

林朝龙 李彩玲 冉昌蓉 徐 源 ◆编著



家政服务技能指导



广东省出版集团
广东科技出版社



家政服务技能指导

林朝龙 李彩玲 编著
冉昌蓉 徐 源

广东省出版集团

广东科技出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务技能指导/林朝龙等编著. —广州: 广东
科技出版社, 2004.11 (2008.1 重印)
(全面建设小康社会“三农”书系·农民工编)
ISBN 978-7-5359-3715-5

I. 家… II. 林… III. 家政学—技术培训—自学
参考资料 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 081332 号

Jiazheng Fuwu Jineng Zhidao

出版发行: 广东科技出版社

(广州市环市东路水荫路 11 号 邮码: 510075)

E - mail: gdkjzbb@21cn.com

http: //www. gdstp. com. cn

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

(佛山市南海区狮山科技工业园 A 区 邮码: 528225)

规 格: 787mm × 1 092mm 1/32 印张 4 字数 80 千

版 次: 2004 年 11 月第 1 版

2008 年 1 月第 2 次印刷

印 数: 10 001 ~ 15 000 册

定 价: 4.80 元

如发现因印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换。

内 容 简 介

本书全面介绍了家政服务工作的基本知识和操作技能,内容包括家政服务人员的基本要求、衣物的洗涤与保养、家用电器的使用与保养、膳食安排与制作、居室清洁与环境美化、安全防护和意外事件的处理、婴幼儿护理及老年人护理等。

本书从家庭的实际出发,突出了实用性和可操作性,可为从事家政服务的工作人员提供切实的指导和帮助。也可作为上岗培训教材。

《全面建设小康社会“三农”书系》编委会

组织单位名单

中共广东省委宣传部

广东省精神文明建设委员会办公室

广东省新闻出版局

广东省农业厅

广东省科学技术厅

广东省海洋与渔业局

广东省出版集团

编委会成员名单

顾 问：蔡东士

主 任：胡中梅

副 主 任：陈俊年 谢悦新 谢明权 李珠江 朱仲南

黄尚立 王桂科

编 委：李夏铭 李和平 刘 曦 郭仁东 姚国成

黄建民 黄达全 刘 蔚

出版策划成员

总 策 划：李夏铭

策 划：黄达全 陈锐军 崔坚志 冯常虎

序

朱小丹

高度重视并认真解决“三农”问题，是我们党一以贯之的战略思想。党的十六大提出，要把建设现代农业、发展农村经济、增加农民收入，作为全面建设小康社会的重大任务。

改革开放以来，广东依靠党的政策指引和优越的地理位置，大胆探索，开拓进取，改革不断深化，经济发展迅猛，社会全面进步。广东农业产业化水平也不断提高，农村面貌发生了巨大的变化，农民收入大幅度增加。但是，我们也看到，农村经济与整个经济社会发展不尽协调，科学文化发展相对滞后，城乡居民收入差距较大等问题仍然比较突出，制约着广东城乡协调发展的水平和全面建设小康社会的进程。广东真正解决“三农”问题，任重道远。

党的十六大以来，在“三个代表”重要思想的指引下，广东省委、省政府认真贯彻以人为本、全面协调可持续发展的科学发展观，为进一步解决“三农”问题，作出一系列重大决策，统筹城乡产业发展，着力提升农村工业化、农业产业化水平；统筹城乡规划建设，加快推进城镇化，努力形成以城带乡、城乡联动的发展格局；统筹城乡体制改革，维护好农民的合法权益，建立有利于城乡一体化发展的新体制；统筹城乡居民就业，促进农村劳动力战略性转移；统筹城乡社会

事业发展，加快建立健全农村社保体系，促进农村社会的全面进步，等等，全省广大农村经济社会发展呈现新的面貌。

为了更好地促进广大农民思想道德和文化科技素质的提高，向广大农民提供智力和信息服务，中共广东省委宣传部、广东省文明办、广东省新闻出版局、广东省农业厅、广东省科技厅、广东省海洋与渔业局和广东省出版集团等单位，组织专家学者编写了这套《全面建设小康社会“三农”书系》。这是贯彻落实中央和省委关于解决“三农”问题精神的一个实际行动，为广大农民做了一件实事和好事。

贴近实际、贴近生活、贴近群众，是书系的重要特点。书系包括政策法规、文明生活、医疗保健、民居工程、创业、农民工、蔬菜、果树、植保土肥、畜牧、兽医、水产、食用菌、加工、培训教材等15编，共130个品种。既有农业种养生产技术知识，又有农村精神文明建设的内容；既注意满足在农村务农者的需要，也考虑到外出务工者的需求，是一套比较完整、全面、实用的知识性、大众化、普及型读物。而且，书系深入浅出，通俗易懂，图文并茂，价格低廉，可谓“‘三农’书系，情系‘三农’”。

“知识就是力量”。愿书系能使广大农民得益，能为我省建设经济强省、文化大省、法治社会、和谐广东和实现富裕安康提供智力支持。

是为序。

一、家政人员的一般要求	1
(一) 家政人员的仪容仪表	1
(二) 家政人员的礼节	3
(三) 家政人员的职业道德	10
二、衣物的洗涤与保养	12
(一) 衣物的洗涤	12
(二) 衣物的熨烫	23
(三) 衣物的收藏与保管	27
三、家用电器的使用与保养	31
(一) 厨房家用电器的使用与保养	31
(二) 清洁类家用电器的使用与保养	36
(三) 其他家用电器的使用与保养	39
四、膳食安排与制作	41
(一) 厨房工作的卫生要求	41
(二) 下厨的各种基本知识	45
(三) 食品菜肴的制作方法	50
五、居室日常清洁与环境美化	57
(一) 居室清洁的程序及方法	57
(二) 清洁剂的使用	68
(三) 厨房清洁与消毒	72
(四) 卫生间清洁与消毒	74
(五) 居室环境美化	77

目 录

六、安全防护和意外事件处理 82

(一) 意外事故的处理 82

(二) 防火和灭火知识 93

(三) 安全意识与防盗技能 96

七、婴幼儿的护理 99

(一) 科学照料婴幼儿的方法 99

(二) 婴幼儿的日常护理 102

(三) 婴幼儿常见疾病与护理 109

八、老年人的护理 117

(一) 老年人的精神护理 117

(二) 老年人的日常起居护理 118

(三) 生活不能自理的老人擦浴方法 119



一、家政人员的一般要求

(一) 家政人员的仪容仪表

家政人员在一个家庭中，活动最频繁。有时，还会与人打交道，这就要求家政人员具备起码的素质。不论是个人卫生，还是仪容仪态。举手投足，言谈话语，与家庭成员、邻居、客人相处都要礼貌文明，大方得体。

① 要有整洁文明的仪表

①经常洗澡，令人清爽神怡。

②面部清洁，可化淡妆，不可浓妆艳抹。

③经常梳洗头发，头发整洁，发型大方，不使用浓烈气味的发乳，不留披肩发。

④经常修剪指甲，保持手指甲和脚趾甲短而洁，并注意随时洗手。

⑤穿衣整洁，衣服、内衣要经常洗换，鞋要保持光亮。

⑥不戴耳环、戒指、不染重彩指甲。

⑦起床后应精神饱满，不可无精打采；去过洗手间，要记住洗手。

⑧不吃异味食品，每天刷牙、饭后漱口，保持口腔清洁，无异味。

⑨经常保持微笑，表情和蔼可亲。

② 大方得体的着装

(1) 家政人员的着装必须外观整洁。

①在穿着正装前，要进行熨烫。若是平时对其不熨不烫，随手乱丢，褶皱遍布，就会被视为懒惰之人。

②家政人员的正装，如有扯烂、磨透、烧洞或钮扣丢失，就极易给人很坏的印象。在外人眼里，这不但是工作消极，敷衍了事，而且绝无爱岗敬业、恪尽职守的精神可言。

③有时候，家政人员在工作中难免会使其正装沾染上一些污渍。往往给人以不洁之感，有时甚至还会令人产生其他联想。

④当家政人员需要为他人进行近身服务时，若是浑身上下异味袭人，则会多有妨碍。

(2) 家政人员着装，要显出自己的气质。

①家政人员的工作性质决定着装不宜过多地暴露身体，也不能过于单薄或透亮。

②家政人员着装色彩也不宜过分艳丽。

③家政人员着装应注意有适宜的搭配。

③ 举止庄重、体态优雅

姿态是一个人修养的直接表露。家政服务员端庄、娴熟、优美、轻盈的举止，最能唤起人们的美感。反之，举止不得体，粗鲁而无礼，最易引起人们的反感。

优雅的举止不是天生就有的，而是靠在平时的日常生活中一点一滴地培养、积累起来的，只要有意识地锻炼和培养，任何一个人都可以做到。



特别提醒

● 家政人员在做家庭工作时，举止要做到三轻：说话轻、走路轻、动作轻。毛手毛脚，风急火燎都是大忌。

（二）家政人员的礼节

一般来讲，从事家政服务的均为年轻女性（常称为保姆或小保姆），不管是从文明礼貌还是从工作方式和作风的角度来讲，都应注意礼仪礼节。因为这些往往能表现出一个人的工作态度的好与坏。

① 持物品礼节

在工作之中，保姆经常帮助他人手持某种物品。保姆

在持物服务时,对稳妥、自然、到位、卫生等方面的问题,应给予高度关注。

(1) 稳妥。

①手持物品时,可根据其具体重量、形状以及易碎与否,采取不同的手势。即可以双手,也可以只用一只手。

②最重要的是确保物品的安全,尽量轻拿轻放,同时也要防止伤人或伤己。

(2) 自然。

①手持物品时,保姆可依据本人的能力与实际需要,酌情以拿、捏、提、握、抓、扛、夹等不同的姿势。

②一定要避免持物的手势夸张、小题大作,失之于自然美。

(3) 到位。

有不少需要手持的物品,在操作时应当将手置于应放之处,这就是持物到位的含义。例如,箱子应当拎其提手,杯子应当握其杯耳,炒锅应当持其手柄。否则动作不好看。

(4) 卫生。

①持物时,卫生问题不可忽视。

②为人取拿食品时,切忌直接下手。

③敬茶、斟酒、送汤、上菜时,千万不要把手指搭在杯、碗、碟、盘边缘,更不能无意之间使手指浸泡在其中。

② 递接物品礼节

家庭服务工作中，递送或接取物品，都是保姆必须认真练好的基本功。

递送物品时，应注意的问题：

(1) 双手为宜。

①一般应用双手递物于人。

②不方便时，也要用右手。以左手递物，通常被视为失礼之举。

(2) 递到手中。

①递给他人物品时，以直接交到对方手中为好。

②不到万不得已，最好不要将所递的物品放在别处。

(3) 主动上前。

①若双方相距过远，递物时理当主动走近接物者。

②假如自己坐着的话，还应在递物时起身。

(4) 方便接拿。

①保姆在递物给人时，应为对方留出便于接取物品的一面，不要让对方感到接物时无从下手。

②将带有文字的物品递交他人时，还须使正面面对对方。

(5) 尖、刃物品内向。

将带尖、带刃和其他易伤人的物品递给他人时，切勿以尖、刃直指对方。合乎服务礼节的做法是使尖、刃面朝自己，或是朝向他处。

③ 交谈礼仪

交谈是人际交往的主要形式，家政服务人员在与客户交谈过程中要充分注意掌握谈话的分寸、话题、语气和语调。

①注意不要询问对方的隐私，如金钱、财产、家庭、健康、首饰和服饰价格等。对雇主的生活习惯、饮食起居、环境布置等与工作无关的，不要过分好奇多问。

②与人交谈，不仅要善于表达，更要学会倾听，该说的说，不该说的不说，多听少说，既是家政服务员交谈的上策，也是家政服务员修养的体现。

③讲话声音要柔和、自然，语言要简洁明了，语气要亲切和善，切忌羞羞答答，矫揉造作或者喋喋不休，夸夸其谈。唾沫四溅，高声讲话，是言谈所忌讳的。

④ 招待客人礼仪

善于招待客人，是有教养、有知识、文明礼貌的体现。以下是招待客人的一些基本礼仪知识：

(1) 如果是接待事先约好的客人，要提前做些准备。

①把室内打扫干净再迎接客人。不仅像平常的大清扫，门口、卫生间以及走廊，不显眼的地方也要用心打扫得清洁和有舒适感。

②夏季时，使室内清凉；冬季，把室内弄得暖暖和和地迎接客人。

③要不要吃饭都要事先做好计划，若要吃饭，事先把需要的东西采购好。

④如果是请客，就要事先筹划好，包括时间、地点、参加人员、采取的方式等。

(2) 如果是招待临时来的客人，也要用适当的方式。

①要面带微笑，热情、大方。

②如果房子里有些乱，可以做些解释。

③不要当着客人的面收拾房子，以免引起误解。

(3) 迎接客人。

①客人光临时，在大门口轻轻致意：“欢迎！请进！”把客人的大衣和帽子等物暂存起来。

②雨天，客人的衣服被雨淋湿，要马上更衣，准备毛巾时，要显得亲切。

③迎接客人时，如果有几个客人，就要走在客人面前，侧着身子，边走边说话，并照顾后面的客人，边走边指引方向。如果是一个客人可以并排而行。

(4) 把客人领进门后，请客人入座。

①一般情况，把客人让到上座，以表示尊敬。

②在炎热的夏天，应把客人让到较凉快的座位处；寒冷的冬天，就把客人让到靠近暖气的座位处。

③坐定后，先与客人寒暄几句，再酌情给客人上茶或饮料、小吃之类。

④给客人送茶、饮料等时，要用双手，如果倒茶的话，不要倒得太满，有七八分满就可以了。

(5) 假如收到客人带来的礼物，要把礼品先放在上座的地方，然后再拿到别的房间。

(6) 要学会和客人聊天。

①要了解和观察客人的心情，找客人感兴趣的话题和喜欢的事物交谈。

②要避开客人不愿涉及的话题和事物。

③尽量让客人多说，自己洗耳恭听。善于说话的人，首先是善于听话的人。

(7) 客人即将离开。

①客人要走时，先真诚地挽留，说：“再坐一会儿，时间还早”之类的话。

②如果客人坚持要走时，就不要强留。

③把客人送出门后，目送一段距离，如果是楼房，可以把客人送下楼或送到楼梯口，如果有电梯的话就送上电梯，然后回来轻轻关上门。

⑤ 接打电话礼仪

电话是现代家庭的通信联系手段，接打电话作为保姆服务的一项日常工作，懂得基本的电话礼仪是完全必要的：

(1) 拨打电话礼仪。

①记清对方的电话号码，以免拨错电话号。即使拨错号，也应向对方说声对不起，再挂上。

②打电话时，必须确认对方的电话号码。即使打错，也应仔细检查一下是哪个号码错了。

③打电话之前把自己要传达的事情先记在本上整理好，清楚地说出主要内容，注意不要浪费对方的时间。

④在电话中说事情的时候，预先要简单地说一下事情