



进城务工我帮你丛书

JIN CHENG WU GONG WO BANG NI CONG SHU

# 家政服务员

JIA ZHENG FU WU YUAN BI DU

## 必读

农业部农民科技教育培训中心 组编



家政服务员

# 家政服务员

家政服务员的职业技能培训教材

## 必读

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编



农村实用科技与技能培训  
进城务工我帮你丛书

# 家政服务必读

农业部农民科技教育培训中心 组编

 中国社会出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

家政服务员必读/农业部农民科技教育培训中心组编. —北京:  
中国社会科学出版社, 2005. 10  
(进城务工我帮你丛书)

ISBN 978-7-5087-0565-1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067640 号

---

书 名: 家政服务员必读  
组 编: 农业部农民科技教育培训中心  
责任编辑: 方 未

---

出版发行: 中国社会科学出版社 邮政编码: 100032  
通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦  
电话: (010)66080300 (010)66083600  
(010)66085300 (010)66063678  
邮购部: (010)66060275 电传: (010)66051713

网 址: [www.shcbs.com.cn](http://www.shcbs.com.cn)  
经 销: 各地新华书店

---

印刷装订: 北京京海印刷厂  
开 本: 140mm×203mm 1/32  
印 张: 3.25  
字 数: 100 千字  
版 次: 2005 年 10 月第 1 版  
印 次: 2010 年 6 月第 4 次印刷  
定 价: 6.00 元

---

# 建设社会主义新农村书屋

总顾问：回良玉

## 编辑指导委员会

主任：李学举

副主任：翟卫华 柳斌杰 胡占凡 窦玉沛

委员：詹成付 吴尚之 涂更新 王英利

李宗达 米有录 王爱平

农村实用科技与技能培训进城务工我帮你丛书

## 编辑委员会

编委会主任：刘永泉

副主任：陈肖安

编委会成员：袁平 闫海军 王林

元尚客 窦述 海翎

李晴利 张小鲁

# 总序 造就新农民 建设新农村

李学举

党的十六届五中全会作出了建设社会主义新农村的战略部署。在社会主义新农村建设过程中，大力发展农村文化事业，努力培养有文化、懂技术、会经营的新型农民，既是新农村建设取得进展的重要标志，也是把社会主义新农村建设不断推向前进的基本保证。

为落实中央的战略部署，中央文明办、民政部、新闻出版总署、国家广电总局决定，将已开展三期的“万家社区图书室援建和万家社区读书活动”由城市全面拓展到农村，“十一五”期间计划在全国三分之一以上的村委会开展农村图书室援建和读书活动，使两亿多农民由此受益，让这项造福城市居民的民心工程同时也造福亿万农民群众。中央领导同志对此十分重视，中共中央政治局委员、国务院副总理回良玉同志作出重要批示：“发展农村文化事业是新农村建设的重要内容，也是农村发展中一个亟待加强的薄弱环节。在农村开展图书室援建和读书活动，为亿万农民群众送去读得懂、用得上的各种有益书刊，对造就有文化、懂技术、会经营的新型农民，满足农民全面发展的需求，将发挥重要作用。对这项事关农民切身利益、事关社会主义新农村建设的重要活动，要精心组织，务求实效。”

中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘云山

同志也作出重要批示。他指出：“万家社区图书室援建和万家社区读书活动，是一项得人心、暖人心、聚人心的活动，对丰富城市居民的文化生活、推动学习型社区建设发挥了重要作用。这项活动由城市拓展到农村，必将对丰富和满足广大农民群众的精神文化生活，推动社会主义新农村建设发挥积极作用。要精心组织，务求实效，把这件事关群众利益的好事做好。”

为了使活动真正取得实效，让亿万农民群众足不出村就能读到他们“读得懂、用得上”的图书，活动的主办单位精心组织数百名专家学者和政府相关负责人，编辑了“建设社会主义新农村书屋”。“书屋”共分农村政策法律、农村公共管理与社会建设、农村经济发展与经营管理、农村实用科技与技能培训、精神文明与科学生活、中华传统文化道德与民俗民风、文学精品与人物传记、农村卫生与医疗保健、农村教育与文化体育、农民看世界等10大类、1000个品种。这些图书几乎涵盖了新农村建设的方方面面。“书屋”用农民的语言、农民的话，深入浅出，使具有初中文化水平的人就能读得懂；“书屋”贴近农村、贴近农民、贴近农村生活的实际，贴近农民的文化需求，使农民读后能够用得上。

希望农村图书室援建和农村读书活动深入持久地开展下去，使活动成为一项深受欢迎的富民活动，造福亿万农民。希望“书屋”能为农民群众提供一个了解外界信息的窗口，成为农民学文化、学科技的课堂，为提高农民素质，扩大农民的视野，陶冶农民的情操发挥积极作用。同时，也希望更多有识之士参与这项活动，推动农村文化建设，关心支持社会主义新农村建设。

值此“新农村书屋”付梓之际，以此为序。

# 出版前言

根据党中央、国务院关于“培养推进社会主义新农村建设的新型农民，大规模开展农村劳动力技能培训”等要求，民政部、中央文明办、国家新闻出版总署和国家广播电影电视总局联合推出了“援建农村图书室”公益活动。为配合此活动的开展，农业部农民科技教育培训中心组编了这套进城务工职业技能入门普及读本。

该套丛书具有较强的实用性，在组编过程中，侧重于职业素质与操作基本技能，力求做到让广大农民朋友“看得懂、用得上”，并在较短时间内初步了解职业特点，为进一步全面、系统、专业地学习职业技能打下良好的基础。



## 目 录

第一章 家政服务员行业要求 .....	(1)
家政服务员必备的职业道德 .....	(1)
家政服务员必要的自我保护意识 .....	(2)
第二章 家居清洁常识 .....	(3)
地面的清洁方法 .....	(3)
墙壁与天花板的清理要领 .....	(6)
掌握不同家具的除污技巧 .....	(7)
清除沙发污渍的诀窍 .....	(10)
床及床上用品的清洁保养 .....	(11)
门窗及窗帘的擦洗窍门 .....	(12)
卫生间的清洁原则 .....	(14)
厨房炊具的有效清洁 .....	(15)
室内空气的净化常识 .....	(17)
居家清洁小常识 .....	(17)
第三章 采买与家庭膳食的调配、制作 .....	(19)
采买注意要点 .....	(19)
采买记账的方法 .....	(21)
掌握科学的饮食搭配 .....	(22)
一般家庭的膳食计划安排 .....	(23)
家庭主食制作基本功 .....	(24)
家庭菜肴调味技术及制作环节 .....	(27)
家庭蒸、煮主食制作技法 .....	(30)
家用点心的类别及制作实例 .....	(32)
家庭菜肴的烹饪技法 .....	(33)
家政服务员必备家庭生活小常识 .....	(36)



<b>第四章 服装的清洗与保养</b> .....	(38)
洗涤衣物的基本方法 .....	(38)
不同服装的洗涤技巧 .....	(39)
去污去渍有技巧 .....	(41)
掌握各类服装的熨烫要领 .....	(42)
衣物晾晒的正确方法 .....	(43)
裘皮服装清洗法 .....	(44)
皮制服装的收藏 .....	(45)
衣料烫黄后的补救措施 .....	(45)
服装收藏知识 .....	(46)
皮鞋的保养 .....	(47)
家政服务员必备衣物的清洁保养小窍门 .....	(47)
<b>第五章 婴幼儿及孕、产妇基本护理常识</b> .....	(49)
如何为婴幼儿调配奶粉 .....	(49)
人工喂奶的方法 .....	(50)
辅助婴幼儿进水、进食的要诀 .....	(51)
婴幼儿的哪些用具需要定期消毒 .....	(52)
简单婴幼儿主辅食制作法 .....	(53)
婴幼儿的皮肤护理知识 .....	(54)
照料婴幼儿起居的方法 .....	(55)
婴幼儿活动应遵循的原则 .....	(57)
婴幼儿异常情况的应急法 .....	(58)
婴幼儿常见病的有效护理 .....	(59)
孕妇饮食特点 .....	(60)
产妇饮食的营养要求 .....	(61)
辅助产妇搞好个人卫生 .....	(62)
产后贫血调整五法 .....	(63)
帮助产妇进行适当锻炼 .....	(63)
<b>第六章 老人、病人护理的基本知识</b> .....	(65)
老人的饮食营养要求 .....	(65)

老人的饮食要点 .....	(66)
老人异常情况的应付方法 .....	(69)
制作病人饮食应掌握的原则 .....	(71)
病人的进食护理注意事项 .....	(72)
卧床病人日常起居的护理基本知识 .....	(73)
预防褥疮的有效方法 .....	(76)
异常病情的应对措施 .....	(77)
<b>第七章 安全防范常识 .....</b>	<b>(85)</b>
如何拨打报警求助、急救电话 .....	(85)
家庭火灾的防范与急救措施 .....	(86)
天然气、煤气、液化气的安全与急救常识 .....	(88)
电源事故的预防与急救知识 .....	(89)
水源事故的预防与急救知识 .....	(90)

# 第一章 家政服务员行业要求

## 家政服务员必备的职业道德

现代家政服务是一项复杂的、综合的、高技能的服务工作。从社会功能的角度来说,现代家政服务人员工作范围极为广泛,她不是一般意义上的家庭保姆,是必须具有一般的厨房知识、护理知识与家居保洁技能、掌握现代科学知识(如现代社会学知识、法律知识、心理学知识、幼教和饮食营养知识等)的家庭全职服务员。因此,现代家政服务人员需要同时扮演多重角色,如家庭的采购员、炊事员、卫生员、保安员、对外的联络员、老人的保健员、孩子的辅导员等。可见,现代家政服务人员除了要树立强烈的服务意识外,还必须掌握现代科学与各方面的技能。

家政服务员必备职业道德:

- 一、忠厚诚实,宽容谦让
- 二、尊重雇主的生活习惯
- 三、不干涉雇主的家事
- 四、对工作精益求精

家政服务员的工作应使雇主得到实惠和满意,必须以“两心”换取“三心”,即以家政服务员的“尽心、爱心”换取雇主的“称心、放心和安心”。所谓称心,就是一定要服务到位,包括服务员的人品、服务技能、工作效果都应符合雇主的要求,并使之满意。所谓“放心”,就是当雇主和服务员之间相互得到满意和信任之后,家政服务员会成为雇主的一名不可缺少的得力助手。雇主会逐步把一切都托付给你,如将钥匙交给你,把钱账交给你,等等。所谓“安心”,就是家庭服务员应为雇主创造一个温馨、舒适、有序的家庭环境,使他们无后顾之忧,安心工作。



## 家政服务员必要的自我保护意识

家政服务员在给别人服务的过程中，一定要树立起应有的防范意识，学会必要的自我保护手段，运用法律武器维护自己的权益。

### 找工作要通过正常合法的途径

通过何种途径找工作很重要，不要通过非法劳务中介机构，更不要轻易跟随他人前往务工地点；有时老乡、朋友的所谓关照也不要太轻信。

### 找工作尽量结伴同行

外出打工要尽量避开春节后一个月的这段时间，此时打工人多，交通拥挤。

外出时尽量结伴，且大家要互相将对方送到所打工的人家。如多日找不到合适的工作，应尽快回乡，以免钱财用完，人生地疏，令不法分子有机可乘。

### 注意事项

打工期间要定时和家里人或伙伴保持联络。不要将身份证、务工证等重要证件交他人保管，如被雇主扣押，要赶紧报案；不要吃、喝陌生人的食品、饮料，避免被迷昏后拐卖；不要占小便宜。如感觉到不对或有危险，要多动脑子，遇事冷静，想法脱身。

### 遇事要赶紧报警

有些家政服务员由于不懂法，在雇主家长期受到雇主的性骚扰和暴力虐待，却一忍再忍，以致最终酿成悲剧的例子也很多。

家政服务员要时刻把人身安全放在第一位，牢记“110”报警电话，这是一个全国范围内不需要拨区号的紧急报警电话，而且是免费的。

## 第二章 家居清洁常识

### 地面的清洁方法

居室地面大致有大理石、瓷砖、木地板、强化地板、地毯等几种,家政服务员只有了解并掌握不同地面的保洁方法,才能更好地做好地面的清洁工作。

#### 大理石地面

大理石地面的清洗方法还是比较简便的,只需用湿布拧干擦拭即可。但大理石板材防污防侵蚀性能差,一旦表面玷污后要用稀释后的清洁剂清洗,切忌使用清洁剂或肥皂等易损大理石面的清洁剂直接洗刷,这样做会破坏大理石表面的光度。虽然石材表面光洁坚硬,但也应定期在表面涂上保护膜,比如用地板蜡均匀地涂抹,用干布擦净。另外,由于大理石系天然原料,有些大理石用得时间长了表面会有泛黄现象。若黄斑明显,可用布或纸巾蘸上工业用的双氧水覆盖该处,使变色部分慢慢褪去,然后用布擦净。

#### 瓷砖地面

白色的瓷砖有了黄迹,可用布蘸精盐少许,在有黄迹及螺纹的瓷砖上每天擦一至两次,连擦两到三天,再用湿抹布揩几次,几天后,瓷砖上的黄迹及螺纹就消失了。

厨房炉台周围的瓷砖由于经常煎、炒、炸,极易沾上油污。要保持这些地方的清洁,平常就得勤洗。清洁时,可用厨房专用的油污清洁液喷洒一遍,再用抹布擦掉。也可用鸡毛用力揩擦,即可除去油污。

浴室的瓷砖缝中有了污垢,可喷些浴室用的清洁剂置于污垢上,稍等一会儿,以刷子轻刷,同时以清水冲洗。如果还有残存的污迹,就改用洗衣用的漂白剂依上述要领做。

盥洗室中的瓷砖极易变得粘滑,平常必须经常冲洗。用发泡的洗衣粉水洒在瓷砖上,用刷子刷洗。带有黄色斑点的瓷砖用漂白剂洗刷,能立即去污,十分有效。



### 实木地板地面

对打蜡的木地板，一般应每天用软扫帚进行清扫，也可用布拖把或蜡拖把进行拖扫。每隔一段时间要上地板油或打地板蜡。

上地板油的方法是先将地板擦干净，污渍用湿拖布擦拭掉。干燥后用洁净的干布蘸上地板油擦拭，就可以使木地板表面清洁油亮，光可鉴人。

地板打蜡的方法是先将地板去污后，用湿拖布擦净地板并晾干后，用软布把地板蜡均匀涂抹在地板表面，并使其“吃透”。稍干后，用钢丝绒放在涂满地板蜡的拖把下，顺着地板的纹路来回拉动拖把，把地板上攒积的污迹擦拭掉，并扫净表面，再用涂蜡拖把来回拖动打光地板表面。原则上可用四个字概括，即打蜡应“勤、打、少、薄”。

油漆以后的地板可以打蜡后使用，也可以不打蜡直接使用。

木地板使用时，要注意不要把烟头或燃着的火柴棒随手扔在木地板上，以免烧焦地板表层。不要把水或饭汤洒落在地板上，影响地板的明亮和光洁。特别要注意的是，一旦木地板表面沾染上污渍，不要用汽油、苯或香蕉水之类的溶剂擦拭，以免损伤地板表面的油漆或蜡层。打蜡地板只要用钢丝绒摩擦就可以把污渍除掉，油漆地板可用湿布擦拭。

### 强化木地板地面

平时要保持干爽，清洁不要用大量的水冲洗，注意避免地板局部长期浸水。如果地板上有了油渍和污渍，要及时清除，可以用家用柔和中性清洁剂加温水进行处理，最好采用与地板配套的专用地板清洁保护液清洗。不要用碱水、肥皂水等腐蚀性液体接触地板表面，更不要用汽油等易燃物品和其他高温液体来擦拭地板。因为强化地板表面本来就比较光滑，亮度也比较好，所以不需要打蜡和油漆，切忌用砂纸打磨抛光。要避免强烈阳光直接照射，以免地板表面提前干裂和老化。雨季要关好窗户，以免飘雨浸湿地板。同时要注意室内的通风，散发室内的湿气，保持正常的室内温度也有利于地板寿命的延长。

日常生活中要注意一些小细节：不要将火柴和香烟头顺手扔在地板上。地板一旦被烧焦就会严重影响美观，而且修补起来很麻烦。避免锋利的物品，比如剪子、小刀之类划伤地板表面。在搬动椅子、桌子等家具时不要拖拽。在门口处放置一块蹭蹭垫子，避免沙砾或者其他小石块对地板的损伤。避免含有胶性的物体掉落在地板上，比如口香糖，否则很难清理。在卫生间和厨房门口要随时注意清理渗出的积水。气候干燥时要注意适当增加地板表面的湿度，有条件的可以使用专门的加湿器来增大地表的湿度，也可以用纯棉拖把蘸

水拧干对地板进行擦拭。

### 地毯地面

地毯种类繁多,有几种不同的分类方法。如按材质分类,有丝织地毯、纯羊毛地毯、混纺地毯、化纤地毯、塑料地毯、草编地毯等。还可按织造方法、图案类型、地毯款式等分类。其清洁工作应掌握以下几点:

及时清理。每天要用吸尘器清理,不要等到大量污渍及污垢渗入地毯纤维后再清理。只有经常清理,才易于保洁。

均匀使用。地毯铺用几年以后,最好调换一下位置,使磨损均匀。地毯如因家具支脚压损时,以镍币的边缘在压损处轻擦一遍,再用喷水器略微予以润湿,用毛刷刷一下,即可以焕然如新。或者用湿毛巾盖在上面,用熨斗烫过后,再用牙刷把毛刷顺,家具压出的痕迹就会完全消失。如能用蒸气熨斗轻些熨烫则更好。

去污方法。墨水渍可用柠檬汁或柠檬酸擦拭,擦拭过的地方要用清水洗一下,然后再用干毛巾拭去水分。咖啡、可可、茶渍可用甘油(1小匙甘油对1升水)除掉。水果汁可用冷水加少量氨水除去。油污可用汽油与洗衣粉一起调成粥状,晚上涂到油渍处,早晨用温水清洗后再用干毛巾将水分吸干,并设法尽快将地毯晾干,但切忌阳光暴晒,以免褪色。血渍要先用冷水擦洗,再用温水或柠檬汁搓洗,切忌先用温水洗。因血中蛋白质遇热会凝固粘牢,导致难以洗掉。如将醋与少量水混合使用,可以使地毯色泽鲜艳。烟油迹可用刷子蘸取浓食盐多刷洗几次即可,也可用棉纱取纯度较多的汽油除掉。果酒、啤酒迹可先用棉纱或软布条蘸取洗衣粉溶液涂抹擦拭,然后再使用温水及少量食用醋溶液清洗干净。

地毯有焦痕,不严重时,可用硬毛刷子或镍币将烧坏部分的毛刷掉。若是较严重的焦痕,可把压在家具下面的毯毛剔起,用黏剂将它粘在焦痕处,再用书本压在上面,等到干后,再进行梳理。或者用好的砂纸轻擦被香烟头烧坏之处,去除烧黑的纤维,然后取一瓶中性洗涤剂,慢慢地滴在污迹上,再用一块干净的布轻轻地揩擦。过5分钟后,用海绵蘸5%的硼砂溶液揩擦,即可使地毯恢复原样。

清除异物。地毯上落下些绒毛、纸屑等质量轻的物质,用吸尘器一吸就可以解决。若不小心在地毯上打碎一只玻璃杯,可用宽些的胶带纸将碎玻璃粘起;如碎玻璃呈粉末状,可用棉花蘸水沾起,或撒点米饭粒将其粘住,再用吸尘器吸掉。

地毯积尘去除。将扫帚在肥皂水中浸泡后扫地毯,随扫随浸,保持扫帚的





湿润,然后撒上细盐,再用扫帚扫,最后用干抹布抹擦干净。用水浸泡旧被单后拧干,铺在地毯上面,再用木棍敲打,灰尘就被吸附在湿布上了。取地毯去污粉撒在地毯上,再用干毛刷刷拭一遍,最后用吸尘器吸净即可。取面粉 600 克、精盐 100 克、滑石粉 100 克,用水调和,加入 30 毫升白酒,调成糊状物,涂在地毯上,用刷子将泡沫刷进地毯内层,待污垢随泡沫浮上来后用抹布擦净即可。

## 墙壁与天花板的清理要领

家政服务员要想搞好家居墙壁与天花板的清洁卫生,首先必须掌握墙壁与天花板的清理方法。

### 墙纸、织锦缎墙壁

墙纸、织锦缎墙面比较平整、光滑,一般不易堆积灰尘,所以平时每隔几天用鸡毛圆帚轻轻掸扫墙面即可,也可以过一段时间用吸尘器清理一次。

### 发泡墙纸墙壁

发泡墙纸图案逼真,立体感强,但因为表面的花纹有凹凸,使墙壁表面容易积灰尘又不容易擦洗,所以应该每天用鸡毛圆帚掸扫,并且每隔两三个月要用吸尘器清理一次。

### 油漆、多彩喷塑墙壁

多彩喷塑墙壁是在墙壁上先喷涂一层底色漆,再喷涂多色的复色漆而成的。它和油漆墙壁一样比较平整、光滑,所以不容易积灰,容易清扫。平时可用鸡毛圆帚掸扫灰尘,也可以用柔软毛巾或棉纱轻轻抹掉漆膜上的灰尘,每隔几个月用拧干的湿毛巾擦洗一次。

### 乳胶漆墙壁

乳胶漆墙壁的清洁方法和油漆墙壁的清洁方法差不多,但用湿毛巾擦洗时要注意,毛巾一定要拧干,擦洗时只能轻轻地擦,不能多次来回用力擦,否则会破坏乳胶漆膜。

### 护墙板

护墙板的清洁方法要根据护墙板表面所用材料来决定。如:凡塑料贴面的护墙板可用洗洁精清洗后,再用拧干的湿毛巾擦干;凡油漆装饰的护墙板可用毛巾或棉纱擦拭,以去除墙面上的灰尘等污物。为了平时清洁和保养,可在