



中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

家政服务 与管理

主编 高灵芝



中国人民大学出版社

育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

家政服务 与管理

主 编 高灵芝

副主编 崔恒展 马武军

审 稿 侯德珍 米勇生 许启大



图书在版编目(CIP)数据

家政服务与管理/高灵芝主编
北京:中国人民大学出版社,2003
(中等职业教育国家规划教材)

ISBN 7-300-04395-X/G·929

I. 家…
II. 高…
III. 家政学-专业学校-教材
IV. TS976

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 075809 号

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定
家政服务与管理
主编 高灵芝

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242(总编室) 010-62511239(出版部)
010-62515351(邮购部) 010-62514148(门市部)

网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 三河汇鑫印务有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 15.5 插页 1

字 数 378 000

版 次 2003 年 9 月第 1 版

印 次 2003 年 9 月第 1 次印刷

定 价 18.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

编写说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1 号）的精神，教育部组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲编写而成的，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年五月

前言

家政服务就是使家庭事务管理社会化。家庭事务管理的社会化，将大大推动家政服务的职业化。作为家政服务的具体操作者——家政服务员将会像教师、会计一样成为法定的、社会认可的职业。家政服务员在职业活动中主要的工作内容包括：家庭膳食制作、洗涤与收藏衣物、婴幼儿哺育、家庭护理、美化居室和庭院、家庭理财、家庭安全管理、家庭卫生管理、组织安排家庭休闲娱乐活动，等等。因此，家政服务员必须掌握与其工作内容相关的基本知识和基本技能。

本书在编写过程中，力求反映我国家政服务业发展的新形势，吸纳了家政服务业理论研究和实践探索的新成果，并融入作者近几年教学与研究的相关成果。本书针对家政服务员必备的基本素质、基本知识和基本技能，并根据劳动和社会保障部 2000 年 7 月 1 日颁布实施的《家政服务员国家职业标准》设计框架内容，设立了家政服务与管理概述、家政服务员职业标准、家政服务员的职业道德、家政服务与管理中的礼仪常识、家政服务与管理中的法律常识、家政服务与管理中的民俗常识、家庭安全管理、家庭理财、居室卫生管理、厨房卫生管理、家用电器的使用与保养、衣物的洗熨与保藏等章。本书在重点介绍家政服务专业操作知识和技能的同时，还简单扼要地、系统地介绍了家政、家政学和家政服务的知识以及我国家政服务业的现状、存在的问题、发展前景，并在前几章中注重职业理念的渗透。由于膳食制作、婴幼儿哺育、家庭护理、家庭生活技艺等各独立成书，所以本书中就不包括这些内容。

参加本书编写的有：高灵芝（第 1、2 章），高灵敏（第 3、4 章），牟森斋（第 5 章），

杨洪斌(第6章),胡旭昌(第7、8章),崔恒展(第9章),张军(第10章),马天丽(第11章),马武军(第12章)。高灵芝、崔恒展、马武军拟定大纲并统稿。

本书在资料检索、调查和文字处理过程中,程金、王宁、张夏、王纯、刘留、张峰、朱允杰、陈述、周明安、黄晓玲、刘国栋、李彩萍、左玉勇、张明瑜、耿莉等同仁做了大量的工作。

由于我们的水平和掌握的资料有限,书中还有许多不足,甚或还有错误之处,请读者批评指正。

高灵芝

2002年3月

目 录

第一章 家政服务与管理概述	(1)
第一节 家政与家政学.....	(1)
第二节 家政服务的社会化.....	(4)
第三节 家政服务管理的组织和机构.....	(6)
第四节 家政服务业发展中的问题与前景展望.....	(9)
第二章 家政服务员的职业道德	(16)
第一节 道德与职业道德概述	(16)
第二节 家政服务员职业道德的基本构成	(18)
第三节 家政服务员职业道德的主要规范	(23)
第三章 家政服务员的职业标准	(28)
第一节 为什么要实施家政服务员国家职业标准	(28)
第二节 初级家政服务员国家职业标准	(30)
第三节 中级家政服务员国家职业标准	(32)
第四节 高级家政服务员国家职业标准	(35)
第四章 家政服务与管理中的礼仪常识	(42)
第一节 礼仪的概念和礼仪的重要性	(42)
第二节 家政服务员日常交际礼仪	(46)
第三节 家政服务员的仪表仪容	(49)

第五章 家政服务与管理中的法律常识	(53)
第一节 公民的基本权利和义务	(53)
第二节 劳动法常识	(56)
第三节 有关妇女权益保障的法律常识	(62)
第四节 有关未成年人保护的法律常识	(69)
第五节 消费者权益保护法常识	(72)
第六章 家政服务与管理中的民俗常识	(77)
第一节 民俗基本知识	(77)
第二节 我国主要传统节日习俗	(79)
第三节 主要宗教信仰	(82)
第四节 我国的婚丧民俗	(86)
第七章 居室卫生管理	(92)
第一节 居室卫生工具和清洁用品的使用与管理	(92)
第二节 居室地面、墙壁、家具、陈设物和书籍的保洁与管理	(94)
第三节 室内空气净化	(103)
第四节 居室消毒常识	(105)
第五节 卫生间清洁管理	(109)
第六节 室内害虫及其防治	(111)
实践活动	(115)
第八章 厨房卫生管理	(117)
第一节 厨房卫生工具和清洁用品的使用与管理	(117)
第二节 餐饮用具的卫生管理	(119)
第三节 厨具的卫生管理	(122)
第四节 灶具的卫生管理	(125)
第五节 抽油烟机和换气扇的卫生管理	(126)
第六节 厨房环境卫生管理	(131)
实践活动	(132)
第九章 家庭安全管理	(135)
第一节 家庭火灾的预防与应急常识	(135)
第二节 家庭中毒的预防与应急常识	(143)
第三节 家庭盗窃等意外的预防	(148)
实践活动	(155)
第十章 家庭理财	(158)
第一节 家庭理财的涵义和原则	(158)
第二节 家庭投资理财的渠道——储蓄和债券	(163)
第三节 家庭投资理财的其他渠道	(166)
第四节 家庭采购与记账	(172)
第十一章 家用电器的使用与保养	(179)
第一节 音像类家用电器的使用与保养	(179)

第二节 保洁类家用电器的使用与保养·····	(189)
第三节 电热类家用电器的使用与保养·····	(194)
第四节 制冷类家用电器的使用与保养·····	(201)
第五节 其他家用电器的使用与保养·····	(204)
实践活动·····	(207)
第十二章 衣物的洗熨与保藏·····	(209)
第一节 衣物洗熨与保藏的基本知识·····	(209)
第二节 不同面料衣物的洗熨与保藏·····	(218)
第三节 几种衣物的专门处理·····	(221)
第四节 床上用品的洗熨与保藏·····	(227)
第五节 鞋类的清洁与保藏·····	(228)
实践活动·····	(233)
参考资料·····	(234)

家政服务与管理概述

本章主要介绍家政与家政学的涵义、家政服务社会化的意义、家政服务管理的组织机构、家政服务业发展中的问题与前景展望。通过本章学习，读者将对家政、家政学、家政服务、家政服务业有一个比较系统、全面的了解。

第一节 家政与家政学

一、家政的涵义

家政是有关对家庭中各个成员的各项事务进行科学认识、科学管理与实际操作的过程。家政有助于家庭生活的安宁、舒适、能够确保家庭关系的和谐、亲密以及家庭成员的全面发展。

家政学研究中的家政一词有多种涵义，这些涵义主要包括以下四层意思：

(1) 家政是指家庭事务的管理。即指家庭成员对家庭经济、物资、饮食、环境、文化生活、安全、家务的规划和决策、协调和控制、参与和监督。

(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，既带有一种“公事”的意味，还含有“要事”的意思。如父母的婚姻关系状况、子女升学和就业等，都是与所有家庭成员有关的事情。

(3) 家政是指家庭生活办事的规则或者行为准则。家庭生活需要一些关于行为和关系的

规定,这些规定有的写成条文,如婚姻法、继承法、妇女儿童保护法等有关家庭法规。又如家庭内部分家拆产、子女赡养父母的文字协议,有的经过协商形成口头协定,有的在长期共同生活中形成不成文的习惯规则,如有的家庭习惯于丈夫做饭洗碗,有的家庭则习惯于妻子做饭洗碗。这些规定有综合的,也有单项的,如对学习和娱乐,常常需要作特别的规定。

(4) 家政是指家庭生活中实用的知识、技能与技巧。如家庭膳食的基本知识与技能、家庭理财的知识、家庭保健常识、婴幼儿哺育的知识与技能、居室布置与美化的技艺,等等。

二、家政学的涵义

家政和家政学是两个不同的概念。家政学是研究家政的,它的研究范围比家政更宽,从个人家庭到社会家庭,从家庭的物质生活到家庭的精神生活,以及社会关系的规范、实施和管理工作的,都属于家政学的研究领域。从历史发展上看,自从有了家庭就产生了家政,而家政学的产生则是近百年前的事情。

长期以来,一提到家政学,人们往往不以为然地想到煮饭、炒菜、做衣服等家务事,既不把它作为一门学科,更不会把它当作科学看待。其实,家政学是一门学科,是研究家庭生活规律,以提高家庭物质生活、文化生活、伦理感情生活和社交生活质量为目的的一门综合性的应用学科。它从家庭生活的整体角度出发,综合相关知识,形成了一门边缘学科。具体来说,它把社会学、哲学、心理学、伦理学、美学、教育学、医学、人口学、人才学、建筑学、法学、经济学等相关学科的系统知识作为建立自己的基础理论和应用理论的“养分”,其研究涉及了人类生活的方方面面,因而家政学的发展产生了许多分支学科。家政学研究的主要内容可归纳为这样几个方面:

(1) 关于家庭经济。家庭收支预算和决算、节约和盈余问题、家庭储蓄、家庭保险、职业选择、家庭副业,等等。

(2) 关于家庭设备。家庭器具陈设、室内装潢和设计、庭园设计和管理、空气和光线调节、室内污染、家电使用与维护、安全常识,等等。

(3) 关于家庭教育。家庭幼儿保育、儿童心理、教育原理、待客礼仪、尊老抚幼、两代关系、男女平等,等等。

(4) 关于家庭饮食。家庭食物烹调、食物贮存、食量研究、蔬菜种类、食品卫生、食品营养、食品卫生法规,等等。

(5) 关于家庭衣着。家庭服装种类、家庭服装设计、被服的洗熨和保管、着装艺术、服装购买,等等。

(6) 关于家庭卫生保健。家庭卫生、家庭保洁、家庭保健、家庭护理、家庭急救、病人饮食、家庭医药常识,等等。

(7) 关于家庭生活技艺。美容美发、工艺品制作、家庭园艺、花卉栽培、一般工艺编织、刺绣、玩偶制作、蔬菜种植,等等。

(8) 关于家庭休闲活动。家庭社交活动、文化活动、体育活动、郊游活动,等等。

(9) 关于家庭婚姻。

(10) 关于家政服务的社会化与职业化问题。

家政学研究的内容远不止这些。在我国,这门学科还有待于开发研究。上述家政学的研

究内容可概括为四方面：一是家庭观念的转变，提倡男女平等，家庭成员平等；二是家庭关系的调适，目的是要建立幸福美满的家庭；三是管理家庭的技术、技能的提高，强调实践性，这是家政学的重点；四是家政服务的社会化与职业化。

三、家政学的产生与发展

（一）国外家政学的产生与发展

早在19世纪60年代，美国大学就开始设置家政学课程，1917年国会更是通过法律拨款支持这门学科的建设。1899年9月，第一次家政学学术会议在纽约的柏拉塞特湖俱乐部召开，11位对家政有浓厚兴趣并有志于家政事业的人士共同研讨了有关家政的诸问题。在这次会议上，“家政学”（Home Economics）被正式定为家庭科学管理及有关主题研究的专有名词。这以后一连十年，他们每年集会一次，会议的共同主题是“促进健康、道德、进步的家庭生活是国家繁荣的基础”。

1909年美国家政学协会成立。该学会的准则是通过各项合作计划、举办短期培训班、创办杂志等手段，积极推进家政研究工作。学会创办的《家政学研究》杂志至今仍是家政实践和理论研究者的必备刊物。另外，家政学协会还拨出专项基金，设立“杰出贡献奖”，以表彰在家政学领域中作出突出贡献的个人和组织。该学会在思想上、学术上和实践上成为美国家政教育与学术研究的核心。在该学会的领导下，各地纷纷建立分会，许多大学先后设立了家政系。正是由于美国家政学先驱者的大力倡导和各种学术团体的推动，美国的家政教育在实践和理论上都处于国际领先地位。

今天，家政学在美国不同教育阶段仍有十分重要的地位。美国各州尽管教育情况不同，但大多数州的各级各类学校，都设有不同类别的家政教育课程，如家政概论、工艺家政、消费者与家政以及各种具体的家政课程。这些具体课程包括食品与营养、纺织品与服装设计、住宅设计与室内装饰、儿童养护与发展、家庭经济与管理、人际关系与社交礼仪等。100多年来，由于建立了一套从学前、小学、中学、职业学校、技术学校、大学到研究生阶段的正规的家政教育体系，美国家政学理论和实践得到了持续发展。目前在1600多所大学中有780所设有家政系，有的可授予硕士、博士学位。1975年美国家政学协会已有53000多名成员。根据美国国家教育统计中心的资料显示，参加家政教育课程的学生约占职业教育课程注册总人数的25%。这种现象除家政教育本身所具有的魅力外，与政府的重视是分不开的。政府支持主要表现在立法、资金、管理等方面。尽管美国没有设立专门的家政教育法规，但政府为家政教育提供的专项资助使家政教育成为学校实施职业教育的重要组成部分。1917年，美国联邦议会通过了关于加强职业教育的《史密斯·休斯法》。该法案规定：联邦政府每年拨款资助各州兴办学院程度以下的职业教育，包括农业、家政和工业；还规定，联邦政府要与各州合作，开办农业、家政、商业和工业等科目的师资培训，资助开办从事这类师资培训的教育机构。家政教育由地方学区具体负责；为了促进家政教育的协调发展，加强州政府对家政教育的管理，建立了由学校校长向地方学区主管负责，地方学区主管向州教育委员会或州职业教育委员会负责，最后向州公共教育主管负责的系统有序的管理网络。

家政学在其他国家和地区也得到了不同程度的发展。在尼日利亚，1873年法国传教士们所兴办的学校中就开设了家政课。据联合国教科文组织和国际家政学协会联合发表的调查

报告表明,被调查的 77 个国家已把家政列为必修课,如日本于 1962 年开始实施初中必修课“技术·家政”,韩国设有“家政”、“技术家政”和“家事”等学科,希腊、冰岛、丹麦及一些发展中国家,如坦桑尼亚、斯里兰卡、智利、印度等国也都在中学设立了相应的家政教育课程,以加强教育与社会、生活的联系。

(二) 我国家政学的产生与发展

我国最早的学校家政教育始于 1904 年,清政府在《奏定学堂章程》中规定女学生要学习与女子相关的家政课程,在女子小学和中学开设家事、园艺、缝纫等科目。我国大学的家政教育始于 1919 年北京女子高等师范学院,而后,燕京大学、四川大学、东北大学、金陵女子大学等 10 余所院校相继设立了家政课程。新中国成立后,家政学作为一门独立学科在高等院校全部被撤销或兼并,我国家政教育也基本处于停滞状态。

20 世纪 80 年代以来,随着我国社会经济、文化的发展,人们对家庭物质生活和精神生活质量的追求大大提高;独生子女的增加,家庭生活和家庭人际关系的变化,客观上也需要完备的家政科学知识和方法来引导人们的家庭生活。家政研究和家政教育正是适应这种客观需要逐渐成为热点。80 年代中期,河南省妇联率先创办了成人家政教育,接着大连、湖北、广东等地也相继开展成人家政教育。广东佛山大学、浙江树人大学、杭州师范学院先后开设了家政选修课和家政专业。1988 年,冯觉新在武汉成立了“武汉家政专修学校”,开设了《家庭伦理学》、《家政学》、《家庭社会学》、《心理保健》等课程。湖北省教育厅 2001 年正式将家政管理专业列入湖北省普通高校招生目录,武汉职业技术学院与武汉现代家政学院开办的家政管理专业首期招生 150 人。成都教育学院中文系首创家政高职专业,将家政家教专业正式列入 2001 年四川省普通大专院校招生目录。报名家政专业者需参加全省成人高考或高职类考试。考生考试合格被录取后,将在 2~3 年时间里,学习家政概念、家庭心理学、营养学、保健护理等 10 余门课程。凡取得学籍、各科成绩合格者,均颁发教育部统一印制的大专毕业证。与此同时,家政研究也逐渐升温,武汉社会科学院、广东佛山大学等相继成立了家政研究机构;从 1986 年至今,在全国范围内先后召开了四届家政学学术研讨会。有关家政研究的杂志、专著也陆续出版。家政研究的深入和运用社会力量兴办的各种家政学校,打开了家政学走向民众,走向家庭生活的大门。

第二节 家政服务的社会化

随着社会经济的发展,人民的生活逐步从温饱迈向小康,富裕起来的人们力求摆脱一日三餐和烦琐的家务劳动,希望有更多的时间从事生产、学习和娱乐。因此,各种家庭服务和劳务消费需求急剧增长,呈现出社会化的发展趋势。

一、家政服务社会化的涵义

家政服务社会化,是指挖掘、组织、动员政府、社会团体、企事业单位、个人等社会各种力量,直接或间接为家庭提供各级各类的家政服务。家政服务就是使家庭事务管理社会化。如原国家内贸局、全国妇女联合会、共青团中央等部门启动的家庭服务社会化工程,联

合建立了家庭服务社会化工程联席会议制度,以进一步推动家庭服务业的发展。这项工程首先将在北京开通家庭服务 160 信息台,通过人工、自动声讯两种形式为北京市民提供优质家庭服务。同时,政府将出台《中国家庭服务行业管理条例》,促进家庭服务业健康有序地发展。原国家内贸局还将从家庭服务业中选择两个职业类别,试行专业培训后持证上岗,进一步提高服务水平。又如,各类家政服务机构推出了培训家政服务员、免费咨询、为家庭提供各种专业的家政服务员、热线、回访等服务,千方百计地让用户满意。另外,数以万计的家政服务员正从事着具体的、当前急需的服务,他们进入家庭提供综合或单一服务,如做“帮帮月子”、做清洁工、做饭等。电视台也有专门讲生活的栏目,记者被叫做“家政记者”。

二、发展家政服务业的意义

(一) 发展家政服务业能更好地满足千千万万家庭尤其是城市家庭的需求

在我国大中城市,越来越多的家庭要求社会提供形式多样、质量满意的家政服务。据劳动和社会保障部就业培训技术指导中心对沈阳、青岛、长沙、成都四城市 1 600 户居民的抽样调查表明,需要家政服务的家庭占 40%;国家统计局所属的北京美兰德信息公司曾对北京、上海、广州、成都、西安、沈阳、青岛七城市居民社区服务需求作了调查,调查共涉及包括小时工、接送孩子上下学、上门送餐、陪伴老人、看护小孩、代人购物等 17 个服务项目,需要上述服务的家庭数量占城市全部家庭的 70% 以上。有专家预测,再过几年,家政服务甚至会出现需求大于供给的现象。劳动和社会保障部就业培训技术指导中心的抽样调查显示,需求家政服务的用户家庭概括为以下几种:

- (1) 事业型:家庭成员工作忙,收入稳定。
- (2) 困难型:家有老人、孩子、病人需要照顾。
- (3) 富裕型:外企、私企成功人士,住房大、卫生要求高。

此外,一些空巢家庭、单身家庭、集体宿舍人员也需要提供服务。可见,对家政服务的需求已不仅仅局限于高收入的家庭。从 1999 年下半年以来,家政服务正在越来越多地进入中上等收入的双职工家庭。专家预计:再过一二十年,一对夫妇照顾四个老人的现象将十分普遍,这些都将直接增加对家政服务员的需求。除做饭、看孩子、搞卫生的家务之外,家电维修、房屋维修、家教、电脑录入、上门送餐、看护病人,还有休闲服务如陪老人聊天、下棋、教钢琴和外语等。目前,人们对家政服务的需求种类已越来越多,几乎是社会上有什么,家政服务就涉及到什么。

(二) 发展家政服务业有利于拓展就业空间

20 世纪 90 年代末,北京的月嫂十分走俏。所谓月嫂,是指专门为产妇坐月子提供家政服务的从业人员。北京月嫂爱心服务中心开张半年,40 多位受过专业培训的月嫂已经为百余户产妇家庭提供了服务。月嫂现象引起了社会各界的不同凡响。产妇们说,有经过专业训练的月嫂在身边帮助自己照顾孩子,觉着踏实、放心;由于月嫂中的很多人曾是下岗失业人员,人们说当月嫂也是解决生计的一条门路;从事社区就业工作的人说,尽管月嫂的工作只是众多家政服务项目中的一小部分,但透过月嫂走俏现象,说明我国家政服务的需求量较大,发展前景广阔,蕴含着巨大的就业潜力,通过发展家政服务业来减轻就业压力是可

行的。

当市场经济发展到一定的时期,第三产业必然要有一个大的发展,而第三产业中的社区服务业发展潜力尤其大。家政服务又是社区服务业的重要组成部分,因而也是解决就业问题的重要渠道。在国外,特别是发达国家和地区,服务行业吸纳就业的比重占各行业就业总量的70%以上。市场经济在某种程度上就是服务经济。就是说市场经济充分发展后,产业结构经历了一个重大转换,第一、第二产业的比重变小,服务行业的比重越来越大,制造业产品价格不断下降,服务业价格不断上升,换句话说就是一个家庭用于服务消费的比重不断增长。要解决我国的就业问题,必须要大力发展第三产业。随着我国社会主义市场经济的发展和居民生活水平的不断提高,人们对家政服务的需求越来越迫切。在一些大中城市,居民对家政服务的需求量很大。据不完全统计,2001年前后,南京市需要36万人,空缺岗位24万个。据调查,仅北京8个城区接送儿童上下学及其他家庭服务的市场潜力就可达16亿元。在20世纪的最后两年,家政服务行业的充分开发,使上海至少可增加10万多个就业岗位。由此可见,国内家庭服务业市场十分广阔,发展家政服务业是开拓新的就业渠道的有效途径。

第三节 家政服务管理的组织和机构

家政服务管理是指在家庭事务管理社会化的基础上,不同层次的有关社会组织对家政服务业的宏观管理,对家政服务机构、从业人员从事家政服务行为的规范、监督和管理,包括政府行政管理、行业组织管理、家政服务机构管理和社区组织管理。

一、政府行政管理

政府对家政服务业行政管理的主要职责是:规范、监管、培育、发展。如国家劳动和社会保障部开展的家政服务职业培训和技能鉴定等工作;逐步推行的就业准入和持证上岗制度,推动家政服务业逐步走上规范化、制度化的轨道。又如,上海市劳动和社会保障局早在1998年就颁布并实施了《上海市家庭劳务中介机构管理规定》。这部关于家庭劳务中介的管理规定,既明确了市、区、县政府管理部门的工作职责,又规定了申办家庭劳务介绍机构的条件、中介范围和工作职责,同时对家政服务员的求职登记和家庭申请使用程序等问题作了规定,是上海市政府规范和推进家政服务业发展的重要标志。

二、行业组织管理

由于家政服务业是一个新发展起来的行业,各地家政服务业隶属关系多元化,各种经济成分都有,行业发展没有统一规划,市场竞争无序,管理缺乏经验。因此,该行业非常需要有一个组织,进行统一管理,指导发展,在政府与企业之间发挥桥梁纽带作用,组织家政服务企业之间经常交流经验,沟通信息,促进家政服务业沿着社会主义市场经济的轨道健康协调发展。因此,成立中国家庭服务业协会是非常必要的。

中国家庭服务业协会是由全国各大中城市的家庭服务公司以及具有家庭服务项目的企事业单位组成的群众性社团组织,是社会团体法人。该协会由国内贸易局进行业务指导。在会

员与政府部门之间,该协会起桥梁和纽带作用。协会的主要任务是:

(1) 宣传和贯彻国家大力发展第三产业,特别是重点发展为生活服务的行业的方针、政策,促进全国家庭服务业的全面兴起,对行业发展的重大问题进行调查,积极向政府有关部门提出建议。

(2) 参与制定行业标准,协调合理价格,监督服务质量,维护企业的信誉,促使家庭服务向标准化、优质化的方向发展。

(3) 组织全国从事家庭服务的企业和职工,开展对家庭服务业发展方向的研究,贯彻国家有关政策法规,帮助企业积极开拓为居民生活服务的项目,组织交流服务与管理经验,开展咨询服务,提供市场信息,编辑出版有关会刊资料。

(4) 了解掌握国外家庭服务业发展变化的新情况、新动向,加强与国际同行的联系、交流、合作和友好往来。

(5) 承办国家有关部门委托的任务。

三、家政服务机构的管理

目前,从事家政服务的机构是由劳动保障部门的劳动就业服务机构、工会、妇联、民政、街道、居委会、企业、社会团体及个人等举办的。这些机构均由各主管部门归口管理,还没有形成统一管理体系。

家政服务与其他服务行业相比,因涉及用户家庭的安全幸福而显示其特殊性和重要性。因而用户选择家政公司和家政服务员的首要条件就是信誉和质量。最早的家政服务机构仅为供求双方穿针引线,联系洽谈,其职能仅仅停留在“介绍”上,是典型的中介机构。随着社会的不断进步和发展,人们对家庭服务的要求越来越高,促使家政服务公司必须转变职能,立足服务,彻底摒弃中介观念,积极参与,强化管理,向新型的服务型、管理型企业过渡,以适应家庭服务业多元化、系列化发展的需要。因此,家庭服务业作为一种相对独立而又比较特殊的服务行业,要求家政服务机构必须具备以下几种服务职能。

(一) 选拔录用优秀的家政服务员

无论是钟点工还是全日制服务,家政服务员都要深入家庭服务,并随着时间的推移,将在各个方面介入用户的家庭生活,成为用户事实上的“准家庭成员”,因此,安全可靠是每一个用户首先考虑的因素。家政服务机构必须切实把好选拔用人这一关,同输送家政服务员的单位及当地有关部门建立长期稳定的合作关系,确保家政服务员来源可靠,品德和操行过关。

(二) 对家政服务员进行培训教育

发展家政服务业,必须要从当前家政服务的简单化、低层次向综合化、高层次发展,其服务项目要不断向文化、教育、科技、卫生、法律、医疗、保险、信息、中介等全方位推进,要靠切实可行的机制和行业规范来加以保证。而家政服务员的文化程度、家庭生活技能及其综合素质较低,其中又大多来自农村和偏远地区,加强对家政服务员的培训教育是家政服务机构必须履行的职能。

家政服务机构对家政服务员的培训要实行岗前培训和岗中培训相结合。岗中培训就是让

家政服务员服务一段时间后，发现问题，回来再有针对性地进行技能培训和综合素质培训。

（三）协调疏导家政服务员与用户的关系

协调疏导家政服务员与用户的关系是树立家政服务机构的良好形象，保障服务质量的关键环节。一方面，家政服务机构要当好家政服务员的“娘家”，经常保持与家政服务员的沟通，定期或不定期地组织一些联谊、娱乐等集体活动，及时疏导他们心理上的孤独、失落、自卑等问题，激发他们的工作热情，培育家政服务员的归属感。另一方面，家政服务机构还要与用户沟通，虚心听取用户的反映，定期或不定期地组织一些用户联谊活动，及时处理家政服务员与用户之间的矛盾。

（四）对家政服务员进行考核和监督

家政服务大多是一些长期服务，服务期限内的管理也是一项比较复杂的系统工程，家政服务机构必须根据机构的规章制度对家政服务员进行考核和监督，并给予奖惩。对发生的问题及时处理，以确保服务质量。如深圳市蓝月亮家政服务有限公司以提高服务质量和管理水平为目标，推行全程企业化管理，制定家政服务员考核和监督制度：服务伊始，公司首月内对派出人员考核三次，以后每月一次。该公司还设督导员，应用户之约随时上门，根据用户家中的实际情况做现场指导，并有完善的奖励机制。公司设专项服务人员奖励基金，即对考核中违规服务人员进行罚款，罚款被放入奖励基金，用以奖励及表彰优秀人员。

四、社区组织的管理

在家政服务职业化的过程中，社区扮演着一个很重要的角色，因为家政服务的落脚点是社区，建立起完整的社区生活保障系统也是社区建设的重要目标。家政服务如果没搞起来，社区就不会建设好，社区组织的介入有利于家政服务的规范管理。社区组织是与居民家庭联系最广泛、最密切的基层组织，掌握着社区家庭的详细情况，谁家需要什么样的服务员，社区组织心中有数。同时，社区组织有一定权威，雇主和服务员都没有后顾之忧。以往家庭需要家政服务员时，多是亲戚朋友介绍，或者是自己到劳动力市场找。这种方式能应急，今天需要人，明天就来了，相互之间没有约束，来去自由。但这种方式弊端很多，容易出现争端。社区组织充当中介就可以减少或避免这些弊端。如果社区建立了健全的生活保障系统，大量的家政服务就可以由社区组织来管。我国城市的很多居委会举办的为社区居民提供各类家政服务的项目就是这方面的探索。如沈阳市皇姑区有20个街道办事处，164个社区，均设立了六大类24项社区家政服务。香港的社区发展特别好，社区组织很多，如每个社区都有家庭福利会，进行儿童教育、帮助单亲家庭、照顾老年人。如果老年人家里没人做饭，家庭福利会中午就会去送一顿饭。周末孩子没人管，就组织小孩去旅游。家庭福利会的工作做得很细，工作人员实际上就是家政服务员。当然，他们也不是单纯去服务，而是去帮助他人。他们收取很低的服务费，政府和某些基金会再给点资助。也就是说，社区组织所从事的家政服务大多不是以营利为目的，他们为社区居民提供的是无偿或低偿服务。以后我们的家政服务社会化了，其资金也会一部分取之于民，一部分政府补贴，一部分由本社区的企业或慈善机构资助。