



● 专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

家政服务员

(初级技能)

劳动保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



中国劳动社会保障出版社

LA ZHENG FU WU YUAN

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

家政服务员

(初级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员：初级技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：
中国劳动社会保障出版社，2000.10

ISBN 7-5045-3003-4

I. 家…

II. 劳…

III. 家政-服务人员-职业技能鉴定-教材

IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 71515 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：唐云岐

*

北京印刷三厂印刷 新华书店经销

787×1092 毫米 16 开本 6.75 印张 164 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数：20100 册

定价：11.00 元

读者服务部电话：64929211

发行部电话：64911190

国家职业资格培训教程

家政服务员

编审委员会

主 任 张小建

副主任 信长星 陈 宇 张梦欣

委 员 (按姓氏笔划排列)

王 君 邓永利 冯振君 刘永澎 刘 英

吕红文 宋 建 张先民 张 斌 孟 刚

周 芳 侯玉瑞 袁 芳 崔德立 崔宇澄

葛 玮 谢 伟

前 言

为推动家政服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在家政服务从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——家政服务员》制定工作的基础上，组织部分参加标准编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——家政服务员》。

《教程》紧贴标准，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，《教程》是针对家政服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初、中、高三个等级进行编写的。《教程》的章对应于标准的“职业功能”，节对应于标准的“工作内容”，单元对应于标准的“技能要求”。每一单元包括学习目标、操作步骤、注意事项和相关知识。另外，针对标准中的“基本要求”，还专门编写了《家政服务员（基础知识）》一书，内容包括职业道德和法律、安全、卫生等方面的常识，是各等级家政服务员的必备知识。

本《教程》适用于初、中、高级家政服务员培训，是家政服务员职业技能鉴定的指定辅导用书。

本《教程》由张先民、王君、周芳、侯玉瑞、崔德立、刘英、崔宇澄、谢伟、孟刚、邓永利编写，由王君主编统稿。由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一章 家庭礼仪	(1)
第一节 言谈举止	(1)
第二节 仪表仪容	(8)
第三节 生活习俗	(11)
第二章 操持家务	(14)
第一节 制作家庭餐	(14)
第二节 家居保洁	(33)
第三节 衣物的洗涤、晾晒与摆放	(39)
第四节 家用电器及燃气具的使用	(43)
第五节 采买与记账	(53)
第六节 一般家庭膳食计划	(55)
第三章 看护婴幼儿	(56)
第一节 饮食料理	(56)
第二节 起居护理	(61)
第三节 婴幼儿异常情况的发现与应对	(70)
第四章 照料老人	(73)
第一节 饮食料理	(73)
第二节 起居护理	(74)
第三节 老人异常情况的发现与应对	(77)
第五章 看护病人	(80)
第一节 制作病人饮食	(80)
第二节 起居护理	(82)
第三节 病情异常的发现与应对	(87)
第六章 孕、产妇护理	(95)
第一节 孕妇护理	(95)
第二节 产妇护理	(98)

第一章 家庭礼仪

第一节 言谈举止

一、接待来客

1. 学习目标

通过学习和培训，使家政服务员能够做好日常家庭待客的准备和相关的接待工作。

2. 接待方法

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，就受到热情接待，则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。

(1) 接待准备

1) 布置接待环境。家庭中接待客人的地方是一户家庭对外的窗口，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，要备有方便主宾交谈的沙发、椅凳和放置茶水的桌子或茶几，让客人一进门就感到家庭的洁净和温馨。如果没有专门的接待房间，也应该布置一个清洁明亮的角落，使客人能立即落座、从容交谈。在接待环境中，还应注意房间的空气应清新，温度要适宜，不要让客人一进门就感到屋内空气污浊或过冷过热。为了使室内显得生机盎然，可在窗台、屋角摆些盆景花卉。

2) 准备接待物品。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，应随时准备好干净的拖鞋。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。

3) 做好心理准备。接待客人还要作好心理准备，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，从而对你自己及雇主家都留下“拒客”的不良印象。

尊重宾客还要注意自己的服饰仪表，让客人感到主人家确实做好各项准备，欢迎自己。

(2) 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。在开门前，通常要先问清来访人姓名、被访人姓名、和被访者的关系，然后，再去开门迎客。如果询问来访者并不认识雇主，或仅是上门做推销的，或雇主事先未交待，则不要开门，更不用接待。若是曾经来过雇主家的客人，但主人不在家，则可以很客气地告诉他雇主现在不在，何时能回来，待雇主回家后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，如

“您好”、“欢迎您”，如图 1—1 所示。对认识的客人也可以直接称呼，如“张先生，您早”；“李阿姨，欢迎您”。如果有不认识的人，可先问明对方尊姓，然后立刻称呼和问候，并向雇主禀报。一般情况下不必与客人握手，如果客人把手伸过来，你要顺其自然随之一握，并请客人快进屋。如客人需要脱外衣、放雨伞、换拖鞋，应主动帮助照应、拿挂，使客人有宾至如归的感觉。如图 1—2 所示。如果家中有小孩子，也要嘱咐孩子向客人问好。如果客人手中有重物，招呼过后，应接过重物帮助放好。若客人手中提的是礼物则不能主动上前接过。



图 1—1 “您好！欢迎您！”



图 1—2 帮助客人脱挂外衣

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。当然要根据实际情况选择座位较好的沙发、椅子。客人来到后，你惟一的任務就是满足客人的需要，不要把客人冷落一旁，要使他感到你处处为他考虑。客人落座后，应担负起招待的任务，首先应端茶递水，这是一般家庭的习惯。如果是盛夏，也可以送上清凉饮品。沏茶倒水时，如有可能，可以提出几种饮品请客人选择。首次沏茶入杯不要倒得太满，通常七分满即可。送茶时最好使用托盘，将杯放入托盘内，以齐胸的高度捧进，先将托盘放在桌上，再取出茶杯，双手敬上，先宾后主，并轻声招呼：“请用茶！”。注意要将茶杯放在安全的地方，且杯耳朝着客人。如需要将茶壶放置在桌上，应将茶壶嘴对外而不能对人。退出时，通常手持托盘，面对客人倒退几步，再转身背对客人静静退出。如果送茶时房门已关，应先敲门，然后说声“对不起”，再进屋。若客人停留时间较长，应主动为客人续水。续水时，要将茶杯拿离茶桌，以免倒在桌上或弄脏客人衣服。别人谈话时，尽量不要在屋里走动、干零活。在接待过程中，还可以根据雇主的指示为客人送上些水果、小吃等。如果客人带着孩子，应给小孩取一些糖果和玩具，并可以让雇主家的孩子与客人的孩子一起玩耍。如果雇主会客带着小孩不方便时，你可请示雇主：“您若没有什么事，我可以带孩子到别处玩，以免妨碍您；若有事，您可以随时叫我。”当得到主人的同意后，应对客人礼貌示意，随后带孩子去别处玩耍。快到用餐时间时，应先请示雇主是否要备餐。请示时，要将雇主请到别处再问，并要了解清楚饭菜的特点和丰盛程度，切忌当着客人的面做上述请示。若需要备餐，应主动按需要准备饭菜。如有条件，饭后应准备些水果，洗净或剥皮后放在客厅的茶桌上供客人享用。总之，对客人要以礼相待，周到热情，说话温和专注，做事落落大方，给客人一种亲切感；切不可不冷不热，躲在一旁。对于客人要求办的事，如果条件允许应尽量去办；条件不允许，要

向客人讲清楚原由，得到客人的理解。

4) 送客。如客人提出告辞时，家政服务员要等客人起身后再随主人相送，切忌没等客人起身，先于客人起立相送，这是很不礼貌的。“出迎三步，身送七步”是迎送宾客最基本的礼仪。因此，每次待客结束，都要以将“再次见面”的心情来恭送对方回去。通常当客人起身告辞时，家政服务员应主动为客人取下衣帽，帮他穿上，同时选择最合适的言词送别，如“希望下次再来”等礼貌用语。如果客人刚走出，就“砰”的一声关上门是很不礼貌的。尤其对初次来访的客人更应热情、周到、细致些。当客人带着较多或较重的物品时，送客时应帮客人代提重物，并按照引导宾客的礼节送客。通常送客可考虑一般住户送到大门口，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，要以恭敬真诚的态度，笑容可掬的表情鞠躬或挥手致意，不要急于返回，应待客人从视线中消失后，或电梯门关闭后，或车开离移出视线后才可结束告别。

3. 相关知识

(1) 礼仪、礼貌和礼节

接待工作的好坏主要体现在接待礼仪上。礼仪泛指人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。它可以通过人们的礼貌、礼节、仪式、仪表等显现。具体在家庭接待工作中，应有的礼貌和相关的礼节很重要。礼貌是人们在交往中相互表示敬重和友好的行为，在待人接物时表现尤为明显。礼节是人们在生活中，特别是在迎送往来中，表示致意、问候、祝愿等的惯用形式。在接待中就包括有见面礼节、迎客礼节、家庭招待客人的惯用礼节、送客礼节等。礼节是礼貌的具体表现。礼貌、礼节之间是相互联系、相互制约、相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，容易失礼。有时我们会看到某人对他人有恭敬、谦虚之心，但在与人交往时却显得手足无措，或因礼节不周，搞得尴尬；有时也会看到有人在交往中很懂礼节，但在施礼时却缺乏诚意，这些都是因为没有将两者很好地结合起来。礼貌、礼节必须是发自内心的，是内在素质与外在表现的协调统一。

(2) 仪表

个人的仪表、仪态也是讲究礼仪的重要方面，同样体现一个人的素质和修养。仪表指人的外表，包括人的容貌、服饰、姿态及个人卫生等方面。它反映了一个人的精神面貌。在接待工作中，家政服务员的面容、头发、手、指甲的清洁卫生，服装穿戴的洁净整齐，个人的姿态、举止、动作的从容大方、彬彬有礼都非常重要，既反映出对宾客的尊重，又体现家政服务员的良好形象。

(3) 美化居室常识

家庭环境的布置和美化对来访客人的心态影响很大，客人来到一间整洁美观的房间，会心情舒畅，愿意与主人交往。如若客人一进门见到杂物乱扔，连个下脚的地方都没有，座位上堆满东西，难以落座，桌上摆满书报，放不下一杯茶水，那他就会感到很不舒服。接待房间或客厅的布置主要要求是清洁、整齐、美观，家政服务员要努力提高自己的审美观点，让房间在温馨的气氛中，体现雇主的职业、兴趣、爱好。室内的光线也很重要，照度不足，会引起视觉疲劳。接待房间的空气要清新，温度要适宜，这些都能对改善接待效果起很大的作用。

4. 注意事项

(1) 家中随时会有宾客来访，要随时准备好接待客人的环境和物品。例如，接待客人用

的茶具和烟缸，通常应在每次用后立即清洗干净，千万不要在客人来临后看到用过的留有茶锈的茶杯和装满烟灰的烟缸等有不洁痕迹的用品。

(2) 无论是何时来客，无论是找谁的客人，家政服务员都要热情接待，周到服务，应杜绝“冷、硬、顶”的现象及“门难进、脸难看、话难听”的仪表举止。

二、姿态行为

1. 学习目标

通过学习与培训，使家政服务员有得体的坐、站、走姿态和举止行为。

2. 得体的姿态、举止

通常姿态包括四肢动作举止及坐姿、立姿、蹲姿、睡姿、俯姿、行姿等，文明的态度举止才能树立良好的自我形象。由于从事家政服务的人员绝大多数为女性，所以，此处主要介绍女性家政服务员应有的姿态、举止。

(1) 站姿

直立站好，双腿并拢或分开不过肩宽，挺胸收腹，腰背挺拔，使头、颈、腰成一直线，切忌站得东倒西歪，驼背凸肚，左右晃动，含胸撅臀。站时两肩要放松，稍向下压，双臂自然下垂，抬头平视，微收下颌，切忌探头斜肩，缩脖耸肩。站立时，可以双手相握，放在前面，不要抱在胸前或叉腰。与人谈话时，不要扭动身子，东张西望，也不要斜靠门框和墙边。

(2) 坐姿

落座要“轻稳”，从容地走到座位前，再转身落座。穿裙装时要用手拢一下裙子，并注意双膝要并紧，体现其庄重，切忌落座风风火火，双腿大开。坐下后要上身挺直，不要东倒西晃，前倾后仰。与人交谈时要抬起头，面向对方，神态自然，彬彬有礼，双手可以互叠放在大腿上，不要翘腿、抖动和做一些不雅的小动作。坐的时间长，可以更换一下坐姿，如两脚交叉；前后小腿分开；侧身坐等，但一定要注意双膝不分开。

(3) 走姿

走路时头正颈直，挺胸收腹，重心稍靠前，脚的移动应该彼此平行，跨步不宜太大，两臂自然前后摆动，不要弯腰驼背，晃肩摇头或两边扭胯。手腕不要离开身体，手掌向着体内，以身体为中心适度前后摇摆。脚步要轻快有节奏，不要拖拖拉拉或外撇内拐，脚跟落在一条直线上。若有背包或手提袋，要背好或提好，不要夹在腋下，也不要甩来甩去。

(4) 举止、动作

举止、动作恭敬优雅，大方得体。如“请进”、“请坐”的手势作得舒展大方，“敬茶续水”的动作恭敬从容。在他人面前，不作过激、奇特怪异或有害自我形象的动作。

(5) 公共场所中的行为

在行为举止中还要讲究公共道德，无论行路、乘车，逛商店、公园；还是在影剧院、医院都要自觉维护公共秩序、公共设施、公共卫生、公共安全，为创建整个社会的精神文明贡献力量。

3. 相关知识

姿态、举止是一种不说话的“语言”，通常也叫体态语。它反映了一个人的素质、受教育的水平及能被人信任的程度。有的人尽管相貌一般，甚至有生理缺陷，但举止端庄文雅，落落大方，也能给人深刻良好的印象，获得他人的好感。有的人相貌较好，打扮得也漂亮，却

毫无顾忌地在他人面前做抠鼻孔、剔牙缝等不雅动作，这样做会“污染”他人视觉，从而让别人觉得其缺乏教养，甚至使人感到厌恶。所以说，一个人的姿态、举止是其才华和修养的重要外在表现，是其个人魅力的重要方面，恰到好处的姿态、举止能够帮助一个人走向成功。因此，家政服务员要加强文化知识的学习，提高道德品质的修养，时刻注意自己的姿态形象，养成良好的行为习惯。

4. 注意事项

(1) 时刻注意自己的各种姿态，改正“站姿、坐姿、行姿”中的不良姿态。

(2) 做到修饰避人，即维护自我形象的动作应避免他人的耳目，到“无人之处”进行。主要表现为：

1) 不在他人面前整理衣物。如穿脱衣服、整理内衣、提袜子、放鞋垫等；

2) 不在他人面前化妆打扮。如梳头、抖动头皮屑、描眉抹眼、涂口红、照镜子等。

3) 不在他人面前“拾掇”自己，不做不雅动作。如抠鼻孔、剪鼻毛、挖耳朵、搓泥垢、搔痒、抖腿、脱鞋抠脚、剔牙缝、修指甲等。

4) 礼貌地处理生理行为。如若打喷嚏、咳嗽、擤鼻涕、打哈欠时应用手帕、纸巾捂住口鼻面向旁边，而且要立即向旁边的人说声“对不起”，表示歉意。

(3) 注意在公共场所的行为。如不乱扔果皮纸屑，不随地吐痰，不损坏公物，不乱穿马路，不堵塞公共通道，不践踏绿地，不抢挤公共汽车等。又如在与人争执时不动手；在公共场合不追逐打闹；遇到老、弱、病、残、孕或抱小孩者，应主动让座或帮助；提着鱼虾等物品要包装好，以免弄脏他人衣物；在名胜古迹游览时不乱写乱画等等。总之，家政服务员要用自己的行为举止维护公共道德，共创良好的社会风气。

三、说话文明

1. 学习目标

通过学习与培训，使家政服务员做到说话得体有礼貌，掌握常用文明用语。

2. 说话文明

(1) 称呼得体。见到熟人、客人或与人讲话要先有称呼，且称呼符合自己的身份。家政服务员到了雇主家里，应该把用户看作自己的亲人，在称呼上应按年龄、辈分称呼雇主的成员。如对年轻的夫妇可称大哥、大姐，年长些的可称叔叔、伯伯、姑姑、阿姨，并按辈分随雇主称呼他们的长辈和亲友。

(2) 交谈语言准确、明了。说出的话能确切表达自己的意思，能让别人明白并与之交流。

(3) 说话诚实。不虚假、不浮夸、不随意乱说。

(4) 能自觉运用日常礼貌用语。

3. 相关知识

在人际交往中，语言是最简便、最直接的传递信息的手段，是表情达意、交流思想，建立人们感情的纽带。一个说话得体、言辞礼貌的人总是受人尊重、受人欢迎的。

(1) 常用称呼

在人们的日常交流中，称呼十分重要，它表达了对人的尊敬，反映了人们之间的相互关系，反映了一个人的修养，也体现了社会风尚。称呼是交谈前的“敲门砖”，是给人的第一印象，称呼使用得当，能使双方产生心理上的相容，交际就会顺利、愉悦。

常用的称呼方式如表 1—1 所示。

表 1—1 常用称呼方式表

社交场合	称呼表达方式	举 例
正式场合	A. 姓+职称/职务等	徐教授、郭厂长、爱德华爵士
	B. 姓名	彭华、吴兰、大卫·麦肯锡
	C. 泛尊称	同志、先生、女士、小姐
	D. 姓+泛尊称	张女士、李先生
	E. 职业称+泛尊称	司机同志、秘书小姐、议员先生
非正式场合	F. 老/小+姓	老刘、小周
	G. 姓+辈分称呼	赵伯伯、罗阿姨
	H. 辈分称呼	叔叔、姑姑
	I. 名或名+同志	向阳、向阳同志

一般地说，后四种称呼标志着双方关系密切，毫无拘束；第一种称呼意味着两者之间较为拘谨或为公务性关系；第二种只用姓名称呼表达一种介乎亲密和拘谨之间的关系；第三、四种常用在公共场合或工作场合。

(2) 礼貌用语

要想语汇丰富语言美，就需要不断地读书学习。所谓知书达礼，也就是读书多才能知情讲礼，才能说话时信手拈来，妙趣横生。人际交往时，说话用词要尽量文雅，多用礼貌用语。日常交往中的礼貌用语相当丰富，常用的有八类。

1) 问候语。用于见面时的问候。如“您好”、“早上好”、“欢迎您”、“好久不见，您好吗”等。这种问候语简单明了，不受场合约束，听起来亲切自然。问候时要注意表情应该自然、和蔼、亲切，脸上要带有温和的微笑。

2) 告别语。用于分别时的告辞或送别。如“再见”、“晚安”、“欢迎再来”、“明天见”、“一路平安”等。每次见面结束，都应以“希望再次见面”的心情来向对方告辞或恭送对方离去，要以恭敬真诚的态度，笑容可掬地说出告别语。

3) 答谢语。答谢语应用的范围很广。有时表示向对方的感谢，如当别人帮了你，应该说“非常感谢”、“劳您费心”、“谢谢您的好意”等。用感谢语时应该以热情的目光注视对方。有时表示向对方的应答，如“不必客气”、“这是我应该做的”、“我听明白了”、“感谢您的提醒”等。有时还能用在拒绝时，如对不想吃的菜拒绝时可以说：“不，谢谢”，而不能说：“我不要”或“我不爱吃”。

4) 请托语。请托语常用在向他人请求。如“请问”、“拜托您帮我个忙”、“麻烦您关照一下”、“请让一下”等，说请托语时首先要尊重对方，语气要委婉谦恭，不要用强求或命令的态度和语气。

5) 道歉语。做了不当的或不对的事，应该立即向对方道歉。如说“对不起，实在抱歉”、

“请原谅”、“失礼了”、“真是过意不去”、“对不起，完全是我的过错”等。如果不经意打搅了别人或是打断了别人的话，应该说“对不起，打扰了”、“请不要介意”、“对不起，打断一下”。在他人面前说道歉语不但不会有损你的面子，反而会使别人认为你很有教养。

6) 征询语。当向别人询问要为其服务时常用征询语。如“需要我帮忙吗”、“我能为您做些什么吗”、“您有什么事吗”、“您还有别的事情吗”、“这样会打扰您吗”、“您需要什么吗”等。说话的态度要真诚，语气要温柔，让对方感到你很体贴人、关心人。

7) 慰问语。在人际交往中，表示对他人的关切是非常重要的，慰问语常用在这时。如他人劳累时，可说：“您辛苦了”、“让您受累了”、“您快歇会吧”等；如果他人身体欠佳，你可以说：“请好好休息”、“希望您早日康复”等。一两句温暖的话语能立即换来对方对你的好感，认为你是一个热心肠的人。

8) 祝贺语。当他人取得成功或有喜事、好事时，常用祝贺语。如“恭喜”、“祝您节日快乐”、“祝您生日快乐”等，为他人送上你真诚的祝福，加深相互间的友谊。

4. 注意事项

(1) 在人们相互称呼中，一忌无称呼语，如说：“那个穿红大衣的过来”，“那个背包的别走”；二忌用“嗨”、“喂”等字称呼人，如说：“嗨！靠边点”、“喂！帮我个忙”；三忌不用尊称叫人，如把老大爷叫“老头”、把某某叫“秃头”等。只有在称呼上尊重对方，才能继续彼此间的良好交往。

(2) 在人们的交流中，言谈用词要文雅，杜绝蔑视语、烦躁语、斗气语。有些话，意思差不多，说法不同就给人不一样的感觉。比如，请对方让开一点儿，可以用“劳驾借光”、“先生，请让一下”，而用“躲开”、“靠边儿”等来表达则显得不礼貌。有些话，用词文雅些，既能讨人喜欢也动听多了。如说“你找谁”就不如“您找哪一位”好；“来不了”就不如“真对不起，我确实不能来”诚恳；“不行就算了”就不如“如果觉得有困难的话，那就不麻烦您了”。

四、接打电话

1. 学习目标

通过学习与培训，使家政服务员能在家中礼貌正确地接打电话。

2. 接打电话的方法

电话是现代家庭中对外联络的重要手段，打电话看似非常简单，但却包含有丰富的礼仪技巧，家政服务员在接打电话时要作到如下几点。

(1) 听到铃声，快接电话

铃响后，应马上放下手头的工作去接听电话，如果家中有人而让对方等待较长时间才接听，这是对对方的不尊重，会使对方感到不快。如果确实不能马上接电话，拿起听筒应先说：“对不起，让您久等了！”

(2) 先要问好，礼貌应答

拿起电话，要以温和的语气先问好，也可以报上雇主的姓，如“您好！这里是王家”。然后再问清对方要找哪一位及对方的尊姓大名，如“请问您找哪一位”、“请问您怎么称呼”、“请您稍等”等。切忌以急躁不耐烦的音调和粗鲁的言词询问应答，如在电话中向对方粗声粗气地说：“喂！找谁”、“你是谁”、“你等着啊”，这种话都是很不礼貌的，会使雇主家给对方

留下不好的印象。如果对方问你是谁，你要清楚地告诉对方，“我是他家的服务员”，不要躲闪或不回答。在与对方通话时要认真聆听，不要随便打断，并要语气温和的应答，不要漠不做声，一点反应也没有。对话中尽量运用文雅的词汇和礼貌用语，并要将话语讲得缓慢些、清楚些，让对方听明白。结束通话时也要说些告别语，如“再见”、“谢谢您来电话”，并在对方挂断电话后再轻轻放下听筒，千万不要在对方还没有挂上电话前就摔电话听筒，这会使对方和你周围的人对你产生不好的印象。就是接到打错的电话，也要心平气和地告诉对方“您要的电话错了”，而不能抱怨对方。

(3) 备好笔纸，作好留言

如雇主不在家，要清楚地告诉对方，如说“对不起，他（她）现在不在家”。这时要注意不应该先询问对方姓名，再告诉对方雇主不在，这样做会让对方怀疑雇主实际在家。若来话方有事相告，家政服务员要协助对方为雇主作好留言，如说：“我能帮您记一张留言吗？”通常记下对方的姓名、电话号码、来电话时间；记下对方找雇主家的哪一位；记下留言的主要事项，是否需要回电话，以便雇主回来后明了或继续与对方联系。

(4) 打出电话，简短明了

先将要打的电话号码、要找的人的名字、要说的事情搞清楚，准备好再拨叫。电话接通后，应先说：“您好”，再询问要找的人是否在，随后，如对方要求，可报上自己的姓名。电话中联络事情要简短明了，不要无休止的聊天。

3. 相关知识

(1) 电话联络中，虽然对方看不见你，但你接应时的语音、语调、口气、态度、言词、语速等将你的形象、你的心理像镜子一样反映在对方面前，所以电话接应不能马虎，要以尊重对方的心态，礼貌的话语认真对待。电话应对的礼貌用语，常包括称呼语、问候语、应答语、感谢语、祝颂语、告别语等。由于通过电线联络，通话的语调要稍高，吐字要清楚；说话的语气、声音要和蔼、友善，不急促、不粗暴。

(2) 为雇主作好周到的留言记录很重要。其内容包括：谁来的电话，来电话的时间，来电话找谁，电话的主要内容，电话中提到的时间，电话中提到的地点，是否需要回电话，来电话人的联系方式及电话号码。

(3) 打出电话要有准备。包括确认对方的电话号码和姓名，该如何称呼；拨叫国内长途电话怎样查区号；明确打电话的要点，尤其要讲几件事时，应考虑好先后顺序，不要掺杂在一起，使对方听不明白，需要时可将要点先写下来。

4. 注意事项

(1) 留言的字迹要清楚，记下的内容、电话号码要与对方核对确认。

(2) 要打私人电话或要打收费电话，应先向雇主说明，得到允诺后再打。

第二节 仪表仪容

在现实生活中，人们为了在交往中表现出应有的礼貌，都会自觉不自觉地注重自己的服装打扮、仪表仪容，通过人体外表的美展示自己内心对美的追求，体现对他人的尊重。人的

仪表仪容主要包括容貌、服装、饰物、个人卫生以及姿态等。这里主要介绍家政服务员的服饰和容貌要求。

一、着装整洁

1. 学习目标

通过学习与培训，使家政服务员做到着装整齐和着装清洁。

2. 着装的基本方法

(1) 家政服务员的着装目前没有统一的要求，每名家政服务员可以根据自己的情况选择适宜季节变化和居家需要的服装。

(2) 每日内衣、外衣要穿戴整齐，不要衣不系扣或服装皱折过多。

(3) 服装鞋袜要经常更换、清洗，做到着装卫生清洁。

(4) 由于家政服务员的工作内容较杂，有时可以根据具体任务准备些辅助衣物或劳动用品，如防尘罩衫、围裙、套袖，护理病人、婴儿时的专用服装。

3. 相关知识

(1) 着装与工作角色相适应

家政服务员要做到着装整齐，在服装选择上首先要考虑与自己的工作角色相适应。在社会生活中，每个人都扮演着不同的角色，也同样应有与之相适应的服饰。家政服务员的工作岗位主要在雇主的家里，要帮助雇主家做许多家务劳动，因而选择的服装应和所在的环境、氛围相适应，应方便自己干好雇主交代的家务工作。每家人对家庭环境的最大期望就是“舒适”，因为只有舒适的家里才能休息好，才能获得工作所需要的充沛精力。这就要求家政服务员在雇主家中的服饰应体现出轻松、和谐、舒适，那些款式比较随意、方便行动的便装就较合适，穿着这样的服装在雇主家工作，会使你增强信心，也会使旁人对你多几分好感。而过于坚挺刻板、过于繁杂、不适宜劳作的服饰及过于亮丽新颖、时髦超前、追随流行趋势而不适宜工作角色的服饰都不宜选择。可以想像，身穿硬挺的西服在厨房刷锅炒菜会很不舒服；穿着超短裙扫窗擦玻璃就很不方便；脚登细锥高跟鞋抱小孩外出就容易出危险。因此，家政服务员选择服装最重要的就是要便于自己的工作。

(2) 着装与自身的条件相适应

人们追求服饰美，就是要借服装之美来装扮自己，通过服装的款式、色泽、质地等因素的变化使个体形象变缺憾为完美。所以在选择服装时，要充分了解自己，这包括年龄、体形和经济状况等。在身材方面还要分析自己的长处、不足和特点，有意识地针对自己的欠缺用服饰予以弥补。如上身宽厚或颈短者穿“V”领型款式简单的上装较适宜，显得精神清爽，若选择紧领口、前胸绣花贴袋、款式繁复的上衣就更引起别人的注意力，夸大了不足；体形过瘦的人选择色泽明亮、横格、大花的衣料可以达到丰满的视觉效果，再考虑衣领、胸前、袖子的多样化款式，就会使人的感觉更好，而穿着灰暗、竖条、裹身的服装便会暴露自己缺陷，更显得单薄、消瘦。

(3) 着装与季节温度相适宜

穿衣戴帽的基本功能还在于保暖和保护身体。所以家政服务员要根据四季及工作场地的温度变化选择穿衣，在寒冷的冬季，如果不讲温度，“宁可冻得跳，也要穿得俏”，实际上自己和他人都会感到不好受。又如北方冬季室内和室外的温度相差很大，外出时就要加衣保暖，

而在温暖的室内脱了厚重的棉衣感觉更舒适，干活也轻快；夏季室内开空调时又与阳光下的室外温度有很大差距，所以，外出时就要注意消暑防晒。

(4) 仪容装扮要自然大方

家政服务员多数都比较年轻，具有青春自然的美丽，平日工作以不化妆为宜，但也要根据自己的实际进行自我美发、美肤、美容。通常头发的保养包括清洗、养护、梳理、整形。家政服务员的工作并不要求选择什么发型，只要发式精干，方便工作；勤洗头，天天梳理即可。如果下厨工作，最好戴上工作帽，维护食物的卫生。面部皮肤通过每日的清洗、擦抹护肤品等来保持健康红润。通常人的皮肤分为干性皮肤、中性皮肤、油性皮肤、混合性皮肤及过敏性皮肤。每名家政服务员要根据自己的皮肤类型选择护肤品或化妆品。在日常生活中，家政服务员的装扮要突出自然美。自然美是最真实的、最和谐的，它体现了人内在的气质。

4. 注意事项

(1) 着装不能过于随意

家政服务员虽然在家里工作，但穿着也不能过于随便，仍然要注意在雇主和宾客面前的形象。那些过于紧身、包裹躯体，突出自身线条的服装不能穿；那些过于单薄，明显透出内衣的服装不能穿；那些过于暴露肢体，如低胸、超短裙、露肚脐的服装不能穿。自然也不能只穿着内衣裤在雇主家工作。有的衣服要了解它的穿法，如带有踏脚带的裤子只能穿高帮鞋，在家里穿就不合适；紧身体操裤在运动场穿能显示肢体美丽，而在住家环境中穿就不得体；穿裙装就不要在裙子下摆露出秋裤等。

(2) 要穿袜子

如果雇主家进屋后都换拖鞋，那么你每天也要穿袜子，光着脚或露出脚趾接待宾客是极不礼貌和极不雅观的。

(3) 着装清洁是最基本的要求

每一名雇主都希望自己请到的家政服务员讲究卫生，爱清洁。这不但包括把家庭里里外外收拾得干干净净，也包括家政服务员把自己打扮得清清爽爽。所以家政服务员的着装最基本的要求就是清洁整齐。无论是夏装、冬装；无论是内衣、外衣；无论是衣服、鞋帽都要经常换洗。要时常注意自己衣服的领口、袖口，尤其是夏季衣服、袜子要每天换洗。遇到节日或雇主家有贵客到，也应换上整洁美观的服装。

(4) 根据工作需要，应穿戴相应保护用品

例如要做清扫等有可能污染衣服的工作时，应穿上防护服或戴上围裙、套袖等，不要穿着有污染的衣服下厨房或进卧室抱小孩。

(5) 切忌在日常家务工作中化妆浓艳

那些浓妆艳抹、矫揉造作、怪异装扮与日常的家务工作极不相称，只能让他人感到轻浮和厌恶。由于工作需要，家政服务员不宜留长指甲和涂怪异的指甲油，这对家庭卫生不利。

第三节 生活习俗

家政服务员离开熟悉的生活环境进入一个陌生的家庭，肯定会遇到许多困难，例如语言交流有差距，水土不服，饮食不习惯，对周围环境不熟悉等。对此，家政服务员要有充分的心理准备，正视困难，勇敢地迈出第一步。

一、尊重雇主的生活习俗

1. 学习目标

通过学习和培训，使家政服务员做到尊重雇主习俗，适应雇主的生活习俗。

2. 适应雇主生活习俗

(1) 了解雇主

家政服务员要想服务好用户，首先要了解对方，这包括与你服务相关的雇主的基本情况，家庭成员的关系，每个人的脾气、爱好以及生活习俗。例如，雇主的职业性质是教师、公务员、企业家、商人，或是艺术工作者；工作特点是定时上班还是在家办公；以及雇主日常起床、就寝、用餐的时间。雇主在饭菜饮食方面的习惯和嗜好，咸、淡、酸、辣、甜口味中偏重什么，有哪些特别喜爱或传统的菜肴，雇主对家庭卫生、家具物品整洁方面有什么具体要求，对哪些物品器件清洁最严格，又有哪些物件不能动，家庭成员都有什么爱好或常参加哪类活动，是晨练散步、唱歌跳舞、弹奏乐器、绘画写字、看书读报，还是游泳打球。还要了解雇主中某一成员在起居生活中有没有特殊要求，如因病在饮食上有特别限制，常上夜班白天要休息，孩子正准备参加高考等等。掌握了雇主的这些情况，你也就取得了主动。

(2) 努力适应雇主生活习俗

家政服务员有些与雇主家属于同一地区或相近地区，那么他们在语言沟通上、饮食爱好上、生活习惯上会有许多共同之处。若家政服务员与雇主家相距甚远，很可能在语言、饮食及生活习惯上与雇主家存在这样或那样的差距。对待这个现实问题，家政服务员首先应该清醒地看到，生活习惯是自然养成的，因此它是可以改变的。只要思想上放松，做好“入乡随俗”的准备，努力改变自己，一定会逐渐适应所在的环境，把工作做好。例如，雇主家说普通话，而你说家乡方言，他们听不懂你的话，这对双方沟通交流非常不利，也直接影响你的服务质量。在这种情况下，你就要先放慢说话速度，尽量咬字清楚，再借助手势，使对方了解。同时，你要尽快学习普通话，认真听别人说，大胆模仿，敢于张嘴，你会很快掌握的。又如雇主家是北京人，说话讲究“尊称”，对长辈、宾客等都称“您”而不用“你”。那么你到了雇主家，说话也要注意用“尊称”，否则，别人会认为你不尊重长辈。再如，你的家乡以面食为主，且特别爱吃辣椒，而雇主家是江浙人，以米饭为主食，菜肴怕辣好甜。你来到雇主家，就要随雇主家的口味做饭烧菜，多征求他们的意见，多向他们学习，尽快学会雇主家爱吃的菜肴。只有你首先尊重雇主的生活习俗，在双方相处、了解和融合中，雇主见到你的诚意和努力，才会体谅和尊重你的习俗。当然，刚到雇主家，如自己的生活习惯与雇主家有不一致的地方，你应与雇主沟通，说明情况，并逐步改变个人习惯，努力适应雇主的习俗，使