

【請即時發佈】



醫思醫療歡迎為醫療美容業引入新規管制度 保障消費者權益 提升香港專業地位

(2016年12月16日，香港)消費者委員會(消委會)日前發表《醫療美容服務的消費保障》建議引入新規管制度，以加強保障消費者權益。香港醫思醫療集團有限公司(「醫思醫療」或「本公司」，連同附屬公司，總稱本「集團」；香港聯交所股份編號：2138)對有關建議表示歡迎，認為有關建議將有助提升整體行業形象，並促進香港躋身成為亞太區醫療美容服務樞紐。

醫思醫療為領先的醫療美容服務提供商，一向採用律己以嚴的營運模式，致力樹立行業最高標準。根據消委會提出的九項建議¹，集團早已奉行採納。為長期維繫與客戶之間的互信關係，集團制定多項銷售守則要求員工遵守，同時在內部培訓及經營安全指引方面，集團亦制定多項由醫生領導及設計的內部指引及政策：

銷售守則

1. 率先引入7天「無條件退款」，客戶可在購買服務後7天內要求全額退款
2. 採納後續退款的合約銷售毋須向銷售人員支付佣金的政策
3. 高度重視客戶的回饋意見並建立全面客戶回饋管理系統
4. 員工須在合理情況下盡可能透過資訊科技基礎設施記錄所有客戶意見
5. 在收到任何投訴後48小時內，客戶關係經理須與相關客戶進行首次電話溝通
6. 在收到任何投訴後七個工作日內，員工須進行內部審查及分析，並與相關客戶進一步電話溝通，設法達成初步解決方案
7. 倘投訴事宜無法透過電話溝通解決，員工須向高級管理層報告，尋求與客戶達成共識的方案
8. 接待顧客的諮詢室配備視訊及音訊錄製儀器，藉以監管諮詢過程中員工的行為，同時保障顧客、員工及公司的利益

內部培訓

1. 初級已接受培訓的治療師，為客戶提供任何服務前須接受至少240個小時的培訓
2. 高級已接受培訓的治療師，會額外接受約100多個小時的高級培訓課程
3. 已接受培訓的治療師須每年接受70多個小時的培訓
4. 制定多個考牌及發牌制度，已接受培訓的治療師須通過筆試及實際操作測試，獲得內部頒發的證書後，才可進行準醫療服務及更複雜更先進的療程
5. 為客戶關係經理制定培訓及證書頒發準則，客戶關係經理須對醫學美容服務工作及相關風險有所了解
6. 客戶關係經理須進行85個小時的培訓，內容包括有關醫學美容服務、潛在副作用及健康風險等基本知識
7. 客戶關係經理服務客戶前，須通過至少四項不同主題的基礎測試

安全指引及風險管理

1. 委聘經驗豐富、訓練有素的註冊醫生提供服務，並進行及監管醫療相關營運
2. 截至 2016 年 10 月 31 日，公司的專業醫療團隊已由上市時 23 人增加至 44 人
3. 為顧客拍攝療程前後照片，以便保存記錄
4. 要求註冊醫生或已接受培訓的治療師向客戶解釋治療程序及相關風險，並要求客戶於接受療程前簽署同意書
5. 即使非醫療服務亦採用特定醫療標準，例如客戶接受任何服務（包括非醫療服務）前，均會建議其諮詢註冊醫生
6. 引入新醫學美容療程及購買新型設備時，都有嚴格標準
7. 為旗下所有香港醫生及牙醫均購買了相關醫療或牙科事故彌償保證或保險計劃

醫思醫療主席、執行董事兼行政總裁鄧志輝先生表示：「集團非常歡迎消委會的建議，此建議對於整個行業是一個挑戰。我們深信專業、守法、合規的經營手法，不單可以增強顧客的忠誠度及對品牌的信心。作為國際都會，若香港的醫療美容行業能進一步提升專業及監管水平，香港有條件成為亞太區頂尖的醫療美容行業樞紐。」

— 完 —

附錄 1：

消委會就醫療美容服務提出的 9 項建議

1. 制定相關法例以更清晰界定醫療美容服務的定義；
2. 制定明確的牌照制度；
3. 訂明醫療美容服務提供者所須的技能及專業，並為施行服務制定認可安全水平；
4. 為醫療美容儀器註冊，並設立全面和有效的事務呈報機制；
5. 設立一個實證為據的資訊服務平台，就市場上的醫療美容服務、藥物及儀器等提供標準的資訊；
6. 必須在提供某些醫療美容服務前，先得到消費者的書面同意；
7. 加入措施，限制在醫療美容服務市場廣告中可使用聲稱的範圍；
8. 為醫療美容服務立法制定冷靜期安排；
9. 由醫療美容服務行業共同建立專屬的調解機構。

關於香港醫思醫療集團有限公司

醫思醫療主要提供一站式醫學美容及健康管理服務。按收益計，集團是香港最大的醫學美容服務提供商。就使用於香港產生最高收益的 6 種美容藥物進行的美容注射療程次數，集團於 2012 至 2016 年度均排列香港首位，亦為無色牙齒矯正器 Invisalign® 的香港三大服務提供商之一。集團於 2016 年正式開設香港仁和體檢，提供一站式的全方位體檢、健康產品及健康管理服務。集團成功打造香港知名品牌 DR REBORN，並擁有香港醫學美容服務首要提供商的美譽。

若有進一步垂詢，請聯絡

iPR 奧美公關

劉麗恩 / 劉碧思 / 徐詠妍 / 何善彤

電話：(852) 2136 6952 / 2136 6953 / 2136 8059 / 3920 7640

傳真：(852) 3170 6606

電郵：umh@iprogilvy.com