

服务契约

服务条款如下。

1) 服务内容

- a) 服务对象仅限于客户名下之服务使用者。每次每个使用者必须预约最少 1 小时的时段，且不可转让。
- b) 医疗保健专业人员将根据以下规定提供服务:
 - i. 医疗保健专业人员根据官方认可的培训指引执行特定的专业职责。医疗保健专业人员的服务内容将在安排服务前加以厘清与统一。
 - ii. 属于个别医疗保健专业人员职责的特定医疗程序，例如:
 - 由注册护士更换鼻胃管/尿管
 - 由注册护士/符合相关资格的医疗保健专业人员进行注射
 - 由符合相关资格的医疗保健专业人员进行抽血
 - 由物理治疗师进行胸肺物理治疗（例如敲击、吸痰）
 - iii. 在条件安全的情况下执行服务。医疗保健专业人士将根据他们的专业经验进行判断，并建议客户进行适当的处理，以确保病人安全及保障服务质量。
 - iv. 以下情况需要医生转介:
 - 物理治疗
 - 特定的护理程序，但不限于第 1b ii 条所述的任务
 - 保险承保的医疗/康复/护理服务及申请报销收据
- c) 在提供服务之前，医疗保健专业人员会评估服务使用者的状况，以确保其适合接受治疗/服务，并由医疗保健专业人员根据状况作出最终决定:
 - i. 生命体征如体温、脉搏、通气、血压（仪器由客户提供），以确保其身体状况适合接受服务。如医疗保健专业人员经评估后认为服务使用者不适合接受预约服务，医护人员须提交详细的评估/治疗记录，并根据专业判断建议客户终止服务，OK CARE 会主动与客户商讨其他安排。
 - ii. 对于转移和扶抱，将在安全措施下进行，以避免对使用者和医疗保健专业人员造成潜在伤害。客户有责任提供适当的设备和/或协助，以确保该项任务符合安全。客户应根据医疗保健专业人员的判断提供适当的设备和/或协助，例如但不限于以下设备和/或协助:
 - 使用起重机
 - 需两人共同执行
 - 借助过床板/侧板移动卧床和/或瘫痪使用者和/或体重超过 50 公斤的使用者
- d) 医疗保健专业人员会判断使用者在治疗期间的反应，并决定治疗的强度，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，特别是针对年长、术后或全身性疾病患者的注意事项。

- e) 如服务时间超过 4 小时，建议给予合理的如厕/茶点时间安排；服务时间超过 7 小时，建议给予用餐时间。
- f) 在服务结束前，医疗保健专业人员会再次检查服务使用者的一般状况。如有需要，医疗保健专业人员可为服务使用者测量体温、脉搏、通气、血压（仪器由服务使用者提供）。

2) 服务费用

- a) OK CARE 客户应用程序和网站平台已提供各种服务的收费表。
- b) 服务费及其他协定费用，例如但不限于交通津贴、购买膳食/日用品/消耗品等，客户将根据协定及在发票上的付款条款预先支付，以启动服务安排。
- c) 服务费用可于服务日期前 3 个工作日通过以信用卡、银行转账、转数快或 OK CARE 客户应用程序及网站平台支付，以确保期望的服务时段能够安排专业医疗护理人员：
 - i. 以信用卡支付，通过 OK CARE 客户应用程序和网站平台购买点数。
 - ii. 以银行入账方式支付，请将款项存入本服务单位之中国银行（香港）银行账户：
账户号码：012-704-0-008829-5
账户名称：OK CARE LIMITED
完成后将入账单以 WhatsApp 发送至电话：6514 1452
 - iii. 以转数快支付，收款之快速支付系统识别码：108743139，完成后将付款记录以 WhatsApp 发送至电话：6514 1452
 - iv. 任何线下预约的服务，我们将收取 \$200 的行政费。如果客户通过 OK CARE 客户应用程序和网站平台进行预约，则可免除此费用。
- d) 在任何需要延长服务时间的情况下，将根据使用的服务类型按比例或以 1 小时为单位计算额外费用。
- e) 包括但不限于以下情况，如医疗保健专业人员到达服务地点后因任何原因无法提供服务，客户需支付服务前确认的预约服务的全部服务费用，除非因医疗保健专业人员的个人原因。
 - 因应客户/使用者的个人要求
 - 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上的威胁
 - 当使用者在预约时间开始时不在服务地点

- f) 如在以下日期提供服务，客户需支付原服务费的 1.2 倍:
- i. 所有公众假期及香港特区政府指定的法定假期:
一月一日、清明节、耶稣受难节、耶稣受难节翌日、复活节星期一、劳动节、佛诞、端午节、香港特别行政区立纪念日、中秋节翌日、国庆日、重阳节、圣诞节、圣诞节后第一个平日(圣诞节明日)
 - ii. 其他特定日子: 中秋节、圣诞节前夕、新年前夕、冬至、农历新年前夕 (年三十)。
 - iii. 如因特殊情况或要求而匹配医护人员，经客户与 OK CARE 双方同意，可按原服务费的 1.2 倍尝试安排服务。
- g) 服务费以外的收费。
- i. 交通津贴
 - 若服务地点无法直接通过港铁 (MTR) 抵达，或需要额外的接驳交通，或交通工具后需步行超过 15 分钟;
 - 若服务于恶劣天气条件下提供;
 - 若服务开始或结束时间处于公共交通 (如港铁及巴士) 暂停服务的时段;
 - 若客户与服务提供方双方协商同意在特定情况下需支付交通津贴。
 - ii. 消耗性护理用品、医疗设备及购买所需的时间成本。
 - iii. 其他客户要求购买的物品及购买所需的时间成本。

相关费用将由 OK CARE 直接处理，并根据实际支出金额及与客户事先达成的协议计算。发票将附上相关资料，客户需于 7 个日历日内完成结算，否则将以 15% 的利息计算延迟付款。严禁客户/用户直接向医护专业人员转账支付上述物品的购买费用。

3) 服务预约流程

- a) 客户可通过 OK CARE 客户应用程序或网页平台进行预约。预约申请需于服务开始前不少于 48 小时提交。
- b) 客户亦可委托 OK CARE 工作人员协助预约。预约需于服务开始前不少于 3 个工作天安排，每次预约收取额外 \$200 的行政费用。
- c) 服务日期、时间、时长、服务提供者及服务地点的选项可于 OK CARE 客户应用程序或网页平台上查阅及选择。若需了解应用程序功能详情，欢迎通过 WhatsApp 联系 6514 1452 索取使用手册。
- d) 如通过 OK CARE 客户应用程序或网页平台进行预约，每次预约均会发送确认电邮至客户的电邮地址，并可于客户应用程序或网页平台内查阅：帐户 -> 我的预约 -> 新预约。

- e) 如需索取收据（电子版或纸本），包括但不限于保险用途，每份将收取港币 50 元手续费。
- f) 如需作保险索偿，收据将按照预约实际支付的现金金额出具，即经过折扣或使用免费点数后的计算结果。
- g) 如希望重复预约同一位医护人员，客户可使用 OK CARE 客户应用程序或网页平台内的「已储存专业人员」功能查看更期及进行预约。
- h) 自最后服务日期起计 12 个月内，客户或服务使用者不得与由 OK CARE 介绍的医护专业人员，或该医护专业人员转介的任何服务提供者签订合同或使用其服务。否则，将被视为违反本服务合约，本公司保留依法追究的权利。

4) 更改或取消服务安排

- a) 预约更改可于服务前不少于 48 小时通过 OK CARE 客户应用程序或网页平台进行。
- b) 如需在服务前 24 至 48 小时内进行更改，将收取港币 200 元的手续费。
- c) 如在服务日期前少于 24 小时内取消并通知，已支付的服务费将不获退还。
- d) 如通过电子邮件、WhatsApp 或电话更改或取消预约，上述提到的通知需以本公司办公时间为准：星期一至星期五，09:00 至 18:00。非办公时间内的取消，客户只能通过 OK CARE 客户应用程序或网页平台进行。
- e) 如在服务进行期间因使用者或客户要求而终止服务，该次预约的全额服务费将照全费收取。
- f) 未使用服务的取消申请可通过书面通知提交，并发送至 WhatsApp 65141452 或电邮至 enquiry@okcare.com.hk，相关退款可作安排。（参阅第 5 条内容）

5) 退款安排及手续费

- a) 退款只适用于特殊情况。
- b) 如所要求的服务未能在服务日期前 1 个工作日内成功配对及确认，退款将退回至 OK CARE 客户应用程序或网页平台账户。
- c) 如服务使用者于服务期间不幸离世，该次预约的全额服务费仍将被收取。其后，预付但未使用的服务可申请取消及退款，并需向 OK CARE 提交书面通知以作安排。
- d) 如客户希望取消已预约及预付的服务，可向 OK CARE 提交书面通知以安排相关退款。
- e) 如要求对任何套票进行退款，任何购买折扣将不可兑换及不按比例计算；已使用的服务将按原价全额收取。退款金额将根据客户实际支付的现金金额计算。

- f) OK CARE Limited 所提供的所有未使用的免费积分只能用于预约服务，且不可退款。
- g) 所有上述退款将扣除港币 \$200 的手续费，并于通知日起一个月内结算至服务地点。

6) 暴雨警告生效下的工作安排及收费

- 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) 距离服务时间 2 小时前发出黑色暴雨警告时，医护人员将不会于当日前往服务地点提供服务。本服务单位会于黑色暴雨警告取消后的第一个工作日与客户联系并另行安排预约补回该次服务。
- c) 黑色暴雨警告信号取消后，医护人员须于三小时内前往服务地点提供服务，服务费将按一天全日收费计算。如要求医护人员于更短时间内抵达服务地点，客户需支付交通津贴。
- d) 如于服务期间发出黑色暴雨警告信号，医护人员将留在安全地点并继续工作。
- e) 如于服务结束时发出黑色暴雨警告信号，医护人员将留在服务地点并继续提供服务，直至黑色暴雨警告信号取消。额外的服务时间将按原收费的 1.5 倍比例计算。

7) 台风信号生效下的工作安排及收费

- a) 悬挂三号或以下台风信号时，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信号时，医护人员将不会于当日前往服务地点提供服务。本服务单位会于八号或以上台风信号取消后的第一个工作日与客户联系并另行安排预约补回该次服务。
- c) 八号台风信号取消后，医护人员须于三小时内前往服务地点提供服务，服务费将按一天全日收费计算。如要求医护人员于更短时间内抵达服务地点，客户需支付交通津贴。
- d) 如于服务结束时发出八号台风信号，医护人员将留在服务地点并继续提供服务，直至八号台风信号取消。额外的服务时间将按原收费的 1.5 倍比例计算。

8) 注意事项

- a) 如服务使用者在服务时间内出现紧急医疗情况，医护人员将为服务使用者召唤救护车并联系其家人。医护专业人士会陪同服务使用者前往医院，直至其家人到达。如所需时间超出原定服务时间，服务费将按比例计算（参阅第 2D 条内容）。
- b) 在提供服务期间，如医护人员感到人身安全受到威胁，有权拒绝或终止服务。本服务单位将收取该次服务的全部费用。
- c) 如客户或服务使用者对医护人员的表现感到不满，请联系本公司职员。在合理情况下，我们将为下一次服务预约安排另一位服务提供者。

- d) 我们建议客户自行购买第三者保险及家居保险。

9) 个人资料收集及隐私保密安排

- a) 客户及服务使用者必须提供其个人资料，否则本服务单位将无法提供服务。
- b) 本服务单位对客户及服务使用者所提供的所有资料绝对保密。
- c) 本服务单位对《社区券证明书》持有人或其亲属/照顾者所提供的所有资料，绝对保密。在法律许可情况下，个人资料将仅由本服务单位职员用作服务及相关通讯用途。
- d) 本服务单位将通过电话、WhatsApp 等方式向客户发送信息。请准确填写相关个人资料以便联系。如有任何更改，请尽快以书面形式向本服务单位提出更新。
- e) 客户及服务使用者提供的个人资料（包括姓名、联系方式、病历等）将用作与本公司沟通的渠道。本公司可能通过手机或 WhatsApp 发送最新资讯或推广内容，例如折扣及最新服务。客户及服务使用者可随时以书面形式或电邮通知本公司，表明是否愿意继续接收相关信息。
- f) 如您不希望通过上述方式接收任何信息（包括折扣及推广内容），请在此方格内划上✓号。□
- g) 根据《个人资料（私隐）条例》，《社区券证明书》持有人或其亲属/照顾者有权知悉本服务单位是否保留其个人资料，同时亦可查阅、索取及更改其个人资料。如需查阅其个人资料，请以书面方式提交至本服务单位；本服务单位将酌情收取行政费用。如需更改一般个人资料，请以书面方式提交至本服务单位。
- h) 上述服务合约条款亦适用于 OK CARE LIMITED 及其附属公司。
- i) 如有需要，客户需提供有效的医生转介信。

10) 有关预约/付款详情及 OK CARE Limited 的重要信息和健康提示将通过手机应用程序发送。

11) 除非本公司同意，合约一经签署，其所有条款不可更改。请在签署前仔细阅读本合约。

12) 对本合约内任何条文有任何争议，OK CARE LIMITED 保留最终决定权。

本人已获得服务使用者的委托，成为其受托人，并已获服务使用者授权提供其个人资料、提出服务需求、知悉所有身体及医疗状况以及医疗信息，并支付与服务有关的所有费用。同时，本人已阅读、理解并接受本合约中的所有条款。