

경영지원직운영규정 개정 사전예고

1. 개정 이유

- 콜센터 성과향상 등을 위해 상담 인력에 대한 근무평정 방법을 개선하고자 함

2. 주요 개정 내용

- 콜센터 선임 매니저와 상담원의 평정자를 책임 매니저(1차), 소속 부서 팀장(2차)으로 정하고, 채용·휴직에 따른 3개월 미만 근무자 등 평정예외자는 관리직원과 동일하게 D등급을 부여함
- 기존 절대평가(업적) 방식에서 콜센터 생산성 지표를 활용한 상대평가(업적) 방식으로 개선함
- 지원직군의 상이한 직무 특성을 고려하여 직무군별로 분리하여 평가를 실시함

3. 의견제출

이 개정안에 대하여 의견이 있는 기관, 개인은 2022년 4월 11일까지 (도착기준) 다음 사항을 기재한 의견서를 주택도시보증공사 인사처로 제출하여 주시기 바랍니다.

가. 예고 사항에 대한 의견

나. 제출자의 성명(기관의 경우에는 기관명과 그 대표자의 성명), 주소 및 전화번호, 이메일 주소

<보내실 곳>

- 주소 : 부산광역시 남구 문현금융로 40, BIFC 18층 주택도시보증공사 인사처
- 담당자(이메일) : jwj@khug.or.kr
- 전화번호 : 051-955-5373
- 팩스번호 : 051-955-5605

4. 예고기간 단축사유(기간 20일 미달 시)

- 콜센터 성과향상 등을 위해 신속한 규정개정 필요

현 행	개정안	개정사유
제11조 (근무평정) ① 공사는 경영지원직에 대하여 정기적인 근무평정을 실시한다. 다만 신규채용·휴직 등의 사유로 평정 대상기간 중 실제 근무기간이 3개월 미만이거나 수행직무의 특성상 평정예외에 대한 합리적인 사유가 있는 경우에는 <u>평정대상자</u> <u>확정시</u> <u>평정예외자</u> 및 <u>평정방법</u>을 <u>따로</u> 정한다. ② 평정자는 피평정자의 <u>소속 팀장</u> 및 <u>부서장으로</u> 하며, 평정자가 명확하지 않은 경우에는 <u>따로</u> 정한다. ③ (생 략) ④ 근무평정 실시후 「별표4」에 따라 개인등급을 부여하고 성과급 차등지급, 연수 등 인사관리에 활용한다. <u>다만, 제1항의 단서 조항에 따른 평정예외자의 경우 성과연봉 지급을 위한 개인등급은 B를 적용한다.</u> ⑤ (생 략) [별표3] (제11조 관련) 근무성적평정표 (생략) <u><신 설></u>	제11조 (근무평정) ①----- ----- ----- ----- ----- -----<u>근무평정 대상</u> <u>에서 제외하고 종합근무평정규정에</u> <u>따라</u> <u>개인등급을 부여한다.</u> ②-----<u>소속 팀장</u> <u>및 부서장(피평정자가 콜센터 선임 매니저</u> <u>상담원인 경우에는 책임 매니저 및 소속</u> <u>팀장)으로</u>----- ----- ③ (현행과 같음) ④----- ----- -----<u><단서</u> <u>삭제></u> ⑤ (현행과 같음) [별표3] (제11조 관련) 근무성적평정표 (현행과 같음) <u>근무성적평정표</u> <u>(콜센터 상담원용)</u>	평정 체계의 합리성 및 통일성 제고 콜센터의 효율적 성과관리 제고 중복 조문 정비 “근무성적 평정 표 (콜센터

현행	개정안	개정사유																										
<신설> [별표4] <u>평정등급 산정</u> <table border="1"> <thead> <tr> <th>평가군</th><th>평가등급 배정비율</th><th>비고</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>연구직</td><td rowspan="5">S등급10%, A등급15% B등급50%, C등급15%, D등급10%</td><td rowspan="5"></td></tr> <tr> <td>전문직</td></tr> <tr> <td>지원직</td></tr> <tr> <td><신설></td></tr> <tr> <td><신설></td></tr> <tr> <td><신설></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> 주) 1·2. (생략)	평가군	평가등급 배정비율	비고	연구직	S등급10%, A등급15% B등급50%, C등급15%, D등급10%		전문직	지원직	<신설>	<신설>	<신설>			<u>상세내용 별지2 참고</u> <u>근무성적평정표</u> (콜센터 선임매니저용) <u>상세내용 별지2 참고</u> [별표4] <u>평정등급 산정</u> <table border="1"> <thead> <tr> <th>평가군</th><th>평가등급 배정비율</th><th>비고</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-----</td><td rowspan="5">----- -----</td><td rowspan="5"></td></tr> <tr> <td>-----</td></tr> <tr> <td>지원직 1군 (임원비서)</td></tr> <tr> <td>지원직 2군 (차량운행)</td></tr> <tr> <td>지원직 3군 (콜센터 품질관리)</td></tr> <tr> <td>지원직 4군 (콜센터 상담)</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> 주) 1·2. (현행과 같음) <u>부칙 <2022. . .></u> <u>제1조(시행일) 이 규정은 2022년 4월 00일부터 시행한다.</u> <u>제2조(경과규정) 콜센터 선임 매니저, 상담원에 대한 업적평가는 2022년 1월 1일 이후 근무한 기간부터 적용한다.</u>	평가군	평가등급 배정비율	비고	-----	----- -----		-----	지원직 1군 (임원비서)	지원직 2군 (차량운행)	지원직 3군 (콜센터 품질관리)	지원직 4군 (콜센터 상담)			“상담원용” 추가 “근무성적 평정표 (콜센터 선임 매니저용)” 추가 지원직 직무특성을 반영하여 평균 조정
평가군	평가등급 배정비율	비고																										
연구직	S등급10%, A등급15% B등급50%, C등급15%, D등급10%																											
전문직																												
지원직																												
<신설>																												
<신설>																												
<신설>																												
평가군	평가등급 배정비율	비고																										
-----	----- -----																											

지원직 1군 (임원비서)																												
지원직 2군 (차량운행)																												
지원직 3군 (콜센터 품질관리)																												
지원직 4군 (콜센터 상담)																												

【별지2】

【별표3】(제11조 관련)

근무성적평정표 (콜센터 상담원용)

평정기간		피평정자	소속:	성명:
------	--	------	-----	-----

평가요소		배점	정의	평가점수
업적 평가 (40)	모니터링	12	콜센터 고객 만족도 향상을 위한 상담품질 평가	
	업무숙지도	6	업무 숙지도 향상 및 상담오류 관리를 위한 평가	
	콜 달성도	14	응답호 등 생산성 관리를 위한 평가	
	콜 집중도	6	통화집중도 등 생산성 관리를 위한 평가	
	작업이석	2	작업이석도 등 생산성 관리를 위한 평가	
평가요소		배점	정의	평가등급
역량 평가 (40)	업무지식	10	업무수행시 필요한 실무지식, 일반상식이나 기능, 경험 또는 업무와 관련한 새로운 정보를 이해하고 활용한다	
	의사소통	10	소속부서 공동의 목표를 달성하기 위해 동료들과 적극적으로 협력하고, 업무처리에 대한 피드백을 긍정적으로 수용한다	
	책임·성실성	10	담당업무에 대해 책임감을 갖고 자기주도하에 성실하게 처리한다	
	고객지향성	10	업무와 관련한 내·외부 관련자가 원하는 바를 이해하며 그들의 요구를 충족하도록 배려하고 신속하게 처리한다.	
소계(A)				
성과평가(20)(B)		20	소속부서 또는 팀 평가 결과 적용 S등급(20), A등급(18), B등급(16), C등급(14), D등급(12)	
합계(A+B)				

- 주 1) 업적평가의 경우 평정대상 기간 내 월 단위 평가를 실시하고, 해당 기간 내 평가점수의 평균을 업적평가 최종점수로 적용
- 2) 업적평가 요소별 세부 평가방법 및 목표 등은 피평정자 소속 부서장이 정함
- 3) 역량평가 평가척도 및 등급구분은 [별표3] 역량평가 관련 주석 적용

평정일자		평정자	직책:	성명:
------	--	-----	-----	-----

【별표3】 (제11조 관련)

근무성적평정표 (콜센터 선임매니저용)

평정기간		피평정자	소속:	성명:
------	--	------	-----	-----

평가요소		배점	정의	평가점수
업적 평가 (40)	종합평가 점수	20	소속 상담원 개별 업적평가 점수의 평균 점수	
	고객만족도	10	연간 콜센터 고객만족도 목표점수에 대한 달성률 평가	
	조직기여도	10	담당업무를 통한 소속 부서성과 및 공사발전 기여도 평가 S등급(10), A등급(8점), B등급(6점), C등급(4점), D등급(2점) * 등급별 배분인원은 20%로 하되, 등급별 인원비율이 1 미만의 단수가 있는 경우에는 근무성적평정시행세칙 별표1에 따라 배분	평가등급
평가요소		배점	정의	평가등급
역량 평가 (40)	업무지식	10	업무수행시 필요한 실무지식, 일반상식이나 기능, 경험 또는 업무와 관련한 새로운 정보를 이해하고 활용한다	
	의사소통	10	소속부서 공동의 목표를 달성하기 위해 동료들과 적극적으로 협력하고, 업무처리에 대한 피드백을 긍정적으로 수용한다	
	책임·성실성	10	담당업무에 대해 책임감을 갖고 자기주도하에 성실하게 처리한다	
	고객지향성	10	업무와 관련한 내·외부 관련자가 원하는 바를 이해하며 그들의 요구를 충족하도록 배려하고 신속하게 처리한다.	
소계(A)				
성과평가(20)(B)		20	소속부서 또는 팀 평가 결과 적용 S등급(20), A등급(18), B등급(16), C등급(14), D등급(12)	
합계(A+B)				

- 주) 1) 업적평가 요소별 세부 평가방법 및 목표 등은 피평정자 소속 부서장이 정함
2) 역량평가 평가척도 및 등급구분은 [별표3] 역량평가 관련 주석 적용

평정일자		평정자	직책:	성명:
------	--	-----	-----	-----

경영지원직운영규정

제정 2018.12.21.

개정 2020. 6.26.

개폐정리 2020. 9. 9.

개정 2021. 6. 25.

개정 2021. 12. 24.

개정 2022. 4. .

제1장 총칙

제1조 (목적) 이 규정은 인사규정 제6조에서 정한 경영지원직의 고용 및 인사관리에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위) 경영지원직의 인사관리 및 보수와 관련된 모든 사항은 본 규정에서 정하는 바에 따르며, 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 관계법령 및 인사·보수규정에 따른다.

제3조 (용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “경영지원직”란 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 사람으로서 공사가 정하는 특정업무의 수행을 위하여 직접 고용한 자를 말한다.
2. “상시·지속적 업무”란 연중 9개월 이상 계속되는 업무로서 향후 2년이상 지속될 것으로 예상되는 업무를 말한다.

제4조 (경영지원직의 구분) ①경영지원직의 구분(직렬)은 다음 각 호와 같다.

1. “연구직”이라 함은 석·박사 학위 소유자로 특정분야에 전문지식을 보유하고 조사·연구 및 그 부대업무를 수행하는 직원을 말한다.

2. “전문직”이라 함은 통·번역, 홍보, 브랜드디자인 등 특정분야에 전문지식, 자격증 또는 기술·기능이 필요한 업무나 공사가 정하는 특정 업무를 수행하는 직원을 말한다.
3. “지원직”이라 함은 비서, 차량운행, 콜센터상담, 사무보조 등 지원업무를 수행하는 직원을 말한다.

제5조 (직무구분 등) 경영지원직은 직무전문성과 업무특성을 고려하여 「별표 1」로 구분하고 직위를 부여한다.

제2장 채용 및 전환 등 인사관리

제6조 (채용) ①경영지원직의 퇴직 등의 사유로 상시·지속적인 업무에 결원이 발생하는 경우 경영지원직으로 채용 할 수 있다.
②전항에 따른 경영지원직의 채용은 인사규정을 준용한다.

제7조 (전환) ①상시·지속업무에 종사하는 임시직원에 대하여 경영지원직으로 전환 할 수 있다.
②임시직원의 전환에 필요한 전환범위, 전환방식, 채용방법을 결정하기 위하여 정규직 전환 심의위원회 또는 노·사·전문가 협의기구를 둔다.
③정규직 전환심의위원회 및 노·사·전문가 협의기구의 구성 및 운영 등에 관한 사항은 따로 정한다. <개폐정리 2020. 9. 9>

제8조 (복무) 경영지원직의 근로시간, 휴일, 휴가, 휴직 등 복무에 관한 사항은 취업규칙 및 인사규정을 준용한다.

제9조 (정년) 경영지원직의 정년은 취업규칙을 따른다.

제10조 (퇴직 등) 경영지원직의 퇴직 및 면직에 관한 사항은 인사규정을 준용한다.

제11조 (근무평정) ①공사는 경영지원직에 대하여 정기적인 근무평정을 실시한다. 다만 신규채용·휴직 등의 사유로 평정 대상기간 중 실제 근무기간

이 3개월 미만이거나 수행직무의 특성상 평정예외에 대한 합리적인 사유가 있는 경우에는 근무평정 대상에서 제외하고 종합근무평정규정에 따라 개인등급을 부여한다. <개폐정리 2020. 9. 9><개정 2022. 4. .>

②평정자는 피평정자의 소속 팀장 및 부서장(피평정자가 콜센터 선임 매니저, 상담원인 경우에는 책임 매니저 및 소속 팀장)으로 하며, 평정자가 명확하지 않은 경우에는 따로 정한다.<개폐정리 2020. 9. 9><개정 2022. 4. .>

③근무평정은 근무성적평정과 연수평정으로 구성하고 평정항목 및 평정 비율은 「별표2」로 정하며, 평정자는 「별표3」서식에 따라 근무성적평정을 실시한다.

④근무평정 실시후 「별표4」에 따라 개인등급을 부여하고 성과급 차등 지급, 연수 등 인사관리에 활용한다.<개정 2022. 4. .>

⑤기타 본 규정에 명시되지 않은 근무평정 방법에 대해서는 종합근무평정 규정을 준용한다.

제12조 (포상 및 징계) ①공사 발전에 기여하고 업무를 성실히 수행하여 타의 모범이 되는 경영지원직에 대하여는 포상규정을 준용하여 표창 또는 포상할 수 있다.

②경영지원직의 징계에 관한 사항은 징계규정을 준용한다.

제13조 (교육훈련) 공사는 경영지원직의 직무능력향상 및 자기계발 지원을 위하여 필요한 교육훈련계획을 수립하고 이를 실시하여야 하며, 필요한 사항은 인사규정 및 연수규정을 준용한다.

제3장 보수 및 퇴직급여

제14조(보수) ①경영지원직의 보수는 “기본연봉”, “부가연봉” 및 “성과연봉”으로 구성한다. <개정 2021. 12. 24.>

②“기본연봉”은 기준급과 직무급으로 구성한다.

③“부가연봉”은 급식비, 시간외수당, 연차유급휴가수당으로 구성한다.

④“성과연봉”은 공사와 개인의 성과를 고려하여 지급하는 연봉으로 성과 부가급과 경영평가성과급으로 구분한다. “성과부가급”은 공사의 내부평

가결과에 따라 지급하는 금액을 말하며, “경영평가성과급”은 공공기관운영에 관한 법률 제48조에 의한 경영실적평가에 따라 지급하는 성과급을 말한다. <개정 2021. 12. 24.>

제15조(보수지급방법) ①기본연봉의 12분의 1과 연차유급휴가수당을 제외한 부가연봉을 합한 금액을 매월 월급으로 지급하며, 연차유급휴가수당과 성과연봉은 별도로 지급한다.

②지급일은 매월 21일로 한다. 만일 그 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 순차적으로 그 전일에 지급한다.

③월급은 당월 1일부터 당월 말일까지를 지급대상기간으로 한다.

④보수계산에 있어서 “십원”미만의 단수는 계산하지 아니한다.

제16조 (보수일할계산) ①신규채용, 정직, 감봉, 직위해제, 대기발령, 휴직, 인병휴가, 복직시의 보수는 발령일로부터 일할계산한다.

②신규채용직원의 경우 사무로 인하여 부임기일이 경과하였을 때에는 실제 부임일자로부터 기산한다.

제17조 (보수계산의 적용예외) 제15조의 보수지급방법에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 경우의 보수지급 및 계산방법을 달리 정할 수 있다.

1. 직원이 퇴직 또는 사망한 때에는 발령일을 기준으로 월 중 15일 이상을 근무한 경우 그 달의 보수액 전액을 지급하고, 15일 미만을 근무한 경우 일할계산하여 지급한다. 다만, 직원이 업무상 부상 또는 질병으로 사망하는 경우에는 그 달의 보수액 전액을 지급하고, 징계처분으로 퇴직한 자 및 입사 후 5년 이내 퇴직자에 대하여는 일할계산으로 지급한다.

2. 휴직·정직 또는 해임된 자가 사무인계 또는 잔무처리로 인하여 공사의 요청으로 근무할 때에는 그 기간분은 종전 보수를 일할계산하여 지급한다.

3. 휴직기간 중에는 보수를 지급하지 않는다.

4. 직위해제자의 보수는 직위해제기간 중 기준급의 45%를 감액지급하고, 직무급은 지급하지 아니한다. 다만, 인사규정 제27조의 규정에 의한 징계의결 요구 중이거나 형사사건으로 기소되어 직위해제된 자가 징계처분을 받지 아니하거나 무죄선고를 받은 경우에는 직위해제기간 중의 지급액과 보수의 차액을 소급하여 지급한다.

5. 대기발령자의 보수는 대기발령 중 기준급의 30%를 감액지급하고, 직무급은 지급하지 아니한다.
6. 징계 처분된 자의 보수는 징계규정이 정하는 바에 따라 지급한다.
7. 인병휴가자에 대하여는 인병휴가기간 중 기준급의 30%를 감액지급하고, 직무급은 지급하지 아니한다. 다만, 업무상 부상 또는 질병으로 인한 휴가의 경우에는 연봉 전액을 지급한다.
8. 결근자의 연봉은 결근기간에 대하여 기본연봉을 일할계산하여 감액 지급한다.
9. 취업규칙 제15조에 따른 단시간 근로 직원의 보수는 근무시간에 비례하여 지급한다.
10. 기타 이에 준하는 경우의 보수계산방법은 따로 정한다.<개폐정리 2020. 9. 9>
11. 제3호에도 불구하고 인사규정 제44조제3항제8호에 의한 휴직의 경우에는 다음 각 목의 구분에 따라 기준급의 일부를 지급한다. 다만, 업무상 사유에 의한 경우에는 산업재해보상보험법에 의한다. <신설 2020. 6.26>
 - 가. 휴직 기간이 1년 이하인 경우: 기준급의 70퍼센트 <신설 2020. 6.26>
 - 나. 휴직 기간이 1년 초과 2년 이하인 경우: 기준급의 50퍼센트 <신설 2020. 6.26>

제18조 (기본연봉) ①기준급은 경영지원직 구분에 따라 호봉별로 지급하는 급여를 말한다.

②기준급은 이사회가 정하는 기준에 의한다.

③각 구분별 초임호봉은 「별표5」에 따라 정한다. 다만, 별도로 인정하는 경력 및 자격소지자의 초임호봉은 예외로 한다.<개폐정리 2020. 9. 9>

④각 구분별 최고호봉은 30호봉으로 하며, 직원이 당해직급의 최고호봉을 초과하여 근무한 때에는 가호봉을 인정하지 아니한다.

⑤호봉의 승급에 관한 사항은 인사규정에서 정하는 바에 의한다.

⑥직무급은 직무의 중요도 및 책임도, 난이도 등에 따라 산정한 직무등급에 따라 차등지급하는 급여를 말한다.

⑦직무급의 표준액 및 차등지급율 등은 이사회에서 정하며, 직무등급산정

을 위한 방법 및 절차는 따로 정한다.<개폐정리 2020. 9. 9>

⑧직무급 지급대상 직원이 교육, 파견, 본사 대기 등의 사유로 일정기간 이상 직무가 정하여 지지 않은 경우에는 해당기간 동안 최저등급을 적용한다.

제19조(부가연봉) ①급식비는 매월 보수지급일에 정액으로 지급한다. 다만, 휴직, 정직, 감봉, 직위해제, 대기발령, 인병휴가, 결근 등의 경우에는 지급하지 아니한다.

②급식비는 이사회가 정하는 기준에 의한다.

③시간외근무수당, 연차유급휴가수당 등 이 규정에서 따로 정하지 않은 부가연봉은 그 지급요건을 충족한 때에 보수규정 및 근로기준법에 따라 지급한다.

제20조(경영평가성과급) ①공사는 매년 경영평가결과와 직원의 업무기여도 등을 고려하여 경영평가성과급을 차등지급한다.

②경영평가성과급은 지급에 필요한 평가가 종료된 이후에 금액을 산정하여 지급함을 원칙으로 한다.

③경영평가성과급 지급기준 등은 상임이사회에서 정한다.

④직원이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 경영평가성과급을 지급(지급받은 경영평가성과급을 다시 배분하는 행위를 포함)받은 때에는 그 부당 수령한 경영평가성과급을 환수하고, 1년의 범위에서 경영평가성과급을 지급하지 아니한다.<신설 2021. 6. 25.>

제20조의2(성과부가급) ①내부평가결과에 따라 성과부가급을 지급할 수 있다.

②성과부가급의 지급기준 등은 상임이사회에서 정한다.

[본조 신설 2021. 12. 24.]

제21조(퇴직금 등) 퇴직금 및 위로금 등은 공사의 보수규정과 근로자퇴직급여 보장법에 따른다.

제22조(준정년퇴직금) 준정년퇴직금은 공사의 보수규정에 따른다.

부 칙<2018.12.21.>

제1조 (시행일) 본 규정은 2018년 12월 24일부터 시행한다.

제2조 (경과조치) 본 규정 시행전 무기계약직(본 규정에 따른 경영지원직)으로 전환 또는 채용한 직원에 대해서는 2018년 1월 1일부터 소급하여 적용한다.

제3조 (다른 사규의 개정) ① 이사회규정 [별표]에 다음의 사항을 신설한다.

구분	규정명
인사복지	경영지원직운영규정

② 사규관리규정 [별표1]에 다음의 사항을 신설한다.

분류	사규번호	사규명	공개여부	사전예고여부	소관부서
제4편 인사·복지	4-27	경영지원직운영규정	공개	예고	인사처

부 칙<2020. 6.26.>

제1조(시행일) 이 규정은 2020년 6월 27일부터 시행한다.

제2조(경과규정) 이 규정 시행일 전 인사규정 제44조제3항제1호에 따라 휴직을 명 받은 직원은 종전 규정에 따른다.

부 칙<2020. 9. 9.>

이 규정은 2020년 9월 10일부터 시행한다.

부 칙<2021. 6. 25>

이 규정은 2021년 6월 28일부터 시행한다.

부 칙<2021. 12. 24.>

제1조 (시행일) 이 규정은 2021년 12월 25일부터 시행한다.

제2조 (성과부가급 지급에 관한 적용례) 제20조의2 개정 규정은 2021년도 평가 결과에 따라 2022년에 지급하는 “성과부가급”부터 적용한다.

부 칙<2022. 4. .>

제1조 (시행일) 이 규정은 2022년 4월 일부부터 시행한다.

제2조 (경과규정) 콜센터 선임 매니저, 상담원에 대한 업적평가는 2022년 1월 1일 이후 근무한 기간부터 적용한다.

【별표1】 <제5조 관련>

경영지원직 직무 구분 및 직위 등

직 렬	직 무	직 위	직 책
연구직	연구기획	선임 연구위원	팀원
	조사·연구	연구위원	
전문직	통역·번역	에디터	
	홍보	홍보전문가	
	브랜드디자인	디자이너	
	콜센터 운영관리	책임 매니저	
	임원비서	비서	
지원직	차량운행	운전원	
	콜센터 품질관리	선임 매니저	
	콜센터 상담	상담원	

【별표2】 <제11조 관련>

평정항목·평정비율

구분	근무평정				평정비율	
	근무성적평정(90%)			연수평정 (10%)		
연구직	업적평가 (40%)	역량평가 (40%)	성과평가 (20%)	연수평정	소속팀장 60%	소속부서장 40%
전문직	업적평가 (40%)	역량평가 (40%)	성과평가 (20%)	연수평정		
지원직	업적평가 (50%)	역량평가 (50%)	성과평가 (0%)	연수평정		

【별표3】 <제11조 관련>

근무성적평정표

평정기간		피평정자	소속:	성명:
------	--	------	-----	-----

평가요소		배점	정의	평가등급
업적 평가 (40)	조직기여도	10	담당업무를 통하여 부서성과 및 공사발전에 기여한다.	
	업무수행도	10	업무의 내용 및 절차를 명확히 인지하고 성과를 창출한다.	
	업무완성도	10	담당직무의 수행에 있어 그 처리 내용이 정확하고 효과가 있다	
	적시성	10	담당업무를 기간내 적절히 처리한다.	
역량 평가 (40)	업무지식	10	업무수행시 필요한 실무지식, 일반상식이나 기능, 경험 또는 업무와 관련한 새로운 정보를 이해하고 활용한다	
	의사소통	10	소속부서 공동의 목표를 달성하기 위해 동료들과 적극적으로 협력하고, 업무처리에 대한 피드백을 긍정적으로 수용한다	
	책임·성실성	10	담당업무에 대해 책임감을 갖고 자기주도하에 성실하게 처리한다	
	고객지향성	10	업무와 관련한 내·외부 관련자가 원하는 바를 이해하며 그들의 요구를 충족하도록 배려하고 신속하게 처리한다.	
소계(A)				
성과평가(20)(B)		20	소속부서 또는 팀 평가 결과 적용 S등급(20), A등급(18), B등급(16), C등급(14), D등급(12)	
합계(A+B)				

평정일자		평정자	직책:	성명:
------	--	-----	-----	-----

주)

1) 업적·역량평가 평가척도는 5단계로 설정하며 등급구분은 다음과 같다.

S(10점) : 평가항목의 정의에 비추어 최고수준의 성과/역량을 보임

A(8점) : 평가항목의 정의에 비추어 높은수준의 성과/역량을 보임

B(6점) : 평가항목의 정의에 비추어 일반수준의 성과/역량을 보임

C(4점) : 평가항목의 정의에 비추어 낮은수준의 성과/역량을 보임

D(2점) : 평가항목의 정의에 비추어 전혀 성과/역량을 보이지 못함

근무성적평정표 (콜센터 상담원용)<신설 2022. 4 >

평정기간		피평정자	소속:	성명:
------	--	------	-----	-----

평가요소		배점	정의	평가점수
업적 평가 (40)	모니터링	12	콜센터 고객 만족도 향상을 위한 상담품질 평가	
	업무숙지도	6	업무 숙지도 향상 및 상담오류 관리를 위한 평가	
	콜 달성도	14	응답호 등 생산성 관리를 위한 평가	
	콜 집중도	6	통화집중도 등 생산성 관리를 위한 평가	
	작업이석	2	작업이석도 등 생산성 관리를 위한 평가	
평가요소		배점	정의	평가등급
역량 평가 (40)	업무지식	10	업무수행시 필요한 실무지식, 일반상식이나 기능, 경험 또는 업무와 관련한 새로운 정보를 이해하고 활용한다	
	의사소통	10	소속부서 공동의 목표를 달성하기 위해 동료들과 적극적으로 협력하고, 업무처리에 대한 피드백을 긍정적으로 수용한다	
	책임·성실성	10	담당업무에 대해 책임감을 갖고 자기주도하에 성실하게 처리한다	
	고객지향성	10	업무와 관련한 내·외부 관련자가 원하는 바를 이해하며 그들의 요구를 충족하도록 배려하고 신속하게 처리한다.	
소계(A)				
성과평가(20)(B)		20	소속부서 또는 팀 평가 결과 적용 S등급(20), A등급(18), B등급(16), C등급(14), D등급(12)	
합계(A+B)				

- 주 1) 업적평가의 경우 평정대상 기간 내 월 단위 평가를 실시하고, 해당 기간 내 평가점수의 평균을 업적평가 최종점수로 적용
- 2) 업적평가 요소별 세부 평가방법 및 목표 등은 피평정자 소속 부서장이 정함
- 3) 역량평가 평가척도 및 등급구분은 [별표3] 역량평가 관련 주석 적용

평정일자		평정자	직책:	성명:
------	--	-----	-----	-----

근무성적평정표 (콜센터 선임매니저용) <신설 2022. 4 >

평정기간		피평정자	소속:	성명:
------	--	------	-----	-----

평가요소		배점	정의	평가점수
업적 평가 (40)	종합평가 점수	20	소속 상담원 개별 업적평가 점수의 평균 점수	
	고객만족도	10	연간 콜센터 고객만족도 목표점수에 대한 달성률 평가	
	조직기여도	10	담당업무를 통한 소속 부서성과 및 공사발전 기여도 평가 S등급(10), A등급(8점), B등급(6점), C등급(4점), D등급(2점) * 등급별 배분인원은 20%로 하되, 등급별 인원비율이 1 미만의 단수가 있는 경우에는 근무성적평정시행세칙 별표1에 따라 배분	평가등급
평가요소		배점	정의	평가등급
역량 평가 (40)	업무지식	10	업무수행시 필요한 실무지식, 일반상식이나 기능, 경험 또는 업무와 관련한 새로운 정보를 이해하고 활용한다	
	의사소통	10	소속부서 공동의 목표를 달성하기 위해 동료들과 적극적으로 협력하고, 업무처리에 대한 피드백을 긍정적으로 수용한다	
	책임·성실성	10	담당업무에 대해 책임감을 갖고 자기주도하에 성실하게 처리한다	
	고객지향성	10	업무와 관련한 내·외부 관련자가 원하는 바를 이해하며 그들의 요구를 충족하도록 배려하고 신속하게 처리한다.	
소계(A)				
성과평가(20)(B)		20	소속부서 또는 팀 평가 결과 적용 S등급(20), A등급(18), B등급(16), C등급(14), D등급(12)	
합계(A+B)				

- 주) 1) 업적평가 요소별 세부 평가방법 및 목표 등은 피평정자 소속 부서장이 정함
 2) 역량평가 평가척도 및 등급구분은 [별표3] 역량평가 관련 주석 적용

평정일자		평정자	직책:	성명:
------	--	-----	-----	-----

【별표4】 <제11조 관련>< 개정 2022. 4 >

평정등급 산정

평가군	평가등급 배정비율	비고
연구직	S등급10%, A등급15% B등급50%, C등급15%, D등급10%	
전문직		
지원직 1군 (임원비서)		
지원직 2군 (차량운행)		
지원직 3군 (콜센터 품질관리)		
지원직 4군 (콜센터 상담)		

주)

1. 평가군별 서열화하며, 등급별 인원비율이 1미만의 단수가 있는 경우 사장이 등급별 인원을 배분한다.
2. 동일점수의 서열은 업적평가의 고득점자 순으로 한다.

【별표5】 <제18조 관련>

초임호봉 기준표

구 분		호 봉	비 고
연구직		사장이 근로계약 체결 시 별도로 정함	
전문직			
지 원 직	임원비서	1호봉	
	차량운행	15호봉	
	콜센터 품질관리	25호봉	
	콜센터 상담	1호봉	