

广 东 省 职 业 技 能 培 训 丛 书

家政服务员 工作指南

林 苏 主编

中国最新的家政服务教材

权威性 · 规范性 · 实用性

现代文明家庭必备

家政服务员必读

广东经济出版社

广东省职业技能培训丛书

家政服务员工作指南

林 苏 主编

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务员工作指南/林苏主编. —广州: 广东经济出版社, 2000.10

ISBN 7-80632-783-5

I. 家… II. 林… III. 家庭-服务人员-技术培训-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 53591 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎光复路 33 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	9
字数	232 000 字
版次	2000 年 10 月第 1 版
印次	2000 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80632-783-5 / TS·19
定价	15.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

读者热线: 发行部 [020] 83794694 83790316

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

• 版权所有 翻印必究 •

序

我很乐意将《家政服务员工作指南》一书，推荐、介绍给有志从事家政服务工作的姐妹们以及每一个家庭。

随着经济的发展和社会的进步，人们在投身社会工作、创立事业的同时，要求不断提高家庭生活质量，这就使家政服务这一行业越来越显示出其重要性。早在1995年11月，国家劳动部就将“家庭服务员”作为技术工种，纳入国家职业技能鉴定序列。2000年5月，国家劳动和社会保障部又将“家政服务员”列入全国90种必须持证上岗的职业范围，并组织制订了《家政服务员国家职业标准》。形势的发展表明，家政服务员这一职业，必将以技术型、规范化、高质量的服务，代替以往事务型、随意型、低层次的服务。《家政服务员工作指南》这本科学普及型读物，适应了形势发展的需要。

首先，它对于启动我省家政服务员职业技能鉴定培训工作，是一个很好的配合和推动。开展家政服务员职业技能鉴定培训，是贯彻中华人民共和国劳动和社会保障部关于加强职业技能培训有关精神的实际行动。开展这项工作，要靠各级劳动管理部门和妇女工作部门的重视和组织发动，也要靠教育界专家、学者、老师的通力合作。而《家政服务员工作指南》的内容，正是根据《家政服务员国家职业标准》而编写的，重点突出，具有较强的针对性和速成性，为当前我省开展家政服务员职业技能培训提供了实用的教材。

其次，它对于提高女性劳动者素质，扩大女性就业门路，大有帮助。由于以往从事这一职业的多是文化素质偏低的女性，只是做些简单的保姆式的家务，人们对于这一职业也存在偏见，许多人认为这是低层次的工作而不愿从事这一职业。因此，家政服务员这一职业长期受到冷落。随着社会的发展和人们物质生活水平的提高，旧的保姆式的家庭服务已经不能满足现代家庭生活的需要，提高家政服务员的素质势在必行。《家政服务员工作指南》一书，以《家政服务员国家职业标准》为依据，结合现代家庭生活的实际需要，始终遵循着科学性和实用性相结合的原则，既注意让家政服务员掌握有关的基础理论知识，又突出家政服务员相关技能的训练。为现代家庭提供技术性、规范性、高质量的服务，从而改变以往人们对这一职业的偏见。家政服务业的崛起不仅可以促进家庭生活质量的提高，也为妇女开辟了更为广阔的就业领域，这对于提高女性的经济地位和社会地位是很有意义的。

最后，它对于开展家庭文明建设，也具有促进作用。开展家庭文明建设，是社会主义精神文明建设的组成部分，也是妇联组织的重要工作之一。家庭虽小，涉及的问题可不少。建立幸福美满的文明家庭，也是一门大学问，其中也需要许多技巧和艺术。《家政服务员工作指南》的内容，包括家庭礼仪、家居保洁与美化、家庭饮食与营养、科学教养婴幼儿、护理孕产妇、照料老人，以及与家庭有关的法律常识和安全防范等知识，综合了建立现代文明家庭的各方面知识。这不仅是每一个家政服务员也是每一个家庭成员应该掌握的知识。掌握了这些知识，对创建具有现代气息的文明家庭，将大有裨益。因此，我将它介绍给每一个家庭。

《家政服务员工作指南》的策划者和作者看准了形势的需要，他们从实际出发，为广大家政服务员和千千万万个家庭提供了一本内容丰富、通俗易懂、科学实用的普及型读物，这是一件实实

在在的有意义的工作。尽管书中的某些章节还可进一步系统化，所涉及的知识面还可进一步扩充，与《家政服务员国家职业标准》的工作要求还有待进一步吻合，但本书抓住了时机，有一定的时效性，是目前较为实用的科学普及读物。愿它能为当前我国所开展的职业技能鉴定培训工作推波助澜，同时成为广大家政服务员和每一个家庭的良师益友，从而使我省家庭文明建设绽开朵朵绚丽之花，为社会主义精神文明的大花园增光添彩。

广东省妇女联合会副主席周丽琼

2000年9月

前 言

根据中华人民共和国劳动和社会保障部制定的《家政服务员国家职业标准》的要求。为配合我省开展家政服务员技能培训鉴定工作，我们组织编写了这本教材。内容包括：家政服务员职业道德，法律常识，安全、卫生常识，家庭礼仪，操持家务，看护、保育婴幼儿，照料老人，看护病人，护理孕产妇与新生儿等。

本教材以《家政服务员国家职业标准》为依据，结合现代家庭生活的实际需要，将初级、中级家政服务员必须掌握的基本知识和技能融为一体，同时结合广东的风土人情及生活习惯，既保证了全书知识的系统性，又突出了家政服务过程中的技能要求，具有较强的知识性和实用性。可作为家政服务员职业技能鉴定考核培训的教材，也是广大群众提高家庭生活质量的参考书。

我们特邀林苏为本教材的主编。参编人员有林苏、王慕卓、陆珩、王红、陈波静、蔡超、许楚玉等。广东女子中等专业学校的领导及有关人员，为本教材的编写与出版工作做了大量的工作，在此，对他们的支持与努力表示衷心的感谢，由于水平有限，书中难免有不足之处，恳请读者及专家提出宝贵意见。

广东省职业技能鉴定指导中心

2000年9月

目 录

序	(1)
前言	(1)
第一章 职业道德	(1)
第一节 道德与职业道德	(1)
第二节 职业道德的基本规范	(4)
第三节 家政服务员的职业道德	(6)
第二章 法律常识	(10)
第一节 法律的概念和作用	(10)
第二节 公民的基本权利和基本义务	(13)
第三节 劳动法常识	(16)
第四节 妇女权益保障法常识	(20)
第五节 未成年人保护法常识	(23)
第六节 消费者权益保护法常识	(26)
第七节 食品卫生法常识	(31)
第八节 家政服务员必须知法守法	(33)
第三章 家庭礼仪	(36)
第一节 礼仪的含义和原则	(36)

第二节	礼仪基本规范	(38)
第三节	家庭日常生活中的礼仪礼节	(44)
第四章	营养与烹饪	(54)
第一节	平衡饮食与人体健康	(54)
第二节	烹饪的基本常识	(59)
第三节	广东饮食习惯及家常菜烹制方法	(70)
第五章	家居保洁与美化	(83)
第一节	家居保洁	(83)
第二节	家居美化	(88)
第三节	家具保养	(95)
第六章	衣物洗涤和保养	(99)
第一节	衣物的干洗	(99)
第二节	衣物的水洗	(102)
第三节	衣物污渍清除法	(107)
第四节	衣物的熨烫和收藏	(113)
第七章	家用电器使用和保养	(120)
第一节	厨用电器	(120)
第二节	清洁电器	(126)
第三节	空气调节电器	(131)
第四节	视听电器	(135)
第八章	采买与记账	(140)
第一节	日常食品采买常识	(140)
第二节	日常开支记账方法	(147)

第九章 老人的照料	(151)
第一节 老年人身心特征.....	(151)
第二节 老年人日常生活照料.....	(156)
第三节 老年人常见病的护理.....	(162)
第十章 孕、产妇的护理	(169)
第一节 孕妇护理.....	(169)
第二节 产妇护理.....	(175)
第三节 新生儿护理.....	(180)
第十一章 婴幼儿的养护	(185)
第一节 婴幼儿生长发育特点.....	(185)
第二节 婴幼儿的科学喂养.....	(191)
第三节 婴幼儿的智力发展与品行培养.....	(201)
第四节 婴幼儿常见病的护理.....	(206)
第十二章 家庭安全防范	(214)
第一节 居家安全.....	(214)
第二节 出行安全.....	(221)
第十三章 家庭保健	(227)
第一节 常见外伤的家庭护理.....	(227)
第二节 家庭常用消毒法.....	(230)
第三节 家庭药箱的使用.....	(232)
第四节 医院就诊常识.....	(238)
第十四章 家庭花卉与宠物养护	(241)

第一节	家庭花卉养护	(241)
第二节	家庭宠物养护	(249)
第十五章	广东风俗习惯	(258)
第一节	日常生活习俗	(258)
第二节	岁时节令风俗	(263)
第三节	广州方言语俗	(266)
后记		(273)

第一章

职业道德

道德是一种普遍的社会现象。没有一定的道德规范，人类社会既不能生存，也无法发展。而职业道德是道德的重要组成部分，遵守和维护职业道德是人们高尚道德的重要表现。在现代社会，人们的道德品质，总是要在各种职业活动中进一步培养和训练，通过对职业道德的认识和遵守，养成更优秀的道德品质。

第一节 道德与职业道德

一、什么是道德

在社会生活中，人们为了工作有序，生活正常，社会安定，除依靠法律法令手段以外，还需要一定的规则和规范来约束行为，调整人们的关系，这种规则和规范就是道德。概括起来，道德是人们关于善与恶、美与丑、正义与邪恶、光荣与耻辱、诚实与虚伪等观念以及与此相适应的行为为准则的总和。

道德作为行为准则，指导人们应该怎样选择自己的行为，怎样调整彼此之间的关系，具备什么样的人格，树立什么样的人生态度，做好事还是做坏事，做有利于人民的人还是做有害于人民的

人等等，每个人都应根据道德这个行为准则作出选择。

道德也可作为评价人们社会行为的标准。它对人们的行为选择作出善恶判断。如善良、忠诚、谦逊、热爱职业、艰苦奋斗、团结互助、见义勇为等行为都是道德的行为；丑恶、虚伪、我行我素、以权谋私、损人利己、见死不救、扰乱治安等都是不道德的行为。

二、什么是职业道德

职业道德就是从事一定职业的人，在工作和劳动的过程中，所应遵循的、与其职业活动紧密联系的原则和规范的总和。它是一般社会道德在各行各业的特殊表现，是人们在一定的职业活动中所应遵守的。

职业道德有两大特点：

一是多样性。职业道德的内容因职业或行业不同而不同，从而构成了职业道德的多样性。每一种职业都有一定职业活动的道德要求。如国家公务员的职业道德是：公正廉洁，不谋私利，实事求是，坚持原则，严守机密。教师的职业道德是：教书育人，甘为人梯，诲人不倦，勤奋学习，钻研业务，为人师表。人民警察的职业道德是：立场坚定，无私无畏，守纪爱民。医护人员的职业道德是：救死扶伤，有人道主义精神。职业道德的多样性使一般道德原则和道德规范能够在各种职业活动中充分发挥作用，对各行各业从业人员的思想和行为产生深刻的影响，从而促进社会道德水平的提高。

二是特殊性。职业道德是与具体的职业活动相联系的，是建立在本职业范围内的、并能在本行业中发挥效力的行为准则。不同的行业和职业，都有不同的职业道德具体内容，它有针对性地约束本行业人员的职业行为，超出这种范围，则失去作用。例如，我们不能以教师的职业道德去要求医生，也不能以医生的职

业道德去要求警察。

三、职业道德与道德的联系及区别

1. 职业道德与道德的联系

职业道德的许多内容都与道德有密切联系，道德是调整人们相互关系的行为规范的总和，而职业道德是在前者的基础上产生的，并反映着道德的本质作用。如遵法守纪、文明礼貌、助人为乐都是道德的基本内容，同样，这些内容也是一般职业和行业对从业人员的要求。又如道德在调整个人与社会、人与人之间的利益关系中，倡导个人要自我约束，甚至牺牲自己的利益服从全社会的利益。职业道德同样提倡从业人员应有高度的责任感，服从全局的需要。

由于各种职业道德都含有道德的内容，所以社会道德水平的提高有赖于职业道德的提高。换言之，如果社会各行各业的从业人员都自觉遵守职业道德，那么整个社会的道德水平也会有极大的提高。

2. 职业道德与道德的区别

职业道德是同人们的具体职业活动相联系的，有明显的职业特征，是本职业人员应遵守的规则和规范。道德是人们在社会公共活动和相互交往中的一般行为规范，具有共同性和广泛性，是全社会的人都应共同遵守的。

职业道德是对本行业本职业的从业人员而言；道德则是对所有职业和行业的人员而言，是人们生活的共同准则。比如，在图书馆这一公共场所看书时，人们必须注意遵守公共道德，尽量不讲话，以免影响他人学习阅读。但如果家政服务员不管雇主问什么都不作声回答，就是不讲职业道德的表现。所以，职业道德与道德是有区别的。

综上所述，职业道德与道德既有联系，又有区别，每个从业

人员根据不同的职业活动遵守不同的职业道德，虽然各有不同的准则，但都是在履行对社会所承担的道德责任。

第二节 职业道德的基本规范

无论哪一个行业的职业道德，都既有其特殊性，又有其共同性，本节主要介绍职业道德的共性。

一、爱岗敬业

爱岗敬业是职业道德规范中的首要规范。岗位和职业既是一个人为社会服务的基本手段和场所，也是一个人实现自己人生价值的基本方式。在我国社会主义社会，各种职业都是为人民服务的，只有分工的不同而没有高低贵贱之分。社会主义社会实行的是社会化大生产，它把各部门、各企业、各工种紧密地联系在一起，组成一个有机的整体，而任何一个社会公认的职业都是社会分工、劳动分工的产物，是现代化建设事业的大机器上的一个重要组成部分，一切从业人员都要爱岗敬业，做到安心本职工作，对本职工作恪尽职守。

爱岗敬业是为人民服务的基本要求，家政服务员与所有从业人员一样，要以正确的态度对待本职工作，努力培养爱岗敬业的精神，只有爱岗敬业才能在平凡的岗位上作出不平凡的贡献。

二、诚实守信

诚实守信既是做人之本，也是职业道德的基本准则。人无信无以立，在市场经济条件下，诚实守信更是不可或缺的职业道德规范。

市场经济是契约经济，要求从业者遵守契约、言而有信。这也是企业和每一个经营者得以在市场竞争中立足的基本条件。没

有良好的信誉就无良好的企业形象，无良好的企业形象，企业就难以生存和发展。

企业要生存发展，就要靠一支技术能力、操作能力和处理业务能力极强的员工队伍，也就是要求从业人员具有良好的职业道德和熟练的技术，才能达到以质量求信誉的目的。要当一名合格的家政服务员也必须做到诚实守信，要遵守合同，完成各项劳动任务。

三、办事公道

办事公道是各行各业，特别是国家各级党政机关和服务行业应具备的职业道德。要对服务和工作的对象一视同仁、秉公办事，切不可因民族和种族、阶级和阶层、性别和年龄、职务、级别、贫富、亲疏的差别而有所分别。把服务和工作对象分成等级、办事有差别，实际上是把那些应服务于全社会和全体人民大众的职业，变成只为社会某一部分人服务的职业，甚至逐渐演变成某一部分人利用职务之便谋取私利的工具。某些领导干部利用职务之便为亲戚、朋友大开放便之门，最后连自己的前途性命也断送了的事例，是我们很好的反面教材。前事不忘，后事之师，所有从业人员一定要办事公道，只有这样才能得到人民的信任。

四、服务群众

服务群众是各行各业的根本宗旨，是为人民服务思想的具体表现，是社会主义职业道德对从业者工作态度的具体要求。社会主义职业道德的核心就是为人民服务，服务群众，不是喊口号，而是体现在各行各业的职业活动中，离开了各种职业活动，服务群众就成了一句空话。

热忱服务是从业人员或企业在市场竞争中取胜的法宝，它要求从业人员对服务对象给予主动、热情、耐心、细致的服务，使

每个被服务者从中感受到社会的温暖和人间的真情。

五、奉献社会

所谓奉献社会，就是一心为社会作贡献。有这种精神的人，从事工作的目的不是为个人、为名利，而是为了有益于他人、有益于社会。

奉献社会是一种人生境界，是一种融在一件一件具体事情中的高尚人格。奉献社会就是全心全意为人民服务、为社会服务、为他人服务。一个人不论从事什么行业的工作，都可以做到奉献社会。家政服务员职业，就是通过自己的辛勤劳动，为他人服务，成为对社会有贡献的人。奉献社会需要一个条件，就是不计个人的得失和名利，勤勤恳恳做有益于社会的事。一个能够奉献社会的人，就是一个高尚的人，一个有道德的人。

第三节 家政服务员的职业道德

随着改革开放深入发展，竞争也日愈激烈。尤其是城市生活节奏加快，家庭中夫妇双方均为在职人员，他们在参与社会竞争中无法同时顾及繁杂的家务劳动。在此情况下，家政服务员这一职业，就越来越显示出其重要性。

现代社会，无论国内还是国外，家政服务员与车工、木工、电工、司机一样都是工人，都是一种职业。其职业任务就是从事家庭服务工作，为服务对象排忧解难，解除后顾之忧。从这一意义看，现在的家政服务员无论在人格上、权利上、地位上和经济上与社会其他职业人员一样，是完全平等的。

既然家政服务员是一种社会职业，就与其他职业一样必须有其职业道德。家政服务员的职业道德归纳起来有如下五点：