



新北市政府職業訓練中心

Vocational Training Center, New Taipei City Government

新住民 網上學

E-learning for new immigrants



E-learning for new immigrants

家事服務類



目錄

01 清潔工具分類及裝載	 P01	06 曬衣間陽台清潔與擺放	 P11
02 廚房清潔與整理— 洗劑及工具認識	 P03	07 居家衣服收折、吊衣服， 衣物毛巾收納	 P13
03 客廳及沙發清潔與整理— 工具認識	 P05	08 衛浴廁所清潔、整理，擺設	 P15
04 臥室清潔整理課程— 含床單、化妝台整理	 P07	09 工作室、書房共用—擺設與清潔	 P17
05 窗戶清潔大學問	 P09	10 斷捨離心法（實作）家事非勞動	 P19





今天我們再來聊聊
清潔工作的好夥伴
也就是我們的清潔工具
這些物品在市面上
都很容易買得到
但我們要如何正確的使用它
聽起來很簡單
但這些都是我們清潔人員的
基本功
首先為大家介紹布類的款式
首先是拖把布
建議每個學員
在每天最少準備四到五條
再來是吸水
吸水布你在網購的時候
會發現它的名稱叫鹿皮巾
它是化學製成
對於吸水的效果非常好
接下來就是我們很常
擦拭玻璃會使用的
玻璃專用布
它可能會有直條紋
光滑面的設計
第二是魚鱗紋 最後一個
你可以看到它是呈現
菠蘿紋的狀態
接下來就是我們在擦拭清潔過程中
最常使用到的抹布
我們去客戶家清潔 很常會有不同區塊



家事服務類

清潔工具分類及裝載

所以我們要依照不同的區塊
來進行顏色的區分
這種織紋比較容易帶走髒污
對我們清潔的功率會大大的提升
假使是在廚房
這種容易重油汙的清潔
會建議學員們選擇深色的
廁所你可以選擇中等顏色
而最淺層的白色 水藍色
會建議學員們 使用在櫃體的清潔
接下來我們進行抹布的分裝
疊好之後
我們可以選擇一個大的夾鏈袋
將它先全部塞進去
玻璃專用布它很容易沾染到砂石
所以玻璃專用布 一定要獨立包裝
最後就是
我們可以將每天要使用的拖把布
用分裝袋將它裝起來
由於鹿皮巾是浴室跟廚房專用的
待會我們會分裝到
廚房跟浴室的包裝袋裡
接下來是刷具的介紹 邊角刷你會發現
它有多層次的刷毛設計
第二個是針對小小的洞孔
硬毛刷的部分
你也都可以在外面的賣場買到
接下來是菜瓜布的介紹
一般市場上我們常見的菜瓜布

會依照它的顏色深淺
而有粗細度的不同
例如說客人是新成屋的交屋
就會建議學員們
務必全程使用黃色的菜瓜布
進行刷洗
而一般在客戶家
藍色菜瓜布是最常使用在
一般的髒污狀態
而綠色菜瓜布
我們會針對比較堅硬的
例如陽台地板
最後一款刷具
就是我們的鋼刷
鋼刷務必注意
我們一定要獨立的包裝
避免跟其他的菜瓜布
放置在一起之後 產生勾絲
由於廚房以及廁所
我們使用的工具是一模一樣的
你可以在夾鏈袋上
做好區塊的標示
這樣就不會有交叉污染
先將我們的菜瓜布裝入鋼刷
以及我們很常使用的手套
還有最後別忘了
剛剛有介紹到的吸水抹布
這時候我們就可以放進去
接下來為大家介紹





E-learning for new immigrants

所有的清潔劑
每個品牌都有它們各自的優點
學員們都可以採買過來試試看
但假設
你是不太能夠認識中文字的
沒有關係
我們這邊有圖案可以進行辨別
只要是廚房的
大部分會涵蓋爐具爐式在上方
廚房的部分請學員們幫我注意
假使有Plus的一個標示
就代表它本身的強效會比較高
接下來是浴室的部分
比較常見的圖案
可能會有浴缸 馬桶
這個就屬於浴室跟馬桶專用的
我們在使用的劑量
是取決於現場髒污的程度
這樣我們比較不會去損傷
客戶家任何的材質
最後一瓶 就是我們也很常使用的
玻璃亮光劑
我們可以明顯看到
會有窗戶以及玻璃的圖案
所有的清潔劑
要全部帶到客戶家去 是非常辛苦的
我們就買這種小瓶裝

來進行每一款清潔劑的分裝
清潔劑分裝好之後
別忘了 把它裝進去
再次提醒學員們
所有的品牌都有它們的強項
以及使用的方式都很好用
我們就不針對特定的品牌
來為學員們推薦
接下來是工具類的介紹
清潔常用的工具都在這邊
首先我們來到耗材區
我們很常會使用除塵揮
接下來是黏毛棒的部分
黏毛棒建議學員們
可以購買有蓋的設計 避免沾黏到
你的行李箱其他物品
接下來是我們紗窗神器
紗窗神器建議學員們
可以購買組合式的
因為這樣子
我們就可以隨著窗戶的高低
再來是我們的玻璃刮刀
會使用在刮除水分
這邊請學員幫我注意一下
我們的工具日常的保養
要常常的去確認膠條
是否有不平整的現象
假設有
我們一定要進行膠條的更換
接下來是我們的拖把類
首先為大家介紹的是掃地刮刀
掃地刮刀顧名思義 可以當掃把使用
也可以當地板刮除水分使用
接下來是我們會常使用的拖把
以及我們的平板式除塵拖把
建議學員們去購買的時候

你可以先找一個桿子試試看
是否每一個頭 你都可以通用
如果可以通用的話
其實你的桿子在做替換
就會很方便
水桶依據你的需求可以購買大或小
然後帶到客戶家去
不僅好收放工具 你也容易提水
最後就是我們常用的工具
一字起 螺絲起子以及毛刷
以上就是我們所有的工具
我們所有工具都分裝好之後
最後就是工具的裝載
這邊建議學員們
可以購買拉鍊式的款式
我們剛剛有包了一包是廚房
放到有網袋的這邊
浴室 將我們要使用到的抹布
玻璃布 我們都塞在這個方向
原因是因為這一面可以壓
所有的布我們都放進來 左邊的部分
首先我們一定會先放 比較重的清潔劑
底部朝下 平板類的
掃地 刮刀 拖把等等的
我們都可以立起來擺放 再來我們將耗材
刷具 用品 找到空位塞入
最後就是我們的桿子
原則上每天最少會有三隻
我們將它放置行李箱的中間
OK
這樣就可以完成我們每天的工作箱





大家可能對廚房的重油垢很害怕
每次都會有難以處理的印象
今天我會用容易取得的工具
以及清潔劑
教大家如何去除油煙產生的髒污
另外好的整理方式
也可以加成
我們在平日維護上的整潔
今天課程開始之前
首先為各位學員介紹
我們會使用的工具
有三款菜瓜布
兩款不同大小的隙縫刷
四條抹布
準備四條抹布的原因
是因為在操作過程中
可以加快我們的速度
而且可以避免油污
以及乾淨的抹布交叉污染
以及一條吸水抹布
還有玻璃專用的專用布
最後別忘了
清潔要保護我們的雙手
所以我們準備了手套
接下來是在市面上
我們都很容易採購到的清潔劑
不管哪個品牌都非常的好用
在這邊學員只需要幫我注意
假設瓶身上面



家事服務類

廚房清潔與整理-洗劑及工具認識



有Plus的標記
本身的溶劑含量
會相對的比較高
因此在等待清潔劑的靜置過程
時間要拉短一點
要去注意
客戶家的物品
是否有因此而變色
這邊要注意的是
當我們物品區移動之前
我們需要到檯面上
先鋪上抹布
這樣的方式可以避免
當我們的調味液瓶身
有可能流至客人的檯面上
造成變色的風險
尤其是爐具的部分
下面可能會有焦炭化
有可能會造成客戶家的材質受損
先將可以拆下來的
廚房配件都拆下來
集油槽通常會比較多的凝固區塊
先進行刮除後
我們才噴上清潔劑
我們先將爐架
爐頭
以及防溢盤
全數拆下來
再噴上清潔劑

先拿到水槽
去做靜置示範
這時候我們先戴上手套
清潔劑的使用量
可以根據現場的油污狀態
在一般油污正常的狀態下
我們只需要每個區塊
各噴上兩下
雙手進行抹勻
可以加速我們清潔的效率
抽油煙機的漩渦輪裡面
我們是不協助客戶做清潔的
抽油煙機的漩渦輪
是屬於另外的專業廠商
接下來我們也要將置物架
一併拆下來
噴上清潔劑
然後放至一旁
清潔劑噴上去之後
我們會依照現場的油污狀態
決定我們要靜置的時間
等待的過程中
我們接下來準備進行
家電區的清潔
家電區如果是一般電鍋
還有微波爐這些家電
我們可以檢查一下內部
是否需要進行清洗
因為今天客戶的髒污

新住民 網上學 p04

E-learning for new immigrants

我們可以針對表面做清潔就好
灰塵進行擦拭
清潔完之後 別忘了玻璃
一定要使用玻璃專用布
請學員們確定
你們在清潔收乾完之後
自己要检查一下
是否還有指紋
好的 我們家電區完成之後
準備進行廚房的配件刷洗
為何要使用不同的菜瓜布
最主要是我們可以避免
我們物品上的刮傷
在刷洗之前
我們可以先擠上一點洗碗精
在刷洗的過程中
我們可以包覆性的刷洗
包起來的方式
增加接觸的面積
接下來我們可以選擇綠色的菜瓜布
來進行爐架的清洗
轉角處我們再捏住
這時候我們就可以使用隙縫刷
來加強這個內圈的刷洗
爐芯的部分
這邊要提醒學員
但凡你有幫客人清理到爐芯

這時候一定要注意
客人有沒有要即刻的烹飪
有可能爐芯在等乾燥的過程中
需要半天至一天的時間
這點務必提醒客人
接下來我們就先將大型的配件
先進行沖洗
同時也可以反覆的確認
油污是不是都已經帶走
接下來我們就已經把
全數的配件沖洗完畢
接下來我們就準備進行
烹飪區的刷洗動作
我們首先進行
大範圍的繞圈刷洗
通常油污比較容易會落在
我們的廚房抽油煙機的弧度
小心我們不要弄到裡面的葉片
我們來到爐台的部分
由於這邊是玻璃 玻璃的部分
只能夠使用黃色的菜瓜布 避免刮傷
別忘了我們的開關下方
通常在瓦斯爐台的刷洗的時候
我們比較容易只針對表面的部分
但是其實髒污很容易透過
平常擦拭的方式
擠到我們的邊緣
因此這個地方 我們也要做加強
你們看這刷洗出來 都是黑色的髒污
接下來刷洗完之後
一般你會習慣用濕的抹布
進行擦拭 泡沫是容易
隨著水分不斷的產生
因此學員們請記得 用乾的抹布
先將大部分的泡沫清除
接下來請麻煩學員幫我把

左邊的手套脫掉
這是為了我們待會在擦拭的過程中
可以確認到底油污
有沒有清楚地帶走
開關的部分我們也要再次確認
我們烹飪區都完成之後
我們就進行水槽刷洗
刷洗水龍頭的部分
學員幫我注意一下
下方通常比較容易有水垢的產生
這個部分我們要用手心的力量
多搓個幾下加強清潔
而水龍頭的長管
我們則是用包覆性的方式
接下來就是我們水槽的部分
水垢比較容易殘留在四周圍
因此我們使用手掌貼合的方式 壓平
刷洗的過程 請盡量避免
僅使用手指頭的力量
這樣久了之後
你有可能會有 手指頭關節發炎的狀態
接下來我們將所有的泡泡沖洗掉
當我們所有的東西刷洗完之後
這時候我們的配件
應該也瀝乾的差不多
但以防萬一 我們一樣準備一條乾布
將最後的水分擦拭 順便做打亮
我們所有的東西 要準備進行歸位
我們從哪邊拿 就哪邊回去
這樣之後客人比較方便
廚房有許多小地方 都會藏污納垢
像是櫃體的把手 櫃門的邊條
還有包括我們 放垃圾桶的周圍牆面等等
我們只要設身處地的
站在使用者的角度去思考
就不容易有遺漏





客廳是家中最常使用的公共區域
提升居家質感
其實一點都不難
今天就教大家一同打造
整齊又會客的空間
客廳的區域有分沙發區
還有我們的桌子區域
還有以及我們走過來這部分
電器櫃類 電視櫃的一些物品
以這個桌子來看的話
因為下半部
地板的部分
等一下我們在拖地的時候
會比較不方便
所以我們在擦拭這邊的時候
可以順手
把裡面的灰塵 髒污推出來
接著呢
使用我們的濕抹布
去帶到裡面的地板 幫它擦乾淨
然後我們清潔裡面完畢之後
就將原本的物品擺放回去
旁邊清完之後
我們轉向這邊 來清我們的電視櫃
我們先從上方 電視的上方灰塵
來去輕輕的去揮它
將浮塵撥掉 包含電視的下方
最裡面的地方
然後拿出我們的濕抹布



家事服務類

客廳及沙發清潔與整理-工具認識

記得濕抹布不能太潮濕
所以我們要用很乾的濕抹布
來去做細緻的擦拭
上半部清完之後
接著是下面
下面因為它設計是一桿一桿的
我們可以拿出我們的除塵揮
利用除塵揮
可以到縫隙把灰塵帶掉
還有包含這些把手
等一下都是清潔的重點
像這個有邊條縫隙的地方 角落
都需要去做加強
還有剛剛有提到的
這個把手的部分
它可能有時候會是
像是塑膠的材質或是金屬
我們一樣用微濕的抹布
去輕輕擦拭它
因為上面 可能會附著一些指紋在上面
像這一區的物品 看起來很貴重
像我們客人 他們常常會擺設
一些比較貴重或是他們的珍藏品
會放在我們的客廳展示
基本上我們就會跟客人溝通說
我們以表面灰塵清除就好
不要去移動物品
然後將可以碰觸到的面積 來去做除塵
包含可能物品本身 也稍微可以除一下

接著我們右邊的這扇門
是客廳進出的門
所以這扇門是經常被開啟使用的
所以這一扇窗戶
我們也需要做清理
首先我們就拿出我們的濕抹布
先將木頭的邊框擦一遍
一定要記得木頭
它怕比較潮濕的東西
所以我們在抹布的使用上
我們要注意它的濕度不能太濕
玻璃的話
一樣拿出一條乾淨的抹布
濕布將玻璃上的髒污清除
玻璃亮光劑 噴一下就可以
在外面將玻璃亮光劑
平均的打勻它
拿出我們的玻璃刮刀
將玻璃上的水分清除掉
接著拿出我們的玻璃專用布
抵住剛剛邊邊
我們無法刮除水分的地方
刮除水分 減少水痕的產生
以上是我們清潔的示範
不要忘記 裡面跟外面都要清理
這樣玻璃才會看起來
光亮透明的感覺
接下來我們要清的區域
就是我們茶几區



新住民 網上學 p06

E-learning for new immigrants

還有沙發區 茶几區的話
是客人平常會在這邊
可能看電視 吃零食
家人聚會的地方
像這種有貴重的東西的話
我們要特別留意
盡量不要去移動它
免得客人會找不到它
像電器類的話
我們常常會去按它
所以上面都會有一些油污 髒污
我們可以用比較乾的抹布
來去擦拭表面
切記跟木頭一樣 不能用太濕的
因為太濕的話
水分跑到按鍵裡面
就會影響電器的使用
像紙類 雜誌類
我們可以分成同一個區域
這樣看起來
就會非常的舒服整齊
這也是屬於電器類的物品
這個充電線的話
客人都會灑落在可能各處
我們收拾的話
可以稍微把它捲起來
桌上物品我們都整理完畢之後

就要開始我們擦拭
首先抹布對折再對折
這樣的話 就會有很多面 可以去使用
用Z字型的擦拭手法
慢慢的往下
包含邊邊都不要去遺留它
下一個區域的話再翻面
就有乾淨的那一面
可以繼續做擦拭
茶几我們清完之後
我們來整理沙發的區域
客人有時候可能會準備一些
像是毛毯 被子
在這邊可能看電視的時候會蓋
所以我們可以順手
將這些物品整理整齊
這樣整個視覺感覺 整理完之後
會是煥然一新的感覺
像沙發的材質
因為現在很多的材質
當你不確定
它是什麼樣的材質的時候
一定要去詢問客人
你這邊是合成皮 還是真皮
有沒有特殊需要上油
或者是保養品的一些擦拭
如果沒有的話 我們一般基本的清潔
用微濕的抹布 先把表層的灰塵帶走
記得沙發皮革 它也是非常怕水分的
所以我們一定要再拿一條乾布
在把我們剛剛擦過的地方收乾
像是尤其這一區 扶手區
平常生活習慣 坐的時候
手可能會放在這邊
這一區的話 可能會比一般其他區域
稍微再髒一些

所以我們一樣加強這一區塊
我們可以檢查擦完的抹布
是否有沒有髒污
如果有髒污的話
我們可以翻另外乾淨的那一面
再繼續重複的擦拭
記得擦完
一定要用乾布去收乾它
像沙發
縫隙跟縫隙之間這邊也更容易
會有頭髮 灰塵 食物屑屑掉進去
我們可以準備一張除塵紙
將我們的手包覆住
將我們手指頭伸入縫隙
把那些髒污 灰塵 頭髮
可以一併的帶起來
然後最後把它包起來
將除塵紙丟掉即可
或者是說
客人有一些尖頭的吸塵器
就可以使用吸塵器
伸入裡面將髒污把它吸走
今天客廳的清潔整理
大家有學到各個技巧了嗎
我們最後的步驟就是拖地
一定要記得
拖地要從客廳的最裡面
拖到外面
這樣的方式的話
可以避免你二次污染
以免你拖過的地方
又再次踩髒它
還要再次的去清潔
所以以上的技巧大家都要記得





臥室是我們每天 要休息放鬆的地方
但如果環境不整潔
不僅會影響我們的睡眠品質
長期下來可能還會影響健康
今天我們將一起學習
如何有效快速的打掃清潔臥室
讓我們的空間保持整潔舒適
我們現在已經來到客戶的房間
客戶的主臥室往往
會有很多的禁忌
例如是水晶燈
假設現場是有貴重物品
例如手機
我們可能就要清潔完之後 就原位擺回
床頭的部分
大家可能要幫我注意
以臺灣的宗教信仰來說
有時候會在枕頭底下
放一個跟宗教有關的平安符
我們一定要問過客人
可不可以觸摸
接下來下一個禁忌是屬於
客人比較隱私權的部分
尤其是客人會習慣
將內衣褲更換完衣物之後
隨意丟棄在他的桌面 或者是沙發上
我們務必要跟客人確認完
是否可以收摺 才進行觸摸
我們接下來 地上非常多的雜物



家事服務類

臥室清潔整理課程- 含床單、化妝台整理



準備一個垃圾桶
然後準備一個小籃子
將地上的物品先撤開
像垃圾類的
我們就可以用原有的垃圾桶
下去做集中
而散落的衣物
可以跟客人拿衣物籃
先將它裝起來
接下來就是客人已經準備好
要讓我們更換床單的
已經放在了左手邊
而較為凌亂的
還有包括客人同意我們收摺
我們要把它收摺起來
毛毯的部分收摺好之後
我們可以將之疊放
在我們的沙發的邊角
衣服的部分會建議
收摺好放置在毛毯的上方
而沙發的表面
我們就可以簡單的使用除塵揮
稍微的將灰塵給撥落就可以
接下來我們將地上的墊子
我們可以稍微用略濕的抹布
將它掃至於地上
放到一旁
這樣我們就騰出所有的清潔空間
接下來我們會從房間的最裡面區域

開始進行清潔
像電風扇這一類 假設已經過髒
我們可以協助客人將它拆下
拆的方式
我們可以從外圈 會有一片長方形
有可能在上端或是下端
我們只需要稍微的往外扳
前方的葉片就可以掉落下來
通常上面會有OPEN跟CLOSE的文字
如果不行
原則上大部分都是從逆時針 開始轉
有的是順時針
接下來還會有下一個旋轉鈕
也是一樣
我們依序把它打開
待會兒這邊 我會拿到浴室進行刷洗
而我們可以先將馬達上方的毛髮
稍微的將它撥落下來
將我們的外層的灰塵先進行掃除
接下來是我們的檯燈的部分
上方通常都會容易累積灰塵
我們稍微的將灰塵帶走
到下方的時候
別忘了電線的地方
我們也要記得加強清理
接下來我們可以發現客戶的習慣
他有使用精油
但精油類的就沒辦法使用除塵揮
是因為上面的油脂

新住民 網上學 p08

E-learning for new immigrants

會把灰塵給沾黏上去
以後如果學員們有遇到
客人習慣使用精油的
我們可以直接採溼抹布的方式
將它瓶身的油漬擦拭乾淨
接下來床頭櫃的部分
我們有說水晶燈是不能移動的
我們可以使用手柄式的除塵揮
接下來是床組的清潔
有時候客人的床組如果過寬
然後需要靠近床組
務必要跟客人確認
因為很多客人可能連床邊
身體去接觸都沒有辦法
像現場客人是同意的
但建議所有的學員
盡可能的準備一條乾淨的布
在您跪上去之前先鋪好
我們的身體比較不會去
接觸到客人的床組
遇到刻花類的
就使用毛刷來協助做清潔
掉落的灰塵會落在你的抹布上方
接下來我們要準備床單的更換
建議學員們可以跟客人拿一個洗衣籃
我們可以將拆下來的床組 丟至裡面
再協助客人拿去陽臺清洗

多出來的枕頭
待會我們可以移到沙發區去更換
像這個平安符
我們已經跟客人確認過 是可以移動的
接著將枕頭套拆除
保潔墊的部分 可以跟客人確認
是否有需要一起進行清洗
大部分的客人
會在每年的換季時分 才會做一個替換
現在拿取客人準備的床包
我們建議學員們
在裝床單的時候 先將對角線套進去
先將對角線套好的原因 是可以避免
待會我們在拉的過程中 會彈起來
這樣你就要不斷的去四個邊角
重複一樣的動作
好的 接下來我們進行枕頭
我們將我們的手臂
壓至我們枕頭的正中心
隨之凹起來 將前端抓起 塞入洞口
直接拉到最頂端
這時候右手才可以放開
稍微用抖動的方式
最後我們將客人的棉被鋪平
慢慢的往兩側拉起
這樣我們就完成
接下來就是女主人最在意的化妝台
你可以先使用除塵揮
將開放式的櫃體上的灰塵
進行撥落
像這種女主人很常出現的小耳環
我們務必要先把它
放在一個明顯的位置
當我們的鏡面檯面都淨空之後
當我們的鏡面檯面都淨空之後
我們先使用溼抹布進行擦拭

先將表面的髒污去除
擦拭完之後
我們可以使用玻璃的專用布
將上方的水分進行清除
由於四個邊
是最容易殘留水痕的
因此我們可以走一個方塊
做一個加強
接下來我們就可以將
剛剛拿下來的瓶罐歸位
歸位的時候
建議可以先從大瓶的開始
因為我們
由高至低
從左至右擺放
擺放的時候
盡量把品牌朝外面
客人比較好辨別
當我們的化妝台以及檯面
都整理好之後
最後我們就是要做鏡子的水痕檢查
看是否在清潔的過程中還有殘留
由下往上
透過光線的折射
你可以將自己再
左右探視
怎麼樣
整個房間是不是煥然一新
別忘了最後我們還是要
進行地板的清潔
清潔的順序就是一樣
由內往門口的方向拖過去
我們就可以讓主臥室整個煥然一新





窗戶是家中與外界連結的重要介面
透亮無塵的玻璃
能夠讓陽光毫無阻礙的灑落室內
不過灰塵與水漬
常常影響窗戶的乾淨度
讓你非常的苦惱
今天就教你
如何有效的清潔方式
接下來我們要準備
清窗戶的基本一些工具
首先你需要準備的是
四條超纖維抹布
三條用在於窗框 紗窗 窗溝
比較髒的地方
另外一條特別的顏色
是專門用在玻璃
擦玻璃使用
還有接著需要一條玻璃專用布
接著是軟毛刷
我們在清窗框的時候
可以將窗溝上的一些細小灰塵
掃除掉它
接著是一字起
我們手指頭無法延伸進去的地方
可以用一字起包覆著抹布
接著是我們的玻璃亮光劑
再來的話是我們的玻璃刮刀
最後一個我們的紗窗神器
接下來我們要在清潔前



家事服務類

窗戶清潔大學問

因為有時候窗戶的高度比較高
我們需要可能跟客戶
借椅子或者是梯子
來去做清潔
像我們這邊的兩個椅子的話
像這種摺疊椅
它是比較不安全的
站上去會因為重力不穩
而會導致翻倒的部分
就比較危險
像這個的話
它是四角都是像是鐵的一個材質
它是相對的穩固的
接下來的話
我們就要開始進行
我們的窗戶清潔
當我們爬上椅子的時候
請務必要小心
接著我們紗窗的話
一定是先從外面清到裡面 橫刷
然後接著橫刷的部分完成之後
接著是我們的直刷
裡面的部分的話
請我們學員來示範操作
內部的操作的話
跟外部是一樣的
然後接著的話
橫刷刷完之後
再來是我們的直刷

紗窗神器的話
乾刷完的步驟之後
接著準備一條溼抹布
然後包覆著我們的紗窗神器上
一樣橫刷 一樣也是直刷跟橫刷
每個步驟都要確實的去操作
外側紗窗的部分的話
也是請我們學員來操作示範看看
當你在操作外部的時候
你的身體一定要小心
另外一隻手可以扶著窗戶
在這邊也要提醒大家
玻璃跟擦紗窗窗框的抹布
要區隔開來
紗窗清完之後
接著是我們要來清理窗框的部分
窗框的部分的話 一樣由上到下
首先一樣
用我們的抹布塞滿窗框裡面
就可以擦除上面的灰塵
包含了右邊 窗戶的邊框
還有左邊窗戶的邊框
接著的話是我們的窗溝的部分
先把上面的灰塵把它帶走
窗溝的清潔的話
可以搭配我們的一字起
包覆著抹布
尤其是縫隙的角落的部分的話
我們可以利用這樣的方式





E-learning for new immigrants

可以清潔的更乾淨
以及細節的部分 都可以注意到
像如果身高夠的話
我們就可以不用
可能特別去借椅子
假設真的過高的話
上面部分的話
不能因為這樣就不去清理到它
因為這樣的話
就會導致可能下半部分有清
上半部就很髒的感覺
接下來我們要來清潔玻璃的部分
玻璃的部分的話
一樣也是要從外側
清完之後再進入到我們的內側
這樣的用意
是避免我們在清潔的過程中
需要推拉窗戶
讓內部的玻璃
又產生了指紋髒污的狀況
首先拿出我們
剛剛專用擦玻璃的那條抹布
一樣從上 到下
先將玻璃的表層的灰塵 以及髒污
把它擦拭乾淨
上面一下 下面一下
接著 將抹布翻至乾淨的那一面

將玻璃亮光劑
平均的抹勻它 玻璃亮光劑
能夠將我們的玻璃
表層上一層保護層
可以減少細小的灰塵附著
一樣從上 大約四十五度角
將表層的水分刮除 輕輕的刮掉
然後拿出我們剛剛的抹布
把水分收乾
依序動作往下清除水分
接著拿出我們
專門擦玻璃的那一條抹布
那它的用意
是要清除我們剛剛在邊邊
所殘留的水分
將它一併的擦除
它可以吸附水分 減少毛絮
沾黏在我們的玻璃上
另外一扇的話
一樣也是要從外面清到裡面
外面清完的話
接著是清我們的裡面
一樣由上面往下
來去做擦拭
拿出我們的亮光劑 噴兩下
上面一下 下面一下
在擦拭玻璃的部分的話
邊邊角角 一定要做一個加強
尤其是下方膠條的部分
這邊 就很容易堆積有灰塵的地方
接下來拿出玻璃刮刀
角度要貼平玻璃
然後大概四十五度角
往右來去刮除水分
水分比較多的時候
一定要記得

將抹布上面膠條的水分
把它吸收起來
這樣你才會更好去清除
玻璃上的水痕
會比較有效率
接著拿出我們的拭鏡布
對 一樣收邊邊
把剩餘的水分 把它收乾
玻璃完成之後
我們接下來就是最重要的環節
就是玻璃的檢查水痕
檢查的方式的話
我們可以從透過兩側
看看是否有水痕
第二種方式的話是蹲下來
透過光線的部分 左右查看
看看上面是否還有水痕
檢查水痕這個步驟
是非常重要的
窗戶的款式相當的多種
不見得每一種
都有辦法擦得到外面
所以當擦拭不到的時候
千萬不要為了清潔
而爬到窗外
務必以安全為考量
這時候只需要跟客人說明清楚
並且告知原因
客戶是都可以理解的





曬衣間陽臺

是家裡最容易忽略的地方
其實這裡不僅會堆積灰塵
也有可能殘留毛絮
以及清潔劑的污漬
甚至會影響到衣物的乾淨度
今天我會一步步地示範
如何清潔曬衣間陽臺
我們馬上開始
現在我們來到客戶的曬衣間陽臺
我們可以挑選一個空的曬衣籃
將上面的毛髮以及灰塵帶走
再使用我們的濕抹布
進行擦拭
我們可以先將大件的衣物先收下
為了避免亂掉
我們可以先固定好衣架
再進行收的動作
這樣我們就可以避免
一次將所有的衣架
做搗亂的動作
先進行衣物的收拾
是為了避免待會在清潔的過程中
會有灰塵落下來
接下來我們將進行家電區塊的清潔
現場的環境是滾筒式的洗衣機
假設滾筒式洗衣機的機門
在平常無法開啟的狀態下
代表著它的機器仍在運轉



家事服務類

曬衣間陽台清潔與擺放



請學員們不要強制的打開
這邊要注意的是
毛絮容易殘留在機殼的四周圍
以及邊邊的橡膠條
由於毛絮較多
也會建議使用除塵紙
先將大部分的衣服上的毛絮
帶走
橡膠圈的部分
會建議透過手指頭的方式
往內圈擠壓
繞邊
去帶走髒污
接下來就是機體的擦拭
我們使用略濕的抹布
將外殼上的髒污以及灰塵
如果黏著性比較強
我們就多施力幾次
記得左手扶著機門
不要用力的往下壓
有可能會導致卡榫的毀損
外殼擦拭完之後
建議就使用乾布進行收乾
避免過多的水分殘留
接著內圈也是翻至另一面
使用手指頭進行擦拭
烘衣機的下方
通常會有一個濾水閥
這時候你會發現水流下來

我們等待水流完之後
再將過濾網拆除
水流得差不多
我們可以整個拿出來
因為現場的狀況是乾淨的
所以我們只需要進行
外面的清潔即可
常常會有清潔劑的殘留
在機體的外身
我們擦拭的過程當中
像現場的環境
可以發現到上面都有一些
鐵鏽的痕跡
這部份我們就不執著
現在許多家電
都會做鏡面的設計
別忘了我們需要使用
玻璃專用布來進行擦拭
這樣我們才可以保持
玻璃光透
包括機體的外殼
也會因為清潔劑
而噴濺到的髒污
我們也要一併帶走
接下來是清潔用品區的清潔
往往在使用的過程中
液體很容易沾黏至瓶身的外方
以及底部
這裡我們可以協助客人進行清潔

新住民 網上學 p12

E-learning for new immigrants

不用特別的乾淨 因為它很快的
很容易沾染髒污
只要看起來 瓶身的周圍以及底部
我們有確實帶走髒污就可以
現在請特別注意
許多客戶都會使用香氛球的習慣
它的外層包裝 是採用可溶性的塑膠
因此當你沖刷洗陽臺的時候
不要碰到任何一滴水分
接下來是 曬衣間陽臺的備品區整理
客戶往往會買許多的備品 堆放在這邊
我們可以幫客戶稍微檢查一下
是否製造日期已屬過期
像現場的這一罐
它是2021年的6月4號到期
我們可以先把它放置暫存區
再詢問客人是否丟棄
請學員們不要任意丟棄
客人的所有物品
假設是正常可以放下的
我們可以先將表面的灰塵擦拭
建議將使用說明朝向客戶方
這樣它比較容易尋找
接下來我們會常常看到
客戶家很多曬衣小夾子
我會建議學員們
可以請客戶留下一些

不需要的小盒子 我們就可以將夾子
收納進去小盒
客戶的衣架通常都會很凌亂
因此我們可以協助客戶 進行衣架的分類
像是先從大的
我們可以開始先拿取
像這種曬棉被比較大的
我們可以移到最左方放置
這種多功能衣架
很容易因為交互勾纏
導致整個衣架的卡損 或者是勾損掉
這個我會比較建議學員們
先將它放到 比較不需要的區塊去
記得我們在擺置的時候
需要騰出一定的空間
接著我們就可以進行 衣架上的分類
通常我們可以根據顏色 或者是材質
像我現在手上拿的是塑膠類
其實塑膠類 不太建議客人放置曬衣間
原因它很容易透過日曬
導致毀損甚至是脆化
我們的衣架還有分防滑
像現場的這個衣架上面的止滑
已經有脫落的現象
待會我們可以將有同樣的情況的衣架
整理至一邊
看客人們有沒有需要更換
當我們衣架都整理完之後
我們就進行洗衣桿的擦拭
我們由左至右 陸續的擦過去
但因為現場衣架非常的多
所以我們可以採用左移右移的方式
擦拭的時候我們可以包覆住管子
往同一個方向去帶 再使用乾布收乾
接著將擦好的區塊
衣架慢慢的調整過去

要記得自己擦到哪一個位置
最後就是我們地板的清潔
首先我們要先將地板的髒污
使用掃地刮刀
我們只需要將大部分很明顯的髒污
掃起來就可以
那麼地板在確定 是否可以沖刷洗之前
我們先需要確認兩件事
第一個是取水源
同時間我們要確認水源的流向
像如果洗衣機下方這種
它不可以當排水孔使用
像現場的水流 我們可以看到它漸漸的
往排水孔的方向去流
確定水流方向沒有問題之後
我們就確認 我們可以開始進行沖刷洗
沖刷洗之前
我們可以先灑上一點點洗碗精
我先用客戶的地板刷 下去做示範
而接下來是我們的大片菜瓜布
這樣的效率是比較快的
當我們的表面都刷除乾淨之後
我們就進行沖水的動作
將泡泡給沖掉
清潔完之後
是不是乾淨了許多
別忘了最後我們還要使用掃地刮刀
將大部分的水分都刮除





所有的衣物
如果能夠妥善的收摺及分類
不僅保持我們衣櫃的整潔
也能提升客戶在日常生活中
拿取的便利性
在清潔服務的過程中
往往客人會需要我們協助他
將洗好的衣服歸類
像現場的環境
就是客人家裡有一個小小孩
那他將冬季以及夏季做分開
而下方就是他的內衣褲以及襪子
而主人家的衣物你會發現到
好像工作服 襯衫
以及POLO衫的部分
他們會用吊掛式的方式
給吊掛起來
這時候我們就要依照
客人的習慣去歸位
最後就是我們要確認一下
地板的衣物是否需要清洗
這邊要跟學員講一下
通常衣物間是沒有工作檯
可以讓我們進行操作的
這時候我們會選擇到客戶家的床鋪
這樣也可以避免
客人的衣物掉在地上
接下來我們邀請學員
跟我們一起來練習怎麼摺衣服



家事服務類

居家衣服收折、吊衣服 ，衣物毛巾收納



請首先是標準摺法
我們先把衣服翻到背面
我們把它鋪平
我們找到肩線的位置
然後兩個手指頭捏起來之後往內摺
袖口的地方 對齊旁邊的邊線 摺進來
另外一邊重複操作
我們將尾端 往領口的位置鋪平 翻面
這樣就完成
好 這是第一種摺法
接下來我們要教學員們兩種
剛剛標準摺法的快速
我們用大拇指跟食指
將肩線拉起來
透過其他三根手指頭
把衣袖往內凹 鋪平 放下
接下來是第二種的快速摺法
找到你衣服對面的 A B C 點
大拇指兩個手指頭 捏起我們的A B 點
B點不能放掉 把A點拉到衣尾的C點
抓起來 拉起來抖一抖
然後一樣做鋪平的動作
接下來為學員們示範的是 口袋摺法
衣服翻到背面來 前面也是像剛剛
一樣的標準摺法 先拉到腋下
好 這時候你會發現
這個地方有形成一個口袋 一個洞
我們把右上半的部分
透過手掌的方式往

把衣領的衣物都塞進去
塞進去的同時
你可以透過手指頭
然後把衣服的 兩端都鋪平
它就比較不容易因為拿取而掉了
像這樣的口袋
我們就可以拿到置物籃
一件一件的立起來擺放
每一件進行抽拉的方式
就比較不會整個衣服都亂掉
接下來為學員們示範 美軍卷的摺法
首先我們先把正面鋪平 尾端朝向自己
我們摺大概 一個拇指長的寬度
往內往外翻 摺起來
接著我們把它翻到背面
這時候翻過去的時候
先抓衣領 把它變成側邊
會像剛剛我們標準摺一樣
先把它拉進來
接下來我們用捲起來的方式
很像在捲春捲 捲越緊越好
它的空間就會越小 捲到最後的時候
這裡有一個凸出來的口袋
我們可以運用手掌 把它拉過來
用手指頭包起來
這樣我們就完成了
接下來為大家示範的是
毛巾的美軍卷怎麼摺
我們首先先把毛巾對摺

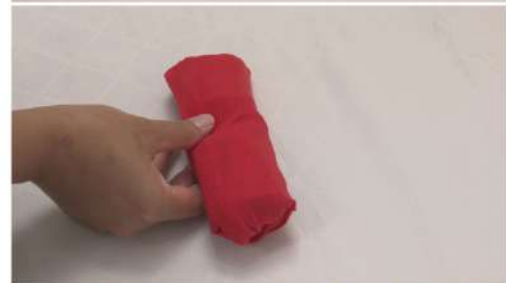


E-learning for new immigrants

將開口的這邊
幫我一樣摺進去
一個食指的寬度
接下來我們往中心點的位置
各摺一半
這裡有形成口袋對不對
我們可以調成你好的方向
我們從裡面一樣開始捲
捲的過程中
這裡會澎起來
我們稍微壓一下
一樣這邊形成口袋之後
手指頭手掌插進去
會比較硬
我們的毛巾就摺好
它也很適合用在置物籃
我們可以一層一層的
把它收起來
因為畢竟家裡的浴巾跟毛巾
是相當的多
接下來為大家示範的是
長褲的摺法
先把腰際線對齊
然後手指頭拉起兩側
接下來往中心點的位置對摺
這時候你會發現
褲頭這邊也是一個口袋

我們就把剩下的布料
一樣透過手掌的方式塞進去
這樣的方式可以用堆疊的
抑或是立起來
接下來是內褲的摺法
但別忘了
因為像很多內褲的腰際線
會有可愛的花紋
所以我們要把花紋的顏色往下翻
這邊有兩條線
我們先往內摺
一樣腰際線的部分我們往下翻
你會發現這裡圖案會秀出來
我們將尾端的部分
塞進去裡面
這樣就完成
摺完之後
我們就可以建議客人
買這種內褲的間隔袋
他就可以一件一件的
擺放上去
就可以每一次都做
內褲的單件抽拉
一般客人很常把襪子摺成球狀
但是這樣的方式
很容易導致我們的
彈性疲乏
很容易就要壞掉了
因此現在教學員們
我們來做十字型的摺法
我們首先找到兩個腳跟
我們把它交叉成十字架
我們先把外面的襪子底層的
往內摺
我們再把下端往上摺
這時候上端你會發現

也是一個口袋
我們把尾端的布塞進去
這時候我們也是
不會有凌亂的現象
好的 接下來
教大家四角褲的摺法
我們翻到背面來
然後將四角褲一樣
往中心點的位置
各摺起來
這時候這裡有形成一個口袋
往前端
然後一樣透過手的力量
抓緊往內塞
就可以了
以上我們教大家各式的摺法
除了可以因應收納空間的不同
更是為了配合屋主
本身摺衣服的习惯
摺衣服的方式
應當符合客戶的使用習慣
我們才能夠維持長久的清潔 以及秩序





你是不是對於清潔浴室 非常的困擾
現在我們就來教大家 如何清潔浴室
首先我們先來介紹我們的工具
像是我拿的這個是隙縫刷
接著有三款基本的菜瓜布
綠菜它含有金剛砂
所以它的清潔力度會比較強一點
藍色菜瓜布
它是屬於中等的粗糙感
像是海綿這部分的話
可以用在比較新的五金的部分
接著 最後的是我們菜瓜布是黃菜
它屬於細緻型的
接著 下一個工具是我們的鋼刷
鋼絲刷 它是用在比較重水垢
以及黴菌的地方來做使用
這個是馬桶的專用刷
我們會獨立的分裝
這個黑色的很像小牙刷的東西
它是屬於角刷
沒辦法刷到的地方
可以再用這一隻來去做加強
最重要的話就是我們還要保護我們的手
我們還要準備手套
還有這個 這塊抹布的話
它是屬於鹿皮巾它是用在於吸水的功能
抹布的部分的話
我們今天要準備兩條
一濕一乾 來去做處理



家事服務類

衛浴廁所清潔、整理，擺設



首先我們要把浴室
整個濕區的地方打濕
打開蓮蓬頭
將周圍的髒污
覆蓋我們上面薄薄一層的水膜
將有明顯水垢的地方
噴灑我們的清潔劑
浴室清潔劑最重要的原理是
透過酸鹼中和原理
假設它的垢比較重的話
我們靜置的時間
就要來做一個拉長的動作
五金的部分
一樣噴灑我們的浴室清潔劑
因為在上面的話
通常也會有蠻多的水垢
停留在金屬表層上面
然後包含蓮蓬頭這邊
也都均勻的去抹
抹上我們的清潔劑
牆面大部分都會有皂垢 以及黴菌
加我們剛剛拿的洗碗精
為什麼要洗碗精
因為我們通常在沐浴的過程中
沐浴乳會代謝掉我們身體的
一些廢物皮脂
這些泡泡
就會殘留在我們的牆面以及地板
洗碗精它能有效的去除

油性的一個污垢
我們平均的將我們的牆面
每一個地方都不要遺漏
在針對縫隙的部分加強去做刷洗
接著要來刷我們的乾濕分離
先把我們的菜瓜布再加一點水
然後噴上洗碗精
我們可以站在玻璃的側邊
讓我們的手臂 可以有延展的空間
以繞洗的方式 打轉去刷它 由上到下
拿起我們的蓮蓬頭
它的外表用繞圈的方式一樣
還有不要遺漏的地方是這個水管
是這個水管 將大面積的髒污先刷除掉
包覆整個在我們的菜瓜布裡面
再利用我們的角刷 黴菌把它刷除掉
我們濕區的清潔的部分
都大致上完成之後
接著我們要把髒污及泡泡來沖乾淨
拿起水龍頭 沿著我們剛剛刷洗的地方
全部都沖洗乾淨 包含整個地板
任何的角落都不可以忽略到它
還有地板的部分的話
你要再留意我們的排水孔
排水孔通常大部分都是異味的來源
像這些毛髮髒污的話
我們要另外把它拿起來丟到垃圾桶
不可以順著水丟下去 長期下來的話
可能會造成大樓的水管堵住風險的存在

收乾 很重要的要準備我們的鹿皮巾
我們一樣由上往下 將水分收乾
牆面的水分收乾收除
擦完牆面之後
接著拿出我們的掃地刮刀
讓它由遠處往我們的排水孔
收乾的順序一定先從上面到下面
乾濕玻璃通常都會放在最後面
因為我們在刮除地板的時候
如果你乾濕玻璃已經先收乾的話
在刮地板的時候
還會再濺到它
導致二次污染
首先我們要清潔乾區的部分
先將一些瓶瓶罐罐
可以收拾在臉盆
接著我們先由上到下
我們先清理鏡子的部分
拿出我們的濕抹布
將鏡子的表面髒污擦掉
拿出我們的玻璃刮刀
刮除鏡子上的水分
接著快速拿出 我們的玻璃專用布
將旁邊的水痕把它擦拭乾淨
像這個玻璃置物架上面
就有一些很明顯的
可能有一些像是皂垢

加一點浴室清潔劑
把整個皂垢或者是水垢
把它一併的去刷除
刷完之後
我們就把泡泡 髒污
用我們的溼抹布把它帶走
接著清理我們的洗手檯
洗手檯的重點是
在於我們這邊五金
五金的部分的話
水龍頭邊邊角角這些隙縫
都是最容易藏污納垢的地方
針對這邊來去做加強
如果說以沖洗的方式的話
你可以全部用沖洗方式
如果不沖洗的方式
我們就用抹布
把剛剛刷除的髒污
把它帶走
接下來要清理我們最重要的馬桶
我們拿出一個藍色菜瓜布
然後加一點洗碗精
然後一樣再加一點水
清除它的髒污
我們先從內側的馬桶蓋
將明顯的髒污把它刷洗掉
拿出我們專門刷馬桶的角刷
或者是用客人的馬桶刷
因為這是我們基本的道德
我們絕對不能
再把馬桶刷過的地方
來去做其他部分
接著我們拿出我們的濕抹布
把表層的那些清潔劑擦乾淨
還有要特別提醒的部分
就是馬桶下方

旁邊的周圍的部分
有時候像是這邊
也都會有一些尿垢的殘漬
所以我們可以再加強這部分
乾區都刷洗完之後
接著剩下我們最後的地板
我們拿出我們拖把布
因為今天這個環境
它乾區的部分比較乾淨
不會到非常的髒
所以我今天選擇用拖地的方式
來去清理外面的地板
浴室只要掌握正確的清潔步驟
並邀請客人養成維持的基本習慣
就可以讓這個浴室
成為一個真正乾淨
又放鬆的小角落
不要忘記我們清潔完之後
客戶的用品
就要放回它本來的位置





現代人的工作型態漸漸的改變
 越來越多人有居家辦公的工作室
 正因為在家裡工作
 常常不知不覺 就讓我們的工作室
 變成了雜物間
 今天我們將教會大家
 如何打造一個乾淨舒適的工作室
 工作室的高處
 往往會有蜘蛛絲的堆積
 而客人最容易忽略
 首先我們先取出一張除塵紙 翻過來
 你會看到有多餘的紙張
 將多餘的紙張塞入四個洞口
 將前方鎖緊 鎖緊後
 你就會發現平板拖的前端
 就不會因此而容易晃動 更好清潔
 接下來我們可以將平板拖
 採用貼平的方式
 當遇到邊角的時候
 可能蜘蛛絲會比較多
 我們可以善用平板拖的邊角
 除塵紙是透過靜電的原理
 吸附我們的灰塵
 因此不容易在操作的過程當中
 導致灰塵的掉落 由於燈罩的部分
 就比較不適合用平板拖
 這時候會建議學員
 可以使用我們的伸縮除塵桿
 這樣不僅連燈罩可以清到



家事服務類

工作室、書房共用-擺設與清潔

連上方的一些裝飾金屬
 我們可以一併做清潔
 在清潔的過程當中
 學員們可以輕輕的拂拭就好
 那麼接下來我們將進行
 工作檯面的清潔
 我們先將表面的灰塵進行清除
 記得物品拿起來之後
 下方也要進行清除
 由於工作檯面位置比較大
 建議學員們
 可以將區域切割成左中右
 然後從左邊清到右邊
 然後從後方清到前方
 除塵結束之後
 我們準備好我們的濕抹布以及乾抹布
 我們先濕抹布進行Z字型的擦法
 在擦拭的過程當中
 我們別忘了邊邊角角的地方
 要使用包覆性的方式擦過來
 你可以先將物品往右移
 騰出空間來一手濕布一手乾布
 像衛生紙以及濕紙巾的包裝
 比較容易有皺褶
 這時候為了讓整體的整潔度
 看起來更高
 我們可以稍微將它攤平折好
 3C產品區的清潔之前
 請學員們務必幫我注意

你的抹布 拜託要維持在略乾的狀態
 也就是它摸起來 不會是有濕潤感的
 尤其是當我們在清客人的電腦之前
 最好先跟僱主確認
 是否在開機的狀態
 因為現在很多客人
 他們是二十四小時on time工作的
 很容易因為你的清潔
 導致他的資料損失
 一樣的方式
 我們先使用除塵桿
 將大部分的灰塵帶走
 你會發現到客人的螢幕上
 或者是鍵盤上
 都會有習慣吃完東西的指紋
 以及黏物
 這邊滑鼠以及鍵盤
 會建議學員們
 除了使用除塵桿之外
 因為它還有隙縫間
 你可以使用你平常放在口袋的軟毛刷
 進行隙縫的刷除
 將裡面的髒污跟屑屑給刷除出來
 然後如果有髒污黏物在上面的時候
 我們可以使用略乾的抹布
 稍微的將污漬給擦除
 如果確定客人是沒有在開機狀態
 我們可以先將電腦給關起來
 然後清除一下表面的髒污



新住民 網上學 p18

E-learning for new immigrants

我們就可以先移到右邊去
移動的時候 務必注意電源
接下來別忘了螢幕的底座
我們也要進行清潔
記得在物品歸位的時候
盡可能依照客戶的習慣 原位擺回
很多客人不太願意
讓我們清潔他的工作檯
原因是因為當我們清潔過後
他很容易找不到東西
這就是客人不願意讓我們觸碰的原因
那麼接下來
我們會進行到客人的物品區
好的 根據現場的狀況
我可以發現客人有泡茶的習慣
茶具類絕對會是屬於貴重物品
建議學員們在清潔之前
我們先將貴重物品移開
避免你在清潔的過程中
有損壞的風險
我們先拿到剛剛 清潔好的區塊去擺放
至於泡茶的部分 可能會還有熱水
請學員們稍微的去摸一下下
通常會有防燙機制
但建議學員先確認是否有熱水後
我們再移開 如果裡面有水
我們也可以跟僱主確認

是不是需要幫他協助倒掉
像這種電線盤
我們可以協助客人
稍微將上面的髒污擦拭後
先淨空我們的工作檯面
這樣可以加速我們的清潔效率
一樣
上面都是茶漬的髒污
所以我們直接使用略乾的抹布
進行Z字型的擦法
一樣進行收乾
接下來是下方的櫃體
我們可以先進行除塵擻
灰塵的清潔
確認一下是否有髒污
這邊請學員注意
在所有物品歸位之前
務必幫我確認
你要放回去的東西的底部是乾淨的
接下來我們就將客戶的茶具歸位
拿取的時候
我們動作可以慢一點
沒有關係
所有物品歸位後
如果你有移動到電線
務必確認你是否插回原本的位置
如果客戶原本就是在開啟的狀態下
我們也記得把開關切回去
我們的物品區就清潔完了
最後就是
我們的工作室的電腦椅滾輪清潔
這個地方是客人最容易忽略
但同時間也是整個工作室
你的髒污來源
首先學員們可以透過
槓桿原理的方式

一手扶著椅背
一手扶著椅座
運用蹣起來的動作
將我們的滾輪往外翻
這時候你就可以看到滾輪上面
帶著沾染了非常多的灰塵
學員們你可以用包覆性的方式
我們一邊轉動我們的滾輪
這樣不僅有效率
也可以有效的帶走髒污
當你轉完的時候
你就知道你這個滾輪清潔完了
如果你要不斷的轉動滾輪
你會太辛苦
所以建議你可以將上左右
三個滾輪同時間清潔完
我們再進行翻轉的動作
好 我們現在滾輪都清潔完了
這邊提醒一下學員
假設你的滾輪
有發現它有破損
或是脫皮的現象
這時候你就可以建議屋主
進行更換
因為你再怎麼清
它都有可能再掉下來
工作室最後的清潔
就是我們的地板
隨著現代人在工作室
待的時間越長
因此對地板的清潔要求度
也相對的提升
但別忘了在拖地的過程中
所有的邊邊角角都不能錯過





清潔服務不僅是體力的工作
更需要人與人之間的互動
本集我們將採用情景劇的方式
展示我們清潔業的基礎客戶溝通
以及如何協助客戶進行斷捨離
今天主要的情境是
客戶希望我們協同他一起
整理他的鞋櫃
當客人需要你協助他
一起丟棄的時候
請全程讓客戶陪同在你的身旁
今天想要整理我的鞋櫃
已經沒有地方放新買的鞋子
好 沒有關係
因為鞋子是一雙一雙累積出來的
待會我幫你準備兩個箱子
待會如果說
你覺得狀況還不錯的
我們就放到留的位置
如果說你覺得狀況是比較糟糕
我們就選擇丟
這邊接下來 我可能要問你三個問題
第一個問題是有沒有哪一些鞋子
是你已經三個月以上沒有在穿的
第二個問題是有沒有哪一些鞋子
你現在穿起來已經覺得不太舒服
然後第三個問題是
有沒有跟你現在的風格
已經是不符合的



家事服務類

斷捨離心法（實作）家事非勞動

好 幫我看一下
這四雙鞋都可以丟掉嗎
這邊這雙先不要
它比較有紀念價值有點捨不得
我們先把它保留在暫留區
那其他三雙都是可以丟掉的嗎
嗯 確定不會穿
其他三雙確定都可以丟掉
我就把它丟到丟的箱子去
這雙你真的捨不得丟掉的部分
我們就之後
下一次你再看看是否可以選擇
讓它變成你另一個回憶
好的 我現在把剩下的鞋子
都先歸位回去
看看是否有多出空間出來
比較重的 我會先幫你放在下面
像布鞋類的 洞洞鞋的部分
我幫你放在上方
目前看起來空間還有兩雙
之後就可以擺放你的新鞋子
接下來情境是客戶希望我們
協同他一起進行衣櫃的整理
我們可以協同客戶 一步一步的來尋找
是否有很久沒有穿過的衣服
是否有一些衣服已經起毛球
是否可以進行丟棄的 在這個過程當中
衣櫃不是一次整理到極簡
而是讓客人常常回來確認 自己的選擇

就能打造他的個人專屬風格
我的那個衣服
常常都找不到要怎麼去穿搭
但是又覺得好像想要一直買
永遠少一件
我知道了我們今天來嘗試看看
風格的斷捨離好嗎
有沒有衣服是已經超過兩年以上
你沒有在使用的呢
兩年
這件你可以選擇丟棄嗎
這件 它蠻有紀念價值的
因為它這是我第一份工作的時候買的
明白
如果說 因為它的材質保持還很好
我們也將這一份紀念自己努力
然後留給其他人
然後讓他們也可以做下一步的努力
你覺得如何呢
待會右手邊的箱子我們就放
我們要贈予有緣人的部分
有沒有覺得已經可以丟掉的
至於這件衣服它的絲已經勾邊了
這兩件的話我就建議直接做丟棄
那我們把這些衣服丟掉
好 接下來就是
如果假設你常常找不到衣服
有可能是因為你的穿衣風格
有一些是不符合的



新住民 網上學 p20

E-learning for new immigrants

我這邊先麻煩你幫我找出
三件上衣 三件褲子
是你覺得好搭配 又很常穿的
這部分我們就先放在你的 個人的專區
好 這邊我們就幫你
先放到你的個人專區
之後你可以漸漸的把你覺得
我每天很常穿 然後我又很喜歡的
把你的個人專區慢慢的填滿
而留下來的就有可能是
你可以準備下一次淘汰的時候
你就會發現你的衣櫃
漸漸的開始有點像是 選品區的感覺
我還想要請你幫忙一下我的工作室
因為我平常都在家工作
所以這個地方 也可以幫我整理一下
好的 沒有問題
隨著現代人的工作
已經慢慢的移到居家的生活裡
這時候工作感與生活感
漸漸的無法取捨
我們的目標是協助客人去確認一下
如果我們今天把工作區
改成工作夥伴來看待
是否就可以更容易去篩選出來
教導好客人
不是為了改變他的生活習慣

而是希望透過
一點一點的優質習慣養成
漸漸的客人就會找到
專屬於他生活的步調
我們來想想第一個問題
有沒有哪一些東西
跟你的工作目標是不相關的
可能化妝品這些東西
喔 化妝品類的可以先幫你移到
我這邊待會幫你歸到房間那邊去
請問像便利貼
這些你工作會很常使用嗎
就會 但是我好像買太多
待會文具類的部分
我先幫你進行歸位
因為我知道你平常有吃零食的習慣
可是因為有點多
我們來準備一個零食罐好不好
這樣我們也可以避免
我們零食可能久沒有吃
然後過期丟掉有點浪費
泡茶的部分
我幫你移到泡茶區好嗎
你的雜物比如說你常用的護手霜
然後萬金油等等的
我們盡可能
不要超過這個盒子裡面
好 那你可能
充電線就跟充電頭
都幫我各放一個就好
其他我用袋子
夾鏈袋幫你裝起來
這邊是你常使用
請你再幫我確認一件事
它可以放進去盒子裡嗎
好 我們來試試看

這個我跟衛生紙放一起好嗎
我們最後麻煩你一件事情
就是我們來幫你的零食
稍微做個分類整理
你幫我看一下
有沒有你不要的
已經空的
這個已經過期
2024年7月12日
我一樣先用一個袋子
幫你把過期的裝起來
好的 我們已經稍微幫你整理乾淨
日後維持的部分
就請你小包裝的部分
盡可能不超過這個盒子
避免物品過期你不曉得
然後下方的物品
我們盡量可以直立式的堆疊擺放
然後最後一層
是我幫你先放備品的地方
但像書這種東西
我們盡可能的
還是可以回歸到我們的書架
最後提醒大家
保持正確的心態
以及熱誠的服務笑容
也是建立客戶長期信任的關鍵
是我們該有的專業清潔態度

