

全国职工素质建设工程
培训教材系列

人力资源和社会保障部教育培训中心
家政服务岗位能力培训教材



全国现代家政服务职业培训专用教材

家庭保洁

JIATING BAOJIE

符合国家



家政服务需求

以职业能力为核心

以职业实操为导向

以提高综合素质为目标

通过本套教材学习培训，并通过有关考核，可获得《家政服务工程岗前培训合格证书》或人力资源和社会保障部门颁发的相应工种的岗位培训合格证书

全国职工素质建设工程
培训教材系列



全国现代家政服务职业培训专用教材

家庭保洁

JIATING BAOJIE

主编 邹震 李庆堂

副主编 银玉清 杨琳 许远 姚远



YZLI0890173259

图书在版编目(CIP)数据

家庭保洁 / 全国现代家政服务职业培训专用教材编写组 编.
—北京: 中国工人出版社, 2011. 10
全国现代家政服务职业培训专用教材
ISBN 978 - 7 - 5008 - 5065 - 6
I. ①家… II. ①全… III. ①家庭 - 清洁卫生 - 技术
培训 - 教材 IV. ①TS976. 14
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 211494 号

家庭保洁

出 版 人 李庆堂
责任编辑 姚 远 左 鹏
责任校对 孙乃伟
责任印刷 阎更伟
出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编:100120)
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 010 - 62350006(总编室) 010 - 62382916(职工教育分社)
010 - 82075964(传真)
发行热线 010 - 62005996 82075964(传真)
读者服务 010 - 62382916
经 销 各地书店
印 刷 北京睿特印刷厂大兴一分厂
开 本 700 毫米×1000 毫米 1/16
印 张 18.75
字 数 360 千
版 次 2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷
定 价 35.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部门联系更换
版权所有 侵权必究

全国现代家政服务职业培训专用教材

主 编	邹 震	庞大春	李庆堂	
副主编	银玉清	杨 琳	许 远	姚 远
成 员	王君伟	张艳玲	袁永宁	李福芝
	朱 雷	蔡淑云		

内容简介

《家庭保洁》是依据全国职工素质建设工程教材开发与规划总体要求，在全总职工素质建设工程领导小组的指导下，由全总保障工作部、中国家庭服务业协会联合北京华夏中青家政连锁总部、西部高级职业培训学院及有关专家，根据国家职业标准，共同编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”之一。

本教材从当前家庭保洁专项服务技能出发，以保洁员职业资格认证标准和技能要求为编制单元，从家庭保洁专业基础知识、工作程序、实施步骤等方面分层次介绍，条理清楚、体系完善、内容清晰、实操性强、文字通俗、贴合实际。在技能实操训练方面，以国家职业标准为依据，以达标上岗为培训目标，结合现代家庭保洁需求和不同现状，通过案例细致讲解，使操作步骤和方法更具有科学性、标准化和现实性。

本书执行主编为杨琳、赵培坤，副主编为梁春阳、程海勇。

序 言

中国家庭服务业协会会长 张文范

随着经济社会的发展和收入水平的提高,人们对生产方式和生活质量有了更多更高的追求,消费结构加快由生存型向发展型、享受型转变,花钱买平安、买健康、买知识、买时尚、买休闲成为消费新需求。服务业特别是生活性服务业和公共服务业,为老百姓提供各种精神文化产品和公共服务,与老百姓日常生活密切相关。加快发展服务业,对于满足老百姓多样化的服务需求、推进基本公共服务均等化、提高人民群众生活品质,具有十分重要的意义。从这个意义上说,加快发展家庭服务业,就是保障和改善民生。

家庭服务业是面向老百姓的服务业,具有覆盖面广、劳动密集、便民惠民等特点,在促进消费、吸纳就业等方面具有重要作用。2010年9月,国务院办公厅印发《关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号),明确指出“要大力发展家庭服务业,为家庭提供多样化、高质量服务,带动相关产业发展,扩大服务消费”。具体的政策措施有以下五点:“加强统筹规划、规范市场秩序、加强就业服务和职业技能培训、切实维护家庭服务从业人员合法权益、加大财税等政策扶持力度”,文件指出:“从我国实际情况出发,重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护,满足家庭的基本需求;因地制宜地发展家庭用品配送、家庭教育等,满足家庭的特色需求。鼓励各种资本投资创办家庭服务企业,培育家庭服务市场,推进公益性信息服务平台建设。实施社区服务体系建设工程,统筹社区内家庭服务业发展。”

目前,家庭服务业正在成为我国大中城市居民消费的重要部分。但我国居民的最终消费率仍然大大低于国际平均水平。发展家庭服务业不仅会直接带动内需的扩张,还可以促进生活方式的转变和消费热点的形成。发展家庭服务业,以帮助中高收入家庭提高生活质量为新增长点,带

动中低收入者提高收入水平和消费能力,重点惠及解决民生问题的薄弱环节和潜力领域,给社会带来双赢。未来家庭服务业的蓬勃发展,将使服务业成为国民经济的主导产业,围绕城镇 1.9 亿个家庭,将诞生一个庞大的联接城乡的家庭服务产业链。

党和政府强调着力保障和改善民生,发展以家庭为服务对象、向家庭提供劳务、满足家庭生活需求的家庭服务业,是保障和改善民生的重要举措。在政府的眼里,家庭服务业是对家庭运转和发展具有直接、重要的公共影响的服务业,是第三产业中新的经济增长点,千方百计让人民富裕起来,符合我国政府的重要执政理念;在经济学、社会学家看来,家庭服务业作为 21 世纪的十大朝阳产业之一,必将对经济发展、社会稳定、人民福祉发挥重要作用;在劳动者心目中,家庭服务业是新的就业机会,是实现劳动者就业权益的重要途径;对家庭来讲,家庭服务业意味着家务劳动社会化,人们生活多样化,是人们注重生活品质的必然要求。家庭服务业已成为一个为国分忧、为民解愁,为千万个家庭提高生活质量,提高民族素质的社会需求。未来家庭服务业的市场需求量将不断扩大,家庭服务业的门类将日益宽广,家庭服务业的前景广阔。

据 2009 年的统计数据,全国已有家庭服务企业和网点 50 多万家,从业人员 1500 多万人。我国家庭服务业还存在着劳动力供给总量矛盾,即家庭服务业的“繁荣”景象与专业从业人员不足的矛盾,除传统家政服务,高层次的家庭专业服务还有很大的发展空间。经初步测算,从事家庭服务业的人数不到需求人数的 30%,还有 1400 万左右的潜在就业岗位有待开发。据有些城市调查,家庭服务员被列为市场需求“非常紧缺职业”之一。

因此,我非常高兴地看到由工会系统和行业专家共同组织编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”在广大作者、编辑的艰苦努力下正式出版。教材全面系统地讲解了家庭服务行业的从业环境、法律规章、职业技能和必备知识,是一套较全面的家政服务职业培训教材。希望中国家庭服务业协会的各会员能积极使用本教材,为下一步教材的改进修订提供帮助,以便更好地培养现代服务业技能人才,为增加人民群众生活福祉服务。



2011 年 10 月

目 录

第一章 家庭保洁工作概述	(1)
第一节 家庭保洁的基本内容	(1)
一、保洁业	(1)
二、保洁业发展的背景与意义	(3)
三、保洁业发展的现状、问题与对策	(4)
四、保洁业发展的趋势	(6)
第二节 职业操守	(7)
一、遵守法律、法规及社会公德	(8)
二、坚持正确的职业道德规范	(9)
第三节 礼仪规范	(12)
一、基本礼仪规范	(12)
二、语言规范	(15)
三、姿势规范	(18)
四、基本工作礼仪	(18)
第四节 卫生基础知识	(20)
一、微生物学的相关知识	(20)
二、寄生虫学的相关知识	(22)
三、传染病学的相关知识	(23)
第二章 保洁物料准备	(26)
第一节 保洁常用工具的介绍及使用	(26)
一、保洁常用工具的介绍	(26)
二、保洁常用工具的使用	(27)
第二节 专业清洁工具的介绍	(30)
一、洗地机	(30)
二、吸尘器	(30)
三、多功能刷洗机	(30)



四、泡沫蒸汽机	(31)
五、空气净化器	(31)
第三节 清洁剂的介绍及使用方法	(31)
一、清洁剂的构成	(32)
二、清洁剂的类型	(32)
三、几种常用清洁剂的适用范围及使用方法	(38)
四、正确使用清洁剂的特别注意事项	(42)
第四节 消毒剂的介绍及使用	(44)
一、消毒剂的分类及特性	(44)
二、几种常用消毒剂的适用范围及使用方法	(44)
三、正确使用消毒剂的特别注意事项	(46)
第三章 保洁作业准备、流程与标准	(49)
第一节 保洁作业的准备	(49)
一、工具和药剂的准备	(49)
二、防护用品的准备	(50)
三、进门前的准备	(50)
第二节 保洁作业的流程与标准	(51)
一、保洁作业的流程	(51)
二、保洁作业的标准	(53)
第四章 保洁作业结束工作	(60)
第一节 清运垃圾	(60)
一、垃圾收集	(60)
二、垃圾装载	(61)
三、垃圾运输	(63)
第二节 保洁结束的工作流程与标准	(63)
一、结束保洁工作的流程	(63)
二、保洁人员工作验收标准	(64)
第五章 家居保洁	(65)
第一节 家居去污工作	(65)
一、被污染物的类别	(65)
二、家具去污	(66)
三、家电去污	(67)
四、日常用品的去污	(67)



第二节 家居防虫	(68)
一、室内害虫的种类	(68)
二、害虫防治方法的种类	(68)
三、害虫防治的具体措施	(69)
第三节 家居防潮	(77)
一、家居环境防潮	(77)
二、家用物品防潮	(78)
第四节 家居除锈	(81)
一、家用电器除锈	(81)
二、家用工具器具除锈	(82)
三、衣服除锈	(83)
第六章 家居消毒工作	(84)
第一节 家居消毒的基本知识、原则与常用方法	(84)
一、家居消毒的基本知识	(84)
二、家居消毒的原则	(84)
三、居室常用的消毒方法	(85)
第二节 家居消毒的注意事项	(87)
一、消毒之前的准备工作	(87)
二、家居消毒的重点	(88)
三、家居消毒的分类	(88)
四、家居消毒易被忽视的卫生死角	(90)
第三节 消毒剂的使用与特定物品的消毒方法	(91)
一、消毒剂的使用	(91)
二、家用消毒用品的使用	(92)
三、特定物品的消毒方法	(94)
第七章 室内空气净化	(96)
第一节 室内空气净化化的基本概念	(96)
一、室内空气净化化的定义及必要性	(96)
二、装修污染对人体的危害	(96)
第二节 装修居室内的空气清洁	(97)
一、判断室内受污染的方法	(97)
二、去除新装修居室有害气体的方法	(98)
三、装修污染的综合解决方案	(100)



第八章 客厅与卧室保洁	(101)
第一节 客厅保洁	(101)
一、客厅内家具类的保洁	(101)
二、客厅非家具类的保洁	(104)
第二节 卧室保洁	(105)
一、卧室保洁的注意事项	(105)
二、卧室保洁的方法	(106)
第九章 厨房与卫生间保洁	(111)
第一节 厨房保洁	(111)
一、厨房的消毒及去味	(111)
二、厨房地面、墙面、灯具和窗户的清洁	(112)
三、餐具的清洁	(116)
第二节 卫生间保洁	(118)
一、卫生间的清洁	(118)
二、卫生间设施及地面的清洁	(123)
三、浴室用具的清洁	(124)
第十章 墙壁、门窗与地面类保洁	(127)
第一节 墙壁的清洁及保养	(127)
一、墙壁的清洁及保养	(127)
二、贴墙纸墙面的保养	(127)
三、白色涂料墙壁的保洁	(128)
四、开关板的保洁	(128)
五、顶棚的保洁	(128)
第二节 门窗的清洁与维护	(129)
一、防盗门的清洁	(129)
二、室内移门的清洁	(129)
三、室内装饰门的清洁	(129)
四、纱门、窗的清洁	(130)
五、玻璃窗的清洁	(130)
六、门窗的维护	(130)
第三节 窗帘的清洗	(131)
一、窗帘清洗的注意事项	(131)
二、不同材质窗帘的清洗方法	(131)



第四节 地面的清洁与保养	(133)
一、地面清洁的基本注意事项	(133)
二、地板的清洁及保养	(134)
三、地毯的清洁及保养	(136)
四、地砖的清洁及保养	(139)
五、瓷砖的清洁及保养	(142)
六、水泥地面的清洁	(142)
第十一章 家具及日用杂品类保洁	(144)
第一节 家具的清洗及保养	(144)
一、擦拭家具及用品的一般程序及方法	(144)
二、皮质家具的保洁	(145)
三、木质家具的保洁	(145)
四、金属家具的保洁	(146)
五、布质家具的保洁	(147)
六、家具清洁保养的注意事项	(147)
第二节 沙发的清洁	(148)
一、绒面沙发的清洁	(148)
二、布艺沙发的清洗及保养	(148)
三、皮质沙发的清洁及保养	(149)
第三节 灯具的清洁及保养	(149)
一、灯具清洁	(149)
二、灯具保养	(150)
三、灯具使用保养的注意要点	(151)
第四节 家庭日用杂品保洁	(151)
一、家庭玻璃品清洗及养护	(151)
二、儿童玩具的保洁	(152)
三、其他用品的保洁	(153)
第十二章 家用电器类保洁	(158)
第一节 电视机与音响设备的清洁与保养	(158)
一、电视机的清洁与保养	(158)
二、音响设备的清洁与保养	(159)
第二节 空调的清洁与保养	(160)
一、空调的清洗	(160)
二、空调的维护	(163)



三、空调使用保养的注意事项	(164)
第三节 热水器的清洁与保养	(165)
一、电热水器的清洁与保养	(165)
二、燃气热水器的清洁与保养	(165)
三、太阳能热水器的清洁与保养	(166)
第四节 抽油烟机与换气扇的清洁与保养	(167)
一、抽油烟机的清洁与保养	(167)
二、换气扇的清洗与保养	(169)
第五节 电冰箱的清洁与保养	(170)
一、电冰箱的清洁	(170)
二、电冰箱的使用及保养	(171)
三、电冰箱的停用与重新启用的注意事项	(172)
四、除冰箱异味的方法	(173)
第六节 洗衣机的清洁与保养	(174)
一、洗衣机的种类及安放	(174)
二、洗衣机的使用及清洁方法	(175)
三、洗衣机的保养及减小噪声的方法	(176)
第七节 家用电脑的清洁	(177)
一、家用电脑的外部清洁	(177)
二、家用电脑内部清洁	(177)
三、具体配件的清洁	(178)
第八节 其他家用电器的清洁与保养	(179)
一、吸尘器的清洁与保养	(179)
二、洗碗机的使用与保养	(180)
三、电饭锅的清洁与保养	(182)
四、微波炉的使用与保养	(182)
五、电磁炉的清洁与保养	(184)
六、饮水机的使用与保养	(185)
第十三章 文化用品及饰物的保洁	(189)
第一节 文化用品类的保洁	(189)
一、字画的清洁与保存	(189)
二、艺术品及挂饰、摆饰品的清洁与保养	(190)
三、书籍、邮票及照片的保洁与养护	(191)



第二节 饰物类保洁	(193)
一、首饰的清洁	(193)
二、挂饰、摆饰的清洁	(194)
第十四章 衣物类保洁	(195)
第一节 衣物的除污	(195)
一、食品污渍的去除方法	(195)
二、油脂类污渍的去除方法	(196)
三、墨渍的去除方法	(199)
四、汗渍、血渍和尿渍的去除方法	(199)
五、霉迹的去除方法	(201)
六、胶类及胶性色素渍的去除方法	(201)
七、酱油渍、汤渍、调味渍、乳汁斑痕的去除方法	(202)
八、色素及药物污渍的去除方法	(202)
九、锈渍的去除方法	(204)
十、漆渍、呕吐污迹的去除方法	(204)
第二节 衣物的洗涤	(205)
一、保洁员洗衣前的注意事项	(205)
二、衣物洗涤的一般方法	(205)
三、常见面料衣物的洗涤方法	(208)
四、特殊面料产品的洗涤方法	(214)
五、毛巾、尿布、蚊帐等物品的洗涤方法	(214)
六、床上用品的洗涤方法	(215)
第三节 衣物晾晒	(216)
一、晾晒衣物的注意要点	(216)
二、不同面料衣物的晾晒方法	(216)
三、衣物的叠放	(217)
第四节 衣物熨烫及保存	(217)
一、熨斗的使用方法	(218)
二、衣服的熨烫	(219)
三、洗熨衣物的技巧	(221)
四、衣物的保存	(223)
五、衣物的消毒	(225)
第五节 鞋袜类保洁	(225)
一、鞋袜的清洁	(225)



二、鞋袜的收藏和保养	(228)
第十五章 家居动植物类保洁	(230)
第一节 家居盆景的清洁和养护	(230)
一、家居盆景的清洁	(230)
二、花卉的养护方法	(231)
第二节 猫狗等宠物的清洁	(233)
一、宠物狗的清洁	(233)
二、宠物猫的清洁	(234)
第十六章 安全相关知识	(236)
第一节 保洁工作作业安全	(236)
一、保洁员职业性有害因素	(236)
二、保洁人员常见职业伤病	(237)
三、保洁人员的职业安全防护措施	(238)
四、现场急救的正确方法	(241)
第二节 家庭防火:保洁工作环境安全	(243)
一、防火的基本原则	(243)
二、防火工作的重点	(243)
三、燃气使用中的防火	(243)
四、电器使用中的防火	(244)
五、发现起火的处理	(245)
六、扑救初起火灾的措施	(245)
七、火灾发生时应遵循的原则	(247)
八、火灾逃生“七十二字口诀”	(248)
第三节 保洁员人身安全	(248)
一、保洁人员社交安全与自我保护	(248)
二、工作安全与自我保护	(250)
三、交通安全与自我保护	(251)
四、抵御暴力侵害	(251)
五、购买保险的选择	(254)
第十七章 法律相关知识	(257)
第一节 公民基本权利义务的相关知识	(257)
一、公民权与人权	(258)
二、公民基本权利和基本义务	(258)



第二节 《劳动法》和《劳动合同法》的相关知识	(259)
一、《劳动法》与《劳动合同法》的关系	(259)
二、劳动者的主要权利和义务	(259)
三、国家促进劳动就业的方针政策与有关规定	(259)
四、劳动合同的含义	(260)
五、劳动合同的分类	(260)
六、劳动合同的订立	(261)
七、关于劳动试用期与试用期报酬的规定	(261)
八、关于劳动服务期的规定	(262)
九、劳动合同的履行和变更	(262)
十、劳动者可以主动解除和终止劳动合同的规定	(263)
十一、用人单位可以主动解除和终止劳动合同的规定	(263)
十二、集体合同	(264)
十三、劳务派遣	(264)
十四、用工单位应当履行下列义务	(265)
十五、非全日制用工的规定	(265)
十六、关于保守商业秘密与竞业限制的规定	(266)
十七、工作时间、休息休假的规定	(266)
十八、关于工资的有关规定	(267)
十九、劳动安全卫生	(267)
二十、女职工和未成年工特殊保护	(268)
二十一、职业培训	(268)
二十二、社会保险和福利	(269)
二十三、劳动争议	(269)
二十四、用人单位的法律责任	(270)
二十五、劳动者的法律责任	(272)
二十六、劳动争议的处理	(272)
第三节 城市市容和环境卫生相关知识	(272)
一、有关法规	(272)
二、城市市容管理	(272)
三、城市环境卫生管理	(273)
附录:职业标准	(274)



第一章

家庭保洁工作概述

第一节 家庭保洁的基本内容

一、保洁业

（一）保洁业的定义及种类

1. 保洁业的定义

“保洁”，英文为“House Keeping”，简称“HK”；“保洁服务”一词的英文为“Cleaning Services”，意思就是“保持室内清洁”。环境的清洁贵在“保持”，尤其是家庭环境的保持。从被动清洁，变为主动“保持”清洁，保洁员在工作中应该具有这种意识。

“黎明即起，洒扫庭除”是中国人自古就有的习惯，延续了几千年，而保洁业作为这种习惯的商业扩展，直到改革开放以来，随着社会的进步，近十几年才被人们所逐渐关注，并进入了千家万户的生活中。“保洁”一词，成为今天人们耳熟能详的现代语，保洁业也日益走上了商业运作的轨道。

现在无论是在服务项目上，还是服务人员上，保洁业都已不同于传统的清洁业。

（1）科学性与专业性

保洁工作不再是一块抹布、一把扫帚那么简单，各种不同的材料需要使用各种不同的清洁剂。各种现代化清洁设备（吸尘器、洗衣机、地板打蜡机、烘干机等）的操作使用，使现代化清洁工作具有了相当程度的科学性和专业性。

（2）正规化与现代化

在保洁服务的品质上，随着专业化水平的提高和市场竞争的加剧，保洁服务已不再是数年前人们印象中的“清洁游击队”了，各个保洁服务公司有了正规的办公室，有了现代化的清洁设备，有了经过专业培训的保洁员，他们身穿统一的制服，用规范的服务和得体的举止得到了人们的认可，他们已成为现代化大都