

看圖看板系列

家政服务

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

80幅不同样式的要点分析图

61个不同类型的看板

128个精确的问题解答



廣東省出版集團
廣東經濟出版社

家政服务

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析	—	●	三大 板块	—	●	80幅不同样式的要点分析图
看板展示	—	●		—	●	61个不同类型的看板
问题解答	—	●		—	●	128个精确的问题解答

广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务看图看板管理与问答. 实战精华版 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2013. 4

(看图看板系列. 服务业)

ISBN 978—7—5454—2166—8

I. ①家… II. ①杨… III. ①家政服务—企业管理
IV. ①F719.9②TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 041707 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 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	7.25
字数	178 000 字
版次	2013 年 4 月第 1 版
印次	2013 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—2166—8
定价	18.00 元

如发限印装质量问题, 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东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部分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部分包括：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8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，最后全书由滕宝红统稿、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 家政服务管理简单讲

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”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：家政 2

术语02：家政服务 2

术语03：家政服务人员 2

术语04：家政员 2

术语05：家政师 3

术语06：家政服务机构 3

术语07：家政服务合同 3

术语08：家政服务对象 3

术语09：家居保洁 4

术语10：家居保洁服务 4

术语11：日常保洁 4

术语12：专业保洁 4

导读二 管理范畴..... 5

范畴01：家居清洁 5

范畴02：家庭烹饪 5

范畴03: 衣物整理	6
范畴04: 家用电器使用及家庭宠物植物养护	6
范畴05: 家庭护理	7
导读三 模块设置	7
模块01: 要点分析	7
模块02: 看板展示	8
模块03: 问题解答	9

第一章 家居清洁

家政服务员要掌握家庭常见清洁用品和用具的使用方法, 常见清洁剂和消毒剂的使用方法。家政服务员要能够清扫、擦拭、清洁地面, 能够清扫墙壁灰尘, 能够清洁卧室、书房、起居室, 能够清洁厨房、卫生间及其附属设施。

第一节 客厅清洁	12
要点描述	12
要点01: 客厅整体清洁	12
要点02: 客厅沙发清洁	13
要点03: 家居饰物清洁	13
要点04: 地毯特殊情况处理	14
看板展示	15
看板01: 清洁客厅沙发	15
看板02: 擦拭茶几	16
问题解答	16
问题01: 如何保养客厅的沙发	16

问题02：不同类别的沙发清洁有何不同	17
问题03：如何清洁保养木质地板	18
问题04：如何清洁保养地毯	18
第二节 卧室清洁	19
要点描述	19
要点01：卧室清洁步骤	19
要点02：床铺整理	20
要点03：各类玻璃窗的清洁	21
要点04：卧室清洁降尘除螨	21
要点05：卧室清洁注意事项	22
看板展示	24
看板01：床铺整理	24
看板02：擦拭床	25
看板03：擦拭梳妆台、床头柜	25
看板04：擦拭衣柜	26
问题解答	27
问题01：如何清洁卧室的木制家具	27
问题02：如何清洁卧室的皮革家具	27
问题03：如何清洁卧室的布艺家具	27
第三节 厨房清洁	28
要点描述	28
要点01：餐具清洁	28
要点02：锅的清洗方法	29
要点03：厨房清洁诀窍	30

要点04：炊具清洁	31
要点05：不同性质污渍的处理	31
看板展示	33
看板01：擦拭洗菜、切菜台	33
看板02：清洁燃气灶具	33
看板03：清洁抽油烟机	34
问题解答	34
问题01：厨房清洁有哪些基本要求	34
问题02：如何清洁燃气灶具	35
问题03：如何清洁整理餐具	35
第四节 卫生间清洁	36
要点描述	36
要点01：卫生间常用清洁剂	36
要点02：卫生间清洁步骤	36
看板展示	38
看板01：擦卫生间镜面	38
看板02：清洁马桶	39
问题解答	39
问题01：清洁卫生间需用哪些工具	39
问题02：如何清洁保养水龙头	39
问题03：如何清洁保养马桶	40
问题04：如何清洁保养陶瓷洁具	40
问题05：如何做好瓷砖防渗防霉	40
问题06：如何清洁玻璃	40

第二章 家庭烹饪

家庭烹饪技术是家政服务员的一门重要的专业课。作为家政服务员,要了解烹饪原料知识、原料的加工以及家庭烹饪中的基本知识和技能。将精湛的烹饪技术与家政服务紧密结合起来,为雇主制作各种常见的主食及菜肴。

第一节 主食制作	42
要点描述	42
要点01: 和面操作步骤	42
要点02: 快速发面的窍门	43
要点03: 制作馒头	44
要点04: 蒸馒头	44
要点05: 制作手擀面	45
要点06: 饺子拌馅	46
要点07: 包饺子	47
要点08: 馄饨的种类	47
看板展示	49
看板01: 蒸馒头	49
看板02: 饺子制作步骤	50
看板03: 官帽式馄饨的制作	51
看板04: 枕包式馄饨的制作	52
看板05: 伞盖式馄饨的制作	53
看板06: 抄手式馄饨的制作	54
问题解答	55
问题01: 如何制作米饭	55

问题02: 蒸馒头要注意哪些事项	55
问题03: 如何煮挂面	56
问题04: 如何和饺子面	56
问题05: 制作饺子时, 应如何揪面团、擀皮	57
问题06: 如何煮饺子	57
第二节 菜肴制作	58
要点描述	58
要点01: 冷菜制作方法	58
要点02: 热菜制作方法	59
要点03: 蔬菜初加工方法	62
要点04: 干货水发方法	63
要点05: 刀工基本原则	63
要点06: 直刀法种类	64
要点07: 原料质地性能与刀法运用	65
看板展示	66
看板01: 挂浆与挂霜	66
看板02: 刀法种类	67
问题解答	68
问题01: 如何宰杀鱼	68
问题02: 干货如何油发、盐发和砂发	68
问题03: 什么是斜刀法	68
问题04: 什么是平刀法	69
第三节 煲汤技法	69
要点描述	69

要点01: 煲出色泽澄清汤水的方法	69
要点02: 春季煲汤原则及食材	70
要点03: 夏季煲汤原则及食材	71
要点04: 秋季煲汤原则及食材	71
要点05: 冬季煲汤原则及食材	72
看板展示	72
看板01: 常见靓汤示例	72
看板02: 飞水	73
问题解答	74
问题01: 如何做出美味靓汤	74
问题02: 煲汤和炖汤有何区别	75

第三章 衣物整理

衣物整理主要包括衣物的洗涤、熨烫及收存。作为家政服务人员,要掌握常见的衣物清洁剂,掌握衣物洗涤、晾晒、熨烫标识,掌握污渍的去除方法。同时,家政服务人员还要掌握不同季节衣物的归类收存方法。

第一节 衣物洗涤	78
要点描述	78
要点01: 常见衣物清洁剂	78
要点02: 不宜用机洗的衣物的洗法	79
要点03: 洗衣机洗衣步骤	80
要点04: 不同污渍处理方法	80
要点05: 衣物防掉色方法	82
看板展示	83

看板01: 衣物洗涤标签	83
看板02: 衣物清洁剂种类	85
看板03: 衣物浸泡	85
问题解答	86
问题01: 洗衣前应如何整理衣物	86
问题02: 如何测试衣料会不会褪色	86
问题03: 怎样进行预洗	87
问题04: 如何浸泡衣物	87
问题05: 如何用肥皂手洗衣物	87
问题06: 如何用洗衣粉(洗衣液)洗衣	88
问题07: 应怎样洗涤羽绒服	88
问题08: 哪些衣物不可以干洗	90
第二节 衣物晾晒熨烫	91
要点描述	91
要点01: 不同衣物晾晒方法	91
要点02: 衣物晾晒技巧	92
要点03: 衣物熨烫步骤	93
要点04: 测定熨斗表面温度方法	94
要点05: 衣物熨烫的基本方法	94
看板展示	95
看板01: 常见衣物晾晒标签	95
看板02: 不同衣物熨烫温度	96
看板03: 衣物熨烫标志	97
看板04: 衣物熨烫	97
问题解答	98

问题01: 哪些时间是晾晒衣物的最佳时间	98
问题02: 如何晒衣防霉	98
问题03: 如何使用熨斗	98
问题04: 熨斗应如何保养	99
问题05: 如何熨烫不同质料的衣物	99
问题06: 衬衫应如何熨烫	100
问题07: 西裤应如何熨烫	100
问题08: 西装外套应如何熨烫	101
问题09: 领带应如何熨烫	101
问题10: 衣服花边应如何熨烫	101
第三节 衣物收存	102
要点描述	102
要点01: 不同衣物保管方法	102
要点02: 应如何收存夏季衣物	103
看板展示	105
看板01: 衣物分类收存	105
看板02: 樟脑丸	106
问题解答	106
问题01: 衣物保管收存有何要求	106
问题02: 如何预防毛织品生虫	107
问题03: 如何保管床上用品	107
问题04: 如何收存秋季衣物	107
问题05: 如何收存春冬衣物	108

第四章 家用电器使用保养及家庭宠物植物养护

家政服务员要仔细学习使用说明书，对照设备的具体部位认清结构，一步步操作。家政服务员应首先征得雇主的同意，或在雇主的指导下进行。有些高档电器的使用，必须经雇主同意方可。其次，家政服务员要同时负责做好家庭植物及宠物的养护。

第一节 家用电器使用保养 110

要点分析 110

要点01：冰箱的使用 110

要点02：微波炉使用要求 111

要点03：电热水器使用注意事项 112

要点04：豆浆机使用要领 113

要点05：榨汁机的使用方法 114

看板展示 115

看板01：电饭煲蒸汽阀清洗 115

看板02：榨汁机清洗 115

看板03：冰箱清洁 116

看板04：洗衣机内桶清洁 117

看板05：定期擦洗抽油烟机 117

问题解答 118

问题01：如何保养冰箱 118

问题02：如何保养电视机和电脑 118

问题03：如何使用电饭煲 118

问题04：如何清洁电饭煲 119

问题05：如何使用电磁炉 119

问题06: 如何使用吸尘器	119
问题07: 如何保养及清理吸尘器	120
问题08: 抽油烟机使用有何要求	120
问题09: 如何清洁保养抽油烟机	120
问题10: 如何使用燃气灶	121
问题11: 如何使用洗衣机	121
问题12: 如何保养洗衣机	121
问题13: 如何使用消毒柜	122
问题14: 如何保养消毒柜	122
问题15: 如何使用空调	122
问题16: 如何清洁保养空调	123
问题17: 如何清洁保养电热水器	123
问题18: 如何清洁保养豆浆机	123
问题19: 榨汁机的清洁保养	124
第二节 家庭宠物及植物养护	124
要点分析	124
要点01: 宠物狗洗澡步骤	124
要点02: 消除家中猫臭味的方法	125
要点03: 宠物猫的喂食	126
要点04: 观赏鸟的日常管理	127
要点05: 家庭养花必备工具	128
要点06: 家养盆栽花卉施肥	129
看板展示	131
看板01: 给宠物狗洗澡	131
看板02: 猫窝选择	132

看板03: 定期浇水施肥	132
问题解答	133
问题01: 如何对宠物狗进行大小便的训练	133
问题02: 如何防止狂犬病	133
问题03: 如何纠正猫夜游和异常捕食	134
问题04: 如何选择观赏鱼的饲料	134
问题05: 如何给家养盆栽花卉浇水	135

第五章 家庭护理

家政服务员除了做好家居清洁、家庭烹饪、衣物整理等基本工作外,还要做好雇主家中有孕妇、产妇、婴幼儿、老人或病人等特殊群体的护理工作。因此,家政服务员要掌握特殊群体的基本饮食、作息等规律,为其提供细致周到的服务。

第一节 孕妇护理	138
要点描述	138
要点01: 孕早期(1~3个月)护理要点	138
要点02: 孕中期(4~7个月)护理要点	139
要点03: 孕晚期(8~10个月)护理要点	140
要点04: 住院物品准备	140
看板展示	141
看板01: 孕妇注意休息	141
看板02: 孕妇正确姿势	142
看板03: 孕妇住院物品准备	143
问题解答	143