

家政管理实用培训教材
值得人手一册的家政工作指南

亚洲六好管理协会 / ASIA SIX GOOD MANAGEMENT ASSOCIATION
推荐用书

家政 六好管理

JIA ZHENG LIUHAO GUANLI

夏君 邹金宏 | 编著

你知道吗？

中国有近 200 万的家政服务师，300 万的保姆，500 万的保洁员，800 万各类后勤工作人员，
《家政六好管理》就是写给这些从业人士的必读书。

中国家政服务行业的蜕变，将从“六好管理”开始。



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

家政 六好管理

夏 君 邹金宏 | 编著

JIA ZHENG LIU HAO GUAN LI

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家政六好管理/夏君, 邹金宏编著. —北京: 中国财富出版社,
2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4503 - 3

I. ①家… II. ①夏… ②邹… III. ①家政服务-技术培训-
教材 IV. ①TS976. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 260568 号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 晋璧东

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4503 - 3/TS · 0052

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 张 17.75 印 次 2013 年 1 月第 1 次印刷

字 数 254 千字 定 价 35.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

**家政行业行六好，家庭生活会更好。
全体同人齐努力，家政事业创新高。**

谨以此书献给从事家政业的朋友们、热爱家庭的朋友们，祝愿大家生活美好、家庭和谐幸福！

——编者



前言

《家政六好管理》是家政服务行业的实用培训教材，是值得人手一册的家政工作指南；也可以作为家庭管理的参考指南，是家庭成员学习的优秀读本。家政六好管理作为一种新的家庭管理模式将会让更多的家庭受益。

人们希望拥有整洁、安全、美丽和顺心的家庭环境，拥有文明开心的家庭氛围，拥有能更有效培养出优秀后代的家。本书《家政六好管理》将是你的得力助手，帮助众多家庭建设美好的家，帮助众多家政从业人员更好地做好家政工作。

什么是六好管理呢？即是整理好、整顿好、清洁好、安全好、维护好、修养好6大项内容。这6项内容有机组合在一起，便构成一个管理体系——即六好管理。在行业上简称六好、六好法，又称6S、6H。六好是一种先进的管理技术，其中的很多技术不仅为家庭采用，也为众多卓越的企业采用。

为配合众多家政公司和家庭广泛地开展六好活动，理解六好的含义、目的、作用、推进步骤及其要领，特结合家政业情况，融汇当今诸家之长，编写出版了《家政六好管理》。

六好是卓越的管理方式，呼吁广大家政企业借鉴实行！热忱希望广大家政同人和家庭努力学习六好管理，用心领会，以好的结果为导向，知行



合一，并持之以恒，不断规范自己的日常工作行为，促进家庭的六好活动从“形式化”走向“行事化”，最后向“习惯化”、“文化化”演变。六好管理是利国利民的事，我们相信，如果中国有一半家庭推行六好，那么一年将带来100亿元以上的资金节约，并产生出卓越的家庭文明，带来很好的社会效益。

今天本书能得以出版发行，感谢所有的帮助者，感谢所有的文献贡献者，感谢长辈、同人和业界专家，正是有了他们的指导，才有今天的成书；感谢读阅此书，又将所学实践于现实中的读者，你们让本书的知识变得有价值！

限于水平，书中不足之处，诚望多多指正！并愿这些知识能起抛砖引玉的作用，给大家的家政管理与创新带来有益的参考，给社会的发展带来有益的帮助。

爱你们的人 夏君 鄧金宏
2012年10月



目 录

第一章 六好管理简介	1
一、什么是六好管理	1
二、六好管理的发展历史	3
三、家政六好管理六大目标	7
四、家政六好管理九大作用	7
五、六好管理原则	9
六、家政六好管理 55 条标准	10
第二章 整理好——物品和事情都是必要的	14
一、“整理好”内容简介	14
二、“整理好”的 10 点实操	15
三、实木家具整理好实操	20
四、清洁卫生用具整理好实操	21
五、衣物有序分类整理好实操	23
第三章 整顿好——高效率的基础	25
一、“整顿好”内容简介	25





二、“整顿好”的10点实操	26
三、清洁用具整顿好实操	32
四、实木家具整顿好实操	34
五、衣物熨烫整顿好实操	35
六、“整顿好”关键控制点	41
 第四章 清洁好——干净亮丽	42
一、“清洁好”内容简介	42
二、“清洁好”的10点实操	43
三、常用家庭“清洁好”方式掌握	46
四、家庭区域清洁好实操	49
五、家庭洗衣清洁好实操	63
六、木地板及地砖清洁好实操	80
七、地毯清洁好实操	83
八、各式家具清洁好实操	95
九、家庭生活中电器清洗实操	100
 第五章 安全好——让人身与财产安全	106
一、“安全好”内容简介	106
二、“安全好”的10点实操	107
三、突发停电及恢复供电时的注意事项	109
四、安全使用燃气	110
五、常见传染病防治知识	114
六、服用药品须注意安全	118
七、家庭常用消毒方法	122
八、家政服务员安全手册	124



第六章 维护好——通过规范来维护成果	139
一、“维护好”内容简介	139
二、“维护好”的5点实操	140
三、家用、办公电脑维护好实操	141
四、家用电器维护好实操	146
五、真皮沙发维护好实操	150
六、实木家具维护好实操	152
七、地毯维护好实操	157
第七章 修养好——养成良好习惯和品德	160
一、“修养好”内容简介	160
二、“修养好”的10点实操	161
三、家政服务操作规程	171
四、家政行业职业道德	175
五、家政服务师的行为准则	178
六、家政服务心理学	180
七、家政人员道歉的艺术	188
八、修养小论	189
第八章 家政六好推行实用手法选	195
一、实施六好管理的步骤	195
二、戴明圆环 PDCA	196
三、思维七法	200
四、开展六好活动的原则	203
五、推行家政六好的标语	203





六、六好活动表格一：时间管理安排表	204
七、六好活动表格二：六好审核纠正表	205
八、有利于实施六好管理的培训课——执行力	206
第九章 家政工作实用知识与技能	210
一、家政初级员工培训教程	210
二、家政中级员工培训教程	220
三、家政高级员工培训教程	229
四、家政服务的十大工作技巧	239
五、家庭宠物的饲养	241
六、花卉养护	242
七、家政服务基础知识一：正确地记账	242
八、家政服务基础知识二：婴幼儿的照看	243
九、初级洗涤熨烫基础知识	244
附录一 节能歌	248
附录二 家政三字经	249
附录三 《弟子规》诵读	251
附录四 爱君家政经理人培训课程目录	266
附录五 爱君家政连锁介绍	268
编者说明	270
后记	271



第一章

六好管理简介

一、什么是六好管理

好，是指某一动作、现象或状况达到好的状态。

六好是指整理好、整顿好、清洁好、安全好、维护好、修养好六大项内容。这六项内容有机组合在一起，便构成一个管理体系——即六好管理。在行业上简称六好、六好法，也有人称6S、6H。早期也称“六常管理”，因为“常”是过程，“好”是结果，用“好”来表达更有积极意义，于是取名为六好。例如，一个人常吃与吃好是不同含义的，常吃可能表示经常吃，吃好则表示吃得好。经实践与发展，以及各个行业的推动，已经形成具有中国特色的六好管理。部分理论与实操方法，也开始行销于国外。

为了让更多的家庭享受到这种先进的管理理念，并以此提高家庭的生活质量，我们以“六好管理”为蓝本，制定了适合家庭管理的“家政六好管理”，或者说“家庭六好管理”，拍摄制作了“六好家政师培训教材”。而六好家政师则是具体实施和推动“家政六好管理”的人。



家政六好的含义：

(1) 整理：意指使身边的物品都是必要的。

(2) 整顿：意指物品分类按方法摆放整齐。

(3) 清洁：意指清扫干净，并保持应有的清洁的优良状态。

(4) 安全：意指通过安全预防、检查，达到人、财、物与环境几方面安全。

(5) 维护：即通过制度化、规范化和视觉管理，来贯彻执行和维护前四好成果。确切地说，维护活动还包括利用创意和超越，从而更好地维护。

(6) 修养：遵守六好，文明礼貌，利家利国。

以自觉遵守规则为基础，做好岗位工作，实现利家利企、利国、利天下的高尚品德。

六好管理是一种以良好结果为导向的管理技术，有利于实现优质服务、优良环境、优良品质。

六好管理是一个简单而又不简单的管理技术；是一种能够提升形象、品质与效益的技术；是融合古今中西的卓越管理技术。

家政六好管理着重于现场、现物、现实，以提升家政师的修养为始终。它立足于通过改变现实、整理现物、规范现场来创造一个整洁、有序、安全、美丽和有修养的家庭环境，养成认真对待每一件事、每一个细节的良好习惯，造福众多被服务的家庭，从而创造出令人尊敬的家政师形象，塑造出追求完美的企业精神。

邹金宏是倡导六好管理的导师之一，他认为六好管理是一个利家、利企、利民、利国的好技术，并希望这一技术能在全中国得到推广应用。

邹金宏提议的六好标志是，三个“S”均衡交叉在一起，六个线条伸出点代表六个好。这是一个有转动感的标志，寓意六好在运动中守恒与持续进步（如下图所示）。



二、六好管理的发展历史

六好（6S）或者五常（5S）目前在国内得到广泛应用，估计推广与实行的企业在百万家以上，在工业、服务业、学校至家庭都有广泛应用。在国外，也有广泛应用。值得关注的是，很多卓越企业在应用此种理论，因而使其变得更加卓越！

以下是六好管理要素的部分常见译法举例对照参考表：

中文	日文 / 罗马拼音	英文	一般释法或精简要义
整理 (组织)	整理 / seiri	structure	对身边的物品进行整理，舍弃不用或不能用的物品，使身边的物品都是必要的。
整顿	整顿 / seiton	systemize	物品分门别类放置，按方法摆放整齐，对位，明确数量，明确标示。
清洁 (清扫)	清扫 / seiso	sanitize	把工作场所清理、打扫干净，并保持应有的清洁状态。
安全		safe; safety	通过安全预防、检查，达到人、财、物与环境几方面安全。
维护 (规范)	清洁 / seiketsu	standardize	通过制度化、规范化，并贯彻执行和维护好前四个成果。
修养 (自律)	素养 / shitsuke	self-discipline (或 culture)	训练与纪律，礼仪修养，遵守六好，正确地待人处世。

由上表可知，在六好管理中，中文有一些相近的译法；在日语、罗马拼音中，5S的名词，首字母都为“S”，而英语则是6个都带“S”。因此，





有6S的常见叫法。

六好的叫法可以追溯到21世纪初，当时在学习借鉴海尔的6S管理，用于餐厅安全、环境与效率等方面改善，邹金宏在表达时觉得，“S”是个外文，不容易为中国人理解，于是想找一个中文字眼来代替。他发现，做6S就是要做到六个方面都好，因此2004年时一度改称为“六好”。六好的叫法是有积极意义的，“好”是结果，以好的结果为名，有利于传达好的引导信息，时常提起或实践，有利于形成潜意识，促进良好结果为导向的思维。

一种智慧或者管理系统的出现，往往不是突然出现的，如果探索它的起源，你会发现有很悠久的历史因素，或者说原本就存在于“宇宙的某一地方”，正如一位科学家所说的“我认为我的发明，像在海滩上捡到美丽的贝壳或者珍珠，原本就是存在的”。但不可否认，部分人在实践或者总结中付出的较大努力或者贡献，应予肯定。总之，今日得以参考六好管理而有所得益的人，对一切帮助应心怀感激。

据有关资料记载，在中国，六好的工作在很早的时候，人们在日常生活或家居打理中便有所运用。《礼记》中有“凡内外，鸡初鸣……洒扫室堂及庭”的记载，说明两千多年前，人们就已开始运用“清洁好”的思想来管理室内和庭院了。

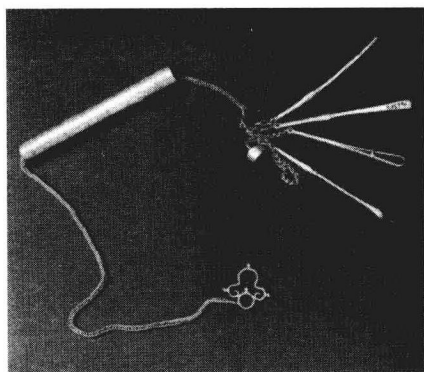
生于公元1627年的朱柏庐，著有《朱子家训》，明确提到安全管理方面的思想：“既昏便息，关锁门户，必亲自检点。”清洁方面则提到了“黎明即起，洒扫庭除，要内外整洁。”

到公元1700年左右，清康熙年间，山西人李毓秀编著的《弟子规》中，便有明确规范物品的整理、整顿做法，如“置冠服，有定位，勿乱顿，免污秽”。这本书在中国乃至亚洲传播很广，影响很大。

特别有趣和让人有点不敢相信的是，早在五六百年前的明代，人们已经懂得运用整理好的“一套工具”方法，而且携带更方便，制作工艺更精致——南京中华门外将军山明黔国公沐睿墓出土的一件实物就给人震撼



的印象（如下图所示）。这件器物为金质，外观为细圆管状，其上镌刻通景山水，纹饰精细复杂，有人物、山水、松竹梅、凤凰等，管内装有耳挖、挑牙、镊子和柄状小勺四样卫生用具。外管上方佩以长长的金链，各样卫生用具均连结于金链之上，可随身系带，管下端有圆盖，不使用时可连同金链全部装入管内，以保证卫生；金链的另一端呈如意云头形状，便于系在衣带上随身携带，通长42厘米，管长8厘米，重42.6克。



1981年2月15日，全国总工会、共青团中央、全国妇联、全国学联、全国伦理学学会等九个单位，联合作出《关于开展文明礼貌活动的倡议》，在全国人民、特别是青少年中开展文明礼貌月活动，大兴“五讲四美”之风。“五讲”，即讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德；“四美”，即语言美、心灵美、行为美、环境美。此后，这项活动又和“三热爱”（即





“热爱祖国、热爱社会主义、热爱共产党”)活动相结合。于是,从城市到农村、从内地到边疆,“五讲四美三热爱”活动迅速开展起来。1983年3月11日,中央成立了以万里同志为主任的“五讲四美三热爱”委员会。这一活动影响较大,活动中提及到清扫、修养等内容。时至今天,我依然记得,当初家里的大厅就挂着有关的宣传画,很精美。回顾过去,看今天,真打心里希望,今天的工会和有关部门,能像当年重视五讲四美般地倡导六常管理,会聚精英,创作出卓越的管理模式。

1955年,日本有些企业针对物品管理提出了“安全始于整理整顿,终于整理整顿”的“2S”法。当时只推行了前两个S,其目的仅为了确保作业空间和安全。后因生产和品质控制的需要又提出了“清扫、清洁、素养”的3S。到了1986年,日本的“5S”著作逐渐问世。

1994年,香港何广明教授始创“五常法”概念。何广明教授在日本研究优秀企业的时候,发现5S在其中所起的作用巨大。1994年,他整理出基于5S的优质管理方法,那就是五常法,即“常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律”。由此,也开启了“五常”、“六常”的叫法。

大约在1995年或者更早,海尔开始推行6S管理,即加进了“安全”这一内容。2001年,海尔在美国南卡罗莱纳州开办工厂,将“6S大脚印”从青岛推广到了美国。“6S大脚印”做法有两种:一是每天工作表现不佳的员工要站在6S大脚印上反省自己的不足,海尔称这种做法叫“负激励”;二是站在大脚印上介绍自己的工作经验,叫“正激励”。

不变与变都是宇宙法则之一,在管理的实践与理论发展中,我曾提出加上“常节约”的七常管理,再加上“常进步”的八常管理。综合来看,六好是具有广泛应用意义的,是实用和容易推行的。所以,让我们一起来探讨六好管理的运用吧。

总的来说,六好管理,源于世界,源远流长;重视者用它于管理得到效果。期待精进者会将它加强,创新者则将它补充。



三、家政六好管理六大目标

(1) 安全 (safety) —— 事故降至最低, 甚至为“零”。

如: 家庭场所保持整齐清洁而有条理。

(2) 效率 (productivity) —— 30 秒内取放物品。

(3) 卫生 (hygiene) —— 一流的清洁卫生。

如: 各种煮食器皿及用具清洁卫生, 消毒及时标准; 工作区域地面光洁明亮。

(4) 品质 (quality) —— 让顾客 100% 满意。

如: 优质的家政服务、美观的环境。

(5) 形象 (image) —— 营造优质家庭标准。

如: 做好家庭绿化, 建立优美的家庭环境, 形成良好的形象。

(6) 修养 (culture) —— 有修养, 遵守规则和礼貌。

总的来说, 改善家政中的诸如安全、效率、卫生、品质、形象、修养等要素, 提升家政服务水平, 让更多的家庭变得更美。

四、家政六好管理九大作用

家政六好管理是一个很好的日常管理技术, 正确地加以应用, 会产生良好的效果, 能让家政企业变得优秀和富有生命力, 能让受服务的家庭更美。说真的, 六好看似平常, 但只要你了解它, 重视它, 它就会产生神奇的作用。

总的来说, 家政六好管理有以下九大作用:

(1) 改善环境: 创造一个整洁、舒适的家庭环境。

(2) 有利于家政标准化的推行: 因为常维护与修养, 自然有利于规范