樂活一站
SMART LIVING
僱員再培訓局服務

保健按摩服務

按摩員須知及守則

2021 年 11 月

按摩員須知

為協助本局相關證書課程畢業學員提升就業機會，本局設立「樂活一站」計劃，透過委任的「樂活中心」，為合資格的畢業學員提供免費轉介及跟進服務，且提供保險支援。所有登記於「樂活一站」的按摩員均以自僱人士身份提供服務，與本局、「樂活中心」以及客人之間並沒有任何僱傭關係。本局及「樂活中心」不會介入客人與按摩員雙方之實際交易中。故此，本局、「樂活中心」及其僱員不會就客人與按摩員雙方議定的服務安排，包括但不限於服務內容及費用，負上任何法律責任。

1. 登記有效期及重新登記程序

按摩員的登記有效期至其自僱商業登記證的有效期完結為止。按摩員如在登記有效期屆滿後，仍需「樂活一站」服務，按摩員需主動以下列任何方式提交有效商業登記證影印本，影印本上請列明按摩員編號、姓名、聯絡電話及欲領取新證的「樂活中心」名稱（參考「樂活一站」網頁 www.erb.org/smartliving）：

- 郵寄地址：香港柴灣小西灣道 10 號 3 至 6 樓「ERB 服務計劃組收」；
- 傳真號碼：2311 1357，列明「ERB 服務計劃組收」；
- 電郵 PDF 檔或 JPEG 檔至 serviceschemes@erb.org，標題列明「按摩員重新登記」。

提交影印本後一個月內，「樂活中心」會通知按摩員親身到所選的「樂活中心」，出示已續期的有效商業登記證正本，以作核對。核對完成後，按摩員可即時領取新的「樂活一站按摩員證」。

2. 退出「樂活一站」

在登記有效期間，無論按摩員取消自僱商業登記及/或退出「樂活一站」，須即時通知「樂活中心」，並以書面列明退出原因，及退還「樂活一站按摩員證」予「樂活中心」。按摩員隨即不會獲得「樂活一站」任何轉介，而按摩員亦不得以「樂活一站」名義作任何私人用途。

3. 轉介服務

3.1 按摩員的資料會開放予所有「樂活中心」查閱。各「樂活中心」會按按摩員所選的工作地區及服務範疇聯絡按摩員進行轉介。

3.2 為保障按摩員之安全，「樂活中心」會安排同性按摩員給家居客人。如在同一單位內有不同性別的客人光顧，即按客人的意願而安排合適的按摩員提供服務。**惟全身按摩服務，只會轉介同性按摩員給客人。**

3.3 「樂活中心」會於轉介時向客人提供按摩員的姓名、聯絡電話及商業登記證屆滿日期。在成功轉介後，客人可直接與按摩員安排其後之按摩服務，而無需每次由「樂活中心」再作轉介。若客人再致電「樂活中心」要求同一按摩員轉介，「樂活中心」便會建議客人直接聯絡按摩員。若客人忘記按摩員電話號碼，「樂活中心」可徵求客人同意，將其電話轉告按摩員，待按摩員直接與他聯絡或徵求按摩員同意，將其電話轉告客人，待客人直接與按摩員聯絡。

4. 服務時間

原則上，可供客人預約的服務時間為星期一至日（包括公眾假期）的早上 9 時至晚上 10 時內，惟「樂活中心」可因應客人需要、按摩員的意願及其人身安全作考慮，而自行調節是否接受上述時間以外的服務安排。

5. 保險安排

5.1 僱員再培訓局為「樂活一站」轉介的保健按摩服務購買了以下保險：

保險	保額	保障範圍
專業責任保險	港幣$10,000,000（此為保單有效期內單一及累計之總賠償金額）	保障服務使用者因接受按摩員提供按摩服務而引致人身傷亡之索償
公眾責任保險		保障有關機構及人士因按摩員提供是項服務而引致第三者財物或人身傷亡之損失

5.2 以上保險的適用範圍：

- 按摩服務於按摩員在「樂活一站」有效登記期內進行；及
- 於「樂活一站」電腦系統中有轉介紀錄的按摩服務；或
- 於「樂活一站」電腦系統中有轉介紀錄的按摩服務，而按摩員其後有為同一客人提供之按摩服務記錄於「按摩員每月服務記錄表」[1]（附件二）中，及該記錄表有按時限提交至僱員再培訓局。

[1] 由於所有客人在成功轉介後，可直接與按摩員安排其後之按摩服務，而毋需每次由「樂活中心」再作轉介，這些自行安排的按摩服務於「樂活一站」的電腦系統中並沒有紀錄，故按摩員須將其記錄於「按摩員每月服務記錄表」內，並於每月 10 號或之前透過傳真、電郵或經「樂活中心」遞交上個月份的「按摩員每月服務記錄表」至僱員再培訓局，以本局收妥為準。

5.3 以上保險保障不適用於以下情況：

- 按摩員在「樂活一站」的有效登記期以外進行的按摩服務；或
- 在「樂活一站」電腦系統中，沒有紀錄的按摩服務；或
- 在僱員再培訓局收到的「按摩員每月服務記錄表」中，沒有紀錄的按摩服務；或
- 僱員再培訓局收到的「按摩員每月服務記錄表」中不完整、不清楚及／或不正確的服務記錄，以致無法確認服務使用者及其曾於服務日期使用服務；或
- 逾時遞交的「按摩員每月服務記錄表」內的按摩服務；或
- 按摩員向客人提供「樂活一站」的保健按摩服務範圍以外的服務，如家居清潔服務。

6. 禁止使用「樂活一站」標誌

由於本局已為所有登記按摩員印備「樂活一站按摩員證」，為免引起公眾人士誤會，所有按摩員在未得本局同意下，不可使用所有本局擁有版權的標誌，包括「樂活一站」標誌等，自行印製名片、單張或宣傳品。本局會對違例者保留追究權利。

按摩員守則

按摩員提供的任何按摩服務均**必須以保健為目的**，按摩員不能就客人的疾病或痛症提供治療或意見。

服務前的準備

1. 按摩員在提供服務時，均須確保儀容整潔，切忌濃妝艷抹；衣著要整齊，下身須穿長褲及密頭鞋，切勿穿背心、短裙/褲及涼鞋。

2. 按摩員在提供按摩服務時，須備有以下物品。如機構客人負責安排有關物品，機構可從收費中扣取物品費用。至於家居客人，建議客人盡可能自備物品，否則按摩員亦須自行提供。
   - 按摩膏（潤膚膏/按摩油等）
   - 消毒藥水（清潔消毒液/其他具消毒功效的香薰油等）
   - 計時器（計算服務時間）
   - 毛巾數條（作為後備時使用，以防客人未能提供）
   - 消毒啫哩/消毒紙巾（按摩員提供服務前清潔消毒雙手用）

3. 按摩員應預先與「樂活中心」確定工作地點，並預計交通時間，準時在 15 分鐘前到達服務地點。假若前往服務地點途中遇上交通擠塞，或因其他突發事故而需要延遲服務，按摩員應盡快致電通知客人及「樂活中心」。

4. 如服務地點交通不便，按摩員必須在服務前跟客人商量及確定有關交通津貼之安排。

5. 若在前往服務地點途中懸掛黑色暴雨警告信號、或 8 號或以上風球，按摩員應主動聯絡「樂活中心」或客人以更改服務日期，並留在安全的地方。

6. 如需前往不熟悉的地點工作，應加倍注意個人安全。如有需要，可事先與家人或朋友視察環境；如個人安全受到威脅，應立即報警求助。

到達服務地點後

7. **向客人出示其「樂活一站按摩員證」**，並主動及有禮貌地向客人打招呼和介紹自己，以便客人確認其身份，待客人示意才可進入該單位提供服務。

8. 如按摩員提供家居上門服務，在進入服務單位後，應致電作轉介的「樂活中心」報到。若「樂活中心」已關閉，按摩員亦需致電「樂活中心」留言報到。

9. 按摩員在服務開始前，必需向每位客人出示「保健按摩服務客人須知及聲明」（附件三）供客人閱覽，及**詢問客人的健康情況**，以了解/評估該客人是否適合接受按摩服務。按摩員也應熟讀該文件，以便在服務進行期間能及時給客人提供合適的指引。

10. 按摩員為客人提供服務前，須將**手提電話調校至「靜音/震機」**模式，檢查客人坐的座椅是否牢固。服務前及完成服務後，均須**清潔/消毒雙手**。

服務進行時

11. 按摩員在進行服務時**雙手不應穿戴飾物**，以免弄傷客人及妨礙按摩服務順利進行。

12. 按摩員在進行按摩服務期間，應注意客人保持正確坐臥姿勢，及須時刻與客人溝通、留意客人的反應及向客人**查詢按摩力度**是否合適，以便及早了解和配合客人的需求。按摩員亦須確保本身的體力足以應付各項按摩程序操作，及在整個按摩過程中保持正確姿勢。

13. 如客人在按摩過程中表示不適，感到過度疲勞或肌肉勞損等情況，按摩員應立即停止服務，並向客人解釋停止服務的原因。

14. 按摩員不可向客人收取或暗示索取小費，亦不應在服務地點內吸煙、喧嘩、大吵大鬧、粗言穢語、嬉戲及在工作前/期間飲用含酒精飲品，更不可向客人作其他商業招徠。

15. 如在服務過程中與客人有任何爭議，按摩員亦應抱著提供優質服務的宗旨，先將該節按摩服務完成。按摩員可於事後致電「樂活中心」向職員反映有關問題及尋求協助。

16. 嚴格控制於客人指定的時間內完成服務，不要過早或超時完成。

服務流程

足部按摩流程：

1. 先將一條大毛巾平放於腳几上，及一條中毛巾放於大毛巾上，另備兩條中毛巾作包腳及抹腳用途。【注意:毛巾數目，視乎實際情況而定】

2. 到指定地方盛載冷熱水，調校適合的水溫，並注入適量之消毒藥水/足浴粉於腳盆內供浸腳之用。

3. 小心不要弄濕地方，以免滑倒造成意外。

4. 詢問客人水溫是否合適，並將毛巾鋪好預備抹腳之用。

5. 浸腳後，把腳盆暫放置於椅下/椅旁（亦可以立即將污水處理，或待完成整套按摩服務後始處理，視乎情況而定）。

6. 完成按摩服務後，替客人抹去雙腳上的潤膚膏。

<u>頭肩頸按摩流程</u>：

1. 先將一條中毛巾放於客人的肩膀上。

2. **切忌替客人扳頸/鎖頸（俗稱 lock 頸）**，即使客人要求，亦必須婉拒。

<u>全身按摩流程</u>：

1. 安排合適的按摩床或地方，讓客人在理想的環境中接受服務。

2. 協助客人取仰臥姿勢，蓋好大毛巾。

3. 按摩推拿操作程序可按客人實際的身體狀況和需要，進行調節次序的先後及手法種類的增加或減少，但有一些操作順序是規定的。順序依次由仰臥至俯臥。

4. 完成按摩後協助客人坐好及稍作休息。

<u>按摩後</u>

1. 囑咐客人喝暖開水。

2. 可直接向客人收費。在扣除物資及行政費後（如適用），按摩員可全數取得按摩服務費，但不可再額外收取其他服務小費。

3. 填寫「按摩員每月服務記錄表」及請客人簽署並告知客人如對服務滿意，日後可直接與按摩員聯絡安排服務，及留下電話號碼、卡片或單張，方便家居客人或機構職員日後聯絡或介紹予朋友。

4. 按摩員須於離開服務地方前清理場地，並將物品放回原處並確定沒有遺留任何個人財物，包括手提電話、按摩工具等。

5. 離開客人單位後，致電「樂活中心」<u>報平安及交待工作情況</u>。

按摩員違規處理

「樂活中心」如發現按摩員有違規行為，可暫停轉介服務予按摩員；嚴重者會被取消登記資格。

附件：
一）按摩員服務收費回條
二）按摩員每月服務記錄表(中英文版)
三）保健按摩服務客人須知及聲明(中英文版)

按摩員聲明

本人已閱讀「按摩員須知及守則」，並清楚明白及同意遵守有關之內容。

按摩員簽署：_____ 按摩員編號：_____

按摩員姓名：_____ 日期：_____

註：「樂活中心」備存已簽署的此頁正本；按摩員備存副本。

致「樂活一站」按摩員：

如按摩員有特定的服務收費水平，請填寫以下「按摩員服務收費」回條並交回本組，以協助「樂活中心」的轉介工作。

註 1：如沒有特定收費水平，則不用填寫。
註 2：如曾經提供資料而並沒有更改需要，也不用填寫。

僱員再培訓局
服務計劃組
查詢電話：3129 1381

(更新版本日期: 2016 年 10 月)

~ 按摩員服務收費 - 回條 ~

致：僱員再培訓局服務計劃組

回覆途徑
1) 傳真：(852) 2311 1357
2) 電郵：serviceschemes@erb.org
3) 郵寄：香港柴灣小西灣道 10 號 3 至 6 樓

樂活一站保健按摩服務收費	家居客戶 (以 45 分鐘計)		機構客戶 (以 45 分鐘計)		院舍及醫院客戶 (以 45 分鐘計)	
足底按摩	HK$		HK$		HK$	
頭肩頸按摩	HK$		HK$		HK$	
全身按摩	HK$		HK$		HK$	
客戶性別	男	女	男	女	男	女
(請✓以示選擇)						

註：以上收費價格只作「樂活中心」內部參考，不會標示於「樂活一站」網頁

其他意見：_____

*按摩員姓名及編號：*_____ *日期：* _____

(更新版本日期: 2016 年 10 月)

按摩員每月服務紀錄表

(按摩員需為每位家居 / 機構客戶填寫獨立表格。

請於每月 10 號或之前，將上一個月的所有服務紀錄表傳真：23111357 /

電郵: serviceschemes@erb.org / 經「樂活中心」遞交至僱員再培訓局服務計劃組。)

按摩員姓名：_____ 登記客戶中文全名：_____

按摩員編號：_____ 登記電話號碼：_____

首次登記之空缺編號：_____

（家居 / 機構客戶）

編號	服務日期 (日-月-年)	完成的服務時數			總服務時數	總服務費	客戶簽署確認	
		足底按摩	頭肩頸按摩	全身按摩			接受客戶聲明之內容	已完成服務
1		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
2		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
3		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
4		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
5		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
6		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
7		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
8		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
9		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
10		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
11		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
12		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
13		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
14		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
15		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
16		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
17		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
18		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
19		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			
20		分鐘	分鐘	分鐘	分鐘			

請注意：如逾時遞交服務記錄表或服務記錄不完整、不清楚及／或不正確，以致無法確認服務使用者及其曾於服務日期使用服務，或會導致索償無效。

只供職員填寫

收表日期：_____ 需致電按摩員跟進：是／否 致電按摩員跟進日期：_____

跟進事項：服務日期／客戶姓名／服務時數／總服務費／客戶簽署／空缺編號／其他：_____

按摩員明白需跟進事項，會按要求與客戶跟進：是／否

備註：

職員：_____

Monthly Service Record of the Masseur

(Masseurs are required to maintain an individual Service Record for each home-based/ corporate client; and submit all the Service Records of the preceding month to the ERB Service Schemes section by Fax: 23111357/ Email: serviceschemes@erb.org/ via Smart Living - Regional Service Centre on or before the 10th day of each month.)

Name of masseur: _____ Name of client: _____

Masseur No.: _____ Registered tel no.: _____

Vacancy No. for first registration: _____
(Home-based /Corporate)

No	Date of Service (dd-mm-yy)	Service Hours			Total Service Hours	Total Service Fee	Signature of Service Recipient to acknowledge	
		Foot Reflexology	Head to Shoulders Massage	Full-body Massage			acceptance of the terms of the Declaration	completion of service
1		min	min	min	min			
2		min	min	min	min			
3		min	min	min	min			
4		min	min	min	min			
5		min	min	min	min			
6		min	min	min	min			
7		min	min	min	min			
8		min	min	min	min			
9		min	min	min	min			
10		min	min	min	min			
11		min	min	min	min			
12		min	min	min	min			
13		min	min	min	min			
14		min	min	min	min			
15		min	min	min	min			
16		min	min	min	min			
17		min	min	min	min			
18		min	min	min	min			
19		min	min	min	min			
20		min	min	min	min			

Note: Any late submission of the Service Record; or incomplete, unclear and/or incorrect record may lead to failure to confirm the Service Recipient and that s/he has received the massage service on the Date of Service, may thereby, constitute to unsuccessful claims.

Official use only :
Date of receiving the Record :_____ Need to follow-up with the masseur by phone : Yes / No Date of follow up :_____
Item(s) to follow-up : Date of Service/ Name of Service Recipient/ Total Service Hours/ Total Service Fee/ Signature of Service Recipient/ Vacancy No./ others :_____
The masseur understood the requirement and will follow up with the client accordingly : Yes / No
Remarks :
Name of staff:_____

保健按摩服務 - 客戶須知及聲明

1. 每位客戶在接受按摩服務前，請先閱讀此「客戶須知及聲明」並於「按摩員每月服務紀錄表」簽名接受客戶聲明之內容。
2. 請於服務後在「按摩員每月服務紀錄表」再簽名確認完成按摩服務。
3. 完成按摩服務後，請把服務費交予按摩員（有其他人士/公司為你代付的除外）。

客戶須知

以下人士／病患者並不適合接受任何按摩服務：

- 骨結核的病症（如腰椎結核，髖關節結核等）及化膿性病菌引起的關節疾患（如化膿性膝關節炎等）病者；
- 腦出血（中風）的患者（應在出血停止2周後才進行按摩）；
- 孕婦或懷疑有身孕；
- 劇烈運動後、過餓、極度勞累、極度虛弱、神志不清；
- 有傳染性疾病；以及
- 會引致客戶不適合接受按摩服務的任何其他疾病及狀況。

以下人士／病患者並不適合接受足部按摩服務：

- 飯前30分鐘及飯後1小時（一份三文治或一小碗粉麵的份量可以接受）
- 有出血情況：包括外、內出血及於月經期；
- 手術後（應待傷口癒合後才進行按摩）；
- 大悲大怒、精神極度緊張、情緒極度煩躁；
- 有傳染性疾病；以及
- 會引致客戶不適合接受足部按摩服務的任何其他症狀及狀況。

以下人士／病患者若有任何上述或以下疾病/狀況，請通知按摩員：

- 心臟病、糖尿病、腎病、肝病、癲癇；
- 惡性腫瘤、骨折、出血及內出血、皮膚疾病（如：濕疹，癬，疱疹，膿腫等）、皮膚破損、水火燙傷、扭傷，因患處不宜施行按摩；
- 有傳染性疾病；以及
- 任何其他疾病或特殊健康狀況。

如你接受按摩服務後感到不適或有其他不尋常反應，你應馬上求診。

客戶聲明

本人已閱讀並清楚明白「客戶須知」的條款，現作以下聲明：

1. 本人確認本人適合接受按摩服務/足部按摩服務。
2. 如有上述的疾病或特殊健康狀況，本人已根據以上「客戶須知」的要求通知按摩員，並明白如不遵從「客戶須知」的要求，本人將不得向僱員再培訓局、「樂活中心」和/或按摩員作出責任索償。
3. 本人明白所有經「樂活一站」轉介的按摩員均以自僱人士身份提供服務。
4. 本人明白每名按摩員均持有「樂活一站按摩員證」(以下簡稱「按摩員證」)，上列有效日期。本人有權及有責任於接受按摩服務前要求按摩員出示「按摩員證」作查核。如按摩員未能出示有效的「按摩員證」，而本人同意接受按摩員所提供的服務，本人將不得向僱員再培訓局和/或「樂活中心」作出責任索償。
5. 除非因按摩員、僱員再培訓局和/或「樂活中心」的疏忽，否則在提供按摩服務時所引致的人身傷亡，按摩員、僱員再培訓局及「樂活中心」均毋須負上任何責任。
6. 按摩員、僱員再培訓局及「樂活中心」均毋須對本人的任何財物損失負上責任。
7. 僱員再培訓局及「樂活中心」均毋須對按摩員或「樂活中心」員工的任何犯罪行為負上任何責任。
8. 除了按摩服務/足部按摩服務，僱員再培訓局及「樂活中心」均毋須對本人與按摩員私下安排的任何其他服務，負上任何責任。
9. 本人會尊重按摩員的專業操守，不會作出不合理的要求。

-完-

樂活一站
SMART LIVING
AN ERB SERVICE

Healthcare Massage Service - Notice to Clients & Declaration

1. Please read this Notice and Declaration carefully and sign on the "Monthly Service Record of the Masseur" **BEFORE** receiving massage services to accept the terms of the Declaration.
2. Please sign on the "Monthly Service Record of the Masseur" again after receiving massage services to acknowledge completion of the services.
3. Please pay the service fee to the masseur (unless another person/company pays on your behalf) upon completion of massage services.

NOTICE TO CLIENTS

Persons with the following disease(s)/condition(s) are not recommended to receive any massage services:

- bone tuberculosis (such as lumbar tuberculosis, hip tuberculosis, etc.) and joint diseases caused by pyogenic bacteria (such as pyogenic knee arthritis);
- intracerebral hemorrhage (stroke) (wait till bleeding has stopped for 2 weeks);
- pregnant or may have pregnant;
- after strenuous activity, too hungry, extreme fatigue, extreme weakness and dizziness;
- with contagious diseases; and
- any other diseases and conditions which will render a customer not suitable to receive massage services.

Persons with the following symptom(s)/condition(s) are not recommended to receive foot reflexology:

- 30 minutes before eating, or within 1 hour after eating (one piece of sandwich or one small bowl of noodles are acceptable);
- bleeding, including internal and external bleeding and menstruation;
- after operation (wait till the wound healed completely);
- extreme distress, agitation, nervousness and irritation;
- with contagious diseases; and
- any other symptoms and conditions which will render a customer not suitable to receive foot reflexology.

Persons with any of the above or the following disease(s)/condition(s), please notify the masseur:

- heart disease, diabetes, kidney disease, liver disease, epilepsy;
- malignant tumours, fractured bones, hemorrhage and internal breeding, skin disease (such as eczema, psoriasis, herpes, abscesses etc.), damaged skin, scalds, fire burns or sprains as massage should be avoided in the affected areas;
- with contagious diseases; and
- any other diseases and special health conditions.

If you feel unwell or have any other unusual reactions after receiving massage services, you should seek medical advice immediately.

DECLARATION

I have read and understood clearly the terms set out in the above "Notice to Clients" and hereby declare the following:

1. I confirm that I am suitable to receive massage services/foot reflexology services.
2. I have notified the masseur of my disease(s)/special health condition(s) as required by the above Notice, and understand that failing to do so will not entitle me to claim against the Employees Retraining Board (ERB), Smart Living – Regional Service Centre (RSC) and/or the masseur.
3. I understand that all masseurs referred by "Smart Living" are providing massage services in the capacity of self-employed persons.
4. I understand that each masseur has a "Smart Living Masseur Card" (the "**Masseur Card**") with a validity date. It is my right and responsibility to request the masseur to produce his/her Masseur Card for verification before I receive massage services. If I proceed to accept massage services even though the masseur is unable to produce a valid Masseur Card, it will not entitle me to claim against the ERB and/or RSC.
5. The masseur, ERB and/or RSC shall not be responsible for any personal injuries (including deaths) caused as a result of the masseur providing massage services, except for negligence on the part of the masseur, ERB and/or RSC.
6. The masseur, ERB and/or RSC shall not be responsible for any loss or damage of my personal properties.
7. The ERB and RSC shall not be responsible for any criminal acts of the masseur or any staff of the RSC.
8. The ERB and RSC shall not be responsible for any arrangement I made separately with the masseur for any services other than massage/foot reflexology services.
9. I shall respect the masseur's professional conduct, and shall not make any unreasonable requests.

-End-