



中国家庭服务业协会母婴专业委员会
广东省家庭服务业协会



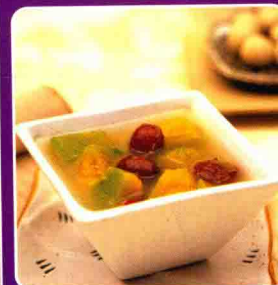
家政服务员

从入门到精通

马水学 艾小雄 主编
赵惠萍 陈挺 主审



依据《家政服务员国家职业标准》编制而成



广东人民出版社



就 / 业 / 金 / 手 / 指 / 系 / 列

推荐
用书

中国家庭服务业协会母婴专业委员会
广东省家庭服务业协会



家政服务员

从入门到精通

马水学 艾小雄 主编
赵惠萍 陈 挺 主审



化学工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员从入门到精通:彩色图解版/马水学,艾
小熊主编.—北京:化学工业出版社,2016.8

(就业金手指系列)

ISBN 978-7-122-27390-1

I. ①家… II. ①马… ②艾… III. ①家政服务—图解
IV. ①TS976.7-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第140044号

责任编辑:陈蕾
责任校对:程晓彤

文字编辑:刘丹
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社
(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:北京画中画印刷有限公司
889mm×1194mm 1/24 印张8 字数194千字
2016年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686)
售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:39.80元

版权所有 违者必究

2015年7月国家标准委员会批准发布了《家政服务母婴生活护理服务质量规范》和《家政服务机构等级划分及评定》两项国家标准，意在对接家政市场进行规范化管理。这是对家政行业的一次挑战，同时也是行业跨越式发展的一个良好契机。因为不论是家政服务机构还是家政从业人员，都应不断提升自己的服务水平和技能，应对市场的考验和挑战。

随着二孩政策的全面放开，我国将迎来一次生育高峰，这对家政行业尤其是月嫂服务的需求将大幅增加，同时也提出了更高的要求。

《家政服务母婴生活护理服务质量规范》(以下简称《规范》)对不同级别护理服务的工作内容、护理技能及服务人员要求都做出了明确的规定，对母婴生活护理员提出了包括年龄、文化程度、服务技能、卫生习惯、职业培训等一系列基本要求，并将母婴生活护理服务分为一至五星级和金牌级共六级。《家政服务机构等级划分及评定》把家政服务机构从低到高划分为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA五个星级，由国家标准委下设的专门机构来进行打分、评级，最终按评定结果对各家服务机构挂牌。未来，消费者根据挂牌情况，就可以确认各家家政服务机构的级别水准。

针对市场的变化和新标准的实施，本套丛书作者，中国家庭服务业协会母婴生活护理专业委员会常务副主任、金贝贝母婴连锁机构(中国·深圳)创办人马水学和国内著名的家政指导师、深圳市金贝贝母婴连锁机构总经理艾小雄组织相关专家编写了“就业金手指系列”丛书，包括《金牌月嫂从入门到精通》(彩色图解版)、《高级育婴师从入门到精通》(彩色图解版)、《家政服务员从入门到精通》(彩色图解版)3个分册。丛书以新国标为准绳，详细论述了月嫂、育婴师以及家政服务员的工作职责、工作标准及工作内容，该套丛书是作者十几年理论研究和实践应用成果的系统总结，强调理论与工作实际的紧密结合构成了本套丛书的重要特点，作者不仅深化了理论研究，而且明确了家政行业的发展方向。

本套丛书的出版，将有助于推动新国标在我国的推进和实施，对行业的发展起到积极的促进作用。



中国家庭服务业协会
母婴生活护理专业委员会主任 赵惠萍

前言

2015年10月29日，中国共产党第十八届中央委员会第五次全体会议决定：坚持计划生育的基本国策，完善人口发展战略，全面实施一对夫妇可生育两个孩子政策，积极开展应对人口老龄化行动。这是继2013年，十八届三中全会决定启动实施“单独二孩”政策之后的又一次人口政策调整。

二孩全面放开，对家政行业月嫂服务的需求将增加，对家政公司是一次新机遇。月嫂、育婴师等行业需求炙手可热。由于二孩政策，更多的家庭需要保姆和育婴师。有些焦急的父母甚至在“二宝”到来之前，就提前开始找月嫂了。

与此同时，国家标准委员会批准发布《家政服务母婴生活护理服务质量规范》（以下简称《规范》）和《家政服务机构等级划分及评定》两项国家标准，意在规范家政市场。深圳市家政服务行业协会坦言，新规门槛略高，目前市场95%的月嫂恐难达到国标中最高级别的“金牌月嫂”要求。二孩政策的实施，引起了社会的广泛关注，也为月嫂等母婴服务行业带来了新商机。目前，一些月嫂培训中心、家政服务公司生意日益火爆。《规范》对不同级别护理服务的工作内容、护理技能及服务人员要求都做出了明确的规定，并将母婴生活护理服务分为一至五星级和金牌级共六级。今后月嫂服务将有标准化质量规范参考。

对于最高级别的金牌月嫂，国标设置了多条硬性指标，包括提供金牌服务的母婴生活护理员需要取得高级家政服务员、高级育婴师、中级营养配餐员资格证书（或同等级的相关资格证书），具备48个月以上的母婴生活护理服务工作经历，至少累计48个月客户满意无投诉，可以对产妇进行心理疏导，对新生儿和婴儿进行生活照料及生活保健。对于没有相应职业资格证书的金牌月嫂，标准要求更高：需具备72个月以上的母婴生活护理服务工作经历，累计72个月客户满意无投诉。

《家政服务机构等级划分及评定》把家政服务机构从低到高划分为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA五个星级，字母数量越多，表示家政服务机构的综合实力越强。家政服务机构要有对服务员进行培训的场所，并对所有服务员进行岗前培训；能够每年组织服务员进行健康查体；能够为服务员办理第三方保险。这份国标依据家政服务机构在综合实力、人力资源、业务管理、服务质量这4个方面的指标，总共设定1000分。对于家政服务机构的评分，将由国家标准委下设的专门机构来进行打分、评级，最终按评定结果对各家服务机构挂牌。未来，消费者根据挂牌情况，就可以确认各家家政服务机构的级别水准。

不论是家政服务机构还是家政从业人员，都应不断提升自己的服务水平和技能，应对市场的

考验和挑战。家政服务是一项专业性、技能性很强的服务，需要多种知识和技能的综合运用，从目前家政从业人员来看，大部分年龄偏大，文化程度及技能偏低，她们虽会做一些家事，但与社会要求的规范的家政服务还有很大距离，因此，建立科学严密的家政培训体系是每个家政服务公司保证服务质量，促进企业发展的前提。通过提高师资水平，不断提升培训水平，完善培训内容。最大限度满足学员学习需求和社会需求，提升家政从业人员整体素质。

基于此，中国家庭服务业协会母婴生活护理专业委员会常务副主任、金贝贝母婴连锁机构(中国·深圳)创办人马水学和国内著名的家政导师、深圳市金贝贝母婴连锁机构总经理艾小雄主持编写了《家政服务从入门到精通》(彩色图解版)一书。全书图文并茂，浅显易懂。不仅为家政服务员提供工作指引，更提供实操的工作开展的步骤、方法、细节、技巧，相信新从业的家政服务员阅后也有助于快速地进入工作状态，更好地服务雇主！

本书由马水学、艾小雄主编，参与编写和提供帮助的还有张新荣、方菊仙、余红萍、万仁元、李芬、刘春香、戈玉琼、谭童方、庄纳、刘妮、丁红梅、王月英、王群国、陈秀琴、陈宇、刘俊、刘云娇、李敏、李宁宁、张桂秀、罗玲、齐艳茹、赵艳荣、何春华、黄美、匡仲潇。在此对他们一并表示感谢！

本书适合于家政服务人员参考使用。由于时间仓促，加上编者水平有限，如有不妥之处，敬请指正。



编者

目 录

第 1 章 家政服务员的岗位认知	001	第 4 章 家居保洁与美化	053
1.1 家政服务员的定义	002	4.1 居室清洁	054
1.2 家政服务员的级别划分	002	4.2 浴室清洁卫生	056
1.3 家政服务员的从业要求	003	4.3 厨房清洁卫生	058
1.4 家政服务员的心理准备	003	4.4 不同性质污渍的处理	060
1.5 家政服务员的职业心态	004	4.5 居室的整体布置	061
1.6 家政服务员的职业道德	005	4.6 常见花卉的养护	064
1.7 家政服务员的职业守则	006	4.7 室内花卉的摆放	064
1.8 家政服务员的工作原则	008	4.8 常见花卉的插制	066
1.9 家政服务一般工作要求	008	4.9 插花的放置	066
1.10 家政服务员的就业前景	009	第 5 章 衣物洗涤与保管	069
第 2 章 家政服务员的从业知识	011	5.1 衣物洗涤相关常识	070
2.1 礼仪常识	012	5.2 洗衣前的准备工作	072
2.2 个人卫生常识	014	5.3 不宜用洗衣机洗的 衣物的洗法	073
2.3 日常防火常识	016	5.4 衣物的洗涤方法	073
2.4 家庭火灾应急常识	018	5.5 衣物污渍的去除	074
2.5 个人安全及自我保护常识	019	5.6 晾晒衣物的技巧	075
2.6 相关法律常识	020	5.7 熨衣技巧	076
第 3 章 制作家庭餐	025	5.8 保管和收存衣物	078
3.1 汤品制作	026	第 6 章 家电、燃具的使用与保养	083
3.2 热菜制作	031	6.1 冰箱的使用与保养	084
3.3 凉菜的制作	037	6.2 微波炉的使用与保养	085
3.4 米饭制作	043	6.3 抽油烟机的使用与保养	086
3.5 馒头制作	043	6.4 排气扇的使用与保养	087
3.6 饺子制作	045	6.5 电饭煲的使用与保养	087
3.7 一般家庭膳食计划	047	6.6 电风扇的使用与保养	088
3.8 家宴肴单设计	049		

6.7 空调的使用与保养	089	8.12 正确处理婴幼儿的烫伤	127
6.8 吸尘器的使用与保养	090	第9章 婴幼儿保健与教育	129
6.9 洗衣机的使用与保养	090	9.1 1周岁以内婴儿的日常保健	130
6.10 滚筒式干衣机的 使用与保养	091	9.2 1~3周岁幼儿的日常保健	131
6.11 电热水器的使用与保养	092	9.3 学前教育的原则	133
6.12 燃气热水器的使用与保养	093	9.4 学前教育的方法	135
第7章 宠物饲养与家庭管理	095	9.5 学龄初期儿童家庭教育	136
7.1 观赏鱼的喂养	096	第10章 孕产妇护理	141
7.2 家庭养猫	097	10.1 照料孕妇洗澡	142
7.3 家庭养狗	098	10.2 陪孕妇安全出行	142
7.4 买菜	099	10.3 孕妇饮食护理	143
7.5 记账	101	10.4 孕妇住院生产前的准备	144
7.6 家庭财务管理	103	10.5 产妇的饮食护理	145
7.7 家庭投资理财	105	10.6 确保舒适的室内环境	149
第8章 婴幼儿护理	109	10.7 协助产妇清洁护理	150
8.1 婴幼儿膳食调配的原则	110	10.8 产妇衣着、被褥的管理	151
8.2 给婴儿喂奶、喂水	111	10.9 提醒产妇在月子中的 注意事项	152
8.3 奶瓶清洁与消毒	113	第11章 老人护理	155
8.4 婴幼儿辅食添加	114	11.1 老人饮食护理	156
8.5 清洁婴幼儿餐具	118	11.2 照顾老人休息	159
8.6 正确地抱领婴幼儿	118	11.3 陪伴老人进行户外活动	160
8.7 照料婴幼儿穿脱衣服	120	11.4 陪伴老人就医	161
8.8 洗涤婴幼儿衣物	121	11.5 照顾老人服药	162
8.9 照料婴幼儿大小便	121	11.6 老人突发中风的应对	163
8.10 异常情况的发现	123	11.7 老人突发心肌梗死的应对	165
8.11 正确处理婴幼儿的轻微外伤	125	11.8 老人心理护理	165



第 12 章 病人护理	171	12.6 褥疮护理	178
12.1 病人的膳食制作	172	12.7 对病人进行物理降温	179
12.2 病人晨间生活护理	173	12.8 正确使用氧气袋	180
12.3 病人晚间护理	174	12.9 协助病人进行 自理能力训练	181
12.4 给病人测体温	176	12.10 正确实施心肺复苏	182
12.5 给病人量血压	177		





第

1

章

家政服务员 的岗位认知



1.1 家政服务员的定义

《家政服务员国家职业标准》中对家政服务员的定义为：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。



1.2 家政服务员的级别划分

《家政服务员国家职业标准》中规定，本职业共设三个等级，分为初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

相关链接：

家政服务员的申报条件

1. 初级（具备以下条件之一者）

(1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，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) 大专以上学历，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。

4. 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。理论知识考试合格者参加技能考核。技能考核分项目进行。

申报初级家政服务员鉴定的考生须考“家庭礼仪”“操持家务”“看护婴幼儿”“照料老人”“看护病人”“护理孕妇与产妇”六个项目。六项满分合计为100分，60分及以上为合格。

申报高级家政服务员鉴定的考生须考“社交礼仪”“家务管理”“家庭教育”“家庭休闲娱乐”四个项目。四项满分合计为100分，60分及以上为合格。



1.3 家政服务员的从业要求

家政服务员应具有以下从业要求。

(1) 具有良好的从业心态、家政服务职业道德和综合素养，热爱家政服务工作。

(2) 学习家庭干洗常识，能正确洗涤丝、毛织物，掌握一般服装的熨烫技能和污渍的清洗方法。

(3) 学习营养平衡膳食常识，掌握常见烹饪技能，合理安排家庭膳食，能按雇主家庭要求烹制主食和日常菜肴，掌握中式面点制作基本技能。

(4) 了解产褥期产妇和新生儿特点，能掌握母婴护理的技能。

(5) 了解婴幼儿基本特征，科学照料婴幼儿。

(6) 学习家庭护理的基本常识，能做好常见症状护理，常见急症家庭应急护理，心跳骤停的就地急救和康复训练，了解常见传染病防治知识，学会家庭常用消毒方法。

(7) 学习家庭常见花木养护常识，能配合进行阳台上、室内生长的花木养护。

(8) 学习家庭常见宠物饲养知识，能配合进行宠物的喂养。

1.4 家政服务员的心理准备

家政服务员应具备良好的心理素质和较强的心理承受能力，为人处世宽容大度。要想成为一名合格的家政服务员，应做好下述心理准备。

1. 正确认识自己

要深刻理解家政服务工作的性质和特点，



要充分认识就业的重要性，通过自己的劳动增加收入是光荣的事情，至少可以自食其力，还可以提高家庭生活质量，因此，应把将从事家政服务工作作为自己人生的新起点。

2. 接受雇主的甄选

在就业时参加面试是必须经历的过程，所以必须面对雇主审视的目光，当面回答雇主的各种提问。对此，家政服务员要做好充分的思想准备，坦然面对雇主，并通过自己的言谈举止展示自己的精神风貌和工作实力，为雇主留下良好印象。

3. 对工资有合理的预期

家政服务员应该有清醒的认识，不要对工资收入有过高的预期。要对自己的个人条件和工作实力有全面的分析和评价，了解自己的优势与特长，根据就业所在地的实际情况，在工资上做出符合实际的定位，作出最佳选择。



1.5 家政服务员的职业心态

能否做好家政服务工作并不完全取决于工作技能的完善与否，而在很大程度上取决于你有没有一种良好的工作心态。对于家政服务员来说，要树立正确的职业心态。

1. 正确认识家政服务员职业

随着社会经济的发展，社会分工必将进一步细化，家庭服务业的兴起和壮大在我国具有战略意义，必将朝着职业化、专业化、产业化的方向发展。

当前，国家大力发展家政服务业，陆续出台相关政策、措施，家政服务员也会越来越得到社会的尊重。

2. 克服世俗观念和自卑心理

中国有几千年的封建历史，在许多人的潜意识里还残存着封建的等级观念，认为从事家政服务工作就是低人一等，更看不起从事家政服务的人。





实际上，当今社会职业只是用来区分工作的标志，人们从事的职业虽然不同，但都是在为社会做贡献，只是工作的对象不同而已。

所以，家政服务员要抬起头来，以和雇主平等的态度去工作，关键是提高自己的综合实力，才能更得到雇主的尊重。



为非家庭成员进入到一个家庭中，承担着这个家庭的某些职责（如操持家务、照料婴幼儿等），作为职业人员，努力完成合同规定的服务内容是职责所在。

家政服务员要把雇主的家务工作当做自己的事去做，但是不可能承担起雇主家庭管理的全部责任。要掌握好分寸，做到尽职尽责，服务有度，工作中主动征求雇主意见，及时接受他们的指导。



3. 客观评价自我

人贵有自知之明，从事任何职业都要实事求是地看待自己，量力而行，既不能好高骛远，也不必妄自菲薄。对自己的优势不夸大也不缩小，要充分发挥自身优势，积极为择业创造条件。

同时要客观地看到自身的劣势和缺点，主动反省，以积极的态度去避免或改变劣势，克服缺点，努力变劣势为优势。

4. 要有明确的职业定位

家政服务员是一个特殊的职业，她们作

1.6 家政服务员的职业道德

家政服务员从进入所服务的家庭起，就开始了自己的职业活动。在履行职业责任的过程中，要严格按照职业道德要求规范自己的行为，自觉践行职业道德。

1. 做家庭文明建设的参与者

家政服务员进入雇主家庭，虽不是其家庭成员，但与这个家庭一起生活，又类似家



庭成员。因此，要细心了解这个家庭，实践家庭美德的要求，积极参与文明家庭建设。

2. 与雇主建立良好的人际关系

家政服务员要处理好同雇主家庭的人际关系，尊重和关心所服务家庭的每个成员，热情友好，忠厚本分，通过诚实劳动和良好品质赢得雇主家庭成员的信任。

3. 掌握家庭特点，做好服务工作

职业道德同履行职业责任是紧密联系的。家庭服务工作以满足家庭生活需要为核心，所以家政服务员要掌握雇主家庭的需求特点，尊重雇主家庭成员的生活习惯，尽心尽力做好各项服务工作，展现出自觉主动的工作精神。



务员都要身体力行、自觉遵守。

1. 遵纪守法

遵纪守法是公民应尽的责任与义务。遵纪守法是一切公民包括从事任何职业的劳动者都必须具备的基本行为规范。

2. 维护社会公德

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。家政服务员要自觉地遵守社会公德，并且要加以维护。

3. 发扬“四自”精神

“四自”指的是“自尊、自爱、自立、自强”。“四自”精神号召妇女要由依赖走向自立，由自卑走向自信，由软弱走向自强，由自轻走向自尊。家政服务员需要用“四自”精神武装自己。

4. 讲文明、讲礼貌

家政服务职业的重要特点是：与服务对象之间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。

家政服务员进入雇主家庭后，虽然身在这个家庭中，又不完全是这个家庭的成员，因此，文明执业更加重要。要讲文明、讲礼貌，正确地对待雇主家庭中的每一个人，无论是小孩还是老人，还是家庭成员的朋友或亲戚，在为他们服务时都要一视同仁、以诚相待。

1.7 家政服务员的职业守则

家政服务员的职业守则是家政服务员在职业岗位上的具体的行为规范，每位家政服



5. 守时守信

守时守信是一种优良品质。具有这种优良品质的人，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情委托给他。家政服务员的工作是同人打交道的工作，只有具备这种品质，才能成为家庭中可靠、可信的人。



6. 勤奋好学，精益求精

家庭服务工作要求的技能十分全面，即使经过专业培训的家政服务员也很难做到面面俱到，因此很多新上岗的服务员往往觉得自己的技能水平不够，自信心不足。其实，只要你怀有强烈的服务意识就可以弥补技能上的不足。

勤奋好学，精益求精，这也是家政服务员必须具备的优良品质。在雇主家庭中无论是对家事管理，还是洗衣、做饭，都需要大

量的知识和技术技能。家庭中聘请家政服务员的目的是希望不断提高家庭生活质量，因此家政服务员只有勤奋好学，才能掌握管理家庭事务的知识，学到为家庭生活服务的技术技能。而提高家庭生活质量的 demand 是在不断发展的，要适应这些需求的发展就必须精益求精。



7. 尊重雇主

家政服务员自进入雇主家庭开始，就要同家庭中的每个成员打交道。要与雇主家庭建立起良好的人际关系首先要尊重雇主，尊重这个家庭的各种习惯，并尽力满足各种需求，以完成好自己的任务。

8. 忠厚诚实

热情和蔼、忠诚本分实际上是劳动态度问题。家政服务员进入家庭之后，你的态度和蔼可亲，对待雇主家庭成员热情友好，对自己的服务工作尽心尽力，忠诚本分，你的工作就可以得到雇主的认可，取得雇主的信任。



9. 不涉家私

从事家庭服务工作，必须得到雇主家庭的信任，但是家政服务员一定要尊重雇主家庭及其成员的隐私，对雇主家庭中自己不应知道的事，要做到不闻不问，当家中只有自己时，也不应出于好奇心而随意翻找。遇到雇主家庭内部发生矛盾时，不要主动参与，更不能偏袒一方或说三道四，需要劝解时也只能适可而止。

1.8 家政服务员的工作原则



家政服务员在工作时应掌握以下几条原则。

(1) 工作早安排、巧计划。每周、每日、每时要做哪些事，先干什么、后干什么，如何干，都要有统一安排。

(2) 工作时应注意合理搭配，如可一边煮饭一边择菜，一边扫地一边整理，从而达到省时、高效、省力。

(3) 分清主次、繁简、急缓，劳逸结合。做到先繁后简、先急后缓、先主后次，有劳有逸。

(4) 主动协商、争取合作。做事要主动、多和雇主商量，听取意见和建议，搞好协作。

1.9 家政服务一般工作要求

(1) 尊重雇主的生活习惯，懂得作息起居，保持生活环境的安静。不要在雇主睡后和未起床时大声喧哗，做事时尽量避免发出声响影响雇主休息。

(2) 尊重雇主的饮食习惯，按雇主的要求合理搭配菜肴，并正确理解是否同时同桌进餐。不要固执己见，应善意地理解并懂得友好合作。

(3) 合理使用家庭卫生设施，按区域进行洗、梳、理。吃饭时少说话，与人说话保持距离，不许勾肩搭背，清除口中异物及吐痰应去洗手间。

(4) 经手账目清楚，不得作假。



(5) 讲礼节、懂分寸、诚实做人，做到雇主在与不在一个样。未得到雇主允许不要私自使用家庭电话，或将电话号码告诉他人，给雇主带来不必要的干扰。