

服務合約

服務條款如下：

1) 服務內容

- a) 本合約服務對象只限客戶/ OK Care 應用程式客戶 (以適用者為準) 名義下同意的服務使用者，客戶如需更改服務用戶人數可在 OK Care 應用程式上更改或與本公司職員聯絡。
- b) 醫療保健專業人員將根據以下內容提供服務：
 - i. 作為預訂醫療保健專業人員職責的具體任務，例如：
 - 由註冊護士或註冊護士處理 Ryles 管；
 - 物理治療師的胸部理療（敲打、吸嘔）；
 - ii. 當需要任何額外服務時，將收取額外費用並由OK CARE根據所需服務安排；
 - iii. 在條件安全的情況下執行服務。醫療保健專業人士將根據他們的專業經驗進行判斷，並建議客戶進行適當的處理，以確保服務質素；
- c) 提供服務之前，醫療保健專業人員將評估服務使用者的狀況：
 - i. 生命體徵，例如體溫、脈搏、呼吸、血壓 (測試儀器由客人提供)，以確認服務使用者的身體狀況是適合；如檢查後護理人員評估服務使用者不適合進行預訂的服務，護理人員須提交詳細的評估/治療記錄，並會根據專業判斷建議客戶終止服務，OK CARE會接手與客戶討論替代安排；
 - ii. 對於移動和提舉，將在安全措施下進行，以避免對客戶和醫療保健專業人員造成潛在傷害。如果醫療保健專業人員根據他/她的專業判斷認為單獨執行服務不安全，醫療保健專業人員可能會要求合適的器材和/或協助，例如但不限於：
 - 用於移動臥床和/或癱瘓客戶和/或體重 > 50 公斤的升降機/需要2人協助/拍幻燈

片/採用側板；

- d) 服務時間超過 4 小時將有合理的如廁/茶歇安排，服務時間超過 7 小時將有合理的用餐時間安排；
- e) 服務結束前，醫護人員會再次檢查服務使用者的一般情況，必要時測量體溫、脈搏、換氣量、血壓（設備由客戶提供）。

2) 服務收費

- a) 預訂的服務費將按照付款條件提前支付，以便安排醫療專業人員及相關的安排；
- b) 如因任何情況，服務時間需要延長，本公司將會收取額外收費，費用將按比例以每小時計算收取，不足一小時以一小時計算；
- c) 在任何情況(除護理人員自身問題外) 因服務使用者或護理人員感到人身安全有威脅，令護理人員上門後無法向其提供服務，客戶仍須支付當次/日服務費的全部費用；

d) 公眾假期的額外收費安排：

於以下日子提供服務，客戶須要支付 1.5 倍之服務費用；

i. 政府公佈的公眾及法定假期 (大年初一、初二及初三收費詳見 iv)

元旦、清明節、耶穌受難節、耶穌受難節翌日、復活節星期一、佛誕、勞動節、端午節、香港特別行政區成立紀念日、國慶日、中秋節翌日、重陽節、聖誕節和聖誕節後第一個周日 (節禮日) ；

ii. 根據香港特區政府指定，如果上述翌日為公眾假期；

iii. 其他特定日子

中秋節、平安夜和除夕；

iv. 於年三十、大年初一、初二及初三或冬至提供服務，客戶須要支付 2 倍之服務費用；

e) 客戶可以現金、信用卡、支票、銀行入數、轉數快 或於 OK Care 手機應用程式支付服務費用；

i. 下載OK Care手機應用程式，通過手機應用程式以信用卡支付；

- ii. 以現金或信用卡支付，請於辦公時間內 (星期一至五,09:30-18:30) 親臨本公司 (中環皇后大道中 33 號萬邦行 9 樓 912 室) 繳交；
- iii. 以支票支付，其支票定必於所需要服務日期前不少於 2 個工作日 (以本公司收到之日期為準)，寄達本公司,支票抬頭請寫 “OK CARE LIMITED” ，支票背頁請註明客戶、服務使用者姓名及聯絡電話，並將支票寄往中環皇后大道中 33 號萬邦行 9 樓 912 室；
- iv. 以銀行入數方式支付，請將款項存入本公司中國銀行賬戶012-704-0-008829-5，並將入數紙 whatsapp 至電話 6514 1452；
- v. 以轉數快賬戶支付：100723840，收款人為 “OK CARE LIMITED” ；
- vi. 對於上述第 ii - v. 項，將收取HK\$ 200 的額外行政費；
- f) 可以通過應用程式或網站進行預約。線下預約安排每次需額外收取HK\$ 200 行政費；
- g) 可在應用程式的 “已保存專業人員” 上預約同一醫療保健專業人員，並以醫療保健專業人員的日程而定；
- h) 當客戶決定直接與醫療保健專業人員安排服務時，在最後一次預訂後 6 個月內安排的新預訂，客戶將向 OK CARE 支付 HK\$ 2,000 的代理費。

3) 臨時取消服務安排

- a) 在不少於服務日四十八小時前通知本公司取消服務，客戶須支付 HK\$200 的手續費；
- b) 在少於四十八小時內通知本公司取消服務，所繳交之費用全數不獲退回；
- c) 以上 a) & b) 兩項通知本公司取消服務的時間，必須以本公司職員於辦公時間內 (星期一至五, 09:30-18:30) 以電話確認收到為準；
- d) 若因服務使用者或客戶要求須在服務期間終止服務，本公司將收取該次服務的全部費用。餘下未使用的服務費，可安排取消和退款。本公司將會從餘下服務費中收取 HK\$200 的手續

費，退還的服務費將在取消日期後的一個月內寄回服務地點，OK CARE Limited 提供的免費積分不予退還。

4) 退款政策及手續費

- a) 只有在特別情況下才会有退款安排；
- b) 若本公司在服務日期 24 小時內未能安排服務，可安排取消和退款。
- c) 若服務使用者在服務期間離世，本公司將收取該次服務的全部費用。若服務使用者因離世而未能繼續使用服務，可安排取消和退款。客戶應在可行的情況下盡快通知本公司（“通知日期”）。本公司將會從餘下服務費中收取 HK\$200 的手續費，退還的服務費將在通知日期後的一個月內寄回服務地點。
- d) 若客戶或服務使用者希望終止服務，客戶或服務使用者須以書面提出申請；本公司將會從餘下服務費中收取 HK\$200 的手續費，退還的服務費將在通知日期後的一個月內寄回服務地點；OK CARE Limited 應用程式上的免費積分不予退還。

5) 暴雨警告生效下的工作安排及收費

- 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；

6) 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；

7) 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；

8) 個人資料收集及私隱保密安排

- a) 客戶及服務使用者必須提供其個人資料，否則本公司將不能有效提供服務；
- b) 本公司對客戶及服務使用者所提供的所有資料，絕對保密；
- c) 在法律許可情況下，個人資料將只會由本公司職員用作服務及有關通訊等用途；
- d) 本公司將向客戶及服務使用者以電話、WHATSAPP 或 OK Care 手機應用程式等方式發放資訊，請準確填寫有關個人資料以便聯絡。如有任何更改，請儘快以書面向本公司提出更新；
- e) 客戶及服務使用者提供的個人資料（包括姓名、聯絡方法、病歷等）將用作與本公司溝通渠道，電話、WHATSAPP 或 OK Care 手機應用程式等為客戶及服務使用者送上本公司的最新資訊及推廣訊息，如折扣優惠、最新服務等；客戶及服務使用者可隨

時以書面或電郵方式向 本公司申明是否願意繼續接收有關資訊。如不欲收到任何透過上述渠道發出的資訊，包括折扣優惠，請在方格內填上剔號 ；

f) 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有否保留其個人資料，同時 亦可查閱、索取及更改其個人資料。客戶及服務使用者如欲查閱其個人資料，請以書面方式交回 本公司；本公司將會酌情收取行政費用。如欲更改一般個人資料，請以書面方式交回 本公司；

g) 上述服務合約條款適用於 OK CARE LIMITED 及集團公司成員；

h) 如適用，客戶須提供有效的醫生轉介信。

9) 應用程式信息通知和電郵

包括預訂/執行詳情、OK CARE Limited 的重要信息和健康提示將通過應用程式發送。

10) 本合約之條款除非得到本公司同意，否則一經簽署便不能更改，簽署本合約前敬請詳細閱讀；

11) 對本合約內任何條文有任何爭議，OK CARE LIMITED 保留最終決定權。

本人已獲委託成為委託人，並受服務使用者授權提供其個人資料，提出服務要求，可知悉其一切身體狀況、病情及醫護資訊，以及支付服務所牽涉的一切費用；同時本人已閱讀、明白及接受以上合約內的所有條文。