

# 2026년 서울형 가사서비스 이용 약정서 (이용자용)

서울형 가사서비스는 임산부·맞벌이·다자녀 가정 대상으로 가사서비스를 지원함으로써 가사노동 부담을 경감시켜 일·생활의 균형을 지원하고, 안심하고 아이를 낳을 수 있는 사회 분위기를 조성하고자 하는 사업으로, 이용자와 서비스 제공기관(이하 “제공기관”이라 한다)은 서울형 가사서비스(이하 “서비스”라 한다) 이용에 관한 약정을 다음과 같이 체결하고자 한다.

(2026 서울형 가사서비스 제공 기간: 2026년 12월 31일까지)

## 제1조 [목적]

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

## 제2조 [위임사항]

본 기관은 신청접수 및 신청내용 등을 고지하고 가사관리사를 이용자의 가정에 파견하여 서비스 희망일에 요청한 시간의 서비스 (추가요청 시 협의 가능)를 제공한다.

## 제3조 [협의사항]

이용자와 제공기관은 아래 각 호 이용사항에 대해 상호 협의한다.

1. 서비스 개시일 : 2026년    월    일  
※ 서비스 이용 기간은 개시일로부터 최대 5개월 내
2. 이용시간 :        :        ~        :        (추가요청 시 협의 가능)

## 제4조 [제공서비스]

제공기관의 가사관리사는 고객에게 각 호의 사항에 대해 요청한 시간의 가사서비스를(추가요청 시 협의 가능) 제공한다.

1. (기본서비스) 방·거실·주방·화장실 청소, 설거지, 쓰레기 배출, 세탁 및 세탁물 정리 서비스를 제공한다.
2. (협의서비스) 젖병 소독(소독기 있을시), 가벼운 이불·카펫 털기, 후드 기본청소, 냉장고 기본청소(냉동실 제외, 행주 청소), 베란다 바닥 기본청소(짐 옮기기, 샷시창틀 등 제외)에 대해서는 이용자와 가사

관리사 간에 사전 협의된 경우 제공 가능하다며(당일 요청 불가), 이용 시 기본서비스 업무 범위가 축소될 수 있다.

3. 1회 서비스(요청한 시간) 내에 제공하지 못한 서비스는 다음 회차에 진행한다.
4. 음식 서비스의 경우 기본시간은 4시간을 기준으로 하며 업무 범위는 음식(국1가지, 반찬 2가지) 및 주방 정리 및 화장실 청소 서비스를 기준한다.

### 제5조 [제외서비스]

1. 손빨래, 손걸레질, 빨래 삶기, 다림질, 운동화·가방·침대 시트·커튼 세탁·달기·떼기, 베란다(외부 창틀 포함), 유리창(방충망 포함), 소음 방지용 매트리스, 유아놀이매트, 장난감, 수족관, 실외계단, 에어컨, 오염이 심한 후드, 화장실 곰팡이 제거, 손이 닿지 않는 곳, 특정 영역에 대한 집중 청소
2. 정리수납, 노인·영유아 돌봄, 반려동물 관련, 입주 청소, 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 준비하거나, 관리사가 준비하는 경우 이용자가 관리사에게 해당 경비를 지급한다.

### 제7조 [이용자 주의사항]

서비스이용에 관한 협의는 제공기관과 이용자가 문자 또는 통화 등의 형식으로 서비스이용에 관한 사항을 상호 협의할 수 있고, 다음 각호의 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. 취급 시 주의가 필요한 제품에 대해서는 이용자가 사전에 가사관리사에게 고지해 주어야 한다.

3. 귀중품은 이용자가 별도로 관리하여야 하며, 분실 시 제공기관과 가사관리사는 책임을 지지 않는다.
4. 이 서비스는 무료 서비스로 환불이 불가하며, 향후 서비스이용을 원치 않을 시 제공기관에 유선 연락하여 취소한다.
5. 서비스 제공일에 사전 연락(서비스 제공 하루 전) 없이 취소 또는 부재중으로 서비스 제공이 힘든 경우 일정 변경은 불가하며 1회 서비스 이용으로 서비스 요금을 청구한다. 단, 부득이하게 일정 변경이 필요한 경우에는 서비스 제공일로부터 3일 전(업무시간 기준)까지 가능하며(일정 변경은 가사관리사와 협의 가능), 변경된 일정은 가사관리사가 제공기관과 공유한다.
6. 일정 변경은 3회까지 가능하며 4회부터는 1회 서비스 요금을 청구한다.
7. 이용자 또는 가구원이 전염성 질병으로 집에서 요양하는 경우 제공기관에 사전 고지하고, 일정을 조정한다.

#### **제8조 [가사관리사 권익보호]**

이용자는 다음의 각호와 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 등 인체에 해가 되는 물품의 사용은 가능한 자제하여야 한다.

#### **제9조 [가사관리사 의무]**

가사관리사는 다음의 각호의 사항을 성실히 준수하여야 한다.

1. 계약 기간 1회당 이용자가 요청한 시간의 서비스에 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 다

음과 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 판명 난 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 요양하는 경우

#### **제12조 [환불규정]**

1. 서비스 진행 여부에 따른 환불
  - 서비스가 이미 진행된 부분에 대해서는 환불 불가
  - 서비스가 아직 진행되지 않은 부분에 한해 환불 가능
2. 이용자 요청에 따른 환불
  - 고객이 환불을 요청할 경우, 서비스 진행 상황과 관련하여 상호 협의 후 처리
3. 환불 요청 및 처리 절차
  - 환불 요청은 유선/카카오톡채널을 통해 접수
  - 환불 요청 접수 후 즉시 검토 및 처리
  - 환불 금액은 고객이 결제한 수단으로 반환
4. 기타 유의사항
  - 본 환불 규정은 법률 및 약관에 따라 적용되며, 고객의 권리가 보

호될 수 있도록 최선을 다한다.

5. 환불 영수증 발송

- 문자로 환불 영수증과 환불 기간 안내

**제13조 [배상책임]**

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

1. 배상책임은 해당 사유가 발생한 날로부터 1주일 이내에 요청된 경우에만 인정되며, 1주일이 경과한 이후에는 배상 책임이 제한될 수 있다.

**제14조 [비밀유지]**

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

**제15조 [민법과의 관계]**

이용자는 위 내용에 관하여 사전에 충분히 고지 받았음을 확인하고, 아래 사항들에 대하여 자필 수기함으로써 이를 증빙한다.

1. 이용안내 : 확인함
2. 주요 서비스 사항 : 확인함
3. 유의사항 및 주의사항 : 확인함
4. 중단 및 해지사항 : 확인함

2026. . .

이용자 (인)

서비스 제공기관 : (사)한국가사노동자협회

