

农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅 编  
湖北省劳动就业管理局

# 家政服务员

JIAZHENG FUWUYUAN

黄新运 主编

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

湖北省人力资源和社会保障厅 编  
湖北省劳动就业管理局

# 家政服务员

JIAZHENG FUWUYUAN

## 编委会

主任	邵汉生				
副主任	皮广洲	鄢楚怀	高忻	李齐贵	
	熊娅玲	党铁娃			
委员	罗海浪	李湘泉	彭明良	程明贵	
	姜铭	周大铭	李国俊	阎晋	
	金晖	卢建文	高铮	李琪	
	刘健飞	刘长胜	陆军	陈飞	
	李贞权	刘君	李雯莉	苏公亮	
	龚荣伟	周建亚	胡正	汪袁香	
本书主编	黄新运				

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员/黄新运主编. —武汉:湖北科学技术出版社,2009.8  
(农村劳动力转移就业职业培训教材丛书)  
ISBN 978-7-5352-4039-2

I. 家... II. 黄... III. 家政学-技术培训-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第070514号

策 划:刘健飞 李慎谦 刘 玲  
责任编辑:宋志阳

责任校对:蒋 静  
封面设计:王 梅

---

出版发行:湖北科学技术出版社 电话:027-87679468  
地 址:武汉市雄楚大街268号 邮编:430070  
(湖北出版文化城B座12-13层)  
网 址:<http://www.hbstp.com.cn>

---

印 刷:武汉市新华印刷有限责任公司 邮编:430200

---

850×1168 1/32 7.25印张 174千字  
2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷  
定价:13.00元

---

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

# 序

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

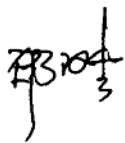
近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效显著。但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。因此，切

实加强农村劳动力技能培训,对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责,为提高农村劳动力的职业技能和就业能力,我们针对湖北省的实际情况,组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》,涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位,对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求,积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性,大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望,这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长



2009年5月31日

# 目 录

## 第一篇 家政服务基础知识

第一章 家政服务的一般要求 .....	(1)
一、家政服务员的行为规范 .....	(1)
二、家政服务员的仪容仪表 .....	(6)
第二章 家庭礼貌、礼节、礼仪 .....	(9)
一、家政服务员的个人礼仪 .....	(9)
二、日常交际礼仪 .....	(13)
第三章 生活习俗知识 .....	(19)
一、日常生活习俗 .....	(19)
二、日常往来习俗 .....	(20)
三、待客习俗 .....	(21)
四、时节习俗 .....	(22)
第四章 法律常识 .....	(29)
一、妇女权益保障法常识 .....	(29)
二、劳动法常识 .....	(32)
三、民法常识 .....	(37)

## 第二篇 家政服务技艺知识

第五章 居室的保洁 .....	(40)
一、地面、墙壁的保洁 .....	(40)
二、家具、炊具及室内的清洁 .....	(43)
第六章 采买与记账 .....	(49)
一、烹饪原料的识别与采购 .....	(49)
二、日常采买记账法 .....	(53)

<b>第七章 家常菜肴的加工与烹制</b> .....	(55)
一、蔬菜、鱼类和家禽类的初加工常识 .....	(55)
二、烹调技法 .....	(58)
三、烹调与营养 .....	(65)
<b>第八章 家常点心的制作</b> .....	(74)
一、点心的常识 .....	(74)
二、家常点心的制作 .....	(75)
<b>第九章 服装洗烫技术</b> .....	(79)
一、纺织纤维的分类、性能及鉴别方法 .....	(79)
二、纺织品的洗涤和熨烫 .....	(81)
三、衣服的收藏和保管 .....	(88)
<b>第十章 家用电器的使用与保养</b> .....	(91)
一、厨房家用电器的使用与保养 .....	(91)
二、清洁类家用电器的使用与保养 .....	(95)
三、其他家用电器的使用与保养 .....	(97)
四、新式家电使用简介 .....	(101)

### 第三篇 家政服务护理常识

<b>第十一章 老年人常见病及护理</b> .....	(103)
一、老年人的特征 .....	(103)
二、老年人的护理与保健 .....	(104)
三、老年人常见病的护理 .....	(106)
<b>第十二章 孕、产妇的护理</b> .....	(112)
一、孕妇的护理 .....	(112)
二、产妇护理 .....	(119)
<b>第十三章 婴幼儿的护理及启蒙教育</b> .....	(123)
一、新生儿护理的基本技能 .....	(123)
二、婴幼儿的喂养 .....	(126)
三、婴幼儿的护理 .....	(133)
四、儿童的启蒙与教育 .....	(140)

第十四章 常见病及护理知识 .....	(148)
一、护理技术 .....	(148)
二、常见病及就诊常识 .....	(151)
第十五章 常用药品及医疗器械 .....	(156)
一、常用药品的使用常识 .....	(156)
二、中草药的煎熬 .....	(164)
三、简便医疗器械的使用 .....	(165)
四、小面积创伤的消毒与包扎 .....	(169)
第十六章 卫生防疫常识 .....	(170)
一、常见传染病的防治 .....	(170)
二、家庭常用消毒方法 .....	(172)
三、家庭饮食卫生 .....	(173)

#### 第四篇 家政服务安全知识

第十七章 安全防范常识 .....	(177)
一、惩治违法、犯罪行为法律知识 .....	(177)
二、安全防盗知识 .....	(179)
第十八章 其他安全防范知识 .....	(183)
一、家庭防火 .....	(183)
二、防止意外事故 .....	(186)
三、触电急救 .....	(187)
四、假币的识别 .....	(188)
五、禁毒常识 .....	(190)

#### 第五篇 家政服务情趣知识

第十九章 居室美化知识 .....	(192)
一、居室与环境 .....	(192)
二、居室的美化 .....	(194)
三、常见花卉的养护 .....	(205)



---

<b>第二十章 宠物饲养</b> .....	(209)
<b>一、家庭养猫</b> .....	(209)
<b>二、家庭养狗</b> .....	(213)
<b>三、家庭养观赏鱼</b> .....	(216)
<b>培训机构名称、地址</b> .....	(220)

# 第一篇 家政服务基础知识

## 第一章 家政服务的一般要求

### 一、家政服务员的行为规范

家政服务员的行为规范是在工作、生活和学习过程中必须遵守的行为准则;是维护行业形象,整顿行业秩序,提高企业形象、员工素质和工作效率的重要手段,是每一位家政服务员均应必备的基本要求。其内容包括以下几个方面:

#### (一)家政服务员的基本职责

家政服务有全职服务和钟点服务两种类型,不论是哪一种服务,其基本职责有以下三种,见表 1-1。

表 1-1 家政服务员的基本职责

基本职责	工作项目	工作要求
操持家务	制作家庭餐	根据雇主的口味拟定菜谱,采购烹饪的原材料,烹饪前加工清洗,按时烹制出一日三餐,用餐完毕及时清理餐具和厨房
	衣服洗涤及熨烫	用手洗或机洗的方法定期洗涤衣物,洗后晾晒和叠放储藏衣物,根据需要熨烫衣物
	家居保洁	定期保洁居室、卫生间、厨房、客厅等场所,定期擦拭厨具、卫生用具、家用电器、家具和其他家居用品
	采购与保管	根据雇主的需要采购日常用品,做好日常用品的保管与储藏

续表

基本职责	工作项目	工作要求
家庭护理	护理孕产妇和新生儿	根据孕产妇的需要制作营养餐,护理孕产妇的日常生活起居,护理孕产妇的身体及帮助其正确用药,护理新生儿
	护理婴幼儿	照料婴幼儿的饮食和起居,对婴幼儿的常见疾病进行护理,辅助婴幼儿的健康成长
	护理老人或病人	照料老人或病人的饮食和起居,帮助老人或病人合理用药及锻炼身体,陪伴老人或病人并维护其心理健康
家务管理	美化家居	养护花草及盆景,布置家庭插花,合理摆放居室物品,进行居室装饰及美化
	看家护院	替雇主看护门庭,迎送客人,做好家庭防火、防盗等防范工作
	饲养宠物	替雇主饲养和管理宠物等

## (二) 从事家政服务员工作的必备条件

- (1) 年满 16 周岁,具有民事行为能力和专业技能的公民。
- (2) 具有初中文化程度或受过同等学力教育。
- (3) 具有合法有效的身份证明文件。
- (4) 身体健康,无传染病、慢性病、腋臭、皮肤病、纹身和精神病史;持有乡镇级以上医院的体检合格证明。

## (三) 家政服务员的行为准则

- (1) 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) 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) 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。

(4) 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;不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) 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) 注意安全。对雇主的贵重物品及不会使用的器具,未经雇主允许严禁使用,确保雇主的财产安全;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) 洁身自爱。未经雇主同意不要使用雇主家的通讯工具、音响和电脑设备,禁止盗用雇主家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東西,更不能使用雇主的专用生活用品和贵重物品。

(8) 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,要货比三家;要做好日常开支日记账,不得虚报冒领。

(9) 谨慎从事。工作时要小心仔细,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。

(10) 遵守协议。严格按协议办事,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务,不能向雇主索要礼物和红包;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,以示对雇主的尊重。

#### (四)家政服务员的禁忌

- (1)忌自以为是。
- (2)忌怕吃苦、懒惰。
- (3)忌无尊严。
- (4)忌无目标。
- (5)忌斤斤计较或贪图小便宜。
- (6)忌仪表、仪容不整。
- (7)忌和经营者、雇主耍小聪明。

(8)忌在受到雇主伤害或与雇主发生矛盾时,不通过家政公司或法律途径解决,而采取报复手段。

#### (五)家政服务员应正确对待的问题

(1)若患有或曾经患有传染性疾病或慢性疾病要告知雇主和公司。

(2)工作中有差错要及时汇报。如:损坏物品,给孩子服错药,婴儿咽了异物等。

(3)若有异性追求、陌生人纠缠及相关的外界纠纷都应及时向雇主和家政公司反映,以求得到及时帮助。

(4)家中有事或其他原因要求辞工,切忌搞突然袭击,一定要提前一周以上通知雇主和家政公司。

(5)个人的生活用品要自带。

(6)雇主的小孩切不可让陌生人带走。

(7)正确处理好雇主的苛刻行为,若出现雇主有苛刻行为的问题,要积极地与家政公司取得联系,并请家政公司出面予以解决;无论任何人,若有诽谤、殴打、拘禁、跟踪、私拆个人信件等侵犯自己合法权益的行为,应立即通知家政公司或公安机关寻求帮助。

(8)在工作时如雇主主要求家政服务员做约定外的服务内容可以拒绝,但应注意方法。

#### (六)签订服务协议

为了保护家政服务双方的权益,家政服务公司委派家政服务

员到客户家中从事家政服务工作前,要与雇主和家政服务员签订三方服务协议。服务协议主要包括工作内容、工作待遇、工作时间、方式和协议有效期等内容。《家政服务协议》附后。

### (七)家政服务员的职业道德

(1)遵纪守法,文明礼貌。我国宪法明确规定,遵纪守法是每个公民的基本义务,也是对每个从业人员的最基本要求。遵纪守法就是要遵守国家的宪法和法律、法规,履行一个公民应尽的义务,不违法乱纪,同时还要遵守家政服务行业所制定的法律、制度,遵守社会公德。

(2)守时守信,尽心尽责。家政服务员应遵守服务时间,在约定的时间内尽心尽责、有条不紊地干好各项工作。有的服务员属钟点工性质,一人承担几家雇主的工作,更要科学地安排好时间,保证按承诺的要求完成,不失信于人。

(3)自尊自爱,和蔼热情。在我们社会主义国家,工作没有贵贱之分,只有分工不同,家政服务员与其他行业一样,本质上也是以劳动换取报酬,在人格上与用户是完全平等的。所以,当家政服务员完全不必自卑,应该自尊自爱,热爱这项工作。在与人接触中,应作风稳重、说话得体、热情主动、和蔼可亲。

(4)勤奋踏实,认真负责。一般来说,请家政服务员的雇主,总有自己难以克服的困难,或工作繁忙,无暇顾及家务;或家有老人、病人、幼儿要照顾。所以,家政服务员必须要有高度的责任心,认真踏实地把托付的事情做好。家政服务员每到一家新的雇主,就应尽快了解、熟悉自己的职责,主动、勤奋、踏实、周到、合理安排好自己的分内事,不要遗漏疏忽,不要总让别人提醒。

(5)忠厚老实,宽厚谦让。雇主把家务托付给家政服务员,是信任的表示。家政服务员应不辜负这种信任,珍惜用户的财、物,不挥霍浪费。如不慎损坏了物品,应如实告诉雇主,要以自己的行为来证明自己是一个诚实、值得信赖的人。

(6)好学进取,精益求精。服务工作做得是否出色,既与本人

的职业道德水平、工作态度有关,又与本人的业务水平、工作能力有关,因此掌握烹调技术、照顾老人和孩子的技巧、医药知识、家电维修知识等是十分重要的。社会在发展,人们的生活水平在提高,所以要好学进取,精益求精,不断努力提高工作的质量和效率。

(7)尊重雇主,不参内政。每一个家庭都有自己的生活习惯,家政服务员一定要尊重雇主的生活习惯,对于饮食口味、起居作息时间、房间布置,生活用品的采购或放置,都要按照雇主的习惯和爱好。切不可自作主张,以自己的意愿去安排雇主的生活,否则不会收到好的服务效果。

(8)勤劳节俭,讲求实效。勤劳节俭是中华民族的传统美德,是家政服务员应有的品质。所谓勤劳,就是辛勤劳动,努力提供优质的家庭服务;所谓节俭,就是节制、节省,爱惜财物,反对浪费。家政服务员尽管是在替雇主服务,但同样要替雇主精打细算,节约开支,不该买的物品,一定不要买,不该扔的东西千万不要扔,这样才能赢得雇主的好感。

## 二、家政服务员的仪容仪表

### (一)家政服务员应达到的仪容要求

家政服务员工作的环境是在家庭之中,工作的性质决定了其着装和仪表会影响到家庭中成员的心态和情趣。根据服务礼仪要求,家政服务员必须以整洁文明的仪表、得体大方的着装,并使自己的形象符合家庭服务的要求。

#### 1. 整洁文明的仪表

(1)面部清洁,头发整齐光洁,发型大方,经常梳洗头发,保持整洁。不使用浓烈气味的发乳。

(2)可化淡妆,不要浓妆艳抹。

(3)经常洗澡,修剪指甲,经常更换内衣并注意随时洗手。

(4)穿着整齐,衣服要经常换洗。

## 2. 得体大方的着装

家政服务员的着装必须外观整洁。任何服装,在正常情况之下,都应当以其外观整洁与否作为评价它的首要指标之一。一个人平日所穿的衣着,即便款式、面料、做工都很平常,但只要它做到了干净、整洁、平整,同样也会为服务对象所接受。相反,即使某人衣着的款式、面料、做工俱佳,只要不够整洁,甚至折痕遍布、肮脏不堪,也必会贻笑于人,被视为懒惰之人。

家政服务员要避免的五种不得体着装:

(1)布满折皱。在穿着正装前,要进行熨烫;暂时将其脱下时,则应认真把它悬挂起来。若是平时对其不熨不烫,脱下之后随手乱丢,使之折痕遍布,皱皱巴巴,必然十分难看。

(2)出现残破。家政服务员的正装如被挂破、扯烂、磨透、烧洞或者纽扣丢失等,极易给人以很坏的印象。在外人眼里,这不但是工作消极,敷衍了事,而且也绝无爱岗敬业、恪尽职守的精神可言。

(3)遍布污渍。家政服务员在工作中难免会使自己身着的正装沾染上一些污渍,例如,油渍、泥渍、汗渍、雨渍、水渍、墨渍、血渍等。这些污渍,往往会给人以不洁之感,有时甚至还会令人产生其他联想。

(4)沾有脏物。与遍布污渍相比,正装上沾有脏物,往往会造成更大的负面影响。

(5)散发异味。当家政服务员需要为他人进行近身服务时,若是浑身上下异味袭人,则会多有妨碍。

### (二)家政服务员的体态

优雅的举止不是天生就有的,而是靠在平时的日常生活中一点一滴地培训、积累起来的。只要有意识地锻炼和培养,任何人都可以做到。

(1)优美的站姿。站立要求收腹,挺胸,两肩平行,双臂自然下垂、头正、眼睛平视、下巴微收。两脚分开20厘米左右的宽度距离,或者两足并立在一起,但不要太贴近,以站稳为好。女士们可



以把两个脚后跟并在一起，双腿微曲。

但在日常生活中，并不是所有的人都能这样站立的。有的人站在那里常常歪斜着身子，或晃动着腿或脚，这些都是带有习惯性的不优雅的站姿。有些人站在那里，总爱在手里捏弄什么东西，像有辫子的姑娘手里总爱抓弄自己的辫子，给人以没有自信或羞怯、胆小、不自然的感觉。

(2) 优雅的坐姿。要求头正，上身微微地向前倾斜，双腿轻轻并拢。如果是坐在椅子上，基本上要使身体占据大部分或全部椅子，背要直，双肩自然下垂，双手分开放在膝上。要把两足并在一起，并把两个脚后跟微微提起，这样，不仅姿势好看，而且会给人一种沉稳、大方的感觉。

不正确的坐姿是：有的人坐在椅子上或沙发上时，仅坐一点边儿，给人一种应付差事的感觉；有的人却正是相反的坐法，几乎全身躺在椅子上或沙发里，给人一种懒洋洋的感觉；有的人坐在那里老是抖动腿，或摸头、抓耳、抠鼻子、搓手等，都是些不文雅的坐姿。

(3) 体态举止要得体。在家庭服务中常用的点头，要根据情况和对象来灵活掌握。有的是微微点一下头，有的是深深点一下头，有的是点一下，有的是点几下，有的是边走路边点头，有的是边说话边点头，有的是面带微笑点着头，多种多样。又如握手时要自然，面带微笑，目光注视对方，身体稍微向前弯曲，要握得松紧适度，一般说握得稍紧一点表示更友好。在迎来送往的过程中，手势的运用特别重要，要注意把握好分寸，运用得恰到好处。

特别提示：

家政服务员在做家庭工作时，举止要做到“三轻”：即说话轻，走路轻，动作轻。毛手毛脚、风急火燎都是大忌。