

北京市家政服务人员简易培训教材

怎样做好 小保姆?

纪作民 著



群众出版社

北京市家政服务人员简易培训教材

怎样做好小保姆

纪作民 著

群众出版社
2007年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样做好小保姆/纪作民著. —北京:群众出版社, 2007.7

ISBN 978 - 7 - 5014 - 4085 - 6

I. 怎… II. 纪… III. 家政学—技术培训—教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 114089 号

怎样做好小保姆

著 者: 纪作民

责任编辑: 连玉泉

封面设计: 董 睿

责任印制: 连 生

出版发行: 群众出版社 电话: (010) 52173000 转

地 址: 北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

邮 编: 100078

网 址: www.qzcbbs.com

信 箱: qzs@qzcbbs.com

印 刷: 北京国工印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787 × 1092 毫米 32 开本

字 数: 46 千字

印 张: 3.5

版 次: 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5014 - 4085 - 6/G · 65

印 数: 0001—5000 册

定 价: 8.00 元

群众版图书, 版权所有, 侵权必究

群众版图书, 印装错误随时退换

编者的话

北京是我国的首都，是个日新月异高速发展的大城市，短短几十年间，城市人口从 400 万迅速发展到目前的 1500 万，增加了 1100 万，增长速度之快是其他城市所没有的。

随着城市的快速发展，人口的迅速增加，产生了许多迫切需要解决的问题；其中家庭服务员——小保姆的需求量越来越大，现有的 35 万小保姆远远不能满足需要，供求矛盾日渐突出。

都有哪些矛盾呢？

我到一些家政服务中心作了调查，发现一些工作人员的想法过于简单，认为小保姆只要会看孩子会做饭，能照顾老人就行了；因此对招收的家政服务人员素质要求并不高。



我又与一些小保姆进行了谈话，发现这些小保姆全都很善良，淳朴，有很强的责任心和挣钱欲望。

但是由于大部分人员是来自甘肃、四川、安徽、河南等省的贫困县，收入普遍偏低，其中有许多是上不起学的女孩子，没有多少文化，有的人甚至写不出自己的名字。

由于这些原因，她们来到了这座陌生的大城市，感到非常迷茫；人生地不熟，处处与以前生活的环境不一样，感到无所适从，不知怎么办。她们唯一的法宝就是非常听话，你让做什么我就做什么。

但是北京是一个现代化的大都市，需要的保姆素质要求也较高；所以来京的保姆如果不具备一些服务技能，就很难满足北京各个阶层人士的需要。

为了掌握第一手资料，我给家中重病的老父亲陆续请了几个小保姆，通过与她们数月的实际接触，了解到一些具体情况。

我请的四个小保姆分别来自四川、安徽、甘肃、河南等几个省份，年龄在22岁至45岁之间。通过接触我发现，她们之中有的人打电话时拨完号码就挂断，不停地重复这个动作，原来她不会打电话；有的人不会包饺子，由于贫困，她家从没有吃过饺子，也没有见过别人怎样包饺子；有的人买



菜不会算账，出门后再回来就找不到家；有的人甚至身体有病，年纪轻轻却夜夜尿床。

这使我想起前些天晚报刊登的一篇文章：一名 85 岁的老太太请了一个小保姆，由于这个小保姆不会使用煤气，第二天便发生火灾，把老太太烧死了！

这个小保姆先打开煤气灶开关，当弥漫的煤气充斥了房间才点火，煤气烧着了一条毛巾，她不关煤气，反而用毛巾乱挥，引着了沙发和被子，房间起了火，她也不会报警。最后老太太被烧死，邻居报警后消防队员把她救了出来，否则她也会丧身火海。

这件事暴露出来许多问题，首先是小保姆各种知识的匮乏导致了这场悲剧。

为了让这样的悲剧不再重演，为了让北京这个现代化的大都市能够配备高素质的家政服务人员，也为了让这些小保姆们能够身怀多种技能，多挣些钱；我萌发了写这本简易家政服务人员培训教材的想法，通过多方调研寻找资料，我用了近两年的时间，终于完成了这本教材。由于水平有限，希望从事家政工作的人员能够给我多多提出宝贵意见。

为了让每一个小保姆能够读得懂这本教材，我在本书中使用了最简练的文字，最通俗的语言。



来自各地的小姐妹们，你们千里迢迢来到首都北京这个现代化的大城市，不就是想多挣些钱吗？不就是想通过勤劳的双手来改变自己的命运吗？

相信我，当你读完这本教材，就会掌握了多种技能，就会被大家争相聘用；当你挣到了钱，就会在北京站稳了脚跟，在你面前将是一片广阔的天地。

知识就是力量！你们难道没有看到家乡的小姐妹，由于考上了大学而变成了金凤凰吗？知识可以改变命运，而每个人的命运都掌握在自己的手里。

小姐妹们，为了将来，一定要努力学习呀！知识改变命运，智慧创造财富，真诚构成和谐。让我们共同为使北京早日成为一个高素质的现代化城市而努力奋斗！

谢谢大家！

作者 纪作民
于 2007 年 8 月 8 日



目 录

北京家政服务人员标准	/1
第一讲：做小保姆第一天	/4
第二讲：做小保姆第二天	/7
第三讲：怎样在不同身份的人家当保姆	/13
附录一：特殊情况处理办法	/28
附录二：家用电器使用常识	/31
附录三：北京各大医院	/39
附录四：北京各大公园	/40
附录五：婴幼儿疾病及护理	/41
附录六：家庭常备小药箱	/44
附录七：老年人疾病的护理	/45
附录八：食物中的维生素	/51
附录九：药物与食品搭配要注意的问题	/53



- 附录十：幼儿三岁前教育 /55
- 附录十一：简明英语对话 /62
- 附录十二：女子防身术 /65
- 附录十三：家庭食谱 /67
- 附录十四：全国长途电话区号 /83
- 附录十五：通讯录 /91
- 附录十六：小保姆测试卷 /93



北京家政服务人员标准

北京是个有着一千五百万人口的现代化大都市，其中老年人约占四分之一。而这些老年人中生活不能自理，需要别人照顾的约占五分之一。另外还有为数众多的病人、残疾人、孕妇、产妇、婴幼儿，远离家乡在京读书的特殊人员，一些生意人，甚至有些外国人，他们都需要不同类型的保姆，照顾他们的日常起居，一日三餐，帮助他们做些力所能及的工作。所以说北京的保姆需求量是非常大的，至少是现在实际从业人员的几倍。

但是北京需要什么样的保姆呢？

总的来说，是要高素质的，具体有以下几点：

1. 必须是身体健康的人员

身为保姆一天 24 小时在雇主家中，接触频繁，不能身患肺结核、肝炎等传染病，也不能有一些家族遗传病。像前面讲的我请的那个小保姆，20 多岁的大姑娘，天天夜里尿床，闹得大家都很难堪，这样



怎么行呢？

2. 一定要具备最起码的生活常识和交通规则

由于城乡差别的不同，很多外地人到北京后很不习惯，有的不懂交通规则，过马路看没有车就猛跑，不知道要“一慢、二看、三通过”，甚至不清楚路口的红绿灯是那个让停那个让走。北京的交通事故中有一种怪现象，外地司机出事多，外来人员死亡多，十个人中占九个。

3. 必须掌握做饭洗澡时煤气的使用方法

有些保姆从农村来到城市，初次接触煤气，根本不懂得怎样使用，但是好面子，又不愿意问，从而导致危险的发生。像前面讲到的那个小保姆，第一天就把雇主烧死在家中，自己也险些丧命。冬天生炉子的时候，有些小保姆不会使用炉子，中煤气发生危险的情况时有发生。使用直排式热水器不注意通风也会使人煤气中毒，这些都是非常重要的常识。

4. 要熟练掌握各种家用电器的使用方法

城市现代化的步伐加快，各种家用电器



的数量越来越多，使用方法、安全操作常识各异，如果不能掌握这些电器的正确使用方法，就会造成人身触电危险，有时甚至会发生火灾。

5. 要懂得一些安全救护知识

保姆到工作岗位上，不仅是家庭中的一员，而且往往担负着重要的安全责任，必须掌握火警、匪警、急救中心的电话号码，还应该懂得孕妇、婴幼儿及老人发生危险时应该采取哪些应急措施，只有掌握了这些才能更好的做好本职工作。

以上五条是保姆必须具备的，如果不具备这些基本常识和技能，就无法成为称职的保姆，无法达到客户的满意。

据我所知，来京的这些保姆，大部分人都都不具备这五条，但是如果你认真的学习领会了这五条中所讲的各种知识，你就像如鱼得水、如虎添翼，再不惧怕任何客户，而且你也有了与客户抬高身价的资本，还怕什么呢？

当你有了本领，还怕挣不到更多的钱吗？当你在北京站稳了脚跟的时候，一个美好的明天就会展现在你的面前。

为了明天更美好，珍惜今天的时光，小



保姆们，努力的学习吧！

第一讲：做小保姆的第一天

作为一名小保姆，当你在中介处与客户见面，签订了合同，得到了聘用，与客户回到家中，第一件事做什么？第一天又该做什么呢？下面我来具体谈谈应该做什么，具体怎么做：

1. 小保姆来到客户家中，第一件事是与各家庭成员见面，分清长幼，弄清楚人际关系，一定要有礼貌，嘴尽量甜一些，争取第一天刚见面就给雇主一个好印象，这对将来多日的共同生活与接触是大有益处的。

2. 当雇主带你到房间后，你开始整理行李，一定要先把自己的身份证、身体健康检查合格证，以及家庭住址和联系方式告诉雇主，然后把自己一共带来多少钱让雇主过目。这样的好处是以后万一雇主家丢了钱，他们首先怀疑的目标就是家中来的外人，你就是第一个被怀疑的目标。虽然你认为自己是无辜的，但是如果他们发现你包中有许多来历不明的钱时，你纵然有一千张嘴也说不



清楚。所以一开始你就告诉雇主你带来多少钱，这样就可以避免很多不必要的麻烦，减少了不该发生的误会，对自己对工作都是有好处的。

3. 你可以让雇主看一下你的行李，一般情况下，雇主出于礼貌是不会看的，可能只是关照一下把你的东西整理好就行了，但是你千万别认为这时雇主已经对你非常信任了，北京人一般疑心很重，他们决不会轻易相信一个外人，而且实际生活中，小保姆拐骗小孩，或者偷走雇主家的钱财后逃之夭夭的事情屡见不鲜；法制晚报最近刊登一篇短文，某女士从家政公司请来的服务员，上班一天就带着家中的两万元钱跑了。四川某地一个小保姆刚到雇主家两天就拐走了小孩，一追查发现身份证都是假的，主人痛不欲生。现实中人与人之间的关系变得那么复杂，多长个心眼儿也是很正常的。

4. 北京的生活条件一般较高，很多人爱干净，有可能第一天会让你先洗个澡，换洗一下干净的衣服。如果你没有什么衣服，甚至有可能女雇主会找一件比较干净的衣服让你换上，你这时千万别犯傻，说出不要或我有之类的话，更不要说自己不



脏不愿洗的蠢话，那样女雇主可能会非常不高兴。第一，可能认为你不听话，太犟，不好处；第二，可能认为你不爱干净，太邋遢，不讲卫生；第三，可能认为你嫌她送给你的衣服不好，会让她很没面子。所以你一定要爽快地接过来，一边称赞这件衣服漂亮，一边要礼貌的说谢谢。你别小看这一件衣服，你态度的好坏会让雇主对你表现出截然不同的结果，当你接受了她的馈赠，把衣服穿在身上走出大门时，这就会给雇主挣足了面子。作为一个有身份有地位的北京人来说，家中佣人素质的高低，衣服装饰得是否体面，都是反映家庭地位及身份的一种方式。

5. 洗澡后换上干净的衣服，雇主一般会让你坐下，与你很亲热地拉拉家常，顺便交待一下你的任务。这时你千万要注意，你的第一次谈话非常重要，它将决定你在雇主心目中的形象。所以一定要做到有问必答，实话实说，因为如果你这次说了谎，又在以后的接触中不经意流露出来，那雇主对你的信任度将大幅降低，甚至会影响你是否继续聘用的前途问题，所以你一定要慎之又慎，不要信口胡说，这样会对你很不利。雇主一



般会过问你的家庭情况，然后就会讲一些你每天的工作，你一定要牢记，你还可以问一下雇主家的电话及住址。有的小保姆怕别人瞧不起，在与雇主谈话时故意说自己家在当地多么有钱，这样的话会让雇主心里很不舒服，他会想既然你那么有钱还来北京做小保姆干吗！你们来北京当保姆，一般情况下都是家中条件不太好的才来的，所以实话实说并不丢人，相反却能获得别人的同情，对你来说并不是什么不好的事情，所以一定要注意，第一次讲话要给别人一个实实在在的感觉，这是非常重要的。

一般情况下，第一天来雇主家不会要求你做什么，只是让你熟悉一下环境，领会一下你的具体工作，你可以根据情况，主动要求做一些力所能及的工作，给雇主留下一个勤快的好印象，这也是表现你自己的一次机会，具体掌握要看实际情况。

第二讲：做小保姆的第二天

第二天早晨起来，作为小保姆，你可能初次到一个陌生的环境，一夜没睡着，偏偏



天快亮时却睡着了，结果早晨本应该你第一个起床，却由于睡的太实而被别人叫醒的，对于一个初来乍到的小保姆来说，这是非常危险的，很容易给别人造成一个懒惰的坏印象。这时你听到召唤一定要快些起床，简单的表示一下抱歉，一般情况下主人会谅解的，只说下不为例。但是如果你解释的过多，会使人误认为你偷懒还狡辩，替自己作掩饰，这会使人很反感，相反越说得越多越使人认为你华而不实，主人嘴里虽然不会说什么过分的话，但是心里却对你的印象大打折扣，头一天你做的所有努力都付之东流，反而弄巧成拙。所以你最好的办法就是简单的表示一下歉意，便快速起床干活儿去。

早晨会让你干什么呢？很可能先让你搞一下卫生，吃过早饭，再让你上街去买菜。

搞卫生看似简单，其实也是有学问的，你如果连先后顺序都没弄清的话，就会打扫得不干净而遭到雇主的白眼儿。

首先起床后的第一件事就是要打开窗户通风换气。窗户密闭的房间里空气是非常混浊不堪的，早晨室外空气新鲜，一定要先打开窗户换气，但注意开窗后一定要把纱窗插好，防止他人趁虚而入。

