

中国银监会办公厅关于加强国庆节期间银行业金融机构金融服务的通知 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文
https://www.100test.com/kao_ti2020/302/2021_2022__E4_B8_AD_E5_9B_BD_E9_93_B6_E7_c80_302326.htm 中国银监会办公厅关于加强国庆节期间银行业金融机构金融服务的通知银监办通〔2007〕235号 各银监局，各国有商业银行、股份制商业银行，邮政储蓄银行：为维护“十一”期间银行业的金融服务秩序，确保广大人民群众度过一个欢乐祥和的国庆节，现就加强“十一”长假期间银行业金融服务工作通知如下：一、提高思想熟悉，加强对“十一”期间金融服务的组织领导。做好金融服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是履行社会责任、构建和谐社会的根本要求。各银监局、各银行业金融机构要从坚持以人为本和维护社会稳定、为党的十七大召开营造良好氛围的高度，高度重视并科学安排“十一”期间银行业金融服务工作。各银行业金融机构要依法妥善处理维护员工合法权益与满足社会公众节假日期间金融服务需求的关系，稳妥推行法定节日休业制度。银行业协会要发挥自律、服务功能，加强对会员单位金融服务的细节性指导，组织开展优质服务系列活动，改进和提高服务水平。各银监局要加强对服务基础工作的检查，引导、督促各银行业金融机构加强节日期间的金融服务，指导银行业协会做好有关工作，逐步形成一种法定节日银行网点休业与服务的良好文化和习惯性做法。二、倡导轮休方式，妥善安排法定节假日金融服务。实行法定节假日统一休业制度的银行业金融机构和地区，要采取法定节假日期间银行网点轮休的方式，保证合理数量的银行网点开门营业。各银

行业金融机构要认真制定网点轮休计划，兼顾区域分布、居民集中等非凡情况进行妥善安排。三、加强宣传引导，提高自助银行服务水平。银行营业网点在节假日休业前应张贴告示，并采取多种形式进行充分宣传，让广大社会公众广为知悉。在休业网点门口张贴的休业告示中，应同时告知四周营业网点信息。各银行业金融机构要认真做好节假日期间自助服务设备的维护和治理，保证自助设备正常运转以及网上银行、电话银行等服务渠道的畅通。倡导商业银行从自助服务设施的布局、功能、工作流程等方面入手，不断完善和创新服务手段，满足社会公众对金融服务的需求。四、加强应急值班治理。要做好节假日期间银行业金融机构金融服务的应急预案，针对营业网点可能出现的非常状况，如系统故障，停电，水、电、气、物业、电话等缴费高峰期，制定各类应急预案。上述情况一旦出现，要适时启动应急预案，增加服务供给。非凡是要加强节假日期间领导值班及其治理，保证节假日期间服务热线和投诉专线的畅通，认真做好投诉的受理工作，积极正面回应公众或媒体对银行服务的批评或建议，并妥善做好宣传和解释工作。各银监局要将本通知及时转发至辖内银行业金融机构。各银行业金融机构和银监局要对本单位、本地区“十一”期间金融服务工作安排落实情况进行总结，并于10月12日前报银监会办公厅。二〇一七年九月二十八日 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com