



国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材

餐饮服务与管理

郭旦华 章 熠◎主 编

郭剑慧 杨 柳◎副主编

★ ★ ★
高星级饭店
运营与管理

专业

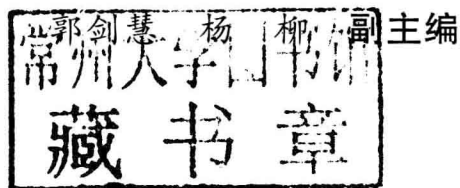


中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材
(高星级饭店运营与管理专业)

餐饮服务与管理

郭旦华 章 熠 主 编



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与管理/郭旦华, 章熠主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 7
(国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材. 高星级饭店运营与管理专业)
ISBN 978-7-5047-5272-7

I. ①餐… II. ①郭…②章… III. ①饮食业—商业服务—中等专业学校—教材
②饮食业—商业管理—中等专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 138377 号

策划编辑 杨 璐

责任编辑 邢有涛 杨 璐

责任印制 方朋远

责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-5272-7/F·2180

开 本 787mm×1092mm 1/16 版 次 2014 年 7 月第 1 版

印 张 12 印 次 2014 年 7 月第 1 次印刷

字 数 285 千字 定 价 26.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

前 言

《餐饮服务与管理》是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的主干课程系列教材之一，对该专业学生的综合职业能力和职业生涯发展起着重要作用。本书同时又是国家示范校教学改革成果，在编写过程中，注重以岗位分析为依据，以实际工作任务为导向，融汇了岗位实际需要和专业教学两方面的经验，紧密结合理论与实践，使学习者既具备扎实的专业理论知识，又具备较强的实践操作能力。因此，本书既是中等职业学校高星级饭店运营与管理的专业课教材，又可作为中餐岗位工作的指导用书。

本书包括认识餐饮部、餐饮从业人员行业素养、中餐餐饮服务基本技能、餐前准备、中餐零点服务、中餐宴会服务、餐饮部基层管理七个项目，每个项目均依据工作中的实际情况设置了相应的任务，每项任务由具体的学习目标、知识要点、操作要点、案例分析、任务实训、任务评价、任务思考与练习等内容构成。每项任务都充分体现贯彻理论与实践相结合的原则；贴近岗位工作情境，侧重培养实际动手能力；以表格的形式突出对操作要点的学习，使学习者能快速、有效地掌握技能等特点，较好地反映了教学改革的最新成果。

本书由江西省商务学校高星级饭店运营与管理全体专业教师参加编写，郭旦华、章熠担任主编，郭剑慧、杨柳担任副主编。各项目具体执笔人员为：郭旦华编写项目三和项目五中的任务五、任务六；郭剑慧编写项目一和项目二；杨柳编写项目四和项目五中的任务一至任务四、任务七至任务九，项目六；章熠编写项目七；郭旦华负责对全书进行整体框架设计及修订与统稿工作。在全体老师的齐心协力下，本书才得以顺利完成。

在本书编写中，江西省商务学校付坊英老师承担了全书图片的电脑绘制和编排工作；南昌嘉莱特和平国际大酒店中餐餐饮副总监熊筱芬女士也给予了许多帮助并提供了很多宝贵意见，在此一并表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中难免有疏漏与不妥之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2014 年 5 月



目 录

项目一 认识餐饮部	1
任务一 餐饮服务职业	1
任务二 餐饮部组织结构和岗位职责	5
项目二 餐饮从业人员行业素养	18
任务一 仪容仪表	18
任务二 服务姿态	22
任务三 服务语言	30
项目三 中餐餐饮服务基本技能	36
任务一 中餐餐饮用具的准备	36
任务二 托盘	43
任务三 餐巾折花	48
任务四 摆 台	82
项目四 餐前准备	93
任务一 餐前准备	93
任务二 预订	97
项目五 中餐零点服务	102
任务一 迎宾服务	102
任务二 团体餐服务	107



任务三	点菜服务	110
任务四	酒水服务	116
任务五	中餐上菜	126
任务六	中餐分菜	133
任务七	席间服务	138
任务八	结账收银	142
任务九	送客服务	146
项目六 中餐宴会服务		150
项目七 餐饮部基层管理		159
任务一	餐前管理	159
任务二	餐间管理	167
任务三	餐后管理	177
参考文献		183



项目一 认识餐饮部

导读

餐饮部是酒店销售饮食产品，为宾客提供餐饮服务的职能部门，是酒店的一个重要且具有较大潜力的增收创利部门。餐饮的特色和质量是酒店总体管理水平和特色的重要组成部分。因此，餐饮部的主要任务是：按照规范化的服务工作程序，采用一定水平的服务技巧及时为宾客供餐，满足不同客人对餐饮的各种需要，努力扩大销售，加强管理成本控制，实现企业的经营收入。

任务一 餐饮服务职业

学习目标

1. 知识目标

了解餐饮服务的概念及特点

2. 技能目标

能够根据市场需求，优化餐厅的服务标准

知识要点

餐饮服务，指客人在餐厅就餐的过程中，由餐厅工作人员利用餐饮服务设施向客人提供菜肴饮料的同时提供方便就餐的一切帮助。餐饮服务是餐饮工作人员为就餐的宾客提供食品、饮料的一系列行为的总和，其实质就是餐饮产品的销售服务。



一、餐饮服务的内容

产品销售服务包括餐饮经营的各个方面。餐饮产品分两大部分，一部分是直接产品，包括餐饮实物（酒品、菜肴等）、餐厅酒吧及设施设备，另一部分是间接产品，包括用餐环境、气氛、安全、服务态度、便利等与餐饮有关的服务内容。餐饮产品的销售服务，包括实物产品的销售服务和间接产品的销售服务。

- (1) 辅助性设备设施。如桌椅、餐具、服务用品等。
- (2) 使餐饮服务易于实现的产品。如菜肴、酒水等。
- (3) 明显的服务。即消费者感觉到的各种利益。
- (4) 隐含的服务。即消费者的心理感受或附属于服务的特征。

二、餐饮服务的重要性

餐厅是餐饮部的主体部门，担负着接待各方来宾、弘扬餐饮文化、创造经济效益、扩大饭店影响力的重任。餐饮服务的优劣，关系到餐饮经营的成败，关系到饭店声誉。因此，餐饮服务有着极其重要的作用。

（一）餐饮服务满足了宾客的就餐需求

餐饮服务为宾客提供就餐场所、实物产品。整个饭店窗明几净、布置典雅、整齐宽敞以及柔和灯光、适宜的温度、高品位的乐曲，加之先进舒适的餐桌椅、精细别致的餐具、简洁美观的餐巾花、独具匠心的主题摆台，必将使宾客得到艺术上的欣赏、感观上的满足和精神上的享受。然而，这一切源自于餐饮服务。

（二）餐饮服务树立了饭店的良好形象

餐饮服务与饭店的前厅服务、客房服务、商场服务以及其他与宾客直接接触的第一线服务是密切相连、融为一体的。餐饮服务是衔接企业各个工作环节的枢纽，是架设在饭店各部门之间的桥梁。在餐饮服务中，若服务人员尊老爱幼、有礼有节，宾客会感到温馨，从而领略到饭店的道德风尚和精神文明风貌。同时，餐厅服务还起着缓和矛盾的作用。如果宾客对饭店某一部门、某一环节略有不满，而在餐饮服务中得到热情友好的接待，这能缓和一些矛盾甚至消除宾客的不满，维护饭店的整体形象。

（三）餐饮服务创造了饭店的经济效益

饭店能否获得利润、取得好的经济效益，优质服务工作有着举足轻重的作用。若餐饮服务活动组织得当，将会大大地提高经营收入。

1. 扩大经营范围

客源是餐饮服务的前提和基础，饭店可以充分利用各种节日、会议及重大活动来争取客源，例如，通过举办各种美食节、推出新颖的菜谱、变换用餐方式等加强食品饮料的销售；通过扩大用餐场所、加速用餐周转率、增加服务项目等提高接待能力；通过外卖、外送等方法扩大服务外延，提高餐饮销售量，创造餐厅经济效益。



2. 注重宣传推销

点心师制作的特色点心、厨师烹饪的新菜肴都要通过餐饮服务向宾客介绍推销。餐饮服务人员要积极耐心地对就餐宾客进行详细的介绍、合理的建议、艺术的推销,使宾客乐意品尝、乐意消费,从而提高创利水平。

3. 加强成本控制

在餐饮服务过程中,减少原材料的消耗、加强成本控制、挖掘内部潜力、合理组织人力、提高工作效率等方式也是创收的法宝。

(四) 餐饮服务弘扬了民族餐饮文化

我国的饮食文化历史悠久、源远流长。我国的烹饪具有选料讲究、配料精巧、刀工精细、烹调多汁、滋味丰富、精于火候和讲究器皿等特点,与法国烹饪、土耳其烹饪齐名,被称为世界三大烹饪王国。我国菜肴因地区、历史物产、气候、民族、饮食习惯等的不同,经过漫长历史的演变而形成独具特色的地方菜系,如川菜、粤菜、鲁菜、浙菜、徽菜、淮扬菜等。旅游者除了欣赏大自然的美好风光,交流友谊外,也要品尝美味佳肴,一饱口福。同时,茶文化、酒文化、食文化、风味菜点文化以及有关饮食方面的人物逸事、文献典籍、诗词歌赋,都可以通过餐饮服务传播给宾客。

三、餐饮服务的特点

(一) 餐厅销售的主要是服务而不是实物

宾客餐饮产品的获得,是靠服务人员一系列的服务所提供的。餐饮服务是由有形实物和无形劳务组成的饭店产品。

(二) 餐饮服务的复杂性和灵活性

宾客的餐饮消费需求是多方面的,包括物质、生理、心理、精神、情感等。为满足宾客的餐饮消费和购买内容,餐饮服务应该有设施设备、服务环境、餐饮食品和劳务服务等要素完美融合,而每一要素又是由许多因素形成的。因此餐饮服务的构成具有综合性和复杂性。

宾客有着不同的年龄、职业、宗教信仰、风俗礼仪、饮食习惯和不同的就餐目的、就餐心理,从而在就餐过程中有不同的需求。餐饮服务人员要有针对性地介绍菜点,要根据宾客的不同就餐目的和心理,用不同的方式为宾客服务。因此,餐饮服务人员除应具备一定的专业服务知识和技能外,还应在日常服务工作中,积累资料、总结经验,不断扩大知识面,努力培养自己的应变能力。

(三) 餐饮服务的同步性、无形性、差异性和一次性

餐饮产品的生产过程和销售过程同时或几乎同时发生,即当场生产销售,消费者与生产者直接接触,中间不存在产品的储存、运输过程。餐饮产品的同步性特点,使餐厅服务员有机会直接向客人介绍、推荐食品、酒水,促进销售,这就要求服务员必须具有双重技能,即服务技能和推销技能。

尽管餐饮服务是具有实物形态的饭店产品,但它仍然具有服务的无形性特点。看不见



也摸不着,不能量化,只能凭生理和心理的感受来评判。

由于餐饮服务包含着大量的手工劳动,少有机器的控制,又由于职工的工作态度、技能技巧各有好坏、高低,因此,餐饮服务便不可避免地产生质量和水平的差异。

服务的一次性(或称即逝性)指服务不能被储存以备后用的特点。

(四) 餐饮服务标准规范统一

包含两层意思,一是前台服务与后台服务的统一,餐厅服务中,既要有高质量的菜肴,也要有高质量的服务,缺一不可;二是指在餐饮服务中,由于主观和客观的影响,服务效果总是存在一定的差异,客人的要求也各不相同,因此,要让大多数的客人感到满意,必须要有规范统一的服务标准。

案例分析

小刘第一天做迎宾员。白天,她的微笑和努力得到了客人的表扬,小刘决定晚餐的服务要做得更好。

晚餐刚开始,来了两位看起来颇为气派的本地人,小刘微笑着询问了有无预订,然后带领客人走进他们预订的宴会房,沿途小刘介绍着餐厅今日的特色推荐和本餐厅的特色菜,但客人似乎心不在焉,说:“我知道的。”小刘感觉客人的心情似乎不太好,于是想让客户开心起来,便介绍起餐厅晚餐的表演节目,边说边走进了宴会房,其中一个顾客生硬地说:“都知道。”小刘仍然在继续介绍,不料一个顾客突然掏出一张钱递到她面前,不耐烦地说了声:“拿去。”小刘的笑容顿时僵住了,没想到好心对他们,反而是这样的结果,心里感到很委屈,马上说:“对不起,我们不收小费。”转身离去。

思考:1. 如何评价本案例中餐厅工作人员小刘的服务?

2. 请结合本案例分析餐饮服务与一般有形服务的区别。

任务思考与练习

一、填空题

1. 餐厅是餐饮部的主体部门,担负着接待各方来宾、____、____、____、扩大饭店影响等重担。
2. 餐饮服务有____、____、差异性、一次性的特点。

二、选择题

1. 我国饮食文化悠久,烹饪技艺精湛,与法国烹饪、() 齐名,被称为世界三大烹饪王国。
A. 英国烹饪 B. 土耳其烹饪 C. 俄罗斯烹饪



2. 宾客有着不同的年龄、职业、宗教信仰、风俗礼仪、饮食习惯和不同的就餐目的、就餐心理，从而在就餐过程中有不同的需求。这体现餐饮服务的（ ）。

A. 同步性和一次性 B. 标准规范统一性 C. 灵活性和复杂性

任务二 餐饮部组织结构和岗位职责

学习目标

1. 知识目标

了解餐厅的种类

掌握餐饮部组织结构的设置

掌握餐饮部各主要部门的职能

2. 技能目标

能根据某一餐厅经营特色和规模设计相应的餐饮组织结构图

能区分餐饮部各主要部门职能并进行沟通与协调

知识要点

餐饮部是为宾客提供餐饮服务的一个部门，是酒店的重要接待窗口，是酒店的主要组成部分，是酒店的重要创收产品，是住店客人及外来客人提供餐饮消费的场所。因此，要热情、主动、周到地满足客人的餐饮需求。

一、餐饮部各主要部门的职能

（一）餐厅部

餐厅必须具备三个基本条件，即固定的营业场所；提供食品、饮料和服务；以营利为经营目的。其中食品、饮料等有形产品是基础，优质服务是保证。

餐厅部的主要职能包括：按照规定的标准和规格程序，用娴熟的服务技能、热情周到的服务态度，为顾客提供餐饮服务，同时根据宾客的个性需求提供针对性服务；扩大宣传推销，强化全员促销观念，提供建议性销售服务，保证餐厅的经济效益；加强对餐厅财产和物品的管理，控制费用开支，降低经营成本；及时检查餐厅设备的使用状况，做好维修保养工作，加强餐厅安全管理。



（二）宴会部

宴会厅通常是多功能的，可以举行大中型宴会、酒会、茶话会、冷餐会；也可以开国际会议，举办服装表演、商品展览、音乐舞会等。宴会部接受宾客的委托，组织各种类型的宴会活动。

宴会部的主要职能包括：宣传、销售各种类型的宴会产品，并接受宴会活动的预订，提高宴会厅的利用率；负责各种大中型宴会活动的策划、组织、协调、实施等工作，向客人提供完善的服务；从各项环节着手控制成本与费用、增加收益。

（三）厨房部

厨房部是饭店的主要生产部门，负责整个饭店所有的中式、西式菜点的烹饪。其主要职能包括：根据客人的需要，提供安全、卫生、精美可口的菜肴；负责厨师的培训、食品原料采购计划的制订及餐饮部成本的控制；对菜肴不断开拓创新，提高菜肴质量，拓宽销售渠道。

（四）采购部

采购部是饭店餐饮部的物质供应部门，主要职能包括：负责以较有利的采购价格，按时、按需、保质、保量地采购物品餐饮原料，如食品原料和酒类饮料等；负责餐饮原料的验收、入库及保管工作；负责采购价格的控制和仓库存货的控制工作。

（五）管事部

管事部是保证餐饮部正常运转的后勤保障部门，负责提供餐饮部所需的餐具用品，清洁餐具、厨具以及后台区域卫生。其主要职能包括：负责为餐厅及厨房请领、供给、存储、收集、洗涤和补充各种餐具，如瓷器、玻璃器皿及服务用品等；负责银器及机器设备的情境与维护保养；负责收集和处理垃圾；负责区域卫生；负责控制餐具的消耗及各种费用。

二、餐饮部组织结构的设计

（一）餐饮部的组织结构设置依据

1. 餐厅种类的多少和接待能力的大小

在我国，餐厅按照经验特色分类，大致可分为中式餐厅和西式餐厅两大类，具体又可细分为中式宴会厅、零点餐厅、快餐厅、自助式餐厅、特色餐厅。其中特色餐厅主要有风味餐厅、旋转餐厅、海鲜餐厅、野味餐厅、古典餐厅、火锅厅、烧烤厅等。餐饮部下属的餐厅的种类越多，接待能力越大，专业化分工越细，内部人员越多，组织机构的规模越大。

2. 餐饮经营市场环境

不同地区、不同时期餐饮经营的市场环境不同。若企业所处的市场环境好，用餐客人多、餐厅座位周转率高，内部人员相对较多，组织机构的规模和形式复杂；反之则内部人员较少，组织机构规模和形式简单。



(二) 餐饮部组织形式

1. 小型饭店餐饮部组织结构

小型饭店餐厅数量少, 类型单一, 人员分工简单。组织结构大致形式如图 1-1 所示。



图 1-1 小型饭店餐饮部组织结构

2. 中型饭店餐饮部组织结构

中型饭店餐厅类型比较齐全, 厨房与餐厅配套, 内部分工比较细致。组织结构大致形式如图 1-2 所示。

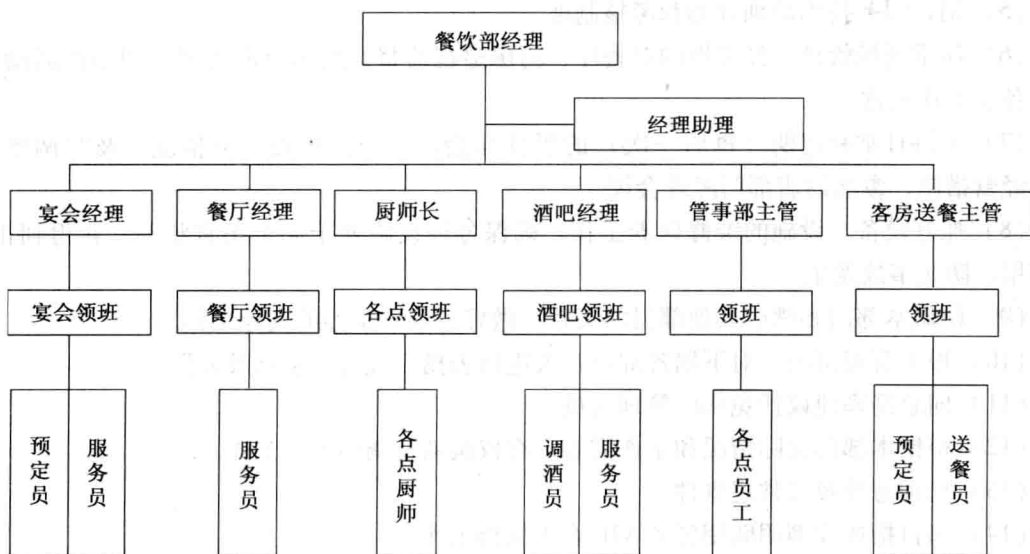


图 1-2 中型饭店餐饮部组织结构



3. 大型饭店餐饮部组织结构

大型饭店餐饮部一般多于八个餐厅，中西餐、宴会、酒吧、客房送餐等各类餐厅齐全，厨房与各类餐厅配套，内部分工十分细致，专业化程度高，组织结构大致形式如图 1-3 所示。

三、岗位职责及工作内容

（一）餐饮部经理

1. 管理层级关系

直接上级：副总经理；

直接下属：餐饮部副经理、行政总厨。

2. 职务简述

全面负责制订并实施餐饮部工作计划和经营预算，督导餐饮部日常运转管理，确保为客人提供优质高效的餐饮服务并进行成本控制。

3. 岗位职责

（1）全面负责餐饮部的经营管理工作，对总经理和副总经理负责。

（2）负责制订餐饮部长期、短期的年度和月度计划，组织、督促完成各项任务和经营指标，对月度、年度经营情况作分析并报领导。

（3）制定服务标准程序和操作规程。检查下属各岗位人员的服务态度、服务规程，保证食品的质量，促使本部门做好卫生清洁工作，开展经常性防火、安全教育。

（4）与财务部配合做出每年的经营收入预算和月计划，研究扩大销售范围和销售量、增加经营收入的方法和途径。

（5）制订服务技术培训和考核制度。

（6）注重现场管理，经常性的对餐厅、厨房巡视监督，组织全面质量管理小组活动，保证各项工作正常。

（7）主持日常和定期（每周一次）的餐饮部会议，经常检查业务情况，及时调整，完善经营措施，参加酒店部门经理会议。

（8）抓好设备、设施的维修保养工作，确保各种设施处于完全正常状态，并得到正确使用，防止事故发生。

（9）协调本部门 and 酒店其他部门的关系，做好总经理交办的其他工作。

（10）根据管理情况，对下属各部负责人进行表扬、批评、奖励及处罚。

（11）向总经理建议任免部门管理人员。

（12）根据本部门实际情况和工作需要，有权调动及调整下属工作。

（13）处理意外及非常规事件。

（14）亲自指挥大型团队用餐和 VIP 客人接待工作。

（15）处理部门顾客严重性投诉。

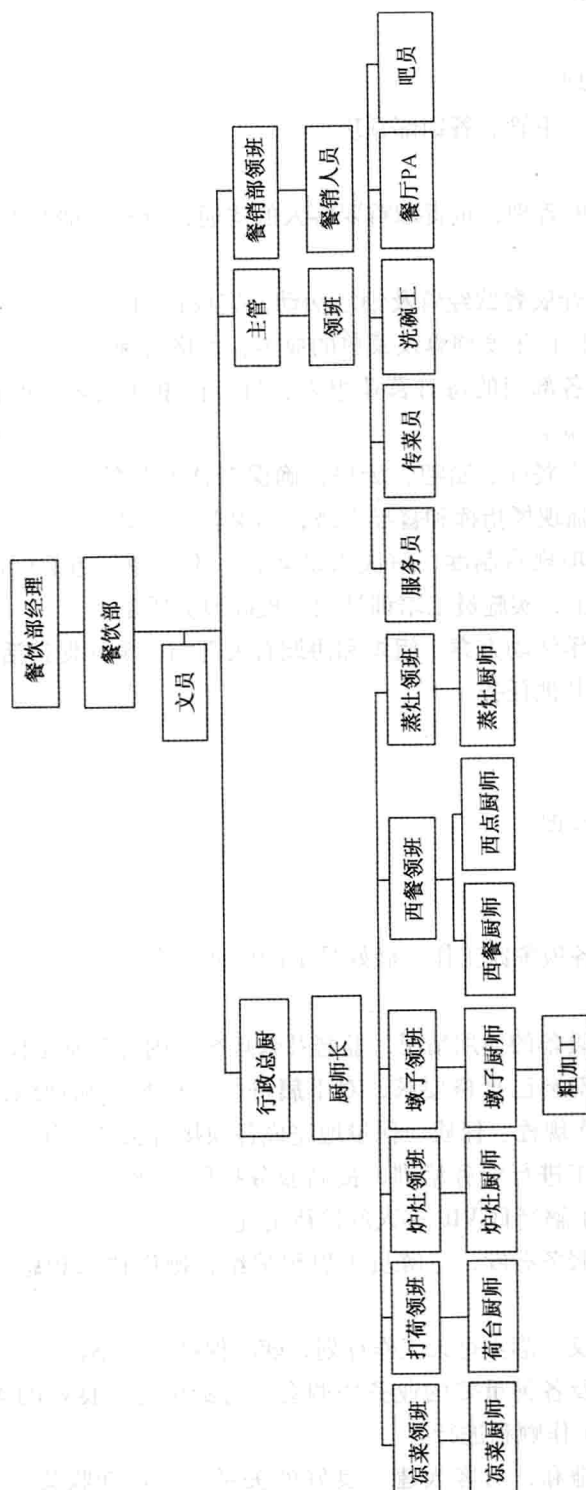


图 1-3 大型饭店餐饮部组织结构



（二）餐饮部副经理

1. 管理层级关系

直接上级：餐饮部经理；

直接下属：行政总厨、主管、餐销部领班。

2. 职务简述

负责餐厅人力、物品的管理，负责和重要客人的沟通，及时反馈客人投诉信息。

3. 岗位职责

（1）协助餐饮部经理开展餐饮经营及销售活动，完成计划指标。每日提供销售统计，每月拟写经营报告。参与执行年度预算及菜单的成本、价格的制定。

（2）审阅餐饮部下属各部门的每日营业报表、每日记事簿及客人的投诉单，发现问题及时纠正，并报告餐饮部经理。

（3）检查餐饮部的各个餐厅、酒吧、厨房，确保餐饮产品的质量；做好开餐前的准备工作；开餐高峰时，亲临现场指挥和督导下级，确保服务质量。

（4）实施餐饮部的各项规章制度，解决人事问题；不断地创造部门内良好、和谐的工作气氛和环境；评估员工，实施员工培训计划，提高服务质量。

（5）实施餐饮部的促销活动方案，组织和协调有关部门，确保促销活动顺利进行。

（6）完成上级交给的其他任务。

（三）餐饮部主管

1. 管理层级关系

直接上级：餐饮部副经理；

直接下级：领班。

2. 职务简述

协助餐饮部经理做好各项餐饮工作，做好员工的培训工作。

3. 岗位职责

（1）掌握餐厅内设施设备的使用情况，监督及管理餐厅内部日常工作。

（2）发挥模范作用，对自己严格要求，对下属进行严格督导和训练，认真执行各项规章制度和服务规范，操作规程、保质、保量地完成各项接待服务工作。

（3）认真组织餐厅员工进行业务培训，提高服务技能和业务水平，熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应品种，了解当日VIP客人的接待情况。

（4）抓好员工纪律，服务态度，了解员工思想情绪，操作技术和思想作风，定期对下属进行绩效评估。

（5）召开班前班后会议，落实每天工作计划，随时保持餐厅整洁。

（6）参加餐饮部例会及各种重要的业务协调会，与厨房建立良好的沟通关系，互相协作、配合，保证餐饮部工作顺利进行。

（7）热情待客、态度谦和，与客人建立良好的关系，不定期收集、征求客人意见，听取客人对食品和服务的意见及时反馈给上级，有利调整相应对策，以便为客人提供满意



的服务及菜品。

(8) 及时检查餐厅设备的状况,做好维护保养工作,确保餐厅安全和防火工作。

(9) 监督每次盘点及物品的保管。

(10) 鼓励下属大力推销产品。

(11) 作好下属员工的考勤排休工作,严格把关、不徇私情。

(四) 餐厅领班

1. 管理层级关系

直接上级:餐饮部主管;

直接下级:服务员、传菜员、清洁员(Passenger Assistant, PA)、洗碗工。

2. 职务简述

明确工作内容,确保服务质量。

3. 岗位职责

(1) 负责本班员工的考勤、考绩,检查员工的日常行为规范,在规定的职责范围内有权对本组员工进行批评、表扬、奖励和处罚。

(2) 根据每天的工作和接待任务安排员工的工作,组织本班服务人员为客人提供高效率、高质量的就餐服务。

(3) 处理本班中发生的问题和客人的投诉,处理不了的要及时向主管或经理报告。

(4) 能熟练地掌握宴会、酒会、零点等的服务规程。

(5) 熟悉和掌握本餐厅经营的菜、点心的价格,熟悉和掌握中酒、西酒及各种饮料的产地、特点和价格。

(6) 检查员工的仪容仪表是否符合要求。

(7) 检查工作人员的餐前准备工作是否完善,开餐中的一切用品是否准备妥当。

(8) 对重要的宴会和客人,领班要亲自接待和服务。

(9) 经常同主管和后台厨师保持工作联系,听取客人对服务和餐饮质量的意见和建议,自身解决不了的问题要及时请示上报。

(10) 做好员工思想工作,处理本班中发生的问题,开好班前会和班后小结会。

(11) 处理顾客轻微性投诉。

(五) 餐饮部文员

1. 管理层级关系

直接上级:餐饮部副经理。

2. 职务简述

完善餐饮部经理交代的各项工作。

3. 岗位职责

(1) 负责部门年度计划、请示报告的拟写,做好会议记录,准备和复印有关文件,包括信件、表格图表、绘图,每月工作总结及其他文案工作。

(2) 负责上级下发的各种文件收存、保管工作,负责填写上级部门下发的各种报表,