

普及版

家政服务实战培训

第三分册

清洁、维修类

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心



- 家庭保洁
- 衣物清洗与保养
- 家庭电路维修
- 水暖维护
- 家用电器维护与保养

国家职业资格鉴定统一培训教材

劳动保障部
指定用书

(普及版)

家政服务实战培训

第三分册:清洁、维修类

劳动保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心

- 家庭保洁
- 衣物清洗与保养
- 家庭电路维修
- 水暖维护
- 家用电器维护与保养

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务实战培训:普及/田光哲主编. —北京:海潮出版社, 2004

ISBN 7-80151-872-1

I.家… II.田… III.家政学—技术培训—教材
IV.TS976

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 034297 号

家政服务实战培训

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心

※

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京西三环中路 19 号 邮政编码:100841)

新华书店经销

北京金特印刷有限责任公司印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:25.5 字数:380 千字

2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月北京第 1 次印刷

印数:1—10000 套(4 册)

ISBN 7-80151-872-1/G·154

定价:48.00 元

前 言

提高家政服务人员整体素质和业务水平,是有效促进家政服务业健康发展的一项重点工程,也是促进下岗失业人员再就业,促进就业稳定,顺利实现职业转换的一个重要措施,为了更好将这项工作做实、做深、做细,应广大家政服务人员实际需要,劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写了本套《家政服务实战培训》普及系列教材。

本教材共分四册,共38万余字,第一分册:基本要求,涉及心理准备、行为规范、法律常识、环境适应、安全常识五个方面的问题;第二分册:烹饪、护理、陪伴、动植物养护类;第三分册:清洁、维修类;第四分册:家教类。《教材》按照初中级家政服务所涉及服务内容,提供了实际而规范的操作训练方案,适于初、中级家政服务员职业资格培训。

为了适应灵活就业的特点,方便培训和鉴定,本教材依据职业分类的原则,在结构设计上将家政服务划分为家庭餐制作、家庭保洁、衣物清洗、老人病人护理等15个岗位,又将每个岗位分为若干个模块;每个模块再细分为若干个事件,从而为开展以岗位、以事件为核心的灵活培训和鉴定提供基础。为突出教材实战性,针对家政服务员在实际操作过程中所遇到的典型问题,结合事件过程中的操作程序和内容、达标标准、注意事项和相关知识,教材都进

行了简明扼要的阐述,力求在最大程度上增加培训和鉴定的灵活性和可操作性。

本教材从目前广大家政服务员实际水平出发,在内容上突出操作技能的掌握;在结构上融知识、案例、规则为一体;在形式上立足浅显易懂、图文并茂,力求在最大程度上便于家政服务员阅读学习。

家政服务的职业化在我国还处于起步阶段,在这本教材的编撰过程中,我们虽然组织了40余名专家,集思广益,认真总结,汲取了大量的实践成果,但它是否能够很好满足今天家政服务的市场需求,尚需实践检验,恳请广大读者提出宝贵意见。

《教材》在研发过程中得到盛力者科技发展中心的大力支持,在此深表感谢!

编者

2004年1月10日

编审委员会

主 审 陈 宇 宋 建

副主审 张春林 冯 政

主 编 田光哲 曲克敏

主要编写人员(按姓氏笔画排列)

王 伟 王志丹 王军成

王 博 李 莉 张 红

张 文 姜宝琪 崔 燕

《家政服务实战培训》(普及版)岗位一览表

	类别名称	岗位名称	模块数量	模块名称
第一册	基本要求	公共模块	5个模块	1 心理准备 2 行为规范 3 法律常识 4 环境适应 5 安全常识
第二册	1 烹饪类	1 家庭餐制作	3个模块	1 制作前准备 2 烹制 3 餐后清洗归整理
	2 护理类	2 老人、病人护理	4个模块	1 日常护理 2 卫生保健 3 应急处理 4 心理疏导
	3 陪伴服务类	3 陪伴看病	2个模块	1 看病前准备 2 陪同看病
		4 陪伴购物	2个模块	1 购物前准备 2 陪同购物
	4 动植物养护类	5 宠物养护	4个模块	1 日常养护 2 常见疾病预防 3 行为训练 4 安全防护
第三册	5 清洁类	6 家庭绿化	2个模块	1 日常养护 2 相关技能
		7 家庭保洁	10个模块	1 拓荒清洁 2 居室日常清洁 3 门窗保洁 4 卫生间清洁 5 厨房清洁 6 地面保洁 7 家具的清洁保养 8 墙面清洁 9 器皿擦拭 10 居室消毒、虫害防治
		8 衣物清洗与保养	4个模块	1 洗前准备 2 衣物洗涤与晾晒 3 衣物熨烫与存放 4 鞋的清洗与保养

类别名称	岗位名称	模块数量	模块名称
6 维修保养类	9 家庭电路维修	2 个模块	1 改装电路 2 电路故障处理
	10 采暖维护	2 个模块	1 采暖改装维修 2 管道疏通
	11 家用电器维护与保养	4 个模块	1 制冷设备 2 视听设备 3 电炊具维修 4 洗衣机维修
第四册 7 家教类	12 学前辅导	3 个模块	1 行为规范 2 课前准备 3 辅导方法
	13 小学家教	3 个模块	1 行为规范 2 课前准备 3 辅导方法
	14 中学家教	3 个模块	1 行为规范 2 课前准备 3 辅导方法
	15 托管与接送	2 个模块	1 托管 2 接送
共 4 册	7 个类别		55 个模块

目 录

清洁类

岗位7 家庭保洁

模块1 拓荒清洁

拓荒清洁的工作程序/1

除胶、除漆、除蜡/5

清除水泥沙浆/8

门窗清洁/11

简单灯具清洁/14

清除尘土及残留物/17

清理杂物/20

洁具、厨具清洁/23

模块2 居室日常清洁

居室日常保洁工作程序/26

桌面清洁/29

卧室整理/31

沙发、坐椅清洁/33

地面清洁/36

杂物整理/38

家电清洁/41

卫生死角清理/44

模块3 门窗的保洁

门窗的清洁/47

模块4 卫生间清洁

卫生间清洁制定工作程序/49

卫生洁具清洗、消毒/52

卫生用品的整理归放/55

墙面、镜面的清洁/57

地面及卫生死角的清洁/59

模块5 厨房清洁

厨房清洁制定工作程序/61

灶具、灶台、排油烟机的日常保洁/63

厨具与餐具清洁、消毒/65

电冰箱等厨用电器的清洁/68

厨房台面、橱柜的整理与清洁/71

厨房地面、墙面、顶棚的清洁/74

卫生死角及垃圾的处理/76

模块6 地面保洁

木地板的日常清洁与保养/79

地毯的清洗、清洁与保养/81

石材地面的清洗与保养/84

模块7 家具的清洁保养

木制家具的清洁与保养/88

特殊材质家具的清洁与保养/90

模块8 墙面的清洁

壁纸壁布的清洁/91

涂料墙面的清洁/93

模块9 器皿擦拭

玻璃与陶瓷器皿的擦拭/95

金属器皿擦拭/97

模块10 居室消毒、虫害防治

虫害防治/100

一般消毒方法/102

岗位8 衣物清洗与保养

模块1 洗前准备

清理衣物、分类、选择洗涤方法/105

洗衣机的使用/109

选择洗涤制剂/112

外送洗衣/115

模块2 衣物洗涤与晾晒

衣物的预洗/118

手洗衣物/120

机洗衣物/122

衣物的晾晒/125

场地、用品清理/127

模块3 衣物的熨烫

熨烫前的准备/129

熨斗的使用及熨烫方法/132

衣物熨烫/135

衣物的折叠与存放/139

模块4 鞋的清洁与保养

皮鞋、旅游鞋的清洁和保管/141

布鞋、球鞋的清洁和保管/143

维修类

岗位9 家庭电路维修

模块1 改装电路

设计方案/147

布线(1)护套线安装/150

布线(2)管线配线/152

开关与插座安装/155

通电检查/158

模块2 电路故障处理

总闸合不上/160

岗位10 水暖维护

模块1 水暖改装与维修

管路改装与维修/163

阀门改装维修/167

用水器具改装维修/170

故障分析/173

模块2 管道疏通

故障分析/175

疏通/177

岗位11 家用电器维护与保养

模块1 制冷设备

制冷剂的加注/179

管路的检漏与焊接/182

分体空调的清洗、消毒/184

分体空调的故障判断/187

冰箱维修/190

模块2 视听设备

电视机维修/193

音响维修/195

VCD维修/197

模块3 电炊具维修

电饭煲的维修/199

微波炉的维修/202

电磁炉的维修/204

模块4 洗衣机维修

排进水维修/206

离合器维修/209

控制电路维修/211

清洁类

岗位7 家庭保洁

模块1 拓荒清洁

●拓荒清洁的工作程序

【总操作程序】

主要分三个步骤,拓荒清洁前的准备→拓荒作业→拓荒作业后验收。具体操作如下:

1、拓荒清洁前的准备

■ 熟悉现场。首先了解客户需求,其次了解现场尘埃、污渍、污垢、装修后残留的砂浆/残胶,还要对装饰、器皿等重要部位进行仔细的勘察,查看脏、污程度,为制定完整的作业方案做好准备。

■ 制定方案。根据勘察的结果,对现场尘埃部位制定拓荒作业方案,对砂浆、残胶等装修残留物制定有针对性的清洗方案,对现场的装饰、器皿等制定保养方案。

■ 物料准备。拓荒作业方案确定后,根据作业方案所涉及各种作业对象和作业方式选择适合的作业工具、机械、清洗剂等物料。(详见工具与材料)

■ 人员配备。拓荒作业应指派一名现场作业的负责人,负责作业分工、作业指导、清洗剂配比、安全作业、质量



检查等全面技术工作,并确定三到四名技术熟练的操作人员。



2、拓荒作业

■ 除杂物。将装修后大块杂物清除至指定地点。

■ 除尘。除尘是拓荒清洁作业中首先要实施的重要环节之一,除尘作业要遵循自上而下、由里至外,由边角到中央的操作原则,按照清扫→吸尘→擦尘的顺序操作。

■ 除垢。施工遗留下的泥沙浆、地板胶、玻璃胶等残留物是除垢的重点,不同的污垢要采用不同的作业方法,选用相应的清洗工具与清洗剂。

■ 去污。污渍同样是装修后残留物的一种,铲、刮、擦是去除污渍的常用方法。

■ 养护。养护是对于装修后华美的裸露外表加养护

剂,以使其保持华美及延长使用寿命。比如:木器喷涂家私蜡做保护,大理石刷保护蜡或做水晶养护。

3、拓荒作业后验收

■ 自我检验。按如下图表进行自我检查。

拓荒作业检查验收标准	
作业项目	作业标准
玻璃清洁	干净、明亮、无任何装修残留污渍
装饰清洁	无尘,木制品、铜饰品、不锈钢饰品反映材质色泽。
厨房清洁	灶具、厨柜、墙面、地面无尘无污渍
卫生间清洁	洁具卫生用品无污渍、无尘土
地面清洁	无污渍、无沙浆、无地胶、无残留物
家具清洁	无垢、无污渍、无尘
门窗清洁	无尘、无污渍,门槽、滑道无积尘
其它部位	暖气罩内、装饰线上端、灯饰顶部等零散部位无尘、无污渍
特约项目	按确认的作业方案与标准检查

■ 报请验收。在自验自查通过后,报请客户进行逐项验收,对客户提出的合理整改意见立即进行整改。

【达标标准】

现场了解仔细,制定方案完整。

【注意事项】

■ 拓荒清洁要根据作业现场的特点灵活有序地安排拓荒作业。



■ 清洁机器、工具和清洁液码放时，下面加保护隔离，不可直接置于地面。

■ 清洗剂的配料、使用应由专人负责，以免对作业面造成人为的损坏。

■ 水对木质装饰的影响极大，合理用水是保护作业面完好的关键所在。

■ 门窗滑道、灯饰、灯盒、暖气罩内、面盆、坐便器的下方、柜顶等部位要特别注意清洁。

■ 现场操作时如发现室内装饰有原始损坏，应即告之客户确认，避免引起纠纷。

【工具与材料】

如图

工具、机器	清洁剂	保养剂
洗地机、玻璃清洗专用工具、吸尘吸水机等专用工具、毛刷、梯子、清洁刀。 保洁桶、百洁布、抹布（毛巾）、笤帚、墩布。	消毒液、除垢剂、木制品养护剂、浴盆清洗剂、多功能清洗剂、卫生间清洗剂、玻璃清洗剂、硬地面清洗剂、水泥砂浆清洗剂。	金属光亮剂、家私蜡、铝熔去渍增光剂。

【相关知识】

■ 高级装修材料因不同材质使用专业细化的清洁液，例如：厨房不锈钢炊具使用厨房不锈钢炊具专用清洁液。

■ 拓荒清洁一般是指装修后的首次卫生清洁与保养工作，自上而下，由里至外，由边角到中央的工作顺序。