

家政服务常识



青岛市妇女再就业信息指导中心

家政服务常识

主 编 孙文莉

副 主 编 陈淑华

责任编辑 刘爱荣

青岛市妇女再就业信息指导中心



全国妇联书记处书记、妇联副主席沈淑济、省妇联主席赵玉兰在市妇联领导的陪同下到爱心大姐服务社视察。



下岗职工在用户家照看小孩。



爱心大姐服务社的家政服务员在为老人读报。

序 言

青島市婦女再就業信息指導中心是市婦聯為協助政府做好大齡下崗失業女工的工作，實施“愛心大姐”工程而成立的集“再就業信息指導、轉崗專業培訓、職業介紹、組織下崗職工從事社區服務、家政服務”四位于一體的再就業服務機構。“中心”成立以來，在市委、市政府的大力支持下，在市婦聯黨組的關懷領導下，做了大量扎實有效的工作。“中心”全體工作人員始終把為用戶排憂解難，為下崗失業女工尋找再就業崗位作為自己的服務宗旨，並率先在我市實行家政服務員，尤其是農村保姆培訓、查體、持證上崗一條龍服務。為我市家政服務、社區服務向正規化、規範化發展起到了很好的示範和推動作用。她們的艱苦工作，受到了下崗失業女工的歡迎，島城人民的贊揚和各级领导的肯定。一九九九年全國婦聯副主席沈淑濟親臨視察並給予高度評價，市委副書記黃學軍、原市委副書記現市人大副主任程友新、副市長臧愛民等各级领导都多次親臨視察指導工作。為緩解我市再就業壓力，維護社會的穩定，促

进经济的发展做出了积极的贡献

《家政服务常识》是妇女再就业信息指导中心在组织下岗失业女工及农村保姆开展家政服务、社区服务工作,尤其是几年来的培训工作中大胆实践、积极探索、认真总结的结果。

《家政服务常识》共十一章,涉及家政服务的方方面面,内容丰富,实用性强,可操作性强,不仅适合家政服务员使用,亦受家庭主妇的欢迎。该手册为家政服务员制订了工作标准和具体要求,相信服务员以此标准来规范自己的言行和服务,一定会受到用户的赞誉,取得较好的社会效益和经济效益。

李玉珍

2001年6月

目 录

序言	(1)
----	-----

第一编 家政服务员服务规则

钟点工服务规则	(1)
护理员服务规则	(2)
保育员服务规则	(2)
农村保姆服务规则	(3)

第二编 家政服务基本常识

第一章	家政服务员的职业道德	(5)
第二章	家政服务员的礼节规范	(5)
第三章	家政服务员法律常识	(7)
第四章	家庭保洁工作要求	(7)
	一、餐饮用具	(7)
	二、厨房保洁	(8)
	三、卫生间保洁	(8)
	四、居室保洁	(9)
	五、居室美化原则	(9)
第五章	衣物的洗涤熨烫、收藏与保管	(10)
第六章	家用电器的使用与保养	(14)

	一、电视机的使用与保养	(14)
	二、电冰箱的使用与保养	(15)
	三、洗衣机的使用与保养	(15)
	四、吸尘器的使用与保养	(16)
	五、电饭锅的使用与保养	(16)
	六、高压锅的使用与保养	(17)
	七、煤气灶的使用与保养	(18)
	八、微波炉的使用与保养	(18)
	九、燃气热水器的使用与保养	(18)
	十、安全用电常识	(19)
第七章	家庭烹饪工作要求	(20)
	一、家庭饮食基本常识	(20)
	二、食物采购	(21)
	三、买菜与记帐	(22)
	四、孕妇饮食应注意	(22)
	五、产妇饮食应注意	(23)
	六、婴幼儿饮食	(24)
	七、老年人和病人的饮食	(24)
	八、烹饪用水用盐常识	(24)
	九、两小时以内不能同吃的食物	(25)
	十、偏方小知识	(26)
第八章	家庭保健常识	(27)
	一、高血压病人的护理	(27)
	二、心绞痛病人的护理	(27)
	三、糖尿病病人的护理	(28)

	四、脑血栓病人的护理	(28)
	五、偏瘫病人的护理	(29)
	六、产妇的护理	(29)
	七、煤气中毒的急救与护理	(30)
	八、家庭火灾的处理与自救	(31)
	九、日常护理工作要求	(32)
第九章	婴幼儿保健工作要求	(38)
	一、保育工作规范	(38)
	二、保育工作要点	(38)
	三、婴幼儿教育原则	(40)
	四、婴幼儿的喂养	(40)
	五、婴幼儿预防接种	(41)
	六、婴幼儿常见传染病及护理	(41)
第十章	家庭养鱼、养花常识	(42)
第十一章	中外习俗	(44)
附一:	家政服务教学大纲	(46)
	一、中华人民共和国家政服务员技能标准	(46)
	二、家政服务教学要求	(48)
附二:	家政服务员技术职称考试复习题	(50)
附三:	常用英语	(90)
附四:	青岛市爱心大姐服务社、家务服务公司家政服务价 格表、各种登记表、服务合同、用户须知	(98)
附五:	“爱心大姐之歌”	

家庭钟点工服务规则

(“六要”“五不准”)

一、六要

1. 要讲究文明礼貌,热情服务。
2. 要遵守职业道德,责任心强。
3. 要统一着装,统一挂牌,自觉遵守服务社的规章制度。
4. 要遵守用户与服务社约定的时间。
5. 要保证安全服务,避免任何事故的发生。
6. 要保证服务质量,达到用户满意。

二、五不准

1. 不准拖延时间。
2. 不准在用户家就餐。
3. 不准推辞用户的合理服务要求或提出额外要求。
4. 不准拿、借用户家的任何物品。
5. 不准擅自从用户手中接活。

三、遇到下列问题及时与服务社联系

1. 工作中与用户发生争议时。
2. 在用户认为物品有丢失或损坏时。
3. 在用户认为服务不满意而拒绝付服务费时。

医院护理员服务规则

（“八要”“八不准”）

1. 要遵守工作时间，不准迟到早退。
2. 要着装整齐，不准穿奇装异服。
3. 要对病人细心、耐心、热心，不准干私活。
4. 要有责任心，在没有接班人的情况下不准随便脱岗、离岗。
5. 要与用户搞好团结，不准以任何理由与用户争吵。
6. 要服从服务社的安排，不准擅自与用户联系找活，严禁接两份活。
7. 要细心观察病人的病情，发现异常及时报告医生，不准擅自将病情告诉病人。
8. 要自己解决就餐问题，不准让用户负担餐费。

保育员服务规则

（“五要”“五不准”）

1. 要遵守工作时间，不准迟到早退。
2. 要着装整齐，不准穿奇装异服。
3. 要有高度的责任心、有爱心，不准打骂体罚婴幼儿。

4. 要细心照看、呵护、喂养、教育婴幼儿。细心观察婴幼儿精神、饮食等变化,不准擅自离岗或干私活。

5. 要与用户和睦相处,不准以任何理由与用户争吵。

农村保姆服务规则

(“十要”“八不准”)

一、十要

1. 要热爱本职工作,遵守公司规章制度。

2. 要有良好的职业道德和社会公德。

3. 要讲文明讲礼貌,自尊自爱。

4. 要谦虚谨慎,努力学习业务知识,不懂就问。

5. 要尊重用户的生活习惯,服从用户的安排与管理。

6. 要讲普通话,多用“十字”文明用语。

7. 要诚实肯干,勤奋踏实,主动热情,吃苦耐劳,安全服务。

8. 要有高度的警惕心,在主人不在家时,对不认识的人来访,委婉拒之门外。

9. 要保守用户秘密,禁止随便打听、传说用户家私事。

10. 要与用户和睦相处,多做有利于家庭内部团结的事情。

二、八不准

1. 不准与用户争吵,遇事多征求用户的意见,双方协商解

决不了时,应及时与公司工作人员联系。

2. 不准拿、借用户家的任何物品。

3. 不准带亲朋好友及家人到用户家玩或在用户家吃住。

4. 不准打骂、体罚、虐待婴幼儿、老人、病人。

5. 不准擅自撕毁合同或将合同转让他人,不许无故离开用户家。

6. 不准打私人电话,若确有急事需用电话时,先征得用户同意后再打。

7. 不准与成年异性同居一室。

8. 不准欺骗隐瞒用户。

第一章 家政服务员的职业道德

1. 树立正确的择业观念,以家政服务工作为荣,树文明新风。
2. 自尊、自立、自信、自强,不卑不亢。
3. 为人正直,忠厚老实,勤奋踏实。
4. 作风稳重,服务热情周到;好学进取,精益求精。
5. 守时守信,尽职尽责,以自己的尽心、爱心赢得用户的称心、放心、安心。
6. 不干涉用户“内政”,与用户和睦相处。

第二章 家政服务员的礼节、礼仪

一、基本常识

1. 初次与用户见面时,服务员的衣着、姿态、言谈、举止要大方得体。
2. 掌握常用文明用语,禁止大声喧哗。
3. 正确运用称呼,掌握与各种类型人员相处技巧。
4. 着装干净、整洁、大方、美观,不能过分艳丽。
5. 熟悉接待用户家中来访的客人。
6. 熟悉社交礼仪常识,把握分寸。

二、接待来客

1. 接待准备 室内房间应清洁、明亮、整齐、美观,营造良好的待客环境。

2. 物品准备 应随时准备好干净的拖鞋,招待客人的茶壶、茶杯、茶叶、烟灰缸等要随时备好,有时还要根据用户的要求准备水果、小吃等。

3. 心理准备 接待客人还要作心理准备,不要让客人一进门就感到你不欢迎他。

4. 接待工作

①开门 当听到门铃声或敲门声,要迅速应答,放下手头的工作,做好开门的准备。若是曾经来过用户家的客人,但主人不在家,则可以客气地告诉他用户现在不在,何时能回来,待用户回家再请光临或帮对方记下留言。

②问候和迎客 在开启大门后,要以亲切的态度、微笑的面容先向客人礼貌问候。

③招待 在请进让座接待中,要同时有“请”“让”的接待语言和相应的手势,并立即请客人落座。

④送客 如客人提出告辞时,家政服务员要等客人起身后随主人相送,切忌没等客人起身,先于客人起立相送。高层住户送到电梯口,与客人在门口、电梯口或汽车旁告别时,要目送客人上车或离开。

第三章 家政服务员的法律常识

1. 牢固树立法律意识,学会运用法律武器保护自己和他人,做知法守法的公民。
2. 学习宪法,明确公民的基本权利和义务。
3. 学习《中华人民共和国妇女权益保障法》,运用法律保障自身合法权益的实现。
4. 学习《中华人民共和国劳动法》,了解劳动合同的基本内容。
5. 依据《中华人民共和国消费者权益保护法》,维护自己和用户的合法权益。

第四章 家庭保洁工作要求

一、餐饮用具

1. 餐饮用具保持洁净、干爽,分类摆放,存取方便,整洁有序。
2. 碟、碗、杯内外无污垢、无水锈、无积水,筷勺的雕纹凹槽无污;锅盆炒勺外无油垢积存。
3. 常用餐具每周彻底消毒(一般煮沸)一次,客人及婴幼儿用过的餐具应随时消毒。

4. 取放餐饮用具时动作要轻,防碰防摔打。

5. 刀、板应生熟分开使用。

6. 洗涤顺序为:先洗不带油的,后洗带油的;先洗小件的,后洗大件的;先洗碗筷,后洗锅盆。

7. 炊具的清洁

①铁制炊具。用完后马上清洗并用净布擦干防生锈。

②铝制炊具。趁热擦洗,不可用盐水或碱水擦洗。

③不锈钢炊具。及时清洗擦干,放在通风干燥处。

④刀具案板的清洁。刀生锈后可浸在淘米水中,然后擦净除锈。木板易生霉,夏天常晾晒。

二、厨房保洁

1. 碗柜内外清洁干净,无油污、无蛀虫、置于通风处。

2. 冰箱、冰柜、消毒碗柜内洁净,无异味;存放的物品整洁有序,无腐烂。

3. 煤气灶、吸排油烟机保持干净无油污,接油壶内滴油不能过半。

4. 厨房门窗玻璃、地面、墙壁干净无污。

三、卫生间保洁

1. 脸盆、浴盆、便池等卫生用具应随时清洁,做到洁净无异味、无水锈、无积垢。

2. 卫生间门窗、玻璃镜子、墙面洁净,地面不湿不滑。

3. 洗漱用品摆放有序,毛巾、浴巾经常消毒或置于太阳光下暴晒。