
業 務

概覽

我們為一間位於中國浙江省的領先醫療美容服務供應商。我們為客戶提供廣泛的醫療美容服務，以滿足客戶不同的美容及抗衰老目標。我們的醫療美容服務主要包括(i)美容外科服務，包括對面部或身體多個部位進行的美容外科診療；(ii)微創美容服務，主要包括美容注射診療；及(iii)皮膚美容服務，主要包括各種美容能量型診療。

自2008年8月開始營運以來，我們不斷擴大自身網絡。於最後實際可行日期，我們在中國擁有及營運由四家私立營利性醫療美容機構組成的網絡，其中三家位於浙江省，一家位於安徽省。我們所有的醫療美容機構均以我們的商標「瑞麗」及「瑞麗整形」以及註冊商標「Raily」營運。

根據弗若斯特沙利文報告，2018年，中國是醫療美容服務的第二大市場，收益佔全球醫療美容服務市場的約13.5%。此外，預計2019年至2024年中國醫療美容服務市場將以約17.3%的複合年增長率增長。中國私營醫療美容服務提供商的市場規模以24.5%的複合年增長率從2015年的人民幣496億元增至2019年的人民幣1,193億元，預計2024年將增至人民幣2,815億元，2019年至2024年的複合年增長率為18.7%。此外，根據弗若斯特沙利文報告，作為佔中國人口4%的省份，浙江省2019年醫療美容服務市場的收入佔全國市場的7%，且杭州市2019年醫療美容服務收入於中國各城市中位居第六。此外，根據弗若斯特沙利文報告，2015年至2019年期間，杭州市醫療美容服務的人均消費以19.2%的複合年增長率增長，2019年達人民幣340元，預期2024年將達到人民幣662元，大幅高於2019年醫療美容服務的人均國民消費人民幣103元。根據弗若斯特沙利文報告，按2019年醫療美容服務收益計，我們在杭州市及浙江省的所有私營醫療美容服務供應商中分別排名第四位及第五位。基於我們的品牌知名度及於浙江省逾12年的醫療美容服務經驗，我們認為我們已充分準備好佔據弗若斯特沙利文報告中所強調的新興市場。

截至2018年12月31日止兩個年度，美容外科服務是我們最大的單一收入來源，是項服務貢獻的收益分別約為人民幣56.7百萬元及人民幣57.5百萬元。於往績記錄期間，微創美容服務及皮膚美容服務產生的收入大大增加，此乃受益於(i)社會日益接納醫療美容服務；(ii)我們面向年輕女性的醫療美容服務線上營銷活動行之有效；及(iii)隨著近年來醫療美容行業的持續創新及技術發展，相較美容外科服務，非外科美容診療的醫療風險大幅降低，且恢復時間

業 務

大幅縮短。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，微創美容服務產生的收入分別約為人民幣28.9百萬元、人民幣40.3百萬元、人民幣55.9百萬元及人民幣20.2百萬元；而同期，皮膚美容服務產生的收入分別約為人民幣24.0百萬元、人民幣41.8百萬元、人民幣58.1百萬元及人民幣18.4百萬元。

透過我們經驗豐富的醫師及醫務人員，我們提供定制的專業及整體性醫療美容解決方法，以滿足我們客戶的特殊美容及抗衰老需求。於2020年6月30日，我們的醫療美容機構擁有平均行業經驗約12年的64名執業醫師，包括7名主任醫師、16名副主任醫師、20名主治醫師及21名住院醫師。我們認為合資格及經驗豐富的醫師及醫務人員團隊以及嚴格的安全控制是贏得良好聲譽的根基，因為高質量服務使我們能持續吸引並留住客戶，並獲得行業認可。我們安全優質的醫療美容服務獲得中國整形美容協會認證。於2018年，杭州瑞麗（於營運規模及收入貢獻方面屬於我們的醫療美容旗艦機構）被中國整形美容協會評為「5A」級機構。鑒於中國整形美容協會評審範圍廣泛，「5A」評級充分證明一間私營醫療美容機構在管理標準、安全性、臨床技術及服務質量方面均處於中國前沿水平。於最後實際可行日期，杭州瑞麗成為獲中國整形美容協會評為「5A」級機構的五間杭州市醫療美容機構之一。此外，不同於僅專注於透過醫療美容機構進行銷售的傳統業務模式，我們亦透過多個在線電商平台經營線上商店，推廣品牌，銷售及營銷服務。有效的線上營銷活動為我們贏得不少殊榮，例如美團頒發的杭州市醫美人氣商戶、阿里健康頒發的阿里健康最受歡迎醫療機構獎及新氧頒發的五大脂肪名院。於2018年，我們的一位醫師亦獲新氧評為年度最具權威修復名醫大咖。

憑藉優質的服務及嚴格的安全控制，我們收到的客戶投訴數量少且回頭客多。於往績記錄期間，我們醫務科已處理總計138起醫療美容服務相關的客戶投訴，不超過同期所執行醫療美容診療總數的0.1%。於該等投訴中，109起導致退款及／或和解金賠付。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月的退款總額分別約為人民幣0.4百萬元、人民幣0.4百萬元、人民幣0.7百萬元及人民幣0.2百萬元，分別約佔同期收益總額的0.4%、0.3%、0.4%及0.4%；截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月支付的和解金總額分別約為人民幣61,000元、人民幣89,000元、人民幣100,000元及人民幣176,000

業 務

元，均不超過同期收益總額的0.1%。我們的活躍客戶，即相關期間接受至少一次醫療美容診療的客戶，從2017年的29,231人次增至2018年47,785人次，於2019年進一步增至69,835人次。於相關期間為活躍客戶，且以往接受過至少一次醫療美容診療的回頭客人數由2017年的15,172名增至2018年的22,555名，於2019年進一步增至35,729名。鑒於我們已自2020年2月1日起暫停醫療美容機構的所有服務，直至部分醫療美容機構於2020年3月各自恢復營運。我們的活躍客戶人數已由截至2019年6月30日止六個月的36,230人減少至截至2020年6月30日止六個月的31,080人；而回頭客人數亦已由截至2019年6月30日止六個月的18,574人略減至截至2020年6月30日止六個月的17,152人。

自2017年12月起，我們在較小程度上亦為醫療美容機構及醫師提供醫療美容管理諮詢服務。於截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，醫療美容管理諮詢服務產生的收益分別為零、人民幣12.7百萬元、人民幣7.5百萬元及人民幣1.3百萬元，分別佔同期收益的零、8.0%、3.9%及2.1%。於最後實際可行日期，我們為六家醫療美容機構提供管理諮詢服務，該等醫療美容機構均非位於我們設立醫療美容機構的城市；且除其中一間位於浙江省台州市外，該等醫療美容機構均不在浙江省或安徽省境內。該等醫療美容機構客戶中的兩名為在納斯達克股票市場上市的中國領先醫療美容服務提供商集團的附屬公司。根據弗若斯特沙利文報告，地域親和力是醫療美容服務的重要競爭因素之一。因此，我們認為，鑒於醫療美容管理諮詢服務客戶與我們的醫療美容機構存在地理位置差異，我們的客戶不會與我們產生直接競爭。

我們的競爭優勢

我們認為以下競爭優勢是我們目前所獲成功的關鍵並對我們的未來增長至關重要：

浙江省領先醫療美容機構集團，具備強大的品牌知名度，充分準備好佔據不斷增長的中國醫療美容服務市場

我們乃以「瑞麗」品牌運營的浙江省領先民營醫療美容機構集團之一。根據弗若斯特沙利文報告，按2019年醫療美容服務收益計，我們在杭州市及浙江省所有民營醫療美容服務供應商中分別排名第四位及第五位。

本集團的歷史可追溯至2008年8月，當時本集團創始人傅先生透過收購瑞麗天鵝並將其作為杭州市首家醫療美容機構開始發展醫療美容業務。由於杭州醫療美容服務需求不斷增長，我們開始在浙江省擴展醫療美容業務，於2013年3月在瑞安市成立第二家醫

業 務

療美容機構瑞安瑞麗；以及於2013年8月在杭州市成立第二家醫療美容機構杭州瑞麗。於2015年7月，我們於浙江省外進一步擴展醫療美容業務，並於安徽省蕪湖市成立第四家醫療美容機構蕪湖瑞麗。我們的醫療美容機構地處擁有對醫療美容服務市場有利的人口、經濟或社會特徵的市場戰略要地。根據弗若斯特沙利文報告，2015年至2019年間，杭州市、瑞安市及蕪湖市的城鎮居民可支配收入已分別以8.1%、8.4%及9.0%的較高複合年增長率增長，而2015年至2019年間華東地區的複合年增長率為8.1%。

於往績記錄期間，我們的收入及客戶群顯著增長，所取得的成功業績不言而喻。我們的收入從截至2017年12月31日止年度的人民幣112.9百萬元增至截至2018年12月31日止年度的人民幣158.9百萬元，進一步增至2019年12月31日止年度的人民幣191.2百萬元。我們的活躍客戶，即相關期間接受至少一次醫療美容診療的客戶，從2017年的29,231人次增至2018年47,785人次，於2019年進一步增至69,835人次。於相關期間首次接受至少一次醫療美容診療的新客戶人數由2017年的14,059人次增至2018年的25,230人次，並於2019年達到34,106人次。

作為杭州市及浙江省擁有強大品牌知名度的市場領導者之一，我們認為我們得益於有利促進因素保持良好發展勢頭，包括社會日益接納醫療美容服務，以及能夠吸引醫療美容服務市場的新客戶，並能從知名度不高的競爭對手中爭取到客戶。我們亦相信我們的行業聲譽能吸引能幹的醫師及醫務人員加入本集團。我們的多名醫師擔任行業協會各委員會成員，如中國醫師協會及中國整形美容協會。此外，我們的一名醫師於2018年榮獲新氧年度最具權威修復名醫大咖。

根據弗若斯特沙利文報告，與其他發達國家相比，中國的醫療美容服務滲透率仍然很低，2018年每千人中接受醫療美容診療的人數僅為14.5人，而美國則為52.2人，韓國為89.2人，因而具有巨大的發展空間。中國醫療美容服務市場的增長受以下因素驅動：(i)醫療美容服務受歡迎程度及社會接受度日益增長；(ii)可支配收入增加及消費水平提高；及(iii)醫療美容技術不斷發展及成熟。此外，根據弗若斯特沙利文報告，2015年至2019年中國民營醫療美容服務市場產生的總收入以24.5%的複合年增長率增長，預計

業 務

2019年至2024年將以18.7%的複合年增長率增長。2014年至2018年華東地區民營醫療美容服務市場產生的總收入以25.7%的複合年增長率增長，預計2019年至2024年將以25.9%的複合年增長率增長。作為佔中國人口4%的省份，2019年浙江省醫療美容服務市場產生的收益佔全國總收益的7%且杭州市2019年醫療美容服務收入於中國各城市中位居第六。有關醫療美容服務市場的進一步詳情，請參閱「行業概覽」一節。

我們認為，我們的市場領導力及各項出色能力有助於我們利用該等趨勢，進一步提高我們的盈利能力及推動業務擴張。此外，憑藉我們在現有市場取得的成功，我們認為我們能夠進駐浙江省其他快速增長的醫療美容服務市場。

能夠以安全優質的服務維持高客戶滿意度及良好品牌知名度

我們致力於提供安全優質的醫療美容服務及以高素質的醫師及醫務人員團隊、嚴格的安全控制及一站式度身訂造的醫療美容服務為客戶提供卓越體驗。

高素質的專業人員：我們已建立走在中國醫療美容行業前沿的資深醫療專業人員團隊。於2020年6月30日，我們的醫療美容機構擁有平均行業經驗約12年的64名執業醫師，包括7名主任醫師、16名副主任醫師、20名主治醫師及21名住院醫師。其中部分醫師在其執業領域為知名專家。我們的醫師亦可獲得具備熟練技能的醫務人員（主要包括執業助理醫師、醫學畢業生、護士及藥劑師）的全力支持。於2020年6月30日，我們擁有103名醫務人員。我們認為，於往績記錄期間，我們的核心醫師及其他醫務人員團隊總體穩定。我們認為高素質的核心醫師及醫務人員團隊在為客戶提供始終如一的高質量服務方面至關重要。我們制定系統培訓計劃，由內外部專家為醫師及醫務人員提供全面培訓。我們高度重視挽留醫師及醫務人員，為其提供具有吸引力的職業發展機會及專業工作環境。

我們已與中國多個醫療行業協會，即中國整形美容協會、中國醫師協會、中華醫學會、中國康復醫學會、浙江省醫師協會以及浙江省整形美容行業協會維持長期緊密關係。具體而言，我們高級管理層的多名成員擔任該等行業協會各委員會成員。主席傅先生於2007年7月成為中國醫師協會美容與整形醫師分會首屆微創抗衰老亞專業委員會委

業 務

員，於2016年9月被任命為中國整形美容協會金融投資分會會長，2016年10月出任中國整形美容協會常務理事會的常務理事。此外，執行董事宋建良先生獲委任為中華醫學會、中國康復醫學會、浙江省醫學會、浙江省整形美容行業協會及中國整形美容協會各委員會成員或副主席。例如，彼於1996年10月獲委任為修復重建外科專業委員會委員，於2019年9月獲委任為中國整形美容協會標準化工作委員會第一屆委員，並於2019年10月獲任浙江省醫師協會美容與整形醫師分會第二屆委員會副會長。

嚴格的安全控制：提供安全的醫療美容服務依舊為我們的首要事項。我們執行嚴格的評估及審批流程，於引進任何新醫療美容服務設備或診療前評估其涉及的風險。我們於各醫療美容機構實行標準化臨床質量控制程序。我們的醫師及醫務人員不時接受有關該等程序的培訓，並須於日常營運中嚴格遵循該等程序。更多詳情請參閱本節「內部控制及風險管理」一段。我們採取嚴格的安全控制，有關執行醫療美容診療的投訴極少以及擁有大量熟客。於往績記錄期間，我們醫務科已處理總計138宗關於執行醫療美容診療的客戶投訴，佔同期所執行醫療美容診療總數的0.1%以下。相關期間至少接受一次醫療美容診療回頭客人數從2017年的15,172人次增至2018年的22,555人次，並於2019年達到35,729人次。儘管受COVID-19的不利影響，我們的回頭客人數僅由截至2019年6月30日止六個月的18,574人略減至截至2020年6月30日止六個月的17,152人。

一站式度身訂造的服務：我們提供廣泛的醫療美容服務，包括美容外科服務、微創美容服務、皮膚美容服務及牙齒美容服務。我們認為，我們提供多樣化服務可提高客戶忠誠度及促進有效交叉銷售，從而推動回頭客業務。此外，我們的一站式業務使我們能夠為客戶提供度身訂造的服務。我們向客戶廣泛諮詢，了解其期望結果，推薦合適及個人化的服務計劃，以滿足每名客戶的特定需求。

卓越的客戶體驗：我們致力於透過(其中包括)提供友好、舒適及有益的客戶護理及服務維持優質客戶體驗。我們制定嚴格的客戶服務人員服務質量標準，積極收集客戶反饋。尤其是我們的客戶服務團隊在為客戶策劃最合適的服務計劃前提供廣泛諮詢，並於

業 務

完成服務後撥打電話及／或發送短訊跟進，以獲取客戶反饋及就客戶可能有的進一步需求提供必要協助。我們於幾大領先第三方平台上所設線上商店獲得的較高評分及評價亦證明我們的優質客戶體驗。例如，於最後實際可行日期，我們的線上商店於若干電商線上平台獲得了4.0星或以上（滿分5星）的平均評分。我們的客戶服務團隊密切關注線上商店的反饋，並向客戶及時提供說明及答覆。

我們安全優質的服務亦獲得中國整形美容協會認證。於2018年，杭州瑞麗被中國整形美容協會評為「5A」級機構。自2016年起，中國整形美容協會（經國家衛生健康委員會批准並於中華人民共和國民政部登記的國家級民間社會團體）開始每年對醫療美容機構進行評審，將參與的醫療美容機構分級，「5A」級為最高級。於最後實際可行日期，五家杭州市醫療美容機構被中國整形美容協會評為「5A」級機構，而杭州瑞麗就位列其中。鑒於中國整形美容協會評審範圍廣泛，一家中國民營醫療美容機構若獲得「5A」評級，則表示該機構在管理標準、安全性、臨床技術及服務質量方面均處於前沿地位。此外，杭州瑞麗於2019年獲得浙江省整形美容行業協會頒發的浙江省醫療美容機構A等級評價規範醫療質量突出貢獻獎。

集中式管理架構及標準化營運程序為規模化業務提供支持

我們已採用兩級集中式管理架構，即總部享有主要決策權，醫療美容機構享有授權管理及營運權力。我們總部的管理層制定整體策略及業務計劃，作出關鍵管理決策，監督並協調整體策略及業務計劃以及集團政策及程序在醫療美容機構的實施情況。具體而言，我們的核心管理層主要負責：

- 制定整體策略及業務計劃；
- 作出關鍵管理決策，如委任總部及醫療美容機構的關鍵管理人員；
- 制定標準化品牌策略、招聘及績效考核標準及財務管理政策；
- 實施與執行醫療美容診療相關的標準化臨床質量控制程序；

業 務

- 採用系統性的職員培訓計劃；
- 實施醫療美容服務設備及若干用品總部集中商議採購條款及條件，以實現規模經濟並更好地控制我們所採購醫療用品的質量；及
- 就客戶服務及處理客戶投訴及其他反饋採用標準化操作程序。

我們於自身品牌旗下的醫療美容機構建立標準化營運架構，各醫療美容機構均享有授權管理及營運權力。具體而言，我們醫療美容機構的營運架構大體相同，醫療美容機構各個部門擁有特定授權管理及營運權力，並直接向總部相應部門匯報。

我們認為，我們的兩級集中式管理架構有助於我們於旗下所有醫療美容機構提供始終如一的優質服務，並呈現一致的品牌形象。同時該架構可確保總部良好協調及有效監督本集團戰略及業務計劃，並降低營運風險，同時保持各醫療美容機構的管理及營運靈活性，以更好適應當地條件及情況，確保有效實施及日常運營。

醫療美容機構的高度標準化使我們能夠快速成功擴大營運及再創佳績，同時保證優質的臨床質量或服務標準。於2013年至2015年期間，我們新增三家醫療美容機構。此外，我們透過提供醫療美容管理諮詢服務與第三方醫療美容機構及醫師共享我們的管理及營運經驗。於最後實際可行日期，我們為六家醫療美容機構提供管理諮詢服務，其中兩間為中國領先醫療美容服務供應商集團（納斯達克股票市場上市）的附屬公司。更多詳情請參閱本節「醫療美容管理諮詢服務」一段。

線上零售平台結合優秀營銷團隊，助力服務銷售及營銷

不同於僅專注於透過醫療美容機構進行銷售的傳統業務模式，我們亦透過多個在線電商平台經營線上商店，推廣品牌，銷售及營銷服務。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們的線上商店產生的累計收益分別約為人民幣6.8百萬元、人民幣23.5百萬元、人民幣31.9百萬元及人民幣14.1百萬元，分別約佔總收益的6.1%、14.8%、16.7%及24.0%。

業 務

我們認為，客戶對我們服務的真實體驗及評價，對我們向潛在客戶推廣我們的服務以及建立潛在客戶對我們服務的信心尤為重要。該等線上平台的其中一個主要特徵乃客戶在體驗我們的服務後，能夠與我們共享他們的好評及反饋。這使我們能夠無需投入額外廣告努力即可推廣服務及吸引客戶。於最後實際可行日期，我們的線上商店於若干電商線上平台獲得4.0星或以上的平均評分(滿分為5星)。

根據目標客戶的社交及購買模式，我們透過線上渠道銷售我們的服務，目標客戶可線上瀏覽並隨時購買服務。我們的線上商店可透過提供即時購買功能為我們的客戶提供便利，提高潛在客戶對我們品牌的認識，並為我們的醫療美容機構吸引及招攬線上客戶。此外，我們的客戶能夠聯絡我們的線上銷售人員就我們所提供的服務進行一般查詢。為有效推廣醫療美容服務，我們開展針對年輕女性的線上營銷活動，因為根據弗若斯特沙利文報告，中國醫療美容服務的主要消費群體為年齡介乎20至54歲之間的女性群體。

透過持續進行線上營銷及有效的線上營銷策略，根據弗若斯特沙利文報告，我們的客戶獲取成本(即推廣及營銷開支除以獲得的新客戶數量)於2019年約為人民幣700元，遠低於中國行業平均水平(人民幣3,000元至人民幣5,000元)。此外，根據弗若斯特沙利文報告，2019年本集團營銷開支與醫療美容服務收益的比率為約12.7%，遠低於2019年的中國行業平均水平約21.9%。有效的線上營銷活動亦為我們自知名電商平台贏得不少殊榮及認可，例如美團頒發的杭州市醫美人氣商戶、阿里健康頒發的阿里健康最受歡迎醫療機構獎及新氧頒發的五大脂肪名院。於2018年，我們的一位醫師亦獲新氧評為年度最具權威修復名醫大咖。

經驗豐富、業績卓越且執行能力出色的高級管理層團隊

我們的高級管理層團隊擁有眾多經驗豐富且敬業奉獻的專業人員，彼等深入了解中國醫療美容服務行業。本集團主席兼執行董事傅先生在醫療行業擁有逾20年經驗。彼創立本集團的願景乃提供安全優質的醫療美容服務。傅先生積極投入集團的日常營運、管理及戰略規劃，為集團取得成功奠定了堅實基礎。本集團行政總裁兼執行董事余先生擁有逾10年醫療美容服務行業經驗。余先生亦創立廣州英傑仕，並為集團管理諮詢服務業

業 務

務的持續發展提供寶貴行業經驗及業務聯繫。執行董事宋建良先生擁有逾20年醫院管理經驗，特別是在美容外科專科醫院的管理方面擁有豐富的經驗。宋先生於1996年10月獲委任為修復重建外科專業委員會委員，於2019年9月獲委任為中國整形美容協會標準化工作委員會第一屆委員，並於2019年10月獲任浙江省醫師協會美容與整形醫師分會第二屆委員會副會長。宋先生於2008年1月加入本集團，一直擔任本公司四間醫療美容機構的院長。有關高級管理層團隊的進一步詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。除經驗豐富且敬業奉獻的高級管理層團隊外，我們的高水平醫師及醫務人員亦在服務設計及服務安全及質量監督方面發揮積極作用。

在執行董事及高級管理層的領導下，杭州瑞麗於2018年獲中國整形美容協會評為5A級醫療美容機構並於2019年3月獲浙江省整形美容行業協會授予浙江省醫療美容機構A等級評價規範醫療質量突出貢獻獎，我們亦於往績記錄期間透過廣州英傑仕及寧波珠兒麗開始提供醫療美容管理諮詢服務。我們認為，我們管理層團隊的經驗、專業精神及出色執行能力將繼續推動我們向前發展。

我們的策略

我們計劃透過實施以下策略鞏固並擴展我們於中國的市場版圖：

擴展我們的醫療美容機構網絡

根據弗若斯特沙利文報告，2015年至2019年，中國私人醫療美容服務市場的總收益以24.5%的複合年增長率增長，並可望於2019年至2024年以18.7%的複合年增長率迅猛增長。有關進一步詳情，請參閱「行業概覽」一節。我們認為，我們充分準備好利用浙江省該預期增長趨勢。憑藉往期成功業績及品牌形象，我們計劃透過翻新及擴建現有醫療美容機構、有機發展以及戰略性收購擴展我們於浙江省及中國其他城市的業務。

業 務

翻新及擴建現有醫療美容機構

我們計劃翻新現有醫療美容機構的若干區域並擴建杭州瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗，建築面積分別擴張約1,500平方米、1,000平方米及1,000平方米，以改善我們醫療美容機構的物理環境並提升我們的服務能力。

根據弗若斯特沙利文報告，醫療美容機構定期翻新，為客戶提供全新品牌形象及新穎感為一項行業慣例。我們認為，於醫療美容機構為客戶提供舒適環境以增強用戶體驗至關重要，這被視為我們的競爭優勢之一。因此，我們打算對杭州瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗的若干頻繁使用的區域進行翻新，以改善其物理環境及增強用戶體驗。此外，截至2019年12月31日止年度，杭州瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗的利用率分別達到約82.0%、83.4%及91.1%。因此需要擴大該等醫療美容機構的服務能力，以滿足新的業務。我們預計透過租賃現有醫療美容機構附近的可用場所實現該等擴建。我們亦打算翻新瑞安瑞麗，提升皮膚美容服務的服務能力，以滿足客戶不斷增長的需求。我們的醫療美容機構進行有關翻新及擴建之後，我們相信我們可以透過增設更多手術室及服務室，購買更多醫療設備及家具，以及招募更多的醫師、醫務人員以及其他支持人員，提高我們的服務能力、服務範圍和市場份額。

下表載列我們各醫療美容機構的翻新及擴建計劃的若干詳情：

	預計翻新 現有建築 面積 (平方米)	預計擴張 建築面積 (平方米)	預計 新增房間數量	預計新增 醫師數量	預計新增 醫務人員及 其他支持 人員數量	預計新購 設備數量	就一年服務 時長而言預計 提升的服務 能力 ⁽⁸⁾ (小時)
杭州瑞麗 ⁽¹⁾	100	1,500	15間服務室 ⁽⁵⁾	3	27	3 ⁽⁶⁾	46,150 ⁽⁹⁾
瑞安瑞麗 ⁽²⁾	2,060	—	—	2	13	7 ⁽⁶⁾	不適用
瑞麗天鵝 ⁽³⁾	700	1,000	1間手術室 及10間服務室 ⁽⁵⁾	4	16	5 ⁽⁷⁾	34,790 ⁽¹⁰⁾
蕪湖瑞麗 ⁽⁴⁾	500	1,000	12間服務室 ⁽⁵⁾	5	25	4 ⁽⁶⁾	35,500 ⁽¹¹⁾

附註：

- (1) 翻新及擴建計劃主要涉及建築面積約100平方米現有接待區域以及建築面積約1,500平方米的額外擴建區域的翻新；購置相關設備以及僱傭額外的勞動力。

業 務

- (2) 翻新計劃主要涉及於2019年3月最後一次擴建前對瑞安瑞麗約2,060平方米建築面積的原有區域的翻新。考慮到瑞安瑞麗的利用率由截至2018年12月31日止年度的約23.1%迅速增長至截至2019年12月31日止年度的約70.9%；以及瑞安瑞麗皮膚美容服務產生的收益由截至2018年12月31日止年度的約人民幣6.2百萬元迅速增加至截至2019年12月31日止年度的約人民幣13.2百萬元，我們打算透過重新規劃現有服務室、購置額外的醫療美容設備及僱傭額外的皮膚美容服務醫師及職工，對有關區域進行翻新，以提升我們皮膚美容服務的服務能力，滿足不斷增長的有關服務需求。
- (3) 翻新及擴建計劃主要涉及建築面積約700平方米現有接待區、服務室、手術室及若干公共區域以及建築面積約1,000平方米的額外擴建區域的翻新；購置相關設備以及僱傭額外的勞動力。
- (4) 翻新及擴建計劃主要涉及建築面積約500平方米現有接待區及若干服務室以及建築面積約1,000平方米的額外擴建區域的翻新；購置相關設備以及僱傭額外的勞動力。
- (5) 服務室包括諮詢室、注射室、治療室及其他服務室。
- (6) 新設備包括用於祛皺亮膚的調Q激光設備、皮膚補水設備及進行熱瑪吉治療的射頻設備。
- (7) 新設備包括激光脫毛設備及皮膚補水設備。
- (8) 基於董事的最佳估計，預計提升的服務能力指假設有關醫療美容機構的翻新及擴建計劃已全面完成，我們在醫療美容機構一年內可提供的額外服務時長，其按下列各項的乘積計算：(i)我們為實施特定類型的醫療美容診療建立的額外服務場地數量(即實施美容外科診療的手術室數量及分別專門實施美容注射診療及能量型診療的醫院床位數量)；(ii)每個新增服務場地每天最大服務時長(即手術室服務8小時及醫院床位服務10小時)；及(iii)每年355個工作日。
- (9) 截至2019年12月31日止年度，就服務時長而言，預計提升的服務能力約佔杭州瑞麗服務能力的38%。
- (10) 截至2019年12月31日止年度，就服務時長而言，預計提升的服務能力約佔瑞麗天鵝服務能力的102%。
- (11) 截至2019年12月31日止年度，就服務時長而言，預計提升的服務能力約佔蕪湖瑞麗服務能力的104%。

業 務

我們估計所有四家醫療美容機構翻新及擴建工程的總成本約為[編纂] (約等於[編纂])，預期主要由[編纂]約[編纂]提供資金。下表載列我們為翻新及擴建各醫療美容機構的預計投資額明細：

	預計投資額				總計
	杭州瑞麗	瑞安瑞麗	瑞麗天鵝	蕪湖瑞麗	
翻新及家具費用	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
額外醫療美容設備費用	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
年度額外醫師及員工費用	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
年度額外租金	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
營運資金	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
總計	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]

經考慮包括物業現有物理狀況及物業現有服務能力充分性等因素，我們根據需要對我們的醫療美容機構進行了翻新。於往績記錄期間，我們分別於2018年8月及2019年3月完成了杭州瑞麗及瑞安瑞麗翻新及擴建，分別產生成本約人民幣6.4百萬元及人民幣6.0百萬元。該費用主要包括(i)杭州瑞麗建築面積約350平方米擴建區域的翻新費用及當時建築面積約470平方米現有區域的小規模修繕費用；(ii)瑞安瑞麗建築面積約801平方米擴建區域的翻新費用；及(iii)購置額外醫療美容設備及僱傭額外勞動力的相關費用，惟不包括擴建區域所涉及的額外租金(視情況而定)及營運資金。除(i)上述杭州瑞麗及瑞安瑞麗最後一次翻新及擴建；(ii)瑞麗天鵝於2015年12月對經營場所進行改裝翻新以及擴建；及(iii)不時進行的小規模修繕及翻新工程外，我們的四間醫療美容機構自其開業以來均未進行大型翻新及擴建工程。

我們計劃分階段進行翻新和擴建工程，以便我們能夠在正常營業時間內繼續提供服務，並在營業時間外進行結構工程施工，將該等工程對業務的影響減到最小。由於杭州瑞麗與瑞麗天鵝較為接近，彼此之間距離約五公里，我們還於不同時間進行杭州瑞麗及

業 務

瑞麗天鵝的翻新及擴建工程，以便根據需要將業務自一間機構暫時轉移至另一間，以減輕有關工程對杭州市業務的影響。我們預計對各現有醫療美容機構的整個翻新和擴建工程將歷時約兩至六個月，且我們認為我們的營運不會因此出現重大中斷。

有機發展

我們認為，憑藉我們的市場領導地位及廣泛的能力，我們可在利用日益增長的中國醫療美容服務市場方面處於有利位置。我們計劃於上海市開設一間根據中國相關法律及法規具備醫院資質的全新醫療美容機構，提供本集團現時所提供的各項服務。根據弗若斯特沙利文報告，上海市為長江三角洲經濟區中心城市，其醫療美容服務市場成熟，醫療美容服務的消費水平高出中國平均消費水平許多；於2019年，上海市醫療美容服務收入於中國各城市中位居第二。此外，根據弗若斯特沙利文報告，2015年至2019年期間，上海市醫療美容服務的人均消費以21.7%的複合年增長率增長，2019年達人民幣338元，預期2024年將達到人民幣804元，大幅高於2019年醫療美容服務的人均國民消費人民幣103元。上海市私營醫療美容服務市場的市值從2015年的人民幣21億元升至2019年的人民幣51億元，複合年增長率達24.5%，預計到2024年市值將達人民幣124億元，複合年增長率為19.4%。此外，由於上海市擁有多間以醫療美容診療聞名的公立醫院，醫療美容服務市場迅速增長並成為中國領先的市場之一。因此，董事認為，透過在上海市建立一間醫療美容醫院，也有望提升客戶的信心，增強我們的品牌影響力，並進一步強化本集團的企業形象，從而進一步吸引客戶，擴大我們在中國的業務。

根據中國監管制度，醫療美容機構分為四類，即醫療美容醫院、醫療美容門診部、醫療美容診所及醫療美容科。各類機構在(其中包括)專科床位或座椅數量、特定臨床科室以及醫師及醫務人員數量方面均有不同要求。其中，醫療美容醫院是設立要求最高且最具擴展性的醫療美容機構類型。有關各類醫療美容機構的基本要求進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽 — 《美容醫療機構、醫療美容科(室)基本標準(試行)》」一節。根據弗若斯特沙利文報告，醫療美容服務消費者往往更容易對具有良好市場聲譽的可擴展醫療美容機構樹立信心。因此，我們計劃於上海市建立醫療美容醫院而非其他類型的醫療

業 務

美容機構，從而我們可盡量擴大品牌影響力。於最後實際可行日期，我們四家醫療美容機構中的兩家(即杭州瑞麗及瑞安瑞麗)為醫療美容醫院。我們擬嚴格遵守中國相關法律法規的要求及資質，建立相關醫療美容醫院。基於當前市況及監管環境，董事認為，擬於上海市建立的醫療美容醫院能夠滿足相關要求及資質，並獲得相關經營許可證。

根據弗若斯特沙利文報告，於2019年12月，上海市登記在冊的醫療美容服務供應商有約400家，其中醫療美容醫院佔比不到5%。然而，根據弗若斯特沙利文報告，上海市私營醫療美容服務市場高度集中於頂尖機構，其中2019年前五大市場參與者的醫療美容服務收益約佔上海市市場份額的38.1%，且其中兩家於上海市設有醫療美容醫院。此外，於最後實際可行日期，上海市僅有兩家經營有醫療美容機構的[編纂]醫療美容服務提供商，且上海市僅有兩家醫療美容機構獲得中國整形美容協會的「5A」認證。因此，董事認為，上海市對具規模及知名的醫療美容醫院的需求旺盛。鑒於上海市的市場需求以及我們的知名品牌及在浙江省的市場認可度，我們認為，我們可以透過設立醫療美容醫院及與上海市現有的其他醫療美容服務提供商競爭在上海市複製我們的成功。為了抓住上海市的市場需求，我們計劃實施以下策略：

- (i) 我們計劃於新醫院投入營運前三個月開始進行大規模的品牌營銷及推廣活動，以提高我們品牌於上海市的曝光度及知名度，並吸引新的客戶。作為以「瑞麗」品牌營運，且2019年醫療美容服務收益於杭州市及浙江省所有私營醫療美容服務提供商中分別排名第四及第五的浙江省領先的私營醫療美容機構集團之一，董事相信，我們的品牌於中國醫療美容服務提供商中已建立了良好的聲譽。於最後實際可行日期，鑒於上海市僅有兩家經營有醫療美容機構的[編纂]醫療美容服務提供商，且上海市僅有兩家醫療美容機構獲得中國整形美容協會的「5A」認證，董事相信，本集團獲得中國整形美容協會的「5A」認證及[編纂]地位，將使我們能夠透過有效品牌營銷及推廣活動於上海市迅速建立我們的聲譽。

業 務

憑藉我們有效的線上營銷策略，我們擬聚焦於線上營銷開展品牌營銷及推廣活動，包括線上零售平台的推廣活動、與網紅或關鍵意見領袖合作以及客戶體驗流媒體。過往而言，根據弗若斯特沙利文報告，我們2019年的客戶獲取成本遠低於行業平均水平，表明了我們有效的線上營銷投入，這使得我們於線上獲得了強大的品牌認可，包括於知名電子商務平台獲得各類獎項及認可，如美團頒發的「杭州市醫美人氣商戶」、阿里健康頒發的「阿里健康最受歡迎醫療機構獎」及新氧頒發的「五大脂肪名院」，以及我們的線上商店於若干知名電子商務線上平台獲得高度評價。董事相信，我們強大的品牌線上知名度，以及我們有效的線上營銷，將使得我們能夠有效地確立我們的地位，並推動我們於上海市的醫療美容服務銷售。我們亦計劃於上海市透過戶外廣告進行營銷，以進一步提高品牌於新市場中的知名度。

- (ii) 鑒於相較於美容外科服務，皮膚美容服務及微創美容服務更易於透過提供免費試用營銷，且通常需要多次回訪方能達致或維持理想的美容效果，該等服務相對而言更能有效地吸引新客戶及回頭客。因此，於我們上海市醫院開業後的最初期間，我們擬集中資源，利用我們各類醫療美容服務設備及經驗豐富的醫師及醫務人員，提供廣泛的皮膚美容服務及微創美容服務。而於美容外科服務方面，我們擬聚焦於少數幾項享有聲譽的診療，如脂肪移植診療，由於該等診療，我們於2019年獲得了新氧頒發的「五大脂肪名院」。董事相信，於營運初始階段的有關營運重點，將有助於我們於短時間內積累客戶及搶佔上海市的市場份額，亦能使我們不斷增強我們的核心競爭力，以及於新市場發展新的優勢。
- (iii) 我們擬於上海市營運的初始階段，透過就上述重點診療提供有競爭力的定價，以及就我們的皮膚美容服務及通常需多次回訪方能達致或維持理想美容效果的微創美容手術提供免費試用吸引新客戶及於上海市迅速建立我們的客戶基礎。由於我們於線上營銷的不懈努力及有效的線上營銷策略，根據弗若斯特沙利文報告，我們的客戶獲取成本(即推廣及營銷開支除以獲得的新客戶數量)於2019年約為人民幣700元，遠低於中國行業平均水平(人民幣3,000元至人民

業 務

幣5,000元)。憑藉我們相對較低的客戶獲取成本，董事相信，我們能夠提供具有競爭力的定價，並於上海市營運初始階段維持可接受的溢利率，以吸引新客戶，並於新市場建立我們的聲譽。儘管我們提供具競爭力的定價，我們致力於透過採用中國整形美容協會給予的「5A」醫療機構相同的標準及要求、認證，提供高品質的服務。鑒於當前上海市僅有兩家醫療美容服務提供商獲得中國整形美容協會的「5A」認證，我們相信，我們以具競爭力的價格提供高品質服務，將使我們能於上海市迅速建立起自己的聲譽及客戶基礎。

下表載列我們於上海市成立新醫療美容醫院的預計有意擴建計劃詳情：

地點	當前狀況	預計規模	預期開設時間	預計投資總額及資金來源
上海市	集資及選址階段	<ul style="list-style-type: none"> — 建築面積：5,000至5,500平方米 — 30至40間治療室及8至10間手術室 — 15至20名醫師 — 主要服務包括美容外科服務、微創美容服務、皮膚美容服務及牙齒美容服務 	2023年第二季	約[編纂] (約等於[編纂]) (約[編纂]來自[編纂][編纂]，以及約[編纂]來自內部資源及/或銀行借款)

下表載列我們上海市新醫療美容醫院的估計投資總額明細：

	估計投資總額 (人民幣千元)
翻新費用	[編纂]
年度租金	[編纂]
推廣開支	[編纂]
醫療美容設備費用	[編纂]
醫師及員工年度費用	[編纂]
營運資金	[編纂]
總計	[編纂]

業 務

新醫療美容醫院的開設一般涉及若干步驟，包括戰略規劃、市場調研、選址、可行性研究、監管審批流程、經營場所的建設及裝潢、招聘必要人員、購置設備及物料，以及開始經營。根據管理層估計及當前市況，就醫療美容醫院而言，整個流程一般需要一至兩年方能完成。上海市有關成立醫療美容醫院的監管規定與浙江省及安徽省的規定於所有重大方面均類似，具體而言，上海市的新醫療美容醫院須獲得當地相關行政部門簽發的醫療機構執業許可證，以及其他營業相關許可證；同時醫院亦須擁有法規要求數量的醫師及醫務人員。基於當前市況及監管環境，董事預期，於符合建立醫療美容醫院的各項要求並根據相關法律法規提交申請文件後，相關行政部門將需要約兩至四個月方能頒發醫療機構執業許可證。根據新醫院的預期開業時間，我們預期將於2023年第二季度取得有關醫療機構執業許可證及其他必要的經營許可證。

鑒於我們的業務性質，通常情況下，新醫療美容機構於經營初期經營成本較高而收入較低。新醫療美容機構於開始錄得年度淨利潤之時實現收支平衡。新醫療美容機構的投資回收期是指本公司從相關醫療美容機構所獲累計經營現金流量，用於支付初始投資所需的時間。基於我們過往的營運經驗及當前市況（並未計及任何自然災害、天災或包括COVID-19在內的疫情發生而帶來的影響或潛在影響），新設醫療美容機構實現收支平衡一般平均需要約21個月，而收回最初投資平均需要約47個月。基於我們的管理層的最佳預測、現有市況、我們把握市場需求的策略及過往營運經驗（並未計及包括任何自然災害、天災或COVID-19在內的疫情發生而帶來的影響或潛在影響），我們旨在促使我們擬於上海市建立的新醫院於36個月內實現收支平衡，並於80個月內獲得投資回報。我們擬於上海市新建的醫院預期將具有更長的收支平衡期及投資回收期，主要原因為：(i)就董事所知，相較於浙江省，上海市醫療美容機構的營運成本較高，例如員工成本及租金，因此需要更高的銷售成本和初始投資金額；(ii)我們現有的醫療美容機構的收支平衡期及投資回收期乃基於數年前的營運成本，考慮到通貨膨脹因素，董事預計，本集團現時建立醫療美容機構的銷售成本會更高；(iii)根據本集團旨在把握上海市的市場

業 務

需求的策略，我們將於營運初期為若干重點醫療美容服務提供有競爭力的價格，並提供皮膚美容服務和微創美容服務免費試用，因此，預計於新醫院營運首年，成本將會較高，利潤較低，營運現金流量亦較高；及(iv)採用保守估計來計算上海市新醫院的收支平衡期及投資回收期。有關醫療美容機構收支平衡及投資回收期限的進一步詳情，請參閱本節「收支平衡及投資期」一段。

戰略性收購

我們計劃尋找擁有強勁往績表現及良好聲譽的醫療美容機構的收購機會。我們認為，收購該等醫療機構可助力我們迅速在浙江省新市場再創佳績。根據弗若斯特沙利文報告，由於我們於浙江省有逾10年的業績記錄，並於2019年就醫療美容服務收入於浙江省各私人醫療美容機構提供商中位居第五，我們擬進一步提高市場滲透率並鞏固我們於浙江省的市場地位。作為佔中國人口4%的省份，浙江省2019年醫療美容服務市場的收入佔全國市場的7%。因此，我們認為浙江省醫療美容業務有巨大的增長潛力。透過收購擴展市場時，我們的目標收購對象主要為已全面經營至少三年，建築面積介於2,000至3,000平方米範圍內，年收入約為人民幣30百萬元以及每年5,000多名活躍客戶的醫療美容機構。此外，往期存在任何重大醫療糾紛或醫療事故的醫療美容機構不會是我們的收購目標。我們的管理層活躍於相關醫療美容行業協會，且透過提供醫療美容管理諮詢服務業務與市場參與者保持密切聯繫，因此可即時獲得有關潛在合適目標的資訊。我們根據多項選擇標準評估潛在的醫療美容機構目標，包括目標的位置及其與主要商業區的距離、目標的現有業務規模及臨床科室、醫師及醫務人員的經驗及往績表現、目標的所處城市的競爭格局、目標的歷史表現及專業聲譽，以及其對我們企業文化及現有醫療美容機構的適應性。於最後實際可行日期，我們的觀察名單上有三個潛在目標，該等目標均位於浙江省內。

我們計劃就戰略性收購一間醫療美容機構投資約[編纂]（約為[編纂]），並對已收購醫療美容機構進行品牌重塑，使其符合我們的現行營運標準。我們計劃主要以[編纂]的[編纂]，及以內部資源及／或銀行借款為上述計劃收購事項提供資金。於最後實際可

業 務

行日期，我們尚未就收購事項達成任何意向書或協議，亦未確定任何明確的收購目標。

實施擴展計劃時，我們或將面臨眾多挑戰，如招聘經驗豐富的醫師及醫務人員、獲得必要執照及許可證以及保持我們的競爭優勢。為此，我們計劃繼續透過提供有競爭力的福利及有前途的職業機會，吸引及挽留經驗豐富的醫師及醫務人員加入我們。此外，我們將根據所有適用的法律、法規及規則，為我們的擴展計劃（主要涉及新醫療美容機構的開設）申請必要的批准、許可證及執照。我們的擴展計劃不可避免地不時受到我們的經營情況及市場條件的影響，我們或將對其作出相應調整，以符合我們的最佳利益。有關詳情請參閱本文件「風險因素 — 我們的擴張計劃（特別是將業務擴張至中國多個新的地理區域的計劃）存在不確定性並具風險，我們可能無法成功管理擴張後的業務」、「風險因素 — 新醫療美容機構的開業可能導致短期的財務業績出現波動」以及「風險因素 — 新開業及收購的醫療美容機構可能不會按預期實現正常運作，這可能對我們的業務、經營業績、財務狀況及前景造成不利影響」各節。

進行戰略性收購及投資實現垂直整合

我們計劃尋求收購及投資機會，以垂直擴展醫療美容服務行業的供應鏈，即投資或與醫療美容耗材或設備的上游供應商結為商業聯盟，從而更好地控制供應品的成本及質量並拓寬我們的收益基礎。我們計劃動用我們的內部資源及／或銀行借款為上述垂直擴展計劃提供資金。

2019年12月16日，深圳瑞泉與一名個人賣方（九美信禾的控股股東及獨立第三方）及九美信禾訂立股權投資協議（「投資協議」），據此，深圳瑞泉從賣方收購九美信禾10%的股權，代價為人民幣6百萬元。有關代價乃經參考九美信禾估計未來業績的業務估值釐定。收購於2019年12月27日完成。根據投資協議，深圳瑞泉及其聯營公司獲許使用與初真面部植入物相關的商標及品牌形象。

九美信禾為初真面部植入物（一家韓國進口的e-PTFE面部植入物品牌）的中國獨家分銷商。於往績記錄期間，我們向第三方供應商採購包括國產品牌及美國進口品牌在內的e-PTFE植入物供提供美容外科服務之用的金額分別約為人民幣533,000元、人民幣

業 務

739,000元、人民幣586,000元及人民幣227,000元。於最後實際可行日期，僅三家外國e-PTFE植入物製造商(包括初真面部植入物的製造商)及三家國內e-PTFE植入物製造商獲得國家藥監局頒發的醫療器械註冊證書。初真面部植入物作為自韓國進口的品牌e-PTFE植入物，對於我們的客戶而言，該產品較其他國外進口美國品牌更為實惠。為確保醫療美容服務所用e-PTFE植入物穩定及可靠的供應，以及更好地控制e-PTFE植入物的質量及成本，我們與九美信禾簽訂了初真面部植入物的分銷代理協議。

2019年12月16日，瑞麗器械就於安徽省、浙江省及上海市非獨家銷售及分銷初真面部植入物分別與九美信禾訂立三份代理協議(「代理協議」)。

代理協議的主要條款如下：

- | | | |
|-------------|---|---|
| 日期 | : | 2019年12月16日 |
| 期限 | : | 2020年1月1日至2022年12月31日 |
| 按金 | : | 根據代理協議，瑞麗器械應自代理協議日期起30日內，就安徽省、浙江省及上海市分別向九美信禾支付按金人民幣1.5百萬元、人民幣2.0百萬元及人民幣1.5百萬元。該等按金應於代理協議到期後退還給深圳瑞泉。 |
| 銷售目標或最低購買要求 | : | 瑞麗器械並無銷售目標及最低購買要求。 |
| 定價及供應 | : | 九美信禾承諾，將於授權區域內以最低價格優先向瑞麗器械供應初真面部植入物。供應的初真面部植入物可供深圳瑞泉及其聯屬公司使用，或轉售予第三方。轉售價格並無限制。 |
| 銷售及分銷 | : | 瑞麗器械取得相關醫療器械經營許可證後應積極促進初真面部植入物的銷售。 |

業 務

我們還認為，九美信禾的此項戰略性收購及投資以及代理協議可使我們開拓醫療美容植入物市場，同時拓寬我們的收益基礎。根據弗若斯特沙利文報告，相較硅膠等其他植入材料，e-PTFE為多孔結構，組織相容性更高，允許身體組織長入並能與之結合。e-PTFE的質地輕盈，可避免在皮膚下移位引致壓迫骨組織。根據弗若斯特沙利文報告，E-PTFE相對於其他植入材料更具實質益處，預期日後將越來越受歡迎。於2020年6月23日，瑞麗器械獲得在中國銷售及分銷初真面部植入物所需的醫療器械經營許可證。

購置新醫療美容服務設備及治療耗材，拓展現有醫療美容機構的治療服務範圍

科技的飛速發展可極大推動我們經營所在行業的發展。為維持競爭力，我們認為緊隨主流治療技術及設備以及治療耗材的趨勢極為必要。我們計劃繼續投資約[編纂] (約為[編纂]) 購買先進的醫療美容服務設備，並引進新技術。特別是，我們計劃透過引進新技術繼續改善我們的美容外科服務，改進平均單次消費相對較高的部分醫療美容診療，以及引進各類新型診療，拓展我們所提供治療服務的範圍。例如，我們於2018年購進用於提供皮秒激光診療的設備總計約[編纂]，導致皮膚美容服務收益增加，並為我們吸引新客戶及促進醫療美容服務整體銷售額的增長。下表載列新購置美容服務設備的預計投資總額明細：

擬購置的醫療美容服務設備類型	預計擬為醫療機構 購置的醫療美容 服務設備數	預計投資總額 (人民幣千元)
激光 ⁽¹⁾	14	[編纂]
	杭州瑞麗：3	[編纂]
	瑞安瑞麗：4	[編纂]
	瑞麗天鵝：3	[編纂]
	蕪湖瑞麗：4	[編纂]
外科相關 ⁽²⁾	6	[編纂]
	杭州瑞麗：4	[編纂]
	瑞麗天鵝：2	[編纂]
總計	20	[編纂]

業 務

附註：

1. 激光設備包括激光減脂新設備以及採用四種激光技術進行面部緊致護理所用的新設備。
2. 外科相關的設備包括水動力抽脂治療所用新設備及使醫師能夠更精準執行外科手術的內窺鏡設備。

我們的高級管理層一直緊隨主流市場技術、醫療美容設備及治療耗材，以滿足我們客戶不斷增長的需求。我們預期將於[編纂]中動用約[編纂]，購置醫療美容服務設備(如水動力抽脂治療所用設備、激光抽脂治療所用設備以及採用四種激光技術進行面部緊致護理所用的設備，彼等均為市場上可用的最新技術)及醫療消耗品，以提高治療效率，改善客戶體驗並擴展我們在現有醫療美容機構提供的治療服務範圍。

積極推廣品牌

隨著業務的持續增長，我們認為透過有效的營銷策略打造成功的品牌對於維持我們現有的聲譽和吸引新客戶(尤其是在我們計劃擴展至的新地理市場)至關重要。為繼續維護及推廣我們的品牌，並提高我們在當前和潛在市場中的公眾知名度，我們計劃加大營銷力度，通過在甲級寫字樓投放更多電梯廣告並透過多個網絡平台與部分網絡紅人或關鍵意見領袖合作推廣我們的品牌，以積極推廣我們的品牌。根據營銷戰略，我們預期將使用約[編纂](約為[編纂])來推廣我們的品牌及醫療美容服務。下表載列我們積極推廣品牌的預計投資總額明細：

	預計投資總額 (人民幣千元)
室外廣告	[編纂]
網絡營銷	[編纂]
與網絡紅人或關鍵意見領袖合作	[編纂]
總計	[編纂]

我們計劃主要透過[編纂]中的[編纂]為上述策略的實施提供資金，剩餘款項由我們的內部資源及／或銀行借款提供資金。

業 務

用於實施我們策略的預計投資總額及資金來源

下表列示用於實施我們策略的預計投資總額及各自資金來源：

	預計投資總額 (千港元)	資金來源	
		[編纂] (千港元)	內部資源及 ／或銀行借款 (千港元)
擴展我們的醫療美容機構網絡	[編纂]	[編纂]	[編纂]
— 翻新及擴建現有醫療美容機構	[編纂]	[編纂]	[編纂]
— 有機發展	[編纂]	[編纂]	[編纂]
— 策略收購	[編纂]	[編纂]	[編纂]
購置新醫療美容服務設備及治療耗材， 拓展現有醫療美容機構的治療服務 範圍	[編纂]	[編纂]	[編纂]
積極推廣品牌	[編纂]	[編纂]	[編纂]
總計	[編纂]	[編纂]	[編纂]

業 務

假設[編纂]並無獲行使，我們估計[編纂]（經扣除[編纂]費用及估計開支，並假設每股[編纂]的[編纂]港元（即指示性[編纂]範圍的中位數））將合共約為[編纂]百萬港元。我們目前擬按下列方式應用該等[編纂]：

	自最後實際 可行日期至 2021年6月30日 (千港元)	截至2021年 12月31日 止六個月 (千港元)	截至2022年 6月30日 止六個月 (千港元)	截至2022年 12月31日 止六個月 (千港元)	截至2023年 6月30日 止六個月 (千港元)	2023年 6月30日 之後 (千港元)	總計 (千港元)	總[編纂] 概約百分比
擴展我們的醫療美容機								
構網絡	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
— 翻新及擴建現有 醫療美容機構	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
— 有機發展	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
— 戰略性收購	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
購置新醫療美容服務設 備及治療耗材，拓 展現有醫療美容機 構的治療服務範圍								
	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
積極推廣品牌	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
一般營運資金	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
總計	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]

業 務

我們的商業模式

我們的收入主要來自提供醫療美容服務，主要包括(i)美容外科服務；(ii)微創美容服務；及(iii)皮膚美容服務(主要包括各種能量診療)。我們亦自2017年12月起開始提供醫療美容管理諮詢服務。

下表載列按所示期間提供的服務類型劃分的收入：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	估收入 人民幣千元	百分比	估收入 人民幣千元	百分比	估收入 人民幣千元	百分比	估收入 人民幣千元	百分比	估收入 人民幣千元	百分比
醫療美容服務	112,932	100.0	146,256	92.0	183,609	96.1	88,699	96.3	57,476	97.9
— 美容外科服務	56,685	50.2	57,530	36.2	54,996	28.8	28,547	31.0	14,384	24.5
— 微創美容服務	28,854	25.5	40,310	25.4	55,942	29.3	26,176	28.4	20,196	34.4
— 皮膚美容服務	24,011	21.3	41,768	26.3	58,092	30.4	25,798	28.0	18,417	31.4
— 其他 ^(附註)	3,382	3.0	6,648	4.1	14,579	7.6	8,178	8.9	4,479	7.6
醫療美容管理諮詢服務	—	—	12,679	8.0	7,547	3.9	3,382	3.7	1,254	2.1
總計	<u>112,932</u>	<u>100.0</u>	<u>158,935</u>	<u>100.0</u>	<u>191,156</u>	<u>100.0</u>	<u>92,081</u>	<u>100.0</u>	<u>58,730</u>	<u>100.0</u>

附註：其他主要包括牙齒美容服務以及輔助服務，如為住院病人提供的麻醉服務、護理服務及體檢服務。

業 務

我們的服務

醫療美容服務

我們為客戶提供廣泛的醫療美容服務，以滿足彼等不同的美容及抗衰老目標，旨在改善彼等的外形及健康狀況。下表載列於往績記錄期間我們就美容外科服務、微創美容服務及皮膚美容服務進行的醫療美容診療次數及活躍客戶人數，以及每次診療的平均開支及每位活躍客戶的平均開支：

	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月	
	2017年	2018年	2019年	2019年	2020年
美容外科服務					
已執行的診療數量	4,837	7,318	8,280	4,219	2,275
每次診療平均開支 ⁽¹⁾ (人民幣)	11,719	7,861	6,642	6,766	6,323
活躍客戶人數	3,297	4,729	5,184	2,607	1,539
每位活躍客戶的平均開支 ⁽²⁾ (人民幣)	17,193	12,165	10,609	10,950	9,346
微創美容服務					
已執行的診療數量	22,595	44,948	55,773	22,594	21,492
每次診療平均開支 ⁽¹⁾ (人民幣)	1,277	897	1,003	1,159	940
活躍客戶人數	9,554	16,560	21,978	11,135	9,338
每位活躍客戶的平均開支 ⁽²⁾ (人民幣)	3,020	2,434	2,545	2,351	2,163
皮膚美容服務					
已執行的診療數量 ⁽³⁾	91,844	177,653	238,342	97,604	78,992
每次診療平均開支 ⁽¹⁾ (人民幣)	261	235	244	264	233
活躍客戶人數	16,380	26,496	42,673	22,488	20,203
每位活躍客戶的平均開支 ⁽²⁾ (人民幣)	1,466	1,576	1,361	1,147	912
已執行的診療總數	119,276	229,919	302,395	124,417	102,759
每次診療平均開支⁽⁴⁾(人民幣)	947	636	607	713	559
活躍客戶人數	29,231	47,785	69,835	36,230	31,080
每位活躍客戶的平均開支⁽⁴⁾(人民幣)	3,863	3,326	2,737	2,448	1,849

附註：

- (1) 每次診療平均開支按各類型醫療美容服務收入除以相關年／期內已執行的相關診療數量計算。
- (2) 我們按各類醫療美容服務的收益除以其年／期內活躍客戶相關人數計算每位活躍客戶的平均開支。
- (3) 已執行診療數包含試驗診療、修整診療及作為促銷禮品執行的診療。
- (4) 每次診療平均開支及每位活躍客戶平均開支分別按醫療美容服務收入除以相關年／期內已執行的診療總數或活躍客戶總人數計算。

業 務

由於活躍客戶數量的增加，整個往績記錄期間內已執行的診療數量呈增長趨勢，這主要得益於(i)社會對醫療美容服務的接受程度日益提升；及(ii)成功採用新的商業零售理念後，我們有效的線上營銷活動推動醫療美容服務增長，該理念旨在吸引大量的目標消費者，即購買模式深受主要意見領袖及網絡紅人的影響且具有線上購物習慣的年輕女性。由於相關期間內我們為增強競爭力而採取的定價策略及已實施診療類型的佔比不同，每次診療平均開支及每位活躍客戶平均開支總體呈下降趨勢。有關每種類型醫療美容服務已執行的診療數量及每次診療平均開支的分析，請參閱本文件「財務資料 — 經營業績的主要構成 — 按服務項目劃分的收益」一節。

美容外科服務

我們的美容外科服務涉及提供美容外科診療。美容外科診療為侵入性診療且是為了改變面部或身體各個部位的外形而進行，例如眼瞼、鼻子、胸部及面部形狀。

下表載列於往績記錄期間我們的主要美容外科診療：

診療	描述及預期美容效果	於最後實際 可行日期的 診療單價區間 <small>(附註)</small> (人民幣元)
眼部診療	改善眼睛或眼瞼的形狀及外觀以及矯正眼瞼畸形，例如雙眼瞼診療、眼角矯正、眼袋塑形及眼瞼下垂矯正	980至22,300
鼻整形術	透過植入假體或從身體其他部位抽取的軟骨改變鼻形及／或修改鼻形	4,800至58,000
胸部整形	豐胸或縮胸，提升下垂的乳房或改變乳房的形狀	9,800至90,000
抽脂術／ 脂肪移填	去除身體特定部位的多餘脂肪組織，並可按照客戶要求作進一步處理後注入身體其他特定部位	2,500至36,000
線性整形	在身體不同部位的皮膚下植入生物蛋白質線，以促進皮膚血液循環及刺激膠原蛋白增生，實現提升、緊緻特定皮膚區域及塑形的效果	6,000至50,000

業 務

附註：我們外科美容診療的價格範圍因診療類型不同而顯著不同，因該等價格取決於一系列因素組合，包括(i)診療的複雜程度；(ii)治療面積；(iii)使用的植入物類型(例如，對於鼻整形術所需的假體，客戶可選擇e-PTFE等更先進及昂貴的假體或更實惠的材料(如塑料))；(iv)植入物的品牌及產地；及(v)實施診療醫師的資歷。

由於此類診療的性質為外科診療，我們進行的大多數美容外科診療的美容效果可無限持續，惟效果可能持續一年左右同時所植入的生物蛋白質線還未被身體組織完全吸收的若干線雕塑形診療除外。

診療前，通常需要對我們的美容外科診療客戶進行麻醉，整個的麻醉過程由我們的合資格麻醉師進行。我們所有的美容外科診療均要求須由具有必要臨床工作經驗的合資格醫師根據相關的中國法律及法規進行。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，美容外科診療產生的收入分別約為人民幣56.7百萬元、人民幣57.5百萬元、人民幣55.0百萬元及人民幣14.4百萬元，分別佔我們同期總收入的50.2%、36.2%、28.8%及24.5%。

微創美容服務

我們的微創美容服務為提供微創診療，涉及最大限度地減少進入人體組織，且無診療切口。該等診療將A型肉毒桿菌毒素及皮膚填充劑注入身體及面部不同部位以減少皺紋及／或實現身體或面部塑形。

下表載列於往績記錄期間我們的主要微創美容診療：

診療	描述及預期美容效果	於最後實際 可行日期的 診療／注射 單價區間 (人民幣元)
注射A型肉毒 桿菌毒素	注射A型肉毒桿菌毒素藥物，例如國產衡力、 BOTOX [®] 至面部、皮下或肌肉層以減少皺紋	每合診療450至 9,800 ⁽¹⁾
注入皮膚填充劑	注入皮膚填充劑，如瑞藍 [®] 、潤百顏、伊婉 [®] 、 艾莉薇 [®] 、Juvéderm [®] 或潤致 [®] 至面部、皮下或 骨膜層以減少皺紋，提升鬆弛皮膚並恢復皮膚 下飽滿度	每次注射499至 12,800 ⁽²⁾

業 務

附註：

- (1) 各診療A型肉毒桿菌毒素注射的價格範圍顯著不同，因有關價格主要取決於所用藥物的劑量，而劑量又取決於預期治療部位。
- (2) 皮膚填充劑注射的價格範圍因所用皮膚填充劑的類型及品牌不同而顯著不同。

注射美容診療的美容效果僅持續有限的時間(通常少於一年)，並且取決於注射材料及客戶的身體狀況。我們充分告知客戶診療的預期有效期，且後續當彼等先前進行的診療效果失效時，許多人返回再次進行診療。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們微創美容服務的回頭客分別為5,551、8,306、12,704及6,140人，相當於相關年度至少接受一次診療的活躍客戶總數的約19.0%、17.4%、18.2%及19.8%。

我們所有的微創美容診療均要求須由具有必要臨床工作經驗的合資格醫師根據相關的中國法律及法規進行。

該等注射美容診療有助於個體改善其外形，對身體組織的損害最小且在全球及中國越來越受歡迎，因為與美容外科診療相比，它們具有相對較低的風險、較低的價格以及更短的恢復期，且與傳統無創美容服務相比具有相對更快及更明顯的效果。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，微創美容服務產生的收入分別為人民幣28.9百萬元、人民幣40.3百萬元、人民幣55.9百萬元及人民幣20.2百萬元，分別佔我們同期收入的25.5%、25.4%、29.3%及34.4%。

皮膚美容服務

我們的皮膚美容服務主要包括使用激光、射頻及強脈衝光等各種形式能源的設備進行的用於各種目的的能量診療，例如祛痘及色素去除、嫩膚、皮膚提升及緊緻以及脫毛。

為提供安全和高質素的皮膚美容服務，我們力求採用能量型設備。我們所有的主要能量型設備已在安全性及功效方面獲得國家藥品監督管理局的許可。此外，我們已實施多項有關設備使用的安全規程，例如在投入使用之前由我們的從業人員進行評估、為員工提供操作手冊以及由供應商不時進行維護。

業 務

下表載列於往績記錄期間我們的主要皮膚美容診療：

診療	描述及預期美容效果	於最後實際 可行日期的 診療單價區間 <small>(附註)</small> (人民幣元)
美塑療法	利用真空負壓技術，透過專用儀器的微針將活性物質(例如透明質酸)注入真皮和表皮，旨在滋潤肌膚、收縮毛孔、改善膚色及減少細紋。	980至5,040
皮秒	使用皮秒級脈寬激光，利用其強大的脈衝能量精準震碎色素組織或紋身，達到減少色素及提亮膚色的效果。	680至3,800
微針治療系統	使用專門設計的滾輪，透過其表面上的無數微針於短時間內在皮膚表面造成無數個微通道，激發人體的自我修復過程，旨在祛除及減淡痘印、雀斑及皺紋。	980至3,800
調Q激光	使用納秒級脈寬激光，利用選擇性光熱作用精準震碎色素組織或紋身，達到減少色素及提亮膚色的效果。	1,500至3,980
激光脫毛	利用激光的選擇性光熱作用破壞毛囊及周圍的毛囊幹細胞，實現身體不同部位脫毛的同時不刺激皮膚。	299至3,800
光子嫩膚	利用覆蓋各種色基的寬光譜彩光祛除面部斑點並促進膠原蛋白的再生，旨在改善膚質、收縮毛孔、增強皮膚彈性及美白皮膚。	680至4,000
熱碼吉	使用探頭將高能射頻傳導至真皮深層，利用熱能量使膠原蛋白變性、收縮，從而激活人體的自我修復過程並促進膠原蛋白的再生，旨在改善膚質、收縮毛孔、增強皮膚彈性及美白皮膚。	1,500至6,800

附註：於計算我們皮膚美容診療的價格範圍時，不包含限時折扣、免費試用及修整診療。各項皮膚美容診療的價格範圍顯著不同，因有關價格主要取決於治療部位及所用藥物的劑量(倘適用)。

業 務

根據診療的類型及客戶對診療的反應，大部分皮膚美容診療需要重複進行以實現及／或保持最佳美容效果。

我們所有的皮膚美容診療均要求須由具有必要臨床工作經驗的合資格醫師根據相關的中國法律及法規進行。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，皮膚美容服務產生的收入分別為人民幣24.0百萬元、人民幣41.8百萬元、人民幣58.1百萬元及人民幣18.4百萬元，分別佔我們同期收入的21.3%、26.3%、30.4%及31.4%。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們皮膚美容服務的回頭客分別為7,595人、11,681人、20,012及10,109人，約佔我們於相關年度至少接受了一次診療的活躍客戶總人數的26.0%、24.4%、28.7%及32.5%。

其他

我們亦提供主要由牙齒美容服務構成的其他醫療美容服務。我們在杭州瑞麗提供牙齒美容服務，專注於改善個人的牙齒的外觀。我們的服務包括牙齒矯正、種植牙及牙齒美白。我們認為，透過提供牙齒美容服務讓我們向客戶提供全方位醫療美容服務及促進交叉銷售醫療美容服務，可以提升客戶體驗度及提高客戶留存率。我們的牙齒美容服務由合資格牙醫提供。

醫療美容管理諮詢服務

我們自2017年12月收購廣州英傑仕後開始向第三方醫療美容機構及醫療美容醫師提供管理諮詢服務。此後，我們一直透過我們的兩個附屬公司，即廣州英傑仕和寧波珠兒麗，提供醫療美容管理諮詢服務。廣州英傑仕及寧波珠兒麗提供的服務或採取的業務策略並無重大差別。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，醫療美容管理諮詢服務產生的收益分別為零、人民幣12.7百萬元、人民幣7.5百萬元及人民幣1.3百萬元，分別佔我們同期收益的零、8.0%、3.9%及2.1%。我們醫療美容管理諮詢服務的百分比貢獻由截至2018年12月31日止年度的約8.0%下降至截至2020年6月30日止六個月的約2.1%，主要由於我們轉

業 務

變戰略，側重培養有盈利能力的客戶以於2019年下半年取得更高的利潤率。我們醫療美容管理諮詢服務的毛利率由截至2018年12月31日止年度的約42.1%增加至截至2020年6月30日止六個月的51.1%。有關我們的醫療美容管理諮詢服務客戶詳情，請參閱本節「我們的醫療美容管理諮詢服務客戶」一段。

憑藉我們多年醫療美容機構管理經驗及在醫療美容服務的銷售和營銷方面的專業知識，我們為第三方醫療美容機構提供管理諮詢服務，主要涉及彼等的營運及管理、銷售及營銷；並為第三方醫師提供管理諮詢服務，主要涉及彼等專業履歷的建立、銷售及營銷，以及彼等醫療美容業務營運及管理。此類服務不涉及使用我們的商品名稱或知識產權的任何授權。

根據我們客戶的具體情況及其具體營運或營銷目標，我們的管理諮詢服務可能包括以下內容：

1. 關於客戶醫療美容機構的營運及管理：
 - 為客戶制定整體營運計劃；
 - 設計及制定醫療美容機構或醫師執業地點的標準化營運程序及服務流程；
 - 設計及制定標準化採購管理制度；
 - 設計及制定客戶反饋管理制度；
 - 設計及制定組織架構及招聘制度；
 - 設計員工的主要績效指標及薪酬結構；
2. 關於客戶醫療美容機構的銷售及營銷：
 - 制定整體銷售及營銷計劃；
 - 設計促銷及營銷活動；
 - 選擇合適的電商或其他網絡平台，推廣及營銷客戶的醫療美容服務；
 - 維護及運營客戶的網店；
 - 向員工提供有關銷售及營銷策略的培訓；

業 務

3. 關於個人醫師客戶或客戶醫療美容機構中主要醫師的專業履歷建立：

- 設計客戶網絡平台的內容，編輯資深醫師的履歷或醫師的個人履歷(視情況而定)，突出客戶的優勢及專業知識；及
- 選擇最適當的用戶體驗作為網店案例展示。

對於每種情況，我們均設有一個指定的顧問團隊。一般而言，每種情況的專門團隊均包括兩至六名由余先生(我們的行政總裁兼執行董事)領導的成員。有關余先生的履歷詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層－執行董事」一節。我們的顧問團隊定期透過線上或現場指導提供建議。我們的顧問團隊不參與任何日常運營或我們客戶提供的醫學治療。

我們的醫療美容管理諮詢服務客戶

在我們於2017年12月收購廣州英傑仕完成之前，杭州瑞麗自2017年1月以來一直為廣州英傑仕的管理諮詢客戶之一。憑藉余先生及其廣州英傑仕團隊提供的諮詢建議，杭州瑞麗透過線上營銷活動大幅提升了其於若干線上電商平台的銷售業績。自余先生於2017年10月加入本集團擔任執行董事兼行政總裁，並於2017年12月收購廣州英傑仕，我們成功採取新的業務零售理念，旨在抓住不斷龐大的目標消費者群體，即購買模式深受主要意見領袖及網絡紅人的影響且有線上購物習慣的年輕女性。我們透過有效的在線營銷活動獲得強大的線上品牌知名度，其中包括獲得知名電商平台的眾多獎項及殊榮，例如美團頒發的杭州市醫美人氣商戶、阿里健康頒發的阿里健康最受歡迎醫療機構獎及新氧頒發的五大脂肪名院，且我們於若干知名電商線上平台開設的線上商店亦獲得較高評級。

我們商業零售策略的成功亦體現在高效的銷售及營銷上。根據弗若斯特沙利文報告，我們於2019年的客戶獲取成本(推廣及營銷費用除以新客戶數量)約為人民幣700元，遠低於醫療美容行業2019年的平均客戶獲取成本(人民幣3,000元至人民幣5,000元)。此外，根據弗若斯特沙利文報告，2019年我們的推廣及營銷費用佔醫療美容服務收入的比例約為12.7%，遠低於醫療美容行業2019年推廣及營銷費用佔醫療美容服務收入的平均比例(約21.9%)。

業 務

根據弗若斯特沙利文報告，鑒於(i)中國醫療美容服務的電子商務市場蓬勃發展；及(ii)醫療美容服務提供商對提高傳統營銷渠道以外的線上營銷效率的專業意見需求不斷增加，醫療美容服務提供商對能夠有效獲得線上流量的專業管理諮詢服務的需求日益增長。然而，根據弗若斯特沙利文報告，2020年年中，在中國從事醫療美容服務且經營5年或以上的管理諮詢服務公司(包括本集團的公司)不足10家。詳情請參閱「行業概覽 — 中國醫療美容管理諮詢服務的行業前景及競爭格局」。

憑藉(i)我們經驗豐富的服務團隊，團隊成員平均擁有約6.4年的行業經驗，由余凱先生領導。余凱目前為本公司的執行董事兼行政總裁，並自2009年以來持續積累在醫學美容服務業的管理經驗；(ii)我們對醫療美容服務市場熟悉程度，且有能力提供與新市場渠道相關的高質量管理諮詢服務，例如成功展示現有客戶的業績和營銷效率取得顯著提升；(iii)自2015年成立廣州英傑仕以來，我們透過大力開發業務，例如參與各類醫學美容行業會議、研討會和展覽而建立的品牌聲譽及客戶網絡，董事認為我們可以有效吸引醫療美容管理諮詢服務客戶。

於往績記錄期間，我們已向98家醫療美容機構及15名醫師提供醫療美容管理諮詢服務。該等客戶位於中國的超過30個不同城市，其中大多數位於浙江省外。根據弗若斯特沙利文報告，地理相近是醫療美容服務的重要競爭因素之一。因此，我們認為，鑒於我們的醫療美容管理諮詢服務客戶及醫療美容機構所處位置的差異，客戶的醫療美容服務不會直接對我們構成競爭。

我們基於若干因素對醫療美容管理諮詢服務定價。除服務範圍以外，我們亦會基於我們對客戶業務前景的判斷考慮實現客戶所要求收入目標的難易程度、市況、與客戶的以往業務關係、我們可獲得的人力資源及客戶的潛在盈利能力。因此，我們就醫療美容管理諮詢服務收取的服務費因客戶不同而顯著不同。我們通常就我們的管理諮詢服務向客戶收取固定服務費及／或績效獎金(部分情況下)。根據(其中包括)服務範圍、所需指定顧問團隊的規模、客

業 務

戶的規模及地理位置、市況及業務往來年數，我們收取的服務費因客戶不同而顯著不同。於往績記錄期間，醫師客戶的固定服務費合約總額約為人民幣50,000元至人民幣240,000元不等，而醫療美容機構客戶則約為人民幣3,600元至人民幣2,700,000元不等。一般而言，我們的醫療美容服務客戶透過銀行轉賬結算服務費用。根據弗若斯特沙利文市場研究報告，美容管理諮詢提供商收取的服務費因服務範圍和服務期限(視客戶需求而定)不同而有顯著差別，一般包括固定服務費及／或績效獎金。根據弗若斯特沙利文對中國從事醫療美容服務的不同管理諮詢服務公司的市場研究及獨立訪談，弗若斯特沙利文認為本集團收取的服務費水平符合行業慣常標準。

下表載列我們於所示日期的醫療美容管理諮詢服務客戶數目：

	於2018年 1月1日	於2018年 12月31日	於2019年 12月31日	於2020年 6月30日	於最後實際 可行日期
醫療機構數目	19	40	13	7	6
醫師數目	零	8	1	零	零
總計	<u>19</u>	<u>48</u>	<u>14</u>	<u>7</u>	<u>6</u>

我們醫療美容管理諮詢服務的客戶數量在2019年第四季度大幅下跌，是因為我們的策略調整，以增加我們醫療美容管理諮詢服務的利潤率，更好地滿足業務增長的戰略需求。自2019年下半年起，我們不再為大量的醫療美容機構及醫師提供服務，而是把重點放在發展少數盈利高、增長潛力巨大、未來可能成為我們戰略收購目標的醫療美容機構上。

於最後實際可行日期，我們向六間醫療美容機構提供管理諮詢服務，其中兩間醫療美容機構為一家在納斯達克股票市場上市的中國領先醫療美容服務供應商的附屬公司。

業 務

我們當前客戶的醫療美容管理諮詢服務協議通常包含的主要條款載列如下：

- 合約期限： 一年
- 服務範圍： 根據客戶的需求及要求，我們向客戶提供的服務範圍相差甚遠，包括設計客戶線上平台的內容，針對客戶銷售及營銷及彼等在醫療美容醫院或診所可操作的診療等方面提供全方位管理諮詢服務。我們的若干客戶亦要求我們的員工於特定時段內提供現場管理諮詢服務。
- 服務費用： 根據客戶所需管理諮詢服務的範圍，我們通常按年度向客戶收取服務費。對於獲提供更多服務的若干客戶，我們亦從客戶收入／盈利中抽成收取績效獎金。
- 顧問團隊： 一般而言，我們須為每位客戶安排由二至六名成員組成的指定服務團隊。
- 終止： 一般而言，倘我們的客戶於付費期限到期後一定時間內未能付清服務費，我們有權終止相關協議。就我們亦向其收取績效獎金的若干客戶而言，倘彼等未能達到特定收入／盈利績效目標，彼等有權終止相關協議。

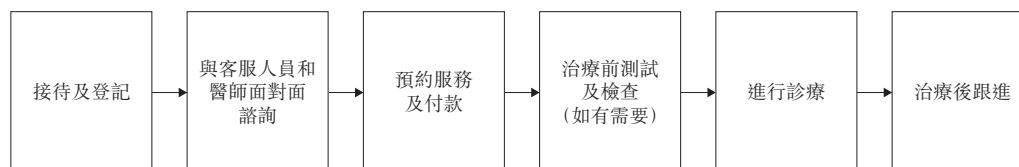
我們認為提供醫療美容管理諮詢服務的業務對我們的業務及潛在增長具有重大的戰略意義。透過提供有關管理諮詢服務，我們能夠透過收取諮詢服務費拓寬收入來源。此外，我們能夠積累相關醫療美容機構及醫師所處城市的營運知識及市況。於最後實際可行日期，我們向位於中國三個不同城市的客戶提供管理諮詢服務，該等醫療美容機構均非位於我們設立醫療美容機構的城市；且除其中一間位於浙江省台州市外，該等醫療美容機構均不在浙江省或安徽省境內。我們計劃戰略性地選擇向位於新地域市場的醫療美容機構提供醫療美容管理諮詢服務，該等機構擁有較強的盈利能力及較大的增長潛力，可作為我們未來戰略收購的目標。

業 務

醫療美容服務流程

根據多年的行業經驗和積累的專業知識，我們在醫療美容機構中採用標準化的操作程序。

下圖說明醫療美容服務流程中的關鍵階段：



接待及登記

當客戶第一次到訪公司時，我們的接待員會要求客戶填寫一張登記表，當中載有（其中包括）客戶的姓名、合約編號、美容目標及轉診途徑（包括其是否已在線上購買任何服務）。屆時，我們將安排客戶直接與我們的客服人員面談。

與客服人員和醫師面對面諮詢

我們的客服人員均訓練有素，充分了解我們提供的全套醫療美容服務及特定美容問題或疑慮適用的療法。首先，我們的新客戶會面對面諮詢客服人員，期間我們會審閱新客戶登記表，以便更好地了解客戶疑慮及需求。視乎我們客戶的需要，隨後，我們將為客戶設計及推薦最恰當的診療為達致預期的美容效果，我們或會向客戶推薦一次性服務療程、單次診療的多個服務療程或多種診療類型。我們的客服人員亦會說明建議診療方案的價格及適用於有關建議方案的任何促銷。

接著，客戶會諮詢我們的醫師，而醫師將檢討及與客戶確認擬進行的診療，並詳細解釋擬進行的診療，包括目的、過程、醫療風險、預計恢復時間、可能出現的副作用及服務費用，回答客戶可能提出的任何詢問。

預約服務及付款

經與醫師協商後，倘若客戶仍然有意接受我們的服務，客服人員會預約有關診療。

屆時，客戶須先悉數繳清服務費才可享受服務。就透過電子商務線上平台於我們的網上商店購買服務的客戶而言，彼等將須在其各自的電子商務線上平台驗證購買。倘客戶決定購

業 務

買的最終診療與其先前線上購買者不一致，彼等將須自行透過其各自的電子商務線上平台取消有關線上購買，並現場清償最終診療的服務費。

治療前測試及檢查(如有需要)

基於主治醫師的建議，我們或需進行血液檢測、皮膚檢測或計算機斷層掃描等相關體檢，以確保客戶的身體狀況適合有關診療。我們的醫師會審查測試結果，而倘若醫師認為客戶不適合該診療，則會取消該診療並會退款。

進行診療

在執行任何診療之前，負責醫師會確認客戶的身份並再次向客戶說明擬定的診療，包括目標和流程、醫療風險、可能的副作用、正常的恢復期，並回答客戶可能提出的任何問題。除若干低風險的皮膚美容服務(如激光脫毛)外，每位客戶均須細閱並簽署同意書，當中包括要求客戶確認其已了解負責醫師說明的擬定診療、該診療可能出現的副作用及其同意進行此類診療。

根據中國法律及法規，負責我們各項美容外科服務及微創美容服務的主治醫師應具有六年以上臨床工作經驗；負責各項皮膚美容診療的主治醫師應具有三年以上臨床工作經驗。

治療後跟進

診療完成後，我們的醫務人員會檢查客戶狀況，確保彼等適合出院，同時為彼等提供術後治療護理意見。根據我們醫師的建議，客戶可能需採取藥物治療以便更快恢復。就特定美容外科診療而言，我們將實行住院診療，以便觀察恢復情況及進行術後評估。在適用情況下，我們通常會協助客戶預訂下一次療程。

醫師及醫務人員

醫師及其他醫務人員的資格及專業知識對我們的服務質量及競爭力至關重要。

業 務

醫師

我們醫療美容機構的執業醫師通常分為兩類：(i)在我們醫療美容機構全職執業行醫的僱員醫師；及(ii)以合約的方式在我們醫療美容機構執業行醫的非僱員醫師。我們的僱員醫師及合約醫師均根據相關衛生行政部門規定的醫師註冊體制至少於我們的一家醫療美容機構註冊。

在我們醫療美容機構全職執業行醫的僱員醫師。根據中國勞動相關法律法規，我們與彼等簽訂勞動合約。我們負責為及代表彼等作出社保及住房公積金供款。僱員醫師的薪酬由基本工資及績效花紅構成。於2020年6月30日，我們有平均行業經驗約11年的52名僱員醫師。

我們的非僱員醫師或合約醫師包括第三方醫療美容機構的僱員或合約醫師。他們依據合約以全職或兼職形式於我們的醫療美容機構執業行醫。我們與彼等簽訂服務合約而非勞動合約，據此，彼等同意以全職或兼職形式於我們的醫療美容機構執業行醫獲取酬金。僱傭協議的任何一方均可於提前一個月發出通知後終止協議。我們不負責為及代表彼等作出社保及住房公積金供款。合約醫師的薪酬一般包括基本工資。於2020年6月30日，我們有平均行業經驗約14年的21名合約醫師。合約醫師為我們帶來靈活性，使我們能滿足高峰期及旺季客戶對我們醫療美容服務的人力需求。此外，其中部分為各自領域知名的醫師或專家。我們認為，邀請彼等於我們的醫療美容機構執業行醫能夠提升我們的服務質量及聲譽。我們認為我們的僱員醫師及其他醫務人員能透過與該等專家進行在職交流及接受專家的特定內部培訓受益。此安排符合私立醫療美容機構期望招聘其他醫療美容機構的醫師來提高其服務水平及質量的行業慣例。除另有註明者外，於本文件內，對醫師的提述均指我們的僱員醫師及合約醫師。

在中國，醫師分為四類資格和相應的專業職稱：(i)主任醫師；(ii)副主任醫師；(iii)主治醫師；及(iv)住院醫師。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們平均擁有19名、25名、40名及40名醫師，平均月薪分別約為人民幣23,700元、人民幣

業 務

21,100元、人民幣21,500元及人民幣13,700百萬元。於2020年6月30日，我們的醫師包括7名主任醫師、16名副主任醫師、20名主治醫師及21名住院醫師。於最後實際可行日期，7名主任醫師當中的6名為我們的僱員。

於最後實際可行日期，我們的每位醫師均已獲得醫師資格證書。我們持續密切監控資格註冊及許可記錄，以確保我們的所有醫師都遵守中國法律和法規的所有適用要求，尤其是每位醫師的執業活動均在其資格及許可的範圍之內。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，除本節「法律訴訟及合規 — 不合規事件」一段所披露者外，我們並不知悉與醫師超出各自的許可範圍執業有關的任何重大投訴或處罰。

醫務人員

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們平均擁有89名、111名、120名及111名醫務人員，平均月薪分別約為人民幣4,200元、人民幣6,800元、人民幣7,900元及人民幣6,500百萬元。於2020年6月30日，我們有103名醫務人員，主要包括執業助理醫師、醫學畢業生、護士及藥劑師。我們的醫學畢業生來自醫科大學，彼等在我們的醫療美容機構擔任至少一年的助理，且可在成功獲得醫師資格證書後成為住院醫師。

於最後實際可行日期，我們的每位其他醫務人員（醫學畢業生除外）均已獲得在中國從事醫學工作的必要資格證。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，除本節「法律訴訟及合規 — 不合規事件」一段所披露者外，我們並未遇到與醫務人員超出各自的許可範圍執業有關的任何重大投訴或處罰。

醫師及醫務人員的招聘及挽留

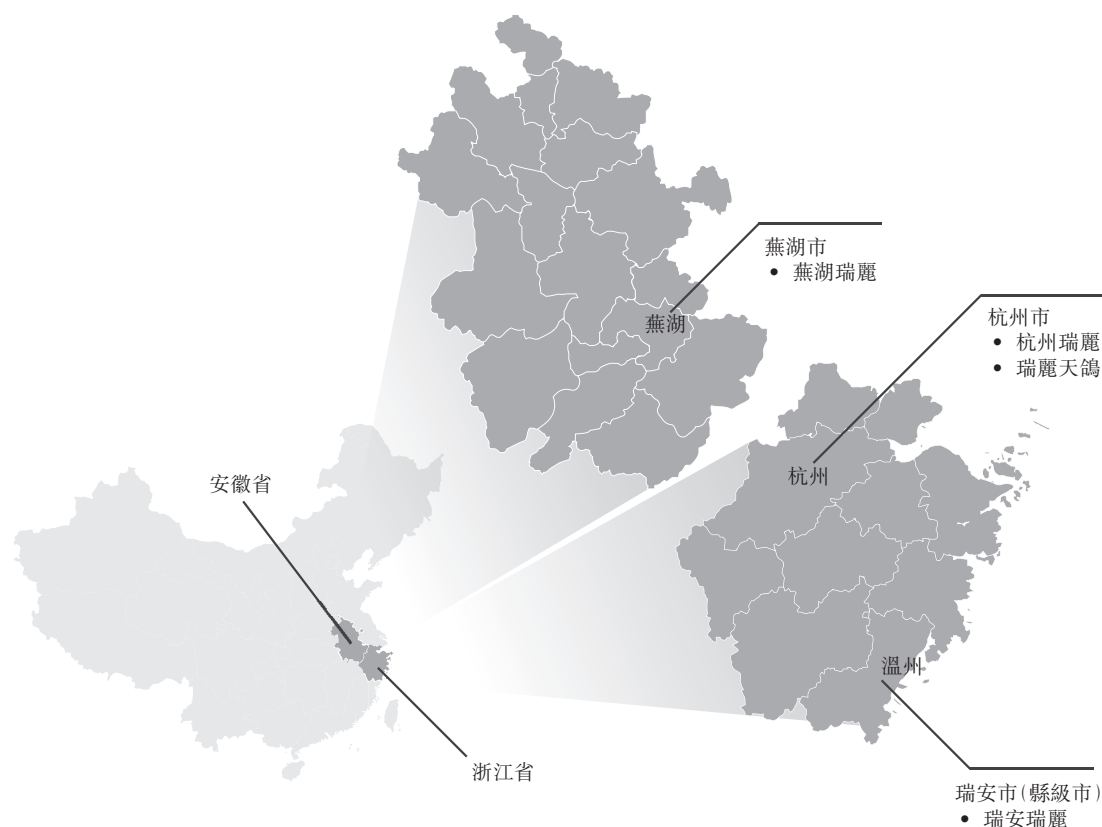
我們通常透過於市場發佈廣告招聘醫師及醫務人員。我們通常審查及核實待招聘的候選人的背景，確保彼等具備職位所需的工作經驗及資格。我們認為我們向醫師及醫務人員提供具有競爭力的薪酬待遇、醫學繼續教育機會及專業的工作環境。我們每年至少一次審查我們的醫師及醫務人員的績效。根據我們的內部控制政策，審查結果之後將用於考慮薪酬、獎金的釐定及晉升評估。我們總部的人力資源部留存我們醫師及醫務人員的許可證記錄並定期審閱彼等的簡歷，以確保遵守中國相關法律及法規。

業 務

我們的醫師及其他醫務人員不時接受有關其相關領域的醫療設備操作、服務流程及最新技術或發展方面的培訓。具體而言，我們提供有關相關內部政策、條款、程序方面的在職培訓並實施標準化評估。此外，我們挑選並派遣部分醫師及醫務人員參加其各自相關領域的外部研討會或學術會議，以了解最新技術及市場最新情況。

我們的醫療美容機構

於最後實際可行日期，我們在中國營運四間醫療美容機構，而其中三間位於浙江省，一間位於安徽省。我們所有的醫療美容機構均以商標「瑞麗」及「瑞麗整形」以及註冊商標「Raily」營運。有關進一步詳情，請參閱本文件「風險因素 — 我們的品牌、市場聲譽及消費者認知對我們的持續成功及增長作出重大貢獻。若無法維持我們的品牌、市場聲譽及／或消費者認知或使其受損可能對我們的經營業績及前景造成重大不利影響」一節。於最後實際可行日期，我們醫療美容機構地點的說明如下所示：



業 務

下表列示於2020年6月30日我們醫療美容機構的部分運營數據：

醫療美容機構	營運開始日期	概約建築面積		醫師數量	類別 ⁽¹⁾	手術室數量	服務室數量 ⁽²⁾
		(平方米)					
杭州瑞麗	2013年8月	2,751		34	I	4	28
瑞安瑞麗	2013年3月	2,861		14	I	3	19
瑞麗天鵝	2008年8月	986		8	II	2	11
蕪湖瑞麗	2015年7月	1,374		8	II	2	13

附註：

- (1) 「I」表示醫療美容專科醫院，「II」表示醫療美容專科門診部，醫療美容專科醫院允許進行較醫療美容專科門診部更複雜的美容外科診療。
- (2) 服務室包括諮詢室、注射室、治療室、牙科服務室及其他服務室。

除血液檢測等部分治療前檢測外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的醫療美容服務概無外包予第三方。下表載列於往績記錄期間我們醫療美容機構的醫療美容服務收益的細分：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元 (未經審核)	%	人民幣千元	%
杭州瑞麗	56,190	49.8	73,293	50.1	94,488	51.5	45,112	50.9	30,165	52.5
瑞安瑞麗	13,892	12.3	18,593	12.7	26,475	14.4	10,791	12.2	8,821	15.3
瑞麗天鵝	23,927	21.2	30,884	21.1	37,832	20.6	22,123	24.9	8,385	14.6
蕪湖瑞麗	18,923	16.7	23,486	16.1	24,814	13.5	10,673	12.0	10,105	17.6
醫療美容服務產生的 總收益 ⁽¹⁾	<u>112,932</u>	<u>100.0</u>	<u>146,256</u>	<u>100.0</u>	<u>183,609</u>	<u>100.0</u>	<u>88,699</u>	<u>100.0</u>	<u>57,476</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 不包括醫療美容管理諮詢服務產生的收益。

業 務

杭州瑞麗

杭州瑞麗於2013年8月開始營運。其位於中國浙江省杭州市下城區中山北路290號，建築面積約為2,751平方米，設有五間諮詢室、三間注射室、四間牙科服務室、12間治療室、四間其他服務室及四間手術室。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，約13,242名、22,925名、27,358名及14,429名活躍客戶（於相關財政期間至少接受一次醫療美容診療的客戶）分別到訪杭州瑞麗，分別約佔同期活躍客戶總數的45.3%、47.9%、39.2%及46.4%。

杭州瑞麗提供的主要服務包括美容外科服務、微創美容服務、皮膚美容服務及牙齒美容服務。



瑞安瑞麗

瑞安瑞麗於2013年3月開始營運。其位於中國浙江省溫州市瑞安市安陽路1-11號，建築面積約為2,861平方米，設有五間諮詢室、兩間注射室、八間治療室、四間其他服務室及三間手術室。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，約3,045名、5,502

業 務

名、14,917名及7,701名活躍客戶（於相關財政期間至少接受一次醫療美容診療的客戶）分別到訪瑞安瑞麗，分別約佔同期活躍客戶總數的10.4%、11.6%、21.4%及24.8%。

瑞安瑞麗提供的主要服務包括美容外科服務、微創美容服務及皮膚美容服務。



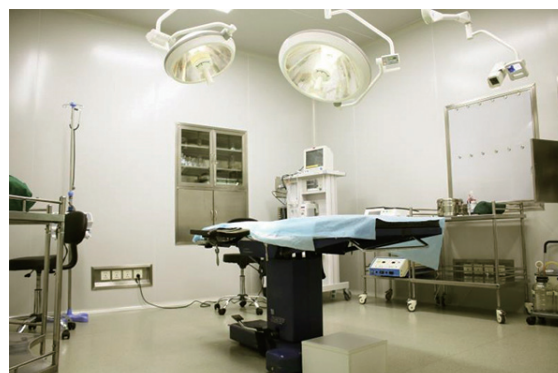
瑞麗天鵝

瑞麗天鵝於2008年8月開始營運。其位於中國浙江省杭州市西湖區玉古路166-1號，建築面積約為986平方米，設有四間諮詢室、一間注射室、三間治療室、三間其他服務室及兩間手術室。瑞麗天鵝致力於為客戶提供卓越服務體驗，包括更寬敞、私密的環境，以及更短的等待時間。

業 務

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，約3,560名、7,090名、8,677名及3,392名活躍客戶（於相關財政期間至少接受一次醫療美容診療的客戶）分別到訪瑞麗天鵝，分別約佔同期活躍客戶總數的12.2%、14.8%、12.4%及10.9%。

瑞麗天鵝提供的服務主要包括美容外科服務、微創美容服務及皮膚美容服務。



蕪湖瑞麗

蕪湖瑞麗於2015年7月開始營運。其位於中國安徽省蕪湖市鏡湖區鏡湖路1號一至三樓，建築面積約為1,374平方米，設有四間諮詢室、一間注射室、五間治療室、三間其他服務室及兩間手術室。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，約9,384名、11,268名、18,883名及5,558名活躍客戶（於相關財政期間至少接受一次醫療美容診療的客戶）分別到訪蕪湖瑞麗，分別約佔同期活躍客戶總數的32.1%、25.7%、27.0%及17.9%。

蕪湖瑞麗提供的主要服務包括美容外科服務、微創美容服務及皮膚美容服務。

業 務



收支平衡及投資期

開設一間新的醫療美容機構將會產生巨額的成本。我們設立醫療美容機構的資金主要來自我們的內部資源及無息股東貸款。**[編纂]**後，我們擴建醫療美容機構網絡的資金將來自**[編纂]**、內部資源及／或銀行借款。有關我們未來計劃的詳情，請參閱本節「業務策略」一段。

根據弗若斯特沙利文報告，醫療美容機構投資回報期的長短通常受以下因素影響：(i) 醫療美容機構的規模；(ii) 經營模式；(iii) 經營地點；(iv) 醫療美容機構的品牌聲譽；及(v) 營銷策略及開支。基於我們過往的營運經驗及當前市況（並未計及任何自然災害、天災或包括COVID-19在內的疫情發生而帶來的影響或潛在影響），我們擬於36個月內實現我們上海市擬設新醫院的收支平衡，並於80個月內實現投資回報。

業 務

於最後實際可行日期，我們的四間醫療美容機構均達致收支平衡並取得了投資回報。下表列載我們醫療美容機構於最後實際可行日期的收支平衡期及投資回報期：

醫療美容機構	收支平衡期 ⁽¹⁾	投資回報期 ⁽²⁾
杭州瑞麗	29個月	52個月
瑞安瑞麗	22個月	47個月
瑞麗天鴿	12個月	45個月
蕪湖瑞麗	19個月	41個月

附註：

- 於醫療美容機構開業至每月收益首次足以彌補每月經營開支的概約期限。
- 於醫療美容機構開業至累計現金流入淨額能夠彌補開設機構的初始投資總額(包括股權投資及股東貸款)的概約期限。

設備

我們的醫療美容服務設備用於開展主要包括美容外科診療及能量診療的各種治療。我們部署的所有醫療美容服務設備均經醫師根據彼等臨床知識及經驗進行嚴格評估及審查，以確保其安全性並能夠產生客戶預期的結果。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們購置醫療美容服務設備產生的費用約為人民幣2.2百萬元、人民幣8.8百萬元、人民幣6.7百萬元及人民幣1.5百萬元，該等資金通常由內部資源提供。我們的醫療美容服務設備均非租賃自第三方。鑒於行業內的業務機會增長，我們未來將繼續購置新醫療美容服務設備以增強服務能力及提升服務質量。下表概述我們若干主要醫療美容服務設備類型的概約加權平均剩餘可使用年期：

設備類型	設備數量	概約加權平均 剩餘年期 ⁽¹⁾ (年)	於2020年
			6月30日 的賬面淨值 (人民幣千元)
外科相關 ⁽²⁾	41	3.6	1,093
激光	24	3.7	7,302
皮膚補水	12	2.6	129
射頻	8	3.7	1,036

業 務

附註：

- (1) 剩餘可使用年期的加權平均值基於設備折舊的會計政策，假設每台設備的可使用年期為三到五年。基於定期保養等原因，我們使用設備的實際時間可能有別於估計。
- (2) 外科相關醫療美容服務設備包括半導體激光治療設備、抽脂機及其他與我們美容外科服務相關的設備。

根據我們的會計政策，我們的醫療美容服務設備折舊乃採用直線法按其三至五年的估計可使用年期分攤其成本至其剩餘價值計算。我們的設備無具體的更新週期並且僅於必要時更換。作出更換決定乃視乎具體情況並考慮營運狀況及成本效率等因素。董事認為於最後實際可行日期我們的主要醫療美容服務設備狀況良好。

我們按照各製造商的相關建議對醫療美容服務設備進行定期保養。

部分主流醫療美容服務設備圖片如下所示：

外科相關設備



激光設備



皮膚補水設備



射頻設備



業 務

醫療美容機構的利用率

下表載列於所示期間我們醫療美容機構的利用率詳情：

醫療 美容機構	2017年 實際提供			2018年 實際提供			截至2019年12月31日止年度 2019年 實際提供			截至2020年6月30日止六個月 實際提供		
	服務量 ⁽¹⁾	服務時長 ⁽²⁾	利用率 ⁽³⁾ %	服務量 ⁽¹⁾	服務時長 ⁽²⁾	利用率 ⁽³⁾ %	服務量 ⁽¹⁾	服務時長 ⁽²⁾	利用率 ⁽³⁾ %	服務量 ⁽¹⁾	服務時長 ⁽²⁾	利用率 ⁽³⁾ %
杭州瑞麗	72,420	44,314	61.2	117,860	97,486	82.7	121,410	99,577	82.0	51,642	31,797	61.6
瑞安瑞麗	36,920	8,541	23.1	51,120	22,209	43.4	65,320	46,289	70.9	27,416	14,256	52.0
瑞麗天鵝	34,080	12,875	37.8	34,080	17,885	52.5	34,080	28,439	83.4	14,688	6,491	44.2
蕪湖瑞麗	34,080	17,442	51.2	34,080	20,166	59.2	34,080	31,049	91.1	23,408	19,992	85.4
總計	<u>177,500</u>	<u>83,172</u>	<u>46.9</u>	<u>237,140</u>	<u>157,746</u>	<u>66.5</u>	<u>254,890</u>	<u>205,354</u>	<u>80.6</u>	<u>117,154</u>	<u>72,535</u>	<u>61.9</u>

附註：

- (1) 各期的服務量指我們在醫療機構各期可提供的最大服務時長，其按下列各項的乘積計算：(i)我們專門實施特定類型的醫療美容診療的醫療美容機構服務場地數量(即實施美容外科診療的手術室數量及分別專門實施美容注射診療及能量型診療的醫院床位數量)；(ii)每天最大服務時長(即手術室服務8小時及醫院床位服務10小時)；及(iii)於截至2019年12月31日止三個年度各年355個工作日，截至2020年6月30日止六個月杭州瑞麗、瑞安瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗分別為151、149、153及133個工作日(即截至2020年6月30日止六個月的工作天數，不包括我們的醫療美容機構因COVID-19爆發而自2020年2月1日起暫停營運直至2020年3月分別部分恢復營運的期間)。
- (2) 實際提供服務時長的計算僅作說明用途。於計算時，根據經驗，我們估計每次特定類型診療的平均服務時間(包括準備時間)。
- (3) 利用率按各期實際提供服務時長除以服務量計算。

我們的醫療美容機構在截至2019年12月31日止三個年度的利用率呈上升趨勢，主要是由於本年度客戶總數的上升，推動所執行醫療美容診療的增加。我們醫療美容機構的利用率從截至2017年12月31日止年度的46.9%大幅上升至截至2018年12月31日止年度的66.5%，主要是由於余先生於2017年10月加入擔任執行董事兼行政總裁，實施新的商業零售戰略。在余先

業 務

生加入之前，本集團主要由董事長傅先生和執行董事宋建良先生管理。我們邀請余先生及其於廣州英傑仕的團隊加入本集團，以利用其在醫療美容管理諮詢方面的專業知識加強本集團管理。彼等擁有豐富的醫學技術經驗，為我們的整體業績和業務拓展做出積極貢獻。

堅持以新的商業零售理念加強管理為指導，我們吸引大量的目標消費群，即購買模式深受主要意見領袖及網絡紅人的影響且具有線上購物習慣的年輕女性。我們加強線上銷售及營銷力度，以此作為品牌建設及客戶獲取的重要渠道。從截至2017年12月31日止年度至截至2018年12月31日止年度，我們的推廣及營銷費用大幅增長約50.3%或人民幣7.6百萬元，受線上銷售及營銷的增長推動。此外，為增強線上平台競爭力，我們採取有競爭力的定價策略配合線上營銷活動，進一步提高客戶流量。

於2018年，我們首次在擁有最大服務能力的旗艦店杭州瑞麗加大線上銷售及營銷力度，結果杭州瑞麗的利用率自截至2017年12月31日止年度至截至2018年12月31日止年度增加21.5個百分點。杭州瑞麗的利用率上升主要是由於我們的整體利用率於截至2018年12月31日止年度較截至2017年12月31日止年度有所增加。隨後，我們加大瑞安瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗的線上銷售及營銷力度，使得該等醫療美容機構各自的利用率大幅提升。截至2019年12月31日止年度，我們的整體利用率進一步提高至約80.6%。

截至2020年6月30日止六個月，我們醫療美容機構的總體使用率下降，主要由於整體客戶數量下降導致執行的醫療美容診療數量減少。該等業績下滑主要因(i)COVID-19疫情的爆發對客戶前往我們醫療美容機構就診的意願以及一般消費者對醫療美容服務的消費態度產生重大不利影響；及(ii)2020年3月我們醫療美容機構部分復工與直至2020年4月全面恢復之間存在時間間隔。具體而言，相較於其他醫療美容機構，瑞麗天鵝的利用率於截至2020年6月30日止六個月大幅減少，主要由於2020年5月至2020年6月，瑞麗天鵝因手術室附近的污水管道意外洩漏而暫停美容外科服務。

業 務

於往績記錄期間，在所有其他變量均保持不變的情況下，倘杭州瑞麗、瑞安瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗的利用率於截至2017年12月31日止年度分別達致約42.3%、19.1%、25.3%及49.8%，於截至2018年12月31日止年度分別達致約63.9%、34.7%、33.0%及48.7%，於截至2019年12月31日止年度分別達致約59.7%、57.3%、55.0%及81.2%，並於截至2020年6月30日止六個月分別達致約58.4%、50.6%、58.5%及81.3%，我們預計將於有關年度的溢利及綜合收入總額方面達致收支平衡。

我們的客戶

於往績記錄期間，我們醫療美容服務客戶均為個人零售客戶，而管理諮詢服務的客戶為醫療美容機構及個人醫師。

醫療美容服務客戶

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們的活躍客戶（於相關年度至少接受一次醫療美容診療的客戶）分別達29,231、47,785、69,835及31,080人。我們的客戶主要為女性。於往績記錄期間，我們為不同年齡組別的客戶提供服務，但大多數客戶的年齡從18歲至34歲不等。

於往績記錄期間，本集團醫療美容服務的若干客戶為本集團僱員及／或本公司的關連人士。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，本集團醫療美容服務分別有145、156、197及228名客戶於2020年6月30日為僱員及／或本公司的關連人士。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，該等客戶產生的收益分別約為人民幣0.4百萬元、人民幣0.7百萬元、人民幣0.3百萬元及人民幣0.2百萬元，分別佔本集團收益的約0.3%、0.4%、0.2%及0.2%。董事確認，本集團並無特別對僱員或本公司的關連人士提供折讓，且給予他們的價格與給予獨立第三方的價格相同。

業 務

下表載列我們的各醫療美容機構於所示期間醫療美容服務回頭客及新客戶的數量：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	估活躍客戶 客戶數量	估活躍客戶 的百分比	估活躍客戶 客戶數量	估活躍客戶 的百分比	估活躍客戶 客戶數量	估活躍客戶 的百分比	估活躍客戶 客戶數量	估活躍客戶 的百分比	估活躍客戶 客戶數量	估活躍客戶 的百分比
新客戶 ⁽¹⁾	14,059	48.1	25,230	52.8	34,106	48.8	17,656	48.7	13,928	44.7
— 杭州瑞麗	7,498	25.6	13,201	27.6	15,425	22.1	7,706	21.3	7,447	24.0
— 瑞安瑞麗	1,290	4.4	2,611	5.5	6,765	9.7	3,897	10.8	2,213	7.1
— 瑞麗天鵝	1,538	5.3	4,775	10.0	5,784	8.3	2,891	8.0	1,959	6.3
— 蕪湖瑞麗	3,733	12.8	4,643	9.7	6,132	8.8	3,162	8.6	2,309	7.3
回頭客 ⁽²⁾	15,172	51.9	22,555	47.2	35,729	51.2	18,574	51.3	17,152	55.3
— 杭州瑞麗	5,744	19.7	9,724	20.3	11,933	17.1	6,130	16.9	6,982	22.5
— 瑞安瑞麗	1,755	6.0	2,891	6.1	8,152	11.7	4,076	11.3	5,488	17.7
— 瑞麗天鵝	2,022	6.9	2,315	4.8	2,893	4.1	2,194	6.1	1,433	4.6
— 蕪湖瑞麗	5,651	19.3	7,625	16.0	12,751	18.3	6,174	17.0	3,249	10.5
活躍客戶 ⁽³⁾	<u>29,231</u>	<u>100.0</u>	<u>47,785</u>	<u>100.0</u>	<u>69,835</u>	<u>100.0</u>	<u>36,230</u>	<u>100.0</u>	<u>31,080</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 新客戶指於相關年度／期間首次接受我們提供的至少一次醫療美容診療的客戶。
- (2) 指(i)活躍客戶；且(ii)於過往接受至少一次我們提供的醫療美容診療的客戶。
- (3) 活躍客戶指於相關年度／期間接受至少一次我們提供的醫療美容診療的客戶。

醫療美容管理諮詢服務客戶

有關醫療美容管理諮詢服務客戶的詳情，請參閱本節「我們的服務 — 醫療美容管理諮詢服務」一段。

醫療美容服務的付款方式

客戶須先全額支付服務費才可接受我們的醫療美容服務。我們醫療美容服務獲得的款項僅於診療完成後於我們的綜合損益及其他全面收益表內確認為收益，惟就下文所述定期服務計劃獲得的款項除外。

一般而言，我們作為一次性服務提供美容外科診療，因為我們開展的大部分美容外科診療可能具備持久的美容效果。客戶須於接受有關服務前全額支付一次性服務費。

業 務

對於皮膚美容診療及微創美容診療，由於其美容效果會於一段時間後減弱，故需要定期或重複療程以實現及／或保持預期美容效果，且可能需進行多次療程方可保持預期美容效果。客戶可每次支付每項服務療程的服務費，或購買我們的服務計劃及就多個療程預先付款。

於往績記錄期間，我們提供下文詳述的兩類服務計劃，其中要求客戶就多個療程預先付款。有關更多詳情，請參閱本文件「財務資料 — 合約負債」及「財務資料—其他應付款項及應計費用」一節。

固定療程服務計劃

為吸引新客戶、鞏固老客戶及提高客戶忠誠度，我們提供固定療程服務計劃，據此客戶可以優惠價享受重複療程診療。我們的定期療程服務計劃涵蓋皮膚美容診療，其美容效果會於一段時間後減弱，因此需要微針診療系統及光子嫩膚診療等定期或重複療程以實現及／或保持最佳美容效果。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，固定療程服務計劃貢獻的收益分別約為人民幣14.1百萬元、人民幣17.7百萬元、人民幣38.5百萬元及人民幣10.0百萬元，分別約佔同年／期間我們醫療美容服務總收益的12.5%、12.1%、21.0%及17.4%。

以下為我們於往績記錄期間向客戶提供的固定療程服務計劃的主要特徵：

- 涵蓋一類特定皮膚美容診療。於往績記錄期間，我們就皮膚美容診療提供固定療程服務計劃，如微針治療系統及光子嫩膚診療；
- 固定療程服務計劃的有效期為一段不確定時間，無屆滿日期；
- 客戶會接受療程次數固定的特定類型診療；及
- 固定療程服務計劃不可轉讓予其他第三方。

作為內部控制的一部分，我們監察客戶固定療程服務計劃的未使用療程，方法為(i)客戶完成一次診療後安排預訂下次服務預約並於預定時間前提醒客戶任何預訂療程診療；及(ii)每次客戶在醫療美容機構接受服務時並不時提醒客戶服務計劃未使用療程。

業 務

就有關固定療程服務計劃收取的款項於付款時在綜合財務狀況表內入賬列作合約負債，隨後於提供診療時在綜合損益表內確認為收益。於2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年6月30日，我們的固定療程服務計劃應佔合約負債分別約為人民幣0.5百萬元、人民幣1.6百萬元、人民幣3.6百萬元及人民幣3.9百萬元。

定期服務計劃

我們的定期服務計劃主要涵蓋價值相對較低且需要多個療程方可達致及／或維持預期美容效果的診療類型。於往績記錄期間，我們就微創美容診療(例如注射A型肉毒桿菌毒素)；及皮膚美容診療(例如激光脫毛)；以及牙齒清潔、拋光及基本面部護理提供定期服務計劃。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，定期服務計劃貢獻的收益分別約為人民幣1.1百萬元、人民幣1.7百萬元、人民幣2.5百萬元及人民幣1.1百萬元，分別約佔同期我們醫療美容服務總收益的1.0%、1.2%、1.4%及1.9%。

以下為我們於往績記錄期間向客戶提供的定期服務計劃的主要特徵：

- 涵蓋一類特定診療。於往績記錄期間，我們提供激光脫毛、注射A型肉毒桿菌毒素、牙齒清潔及拋光服務計劃，以及面部護理定期服務計劃；
- 定期服務計劃的有效期一般為一年或兩年且不可延長；
- 客戶可於服務計劃有效期內接受療程次數不限的特定類型診療。然而，我們的醫師會推薦可達致客戶預期美容效果的最適合時間安排及療程數目。例如，就激光脫毛而言，根據客戶的身體狀況及治療區域，推薦定期療程；
- 定期服務計劃不可轉讓予其他第三方；
- 定期服務計劃通常價值不高。於往績記錄期間，幾乎所有定期服務計劃的價格均低於人民幣1,000元；及
- 客戶須於接受特定類型診療的首個療程前全額支付服務費。

業 務

就有關定期服務計劃收取的款項於付款時在綜合財務狀況表內入賬列作合約負債，隨後於定期服務計劃的服務期內以直線法在綜合損益表內確認為收益。於2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年6月30日，我們的定期服務計劃應佔合約負債分別約為人民幣0.2百萬元、人民幣0.4百萬元、人民幣1.6百萬元及人民幣1.2百萬元。

通常結合我們的營銷及促銷工作，我們有策略地向客戶提供定期服務計劃。董事認為，憑藉為重複療程設計的定期服務計劃的獨特特徵，即可以優惠價進行價值相對較低的診療，我們可吸引新客戶及提高客戶到訪醫療美容機構的頻率，進而提高客戶忠誠度及交叉銷售其他醫療美容服務的成功率。

我們已採用一套標準化投訴管理措施及程序，以處理所有客戶投訴，包括定期服務計劃及固定療程服務計劃相關投訴。有關更多詳情，請參閱本節「客戶投訴管理」一段。

結算方式

下表載列所示年度我們按結算方式劃分的收益：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比	收益	估總收益 百分比
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元 (未經審核)	%	人民幣千元	%
POS系統 ⁽¹⁾	48,829	43.2	87,785	55.2	125,641	65.7	64,343	69.9	27,944	47.6
第三方支付平台 ⁽²⁾	49,231	43.6	31,405	19.8	22,419	11.7	11,952	13.0	15,633	26.6
網上店舖	6,842	6.1	23,495	14.8	31,906	16.7	14,040	15.2	14,097	24.0
其他 ⁽³⁾	8,030	7.1	16,250	10.2	11,190	5.9	1,746	1.9	1,056	1.8
	<u>112,932</u>	<u>100.0</u>	<u>158,935</u>	<u>100.0</u>	<u>191,156</u>	<u>100.0</u>	<u>92,081</u>	<u>100.0</u>	<u>58,730</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) POS系統指客戶到訪我們的醫療美容機構期間透過POS機進行現場購買，包括信用卡、借記卡、支付寶及微信支付。
- (2) 第三方支付平台指客戶就提供線上分期服務透過代理付款及客戶透過支付寶及微信直接結算。
- (3) 其他主要指現金及銀行轉賬。

業 務

我們的五大客戶

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，來自我們的五大客戶的收益共同分別佔同期我們總收益的約1.1%、2.7%、2.7%及2.4%。截至2017年12月31日止年度我們的五大客戶均為接受我們醫療美容服務的個人客戶；而自我們於2017年12月開始向第三方提供管理諮詢服務起，截至2019年12月31日止兩個年度及截至2020年6月30日止六個月我們的五大客戶為接受我們醫療美容服務的個人客戶或接受我們醫療美容管理諮詢服務的醫療美容機構。據董事所盡知，我們於往績記錄期間的五大客戶均為獨立第三方。於往績記錄期間，概無董事、彼等各自的聯繫人或任何持有我們已發行股本超過5%的股東在任何五大客戶(為企業實體)擁有任何權益。於往績記錄期間，概無任何五大客戶同時為我們的供應商。

客戶反饋管理

作為提高客戶忠誠度並與客戶建立長期關係的措施，我們已實施穩健的客戶反饋管理系統(作為我們售後服務的一部分)，以確定客戶對我們服務的滿意程度，並積極管理客戶的反饋。

根據弗若斯特沙利文報告，線上共享服務的實際體驗和評論是醫療美容服務消費者在選擇服務提供者時的關鍵考慮因素之一，也是在潛在客戶中建立對服務提供者服務的信心的關鍵因素。因此，客戶對我們服務的滿意程度對我們的業務、品牌形象及市場聲譽最為重要。但由於醫療美容服務行業的特殊性，客戶對我們服務的滿意程度因人而異。

客戶有關他們在我們這裡獲得的體驗的良好評價和反饋將有助於我們推廣服務及吸引客戶，而無需付出額外的廣告投入。我們於幾大領先第三方平台上所設線上商店獲得的高評分及評價證明我們的優質客戶體驗。例如，於最後實際可行日期，我們的線上商店於若干電商線上平台獲得了4.0星或以上(滿分5星)的平均評分。另一方面，我們不可避免地會遇到對我們的服務不完全滿意的客戶。在這個信息時代，任何客戶在網上對我們服務的負面評價都會迅速在市場上傳播，並且無論好壞可能會損害我們的品牌形象和行業聲譽。因此，我們透過實施穩健的客戶反饋管理系統，努力保持我們品牌的市場認知度，盡可能減輕客戶可能產生的不滿或不適。董事認為，及時應對客戶反饋可大幅提升客戶體驗我們的滿意度，從而可促進客戶再次到訪並吸引新客戶。

業 務

客戶反饋管理系統

我們的客服團隊透過不同渠道，積極徵求客戶反饋，確定他們對我們服務的滿意程度，包括鼓勵客戶填寫評論收集調查，在每間醫療美容機構設置意見箱及積極協助客戶與醫療美容機構的一線員工進行面對面交流。尤其是，根據我們的部分內部程序，我們的客服人員會在每次醫療美容診療完成後積極聯絡我們的客戶，徵求他們的反饋，檢查他們的恢復進度，並提醒他們復診及進行術後護理。我們的客服團隊亦密切監控我們的線上商店及其他媒體平台上對我們服務的反饋，並向客戶提供及時的解釋及回應。

在我們積極徵求客戶反饋的過程中，我們的客服人員可能會遇到各種客戶擔憂及疑問，包括因各種個人原因希望在提供服務之前或之後退回全部或部分服務費用的客戶，以及對我們服務的各個方面不完全滿意的客戶，如我們的員工態度、在我們的醫療美容機構接受服務前的等待時間及治療後不適。我們的客服人員會作出詳細解釋以解決客戶的擔憂且在部分情況下，為安撫客戶、維持我們的服務質量及鼓勵再次到訪，我們的客服人員可能會提議提供若干免費護膚品、免費診療及／或按具體情況退還全部或部分服務費。我們透過客戶反饋管理系統主動徵得、以提供免費贈品／診療及／或經濟補償的方式妥善解決的有關不滿意客戶均涉及少量及／或微不足道性質的客戶不滿或不適。下表載列根據我們的內部記錄於往績記錄期間此等案例的性質：

案例性質	不滿意客戶數目			
	截至12月31日止年度			截至2020年
	2017年	2018年	2019年	6月30日 止六個月
在我們的醫療美容機構接受服務及／ 或預約進行診療前的等待時間	458	1,120	1,956	1,110
診療效果未完全達到客戶預期	69	136	324	222
員工態度	26	39	42	29
治療後不適	<u>10</u>	<u>36</u>	<u>131</u>	<u>60</u>
總計	<u>563</u>	<u>1,331</u>	<u>2,451</u>	<u>1,411</u>

業 務

根據弗若斯特沙利文報告，以100個中國醫療美容服務供應商為樣本(包括上市公司，其中大多數位於華東地區)，提供服務後醫療美容服務供應商向客戶提供免費贈品、免費診療及退還全部或部分服務費，作為維持客戶滿意度及促進再次到訪的手段，實屬一般行業慣例。我們努力維持客戶的滿意度以下列事實為證：於最後實際可行日期，約78.8%的該等客戶於往績記錄期間接受了我們的免費診療及／或退款，從而重新接受我們的醫療美容服務。

有時，滿意度欠佳的客戶或透過醫療美容機構的前線員工或客服熱線積極向我們直接提出現場投訴；或者主動向地方政府部門投訴，包括地方衛生局或地方工商管理局，由相關地方政府部門向我們轉介。相比透過客戶反饋管理系統徵得、以提供免費贈品／診療及／或經濟補償的方式妥善解決的案例，投訴案例一般涉及相對更為嚴重的客戶不滿或不適及／或更為複雜性質。該等投訴由我們的醫務科處理。有關我們的客戶投訴管理的詳情，請參閱本節「客戶投訴管理」一段。下表載有我們透過客戶反饋管理系統主動徵得、以提供免費贈品／診療及／或經濟補償的方式妥善解決的不滿意客戶案例以及醫務科處理及解決的投訴案例：

	截至12月31日止年度												截至6月30日止六個月			
	2017年				2018年				2019年				2020年			
	提供免費 診療／贈品 的概約 客戶數量	提供的 成本／價值 (人民幣千元)	支付的 退款的概約 金額 (人民幣千元)	支付的概約 和解金 (人民幣千元)	提供免費 診療／贈品 的概約 客戶數量	提供的 成本／價值 (人民幣千元)	支付的 退款的概約 金額 (人民幣千元)	支付的概約 和解金 (人民幣千元)	提供免費 診療／贈品 的概約 客戶數量	提供的 成本／價值 (人民幣千元)	支付的 退款的概約 金額 (人民幣千元)	支付的概約 和解金 (人民幣千元)	提供免費 診療／贈品 的概約 客戶數量	提供的 成本／價值 (人民幣千元)	支付的 退款的概約 金額 (人民幣千元)	支付的概約 和解金 (人民幣千元)
透過客戶反饋管理系統(作為我們 售後服務的一部分)徵得、以 提供免費贈品／診療及／或經 濟補償方式 妥善解決的案例 ⁽¹⁾⁽²⁾	563	1,945	1,500	—	1,331	4,272	4,541	—	2,451	8,052	2,994	—	1,411	3,124	1,817	—
醫務科處理的投訴 ⁽³⁾	30	5	423	61	41	8	355	89	59	8	732	100	8	—	231	176
總計	593	1,950	1,923	61	1,372	4,280	4,896	89	2,510	8,060	3,726	100	1,419	3,124	2,048	176

附註：

- (1) 不滿意客戶案例為我們透過客戶反饋管理系統主動徵得、以提供免費贈品／診療及／或經濟補償的方式妥善解決的案例，不包括醫務科處理及解決的客戶投訴案例。

業 務

- (2) 截至2018年及2019年12月31日止年度，在透過客戶反饋管理系統徵得、以提供免費贈品／診療及／或經濟補償方式妥善解決的案例中，所涉客戶數量大幅增加的主要因為(i)徵求客戶反饋為每項醫療美容診療完成後執行的內部程序之一，該等增加與我們於相關年度內活躍客戶數量的大幅增長一致；及(ii)根據於2017年11月採用的新商業零售理念，該理念旨在吸引大量的目標消費者，即具有線上購物習慣的年輕女性，本集團自採用該理念後盡全力滿足客戶，並維持本集團網店的良好評級。因此，在徵求客戶治療後反饋的過程中，我們旨在透過向客戶提供若干免費護膚品或免費診療等方式盡量緩解客戶的不滿或不適，即使在客戶輕微不滿或無法避免不適的情況下。
- (3) 投訴案例為客戶直接向我們提出或由相關地方政府部門向我們轉介且由醫務科處理並解決的案例。

於往績記錄期間，我們醫務科已處理138宗有關醫療美容服務的客戶投訴，佔同期已執行醫療美容診療總數的0.1%以下。根據弗若斯特沙利文報告，於中國醫療美容服務行業，客戶投訴數目通常佔已執行醫療美容診療總數的約1%。

於2017年、2018年及2019年12月31日及2020年6月30日，我們分別作出約人民幣1.6百萬元、人民幣5.0百萬元、人民幣6.1百萬元及人民幣6.2百萬元的退款負債，旨在主要撥付以金錢方式維持客戶滿意度方面的工作。有關我們的退款負債的進一步詳情，請參閱本文件「財務資料 — 綜合財務狀況表選定項目 — 退款負債」一節。

質量改進

我們每週評估及分析客戶的反饋，對客戶作出必要的回應，並對我們的營運系統進行改進。我們亦每週回顧我們以前對客戶作出的回應，以及對我們營運系統作出的改進，以確保我們的服務不斷改進，達到更高的客戶滿意度。每個醫療美容機構將每季度召開一次會議，討論主要客戶投訴及改進措施。

客戶投訴管理

作為風險管理和內部控制程序的一部分，我們已充分告知客戶與醫療美容診療有關的固有風險和可能產生的副作用，並在進行相關診療前獲得彼等之同意。然而，由於醫療美容服務行業的獨特性質，我們不可避免地不時就執行醫療美容診療收到客戶投訴。基於弗若斯特沙利文報告，董事認為收到關於執行醫療美容診療的客戶投訴屬醫療美容行業常態。

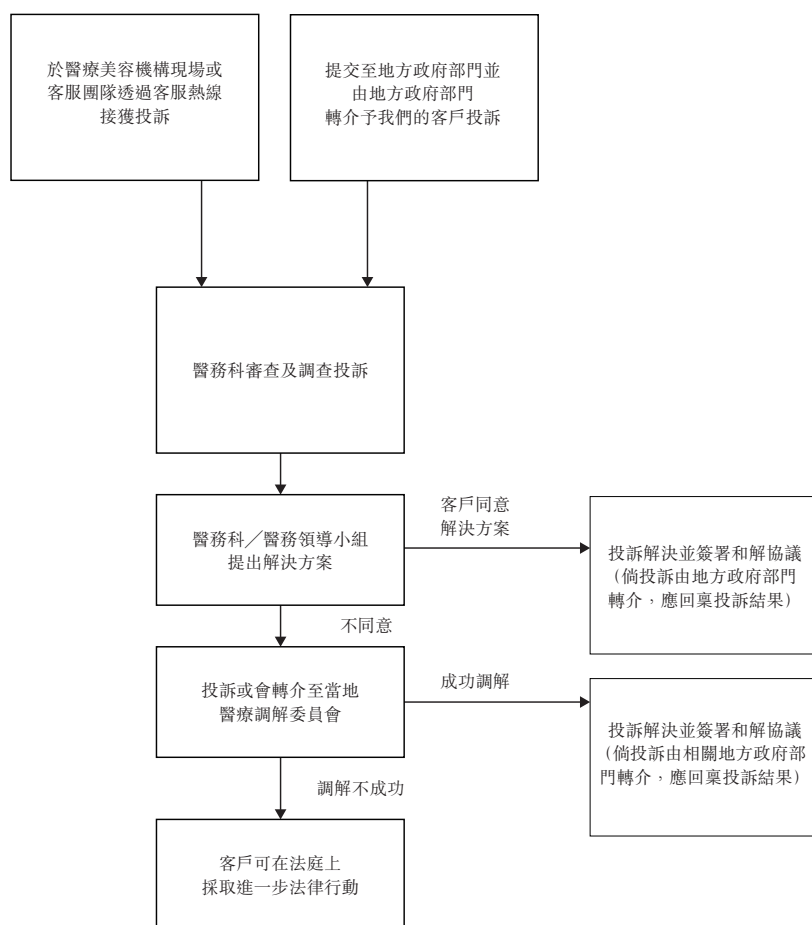
業 務

我們的客戶投訴一般按以下性質分類：

- 診療效果：
 - 客戶可能會認為我們服務的美容效果未完全達到他們的預期；
 - 我們的任何服務可能伴隨潛在副作用、過敏反應、感染或併發症。
- 恢復時間：儘管我們已向客戶強調，估計從相關診療中恢復的時間因人而異，取決於客戶的身體狀況及治療後的個人護理，但客戶仍可能會認為恢復時間較預期長。
- 員工態度：客戶對員工的服務態度不滿意或認為低於其預期。

為妥善管理客戶投訴及提升我們的品牌形象，我們已採用一套標準的投訴管理措施及程序。

以下示意圖說明投訴管理的主要程序：



業 務

客戶投訴一般(i)透過我們醫療美容機構的前線員工直接現場提出或透過我們的客服熱線提出；及(ii)向地方政府部門(包括地方衛生局或地方工商行政管理局)提出並由相關地方政府部門轉介予我們。

客服團隊會初步處理透過醫療美容機構前線員工及透過客服熱線現場作出的投訴。客服人員會調閱相關醫療記錄、瞭解投訴性質並於諮詢處置醫師(如需)後，透過盡可能地立即提供解釋盡量化解及解決客戶的擔憂。在客戶對客服團隊提供的解釋不滿意的極少數情況下，客服人員會透過填寫投訴登記表提出一份正式客戶投訴，表中載列投訴者姓名及合約編號、已執行診療日期、相關處置醫師姓名及投訴性質，並遞呈醫務科處理。

我們的各個醫療美容機構均設有醫務科，醫務科由一名或兩名於醫療美容機構管理方面具備豐富經驗的成員組成，負責處理從客服人員轉來的客戶投訴和地方政府部門轉介的投訴。

我們的醫務科會研究相關病歷並與主治醫師及醫務人員面談，藉以審查及調查有關投訴。倘考慮到包括投訴的性質及複雜性、投訴涉及的金額、政府部門的介入、對本集團聲譽潛在的影響在內的一系列因素後，醫務科認為任何投訴屬重大，會向我們各醫療美容機構及／或總部的醫務領導小組尋求指導。我們總部的醫務領導小組包括執行董事宋建良先生及執行董事兼行政總裁余先生、各醫療美容機構總經理及本集團醫務監事。醫務科可向投訴人提出解決方案，涉及提供贈品及／或服務及／或退款及／或金錢補償(視情況而定)。倘投訴人同意有關解決方案，我們將與其訂立和解協議，據此，投訴人承認其同意和解提議並放棄其進一步以任何方式(包括透過媒體、調解及法院訴訟)提出投訴的權利。就地方政府部門轉介的投訴而言，解決方案應當回稟相關政府部門備案。

倘投訴人與我們醫務科或醫務領導小組並無達成一致，投訴人可將有關投訴遞交至地方醫療調解委員會進行調解及進一步向法院提起訴訟。

業 務

於往績記錄期間，我們的醫務科共處理138宗投訴，其中12宗由地方政府部門(包括地方衛生局及地方工商行政管理局)轉介。下表列載往績記錄期間我們收到的138宗投訴的性質：

投訴性質	投訴數量			
	截至12月31日止年度			截至
	2017年	2018年	2019年	2020年6月30日 止六個月
診療效果未完全達到				
客戶預期	24	28	41	6
副作用、過敏反應、				
感染或併發症	6	8	17	2
員工態度	—	5	1	—
總計	<u>30</u>	<u>41</u>	<u>59</u>	<u>8</u>

於往績記錄期間，13宗投訴案例訴諸地方醫療調解委員會，該等案例隨後均於最後實際可行日期進行和解並得到解決。其中12宗案例透過退還服務費、支付和解金及／或提供免費診療方式解決；及1宗案例訴諸法院訴訟。上述透過退還服務費、支付和解金及／或提供免費診療方式解決的12宗投訴案例，退回的服務費總額為約人民幣217,000元，每宗介於人民幣7,000元至人民幣60,000元，支付的和解金總額約為人民幣50,000元，每宗介於人民幣7,000元至人民幣26,864元。於往績記錄期間，共有三宗案例訴諸於法院訴訟(直接訴諸於法院訴訟或間接透過當地醫療調解委員會)，一宗由法院判決我們勝訴結案，另兩宗分別透過退還收到的全部服務費人民幣50,000元及退還服務費及結算付款總額人民幣200,000元在庭外解決。於最後實際可行日期，醫務科並無尚未處理的投訴。

於往績記錄期間，我們的醫務科處理的109宗投訴導致退款及／或支付和解金。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月的退款總額分別約為人民幣0.4百萬元、人民幣0.4百萬元、人民幣0.7百萬元及人民幣0.2百萬元，分別約佔同期收益總額的0.4%、0.3%、0.4%及0.4%；截至2019年12月31日止三個年度支付的和解金總額分別約為人民幣61,000元、人民幣89,000元、人民幣100,000元及人民幣176,000元，均不超過同期收益總

業 務

額的0.1%。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們向投訴者提供的免費診療產生的成本分別約為人民幣5,000元、人民幣8,000元、人民幣8,000元及人民幣零元。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概無經歷任何可能對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響並與執行醫療美容診療有關的投訴。經諮詢我們的中國法律顧問關於醫療事故的法規，董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們均無牽涉醫療事故條例所定義的任何「醫療事故」。

有關進一步詳情，請參閱本文件「風險因素 — 無法滿足客戶的期望可能會導致客戶提出投訴及法律申索」一節。

銷售及營銷

儘管我們已在總部層面制定整體品牌戰略，但我們主要透過各醫療美容機構的銷售及營銷團隊進行銷售及營銷。我們的銷售及營銷團隊負責收集市場數據及組織營銷活動。我們根據市場研究、客戶反饋系統、在線平台回應以及我們的銷售及營銷團隊、財務部門與其他相關部門間的內部討論設計銷售及營銷計劃及策略。

不同於僅主要透過醫療美容機構進行銷售的傳統業務模式，我們亦於諸多線上電商平台營運網店，推廣我們的品牌及營銷我們的服務。截至2019年12月31日止三個年度及2020年6月30日止六個月，我們的網店收入分別為人民幣6.8百萬元、人民幣23.5百萬元、人民幣31.9百萬元及人民幣14.1百萬元，分別佔總收入的6.1%、14.8%、16.7%及24.0%。

根據目標客戶的社交及購買方式，我們透過在線渠道出售服務，以便其能夠在線瀏覽我們提供的服務，全天候購買。我們的網店可向客戶提供便捷的即時購買，提高潛在客戶對我們品牌的認知度，吸引及引導在線客戶訪問我們的醫療美容機構。此外，我們透過網店安排定期線上促銷活動（如雙十一、雙十二及其他特定主題下的促銷活動，如全保濕服務或美白服務的折扣），活動促銷效果較傳統方式大為擴大。此外，客戶可聯繫我們的在線銷售人員進行諮詢預約，幫助解答有關我們提供的服務的一般疑問。鑒於本行業的特殊性，客戶的實際

業 務

體驗及服務評價對向未來客戶推廣我們的服務，建立未來客戶信心至關重要。該等在線平台的主要功能之一即為客戶可與我們分享其對體驗我們的良好評價及反饋，這使我們能夠在無需付出額外廣告投入的情況下推廣我們的服務，贏得客戶。

於最後實際可行日期，我們與在線平台服務供應商之間協議的主要條款載列如下：

合約期限： 一般為一年

服務範圍： 線上平台服務供應商將提供開設及維護線上商店的通道及連接，以及相關支付渠道。基於我們特定的線上平台營銷策略，服務範圍可能包括額外客製化服務，例如針對我們線上商店的客製化網頁設計、客製化橫幅廣告及瀏覽數量分析。

服務費用： 我們支付予各線上平台服務供應商的服務費差異較大，從每年人民幣10,000元至人民幣150,000元不等，主要取決於線上平台數量及額外客製化服務。若干線上平台服務供應商亦要求我們基於服務費支付人民幣30,000元至人民幣300,000元不等的按金。按金將在相關協議期滿或終止(以較早者為準)時退還，若因我們違反合約，例如，未能遵守其線上商戶行為規範經營線上商店而造成損害或損失，則會進行扣款。

終止： 一般而言，雙方均有權提前一個月發出書面通知終止協議。

業 務

此外，我們透過廣告牌等傳統媒體渠道推廣我們的品牌及服務，例如，於醫療美容機構所在城市的巴士站放置室外廣告牌及樓宇電梯內發佈廣告。我們每年還會舉辦各種主題促銷活動(如為特定類型的診療推出的特別折扣)，以獎勵現有客戶，吸引新客戶。於往績記錄期間，我們概未聘請任何第三方銷售代理對我們的服務進行銷售及營銷。

醫療廣告於中國受到嚴格規管。若干醫療廣告須由相關醫療機構審核，且醫療機構發佈醫療廣告前須取得「醫療廣告審查證明」。該證明有效期為一年，可予續期。有關醫療廣告規管的相關詳情，請參閱本文件「監管概覽」一節。除本節「不合規事件」一段所披露者外，我們於往績記錄期間在所有重大方面均遵守醫療廣告的適用法律及法規。

我們已實施以下內部控制措施，以規管前線員工的銷售及營銷活動：

- 營銷活動中的服務價格應以提交予總部並經各醫療美容機構主管人員批准的價目表為基準。
- 提供予客戶的折讓僅可由各醫療美容機構的銷售及營銷團隊主管及總經理批准。
- 銷售及營銷活動應提交予各醫療美容機構的總經理審批。應明確指出，向客戶提供的服務及產品應來自銷售及營銷團隊主管批准的服務及產品目錄，以確保其遵循於中國相關部門的規定。
- 根據相關銷售及營銷活動計劃，指定銷售及營銷團隊成員負責自倉庫收集材料及禮品，並移交至前線員工以供保管及分發。
- 客戶付款流程應交由收銀員而非前線員工處理。
- 活動結束時，應回收剩餘禮品、登記表格並於檢查無誤後將該等物品放回倉庫。

業 務

定價政策

根據適用中國法律及法規，私人營利性醫療機構一般有權自行酌情決定其服務價格。我們根據若干因素為醫療美容服務定價，包括市況、我們醫療美容機構的定位、診療複雜性、植入物的品牌及類型、注射材料或其他診療用消耗品(如有)、所涉及的醫師資歷、當地市場狀況及競爭對手類似服務的定價。根據市場狀況及競爭對手定價策略的變化，我們可能會不時向客戶提供折讓，作為營銷工作的一部分。

我們的醫療美容機構均不屬於「醫保定點醫療機構」，因此我們的服務費不受相關中國地方醫療保險部門設置的報銷定價指引約束。

我們通常向醫療美容管理諮詢服務客戶收取固定服務費及／或績效獎金(部分情況下)。醫療美容管理諮詢服務方面，我們基於若干因素為我們的服務定價，包括服務範圍、所需指定顧問團隊的規模、我們客戶的規模及地理位置、市況及業務往來年數。因此，我們就醫療美容管理諮詢服務收取的服務費因客戶不同而顯著不同。有關我們醫療美容管理諮詢服務的進一步詳情，請參閱本節「醫療美容管理諮詢服務」一段。

供應商及採購

我們的供應商

於往績記錄期間，營運所需的供應品主要包括植入物、注射材料、藥品及其他醫療消耗品，我們的五大供應商包括注射材料、植入物及醫療消耗品供應商。於最後實際可行日期，我們已與五大供應商建立一年至六年的關係。

業 務

下表載列截至2017年12月31日止年度五大供應商概況：

排名	供應商名稱	向我們供應的貨品類型	供應商背景	於2020年6月30日與我們建立業務關係的概約年數		一般信貸期	概約採購金額 (人民幣千元)	估我們採購總額的概約百分比
1	供應商A	可注射皮膚填充劑、A型肉毒桿菌毒素	於浙江省寧波市成立並主要從事醫療產品供應的私人公司	7	預付貨款		5,193	25.2%
2	浙江英特藥業 有限責任公司	A型肉毒桿菌毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所上市的公司的附屬公司且主要從事生物及醫療產品供應。根據其母公司的年報，截至2019年12月31日止年度其母公司上市集團收益及溢利分別約為人民幣246億元及人民幣151.1百萬元	7	30天		2,980	14.5%
3	供應商B	可注射皮膚填充劑	於浙江省杭州市成立並主要從事醫療產品供應的私人公司	5	90天		2,133	10.4%
4	供應商C	可注射皮膚填充劑	於上海市成立並主要從事醫療產品供應的私人公司	6	預付貨款		964	4.7%
5	供應商D	植入物	於浙江省杭州市成立並主要從事醫療產品供應的私人公司	5	30天		831	4.0%
							12,101	58.8%

下表載列截至2018年12月31日止年度五大供應商概況：

排名	供應商名稱	向我們供應的貨品類型	供應商背景	於2020年6月30日與我們建立業務關係的概約年數		一般信貸期	概約採購金額 (人民幣千元)	估我們採購總額的概約百分比
1	供應商A	可注射皮下填充劑、A型肉毒桿菌毒素	於浙江省寧波市成立並主要從事醫療產品供應的私人公司	7	預付貨款		7,852	16.4%
2	華東醫藥(杭州) 生物製品有限公司	A型肉毒桿菌毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所上市的公司的附屬公司且主要從事生物及醫療產品供應。根據其母公司的年報，截至2019年12月31日止年度其母公司上市集團收益及溢利分別約為人民幣354億元及人民幣28億元	3	預付貨款		6,589	13.8%
3	浙江英特藥業 有限責任公司	A型肉毒桿菌毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所上市的公司的附屬公司且主要從事生物及醫療產品供應。根據其母公司的年報，截至2019年12月31日止年度其母公司上市集團收益及溢利分別約為人民幣246億元及人民幣151.1百萬元	7	30天/90天		5,984	12.5%
4	供應商B	可注射皮下填充劑	於浙江省杭州市成立並主要從事醫療產品供應的私人公司	5	90天		4,178	8.7%
5	供應商E	醫療消耗品	於上海市成立並主要從事醫療消耗品供應的私人公司	2	30天		1,608	3.4%
							26,211	54.8%

業 務

下表載列截至2019年12月31日止年度五大供應商概況：

排名	供應商名稱	向我們供應的		於2020年6月30日		估我們採購	
		貨品類型	供應商背景	與我們建立業務關係的概約年數	一般信貸期	概約採購金額 (人民幣千元)	總額的概約百分比
1	浙江英特藥業 有限責任公司	A型肉毒桿菌 毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所 上市的公司的附屬公司且主要從事生物及 醫療產品供應。根據其母公司的年報，截 至2019年12月31日止年度其母公司上市集 團收益及溢利分別約為人民幣246億元及人 民幣151.1百萬元	7	90天	7,668	15.6%
2	華東醫藥(杭州) 生物製品 有限公司	A型肉毒桿菌 毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所 上市的公司的附屬公司且主要從事生物及 醫療產品供應。根據其母公司的年報，截 至2019年12月31日止年度其母公司上市集 團收益及溢利分別約為人民幣354億元及人 民幣28億元	3	預付貨款	7,495	15.3%
3	供應商A	可注射皮下 填充劑、A型 肉毒桿菌毒素	於浙江省寧波市成立並主要從事醫療產品供 應的私人公司	7	預付貨款/ 30天	6,732	13.7%
4	供應商F	醫療消耗品	於上海市成立並主要從事醫療消耗品供應的 私人公司	1	預付貨款	1,782	3.6%
5	供應商G	可注射皮下 填充劑	於北京市成立並主要從事醫療產品供應的私 人公司	4	預付貨款	1,766	3.6%
						25,443	51.8%

業 務

下表載列截至2020年6月30日止年度五大供應商概況：

排名	供應商名稱	向我們供應的		於2020年6月30日與 我們建立業務關係		概約 採購金額 (人民幣千元)	佔我們 採購總額的 概約百分比
		貨品類型	供應商背景	的概約年數	一般信貸期		
1	華東醫藥 (杭州)生物製品 有限公司	A型肉毒桿菌 毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所 上市的公司的附屬公司且主要從事生物及 醫療產品供應。根據其母公司的年報，截 至2019年12月31日止年度其母公司上市集 團收益及溢利分別約為人民幣354億元及人 民幣28億元	3	30天	3,403	18.4%
2	供應商A	可注射皮下 填充劑、A型 肉毒桿菌毒素	於浙江省寧波市成立並主要從事醫療產品供 應的私人公司	7	30天	2,819	15.3%
3	浙江英特藥業有限責 任公司	A型肉毒桿菌 毒素	於浙江省杭州市成立並為於深圳證券交易所 上市的公司的附屬公司且主要從事生物及 醫療產品供應。根據其母公司的年報，截 至2019年12月31日止年度其母公司上市集 團收益及溢利分別約為人民幣246億元及人 民幣151.1百萬元	7	預付貨款	2,636	14.3%
4	供應商G	可注射皮下 填充劑	於北京市成立並主要從事醫療產品供應的私 人公司	4	預付貨款	1,270	6.9%
5	供應商H	A型肉毒桿菌毒 素、可注射皮 下填充劑	於安徽省合肥市成立且為一間聯交所上市公 司的附屬公司，主要從事在中國分銷藥品 及化學試劑。根據其母公司的年報，截至 2019年12月31日止年度其母公司上市集團 收益及溢利分別約為人民幣4,253億元及人 民幣106億元	4	預付貨款	542	2.9%
						10,670	57.8%

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們五大供應商的採購額分別佔我們同期內採購總額的約58.8%、54.8%、51.8%及57.8%，我們最大供應商的採購額分別佔我們同期內採購總額的約25.2%、16.4%、15.6%及18.4%。據董事所知，我們五大供應商均為獨立第三方。於往績記錄期間，概無董事、彼等各自的聯繫人或任何擁有我們已發行股本超過5%的股東在我們的五大供應商中擁有任何權益。於往績記錄期間，概無我們的五大供應商同時亦為我們的客戶。

業 務

採購流程

為加強採購的標準化管理、降低採購成本及提高採購質量及經濟效益，我們在採購醫療用品、藥品及設備方面實行採購管理制度，主要包括植入物、注射材料、藥品、護膚品、其他醫療消耗品及醫療美容服務設備。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，已消耗供應品成本分別為人民幣19.4百萬元、人民幣34.3百萬元、人民幣47.3百萬元及人民幣19.2百萬元，相當於同期總銷售成本的50.5%、51.6%、52.5%及55.8%。

我們的採購管理制度要點概述如下：

- 該制度適用於醫療用品、非醫療用品及醫療美容服務設備。醫療用品包括假體及注射材料、醫療材料、藥品、醫療化妝品及輔助材料。非醫療用品包括日用品、辦公用品、食品、禮品、低值易耗品及其他。
- 所有供應品請求均由各部門發起。對於醫療用品，須透過藥房向各醫療美容機構主管提交請求。對於醫療美容服務設備，須集中商談供應商協議條款。採購部下達有關請求前須取得各醫療美容機構總經理的批准。所有請求須根據各部門制定的月度採購計劃進行並須經總經理批准。
- 任何採購均須從兩三間供應商獲取報價(BOTOX[®]除外)。我們自中國浙江省唯一供應商採購BOTOX[®]。採購團隊將須對質量、價格、結算期、交付時間、退貨條件、售後服務、供應商證書等進行全面評估，並與供應商協商最終價格。最終價格最後由總經理批准。
- 一般而言，所有採購項目均包括採購合同或交易訂單、交貨單據及採購發票。

除醫療美容服務設備外，視乎供應品類型而定，為了獲得優惠價格，我們有時會進行團購，例如若干單價高(如假體)或具有最低購買要求的供應品。對於若干一次性使用物品，如針頭及注射器，我們各醫療機構均與供應商訂立供應協議。

業 務

我們根據嚴格標準以及適用法律及法規甄選供應商，以確保供應品質量。甄選供應商時，我們會考慮(其中包括)其產品質量、產品供應、定價、聲譽、服務質量及交付時間表等。我們要求供應商必須持有開展業務所需的所有執照及許可證，包括藥品GMP證書及/或藥品經營質量管理規範認證證書。我們僅選擇符合我們所有甄擇標準的供應商。我們的採購管理團隊保有一份獲批准供應商名單，且我們僅自名單內的供應商採購。

視乎供應品類型及我們與供應商的關係而定，與供應商訂立的供應協議條款因供應商而異。我們通常並無與供應商訂立長期協議。若干供應商授予我們一到兩個月的信貸期，而部分供應商要求我們於交付前支付部分或全部預付款。我們通常以銀行轉賬方式向供應商付款。供應商通常負責自費安排向各醫療美容機構交付供應品。我們有權在交付後檢查時退回任何不符合標準的供應品。於往績記錄期間，我們並未經歷任何不符合標準的供應品的重大退貨，亦未因供應品質量問題而遭受任何重大損失或損壞。就大型醫療美容服務設備而言，供應商通常提供一年的保修期，並於設備使用期限內提供維護及技術支援服務(需額外收費)。

我們的供應商均位於中國。我們從外國製造商的中國授權經銷商購入外國製造商生產的若干供應品，以確保供應品品質及供應來源的合法性。我們以人民幣清償所有有關交易。

就大多數醫療用品而言，我們擁有眾多供應商可供挑選，惟我們僅可自位於浙江省的唯一供應商採購BOTOX[®](此乃中國唯一的A型肉毒桿菌毒素進口品牌)。請參閱「風險因素 — 與我們業務有關的風險 — 本集團並未與供應商訂立長期協議」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何重大供應品短缺或延遲交付。於往績記錄期間，我們與供應商維持穩定的業務關係。

於往績記錄期間，我們並無經歷任何重大供應品價格波動。就供應品及消耗品成本的敏感度分析及收支平衡分析而言，有關進一步討論，請參閱「財務資料 — 影響我們經營業績的主要因素 — 控制成本及開支的能力」分節。

供應品

我們的供應品通常包括不同種類植入假體及注射材料、醫療材料、藥品以及其他醫療消耗品。

業 務

我們一般維持7至30天的供應品數量，以滿足醫療美容機構需求。我們每月檢查手頭上的供應品。我們定期進行實際供應品盤點以核實供應品記錄的準確性，並密切監控供應品到期日，以確保不會使用過期物品。供應品一旦過期，或醫療美容設備的使用期限已滿，我們將根據適用法律及法規以安全方式進行處理，並相應地撤銷有關供應品。於往績記錄期間，我們並無經歷任何重大供應品撤銷。

COVID-19爆發對我們中國業務的影響

背景

自2020年1月以來，新型冠狀病毒COVID-19已從中國蔓延至世界各地。疫情的爆發危及許多居住於中國及世界各地人民的健康，並嚴重擾亂了旅遊業及經濟。為應對COVID-19的爆發，中國政府出台了各類控制及限制措施，包括於2020年2月延長春節假期，以及暫停各省市的工作。根據浙江省人民政府辦公廳於2020年1月27日頒布的《關於延遲企業復工和學校開學的通知》以及安徽省人民政府辦公廳於2020年1月29日頒布的《關於延遲企業復工和學校開學的通知》，浙江省及安徽省的企業被勒令於2020年2月10日前停止營運。於2020年2月17日，國務院聯防聯控機制發佈《關於科學防治精準施策分區分級做好新冠肺炎疫情防控工作的指導意見》（「《指導意見》」）。根據《指導意見》，要求中國縣級政府有關部門制定具體措施，以預防及控制本區COVID-19的爆發。2020年2月1日，蕪湖市新型冠狀病毒防控應急指揮部發佈《關於做好疫情防控期間我市企業復工工作的通知》，根據該通知，當地主管機構將組建工作組，對擬復工的公司進行檢查，並指定人員對該等公司進行監督，以確保疾病防控措施落實到位。2020年2月17日，杭州市疾病預防控制中心發佈《關於加快企業和建設工程復產的通知》，根據該通知，相關公司可以線上提交復工相關的必要資料。2020年2月19日，瑞

業 務

安市新型冠狀病毒防控工作組辦公室發佈《瑞安市企業有序復工復產疫情防控工作方案》，根據該方案，公司須採取有關復工及疾病預防的方案，並於復工前向所在街道社區申明及備案。

我們的醫療美容機構位於浙江省杭州市及瑞安市，以及安徽省蕪湖市，該等地區均受COVID-19爆發的影響。根據政府當局為控制COVID-19爆發而發佈的有關公告及通知，我們自2020年2月1日起暫停了我們醫療美容機構的所有服務，且經相關政府機構的批准，杭州瑞麗、瑞安瑞麗、瑞麗天鵝及蕪湖瑞麗已分別於2020年3月3日、2020年3月5日、2020年3月1日及2020年3月21日部分恢復營運。為促進COVID-19的社會防控及我們的防疫措施的实施，以期盡量減少客戶及員工感染病毒的風險，及考慮到客流量預期將減少，我們分階段恢復營業，安排醫療美容醫院的員工分批自其各自部分恢復營運的日期起於不同時間復工。每批將包括足夠數量的不同崗位員工，以維持所有類型的美容外科服務、微創美容服務及皮膚美容服務的正常經營，從而逐步恢復醫療美容機構的全面運營。我們於醫療美容機構提供的各類醫療美容服務以及醫療美容管理諮詢服務業務已自2020年4月10日起全面恢復營運。此後，我們並未自任何政府機構收到任何函件或通知，董事亦不知悉任何政府機構正發佈任何可能對本集團營運產生重大不利影響的法律、法規、公告或通知，就COVID-19的爆發實施任何控制或限制。

此處及下文就COVID-19對本集團業務的影響及潛在影響的討論乃依據董事的最佳估計及彼等之盡信，基於截至最後實際可行日期董事可獲得的最新資料並視乎中國COVID-19疫情的發展而作出。相關風險詳情，請參閱本文件「風險因素 — 近期中國及全球爆發傳染性COVID-19可能會對我們的業務、經營業績、財務狀況及前景產生重大不利影響」一節。

員工

於最後實際可行日期，我們不知悉有任何員工或合約醫師由於COVID-19的檢疫限制或相關交通問題或旅行限制而無法復工。於政府相關政策許可範圍內，於停業期間向員工支付部分工資及減少為員工繳納的社保。截至2020年6月30日止六個月，我們節省的員工成本及僱員社保合共約人民幣4.6百萬元。

業 務

供應及供應鏈

我們的供應物料通常包括不同類型的植入物及注射材料、藥品及其他醫療消耗品，保質期通常為兩至五年。我們通常維持7到30日的供應量以滿足醫療美容機構的需求。於往績紀錄期，我們的供應品平均週轉天數分別為36.0天、28.2天、28.3天及38.1天。考慮到(i)截至2020年6月30日止六個月的前五名供應商(包括浙江省唯一可用的供應商)已全部於最後實際可行日期恢復經營；(ii)我們大部分醫療用品均有多家供應商可供挑選；(iii)於最後實際可行日期，本集團主要供應物料的庫存量；及(iv)本地物流恢復；董事預計本集團於2020年下半年不會出現供應嚴重短缺或交付延遲，從而可能對我們的經營產生重大影響的情況。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們並未經歷任何供應嚴重短缺，從而對我們的經營造成重大不利影響。

對客流及本集團業務的潛在影響

我們的經營業績受服務需求季節性波動的影響，一般而言，二月份或新年假期為我們的淡季，收益貢獻低於平均水平。作為疫情期間善意的表示以及良好的客戶管理，我們主動將激光脫毛定期服務計劃的服務期限延長一個月。我們亦於2020年6月30日止六個月免除醫療美容管理諮詢服務客戶若干服務費。於最後實際可行日期，我們概未收到客戶因暫時停業而提出的任何申索或投訴。

由於暫停營運，本集團的醫療美容服務業務於2020年第一季度大幅減少，其中我們於2020年2月錄得收益為零。隨著我們自2020年4月起部分恢復我們醫療美容機構的營運，我們醫療美容機構的活躍客戶的來訪人數以及醫療美容診療的次數開始恢復增長。根據本公司未經審計綜合管理賬目，相較於2020年第一季度，我們於2020年第二季度錄得約74.0%的收益增長。本集團的表現於2020年7月進一步改善。已執行診療總數從截至2019年7月31日止一個月的約25,500次增長約44.7%至截至2020年7月31日止一個月的約36,900次；而根據本公司未經審計綜合管理賬目，我們截至2020年7月31日止一個月的收益超過截至2019年7月31日止一個月的收益水平，增長約18.7%，並錄得淨利潤。

業 務

鑒於(i)於最後實際可行日期，浙江省及安徽省分別自2020年6月16日及2020年2月28日起均未記錄任何當地確診的新增COVID-19病例，分別連續66天及175天未報告任何本地確診感染病例；(ii)截至2020年7月31日止月份的活躍客戶總數已超過2019年同期水平；及(iii)根據董事當前掌握的資料，董事認為，COVID-19的爆發將不會對本集團產生持續性的影響，而僅會暫時影響本集團，並且我們的客戶流量已逐漸恢復至COVID-19爆發前水平。有鑒於此，以及由於上文披露預期COVID-19對本集團業務的影響，董事認為本集團的擴張計劃及[編纂]的使用計劃將不會作出更改。董事將繼續關注疫情並評估其對市場的影響。如果疫情持續，未來計劃時間表或會作出相應調整。

經考慮(i)我們現有財務資源；(ii)過往每月營運現金流出；及(iii)其他董事掌握的當前最新資料後，董事認為，我們擁有充足的營運資本以維持我們當前的營運。

最糟糕的情況為由於受COVID-19疫情影響，我們自2020年7月1日起暫停所有業務。據董事最佳估計，該等情況下每月現金流出將約為人民幣1.4百萬元。我們對最糟糕情況，即我們受COVID-19影響被迫暫停營運較長時間所作出的主要假設包括：(i)由於暫停營運，我們將不會產生任何收入；(ii)每月全額支付租賃相關款項，包括租賃費及其他雜項費用；(iii)產生最低營運及管理費用，從而維持最低水平的營運；(iv)我們將退還所有預收服務費(包括根據我們提供的服務計劃收取的服務費)；(v)在該等情況下，我們的擴張計劃延遲；(vi)股東或金融機構將不會進一步提供內部或外部融資；及(vii)在該等情況下，將不會進一步宣派及派發任何股息。基於截至2020年6月30日本集團可動用的營運資金以及部分[編纂](經扣除[編纂]費用及估計開支，並假設每股[編纂]的[編纂]為[編纂](即指示性[編纂]範圍的中位數)，並假設[編纂]未獲行使)，該等款項擬用於營運資金及其他一般企業用途，總額約為[編纂](相當於約[編纂])，董事認為該等總額將能夠支持約17個月的每月現金需求。

上述極端情況可能會或者不會發生。上述分析僅供說明，並且根據董事的當前評估，該等情況發生的可能性很小。COVID-19爆發造成的實際影響將取決於其後續發展，因此其對

業 務

本集團造成的影響可能超出董事控制以及我們的估計及評估範圍。倘中國的COVID-19疫情持續及／或惡化，可能對我們的業務、經營業績、財務業績及未來前景造成不利影響。

董事將繼續評估COVID-19對本集團的經營及財務表現的影響，並密切關注本集團面臨疫情相關的風險及不確定性。如有必要我們將採取適當措施，並於必要時告知股東及潛在投資者。

應對COVID-19的預防措施及應急計劃

除以上所詳述的分階段恢復營業外，根據中國政府當局發佈的繼續遏制COVID-19疫情的相關公告及通告，我們採取以下多項額外預防措施以維持醫療美容機構的安全衛生環境，其中包括：

- 我們要求全體員工於各自復工前，完成本公司透過即時通訊應用程式提供的額外衛生培訓，以加強他們對美容院就COVID-19實施的預防措施的認識及理解。於每間醫療美容機構恢復營業前，我們亦為清潔人員提供特殊培訓，以確保場所開展適當的衛生措施；
- 我們所有的醫療美容機構均採取進入控制措施，包括：(i)於每間醫療美容機構的入口處設置監控站，禁止未佩戴口罩及／或有任何COVID-19症狀的個人進入；(ii)進入時進行強制性體溫檢查；及(iii)強制要求所有進入者填寫健康聲明表，其中包含有關其出行記錄及COVID-19症狀的資料；
- 我們對不同的操作區域採用不同級別的防護要求。例如，我們要求員工在接待區佩戴口罩，而在手術室及牙科服務室員工須穿戴醫用防護服及護目鏡；
- 我們已設若干隔離室，能夠對於光顧期間發現有COVID-19症狀的客戶進行隔離；
- 我們採取額外的衛生程序，包括適當地對室內區域進行通風、延長紫外線消毒的時間、進行清潔及消毒工作並每天至少兩次使用消毒劑對辦公室區域消毒；及
- 我們於醫療美容機構中設置集中投放點，用於處理用過的口罩。

業 務

為實施上述額外預防措施，董事預期將購買額外衛生及消毒物料，例如外科口罩、醫用防護服、護目鏡及消毒劑。根據董事的最佳預測及確信，以及基於董事當前掌握的最新資料，預計我們每月可能會產生約人民幣20,000元的額外成本，以購買有關額外衛生及消毒材料。於最後實際可行日期，我們庫存的衛生及消毒材料(包括外科口罩)足夠我們使用約一個月，且我們將繼續盡最大努力，採購更多的衛生及消毒材料(包括外科口罩)，以維持用於我們營運的充足庫存水平。

為減輕COVID-19爆發的影響並恢復客戶對服務的需求，我們已採取以下措施：

- 於政府相關政策許可範圍內，於停業期間向員工支付部分工資，以控制員工成本，以及減少為員工繳納的社保。截至2020年6月30日止六個月，我們節省的員工成本及僱員社保合共約人民幣4.6百萬元；
- 與相關業主保持聯繫，以免除我們於相關期間所租賃物業的若干租金。截至2020年6月30日止六個月，相關業主免除的租金合共約人民幣1.8百萬元；
- 申請為僱主提供的政府補助，用作應對COVID-19的財務援助，以提高僱員留存率。截至2020年6月30日止六個月，我們已獲得約人民幣0.3百萬元的相關政府補助。
- 客戶服務團隊與客戶保持有效的溝通並推出促銷活動，加強我們的線上推廣以重新吸引客戶；及
- 採取上述額外預防措施，令客戶對我們醫療美容機構的衛生環境充滿信心。

風險管理及內部控制

總部的審核部門通常負責審批所有風險管理流程及內部控制系統。我們總部的部門負責監督該等流程及系統於各醫療美容機構的實施情況，而醫療美容機構的各個部門則負責執行該等流程及系統的日常事務。我們的員工會不時接受相關政策、標準、協議及流程的必要培訓，並須於日常經營中嚴格遵守該等政策、標準、協議及流程。總部的審核部門受董事會審核委員會的監督。

業 務

質量控制

為確保醫療美容服務的安全性及質量，我們已經為醫療美容機構制定全面質量控制體系，主要包括：

- 在所有醫療美容機構中實施標準化臨床質量控制流程，主要包括與醫療美容診療實施相關的指引。具體而言，我們的質量控制流程包括國家衛計委為確保醫療質量而頒佈的18項核心制度，其中包括用於初始診斷、查房、諮詢、涉及客戶安全事件的討論、病歷保存、術前討論以及交接班制度的適當流程；
- 在所有醫療美容機構的客戶服務及客訴與其他反饋處理中採用標準化的操作流程；
- 就我們醫療及非醫療用品的採購實施採購管理制度。此外，採購醫療美容服務設備時須集中商談採購條款及條件；及
- 招聘及留任合資格醫師及醫務人員。於招聘醫師及醫務人員時，我們會評估（其中包括）彼等的學術及專業資格，相關經驗的年限以及彼等的品質。我們至少每年對醫師及醫務人員的表現進行一次審查。我們的醫師已經過相關診療操作的適當培訓並獲得認可，並且具備深厚專業知識，能夠為客戶提供達致理想美容效果所需的診療組合建議。我們持續密切監控資格註冊及許可記錄，以確保我們所有的醫師遵守中國法律法規的所有適用規定。

客戶及員工安全

客戶及員工安全對我們的經營至關重要。我們已就開展診療及使用治療設備實施操作安全指引，涵蓋取得客戶同意、設備需求（如防護眼鏡）、緊急應變程序及疾病預防等方面。此外，我們已採用一套嚴格的安全協議及緊急情況下的火災及防爆流程。

客戶資料安全

我們的客戶資料安全管理主要確保客戶資料存儲及使用安全，包括個人資料及病歷。我們使用信息技術系統來管理客戶資料，該等系統的存取受安全級別控制並須獲得授權。我們

業 務

亦採納客戶病歷影印政策。於往績記錄期間，我們並無發生任何違反客戶機密資料或任何其他與客戶資料有關且可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響的事件。

結算及現金管理

於往績記錄期間，我們的大部分客戶透過第三方支付平台及POS系統結付醫療美容服務費。

我們已就結算及現金管理實施以下程序：

- 我們已建立嚴格的現金管理系統及現金存貨限額。現金存貨限額一經批准，則必須嚴格遵守。超出存貨限額的現金必須立即存入銀行。倘需支付巨額現金，必須提前獲得批准，且現金付款將於提款當日完成。財務部門已建立電子「現金日誌」，由收銀員每天輸入現金銀行日誌賬戶編輯模塊，以生成「現金日誌」。「現金日誌」月末結餘將與「存貨現金」進行核查對賬。
- 核數師應定期或不定期地對現金進行抽查及核實，以確保現金賬戶及賬戶一致。
- 倘各分支機構要求的付款超過醫院規定的現金使用限額，則須透過銀行轉賬清償。申請資金時，各單位須提供另一方的名稱、存款銀行、賬號、稅務登記號碼以及付款目的及金額。財務部門僅於根據程序執行各級核查程序後方可付款。

反腐敗風險管理

中國政府近期加強反賄賂力度，防止醫師、僱員及醫院管理人員在購買藥品、醫療消耗品及醫療設備以及提供醫療保健服務方面收取非法付款及其他福利。有關反腐敗及反商業賄賂的相關中國法律及法規，請參閱本文件「監管概覽 — 反腐敗及反商業賄賂政策」一節。我們已實施以下政策及程序以解決潛在賄賂及腐敗事件：

業 務

- 總部的審核部門負責設計及實施我們的反賄賂及反腐敗政策與流程。相關政策已載列於員工手冊及行為準則。我們為高級管理層及員工提供反賄賂及反腐敗培訓。
- 我們對醫師及醫務人員的受賄行為實行零容忍政策。我們建立包括專線及電子郵件地址在內的舉報計劃，以接收可選擇匿名控訴腐敗的舉報。任何違反反賄賂及反腐敗政策與程序的僱員將被解僱。
- 就採購而言，總部將集中採購醫療用品，從而最小化腐敗或濫用的風險。

董事認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團於所有重大方面已遵守反腐敗及反商業賄賂的所有相關適用法律及法規。

競爭

中國醫療美容服務行業實現快速增長，並預期於未來五年內繼續快速增長。詳情請參閱「行業概覽」一節。

根據弗若斯特沙利文報告，中國醫療美容服務行業競爭激烈，且因市場參與者眾多而比較分散。市場參與者包括公共及私營醫療美容機構，包括設有醫療美容部門的綜合醫院、醫療美容專科醫院、門診部及診所。根據弗若斯特沙利文報告，中國醫療美容服務市場的總收入從2015年的人民幣638億元增至2019年的人民幣1,436億元，複合年增長率為22.5%，且預計2019年至2024年按17.3%的複合年增長率進一步增長，於2024年將達人民幣3,185億元。

根據弗若斯特沙利文報告，中國醫療美容服務市場的關鍵競爭因素包括服務質量，以及可向目標消費者群體增加醫療美容機構曝光度的適當推廣，且預計未來幾年中國醫療美容服務行業將經歷巨大整合。我們相信，我們已準備好充分利用該等行業趨勢。我們擬憑藉領先地位、聲譽及廣泛的市場知識及通過擴展中國醫療美容機構網絡抓住此次增長的巨大機會。有關我們運營所在市場的詳細討論，請參閱「行業概覽」。

業 務

信息技術基礎設施

我們獲獨立第三方授權使用信息技術系統，這在三大方面促進我們的業務營運：(i)管理客戶賬戶；(ii)審查一線員工表現，包括開單、訂購及供應記錄；及(iii)醫療美容機構的管理及行政工具電腦化。於往績記錄期間，我們的資料技術系統使我們能夠提高生產力及經營效率。信息技術系統生成的所有數據定期備份。

為滿足日益增加的服務需求，我們擬在中國相關法律及法規許可的範圍內，建立客戶管理系統以強化及升級信息技術系統，用作大數據分析用途。

知識產權

截至最後實際可行日期，我們擁有5項在中國註冊的商標、2項在香港註冊的商標及26個註冊域名。

有關我們認為就業務而言屬或可能屬重大的知識產權詳情，載於本文件「附錄四 — 法定及一般資料 — B.有關我們的業務的其他資料 — 2.知識產權」一節項下。

我們不從事任何專有的醫療美容研發。我們認識到知識產權的重要性，並在發現任何潛在侵權行為時保護及執行我們的知識產權。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未就任何重大侵犯任何知識產權（無論是作為申索人或被告人）涉及任何申索或受到威脅。

業 務

物業

截至最後實際可行日期，除擁有總建築面積約為9,042平方米的租賃物業外，我們並無擁有任何物業。我們所有的醫療美容機構均位於該等租賃物業，租期至少為五年。

下面列示於最後實際可行日期的租賃物業概況：

編號	承租人	位置	概約 建築面積 (平方米)	物業用途	租賃期限 屆滿日期
1	杭州瑞麗	杭州市中山北路 290號3樓	2000	醫療美容機構、 辦公室	2025年6月20日
2	杭州瑞麗	杭州市中山北路 290號4樓	751	醫療美容機構、 辦公室	2024年12月31日
3	瑞安瑞麗	瑞安市安陽路第1、3、5、 7、9、11、13號及瑞祥路 第1068、1070、1072、 1072-1、1074、1074-1、 1076、1076-1號	2,861	醫療美容機構、 辦公室	2024年12月30日
4	瑞麗天鵝	杭州市西湖區靈隱大道玉古 路166-1號	986	醫療美容機構	2021年10月21日
5	蕪湖瑞麗	蕪湖市鏡湖區鏡湖路 1號1樓	1,014	醫療美容機構、 辦公室	2025年3月31日
6	蕪湖瑞麗	蕪湖市鏡湖區鏡蕪湖花園 酒店2樓	360	醫療美容機構、 辦公室	2025年3月31日
7	瑞麗美容諮詢	杭州市中山北路 290號5樓	761	辦公室	2022年5月31日
8	瑞麗美容諮詢	杭州市中山北路290號 4樓408-409室	32	辦公室	2024年12月31日
9	廣州英傑仕	廣州番禺區南村鎮 里仁洞馬莊工業街 5號1-218室	68	辦公室	2021年2月28日

業 務

編號	承租人	位置	概約 建築面積 (平方米)	物業用途	租賃期限 屆滿日期
10	廣州英傑仕 (深圳分支機構)	深圳市福田區商報東路英龍 商務大廈1008室	64	辦公室	2021年9月30日
11	深圳瑞泉	深圳市福田區商報東路英龍 商務大廈1006-B、1007 及1009-A室	145	辦公室	2021年9月30日

就杭州瑞麗及瑞麗美容諮詢所租賃總建築面積為3,544平方米的物業而言，業主並無向我們提供房屋所有權證。據中國法律顧問告知，存在我們從其租賃有關物業的業主可能無權向我們租賃該等物業的風險；因此相關租賃協議可能被視為無效或我們可能面臨來自物業擁有人或其他第三方及出租人權利的挑戰。我們將該等租賃物業用於提供醫療美容服務及用作辦公室。於最後實際可行日期，該等租賃物業仍待獲取房屋所有權證。根據我們與業主的溝通，預計房屋所有權證將於2020年12月或前後取得。

根據(i)杭州市規劃局於2016年12月12日出具的確認我們所租賃有關物業屬於業主的確認書；及(ii)於2019年5月7日與杭州市不動產登記服務中心確認下列事項的談話：(a)相關土地依法授予業主且業主已取得相關施工許可證；(b)由於相關土地出讓合約內約定的建築面積與已竣工建築面積不符，未能取得相關房屋所有權證；(c)房屋所有權證仍待出具；及(d)業主可能繼續使用該物業及我們可能繼續租賃該等物業，我們的中國法律顧問告知，(i)杭州市規劃局為頒發該確認書的主管機關；及(ii)相關租賃協議被視為無效的可能性甚微。董事確認，於最後實際可行日期，我們未收到相關政府當局或任何第三方關於我們租賃該等物業的權利的任何申索、通知或警示函。

於我們被迫搬遷的極少數情況下，董事估計(i)搬遷期間瑞麗天鵝或會在杭州市提供醫療

業 務

美容服務，從而最大程度減輕對我們業務營運的不利影響；及(ii)遷移杭州瑞麗及瑞麗美容諮詢的業務將產生約人民幣4百萬元的搬遷成本，且該搬遷將耗時約三個月。

此外，於最後實際可行日期，上述協議當中的四份(總建築面積為2,428平方米)並無於中國相關機關進行登記，主要由於出租人難以合作且各地方當局對中國法規的執行情況不一致。據我們的中國法律顧問告知，租賃協議已簽立但未登記不會影響其合法性、有效性或強制執行性。然而，倘中國相關政府機關要求我們改正但我們未能於規定時間內履行，則可能會就每份未登記租賃協議被處以人民幣1,000以上人民幣10,000元以下的罰款。我們估計，因有關未登記租賃協議繳交的罰款上限約為人民幣40,000元，我們認為這並不重大。因此，我們認為，並未登記有關租賃協議將不會對我們的營運及財務狀況造成任何重大不利影響。我們將主動聯絡各出租人及相關地方當局，在可能的情況下完成所有有關租賃協議的登記工作。

於2020年6月30日，構成我們非物業活動一部分的單一物業權益的賬面值不超過我們總資產的15%或以上。因此，根據上市規則第5章我們無需對我們的物業權益進行估值或將相關物業估值報告納入本文件中。因此，根據「公司條例」(公司章程豁免遵守規定)公告(香港法例第32L章)第6(2)條，本文件獲豁免遵守公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條以及公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段，該等條款規定我們須就土地或建築物的所有權益包括估值報告。

保險

中國任何適用法律或法規並無規定我們須投購醫療責任保險。目前，我們維持涵蓋我們經營場所內第三者人身損傷的公眾責任險，以及涵蓋業務相關財產損失的財產保險(須受若干例外及限制的規限)。然而，我們並無(i)為在醫療美容機構工作的醫師或醫務人員投購專業醫療事故責任保險，(ii)為醫療美容機構投購醫療機構責任保險，或投購(iii)產品責任險或業務中斷險。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未提交任何重大保險申索，亦未於重續保單時遭遇任何重大困難。

我們根據適用中國法律、法規及規定為僱員的社保作出供款。

業 務

董事認為，截至最後實際可行日期，我們營運的投保範圍符合業界慣例。但是，我們的保險可能無法完全承保與我們業務及營運相關的風險。進一步詳情請參閱本文件「風險因素 — 我們的保險範圍可能不足以涵蓋業務經營中涉及的所有風險」及「風險因素 — 我們可能無法自醫師取得彌償」一節。

我們的僱員

於2020年6月30日，我們有347名中國僱員。下表列出按職能劃分的僱員詳情。

職能	僱員數目
管理	13
醫師 ⁽¹⁾	52
醫務人員 ⁽²⁾	103
銷售及營銷人員	86
客服人員	38
財會人員	23
人力資源及行政人員	32
總計	347

附註：

1. 不包括21名非僱員的合約醫師。
2. 我們的醫務人員主要包括執業助理醫師、醫學畢業生、護士及藥劑師。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們的員工總成本分別為人民幣38.1百萬元、人民幣50.0百萬元、人民幣66.4百萬元及人民幣26.0百萬元，分別佔相關期間收益總額的約33.8%、31.4%、34.8%及44.3%。

我們相信我們與員工保持著良好的關係。我們的僱員並無工會代表。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的業務營運並未由於勞資糾紛或罷工出現任何重大中斷。

我們根據適用中國法律、規則及法規為僱員作出社保及住房公積金供款。

我們的所有醫療美容機構獨立招聘僱員，並與其各自簽訂僱傭合約。我們通常透過在市場投放廣告招聘僱員。於往績記錄期間，我們並無委聘任何招聘機構為我們招聘。通常情況

業 務

下，新員工成為正式員工前需通過一至三個月試用期。僱員薪酬待遇包括基本工資、津貼及花紅。我們僱傭合約內的解僱事件符合《中國勞動合同法》的規定。

勞務派遣安排

除直接僱傭外，於往績記錄期間，我們與兩個獨立第三方僱傭代理訂立勞務派遣協議，該等代理均擁有有效的勞務派遣經營許可證。於往績記錄期間，僱傭代理派遣予我們的工人包括醫師、醫務人員以及銷售及營銷人員。董事認為，勞務派遣安排使我們能維持充足而靈活的勞動力水平以滿足我們的營運需求。根據勞務派遣協議，我們按相關派遣人員薪酬的若干百分比向僱傭代理支付服務費，而僱傭代理根據我們的工作要求為本集團提供合適的派遣工人。本集團負責派遣工人的工資及確保其職業健康及安全，而僱傭代理負責根據中國法律及法規要求為彼等安排保險及其他福利條件。於往績記錄期間，杭州瑞麗、瑞麗天鵝、蕪湖瑞麗、瑞安瑞麗及廣州英傑仕（「**相關附屬公司**」）使用及聘請派遣員工。於2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年6月30日，根據勞務派遣安排，派遣的工人人數分別為71人、31人、零人及零人，分別約佔僱員總人數的25.7%、7.7%、零及零。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，涉及的勞務派遣安排總員工成本分別約人民幣11.8百萬元、人民幣13.7百萬元、人民幣6.2百萬元及零。根據勞務派遣安排，僱傭代理與我們協定工人數量、工資及派遣期。

於往績記錄期間，相關附屬公司聘用的派遣員工人數超出《勞務派遣暫行規定》要求的彼等各自職員總數10%的監管限額。於2017年、2018年及2019年12月31日及2020年6月30日，各相關附屬公司的合共監管限額分別為26人、37人、35人及33人，於2017年、2018年及2019年12月31日及2020年6月30日，各相關附屬公司的平均派遣員工人數較彼等各自監管限額分別超出48人、12人、零及零。該等不合規行為乃主要由於確保於相關期間合規的負責人員不熟悉相關監管要求所致。為糾正該情況，自2019年8月以來，我們已停止與僱傭代理所簽訂的勞務派遣協議中的所有勞務派遣活動。據我們的中國法律顧問所告知，倘實體在收到改正通知後的特定時期內未能改正該等違規行為，則有關政府機構將對超出監管限額的派遣員工

業 務

處以每人不低於人民幣5,000元但不高於人民幣10,000元的罰金。由於(i)我們未收到任何政府部門關於勞務派遣活動的任何整改通知；及(ii)我們已於最後實際可行日期停止所有勞務派遣活動，董事認為，本集團受到處罰的可能性非常小。

於往績記錄期間直至最後實際可行日期，我們並未接到任何有關政府機構的改正通知，亦未就上述不合規行為受到罰金處罰。因(i)我們已停止一切勞務派遣活動；且(ii)經董事確認，於往績記錄期間，我們並未遭受有關政府機關的任何行政處罰，我們的中國法律顧問認為，我們就該等違法行為而被處以罰款的可能性較低。

環境及工作安全問題

我們遵守有關環境問題的各项中國法律、法規及規定，包括醫療美容機構衛生、疾病控制、醫療廢物處理以及廢水、污染物和放射性物質的排放。有關進一步詳情，請參閱「監管概覽 — 與醫療機構有關的環境保護規則」一節。我們已在這方面實施內部政策及程序，並委聘合資格服務提供商處理醫療廢物及放射性物質。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概無與違反任何環境法律法規有關的重大罰金或處罰。

董事確認，我們於所有重大方面均遵守適用的中國環境法律法規，而於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因違反適用環境法律法規而受到處罰。

截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，我們遵守環保法規及規定的年度成本分別約為人民幣69,000元、人民幣89,000元、人民幣127,000元及人民幣61,000元。隨著業務增長及擴展，我們預計此類合規成本未來將有所增加。

我們重視為所有僱員維持安全、健康及高效的工作環境的重要性。我們的僱員須遵守中國職業健康與安全條例以及僱員手冊中的健康指引。

獎項及殊榮

自2016年起，中國整形美容協會開始每年對參與的醫療美容服務提供商進行評審。有關審查標準以「三級綜合醫院評審標準(2011年版)」及「專科醫院評估標準」為基礎，借鑒國際聯合委員會標準等國外醫院的經驗以及國內醫療美容機構的實際水平制定。評級標準按千分制實施。根據評級機制，醫療美容機構可分為多個等級，「5A」為最高級。一家機構若獲得5A評

業 務

級，則表示該機構在標準管理、安全性、臨床技術及服務質量方面均處於國內市場前沿地位，並將被公認為值得人們信賴的醫療美容機構。於2018，杭州瑞麗被中國整形美容協會評為5A級醫院。於最後實際可行日期，杭州瑞麗是獲中國整形美容協會評為「5A」級機構的五間杭州市醫療美容機構之一。

於往績記錄期間，除獲得5A級機構獎外，我們亦獲得以下主要獎項：

年份	獲獎人	獎項	頒獎機構
2016年	本集團	中國整形美容協會特別榮譽獎	中國整形美容協會
2018年	杭州瑞麗	2018年度學術貢獻獎	浙江省整形美容行業協會
2018年	杭州瑞麗	全國創建A等級先進單位獎	浙江省整形美容行業協會
2018年	杭州瑞麗	杭州醫美人氣商戶	美團
2018年	杭州瑞麗	阿里健康最受歡迎醫療機構獎	阿里健康
2019年	杭州瑞麗	五大脂肪名院	新氧
2019年	杭州瑞麗	浙江省醫療美容機構A等級評價 規範醫療質量突出貢獻獎	浙江省整形美容行業協會

業 務

季節性

我們的經營業績面臨服務需求的季節性波動的影響。於往績記錄期間，我們於每個年度的第四季度都擁有相對較多的就診客戶，主要因為在假期及特殊日期(包括國慶假期、雙十一購物節、聖誕及即將來臨的新年及春節)進行的促銷及推廣活動，10月至12月的就診客戶或購買量較多。因此，於往績記錄期間，我們的收益在每個年度的第四季度更高。

執照、許可證及證書

我們的經營所處行業受嚴格監管。因此，我們需要取得各種營運執照、許可證、批文及證書。有關相關要求的詳情，請參閱本文件「監管概覽」一節。據我們的中國法律顧問告知，於最後實際可行日期，我們已取得就當前營運而言屬重要的所有必要執照、許可證及批文，且有關執照、許可證及批文有效並繼續有效。下表載列於最後實際可行日期我們醫療美容機構的主要執照、許可證及證書：

執照／許可證／證書	生效日期	屆滿日期
杭州瑞麗		
醫療機構執業許可證	2018年11月19日	2021年11月18日
放射診療許可證	2014年11月18日	不適用
輻射安全許可證	2018年12月7日	2023年12月6日
醫療機構印鑑卡	2019年12月17日	2022年12月16日
瑞安瑞麗		
醫療機構執業許可證	2018年4月8日	2023年4月7日
輻射安全許可證	2019年12月3日	2024年12月2日
放射診療許可證	2020年1月10日	不適用
麻醉藥品、第一類精神藥品 購用印鑑卡	2016年12月6日	2021年12月5日

業 務

執照／許可證／證書	生效日期	屆滿日期
瑞麗天鵝		
醫療機構執業許可證	2019年1月23日	2021年8月18日
醫療機構印鑑卡	2019年3月15日	2022年3月14日
燕湖瑞麗		
醫療機構執業許可證	2018年9月26日	2021年6月15日
麻醉藥品、第一類精神藥品 購用印鑑卡	2020年3月26日	2023年3月25日

我們監察執照、許可證及證書的有效性情況，並於屆滿日期前及時申請重續相關執照、許可證及批文。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在獲得或重續業務營運所需執照、許可證及證書方面並無經歷任何重大困難。倘重續申請文件已根據適用法律法規遞交至相關機構，則我們預期日後重續有關到期執照、許可證及證書時並無重大法律障礙。然而，概不保證我們日後可獲得或重續全部所需執照、許可證或證書。更多詳情請參閱本文件「風險因素 — 與我們行業有關的風險 — 我們在一個受到嚴格監管的行業中開展業務，會持續產生合規成本並面臨潛在的不合規處罰」一節。

業 務

法律訴訟及合規

不合規事件

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本公司及其附屬公司涉及以下不合規事件，該等事件的概要列示如下：

不合規詳情	不合規原因	最大潛在負債(倘適用)及法律後果和財務影響(如有)	採取的糾正措施及現況、防止再次發生有關不合規措施
1. 醫療廣告			
於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，6宗事件涉及我們因所發佈醫療廣告的內容違反《中華人民共和國廣告法》及/或《醫療廣告管理辦法》(「廣告法」)相關法律及法規而被處以罰款：	該等事件乃主要由於負責發佈廣告的部分僱員未充分準確了解適用於本集團廣告活動的法律及法規。	由於該等於(a)至(f)中提及的事件，我們已支付合共人民幣59,900元的行政罰款。	我們緊隨杭州市下城區市場監管局、蕪湖市鏡湖區市場監管局及瑞安市市場監管局分別通知該等不合規事件後終止或糾正相關不合規醫療廣告，且2019年11月我們已加強內部廣告程序以規管本集團的發佈及廣告活動，比如按「兩步審查體系」，營銷人員所遞交的所有發佈廣告的申請都須經營銷部門及法務部門的負責人審查，然後經行政總裁余先生批准，以確保所有發佈及廣告活動必須符合相關法律及法規。
(a) 於2017年9月，杭州瑞麗由於不準確廣告而違反廣告法；		據我們的中國法律顧問所確認，受到處罰的可能性小，因為根據《中華人民共和國行政處罰法》第二十四條，對本公司的同一個違法行為，不得給予一次以上罰款的行政處罰。	我們2019年11月亦已加強內部廣告政策，載有違反《廣告法》的醫療廣告的內容，包括但不限於，未經證實的統計數據和誇張陳述。本集團所有僱員均須遵守該等政策及程序，據此，所有發佈及廣告活動必須符合相關法律及法規。
(b) 於2018年8月，杭州瑞麗由於展示違禁廣告而違反廣告法；		董事認為，於往績記錄期間，我們由於該等不合規醫療廣告所支付的行政罰款並無對我們的業務、財務狀況、財務業績及經營業績造成任何重大不利影響。	我們已於2019年11月就適用於本集團廣告活動的監管規定提供培訓，確保僱員今後遵守相關監管規定。
(c) 於2018年8月，瑞安瑞麗由於展示違禁廣告而違反廣告法；			我們亦將於[編纂]後委聘外部法律顧問就適用法律及法規提供建議，並向董事及僱員提供廣告法培訓(如需)。
(d) 於2018年11月，杭州瑞麗由於展示違禁廣告而違反廣告法；			基於本集團採取的補救措施、我們的業務性質、經營規模以及內部控制顧問的評估和審查結果，我們確認我們的補救措施完全遵循內部控制顧問的建議，以防再次發生媒體廣告不合規事件。有鑒於此，董事認為我們強化的廣告政策充分且有效。
(e) 於2019年2月，蕪湖瑞麗由於展示違禁廣告而違反廣告法。			董事認為，該等不合規事件並無對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響，並進一步確認，我們已採取一切合理措施，以採用有效內部控制制度防止未來再次發生該等不合規事件。
(f) 於2020年4月，蕪湖瑞麗由於不準確廣告而違反廣告法。			

業 務

不規詳情	不規原因	最大潛在負債(倘適用)及法律後果和財務影響(如有)	採取的糾正措施及現況、防止再次發生有關不規措施
2. 醫療文件未經合資格人士出具			
<p>於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，2宗事件涉及我們因醫療文件未經合資格人士出具而被處以罰款：</p>	<p>該等事件主要由於出具文件前，醫師疏忽遺漏對相關醫療文件簽字而導致。該等事件是無意為之，由於我們的醫師當時無意疏忽導致。</p>	<p>由於該等事件，我們已支付合共人民幣6,600元的行政罰款。</p> <p>經我們的中國法律顧問確認，受到處罰的可能性小，因為根據《中華人民共和國行政處罰法》第二十四條，對本公司的同一個違法行為，不得給予一次以上罰款的行政處罰。</p> <p>董事認為，於往績記錄期間，我們由於該等不規事件所支付的行政罰款並無對我們的業務、財務狀況、財務業績及經營業績造成任何重大不利影響。</p>	<p>自2019年11月起，我們已加強內部政策及程序以要求僱員遵守醫療文件簽署流程規範，即待出具醫療文件必須經由合資格醫師及時簽署。此外，一名指定的醫務人員須定期於我們的醫療機構核查醫療文件。</p> <p>於2019年11月，我們指定醫療負責人加強執行該等政策及程序，包括定期進行培訓，以提醒我們的僱員遵守政策及程序包括「醫療文件開具及簽署」的重要性，並在我們的醫療機構開展醫療文件檢查。任何未能遵守政策及程序的僱員均會受到內部紀律處分，並在本公司對其進行的年度績效評估中獲得不利評估結果。</p> <p>我們亦將於中國不時徵求相關法律顧問的建議，以遵守中國相關法律及法規。</p>
<p>(a) 於2017年11月，瑞麗天鵝由於出具未經合資格醫師出具的藥方而被處以罰款；及</p> <p>(b) 於2017年11月，瑞安瑞麗由於作出及出具未經合資格醫師出具的血液檢查報告而被處以罰款。</p>			
3. 治療未經合資格人士進行			
<p>於2019年8月，1宗事件涉及蕪湖瑞麗由於不合資格人士進行無創皮膚激光治療而被處以罰款。</p>	<p>該事件乃主要由於護士在合資格醫師(治療全程均在場)的監督及指導下為患者進行無創皮膚激光治療而導致。</p>	<p>由於該事件，我們已支付合共人民幣2,000元的行政罰款。</p> <p>經我們的中國法律顧問確認，受到處罰的可能性小，因為，根據《中華人民共和國行政處罰法》第二十四條，對本公司的同一個違法行為，不得給予一次以上罰款的行政處罰。</p> <p>董事認為，於往績記錄期間，我們因該等不規事件所支付的行政罰款並無對我們的業務、財務狀況及表現以及經營業績造成任何重大不利影響。</p>	<p>自2019年11月起，我們已制定進行治療的政策及程序，且本集團的所有僱員均須遵守該等政策及程序。政策規定，所有治療均須經合資格人士進行。此外，醫護科須備有一份清單，列明所有醫療所需的所有資格，並由專人確保履行相關要求。</p> <p>於2019年11月，我們指定醫療負責人加強執行該等政策及程序，包括定期進行培訓，以提醒我們的僱員遵守政策及程序的重要性。任何未能遵守政策及程序的僱員均會受到內部紀律處分，並在本公司對其進行的年度績效評估中獲得不利評估結果。由於該事件，相關醫師及護士已支付行政罰款。</p> <p>我們亦將於中國不時徵求相關法律顧問的建議，以遵守中國相關法律及法規。</p>

業 務

不合規詳情	不合規原因	最大潛在負債(倘適用)及法律後果和財務影響(如有)	採取的糾正措施及現況、防止再次發生有關不合規措施
<p>4. 我們僱員的社會保險金供款及住房公積金供款</p> <p>於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無為我們的僱員繳納足夠的社會保險金及住房公積金供款。截至2019年12月31日止三個年度及截至2020年6月30日止六個月，未足額繳付的社會保險金供款及住房公積金供款分別約為人民幣1.0百萬元、人民幣2.1百萬元、人民幣1.2百萬元及人民幣0.5百萬元。</p>	<p>不合規乃主要由於(i)無意疏忽相關中國法律及法規；(ii)當時負責確保合規的當地人員不熟悉相關監管要求；及(iii)中國地方機關對相關法律及法規的詮釋不一致。</p>	<p>根據《中華人民共和國社會保險法》及《中華人民共和國住房公積金管理條例》，我們須為我們的中國僱員繳納社會保險金供款及住房公積金供款。</p> <p>倘用人單位未根據《中華人民共和國社會保險法》支付社會保險費，監管機構可令其限期支付全部未繳的社會保險費。用人單位亦可能須支付滯納金，每日利率為未繳納款項的0.05%，自逾期支付社會保險金之日累計。倘用人單位未在規定期限內支付滯納金，相關機關可對其處以未繳納款項的一到三倍的額外罰款。</p> <p>倘用人單位未根據《中華人民共和國住房公積金管理條例》支付住房公積金供款，監管機構有權令其限期繳納供款，且倘用人單位未依此行事，監管機構可向中華人民共和國人民法院申請強制執行。</p>	<p>我們所有相關中國附屬公司均已從相關的社會保險基金和住房公積金管理機構，即杭州市下城區及西湖區人力資源和社會保障局、蕪湖市鏡湖區社會保障服務中心、瑞安市人力資源和社會保障局、寧波市大榭開發區社會發展保障局、廣州市番禺區人力資源和社會保障局、杭州市住房公積金管理中心、蕪湖市住房公積金管理中心、溫州市住房公積金管理中心瑞安分中心、寧波北侖區住房資金管理中心及廣州市住房公積金管理中心等機構獲得書面確認函，其中均聲明：於最後實際可行日期，(i)有關主管當局並未因我們未能向社會保險基金和住房公積金繳納足夠款項而對我們施加任何行政行動、罰款或處罰；及/或(ii)相關中國附屬公司於重大方面均遵守各自適用的法律法規。我們的中國法律顧問認為，相關政府部門是簽發該等確認函的主管部門。</p> <p>根據人力資源和社會保障局於2018年9月21日頒佈的《關於貫徹落實國務院常務會議精神切實做好穩定社保費徵收工作的緊急通知》(「通知」)，嚴禁相關部門自行對僱主歷史欠費進行集中清繳。</p> <p>我們的中國法律顧問認為：基於上述書面確認函及通知，(i)就社會保險基金而言，除非最新頒佈的法律法規有任何相反的規定，否則相關主管部門自行對我們於頒佈通知前期間的歷史欠繳社會保險基金進行集中清繳的可能性很低；但是，若我們的僱員向有關主管部門投訴未繳社會保險基金，我們將有可能被要求清繳員工申索的歷史未繳社會保險基金。(ii)就住房公積金而言，相關主管部門可能會責令我們繳納未付的住房公積金。</p>

業 務

不合规詳情	不合规原因	最大潛在負債(倘適用)及法律後果和財務影響(如有)	採取的糾正措施及現況、防止再次發生有關不合规措施
			<p>我們已就未足額繳付的社會保險金供款及住房公積金供款計提撥備，就截至2019年12月31日止三個年度各年及截至2020年6月30日止六個月的未足額繳付社會保險及住房公積金供款分別計提撥備約人民幣1.0百萬元、人民幣2.1百萬元、人民幣1.2百萬元及人民幣0.5百萬元。</p> <p>董事認為，經對未足額繳付的社會保險金供款及住房公積金供款計提撥備，該不合规事件於往績記錄期間及直至最後實際可行日期以及[編纂]後不會對我們的財務業績有重大不利影響。</p> <p>我們已於2020年1月向董事提供企業管治培訓。我們已指派人力資源部主管開展以下程序，以確保我們遵守與社會保險金及住房公積金供款有關的法律及法規，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">(i) 審閱僱員記錄及檢查本集團是否已為每位僱員作出社會保險金及住房公積金供款；(ii) 向我們的財務部報告僱員數量、社會保險金及住房公積金供款。我們的財務部將根據僱員清單檢查供款金額；及(iii) 根據財務部所保存的記錄調查不符之處(如有)。 <p>我們亦須確保我們與中國法律顧問保持密切溝通，並不時就社會保險金及住房公積金的供款規定向其作出諮詢，以遵守中國相關法律及法規。</p>

除上文所披露者外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均符合適用中國法律及法規。

業 務

加強內部控制措施

根據適用的中國及香港法律法規，我們已採取措施以建立及維持我們的內部控制體系，包括監控營運流程、建立風險管理政策及遵守適用的法律法規。具體而言：

- (i) 董事已出席香港法律顧問舉辦的培訓，當中涉及《公司條例》、《證券及期貨條例》及《上市規則》項下的公眾[編纂]公司董事的持續責任、職責及職權，且董事充分了解彼等作為香港[編纂]公司董事的職責及職權；
- (ii) 我們已建立溝通渠道的流程，並提供僱員識別與報告潛在違規風險的流程；
- (iii) 根據《上市規則》第3A.19條，我們已委任創陞融資為我們的合規顧問，以確保(其中包括)我們獲得符合《上市規則》及所有其他適用法律、規例、守則及準則的適當指導及建議；及
- (iv) 我們已成立審核委員會，由三名獨立非執行董事組成。審核委員會亦已採納其確保遵守有關監管規定的職責及責任的職權範圍。尤其是，審核委員會根據其職權範圍有權審查在財務報告、內部控制或其他方面令人懷疑可能有不當行為的任何安排。
- (v) 本公司已委任杜光揚先生擔任公司秘書，負責監督本公司的公司秘書事務；及
- (vi) 本公司將不時委任外部法律顧問(倘適用)，負責不時就上市規則及適用法律、規則及法規的合規情況向我們提供意見並告知我們該等法律、規則及法規的最新變動，以查看我們的營運及內部控制體系是否須作出任何調整。

我們已委任一名獨立內部控制顧問進行內部控制審閱。該內部控制顧問已審閱上述糾正行動的實施情況。上述糾正行動與內部控制顧問處理其審閱我們內部控制時發現的若干重要結果所推薦者一致。根據有關發現、推薦意見及內部控制顧問所執行工作的測試結果，董事認為該等補救行動屬充分及有效。

業 務

經計及(i)本集團已採取糾正措施且上述不合規事件已在切實可行的範圍內作出更正；(ii)本集團已採取上述其他措施防止不合規事件再次發生；及(iii)不合規事件並非有意為之，董事並無作出任何欺詐行為且本集團亦無質疑彼等的操守，董事認為且[編纂]同意，上述不合規事件不會對我們的營運及財務狀況造成任何重大不利影響；以及有關事件並無對董事的資歷及[編纂]的合適性造成重大影響。董事信納，就我們現時的營運環境而言，內部控制體系屬充分及有效。

法律訴訟

截至最後實際可行日期，我們並無涉及任何進行中的重大訴訟、仲裁或行政訴訟，亦不知悉政府機關或第三方擬提起可能對我們業務造成重大不利影響的任何申索或法律程序。董事並無牽涉任何實質或構成威脅的重大申索或訴訟。

醫療事故

根據《醫療事故處理條例》（「醫療事故條例」），「醫療事故」定義為醫療機構及其醫務人員在醫療活動中，違反醫療衛生管理法律、行政法規、部門規章和診療護理規範、常規，過失造成患者人身損害的事故。詳情請參閱本文件「監管概覽」一節。經諮詢我們的中國法律顧問關於醫療事故條例後，董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無發生醫療事故條例所定義的任何醫療事故。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無醫師或其他醫務人員牽涉任何紀律處分程序，或以其他方式釐定為對醫療事故條例所定義的任何醫療事故負責。