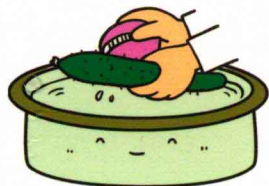


家政培训

家政护理实用技能一本搞定！

最基本的家务常识、最丰富的家政资讯

谭宏英 编著



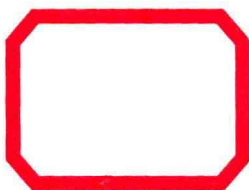
全面涵盖家居卫生保洁、整理收纳、
烹调技术与营养搭配常识、
日常安全与急救必备知识、
家用电器清洁与维护、
以及居家主妇量身打造。
专为家政人员：保姆、钟点工、特护人员

1000多个
你必须要知道的
基础家政知识

成都时代出版社

家政培训

谭宏英 编著
成都时代出版社



(P)数据

英编著。—成都：成都时代出版社，

ISBN 978-7-5464-0160-7

I. 家… II. 谭… III. 家政学—基本知识 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 041498 号

家政培训

JIAZHENG PEIXUN

谭宏英 编著

出 品 人
责 任 编 辑
责 任 校 对
装 帧 设 计
责 任 印 制

段后雷
张慧敏
李 航
◎中映·良品 (0755) 26740502
莫晓涛

出 版 发 行
电 话

成都传媒集团·成都时代出版社
(028) 86619530 (编辑部)
(028) 86615250 (发行部)

网 址
印 刷
规 格
印 张
字 数
版 次
印 次
印 数
书 号
定 价

www.chengdusd.com
深圳市福威智印刷有限公司
889mm×1194mm 1/32
3
90千
2010年6月第1版
2010年6月第1次印刷
1-15000
ISBN 978-7-5464-0160-7
15.00元

著作权所有·违者必究。举报电话: (028)86697083

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系。电话: (0755)26074333

序

Prologue



因材质不同，有的物品适宜煮沸消毒，有的适宜酒精擦拭消毒。

居家生活看似简单，其实分工细碎、繁杂，涉及一家老小的饮食营养、起居照料、合理购物、清洁卫生、洗涮熨烫、膳食制作、物品整理、各类家用电器的使用维护等。甚至宠物的护理照料、如何避免和应对可能发生的居家灾害，都是家庭主妇或家政从业人员需要掌握的重要知识。可以说，在繁忙的当代社会生活中，居家料理已经成为一门新的学科。要想成为一个合格的居家主妇、合格的家政服务人员，没有一个系统、全面的学习过程，是不可能达到的。

《家政培训》从居家生活出发，力图在居家管理、服务的每一个细节处，都给予关注与指导，并结合当今最新资讯、最新的科学成果，将居家生活的事务性工作内容，简洁、实用地呈现给读者。本书章节清晰、方便查找，内容平实全面、便于执行，还特别提出了“家政服务员的礼仪”等内容，方便家政公司以及家政从业人员学习应用。

面对当下“老龄化”“独生子”“双职工”“一拖四”的新世纪家庭格局特征，一本可以快速培养家政从业人员或居家新主妇顺利上手管理家政的书籍的出现，就极为必要了。《家政培训》正是为了满足这一需求而编辑出版的。

目录

Contents

第一章 家政服务员的礼仪 ----- 1

Domestic Servant's Etiquette

一、家政服务员的道德品质和行为准则 ----- 2

Domestic Servant's Moral and Behavioral Principle

二、家政服务员的基本礼节礼仪 ----- 3

Domestic Servant's Basic Manners and Etiquette

第二章 家居卫生保洁 ----- 9

Household Hygiene

一、衣物洗涤、熨烫和保养 ----- 10

The Washing, Ironing and Maintenance of Clothes

不同服装的洗涤技巧\掌握各类服装的熨烫要领\

衣物晾晒的正确方法\

二、家居的清洁 ----- 16

House Cleaning

室内空气的净化常识\怎样进行居家消毒\

室内怎样防潮\居室如何防虫\

清洁剂的认识及使用方法\地面的清洁方法\

门窗的擦洗窍门\不同家具的除污技巧\

清除沙发污渍的诀窍\卫生间的清洁原则\

家居垃圾的处理\

除去垃圾桶异味的材料\

第三章 家庭膳食和合理营养 ----- 38

Family Meals and Rational Nutrition

一、食品原料清洗的细节 ----- 39

The Cleaning of Raw-food Materials

二、烹调的技法 ----- 42

Cooking Techniques

烹调的基本技术\常用的烹调方法\

三、如何保证饮食安全 ----- 51
How To Ensure Food Safety

食物中毒的种类\食物中毒的家庭急救\

食物中毒的预防\哪些食物容易中毒\

哪些食物不宜同时食用\

第四章 家用电器的使用、维护和日常清洁----- 60
The Use ,Maintenance and , Cleaning of Household Electrical Appliances

电冰箱的使用、维护与清洁\电视机的使用、维护与清洁\

洗衣机的使用、维护与清洁\空调的使用、维护与清洁\

吸尘器的使用、维护与清洁\熨斗的使用、维护与清洁\

微波炉的使用、维护与清洁\电饭锅的使用、维护与清洁\

高压锅的使用、维护与清洁\煤气灶的使用、维护与清洁\

抽油烟机的使用、维护与清洁\热水器的使用、维护与清洁\

家用电脑的使用、维护与清洁\

第五章 家居安全与急救 ----- 80
Home Safety and First-aid

一、家庭火灾的防范与急救措施 ----- 81
The Prevention and First-aid Measures of Residential Fire

二、天然气、煤气、液化气的安全与急救常识 ----- 84
The Safety and Fistr-aid of Natural Gas , Coal Gas and Liquefied Gas

三、其他事故的预防与急救知识 ----- 87
The Prevention and the Knouledge of First-aid of Other Accidents

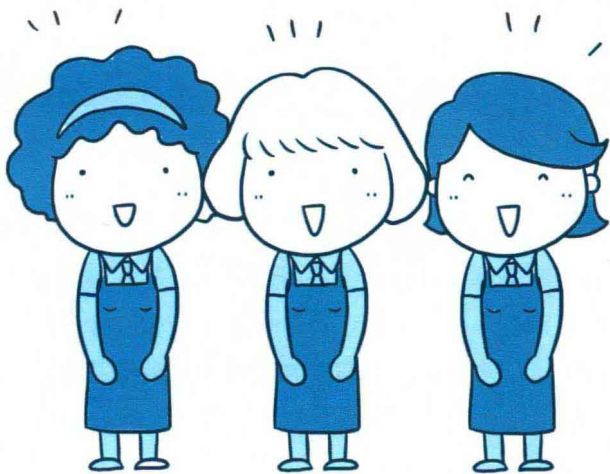
四、紧急呼救常识 ----- 89
About Emergency Call

第一章

家政服务员的礼仪

Domestic Servant's Etiquette

从事家政服务工作，具备规范的、专业的家政从业技术和知识是必需的。但在进行家政服务之前，最直接给雇用者留下印象的、最易给雇用者建立信任感与好感的，是家政从业人员的外在从业形象。这包括整洁的外表、得体的服饰、友好的语言和微笑等等。当然，具备了外在的专业仪容、获得了良好的信任之后，被认可的工作成绩，还是需要从服务人员对待具体家政工作时的爱心、细心、耐心和责任心这“四心”来体现的。



**整洁的衣着、微笑的面容、良好的精神状态
体现着家政服务人员的专业素质。**

一、家政服务员的道德品质和行为准则

Domestic Servant's Moral and Behavioral Principle

1.要遵纪守法： 遵守国家各项法律、法规和社会公德；遵守所在家政公司的各项规章制度，维护公司和雇主的合法权益。

2.要远离恶习： 忠实于雇主，热忱周到地为雇主家庭服务。禁止打骂或虐待老、幼、病、残、孕人员，远离盗窃、赌博等恶习。

3.要入乡随俗： 尽快熟悉和了解雇主家庭成员的生活习惯、饮食口味、个人爱好、起居时间等，不能要求雇主改变其已经形成的生活习惯。尤其当雇主系某一兄弟民族时，更要尊重其民族的风俗习惯。

4.要摆正位置： 任何时候不要喧宾夺主，雇主家人在谈话、看电视时，要主动回避，给雇主以私人空间；未经许可不要进入雇主卧室，有事先叩门，出去时要轻轻带上门。

5.要真诚待人： 不要欺骗公司和雇主，不该说的话不说，不该做的事不做；不能打听雇主家的私事，禁止泄露其隐私。

6.要注意安全： 对雇主的贵重物品及本人不会使用的器具，未经雇主允许严禁使用，确保雇主的财产安全；不能与异性成年人同居一室；不与不相识的人乱拉关系，严禁带亲朋好友在雇主家中食宿或停留；严禁擅自外出，禁止夜不归宿；自己的人身安全及合法权益受到侵害时，要及时与所在的家政公司或当地公安机关联系，不要擅自处理。

7.要洁身自爱： 未经雇主同意不要使用其通讯工具、音响和电脑设备，禁止趁雇主不在时用电话聊天或打长途电话，更不能把雇主的电话号码泄露给他人；未经雇主同意不能翻阅雇主的东西，更不得使用雇主的专用生活用品和贵重物品。



8.要谨慎从事：工作要小心仔细，若损坏雇主家东西，要主动认错，切不可推诿责任；工作期间若与雇主发生意见分歧，要寻求家政公司或他人帮助。

9.要不懂就问：雇主的叮嘱和交待要记清，因为语言的原因，未听清和未听懂的一定要问清楚，不要不懂装懂。若事情太多可记录在纸上。

10.要勤俭节约：主动协助雇主节约水、电、煤气等各种开支；帮雇主采购日常生活用品时，应货比三家；要做好日常开支记账，不得虚报冒领。

11.要遵守协议：按协议办事，不能自行要求增加工资；禁止无故要求换户或不辞而别；禁止主动或暗示向雇主索取财物，不能向雇主索要赠物和红包；禁止向雇主借钱或物；如果家政服务员与雇主解除劳务关系，在离开雇主家前，要主动打开自己的行李让雇主检查，以示尊重。

二、家政服务员的基本礼节礼仪

Domestic Servant's Basic Manners and Etiquette

1.日常礼貌用语

作为家政服务员，首先应该掌握的就是每天都要用到的礼貌用语。日常礼貌用语主要有以下8类，如表所示。



序号	类别	适用场合	举例及要求
1	问候语	见面时的问候	如“您好”“早上好”“欢迎您”“好久不见，您好吗”等，这种问候要亲切、自然、和蔼。
2	辞别语	分别时告辞	如“再见”“一路平安”“您走好”“欢迎您再来”等，这种告别语要真诚、恭敬、笑容可掬。
3	答谢语	向对方表示感谢	如“非常感谢”“劳您费心”“感谢您的好意”“多谢您的帮助”等，这种答谢语要诚恳热情。如表示向对方的应合，可用“不必客气”“这是我应该做的”“感谢您的提醒”。表示拒绝，如对方给你夹菜你又不想吃时，可说“不，谢谢了”，而不能说“我不要”“我不爱吃”。
4	请托语	请别人帮忙时	如“请问”“拜托您”“帮个忙”“请稍等”“麻烦您关照一下”等，使用这种请托语时要用委婉谦恭的语气，不要用强求命令的语气。
5	道歉语	自己做错了事，向对方道歉时	如“对不起”“实在抱歉”“请多原谅”“失礼了”“真过意不去”“都是我的错”等，这种道歉语态度要真诚，不能虚伪。
6	征询语	向别人询问时	如“您有什么事需要我帮忙吗”“这样做会打扰您吗”“我能帮您做些什么”等，使用这种征询语时要让人感到关心和体贴。
7	慰问语	表示对别人的关心	如“您辛苦了”“让您受累了”“您快歇会儿吧”等，慰问语能给人一种善良、热心的好感。
8	祝贺语	对别人成功、喜事的祝贺	如“恭喜”“祝您节日快乐”“祝您生日快乐”“祝您事业有成”等表示衷心祝福的祝词。



2. 形象行为规范

从业形象和从业素质，对我们家政人员来说是相当重要的。

手

手部的清洁对于家政从业人员来说非常重要，因为所有的家务工作都需要通过我们的双手来完成。

保持双手的清洁，勤剪指甲，不可涂抹指甲油，这是最基本的要求。在如厕后，记得一定要清洗双手。在清洁厕所之后、烹饪食物之前，一定要用肥皂、香皂或洗手液将手清洗干净。

咳嗽、打喷嚏之前，最好用手、纸或者手帕捂住，不令口腔或鼻腔的液体喷溅出来。切忌当着食物和人打喷嚏。在雇主和客人面前，切记不可抓耳挠腮、抠鼻孔、挠头或搔痒。这是极不礼貌的行为，也会给人留下不良的印象。

头发

头发应该全部梳起来，要以简洁、整齐为主，方便做事。

面部

每天早起应把面部清洁干净，不要将眼屎、污渍残留在脸上。清洁之后，可以简单地修饰一下，但切记不可浓妆艳抹。

衣着打扮

衣着要以简单、简洁为主，打扮清爽更容易做事情。切记不要穿短裤，穿鞋一般都以穿平底鞋为主，最好是穿布鞋，休闲鞋也可以，切记不能穿高跟鞋。

个人卫生

脸部、身体和手部要经常清洁，经常洗澡和更换衣物，个人衣物也要经常清洗；要经常漱口，不要有喝酒、抽烟的不良习惯，要保持口腔清洁；头发要注意保持整洁，短头发不能过耳，长头发要梳起来；在做食物之前，要系好围裙；不能随地吐痰；皮肤上如果有伤口，要用创口贴或胶布包好，防止伤口感染而影响正常工作，同时也避免影响他人的健康和污染食品。

在清洗雇主家的衣物，遇到有血渍和污物的衣服或物品时，一定要戴好手套，防止被污物和传染病感染。

言

在雇主家庭里面，话不可太多。该说的才能说，不该说的一定不说。

行

走路尽量小声，不要太鲁莽，特别是在有老年人、儿童，或者病患者的家庭工作时。

从业人员的“四心”

爱心、细心、耐心 and 责任心，不管是有小孩的家庭，还是有老年人的家庭，把这“四心”作为重点来应用到具体的工作中，相信会与雇主相处愉快、工作顺利，圆满完成我们的家政服务工作，赢得好名声，为以后顺利工作、升迁职位以及提高薪资，打下优良的基础。

仪容举止的禁忌

不要在工作岗位或他人面前整理衣物，穿脱衣服、整理内衣、提裤子、拉袜子等都是不礼貌的行为。衣着不过分裸露，不穿着过分透薄、过分瘦小、过分艳丽的衣服。衣服不得布满褶皱、污渍或有异味，不得涂抹味道浓的香水，工作时不可戴戒指、浓妆艳抹等。



3. 接待客人的礼仪

接待来客是家政服务员经常遇到的事情。如果你掌握了待客的基本礼仪，把宾客接待好了，不仅客人高兴，雇主也觉得体面，同时还显示了自己有教养、有知识、讲文明、懂礼貌，否则会使人感到缺乏素质。

做好准备工作

如果是接待事先预约好的来客，首先要布置好接待环境，其次要准备好接待物品，同时，家政服务员在接待来客时要注意自己的服饰和仪表，使客人感到自己文雅有礼。

做好接待工作

当客人到达的门铃一响，你应该迅速应答，彬彬有礼地开门迎客。待客人入门后，把客人引导至相应的座位，再端水倒茶等。宾主谈话期间，尽量不要在室内走动。如果收到客人礼物，要把礼物放到上座的地方。在客人离别时则要礼貌送客，不要不闻不问，做出与己无关的样子。

备餐礼仪

如果在没有准备的情况下雇主要留客人在家用餐，则应将雇主请到另一房间商量，了解清楚饭菜特点、丰盛程度，切忌当着客人的面做上述工作。

请您喝茶！



4. 接打电话的礼仪

电话是现代家庭通信联系的常用工具，家政服务员接打电话是日常之事，必须掌握一些基本礼仪。

接听电话

电话铃响，如家中有人，让对方等候较长时间是对对方的不尊重。如确实不能很快接电话，拿起听筒后应先说“对不起，让您久等了”。

如“您好，这里是×家”，然后再问清对方以下事项：找谁及对方的姓名，如“请问您找哪一位”“请问您怎么称呼”“请您稍等”，而不能粗鲁地问“喂，找谁”“你是谁”“你等着啊”，这些回答都极不礼貌，会给雇主和对方留下不良印象；如果对方问你是谁，你要清楚地告诉对方“我是×家的服务员”，不能漠不做声、不予反应。结束通话时要说告别语“再见”，并在对方挂断电话后再轻轻放下听筒，千万不能在对方还没放下电话时你就挂断。如接到打错的电话，也要心平气和地告诉对方“您打错了”，不要抱怨对方。

如雇主不在家，要清楚地告诉对方“他现在不在家”，然后说：“我帮您记一下留言好吗？”如果对方要留言，则要记清对方的姓名、电话号码、来电时间，记下对方找哪一位、留言主要事项、是否需要回电话等，待雇主回家后及时传达。

拨打电话

打电话应简要明了。先要将打出电话的号码、要找的人的名字、要说的事情弄清楚，若记不住，则先用笔记在纸上，准备好后再拨叫。电话接通后应先说“您好”，再询问要找的人是否在，如对方有要求，可报上自己的姓名。通话内容要简单明了，不要无休止地聊天。

如果你要打私人电话（长途电话）或要打收费电话应先向雇主说明，得到允许后再拨打。

您好！请问
您找哪一位？

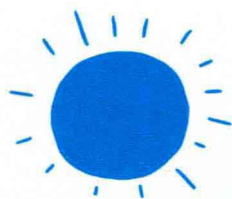


第二章

家居卫生保洁

Household Hygiene

当今社会，随着人们生活水准的提高，家庭生活当中的卫生保洁，电器使用、保养，饮食调理制作等工作的内容，也变得复杂了起来。许多新的化学工业成果的应用，许多新型产品进入了居家的小厨柜中、洗手台上，让现代的居家清洁工作更为繁复。这就要求家政服务员具备更全面的技巧和技能，让家居生活变得更舒适、美好。



一、衣物洗涤、熨烫和保养

The Washing, Ironing and Maintenance of Clothes

1.不同服装的洗涤技巧

常用的衣物清洗方法

清洗衣服的一种最常用的方法就是湿洗，即水洗。但是，因为水的去污力不强，所以还必须借助于洗涤剂、温度和机械力，才能把衣物上的污垢去除掉。

A. 手工洗衣

正确的方法是先用温水浸泡脏衣物，让衣物充分湿透，但不宜浸泡时间过长，尤其是特别脏的衣物，泡的时间越长，越难洗净。一般浸泡的时间为15分钟左右，水温不超过40℃为最佳状态。一般用手搓洗较干净，但对衣物的损伤较大；揉洗方法对衣物的损伤较小，但洗涤速度较慢，去污力较差。用人工手洗要有重点，衣物的袖口、领口一般较其他部位脏，应多加些洗涤剂，重点揉搓。洗裤子时应先洗裤腰、裤脚贴边，再洗裤身。洗内衣、内裤时，应着重洗反面。洗小孩衣裤应重点洗涤胸前和裤裆部位。揉搓干净后将衣物的水挤去再洗一遍，如此重复清洗几次，直到干净为止。



浸泡时间过长，
衣物反而难以清洗干净。

B. 用洗衣机洗衣

用洗衣机洗涤衣物，首先应当按照衣物的新旧程度和织物牢固度分开洗，不同质地的衣物不要混在一起洗涤。棉毛物结构疏松，容易损坏，掉毛屑，易粘在其他衣物上，若用洗过棉毛物的水再洗深色衣物，掉下的毛屑就会粘在深色衣物上，干后很难刷掉。洗衣时，应先洗浅色衣物，再洗深色衣物；先洗牢度强的衣





服，再洗牢度差的衣物；先洗新衣物，再洗旧衣物。

C. 干洗

也叫“化学清洗法”。就是用化学洗涤剂，经过清洗、漂洗、脱液、烘干、脱臭、冷却等工艺流程，从而去除污垢脏渍的方法。干洗一般为专业性较强的工作，可定时将需要干洗的衣物送到干洗店进行清洗。干洗法的不足之处是：对于一些水溶性污垢去除不彻底，浅色较脏的衣物不易洗净。

洗涤剂的认识

清洁剂	用途
洗衣皂	洗掉衣领和袖口的污渍。
生物清洁剂	用于洗涤质料精细的衣物，如丝料、毛料和婴儿衣服等。
洁衣液	可除去衣物上的蛋白质污渍，如鸡蛋、肉汁、糖果和血污等。
洗衣粉	用于一般的家庭洗涤，可除去衣物上较顽固的污渍和油渍。
漂白水	1.双氧水是一种温和的漂白剂，使用时必须稀释，可用于洗涤羊毛、丝质及其他质料精细的衣物。 2.氯化漂白剂是一种强力的漂白剂，使用时必须稀释，并且要戴上手套，以免伤害皮肤。衣物洗涤标签上有CI符号的衣物可使用这种漂白剂。一般只适用于未经防缩防皱处理的白色棉质或麻质衣物。
预洗剂	沾有顽固污渍的衣物可先在污渍上喷上预洗剂，约五分钟后依照一般的方法洗涤，顽固污渍便很容易被清除。
衣物柔顺剂	有液体剂和片状剂。在洗衣的最后一次过水时加入，使衣物的纤维松软，晾干后柔顺易熨，并且减低衣物的静电作用。特别适合毛、丝和棉质衣料的衣服。
天然皂粉	天然皂粉的活性物主要是脂肪酸，其主要特征是天然、柔软洗护二合一，强去污，易漂洗，不含聚磷酸盐。