



雅馨  
에 세우다 마음의 정취

## 服務須知事項

- 網路或手機估價 因未到現場，因此 費用以服務人員**現場作業**為主。
- 服務人員會針對當日的服務與您溝通，建議您針對較重視的部分，列為優先處理的重點。
- 當日清潔施作項目將以現場人員和服務委託人指示為主，服務時間結束前 30 分鐘請您自行檢查及確認。
- 基於工作效率及安全性考量，作業原則上**不搬重物、不拆窗、外牆玻璃、不登高**超過 1 米以上高度，不負賠償責任。工作前、後 均要拍照或攝影 (不計工時)。
- 服務人員僅負責居家清潔工作，對於您家中物品保管，不負任何責任。
- 請妥善收好您的貴重財務，如服務進行當中，您發現有物品或金錢遺失。請您立即報警，並請勿讓服務人員離開您的視線，以保護您和服務人員的權利。
- 為保障 貴客戶權益及居家個人隱私，櫥櫃及抽屜內部不主動擦拭；請將貴重物品、易碎物品，請妥善置放保管。
- 基於工作效率，服務人員工作 2 小時休息 10 分鐘，不計工時。
- 服務時間結束人員即行離去，如有局部性的交辦事項可能因時間因素來不及完成，建議可於清潔服務結束後來電洽詢本公司客服人員預約安排再次服務。





## 不受理服務項目

|               |  |
|---------------|--|
| 『特殊現場』 無法受理清潔 | 嘔吐物、排泄物、火災現場、破壞後現場、化工汙染、傳染病消毒、蟲害空間（跳蚤、寄生蟲 等等）、車庫油汙清理   |
| 陳年汙垢          | 陳年汙垢和發霉問題，服務人員會盡力幫忙清潔，但不保證完全清除   |
| 不爬高／不搬重／不跪擦地面 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 具危險性（如高樓）的窗戶外側、外牆，高處吊燈清洗，戶外採光罩清洗。</li> <li>◇ 景觀窗（無法爬出外牆清窗，僅內部清潔為主）</li> <li>◇ 不搬抬超過 十公斤重物。</li> </ul> |
| 無法協助拆洗的物品     | 半身大小或超過半身大小的窗戶玻璃、抽油煙機整台拆卸、瓦斯爐芯細部拆洗。冷氣機零件拆洗、洗衣機拆洗   |
| 不清潔處理的物品      | 地毯、地板打蠟。鍋具類、窗簾、鞋子、手洗衣物、乾洗衣物、字畫、古董、陳年物品保養、信仰相關物品  |
| 封閉型櫃內不清潔      | 維護客戶的隱私或由客戶一同協助  |
| 垃圾清運          | 客戶如準備垃圾袋，服務人員可協助打包但不丟棄   |
| 基於專業及您財產安全為考量 | 服務人員不做古董、水晶、瓷器字畫或有紀念價值…等貴重或易碎物品之清潔保養，同時以不碰觸此類物品為原則。  |

## 物品損壞與遺失賠償約定

1. 物品有特殊施作或保養限制應預先告知本公司，在未預告之下，服務人員若作一般基本清潔操作而導致損壞不在理賠範圍，倘若發生物品損壞…等事宜，由雙方共同認定責任歸屬，如雙方無法認定則交由公正第三人判定。
2. 如清潔服務人員於服務過程中不慎造成物品損壞或遺失，須與當次服務時間結束前知會，逾期恕不負責理賠責任，惟若在一般正常的清潔操作狀況下，因物品自然老舊而導致得毀損故障恕不在理賠範圍。
3. 提供經國家檢驗合格之清潔用品用具，若服務人員依您的指示，使用您自行提供之清潔用品用具和操作工法而造成物品損壞恕不負責賠償責任。
4. 如有服務人員不慎造成的損壞，雅馨 會為您做賠償。賠償上限為 當次清潔訂單金額的 50%