

## 服務合同

服務條款如下：

### 1) 服務內容

- a) 服務對象僅限於委託人名下的服務對象。對於每次服務，每個用戶都需要進行 1 次預約，並且不可與其他用戶共用。客戶可以在 OK Care 手機應用程序上更改服務用戶的數量。欲知app功能詳情，歡迎 whatsapp 至 65141452 索取教學影片。
- b) 醫療保健專業人員將根據以下條件提供服務：
- i. 具體任務是預約的醫療保健專業人員的職責，例如：
    - 由註冊護士更換胃管/尿管;
    - 由註冊護士/相關合格注射人員提供者注射
    - 由相關合資格的醫療保健專業人員抽血
    - 由物理治療師進行的胸部物理治療（例如敲擊、抽痰）
  - ii 用戶身體狀況適合接受服務以醫療保健專業人員會進行評估，以確保服務質量和安全。
  - iii 以下情況需要醫生轉介信：
    - 物理治療
    - 具體的護理程序但不限於第 1bi 的項目
    - 保險涵蓋的醫療/康復/護理服務收據要求
- c) 在提供服務之前，如有需要醫療保健專業人員將評估服務使用者的狀況（由醫療保健專業人員自行決定）：
- i. 生命體徵，如體溫、脈搏、通氣、血壓（設備由客戶提供），以確保他/她的身體狀況適合服務。若醫護人員評估後發現服務使用者不適合所預約的服務，醫護人員須提交詳細的評估/治療記錄，經專業判斷後建議服務對象終止服務，OK CARE 將與客戶討論替代安排。
  - ii. 對於轉移和扶抱，必須在安全措施下進行，以避免對用戶和醫療保健專業人員造成潛在傷害。如果任務不安全，客戶有責任提供合適的設備和/或幫助，醫療保健專業人員並根據他/她的專業判斷，例如但不限於應用以下內容：
    - 起重機的使用



- 需要 2 人
  - 使用側板轉移臥床不起和/或癱瘓的用戶和/或體重 > 50 公斤
- d) 醫療保健專業人員將判斷用戶在治療期間的反應並決定治療強度，包括但不限於物理治療和運動訓練，其中休息間隔是必要的，特別是老年或手術後或全身性疾病患者的預防措施。
- e) 服務時間超過 4 小時，建議有合理廁所/茶歇安排，以及服務時間超過 7 小時的用餐時間安排。
- f) 在服務結束前，醫療保健專業人員會在必要時再次檢查服務使用者的一般狀況，並由醫療保健專業人員酌情測量體溫、脈搏、通氣量、血壓（由客戶提供的設備）。

## 2) 服務收費

- a) 各服務收費表可在客戶端手機 APP 查看。欲知 app 功能詳情，歡迎 whatsapp 至 65141452 索取教學影片。
- b) 約定的服務費用將根據約定的付款條件提前支付，以便進行醫療保健專業人員的安排。
- c) 建議可於服務日期前不少於 3 個工作天以信用卡、銀行轉帳、轉數快或 OK Care 手機應用程式繳付服務費，以預留服務時段及進行醫護人員安排：
- i. 信用卡：下載 OK Care 客戶端手機 APP，購買積分。
  - ii. 銀行匯款：將費用存入中國銀行 賬戶號碼 012-704-0-008829-5，賬戶名稱：OK CARE LIMITED，並通過 WhatsApp 將存款單截圖發送至 6514 1452。
  - iii. 付款至 FPS 戶口：100723840，收款人姓名為“OK CARE LIMITED”，並通過 WhatsApp 將存款單截圖發送至 6514 1452。
  - iv. 對於項目 ii - iv 之非 APP 用戶處理，每筆付款需額外收取\$200 行政費。
- d) 如遇任何需要延長服務時間的情況，將收取額外費用，並按基本單位為 1 小時的比例計算。
- e) 包括但不限於以下情況（因醫護人員個人原因除外）醫護人員到達服務地點後無法提供服務，客戶仍需支付預約的所有費用 服務：

OK CARE LIMITED 要回家護理中心有限公司

Rm 912, 9/F, Melbourne Plaza, 33 Queen's Road Central, Hong Kong  
香港中環皇后大道中33號萬邦行9樓912室  
↑ (852) 2525 8486 | ↓ (852) 2525 8737

- 由客戶/用戶主動提出或
  - 如果醫療保健專業人員認為他/她的人身安全受到威脅，包括但不限於身體和精神
- f) 如在下列日期提供服務，客戶須支付原服務費的 1.2 倍：
- i. 香港特別行政區政府指定的所有公眾假期和法定假期：  
一月初一、清明節、耶穌受難日、耶穌受難日翌日、復活節星期一、勞動節、佛誕、端午節、香港特別行政區成立紀念日、中秋節翌日、國慶節、重陽節、聖誕節、聖誕節後第一個工作日（節禮日）；
  - ii. 如上述日期翌日屬香港特別行政區公眾假期；
  - iii. 其他特定日子：中國中秋節、平安夜和除夕。
- g) 如於以下日子提供服務，客戶須支付原服務費的 1.2 倍：中國冬至節、農曆除夕（年三十）、大年初一、初二、初三年。
- h) 服務費以外的費用：
- i. 交通津貼
    - 港鐵無法直達或需要接駁交通工具或步行距離超過 15 分鐘的服務地點
    - 在惡劣的天氣條件下 如果服務時間開始/結束時公共交通工具（地鐵和巴士）無法使用
  - ii. 護理用品
  - iii. 醫用器材
  - iv. 其他應要求購買並由客戶支付的項目

以上項目 OK CARE 直接處理，並根據實際花費的金額並事先與客戶達成協議。客戶將在 7 個日曆日內跟據相關發票付款給 OK CARE。嚴禁客戶/用戶直接將資金轉賬給醫療保健專業人士以購買上述物品或其他用途。

### 3) 預約服務

- a) 可以在服務開始前至少 24 小時通過手機應用程序或門戶網站進行預約。
- b) 線下預約安排需在服務開始前至少 3 個工作日完成，每次預訂將收取港元 200 的行政手續費。
- c) 日期、時間、服務時數、醫療保健專業人員、服務地點的選擇可在客戶端手機 APP 上進行。欲知 app 功能詳情，



歡迎 whatsapp 至 65141452 索取教學影片。

- d) 每次預約都會發送一封確認郵件到客戶的郵箱，也可以在客戶手機 APP->賬戶->我的預訂->新預訂中找到。欲知 app 功能詳情，歡迎 whatsapp 至 65141452 索取教學影片。
- e) 如需索取收據紙質版，將收取每份/每項預約 50 港元的行政費。
- f) 如果有關保險索賠之收據將根據實際支付之現金金額。
- g) 有關安排相同的醫療保健專業人員，客戶可以使用手機應用程序中的“已保存的專業人員”功能，並視醫療保健專業人員的空檔而定。欲知 APP 功能詳情，歡迎 whatsapp 至 65141452 索取教學影片。
- h) 自最後一次服務日起 12 個月內，客戶或服務使用者不得簽訂合同或使用 OK CARE 介紹的醫護人員或 OK CARE 介紹的醫護人員推薦的任何服務提供者提供的服務。否則即為違反本服務合同，本公司將保留一切法律法規追究的權利。

#### 4) 更改或取消服務安排

- a) 可在服務開始前至少 48 小時在客戶端手機 APP 上更改預訂。欲知 APP 功能詳情，歡迎 whatsapp 至 65141452 索取教學影片。
- b) 如須於服務開始前 24 至 48 小時內更改，將收取港幣 200 元手續費。
- c) 如果在服務日期前 24 小時內取消和通知，則該預訂的服務費將被沒收。
- d) 如果在線下更改或取消預訂約：須通過電子郵件、whatsapp 或電話，上述 a) 和 b) 中提到的通知須於我們的辦公時間：週一至週五，09:00-18:00 內)，非辦公時間取消只能在手機 APP 上取消；
- e) 如果應用戶或客戶的要求在服務期間終止服務，將收取該服務的全部服務費。
- f) 如需取消未使用的服務，可通過 whatsapp 發送書面通知至 65141452。

#### 5) 退款政策和手續費

- a) 只有在非一般情況下才能退款。

OK CARE LIMITED 要回家護理中心有限公司

Rm 912, 9/F, Melbourne Plaza, 33 Queen's Road Central, Hong Kong  
香港中環皇后大道中33號萬邦行9樓912室  
↑ (852) 2525 8486 | ↓ (852) 2525 8737

- b) 如果在服務日期/時間前 24 小時未有確定可提供服務，退款將退回客戶手機 APP 賬戶。
- c) 如服務使用者於服務期間身故，將收取該節服務的全額服務費。在這種情況下，可以在向 OK Care 發出書面通知後預付費用安排退款。
- d) 如果客戶希望取消預訂和預付費用的服務，需要書面通知退款。
- e) 對於套票退款請求，折扣不能按已使用的服務比例兌換，這些會話將被全額收費。退款金額將根據客戶實際支付的現金價值計算。
- f) OK CARE Limited 提供的未使用的免費積分不可退還。
- g) 以上各項退款，扣除手續費 HK\$200 後，將於通知日期起計三十個工作天內以支票形式繳付(客戶須供抬頭人) 並寄出至服務地點。

#### 6) 暴雨警告訊號發出時的服務安排及收費

- a) 黃色或紅色暴雨警告生效時，所有服務將按原定安排進行；
- b) 服務時間 2 小時前發出黑色暴雨警告，護理人員將不會前往服務地點提供服務，直至黑色暴雨警告取消；
- c) 當黑色暴雨警告取消後，護理人員需於 3 小時內前往服務地點提供服務，當日服務費以一整日計算收取，如需護理人員特快到達服務地點，客戶或服務使用者須另付交通津貼；
- d) 如服務期間內發出黑色暴雨警告，護理人員將會留在安全的地方，繼續工作；
- e) 如服務完結時發出黑色暴雨警告，護理人員將會繼續留在服務地點提供服務，直至黑色暴雨警告取消，額外的服務時間將按比例收取 1.5 倍的服務費用；

#### 7) 颱風訊號生效下的工作安排及收費

- a) 懸掛三號或以下颱風訊號時，所有服務將按原定安排進行；
- b) 服務時間 2 小時前懸掛八號或以上颱風訊號，護理人員將不會前往服務地點提供服務，直至八號或以上颱風訊號除下；
- c) 當八號或以上颱風訊號除下後，護理人員需於 3 小時內前往服務地點提供服務，當日服務費以一整日計算收取，如需護理人員特快到達服務地點，客戶或服務使用者須另付交通津貼；
- d) 如服務時間內或於服務完結時懸掛八號或以上颱風訊號，護理人員將會繼續留在服務地點提供服務，直至八號或以上颱風訊號除下，由八號颱風訊號生效起至八號或以上颱風訊號除下期間的服務費用將按比例以 1.5 倍收取；

按一整天計算和收取。如果醫療保健專業人員需要更短的時間到達服務地點，客戶將需要支付交通津貼。

## 8) 注意事項

- a) 如服務使用者在服務期間遇到緊急醫療情況，護理人員會代為召喚救護車及通知其家人，護理人員會陪同服務使用者入院，直至其家人到達；如所需時間超出指定服務時間，收費將按 2b) 項計算；
- b) 在提供服務期間，護理人員如感到人身安全有威脅的情況下有權拒絕或終止服務。
- c) 如客戶或服務使用者對護理人員的表現未感滿意，請與本公司職員聯絡，本公司將在合理的情況下為服務使用者免費更換一次護理人員；
- d) 建議顧客自行購買家傭保險及家居保險；
- e) 客戶或服務使用者不得與護理人員私自簽訂本合約，或私自達成合約以外的任何條款，否則即屬違反本服務合約，本公司將有權即時解除本合約，本公司有權向客戶追討及/ 或從所預繳之服務費內扣除因客戶的違約而令本公司所蒙受的所有損失，本公司將保留一切法律追究權利；

## 9) 收集個人資料及私隱保障安排

- a) 客戶及服務使用者必須提供個人資料，否則本公司無法有效提供服務。
- b) 我司將對客戶和服務使用者提供的所有信息嚴格保密。
- c) 在獲得法律許可的情況下，個人數據將僅供我們的員工用於提供服務和聯繫。
- d) 我司將通過電話、WhatsApp 或手機應用程序向客戶和服務用戶發送信息。請準確填寫個人資料，以便我們聯繫。如有變更，請盡快以書面形式通知我司換證。
- e) 客戶及服務使用者所提供的個人資料（包括姓名、聯絡方式、病史等）將用作與本公司溝通的渠道。我們公司將發送我們的最新信息或促銷信息，例如通過手機或 WhatsApp 獲取折扣和最新服務。客戶及服務使用者可隨時以書面或電郵方式通知本公司，聲明是否願意持續接收相關資料。
- f) 如果您不希望通過上述方式收到任何信息（包括折扣和促銷），請以書面形式通知我司。
- g) 根據《個人資料（私隱）條例》，客戶及服務使用者有權知悉本公司是否保存其個人資料，以及查閱及更正他們的個人資料。如客戶及服務使用者欲查閱其個人資料，請以書面通知本公司，我們將酌情收取管理費。如閣下欲更改一般個人資料，請以書面形式通知本公司。



h) 上述合同條款同樣適用於 OK Care Limited 及其關聯公司。

i) 客戶需要提供有效的醫生推薦信（如適用）。

#### 10) 應用程式通知和電子郵件

預訂/交易詳情、OK CARE Limited 的重要信息和健康提示將通過移動應用程式發送。

11) 除非經我司同意，本合同所有條款一經簽署不得更改。敬請仔細閱讀本合同。

12) OK CARE LIMITED 保留對與本合同有關的任何爭議的最終決定權。

本人已取得服務使用者的委託成為其受託人，並獲服務使用者授權提供其個人資料、請求服務需求、了解所有身體及醫療狀況及醫療資料，並支付與該服務有關的所有費用。同時，本人已閱讀、理解並接受本合同上述所有條款。