

# 서울형 가사서비스 이용 약정서(이용자용)

이용자와 서비스 제공기관 **케이파출**(이하 “제공기관”이라 한다.)는 서울형 가사서비스(이하 “서비스”라 한다.)에 있어서의 이용에 관한 약정을 다음과 같이 체결하고자 한다.

## 제1조 [목적]

이용자는 ‘서울형 가사서비스’를 신청하여 서비스를 제공받고, 제공기관은 서비스를 제공한다.

## 제2조 [위임사항]

서울시는 신청접수 및 신청내용 등을 고지하고 제공기관에 서비스 지원에 관한 사항을 위임하며, 위임받은 제공기관은 소속된 가사관리사를 이용자의 가정에 파견하여 서비스 희망일에 이용자가 선택한 시간과 금액 내에서 서비스를 제공한다.

## 제3조 [협의사항]

이용자와 제공기관은 아래 각 호 이용사항에 대해 상호 협의한다.

1. 이용가능기간 : 2025년 1월 20일 ~ 2025년 11월 30일
2. 이용시간 및 이용 금액

유형	시간	구분	지원금액
정기 서비스	3시간	평일	70,000
	3시간	주말	75,000
	4시간(휴게시간 30분 포함)	평일	75,000
	4시간(휴게시간 30분 포함)	주말	80,000
1회 서비스	4시간(휴게시간 30분 포함)	평일	80,000
	4시간(휴게시간 30분 포함)	주말	85,000

## 제4조 [지원서비스]

제공기관의 가사관리사는 이용자에게 다음 각 호의 사항에 대해 가사서비스를 지원한다.

1. 이용자가 거주하는 장소(방, 거실), 주방, 화장실 청소, 설거지, 분리된 쓰레기 배출, 세탁 및 세탁물 수거 서비스 중 이용 시간 내에서 제공한다.
2. 사전 협의된 지원 내용을 지원하되, 협의되지 않은 추가 서비스는 제공하지 않는다.
3. 1회 서비스 내에 제공하지 못한 서비스는 다음 회차에 진행한다.

## 제5조 [제외서비스]

1. 손빨래, 손 걸레질, 빨래 삶기, 이불 털기, 냉장고 청소, 다림질, 운동화/가방 세탁, 침대 시트 세탁, 커튼 세탁(달기/떼기), 베란다(외부창틀 포함) 청소, 유리창(방충망 포함) 청소, 카펫, 소음방지용 매트, 유아 놀이매트, 장난감, 수족관, 실외계단, 에어컨, 손이 닿지 않는 곳 청소
2. 정리수납, 노인·영유아 돌봄, 반려동물 관련, 입주청소, 취사, 특수 전문자격 요하는 서비스 등

## 제6조 [이용자 준비사항]

1. 청소에 필요한 내부 청소도구 (고무장갑, 진공청소기, 수세미(솔), 세제, 밀대 걸레, 행주 등)
2. 청소도구 이외에 서비스 제공이 필요한 물품은 상호 협의하여 이용자가 준비한다.

## 제7조 [이용자 주의사항]

서비스 이용에 관한 협의는 제공기관과 이용자가 문자 또는 통화 등의 형식으로 서비스 이용에 관한 사항을 상호 협의할 수 있고, 다음 각 호의 사항에 대해 이용자는 주의를 기울여야 한다.

1. 세탁물은 미리 분리해 두고, 세탁소에 맡길 옷은 직접 맡겨야 하며, 세탁물을 분리해 두지 않아 훼손된 세탁물에 대해서는 제공기관과 가사관리사가 책임지지 않는다.
2. 한부모 가사서비스 또는 자치구 임산부 가사서비스를 지원받는 경우 중복지원이 불가하니 이용 서비스 중 택일 하여야 한다.
3. 취급 시 주의가 필요한 제품에 대해서는 이용자가 사전에 가사관리사에게 고지해 주어야 한다.
4. 귀중품은 이용자가 별도로 관리하여야 하며, 분실 시 제공기관과 가사관리사는 책임을 지지 않는다.
5. 이 서비스는 이용자가 비용을 지불하여 이용하는 유료 서비스이며, 향후 서비스 이용을 원치 않을시 제공 기관에 유선 연락하여 취소할 수 있다. 단, 이용자가 사전에 협의된 일정에 따라 서비스를 취소할 경우, 취소 및 환불 규정은 제공기관의 정책에 따른다.
6. 서비스 제공일에 사전 연락 없이 취소 또는 부재중으로 서비스 제공이 힘든 경우 일정 변경은 불가하다.

며 1회 서비스 사용으로 간주한다. 단, 부득이하게 일정 변경이 필요한 경우에는 서비스 제공일로 부터 3일 전(업무시간 기준)까지 배정 지점 또는 고객센터를 통하여 변경 요청한다.

**[취소 및 환불]**

- 이용일 3일 전 18시 이전 취소 : 100% 환불
- 이용일 2일 전 18시 이전 취소 : 이용금액의 80% 환불(카드 결제 부분 취소)
- 이용일 1일 전 18시 이전 취소 : 이용금액의 50% 환불(카드 결제 부분 취소)
- 이용일 1일 전 18시 이후 및 당일 취소 : 환불 불가

7. 이용자 또는 가구원이 전염성 질병으로 집에서 요양을 하는 경우, 즉시 제공기관에 사전 고지하고, 일정을 조정한다.

**제8조 [가사관리사 권익보호]**

이용자는 다음의 각 호와 같이 가사관리사의 권익을 보호해 주어야 한다.

1. “가사관리사님” 또는 “관리사님”이라는 호칭을 사용하여야 한다.
2. 가사관리사를 인격적으로 대하고, 수치심 또는 모욕적인 언행을 하여서는 안 된다.
3. 집안에 가족들이 있거나, CCTV 등의 녹화 기능 장비가 설치된 경우 반드시 가사관리사에게 고지하여야 한다.
4. 살균제 등의 인체에 해가 되는 물품의 사용은 가능한 자제하여야 한다.

**제9조 [가사관리사 의무]**

가사관리사는 다음의 각 호의 사항을 성실히 준수하여야 한다.

1. 1회당 정해진 시간에 대한 서비스를 책임감을 갖고 제공하여야 한다.
2. 설거지, 청소, 세탁, 쓰레기 배출 등 이용자와 협의된 사항을 성실히 수행하여야 한다.
3. 이용자의 재산을 고의적으로 손괴하여서는 안 된다.

**제10조 [가사관리사의 교체 요구]**

이용자는 가사관리사의 교체를 원하는 경우 사전에 제공기관과 상의하여 다음과 같은 사유가 있을 경우 교체할 수 있다.

1. 가사관리사가 협의한 일정과 서비스제공 시간을 지키지 않는 경우
2. 이용자의 재산상의 심각한 손해를 입힌 경우 등
3. 그 외에 윤리적, 상식적으로 타당한 사유가 있을 경우

**제11조 [서비스 중단 및 해지]**

제공기관은 다음과 같은 사항에 해당할 경우 이용자에게 서비스를 중단 또는 해지할 수 있다.

1. 신청한 주소지가 아닌 다른 주소지에 서비스를 요구하는 경우
2. 서울시 관내가 아닌 타 지자체에 서비스를 요구하는 경우
3. 이용자의 신청 정보가 허위 또는 거짓으로 판명난 경우
4. 가사관리사에게 무리한 요구를 하거나 부당한 대우를 하는 경우
5. 가사관리사에게 인격적 모독이나 성적수치심, 성희롱 등 신변의 위협을 하는 경우
6. 가사지원 활동 중 가사관리사에게 폭행 또는 상해를 입힌 경우
7. 정당한 사유 없이 지속적인 가사관리사 교체를 요청하는 경우
8. 이용자의 요청에 의한 경우
9. 이용자 또는 가구원이 전염성 질병으로 집에서 요양을 하는 경우

**제12조 [배상책임]**

상호주의를 기울였음에도 불구하고 재산상의 손해가 발생하였을 경우 배상책임보험을 적용하여 조정한다. 그러나 이에 대해 불복하거나 이의를 제기하고자 하는 자는 주소지 관할법원에 소송을 제기할 수 있다.

**제13조 [비밀유지]**

제공기관 및 가사관리사는 업무상 취득한 이용자의 모든 정보를 비밀로 유지하고, 업무 수행 상 필요하거나 법적으로 공개가 요구되는 경우 이외에는 이용자의 동의 없이 제3자에게 공개하지 아니한다.

**제14조 [민법과의 관계]**

이용자는 위 내용에 관하여 사전에 충분히 고지 받았음을 확인하고, 결제를 완료함으로써 이를 증빙한다.