

2023年银行文明服务考核方案(通用5篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

银行文明服务考核方案篇一

1、作为晋级、解雇和调整岗位依据，着重在能力、能力发挥和工作表现上进行考核。

2、作为确定绩效工资的依据。

3、作为潜能开发和教育培训依据。

4、作为调整人事政策、激励措施的依据，促进上下级的沟通。

1、公司正式聘用员工均应进行考核，不同级别员工考核要求和重点不同。

2、考核的依据是公司的各项制度，员工的岗位描述及工作目标，同时考核必须公开、透明、人人平等、一视同仁。

3、制定的考核方案要有可操作性，是客观的、可靠的和公平的，不能掺入考评人个人好恶。

4、提倡考核结果用不同方式与被评者见面，使之诚心接受，并允许其申诉或解释。

1、工作任务考核（按月）。

2、综合能力考核（由考评小组每季度进行一次）。

3、考勤及奖惩情况（由行政部按照《公司内部管理条例》执行考核）。

1、成立公司考评小组，对员工进行全面考核和评价。

2、自我鉴定，员工对自己进行评价并写出个人小结。

3、考核指标，员工当月工作计划、任务，考勤及《内部管理条例》中的奖惩办法。

考绩应与本人见面，将考核结果的优缺点告诉被评人，鼓励其发扬优点、改正缺点、再创佳绩。

（一）填写程序

1、每月2日前，员工编写当月工作计划，经部门直接上级审核后报行政部；

5、工作计划未进行、进行中（阶段性工作）项请在计划完成情况栏内文字说明原因。

（二）计分说明

1、工作绩效考核表总分90分，日常工作类5项每项8分占40分，阶段工作类5项每项10分占50分，其它类每项附加分8分，意见与建议如被公司采纳，附加分10分；其中个人评分、职能部门评分、直接上级评分所占工作绩效考核得分比例分别是30%、30%、40%。（个人评分突破90分者，个人评分无效，按直接上级评分减10计算；职能部门评分从两方面考评：成本意识、职业规范。分别由财务部和行政部考评）

2、综合绩效考核由考评小组季度进行一次，员工每季度填写一份《员工考核表》和一份《员工互评表》，具体时间由行政部另行通知；《员工考核表》由被考核员工和考评小组填

写，《员工互评表》由员工以无记名方式填写后投入公司投票箱；其中自我考评、员工互评、考评小组考评所占综合绩效考核得分比例分别是30%、30%、40%。

3、工作绩效考核季度得分为3个月的平均分，占季度绩效考核得分的60%；综合绩效考核得分占季度绩效考核得分的40%，季度最终绩效考核得分即为两者之和。

4、评分标准：优85分以上，良84—80分，合格79—75分，一般74—65分，不合格64（含）分以下。

（三）季度绩效工资内容

季度绩效工资=绩效考核奖+绩效季度奖

（1）绩效考核奖由三部分组成：

a□员工季度预留岗位工资10%的考核风险金；

b□员工的第13个月月工资的四分之一；

c□公司拿出该岗位10%的年岗位工资的四分之一作为激励。

员工季度考核为优秀的发放全额季度绩效考核奖金；考核为合格的只发a项和b项；考核不合格者无季度绩效考核奖金。

（2）绩效季度奖金是总经理根据员工在公司的整体表现，参考员工的考核情况在季度末以红包形式发放。

（四）增减分类别：

3、没有按期编写当月工作计划和填报工作绩效考核表，每逾期一天扣1分，以此类推。

4、季度内考核为合格的员工。

银行文明服务考核方案篇二

为树立文明规范服务典型，打造具有影响力和权威性的服务品牌，为进一步提高联社文明规范服务水平，更好地服务三农，服务民生，向社会展示农信社的改革发展成果，打造农信社良好品牌，将文明规范服务工作引向纵深，充分满足经济发展和社会公众对金融服务的需求，结合联社实际情况，现将20xx年文明规范服务考核工作作如下安排：

xxxx年是文明规范服务的提升年，要加大检查力度，将检查内容更加细化、量化，促使我社在日常的文明规范服务工作中更加规范化、制度化、流程化。具体从以下几个方面入手：

（一）服务环境规范（35分）

1、营业网点应按照vi识别系统统一、规范的形象标准设置社标、社名、社徽、门楣招牌等形象标识。（2分）

2、标识牌、营业网点名称标牌、营业时间牌等应有序排列，使用的字体、颜色、比例必须按照vi识别系统规范协调，保持整洁。（2分）

3、营业网点内部、外部环境整洁。（2分）

4、宣传材料张贴有序，并置于规定的宣传栏中，宣传内容符合有关规定。（2分）

5、柜员工作台面、营业窗口各类物品摆放有序，机具布线隐蔽，客户视线范围内无私人物品。（2分）

6、营业厅内设置填单台，并设有填单模板，空白凭条充足，摆放有序。（2分）

- 7、营业厅内保安人员连续在岗，正确地履行职责。（2分）
- 8、营业厅内设有咨询柜台（或大堂经理工作台），有人值守，方便客户咨询。（2分）
- 9、营业厅设有便民设施，并配备数量充足、干净、整齐的休息椅。（2分）
- 10、服务设施（点验钞机、话筒、叫号机等）正常使用，摆放有序，且点验钞机在录像监控范围内。（2分）
- 11、自助设备完好率达到100%。（3分）
- 12、客户私密保护措施落实到位，设置一米线或相当功能设施。（2分）
- 13、通过自助设备电子屏幕显示必要的安全提示和24小时服务、挂失和投诉电话，自助服务区无乱张贴现象。（2分）
- 14、客户意见簿格式规范，页码连续，对意见及时有效回复。（2分）
- 15、有必要的免责提示标识，包括现金清点、安全防盗、小心地滑、注意台阶、防止挤伤、小心玻璃等。（2分）
- 16、营业厅内明示主要业务收费标准和存、贷款利率。（2分）
- 17、员工服装统一整洁，衣扣整齐，员工佩戴统一工作胸牌或摆放服务公示牌。（2分）

（二）服务礼仪规范（8分）

- 1、衣着整洁，举止端正大方、自然、得体，仪表端庄朴实、不过分修饰、谈吐文雅亲切。（2分）

2、员工对客户的服务热情周到，手势、语言规范标准。（2分）

3、禁止上班时间穿奇装异服，不准穿超短裙、短裤、背心、拖鞋，男员工不得留长发胡须，女员工不得披头散发，浓妆艳抹，穿着前后袖领开口过低的衣衫。营业室内禁止大声喧哗，串岗聊天。（2分）

4、是否有因客户排长队而投诉的现象，并有开柜无人办理业务情况。（2分）

（三）服务行为规范（14分）

1、员工熟悉业务操作规程，熟练掌握各项服务技能。（2分）

2、按规定的时间营业，做到满点服务。（3分）

3、营业时间员工不得拒办业务，不得做与业务无关的事情，中断办理业务时应告知客户，如有特殊情况须在柜面登记簿做好登记。（2分）

4、上岗不许吸烟，严禁酒后上岗。（3分）

5、营业网点影像资料保存完整，声像清晰，保存期内随时可调阅，保存期至少为30天。（2分）

6、严格执行假币收缴和残币兑换制度。（2分）

（四）服务技能规范（21分）

1、采取不同形式组织员工开展服务规范培训，定期组织员工开展岗位技术练兵活动，并留有相关文字与影像或图像资料，保证每季度一次。（5分）

2、柜面人员离柜，对外明示暂停服务标识。（3分）

3、临柜人员办理业务熟练、准确、快捷、高效。（3分）

4、员工根据不同岗位要求，必须持证上岗，在岗临柜人员必须有一人持上岗证。（2分）

5、服务评价器使用、考核情况。（3分）

6、员工熟练操作与岗位有关的各种机具设备。（2分）

7、营业网点年度工作计划中，有提高服务质量的具体目标要求和保障措施，营业网点负责人有明确的文明服务管理职责要求。（3分）

（五）检查监督规范（22分）

1、文明规范服务档案材料应规范分类，统一保存。档案应能随时、完整调阅，档案应规范装订。（5分）

2、营业网点每月至少组织一次文明服务质量自查，有详细的检查记录和报告。（3分）

3、建立客户满意度调查机制，定期进行客户满意度调查。（3分）

4、对自查和各层面检查整改意见的落实，要有具体的整改措施及整改结果。（5分）

5、营业场所要公开监督投诉电话号码和服务热线，确保畅通。（3分）

6、制定落实服务应急预案。（3分）

（六）严格执行各项规章制度，进行监督检查，实行限时服务，提高一级柜员、综合柜员服务效率。

正常按存、取款票面在100张以内时，计算限时为：

- 1、办理一笔存、取款业务不超过2分钟。
- 2、办理挂失业务不超过7分钟。
- 3、在机器线路正常运转的前提下，受理一般结算业务每笔不得超过2分钟。（临时应解汇款除外）
- 4、办提取现金会计核算手续每笔不得超过3分钟。
- 5、顾客来行查询余额业务，每笔不得超过1分钟。（法院查询扣划或止付除外）
- 6、卖一本支票不得超过10分钟。
- 7、办理一笔支票业务不得超过7分钟。
- 8、办理一笔电汇业务不得超过10分钟。
- 9、付款办理每一笔业务的限时为：
 - （1）付款金额在5万元（含5万元）的不超过5分钟。
 - （2）付款金额在10万元以内的（含10万元）不超过10分钟。
 - （3）付款金额在10万元以上的，不超过20分钟。
- 10、收款办理每一笔业务的限时为：
 - （1）收款金额在1万元以内的（含1万元）不超过5分钟。
 - （2）收款金额在5万元（含5万元）不超过15分钟。
 - （3）收款金额在10万元之内（含10万元）不超过25分钟。

(4) 收款金额在10万元以上至20万元的，不超过40分钟。

11、收款每笔业务中如遇零币、残币较多，要按规定剔残，分版，认真整点款项。

(1) 当一笔现收业务零币、残币占券别总张数达到20%以上者，可延长3—5分钟。

(2) 一笔现收业务零币、残币占券别总张数达到40%以上者，可据情况适当延长时间，并向客户说明，并取得客户配合。

(3) 一笔现收业务如遇到全部是在面额现钞（50元、100元）的，因按规定需要手点一次，可适当延长时间，并向客户说明，以取得客户配合。

(七) 文明规范服务评比结果的运用

(1) 本办法实行每季评比。

(2) 评比结果将作为年终评先评优的原始依据，被评为不合格的单位取消年度评先评优资格。

第一条对当年被评为全国金融系统“文明规范示范网点”、“青年文明号”先进集体的单位，进行通报表彰，并按参赛集体报名人数每人每月奖励500元。

第二条对当年被评为全区金融系统“文明规范示范网点”、“青年文明号”先进集体的单位，进行通报表彰，并按参赛集体报名人数每人每月奖励300元。

第三条对当年被评为包头市金融系统“文明规范示范网点”、“青年文明号”先进集体的单位进行通报表彰，并按参赛集体报名人数每人每月奖励200元。

第四条联社开展“文明优质服务先进集体”和“文明优质服

务标兵”评选活动，“文明优质服务先进集体”每次评选三名，“文明优质服务标兵”每次评选十名，获选集体和个人分别奖励1000元和800元，并通报全辖。评选活动必须坚持公平、公正的原则，对不符合条件的，评选名额可以空缺，当选者颁发荣誉证书和奖金。

第五条省联社领导收到客户表扬信的，每表扬一件，对被表扬人奖励50元；联社领导收到顾客表扬信的，每表扬一件，对被表扬人奖励30元。

第六条因服务态度好，受到顾客在《包头日报》、《包头晚报》、电台、电视台公开表扬的，视表扬的社会效果，每表扬一次，对被表扬人奖励500—800元。

第七条设立“委屈奖”，凡在服务中是顾客的错误而受到责备、侮辱仍能遵守服务规范的，经联社核实，每次给予委屈奖金100元。

以上奖励由信用社自行考核并留有考核记录。

第一条违反服务环境规范的给予以下处罚：

- 1、检查组下达违规整改通知书，限期改正，期限内不纠正的按情节轻重，扣罚有关领导800元。
- 2、同一问题第二次查出的，除全辖通报批评外，取消单位和个人评选资格，对所在单位领导或当事人处800元罚款。

第二条违反服务用语、禁语或服务质量的处罚：

- 1、客户对服务不满，投诉到报社、电台等新闻单位，被公开点名批评的，经调查属实，除个人写书面检查，公开向客户赔礼道歉，并在全辖通报批评外对当事人处以2000元罚款。

2、客户对服务不满，向联社领导投诉，经调查属实的，除个人写书面检查，公开向客户赔礼道歉，全辖通报批评外，对当事人处以800元罚款。

3、客户对服务不满，投诉到信用社领导，经调查属实的，社领导要对当事人批评教育，并责成当事人向客户赔礼道歉，写出书面检查，大会点名批评，罚款500元。

4、凡出现重大服务事故，如与顾客吵架等当即停职检查，罚款1000元，并扣罚所在单位领导800元。特别严重者，造成极坏影响的，还将给予纪律处分以至辞退或除名的处罚。

5、对受到行政纪律处分的人员，将填写处分卡，存入个人档案。

6、因服务质量问题，致使存款单位（个人）转户的，经核实，按存款账户的大小并视情节轻重，扣罚1000—3000元。

第三条违反服务纪律规范的处罚：

1、违反服务纪律规范，情节轻微的人员由其所在单位对其进行批评教育。

2、违反服务纪律规范，在社会上造成不良影响者，由联社通报批评，罚款2000元，责令停职检查，或行政纪律处分，经教育、考核合格后，方可安排上岗。

3、违反服务纪律规范，在社会上造成极坏影响并造成严重后果者，给予辞退或除名的处罚。

第四条违反限时制的处罚。（限时服务只作为内部考核，不对外宣传）

1、凡超过限时1分钟，每次罚5元。

2、凡超过限时2分钟，每次罚10元。

3、凡超过限时3分钟，每次罚15元。

4、对办理业务3次达不到规定要求时限，屡屡被罚款人员要下岗培训，按下岗人员处理。考核合格后，方可安排上岗。

第五条对于复评中被取消“文明规范示范网点”、“青年文明号”称号的集体，除通报批评外，要对集体成员每人一次性罚款800元，对直接领导人进行记过处分。

第六条实行“一票否决”制。有下列情况之一，不论是单位还是个人，均一票否决，取消当年评先资格，当事人所在单位年内不能评为先进集体：

1、集体中有违法、违纪、违反党和国家政策的。

2、发生服务质量问题被处罚的。

3、“三防一保”工作出现问题的。

4、被舆论曝光，情况属实，造成极坏影响的。

服务是银行业永恒的主题，规范服务是银行业履行社会责任中应有之义，文明规范服务是打造银行业优质品牌，提升核心竞争力的关键。各营业网点要充分认识开展文明规范服务的重要意义，把开展文明规范服务提升到打造农信品牌，树立“服务就是效益”的观念。结合实际制定文明规范服务工作计划，建立日常性的工作机制，重点做好培训、检查、考核评比等环节的工作。联社将不定期组织人员从现场与非现场两个方面开展文明规范服务的明察暗访、检查验收等工作。

银行文明服务考核方案篇三

第一条 为进一步促进市级财政国库集中支付代理银行（以下简称代理银行）提高代理业务水平和服务质量，规范代理银行支付与清算行为，确保财政性资金安全、规范和高效运行，根据市财政局与代理银行签订的国库集中支付委托代理协议，参照省财政厅相关办法，结合我市实际，制定本方案。

第二条 本方案适用于市财政局对市级国库集中支付代理银行和公务卡发卡银行年度代理业务的综合考核。

第三条 本方案所称银行年度代理业务综合考核（以下简称综合考核），是指市财政局依据与代理银行签订的国库集中支付委托代理协议及相关制度规定，对银行年度代理市级财政国库集中支付工作情况进行考核后做出的综合评价。

第四条 综合考核遵循科学、规范、公平、公正的原则。

第五条 综合考核由代理银行服务质量问卷调查考核、代理银行协议履行情况考核和代理银行年度报告考核三部分组成。

第六条 综合考核实行百分制，采取量化评分和扣分相结合的方法。

第七条 综合考核的年度期间为每年的1月1日至12月31日，考核结果与代理银行年度业务手续费挂钩。

第八条 代理银行服务质量问卷调查考核，通过向实施财政国库集中支付的市级预算单位发放《代理银行服务质量问卷调查表》（附件1）的方式，对代理银行服务质量进行考核。

第九条 代理银行服务质量问卷调查考核指标体系由支付结算水平、信息反馈质量、管理协调水平、人员业务素质 and 支付系统性能五项指标构成，采用量化评分法，满分50分。

第十条 代理银行服务质量问卷调查范围为实施财政国库集中支付的所有市级预算单位，从每个代理银行代理的'市级预算单位中随机抽取一定比例作为问卷调查对象。

第十一条 问卷调查工作由市财政局于每年11月初委托第三方机构具体实施。

第十二条 市级预算单位应本着客观公正的原则，认真填报《代理银行服务质量问卷调查表》，于12月15日前报送至第三方机构。

第十三条 第三方机构负责审核汇总代理银行服务质量问卷调查结果，计算各代理银行服务质量问卷调查考核得分，并将结果于12月31日前书面提交市财政局。

第十四条 代理银行协议履行情况考核是指市财政局依据委托代理协议有关内容及相关制度规定对代理银行履行委托代理协议情况进行考核。

第十五条 代理银行协议履行情况考核包括资金支付与清算（20分）、信息反馈（10分）、账户管理（5分）、系统管理（5分）和组织管理（5分）等内容，满分45分。

第十六条 代理银行协议履行情况考核采取扣分法，即市财政局对发现的代理银行违反协议规定的行为，经核实后做扣分处理。发现途径主要为：通过日常支付业务和工作调研了解掌握，对银行业务代理情况进行检查，预算单位反映或投诉的、财政国库集中支付动态监控等。具体扣分标准按《代理银行协议履行情况考核细则》（附件2）执行。

第十七条 代理银行年度报告考核是指市财政局对代理银行撰写的年度业务代理工作总结报告进行考核。

第十八条 代理银行年度报告考核内容包括代理业务基本情

况说明、工作改进措施和建议等内容，采用量化评分法，满分5分。

（二）工作改进的措施和建议：反映银行针对代理业务中存在的问题与不足提出的改进措施和改进效果，以及对财政国库集中支付业务和市财政局提出的建议和意见等。

第十九条 代理银行在绍最高分行机构应于每年12月15日前将上一年度代理工作报告一式两份报送市财政局。

第二十条 市财政局根据代理银行年度报告反映的内容和日常工作中了解掌握的实际情况，对各项内容评分并汇总，计算得出各代理银行年度报告考核得分。

第二十一条 综合考核各项具体指标分值见附件3。

第二十二条 市财政局每季度进行一次预考核，建立考核通报制度，年终根据年度综合考核得分评定国库集中支付银行的代理业务水平等级，分为优、合格、基本合格、不合格四个等级，90分以上（含90分）为优，90—80分（含80分）为“合格”，80—70分（含70分）为基本合格，70分以下为不合格。

第二十三条 市财政局根据年度综合考核结果，对年度综合考核结果进行通报。

第二十四条 按照“奖优罚劣”的原则，年度综合考核结果与代理银行年度业务代理手续费挂钩。具体方法：综合考核结果为“优”的，业务代理手续费上浮15%；综合考核结果为“合格”的，业务代理手续费按标准100%付费；综合考核结果为“基本合格”和“不合格”的，业务代理手续费下浮15%。

第二十五条 建立代理银行退出机制。对年度综合考核结果为

“基本合格”的代理银行，市财政局责令其提出整改措施，对在规定期限内整改措施落实不力或整改效果不佳的，进行通报批评；对年度综合考核结果为“不合格”或连续两年为“基本合格”的代理银行，终止与其签订的委托代理协议。

第二十六条对一个年度考核期间内出现严重违反国家有关财政资金管理规定、严重违反委托代理协议等行为的代理银行，市财政局对其进行通报批评，责令限期整改，并组织督促检查。对在规定期限内整改措施落实不力或整改效果不佳的，终止与其签订的委托代理协议。

第二十七条代理银行补缺按照公开招投标要求，在国有大型商业银行和总行注册在绍兴越城区行政区域的城市商业银行中产生。

第二十八条市财政局将综合考核结果在考核结束一个月内反馈代理银行，代理银行在一个月内向市财政局报送有关工作改进情况书面材料。

银行文明服务考核方案篇四

第一条为公平、全面地考核评价五华区财政国库业务代理银行（以下简称代理银行），促进代理银行提高代理业务水平和服务质量，完善银行代理业务综合考评制度，建立健全有效的激励和约束机制，规范银行代理行为，确保财政性资金安全、规范和高效运行，参照《云南省省级财政国库业务代理银行综合考评办法》，根据五华区财政局与各代理银行签订的相关协议及有关规定，结合银行代理区本级财政国库业务实际情况，制定本方案。

第二条本方案适用于五华区财政局对区级财政国库业务代理银行年度代理业务的综合考评。

第三条本方案所称区级财政国库业务代理银行年度代理业务

综合考评（以下简称综合考评），是指五华区财政局依据与代理银行签订的委托银行代理五华区财政国库集中支付业务协议、非税收入收缴业务代理协议以及各相关银行账户管理协议，对商业银行年度代理财政国库业务的完成情况和 service 质量进行考核后做出的综合评价。

第四条综合考评遵循科学、规范、公平、公正的原则。

第五条综合考评业务内容包括：财政直接支付业务、财政授权支付业务（含公务卡业务）、非税收入收缴业务和财政专户业务。

第六条综合考评的年度期间为每年的1月1日至12月31日。

第七条综合考评采取五华区财政局主评、预算单位参评与代理银行自评相结合的方式。

第八条五华区财政局主评，是指五华区财政局国库管理部门依据日常业务和工作调研了解的、对银行业务代理情况进行检查掌握的、预算单位反映或投诉的、以及财政国库动态监控发现的情况，从代理银行日常业务完成情况、相关制度建设情况、业务系统运行情况等方面对银行代理协议履行情况进行全面考核评价。

五华区财政局于每年3月31日前，完成对各代理银行上年度代理区级财政国库业务的综合考评。并于4月20日前将综合考评结果通报各代理银行。

第九条预算单位参评，是指五华区财政局通过向预算单位问卷调查的方式，对代理银行服务质量进行考评。服务质量问卷调查仅适用于财政直接支付业务和财政授权支付业务。

每年年度终了后，各基层预算单位通过填写《代理银行服务质量问卷调查表》（附件1附件2）的方式，分别对财政直接

支付业务代理银行和本单位零余额账户代理银行的服务质量作出评价。各主管部门统一收集所属基层预算单位填写完成的《代理银行服务质量问卷调查表》，于次年2月10日前反馈给五华区财政局。接受问卷调查对象应不少于各代理银行服务预算单位数的35%。

第十条代理银行自评，是指每年年度终了后代理银行以撰写年度工作总结报告的形式，对其代理五华区财政国库业务工作情况进行的自我评价。

各代理银行应于次年1月31日前将上年度代理五华区财政国库业务工作总结报送五华区财政局。

第十一条综合考评指标体系由支付结算水平指标、支付管理水平指标、信息反馈质量指标、管理协调水平指标、业务系统性能指标、人员业务素质指标、公务卡业务水平指标、零余额账户管理水平指标、收缴业务管理指标和资金汇划管理指标等十项指标构成。（各项考评指标所适用的考评业务范围及所占分值，详见代理银行服务质量问卷调查表和各代理协议履行情况评价表）

（一）支付结算水平指标，是对代理银行资金汇划的及时、安全、准确程度和业务流程的简捷、规范程度进行考核评价。

（二）支付管理水平指标，是对代理银行办理资金支付业务的规范性进行考核评价。重点考核有无不按预算规定用途办理资金支付，超额度支付，违反五华区预算执行动态监控管理规定允许预算单位大额、高频率提取现金，以及违规从零余额账户划转资金的现象。

（三）信息反馈质量指标，是对代理银行信息反馈的及时性、信息要素的完整性和信息内容的准确性进行考核评价。

（四）组织管理水平指标，是对代理银行内控制度的建设情

况及人员配置的合理性进行考核评价。

（五）人员业务素质指标，是对代理银行业务经办人员掌握和运用相关政策制度履行工作职责的能力，以及服务态度等情况进行考核评价。

（六）业务系统性能指标，是对代理银行代理财政国库业务相关系统功能的完备性、处理业务的时效性、系统的稳定性和可靠性进行考核评价。

（七）公务卡业务水平指标，是对代理银行作为公务卡发卡银行，在公务卡业务的组织管理、资金支付和信息反馈等方面进行考核评价。

（八）银行账户管理水平指标，是对代理银行按规定为预算单位办理银行账户的开设、变更和撤销手续情况进行考核评价。

（九）收缴业务管理指标，是对代理银行办理非税收入收缴业务的及时、安全、准确程度和业务流程的简捷、规范程度进行考核评价。

（十）资金汇划管理指标，是对代理银行办理资金缴库或拨付的及时、安全、准确程度和业务流程的简捷、规范程度进行考核评价。

（十一）年度工作总结报告评价指标，代理银行年度工作总结报告内容应包括代理财政国库业务总体情况说明、工作改进措施和建议等内容。代理财政国库业务总体情况说明是对本行完成的年度代理业务量、制度建设、系统完善、支付结算、资金汇划、信息反馈、账户管理、内控机制、对经办分支机构的考核与培训指导以及其他需要说明事项的情况说明；工作改进措施和建议是对代理业务中存在的问题与不足提出的改进措施和改进效果，以及对财政国库业务和财政国库部

门提出的建议和意见等。

第十二条综合考评实行百分制，采取量化评分和扣分相结合的方法，先分项考核，再用单项考评得分之和计算综合考评得分。

第十三条适用服务质量调查问卷考评方式的业务，代理银行服务质量问卷调查、代理协议履行情况评价和代理银行年度工作总结报告三种考评方式得分结果，分别按50%、40%和10%的权重计算单项业务考核得分；不适用服务质量调查问卷考评方式的业务、代理协议履行情况评价和代理银行年度工作总结报告两种考评方式得分结果，分别按90%和10%的权重计算单项业务考核得分。

根据各项考评指标所占分值，先按百分制分别计算出三种考评方式的得分，再按三种考评方式所占权重计算出单项代理业务考核得分。

根据各单项代理业务得分之和，按代理业务种类数量的算术平均分计算出代理银行综合考评分。

第十四条各项考评指标下的任意一项考评内容未达到要求，均可根据问题的危害程度、造成的影响及年度业务规模大小等情况，酌情在该项考评指标所占分值的范围内扣分。

第十五条各代理银行要积极创造条件，不断提高服务质量对考评发现的问题，应认真分析原因，及时完善相关制度和措施，积极进行整改。对单项代理业务考评或综合考评结果低于70分的代理银行，应专题向五华区财政局报送存在问题的整改措施。

第十六条对单项代理业务考评结果当年在60分以下或连续两年在70分以下的代理银行，五华区财政局可取消其代理该单项业务的资格；对综合考评结果当年在60分以下或连续两年

在70分以下的代理银行，五华区财政局可取消其代理财政国库业务的资格。

第十七条对一个年度考评期间内出现严重违反国家有关财政资金管理规定、严重违反委托代理协议等行为的代理银行，五华区财政局将对其进行通报批评，责令限期整改，并组织督促检查。对在规定期限内整改措施落实不力或整改效果不佳的，将终止与其签订的委托代理协议。

第十八条违反国家法律法规和财政资金管理规定，对财政资金安全造成重大影响的，可直接取消其代理财政业务资格，构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第十九条基于考核指标会因社会经济发展和财政管理的要求而发生改变，对指标构成、权重和考核方法、程序等，五华区财政局可根据实际情况进行适时调整和修正。

第二十条五华区财政局国库管理部门负责综合考评的组织与实施。

第二十一条本方案由五华区财政局负责解释。

第二十二条本方案自印发之日起施行。

银行文明服务考核方案篇五

第一条为提高市本级财政专户代理银行服务质量，确保财政资金安全、高效运行，根据《财政专户管理办法》（财库〔2013〕46号）和非税收入收缴管理制度规定，制定本方案。

第二条本方案适用于代理市本级财政专户业务的银行（以下简称代理银行）年度综合考评。

第三条年度综合考评遵循科学、规范、公平、公开的原则。

第四条年度综合考评由问卷调查考评和监督考评两部分组成，考评采取量化评分和扣分相结合的百分制考核办法。

第五条问卷调查考评是指市财政局通过发放调查问卷，向市本级相关预算单位了解代理银行服务情况，对代理银行服务质量进行考评。

参与问卷调查的预算单位，由市财政局随机抽取。

第六条问卷调查考评采取量化评分办法，即市财政局对预算单位调查问卷的各项考评内容设定标准分值和评价等级，根据调查问卷结果，计算各代理银行考评得分。

第七条问卷调查考评包括代理财政专户收付业务水平、管理协调能力、人员业务素质等，满分30分。

（一）代理财政专户业务水平，满分10分。

业务水平反映代理银行非税收入信息录入、资金与信息匹配的及时、准确完整程度等。

（二）管理协调能力，满分10分。

业务管理的规范程度、问题投诉受理渠道的畅通程度等。

（三）人员业务素质，满分10分。

反映代理银行掌握和运用相关政策制度的情况，履行工作职责情况，以及经办人员的服务态度、工作效率等。

第八条监督考评是指市财政局通过财政专户收缴系统信息、执收单位和缴款人的反映或投诉、代理业务检查以及日常工作等，对代理银行服务质量进行考评。

第九条监督考评采取技术性扣分办法，即对监督考评内容设

定标准分值和扣分方法，并对考评年度内发现的'代理银行违反委托代理协议的行为，经核实后扣分。

第十条监督考评包括代理财政专户收付业务、信息反馈、结算账户管理和组织管理等四个方面，满分70分。

（一）财政专户收付业务，满分40分。

代理银行出现以下问题的，按下述方法扣分，扣完为止。

1. 未按规定及时、准确录入非税收入票据要素，产生待查收入的，每次扣1分；无故拒绝预算单位、缴款人办理收入收缴业务，每发现1次扣1分。
2. 代理银行收到财政部门开具《缴款书》或《拨款凭证》，未于1个工作日准确地划解的，每发现1次扣2分；发生资金错划现象的，每划错1笔扣2分。
3. 在办理非税收入收缴业务时擅自收取相关费用的，每次扣1分。
4. 应急机制和应急预案不能保证非税收入收缴业务正常展开，影响工作的，每次扣2分。

（二）信息反馈，满分10分。

代理银行出现以下问题的，按下述方法扣分，扣完为止。

1. 由于自身原因未按规定传递信息、报送报表和有关资料的，每次扣1分。
2. 未按要求在规定时间内对账的，每次扣1分。
3. 未能按照要求准确传送所有非税收入收缴账户的电子化实时动态信息的，每差错1次，扣1分。

4. 未能妥善保管和提供的各种单据、预留印鉴或者相关资料的，每发现1次扣1分。

（三）结算账户管理，满分10分。

1. 擅自开设、变更和撤销财政专户结算分户子户的，每1个账户扣2分。

2. 系统日常运行维护和升级不及时，随意更改非税收入数据通讯接口，影响代理工作的，扣2分。

3. 系统出现故障，导致资金未能及时入账或划解，影响代理业务水平的，扣2分。

（四）组织管理，满分10分。

代理银行出现以下问题，按下述方法扣分，扣完为止。

1. 对有效投诉的问题，不能积极、迅速解决，每次扣1分。

2. 未建立有效的内控机制，造成工作延误或者失误的，每次扣1分。

3. 人员配备不足，业务素质不到位等，造成工作延误或者失误的，每次扣1分。

第十一条市财政局对年度综合考评结果，在代理银行范围内进行通报。年度综合考评结果作为财政专户是否继续委托代理的重要依据以及资金存放财政服务项目考核依据。

第十二条市财政局负责年度综合考评的组织和实施工作。

第十三条本方案自发文之日起施行。