

議員倡優化獸醫監管 挽信心

寵主投訴多涉收費 研訊拖延兩三年

寵愛有價②

在香港看獸醫費用不菲，求醫問診或施手術，花費動輒由上千元至數萬元不等。消委會過去三年多，共接獲116宗涉及獸醫服務的投訴，涉及總金額逾177萬元，投訴類別較多是涉及價格或收費爭議，以及服務質素，佔八成八，其餘牽涉銷售手法、服務延誤、更改或終止合約等。

有關注寵物權益的區議員表示，曾經接獲不少市民求助，但就算向獸醫管理局投訴，由搜集證據至排期研訊，等候時間往往以年計，最終唯有不了了之，建議獸醫管理局加強公眾知情權，優化對獸醫服務的管理，恢復市民對寵物治療的信心。

大公報記者 賴振雄

▲香港市民熱愛飼養寵物，惟愛寵高昂的醫療費，引發不少爭議和投訴個案。

近年消委會接獲涉及獸醫服務投訴（宗）

投訴性質/年份	2022	2023	2024	2025年 (截至9月)	總計
價格／收費爭議	18	12	15	8	53
服務質素	9	21	11	9	50
銷售手法	2	2	0	0	4
更改／終止合約	2	1	1	0	4
服務延誤	2	0	1	0	3
其他性質	0	1	0	1	2
總計	33	37	28	18	116
涉及總金額(元)	179936	639390	394959	561051	1775336

資料來源：消委會

消委會近年接獲的投訴之中，不乏獸醫服務收費爭議，內容涉及收費透明度及退款安排等，由2022年至2025年九月涉及總金額逾177萬元，當中最高金額的一宗投訴個案，總共涉款約26萬元。

花26萬治癌無效 痛失愛寵

有投訴人飼養一隻小貓，年約5歲，不幸確診患癌，腫瘤位於臉部，投訴人遂帶同小貓到獸醫診所求醫，獸醫建議為小貓接受十次電療，每次均要全身麻醉，並需訂製固定頭部模具，總治療費用約23萬元。該名獸醫當時評估，腫瘤會在療程後一至兩星期內縮小。

該隻小貓在2023年1月完成十次電療，但腫瘤兩星期後未見縮小，三個月後反而變大，診所未有提供跟進治療。直至2024年2月，診所的腫瘤科獸醫再次建議，安排小貓接受電脈衝治療，聲稱可以改善小貓生活質素，投訴人遂同意接受治療，但小貓接受一次電脈衝治療後，卻出現面部潰爛情況，投訴人只能購買止痛藥以舒緩小貓的痛苦，最終小貓於2024年7月離世，這段時間的治療、診金和藥費合共約三萬元，即累計花費26萬元。

投訴人不滿診所兩次治療均未達到預期效果，導致花費巨額費用卻不見成效，遂向消委會投訴。消委會介入後，診所回覆已於治療前，向投訴人講解完整的治療方案，亦有授權書列明療程可能引致的後果和風險，獲投訴人同意並簽署授權書後方進行療程，由於已提供和完成所有治療，診所最終拒絕退款，雙方未能達成共識。

消委會認為，良好的溝通有助避免不必

要的爭議，建議獸醫報價時，應詳細講解各種可採取的治療方案、預期結果及其估計費用。除非情況緊急，否則診治期間應與消費者保持緊密溝通，以及就收費項目和金額徵求消費者同意；如有任何特定收費及退款安排亦應清楚列明，以提高收費透明度。消費者亦應於確認醫療服務前，就診療方案多與獸醫溝通，以了解可能導致的治療結果及費用，療程中亦應與獸醫保持聯絡，以掌握寵物的身體狀況，及查詢治療措施與費用有否變動。

參考規管西醫牙醫 提升透明度

一直關注寵物權益的工聯會屯門區議員馮沛賢回覆《大公報》查詢表示，以往接獲懷疑寵物醫療失誤的投訴，當中涉及醫德、服務問題及收費不透明，但絕大部分個案就算向獸醫管理局投訴，由搜集證據至排期研訊，等候時間往往以年計，部分甚至拖延兩、三年，「不少投訴者認為，現有的獸醫紀律研訊制度、判決和命令查詢系統也有不足之處，要恢復市民對寵物治療的信心，必須優化獸醫管理。」

獸醫管理局去年公布改善措施，包括記名公布涉及除名的命令，由一年延長至三年；記名公布的其他命令，則由一年延長至兩年。馮沛賢肯定局方改善措施內容，同時建議局方可以提供更多資訊供寵物主人參考，以便為寵物提供適切的醫療服務。另外，政府早前建議獸醫管理局，

▶ 消委會建議獸醫報價時，應詳細講解各種可採取的治療方案和估計費用。

參考其他法定專業規管機構（例如西醫及牙醫）的做法檢視現行安排，獸醫管理局正研究延長在其網站刊登命令及判決的時間，他期望可以盡快落實，藉以提升透明度。

另外，根據「毛孩服務關注組」統計，現時獸醫若在紀律研訊中被裁定犯有違紀行為，懲罰往往只是被強制修讀相關課程，而且期間不一定需面對除名或停業。馮沛賢建議，獸醫管理局應檢視現有紀律研訊的判決安排，判決安排需具有阻嚇力，才能達到監管獸醫的目的，建立公眾對管理局的信任。

獸醫管理局 過去五年接獲投訴*（宗）

年份	投訴 個案	經初步調查 後無需轉介 研訊委員會	仍在進行 初步調查	轉介研訊 委員會
2020	42	33	0	9
2021	40	36	0	4
2022	59	54	1	4
2023	52	38	10	4
2024	51	34	17	0

*截至2025年9月30日

資料來源：獸醫管理局



寵物手術涉濫收費 6.5萬變12.6萬

漫天開價

消委會近年接獲的獸醫服務投訴，不乏涉及收費透明度及退款安排等，有投訴人的愛犬接受膽囊切除手術，但報價65000元，最終治療費126183元，報價與實收相差近一倍；也有獸醫診所處方藥物時，原來每項藥物也設最低收費，但收據卻沒有相關條款，有隱藏收費之嫌。

消委會接獲的一宗獸醫服務投訴，投訴人蔡先生年前帶同愛犬到一間動物診所求醫，獸醫建議進行膽囊切除手術等治療，手術後需要

於深切治療部觀察數天，報價約65000元，蔡先生接受報價，即日安排愛犬入院接受手術；三日後，蔡先生向診所申請出院，但遭拒絕，直至再多四日方能出院。

蔡先生為愛犬辦理出院手續，診所通知治療費用總共126183元，高出報價近一倍，他頓時大感震驚，雖然收據上已列明每項治療及醫療物資的細節，但蔡先生回想於愛犬接受治療期間，診所從未就任何額外收費與其聯絡，再對比自己於私家醫院就診的經歷，私家醫院

會就每項額外收費向其解釋及徵求其同意，所以並不接受診所的收費安排，並向消委會作出投訴。最後，診所以蔡先生已簽署住院及手術同意書為由拒絕減費，蔡先生只可循其他途徑再作跟進。

無列明「最低收費」診所退款

另一宗個案，投訴人羅太帶貓隻到一間獸醫診所求診，獲處方四款藥物，連診金合共1251元，但羅太回家後仔細核對收據，發現當中抗敏感藥每粒兩元，處方五粒，但

收費70元；杜蟲藥劑每毫升2.06元，處方八毫升，應為16.48元，卻收費61元，羅太認為收費有誤，所以向診所查詢。

診所解釋每項藥物均設有最低收費70元，杜蟲藥劑收費61元是輸入錯誤，即診所少收羅太九元。羅太質疑，收據沒有任何最低收費條款，認為有隱藏收費之嫌，於是向消委會投訴，診所最後承認沒有列出最低收費之安排，同意退回兩款藥價差價，合共104.5元。

大公報記者 賴振雄

向獸醫管理局投訴流程

網站下載投訴表格

- 提供詳盡資料，醫療事故經過、時間表，以及醫療紀錄副本。
- （如有）提供已向其他機構（例如消費者委員會、警方）投訴的結果或進度。

提交投訴表格

- 填妥及簽署的投訴表格正本，郵寄至管理局秘書處。
- 獸管局秘書處在收到投訴後的10個工作天內，發出確認收悉通知。
- 獸管局進行初步調查，審視投訴人提供的文件及資料，再決定是否將個案轉介至研訊委員會處理。

紀律研訊

- 若初步調查委員會決定轉介個案，將會成立研訊委員會進行紀律研訊。
- 投訴人可能需要出席公開研訊，擔任證人作證。如果拒絕，管理局可能無法繼續處理投訴。
- 研訊委員會將根據證據，判斷獸醫是否涉及專業失德。

資料來源：獸醫管理局網頁

獸醫管理局處理投訴 近一成獲轉介

程序繁瑣

市民在寵物接受註冊獸醫服務後，若認為該獸醫在專業方面有任何不妥當的地方，可向獸醫管理局投訴，局方分析醫療事故經過及醫療紀錄，經過初步調查，再決定是否需要轉介研訊委員會處理。獸醫管理局過去五年累計接獲244宗投訴，接獲並已完成處理的個案，平均需時約七個月，當中只有約21宗（即8.6%），最終獲轉介研訊委員會處理。

翻查獸醫管理局數據，由2020年至2024年累計收到244宗投訴，當中195宗經初步調查後，被介定為無需轉介研訊委員會，佔全部投訴79.9%，換言之每10宗投訴，就有8宗最終不受理，或投訴人已經透過調解或其他方式解決糾紛。截至今年9月30日，28宗仍在「進行初步調查」階段，積壓投訴個案之中，2022年佔1宗，2023年佔10宗，餘下17宗在2024年接獲，數據反映部分個案，等候超過一年以上，仍未獲轉介至研訊委員會跟進。

獸醫管理局回覆《大公報》查詢，致力不偏不倚地調查每宗投訴個案，由於須執行類似司法職能的工作，局方有責任確保投訴人及被投訴的註冊獸醫同樣得到公平對待，加上處理投訴涉及多個程序，所以難以在短時間內完成個案調查。

平均需時七個月

局方解釋，管理局秘書處收到投訴人提交書面投訴及法定聲明後，會連同被投訴註冊獸醫的初步回應，一併交由初步調查委員會盡快作出初步調查。如有需要，調委會會就個案尋求專家意見及或要求評論人就投訴提供報告，徹底考慮調查所得的所有證據後，會決定是否將全部或部分投訴事項轉介研訊委員會作紀律研訊。

局方表示，在2022年至2024年所接獲並已完成處理的個案中，平均處理時間約為七個月，由於在安排進行紀律研訊時，研訊日期須配合所有有關人士的時間表，包括研委會三位成員、法律顧問、投訴人、被投訴獸醫、雙方律師及海外專家證人，故在安排上相對繁複及需時。

大公報記者 賴振雄



▲寵主視愛寵如同一家人，不惜花費千金在牠們身上。