

服务合同

服务条款如下：

1) 服务内容

a) 服务对象仅限于委托人名下的服务对象。对于每次服务，每个用户都需要进行 1 次预约，并且不可与其他用户共享。客户可以在 OK Care 手机应用程序上更改服务用户的数量。欲知app功能详情，欢迎 whatsapp 至 65141452 索取教学影片。

b) 医疗保健专业人员将根据以下条件提供服务：

i. 具体任务是预约的医疗保健专业人员的职责，例如：

- 由注册护士更换胃管/尿管；
- 由注册护士/相关合格注射人员提供者注射
- 由相关合格的医疗保健专业人员抽血
- 由物理治疗师进行的胸部物理治疗（例如敲击、抽痰）

ii 用户身体状况适合接受服务以医疗保健专业人员会进行评估，以确保服务质量和安全。

iii 以下情况需要医生转介信：

- 物理治疗
- 具体的护理程序但不限于第 1bi 的项目
- 保险涵盖的医疗/康复/护理服务收据要求

c) 在提供服务之前，如有需要医疗保健专业人员将评估服务使用者的状况（由医疗保健专业人员自行决定）：

i. 生命体征，如体温、脉搏、通气、血压（设备由客户提供），以确保他/她的身体状况适合服务。若医护人员评估后发现服务使用者不适合所预约的服务，医护人员须提交详细的评估/治疗记录，经专业判断后建议服务对象终止服务，OK CARE 将与客户讨论替代安排。

ii. 对于转移和扶抱，必须在安全措施下进行，以避免对用户和医疗保健专业人员造成潜在伤害。如果任务不安全，客户有责任提供合适的设备和/或帮助，医疗保健专业人员并根据他/她的专业判断，例如但不限于应用以下内容：

- 起重机的使用
- 需要 2 人



- 使用侧板转移卧床不起和/或瘫痪的用户和/或体重 > 50 公斤
- d) 医疗保健专业人员将判断用户在治疗期间的反应并决定治疗强度，包括但不限于物理治疗和运动训练，其中休息间隔是必要的，特别是老年或手术后或全身性疾病患者的预防措施。
- e) 服务时间超过 4 小时，建议有合理厕所/茶歇安排，以及服务时间超过 7 小时的用餐时间安排。
- f) 在服务结束前，医疗保健专业人员会在必要时再次检查服务使用者的一般状况，并由医疗保健专业人员酌情测量体温、脉搏、通气量、血压（由客户提供的设备）。

2) 服务收费

- a) 各服务收费表可在客户端手机 APP 查看。欲知 app 功能详情，欢迎 whatsapp 至 65141452 索取教学影片。
- b) 约定的服务费用将根据约定的付款条件提前支付，以便进行医疗保健专业人员的安排。
- c) 建议可于服务日期前不少于 3 个工作日以信用卡、银行转账、转数快或 OK Care 手机应用程序缴付服务费，以预留服务时段及进行医护人员安排：
 - i. 信用卡：下载 OK Care 客户端手机 APP，购买积分。
 - ii. 银行汇款：将费用存入中国银行 账户号码 012-704-0-008829-5，账户名称：OK CARE LIMITED，并通过 WhatsApp 将存款单截图发送至 6514 1452。
 - iii. 付款至 FPS 户口：100723840，收款人姓名为“OK CARE LIMITED”，并通过 WhatsApp 将存款单截图发送至 6514 1452。
 - iv. 对于项目 ii - iv 之非 APP 用户处理，每笔付款需额外收取\$200 行政费。
- d) 如遇任何需要延长服务时间的情况，将收取额外费用，并按基本单位为 1 小时的比例计算。
- e) 包括但不限于以下情况（因医护人员个人原因除外）医护人员到达服务地点后无法提供服务，客户仍需支付预约的所有费用 服务：
 - 由客户/用户主动提出或
 - 如果医疗保健专业人员认为他/她的人身安全受到威胁，包括但不限于身体和精神

- f) 如在下列日期提供服务，客户须支付原服务费的 1.2 倍：
- i. 香港特别行政区政府指定的所有公众假期和法定假期：
一月初一、清明节、耶稣受难日、耶稣受难日翌日、复活节星期一、劳动节、佛诞、端午节、香港特别行政区成立纪念日、中秋节翌日、国庆节、重阳节、圣诞节、圣诞节后第一个工作日（节礼日）；
 - ii. 如上述日期翌日属香港特别行政区公众假期；
 - iii. 其他特定日子：中国中秋节、平安夜和除夕。
- g) 如于以下日子提供服务，客户须支付原服务费的 1.2 倍：中国冬至节、农历除夕（年三十）、大年初一、初二、初三。
- h) 服务费以外的费用：
- i. 交通津贴
 - 港铁无法直达或需要接驳交通工具或步行距离超过 15 分钟的服务地点
 - 在恶劣的天气条件下 如果服务时间开始/结束时公共交通工具（地铁和巴士）无法使用
 - ii. 护理用品
 - iii. 医用器材
 - iv. 其他应要求购买并由客户支付的项目

以上项目 OK CARE 直接处理，并根据实际花费的金额并事先与客户达成协议。客户将在 7 个日历日内跟据相关发票付款给 OK CARE。严禁客户/用户直接将资金转账给医疗保健专业人士以购买上述物品或其他用途。

3) 预约服务

- a) 可以在服务开始前至少 24 小时通过手机应用程序或门户网站进行预约。
- b) 线下预约安排需在服务开始前至少 3 个工作日完成，每次预订将收取港元 200 的行政手续费。
- c) 日期、时间、服务时数、医疗保健专业人员、服务地点的选择可在客户端手机 APP 上进行。欲知 app 功能详情，欢迎 whatsapp 至 65141452 索取教学影片。
- d) 每次预约都会发送一封确认邮件到客户的邮箱，也可以在客户手机 APP->账户->我的预订->新预订中找到。欲知



app 功能详情，欢迎 whatsapp 至 65141452 索取教学影片。

- e) 如需索取收据纸质版，将收取每份/每项预约 50 港元的行政费。
- f) 如果有关保险索赔之收据将根据实际支付之现金金额。
- g) 有关安排相同的医疗保健专业人员，客户可以使用手机应用程序中的“已保存的专业人员”功能，并视医疗保健专业人员的空档而定。欲知 APP 功能详情，欢迎 whatsapp 至 65141452 索取教学影片。
- h) 自最后一次服务日起 12 个月内，客户或服务使用者不得签订合同或使用 OK CARE 介绍的医护人员或 OK CARE 介绍的医护人员推荐的任何服务提供商提供的服务。否则即为违反本服务合同，本公司将保留一切法律法规追究的权利。

4) 更改或取消服务安排

- a) 可在服务开始前至少 48 小时在客户端手机 APP 上更改预订。欲知 APP 功能详情，欢迎 whatsapp 至 65141452 索取教学影片。
- b) 如须于服务开始前 24 至 48 小时内更改，将收取港币 200 元手续费。
- c) 如果在服务日期前 24 小时内取消和通知，则该预订的服务费将被没收。
- d) 如果在线下更改或取消预订约：须通过电子邮件、whatsapp 或电话，上述 a) 和 b) 中提到的通知须于我们的办公时间：周一至周五，09:00-18:00 内)。非办公时间取消只能在手机 APP 上取消；
- e) 如果应用户或客户的要求在服务期间终止服务，将收取该服务的全部服务费。
- f) 如需取消未使用的服务，可通过 whatsapp 发送书面通知至 65141452。

5) 退款政策和手续费

- a) 只有在非一般情况下才能退款。
- b) 如果在服务日期/时间前 24 小时未有确定可提供服务，退款将退回客户手机 APP 账户。
- c) 如服务使用者于服务期间身故，将收取该节服务的全额服务费。在这种情况下，可以在向 OK Care 发出书面通知后预付费用安排退款。

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

- d) 如果客户希望取消预订和预付费用的服务，需要书面通知退款。
- e) 对于套票退款请求，折扣不能按已使用的服务比例兑换，这些会话将被全额收费。退款金额将根据客户实际支付的现金价值计算。
- f) OK CARE Limited 提供的未使用的免费积分不可退还。
- g) 以上各项退款，扣除手续费 HK\$200 后，将于通知日期起计三十个工作日内以支票形式缴付(客户须供抬头人) 并寄出至服务地点。

6) 暴雨警告讯号发出时的服务安排及收费

- a) 黄色或红色暴雨警告生效时，所有服务将按原定安排进行；
- b) 服务时间 2 小时前发出黑色暴雨警告，护理人员将不会前往服务地点提供服务，直至黑色暴雨警告取消；
- c) 当黑色暴雨警告取消后，护理人员需于 3 小时内前往服务地点提供服务，当日服务费以一整日计算收取，如需护理人员特快到达服务地点，客户或服务使用者须另付交通津贴；
- d) 如服务期间内发出黑色暴雨警告，护理人员将会留在安全的地方，继续工作；
- e) 如服务完结时发出黑色暴雨警告，护理人员将会继续留在服务地点提供服务，直至黑色暴雨警告取消，额外的服务时间将按比例收取 1.5 倍的服务费用；

7) 台风讯号生效下的工作安排及收费

- a) 悬挂三号或以下台风讯号时，所有服务将按原定安排进行；
- b) 服务时间 2 小时前悬挂八号或以上台风讯号，护理人员将不会前往服务地点提供服务，直至八号或以上台风讯号除下；
- c) 当八号或以上台风讯号除下后，护理人员需于 3 小时内前往服务地点提供服务，当日服务费以一整日计算收取，如需护理人员特快到达服务地点，客户或服务使用者须另付交通津贴；
- d) 如服务时间内或于服务完结时悬挂八号或以上台风讯号，护理人员将会继续留在服务地点提供服务，直至八号或以上台风讯号除下，由八号台风讯号生效起至八号或以上台风讯号除下期间的服务费用将按比例以 1.5 倍收取；

按一整天计算和收取。如果医疗保健专业人员需要更短的时间到达服务地点，客户将需要支付交通津贴。

8) 注意事项

- a) 如服务使用者在服务期间遇到紧急医疗情况，护理人员会代为召唤救护车及通知其家人，护理人员会陪同服务使用者入院，直至其家人到达；如所需时间超出指定服务时间，收费将按 2b) 项计算；
- b) 在提供服务期间，护理人员如感到人身安全有威胁的情况下有权拒绝或终止服务。
- c) 如客户或服务使用者对护理人员的表现未感满意，请与本公司职员联络，本公司将在合理的情况



下为服务使用者免费更换一次护理人员；

- d) 建议顾客自行购买家佣保险及家居保险；
- e) 客户或服务使用者不得与护理人员私自签订本合同，或私自达成合约以外的任何条款，否则即属违反本服务合约，本公司将有权实时解除本合同，本公司有权向客户追讨及/ 或从所预缴之服务费内扣除因客户的违约而令本公司所蒙受的所有损失，本公司将保留一切法律追究权利；

9) 收集个人资料及私隐保障安排

- a) 客户及服务使用者必须提供个人资料，否则本公司无法有效提供服务。
- b) 我司将对客户和服务使用者提供的所有信息严格保密。
- c) 在获得法律许可的情况下，个人数据将仅供我们的员工用于提供服务和联系。
- d) 我司将通过电话、WhatsApp 或手机应用程序向客户和服务用户发送信息。请准确填写个人资料，以便我们联系。如有变更，请尽快以书面形式通知我司换证。
- e) 客户及服务使用者所提供的个人资料（包括姓名、联络方式、病史等）将用作与本公司沟通的渠道。我们将发送我们的最新信息或促销信息，例如通过手机或 WhatsApp 获取折扣和最新服务。客户及服务使用者可随时以书面或电邮方式通知本公司，声明是否愿意持续接收相关资料。
- f) 如果您不希望通过上述方式收到任何信息（包括折扣和促销），请以书面形式通知我司。
- g) 根据《个人资料（私隐）条例》，客户及服务使用者有权知悉本公司是否保存其个人资料，以及查阅及更正他们的个人资料。如客户及服务使用者欲查阅其个人资料，请以书面通知本公司，我们将酌情收取管理费。如阁下欲更改一般个人资料，请以书面形式通知本公司。
- h) 上述合同条款同样适用于 OK Care Limited 及其关联公司。
- i) 客户需要提供有效的医生推荐信（如适用）。

10) 应用程序通知和电子邮件

预订/交易详情、OK CARE Limited 的重要信息和健康提示将通过移动应用程序发送。

11) 除非经我司同意，本合同所有条款一经签署不得更改。 敬请仔细阅读本合同。

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



12) OK CARE LIMITED 保留对与本合同有关的任何争议的最终决定权。

本人已取得服务使用者的委托成为其受托人，并获服务使用者授权提供其个人资料、请求服务需求、了解所有身体及医疗状况及医疗资料，并支付与该服务有关的所有费用。同时，本人已阅读、理解并接受本合同上述所有条款。