

業 務

概覽

我們為香港醫護人手解決方案服務的領先供應商。我們的主要業務為適時向個人及機構客戶提供臨時性的為客戶定制的醫護人手解決方案服務以及與本公司登記的自僱醫護人員提供工作機會。我們為以自僱人士身份與本公司登記的醫護人員安排工作，按他們對於工作指派的意願作出轉介。於最後實際可行日期，本公司的已登記醫護人員數目超過 **13,400** 名，其中具備健康服務助理／保健員／起居照顧員及註冊護士／登記護士資格的已登記醫護人員分別佔我們資料庫內醫護人員總數約 **63%** 及 **30%**。所有已登記醫護人員均為獨立承包人，以自僱身份工作。一方面，本集團與醫護人員之間並無僱傭關係，另一方面，我們客戶與醫護人員之間亦無僱傭關係。

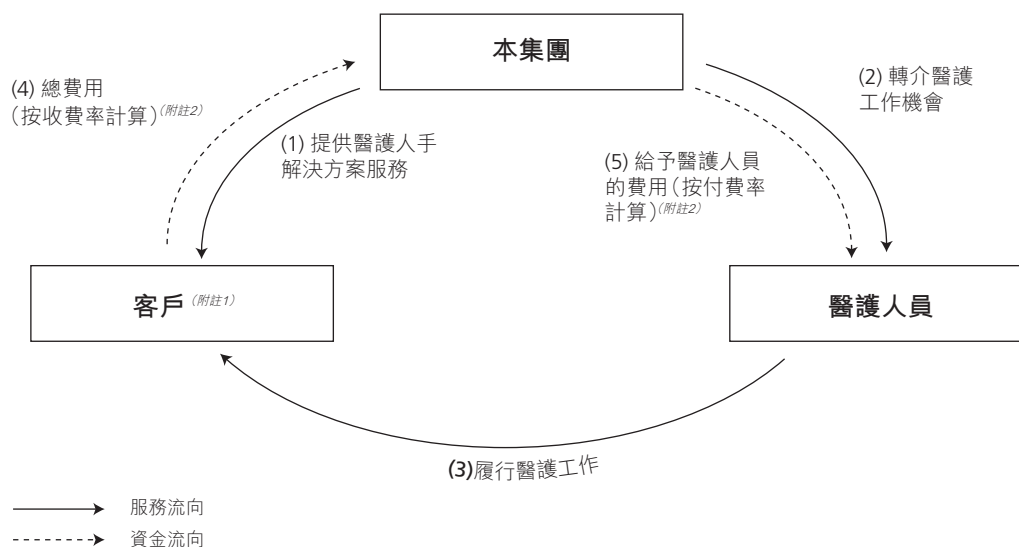
我們的服務包括：(i)機構人手解決方案服務；及(ii)私家看護人手配置服務。我們提供的機構人手解決方案服務包括(a)配置服務，為醫院及社會服務機構（為安老院及復康中心）提供臨時代理及病房替假服務；及(b)臨床項目支援，例如通過臨時或根據項目配置醫護人員，提供注射服務及健康教育服務。我們的私家看護人手配置服務是為個人客戶而設，通過客戶需要與已登記醫護人員相配對。

根據Clearstate報告，本集團於截至二零一三年六月三十日止年度佔有約**48.9%**市場份額（按總費用計算）。我們的客戶包括於香港的個人客戶、社會服務機構、醫院、診所及製藥公司。

為幫助我們甄選合適的醫護人員以配置予客戶，我們採納篩選程序，該程序包括於醫護人員登記前查核彼等的專業資格及技能。我們就已登記醫護人員的背景資料連同彼等對工作性質、地點及工作時間的意願作好記錄，並保存在我們的資料庫（即CRM系統）中。

業 務

下圖說明本集團通過配置醫護人員向不同客戶提供服務的業務模式及營運。



附註：

1. 客戶包括個人、社會服務機構、醫院、診所及製藥公司。
2. 我們截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月總收益的約6.7%、9.2%及5.9%透過下列方式向客戶收取：(i) 客戶直接向醫護人員支付總費用，隨後我們向醫護人員收取收益；及(ii) 客戶分別向醫護人員及我們直接支付給予醫護人員的費用及我們應得的收益。有關詳情請參閱本節「直接付款」一段。

我們的收益(即總費用扣除支付予醫護人員的費用)於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月分別約為**25,200,000**港元、**30,300,000**港元及**17,000,000**港元。向客戶提供醫護人手解決方案服務的總費用經參考收費率釐定，而收費率因醫護人員的級別、客戶類別及我們配置的醫護人員提供的服務時數而不同。我們賺取客戶收費率與醫護人員付費率之間的差額。截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，來自客戶的總費用(扣減支付予醫護人員的費用前)分別達約**121,400,000**港元、**142,000,000**港元及**77,100,000**港元。

鑒於香港人口老化，董事相信，個人護理、復康及家居護理服務等的安老服務需求將更大。董事相信，經計及良好的往績記錄(按我們配置的醫護人員所提供的

業 務

服務時數計算)及於往績記錄期我們的收益增長，醫護人手配置業務將繼續增長。

競爭優勢

董事相信，以下載列的本集團競爭優勢帶動我們的業務增長及提升財務表現。

我們的領先地位

根據 **Clearstate** 報告，我們為香港醫護人手解決方案服務行業的主要參與者。於截至二零一三年六月三十日止年度，按總費用計算我們的市場份額約為 **48.9%**。我們為香港醫護人手解決方案服務行業的領先供應商。

品牌知名度

董事相信，本集團通過社會媒體已在客戶及醫護人員中建立了強大的知名度。除了在公共交通工具及戶外廣告牌刊登廣告及贊助非政府組織活動及計劃外，我們亦發行及免費分發百本生活雜誌予我們的客戶、已登記的醫護人員、醫院、私家診所、個別住宅及商業大廈及其他訂閱者。我們相信，通過百本生活雜誌，本公司的價值、使命及近期發展能妥善傳遞。

我們相信，所有這些舉措令我們於行業保持競爭力，並能把握醫護人手解決方案服務行業的市場需求日益增長帶來的商機。

全面及有效率的醫護人手解決方案服務

我們為客戶提供全面及有效率的服務，包括醫護人員甄選及配置。我們設立 **24** 小時服務的電話熱線，以迎合客戶需要。**CRM** 系統中的高效搜尋及配對功能以及我們在醫護人手解決方案行業積累的經驗，令我們能夠管理及配置已登記醫護人員，從而整體上配合客戶要求及醫護人員的意願。本集團相信，我們資料庫內的各類醫護人員促使我們為客戶提供廣泛的醫護人手解決方案服務。

業 務

大量醫護人員與本集團登記

我們能夠向市場提供包括各類醫護人員的醫護人手解決方案服務。

本集團相信，我們與醫護人員緊密的合作促進資料庫的增長，而超過 **13,400** 名已登記醫護人員的資料庫使我們能夠提供充足的醫護人員，以滿足我們的客戶需求。醫護人員資料庫按不同級別的相關醫護專業人士多元分類，包括但不限於註冊護士、登記護士、保健員、健康服務助理及起居照顧員。憑藉大量不同類別的已登記醫護人員，本集團有能力有效率地提供醫護人手解決方案。

於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，**3,640** 名、**3,760** 名及 **2,626** 名醫護人員分別佔於二零一二年及二零一三年六月三十日以及二零一三年十二月三十一日資料庫中已登記醫護人員總數約 **36.8%**、**31.8%** 及 **20.8%**，通過我們的人手解決方案服務配置予客戶。董事相信，我們可藉大量已登記醫護人員，從而進一步擴展業務。

妥善建立及多元化的客戶群

我們擁有已妥善建立及多元化的客戶群，為我們帶來吸引醫護人員與本集團登記的策略優勢。於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，我們向 **1,800** 名、逾 **2,050** 名及逾 **1,370** 名客戶（包括個人、社會服務機構、診所及製藥公司以及私家醫院及醫管局醫院）提供醫護人手解決方案服務。憑藉我們妥善建立及多元化的客戶群，我們可為已登記醫護人員提供更多選擇，按他們對工作性質、地點及工作時間的意願為彼等配對更多的工作機會。

良好的往績記錄

本集團於二零零九年三月成立，於二零零九年七月開始提供醫護人手解決方案服務。董事相信，我們良好的往績記錄令我們建立信譽及聲譽，進而於香港提供優質及可靠的醫護人手解決服務方面佔有競爭優勢。

我們於截至二零一三年六月三十日止年度錄得收益增長約 **20.2%**。我們配置的醫護人員所提供的服務時數於截至二零一三年六月三十日止年度亦錄得約 **12.8%** 的增幅。

業 務

經驗豐富的管理團隊

關先生為本集團主席、執行董事及聯席創辦人，於公共部門擁有逾**10**年管理經驗，在監察及評估本集團的整體業務、策略發展及作出主要決策方面扮演關鍵的管理及領導角色。奚女士為本集團行政總裁、執行董事及聯席創辦人，於醫護領域及製藥行業擁有逾**16**年經驗，包括在醫院、社會服務機構及化驗室擔任登記護士，以及曾在多間醫護、醫療用品及製藥公司從事銷售及市場營銷工作，在本集團的整體管理、策略發展及作出主要決策方面起著重要管理作用。

我們相信，在本集團執行董事及高級管理層的領導下，我們在各年度成功執行業務策略，被視為香港醫護人手解決方案服務行業的領先供應商。我們的執行董事將繼續密切監察及管理我們的日常營運及參與主要決策。

業務目標及策略

我們的業務目標

我們致力成為香港領先的醫護人手解決方案服務供應商，通過我們的業務，促進使用自由工作及臨時工作的醫護人員以協助紓緩香港醫護服務行業的長期人手短缺問題，服務社會。我們的願景及使命為**(i)**於提供專業私家看護人手配置服務及機構醫護人手策略性解決方案服務方面成為公認的行業翹楚；及**(ii)**通過減輕兩大社會問題的壓力（即醫護人手短缺及香港人口老化但安老護理服務不足），提升社會福祉。為回應現今香港醫護行業所面對的問題，我們致力**(a)**通過配置具有不同專門技能的合適醫護人員提供優質高效的醫護人手解決方案服務，以滿足客戶的不同需要；及**(b)**建立平台讓已與我們登記的醫護人員可獲轉介適合彼等的工作意願及具彈性工作時間的工作機會。

我們相信，在香港醫護人手解決方案服務行業中保持領先位置的關鍵之一乃我們堅持奉行**3**個核心價值，即關懷備至、專業實幹及全心全意：

關懷備至－我們積極參與不同的社會服務，致力建立更美好的社會。本集團相信，我們提供醫護人手解決方案服務得以成功，乃建立於創新團隊合作及合作精神之上。

業 務

專業實幹－在日益變化的醫護行業，我們積極回應要求，致力提供有效及準確的最佳服務。

全心全意－我們秉承以客為上的理念。本集團視滿足客戶的需要為首要任務。本集團希望能夠提供超越客戶期望的優質服務，讓客戶有貼心體驗，留下深刻印象。

我們的業務目標為通過吸引更多醫護人員與本公司登記以服務更多客戶及開發外展評估服務，從而提高醫護人手解決方案服務的質素，擴展醫護人手解決方案服務。

我們的策略

本集團擬通過實行下列主要策略達致未來擴展計劃：

(a) 提高業務營運效率

我們擬投資於我們的資訊科技系統，尤其是加強我們的**CRM**系統，以簡化甄選及配對醫護人員的過程，從而提高我們的營運效率。我們相信，通過此等舉措，我們可更善用自由工作及臨時工作的醫護人員，隨時為客戶效勞，尤其是醫院及其他醫護機構。

(i) 引進新的個案管理系統及使之與CRM**系統同步操作**

我們將繼續微調現有的**CRM**系統作為配對工具，包括但不限於提升專門技能搜尋功能，及將已登記醫護人員的基本資料與彼等最近的工作紀錄連結。

我們亦計劃建立更強大的客戶資料庫，預期將於二零一五年下半年完成。我們預計，有了該資料庫後，我們的客戶服務部將能夠更快速及全面地檢索客戶服務紀錄。我們可以即時查閱有關個人客戶的病歷，包括醫療評估報告及復康計劃等資料。

新個案管理系統將與現行**CRM**系統中的客戶記錄及醫護人員基本資料同步操作，我們從而可將客戶對個別醫護人員的選擇、意見回饋或評級與

業 務

相應的醫護人員基本資料連結。兩個系統同步操作預計可提高服務質素及節省物色合適醫護人員的時間。

我們相信，新系統可提高我們的醫護人手解決方案服務的效率，尤其是我們的私家看護人手配置服務。

(ii) 提升我們的會計及財務系統

我們計劃於二零一四年下半年引進新的會計及財務系統，該系統設有財務分析功能，可便於我們審閱及分析財務表現。新系統亦將與CRM系統同步操作。

(iii) 招聘經驗豐富的醫護專才加入管理團隊

我們計劃於二零一五年上半年招聘經驗豐富的醫護專才加入管理團隊作為高級員工。我們相信，彼等在醫護行業的豐富經驗及專業知識將有助於我們進一步了解客戶需要，因而促進我們的業務營運。新加入的醫護專才將向客戶服務部定期提供醫護知識相關培訓。我們亦相信，經驗豐富的醫護專才可協助我們開發新服務，以應對市場需求及提高我們的服務水平。

(b) 提高品牌知名度及擴大醫護人員規模

我們擬提高品牌知名度，吸引潛在客戶，及擴大已登記醫護人員的規模，以應對因人口老化產生的私家看護人手配置服務不斷增長的需求。

(i) 刊登廣告

本集團擬對潛在客戶加大品牌宣傳力度，旨在向公眾推廣有關「家居護理」及「私家看護」概念。我們的對象為中高收入的個人客戶。

我們將通過展開廣告及市場活動宣傳品牌，包括定期在本港雜誌或報章，及醫院附近的戶外廣告牌，或前往醫院的公共交通工具刊登廣告。我們亦將每半年進行大型宣傳活動。

業 務

(ii) 擴大醫護人員規模

為了提高可持續、可靠及優質的服務，我們致力進一步在數量及類別方面擴大醫護人員規模。我們計劃進行頻密的網上宣傳活動，吸引更多醫護人員與本集團登記。

我們亦通過在各種社交媒體網絡平台及醫護相關的流動電話應用程式，以及本地雜誌刊登廣告，吸引較年青的醫護人員與本集團登記。

(c) 提升醫護人手解決方案服務

除了本集團擁有穩健的市場地位外，我們相信大部分個人客戶在尋求私家看護人手配置服務時乃通過口碑認識本集團。憑藉增加營運部門人手及為客戶開發新的支援服務，我們致力進一步提高醫護人手解決方案服務的質素。

(i) 推出客戶登錄平台

我們計劃於二零一五年上半年推出新的客戶登錄平台，促進機構客戶及個人客戶網上提交服務申請、查閱服務紀錄、時間安排及賬單。門戶網站將與我們的CRM系統同步操作，並設有一份網上服務申請表，讓客戶列出彼等的要求，在網上即時將申請送達我們的客戶服務部。我們亦可利用此平台更準確地掌握客戶的滿意度，客戶可對配置予彼等的醫護人員在網上進行評價及提交服務意見調查。

(ii) 增加客戶服務部人手及加強其他後勤支援

我們亦重點加強客戶服務部人手。我們將於二零一四年下半年開始為該部門增設職位，目標為於二零一六年下半年逐步增加客戶服務部員工約10人。我們亦將招聘更多會計及財務部、市場營銷部及人力資源及行政部的員工，以應付業務增長。

(iii) 推出點對點接送服務以支持個人客戶使用我們的私家看護人手配置服務

我們有見行動不便的個人客戶通常在出院或往來香港各處時面臨困難，因此計劃於二零一五年及二零一六年上半年分別通過開發點對點接送

業 務

服務，僱用兩名司機及購買兩輛福祉車，開拓此項業務的潛力，支援及補充本集團現有的私家看護服務。接送服務將以預約方式進行，並獨立於本集團通過配置已登記醫護人員提供的私家看護人手配置服務而營運。倘個人客戶於旅途上要求除接送服務之外的看護服務，我們將為客戶配置合適的已登記醫護人員提供看護服務，而該服務將另行收費。

(d) 開發外展服務團隊

我們相信，全人護理服務概念的成功建基在全面的個案評估及系統化個案管理之上。為向個人客戶提高整全的醫護人手解決方案服務，我們計劃於二零一五年上半年發展個案評估服務的外展團隊。

我們計劃發展外展團隊，由約6名屬本集團全職僱員的醫護專才組成。該團隊將為需要評估服務的新客戶及現有客戶進行家訪。有關評估形式及方法將由該團隊制定。

包括評估結果、護理計劃或復康計劃的詳盡報告，將於評估後送交客戶，讓客戶按量化數據找出護理或治療需要。我們將就評估向客戶收費。

我們將於二零一六年上半年評估該團隊及其發展。倘評估為正面，我們計劃進一步擴展該服務。

我們的外展個案評估服務預計會推動私家看護人手配置服務的增長。於進行評估家訪期間，由評估員組成的團隊可直接接觸客戶，了解彼等的需要，並指引彼等使用所需要醫護人員的級別及數量。

通過評估，我們更能掌握客戶的健康狀況及醫護需要，進而可提供更全面及度身訂造的私家看護人手配置服務。該團隊亦會向現有私家看護人手配置服務的客戶提供評估服務，從而作出最佳的跟進及個案評估。通過為新客戶提供此服務並擴展至現有客戶，我們認為評估服務將會促進私家看護人手配置服務業務的增長。

業 務

有關本集團實行上述業務策略的進一步詳情，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」一節。

我們的服務

我們的服務包括提供：(i) 機構人手解決方案服務；及 (ii) 私家看護人手配置服務。

以下載列於往績記錄期按我們的服務類型劃分的收益分析：

收益 (按服務類型)	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
					(未經審核)			
機構人手解決方案服務	12,412	49.2	13,631	45.0	6,627	45.4	7,290	42.8
私家看護人手配置服務	12,804	50.8	16,627	55.0	7,980	54.6	9,739	57.2
總計	<u>25,216</u>	<u>100</u>	<u>30,258</u>	<u>100</u>	<u>14,607</u>	<u>100</u>	<u>17,029</u>	<u>100</u>

(i) 機構人手解決方案服務

香港醫院及社會服務機構長期存在合資格醫護人員短缺的問題。我們的醫護人手解決方案服務為醫院及社會服務機構提供選擇，可適時滿足其人手需要。按我們的機構人手解決方案服務，我們 (a) 為醫院及社會服務機構提供配置服務；及 (b) 為診所及製藥公司提供臨床項目支援。

(a) 配置服務

通過配置醫護人員以填補病房、安老院及復康中心中的醫護人員空缺，我們為醫院及社會服務機構提供臨時代理及病房替假服務。於配置服務中該等類型客戶一般需要具備註冊護士、登記護士、保健員、健康服務助理及起居照顧員資格的醫護人員。

(b) 臨床項目支援

臨床項目支援包括註冊護士及登記護士提供的注射服務及健康教育服務。通過臨時或按項目配置醫護人員，本集團向診所及製藥公司提供項目支援。此

業 務

外，機構客戶亦要求我們支援健康培訓，例如要求配置註冊護士或登記護士在醫護相關講座中發表意見。

(ii) 私家看護人手配置服務

就需要個人化醫護服務的個人客戶而言，我們的客戶服務部掌握了客戶的具體需要及需要醫護服務的病人健康狀況的資料。隨後我們的私家看護人手配置服務將客戶的需要與已登記醫護人員相配對。就需要24小時護理的客戶而言，我們可按要求安排兩名或以上醫護人員提供所需的服務。

個人化醫護服務包括個人基本護理、注射、臨床護理以及緊急護理（例如呼吸、靜脈輸液及傷口護理）。

我們亦根據客戶的要求，向客戶提供符合資格的西醫、中醫師、物理治療師及職業治療師的人手配置服務，且該等從業者將向這些客戶提供外展健康諮詢或治療服務。

季節性

我們的服務需求波動，於一年中一般並無特別淡旺季之分。董事認為，我們的服務需求主要受機構客戶對醫護人員的需求及個人客戶的健康及身體狀況的影響，而這些情況不受季節性因素規限。

客戶

於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，我們分別服務1,800名、逾2,050名及逾1,370名客戶。

我們的多元化客戶群包括個人客戶及機構客戶，而機構客戶包括私家醫院及醫管局醫院、社會服務機構（主要為安老院及復康中心）、診所及製藥公司。於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，來自私家醫院及醫管局醫院、社會服務機構、診所及製藥公司的機構客戶分別佔本集團客戶總數約14.3%、11.6%及15.6%。個人客戶於往績記錄期佔本集團客戶總數逾80%。

業 務

我們的收益（即總費用扣除支付予醫護人員的費用）於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月分別約為**25,200,000**港元、**30,300,000**港元及**17,000,000**港元。以下載列於往績記錄期本集團按客戶類別劃分的收益明細：

收益 (按客戶類別)	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
					(未經審核)			
(i) 個人客戶	12,804	50.8	16,627	55.0	7,980	54.6	9,739	57.2
(ii) 機構客戶								
— 社會服務機構	9,615	38.1	11,442	37.8	5,535	37.9	6,155	36.1
— 醫院	2,482	9.8	1,785	5.9	855	5.9	810	4.8
— 診所及製藥公司	315	1.3	404	1.3	237	1.6	325	1.9
總計	<u>25,216</u>	<u>100</u>	<u>30,258</u>	<u>100</u>	<u>14,607</u>	<u>100</u>	<u>17,029</u>	<u>100</u>

以下載列於往績記錄期本集團按收益金額劃分的收益明細：

收益 (按收益金額)	截至六月三十日止年度								截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年				二零一三年				二零一三年			
	客戶數目	%	總額	%	客戶數目	%	總額	%	客戶數目	%	總額	%
	千港元				千港元				千港元			
(港元)												
1,000或以下	814	45.2	282	1.1	922	44.8	342	1.1	552	40.1	197	1.2
1,000以上												
至10,000	652	36.2	2,103	8.3	728	35.4	2,569	8.5	515	37.4	1,687	9.9
10,000以上												
至100,000	273	15.2	9,578	38.0	334	16.2	11,244	37.2	278	20.2	8,743	51.3
100,000以上												
至1,000,000	61	3.4	13,253	52.6	73	3.6	16,103	53.2	33	2.3	6,402	37.6
總計	<u>1,800</u>	<u>100</u>	<u>25,216</u>	<u>100</u>	<u>2,057</u>	<u>100</u>	<u>30,258</u>	<u>100</u>	<u>1,378</u>	<u>100</u>	<u>17,029</u>	<u>100</u>

業 務

我們的總費用乃按收費率釐定，而收費率根據醫護人員級別、客戶類別及我們配置的醫護人員提供的服務時數而有所不同。截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，我們的總費用分別約為**121,400,000**港元、**142,000,000**港元及**77,100,000**港元。下文載列於往績記錄期本集團按客戶類別劃分的總費用明細。

總費用 (按客戶類別)	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
					(未經審核)			
(i) 個人客戶	61,492	50.7	77,369	54.5	36,171	53.2	44,655	57.9
(ii) 機構客戶								
— 社會服務機構	46,426	38.2	54,185	38.2	26,588	39.1	27,613	35.8
— 醫院	12,073	9.9	8,635	6.1	4,159	6.1	3,657	4.7
— 診所及製藥公司	1,394	1.2	1,778	1.2	1,023	1.6	1,207	1.6
總計	<u>121,385</u>	<u>100</u>	<u>141,967</u>	<u>100</u>	<u>67,941</u>	<u>100</u>	<u>77,132</u>	<u>100</u>

下文載列於往績記錄期本集團按客戶類別劃分的客戶數目明細：

	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	客戶數目	%	客戶數目	%	客戶數目	%	客戶數目	%
(i) 個人客戶	1,543	85.7	1,818	88.4	1,008	81.9	1,163	84.4
(ii) 機構客戶								
— 社會服務機構	190	10.6	188	9.1	177	14.4	161	11.7
— 醫院	17	0.9	13	0.6	12	0.9	10	0.7
— 診所及製藥公司	50	2.8	38	1.9	34	2.8	44	3.2
客戶總數	<u>1,800</u>	<u>100</u>	<u>2,057</u>	<u>100</u>	<u>1,231</u>	<u>100</u>	<u>1,378</u>	<u>100</u>

業 務

下文載列於往績記錄期我們配置的醫護人員向客戶（按客戶類別劃分）提供的服務時數：

	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	時數 千小時	%	時數 千小時	%	時數 千小時	%	時數 千小時	%
(i) 個人客戶	780	52.9	904	54.4	427	53.1	518	58.2
(ii) 機構客戶								
– 社會服務機構	587	39.8	678	40.8	337	41.9	340	38.2
– 醫院	98	6.6	72	4.3	35	4.4	27	3.0
– 診所及製藥公司	9	0.7	9	0.5	5	0.6	5	0.6
服務總時數	<u>1,474</u>	<u>100</u>	<u>1,663</u>	<u>100</u>	<u>804</u>	<u>100</u>	<u>890</u>	<u>100</u>

我們配置的醫護人員向客戶提供的服務時間長短介乎約1日至4年，其中本集團的約20名及20名客戶分別於截至二零一二年及二零一三年六月三十日止年度於需要時再次要求同一醫護人員提供服務超過一年。

個人客戶

於往績記錄期，超過3,800名個人客戶使用我們的私家看護人手配置服務。較為需要急切護理的客戶通常需要註冊護士及登記護士照顧。長者護理一般需要保健員及起居照顧員服務，而健康服務助理一般為住院治療及出院後病人服務。我們的個人客戶亦可能要求已向我們登記的中醫師、物理治療師及職業治療師提供診治及其他特別治療。

機構客戶

社會服務機構

社會服務機構主要由香港慈善團體營運。於往績記錄期，我們向逾120家安老院及140家復康中心提供醫護人手解決方案服務。社會服務機構主要使用我們的機構人手解決方案服務委聘註冊護士、登記護士、保健員及起居照顧員。彼等的主要職責包括個人護理及醫療護理，例如餵食、沐浴、配藥、清洗傷口及監察生命表徵

業 務

(包括體溫及血壓)。我們將社會服務機構的要求與已與我們登記的醫護人員配對以填補該等社會服務機構的臨時及定期替假空缺。

醫院

於往績記錄期，我們向逾 **15** 家醫管局醫院及私家醫院提供醫護人手解決方案服務。我們主要向醫院提供註冊護士、登記護士及健康服務助理以填補醫院病房的臨時空缺，並向病人提供醫護服務。

診所及製藥公司

我們的診所及製藥公司客戶主要需要註冊護士及登記護士提供注射服務及健康教育服務。

我們的五大客戶

於往績記錄期，我們的五大客戶概述如下：

客戶	提供的服務	收益 千港元	於二零一三年 十二月三十一日 與本集團維持業務 關係的年期
截至二零一三年十二月三十一日止六個月			
客戶A (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	427	超過2年
客戶B (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	409	超過3年
客戶C (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	408	超過4年
客戶D (個人客戶)	私家看護人手配置服務	335	超過4年
客戶E (機構客戶－醫院)	機構人手解決方案服務	309	超過3年

業 務

客戶	提供的服務	收益 千港元	於二零一三年 十二月三十一日 與本集團維持業務 關係的年期
截至二零一三年六月三十日止年度			
客戶A (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	872	超過2年
客戶B (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	638	超過3年
客戶F (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	511	超過4年
客戶C (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	488	超過4年
客戶G (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	480	超過2年
截至二零一二年六月三十日止年度			
客戶H (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	706	超過3年
客戶C (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	492	超過4年
客戶I (機構客戶－醫院)	機構人手解決方案服務	481	超過4年
客戶A (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	446	超過2年
客戶G (機構客戶－社會服務機構)	機構人手解決方案服務	433	超過2年

來自五大客戶的費用於客戶收到發票時即時到期支付，發票一般每兩星期發出一一次。於往績記錄期，五大客戶以支票或銀行轉賬方式支付費用。

截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，五大客戶應佔的收益分別約為2,600,000港元、3,000,000港元及1,900,000港元，分別佔總收益約10.1%、9.9%及11.1%，低於各相關年度／期間總收益之

業 務

30%。截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，就提供服務予最大之客戶而獲得的收益分別約為 700,000 港元、900,000 港元及 400,000 港元，分別佔各年度／期間總收益約 2.8%、2.9% 及 2.5%。

就董事所知，緊隨配售及資本化發行完成後擁有本公司已發行股本 5% 以上之董事或彼等各自的聯繫人或任何股東於往績記錄期與任何五大客戶概無關連（定義見創業板上市規則）或於任何五大客戶中亦不擁有任何權益。

下表載列於往績記錄期我們配置的醫護人員向五大客戶提供的服務總時數：

	截至 十二月 三十一日 止六個月	
	二零一二年	二零一三年
	時數	時數
服務總時數(附註)	147,000	188,000

附註：相當於相關財政年度或期間我們配置醫護人員向客戶提供的服務總時數的約 10.0%、11.3% 及 10.2%。

與客戶的合約

一般而言，我們與大部分客戶（個人客戶及機構客戶（包括於往績記錄期的五大客戶））並無訂立長期服務合約。我們的標準條款單，載列我們與客戶的關係的主要條款，包括我們向客戶收取的收費率（從短暫到訪到我們配置的醫護人員向客戶提供 12 小時服務）。標準條款單亦包括我們在晚上或在緊急情況下、有關颱風及農曆新年公眾假期的特別安排的額外收費及召喚醫護人員的費用、支付方式以及逾期付款及取消服務的收費。

根據標準條款單，我們的客戶不得於我們所配置的醫護人員提供服務最後工作日起計一年內，向有關醫護人員提供任何工作機會，或直接或間接聘用有關醫護人員提供類似性質的服務（不論醫護人員以個人身份或以客戶的公司或組織的任何身份行事），否則，客戶須負責承擔我們遭受的所有損失及／或損害賠償。與我們客

業 務

戶訂立的標準條款單並不載有排除本集團對已登記醫護人員的資格的虛假陳述承擔責任的條文。如標準條款單所述，我們將不會對我們配置的醫護人員工作開始後的行為、專業技能或任何責任承擔責任。倘本集團違反與任何客戶訂立的標準條款單的條款，我們可能須承擔有關客戶遭受的損失及／或損害賠償。

我們的標準條款適用於個人客戶及機構客戶。不同級別醫護人員的收費率可不時調整。本集團將於客戶確認使用我們的醫護人手解決方案服務前適時知會客戶有關最新及經調整收費率。有關我們的收費率詳情載於本節「收費率及付費率」一段及「財務資料－總費用、醫護人員成本及收益」一節。

醫護人員

鑒於我們的業務性質，我們並無主要供應商。於最後實際可行日期，我們的資料庫有 **13,400** 多名已登記的醫護人員。資料庫包括註冊護士、登記護士、保健員、健康服務助理、起居照顧員及與我們登記的其他級別醫護人員。

下表載列於二零一二年及二零一三年六月三十日、二零一二年及二零一三年十二月三十一日及於最後實際可行日期已與我們登記的醫護人員數目：

	於六月三十日				於十二月三十一日				於最後實際可行日期	
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年			
	醫護 人員數目 (附註1)	%	醫護 人員數目 (附註1)	%	醫護 人員數目 (附註1)	%	醫護 人員數目 (附註1)	%		
註冊護士	1,850	18.7	2,190	18.5	2,020	18.6	2,350	18.6	2,520	18.7
登記護士	1,040	10.5	1,320	11.1	1,160	10.7	1,430	11.3	1,580	11.7
健康服務助理／保健員	3,780	38.3	4,510	38.1	4,150	38.2	4,760	37.7	4,980	37.0
起居照顧員	2,600	26.3	3,090	26.1	2,870	26.4	3,280	26.0	3,480	25.9
其他(附註2)	610	6.2	730	6.2	660	6.1	800	6.4	900	6.7
醫護人員總數	9,880	100	11,840	100	10,860	100	12,620	100	13,460	100

業 務

附註：

1. 四捨五入至最接近的十位數。
2. 其他主要包括中國訓練護士、物理治療師、職業治療師、助產士、醫生、中醫師、診所助理及常務員。

下文載列按級別劃分的我們所配置醫護人員的支付成本：

支付成本 (按級別)	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
					(未經審核)			
註冊護士	23,389	24.3	24,499	21.9	11,730	22.0	12,118	20.2
登記護士	17,389	18.1	16,960	15.2	8,126	15.2	10,584	17.6
健康服務助理／保健員	17,869	18.6	20,669	18.5	9,896	18.6	11,648	19.4
起居照顧員	31,902	33.2	42,241	37.8	20,040	37.6	22,645	37.7
其他(附註)	5,620	5.8	7,340	6.6	3,542	6.6	3,108	5.1
支付醫護人員成本總額	<u>96,169</u>	<u>100</u>	<u>111,709</u>	<u>100</u>	<u>53,334</u>	<u>100</u>	<u>60,103</u>	<u>100</u>

附註：其他主要包括中國訓練護士、物理治療師、職業治療師、助產士、醫生、中醫師及常務員。

下文載列按級別劃分的我們所配置醫護人員提供的服務時數：

	截至六月三十日止年度				截至十二月三十一日止六個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一二年		二零一三年	
	時數		時數		時數		時數	
	千小時	%	千小時	%	千小時	%	千小時	%
註冊護士	172	11.6	163	9.8	79	9.8	80	9.0
登記護士	156	10.6	137	8.2	67	8.3	85	9.6
健康服務助理／保健員	368	25.0	393	23.6	190	23.6	220	24.7
起居照顧員	706	47.9	880	52.9	424	52.7	461	51.8
其他(附註)	72	4.9	90	5.5	44	5.6	44	4.9
服務總時數	<u>1,474</u>	<u>100</u>	<u>1,663</u>	<u>100</u>	<u>804</u>	<u>100</u>	<u>890</u>	<u>100</u>

附註：其他主要包括中國訓練護士、物理治療師、職業治療師、助產士、醫生、中醫師及常務員。

截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，於我們的資料庫中，我們安排為客戶提供服務的已登記醫護人員數目分別為

業 務

3,640名、3,760名及2,626名，分別佔於二零一二年六月三十日、二零一三年六月三十日及二零一三年十二月三十一日已與我們登記的醫護人員總數約36.8%、31.8%及20.8%。

我們配置的五大醫護人員

截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，應付我們配置的五大醫護人員的成本分別約為2,700,000港元、2,700,000港元及1,500,000港元，分別佔我們總支付成本約2.8%、2.5%及2.4%，少於各相關年度／期間總支付成本的30%。截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，由我們配置的最大醫護人員的支付成本合共分別約為600,000港元、700,000港元及300,000港元，分別佔總支付成本之0.6%、0.6%及0.5%。

於往績記錄期，我們配置的五大醫護人員概述如下：

醫護人員	級別	支付成本 千港元	截至二零一三年 十二月三十一日 為我們服務的 年期
截至二零一三年十二月三十一日 止六個月			
醫護人員 A	物理治療師	341	超過3年
醫護人員 B	註冊護士	329	超過3年
醫護人員 C	登記護士	271	超過2年
醫護人員 D	註冊護士	258	超過4年
醫護人員 E	登記護士	257	超過2年
截至二零一三年六月三十日止年度			
醫護人員 B	註冊護士	652	超過3年
醫護人員 F	註冊護士	546	超過4年
醫護人員 C	登記護士	542	超過2年
醫護人員 E	登記護士	504	超過2年
醫護人員 G	登記護士	496	超過2年
截至二零一二年六月三十日止年度			
醫護人員 B	註冊護士	597	超過3年
醫護人員 H	註冊護士	583	超過4年
醫護人員 D	註冊護士	537	超過4年
醫護人員 E	登記護士	494	超過2年
醫護人員 F	註冊護士	492	超過4年

業 務

按照一般慣例，我們於收到客戶的總費用後支付醫護人員成本，就分別於每個曆月一日至十五日及十六日至三十一日提供服務的付款，我們於下個曆月一日及十六日（或倘該日並非營業日，則於隨後的營業日）支付。有關詳情，請參閱本節「計費及結算」一段。於往績記錄期，我們以銀行轉賬及支票方式支付醫護人員成本。

就董事所知，緊隨配售及資本化發行完成後擁有本公司已發行股本**5%**以上之董事或彼等各自的聯繫人或任何股東於往績記錄期與任何五大醫護人員概無關連（定義見創業板上市規則），且該等五大醫護人員均為獨立第三方。

本集團跟與我們登記的醫護人員的關係

與我們登記的醫護人員均為獨立承包人及以自僱人士身份工作，本集團跟與我們登記的醫護人員概無僱傭關係。有關本集團跟與我們登記的醫護人員的關係的分析，請參閱本節「牌照及許可－有關本集團、與我們登記的醫護人員及我們的客戶之間的關係的分析」一段。由於本集團與醫護人員之間並無僱傭關係，我們並不承擔僱主一般須根據香港法例承擔的義務，例如作出強積金供款。

與醫護人員的協議

與我們登記的所有醫護人員均為獨立承包人，並按自僱身份工作。本集團跟與我們登記的醫護人員之間並無僱傭關係。我們跟與我們登記的每位醫護人員簽訂協議，協議載明以下主要條款及確認：

- 倘醫護人員不能就已確認的工作指派而報到，該醫護人員須提前知會本集團（通知期為**24**小時至**3**天），及倘該醫護人員並未知會本集團，彼須向我們支付行政費用**200**港元；
- 在未事先獲得本集團書面同意的情況下，醫護人員不得向任何人士披露與本集團簽訂協議的條款及條件或任何保密資料或使用保密資料任何部分用作其他用途（惟就妥善及適當履行本集團簽訂協議項下醫護人員職責及義務

業 務

時的必要披露除外)，除非接收人已知悉有關資料或有關資料屬公開資料或根據任何主管司法權區的法律或法院命令而須作出有關披露；

- 在下列情況下，將自動終止協議而毋須向醫護人員事先作出通知：(i) 倘有關醫護人員持續不履行工作(即，醫護人員未能按計劃履行職責安排及／或我們就其服務水平遭到客戶投訴(經本集團核實)達到三次或以上)或不能履行本集團不時指派工作的其他規定；或(ii) 倘有關醫護人員違反協議的任何條款或條件或以任何方式未能遵守有關條款或條件；或(iii) 倘醫護人員欺詐、不誠實或失信；
- 在未獲得我們書面同意的情況下，醫護人員不得於其向客戶履行工作最後一日起計的一年內，直接或間接接受該客戶以其個人身份或以客戶之公司或組織的身份委聘而提供類似於本集團為其配置的醫護服務，及倘該醫護人員未獲我們同意而接受委聘，其須向我們賠償最高**50,000** 港元(有關金額將根據個別情況而有所不同，乃經考慮所涉及醫護人員的級別、所涉及客戶類別、預期工作期的長短及於履行有關工作後的一年將向該醫護人員指派工作的頻密程度以及每位個人的任何相關情況)；
- 參考付費率計算的醫護人員成本包括醫護人員在提供服務／履行所指派工作時所產生的所有費用、成本、收費及支出。本集團為醫護人員的代理人替其收取費用；
- 接納與我們登記及此後獲轉介任何工作並不構成任何本集團與醫護人員之間的僱主／僱員關係(不論明確規定或暗示)；
- 醫護人員需要為提供真實及有效的資料以符合作為自僱人士的香港稅務規定負上全責；及

業 務

- 倘我們的客戶因任何理由而拒絕向本集團支付服務費，本集團或不能向醫護人員支付服務費。

據本公司香港法律顧問告知，協議對訂約各方均具有效力、具約束力且可強制執行。

本集團在擬與我們登記的醫護人員的篩選及面試程序中已採納措施，詳情請參閱本節「篩選程序」一段。

於篩選及登記過程中，於擬與我們登記的醫護人員與本集團簽署協議前，本集團會指派員工向彼等介紹及解釋協議，以確保彼等真正完全瞭解協議的條款，包括但不限於彼等與我們及我們的客戶各自的關係。為加強有關措施，我們將明確要求有意與我們登記的人士與本集團簽訂協議前，考慮就其法律狀況尋求獨立專業意見。

鑒於協議清晰表明各方同意本集團作為代理人代表我們配置的醫護人員收取費用，如客戶因任何理由而拒絕向本集團支付服務費，本集團並無責任向有關醫護人員支付服務費。因此，本集團向我們配置的醫護人員支付服務費受上述條文約束。本公司香港法律顧問表示，上述條文根據香港法例對訂約各方合法、有效及具約束力。雖然如此，概無保證我們配置的醫護人員不會就客戶拖欠支付服務費而對我們採取任何法律行動，且概無保證法院在考慮相關訴訟的所有獨特因素或情形後將作出對我們有利的裁決，因此本集團可能就此須承擔法律責任。然而，董事認為，本集團面臨的潛在風險極小或在可控範圍內，因為本集團有權就任何拖欠付款及本集團因部分客戶的拖欠可能遭受的任何相應損失對客戶提出索償。於往績記錄期，我們已入稟香港小額錢債審裁處向客戶提起**60**宗拖欠付款超過**90**天的申索，主要由於(i)儘管本集團作出持續努力，但卻未能接觸相關客戶以就本集團配置的醫護人員提供的服務付款；或(ii)有關客戶未能提供付款的支持文件／證據。據董事所深知，上述拖欠付款案件概無與任何客戶對我們的服務的不滿意有關。本集團索償的所有金額已向該等客戶悉數收回。

業 務

除簽訂協議外，我們亦於登記時向醫護人員提供標準條款表，當中載列應付予彼等的服務費。我們每兩星期向醫護人員付款一次。付款時間表載列如下：

履行工作日期	付費日期(附註)
--------	----------

每月一日至十五日	下月一日
----------	------

每月十六日至三十一日	下月十六日
------------	-------

附註：倘當月一日及十六日並非營業日，則付費日將延至下一個營業日。

不同級別醫護人員的付費率可能不時調整。本集團將於醫護人員接受下一次工作指派之前知會彼等最新及經調整的付費率。有關付費率的詳情載於本節「收費率及付費率」一段及「財務資料－總費用、醫護人員成本及收益」一節。

於最後實際可行日期，我們並未與任何與我們登記的醫護人員訂立任何長期服務協議。

由於本集團跟與我們登記的醫護人員並無僱傭關係，按香港法律顧問的意見，對已登記或由我們配置工作之醫護人員發生的任何事故及／或不當行為，本集團概不需代其承擔法律責任或對其行為負上任何責任。然而，概不保證與我們登記的醫護人員就履行彼等工作的疏忽、遺漏或不當行為將不會導致第三方向我們提出的索賠或訴訟。倘若我們的客戶因已登記醫護人員的過失行為而遭受任何損失或損害，可對該醫護人員及我們提出索賠，而我們的業務、財務狀況及經營業績可能會受到不利影響。有關與此相關的風險詳情，請參閱本文件「風險因素」一節。

篩選程序

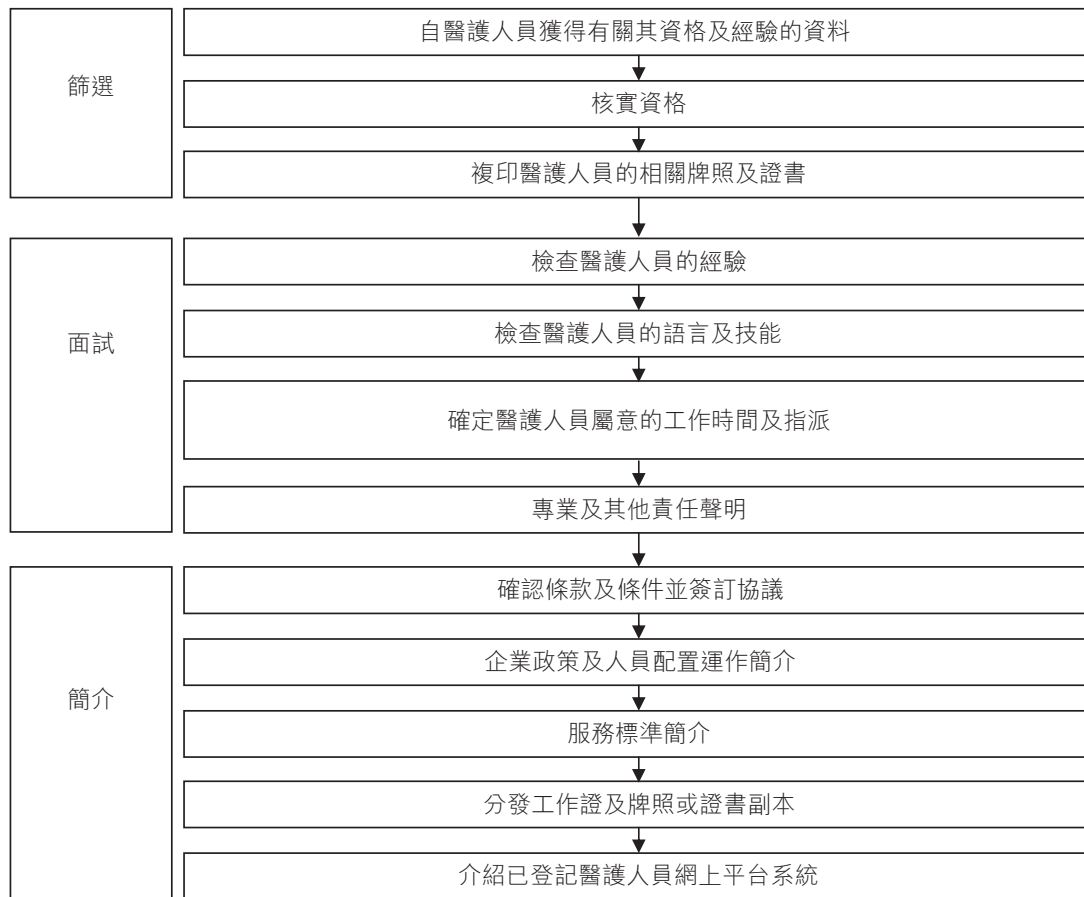
我們採納一項篩選程序，包括登記前查核醫護人員的專業資格及技能，以助我們挑選合適的醫護人員配置予客戶。於篩選過程中，本集團將根據本集團有關證書及資質核實的內部指引（包括不同級別醫護人員證書及牌照的特徵）檢查醫護人員獲

業 務

得的相關牌照及證書正本，以確定醫護人員資格及技能的真實及真確性，並聯絡頒發該等牌照及證書的相關政府機關以查證資格的真實性（倘必要）；並參考已登記的醫護人員前僱主出具的推薦函（作為受聘紀錄的證據）確認彼等的經驗（倘適用）。

所有與我們登記的醫護人員的背景資料及彼等對工作指派的意願均以電子形式存於 **CRM** 系統，可讓我們有效率地搜尋及識別醫護人員的不同級別、專門技能、經驗及所屬意的工作指派性質、地點及工作時間。

我們對醫護人員的篩選及登記程序載列如下：



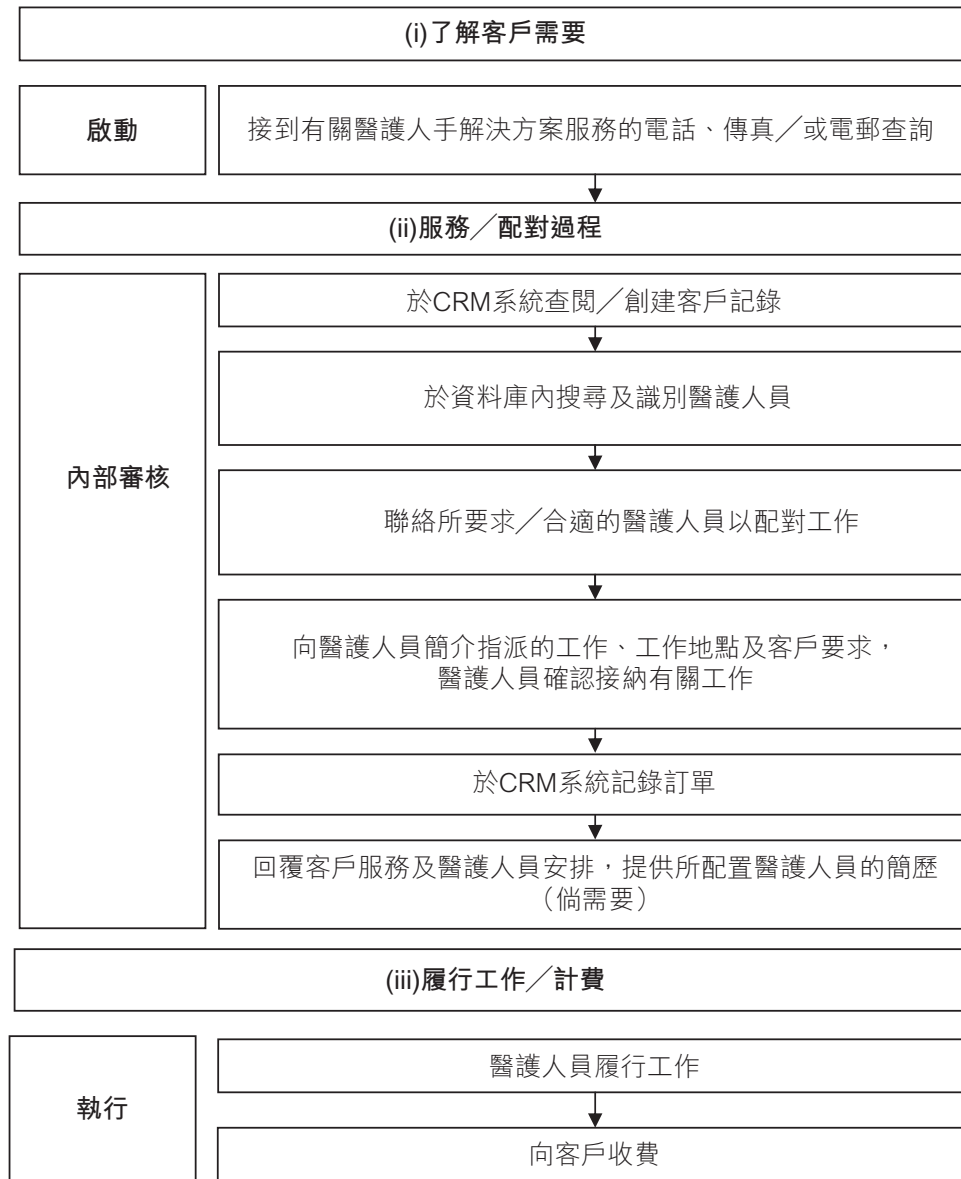
業務營運

我們致力提供卓越的醫護人手解決方案服務，以滿足個人及機構客戶的需要。我們的日常業務營運包含質量管理系統及投訴處理管理系統，該等系統分別達致 **ISO 9001** 及 **ISO 10002** 國際質量標準。

業 務

我們的客戶及服務主要由客戶服務部管理。當有新客戶時，客戶服務部將收集並記錄有關客戶需要及要求的資料從而物色合適的醫護人員。

下圖載列醫護人手解決方案服務的主要步驟：



業 務

個案管理程序可分類為(i)了解客戶需要；(ii)服務／配對過程；及(iii)履行工作／計費。

(i) 了解客戶需要

接到機構或個人客戶以電話、傳真或電郵發出的服務請求後，客戶服務部將收集客戶要求，包括工作性質、要求的醫護人員級別、服務計劃及其他特別要求。

就私家看護人手配置服務而言，客戶服務部將考慮客戶的背景、醫療及健康狀況，並隨後提供有關適當級別及所需醫護人員數目的協助及建議。就需要機構人手解決方案服務的機構客戶而言，客戶服務部將於配對程序開始前與客戶討論有關工作及其他特別要求。

客戶服務部全天**24**小時運作並向可能需要緊急醫護人員服務的客戶提供互動查詢服務。我們承諾於接到要求**30**分鐘內提交醫護人手解決方案。

(ii) 服務／配對過程

我們認為每位客戶是獨一無二的。為提供卓越服務，我們系統地記錄每位客戶的要求以確定最合適的醫護人員。

董事相信，我們已透過採用**CRM**系統於醫護人手解決方案服務中脫穎而出，以支持醫護人手解決方案服務的各項功能。我們使用**CRM**系統幫助我們進行配對過程。所有記錄於**CRM**系統的相關登記醫護人員資料將用作個案管理、計費及選配醫護人員用途。董事相信，**CRM**系統便於編更並提高人手解決方案服務的效率。我們的資料庫載有醫護人員資格詳情，可針對客戶就醫護人員專門技能及經驗的要求加快配對過程。客戶服務部按照以下搜尋條件，運用**CRM**系統管理為每宗個案搜尋及識別合適的醫護人員：

- 級別－例如註冊護士、登記護士、起居照顧員
- 專科病房經驗－例如老人科、兒科、急症室

業 務

- 專門技能－例如注射、輸液、抽血、灌食及引流
- 醫護人員屬意的工作時間－例如屬意的日期及時段
- 醫護人員屬意的工作－例如病房替假或私人服務
- 醫護人員經驗－例如對特定專科或病房經驗的關鍵詞搜索
- 醫護人員屬意的工作地點

由於私家看護人手配置服務是要迎合個人客戶的私人需要，而非僅僅為滿足客戶健康及醫療需要而配置具備適當級別及技能的醫護人員，客戶服務部亦關注其他特定及細緻的要求，如語言及宗教。

通過篩選過程中的面試及與登記醫護人員的溝通，客戶服務部了解並記錄醫護人員的性格及喜好，並同時於**CRM**系統作出記錄。我們亦透過記錄**CRM**系統中的客戶個人的服務詳情、要求、健康及醫療狀況管理客戶個案。於私家看護及機構人手解決方案服務中，先前曾為有關客戶服務的醫護人員其後可獲優先分派服務相同客戶的工作；偶爾亦有一些客戶要求某指定醫護人員對其提供服務。我們認為，我們通常能滿足客戶需要及要求。

(iii) 履行工作／計費

一旦選定合適醫護人員且我們確認彼擁有所需技能，客戶服務部將與客戶確認就提供服務所配置的醫護人員的資格相關資料。為確保我們配置的醫護人員具備相關技能，我們會不時聯絡客戶檢查配置予彼等的醫護人員是否能提供所需技能。客戶服務部亦向醫護人員簡介彼等的工作指派、工作地點及其他客戶要求。醫護人員將按既定程序履行工作，且當工作獲履行後，會計及財務部一般每兩星期向客戶發出一張單。

業 務

(iv) CRM系統的主要功能

CRM系統讓我們可執行：

醫護人員管理－我們可在系統中輸入新登記醫護人員的相關資料並儲存其證書等文件。與我們登記的醫護人員將獲得 www.mybamboos.hk 的登錄用戶名及密碼，其為與CRM系統鏈接的醫護人員平台，可供其更新簡歷及可提供服務的時間。由我們配置的醫護人員可透過此網站平台確認彼等已完成工作，而不受地域及時間限制。我們可透過 www.mybamboos.hk 審閱醫護人員所更新的簡歷及文件，並批准CRM系統同步更新。

客戶管理－我們可記錄及存取客戶資料，包括服務要求及健康狀況。

個案管理－我們可基於已登記醫護人員的紀錄，透過使用系統各種搜索功能配對客戶需要。

訂單管理－我們可追查客戶發出的服務訂單。

發票－我們可於履行工作後使用該系統出具發票，並可搜尋客戶發票紀錄。

計算應付醫護人員費用－系統可為已履行所分配工作的醫護人員出具應付費用報告。

於往績記錄期，我們聘用了一位獨立資訊科技服務及系統供應商（「資訊科技顧問」），以為業務營運支援及維持CRM系統。彼等亦對若干數據中心及伺服器設備（儲存有關醫護人員資料庫的資料）提供系統保養服務。根據與資訊科技顧問訂立的協議，CRM系統的電子數據每日由兩個不同伺服器進行全面備份。

收費率及付費率

我們的收費率乃基於對已登記醫護人員的付費率及本集團預計利潤率釐定，並考慮多項因素，如醫護人員級別、醫護人員薪酬的市場水平及競爭者的收費率。我們提供予客戶的標準條款表一般載列對客戶由短暫探訪至12小時服務的收費率。我

業 務

們的收費率因醫護人員的級別、客戶類別及我們所配置醫護人員提供的服務時數而不同。我們採用按時數累退計費系統，工作時間越長，每小時收費率越低。

我們的付費率因醫護人員級別及醫護人員提供服務時數而不同，並經考慮香港醫護人員薪酬的市場水平及競爭者付費率等因素釐定。我們提供予登記醫護人員的標準條款表一般載列不同級別醫護人員提供由短暫探訪至 **12** 小時服務的付費率。

我們通過向客戶配置已登記醫護人員賺取客戶收費率與對已登記醫護人員付費率之間的差額。

下文載列 **(i)** 按醫護人員主要級別對客戶的平均每小時收費率；**(ii)** 我們對已登記醫護人員主要級別的平均每小時付費率；**(iii)** 平均每小時收費率與平均每小時付費率之間的差額；及 **(iv)** 分別於二零一二年六月三十日、二零一三年六月三十日及二零一三年十二月三十一日加成比率的一般概要：

	於二零一二年六月三十日				於二零一三年六月三十日				於二零一三年十二月三十一日			
	平均 每小時 收費率(A) (港元) (附註1)	平均 每小時 付費率(B) (港元) (附註2)	差額(A-B) (港元) (附註3)	加成比率 (A-B)/A (%)	平均 每小時 收費率(A) (港元) (附註1)	平均 每小時 付費率(B) (港元) (附註2)	差額(A-B) (港元) (附註3)	加成比率 (A-B)/A (%)	平均 每小時 收費率(A) (港元) (附註1)	平均 每小時 付費率(B) (港元) (附註2)	差額(A-B) (港元) (附註3)	加成比率 (A-B)/A (%)
(i) 機構客戶												
註冊護士	213	168	45	21.1%	240	185	55	22.9%	240	185	55	22.9%
登記護士	178	140	38	21.3%	199	154	45	22.6%	199	154	45	22.6%
健康服務助理 ／保健員	87	61	26	29.9%	100	68	32	32.0%	100	68	32	32.0%
起居照顧員	70	54	16	22.9%	75	56	19	25.3%	82	60	22	26.8%
其他(附註4)	65	52	13	20.0%	69	53	16	23.2%	79	57	22	27.8%
(ii) 個人客戶												
註冊護士	213	168	45	21.1%	240	185	55	22.9%	240	185	55	22.9%
登記護士	178	140	38	21.3%	199	154	45	22.6%	199	154	45	22.6%
健康服務助理 ／保健員	78	60	18	23.1%	86	66	20	23.3%	86	66	20	23.3%
起居照顧員	65	52	13	20.0%	69	54	15	21.7%	69	54	15	21.7%
其他(附註5)	83-99	64-75	19-24	22.9%- 24.2%	92-110	70-83	22-27	23.9%- 24.5%	92-110	70-83	22-27	23.9%- 24.5%

附註：

- (1) 平均每小時收費率乃按以下方式計算：由 1 小時服務至 12 小時服務（如所述日期適用的客戶標準條款表所載）內使用於不同服務時數的每小時收費率的總額除以 12。
- (2) 平均每小時付費率乃按以下方式計算：由 1 小時服務至 12 小時服務（如所述日期適用的已登記醫護人員標準條款表所載）內使用於不同服務時數的每小時付費率的總額除以 12。

業 務

- (3) 平均每小時收費率與平均每小時付費率之間的差額。
- (4) 僅包括常務員。
- (5) 包括中國訓練護士、高級健康服務助理及高級保健員。

有關假設收費率及付費率波動對本集團收益及淨利潤影響的詳情，請參閱「財務資料－敏感度分析」一節。

計費及結算

我們通常每兩星期向客戶發出一次發票(除客戶特別要求提前計費或若干一次性服務外，我們將於履行工作後發出賬單)。下文載列計費時間表：

履行工作日期	發出發票日期(附註)
每月一日至十五日	每月十五日
每月十六日至三十一日	每月最後一日

附註：倘當月十五日及最後一日並非營業日，則發出發票日期將推遲至下一個營業日。

就結算而言，我們通常於醫護人員妥為履行服務及客戶付款後每兩星期向醫護人員付款。付款時間表載列如下：

履行工作日期	付款日期(附註)
每月一日至十五日	下月一日
每月十六日至三十一日	下月十六日

附註：倘當月一日及十六日並非營業日，則付款日期將推遲至下一個營業日。

我們的發票於向客戶提交時到期。本集團會計及財務部每兩星期審閱應收款項的賬齡，並跟進仍有逾期應收款項的客戶。我們通常將啟動跟進行動，包括但不限於就客戶欠付任何尚未償還服務費逾90日以上入稟香港小額錢債審裁處追討。鑒於本集團於往績記錄期並無確認任何減值虧損，本集團於往績記錄期並無錄得任何應收款項減值撥備。有關詳情請參閱本文件「財務資料－貿易應收款項」一節。

業 務

直接付款

我們通常自客戶收取總費用，並隨後向醫護人員支付應付成本。我們要求若干已登記醫護人員於完成服務後向客戶收取付款。我們於截至二零一三年六月三十日止兩個年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月分別收到來自客戶的收益約**1,700,000**港元、**2,800,000**港元及**1,000,000**港元，佔總收益約**6.7%**、**9.2%**及**5.9%**，收取方式為：**(i)**客戶直接向醫護人員支付總費用，隨後我們向醫護人員收取收益；或**(ii)**客戶分別向醫護人員及我們直接支付給予醫護人員的費用及我們應得的收益。我們要求醫護人員於三日內將從客戶收取的總費用扣除應付彼等的成本後的餘額存入我們的銀行戶口，或於向該醫護人員作出的下一項付款(如有)中扣除。

我們按每宗個案評估客戶及相關的違約風險，並釐定是否允許客戶直接付款結賬。一般情況下，上文**(i)**所述直接付款僅適用於：**(a)**擁有良好付款記錄並與我們保持長期及穩定關係的客戶，且僅當該客戶獲配置與我們保持長期及穩定關係的醫護人員；於該情況下，本集團認為違約風險為低；或**(b)**不能提供充足背景資料，如香港居民證明、全名及／或住址證明或家庭成員聯絡資料；於該情況下，本集團認為倘該客戶直接付款予醫護人員，可降低違約風險。上文**(ii)**的直接付款於通常情況下，僅允許作出特別要求向醫護人員直接支付成本及向本集團直接支付收益的客戶；於該情況下，本集團不會承擔較高違約風險。

本集團聘用的獨立內部監控顧問天職香港內控及風險管理有限公司(「內部監控顧問」)已於彼等於二零一四年一月至三月期間進行的內部監控審閱中審閱上述直接付款安排，並認為上述情境**(i)**風險水平為中低等，而與一般結算安排風險相比，情境**(ii)**方式直接付款不會承擔額外違約風險。就上述情境**(i)**而言，內部監控顧問建議**(i)**應制訂有關直接付款安排的書面政策及程序；**(ii)**除獲得本集團管理層的書面批准外，所有總費用應由客戶支付予本集團，而非直接支付予醫護人員；**(iii)**應就醫護人員尚未償還款項設定上限，以避免出現大額累計收益；及**(iv)**對於直接收取客戶付款的醫護人員，在該醫護人員應付本集團所有尚未償還款項已結清前，不得向彼指派同類客戶的工作。本集團於二零一四年三月已執行所有上述建議，包括採納有

業 務

關直接付款安排的書面政策及程序並就每位醫護人員未償還款項設定上限為**25,000**港元，且已不再允許出現上文所述情境(i)下的(a)情況。內部監控顧問已於二零一四年三月執行跟進審閱並對本集團採取的措施表示滿意。

質量控制／投訴

本集團認為持續改善服務質量對提高競爭力至關重要。於最後實際可行日期，我們獲得**ISO 9001:2008**及**ISO 10002:2004**認證，且我們分別符合質量管理系統標準及投訴處理管理系統標準，以確保提供優質服務。

ISO 9001:2008 質量管理系統

為持續管理及提高本集團服務的質量，我們實施**ISO 9001:2008**質量管理系統。管理層委派一名代表負責系統執行及開發。我們已設定質量目標及內部審閱，並進行年度審閱以評估需要改善之處及有否更改質量政策及質量目標的需要。我們進行客戶調查及電話訪問，以定期檢討客戶滿意度。

ISO 10002:2004 投訴處理管理系統

董事相信，客戶意見有助推動我們提供更高質量的服務。我們極為重視客戶意見並實施**ISO 10002:2004**投訴處理管理系統，以有效率地管理客戶意見及投訴。

視乎投訴的性質，相關部門記錄、跟進、評估及調查所提出的相關投訴，直至該等投訴獲解決。當我們收到投訴，處理投訴的員工將記錄其詳情，包括投訴的詳細描述、要求的補償、作出回應的期限及立即採取的行動。我們將於收到投訴後**24**小時內告知投訴已收悉，並將查核(其中包括)投訴是否成立或是否為重複投訴。投訴將由高級員工或管理層跟進直至其獲解決，且投訴人可於任何時間聯絡我們告知最新情況。經調查後，我們將透過信件、傳真、電郵或電話聯絡投訴人，然後結案及保存記錄。我們會研究過往投訴個案以改進服務水平。我們定期進行員工培訓以

業 務

確保彼等掌握投訴處理的知識及遵守我們的政策。我們對於投訴處理，如回覆時間及記錄等，已確立清晰規則。系統要求達標程度及客戶滿意度將每年於內部審核時進行審閱。

我們間中或會收到客戶意見、評語及投訴。截至二零一三年六月三十日止兩個年度我們分別收到**2**宗及**17**宗客戶投訴，主要有關我們配置的醫護人員的服務水平。於截至二零一三年十二月三十一日止六個月我們並無收到客戶投訴。本集團已根據**ISO 10002:2004**投訴處理管理系統跟進及處理投訴，而客戶亦滿意結果。就往績記錄期的客戶投訴而言，涉及的賠償總額為**160**港元(透過免收一次工作費用的方式)。我們於往績記錄期並未收到登記醫護人員的投訴，惟我們配置的一名醫護人員於二零一二年七月向平等機會委員會(「**平機會**」)作出一項投訴除外。平機會於完成查訊及調查後就上述投訴終止調查。平機會並無跟進行動，而本集團並無收到來自平機會及其他機關有關上述投訴的進一步投訴或申索。有關上述投訴的詳情，請參閱本節「牌照及許可－有關本集團、與我們登記的醫護人員及我們的客戶之間的關係的分析－醫護人員向平機會提出投訴」一段。

自二零一四年一月一日起至最後實際可行日期，我們概無收到來自客戶及已登記醫護人員的投訴。

本集團注意到，於往績記錄期有若干關於本集團的報章報導，指稱我們(i)對與我們登記的醫護人員施加過份嚴苛的限制，如規定其穿着本集團的制服，跟隨本集團的休假政策以及倘其未經本集團同意接受本集團客戶的工作須向本集團作出賠償；(ii)與醫護人員簽訂協議時未清楚解釋條款及條件；(iii)強迫醫護人員簽訂協議確認其「自僱」身份；及(iv)逃避強制性公積金計劃條例下的責任，儘管我們事實上為已登記醫護人員的僱主。我們否認該等指控並認為有關指控不成立。與我們登記的任何醫護人員概無就任何該等指控向本集團提出索償，而勞工處或其他政府機構於往績記錄期亦沒有對我們作出任何查詢、調查或跟進行動，惟一位與本集團登記的醫護人員向平機會作出的投訴除外(請參閱本節「牌照及許可－有關本集團、與我們登記的醫護人員及我們的客戶之間的關係的分析－醫護人員向平機會提出投訴」一段)。以本集團於往績記錄期提供醫護人手解決方案服務產生的收益、我們服務的客戶數量、我們配置醫護人員所提供服務的時數及與我們登記的醫護人員數量衡

業 務

量，我們認為，我們的聲譽及業務營運並未受到重大不利影響。然而，概無保證日後類似指控或投訴將不會針對我們作出或我們能阻止類似指控或投訴，倘出現類似指控或投訴，可能會對我們的聲譽、業務、財務狀況、經營業績及我們的股價造成不利影響。有關與其該等事宜相關風險的詳情，請參閱本文件「風險因素」一節。

保密措施

我們明白對醫護人員及客戶個人資料嚴格保密的重要性。我們以服務協議聘用一名獨立資訊科技顧問，當中列明須嚴格管理資料及數據，及採取所有必要措施以避免及限制任何未經授權存取及不小心洩漏。

我們與所有員工簽訂的僱傭合約包括確保保密資料受保護的條款，本集團資料將嚴格保密，且員工不得向任何人士洩漏任何不可披露的資料及因受聘於本集團而獲取的資料。

業務部門

本集團業務劃分為四個部門，即客戶服務部、會計及財務部、市場營銷部及人力資源及行政部。

客戶服務部

客戶服務部負責營運服務熱線。該部門負責滿足客戶要求、為每宗個案物色適合醫護人員、為醫護人員指派工作。彼等亦與會計及財務部溝通確認發票及醫護人員的工作。

會計及財務部

會計及財務部負責本集團記賬及會計職能，包括出具發票、管理賬目編製及跟進應收款項。該部門亦負責安排向醫護人員付款。該部門履行庫務職能，包括本集

業 務

團稅項、庫務及風險管理。為確定本集團企業目標是否得以實現，該部門主要職責包括管理業務風險、確保成本效益及定期評估本集團財務表現。

市場營銷部

市場營銷部負責企業傳訊及公共關係事宜。該部門負責透過公司網站及刊物，如小冊子、海報及百本生活雜誌發佈公司資訊。該部門亦負責品牌建設活動及企業社會責任職能，如舉辦及贊助活動。

人力資源及行政部

人力資源及行政部負責員工及後勤部門行政事務。其負責公司政策的執行及依從。該部門處理及跟進醫護人員登記並保存醫護人員資料庫，亦保存員工記錄並計算工資及填報本集團報稅單。該部門亦與會計及財務部協調審查發票及支付予醫護人員的款項。其負責就網絡、系統及電訊設施開發及維修、數據備份以及保安控制提供基本的持續資訊科技支援。

僱員

於最後實際可行日期，不計本公司董事及公司秘書，本集團共有**29**名全職員工及**1**名兼職員工，其中**14**名就職於客戶服務部，**6**名就職於會計及財務部，**5**名就職於市場營銷部，**4**名就職於人力資源及行政部，另有**1**名員工不屬特定部門，主要負責內部審計工作。

僱員培訓

僱員於加入本集團時接受有關公司文化及營運的入職培訓以熟悉公司相關情況。本公司分別採用**ISO9001**質量管理系統及**ISO10002**投訴處理管理系統規程定期為員工提供有關企業程序及政策以及投訴處理的培訓。

僱員關係

董事認為，我們與僱員關係良好。於往績記錄期，我們與僱員概無任何爭議。

業 務

本公司僱員並非任何工會成員。我們概無因勞資糾紛而與僱員發生任何嚴重問題或導致經營中斷，亦未在招聘或挽留有經驗的員工方面出現任何重大困難。

招聘政策

本集團擬盡力吸引及延攬合宜及適當的僱員。本集團持續評估可用人力資源，並決定是否需要額外僱員以支持業務發展。

健康及工作安全

本集團已制定程序為員工提供安全健康的工作環境，在員工手冊內規定員工須遵守的工作安全規則。此外，為提高員工關於工作安全問題的意識，本集團為員工提供職業安全教育及培訓。為保障員工在遭遇工傷或罹患職業病之後獲得醫治及金錢賠償的權利，本集團設有相應程序以處理工作相關事故及工傷。

於往績記錄期及截至最後實際可行日期，本集團概無發生任何與工作安全有關的嚴重事故或意外，亦不存在任何未遵守與工作安全及健康問題有關的適用法律及法規的情況。

市場及競爭

如**Clearstate**報告所述，醫護人手解決方案服務行業產生的總費用由截至二零一二年六月三十日止年度約**2.776**億港元增至截至二零一三年六月三十日止年度約**2.906**億港元，年增長率約為**4.7%**。截至二零一四年六月三十日止年度，醫護人手解決方案服務行業的總費用預期將進一步增至約**3.044**億港元。

本集團定位為綜合醫護人手解決方案服務供應商，針對香港的社會服務機構、醫院、製藥公司及個人客戶。據**Clearstate**報告所述，本集團對機構及個人客戶而言均為領先同業的醫護人手解決方案服務供應商，擁有約**48.9%**之市場份額（以截至二零一三年六月三十日止年度之總費用計）。憑藉本公司董事的行業經驗及知識，我們認為，本集團處於有利地位，可進一步發展業務及擴大市場份額。

業 務

根據Clearstate的資料，香港醫護人手解決方案服務行業由兩大參與者主導。餘下的市場份額則由眾多小參與者瓜分。多數市場參與者為本地私營公司，小部分則隸屬於國際醫療保健集團或本地非政府組織。多數市場參與者既為醫護機構提供人手解決方案服務，亦為個人提供私家看護人手配置服務。

我們認為，新入行者由於不同的門檻或限制而可能在大規模經營方面面臨困難，例如：

- 因活動資源有限而難以網羅大量醫護人員；
- 難以建立強大的品牌知名度；及
- 為大批客戶及醫護人員提供優質服務較困難。

董事認為，市場中可作比較的市場參與者極少，且本集團擁有本節「競爭優勢」一段所述的多項優勢，令本集團能夠與可作比較市場參與者競爭。

銷售及市場營銷

董事認為，良好的服務質素及已建立的品牌形象最為重要。我們透過各項市場營銷活動宣傳我們的服務，例如出版百本生活雜誌、派發紀念品以及在公共交通工具及戶外廣告牌上投放廣告。

本集團刊印百本生活雜誌，並免費向客戶、已登記的醫護人員、醫院、私人診所、個別住宅及商業大廈以及其他訂閱者派發。我們認為，百本生活雜誌提供了讀者豐富醫療保健知識並瞭解醫療保健行業最新訊息以及使我們的價值觀、使命、文化及發展情況得以推廣的途徑。

百本生活雜誌刊載我們撰寫的專訪和文章以及嘉賓專欄作家受邀撰文的專欄。在每一期百本生活雜誌出版之前，本公司市場營銷團隊內的指定人員將對其進行審查，並（如屬適當及必要）經與有關專欄作家聯絡之後對專欄用詞作出細微修改，及查證並編輯相關專欄內容。倘我們對與百本生活雜誌的內容有關的任何重大問題及／或其出版或發行存在任何疑問（包括但不限於版權問題），我們將適時尋求外部法律顧問意見。

業 務

社會責任

我們認為，我們的努力成功促進更好的利用自由工作及臨時工作的醫護人員，有助於紓緩香港醫護人員長期短缺的狀況。

我們信守履行社會責任之承諾，致力於在包括環境保護、社區服務、員工管理及發展以及職業健康及安全在內的多個領域持續發展並奉行良好企業政策。我們發起每年兩次在春節及中秋節期間進行義工服務，由我們的義工團隊向安老院內的長者及醫院院友分派節日果品。

本集團主動從多個方面支持非政府組織及本地大學的慈善事業。我們在百本生活雜誌中為非政府組織留有版面，透過廣告及專題報導免費宣傳其各項活動。我們於往績記錄期為非政府組織的多項活動及項目提供贊助。於二零一二年及二零一三年，我們是復康力量傷健共融日的主要贊助商之一。該項活動由香港復康力量主辦，提倡支持殘疾人士及社會和諧。自二零零九年起，本集團連續五年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌。

獎項

本集團及我們的服務已獲多家機構認可服務質素，自成立以來獲得的下列獎項可資證明：

頒獎年度	獎項	頒獎機構
1. 二零一三年	入選第二屆香港中小企企業可持續發展指數的 48 間公司之一	香港理工大學、香港中小企企業可持續發展指數及可持續發展委員會
2. 二零一三年	連續五年獲得「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
3. 二零一二年	卓越人力資源獎－招聘及諮詢／人力資源訊息系統及軟件	香港人力資源管理學會

業 務

頒獎年度	獎項	頒獎機構
4. 二零一二年	入選二零一二年香港中小企業可持續發展指數的40間公司之一	香港理工大學、香港中小企業可持續發展指數及香港生產力促進局
5. 二零一一年	家庭友善僱主獎勵計劃－家庭友善僱主	家庭議會
6. 二零一零年	滙豐營商新動力僱員關懷獎－銀獎	香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」）
7. 二零零九年	滙豐營商新動力－綠寶石獎	滙豐

知識產權

於最後實際可行日期，本集團已在香港就  及  標誌註冊商標。

有關我們的知識產權（包括本集團已註冊的商標及本集團已申請註冊的商標）之進一步詳情載於本文件附錄四「有關本集團業務的其他資料－知識產權」一段。

於最後實際可行日期，我們概不知悉任何與侵犯知識產權有關的嚴重事件（包括本集團侵犯其他人士權利或其他人士侵犯本集團權利）或因於往績記錄期內出現的情況而引致的與相關權利有關的任何重大索償或訴訟。

保險

本集團為其僱員投購僱員補償條例（香港法例第282章）規定的僱員補償保險及醫療保險。我們亦投購不當行為責任保險，就因我們向客戶配置的醫護人員犯下或據稱由其犯下的任何疏忽作為、失誤或遺漏而引致的不當行為獲得保障。由於我們所配置的醫護人員乃以自僱身份工作，故在法律上我們毋須為該等醫護人員投購保險。然而，為營造關愛的關係，我們為我們配置的醫護人員投購工作中個人意外保險，以此為彼等按可負擔的保費獲得保險保障的機會，彼等僅需就保障其工作中發生意外的風險應付的部分保費作出最低數額的供款。我們認為，客戶知悉我們配

業 務

置的醫護人員得到適當範圍的保險保障，亦為我們為客戶所提供服務的附加額外價值。董事認為，我們有足夠保險保障，且符合香港醫護人手解決方案服務行業的一貫商業慣例。董事認為，本集團所投購的保險數額符合行業標準。於往績記錄期，本集團概無提出任何重大保險索償。

牌照及許可

概覽

除在香港經營業務的一般性規定外，在香港經營本集團所從事業務概無任何特定牌照規定。除於本節「遵守香港法定規定及中國監管規定」一段所披露外，本集團已取得其業務經營所需的所有重要牌照、許可及證書。

本公司的控股股東已簽立以本集團為受益人的彌償保證契約，以（其中包括）共同及個別地就本集團因百本專業護理服務於自百本專業護理服務於二零零九年三月註冊成立起至上市日期止期間提供醫護人手解決方案服務而面臨的所有索償、處罰及罰款以及所有損失及損害賠償提供全額彌償。

僱傭條例及職業介紹所規例

職業介紹所經營受僱傭條例及香港法例第 57A 章職業介紹所規例（「**職業介紹所規例**」）規管。

職業介紹所的定義

根據僱傭條例第 50 條，「職業介紹所」指為以下目的經營業務的人士：(a) 代人謀職；或 (b) 向僱主供應別人的勞動力，而不論經辦該業務的人士會否從有關僱主或其他人士處得到任何金錢或其他物質利益。

業 務

有關經營職業介紹所的相關法律

職業介紹所經營須取得勞工處發出的職業介紹所牌照或豁免證明書。根據僱傭條例第**51(1)**條，任何人士不得經辦、管理或協助管理職業介紹所，除非**(i)**其為就職業介紹所發出的牌照或豁免證明書的持有人；或**(ii)**其受僱於牌照或豁免證明書持有人，且根據僱傭條例第**51(2)**條，除職業介紹所牌照或豁免證明書所指明的營業地點外，任何人不得於其他地點經辦、管理或協助管理職業介紹所。

另外，僱傭條例第**56(1)**條規定，持牌人須備存在其職業介紹所登記的所有求職者的記錄，並確保相關記錄可供勞工處處長或其授權的任何公職人員代表於一切合理時間在職業介紹所營業地點查閱。

罰款

根據僱傭條例第**60**條，經辦、管理或協助管理職業介紹所的人士（該人士的僱員除外（如適用））**(a)**若無就職業介紹所發出的牌照或豁免證明書；或**(b)**該職業介紹所並非位於所發出的牌照或豁免證明書內列明的營業地點，即屬犯罪，一經定罪可分別處以罰款**(a) 50,000**港元或**(b) 10,000**港元（根據刑事訴訟程序條例附表**8**）。

根據職業介紹所規例第**6**條，除持牌人外，任何人士不得直接或間接使用或利用職業介紹所牌照。持牌人不得向其他人士借出、轉讓或出讓其牌照。根據職業介紹所規例第**17(2)**條，違反相關條文的任何人士即屬犯罪，一經定罪可處以罰款**10,000**港元。職業介紹所規例第**10(2)**條亦規定，持牌人就任何獲聘用人士可收取的佣金須載於職業介紹所規例附表二第二部分（數額最高不得超過相關人士獲職業介紹所安排就業後第一個月工資之**10%**）。

僱傭條例第**60**條及職業介紹所規例第**17**條載明，罰款適用於違反相關條例（覆蓋事實上違反規定的人士及／或公司）的「任何人士」。據本公司香港法律顧問告知，根據釋義及通則條例（香港法例第**1**章），「人士」一詞的含義包括「任何公眾實體

業 務

及任何團體、法團或不具備法人資格的社團，且儘管「人士」一詞於訂出罪行或與罪行有關或關於追收任何罰款或補償的條文內出現，此釋義仍將適用」。因此，僱傭條例或職業介紹所規例的相關條文不僅適用於自然人，而且適用於違反有關條文的法律實體。百本專業護理服務為在香港經營醫護人手解決方案服務提供業務的主體公司。據本公司香港法律顧問告知，基於每宗個案的事實及證據，由檢控當局決定是否就標的公司採取行動，倘採取行動，亦由其決定是否須對主體公司董事或其他相關人士採取行動。倘百本專業護理服務被視為根據僱傭條例經營的職業介紹所，則由檢控當局決定是否對百本專業護理服務的董事進行罰款。

遵守僱傭條例及職業介紹所規例

概覽

百本專業護理服務自二零零九年七月起一直提供醫護人手解決方案服務。作為我們策略規劃之一部分，並為了使我們日後就需要職業介紹所牌照的業務發展具有靈活性，百本專業護理服務於二零一二年八月二十二日首次取得職業介紹所牌照，並於二零一三年八月二十二日續期。

根據Clearstate，醫護人手解決方案行業內五名主要競爭者中有兩名擁有職業介紹所牌照。

向勞工處查詢

於二零一三年九月，本公司的香港法律顧問透過提交全面的資料連同支持香港法律顧問的分析及所達至結論的文件副本（包括但不限於醫護人員與本集團簽訂的協議格式，我們的客戶與本集團簽訂的服務協議格式）向勞工處作出書面查詢，以使其全面瞭解我們的業務模式及業務營運，並向其尋求確認，同意本集團業務不屬僱傭條例下「職業介紹所」所界定的業務範圍。

業 務

經考慮所查詢問題的所有事實及情況，勞工處於二零一三年十月二十五日向本公司香港法律顧問的回信中向本公司香港法律顧問表示，我們的客戶與醫護人員或本集團與醫護人員之間是否存在任何僱傭關係，就任何特定個案而言均涉及法律與事實兩方面的考慮，須視乎該個案的所有事實與情況決定，且就此方面的法律狀況不宜作籠統確定，並建議本集團如有疑問應尋求法律意見。

來自香港法律顧問的觀點

據本公司香港法律顧問告知，百本專業護理服務於過往及現在提供醫護人手解決方案服務並不屬僱傭條例下「職業介紹所」所界定的業務範圍，且概無需要勞工處的職業介紹所牌照或豁免證明書，乃因(i)與我們登記的醫護人員與本集團並無僱傭關係；及(ii)我們的客戶與我們配置的醫護人員的關係並非僱傭關係。有關該等關係的分析詳情載於下文「有關本集團、與我們登記的醫護人員及我們的客戶之間的關係的分析」一段。由於我們提供醫護人手解決方案服務並不屬於現時實行的僱傭條例下「職業介紹所」的業務範圍，根據職業介紹所規例第10(2)條，有關最高傭金的規定並不適用於我們。

此外，據本公司香港法律顧問告知，即使百本專業護理服務於自其註冊成立起直至二零一二年八月二十二日(百本專業護理服務首次取得職業介紹所牌照之時)未經取得職業介紹所牌照而提供醫護人手解決方案服務違反僱傭條例(而事實並無違反)，由於自二零一二年八月二十一日起計已超過6個月(即就輕微罪行提出檢控的時限)，百本專業護理服務(或其董事或其他相關人士)不會因相關違規而遭檢控。香港法例第227章裁判官條例第26條規定，凡對罪行(可公訴罪行除外)並無規定作出申訴或提出告發的時效，則申訴或告發須分別於其所涉事項發生後起計的6個月內作出或提出。

就醫護人手解決方案服務供應商的業務是否屬「職業介紹所」的業務範疇及醫護人員與客戶之間的關係是否屬自僱方面，香港並無刊發法庭判例的裁定書。

業 務

於考慮本公司香港法律顧問的意見及上文所載彼等的分析後，獨家保薦人與本公司香港法律顧問意見一致。

為了披露的完整性，本公司知悉一名醫護人員（「答辯人」）與一間醫護公司（「上訴人」）（香港醫護人手解決方案服務行業的市場參與者）之間的糾紛的勞資審裁處上訴案件（「該案件」）。上訴人提出上訴的聆訊於二零一四年四月九日在內庭舉行及於二零一四年四月三十日下達裁定書（「裁定書」）。

據本公司香港法律顧問告知，該案件為上訴人就勞資審裁處的判決向原訟法庭（「法院」）提出的上訴。

鑒於勞資審裁處的判定／裁決及上訴文件均並非公開文件，下列為基於裁定書作出的案件概要：

- 上訴人被勞資審裁處勒令就答辯人享有的年假及有薪假期支付補償。上訴人就勞資審裁處的裁決提出上訴。
- 根據勞資審裁處條例（香港法例第25章）（「勞資審裁處條例」）第32條，上訴僅可基於勞資審裁處作出的裁決、命令或決定在法律觀點上有錯或主題事項超越勞資審裁處的司法管轄權範圍而提出。
- 上訴因上訴人未能確立上述第32條所載的任何理據而遭法院駁回。
- 法院亦認為上訴人未能證明勞資審裁處在事實認定方面犯錯。

另據本公司香港法律顧問告知，裁定書並未含有若干背景資料，尤其是其未載列答辯人與上訴人之間的任何安排詳情。在駁回上訴時，法院並無詳述勞資審裁處所考慮的每項因素。因此，不能確定其中如何考慮八項準則（定義見下文）。從裁定書本身來看，亦不清楚勞資審裁處在作出評定時考慮哪些事實憑證。除該案件並非直接先例或有關僱傭關係問題的具權威性決定及法院並無就此得出任何調查結果外，根本並無可取得的足夠資料將該案件的案例情況與本集團的當前案例作出有意

業 務

義的比較。在此前提下，該案件不會影響本公司香港法律顧問對本集團與醫護人員的關係的觀點（即醫護人員與本集團之間並無僱傭關係），獨家保薦人經考慮裁定書後贊同本公司香港法律顧問的觀點。

如本節「向勞工處查詢」前分段「我們的客戶與醫護人員或本集團與醫護人員之間是否存在任何僱傭關係，就任何特定個案而言均涉及法律與事實兩方面的考慮」所述，勞工處與法院的觀點一致。法院在裁定書中重申，在評估是否存在僱傭關係時必須整體考慮所有指標。在決定是否存在僱傭關係時須綜觀整體。每一項關係均須就該特定關係的事實及情況作考慮。

亦值得一提的是，自本集團於二零零九年開始營運以來，本集團配置的醫護人員針對本集團向勞資審裁處提出的索償從未成功（請參閱本節下文「法律訴訟」分段）。基於本集團及申索人的舉證，從未有案件確立任何該等申索人與本集團之間存在任何僱傭關係。

有關本集團與已登記／我們配置的醫護人員之間的關係的分析詳情，請參閱本節下文「應用八項準則」分段。

有關本集團、與我們登記的醫護人員及我們的客戶之間的關係的分析

背景－八項準則

根據勞工處，並無單一決定性測試將「僱員」與「承包人或自僱人士」區分開來，如有爭議，最終解釋權在法院。據我們的香港法律顧問告知，於決定相關人士之間是否存在任何僱傭關係，法院通常會以僱員是否根據僱傭合同或服務合同工作來決定。香港法院於考慮相關人士之間是否存在任何僱傭關係時亦經常考慮八項準則

業 務

(「八項準則」)，例如倘涉及司機(如集裝箱卡車司機及小巴司機)、施工現場工人及裝修工人(如腳手架工人)、保險代理、廚工(如廚師及清潔工)及送貨員。八項準則載列如下：

- (1) 僱主行使控制權的程度；
- (2) 工人於該關係的權益是否涉及任何預期溢利或虧損風險；
- (3) 工人是否被適當認作為僱主機構的一部分；
- (4) 工人以個人名義還是為僱主從事業務；
- (5) 提供器材；
- (6) 稅項及保險的處理；
- (7) 該等人士對其關係的觀點；及
- (8) 該行業或專業相關的傳統結構及業內的安排。

業 務

應用八項準則

以下載列本公司香港法律顧問就 (i) 本集團跟與我們登記或我們配置的醫護人員；及 (ii) 我們的客戶跟與我們登記的醫護人員之間的關係對八項準則的應用與分析：

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
1. 僱主行使控制權的程度	- 輪值表透過與我們登記的醫護人員與本集團之間的協議安排及可更改； - 我們配置的醫護人員的輪值表可根據其喜好變更，且彼等可隨時告知本集團其不能就任何預定工作分配執勤，惟須事先發出通知（通知期由24小時至三日不等），倘無臨時通知，並不會向我們配置的醫護人員罰款或扣減付費成本，惟該醫護人員須支付行政費用200港元以抵銷本集團安排替補人員執行已分配工作所產生的額外行政費用； - 與我們登記的醫護人員可拒絕本集團轉介的任何工作及因而根據彼等自身工作的更表作出計劃； - 本集團並無有關醫護人員工作時間的嚴格規定。與我們登記的醫護人員可自由及靈活地決定其工作的時間；	- 我們的客戶可指定所需醫護人員的類別而不能指定我們將予配置的醫護人員，這取決於本集團與我們將予配置的醫護人員協定的輪值表； - 與我們登記的醫護人員可自由及靈活決定其工作的時間，並可拒絕本集團轉介的任何工作分配；及 - 我們的客戶於本集團將工作分配予該醫護人員時僅能控制我們配置的醫護人員的工作地點及方式。 本公司香港法律顧問的觀點：儘管我們的客戶可控制我們配置的醫護人員的工作地點及方式，客戶對於與我們登記或我們配置的醫護人員並無施加其他控制，而這與僱傭關係不符。

業 務

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
	• 本集團無法作出指示，因此不能控制我們配置的醫護人員進行其工作或作出其決定的方式。例如，本集團將不會干預我們配置的醫護人員是否應召喚救護車，而會讓醫護人員根據其經驗、醫護技能及情況作出其自身的判斷；及 • 與我們登記的醫護人員可自由接納其他工作分配，且不需獲得本集團許可。倘一名與我們登記的醫護人員於其履行工作最後一日起計一年內屬意直接或間接為本集團介紹的前客戶提供類似醫護服務，則須獲得本集團同意，但這項限制並不涵蓋我們的所有客戶或所有種類的服務及限制範圍有限。 本公司香港法律顧問的觀點：儘管於計及所有整體因素後存在上文所載的有限的限制及控制（我們認為不重大），本集團對於與我們登記或我們配置的醫護人員並無施加僱傭關係所涉及的限制及控制。	

業 務

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
2. 工人於該關係的權益是否涉及任何預期溢利或虧損風險	- 與我們登記的醫護人員並不獲保證任何固定收入，乃由於向本集團作出登記並不保證該名與我們登記的醫護人員將可獲分配任何工作； - 本集團將不會付還我們配置的醫護人員的任何交通費（於颱風及黑色暴雨期間除外，須待我們／我們的客戶批准）或彼等因履行工作而產生的其他費用；及 - 我們配置的醫護人員在履行本集團安排的工作時承擔自身的財務風險，倘客戶拒絕付款，彼等並不享有從本集團追回服務費的權利，乃因雙方協定，本集團作為代理人代表我們配置的醫護人員收取費用。倘客戶未有向本集團付款，本集團並無義務向我們配置的醫護人員支付款項，而另一方面，倘本集團自客戶收取費用，本集團作為代理人則有義務在收取客戶費用後向我們配置的醫護人員支付款項。 本公司香港法律顧問的觀點：這點與僱傭關係不符，因為與我們登記或我們配置的醫護人員須自身承擔財務風險。	- 與我們登記或我們配置的醫護人員並非由客戶支付薪酬。一般來說，客戶向我們支付總費用（儘管在某些情況下，我們要求我們配置的醫護人員於完成服務時向客戶收取款項），然後我們安排向我們配置的醫護人員支付款項；及 - 客戶將不會付還我們配置的醫護人員的任何交通費（於颱風及黑色暴雨期間除外，須待我們／我們的客戶批准）或彼等因履行工作而產生的其他費用。 本公司香港法律顧問的觀點：這點與僱傭關係不符，因為與我們登記或我們配置的醫護人員須自身承擔財務風險。

業 務

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
3. 工人是否於被適當認為僱主機構的一部分	• 本集團在其賬目中並不視與我們登記或我們配置的醫護人員為我們的員工；及 • 儘管從業務模式觀點來看，與我們登記的醫護人員構成我們業務模式的一部分，乃由於我們的業務涉及且有關向客戶配置醫護人員及彼等為客戶履行的工作。 本公司香港法律顧問觀點：與我們登記或我們配置的醫護人員構成業務模式的一部分。然而，根據先前的香港僱傭法例個案的裁定書，該因素在參與各方關係的整體架構上不應起太大作用。	• 就我們的客戶而言，我們配置的醫護人員可用市場上擁有類似技能的其他醫護人員替代；及 • 鑒於工作的性質及參與各方之間的安排，我們配置的醫護人員並不構成我們機構客戶組織不可缺少的一部分，乃由於我們配置的醫護人員履行所需的工作可由在市場上可物色的掌握類似技能的其他人員履行，從而我們配置的醫護人員可由掌握類似技能及資格的其他人員替代。 本公司香港法律顧問的觀點：上述因素與僱傭關係不符。
4. 工人以個人名義還是為僱主從事業務	• 分配工作予與我們登記的醫護人員並非本集團的責任； • 與我們登記或我們配置的醫護人員可自由調整其輪值表及按其自身工作的更表作出計劃，及可拒絕本集團轉介的任何工作分配；及 • 我們配置的醫護人員在履行本集團安排的工作時須自身承擔財務風險。 本公司香港法律顧問的觀點：與我們登記或我們配置的醫護人員較多以個人名義而並非我們的名義從事其業務，這與僱傭關係不符。	• 與我們登記的醫護人員與我們的客戶之間並無從事工作及提供工作的相互責任； • 無法保證與我們登記的醫護人員每次均被配置予相同客戶；及 • 與我們登記或我們配置的醫護人員可自行調整輪值表及工作計劃，因此具有自由決定工作時間及工作對象的靈活性。 本公司香港法律顧問的觀點：與我們登記或我們配置的醫護人員以個人名義而並非以客戶名義從事其業務，這與僱傭關係不符。

業 務

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
5. 提供器材	- 本集團並不向配置的醫護人員提供器材，包括彼等於履行工作時須使用或操作的任何醫療或醫護器材及工具。本集團僅提供印有百本專業護理服務姓名牌及「自僱人士」；及 - 本集團配置的醫護人員於提供服務過程中並非必須穿着本集團制服。與我們登記的醫護人員可自由選擇是否購買及於執行工作時穿着具有本集團標誌的制服。我們的姓名牌及制服（我們配置的醫護人員可自由選擇於執行工作時是否穿着）的用途為(a)識別及將醫護人員與客戶的其他僱員及人員區分開來；及(b)向其服務的客戶灌輸一種安心滿意的意識，同時提升本集團形象，透過專業、守時、整潔及有禮的已登記醫護人員所提供的服務或以其他方式履行的服務提高客戶的滿意度，而非控制作為本集團僱員與我們登記的醫護人員。 本公司香港法律顧問的觀點：不提供器材與僱傭關係不符。	考慮到我們配置的醫護人員須前往客戶指定的地點提供服務，與我們登記的醫護人員於履行工作時可能須使用客戶的醫療或醫護器材及工具。 本公司香港法律顧問的觀點：提供器材或會被視為僱傭關係的一個指標。然而，這點須按訂約方關係的整體衡量；在整個衡量活動中並無強大的或決定性的因素及其本身支持僱傭關係中並無起決定性作用。

業 務

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
6. 稅項及保險的處理	- 與我們登記的醫護人員於彼等登記時承認，彼等應承擔提供真實及有效資料的全部責任以遵守作為自僱人士的香港稅務規定； - 本集團並無為與我們登記或由我們配置的醫護人員作出任何強積金供款，亦無為其填報僱主的報稅表；及 - 本集團提供的職業過失責任保險並非法定規定。本集團提供該保險並非因為本公司認為其為僱主而是涵蓋第三方就我們所配置的醫護人員觸犯過失向我們索償而本集團應承擔的責任。 本公司香港法律顧問的觀點：訂約方處理稅項及強積金的所述方式與訂約方之間對概無僱傭關係的理解一致。此外，上文所述購買職業過失責任保險不太可能是存在僱傭關係的決定性因素。這點與僱傭關係不符。	- 就本集團所知，我們的客戶並無為我們所配置的醫護人員提供稅項、強積金供款及保險；及 - 就本集團所知，我們所配置的醫護人員與客戶之間並無訂立書面協議，顯示訂約方認為彼等之間存在僱傭關係。 本公司香港法律顧問的觀點：訂約方處理稅項及強積金的方式與訂約方之間對概無僱傭關係的理解一致。這點與僱傭關係不符。

業 務

八項準則	本集團／與我們登記或我們配置的醫護人員	我們的客戶／與我們登記或我們配置的醫護人員
7. 該等人士對其關係的觀點	- 本集團跟與我們登記的醫護人員之間的書面協議規定，本集團接納醫護人員與本集團登記及其後分配的任何工作並不構成訂約各方之間的任何僱傭關係，且該協議對訂約各方具有約束力；及 - 訂約各方對於稅項及強積金的處理方式與各方之間對概無僱傭關係的理解一致。 本公司香港法律顧問的觀點：這點與僱傭關係不符。	- 就本集團所知，我們配置的醫護人員與本集團客戶本身並不認為彼等之間存在任何僱傭關係，尤其是訂約各方並無書面協議顯示該關係；及 - 客戶概不為我們配置的醫護人員繳納稅款、強積金供款及購買保險，且與訂約各方的理解一致。 本公司香港法律顧問的觀點：這點與僱傭關係不符。
8. 該行業或專業相關的傳統結構及業內的安排	根據 Clearstate，有市場參與者（包括醫護人手解決方案服務行業的最大競爭者）採納類似安排／結構於其業務，即配置予客戶的醫護人員為自僱人士。 本公司香港法律顧問的觀點：這點與僱傭關係不符。	- 該行業及專業並無「傳統結構」或典型做法。機構客戶的業務、營運及業務模式差異巨大。 - 本公司香港法律顧問的觀點：在此前提下，這因素於評估我們配置的醫護人員與客戶的關係性質時不會起決定性作用。

據本公司香港法律顧問告知，於應用八項準則評估是否存在僱傭關係時須權衡及考慮整體環境下的所有指標。並無單一決定性因素。

經權衡所有因素後，本公司香港法律顧問認為 (i) 本集團跟與本集團登記或本集團配置的醫護人員並無僱傭關係；及 (ii) 本集團客戶跟與本集團登記或本集團配置的醫護人員的關係並非僱傭關係。

業 務

如本節「客戶」一段所披露，我們配置的醫護人員向客戶提供的服務時間長短介乎約1日至4年，其中本集團的約20名及20名客戶分別於截至二零一二年及二零一三年六月三十日止兩個年度於需要時再次要求同一醫護人員提供服務超過一年。本集團將竭盡全力滿足客戶要求，該要求仍受醫護人員可用性的規限及未必一定會依從。本公司的香港法律顧問於考慮上述者後認為，上文所載彼等的分析及觀點並無變動，乃由於在釐定各方之間是否存在僱傭關係時「服務的時間長短／期限」或「時間」並非特定、決定性或獨立的決定性因素。如本公司香港法律顧問所告知，於權衡行使評估是否存在僱傭關係時須考慮所有相關因素（尤其是八項準則）。

醫護人員向平機會提出投訴

於往績記錄期，本集團配置的一名醫護人員向平機會提出投訴，指稱本集團涉嫌歧視其懷孕乃基於其與本集團的關係為僱傭關係。本集團收到平機會的書面通知，表示其於完成背景資料查詢及調查後決定終止上述投訴的調查。平機會之決定乃基於以下觀點作出：(i)很難同意該醫護人員指本集團為其僱主的指控；及(ii)本集團與其客戶並無必要合作關係，且本集團的工作更近似為客戶擔任轉介公司。

業 務

物業權益

於最後實際可行日期，我們於香港租賃及佔用兩項物業，我們並無擁有任何物業。下表載列本集團租賃物業的地址、用途、概約建築面積、租期、年租金及租賃按金。

地址	用途	概約 建築面積 (平方米)	租期	年租金 (不包括差餉、 地租及管理費)	租賃按金
香港柴灣利眾街24號 東貿廣場16樓B室	商用	135.45	二零一三年一月二日 至二零一五年一月一日 (包括首尾兩天)	348,000 港元	95,583 港元
香港柴灣利眾街24號 東貿廣場16樓C室	商用	142.33	二零一三年三月二日 至二零一五年一月一日 (包括首尾兩天)	372,000 港元	102,042 港元

我們根據本集團與百本有限公司(一間由奚女士控制的公司，為我們的關連人士)於二零一三年二月二十日及二零一三年三月二日簽訂的兩份租賃協議分別租賃位於香港柴灣的兩項物業，總建築面積約為**277.78**平方米。該等租賃物業目前由本集團佔用，作辦公室用途，相關租賃協議將於二零一五年一月一日屆滿。有關該兩份租賃協議的詳情，請參閱本文件「關連交易」一節「持續關連交易－豁免持續關連交易－租賃協議」一段。

法律訴訟

截至二零一二年六月三十日、二零一三年六月三十日止年度及截至二零一三年十二月三十一日止六個月，我們分別入稟香港小額錢債審裁處向以下各方提起**35**宗、**99**宗及**31**宗申索(其中包括)：(i)拖欠付款超過**90**天的客戶(於往績記錄期合共**60**宗申索)及(ii)我們配置的醫護人員，原因為(a)於直接自客戶收取總費用後，彼等經多次提醒仍未退回總費用扣除我們應付予醫護人員成本後的餘額(於往績記錄期合共**27**宗申索)；(b)懷疑在未經我們同意的情況下，直接或間接為客戶提供醫

業 務

護或類似服務(於往績記錄期合共**57**宗申索)；及(c)並無退回因我們的無心之失而錯付予醫護人員的服務費(於往績記錄期合共**19**宗申索)。申索總額約為**2,509,000**港元。每宗申索金額概不超過**50,000**港元(不包括訴訟費)。

自二零一四年一月一日起至最後實際可行日期，我們入稟香港小額錢債審裁處提出**18**宗申索，其中**5**宗向客戶提出及**13**宗向我們配置的醫護人員提出。申索總額約為**415,500**港元(不包括訴訟費)。

於最後實際可行日期，向客戶及／或我們配置的醫護人員提出的大部分申索已經終止(因各方於排期聆訊之前達成和解)或由香港小額錢債審裁處根據其頒佈的命令而解決，目前仍有**7**宗申索待決。該等申索中各自的索償金額不超過**50,000**港元(不包括訴訟費)。

自本集團於二零零九年開始營運以來，我們配置的醫護人員就代通知金、拖欠工資、年假薪酬及法定假期薪酬針對本集團向勞資審裁處提出兩次索償，其中一次乃於往績記錄期作出。向本集團提出的該等索償並未成功。於往績記錄期，我們的客戶或與我們登記的醫護人員並未入稟香港小額錢債審裁處、香港區域法院及香港高等法院向本集團提出索償。概無保證日後類似指控或投訴將不會向我們作出或我們能阻止類似指控或投訴，倘出現類似指控或投訴，可能會對我們的聲譽、業務、財務狀況、經營業績及我們的股價造成不利影響。有關與其該等風險相關的詳情，請參閱本文件「風險因素」一節。

除上文所披露者外，於往績記錄期及於最後實際可行日期，本集團成員公司概無涉及任何重大訴訟、申索、仲裁，且董事亦不知悉有任何重大訴訟、申索或仲裁待決或使本集團任何成員公司面臨威脅。

業 務

遵守香港法定規定及中國監管規定

於往績記錄期，百本專業護理服務曾有數次因無心之失未能遵守香港若干法定規定及中國監管規定，詳情載於下文。於確定違規的事件後，我們已採取補救措施而該等過往的違規情況已於可行情況下予以糾正。下表概述本集團於香港及中國的違規事件及已採取或將採取的補救措施：

違規事件及 條例／法規相關章節	違規原因	所採取／將採取 的補救措施	法律後果及 最高潛在罰款 及其他財務責任	於最後實際 可行日期 施加的罰款 總額（如有）	涉及的董事／ 高級管理層	有否作出撥備
1. 百本專業護理服務分別於(i)二零二零年八月二日（「二零二零年股東週年大會」）及二零一一年三月十一日（「二零一一年股東週年大會」）；(ii)二零一二年三月十日（「二零一二年股東週年大會」）；及(iii)二零一三年三月三十日（「二零一三年股東週年大會」）舉行的股東週年大會上，未有遵守前公司條例第122條，將(i)二零零九年三月十一日（即其註冊成立日期）起至二零一零年六月三十日止期間的經審核賬目（及相關資產負債表及核數師報告）（「二零零九／一零年賬目」）；(ii)截至二零一一年六月三十日止年度的經審核賬目（及相關資產負債表及核數師報告）（「二零一零／一一年賬目」）；及(iii)截至二零一二年六月三十日止年度（「二零一一年／一二年賬目」）的經審核賬目（及相關資產負債表及核數師報告）提呈予董事批准。	有關二零零九／一零年賬目及二零一零／一一年賬目的違規主要因無意及無心之失，及就此對前公司條例相關規定的意見不足所致。	高等法院原訟法庭於二零一三年一月三十日頒佈一項命令，據此，提呈二零零九／一零年賬目及二零一零／一一年賬目予百本專業護理服務股東於股東大會審議，或根據前公司條例第116B條由股東通過書面決議案以作替代的期限將延後至截至二零一三年三月三十一日止期間。	不適用。高等法院原訟法庭已正式批准延長時限，且本集團並無收到任何罰款及／或處罰通知。	不適用	百本專業護理服務董事及當時的公司秘書	概無作出撥備，乃由於罰款（如有）僅對百本專業護理服務董事作出。
	有關二零一一年／一二年賬目的違規主要由於百本專業護理服務核數師需要更多時間完成及落實二零一一年／一二年賬目所致。	於二零一四年四月九日，高等法院原訟法庭頒佈一項命令，據此，於股東大會上向百本專業護理服務股東提呈二零一一年／一二年賬目的期限延長至截至二零一四年六月三十日止期間。二零零九／一零年賬目、二零一零／一一年賬目及二零一一年／一二年賬目隨後已於百本專業護理服務股東大會上提呈。於最後實際可行日期，該項違規已糾正。	根據前公司條例第122(1)條及第12附表，未能遵守前公司條例第122條的公司董事可能被處以最高300,000港元的罰款，違規公司的董事可能被監禁。			

業 務

違規事件及 條例／法規相關章節	違規原因	所採取／將採取 的補救措施	法律後果及 最高潛在罰款 及其他財務責任	於最後實際 可行日期 施加的罰款 總額 (如有)	涉及的董事／ 高級管理層	有否作出撥備
2. 於二零零九年八月至二零一二年十二月期間，未能遵守 (i) 香港法例第 142 章書刊註冊條例第 3(1) 條，於我們的廣告雜誌每期在香港出版後一 (1) 個月內向康樂及文化事務署香港公共圖書館書刊註冊組 (「書刊註冊組」) 送交五本存檔；及 (ii) 書刊註冊條例第 3(2) 條，於送交書刊註冊組可能指定的書刊文本後的有關期間內，將書刊註冊組可能需要的雜誌有關資料以書面送交書刊註冊組以供註冊。	該違規主要由於我們缺乏媒體及出版業務經驗，在二零一二年十二月之前，我們並不知悉我們的雜誌將可能被視為書刊註冊條例項下的「書刊」，由於我們的雜誌 (i) 免費且並非售予公眾；(ii) 僅派發予我們的客戶、與我們登記的醫護人員、醫院、私家診所、個別住宅及商業大廈及其他訂閱者；(iii) 主要以市場營銷目的而分發，並非以產生收益為目的；及 (iv) 並不構成我們核心業務的任何部分。	百本專業護理服務管理層已於二零一三年一月三日將我們的雜誌送交書刊註冊組。書刊註冊組已確認，我們的雜誌獲正式註冊。	就任何未能遵守書刊註冊條例的人士而言，倘認為有罪，可能被處以最高罰款 2,000 港元。於往續記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無收到任何政府機構發出的任何通知或罰款或處罰命令，且任何政府機構並無就該違規採取任何行動或提起任何訴訟。 鑒於潛在罰款數額不大，以及我們的雜誌並不構成我們核心業務的任何部分，董事認為，該違規將不會對我們產生重大財務或營運影響。	不適用	百本專業護理服務董事	概無作出撥備，乃由於書刊註冊組已確認我們的雜誌已於二零一三年一月正式註冊，且本公司認為，相對本集團整體財務狀況而言，潛在罰款數額不大。

業 務

違規事件及 條例／法規相關章節	違規原因	所採取／將採取 的補救措施	法律後果及 最高潛在罰款 及其他財務責任	於最後實際 可行日期 施加的罰款 總額 (如有)	涉及的董事／ 高級管理層	有否作出撥備
3. 於二零一一年六月至二零一二年十二月期間，我們與廣東食品藥品職業學院及紐康醫療護理公司(一間中國實體)合作，在廣東省出版百本生活雜誌簡體中文版，該刊物每季刊發，免費索取，但並無獲得相關中國政府機構批准或取得有效的期刊出版許可證。	該違規主要由於我們缺乏媒體及出版業務經驗，在二零一二年十二月之前不知悉百本生活雜誌簡體中文版可能屬於「非法出版物」。	我們自二零一二年十二月起立即停止刊發及分發百本生活雜誌簡體中文版。	相關中國政府機構因我們涉及有關違規操作而可能對本集團施加的最高處罰為沒收涉及違規操作的工具及設備，以及 (i) 倘非法操作的營業額超過人民幣 10,000 元 (相等於約 12,658 港元)，則處以非法操作營業額的 5 倍以上 10 倍以下的罰款；或 (ii) 倘非法操作的營業額低於人民幣 10,000 元 (相等於約 12,658 港元)，則處以人民幣 50,000 元 (相等於約 63,291 港元) 以下的罰款；視乎非法操作的收益金額而定。	不適用	百本專業護理服務董事	由於本集團並無從百本生活雜誌簡體中文版獲得任何收益，故我們並無就可能罰款作出任何撥備。
根據《出版管理條例》及《期刊出版管理規定》，期刊須由持有相關中國政府機構批准的期刊出版許可證的出版單位印製。根據新聞出版總署於一九九一年一月三十日頒佈的《關於認定、查禁非法出版物的若干問題的通知》，凡不是國家批准的出版單位印製的在社會上公開發行的報紙、期刊、圖書、錄音帶、錄影帶等，都屬於「非法出版物」，須予以禁止。			於往續記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無收到任何中國政府機構發出的任何通知或罰款或處罰命令，且任何中國主管政府機構並無就上述違規採取任何行動或提起任何訴訟。			
			鑒於我們的雜誌並不構成我們核心業務的任何部分，董事認為，該違規將不會對我們產生重大財務或營運影響。			

控股股東就違規作出的彌償保證

倘有任何針對本集團提出的訴訟或對本集團施加的罰款，控股股東已同意就本集團因有關違規而產生的損失、責任、損害賠償、成本、申索及開支向本集團作出彌償保證。控股股東已訂立彌償保證契約，據此，控股股東已同意，在彌償保證契約的條款及條件的規限下，就於上市日期前本集團因任何違規事宜產生的任何責任

業 務

向本集團作出彌償保證。彌償保證契約的進一步詳情載列於本文件附錄四「稅項及其他彌償」一段。

確保日後合規的措施

為增強我們企業管治成效，強化我們的監察及內部監控制度，並確保遵守公司條例（第 622 章）及與我們出版雜誌有關的相關法例，我們已採取下列措施以確保上市後持續遵守所有適用法律法規：

- (a) 我們已成立由莫家麟先生、陳志輝教授及陸炎輝博士組成的合規委員會（由非執行董事莫家麟先生擔任主席），以監督所有與監管及賬目相關的合規事宜以及合規規定。合規委員會的主要職能包括（其中包括）檢討本集團有關遵守本集團任何組織章程文件所載由董事會訂明或創業板上市規則、其他適用法律、法規、規則及守則施加的任何要求、指引及監管的政策及慣例並就此向董事會提出推薦意見；及確保已建立適當監察制度以確保遵守相關內部監控制度、程序及政策；及監察本集團計劃的推行以嚴格遵守本身的風險管理標準。
- (b) 我們已成立由三名獨立非執行董事組成的審核委員會，以監察本集團的內部監控程序以及會計及財務申報事宜。根據職權範圍，審核委員會其中一項職責及責任乃確保本集團遵守相關監管規定及檢討因財務申報、內部監控或其他事宜的潛在不當行為可能引起關注的任何安排。審核委員會主席林章偉先生為香港會計師公會成員。
- (c) 我們的兩名管理人員鄭展榮先生及勞麗靈女士負責本集團的持續內部監控程序及處理秘書事務，確保遵守公司條例（第 622 章）項下相關規定，以及適時向香港公司註冊處提交相關公司文件存檔。鄭展榮先生為公司秘書及本集團授權代表之一，負責定期更新最新合規及監管規定及就採納有關規定向董事會提出推薦意見。本集團內部審核主任勞麗靈女士負責規管內部監控與本公司雜誌出版相關的合規事宜。有關鄭先生及勞女士的資格及經

業 務

驗更多詳情，請參閱本文件「董事、高級管理層及員工」一節。鄭先生及勞女士均會適時向董事會報告違規事宜及建議相應補救措施。

- (d) 於上市時我們將委任鎧盛資本有限公司為我們合規顧問，以根據創業板上市規則第**6A.19**條就合規事宜向本公司提供意見。有關合規顧問的職責，請參閱本文件「董事、高級管理層及員工」一節內「合規顧問」一段。
- (e) 我們將委聘外部法律顧問為我們上市後的法律顧問，該顧問將協助我們履行必需的法律盡職調查及協助我們遵守日後將予訂立的任何協議及／或本集團日後經營業務相關事宜的相關登記／備案及其他法律規定；並就遵守創業板上市規則向我們提供意見。
- (f) 本集團的董事及公司秘書已參加由我們的香港法律顧問安排的培訓課程，內容有關(其中包括)適用法律、規則及法規(包括但不限於創業板上市規則及公司條例(第**622**章))項下股份在聯交所上市的公司董事的持續責任、一般企業管治要求、職責及責任。董事已就其對根據創業板上市規則及其他適用法律法規下的職責的理解提供書面確認。
- (g) 我們已委任內部監控顧問進行內部監控審閱。內部監控顧問為天職香港一部分，而天職香港為天職國際的聯屬公司，主要從事向其客戶(包括香港上市公司及準備上市的公司)提供各式各樣的企業管治及風險諮詢、內部審核及內部監控監管合規服務的業務。來自內部監控顧問團隊的主要成員為合資格會計師及內部核數師。為防止日後再發生違規事件及進一步加強我們的內部監控制度，我們已於二零一四年三月實施下列新增措施，以改善我們的企業管治及內部監控：

業 務

事宜

內部監控措施

遵守前公司條例第 122 條

1. 公司秘書鄭展榮先生(香港會計師公會會員)獲指派(i)監察向香港公司註冊處提交相關法定文件的過程；(ii)確保所有相關公司文件於法定時限內適時向公司註冊處存檔；(iii)應存置一份記錄本集團各成員公司將文件向公司註冊處存檔的狀況、進度及限期的清單，以及定期更新清單及向董事會匯報存檔狀況及進展；(iv)定期於政策及程序內更新最新的合規及監管規定，並就政策及程序採納相關已更新的章節向董事會提出推薦意見；及(v)及時向董事會報告違規事宜及建議相關補救措施，並諮詢本公司合規顧問(如需要)。

遵守與我們的雜誌出版有關的相關法律

1. 內部審核主任獲指派(i)處理雜誌出版有關的所有合規事宜，包括將雜誌提交予書刊註冊組存檔；(ii)存置記錄刊發數目、刊發日期、存檔狀況、存檔日期及存檔期限的登記冊，該登記冊應每月呈交予行政總裁，以監察存檔狀況；及(iii)定期檢查相關規則及規例有否出現變動或更新，並及時向董事會及合規委員會報告；及

業 務

事宜

內部監控措施

2. 於新司法權區推出雜誌前，(i) 將委聘法律顧問以獲取當地法律意見；(ii) 將指派一名職員對適用法律及法規進行初步調查；及(iii)將向董事會及合規委員會尋求批准。

內部監控顧問已審閱該等補救措施的實施情況。上述補救措施與內部監控顧問提交的內部監控審閱主要調查結果時所建議的補救措施一致。根據內部監控顧問所執行工作的調查結果、推薦意見及測試結果，有關補救措施屬充分有效。

經計及(i)本集團已採取補救措施及上述違規事件已在實際可行範圍內糾正；(ii)本集團已採取上述新增措施，以防再次發生違規事件；及(iii)違規事件並非蓄意引起，並無涉及董事的任何欺詐行為，亦無引致懷疑董事的誠信，故董事認為，上述違規事件對創業板上市規則第5.01、5.02及11.07條所指董事的適合性；及創業板上市規則第11.06條所指的本公司上市適合性並無造成任何重大影響。董事信納，內部監控制度就我們當前的營運環境而言於創業板上市規則第6A.15(5)條下乃適當及有效。

經考慮上述各項、檢討內部監控措施及審閱內部監控顧問的調查結果及推薦意見，以及考慮本集團所採取的上述補救措施及其業務性質及現有經營規模後，獨家保薦人贊同董事的意見，認為(i)違規事件對創業板上市規則第5.01、5.02及11.07條所指董事的適合性，及創業板上市規則第11.06條所指的本公司上市適合性並無造成任何重大影響；及(ii)本集團的內部監控制度就我們當前的營運環境而言於創業板上市規則第6A.15(5)條下乃適當及有效。

企業管治及內部監控措施

我們已委聘內部監控顧問檢討本集團的內部監控制度。內部監控顧問已根據協定範疇檢討本集團的內部監控制度，該範疇覆蓋本集團就其經營週期設立的程序、制度及監控的有效性的文件記錄、測試及評估(包括檢討本集團的企業管治常規及監管合規、收益及收款週期、開支及付款週期、庫務管理週期、財務申報週期以及

業 務

資訊科技一般監控)。內部監控顧問進行的檢討著重於發現有缺失或弱點的範疇後執行建議補救措施的情況，程序、系統及監控的成效，以及企業管治常規的水平及成效，以確保我們遵守創業板上市規則及適用香港法例法規。

於最後實際可行日期，我們已實施內部監控顧問的推薦意見。內部監控顧問已於二零一四年三月對我們的內部監控措施進行跟進檢討，以核實制度改善建議的實施狀況，並信納有關措施屬充分有效。董事及獨家保薦人認為，本集團已加強的內部監控措施屬充分有效。