**xxx银行**

柜员等级管理办法

**第一章 总 则**

第一条 为进一步规范xxx银行（以下简称“本行”）的柜员管理，全面、客观、准确地考评柜员的业务素质、服务水平和岗位职责履行情况，建立科学、合理的柜员考核和分配机制，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中国银行业柜面服务规范》结合本行实际，制订本办法。

第二条 本办法所指柜员是指与本行签订劳动合同，从事柜面会计出纳业务的所有人员(含劳务派遣工)。

第三条 本行成立员工等级考评领导小组，组长由董事长担任，其他领导为成员，领导小组下设办公室，成员为机关各部室负责人；柜员等级考评按照“统一领导、分级负责、客观公正”的原则，由运营管理部牵头，其他相关部门配合，对全行所有柜员进行等级初评、分管行长审核后交人力资源部汇总，报员工等级考评领导小组审定。

**第二章 考评项目与评定条件**

第四条 柜员等级考核评定工作每年组织一次，原则上在每年员工业务技能测试后举行。

第五条 考评从职业素养、业务素质、业务技能、工作质量、工作业绩、服务效能等六个方面综合评价。

第六条 参加评级柜员应当具备的条件：

1.具有良好的职业道德，较好地履行岗位职责，文明服务，秉公守法，廉洁奉公。

2.熟悉和遵守国家有关法律、法规和规章制度，认真贯彻执行行业和本行规章制度。

3.熟练掌握商业银行基本业务知识和岗位专业知识，熟练掌握岗位业务技能及办公业务系统操作技能。

**第三章 等级评定标准和内容**

第七条 等级评定标准和内容：

柜员等级考评指标采取百分制。

㈠职业素养考核（10 分，本项如扣分则扣完为止）

1.拥护党的路线、方针、政策，具有较高的政治素质和思想觉悟，积极支持和参与本行中心工作及重点工作，从正当途径反映工作问题或工作建议，得2分；

2.熟悉相关法律法规和管理规定，通过总行组织的合规及法律法规知识测试，得1分；

3.具有较强的事业心和责任感，作风正派，身心健康，遵纪守法，有良好的职业素养和从业记录，得3分；受到警告、记过、记大过等纪律处分的分别扣1分、2分、5分（多次受到处分的以最高等级计算，受到党纪处分的按对应等级扣分）；

4.近三年年度考核均为称职以上，得1分；

5.自愿服从组织调配，得1分；不服从部门工作安排的每次扣1分，不服从总行工作调配的每次扣3分；

6.自觉遵守本行管理制度，得1分；发生不遵守本行管理制度行为未造成重大影响的每次扣2分，造成重大影响的每次扣5分；

7.遵守廉洁从业规定，得1分；发生违背廉洁从业规定行为，经查实，情节较轻，未造成影响的扣3分，情节较重，造成社会影响的，扣5分。

㈡业务素质考核（20 分）

业务素质考核包括学历、相关职称、职业资格。

1.学历考核（5分），取得本科学历的得5分，取得研究生（含双本）及以上学历得8分，大专学历得3分，中专及高中学历得1分，高中以下不得分。

2.职称考核（7分），取得中级职称得7分，取得高级职称得10分，取得初级职称得3分。职称必须与本人工作岗位相近，取得多个的按最高级别计算，不重复计算得分。

3.职业资格考核（8分），包括银行业专业人员职业资格和从业资格，银行专业人员职业资格占5分，从业资格占3分。其中：

银行业专业人员职业初级资格5门通过得5分（每少通过1门扣1分，6门全过的计6分）；银行业专业人员职业中级资格每通过1门得2分。取得与岗位相匹配的从业资格，得3分，另取得一个加0.5分。

㈢业务技能考核（20 分）

业务技能考核包括6项必考项目和1项选考项目，7项全部通过（即全部达到D级）得12分；通过6项（含）以下每通过1项得1分；每项在D级基础上，每提高1个等级加0.5分。

㈣工作质量考核（20 分）

工作质量考核项目为业务差错率、授权业务退回率等内容，各占10 分。

1. 业务差错率。业务差错率得分标准见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 差错率 | 得分 | 差错率 | 得分 |
| 0 | 10 | 0.5‱以下 | 9 |
| 0.5‱-1‱（含） | 7 | 1‱－1.5‱（含） | 5 |
| 1.5‱-2‱ (含) | 3 | 2.5‱–3‱（含） | 1 |
| 3‱-10‱ | 0 | 10‱以上 | -5 |

1. 授权业务退回率。授权业务退回率得分标准见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 退回率 | 得分 | 退回率 | 得分 |
| 0 | 10 | 1%以下 | 9 |
| 1-2%（含） | 8 | 2-3%（含） | 7 |
| 3-4%（含） | 6 | 4-5%（含） | 5 |
| 5-6%（含） | 4 | 6-7%（含） | 3 |
| 7-8%（含） | 2 | 8%－10% | 1 |
| 10%(含)-15% | 0 | 15%(含)-30% | -2 |
| 30%以上 | -5 |  |  |

㈤工作业绩考核（20 分）

工作业绩考核柜员业务量和领导布置的其他工作完成情况。

⑴柜员业务量10分。

按总行划分的等级行标准分别计算人均业务量（计算员工业务量时剔除经人力资源部同意的员工产假、事假、长期病假）。柜员业务量达到人均业务量的得10分，其他按比例得分，得分不超过15分。现金柜员或主出纳按本网点柜员平均得分计算。

⑵领导布置的其他工作10分。按本网点领导布置柜员的其他工作完成情况得分，由所在支行行长及运营主管分别打分，加权平均。

㈥服务效能考核（10 分）

服务效能主要考核服务满意度和客户投诉情况等，按服务满意度考核得分折算分，发生一起客户有效投诉扣2分，扣完为止。

㈦业务差错率、授权业务退回率、柜员业务量三个考核指标的特殊规定：

1.业务量指标按照柜员当年实际工作时间计算月均业务量，业务权重参照总行当年绩效考核办法业务量权重计算；

2.月度请假超过10天（含）的，当月业务量不参加月均业务量计算（剔除月数和业务量）；

3.当年转岗或新分配的员工，工作当月业务量不参加月均业务量计算（剔除月数和业务量）；

4.当年第四季度转岗或新分配的员工，业务差错率、授权业务退回率、柜员业务量三个项目的得分参照全市柜员平均得分计算；

5.主出纳或专职现金柜员业务差错率、授权业务退回率、柜员业务量三个项目的得分参照本网点柜员平均得分计算(包括支行明确的大堂经理)。

**第八条**　有下列情形的，在考评时给予加分。

1.本人受到本级或xx市属部门表彰的，加计2分；受到xx市级（含）或yy市属部门表彰的加计5分，受到yy市级或省属部门表彰的加计8分，受到省部级表彰的加计20分。

2.代表本行参加xx级别（包括行管组）业务技能比赛或知识竞赛获得团体或单项前1－3名（或一、二、三等奖）的，分别加计3分、2分、1分和5分、3分、2分；yy级别业务技能比赛获得团体或单项前1－3名（或一、二、三等奖），分别加计5分、3分、2分和10分、8分、5分；省级农商行系统业务技能比赛获得团体或单项前1－3名，分别加计15分、12分、10分，个人获得前10名的，分别加计20分、18分、17分、15分、14分、13分、12分、11分、10分、9分。

3.发生认为可以加分的情形，经本行员工等级考评领导小组认定后予以加分。

**第四章 等级确定**

**第九条** 柜员等级按年评定。

由高到低分一、二、三、四、五、六、七等七个等级。综合得分95分（含）以上的为一级，90分（含）－95分的为二级，85分（含）－90分的为三级，80分（含）－85分为四级，75分（含）－80分为五级，60分（含）－75分为六级，60分以下或工作未满一年的为七级。其中：一级为专家级柜员，二级为资深级柜员，三级为高级柜员，四级、五级为中级柜员，六级为初级柜员、七级为见习柜员。

**第十条** 一级柜员除得分满足条件外，原则上还须同时满足以下条件：取得中级及以上职称或金融理财师（国际金融理财师、注册内审师、注册税务筹划师、风险确认师、理财规划师、注册会计师、律师）等证书；获得银行业专业人员职业资格（目前为初级，待条件成熟后为中级）及相关岗位任职资格；业务技能全部达标（待条件成熟后还要考核等级）；具备培训员工的能力(待条件成熟后考核授课次数)，能够解决业务经营及管理中的重大疑难问题；工作质量、工作业绩优良，在本行工作10年以上。

二级柜员除得分满足条件外，原则上还须具有相应的岗位任职资格，具备对新员工“传、帮、带”的能力，能够解决业务经营及管理中的复杂疑难问题；工作质量、工作业绩较好，在本行工作8年以上。

**第十一条**　经本行员工等级考评领导小组确定，在本行连续工作20年以上，能够完成基本工作任务，无严重违章违纪行为的，原则上可定为五级柜员；在本行连续工作30年以上，能够完成基本工作任务，无严重违章违纪行为的，原则上定为四级柜员。

**第十二条**　曾经担任行长、经理服从工作安排转岗（违规违纪转岗除外），在岗正常工作的，由本行员工等级考评领导小组根据其任职期间表现综合确定：

1.累计主持工作10年以上的，原则上定为二至三级；

2.累计主持工作5－10年（含）的，原则上定为三至四级；

3.累计主持工作5年（含）以下的，原则上定为四至五级。

原分社负责人任职年限折半计算。

**第十三条** 曾经担任副职、会计、信贷等主管，现服从工作安排转岗（违规违纪转岗除外），在岗正常工作的，由本行员工等级考评领导小组根据其任职期间表现综合确定：

1、累计任职10年以上的，原则上定为三至四级；

2、累计任职5－10年（含）的，原则上定为四至五级；

3、累计任职5年（含）以下的，原则上定为五级。

第十五条　引进人才、硕士研究生的等级在保护期内（三年，从2016年1月1日起）由本行员工等级考评领导小组确定，原则上定为四至五级。

**第十四条** 引进人才、硕士研究生的等级在保护期内（三年，从2016年1月1日起）由本行员工等级考评领导小组确定，原则上定为四至五级。

**第十五条** 员工表现优异，在评定期内作出突出贡献的，经本行员工等级考评领导小组确定，其等级可上调1至3个等级。

**第十六条** 直接定级与计算定级，以孰高的原则确定等级。

**第十七条** 有下列情形的，取消评级、降级或缓评级。

1.受到记大过及以上处分的，在处分期内取消原等级，降为见习级。

2.受到服务对象投诉或其他因素引发重大舆情风险，对本行造成声誉影响的，已评级的降为见习级一年，未评级的缓评级一年。

3.合规员工考核不达标违规记分一年内累计记分100分以上的，按原评级下降一个等级评定，累计记分150分以上的，已评级的取消等级一年，未评级的缓评级一年。

4.一年内累计请假3个月及以上的（工伤、生育假除外）已评级的降一级，6个月以上的不参加评级。

**第五章 等级管理**

**第十八条** 岗位变动员工等级的调整

因工作需要调整岗位的，在下一个评定期前，保持原等级。

**第十九条** 等级评定结果作为员工职位晋升、岗位安排的重要参考依据，与员工薪酬待遇等挂钩，挂钩方式比例按照相关办法执行。

**第二十条** 实行柜员等级公示、复议制度。柜员对公示的等级评定结果有异议的，可向等级柜员评定领导小组提出书面复议申请。

**第二十一条** 对违反考评工作纪律的，按照本行员工违规违章行为管理规定从重处理。

**第二十二条**　本办法未尽事宜由本行员工等级考评领导小组研究确定。

**第六章 附 则**

**第二十三条** 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

**第二十四条** 本办法经职工代表大会审议通过后，自2016年1月1日起执行。