



家庭服务业规范化培训教材  
JIATING FUWUYE GUIFANHUA PEIXUN JIAOCAI

# 家政服务员



发展家庭服务业促进就业部际联席会议办公室  
组织编审

家庭服务业规范化培训教材

# 家政服务员

发展家庭服务业促进就业部际联席会议办公室组织编审

中国劳动社会保障出版社

### 图书在版编目(CIP)数据

家政服务员/卓长立, 高玉芝主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012

家庭服务业规范化培训教材

ISBN 978-7-5045-9764-9

I. ①家… II. ①卓…②高… III. ①家政服务-技术培训-教材 IV. ①TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 159486 号

### 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

中国铁道出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 15.5印张 224千字

2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

定价: 32.00元

读者服务部电话: 010-64929211/64921644/84643933

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

# 前 言

根据《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号)文件精神,为大力发展家庭服务业,提高家庭服务从业人员职业素养和职业技能,在家庭服务业促进就业部际联席会议办公室组织下,我们编写了家庭服务业规范化培训教材,首批包括《家庭服务从业人员职业指导与权益维护》《家庭服务从业人员职业道德》《家政服务员》《养老护理》《母婴护理》《病患陪护》6种教材。

为使教材贴近行业用人需求,我们做了大量调研工作,重点选取山东、湖南、广东、辽宁、内蒙古等省、自治区,对百余家家政服务企业和家政服务培训机构开展问卷调查,获取了较为全面翔实的第一手信息。同



时，我们还组织了一支过硬的教材编审队伍，其中包括参与家庭服务相关国家职业技能标准编写和审定的专家、来自全国“千户百强家庭服务企业”的技术能手、职业培训教育领域的专家和家庭服务业政策理论研究专家等。经过历时一年多的精心打造，最终使这套教材呈现在大家面前。

在教材编写过程中，我们始终坚持以国家职业技能标准为依据，在内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出被培训者实际操作技能、统筹计划能力、人际沟通能力等综合能力的培养。考虑到家庭服务地域性特点，在坚持教材内容通用性、普遍性的基础上，适当兼顾内容的差异性需求。同时从被培训者实际水平出发，力求语言通俗易懂、图文并茂，增强教材的可读性。此外，还注重在教材中反映行业发展的新知识、新理念、新方法和新技术，努力提高教材的先进性。

这套教材适合于各级各类职业培训机构开展家庭服务相关职业培训时使用，也可作为家庭服务从业人员工作指导手册。欢迎广大读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

**家庭服务业规范化培训教材编审委员会**

# 目 录

## 第一章 走进家政服务 / 1

- 第一节 了解家政服务员岗位 / 3
- 第二节 家政服务员上岗提示 / 8

## 第二章 家庭餐制作 / 15

- 第一节 食料的采购与记账 / 17
- 第二节 食料的初加工与切配 / 29
- 第三节 一般菜肴制作 / 39
- 第四节 一般主食制作 / 52

## 第三章 家居保洁 / 61

- 第一节 熟悉保洁用品 / 63
- 第二节 做好保洁计划 / 65
- 第三节 掌握保洁方法 / 68

## 第四章 衣物洗涤与整理 / 85

- 第一节 洗涤衣物 / 87
- 第二节 整理、收纳衣物 / 101

## 第五章 常用家电的使用 与清洁 / 109

## 第六章 照料孕妇、产妇 / 131

- 第一节 照料孕妇 / 133
- 第二节 照料产妇 / 143

## 第七章 照料婴幼儿 / 155

- 第一节 饮食料理 / 157
- 第二节 生活料理 / 165
- 第三节 异常情况的预防与应对 / 181

## 第八章 照料老年人 / 191

- 第一节 饮食料理 / 193
- 第二节 生活料理 / 200
- 第三节 异常情况的发现与应对 / 208

## 第九章 护理病人 / 215

- 第一节 饮食料理 / 217
- 第二节 生活料理 / 227
- 第三节 异常情况的发现与应对 / 233

# 1

## 第一章 走进家政服务

---

第一节 了解家政服务员岗位

第二节 家政服务员上岗提示



随着社会经济的发展,生活现代化、家庭小型化、人口老龄化、服务社会化步伐的加快,家政服务工作越来越受到社会的欢迎和认可。如今家庭服务业已经成为国家重点发展的朝阳产业,家政服务员的地位也随之提高。家政服务员是和营业员、护士、幼儿园保育员等一样的服务行业工作者,一样地为人需要,受人尊重。

## 第一节 了解家政服务员岗位

家庭是社会的基本构成元素之一,每个家庭都有其不同的个性表现,需求也不尽一样。家政服务员以家庭为服务对象,向家庭提供各类劳务,满足家庭生活需求。要想成为一名合格的家政服务员,首先应对家政服务员岗位有一个清晰、全面、正确的认识,知道自己干什么,怎么干。

### 一、家政服务员岗位认知

国家职业标准对“家政服务员”这一职业是这样定义的:家政服务员是“进入家庭并根据合同约定为所服务的家庭提供家务服务的人员”。家政服务员是规范化的职业,有地位,有保障。下面我们就从工作场所、上岗方式和服务对象这三个方面来认识这一岗位。

#### 1. 家政服务员的工作场所

服务于家庭是家政服务员的基本职业定位。由于大部分家政服务需求都来自中高层收入的家庭,因此,相对于许多室外作业而言,家政服务员的工作环境还是比较优越的。但是,家庭环境的不同,成员结构的不同,服务需求的不同等,又使家政服务员的工作场所兼具多样性的特点。这就要求家政服务员既要能干活,还要会干活,要有待人接物、处理人际关系以及快速适应不同家庭环境等方面的社会能力。

#### 案例与点评

家政服务员小王受聘在上一个客户家里管理家务时,由于性格外向,干活主动、利落,加之客户性格比较随和,双方相处得非常融洽,无论小王怎么收拾家务,他们都很少提出相反意见。而受聘的现在这



户家庭，风格完全不同于上一家，有时，小王兴冲冲地拿起一件东西，客户马上就说：“哎，那个不能动！”小王做一件事情，客户又说：“你怎么这么干呢？”小王刚刚收拾完房间，客户忙不迭地跑过来：“这些东西不能放在这里。”小王的满腔热情被泼了一盆冷水，情绪一下子从山顶跌入谷底。

**【点评】**能干，有热情，这是家政服务员小王非常可贵的一面，但是应变和适应能力差无疑是小王的“致命伤”。以固定不变的方式去服务完全不同的家庭，的确容易出现问题。一个成熟的家政服务员应当能够适应不同家庭的需要，家庭变换了，心态也要跟着变化，一切应跟着客户的需要走。如果小王刚来到第二个家庭时，就虚心地与客户进行沟通，对客户的要求作一个大概的了解，及时调整自己的心态，遇事先征求客户意见，也就不会出现案例中的那种尴尬了。

## 2. 家政服务员的上岗方式

家政服务员必须签订服务合同，根据合同约定上岗服务，这是现代家政服务员与传统家政服务员的根本区别。目前，在合同环境下，家政服务员上岗一般有以下两种方式。

一是通过中介联络上岗。家政服务员与中介公司没有隶属关系，中介公司为家政服务员和客户提供信息服务，负责为供需双方办理“家政服务合同”的签订或解除手续，签订合同的主体是家政服务员、客户和中介公司三方。

二是通过所在的家政服务公司安排上岗。家政服务员作为家政服务公司的员工，首先与家政服务公司签订劳动合同，客户需要家政服务，直接与家政服务公司洽谈服务人选及相关事宜，双方签订家政服务合同后，由家政服务公司派遣服务人员。客户将服务费交到家政服务公司，家政服务公司给为该客户服务的家政服务员发放工资。

不管采用哪一种上岗方式，家政服务员都必须签订服务合同，这是家政服务员维护自身合法权益的可靠保障。

**案例与点评**

某客户与家政服务公司签订了家政服务合同，家政服务员李姐按约定进入客户家庭服务。经过一段时间的接触，客户感觉李姐工作还不错，有意长期聘用她。为了增加留住她的筹码，客户与李姐商量：“我每月多给你50元工钱，你就长期在我家干吧，我们也不必再和公司续签合同了，这样还省了管理费。”李姐一听也觉得划算，就答应了。

时间一天天过去，转眼又到了发工资的日子，但客户的承诺迟迟没有兑现。李姐向客户提了几次，得到的回答总是“再等等。”无奈之下，李姐又回到公司说明情况，但此时她与公司已没有合同关系，她遇到的问题公司也不会出面解决。

**【点评】**不要小看这一纸合同，这是合同双方权益的法律保障，也是家政服务规范化、职业化、现代化的标志之一。李姐因贪图一点小利而放弃了自己的合同权益，吃了亏，也失去了自己的维权凭证。其实，失去了合同的保障，李姐失去的还不只眼前的小利，她在公司的连续工龄与晋级机会也都失去了。

### 3. 家政服务员的服务对象

家政服务员的对象既包括被服务家庭，也包括被服务家庭内的各类成员。家庭各式各样，成员有男，有女，有老，有幼，不同的家庭构成所产生的服务需求就会存在差异，如有的需要照看小孩，有的需要照料老人，有的需要陪护病人，等等。总之，家政服务员在做好面对多样化服务对象的心理准备的同时，还要明确不同服务对象的需求要对应不同的服务方式和服务内容。

## 二、家政服务员岗位工作内容

家政服务员岗位工作内容，概括地说，就四个字——接物待人，“接物”就是操持居家事务，“待人”就是照料家庭成员，如图1—1所示。

### 1. 制作家庭餐

(1) 了解客户的饮食习惯和消费水平。

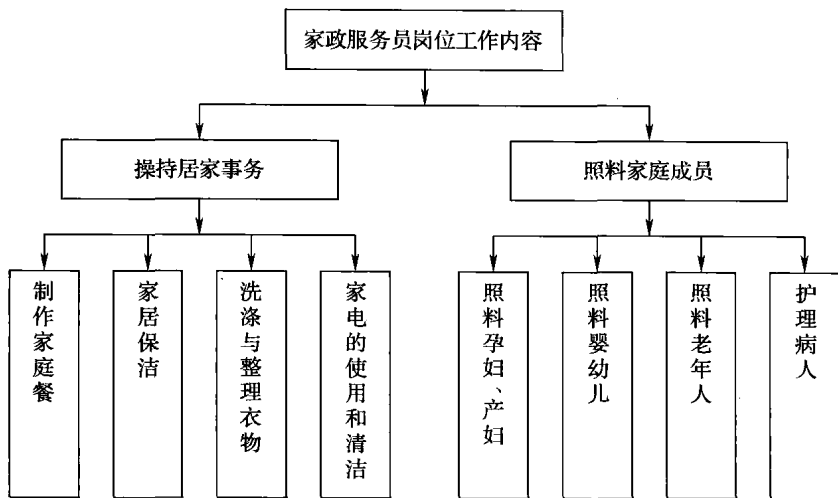


图 1—1 家政服务员岗位工作内容结构图

(2) 识别各种食品原料, 如果蔬、禽蛋、鱼、肉、粮油等食品或客户委托交代的其它物品, 并进行有计划的采购和记账。

(3) 根据客户口味要求, 设计简单菜谱, 烹饪一日三餐。

## 2. 家居保洁

(1) 居室卫生: 清洁地面、墙面、门窗、床铺等, 保持室内空气流通, 消除香烟、垃圾等产生的异味, 驱除蚊蝇、蟑螂、蚂蚁及老鼠等。

(2) 厨房卫生: 清洁墙面、橱柜、灶具、灶台、厨具、水盆、地面等, 及时去除各类油渍、烟垢, 处理垃圾等。

(3) 卫生间及其附属设施卫生: 清洁面盆、浴盆、坐便器、墩布池、化妆台、化妆镜、墙面、地面等, 清除表面的灰尘、污垢、水渍等。

(4) 清洁与保养家具及其他设施。

## 3. 洗涤与整理衣物

(1) 正确洗涤不同质地的衣物, 去除各类污渍。

(2) 对毛纺织物、丝绸、棉布、皮革等不同质地的衣物采取合理的保养措施。

(3) 正确折叠常见衣物, 合理分类摆放。

#### 4. 家电的使用和清洁

参照各类家用电器说明书或遵客户指导和要求，在了解其性能和用途的基础上，按照安全操作规程正确使用和清洁。

#### 5. 照料孕妇、产妇

(1) 根据孕妇的饮食要求，制作孕妇餐；照料孕妇日常盥洗和沐浴；指导并帮助孕妇适量运动等。

(2) 运用产妇的营养饮食知识，做好产妇的饮食护理；照料产妇盥洗和沐浴；预防、护理哺乳期妇女的常见疾病。

#### 6. 照料婴幼儿

为婴幼儿调配奶粉，给婴幼儿喂奶、喂饭和喂水；清洁婴幼儿餐具和其他用品；给婴幼儿进行日常盥洗；对婴幼儿常见疾病进行护理，灵活应对可能出现的诸多异常情况。

#### 7. 照料老年人

照料老年人起居，安排老年人饮食，灵活应对可能出现的诸多异常情况。

#### 8. 护理病人

料理病人饮食，帮助病人服药，照料病人起居，发现病人出现异常情况时及时呼救。

### 三、家政服务员任职要求

1. 从事家政服务工作，应符合国家法定工作年龄，持有合法身份证。

2. 持有家政服务员职业资格证书，具有从事家政服务工作的基本知识和技能，以及一定的学习能力和人际交往能力。一般情况下，家政服务员先培训后上岗，不拿证不进家。

3. 具有良好的职业道德、社会公德和服务意识，遵纪守法，讲文明，讲礼貌，诚实守信，尊老爱幼。

4. 能够吃苦耐劳，承受较为繁重的家务劳动。

5. 进行家政服务工作前，要去正规的医院进行身体检查，取得健康证。有的客户要求家政服务员最先出示的就是健康证。有传染病、精神病、癫痫病史的人是不能从事家政服务工作的。

## 第二节 家政服务员上岗提示

家政服务员的工作既多又杂，那些看起来平平常常的家务活，实际上也暗含着其内部规律性，暗含着家庭人际关系的调整。看似无序的家务劳动，为什么有人干起来井井有条，有人干起来却拖泥带水，有人与客户家庭和谐相处、亲如一家，有人却让客户家庭处处设防、难得满意。这中间，家政服务员的一些思想观念、工作技巧、处事方式等起了重要作用。

### 一、家内情况弄清楚，家外环境要知道

#### 1. 弄清家庭内部基本情况

(1) 家政服务员进入家庭，需要了解家庭成员及其相互之间的关系，询问并记住主要家庭成员的电话。如果视自己的年龄段，将自己纳入家庭成员的辈分序列，以爷爷、奶奶、叔叔、阿姨、大哥、大嫂相称，则可能显得更亲切些。

(2) 家政服务员要熟悉客户家庭的宗教信仰、生活习俗和生活习惯，包括生活禁忌、起床早晚、上班时间、何时开饭、口味特点，以及家政服务员是否和客户一起用餐等，都需向客户询问明白，做到心中有数。

#### 案例与点评

张阿姨的女儿刚生完孩子，月子期间奶水一直不足，于是张阿姨嘱咐家政服务员小孙去市场买些催奶的食品。小孙胸有成竹地买回了鲫鱼、猪蹄、通草等，但张阿姨看了却面露异情，原来她家是回族。这时小孙才恍然大悟，后悔事先没有问清楚。

**【点评】**每个家庭都有不同之处，特别是宗教信仰的不同，更是非常敏感的问题。本案例中家政服务员小孙并非不懂民族禁忌，只因忽略了事前的询问和了解，才导致了事后的尴尬。

(3) 家政服务员要适应居室环境，熟悉主要物件的摆放位置；了解卧室、厨房、卫生间、阳台等分布情况；了解电冰箱、洗衣机、热水器、微波炉等常用家电的摆放位置；了解抹布、扫帚、拖把、垃圾桶等

卫生用具的存放位置。要提前询问客户，哪个房间能进，哪个房间不能进，把整个服务范围搞清楚。

### 提 示

了解客户家庭的有关情况，最佳时机是与客户首次面谈时。家政服务员可以先做自我介绍，重点说清从事家政服务工作的经历、技术等级及其他相关情况。以此为切入点，询问了解客户的有关情况和相关要求，如需家政服务员照顾老人或病人，一定要问明老人或病人的年龄、性别、病情和具体要求等。

## 2. 知晓家庭外部环境

(1) 俗话说：远亲不如近邻。邻居是服务家庭重要的外部环境之一。家政服务员起码要知道怎么称呼邻居，怎么与邻居沟通，因为生活中的一些紧急情况离不开邻居的帮忙。特别是遇有和邻居合用生活设施的情况时，应做到礼貌、礼让，并注意不要让自己的工作影响到邻居的利益。

(2) 要注意熟悉家庭周边环境。记住客户家庭所在地的街名、路名、社区名、楼牌号、门牌号，周围有哪些明显标志，有哪几路公交车可以到达，站牌在哪里，最近的医院、商店、学校、幼儿园以及菜市场位置等，便于今后日常工作及处理一些突发性问题。

### 提 示

家政服务员要牢记报警电话“110”，火警电话“119”，急救电话“120”或“999”，以及所在社区物业服务电话，煤气、自来水抢修电话和家政服务公司的电话等。

## 二、客户安排放首位，满足需求是目的

家政服务员必须以符合客户家庭的意愿为工作准则，在履行服务合同规定的情况下，服从客户管理，将满足客户家庭的需求作为自己的工作标准。



家政服务员既要严格执行合同规定，又要视客观情况，不拘泥于“死合同”，用规范的服务满足客户的需求。

比如：家政服务员正在清洁居室，客户说“小张，请你先将这些衣服洗一洗，再把它们熨平，我们明天一早要参加个活动”或者“小李，今天下午你多买些菜，把餐厅收拾一下，晚上有客人来吃饭”等。这时，是按部就班地干你手中的活，还是服从客户的临时安排，答案是显而易见的。

### 三、家务工作巧安排，轻重缓急要分开

家务事琐碎繁杂，看似简单重复、毫无关联，觉着从哪里入手都可以，实则规律可循，有缓急之分，有管理之义，有窍门可鉴。这就要求家政服务员十分了解和熟悉所承担工作的内容，并依据客户的需求，想客户所想，让客户放心，将日常性工作与周期长的工作加以区分，将必须先办的事情与可以缓办的事务加以分别，学会管理的方法，制定出相应的工作程序和作业计划，合理安排工作进程和工作时间，做到繁而有序、忙而不乱、有劳有逸。

以下介绍几种组织操持家务的实用工作法：

一是“物品定位法”。工业企业的现场管理中有一项管理叫做“定置”管理，规定生产场所中的物品、工具、容器等要放在固定的位置，不能乱拉乱放。收拾家务也要有这种管理的思想。东西、物件不能今天放这儿，明天放那儿，没有一定之规。特别是为有小孩的家庭提供服务时，更要养成物品定位放置的好习惯，这样不仅使物品的摆放规范有序，随时可取，而且有利于培养小孩有序收管自己物品的好习惯。

二是“统筹计划法”。将家务工作大体分出阶段性的内容，排出计划，依次实施。如：一名照料三口之家的家政服务员，将一日的家务工作安排在四个时段中分期完成（见表1—1），使工作张弛有度、错落有致。

三是“合理重叠法”。即在同一时间内完成多项家务活动。比如，将衣服放入洗衣机洗涤，洗衣机工作期间可以淘米，用电饭煲煮饭，电饭煲工作期间可以打开灶具煨汤和烹制菜肴。如此这般，汤、菜做好了，饭也熟了，饭吃完了，衣服也洗好了，既充分利用了时间，又提高了工作效率。