

家居樂 服務章則

(A) 服務範圍

1. 家居支援：

1.1 家居服務：

包括清潔廚房、雪櫃、煮食爐、抽油煙機(外罩)、抽氣扇風頁及保護罩表面、洗手間、洗衣服(以洗衣機清)、熨衣服、更換床單/枕袋、抹門窗、拖地、掃地及吸塵等。

1.2 買餸/備膳/代辦日常用品

備註:

- ① 家居支援助理會於指定時間內執行上述工作，若非上述範圍之工作，家居支援助理有權拒絕執行。
- ② 於進行家居清潔服務期間，客戶須留在家中直至服務完成；如屬基金受惠者，則必須留在家中，直至服務完成簽署服務確認書。
- ③ 服務使用者須自行準備一切有關家居清潔服務之**合適用品**，如清水、清潔劑、漂白水、地拖、毛巾、布、清潔用膠手套、掃帚、水桶、窗刮、吸塵機(如有)等；如需清潔 2 米或以下之地方，客戶須提供穩固安全的踏椅／扶梯；如有需要，可委託中心代為購買或安排。但清潔之處如超過 2 米高，為保障家居支援助理之職業安全，客戶必須提供符合職業安全規格之輔助工具，例如附設平台之梯台、附伸縮功能之清潔工具等。
- ④ 中心每年於農曆年前 1 個月提供大掃除服務，如有需要，歡迎聯絡中心職員。因新年大掃除屬於特別服務安排，故服務收費將按需要調整價格。
- ⑤ 家居清潔如屬於新居入伙、裝修後大清潔等，中心有機會要求派出多於一位家居支援助理進行大清潔，服務收費將按派出人數及實際提供時數作計算。
- ⑥ 中心有責任保障家居支援助理之職業安全，因此**不會**安排他們進行一些威脅人身安全或違反職業安全的工作，例如：
 - ✧ **不會**清潔沒有窗花或已破損之窗檯、窗戶外圍；
 - ✧ **不會**在沒有安全或穩固平台的情況下(例如踏上摺椅)，攀爬清潔高處窗戶、抽氣扇、吊扇、掛牆風扇等；
 - ✧ **不會**清拆電器或設備之組件進行清洗，以避免任何損壞(特別指那些需要動用輔助工具如鏢絲批等才能清拆組件之電器)；
 - ✧ **不會**在服務期間脫鞋，以防滑倒。中心只接受客戶提供防滑水鞋予家居支援助理穿著(其他鞋款則未能使用，如家用拖鞋等)；
 - ✧ **不會**長時間蹲下用布或牙刷洗擦地面；
 - ✧ **不會**長時間仰頭清潔天花面；
 - ✧ **不會**在侷促空間進行清潔工作(為確保室內環境適合進行體力勞動的服務，中心建議服務使用者應把窗戶打開、開啟風扇或啟動空調，以減低家居支援助

理於工作期間中暑之機會)。

◇ 客戶需提供備有地拖扭水格或另購其他款式的地拖(主要方便扭水)。

- ⑦ 所有服務前之購物安排(例如買餸、購買清潔用品、日常用品等)，服務時間至少計算 30 分鐘。
- ⑧ 代辦用品或購買餸菜之地點以客戶家居鄰近店舖為主，如需跨區購物或要求購物地點需乘坐交通工具到達，客戶需支付額外費用(如交通費)。
- ⑨ 家居支援助理不會為客戶代辦任何與賭博、色情或/及違法相關的物品。

2. 護送/陪診：

2.1 陪診

2.2 護送外出活動/散步/購物

備註：

- ① 家居支援助理在護送服務期間之所有交通費均由客戶負責；
- ② 護送服務由 2 小時起計算，其後以 15 分鐘為收費單位；如需特別安排，例如下午 6:30 後護送外出/陪診或定期接送到附近之長者日間護理中心(少於 2 小時)，歡迎與中心職員磋商服務及收費安排；
- ③ 護送服務一般由指定地點進行接送(如由家居接送到醫院，再由醫院接返家中)；客戶如中途需要離開，須於預約前向中心提出。
- ④ 中心設有樂行車服務(附設輪椅升降尾板)；如有需要，可向中心職員提出。
- ⑤ 護送服務期間之交通安排，例如步行、乘搭輕鐵、計程車、巴士、小巴等，請於服務提供前與中心職員協商。
- ⑥ 護送服務分一般護送及偏遠護送，如家居支援助理乘搭首程公共交通工具後仍需步行 8 分鐘以上或需再轉乘其他交通工具，將按偏遠地區護送服務收費計算。

3. 個人護理及輔助運動：

包括個人衛生料理、餵食、換片、抹身、洗澡及輔助運動等。

備註：

- ① 客戶需提供所需基本用品，個人清潔如洗澡服務必須提供清潔液、毛巾、水鞋、沖涼椅、圍裙等；
- ② 家居支援助理只會按物理/職業治療所制定之運動指引而為客戶提供簡單之輔助運動；為保障服務使用者安全，中心不會提供運動指引以外之運動/訓練。

(B) 預約、更改、服務通知及其他收費

- 4. 任何人士可透過親身、電話、電郵、電話留言、電話即時通訊軟件或機構轉介預約本中心服務。中心職員會於申請日起計 7 個工作天內回覆申請/轉介人有關之申請結果。而日後有關確認、更改或取消服務之安排，中心將透過口頭、電話、電郵、電話即時通訊軟件等通知申請/轉介人。服務使用者如因身體狀況欠佳需要他人代為與中心接洽服務，請於申請服務時提供至少一位「緊急聯絡人」姓名及通訊資料，以便日後聯絡。為保障客戶私隱，中心不會隨意向外披露客戶之個人資料或服務安

排。

5. 客戶如要求取消或更改服務日期及時間，須於已預約日期前 1 個工作天(24 小時內)通知中心，例如已預約 10/1 上午 11:00，則必須於 9/1 上午 11:00 或之前通知中心取消服務；否則，客戶需繳付該次服務之全部費用。倘若客戶因特殊原因，例如急症入院等未能趕及通知中心取消服務，中心其後可酌情豁免是次服務收費，但上述安排須由中心主管作最後決定。
6. 家居支援助理如較預約時間遲到，服務開始時間將以實際到戶時間開始計算(如預約時間為下午 2:00 至 4:00，但家居支援助理於下午 2:05 到達，則該服務將按下午 2:05 至 4:05 計算)。倘若家居支援助理未有按上述安排提供服務，例如未經中心同意下自行遲到及早退，請客戶盡快通知中心職員。
7. 客戶如於指定之預約時間不在家中(即到訪不遇)，客戶需要繳付該次服務之全部費用。
8. 中心服務時間一般為星期一至五上午 8:00 至下午 6:30，每次服務至少 2 小時起計算。如需於非辦公時間服務，包括星期六、星期日、公眾假期、星期一至五之上午 8:00 前或下午 6:30 後，須於申請服務時向中心職員提出，有關服務將按非辦公工時間收費計算。
9. 中心服務可能會因惡劣天氣(如暴雨、颱風、水浸等)或路面擠塞而影響服務能否依時提供，中心職員將按需要因應突發情況而調節服務時間及安排；倘若服務因突發事宜而需要取消或調動，中心職員會盡快通知及另作安排。

(C) 安全指引

10. 客戶應把貴重財物妥善上鎖；服務完結前，客戶須自行點算私人財物。
11. 倘若客戶於服務期間發現遺失財物，應立即報警及通知本中心。
12. 中心任何職員**不會**代客戶保管/托管住宅鎖匙或任何個人財物。服務進行期間，客戶若因事需要離家，家居支援助理亦會即時停止服務，不會獨自逗留，而客戶亦需繳付該次服務之全部費用。若家居支援助理按預約時間到達，但發現客戶不在家，家居支援助理會先通知中心，然後在門外等候至預約時間後 15 分鐘；若客戶仍未返家，家居支援助理會先行離開，但客戶仍需支付該次服務之全部費用。
13. 家居支援助理有權拒絕任何危險及不合理之工作安排。
14. 客戶家中如飼養寵物，請先在預約服務時向中心職員聲明；此外，客戶須於服務進行期間將寵物妥善安置(如把寵物綁好或關閉於房間)，以免阻礙工作進度。
15. 為避免任何利益衝突，家居支援助理**不會**收取客戶任何服務費以外的報酬、物品或餽贈(包括紅包/禮物)、又或向客戶提供任何物品、非指派的工作/服務、甚至進行任何私人借貸及非法活動；倘若一經發現，中心有權即時終止服務，並將會因應事件之嚴重性及參照機構所定之有關政策作進一步的處理。
16. 中心職員與客戶在進行服務期間必須避免任何侵犯事宜的發生，包括口頭侵犯(如謾罵、粗言穢語)、人身侵犯(如打架、人身攻擊)及性侵犯(如性騷擾、非禮、強暴等)。倘若不幸發生，中心將按機構制定之「免受侵犯」工作指引處理。如情況嚴重，中心亦有權報警求助或知會醫院、社署、綜合家庭服務中心或其他相關機構協助處理。

(D) 感染控制指引

17. 為配合香港衛生防護中心、醫管局及衛生署等所發出之預防感染控制措施，如客戶或/及服務使用者被診斷為多重耐藥性細菌之患者或懷疑個案，本中心務必執行相關之預防感染措施，並須依照工作指引配載適切之預防感染裝備才可進行服務。本中心於服務提供前，如未能掌握客戶或/及服務使用者之相關醫療資料、以及中心與客戶或/及個案就服務安排未能達成共識，為保障員工及其他服務使用者之安全，本中心有權拒絕提供服務。如客戶、服務使用者對上述安排有任何查詢，可與本中心之負責職員聯絡。

(E) 財務事宜

18. 申請人/轉介人須於申請服務時與中心職員協商繳費方式及收費水平。如屬於基金受惠者，轉介社工需與中心職員協定有效的繳費方法。
19. 中心現時只接受兩種收費形式：
①即時收費(現金/銀行過戶)或②預繳收費(劃線支票/銀行過戶/網上轉賬)。
20. 如屬即時收費，客戶須當面與中心職員清楚點算費用或找贖金額。當完成服務後，家居支援助理會直接向客戶收取費用；除此之外，客戶亦可直接到中心繳交費用。根據本堂指引，中心不會收取一千元面額之港幣。倘若完成現金收費，中心職員將向客戶發出「仁愛堂正式收據」或由中心發出之「收款證明」。所有收到「收款證明」之客戶，中心一般於下次服務時向客戶發回「仁愛堂正式收據」。如即時繳費之客戶於服務當日未有繳付服務費，「下一次服務」則視乎是否已完全清繳所有費用才作安排。
21. 如屬預繳收費，客戶一般需於預約服務日前 3 個工作天內繳交當月所有費用。中心如於服務當日仍未收到服務費用或繳費證明，中心有權停止提供服務。如預繳當月服務費，客戶需要留意當月有否公眾假期(因公眾假期一般不會提供服務；如需安排，請與中心職員協商)。
22. 如以支票繳費，請用「劃線支票」，抬頭註明 **Yan Oi Tong Limited / 仁愛堂有限公司**，支票背頁請寫上服務使用者姓名及聯絡電話。中心須待支票成功過數後才開始提供服務，任何期票恕不會接受；因此，客戶須確保劃線支票上之名稱、金額、日期及簽署正確方為有效。
23. 如以銀行過戶、轉賬或入數可透過下列仁愛堂指定之銀行賬戶繳付費用。客戶亦需於入賬後保留正式入數存根，並盡快傳真、郵寄、電話即時通訊軟件或電郵至本中心以確認入賬安排。客戶請在繳費證明或入數紙上清楚註姓名及服務日期。

| 銀行名稱 | 賬戶號碼 |
|-------|------------------|
| 匯豐銀行： | 142-056639-002 |
| 恒生銀行： | 241-027994-003 |
| 中國銀行： | 012-889-00025133 |
24. 請勿郵寄現金。
25. 客戶如遺失或未能提供有效的繳費證明，須自行到銀行索取繳費複本或證明，中心概不負責；倘若中心未收到有效的繳費證明資料前，不會安排任何服務。
26. 任何欠款及未清繳之服務費，仁愛堂保留一切權利進行追討。

(E) 賠償及免責條款

27. 客戶如發現家居支援助理在提供服務期間因疏忽、意外或其他原因導致家中物品損毀，中心主管將與客戶共同磋商賠償金額或賠償方式(如屬現金賠償，最高金額以港幣\$300 為上限；而實物賠償亦會參照上述之賠償金額水平)。如有需要，中心亦會參照本堂保險公司顧問之建議而決定賠償安排。
28. 客戶家中物品如因自然老化、折舊等原因而造成損毀，中心概不負責。
29. 在合理情況下，中心有權對上述任何服務條款及細則作出修訂；如有任何爭議，本中心保留最終決定權。

(F) 懸掛惡劣天氣警報之應變措施

30. 當服務提供前兩小時內或懸掛八號或以上風球，所有服務停止。中心一般會在八號風球除下後兩小時內逐步恢復服務或視乎當時情況而提供有限度服務。
31. 當懸掛三號風球或紅色暴雨警告訊號(紅球)期間，中心有機會因惡劣天氣情況而提供有限度服務。在進行服務期間，天文台如宣佈在兩小時內有機會懸掛八號風球，家居支援助理會視乎天氣或特殊環境情況而作適切的服務安排。
32. 當服務提供前一小時內懸掛黑色暴雨警告訊號(黑球)，家居支援助理因需要留在安全環境，中心有機會取消或更改服務安排。如進行室內服務期間懸掛黑球，為確保職員安全，家居支援助理或須留在客戶家中直至黑球除下方可離開。
33. 在安全的情況下，中心會盡量派員執行已預約之服務安排；倘若客戶因私人原因拒絕預約服務(如家居清潔等)，中心仍會收取該次服務之全數費用。
34. 任何因惡劣天氣而取消/更改之服務，中心職員會盡快聯絡客戶協商下次服務安排。

(G) 意見或投訴

35. 如對中心服務有意見或投訴，歡迎透過下列方式作出聯絡：

中心電話： 2479 2299

中心傳真： 2479 3126

電郵地址： nhss1@yot.org.hk

網址： <http://homecare.yot.org.hk>

中心地址： 元朗水邊圍邨碧水樓平台 211 至 217 號

No. 211-217, Podium, Bik Shui House, Shui Pin Wai Estate, Yuen Long.

36. 查詢或意見：

範疇

聯絡人

電話

中心服務及支援助理表現： 陳靜宜(行政助理)

2479 2299

其他意見： 葉潔茵(總主任)

2461 0388

黃秀珊(經理)

2479 3155

(H) 其他

37. 本中心有權隨時對服務條款作出改變、刪除、修正及增加，該等變更將在中心公佈或通知客戶時即時生效。
38. 此服務章則為服務的基礎條款，當客戶接受服務後，即表示同意遵守及接受上述所有條款的約束。

- 完 -