**建设银行多措并举力保春节期间优质服务**

春节将近，为满足广大客户在春节期间的金融服务需求，建设银行在春节期间除积极开展各种优惠客户的营销活动外，还采取多项措施，全面提升服务质量和效率，力求让广大客户享受到优质服务。

**一是**从网点入手，将根据全国各地市场和客户的需求以及往年春节期间的业务情况，有效安排资源，提前制定合理、灵活的轮休、排班表，弹性开设营业窗口，提高当班大堂经理在岗率，确保节日期间客户金融业务的顺利办理和客户服务质量。

**二是**在春节假期前，将所辖网点的对外营业时间、营业范围和网点名称通过建行官方网站（www.ccb.com）、电话银行95533及当地网点等进行公布；休业网点提前在网点的醒目位置张贴告示，明确标注附近开门营业网点的交通图、服务时间、服务业务种类等相关信息，为客户提供便利。

**三是**加强对各类自助设备的监控、维护和管理，提高故障响应效率，保持良好的开机率；对业务量可能突然加大的旅游景点、繁华商业街等区域，增加加钞量或提高加钞频率，并做好相应的客户服务工作。

**四是**做好客户咨询接待工作，安排得力人员值班接待，按照“谁主管谁负责”的原则，做到客户投诉问题有人及时处理，确保节日期间客户的咨询得到及时答复。

同时，建行也提醒广大客户要保护好自己的各类银行密码，节日期间要警惕各类短信、电话诈骗，如收到通知客户向陌生帐号汇款的短信要首先拨打建行24小时客户服务热线95533进行核实，切勿上当受骗，造成不必要的损失。此外，建议客户节日期间在家中多多使用建行的各类便捷的电子银行服务，如网上银行、手机银行、电话银行等。