



保健按摩服务

按摩员须知及守则

2021 年 11 月

按摩员须知

为协助本局相关证书课程毕业学员提升就业机会，本局设立「乐活一站」计划，透过委任的「乐活中心」，为合格的毕业学员提供免费转介及跟进服务，且提供保险支持。所有登记于「乐活一站」的按摩员均以自雇人士身份提供服务，与本局、「乐活中心」以及客人之间并没有任何雇佣关系。本局及「乐活中心」不会介入客人与按摩员双方之实际交易中。故此，本局、「乐活中心」及其雇员不会就客人与按摩员双方议定的服务安排，包括但不限于服务内容 & 费用，负上任何法律责任。

1. 登记有效期及重新登记程序

按摩员的登记有效期至其自雇商业登记证的有效期完结为止。按摩员如在登记有效期届满后，仍需「乐活一站」服务，按摩员需主动以下列任何方式提交有效商业登记证影印本，影印本上请列明按摩员编号、姓名、联络电话及欲领取新证的「乐活中心」名称（参考「乐活一站」网页

www.erb.org/smartliving）：

- 邮件地址：香港柴湾小西湾道 10 号 3 至 6 楼「ERB 服务计划组收」；
- 传真号码：2311 1357，列明「ERB 服务计划组收」；
- 电邮 PDF 檔或 JPEG 檔至 serviceschemes@erb.org，标题栏明「按摩员重新登记」。

提交影印本后一个月内，「乐活中心」会通知按摩员亲身到所选的「乐活中心」，出示已续期的有效商业登记证正本，以作核对。核对完成后，按摩员可实时领取新的「乐活一站按摩员证」。

2. 退出「乐活一站」

在登记有效期间，无论按摩员取消自雇商业登记及/或退出「乐活一站」，须实时通知「乐活中心」，并以书面列明退出原因，及退还「乐活一站按摩员证」予「乐活中心」。按摩员随即不会获得「乐活一站」任何转介，而按摩员亦不得以「乐活一站」名义作任何私人用途。

3. 转介服务

3.1 按摩员的资料会开放予所有「乐活中心」查阅。各「乐活中心」会按按摩员所选的工作地区及服务范畴联络按摩员进行转介。

3.2 为保障按摩员之安全，「乐活中心」会安排同性按摩员给家居客人。如在同一单位内有不同性别的客人光顾，即按客人的意愿而安排合适的按摩员提供服务。**惟全身按摩服务，只会转介同性按摩员给客人。**

3.3 「乐活中心」会于转介时向客人提供按摩员的姓名、联络电话及商业登记证届满日期。在成功转介后，客人可直接与按摩员安排其后之按摩服务，而无需每次由「乐活中心」再作转介。若客人再致电「乐活中心」要求同一按摩员转介，「乐活中心」便会建议客人直接联络按摩员。若客人忘记按摩员电话号码，「乐活中心」可征求客人同意，将其电话转告按摩员，待按摩员直接与他联络或征求按摩员同意，将其电话转告客人，待客人直接与按摩员联络。

4. 服务时间

原则上，可供客人预约的服务时间为星期一至日（包括公众假期）的早上 9 时至晚上 10 时内，惟「乐活中心」可因应客人需要、按摩员的意愿及其人身安全作考虑，而自行调节是否接受上述时间以外的服务安排。

5. 保险安排

5.1 雇员再培训局为「乐活一站」转介的保健按摩服务购买了以下保险：

保险	保额	保障范围
专业责任保险	港币 \$10,000,000 (此为保单有效期内单一及累计之总赔偿金额)	保障服务使用者因接受按摩员提供按摩服务而引致人身伤亡之索偿
公众责任保险		保障有关机构及人士因按摩员提供是项服务而引致第三者财物或人身伤亡之损失

5.2 以上保险的适用范围：

- 按摩服务于按摩员在「乐活一站」有效登记期内进行；及
- 于「乐活一站」计算机系统中有转介纪录的按摩服务；或
- 于「乐活一站」计算机系统中有转介纪录的按摩服务，而按摩员其后有为同一客人提供之按摩服务记录于「按摩员每月服务记录表」¹（附件二）中，及该记录表有按时限提交至雇员再培训局。

¹ 由于所有客人在成功转介后，可直接与按摩员安排其后之按摩服务，而毋需每次由「乐活中心」再作转介，这些自行安排的按摩服务于「乐活一站」的计算机系统中并没有纪录，故按摩员须将其记录于「按摩员每月服务记录表」内，并于每月 10 号或之前透过传真、电邮或经「乐活中心」递交上个月份的「按摩员每月服务记录表」至雇员再培训局，以本局收妥为准。

5.3 以上保險保障不適用于以下情况：

- 按摩员在「乐活一站」的有效登记期以外进行的按摩服务；或
- 在「乐活一站」计算机系统中，没有纪录的按摩服务；或
- 在雇员再培训局收到的「按摩员每月服务记录表」中，没有纪录的按摩服务；或
- 雇员再培训局收到的「按摩员每月服务记录表」中不完整、不清楚及 / 或不正确的服务记录，以致无法确认服务使用者及其曾于服务日期使用服务；或
- 逾时递交的「按摩员每月服务记录表」内的按摩服务；或
- 按摩员向客人提供「乐活一站」的保健按摩服务范围以外的服务，如家居清洁服务。

6. 禁止使用「乐活一站」标志

由于本局已为所有登记按摩员印备「乐活一站按摩员证」，为免引起公众人士误会，所有按摩员在未得本局同意下，不可使用所有本局拥有版权的标志，包括「乐活一站」标志等，自行印制名片、单张或宣传品。本局会对违例者保留追究权利。

按摩员守则

按摩员提供的任何按摩服务均必须以保健为目的，按摩员不能就客人的疾病或痛症提供治疗或意见。

服务前的准备

1. 按摩员在提供服务时，均须确保仪容整洁，切忌浓妆艳抹；衣着要整齐，下身须穿长裤及密头鞋，切勿穿背心、短裙/裤及凉鞋。
2. 按摩员在提供按摩服务时，须备有以下物品。如机构客人负责安排有关物品，机构可从收费中扣取物品费用。至于家居客人，建议客人尽可能自备物品，否则按摩员亦须自行提供。
 - 按摩膏（润肤膏/按摩油等）
 - 消毒药水（清洁消毒液/其他具消毒功效的香熏油等）
 - 定时器（计算服务时间）
 - 毛巾数条（作为后备时使用，以防客人未能提供）
 - 消毒啫喱/消毒纸巾（按摩员提供服务前清洁消毒双手用）

3. 按摩员应预先与「乐活中心」确定工作地点，并预计交通时间，准时在 15 分钟前到达服务地点。假若前往服务地点途中遇上交通挤塞，或因其他突发事故而需要延迟服务，按摩员应尽快致电通知客人及「乐活中心」。
4. 如服务地点交通不便，按摩员必须在服务前跟客人商量及确定有关交通津贴之安排。
5. 若在前往服务地点途中悬挂黑色暴雨警告信号、或 8 号或以上风球，按摩员应主动联络「乐活中心」或客人以更改服务日期，并留在安全的地方。
6. 如需前往不熟悉的地点工作，应加倍注意个人安全。如有需要，可事先与家人或朋友视察环境；如个人安全受到威胁，应立即报警求助。

到达服务地点后

7. 向客人出示其「乐活一站按摩员证」，并主动及有礼貌地向客人打招呼 and 介绍自己，以便客人确认其身份，待客人示意才可进入该单位提供服务。
8. 如按摩员提供家居上门服务，在进入服务单位后，应致电作转介的「乐活中心」报到。若「乐活中心」已关闭，按摩员亦需致电「乐活中心」留言报到。
9. 按摩员在服务开始前，必需向每位客人出示「保健按摩服务客人须知及声明」（附件三）供客人阅览，及询问客人的健康情况，以了解/评估该客人是否适合接受按摩服务。按摩员也应熟读该文件，以便在服务进行期间能及时给客人提供合适的指引。
10. 按摩员为客人提供服务前，须将手提电话调校至「静音/震机」模式，检查客人坐的座椅是否牢固。服务前及完成服务后，均须清洁/消毒双手。

服务进行时

11. 按摩员在进行服务时 **双手不应穿戴饰物**，以免弄伤客人及妨碍按摩服务顺利进行。
12. 按摩员在进行按摩服务期间，应注意客人保持正确坐卧姿势，及须时刻与客人沟通、留意客人的反应及向客人 **查询按摩力度** 是否合适，以便及早了解和配合客人的需求。按摩员亦须确保本身的体力足以应付各项按摩程序操作，及在整个按摩过程中保持正确姿势。
13. 如客人在按摩过程中表示不适，感到过度疲劳或肌肉劳损等情况，按摩员应立即停止服务，并向客人解释停止服务的原因。
14. 按摩员不可向客人收取或暗示索取小费，亦不应在服务地点内吸烟、喧哗、大吵大闹、粗言秽语、嬉戏及在工作前/期间饮用含酒精饮品，更不可向客人作其他商业招徕。
15. 如在服务过程中与客人有任何争议，按摩员亦应抱着提供优质服务的宗旨，先将该节按摩服务完成。按摩员可于事后致电「乐活中心」向职员反映有关问题及寻求协助。
16. 严格控制于客人指定的时间内完成服务，不要过早或超时完成。

服务流程

足部按摩流程：

1. 先将一条大毛巾平放于脚几上，及一条中毛巾放于大毛巾上，另备两条中毛巾作包脚及抹脚用途。【注意:毛巾数目，视乎实际情况而定】
2. 到指定地方盛载冷热水，调校适合的水温，并注入适量之消毒药水/足浴粉于脚盆内供浸脚之用。
3. 小心不要弄湿地方，以免滑倒造成意外。
4. 询问客人水温是否合适，并将毛巾铺好预备抹脚之用。
5. 浸脚后，把脚盆暂放置于椅下/椅旁（亦可以立即将污水处理，或待完成整套按摩服务后始处理，视乎情况而定）。

6. 完成按摩服务后，替客人抹去双脚上的润肤膏。

头肩颈按摩流程：

1. 先将一条中毛巾放于客人的肩膀上。
2. 切忌替客人扳颈/锁颈（俗称 **lock** 颈），即使客人要求，亦必须婉拒。

全身按摩流程：

1. 安排合适的按摩床或地方，让客人在理想的环境中接受服务。
2. 协助客人取仰卧姿势，盖好大毛巾。
3. 按摩推拿操作程序可按客人实际的身体状况和需要，进行调节次序的先后及手法种类的增加或减少，但有一些操作顺序是规定的。顺序依次由仰卧至俯卧。
4. 完成按摩后协助客人坐好及稍作休息。

按摩后

1. 嘱咐客人喝暖开水。
2. 可直接向客人收费。在扣除物资及行政费后（如适用），按摩员可全数取得按摩服务费，但不可再额外收取其他服务小费。
3. 填写「按摩员每月服务记录表」及请客人签署并告知客人如对服务满意，日后可直接与按摩员联络安排服务，及留下电话号码、卡片或单张，方便家居客人或机构职员日后联络或介绍予朋友。
4. 按摩员须于离开服务地方前清理场地，并将物品放回原处并确定没有遗留任何个人财物，包括手提电话、按摩工具等。
5. 离开客人单位后，致电「乐活中心」报平安及交待工作情况。

按摩员违规处理

「乐活中心」如发现按摩员有违规行为，可暂停转介服务予按摩员；严重者会被取消登记资格。

附件：

- 一) 按摩员服务收费回条
- 二) 按摩员每月服务记录表(中英文版)
- 三) 保健按摩服务客人须知及声明(中英文版)

按摩员声明

本人已阅读「按摩员须知及守则」，并清楚明白及同意遵守有关之内容。

按摩员签署： _____ 按摩员编号： _____

按摩员姓名： _____ 日期： _____

注：「乐活中心」备存已签署的此页正本；按摩员备存副本。

致「乐活一站」按摩员：

如按摩员有特定的服务收费水平，请填写以下「按摩员服务收费」回条并交回本组，以协助「乐活中心」的转介工作。

注 1：如没有特定收费水平，则不用填写。

注 2：如曾经提供数据而并没有更改需要，也不用填写。

雇员再培训局

服务计划组

查询电话：3129 1381

(更新版本日期: 2016 年 10 月)

~ 按摩员服务收费 - 回条 ~

致：雇员再培训局服务计划组

回复途径

1) 传真：(852) 2311 1357

2) 电邮：serviceschemes@erb.org

3) 邮寄：香港柴湾小西湾道 10 号 3 至 6 楼

乐活一站保健 按摩服务收费	家居客户 (以 45 分钟计)		机构客户 (以 45 分钟计)		院舍及医院客户 (以 45 分钟计)	
足底按摩	HK\$		HK\$		HK\$	
头肩颈按摩	HK\$		HK\$		HK\$	
全身按摩	HK\$		HK\$		HK\$	
客户性别	男	女	男	女	男	女
(请✓以示选择)						

注：以上收费价格只作「乐活中心」内部参考，不会标示于「乐活一站」网页

其他意见：_____

按摩员姓名及编号：_____ 日期：_____

(更新版本日期: 2016 年 10 月)



按摩员每月服务纪录表

(按摩员需为每位家居 / 机构客户填写独立表格。)

请于每月 10 号或之前, 将上一个月的所有服务纪录表传真: 23111357 /

电邮: serviceschemes@erb.org / 经「乐活中心」递交至雇员再培训局服务计划组。)

按摩员姓名: _____

登记客户中文全名: _____

按摩员编号: _____

登记电话号码: _____

首次登记之空缺编号: _____

(家居 / 机构客户)

编号	服务日期 (日-月-年)	完成的服务时数			总服务 时数	总服务费	客户签署确认	
		足底按摩	头肩颈按摩	全身按摩			接受客户声明之 内容	已完成服务
1		分钟	分钟	分钟	分钟			
2		分钟	分钟	分钟	分钟			
3		分钟	分钟	分钟	分钟			
4		分钟	分钟	分钟	分钟			
5		分钟	分钟	分钟	分钟			
6		分钟	分钟	分钟	分钟			
7		分钟	分钟	分钟	分钟			
8		分钟	分钟	分钟	分钟			
9		分钟	分钟	分钟	分钟			
10		分钟	分钟	分钟	分钟			
11		分钟	分钟	分钟	分钟			
12		分钟	分钟	分钟	分钟			
13		分钟	分钟	分钟	分钟			
14		分钟	分钟	分钟	分钟			
15		分钟	分钟	分钟	分钟			
16		分钟	分钟	分钟	分钟			
17		分钟	分钟	分钟	分钟			
18		分钟	分钟	分钟	分钟			
19		分钟	分钟	分钟	分钟			
20		分钟	分钟	分钟	分钟			

请注意: 如逾时递交服务记录表或服务记录不完整、不清楚及 / 或不正确, 以致无法确认服务使用者及其曾于服务日期使用服务, 或会导致索偿无效。

只供职员填写

收表日期: _____ 需致电按摩员跟进: 是 / 否 致电按摩员跟进日期: _____

跟进事项: 服务日期 / 客户姓名 / 服务时数 / 总服务费 / 客户签署 / 空缺编号 / 其他: _____

按摩员明白需跟进事项, 会按要求与客户跟进: 是 / 否

备注:

职员: _____



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: _____

保健按摩服务 - 客户须知及声明

1. 每位客户在接受按摩服务前，请**先**阅读此「客户须知及声明」并于「按摩员每月服务纪录表」签名接受客户声明之内容。
2. 请于服务后在「按摩员每月服务纪录表」再签名确认完成按摩服务。
3. 完成按摩服务后，请把服务费交予按摩员（有其他人士/公司为你代付的除外）。

客户须知

以下人士 / 病患者并不适合接受任何按摩服务：

- 骨结核的病症（如腰椎结核，髋关节结核等）及化脓性病菌引起的关节疾患（如化脓性膝关节炎等）病者；
- 脑出血（中风）的患者（应在出血停止2周后才进行按摩）；
- 孕妇或怀疑有身孕；
- 剧烈运动后、过饿、极度劳累、极度虚弱、神志不清；
- 有传染性疾病；以及
- 会引致客户不适合接受按摩服务的任何其他疾病及状况。

以下人士 / 病患者并不适合接受足部按摩服务：

- 饭前30分钟及饭后1小时（一份三文治或一小碗粉面的份量可以接受）
- 有出血情况：包括外、内出血及于月经期；
- 手术后（应待伤口愈合后才进行按摩）；
- 大悲大怒、精神极度紧张、情绪极度烦躁；
- 有传染性疾病；以及
- 会引致客户不适合接受足部按摩服务的任何其他症状及状况。

以下人士 / 病患者若有任何上述或以下疾病/状况，请通知按摩员：

- 心脏病、糖尿病、肾病、肝病、癫痫；
- 恶性肿瘤、骨折、出血及内出血、皮肤疾病（如：湿疹，癣，疱疹，脓肿等）、皮肤破损、水火烫伤、扭伤，因患处不宜施行按摩；
- 有传染性疾病；以及
- 任何其他疾病或特殊健康状况。

如你接受按摩服务后感到不适或有其他不寻常反应，你应马上求诊。

客户声明

本人已阅读并清楚明白「客户须知」的条款，现作以下声明：

1. 本人确认本人适合接受按摩服务/足部按摩服务。
2. 如有上述的疾病或特殊健康状况，本人已根据以上「客户须知」的要求通知按摩员，并明白如不遵从「客户须知」的要求，本人将不得向雇员再培训局、「乐活中心」和/或按摩员作出责任索偿。
3. 本人明白所有经「乐活一站」转介的按摩员均以自雇人士身份提供服务。
4. 本人明白每名按摩员均持有「乐活一站按摩员证」(以下简称「按摩员证」)，上列有效日期。本人有权及有责任于接受按摩服务前要求按摩员出示「按摩员证」作查核。如按摩员未能出示有效的「按摩员证」，而本人同意接受按摩员所提供的服务，本人将不得向雇员再培训局和/或「乐活中心」作出责任索偿。
5. 除非因按摩员、雇员再培训局和/或「乐活中心」的疏忽，否则在提供按摩服务时所引致的人身伤亡，按摩员、雇员再培训局及「乐活中心」均毋须负上任何责任。
6. 按摩员、雇员再培训局及「乐活中心」均毋须对本人的任何财物损失负上责任。
7. 雇员再培训局及「乐活中心」均毋须对按摩员或「乐活中心」员工的任何犯罪行为负上任何责任。
8. 除了按摩服务/足部按摩服务，雇员再培训局及「乐活中心」均毋须对本人与按摩员私下安排的任何其他服务，负上任何责任。
9. 本人会尊重按摩员的专业操守，不会作出不合理的要求。

- 完 -



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 bleeding, 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-