



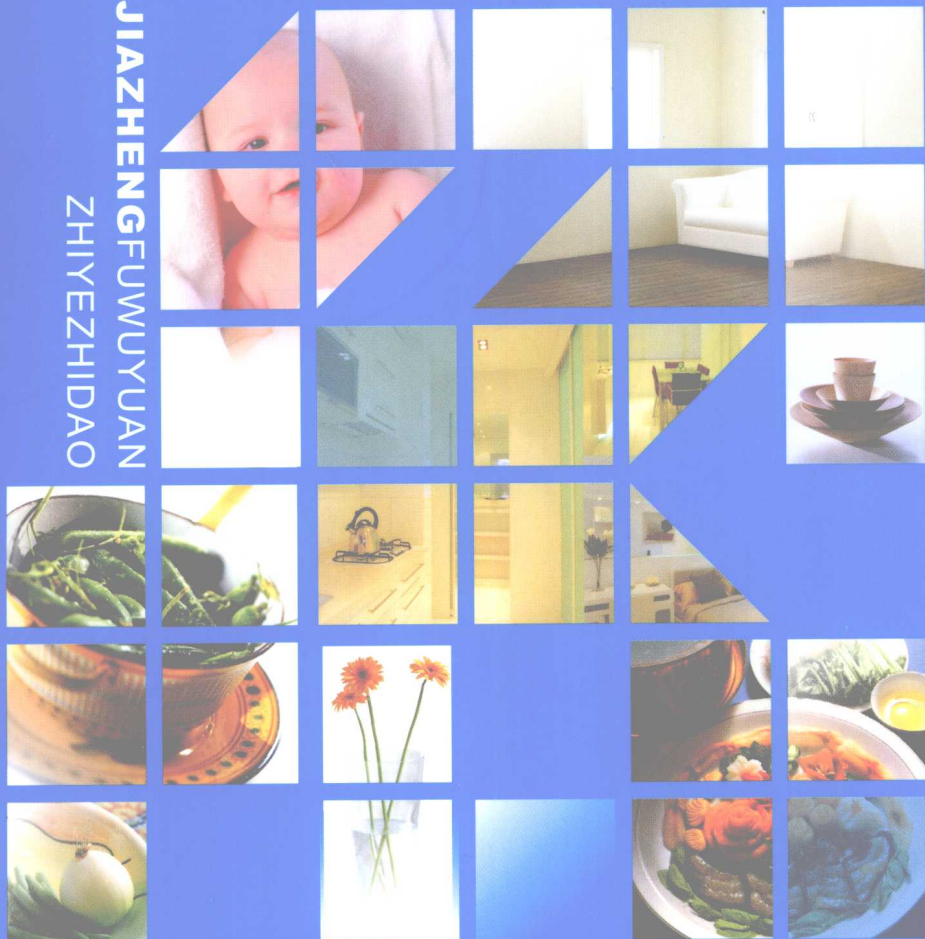
教育部职业教育与成人教育司推荐教材

家政服务员职业指导

总主编 白 冰

主编 王晓旭 白 冰

■ JIAZHENG FUWUYUAN
ZHIYEZHIDAO



中国财政经济出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

总主编 白冰

家政服务员职业指导

本册主编 王晓旭 白冰

副主编 王手君

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务员职业指导/王晓旭、白冰主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.6

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

ISBN 978-7-5005-9293-8

I. 家… II. 白… III. 家政学-高等学校: 技术学校-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 094301 号

中国财政经济出版社

中国财政经济出版社

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616/54 传真: 88190655

北京慧美印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 6.25 印张 147 000 字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月北京第 1 次印刷

定价: 9.00 元

ISBN 978-7-5005-9293-8/F·8071

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言



家政服务系列教材是教育部职业教育与成人教育司推荐的农村剩余劳动力转移培训教材。本系列教材的编写以就业为导向、以能力为本位、突出职业教育特色、重视实践教学和能力培养，体现了教育部关于职业培训教材的精神和要求，适用于各类家政培训机构、职业学校家政服务专业及个人自学使用。

家政服务业是劳动密集型行业，能够解决农村进城务工人员、城镇失业人员的再就业问题，其行业的发展不仅具有重要的经济意义，更具有重要的社会意义，被誉为“朝阳产业”。随着人们生活水平的不断提高，家政服务需求会进一步加大；而产业结构的进一步调整，会使家政服务就业需求更加旺盛。

由于家政服务主要面向居民家庭，事关居民家庭的生命财产安全，工作场所的特殊性要求家政服务人员必须具备一定的素质，掌握相应的服务技能，才能满足社会需求并引导居民消费。

但从全国目前家政服务劳动力供求情况看，资源供给普遍存在着“质低量小”的问题。有些人认为家政服务不过是打扫房间、带孩子、做饭而已，随便什么人都可以做。然而，事实上是，随着人们生活科技含量的提高，人们对家政服务员的专业化要求也提高了，只有具备相应专业技能的人才能做好家政服务工作，才能受到客户的欢迎。虽然家政服务市场没有强制性准入政策，但在全国各地基本上已经自发形成了层次性就业机制，市场呼唤那些具备专业知识的高素质服务人员。当前，高技能、高素质的服务队伍不仅提升了家政服务层次，创造了良好的经济效益与社会效益，反过来又刺激并引导家政消费，对家政服务业的健康发展起着不可低估的作用。而在家政服务业的发展链条中，技能培训起着至关重要的作用。

要培训，就要有专业性的培训教材。由于家政理论研究在我国相对滞后，一方面有些已经在家政服务实践中被开发应用的专业知识与技能没有及时总结、推广，某种程度上制约了家政服务行业的发展与提高；另一方面，现有的培训教材多以“家政服务员”一个名称统编，没有按“家政服务员”及家政企业经营者的具体工作岗位分类成册编写，缺乏针对性和灵活性。与之相对，家政公司经营者、一线服务人员及家政培训机构对实用性的专业培训教材需求强烈，

本丛书正是基于此编纂成册。

该系列教材由七个分册组成，总主编为白冰，各分册的主编分别是：《家政服务员职业指导》由王晓旭、白冰主编；《月嫂》由白冰主编；《护理员》由王君主编；《婴幼儿看护》由许建文主编；《餐嫂》由张守玉主编；《涉外家政服务》由李记栓主编；《家政企业运作与管理》由白冰编著。

该系列培训教材一个突出特点就是突破原有家政培训教材以职业工种“家政服务员”为教材论题的统编方式，而是依据家政服务的具体工作岗位分类编写，既包括家政服务职业技能，又包含家政企业运作常识，内容齐全，涉及面广，体系完整。各分册既相对独立，又互为整体，从业人员及培训学校可根据培训对象、培训内容选择相应的培训教材，经济实用。

该系列培训教材的另一个突出特点就是集各地家政培训经验之大成，主、参编人员分别来自全国各地，他们或是来自家政服务公司的一线服务人员、管理人员，或是来自家政培训机构的专业教师，所以本教材既是对家政服务经验的总结，也是对家政疑难问题的解答，重点突出，主次分明，理论与实践结合紧密，可参照性强。

该系列培训教材的第三个突出的特点就是重视实用性、实操性，突出案例教学，图文并茂，材料翔实，体现和反映了相关领域的新知识、新技术、新方法，有些专业术语来自百姓的约定俗成，比如“月嫂”、“餐嫂”等，贴近现实，通俗易懂。

该系列丛书中的《家政服务员职业指导》的编写分工如下：白冰负责第一章第一节、第二章、第三章，王君负责第一章第二节、第五章、第六章、第七章，贾坤负责第四章第二节、第三节，谢应霞负责第四章第一节。

由于编者水平有限，难免有疏漏、错误之处，望有关专家多提宝贵意见，以便我们修改完善。

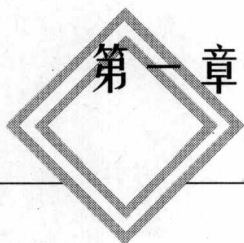
编 者

2007年2月

目录



第一章 职业与择业·····	(1)
第一节 职业常识·····	(2)
第二节 择业常识·····	(7)
第二章 职业道德·····	(14)
第一节 职业道德与职业守则·····	(14)
第二节 职业态度与职业纪律·····	(24)
第三章 环境适应·····	(28)
第一节 心理适应·····	(28)
第二节 客观环境适应·····	(31)
第四章 法律常识·····	(37)
第一节 工作与法·····	(37)
第二节 合同签订·····	(46)
第三节 权利维护·····	(52)
第五章 人际关系·····	(56)
第一节 人际关系的建立·····	(56)
第二节 人际关系的运用·····	(59)
第六章 礼仪礼貌·····	(64)
第一节 言谈举止·····	(64)
第二节 社交礼仪·····	(68)
第三节 仪表仪容·····	(73)
第四节 生活习俗·····	(77)
第七章 安全与卫生·····	(82)
第一节 安全常识·····	(82)
第二节 卫生常识·····	(89)



第一章 家政行业

家政服务，一

职业 (一)

职业与择业

内容提要

本章介绍了与家政有关的概念，包括：家政、家政服务、家政服务员、家政企业、职业资格、择业常识等，从业者不仅要熟悉这些职业概念，而且要了解国家对本职业所制定的职业资格标准，同时还要了解工作中应注意的事项，掌握相应的面试技巧。

长期以来，在广大民众的思想意识里，“保姆”是那些来自乡村的“婆婆妈妈”们干的“低人一等”的活儿。虽然国家劳动和社会保障部早在 1995 年就将“保姆”这一职业正式定名为“家庭服务员”，并纳入国家正式的工种之列，但陈旧的观点依然根深蒂固。许多人宁愿去做 500 元/月的商场营业员、酒店服务员，也不愿意做 2000 元/月的“保姆”——家政服务员。有些人即使做了，也抱着一种应急心理，先干一段时间再说，并不认为这是就业。从 20 世纪 80 年代初至今，现代家政服务业在我国已经有 20 多年的发展历史了，但没有把家政服务当作职业、当作事业来做的还大有人在。

诚然，人往高处走，人们都希望自己所从事的职业体面、高薪、工作环境好、安全系数高等，这一点无可指责，每个人都有选择自己所喜欢的职业的权利，但是，人们的职业理想一定要现实，因为人在选择工作的同时，工作也在选择人。尤其是随着科技的发展与进步，人们普遍看好的所谓好工作对人的素质条件要求更高，通俗一点讲，不是谁想做都可以做的，更不是谁想干就能干得了的。所以，正确认知家政服务业，端正就业观念十分必要。

第一节

职业常识

一、行业认知

(一) 家政

家政就是对家庭事务的管理。

家庭是两个以上的人或因为夫妻关系、或因为血缘关系而组合成的共同体，是一种特定的社会关系。

俗话说：一个人吃饱全家不饿。但对于两口以上的家庭而言就不是那么简单了，吃喝拉撒、柴米油盐、养育教育子女、赡养老人、内政外交等，均需要统筹安排与管理，使得家庭生活有计划性、长远性。对家庭事务的统筹安排与管理，就是我们所说的家政。

对家庭事务的管理，一般由家庭成员来分担，也可以由家庭成员以外的人员承担。家政事务如果由家庭成员承担，自己的问题自己解决，我们称为“自我家政”或“原始家政”；如果家庭事务家庭成员自己解决不了，由家庭成员以外的人员来分担，我们称为“社会家政”或“商业家政”，也就是我们一般说的“家政服务”。

许多人认为“家政”像“下海”等其他一些名词一样，是改革开放的产物，其实不然。早在上个世纪初，家政学便由西方发达国家传入我国，一些大中专院校相继开设了家政专业或家政课程等，家政教育对象主要是女生，是为社会培养“官夫人”，主要用于修身。“家政”当时局限于家庭，没有社会化。

解放后，由于众所周知的特殊原因，各高等学校在院系调整时，取消了家政学系。从此，家政教育在中国高校中断了近半个世纪。时隔几十年后重提“家政”，它已经被赋予了新的涵义。也就是说，如今我们谈起“家政”一词，更多的是把它和家政服务联系在一起，而不是仅仅用于修身、治家等，它是一种社会化的家政。

(二) 家政服务

一个家庭，由于种种原因，如果家庭成员本身无能力承担或无暇顾及自己在家庭中应分担的事务，那么家庭生活的正常运行必将受到影响。请亲戚朋友帮忙只能解决燃眉之急，不是长久之计，于是，请他人进入家庭料理家庭事务便成了一种需求。亲戚朋友帮忙是无偿的，而对于非亲非故的“他人”而言，就需要付费。家政在这里由“自我家政”向“社会家政”演变。

从另一个角度讲，“他人”通过为别的家庭提供服务而获得相应的报酬，因而把它作为一种谋生的方式或手段。这种通过为他人提供家庭范围内的服务而换取劳动报酬的行为，就是我们说的“家政服务”。

家政服务现象应该说早就存在了，奶妈给人带孩子，算是最早的家政服务。旧社会的“管家”、“仆人”、“保姆”等提供的服务，就更属于家政服务的范畴了。但“家政服务”却

是一个地地道道的新名词。它是社会进步的产物，是市场经济催生的产物。

改革开放以来，随着社会经济的不断发展，科技的快速进步，人民的生活水平提高，居民家庭对家庭服务的需求趋势不断扩大；家政服务的内容也在不断丰富和扩大。从孕妇到产妇；从新生儿护理到儿童教育；从老人护理到病人陪护；从陪聊到陪购；从保洁到提供烹饪服务；从做家务到管理家务；从涉内服务到涉外家政服务，家政服务内容覆盖家庭吃、穿、住、用、教、健、乐、情等全部需求，它的服务产品由这些需求衍生出的本源性和边际性家政服务项目成百上千，按劳动部 2000 年 8 月颁布的《家政服务员国家职业标准》，家政服务员这个职业涉及二十多个具体的工作岗位。

家政服务在当今社会已经成了人们生活中不可缺少的一项生活消费，家政服务行业对于创业者来说也是一个充满吸引力的产业。这是因为家政服务业不仅在我国有着得天独厚的发展条件，而且还有很大的市场空间。首先，我国有充足的人力资源。中国地域广大、经济发展不平衡，加之人口众多，为家政服务提供了大量的人力资源；同时，随着我国改革开放不断地向前发展，社会分工也不断地细化，各企事业单位机构改革及行业调整使大批人员下岗待业。还有一部分新增劳动力资源。其次，生活节奏的加快、社会老龄化的问题，使得家政服务业的需求越来越大。加入 WTO 以后，中国作为世界加工厂，吸引了许多外商及海归人员投资，经济的加速发展，人们的生活水平的大幅度提高，使家政消费出现了一个多层次、多方位、广大的市场。家政服务业为人们提供了大量的就业机会。据劳动和社会保障部的调查显示，全国家政服务业至少可提供 500 多万个新的就业岗位。从全国各地的情况看，家政服务市场一直处于供不应求的状态。可以毫不夸张地说，只要你愿意，只要你具备家政服务员的基本条件，你都可以找到工作。

家政行业就业市场是很广阔的。但是，由于传统观念的影响和这个市场还处于不成熟的初创阶段，人们对这个市场在观念和认识上都存在着误区。很多人认为进入家庭、为家庭生活服务是“伺候人”，低人一等。城市下岗职工面临着再就业难的问题，大部分人却不愿意进入家政行业；农村剩余劳动力中的一部分在这个岗位面前也往往退却再三。出现了“有人没事做、有事没人做”的供需缺位的局面。所以，转变就业观念，理性择业就成为相当一部分人要解决好的一个问题。

（三）“家政公司”

人们把那些专门为居民家庭提供家政服务员、为家政服务员提供工作的劳务中介组织称为家政公司。

其实，人们所谓的“家政公司”有家政服务职业中介机构和家政就业实体之分。职业中介机构主要从事家政职业介绍服务，工作任务以提供劳务和培训信息、输送服务人员、提供职业指导为主。就业实体主要从事专门的家政服务员派遣，并进行经营和管理，工作任务以组织供给资源、收集用人信息、输送合适人选、提供短期培训、对所属员工进行劳动保障事务管理等。

家政就业实体也就是“家政企业”，是具有法人资格的，以向社会提供家庭服务获取利润为目的而从事经营活动的经济组织。家政企业经营销售的商品是服务，是家庭服务。我国的家政企业达几万家，有家政服务部、家政服务中心、家政公司之分。企业经营的模式有中介型、员工制、混合型多种形式。相当一部分家政公司采取企业式运作、员工制管理模式，提供“组织员工—培训员工—推向市场”一条龙服务。有的企业还着手家政理论研究，创办

家政刊物等,宣传家政,推广家政;有的企业运作相对比较成熟,有自己的经营理念、品牌、管理模式,搞加盟服务,连锁经营。因为中介型家政企业缺少对服务人员的监控机制,容易出现服务纠纷,出了问题也难以进行有效的处理,所以,员工制家政服务公司是家政企业的走向。

除了专业的家政职业中介机构和家政就业实体之外,一些地区的公共职业介绍机构也开设了家政服务窗口,适应市场需要。

还有一些无任何经营资质而经营家政中介服务的“黑家政”。这些黑家政隐蔽在社区居民区内,由于经营成本低,通过压价、回避责任等手段与正规家政企业展开恶性竞争,影响了家政服务业健康有序的发展。从业人员择业时一定要谨慎选择服务中介。

正规的家政企业有合法的审批手续、经营场地,接受有关部门的管理和监督,能够为从业人员和消费者提供安全有效的服务。

(四) 家政服务业协会

协会是行业性组织,是具有法人资格的非营利性社团组织。

协会的产生往往是该产业发展到一定阶段的产物。在我国,把家政服务当作产业来经营是20世纪80年代初的事。1983年11月,我国第一家家政服务公司在北京注册成立,此后,在全国各大中城市,尤其是经济比较发达的城市,家政服务企业如雨后春笋相继成立。由于家政企业大多为私营经济,缺少行业监督和行业管理,所以,成立非官方的行业性协会组织,通过行业自律、组织经验交流,维护会员单位的合法权益,协调家庭服务业的健康发展就成为形势所需。1994年6月,“中国家庭服务业协会”应运成立。

中国家庭服务业协会是经国家民政部批准的、具有社会团体的法人资格、全国性非营利性的行业性社团组织。会址设在北京,其上级行业主管单位是国家经贸委。协会根据国家民政部批准的业务范围,在全国家庭服务业中,积极开展“家庭服务行业管理、信息交流、业务培训、刊物编辑、国际合作、法律咨询服务”等业务工作。协会每届任期五年,每年召开会员代表大会一次。根据协会的章程,凡是从事家庭服务业的企业和个人符合条件的均有入会自愿,退会自由。不按时交纳会费或不参加本会活动的视为自动退会,严重违法法律和本章程,经理事会或常务理事会表决通过,予以除名。

中国家庭服务业协会成立以后,做了许多开创性工作,在中国家政服务发展进程中起到了里程碑的作用,标志着中国家庭服务业的发展进入了一个新的阶段。

在中国家庭服务业协会影响带动下,各地家政协会纷纷建立。目前已有16个地方成立家政协会。各地家协通过行业指导、行业自律、制定行业标准、维护企业合法权益、推广宣传等手段和措施,推动了家政服务业的健康发展。

(五) 家政教育与培训

伴随家政服务行业的快速发展,家政教育与培训也应运而起。我国家政培训分两大类,一类是学历教育,另一类是技能性培训。学历教育又分两种形式,一是高校与高职院校开设的家政专业,学制四年,侧重家政理论研究,以家政培训学校、高级家政管理人才岗位为就业去向;二是中等专业学校的学历教育,学制为三年,以社区服务中心、家政公司管理人员、家政服务员岗位为就业去向。目前,全国有近20个中等职业学校建立了家政服务专业,武汉大学、北京海淀走读大学等一些高校也开设家政专业。

相对而言,家政服务技能性培训的渠道更加多样,既有各地劳动就业培训中心开展的家

政服务员技能性培训,也有一些社会力量办学机构开展的非学历的资格等级证书教育,还有家政公司对家政服务员的上岗前技能性培训。再就是家政协会委托有一定能力、条件的学校承办家政服务员培训,即所谓的家政培训基地开展的家政服务员培训。一些医院也开办月嫂和护工之类的专业培训班。

由于技能性培训班是为家政服务企业培训应用性人才,所以,培训的针对性强,既有综合性的家政服务员培训,也有各类专业性培训班,如月嫂培训班、保洁培训班、家常烹饪培训班、家政管理人员培训班、高级家政服务员(管家)培训班、涉外保姆培训班等。这类培训大多是非学历的资格等级证书培训,培训时间短则数日,长则半年以上,通过获得由劳动和社会保障部颁发的等级证书,作为就业和获取劳动报酬的重要依据。

二、职业条件与职业标准

(一) 职业名称——家政服务员

家政服务人员的法定名称叫“家政服务员”,曾叫“家庭服务员”。1995年11月1日,国家劳动部〔劳部发(95)396号〕文件第一次把从事家政服务的人员称为“家庭服务员”,这是家政服务人员的第一个法定名称。2000年8月,劳动和社会保障部颁布《家政服务员国家职业标准》,把“家庭服务员”改称“家政服务员”。根据这个标准,家政服务员就是“根据要求为所服务的家庭操持家务,照顾儿童、老人、病人,管理家庭有关事务的人员”。

国家职业标准从制定到今天,家政服务业发生了很多变化,表现在:(1)家政服务领域更加广泛,由针对居民家庭的服务扩展到单位保洁、接送服务等;(2)家政服务岗位更加细化,比如月嫂服务、陪聊、陪购等。该定义的涵盖面就显得稍有欠缺。所以我们认为,家政服务员应该是为居民家庭 and 单位提供社会化、多样化、规范化服务的人员。“社会化”是指这种服务是有偿服务;“多样化”是指服务内容、服务方式丰富多彩;“规范化”是指这种服务有其不同的服务质量标准、等级标准。

由于家政服务工作岗位种类繁多,所以现实生活中,对家政服务人员的称谓可以说是五花八门,“保姆、月嫂、餐嫂、钟点工、保洁工、护工、早教员、保育员、涉外保姆等”都是我们这里讲的家政服务人员。其中最通俗的就是把家政服务员称为“保姆”。

“保姆”是人们对进入家庭或从事简单家务劳动,或照看老人、病人、或看护婴幼儿的服务人员的一种习惯称法,台湾与香港等地称“阿姨”。

家政服务员是从保姆演变而来的,但家政服务员不是传统意义上的保姆。与传统意义上的保姆相比,家政服务员的工作无论在职业地位、工作内容、工作质量、规范化要求等方面都有很大的不同。

其一,职业内涵的转变。“保姆”侧重于家庭日常生活事务服务,从事的是一种相对而言比较简单的劳动;而家政服务员所从事的既包括简单的体力劳动,也包括复杂的脑力劳动。

其二,社会地位发生了变化。家政服务员是国家法定的职业工种,它不再是所谓的“下人”、“仆人”等而低人一等。

其三,对从业人员的要求更高。传统的保姆提供的是一种无标准化服务,而国家标准明确规定家政服务员分为不同的等级,不同等级的家政服务员有不同的服务标准。

其四,“保姆”是对那些从事家政的一部分服务的人员的一种比较传统、比较落伍的称

法,“家政服务员”是对该行业所有从业人员的一个现代的、正规的、通用的叫法。

(二) 家政服务员从业条件

1. 男女不限,年满 16 周岁以上;
2. 初中毕业,具有一定的学习能力和语言表达能力;
3. 身体健康,无重大疾病和传染性疾病,无精神障碍;
4. 身份证明准确无误;
5. 职业心态端正;
6. 较强的人际沟通与环境适应能力;
7. 良好的职业道德;
8. 文明礼貌;
9. 业务熟练;
10. 无业内不良记录。

(三) 职业资格

职业资格是从事某一职业所必备的学识、技术和能力的基本要求,反映了劳动者为适应职业劳动需要能够运用特定的知识、技术和技能的能力。职业资格证书是表明劳动者具有从事某一职业所必备的学识和技能的证明,是劳动者求职、任职、开业的资格凭证,是用人单位招聘、录用劳动者的主要依据,也是境外就业、对外劳务合作人员办理技能水平公证的有效证件。

劳动和社会保障部 2000 年 3 月 22 日《招用技术工种从业人员规定》(中华人民共和国劳动和社会保障部令第 6 号)把家政服务员列为必须持证上岗的职业之一。2003 年 2 月《国务院关于取消第二批行政审批项目和改变一批行政审批项目管理方式的决定》(国发[2003] 5 号)取消了该规定。

劳动和社会保障部编纂的职业分类大典和 2000 年 8 月新修订的《家政服务员国家职业标准》,把家政服务员分初级(国家职业资格 5 级)、中级(国家职业资格 4 级)、高级(国家职业资格 3 级)三个等级。凡从事或准备从事本职业的人员,均可申报该职业工种,经过正规培训达到规定标准学时并取得毕业证书,通过鉴定考试取得相应的资格证书。具体申报条件是:

1. 初级(具备以下条件之一者)

- (1) 经本职业初级正规培训达到规定标准学时数,并取得毕(结)业证书;
- (2) 在本职业连续见习工作半年以上。

2. 中级(具备以下条件之一者)

- (1) 取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 1 年以上,经本职业中级正规培训达到规定标准学时数,并取得毕(结)业证书;
- (2) 取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 1.5 年以上;
- (3) 取得经劳动保障行政部门审核认定的,以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业毕业证书。

3. 高级(具备以下条件之一者)

- (1) 取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 2 年以上,经本职业高级正规培训达到规定标准学时数,并取得毕(结)业证书;
- (2) 取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 4 年以上;
- (3) 大专以上毕业生,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证

书。

鉴定方式分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试满分为 100 分, 60 分及以上为合格, 理论知识考试合格参加技能考核。

家政服务员资格等级证书由国家劳动部统一制发, 在全国范围内通用。

第二节

择业常识

一、面试技巧

家政服务员在上岗前要经历接受雇主面试、与雇主洽谈并签订合同的过程, 此过程对于家政服务员来说非常关键, 直接关系到就业、工资待遇等诸多问题, 家政服务员应予以充分重视并注意以下事项:

(一) 仪容仪表要整洁大方

仪容仪表整洁, 既是尊重他人也是尊重自己。家政服务员面见雇主时衣着装扮应得体、大方、干净、整齐。不穿紧身衣裤, 不穿过于暴露的服装; 不留长指甲, 不涂指甲油; 不留怪异发型, 头发整齐干净、无异味, 长短适宜; 不浓妆艳抹, 不佩带过于奢侈的装饰物品; 鞋袜应穿着整齐、无异味, 以干净、朴实、大方、整洁、自然状态面见雇主。

(二) 言谈举止要得体, 讲文明, 讲礼貌

举止要文雅、端庄。说话时不要东张西望; 坐、站要端正, 不要东倒西歪, 两手自然叠放于腿上; 站立时两手自然垂放于身前或身体两侧, 不要到处乱摸、抱于胸前、双手叉腰; 不要与同伴勾肩搭背; 与雇主交谈时要专心, 不要边谈边吃零食。

与雇主洽谈时要讲文明、有礼貌。言谈过程中要多使用“您”、“谢谢”、“不客气”等词汇。

称谓要符合自己的身份, 按年龄、辈份正确称谓雇主。对年轻的夫妇可称“大哥”、“大姐”; 对年长些的可称“叔叔”、“伯伯”、“阿姨”。称谓时表情、语调应友善、和蔼, 语音适当。

(三) 诚实、正面回答雇主的问题

认真、诚实的回答雇主提出的每一个问题, 做到有问有答, 不能不回答而先反问, 更不能答非所问; 不要一看雇主的外表不够满意, 就不回答问题或消极回答问题。交谈过程中要多用肯定语言, 没听明白时可请问话人重复一遍。

家政服务员在回答完雇主的问话后, 结合雇主的聘用要求要予以表态, 即是否愿意接受聘用。如果不愿意, 要明确的告知雇主原因, 恰当的结束洽谈, 不要再向雇主提问题了, 否则, 易使雇主产生被骗的感觉。如果愿意接受聘用, 可婉转的把自己关心的问题逐一向雇主提出来, 诸如工作内容、工作时间、休息情况、工资待遇等, 在获得满意答复后, 不要轻易回绝雇主的聘用要求, 否则, 既伤人亦伤己。

注意：对雇主提出的问题不要用点头或摇头表示，要明确地讲“同意”、“可以”或“不同意”、“不可以”。不愿意去而雇主又反复与你商谈时，不要说赌气话或不文明的话。

（四）谦虚谨慎，如实介绍自己

家政服务员应如实向雇主介绍自己的情况。第一次进城的服务员要讲明自己是新来的，对城市生活习惯不熟悉，上岗后还需要在雇主的指导下刻苦学习，需要一个适应过程，希望得到雇主的理解。不能说大话、逞能，不会做的一定要如实告之雇主。如果为了获得高额工资而夸大自己的工作能力，结果入户后做得一团糟，雇主会有被骗的思想，最终你将面临被辞退的结果。

案例 1-1

家政服务员张××是一个心灵手巧的姑娘，在家里是操持家务的好手，洗衣、做饭、卫生清扫样样精通，农活干的也比别人好，是一个非常精明强干的好姑娘，进城后准备从事家政服务员工作。在家政公司接受培训期间，她清醒地认识到，自己的操持家务技能远不能满足城市的需要，所以，当雇主来聘用她时，她如实的向雇主介绍自己，并表示自己会刻苦学习服务技能，以满足雇主的服务需求。雇主经认真分析后非常满意地聘用了她。小张在上岗后谦虚的向雇主请教，并积极的自学服务技能，一个月后小张的技能有了很大的提高，雇主对其表现非常满意，自第二个月开始雇主就主动为小张增加了工资。双方合作非常满意。

点评：小张在家时操持家务是一把好手，然而当其来到城市后清醒地认识到自己的不足，在接受聘用过程中如实的向雇主说明了自己的缺点，上岗后能够以积极的心态学习服务技能，从而获得了雇主的认同。如果小张在接受聘用时没有认识到自己的缺点，而是一味的追求高工资，工作过程中如果雇主发现其技能不足，就一定会会有被欺骗的感觉，最终将会导致合作失败。

二、选择雇主

家政服务员可以从以下三个方面去选择雇主：

（一）了解居住条件

雇主提供的住房条件属以下情况时可以优先考虑：

1. 自己单独住一个房间；
2. 与同性合住一个房间；
3. 与雇主的未成年子女合住一个房间。

雇主如无住房条件，家政服务员可以考虑不接受聘用。以下情况要慎重考虑：

1. 住在门厅；
2. 住过道或阳台；
3. 与雇主同居一室或仅在中间拉个布帘。

（二）了解雇主的家庭情况

问清雇主上班的时间，对没有成年同性雇主的家庭或成年同性雇主长期上三班或经常出差的家庭，在选择时应慎重。女性家政服务员对于单身男性雇主的聘用可以直接拒绝。

（三）了解服务内容，选择你能胜任的工作

礼貌地问清雇主要求提供的服务内容，然后根据自己的能力和爱好选择服务内容。如在家看过孩子又喜欢小孩的服务员就可以选择看护婴幼儿。对于没有看护婴幼儿经验但又非常

喜欢看护婴幼儿的服务员，最好选择照看6个月以内的婴幼儿，因为此时间段的婴幼儿母亲尚在家休产假，家政服务员可在此期间向孩子的母亲学习看护婴幼儿的技能。或选择家中有老人的雇主，不懂的问题可以向老人请教。对于那些在家时经常帮助父母做家务又喜欢做饭、打扫卫生的服务员，可选择做家务。对于愿意多挣些钱、且又不怕脏和累的家政服务员，尤其是岁数较大的已婚家政服务员，则可以选择看护生活不能完全自理的老人或没有传染病的病人。

三、择业注意事项

（一）不能以雇主经济条件好坏为择业标准

对那些一味询问雇主家有没有车、电话、彩电、电冰箱、洗衣机、住楼房还是平房的行为，雇主是非常反感的。

（二）不要一味考虑服务地点

对雇主居住地点的选择，在不了解所在城市的情况下，一般不要问雇主住在哪儿、离公司远不远。原因是：即使雇主告诉你其家住在哪儿，你也不一定知道具体位置。由于家政服务员的工作场所是在雇主家中，即使雇主居住地距离公司很远，也和你工作内容没有直接的关系。

（三）不能不懂装懂

家政服务员要求获得工作、尽早上岗的心情是可以理解的，但是，如果在上岗前没有全面掌握服务技能，那么在上岗后就必须谦虚的向雇主或家政公司的老师请教，一定不能不懂装懂，否则，不仅造成雇主家庭的经济、财产损失，而且还会影响到自己就业问题。

（四）不能一味的追求高工资

打工挣钱，尽可能获得高收益本无可厚非，但是一定要有自知之明，因为高工资是与一个人的服务技能密切相关的，较高的服务水平自然会有较高的劳动报酬。至于想通过出卖色相或其他违法途径而致富的想法更是错上加错。古人云：“君子爱财，要取之有道。”外出工作“挣钱事小，尊严与安全事大”。家政服务员千万不能走捷径，要知道，一个人的人格与尊严用金钱是买不来的。

案例 1-2

家政服务员李×家庭比较贫困，进城从事家政服务工作后，工作内容首选护理病人。一天，一个雇主来聘请能够护理病人的家政服务员，且支付的工资较高，李×一听非常积极的要求工作，雇主亦对她的情况非常满意，于是就非常认真的向其介绍了病人的情况，并明确强调该病人为肝硬化病人，可能存在传染性。家政公司的老师也向李×说明了护理该类病人的危险性，然而李×执意要去。李×工作了5个月后病人去世，李×和病人的家属一起到医院检查身体，结果李×被诊断患上了传染病，为此，合作各方均付出了较大的人力和财力协调纠纷。

点评：家政服务员在选择工作时，不能仅仅以工资的高低为择业标准，而应综合考虑工作的技能、风险等情况。当你的服务技能不到位时，如果你一味的追求高收益，结果往往会适得其反，有可能还会导致自己更大的损失。

案例 1-3

雇主对家政服务员辛××的各方面条件均比较满意，如果辛××没有疑义，打算聘用

她，于是就问辛××：“你有什么问题要问我们的吗？……”辛××随口问：“您家几口人？有老人吗？您家住楼房还是平房？楼房住几层？……”雇主听到她所提出的问题后，感到很不舒服，对她的工作目的产生了怀疑，于是就请家政公司另外选派另外的家政服务员。事后，辛××对公司工作人员讲，当时无论得到的回复是肯定的还是否定的，她均不会因此而拒绝上岗，只不过好奇而已。

点评：家政服务员辛××在提问时虽然并无特别用意，然而雇主在听到此类问题后的第一个印象是：该家政服务员道德品质低下，很难保证合作后不出问题，保险起见，另选他人是上策。所以，该面试环节的失败，是家政服务员辛××在一个错误的时间、错误的地点、提出了错误的问题所致。

四、家政服务员工作、生活禁忌

（一）忌过于自信

每个人都应具有必要的自信心，但不宜太过。护理工作是一项具有深刻内涵的工作，知识广泛、内容丰富，不是随便可以应付的。因此，家政服务员首先要刻苦学习专业知识，不能不懂装懂，亦不能自作主张，更不能不服从医护人员或雇主的工作安排，否则，一旦发生医护事故，将会给老人或病人及其家属、自身、或者医院造成无法估量的损失。

（二）忌经常使用雇主的通讯设备

一般情况下，家政服务员如确实有事需通过电话联系，必须先取得雇主的同意，并简单告知雇主你需要打电话的事由。得到雇主的同意后你打电话也应简明扼要，不能随意聊天，以免雇主对你产生反感情绪。

（三）忌无诚信

诚信是做人的第一要素。有些家政服务员刚参加工作时表现积极、主动，但当自己掌握了工作的基本技能和生存方式后，便会不断的要求雇主予以涨工资，向雇主提这样那样的条件。一旦自己的私欲得不到满足，便随意毁约，不执行合同约定，甚至说谎哄骗雇主，最后落个缺乏诚信的不良印象。

（四）忌道德缺失

需要专人看护的老人或病人，往往伴有行动迟缓、卧床不起、失忆失语或情感意识障碍等病症，其护理难度和强度较大，这就要求家政服务员具有良好的职业道德。然而，有些家政服务员当雇主在场时，工作表现积极主动、任劳任怨，但是，一旦无人监督，便消极怠工，甚至以打骂、虐待老人或病人为解除自我烦恼的手段。也有的家政服务员会乘雇主不在家时、未经雇主同意邀请老乡、朋友在雇主家聚会，或私自离岗，或随意翻看雇主的财物，甚至据为己有，严重影响了家政服务员队伍的社会形象。家政服务员应认真学习科学文化，不断提高自己的职业素养，争做优秀家政服务员。

（五）忌行为过激

从事家政服务员工作辛苦、受委屈、不被重视是在所难免的，有的老人或病人受病态因素的影响往往情感空虚、脾气暴躁、性格怪异，有的甚至以打骂虐待他人为乐。遇到类似事件时，有的家政服务员不是采用合法手段解决问题，而是采取过激的报复手段，如毁坏、偷窃雇主的财物等，触犯了国家的法律、法规，最终由受害者沦为害人者。

（六）忌懒惰

从事家政服务工作是非常辛苦的，如果没有吃苦耐劳的精神准备，是很难做好工作的。任何一个雇主都不会喜欢一个懒惰的员工。有的家政服务员本来知识面就比较窄、工作技能一般，如果再懒惰成性，拖拖拉拉，一个小时能够干完的事，拖上几个小时甚至还干不完，这样的员工没有谁会欢迎的。要知道：勤能补拙，勤劳者方能致富。

（七）忌怕孤独

家政服务员尤其是那些年龄不大、第一次走出家门的家政服务员，离开父母、兄弟、姐妹和家庭，要独自面对生存、安全、学习、发展等诸多的问题，当看到或想到与自己同龄的人生活得比自己好，尤其是看到他们有父母疼爱、兄弟姐妹关爱，有的甚至还躺在父母的怀抱中撒娇，孤独感便会油然而生。

孤独并不可怕，正是锻炼自己独立应对生活困难能力的最好时机，也是证明自己是一个独立性比较强的人。孤独是可以克服的，可以通过看电视、读报纸，听音乐，和朋友聊聊天，或给父母、兄弟、姐妹打电话或写信等，使自己孤独的心态得到安慰。如果一个人能适时战胜孤独感，对自己今后的工作、学习、生活与发展会获益匪浅。

（八）忌无尊严

工作挣钱固然重要，但是，要记住：“君子爱财，要取之有道”；外出工作“挣钱事小，尊严与安全事大”，一个人的人格与尊严用金钱是买不来的。

我们外出工作一定要定位准确，不要被别人花钱如流水，频繁出入高档饭店、酒楼、歌厅、商场，开高级轿车，穿着高档服装等行为所迷惑。有的服务员为了满足自己的虚荣心，利用为雇主购物时，私自克扣雇主钱款，甚至偷拿、骗取雇主的财物，贪图一点小利而毁了自己的美好前程。也有些服务员放弃正当的工作，去当三陪女，以获得较多的金钱收入。这些灰色的、肮脏的收入会给那些虚荣者获得一时之快，但是，这些灰色的、肮脏的交易在其一生之中，无论用什么方法都无法洗清，其阴影将伴随其终生，挥之不去。

（九）忌不学无术、胸无大志

参加工作的你也许是刚刚放下书本，也许你在上学的时候就早已厌倦了读书，放下书本好似一切都轻松了、自由了，从此不再刻苦学习，不思进取，从而导致自己只能在社会的低层次挣扎。其实人生的轨迹如同盖房子，没有坚实的房基，就很难有稳固的房屋。只有当你拥有了渊博的知识，工作、生活与事业方能得以发展。

外出工作的你在出门之前应有自己的既定目标，无目标盲目的外出只会给家庭和社会带来无尽的问题。人云亦云，你出去找工作我也出去，你回家我也回家，到头来是钱也没挣着，只不过给运输部门做了一点小贡献而已。

人应该有明确的生活、工作目标，因为一旦有了目标，也就有了无尽的动力；有了动力你就拥有了成功的基础，再加上勤奋好学，不怕辛苦，努力工作，你就一定能够取得好成绩。

（十）忌仪容仪表不整

从一个人的言谈举止，衣着打扮可以看出这个人的基本内涵。许多家政服务员不注意自己的仪容仪表，出门穿拖鞋，衣服多日不洗，油污到处都是，头发脏乱糟。其实一个人要保持仪容仪表整洁并不难，每天只要花很少的时间便可解决问题。仪容仪表整洁是尊人也是尊己，但每个人的衣着装扮又不能太过。作为家政服务员衣着装扮应得体、大方、朴素，少穿或不穿紧身衣裤，不留长指甲，不涂指甲油，不留怪异发型，不浓妆艳抹，否则，招人必然招事。