

三百六十行，行行出状元

基层服务岗位从业规范丛书

适用于
服务企业内部训练
服务人员自我进修
求职择业岗前速成

陈朝晖◎编

家政服务员 从业规范



中国经济出版社
www.economyph.com

基层服务岗位从业规范丛书

家政服务员从业规范

陈朝晖 编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务员从业规范/陈朝晖编. - 北京: 中国经济出版社,
2004.7

(基层服务岗位从业规范丛书)

ISBN 7-5017-6464-6

I. 家... II. 陈... III. 家政学-服务业-规范

IV. TS976.7-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 051472 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW. economyph. com

责任编辑: 聂无逸 (电子邮箱: niewuyi88@sina. com)

责任印制: 张江虹

封面设计: 蒋宏工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市人民文学印刷厂

开 本: A5 印 张: 8.75 字 数: 212 千字

版 次: 2004 年 7 月第 1 版 印 次: 2004 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-6464-6/F.5209 定 价: 20.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879

68353624

中国经济书店: 66162744 地 址: 西四北大街 233 号

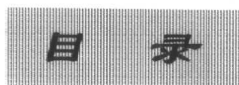
《家政服务员从业规范》

编委会

陈朝晖 编

编委会成员

钟复台	甘长江	刘昊昌	范普森	魏伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛准	于千天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衮	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军



第一章 家政服务员的基本素质和要求

- 一、社会需要大量家政服务人员 (1)
- 二、家政服务的内容与方式 (2)
- 三、家政服务人员的基本素质和职业道德 (3)
- 四、家政服务员的礼仪规范 (7)
- 五、家政服务合同 (17)
- 六、从事家政工作的四种证件 (18)

第二章 家政服务员日常采购知识

- 一、保姆须知的日常采购内容 (20)
- 二、怎样简易识别假秤? (21)
- 三、怎样识别人民币真假 (21)
- 四、如何侃价 (22)
- 五、如何采购副食品 (23)
- 六、怎样选择化妆品 (30)
- 七、怎样选择洗涤用品 (35)
- 八、怎样选购服装鞋帽 (42)
- 九、怎样选购烟、酒、茶 (48)

第三章 家政服务员厨艺与保洁

- 一、科学调配日常饮食? (51)
- 二、各种食品操作介绍 (57)
- 三、食品保管方法 (78)
- 四、厨房保洁方法 (88)

第四章 清洁家务

- 一、如何洗熨衣服 (96)
- 二、衣物的各种污染物去除方法 (100)
- 三、怎样收藏衣服? (108)
- 四、大件衣物的洗涤妙方 (108)
- 五、皮毛衣物的清洁和收藏 (110)
- 六、鞋类的清洁和整理 (111)
- 七、家具怎样除尘、除污? (113)
- 八、清洁门窗玻璃 (114)
- 九、清洁马桶、浴缸、镜子 (115)
- 十、清洁地毯、地板 (116)
- 十一、杀灭蚊蝇害虫的诀窍 (117)
- 十二、家庭简单消毒方法 (119)

第五章 合理使用家用电器

- 一、电话机 (121)
- 二、煤气 (125)
- 三、电视机 (127)
- 四、电冰箱 (128)
- 五、空调 (132)
- 六、吸尘器 (133)

七、洗衣机	(135)
八、微波炉	(136)
九、电子消毒柜	(140)
十、洗碗机	(142)
十一、电饭锅	(144)
十二、抽油烟机	(146)

第六章 宠物、花、鸟的养护

一、养狗注意事项	(149)
二、养猫的注意事项	(153)
三、养鸟注意事项	(156)
四、养鱼注意事项	(158)
五、养花的注意事项	(168)
六、家庭饲养宠物对健康有哪些影响?	(179)

第七章 小儿护理知识

一、怎样护理新生儿	(182)
二、婴幼儿的日常护理	(183)
三、1~3岁幼儿的日常生活护理	(193)
四、婴幼儿的常见症状和护理	(194)
五、怎样合理地给婴儿添加辅食	(196)
六、小儿病痛护理与治疗	(199)
七、小儿智力开发与培养	(213)

第八章 老年人、病人护理及医药知识

一、老年人护理常识	(218)
二、老年人护理保健的九个关键	(221)

三、十类急重病人护理要点	(235)
四、自备家庭小药箱	(255)
五、常用按摩手法	(258)

第九章 家政服务员自我保护知识

一、家政服务员如何防止性骚扰?	(264)
二、家政服务员如何对付入室行凶者?	(266)
三、家政服务员应如何防火、灭火?	(268)

第一章 家政服务员的基本素质和要求

一、社会需要大量家政服务人员

家政服务员，顾名思义，就是从事有关家政方面的服务工作的专业人员，具体地说是指在家庭、社区、社会公益事业机构从事家庭日常管理、衣着、饮食、房屋、装饰、卫生、保健、护理、育儿、交际、礼仪等服务工作的专业人员。

1995年11月1日国家劳动部已将家政服务员作为一个新兴的技术工作纳入了国家职业技能鉴定序列。

家政服务业是社会上非常急需的一个行业，近些年来随着人们生活水平的提高、生活节奏的加快，家政员已经大量走入平常人家的生活。并且随着生活节奏加快，这一行业必将越来越受人们欢迎。和其他社会劳动者一样，这个职位是国家承认和社会欢迎的，是一种光荣的职业。家政服务员在政治上、人格上同社会上其他一切劳动者都是平等的。家政服务员通过自己辛勤的汗水和劳动为他人生活增加了便利，减少了不便，其法律权益受国家保护。

经济越发展，家政服务业就越兴旺。在21世纪人们对家政

服务的渴望将随着经济的发展和社会的进步而与日俱增。家政服务员同封建时代的丫环、佣人是不可同日而语的，家政服务员的工作是平凡普通，但是，无论是服务于家庭，还是服务于社区或社会公益事业，都是间接对社会做出一份贡献，是付出光荣的劳动，这正是家政服务员的社会价值所在。家政服务业前景广阔，大有做为。本书旨在介绍一些必备的家政服务常识和基本技能，供广大家政从业人员参考。

二、家政服务的内容与方式

家政服务的内容与方式取决于家政服务的对象。目前家政服务的对象主要有三个方面。

一是服务家庭。目前大多数家政员都服务于家庭。根据国家劳动部的规定，其服务内容包括：为所服务的家庭操持家务，包括副食品选购、贮藏和烹调，衣服洗涤、熨烫和保养，居室保洁与家庭、园艺、营养保健与合理配膳等内容；照顾儿童、老人、病人，现在双薪家庭日益普遍，老人、儿童和病人需要有人伺候、安排，这也是一大难点；根据要求管理家庭有关事务。为家庭开支计划、记账，家庭秘书服务；家教服务等等。

二是服务社区。社区就是人群共同生活的一定区域，如街道、居委会等。从事社区服务的家政员的服务内容包括：健康教育和促进，预防服务，妇女保健指导，医疗康复服务业。

三是服务于社会公益事业机构。社会公益事业机构即社会福利、社会保险、社会救济机构，为敬老院、孤儿院等，内容即包括护理老人、病人、照顾小孩等。

家政服务的方式按时间划分可分为全日制服务和钟点服务（计时工）。按服务内容划分可分为单项服务、多项服务和综合服务等。

三、家政服务人员的基本素质和职业道德

家政服务员的基本素质包括以下三个方面。

(一) 政治思想素质

家政服务人员要热爱和拥护党，热爱社会主义祖国，有强烈的事业心和社会责任感；作风正派、遵纪守法；忠诚老实、爱岗敬业；勤劳善良、勤俭节约，做一个“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的好公民。

(二) 业务工作素质

家政服务人员的服务对象是多方面的，服务内容也是广泛的。因此，家政服务人员必须善动脑筋，勤学多练，刻苦钻研业务，精益求精，熟练掌握必要的知识和技能，以更好地为服务对象提供优质服务，做一个技能过硬的家政服务员。

(三) 身体素质

作为一名家政服务员必须保证身体健康，五官端正，没有疾病，尤其是没有传染病，这是起码的条件。要求家政服务人员身体的生长发育正常、身体形态与姿势良好；身体体能状态，如走、跑、跳等身体基本活动能力正常；身体的适应能力，即对外界环境的适应、应急能力和对疾病的抵抗力良好。

家政服务员的职业道德包括以下七个方面。

家庭服务员作为一个独立的职业群体，也有其独特的道德要求。

1. 工作在先，享受在后

作为家庭服务员应该工作在先，享受在后。每到一个新的雇主家里，应尽快了解熟悉自己的工作，主动、热情、勤奋、踏实，周到、合理安排好自己的份内事，不要遗漏疏忽，不要总让雇主提醒督促。例如，张先生因工作繁忙无暇料理家务，请了一位家庭服务员，可这位家庭服务员却反客为主，常常撂下一堆家务坐在沙发上看电视、煲电话粥、织毛衣，甚至把1岁不到的小宝宝放在家里不顾出去约会朋友，找小姐妹逛街。张先生夫妇却反主为客，倒过来侍候这位小姐，最后忍无可忍，只好炒了她的鱿鱼。

作为家庭服务员必须明白这一点，但凡请你到家中工作的雇主，一般来说，总是有自己难以克服的困难，或无暇做家务，或无力照顾老人、病人、孩子。他们把你请到家中，非常希望你能尽快投入到工作中，以减轻他们的后顾之忧。你的职责就是去完成雇主交给你的任务，以此来换取你应得的报酬。在做完所有应做的事情之后，征得主人同意，你可以看看电视、听听音乐。有的家庭服务员却喜欢把享受放在第一位，在劳务市场招聘时就会问雇主一些诸如“有没有大彩电？”、“电话可不可以打长途？”之类的问题，令雇主望而却步。

2. 稳重诚实，宽容谦让

雇主把家务托付给家庭服务员是信任的表示。家庭服务员不应辜负这种信任，珍惜雇主的财物，不挥霍浪费。如不慎损坏了物品，应如实告知。要以自己的行为来证明自己是一个诚实的、值得信赖的人。

在与雇主相处时，一定要宽容谦让。殷为你接触到的人各种

各样，百人百性，他们的秉性、脾气、爱好各不相同，特别是老人和病人，性情可能有些古怪，作为家庭服务员要尽量宽容、大度，谅解一点，谦让一点，尽量尊重对方的脾气和习惯，使对方感到满意。

3. 尊重雇主的生活习惯

不同地方、不同民族的人都有不同的生活习惯。家庭服务员应了解和尊重雇主的生活习惯，如饭菜口味，兴趣爱好，作息时间，房间布置，生活用品的放置，等等，切不可自作主张，按照自己的意愿安排雇主的生活。例如，周太太曾请过一位专门负责做饭的家政服务员，并允许这位服务员和自己共同进餐，遗憾的是这位服务员总是不能按照周太太的吩咐去做饭，比如说周太太是广东人，不爱吃辣的，爱喝汤，可这位嗜辣如命的辣妹子却顿顿也离不开红红的剁椒，小姑娘自己想吃什么就做什么，顿顿餐桌上都是辣味菜，只要是她自己不爱吃的，任凭周太太再三要求也不会出现在餐桌上。周太太只好解聘了这位辣妹子。

4. 不干涉雇主的家事

这是很重要的一点，有的家庭服务员由于在这方面做得不好，十分惹雇主生气。家庭服务员因工作关系，对雇主的家事了解比较多，但一般来讲不要参与评论，不要去干涉人家的“内政”。对于雇主家中各成员间的矛盾，切不可搬嘴弄舌，使家庭矛盾激化。家庭服务员应该多做有利于雇主家人团结和睦的事。如果你行事不慎，侵犯了对方的权益雇主在盛怒之下会拿起法律武器维护其正当权益。服务于单身异性雇主，一定要注意分寸，确保安全。

5. 保守秘密，尊重习俗

家政服务员不能将服务对象的隐私随便张扬公开，例如服务对象的收入、人际关系等，家政服务员不可随便翻寻服务对象的

书信、日记。另外还要注意尊重对方的生活习惯、宗教信仰等，千万不可马虎。

6. 上进好学，勤奋用心

业精于勤，任何行业都是如此。服务工作做得是否出色，既与服务员的职业道德水平、工作态度有关，更与其业务水平、技能技巧有关。因此，掌握烹调、清洁卫生技术，照顾老人、病人和孩子的技巧，医药卫生知识，家电知识等是十分重要的。社会在发展，人们的生活水平在提高，各种各样的新式家庭用具不断涌现，家庭服务员必须不断地更新知识，熟练技巧，努力提高工作质量和效率，才能顺应时代的发展，不致落伍。

7. 自尊自爱，大方沉着

家政服务员是一项光荣的工作。人与人之间本没有贵贱高低之分，只是由于社会分工不同，才有职业角色的不同。家庭服务员以向对方提供服务为己任，其实质还是以自己的劳动获取正当收入，和雇主的人格完全平等。所以，家庭服务员不应自卑，而应该自尊自爱，热情大方，热爱自己的工作。在与人接触时大方稳重，说话得体，热情主动，和蔼可亲。

8. 恪尽职守，诚信守时

有的家庭服务员属于钟点工性质，一天内承担几个家庭的工作，更应该强调守时守信。在约定的时间内尽心尽职、有条不紊地做好各项工作。科学安排时间，保证按质按量完成任务，不失信于人。

家庭服务员的工作应使雇主得到实惠和满意，必须以“三心”换取“三心”，即以家庭服务员的“热心、爱心、细心”换取雇主的“舒心、放心和安心”。所谓“舒心”，就是一定要各方到位，包括服务员的人品、服务技能、工作效果都应符合雇主的要求，并使之满意。所谓“放心”，就是当雇主和服务员之间相

互得到满意和信任之后，家庭服务员会成为雇主的一名不可缺少的得力助手。雇主会逐步把一切都托付给你，如将钥匙交给你，把钱账交给你，等等。所谓“安心”，就是家庭服务员应为雇主创造一个温馨、舒适、有序的家庭环境，使他们后顾之忧，安心工作。

四、家政服务员的礼仪规范

(一) 家庭服务员个人礼仪要点：

1. 着装

整齐、清洁、朴素、美观是着装的基本原则。一般来说，家庭服务员可穿套装、休闲装、连衣裙等，款式简洁、线条流畅，既大方悦目，又便于从事家庭服务工作。同时，配装颜色不宜超过三种。款式不宜太短、太露、太低、太紧、太透、太艳。

(1) 工作衣着

家务工作不同于写字楼白领办公人员，不便以规定何种款式做常服，但也不是没有标准依据。作为保姆，随时有家务打理，衣着一定要简洁，方便行动，劳动时扎围裙，带套袖，防止油腻污渍喷溅。打扫高处灰尘时，戴罩帽。围裙套袖之类应总穿戴身上，劳动完毕后及时更换，一般放在储藏间等相应的房间内的柜子里，要经常洗涤以保持洁净。平时注意不要穿带有灰尘的衣物出入居室；要注意服装要随着季节的改变而改变，质地既不宜过贵，也不宜过次。颜色与款式可根据你的年龄挑选，以稳重、端庄为宜。

(2) 衣着要符合职业身份

爱美心之无可厚非，但作为一位从事服务行业人员，就要以大众标准要求自己。作为一个家庭的保姆，更要尊重这个家庭的审美习惯。保姆工作多属体力劳动，低领、开叉、挎带、紧透的服装都不应是日常穿着。另外，家庭成员年龄段分明，思想观念差异大，注意在老、中、幼面前的影响。

做任何工作，都要在思想和行为上摆正自己的位置。作为保姆穿着太昂贵的服装，就不像是搞家庭服务的，倒像是来摆阔的。相应的服装是对人品和工作态度的表现。如果你有金银珠宝最好收起来，更不要拿出和雇主的比较优劣，以免认为你是爱慕虚荣的人，更可怕的是影响他们对你人品的判断。

(3) 衣着卫生从细节做起

最终还是谈到衣着卫生，衣服、鞋帽要常换常洗，不要胡乱收拾堆放，在做完家务后方可打理自己的活计，不要“搭便车”把自己的衣物和雇主衣物一起洗。在整理自己的衣物时，你自己可能不在乎给内衣、外套、袜子分类洗涤，要改正以往不正确的习惯，尤其在雇主面前更是重要。

下面，我们向您介绍一些关于着装配色的基本原则和技巧。

(1) 服装色彩搭配的原则。

衣服颜色搭配最多只能用三种颜色，而且其中最好在黑、白、灰的中性色中选一种，不然就显得不协调。若是两个强烈的色彩搭配，而且两色份量相同，搭配起来也很难达到美的效果。最好是以其中一色为基础，另外一色使用的份量则少一点。

身材肥胖的人最好不要穿红、黄等颜色的服装，因为明亮调子的色彩会给人一种扩张感，使本来就肥胖的身材显得更加肥大。相反，身材纤细的人也不宜穿深暗色调的服装，因为深暗色给人一种收缩感，会使形体更为纤细而感无力。还有，下肢较短的人，应力求使上下装的色彩统一，而不要使上、下装的色彩对比强烈，明显分开，否则，会使自己的弱点更加明显。

(2) 同种色服装搭配的技巧

同种色是指一系列颜色相同或相近，由明度变化而产生的浓淡深浅的色调。如中性色同种色的搭配，由银灰色条绒上装、白衬衫、深烟灰色法兰绒裙子，烟灰底子白圆点印花丝巾、黑色高跟鞋、黑色网眼袜、银灰色与白色交织的细格帆布提包组成。同种色搭配要注意色与色之间的明度相差不能太近也不能过远，例如黑白色明度对比太大，则需用灰色加以过渡。用做过渡的色调，可施之于背包、腰带、围巾等附属饰物。同种色搭配时，最好有深、中、浅三个层次的变化。少于三层次的搭配比较单调，层次过多则易产生繁琐散漫的效果。

(3) 相似色服装搭配的技巧

相似色指相近的色彩，如红与橙黄，橙红与黄绿，黄绿与绿，绿与青紫等。与同种色服装搭配相比，相似色搭配略多变化，但整体效果也是非常协调统一的。例如少女穿着青铜绿色宽松套头衫，豆绿、鹅黄、天蓝、黑和铁灰构成的印花布裙裤，脚穿白色凉鞋，适合春夏或夏秋之交。又如，黑底绸衬衫上，印有橙、土黄、金茶或褐灰细条构成的彩格，配穿黑色长裤，茶褐皮腰带，亦十分漂亮。

(4) 脸型配衣要诀

在选择衣服时，千万不要忽略自己的脸型与服装及衣领的配合。穿着适合自己脸型的衣服，可以突出优点，冲淡缺陷。

国字脸：其线条鲜明突出，颇富个性美，如果选穿 V 字领、椭圆形高领的衣服，会使脸部柔美，给人以温柔感。

圆脸：女孩子若是圆脸，且有大大的眼睛，加上面部的笑容，那必定是受欢迎的。但圆脸会给人脸型过短的感觉，那就要在衣领上下功夫了，最好选穿 V 字领、马蹄领的上衣，这样可以加长脸部与衣领的距离。

长型脸：人在不高兴时常把脸拉长，所以长型脸的女孩子，