

表一：部分家務助理服務的收費及服務資料^[1]

編號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
商號名稱 [2]	Cleaning Buddies	力奇服務有限公司 Click Services Limited	僱員再培訓局 - 「樂活一站」 Employees Retraining Board - "Smart Living" Scheme	卓越家居清潔公司 Excellent Service Company	盛世家居服務有限公司 Golden Age Home Service Ltd	吉祥清潔有限公司 Good Choice Cleaning Limited	家居易服務有限公司 Homeasy Services Ltd	心家居陪月服務中心有限公司 Ideal Home Care Co Limited	家務皇 Kingdom Home	Lazy (Hong Kong) Technology Limited	長者安居協會 - 一線通管家易 Senior Citizen Home Safety Association	智舒適家居服務有限公司 Smart Home	
客廳/飯廳	梳化；大門、門框和鐵閘；電視及其他影音器材表面	梳化；大門、門框和鐵閘；電視及其他影音器材表面	梳化；大門、門框和鐵閘；水晶吊燈；電視及其他影音器材表面	梳化；大門、門框和鐵閘	大門和鐵閘	梳化；大門、門框和鐵閘；水晶吊燈；電視及其他影音器材表面	梳化；大門、門框和鐵閘；電視及其他影音器材表面	梳化；大門、門框和鐵閘；水晶吊燈（提供輔助工具）；電視及其他影音器材表面	—	梳化；大門、門框和鐵閘；水晶吊燈；電視及其他影音器材表面	—	—	
廚房	鉗盤；抽油煙機；水龍頭；牆磚（連去毒）；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；雪櫃內外；廚櫃內外；抽氣扇；洗碗碟及煮食用具	鉗盤；抽油煙機（連內部清潔）；水龍頭；牆磚（連去毒）；煮食爐；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；雪櫃內外；廚櫃內外；抽氣扇；洗碗碟及煮食用具	鉗盤；抽油煙機（連內部清潔）；水龍頭；牆磚（連去毒）；煮食爐；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；雪櫃內外；廚櫃內外；抽氣扇；洗碗碟及煮食用具	鉗盤；水龍頭；煮食爐；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；抽氣扇	雪櫃內外；抽油煙機；抽氣扇；煮食爐；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；洗衣機	鉗盤；水龍頭；煮食爐；雪櫃內外；抽氣扇；抽油煙機（連內部清潔）；牆磚（連去毒）；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；廚櫃內外；洗碗碟及煮食用具	鉗盤；水龍頭；煮食爐；雪櫃內外；抽氣扇；抽油煙機（連內部清潔）；牆磚（連去毒）；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；廚櫃內外；洗碗碟及煮食用具	鉗盤；水龍頭；煮食爐；雪櫃內外；抽氣扇；抽油煙機（連內部清潔）；牆磚（連去毒）；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；廚櫃內外；洗碗碟及煮食用具	鉗盤；水龍頭；煮食爐；雪櫃內外；抽氣扇；抽油煙機（連內部清潔）；牆磚（連去毒）；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；廚櫃內外；洗碗碟及煮食用具	煮食爐、雪櫃；廚櫃；抽氣扇；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；抽油煙機	鉗盤；水龍頭；煮食爐；雪櫃內外；抽氣扇；抽油煙機（連內部清潔）；牆磚（連去毒）；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；廚櫃內外；洗碗碟及煮食用具	清潔廚房	廚具；洗碗碟
浴室	浴缸/企缸；洗手盤（連去毒）；坐廁；浴屏；鏡子；牆磚（連去毒）；抽氣扇；水龍頭/花灑頭	浴缸/企缸；坐廁；浴屏；鏡子；抽氣扇；水龍頭/花灑頭	浴缸/企缸；洗手盤（連去毒）；坐廁；浴屏；鏡子；牆磚（連去毒）；抽氣扇；水龍頭/花灑頭	浴缸/企缸；坐廁；鏡子；抽氣扇	浴缸；坐廁；鏡櫃；抽氣扇；洗手盤；浴屏；浴室櫃	浴缸/企缸；坐廁；鏡子；抽氣扇；洗手盤（連去毒）；浴屏；牆磚（連去毒）；水龍頭/花灑頭	浴缸/企缸；坐廁；鏡子；抽氣扇；洗手盤；鏡子；抽氣扇；洗手盤；浴屏；牆磚（連去毒）；水龍頭/花灑頭	浴缸/企缸；坐廁；鏡子；抽氣扇；洗手盤（連去毒）；浴屏；牆磚（連去毒）；水龍頭/花灑頭	浴缸；坐廁；洗手盤（連去毒）；抽氣扇；鏡子；抽氣扇；洗手盤（連去毒）；水龍頭/花灑頭	浴缸；坐廁；洗手盤	浴缸/企缸；坐廁；鏡子；抽氣扇；洗手盤（連去毒）；浴屏；牆磚（連去毒）；水龍頭/花灑頭	清潔浴室	浴缸/企缸；坐廁
提供的服務及清潔項目 [3]	衣櫃表面；床單被鋪吸塵蟻；更換床單被鋪	衣櫃表面；更換床單被鋪	衣櫃表面；床單被鋪吸塵蟻；更換床單被鋪	衣櫃表面；更換床單被鋪	衣櫃；書櫃；書枱；更換床單被鋪	衣櫃表面；更換床單被鋪	衣櫃表面；更換床單被鋪	衣櫃表面；床單被鋪吸塵蟻（由消費者提供器具）；更換床單被鋪	更換床單被鋪	衣櫃表面；床單被鋪吸塵蟻；更換床單被鋪	更換床單被鋪	更換床單被鋪；整理及收納	
其他 [4]	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網；提供輔助工具（例如：梯）清潔較高位置	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；天花（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網；提供輔助工具（例如：梯）清潔較高位置；接送兒童	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；a、天花（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網；洗手；提供輔助工具（例如：梯）清潔較高位置；接送兒童	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；熨衫；抹擺設；內窗；櫃面及枱面；冷氣機隔塵網	吸塵；牆身掃塵；抹塵；傢俬；煮食；用地拖拖地；洗衫；熨衫；冷氣機隔塵網；接送兒童；執拾物品；代繳帳項；代購家庭用品；照顧長者及兒童（需於落單時說明情況）	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網；提供輔助工具（例如：梯）清潔較高位置；接送兒童；照顧長者及兒童	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網	吸塵；抹塵；熨衫；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；抹塵；抹地；冷氣機隔塵網	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網（如有特別需要可在備註填寫，以便系統配對合適家務助理）	吸塵；抹塵；洗衫（機洗）；晾衫；熨衫；摺衫；質藍；煮食；用地拖拖地；抹擺設；風扇；內窗；外窗（提供輔助工具）；櫃面及枱面；露台/窗台；冷氣機隔塵網	窗框內外；全屋傢俬；拖地；質藍；煮食；洗衫；熨衫

不提供的服務及不作清潔的項目 [3]	水晶吊燈；煮食爐；地板打蠟；天花；洗車；照顧寵物；手洗衣服；蹲低身用手抹地；接送兒童；照顧長者及兒童	水晶吊燈；浴室洗手盤；浴室牆磚；床單被鋪吸塵蟻；地板打蠟；外窗；露台/窗台；照顧寵物；手洗衣服；蹲低身用手抹地；照顧長者及兒童	—	水晶吊燈；電視及其他影音器材表面；雪櫃內外；抽油煙機；廚房牆磚；廚櫃內外；洗碗碟及煮食用具；浴室洗手盤；浴屏；浴室牆磚；水龍頭/花灑頭；床單被鋪吸塵蟻；晾衫；質藍；煮食；用地拖拖地；地板打蠟；風扇；外窗；天花；露台/窗台；冷氣機隔塵網；手洗衣服；蹲低身用手抹地；清潔較高位置；接送兒童；照顧長者及兒童	外窗；有危險性的家務	床單被鋪吸塵蟻；地板打蠟；外窗；天花；洗車	水晶吊燈；其他爐具（例如微波爐、焗爐等）；床單被鋪吸塵蟻；質藍；煮食；抹擺設；地板打蠟；天花；洗車；照顧寵物；手洗衣服；蹲低身用手抹地；清潔較高位置；接送兒童；照顧長者及兒童	地板打蠟；洗車；手洗衣服；蹲低身用手抹地	手洗衣服；寵物清潔	外窗；照顧寵物；手洗衣服；蹲低身用手抹地；接送兒童；照顧長者及兒童	蹲低身用手抹地；手洗衣服；拆鞋家庭電器（家務助理有權拒絕執行複雜及有危險性的家務）	窗框工作；窗外側；照顧寵物；手洗衣服；蹲低身用手抹地；照顧長者及兒童
--------------------	--	---	---	--	------------	-----------------------	---	----------------------	-----------	-----------------------------------	---	------------------------------------

收費形式	逐次	逐次	逐次（消費者及家務助理可協議以其他方式支付服務費）	逐次、套餐	套餐	逐次	逐次、套餐	逐次	逐次、套餐	逐次、套餐	逐次	逐次、套餐
------	----	----	---------------------------	-------	----	----	-------	----	-------	-------	----	-------

收費詳情	單次服務	每小時(約數)	\$80起	\$130	建議時薪參考：港島及離島：\$95-\$105(長期服務)；\$115-\$125(單次服務) 九龍、新界東、葵青、荃灣、深井、東涌：\$90-\$100(長期服務)；\$110-\$120(單次服務) 新界西(屯門、元朗、天水圍、錦田)：\$85-\$95(長期服務)；\$100-\$110(單次服務)	\$100起	港島區：\$410起/3小時（平均每小時\$137）；\$520起/4小時（平均每小時\$130） 九龍及新界區：\$360起/3小時（平均每小時\$120）；\$450起/4小時（平均每小時\$113）	\$105起	\$335/3小時（平均每小時\$112）	\$100-\$150	\$420/3小時（平均每小時\$140）；\$510/4小時（平均每小時\$128）；其後每小時\$140	\$125起	恒常清潔：九龍及新界：首3小時 \$130/小時，其後 \$120/小時 星級清潔（5年年資以上）：九龍及新界：首3小時\$160/小時，其後\$150/小時	\$500/4小時（平均每小時\$125）				
		每次最少時間(小時)	4	3	建議3小時或以上	4	3	3	3	4	3	3	4					
		每次家務助理人數(以實用面積400平方尺單位為例)	1	1	沒有規限，由消費者決定(收費按時薪 x 助理人數)	1	1	1-2 (收費按時薪 x 助理人數)	1	1	1	1	1	1				
		套餐種類				最少2次服務，每次3小時起	每星期1-3次	每星期4-7次	套票 12或24小時	每星期1次，每次3小時		18小時 24小時	2星期 1次	每星期 1次	每星期 多次	4次	8次	12次
		收費(約數)	—	—	—	\$640起（平均每小時\$107）	3-4小時：\$98起/小時（九龍及新界） \$108起/小時（港島區） 5-6小時：\$94起/小時（九龍及新界） \$104起/小時（港島區）	3-4小時：\$95起/小時（九龍及新界） \$105起/小時（港島區） 5-6小時：\$91起/小時（九龍及新界） \$101起/小時（港島區）	12小時：\$105起/小時（九龍及新界） \$120起/小時（港島區） 24小時：\$100起/小時（九龍及新界） \$115起/小時（港島區）	\$1,290（平均每小時\$108）	—	\$2,520（3小時 x 6次）（平均 每小時 \$140）	\$3,000（4小時 x 6次）（平均 每小時 \$125）	\$110/小時起	\$105/小時起	—	\$1,180起/3小時（平均每小時\$98）	\$2,300起/3小時（平均每小時\$96）
家務助理人數				1	視乎消費者需要而調配		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
有效期				60天	180天		1個月			3個月	6次：3個月 12次：6個月	12次：3個月 6個月	6個月				50日	

表一：部分家務助理服務的收費及服務資料（續）^[1]

編號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
商號名稱 [2]	Cleaning Buddies	力奇服務有限公司 Click Services Limited	僱員再培訓局 - 「樂活一站」 Employees Retraining Board - "Smart Living" Scheme	卓越家居清潔公司 Excellent Service Company	盛世家居服務有限公司 Golden Age Home Service Ltd	吉祥清潔有限公司 Good Choice Cleaning Limited	家居易服務有限公司 Homeasy Services Ltd	心家居陪月服務中心有限公司 Ideal Home Care Co Limited	家務皇 Kingdom Home	Lazy (Hong Kong) Technology Limited	長者安居協會 - 一線通管家易 Senior Citizen Home Safety Association	智舒適家居服務有限公司 Smart Home
額外收費	農曆年初一至三每小時加\$20	非港鐵沿線（超過15分鐘oocle map步行時間）每次加\$20；香港仔、雞石、半山、西貢、馬灣每小時加\$15；09:00前或17:00後每小時加\$15；06:30前開始或24:00後結束服務加\$100；中秋節、冬至、農曆年三十、年初一至三雙倍收費；代購清潔劑實報實銷	建議消費者提供偏遠地區交通津貼；星期六、日及公眾假期時薪較高	農曆新年前(約24天)：每3小時加\$105，每4小時加\$140	星期六、日及公眾假期服務時薪較高；非鐵路沿線或距離車站步行超過分鐘時薪較高；18:00後另計；煮食、照顧寵物、清潔戶外範圍、手洗衣服及地氈、用布抹地、抹蠟及天花、抹車等需額外收費，需於落單時說明	偏遠地區時薪較高；代購清潔劑實報實銷	非鐵路沿線加收交通費；農曆新年前約半個月開始	偏遠地區每次加\$20-\$40；09:00前或18:00後每小時加\$25	單次服務加\$30交通費；偏遠地區(例如東涌或離島)或沒有公共交通工具直達，或會收取額外交通費；如需預約晚間服務，服務時間以19:00前完成為限	偏遠地區時薪較高；服務地點距離港鐵站超過15分鐘路程，建議加\$25，以Google map顯示為準；掃把、地氈及桶\$135；基本清潔用品\$110；09:00前或18:00後每小時加\$20	偏遠村屋每次加\$30；09:00前或18:00後每小時加\$25，不足半小時亦作半小時計算；即日或翌日特快預約服務，每小時加\$25；代購家居用品，時間會在工時內扣除	單次服務：\$660/4小時（包煮食）（平均每小時\$165）；星期六、日及公眾假期，每次加\$20
收費與去年比較	不變	不變	不變	增加少於5%	增加5%	不變	不變	增加約5-10%	—	增加約5-10%	增加8%	增加5-12%
輪候/預約時間 [5]	1星期	1星期	不變	1星期	一般3天，最快當天提供服務	毋需輪候/預約	視乎地區而定	3天	不定	數分鐘內至最遲服務時間前1天 ^b	1星期	2-3天
提供合約/發票/收據列明服務細節詳情 [6]	沒有	有	提供履約合約樣本供消費者參考，由消費者及家務助理雙方自行閱讀決定細則詳情	沒有，除非消費者要求	提供服務條款	有列明收費等資料	有	有	沒有	c	沒有	有
何時付費 [7]	先付	後付	後付（消費者及家務助理可協議以其他方式支付服務費）	單次服務；後付套餐；先付	套票（12或24小時）先付；定期服務則按月收費	後付	單次服務：服務前先行訂金\$200或50%，服務後繳付餘下尾數；套餐、服務前先行50%，服務後繳付餘下尾數	先付	先付	先付 ^d	先付	先付
合約期內消費者認為清潔服務水平不理想的處理方法 [8]	更換家務助理，或提早終止服務，並退回已收取但未使用之費用	更換家務助理	建議消費者盡早與家務助理溝通，「樂活中心」亦會在家務助理上工後聯絡消費者，並跟進消費者的意見	更換家務助理	更換家務助理	逐次收費	更換家務助理，或提早終止服務，並退回已收取但未使用之費用	更換家務助理員	更換家務助理	e	WhatsApp或致電協會表達意見	更換家務助理
套餐由相同家務助理到同一地址提供服務 [9]	不設套餐	不設套餐	不設套餐	是	是	不設套餐	是	不設套餐	是	f	不設套餐	一般會，但不保證
合約期內如消費者因個人理由中途取消使用服務，按比例退回餘下的費用？	會	逐次收費	由消費者與家務助理雙方議定	不會	套餐服務不會退款；定期服務完成第一期後可退回餘下的費用	逐次收費	會	逐次收費	會，但如不足2個工作天需收取行政費\$250	支付\$350行政費用後，可以提前取消並退回已繳付的服務費用	—	會
消費者因個人理由需要更改已預約服務日子的最遲通知時間 [10]	1天前	1天前	沒有規限，但建議消費者盡早聯絡「樂活中心」，或家務助理更改日期或時間	3-4天前	1個工作天前，如更改服務日期或時間未能配合消費者要求，消費者需支付\$200行政費	1天前	1個工作天前	2天前	2個工作天前，否則收取\$250行政費	g	1個工作天前，否則當天工資全數照付	1個工作天前，否則需支付\$150行政費；如服務當日臨時取消服務，會扣取當日的服務次數
家務助理缺席（例如：生病）的處理方法 [11]	改期或退款	盡量安排其他家務助理，否則會提前通知消費者改期	h	視乎消費者是否接受其他家務助理清潔，否則改期	改期	改期或安排其他家務助理	改期	改期或退款	改期	安排其他家務助理、改期或退款	改期或安排其他家務助理	改期或安排其他家務助理
服務當日遇上恶劣天氣（例如八號風球、黑色暴雨警告等）的處理方法 [1]	取消當日服務並免費改期	視乎家務助理是否願意提供服務，如是最高收取雙倍費用	建議家務助理主動與消費者聯絡改期	取消當日服務並免費改期	取消當日服務並免費改期	取消當日服務並免費改期	取消當日服務並免費改期	取消當日服務並免費改期	取消當日服務，若該等警告於當日13:00前降下，下午已預約之服務將會維持正常	可以改期或免費取消	取消當日服務並免費改期	取消當日服務並免費改期
公司提供清潔用品及工具 [12]	不會 i	不會 i	不會 i ；如需代購，需提供用品的價錢及品牌，實報實銷向家務助理支付費用。如消費者在代購用品後取消聘用，仍需向家務助理支付有關費用	不會 i	不會 i	不會 i	不會 i	不會 i	一般情況下不會，消費者如有特別要求，家務助理會自備清潔用品 i	不會 i	不會 i	不會 i
家務助理年資	5至10年	11至15年	5年以下至15年以上	5至10年	—	5至10年	5年以下至15年以上	5年以下至10年	2年或以上	1至20年	4年以上	大部分10年以上
家務助理已修讀僱員再培訓局的「家務助理基礎證書課程」	是	是	是	否	部分持有相關證書，其餘則具備豐富經驗	大部分家務助理已修讀課程，其餘則具備豐富經驗	是 或具備相關經驗	是	約8成家務助理已完成課程	部分是，其餘則具備豐富經驗或在酒店業有執枱經驗	是	是，公司還會定期為家務助理進行培訓
公司已為家務助理購買勞工保險 [13]	是	是	否，消費者可自行或透過「樂活中心」，為家務助理購買勞工保險，「樂活一站」要求消費者必須為家務助理購買勞工保險	是 [*]	是	否]	否]，亦可由公司代購，消費者自費	否]	是	否	是 [*]	是 [*]
公司已為家務助理購買第三者責任保險 [14]	否 k	否 k	否	是	否 k	否 k	否 k ，亦可由公司代購，消費者自費	否 k	否 k	是	是	否 k
家務助理不慎損壞屋內物件，公司的最高賠償額(每單計) [15]	\$200	了解受損壞物品的損毀性及其價值，並根據消費者的要求，公司作為中間人協商，賠償額由\$100-\$300	l	\$200	\$100	\$300	\$100	\$100	\$200	\$300 m	\$500	\$200
新冠病毒下家務助理的防疫措施	—	需接受聚合酶連鎖反應核酸檢測，或出示有效針卡並已完成2次疫苗接種證明，同時於工作期間佩戴口罩	1.每天工作前量度體溫；2.帶備足夠的個人保護裝備（例如口罩、潔手液、手套等）；3.入屋前徹底消毒雙手；4.入屋後換上乾淨工作衣服及鞋；5.全程佩戴口罩；6.離開前徹底消毒雙手及更換衣物	戴口罩及手套工作	家務助理進入服務單位前及離開時均會全身噴消毒藥水，服務過程中亦會全程佩戴口罩	戴口罩及定時量度體溫	戴口罩及消毒雙手	大部分家務助理已接種2針疫苗；工作前會消毒雙手，再換一套乾淨的工作服，服務時間內亦會戴口罩	已接種2針疫苗及戴口罩	戴口罩及保持個人衛生，消費者亦可於落單時列明需要已接種疫苗的家務助理	戴口罩，消費者可要求已接種疫苗的家務助理	戴口罩、面罩、隨身攜帶消毒噴霧及拖鞋
服務日期及時間	星期一至日 08:00-18:00	星期一至日 06:00-24:00	星期一至日；由消費者及家務助理協議工作日期及時間	星期一至日 09:00-18:00	星期一至日 08:30-18:00	星期一至日 07:00-21:00	星期一至日 09:00-17:00	星期一至日 09:00-21:00	星期一至日	星期一至日 09:00-18:00	星期一至日 09:00-18:00	星期一至日 09:00-13:00及14:00-18:00

^[註 1] — 表示不適用、沒有相關服務或未有相關資料。表內所列的價錢為港幣。

表內11間公司均表示收費不會根據家務助理的年資而定，只有(#11)「長者安居協會 - 一線通管家易」稱如選擇5年年資以上的家務助理收費會較高。

[1] 本會在2021年11月至12月向23間提供家務助理服務的公司發出問卷，共收到11間公司回覆相關資料。本會亦隨機抽樣1間沒有回覆的公司，的網站以及消費者身分搜集了該公司的相關資料。表列中大部分資料已於去年12月至今年1月由相關公司確認及/或更新，惟「Cleaning Buddies」(#1)及「家務皇」(#9)未有確認資料，最新詳情以有關公司的公布為準。

[2] 按公司名稱的英文字母排序。

[3] 提供及不提供的服務項目未必全數列出；消費者宜向有關公司查詢。

[4] a 「樂活中心」會提示消費者及家務助理在進行服務時注意安全。

[5] b 在消費者付款後，會經電郵收到付款及預約成功的確認通知及收據，而系統便會開始為消費者配對家務助理。配對成功後，消費者會在手機程式收到通知及可查詢配對情況。

[6] c 消費者可以在手機應用程式內「我的訂單」查看訂單資料及家務助理資料，亦可以在「To-do list」功能內自行更改每次服務的工作內容。家務助理會即時在手機程式收到通知；另外，消費者亦可在「我的帳戶」查看套票詳情資料，使用「管理套票、功能及」過去紀錄」查看所有完結的服務資料；而每次服務也會收到電郵通知。

[7] 先付：使用服務前全數付款；後付：完成服務後全數付款

^d 該公司所有服務也是預繳形式及逐次付款收費。例如：消費者訂購6次的家務助理套餐服務，會先付第1次服務的費用，當家務助理在自己的手機程式點擊確認完成該次服務後，系統便會自動確認下次服務並收取下次服務費用。

[8] e 消費者可以在服務開始前透過手機應用程式「To-do list」功能輸入服務的工作內容，令家務助理預早了解消費者的要求。由於該公司不能保證家務助理能於指定時間內完成所有工作，消費者如對家務助理的工作表現不滿，可於下次服務前在手機程式上選擇「更換家務助理」，及給予該家務助理較低的評分，並把她列入黑名單，系統便不會再配對該位家務助理予該消費者。消費者亦可以手機程式上免費無限更換人選直至找到合適的家務助理。如果消費者仍感不滿，公司會安排退款或提早免費終止合約。

[9] f 如消費者滿意家務助理表現，而家務助理亦滿意消費者的工作內容及環境等，公司便會安排同一家務助理。但如果消費者不高滿意家務助理的表現，或經常臨時更改服務時間及工作內容或環境不適合而致家務助理投訴，家務助理亦有權選擇退出工作。

[10] g 消費者可以透過手機程式選擇「更改服務時間」，或「延後服務」，但作出動向需先透過手機程式聯絡家務助理並得到其同意，並於服務時間2天前在手機程式上作出更改。如雙方未能協調服務時間；消費者可以選擇「更換家務助理」，系統會立即配對新的家務助理。

[11] h 如尚未成功轉介家務助理，「樂活中心」會與消費者了解是否需要更改服務日期。如已成功轉介家務助理，消費者應盡早與家務助理協調更改服務日期，或與

「樂活中心」聯絡，「樂活中心」會按消費者需要作出協助。若個案涉及刑事罪行，則需報警處理。

[12] i 消費者需自行為家務助理提供所有清潔用品及工具（包括吸塵機等電器）。

[13] j 消費者需自行為家務助理購買勞工保險。* 家務助理屬該公司的僱員，當中「智舒適家居服務」(#12)則表示只有部分家務助理屬該公司的僱員。

[14] k 消費者需自行為家務助理購買第三者責任保險。

[15] l 建議家務助理盡早與消費者溝通，並按需要聯絡「樂活中心」及勞工處或相關部門尋求協助。另一方面，如消費者懷疑家務助理在提供服務期間，損壞或遺失消費者的財物，應先與家務助理了解有關情況，若有需要可向「樂活中心」尋求協助及進行投訴。

[16] m 若消費者發現任何物件因該公司所配對的家務助理工作時之疏忽而導致損壞，公司一般會先了解及調查損壞是否因家務助理而起，為了令消費者對公司服務重拾信心及滿意，公司會為消費者免費更換其他家務助理、退款、提供優惠、提供免費做服務或與消費者商討合理的賠償或免費提早終止服務，一般最高賠償\$300。