

家事管理服務 FAQ



Q1：HomeQ 的家事管理跟一般的清潔公司有什麼不同？

A1：清潔公司是仲介臨時人員到客戶家裡做家事清潔服務。

HomeQ 的家事清潔服務人員都是經過完整訓練且為公司簽約僱用的正式員工保障工作，公司並有保險（管家、客戶家的第三人責任險）及加保家事管理人員的團體保險，公司提供完整的福利，讓家事管理人員生活及安全無後顧之憂，提供客戶更優質的家事服務。HomeQ 派遣到客戶家裡的家事管理人員及督導皆為女性，在做親密接觸的家事服務時，不會造成客戶的困擾。

Q2：HomeQ 的家事管理跟一些基金會的家管服務有何區別？

A2：基金會的家管服務是仲介的家管人員的服務。HomeQ 的家事管理人員皆是正式的派遣員工，與客戶的服務皆簽訂工作合約。有任何問題一通電話即有公司的客服專員為您協調解答，不須與家管人員溝通。一般基金會機構的家事管理員因為是轉介的，所以凡事都需要客戶直接與家管員協商，造成諸多困擾與不便。

Q3：如果我不滿意家管人員，可以當面糾正她或換人嗎？

A3：請不要當面批判家事管理員。為了避免尷尬及不必要的紛爭，請將不滿意的情形告知家庭照顧客服中心，由督導依狀況做適度的處理，若仍無法解決您的問題，將為您做人員更換。

Q4：HomeQ 派遣的家事管理服務員是『傭人』嗎？

A4：不是『傭人』。家事管理服務員是幫助客戶處理工作合約服務項目的家事管理清潔、烹飪等方面的服務。所有的家事管人員都經過公司嚴格的挑選、培訓，每位家事管人員都有最專業的家事管理服務經驗。可以放心的由家事管理服務人員幫助客戶整理家事。

Q5：如果家事服務遇到颱風天怎麼辦？

A5：1. 依照人事行政局所公佈不上班區域，所有會員客戶的定期服務得延展 1 次。

Q6：家管服務人員到我家打掃時，我需要在家陪同嗎？

A6：不需要。除了第一次服務時，我們希望客戶在場告知我們個人的居家習慣外，第二次我們的家事管理員可以在客戶外出前到宅開始服務，此時客戶即可外出，家事管理員完成服務工作後會將大門關上離開。

Q7：需不需要給家管員小費？逢年過節需要給家管員獎金、禮物嗎？

A7：不需要的。如果您認為我們的家事管理員表現優異，請直接告訴我們，我們將依公司的獎勵制度給予嘉獎。

Q8：家管員在我家打破或損壞東西怎麼處理？

A8：請聯絡客服中心，我們將做最迅速的處理。

家事管理服務項目、時段

Q1：HomeQ 家事管理服務的項目？

A1：家事管理 服務的內容包括：家庭清潔整理、洗衣、烹飪、接送小孩、代客採購日用品。

Q2：HomeQ 服務區域範圍到哪裡？

A2：目前僅服務大台北市都會的捷運（接駁公車）到達之地區。如果捷運（接駁公車）無法到達之地區，則每次服務須視情況額外增加交通費。

Q3：HomeQ 家事管理服務時間有那些時段可供選擇？

A3：家事管理服務時間：

[a] AM 8:00 - PM12:00 [b] AM 9:00 - PM1:00

[c] PM 2:00 - PM 6:00 [d] PM 3:00 - PM 7:00

[e] PM 4:00 - PM 8:00（星期六除外）

註：每天服務時間 4 小時，每個小時 350 元，每月至少 4 天可任選服務時段，但星期日不安排工作

Q4：1 週只能使用 1 次家事管理服務嗎？

A4：不一定。基本上，家事管理服務採定期的服務，但是每週最少 1 次的服務，如果客戶有額外的需求，可以增加每週服務的次數。

Q5：1 週 2 次或 2 次以上家事管理服務的家事管理服務費用怎麼計算？

A5：請洽客服人員，客服人員將依您的次數需求做個案評估。

Q6：有 1 個月 1 次的家事管理服務嗎？

A6：目前無此項服務。若每個月僅做 1 次清潔整理，無法保持客戶家裡清潔的基本需求，因此建議客戶每週至少 1 次的清潔服務。

Q7：可以申請單次家事清潔服務嗎？

A7：可以，單次服務的體驗價格 4 小時是 1600 元。

Q8：HomeQ 家事管理服務每次以 4 小時為 1 單位，可否減少每次以 2 小時為 1 單位來計費嗎？

A8：可以，但是家管人員須增加交通往返的成本，因此收費上每小時須增加 50 元的交通費用。

加入會員的優惠及附加服務

Q1：為什麼要加入 HomeQ 的會員？

A1：為了提供每一位會員完整的家事管理服務，建立良好的雙向溝通管道，並且讓會員享有獨

有尊貴的優惠及附加服務。

Q2：HomeQ 的會員有那些的優惠及附加服務？

A2：HomeQ 是 1 個跨平台的居家服務網，目前網站除了「家事管理服務」外，另有「住宅健康檢查」、「住宅交屋保固」的檢查、修繕等服務，HomeQ 會員均可享有優惠折扣。例如：住宅「除蹣服務」僅提供給定期家事管理服務的 HomeQ 會員的增值附加服務；如一般會員則須購買住宅大掃除服務後，才可加購「除蹣服務」。

家事管理服務基本收費

次數	會員 A (每次 4 小時 1 單位)	會員 B (每次 2 小時 1 單位)	附註
4 次	5,600 元 / 單月	--	
8 次	10,000 元 / 雙月	3,200 元 / 單月	
12 次	14,500 元 / 單季	--	
24 次	28,000 元 / 半年	9,000 元 / 單季	

※ 家事管理服務基本收費以 30 坪以內的住宅為基準，如服務坪數超過 30 坪，則按坪數比例增加收費

會員專屬增值服務收費

增值服務項目	會員 A	會員 B	備註
除蹣服務 (2 人 / 4 小時)	3,600 元	4,000 元	會員 B 須購買單季以上服務，才可選購增值服務
冰箱清潔服務 (1 人 / 4 小時)	1,400 元	1,600 元	
浴廁除黴服務 (1 人 / 4 小時)	2,500 元	2,800 元	
衣櫥收納服務 (1 人 / 4 小時)	2,000 元	2,200 元	
全套增值服務	8,600 元	9,600 元	

※除蹣服務收費以 30 坪以內的住宅為基準，如服務坪數超過 30 坪，則按坪數比例增加收費
會員 A 購買單月家事管理服務，即可加購除蹣、冰箱清潔、浴廁除黴、衣櫥收納等增值服務
會員 B 購買 24 次 / 單季家事管理服務，即可加購除蹣、冰箱清潔、浴廁除黴、衣櫥收納等增值服務。