

服務契約

服務條款如下：

1) 服務內容

- a) 服務對象僅限於客戶名下之服務使用者。每次 每個使用者必須預約最少 1 小時的時段，且不可轉讓。
- b) 醫療保健專業人員將根據以下規定提供服務：
 - i. 醫療保健專業人員根據官方認可的培訓指引執行特定的專業職責。醫療保健專業人員的服務內容將在安排服務前加以釐清與統一。
 - ii. 屬於個別醫療保健專業人員職責的特定醫療程序，例如
 - 由註冊護士更換鼻胃管/尿管
 - 由註冊護士/符合相關資格的醫療保健專業人員進行注射
 - 由符合相關資格的醫療保健專業人員進行抽血
 - 由物理治療師進行胸肺物理治療（例如敲打、抽吸）
 - 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，以確保病人安全及保服務質素
 - iv. 以下情況需要醫生轉介
 - 物理治療
 - 特定的護理程序，但不限於第 1bii 條所述的任務
 - 保險承保的醫療／復健／護理服務及申請報銷收據
- c) 在提供服務之前，醫療保健專業人員會評估服務使用者的狀況，以確保其適合接受治療/服務並由醫療保健專業人員按狀況作最終決定：
 - i. 生命體征如體溫、脈搏、通氣、血壓（儀器由客戶提供），以確保其身體狀況適合接受服務。如醫療保健專業人員經評估後認為服務使用者不適合接受預約服務，醫護人員須提交詳細的評估/治療記錄，並根據專業判斷建議客戶終止服務，OK CARE 會主動與客戶商討其他安排。
 - ii. 對於轉移和扶抱，將在安全措施下進行，以避免對使用者和醫療保健專業人員造成潛在傷害。客戶有責任提供適當的設備和/或協助，以確保該項任務符合安全，客戶應根據醫療保健專業人員的判斷提供適當的設備和/或協助，例如但不限於應用下列設備和/或協助：
 - 起重機的使用
 - 需兩人共同執行
 - 藉由過床板/側板移動臥床和/或癱瘓使用者和/或體重 > 50 公斤的使用者
- d) 醫療保健專業人員會判斷使用者在治療期間的反應，並決定治療的強度，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，特別於年長、手術後或全身性疾病患者的注意事項。

- e) 如服務時間超過 4 小時時，建議給予合理的如廁/茶點時間安排；服務時間超過 7 小時時，建議給予用餐時間。
- f) 在服務結束前，醫療保健專業人員會再次檢查服務使用者的一般狀況，如有需要，醫療保健專業人員可為服務使用者量度體溫、脈搏、通氣、血壓（儀器由服務使用者提供）。

2) 服務費用

- a) OK CARE 客戶應用程式和 站平台已提供各種服務的收費表。
- b) 服務費及其他協定費用，例如但不限於交通津貼、購買膳食/日用品/消耗品等。客戶將根據協定及在發票上的付款條款預先支付以啟動服務安排。
- c) 服務費用可於服務日期前 3 個工作天以信用卡、銀行轉帳、轉數快 或 OK CARE 客戶應用程式及 網站平台支付，以確保期望之服務時段能安排專業醫護人員：
 - i. 以信用卡支付，透過 OK CARE 客戶應用程式 和 網站平台購買點數
 - ii. 以銀行入數方式支付，請將款項存入本服務單位之中國銀行(香港) 銀行賬戶：
賬戶號碼： 012-704-0-008829-5
賬戶名稱： OK CARE LIMITED
完成後將入數紙以 WhatsApp 發送至電話: 6514 1452
 - iii. 以轉數快支付，收款之快速支付系統識別碼: 108743139，完成後將付款記錄以 WhatsApp 發送至電話: 6514 1452
 - iv. 任何線下預約的服務我們將收取 \$200 的行政費。如果客戶通過 OK CARE 客戶應用程式和 網站平台進行預約，則可免除此費用。
- d) 在任何需要延長服務時間的情況下，將根據使用的服務類型按比例或以 1 小時為單位計算額外費用。
- e) 包括但不限於以下情況，如醫療保健專業人員到達服務地點後因任何原因無法提供服務，客戶需支付服務前確認的預約服務的全部服務費用，除非因醫療保健專業人員的個人原因。
 - 因應客戶/使用者的個人要求
 - 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上的威脅。
 - 當使用者在預約時間開始時不在服務地點時

- f) 如在以下日期提供服務，客戶需支付原服務費的 1.2 倍:
- i. 所有公眾假期及香港特區政府指定的法定假期：
一月一日、清明節、耶穌受難節、耶穌受難節翌日、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、國慶日、重陽節、聖誕節、聖誕節後第一個平日（聖誕節翌日）
 - ii. 其他特定日子：中秋節、聖誕節前夕、新年前夕、冬至、農曆新年前夕（年三十）。
 - iii. 如在特殊情況或要求而配對醫護人員，經過客戶與 OK CARE 雙方同意，可以以原服務費的 1.2 倍嘗試安排服務。
- g) 服務費以外的收費:
- i. 交通津貼
 - 若服務地點無法直接通過港鐵（MTR）抵達，或需要額外的接駁交通，或交通工具後需步行距離超過 15 分鐘;
 - 若服務於惡劣天氣條件下提供;
 - 若服務開始或結束時間處於公共交通（如港鐵及巴士）暫停服務的時段;
 - 若客戶與服務提供方雙方協議認為在特定情況下需要支付交通津貼。
 - ii. 消耗性護理用品，醫療設備及購買所需的時間成本。
 - iii. 其他所有客戶要求購買的物品及購買所需的時間成本。
- 相關費用將由 OK CARE 直接處理，並根據實際支出金額及與客戶事先達成的協議計算。發票將附上相關資料，客戶需於 7 個日曆日內完成結算否則會以利息 15% 計算遲交款項。嚴禁客戶/用戶直接向醫護專業人員轉帳支付上述物品的購買費用。

3) 服務預約流程

- a) 客戶可通過 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台進行預約。預約申請需於服務開始前不少於 48 小時提交。
- b) 客戶亦可委託 OK CARE 工作人員協助預約。預約需於服務開始前不少於 3 個工作天安排，每次預約收取額外 \$200 的行政費用。
- c) 服務日期、時間、時長、服務提供者及服務地點的選項可於 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台上查閱及選擇。若需了解應用程式功能詳情，歡迎透過 WhatsApp 聯絡 65141452 索取使用手冊。
- d) 如透過 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台進行預約，每次預約均會發送確認電郵至客戶的電郵地址，並可於客戶應用程式或網頁平台內查閱：帳戶 -> 我的預約 -> 新預約。

- e) 如需索取收據（電子版或紙本），包括但不限於保險用途，每份將收取港幣 50 元手續費。
- f) 如需作保險索償，收據將按照預約實際支付的現金金額出具，即經過折扣或使用免費點數後的計算結果。
- g) 如希望重複預約同一位醫護人員，客戶可使用 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台內的「已儲存專業人員」功能檢視更期及進行預約。
- h) 自最後服務日期起計 12 個月內，客戶或服務使用者不得與由 OK CARE 介紹的醫護專業人員，或該醫護專業人員轉介的任何服務提供者簽訂合約或使用其服務。否則，將被視為違反本服務合約，本公司保留依法追究的權利。

4) 更改或取消服務安排

- a) 預約更改可於服務前不少於 48 小時透過 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台進行。
- b) 如需在服務前 24 至 48 小時內進行更改，將收取港幣 200 元的手續費。
- c) 如在服務日期前少於 24 小時內取消及通知，該預約的服務費將不獲退還。
- d) 如透過電子郵件、WhatsApp 或電話更改或取消預約，以上提及的通知需以本公司辦公時間為準：星期一至星期五，09:00 至 18:00。非辦公時間內的取消，客戶只能透過 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台進行。
- e) 如在服務進行期間因使用者或客戶要求而終止服務，該次預約的全額服務費將照全費收取。
- f) 未使用服務的取消申請可透過書面通知提交，並發送至 WhatsApp 65141452 或電郵至 enquiry@okcare.com.hk，相關退款可作安排。（參閱第 5 條內容）

5) 退款安排及手續費

- a) 退款只適用於特殊情況。
- b) 如所要求的服務未能在服務日期前 1 個工作天內成功配對及確認，退款將退回至 OK CARE 客戶應用程式或網頁平台帳戶。
- c) 如服務使用者於服務期間不幸離世，該次預約的全額服務費仍將被收取。其後，預付但未使用的服務可申請取消及退款，並需向 OK Care 提交書面通知以作安排。
- d) 如客戶希望取消已預約及預付的服務，可向 OK Care 提交書面通知以安排相關退款。
- e) 如要求對任何套票進行退款，任何購買折扣將不可兌換及不會按比例計算；已使用的服務將按原價全額收取。退款金額將根據客戶實際支付的現金金額計算。

- f) OK CARE Limited 所提供的所有未使用之免費積分只能用於預約服務，且不可退款。
- g) 所有上述退款將扣除港幣 \$200 的手續費，並於通知日起一個月內結算至服務地點。

6) 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) 距離服務時間 2 小時前發出黑色暴雨警告，醫護人員將不會於當日前往服務地點提供服務，本服務單位會於黑色暴雨警告取消後的第一個工作日與客戶聯絡並另行安排預約補回該次服務。
- c) 黑色暴雨警告信號取消後，醫護人員須於三小時內前往服務地點提供服務，服務費將按一天全日收費計算。如要求醫護人員於更短時間內抵達服務地點，客戶需支付交通津貼。
- d) 如於服務期間發出黑色暴雨警告信號，醫護人員將留在安全地方並繼續工作。
- e) 如於服務結束時發出黑色暴雨警告信號，醫護人員將留在服務地點並繼續提供服務，直至黑色暴雨警告信號取消。額外的服務時間將按原收費的 1.5 倍比例計算。

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信號時，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信號，醫護人員將不會於當日前往服務地點提供服務，本服務單位會於八號或以上颱風信號取消後的第一個工作日與客戶聯絡並另行安排預約補回該次服務。
- c) 八號颱風信號取消後，醫護人員須於三小時內前往服務地點提供服務，服務費將按一天全日收費計算。如要求醫護人員於更短時間內抵達服務地點，客戶需支付交通津貼。
- d) 如於服務結束時發出八號颱風信號，醫護人員將留在服務地點並繼續提供服務，直至八號颱風信號取消。額外的服務時間將按原收費的 1.5 倍比例計算。

8) 注意事項

- a) 如服務使用者在服務時間內出現緊急醫療情況，醫護人員將為服務使用者召喚救護車並聯絡其家人。醫護專業人士會陪同服務使用者前往醫院，直至其家人到達。如所需時間超出原定服務時間，服務費將按比例計算（參閱第 2D 條內容）。
- b) 在提供服務期間，醫護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，本服務單位將收取該次服務的全部費用。
- c) 如客戶或服務使用者對醫護人員的表現感到不滿，請聯絡本公司職員。在合理情況下，我們將為下一次服務預約安排另一位服務提供者。

- d) 我們建議客戶自行購買第三者保險及家居保險。

9) 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，否則本服務單位將不能提供服務。
- b) 本服務單位對客戶及服務使用者所提供的所有資料絕對保密。
- c) 本服務單位對《社區券證明書》持有人或其親屬/照顧者所提供的所有資料，絕對保密在法律許可情況下，個人資料將只會由本服務單位職員用作服務及有關通訊等用途。
- d) 本服務單位將向客戶以電話、WhatsApp 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，請儘快以書面向本服務單位提出更新。
- e) 客戶及服務使用者提供的個人資料（包括姓名、聯絡方式、病歷等）將用作與本公司溝通的渠道。本公司將透過手機或 WhatsApp 發送最新資訊或推廣內容，例如折扣及最新服務。客戶及服務使用者可隨時以書面形式或電郵通知本公司，表明是否願意繼續接收相關資訊。
- f) 如您不希望透過上述方式接收任何資訊（包括折扣及推廣內容），請在此方格內劃上✓號。□
- g) 根據個人資料（私隱）條例，《社區券證明書》持有人或其親屬/照顧者有權知悉本服務單位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。《社區券證明書》持有人或其親屬/照顧者如欲查閱其個人資料，請以書面方式交回本服務單位；本服務單位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服務單位。
- h) 上述服務合約條款亦適用於 OK CARE LIMITED 及其附屬公司。
- i) 如有需要客戶需提供有效的醫生轉介信。

10) 有關預約/付款詳情及 OK CARE Limited 的重要資訊及健康提示將透過手機應用程式發送

11) 除非本公司同意，合約一經簽署，其所有條款不可更改。請在簽署前仔細閱讀本合約

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

我已獲得服務使用者的委託，成為其受託人，並已獲服務使用者授權提供其個人資料、提出服務需求、知悉所有身體及醫療狀況以及醫療資訊，並支付與服務有關的所有費用。同時，我已閱讀、理解並接受本合約中的所有條款。