

消費者委員會
香港醫療美容服務研究
測試訪問：2016年5月18日
主訪問：2016年6月16日至7月7日

介紹詞

【讀出】 先生／小姐，你好！我哋受消費者委員會委託進行一項有關香港醫療美容服務嘅規管嘅意見調查，想同你做個關於規管醫療美容意見嘅簡短訪問。首先多謝你嘅合作！

今次嘅研究係希望收集不同背景嘅市民對香港醫療美容服務嘅意見，不論你對香港醫療美容服務認唔認識，你嘅意見對於今次嘅研究都好重要，希望你能夠抽空參與。

甄別受訪者

S0. 請問你係咪喺香港居住？

1. 係 **【續問 S0a】**
2. 唔係 **【問卷完成，不符合受訪要求，多謝參與！】**

S0a. 請問你現時係唔喺從事美容或醫療美容行業相關嘅人士？

1. 係 **【問卷完成，不符合受訪要求，多謝參與！】**
2. 唔係 **【續問 AGE】**

AGE. **【示咭】** 請問你屬於以下邊一個年齡組別？ **【檢查年齡、性別配額】**

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 男，15-17 歲 | 21. 女，15-17 歲 |
| 2. 男，18-19 歲 | 22. 女，18-19 歲 |
| 3. 男，20-24 歲 | 23. 女，20-24 歲 |
| 4. 男，25-29 歲 | 24. 女，25-29 歲 |
| 5. 男，30-34 歲 | 25. 女，30-34 歲 |
| 6. 男，35-39 歲 | 26. 女，35-39 歲 |
| 7. 男，40-44 歲 | 27. 女，40-44 歲 |
| 8. 男，45-49 歲 | 28. 女，45-49 歲 |
| 9. 男，50-54 歲 | 29. 女，50-54 歲 |
| 10. 男，55-59 歲 | 30. 女，55-59 歲 |
| 11. 男，60-64 歲 | 31. 女，60-64 歲 |

EDUCA. **【示咗】** 請問你最高讀到幾多年級或者乜嘢程度呢？ **【檢查教育程度配額】**

1. 小學或以下
2. 初中（中一至中三）
3. 高中（中四至中七）
4. 專上（非學位課程）
5. 大學（學位課程）

WORKSTAT. 請問你係唔係在職人士呢？

【在職人士包括僱主、僱員及自僱人士】

【檢查就業情況配額】

1. 係
2. 唔係

S1. **【示咗】** 請問你曾經使用過以下邊啲服務療程呢？不論你喺香港、中國內地定海外使用過都包括在內。 **【電腦按療程種類內的療程隨機顯示】**
【多選】

涉及皮膚穿刺、針劑注射嘅療程

1. 皮下填充劑注射（如：透明質酸、玻尿酸、Collagen、童顏針）
2. 肉毒桿菌注射（如：Botox、Dysport、瘦面術）
3. 美白針（如：美白補濕針、清肝針）
4. 中胚層療法（如：水光槍、無針美塑治療、微整形療法）
5. 微針（如：MTS Roller、電動微針、VoluDerm 微針射頻）

使用光學、電流儀器嘅療程：

6. 激光療程（如：激光脫毛、脫痣、除斑、去疣、洗眉、改善皮膚色素、嫩膚、緊膚）
7. 射頻（如：RF、加氧射頻）
8. 脈衝光（如：彩光、柔光、E光、OPT、IPL、E-light 療程）
9. 超聲波消脂（如：HIFU 溶脂瘦身、UltraTech 立塑超聲波聚焦儀、Liposonix）
10. 冷凍溶脂術（如：ELYZE 冷凍溶脂、Cryolipolysis 冷凍溶脂、冷凍甩脂刀、Coolsculpting）
11. 發光二極管光線療法（如：LED、生物之光、OPERA 納米光速再生面膜、光子嫩膚儀、光動力美容、Regen）
12. 紅外線療程（如：紅外線熱氈、遠紅外線童顏儀、太空艙）
13. 微電流（如：BIO 機、仿生物電流、電波拉皮、質子美顏養生儀）
14. 低溫電泳導入術（如：雙極冷熱射頻、冷凍無針電泳）

15. 電穿孔導入術／離子導入術（如：無針美塑治療、無針破壁、電頻滲透美容儀、超聲波離子導入美容儀）

磨皮、換膚嘅療程：

16. 利用化學藥物使皮膚剝脫（如：醫學換膚、果酸換膚、深層換膚、AHA 換膚、BHA 換膚、chemical peeling）
17. 水磨嫩膚（如：醫學水漾煥膚、水磨美肌、無創醫學美肌護理、Medical Hydra Facial、Jet peel）
18. 水鑽嫩膚加真空療程（如：水龍捲鏟皮機）

其他療程：

19. 洗腸
41. 抽脂
42. 光電纖體
43. 植髮
44. 整形（如：雙眼皮、眼袋、鼻）

96. **【不提示】** 完全沒有 **【問卷完成，不符合受訪要求，多謝參與！】**

S2. 請問你認為你之前提及曾經使用過嘅服務療程係屬於普通美容療程定係醫療美容療程呢？仲有呢？

【如果答「普通美容療程」、「醫療美容療程」或「兩者皆是」，追問】 點解呢？

1. 普通美容療程，因為：_____
11. **【不提示】** 該項療程普遍／普通
2. 醫療美容療程，因為：_____
3. **【不提示】** 兩者皆是，因為：_____
8. **【不提示】** 唔清楚

主問卷

【第一部分：使用醫療美容服務的經驗】

S3a. 請問你係喺香港、中國內地定海外使用之前提及嘅服務療程呢？

【多選】仲有呢？

【如果答「中國內地」，追問】係邊個城市呢？仲有呢？

【如果答「海外」，追問】係邊個國家呢？仲有呢？

1. 香港

中國內地

21. 【不提示】深圳

22. 【不提示】東莞

23. 【不提示】廣州

24. 【不提示】上海

27. 【不提示】其他中國城市，請註明城市：_____

海外

31. 【不提示】台灣

32. 【不提示】南韓

33. 【不提示】日本

34. 【不提示】泰國

35. 【不提示】美國

37. 【不提示】其他國家，請註明國家：_____

	S3bi. 【如果 S3a 答「中國內地」】請問你點解會選擇喺中國內地使用上述服務療程呢？【多選】	S3bii. 【如果 S3a 答「海外」】請問你點解會選擇喺海外使用上述服務療程呢？【多選】
1. 【不提示】親戚朋友介紹	1	1
2. 【不提示】價格相宜	2	2
3. 【不提示】宣傳／推廣吸引	3	3
4. 【不提示】代言人吸引	4	4
5. 【不提示】效果好	5	5
6. 【不提示】規管完善	6	6
7. 【不提示】有信心	7	7
97. 【不提示】其他，請註明：_____	97	97

- S4. **【示咗】** 請問你對上一次使用過以下邊項服務療程呢？不論你喺香港、中國內地定海外使用過都包括在內。**【系統自動顯示 S1 已選的答案】**
【單選】 **【如有需要，請讀出「對上一次最主要用嘅服務療程係邊項呢？」】**
- S5. 請問你對上一次係喺診所、醫院定係美容院使用 **【系統自動顯示 S4 已選的答案】** 呢？ **【單選】**
1. 診所
 2. 醫院
 3. 美容院
 97. **【不提示】** 其他，請註明： _____
 98. **【不提示】** 唔清楚

【示咗】	S6. 對上一次使用 【系統自動顯示 S4 已選的答案】 嘅時候，係以下邊位同你推銷有關服務療程嘅事項呢？仲有呢？ 【多選】	S7. 對上一次使用 【系統自動顯示 S4 已選的答案】 嘅時候，係以下邊位同你講解有關服務療程嘅事項呢？仲有呢？ 【多選】	S8. 對上一次使用 【系統自動顯示 S4 已選的答案】 嘅時候，係以下邊位同你進行有關服務療程嘅事項呢？仲有呢？ 【多選】
1. 美容師	1	1	1
2. 註冊西醫	2	2	2
3. 註冊中醫	3	3	3
4. 銷售人員	4	4	4
5. 美容顧問	5	5	5
6. 護士	6	6	6
7. 治療師	7	7	7
96. 【不提示】 完全沒有	96	96	96
97. 【不提示】 其他，請註明： _____	97	97	97
98. 【不提示】 唔清楚	98	98	98

S9a. **【示咭】**以你所記得，你對上一次最主要用嘅療程服務提供機構有冇曾經同你講解過以下有關服務療程嘅事項呢？

【按電腦隨機顯示，逐一讀出講解事項】

【如果答「有」，追問】係喺每一次進行服務療程之前、間中進行服務療程之前、抑或第一次進行服務療程之前，定只係喺推銷嘅時候講解呢？

S9b. **【如果答「有」，追問】**服務提供機構喺呢方面嘅講解足唔足夠呢？係非常足夠、足夠、一半半、唔足夠，定係非常唔足夠呢？

【如果答「唔足夠」／「非常唔足夠」，追問】係邊方面唔足夠呢？

1. 服務療程嘅程序	a.	1. 每一次進行服務療程之前 2. 間中進行服務療程之前 3. 第一次進行服務療程之前 4. 只係喺推銷嘅時候 5. 從沒有講解
	b.	1. 非常足夠 2. 足夠 3. 一半半 4. 唔足夠，請註明：_____ 【不提示】 5. 非常唔足夠，請註明：_____ 【不提示】 8. 【不提示】 冇意見
2. 服務療程所使用嘅藥物、物料或儀器	a.	1. 每一次進行服務療程之前 2. 間中進行服務療程之前 3. 第一次進行服務療程之前 4. 只係喺推銷嘅時候 5. 從沒有講解
	b.	1. 非常足夠 2. 足夠 3. 一半半 4. 唔足夠，請註明：_____ 【不提示】 5. 非常唔足夠，請註明：_____ 【不提示】 8. 【不提示】 冇意見
3. 完成服務療程後嘅效果	a.	1. 每一次進行服務療程之前 2. 間中進行服務療程之前 3. 第一次進行服務療程之前 4. 只係喺推銷嘅時候 5. 從沒有講解
	b.	1. 非常足夠 2. 足夠 3. 一半半 4. 唔足夠，請註明：_____ 【不提示】 5. 非常唔足夠，請註明：_____ 【不提示】 8. 【不提示】 冇意見

<p>4. 進行服務療程嘅潛在風險，例如療程出錯嘅機會或危險嘅程度、可能產生嘅副作用</p>	<p>a.</p>	<p>1. 每一次進行服務療程之前 2. 間中進行服務療程之前 3. 第一次進行服務療程之前 4. 只係喺推銷嘅時候 5. 從沒有講解</p>
<p>5. 負責進行服務療程嘅人員嘅資格及經驗</p>	<p>a.</p>	<p>1. 每一次進行服務療程之前 2. 間中進行服務療程之前 3. 第一次進行服務療程之前 4. 只係喺推銷嘅時候 5. 從沒有講解</p>
	<p>b.</p>	<p>1. 非常足夠 2. 足夠 3. 一半半 4. 唔足夠，請註明：_____ 5. 非常唔足夠，請註明：_____ 8. 【不提示】冇意見</p>
	<p>b.</p>	<p>1. 非常足夠 2. 足夠 3. 一半半 4. 唔足夠，請註明：_____ 5. 非常唔足夠，請註明：_____ 8. 【不提示】冇意見</p>

【若 S9a 非答「從沒有講解」（code5），而 S7 答「完全沒有」（code96），顯示提示訊息：「對上一次係邊位同你講解有關服務療程嘅事項呢？」】

【若 S9a 答「從沒有講解」（code5），而 S7 非答「完全沒有」（code96），顯示提示訊息：「對上一次係邊位同你講解有關服務療程嘅事項呢？」】

S10a. 【如果 S9a 非答「從沒有講解」】喺講解嘅過程中，請問服務提供機構有冇提供文字或者圖像資料幫助你去理解你所進行嘅服務療程呢？

1. 有
2. 冇

S10b. 【如果 S10a 答「有」】請問係咩類型嘅文字或者圖像資料呢？仲有呢？
【多選】

1. 【不提示】宣傳單張
2. 【不提示】小冊子
3. 【不提示】一些註冊證書
4. 【不提示】電腦／平板電腦
97. 【不提示】其他，請註明：_____

S10c. **【如果 S10a 答「有」】** 請問你有冇帶走嗰啲文字或者圖像資料呢？

【如果答「有」，追問】 點解你唔帶走有關資料？仲有呢？

1. 有
2. **【不提示】** 有，冇要求，自己覺得無需要保留有關資料
3. **【不提示】** 有，佢唔容許我帶走有關資料
4. **【不提示】** 有，資料貯存喺電腦／平板電腦入面
5. **【不提示】** 有，但係自己有用手機拍下有關資料
97. **【不提示】** 有，其他原因，請註明：_____

【若 S10c 答「有，資料貯存喺電腦／平板電腦入面」（code4），而 S10b 非答「電腦／平板電腦」（code4），顯示提示訊息：「請問服務提供機構有冇提供貯存喺電腦／平板電腦嘅資料俾你呢？」】

S11a. **【示咭】** 就你曾經進行嘅服務療程，請問你有幾了解以下有關事項呢？係完全了解、大部分了解、一半半、大部分唔了解，定係完全唔了解呢？

【按電腦隨機顯示，逐一讀出講解事項】

1. 服務療程所使用嘅藥物、物料或儀器	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完全了解 2. 大部分了解 3. 一半半 4. 大部分唔了解 5. 完全唔了解 8. 【不提示】 冇意見
2. 進行服務療程嘅潛在風險，例如療程出錯嘅機會或危險嘅程度、可能產生嘅副作用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完全了解 2. 大部分了解 3. 一半半 4. 大部分唔了解 5. 完全唔了解 8. 【不提示】 冇意見
3. 負責進行服務療程嘅人員嘅資格及經驗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完全了解 2. 大部分了解 3. 一半半 4. 大部分唔了解 5. 完全唔了解 8. 【不提示】 冇意見
4. 服務療程嘅合約條款內容（例如取消、退款、賠償等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完全了解 2. 大部分了解 3. 一半半 4. 大部分唔了解 5. 完全唔了解 8. 【不提示】 冇意見

S11b. **【如果 S11a_2 答「一半半」（code3）或「大部分唔了解」（code4）或「完全唔了解」（code5）】** 喺唔太了解風險嘅情況下，點解你仍然會進行上述服務療程呢？仲有呢？ **【多選】**

1. **【不提示】** 該項服務療程感覺係好普通
2. **【不提示】** 未聽聞過該項服務療程曾發生醫療事故
3. **【不提示】** 親戚朋友推薦
4. **【不提示】** 負責進行服務療程嘅人員有名氣
5. **【不提示】** 服務提供機構有良好的顧客服務（包括投訴及賠償機制）
6. **【不提示】** 該項服務療程感覺風險不高
7. **【不提示】** 該項服務療程價錢相宜
8. **【不提示】** 美容師推薦
97. **【不提示】** 其他原因，請註明：_____

S11c. **【示咭】** 整體嚟講，請問你相信服務提供機構嘅講解和所提供嘅資料嗎？係完全相信、相信、一半半、唔相信，定係完全唔信呢？

1. 完全相信
2. 相信
3. 一半半
4. 唔相信
5. 完全唔信
6. **【不提示】** 冇意見

S12. **【示咭】** 請問你喺購買服務療程嘅過程中曾經遇過以下邊啲銷售手法呢？仲有呢？ **【電腦隨機顯示】** **【多選】**

1. 被批評外觀，從而推銷服務療程以解決外觀問題
2. 被數個職員同時或輪流推銷服務療程
3. 被推銷數個小時以上，感到被疲勞轟炸但又無法輕易離開
4. 被推銷購買其他額外或升級嘅服務療程或產品
5. 以「試做價」或其他優惠價格推銷服務療程
6. 喺未答應購買任何服務療程之前，不斷被職員要求提供信用卡或身分證
7. 喺未答應購買任何服務療程之前，職員擅自使用你的信用卡過數
8. 喺已經購買不少療程的情況下，仍然被職員遊說購買新嘅療程
9. 職員訛稱原來的服務療程即將過期，繼而遊說購買新嘅療程
96. **【不提示】** 以上皆有
97. **【不提示】** 其他，請註明：_____

S13a. **【示咭】** 請問你喺使用服務療程嘅過程中曾經遇過以下邊啲情況呢？仲有呢？ **【電腦隨機顯示】** **【多選】**

1. 療程後嘅效果未如預期中理想
2. 身體出現預期外的反應，例如敏感症狀或感到痛楚
3. 難以預約療程
4. 在進行療程期間被推銷其他服務療程
5. 被要求加錢把原來的服務療程升級
6. 由其他人替代原本進行服務療程的人員
7. 原本簽合約的服務提供機構突然結業，服務療程被轉介至其他公司
96. **【不提示】** 以上皆有
97. **【不提示】** 其他，請註明： _____

S13b. **【如果 S13a 答「療程後嘅效果未如預期中理想」(code1) 或「身體出現預期外的反應，例如敏感症狀或感到痛楚」(code2)】** 就 **【系統自動顯示 S13a(1) 及/或 (2)】**，服務提供機構做過啲咩去跟進你嘅問題呢？仲有呢？ **【多選】**

1. **【不提示】** 表示效果因人而異，無法提供任何協助
2. **【不提示】** 表示效果因人而異，推銷購買其他改善療程或產品
3. **【不提示】** 免費提供改善療程
4. **【不提示】** 免費提供護膚產品以改善情況
5. **【不提示】** 退款
6. **【不提示】** 賠償
7. **【不提示】** 其他，請註明： _____
96. **【不提示】** 冇要求服務提供機構跟進

S14. 請問你進行上述服務療程嘅原因係咩呢？仲有呢？ **【多選】**

1. **【不提示】** 保持年輕／美顏
2. **【不提示】** 增加自信心
3. **【不提示】** 改善人際關係
4. **【不提示】** 吸引異性
5. **【不提示】** 有助工作仕途／搵工
6. **【不提示】** 覺得有需要／處理身體上一些「問題」
7. **【不提示】** 親戚朋友介紹
8. **【不提示】** 好奇
9. **【不提示】** 跟潮流
10. **【不提示】** 有價格優惠，例如「免費試做」／「試做價」
11. **【不提示】** 職員介紹／推薦
97. **【不提示】** 其他，請註明： _____

S15. 請問你對上一次購買有關上述服務療程嘅時候總共用咗港幣幾多錢呢？

1. **【記錄答案】【價錢應為整數及大於\$0】** _____元

0. **【不提示】** 0元，請註明原因： _____

98. **【不提示】** 唔記得

S16. **【示咭】【如果 S15 答大於\$0】** 請問你對上一次購買有關上述服務療程嘅時候係用咗以下邊種付款方式呢？ **【電腦隨機顯示】【單選】**

1. 一次過付款

2. 分期付款

3. 逐次購買

97. **【不提示】** 其他，請註明： _____

S17. 除咗簽署信用卡付款收據之外，你有冇曾經簽署其他文件？ **【有需要時讀出，例如服務療程合約、身體狀況紀錄或有關服務療程風險的免責聲明等】**

【如果答「有」，追問】 係咩類型嘅文件呢？仲有呢？

1. 冇

2. **【不提示】** 有，服務療程合約

3. **【不提示】** 有，身體狀況紀錄

4. **【不提示】** 有，有關服務療程風險的免責聲明

97. **【不提示】** 有，其他文件，請註明： _____

S18. **【示咭】** 除咗信用卡付款收據之外，你曾經收過以下邊啲有關服務療程嘅收據、文件紀錄，或者副本呢？仲有呢？

1. 服務療程收據

2. 服務療程合約

3. 身體狀況紀錄

4. 有關服務療程風險的免責聲明

97. 其他文件，請註明： _____

96. **【不提示】** 完全沒有

【若 S17 沒有答「服務療程合約」(code2)，而 S18 答「服務療程合約」(code2)，顯示提示訊息：「你有冇曾經簽署服務療程合約呢？」】

【若 S17 沒有答「身體狀況紀錄」(code3)，而 S18 答「身體狀況紀錄」(code3)，顯示提示訊息：「你有冇曾經簽署身體狀況紀錄呢？」】

【若 S17 沒有答「有關服務療程風險的免責聲明」(code4)，而 S18 答「有關服務療程風險的免責聲明」(code4)，顯示提示訊息：「你有冇曾經簽署有關服務療程風險的免責聲明呢？」】

S19. **【示咭】【如果 S16 答「一次過付款」、「分期付款」或「其他」】**

請問你購買咗而未用嘅所有服務療程可以用到幾耐呢？

1. 少於一個月
2. 一個月至少於三個月
3. 三個月至少於半年
4. 半年至少於一年
5. 一年至少於兩年
6. 兩年至少於三年
7. 三年至少於五年
8. 五年至少於十年
9. 十年或以上
96. **【不提示】**沒有限期
98. **【不提示】**唔知道
99. **【不提示】**冇，已過期

S20. **【示咭】【如果 S19 非答「沒有限期」或非答「冇，已過期」】** 請問你認為你能唔能夠喺服務療程限期前用完所購買嘅服務療程呢？係完全能夠、能夠、一半半、唔能夠，定係完全唔能夠呢？

1. 完全能夠
2. 能夠
3. 一半半
4. 唔能夠
5. 完全唔能夠
6. **【不提示】**冇意見

S21. **【示咭】**一般嚟講，你有幾經常去使用上述服務療程呢？

1. 一星期多於一次
2. 每星期一次
3. 每兩至三星期一次
4. 每個月一次
5. 每兩至三個月一次
6. 每四至五個月一次
7. 每半年一次
8. 半年至一年一次
9. 每年一次
10. 少於一年一次

【示咭】	S22a. 【電腦隨機顯示】 你選擇提供醫療美容服務療程嘅機構嘅時候，你覺得邊啲因素係重要呢？仲有呢？【多選】	S22b. 【電腦自動顯示 S22a 的選項】 咁你覺得邊一個因素係最重要呢？
1. 有診所／醫院／美容院網絡	1	1
2. 地點方便	2	2
3. 診所／醫院／美容院嘅外觀吸引美觀	3	3
4. 價錢相宜	4	4
5. 宣傳／推廣吸引	5	5
6. 代言人吸引	6	6
7. 親戚朋友推薦	7	7
8. 能提供不同嘅醫療美容服務供顧客選擇	8	8
9. 設備／儀器齊全	9	9
10. 負責進行服務療程嘅人員有名氣	10	10
11. 能保障私隱及個人資料安全	11	11
12. 服務提供者有專業資格	12	12
13. 有良好嘅顧客服務（包括投訴及賠償機制）	13	13
14. 服務品質／安全有保證	14	14
15. 未曾發生過醫療事故	15	15
16. 收費模式	16	16
97. 其他，請註明：_____	97	97

S23. 請問你從邊度得知／搜集你頭先提及認為係重要因素嘅資訊呢？仲有呢？【多選】

1. 【不提示】親戚朋友嘅口碑
2. 【不提示】報章雜誌嘅報導
3. 【不提示】電視或電台嘅報導
4. 【不提示】網上嘅報導
5. 【不提示】網上討論區
6. 【不提示】提供醫療美容服務療程嘅場所嘅推廣
7. 【不提示】廣告
97. 【不提示】其他，請註明：_____
99. 【不提示】完全沒有搜集

S24. 你認為自己有幾需要進行上述服務療程？10分代表非常需要，1分代表非常不需要。

【記錄答案】【答案應為整數及介乎 1 至 10】_____

S25. 你身邊嘅人（包括你嘅家人、朋友以及同事）認為你有幾需要進行上述服務療程？10分代表非常需要，1分代表非常不需要。

1. 【記錄答案】【答案應為整數及介乎 1 至 10】_____

98. 【不提示】唔知道

S25a. 請問你嘍使用上述服務療程前，有沒有諮詢其他人的意見呢？

1. 有

2. 冇

S25b. 【如果 S25a 答「有」】請問是什麼人呢？仲有呢？【多選】

1. 【不提示】家人

2. 【不提示】朋友

3. 【不提示】同事

4. 【不提示】醫生

97. 【不提示】其他，請註明：_____

S26. 【示咭】請問以下邊個詞語適合用嚟形容你對進行醫療美容療程嘅睇法？仲有呢？【電腦隨機顯示】【多選】

1. 普通的

2. 潮流所趨的

3. 正面的

4. 有必要的

5. 有效的

6. 樂於分享的

7. 方便快捷的

8. 物有所值的

9. 擔憂的

10. 可免則免

11. 有風險的

12. 要保密的

13. 昂貴的

97. 其他，請註明：_____

- S27. 整體嚟講，請問你滿唔滿意你所用過嘅服務療程呢？係非常滿意、滿意、一半半、不滿意、定係非常不滿意呢？
1. 非常滿意
 2. 滿意
 3. 一半半
 4. 不滿意
 5. 非常不滿意
 8. **【不提示】** 冇意見
- S28a. **【如果 S27 答「非常滿意」或「滿意」】** 整體嚟講，點解你滿意你所用過嘅服務療程呢？仲有呢？ **【多選】**
1. **【不提示】** 服務效果能符合期望
 2. **【不提示】** 服務提供機構講解全面
 97. **【不提示】** 其他，請註明： _____
- S28b. **【如果 S27 答「非常不滿意」或「不滿意」】** 整體嚟講，點解你唔滿意你所用過嘅服務療程呢？仲有呢？ **【多選】**
1. **【不提示】** 服務效果未能符合期望
 2. **【不提示】** 服務過程感覺很驚
 3. **【不提示】** 感覺不專業／受騙
 97. **【不提示】** 其他，請註明： _____
- S29. 如果你唔滿意你所用過嘅服務療程，你會做啲咩跟進呢？仲有呢？ **【多選】**
1. **【不提示】** 向提供服務療程嘅機構作出查詢／投訴
 2. **【不提示】** 不再使用該提供服務療程嘅機構嘅服務
 3. **【不提示】** 喺討論區分享
 4. **【不提示】** 同親戚朋友分享
 5. **【不提示】** 向消費者委員會投訴
 6. **【不提示】** 向報章／雜誌投訴
 7. **【不提示】** 唔會特別做啲咩
 97. **【不提示】** 其他，請註明： _____

【第二部分：立法規管醫療美容服務的可行性】

S30. **【示咭】**現時涉及注射同埋喺皮膚表皮層以下進行皮膚剝脫嘅美容程序，指明係屬於醫療行為，同埋只係容許由醫療／醫護專業人員施行。

你同唔同意呢個規定呢？係非常同意、同意、一半半、不同意，定非常不同意呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】**冇意見

S31. **【示咭】**現時本港法例並冇要求醫療美容程序必須由具專科認證嘅醫生（如整形外科醫生）施行，亦冇就施行程嘅醫生嘅能力或經驗訂明具體的要求。

你同唔同意政府應該要就醫療美容程序嘅施行訂定有關資歷要求呢？係非常同意、同意、一半半、不同意，定非常不同意呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】**冇意見

S32. **【示咭】**現時有關使用美容相關醫療儀器（如彩光儀器）嘅發牌／註冊並冇任何規定，而使用相關醫療儀器嘅培訓亦冇訂立強制性嘅培訓規定。

a. 你同唔同意政府應該要就使用美容相關醫療儀器嘅發牌／註冊訂立規定呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】**冇意見

b. 你同唔同意政府應該要訂立使用美容相關醫療儀器嘅專業資格呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】** 冇意見

S33. **【示咭】**現時對喺診所內為醫學美容程序施行麻醉工作嘅人員並冇訂定強制性嘅要求。

你同唔同意政府應該要規管喺診所內施行麻醉工作嘅人員呢？係非常同意、同意、一半半、不同意，定非常不同意呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】** 冇意見

S34. 你同唔同意美容師等如經註冊及認可專業考核，亦可以提供具入侵性的醫療美容服務呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】** 冇意見

S35. **【示咭】**如果你要做一項「高風險」嘅醫療美容療程，請問你會選擇哪一類人士進行呢？ **【電腦隨機顯示】**

1. 醫生
2. 具專科認證嘅醫生
3. 美容師
4. 經註冊及認可專業考核嘅美容師
5. 醫生或美容師均可

6. 凡經註冊及認可專業考核嘅人士均可
8. **【不提示】**其他，請註明：_____
9. **【不提示】**冇意見

S35a. **【示咭】**請問你同唔同意現時美容服務廣告使用「醫療」、「醫學」等相關字眼時，應受比較嚴格規管呢？

1. 非常同意
2. 同意
3. 一半半
4. 不同意
5. 非常不同意
8. **【不提示】**冇意見

外地經驗

S36a. **【示咭】**以下係外國監管醫療美容療程嘅規定嘅部分例子。你認為當中邊啲係重要呢？仲有呢？ **【電腦隨機顯示】** **【多選】**

1. 所有醫療美容療程必須由醫生或醫生督導下進行
2. 所有提供醫療美容療程嘅人員都必須經過考核
3. 公眾可以透過登記名冊查詢進行醫療美容療程人員嘅專業資格
4. 所有醫療儀器必須由合資格嘅專業人士操作
5. 提供醫療美容療程嘅處所要符合一定嘅規格（如處理緊急情況嘅機制）
6. 進行醫療美容療程之前，必須由合資格嘅專業人士向相關消費者說明程序，並得其同意、簽署同意書後方能進行
7. 設立第三方嘅仲裁機構，處理消費者同業界有關醫療美容療程嘅糾紛
8. 提供療程合約冷靜期，讓消費者有足夠時間仔細考慮
98. **【不提示】**冇意見

S36b. **【電腦自動顯示 S36a 的選項】**咁你覺得邊一項規定係最重要呢？

S37. **【示咭】**如果要建議政府以預繳服務費用方式嘅醫療美容合約訂立冷靜期，你認為幾多日嘅冷靜期較為合理呢？

1. 合約附有__天冷靜期較為合理
2. 不應設立冷靜期
8. **【不提示】**唔知道／冇意見

受訪者背景資料

為咗方便分析不同背景人士嘅意見，跟著會問你一啲簡單嘅背景資料。

NONWORK. 【只問非在職的受訪者】請問你屬於以下邊類人士呢？係學生、家務料理者、退休人士定係待業人士呢？

1. 學生
2. 家務料理者/家庭主婦
3. 退休人士
4. 待業/失業人士
7. 【不提示】其他（例如：傷殘、長期病患），請註明： _____
9. 【不提示】拒絕回答

【跳問 DIST】

POSIT. 【只問在職的受訪者】你嘅工作職位係咩呢？

【記錄職位】 _____

1. 【不提示】經理或行政人員
2. 【不提示】專業人員
3. 【不提示】輔助專業人員
4. 【不提示】文員
5. 【不提示】服務工作或商店銷售人員
6. 【不提示】工藝或有關人員
7. 【不提示】機台或機器操作及裝配員
8. 【不提示】非技術工人
97. 【不提示】其他，請註明： _____
99. 【不提示】拒絕回答

IND. **【只問在職的受訪者】** 請問你受僱嘅機構係從事邊一個行業呢？

【記錄行業】 _____

1. **【不提示】** 製造業
2. **【不提示】** 建造業
3. **【不提示】** 批發、零售、出入口貿易、飲食及酒店業
4. **【不提示】** 運輸、倉庫及通訊業
5. **【不提示】** 金融、保險、地產及商用服務業
6. **【不提示】** 社區、社會及個人服務業
97. **【不提示】** 其他，請註明： _____
99. **【不提示】** 拒絕回答

PERINC. **【示咭】****【只問在職的受訪者】** 請問你嘅個人每月收入大約係幾多呢？

1. \$5,000 以下
2. \$5,000 至少過\$10,000
3. \$10,000 至少過\$15,000
4. \$15,000 至少過\$20,000
5. \$20,000 至少過\$25,000
6. \$25,000 至少過\$50,000
7. \$50,000 或以上
99. **【不提示】** 拒絕回答

DIST. 全港有 18 區，請問你係住喺邊一區呢？

- | 香港島 | | 九龍西 | | 九龍東 | | 新界西 | | 新界東 | |
|-------|-------|-------|-------|-------|--|-----|--|-----|--|
| 1 中西區 | 5 油尖旺 | 8 黃大仙 | 10 葵青 | 14 北區 | | | | | |
| 2 灣仔 | 6 深水埗 | 9 觀塘 | 11 荃灣 | 15 大埔 | | | | | |
| 3 東區 | 7 九龍城 | | 12 屯門 | 16 沙田 | | | | | |
| 4 南區 | | | 13 元朗 | 17 西貢 | | | | | |
| | | | 18 離島 | | | | | | |
- 99 **【不提示】** 拒絕回答

邀請受訪者參加聚焦小組

INVITE. 多謝你接受訪問。消費者委員會將會舉行聚焦小組，就香港醫療美容服務嘅規管進行更深入嘅討論，你同意或不同意我哋稍後再次聯絡閣下，並邀請你參加聚焦小組討論？

1. 同意
2. 不同意

聯絡資料：

姓名：_____ 先生 女士

電話：_____

電郵：_____

【結束訪問】