|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.30 |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png JPH |

A 12 |

     团体标准

T/JPH XXXX—XXXX

高端品牌酒店服务质量规范

点击此处添加标准名称的英文译名

2023 - 10 - XX发布

XXXX - XX - XX实施

济宁市品牌建设促进会  发布

目次

[前言 II](#_Toc144803316)

[1 范围 1](#_Toc144803317)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc144803318)

[3 术语和定义 1](#_Toc144803319)

[4 基本要求 1](#_Toc144803320)

[4.1 酒店信息 1](#_Toc144803321)

[4.2 人员管理 2](#_Toc144803322)

[4.3 服务设施设备 2](#_Toc144803323)

[4.4 环境卫生 2](#_Toc144803324)

[4.5 服务项目 4](#_Toc144803325)

[4.6 安全 8](#_Toc144803326)

[4.7 服务质量控制与提升 8](#_Toc144803327)

[5 自我评价 9](#_Toc144803328)

[5.1 评价原则 9](#_Toc144803329)

[5.2 评价机构及权限 9](#_Toc144803330)

[5.3 评价办法 9](#_Toc144803331)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由XXX有限公司提出。

本文件由济宁市品牌建设促进会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

高端品牌酒店服务质量规范

* 1. 范围

本文件提出了高端品牌酒店服务质量的术语、基本要求及评价规则。

本文件适用于高端品牌酒店。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB 16297 大气污染物综合排放标准

GB/T 16766 旅游服务基础术语

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T 29185 品牌价值 术语

SB/T 11045-2013 商务酒店经营服务规范

DB37/T 1159 商务酒店服务质量规范

DB 37/T 3415.1-2018 制造业高端品牌企业培育 第1部分：培育指南

* 1. 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 29185界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

高端品牌

相对于同行业品牌，服务质量卓越、创新能力突出、市场影响力和竞争力显著、诚信度高、品牌忠诚度高、品牌溢价能力强的品牌。

[来源：DB 37/T 3415.1-2018，3.1，有修改]

酒店

向消费者提供住宿、餐饮以及相关服务的企业。

[来源：SB/T 11045-2013，3.1，有修改]

高端品牌酒店

符合GB/T 14308-2010标准中四星级以上要求，或虽非星级饭店，但硬件设施完备，服务水平和宾客认可度较高，相对于同行业品牌，服务质量卓越、创新能力突出、市场影响力和竞争力显著、诚信度高、品牌忠诚度高、品牌溢价能力强的品牌酒店。

* 1. 基本要求
		1. 酒店信息

组织应采用不同渠道，如视频、面对面沟通、移动客户端、微信公众号等，确保酒店信息与顾客之间的有效沟通和传递。

酒店信息内容包括但不限于：

1. 酒店基本信息；
2. 酒店位置；
3. 客房信息；
4. 餐饮信息；
5. 会议室信息；
6. 服务用品信息。
	* 1. 人员管理
			1. 岗位职责

组织应根据服务需要设置相应的岗位，明确岗位职责和权限，包括但不限于总经理、经理、服务员等。

* + - 1. 人员资质

选拔的优秀服务人员应具备但不限于以下要求：

* 1. 工作中应具有先进性和表率性作用，服务意识好；
	2. 能够较好地弘扬传统文化、传递真情服务；
	3. 熟练掌握服务规范要求；
	4. 具备英语口语交流能力，能通过公司内部英语测评考试；
	5. 形象气质佳、形体与健康要求应符合服务人员招聘条件。
		+ 1. 人员培训

组织应建立并实施服务员培训管理制度，内容包括但不限于：

* 1. 初始新员工训练；
	2. 服务理念及服务意识培训；
	3. 转岗训练；
	4. 危机处理培训；
	5. 因个体差异而进行针对性的训练等。

组织应建立移动式的业务知识查询及自主学习平台，员工使用移动客户端随时可检索并学习到相应的安全和服务知识。

* + - 1. 服务岗位基本要求

仪容仪表：工服、工牌穿戴规整，仪表仪容端庄、微笑服务，体现酒店良好风貌。

服务操作：规范、及时、准确、无差错。

应提供普通话和英语服务，语言规范，表达准确。

厨师和服务员要持卫生和防疫部门核发的证件上岗；预防和控制传染性疾病应符合GB 19085规定。

* + 1. 服务设施设备

组织应配备满足GB/T 14308-2010中规定的四星级以上服务需求的各类设施设备，或虽非星级饭店，但硬件设施完备，能够满足客人的日常需要。

可提供洗衣服务或配备方便宾客操作的自助洗衣设备。

可配备商用服务机器人。

商用服务机器人，应胜任迎宾、送物以及部分酒店服务工作。

组织应建立并实施服务设施设备管理制度，定期检查、维护，确保以上设施设备齐全完好、正常使用。

服务设施标志悬挂位置应合理、醒目，使用中英文字图形符号及颜色规范，无涂改，无错误。

* + 1. 环境卫生
			1. 通用要求

各种家具、台面、栏杆、扶手清洁，完好，无灰尘，无污迹；

大厅艺术品（装饰物）美观，挂放稳固，规范，无破损、变色、变形，无污迹、灰尘。

天花、墙面、门窗、玻璃、梁、柱等无灰尘，无印迹、蛛网，无裂痕、脱落、划痕；自动门、旋转门运转正常，开合自如，无故障。

地面完好平整、清洁，无杂物，无破损，防滑效果好；地毯无灰尘，无污渍，无变色，无变形，无异味。

残疾人轮椅、行李车、擦鞋机、雨伞架、报刊架、垃圾桶、烟灰缸、水牌完好，使用功能有效，无灰尘，无污迹，无锈迹，无破损，无变形，无锈迹。

时钟完好、醒目，走时准确，悬挂稳固、规范、整齐。

花木盆景精美，无残枝败叶，托架坚固，盆栽盆景内无杂物，泥土无裸露。

电话完好、有效；电话及使用说明文字规范，无污迹，无灰尘。

残疾人坡道平缓，宽窄合理，通道顺畅，无障碍物。

各类水、电、气、热、冷、风、照明设备清洁、完好、有效。

环境卫生清洁，无污染，无“四害”；垃圾清理、运送、存放规范。

宣传品（册）相关资料齐全完好，无掉页、无折页、无损坏。

提供的食品和饮品应有SC标志。

各功能区服务功能布局合理；色调协调、风格独特、高雅、豪华；照明和光线适宜；空气清新，冷暖温度及干湿度适宜；背景音乐与环境协调，不对顾客造成干扰。

提供问询、咨询、代客联络、代客找人、会客、代转留言、函件、委托代办等服务。

宣传册资料齐全完整；图文规范、清晰、方便客人使用。

提供儿童座椅；

提供残疾人迎宾服务。

各种方向指示牌、说明牌等标志清洁完好，设置规范；使用中英文标志、文字、图形符号、颜色规范、醒目。

酒店标志、店徽、标牌面光洁，字迹清楚，无灰尘，无水迹，广告灯箱、广告牌、路灯灯罩及各种照明灯、彩灯、霓虹灯等无灰尘、无污迹，完好，无破损。

* + - 1. 客房区域

各种电气设备安装应规范，安全完好，性能有效，清洁，无破损，无污迹。

客房布草配置齐全，无破损，无变形，无褪色，无污迹，无异味。

杯具清洁完好，无污迹，无破损。

贵重物品保管箱完好有效。

客房艺术品、装饰品、花木放置合理，清洁完好美观。

* + - 1. 卫生间区域

面盆、浴盆、镜面完好，光洁明亮，无破损，无污迹，面盆、浴盆、无堵塞。

便器完好，光洁明亮，噪音低，无堵塞，卫生，清洁，内壁无污垢，无异味，无破损。

毛巾、浴巾、地巾、浴袍、浴帘清洁完好，无污迹，无破损，无变形，无褪色，无异味；浴杆、巾架、晾衣绳架、防滑垫、托架完好有效，无灰尘，无污迹，无破损，无脱落；卫生纸、纸筐、卫生袋、纸巾符合卫生标准。

淋浴喷头、龙头、光洁明亮，完好有效，无滴漏，冷热水切换自如，冷热水标识明显规范，地漏无污渍，无堵塞，无异味。

* + - 1. 餐饮区域

客用餐具、酒具、饮具及服务器皿齐全，光洁明亮、规范，无破损、无变形、无褪色、无掉漆、无锈迹、无污迹。

台布、餐巾、面巾整洁、完好，无变形、无褪色、无破损、无污迹、无异味。

各类菜单、菜谱、酒水单整洁美观完好，无破损，无污迹。

食品、饮品等原材料采购、运输、藏储、管理、加工使用等应符合国家《中华人民共和国食品安全法》规定。

生活饮用水应符合GB5749规定；污水处理应符合GB8978规定；大气污染排放应符合GB 16297规定。

酒吧、咖啡厅或会客厅卫生整洁，环境宜人，杯具柜整洁，酒水饮具齐全，摆放规范；杯盘、餐具和服务用具齐备，摆放整齐，就餐环境优雅宜人。

* + - 1. 商务中心或商务服务

签到桌、水牌、提示牌及各类家具规范、整洁、完好，无破损，摆放整齐。

会议用品摆放整齐规范、卫生、清洁，无破损。

* + - 1. 停车场

回车线、车位线、停车、禁行、禁停、入口、出口、限速、限高、转弯、方向指示等各种交通标识规范、齐全，位置合理，醒目，夜间反光效果好。

管理说明牌、收费告示牌、安全警示牌制作美观、安放坚固，文字图形、颜色规范醒目，无剥落，无褪色。

停车场地面平整、硬化，排水设施完好，无堵漏和积水现象。

车场、车道、台阶平整清洁，无障碍物。

停车场照明设置合理，符合车辆停泊、出入和管理需要。

电动、电子服务管理设备完好、有效；停车场管理服务安全有序。

* + - 1. 公共走道

使用中英文标志、文字，图形符号、颜色规范、醒目。

电梯轿厢地面无灰尘，无污迹，无破损；内壁、扶手、挡板、装饰物清洁完好，无破损，无锈迹；按钮处清洁完好，标识规范清晰；运行平稳，照明和通风设备良好，无故障；轿厢有残疾人按键。

* + - 1. 酒店外部环境及庭院花园

庭院环境整洁，无杂物、无垃圾、无积水、无灰尘、无蛛网。

各种建筑外观、墙体、地面、天花、围栏等建筑外观完好，无破损、无变形、无污渍。

水景设施完好，调控装置完好有效，水面清洁无漂浮物和沉淀杂物，水质清洁，无异味；景观造型自然、美观，山石堆砌、粘贴牢固，无破损，无崩塌；大型石雕，花瓶等装饰摆件清洁干净，无灰尘，无污迹。

草坪、盆景、花木美观，布置合理，无枯枝败叶。

灯光设计规范，照明光线适宜，布线隐蔽，无裸露；路灯和照明灯饰光洁、完好，无破损，无灰尘，无印迹，无蛛网，金属设备、金属饰物完好，无破损、无灰尘、无锈迹。

设有专用工作通道，与客人行走线路不交叉。

管理服务安全有序。

* + 1. 服务项目

应提供GB/T 14308-2010中规定的四星级以上服务项目，非星级饭店应为客人提供其他高品质的服务。

* + - 1. 总机服务

电话总机无背景嘈杂声和其他干扰声。

* + - 1. 预订服务

应提供电话预订、上门预订、网络预订服务。

* + - 1. 门童及行李服务
				1. 门童服务

应提供客人抵离店时，门童大堂迎送服务。

* + - * 1. 行李服务

应提供散客行李服务和团队行李服务。

* + - 1. 接待服务

登记入住服务操作应符合以下要求：

1. 主动及时向客人致意；
2. 确认客人姓名、房型、入住和离店日期；
3. 按公安部门要求核对有关证件，规范、及时、准确办理入住手续；
4. 提醒客人保管贵重物品；
5. 指示客房或电梯方向，招呼行李员为客人服务。
	* + 1. 前台收银

结账方式、客账单、表应符合规范要求。

前台收银服务操作应符合以下基本要求：

1. 接待客人先向客人致意；
2. 确认客人姓名、房号，收回钥匙或房卡；
3. 出示详细账单，与客人核实确认所有消费；
4. 及时、准确办理结账手续，并向客人致谢道别。
	* + 1. 客房服务

每天供应热水不少于16h；生活饮用水质应符合GB 5749规定。

客房内放置酒店服务指南、住宿须知、价目表、设施设备使用说明、旅游宣传等资料（按照GB/T 14308-2010中四星级以上饭店配备），规范、齐全，摆放整齐。

客房内放置绿色环保消费提示卡、床上请勿吸烟提示卡，倡导绿色消费。

客房内提供免费或有偿的计生用品；

日常整理服务应达到以下基本要求：

1. 进门服务前应按门铃或轻敲门，用中英文自报服务岗位，轻开、关门；
2. 房门挂出“请勿打扰”牌时，不得进入清理，14:00以后房门仍挂“请勿打扰”，则应与客人电话联系；
3. 客房和卫生间每日全面清理一次，客用品保证一客一换，一次性消耗用品每日及时补充，房门挂出“请速打扫”牌，应在30min内清理完毕；
4. 每天及时核对客房“迷你吧”酒水，做好消费记录，并及时补充；
5. 遇客人在房间，应征得客人同意后，进房整理，整理完毕，向客人表示歉意并致谢后退出房间。

其他服务应符合以下要求：

1. 客人需要借用物品时，应在15min内送达，超出客房服务借用范围而无法满足客人要求的，应向客人说明并表示歉意；
2. 客人要求添加床上用品、卫生用品，或借用其他备用品时，应10min内送达；
3. 应提供擦鞋服务；
4. 客人报称客房设备损坏不能正常使用，应及时解决，维修人员应在10min内抵达；
5. 客人遗留物品善后处理应规范有效，无差错；
6. 应提供VIP服务。
	* + 1. 贵重物品保管

应有顾客物品管理制度，贵重物品保管安全，保护客人隐私。

保管手续应合法，措施完备、有效。

顾客遗失物品，第一时间反馈给顾客，暂时找不到物主的应妥善保管。

* + - 1. 送餐服务

应提供送餐服务。

客房应备有送餐菜单。

送餐服务操作应达到以下基本要求：

1. 订餐：电话预订应及时应答；准确记录订送餐客人房号、姓名、菜点名称、数量和送餐时间及要求，向客人复述并确认记录内容并告知客人送达时间；准确填写送餐通知单，通知厨房和送餐员准备相关服务；
2. 送餐：
	1. 按客人要求，及时送达房间；
	2. 进房前，核对房号，敲门或按门铃，用中英文报称送餐服务；
	3. 向客人致意，与客人核对无误后，视情提供用餐服务，并祝客人用餐愉快；
	4. 接到客人撤餐电话，应及时回收，结账收款准确无误。
		* 1. 开夜床服务

进门服务前应按门铃或轻敲门，用中英文自报服务岗位，如遇客人在房间，先向客人致意，并征求客人同意后，进房服务。

清理客人用过的玻璃杯、茶杯、烟缸等，并放置整齐，简单整理客房卫生，收走垃圾。

将卫生间客人用过的口杯、烟缸、毛巾、浴巾、面巾等物品清洁、整理、补齐，简单清洗面盆、浴盆、马桶，铺上防滑垫、地巾，拉好浴帘。

检查房间酒吧酒水饮料，开好酒单，补充酒水，冰桶加冰块。

收好床罩，开被子（毛毯），摆好拖鞋。

摆放晚安卡或礼品、绿色客房棉织品使用说明，将早餐单置放在指定位置。

关上窗帘，把空调调节至适宜温度，同时打开夜灯或床头灯。

每间房服务操作应在8min内完成。

服务完毕，向客人致歉并道晚安后，退出房间。

* + - 1. 洗衣服务

可提供上门收衣、送回服务，认真核对客人姓名、房号、客人衣物件数与种类及客人要求的洗涤方式、送衣时间，检查客人衣物完好程度。

洗衣操作规范，洗涤后衣物洁净，无任何污迹、异味、汗渍、掉色、染色、脱扣等现象。

送回的衣物需要悬挂的，悬挂于高质量衣架上，并加外套，折叠的衣物应放置在盛器中，缝好脱落或松动的衣扣。

如无收、送、洗衣服务则为宾客提供自助洗衣服务（含熨烫、烘干等）。

* + - 1. 餐饮服务

订餐服务：准确记录订餐客人姓名、联系方式、菜点名称、数量、用餐人数、桌位要求、费用标准、就餐或送餐时间及特殊要求；

就餐服务

餐前服务：

1. 看台服务员应热情迎客，引位拉椅入座；
2. 客人落座后递上菜单（中英文对照），询问客人用何茶水；
3. 根据天气冷暖及时递送冷（热）湿毛巾；
4. 服务员能根据客人消费需要，向客人推荐菜点；
5. 按客人点菜品种，所需酒水饮料，准确开单，并向客人复述确认；出菜率不低于90%。

上菜服务：

1. 使用托盘上菜，服务操作规范、高效、无差错；
2. 上菜时机和节奏适宜；
3. 宜使用符合传统文化的菜名，报菜名声音适中，口齿清楚，名称准确；适时介绍菜品相关历史、文化典故；
4. 需较长时间准备的菜肴应事先告诉客人大致出菜时间；
5. 现场制作爆炒菜肴或热汤菜肴前，应提示客人注意安全；
6. 菜肴上齐后，告知客人，并祝客人用餐愉快。

看台服务：

观察客人需要和台面情况，适时添加酒水饮料，撤换骨盘，更换烟缸。

餐毕服务：

1. 客人付款应当面点清，操作规范，及时，准确，无差错，并向客人致谢；
2. 客人起立，主动拉椅，提醒客人带齐个人物品，提请客人清点核对；
3. 客人离席时，向客人征求对菜肴和服务的意见并致谢送离餐厅。
	* + 1. 酒吧服务

操作基本要求：

1. 客人到来，主动向客人致意，并引座；
2. 服务员熟知所提供酒水特点，调酒无差错；
3. 酒水服务员服务操作规范，无差错；
4. 适时为客人开瓶斟酒水、饮料并清理吧台、桌面，撤走空杯空碟及杂物；
5. 餐后结账规范、及时、准确、无差错；
6. 提醒客人带齐个人物品并致意送离。
	* + 1. 咖啡厅或会客厅服务

操作基本要求：

1. 服务员通晓咖啡、茶水等饮品的制作、加工过程和会客厅服务程序及操作技能；
2. 客人到来，向客人致意，并引座；
3. 服务员递上酒水、菜点单，准确记录客人需要的酒水，菜点，并向客人重复确认；
4. 餐后结账规范、及时、准确、无差错；
5. 提醒客人带齐个人物品并致意送离。
	* + 1. 会议及商务中心服务
				1. 会议服务

服务设施

应提供至少容纳200人多功能厅或专用会议室，并配备衣帽间、休息室和会客室；提供音响、白板、投影仪或LED屏等会议服务设施。

会议预订

操作基本要求：

1. 上门预订应主动招呼客人，并向客人致意；
2. 电话预订应及时应答，向客人致意，同时报出服务岗位；
3. 详细了解客户要求并认真准确记录；
4. 介绍本酒店会议设施设备情况；
5. 按照客户要求制定会议详细接待方案，双方以合同或协议方式加以确认。

会前准备

操作基本要求：

1. 签到桌、欢迎水牌设置规范，标识醒目；
2. 根据客户要求，及时规范布置会场，无差错；
3. 会议用音响、空调、照明设备完好，有效；
4. 提供文印打字、材料装订、装袋搬运服务，及时、准确，无差错。

会中服务

操作基本要求：

1. 服务员在会场门口热情迎候并协助引导客人入座；
2. 适时为客人斟茶水或饮料，服务规范；
3. 协助发放会议资料，颁奖仪式或签字仪式服务操作规范，有效，无差错；
4. 音响、空调、照明调控，操作规范，无差错；
5. 会议结束，提醒与会人员带齐文件资料和随身物品，向客人致意道别；
6. 客人遗留物品，善后处理规范，无差错；
7. 会议账务结算及时，准确，无差错。
	* + - 1. 商务中心或商务服务区

商务中心或商务服务区设置位置合理，标志规范醒目，设备运转正常，功能完善齐全，室内环境卫生整洁，整体布置井然有序；

提供宽带上网、复印、打字、秘书等服务，客人邮件、快递、外卖等及时送达客人房间；

提供客人所需的电脑设备和文具及相关服务资料，提供座椅，设置客人等候休息区或商务洽谈室；

商务中心各项收费符合物价部门规定，服务收费价目明细，价目牌（中英文对照）悬挂位置明显，公开服务承诺；

* + - 1. 其他服务
				1. 健身房、乒乓球、台球等健身服务

服务项目：提供健身房、乒乓球、台球等健身服务。

服务操作基本要求：

1. 客人到来，向客人致意，并引座；准确记录客人到达时间；
2. 详细向客人介绍设备的性能和操作方法，适时为客人提供辅导示范；提醒客人严格遵守安全操作规程，礼貌劝止任何违反规则的行为；关注客人安全，防止发生意外；
3. 结账规范、及时、准确、无差错。
	* + - 1. 商品服务

服务项目

提供日用品、礼品、电子产品等商品服务。

服务要求

设置区域合理、醒目；明码标价，无假冒伪劣商品；服务热情、周到，及时有效；环境整洁，商品摆放整齐美观。

* + 1. 安全

安全管理机构健全；人员落实；责任明确；经费有保障。

消防、安全保卫、卫生、电梯和锅炉等特种设施设备、环境保护等安全工作符合国家和地方的相关法律法规和规范要求。

酒店设施设备、服务用品、客用品、食品原材料采购、运输、储备、使用加工制度，符合国家、行业有关标准和法规规定。

锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等特殊工种的操作流程符合国家、行业相关强制性标准要求和规定。

安全工作有效：安全生产无隐患；无社会治安或刑事案件；无食物中毒事件；无传染病疫情发生；无人员伤亡责任事故；无“四害”；无环境污染事件。

* + 1. 服务质量控制与提升

管理机构健全，人员落实，职责明确；

各项服务质量管理规章制度措施完善、健全，日常管理工作有序开展：

* 1. 员工熟悉掌握《员工手册》要求。
	2. 有部门、岗位流程，操作规范、有效。
	3. 员工岗位技能培训考核计划和培训考核制度落实到位。
	4. 员工岗位晋级激励和过失处罚制度有效。

有质量投诉受理、理赔制度；投诉受理、处理规范、及时、有效，无重大责任投诉和质量事故。

定期统计分析顾客意见和投诉，及时改进提高；有计划开展顾客意见征询和满意度调查，顾客意见反馈渠道畅通。

检查、评价制度完善；质量管理档案完整。

* 1. 自我评价
		1. 评价原则

本文件用于酒店内部服务质量的考核与评价，不涉及酒店的星级评定和星级复核。

本文件对酒店服务质量的评价结果，即为服务品质控制效果评价的主要依据。

* + 1. 评价机构及权限

酒店内部成立由主要部门负责人组成的服务质量评价机构。

服务质量评价机构负责本文件的宣贯和实施，负责服务质量评定人员的培训，负责制定评价工作的实施办法和检查细则，授权并督导酒店服务质量评价。

* + 1. 评价办法

每年评价一次，其间不定期抽查，每年的第四季度作为评价时段。

本文件的酒店的前厅、客房、餐饮及其他服务等项目的服务、设施设备维修保养、卫生、安全、质量管理等方面的要求为主要评价依据。

评价时，可依据本文件制定《评分细则》中明确相应的得分率得出优秀（A级）、良好（B级）、合格（C级）、不合格（D级）的服务质量等级。

评价工作由酒店服务质量评定员承担。

参加评价的评定员应为2人～3人。

评定员应向各部门及时反馈评价结果，并提交书面检查报告。

评价结果每年12月下旬公布，日常不定期抽查的结果亦作为年终评价的主要依据。