

初立华 主编

家政实务指南

JIAZHENGSHIWUZHINAN

辽宁人民出版社

家政

JIA ZHENG
SHIWUZHINAN

实务指南

初立华 主编

辽宁人民出版社

© 初立华 2015

图书在版编目 (CIP) 数据

家政实务指南/ 初立华主编. —沈阳:
辽宁人民出版社, 2015.9

ISBN 978-7-205-08259-8

I. ①家… II. ①初… III. ①综合性图书—中国—现代
IV. ①I207.22

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第094568号

出版发行: 辽宁人民出版社

地址: 沈阳市和平区十一纬路25号 邮编: 110003

电话: 024-23284321 (邮 购) 024-23284324 (发行部)

传真: 024-23284191 (发行部) 024-23284304 (办公室)

<http://www.lnpph.com.cn>

印 刷: 沈阳市新华印刷厂

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 17

字 数: 350千字

出版时间: 2015年9月第1版

印刷时间: 2015年9月第1次印刷

责任编辑: 张 序 石 岩

封面设计: 冰宇设计

责任校对: 刘再升

书 号: ISBN 978-7-205-08259-8

定 价: 35.90元

目录

第一章 家政服务职业道德规范与相关法律常识及从业标准 / 001

第一节 家政服务职业道德规范 / 002

第二节 家政服务相关法律常识 / 007

第三节 家政服务员国家职业技能标准 / 015

第二章 家政服务员的职业心态 / 035

第一节 职业定位 / 036

第二节 积极心态自我维护 / 041

第三节 掌握雇主心理特点 / 044

第四节 建立良好的职业人际关系 / 049

第三章 家政服务礼仪 / 055

第一节 家政服务员基本礼仪 / 056

第二节 家政服务员服务礼仪 / 060

第四章 家庭餐饮制作 / 069

第一节 家庭配餐 / 070

第二节 家庭主食的制作 / 086

第三节 家庭菜肴的制作 / 090

第五章 家庭卫生清洁及宠物、植物养护 / 099

第一节 家庭常用清洁工具和清洁剂 / 100

第二节 家庭环境清洁 / 103

第三节 家庭环境消毒与杀虫 / 111

第四节 衣物清洁及收藏 / 113

第五节 宠物、植物养护 / 115

第六章 婴幼儿护理 / 123

第一节 婴儿的生理特点与护理要点 / 124

第二节 婴幼儿的喂养及日常护理 / 137

第三节 婴幼儿的早期教育 / 146

第七章 病人护理 / 161

第一节 饮食护理 / 162

第二节 医疗护理 / 169

第八章 老年人护理 / 179

第一节 老年人的日常生活护理 / 180

第二节 老年人护理注意事项 / 193

● 第九章 孕产妇护理 / 203

第一节 孕妇护理 / 204

第二节 产妇的护理 / 217

● 第十章 家政服务的安全问题与处理 / 225

第一节 家用电器的安全使用与保养 / 226

第二节 家政服务员的人身安全与自我保护 / 232

第三节 突发意外事件的处理 / 236

附录一：家政服务员的行为及服务规范 / 243

附录二：纺织品和服装标识（国家标准）完整版 / 244

参考文献 / 248

第一章

家政服务职业道德规范 与相关法律常识及从业 标准

家政服务是根据要求为所服务的家庭操持家务，专门照顾孕产妇、孩子、老人、病人等，管理家庭有关事务的职业，家政服务员的重要职责是为客户提供满意周到的服务。随着社会的发展，家政服务不再被认为是伺候人的、不体面的工作，家政服务员和所有其他职业的从业人员一样受到尊敬，享有平等的权利，同时也必然要遵守家政服务职业道德规范与相关法律的规定，而且必须按照国家规定达到从业标准，努力做一名爱岗敬业、诚实守信、服务奉献、文明礼貌、勤奋好学、遵纪守法，并会用法律进行自我保护的现代家政服务员。

第一节 家政服务职业道德规范

案 例

小张被一对老夫妻雇做保姆，平时跟老两口同吃同住，小张最喜欢吃黄瓜和炒花生米，每天的饭桌上必不可少的就是这两道菜。每天看着小李咔嚓咔嚓、嘎嘣嘎嘣地吃，牙口不好的老两口既羡慕至极，又很生气。老头儿说了小张几次，但她照吃不误，最后老人家无奈之下将具体情况投诉到了小张所在的家政公司。

点 评

案例中小张只考虑自己的喜好，刺激老年雇主的做法是不得当的，是缺乏职业道德的做法。家政服务员的职责是为雇主提供周到、舒适的服务，它要求服务员了解并尊重服务对象的生活习惯，按照客户要求和习惯提供适宜服务，自己的生活习惯和爱好要做出让步。

一、有职业道德的家政服务员受欢迎

“百行德为先，做事先做人”，职业道德是职业人的根本。社会中的每个职业都有与之相适应的行为准则和职业道德规范。如果按职业道德做事，就是有德的职业人，有德的职业人会受到大众欢迎，得到人们的认可和支持，事业发展更顺利；缺少职业道德的人受人厌恶，损人更不利己，事业发展受阻。

家政服务员的劳动比较特殊，是进入家庭，为家庭生活服务的，如果缺乏职业道德，即便有较好甚至超出一般要求的技术、技能，但处理不好同被服务家庭的关系，也就不能或无法很好地完成家政服务工作。家政服务职业道德规范是相关人员的行为规范，是要身体力行、认真自觉遵守的。

二、家政服务职业道德规范的内容

职业道德是每个从事一定职业的人在工作或劳动过程中所应该遵循的，与其职业活动紧密联系的职业行为规范总和。不同的职业有不同的职业道德，但从家政服务所属的整个社会服务行业角度来看，服务行业有其统一的职业规范要求，这些规范也是家政服务员应该遵循的职业道德一般规范。

（一）爱岗敬业，精通业务

爱岗，即热爱本职工作，要求工作过程中要有自豪感；敬业，即以恭敬、严肃、负责的态度勤勤恳恳、尽职尽责。“敬业”道德规范可从四方面理解，即“四业”：

乐业：喜欢家政工作，工作兴趣浓厚；

勤业：刻苦勤奋，对工作认真负责；

精业：好学进取，追求工作高品质；

护业：爱雇主如爱己，设身处地为雇主着想，爱护雇主家里的一针一线。

家政服务员对待工作的态度将决定他们的职业表现，如果仅仅把本职工作当成谋生工具，那么他势必会“做一天和尚撞一天钟”，工作毫无激情。相反，家政服务员应该将自己的智慧和热情用于本职工作，在工作中肯努力、敢突破、喜进步，这样才能有好的工作效果，才能受到服务对象的好评。

（二）诚实守信，忠诚本分

诚实，即忠诚老实。在家政服务行业中，忠诚本分尤为重要，服务人员不隐瞒自己的真实想法，不掩饰自己的真实感情，不作假，不说谎，不因不可告人的目的而欺瞒他人。家政服务员在工作时应做到有人监督和无人监督一个样，雇主在时和雇主不在时一个样。守信，就是讲信用，信守合同承诺，答应了别人的事一定要去做。对人诚信，人不欺我；对事诚信，事无不成。

诚实守信是一种品质，具有这种品质的人，会给人一种靠得住、信得过的感觉。人们也就愿意把需要办的事委托给他。家庭服务员的工作是同人打交道的工作，非常需要具备这种品质，以成为家庭中可靠、可信的人。家庭服务员一定要在实际工作中践行这一职业道德规范。

忠诚是一个职业人的本分，是一个职业人必须具备的职业道德。对家政服务人员来说具体体现在对雇主的忠诚和对工作的忠诚。在这两个忠诚里面，不管缺少哪一个都会影响到工作的质量和结果。

（三）态度恭敬，尊重雇主

尊重雇主，即家政服务员的工作态度要温和友善，对待雇主家人要热情和蔼。不目中无人，不越俎代庖。

首先，尊重雇主的人格。家政服务员入户服务过程中，要充分尊重雇主，对客户提出的问题要有问有答，不要以貌取人。回答完问话后，可把自己关心的问题逐一地提出来。不要用点头或摇头表示，要明确地表达自己的意见。用温和的态度和蔼的方式开展工作，给予雇主人格上最大的尊重。

其次，尊重雇主的民族及宗教信仰。在入户服务前，家政服务员要充分了解所服务雇主的民族习惯、宗教信仰、传统习俗与禁忌、雇主所信仰宗教的基本礼仪与禁忌常识，熟悉雇主家庭所用语言。如果上述了解到的情况与自己的民族和宗教习惯不同或相悖，家政服务员要尊重雇主，以雇主的习惯为主。

再次，尊重雇主的生活习惯。家政服务员入户服务首先遇到的难题就是生活习惯的差异问题。家政服务员有自己多年习惯了的生活方式；也有自己独特的喜好，如果这些习惯和喜好与雇主相似或一致，那问题不大；如果不一致，家政服务员首先就要做出适当让步，求同存异，“入乡随俗”。

最后，尊重雇主的想法和决定。家政服务员遇到家庭服务相关问题需要做出决定的时候，千万不要自作主张，以自己的主观意愿去安排雇主的生活。通常的解决办法是听从雇主安排，按照其要求和想法做出决定。

（四）自尊自爱，完善自我

自尊，即尊重自己，维护自己的尊严，不要自轻、自贱。

自爱，即爱惜自己的声誉，不要盲目追求虚荣或自暴自弃。

每个人都希望得到他人的尊重和爱戴，其前提是自尊和自爱，家政服务员的自尊自爱体现在克服自卑、不亢不卑和按劳取酬、不走捷径两个方面：按合同规定行使自己的权利，跟雇主要求合理的休息与劳动报酬，认真做好本职工作，按合同条款履行义务。工作的精神状态饱满，以良好的心态工作，做个堂堂正正的家政服务员。

家政服务员要通过亲身劳动获得报酬，不通过自轻自贱赚快钱，要重视人格平等。

此外，女性家政服务员更要学会保护自己。家政服务员中女性居多，她们出于某种原因与成年异性雇主发生情感纠葛。再加上如果双方或一方有家室，事关当事人的声誉和家庭和睦，女家政服务员一定要自尊自爱，不要因物质利益而损失了自己的声誉和尊严。

（五）摆正位置，自信自强

家政服务员与雇主同住一个屋檐下，实为无血缘、无姻亲的雇佣关系；家政服务员从事的职业并不低人一等，只是分工不同。服务员一定要调整好心态，摆正自己的位置，既要自信自强，也不能没有分寸。

有的家政服务员自己看不起自己，感觉家政服务工作“低人一等”。有这种心态的人比较敏感，缺乏自信，总认为别人也同样看不起自己，在雇主家里畏首畏尾，处处提防，非常小气，会因简单的一个眼神或一句说辞就难以忍受。当然，不排除有的雇主素质不高，不够尊重家政服务员，甚至要求十分苛刻、出言不逊。你可以接受雇主的善意批评，但不要对恶意讥讽忍气吞声。家政服务员唯有自信自强才能受到对方的尊重。

同时家政服务员要注意自己做事的分寸，既要自信满满，不要自卑懦弱，也不能目无雇主，不拘小节，过于随心所欲，更不能欺软怕硬。有的服务员到了雇主家里就跟自己家里一样，东西随便吃、随使用、随便拿，随便把外人领进家里。这些都是有失分寸的做法，是家政服务行业的工作大忌。

（六）服务奉献，全心全意

家政服务，顾名思义就是服务员受雇于家庭、为雇主进行家庭服务，服务是家政服务员的天职。家政服务员的对象是家庭，家庭是社会的细胞，和谐社会是从每个家庭的和谐开始的，家庭生活幸福美满才能促进社会稳定发展。

此外，家政服务员选择这个职业的同时就等于选择了奉献。他们放弃了自己的家务事，放弃了休闲娱乐，甚至放弃了和亲人的团聚，来到别人家提供服务，悉心照料雇主的家人和家庭生活，为别人的家庭幸福而奉献，这样的奉献精神需要一定的心理准备和职业素养。

全心全意指投入全部精力，一点没有保留。在家政服务员工作时间内应该全身心投入，这一点是与服务奉献相一致的。

（七）文明礼貌，以诚相待

文明礼貌是人们在职业实践中长期修养的结果，是所有社会服务行业、所有服务人员都应有的待人接物的态度、风范。家庭服务员的职业的特点是：与服务对象有比其他职业更加密切的关系，这种服务具有直接性。而家庭关系又是一种特殊的社会关系，一些人口多的家庭，其家庭内部关系比较复杂。家庭服务员进入家庭后，虽然在这个家庭中，又不完全是这个家庭的成员。因此，文明礼貌更加重要。文明礼貌主要体现在从业人员的优质服务及促进人们之间

的关系更加和谐、协调、公平、公正上。自己要讲文明、讲礼貌，正确地对待你所服务家庭中的每一个人，无论是小孩还是老人、是家庭的朋友还是亲戚，在需要你为他们服务时，都要一视同仁、以诚相待。

家政服务行业的文明礼貌要求有：

服务衣着得体；

服务举止大方；

服务方式礼貌和善；

服务语言规范适宜；

服务表情热情自然。

（八）勤奋好学，精益求精

这也是家庭服务员必须具备的品质。在家庭中无论是对家事管理，还是洗衣、做饭，都包含着大量的知识和技术技能。家庭中聘请家庭服务员的目的是希望不断提高家庭生活质量。家政服务员进入客户家庭，要为雇主提供优质服务，从而获得应得的劳动报酬。只有勤奋好学才能掌握管理家庭事务的知识，学到为家庭服务的技术技巧。随着时代的发展，科技的进步，需要我们每个人不断学习，不断提高，以适应现代化生活的需要，比如花样翻新的现代化家庭设备需要家政服务员在使用前熟知。对家政服务员来说，需要不懂就问，不会就学。唯有这样，才能不断提高工作质量和效率，成为令人满意的家政服务员。提高家庭生活质量的的需求是在不断发展的，要适应这些需求的发展就必须精益求精。

（九）勤俭节约，杜绝浪费

节约是一种美德，在城市生活中要特别注意对水、电的节约。国家正在处在发展阶段，能源十分紧张，特别是水的资源短缺情况，已经严重影响到人民群众的生活。有许多家政服务员，由于长期的生活习惯不太注意节约用水、用电，如果雇主是特别节约的老年人，家政服务人员应做到随手关灯，节约用水，在保证卫生的情况下要做到一水多用，在制作家庭餐的时候要把握家庭人口数量，以免发生浪费。

（十）遵纪守法，约束自我

遵纪守法是指社会每个从业人员都要遵守纪律和法律，尤其要遵守职业纪律和职业相关的法律法规。

1. 遵纪的具体要求

（1）遵守劳动纪律：家政服务人员应遵守本行业的相关纪律；

(2) 遵守保密纪律：家政服务员吃住在雇主家，有机会知晓其家庭内幕，特别要尊重雇主的隐私，嘴巴要牢，做到“四不”——不评论，不掺和，不打探，不传播；

(3) 遵守组织纪律：家政服务员要遵循所属家政公司的相关纪律规定；

(4) 遵守群众纪律：家政服务员如果发现了雇主违法乱纪行为，不能无原则地保密。

2. 守法的具体要求

(1) 学法、知法，增强法制意识；

(2) 守法，做个文明公民；

(3) 用法、护法，维护自己和雇主的合法权益。

法律与我们每个人的生活息息相关，对家政服务员而言，在工作生活中，稍不注意，就有可能触犯法律。所以要知法、懂法、不犯法，做一个守法公民。

第二节 家政服务相关法律常识

案 例

保姆致孩子伤害应承担赔偿责任

保姆琳琳在为雇主小丽不满1岁的儿子洗澡时，正巧其男友来电话，琳琳便顺手将孩子一个人丢在了浴缸里，她却跑到阳台与男友闲聊。致使孩子在无人看管的情况下被严重烫伤。当雇主小丽要求琳琳赔偿时，琳琳却理直气壮地说：“我又不是故意的！”最终，当地人民法院判决琳琳赔偿小丽的所有损失。

《民法通则》第一百零六条第二款规定：“公民、法人由于过错侵害他人权益，应当承担侵权责任。”本案中，琳琳具有重大过错：明知道自己的服务对象为婴儿，需要特殊的护理，但是她却擅自离岗，对其损害听之任之。可见，家政服务员有必要学习自己行业相关的法律法规常识，在学法、懂法、守法的前提下，才能更好地干好本职工作，并用法律的武器保障自己的合法权益。

俗话说：“没有规矩不成方圆”，遵纪守法是每一名家政服务员必须具备的基本素质。只有认真学习法律知识才能知道“规矩”是什么，做到“知法”；只有认真学习法律知识才能更好地约束自己，依法办事，做到“守法”，以免受到法律的制裁；只有认真学习法律知识，才能明确自己与雇主双方的权利和义务，并在此基础上运用法律维护自己与雇主双方的合法权益。

家政服务相关法律常识包括：宪法常识、劳动法常识、妇女权益保障法常识、未成年人保护法常识、老年人权益保障法常识、消费者权益保护法常识、食品卫生法常识等。

一、宪法常识

《中华人民共和国宪法》是我国的根本大法。《宪法》第二章规定了公民的基本权利和基本义务。

（一）我国公民的基本权利

1. 平等权：公民在法律面前一律平等；
2. 公民的人身自由和信仰自由：包括人身自由、人格尊严不受侵犯、住宅不受侵犯、通信自由和通信秘密受法律保护、宗教信仰自由；
3. 政治权利和自由：包括选举权和被选举权、批评、申诉、控告或者检举的权利、言论出版自由、集会结社自由和游行示威自由；
4. 公民的社会经济、教育和文化方面的权利：包括公民的劳动权、劳动者的休息权、物质帮助权、受教育权以及科学文化方面的权利和自由；
5. 特定人的权利：包括妇女、婚姻、家庭、母亲、儿童、老人以及华侨等合法权益受国家保护。

温馨提示

家政服务员要做到

- 明确自己与雇主间人权的平等关系；
- 尊重雇主家庭成员的人身权利；
- 不干涉雇主的私事，尊重雇主隐私，进房间要敲门，不探听秘密；

尊重雇主的宗教信仰自由；
尊重雇主的民族传统、风俗习惯；
受到不公正待遇要敢于向有关部门反映；
合理行使自己的劳动权和休息权；
尊重雇主的婚姻家庭；
善待儿童和老人；
尊重雇主的财产权。

（二）我国公民的基本义务

1. 维护国家统一和民族团结；
2. 遵守宪法和法律，保守国家秘密，爱护公共财产，遵守劳动纪律，遵守公共秩序，尊重社会公德；
3. 维护国家安全、荣誉和利益；
4. 保卫祖国，抵抗侵略，依照法律服兵役和参加民兵组织；
5. 依照法律纳税；
6. 其他方面的义务：包括夫妻双方有实行计划生育的义务，父母有抚养教育未成年子女的义务，成年子女有赡养扶助父母的义务。

二、劳动法常识

《中华人民共和国劳动法》是调整劳动关系以及与劳动关系有密切联系的其他社会关系的法律。它保护劳动者合法权益，规定了雇主和雇员各自的权利、义务和责任，单位和个人都要严格遵守，坚决执行。

（一）劳动合同

劳动合同也称劳动契约，是指劳动者与用人单位之间为确立劳动关系，依法协商达成的双方权利和义务的协议。劳动合同是确立劳动关系的法律形式。家政服务员应依法与雇主签订劳动合同，双方应履行劳动合同约定的权利和义务。

1. 劳动合同的分类

- （1）有固定期限的劳动合同，如期限为1年、3年等，劳动合同期限届满劳动合同即告终止；
- （2）无固定期限的劳动合同；
- （3）以完成一项工作为期限的劳动合同，当该项工作或工程完成后劳动

合同自行终止。

2. 劳动合同的内容

《中华人民共和国劳动法》规定劳动合同应当以书面形式订立并具备以下条款：劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止的条件、违反劳动合同的责任。除以上规定的必要条款外，当事人可以协商约定其他内容。

3. 劳动合同的履行

履行劳动合同应遵循以下几项原则

- (1) 亲自履行原则；
- (2) 权利义务统一原则；
- (3) 全面履行原则。
- (4) 协作履行原则

4. 劳动合同的变更

劳动合同变更是指当事人双方对依法成立、尚未履行的劳动合同条款所作的修改或增减。

5. 劳动合同的解除

- (1) 双方协商解除劳动合同。

《中华人民共和国劳动法》规定经劳动合同当事人协商一致劳动合同可以解除。

- (2) 用人单位解除劳动合同

用人单位解除劳动合同有以下三种情况

①因劳动者不符合录用条件或者有严重过错或触犯刑律，用人单位可随时通知劳动者解除劳动合同。

②因劳动者不能胜任工作或因客观原因致使劳动合同无法履行的，用人单位可以提前通知劳动者解除劳动合同。

- ③因经济性裁减人员，用人单位按照法定程序与被裁减人员解除劳动合同。

- (3) 劳动者解除劳动合同

根据《中华人民共和国劳动法》的规定劳动者解除劳动合同有两种情况

①提前通知用人单位解除劳动合同。劳动者解除劳动合同应当提前 30 日以书面形式通知用人单位。

②随时通知用人单位解除劳动合同。按规定，有下列情形之一的，劳动者可以随时通知用人单位解除劳动合同：

在试用期内的；

用人单位以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；

用人单位未按照劳动合同约定支付劳动报酬或者提供劳动条件的。

6. 劳动合同的终止

劳动合同订立后双方当事人不得随意终止劳动合同，只有法律规定或当事人约定的情况出现，当事人才能终止劳动合同。

温馨提示

雇主有下列情形之一的，家政服务员可以解除劳动合同：

1. 雇主未按照劳动合同约定向家政服务员提供劳动保护或者劳动条件的；
2. 雇主未及时足额发放工资的；
3. 如果合同规定雇主为家政服务员缴纳社会保险费，但并未执行的；
4. 雇主的行为违反法律、法规的规定，损害家政服务员合法权益的；
5. 以欺诈、胁迫的手段或者趁人之危，使家政服务员在违背真实意愿的情况下订立或者变更劳动合同的；
6. 法律、行政法规规定家政服务员可以解除劳动合同的其他情形。

（二）工资

我国现行的工资形式表现主要有计时工资、计件工资两种基本形式和奖金、津贴两种辅助形式。

雇员试用期的工资不得低于相同岗位最低工资或者劳动合同约定工资额度的80%，并不得低于工作所在地的最低工资标准。

（三）工作时间和休息休假

1. 《中华人民共和国劳动法》规定国家实行劳动者每日工作时间不超过8小时，国务院规定为每周工作时间不超过40小时。

2. 午休一般为1-2小时，最少不能少于半小时，这种休息时间不计算在工作时间之内。

3. 劳动者还享有两个工作日之间的休息时间、公休假日、法定节日、探亲假、年休假等。