

进城务工
实用知识与技能丛书



【好员工系列】

HAOYUANGONG XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

ZENYANG ZUO YIMING JIAZHENG FUWUYUAN

怎样做一名 家政服务员

■ 任凌燕 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

怎样做一名家政服务员

主 编	任凌燕			
副主编	黄学宽	冉茂会		
编 委	任雪松	周 超	朱 旦	
	汤 成	韩志刚	陈 洁	

重庆大学出版社

内 容 提 要

全书着重介绍家政服务的基本原则和基本技能,特别对保洁基本要求与用具、新居开荒与保洁、房屋卫生与保洁、家具家电清洁与保养、轿车清洗与保养、室内车内空气卫生检测、衣物洗涤熨烫与保养、厨艺技巧与营养、养花与喂养宠物、母婴日常护理基本技能、照顾儿童与老人的技巧、意外事件处理原则、协助主人管家与理财等内容做了详细介绍。

本书内容精练、科学实用、通俗易懂,是家政服务行业管理、培训的必备参考书,也是家庭主妇的良师益友,还可供城乡青年、进城务工人员就业培训及职业技能学校教学使用。

图书在版编目(CIP)数据

怎样做一名家政服务员/任凌燕主编. —重庆:重庆大学出版社,2007.4

(进城务工实用知识与技能丛书. 好员工系列)

ISBN 978-7-5624-4036-9

I. 怎… II. 任… III. 家政学—基本知识 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 037675 号

怎样做一名家政服务员

主编 任凌燕

责任编辑:顾丽萍 版式设计:顾丽萍

责任校对:任卓惠 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆大学建大印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/32 印张:3.375 字数:76 千

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4036-9 定价:5.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

党的“十六大”报告明确提出,“农村富余劳动力向非农产业和城镇转移,是工业化和现代化的必然趋势。”转移农村劳动力,实现农村城镇化,是我国的一项重要国策。随着农村改革的不断深入,以及工业化、城市化、现代化的大力推进,实现农村劳动力的充分就业,是农业社会向工业社会发展进程中的一个重要阶段,是加快农村经济发展、实现农民增收的关键措施。加强对农村劳动力的职业技能培训,是提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作,因此,为了适应农民工朋友进城务工的需要,为他们学好技术,达到上岗就业要求,重庆大学出版社推出了这套《进城务工实用知识与技能丛书》。

本书系《进城务工实用知识与技能丛书》好员工系列之一。

家庭,是避风的港湾、人们生活的基点,也是最基本的社会单位。而家庭环境的好坏,直接关系到人们的生活质量,因此,创建一个温馨、宁静、清洁的港湾,则需要大家精心去打造。可是,随着社会经济的发展,城镇居民生活水平的提高,年轻夫妇忙于工作,或小孩老人无人照料,使得家政服务越来越成为市民必不可少的需求,当然也是解决农村和城镇居民就业的重要渠道之一。

众所周知,家政服务投资少,也不需要高深的专业知识,只

要凭借自己的双手,或适当借助家政服务器具,就能为百姓服务,是一种看得懂、学得会、用得上的实用技术,只要经过一段时间的学习和实践,都能很快地掌握和运用。

为了满足和适应城乡青年就业培训、职业技能学校教学使用,同时为家政服务行业及家庭主妇提供必备的参考书,笔者组织有关专家编写了《怎样做一名家政服务员》。其中家政服务员基本素质、保洁基本要求与用具、新居开荒与保洁由任凌燕编写;房屋卫生与保洁、衣物洗涤熨烫与保养由冉茂会编写;家具家电清洁与保养、轿车清洗与保养由任雪松、周超编写;室内车内空气卫生检测由朱旦、汤成编写;养花与喂养宠物由韩志刚编写;厨艺技巧与营养、母婴日常护理基本技能、照顾儿童与老人的技巧、意外事件处理原则由黄学宽编写;协助主人管家与理财由陈洁编写。全书内容丰富、科学实用、通俗易懂,是学习家政服务技能的良好益友。

本书在编写过程中,参考了有关书籍,在此谨向原作者致以谢意。由于编者水平有限,书中缺点和错误在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见,以望再版时修正提高。

任凌燕

2007年2月18日

目 录

第一章	家政服务员基本素质	1
第二章	保洁基本要求与用具	3
第三章	新居开荒与保洁	9
第四章	房屋卫生与保洁	12
第五章	家具家电清洁与保养	23
第六章	轿车清洗与保养	25
第七章	室内车内空气卫生检测	30
第八章	衣物洗涤熨烫与保养	35
第九章	厨艺技巧与营养	54
第十章	养花与喂养宠物	70
第十一章	母婴日常护理基本技能	77
第十二章	照顾儿童与老人的技巧	86
第十三章	意外事件处理原则	94
第十四章	协助主人管家与理财	97
参考文献		100

第一章 家政服务员基本素质

家政服务目前已成为城镇居民,尤其是上班族家庭首选的服务内容。家政服务也越来越成为进城务工人员、城镇下岗职工和待业青年考虑的主要工作之一。要想做一名合格的家政服务员,必须具备以下基本素质:

一、勤劳

古谚云:“小富勤劳出。”勤劳是中华民族的美德,也是当今老百姓致富、步入小康的金钥匙。一说起勤劳,大家也许会联想到老百姓粗糙的双手、弯曲的背脊和满布皱纹的脸庞。其实,这些都是老百姓勤劳的标志。今天,社会仍然需要像老百姓一样的勤劳,作为各行各业的劳动者,勤劳都是必需的,它是个人能否成功的重要条件。作为家政服务员,只有通过自己勤劳的双手,多学家政服务技能,才可能创造出更多的财富,为进一步实现自己的人生价值提供新的平台。

二、卫生

家政服务员也需要讲究个人卫生,培养良好的卫生习惯。讲究个人卫生,不仅要勤洗澡、刷牙、修剪指甲、梳理头发,还应注意个人仪容修饰,包括头发、鼻毛、胡须、腋毛、牙齿、指甲、体味等方面的内容。如头发不能有异味,不能有头皮屑;出席社交场合前不要吃韭菜、大蒜、臭豆腐等带有强烈气味的食品;男士平时应注意修剪鼻毛和胡须,保持面部清洁,而女士夏季则

应注意对腋毛的清理;咳嗽、打喷嚏时应用手绢捂住口鼻,面向一侧,避免发出大声,还要注意不能随地吐痰等。通过自己的努力,逐步培养良好的卫生习惯。

三、诚信

诚信是人与人之间互相交往与合作的基础,也是最重要的品质之一,是金钱无法买到的。而诚信的价值正在于此,这一点在许多成功人士身上得到了印证。一个抛弃诚信、靠撒谎欺骗别人的人,不可能在事业上取得真正的成功。对于家政服务员来讲,诚信很重要,绝对不允许在为客户服务时顺手牵羊,拿走主人的钱财衣物;也不允许不守信用,做事马马虎虎。一定要从客户的需要出发,至诚至信,全心全意地为广大客户服务,为客户排忧解难,创造一个干净舒适的学习、工作和生活环境。

四、专业

许多人认为,家政就是抹抹桌子、擦擦凳子,其实并不是这么回事。在日常家庭保洁方面,比如厨房油污、卫生间污垢、水泥垢怎样清洗才会洁白如新,不同房间的清洁,不同布料衣物的洗涤熨烫和保管,浇花和宠物的饲养,家庭厨艺及老人小孩的照顾等,并不是大家想象的这么简单,因为你的服务一定要让客户满意,不然,来之不易的工作就会很快丢失。为此,大家很有必要了解家政服务的相关专业知识和服务技能。只有专业的,才是长久的,这是家政服务员和家政服务行业得以进一步生存和发展的根基。

为了便于区别和管理,家政服务员应统一着装、使用一次性毛巾、一次性鞋套,所使用设备及工具均需经过消毒处理,并派专人负责管理现场服务过程。

第二章 保洁基本要求与用具

第一节 保洁基本要求

一、保洁基本原则

家庭保洁原则主要有:以最经济的手段保质保量做好家庭保洁工作,尽可能地节约人力、物力和保洁时间;家庭保洁工作应制订周密的保洁计划,然后根据实际保洁需要选择保洁用品及操作程序;保洁时应不干扰客户的生活秩序,而且操作时一定要保护好客户的生命和财产安全等。

清扫二楼及以上楼层的门窗时,一定要系好安全带,而且还要反复检查,确保安全措施到位后才能开始工作,对于不宜高空作业的人员,则不能从事这项工作;清扫带电设备时,必须首先切断电源;正确使用各类清洁剂或保洁剂,以防引起意外人身伤害和财产损失;严格遵守消防制度,不要随意动用明火,以防火灾。

而保洁的标准应以洁净、无灰尘、无污点、无油渍为原则,以客户验收签字为标准。

二、制订保洁计划

家政服务员应根据客户的实际要求及清洁范围制订日常

保洁计划和定期保洁计划。

（一）日常保洁计划

对于一个家庭来讲，每天进出频繁及容易被污染的地方，也就是家政服务员日常需要保洁的地方。每天可对防护门、居室地板、上下楼梯、厨房工作台、卫生间、家具及部分家电表面等地方或用具进行清洁，清洁过的地面及家具家电表面应保持光洁度，且屋内无蜘蛛网，卫生间无臭味积水，厨房工作台无油污等，让主人感觉整齐清洁，耳目一新。

（二）定期保洁计划

定期保洁计划，也叫定期大扫除，指在日常保洁的基础上，对那些不必每天清洁，或平时难以清洁，或平时清洁不够彻底的地方进行重点清扫。如对地板及地毯、墙壁、天花板、门窗玻璃、卫生间洁具、厨房柜台及灶具、照明及装饰灯具、家用电器等进行全面清洁，还可对地板及部分家具进行打蜡上光等，做到清洁彻底，不留死角。

定期保洁计划，可根据不同家庭的需要制订保洁时间表，如按周、月、季、年等确定保洁计划。

三、选择保洁方式

家庭保洁操作方式有手工保洁和机械保洁两种，家政服务员应根据清洁的要求和范围、当时的保洁材料及工具来选择合适的保洁方式。

（一）手工保洁方式

手工保洁方式是指家政服务员使用常规的非机械的清洁

工具进行清洁,如使用拖把、扫帚、地毯刷、抹布、玻璃铲刀、地板刀等清除房屋污垢。但要注意:选用的工具一定要方便操作,否则不仅影响清洁质量和速度,还可能对保洁物品造成损伤。

(二)机械保洁方式

机械保洁方式是指家政服务员使用专用的保洁机械或工具进行清洁,如使用刷地机、吸水吸尘机、抛光打蜡机、榨水车等进行清扫。但要注意:使用机械清洁必须严格按照说明书的要求进行操作,千万要注意操作时的人身安全,而且还应注意不要让机械损坏房屋的装饰材料。

四、保洁操作步骤

家庭保洁操作步骤应遵循以下原则:

①从上到下,从里到外。家庭或办公室结构是一个六面体,即天花板、地面和四壁。清洁时应从上到下,按天花板、墙壁、地板的顺序进行打扫,而且清洁一般都应从屋内最里端开始,边后退边清扫,避免粉尘、垃圾交叉污染,以免重复劳动。

②先厅室,后厨卫。大家知道,做清洁需要用水,而取水一般都在卫生间,因此,首先应清扫卧室和客厅(有阳台者应先清扫阳台),然后清扫厨房,最后再清洁卫生间,以防清洁过程中交叉污染。

③复式房先上后下。对于复式房,也就是老百姓说的跃层,保洁时应逐层清扫,按上层、扶梯(包括扶手)、下层的顺序进行,以避免反复搬运保洁用具。如客户的住房有庭院或车库,则应先清扫庭院或车库,再清扫居室。

④单个器具从内向外保洁。如对厨房洗涤盆、卫生间盥洗

盆和浴缸进行清洁,就应先内后外。

总之,保洁操作步骤应由上往下、由内而外、从外围向客厅,最后从门口退出。

第二节 保洁内容与常用工具

一、保洁内容

正在使用或尚未使用的居室及其他建筑空间,都可以开展居室开荒、居室保洁、清洗地毯、清洗窗帘、清洗布艺(皮)沙发、石材养护、地板养护、地板打蜡与起蜡、吊灯清洗、电脑清洗、饮水机清洗、抽油烟机清洗及空调清洗、轿车清洗、金银饰品清洗等各类清洗保洁项目。

二、保洁常用工具与材料

保洁与传统清洁的不同之处在于传统清洁所使用的工具和材料十分简单,而保洁则必须使用各类专用保洁工具及材料,并按规范技术进行操作。传统清洁工具包括:抹布(必须是无污染的棉制品)、扫帚、拖把、鸡毛掸子、清洁桶、安全带、毛刷、橡胶手套等,还可选用以下保洁工具和材料:吸尘吸水机、多功能洗地机、刷洗机、风干机、抛光机、玻璃刀、清洁球、百洁布、玻璃清洁剂、中性清洁剂、除渍剂、伸缩杆、人字梯等专业工具或材料。

(一)常用工具及功能

洗地机:可用于客厅硬质装饰材料地面(如地砖、大理石等)及车库地面的清扫洗涤。

吸尘器:家庭一般选用中型吸尘器,可清洁地面、地毯、沙发及室内其他物件上的粉尘。使用吸尘器时,必须先把较大体积的废弃物及铁钉等清除,以防阻塞或损坏吸尘器。

刷洗机:目前常用的多功能刷洗机,不仅可以洗地、洗地毯,还有起蜡、低速抛光等功能。

风干机:在地面地毯清洗之后,可用风干机迅速干燥地面或地毯。

随着科技的发展,生产保洁用具的厂家越来越多,保洁产品也十分丰富,有的功能大同小异,家政服务员使用前应仔细阅读不同保洁工具的使用说明书,千万不要不懂装懂,以免损坏工具及财产或造成人身伤害事故。

(二)常用材料及用途

全能清洁剂:可清除瓷砖、玻璃、塑料、金属、人造革、地板等表面的污渍。

玻璃清洁剂:可清除玻璃门窗、玻璃器皿及镜面上的污垢。

不锈钢光亮剂:可有效地去除不锈钢上的油污、锈迹。

铝品光亮剂:可消除金属制品表面的锈斑。

地毯洗渍剂:可清除毛、麻、棉、化纤、混纺和尼龙地毯上的茶渍、咖啡渍、油渍、饮料渍等污渍。

特效洁厕剂:可清除浴缸、瓷盆等上的污垢。

强力外墙清洁剂:可清除外墙瓷砖、马赛克等表面上长期积存的污垢。

浴室清洁剂:可清除有较严重污渍、污垢的瓷砖等物品。

此外,还可根据需要使用省铜水、起蜡水、地毯清洁剂、底蜡、高速蜡、全能面蜡、免抛蜡、强力化油剂、上光保护剂以及螨虫、蛀虫喷杀剂等多种保洁材料。但要注意,使用上述保洁药

剂一定要按不同品种的说明书严格操作,该稀释的必须经稀释后方可使用,以免损伤物件和自己;禁止强酸(硫酸、盐酸、硝酸)、强碱(烧碱、土碱、工业洗洁精)及不明成分的药剂作为家政服务的保洁药剂;家居保洁药剂使用后,一般需用清水洗净擦干,不留残余物;使用保洁药剂时,应戴好防护手套,避免保洁药剂接触皮肤与眼睛,若不慎触及,应立即用大量清水冲洗,切勿入口。此外,使用保洁药剂后应及时用清水洗手。

第三章 新居开荒与保洁

对于装修完毕的新居,做好清洁则是保证客户按时入住的前提条件。作为家政服务员,如何对新居进行清洁呢?主要包括擦玻璃(里外)、全面牵尘、清洗地面、厨卫除污消毒、装修痕迹清理、家具擦拭等全方位的保洁服务。

一、新居开荒程序

擦玻璃(里外):使用玻璃刮、抹水器、强力中性清洗剂等,彻底清除污垢,包括窗框的清理、窗缝的吸尘处理等,对于一些顽固的水泥点、胶点可用玻璃刀去除。因药水中含有防静电成分,经擦拭的玻璃晶莹光亮,不易沾灰。

全面牵尘:使用大型真空吸尘器吸拭灰尘,配合有关保洁剂对易吸附灰尘的材料、用品、家具表面进行擦拭,然后再对其进行专业养护。一些洁瓷净、不锈钢光亮剂及家私蜡的使用,就是对家具表面镀上一层保护膜,使其更易清洁。

清洗地面:地砖或大理石等石材的清洗,可用洗地机进行清洗,然后用吸水机清理,使地面洁净。木质地板的清洁,则要使用专业地板拖,配合有关保洁剂进行清理。

厨卫除污消毒:使用中性清洗剂、高效去油剂、强力洁厕剂,配合除水垢、除锈、消毒液等进行针对性处理。而重污垢的地方应配合高压喷射清洗。

装修痕迹清理:针对装修后残留的漆点、胶点、涂料点、水

泥点等痕迹,使用清洁球、专业铲刀,配合专用清洁剂进行细微的清洁处理。

地面打蜡:对实木、塑胶地板、大理石、水磨石、花岗岩、镜面砖等,在其表面涂上一层保护蜡,固化后隔绝空气、水、尘,以防滑、防静电、防磨损,使其更易清洁,从而延长地板的使用寿命,当然,本项工作应由专业人员操作。

二、新居空气流通原则

人们常在新居室内装饰完毕及购买家具后入住,因目前房屋装修和家具大量使用人造板材,而生产人造板材需要大量使用以毒性高的甲醛为原料制造的胶粘剂,但胶粘剂中的甲醛释放期很长,一般长达15年左右,甲醛的释放,是目前室内空气中的主要污染物。

甲醛已被世界卫生组织确定为致癌和致畸物质。甲醛对身体健康的影响主要表现在嗅觉异常、过敏、肺功能异常、肝功能异常和免疫功能异常等方面。其在空气中的浓度达到0.06~0.07毫克/立方米时,儿童就会发生轻微气喘;当室内空气甲醛含量为0.1毫克/立方米时,就有异味和不适感;达到0.5毫克/立方米时,可刺激眼睛,引起流泪;达到0.6毫克/立方米时,可引起咽喉不适或疼痛;浓度更高时,则可引起恶心呕吐、咳嗽胸闷、气喘甚至肺水肿;达到30毫克/立方米时,会立即致人死亡。而长期接触低剂量的甲醛,则可引起慢性呼吸道疾病,也可引起鼻咽癌、结肠癌、脑瘤、月经紊乱、妊娠综合症、新生儿畸形、白血病、智力下降等。在所有接触者中,儿童、孕妇和老人对甲醛尤为敏感,危害也就更大。据调查统计,全世界每年约有200多万人直接或间接死于装修污染,装修污染已被列为公众危害最大的5种环境问题之一。

因此,新装饰的居室,不宜立即入住,至少应通风3~6个月后才能入住,而且入住后应注意居室空气的流通。作为家政服务员,应建议客户经常打开窗户换气,防止上述疾病的发生。

三、新居入住后的保洁

新居开荒、客户入住新居后,后续的工作就是保洁了。如有油漆味,可在房间地面上放两盆冷盐水,或1碗醋,或1盆洋葱切片,几天以后便可消除部分油漆味。对于新家具的木质味,则可放几小包活性炭在家具内,关紧家具门,使活性炭发挥吸味作用,数日后即可消除木质味。