

国务院办公厅关于进一步优化支付服务

提升支付便利性的意见

国办发〔2024〕10号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

提升支付服务水平、打通支付堵点，推动支付为民，实现国内国际无缝对接，是优化营商环境的应有之义，是服务高质量发展的重要举措，是促进高水平对外开放的内在要求。近年来，我国移动支付发展迅速，对利企便民、活跃交易、繁荣市场等发挥了重要作用。同时，由于我国老年人等群体偏好使用现金，部分外籍来华人员习惯银行卡或现金支付，对使用移动支付不习惯、不适应，支付服务包容性有待提升。为更好满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求，推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充，进一步提升支付服务水平，更好服务社会民生，优化营商环境，促进高水平对外开放，经国务院同意，现提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，针对不同群体的支付习惯，统筹力量打通支付服务存在的堵点，弥合数字鸿沟，着力完善多层次、多元化的支付服务体系，为老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

（二）基本原则

——坚持目标导向、问题导向，真抓实干解决重点堵点问题。以提升老年人、外籍来华人员等群体支付便利性为着力点，聚焦银行卡受理、现金支付、移动支付、账户服务、宣传推广等重点领域、重点环节，精准施策、靶向发力，持续深化支付服务场景建设，丰富支付服务供给，不断提升支付服务水平。

——坚持统筹协调，有效市场和有为政府相结合。加强政府部门协作，注重央地联动发力，建立中央各部门、中央与地方、政府与市场良性互动关系。激发银行业金融机构（以下简称银行）、非银行支付机构（以下简称支付机构）、清算机构、外币兑换机构等支付服务主体的积极性和主动性，持续加大人力、财务、技术等资源投入，共同推动各项优化措施落到实处。

——坚持切实增强各类支付方式的兼容性、包容性，为境内外消费者提供多样化支付服务。坚持稳中求进，充分考虑不同群体的支付习惯，保留现金、存折、银行卡等传统服务方式，

持续保有并更新升级银行卡受理终端（POS 机）、自动取款机（ATM）等服务设施。支持开展移动支付、网络支付等业务的支付服务主体继续开拓创新，共同构建各类支付服务兼容共生、协同发展的支付服务体系。

——坚持统筹发展和安全，平衡优化服务与防控风险。支持引导支付服务主体持续优化业务流程、推出便利措施，不断提升老年人、外籍来华人员等群体的支付服务便捷性和满意度。做好交易监测和风险评估，加强内部风险防控。

二、主要任务

（一）切实改善银行卡受理环境。不断提升老年人、外籍来华人员等群体使用银行卡的便利性，支持公共事业缴费、医疗、旅游景区、商场等便民场景使用银行卡支付。各地方政府要聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景，确定大型商圈、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、交通枢纽站点、医院等重点场所及重点商户名录，推动受理境外银行卡。银行、支付机构要按照重点商户名录，加快推进境外银行卡受理设备软硬件改造，统筹考虑推动非接触式支付发展。督促指导银行卡清算机构等加快与国际支付平台互联互通。商务部、文化和旅游部等行业主管部门要加强指导，将商户银行卡受理情况纳入各自领域服务质量考核评价范围。

（二）持续优化现金使用环境。坚持现金兜底定位，督促经营主体依法依规保障现金支付，引导经营主体特别是交通、购物、餐饮、文娱、旅游、住宿等民生、涉外领域主体，公开承诺可收取现金，做好零钱备付，满足现金使用需求，提升日常消费领域现金收付能力。银行要主动推出标准化、多样化的人民币现金“零钱包”产品。银行网点不得随意停办现金业务、降低服务质量。持续开展 ATM 银行卡受理改造，支持老年人、外籍来华人员等群体使用境内外银行卡支取人民币现金。持续开展拒收人民币现金整治，依法加大处罚和公示力度。指导外籍来华人员入境较集中的机场、港口等口岸地区和入住较多的酒店等增设外币兑换机构和设施，增加可兑换的外币币种，加强外币兑换服务人员业务培训，提升外币兑换服务水平。

（三）进一步提升移动支付便利性。银行、支付机构和清算机构要加强合作，在风险可控的前提下，持续完善移动支付服务，优化业务流程，丰富产品功能，扩大受理范围，充分考虑老年人、外籍来华人员等群体需求，做好适老化、国际化等服务安排，提升移动支付各环节的友好度和便利性。做好外籍来华人员通讯服务，优化外籍来华人员境内手机号码办理流程，为外籍来华人员提供良好的国际漫游服务。推动重点旅游景区、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、重要文娱场所等线上、线下场景更好便利消费支付。支持与“食、住、行、游、购、娱、医”等消费密切关联的互联网平台企业，优化外籍来华人员线上、线下购买产品与服务的支付体验。

（四）更好保障消费者支付选择权。规模以上的大型商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等重点场所必须配备受理移动支付、银行卡、现金等必需的软硬件设施，保障消费者自主选择支付方式及工具。鼓励规模以下的商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等积极创造条件比照办理，共同构建包容多样的支付受理环境。

（五）提升账户服务水平。银行、支付机构要进一步优化开户服务流程，合理实施账户分类

分级管理，紧盯重点地区、重点网点、重点业务环节，完善多语言服务、咨询投诉等开户配套服务，不断提升账户服务水平。鼓励银行优化账户服务，在银行网点建立“绿色通道”，提升老年人、外籍来华人员等群体的银行账户服务体验。国家移民局向中国人民银行提供信息核验服务，提高银行、支付机构开户效率。

（六）持续加强支付服务宣传推广。鼓励在大型商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等重点场所设立支付服务咨询点，综合运用多种宣传方式和渠道，常态化开展支付服务宣传。做好境外银行卡刷卡、ATM 银行卡取现、个人本外币兑换等标识张贴，加强业务人员培训。引导航空公司、旅行社等经营主体，在海外中国文化中心、驻外旅游办事处、国际航班、境外签证中心、口岸等外籍来华人员聚集场所，开展形式多样、针对性强的宣传活动，不断提升外籍来华人员对境内支付服务的认知度。

三、保障措施

（一）强化政策支持。进一步总结完善有关城市试点经验，加大推广力度，推动一线城市、省会城市、世界遗产保护地、国际消费中心城市等发挥优化支付服务示范带头作用。鼓励相关支付服务主体开展业务创新，进一步优化面向老年人、外籍来华人员等群体的支付产品和服务。鼓励各地在支付服务需求较多的场所设置外币兑换机构和设施，并给予一定租金减免。将优化支付服务纳入旅游休闲城市建设、文明城市建设、国家文化和旅游消费示范城市建设、地方社会综合治理、营商环境评价等考核评估范围。

（二）加强组织领导。中国人民银行要牵头开展提升支付便利性工作，加强统筹协调和组织实施，细化具体工作方案和配套措施，明确时间表和路线图。建立督导机制，对重点地区、重点银行及支付机构、重点商户等进行明察暗访、督促指导，真抓实干，确保各项工作有效落实。中国人民银行、金融监管总局按职责督促指导银行、支付机构畅通咨询投诉渠道，切实做好金融消费者权益保护工作。各地区、各有关单位要切实提高政治站位，建立健全工作机制，细化工作任务，提供更加优质、高效、便捷的支付服务，有效满足老年人、外籍来华人员等群体支付服务需求。

国务院办公厅

2024 年 3 月 1 日

（本文有删减）