

Neo Skin Lab

「專業監管 行業起動」
— 美容業改革建議書

引言

美容業界一直致力推動美容業的專業化，亦認同業界的自律，配合政府適度的規管，更能促進美容業的健康發展，與及有效保障消費者權益。

政府過去一直未有正視要適度規管美容業的訴求，直至去年發生醫學美容的嚴重事故後，政府才成立「私營醫療機構規管檢討督導委員會」，但此督導委員會既無美容業界代表，探討方向亦誠如其名稱所指，是規管「私營醫療機構」，根本未有因應是次嚴重事故作出針對性的檢討。

當督導委員會屬下的「區分醫療程序和美容服務工作小組」早前提出建議，將 15 項美容程序指定由醫護人士操作，引起美容業界強烈回響。美容業並非抗拒政府適度監管，亦非視改革為洪水猛獸，但業界期望政府正視美容界的獨特性，在廣泛包含業界聲音的委員會內，務實地提出方案去規範美容業。

社會潮流人人都愛美，美容服務已成為很多市民生活不可或缺的一部分，美容療程亦關乎公眾衛生和健康；本著公眾利益，美容業界既有心推動改革，政府當局亦責無旁貸，協助業界落實美容業的培訓和監管制度，以令美容業朝正面方向發展，[並俱備和鄰近國家地區競爭的能力](#)，例如：[韓國、台灣及北京、上海等](#)。

為推動美容業的改革，我們一群從事美容業已久的管理人員及專業人士，組成了『美容專業發展委員會』，從推動業界專業化與保障公眾利益角度出發，提出以下一些改革建議；有關建議或未盡完善，但希望能拋磚引玉，引發更多討論，以推進業界由自我監管過渡至政府適度規管。

第 1 章：簡介概述美容業背景 - 過去 10 至 20 年的發展

1.1 消費者需求／人數增長

香港生活步伐急促，香港人愈來愈注重身心健康，尋求放鬆和調理身心的方法，亦對個人外觀和美容方面也較為重視，對美容纖體療程的要求更高。在社會持續發展下，生活水平日漸提高，市民對安全意識的增強，促使美容科學護理及治療行業快速發展。

1.2 從業員數目、業內有證書或其他美容專資歷的從業員百分比

從業員數目：

美容美髮訓練委員會每兩年進行一次人力調查，評估業內人力情況，瞭解人力需求及培訓需求。

最近一次實地調查工作在 2012 年第 1 季進行，調查數據以 2012 年 1 月 31 日作參考日。調查採用分層隨機抽樣法，從美容、美髮及化妝品業的 11,271 間登記商號中，選出 997 間作調查。

997 間抽樣對象分佈於以下 6 個類別：

- (1) 學校 (美容及美髮／化妝及美甲)；
- (2) 美容院／健康中心及水療中心；
- (3) 髮廊；
- (4) 化妝產品批發及出入口公司；
- (5) 化妝產品零售公司；
- (6) 美甲中心。

整體實際填覆率為 96.2%，與 2010 年相若。

是次人力調查結果中，六個行業類別於 2012 年 1 月共僱用 58,774 人，其中 50,411 人 (85.8%) 為美容、美髮及化妝品業的主要職能人員 (即技術僱員) [包括直接僱員 (46,075 人)、自由職人士 (2,389 人) 及兼職人士 (1,947 人)]，其餘 8 363 人 (14.2%) 為業內的非主要職能人員 (即非技術僱員)。與 2010 年的相關數據 86.5% 及 13.5% 比較，人力分佈情況相若。與 2010 年的總技術僱員人數為 47,591 人相比，是次調查錄得增加了 2,820 人，兩年之間的增幅為 5.9%。

在各行業類別的主要職務中，較多的僱員人數摘要如下：

表一：2012年1月主要職務僱員情況

職稱	僱員人數*			
	2010年		2012年	
1. 高級美容師及美容師	10,543 (22.2%) [#]		10,957 (21.7%) [#]	
2. 高級髮型師及髮型師	8,950 (18.8%) [#]		9,825 (19.5%) [#]	
3. 美容顧問(櫃位)及頭髮護理顧問	6,843 (14.4%) [#]		6,719 (13.3%) [#]	
4. 髮型助理	4,844 (10.2%) [#]		4,697 (9.3%) [#]	
5. 營業代表	1,563 (3.2%) [#]		1,528 (3%) [#]	
6 按摩及身體護理師.	1,186 (2.5%) [#]		1,370 (2.7%) [#]	
總數	33,929 (71.3%) [#]		35,096 (69.6%) [#]	
(總僱員人數)	(47,591) (100%)		(50,411) (100%)	

(*：包括直接僱員、兼職及自由身人士；#：佔僱員總數的百份比)

上述主要職務佔僱員總數百份比分佈與2010年調查相若，各主要職務的人力情況分別出現不同程度的增減。最高升幅為按摩及身體護理師，與上一次的調查比較，增幅為15.5%(+184人)。

離職人數及僱員流失率：

2012年1月的調查顯示，僱主報稱在過去12個月離職的僱員有9,633人(相當於職位總數的19.1%)。就各行業類別中，髮廊的離職人數最多，共有3,843人(39.9%)，其次為美容院／健康中心及水療中心，有3,494人(36.3%)及零售產品公司則有1,571人(16.3%)。而同時聘用了8,799人，當中具備與美容及美髮相關經驗的有6,921人。換言之，具經驗的僱員流失數目為2,712人，佔2012年的技術僱員總數(連同職位空缺共53,297人)的5.1%

僱員現有教育程度：

從調查所得，2012年1月僱員的教育程度大多達到中學四年級至五年級程度(55.6%)，其次為中學三年級或以下程度(11.7%)，情況與2010年相若。變化較大的是具中學三年級或以下程度的人數由17.8%下降至11.7%，而具有證書／高級證書或同等學歷人數則由4.3%上升至8.5%。

僱員的相關工作經驗

調查發現，2012年1月只有29.3%的直接僱員在不同行業類別需要擁有1年至3年的相關工作經驗，與2010年調查結果28.2%十分接近。除此以外，僱員所累積的相關工作經驗亦有上升之趨勢。擁有6年至10年以下及10年或以上的人數分別上升了3.9%及4.7%，反映了更多富經驗的從業員投身及留守於相關行業。

表二：2012年1月僱員的現有相關工作經驗

年資	僱員人數
10年或以上	10,303
6年至10年以下	6,378
3年至6年以下	12,525
1年至3年以下	13,509
1年以下	957
未有說明	2403

僱員的職業資格：

有關僱員的職業資格，調查發現大部份僱主認為僱員應持有再培訓課程證書及國際性課程證書的職業資格。此反映僱主認為資歷證明的重要性。

調查顯示現時已有39.2%直接僱員持有國際性專業／認可課程證書；其次為本地專業／認可課程證書，佔33.2%。而持有上述證書的技工級／半熟練技工級僱員更佔該職級整體人數72.9%，此結果反映有關證書對此類工種人員十分重要。

以上資料反映美容業僱員的人數，在配合市場對美容服務的須求下，而有所上升。僱員不但擁有更高教育程度，超過七成人士更已經主動考取國際或本地證書，提升技術水平。業內人士不斷進步，務求為消費者帶來更優質、更專業的服務。可惜市面上缺乏一個統一的制度或參照範本，讓僱主和消費者確定從業員的資歷和能力。下一章，我們把現行的資歷框架集合整理，希望能為各種各樣的資歷建立一個綜合的規管制度。讓各項課程得以順利銜接，不同學歷、經驗人士能選擇合適的課程繼續進修，最重要能讓公眾清楚資歷架構等級，了解從業員的資歷和能力水平，保障服務的專業度和安全性。

第2章：美容業進一步專業化的計劃及倡議

2.1 現行政策框架

2.1.1 現有認可計劃及規管制度

現時香港沒有特定法例專門規管美容業，消費者受一般消費保障法例保護，包括《消費品安全條例》、《不合情理合約條例》、《服務提供（隱含條款）條例》及《貨品售賣條例》等。

新法例《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》針對打擊特定不良營商手法，例如與服務有關的虛假商品說明、具威嚇性的營業行為和不當地接受付款等，如美容業在向顧客銷售產品或服務時違反條例規定，即屬違法。

提供美容服務時，如涉及使用各類藥物，則經營者必須遵守《藥劑業及毒藥條例》（第138章）、《危險藥物條例》（第134章）、以及《抗生素條例》（第137章）的有關規定。

如美容服務涉及使用傳統中醫藥，經營者或需根據《中醫藥條例》（第549章）向香港中醫藥管理委員會申請註冊，並需遵守有關條例規定。

除使用放射性儀器受到衛生署監管，目前本港並沒有法例管制醫療儀器的進口和銷售。

- 《能力標準說明》(Specification of Competency Standards)七級制

由業內僱主、僱員及政府代表組成的「美容行業培訓諮詢委員會」，於2006年4月1日在資歷架構下成立，根教育局資歷架構的七個級別，並配合多個國際試水平範疇而編寫了《香港美容業能力標準說明》，涵蓋行業各級別的能力標準，以便在行業內推行資歷架構。當時估計美容業從業員約有26,000人。

能力標準的釐定是按行業內執行每項職能時所需具備的能力為依歸，當中包括需要的行業知識、專業技能、溝通及推廣技巧等。這個專業化資歷架構是一個自願參與的資歷等級制度，以能力為本，共設有七個級別，由基礎的第一級至最高第七級，為釐定個別工作技能的複雜程度和難度提供基準，並藉以整理和編排不同性質和名銜的資歷。

《能力標準說明》內容涵蓋九種職能：(i)化妝、(ii)美甲及手足護理、(iii)美容保健、(iv)美容護理、(v)美體護理、(vi)美容教育及培訓、(vii)顧客服務及溝通、(viii)市場推廣及銷售和(ix)營運管理。

美容業《能力標準說明》由 233 個「能力單元」組成 56 個「能力單元組合」，分佈資歷架構的一至六級，不單就各項特定工作所需具備的標準和能力，說明在量和質方面的要求，更列明有關的綜合成效標準，以及資歷級別和學分等資料。

表三：美容業主要職能範疇的各級能力單元分佈

職能範疇	編碼	資歷架構級別							總計
		1	2	3	4	5	6	7	
化妝	MU	4	9	15	6	1	0	0	35
美甲及手足護理	NA	3	6	10	2	0	0	0	21
美容保健	HC	2	17	10	13	0	0	0	42
美容護理	BC	2	3	3	2	0	0	0	10
美體護理	BO	2	2	6	3	0	0	0	13
美容教育及培訓	ET	0	1	7	3	0	0	0	11
顧客服務及溝通	CS	1	1	0	2	1	0	0	5
市場推廣及銷售	MS	0	0	5	1	5	7	0	18
營運管理	OM	0	2	6	8	11	2	0	29
共通能力	CN	13	18	11	4	1	2	0	49
		27	59	73	44	19	11	0	233

在落實《能力標準說明》後，不但僱主辨識不同能力要求及培訓需要，按此設計內部培訓計劃，亦同時提升人力資源管理效能。對美容業從業員而言，他們可按此清晰的標準，選切合業界需求的進修課程，持續進修。

培訓機構以《能力標準說明》為基礎設計「能力為本」課程，即課程之設計及結構需符合教育局發出之「資歷指引」的各項原則，而學習內容及學習成果必須參照《能力標準說明》內有關之能力單元為主要依歸，並達致既定的成效要求。這些課程設計不但切合業界需求，亦配合資歷架構發展，長遠是提升行業競爭力的基石，讓行業得以持續發展。

● 設立「資歷名冊」

資歷名冊由教育局局長根據《學術及職業資歷評審條例》設立，以載列資歷架構認可的資歷。根據資歷架構能力單元的標準，並通過學術及職業資歷評審局評核通過的課程，才可上載資歷名冊。

資歷名冊登記獲資歷架構認可的資歷，當中包括與資歷相關的進修計劃及營辦者的資料，並同時提供受評估機構於過往資歷認可機制下頒發資歷的資料。

美容業往科技發展已經多年，專上教育（如柴灣專業教育學院(IVE)）及大學（如香港公開大學），亦有開辦專業培訓課程，為行業提供專業人才。其中以柴灣專業教育學院的「美容科學高級文憑課程」為例，課程目標乃為學員提供必要的美容科學及先進技術知識，以符合美容業進入科技新世代的要求；課程內容包括非侵入性面部美容科技、非侵入性身體美容科技、侵入性面部及身體美容科技、靜脈抽血技術、美容科學藥物應用學及手術美容的原理等。完成課程後，畢業生除了可報考多個國際考試機構的專業認可資格外，亦可報讀香港公開大學開辦之學士學位課程或海外大學課程。

● 職業訓練局培訓計劃

基於政府近年對職業培訓市場投入多種資源，多年來美容業培訓市場的供應已發生了重大的結構性轉變，由以往主要由民辦美容培訓機構提供的美容培訓服務，發展至今，已漸由非牟利團體、公營部門和學術機構等所取代；大部分民辦美容培訓機構已退出市場，轉為專科專項發展的企業培訓。

香港特區政府於 2011 至 12 年《施政報告》提出，職業訓練局將有系統的見習員培訓擴展至服務行業，為 15 歲或以上，持有中三或以上學歷人士提供實習及相關專業教育，以美容及美髮業為首個試點。職業訓練局於 2012 年 3 月推出「美容及美髮業見習員訓練計劃」（下稱「見習員訓練計劃」），配合行業持續對人力的需求。

「見習員訓練計劃」分為兩個階段，每階段為期一年，其特色是就業與進修相輔相成。見習學員獲計畫認可之培訓僱主聘用後，將會於僱主公司接受系統化的實務訓練，每周五天工作，另安排一天修讀職業訓練局的專業課程，同步累積行業知識及技能。此外，於計劃內，學員除了於僱主公司累積實務經驗及領取薪酬，

首階段學費亦全數由僱主代為支付，讓學員能更專注學習。僱主方面，職業訓練局亦會為他們申請政府資助計劃，減輕僱主的聘用成本。

第一階段的培訓主要為基本行業知識及技能，資歷相等於資歷架構級別第二級；成功完成第一階段後，見習員可自由選擇是否參與第二階段訓練。

第二階段的訓練主要為培訓職能範疇的專業知識及技能而設，學員可按個人情況修讀。完成第二階段訓練可獲等同資歷架構級別第三級資歷。另外，符合資格參與專業能力評估的見習員，可透過職業訓練局申請應考「一試三證」考試，考取多項證書，以便日後持續進修及就業。

● 一試三證制(國內、職訓局、國際)

「專業能力評估」是由職業訓練局提供的職業技能評估，前身為技能測試，已在美容業推行多年，目的為行業提供平台，提升從業員的專業水準、釐定行業技術水準，使從業員及學員取得認可資格。作為以技能為主的公開考試，「專業能力評估」有助行業訂下統一的技術水平，另可協助僱主聘用適合的人才。

在「專業能力評估」方面，職業訓練局與廣東省職業技能鑑定指導中心協商合作，於2013年推出「一試三證」計畫，並以美容及美髮業為先導行業。考生只須通過一個考試，便可同時獲取香港專業能力評估，以及中國國家職業資格及國際專業標準聯盟(International Professional Standards Network，成員國包括澳洲，紐西蘭，加拿大、日本和香港)共三張證書。

● 過往資歷認可機制

《過往資歷認可機制》目的是承認從業員的年資、能力及他們所累積的知識、技能及相關工作經驗，提高公眾信心，從業員亦毋須重頭開始或重複受訓。根據海外經驗，例如在澳洲，「過往資歷認可」是職業教育培訓制度的重要一環。註冊培訓機構在取錄學員時，必須向他們提供「過往資歷認可」的途徑。

香港現時已有八個行業正式推行「過往資歷認可」，評估機構為職業訓練局。這八個行業包括印刷及出版業、物業管理及美髮業等。這些行業實行的「過往資歷認可」機制是按行業需要推行，並以行業所訂定的《能力標準說明》為認可基礎，以確保資歷的水平及認受性。此外，從業員須根據申請認可資歷的級別，提交所需的行業年資及相關工作經驗證明文件，通過「過往資歷認可」評估後方可取得資歷架構的能力評級。

在每一個行業推行「過往資歷認可」的首五年設有過渡期，其間從業員可以年資及相關經驗申請第一至第三級的資歷認可，只須提交相關工作經驗證明文件，無須接受評估測試，便可憑文件查證方式獲資歷證明書；但申請第四級的資歷認可，除提交相關工作經驗證明文件外，更須通過評估測試，方可取得「過往資歷認可」資歷。

表四：第一至四級的最低年資及相關工作經驗要求

資歷架構級別	年資 (在行業的工作年資)	相關工作經驗 (與申請認可單元 組合的能力相符 的工作經驗)
第一級	1	0.5
第二級	3	1
第三級	5	2
第四級	6	3

2.2 業界努力成果

2.2.1 建立業內統一資歷認可制度

目前美容業從業員的受訓途徑主要是透過美容學校、產品儀器公司及行業推崇的國際專業標準培訓，要確認從這些培訓途徑達到某能力標準將會是一項非常艱鉅的工作。

「美容行業培訓諮詢委員會」已制訂《能力標準說明》，以在業內推行資歷架構，加強行業與職業教育及培訓之間的聯繫作用，使職業培訓更具成效及切合業界需要。

美容業界建議在設立業內統一資歷架構認可制度後，廣泛宣傳，讓公眾人士熟悉除可透過接受正規的培訓課程外，從工作中亦可掌握行業的經驗、技能、知識及學問，只要符合「美容行業培訓諮詢委員會」所訂立的能力標準，便可申請過往資歷認可。

現時，美容業界已有共識，聘請有認可資歷的從業員從事相關工作。

在落實資歷認可機制的架構後，可考慮進一步設立資格認證制度（或考牌制），確認美容師的專業能力和地位。在與政府磋商成立法定規管機構前的過渡期，可先由

業界統一確立一具權威性的規管或認證制度（或考牌制），積極鼓勵從業員自願參與，為從業員、僱主及市民建立一套可靠的規管制度。（其實，職訓局和資歷架構正在磋商透過『過往資歷認可機制』的評核方法，以專業評估 VA 為考核方式，為通過評估的從業員提供專業資格名稱，例如：高級美容師，光學護理師。）

2.2.2 在統一資歷架構內實行「認可機構培訓」及「行業培訓」雙軌制

目前，除了職業訓練局、僱員再培訓局及公開大學等認可機構提供符合資歷架構的培訓課程外，不少非牟利團體如明愛美容專業中心亦有開辦與美容業相關的培訓課程，讓有志投身美容行業人士及美容從業員學習到全面的專業知識。

美容業發展迅速，市場競爭激烈，因此業界十分重視員工服務質素，對人才需求十分殷切，不少企業除了致力招募人才外，亦自行設立培訓中心，依據國際標準例如英國 City & Guilds 所推行的英國國家職業資格 NVQ, QCF 設計課程培訓人才，給予員工發展願景及清晰晉升階梯，亦同時是挽留人才的重要措施之一。

業界建議，政府應該鼓勵這些行業培訓課程(若是)能夠參照美容業《能力標準說明》設計及開辦，並通過香港學術及職業資歷評審局的課程評審，列入資歷名冊。成功修畢課程的學員便可獲得相關的認可資歷。

美容企業轄下的培訓中心所開辦的課程，至少有 70%須符合《能力標準說明》有關單元設計及開辦，餘下的 30%可加入企業特色培訓，例如了解最新產品發展，裝備員工第一時間掌握市場上的最新資訊。即使僱員日後離職，其所學技能水平都可以獲得認證，方便行內人力資源流通。

第3章：為美容服務和儀器設立美容專科資格制度

美容業近十多年有翻天覆地的轉變，從主要倚賴美容從業員手藝技巧的作業模式，發展成引進使用高端專業美容技術及儀器的服務。美容院為與時並進，添置各類高科技的儀器，提供色、光、熱、電及音樂等美容護理，例如：光學美容、激光永久脫毛，有關紋繡美容由來已久，紋眉為眉毛稀落男女解決問題，但隨著客人的年齡增長，皮膚鬆弛而產生的線條下垂或顏色改變，業界慣以雷射洗眉為客人去除原色，再補上新的眉型或顏色；同時亦同醫生合作，提供注射式美容療程；各類涉及高新科技的美容服務大行其道，此發展隨著社會需求殷切，變化已成大勢所趨，有關專業美容服務將有增無減。

美容業界亦深明隨著專業美容服務日益普及，科技日新月異，有必要發展一套全面及有效的監管制度，以令美容業更健康及有序發展，同時保障公眾衛生及健康，為業界和公眾創造雙贏局面。

因應去年一宗由醫生進行的入侵性美容程序發生事故，食物及衛生局成立「私營醫療機構規管檢討督導委員會」；業界認為，委員會主要目標是檢討私營醫療機構，未有對準焦點作檢視。至於督導委員會下設的「區分醫療程序和美容服務工作小組」，將美容和醫療服務作僵化的區分，亦未有正視社會期望當局更全面規管美容業的訴求。

為有效保障消費者，並促進業界的專業發展，本會提出以下建議，以供社會及業界討論：

3.1 在能力評級基礎上規定服務執行者和儀器操作者的資歷需求

美容業早已根據英國國家職業資格 NVQ，資歷及學分架構 QCF，開辦專門課程，培訓從業員走向國際化及專業化。

香港專業教育學院開辦的美容科學高級文憑課程，更獲以下專業團體及學會認可：

1. City & Guilds；
2. ITEC；
3. CIBTAC；
4. CIDESCO；
5. 職業訓練局專業能力評估

美容業民辦美容學校舉辦的”國際激光及彩光治療護理學(全科)文憑課程(四級)”課程，同樣獲 ITEC 和 CIBTAC 認證。課程目的讓學員學懂電學原理、激光的主要

種類、光學理論、面部生理解剖學及光學儀器對皮膚產生作用，並掌握正確專業的激光及彩光儀器的操作技巧，使學員在日常美容院的工作中安全純熟地為顧客進行彩光及激光護理。

3.1.1 以能力為本，為操作高科技美容儀器設立專科「考牌」制度

現時美容院提供激光、彩光、射頻、為消脂用途的超聲波等涉及高科技的美容儀器，美容師均要接受有關儀器的操作及安全培訓，才可提供有關服務。而有關課程，相等於美容業界資歷架構第四級課程，例如美容及美體光學(第四級)包括：瞭解及掌握操作光學儀器，例如：強烈脈衝光、激光及 LED 光等，進行永久性脫毛及美容和美體護理，此外，現時職業訓練局亦獲衛生署授權為業界提供強烈脈衝光儀器操作技能測試，合格者獲(員)頒發技能測驗證書。

為確保消費者的權益及確立業界專業資格，本會建議日後為操作涉及高科技的美容儀器及相關程序的人士，例如美容光學儀器，當掌握有關的專門技術及能力後，確立專科「考牌」制度。

「考牌」制的確立，意味不論是醫生、護士、美容師，在操作有關儀器時，都要先接受操作該類儀器的理論及安全培訓課程，與及接受應用儀器的考試評核；以向公眾顯示，操作者不論甚麼背景，均有接受訓練及經過考核，確保具有操作有關儀器的能力。

任何人士報考操作高科技儀器的專科考試資格，必須已具備美容業能力標準說明第三級資歷，相等於業內的高級美容師的水平。考獲上述專科資格的人士，在提供服務時，需向消費者清晰展示具有此專業資格。

3.1.2 凡涉及抽取、注射、置入任何物質於表皮以下更深的組織，須由註冊醫生經訓練後方可進行。

現時有規模的美容院，凡涉及上述射程序，均會轉介消費者到註冊醫生，這是業界近年一直普遍採用的運作模式。

不過，值得注意的是，隨着美容行業與時俱進，引進高端科技，靜脈注射或皮下注射，只要透過專業護理及培訓，視乎情況，也可以操作。例如柴灣專業教育學院的美容科學高級文憑課程，課程內容亦包括侵入性面部及身體美容科技、靜脈抽血技術等。

3.1.3 涉及以物理或化學方法磨皮或換膚，可以表皮和表皮以下作分界：

用作美容用途的微晶磨皮或果酸換膚，只影響最外層皮膚或角質層，可由取得美容業能力標準說明第三級資歷的美容師進行；若程序深入至表皮以下更深的皮層，不論是美容師、護士或註冊醫生，均須接受第四級或以上的專項訓練及評核，「考牌」後始可施行有關程序。

3.1.4 微針程序以針頭的長度作分界，受過訓練的美容師可使用 0.1mm 或以下的器材。

3.1.5 政府應規管美容儀器使用者的資歷

隨著科技日新月異，美容儀器五花八門，此趨勢將有增無減；配合使用高科技的美容儀器的專科「考牌」制，當局應就美容儀器作出規管，規定購買有關儀器的機構或人士，操作人員須取得有關的專業資格。

3.2 由業界與監管機構協同制訂服務和儀器以能力為本的營運守則

就操作高科技美容儀器設立「考牌」制，本會建議配合「資歷架構：過往資歷認可機制」的評核方法，提供 5 年過渡期，鼓勵從業員考取資格。5 年後須強制執行，未能取得相關資格人士，不能提供有關服務。因此政府應提供足夠的考試機會及支援，讓行內所有有意主動考牌的從業員於 5 年限期之內，全部有機會考取相關的專業資格。

要有效監管、保障消費者權益，落實強制「考牌」制，長遠而言，必須立法；但因為立法需時，建議在過渡期間，透過美容院業界，與保險業界商討，訂立「專業責任保險」制度或方案，為消費者提供保障門檻，保障消費者權益。

就如現時領有駕駛執照的駕車人士，必須購買第三者保險；但目前不論醫務所或操作高科技儀器的美容院經營者，均未有相關要求。

建議日後當提供涉及高科技儀器程序人士要強制「考牌」後，也同步要購買「專業責任保險」；一旦提供此專業美容服務人士違規或不符專業標準，便會被列入黑名

單。透過此一機制，便可在強制「考牌」立法前的過渡期間，有效懲處不符資格人士。

任何提供專業美容服務的，要成功購買「專業責任保險」，為消費者提供更佳保障，須符合三項標準：1. 提供服務的場所，須符合衛生和防火標準；2. 操作高科技儀器人員具備專業資格；及 3. 營商守則符合消費者委員會 2006 年與美容業共同協定的《美容業營商實務守則》。

第4章：保障消費者權益及安全

4.1 向消費者提供的資訊

美容業界和醫生的合作由來已久，美容程序在本質上是為美容目的而進行，而不是為治療疾病，硬要將各項美容程序如脫毛也煞有介事地界定為醫療行為，無助市民了解各類美容程序涉及的風險；同樣，將一些涉及風險的程序如穿環、洗腸等，形容為美容，亦令消費者在缺乏風險意識下抉擇，亦不可取。

時下美容服務日新月異，既涉及高新科技美容儀器，亦有涉及美容整形及注射療程，業界有責任因應不同種類的美容程序，提供清晰的資訊，讓消費者接受服務前，先了解需要及可能引發的後果。

4.1.1 美容程序涉及使用高科技儀器

- (a) 任何場所提供涉及使用高科技儀器美容程序，應在顯眼處出示，操作人員已接受專業訓練並考獲評核證書；以確保提供服務者，清楚知道使用相關的美容儀器，包括功能、效果、使用方法、安全守則及禁忌等。
- (b) 在客戶購買特定涉及美容儀器服務前，應向消費者查詢及觀察其身體及健康狀況，以確定消費者是否適合有關美容程序；同時要求消費者填寫健康狀況資料，以讓已接受培訓人士在提供美容程序前作為參考。
- (c) 在提供美容服務前，須向消費者說明儀器的功能、操作步驟、程序風險和療程後身體出現的反應及預期效果等。美容院和客戶雙方必須簽署同意書，確認雙方了解和同意兩者的責任，保障雙方利益。
- (d) 獲評核可提供服務人士，須恪守美容業的實務及專業守則，特別在宣傳、推銷手法及誠信方面的規定。
- (e) 美容公司必須為消費者接受所有上述程序作完整書面紀錄，包括療程內容、客人身體狀況及以往儀器使用參數等，並妥善保存。

4.1.2 美容程序須轉介給註冊醫生

當美容院轉介顧客給一位註冊醫生進行美容程序時，應以書面告知顧客，該施行美容程序醫生的名字，並確信該醫生是在香港註冊。

註冊醫生為客人提供美容程序前，應向顧客適當介紹自己；醫生亦有責任作適當判斷，評估有關程序對顧客的風險和效果。

註冊醫生應向客人清楚解釋擬提供的高風險療程的性質、後果、療效和風險，並確信客人知情後，才施程序。註冊醫生應保存與療程相關的完整紀錄，並為其提供的療程負上全責。

4.2 投訴及跟進機制

4.2.1 現行機制

美容業早於 2006 年已和消費者委員會經磋商和研究後，完成《美容業營商實務守則》，希望透過美容業的經營者自我規管，提高行業服務質素和加強消費者信心。

現時美容業界已設定及讓消費者知道提出意見及投訴的程序；並確保投訴是以公平、快捷及有效的方法處理。

業界亦承諾必須跟進每宗投訴，由被投訴員工的上級跟進，並紀錄在案。當投訴不能透過內部機制解決時，應讓消費者知道其他處理投訴的途徑。

現時消費者委員會接獲投訴後，會將投訴個案與美容業界商討跟進。

4.2.2 建議新成立投訴機制

為增加處理美容業投訴機制的透明度及公信力，本會倡議新成立一個投訴機制，如組成美容業議會，由美容業界人士組成，亦邀請非業界的專業人士加入，以確保業界亦要充分平衡社會關注。

美容業議會此新成立的投訴機制，應是公共機構，獲香港成文法授權；最好由政府牽頭，以增投訴機制的公信力；而且處理美容業有關投訴的機構，對消費者的投訴進行調查後確認某美容機構違規，可對有關美容機構予以警告、譴責，甚至列入黑名單，增加其購買「專業責任保險」的保費金額等罰則。

投訴及懲罰機制可分兩階段進行：

第一階段：重點以警告、譴責，甚至列入黑名單作警別。

1. 第二階段：實行扣分制，將行業操守透明化，當分數扣至不同程度，會引致不同程度的罰則，如加大保險費用、重考某些牌照或旗下美容師需參加相關培訓課程，以改善其不足之處，完善其服務水平。

透過此新成立的投訴機制，料將會進一步推動美容業界的監管，與及提升美容業的服務水平。

4.3 由業界自我監管至立法監管

4.3.1 規管美容業訴求未獲正視

伴隨美容服務陸續採用高新科技儀器，美容業自九十年代末期，已開始有聲音希望政府作出適當的監管，既保障市民的安全，亦令業界健康及有序發展；但當局一直未有順著科技的更新，逐步加入指引或監管。

及至引用高新科技儀器的美容程序，與及須轉介醫生進行注入程序的美容療程在市面上大行其道，社會期望政府作有效監管的聲音更為強烈。

立法會早在十年前已討論規管美容業，例如 2002 年立法會經濟事務委員會亦有討論對美容產品及服務實施監管；但當時政府認為，與美容產品有關對健康構成較嚴重的個案，多屬個別事件，當局透過公眾健康監察機制已可處理。

及至去年，立法會亦有就「監管美容業」提出議案辯論，食物及衛生局局長高永文在回應發言時表示，現時「沒有特定法例專門規管美容業，但消費者仍受一般消費保障法例保護，包括《消費品安全條例》、《不合情理合約條例》、《服務提供（隱含條款）條例》、《貨品售賣條例》等。」

業界亦深明社會大眾期望對美容業須有完整及明確的規管，才能確保消費者的安全及權益，亦可減低業界良莠不齊的現象；只是有關訴求一直未獲政府正視。

4.3.2 業界自我監管是起步

業界亦明白社會期望監管機制必須具公信力，本會建議成立投訴機制，與及為操作高科技美容儀器設立專科「考牌」制度，細節及具體安排，[必須經過業界與政府詳](#)

細探討，最終成立一個法定組織，但由於立法程序需時，難以期望短期內可完成立法程序。

在接受立法規管之前，業界可在過渡期內，作自願性的自我監管，建議可先成立一個以業界具規模及知名度的公司為主要成員的機構或組織，並邀請非業界的專業人士組成委員會，以處理投訴及紀律處分等事宜，透過業界共同努力落實美容業統一資歷認可制度，提高美容師的質素；完善美容服務的分類和美容儀器的監管，確立專業考核制度，特定美容程序須轉介給註冊醫生；與及增強美容服務資訊和投訴機制，以更好確保消費者權益。

4.3.3 過往成績有跡可尋

事實上，美容業界以往亦曾透過自發及自願組織，推行「美容消費安全網」。於2008年，當年部分美容院因經營環境惡劣而倒閉，當時業界在「優質美容服務承諾計劃」（98年由美容業自發成立）的基礎上，增設「美容消費安全網」，進一步加強對消費者的保障，而「美容消費安全網印花」亦由此演變而來。

有關「美容消費安全網」，是指市民若不幸遇上美容院倒閉事件，受影響的消費者可獲安排到此計劃內的其他美容院，繼續完成餘下美容療程。

結語

美容業在個人不論男女均追求亮麗儀容、纖體風氣及內地來港自由行的帶動下，近年有高速的發展，伴隨科技及先進美容儀器的推動，美容業更需要進一步提升業界人才培訓，強制規定操作高科技儀器人士須經專業訓練和考核，與及更完整的投訴及跟進機制。

本會提出以下建議，希望政府不同部門，包括食物及衛生局、教育局、商務及經濟發展局與業界協商，在適度規範有效監管的前提下，保障消費者權益：

1. 美容行業(培訓諮詢委員會早於業界)早於2010年已推行《能力標準說明》，配合過往資歷認可機制的評核方法，本會期望政府能盡快落實美容業專業資格認可制度，讓培訓機構可按有關的專業資歷認可制度設計及開辦培訓課程，進一步加強美容業人才培訓，以教育培訓，考核認證的方式協助業界發展，讓香港的美容業俱備競爭力，提升美容業專業水平。

2. 為更有效保障消費者及提升業界專業水平，在能力評級基礎上，為操作高科技美容儀器的人士，設立專科「考牌」制。「考牌」制初期是自願性質，5年過渡期後，轉為強制專業發牌制度，確立從業員的專業資格。
3. 凡涉及或於表皮以下更深的皮膚抽取、注射、置入任何物質，美容院應轉介消費者到註冊醫生，進行有關程序。
4. 政府推動及協助下，令美容業成立獨立投訴及跟進機制，該機構既包括美容業界人士，亦邀請非業界的專業人士組成委員會，處理投訴及處分等事宜。
5. 由政府牽頭，並由業界人士參與，成立「美容業議會」，讓業界有一個具權威性的監管機構，由熟悉行內運作的人士監管業界，帶領業界不斷完善專業服務，持續發展。

因應市民與美容服務關係日益密切，美容業一直追求業內的自我更新，2006 與消費者委員會進行商討，完成《美容業營商業務守則》，令美容業進入轉捩點；現時美容業面對高新科技的挑戰，因應公眾期望對美容界作出完善的規管更迫在眉睫。以上建議只是拋磚引玉，希望引發社會及業界討論，以提升行業水平，推動業界專業發展，並更好地保障消費者安全及權益。長遠憑着業界的專業和持續發展，憑藉香港的貿易優勢，令香港能發展成亞洲區的美容中心，造就本地經濟和競爭力。

—完—