家政管理与智慧养老

主编　何晓荣　陈小敏　杨美玲
赖桂冰　江嘉君

澳門科學出版社
Macao Scientific Publishers

书名：家政管理与智慧养老
著者：何晓荣　陈小敏　杨美玲　赖桂冰　江嘉君
出版：澳門科學出版社
地址：澳门南湾大马路恒昌大厦 11 楼 F 座
印刷公司：澳科印务印刷有限公司
出版日期：2024 年 8 月
版次：2024 年 8 月第一次印刷
发行数量：3,000 册
开本：787mm×1092mm　1/16
印张：10
字数：237 000
ISBN　978-99981-25-62-9
CIP 序列号：2024080601

作者简介

何晓荣，男，汉族，党员，1989 年 3 月生，广东省高级工程师，广东粤荣家政集团董事长，硕士研究生，澳门城市大学工商管理 DBA 在读博士，一直致力于职业教育、创新创业，家政管理等研究，主持教育部等省部级课题 2 项，主研省部级课题 3 余项，主编学术著作 5 部、主编教材 2 部，拥有 3 项实用新型专利，5 项软件著作权。指导并参与创新创业大赛项目获得国家金奖 1 项、银奖 2 项，省级金奖 3 项。

陈小敏，女，汉族，党员，本科学历，家政管理中级职称，现任中山市众德养老院院长，中山市明德颐养院院长，中山爱达康职业技能培训学校校长，深圳市龙岗区新南养老护理院院长，公司及个人先后荣获中山市首家嵌入式社区养老荣誉全国老年友好社区花苑社区，中山市首家医养结合养老机构，中山市最美家政人等荣誉，深耕家政养老服务行业二十余年，带领集团公司先后服务 10 万+老人，培养家政从业人员 2 万多人。

杨美玲，女，汉族，阳春市新起点职业培训学校校长，阳春市新起点人力资源服务有限公司总经理，阳春市第十七届人大代表，广东省第一批家政工程师，拥有高级育婴员，高级养老护理员等多个国家职业资格证，人社厅备案人社部职业资格证考评员，技能大赛裁判员。先后荣获全国妇联颁发最美家政人称号、广东省委宣传部“最美家庭”称号、职业指导专家、优秀讲师、卓越家政经理人等荣誉，深耕职业培训行业十余年，培养职业专业人才超过 4 万人次。

赖桂冰，女，汉族，党员，1988 年 7 月生，本科学历，家政中级职称，广东粤荣家政服务有限公司培训总监，广东省母婴职业技能鉴定中心技术总监，拥有高级育婴员，保育员，健康管理师，西式面点师等多个国家职业资格证，人社厅备案人社部职业资格证考评员，拥有 3 项实用新型专利，2 项软件著作权，先后多次荣获家政协会颁发最美家政人，优秀讲师，卓越经理人等荣誉，深耕职业培训行业十余年，培养职业专业人才 3 万多人。

江嘉君，男，汉族，党员，江南大学社会工作本科，法学学位，家政中级职称，拥有高级创业导师，育婴员，公共营养师，健康管理师，人力资源管理师等多个国家职业资格证，人社厅备案人社部职业资格证考评员，先后多次荣获公司颁发优秀员工，优秀讲师，卓越经理人等荣誉，深耕职业培训行业十余年，培养职业专业人才 1 万多人。

前　言

中国社会正在步入家庭的小型化、人口的老龄化、生活的现代化和劳动的社会化,人们对于家政服务的需求越来越广泛。未来，家政服务从简单劳务型向专业技能型转变，专业化发展是关键节点。对于家政服务企业来说，在初级服务业务领域，发展核心是提高服务人员的不可替代性，必须提高家政服务人员服务质量和水平；在专业技术型业务中，需要不断建立完善的标准化服务体系，实现专业化发展。对于高等教育来说，亟须为家政行业培养懂知识重技能的高素质家政人才。家政服务业现在已经成为一种大众化的热门职业，被越来越多的家庭认知并接受，成为城市家庭生活的刚需。

本书共分为六章，第一章家政服务认知，重点介绍了家政服务业的发展、社会化、分类组织和机构、基本理论，从业心理准备等；第二章家政法律法规常识，主要阐述了基本要求，劳动合同，劳动争议的处理；第三章是家政服务业务管理，主要包括家政服务人员管理，家政业务谈单，客户维护，家政保险以及家政服务纠纷处理；第四章介绍了家政门店的管理；第五章家政在广东，重点介绍了广东的家政；第六章讲述了智慧养老服务模式与评价。

本书适用于家政学专业的学生研习，也对相关领域的企业管理者以及投资理财相关领域的人士也有较现实的参考价值。

限于编者水平，书中不足之处欢迎培训单位和培训学员在使用过程中提出宝贵意见，以臻完善。

目 录

CONTENT

第一章　家政服务认知 …… 1

第一节　家政服务业的发展 …… 1
第二节　家政服务的社会化 …… 13
第三节　家政服务项目的主要分类 …… 15
第四节　家政服务管理的组织和机构 …… 16
第五节　家政管理的基本理论 …… 19
第六节　家政服务员从业心理准备 …… 26
第七节　家政服务业务的主要运营模式 …… 31
第八节　家政服务业发展中的问题与前景展望 …… 33

第二章　家政法律法规常识 …… 39

第一节　基本要求 …… 39
第二节　劳动合同 …… 45
第三节　劳动争议的处理 …… 49
第四节　职业道德与职业规范 …… 55

第三章　家政服务业务管理 …… 57

第一节　家政服务人员管理 …… 57
第二节　家政业务谈单 …… 71
第三节　客户维护 …… 82
第四节　家政保险 …… 85
第五节　家政服务纠纷处理 …… 86

第四章　家政门店管理 …… 88

第一节　门店选址 …… 88
第二节　门店日常管理 …… 90
第三节　门店基本业务流程管理 …… 93
第四节　门店持续宣传与活动 …… 97

第五章　家政在广东 …… 98

第一节　广东省家政服务标准体系建设研究 …… 98
第二节　广东打造家政服务品牌促进农村劳动力就业增收 …… 101
第三节　“南粤家政”品牌创建三年行动成果 …… 104
第四节　举办“南粤家政”技能大赛 …… 106
第五节　广州羊城家政覆盖全市各街镇 …… 108

第六节　中山市家政服务群体社会管理的对策研究 …… 111

第六章　智慧养老服务模式与评价 …… 117

第一节　智慧养老服务平台运营的特色模式 …… 117

第二节　智慧养老发展路径 …… 123

第三节　智慧养老服务评价体系设计 …… 125

第四节　智慧养老服务评价系统研制 …… 135

第五节　AI+ 养老 …… 139

第六节　智慧赋能养老服务的驱动要素、转型逻辑、实践困境与对策 …… 140

第一章　家政服务认知

家庭是个最小而数量最多的社会细胞，家庭日常生活与家庭建设的质量高低，会直接或间接的影响社会进步；要想拥有文明、健康、幸福的家庭生活，就应该系统学习经营和管理家庭生活的知识和技能。家政学正是一门这样学问。

第一节　家政服务业的发展

一、家政学的产生与发展

（一）家政学的起源及在国外的发展

对家庭生活进行管理的思想古已有之，但作为一门独立学科，家政学的形成还是近代社会的事情。

1840 年，卡特琳·比彻尔女士撰写了《家事簿记》一书和《论家政》一文，首先对家庭问题做了科学性的探讨，并描述了解决家庭问题的实际方法。比彻尔女士的成果对家政学作为一门学科的发展起了重要作用。

家政学起源于美国，从 19 世纪 70 年代起，家政学在美国首先进入高等学府。在家政教育兴起之初的 1869 年，某些高等学校只是开设一些涉及处理家庭事务的零星课程。据称，这是“为了训练女性学生将来担当贤妻良母的责任”。1875 年，伊利诺斯大学第一个设立了四年制的家政课程，家政学从此在大学正式确立了自己的学科地位并开始授予学位。同时，作为一种职业教育迅速在公立职业学校和私立职业学校中普及开来。1899 年 9 月，11 位对家政学有兴趣的学者、工作者聚集在美国的柏拉塞特湖俱乐部，对“家政诸多问题”进行讨论。在这次会议上，正式确定“Home Econcmics”为家政学的专用名词。这标志着家政学最终成为一门独立学科。从这一年起到 1908 年，每年在柏拉塞特湖举行一次家政学会议，对家政学的研究对象和范围的研究有了较大的进展。1908 年 12 月，美国家政学学会在首都华盛顿成立，并开始发行自己的刊物。从此，家政学学科有了长足的发展。

日本也是世界上重视家政学的研究与应用的国家之一。早在明治中期（1886 年），日本小学的课程中就有修身、缝纫、手工等，这些课程教育一直持续到第二次世界大战结束。1899 年，日本正式设立了家政教育机构，其标志是东京女子高等师范学校设立技艺科。接着，奈良女子高等师范学校成立家政科，私立日本女子大学成立家政科。第二次世界大战结束后，日本对教育进行改革，废除原来的修身、缝纫、手工等课，改设社会科和家政科。并规定中学开设技术家政科，大学开设家政科。这时，由于资产阶级民主思想对日本的影响，家政教育也由过去只限于女生的必修课转向所有男女生的必修课。1949 年，日本全国性的家政学学会诞生，成

2019 历史机遇 · 打造交流合作基地

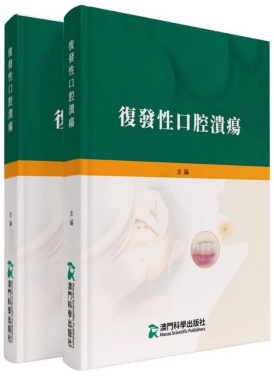
Historic Opportunity · Build Communication And Cooperation Bases

大湾区规划 · Introduction

《粤港澳大湾区发展规划纲要》明确了澳门“一个中心、一个平台、一个基地”的三个定位，即：建设世界旅游休闲中心、中国与葡语国家商贸合作服务平台，**打造以中华文化为主流、多元文化共存的交流合作基地**。

It further clarified the three orientations of "one center, one platform and one base" of Macao, namely, to build a world tourism and leisure center, a business and trade cooperation service platform between China and Portuguese-speaking countries, and to build an exchange and cooperation base with Chinese culture as the mainstream and multicultural coexistence.

MACAU TECHNOLOGY GENERAL ASSOCIATION 澳門科技總會
澳門科學出版社 Macao Scientific Publishers
澳门科学出版社（MOSP）
网址：moaj.mospbs.com 电话：+853-62961666
邮箱：book@mospbs.com 邮编：999078
经营场所：中国澳门南湾大马路恒昌大夏F座11楼
禁忌内容或注意事项本资料未能详尽 © 版权所有，翻版必究。



全球发行 · Publishing worldwide

由于国内自费书没有实际销售，出版社不会实际发行，属于非正式出版物，因此国内自费书绝大部分是属于非正式出版物。国际出版即便在没有销售市场的情况下也可以在海外发行上架。世界上其他地方（包括中国）的读者可以通过海外电商平台进行订购和销售。

Since there is no market for self-funded books in mainland China, mainland publishing houses will not actually issue them, so most of self-funded books in the Mainland are informal publications.

- 呼吸系统基本基础与临床 Fundamentals and clinic of respiratory diseases
- 临床肿瘤护理学 Clinical oncology nursing
- 感染性皮肤病学 Infectious dermatology
- 内分泌系统疾病 Endocrine system disease

- 实用小儿内科学 Practical pediatric internal medicine
- 消化系统疾病诊疗学 Diagnosis and treatment of digestive system diseases
- 现代中医诊断学 Modern diagnostics of traditional chinese medicine
- 皮肤修复与再生 Skin repair and regeneration

MACAU TECHNOLOGY GENERAL ASSOCIATION 澳門科技總會
澳門科學出版社 Macao Scientific Publishers

澳门科学出版社（MOSP）
网址：moaj.mospbs.com
邮箱：book@mospbs.com
电话：+853-62961666
邮编：999078
经营场所：中国澳门南湾大马路恒昌大夏F座11楼
禁忌内容或注意事项本资料未能详尽 © 版权所有，翻版必究。

出版流程 · Publishing Process

出版流程快速简便，在填写基本信息、签订合同并支付费用后，IBPC将原始内容进行校对、排版及封面设计；在经过多次校对后，提交申请国际书号；可根据实际需求进行印刷和馆藏存档，最后上架发行。全程专人沟通指导，以极高性价比的方式出版属于自己的作品。

The publishing process is simple and convenient, after filling in the basic information, signing the contract and paying the fee, IBPC will conduct proofreading, typesetting and cover design. After multiple proofreading, submit the ISBN application. According to the actual needs, we will arrange printing and collection archiving, and finally put on the shelves and issued.

检索服务 · Retrieval Service

IBPC的检索服务可提供出版物国际注册文件及出版物所在地的图书馆检索证明，为作者提供证明文件支撑。同时，优秀图书将推荐至国际数据库中收录，提升出版物的认可度。

IBPC can provide retrieval service including the registration documents and the library search certificate. Meanwhile, excellent books will be recommended for inclusion in authoritative databases to enhance the recognition of publications.

销售协议 · Sales Agreement

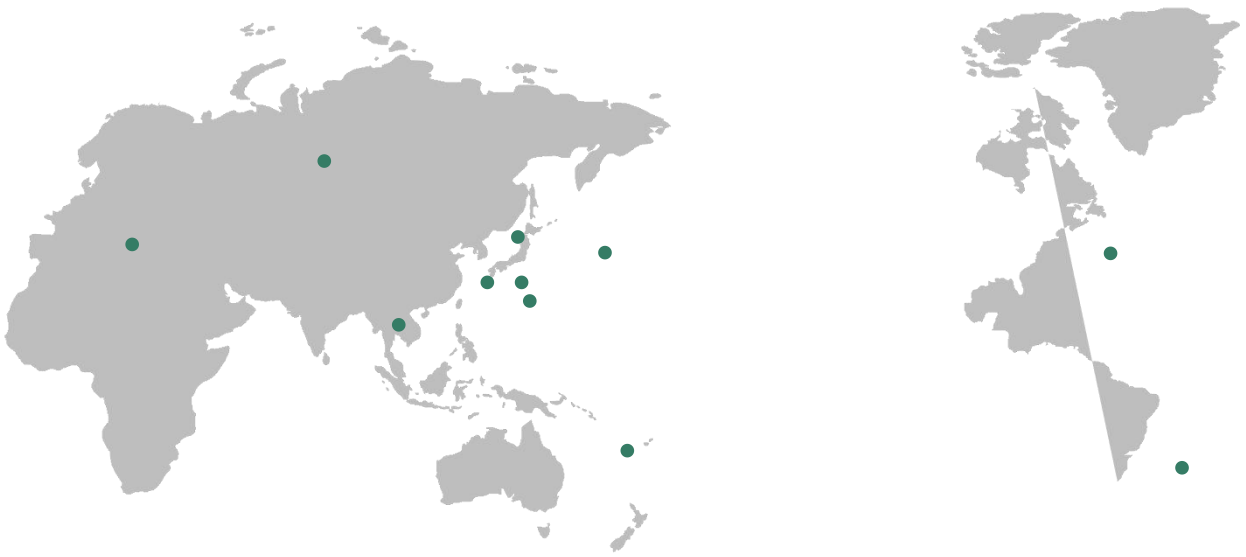
作者签订销售合作协议后，IBPC可提供多种上架渠道，包括官网、京东、天猫、亚马逊、当当网等平台，可销售字纸印本与电子图书等形式，并按照合作协议进行利润分成。

After the author signs the sales agreement, IBPC can provide a variety of sales channels, such as the official website, JD & T-mall overseas Purchase, Amazon and other platforms, printed paper and electronic books are available, and the authors share the profits according to the sales agreement.

澳门科学出版社（MOSP）
网址：moaj.mospbs.com
邮箱：bookt@mospbs.com
电话：+853-62961666
邮编：999078
经营场所：中国澳门南湾大马路恒昌大夏F座11楼
禁忌内容或注意事项本资料未能详尽 © 版权所有，翻版必究。

澳门科学出版社
MOSP

“以服务青少年及青年科学才俊为己任，
打造国际性的科学技术交流平台”



正规国际出版，首选澳科出版

- 学术著作/个人作品 – 优质
- 中华“强国文化”输出战略 – 翻译后国际出版
- 数字教材 – 教材出书 & 数字化媒体上线

所有优质内容，均可申请出版减免资助。

所有澳门本土内容，均可申请出版减免资助；

澳门总部

电话：0853-62961666（澳门）

邮件：book@mospbs.com

地址：中国澳门南湾大马路恒昌大夏F座11楼

网址：www.mospbs.com（英文）| moaj.mospbs.com（中文）

特别提醒：MOSP所有业务均有出版社的正规盖章合同，若有任何疑问，可联系出版社编辑确认。