



◎ 林朝龙 编著

# 家政工作 一本通

JIAZHENG GONGZUO  
YIBENTONG

广东人民出版社





◎ 林朝龙 编著

# 家政工作

## 一本通

JIAZHENG GONGZUO  
YIBENTONG

广东省出版集团  
广东经济出版社



## 图书在版编目 (CIP) 数据

家政工作一本通 / 林朝龙编著. — 广州: 广东经济出版社,  
2009.1 (2009.2 重印)

(广东“农家书屋”系列)

ISBN 978—7—5454—0030—4

I. 家… II. 林… III. 家政学—基本知识 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 182495 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   | 广东新华发行集团股份有限公司                    |
| 印刷   | 惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)       |
| 开本   | 850 毫米×1168 毫米 1/32               |
| 印张   | 5.5 2 插页                          |
| 字数   | 107 000 字                         |
| 版次   | 2009 年 1 月第 1 版                   |
| 印次   | 2009 年 2 月第 2 次                   |
| 印数   | 2 001~4 000 册                     |
| 书号   | ISBN 978—7—5454—0030—4            |
| 定价   | 12.00 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

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 ·



## 开场白

有人说，保姆这个职业可有可无，既没有地位，又不被人理解。有人想做保姆这一行，又怕家庭和社会压力大。其实，你对保姆这一家政服务行业又了解多少呢？

保姆，对于即将踏入家政行业的你来说，是一个既熟悉又陌生的职业。随着人们社会、工作的压力增大，家务劳动可以说成为人们，尤其是白领一族的负担。越来越多的家庭都会请一个保姆来减轻自己的家务劳动负担，而家政服务员可以为他们解决这一家务琐事。保姆在现代生活中已成为城市家庭中不可缺少的重要一员。它是个极具服务色彩，又是极其重要的岗位。

事实上，煮饭、搞卫生等一系列看似简单的普通劳动工作，其实要把它做好也并不容易。因为现代保姆具有与传统保姆不同的文化和素质特点，它所学习和运用的是现代条件下科学的知识和技巧，一切不符合时代特色和现代家庭的经验和技巧都会给保姆工作带来严重障碍。所以在了解保姆这一职业基础上，还要注重智能培养，才能立足于社会。唯有不断吸取新的技能才能成功。

当你了解和掌握了现代保姆的各种操作技能，懂得了保





姆应有的服务语言与服务艺术，具备了保姆必备的知识素质，你会知道这本书对你的帮助有多大，而且你会发现你对保姆的工作已经能驾轻就熟，胜任有余了，还会从中发现更大的乐趣。



### 关键点

●努力学习保姆的各种知识技能，加上你的爱心和耐心，你就不用担心你对保姆的工作能否胜任了。





# 目 录

|  |                      |      |
|--|----------------------|------|
|  | 开场白 .....            | (1)  |
|  | 1. 家政人员的一般要求 .....   | (1)  |
|  | A 家政人员的仪容、仪态 .....   | (1)  |
|  | B 整洁有序是家政服务的第一要义 ... | (4)  |
|  | C 家政人员的修养与待人处事方法 ... | (9)  |
|  | 2. 保姆必须具备的家居常识 ..... | (21) |
|  | A 衣物的洗涤与保养技能 .....   | (21) |
|  | B 家用电器的使用与保养技能 ..... | (35) |
|  | C 保姆须知的生活细节常识 .....  | (45) |
|  | 3. 保姆应怎样采购商品 .....   | (48) |
|  | A 保姆的日常采购内容 .....    | (48) |
|  | B 怎样购买鱼、肉、蛋类食物 ..... | (49) |
|  | C 牛奶和饮料的质量鉴别 .....   | (55) |
|  | 4. 膳食安排与制作 .....     | (58) |
|  | A 厨房工作的卫生要求 .....    | (58) |
|  | B 保姆下厨的各种基本知识 .....  | (63) |
|  | C 食品菜肴的具体操作方法 .....  | (68) |



|  |                                |              |
|--|--------------------------------|--------------|
|  | <b>5. 居室的清洁卫生与环境美化 .....</b>   | <b>(83)</b>  |
|  | A 保姆日常清洁的程序和擦拭除尘项目 ...         | (83)         |
|  | B 居室的清洁方法与清洁剂的用法 .....         | (88)         |
|  | C 保姆如何进行厨房清洁与消毒 .....          | (102)        |
|  | D 保姆怎样对卫生间进行清洁和消毒 ...          | (105)        |
|  | E 怎样保护和美化居室环境 .....            | (109)        |
|  | <b>6. 保姆的安全防护和意外事件处理 .....</b> | <b>(114)</b> |
|  | A 保姆使用煤气和用电的安全常识 .....         | (114)        |
|  | B 保姆处理各种意外事故的方法 .....          | (118)        |
|  | C 保姆的防火和灭火知识 .....             | (122)        |
|  | D 保姆应有的安全意识和防盗技能 .....         | (127)        |
|  | <b>7. 保姆对婴幼儿的护理 .....</b>      | <b>(131)</b> |
|  | A 科学教养婴幼儿的方法 .....             | (131)        |
|  | B 婴幼儿的日常护理 .....               | (136)        |
|  | C 婴幼儿的常见症状和护理 .....            | (144)        |
|  | <b>8. 保姆对老年人的护理 .....</b>      | <b>(156)</b> |
|  | A 老年人的特点 .....                 | (156)        |
|  | B 老年人的日常生活护理 .....             | (159)        |
|  | C 老年人常见疾病护理要点 .....            | (162)        |



# 1. 家政人员的一般要求

## A 家政人员的仪容、仪态

### a. 要有整洁文明的仪表

- 经常洗澡，以促进新陈代谢，令人清爽神怡。
- 面部清洁，可化淡妆，不可浓妆艳抹。
- 经常梳洗头发，头发整洁，发型大方，不使用浓烈气味的发乳，不留披肩发。
- 经常修剪指甲，保持手指甲和脚趾甲短而洁，并注意随时洗手。
- 穿衣整洁，衣服、内衣要经常洗换，鞋要保持光亮。
- 不戴耳环、戒指、不染重彩指甲。
- 起床后应精神饱满，不可无精打采；去过洗手间，要记住洗手。
- 不吃异味食品，每天刷牙、饭后漱口，保持口腔清洁，无





异味。

○经常保持微笑，表情和蔼可亲。

## **b. 大方得体的着装**

(1) 家政人员的着装必须外观整洁

○在穿着正装前，要进行熨烫。

○家政人员的正装，如有扯烂、磨透、烧洞或纽扣丢失，就极易给人很坏的印象。在外人眼里，这不但是工作消极，敷衍了事，而且绝无爱岗敬业、恪尽职守的精神可言。

○有时候，家政人员在工作中难免会使其正装沾染上一些污渍。往往给人以不洁之感，有时甚至还会令人产生其他联想。

○当家政人员需要为他人进行近身服务时，若是浑身上下异味袭人，则会多有不便。

(2) 家政人员着装，要显出自己的文明气质

○家政人员的工作性质决定着装不宜过多地暴露身体，也不能过于单薄或透亮。

○家政人员着装色彩也不宜过分艳丽。

○家政人员着装应注意有适宜的搭配。



### 特别提醒

- 要根据自己的身体情况选择合适的服装。
- 服饰打扮、美容美发要与身份相协调，避免盲目包装，贻笑大方。
- 要根据不同的时间、地点进行穿着。一味追求所谓高雅、时髦而不顾时间、场合，乱穿一气，只能使人感到不伦不类，从而损害自己的形象。

### c. 举止庄重、体态优雅

姿态是一个人修养的直接表露。家政服务员端庄、娴熟、优美、轻盈的举止，最能唤起人们的美感。反之，举止不得体，粗鲁而无礼，又最易引起人们的反感。



### 特别提醒

- 家政人员在家庭中工作时，举止要做到三轻，说话轻、走路轻、操作轻。毛手毛脚，风急火燎都是大忌。



## 关键环节

●家政人员在使用体态语言时，精神状态要保持平静、积极、向上，能较好地体现出自己内在的气质、修养、情操和性格特征。

●整个身体要保持端庄、稳健、大方、自然，给人一种持重的感觉。

●动作要简洁、自然、协调、恰当，尽可能不要给人留下繁琐感觉或多余的举动。

## B 整洁有序是家政服务的第一要义

一个好的保姆除了熟练掌握家庭生活中的各种工作，还要具有一定的劳动素质，对各种工作能拿得起，放得下，才能将家中料理停当，使一切次序井然。对于保姆来讲，家政服务整洁有序是最重要的。

### a. 怎样巧妙地安排好各项工作

#### (1) 不要让家务影响健康

保姆的健康是很重要的，如果问题出在健康上，保姆的工作就很难继续下去。





### (2) 合理安排休息与劳动

家务劳动时间与娱乐休息的关系，对一般人来说是有了剩余的时间才娱乐、休息，其实完全不必如此。应在紧张的生活中，有计划地腾出一定的时间进行娱乐与休息，不要因家务多就终年劳累。

### (3) 家务劳动的科学安排

要选择适宜的劳动强度。有的保姆在做家务时，为了省时间，就拼命加大劳动强度，虽然节省了两分钟时间，可人却汗流浹背，气喘吁吁，再干第二种家务时就力不从心了。因此在劳动时，应注意选择适宜的劳动强度。

### (4) 控制适当的劳动时间

当从事持续时间较长的家务劳动时，如粉刷墙壁，大扫除等，最好中间能适时休息一下，这对恢复体力，提高效率是有益的。

### (5) 编排合理的劳动组合

○注意时间搭配、区分轻重缓急。

○根据个人兴趣调剂不同的活计，以保持比较愉快的心情。

### (6) 家务劳动标准化

○对于每天重复的家务，如起床后收拾房间、漱洗、帮助小孩穿衣服、做早饭、吃饭、送小孩子上幼儿园等，通过实践摸索出一套规律，使它们省时、合理地组合起来。

○程序一经规定，便严格遵守，养成习惯，这样你就会觉得从容，而不至于手忙脚乱。





○对周、旬、月重复的家务，譬如油盐酱醋和粮食的采购，可以尽量让它们同时完成，以便集中采购，并确定日期，做好计划。应尽量在同一条街上都能买到所需物品，减少回头路。可以把这些记录在台历上，到时执行，不费神，不遗忘。

○对季节重复的家务，如时令衣物的更换、收藏，都要记在备忘录上，以备到时查找。

○对年度重复的家务，如大扫除、日用工具的修整、图书整理归类，可在年末或年中集中处理，且要在事先详细计划。

#### (7) 部分家务社会化

把一部分家务劳动变成社会服务的对象，如食物半成品、快餐等。保姆也应适时调整自己的工作，根据雇主家的具体情况，将自己从一些更适宜社会化的家务劳动中解放出来。

#### (8) 增加家务劳动的乐趣

家务劳动是烦琐劳累的，同时又是充满乐趣的。保姆也应不断地应用自己的创造力在家务劳动中发现美感增添乐趣，在实际生活中理应追寻自己的境界。

○不要将家务劳动看做是苦差。

○从创新中得到乐趣。

### b. 保姆也应提高工作效率

#### (1) 做好工作计划

○首先，试着毫不遗漏地写出明天你要做的工作，只要是自



己必须干的工作，且不管它的重要性和顺序怎样，一项不漏地逐项排列。

○其次，再按这些工作的重要程度重新列表。重新列表时，要试着问自己：“如果我只能干此表当中的一项工作，应该先干哪项呢？”然后再问自己：“接着我该干什么呢？”用这种方式一直问到最后就行了。

○再次，根据以往的经验，在每项工作上，注上你认为是最合理、最有效的方法，并注明每项工作所需用的时间。

#### (2) 哪些工作应优先考虑

一个保姆的工作，根据轻重缓急，可分为几类：重要而且紧急；重要但不紧急；紧急但不重要；不紧急也不重要。

○首先，在一张纸上写明你明天必须要做的五件最重要的工作，并请你按重要性的顺序注上（1）（2）（3）……

○其次，把这张纸放进衣袋，到了第二天，先看第一项，不做完不放下。

○再次，用同样的方法做第二项，再接着做第三项、第四项。就用这种方法一直做到下班为止。



### 特别提醒

●如果采用这种方法干不完全部工作的话，那表明用其他方法也同样干不完，但是其他方法却无从判断什么是最重要的工作。



### (3) 采用高效的工作方式

一个人在一天的工作时间内，精力状况是不一样的。对大多数人来说，一天中早晨是精力最充沛的时间。但许多人并不知道这种情形，总是把这几个小时花在不重要的事务上，这实在是一种浪费。



### 关键环节

●如果你在精力最旺盛的时候，做最重要的工作，就会收到事半功倍的效果。

### (4) 工作时间要有弹性

○从不同的角度来看待工作。即使从某一方面不能引起你的兴趣，但有时从另一方面看，就会发现它很有趣味。

○要在心里描绘出一个更大的事业的形象，而现在的工作正是它的一部分。

○以完成为激励。你要能想象出，你努力的最终结果和完成这项工作时所得到的心理满足。

○对自己的工作设立若干个成功的尺度，如质量、速度、正确性等等，自己向自己提出挑战。





## C 家政人员的修养与待人处事方法

### a. 个人修养

一般来说，保姆均为年轻女性，不管是从文明礼貌还是从工作方式和作风的角度来讲，保姆都应注意自己个人修养与形象。因为这些往往能表现出一个人的工作态度的好与坏。

#### (1) 保姆如何手持物品

在工作中，保姆经常帮助他人手持某种物品。保姆在持物服务时，对稳妥、自然、到位、卫生等方面的问题，应给予高度关注。

##### ①稳妥。

○手持物品时，可根据其具体重量、形状以及易碎与否，采取不同的手势。即可以双手，也可以只用一只手。

○最重要的是确保物品的安全，尽量轻拿轻放，同时也要防止伤人或伤己。

##### ②到位。

○有不少物品，在需要手持时，应当将手置于应放之处，这就是持物到位的含义。例如，箱子应当拎其提手，杯子应当握其杯耳，炒锅应当持其手柄。

○持物的手部如未能到位，不但不方便，而且也很不好看。





### ③卫生。

○持物之时，卫生问题不可忽视。

○为人取拿食品时，切忌直接下手。

○敬茶、斟酒、送汤、上菜时，千万不要把手指搭在杯、碗、碟、盘边沿，更不能无意之间使手指浸泡在其中。

### (2) 保姆怎样递接物品

在家庭服务工作中，递送或接取物品，都是保姆必须认真练好的基本功。

递送物品时，应注意的问题：

#### ①双手为宜。

○有可能时，双手递物于人最佳。

○不方便双手并用时，也要采用右手。

○以左手递物，通常被视为失礼之举。

#### ②递在手中。

○递给他人的物品，以直接交到对方手中为好。

○不到万不得已，最好不要将所递的物品放在别处。

#### ③主动上前。

○若双方相距过远，递物者理当主动走近接物者。

○假如自己坐着的话，还应尽量在递物时起身站立为好。

#### ④方便接拿。

○保姆在递物给人时，应为对方留出便于接取物品的地方，不要让其感到接物无从下手。

