# 家务服务预约系统用户协议

## 一、协议主体

1. **甲方**：家务服务预约系统运营方（以下简称 “平台”）
2. **乙方**：注册并使用平台服务的用户（以下简称 “用户”）

## 二、服务内容

1. **平台服务**：
   * 提供家政服务人员（以下简称 “服务人员”）与用户的匹配对接；
   * 支持在线预约、服务进度跟踪、费用结算等功能。
2. **服务类型**：日常保洁、深度清洁、家电清洗等（具体以平台展示为准）。

## 三、用户权利与义务

1. **权利**：
   * 要求服务人员具备合法资质及健康证明；
   * 对服务质量进行评价并反馈意见。
2. **义务**：
   * 提供真实有效的个人信息及服务需求；
   * 确保服务现场无安全隐患（如提前告知宠物、危险品等）；
   * 按照约定支付服务费用。

## 四、费用与支付

1. **费用构成**：
   * 基础服务费：根据服务类型、时长、面积等计算；
   * 附加费用：如特殊清洁剂、高空作业等额外服务费用（需提前确认）。
2. **支付方式**：
   * 支持微信、支付宝等第三方支付渠道；
   * 用户需在服务完成后 48 小时内确认支付，逾期视为无异议。

## 五、服务人员管理

1. **平台责任**：
   * 对服务人员进行背景调查、技能培训及健康体检；
   * 为服务人员购买人身意外保险。
2. **服务规范**：
   * 服务人员需佩戴工牌、统一着装；
   * 禁止收取用户现金或私下交易。

## 六、退款政策

1. **用户取消预约**：
   * 提前 24 小时取消：全额退款；
   * 提前 12-24 小时取消：扣除 20% 服务费；
   * 不足 12 小时取消：扣除 50% 服务费。
2. **服务质量争议**：
   * 用户可在服务完成后 72 小时内申请免费返工；
   * 平台核实后，根据责任划分协商退款或补偿。

## 七、知识产权

1. 平台所有内容（包括但不限于文字、图片、软件）均受著作权法保护；
2. 用户不得复制、传播或用于商业用途。

## 八、免责声明

1. 因不可抗力（如自然灾害、政策调整）导致服务中断，双方互不承担责任；
2. 用户未按约定履行义务（如未提供安全环境）造成的损失，平台不承担赔偿责任。

## 九、协议修改

1. 平台有权根据法律法规调整协议内容，重大变更将通过弹窗或短信通知用户；
2. 用户继续使用服务即视为接受修改后的协议。

## 十、争议解决

因本协议产生的争议，双方应友好协商；协商不成，提交平台所在地人民法院诉讼解决。

**特别提示**：以上内容为虚构示例，实际协议需根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《民法典》等法规制定，并由专业律师审核。建议在使用前咨询法律顾问。