**××××银行股份有限公司**

**机关部室及团队员工等级管理办法（试行）**

**第一章 总则**

第一条 为进一步规范××××银行股份有限公司（以下简称“本行”）的机关部室及团队员工管理，全面、客观、准确地考评机关部室及团队员工的政治素质、业务素质、服务水平和岗位职责履行情况，建立科学、合理的考核和分配机制，制订本办法。

第二条 本办法所指机关部室及团队员工是指与本行签订劳动合同，机关部室从事业务拓展、经营管理、支持保障等工作的人员，以及其他由部室直接管理的集中作业的所有人员。

第三条 本行成立员工等级考评领导小组，组长由分管人力资源管理工作的行长担任，组员为机关各部室负责人；员工等级考评按照“统一领导、分级负责、客观公正”的原则，根据部室、团队、员工本人的岗位职责对机关部室及团队员工进行等级考评经部室初评、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；年初各部室须明确各岗位工作职责、目标任务。

**第二章 考评项目与评定条件**

第四条 机关部室及团队员工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进行。

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 参加评级人员应当具备的条件：

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。

4.取得职业资格和上岗资格证书。

5.取得岗位需要的业务技能级别。

**第三章 等级评定标准和内容**

第七条 等级评定标准和内容：

等级考评指标采取百分制。

（一）职业素养考核（10 分）

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 5 分，情节较重，造成社会影响的，扣 10 分。

（二）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、学习能力四个方面，学历 5 分、职称 7 分、职业资格 8 分，学习能力为加、减分项。

1.学历考核，取得本科学历的得 4 分，取得研究生及以上学历得 5 分，大专学历扣 1 分，中专及高中学历扣 2 分，高中以下学历扣 3 分。

2.职称考核，分为高级职称、中级职称和初级职称三个等级，分别计 7 分、3 分和 1 分，无职称的扣 2 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，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（《银行业法律法规与综合能力》加任一专业科目）得 2 分，另通过一个专业科目加 0.5 分；取得银行业专业人员职业中级资格（《银行业法律法规与综合能力》加任一专业科目）的得 5 分，另通过一个科目加 1 分；未取得初级资格的扣 2 分。取得与岗位相匹配的从业资格，得２分，另取得一个加 0.5 分；应取得未取得的扣 2 分（无要求的不扣）。

4.学习能力考核，总行组织的培训测试及其他考试实行积分制，低于 60 分（或不合格）每次扣 1 分，高于 80 分（或合格）每次加 0.5 分，最高加分不超过 5 分。

（三）业务技能考核（20 分）

业务技能考核包括综合业务知识、会出业务实务、信贷业务实务、电子银行实务、数字录入、汉字录入、手工点钞等 7 个项目；通过（即全部达到 D 级）五项以上的每项得 1 分，每项每提高 1 个等级加 0.5 分；通过四项以下的不得分；五个以上项目为 A 级的本项目满分。

（四）工作质量考核（20 分，由员工所在部门和工作牵头部门负责）

1.报表、材料报送。迟报、错报、漏报，每次扣 5 分，被主管

部门通报批评的，每次扣 10 分，累计两次以上的该项不得分；因配合部门员工配合不力造成的，对配合部门员工加倍扣分，最高扣 20 分（由牵头部门负责人提请分管领导审定）。

2.工作质量。被主管领导批评的，有一次扣 2 分，受到主要领导批评的，有一次扣 4 分。

3.主管或经办工作。出现一般性差错的有一次扣 1 分；在各项检查中发现重大问题的，至少扣 8 分，直至扣完为止；主管、经办的工作出现案件或重大事故，负有直接责任的，本项不得分，负有间接责任的，至少扣 15 分。

4.岗位工作。不按时按质完成的，每次视情至少扣 3 分；突击性工作不能按时按质完成的，加倍扣分。

（五）工作业绩考核（20 分，由员工所在部门负责）

1.本岗位基本工作任务。完成的得 10 分；未完成的，按未完成的比例和数量扣分，完成率低于 80％的不得分或每有一项不完成的扣 3 分，完成率在 80％以上的按比例得分。

2.总行下达的中心工作任务。完成的得 8 分；未完成的，按未完成的比例和数量扣分，完成率低于 80％的不得分或每有一项不完成的扣 3 分，完成率在 80％以上的按比例得分，最高得 12 分。

3.突击性工作任务。完成的得 2 分，有一项不完成的扣 1 分。

（六）服务效能考核（10 分）

按服务测评结果折算得分，发生一起服务对象有效投诉扣 2 分，扣完为止。

**第四章 等级确定**

第八条 机关部室及团队员工等级按年评定。由高到低一、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，70 分（含）－75 分为六级，70 分以下为见习级。其中：一级为专家级行员，二级为资深级行员，三级为高级行员，四级、五级为中级行员，六级为初级行员、七级为见习行员。业务技能测试及银行业专业人员职业资格考试未全部通过、业务技能等级达不到五个 A 级以上者不得评定为三级以上等级。

第九条 45 周岁以上的女职工和 50 周岁以上的男职工参加业务技能测试理论考试合格后，按实际评定等级上调一级（一级除外）。

第十条 有下列情形的，在考评时给予加分。

1.本人受到本级或××××市属部门表彰的，加计 2 分；受到××××市级（含）或××××市属部门表彰的加计 5 分，受到××××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××××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；××××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、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.发生本行认为可以加分的情形，经评级小组集体认定后予以

加分。

第十一条 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或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。

**第五章 等级管理**

第十二条 岗位变动员工等级的调整

1.因工作需要调整为部室及团队岗位的，在下一个评定期前，运营主管按机关员工平均等级确定，客户经理、柜员均下调一个等级。

2.跨部室或团队间岗位平行调整的，在下一个评定期前，原级别不变，从二级团队调整到部室或一级团队的下调一个等级，具体团队级别按照组织架构设置相关文件为准。

3.部室及团队岗位调整到经营单位的，在下一个评定期前，正常调整的原级别不变，特殊情况由总行员工等级评定领导小组确定。

第十三条 等级评定结果与薪酬待遇挂钩，挂钩比例按照相关办法执行。

第十四条 实行员工等级公示、复议制度。员工对公示的等级评定结果有异议的，可向总行员工等级评定领导小组申请。

第十五条 对违反考评工作纪律的，按照本行《员工违规行为处理办法》从重处理。

第十六条 公司业务部门、小微业务部门、资产保全部团队人员等级按客户经理等级评定。

**第六章 附则**

第十七条 本办法由××××银行股份有限公司人力资源部负责解释和修订。

第十八条 本办法经职工代表大会审议通过后，自 ×××× 年×月 ×日起执行。