

業 務

概覽

我們為一間位於香港的醫學美容服務供應商，於業內擁有約十年的優秀往績，致力透過非手術醫學美容服務、傳統美容服務及銷售護膚產品，向客戶提供全面的治療解決方案。我們在銅鑼灣及尖沙咀黃金地段以自有品牌「Per Face」經營著兩間醫學美容中心，品牌名稱中的「Per」代表著我們的核心價值「專業、高效及可靠」，意指我們的專業團隊將竭誠為客戶提供有效治療及可靠服務，幫助彼等維護和改善皮膚狀況及外貌。我們亦經營兩間零售店舖，即銅鑼灣店舖及尖沙咀店舖，分別位於我們銅鑼灣及尖沙咀醫學美容中心的同一綜合建築物內，另有兩個零售及美容專櫃，位於中環某一高端百貨商場的HN專櫃。

我們提供範圍廣泛的非手術醫學美容服務，以滿足客戶不同的護膚和美容目的以及個人需求。我們的非手術醫學美容服務可大致分為：(i) 能量儀器療程；及(ii) 微創療程。我們擁有各類採用前沿技術的治療設備，可讓醫生及已接受培訓的治療師提供滿足每名客戶個人需求的廣泛療程。於最後實際可行日期，我們擁有83台治療設備，可用於進行涉及使用激光、射頻、超聲波、離子導入法及冷凍溶脂等的各類療程。我們所用的全部治療設備均由執行董事經與醫生磋商進行了謹慎的審議及評估，以確保該等設備不僅具有安全性，亦能夠為客戶帶來預期結果。

我們由富有經驗的醫生及／或已接受培訓的治療師，提供針對客戶個人需求度身定制的專業及全面的治療解決方案。於最後實際可行日期，我們聘有：(i) 四名在醫學美容服務行業擁有平均十年執業經驗的顧問醫生；及(ii) 22名平均擁有約八年醫學美容服務行業經驗已接受培訓的治療師。

我們的銅鑼灣中心及尖沙咀中心均位於熱門購物商場的商業綜合體內，該等商業綜合體地處銅鑼灣與尖沙咀的綜合購物及商業區。我們相信，公司在提供專業及全面的治療解決方案、廣泛的療程服務方面的能力，加上便利優越的地理位置，使我們能夠在旗下醫學美容中心為客戶提供更好的體驗，提高客戶滿意度及強化其對我們品牌的粘性，從而提升客戶忠誠度及帶動回頭客和客戶轉介。截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們分別服務了4,367名及5,021名活躍客戶，而各相應期間的活躍客戶中回頭客分別佔比約76.6%及79.9%。同期，我們由活躍客戶轉介的新客戶分別佔新客戶的約38.6%及39.3%。

為輔助非手術醫學美容服務，我們亦向客戶提供一系列傳統美容服務及品牌護膚產品，助其提升外貌、皮膚狀況和提高我們非手術醫學美容治療的結果。我們的傳統美容服務包括面部護理和美甲及美睫服務。於最後實際可行日期，我們提供七個品牌護膚產品，包括（其中包括）潔面乳、化妝水、精華液、保濕霜、眼部護理產品、防紫外線產品及面膜。

於往績記錄期間，我們的收益總額大幅增加約40.1%，由截至二零一七年三月三十一日止年度約63.3百萬港元增至截至二零一八年三月三十一日止年度約88.7百萬港元，此乃由於自二零一六年最後一個日曆季度開始，我們購買前沿療程設備以開展若干高價格的能量儀器療程，並廣受客戶歡迎。有關進一步詳情，請參閱「財務資料－各年度比較經營業績」一節。

業 務

誠如弗若斯特沙利文報告所示為捕捉市場增長的機會及進一步鞏固市場地位，我們計劃分別在二零一九年、二零二零年及二零二一年各年的第一個日曆季末前建立新醫學美容中心。有關進一步詳情請參閱本節「我們的業務策略」及「我們的醫學美容中心－擴充計劃」各段。我們的願景為在香港建立我們品牌「Per Face」連鎖醫學美容中心，同時，我們擬在香港向我們的寶貴客戶提供療程服務時堅持我們的核心價值「Per」。

我們的競爭優勢

我們認為，以下競爭優勢是我們取得成功的關鍵並對我們的日後發展至關重要：

於醫學美容服務行業的優秀往績及極高品牌認知度

我們相信，十年營運中為客戶提供高水平服務令我們在醫學美容服務行業歷練出了強大的品牌知名度，並相信零售／服務站點的策略性位置亦令我們的品牌知名度提升。我們認為，客戶對我們的醫生及已接受培訓的治療師所提供服務感到滿意，可從客戶粘性較強以及我們能夠維持較高比例的回頭客以及較低比例的客戶負面反饋及投訴可得到體現。有關詳情請參閱本節「客戶」及「客戶反饋及投訴處理」各段。

董事認為，強大品牌知名度使我們維持與我們當前供應商的緊密關係和吸納潛在供應商及客戶。有關品牌知名度亦有助於我們招攬和挽留註冊醫生及治療師，從而幫助我們進一步提升服務質素及競爭力。

擁有由醫生及已接受培訓的治療師組成的具資質的專業團隊的醫學美容服務提供商

於最後實際可行日期，我們擁有四名顧問醫生，彼等在醫學美容服務行業擁有平均十年的執業經驗。我們醫生進行所有高風險療程且有關療程乃客戶特別請求由醫生而非已接受培訓的治療師所進行者。弗若斯特沙利文報告指出，擁有經證明臨床經驗及技能的註冊醫生對實現預期醫學結果且治療後副作用最小或全無而言必不可少。人們不時會見到有關醫學美容治療健康風險的負面新聞及媒體報導，而該等資訊從整體上會動搖消費者對醫學美容治療的信心。我們認為，我們擁有多年醫學美容服務行業实操經驗的醫生能給予客戶信心，並且是我們取得成功的關鍵要素。

除醫生外，我們已接受培訓的治療師為客戶進行所有低風險療程。於最後實際可行日期，我們擁有22名已接受培訓的治療師，彼等平均擁有約八年相關行業經驗且在本集團的平均年資為四年。我們要求新聘治療師接受由我們醫生及培訓師制定的包含理論及實際培訓的強制性入職培訓課程。我們已接受培訓的治療師亦須定期參加內部複修課程以緊貼醫學美容服務行業的最新發展，並接受內部持續評估。我們認為，我們能夠提供優質的療程服務很大程度上要歸功於我們熱誠盡職、訓

業 務

練有素的治療師團隊。於最後實際可行日期，我們有22名已接受培訓的治療師已完成培訓課程並通過了醫生設定的內部評估，而該等已接受培訓的治療師中亦有[超過80]%取得了「過往資歷認可」下的至少第三級資歷證明書及／或ITEC第二級美容師資格。

能為客戶提供更好的體驗的全面醫學美容解決方案提供商，可促進交叉銷售並有助於挽留客戶和擴大客戶群

我們的兩間醫學美容中心均坐擁180度的香港維多利亞港景致，醫學美容中心內採用高端裝潢和陳設，營造舒緩的氛圍，以提升客戶體驗。我們醫學美容中心擁有便利優越的地理位置，亦便於客戶從繁忙的工作或生活日程中抽空進行治療。以上種種措施均旨在為我們所珍視的客戶提供更好的體驗。

作為醫學美容服務提供商，聲譽對我們至關重要。因此，我們時刻提醒自身客戶體驗對我們業務成功的重要性。為此，我們一直致力進一步擴闊服務及產品範圍和提升服務質素，進一步鞏固我們在業內的市場地位。

我們以提升客戶外貌及／或皮膚狀況為重心，提供門類繁多的服務及產品。有關進一步詳情請參閱本節「我們的服務」及「我們的產品」。此外，我們具備的全面醫學美容解決方案能力可讓客戶享有度身定制的服務。我們的銷售顧問在客戶初次到訪期間會向每名客戶進行深入廣泛的諮詢，亦在有需要的情况下不時瞭解其各自期望的結果和推薦能解決每名客戶具體需求的適當及個性化醫學美容服務以及能提升非手術醫學美容療程療效的傳統美容服務。

我們相信，多元化的療程供應會提高客戶忠誠度和促進有效的交叉銷售，從而帶來返單業務。我們擁有許多長期客戶，多年來留用我們進行各類醫學美容及傳統美容服務。例如，很多聘請我們進行能量儀器療程及微創療程的客戶其後使用我們的傳統美容服務，而其他接受我們療程服務的客戶其後亦購買我們的護膚產品。部分購買我們護膚產品或使用我們美甲及美睫服務的零售客戶及／或我們零售／服務站點的客戶，亦已成為我們銅鑼灣中心及／或尖沙咀中心的客戶。於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度來自我們的零售／服務站點的客戶已在我們醫學美容中心購買非手術醫學美容服務分別為約4.9百萬港元及6.7百萬港元。董事認為，該等交叉銷售活動改善了我們的盈利能力、提升了客戶忠誠度並擴大了我們的客戶基礎。客戶在非手術醫學美容服務的年均開銷增加約18.3%，而截至二零一七年三月三十一日止年度至截至二零一八年三月三十一日止年度，回頭客所佔活躍客戶所比例則由約76.6%增長至79.9%，表明我們有抓牢和挽留客戶的能力。

我們具有資質及熱誠盡職的管理團隊

本集團是由執行董事葉先生及符女士領導，彼等各自均已自本集團創立以來在醫學美容服務行業積累近十年經驗，並有經驗豐富、盡職能幹的管理團隊輔助。葉先生是一名經驗豐富的商人，其在本集團的企業發展及策略規劃方面發揮著重要作用，而符女士積極參與我們的日常營運、管理及公共關係事宜，亦為我們的成功打下了堅實基礎。陳婉萍女士為我們的營運總經理，其在美容行業積逾25年經驗，現負責監督我們的日常營運、銷售及客戶關係，而林寶珊女士為我們的營運經理，

業 務

其於客戶服務及酒店行業積逾14年經驗，現負責執行本集團的市場推廣策略和管理我們與客戶的關係，二者均引導本集團在生產力及效率方面不斷取得增長。有關進一步詳情請參閱本文件「董事、高級管理層及僱員」。

利用具備前沿技術的治療設備的廣泛療程

我們經營所在的行業受科技日新月異的發展驅動。我們在一有新技術醫療設備推出時，就會盡快引入符合客戶需求的新療程，相信我們能夠應對行業及市場趨勢的快速發展。為緊貼最新行業趨勢和前沿技術，我們的行政總裁符女士每年至少參加兩次海外行業展覽會以了解最新的治療設備，而所有治療設備的購進則由執行董事經與醫生磋商後決定。於最後實際可行日期，我們擁有83台涉及使用激光、射頻、超聲波、離子導入法及冷凍溶脂的治療設備。其中部分經FDA及MFDS等國家政府機構批准。我們相信，利用具備前沿技術的療程設備提供廣泛療程的能力是助力我們取得成功及維持超逾其他領先市場參與者的競爭力的重要因素。截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們客戶在(i)療程服務方面年均開支分別為約13,945.0港元及16,806.4港元；及(ii)非手術醫學美容服務方面的年均支出分別約為15,513.8港元及18,346.1港元。非手術醫學美容服務的年均開支乃為弗若斯特沙利文報告所示於二零一七年及二零一八年在醫學美容服務方面的估計行業每名活躍客戶年均支出分別7,222.1港元及8,197.5港元的兩倍以上。

先進資訊科技系統促進了內部監控和有效的營運及管理

我們已建立獲許可及已實施的先進業務管理系統，能大幅改善的內部監控及營運及管理的效率。

我們依賴業務管理系統執行我們若干部分內部監控政策。利用有關系統，我們能使用不同編碼系統清楚識別根據我們一般採納的慣例僅可由醫生進行的高風險治療，而我們的預約及發票系統則讓我們的員工無法預約已接受培訓的治療師為任何客戶進行高風險治療。於客戶購買的預付套票屆滿前，我們業務管理系統亦自動提醒銷售顧問，令其於預付套票屆滿前及時提醒客戶。這一點解釋了為何我們截至二零一八年三月三十一日止兩個年度收益總額中，來自預付療程的屆滿收益水平較低，僅分別為約1.2%及2.3%。

我們業務管理系統讓我們能夠輸入及接觸集中實時運營及財務數據，令我們能夠做到實時監控我們日常運營，比如追蹤設備及服務室的利用率、員工在任何時間的工作負荷及存貨水平，且管理層可根據其對業務管理系統的分析調整內部資源分配並更好地實施內部監控措施以預防過度銷售。

業 務

業務管理系統亦促進了員工表現提升。員工可在任何時間查看其最新的工作統計數據，這樣其可就達成績效目標的情況進行自評。醫生和銷售僱員可於醫學美容中心在其電腦及／或流動平板電腦上即時記錄和檢索客戶的治療史及其他資訊，如此一來不僅提高了準確度和效率，亦減低了成本。業務管理系統亦讓高級管理層對每名僱員的表現一目了然、減少了聘請中層管理人員的需求及讓高級管理層能夠更直接有效地激勵員工。

董事確認，我們的業務管理系統於往績記錄期間並無發生任何意外重大系統或網絡故障。

我們的業務策略

在香港開設三間新醫學美容中心

根據弗若斯特沙利文報告，香港二零一六年醫學美容服務行業的收益總額達51億港元，並預期於二零二一年增長至100億港元，複合年增長率為14.4%。非手術性醫學美容服務因其不適感較少及回復時間較短而在香港越來越受歡迎。二零一六年該領域佔總體醫學美容服務市場的75.0%，並預期由二零一六年的38億港元增長至二零二一年的78億港元，複合年增長率為15.5%。我們相信，我們能夠把握上述預期增長。利用我們成功的往績及品牌形象，我們擬擴大在香港的經營版圖，於二零一九年、二零二零年及二零二一年各年第一個日曆季末在人均收入較高的地區設立首間新醫學美容中心、第二間新醫學美容中心及第三間新醫學美容中心。我們相信，這將令我們吸引相當的客戶，此乃由於在往績記錄期間，非手術醫學美容服務的客戶年均開支為弗若斯特沙利文報告所示估計行業平均值的兩倍以上。此外，上述擴充將可提高我們在香港的市場滲透率及提升本集團的盈利能力。首間新醫學美容中心、第二間新醫學美容中心及第三間新醫學美容中心預期將分別設有12、10及8個療程室。我們計劃為各間新醫學美容中心購置前沿治療儀器。設立三間新醫學美容中心的資本開支總額估計為約[編纂]港元，將全部以[編纂][編纂]淨額撥付。因此，我們預期擴充計劃不會對我們的流動資金狀況產生重大影響。

我們現時正在物色開設三間新醫學美容中心的可行及合適地點，預計有關新醫學美容中心將在物色到合適地點後三至四個月內開始經營。有關我們擴充計劃的進一步詳情，請參閱本節「我們的醫學美容中心－擴充計劃」一段及本文件「未來計劃及[編纂]用途」一節。為支持我們的擴充計劃，我們計劃聘請至少兩名註冊醫生及11名治療師。有關進一步詳情請參閱本節「我們的業務策略－繼續透過培訓和專業發展吸引及挽留經驗豐富的員工」一段及本文件「未來計劃及[編纂]用途」一節。

開設新醫學美容中心通常會涉及較高的開辦經營成本，包括租賃按金、裝修費用及員工成本等。我們估計，每名光顧新醫學美容中心的客戶的消費力將與我們的銅鑼灣中心及尖沙咀中心在截至二零一八年三月三十一日止年度之消費力相若。根據我們對銅鑼灣中心及尖沙咀中心的經驗，我

業 務

們估計，新醫學美容中心的收支平衡期將不超過一年及投資回報期將不超過三年。收支平衡期指於該期間後新醫學美容中心的累計收益至少相等於有關期間的累計開支。投資回報期指從新醫學美容中心所得累計未計息稅折舊和攤銷前盈利(EBITDA)可覆蓋新醫學美容中心的投資成本的時間。

購買療程新設備及療程消耗品以擴大我們當前醫學美容中心所提供的療程服務的種類

我們經營所在的行業受科技日新月異的發展驅動。我們認為，為維持競爭力，我們必須緊貼最新療程技術及設備以及療程消耗品及護膚產品趨勢。我們的行政總裁以及市場推廣及業務發展部不時參加行業展覽會以了解最新的科技，我們的營銷及業務發展部門亦開展有關最新療程技術、療程消耗品及護膚產品的市場研究，以滿足客戶的日益增加的需求。我們將繼續不時舉行醫生、培訓師與高級管理層的內部會議，以分享彼等與客戶交流的經驗、討論客戶的反饋意見及交流對療程和產品的理念，及與療程設備、療程消耗品及護膚產品的供應商維持密切關係。我們預期將使用[編纂][編纂]淨額約[編纂]港元以撥付購置八套最新療程設備（包括五台超聲波設備、兩台激光設備及一台射頻設備）及療程消耗品，以擴大我們當前醫療美容中心[編纂]之療程服務範圍所需資金。

翻新我們的銅鑼灣中心及尖沙咀中心

我們擬對銅鑼灣中心及尖沙咀中心進行翻新，以進一步營造舒適的環境，讓客戶在未來光顧時能享受到更優越的體驗。翻新工程的估計成本將為[編纂]港元，預計將以[編纂][編纂]淨額撥付。因此，我們預期有關策略將不會對我們的流動資金狀況造成重大影響。我們計劃先完成銅鑼灣中心的翻新，之後再開始翻新尖沙咀中心。我們計劃分階段進行翻新，在正常營業時間維持正常服務，在營業時間結束後、星期日及若干公眾假期我們的銅鑼灣中心及尖沙咀中心關閉時進行結構工程。銅鑼灣中心及尖沙咀中心翻新工程預計各需要約四個月，且我們認為其不會對本集團營運造成重大干擾。

積極推廣我們的品牌

為確保我們打造香港連鎖醫學美容中心的長期計劃取得成功，我們須維持我們作為專業、有效及可靠的醫學美容服務提供商的良好商譽，並提高我們品牌在當前及潛在市場的知名度以擴大我們的客戶群。過去，我們依賴客戶轉介及／或口碑以推廣我們的醫學美容中心。我們亦成立零售／服務站點，令我們接觸零售客戶並將其轉為我們的潛在客戶。為配合更廣泛的醫學美容中心網絡，我們擬加大營銷力度，積極推廣我們的品牌。我們預期使用[編纂]之[編纂]約[編纂]港元以邀請名人為我們醫學美容中心代言，並主動參與線上營銷活動，包括搜索引擎營銷、搜索引擎優化及社交媒體營銷，以推廣我們的品牌及我們的醫學美容服務。

業 務

升級我們的業務管理系統

為繼續擴充我們的業務以捕捉未來機會，我們計劃聘用授權人士更新我們的業務管理系統，以加入以下新特點：

- 完善業務管理系統的編程以就我們的營銷活動進行客製化數據挖掘及分析，包括客戶關係管理報告、新客戶報告、會員轉介報告以及會員銷售分析分析等功能。
- 引入客戶服務模組，包括通話及預約記錄。
- 手機短信直接從業務管理系統發送至客戶的功能。
- 改善會計系統與業務管理系統之間的聯繫，透過比對銷售發票金額與會計系統項下列作遞延收益的金額、追蹤各醫學美容中心的使用率、追蹤使用預付療程的時間及模式以及薪酬計算及預付療程到期日提醒的改進特點等改進功能，提升財務申報職能的效率。

透過上述升級，我們將能就制定健全及更科學化的業務策略捕獲、存儲及分析營運數據以精簡營運程序並完善我們的財務申報系統。我們相信，此將有助優化我們的營運程序及提高整體效率。我們預計將動用約[編纂]港元升級業務管理系統，而有關款項預計將以[編纂][編纂]淨額撥付。

繼續透過培訓和專業發展吸引及挽留經驗豐富的員工

我們的成功很大程度上依賴於行政總裁的遠見以及高級管理層和專業團隊的才幹。因此，我們相信，致力維持高素質的員工隊伍將繼續為我們的業務增長作出貢獻及有助提高我們的服務質量。為配合我們開設三間新醫學美容中心的擴充計劃，我們計劃(i)為首個新醫學美容中心招聘一名註冊醫生、四名治療師、一名中心主管、兩名銷售顧問、一名營銷人員及三名辦公室後勤人員；(ii)為第二間新醫學美容中心招聘一名註冊醫生、四名治療師、一名高級銷售顧問、一名銷售顧問及一名辦公室後勤人員；及(iii)為第三間新醫學美容中心招聘一名中心主管、三名治療師、一名銷售顧問及一名辦公室後勤人員。就聘請註冊醫生而言，我們旨在聘請加入本集團前至少有五年醫學美容服務行業的從業經驗註冊醫生。此外，我們將繼續透過培訓和專業發展吸引及挽留經驗豐富的員工及顧問，如鼓勵及資助醫生參加醫學美容會議、研討會、工作坊以及我們的培訓中心近期為新聘治療師引進的ITEC認證培訓課程。有關ITEC認證培訓課程的進一步詳情，請參閱本節「質素保證－培訓」一段。

業務模式

我們由我們的醫生及已受訓治療師提供範圍廣泛的非手術性醫學美容服務，以滿足客戶不同的護膚及美容目的以及個人需求。

業 務

於往績記錄期間，我們的收益來自(i)提供療程服務；(ii)銷售護膚產品；及(iii)預付療程的屆滿收益。下表載列於所示年度我們按所提供服務及產品劃分的收益以及佔收益總額百分比：

	截至三月三十一日止年度			
	二零一七年		二零一八年	
	千港元	%	千港元	%
提供療程服務	60,898	96.2	84,385	95.2
銷售護膚產品	1,636	2.6	2,232	2.5
預付療程屆滿所得的收益	742	1.2	2,042	2.3
收益總額	<u>63,276</u>	<u>100.0</u>	<u>88,659</u>	<u>100.0</u>

我們的服務

我們的療程服務可大致分類為(i)非手術性醫學美容服務；及(ii)傳統美容服務。下表載列於所示年度我們按療程種類劃分的療程總數、來自療程服務的收益及每項療程的平均開支的明細：

	療程數量	截至三月三十一日止年度								
		二零一七年				二零一八年				
		療程服務所得收益 %	千港元	%	千港元	每項療程 平均開支 %	千港元	每項療程 平均開支 %	千港元	
非手術性醫學美容服務	43,925	74.1	55,989	91.9	1,275	45,660	75.7	79,072	93.7	1,732
傳統美容服務	15,392	25.9	4,909	8.1	319	14,673	24.3	5,313	6.3	362
總計/總體	<u>59,317</u>	<u>100.0</u>	<u>60,898</u>	<u>100.0</u>	<u>1,027</u>	<u>60,333</u>	<u>100.0</u>	<u>84,385</u>	<u>100.0</u>	<u>1,399</u>

我們的療程服務是由(i)我們的醫生；或(ii)我們已接受培訓的治療師進行，具體視乎療程是否屬於高風險療程，及由我們的客戶特別要求由我們的醫生而不由我們的已接受培訓的治療師進行若干低風險療程。下表載列所示年度我們按療程進行人員劃分的療程總數及來自療程服務的收益明細：

	療程數量	截至三月三十一日止年度						
		二零一七年			二零一八年			
		療程服務 所得收益 %	千港元	%	療程數量	療程服務 所得收益 %	千港元	%
醫生	2,260	3.8	13,598	22.3	2,282	3.8	12,561	14.9
受訓治療師	57,057	96.2	47,300	77.7	58,051	96.2	71,824	85.1
總計	<u>59,317</u>	<u>100.0</u>	<u>60,898</u>	<u>100.0</u>	<u>60,333</u>	<u>100.0</u>	<u>84,385</u>	<u>100.0</u>

業 務

非手術性醫學美容服務

我們客戶常見的皮膚問題包括與膚色（如色斑及暗瘡印）、皮膚質素（如毛孔粗大及皮膚乾燥）、皺紋（如魚尾紋）及面部和身體輪廓（如肌膚鬆弛）相關的問題。我們的其他客戶可能期望改善若干皮膚問題，如疣、玫瑰痤瘡及皮膚過敏。我們提供的所有服務均為針對客戶不同皮膚護理和美容目的以及個人需求的非手術性醫學美容服務。我們的非手術性醫學美容服務大致可分為(i) 能量儀器療程；及(ii) 微創療程。

視乎我們客戶的需求及銷售顧問的意見及／或醫生根據其培訓及臨床經驗作出的診斷而定，可能會向客戶推薦一次性療程、多次單一療程或多種療程以達到理想的效果。

根據弗若斯特沙利文報告，能量儀器療程及微創療程是香港最受歡迎的非手術性醫學美容服務。下表載列所示年度我們療程總數、來自非手術性醫學美容服務的收益及每項療程平均開支明細：

	截至三月三十一日止年度							
	二零一七年				二零一八年			
	療程數量	非手術性 醫學美容 服務所得 收益 千港元	每項療程 平均開支 %	每項療程 平均開支 港元	療程數量	非手術性 醫學美容 服務所得 收益 千港元	每項療程 平均開支 %	每項療程 平均開支 港元
能量儀器療程	42,298	48,255	86.2	1,141	43,936	71,397	90.3	1,625
微創療程	1,627	7,734	13.8	4,754	1,724	7,675	9.7	4,452
總計／總體	<u>43,925</u>	<u>55,989</u>	<u>100.0</u>	<u>1,275</u>	<u>45,660</u>	<u>79,072</u>	<u>100.0</u>	<u>1,732</u>

能量儀器療程

我們提供利用能量儀器療法的療程服務，透過使用如激光、射頻、超聲波、離子導入及冷凍溶脂等能量儀器設備將不同的能量傳導到皮膚表面。此類療程用於改善外觀及皮膚狀況，如面部及身體輪廓、除痣及除疣療程、脂漏性角化症、皮膚過敏、粟丘疹及汗管瘤。我們提供針對各種用途的廣泛能量儀器療程，如嫩膚、改善色素、肌膚收緊、刺激膠原蛋白、緊緻肌膚、美白肌膚、去除皮膚角質、脫毛、破壞局部脂肪細胞、除痣、除疣、切除汗管瘤、消除皮膚過敏、去除粟丘疹及去除皮膚角質。執行董事根據醫生對嚴重併發症風險的專業意見及判斷以及香港現行的法律及法規，已制定公認慣例，可能導致感染、出血、形成血腫、淤青、留疤或色素沉澱等併發症或存在不可逆轉的眼部或組織損害的潛在風險（包括神經損傷、肌肉燒傷、脂肪壞死或皮膚壞死）的選定高風險能量儀器療程僅會由我們的醫生進行，而已受訓治療師將進行所有其他能量儀器療程。客戶可選擇透過支付額外療程費用要求醫生進行若干一般由已接受培訓的治療師進行的低風險能量儀器療程。根據我們的公認慣例僅可由醫生進行的高風險能量儀器療程的例子主要包括除痣及Thermage眼部療程。

業 務

能量儀器療程已作為我們主要收入來源以及我們於往績記錄期間之主要收益增長推動力，此乃由於自二零一六年最後一個日曆季度開始，我們購買前沿療程設備以開展若干高價格的能量儀器療程，並廣受客戶歡迎。有關進一步詳情，請參閱「財務資料－各年度比較經營業績」一節。根據弗若斯特沙利文報告，能量儀器療程於二零一六年產生收益總額27億港元，佔香港非手術性醫學美容服務市場收益總額的71.1%，該分部預期將於二零二一年達到52億港元，同期複合年增長率為14.5%。我們擬利用成功的往績記錄期間及品牌形象，以透過專注於使用能量儀器療程的療程服務，抓住該等增長機會。

下表載列往績記錄期間我們若干產生高收益的能量儀器療程描述：

技術／ 設備類型	我們提供的療程 (使用的療程儀器)	描述	一般預期美容效果	於最後實際可行日期單次 治療的價格範圍 (附註)
激光	1. PICO 美白、祛斑及 嫩膚療程 (具備 Micro Lens Array 的 Cutera Enlighten)	利用選擇性光熱分解理論，使用激光 針對指定皮膚區域。該技術將短 脈衝光束導向皮膚以達到各自理 想效果，視乎組織部分的吸收範 圍而定	改善色素問題及暗瘡 印；緊緻毛孔；淡化 皺紋；嫩膚	1. 6,000港元至8,000港元
	2. Express 激光療程 (Lutronic Spectra VRM)			2. 1,800港元至2,300港元
	3. 美白祛斑療程 (Lutronic Spectra VRM)			3. 2,200港元至2,800港元
射頻	Thermage 療程(Thermage® CPT)	利用高頻率電磁波刺激水份子產生 熱。熱能抵達深層皮膚收緊現有 膠原蛋白，改造及刺激新膠原蛋 白增生	改善肌膚鬆弛及細紋； 身體塑型及增加局 部血液循環	16,000港元至48,000港元
超聲波	1. Ultherapy 緊緻療程(Ulthera)	利用高強度聚焦超聲波(HIFU)加熱 皮下深層組織加熱，以刺激新的 膠原蛋白增生及收緊皮膚	收緊及緊緻肌膚、提升 眉線、頸部及下巴	1. 11,000港元至54,000港元
	2. Ultra V HIFU 療程 (K1 Med Ultra V HIFU)			2. 3,000港元至9,000港元
冷凍溶脂	冷凍溶脂術 (冷凍溶脂系統 (ZELTIQ Breeze 系統))	利用藥物療程實現非手術冷凍脂肪 細胞，在不損害其他組織或結構 的情況下溶解脂肪	消除多餘脂肪細胞	10,800港元
離子導入	保濕收緊療程 (NanoCool:C)	應用離子波技術最大化細胞通透性 以及細胞對有效成分的吸收。離 子波可暫時於細胞膜產生微通道， 可幫助成分滲透進入皮膚細胞	提高保濕性；刺激皮膚 細胞再生；減少褶皺 及皺紋；均勻膚色	1,000港元至5,700港元

附註：所列價格均不包括預付套票、試用或修飾。部分療程的價格區間較大乃由於(i)相關療程所用的設備類型；(ii)大部分療程可在面部及／或身體多個部位進行，倘療程面積較大，費用一般也會相對更高；及(iii)若干療程可按客戶選擇由醫生或已受訓治療師進行，倘由醫生進行療程，客戶一般須多付20%至30%費用。

業 務

微創療程

我們提供微創療程，透過注射材料進行面部或身體塑形或刺激毛囊。我們提供改善外貌的微創療程，包括面部及身體塑形、減少皺紋、治療多汗症、嫩膚及刺激毛囊。根據弗若斯特沙利文報告，由於注射療程較手術性醫學美容療程涉及的痛楚及疤痕程度較低及恢復時間較快，該療程在香港越來越受歡迎。根據我們的公認慣例，所有微創療程及高風險療程只應由我們的醫生進行。

下表載列往績記錄期間我們若干產生高收益的微創療程描述：

療程	描述	一般預期美容效果	治療	於最後實際可行日期 單次治療的價格範圍 (附註)
注射皮膚填充劑	向面部及／或身體肌膚注射透明質酸，如Restylane®、JUVÉDERM®及TEOSYAL®	填充皺紋及凹陷；消除疤痕；豐滿薄弱咀唇、改善唇紋；提升臉頰、改善下顎輪廓、太陽穴及手背幼紋	2. Sculptra 豐盈治療	2. 22,000港元
			1. 5D 塑形治療	1. 22,000港元
注射A型肉毒桿菌毒素	向面部及／或身體肌膚注射A型肉毒桿菌毒素，如BOTOX®、Dysport®及Xeomin®	減少面部或身體部位皺紋、面部及身體塑形	1. 注射BOTOX®	1. 3,600港元至11,800港元
			2. 注射Dysport®	2. 2,800港元至8,800港元

附註：所列價格均不包括預付療程、試用或修飾。部分療程的價格區間較大乃由於大部分療程可在面部及／或身體多個部位進行，倘療程面積較大，費用一般也會相對更高。

定價政策

我們非手術性醫學美容服務的價格乃主要參考以下因素釐定：

- 進行療程的時間及治療範圍的大小，並參考我們的成本結構（包括療程設備、療程耗材、租金及員工成本）；
- 療程是否由我們的醫生或已受訓治療師進行；及
- 透過比較若干選定主要市場參與者價格得出的市場參考價格。

業 務

我們基於以上因素，制定體驗價格及／或一次性治療價格。我們亦將為一次性購買同一治療下多個療程的客戶在一次性治療價格基礎上按一定折扣制定一個套餐價格。我們可能會在特別促銷期間提供更大的折扣。

有關高風險療程的內部控制程序

我們已制訂以下嚴格的內部控制措施以確保高風險療程僅由我們的醫生進行：

- 我們在業務管理系統內存有一份可能向客戶銷售之療程的完整列表（「**療程列表**」）。由於所有療程預訂僅可透過我們的業務管理系統作出，故我們僅可就療程列表所列療程項目替客戶預訂並向客戶開具發票。
- 執行董事經考慮香港相關法律及法規、療程的風險水平並諮詢醫生後釐定療程列表內何種療程屬高風險療程並僅可由醫生進行。有關高風險療程與療程列表內的專屬代碼一致，可獲醫生、已接受培訓的治療師、銷售顧問及其他前線員工以及我們的業務管理系統確認為「僅由醫生進行」。療程列表會由執行董事與醫生協商定期檢討及更新。
- 當客戶預約療程服務，我們的前線員工將透過識別客戶檔案中所述已購買療程的代碼，確保我們的醫生或已受訓治療師（視乎情況而定）於我們實時預約系統上有關要求時段可提供療程服務。當客戶就療程到達我們的醫學美容中心，我們的前線員工將根據預約記錄的代碼，知會相關醫生或已受訓治療師（視乎情況而定）。
- 對於高風險療程，我們的實時預約系統將禁止任何員工就對任何客戶的高風險療程與已接受培訓的治療師進行預約，且僅可與醫生進行相關預約。我們受過培訓的治療師不會有動機進行高風險療程，因為我們的業務管理系統將不會就此類高風險治療服務向任何已接受培訓的治療師開具發票，因此受過培訓的治療師倘進行此類高風險治療，並不能錄得任何佣金或服務費。
- 就高風險療程而言，醫生須於進行相關高風險療程後在客戶檔案上記錄療程備註，隨後將交予前線員工向有關客戶開具發票及／或更新有關客戶的檔案。倘前線員工發現客戶的檔案內並無就高風險療程記錄醫生的備註，該員工須向營運總監匯報作跟進及糾正。
- 由於高風險的治療只能由我們的醫生進行，因此我們將安排接受培訓的治療師參加此類治療以協助我們的醫生，並確保(i)我們的醫生在進行高風險療程之前已檢查客戶當前的健康及皮膚狀況；(ii)所用治療耗材適用於有關療程；(iii)客戶在進行高風險療程之前已閱讀並簽署同意書；及(iv)客戶在進行高風險療程後並無立即的不良反應。

業 務

- 只有指定人員能取得進行微創手術使用的注射藥物。

《私營醫療機構條例草案》（「條例草案」）

香港政府於二零一七年六月出台條例草案，條例草案已在憲報刊登，並獲立法會一讀通過。有關進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽－醫療程序及美容服務以及私營醫療機構監管的最新發展－私營醫療機構條例草案」（「條例草案」）。

根據條例草案附表2，我們所提供的部分非手術醫學美容服務可能屬小型醫療程序。因此，我們的醫學美容中心或被歸類為診所。倘條例草案以現有形式通過，本集團可能需要申請牌照並委任一名醫務行政總監管理我們醫學美容中心。我們的董事認為，本集團於獲取有關牌照或委任醫務行政總監方面不會面臨任何重大問題，理由如下：

- 於最後實際可行日期，我們所有的顧問醫生均為於香港註冊超過10年的註冊醫生，且其中有兩名（其中一名於往績記錄期間為本集團獨家提供非手術醫學美容服務）已各自與我們簽署意向書，確認我們的相互諒解，即於條例草案通過成為香港法例時，其可擔任我們醫學美容中心的首席醫務行政總監；及
- 於委任首席醫務行政總監的情況下，我們醫學美容中心的現行架構及營運符合條例草案的規定，而我們僅須對我們現有的營運手冊作細微變動，以完全符合條例草案的規定。

以本集團遵守將適時根據條例草案第4及5分部制定的條文規定及將適時根據條例草案制定之工作守則為限，大律師Hingorani預期通過條例草案不會對本集團的業務營運造成任何重大不利影響。

傳統美容服務

為補充我們的非手術性醫學美容服務產品，我們亦向客戶提供若干傳統美容服務，該等服務屬非醫療及無創，因此風險及成本較低。我們的傳統美容服務包括面部護理程序，旨在改善客戶的外貌及／或皮膚狀況，如面部護理以及指甲及睫毛服務，該等服務均僅由我們的已受訓治療師進行。

於最後實際可行日期，我們傳統美容服務的每項療程（不包括預付療程、試用或修飾）價格範圍介乎100港元至2,500港元。我們傳統美容護理的價格乃參考（其中包括）(i)市場上同類療程的價格；(ii)治療範圍的大小；(iii)療程耗材的成本；及(iv)進行療程一般所需時間而釐定。

業 務

建議引入強制冷靜期

香港消費者協會近期倡議就客戶交易（包括為期不少於六個月或涉及預付款的美容服務合約）引入為期七天的強制冷靜期（「建議」）。美容服務包括用於或擬用於維持、恢復、矯正、修飾或改善人體外貌的療程（不論其是否為一般美容服務或醫學美容療程）。

於最後實際可行日期，概無有關建議的進一步法律變動。由於建議仍處於初步階段，我們的董事無法預見建議對我們的醫學美容中心及零售／服務站點營運所造成的影響。有關建議的潛在風險的詳情，請參閱「風險因素－有關我們業務的風險－我們於香港的業務受若干一般法律及法規規限，以及我們就不合規或於相關政府部門及／或法庭對相關法律及法規採取不同的詮釋時面臨潛在處罰」一節。

我們的產品

銷售護膚產品

為配合我們的非手術性醫學美容服務，我們亦銷售改善客戶皮膚狀況及提升療程效用的護膚產品，有關產品源自美國、英國、韓國、新西蘭及法國。於最後實際可行日期，我們提供七個品牌護膚產品，包括潔面液、爽膚水、精華液、保濕液、眼部護理產品、紫外線(UV)防護產品及面膜等。

誠如大律師Hingorani所告知，我們毋須就出售護膚產品取得任何特定牌照，且我們的護膚產品並非受監管或須根據香港法例第138章《藥劑業及毒藥條例》註冊。

產品退貨、保證及責任

我們一般不容許產品退貨，且不會就護膚產品的功效給予保證。然而，倘產品為全價未開封產品且於購買後五天內未受損或未使用，我們允許客戶換貨。於往績記錄期間，我們並無遭受任何重大產品責任索償，亦無任何重大產品退貨或產品召回。

價格範圍及定價政策

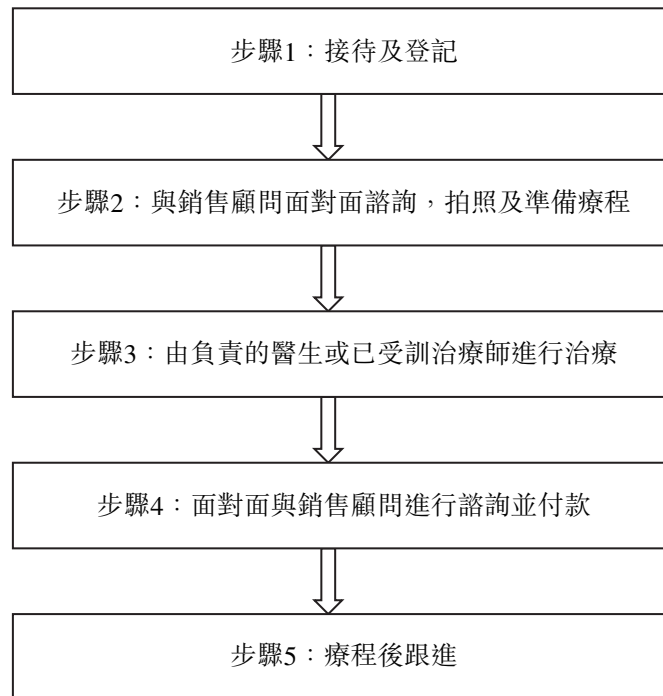
於最後實際可行日期，我們護膚產品的價格介乎75港元至2,900港元。該價格乃按成本加成基準釐定，即購買相關護膚產品成本加利潤。

業 務

業務流程

非手術性醫學美容服務

下圖顯示我們非手術性醫學美容服務的主要流程階段：



步驟1：接待及登記

當客戶首次光顧時，我們要求客戶填寫及簽署個人記錄表，列明客戶姓名、性別、年齡、聯繫電話、病歷（如皮膚狀況、過敏史、過往病史及當前服用藥物）以及醫學美容治療史作登記之用。我們亦要求客戶提供身份證明文件作登記及核證之用。我們的接待人員會將個人記錄表上的信息錄入我們的業務管理系統。此流程僅適用於新客戶及為使用已向我們購買的預付療程而重訪我們醫學美容中心的客戶（「**重訪客戶**」），接待人員將安排彼等與銷售顧問直接會面。

步驟2：與銷售顧問面對面諮詢，拍照及準備療程

我們所有的銷售顧問均受過良好的培訓，全面了解我們提供的全系列非手術性醫學美容服務以及適用於特定皮膚問題或憂慮的療程類型。除在罕見的情況下，我們的客戶於選擇療程前特別要求與我們的醫生進行諮詢外，我們的銷售顧問通常負責與我們的客戶進行面對面諮詢。

業 務

在此階段，我們的銷售顧問會與新客戶核對個人記錄表，務求更了解客戶的憂慮及需求，如客戶關注的皮膚狀況及其希望實現何種皮膚狀況改善。

倘新客戶要求諮詢我們的醫生，我們的銷售顧問於指引客戶與醫生進行面對面諮詢前，仍會與該客戶核對個人記錄表核對治療進程。面對面諮詢時，我們的醫生將參照客戶的病歷及背景就其皮膚狀況進行檢查及／或診斷。該等診斷將考慮到客戶的具體情況及需求。經有關診斷後，我們的醫生會將客戶交回予我們的銷售顧問，以向客戶推薦合適的療程計劃。

於與新客戶核對個人記錄表或客戶已諮詢完醫生後（視情況而定），我們的銷售顧問將應客戶的個人需求向其推薦合適的療程計劃（包括療程類型及次數）。我們的銷售顧問亦會向客戶解釋療程流程、相關風險、可能產生的副作用，以及解答客戶疑問及解決其顧慮。此後，我們的銷售顧問將會解釋推薦療程的價格，以及任何適用有關推薦的優惠或療程。我們認為客戶放心向我們購買預付療程乃至關重要，而我們亦致力促使客戶能放心向我們購買預付療程。因此，我們的銷售顧問主要職責是在檢查其個人記錄表或與醫生進行諮詢後與客戶達成銷售交易，其僅可向客戶推介適合客戶或我們醫生建議的療程。此外，銷售顧問須確保客戶購買的療程數量可於療程有效期內合理地使用。

新客戶決定療程計劃後，我們將為其拍照，以此記錄客戶的皮膚紋理及輪廓作療程前後並排影像對比。

對於已有填妥個人記錄表的重訪客戶，我們的銷售顧問將與其討論療程進展及成效以及其皮膚或其他身體狀況。如有需要，會讓客戶進行拍照，以詳細記錄客戶的皮膚狀況作療程前後並排影像對比。

在進行療程之前，負責的醫生或已受訓治療師（如適用）再次向客戶解釋建議療程，包括療程的目的、性質、過程、可能存在的風險及潛在併發症，並解答客戶有關所進行療程的任何疑問。我們會要求客戶細閱及簽署一份同意表，其中包括要求客戶確認彼等了解負責的醫生或已受訓治療師所解釋的建議療程、療程涉及的風險及彼等同意進行有關療程。

步驟3：由負責的醫生或已受訓治療師進行治療

步驟4：面對面與銷售顧問進行諮詢並付款

進行療程後，我們的客戶會再次與我們的銷售顧問進行會面交流。在是次會面中，我們的銷售顧問將（倘適用）拍攝客戶的治療後圖像，以使責任醫生或已受訓治療師監控客戶的療程進展以及成效和皮膚狀況。銷售顧問亦將相應更新業務管理系統內客戶的檔案。此外，我們的銷售顧問亦可能會為客戶提供療程後護理貼士，並（如適用）協助客戶完成療程付款、安排下一次預約以及採購護膚產品。

業 務

步驟5：療程後跟進

為監測我們的客戶對所接受療程的滿意度，我們在療程後三天內會以電話或短信方式聯絡客戶以蒐集其反饋意見，並（倘適用）檢查客戶是否有出現過敏症狀及治療區域是否有淤青現象。我們存置一本反饋意見日誌供管理層審閱。

傳統美容服務

客戶首次光顧時，我們要求其填寫個人資料表，列明客戶的姓名、性別、年齡及聯繫電話作登記之用。我們亦要求客戶提供身份證明文件作登記之用。我們的接待人員會將客戶個人資料鍵入我們的業務管理系統。此程序僅適用於新客戶，而對再次光顧的客戶而言，接待人員會直接安排彼等與銷售顧問會面。

於與銷售顧問的面對面交流過程中，我們的銷售顧問會留意客戶是否亦有意向進行非手術性醫學美容服務。如客戶有興趣進行非手術性醫學美容服務，我們將採取本節「業務流程－非手術性醫學美容服務」一段所述業務流程步驟2至步驟5。如客戶僅有意進行其預訂的療程，銷售顧問會直接向客戶引見已受訓治療師進行療程。

於進行療程後，我們的銷售顧問將再次與客戶進行簡短會面，以蒐集其反饋及問詢其是否需要額外協助進行非手術性醫學美容服務。我們的銷售顧問亦將協助客戶安排下一次預約。

我們的專業團隊

我們的前線專業團隊包括醫生、已受訓治療師以及銷售顧問。

醫生

於最後實際可行日期，我們委聘四名醫生在我們的醫學美容中心以顧問的方式為我們的客戶提供非手術性醫學美容服務。我們的醫生均已與本集團訂立諮詢服務協議，其中一名於往績記錄期間為本集團獨家提供非手術醫學美容服務。

下表概述我們於最後實際可行日期的醫生詳細資料：

醫生	註冊醫生類型	相關資歷	於最後實際可行日期 在醫學美容服務行業		
			經驗年期	加入本集團的日期	諮詢服務協議年期
醫生A (附註1)	普通外科醫生	香港內外全科醫學士；英國愛丁堡皇家外科醫學院院士；香港外科醫學院院士；香港醫學專科學院院士（外科）；澳洲皇家外科醫學院院士；持有實用皮膚醫學深造文憑	15年	二零一六年十月	二零一六年十月一日至二零二一年九月三十日

業 務

醫生	註冊醫生類型	相關資歷	於最後實際可行日期 在醫學美容服務行業		
			經驗年期	加入本集團的日期	諮詢服務協議年期
醫生B	普通科醫生	香港醫學學士；英國愛丁堡皇家外科醫學院院士；香港外科醫學院院士	10年	二零一一年八月	無固定期限
醫生C	普通科醫生	香港醫學學士；持有香港社區老年醫學文憑；愛爾蘭兒科文憑；香港家庭醫學文憑；香港家庭醫學學院院士；澳洲皇家家庭醫學學院院士；持有英國實用皮膚醫學文憑；英國臨牀皮膚學碩士	10年	二零一四年十月 (附註2)	無固定期限
醫生D (附註3)	普通科醫生	香港內外全科醫學士；持有英國實用皮膚醫學文憑；愛爾蘭兒科文憑；香港婦女健康理學碩士；香港家庭醫學學院院士；澳洲皇家全科醫學院院士；持有香港內科醫學文憑；香港醫學專科學院院士(家庭醫學)；持有英國臨牀皮膚學文憑	6年	二零一七年一月	無固定期限

附註：

1. 醫生A於往績記錄期間為本集團獨家提供非手術醫學美容服務，彼已與我們簽署意向書，確認我們的相互諒解，即於《私營醫療機構條例草案》通過成為香港法例時，其可擔任我們醫學美容中心的首席醫務行政總監。
2. 醫生C於二零一五年十月至二零一八年二月請產假。
3. 醫生D已與我們簽署意向書，確認我們的相互諒解，即於《私營醫療機構條例草案》通過成為香港法例時，其可擔任我們醫學美容中心的首席醫務行政總監。

我們的醫生會不時參加的行業會議、研討會和講習班以及我們供應商組織所組織的研討會，議題有關微創療程及能量醫學美容服務等。為確保我們新聘用的醫生熟識我們的內部操作方案及服務標準，我們的主要行政人員及一名醫生將於各醫生職業服務於客戶前與彼等一起進行公司政策及入職培訓。

於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們醫生進行的療程數量分別為2,260次及2,282次，佔有關已進行療程總次數的約3.8%及3.8%。於相同期間內，我們醫生進行療程服務所帶來的收益分別為約13.6百萬港元及12.6百萬港元，佔有關療程服務收益總額的約22.3%及14.9%。

業 務

醫生的責任

基於我們業務營運的性質使然，進行高風險療程服務及／或服藥可能帶來內在健康風險及對不同個人可能產生不同的作用。因此，如客戶聲稱因所提供的療程及／或藥物處方感到不適，我們的醫生難免會因客戶提出的投訴、申索及可能訴訟而須承擔潛在責任。由於療程的成效乃取決於（其中包括）客戶的皮膚狀況、過敏（如有）、用藥情況及使用的日常護膚療程及產品，概不能保證我們的療程將為客戶帶來最理想的效用，而有關效用具有很大的主觀性。我們的客戶會被要求簽署同意書，其中包括要求彼等確認了解醫生所解釋的建議療程和療程涉及的風險，以及彼等同意進行該項治療。

我們的醫生亦可能面臨被提出醫療過失或事故的索償。因此，與任何其他註冊醫生一樣，我們的醫生須面對（其中包括）以下各項：

- 透過我們的銅鑼灣中心及尖沙咀中心就療程效果、治療失誤及／或因使用設備或採用程序而對客戶造成傷害向彼等提出非正式或正式投訴；
- 就其執業適當性的任何情況或事宜及／或療程相關事宜向香港醫務委員會提交投訴或資料；
- 香港醫務委員會在接獲客戶提供的任何投訴及／或資料後作出調查；
- 香港醫務委員會在作出適當查詢後作出的紀律制裁命令，包括裁定自普通科醫生中除名；
- 與聲稱醫療事故或過失有關的訴訟及法庭訴訟或未解決的客戶投訴；及
- 因上文一項或多項引起的聲譽受損。

作為醫療保障協會或香港西醫工會的成員，我們的醫生已投保專業過失責任保險，其中包括從其執業產生或有關的申索、調查和訴訟的彌償保證（惟若干例外情況除外）。

有關我們醫生的選擇標準詳情，請參閱本節「質素保證－聘請專業員工」一段。

醫生的競業禁止及禁止招攬責任

於最後實際可行日期，我們與我們的醫生的所有合約均載有競業禁止及禁止招攬條款，規定在相關合約的期限內或相關合約屆滿或終止後12個月內，我們的醫生未經我們事先書面同意不得直接或間接(i)僱用、招攬或拉攏該等醫生在相關合約期限內有個人聯繫或交易的我們的任何客戶或供應商或潛在客戶或供應商；(ii)招攬或拉攏或僱用或以其他方式聘請該等醫生於相關合約期限內有個人聯繫或交易的我們的任何僱員；(iii)在我們開展業務的任何地點於與我們的業務構成競爭的

業 務

任何業務中單獨或與他人共同以股東、董事、顧問、僱員、合夥人、代理或其他身份受聘、受僱、參與或擁有相關權益（作為不超過2%的於任何認可證券交易所上市的任何公司的已發行股份或債權證的持有人除外）。

已接受培訓的治療師

於最後實際可行日期，我們的醫學美容中心擁有22名已接受培訓的治療師，在醫學美容服務行業平均擁有八年的經驗，在本集團平均任職四年。該等已接受培訓的治療師中亦有多於80%取得了「過往資歷認可」下的至少第三級資歷證明書及／或ITEC第二級美容師資格。

於往績記錄期間，所有低風險治療（除非客戶指定要求由醫生進行有關治療）及傳統美容治療均由我們已接受培訓的治療師進行，根據香港適用法例及規例，該等治療毋須取得特定資格。截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們已接受培訓的治療師開展的治療次數分別為57,057次及58,051次，分別佔各年度總治療次數的約96.2%及96.2%。於上述期間內，我們已接受培訓的治療師貢獻的療程服務收益分別為約47.3百萬港元及71.8百萬港元，分別佔各期間療程服務收益總額的約77.7%及85.1%。

我們要求所有新招募的治療師在為我們的客戶進行治療須接受我們的培訓師及醫生提供強制性入職培訓，並通過我們醫生設定的內部評估。

銷售顧問

於最後實際可行日期，我們擁有九名銷售顧問，主要負責客戶初步諮詢、銷售及推廣以及提供售後跟進服務。根據香港適用法例及規例，我們的銷售顧問的工作毋須取得任何特定資格。

我們的醫學美容中心

於最後實際可行日期，我們經營兩間分別位於銅鑼灣及尖沙咀的醫學美容中心。下表概述銅鑼灣中心及尖沙咀中心的位置、開業年份、樓面面積及治療室數目：

	銅鑼灣中心	尖沙咀中心
地點	銅鑼灣世貿中心	尖沙咀 iSQUARE 國際廣場
開業年份	二零一零年	二零一三年
樓面面積（平方呎）	約6,900	約4,680
治療室數目	32	15

業 務

下文列示有關我們醫學美容中心的圖片：



下表列載於往績記錄期間我們的醫學美容中心的收益貢獻：

	截至三月三十一日止年度			
	二零一七年		二零一八年	
	千港元	%	千港元	%
銅鑼灣中心	40,196	65.3	55,983	64.1
尖沙咀中心	21,401	34.7	31,299	35.9
總計	<u>61,597</u>	<u>100.0</u>	<u>87,282</u>	<u>100.0</u>

設備

我們採用各類主流技術治療設備，具備廣泛的治療手段，我們的醫生及已接受培訓的治療師能夠根據各名客戶的需求向其提供定製化的專業全方位治療解決方案。於最後實際可行日期，我們擁有83台治療設備，用於開展各類治療，該等設備均採購自屬獨立第三方的領先醫療設備製造商、分銷商及醫療公司。若干該等療程設備透過融資租賃購買。有關進一步詳情，請參閱「財務資料－債項－融資租賃承擔」一節。

下文列示有關我們若干前沿療程設備的圖片：



業 務

我們多數治療設備乃用於能量儀器治療，如激光、射頻、超聲波、離子電滲透及冷凍溶脂等設備。我們根據各生產商的相關建議對療程設備開展常規維護。下表概述於最後實際可行日期我們的治療設備的數量、估計平均年期及剩餘可使用年期：

療程設備類型	療程設備數目	療程設備的 概約估計 平均年期 (年)	療程設備 概約估計 剩餘年期 (附註) (年度)
激光	35	4.3	2.6
離子電滲透	25	4.4	2.0
射頻	9	3.9	2.3
超聲波	3	1.0	4.0
冷凍溶脂	2	1.0	4.0
其他	9	5.3	1.7
	<u>總計：</u>	<u>83</u>	

附註：我們使用該等設備實際時間可能因定期保養等因素而不同於相關估計。

有關我們在採購治療設備中的質素保證及控制措施，請參閱本節「質素保證－採購治療設備／治療耗材」一段。

我們醫學美容中心的使用率

下表列載於所示年度內我們醫學美容中心就非外科手術醫學美容服務的使用率詳情：

	截至二零一七年三月三十一日止年度			截至二零一八年三月三十一日止年度		
	服務能力 (附註1)	進行治療的 實際次數	使用率 (附註2) %	服務能力 (附註1)	進行治療的 實際次數	使用率 (附註2) %
銅鑼灣中心						
高峰 (附註3)	19,500	12,210	62.6	19,500	13,345	68.4
非高峰	31,200	15,872	50.9	31,200	16,982	54.4
整體	50,700	28,082	55.4	50,700	30,327	59.8

業 務

	截至二零一七年三月三十一日止年度			截至二零一八年三月三十一日止年度		
	服務能力 (附註1)	進行治療的 實際次數	使用率 (附註2) %	服務能力 (附註1)	進行治療的 實際次數	使用率 (附註2) %
尖沙咀中心						
高峰 (附註3)	9,000	7,076	78.6	9,000	6,840	76.0
非高峰	14,400	8,767	60.9	14,400	8,493	59.0
整體	23,400	15,843	67.7	23,400	15,333	65.5
整體	74,100	43,925	59.3	74,100	45,660	61.6

附註：

- 服務能力指我們於醫學美容中心每年可提供非外科手術醫學美容治療的最大數量，按以下數據計算 (i) 可供提供非外科手術醫學美容服務的醫學美容中心治療室的數量 (即銅鑼灣中心擁有26間治療室及尖沙咀中心擁有12間治療室)；(ii) 醫學美容中心開門營業時段每間治療室每日進行治療的預期最高次數 (即6.5次治療，高峰時段為2.5次治療，而非高峰時段為4次治療)；(iii) 每周六個工作日；及(iv) 每年50個工作周。服務能力計算乃僅供說明之用。我們於計算中已根據我們的經驗假設每項療程 (包括準備時間) 須耗時1小時，並考慮到醫生及已受訓治療師休息時間等因素，留空若干時間以備不時之需。
- 使用率乃按每年進行治療的實際次數除以服務能力計算。
- 各醫學美容中心的高峰時段為週一至週六的中午十二時正至下午二時正及下午六時正至晚上八時正。我們的醫學美容中心於週日不營業。

於往績記錄期間，我們的總體使用率維持穩定增長。

擴張計劃

我們相信，誠如據弗若斯特沙利文報告所示，我們在利用香港非外科手術醫學美容服務行業的未來增長機遇方面處於有利地位。我們利用我們的成功往績及品牌形象，通過分別於二零一九年、二零二零年及二零二一年各年的第一個季度前建立新醫學美容中心，擴張我們在香港的營運。進一步詳情，請參閱本節「我們的業務策略」相關段落及本文件「未來計劃及[編纂]用途」一節。

我們的擴張計劃乃根據 (其中包括) 以下因素釐定：

- 市場增長。**於往績記錄期間，我們進行的治療療程數量持續增長，由截至二零一七年三月三十一日止年度的59,317次增至截至二零一八年三月三十一日止年度的60,333次。儘管進行的治療療程增幅小於2%，但由於我們自二零一六年最後一個日曆季度開始購入若干前沿治療設備以推出數項高價能量儀器療程，而有關治療廣受客戶歡迎，我們的治療收入仍錄得約40.1%的大幅增長。據弗若斯特沙利文報告，香港非外科手術醫學美容

業 務

服務行業的總收入預期將由二零一六年的38億港元按年複合增長率15.5%增至二零二一年的78億港元。因此，我們認為香港市場對於安全優質的非外科手術醫學美容服務的需求將繼續快速增長，可令我們開設三間新醫學美容中心受益。

- **更廣的區位覆蓋。**新醫學美容中心將設於香港島或九龍的黃金地段。選址標準包括但不限於以下：(i)須坐落於人均收入高於香港水平的混合住宅及商業區的黃金地段；(ii)不可位於與我們現有或已規劃醫學美容中心構成直接競爭的區域；及(iii)須緊鄰香港地鐵站。我們認為開設三間新醫學美容中心將使我們能夠吸引新客戶，並可為我們的現有客戶提供更加便利及靈活的服務。
- **尖沙咀中心的使用率為高及銅鑼灣中心的使用率不斷上升。**於截至二零一八年三月三十一日止年度，我們尖沙咀中心的整體使用率維持高水平，分別約67.7%及65.5%。此外，我們銅鑼灣中心的整體使用率由截至二零一七年三月三十一日止年度的約55.4%增加至截至二零一八年三月三十一日止年度的約59.8%。我們認為，在未來，銅鑼灣中心的增長趨勢將會持續，且尖沙咀中心的整體使用率將進一步增長。為於增加客戶數量的同時保持我們的服務質量以及把握預期市場增長機會，我們認為在我們的醫學美容中心的運營能力達到飽和前開始規劃開設三間新醫學美容中心十分重要。由於有關規劃涉及長時間的識別可用及合適地點以及建設三間新醫學美容中心之程序，故為逐步及審慎實施我們的擴張計劃，我們認為三間新醫學美容中心分別於二零一九年、二零二零年及二零二一年各年的第一個季度末之前開始投入運營方為合適。

我們的零售／服務站點

於最後實際可行日期，我們於銅鑼灣、尖沙咀及中環運營四間零售／服務站點。下表概述銅鑼灣店舖、HN專櫃及尖沙咀店舖的位置、開始運營年份及建築面積：

	銅鑼灣店舖	HN專櫃	尖沙咀店舖
位置	銅鑼灣世貿中心	中環置地廣場Harvey Nichols (i)1樓HL-108專櫃；及 (ii)2樓HL-211專櫃	尖沙咀iSQUARE 國際廣場
開始運營年份	二零一六年	二零一六年	二零一八年
建築面積 (平方呎)	約140	(i)約300 (ii)約250	約102

業 務

下表載列往績記錄期間我們的零售／服務站點貢獻的收益：

	截至三月三十一日止年度			
	二零一七年		二零一八年	
	千港元	%	千港元	%
首間零售及美容專櫃 (附註1)	1,231	73.3	—	—
銅鑼灣店舖	158	9.4	769	55.8
HN專櫃	290	17.3	608	44.2
尖沙咀店舖 (附註2)	—	—	—	—
總計	<u>1,679</u>	<u>100.0</u>	<u>1,377</u>	<u>100.0</u>

附註：

- 由於第一個零售及美容專櫃已於二零一七年一月關閉，故於截至二零一八年三月三十一日止年度並無錄得任何收益。有關第一個零售及美容專櫃的進一步詳情請參閱「歷史、重組及集團架構—概覽」一節。
- 由於我們的尖沙咀店舖乃於二零一八年四月開設，故往績記錄期間並無錄得任何收益。

客戶

於往績記錄期間，我們的所有客戶均為個人零售客戶。由於我們並無進行重大活躍營銷或廣告宣傳活動，我們的客戶大部分乃透過客戶轉介及／或口碑介紹予我們。我們的客戶大部分購買預付套票療程而非一次性療程。下表載列於所示年度內活躍客戶、回頭客戶及新客戶的數目：

	截至三月三十一日止年度			
	二零一七年		二零一八年	
	數目	%	數目	%
回頭客戶 (附註1)	3,346	76.6	4,011	79.9
新客戶 (附註2)	<u>1,021</u>	<u>23.4</u>	<u>1,010</u>	<u>20.1</u>
活躍客戶	<u>4,367</u>	<u>100.0</u>	<u>5,021</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (i) 於有關財政年度內至少購買一次服務及／或至少接受一個治療環節；及(ii) 過往曾購買服務並接受至少一次治療療程的客戶。
- 於有關財政年度內首次購買服務並接受至少一次治療療程的客戶。

於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們分別服務4,367及5,021名客戶，及於各相關期間，我們的回頭客戶佔我們活躍客戶的約76.6%及79.9%。於同期，我們新客戶的約38.6%及39.3%分別由我們的活躍客戶轉介。於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們的客戶基本上為女性客戶，分別佔我們客戶的約98.8%及98.4%。

業 務

於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，來自五大客戶的收益分別為約2.0百萬港元及2.1百萬港元，佔同期收益的約3.1%及2.3%。我們的客戶可選擇於每次治療療程後付款或購買預付套票，而我們並無向彼等授予信貸期。款項可通過現金、EPS、信用卡或支票結付。於往績記錄期間，五大客戶均為獨立第三方。於往績記錄期間，概無董事、其聯繫人或任何股東（就董事所知持有股本5%以上者）於任何五大客戶中擁有任何權益。於往績記錄期間，五大客戶並非我們的供應商。

預付套票

就我們的治療服務而言，我們提供一次性治療及多個治療環節。視乎銷售顧問的意見及（倘適用）醫生基於臨床經驗作出的診斷，我們根據客戶需要推薦治療服務類型及治療環節數目。我們的客戶可選擇在每次治療後付款或購買包含多個治療環節的預付套票。我們大部分治療服務按預付套票基準銷售，同時，我們或會為客戶專門設計若干特殊預付套票以滿足其需求。

標準非手術醫學美容服務預付套票的主要特徵載列如下：

- 視乎治療環節數目，向客戶提供折扣；
- 我們預付套票的價格介乎800港元至67,500港元，其乃視乎治療服務類型及治療環節數目而定；
- 我們預付套票的治療環節數目乃根據我們的經驗及／或醫生的建議，且通常不會超過十個；
- 我們預付套票的有效期通常為自購買日期起計最多24個月；及
- 一般而言，我們預付套票不得用於有關合約中並無訂明的其他治療服務或治療環節。

到期、延期及退款

於往績記錄期間，我們的部分客戶於預付套票到期前並無使用所有可用的治療環節。我們認為此乃可能由於該等客戶認為彼等已取得所需效果或因其他個人原因（如日程繁忙）所致。有關預付療程屆滿的收益的會計處理方法之進一步詳情，請參閱本文件「財務資料－合併損益及其他全面收益表部分之描述－收益－(iii) 預付療程屆滿的收益」一節。

我們一般的政策是預付套票不得延期或轉讓予任何第三方。然而，作為服務客戶的一部分，我們可向擁有良好購買記錄的客戶延長預付套票有效期不超過12個月。當我們的業務管理系統就預付套票屆滿向我們的責任銷售顧問發出警告時，責任銷售顧問將於審閱相關客戶概況後與有關客戶聯絡以提醒其有關其預付套票屆滿情況。倘相關客戶被認為屬擁有良好購買記錄的客戶，我們的銷售顧問將在有關客戶知悉其預付套票即將屆滿而要求延期時為有關客戶延長預付套票的有效期。

業 務

除擁有良好購買記錄的客戶外，我們或會按個別案例基準為其他客戶延長預付套票的有效期至合適的期限。有關延期由我們全權酌情決定並須獲營運總經理或營運經理批准。延期的正當理由的例子包括：客戶的皮膚／健康狀況發生變化或客戶需暫時離開香港及懷孕。董事認為我們為客戶（尤其是具良好開支記錄的客戶）延長預付套票有效期的行為較我們的競爭對手屬普通的客戶服務。

非外科手術性醫學美容服務須承受一定程度的健康風險。過敏反應、未能達到或出現意外的結果或受傷可能會因進行醫學美容治療而發生。倘客戶於接受特定治療後產生副作用或出現皮膚問題，經營運總經理或營運經理按個案基準作出的最終批准後（或會在授出批准前由醫生核驗相關情況），我們可將預付套票的未使用療程轉為其他類型的療程服務，或獲行政總裁作出的最終批准後，可向客戶退還款項。

基於以下因素，我們的董事認為且獨家保薦人同意，本集團擁有足夠的能力透過預付套票銷售療程服務：

- 我們在醫學美容中心擁有充足的服務能力以提供療程服務。於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，醫學美容中心的整體使用率分別為約59.3%及61.6%。透過於二零一九年、二零二零年及二零二一年各年的第一個季度末之前建成新醫學美容中心（詳情載於本節「我們的醫學美容中心－擴張計劃」一段及本文件「未來計劃及[編纂]用途」一節），我們的服務能力預期於完成擴張計劃後將進一步提升。
- 我們在業務管理系統定期審閱員工名冊，以確保每次治療環節備有足夠的員工。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團並無收到任何有關預訂治療環節出現困難的投訴。
- 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團在吸引或挽留有經驗的註冊醫生或治療師以向客戶提供治療服務方面並無面臨任何困難。
- 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團在重續銅鑼灣中心及尖沙咀中心租賃協議方面並無面臨任何困難。

監察及防止超售預付套票的內部監控措施

我們已實施一系列嚴格的內部監控措施，以便防止員工向顧客超售預付套票，措施包括以下各項：

- 我們的政策訂明，不公平的交易行為（如使用騷擾、強迫或不當影響損害客戶選擇的自由）屬違法行為且本集團嚴禁有關行為。
- 預付套票乃根據我們的經驗及／或醫生的推薦而設計而定，因此各預付套票的治療環節數量與客戶需求匹配並可供客戶於有效期內合理使用。

業 務

- 我們在提供新預付套票前考慮以下因素：(i) 現有容量（包括高峰時段）；(ii) 我們受訓治療師的技能；(iii) 治療設備的數量；及(iv) 我們是否提供類似治療。
- 我們對一線業務的勞動崗位有清晰的劃分，銷售療程服務及預付套票僅可由我們的銷售顧問進行，彼等僅可在參考銷售顧問及／或醫生與客戶進行面對面諮詢後作出的評估，根據進銷儲系統的治療列表銷售適合客戶的預付套票。
- 有關預付套票的條款及條件（如有效期及有關預付套票到期的政策）清楚載於我們的銷售發票並向我們的客戶進行說明。
- 我們的營運總經理及／或營運經理(i) 通過審閱每日的銷售報告以監察預付套票的銷售模式，從而識別銷售顧問可能存在的超售情況；及(ii) 監察預付套票的月度使用情況，以安排銷售顧問為客戶預約治療；
- 我們安排我們的銷售顧問及我們的營運總經理及／或營運經理定期舉行會議，以維持並加強對客戶需求的理解。
- 我們的高級管理層定期審閱我們醫學美容中心的使用率，以確保我們擁有充足的服務能力滿足預付套票帶來的需求，及避免預付套票過度銷售。
- 為避免提供超售預付套票帶來的不良鼓勵，我們向銷售顧問提供的薪酬計劃包括基本工資、佣金及根據多項表現基準分派的酌情花紅，而其中的佣金乃按固定佣金率計算，統一適用於銷售一次性治療及護膚產品。前線員工的佣金按發票銷售及已完成療程基準計算。任何退款將導致銷售無效並相應調整銷售佣金。
- 我們的銷售顧問須參加《商品說明條例》（香港法例第362章）的培訓，倘彼等被發現進行不公平的商業行為，本集團將對其採取懲戒措施。
- 我們已制定記錄及處理反饋及投訴的程序，確保及時恰當地對客戶作出回應。詳情請參閱本節「客戶反饋及投訴處理」一段。

根據對上文所載內部控制措施的執行情況回顧，獨家保薦人認為本集團已採取恰當步驟制定必要的內部控制措施，以監察及防止超售預付套票。

銷售及市場推廣

我們的客戶大部分是透過客戶轉介及／或口碑介紹予我們。於往績記錄期間，我們實施以下營銷策略推廣我們的醫學美容中心：

- 會員轉介項目—我們的醫學美容中心現有會員倘向我們的醫學美容中心轉介指定數目的新會員且總消費超過指定數額，可獲得如免費贈品等若干福利；

業 務

- 向新客戶提供體驗價；
- 線上營銷（包括搜索引擎營銷、搜索引擎優化及社交媒體營銷）；
- 我們的網站 www.perface.com 以及我們於 Facebook 及 Instagram 的企業賬戶；及
- 與若干信用卡發行金融機構及航空公司聯合推介。

我們的董事亦認為，我們策略性地將銅鑼灣店舖及尖沙咀店舖分別設於銅鑼灣中心及尖沙咀中心同一綜合大樓內的大型購物商城，並將HN櫃檯設於中環的高檔百貨公司內，這些實際上均為我們位於購物中心的商業綜合樓內醫學美容中心的「店面」。我們的零售／服務站點可令我們接觸零售顧客並將他們變為我們的潛在客戶，亦有助我們推廣品牌、促進交叉銷售及提升客戶忠誠度。

我們的供應商、採購及存貨管理

主要採購和供應商

在存貨及耗材方面，我們主要購買療程耗材、護膚產品及藥物，於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們的存貨及耗材成本分別約為4.6百萬港元及7.4百萬港元。我們的療程耗材包括由國際製藥公司生產及推銷的部分現行療程藥物和注射劑，如BOTOX®、Restylane®、JUVÉDERM®、Dysport®及TEOSYAL®，而我們提供的所有護膚產品乃由分銷商及貿易公司供應，該等產品的原產國包括美國、英國、韓國、新西蘭及法國。

於往績記錄期間，我們向分銷商及貿易公司採購療程消耗品、護膚產品及藥品物資，這些分銷商及貿易公司通常都是經醫藥公司、療程設備製造商及護膚品牌委託推廣及安排交付產品。我們直接與這些分銷商及貿易公司結算付款。我們認為此乃藥品公司、療程設備製造商及護膚品牌的常規結算安排。

我們並無就購買療程耗材、護膚產品及藥物訂立長期供應協議。於往績記錄期間，我們與五大供應商建立了平均約四年的業務關係。購買貨品的信貸期介乎零至30天。我們主要以港元透過支票支付的方式與供應商結算。於往績記錄期間，我們並無遇到存貨及耗材出現任何重大供應短缺或延誤。

於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們向五大供應商作出的採購總額分別為約3.1百萬港元及4.9百萬港元，佔我們的總採購額分別為約56.3%及61.1%。同期，我們向最大供應商作出的採購額分別為約0.8百萬港元及1.1百萬港元，分別佔我們的總採購額約14.3%及13.9%。於往績記錄期間，除我們的五大供應商之一Prestigious Holdings Limited（「**Prestigious**」）（其全部股權乃由我們的控股股東於二零一六年六月出售）外，我們的董事、彼等的緊密聯繫人或任何股東（據我們的董事所知擁有股本5%以上）概無於我們任何五大供應商中擁有任何權益。有關出售控股股東於Prestigious的權益的進一步詳情乃載於本文件「與控股股東的關係—控股股東與Prestigious Holdings

業 務

Limited (「Prestigious」)的關係」一節。於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，向Prestigious作出的採購額分別為約0.6百萬港元及1.0百萬港元，佔我們的總採購額分別為約11.4%及12.0%。於往績記錄期間，除Prestigious外，我們的五大供應商均為獨立第三方。我們的董事確認，於往績記錄期間，本集團與我們的供應商並無重大糾紛，且五大供應商並非我們的客戶。

有關存貨成本變動的敏感度分析詳情，請參閱本文件「財務資料－合併損益及其他全面收益表部分之描述－存貨及耗材成本」。

採購

我們營運所在行業主要受快速的技術更新迭代所驅動。我們依賴我們的市場推廣及業務發展部，緊貼最新科技，並就當時流行的治療技術及護膚產品進行市場研究。我們的市場推廣及業務發展部會就合適的現行療程設備及護膚產品向執行董事提供推薦建議，並就包含該等技術或護膚產品詳情及市價準備可行性研究，以供執行董事考慮及批准。療程設備及護膚產品的供應商亦不時接觸我們，並提供樣本供我們試用。我們於採購新療程設備或產品前必須取得我們的執行董事批准，執行董事將會諮詢我們的醫生後作出採購決定。之後採購過程由我們的行政部門負責。指定治療消耗品按照相關療程設備所需而採購。

於往績記錄期間，我們在採購方面並無遇到任何質素問題，亦無收到任何有瑕疵的產品而會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大影響。

存貨管理

我們醫學美容中心及零售／服務站點的存貨主要包括療程耗材、護膚產品及／或藥物，於二零一七年及二零一八年三月三十一日分別為約2.3百萬港元及2.9百萬港元。

我們透過業務管理系統進行整體存貨管理，乃記錄（其中包括）存貨水平及過往採購記錄，以促進盡量減少存儲成本及陳舊存貨風險的購買決策。

我們的行政及營運部定期監控我們的療程耗材、護膚產品及藥物水平，並確保有約四個月的充足存貨及每月盤點存貨。我們亦就存貨的安全存儲訂有政策及程序。

業 務

結算及現金管理

我們醫學美容中心的現金收入通常來自銷售療程及護膚產品所得收入。客戶一般透過EPS或信用卡付款，有時會以現金或支票付款。客戶亦可透過發行其所使用信用卡的金融機構提供的資金計劃分期支付。信用卡發行金融機構及HN專櫃許可人通常於90天內與我們結清客戶的付款。

我們已實行制衡機制，以確保準確收取銷售收入及入賬。我們的前線員工預期會每日就信用卡機器及EPS終端產生的所有信用卡收條及EPS收條以及實際現金收據與我們的業務管理系統所記錄每日銷售記錄核對，並糾正已識別的任何不符之處。實際現金收入將安排於下一個營業日存入銀行。上述文件將傳送予會計部門以進一步核對業務管理系統編製的銷售報告。在收到銀行報表後，我們的會計員工會每月進行銀行對賬，以確保收取的所得款項正確無誤。對賬報告將交由本集團會計部主管審核及批准。

於往績記錄期間，我們並無就銷售收入控制及管理政策遇到任何將會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大影響的問題。

質素保證

我們致力於提供優質非手術性醫學美容服務。因此，我們在整個業務流程中採用了全面嚴謹的質素保證及控制措施，涵蓋員工招募及培訓；進行諮詢及療程；採購療程設備、療程消耗品及護膚產品；標準化營運程序；及營運安全指引。

聘請專業員工

在甄選過程中，我們評估（其中包括）註冊醫生及治療師的學術及專業資格、相關經驗年資以及性格和誠信。就醫生而言，我們一般選擇委聘於加入本集團之前在醫學美容服務行業擁有至少五年執業經驗的註冊醫生。就治療師而言，我們一般選擇已取得相關美容服務資歷或在醫學美容服務行業擁有至少三年相關經驗的人選。

諮詢及療程成效

根據《醫生註冊條例》（香港法例第151章），進行涉及執業、醫療診斷、藥劑產品和藥物處方（各定義見《藥劑業及毒藥條例》（香港法例第138章））的諮詢服務及若干類別療程（如注射A型肉毒桿菌毒素及皮膚填充劑）構成執業，因此必須由註冊醫生進行。我們的醫生進行諮詢服務及執行高風險療程。一般而言，涉及嚴重併發症風險的治療或根據我們一般採納的慣例認為可能對眼部造成不可逆轉損害或組織損傷（包括神經損壞、肌肉燒傷、脂肪壞死或皮膚壞死）均視作高風險療程，必須由醫生執行相關治療。

業 務

培訓

我們的醫生不時出席行業會議、研討會及講習班，以及由我們供應商就微創療程及能源儀器療程而組織的研討會，以緊跟醫學美容行業的最新發展動態。

我們要求我們新聘用治療師接受強制入職培訓課程，並於對我們客戶進行任何治療前獲通過由我們醫生的內部評估。於強制性入職培訓課程培訓，將由我們於醫學美容服務行業有逾10年經驗並於本集團工作至少七年的培訓師為治療師提供理論及實踐培訓。我們的醫生亦參與強制入職培訓課程中若干部分。

為標準化我們的培訓過程並提高效率以及吸引治療師加入本集團，我們已於二零一八年四月設立培訓中心，以向我們治療師提供集中系統式培訓。ITEC 認證培訓課程為200小時培訓課程，包括理論及實踐課程，其含(i)皮膚結構、類型及功能；毛髮結構、功能及增長；內分泌系統；基礎電力理論；治療設備之醫美光學原理及功效；以及應用醫美光學理論有關理論課程，及(ii)激光設備操作實踐課程。我們所有新聘用治療師及我們已接受培訓但尚未取得任何醫美服務之ITEC 認證的治療師於彼等獲得醫美治療師之ITEC 認證前，將須出席該ITEC 認證培訓課程，並獲ITEC 主考官通過基礎知識筆試及最終實踐操作評估。

我們已接受培訓的治療師接受我們醫生設定的內部持續評估，及定期出席內部進修培訓課程及由我們培訓師及／或療程設備供應商提供之培訓，以跟進現行技術及彼等的服務標準。我們的醫生及已接受培訓的治療師亦定期出席部門會議，分享彼等處理客戶的經驗、討論客戶反饋及交換治療及產品想法。

採購治療設備／治療消耗品

我們致力於交付優質醫學美容服務並確保引進我們醫美中心使用的治療設備屬可靠及能夠為我們客戶帶來理想效果。因此，我們已制定政策及程序，以評估治療設備。我們依賴營銷及業務發展部門，緊跟現行技術及就最新及現行治療技術及護膚產品趨勢進行市場調研。為跟上最新行業趨勢及現行技術，我們的主要行政人員一年至少出席兩次海外行業博覽會，預覽最新治療設備。我們執行董事、主要行政人員、醫生及營銷及業務發展部門定期舉行會議，以討論最新技術及護膚產品，於會上，我們營銷及業務發展部門可能推薦各類治療設備供以採購。治療設備供應商不時拜訪我們並向我們演示彼等治療紙杯，其亦向我們提供試用期，期間我們可評估治療設備的功能及效能。

於決定是否採購新治療設備時，我們計及下列因素：(i) 其是否獲國家政府機構（如FDA 及MFDS）批准及／或該等設備是否帶有CE 標誌；(ii) 市場上是否有類似設備；(iii) 其是否對我們現有

業 務

治療產品起補充作用；及(iv)我們內部測試結果。於我們採購新設備前須獲執行董事批准，而執行董事將僅於諮詢我們醫生後方作出該等採購決定。

就治療消耗品（包括藥物及注射劑）而言，我們通常從香港相關製藥公司療程設備製造商及護膚品牌以及彼等各自授權經銷商及貿易公司及／或其他聲譽良好的供應商獲取藥源，確認彼等可靠性及質量。部分治療設備須補充特定消耗品（如可替換吸管及噴頭），以確保預期結果，該等特定消耗品僅可自相關治療設備的供應商處獲得。於該等情況下，我們將自相關治療設備供應商採購該等特定消費品。

採購護膚產品

我們所提供的護膚品乃由經銷商提供，除Prestigious Holdings Limited外，有關進一步詳情載於本節「我們的供應商、採購及存貨管理－主要採購和供應商」一段以及本文件「與控股股東的關係－控股股東與Prestigious Holdings Limited（「Prestigious」）的關係」一節。我們所有的護膚產品供應商均為獨立第三方。我們護膚品的原產國包括美國、英國、韓國、新西蘭及法國。我們根據供應商背景、認證及聲譽、產品質量及成本等因素謹慎挑選及獲取護膚品。於我們接受任何新護膚產品作銷售用途前須獲主要行政人員批准。

內部監控程序以確保護膚品及治療消耗品質量

除上文所述採購程序外，我們亦為我們護膚產品及治療消耗品實施下列質量控制程序：

- 於新款護膚產品或治療消耗品下單前，我們醫生會審閱成分表，確認其含量及成分可安全使用，及我們會要求兩至三批產品樣品以供我們檢驗測試，確保其質量一致。我們亦會在我們員工之間進行護膚產品試用，以測試其質量。
- 我們通常小批量下單護膚產品及療程消耗品，以避免存貨過多。我們亦對護膚產品及療程消耗品的消耗情況進行常規審查並就低使用率的項目向店長匯報，以推動我們的購買決策及存貨管理。
- 於接受產品交貨前，我們銷售及經營員工將進行包裝樣品檢查，以確保並無物理損壞或開封。
- 妥善記錄產品交貨日期或製作日期，及定期進行監察我們存貨管理系統的庫存量，以確保存貨並無過期並可安全使用。
- 所有護膚產品及消耗品均根據建議存放條件儲存於我們物業中。

業 務

標準化經營程序及明確分工

我們已標準化於醫美中心的經營程序及採納明確分工，以提高經營及行政效率，提高服務質量。我們一線專業員工主要包括(i) 醫生；(ii) 已接受培訓的治療師；及(iii) 銷售諮詢。我們醫生及已接受培訓的治療師主要負責治療，而我們銷售顧問主要負責銷售及推廣。我們竭力向顧客提供優質服務，而從其對我們服務的滿意度可看出我們的表現是否優良。因此我們監察客戶接受治療後的滿意度，方式為我們於治療後三天內以電話或短信方式聯繫客戶以收集反饋。我們保留反饋記錄簿以供管理層檢討。相關內部結構及明確責任乃為區分經營權力、銷售及客戶服務而設立，以達到有效檢查及平衡。

經營安全指引及手冊

我們已實行經營安全指引及手冊進行治療程序及使用治療設備，涵蓋多個方面包括獲得客戶同意、設備要求（如護目鏡）、向客戶解釋使用治療設備後肌膚的感覺、客戶治療檢查前後的肌膚感覺解釋、緊急應對草案及處置醫療廢物。

客戶反饋及投訴處理

我們珍視客戶反饋意見，因其可令我們切實評估並改善我們的服務。我們十分重視客戶的反饋意見，並訂有程序確保適時恰當地處理來自客戶的反饋意見及投訴。我們採用多個徵求客戶反饋意見的渠道，包括電話調查、我們網站的網上調查及療程後跟進電話和短信。

在我們透過各種客戶反饋意見渠道收到負面反饋意見後，收到負面反饋意見的員工（「接收方」）將負責現場處理反饋意見。倘彼無法解決負面反饋意見，彼將上報負責相關客戶的銷售顧問。銷售顧問將就個案展開調查，並將調查結果向營運總經理或營運經理（「跟進方」）匯報，彼負責於客戶負面反饋意見登記冊登記負面反饋意見並完成客戶負面反饋意見記錄表以跟蹤負面反饋意見詳情，包括客戶負面反饋意見類型（與療程、護膚產品、藥物、員工態度或其他有關）、就負面反饋意見採取的所有行動以及解決方式。

當我們收到負面反饋意見，跟進方將採取一切必要的行動解決問題，包括但不限於退款、改變療程類型並更換問題產品。所有客戶退款須得到我們行政總裁或任何執行董事的批准，而更換療程或產品則需經我們的營運總經理批准。於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度發生的退款次數分別為一次及零次。問題解決後，跟進方將更新客戶負面反饋意見登記冊及客戶不負面反饋意見記錄表，並將其與所有相關文件一併交予行政經理備案及妥善保管。跟進方將在下次每週的管理會議上討論有關負面反饋意見。在管理會議上，管理層將討論負面反饋意見及避免再次收到同類負面反饋意見的措施，並於討論後在必要時審議或修改本公司政策。

業 務

倘負面反饋意見涉及我們任何一位醫生，相關醫生將成為額外跟進方。倘負面反饋導致針對我們任何一位醫生的法律訴訟，相關醫生亦將把案件提交予醫療保障協會或香港西醫工會。於截至二零一八年三月三十一日止兩個年度及於二零一八年四月一日至最後實際可行日期，我們的客戶負面反饋意見登記冊及客戶不負面反饋意見記錄表分別記錄出兩次、三次及一次負面反饋意見。於最後實際可行日期，上述所有客戶負面反饋意見已得到妥善處理及完滿解決以及於截至二零一七年三月三十一日止年度向作出負面反饋的一名客戶支付5,073港元。下表載列於所示年度我們收到的負面反饋意見數目及性質概要：

客戶負面反饋意見性質	截至三月三十一日止年度		於二零一八年
	二零一七年	二零一八年	四月一日至 最後實際 可行日期
療程成效不及預期	2	—	—
不滿員工服務／溝通錯誤	—	3	1
合計	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>1</u>

我們的董事確認，除上文所披露者外，於往績記錄期間，概無客戶以投訴方式向香港消費者委員會或香港醫務委員會提出其他負面反饋意見。我們的董事亦確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們就解決客戶的負面反饋意見方面僅產生5,073港元。

我們的董事進一步確認，於往績記錄期間，我們並無收到任何會對我們的業務及營運造成重大影響的投訴或負面反饋意見。

資訊科技

我們已取得獨立第三方授權的業務管理系統，為我們的業務運營在以下三個主要方面提供便利：(i) 客戶賬戶管理，(ii) 監察前線員工的主要表現指標；及(iii) 為我們的醫學美容中心及零售／服務站點提供電腦化的管理及行政工具。該平台使我們能夠管理我們的客戶預訂、計算營運及財務數據、管理庫存、計算工資，並通過集中式資訊技術平台存儲客戶數據及治療歷史，可提高我們的效率、成本效益、數據分析、記錄保存及風險管理。我們亦依賴業務管理系統以實施內部控制政策的若干部分。有關業務管理系統功能及其如何促進我們的內部監控的更多詳盡資料，請參閱本節「我們的競爭優勢—先進的諮詢技術系統促進了內部監控和有效的營運及管理」。

業務管理系統生成的所有數據都會定期備份。

經我們的董事確認，於往績記錄期間內，並無意外的系統或網絡故障導致我們的營運出現重大中斷。

業 務

研發

我們並無從事任何自有醫學美容研發。為了緊貼最新行業及市場動態以及技術發展，我們的行政總裁、市場推廣及業務開發部門及我們的醫生不時會出席及參加的行業展覽、活動、研討會及會議。

僱員

於最後實際可行日期，我們在香港有78名僱員。下表顯示我們按職能劃分的僱員明細：

職能	僱員人數
管理	4
培訓師、已接受培訓的治療師及實習治療師	22
銷售及營運	23
市場推廣及業務發展	12
人力資源、行政及資訊科技	13
會計	4
合計 (附註)	<u>78</u>

附註：於最後實際可行日期，不包括以顧問方式向我們提供服務的四名醫生。

截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們的員工成本總額（不包括應付醫生的顧問費）分別為約23.3百萬港元及31.1百萬港元，分別佔我們收益總額的約36.8%及35.1%。

我們通常透過在招聘網站刊登招聘廣告聘請僱員、顧問及員工。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已於香港聘請一名招募代理以協助我們招聘若干銷售、營運及行政員工、治療師及醫生。我們按既定的固定金額分階段支付招募代理。我們將就受聘者的福利承擔全部有關成本，而招聘代理毋須承擔任何該等成本。我們僱員的薪酬待遇包括基本薪金、佣金、酌情花紅、退休福利計劃供款以及有關我們療程服務及護膚產品的員工折扣。我們致力於激勵員工為提升業務表現而作出貢獻。為此，我們為若干前線員工制定了激勵計劃，把彼等的佣金與我們有關療程服務的銷售額掛鉤。我們提供固定的佣金率，適用於所有我們提供的服務，包括銷售一次性療程及預付套票。我們重視僱員對業務發展所作的貢獻。因此，除向我們的治療師提供就職及常規培訓外，我們亦向其他僱員提供在職培訓並鼓勵其參加主要有關彼等職位的會議及／或外部培訓項目以促進彼等的持續發展。

我們並無成立工會。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何與僱員的重大糾紛或因勞資糾紛而對我們的營運造成干擾，且我們在聘請方面並無遇到任何困難。

業 務

市場及競爭

根據弗若斯特沙利文報告，香港的非手術性醫學美容供應商之間競爭激烈。香港有超過300間醫學美容中心，於香港提供非手術醫學美容服務，而市場相當零散。因為新進入者需要大量資金購買尖端設備及租賃服務場所，香港醫學美容服務行業的准入門檻很高。

由於對註冊醫生刊登廣告或宣傳服務實行監管限制，我們相信業內服務供應商的成就，視乎這些供應商的聲譽、往績記錄及滿意服務的客戶的口碑。

如弗若斯特沙利文報告所示，本集團是香港提供非手術性醫學美容服務的11名供應商之一，二零一六年的收益介乎50百萬港元至200百萬港元，按收益計市場份額約為1.7%。我們相信，對我們的成就及競爭力作出貢獻的重要因素包括我們的強大品牌、我們的專業服務、提供綜合醫學美容及美容解決方案以及優越客戶體驗的能力、勝任的管理團隊、種類廣泛的療程以及先進的資訊技術系統，令我們於往績記錄期間保持一貫高比例的回頭客。

物業

於最後實際可行日期，我們在香港租用三處物業、授權三處物業及擁有一處物業，用作我們的醫學美容中心、培訓中心、零售店、零售及美容專櫃以及辦公室物業。下表載列於最後實際可行日期我們所租用／授權／自有物業的若干詳情：

地點	租用／ 授權／自有	用途	建築面積 (平方呎)	月租／牌照費 (港元)	租期
香港 銅鑼灣 告士打道280號 世貿中心 35樓3501-03室	租用	醫學美容中心	約6,900	386,400(附註1)	二零一六年七月二十六日至 二零二零年七月二十五日
香港九龍 尖沙咀 彌敦道63號 iSQUARE 國際廣場 21樓1號舖	租用	醫學美容中心及 培訓中心	約4,680	240,000(附註2)	二零一七年七月十九日至 二零二零年七月十八日
香港 銅鑼灣 告士打道280號 世貿中心 Podium 1 P117號舖	租用	零售店	約140	31,900及總銷售額 15%的較高者	二零一六年十一月十四日至 二零一八年十一月十三日
香港 中環置地廣場 Harvey Nichols 1樓HL-108專櫃	授權	零售及美容專櫃	約300	或然費用(附註3)	二零一六年九月二十一日至 二零一八年九月二十日

業 務

地點	租用/ 授權/自有	用途	建築面積 (平方呎)	月租/牌照費 (港元)	租期
香港 中環置地廣場 Harvey Nichols 2樓HL-211專櫃	授權	零售及美容專櫃	約250	或然費用 (附註4)	二零一六年九月二十一日至 二零一八年九月二十日
香港九龍 尖沙咀 彌敦道63號 iSQUARE 國際廣場 大堂1號售物庭	授權	零售亭	約102	30,000及總銷售額 15%的較高者	二零一八年四月二十七日至 二零一九年四月二十六日
香港九龍 長沙灣 永康街63號 Global Gateway Tower 304室 (附註5)	自有	辦公室物業 (我們的總部)	約2,167 (平台面積 約1,759)	不適用	不適用

附註：

1. 所示月租乃自最後實際可行日期起至二零一八年七月二十五日止生效。自二零一八年七月二十六日至二零二零年七月二十五日，月租應為393,300港元。
2. 所示月租乃自最後實際可行日期起至二零一九年七月十八日止生效。自二零一九年七月十九日至二零二零年七月十八日，月租應為260,000港元。
3. 或然費用按服務收益總額的25%及產品銷售收益總額的30%收取。
4. 或然費用按收益總額的30%收取。
5. 有關自有物業的進一步詳情，請參閱本文件附錄三所載「物業估值報告」。有關我們總部用途的不合規詳情，亦請參閱本節「法律訴訟及合規—過往不合規事宜—就我們總部用途有關政府租契、大廈公契（「大廈公契」）及佔用許可的不合規事宜」一段。

截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們的租金及相關開支分別約為10.6百萬港元及10.5百萬港元，分別佔我們收益的約16.7%及11.9%。於往績記錄期間，我們在重續租賃或授權協議或就業務營運物色新物業方面並無遇到任何重大困難。

上述銅鑼灣店舖租賃協議及HN專櫃授權協議的期限將分別於二零一八年九月及二零一八年十一月到期。於最後實際可行日期，我們並無接獲業主或持牌人的任何指示，表明彼等可能不重續租賃或牌照或租金或牌照費將大幅提升而不符合租賃或牌照須予重續時的市場水平。倘我們須搬遷銅鑼灣店舖及/或HN專櫃，董事認為，我們在搬遷至與銅鑼灣店舖及HN專櫃可資比較的其他物業方面將不會遇到任何困難。

知識產權

我們以「per Face」的品牌名稱經營業務，而我們相信這體現了我們在專業團隊、有效治療以及可靠服務及產品方面的美譽。於最後實際可行日期，本集團已在香港註冊六個商標，其中三個對我們的業務而言屬重大。我們的其他知識產權包括於中國及澳門註冊的商標以及我們的域名。有關我

業 務

們重大知識產權的詳情，請參閱本文件附錄四「有關本集團業務的其他資料—8. 本集團的知識產權」段落。

於往績記錄期間，我們並不知悉知識產權出現任何侵權行為。我們相信，我們已採取一切合理措施以保障我們的知識產權及制止任何侵權行為。

健康、工作安全、社會及環境事宜

我們認為，僱員及顧問的健康及安全對本集團業務至為重要，並已實施關於操作療程設備及處置醫療廢物的程序和指引。

我們存置所有工作場所事故的記錄。於往績記錄期間，我們的僱員及顧問概無涉及任何重大工作場所事故或在僱用或諮詢過程中蒙受任何重大傷害，且我們毋須就職業安全接受任何紀律處分。

我們的董事認為，於往績記錄期間，遵守適用環境法律及法規的年度成本並不重大，且預期日後有關合規成本亦不重大。

獎項、認證及企業社會責任

下表載列我們作為醫學美容服務提供商向我們的供應商收取的重大獎項：

獲獎年份	獎項	頒發機構
二零一五年	銷量成就獎前十 (Top 10 Sales Achievement Award)	TEOSYAL®
二零一七年	Ultherapy® – Golden Record Award (附註1)	Merz Aesthetics
二零一七年	十佳執行機構 – 鉑金獎 (Top 10 Performer – Platinum Award) (附註2)	MedicFACE HK Ltd.
二零一七年	銷量成就獎前十 (Top 10 Sales Achievement Award) (附註3)	Solta Medical
二零一八年	Top 5 Merz Portfolio User Award (附註4)	Merz Aesthetics

附註：

1. 該獎項由Ulthera設備的分銷商授予，表彰我們醫學美容服務中心進行Ultherapy®療程的總數在香港排名第二。
2. 該獎項為提供多樣化美塑解決方案的設備分銷商銷量成就證書，表彰我們在香港進行最高銷量的美塑療程。
3. 該獎項由Thermage® CPT療程設備的分銷商授予，表彰我們醫學美容服務中心進行的Thermage療程的銷貨收入排名前十。
4. 該獎項由Ulthera設備及治療注射劑（包括Xeomin、Belotero及Radiesse）的分銷商授予，表彰我們為彼等的五大用戶之一。

業 務

我們認真對待企業社會責任，並致力回饋社會，特別是有需要人群。我們組織並鼓勵員工參與各項慈善或社會事項。下表載列認可我們所作出努力的獎項：

獲獎年份	企業社會責任認證	頒發機構
二零一三年	商界展關懷	九龍樂善堂 (附註1)
二零一六年	有關向攜手扶弱基金作出貢獻的嘉許狀	社會福利署
二零一六年至 二零一八年	商界展關懷－關懷社區、員工及環境	香港社會服務聯會
二零一七年	開心企業	香港提升快樂指數基金 (附註2)

附註：

1. 根據香港法例註冊的慈善組織，致力於向有需要人群提供教育、社會福利及醫療服務。
2. 根據香港法例註冊的慈善組織，致力於組織講座、興趣班、研討會及志願者工作等活動，推廣積極思考及健康的生活方式，從而提升香港居民的快樂指數。

保險

我們就內容、設備及樓宇總存量、業務中斷、公眾責任、處所內金錢及僱員補償投購保險。此外，我們的醫生（作為醫療保障協會或香港西醫工會成員）投購專業醫療事故責任保險，其中包括（若干例外情況除外）就其專業實務所引致及相關的申索、調查和訴訟提供彌償保證。然而，概不保證該等保險範圍將足以保障我們免受業務營運所涉及的風險。有關進一步詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們業務有關的風險」一節。

截至二零一八年三月三十一日止兩個年度，我們的總保險成本分別為65,443港元及92,193港元。董事認為，我們的保險範圍乃屬充分、適當且符合市場標準。我們將繼續審閱及評估我們的風險組合並對保險範圍作出必要及適當調整。

董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團並無提出重大保險索償。

內部控制及風險管理

我們的董事會負責設立內部控制系統及檢討其有效性。根據適用法律及法規，我們已設立一個內部控制系統，涉及企業管治、風險管理、營運、管理、法律事宜、財務及審計等領域。我們相信，我們的內部控制系統在全面性、實用性及有效性方面屬足夠。

業 務

為籌備[編纂]，我們委聘內部控制顧問就我們的內部控制系統進行評估，並已實施由內部控制顧問提出的若干意見及建議，以改善及提升我們的內部控制系統。為了加強內部控制並確保未來[編纂]後遵守適用法律及法規（包括GEM上市規則），我們採取了以下額外內部控制措施：

- (1) 我們的董事會將不斷監控、評估及審查我們的內部控制系統，以確保遵守適用法律及監管規定，並將於適當時候調整、改善及提升我們的內部控制系統；
- (2) 我們的執行董事兼行政總裁符女士將負責監察我們的整體內部控制系統，並將擔任協調總監負責處理有關法律、監管及財務報告合規性等事宜。待收到有關法律、監管及財務報告合規性的任何查詢或報告後，符女士將調查該事宜（如有需要或適當），並向專業顧問徵求意見、指引或建議及向董事會匯報。有關符女士的資歷及經驗詳情，請參閱本文件「董事、高級管理層及員工－董事－執行董事」；
- (3) 我們於[編纂]後委任創陞融資擔任我們的合規顧問，就有關遵守GEM上市規則的事宜向本集團提供意見；
- (4) 如有需要，我們會考慮安排董事、高級管理人員及相關員工參與有關不時適用於我們業務營運的法律及監管要求的培訓；及
- (5) 如有需要，我們可能考慮委任外部香港法律顧問，就有關遵守GEM上市規則以及香港適用法律及法規的事宜向我們提供意見。

牌照及許可

本集團已就兩項Thermage® CPT設備獲得兩個工業、科學及醫學電子器材牌照，有關牌照按年續期。於最後實際可行日期，該等牌照仍然有效且具十足效力和效用。

於最後實際可行日期，我們所有醫生均已獲得彼等於香港執業所需的必要資格。

法律訴訟及合規

法律訴訟

據我們的董事所知悉，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團成員公司概無牽涉任何重大訴訟、仲裁或申索，而我們的董事亦不知悉有任何針對本集團（在他們而言）會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的待決或構成威脅的重大訴訟、仲裁或申索。

業 務

法律合規

我們的董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，(i) 除下文所披露者外，我們並無牽涉任何嚴重違反香港適用法律及法規的事件及(ii) 概無本集團成員公司牽涉有關適用於本集團業務的法律或法規（於本文件「監管概覽」概述）的任何法律訴訟或收到任何有關書面投訴或警告。

當前已與本集團訂立顧問服務協議的我們各醫生已確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，彼並無涉及針對或與其醫療執業相關的任何實際或待決訴訟或申索。

過往不合規事宜－就我們總部用途有關政府租契、大廈公契（「大廈公契」）及佔用許可的不合規事宜

不合規詳情

於二零一八年一月起至最後實際可行日期止期間將我們的總部用作辦公室乃違反(i) 政府租契所載的土地使用限制；(ii) 佔用許可所載的用途限制；及(iii) 大廈公契。土地用途乃根據政府租契用於一般工業用途；根據佔用許可用作工廠及附屬設施等非住宅用途；及大廈公契規定物業註冊擁有人遵守政府租契（「不合規事宜」）。

不合規的理由

茂盛於二零一七年十一月完成收購我們的總部（「總部收購事項」）。本集團並不知悉不合規事宜，原因為(i) 轉讓契據並無列明我們總部的許可用途僅限於工業用途／工廠用途；(ii) 本集團有關總部收購事項的法律顧問並未於相關時間就我們總部的建議用途提出任何法律要求及／或關注；及(iii) 我們誤認為我們的總部可用作辦公室用途，原因是同一大廈內已有其他物業用作辦公室用途。因此本集團並無意識到使用我們的總部作辦公室用途會構成不合規事宜。

直到籌備[編纂]申請，董事才在專業人士進行盡職審查的過程中發現及獲悉有關不合規事宜。該不合規事宜並非有意而為之，乃由於負責有關事宜的本集團會計主管於有關時段疏忽大意所致。其欠缺對相關土地使用／使用人限制的充分了解，因此其就總部收購事項完全依賴本集團當時之法律顧問而並無親自核查我們總部的政府租契、佔用許可及大廈公契項下的許可用途。

法律後果（包括潛在最高罰款及其他財務責任）

(a) 有關政府租契的不合規事宜：

據大律師Chong告知，在實際操作中，地政總署或會發出一份通知（若非多份通知）要求承租人終止及結束不合規事宜。因此，於地政總署發出該通知後，茂盛將可能被勒令停止使用我們的總部作辦公室用途。倘茂盛並未遵守停止通知，香港政府可根據《政府土地權（重收及轉歸補救）條例》

業 務

(香港法例第126章)行使權利收回我們的總部及向土地註冊處註冊一份重收文書的註冊摘要。一旦上述註冊摘要於土地註冊處註冊，我們的總部將被視為重新轉歸香港政府。

(b) 有關佔用許可的不合規事宜：

屋宇署或會根據《建築物條例》第25(2)條送達命令，要求茂盛停止辦公室用途。根據《建築物條例》第40(1B)(b)條，無合理辯解而沒有遵從根據《建築物條例》第25(2)條送達的命令即屬犯罪。根據《建築物條例》第40(6)條及第40(1B)(b)條，如罪行是在(其中包括)公司的任何董事或與管理有關的高級人員的同意、疏忽或過失下所犯的，則相關董事或高級人員屬犯有該罪行。

最高可被處以罰款50,000港元及監禁1年，該罪行持續的每一天，另處罰款5,000港元。

(c) 有關大廈公契的不合規事宜：

據大律師Chong告知，不存在刑事處罰。樓宇的管理人可申請禁令限制茂盛使用我們的總部作辦公室用途。

已採取／將予採取的補救／改正措施

授權人士已藉日期為二零一八年四月十日的函件代表茂盛向地政總署申請初步為期三年的臨時豁免(「豁免」)，以便許可我們的總部作為辦公室用途(「豁免申請」)。於最後實際可行日期，地政總署並未授出豁免。

(a) 豁免申請程序

據授權人士告知，一般而言：

- (i) 豁免申請必須由有關物業註冊擁有人或其授權人士提交。
- (ii) 於接獲租契修改／豁免申請及初始行政費用付款後，地政總署將與相關政府部門商議。各個案均將於充分考慮有關情況後按其自身優點作出審議。
- (iii) 倘申請獲批，載有基本條款如溢價／豁免費用、行政費用結餘(如有)及應付按金等金額的建議函件將寄發予申請人。申請人將須於發出正式豁免函件之前在建議函件所述期間內表明接納基本條款。
- (iv) 一旦接納建議及作出所有相關付款後，地政總署將向申請人發出豁免函件以供簽署。經簽署豁免函件的核證副本將於土地註冊處註冊一份註冊摘要。申請人將須支付土地註冊處規定的註冊費用。

業 務

(v) 倘申請未獲批，將向申請人發出函件說明拒絕批准的理由。

(b) 豁免申請的估計處理時間，及獲授豁免不存在重大障礙

根據授權人士的經驗，在處理豁免申請時，地政總署將向屋宇署傳閱豁免申請供其發表意見，及地政總署將於接獲申請日期起計六至九個月內向物業註冊擁有人授出臨時豁免。授權人士認為，茂盛獲地政總署授予豁免不存在重大障礙，且有關豁免的授出僅受行政工作規限。

(c) 重續豁免

據授權人士告知，根據與我們總部相鄰的物業的豁免申請，並假設(i)我們的總部用途不再變更；(ii)豁免將予訂明的條款及條件（包括按豁免要求支付豁免費用）將獲完全遵守；及(iii)地政總署採納的現行做法不會有任何改變，則豁免（倘授出）將於其初始年期（三年）屆滿後按季重續。此外，根據現有政策，只要我們的總部用途於取得豁免後不再變更，豁免將自動續期。然而，地政總署將不時檢討豁免費用。

(d) 大律師Chong的意見

大律師Chong認為，由於有關違規行為並非嚴重罪行，因此不會根據《建築物條例》被處以最高罰款及監禁。此外，基於授權人士作出的意見，茂盛獲地政總署授予豁免不存在重大障礙以及於授出豁免後，大律師Chong認為，不大可能遭受政府機構檢控及重收，亦將不會違反大廈公契。

(e) 控股股東的彌償保證

控股股東已同意就可能因不合規事宜招致的所有罰款、處罰、損失及成本向我們作出彌償。

避免再次發生不合規事宜的內部控制措施

為避免再次發生不合規事宜，除本節「內部控制及風險管理」一段所載的內部控制措施外，我們已實施及／或將會實施以下措施：

- 於二零一八年三月，本集團已委任獨立內部控制顧問公司（「顧問」）對本集團涵蓋物業租賃或收購及我們的會計及管理系統領域的程序、系統及內部控制措施進行詳細評估。根據顧問跟進檢討的結果，本集團已按顧問所建議實施措施及改正缺點。

業 務

- 本集團透過下列措施確保遵守政府租契、大廈公契、佔用許可及其他適用法律及法規：
 - 倘啟動(i)新租賃安排；或(ii)收購物業獲董事會同意，則將指定會計主管或行政主管擔任本集團代表就租賃條款或收購條款進行協商，此後，有關租賃協議或物業買賣協議將獲董事批准及簽署。我們的會計部門將協助完成所需的註冊程序（如有）並確保支付所有適用的登記費及印花稅。
 - 行政部門將進行物業實地考察以確定真實環境是否符合相香港關規則及規例，並且許可用途適用於擬定用途。倘擬定用途並不符合許可用途，則豁免申請將即時提交予地政總署。
 - 本集團將要求物業代理對相關物業進行土地調查，以確保相關物業的業權及所有權。或者，內部進行土地調查，並提交相關文件連同有關租賃協議或相關物業買賣協議。本集團將聘請外部法律顧問向我們提供有關我們所有的物業交易的意見，並將在訂立任何物業交易前特別關注物業的獲准用途。

董事及獨家保薦人的意見

誠如本節「內部控制及風險管理」及「法律程序及合規－避免再次發生不合規事宜的內部控制措施」段落所載，本集團已制定及實施詳盡的內部控制及企業管治措施以持續監控對相關法律及法規的遵守情況，避免日後再次發生不合規事宜。董事相信，企業管治及內部控制措施可有效確保本集團維持恰當的內部控制系統及良好的企業管治常規。憑藉該等措施，董事認為及獨家保薦人同意，該等系統就確保本集團持續遵守相關法律及法規而言屬充足及有效。

董事認為及獨家保薦人同意，不合規事宜(i)並無涉及董事的不誠實或致使彼等的誠信或勝任能力受到質疑；(ii)並無影響董事根據GEM上市規則第5.01及5.02條擔任上市發行人董事的適當性；及(iii)並無影響本公司根據GEM上市規則第11.06條[編纂]的恰當性。