



生活管家岗位工作标准

1 范围

本标准规定了生活的岗位资格条件、职责与权限、工作内容与要求、监督与考核等。
本标准适用于老年公寓生活管家岗位。

2 岗位资格条件

吃苦耐劳，爱岗敬业，责任感强，执行能力强、抗压能力强。

3 职责和权限

3.1 职责

- 3.1.1 负责新入住老人的接待。
- 3.1.2 做好老人在公寓的生活管家，照顾好老人的衣、食、住、行。
- 3.1.3 完成上级临时交办的其它各项任务。

3.2 权限

- 3.2.1 对公寓制度执行情况有建议权。
- 3.2.2 对于生活管家工作技能及方法的更新改革具有建议权。

4 工作内容及要求

4.1 入住卫生标准

- 4.1.1 开门前先敲门。若房间内无回应，间隔 15-30 秒后再敲第二次门。若依旧无回应，再拉把手开门。不能打开房间说明家中无人，记录报备离开，约定时间再行打扫。若能打开房间，要轻开房门，并询问是否有人；若房间无人，立刻退出房间，并与入住老人再联系，并向负责人报备。
- 4.1.2 观看老人身体状况，并进行记录、报备。
- 4.1.3 茶几、电视柜、床头柜擦拭之前要询问是否可以搬动上面的摆件。若可以，搬动时轻拿轻放，擦拭完毕后按照老人要求进行摆放。卧室里的橱柜、衣柜、吊柜只能擦拭表面，不能擦拭里面。
- 4.1.4 厨房：餐具要询问是否需要清洗，不需要的要整齐的摆放在边上。尽量不要发出碰撞的声响。
- 4.1.5 卫生间：毛巾要按照规定进行折叠。浴柜的表面要擦拭，浴柜门要轻开，防止有东西掉落。如果洁具可以移动，要对里面进行擦拭，然后按照老人要求放回原位。镜面要按标准进行擦洗。洗手盆、水龙头也要擦洗，不可有毛发。刷完马桶后要把马桶盖盖上。
- 4.1.6 地面打扫：如果有椅子、凳子，要擦洗椅子、凳子底部，要把凳子拿出来进行擦洗。不要拖，要抬起来进行移动。尽量不要发出碰撞的声响。入住标准内没有提到的，与外出标准相同。但都需经入住老人同意。



- 4.1.7 床单、被罩、衣服随脏随洗,床单、被罩至少一月一次,衣服至少一周一次。
- 4.1.8 不可歧视老人,要对老人给予充分的尊重和帮助。
- 4.1.9 清洗消毒卫浴设备。保持居室整洁。地面干燥、无异味。

4.2 卫生标准

- 4.2.1 首先跟老人商议,何时需要打扫卫生。开门前先敲门,若房间内无回应,用钥匙开门。进门后在门口再次询问是否有人,无人回应方且开始工作。
- 4.2.2 所有房门(厨房、卧室、客厅、洗手间、防盗门)边边框框都要擦到,确保一尘不染。
- 4.2.3 所有橱柜、衣柜、鞋柜、壁橱、床头柜、电视柜、茶几、书桌、餐桌等所有木制家具所有平面(包括顶面、底面、内部的四壁)都要打扫干净,一尘不染。家具里的抽屉也要擦拭到位。
- 4.2.4 窗帘杆要拿下来擦拭,每年(6月)进行一次清洗。
- 4.2.5 床垫每季度(3、6、9、12月)要翻一次。确保老人仰卧舒适,增加床垫使用寿命。
- 4.2.6 冰箱、电视、空调、抽油烟机、洗衣机、打火灶等所有家电外侧(包括顶面)全部要擦干净。冰箱、洗衣机不要打开。擦之前如果需要断电,需向入住老人请示、沟通。抽油烟机油槽每天都要清洗。
- 4.2.7 卫生间晾衣架、毛巾架、置物架、浴柜等所有洁具都要擦洗,擦之前要把里面的东西全部拿出,清洁后放回原位,注意轻拿轻放。
- 4.2.8 进行地面清扫。客厅沙发、座椅、电视柜等所有能搬动的家具都要挪开,把后面、底下的垃圾都要清扫一遍。地脚线也要进行擦拭。
- 4.2.9 所有的插座开关的外壁要用干布擦干净。
- 4.2.10 所有的茶杯、水壶、碗碟等所有餐具、杯具都需要清洗,确保一尘不染。金属制品要把水擦干净,防止生锈。
- 4.2.11 窗台、阳台等台面都要擦干净,如果有花盆等摆件要进行擦拭,但用湿布进行擦拭,不要用洗洁精等腐蚀性用品。
- 4.2.12 玻璃每季度(1、4、7、10月)要进行擦拭。
- 4.2.13 不允许边打扫房间边看电视。电视可以检查,但检查完毕立刻关掉。
- 4.2.14 天然气每单月20号之前报数。

4.3 着装标准

- 4.3.1 进房间要带鞋套(根据老人需求)。
- 4.3.2 衣着得体,简洁大方,干净。不可过于暴露。不可涂指甲,勤剪指甲,定期洗头。发型要简洁,不可披头散发,面容要干净。

4.4 礼仪标准

- 4.4.1 服务的三真与三轻:真诚、真心、真情;说话轻、走路轻、操作轻。
- 4.4.2 服务的宗旨:你的需要是我的义务,你的意见是我服务的方向。
- 4.4.3 服务的核心:清楚亲切准确表达服务的意愿和目的。
- 4.4.4 工作牌佩戴:左胸肩膀中心为准,向下一寸的位置。不允许挂在衣领、拉链、扣子处。工作必须佩戴工作牌。
- 4.4.5 语言用词得当,声音小、清、脆,语速适中。
- 4.4.6 走路要轻盈而不失缓慢。
- 4.4.7 微笑,主动问好,主动让路。
- 4.4.8 配带纸笔。老人有什么要求随时记录,即时反馈。
- 4.4.9 电话必须静音。来电话能不接听就不接听,必须接听的电话要在门外接听,声音要小。



- 4.4.10 敲门轻叩三下。走之前如果老人送你，要转身请老人留步，把门轻轻带上。
- 4.4.11 沟通三要素：先询问、再倾听、后解答。解答时有一说一，有二说二，不可妄言。说话时眼睛不可左顾右盼，不可斜视。说话不可扭扭捏捏，要落落大方。如果突然有急事需要离开，一定要征求对方的意见，同意方可离开。
- 4.4.12 禁语：“不行”，“不去”，“干嘛”，“这样麻烦”等让老人不舒服的用词和话语。不能表现出不耐烦。
- 4.4.13 不允许在老人家看电视、吃东西、休息。不允许接受老人给予的任何物品，更不能吃拿索要。
- 4.4.14 要说普通话。

5 注意事项

- 5.1 搬动家具只能抬，不能拖。大型家具挪动一个角。
- 5.2 发现花草干枯的叶子，不要进行修剪，而是向老人报备、提醒。
- 5.3 镜子要顺面进行擦拭。镜子上若有斑点，抹布润湿即可。抹布使用专用抹布。
- 5.4 毛巾有一种叠法，两种挂法。需按培训规定进行操作。
- 5.5 电视要顺面进行擦拭。液晶屏与镜子相似。
- 5.6 拖把洗好后再去下一家工作。
- 5.7 每日物资清洗干净后再还给负责人。

6 监督与考核

- 6.1 老人住院期间，管家要定期打电话问候（一周至少2次），未问候者根据情况扣100分、50元。
- 6.2 以上规定每违犯一条。视情节给予10-100积分和10-100元不等的处罚。