

2023年银行绩效考核奖励方案 奖励性绩效考核方案制造业(模板8篇)

在进行调研之前，我们需要编写一份详细的调研方案，以确保我们的调研工作高效、有序地进行。在下面，我们列举了一些经典的活动策划范例，供大家参考和学习。

银行绩效考核奖励方案篇一

为有效激励各级人员主观能动性体现车间多劳多得绩效考核原则，现特制定本管理办法以确保年度产值产量目标顺利完成。

二、适用范围

本办法适用于某某有限公司生产系统计划、调度、统计、配送及车间管理人员绩效考核。具体人员参见《生产系统薪酬明细表》（附件二），其他人员按原考核方式执行。

三、职责

1、财务部：

（1）依照公司本年度经营目标结合上年度车间经营实际，准确及时提供各车间能耗、办公、劳保及邮电费用实际和本年度控制目标。

（2）负责准确提供产品上装产值单价。

（3）每月配合综合管理部及时准确提供各车间及部门能耗费用实际发生额。

2、综合管理部：

(1) 依据公司年度经营目标，编制各车间及部门年度经营目标责任书。

(2) 协助各分管副总与对应车间及部门签订年度经营目标责任书。

(3) 年度经营目标责任书有效分解制定季度经营目标责任书。

(4) 周、月度数据收集，季度汇总，形成生产系统季度产值、产量绩效考核汇总表，并呈报分管副总签字审核后交财务部核发薪资。

□5□6s规划及检查考核。

3、生产设备部：

(1) 按车间产值、产量年度目标均衡生产计划。

(2) 每月30日前及时准确提供各车间计划完成率和产品部套入库和完工明细。统计各车间产量目标及完成实际编制生产计划完成率统计表。

(3) 每月30日前完成各车间产值统计交综合管理部审核。

4、物流管理部

(1) 及时准确办理产成品、半成品入库。

(2) 健全半成品入库台账，编制半成品周度入库台账经部门负责人签字后交生产设备部及综合管理部。

5、质量管理部

(1) 完善车间产品一次交检合格率统计台账，并于每月30日前汇总车间产品交检合格率统计表。

(2) 收集各环节质量问题，并按《质量管理考核办法》严格追溯责任人责任，按规定向公司递交考核意见。

四、考核细则

1、绩效考核总原则

(1) 生产系统管理人员薪资构成包括固定薪资（基本工资+岗位工资）、工龄工资、绩效工资及公司津贴。对应的固定薪资、绩效工资标准见《生产系统岗位薪酬表》（附件一）。

(2) 薪资计算公式：

(3) 产值、产量达成率以实际完成率核算车间绩效薪资，完成率超过150%时按150%计算。超过150%部分酌情考虑另行嘉奖。

(4) 发放原则：

季度前两月的工资按标准的85%发放，季末汇总核算季度总绩效后补发或扣发薪酬。

(5) 由于产品制造特性或生产计划等原因造成产值产量达成率较低严重影响部门绩效时，被考核车间应提出书面申请调整本车间本季度产值目标，纳入下季度产值、产量目标考核，经公司高层签字同意后交综合管理部修订相应季度产值、产量目标。但全年产值、产量目标不得更改。

(6) 固定薪资不计入产值产量绩效考核，工龄工资、津贴及其他补助按公司相关规定执行。

2、产值考核

(1) 八车间、装焊车间、五车间、六车间、七车间及三车间的产值指标由公司根据该车间历史数据及产品情况测算，详见

《2011年生产车间产值目标》（附件三）。当期完成数以本车间实际完成为准。一车间、二车间、四车间和生产设备部以公司总产值目标为考核依据，当期完成数以公司总体完成数统计并考核。

（2）产成品产值由生产设备部依据成品入库单及军品回款单统计上报综合管理部，经综合管理部核查后按财务提供上装单价核算及拆分车间产值。其中主要部套件（厢、三）产值占总上装产值49%，其他部套件产值占总上装产值21%（如有操作室，则操作室占12.6%，其他占8.4%），总装产值占总上装产值30%，详见《成品产值拆分明细表》（附件五）

（3）部套件产值一律按物流管理部半成品入库核算产值，没有办理入库的半成品一律不核算产值。物流管理部按入库台账每周进行统计并交生产设备部及综合管理部。且于每月30日前汇总当月部套件入库台账经部门负责人签字后交生产设备部签字确认，由综合管理部核算部套件产值。

（4）总装产值考核状态分为军品及民品，民品考核状态按成品入库，军品按吊装完成且回款。

（5）外来加工部套件按实际加工单价核算产值，不核算产量。

（6）现阶段不明确产品单价的产品由财务部预估单价报综合管理部核算产值。产品单价一经确定所产生的产值差异综合管理部将在次季度中予以调整。

3、产量考核

（1）生产设备部依据车间历史产量结合公司本年度产量目标测算和制定车间年度产量目标，详见《2011年生产车间产量目标》（附件四）。

（2）八车间、装焊车间、五车间、六车间、七车间按生产计

划及实际入库独立核算产量。三车间产量按罐式总产量达核算产量达成率。一车间、二车间、四车间和生产设备部按公司季度总产量核算季度达成率。每月由生产设备部依据成品入库单及军品回款单统计车间月度产量达成率交综合管理部审核后核算产量绩效。

(3) 成品改制不核算产值，只核算30%产量。改制车辆出库时须开具《领料单》，改制完成后开具《成品入库单》注明成品改制，否则不予核算产量。

(4) 新产品试制须核算产量，完工后相应车间须办理产成品入库手续否则不予以核算产量。

(5) 外来加工部套件不核算产量，按实际单价核算产值。

4、计划完成率考核办法

(1) 成品及部套件计划完成率由生产设备部每月核算编制《成品生产计划达成率管制表》及《部套件生产计划达成率管制表》，经部门负责人签字审核，分管副总审批后交综合管理部。成品及部套计划完成率不得低于95%（扣除其他部门或工序的影响）。当计划达成率低于95%时，每减少一个百分点处罚计划承接部门200元（责任划分由部门负责）。

(2) 所有未按时完成的成品。每超过一个周期（5天）对涉及的责任部门（含生产组织协调、供应配套、技术以及销售部客户沟通等原因）按20元/台处罚，超过第二个周期仍未完成时加倍处罚，依次类推。

(3) 所有未按时完成的自制或采购部套件，每超过一个周期（5天）按20元/套处罚，超过5天加倍，依次类推。

(4) 是否超期一律以物流管理部成品及部套件入库单为准，由生产设备部统计，综合管理部复查，财务部审核。

5、质量□6s考核

质量及6s考核具体参见质量及6s管理办法执行。出现车间、部门质量处罚及6s处罚时由综合管理部直接提交处罚申请，经分管副总或总经理签字后交财务部现金处罚，不参与季度绩效考核。

五、附件

- 1、《生产系统岗位薪酬表》
- 2、《2011年生产系统薪酬明细表》
- 3、《2011年生产车间产值目标》
- 4、《2011年生产车间产量目标》
- 5、《产值拆分明细表》

备注：此文件自2011年1月1日起暂行，后期纳入公司绩效考核体系。审批：审核：拟定：

银行绩效考核奖励方案篇二

一、绩效考核的目的：

绩效考核的目的是使上级能够对部下具有的担当职务的能力以及能力的发挥程度进行分析，做出正确的评价，进而做到人尽其才，客观合理地安置组织成员，调动员工工作积极性、提高工作绩效，亦是对员工职务的调整、薪酬福利、培训及奖金核定的重要依据，明确员工的导向，保障组织有效运行，给予员工与其贡献相应的激励。

二、考核范围：

实业有限公司全体员工（进入公司不满3个月者或者未转正者不参加季度、年终考核）。

三、考核原则：

3.1以客观事实为依据，以考核制度规定的内容、程序与方法为准绳；

3.2考核力求公平、公开、公正的原则来进行。

四、考核公式及其换算比例：

4.2绩效换算比例□kpi绩效总计100分占50%；360度考核总计100分占30%；个人行为鉴定总计100分占20%。

五、绩效考核相关名词解释：

5.1绩效考核：为了实现第一条规定的目的，以客观的事实为依据，对员工品性、业绩、能力和努力程度进行有组织的观察、分析和评价。

5.2kpi(keyperformanceindex)□即关键业绩指标，是通过对组织内部某一流程的输入端、输出端的。关键参数进行设置、取样、计算、分析，衡量流程绩效的一种目标式量化管理指标。

5.3360度考核：是一种从不同层面的人员中收集考评信息，从多角度对员工进行综合绩效考核并提供反馈的方法，考评不仅有上级主管，还包括其他与被考评密切接触的人员。

5.4个人行为鉴定：是指被考核者，在日常工作中，违反公司相关考勤、培训、工作流程等规章制度而被处罚分数或者有建议性提议、突出性表现而被奖励行为的结果。

六、绩效考核指标及细则

kpi绩效根据部门工作性质和内容制订，每个被考核人有10项考核内容，总分为100分，根据工作权重分别计分。占绩效考核总分的比例为50%。

6.1主管级以下人员，在360度考核中分数，为部门管理类人员的平均分。

6.2个人行为鉴定考核

6.4.1个人行为鉴定考核总分为100分

6.4.2迟到、早退一次每次扣除2分

6.4.3旷工半天每次扣除5分依次类推。

6.4.4忘记打卡每月3次以上(含)每次扣除0.5分

6.4.5每月请事假1天以上(不含)每天扣除1分依次类推。

6.4.6警告、记小过、记大过、每次分别扣除5分、10分、20分

6.4.7嘉奖、记小功、记大功、每次分别奖励10分、20分、40分

6.4.8提出合理化建议且被公司采纳并经实践证明确实有益者，根据实际情况给予奖励

6.4.9无故不参加公司举行的会议、活动、培训者一次扣除5分依次类推。

七、考核时间：

7.1月度考核：次月的第1个星期考核上个月的绩效，7个工作日内结束。

7.2年度考核：在次年1月的第2个星期考核，7个工作日内结束。

八、考核等级/比例：

8.1个人绩效津贴比例：

8.1.1普通员工：占个人总工资结构的5%；

8.1.2普通职员：占个人总工资结构的10%；

8.1.3主管：占个人总工资结构的15%；

8.1.4经理：占个人总工资结构的20%；

8.1.5副总经理：占个人总工资结构的30%；

8.1.6或者结合个人职等进行绩效津贴比例划分。

8.2个人绩效津贴给付比例：

优等：当月绩效基本津贴 $\times 120\%$

乙等：当月绩效基本津贴 $\times 90\%$

丙等：当月绩效基本津贴 $\times 80\%$

丁等：当月绩效基本津贴 $\times 70\%$

8.3个人绩效考核等级标准：

九、年度考核规定及薪资提升标准：

9.1年度考核是调整员工下年度工资水平，颁发年终奖金的依据

9.2进入公司不满3个月者不参加年终考核。

在公司服务满1年按考核成绩予以年度调薪（针对职员类），具体参考标准如下：

优等：基本工资x12%

甲等：基本工资x6%

乙等：基本工资x3%

丙等：不调整

丁等：解雇

9.2生产直接人员，根据国家相关法律法规已经公司的经营状况和规定调整。

十、考核纪律：

10.1上级考核必须公正、公平、认真、负责，上级领导不负责或不负责或不公正者，一经发现将给予降职、扣除当月绩效奖或扣分处理。

10.2各部门负责人要认真组织，慎重打分，凡在考核中消极应付，将给予扣分甚至扣除全月绩效和岗位津贴。

10.3考核工作必须在规定的时间内按时完成。

10.4弄虚作假者，考核者与被考核者的绩效一律按总分的50%记分。

十一、考核仲裁：

11.1 为保证考核的客观公正、持续改善考核方法，特成立考核小组，人员为各部门权责负责人，组长为人力资源部经理。

11.2 考核小组负责处理以下事务：

a□对考评人的监督约束

b□考核投诉的处理；

c□讨论并通过各部门设定的绩效考核指标；

d□每半年检讨考核制度，视情况修订考核制度及指标。

11.3 被考核人对考核结果持有异议时，可在绩效面谈结束之后的三天内向考核小组提出仲裁，逾期不予受理。

11.4 考核小组接到被考核人的仲裁申请后，在考核面谈的第5天组织考核仲裁，仲裁结果为终审。

十二、绩效面谈

12.1 绩效面谈是提高绩效的有效途径，各部门主管权责主管必须在考核结束后一星期内安排绩效面谈，办公室职员的上司安排单独绩效面谈，普通员工可以“考核总结会议”的方式进行，但对于最优秀员工与最差员工，应予以单独面谈，并在考核结束后的10内将面谈记录原件交到人力资源部，部门留存复印件。

12.2 绩效面谈的内容详见考核表背面的《绩效面谈表》，面谈记录的内容将作为员工下一步绩效改进的目标，培训安排的参考。

银行绩效考核奖励方案篇三

员工考核，其季度内个别月份考评为优秀的，每评为优秀一次加绩效工资2%，以此类推；其季度内个别月份考评为不合格的，每不合格一次减绩效工资4%，以此类推。

(2) 季度内警告一次减绩效工资2%、记过一次减绩效工资4%、记大过一次减绩效工资6%。

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。

银行绩效考核奖励方案篇四

本制度规定了所有主管人员的绩效考核方案、绩效考核金额度。

本制度的目的旨在加强各部门的内部管理，对各部门主管的工作进行合理化的评价，激励各人员的工作积极性和责任心，确保公司有序、高效的运行。

2、内容

2.1绩效考核时间的规定：以月度为单位进行计算。

2.2当月内有缺勤日、休息节假日等的，该日不计算绩效考核金，即对缺勤的天数扣除后，总绩效奖金再作相应的折算（公休日除外）。

2.3绩效考核奖金额度

各部门主管人员绩效考核奖金额度见考核方法

2.4绩效考核扣分细则

绩效考核评分总分为100分，每分对应金额以总的绩效奖进行折算，对未完成工作要求或不符合工作要求的情形，具体扣分细则依下表：

2.5绩效考核奖金计算方法

2.5.1应享受绩效考核奖金额度/100分，即为每点应得奖金额。
例：200元/100分，即每分为2元。

2.5.2 月度应得绩效考核奖金=每点应得奖金额×（100分-已扣除分数）。

2.6 防止退步措施

2.6.1 每月的考核成绩在公司告示栏予以公布。

2.6.2 违规处罚

2.6.3 绩效考核过程必须公正、公平、公开，如存在弄虚作假、徇私舞弊等行为的，将给予负责考核的负责人以小过处分，同时给予所在部门部长以警告处分。

2.6.4 考核人员应及时考核并将考核结果记录、呈报和公布（次月10号前必需完成），每拖延一天，将给予负责考核的负责人扣除绩效分10分。

2.7 违反公司其他规章制度时，按相应条款处理，不受本制度限制。

3、报告与记录绩效考核记录表

实施日期□20xx年07月8日

银行绩效考核奖励方案篇五

规范和提高员工的服务意识、服务标准，通过考核提升员工的工作能力、工作积极性，利用经济这一杠杆作用，推动服务质量、管理水平和经济效益的`不断提高，确保总公司制定的各项工作目标顺利完成。

1、服务行为的标准化、规范化；

2、逐级考核、统一考核；

3、公平、公正、公开。

1、考核人：各项目主管为主要考核人；公司品保部、人资部负责考核项目日常工作跟进、监督和执行。

2、考核周期：每月一次。

3、考核依据：公司各项规章制度、各操作手册的规范文件；评价个人当月重点工作的完成情况。

4、考核内容：

劳动纪律：出勤上有无迟到、早退、旷工等现象，遵守公司规章制度方面情况；

工作情况：工作量、工作态度、工作实绩及业主满意度；

安全方面：工作过程中有无事故发生；

执行力：对公司的计划任务完成情况及执行中的创新完善情况；

礼仪形象：举止是否文明、服务用语是否恰当、衣着是否得体；

成品保护：设备有无丢失、缺陷，公共设施维护情况；

5、检查方式：主管每天检查，物业主任每周不定期随机检查，公司品质保障部和其他职能部门随机抽查。

特别说明：在检查过程中如出现妨碍检查或弄虚作假者，经确认情况属实的将对其加倍处罚。

6、考核程序：

每月25日各项部门主管将汇总，并报主任审核后公布；

品保部将检查、拍照记录，其他相关职能部门随机考核记录交专人汇总，计算分值后报人资部，最后由人资考评汇总。

银行绩效考核奖励方案篇六

为了进一步发挥奖金杠杆作用，完善公司生产和经营管理制度，推动公司全面发展，在降低生产成本方面更好地挖掘人的潜力，发挥人的主观能动性，我们根据前期发放奖金的具体情况，进一步完善了奖金考核和分配方案。

在一般情况下，根据指标完成情况和工作职责两个因素确定内部奖金分配比例，即主要职务(工种)高于辅助职务(工种)；繁重劳动高于轻便劳动；复杂劳动高于简单劳动。例如，第一层次的奖金是生产者和生产管理者；第二层次的奖金是主要经营者和后勤管理者；第三层次的奖金是一般后勤人员和辅助人员。

公司人员分类

1、管理线：是指从事公司高层决策的管理人员和从事行政、财务、人事等工作的工作人员。具体包括主管生产、设备、财务等方面的副总以上级别的人员和办公室、财务部、人事部等部门的工作人员。

2、生产线：是指直接从事生产活动和管理生产的人员。包括炼铁、烧结、球团等厂的所属人员。

3、辅助线：是指直接服务或协调生产厂生产活动的人员。包括总调、质检、安全、法监、车队、技术装备、场管、采购、仓库等部门。

奖励总额是指将工资收入以外的主要技术经济指标的考核收

入作为公司全体员工的奖励基金。有以下几种主要技术经济指标的考核：

1、按月工资总额减去应发工资(不包括加班工资)的余额提取奖金，公式为：

$$\text{奖金总额} = \{ \text{计划工资总额}(110\text{万元}) - \text{应发工资(不包括加班工资)} \} \times \text{计奖比例}(100\%)$$

奖金总额应随公司应发工资水平而波动。

2、按月度产量的超额程度计提奖金。奖金按照目标产量的超额程度等比例提取。公式为：

$$\text{月度奖金总额} = \{ \text{月度实现的产量} - \text{月度目标产量}(25000\text{吨}) \} \times \text{计奖比例}(40\text{元/吨})$$

3、按照备品备件节约量的一定比例提取奖金总额，主要目的是奖励员工在生产过程中因节约备品备件而做出的贡献。公式为：

4、按入炉焦比节约程度提取奖金总额，主要目的是奖励员工在生产过程中因节约燃料而做出的贡献。公式为：

$$\text{月度奖金总额} = \{ \text{月度实现的入炉焦比} - \text{月度目标入炉焦比}(560\text{kg/t}) \} \times \text{计奖比例}(3000\text{元})$$

采取系数法进行分配。

系数法是在按岗位进行劳动评价的基础上，根据部门员工劳动强度或工作量大小、劳动技术含量高低和部门所担负的责任大小确定部门的奖金系数；然后根据部门完成任务的情况，按系数进行分配。

部门奖金额=公司奖金总额×部门计奖系数

部门计奖系数

部门计奖系数的调整，依据公司最高决策层的决定执行。

1、部门在分配个人奖金时，应根据岗位贡献的大小和个人完成任务的情况确定岗位的奖金，公司一般情况下不干预部门对个人奖金的分配。

2、反对部门预留部分奖金以作经费开支的做法。部门不得将预留的奖金存入部门负责人或其他员工账户。

3、部门负责人(包括副职)的奖金不能高于本部门人平奖金的4倍。

4、奖金发放实行人员定编制度。在现有人员数量的基础上，奖金发放不再考虑各部门增加和减少人员数量，即以现有人员数量作为计奖依据之一。

五、本办法从发文之日起执行，以前有关奖金的规定同时废止。

绩效考核的五个标准

员工工资薪酬方案

银行绩效考核奖励方案篇七

为充分调动员工工作积极性，完成总行下达的xx年存款任务，结合同业市场竞争形势，本着“公开、透明、按劳取酬”的原则，结合我行工作实际，制定本方案。

成立由行长、副行长及各部门、各支行(含筹)主要负责人组

成xx分行绩效考核领导小组(以下简称领导小组)，负责xx分行绩效考核工作。领导小组成员如下：

组长：行长

副组长：副行长

成员：各部室、各支行(含筹)主要负责人

领导小组下设办公室，办公室设在综合部，负责绩效的提取、考核与发放。

其他部门相关配合工作，风险管理部负责绩效发放方案的审查。

分行全体人员

绩效考核分业绩考核和职责考核。

绩效考核=业绩考核+职责考核

业务部门业绩考核与职责考核考核占比权重为7:3，职能部门业绩考核与职责考核考核占比权重为3:7。

业务部门为营业部、业务部、兖州，职能部门为风险部、综合部。

为激励创新，奖励为分行发展做出突出贡献的员工，分行将设立特殊贡献基金，用于对为分行发展做出突出贡献的集体及员工做出奖励。

业绩考核含存款业务、机构客户、个人业务、电子银行业务、特约商户业务、市场业务、国际业务、小微贷款业务。(4部室负责人按照绩效考核系数提取绩效，按照已发的业绩考核

费用多退少补)

银行绩效考核奖励方案篇八

柜员的工作内容和性质决定柜员的考核体系。柜员并非营销人员，其更大程度上应当是成本中心而非利润中心，因而不能用利润指标对其进行考核，而相应代之以业务量、业务质量等考核指标。

业务量是指柜员在考核期间内所完成的工作量；业务质量是指柜员本职工作的准确率考核；营销业绩是指柜员所承担的相关营销任务的完成情况，如日均储蓄存款余额、银行卡发卡数量、银证通、保险、基金的营销情况等等；业务知识是指柜员对承担本职工作相关的规章制度、业务知识的掌握程度；业务技能是指柜员对承担本职工作相关的专业技能的掌握程度；工作能力是指员工完成本职工作和推动部门工作的能力；服务质量主要指行内外客户对员工服务的满意程度；工作态度是指员工对分行和本职工作的热爱程度。

业务量考核的难点在于怎样准确、真实、客观地反映被考核柜员的业务量，并产生正面的激励效果。早期的业务量考核采用计时考核，通过统计柜员的工作天数，来粗略估计柜员完成的业务量。计时考核方式存在着种种缺点：一是考核结果误差较大，同样的工作时间并不能表明完成工作量是一样的；二是不能反映柜员的工作效率，工作效率有高有低，实际完成工作量必然有差距，计时考核方式不能产生奖优惩劣的作用，反而可能产生消极怠工的影响；三是不能区别复杂业务和简单业务，无法对柜员业务水平起到正向激励作用。

采用“计件”考核方式，能够部分解决上述问题。通过统计柜员完成的业务笔数，可以准确真实地反映柜员完成的工作量；同时鼓励柜员提高工作效率，在同样时间内完成更多的业务量。

但是业务量考核同样面临着一些问题：

(1) 如何准确统计临柜人员的业务量。最科学的办法是依托银行的统计信息系统，研究开发柜员业务量统计分析系统，实现业务量信息的统计、查询、分析，提高统计准确度、可信度，减少业务量考核的工作量，提高考核工作的工作效率。

(2) 不同业务的业务量考核问题。复杂业务与简单业务所需耗费的时间和精力不同，不能简单加总，必须对复杂业务进行折算，以反映柜员所耗费时间精力的差别以及所承担风险的不同。同时由于某些新兴业务要求柜员具有较高的专业知识和专业技能，对此类业务也必须有较高的折算系数，以鼓励柜员主动学习新业务、新技能。

柜员业务量考核指标设置为：办理存款、办理取款、办理中间业务、办理其它业务四大类，根据实际业务完成量折算分值，明细见下表：

加强业务质量考核，增强柜员操作合规性，是防范操作风险、强化银行内部控制的重要内容。近年银行发生的一些大案要案，虽然存在人为诈骗因素，但是有关柜员存在侥幸心理、没有严格按照银行规章制度操作，是诈骗分子成功的重要原因。如没有按照凭证要素严格审查凭证，未坚持验印制度，凭证未进行复核，未定期查库，开销户手续不全等等，上述行为很容易产生不良后果，对银行产生实质性危害。因此，银行必须加强柜员的业务质量考核。

业务质量考核，即业务差错考核，对柜员在办理业务过程中违反业务操作规范、产生业务差错、给银行造成损失的行为进行考核，并采取相应的惩罚措施。

在业务差错考核中，由于业务差错种类繁多，如何对业务差错合理分类并确定考核标准成为考核的难点。银行应在科学界定柜员各类业务差错的基础上，按照危害严重程度进行分

类，并确定恰当的扣分标准。

营销业绩是否应当纳入柜员考核体系是一个值得探讨的问题，其实质是银行应当对柜员如何定位。支持营销业绩纳入柜员考核体系的论据主要是：银行柜员与客户能够直接接触，了解客户需求，可以向客户营销产品；同时，银行柜员可能也具备某些社会关系，可以为银行联系到一定的客户和业务。不支持的论据主要是：银行柜员的首要工作职责是做好前台业务处理工作，不断提高服务质量，满足客户需求，如果过多的将营销业绩纳入考核范围，将分散银行柜员对于主要工作职责的重视程度。从现实情况来看，国内银行大多赋予柜员一定的营销任务，并把营销业绩指标作为考核标准之一。营销业绩指标主要包括储蓄存款、中间业务收入等。

银行应当定期组织对柜员业务知识和业务技能的考试，并根据柜员考试成绩确定其考核成绩。业务知识考核应当包括金融基础知识、专业基础知识、相关规章制度、操作规程等。具体包括会计基本制度、业务操作规程、内控管理规定、各项结算办法、规范服务要求等内容。

技能考核主要包括中文输入、传票输入、手工点钞、假币识别、票据审核等等，具体按照银行柜员业务技能评定标准进行考核。下表为前台柜员业务技能评定表，规定了考核项目、总分占比、考核标准。柜员的各项单项考核结果参照下述标准，按比例计算单项考核成绩，然后按照权重计算综合技能考核成绩。

工作能力、服务质量、工作态度等考核指标，具有不可量化特征，难以进行准确考核，因此必须进行相关设计以确保其考核的准确性、有效性：一是准确定义各项考核指标，并对考核指标内容做详细清晰阐述，便于考核者参照打分；二是进行360度考核，柜员自我评价、同事互相评价、直接管理人员评价、客户评价相结合，并赋以不同的权重，计算综合得分作为考评成绩，从而实现了对柜员的全方位评价。

工作能力主要包括：

(1) 处理问题的能力。包括处理柜面突发事件的能力、处理与日常工作相关问题的能力；

(4) 对柜面服务合理建议。能否在改进柜面服务方面经常提出新思路 and 合理建议，并能积极付诸实践。

服务质量主要包括：

(3) 客户满意程度。是否理解客户的情绪、过错和需求；是否存在因柜面服务原因而引起的客户投诉情况。

工作态度主要包括：

(1) 事业心、责任心、是否热爱本职工作、对本职工作尽职尽责；

(2) 组织性、纪律性。是否服从统一领导，遵守各项工作纪律；

(3) 协作性、协调性。是否具有团队协作精神，能否协调好各种工作关系。