

宁夏回族自治区进一步优化支付服务 提升支付便利性工作实施方案

为贯彻落实《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）要求，推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充，为我区老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务，更好服务社会民生，优化营商环境，保障高水平对外开放，现结合我区实际，制定本实施方案。

一、工作目标

聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景（以下简称重点场景），按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”工作要求，精准施策，靶向发力，通过实施十大行动，尽快实现规模以上大型商圈、旅游景区、度假区、文博场馆、文娱场所、酒店住宿、交通枢纽、公共交通、大型医院、连锁药店等重点场所及重点商户的移动支付、银行卡、现金等支付服务全覆盖，推动公共事业缴费、商场购物、餐饮消费、公共交通等民生领域便民场景的移动支付、银行卡、现金等支付服务全覆盖，保障外籍来华人员较集中的机场等重要节点和酒店邻近银行网点的境内外银行卡支取人民币现金和外币兑换服务全覆盖，确保所有银行网点老年人、外籍来华人员等群体账户服务“绿色通道”全覆盖，抓紧建立健全

政策激励、督查考核、培训宣传、风险防范和消费者权益保护等保障机制，更好满足支付服务多样化需求，切实提升我区老年人、外籍来华人员等群体支付服务便利性、获得感和满意度。

二、主要任务

（一）重点场所、重点商户快速摸排行动。

1. 根据各地各部门工作重点，行业主管部门统筹确定各市、县（区）大型商圈、旅游景区、度假区、文博场馆、文娱场所、酒店住宿、交通枢纽、公共交通、大型医院、连锁药店等重点场所及重点商户名录，摸清各场景支付方式的堵点和难点问题，提出优化支付服务的建议措施，全力支持银行业金融机构（以下简称商业银行）、非银行支付机构（以下简称支付机构）完成重点商户设施改造、协议签署和标识张贴等工作。各行业主管部门汇总确定《宁夏优化支付服务工作重点场所重点商户名录信息表》提交人民银行宁夏区分行。（自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司等按职责分工负责）

2. 商业银行、支付机构按照“收单机构负主责、开户银行要兜底”的原则，聚焦重点场景，紧盯行业主管部门提供的重点场所及重点商户名录，全面梳理涉及公共事业缴费、商场购物、餐饮消费、公共交通等民生领域便民场景商户，确定各机构优先服务的重点场所、重点商户名单和工作进度安排，并向人民银行宁夏区分行报备。自发文之日起，各商业银行、支付机构每周五向

人民银行宁夏区分行报告工作进展情况。(人民银行宁夏区分行,各商业银行、支付机构按职责分工负责)

3. 人民银行宁夏区分行根据行业主管部门、商业银行、支付机构提交的重点场所及重点商户名录,会同中国银联宁夏分公司统筹做好工作部署,明确工作目标,制定具体的路线图和时间表,督促商业银行、支付机构严格按照要求抓紧推动落实。(人民银行宁夏区分行,中国银联宁夏分公司,各商业银行、支付机构按职责分工负责)

(二) 银行卡受理环境改造行动。

4. 商业银行、支付机构对照《宁夏优化支付服务工作重点场所重点商户名录信息表》,加快推进境内外银行卡受理设备软硬件改造和收单协议签署,做好收银员业务培训和境内外银行卡受理标识张贴工作,确保重点商户“协议、改造、培训、标识”等工作全覆盖,切实提升老年人、外籍来华人员银行卡使用便利度。重点商户可受理境内外银行卡比例在5月31日达到80%,8月31日达到95%以上。(人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、中国银联宁夏分公司,各商业银行、支付机构按职责分工负责)

5. 各支付机构可推广基于手机NFC移动支付产品(将手机等智能移动设备转为可受理非接触银行卡、支持NFC支付的POS终端),积极与维萨(VISA)、万事达(MasterCard)、美国运通(American Express)、日本信用卡株式会社(JCB)等境外卡组

织加强合作，取得会员资质，面向小微企业、个体工商户和出租车等宣传推广NFC移动支付等低成本、安全便捷的境外银行卡收款解决方案。（人民银行宁夏区分行，各支付机构按职责分工负责）

6. 中国银联宁夏分公司按照银联总部工作安排，积极争取“锦绣行动 2024”政策在宁夏落地实施，支持商业银行、支付机构加快推进适老化、境内外银联卡受理环境改造，进一步提升银行卡服务工作质效。（人民银行宁夏区分行，中国银联宁夏分公司，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

（三）境内外银行卡取现及外币兑换便利度提升行动。

7. 行业主管部门协调外籍来华人员入宁较集中的机场、火车站和入住较多的酒店等单位，为承办银行规划提供境内外银行卡支取人民币现金设备和外币兑换柜台布放场地。（自治区党委外事办、交通运输厅、文化和旅游厅、卫生健康委、人民银行宁夏区分行、民航宁夏监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司按职责分工负责）

8. 商业银行按照“谁开户谁负责、谁临近谁升级”原则，在大型商圈、旅游景区、度假区、文博场馆、文娱场所、酒店住宿、交通枢纽、大型医院、连锁药店等重点场所，由开户银行全面承担优化支付服务工作，合理增配可办理境内外银行卡支取人民币现金的ATM机。指导银行机构在外籍来华人员入宁较集中的机场和入住较多的酒店，合理增配1公里内银行网点等外币兑换设施，增加可兑换的主要外币币种，做好外币兑换人员业务培训，切实

提升境内外银行卡取现和外币兑换服务水平。全国性银行机构支持外卡取现的ATM机具比例在5月31日达到90%，8月31日达到100%。外籍来华人员入宁较集中的机场和入住较多的酒店办理外币兑换业务的比例在5月31日达到70%，8月31日达到95%以上。（人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、各商业银行按职责分工负责）

（四）人民币现金使用环境优化行动。

9. 商业银行要依托网格化管理工作机制，开展涉民生、涉外场景排查工作，特别是对大型商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场馆、文娱场所、酒店住宿、交通枢纽、大型医院、连锁药店等重点场所、重点商户加强排查。重点排查经营主体是否具有零钞备付、是否具备收取现金的条件等。商业银行要主动推出标准化、多样化的人民币“零钱包”产品，面向市场经营主体提供印有多语言宣传标语的“零钱包”，主动为重点场所、重点商户提供“点对点”现金服务，并提供标准化收现标识和人民币现金使用指南等宣传引导类物料，推动解决消费领域人民币现金找零难题。加强对相关行业现金服务人员的业务培训，提升现金兑换服务水平。所有银行网点不得随意停办现金业务、降低现金服务质量。商业银行对商户的小面额现金需求100%满足，4月30日前所有场景排查完成率达到100%，5月31日前“零钱包”服务网点覆盖率达到70%，8月31日前持续动态做好网格化排查，“零钱包”服务网点按需供应。（人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁

夏监管局、各商业银行按职责分工负责)

10.行业主管部门、市场监管部门要配合人民银行做好各自领域人民币现金使用动员工作，引导市场经营主体依法依规保障现金支付和涉民生、涉外服务领域商户做好零钱备付工作，满足消费者现金使用需求，提升市场经营主体日常现金收付能力。交通运输主管部门应规范出租车行业、公交等市内公共交通场景的现金收付行为，督促出租车司机将零钱备付作为运营必要条件，提供找零服务。商务部门应规范连锁餐饮、酒店、零售等场景的现金收付行为，张贴支持现金支付标识，提醒相关单位做好零钱备付。文化和旅游部门应保留景区、文化娱乐场所线下现金购票渠道或提供现金购票方式，要求相关单位做好零钱备付。机场、铁路车站、公路客运站等场所规范现金收付，保证在行车过程中补票、餐饮等各类客运场景现金支付畅通，做好零钱备付。(自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、市场监督管理厅、人民银行宁夏区分行、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司等按职责分工负责)

11.相关部门要积极配合、协助人民银行持续开展拒收人民币现金整治工作。针对拒收现金问题比较突出，且拒不配合调查的违法主体，相关部门积极配合人民银行，共同商讨综合处置措施，依法加大处罚和公示力度。公众投诉举报线索100%核实处理。

(自治区发展改革委、交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、市场监督管理厅、人民银行宁夏区分行、民航宁夏监

管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司等按职责分工负责)

(五) 移动支付畅通服务行动。

12. 商业银行、支付机构要在风险可控的前提下,充分考虑老年人、外籍来华人员等群体需求,持续优化移动支付APP注册业务流程和移动支付服务。银行机构特别是地方法人银行要做好手机银行APP适老化、多语言升级改造,通过简化流程、添加温馨字体、放大字体图像、专线人工客服等多种方式,提升老年群体、外籍人士移动支付服务体验。(人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、各商业银行、中国银联宁夏分公司、支付宝宁夏分公司按职责分工负责)

13. 中国银联、支付宝、财付通等公司要持续优化“云闪付”“支付宝”“微信”等移动支付APP“外卡内绑”服务,持续拓展“外包内用”业务范围,积极扩大商户受理覆盖面,切实做好适老化、国际化等服务安排,不断提升移动支付各环节的友好度和便利性。(人民银行宁夏区分行、中国银联宁夏分公司、支付宝宁夏分公司等按职责分工负责)

14. 中国银联、商业银行、支付机构要进一步加大重点便民场景建设工作力度,丰富移动支付应用场景,聚焦重点旅游景区、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、重要文娱场所等领域加快提升移动支付覆盖面,为老年人、外籍来华人员提供线上、线下支付渠道,切实提升移

动支付便利体验。重点商户移动支付覆盖率在5月31日达到90%，8月31日达到95%以上。（人民银行宁夏区分行、中国银联宁夏分公司，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

15. 中国银联、商业银行、支付机构要加强协作，加快推进电子支付互联互通，打破行业壁垒，实现各类移动支付工具无障碍受理。（人民银行宁夏区分行、中国银联宁夏分公司，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

16. 行业主管部门要支持与“食、住、行、游、购、娱、医”等重点场景消费密切关联的本地互联网平台企业，提升外籍来华人员线上、线下购买产品与服务的支付服务能力。（自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、人民银行宁夏区分行按职责分工负责）

（六）账户服务优化行动。

17. 商业银行、支付机构要进一步完善开户服务流程，在合理实施账户分类分级管理的基础上，推广外籍来华人员简易开户，针对身体特殊原因不便前往银行网点办理业务的老年人和外籍来华人员等，要主动入户、上门服务，满足老年人及长短期外籍来华人员的不同账户服务需求。商业银行、支付机构要持续优化账户服务，通过设置老年人、外籍来华人员等群体账户服务“绿色通道”，提供预约开户及外语版开户服务指南、自助机具、开户咨询投诉电话等，营造体验便捷、交流良好的账户服务环境。4月30日前所有银行网点完成外语版开户申请书、税收居民身份声明

文件、开户服务指南等材料布放，建立老年人、外籍来华人员账户服务“绿色通道”，银行网点支持外籍来华人员“简易开户”全覆盖。5月31日前地方性法人商业银行客服电话能够提供外语服务。8月31日前总行（分行）营业部等重点银行网点能够提供全流程外语服务、双语版自助机具。（人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、各商业银行按职责分工负责）

（七）通信服务便利化行动。

18. 通信管理部门要指导电信运营商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，方便移动支付APP注册使用。（宁夏通信管理局、自治区公安厅、各电信运营商按职责分工负责）

（八）消费者权益保护行动。

19. 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、酒店住宿、交通枢纽、大型医院、连锁药店等重点场所必须配备受理移动支付、境内外银行卡、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。5月31日达到80%，8月31日达到95%以上。（自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司、中国银联宁夏分公司等，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

20. 鼓励规模以下的商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场馆、

文艺场所、酒店住宿、交通枢纽、公共交通、医院、药店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。公共事业缴费、商场购物、餐饮消费、公共交通等民生领域便民场景的移动支付、银行卡、现金等支付服务覆盖率，5月31日达到60%，8月31日达到80%，12月31日达到95%以上以上。（自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司、中国银联宁夏分公司等，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

21. 金融监管部门按职责督促指导商业银行、支付机构建立应急管理保障机制，畅通咨询投诉渠道，切实做好金融消费者权益保护工作。（人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局按职责分工负责）

22. 重点场所、重点商户存在损害消费者支付权益突出问题的，行业主管部门要积极配合、协助金融监管部门及时处置，并在适当范围内公开有关信息。（人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司等按职责分工负责）

（九）宣传推广行动。

23. 党委宣传部指导人民银行宁夏区分行牵头举办专题新闻发布会，开展政策解读和工作成效宣传。鼓励商业银行、支付机

构在大型商圈、旅游景区、度假区、文博场馆、文娱场所、酒店住宿、交通枢纽、大型医院、连锁药店等重点场所设立支付服务咨询点，综合运用多种宣传方式，借助微信公众号、抖音等新媒体渠道，利用电台、报刊、平面媒体等传统媒体和网站，常态化开展多语言、形式丰富、贴近群众的支付服务宣传活动。4月30日前完成宣传海报、折页、视频制作，宣传覆盖人次在5月31日达到100万人次，8月31日达到300万人次。（自治区党委宣传部、人民银行宁夏区分行，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

24. 行业主管部门、市场监管部门要做好市场引导工作，支持商业银行、支付机构在重点场所、重点商户做好境内外银行卡支取人民币现金、外币兑换、支持现金支付等标识张贴，协助其开展业务人员培训工作。引导市场经营主体积极向外籍来华人员开展形式多样、针对性强的宣传活动，发放支付服务指南，配合人民银行开展支付服务示范商圈、商户标识工作，不断提升外籍来华人员对我区支付服务的认知度。相关宣传海报、折页等物料由商业银行、支付机构提供。重点场所、重点商户支付标识张贴覆盖率在5月31日达到70%，8月31日达到95%以上。（自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、市场监督管理厅、人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处、宁夏机场公司，各商业银行、支付机构等按职责分工负责）

25. 相关部门要积极配合人民银行，将依法使用人民币现金、不得拒收人民币现金等内容纳入到宣传工作中。积极宣传拒收人民币现金典型案例，引导各类经营主体尊重、保障消费者支付方式选择权。要在宣传中公开维权渠道，引导公众在发现拒收人民币现金或采取歧视性措施排斥现金行为时，通过拨打金融消费者权益保护咨询投诉电话等方式进行投诉举报。（自治区交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、市场监督管理厅、人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处按职责分工负责）

（十）服务培训标准化行动。

26. 商业银行、支付机构应面向内部员工、代理机构、商户等开展穿透力强、覆盖面广的业务培训，全面提升业务人员在银行卡受理、外币兑换、现金支付、移动支付、推广宣传等方面的业务素质，进一步熟悉工作流程、办理渠道和费率政策，具备处理特殊、复杂问题的能力。培训人次在5月31日达到5万人次，8月31日达到10万人次。（人民银行宁夏区分行、国家金融监督管理总局宁夏监管局，各商业银行、支付机构按职责分工负责）

三、保障措施

（一）提高政治站位。提升老年人、外籍来华人员等群体支付服务水平，是贯彻落实党中央、国务院关于加快构建新发展格局决策部署的重要举措，是践行金融工作政治性、人民性的重要体现，也是进一步优化营商环境、服务高水平对外开放的内在要

求，各地各部门要按照国务院常务会议要求，坚持目标导向、问题导向，主动担当作为，细化工作措施，补齐短板弱项，力争在短期内取得明显成效。

（二）加强组织领导。人民银行宁夏区分行牵头负责优化支付服务、提升支付便利性工作，自治区党委宣传部、党委金融办、党委外事办、发展改革委、公安厅、财政厅、交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、市场监管厅、宁夏通信管理局、国家金融监督管理总局宁夏监管局、民航宁夏监管局、药品监管局、兰州铁路局银川办事处等单位按照职责分工做好配合，强化部门沟通协作，建立跟踪督办机制，积极动员推进，精心组织实施，确保各项工作任务按期落实到位。

（三）强化政策支持。借鉴上海、四川等重点地区经验做法，针对境外银行卡受理手续费较高问题，自治区相关部门研究出台支付费率补贴政策，鼓励商户积极受理境外银行卡支付消费。机场等重点场所内布设ATM机、外币兑换机和增设外币兑换网点的，应予以一定租金减免。商业银行、支付机构、清算机构、外币兑换机构等支付服务主体要持续加大人力、财力、技术等资源投入，不断提升工作积极性和主动性，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。银行卡受理环境改造过程中相关设备的增加、更换、升级等方面所需费用，由商业银行和支付机构承担。

（四）加强督导检查。各地各部门要将优化支付服务纳入旅

游城市建设、文明城市建设、社会综合治理、营商环境评价等考核评估范围，不断提升老年人、外籍来华人员等群体支付服务水平。人民银行与相关部门根据工作职责分别组成专项督查组，按照工作目标和完成时限，紧盯银行卡受理、外币兑换、现金支付、移动支付和宣传推广等重点任务，采取“四不两直”方式，对重点地区、重点场所、重点商户、重点机构等开展明察暗访、督导检查，建立统计和报告制度，及时掌握进度和质量，定期通报存在问题，加大追责问责力度，确保优化支付服务各项目标高质量完成。

（本文有删减）