

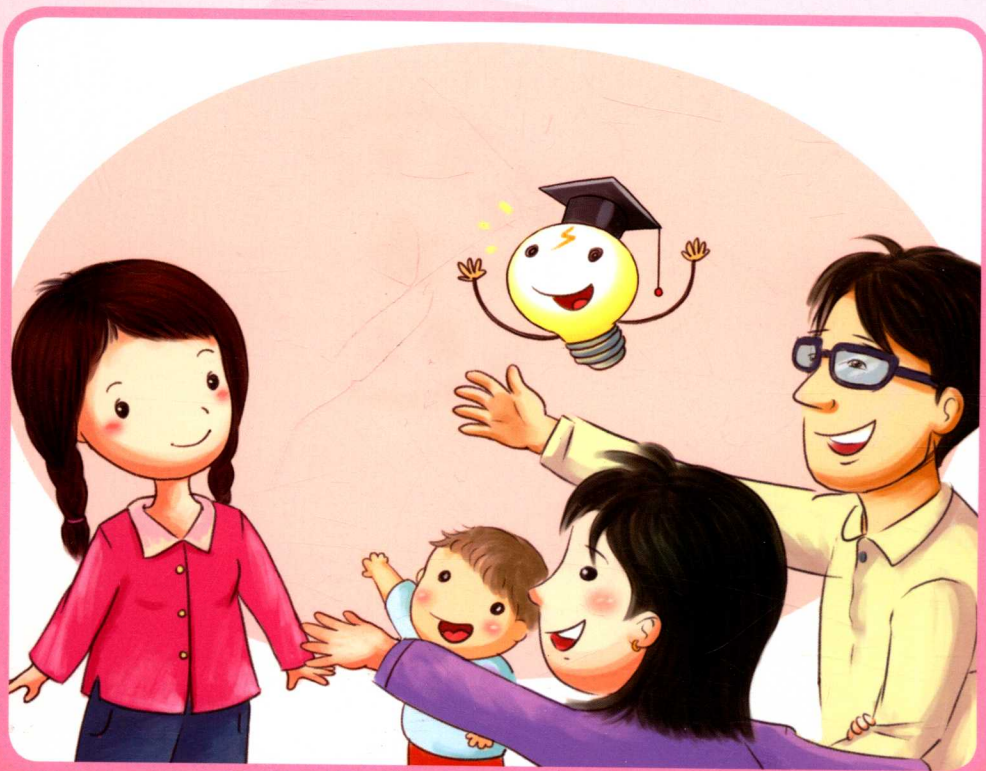
商务部指定家政服务培训教材

- 全国家政服务员培训教材 -

家政服务入门

JIA ZHENG FU WU RU MEN

全国家政服务员培训教材编委会 编著



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

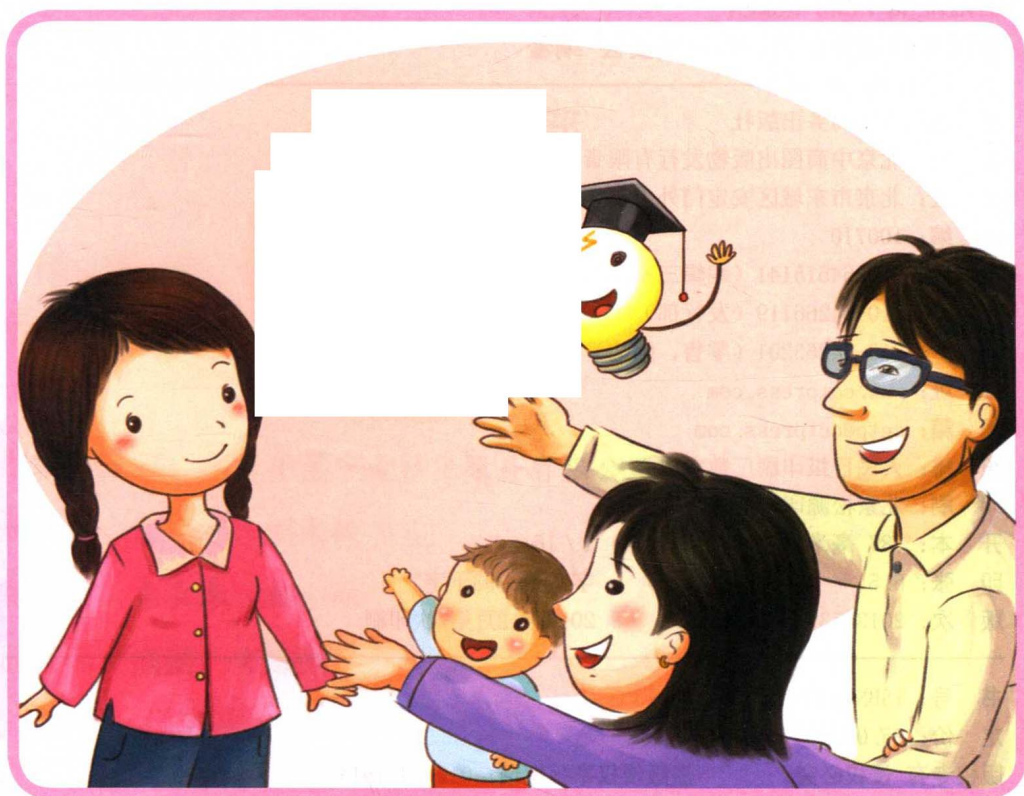
商务部指定家政服务培训教材

- 全国家政服务员培训教材 -

家政服务入门

JIA ZHENG FU WU RU MEN

全国家政服务员培训教材编委会 编著



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

图书在版编目(CIP)数据

家政服务入门 / 《全国家政服务员培训教材》编委会编著. — 北京: 中国商务出版社, 2012. 12 (2014.12 重印)
全国家政服务员培训教材
ISBN 978-7-5103-0841-3

I. ①家… II. ①全… III. ①家政服务—岗位培训—教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第004917号

全国家政服务员培训教材
家政服务入门
JIAZHENG FUWU RUMEN
全国家政服务员培训教材编委会 编著

出版: 中国商务出版社
发行: 北京中商图出版物发行有限责任公司
社址: 北京市东城区安定门外大街东后巷28号
邮编: 100710
电话: 010-64515141 (编辑三室)
010-64266119 (发行部)
010-64263201 (零售、邮购)
网址: www.cctpress.com
邮箱: cctp@cctpress.com
照排: 人民日报印刷厂数字中心
印刷: 北京松源印刷有限公司
开本: 787 毫米 × 1092 毫米 1 / 16
印张: 6.5 字数: 93千字
版次: 2013年3月第1版 2014年12月第7次印刷

书号: ISBN 978-7-5103-0841-3

定价: 25.00元

版权专有 侵权必究 盗版侵权举报电话: 010-64515142

如所购图书发现有印、装质量问题, 请及时与出版部联系。电话: 010-64248236

指导单位

商务部服务贸易和商贸服务业司

编辑委员会

编委：（按姓氏笔画排序）

马燕君 安子 李大经 严卫京 庞大春 卓长立
陈祖培 胡道林 钱建初 陶晓莺 傅彦生

编辑部

主任：许嘉

副主任：俞华 刘文捷

本册编写单位：北京华夏中青社区服务有限公司

本册编审：俞华 刘文捷

编写人员：庞大春 杨琳

封面及内文插图：宋海东

目录

第一章 家政服务认知	1
第一节 家政服务业的发展	2
第二节 家政服务员职业定义与等级	5
第三节 家政服务员从业心理准备	8
第二章 家政服务员道德规范	13
第一节 公民的基本道德规范	14
第二节 家政服务员的职业道德	15
第三章 家政服务员交际礼仪	21
第一节 家政服务员的日常文明用语	22
第二节 家政服务员的体态语言	25
第三节 家政服务员的仪表仪容	27
第四节 家政服务员的礼貌礼仪	33
第四章 家政服务员安全防范	43
第一节 自我安全防范	44
第二节 安全事故防范	51
第五章 家政服务员与用户家庭关系	65
第一节 和睦的原则和要求	66
第二节 如何与用户家庭成员相处	71
第六章 家政服务基本法律常识	83
第一节 公民的基本权利和义务	84
第二节 相关法律、法规	86
参考文献	95
后记	96

第一章 家政服务认知

我不干了，我父母不让我干这活，
说我这是在给城里人当丫鬟！



家政服务员并不等同于以前的下人，
而是和用户平等的。你应该向你父母
说明情况，让他们放心。



学习目标



在学习家政服务认知之前，先来看看本章要求我们掌握的重点都有哪些吧！

1. 家政服务工作的主要内容
2. 家政服务员的职业定义与职业等级
3. 家政服务员的从业心理准备

第一节 家政服务业的发展

一、行业认知

随着我国社会的进步，人民生活水平的不断提高，家政服务已成为越来越多家庭的需求。现今，每个家庭都有形式不同的家政服务需求。由于家庭事务方面纷杂繁多，对于单个家庭来说，提供专业化的家政服务工作可以满足的主要需求如下：

- (1) 家庭生活顺利进行的需要。
- (2) 家务劳动效率大大提高的需要。
- (3) 家庭生活质量不断提高的需要。

(4) 家庭结构稳定的需要。如果家庭成员间分配的家务工作不科学，沟通不到位，会产生很多误解和埋怨，严重的还会出现家庭关系的破裂。



家政服务业是以家庭为服务对象，向家庭提供各类劳务，满足家庭生活需求的服务行业。大力发展家庭服务业，对于增加就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构具有重要作用。

家政服务行业负有其光荣的使命：在新的历史时期，为千百万城镇求职人员和农村富余劳动力谋求就业岗位；为下岗员工扩大再就业选择空间；为大中专毕业生的就业创业提供机会；为城市家庭提供生活指南及服务，满足城乡社区家庭不断增长的家庭服务消费需求。

二、工作内容

家政服务工作的主要内容有：

- (1) 一般家务：制作家庭便餐、家居保洁、衣物洗涤等，以器物的服务为主。
- (2) 照料婴幼儿：对婴幼儿的照料、看管。
- (3) 护理老年人：照料、陪护老年人。
- (4) 护理病人：在家庭或医院照料、看护病人。
- (5) 照料孕、产妇与新生儿。

三、从业教育

(一) 观念教育

发展家政服务，观念是首要问题，有赖于家政服务员和社会各界对家政服务行业的正确理解和对待。

(二) 道德教育

百行德为首，做事先做人，待人讲仁义，做事讲诚信。能否做一个合格的家政服务员，首先要看他有没有良好的思想道德品质，在工作和生活中能不能按照道德规范要求自已。

(三) 法制教育

没有规矩不成方圆。以法为鉴可知规矩。遵规守法是每一个家政服

务员必备条件之一，它有助于正确履行自己应尽的义务，有利于维护自己合法的权益。

（四）安全教育

家政服务员要尽可能防范各种不安全因素的发生，必须正确掌握各种安全防卫措施。

（五）业务教育

1. 清洁卫生教育

努力营造一个整洁优雅的家庭环境，对于人们的身心健康和生活文明是非常重要的。家政服务员的清洁卫生教育分为家政服务员个人卫生基本知识教育和清洁卫生服务知识教育。

2. 家电使用教育

现代家庭都拥有各种电器设备，这些家用电器若使用不当或不及时维护保养，大多会影响使用效率和寿命。家政服务员应充分了解家用电器的正确使用方法和日常保养，掌握一些简单故障的识别和处理方法。

3. 家庭膳食教育

民以食为天。家庭的合理膳食关系到人们的身体健康，家政服务员必须努力学习掌握家庭膳食方面的基本知识，刻苦钻研，练就一套家庭膳食的基本技能，为用户提供满意的服务。

4. 护理保健教育

健康是人生最宝贵的财富。家政服务员要努力学习并做好家庭护理保健工作，使用户拥有健康快乐的身心。



第一节 家政服务员职业 定义与等级

一、职业概况

（一）职业名称

家政服务员。

（二）职业定义

进入家庭并根据合同约定为所服务家庭提供家务服务的人员。

（三）职业等级

本职业共设三个等级，分别为：

初级（国家职业资格五级）

中级（国家职业资格四级）

高级（国家职业资格三级）

（四）职业环境条件

室内、外，常温。

（五）职业能力特征

具有一定的动手能力、学习能力、语言表达能力和人际交往能力。

（六）基本文化程度

初中毕业。

二、初级家政员工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一 制作家庭餐	制作主食	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能分别运用蒸、煮、烙技法制作两种主食 2. 能清洁、使用燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 馅料调拌常识 2. 主食成熟性状鉴别常识 3. 燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉的使用方法 4. 煤、煤气、液化气、天然气的使用常识
	烹制菜肴	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能购买烹饪原料和食品 2. 能选、削、择、洗常见蔬菜 3. 能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝、茸状 4. 能配制肉片炒扁豆、炖排骨等一般菜肴 5. 能分别运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法制作两种菜肴 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采买记账基本知识 2. 家庭常用刀工技法 3. 菜肴成熟性状鉴别常识 4. 常见调味品的使用方法 5. 菜肴原料搭配常识 6. 蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸烹制菜肴的技术方法
二 家居清洁	清洁家居	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能清扫、擦拭、清洁地面 2. 能清扫墙壁灰尘 3. 能清洁卧室、书房、起居室 4. 能清洁厨房、卫生间及其附属设施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭常见清洁用品和用具知识 2. 家用电器的使用方法 3. 常见清洁剂、消毒剂的使用方法
	清洁家具及用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能擦拭、清洁家具、门窗 2. 能擦拭灯具 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家具擦拭、清洁常识 2. 灯具清洁常识
三 洗涤摆放衣物	洗涤衣物	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别衣物洗涤标识 2. 能依据衣物的质地选用洗涤剂 3. 能手工洗涤常见衣物 4. 能用洗衣机洗涤常见衣物 5. 能晾晒常见衣物 6. 能清洁鞋帽 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服装面料鉴别常识 2. 常见洗涤剂的性能与用途 3. 洗衣机使用方法
	衣物摆放	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能折叠常见衣物 2. 能分类摆放常见衣物 	<p>常见衣物折叠与摆放常识</p>



职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四 照料孕、产妇	照料孕妇	1. 能照料孕妇日常盥洗和洗澡 2. 能按要求制作孕妇饮食 3. 能为孕妇换洗衣物	1. 孕妇生理变化基本特点 2. 孕期饮食常识 3. 孕妇起居、外出注意事项
	照料产妇	1. 能为产妇制作常见饮食 2. 能照料产妇盥洗、沐浴 3. 能给产妇换洗衣物	1. 产妇饮食基本要求 2. 产妇日常生活注意事项
五 照料婴幼儿	饮食料理	1. 能为婴幼儿调配奶粉 2. 能给婴幼儿喂奶、喂饭和喝水 3. 能清洁婴幼儿餐具	1. 婴幼儿人工喂养方法 2. 婴幼儿进食、进水的基本方法 3. 婴幼儿餐具清洁方法
	生活料理	1. 能给婴幼儿进行日常盥洗 2. 能给婴幼儿穿、脱衣服 3. 能抱、领婴幼儿 4. 能给婴儿换洗尿布 5. 能照料婴幼儿便溺 6. 能清洁婴幼儿玩具	1. 婴幼儿盥洗基本方法 2. 抱、领婴幼儿的基本方法 3. 婴幼儿看护常识 4. 婴幼儿衣物的洗涤方法 5. 照料婴幼儿便溺的基本方法
	异常情况应对	1. 能在发现婴幼儿异常情况时及时报告 2. 能处理轻微外伤和烫伤	1. 紧急呼救常识 2. 外伤和烫伤紧急处理常识
六 照料老年人	饮食料理	1. 能给老年人制作常见主、副食 2. 能给老年人喂食、喂水	1. 老年人饮食特点 2. 老年人进食、进水注意事项
	生活料理	1. 能照料老年人日常盥洗和洗澡 2. 能给老年人穿、脱衣物 3. 能陪伴老年人出行	1. 老年人的生活特点 2. 老年人的性格特点 3. 老年人居家、外出注意事项 4. 与老年人相处的基本方法
	异常情况应对	1. 能在发现老年人的异常情况时及时报告 2. 能处理老年人的轻微外伤和烫伤	1. 老年人常见的意外情况 2. 外伤和烫伤紧急处理常识
七 护理病人	饮食料理	1. 能为病人制作基本饮食 2. 能给卧床病人喂水、喂饭	1. 病人饮食特点 2. 给卧床病人喂水、喂饭的基本方法
	生活料理	1. 能给病人盥洗 2. 能照料卧床病人便溺 3. 能为病人测体温 4. 能给卧床病人洗头、擦澡	1. 卧床病人盥洗方法 2. 卧床病人便溺护理方法 3. 体温测量基本常识 4. 给卧床病人洗头、擦澡的基本方法
	异常情况应对	能在发现病人的异常情况时及时呼救	1. 常见病人的异常情况 2. 紧急呼救常识

第③节 家政服务员从业心理准备

现代家政服务业是现代社会的新兴产业，对家庭和社会有着重要作用，家政服务员要有一定的从业心理准备。

一、家政服务员不等同于保姆

从事这个行业的家政服务员再也不是传统意义上的保姆了，两者区别如下：

（一）社会地位不同

传统保姆与用户的关系是主仆关系，具有人身依附性，在人格和社会地位上都是不平等的，被视为“下人”，年轻的被称为“使唤丫头”，年长的被称为“老妈子”，是奴婢制度下的人物。而现代的家政服务员是国家认定的正式社会职业，受到国家法律保护，与用户的关系是职业上的雇佣关系，没有人身依附性，两者在人格和社会地位上是平等的。



家庭小贴士

提高职业水平的方法

在专业学习中训练 在社会实践中体验
在自我修养中提高 在职业活动中强化

（二）工作内容不同

传统保姆的工作比较单一，不外乎带孩子、洗衣服、打扫卫生、做



饭等一些简单的家务劳动。而现代家政服务的工作内容广泛而且技术含量高，需经过专业技能培训，除一般的家务工作外，还要会家庭保健、母婴护理、会使用各种现代家用电器、懂得电脑和网络知识等。

（三）工作规范不同

传统的保姆虽然是一份工作，但并不是一个正规职业，没有统一的行业规范。保姆工作怎样，能力怎样，用户要求是否过分，没有统一标准可依，如果发生纠纷属于主仆间的私事，很难得到公正评判。而现代家政服务员成为国家正式职业后，国家有统一的职业标准，工作标准和程序要求非常规范，工作中有了纠纷可按规范标准进行评估，分清是非，可以依照有关法律保护双方的正当权益。



家庭小贴士

随着社会经济的发展和社会观念的转变，家政服务工作将逐渐演变为受人追捧的时尚职业。在英国、美国、日本等发达国家，家政服务是一项崇高的职业，高级家政从业人员的报酬一般会比一些公司白领的收入还丰厚。

二、如何面对困难及孤独

家政服务员一般都是从农村来的女性，对于城市生活可能很陌生。如果用户通情达理，能结成一定的友谊还可，有时遇到用户性格特别的，难免就会产生身在异乡的孤独感，就会想家，悲观，甚至自暴自弃，或者逃离岗位。实际无论从事什么工作都有一个适应的过程。家政服务员要想做好本职工作，应该调整好心态，积极主动地适应城市生活和职业生活。家政服务工作看似简单，深入进去实际有很多可学的东西。可以以获得中、高级职业资格为目标，多学知识，认真练习，敬岗敬业，自尊自爱，树立正确的人生观及职业观，相信用不了多长时间，职业困惑就会迎刃而解的。

服务案例



转变观念求进取 做新行业的领军人

北京某家政服务员小玉（化名）在职期间工作认真，任务完成非常出色，也受到了用户的肯定和认可。但是从事工作三个月后突然提出辞职。当经理问及缘由时，她回答说，一直没敢告诉父母自己在城里做什么工作，一份伺候人的差事，没面子。昨天家里人知道了，说我现在给城里人做“丫鬟”，不让我做了，让我回家。

博士
点评

家政服务员是一个新型的服务行业，并不等同于以前的下人，而是和用户平等的。经理应结合现代家政服务的工作性质和职业特点给她讲解，让她了解，并让她家人放心。



家庭博士答疑



我感觉家务劳动非常复杂，无从下手，有什么办法吗？



家务劳动虽然较为复杂，但只要科学、合理地安排每日工作，就会感到轻松自如，而不会感到家务劳动无从入手。

做家务劳动首先要熟悉其工作的范围，而后逐步学习家务的技巧，掌握家务劳动的科学性。高效、高质、省时、省力是做好家务劳动的基本要求。



(一) 工作早安排、巧计划

每周、每日、每时要做哪些事，先干什么，再干什么，如何干，都要有计划和安排。

(二) 见缝插针，组织有序

工作井然有序，例如，可一边煮饭，一边摘菜，从而达到省时、高效、省力。物品摆放有序，避免临时乱抓。

(三) 分清主次、繁简、急缓，劳逸结合

做到先主后次，先繁后简，先急后缓，有劳有逸，提高时效。

(四) 主动协商，争取合作

做事主动，多和用户商量，听取意见和建议，搞好合作。

练习与提高

1. 家政服务工作的主要内容是什么？
2. 家政服务员职业分为几个等级？
3. 家政服务员和保姆有什么区别？
4. 做好家务劳动的基本要求是什么？怎样做到？



