

张家口市财政局文件

张财字〔2023〕46号

张家口市财政局 关于印发《张家口市市级财政国库集中支付 银行代理业务综合考评办法》的通知

各市级财政国库集中支付代理银行：

为促进市级财政国库集中支付代理银行提高代理业务水平，提升代理服务质量，完善银行代理业务综合考评制度，我局研究制定了《张家口市市级财政国库集中支付银行代理业务考评办法》，现予印发，请遵照执行。



张家口市市级财政国库集中支付银行 代理业务综合考评办法

第一条 为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,规范代理银行支付和清算行为,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和财政国库管理制度有关规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于市财政局对市级财政直接支付和财政授权支付银行年度代理业务的综合考评。

第三条 本办法所称银行年度代理业务综合考评(以下简称综合考评),是指市财政局根据与代理银行签订的国库集中支付委托代理协议,对银行年度代理省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 综合考评遵循科学、规范、公平、公正的原则,并坚持业务与服务并重,日常考核与专项考核相结合。

第五条 综合考评由代理银行服务质量问卷调查考评、代理银行协议履行情况考评、代理银行业务代理难度考评和代理银行年度报告考评四部分组成。

第六条 综合考评实行百分制,采取量化评分和扣分相结合的方法。

第七条 综合考评对代理银行市级财政直接支付业务和

市级授权支付业务分别实施。

第八条 综合考评的年度期间为每年的1月1日至12月31日，即市财政局与代理银行每年签订的国库集中支付委托代理协议的协议期间。考评结果与代理银行年度业务代理手续费挂钩。

第九条 代理银行服务质量问卷调查考评是指市财政局通过向市级预算单位发放市级财政授权支付业务问卷调查表（附件1）的方式，对代理银行服务质量进行考评

第十条 代理银行服务质量问卷调查考评指标体系由支付结算水平、信息反馈质量、管理协调水平、人员业务素质和支付系统性能五项指标构成，采取量化评分法。

1.支付结算水平指标：反映代理银行资金汇划和退回业务的及时、准确程度，业务流程的简洁、规范程度等；

2.信息反馈质量指标：反映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等；

3.管理协调水平指标：反映代理银行机构人员配置的合理性、内控制度的完善性、投诉受理渠道的畅通性、零余额账户管理的规范性和工作协调能力等；

4.人员业务素质指标：反映代理银行掌握和运用相关政策制度情况、履行工作职责情况和经办人员的服务态度等；

5.支付系统性能指标：反映代理银行支付系统建设规划的先进性、系统功能的灵活性、系统控制的严密性以及系统运行的高效性、稳定性和可靠性。

第十一条 市财政局每年从每个财政授权支付代理银行

中支付业务和市财政局提出的建议和意见等。

第二十二条 市财政局按照各项具体指标分数加权计算求和的方法（附件3）确定综合考评结果，得分评定代理银行代理省级财政直接支付和授权支付业务水平等级，分为优、良、中、差四个等级，90分以上（含90分）为优，90—75分（含75分）为良，75—60分（含60分）为中，60分以下为差，差视同不合格。

第二十三条 综合考评结果为市财政局选择确定代理银行、财政资金增值运作的重要参考依据，并与代理银行年度业务代理手续费挂钩。

业务代理手续费计费标准及浮动标准按照市财政局与代理银行签订的国库集中支付委托代理协议执行

第二十四条 市财政局国库管理部门统一负责综合考评的组织和实施工作。

第二十五条 本办法由市财政局负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起实施。

附件：1.市级财政授权支付业务问卷调查表

2.代理银行协议履行情况考评表

3.银行代理市级财政国库集中支付业务情况综合
考评指标权重计算表

附件

市级财政授权支付业务问卷调查表

	考评内容	评价等级
支付结算水平 (6分)	额度下达及时、准确	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	业务流程简洁、规范	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	具有较强的业务办理能力	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	正确办理支付退回和更正	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	营业日办理时间内受理支付业务	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
信息反馈质量 (6分)	通知单、对账单寄送及时	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	通知单位额度到账以及对账及时准确	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	通知单位产生退票及及办理退库及时	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
管理协调水平 (6分)	账户开立和变更及时、规范	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	有畅通的问题投诉受理渠道	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	问题解决积极、迅速	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	经办人员相对稳定	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	公务卡业务办理及时、规范	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
人员业务素质 (6分)	政策水平高、业务操作熟练	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	经办人员掌握相关制度政策	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	服务热情、态度积极	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
支付系统性能 (6分)	系统运行稳定、安全	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意
	系统功能完善、控制严密	() 非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意

附件 2

代理银行协议履行情况考评表

考评指标	考评内容	扣分标准
资金支付 (9分)	未能按照规定时间准确下达预算单位财政授权支付额度	扣 1-2 分
	未能根据财政授权支付额度控制预算单位支付金额	扣 1-2 分
	未能按照财政国库管理部门或预算单位支付指令办理资金支付、更正和退回业务，造成资金错划、漏划或迟划	扣 1-2 分
	未能遵守财政国库集中支付相关办法规定，违规占用预算单位实有资金账户资金办理授权支付业务，办理财政授权支付业务不规范，受理银行票据等结算凭证要素填写错误、不完整、不规范。	扣 2-4 分
	未经财政国库管理部门许可或违反规定，从预算单位零余额账户向其本单位其他账户和上级主管单位、所属下级单位账户划拨资金	扣 2-4 分
	因自身原因未能按照规定及时、准确将财政授权支付资金与中国人民银行清算或反清算	扣 0.5-1 分
	违反财政国库集中支付操作规程，先清算后支付	扣 2-4 分
	未能按照《张家口市市级财政授权支付管理规程》控制预算单位零余额账户现金提取	扣 1-3 分
	未能按照加急业务的办理程序，办理特别紧急支出事项	扣 1-2 分
	以头寸不足等原因拒绝办理日支付金额较大业务	扣 1-2 分
	未能在规定的时间办理财政授权支付业务	扣 0.5-1 分
	财政授权支付代理银行经办网点日业务处理能力不能满足预算单位支付需求	扣 0.5-1 分
	未按照公务卡管理有关规定，及时、准确、规范地为预算单位和持卡人办理公务卡支付、还款等有关业务	扣 1-2 分
	未按照财政统发工资发放有关规定，及时、准确发放财政委托代发工资，不能在每月 10 日前将工资代扣款项划入预算单位银行账户，且不能向预算单位提供划拨回单或者擅自变更代扣款项划入账户	扣 1-2 分
	其他违反协议规定的资金支付行为	视情节轻重扣 1-5 分

考评指标	考评内容	扣分标准
信息反馈 (7.5分)	未能按规定时间和内容向财政国库管理部门准确传递单据、报送数据和业务材料、发送电子信息	扣1-2分
	未能按规定时间和内容与财政国库管理部门对账	扣0.5-1分
	未能按规定时间和内容向财政国库管理部门反馈与预算单位对账情况	扣0.5-1分
	未能按照规定的内容和方式,向财政国库动态监控系统及时、准确提供电子支付信息	扣0.5-1分
	未能按规定时间和内容向中国人民银行和预算单位准确反馈回单、报表并与其对账	扣0.5-1分
	未经财政国库管理部门许可,擅自对外提供有关财政支付和动态监控信息	扣2-4分
	未能在确认支付退款的当日及时通知预算单位	扣0.5-1分
	未按照公务卡管理有关规定,及时、准确向市财政局反馈零余额账户向公务卡账户的划款信息、公务卡向商户付款的公务消费明细支付信息,以及向预算单位和持卡人反馈资金还款信息	扣1-2分
	未按照财政统发工资有关规定,不能再每月 日前向预算单位提供《工资发放汇总表》及职工工资条	扣0.5-1分
	未能在规定时间内反馈财政国库管理部门通知报送的数据和业务管理情况	扣1-2分
其他违反协议规定的信息反馈行为	视情节轻重扣1-5分	
零余额账户管理 (3.75分)	未经财政国库管理部门许可,擅自开设、变更和撤销零余额账户	扣1-2分
	未能按照规定程序及时准确办理开设、变更和撤销零余额账户有关手续,造成工作延误	扣0.5-1分
	未按照财政国库管理制度相关规定管理和使用零余额账户,将预算单位零余额账户作为实有资金账户管理和使用	扣1-2分
	未按照财政国库管理制度相关规定,对预算单位零余额账户有违规收费行为	扣1分
	其他违反协议规定的零余额账户管理问题	视情节轻重扣1-2.5分
系统建设 (3.75分)	系统开发、升级和维护不及时,造成资金支付与清算延误或影响资金、业务数据安全	扣1-2分
	系统运行效率不高、稳定性不佳或者功能不完善,造成工作延误	扣1-2分
	系统应急措施不完善,对代理财政业务中突发性事件应急处理不当,造成工作延误	扣2分
	其他违反协议规定的系统建设问题	视情节轻重扣1-2.5分

考评指标	考评内容	扣分标准
组织管理 (6分)	对代理业务中出现的问题缺乏畅通的沟通协调渠道，协调解决不力，造成工作延误	扣 1-2 分
	未能妥善保管市财政局和预算单位提供的财政支付的各种单据、预留印鉴或相关资料	扣 1-2 分
	因人员配备不足、变动跑频繁或岗位设置不合理，导致业务无法及时办理	扣 1 分
	业务培训不到位，经办人员不能熟练操作国库集中支付相关业务，造成工作延误或影响资金安全	扣 1-2 分
	未能对市财政局和预算单位的查询积极配合、满意答复，或因服务态度不好造成一定影响	扣 1 分
	未按照公务卡管理有关规定，及时为预算单位工作人员办理公务卡	扣 1 分
	代理银行无故拒绝代理或受理预算单位财政国库集中支付业务	扣 2 分
	因服务态度等原因被预算单位投诉，核实为有效投诉	扣 1-2 分
	未按照支付电子化有关要求，建立完备的应急处理机制	扣 1-2 分
	其他违反协议规定的组织管理问题	视情节轻重扣 1-4 分

附件 3

银行代理市级财政国库集中支付业务情况 综合考评指标权重计算表

项目名称	细项得分
代理银行服务质量问卷调查考评（30分）	支付结算水平（6分）
	信息反馈质量（6分）
	管理协调水平（6分）
	人员业务素质（6分）
	支付系统性能（6分）
代理银行协议履行情况考评（30分）	资金支付（9分）
	信息反馈（7.5分）
	零余额账户管理（3.75分）
	系统建设（3.75分）
	组织管理（6分）
代理银行业务代理难度考评（10分）	年度业务代理难度（10分）
代理银行年度报告评价（5分）	代理业务基本情况说明（2.5分）
	工作改进措施及建议（2.5分）
代理银行配合推广国库集中支付改革重点业务考评（25分）	协助财政部门推广当年国库集中支付改革重点业务（25分）

信息公开选项：主动公开

张家口市财政局国库处

2023年6月21日印发
