

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 杨晨
责任编辑 胡思佳
封面设计 黄燕美



家务劳动与管理

JIAWU LAODONG YU GUANLI



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

ISBN 978-7-313-34327-7



9 787313 343277 >

定价: 55.00元

免费提供
精品教学资料包
服务热线: 400-615-1233
www.xinsijiaocai.com

家务劳动与管理

现代家政服务与管理专业精品教材
校企合作新形态系列教材



主编◎林晓珊 吴丽锋 韦婕婕

家务劳动与管理

主编◎林晓珊 吴丽锋 韦婕婕

- 产教融合驱动教学，校企合作成果转化
- 覆盖清洁、烹饪、收纳等八大模块场景
- 聚焦智能化设备应用与个性化服务方案
- 家务工具与清洁用品精品清单，海量实景案例和高清操作视频



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

| 现代家政服务与管理专业精品教材

| 校企合作新形态系列教材



家务劳动与管理

主编◎林晓珊 吴丽锋 韦婕婕



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书共包含十一个项目,内容包括家庭清洁概述,常见污渍与清洁产品,清洁工具、清洁程序与清洁方法,家居功能区的日常清洁,烹饪概述,家庭餐的制作,衣物的日常保养,家庭整理收纳,犬猫宠物的日常护理,规避家政服务风险,提升职业素养。本书介绍了家政服务的基本理论,提供了实践的逻辑基础和操作流程,有利于大学生将理论转化为实践,在实践中验证和提炼理论知识。科技的进步和消费者需求的多样化推动着家政服务行业不断创新,家政服务员只有不断学习新知识,了解新事物,才能适应未来智能化的家政服务方式。

本书既可以作为家政课程的相关教材,也可以作为家政科普用书。

图书在版编目(CIP)数据

家务劳动与管理 / 林晓珊, 吴丽锋, 韦婕婕主编.
上海: 上海交通大学出版社, 2026. 3. -- ISBN 978-7-313-34327-7

I. TS976.3

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 20263A5Z64 号

家务劳动与管理

JIAWU LAODONG YU GUANLI

主 编: 林晓珊 吴丽锋 韦婕婕

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

印 制: 河北龙大印务有限公司

开 本: 850 mm×1 168 mm 1/16

字 数: 408 千字

版 次: 2026 年 3 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-3432-7

定 价: 55.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 13.5

印 次: 2026 年 3 月第 1 次印刷

电子书号: 978-7-89564-655-1

版权所有 侵权必究

告读者: 如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0316-3655788



前言

2023年12月，国家发展改革委等部门印发的《关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见》强调，要“以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于家政服务业的重要论述，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持以人民为中心的发展思想，以家政服务业高质量发展为主题，以扩大优质服务供给为重点，以促进企业转型升级为抓手，坚持改革创新，发挥政府支持和引导作用，鼓励有条件的家政企业积极发展员工制，不断提高家政员工数量和比例，激发企业活力，实现家政企业规范化、标准化、职业化发展，促进家政服务业提质扩容，更好满足人民群众对家政服务的品质需求”。2024年3月，国家发展改革委办公厅、商务部办公厅印发的《促进家政服务业提质扩容2024年工作要点》指出：“提高家政服务质量是当前促进家政行业高质量发展的迫切任务，是稳就业、促消费、惠民生的重要举措。”由此可见，家政服务行业随着时代的发展已经成为推动社会经济发展的重要基石。本书正是基于现实需求和相关政策文件编写而成。

本书共包含十一个项目，分别是家庭清洁概述，常见污渍与清洁产品，清洁工具、清洁程序与清洁方法，家居功能区的日常清洁，烹饪概述，家庭餐的制作，衣物的日常保养，家庭整理收纳，犬猫宠物的日常护理，规避家政服务风险，提升职业素养。

总体来说，本书具有以下特点。

1. 注重实用性，突出创新性

本书不仅介绍了家政服务的基本理论，还提供了较为详细的操作流程，有利于学生将理论转化为实践，在实践中验证和提炼理论知识。科技的进步和消费者需求的多样化推动着家政服务行业不断创新，因此家政服务员需要不断学习新知识，了解新事物，这样才能适应未来智能化的家政服务方式。本书对智能化家务



机器、个性化家政服务模式和解决方案等进行了探讨，能够帮助学生把握行业动态，更好地适应未来发展。

2. 强调标准化和专业化

本书对家政服务工作中的各个环节进行了详细说明和操作指导，着重强调各个环节服务的标准化和专业化，旨在帮助学生树立规范化和标准化的操作意识，进而提升学生的职业技能。本书设置了丰富的栏目，如“小贴士”“知识拓展”“典型案例”“项目复盘”等，旨在激发学生的学习兴趣，拓宽学生的知识视野，帮助学生巩固知识点，夯实理论基础，提高解决问题的能力。

本书由广州市轻工技师学院的林晓珊、吴丽锋，广州途邦网络科技有限公司的韦婕婕担任主编。在编写本书的过程中，编者参考了一些专家、学者的研究成果，并引用了部分书籍和网站上的资料，在此对相关作者表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，欢迎广大读者提出宝贵意见和建议，以便我们修订完善。

编 者



目录

项目一 家庭清洁概述 1

- 任务一 家庭清洁涵盖的区域范围 2
- 任务二 清洁的逻辑和顺序 5
- 任务三 家庭清洁的标准 10
- 技能实训一 提升清洁规划能力 12

项目二 常见污渍与清洁产品 17

- 任务一 常见污渍的类型 18
- 任务二 清洁产品的类型、使用顺序和选择方法 20
- 任务三 清洁产品的使用步骤和注意事项 22
- 技能实训二 提升清洁产品的采购技巧 25

项目三 清洁工具、清洁程序与清洁方法 29

- 任务一 了解常见的清洁工具及其适用场景 30
- 任务二 掌握正确的清洁程序与清洁方法 38
- 技能实训三 提升清洁技能 43

项目四 家居功能区的日常清洁 47

- 任务一 室内功能区的日常清洁 48
- 任务二 室外功能区的日常清洁 59
- 技能实训四 初级家政服务员 62



项目五 烹饪概述 65

- 任务一 烹饪前的准备工作 66
- 任务二 烹饪工具的类型 68
- 任务三 餐具的类型与清洁 76
- 任务四 厨房作业规范 84
- 技能实训五** 提升烹饪水平 86

项目六 家庭餐的制作 89

- 任务一 常见食材及其烹饪方式 90
- 任务二 调味品的类型 101
- 任务三 菜单的编制与菜品的烹饪逻辑 107
- 任务四 出餐标准与剩菜剩饭的处理方式 115
- 技能实训六** 提升编制菜单水平 119

项目七 衣物的日常保养 123

- 任务一 衣物的日常清洗 124
- 任务二 衣物的干燥与熨烫 130
- 任务三 衣物污渍和次净衣的处理 134
- 技能实训七** 掌握次净衣的清洁与熨烫方法 136

项目八 家庭整理收纳 139

- 任务一 整理收纳概述 140
- 任务二 不同功能区的整理收纳 143
- 任务三 冰箱的收纳 161
- 任务四 收纳工具的选择和运用 163
- 技能实训八** 提升整理收纳水平 165

项目九 犬猫宠物的日常护理 169

- 任务一 犬猫宠物行业的发展 170
- 任务二 犬猫宠物的护理方式 171
- 技能实训九** 提升犬猫宠物的护理水平 174

项目十 规避家政服务风险 177

- 任务一 家政服务风险的类型 178
- 任务二 规避家政服务风险的方法 180
- 技能实训十** 提升家政服务风险的规避能力 181

项目十一 提升职业素养 185

- 任务一 现代家政服务礼仪 186
- 任务二 节能意识 188
- 任务三 高效沟通的技巧 190
- 任务四 家政服务中的边界感 194
- 任务五 提升家政服务水平 198
- 技能实训十一** 塑造专业形象 204

参考文献 207



项目一

家庭清洁概述

项目概要

在日常的家庭清洁中，家政服务员不仅要完成室内外基础的清洁工作，还要根据实际情况制订并执行每月、每周、每日的清洁计划。清洁计划的内容主要包括家庭清洁涵盖的区域范围、清洁的逻辑和顺序、家庭清洁的标准。清洁计划贯穿于整个清洁工作的始终，有利于维持家庭环境的整洁与舒适。家政服务员应始终致力于为客户提供干净、宜居的生活空间。



1

任务一 家庭清洁涵盖的区域范围



学习目标

- ✦ 了解家庭空间和家庭功能区的划分方法。
- ✦ 熟悉家庭成员共享区的功能。
- ✦ 能够根据家庭成员的生活习惯和需求合理划分活动区域与静谧区域的界限。

一、家庭空间的划分

在日常生活中，人们通常会使用“打扫卫生”这一表述来形容家庭清洁工作。“打扫卫生”强调的是清洁行为的过程而非结果，即通过简单的卫生操作清除家庭环境中的灰尘、垃圾及轻度污渍。“清洁”一词则更强调卫生的结果和标准，它不仅关注清洁过程，而且关注清洁效果，即清洁结果是否能够满足家庭成员的需求，是否能够为家庭成员提供一个安全、干净的生活空间。

在确定哪些区域需要保持清洁、哪些区域可以按照一定的频率进行清洁之前，清洁者首先需要了解家庭清洁涵盖的区域范围。通过合理划分空间和科学设定清洁频率，清洁者可以更加高效地完成家庭清洁工作，并确保其他工作不受影响。

（一）从上到下的纵向空间

纵向空间的范围涵盖了同一水平面内的垂直空间和建筑体分层覆盖的空间两个维度。同一水平面内的垂直空间指的是高空到地面间的范围，清洁对象包含各种立面、平面及空间内的各类物品。

1. 垂直空间

（1）天花板。天花板长期不清洁容易积累大量的浮尘、霉菌等，这些污染物会随着空气的流动而扩散，进一步影响室内的空气质量，因此需要定期清洁，以提高居住体验感。

（2）灯带和灯槽。灯带和灯槽也是清洁的对象，这些地方容易积聚粉尘导致光线不均匀，从而影响照明效果。

（3）墙面及墙上的装饰品。定期清洁不仅能够保持墙面及墙上装饰品的美观，还能提升室内的空气质量。

（4）墙角。墙角易出现蜘蛛网或聚集其他昆虫，因此我们要经常留意其卫生情况并提高清洁的频率。

（5）地面及地面物品。对地板、地毯、家具等地面及地面物品进行清洁是重要环节，也是我们每日清洁工作的核心。

（6）地脚线。地脚线也叫踢脚线，是指安装在墙面与地面连接处的一种装饰性线条，通常位于墙面的底部且被家具或窗帘等遮挡而被人们忽略。地脚线也会积累灰尘、污垢甚至霉菌，因此我们



要将其纳入日常清洁工作的范畴。

2. 建筑体分层

建筑体分层指的是地面建筑与地下建筑覆盖的纵向范围，清洁对象为空间内的功能区和物品等。地面建筑包含客厅、院子、阳台、卫生间等公共活动区域，以及卧室、书房等休息区；地下建筑则包含地下车库、储物间、休闲区等主要功能区。



直观展示

地脚线灰尘示意图

（二）从里到外的横向空间

从里到外的横向空间指的是同一水平面内建筑体的内部空间和外部空间两个部分。建筑体内部空间是指建筑物内部的各个房间、走廊、楼梯间等封闭或半封闭的区域。建筑体外部空间包括建筑物周围的庭院、花园、凉亭、鱼池等开放区域，这些区域相互联系、相互影响，共同构成了一个完整的家庭生活环境。

室内空间与室外空间的区域范围可以结合物理空间的封闭性来划分。通常情况下，室内空间是指由建筑外墙、门窗、屋顶等围护结构完全封闭的区域，如客厅、书房、卧室、卫生间等。室外空间是指直接暴露在自然环境中或门窗、屋顶外墙等未封闭的区域，如花园、鱼池、露台、开放式阳台等。

无论是室内空间还是室外空间，只要是属于家庭私有或专属（产权范围内不与其他业主共享）使用的区域，都应纳入日常清洁范围。

二、家庭功能区的划分

无论是平层结构、复式楼还是别墅住宅，家庭功能区都围绕着家庭成员共享区和独享区来规划和设计。家庭成员共享区包含室内区域与室外区域两个部分，这些区域的设计注重开放性和灵活性，突出“共享”的特点，用以满足家庭成员日常生活的各种需求。家庭成员独享区集中在室内区域，突出“独享”的特点，这些区域的设计注重安静和隐私保护性，主要为特定成员提供休息和工作的场所。

（一）家庭成员共享区

家庭成员共享区是指家庭成员共同进行各种日常活动的场所，这些活动场所主要包含室内与室外两个部分。家庭成员共享区的功能如表 1-1 所示。

表 1-1 家庭成员共享区的功能描述

类 型	名 称	功 能 描 述
室内区域	客厅	客厅是家庭成员日常交流、活动、会客及娱乐的场所
	阳台	阳台分为观景阳台和家务阳台，分别用于日常休闲观景和清洗、晾晒物品
	玄关	玄关是室内区域与室外区域的缓冲区，主要用于更换鞋履和存放物品
	客卫	客卫是供家庭成员或访客洗手、如厕的区域
	休闲健身区	休闲健身区是为家庭成员提供休闲娱乐或锻炼身体的区域



(续表)

类 型	名 称	功 能 描 述
室内区域	餐厅	餐厅是家庭用餐或会客宴请的区域，是家居环境的必要组成部分
	厨房	厨房主要用于烹制和储存食物，根据功能定位可分为中厨与西厨
	车库	车库主要用于停放家庭车辆或存放杂物
	其他区域	其他区域如储物间、洗衣房、会客室、家庭影音室等
室外区域	庭院	庭院主要用于观察生物多样性、种植绿植花卉和蔬菜
	鱼池	鱼池用于养殖各种观赏性鱼类
	茶室	茶室用于进行室外饮茶或放松

（二）家庭成员独享区

家庭成员独享区指的是专门为特定的家庭成员单独使用而设计的，用于睡眠、休息或工作娱乐等较为私密的活动空间。这些空间环境安静，而且具有较高的隐私性，便于个体更好地放松、休息或专注于某些事务。常见的独享区以卧室、书房、休息区为主，这些区域都是特定家庭成员的专属空间。

1. 卧室

卧室不仅是家庭成员休息和睡眠的地方，也是个人隐私得到最大程度保护的空间。

2. 书房

书房提供了一个专门用于阅读、学习和工作的安静场所，有助于提高家庭成员的工作效率和学习效果。

3. 休息区

休息区是一个多功能的独享空间，既可以用于特定成员短暂的休息和放松，也可以用于进行一些轻松的娱乐活动，如看电视、听音乐等。

不管选择何种方法来划分和界定家居空间，家庭清洁工作都将涵盖上述提到的各个区域。这些区域不仅包括空间的物理边界，还涵盖这些区域内所有的物品、家具、家用电器及其他杂物等；无论是客厅、卧室，还是厨房、卫生间，每一个角落和每一件物品都要进行日常的表面清洁和不同频率的深度清洁。

小贴士

部分大户型别墅特别配备了桑拿室、室内游泳池、KTV室、宠物活动室等设施，旨在为家庭成员、客户、宠物等提供娱乐活动的场所。



1

任务二 清洁的逻辑和顺序



学习目标

- ★ 了解清洁的逻辑和不同功能区之间的清洁顺序。
- ★ 掌握清洁作业动线的规划方法。
- ★ 能够基于清洁频率和清洁周期制订不同功能区的清洁计划。

一、清洁的逻辑

科学合理的清洁逻辑不仅能够有效提高清洁者的作业效率和效果，还能强化清洁者的时间规划和统筹能力。具体来说，清洁的逻辑性应体现在不同区域之间清洁顺序的合理安排、同一区域内清洁动线的科学规划、物品清洁顺序的常规操作和特殊处理及清洁频率的合理设定等四个主要方面。

首先，不同区域之间清洁顺序的合理安排至关重要。清洁者需要结合区域的实际情况和使用需求来合理安排各个区域之间的清洁顺序，以确保整个清洁过程高效有序。

其次，同一区域内清洁动线规划的科学性和高效性不容忽视。合理的动线规划不仅可以减少清洁者不必要的重复劳动，还能节省时间和提高清洁的效率。

再次，物品清洁顺序的常规操作和特殊处理也需要清洁者仔细考虑。不同的物品可能需要不同的清洁顺序和清洁方法。清洁者在对物品进行清洁时，要结合物品表面的污染物扩散情况和空间维度来安排清洁顺序。

最后，各个功能区域/物品清洁频率的合理设定也是清洁逻辑性的重要体现。过高的清洁频率不仅会占用清洁者每日的时间资源，还可能会加剧物品表面的磨损或损坏；而过低的清洁频率则会导致污渍的积累而影响家居的美观或物品的使用寿命。

通过综合考虑这些因素，清洁者可以建立一套科学合理的清洁逻辑，在提高清洁效率和效果的同时，提升自身的时间规划能力和统筹能力。

二、清洁的顺序

清洁的顺序主要包括不同功能区之间的清洁顺序、同一功能区的清洁顺序、物品的清洁顺序三个方面。

（一）不同功能区之间的清洁顺序

1. 先里后外

先里后外指的是在物理空间内，清洁者应把室内空间的清洁工作放在首位，再进行室外空间的



清洁工作。

2. 由家庭成员共享区到家庭成员独享区

在同一水平空间内不同的功能区之间，清洁者应该优先完成家庭成员共享区的清洁工作，再进行家庭成员独享区的清洁工作。家庭成员共享区的清洁顺序需要仔细规划。规划时，清洁者可以以区域使用的先后顺序作为判断的依据，即“先用先清洁”，确保家庭成员共享区在使用前处于干净、整洁的状态。值得注意的是，完成家庭成员共享区的清洁工作并不意味着清洁者必须在完成所有区域的清洁工作之后才开始进行家庭成员独享区的清洁工作，两者在清洁顺序方面并非存在绝对的先后关系。在实际操作中，清洁者要结合使用者的生活习惯和具体要求来灵活调整清洁顺序。

3. 由轻到重

由轻到重是指清洁者要根据污渍的轻重程度来安排区域间的清洁顺序，应从污渍较轻的区域开始逐步过渡到污渍较重的区域。这样的顺序有助于避免污渍交叉污染和扩散。不同空间类型的污渍特征如表 1-2 所示。

表 1-2 不同空间类型的污渍特征

空间类型	区域范围	污渍特征
轻度污渍空间	客厅、卧室等	这类区域的污渍种类少（以浮尘和手印为主），清洁难度低，操作简单
中度污渍空间	卫生间、餐厅等	这类区域除了浮尘和手印外，还存在其他类型的污渍。例如，卫生间存在尿渍、水渍、水垢及地漏积水等污渍类型，餐厅存在部分食物残渣、食物油脂等污渍类型
重污渍空间	厨房等	这类区域污渍的种类多（如浮尘、手印、油渍、油垢、食物残渣、飞溅物、水渍、水垢等）且分布范围广，清洁难度较大

（二）同一功能区的清洁顺序

同一功能区的清洁顺序应遵循由轻到重的原则，清洁者应根据污渍的轻重程度来安排清洁工作：污渍程度较轻的先清洁，污渍程度较重的后清洁。这个原则适用于污渍种类较多且清洁程序较复杂的功能区，如厨房、卫生间等。

此处以厨房为例进行说明。在进行厨房区域清洁时，清洁者要结合污渍的轻重程度考虑清洁的顺序。厨房空间主要分为清洗区、备菜区、烹饪区和出餐区等四个主要区域。其中，

备菜区和出餐区的污渍相对较少，应优先清洁。清洗区虽然为中度污染区，但其清洁顺序应安排在烹饪区之后。因为清洁烹饪区时，清洁者要对炉架或油盒等部分组件进行拆洗，如果把清洗区的清洁顺序置于烹饪区之前，那么在清洗炉架或油盒时会对清洗区造成污染，导致清洗区需要进行二次清洁。因此，在完成备菜区和出餐区的清洁工作后，再清洁烹饪区和清洗区，这可使整个厨房的清

小贴士

交叉污染是指污染物在不同区域或物品之间转移的现象。这种情况通常发生在清洁活动中。例如，厨房抹布用来清洁客厅、餐厅或其他区域，台面毛巾用来擦拭地板上的污渍，厨房拖把用来清洁卫生间，等等。



洁工作更加高效。

（三）物品的清洁顺序

物品的清洁顺序通常包括从上到下、从左到右、从里到外等。这些清洁顺序适用于大部分物品的清洁工作。然而，在某些特定情况下，清洁者需要结合物品表面的污染物扩散情况来调整清洁顺序。例如，在清洁床头靠背板时，如果按照从上到下的顺序进行清洁，那么清洁过程中的浮尘或脏物很会落到枕头上或床上，造成床品的污染。因此，在这种情况下，清洁者需要调整清洁顺序，改为从下往上依次清洁靠背板，这样可以防止浮尘或脏物落到枕头上或床上。

三、作业动线的规划

作业动线是指清洁者在清洁过程中按照一定的顺序或路径开展工作形成的移动路线。在家庭清洁工作中，部分清洁者的作业动线往往存在交叉、重复和走空线等问题。这不仅会导致作业效率低下，而且会导致清洁质量不佳。作业动线交叉、重复和走空线的含义如表 1-3 所示。

表 1-3 作业动线交叉、重复、走空线的含义

名 称	含 义	具 体 说 明
作业动线交叉	作业动线交叉是指在清洁时，在清洁区域内或区域间前后左右来回移动，导致动线增加且交叉	(1) 先整理 A 房间床品，再整理 B 房间床品；之后返回 A 房间除尘，再到 B 房间除尘等。 (2) 先拖地，再除尘。 (3) 看到什么就清洁什么，想到什么就清洁什么
作业动线重复	作业动线重复是指清洁过程中在同一作业动线上重复移动	(1) 频繁地往返拿取清洁工具。 (2) 清洁厨房时集中擦拭吊柜，集中清洁墙壁，集中清洁台面。 (3) 移动物品后未及时进行归位整理，清洁工作完成后再返回整理
走空线	走空线是指清洁过程中未有效进行作业动线上的清洁程序	(1) 经过餐桌时，餐椅凌乱未摆放整齐。 (2) 往返更换抹布时，未将脏抹布带走。 (3) 离开清洁区域未带走垃圾。 (4) 离开房间去厨房时未带走需要清洗的水杯

为了避免以上问题，清洁者需要规划一条科学的清洁动线，确保能够避免作业动线重复、交叉的情况，并且能在最短的时间内完成整个区域的清洁工作。在制订清洁路线时，清洁者应学会运用“起点即终点”的动线设计理念。所谓“起点即终点”，是指选择一个合适的清洁点作为起点，按照顺时针或逆时针的方向进行环线操作，最终回到最初的清洁点，从而完成环线内和环线上的清洁工作。在具体操作过程中，“起点即终点”环线作业不仅涉及清洁起点位置的选择，还包括动线上的纵向空间清洁。

（一）清洁起点位置的选择

选择清洁起点位置时，清洁者需要考虑两个主要问题：一是起点位置的选择是否有利于顺利进入下一个作业区域；二是是否方便进行最后的收尾工作。如果一个位置能够同时满足这两个条件，那么它就是起点的最佳位置。例如，在两个相邻的功能区之间，最短的距离应该是两个功能区交界



的区域，那么在进行单个功能区的清洁作业时，两个功能区交界的区域就是最佳的起点；而在同一个功能区内，无论结构如何不同，最后的收尾工作一定是整理好工具离开功能区，离开前的位置则是该区域的清洁起点。

（二）动线点上的纵向空间清洁

动线作业还要求清洁者考虑这条动线上纵向空间的清洁工作。无论清洁者的清洁工作进行到哪个点，清洁者都要一次性完成这个点从上到下纵向空间的清洁工作，从而减少作业动线的重复与交叉。

四、清洁频率和清洁周期

清洁频率是指单位时间内区域或物品清洁的次数。清洁周期是指相邻两次清洁次数之间的时间间隔。在日常清洁工作中，家居功能区的活动频率、物品表面的污渍轻重程度及清洁程序的复杂性都会影响清洁频率和清洁周期的合理设置。

（一）功能区的活动频率决定了清洁频率和清洁周期

无论是家庭成员共享区还是家庭成员独享区，每个区域的活动频率均不同。按照区域的使用情况，家居功能区可划分为高频活动区、中频活动区和低频活动区，不同区域的清洁频率与清洁周期如表 1-4 所示。

表 1-4 不同区域的清洁频率与清洁周期

区域类型	活动频率描述	清洁频率与清洁周期
高频活动区	每日活动 1 次及以上的区域，如客厅、厨房、卧室、餐厅、玄关等	清洁频率高，每日至少清洁 1 次，清洁周期较短
中频活动区	每周活动 1 ~ 2 次的区域，如健身房、茶室等	清洁频率适中，每周清洁 1 ~ 2 次，清洁周期适中
低频活动区	每月活动 1 次及以下的区域，如桑拿房、客房等	清洁频率低，每月清洁 1 ~ 2 次，清洁周期较长

（二）物品表面的污渍轻重程度影响着清洁频率和清洁周期

物品表面附着的污渍越轻（如浮尘、手印、水渍等），处理污渍的程序越简单，耗时越少，则其清洁频率就越高，清洁周期就越短。物品表面附着的污渍越重（如水垢、油垢等），处理污渍的程序越复杂，耗时越多，则其清洁频率就越低，清洁周期就越长。



知识拓展

油烟机的清洗频率

油烟机是油烟重灾区，集中了液态和固态油渍、食物飞溅物和油烟微粒等各类污渍。附于油烟机表面的液态油渍、食物飞溅物等可以在每次使用完毕后擦拭干净，清洁方式简单快捷；而油盒和滤网是油渍聚集区，清洁者需要经过拆卸、浸泡和反复清洗等程序才能将其油渍清洗干净，清洁时间较长。因此，清洁者应对这些区域设置固定的清洁频率，这样才不会影响其他



清洁工作的顺利进行。通常情况下，油烟机的滤网和油盒以每周1~2次的清洗频率为佳，这样既能节省清洁时间，又能避免油烟机滤网和油盒油污过重。

资料来源：作者整理。

（三）清洁程序的复杂性与清洁频率和清洁周期之间存在着相互制约、相互影响的关系

物体的清洁程序越复杂，清洁步骤越多，则其清洁频率越低，清洁周期也越长；物体的清洁程序越简单，清洁步骤越少，则其清洁频率越高，清洁周期也越短。物体清洁程序的复杂性主要体现在以下几个方面。

1. 处理各类污渍所使用的工具或设备操作的复杂性

处理各类污渍所使用的工具或设备包括各种专业清洁机械、需要特殊使用技巧的清洁工具。复杂的操作程序如果耗时太长，则无法高频地执行，这时需要清洁者延长清洁周期，以保障日常的清洁工作正常进行。

2. 作业区域内物品搬运的难度和耗时

在进行清洁工作时，如果需要移动大量的家具、设备或其他物品，那么搬运过程中物品的重量、体积及属性都会增加搬运的难度，而重复性的搬运动作也会延长清洁的时间，从而降低清洁工作的效率，导致无法高频率地开展清洁工作。

3. 物品清洁时拆卸工作的复杂性

在清洁部分物品（如油烟机、电风扇、冰箱、纱窗等）时，清洁者需要拆除零配件或组件，对附着污渍的部分进行清洗，然后再进行安装。这个过程不仅需要专业的技能，还需要额外的时间和精力，因此也不宜对其进行高频率的清洁。这种涉及高复杂性的清洁工作称为深度清洁，由于深度清洁涉及更多的操作步骤和更高的技术要求，因此深度清洁工作也不宜每日进行。



知识拓展

深度清洁的类型

1. 登高清洁

登高清洁是指位于较高位置，双手无法直接接触及的区域的清洁工作。清洁这些区域时，清洁者需要借助一些辅助工具，如梯子、凳子或者伸缩杆等。尤其是在清洁天花板、高处的窗户或者高处的柜子时，借助辅助工具就显得尤为重要。

2. 开柜清洁

开柜清洁是指需要打开柜门或抽屉才能进行的清洁工作。在进行这类清洁工作时，清洁者需要先将柜子或抽屉内的物品全部清理出来，然后彻底地清扫和擦拭柜子的内部，完成清洁工作后再将物品进行归位。

3. 打磨、抛光和打蜡

打磨、抛光和打蜡通常用于家具保养。家具在使用一段时间后，表面可能会出现划痕、磨



损或失去光泽，这时就需要进行打磨抛光和打蜡处理。

(1) 打磨、抛光。打磨是为了去除家具表面的瑕疵，使家具恢复平滑的质感。抛光是为了让家具表面重新焕发光彩，恢复其原有的美观。

(2) 打蜡。打蜡是为了在家具表面形成一层保护膜，防止灰尘和污渍的侵袭，同时也能增加家具的光泽度和耐用性。

这些保养工作不仅需要使用砂纸、抛光机和打蜡工具等专业的设备，还需要使用专业的保养剂。整个保养工作需要一定的技巧和经验，通常需要花费较长时间。

资料来源：作者整

1

任务三 家庭清洁的标准



学习目标

- ✦ 了解物品表面的洁净标准与物品陈列和摆放的标准。
- ✦ 熟悉作业现场操作标准与作业工具的收纳和摆放标准。
- ✦ 能够结合相关标准开展清洁工作，及时反思不足之处，不断提升清洁水平。

一、物品表面的洁净标准

物品表面的洁净标准具体如下。

(1) 天花板、墙面（包括墙面的装饰物）及墙角。清洁者应确保这些区域表面无浮尘、无霉斑、无霉渍、无蜘蛛网、无污渍和无人为破损等。

(2) 地面、踢脚线。地面和地脚线应无浮尘、无水渍、无水痕、无污渍、无头发、无残渣和无人为破损。

(3) 家具、家电和其他物品表面。家具家电和其他物品表面应无浮尘、无垃圾、无污渍、无指纹、无水痕和无人为破损等。

(4) 玻璃、五金、镜面和光面等易显脏的表面。这些表面的清洁程度会直接影响整体环境的明亮度和美观度。因此，清洁者应确保这些易显脏的表面无手印、无水痕、无水垢、无清洁痕迹、无污渍、无划痕及无腐蚀。

(5) 高频接触点。门把手、椅背、开关 / 控制面板、马桶盖等手部经常接触的部分应无指纹、无污渍，还应定期消毒。



二、物品陈列和摆放的标准

在陈列和摆放物品时，清洁者应遵循美观、一目了然、易取易放的基本原则。美观是指确保物品陈列和摆放的整体视觉效果良好；一目了然是指物品的摆放应便于使用者迅速找到所需物品，避免浪费时间和精力寻找；易取易放是指物品的摆放应方便使用者轻松地取用和归还，这不仅能提高效率，还能减少物品损坏的可能性。具体示例如下。

(1) 墙面挂饰悬挂整齐，没有偏移或倾斜；桌面和地面摆件摆放整齐有序，间隔均匀；花卉绿植生机盎然，无枯叶、黄叶，无枯萎衰败现象。

(2) 无论是桌面、台面还是柜面，物品的摆放和陈列都应井井有条，间距既不过于疏松，也不显得拥挤，保持一种恰到好处的平衡，显得整齐、美观。此外，物品上的 logo 标识应统一朝向。

(3) 为了保持桌面的整洁和美观，清洁者应将桌面或台面上的零碎物品集中收纳在收纳工具或展示盘内。

三、作业现场操作标准

在作业现场，清洁者应遵循安全、安静、方便等原则。安全原则强调物品的完整性；安静原则要求清洁者在作业过程中尽量减少噪声，保持作业现场的安静；方便原则是指清洁者在作业过程中要确保作业流程顺畅无阻。

（一）安全原则

清洁者在移动物品时，应确保物品在移动过程中不被损坏，物品的存放区安全、干净且不会影响操作。完成清洁工作后，清洁者应及时将物品归位并摆放整齐，确保清洁后的物品表面无破损。

（二）安静原则

清洁者在清洁时，应注意保持作业现场安静，避免产生刺耳的声音。例如，挪动桌椅或物品时要轻轻推动或搬动，以免产生较大的响声；尽量减少工具与家具之间的碰撞；摆放物品时，应轻拿轻放；当家庭成员需要休息时，应避免使用产生较大声音的清洁工具，以免影响他们休息。

（三）方便原则

清洁者应将作业工具统一携带并靠墙摆放。统一携带工具方便清洁者开展工作，靠墙摆放则可以避免将工具随意放置在过道上而影响他人正常通行，还可以防止发生意外。

四、作业工具的收纳和摆放标准

（一）清洁工具集中收纳并分类整理

为了使清洁工作更加高效和有序，所有的清洁工具应集中收纳在专门的工具箱或工具袋中。这样不仅便于管理和携带，还能确保工具完好无损。小巧轻便的工具应随身携带，以便在需要时能够迅速方便地拿取，从而提高工作效率。



（二）工作箱或工具袋内部的储物分布应清晰、明确

每种清洁工具都应有其固定的位置，干湿工具分区存放，这样既可以避免在使用过程中浪费时间寻找工具，又能防止细菌交叉污染，还能保持工作区域的整洁、有序。

（三）工具箱和清洁工具的清洁和保养标准

工具箱和清洁工具应保持干净、无污渍、无异味，没有明显的破损，并且能够正常使用。完成清洁工作后，清洁者应及时将工具清洗干净并控干水分，防止滋生细菌，并将工具归类收纳，以便下次使用。

（四）工具箱或工具袋的移动应根据清洁动线的需要灵活调整

清洁者在移动工具时应将工具放置在方便作业的区域，以便随时拿取所需工具。清洁者在进行清洁作业时，应尽量一次性带齐所需工具，避免在作业过程中多次离开作业区域去拿取工具。清洁者应通过提前规划和准备，确保所需工具都在手边，以便更加专注于清洁工作，从而提升工作效率。

小贴士

图 1-1 所示的清洁工具车上的清洁用品准备充足，分类清晰，摆放整齐。



图 1-1 清洁工具车展示

技能实训一

提升清洁规划能力

实训目的

本次实训旨在帮助学生明确清洁标准，掌握清洁顺序，学会制订科学的清洁工作计划，提升清



洁规划能力。

实训分组

学生自行分组，每组 5 ~ 6 人，并填写表 1-5。

表 1-5 项目一实训记录表

级 别	姓 名	任 务 分 配	备 注
组长			
组员			

实训活动

实训活动 1 制订每日清洁计划

×× 家政服务有限公司是一家专注于为中高端市场提供个性化家政服务解决方案的家政服务企业。20×× 年 4 月，秦女士通过该公司聘请了高级家政服务员小欣为其家庭提供全天候的住家服务。为了确保小欣能够迅速投入工作，秦女士要求该公司依据其具体需求制订每日清洁计划。秦女士向公司提供了其住宅的详细信息，具体如下。

(1) 住宅信息。该住宅为 350 平方米的平层住宅，布局为四室（一间为书房）两厅三卫，还设有独立的储藏室和家务阳台。除此之外，每间卧室均配有观景阳台。秦女士在家办公，要求每天 9:30 就能使用书房。

(2) 家庭成员构成。住宅内居住着三位成年人和两名儿童，其中一名儿童就读小学，另一名在托儿所就读。

(3) 用餐时间安排。儿童的早餐时间为 7:30，午餐时间为 12:30，晚餐时间为 17:00。秦女士的早餐时间为 9:00。

实训活动 2 制订每周清洁计划

20×× 年 5 月，×× 家政服务有限公司收到了楚女士的家庭清洁服务请求。楚女士是公司的资深客户，与该公司建立了长期合作关系，家政服务员小林长期为楚女士提供服务。

楚女士提出，她将于同年 6 月中下旬进行为期一周的旅行，家政服务人员小林不必随行。此外，楚女士计划于同年 7 月初迁入新居，新居已完成装修及初步清洁，并已配置好家具。楚女士要求公司制订一套针对出游期间新旧居所的清洁计划。她向该公司提供了其住宅的详细资料，并希望公司能够根据以下情况制订相应的清洁计划。



(1) 住宅信息。楚女士目前居住的住宅为 400 平方米的平层，包括五间卧室、两间客厅、三间卫生间，其中包含两间主卧套房、两间儿童房及一间专为家政服务员准备的房间。每间卧室均无阳台，客厅阳台分为观景阳台和家务阳台。新居的面积为 800 平方米的三层别墅，地面建筑为两层，一楼设有客厅、餐厅、厨房、客房等；二楼主要为卧室；负一楼包括车库、家政服务员房间、洗衣房、家庭影音室、麻将房及休闲区等设施。

(2) 清洁要求。楚女士要求对目前所住的住宅每日进行除尘和地面清洁，新居要制订每日清洁计划，并在出游期间进行全屋深度清洁。

(3) 其他相关信息。楚女士在目前居住的住宅配备了洗地机器人，新居的每层楼目前暂时没有配备新的家务机器人。

实训活动 3 设计和规划作业动线

20××年8月，燕女士通过××家政服务公司聘请了家政服务员小张为其提供家政服务。小张的主要职责包括烹饪一日三餐、日常清洁、衣物洗护、整理收纳等。同年10月，该公司与燕女士约定进行服务回访，并指派回访专员对家政服务员的服务情况进行了解。

在回访过程中，燕女士表达了对小张工作的总体满意度，但指出小张在工作效率方面存在不足。尽管公司为小张制定了详细的工作流程，但小张仅能完成计划工作量的 60%，剩余的 40% 工作量需由燕女士额外聘请钟点清洁人员来完成。燕女士每周不得不安排 3~4 次全天的钟点清洁服务，以保证达到预期的清洁效果。她期望公司能够帮助小张找到工作方法，以提升工作效率，并要求小张至少能够完成计划工作量的 80%。

燕女士的住宅是一栋六层别墅，总面积为 500 平方米，其中地上三层，地下三层。一楼设有客厅、客房及客卫，二楼有一间主卧套房和一间带有卫生间的书房，三楼则为两间儿童房和一间公用卫生间。地下建筑包括负一层的厨房、餐厅、下沉庭院及客卫，负二层设有休闲阅读区和家政服务员专用卧室，负三层为洗衣房和储物间。为方便上下楼，燕女士在住宅内安装了电梯，除了满足家庭成员的生活需求，也方便家政服务员工作。

燕女士的孩子均已上学并住校，仅周末回家。因此，除周末外，家中通常只有她和她丈夫居住。燕女士对家庭卫生的要求是：每天需清洁一楼、二楼、负一楼及负三楼的洗衣房和过道部分，而活动频率较低的区域则每周清洁一次。为提高清洁效率，燕女士准备了一辆家务小推车，将工作中涉及除尘、除螨、消毒及易耗品补充等环节的清洁工具和产品一次性备齐，同时还配备了脏衣篮及其他日常生活消耗品，以避免在作业中因缺少必需品往返储物间而浪费时间。

回访专员在收到燕女士的反馈后与小张进行了初步沟通。小张也意识到自己工作效率存在问题，但未能找到问题的根源。因此，回访专员对小张的全天工作流程进行了跟进观察。经过观察，回访专员发现小张在工作中最大的问题在于作业动线重复和缺乏连贯性。例如，在进行二楼区域的日常清洁时，小张的作业动线是先进入主卧整理床品和除尘，然后进入书房进行除尘；接着分别使用吸尘器对主卧和书房地面进行吸尘；随后分别清洁主卧和书房的卫生间；最后统一对两个区域进



行地板清洗。因此，本应在一个小时内完成的工作，小张却耗时近两个小时，工作效率明显难以保证。

在观察过程中，回访专员还注意到，小张并未将家务推车安置在最方便作业的位置。此外，由于小张在进行清洁工作时需要多次往返于家务推车与作业地点之间。例如，在清洁卫生间时，先使用抹布清洁物品表面，随后在需要对马桶进行消毒时，再次前往推车处取用消毒湿巾；更换卫生间垃圾袋时也重复了这个过程。这种频繁往返拿取物品的行为也在很大程度上降低了小张的工作效率。

实训要求

1. 请根据秦女士的要求制订一份每日清洁计划，该计划表须包含各个区域间的清洁顺序、区域内作业动线的设计，以及清洁的标准和注意事项。
2. 请根据楚女士的要求制订一份每周清洁计划。其中，新居须在一周内完成全区域的深度清洁工作，计划须预留出旧居与新居间往返的时间。
3. 请根据燕女士的要求为小张制订详细的清洁作业流程及动线规划，以提升其清洁工作效率。

实训步骤

实训活动 1、实训活动 2、实训活动 3 的实施步骤、操作要点、注意事项如表 1-6 所示。

表 1-6 实训活动 1、实训活动 2、实训活动 3 的实施步骤、操作要点、注意事项

实施步骤	操作要点	注意事项
信息分析	草拟住宅平面图，了解功能区的大致布局；提取客户的家庭生活信息并对其进行分析	草拟平面图时应注意每个功能区的面积区间和位置规划等
撰写初稿	根据分析结果撰写清洁计划初稿	清洁计划须包含清洁时间段、区域清洁时长、清洁动线和清洁频率等内容
实地考察	对大户型平层进行实地考察，掌握其结构及不同区域的特征	在进行现场考察时，若有必要进行摄影或录像，必须事先获得客户的许可
情景模拟	依据清洁计划的安排，对区域间及区域内的清洁工作进行模拟执行，并详细记录清洁动作及所需时间	各区域须实施三次不同作业动线的模拟演练，并详细记录每条作业动线的利弊
修正初稿	将模拟结果与清洁计划进行对照，以验证理论的可行性，并完成清洁计划的最终定稿	修正初稿时应保持逻辑一致
撰写报告	完成实训报告的撰写	本报告由小组合作完成，报告应包含图像、表格、流程图等要素

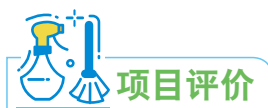
实训评价

活动结束后进行实训评价，填写表 1-7。



表 1-7 项目一实训评价表

评价维度	评价内容		分值	自评分 (20%)	组员评分 (30%)	教师评分 (50%)	得分
基础知识	清洁范围	明确家庭清洁的区域范围	10				
		能够针对不同功能区合理设定清洁频率和清洁周期	10				
	清洁顺序与动线规划	掌握平层、复式及别墅等住宅的功能区清洁顺序的规划要点	10				
		掌握清洁作业动线的规划方法	10				
	清洁标准	掌握物品洁净和陈列的标准	2				
		掌握清洁作业现场的操作规范和标准	3				
专业技能	规划能力	功能区清洁顺序安排合理，无任何遗漏	10				
		区域内作业动线不重复、交叉，不走空线	10				
	沟通能力	口头表达能力强，语言清晰、简洁、流畅	8				
		文字表达具有逻辑性和连贯性	7				
素质素养	体能	能够适应长时间的体力劳动	10				
	团队协作	团队协作性高，能积极完成分配的各项任务	5				
		服务意识强，能主动为他人提供帮助	5				
合计			100				





项目二

常见污渍与清洁产品

项目概要

在处理污渍前，家政服务员须了解常见污渍的类型、熟悉清洁产品的类型，掌握清洁产品的选择方法，明确清洁产品的使用步骤和注意事项，以确保高效完成清洁任务，提升服务水平及客户的满意度。



2

任务一 常见污渍的类型



学习目标

- ✦ 了解轻度污渍的含义与类型。
- ✦ 了解顽固性污渍的含义与类型。
- ✦ 熟悉油渍与油垢的区别。

根据污渍的处理难度和清洁程序的不同，污渍可分为轻度污渍和顽固性污渍两大类。

轻度污渍是指在清洁过程中只需使用少量甚至无须使用专门的清洁产品，且清洁程序相对简单，花费较少时间即可被清除的污渍。这类污渍包括但不限于指纹、手印、灰尘、毛絮、水渍、尿渍等。这些污渍通常比较容易被去除，无须花费太多的时间和精力。

顽固性污渍是指在清洁过程中需要使用特定的清洁产品，并且清洁程序相对较为复杂，需要花费较多时间和精力才能被彻底清除的污渍。这类污渍包括重油污、霉斑、胶渍、笔渍、锈渍等。这些污渍往往不易被去除，只有采用更加专业和细致的清洁方法，才能达到理想的清洁效果。

一、轻度污渍

（一）手印、指纹

在家庭环境中，手印和指纹几乎无处不在，只要有手接触的地方，无论是家具、电器，还是其他物品，都会或多或少地存在指纹或手印。这些痕迹在高频接触点最为集中，如门窗的把手、各种开关面板、推拉门、机器的控制面板及冰箱门等。这些地方由于人们频繁地用手触摸，因此更容易留下明显的手印和指纹。手印和指纹属于轻度污渍，使用清水或一些通用型的清洁产品就可以轻松地将它们清洗干净。

（二）灰尘、毛絮

只要有空气流通的地方，灰尘和毛絮总是不可避免地存在。空气中的灰尘和毛絮主要集中在与地面平行的物品表面及那些凹凸不平的垂直面上。例如，人们常常可以在桌面上、地面上、踢脚线上沿、柜子的顶部，甚至是合页处发现灰尘和毛絮。灰尘和毛絮属于轻度污渍，处理这些污渍时，可以根据污渍附着的表面材质，选择干擦、清扫或清水湿擦的方式，即可将其去除。

（三）水渍、尿渍

1. 水渍（含水垢）

水渍通常出现在水龙头、花洒、水池台面、台盆内部、淋浴房玻璃面及墙面等水源附近的物品



表面，由水分残留形成，属于轻度污渍，用清水或通用清洁剂即可擦拭去除。而水垢作为与水渍不同的顽固性污渍，主要由水中钙、镁等矿物质经水分蒸发后结晶沉积产生（高温环境会加速这一过程），其矿物沉积结构致密，普通清洁方法难以彻底清除，需使用专用清洁产品和工具，通过涂抹、浸泡及反复擦拭的步骤，才能有效淡化或彻底清除。



直观展示

水渍与水垢示意图

2. 尿渍

尿渍通常出现在马桶的内壁及座圈的底部。若未及时彻底清洁，尿渍会逐渐干结形成顽固性污渍，还会散发异味影响卫生间卫生，需使用含除菌、除垢成分的清洁剂进行针对性清洁。

二、顽固性污渍

（一）重油污

重油污是厨房中最常见且污染范围最广的污渍类型。厨房的门窗、油烟机、灶台、操作台、墙面、地面及其他各种物品的表面，甚至橱柜的内部，都会不可避免地沾染上油渍。油渍与油垢的区别如表 2-1 所示。

表 2-1 油渍与油垢的区别

名称	形态	清洁方法	二者的关系
油渍	液态、半固态	使用普通的厨房清洁产品，通过擦拭、清洗就可以将其清除干净	液态或半固态的油渍如果未能彻底清洁干净，或者长时间未清洁，就会逐渐积累并转变为固态油垢
油垢	固态	只有使用专门的厨房重油清洁剂，通过浸泡、反复擦拭才能将其彻底清除干净	

（二）霉斑

霉斑极容易在各种潮湿的环境中形成。水龙头、洗菜池、马桶等位置的玻璃胶黏合处，淋浴房的挡水条和墙面，冰箱的胶条，以及其他较潮湿的墙面和各种物品表面，这些地方由于长期处于潮湿状态，非常容易滋生霉菌，形成难以清除的霉斑。

清洗霉斑并不是一件容易的事情，普通的清洁产品往往无法彻底清除这些顽固的污渍。因此，要想有效地去除霉斑，通常需要使用强效型的清洁产品。这些强效型的清洁产品具有较强的去污能力，能够深入渗透到霉斑内部，将其分解并清除。使用这些产品时，要注意按照说明书上的使用方法和安全指南进行操作，以确保既能达到清洁效果，又能保证使用过程中的安全。



直观展示

油渍与油垢示意图



直观展示

霉斑与霉渍示意图



知识拓展

霉渍和霉斑的区别

霉渍是霉菌初期生长时形成的浅表层污染，形态多为片状或云絮状，一般停留在物品表面，清洗难度较低，使用酒精或消毒液擦拭即可去除。

霉斑则是霉菌长期生长或严重滋生的结果，形态多为斑点或块状，通常渗透到材质内部，清洗时需使用除霉产品才能将其瓦解或淡化。

资料来源：作者整理。

（三）胶渍、笔渍、锈渍

1. 胶渍

胶渍是指使用胶带、胶水或其他黏合剂后，撕除粘贴物时在物品表面残留的痕迹。

2. 笔渍

笔渍是指在书写过程中由于笔墨的渗透和涂抹，在书桌、儿童玩具及其他物品表面留下的痕迹。

3. 锈渍

锈渍是指金属物品长时间暴露于潮湿环境中，其表面发生氧化反应而形成的痕迹。

在清洗这些污渍时，使用普通的清洁方法难以奏效，需要使用专门的清洁产品或采取特定的清洁措施才能将其彻底清除。这些专用清洁产品通常具有更强的溶解力和去污能力，能够有效地分解和去除这些顽固性污渍，使物品恢复本来的面貌。

2

任务二 清洁产品的类型、使用顺序和选择方法



学习目标

- ✦ 熟悉清洁产品的类型。
- ✦ 熟悉常见的强效型清洁产品。
- ✦ 掌握清洁产品的使用顺序与选择方法。

一、清洁产品的类型

根据污渍的类型、清洗难度和其附着的物品的材质，清洁产品可分为通用型清洁产品、强效型清洁产品、专用型清洁产品三大类。



（一）通用型清洁产品

通用型清洁产品具有广泛的适用范围。这类清洁产品能够应对多种类型的污渍，特别适合处理那些清洗难度相对较低的污渍，如常见的水渍、轻微的油渍、尿渍等。通用型清洁产品种类繁多，包括浴室清洁剂、多功能清洁剂、玻璃水、地板清洁剂和洁厕液等。

（二）强效型清洁产品

强效型清洁产品是指能够迅速去除顽固性污渍的清洁剂。这类清洁产品拥有出色的清洁效果，能够轻松应对各种难以清洗的污渍，但有一定的腐蚀性和破坏力。它们主要适用于清洗难度较大的顽固性污渍，如各种物品表面上的硬化油垢、难以去除的水垢、顽固的霉斑及难以剥离的胶渍等。这类清洁产品在家庭清洁工作中扮演着重要角色，能够帮助清洁者应对各种清洁难题。常见的强效型清洁产品如表 2-2 所示。

表 2-2 常见的强效型清洁产品

类 型	特 征	举 例	适 用 的 污 渍
除霉清洁类	味道刺鼻，漂白性强，能够有效去除霉斑	除霉喷雾、除霉啫喱	胶痕、墙壁上的霉点和霉斑
水垢清洁类	味道较温和，含有酸性物质	水垢清洁喷雾 / 膏、除垢剂	五金、陶瓷和玻璃上的水垢
重油清洁类	含有强碱性物质，味道因品牌而异	除油喷雾、油烟清洁剂	油烟机滤网、墙面上的油垢
除胶类	油脂型溶剂，含易燃易爆成分，味道较刺鼻	除胶喷雾、除胶湿巾	胶渍

（三）专用型清洁产品

专用型清洁产品是为皮革沙发、实木家具、布艺沙发等具备特殊材质的物品而生产的，其不仅具有基础清洁功能，而且具备一定的护理和保养功能，能够有效延长这些物品的使用寿命。常见的专用型清洁产品有皮革护理剂、木制家具清洁剂、布艺沙发清洁剂等。

二、清洁产品的使用顺序

为确保物品表面完好无损及达到一定的清洁效果，清洁者在开展清洁工作时，应遵守由弱至强逐步提升产品清洁能力的操作原则。清洁产品的使用顺序具体如下。

（一）先用清水清洁

清洁者应优先使用清水进行初步的清洗工作。清水能够去除一些轻微的污渍，同时不会对物品表面造成损坏。

（二）更换清洁功能较强的通用型清洁产品

如果使用清水无法彻底清除污渍，清洁者可以改用通用型清洁产品。这类清洁产品不仅能够处理各种轻度污渍，还适用于清洁多种材质的物品表面，使用起来相对安全。



（三）调整为清洁功能更强的清洁产品

如果通用型清洁产品无法达到预期的清洁效果，那么就需要将其更换成清洁效果更为明显的强效型清洁产品。



知识拓展

霉斑的清洁方法

霉斑可以在物品表面形成，也可以渗透到物品的内部。

如果物品为玻璃、瓷砖、漆面金属/木质等非多孔材料，霉斑主要附着于这类材质的表层，使用酒精或漂白剂（如84消毒液等）擦拭即可将其完全清除。

如果物品为石膏板、塑料、乳胶漆等多孔材料，霉斑则容易渗透到物品的内部，将除霉剂喷涂在霉斑处静置数分钟才能使其淡化。

物品内部的霉斑通常无法彻底清除，遇到潮湿的环境容易“复发”。

资料来源：作者整理。

三、清洁产品的选择方法

目前，市面上的清洁产品琳琅满目，令人目不暇接。面对这些产品时，清洁者常常会感到困惑，不知道如何选择适合的清洁产品。清洁产品的选择方法如下。

首先，了解污渍的类型。清洁者仔细了解污渍的类型，可以为之后购买清洁产品奠定基础。

其次，搜索适合的产品。在购物平台上，清洁者可以在搜索框中输入“污渍名称+清洁”等关键词进行搜索。例如，如果需要清洁油渍，在搜索框中输入“油渍清洁”等关键词，就可以快速找到适用于该类型污渍的清洁产品。

再次，初步筛选产品。搜索结果通常会展示各种品牌的同类清洁产品，这些产品可能会有不同的价格、成分等。清洁者应综合对比，选择性价比较高的清洁产品。

最后，按照中高价优先的原则选择清洁产品。虽然价格并不是衡量产品质量的唯一标准，但中高价位的产品在成分、效果和安全性方面往往会更有保障。

2

任务三 清洁产品的使用步骤和注意事项



学习目标

- ★ 了解清洁产品的使用步骤。
- ★ 熟悉使用清洁产品的注意事项。
- ★ 能够对清洁过程中可能出现的风险进行有效识别与防范。



一、清洁产品的使用步骤

在使用清洁产品清洁污渍时，为了避免物品表面被损坏，清洁者应遵循以下使用步骤。

（一）对污渍的类型和轻重程度进行准确判断

使用清洁产品之前，根据污渍的类型和轻重程度确定是否有必要使用清洁产品。这一步骤至关重要，因为它将直接影响后续的清洁效果和被清洁物品的完整性。

（二）仔细阅读产品说明书

使用清洁产品之前，清洁者应仔细阅读清洁产品的使用说明书，确保严格按照说明书上的指导进行操作。这样可以避免因误用产品而损坏被清洁物品。

（三）避免产品混用

通常情况下，最好不要将两种不同的清洁产品混合使用，因为这可能会产生有害气体或导致物品被损坏。为了安全起见，清洁者应使用一种清洁产品。

（四）对物品和产品进行双重预测试

在无法确定被清洁物品的成分或者材质的情况下，为了避免清洁产品腐蚀被清洁物品表面，或使其褪色、脱漆，正式使用清洁产品之前，清洁者需要对被清洁物品表面进行预测试。



知识拓展

预 测 试

预测试是一项验证产品和材质适配度的步骤。预测试的目的在于了解产品是否会对被清洁物品表面造成损坏。

预测试的具体操作方法如下：选择与被清洁物品材质相同的物品，涂抹少量清洁产品于物品表面，静置3~5分钟，观察该清洁产品是否对物品表面造成损坏。如果发现有损坏现象，则应立即停止使用该产品；如果没有损坏，则表示该产品对被清洁物品表面没有破坏力，可以放心使用。

资料来源：作者整理。

（五）污渍的瓦解和清洗

使用清洁产品时，不可以大剂量地将其喷洒在被清洁物品表面，而应将其喷洒在清洁工具（如抹布、海绵等）上，使用清洁工具对污渍进行反复擦拭，直至污渍淡化或瓦解。

（六）物品表面漂洗

污渍瓦解后，清洁者需要使用干净的湿抹布对被清洁物品表面残留的化学物质和污渍反复漂洗，直到清洗干净为止。

（七）清洁产品安全收纳

清洁工作完成后，清洁者需要将喷嘴拧紧或拧至“off/stop/×”处（按压后如无产品溢出则



表示该产品处于安全状态)，并将产品放回固定位置，以便下次使用。

遵循以上清洁步骤，清洁者可以有效地降低被清洁物品表面的损坏或损毁的风险，确保清洁工作的安全性和高效性。

二、使用清洁产品的注意事项

(1) 清洁者应严格遵守产品说明书的操作步骤，切勿随意使用清洁产品，防止发生安全事故。

(2) 对于无法确定材质的其他物品，清洁者应对其进行预测试，确保清洁产品能够在其他物品表面安全使用。

(3) 使用清洁产品时，清洁者需要保持室内通风良好，同时确保老人、儿童和宠物等远离清洁现场，防止他（它）们对清洁产品的气味产生不良反应。

(4) 为了保护皮肤和呼吸系统，清洁者使用清洁产品时应佩戴口罩和手套，防止吸入刺激性气味或皮肤受损，从而影响身体健康。

(5) 开始清洁工作之前，清洁者应将清洁区域内的其他物品移开或采取适当的保护措施，防止清洁产品喷溅到其他物品表面，导致其他物品损坏。

(6) 使用清洁产品时，清洁者应控制好用量，避免大面积大量喷洒。对于按压型产品，每次使用1~2泵即可；对于喷雾型产品，每次按压2~3下为宜。

(7) 清洁工作完成后，清洁者需要妥善收纳清洁产品，确保它们放置在儿童或宠物无法触及的地方，防止他（它）们误食。



典型案例

善于发现问题的小尤

小尤是一名家政服务员，对清洁工作充满热情。在日常工作中，她习惯用多种清洁剂去除污渍。例如，在清洁玻璃、镜面、马桶、陶瓷及其他物品表面时，她总是根据不同的材质选择合适的清洁剂，以确保达到最佳的清洁效果。然而，近期小尤开始出现食欲减退，并伴有不规律的恶心和呕吐症状。于是，她前往医院进行全面体检，但检查结果显示一切正常。

对此感到困惑的小尤开始仔细审视自己的饮食习惯和作息规律，试图找出问题所在。经过深思熟虑，她意识到问题可能出在过度使用清洁剂且未采取任何防护措施上。为了验证自己的推测，除了油污清洁剂外，小尤决定暂时停止使用那些让她感到不适的清洁剂。一段时间后，她发现自己的食欲逐渐恢复了，恶心和呕吐的症状也消失了。基于这一发现，小尤认为过度使用清洁剂会对身体会产生不良影响，因此她减少了清洁剂的使用频率，并在清洁过程中采取了必要的防护措施。

资料来源：作者整理。



技能实训二

提升清洁产品的采购技巧

实训目的

本次实训旨在帮助学生学会根据不同的污渍类型挑选合适的清洁产品，提升学生的沟通能力和综合实践能力。

实训分组

学生自行分组，每组 5 ~ 6 人，并填写表 2-3。

表 2-3 项目二实训记录表

级 别	姓 名	任 务 分 配	备 注
组长			
组员			

实训活动

实训活动 1 采购清洁产品

最近，××家政公司正在筹划建立一所规模庞大的培训中心，以更好地满足家政服务员在正式上岗前的专业技能培训需求。为了确保该培训中心能够顺利运作，公司特别要求回访专员小李根据客户反馈制定一份详尽的清洁产品采购清单。同时，回访专员还需要撰写一份请购报告，这份报告需要详细列明所需清洁产品的品牌、规格、数量、预算价格及采购的合理依据。撰写请购报告的目的是让公司管理层能够清晰地了解采购需求，并为采购决策提供有力的支持。因此，这份报告需要具备高度的专业性。

实训活动 2 设计调查问卷

设计一份详细的调查问卷，通过走访 10 名家政服务员，深入了解他们在日常清洁工作中所使用的各种清洁产品的具体名称、各自的优缺点及推荐指数。此外，调查问卷还包括对这些清洁产品在使用过程中可能存在的风险的评估。完成问卷调查后，请撰写一份全面的调查报告，详细记录调查结果，并对数据进行分析，以便更好地了解这些清洁产品的实际应用情况和用户满意度。



实训要求

1. 请查阅相关资料，帮助小李撰写一份请购报告。
2. 请设计一份清洁产品调查问卷，并据此撰写一份完整的调查报告。

实训步骤

实训活动 1 的实施步骤、操作要点、注意事项如表 2-4 所示。

表 2-4 实训活动 1 的实施步骤、操作要点、注意事项

实施步骤	操作要点	注意事项
表单设计	设计一份详细的清洁产品请购单，并根据表单要素对产品进行评估和采购；设计一份清洁产品调查问卷，问卷内容应包含用户画像、使用习惯、产品核心问题、使用习惯等要素	在设计表单的过程中，必须融入各种关键元素，确保表单内容既不过于简略，也不过于烦琐。此外，表单应具备在线共享的功能，以便于展示
产品选购	依据产品选购指南对各类清洁产品进行线上或线下的选购时，应在同类型产品中挑选 2 ~ 3 个不同品牌的产品进行比较和分析，进而提出采购意见和建议	在选购产品时，应审慎考虑价格范围，并参考用户的反馈信息
问卷调查	可以依据产品采购申请单对家政服务员进行问卷调查，以便掌握计划外的产品种类	在进行问卷调查时，应严格控制时间分配，避免过度占用受访者的时间，且须注意沟通的方式与技巧
场景测评	挑选拟购买的清洁产品，并对其进行预测试。选取典型的污渍种类，如油渍、水垢、霉斑、胶渍等，进行彻底的清洁处理。此过程旨在全面评估产品的去污能力、清洁效果、操作效率及综合推荐等级	清洗污渍时，应注意做好防护措施和预测试，以免产生清洗风险
撰写产品请购报告	根据产品测评和问卷结果撰写请购报告	请购报告应具备在线共享的功能，以便于展示

实训活动 2 的实施步骤、操作要点、注意事项如表 2-5 所示。

表 2-5 实训活动 2 的实施步骤、操作要点、注意事项

实施步骤	操作要点	注意事项
明确调查内容	明确调查目标、调查对象、调查方式、调查周期、调查的注意事项等	调查目标应具有可执行性、可验证性和可衡量性，避免设定无关信息
构建问题框架	拆解目标，搭建问题体系	问题框架逻辑应清晰、顺畅，注重隐私保护
设计问卷题目	选择合适的问题类型，问题类型以封闭式为主，开放式为辅，题目类型应按照先客观后主观的顺序排序	题目语言须简洁、清晰、中立，避免歧义性表述，问题应紧紧围绕目标进行



(续表)

实施步骤	操作要点	注意事项
问卷调查与修订	先选取小部分的调查对象进行预调研, 收集调查对象对问卷的反馈, 并根据反馈结果修正问卷内容或结构	预调研应注意问题是否通俗易懂、选项设置是否合理
问卷的发放与回收	明确问卷的发放渠道与回收形式, 确定回收时间与样本要求	问卷发放与回收渠道应简单易操作, 避免过于复杂的操作程序
调查报告的撰写	对回收的问卷进行整理与分析, 形成调研报告	调研报告应条理清晰, 数据准确

实训评价

活动结束后进行实训评价, 填写表 2-6。

表 2-6 项目二实训评价表

评价维度	评价内容		分值	自评分 (20%)	组员评分 (30%)	教师评分 (50%)	得分
基础知识	污渍类型	掌握常见污渍的种类和特点	10				
		掌握轻度污渍和顽固性污渍的划分依据	10				
	清洁产品	掌握清洁产品的类型和适用场景	10				
		掌握清洁产品的选购方法	10				
	产品操作	掌握清洁产品的使用步骤	8				
		掌握清洁产品使用的注意事项	7				
专业技能	产品测试	产品测试流程准确、规范, 能够发现产品存在的缺陷	5				
		采取科学的防护措施, 正确佩戴防护用品	5				
	沟通能力	口头表达能力强, 能够向非专业人士解释产品的使用方法	8				
		能够根据污渍的处理情况调整清洁方案	7				
素质素养	体能	能够适应长时间的体力劳动	10				
	团队协作	团队协作性高, 能积极完成分配的各项任务	5				
		服务意识强, 能主动为他人提供服务	5				
合计			100				



项目复盘



项目评价

