

内部资料 注意保存

郟西县人力资源开发内部培训教材

# 家政服务基础知识

郟西县人力资源开发领导小组编印  
二〇〇四年六月

# 家政服务基础知识

# 前 言

为服务郟西地方经济，拓宽打工经济领域，推动家政服务业发展，全面提高家政服务员的整体素质。我们组织相关人员，在大量查阅有关资料并结合国家劳动和社会保障部家政服务职业标准的基础上，编写了《家政服务基础知识》一书，供热心和有志从事此项工作的同志学习参考。

本书从不同的角度，针对家政服务员职业活动所涉及的领域按照部颁初级标准的要求。分章节就“职业功能”，“工作内容”和“技能要求”等进行了简单地介绍，特别是对家政服务员应具备的基本素质，应掌握的基本知识和应注意的基本事项等作了较全面的阐述，旨在告诉大家，作为一个合格的家政服务员应该做什么，怎么做，如何做好。

由于时间仓促，加之参入本书编写的人员接触此项工作的实际不多，获得此项工作的知识不深，不足之处在所难免，欢迎提出宝贵的意见和建议，以便今后修编完善。

编 者

# 家政服务基础知识

主    编    周家军  
副主编    周家明    柯明理  
责任编辑    柯昌贵  
编    委    (按姓氏笔画为序):  
            尤正芬    周家军  
            周家明    柯昌贵  
            柯明理    高席英

# 目 录

<b>第一章：家政服务员的职业道德</b> .....	(1)
第一节：家政服务员应具备的道德修养.....	(1)
第二节：家政服务员工作的行为准则.....	(2)
第三节：正确处理雇主家庭人际关系.....	(5)
<b>第二章：家政服务员的基本礼仪</b> .....	(11)
第一节：言谈举止 .....	(11)
第二节：仪表仪容 .....	(17)
第三节：生活习俗 .....	(17)
<b>第三章：家务劳动</b> .....	(19)
第一节：简单家庭餐 .....	(19)
第二节：家庭保洁 .....	(32)
第三节：衣物洗涤 .....	(41)
第四节：电燃器具的使用 .....	(44)
<b>第四章：婴幼儿的看护</b> .....	(55)
第一节：饮食料理 .....	(55)
第二节：起居护理 .....	(59)
第三节：活动照料 .....	(63)
第四节：婴幼儿异常情况的发现与处理 .....	(65)
<b>第五章：照料老人</b> .....	(68)
第一节：饮食料理 .....	(68)
第二节：起居护理 .....	(69)
第三节：老人异常情况的发现与处理 .....	(72)
<b>第六章：病人护理</b> .....	(75)

第一节：饮食护理 .....	(75)
第二节：起居护理 .....	(77)
第三节：病情异常的发现与处理 .....	(80)
<b>第七章：孕产妇护理 .....</b>	<b>(87)</b>
第一节：孕妇护理 .....	(87)
第二节：产妇护理 .....	(89)

# 第一章 家政服务员的职业道德

家政服务业相对其他行业而言，是一项新兴行业，家政服务员是被国家认定的必须持证上岗的一种职业，按照部颁《家政服务员国家职业标准》规定的对家政服务员的“基本要求”中第一项就是职业道德。道德与技能、技术是不能等同的，道德是思想意识和行为规范问题，是无论从事任何职业的人都要懂得并且具备的素质。特别是家政服务员要进入家庭，并根据不同家庭的相应需要为其家庭生活服务的人员，因此作为家政服务员不仅要有一定的技术技能去满足不同家庭的生活需求，还必须具有较高的道德修养去适应不同家庭的个性环境，从而成为一个合格的家政服务员。

## 第一节 家政服务员应具备的道德修养

家政服务员是为家庭生活服务的特殊职业，家庭是社会的一个细胞，家庭生活涵盖物质、精神和论理等三方面内容，家庭中人与人的关系是一种特殊的社会关系。所以，进入到家庭中的家政服务员的职业要求是很高的。他不仅要学习本职业的职业道德，而且还必须学习和了解全社会公认的基本道德知识。

从家政服务员的职业道德要求角度来讲，家政服务人员必须做到：

- 1、重视个人品德修养，使自我更完美，更完善；
- 2、遵守职业道德，创建职业形象；
- 3、关注家庭美德，作家庭美德的实践者；

4、模范地履行社会公德。

具体地说，做一个合格的家政服务人员，应主动做到：

- 1、遵纪守法，讲文明礼貌，维护社会公德；
- 2、自尊、自爱、自信、自立、自强；
- 3、尊老爱幼，勤奋好学、精益求精；
- 4、尊重雇主，热情和蔼、忠诚本分。

## 第二节 家政服务员工作的行为准则

### 一、家政服务员工作行为准则

家务劳动虽然较为复杂，但只要科学、合理地安排每日的工作，就会感到轻松自如，而不会感到家务劳动无从入手；做家务劳动首先要熟悉其工作范围，而后逐步学习家务劳动的技巧，掌握家务劳动的科学性，高效、高质、省时、省力是做好家务劳动的基本要求。因此，家政服务员在工作时应掌握以下几条原则：

一是工作早安排、巧计划

二是见缝插针、避免空劳

三是分清主次、繁简、急缓、劳逸结合

四是主动协调、争取合作

同时初到雇主家的服务员应注意以下事项

(1) 应了解并牢记雇主的家庭住址及周围与服务相关的场所和服务时间。

(2) 应了解的服务家庭成员的关系和有紧急事务时应找的人的电话和地址。

(3) 应了解雇主对服务工作的要求和注意事项。

(4) 应了解所照看的老人、病人、小孩的生活习惯、脾气。

(5) 应了解所服务家庭成员的性格、爱好，工作、生活习惯与时间安排、饭菜口味及家庭必要物品的摆放位置。



(6) 应了解的多问，与自己工作无关的少问，特别是雇主家庭成员互相议论的事不要参与、更不要传话。

(7) 雇主家庭的私事不问，雇主家庭的贵重物品不动。

(8) 尊重雇主的卫生及生活习惯，尽量改变自己的生活方式，树立良好的生活习惯。

(9) 吃饭时要吃饱，切忌背着雇主东抓西拿。

(10) 不领外人到雇主家中，不要进门就打电话，即使因必需需接打电话时通话时间也要尽量短。

(11) 做错了事情要如实讲述，以后要注意改正。

除此之外还应注意

### 1、不乱翻雇主的東西

雇主将服务员请入家中来料理家务，本身对服务员是信任的，那么服务员的一举一动就必须做到使雇主放心。雇主若一旦发现你随便翻动了他们的东西，你又未能及时地予以说明，雇主便会对你产生怀疑，对你失去基本的信任。这样以后的工作合作过程中就会有隔阂，不利于长期合作。

### 2、为雇主的家庭财产安全负责

每当自己单独在家时，除应积极主动地完成自己的工作外，主要的任务就是为雇主看护好家庭财产，保障雇主的家庭财产不受侵害。若有人来访，不要急于开门，应先问清来访人是谁，和雇主是什么关系，因何事来访，如果是不认识的人，或雇主事先未交待，就应该将其拒之门外；若是自己单独在家中遇到查电表、水表、煤气的同志来，而你确实认识他，你可以将表填好后交给他，但一定不能让他进屋，若你对他一点也不认识，你可以很客气的说：“对不起，我是他们家的服务员，这些事情我不清楚，你还是等他们回来再来吧！”如果有不认识的人来雇主家取物品，必须予以拒绝；若是雇主交待将有某人于某时间来取东西，当客人来时主动热情地接待，但若客人未走，自己切忌离去，以免发生意

外情况。

### 3、正确理解是否与雇主同桌、同时就餐问题

一般情况下，家政服务员应和雇主同桌就餐，但照看小孩的服务员就不一定能做到这一点。大人要吃饭，孩子也要吃饭，这种情况下，服务员应该积极主动地去带孩子。当雇主家中来了客人时服务员应有意识地回避为好。

### 4、正确处理并化解工作期间发生的矛盾

聘用双方在一起生活，有时难免要产生一些矛盾和纠纷，出现一些误解，受到一些委屈。有些服务员受到委屈，就只会哭，而不做必要的解释工作；而有些服务员受到委屈，就感到受不了，而大吵大闹；还有些服务员受到一些委屈就吵闹着要走，其实这样做都不好。正确的处理方法是：若感到受委屈时，先要稳定自己的情绪，切忌急躁，若对方正在气头上，最好先忍耐一下，。应待对方冷静后，慢慢地将事情的经过和当时的想法告诉她（他），并指出双方产生误会的所在，切忌一着急就说“我走”，这句话不要轻易出口，特别是对平常相处不错的雇主，为人处事应该做到宽宏大量，受了委屈也不应该太计较，即使有理也应谦让。

### 5、正确理解善意的批评和冷嘲热讽

善意的批评是出于对你的关心和爱护而进行的批评。此类批评一般是就事说理，就错言错，目的在于纠正你的错误，当你明白了错误所在时对方多即刻谅解，而不会过多追究。冷嘲热讽语言多刻薄、挖苦、侮辱人格、阴阳怪气、话中有话，发作多较突然，对方若对你冷嘲热讽，你可以直接指出这种行为对你的伤害建议不要再如此待你，也可以对她（他）直接阐述道理，如此做时应注意：言词应中恳，切忌使用过激言词，这样不利于形成融洽的人际关系。

## 二、遇误解的化解办法

误解发生后及时解释，说清事实，分清责任，消除误会是很

必要的。

1、雇主家中物品损坏、小孩生病或受伤等，发生此类事件时如确实非你所为，与你无关，应及时对雇主以事实为依据婉转说明，并主动协助雇主处理。

2、雇主对你的反常情绪或行为进行询问时，应及时地告知原因，若可能也可求得雇主的支持和必要的帮助。

3、产生误解后雇主对你的批评不符合事实或雇主怀疑某件事是由你所为时，你应提供有关事实依据来排除她（他）的猜疑，而哭泣、沉默不语、赌咒发誓的态度是不可取的，更不能因为自己受了委屈而一走了之，此种方法更不可取。

4、雇主对你产生怀疑时，应心胸坦荡，坐卧如常，正确对待雇主对你的怀疑。必要时应及时解释，增加相互沟通，密切相互友谊。在工作中服务员难免会出现粗心大意之处，如损坏、丢失雇主的财物等，这类问题都属于责任事故，服务员除应积极地总结经验、吸取教训外，还应如实地向雇主说明真相，诚恳赔礼道歉，切忌企图隐瞒雇主。对雇主的经济损失，你如负有直接的赔偿责任，具体赔偿金额，要双方充分协商；诚恳检查过失，争取对方谅解，雇主心痛损失而大发脾气，也是人之常情，你应正确对待，充分忍耐，主动表示赔偿；若雇主谅解你而不要你赔偿，你应积极地表示感谢。

### 第三节 正确处理雇主家庭人际关系

#### 一、建立良好的人际关系的重要性

家政服务员自参加工作之日起，就要每日直接地面对雇主家庭中的每一个成员，无论是料理家务、照看小孩、照顾老人、护理病人、护理孕妇，其劳动都是直接面对人，劳动过程也就是和人相处的过程，作为家政服务员若不能很好地与雇主家庭人员之

间建立良好的人际关系，那么你的工作就很难做好。

家政服务员工作的好坏，雇主是主要的直接的评价者；雇主评价家政服务员的劳动除看其工作质量、积极性、服务态度等客观表现外，还会从雇主自身修养、爱好、性格、文化程度出发，用主观标准对家政服务员进行衡量。人与人相处感情是基础，如果家政服务员与雇主的感情基础好，雇主就会在信任、爱护的基础上评价家政服务员的劳动，会更多地看到家政服务员的成绩与长处。

从事家务劳动的同时，家政服务员与雇主家庭成员朝夕相处，事实上已成为该家庭的一定时期内共同生活的成员，这一特定的身份决定了家政服务员不仅要忠于职守进行工作，而且在许多场合应丢掉“外来人”的心理负担，像在自己家里一样尊重、服从雇主家庭的生活习惯，理解他们的脾气、爱好，关心他们的工作、生活、学习、利益、情感，作为家政服务员切忌对这一切漠不关心，我行我素。有些雇主在心理上会把你当作陌生人，甚至产生戒备心理，使得你在日常工作中感到孤独难捱，无心主动工作，所以努力发展与雇主的融洽和睦关系，对你的工作、生活、学习、发展具有积极的促进作用，家政服务员一定不能对此掉以轻心，只有与雇主建立了融洽的人际关系，你才能工作顺利、生活愉快、对未来充满信心和决心。

## 二、建立良好人际关系的基本原则

- 第一 积极主动、讲究信用
- 第二 热情待人、坦诚相见
- 第三 尊重他人、注意礼貌
- 第四 虚心学习、不耻下问
- 第五 严于律己、宽以待人
- 第六 加强交往、密切关系
- 第七 了解习惯、注重特点

## 第八 把握分寸、不卑不亢

### 三、各类人和谐相处的方法

#### (1) 与异性成年人相处

作为家政服务员要特别注意与雇主家异性成年人的相处技巧。首先你要做到言行落落大方，即使你与他很熟了，也不要调笑打闹，更不要改变对他的称呼，应保持一定距离感，不要越出常情去回报他对你的关心照顾。你可以把这一回报转至家庭其他成员，尽量避免与他单独相处在一室，如必须这样切忌插门关窗，也不要在他面前身着内衣，切忌共同议论其配偶、恋人等事。

#### (2) 与同性成年人相处

在与雇主家中同性成年人相处时，不要在生活中过多地照顾她的配偶和恋人。若他们夫妻之间发生争吵时，即使与你异性一方有理，你也不能流露出支持他的倾向。要在工作中尊重同性成年人的意见，在分配你的工作时，若遇其与丈夫或妻子有矛盾时，你应按同性成年人的要求和标准去做。通常女服务员要多征求女方的要求，日常饭菜准备应迎合她的口味。洗涤保管她的衣物用品要特别小心，应尽最大力量将其洗涤、熨烫、保管好，对她的着装、化妆美容、发型设计、容貌、持家技术等，不要轻易说不好。对她的兴趣，爱好，应多表示支持和欣赏。

#### (3) 与孩子相处

家政服务员所服务的家庭中若有少年儿童，家政服务员与他们相处就更应具有技巧性。首先要报以爱心，善待孩子。一般情况下你待他们好，他们也就喜欢你并维护你。他们哪怕做了一点点好事，有一点点进步，你都要鼓励、表扬他们。他们若对你有过分言行，要置之不理，必要时表情严肃，婉言予以说服。也可以向他们的父母请教办法，切忌吓唬、打骂、训斥。当你知道他们犯了错误，做了错事后，不要替他们保密，不要不教育先告诉家长，更不能采用打骂手段，而应教育鼓励他们勇敢地向家人

反映、承认。你也可以直接向家人介绍所了解的情况。还可以仿照其父母的态度对他们批评、教育，但态度要缓和些。当他们过生日时你可送件小礼物以示祝贺。

#### (4) 与老人相处

家庭中的老人是一家之长，理应受到尊重和照顾，与他们相处也有技巧，与老人相处应首先做到使他们笑口常开，心情愉快，尊重他们多年养成的生活规律和习惯。当他们需要安静时，你要尽量不去打扰，当他们喜欢热闹时，你可多陪他们拉拉家常或为他们做些娱乐活动安排等，不要试图改变他们的生活规律与性格。做饭要尽可能的符合他们的口味。应经常对他们问寒问暖，关心他们的健康状况，这样他们会感受到你的关心与体贴。他们往往关心生活琐事，这一点你必须习惯，无论如何不能当场顶撞。发生矛盾、误会时可通过其子女、亲友来协助解决。

#### (5) 与未婚青年相处

与异性青年相处要落落大方，可虚心向他们请教文化与城市生活知识，但谈论爱情观时要慎重。若对方对你流露出倾慕之情，最好故作不知；若表现出亲热的举动，你应明确拒绝。若真心向你求受，你应立即告知他的父母。若对方没有工作，却送你贵重礼物，你应该拒绝。如无必要，你不要单独和他外出。与同性青年相处时，要努力成为她的朋友。在生活中，她若要“小姐”脾气，你不妨忍让，若对你冷嘲热讽，你可据理相驳。

#### (6) 与雇主的亲友相处

每一个家庭都会有亲友，有些亲友居住相近，常来常往；有些则交往疏些不常见面。对于这些亲朋好友你要看雇主怎样对待，你也照此办理。他们中有些需要你帮助或服务的，你也要同样高兴地去做，不要表现出不情愿的样子。你应该清楚，与这些看来非家庭成员的关系搞不好，同样也会影你与雇主之间的和谐关系。当这些人问及雇主家的工作、生活、交往和私事时，你要谨慎回

答或者告知“我不清楚”。

#### (7) 与雇主的邻居相处

对待邻居同样要彬彬有礼。一般情况下，雇主怎样要求，你就怎样办。因私事要找邻居，应先跟雇主打招呼。即使他们对你很好，也不要向邻居讲雇主家的事，不要信口开河谈自己在雇主家的情况。雇主与邻居发生矛盾，你不要卷入。当雇主不在家时，邻居来借东西，你不要擅自做主，应委婉拒绝。邻居对你的雇主说三道四，你千万不可介入议论。如有必要，你可以将听到的议论如实转告，提醒雇主注意，但切忌因你的言行而引发雇主与邻居的争吵。

#### (8) 与性格特殊的人相处

家政服务员要和雇主家庭成员建立良好的人际关系，就要学会与不同性格类型的人相处。对于生活中爱唠叨的人，作为服务员应具有高度的忍耐力。当对方唠叨时，你不要生硬打断，也不要露出不耐烦的表情，更不能转身就走，可以巧妙地把话题转移，或借口购物、去卫生间等以中断谈话内容。

对于爱挑剔的雇主，要尽量把事情做到无可挑剔的程度。如果她（他）对其家人也一样挑剔，你就不要为此而猜疑。对方爱挑剔的事，你可以在做之前耐心地向其请求指导，做完后向其汇报。这样工作坚持几次以后，对方就不好意思再挑剔了。当对方挑剔过分时，你也不要急于发作，可以说些“很抱歉，对不起”的客气话，待其心情平静了再心平气和地作解释。

在家庭工作中你还会遇到脾气大的人。脾气大是一种性格缺陷，根源在于自身及文化修养不高，自制力差。对动辄就发脾气的人，你应具有较高的忍耐力。若是因为你有错误而引起对方发脾气，你应该迅速承认错误，表示改正，不要计较对方的态度。对方发脾气没道理时，不妨采取“惹不起躲得起”的办法，俗话说：“柔能克刚”。当对方意识到自己的态度过火了，你应及时表示理

解。

与爱猜疑的人相处时应做到光明磊落，让对方清楚了解你的所作所为。对方不在场时你也要一丝不苟地完成他指派的工作。对方易疑心的事，你更要做得周到。为了防患于未然，有些事做起来最好有对方本人或第三人在场。你所经手的经济收支要清楚无误，最好的办法是每笔经济收支均记账。若条件允许，一些易遭猜疑的事可回避做。

#### 4. 注意事项：

除以上所述方法以外，还应注意以下两点：

##### (2) 正确处理雇主家的内部问题

作为家政服务员在工作中经常会遇到的雇主的家庭内部问题，对待这类问题，在处理过程中一定要慎重。任何家庭都存在或大或小的内部矛盾。身居其中，你应保持清醒的头脑。首先应保持不介入，一定不能出现因你的言行引发、扩大、激化原有矛盾。不论矛盾双方在家中是何种地位，矛盾是何种性质，你都应一视同仁，不要厚此薄彼。不为双方的过激言行作旁证。你可在双方之间做些勾通说服工作，以缓和他们的氣氛。当然自己的言行要与当时的环境气氛协调，一定不要说笑、打闹等等。应主动地为雇主做些清淡可口的饭菜。

##### (2) 正确对待个人的一些问题

有些问题切忌隐瞒雇主，例如，个人的户口所在地址、婚姻状况、健康状况等。若自己患有或曾经患有传染性疾病或慢性疾病，更应详细地告知雇主和家政公司。若遇有异性追求，陌生人纠缠及相关的外界纠纷，都应及时如实地向雇主或家政分司反映，以求得及时的帮助。若遇家中有事或其他原因要求辞工，切忌搞突然袭击，一定要提前一周以上通知雇主和家政公司，便于雇主和家政公司有所准备。



## 第二章 家政服务员的基本礼仪

要做一个合格的家政服务员必须懂得和掌握多面的知识，首先必须要懂得基本的家庭礼仪，因为你的一言一行，一举一动，都将在你被聘时的第一时间展示给雇主，并将直接影响你的受聘与否和以后长期的工作，因此，在本章中就言谈举止、仪表仪容、生活习俗等相关方面的知识作简单地介绍，供大家学习借鉴。

### 第一节 言谈举止

#### 一. 接待来客

接待来访的客人是家政服务员工作中最常见的一项内容。如来客从踏进家门，就受到热情地接待，这既密切了雇主与宾客之间的关系，也体现了家政服务员待人接物、言谈举止的良好形象。

接待环境的布置：接待工作要有准备、有计划、按序进行。家庭中接待客人的地方是一个家庭对外的窗口，作为家政服务员要尽量把接待客人的房间布置得清洁、明亮、整齐、美观，营造良好的待客环境，让客人一进门就感到家庭的洁净和温馨。

接待客人的准备：为了方便客人进房后有放外衣的地方，最好备有衣帽架或衣帽钩，若需客人换鞋，应随时准备好干净拖鞋。招待客人的茶壶、茶杯、茶叶、烟灰缸等要随时准备好，有时还要根据雇主的要求准备水果、小吃等。

良好的心理准备：要从心理上尊重宾客，善待宾客，待人接物热情开朗、温存有礼、和蔼可亲，不要让客人一进门就感到你不欢迎他，从而对你自己及雇主家都留下“拒客”的不良印象。