

行業概覽

投資者須注意，**Clearstate**已獲本公司委聘以編製**Clearstate**報告，藉以提供香港醫護人手解決方案服務業概覽及市場需求分析，其將會全部或部分用於本文件。

本節所載的資料及統計數據摘錄自**Clearstate**報告及其他公開資料來源。本集團、獨家保薦人、聯席賬簿管理人、聯席牽頭經辦人、共同牽頭經辦人及包銷商相信，本資料及統計數據的來源乃有關資料及統計數據的適當來源，並已在摘錄及轉載有關資料時合理審慎行事。儘管本集團、獨家保薦人、聯席賬簿管理人、聯席牽頭經辦人及包銷商於摘錄及轉載該等資料及統計數據時已合理審慎行事，惟本集團無法保證該等資料及統計數據之準確性，而該等資料及統計數據亦未必與其他資料相符。本集團、獨家保薦人、聯席賬簿管理人、聯席牽頭經辦人、共同牽頭經辦人及包銷商並無理由相信有關資料及統計數據為虛假或具誤導性或遺漏任何事實，以致有關資料及統計數據為虛假或具誤導性。本集團、獨家保薦人、聯席賬簿管理人、聯席牽頭經辦人、共同牽頭經辦人、包銷商及任何參與配售的其他人士或彼等各自的董事及顧問並未獨立核實該等資料及統計數據，且並未就該等資料及統計數據的準確性發表任何聲明。閣下不應過份依賴本節所載任何該等資料及統計數據。

就董事所知，自**Clearstate**報告日期起，市場資料並無發生不利變動以致限制、否定本節資料或對其造成影響。

資料來源

我們委託**Clearstate**（獨立第三方）對香港醫護人手解決方案服務進行行業分析並作出**Clearstate**報告。就**Clearstate**報告編製應付予**Clearstate**的費用約為**33,800**美元（不包括任何墊付款）。我們認為就獨立第三方顧問編製行業報告而言，該筆費用屬合理。本節載列的資料及統計數據乃摘錄自**Clearstate**報告。除另有註明外，本節所引用的資料來源乃根據**Clearstate**報告所提供的形式作出。

Clearstate乃經濟學人智庫的附屬公司，經濟學人智庫為一家全球市場研究公司，主要辦事處位於英國倫敦、美國紐約及香港。**Clearstate**為市場情報公司，提供按客戶要求重點關注亞太地區的醫護及生命科學的顧問服務及第一手資料研究服務。

行業概覽

董事確認 **Clearstate** (包括其所有附屬公司、部門及單位) 乃獨立於我們，且與我們並無任何形式的關連 (定義見創業版上市規則)。**Clearstate** 已同意我們在本文中引用 **Clearstate** 報告及使用 **Clearstate** 報告內所載的資料。

Clearstate 報告內所載資料乃透過基於事實的分析及資料來源得出，當中包括：(i) 文獻審查，包括 **Clearstate** 有關香港醫院的資料庫及香港醫護市場分析、經濟學人智庫有關宏觀經濟資料的資料庫及醫護體系監管環境分析以及包括政府及協會報告、市場營銷及有關競爭對手產品的網絡來源資料在內的外部資料來源二手研究；及 (ii) 與客戶 (包括醫院、療養院及個人)、醫護人員以及重要意見領袖 (包括競爭對手及監管機構) 進行深入訪談。根據 **Clearstate**，此方法可確保多層面的收集資料程序，獲得的資料可相互參照以確保資料的準確性。**Clearstate** 收集的資料乃利用其內部分析模型及技巧分析、評估及核實。

於編製 **Clearstate** 報告而分析市場規模模型時，已考慮下述參數及假設：

- 二零一一年至二零一三年香港的醫護人員總數 (基於註冊護士、登記護士、健康服務助理、保健員、起居照顧員及常務員的總數)
- 二零一一年至二零一三年香港就職於私人機構的醫護人員 (包括註冊護士、登記護士、健康服務助理、保健員、起居照顧員及常務員) 佔醫護人員總數的相關比率
- 二零一一年至二零一三年醫護人手解決方案服務業中提供服務的醫護人員數目
- 二零一一年至二零一三年醫護人手解決方案服務業中醫護人員提供的服務量
- 二零一一年至二零一三年本集團配置不同級別的醫護人員的平均年度工作時數
- 各級別醫護人員的行業平均收費率
- 假設參與醫護人手解決方案服務業的大部分醫護人員分為註冊護士、登記護士、健康服務助理、保健員、起居照顧員及常務員的級別

行業概覽

CLEARSTATE 報告內資料的可信性

董事認為，由於資料乃摘錄自 Clearstate 報告，故本節所用資料來源可靠。董事相信，由於 Clearstate 為獨立的專業研究機構，於其專門行業具備豐富經驗，故 Clearstate 報告屬可靠且並無誤導成份。

CLEARSTATE 報告的未來預測

Clearstate 報告中所作與未來期間有關的分析、預測及數據乃基於下列基準及假設：

- 概無外來衝擊，如疾病爆發；
- 有關醫護體系的政府法規及政策無重大變動；
- 業內並無出現可能對行業動向產生重大影響的大幅降價及競爭變動；及
- 政府對醫院床位及療養院的投資將分階段實施，預算及預計投資無重大減少。

Clearstate 於編製有關未來期間的預測及影響增長的因素時已考慮各項增長動力／阻力，包括(其中包括)：

- 人口老化
- 香港政府對醫護服務的投資
- 香港政府對社會福利的投資
- 正職醫護人員人數有限
- 就職於私人機構的醫護人員人數有限

部分摘錄自 Clearstate 報告的分析結論涵蓋未來預測。董事及獨家保薦人考慮到以下因素後，認為該等資料為可信，且並無誤導成份：

- (a) Clearstate 為獨立的專業研究機構，於其專門行業具備豐富經驗；及

行業概覽

(b) 雖然 Clearstate 報告涵蓋香港醫護人手解決方案服務業的發展預測，其並無包括本集團的未來表現預測。

香港醫護服務業

香港公立及私家醫院並存。公立醫院數量一直維持 38 家，床位數目佔全港醫院床位總數約 90%。全港私家醫院有 11 家，佔醫院床位總數約 10%，及於二零一三年之前，並無明顯增長。香港政府現正積極建造、擴展及重新發展公立醫院，及近期已劃撥額外土地供發展新公立及私家醫院，於下個十年估計額外增加逾 3,000 個新床位。

於二零一四年三月三十一日，香港有約 785 家安老院。(i) 提供資助宿位的津助、自負盈虧及合約院舍；(ii) 提供非資助宿位的自負盈虧及合約院舍；及 (iii) 香港私營院舍的數量分別約為 153 家、73 家及 559 家。香港療養院整體不足。於二零一四年四月三十日，有 29,450 名長者在輪候不同類型的資助安老院舍照顧服務。於未來三十年香港人口不斷老化預計令問題更加加劇。

於二零一四年五月一日，香港有約 277 家殘疾人士安老院舍。

醫護人員類型

以下載列從事香港醫護服務業的醫護人員主要類型：

醫護專業人員

醫護專業人員指註冊護士及登記護士。根據護士管理局，於二零一三年十二月三十一日，共有 45,846 名註冊護士及登記護士，且註冊護士皆於普通科、精神科、弱智科及病童科類別下登記。

登記護士一般履行護理職責，有時候在註冊護士的監督下工作。

二零一零年註冊護士人力調查顯示，接受調查的約 78.4% 註冊護士活躍工作。約 21.6% 註冊護士不活躍工作，或為進行海外實習或不尋找工作。按主要工作領域所作分佈顯示，所枚舉的活躍註冊護士超過一半 (64.6%) 於醫管局工作，其次為私營部門 (16.2%)、香港政府 (10.1%) 及學術及津助部門 (8.8%)。於二零一二年對登記護士進行的類似調查顯示，接受調查的約 81.1% 登記護士活躍工作。約 18.9% 登

行業概覽

記護士不活躍工作，或為進行海外實習或不尋找工作。所枚舉的活躍登記護士大部分(43.2%)於醫管局工作，其次為於私營部門(27.6%)、津助部門(21.2%)、香港政府(7.1%)及學術部門(0.4%)。

醫護輔助人員

醫護輔助人員指健康服務助理、保健員、起居照顧員或護理員及常務員。部分該等醫護人員須持有培訓證書。根據 Clearstate，於二零一三年，香港醫護行業有約 23,000 名健康服務助理、13,700 名保健員及 9,400 名起居照顧員以及 1,800 名常務員。大部分醫護輔助人員就職於醫管局或其他公共機構，約 15-30% 於私營部門工作。

健康服務助理一般於醫院工作，其職責通常包括協助註冊護士及登記護士、餵食、扶抱及維持病人的衛生。

保健員受過培訓可向長者提供護理服務。彼等可履行如傷口護理、血壓測量及配藥等職責。保健員亦監督療養院的照顧員。

起居照顧員或護理員一般於安老院工作，照顧長者的日常起居。若干護理員受過培訓及持有起居照顧員資格。

常務員通常受僱為醫院病房服務員及安老院的助理員。

輔助醫療專業人員

輔助醫療專業人員指物理治療師和職業治療師。在香港，所有職業治療師須於職業治療師管理委員會登記，而所有物理治療師須於物理治療師管理委員會登記。

正職及臨時醫護人手

醫護機構通常聘用正職醫護人手提供醫護服務。然而，醫護機構正職醫護人手短缺一直為香港長期面對的問題。醫護人手解決方案服務供應商提供替代方案予醫護機構，以解決其人手需求。醫護機構正職及臨時醫護人手的比例在級別及機構上均有所不同。Clearstate 與香港私家及公立醫院的護理主管的訪談顯示，不同角色的臨時醫護人員與正職醫護人員之間並無特定模式或比例。使用正職或臨時醫護人手按正職醫護人手的特定類別而有所不同。例如，有些醫院面臨資深護士退休的問

行業概覽

題，而某些醫院面臨若干護士正休產假的問題。這影響到臨時醫護人手的使用。醫院使用臨時醫護人手的做法亦各不相同。某些醫院一旦出現當值空缺時就使用臨時醫護人手；而某些醫院於考慮使用臨時醫護人手之前會就不同更次的人手作重新安排，或讓其他正職醫護人員在非當值期間加班工作。

根據香港社會服務聯會刊發的二零一三年非政府組織薪酬調查報告，非政府組織有五個職位(均為醫護人員職位)面臨持續招聘困難。該等職位按招聘的難度降序為常務員、註冊護士、登記護士、物理治療師及起居照顧員。於二零一二年的相同報告顯示，由於服務需求殷切，療養院的醫護人手短缺，其中近**30%**曾使用臨時醫護人員提供的服務，每個服務單位使用量每月達約**1,107**小時，顯示醫護人手解決方案服務的需求仍旺盛。

根據香港護士協會於二零一二年及二零一三年進行的護士人力資源調查，於二零一三年在醫管局醫院中及於二零一二年非政府組織經營的社會服務單位中，分別有約**51.2%**及**36.2%**護士表示，於六個月內其工作地點的正職護士空缺未有完全填補或不作填補。根據**Clearstate**報告，醫護機構使用臨時醫護人員是取其靈活性，因為臨時醫護人員可及時填補空缺且於填補人手後一般無須繼續使用該等臨時醫護人員。因此，醫護人手解決方案服務供應商有助於緩解招聘困難的壓力。而且，鑒於經濟的持續不明朗性及通貨膨脹對經濟的整體影響，使用臨時醫護人員或採納適當比例的臨時員工的工作安排的主要好處(例如可以短通知期靈活調動人手以迎合業務、季節性或不時波動的需求，以及降低持續業務經營成本)將維持對臨時醫護人手的需求，或可能逐漸令僱主或業務實體與員工之間的關係變得較具彈性。儘管如此，以穩定性而言，臨時醫護人員無法代替正職員工。

為緩解正職醫護人手長期短缺的問題，香港政府亦已提供資金，支持社會服務機構招聘及挽留醫護人員，並為二零一二／一三年至二零一四／一五年三年期間額外撥款**356,000,000**港元支持若干類型的安老院招聘及挽留醫護人員。根據二零

行業概覽

一四年施政報告，為應對香港醫護人員的需求，及提供年輕一代更多就業選擇，香港政府透過獎券基金於二零一三年推出「先聘用後培訓」先導計劃。該計劃招募青年人在安老院擔任護理工作，同時資助他們入讀公開大學的兩年制兼讀課程。政府已預留撥款擴大計劃及延伸至康復服務，未來數年共提供 **1,000** 個額外名額。

香港醫護人手解決方案服務業

整體市況

香港醫護人手解決方案服務業的公司向個人及醫護機構（如醫院及療養院）提供臨時、按日計及合約制醫護人員人手配置服務。該等公司向其客戶提供多類醫護人員，包括醫護專業人員（如登記護士及註冊護士）及醫護輔助人員（如健康服務助理、保健員、起居照顧員及常務員）。醫護人員的調用及需求因客戶類別各異。該等公司提供的相關服務一般包括登記前篩選、進行背景調查及對醫護人員進行面試。

客戶類別

醫護人員的調用及需求因客戶類別各異。下文載列不同類型客戶的醫護人員需求概要。

醫院（醫管局及私家醫院）

醫院需要的醫護人員主要類型包括註冊護士、登記護士、健康服務助理及常務員。醫院使用臨時醫護人員應對臨時人手短缺及通常於病危護理及急診服務中出現的人手不足狀況。醫院亦僱用臨時醫護人員支援特定期限的特別項目／計劃。

醫管局轄下的醫院使用臨時醫護人員的審批程序較私家醫院更漫長及複雜，因須同時取得個別醫院及醫院聯網的批准。私家醫院的護理監事可決定及批准使用臨時醫護人員，並因此於聘用臨時人手時可更迅速行事。

行業概覽

安老院、長者日間護理中心及復康中心

該等機構需要的醫護人員主要類型包括保健員、起居照顧員及常務員。該等機構使用臨時醫護人員應對臨時人手短缺及全職員工人數不足的狀況。

個人

個人主要需要註冊護士、登記護士、健康服務助理、保健員及起居照顧員於其家內為彼等提供家居護理。護理包括清洗傷口、注射、更換餵食管及專科或一般醫護服務。

製藥公司

製藥公司主要需要註冊護士及登記護士協助其注射服務或臨床研究計劃。

主要市場推動因素

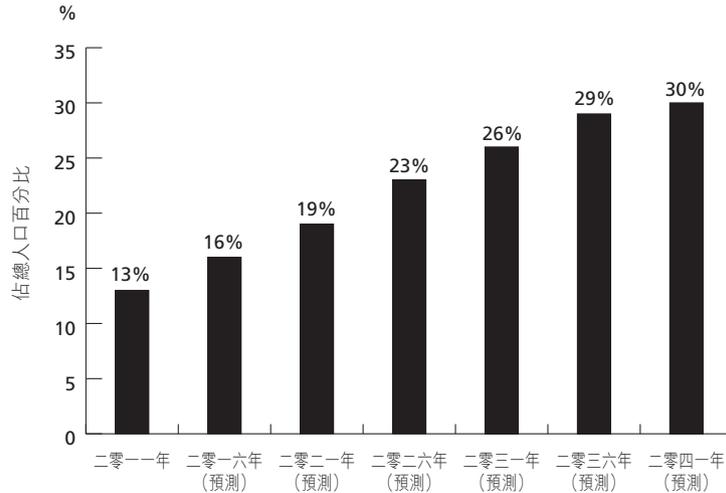
對醫護服務的需求隨著人口老化增長

根據 Clearstate 報告，對醫護人手解決方案服務的需求很大程度上受香港人口老化推動。

根據統計處，預計人口老化趨勢將持續。預測年齡為 65 歲及以上人口比例將由二零一四年約 14.7% 上升至二零二一年約 18.9% 及二零四一年約 30.3%。另一方面，長者撫養比率（即 65 歲及以上人士相對每 1,000 個年齡為 15 至 64 歲人士的人數）預測由二零一一年的 177 人升至二零二一年的 272 人及二零四一年的 497 人。

行業概覽

以下載列 65 歲及以上人口佔總人口的百分比：



資料來源：香港特別行政區統計處

如統計處於二零一三年一月發佈的《主題性住戶統計調查第五十號報告書》所報告，年齡為 65 歲及以上人士住院治療比率相比其他年齡層人士為最高 (約 16.5%)。此外，逾 65 歲之長者使用護理服務及保健服務的比率高於非長者。醫管局統計報告 (二零一一年至二零一二年) 刊載，社區護理服務新增病例的新增患者中，約 86.7% 年齡為 65 歲或以上。年齡為 65 歲或以上人士的服務費佔二零一二年至二零一三年醫管局總服務費約 45.5%。

根據 Clearstate 報告，香港人口老化引致醫護服務消費增加。因此，醫院及安老院須提供更多服務滿足此需求，由此增加對醫護人員的需求。倘醫護人員，尤其是安老院的正職醫護人員短缺持續，醫護機構將可能需要使用臨時醫護人員，以迎合人手需求，因而推動對醫護人手解決方案服務的需求。另一方面，長者人口增加亦將產生更多家居護理服務消費，此乃由於長者使用護理服務及保健服務的比率較高。

行業概覽

正職員工人數有限

根據 Clearstate 報告，全職正職醫護員工人數有限乃推動醫護人手解決方案服務需求的主要因素。香港正職合資格醫護人員（尤其是註冊護士及登記護士）短缺於過往數年一直存在。此外，相對正職職位，一些醫護人員對臨時工作更感興趣。此類醫護人員選擇經醫護解決方案服務供應商安排的工作機會，原因為此工作模式相對正職職位更具靈活性，工作更多樣化，工作與生活之間達致更佳平衡且認為壓力與工作負擔較少。下文載列香港醫護人員特定級別的相關資料：

醫護專業人員

於二零一三年十二月三十一日，於香港護士管理局登記的護士有 **45,846** 名，其中約 **75%** 及 **25%** 分別為註冊護士及登記護士。二零零八年至二零一三年，香港的護士人數按複合年增長率約增加 **4.1%**。現有法律法規對透過從外國招聘醫護人員擴增護士供應造成困難；現時香港護士不足 **6%** 為非本地培訓。因此，新增護士主要來源為培訓計劃。

根據 Clearstate 報告，香港每年短缺約 **1,000** 名護士，由於需求增長以及行業流失人數之增加超過新護士畢業生數量。在一些地區，約 **80%** 離職護士於六個月內未得到替補。雖然於二零一二年及二零一三年，護士數目分別增加 **2,388** 名及 **2,148** 名（增加高於此前年度約 **1,000** 名），但醫療機構招聘護士畢業生時仍面臨激烈競爭。例如，於二零一二年，醫管局護士短缺約為 **850** 名；而於二零一二年至二零一三年，醫管局護士人數淨增加約 **900** 名，未達到每年需吸收 **1,700** 名新增護士的需求。登記護士培訓名額將於二零一三年起五年內增加 **1,200** 個，旨在減緩護士供應短缺。

由於醫院面臨醫護人員高流動及／或流失，預期繼續使用臨時工、計日工及合同工以維持醫療服務。

行業概覽

醫護輔助人員

於二零一三年一月一日，有 **12,200** 名保健員於社會福利署註冊及約 **8,600** 名護理員於療養院工作。儘管每年有約 **1,500** 名保健員畢業生合資格於社會福利署註冊，僅約 **30.0%** 註冊保健員留在療養院工作。

最低工資規定於二零一一年開始實施，引發醫護機構（尤其是安老院）的人手難題。於二零一二年，約 **1,800** 名於安老院工作的員工轉行，主要由於醫護人員轉往其他較輕鬆或工作環境較舒適或因最低工資增加而提高待遇的工作。因此，醫護機構（如安老院）招聘全職員工日益困難。可提供更多可能願意兼職工作的醫護人員的醫護人手服務供應商使用量增加。

根據醫管局勞動力統計，醫護支援人員（「醫護支援人員」）的總數（包括健康服務助理及常務員）由二零零八年至二零零九年的約 **8,329** 名增至二零一二年至二零一三年的約 **11,048** 名，增長率約為 **33.7%**。於醫管局，醫護支援人員與護士的比例由二零零八年至二零零九年的約 **0.427** 增至二零一二年至二零一三年的約 **0.506**，即每 **2** 名註冊護士／登記護士配約 **1** 名醫護支援人員。預期健康服務助理及常務員的需求將持續增加。

根據 **Clearstate** 報告，倘政府透過大量增加培訓課程來增加供應正職醫護人員或增加預算以支持醫護機構僱用正職醫護員工，其將縮減市場驅動因素的影響及因此重大影響對機構醫護人手解決方案服務的需求。然而，根據 **Clearstate** 報告，經考慮香港政府對提供醫護人員、援助醫護機構招募及挽留正職醫護人員、改善醫護服務及社會福利及投資於醫療基礎設施（如下文詳述）的政策及預算後，預期正職醫護人員供應的增加將不能完全滿足因改善醫護服務而導致的正職醫護人員的需求增長，中短期內機構醫護人手解決方案服務的需求仍會不斷增長。

行業概覽

香港政府增加預算以提高醫護服務及社會福利

於二零一四年施政報告中，香港政府於二零一三年九月為長者倡導「居家安老」及發起長者社區照顧服務券試驗計劃及採納「錢跟人走」方式，令符合條件的長者使用服務券自主選擇獲得社區照顧服務。香港政府亦計劃研究採納類似補貼模式的可行性，為長者提供起居照顧服務。香港政府已專項撥款約**800,000,000**港元以覆蓋自二零一五／一六年至二零一七／一八年三個階段發行合出**3,000**張起居照顧服務券所產生的開支。

根據二零一四年至二零一五年財政預算，年度開支將額外撥款**660,000,000**港元用於長者服務。**170,000,000**港元將撥予提供**1,500**個額外宿位以改善居家及社區照顧服務，及為該等額外宿位及現有**5,600**個宿位擴大居家護理服務的範圍，以增強支持居家安老服務。香港政府亦將向獎券基金注資**100**億港元以推行私人土地作福利用途特別計劃，以為長者及康復服務提供額外地方。

二零一四年至二零一五年有關醫護服務的開支將達**567**億港元。醫管局獲批**130**億港元補助，其中涵蓋於**11**間醫院提供約**800**個額外床位；翻修及擴展醫院設施。根據**Clearstate**報告，預算增加將導致透過升級或設立新宿位需要更多醫護服務，並因此需要更多醫護人員。由於護士短缺及僱用正職醫護人員困難並存，預期醫護機構將須使用醫護人手解決方案服務，以迎合醫療服務需求。此外，即使有充足正職醫護人手填補不斷增加的醫護服務需求，預計醫護機構仍需要醫護人手解決方案服務，以填補正職人手休假所產生的空缺。

香港政府於醫療基礎設施的投資

香港政府正投資於醫管局及私家醫院的醫療基礎設施，積極投資建設、擴建及重建醫管局醫院。已開始建設天水圍醫院及香港兒童醫院，並擴建基督教聯合醫院

行業概覽

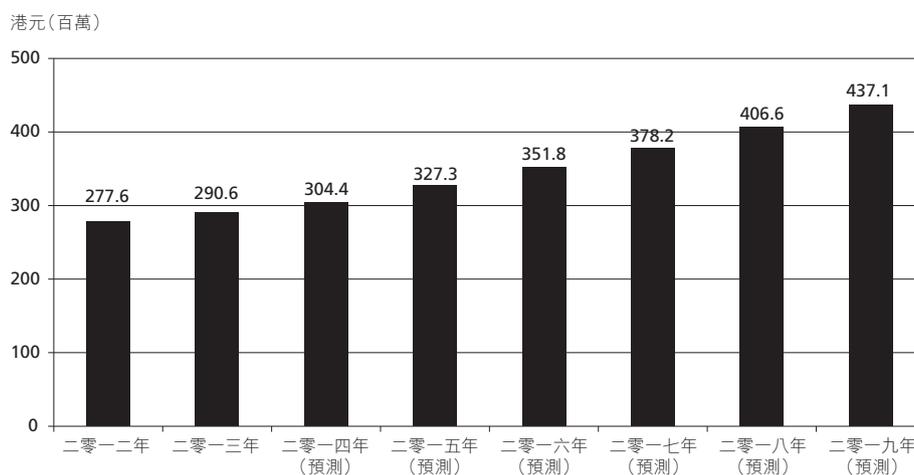
及重建廣華醫院。香港政府計劃將**550**億港元用於重建及擴建工程，以改善公共醫療設施及提供**1,400**個額外醫院床位。除此之外，正考慮於啟德發展區建設一間急症全科醫院。

於二零一四年三月，香港政府宣佈其可能會貸款**450**億港元，有關貸款來自前政府的**500**億港元專項撥款支持醫療保險改革，令非牟利組織經營私家醫院，以減輕公共醫療領域的負擔。預期醫院床位增加將促使需要額外醫護人員提供醫護服務。未來五年新床位大增，將為持續短缺的醫護人手製造更多壓力，尤其是高級護士陸續退休。鑒於醫護人員的數量及床位數量並非同步增加，醫院很有可能就人手需求轉向醫護人手解決方案服務供應商。此外，即使有充足正職醫護人員填補不斷增加的醫護服務需求，醫護機構仍需要醫護人手解決方案服務，以填補正職人員休假所產生的空缺。

香港醫護人手解決方案服務業的市場

醫護人手解決方案服務業產生的總費用由截至二零一二年六月三十日止年度的約**277,600,000**港元增至截至二零一三年六月三十日止年度的約**290,600,000**港元，年增長率約**4.7%**。醫護人手解決方案服務業的總費用預期由二零一四年六月的約**304,400,000**港元達至二零一九年六月的約**437,100,000**港元，於二零一四年至二零一九年期間複合年增長率約為**7.5%**。

香港醫護人手解決方案服務業的總費用



資料來源：Clearstate 預測分析

行業概覽

香港醫護人手解決方案服務業的競爭狀況

根據 Clearstate 報告，香港醫護人手解決方案服務業由兩大參與者主導。其餘市場被較小參與者瓜分。大部分市場參與者為本地私人公司，其中少數附屬於國際醫護集團或本地非政府組織。大部分市場參與者為醫護機構提供醫護人手解決方案服務及為個人提供私家看護人手配置服務。

下表概述於最後實際可行日期百本專業護理服務及主要競爭者的概況：

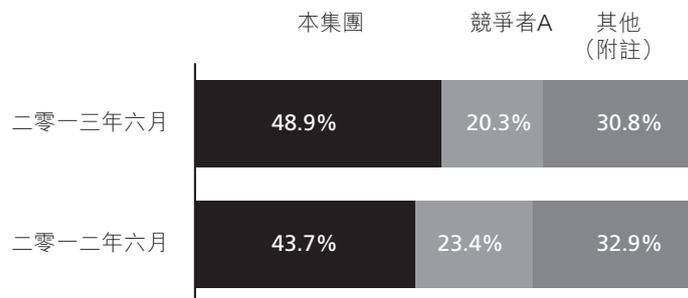
	百本專業護理服務	競爭者 A	競爭者 B	競爭者 C	競爭者 D	競爭者 E
公司背景	<ul style="list-style-type: none"> 於二零零九年成立 	<ul style="list-style-type: none"> 於一九七五年開始提供醫護／護士解決方案服務 	<ul style="list-style-type: none"> 於二零一零年成立 	<ul style="list-style-type: none"> 於二零零九年開始服務 	<ul style="list-style-type: none"> 於一九九四年成立 	<ul style="list-style-type: none"> 於一九九七年成立
所提供的主要服務	<ul style="list-style-type: none"> 24小時機構人手解決方案服務 24小時私家看護解決方案服務 	<ul style="list-style-type: none"> 24小時機構人手解決方案服務 24小時私家看護解決方案服務 	<ul style="list-style-type: none"> 24小時私家看護解決方案服務 	<ul style="list-style-type: none"> 24小時私家看護理解決方案服務（專注於長者） 	<ul style="list-style-type: none"> 24小時機構人手解決方案服務 24小時私家看護解決方案服務 	<ul style="list-style-type: none"> 24小時機構人手解決方案服務 24小時私家看護解決方案服務
主要差異	<ul style="list-style-type: none"> 競爭者當中最大醫護人員資料庫（逾13,400名） ISO9001及10002證書 於客戶及醫護人員中具有高品牌知名度 	<ul style="list-style-type: none"> 大型醫護人員資料庫（逾8,000名） 具有高品牌知名度 ISO9001證書 	<ul style="list-style-type: none"> 專注於高端及高淨值客人 專注於護士護送及遣返服務 	<ul style="list-style-type: none"> 專注於居家長者照顧及復康 	<ul style="list-style-type: none"> 香港最早護理代理人之一 獲機構客戶高度認識 	<ul style="list-style-type: none"> 提供專業身體、職業性及語言障礙治療 提供保姆、產前、產後照顧及醫院支援服務

資料來源：Clearstate 訪談及競爭者網站

就總費用而言，截至二零一三年六月三十日止年度，本集團約佔市場規模的約 48.9%（經由本集團截至二零一三年止年度的總費用佔截至二零一三年六月三十日止年度的總市場規模計算得出）。根據 Clearstate，於往績記錄期，各級別醫護人員的收費率呈上升趨勢，行業市場參與者（包括本集團）的收費率有少量變化（最多 5% 偏差）。

行業概覽

香港醫護人手解決方案服務業 (佔總費用市場份額百分比*)



資料來源：Clearstate 分析

* 因獲得詳細資料及可靠市場資料的限制，有關所佔總費用市場份額的資料乃基於 Clearstate 進行的第一手及第二手資料研究獲得，且並非就收入（即總費用減應付醫護人員成本）獲得。有關市場份額資料（倘基於收入獲得）可能與市場競爭者的一致。

附註：其他市場參與者包括競爭者 B 至競爭者 E

根據 Clearstate 報告，醫護人手解決方案服務業參與者為保持競爭力，有關參與者須 (i) 迅速提供大批合資格醫護人員；(ii) 提供靈活醫護人手配置服務；及／或 (iii) 對醫護人員篩選及配對採用標準的管理程序。為更快獲得大批合資格醫護人員，醫護機構及製藥公司趨向於使用更具聲譽及更大規模的醫護人手解決方案服務供應商。客戶很有可能再次使用若干醫護人手解決方案服務供應商，除非有服務質量問題。由於較小型醫護人手解決方案服務供應商可提供較低價格，其於個人客戶部分中似乎較具競爭力。然而，消費者日益重視服務供應商的信譽，令較大規模及具聲譽的醫護人手解決方案服務供應商獲益。

行業概覽

新參與者的進入障礙

根據 Clearstate，於醫護人手解決方案服務業中，新參與者獲得市場份額與成熟參與者相比，有三個主要進入障礙：

因有限活動資源，成立大型醫護人手團隊較困難

香港市場有多種多樣客戶，對醫護服務需求各不相同。為獲得大量市場份額，參與者須提供全面人手解決方案服務以應對各種需求。這要求能夠提供不同類型的醫護人員。新參與者在爭取知名度及吸引醫護人員與其登記方面均有困難。儘管醫護人員可與數家代理人登記，但其更願意與能夠提供更多醫護工作機會的較大代理人合作。

建立強大品牌知名度較困難

因頂級參與者的強大品牌信心，私人及機構客戶寧願選擇其作為服務供應商。因此，新參與者要於短期內就提供同類服務而建立良好的聲譽及關係實屬不易，尤其是定價水平相差不遠。

為眾多客戶提供高質量服務水平及大量醫護人員並不容易

缺乏足夠財務及人力資源的較小型市場參與者很難利用適當流程及建立適當系統，向眾多客戶提供高質量水平服務及大量醫護人員。

本集團的競爭優勢

根據 Clearstate 報告，本集團有以下競爭優勢：

具有大批醫護人員可提供全面人手配置服務—本集團能夠提供多種多樣，級別不同的醫護人員的全面服務予個人及機構客戶。這令本集團有別於僅提供某類的醫護人員服務的較小型參與者。醫護人員規模充足為本集團滿足其客戶需求的重要因素。

快速回覆客戶—本集團能迅速回應客戶查詢，為客戶提供較大靈活性。若干主要競爭者回覆時間非常慢，一般須花半日時間回覆客戶查詢或客戶服務熱線並無應答。我們迅速回應客戶查詢的能力有助提高競爭力水平。

行業概覽

先進管理系統—本集團為競爭者中除獲得ISO9001資格認證之外亦獲得ISO 10002資格認證之唯一參與者。ISO9001資格認證確保落實質量管理系統，而ISO10002確保投訴管理程序獲應用，從而提高提供予客戶的服務水平。

連繫醫護人員—本集團設有醫護人員可用以向我們登記的專用網站，提高及增加溝通水平。這與競爭者的網站以客戶為中心形成對比。訪問顯示醫護人員對本集團指派的工作感到滿意，由於其提供更多工作機會予每名活躍醫護人員。

高品牌知名度—訪問顯示，本集團於行業內具有高品牌知名度，聲譽良好。機構及個人客戶對本集團均有良好評價，認為本集團為值得信賴及專業的公司，且滿意本集團能夠準確交付醫護人手解決方案服務，有效提供合適醫護人員。

有效使用多媒體—本集團使用多媒體渠道，例如其網站以及社交平台。百本生活雜誌因其內容專注於生活資訊而非僅僅提供健康資訊，有助於加強品牌形象及保持高知名度。

具多個工作機會及靈活性的平台—本集團已開發出一個平台，醫護人員可透過該平台與我們登記，且可獲派多個符合其意願且安排靈活的工作機會，該平台對崇尚靈活或臨時工作、追求工作與生活之間更為平衡或渴望體驗不同工作性質、環境的醫護人員及對不能從事正職或固定工作的醫護人員具有吸引力。

香港醫護人手解決方案服務業的前景

根據Clearstate報告，由於香港持續短缺醫護人員，現時香港醫護人手解決方案服務業錄得溫和增長。增長來源很有可能來自個人客戶及療養院聘用醫護人員，主要由於人口老化及僱用正職醫護人員較為困難。增長率預期保持穩定。

根據Clearstate報告，醫管局醫院及製藥公司部分的醫護人員需求的增長率將

行業概覽

保持穩定，而由於擴建私家醫院及政府增加對療養院的投資，私家醫院及療養院部分將獲輕微增長。隨著香港老年人口不斷增加，個人客戶部分的增長率將增加。

市場資料並無不利變動

就董事所知，自 **Clearstate** 報告日期起，市場資料並無出現可能會限定、否定本節所載資料或對其造成影響的任何不利變動。