



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

家政服务员

(第2版)(基础知识)

中国就业培训技术指导中心组织编写



 中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

家政服务员

(第2版)(基础知识)

编审委员会

主任 刘康

副主任 陈李翔 原淑炜

委员 (以姓氏笔画为序)

王方 王君 王柏沙 白冰 付宝争
付嗣琴 刘冬红 刘英 张伟 张先民
陈恒 陈瑞玲 陈蕾 李梅香 姜宝琦
郝敬红 贾坤 郭磊 黄芝娴 赖邦柱
穆丽杰

本书编审人员

主编 王君

编者 (以姓氏笔画为序)

王君 刘冬红 刘英 张先民 贾坤

主审 陈恒

审稿 王柏沙 谢伟

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2006

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-5822-0

I. 家… II. 中… 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(2006)第 104679 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.25 印张 128 千字

2006 年 10 月第 2 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

定价：15.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

为推动家政服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在家政服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——家政服务员（2006年版）》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——家政服务员（第2版）》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对家政服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——家政服务员（第2版）（基础知识）》适用于对初级、中级、高级家政服务员基础知识的培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

本书第一章由刘英编写，第二章由刘冬红、王君编写，第三章由张先民、王君编写，第四章由王君编写，第五章由贾坤编写，最后由王君统稿完成；陈恒、张先民、谢伟参与了全书的审定工作。

本书在编写过程中得到了北京中青家政有限公司、北京市三八服务中心的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS 《国家职业资格培训教程》

第一章 职业道德	(1)
第一节 职业道德基本知识	(1)
第二节 家政服务员职业守则	(10)
第二章 择业与就业	(16)
第一节 择业常识	(16)
第二节 就业常识	(25)
第三章 安全与卫生常识	(31)
第一节 安全常识	(31)
第二节 卫生常识	(54)
第四章 社交礼仪常识	(60)
第一节 言谈举止	(60)
第二节 人际交往常识	(72)
第三节 家庭人际关系	(83)
第五章 法律常识	(95)
第一节 公民的基本权利与义务	(95)
第二节 劳动法常识	(100)
第三节 妇女权益保障法常识	(108)
第四节 民事诉讼法常识	(113)
第五节 治安管理处罚法常识	(121)

第一章

职业道德

第一节 职业道德基本知识

道德与技术、技能不同，道德属于思想意识和行为规范，属于上层建筑。道德是每个人都要懂得并需具备的基本素质。我国要求用社会主义道德培养、塑造每一个社会主义国家的公民的意识和行为。家政服务员是进入家庭，并根据家庭需要，为家庭生活服务的人员。作为家政服务员不仅要有一定的技术技能，以满足雇主家庭生活的需求，还必须具有较高的道德修养和职业道德。从某种意义上说，一名合格的家政服务员，首先要具备的是基本的道德修养和职业道德。

一、道德概述

1. 什么是道德

在日常生活中，人们经常说这种行为是高尚的，那种行为是卑劣的；这个人诚实、品质好，那个人虚伪、品质差。这种用高尚、卑劣、诚实、虚伪之类的概念对人的某些行为和思想的评价，就是道德评价。例如：一位老年人摔倒在马路上，有的人会赶快过去把他搀扶起来，并将老年人送去医院或送回家；有的人则视而不见，不仅不给予帮助，甚至还讥讽老年人。对此，我们的评价是：前者是具有道德修养的人；而后者则是缺乏道德修养的人。由此说明，道德的构成有两方面：一是道德观念，

即善恶评价的标准;二是行为规范,即在一定道德观念指导下的具体行为准则。

概括地说,道德既是对人的思想和行为作出善恶、荣辱等评价的方式,又是约束人们相互关系和个人行为的规范和准则。道德问题是人们在社会生活中随时都会遇到的问题。正确的道德观念对于协调人与人之间的关系、维持社会生活的稳定和促进人类文明的发展具有重要作用。

人类的道德有一个形成和发展的过程,早在原始社会,在国家和法律还没有出现以前,人与人之间的关系是靠以风俗习惯为主要内容的原始道德加以调整的。随着社会的发展,公共生活的规模越来越大,人与人之间的交往也越来越多,这就需要在整个社会中形成明确的善恶标准,用以引导和约束人们的社会行为,调整人与人之间的关系。这时,以确定的权利、义务观念和具体的行为规范为特征的道德逐渐形成,并在社会生活中发挥出越来越大的作用。

2. 道德建设的重要性

目前,我国正在加快改革开放和现代化建设步伐,朝着全面建设小康社会的目标迈进。紧密结合发展社会主义市场经济的实践,努力加强社会主义道德建设,不断提高全体公民的思想道德素质,已成为国家和社会十分关注的重要问题。思想道德建设之所以重要,主要是因为以下几点:

(1) 道德是规范人们思想行为的重要手段

在社会生活中,为了共同的生活需要,每个人都应对自己的行为加以必要的限制和约束。道德和法律都是上层建筑的组成部分,是维护社会秩序、规范人们思想和行为的重要手段。法律以及各种行政措施、规章制度,对人加以强制性的限制和约束,违反限制和约束的人要受到批评、惩罚和制裁;而道德对人的限制和约束则是通过社会舆论和每个人自己的内在信念起作用。道德以培养、提高个人品德,通过对于善恶的内在信念和评价,使人们正确认识和处理各种利益关系,自觉调整自己的行为,不做有损社会和他人的事,从而维系人们在日常生产和生活中的和谐交往。这种作用是行政和法律手段无法代替的。

(2) 道德教育是形成个人良好品质的基础

当代社会生活的发展,使人们越来越关心社会成员的道德修养。在人类历史上,曾经出现过多种对待人生的态度。利己主义的人生哲学曾

支配着全世界，剥削阶级思想家从所谓人的本性出发论证各种利己主义人生态度的合理性，人与人之间相互争斗、彼此倾轧，这种把人的本性看成是自私的观点，是私有制社会给人们带来的一种偏见，也极大地影响着社会成员的道德倾向。社会主义制度的建立，消除了社会利益和个人利益对立的阶级根源，但人们思想观念的变革需要一个长期的过程。在社会成员中普遍形成关心社会发展、关心集体利益的观念，需要通过持续的、深入的道德教育。而这种道德教育对于全体社会成员的道德品质都有着重要影响，尤其是对于青年一代，是他们形成良好个人品质的基础。

（3）道德建设是社会主义精神文明建设的重要内容

社会的道德观念是随着社会物质生活条件的变化而不断发展变化的。当前，我国现实生活中涉及的伦理道德问题很多，这是因为我国是一个有着悠久历史和灿烂文化的文明古国，有许多优秀的道德传统，但也有不少封建道德糟粕。在改革开放的大潮中外来文化同传统文化有融合、吸收和发展，但也有冲击和碰撞。因而，一些人在什么是社会主义道德的认识上，产生了思想混乱。在一些领域出现了“道德滑坡”“道德失范”，不良社会风气滋生蔓延。党和国家大力加强社会主义精神文明建设，是提高整个社会思想道德水准的重大举措。思想道德建设是精神文明建设的重要内容，是精神文明建设的核心。思想道德建设的深入发展，对于形成良好的社会风尚，弘扬优秀的民族精神，提高全民族的素质，将发挥十分重要的作用。

二、职业道德的含义和特点

通常所说的职业道德，是指从事不同职业的人，在自己的职业活动中所应遵循的行为准则。职业道德是对从业人员在履行职业责任过程中的特殊道德要求，是社会道德的重要组成部分。职业道德具有以下特点：

1. 连续性和稳定性

每种职业都有其特殊的职业道德内容，表现为某一职业所特有的道德传统和道德准则。一般来说，职业道德所反映的是本职业的特殊利益和要求，而这些要求是在长期的、反复的特定职业实践中形成的，有些是独具特色、代代相传的。

职业道德虽然也随着社会和时代的变迁而变化，但人们在长期的特定职业活动中也逐渐形成了特定的职业生活方式，形成了相对稳定的职

业心理、道德传统、道德观念以及道德规范,从而使职业道德具有较强的连续性和稳定性。如医生的宗旨是救死扶伤,商人则要诚信无欺,教师要为人师表,领导应以身作则等,这些均已约定俗成的社会共识,流传已久。

一般来说进入某个行业、从事某一职业,首先要学习掌握这一职业的职业道德,要遵守行约、行规。只有认真、规范的遵守职业道德的人,才能成为职业中的优秀人才。家政服务员作为一个职业,其职业道德、职业理念有一个创建形成的过程。家政服务行业、家政服务员都应为创建被社会称誉的职业道德而努力。

2. 专业性和有限性

职业道德是同特定的职业内容和职业生活实践紧密联系的,甚至不同工种,不同岗位的职业规范也不一样,具有专业性很强的特点。同时,职业道德调节的范围主要限于本职业的成员,而对于从事其他职业的人不一定适用。也就是说,职业道德一是调节从事同一职业人员的内部关系;二是调节本行业从业人员与其服务对象之间的关系,只能在特定的范围内起作用。

3. 多样性和适用性

由于职业道德是依据本职业的业务内容、活动条件、活动范围制定的行为规范和道德准则,因此,职业道德是多种多样的,职业和岗位不同职业道德也不同。但同时,每种职业道德又都是在职业活动中产生和发展的,既能适应特定的工作要求,也能较好地从业人员所接受。

三、社会主义职业道德

社会主义职业道德是在新的经济基础上,为适应社会主义物质文明和精神文明建设需要,在继承、发扬了人类历史上优秀职业道德遗产,并总结了社会主义条件下各行各业的实践,而逐步形成并发展起来的。因而,社会主义职业道德与旧的职业道德既有内在的联系,又有本质的区别。社会主义职业道德的特征表现为:

1. 社会主义职业道德是建立在社会主义公有制基础上的新型道德

道德是建立在经济基础上的社会意识形态。有什么样的经济基础,就有什么样的社会道德。我国社会主义初级阶段的基本经济制度是公有制为主体、多种所有制经济共同发展。社会主义公有制经济是经济制度

的基础,起着主导作用。社会主义公有制经济基础的建立,不仅是对人类的解放,也是对道德发展的解放和促进。在社会主义社会,人民是国家的主人,人与人之间、各行各业之间建立了平等互助的关系。社会主义社会尽管有分工不同、职位高低的区别,但没有人格高低贵贱之分。各行各业的从业人员,尽管有各自特殊的职业利益和个人利益,但都是为国家服务,他们同社会的整体利益是一致的。因而,可以确立共同的道德理想和奋斗目标,为维护社会公共利益而形成自觉遵守的职业道德。

2. 社会主义职业道德以全心全意为人民服务为核心

人民群众是社会物质财富和精神财富的创造者,是社会历史变革的决定力量。在社会主义社会,各行各业的劳动者都是人民中的一员,每个人都是为他人服务,每个人也都是他人服务的对象,站在人民的立场上立身处事,是每个劳动者共同的准则。应该看到在社会主义市场经济条件下,从业人员的职业活动既是谋生和发展的重要手段,也是服务人民、奉献社会的基本途径。为社会主义建设服务,为人民利益做出贡献是社会主义职业道德的出发点和归宿。这种以全心全意为人民服务为核心、以高度的觉悟和自觉为特征的职业道德,克服了私有制职业道德难以避免的虚伪性,使人类历史上优秀的职业道德传统得以继承和发扬,从而使职业道德发展到一个新的阶段。

3. 社会主义职业道德的重点是解决劳动态度问题

在社会主义条件下,劳动集体内部个人利益和集体利益在根本上是一致的,每个从业者都应热爱自己的本职工作,认真负责地完成自己的工作任务。因此,社会主义职业道德所要调节的重点是劳动态度问题,要求各行各业的从业人员都要爱岗敬业,以主人翁姿态从事劳动,充分发挥主动性和创造性,自觉自愿地为社会公共利益做出贡献。当然,现阶段还不能要求人人都具有共产主义精神境界,但是以社会主义劳动者应具备的劳动态度对待自己所从事的职业,则是社会主义职业道德的基本要求。家政服务员是进入家庭,为家庭生活服务的。对于家政服务员来说,劳动方式有其特殊性,因此,劳动态度更加重要,劳动态度的好坏是能否成为合格家政服务员的前提。一名家政服务员虽然有较好、甚至超出一般要求的技术、技能,但是,若其服务态度不好,处理不好与服务家庭的关系,也就不能或无法成为一名合格的家政服务员。

四、家政服务员职业道德

家政服务员是进入雇主家庭为其提高家庭生活服务的人员,这一职业要求从业人员具有较高的道德素质和职业道德。由于家政服务员职业的特殊性,家政服务员必须同家庭成员共同努力,学习掌握家庭特点、搞好家庭关系和家庭管理,共建家庭美德。

1. 进入家庭,了解家庭,做家庭美德的实践者

家庭是以婚姻关系为基础,血缘关系为纽带,共同生活的社会基本组织单位。家庭生活包括物质生活、精神生活和伦理生活。社会主义中国倡导创建家庭美德,不断提高家庭道德水平。家庭美德是社会道德的重要组成部分。家庭美德作为道德在家庭中的体现,调整的是家庭内部关系。家庭美德同家政服务员职业道德的关系十分密切。因此,进入家庭的家政服务员必须学习掌握家庭美德的基本内容,认真履行家庭美德。家庭美德包括以下几点:

(1) 家庭美德是指调整家庭内部及外部人际关系,推动家庭生活和谐、幸福、健康、文明,促进家庭成员人格完善的道德观念、伦理原则和行为规范。家政服务员在进入家庭、了解家庭的基础上,必须重视家庭美德不可替代的调节作用。家庭美德在家庭中体现的是“家风”,是衡量“文明家庭”的标准。家政服务员一定要尊重家庭家风,为创建文明家庭做出贡献。

(2) 家庭美德的内容非常丰富,可以从不同角度进行概括。党的十四届六中全会《关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》中,将其概括为五个方面:“尊老爱幼,男女平等,夫妻和睦,勤俭持家,邻里团结。”这些内容对任何家庭都适用。家政服务员在自己的家庭中也要努力实践这些内容,使自己成为一个好女儿、好妻子、好妈妈,好婆婆、好儿媳。

(3) 家庭美德实践的目标应达到:建立起夫妻、长幼、邻里之间的和谐关系,不仅要营造美满幸福的家庭,而且将家庭和谐延伸到社会。

家政服务员是从自己家庭出来,进入另外一个家庭中。家政服务员在自己家庭中的角色可能是女儿、姐姐、妹妹或者是妻子、妈妈、儿媳、婆婆、嫂子等,家庭角色职能完成的是否良好,取决于自身家庭美德如何,而这些因素对进入的服务家庭影响很大。家政服务员在所服务的家

庭中,扮演比较特殊的角色,所以对家庭应有更多的认识,更深刻地理解家庭美德的重要意义,并身体力行,做创建家庭美德的积极参与者。

2. 服务家庭,关心家庭每个成员,搞好家庭关系

家庭中人与人的关系是一种特殊的社会关系,家政服务员进入家庭,搞好家庭关系十分重要。搞好家庭关系是家政服务员职业道德的体现,也是能否做好家政服务员职业的根本。

(1) 尊重家庭,服务家庭,为搞好家庭关系而努力。家政服务员自进入服务家庭开始,就要同该家庭中的每个成员打交道。要想同这个家庭建立起良好的人际关系,就要尊重雇主。俗话说“干活不由东,累死也无功”。现在家政服务员和所服务家庭的关系,是建立在社会主义制度下的人与人之间关系的基础上,人与人在人格上是完全平等的。家政服务员在服务的家庭中,对任何人的错误行为和不平等意识都有批评、纠正的权利。如果雇主的要求超出他应有的权利,家政服务员是有权利不予执行的。

家政服务员和服务家庭的关系是“你有所需、我有所助”的工作关系,同时也是平等互助的关系。所以家政服务员在为雇主服务时并不需要低声下气、唯命是从。但是,作为为家庭生活服务的家政服务员,也不能因此而随心所欲,不认真完成服务工作。家政服务员是为满足家庭生活的需求而进入家庭的,因而必须尊重这个家庭的各种习惯和需求,并尽力满足各种需求,以完成自己的任务。家政服务员要尊重家庭中的每个成员,同他们建立良好的人际关系。感情是处理好人与人关系的基础,家政服务员要从情感上同服务家庭中的成员融合,处理好同该家庭中每个人的关系。这既是做好家政服务工作的需要,也是家政服务员职业道德的体现。

在家庭中人不仅有男、女、老、少的区别;还有角色的区别,如公公、婆婆、儿子、儿媳、孙子、孙女;除此之外,还要同许多亲朋好友相联系。家政服务员在从事家务劳动的同时与所服务家庭中的成员朝夕相处,事实上已成为这个家庭在一定时期内共同生活的成员,这一特定的身份决定了家政服务员在许多场合应去除“外来人”的心理,同所服务家庭中的每个成员建立良好的人际关系。

(2) 家政服务员的职业活动是为人服务,劳动过程也就是和人相处的过程。雇主家庭成员是家政服务员职业道德、劳动态度、服务质量好

与不好的直接评判者。家庭是千姿百态的，每个家庭的个性化都很强，对家政服务的需求也是各式各样的。在进入家庭后，家政服务员的态度应和蔼可亲，对待家庭中成员热情友好，对自己的服务工作尽心尽力，忠诚本分，并且能尊重家庭成员，其工作就可以得到家庭成员的认可，取得大家的信任。尊重家庭成员可换来相互尊重，热情友好将增进同家庭成员的友谊，和蔼可亲会使家庭成员增加对家政服务员的亲切感，忠诚本分、老实可靠会增加家政服务员的可信度。在家政服务中充分发挥和展现这些优秀品质，就一定能很好地完成工作，成为优秀的家政服务员。

(3) 加强家政服务员的个人道德修养，关心家庭中每个成员，是履行职业道德的前提。要使家庭中关系平等，必须建立在相互尊重的基础上。家政服务员自进入家庭开始，就要同家庭中的每个成员打交道，要同这个家庭各成员建立起良好的人际关系，做好家政服务工作必须加强个人品德修养，不断完善自我，才能真正提高家政服务员职业道德。

个人道德修养的内涵非常丰富，而且因人而异。我国历来重视个人的道德品质修养——“修身，齐家，治国，平天下”，“修身”是一个人的成家、立业、报效国家的基础。也可以说，道德品质修养是做人的根本。有关个人品德修养的理论、方法，从古至今有千千万万，但是，每个人有每个人的不同体会。作为家政服务员就要根据自己的条件和所处的地位、环境以及承担的角色规范自己，不断地加强个人道德品质修养。在家政服务员的职业行为中个人道德品质修养是衡量家政服务员职业素质的重要标准。

3. 掌握特点，做好家政服务工作

家政服务的特点就是要努力提高家庭生活质量。家庭生活包括物质生活、精神生活等。其中：物质生活管理包括家庭中衣、食、住、行的管理，还包括家庭保健、卫生和安全等。精神文化生活管理包括家庭教育、文娱、体育、旅游、休闲活动安排等。家政服务员在家庭中的角色和地位，由所承担的主要任务、服务的主要对象以及服务需求来决定。每个家庭，有其不同的需要，作为家政服务员，除了按雇主的要求工作之外，还要掌握懂得较多的家庭管理知识。家政服务员要做到：不断提高家庭生活的基本修养；不断学习家庭生活的基本知识；不断掌握家庭生活的基本技能。这样才能切实履行好家政服务员的职责。

从家政服务的角度看,管理家庭的技术、技能是很重要的,特别是在社会经济发展,家庭物质生活水平提高之后,为满足家庭成员的物质需求,家庭管理工作更显得尤为重要。实际上管理家庭的技术、技能不仅仅是技术性的,有许多是思想观念、思想方法方面的问题,包括物质的、经济的、生活的、精神的等。作为家政服务员,要做到为家庭生活服务,和家庭成员一起为不断提高家庭生活质量做出努力,就必须懂得并且学会家庭管理。具体的家庭管理内容归纳起来有以下方面:

(1) 经济管理

经济是家庭生活的物质基础,家庭幸福很大程度上取决于家庭经济状况。在家庭中经济管理首先是财务管理,主要管理支出和消费。这包括:

- 1) 计划管理。量入为出,正确而有效地用钱、用物。
- 2) 开源节流。避免盲目性消费,积压性消费,有害性消费。

3) 正确使用并保管好家庭日用物品。在家庭经济管理上,家人是处于主导地位,而同家人共同生活的家政服务员不仅可以协助家人量入为出,计划理财,还要在料理家事中处处节俭。我国要建立节约型社会,家庭要建成节约型家庭,家政服务员则会起到很大作用。

(2) 家务管理

家务管理主要是家务劳动的管理。在家庭中家务劳动十分重要,家务劳动是道德情操的启蒙老师,是培养家人之间相互关心,亲密合作的学校。做家务也是一种乐趣和享受,它可以调剂生活,增进家庭和睦,增加家庭欢乐气氛,还能培养下一代的独立生活能力和劳动习惯。家政服务员的工作内容就是家务劳动,在家务劳动中可以很好地协调家庭内部人际关系,发挥家务劳动的特有功能,创造出优异的工作业绩。

(3) 生活管理

家庭生活的日常管理基本是:

- 1) 物质生活管理。包括家庭中衣、食、住、行等的管理,还包括家庭保健、卫生和安全等。
- 2) 精神文化生活管理。这里包括家庭教育、文娱、体育、旅游、休闲活动安排等。

在家庭生活管理上,家政服务员起着举足轻重的作用。一般来说,家政服务员进入家庭的主要任务是帮助家庭进行家庭的日常生活管理,

即衣、食、住、行等的管理，这些是家庭生活质量管理的主要内容。家政服务员要提高自己的管理能力，不仅要努力提高职业道德水平；还要学习生活管理的技术、技能、技巧，以满足提高家庭生活质量的需要。

上述的这些管理是家庭生活的基本内容，是要同家庭成员共同努力合作完成的。家政服务员在家庭中处于不是家庭成员，又类似家庭成员的角色。因此，作为家政服务员不可能承担起家庭管理的全部责任，但是，为了提高所服务家庭的生活质量，一定要和家庭成员共同努力，搞好家庭管理，完成自己的职责。

第二节 家政服务员职业守则

一个人道德修养如何，不仅是看这个人说的多少或知道多少，主要还要看这个人的行为表现。家政服务员的职业守则就是家政服务员的行为规范，是需要自觉遵守、身体力行的。作为家政服务员应遵守以下最基本的职业守则。

一、遵纪守法，维护社会公德

遵纪守法，维护社会公德是从事家政服务员职业的基本要求。

1. 遵纪守法是社会主义国家公民应尽的责任与义务

道德和法律都是调解人与人之间关系的手段。在我国社会主义社会中，道德和法律虽然是两种不同的社会规范，但他们在本质上是一致的，都是为社会主义事业服务的，它们之间有着紧密的联系，相互作用，相互渗透，相辅相成。而社会主义的法律在培养人们的社会主义职业道德中具有重要的作用。社会主义法律本身也体现着社会主义职业道德的精神，是培养和推进职业道德品质的有力武器。所以，遵纪守法是一切公民、从事任何职业的劳动者都必须遵守的基本道德规范，作为家政服务员更应以遵纪守法作为开展工作的前提。家庭是社会的细胞，是社会主义法律重点保护的社会基本组织单位。进入家庭的家政服务员必须要有法律观念，要知法、守法、护法，并遵守国家规定的各种规章制度。社会主义职业道德水平提高，可以促使从业人员自觉遵守法律，特别

是在发展市场经济的条件下,建设法治的过程中,遵纪守法更显突出。家政服务员无论在何种情况下,都要牢牢记住遵纪守法是公民的责任与义务。

2. 维护社会公德是家政服务员员的必备品质

社会公德是所有社会成员,在公共生活领域中应遵循的基本道德规范。《中华人民共和国宪法》明确规定:“国家提倡爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的公德。”五爱精神和以为人民服务为核心的集体主义道德原则是我国社会主义社会公德的基本内容。家政服务员要自觉地遵守这些公德,并且加以维护。

3. 履行社会公德是实践家政服务员职业道德的基础

社会公德是所有社会成员,在公共生活领域中,所应遵循的基本道德规范。社会公德有广义和狭义之分:狭义的社会公德,是指人们在社会公共生活中应该遵循的基本道德规范,如文明礼貌,助人为乐,爱护公物,遵纪守法,保护环境等;广义的社会公德,包括以为人民服务为核心的集体主义道德原则和“五爱”精神。家政服务员作为我国公民中的一分子,与全体公民一样,有责任和义务去履行社会公德,并且为建设社会主义精神文明,搞好社会风气做出贡献。社会公德不仅是家政服务员作为一个国家公民必须了解和履行的基本道德知识和修养,而且,作为一个劳动者,履行社会公德也是家政服务员必须实践职业道德的基础。

二、自尊、自信、自立、自强

“自尊、自信、自立、自强”是1998年9月中国妇女第六次代表大会向全国妇女发出的号召。广大妇女在“四自”精神鼓舞下,精神面貌有了很大的变化。由于从事家政服务员职业的绝大多数是妇女,所以在服务过程中认真贯彻“四自”精神是很重要的。

1. 家政服务员要用“四自”精神克服自己的劣势

我国当前仍处于社会主义的初级阶段,旧的思想观念的影响还没能完全根除,加之外来的消极文化的冲击,使有的妇女不自觉地陷入误区。当前承担家政服务员职业的妇女,基本有两类人:一是城市中失业、待业的妇女;二是农村剩余劳动力向城市转移的妇女。这两部分人虽然情况不同,但是都需要用“四自”精神武装自己。特别要注意克服心理劣

势，走出观念的误区和心理的阴影。

当前有许多人不愿从事家政服务员职业还较普遍存在。在此情况下城市中出现了有事没人干，有人没事干的现象。而有些人员由于长期找不到自认为合适的工作，在心理上产生失落感和自卑感。而实际情况是城市失业、待业女性是比较适合做家政服务员工作的。因为她们对城市家庭生活比较熟悉，有一定的文化水平，容易和雇主沟通，只要经过一定时间的培训就能胜任这一职业。

2. 增强“四自”精神，在家政服务中创造辉煌业绩

家政服务员职业是非常适合城市失业、待业人员和农村劳动力转移的女性就业的职业。因此，不论是城市失业、待业人员，还是进城求职的劳动妇女都应加强学习，转变观念，认清形势，提高素质，努力适应改革和发展的新要求，走自立、自强之路，在生存中求发展。同时，要改变家政服务是低人一等和家务事谁都能干的心理。

家政服务并不是一件简单的工作，它不仅需要有较高的道德品质、文化素质，而且要有较丰富的知识和操持家务的技能、技巧。所以，要做一个好的家政服务员必须经过严格培训。同时，家政服务员还要努力改变科学文化知识不足的劣势，参与市场竞争，在优势行业中发挥更大的作用。家政服务行业是一个新兴行业，它在我国是急需大力发展的第三产业。广大妇女在这一产业中有着广阔的发展空间，因此，应当变自卑为自信，充分发挥自己的潜力和优势，大胆地去开拓市场，认真学习，努力提高自己的文化水平，成为家政服务行业中的行家里手，创造出辉煌的业绩。

三、文明礼貌，守时守信，勤劳节俭

家政服务业是属于第三产业中的服务业，是直接服务于人的职业，其特点是同人打交道，因此，注意调节人与人之间的关系很重要。这项职业守则，是从调节人与人之间的关系出发，规范家政服务员的行为，以促进树立正确的劳动态度。

1. 讲文明、讲礼貌

文明执业是社会主义职业道德的必然要求，也是职业发展的客观需要。文明执业主要体现在从业人员的优质服务，促进人们之间的关系更加和谐、协调、公平、公正。家政服务员职业的特点是同服务对象有比