

快乐生活系列丛书 life

家政服务指南

保姆必读

张从众 编



为家政求职者提供
必须掌握的基本知识和技能
为家政在职者提高
专业素质更好地适应家政工作
为家政公司培训员工
提供的首选培训教材

气象出版社

家政服务指南：保姆必读

张从众 编

气象出版社

内容提要

《家政服务指南:保姆必读》是家政服务专业培训系列丛书之一。

全书共设 11 章,分为两个部分(编)。第一部分(编)为“保姆自身素质的准备”,共设 4 章,内容包括:从事保姆工作的文明修养;个人卫生、衣着和饮食习惯的要求;相关法律常识以及保姆工作的业务范畴。第二部分(编)为“保姆劳动技能的准备”,共设 7 章,内容包括:婴幼儿安全与饮食营养;老年人日常安全与健康护理;商品采购与食品烹饪;家居保洁;衣物清洗与保养;家庭财产安全与意外事故应对措施;家用燃气的安全使用与事故处理。

《家政服务指南:保姆必读》既是在岗从业人员的专业训练读本,也可以作为中等职业学校教师、文秘、旅游服务专业学生的选修课教材,还是家庭主妇的最佳选本。

图书在版编目(CIP)数据

家政服务指南:保姆必读/张从众编著. —北京:气象出版社,2003

ISBN 7 - 5029 - 3631 - 9

I. 家... II. 张... III. 家庭—服务人员—基本知识 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 079453 号

责任编辑:孟庆彬 终审:周诗健

气象出版社出版

(北京市中关村南大街 46 号 邮编:100081)

电话:(010) 68406961 传真:(010) 62175925

北京燕南印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所发行 全国各地新华书店经销

网址: <http://cmp.cma.gov.cn> E-mail: qxcbs@263.net

开本: 889×1194 1/32 印张: 12.625 字数: 230 千字

2004 年 1 月第一版 2004 年 1 月第一次印刷

ISBN 7-5029-3631-9/G·1014

印数: 1—8000 定价: 18.00 元

前 言

近年来,为了满足社会需要,提高家政服务行业人员的工作素质,许多文化、劳务部门和职业学校出版了专业书籍和设置了家政专业,但缺乏一套科学、较为完整的指导性教材。经过一段时间的社会调查和对实践工作的摸索,考虑到大多数从业人员不能就读于职业学校接受专业培训,而采用自学方式进行训练的办法比较切合实际,于是在相关职业培训部门、从事家政服务的专业者和社会调研人员的共同努力下,编写了这套《家政服务指南》丛书。

《家政服务指南:保姆必读》是针对保姆的工作范畴和职业特点,着重培养保姆工作者的基本素质和基本技能。介绍从事保姆工作的必要准备(即相关证件手续、职业心理塑造、职业道德和文明修养);相关法律常识;婴幼儿看护;老年人(疾病)护理;采买与记帐;日用品的选购与鉴别;营养搭配与食品烹制;居室保洁;厨房用品、家用电器的使用和保养;衣物的洗熨与保藏;家庭财产安全、预防与应对意外事故措施等家庭服务员必须掌握的基本知识和技能。其目的是通过学习和训练,全面提高从事家政服务工作的专业素质,提高个人修养,使广大从业者能更好地适应社区、家庭服务工作的要求。

本套丛书涉及家庭服务工作的各个方面。其最大特点是知识全面、语言通俗易懂、适用性与针对性强。本书既是从事家政服务人员的专业培训教材,也是雇主了解家政服务职业特点和服务标准的参考资料,还是家庭主妇、育儿、养老的最佳读本。

《家政服务指南》丛书强调知识与能力并重,理论与实践相结合。通过学习和实践训练,既传授了从业人员有关家庭服务的基

本知识,又使其掌握了必要的方法和技巧,提高从业人员动手操作和实际应用能力。

由于本书编写时间有限,疏漏贻误之处,恳请广大家庭服务专业人士在使用本书过程中提出宝贵意见和建议,以便我们在丛书的编撰中得以进一步的改正和完善。

2004 年元月

目 录

第一编 保姆自身素质的准备

第一章 从事保姆工作的必要准备	(3)
第一节 从事保姆工作的证件准备	(4)
第二节 从事保姆工作的心理准备	(7)
第三节 从事保姆工作的职业道德	(12)
第四节 从事保姆工作的文明修养	(21)
第二章 从事保姆工作的个人卫生要求	(34)
第一节 培养良好的个人卫生及职业生活习惯	(34)
第二节 保姆工作的职业饮食要求	(39)
第三节 保姆个人衣着卫生要求	(43)
第三章 保姆工作的具体内容及特殊业务范畴	(46)
第一节 保姆服务于一般家庭的工作内容	(47)
第二节 在特殊情况下保姆可能承担的业务范畴	(51)
第四章 从事保姆工作所要了解的法律常识	(57)
第一节 保姆工作合同的签定与解除	(57)
第二节 保姆应当了解的基本法律、法规常识	(59)

第二编 保姆劳动技能的准备

第五章 保姆怎样做好幼儿安全看护和饮食营养工作	(80)
第一节 怎样确保幼儿安全	(80)
第二节 一周岁以内的婴幼儿的看护与营养搭配	(99)
第三节 1~3岁幼儿的看护与营养搭配	(136)
第四节 怎样照顾上学的孩子	(160)
第五节 怎样看护智障的孩子	(164)

第六节	孩子发生意外事故的应急处理方法	(166)
第六章	保姆怎样做好老年人日常安全和健康护理工作	(178)
第一节	怎样确保老年人的安全	(178)
第二节	怎样确保老年人的饮食营养	(187)
第三节	老年人常见疾病的护理与康复保护	(192)
第四节	怎样看护不能自理的老人与老年痴呆病人	(222)
第五节	老年人发生意外事故的应急处理方法	(227)
第七章	保姆的商品采购与食品烹饪技能	(233)
第一节	保姆的商品采购及产品的质量鉴别	(234)
第二节	家常食品的加工与保存	(260)
第三节	家庭日常营养饮食的烹饪技能	(282)
第八章	保姆怎样进行家庭日常卫生的打扫	(305)
第一节	厨房卫生清洁技能	(305)
第二节	卫生间卫生清洁技能	(314)
第三节	卧室卫生清洁技能	(316)
第四节	客厅卫生清洁技能	(323)
第九章	保姆怎样进行衣物的清洗	(333)
第一节	不同纺织衣物的洗涤方法	(333)
第二节	衣物上各种污染物的去除方法	(339)
第三节	各种衣物的保养和熨烫技巧	(347)
第四节	床上用品与其他穿戴物品的清洗及保养方法	(352)
第十章	保姆怎样保证雇主的家庭财产安全及应急措施	(360)
第一节	家庭财产安全及防盗	(361)
第二节	发生意外事故的应急处理方法	(370)
第十一章	保姆怎样正确使用家用电器及应急措施	(381)
第一节	家用电器的安全使用	(381)
第二节	煤气的安全使用	(396)

第一编 保姆自身素质的准备

保姆自身素质的准备,其主旨是针对从事保姆工作在职业道德方面的修养。

任何一项工作都有其对所从事人员的思想、行为要求标准,并根据不同行业的具体性质,而有其各自相对独特的、有针对性的基本要求。所有这些要求又都基于在一个标准之上,就是使这种工作所服务的对象感到满意,从而实现成本的最大回报。

我们总结所有行业对其所从事人员的思想、行为要求标准,它们所要求的内容主要集中在两个方面,即所从事人员自身素质的要求和具备本职工作的操作技能的要求。因为行业的操作技能属于技术操作范畴,注重经验和练习,似乎容易掌握一些。关于从事工作人员自身素质方面,相对来说较抽象一些,同时还在一定程度上受教育程度、成长环境、生活态度、社会认识等诸多方面的先决条件的限制,从而,针对个人的具体情况会有一些或多或少的不同。

在保姆自身素质准备一编中,根据家庭服务行业的职业性质和工作要求,总结了其较为详细的标准要点,并作了具体阐述。它主要包括心理素质和文化素质两个层面。

心理素质内容主要包括:提高对保姆工作的社会认识,正确看待保姆工作来自社会上的偏见,端正对工作的心理态度;加强职业道德修养,以社会公德为基本职业道德原则,以诚为本,尽心尽职。如果说心理素质是针对行为的指导理论的话,那么,文化素质则进一步说明具体该怎样去实施这些理论,即怎么做。文化

素质强调用行动来证明你的工作态度，如仪表仪容的适当修饰、良好的个人卫生习惯、坦诚大方的人际交往，都很好地说明了你在工作有着积极认识和对所服务的对象秉着尽心尽职尽责责任心。

我们认为，保姆工作的主要内容和法律常识也是有必要列在保姆自身素质范畴之内的。对保姆工作的概括性了解，有助于你在工作中的放矢，及早做好统筹工作，为完成工作创造先决条件。了解一些法律、法规的基本常识，对于家庭服务工作者来说，是非常重要的。法律确定了人们在社会生活中的行为、准则；规定了人们的权利和义务；规范了社会生活的正常秩序。法律是保护自身的武器，也是生活必备的工具，了解法律规则，就会在生活中既有助于他人也有助于自己。

第一章 从事保姆工作的必要准备

从事家政服务工作,特别是保姆工作,首先要做好三项准备:职业心理准备、职业道德塑造和加强对自身文明及职业文明的修养。此三项内容是完成保姆工作,乃至任何职业的先提重要条件之一,是每一位职业者必须具备的基本素质。

心理准备是指对自己所从事职业的心理认识,以正确对待所从事职业的心理态度。调整心理意识,认识和了解因职业分工不同,我们各自所扮演的社会角色也不同,无论从事何种职业,都是按劳取酬的正当劳动者,应要以健康的心理观念,端正工作态度。

职业道德是指自觉地按社会的道德要求去规范自己的职业行为。不同的职业,有不同的职业道德,从事保姆工作,自然有保姆工作的职业道德要求。而所有的职业道德都有一个共同之处:工作积极负责、全心全意为人服务、不断提高本职技能,对职业具有献身的精神。

有关从事保姆工作的职业文明修养,主要是对社交礼仪方面的规范学习。作为保姆在生活和工作过程中所逐渐养成的在待人处事方面的正确态度,也就是礼仪、礼节、礼貌修养。

另外,在这一章中,我们也选进了“从事保姆工作的证件准备”(第一节)。这一节是针对那些来自外地的欲从事保姆工作人员,需要办理的相关证件的必要说明,以便有效地办理相关手续,顺利地成为一位合法的外来务工者。

第一节 从事保姆工作的证件准备

一、从事保姆工作的外来人员需要办理哪些证件

1. 暂住证

以北京为例：根据《北京市外地来京务工经商人员管理条例》第三章“管理与检查”第14条规定：“本市对务工经商人员严格执行《暂住证》制度”。管理条例明确指出：“务工经商人员到达本市后，必须按照户籍管理规定持本人身份证以及其他有效证明，育龄妇女需同时持婚育状况证明，到暂住地公安机关办理暂住登记。”并明确提出：“未取得《暂住证》的，任何单位和个人不得向其出租房屋或者提供生产经营场所；劳动行政机关不予核发《外来人员就业证》；工商行政管理机关不予办理营业执照。”对不按“管理规定”办理《暂住证》的外来务工人员所要负的法律法律责任，“管理规定”也作了说明：第36条“逾期不办理《暂住证》，或者暂住期满未按规定办理延期手续的，责令补办，并处以50元以下的罚款；情节严重的，责令限期离京。”

虽然，从事保姆工作人员与投资经商人员在工作性质上有所不同，但是，“管理条例”所针对的对象是明确的。那就是作为从事保姆工作的外来人员也在其规定之内，也必须按照“管理规定”的相关条款履行一定的法定责任。

2. 外来人员就业证

“管理规定”第三章第18条规定：“本市对外地来京务工人员实行《外来人员就业证》制度”。规定指出：“外地来京人员必须持《暂住证》和其他有关证件向本市劳动行政机关申请办理《外来人员就业证》，作为在本市务工的有效证件。”无疑，对一个外来从事保姆工作的人来说，办理“就业证”对其取得劳动就业机会是必须

的前期条件之一,对于“就业证”所起到的获取劳动就业机会的作用和所承担的法律风险,“管理规定”也作了详细规定说明。第23条“外地来京人员承包、租赁、使用本市企业或者商业、服务业的门店、摊点、柜台、场地等进行经营的,应当向所在地工商行政管理机关登记备案。”第38条:“未按批准的工种或者未按《外来人员就业证》登记的工种使用务工人员的,每使用一人处以200元以上1000元以下的罚款。”由此可见,“就业证”不但明确了申办人所从事的工种,并对未办理“就业证”所负的法律风险是针对双方的,即从事保姆工作本人和雇佣保姆的雇主。所以,对一个外地来京人员来说,在从事保姆工作之前,必须办理《外来人员就业证》。

3. 婚育证

按照“管理规定”第三章“管理和检查”第25条规定:“务工经商人员中的育龄妇女,在办理暂住登记之后,应当到暂住地计划生育部门办理《婚育证》”。并对此项规定做了进一步补充说明:“务工经商人员在本市生育必须持有户籍所在地的生育规定证明;无生育规划证明的,应当落实避孕措施,按照本市有关规定定期进行健康检查。”

在第25条中,对没有办理《婚育证》的,也作了必要说明:“对未办理《婚育证》的,劳动行政机关不予办理《外来人员就业证》;工商行政管理机关不予办理营业执照;任何单位和个人不得向其出租房屋或者提供经营场所。”

在“管理规定”以外,对无《婚育证》的作了处罚补充说明,说明规定:对无《婚育证》的,责令其限期补办,并处以100元以上1000元以下罚款;对伪造、涂改、转让、转借或者以欺骗手段骗取《婚育证》,以及不按规定办理《婚育证》变更登记、不按期进行孕情检查的,责令其立即改正,并处以200元以上2000元以下罚

款；对无生育规划证明怀孕的，责令其在1个月内补办证明；逾期仍无证明的，由区、县计划生育主管机关提请公安、劳动、工商行政管理机关暂扣其本人及其配偶的《暂住证》、《外来人员就业证》和营业执照，待取得所需证明后发还；对非婚生育或者超计划生育的，收取社会抚育费；情节严重的，由区、县计划生育主管机关提请公安、劳动、工商行政管理等机关吊销其本人及其配偶的《暂住证》、《外来人员就业证》和营业执照，并责令限期返回原地。

二、从事保姆工作的外来人员怎样办理这些证件

1. 暂住证

办理《暂住证》应向当地外来人口管理部门，或者暂住地居委会以及当地公安机关提交居民身份证或者原籍乡以上人民政府或公安机关出具的身份证明（育龄妇女应当提交原籍乡、镇人民政府或者街道办事处计划生育主管机关出具的婚育状况证明），并持有暂住地《房屋租赁许可证》和《房屋租赁安全合格证》即可办理。

《暂住证》有效期最长为1年，逾期作废。应当在期满前10日内到暂住地公安派出所重新办理。《暂住证》如果丢失，应当及时向当地公安派出所报告，并按照规定重新补办。《暂住证》要随身携带预备公安机关查验。各级公安机关在执行任务时有权查验《暂住证》，被查人不得拒绝查验。

2. 外来人员就业证

按规定，取得保姆工作就业证要符合一定条件。必须年满16周岁（未成年工特殊保护的行业、工种除外），身体健康，具有初中以上文化程度；具备与本岗位相适应的职业技能和安全生产知识。只有具备以上几点条件的人员才可以领取《外来人员就业证》。

《外来人员就业证》是外地人员在本地务工的合法凭证，未取

得《就业证》的外地人员,任何单位和个人不得招用。本“就业证”实行每人一证。登记事项需要变更的,用工单位应当及时到发证机关办理变更登记。

3. 婚育证

无论你在原居住地还是在外地从事工作,必须持有户口所在地的计划生育主管机关核发的《婚育证》。对无本地《婚育证》的,劳动行政机关不予办理《外来人员就业证》,工商行政管理机关不予办理营业执照,出租房屋单位和个人不得出租房屋。

来自外地的育龄妇女应当自暂住地公安机关核发《暂住证》之日起 10 日内,持《暂住证》和户籍所在地乡、镇人民政府或街道办事处计划生育主管出具的婚育状况证明,到暂住地计划生育主管机关登记,并办理外地人员《婚育证》。若变更暂住地的,必须到新的暂住地计划生育主管机关办理《婚育证》的变更登记。《婚育证》一人一证,有效期为 3 年。

另外,对外来育龄妇女的检查和生育也有相关规定。外地已婚育龄妇女必须持《婚育证》,每半年到暂住地计划生育主管机关指定的医疗单位进行孕情检查,并到暂住地计划生育主管机关进行孕情检查登记。

外地人员在暂住地生育,必须持户籍所在地乡、镇人民政府或者街道办事处计划生育主管机关出具的生育规划证明,到暂住地的计划生育主管机关办理登记。

第二节 从事保姆工作的心理准备

谈到对从事保姆工作的心理准备,首先是因为保姆工作的职业特点,因为从事家庭服务工作,需要走进一个陌生的家庭,帮助这些家庭料理家务,并且时常还要听任雇主的临时安排,许多工

作都要以他们的个人化要求为基础。从事保姆工作的心理准备首先要做的是摆正自己在社会职业的角色位置。那么,这里就出现了一个问题——如何摆正人格的平等与角色的不平等的二者之间的关系呢?可以这样认为,不论是在工作中还是在生活中,都必须树立自尊、自信、自立、自强的职业观念,这是维护人格尊严,助你事业成功的有力条件。

一、社会职业角色

每个人在社会生活中都扮演着不同的角色,而且每个人扮演的角色随时都可能发生变化。比如说,当你站在柜台里面售货的时候,你就是售货员;而当你到另一个柜台前去购物的时候,你又是顾客;当你站在讲台前授课的时候,你是老师,而当你走下讲台,坐在讲台下的座位里,你又是一名学生。在每一个人的一生中,都会在不同的时期,甚至在不同的时刻扮演不同的角色,有些角色是暂时的,有些角色却具有长久性的。一个人在长时期内所从事的职业,就是这个人相对稳定的社会职业角色。

社会职业角色从本质上讲具有不平等性。只要社会上存在不同的职业分工,这种不平等性就存在,即使到了共产主义社会,由于人们的社会分工不同,职业角色之间仍然是不平等的,因为职业角色存在着雇佣和被雇佣,服务与被服务的关系。然而,正是因为职业角色之间的不平等,才使人类社会绚丽多彩,才有竞争和进步。职业角色之间虽不平等,但可以为自己选择一个能发挥自己才能、适合自己发展的职业角色,而且还可以根据需要多次选择。从这个意义来讲,人与人之间依然是平等的,因为每个人的机会是均等的。

在这里,我们主要探讨一下如何摆正家庭服务员职业角色位置的问题。家庭服务员是以向服务对象提供服务而获取报酬的形式开展工作的,与售货员、推销员、宾馆服务员、保险业务员等

角色相似,这些职业角色都有一个共同点,那就是当你面对你的服务对象时,应该以谦恭的态度向对方提供服务。因为服务是一种特殊的商品,当别人付钱买这种商品时,不仅要在物质上得到满足,还要在精神上感到愉悦。只有在物质和精神上都使对方感到满意的服务,才可以称得上是优质服务。但是,你始终应该记住一点,你在向对方提供服务时,你的人格与对方是平等的。对人格,国家法律和人权都明确给予保障。作为公民,每个人的人格都是平等的,人格上的任何不平等也理所当然地不能为人们所接受。

正如在节前所提到的问题,如何摆正人格的平等与角色的不平等二者之间的关系呢?那就是必须要树立自尊、自信、自立、自强的信心。

二、树立自尊、自信、自立、自强的精神

自尊、自信、自立、自强,最早是由中华妇女联合会向全体妇女提出的要求,以后被简称为“四自”精神。但是,自尊、自信、自立、自强精神作为一种优良的心理品格,并不一定非是对妇女的要求,它被人们广泛地认为是对全人类、对全社会每个成员的要求。诚如一位哲人所说:“惟有自尊,才能深刻认识自身价值;惟有自信,才能不畏艰难,勇于直面人生;惟有自立,才能获得独立的人格;惟有自强,才能最终迈向成功”。每一个人都应该把自尊、自信、自立、自强精神贯穿到生活和工作中去,惟有如此才会事业有成,拥有真正幸福的人生。

1. 自尊

自尊就是尊重自己的人格,维护自己的尊严,反对自轻自贱。自尊是走向成功的阶梯,自贱是滑向堕落之源。

自尊的人才能得到别人尊重。人和动物的根本区别就在于人是有尊严和人格的,是有羞耻感的。所以,自尊自爱的人会努

力规范自己的行为，而自轻自贱的人会沾染上诸多恶习，比如，说谎、偷盗、下流，甚至杀人放火。还有一些人信奉金钱主义，只要有人给钱，什么事情都可以做，完全把礼义廉耻抛诸脑后，丧失了人所应有的人格和尊严。而一个自尊自爱的人绝不会去做这些事情。自尊的人，不论从事何种职业，都能够充分认识自己工作的价值和意义，认识自己所从事的职业在整个社会中的地位，从而树立正确的职业观，热爱本职工作，忠实地履行自己的职责。作为家庭服务员，应该热爱自己所选择的职业，虽然与雇主之间存在雇佣关系，但同样可以以自己熟练的业务技能和高尚的人格而赢得对方的尊重。

2. 自信

自信就是相信自己的力量，坚定自己的信念。自信者绝不妄自尊大，与自卑者格格不入。

妄自尊大是指毫无理由地看不起自己，具有自卑心理，这种不良心理会使人消极、颓废、痛苦，致使一事无成。相反，自信则是成功的源泉，生命的力量。自信会使人变得聪明，及时抓住机会，获得成功。每个人都可能会有站在人才招聘市场或劳务市场的时候，当你站在招聘者面前时，自信会使你随机应答对方提出的各种问题，你的自信令对方信服，最终能够获得招聘成功。

但是，必须把自信和自负区别开来，自信绝对不等于自负。自信是以实力为基础的，实力是指一个人的文化知识、技能素质和健康体质。自负的人往往自我评价过高，夸大自己的优点，而看不到他人的长处，固执己见，刚愎自用，这种人容易碰钉子，而一旦遭受挫折则自暴自弃，走向自信的反面——自卑。自信也不等于任性，任性的人往往性格偏执，情绪时高时低，受到挫折就会承受不了。我们要自信，但不可自负和任性。