

## 家政服务目录

一、家庭开荒保洁 家庭日常保洁.....	1
1. 服务对象: .....	1
2. 服务内容: .....	1
3.使用工具: .....	2
4.清洁范围: .....	2
5.清洁程序: .....	2
二、疏通改道, 安装服务.....	2
三、工程钻孔、各类打孔.....	3
四、房屋防水, 房屋治漏.....	3
五、清理化粪池服务.....	3
六、空调安装维修空调移机, 空调加氟、拆装移机服务.....	4
七、保姆、钟点工服务.....	4
八、家政公司管理制度.....	4
1、家政公司服务员守则.....	4
2、家政公司对雇主的保障制度.....	5
3、家政公司服务员的保障制度.....	5
4、家政公司服务员的奖罚制度.....	5
5、家政人员应正确对待个人一些问题.....	6
家政服务员国家职业标准.....	6
职业概况.....	6

培训要求: .....	6
鉴定要求: .....	7
基本要求.....	7

## 一、家庭开荒保洁 家庭日常保洁

### 1. 服务对象:

正在使用的或新装修的居室，复式楼，别墅，建筑空间。

### 2. 服务内容:

擦拭玻璃，全面牵尘，表面养护，清洗地面，厨卫除污消毒，装修痕迹清理，打蜡（另收费）。

(1)擦玻璃：使用玻璃刮，抹水器，无泡玻璃水，强力清洗剂，彻底清除污垢 包括窗框清理，保护膜的处理，窗户缝的吸尘，对一些顽固的水泥点胶质可用玻璃铲刀去除，药水中含有防静电成分，经擦拭过的玻璃，窗框晶莹光亮 不沾灰。

(2)全面牵尘养护：使用真空吸尘器，吸拭尘迹,配合牵尘液将所有易附 灰尘的材料,用品,家具表面擦拭,然后对其进行专业养护,洁瓷净,不锈钢光亮剂,擦钢膏,铁艺水及清洁蜡的使用.就是对其材料镀上保护膜使其光可照人,更易清洁。

(3)洗地面： 地砖表面使用进口洗地机配合硬质地坪清洗剂处理，真空抽洗式吸 水机清理，使其地面洁净更显光泽。

(4)厨卫除污消毒: 使用酸性清洗剂,高效去油剂 ,配合除水垢、除锈、消毒等针对性处理。重污垢配合高压喷射清洗。

(5)修痕迹的清理: 针对装修后遗留的漆点、胶迹、涂料点、水泥块、铅笔印等痕迹使用清洁球、专业铲刀配合稀料、专用清洗剂进行细微清洁处理。

(6)地面和家具保养打蜡。 地板打腊无论是实木（塑胶）地板，大理石，花岗岩，镜面砖。表面涂上保护蜡，固化后隔绝空气，水，尘，易清洁，防止磨损，从而延长使用寿命更能起到防滑防静电的作用，专业人员打蜡蜡液分布均匀，厚度适中，亮丽美观。

### 3.使用工具:

吸尘吸水机、刮玻璃器、涂水器、玻璃铲刀、清洁球、百洁布、毛巾、消毒药剂、玻璃液、中性清洁剂、酸性除渍药水、硝基稀料、五洁粉、安全带、伸缩杆、毛刷、人字梯、盛水容器、工具箱、橡胶抗酸手套……

## 4.清洁范围:

玻璃、窗框、窗槽、墙面壁砖、厨房卫生间清洗消毒、家具里外、地面。

## 5.清洁程序:

由上往下, 从外围向客厅, 然后从门口退出。 6. 清洁标准: 干净, 无灰尘、污点、油渍。

## 二、疏通改道, 安装服务

专业管道疏通维修服务类, 管道疏通、下水道堵清理、马桶阻塞疏通、水斗、脸盆、浴缸、水池、地漏、马桶、小便池、阴沟、窰井、化粪池等各类下水管道疏通清理, 维修各式水龙头、马桶水箱、自来水管、阀门、增压泵、煤气管道、浴缸渗水。水斗、上下水管改装等,

专修电马桶。以及针对单位公司内的排污管道、化粪池、油污池进行清理等等。

管道疏通

- 1.马桶:专业疏通各种型号马桶(抹布,清洁球,塑料)等各种软硬物质所造成的堵塞.
- 2.地漏:专业疏通各种 v 型,S 型拐弯的地漏,(因为装修掉进水泥,沙子或头发)等种原因所造成的堵塞.
- 3.下水道:各类家庭,酒店,公司,学校等单位的下水道,各类管道,水斗,脸盆,浴缸,水池,地漏,马桶,小便池,阴沟窰井化粪池等各种下水管道疏通清理,污水管道疏通清理、维修各式水龙头,马桶水箱维修及更换零配件,阀门,浴缸漏渗水.水斗,上下水管改装等,专修电马桶.以及针对单位公司内的排污管道,化粪池,油污池进行清理等。

## 三、工程钻孔、各类打孔

提供专业的打孔机械,专业的技术人员操作承接各类工程打孔、空调打孔、油烟机打孔、热水器打孔、水管打孔、混凝土承重墙新开门开窗等各种型号的预留钻孔、及通风管道开洞、消防管道钻孔、线槽开孔、墙面拆除、楼板拆除、1cm-25cm 可直接钻孔、及各种规格大小的过墙孔工程。本部本着一切为客户排忧解难为您服务宗旨以信誉求发展 1 打孔部:专业打孔:工程打孔、开孔、水钻切割开门、开窗、玻璃打孔、穿孔机线孔、打过墙孔、钻孔、打空调孔、油烟机孔、楼板开孔、水泥墙钻孔、墙壁钻孔、重墙开门.手持式水钻适用于 20-80 毫米 台式水钻适用于 80-250 毫米 专业开门、开窗设备。

## 四、房屋防水, 房屋治漏

提供新旧屋面防水搞渗堵漏,地下室水池隧道,建筑物防水堵漏;新旧外墙做防水涂料,瓷砖马赛克抗渗堵漏,内墙油漆涂料维修;

各种防腐蚀，衬胶，玻璃钢，油漆及管道疏通清理防腐衬胶，

本公司拥有各种大小型先进设备，大型疏通机、钢片、转扬机疏通清理各大小单位、工厂、办公楼、学校、家庭各种室内外大小型下水管道，改、修上下水管道，屋顶、卫生间浴缸补漏水。

## 五、清理化粪池服务

本公司以常年承包维护为主，公司并派专人护理维护，定期检查化粪池及隔油池清运工作。粪便清运主要指化粪池、厕所（尤其是无市政管网的老城区，小胡同的厕所粪便）通过专用粪便清运车辆，抽运至粪便消纳处理站，集中进行无害化处理的作业过程。粪便、化粪池、隔油池、污水井清掏、抽运，人工掏挖化粪池、隔油池、污水井，（清井底）污水的清运工作。丰富的工作实践与不断的科技创新使逐步形成了一支具有专业化、规范化运输实力的清运团队。他们一贯坚持以周到、热情的工作态度为社会各界提供最优质的服务。

目前，公司拥有专业清运车辆，可适合各种工作环境实施作业。竭诚为社会各界的广大用户提供化粪池清理，管道清洗，高压水射流等业务的服务。我们一直面向全市开展业务活动，对机关团体、宾馆饭店、厂矿、医院、学校等各企事业单位的化粪池、污水井、隔油池清理、抽运及疏通、清洗各种污水管道等服务。我公司拥有各种型号的吸污车辆及配套的管道疏通设备、利用高压水射流束清洗外管道的高压清洗车及清洗室内管道的小型清洗设备；有一支经过专门培训、实际经验的专业队伍。我们严格按市物价局额定的标准合理收费。

## 六、空调安装维修空调移机，空调加氟、拆装移机服务

本公司拥有二十多位专业空调设计维修人员，提供各种品牌型号的空调维修，空调充氟，移机服务。

空调移机内容及服务范围

- 1、空调移机指的是空调需要移动位置，包括移动内机、外机或内外机都移动。
- 2、空调移机之前需要检测原来空调设备是否能正常工作，如有故障需要检查确定。
- 3、空调移机时需要收取空调设备系统内的冷媒（制冷剂），在冷媒（制冷剂）收取进外机内后要及时切断电源。
- 4、根据需要采取脱离连接管道和内外机的连接。
- 5、移动空调设备到需要重新安装的位置安装。
- 6、安装好空调设备后，一般需要补充冷媒（制冷剂），因为在拆装的过程中会泄露冷媒（制冷剂）。
- 7、安装完毕后需要试机，如果空调设备能满足要求，说明移机完成。
- 8、空调设备的移机一般需要 2 到 3 个操作工，高空作业需要佩带安全带。空调保养维修内容及范围。

## 七、保姆、钟点工服务

我公司和社区街道合作，提供保姆、钟点工服务。

如果是保洁性质钟点工可直接拨打我公司服务热线：025-85020211

## 八、家政公司管理制度

### 1、家政公司服务员守则

- 1.1、遵纪守法，讲文明，讲礼貌，做到微笑服务，遵从雇主的教导。
- 1.2、树立主动、热情、耐心、周到的工作态度，勤奋好学，精益求精。
- 1.3、要守时守信，按时起床，按时完成雇主吩咐的任务，要尽心尽责，坚守岗位。
- 1.4、尊重雇主，不得与雇主争吵，做错事情要坦诚的承认错误，不得污辱雇主的人格。
- 1.5、客户在与不在，不准私自看电视和乱翻橱柜、抽屉等。
- 1.6、雇主不在家时或未经同意，不得带亲朋好友到雇主家里来留宿。
- 1.7、未经雇主同意，不准随便拨打私人电话，不能把雇主家里的电话告诉别人。
- 1.8、要珍惜雇主家的财产，使用电器要注意安全。
- 1.9、工作行为要谨慎，防止打烂雇主的物品。
- 1.10、要尊重雇主的风俗习惯和生活习惯，不准打听和传播雇主的私事。
- 1.11、要用爱心去教导孩子，细心地照顾好老人。
- 1.12、仪表整洁和衣装要得体，讲究个人卫生，注重个人的修养和仪表。

### 2、家政公司对雇主的保障制度

- 2.1、人员由各地政府、妇联、劳动部门输送，并由政府或相关亲属担保；
- 2.2、持体检合格证和培训上岗证上岗。
- 2.3、所有员工实行档案管理。
- 2.4、公司为上岗员工上工伤和意外险；降低雇主的用人风险。
- 2.5、建立服务员上下岗的审核制度，保障雇主财产安全。
- 2.6、公司建立全程跟踪管理和再培训服务机制。
- 2.7、公司建立员工信息反馈机制，作为考核、奖惩员工的重要指标。
- 2.8、违反公司制度的服务员工，进行相应处分。

### 3、家政公司服务员的保障制度

- 3.1、公司按月发放服务员工资。
- 3.2、家政服务员待岗期间培训基地安排食宿和培训。
- 3.4、家政服务员的每月实际工作天数为 28 天，超过计假期工资
- 3.5、保证家政服务员每天的连续睡眠时间不得少于 8 小时。
- 3.6、能保证家政服务员每天的三餐进食能吃饱。
- 3.7、雇主保证家政服务员有单独的床位。
- 3.8、雇主不能使用污辱性的语言来伤害服务员的自尊心。
- 3.9、雇主不能对服务员进行恐吓。
- 3.10、雇主保证家政服务员的安全工作环境。

## 4、家政公司服务员的奖罚制度

### 4.1.服务员奖励制度：

公司对服务员工作表现突出，思想态度好，积极上进的给予奖励和提拔。

没有受到雇主投诉，工作满一年的服务员享有免费再培训。

服务员工作满一年，可享受相应的假期。

公司对工作态度好，工作能力强的服务员加工资。

### 2.服务员的处罚制度：

公司对服务员在工作期限内，思想态度差，工作表现懒惰的人给予警告并相应处分。

公司对工作表现差，连续3次被雇主投诉退回公司的服务员给予警告，待岗期间在公司收取相应的伙食费和住宿费。

公司对工作表现很差，连续3次以上被雇主投诉的，公司责令开除，所交的费用不退。

服务员对雇主的家庭犯原则上的错误，造成较大财产损失，要赔偿相应损失。

服务员违反国家法律，做出的不良行为对雇主的家庭财产造成损失的，要移送公安机关处理，追究刑事责任。

如家政服务人员不辞而别。公司会在相应的各媒体发出寻人启示，造成的一切不良后果公司概不否认。

## 5、家政人员应正确对待个人一些问题

5.1、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。

5.2、工作中有差错，如：损坏物品，给孩子服错药，婴幼儿咽了异物等要及时汇报。

5.3、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。

5.4、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公司。

5.5、尊重雇主家的财产安全；

5.6、生活用品小件自带。

5.7、注意雇主家的财产安全。

5.8、雇主家的电话、地址、生活习惯不得告之他人。

5.9、雇主小孩不可以让陌生人带走。

5.10、不可以带陌生人到雇主家做客，不给陌生人开门。

5.11、不乱打雇主家电话（有事打电话要跟雇主说明一下）。

5.12 正确处理好雇主的苛刻行为，若有出现雇主有苛刻行为的问题，作为服务员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，无论任何人对你有诽谤、殴打、拘禁、跟踪、私拆个人信件等侵犯你合法权益的行为，立即通知家政公司或公安机关，求得合法保护；代理情况下，延长和缩短服务时间都第一时间通知家政公司。

5.13、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。

# 家政服务员国家职业标准

## 职业概况

- 1、职业名称：家政服务员
- 2、职业定义：根据要求为所服务家庭操持家务、照顾儿童、老人、病人，管理家庭有关事情的人员。
- 3、职业等级：本职业共设 3 个等级，分初级（国家职业资格 5 级）、中级（国家职业资格 4 级）、高级（国家职业资格 3 级）。
- 4、职业环境条件：室内、常温。
- 5、职业能力特征：具有一定的学习能力和语言表达能力。
- 6、基本文化程度：初中毕业。

## 培训要求：

- (1)、培训期限：全日制职业学校教育根据其培养目标和教学计划确定。
- (2)、教训教师：具有相关职业等级以上职业资格证书或中级以上专业技术职称，并有相应的教学经验。
- (3)、培训场地与设备：满足教学需要的标准教室，具有常见的电器、家用电子产品及国家燃具操作间，相关的教学用具和设备。

## 鉴定要求：

- (1)、适用对象：从事或准备从事本职业的人员。
- (2)、申报条件：初级（具备以下条件之一者）（一）经本职业初级正规培训达规定标准学时并取得毕业证书；（二）在本职业连续见习工作半年以上者。
- (3)、鉴定方式：分为理论知识考试和技能考核，理论知识考试满分为 100 分，60 分及以上为合格。理论知识考试合格参加技能考核，技能考核分项目进行。申报初级家政服务员，鉴定的考生须考“家庭礼仪”、“操持家务”、“看护婴儿”、“照料老人”、“护理孕妇”六个项目，六项满分为 100 分，60 分及以上为合格。
- (4)、鉴定时间，理论知识考试为 90 分钟，技能考核，初级不少于 120 分钟。
- (5)、鉴定场地及设备，理论考试在标准教室里进行，技能考核场地必须有常用家用电器、家用电子产品及家庭用燃具及相关的用具设备。

## 基本要求

- 1、职业道德：
  - (1)、职业道德基本知识。
  - (2)、职业条则
    - (一) 遵纪守法，讲文明，讲礼貌，维护社会公法

- (二) 自尊、自爱、自立、自信、自强
- (三) 守时守信、尊老爱幼、勤奋好学、精益求精
- (四) 尊重用户、热情和蔼、忠诚本份。

## 2、法律知识：

- (1)、公民权利和义务
- (2)、劳动法常识
- (3)、妇女权益保护法常识
- (4)、未成年人保护法常识
- (5)、消费者权益保护法常识
- (6)、食品卫生法常识

## 3、安全知识：

- (1)、家庭防火、防盗及意外事故知识
- (2)、出行安全知识
- (3)、个人安全及自我保护常识
- (4)、安全用电、用气常识

## 4、卫生知识：

- (1)、个人卫生常识
- (2)、环境卫生常识
- (3)、饮食卫生常识

更多内容请访问公司主页：<http://www.13072515287.cn>