

河北省家政服务培训一本通系列教材  
石家庄市就业促进会家政“三个一”工程指定教材  
石家庄家政培训示范基地专用教材

# 家政培训实用宝典

JIAZHENG PEIXUN SHIYONG BAODIAN ZHI QUANNENG JIAZHENG

## 之全能家政

李三水 主编

家庭发展与家政需求  
家政员基本素质及修养  
家政技能操作与实战



河北人民出版社

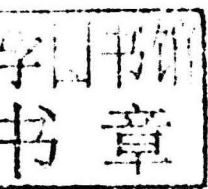
河北省家政服务培训一本通系列教材  
石家庄市就业促进会家政“三个一”工程指定教材  
石家庄家政培训示范基地专用教材

# 家政培训实用宝典

JIAZHENG PEIXUN SHIYONG BAODIAN ZHI QUANNENG JIAZHENG

## 之全能家政

李三水 主编



河北人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

家政培训实用宝典之全能家政 / 李三水主编. — 石家庄: 河北人民出版社, 2017. 9  
ISBN 978-7-202-12353-9

I. ①家… II. ①李… III. ①家政服务—技术培训—教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 205170 号

---

书 名	家政培训实用宝典之全能家政
主 编	李三水

---

责任编辑	陈小彦
美术编辑	李 欣
责任校对	付敬华

---

出版发行	河北人民出版社 (石家庄市友谊北大街 330 号)
印 刷	河北永盛印刷有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	17
字 数	244 000
版 次	2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-202-12353-9
定 价	40.00 元

---

版权所有 翻印必究



家政服务，自古就存在的一个行当。这个行当延续了几千年，随着社会的发展，不但没有消失，而且越来越壮大。过去，家政从业人员是雇主的奴隶、仆人、佣人，没有任何社会地位。现在不同了，特别是近年来，随着社会老龄化的出现，家政服务业成为一个重要产业，越来越受到社会的重视，家政从业人员也越来越受到社会的认可和尊敬。

当前，随着社会的发展，居民家政服务需求大增，家政服务业也得到了迅速发展，但供需双方的矛盾也日渐凸显。家政市场鱼龙混杂、管理不到位、法规不完善，雇主和家政人员无规可循，很难产生信任感。雇主抱怨连连，家政人员挑三拣四，整个行业亟待整顿和规范。一方面很多家庭的需求得不到满足，另一方面不少家政服务人员找不到合适的工作岗位。据调查，家政从业者 90%以上是农村打工女性，文化素质偏低，年龄多集中于40岁至55岁，技能单一。而现在人们对家政服务人员的要求越来越高，致使对接困难，矛盾不断。

通过走访部分家政公司发现，来求职的人员不管是否有相关就业证件，几乎都可以登记。如果有找家政员的雇主，家政公司人员只需电话通知求职者跟雇主面谈，双方谈妥后，雇主只要支付给家政公司中介费，生意就做成了。至于家政公司、雇主以及家政员之间的协议书，大多只对有

关费用的收取、家政员的工资以及家政服务的项目等进行说明，而对家政员的监管却没有任何要求。家政公司只负责牵线，向雇主收取中介费后便一概不管。一张桌子一部电话，就可以开一家家政服务公司。除家政人员知识、技能、素质“先天不足”外，后天缺乏正规培训也是导致服务质量低、技能水平差的重要原因。

加强技能培训，提高家政人员素质，是做好家政工作的重要一环。本书作者凭借十多年从事家政服务工作的行业经验，从家政行业说明与规则制度，到家政人员道德纪律及个人修养，逐一对家政服务工作的各个细节，包括家政操作技能如何提升等进行了详细解读，还有美化生活的诸多建议和为专业家政工作者提供的生活小妙招，既解决问题，又丰富多彩……相信读了这本书的人，无论是雇主还是家政员，都会很清晰地知道家庭生活中的点点滴滴将如何应对，同时，此书用于家政专业教学工作也将是一套非常实用和全面的技能宝典，家政学员在学习和应用后将会拉近与雇主之间的距离，能够更加和谐地与雇主相处，出色完成雇主需要的家政服务。

另一方面，就是要规范家政市场，制定行之有效的法规，明确当事人双方或多方的责任和义务，保障家政公司、家政员以及雇主三方的权利和义务。当前，国家非常重视家政服务的质量和安全，不断加大力度整顿行业市场，优化行业经营环境，完善相应的政策法规，取得了一定成效。为进一步促进家政市场健康发展，下一步应为家政员们找个“大管家”，提供一个支持系统，建立从业人员数据库，搭建雇主与家政员之间沟通的桥梁，严格把关家政服务员持证上岗制度，确保证书真实有效及能力与证书相匹配，使家政员从输入地、输出渠道都有档可查。这将在行业标准、监督服务和维护权利方面起到积极促进作用，也有助于促进这个行业健康发展。

近年来，政府部门对家政服务业越来越重视，出台了一系列扶持政策，21世纪的朝阳产业——家政服务业，迎来了发展的黄金时期。随着家政服务体系建设的完善和发展，家政服务也将在促进家政服务业向社会

化、产业化、专业化、标准化方向发展，从而更好地满足社会对家政服务多样化的需求，并在促进就业、扩大内需等方面发挥更大作用。

祝各位读者开心快乐，祝每个家庭幸福美满！

石家庄市就业促进会会长 安蔚

2017年3月

序

—

◇ 3 ◇



## 序二

家庭是社会最小单位，是每个人休养生息的地方。自有人类历史以来，家庭就承载着人类繁衍生息、传播文明的巨大作用。大到一个民族的兴盛，小到一个人一生的发展，都跟家庭的稳定和文明传承有极大关系。

家庭中各项职能的体现，需要科学合理地分配和执行，家庭中每一成员都正确地行使自己的家庭职责，每一个人都为家庭的发展尽心尽力，就能创造出幸福稳定的生活。

家政服务作为服务业一个特殊工种，是众多社会工种中最特别的一个。因地域、生活习惯、家庭结构的不同，很难形成完全可依据的服务标准和服务界限，所以，家政服务业，又是一个最难确定服务标准的行业。

《家政培训实用宝典》的作者有多年家政服务和管理及培训经验，对家庭功能、职能的研究独有心得，其耗费多年心血出版的《家政培训实用宝典》，是目前家政培训类教材中把家庭职能、家政员使命、家政服务生物链做系统分析和说明的优秀书籍。本书分析到位、通俗易懂、实用性强，值得从事家庭服务业的人士学习和借鉴。

高薪，是众多从事家政服务人员最朴素最实际的需求，但是获得高薪的基础，首先是能提供高质量的工作和服务。从业人员综合素质要提高，必须通过有效、踏实的学习来积累，所以，引领整个家政服务链条有

序、高效的基础，就是培训。

培训板块的合理设计、内容甄选、语言特点和案例的安排，处处体现作者独到的匠心。

对家政从业员从始至终的鼓励和尊重，在《家政培训实用宝典》里贯穿始终，只有真正热爱生活，热爱家政服务行业的人，才能做到这一步。

这是一本好书，无论是不是家政从业人员，只要你热爱生活，都不妨认真地看一看，它确实是一本生活宝典。

河北省家庭服务业协会会长 李起飞

2017年3月





# 目 录

第一章 家庭与家政·····	1
第二章 家政服务员职业简介·····	9
第三章 家政服务行业职业道德和守则·····	23
第一节 家政服务日常规范用语·····	33
第四章 家政服务礼仪·····	33
第二节 家政服务日常规范礼仪·····	39
第三节 家政服务员与人相处的礼仪·····	44
第五章 家庭服务员卫生操作基本技能·····	53
第一节 家政服务员个人卫生要点·····	54
第二节 家庭卫生操作要求·····	55
第三节 家政服务员卫生须知·····	63
第一节 人体所需营养素·····	67
第六章 家政服务员烹饪技能·····	67
第二节 人体营养需求金字塔·····	74
第三节 家政服务员烹饪技能·····	77
第一节 衣物清洗整理及存放要求·····	101

第七章 家政基础技能——衣物清洗及保管·····	101
第二节 熨烫衣服注意事项·····	119
第一节 电视的使用和日常保养·····	125
第八章 家政基础技能——家电保洁和保养·····	125
第二节 电冰箱的使用和清洁·····	127
第三节 电脑的保养和清洁·····	130
第四节 家庭空调的使用及清洁·····	131
第五节 其他家电的使用及保养·····	133
第九章 家政服务员基础技能——家居环境布置·····	137
第一节 花卉、盆景、插花装饰·····	138
第二节 室内宜种植的花卉·····	141
第一节 日工作流程制定·····	145
第十章 家政服务员工作流程制定·····	145
第二节 家庭卫生计划·····	148
第一节 春季家政服务注意要点·····	151
第十一章 家庭服务中各季节注意要点·····	151
第二节 夏季家政服务注意要点·····	160
第三节 秋季家政服务注意要点·····	165
第四节 冬季家政服务注意要点·····	170
第十二章 “月嫂”专项技能——产妇的护理·····	181
第一节 产前物品准备·····	182
第二节 产妇护理技能操作·····	184
第三节 产妇的清洁卫生·····	189
第四节 产褥操·····	191
第五节 产后抑郁症·····	193
第六节 乳头皲裂的预防和护理·····	196
第七节 月子饮食制作要求和注意事项·····	199

第八节 月子餐食谱参考 .....	201
第十三章 养老护理员专项技能——老人及病人的护理···	215
第一节 老年人的生理和心理变化 .....	216
第二节 半自理、不能自理老人、病人的日常护理 .....	217
编后语·····	224

# 第一章 家庭与家政



家庭是社会的最小单位，也是社会发展最直接的折射点，家庭中的教育、抚养、赡养等职能具有维系家庭和睦及社会稳定的基本功能。家政服务正是解决家庭职能和需求中某个缺失的环节，所以，家庭服务工作者非常有必要对家庭的结构、功能、职责等做系统的学习，才能对家庭的正常运转起到有效的推动作用。

## 一、家庭

家庭是指以婚姻和血统关系或收养关系为基础的社会单位，成员包括父母、子女和其他共同生活的亲属。

◇ 1 ◇

### （一）家庭的职能

#### 1. 维系婚姻。

家庭是男女相亲相爱、维系婚姻的保证。在婚姻家庭产生以后，男女之间的两性关系，必须以婚姻的形式出现。只有以婚姻形式白头偕老、相依相偎的两性相爱才是合法的。婚姻是男女两性关系的合法形式。

#### 2. 生育职能。

生育职能是构成家庭的一个基本职能，也是婚姻家庭自然属性的表现。生育是人类生命延续的保障，对后代的养育，也是人类老幼更替、互

相照料的基础。

### 3. 经济职能。

在我国，婚姻家庭的经济职能主要表现为消费职能，也有的家庭是生产和消费职能的综合体。在家庭中的消费方式、资金掌握等情况，因地域、家庭状况不同也各不相同。一般家庭事务中的消费，女性占主导地位。

### 4. 教育职能。

家庭是一个亲属团体，其成员间有着特殊的、紧密的联系，相互间或有婚姻关系、或有血缘关系。基于这种特殊性，家庭便承担起了教育家庭成员、培养下一代的重任。同时，家庭对下一代的教育影响，是任何教育组织都不可替代的。人的品行、个性、观念以及健康心理观人生观等，与最初接受的家庭教育是分不开的。父母及家庭中的长辈作为子女的第一任教师，其言行就是子女模仿的榜样。因此，家庭的教育职能责任重大而影响深远。

### 5. 赡养及抚养职能。

赡养是有经济能力、行为能力的家庭成员对失去经济能力和无行为能力的家庭成员获得正常生活的一种赡养职责，也是法律的要求。抚养是对幼年家庭成员在没有经济能力和行为能力前，父母或者长辈、同辈对其帮助的职责，是家庭最为重要的职能之一。

◇ 2 ◇

## （二）家庭的结构类型

最常见的家庭类型是以家庭代际层次和亲属关系为标准组成的家庭，包括核心家庭、主干家庭、联合家庭和其他家庭等4种类型。

### 1. 核心家庭。

有父母和未婚子女组成的家庭。仅有一对夫妻组成的家庭也叫核心家庭。

### 2. 主干家庭。

父母和一对已婚子女组成的家庭。

### 3. 联合家庭。

父母和多对已婚子女组成的家庭。如果已婚子女在父母去世后仍不分家，也叫联合家庭。

### 4. 其他家庭（单亲家庭、残缺家庭等）。

**单亲家庭：**离婚者或未婚者与子女在一起组成的家庭。

**残缺家庭：**未婚子女组成的残缺父母或者残缺一方的家庭。

在家庭服务员对客户服务的过程中，因为家庭类型的不同，服务重点也不相同。对家政服务员的道德修养、性格特点、心理素质、技能要求、体能要求也各有侧重。只有认真研究所服务家庭的核心需求，结合良好的道德素质和专业技能，用心工作，才能把家政服务真正做好。

“全力以赴去工作、充满热情去工作、边学习边工作”是我们从事家政服务工作的三个前提。家政行业因为其工作对象和工作的特殊性，家政从业人员在上岗前必须进行严格、细致的培训，使家政服务员的素质得到较快提升，尽可能全面的掌握家政服务各项技能，强化职业综合修养，也是家政服务员能够获得高薪的重要前提。

## 二、家政

家政是对家庭关系及其相关事物的统称。家政涉及家业、家法、家风、家务、家庭财务收支、家庭教育、家庭习俗、家庭文化、家庭成员关系、家庭与亲属、朋友、邻里关系等与家庭发展、生活、存在有关的一系列内容。

### 1. 有关“家政”一词的出处。

宋代：陈亮《凌夫人何氏墓志铭》：“家政出于舅姑，而辅其内事唯谨，房户细碎，无不整办。”

明代：王铎《太子少保兵部尚书节寰袁公神道碑》：“顾夫人摄家政甚肃，一一皆当公（袁可立）意。”明代方孝孺《与采苓先生书》之二：“执事以高年厚德主家政，一门之内英才异能者如云。”

清代：李渔《怜香伴·逢怒》：“如今舍表妹自愿做小，要求令爱主

持家政。”

近代：老舍《骆驼祥子》：“大太太与二太太一向是不和的，可是在家政上，二位的政见倒一致，其中的一项是不准仆人闲一会儿，另一项是不肯看仆人吃饭。”

## 2. 西方的家政理念。

西方的家政理念产生于近代。1899年，在美国平湖召开的第一次家政会议，把家政学定义为Home Economics（家庭经济学），当时家政主要指家庭经济管理活动。直到现代，东西方家政理念才渐渐趋于一致，涉及家庭生活的方方面面，在今天的家政学中“家政”一词包括以下含义：

（1）家政是指家庭事务的管理。“政”是指行政与管理，它包含有三个内容：一是规划与决策；二是领导、指挥、协调和控制；三是参考、监督与评议。

（2）家政是指在家庭这个小群体中，与全体或部分家庭成员生活有关的事情，它带有一种“公事”的意味，另外还含有“要事”的意思。在实践中，它要求我们把家政主要的注意力放在大事和要事上面，也就是首先抓好事关全局的重要事情。当然，大事和小事是互相联系的，对小事也不可忽视。

（3）家政指家庭生活办事的规则或者行为准则。家庭生活中需要有一些关于行为和关系的规定，有的写成条文，有的经过协商形成口头协定，有的在长期共同生活中成为不成文的习惯规则。这些规则有综合的，也有单项的，如对学习和娱乐，常常需要做特别的规定。

（4）家政指家庭生活中实用知识与技能、技巧。家庭事务是很具体、很实际的，人们的修养、认识、管理都要与日常行为结合起来才能表明其意图，实现其愿望。

总之，家政是家庭中对有关各个家庭成员的各项事务进行科学认识、科学管理与实际操作，以利于家庭生活的安宁、舒适，确保家庭关系的和谐、亲密，以及家庭成员的全面发展。

根据《中华人民共和国家庭服务员职业标准》的定义，我们目前通常

所指的“家政”是指家庭服务，即家庭服务员根据要求为所服务家庭操持家务、照顾其家庭成员以及管理家庭有关事务的行为。

### 3. 家政行业的社会需求和未来发展。

随着社会经济快速发展，我国家政服务业面临新的发展机遇，市场需求空间巨大。有关方面调查显示，目前全国共有各类家政服务企业和网点近50万家，年营业额近1600亿元。部分大型家政服务企业的年营业额已达到数千万元。

一方面，人们工作和生活节奏加快，职业分工也越来越细，为了提高工作效率和生活质量，需要专业、高效地解决家庭生活中的家政需求。另一方面，我国家庭结构正在发生变化，家庭小型化、人口老龄化等社会特点日益突出，“空巢老人”、“留守子女”不断增多，家庭成员从事日常家务劳作的时间越来越少，压力也越来越大，借助家政人员解决家务、居家养老、幼儿日常照料等问题成为首选。同时，随着人们经济收入的增加，购买家政服务的消费能力也逐渐增强。

传统家政服务只为家庭提供简单的技能操作服务，随着家政业的不断发展，人们对生活质量要求的提高，如今的家政服务已由简单的技能操作、体力劳动服务延伸到日常的方方面面，涉及20多个领域的200多个服务项目。

目前，中国国内家政服务级别可分为3个层次：第一种是初级的“简单劳务型”服务，如煮饭、洗衣、维修、保洁等；第二种是中级的“知识技能型”服务，如护理、营养餐制作、育儿等；第三种是高级的“专家管理型”服务，如高级管家的家务管理、家庭社交、家庭活动设计与安排、家庭关系维护、家庭理财、家庭消费的优化管理等高级服务。

家庭服务朝多元化、专业化转变，给家政服务业带来广阔的发展空间，但是，目前家政服务市场还不够规范、培训流程还不完善，还有待于相关的政府机构、家政行业协会、家政企业和广大的家政从业人员有家政需求的客户持续、共同去努力，整个家政行业才能发挥其真正的作用。



#### 4. 新兴家庭管理职业——家庭管理顾问。

随着时代的变迁、人们生活观念和生活需求的改变，家政服务行业已经受到全社会的极大关注，家政服务从业人员也越来越受到全社会的尊敬和认可，成为时尚、高薪的族群。虽然高级家政服务人员和“管家级”的家庭服务工作者每月薪水已经过万，但仍旧供不应求。

虽说修炼成综合素质和能力不一般的高级管家不容易，但只要有心、踏实肯学、认真操作，真正热爱生活，热爱家政服务这份工作，成为高薪一族并不难。

管家级的家政服务员需要掌握的知识内容包括现代家庭管理知识、家庭理财、中西餐营养搭配及烹饪方法、文学气质修养、音乐修养、礼仪、心理课程、茶道、幼儿护理、早教及心理、儿童家庭教育、电脑操作及使用、汽车驾驶、法律、手工、绘画、运动、地理历史旅游知识、舞蹈及化妆修饰、色彩搭配、外语等基础知识，可以说是热爱生活的全才了。

让一个家庭真正幸福，并不仅仅体现在保持环境洁净和能吃到丰盛的饭菜，而是体现在每一个生活细节和持续不断的发展和变化上。让一个家庭拥有无尽的爱和温馨，是我们家政服务员追求的终极目标。家庭服务永远没有最好和最高的标准，“精致家庭服务”的理念应该时刻蕴含在每个家政服务员心里，让我们每一个人都成为一名优秀的高级家政服务员吧，为他人，也为自己，共同追求我们的幸福生活。

◇ 6 ◇

## “金管家”的明天

### ——李三水答记者问（节选）

（李：李三水 记：记者）

李：“金管家”项目可以说是一门非常全面的包括生活能力、应变能力、精神成长等方面的综合训练课程体系，日常生活和工作中所需要的正面心态、自信、善良、正义、积极的思维方式、动手能力、品德道德修