

盘锦市进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案

(盘政办〔2024〕15号 自2024年7月23日起实施)

为贯彻落实党中央、国务院关于进一步优化支付服务工作的决策部署，推动银行卡、移动支付、现金等支付方式并行发展、相互补充，全面提升支付服务质效，更好满足老年人、外籍来盘人员等群体多样化支付服务需求，结合盘锦实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以有效满足老年人、外籍来盘人员等群体多样化支付需求为目标，按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”总体思路，着力构建银行卡、移动支付、现金等支付方式并行发展、相互补充的支付服务体系，助力我市营商环境持续优化。

2024年8月底前，进一步扩大重点场所及重点商户境外银行卡（以下简称外卡）受理覆盖面，火车站、规模以上酒店等场景外卡受理基本覆盖；持续提升现金服务友好度和便利性；不断扩大“零钱

包”服务范围；持续提升境内电子钱包绑定外卡支付（外卡内绑）、境外电子钱包在境内商户支付（外包内用）便利性。

2024年12月底前，规模以上商圈、旅游景区、旅游度假区、文娱场所、酒店、医院等重点场所基本配备受理移动支付、银行卡、现金等软硬件设施；打造设施齐备、标识清晰、服务便利的示范街区；支付受理环境全面优化。

二、重点任务

（一）持续改善银行卡受理环境，提升刷卡支付覆盖面

1. 确定重点场所及重点商户名录。聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景，建立全市大型商圈、旅游景区、旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、文博场馆、文娱场所、酒店、医院等重点场所及重点商户名录，推动纳入名录的商户不断提升外卡受理覆盖率。（市财政局、市交通运输局、市商务局、市文旅广电局、市卫生健康委、人民银行盘锦市分行、盘锦站、盘锦北站按职责分工负责）

2. 加快改造存量商户受理终端。按照重点商户名录，通过升级改造、更新布放等措施加快外卡受

理设备软硬件改造。推动公交等重点出行场景实现非接触式支付。（市财政局、市交通运输局、市商务局、市文旅广电局、市卫生健康委、人民银行盘锦市分行、盘锦站、盘锦北站按职责分工负责）

3. 大力拓展新增重点商户。指导各银行、支付机构明确新增重点商户拓展目标，鼓励新增重点商户开通外卡受理功能，提升重点商户外卡受理覆盖率。（市财政局、市交通运输局、市商务局、市文旅广电局、市卫生健康委、人民银行盘锦市分行、盘锦站、盘锦北站按职责分工负责）

4. 指导银行、支付机构对受理终端使用情况定期巡检。做好银行卡受理终端（POS机）布放覆盖及使用情况监测，及时发现问题、解决问题，保障受理终端运行良好。（人民银行盘锦市分行负责）

5. 加强行业指导。相关行业主管部门将商户银行卡受理情况纳入各自领域服务质量考核评价体系，协同推进各项工作任务落实。（市财政局、市交通运输局、市商务局、市文旅广电局、市卫生健康委、人民银行盘锦市分行按职责分工负责）

（二）大力推广移动支付，提升移动支付便利性

6. 优化业务流程，丰富产品功能。推动银行、支付机构加快移动支付聚合码布放，在风险可控前提下，持续优化外卡内绑、外包内用和云闪付旅行通卡等移动支付产品，简化支付步骤，提高支付效率，打通小额支付堵点。（人民银行盘锦市分行、国家金融监管总局盘锦监管分局按职责分工负责）

7. 持续提升外籍来盘人员通信服务。优化工作流程，拓宽办理渠道，支持外籍来盘人员使用护照或外国人永久居留身份证办理电信业务。（市通信办负责）

8. 优化文化旅游场景支付服务。以重点旅游景区、旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、特色商业街区、重点旅游休闲街区、重要文娱场所等为重点，推动线上、线下场景消费支付便利化。（市商务局、市文旅广电局、人民银行盘锦市分行、国家外汇管理局盘锦市分局按职责分工负责）

9. 推动平台支付便利化。支持“食、住、行、游、购、娱、医”等互联网平台企业通过提供多语言服务，优化移动互联网应用程序（APP）下载、注册、产品与服务预订等业务流程，提升外籍来盘人员支付体验。（市商务局、市文旅广电局、市卫生健

康委、人民银行盘锦市分行、国家外汇管理局盘锦市分局按职责分工负责)

(三)持续优化现金使用环境,依法保障现金支付

10.加强银行机构网点适老化改造。立足老年人支付服务需求,持续完善适老化设施,不断丰富各类适老化支付场景。根据老年客户办理现金业务特点,优化现金业务优先窗口设置,畅通绿色服务通道。(人民银行盘锦市分行、国家金融监管总局盘锦监管分局按职责分工负责)

11.加快自动取款机(ATM)布放与改造。银行机构要在全市三星级(含)以上酒店、火车站周边区域适当增加ATM布放,提升支持外卡取现的ATM覆盖率。ATM要提供多种语言支付界面,确保境外人员快速理解掌握支付流程。(市文旅广电局、人民银行盘锦市分行、盘锦站、盘锦北站按职责分工负责)

12.丰富“零钱包”产品种类。鼓励银行机构推出标准化、多样化“零钱包”产品,满足小额现金服务需求。银行机构不得随意停办现金业务、降低服务质量。银行机构落实网格化管理责任,聚焦重

点领域场所，提供“点对点”现金服务，满足现金支付“找零”需求。（人民银行盘锦市分行、国家金融监管总局盘锦监管分局按职责分工负责）

13. 优化外币兑换服务。推动外币代兑机构和自动兑换机业务开展，规范和推广使用个人本外币兑换标识，加强外币兑换人员业务培训，提升外币兑换服务水平。（人民银行盘锦市分行、国家外汇管理局盘锦市分局按职责分工负责）

14. 规范现金收付。坚持现金兜底定位，督促经营主体依法依规保障现金支付，做好零钱备付，满足使用现金主体需求，特别是要引导交通、购物、餐饮、旅游、住宿等民生、涉外领域主体公开承诺收取现金，配备数量充足、不同面额的现金。引导出租车行业等公共交通场景将零钱备付作为服务标准；引导火车站、公路客运站等场所保证补票、餐饮等各类场景现金支付畅通；引导连锁餐饮、酒店、零售等场景签订《不拒收人民币现金承诺书》，张贴支持现金支付标识；引导旅游景区、文化娱乐场所等场景保留线下现金购票渠道或提供现金购票方式。持续开展拒收人民币现金整治，依法加大对拒收人民币现金行为处罚和公示力度。（市财政局、市

发展改革委、市公安局、市交通运输局、市商务局、市文旅广电局、市卫生健康委、人民银行盘锦市分行、国家金融监管总局盘锦监管分局按职责分工负责)

(四) 优化账户服务，提升便利化水平

15. 加强重点服务网点建设。银行机构应结合本地客群特色、商圈分布等特点，确定外籍来盘人员账户服务重点网点。在重点网点中探索支持外籍人员简易开户，不断扩大银行机构简易开户服务覆盖率。建立网点“绿色通道”，完善多语言服务，畅通咨询投诉渠道。(人民银行盘锦市分行负责)

16. 加强账户风险管理。银行机构应建立外籍来盘人员账户分级分类管理体系，提供与客户可识别风险等级和实际需求相匹配的差异化账户服务。(人民银行盘锦市分行负责)

(五) 强化宣传推广，提升支付服务认知度

17. 多层次开展宣传。综合运用线上、线下多种媒体，借助车站、旅行社等载体，开展内容丰富、形式多样、有针对性的支付服务宣传。(市委宣传部、市发展改革委、市交通运输局、市商务局、市文旅广电局、人民银行盘锦市分行、盘锦站、盘锦北站

按职责分工负责)

18. 规范明示支付服务标识。银行、支付机构在重点场所张贴外卡刷卡、ATM 银行卡取现、个人本外币兑换等支付服务标识，做到完整统一、清晰醒目。加强对商户的宣传引导和培训，确保支付受理标识规范张贴。(人民银行盘锦市分行、国家外汇管理局盘锦市分局、国家金融监管总局盘锦监管分局按职责分工负责)

三、组织实施

(一) 加强组织领导。建立盘锦市进一步优化支付服务协调机制，由人民银行盘锦市分行、市财政局共同牵头，统筹协调相关单位，聚焦重点场景、重点商户、重点人群，按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”总体思路，在供给侧和需求侧同步发力。人民银行盘锦市分行指导金融机构提供 POS 机、ATM、银行网点等支付服务设施；行业主管部门加强督促指导、考核评价，充分调动购物中心、酒店、景区、医院等重点商户的积极性和主动性。

(二) 加强跟踪督办。将优化支付服务纳入营商环境评价等考核评估范围，建立明察暗访、现场督导机制，强化信息共享、协同配合，综合运用窗

口指导、约谈等措施，推动各项工作任务按时高效完成。做好交易监测、风险评估和舆情监测，确保支付信息安全。坚决杜绝重大风险事件。提升投诉处理效率，依法保障消费者合法权益。