

看
图
看
板
系
列

家政钟点工

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板
块

54个精确的问题解答



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

家政钟点工

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析 ———— 161幅不同样式的要点分析图

看板展示 ————— 看板

问题解答 ———— 54个精确的问题解答

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

家政钟点工看图看板管理与问答 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 7

(看图看板系列·服务业)

ISBN 978-7-5454-3462-0

I. ①家… II. ①杨… III. ①家政服务-企业管理 IV. ①F719.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第132875号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华一路惠州日报社)
开本	889毫米×1194毫米 1/32
印张	6.75
字数	167 000字
版次	2014年7月第1版
印次	2014年7月第1次
印数	1~4000册
书号	ISBN 978-7-5454-3462-0
定价	18.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)38306055 38306107 邮政编码:510075

邮购地址:广州市环市路水荫路11号11楼

· 电话:(020)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前 言

“看图看板系列”丛书分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务、家政钟点工、居家养老服务、物业清洁保养、物业安保消防、物业绿化养护、物业工程服务、社区服务、经济型酒店16个管理现场方面。

“看图看板系列”丛书有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书还注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

“看图看板系列”丛书的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导读 家政钟点工管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解；“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构；“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一：术语解析	2
术语01：绿植清洁	2
术语02：居家保洁	2
术语03：清洁用品	2
术语04：清洁用具	2
术语05：家用电器	3
术语06：水磨石	3
术语07：PVC塑料地板	3
术语08：实木地板	3
术语09：内墙涂料	3
术语10：塑料壁纸	3
术语11：贴墙布	4
术语12：蛋白质污渍	4
术语13：酸性污渍	4
术语14：油污性质污渍	4

术语15: 熨烫	4
术语16: QS标志	4
术语17: 绿色食品	5
术语18: 煲汤	5
术语19: 接送孩子协议	5
术语20: 生命体征	5
术语21: 新房开荒	5
术语22: 学生钟点工	6
导读二: 管理范畴	6
范畴一: 写字楼办公室保洁	6
范畴二: 居家保洁	7
范畴三: 衣物洗熨	7
范畴四: 家庭食材采购	8
范畴五: 家庭餐制作	8
范畴六: 接送孩子	9
范畴七: 照顾病患人员	9
范畴八: 新房开荒	10
范畴九: 学生钟点工	10
导读三: 模块设置	11
模块一: 要点分析	11
模块二: 看板展示	11
模块三: 问题解答	12

第一章 写字楼办公室保洁

由于新版劳动法的推出，很多公司都不愿意招聘长期的清洁工，但是这些公司不可能不存在日常的保洁业务，更不可能为了一点小事去请保洁公司来做。因此，这就造成了许多公司需要临时的钟点工来负责办公室保洁。办公室保洁也成了钟点工的一项重要服务项目。

第一节 办公室保洁工作要点	14
要点分析	14
要点01：清倒垃圾	14
要点02：办公桌清洁	14
要点03：会议桌清洁	15
要点04：烟灰缸的清洁	16
要点05：饮水机的清洁	17
要点06：绿植清洁	18
要点07：卫生间清洁准备	19
要点08：卫生间清洁步骤	19
看板展示	20
看板01：倒垃圾	20
看板02：清洁饮水机	21
看板03：卫生间清洁	21
看板04：办公室地面清洁	22
问题解答	22
问题01：清洁办公桌有哪些注意事项	22
问题02：卫生间清洁有哪些注意事项	22
问题03：如何清洁卫生间隔板、隔墙	23

第二节 办公室保洁验收标准	23
要点分析	23
要点01: 天花板、通风口验收标准	23
要点02: 大理石、花岗岩墙面的验收标准	24
要点03: 木质墙面、墙裙的验收标准	25
要点04: 金属装饰板墙面的验收标准	25
要点05: 地板的验收标准	26
要点06: 卫生间的验收标准	27
看板展示	28
看板01: 天花板整洁无尘	28
看板02: 地板干净整洁	28
看板03: 墙面整洁	29
问题解答	29
问题01: 涂料墙面的验收标准有哪些	29
问题02: 墙纸、贴墙布的验收标准有哪些	30

第二章 居家保洁

居家保洁是指对钟点工雇主的家进行清洁工作, 包括对卧室、书房、客厅、厨房等区域。钟点工要做好居家保洁工作, 为雇主创造良好的居住环境。

第一节 居家保洁基本要求	32
要点分析	32
要点01: 清洁用品和用具	32
要点02: 家用电器的使用方法	33

要点03: 清洁剂、消毒剂的使用方法	34
看板展示	35
看板01: 吸尘器	35
看板02: 鸡毛掸	35
看板03: 钢丝球	36
问题解答	36
问题01: 家用电器的种类有哪些	36
问题02: 使用吸尘器有哪些注意事项	37
第二节 地板与墙面清洁	37
要点分析	37
要点01: 地板砖的清洁	37
要点02: 水磨石地板的清洁	38
要点03: PVC塑料地板的清洁	38
要点04: 实木地板的清洁	39
要点05: 实木地板打蜡	39
要点06: 地毯的清洁	40
要点07: 地毯常见污渍、污物的清洁	40
要点08: 墙壁灰尘清扫	41
要点09: 内墙涂料的清洁	42
要点10: 塑料壁纸与贴墙布的清洁	42
要点11: 木胶合板墙面的清洁	43
看板展示	44
看板01: 水磨石地板	44
看板02: 实木地板	45

问题解答.....	45
问题01: 清洁地面有哪些注意事项	45
问题02: 清洁地板砖有哪些注意事项	46
问题03: 清洁实木地板有哪些注意事项	46
问题04: 如何用鸡毛掸除尘	46
第三节 卧室与书房清洁	47
要点分析.....	47
要点01: 枕巾、枕套的清洁	47
要点02: 床单、被罩、被单的清洁	48
要点03: 毛毯的清洁	48
要点04: 毛巾被的清洁	49
要点05: 席子的清洁	49
要点06: 蚊帐的清洁	50
要点07: 清除卧室异味	50
要点08: 乐器的清洁	51
要点09: 电脑的清洁	51
要点10: 书籍的清洁	52
看板展示.....	53
看板01: 卧室毛毯	53
看板02: 书房电脑	53
问题解答.....	54
问题01: 清洁卧室有哪些注意事项	54
问题02: 清洁毛毯有哪些注意事项	54
第四节 客厅清洁	54
要点分析.....	54

要点01: 客厅房门与空调出风口的清洁	54
要点02: 电视机的清洁	55
要点03: 电冰箱的清洁	56
要点04: 窗帘的清洁	56
要点05: 挂毯的清洁	57
要点06: 勾编饰物的清洁	57
要点07: 金属饰品的清洁	58
要点08: 瓷制品的清洁	59
要点09: 塑料制品的清洁	59
要点10: 字画的清洁	60
看板展示	61
看板01: 客厅电冰箱	61
看板02: 客厅窗帘	61
看板03: 客厅字画	62
问题解答	62
问题01: 清洁电视机有哪些注意事项	62
问题02: 如何清洁电话	62
问题03: 如何清洁石膏像和奖杯	63

第三章 衣物洗熨

钟点工与保姆不一样,一般只是在固定时间内为雇主提供衣物洗熨服务,不能保证随叫随到。因此,钟点工要提前与雇主沟通好,询问雇主哪些衣物需要洗熨,然后按照雇主的要求做好衣物洗熨工作。

第一节 衣物洗熨工作要点

要点分析

要点01: 常见衣物护理标签	66
要点02: 常用的衣物清洁剂及其用途	67
要点03: 整理衣物	68
要点04: 浸泡	69
要点05: 不宜机洗的衣物	70
要点06: 手工洗衣	70
要点07: 洗衣机洗衣	71
要点08: 衣物干洗	71
要点09: 蛋白质污渍的去除	72
要点10: 酸性污渍的去除	73
要点11: 油污性质污渍的去除	73
要点12: 其他污渍的去除	74
要点13: 衣物晾晒	74
要点14: 衣物熨烫标签	75
要点15: 衣物熨烫准备	76
要点16: 衬衫的熨烫	77
要点17: 西裤的熨烫	77
要点18: 西装外套的熨烫	78
看板展示	79
看板01: 洗衣标签	79
看板02: 衣物柔顺剂	79
看板03: 纯棉衣物	80
看板04: 熨烫衣物	80
问题解答	81
问题01: 如何测试衣料会不会褪色	81
问题02: 衣物熨烫有哪些注意事项	81

第二节 衣物洗熨验收标准	82
要点分析	82
要点01: 衣物洗涤验收标准	82
要点02: 衬衫熨烫的验收标准	82
要点03: 西裤熨烫的验收标准	83
要点04: 西服熨烫的验收标准	84
看板展示	85
看板01: 衬衫	85
看板02: 西裤	85
问题解答	86
问题01: 西裙熨烫的验收标准有哪些	86
问题02: 旗袍熨烫的验收标准有哪些	86

第四章 家庭食材采购

由于钟点工的服务时间是固定的短短的几小时,因此一定要安排好食材采购的时间。比如,不要在菜市场或超市最拥挤的时候去买菜,因为那样会浪费很多时间。当然,钟点工在购买食材时,切不可贪图便宜而买到不合格的食材,造成不可估量的损失。

第一节 家庭食材采购工作要点	88
要点分析	88
要点01: 做好记账	88
要点02: 蔬果选购	89
要点03: 新鲜猪肉选购	89
要点04: 冷冻猪肉选购	90

要点05: 猪的脏器选购	91
要点06: 新鲜牛肉选购标准	91
要点07: 冷冻牛肉选购	92
要点08: 新鲜禽肉选购	92
要点09: 鱼类选购	93
要点10: 海鲜的选购	94
要点11: 冰鲜鱼的选购	94
要点12: 冰鲜软体类选购	95
要点13: 鱼糜制品选购	96
要点14: 大米选购	96
要点15: 面粉的选购	97
要点16: 植物油选购	97
要点17: 常用调味品选购	98
看板展示	99
看板01: QS标志	99
看板02: 面粉	99
看板03: 食醋	100
问题解答	100
问题01: 家庭食材采购有哪些注意事项	100
问题02: 如何选购冷藏丸子	101
问题03: 如何选购冷藏丸子	101
问题04: 如何选购冷藏香肠	101
问题05: 如何选购散腊肠	101
问题06: 如何选购散腊肉	102
问题07: 如何选购酱油	102

第二节 家庭食材采购误区防范	103
要点分析.....	103
要点01: 选购食品走出“新鲜”误区	103
要点02: 拒绝“染”出来的食品	104
要点03: 发现“变脸”食物	104
要点04: 辨别污染鱼	105
要点05: 绿色食品选购	106
要点06: 有机食品选购	107
看板展示.....	108
看板01: 认准绿色食品标志	108
看板02: 准有机食品标志	108
问题解答.....	109
问题01: 如何辨别黑心“有毒”鱼类	109
问题02: 绿色食品选购有哪些注意事项	109

第五章 家庭餐制作

现在许多上班族由于时间太紧,没有闲暇做饭,因此便会请钟点工负责做饭,一般主要是午餐和晚餐。作为钟点工,在为雇主做饭时,一定要根据雇主家的人员结构特点,了解不同阶段人群的营养需求来配置菜谱。当然,钟点工也要经常与雇主家人沟通,了解其对饭菜的意见,以便进一步改进。总而言之,钟点工做饭的必须保证按时、健康、美味。

第一节 家庭餐制作基本要求	112
要点分析.....	112
要点01: 食品容器选择与营养健康	112

要点02: 原料初步加工对营养素的影响	113
要点03: 选择合适的烹调方法	113
要点04: 淘米过程中的营养保护	114
要点05: 烹制过程中的营养保护	115
要点06: 蔬菜清洗过程中的营养保护	115
要点07: 蔬菜烹调过程中的营养保护	116
要点08: 肉类的营养保护	117
看板展示	118
看板01: 调料盒	118
看板02: 碗	118
问题解答	119
问题01: 铝制容器有哪些特点	119
问题02: 如何保护鲜蛋和大豆中的营养	119
第二节 常见家庭餐制作	120
要点分析	120
要点01: 米饭制作	120
要点02: 馒头制作	121
要点03: 煮面条	122
要点04: 饺子制作	122
要点05: 馄饨制作	123
要点06: 煲汤的基本要求	124
要点07: 春季煲汤	125
要点08: 夏季煲汤	125
要点09: 秋季煲汤	126
要点10: 冬季煲汤	126