博彩分析師行業，有的是博彩企業分析師（證券分析師）職業。

（六）澳門彩票有限公司

1. 成立於 1989 年，為澳門博彩專營公司。及後於 1998 年世界盃舉行前取得澳門政府發出之足球博彩彩票專營權，並於 2000 年 12 月，取得澳門政府發出之籃球博彩彩票專營權。
2. 澳門政府最近一次核發體育彩票經營執照為去(2016)年，執照有效期間為 5 年。
3. 業務簡介
 - (1) 員工人數約 550 位，其中交易室內約有人員 100 名。
 - (2) 投注額：彩券年投注額約澳門幣 100 億元（約新臺幣 370 億元）。
 - (3) 產品面：提供足球及籃球比賽投注，其銷售佔比為足球及籃球各半。約有 9 成賽事開放場中投注，年度獎支出率約 90%。
 - (4) 通路面：提供電話投注及虛擬通路投注；在澳門各地設置有 11 間投注站。

4. 負責任博彩措施：

- (1) 內部員工教育訓練。
- (2) 定期選派員工到逸安社實習賭博輔導工作。
- (3) 以廣受消費者歡迎的英超賽事為例，賽事一周才進行一次，實際上對消費者就已經達到「自我隔離」的效果。
- (4) 避免將投注站開在民居附近。
- (5) 避免以博彩活動作為任何推廣活動的宣傳主題。

(七) 逸安社

1. 2006年11月正式投入服務，為受賭博問題困擾的人及其家庭提供電話熱線諮詢及輔導服務。配合服務對象的需要及善用澳門資源，設置深夜及假期開放時間。
2. 服務內容主要包括：危機處理、轉介服務、小組輔導、個案輔導、熱線輔導、負責任博彩講座、博彩企業駐場服務、社區預防教育及網絡支援計畫服務。
3. 逸安社所提供之負責任博彩相關服務，統計整理如下：
 - (1) 負責任博彩講座：自2008年起至2017年6月止，辦理負責任博彩講座場數有464場，參與講座人次13,540人。自2008年開始，逸安社與澳博(公司)合作，逢星期三對新人職員工進行負責任博彩培訓。
 - (2) 負責任博彩駐場(娛樂場)服務：自2012年起至2017年6月止，辦理負責任博彩駐場服務有306場，接觸人次12,036人次。自2012年開始，逸安社與澳博(公司)合作，逢星期四到員工休息室及員工餐廳推廣負責任博彩知識。
 - (3) 角子機駐場服務：自2012年1月至2013年12月止，辦理負責任博彩駐場服務有218場，服務人次2,722人。
 - (4) 網絡支援計畫服務：自2008年起至2017年6月止，網絡支援計畫新增人數9,689人，負責任博彩資訊發布數量有3,615個。自2008

年開始，逸安社新增網絡支援計畫服務，通過網站、郵件推廣負責任博彩知識。

4. 負責任博彩工作實習計畫：為兩岸四地首創，內容主要是邀請博彩企業內中高階層員工，至民間賭博輔導機構，接受理論與實務的賭輔導培訓。

(八) 國際博弈研究室（亞洲有限公司）

1. 國際博弈研究室（Gaming Laboratories International，簡稱 GLI）成立於 1989 年的美國紐澤西州；目前在全球各地約有 20 個據點，國際博弈研究室（亞洲有限公司）【簡稱：GLI 澳門】辦公室座落在澳門，為 GLI 目前在亞洲的唯一據點。
2. GLI 主要負責的業務是對各種不同博弈遊戲的方式、設備器材以及系統整合上的各項標準進行專業的測試與驗證。另外也包括系統壓力測試及網路安全測試。
3. 澳門 DICJ 認可的認證機構（角子機）目前總共有 7 家，臚列如下所示；GLI 即為其中一家。
 - Gaming Laboratories International (GLI)
 - BMM International Pty Ltd (BMM)
 - Technical Systems Testing (TST)
 - Enex TestLab
 - Slovenia Institutes of Quality and Metrology (SIQ)
 - QALab Pty Ltd
 - Eclipse Compliance Testing

(九) 澳門賽馬會

1. 澳門賽馬會前身為澳門賽馬車會，1989 年賽馬車會易手並發展成為舉辦平地賽馬之澳門賽馬會。
2. 業務簡介

- (1) 澳門賽馬會僱有全職員工約 800 人(其中約 400 人屬於馬房員工)，兼職員工約 300 多人。
- (2) 每年約舉行 400 場賽事。賽季由每年 9 月份開始，至隔年 8 月底。每星期基本編有 2 天賽事，逢星期五舉行夜賽，星期六或星期日編跑日賽或黃昏賽。另於星期三、五、六或日，會轉播香港，南非，新加坡，馬來西亞或澳洲之賽事。
- (3) 投注額:2014/15 年度總投注額約澳門幣 9 億元(約新臺幣 33 億元)；澳門本地賽馬比賽的投注額約澳門幣 6~7 億元(約新臺幣 22~26 億元)。
- (4) 遊戲玩法：提供獨贏、位置、連贏、位置 Q、三重彩、孖寶、三 T 等玩法，皆為彩池均分 (pari-mutuel) 式。2014 年，澳門賽馬會與香港賽馬會達成協議，設立匯合彩池收注。
- (5) 投注管道：澳門各地有 6 間投注站；另提供有網路投注及電話投注服務；其中約 6 成的投注額來自實體通路 (2014/15 年度資料)。

3. 負責任博彩措施：

- (1) 投注站內張貼負責任博彩宣傳海報。
- (2) 最小投注額僅澳門幣 10 元 (約新臺幣 37 元)。
- (3) 每場比賽間隔約半小時，讓消費者有冷靜思考的時間。
- (4) 每場比賽的投注選項多 (通常都有 10 匹馬以上)，消費者較不容易沉迷。
- (5) 賽馬投注不容易有問題賭博的情況發生，從澳門政府將合法進入娛樂場的年齡自 18 歲提高至 21 歲，但仍維持賽馬投注之合法年齡為 18 歲，也能佐證。

4. 動物保護：馬匹 1 星期最多只能參加 1 場比賽。

參、心得與建議

一、考察心得

澳門政府年度預算約澳門幣 1,200 億元，其中博彩稅收約為澳門幣 800 億元，占澳門政府年度預算超過 6 成；博彩稅收之運用範圍很廣，除了用於一般性的政府財政支出以外，尚包括促進、發展或研究文化、社會、經濟、教育、科學、學術及慈善活動；及發展城市建設、推廣旅遊及提供社會保障等項目。此與我國運動彩券政府盈餘專款用於振興體育（發掘、培訓及照顧運動人才，協助國際體育交流，健全運動彩券發行、管理及盈餘運用，並促進社會公益）有別。

澳門負責任博彩政策著重於（一）政府、（二）消費者及其親友、（三）博彩營運商、（四）問題賭博防治機構、（五）教育及其他社區團體等關係人共同承擔責任，唯有各關係人彼此緊密合作、協調與溝通，共同推動及執行負責任博彩之政策與各項措施，方能將負責任博彩的理念深植民心。負責任博彩各關係人分別扮演不同的角色：

- （一）政府是負責任博彩政策推行的領導者，應確實監督負責任博彩政策的落實及執行情況、制定相關標準及執行指引，同時可與學術機構合作，定期進行各項學術研究及調查工作，檢視政策成效。
- （二）消費者應能自我約束不過度投注，並能正確認識自己的價值觀及投注行為；其親友應多關心消費者，避免其沉迷，同時在發現消費者可能有過度投注行為時，能立即向外尋求幫助。
- （三）博彩營運商應盡力創造負責任博彩的環境，讓消費者能在「知情決定」的情況下投注。
- （四）問題賭博防治機構有深厚的社區基礎，是負責任博彩防治及宣傳的第一線工作者。
- （五）教育及其他社區團體則應為民眾建立正確的價值觀，而學術機構應致力協助負責任博彩政策之制定及推動。

澳門政府自 2009 年起推行負責任博彩至今，頗具成效，相關指標彙整摘要如下表，整體而言，澳門居民之負責任博彩認知率自 2009 年以前的 16.2%，至 2013 年已成長至 60.5%；博彩參與率自 2007 年的 69.2%，至 2016 年已減少至 51.5%；問題賭博的比率自 2007 年最高的 3.4%，至 2016 年已減少至 2.1%（輕、中度賭博失調）；病態賭博的比例自 2007 年的 2.6%，至 2016 年已減少至 0.5%（重度賭博失調）。

項目	2009 年以前	2010 年	2013 年	2016 年
負責任博彩 認知率	16.2%	37.6%	60.5%	—
博彩參與率	2003 年 67.9% 2007 年 69.2%	55.9%	49.5%	51.5%
問題賭博	2003 年 2.5% 2007 年 3.4%	2.8%	1.9%	賭博失調流行率 2.5%(輕度 1.3%; 中 度 0.8%; 嚴重 0.5%)
病態賭博	2003 年 1.8% 2007 年 2.6%	2.8%	0.9%	

澳門政府正試著擴大負責任博彩宣導對象，從過去以澳門當地居民為對象的政策，逐漸擴大規模至旅澳遊客（主要來自中國大陸、香港及台灣），將其負責任博彩的影響力擴大至周邊地理區域。

澳門政府與學術機構、民間博彩營運商及問題賭博輔導防治機構共同合作推行負責任博彩，其相關具體措施值得參考，臚列如下：

- (一) 成立跨機構之工作小組，成員包括政府及民間機構，共同推廣負責任博彩、加強及優化澳門賭博失調防治服務。
- (二) 推動負責任博彩措施入法，如第 10/2012 號法律。
- (三) 每年定期舉行負責任博彩推廣活動。對負責任博彩之推廣定有中長期規劃，每年並依規劃提出不同活動主題及推廣目的。
- (四) 開發負責任博彩資訊亭，以及推動於娛樂場內設置負責任博彩資訊站。
- (五) 提供負責任博彩手機應用程式供民眾下載參閱相關訊息。
- (六) 提供問題賭博輔導熱線，部分熱線為 24 小時服務。

- (七) 推動本土化的賭博失調輔導專業培訓課程及認證，包括：澳門賭博輔導員專業證書課程、澳門負責任博彩導師證書課程、澳門負責任博彩指導員證書課程。
- (八) 推動負責任博彩之社區教育、博彩企業員工教育等項目。
- (九) 提供負責任博彩宣傳手冊、海報、影音光碟及其他物品。
- (十) 委託學術機構定期調查澳門居民參與博彩活動及賭博失調之情形，檢視負責任博彩推行之成效

二、我國運動彩券推動負責任博彩現況

在澳門博彩產業包含娛樂場、體育彩票、賽馬等，而娛樂場就佔了博彩毛收入 99%以上，體育彩票比率不到 1%，賭博失調也大部分來自娛樂場，因應此問題澳門政府提出一整套負責任博彩機制並據以推行，且獲致成效。而我國目前開放之博彩為公益彩券及運動彩券，雖然運動彩券成癮比例相對較低，但是我國在發行運動彩券時，即已注意到負責任博彩之推行，目前已執行之事項如下：

(一) 參與負責任博彩研究工作

1. 參與國際彩券組織(如 WLA、APLA)及國內學術研討會，學習負責任博彩發展方向及策略。
2. 考察其他國家負責任博彩單位及進行交流。

(二) 產品設計落實責任博彩相關措施

1. 每次投注最最高總價為 10 萬元，每次中獎的最高金額為 2,000 萬元。
2. 每次投注總價超過 500 元，在交易成立前，投注機螢幕上會出現提醒訊息。
3. 不提供信用交易方式購買運動彩券。

(三) 經銷商落實責任博彩相關措施

1. 經銷商須於出入口及銷售櫃台，設置未成年人不得購買或兌領運動彩券之顯著警告標誌。
2. 台灣運彩提供給經銷商相關宣傳品，都加註「未成年不得購買或兌領彩券」。
3. 為避免不當銷售，提供投注站張貼宣傳標語：經銷商不得贈送彩券、現金或以折溢價方式銷售彩券。

4. 經銷商銷售處所必須距中小學之大門口中心點直線距離 100 公尺(含)以上。
5. 定期舉行經銷商教育訓練，傳達負責任博彩知識。

(四) 制定負責任博彩員工方案

1. 依據「運動彩券發行條例」第 13 條規定，規範員工不得購買、受讓、或兌領運動彩券，並每月更新限制投注名單。
2. 定期彙整運彩產業國際新聞，提供員工學習負責任博彩新知。

(五) 虛擬通路落實責任博彩相關措施

1. 提供自我禁制的措施：A.會員可撥打客服專線，申請停止投注帳戶；B.會員可自行上網自行調整每日/每周/每月的投注金額上限，可調整至最低 0 元；C.會員可上網自行調整每日可投注時段。
2. 會員投注會員的投注超過本公司設定的金額上限時，系統自動限制該會員繼續進行投注。
3. 會員的投注虧損超過本公司設定的金額累積上限時，系統將自動限制該會員繼續進行投注。

(六) 廣告行銷傳播落實負責任博彩相關措施

1. 運動彩券文宣、廣告、出版品及網頁之內容、聲音及畫面不得有下列之情形：
A.勸誘未成年人購買或兌領運動彩券。B.傷害兒童身心健康。C.於高級中等以下學校門口半徑距離一百公尺內。
2. 運動彩券文宣、廣告、出版品及網頁之內容、聲音及畫面均揭示「未成年人不得購買或兌領彩券」及其他警語。
3. 官網提供「節制投注相關宣傳」以及「尋求協助」之管道。

三、建議

綜合以上考察心得及我國目前推動負責任博彩之相關規定及措施，也考量我國運動彩券發行狀況與澳門的博彩產業性質不盡相同，因此提出現階段適合我國運動彩券推動負責任博彩之建議如下：

(一)加強運動彩券經銷商負責任博彩之認知

運動彩券經銷商為第一線銷售運動彩券之人員，直接接觸及面對購券者，經銷商及其雇員對於政府及發行機構所訂的負責任博彩規定及措施，要能完全瞭解及正確認知，才能據以執行並能傳遞與購券者，因此對於運動彩券經銷商之教育訓練，建議要求發行機構應加強負責任博彩之課程，且教學方式應多求變化，以案例分享或小班講座或座談等，經銷商可加強吸收與接受方式呈現，將負責任博彩內化為經銷商之認知，建立經銷商守法觀念及職業責任之基本素養，以達教育訓練成效。

(二)落實內控制度查核

我國運動彩券發行條例及運動彩券管理辦法等相關規定，對前述負責博彩部分措施均有明文規定(未成年人不得購買或兌領運動彩券；規範員工不得購買、受讓、或兌領運動彩券等)在案，且依規定發行機構應定期進行內部控制制度查核，建議應落實查核機制及後續處置，以使運動彩券經銷商及相關人員確實執行及遵守負責任博彩制度。

(三)推行負責任博彩與國際接軌

世界彩券協會(WLA)推行負責任博彩規劃 10 個工作重點，目前發行機構執行 6 個工作重點，建議未來亦就另 4 個工作重點(購券者教育、轉診治療、彩券相關者整合、系統性測量和報告)進行規劃及執行，以完備相關措施及作為。

肆、附錄

一、參訪機構簡介

(一) 澳門博彩監察協調局

1. 簡介

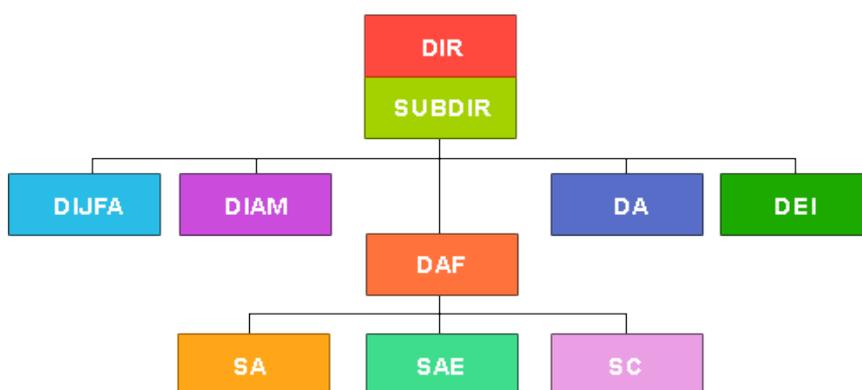
澳門博彩監察協調局，為在娛樂場幸運博彩或其他方式博彩經營產業、互相博彩以及向公眾提供的博彩活動領域內之經濟政策訂定及執行，向澳門行政長官提供輔助及協助之局級部門。

2. 職責

- (1) 協助訂定、統籌及執行娛樂場幸運博彩或其他方式博彩經營產業、互相博彩以及向公眾提供的博彩活動的經濟政策；
- (2) 監察、監督及監管承批公司的活動，尤其是關於履行其法定義務、法規義務及合同義務方面；
- (3) 監察、監督及監管承批公司及法律規定的其他人的適當資格及財力；
- (4) 在許可供經營娛樂場幸運博彩或其他方式博彩的地點及場所並將該等地點及場所定為娛樂場的程序中，向政府提供協助；
- (5) 許可及證明承批公司用作經營有關批給業務的所有設備及用具；
- (6) 發出娛樂場幸運博彩或其他方式博彩中介業務的准照；

- (7) 監察、監督及監管娛樂場博彩中介人業務，尤其是關於履行其法定義務、法規義務及合同義務方面，並履行適用法例規定的其他職責；
- (8) 監察、監督及監管屬自然人或法人的博彩中介人、其合作人及主要僱員的適當資格；
- (9) 根據適用的實體法例及程序法例，查處行政違法行為；
- (10) 確保政府與承批公司之間的關係及承批公司與公眾之間的關係符合法規及澳門特別行政區的最高利益；
- (11) 根據行政長官的指示或法律規定，執行以上各項未列舉的任何按性質屬該局一般職責範圍內的工作。

3. 組織架構



英文縮寫	中文全稱
DIR	局長
SUBDIR	副局長
DIJFA	幸運博彩監察廳
DIAM	互相博彩監察廳
DA	審計廳
DEI	研究調查廳
DAF	行政財政處
SA	行政科
SAE	接待及文書處理科
SC	會計科

4. 「規範進入娛樂場和在場內工作及博彩的條件」

(第 10/2012 號法律)

立法會根據《澳門特別行政區基本法》第七十一條(一)項，制定本法律。

第一章 進入娛樂場和在場內工作及博彩 第一條 標的

本法律的標的為：

- (一) 規範進入娛樂場和在場內進行幸運博彩的條件；
- (二) 禁止未滿二十一歲的人在娛樂場內從事職業活動；
- (三) 規範被禁止博彩的人的投注金額及其贏取的彩金或其他幸運博彩收益的價值的歸屬。

第二條 禁止進入娛樂場

一、禁止下列者進入娛樂場：

- (一) 未滿二十一歲的人；
- (二) 經確定的司法裁判宣告的禁治產人或準禁治產人；
- (三) 明顯精神失常的人；
- (四) 公共行政工作人員，包括公務法人的工作人員，以及保安部隊及保安部門的人員，但經行政長官許可者除外，且不影響第五條規定的適用；
- (五) 明顯處於醉酒狀態或受毒品作用影響的人；

(六) 攜帶武器、爆炸裝置或爆炸物的人；

(七) 攜帶主要用於錄像或錄音，又或除錄像、錄音外並無其他重要用途的儀器的人，但經有關承批公司許可者除外。

二、上款規定的禁止導致不得直接或藉他人在娛樂場內進行任何幸運博彩，禁止範圍包括所有經娛樂場入口方能進入的地方。

第三條

禁止在娛樂場內工作

一、禁止年齡未滿二十一歲的人於娛樂場內以自僱或受僱形式從事職業活動，但法律另有規定者除外。

二、如未滿二十一歲的人因具備專業技術而可提供必要的協助，博彩監察協調局局長可按個別情況許可其於特定娛樂場內以自僱或受僱形式從事職業活動。

第四條

特別禁止在娛樂場內博彩

一、以下的人可自由進入娛樂場，但不得直接或藉他人於娛樂場進行任何幸運博彩：

(一) 行政長官；

(二) 政府主要官員；

(三) 行政會委員；

(四) 承批公司或管理公司的機關成員及其陪同的被邀請的人，但以相關批給所包括的娛樂場為限。

二、上款所指的人不受第二條第一款(一)項規定的年齡限制。

三、承批公司的工作人員不得直接或藉他人於其僱主所經營的娛樂場進行幸運博彩。

第五條 為執行公共職務而進入娛樂場

一、以下的人可為執行職務而進入娛樂場，但不得直接或藉他人進行任何幸運博彩：

- (一) 法院司法官及檢察院司法官，以及司法輔助人員；
- (二) 廉政公署公務人員；
- (三) 審計署公務人員；
- (四) 博彩監察協調局公務人員；
- (五) 保安部隊及保安部門人員；
- (六) 海關公務人員；
- (七) 澳門金融管理局公務人員；
- (八) 獲行政長官按個別情況給予許可的其他公務人員。

二、上款所指的人不受第二條第一款（一）項規定的年齡限制。

第六條 應請求禁止進入娛樂場

一、任何人自行提出或確認由其配偶、尊親屬、卑親屬或二等旁系血親所提出的禁止其進入娛樂場申請時，博彩監察協調局局長可禁止其進入全部或部分娛樂場，為期最長兩年。

二、被針對人可隨時請求廢止上款規定的禁止措施，但有關廢止自提出請求之日起計滿三十日後方產生效力。

三、第一款所指禁止措施於逾期或被廢止後，得在被針對人提出或確認新申請時，延續有關期限。

第七條 保留允許進入的權利

承批公司可阻止其認為不適宜進入娛樂場的人入場，或決定其認為不適宜逗留於娛樂場的人離場，但須遵守不歧視原則，尤其不得作出性別、種族、民族、膚色、血統、國籍、居住地、語言或宗教的歧視。

第八條 緊急情況

本法律的禁止進入娛樂場規定，不適用於在緊急或災難情況中提供救援或民防服務的人，尤其消防員、醫療及醫護人員。

第九條 驅逐出娛樂場

一、除違反本法律的禁止規定者外，作出以下行為的人亦應被驅逐出娛樂場，且不影響刑事訴訟法的適用：

（一）在違反禁止進場的司法裁判或行政決定的情況下進入娛樂場；

（二）第十條規定的任一實體要求出示身份證明時拒絕出示；

（三）在下款規定的期限結束前進入被驅逐出的娛樂場；

（四）違反幸運博彩規則；

（五）構成滋擾；

（六）未經承批公司許可在娛樂場內出售或意圖出售任何財產或服務，又或進行任何財產或服務交易；

(七) 作出阻礙娛樂場的良好運作或妨礙其他客人的行為或表現。

二、因違反上款(二)至(七)項的規定而被驅逐者，禁止在被驅逐之日後第三個工作日結束前進入相關娛樂場；在實施驅逐時，應告知被驅逐者有關禁止事宜。

三、博彩監察協調局局長於上款所指的三個工作日內決定是否提起處罰程序，以及倘提起處罰程序時決定是否採取第十六條規定的防範性措施。

四、宣告禁治產或命令禁止進入娛樂場的確定司法裁判，須由相關的法院辦事處通知博彩監察協調局。

第十條

要求出示身份證明及驅逐的權限

一、除治安警察局及司法警察局，以下的主管當局在執行職務時也可要求娛樂場客人出示身份證明和命令驅逐娛樂場客人離場：

(一) 博彩監察協調局的督察及有關主管人員；

(二) 娛樂場的管理層人員。

二、上款(一)及(二)項所指實體在執行職務時遇到反對或抗拒的情況，得依法要求治安警察局及司法警察局提供必要的合作。

三、負責監察進入娛樂場人士的承批公司工作人員，在執行職務時可要求進場者出示年齡證明並禁止拒絕出示證明者進場。

第二章
投注及彩金
第十一條
投注金額及博彩彩金

一、禁止博彩的人的投注金額及其贏取的彩金或其他幸運博彩收益的價值，歸澳門特別行政區所有。

二、為著上款的效力，當彩金或其他幸運博彩收益為財產或服務時，博彩監察協調局須計算其相關價值。

三、承批公司須應博彩監察協調局為順利執行本條規定的要求提供協助。

第三章
處罰規定
第十二條
違令罪

以下的人按《刑法典》第三百一十二條第一款的規定，以普通違令罪處罰：

（一）不服從治安警察局或司法警察局人員發出或確認的驅逐令的人；

（二）被適當地通知禁止進入娛樂場的司法裁判或行政決定，但不服從有關司法裁判或行政決定的人。

第十三條
行政違法行為

一、作出以下行為的人，如對其不適用較重處罰，則科澳門幣一千元至一萬元罰款：

(一) 違反第二條第一款(一)、(五)、(六)及(七)項，以及第四條第一款(一)至(四)項的規定進入娛樂場或於娛樂場進行幸運博彩；

(二) 在娛樂場內被治安警察局或司法警察局人員要求出示身份證明時拒絕出示；

(三) 在第九條第二款規定的期限結束前進入被驅逐出的娛樂場；

(四) 以未成年人或禁治產人的法定代理人身份陪同被代理人進入娛樂場；

(五) 違反幸運博彩規則；

(六) 在娛樂場內滋事；

(七) 未經承批公司許可在娛樂場內出售或意圖出售財產或服務，又或進行任何財產或服務的交易。

二、如幸運博彩承批公司作出以下行為，科澳門幣一萬元至五十萬元罰款：

(一) 允許未經許可的年齡未滿二十一歲的人以自僱或受僱的形式在其屬下娛樂場內從事職業活動，即使屬單純的過失亦然；

(二) 允許年齡未滿二十一歲的人、禁治產人或準禁治產人，或已被適當地通知因司法裁判或行政決定而被禁止進入娛樂場者進入娛樂場、於娛樂場內逗留或進行幸運博彩，即使屬單純的過失亦然；

(三) 允許工作人員在其屬下的娛樂場內博彩，即使屬單純的過失亦然；

(四) 在博彩監察協調局根據第十一條第三款的規定提出合理要求時，不提供協助。

三、除本條第一款規定的處罰外，可對違法者科處禁止進入一間或多間娛樂場，為期最短六個月、最長兩年的附加處罰。

第十四條 職權

博彩監察協調局局長具職權科處本法律規定的行政處罰。

第十五條 上訴

對本法律規定由博彩監察協調局局長作出的決定，可直接向行政法院提起司法上訴。

第十六條 禁止進場的防範性措施

一、就第十三條第一款(三)、(五)、(六)及(七)項規定的任一違法行為的處罰程序組成卷宗期間，博彩監察協調局局長可採取防範性措施，禁止違法者進入娛樂場。

二、上款所指措施具緊急性，且須維持至對有關程序作出最後決定為止。

三、如處罰決定包含實施第十三條第三款規定的附加處罰，則在利害關係人未獲通知有關決定前，維持適用本條第一款規定的防範性措施。

第四章
最後規定
第十七條
承批公司的監督義務

承批公司應採取適當措施，以確保本法律的規定得以遵守。

第十八條
獲轉批給人

本法律關於承批公司的規定經適當配合後，適用於獲轉批給人。

第十九條
過渡規定

一、第三條第一款的禁止規定，不適用於本法律生效前由承批公司或其他實體聘用於澳門特別行政區的娛樂場內執行職務的未滿二十一歲的工作人員。

二、承批公司須於本法律生效之日起計三十日內向博彩監察協調局送交一份符合上款所規定要件的工作人員名單。

第二十條
廢止

廢止 第 16/2001 號法律 第二十四條、第二十五條及第二十六條的規定。

第二十一條
生效

本法律自二零一二年十一月一日起生效。

二零一二年八月六日通過。

立法會主席 劉焯華

二零一二年八月二十日簽署。

命令公佈。

行政長官 崔世安

（二）澳門社會工作局

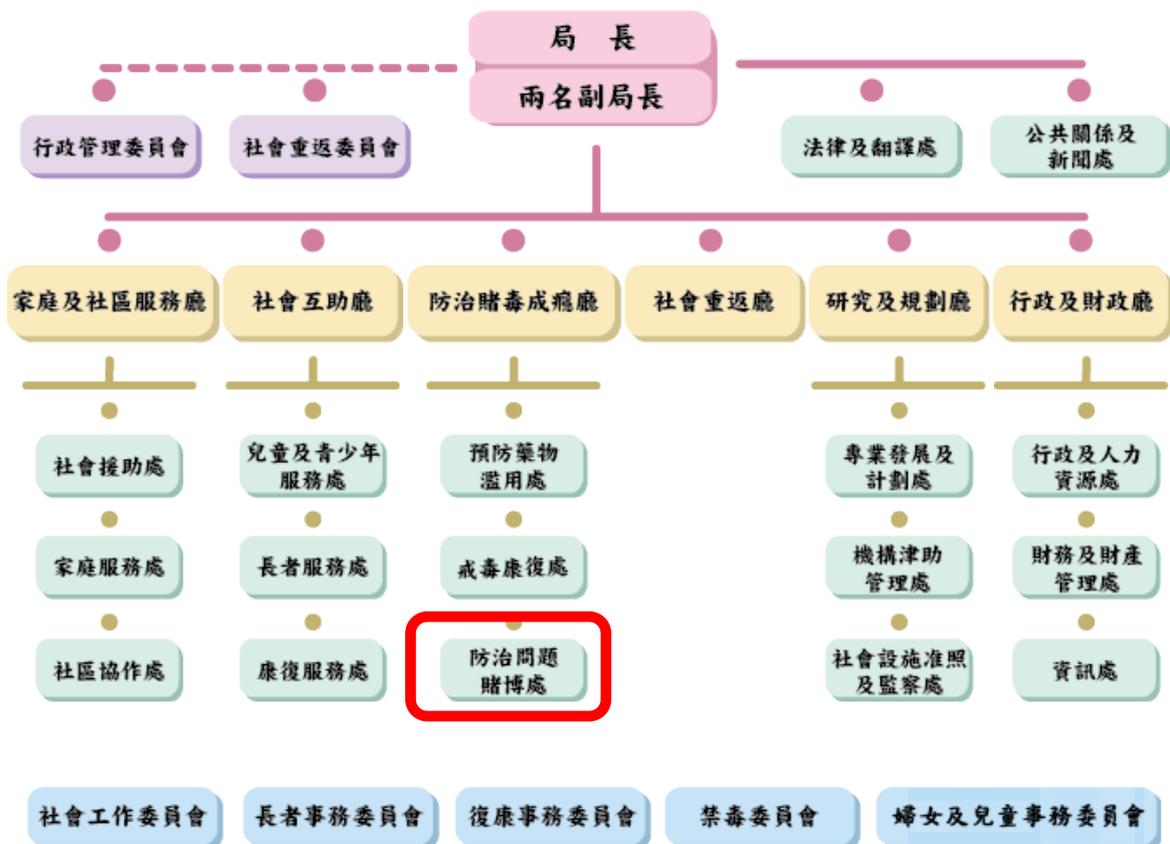
1. 簡介

隨着 1999 年 12 月 20 日澳門主權回歸中國大陸後，社會工作司改名為社會工作局，在澳人治澳、高度自治的方針下，繼往開來地與社會服務機構攜手合作，透過各種福利政策及服務措施，並陸續推出各項法規制度，回應澳門社會的需要。

回歸至今，為諮詢和廣納社會各界對社會服務的意見，除原有的社會工作委員會外，亦相繼成立了長者事務委員會、復康事務委員會、禁毒委員會和婦女及兒童事務委員會。與此同時，社會服務不斷推陳出新，例如單親家庭服務、護兒服務、防治賭博服務、食物補助服務、青少年外展服務、新型家庭綜合服務、社會企業等。

為配合社會發展及服務的需要，根據第 28/2015 號行政法規，社會工作局於 2016 年 1 月 1 日再次進行架構重組，並將社會重返職能納入其中，擴大了職能和行政架構，設有一名局長和兩名副局長、六個廳級和十七個處級單位，使各社會服務領域的職能分工得以優化和更合理配置。目前，服務覆蓋社會援助、個人及家庭、兒童及青少年、安老、康復、防治藥物依賴、防治問題賭博、社會重返等範疇，期望為市民提供更多元化和更專業的適切服務。

2. 組織架構



3. 防治問題賭博處－志毅軒

為回應博彩業發展而可能帶來的問題，社會工作局於 2005 年底設立「志毅軒」，並於 2016 年改名為「防治問題賭博處－志毅軒」，為受賭博問題困擾之人士及其家人提供輔導服務，並透過社區預防工作，減低賭博失調對個人及家庭的影響。

服務內容包括：

- (1) 面談輔導－評估賭博失調程度、協助減少賭博行為、情緒處理及改善家庭關係、重組健康生活模式以及防止復

賭等。

- (2) 熱線輔導－戒賭輔導熱線 28323998 為市民提供諮詢及輔導。
- (3) 財務輔導－為財務困擾之個案進行財務諮詢（需預約）。
- (4) 社區宣傳教育－透過海報、小冊子、手機應用程式、電視廣告等宣傳預防賭博失調及求助的訊息。
- (5) 社區講座及活動－向社區舉辦預防賭博失調及健康理財教育講座及活動。
- (6) 社區教育專項計劃－資助社會服務機構針對不同群體推行預防賭博失調計劃，如「精明理財推廣計劃」、「智醒少年計劃」及「彩虹人生博彩從業員服務計劃」。
- (7) 負責任博彩推廣－與相關單位舉辦負責任博彩推廣活動，並在博彩場所及賭博失調輔導機構內設立「負責任博彩資訊亭」，提供負責任博彩資訊、博彩風險認知、賭博失調評估、自我隔離申請及求助資訊等。
- (8) 專業培訓－與博彩監察協調局、澳門大學及理工學院於2014年起合辦「澳門賭博輔導員專業證書課程」及延續培訓，對象為澳門之社工及輔導員。

4. 防治問題賭博處－志毅軒 2016 年度工作報告

(1) 個案工作

2016年志毅軒處理的新求助個案有40宗，當中男性佔20宗，女性佔20宗，全年個案輔導次數為144次。求助者自身受賭博問題困擾的佔36宗，家人佔3宗，其餘為其

他情況。求助者除賭博問題外，亦受經濟、婚姻、家庭或人際關係等問題困擾，志毅軒會向相關個案提供個案輔導及財務諮詢等服務。

(2) 戒賭輔導熱線

2016年志毅軒戒賭輔導熱線共接聽了140宗來電。來電者當中以女性居多，佔95宗，男性佔45宗。來電者為賭博人士的佔68宗，其餘則為賭博人士的家人、朋友、親友及不願提供資料者。

(3) 財務輔導服務

志毅軒於2016年協助受債務困擾的個案作財務輔導總計有9件。

(4) 社區教育活動

在社區教育講座方面，2015年志毅軒向外舉辦的預防問題賭博講座共20場，合共參與人數905人次。此外，宣傳活動方面舉辦了「負責任博彩推廣活動2016—借錢賭博是危機」及「RG APP有獎問答遊戲」。

(5) 專業培訓

志毅軒於2016年舉行的培訓課程包括：「澳門賭博輔導員專業證書課程」及「澳門負責任博彩指導員證書課程」…等，說明如下：

- 「澳門賭博輔導員專業證書課程」
 - ✓ 主辦單位：社會工作局、博彩監察協調局、澳門大學及澳門理工學院。

- ✓ 目的：提升前線專業員工處理賭博失調個案的技巧和能力，以及對有關行業的認識。
 - ✓ 課程介紹：博彩遊戲原理、統計概率及博彩風險、成癮與賭博失調的關係、賭博心理學、負責任博彩政策與行為、財務及法律知識等。(共 70 小時)
 - ✓ 對象：澳門社工及輔導員。
- 「澳門負責任博彩指導員證書課程」
 - ✓ 主辦單位：社會工作局、博彩監察協調局、澳門大學及澳門理工學院。
 - ✓ 目的：提升博企人員對賭博失調及負責任博彩認識。
 - ✓ 課程介紹：賭博導論、賭博盛行率、認識賭博成癮行為、賭徒特性、賭博迷思、負責任博彩、危機個案處理及社會服務資源認識等。(共 21 小時)
 - ✓ 對象：澳門博彩從業員。

(6) 委託研究

委託澳門大學博彩研究所於2016年進行的「澳門居民參與博彩活動調查」結果顯示：18歲或以上澳門居民，在過去一年內參與賭博的比率為51.5%，澳門的賭博失調流行率為2.5%。

(7) 提倡負責任博彩「共同承擔責任」

- 政府：領導及推行「負責任博彩」政策
 - ✓ 制定「負責任博彩」政策及相關標準和指引；
 - ✓ 推動博彩營運商、社區團體、以及博彩者執行「負責任博彩」政策和措施；
 - ✓ 監督「負責任博彩」政策的落實及執行情況；

✓ 平衡各方面的福利和權益，確保澳門博彩業穩健發展的同時又可把博彩業為本地及周邊地區帶來負面的影響減到最低。

● 博彩者及其親友：負責任的博彩行為

博彩者是「負責任博彩」中最關鍵的角色，因為即使政府、博彩營運商、社區團體努力營造「負責任博彩」的環境，但如果博彩者不自我約束，過分地參與博彩，即使其他角色再努力，也不能有效地減低博彩所產生的各種不良影響。

✓ 博彩者應：

- ◆ 把博彩活動視為娛樂的一種，並拒絕把它作為投資賺錢的工具；
- ◆ 在參與博彩活動前，需先了解博彩活動潛在風險；
- ◆ 在參與博彩活動前，為博彩消費及時間設定可負擔的上限；
- ◆ 在參與博彩時，不攜帶信用卡或提款卡、不為博彩而借錢、不捉“路”、不酗酒；
- ◆ 在博彩後，記錄活動的細節，如輸贏記錄、活動日期等；
- ◆ 當發現不能控制博彩行為時，應主動尋求協助。

✓ 博彩者親友：

- ◆ 不陪同或協助未到合法博彩年齡人士參與博彩活動，如協助購買彩票等；
- ◆ 勸阻未到合法博彩年齡人士、隔離人士等參與博彩活動；
- ◆ 多關心博彩者，避免他們沉迷賭博；

- ◆ 鼓勵並支持「問題賭徒」接受正式的輔導及治療，儘量避免直接以金錢方式向他們提供協助。
- 博彩營運商：負責任的博彩經營
 - ✓ 為員工提供有關「問題賭博」和「負責任博彩」的培訓，並持續向員工提供相關訊息；
 - ✓ 為顧客提供有關「負責任博彩」的資訊，並持續向他們提供相關訊息；
 - ✓ 為有需要人士提供申請禁止自己或家人進入博彩區；
 - ✓ 為顧客提供準確的博彩資訊，例如遊戲的輸贏機率，讓顧客在知情的情況下參與博彩活動；
 - ✓ 不作虛假、誤導、或欺騙的宣傳；
 - ✓ 在顧客要求的情況下，把他們的個人資料從博彩推廣/市場營銷名單中刪除；
 - ✓ 不向「隔離人士」宣傳博彩活動；
 - ✓ 不向未滿合法博彩年齡人士宣傳博彩活動；
 - ✓ 拒絕未滿合法博彩年齡人士、「隔離人士」以及「酗酒」人士進入博彩區。
- 問題賭博防治機構：預防及治療問題賭博行為
 - ✓ 為有需要的人士提供賭博輔導及治療服務，幫助「問題賭徒」離開困局，重獲新生；
 - ✓ 為「問題賭徒」家人提供輔導，協助他們正確面對逆境；
 - ✓ 宣傳及推廣「負責任博彩」。
- 教育及其他社區團體：教育及宣傳正確價值觀
 - ✓ 學校、社區服務團體：
 - ◆ 教育青少年正確價值觀；

- ◆ 協助推廣「負責任博彩」教育；
 - ◆ 舉辦不同的康樂活動，避免市民沉迷博彩；
 - ◆ 發現「問題賭徒」時，鼓勵他們接受治療並轉介予問題賭博防治機構。
- ✓ 科研學術機構：
- ◆ 定期研究及評估「負責任博彩」政策的內容、執行、及成效；
 - ◆ 根據研究結果提供策略性及可操作性建議。

(三) 澳門大學博彩研究所

1. 簡介

澳門大學博彩研究所成立於 2003 年 8 月，是一所致力於研究和發展博彩業的非營利機構。

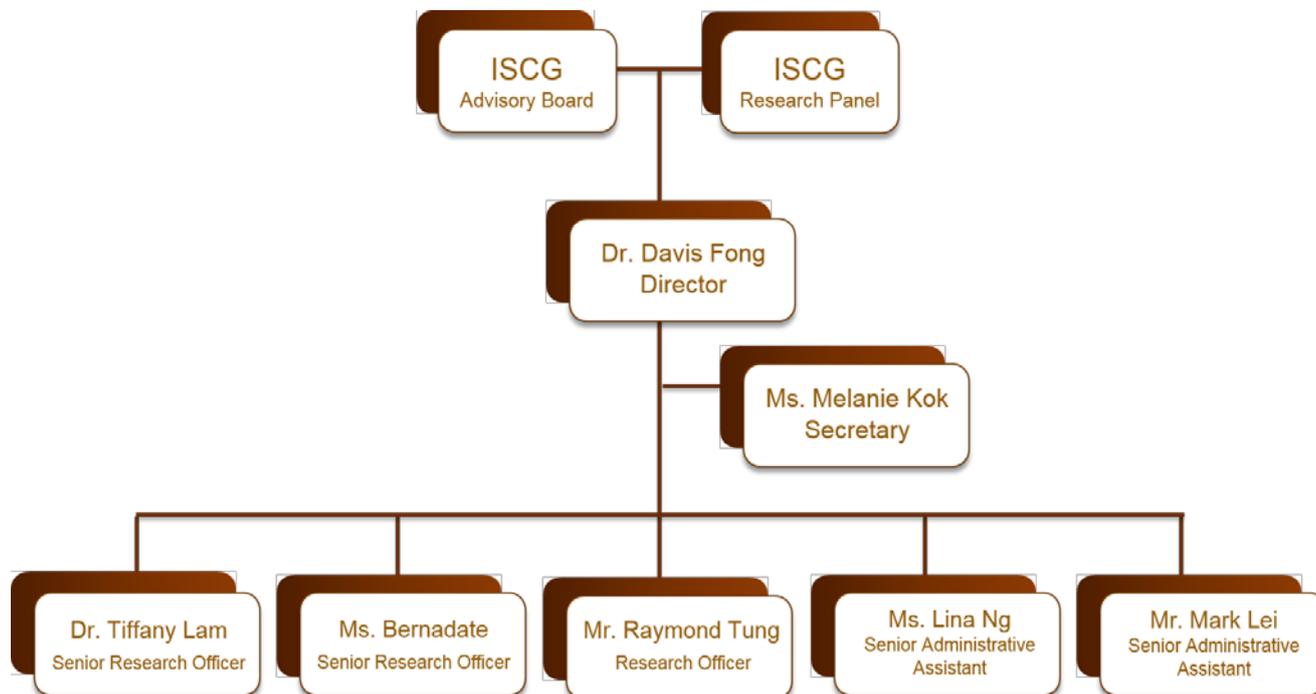
澳門大學博彩研究致力為推動「負責任博彩」提供扎實的學術基礎；為博彩業管理學注入創新思維，並為有志於從事博彩研究的學者及學生提供國際水平的研究環境和教育。

澳門大學博彩研究所的研究範圍廣泛，理論實務兼而有之。研究所的主要研究方向包括：博彩業對經濟和社會的影響、博彩法律和法規、博彩監督與技術、博彩業營銷與管理，以及其他與博彩營運有關的課題等。研究所研究人員均為數學和統計學、經濟學、法學、管理學、市場學、資訊系統、社會學、歷史學及心理學等多個不同學術領域的國際知名學者。除從事研究工作外，博彩研究所亦不時就博彩政策的擬定、研究和分析等事項向政府及其相關團體提供意見。此外，研究所亦為業界提供專業意見及培訓課程。

澳門大學博彩研究所的目標是成為亞洲地區博彩研究的卓越學科中心。為此，研究所將繼續為各界提供一流的研究及培訓服務，包括：

- 進行各項與博彩有關的基礎及應用性研究；
- 就博彩業的發展及監管問題向政府提供建議；
- 為世界各地學術研究人員及博彩界營運商建立溝通橋樑；
- 協助解為博彩營運及管理出現的實際問題；
- 為博彩娛樂業從業人員提供專業培訓。

2. 組織架構



3. 所長馮家超教授

- (1) 學歷：澳門大學市場學學士和銀行與金融碩士、清華大學數量經濟學博士。
- (2) 職務：澳門大學博彩研究所所長、工商管理學院副教授。
- (3) 社會／公共服務：澳門特別行政區政府



經濟發展委員會委員（經濟適度多元政策研究組組長）；澳門特別行政區政府人才發展委員會委員；澳門特別行政區政府統計諮詢委員會委員；澳門特別行政區第四屆行政長官選舉委員會委員；負責任博彩工作小組成員；澳門發展策略研究中心副會長；澳門博彩管理協會會長；清華大學澳門校友會監事長；澳門高等教育人員交流協進會副理事長。

(四) 樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心

1. 簡介

由於相信個人身心健康和家庭功能對整個社會的發展有著深遠影響，故此協助個人及家庭發揮其功能、有足夠的抗逆力來面對及適應各種挑戰極為重要，為此，聖公會澳門社會服務處應社會工作局邀請，成立「聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心」，透過為澳門市民提供適切服務，維持和鞏固家庭的基本功能，強化市民對健康家庭的重視。

2. 服務理念

家庭為社會最基本的組成元素，維持家庭整體健康，使其發揮原有功能，對於個人問題的處理，以致社會的穩定發展，起著重要影響。因此，參考香港中文大學社會工作學系—家庭及小組實務研究中心對「家庭健康」所作出的解釋，認為維持一個家庭的整體健康，其中應包括五大範疇，分別為個人、家庭、社區、時間及財務。

- 個人：尋求個人成長，對維持家庭健康極重要。
- 家庭：提昇家庭凝聚力及適應性，便能共渡難關，家人關係更親密。
- 社會：家庭與社區有良好溝通，建立互助網絡，增強解決困難能力。
- 時間：家人間有質量兼備的共渡時間，能為家庭製造美好的回憶。
- 財務：家庭應有理財計劃，並且懂得善用物質和非物質的資源。

3. 服務宗旨

為澳門家庭及問題賭徒提供專業輔導服務，在預防與治療兼備的服務特色下，配合「家庭為本」的概念，提昇受助者及家庭成員的抗逆能力，加強及維持有效的家庭功能以滿足家庭成員的發展需求，並強化支援網絡及提供適當資源以助解決家庭困難，建立融洽和諧的家庭及更美好健康的人生。

4. 服務對象

兒童、青少年、家庭及社區人士。

5. 重點服務

- 輔導服務。
- 成長、互助支援及治療性小組。
- 家庭健康教育和親子活動。
- 輔導熱線。

(五) 澳門理工學院博彩教學暨研究中心

1. 簡介

自澳門特別行政區政府宣布開放澳門的博彩業牌照競投後，大批外資機構進軍澳門博彩業。為此，澳門政府根據「第 207/2003 號行政長官批示」，成立「澳門旅遊博彩技術培訓中心」，隸屬於澳門社會文化司（後來交由旅遊學院與澳門理工學院聯合承辦），提供與博彩業相關之課程，以提昇澳門博彩業從業員的基本素質。

2009 年 7 月 16 日，澳門行政長官何厚鏞簽署「第 268/2009 號行政長官批示」，下令於同年 9 月 1 日起撤銷「澳門旅遊博彩技術培訓中心」，並將該中心之創福豪庭校區及相關資源和設備等轉交至旅遊學院。同年，隸屬於澳門理工學院的「博彩教學暨研究中心」在原屬該中心之金利達校區成立，接管相關資源及設備，繼續推動澳門博彩業的培訓及研究工作。

2. 培訓課程

該中心主要提供莊荷（即賭場內負責發牌、收回客人輸掉籌碼、派彩的員工）職前及在職培訓課程，學費全免，但報讀者必須為澳門居民。課程證書由該中心與美國大西洋城凱波社區學院合作頒發，獲國際認可。

該中心提供之課程供主要以博彩技術為主，摘要如下表所示：

課程名稱	教學項目
娛樂場培訓課程	莊荷培訓、番攤、加勒比撲克、輪盤、骰寶、博彩程序監控及防護、娛樂場出納員、廿一點及百家樂
機電技術課程	角子老虎機維修、角子老虎機場務員、音響燈光系統集成與調控技術、視頻監控技術、酒店空調維修技術、聲像燈光系統工程短訓班培訓、角子機電子設備進修課程課程、娛樂場電子設備進修課程
博彩資訊技術課程	中級商業運作、中級網頁製作、中級營銷推廣
特設培訓課程	娛樂場莊荷職前培訓課程、客戶關係管理、莊荷技術實習、莊荷技術理論及實踐、莊荷技術概論、娛樂坊場務員、足球籃球博彩從業員、角子老虎機維修－理論與實踐、酒店從業員資訊系統培訓、認識賭博工作坊、酒店與娛樂場培訓課程、娛樂場應用英語、娛樂場應用普通話、角子娛樂場從業員培訓課程

(六) 澳門彩票有限公司

1. 簡介

澳門彩票有限公司創建於 1989 年，為澳門博彩專營公司，亦是首間於來往港澳之客船上售賣即發彩票之專營公司。及後於 1998 年世界盃舉行前取得澳門政府發出之足球博彩彩票專營權，並於 2000 年 12 月，取得澳門政府發出之籃球博彩彩票專營權。澳門彩票有限公司為亞洲首間合法之足球及籃球博彩彩票專營公司，業務主要是為澳門本地及海外客戶提供足球及籃球博彩服務。

2. 業務範圍

澳門彩票有限公司每球季為客戶提供超過 18,000 場世界各地的足球、籃球盃賽、聯賽等娛樂博彩及資訊服務。多年來為客戶不斷推出多元化的產品及服務，投注種類多達 40 多款，包括亞洲讓球盤、標準盤、上下盤及波膽等，並於 2000 年 12 月正式推出籃球投注，提供獨贏、上下盤、單/雙數、自選過關、冠軍賠率及下半場投注等投注項目。

3. 銷售通路

澳門彩票有限公司為客戶提供多樣的銷售通路，於澳門設有電話投注部及 11 間現金投注中心。每間投注中心均有完善的設備，如賠率顯示屏以顯示最新的賽事賠率、播送現場直播賽事的電視機以及提供賽事及賠率資料等宣傳單張予客戶作參考。各主要現金投注中心更有客戶服務主任為客戶提

供體貼方便的服務。服務範圍包括現金投注服務、存提款、開戶及查詢等服務。

此外，客戶可透過澳彩投注戶口，隨時隨地享用電話投注、網上投注及手機網上投注等服務，方便快捷。此外，澳門彩票有限公司於 2008 年 6 月更推出「手機網上投注服務」，讓客戶可以 24 小時隨時隨地使用手機上網，查閱賽事即時賠率、現場比數、完場賽果。

4. 澳彩 m-SLOT 會員卡

澳門彩票有限公司於 2008 年 10 月推出澳彩 m-SLOT 會員卡，任何年滿 18 歲之人士均可申請澳彩投注戶口，一經接納即可自動成為澳彩 m-SLOT 卡會員，費用全免。會員可透過各種投注玩法賺取積分換領豐富禮品外，亦可享有澳門 70 多間商戶購物及飲食優惠。

5. 國際認證

(1) 澳門彩票有限公司於 2004 年 12 月獲得 BSI(British Standards Institution/ 英國標準協會) 頒發「CMSAS86:2000 客戶訴求管理系統」認證，是全球首家獲此認證博彩機構；亦於 2015 年 10 月更考取英國標準協會審訂之高階版「ISO10002:2014 客戶訴求管理系統」證書。

(2) 澳門彩票有限公司於 2003 年 12 月初獲得國際認可 BS7799-2:2002 資訊安全管理認證，由 BSI 審核及

UKAS(United Kingdom Accreditation Service/英國國家認可機構)認可及頒發，是全球首間獲BS7799-2:2002資訊安全管理認證之博彩公司。

(七) 逸安社

1. 簡介

逸安社，是一間非營利社會服務機構，經費主要由澳門博彩股份有限公司及澳門社會人士捐贈。中心約 1600 平方呎，自 2006 年 11 月正式投入服務。為受賭博問題困擾的人及其家庭提供電話熱線諮詢及輔導服務。為配合服務對象的需要及善用澳門資源，特別設置深宵及假期開放時間。

逸安社成立之目標為病態賭徒提供情緒支援、改變及控制賭博成癮行為的習慣、協助其重整債務計劃、確立負責任的博彩行為及態度；重建個人理想生活。

2. 服務理念

逸安社協助受賭博成癮行為困擾的人士及其家庭，控制癮癖；建立負責任的博彩態度及行為；從而塑造健康、積極人生、重新融入家庭及主流社會。理念如下：

- (1) 服務以人為本，為自願脫離賭博困擾的人士提供適切的輔導服務，協助他們面對及承擔個人責任，控制賭博成癮行為。
- (2) 提供創新的緩減賭博宣傳及社區教育，預防賭博問題惡化。
- (3) 善用現有資源、推廣及強化本澳專業社會服務，創建發展澳門的社會服務。

3 組織架構



4. 培訓課程「加拿大認可賭博輔導員證書課程」

- (1) 目的：培訓專業賭博輔導員，以應付本土日益增加的問題／病態賭徒數目的輔導需求。
- (2) 特色：參照加拿大專業資格認可協會（Canadian Council of Professional Certification, CCPC）所認可賭博輔導員證書課程之規定，另配合澳門本土賭博文化及服務知識。

- (3) 對象：社會工作者、心理輔導員或從事相關社會服務行業之人士、博彩企業管理者、行政人員、前線員工等有志參與負責任博彩工作之人士。
- (4) 內容：大綱包括何謂賭博、病態賭博及康復六步曲、本地博彩業發展歷史、受問題／病態賭徒困擾的家人情況、賭博行為的研究、動機式晤談法認知行為治療、中國文化與賭博的關係、復賭的預防及治療、從精神病角度了解問題／病態賭博的成因、小組治療、美國心理學會心理異常診斷統計手冊、評估及介入手法、臨床面談與評估、了解個人價值觀，探討輔導員/治療者的關係、匿名戒賭會 12 步、負責任博彩之概念及措施、從生理、心理及環境因素了解問題／病態賭博、賭博輔導或相關機構的資源介紹、常見與問題／病態賭博合併出現的精神病等。

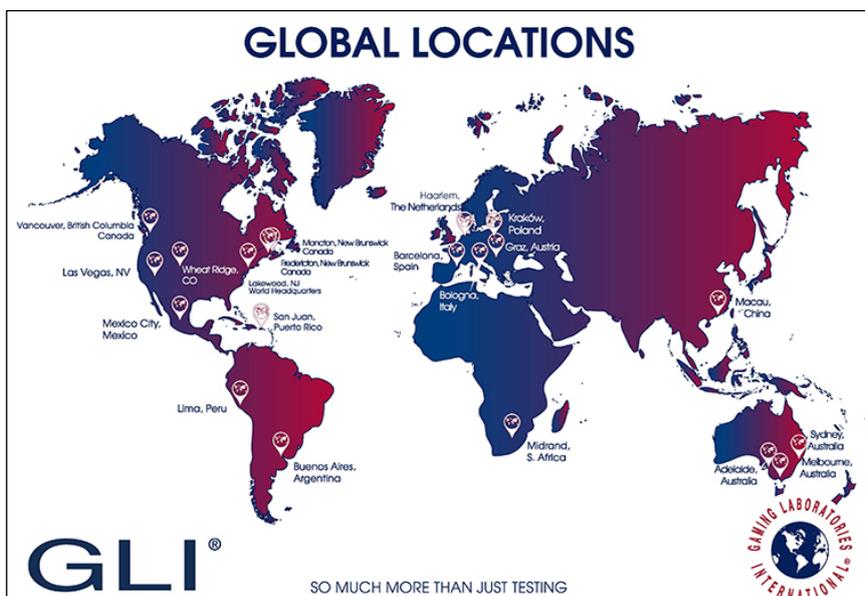
(八) 國際博弈實驗室

1. 簡介

國際博弈研究室(Gaming Laboratories International; GLI)在美國起家,主要業務包括電子遊戲產品和系統的測試,如角子老虎機、彩券、網路投注、洗牌機、行動裝置遊戲,牌桌上的電子系統,如各種電子器具、設備等進行專業的測試與驗證。

GLI 的主要客戶是各種博弈設備與機具、軟體的開發業者,其中包括遊戲機台的軟硬體製造商、賭場管理系統的設計商、各種配套與週邊設備的硬體製造商等。這些廠商的相關設備與產品,必須要通過 GLI 的認證之後,才有機會進入 GLI 代理的博彩市場;而 GLI 目前為全球超過 475 個博彩相關機構所指定的官方測試實驗室,GLI 將會依據各管轄區域不同的博彩規範及標準進行相關的專業審查。

2. GLI 在全球各地的據點



(九) 澳門賽馬會

1. 簡介

澳門賽馬會前身為澳門賽馬車會，1989 年賽馬車會易手並發展成為舉辦平地賽馬之澳門賽馬會，於該年 9 月 10 日舉行第一次平地賽事。1991 年由何鴻燊博士領導之集團出資收購。董事局委任一位行政總裁負責日常行政管理；而由董事局成員組成之管理委員會則決定主要政策。澳門賽馬會僱有全職員工約 800 人（其中約 400 人屬於馬房員工），兼職員工約 300 多人。

澳門賽馬會賽季由每年 9 月份開始，至隔年 8 月底。每星期基本編有 2 天賽事，逢周五舉行夜賽，而周六或周日編跑日賽或黃昏賽。於星期三，五，六或日，亦會轉播香港，南非，新加坡，馬來西亞或澳洲之賽事。

2. 馬匹設施

澳門賽馬會目前有近 400 匹馬接受訓練。馬匹來源地包括澳洲、紐西蘭、英國、愛爾蘭、法國、美國及日本。馬匹是由會員本身購買，馬主必須首先成為本會會員及根據一項自購馬計劃購買馬匹。

澳門賽馬會現有 14 座備有空氣調節系統之馬房，提供 1,183 個馬格予現役馬匹。馬會亦設有一座達國際水平之檢疫馬房，供進出口馬匹檢疫之用，檢疫馬房可同時容納 60 匹馬。另設有一座配備空調的休養馬房，可供 28 匹馬使用。同時亦闢馬房供退役馬及騎術訓練學校使用。除練馬師之外，

全部馬房員工均由馬會僱用。所有馬房設施均由馬會擁有及管理。馬會負責提供各項馬匹訓練設施，包括供應糧草及提供獸醫護理服務。

澳門賽馬會有 3 位全職獸醫負責管理之馬醫院提供診斷及治療服務，並設有先進的器材，包括影像內窺鏡、數碼 X 光機、超聲波素描及衝擊波按摩機。院方擁有完善的外科手術設施，亦設有化驗室以分析血液樣本。樣本須送往澳洲維多利亞省賽事化驗所（RASL）和韓國賽事管理局賽事化驗所（KRA）作化驗。

澳門賽馬會於 2002 年與香港、美國與及歐盟國家訂立了檢疫程序，澳門馬匹可以臨時入口准照運往香港參加國際賽事，或者經香港運往其他國家，亦可以臨時或永久入口准照運往美國、歐盟國家及澳洲。目前，澳門可以接受馬匹入口的國家包括有歐盟國家、澳洲、紐西蘭、美國、加拿大、香港、新加坡、阿拉伯聯合酋長國、日本、馬來西亞及阿根廷。

3. 馬場設施

澳門賽馬會賽事以順時針方向進行，草地賽事最常見之途程計有短途之 1,000 米、1,100 米及 1,200 米；中途之 1,400、1,500 以及 1700 米；長途賽事 1800 米。至於沙地賽最常見之 5 種途程分別為 1,050、1,350、1,500、1,600 及 1,700 米。

草地跑道除供賽事用途外，更會安排每月一次，於晨操完畢後，讓馬匹作快跳之用。而沙跑道則同時可作賽事及訓

練使用。整條跑道依照現代化標準設計，呈橢圓形，圓周長一哩；草地直路長約 370 米，而沙地直路則約長 320 米。

跑道	寬度	長度	可容納馬匹數目
草地路道	28 米	1,600 米	14 匹
沙地路道	21 米	1,400 米	14 匹

賽事大樓乃澳門賽馬會舉辦賽事之控制中心，樓高 5 層之大樓可容納 3,000 人，緊貼看台大樓。大樓地下設有過磅室，研訊室，騎師室，練馬師室及專供行政人員使用之房間，而四樓則設有鑽石螢光幕控制室，閉路電視控制室及播音系統操作室，電台評述員專用房間則設於賽事大樓天台。

賽事大樓一樓「馬會廂座」、二樓、四樓及五樓均為馬主專用，二樓更設有供澳門特區政府司法警察局及博彩監察協調局人員專用之廂房；三樓則分別設有澳門特區行政長官廂房、主席廂房、董事廂房、榮譽會員廂房、貴賓廂房等，同時，各廂房均設美食供應。大看台樓高四層，主要開放予公眾人士使用，並有專為各傳媒機構記者而設之記者室，總容納人數達 15,000 人。

4. 企業社會責任

澳門賽馬會於 2003 年成立「澳門愛心慈善基金會」，基金會所籌得的善款分為兩部份，其中之一作為專項，投放於中國或澳門一個較觸目且符合基金宗旨之環節；另一部份主要作為支援澳門較小規模之愛心慈善項目，特別是利用這慈

善基金較靈活及更具彈性的特點，使其能在澳門之慈善活動中發揮一定的輔助作用。

另一項善舉則為支持澳門教育事業之慈善助學金，每年澳門賽馬會均會於慈善賽馬日所籌得之善款中撥出數十萬元資助澳門經濟環境欠佳之品學優良學生繼續學業，藉此實踐取諸社會，用諸社會之原則。

二、澳門負責任博彩相關機構

(一) 政府機關

- 博彩監察協調局
- 社會工作局-防治問題賭博處-志毅軒

(二) 學術機構

- 澳門大學博彩研究所
- 澳門理工學院博彩教學暨研究中心

(三) 博彩營運商 (摘錄)

- 澳門彩票有限公司
- 澳門賽馬會

(四) 賭博失調輔導機構

- 聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心
- 逸安社負責任博彩輔導中心
- 澳門工業福音團契
- 澳門博彩業職工之家
- 澳門明愛－泉仁樂家庭綜合服務中心
- 澳門明愛－生命熱線
- 澳門循道衛理聯合教會社會服務處－氹仔家庭成長軒
- 澳門天主教美滿家庭協進會

(五) 預防賭博失調機構

- 澳門基督教青年會－精明理財推廣計劃
- 澳門中華新青年協會
- 鮑思高青年服務網絡－TEEN TEEN 成長摯友營

- 澳門工會聯合總會北區綜合服務中心
- 澳門義務青年會
- 澳門負責任博彩協會
- 澳門繁榮促進會綜合服務中心