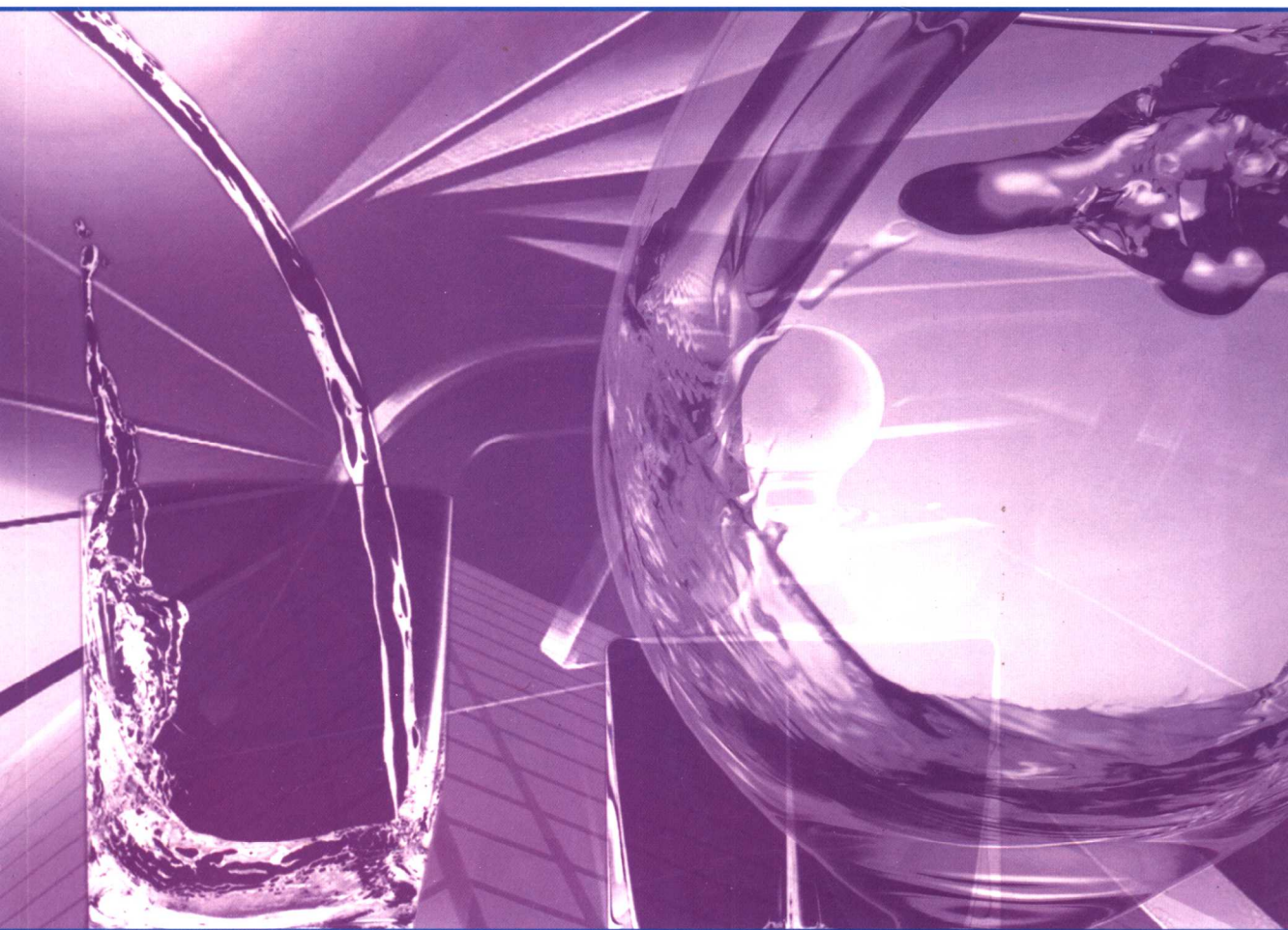


现代家政

培训教程

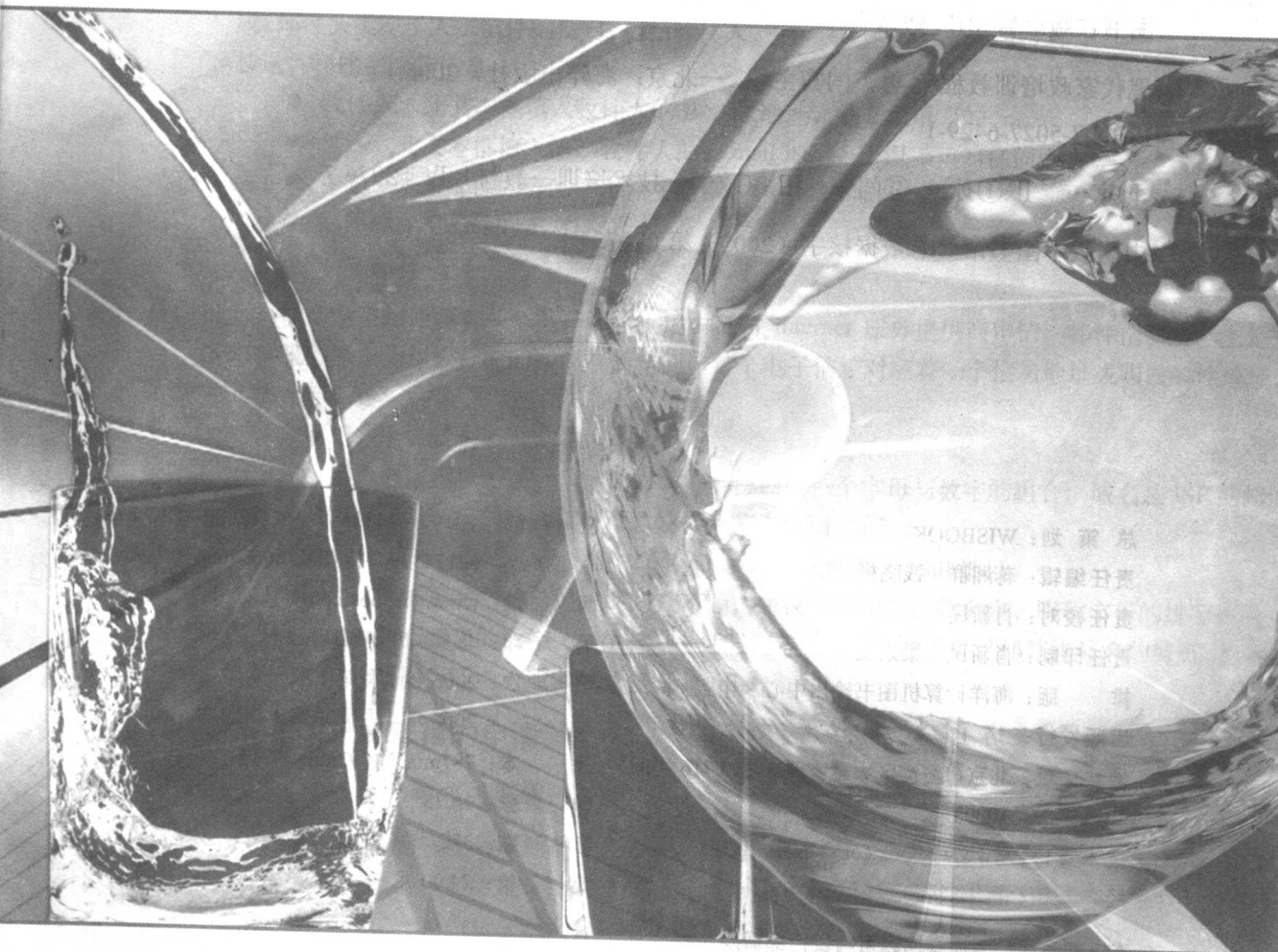
主编 / 孙 勇 闫 宾



海洋出版社

现代家政 培训教程

主编 / 孙 勇 闫 宾



海洋出版社
北京

内 容 简 介

本书根据《国家职业标准——家政服务员》的要求编写，专为想通过自学或者培训机构学习获取家政服务员职业资格的广大从业人员的培训教材。

本书内容包括现代家政服务员应掌握的工作技能及相关知识、涉及法律常识、涉外礼仪、家庭礼仪和生活习俗、护理工作、操持家务、安全卫生、婴幼儿保育、护理老人、护理病人、护理孕产妇和计算机基础知识等内容。

本书的编写面向家政服务员的工作实际，内容丰富，通俗易懂，图文并茂，易学易用，是家政服务员知识和技能培训的必备教材，也是职业技术学校和社会培训机构的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代家政培训教程/孙勇，闫宾主编. —北京：海洋出版社，2006.1

ISBN 7-5027-6429-1

I.家… II.①孙… ②闫… III.家政学—技术培训—教材 IV.TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 096754 号

总 策 划：WISBOOK

责任编辑：蒋湘群 钱晓彬

责任校对：肖新民

责任印制：肖新民 梁京生

排 版：海洋计算机图书输出中心 申彪

出版发行：海洋出版社

地 址：北京市海淀区大慧寺路 8 号 (716 房间)
100081

技术支持：www.wisbook.com/bbs

经 销：新华书店

发 行 部：(010) 62132549, 62112880-878、875

62174379 (传真), 86607694 (小灵通)

网 址：www.wisbook.com

承 印：北京东升印刷厂

版 次：2006 年 1 月第 1 版

2006 年 1 月北京第 1 次印刷

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：16.75

字 数：382 千字

定 价：24.00 元

本书如有印、装质量问题可与发行部调换

全国职业技术·职业资格认证培训教材

编 委 会

专家委员会（按姓氏笔划排序）

闫 宾 王文胜 孙 勇 李艳秋 张旭良 张 硕
陈文献 金 瓔 姜红霞 梁 丽 董小红 燕 飞

编委会

主 任：石凤云

副主任：闫 宾 孙 勇

委 员（按姓氏笔划排序）

于 霞 刘占新 张 晖 杨预婴
刘紫娟 张建丽 刘建华 杜艳茹
闫 莉 付 伟 高瑞兴 李丹洁

序

据有关部门的统计，我国大中城市居民对家政服务的需求，至少能提供1500万个就业机会。据劳动和社会保障部有关资料介绍，随着生活节奏加快，越来越多的城市家庭需要人帮助操持家务。而生活水平的提高，使许多家庭具备了接受社会提供家庭服务的条件。但目前我国家政服务的供给难以满足需求。据调查，沈阳市对家政服务员的需求量为9.6万人，目前还有4万个空缺；武汉市需要10万人，空缺9万个；南京市需求36万人，空缺24万个。在全国的大中型城市中只有北京、广州开展得不错。因此，家政服务有望成为当前和今后一个时期我国城市就业岗位的主要增长点。

伴随着家政产业的日益崛起，一些大大小小的家政中介机构和家政服务行业协会不断建立起来，一方面这些机构不断进行家政服务员的招募和培训工作，另一方面由于具体经济发展状况不同，各地中介机构在家政培训教材的选择和培训工作的开展上又显得很不得力。而纵观图书市场，对这一新兴产业培训的相关选题的态度似乎还很冷淡。

家政产业要寻求正规化和规模化发展，培训工作将是一个不容忽视的重点，而相关参考图书是实现家政培训行业一体化的重要途径。家政发展，真的要图书先行了。

北京精灵时创职业学校按照《国家职业标准——家政服务员》标准组织编写、全国职业院校技能型紧缺人才专家委员会审定的《现代家政培训教程》，内容包括现代家政服务员应掌握的工作技能及相关知识、涉及法律常识、涉外礼仪、家庭礼仪和生活习俗、护理工作、操持家务、安全卫生、婴幼儿保育、护理老人、护理病人、护理孕产妇和计算机基础知识等内容，是想获取家政服务员技能资格的个人或者家政服务培训机构一本实用的自学和培训用书。



前言

家政服务是我国当前市场经济下的一个新兴行业，是家务劳动社会化的产物，也就是将原本的由家庭成员完成的为满足家庭成员自身生存，维系家庭功能所必须的各项家务劳动逐步转达化为由社会组织提供的社会化服务。

近十年来，家庭服务业迅速崛起，被人们称为“老行业新发展”，成为一个生机勃勃的朝阳产业，家政服务是改革开放以来，城市经济的繁荣，城市建设高速发展，城市社区的兴起以及居民生活需求内容不断扩大而产生的一个新生行业。如今的家政服务员早已不再是传统意义上的“保姆”，他们的服务内容也从家庭清洁延伸到家务管理、家庭看护、家庭教育、家庭娱乐休闲等方方面面。

家政服务市场的迅速升温，使家政服务业中存在的操作不规范、服务层次低、安全隐患大等问题愈显突出，据有关劳动部门统计，目前从事家政服务行业的从业人员中70%以上从未接受专业培训，因此要解决家政服务业的诸多问题，首先要在建立“正规军”上下工夫，要抓好从业人员的岗前技能培训。从今年初开始朝阳区八里庄街道社保所和精灵时创职业学校根据本地区失业下岗人员的实际特点和家政服务市场的需求状况，从转变大龄失业下岗人员就业观念入手，积极创造条件，动员组织他们参加家政服务员培训班，并取得中级家政服务员资格证书，实现了再就业，使许多大龄失业人员在家政服务员的岗位上重新找到了自身价值和生活的希望，受到社会各界的欢迎。本书的编写发行，进一步明确家政服务业操作标准，从根本上规范家政服务的职业资格认证，提高家政服务业的技术含量，使更多家政服务员通过规范操作和诚实劳动实现自身的社会价值。

家政服务员同样是人才，愿更多的劳动者通过职业培训加入家政服务行业，愿我们的高级家政服务人员从当前的寥寥无几尽快实现人才济济。

邵凤云

目 录

第1章 法律法规常识.....1	第3章 家庭礼仪和生活习俗.....37
1.1 基本要求.....1	3.1 姿态行为.....37
1.1.1 转变观念 勤奋进取.....1	3.1.1 家政人员仪表、姿态技巧.....37
1.1.2 不卑不亢 心怀坦荡.....1	3.1.2 大方得体的着装.....38
1.1.3 相互尊重 把忍换让.....2	3.1.3 举止庄重、体态优雅.....39
1.1.4 与人为善 不贪不奸.....3	3.1.4 举手投足间使用恰当的手势 来表达意思.....39
1.2 劳动合同.....3	3.1.5 在行为举止中还要讲究公共 道德.....39
1.2.1 基本概念.....3	3.2 家政人员的修养与待人处事方法.....40
1.2.2 劳动合同必须具备的条款.....4	3.2.1 个人修养.....40
1.2.3 签订劳动合同.....5	3.2.2 礼貌用语.....40
1.3 劳动争议的处理.....7	3.3 接待来客的程序.....41
1.3.1 劳动争议的概念.....7	3.3.1 准备工作.....41
1.3.2 劳动争议的处理机构.....7	3.3.2 接待客人.....41
1.3.3 劳动争议的处理方法.....7	3.3.3 送客.....42
第2章 涉外礼仪.....13	3.3.4 收拾整理.....43
2.1 宗教的习俗和禁忌.....13	3.3.5 相关知识.....43
2.1.1 伊斯兰教.....13	3.4 打电话的礼仪.....44
2.1.2 基督教.....14	3.4.1 本人接电话要注意的礼仪.....44
2.1.3 佛教.....15	3.4.2 代接电话也要讲礼仪.....44
2.2 不同国家的习俗和禁忌.....15	3.4.3 注意事项.....45
2.2.1 日本、韩国、马来西亚、印 度生活习俗与禁忌.....15	3.4.4 礼仪指导.....45
2.2.2 非洲生活习俗与禁忌.....17	3.5 生活习俗.....45
2.2.3 欧洲生活习俗与禁忌.....18	3.5.1 适应雇主生活习俗.....45
2.2.4 美洲生活习俗与禁忌.....19	3.5.2 与雇主融洽相处技巧.....46
2.3 涉外礼仪注意事项.....20	3.5.3 雇主与家政人员融洽相处技巧.....47
2.3.1 涉外礼仪通则.....20	第4章 护理工作.....48
2.3.2 涉外家政人员之着装礼仪.....24	4.1 产妇护理.....48
2.3.3 涉外家政人员之行为的礼仪.....25	4.1.1 产妇陪伴的相关知识.....48
2.3.4 涉外家政人员之宴席礼仪.....28	4.1.2 产后护理的相关知识.....51
2.3.5 涉外家政人员之赞美的艺术.....32	4.1.3 产后医疗知识.....51
2.3.6 涉外家政人员之道歉的艺术.....33	4.1.4 产后营养.....52
2.3.7 涉外礼仪其他注意事项.....33	4.1.5 母乳喂养.....55
2.3.8 涉外礼仪要点.....34	

4.1.6 产后病症的判断及护理	56	7.2.1 家庭绿化	157
4.1.7 剖宫产的护理	57	7.2.2 绿化居室的三大要点	157
4.1.8 产后操	57	7.3 衣物的清洗与保养	158
4.2 新生儿护理	59	7.3.1 洗涤一般衣物	158
4.2.1 新生儿的生理特点	59	7.3.2 衣服的晾晒和摆放	158
4.2.2 新生儿特殊生理状态	60	7.3.3 其他相关小知识	159
4.2.3 新生儿喂养	61	7.4 家用电器及燃气具的使用	170
4.2.4 早产儿的护理及喂养	61	7.4.1 主要家用电器的使用方法及 注意事项	170
4.2.5 新生儿常见病	62	7.4.2 家用小电器的使用	182
4.2.6 新生儿护理实操	63	7.4.3 家用八种电器清洗法	186
4.3 护理老人	70	7.5 家庭防火、防盗与防意外知识	188
4.3.1 老人膳食营养知识	70	7.6 家政服务人员人身安全和自我保护 意识	194
4.3.2 护理指导	71	7.6.1 对不良行为的识别与应付	194
4.3.3 老人卫生保健知识	78	7.6.2 自我保护原则	195
第5章 家庭餐的制作	86	7.6.3 家庭安全用电知识	195
5.1 制作家庭餐	86	7.7 燃气安全知识	196
5.1.1 制定食谱	86	7.7.1 安全使用煤气要点	196
5.1.2 采买原料	90	7.7.2 怎样防止煤气中毒	196
5.1.3 原料清洗和加工	92	7.8 紧急呼救常识	199
5.1.4 制作主食和菜肴	93	7.8.1 紧急呼救基本知识	199
5.1.5 制作主食	95	7.8.2 家庭急救六项注意	200
5.1.6 制作凉菜	103	7.9 家政服务人员个人卫生	200
5.1.7 制作热菜	107	7.9.1 家政服务员个人卫生基本原 则	200
5.1.8 粥类	116	7.9.2 饮食卫生常识	200
5.1.9 汤、羹类	117	7.9.3 环境卫生	201
5.1.10 其他相关小知识	118	第8章 计算机应用	202
5.2 其他相关小知识	118	8.1 计算机的发展	202
5.3 饭后清洗归整	124	8.2 计算机系统的组成	202
5.4 饮食与健康	125	8.2.1 计算机系统的概述	202
第6章 宠物喂养	128	8.2.2 计算机的基本结构	203
6.1 观赏鱼的饲养	128	8.2.3 微型计算机的硬件系统	203
6.2 家庭养猫	134	8.2.4 计算机的软件系统	207
6.3 家庭养狗	142	8.3 Windows 操作系统	207
第7章 家居的保洁与安全	151	8.3.1 Windows 操作系统概述	207
7.1 家居的保洁	151	8.3.2 Windows XP 的基本知识和 基本操作	208
7.1.1 家居保洁概述	151	8.4 文件及文件夹和磁盘管理	214
7.1.2 清扫地面清洗地毯	151		
7.1.3 擦拭家具及用品	153		
7.1.4 清洁厨房和卫生间	154		
7.2 家庭绿化	157		

8.4.1 文件夹窗口和“资源管理器”	214	8.8.3 文档的排版	233
8.4.2 文件和文件夹的管理	215	8.8.4 表格	235
8.4.3 磁盘管理	217	8.9 电子表格 Excel.....	238
8.5 Windows 控制面板.....	217	8.9.1 Excel 概述	239
8.5.1 显示属性的设置	217	8.9.2 Excel 的基本操作	240
8.5.2 常见硬件设备设置	219	8.9.3 工作表的管理	242
8.5.3 系统日期和时间的设置	221	8.9.4 工作表的格式化	244
8.6 中文输入处理	221	8.10 网络基础与 Internet 的应用	246
8.6.1 选择输入法	221	8.10.1 计算机网络基础知识	247
8.6.2 输入法的设置	221	8.10.2 Internet 基础	247
8.7 键盘击键技术及中文输入法	222	8.10.3 World Wide Web 及浏览器	252
8.7.1 键盘及击键技术	222	8.11 电子邮件	255
8.7.2 汉字输入法	223	8.11.1 电子邮件概述	255
8.7.3 智能 ABC 输入法	224	8.11.2 免费邮箱的申请	255
8.8 文字处理软件 Word 2000	227	8.11.3 求职——通过邮件的方式发 送简历	257
8.8.1 Word 概述及文档的基本操作 ...	227		
8.8.2 文本的编辑操作	231		

第1章 法律法规常识

1.1 基本要求

在城市中,家政服务是一块待开发的就业大市场。我国 60 岁以上人口占总人口的 10%, 10 岁以下人口占总人口的 25%, 两者之和为 35%, 城市的老人和儿童就有 1.2 亿人, 他们是首要得到他人照顾的群体, 其中蕴含着对家政服务的巨大市场。

受传统观念等因素影响, 很多人瞧不起家政服务工作, 认为是低人三分侍候人的职业。如今许多大学生、学者、优秀人才纷纷加入到家政这一行, 这充分证明了没有被人看不起的工作, 只有被人看不起的观念。时代不同了, 家政服务业已经作为新兴产业得到社会的认同和尊重, 各行各业乃至政府公务员都是劳动者, 与家政服务员没有区别, 只是分工不同。家政服务员已是一份令人尊敬的正式的职业, 只要兢兢业业地去做, 同样受到社会的尊重。因此我们总结了家政服务人员如何做好家政工作 20 字方针: 分工不同, 不卑不亢, 与人为善, 不贪不奸, 把忍换让。

1.1.1 转变观念 勤奋进取

【案例 1】

北京某家政公司的赵中芳, 今年 48 岁, 原来在一家不太景气的燃料化工厂上班, 后来企业外迁, 赵中芳只好买断工龄提前内退回家。大专学历的赵中芳回家后, 先后做过私人培训学校班主任和酒楼收银员。然而, 由于酒楼经营状况不好, 去年年底, 赵中芳再一次失业回家。

之后的一天, 家住东城的赵中芳在一份文化生活杂志上看到了家政公司招聘月嫂, 抱着试试看的态度, 赵中芳去了家政公司, 结果这家家政公司当时就把她留下了, 让她参加为期一月的培训。来自妇产医院的培训老师给赵中芳进行了比较系统的妇幼护理培训。培训尚未结束, 早已有用户“预订”了她。

受传统观念和工资相对较低这两大因素影响, 很多北京人都瞧不起保姆这一职业, 认为当保姆“掉价”。当谈到作为北京人从事家政服务、给别人家做保姆的观念转变时, 赵中芳爽快地说, “许多北京人同样需要保姆这份工作。放不下架子, 没有钱, 如何生存?” 她说她自己现在已经没有什么面子上放不下的事了。刚到一个新家庭, 往往都会被不少家庭成员像防贼似的防着你, 但只要你服务技能好、心胸坦荡、真诚待人, 很快就会得到别人的尊重。

点评: 下岗不是坏事, 这证明了我们还有选择的机会, 撕开“面子”勇敢上岗, 我们为赵中芳喝彩。其实, 早在 2000 年 8 月, 劳动和社会保障部就将“保姆”这一行业正式界定为“家政服务员”, “家政服务员”同样是人才。我们要转变旧观念, 做家政服务人员这只是一个角色转变的问题, 人总是要在不同的时间扮演不同的角色, 工作没有贵贱之分。只要有爱心、耐心、身体好、有良好的卫生习惯、性格随和, 就能做好家政这份工作, 打造属于自己的事业蓝天。

1.1.2 不卑不亢 心怀坦荡

【案例 2】

小孟是一位吃苦耐劳又干练的人, 她去的第一户雇主家里有两位老人, 老头八十多岁了, 老

伴也是半身不遂、瘫痪在床，大小便失禁。本来雇主在与家政服务公司订立合同时，只是要求小孟洗衣服、做顿中午饭、收拾收拾房间卫生，但小孟看到老太太瘫倒在床，老头又时常不在家的情况后，又主动把照顾老人的活儿揽了下来，并未多收雇主一分钱。

后来，小孟又去了一位在三好街做生意的老板家中当钟点工，这家人先后换了四、五个钟点工，爱挑剔的名声，在家政公司人人皆知。小孟刚去几天，发现女主人很健忘，常常丢三落四，东西也是随手乱放，之后自己又找不到，还经常用怀疑的眼光看着小孟，每当此时，小孟都平静而坦荡的告诉她，“别急，我帮您找找”。然后很快会为她找到。之后，以其干净麻利、娴熟的烹调技艺，细致周到的服务、宽容并善解人意，不卑不亢的态度，彻底地征服了雇主一家人。时间长了，女主人被深深地感动了，对以前的行为表示歉意，并执意要请小孟去吃饭，以示感谢，小孟婉言谢绝了她并告诉她说，“可能你我的工作分工各有不同，但我们的人格是平等的，家政服务是我的工作，我非常热爱它，相信任何一个来您家里工作的家政人员也都会像我一样认真工作”。

点评：在初次与雇主的交往中都会有一个相互适应、相互了解的过程。家政服务人员应努力做到不卑不亢，落落大方，胸怀坦荡。对于雇主的无理纠缠、无端猜疑以及其他不礼貌的行为应持郑重态度，做到有理有节。只要认真作好本职工作，就一定能得到认可，是金子总会发光。

1.1.3 相互尊重 把忍换让

【案例3】

小王是来自河南省的一名普通打工者，在北京两年多了，一直做家政服务工作。小王前一份家政工作是照顾一位失去双手的中年妇女，这位妇女是在十二年前受的工伤，非常可怜，说实话，这份工作还真不好干。也许是长时间的残疾造成她脾气大，事儿多又难缠，处处刁难。她习惯晚上看电视熬夜，白天睡觉，她睡觉的时候，不允许有一点动静，哪怕是外面的声音，她就睡不着了，所以，给小王的工作带来了一定的难度，小王白天干家务就特别注意轻手轻脚，生怕吵到她，她经常发脾气，小王总是用最大的理解来忍耐和坚持。有一次，她身体不适发脾气，深夜两三点钟要赶小王出门，小王担心她第二天无人照料，流着泪坚持了下来。小王说，“其实，换个角度想问题，也就理解了，她年轻时就失去了双手，会常常心情不好，冲我发脾气肯定也是我的工作哪里不够完善”。就这样小王坚持了一年多，直到过春节回去探望老母亲和幼儿，至今，每当想起那个深夜被赶的事，小王就不禁充满眼泪，感到工作的不容易。

可是，小王仍旧乐观向上，她常说，“虽然我在北京举目无亲，人生地不熟，倍感艰难，但通过自己的努力和宽容，较好地完成了前任工作，如果我们家政服务员都抱着极大的宽容去工作，相信一定都会做得更好”。

点评：都说忍字心上一把刀，把刀插在自个儿心上肯定不行，那怎么办？你就像小王那样多让让对方，不有这么一句话吗——让一让，生活更美好。

另外，雇主与家政人员双方要相互尊重，相互理解。作为雇主，应该把保姆当自家人看待，不能摆出高人一等的架势，认为“我付钱，我是主人，你什么都得听我的！”把保姆放在低人一等的位臵上，怎么可能相处融洽？其次，双方应该相互信任，互相帮助。保姆家里有困难了，雇主可以主动关怀一下，放她几天假回去看看。有不少家政服务员，在主人家一做就是四五年，真正遇上好的雇主，她们都不想走。

作为家政服务员，要自尊、自爱、自强，在做好本职工作的同时，也要多学习，尽可能地提

高自身的素质。和雇主相处时,要多和他们沟通,不懂的问题要及时请教,像爱惜自家东西一样爱护雇主家里的东西。总而言之,大家都要设身处地为对方想想,遇到事情时,多站在对方的角度考虑问题。

1.1.4 与人为善 不贪不奸

【案例4】

女工刘某长期在香港公寓工作,深得雇主的赏识,同是做家政的姐妹常常能听到她和大家炫耀,雇主如何信赖她,常给她小费之类的话,惹得大家很是羡慕。然而,不久之后却听说她被公安机关收容审查了。原来,刘某因为深得信赖,渐渐放松了对自己的要求,常常将雇主遗忘在家里的钱财据为己有,雇主有时提起,她总是说没看见,因为没有确切凭据,雇主也不好说什么。

一次在收拾房间时,竟将雇主掉在室内的首饰据为己有。当雇主问到的时候,她坚决不承认。雇主无奈只好将此事告诉了刘某所在的家政公司,家政公司负责人找刘某谈话时,她均予否认自己拿雇主东西一事,后经公安机关的介入,刘某才不得不承认。刘某不但因贪图小利,伤害了别人,也毁了自己。

点评: 中国有句老话:“勿以善小而不为,勿以恶小而为之。”家政服务人员要经受得住诱惑和考验。雇主信任你,这是对家政服务人员的高度认可,千万不要把这份信任当作捞取个人利益的可乘之机。家政服务人员务必时时告诫自己,严格要求自己,不准利用工作之便假公济私。千万不能像刘某那样因小失大,拿自己的职业生涯做赌注,否则追悔莫及。

1.2 劳动合同

1.2.1 基本概念

1. 劳动关系

【劳动关系】是指劳动者与用人单位(包括各类企业、个体工商户、事业单位等)在实现劳动过程中建立的社会经济关系。从广义上讲,生活在城市和农村的任何劳动者与任何性质的用人单位之间因从事劳动而结成的社会关系都属于劳动关系的范畴。从狭义上讲,现实经济生活中的劳动关系是指依照国家劳动法律法规规范的劳动法律关系,即双方当事人是被一定的劳动法律法规所规定和确认的权利和义务联系在一起的,其权利和义务的实现,是由国家强制力来保障的。劳动法律关系的一方(劳动者)必须加入某一个用人单位,成为该单位的一员,并参加单位的生产劳动,遵守单位内部的劳动规则;而另一方(用人单位)则必须按照劳动者的劳动数量或质量给付报酬,提供工作条件,并不断改进劳动者的物质文化生活。

2. 劳动合同

【劳动合同】是劳动者与用人单位确立劳动关系、明确双方权利和义务的协议。建立劳动关系应当订立劳动合同。

【劳动合同订立原则】订立和变更劳动合同,应当遵循平等自愿、协商一致的原则。

【无效劳动合同】违反法律、行政法规的劳动合同以及采取欺诈、威胁等手段订立的劳动合同属无效的劳动合同。无效的劳动合同,从订立之日起,就没有法律约束力。劳动合同的无效由劳动争议仲裁委员会或者人民法院确认。

【试用期】是指用人单位和劳动者为相互了解、选择而约定的不超过6个月的考察期。

【**劳动合同的形式与内容**】劳动合同应当以书面形式订立，并具备以下条款：①劳动合同期限；②工作内容；③劳动保护和劳动条件；④劳动报酬；⑤劳动纪律；⑥劳动合同终止的条件；⑦违反劳动合同的责任。劳动合同除上述的必备条款外，当事人可以协商约定保守商业秘密等其他内容。

【**劳动合同期限**】劳动合同的期限分为有固定期限、无固定期限和以完成一定的工作为期限。无固定期限的劳动合同是指不约定终止日期的劳动合同。以完成一定工作为期限是指以工作结束的时间为合同终止期限的劳动合同。

【**劳动合同的变更**】履行劳动合同过程中由于情况发生变化，经双方当事人协商一致，可以对劳动合同部分条款进行修改、补充。劳动合同的未变更部分继续有效。

【**劳动合同的终止**】劳动合同期满或者当事人约定的劳动合同终止条件出现，劳动合同即行终止。劳动者在医疗期、孕期、产期和哺乳期内，劳动合同期限届满时，劳动合同的期限应自动延续至医疗期、孕期、产期和哺乳期满为止。

【**劳动合同的续订**】劳动合同期限届满，经双方协商一致，可以续订劳动合同。

【**劳动合同的解除**】是指劳动合同订立后，尚未全部履行以前，由于某种原因导致劳动合同一方或双方当事人提前中断劳动关系的法律行为。劳动合同的解除分为法定解除和约定解除两种。根据《中华人民共和国劳动法》的规定，劳动合同既可以由单方依法解除，也可以双方协商解除。

【**经济补偿金**】用人单位依据劳动法第二十四条、第二十六条、第二十七条的规定解除劳动合同，应当按照劳动法和劳动部《违反和解除劳动合同的经济补偿办法》（劳部发[1994]481号）支付劳动者经济补偿金。

1.2.2 劳动合同必须具备的条款

根据《中华人民共和国劳动法》规定，劳动合同必须具备以下几方面的条款：

(1) 劳动合同期限。劳动合同期限是指所签订的劳动合同是有固定期限、无固定期限和以完成一定工作为期限的劳动合同。如果是有固定期限的劳动合同，则应约定期限是一年或几年。

(2) 工作内容。工作内容是指用人单位安排劳动者从事什么工作，是劳动者在劳动合同中确定的应当履行的劳动义务的主要内容。包括劳动者从事劳动的岗位、工作性质、工作范围以及劳动生产任务所要达到的效果、质量指标等。

(3) 劳动保护和劳动条件。劳动保护和劳动条件是指在劳动合同中约定的用人单位对劳动者所从事的劳动必须提供的生产、工作条件和劳动安全卫生保护措施。即用人单位保证劳动者完成劳动任务和劳动过程中安全健康保护的基本要求。包括劳动场所和设备、劳动安全卫生设施、劳动防护用品等。用人单位不仅必须为劳动者提供必需的劳动条件和劳动保护，而且必须提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和劳动保护。

(4) 劳动报酬。劳动报酬是指用人单位根据劳动者劳动岗位、技能及工作数量、质量，以货币形式支付给劳动者的工资。包括工资的数额、支付日期、支付地点等以及其他社会保险（养老、失业、医疗、工伤、生育等）待遇。劳动报酬的内容和标准不得低于国家法律、行政法规的规定，也不得低于集体合同中的规定。

(5) 劳动纪律。劳动纪律是指劳动者在劳动过程中必须遵守的劳动规则，它是劳动者的行为规范。劳动合同的劳动纪律包括国家法律、行政法规，用人单位内部制定的厂规、厂纪、对劳动者的个人纪律要求等。如上下班制度、工作制度、岗位纪律、奖励和惩戒的条件等。

(6) 劳动合同的终止条件。劳动合同的终止条件是指劳动关系终止的客观要求,即劳动合同终止的事实理由。劳动合同中约定的劳动合同终止条件,一般是指劳动者和用人单位在国家法律、行政法规规定的劳动合同终止的条件以外,协商确定的劳动合同终止的条件。特别是在签订无固定期限劳动合同时,双方应约定劳动合同终止的条件。

(7) 违反劳动合同的责任。违反劳动合同的责任是指在劳动合同履行过程中,当事人一方故意或过失违反劳动合同,致使劳动合同不能正常履行,给对方造成经济损失时应承担的法律后果。在劳动合同中约定违反劳动合同的责任,一般是指国家法律、行政法规对违约未作明确规定的內容,若法律、行政法规已有明确规定的,一方当事人违反劳动合同,应依照法律、行政法规的规定承担违约责任。当事人在劳动合同中约定违反劳动合同的责任,应当符合法律、行政法规的基本精神和原则,公平合理。

1.2.3 签订劳动合同

1. 签订劳动合同时应注意的事项

根据《中华人民共和国劳动法》的规定,签订劳动合同应注意以下几方面:

(1) 签订劳动合同要遵循平等自愿、协商一致的原则,不得违反法律、行政法规的规定。平等自愿是指劳动合同双方地位平等,应以平等身份签订劳动合同。自愿是指签订劳动合同完全是出于本人的意愿,不得采取强加于人和欺诈、威胁等手段签订劳动合同。协商一致是指劳动合同的条款必须由双方协商达成一致意见后才能签订劳动合同。

(2) 签订劳动合同要符合法律、行政法规的规定。在执行劳动合同制度过程中有些合同规定女职工不得结婚、生育子女;因工负伤协议“工伤自理”,甚至签订了生死合同等显失公平的内容,违反了国家有关法律、行政法规的规定,使这类合同自签订之日起就成为无效或部分无效合同。因此,在签订合同前,双方一定要认真审视每一项条款,就权利、义务及有关内容达成一致意见、并且严格按照法律、法规的规定,签订有效合法的劳动合同。

(3) 劳动合同应当以书面形式签订,同时,要注意劳动合同的内容,这是履行劳动合同和劳动争议处理的重要依据。劳动合同应具备以下条款:劳动合同的期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止的条件以及违反劳动合同的责任等。除此以外,劳动者与用人单位可协商约定其他条款。劳动合同期限有三种形式,有固定期限、无固定期限和以完成一定的工作为期限的三种形式。有固定期限的劳动合同有明确的终止日期。以完成一定工作为期限的劳动合同,是以一项工作任务的完成时间为合同期限,也是有固定期限的一种特殊形式。无固定期限的劳动合同没有明确的终止时间,但必须在劳动合同中规定终止或者变更合同的条件。“工作内容”主要指应该完成的工作任务的数量或指标。由于《劳动法》规定了劳动者不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位仍不能胜任工作的,用人单位可以解除劳动合同。因此,在签订劳动合同时,对“工作内容”的规定要与同岗、同工种的职工完成的任務相同。

(4) 既要依据法律、行政法规,又要结合实际。签订劳动合同偏离法律、行政法规,可能产生无效合同,但又不能千篇一律地照抄法律、行政法规,而必须结合实际情况,特别要注意法律、行政法规的规定留有余地的地方。因为这些地方就是照顾适用者的特殊情况。如对于《劳动法》规定的每日工作时间不超过8小时,平均每周工作时间不超过40小时的工作制度,只要每天工作不超过8小时,工作时间究竟定为几小时,双方当事人都可以协商。这就是正确运用法律、行政法规留有余地的一种情况。

(5) 合同内容可简可繁。劳动合同签订时要因人、因地、因事而异。简,容易记忆,便于签订,商量余地大;但条款过于简单、原则,容易产生认识和理解上的分歧和矛盾,而带来不利影响。繁,在执行时容易掌握,可以减少分歧和争议的发生,但在签订时比较麻烦,而且再详细的劳动合同也不可能面面俱到。因此,要简、繁相结合,如对于法律、行政法规已有规定的一些没有变通余地的内容,可以只写明按照某项规定执行即可,这就做到了简;对于法律、行政法规没有具体规定或者允许当事人变通的内容,特别是容易产生争议的地方,就应当规定得详细一些。

(6) 合同的语言表达要明确、易懂。依法签订的劳动合同是受法律保护的,它涉及到当事人的权利、责任和利益,能够产生一定的法律后果。因此,签订劳动合同时,在语言表达和用词上必须通俗易懂,尽量写明确,以免发生争议。

2. 如何避免签订无效劳动合同

最关键的是在签订劳动合同时要坚持合法的原则,即在当事人双方协商确定劳动合同内容的条款时,要严格遵守法律、行政法规的规定。如招用 16 周岁以下的未成年人,就违反了国家禁止招用童工的规定;在合同里规定女职工在法定的婚育年龄不得结婚、生育,就违反了《妇女权益保障法》、《婚姻法》等法律的规定;甚至有些合同书规定工伤费用自理,半年支付一次工资、因病或非因工负伤医疗费自理等,更是违反了国家劳动法律、行政法规的规定。

另外,签订劳动合同一定要坚持平等自愿、协商一致的原则,这是避免产生无效劳动合同的重要原则。从建立劳动关系之日起,用人单位和劳动者地位就是平等的,合同的各项条款的确定,都要经过双方协商并达成一致意见,任何一方不得使用强加于人和采取欺诈、威胁等手段签订劳动合同。如一些劳动者为了尽快谋求工作而默认了用人单位在合同中规定不公平条款;还有些用人单位不真实或夸大介绍本单位的情况,诱使劳动者与其签订劳动合同;也有些劳动者隐瞒自己的真实情况与用人单位签订劳动合同等,都使劳动合同从签订之日就成为无效劳动合同,其结果是使双方的合法权益都受到损害。

3. 用人单位在以下情况下可单方面解除劳动合同

为了保障用人单位用工自主权,《劳动法》规定,以下几种情况用人单位可以单方面解除劳动合同。

(1) 《劳动法》第二十五条规定,劳动者有下列情形之一的,用人单位可以解除劳动合同。

- 1) 在试用期间被证明不符合录用条件的;
- 2) 严重违反劳动纪律或者用人单位规章制度的;
- 3) 严重失职、营私舞弊,对用人单位利益造成重大损害的;
- 4) 被依法追究刑事责任的。

(2) 按照《劳动法》第二十六条的规定,有下列情形之一的,用人单位提前 30 日以书面形式通知劳动者本人后可以解除劳动合同。

1) 劳动者患病或非因工负伤,医疗期满后,不能从事原工作也不能从事由用人单位另行安排的工作的;

2) 劳动者不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作的;

3) 劳动合同签订时所依据的客观情况发生重大变化,致使原劳动合同无法履行,经当事人协商不能就变更劳动合同达成协议的。

(3) 《劳动法》第二十七条规定,用人单位濒临破产进行法定整顿期间或者生产经营情况发生严重困难,确需裁减人员的,应当提前 30 日向工会或者全体职工说明情况,听取工会或者职工

的意见，经向劳动保障行政部门报告后，可以裁减人员。

1.3 劳动争议的处理

1.3.1 劳动争议的概念

【劳动争议】是指劳动关系双方当事人因实现劳动权利和履行劳动义务而发生的纠纷。

【劳动争议的当事人是谁】是指劳动争议当事人双方（包括自然人、法人和具有经营权的用人单位），即劳动法律关系中权力的享有者和义务的承担者。当事人可以委托一至二名律师或其他人代理参加仲裁活动。

1.3.2 劳动争议的处理机构

根据《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》（国务院 117 号令）规定，我国目前处理劳动争议的机构为：企业劳动争议调解委员会、地方劳动争议仲裁委员会和地方人民法院。

企业劳动争议调解委员会是负责调解本企业内部劳动争议的群众性组织，调解委员会由职工代表、企业行政代表和企业工会委员会代表组成。

县、市、市辖区设立仲裁委员会，负责本行政区域内的劳动争议。仲裁委员会是处理劳动争议的专门机构。人民法院是国家的审判机关，也负担着处理劳动争议的任务。劳动争议当事人对仲裁委员会的裁决不服、进行起诉的案件，人民法院予以受理。

1.3.3 劳动争议的处理方法

1. 劳动争议发生后，当事人应该按法定程序解决

根据《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》（国务院 117 号令）第 6 条规定“劳动争议发生后，当事人应当协商解决；不愿协商或协商不成的，可以向本企业劳动争议调解委员会申请调解；调解不成的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以向人民法院起诉。”《中华人民共和国劳动法》第 79 条也作了类似规定。

目前处理劳动争议案件适用的法律法规主要有《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》（国务院 117 号令）以及与其相配套的规章和其他规范性文件等。

同时，根据《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》（国务院令第 117 号）规定，劳动争议处理应遵循一些重要原则：

(1) 依法处理劳动争议原则。在处理劳动争议过程中，劳动争议处理机构和劳动争议当事人，必须在查清事实的基础上依法协商、依法解决劳动争议。要查清事实，首先，当事人应积极就自己的主张和请求提出证据；其次，劳动争议处理机构应及时调查取证，两者有机结合，才能达到查清事实的目的。依法处理争议，就要依据法律规定的程序要求和权利、义务要求去解决争议，同时要掌握好依法的顺序，即：有法律依法律，没有法律依法规，没有法规依规章，没有规章依政策。另外处理劳动争议还可以依据依法签订的集体合同、劳动合同，以及依法制定并经职代会或职工大会讨论通过的企业规章。

(2) 当事人适用法律上一律平等原则。劳动争议双方当事人虽然在其劳动关系中，存在行政上的隶属关系，但其法律地位是平等的，也就是说，不管用人单位大小如何，也不管职工一方职位高低，双方的在法律面前是平等的。适用法律时不能因人而异，不能因为某单位是重点企业，或者是当地创利创汇大户，而对其侵害职工劳动权益的行为进行袒护。

(3) 着重调解劳动争议原则。处理劳动争议,应当重视调解方式,调解既是一道专门程序,也是仲裁与审判程序中的重要方法。着重调解原则,首先是有利于增加当事人之间的相互理解,使其在今后的工作中能够相互支持和配合;其次是可以简化程序,有利于及时、彻底地处理劳动争议。

实行着重调解的原则应注意:一是必须遵守自愿原则。当事人向企业劳动争议调解委员会申请调解,必须经争议双方当事人同意,否则调解委员会不予受理。三种劳动争议处理机构进行调解必须是当事人真正自愿和解和自愿达成调解协议,不得对争议案件强行调解,也不得采取强迫或变相强迫的方法进行调解。二是必须坚持合法、公正原则。调解是建立在查明事实、分清责任的基础上,通过说服教育,使当事人在法律许可的范围内达成和解协议,并不是无原则地进行的。三是必须与及时裁决或及时判决结合起来。对于当事人不愿调解或调解不成的,不应久调不决,以免拖延时日,有损于当事人的合法权益,甚至造成不良后果。

(4) 及时处理劳动争议的原则。首先,劳动争议发生后,当事人应当及时协商或及时申请调解以至申请仲裁,避免超过仲裁申请时效,丧失申请仲裁的权利。其次,劳动争议处理机构在受理案件后,应当在法定结案期限内,尽快处理完毕。劳动争议往往涉及到当事人尤其是职工一方的切身利益,如果不及及时加以处理,势必会损害劳动者合法权益,甚至使矛盾激化。因此有关劳动争议法规对争议处理规定了严格的时间限制,以免“案无定日”、久拖不决的现象。其三,对处理结果,当事人不履行协议或决定的,要及时采取申请强制执行等措施,以保证案件的顺利处理和处理结果的最终落实。

(5) 基层解决争议原则。劳动争议案件应主要由企业设立的调解委员会和当地县、市、市辖区仲裁委员会解决。向法院起诉,也是按法定管辖权由当地基层法院受理。基层解决原则,方便当事人参加调解、仲裁和诉讼活动,有利于争议的及时处理和法律文书的送达与执行,有利于就地调查,查明事实真相。

2. 劳动争议处理的具体程序

(1) 企业劳动争议调解。

1) 企业劳动争议调解委员会人员组成。

企业调解委员会由下列人员组成:①职工代表;②企业代表;③企业工会代表。

职工代表由职工代表大会(或职工大会)推举产生;企业代表由厂长(经理)指定;企业工会代表由企业工会委员会指定。

2) 企业劳动争议调解委员会调解程序。

调解委员会受理当事人调解申请后,一般按以下程序进行调解:

- 及时指派调解员对争议事项进行全面调查核实,并做好调查笔录;
- 由调解委员会主任主持召开有争议双方当事人参加的调解会议,简单的争议,可由调解委员会指定1~2名调解员进行调解;
- 调解委员会充分听取争议双方当事人陈述,查明事实,分清是非,依法公正调解;
- 调解达成协议的,制作调解协议书;调解不成的,也应做好记录,并在调解意见书上说明情况。调解委员会调解劳动争议,应当自劳动争议双方当事人申请调解之日起30日内结束,到期未结束的,视为调解不成。

当事人如何向劳动争议仲裁委员会申请仲裁当事人向仲裁委员会申请仲裁,应当提交申诉书,并按照对方当事人的人数提交副本。申诉书应当载明下列事项:①双方当事人的基本情况;