取消规则（统一版）

适用平台：赋界到家（海南赋界到家科技有限公司运营）
版本号：V1.4
发布日期：2026 年 10 月 01 日　生效日期：按本规则第七节公示程序（提前 10 个自然日公告）期满之日起生效
统一口径来源：《统一口径基线 V1.0》§四；与《用户服务协议 V1.8》《服务人员协议 V1.7》《服务人员隐私政策 V1.11》及家政 / 康养 / 汽车三赛道服务者合作协议交叉引用一致。

本规则为各协议「取消与退款」条款的统一事实源。此前各协议内嵌的取消细则如有不一致，一律以本规则为准。

本规则为本平台服务协议及交易规则的组成部分，与其具有同等法律效力；平台首页公示的现行有效版本即为本规则，版本更新按公示程序执行。

一、适用范围

1. 本规则适用于消费者（客户）与上门服务人员之间就到家服务订单（家政服务、康养调理、汽车养护）的取消、改约、迟到及退款处理。
2. 酒店预订赛道为第三方供应链现付分销，取消与退款按《酒店预订服务协议 V1.4》"第五条 取消与退款"单独规则执行（主力房型"现付 + 可免费取消"），不适用本规则。
3. 推广佣金侧的退单 / 扣减，按《城市推广合作协议》第 4.4 条执行。

二、基本口径（统一原则）

- 退款时效：符合条件的退款于 T+1 原路返回至客户原支付账户。
- 支付通道手续费：已由平台承担的，退款时不另向客户收取；依本规则应由客户承担的（如"服务开始前取消"¥1），从退款中扣除。
- 分成归属：取消情形下服务人员是否分得佣金，以"是否已出发 / 已到达 / 已开始服务"为准（详见第三、四节）。
- 去按摩化一致：本规则行文仅使用"康养调理 / 家政服务 / 汽车养护"等对外口径，不出现"按摩 / 推拿 / 理疗 / 康复"等禁用语。

三、客户（消费者）取消 / 改约规则

阶段	退款 / 费用处理

下单后 15 分钟内取消	全额退款，平台承担支付手续费
服务开始前取消（超过 15 分钟）	全额退款，支付手续费 ¥1 由客户承担
服务人员已出发、未到达现场取消	全额退款，扣单程车费（由客户承担）
已到达现场、服务尚未开始（非质量原因客户取消）	退还项目费 70%，扣项目费 30%（最低 ¥50，**扣除总额不超过项目费的 50%**）补偿服务人员；**非因客户原因取消的，不适用本行扣款；未实际产生出行成本的，车费全额退还**
服务开始后客户取消	按实际已提供服务的比例结算：已发生服务部分项目费不退、归入服务人员；未提供部分退还客户；车费不退
服务人员原因取消	全额退款，平台承担
服务人员已到达、等待客户超过 20 分钟（客户失联/爽约）	扣空单费 ¥50（由客户承担），其余按实际情形结算
约定服务时间客户迟到超时	客户可申请改约 / 补单；等待期间按迟到补偿规则（≥15 分钟 ¥20）处理

说明：上表"已到达未开始""服务开始后"两档与《用户服务协议 V1.8》§5.3 消费者端口径一致；"已出发未到达"为三赛道服务者端补充场景，统一纳入本规则。

四、服务人员取消 / 迟到 / 爽约规则

情形	处理
出发前取消	全额退还客户，服务人员不得分成
已出发、未到达取消	扣单程车费（由客户承担），项目费全额退客户
已到达现场、非质量原因取消	扣往返车费 + 项目费 30%（最低 ¥50）补偿客户 / 平台，其余退客户
服务人员迟到 ≥ 15 分钟	客户可申请 ¥20 补偿，从本次服务人员佣金中扣除
服务人员爽约 / 无故不到	全额退客户，平台按《服务人员协议 V1.7》违约责任条款及《违约责任通用条款》（V1.1）处理（中度及以上）

因客户原因无法服务	依取消规则由客户承担相应费用，服务人员不担责

五、质量争议与例外

- 因服务人员服务质量、资质、安全等质量原因导致客户取消的，不适用"扣 30% / 车费不退"等客户担责条款，应全额退客户并由平台依规追责服务人员。
- 不可抗力、自然灾害、政府管制等导致无法履约的，全额退客户，双方互不担责。

六、交叉引用（各协议对应条款）

- 《用户服务协议 V1.8》§5.3 取消与退款（消费者端摘要，以本规则为准）
- 《服务人员协议 V1.7》第三条、第九条（退出 / 风险保证金释放，与取消退款衔接）
- 家政《家居服务合作协议 V5.4》第 6 条 取消与改约规则 → 以本规则为准
- 康养《康养服务合作协议 V6.4》第四章 取消规则 → 以本规则为准
- 汽车《汽车技师合作协议 V1.5》第 6 条 取消与改约规则 → 以本规则为准
- 《城市推广合作协议》第 4.4 条 退单与扣减（推广佣金侧）

七、修订与公示

本规则修订提前 10 个自然日在平台公告公示；涉及实质性变更另行取得相关方确认后生效；变更前已产生订单按变更前规则执行。

双主体标注（页脚）

运营主体（权利人）：海南赋界到家科技有限公司

备案主体：海南赋界到家科技有限公司 | 域名：fujiedaojia.cn（琼ICP备2026009991号-2）