

問：我的服務將於何時開始？

答：這視乎我們的輪候名單長度而定。在兩星期內，客戶護理主管將會聯絡您以預約進行家訪。然後她會每兩星期與您聯絡一次，通知您有關評估和服務何時開始的最新資訊。

問：我如何付款？

答：付款方法有五種。您將會收到相關服務的每月付款通知。您可透過支票、電話理財、網上銀行、親身到銀行或向 CHATS 預授權付款繳付費用。

問：我需要準備現金在支援人員到訪時付款嗎？

答：不需，您只需透過上述五種付款方法之一直接向 CHATS 付款即可。

問：要是我想去度假怎麼辦？

答：請提前最少 24 小時致電辦事處，通知服務協調員您何時啟程及預計何時回來。

問：如因另一預約或其他時間衝突而需要取消，我該怎樣做？

答：請於您的 CHATS 預約時間前 24 小時致電辦事處，要求取消預約或重新預約。

問：我們如要外出，可否在地毯下留匙讓相關職員內進？

答：不可。CHATS 職員不得於您不在家時進入府上工作。

問：我將每次由同一名支援人員服務嗎？

答：服務協調員團隊會盡力保持您的服務持續一致。然而，基於人手安排之故，我們建議有多於一名職員受訓於您家工作。

問：如因緊急情況而需在少於 24 小時前取消，那麼還會向我收費嗎？

答：CHATS 會評估各個情況，惟我們一般要求提前 24 小時通知取消。即使取消服務，或仍需向客戶收費。

安康生活，安康養老，安康享福