天津市人民政府办公厅关于印发天津市进一步

优化支付服务提升支付便利性实施方案的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

经市人民政府同意，现将《天津市进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》印发给你们，请照此执行。

天津市人民政府办公厅

2024年6月24日

（此件主动公开）

天津市进一步优化支付服务

提升支付便利性实施方案

为进一步提升支付服务水平，更好满足老年人、外籍来津人员等群体多样化支付服务需求，根据《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），结合本市实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平总书记视察天津重要讲话精神，聚焦经济建设这一中心工作和高质量发展这一首要任务，统筹力量打通支付服务存在的堵点，构建多层次、多元化支付服务体系，为老年人、外籍来津人员等群体提供优质、高效、便捷的支付服务，为营造一流营商环境、促进高水平对外开放、加快建设特色鲜明的文化旅游目的地和国际消费中心城市提供有力支持。

二、重点任务

（一）着力改善银行卡受理环境

1．拓展银行卡受理范围。支持公共事业缴费、医疗、旅游景区、商场等各类便民场景受理银行卡支付，进一步提升老年人、外籍来津人员等群体使用银行卡的便利性。（责任单位：市发展改革委、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市民政局、市通信管理局、中国人民银行天津市分行）

2．推动重点场所及重点商户受理境外银行卡。聚焦“食、住、行、游、购、娱、医、学”等场景，由相关行业主管部门确定本市大型商圈、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、高校等重点场所及重点商户名录，指导推动名录内重点场所及重点商户受理境外银行卡，全面提升境外银行卡受理覆盖率。（责任单位：市商务局、市文化和旅游局、市交通运输委、市卫生健康委、市教委）

3．加大机具布放与改造力度。相关部门加大指导推动力度，确保全市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银行卡、移动支付、现金等必需的软硬件设施，充分保障消费者自主选择支付方式和工具。引导和鼓励全市规模以下商圈、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，构建包容多样的支付受理环境。市交通运输主管部门、中国人民银行天津市分行要协调推动在轨道交通人工售票窗口布设可受理境外银行卡的银行卡受理终端（POS机），受理各类银行卡。（责任单位：市商务局、市文化和旅游局、市交通运输委、市卫生健康委、中国人民银行天津市分行、天津金融监管局）

4．加强对商户、机构的引导督促。相关行业主管部门要充分发挥所属行业协会正面引导作用，积极动员商户主动受理银行卡消费，不断优化消费者的支付体验。中国人民银行天津市分行要指导督促收单机构做好银行卡受理机具布放、定期巡检、收银员培训、受理标识张贴等工作，有效提升收单服务质效。（责任单位：市商务局、市文化和旅游局、市交通运输委、市卫生健康委、中国人民银行天津市分行、天津金融监管局）

（二）持续优化现金使用环境

5．提升适老化、国际化服务。针对老年人、外籍来津人员办理现金业务、外币兑换业务实际，鼓励银行网点设置现金业务优先窗口、老年人绿色通道、涉外业务办理窗口，配备相应业务人员，提供外语便利化服务。（责任单位：中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局、天津金融监管局）

6．配备必要的现金服务设施。相关部门要指导银行业金融机构合理设置营业网点、布放自动取款机（ATM）等机具，更好满足社会公众存取现金需求；同时持续在机场、港口、旅游景区、商场等场所开展ATM境外银行卡取现受理改造，提升外籍来津人员自助取现便利性。（责任单位：中国人民银行天津市分行、天津金融监管局、市商务局、市文化和旅游局、市交通运输委）

7．优化现金流通环境。引导银行业金融机构提供零钞兑换、上门收款等现金服务，结合不同行业现金需求提供“零钱包”服务。相关行业主管部门要切实落实“现金兜底”要求，统筹推进拒收人民币现金整治长效机制建设，确保现金使用便利、安全。（责任单位：中国人民银行天津市分行、天津金融监管局、市发展改革委、市商务局、市文化和旅游局、市交通运输委、市卫生健康委、市通信管理局、市财政局、市教委、市住房城乡建设委、市城市管理委）

8．提升外币兑换服务水平。构建以银行网点外币兑换为主，以机场、港口等入境场所外币兑换为补充的现钞服务体系，进一步提升外币兑换服务质量。优化机场、港口、酒店等场所外币兑换环境，张贴外币兑换及境外银行卡受理标识，加强业务人员操作培训。相关行业主管部门应支持在机场、港口等入境场所新设外币兑换网点和设施，鼓励口岸交通枢纽运营单位给予一定租金减免。（责任单位：中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局、市文化和旅游局、市商务局、市交通运输委）

（三）有效提升移动支付便利性

9．持续完善移动支付服务。推动相关支付机构充分考虑老年人、外籍来津人员等群体需求，进一步优化业务流程、丰富产品功能、扩大受理范围，提供多元化移动支付方案，提升移动支付服务友好度、便利性。（责任单位：中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局）

10．提升数字人民币支付体验。持续完善重点场所数字人民币受理环境建设，充分发挥数字人民币“小额匿名、大额可追溯”的支付优势，聚焦重点消费领域，不断丰富使用场景、拓展应用范围。（责任单位：市地方金融管理局、中国人民银行天津市分行、市商务局、市文化和旅游局）

11．做好入境人员通讯服务保障。优化外籍来津人员境内手机号码办理流程，提供通讯服务便利，为移动支付业务开通、账户绑定等配套服务提供必要的技术支撑。（责任单位：市通信管理局）

（四）提升银行账户服务水平

12．优化银行账户服务。引导银行业金融机构提供多语言服务，畅通咨询投诉渠道，不断提升账户服务水平。鼓励银行业金融机构在网点建立绿色通道，推广外籍来津人员简易开户服务，整合开户审核流程，提升开户便利化水平。有关部门与商业银行建立外籍来津人员信息核验渠道，进一步提高外籍来津人员开户服务效率。（责任单位：中国人民银行天津市分行、天津金融监管局、市公安局出入境管理局）

（五）打造支付服务示范区

13．建设智能化支付服务示范区。在机场、港口等入境场所设立智能化支付服务示范区，提供政策宣传、业务展示、服务查询、办理引导等一站式服务，实现外籍人员落地天津即可快速、便捷知悉和办理外币兑换、境外银行卡取现、移动支付等业务。（责任单位：市交通运输委、市通信管理局、中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局）

14．建设重点场景支付服务示范区。在旅游景区和重要商圈，打造商文旅领域重点场景支付服务示范区，规范展示各类受理标识，提供刷卡、现金、扫码等多种支付方式和快速、便捷的外币兑换服务。及时总结重点场景支付服务经验做法，在交通枢纽站点、医院等其他场景复制推广。（责任单位：市商务局、市文化和旅游局、市交通运输委、市卫生健康委、中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局、天津金融监管局）

（六）持续加强化支付服务宣传

15．广泛开展支付服务宣传。宣传部门要充分利用政府门户网站、政务新媒体和主流媒体等渠道开展主题宣传推介活动，加强政策解读，让老年人、外籍来津人员等群体知悉政策内容。鼓励机场、港口等入境场所提供位置醒目的宣传场地，配置智能电子屏、咨询点等服务设施。在国际航班、酒店、旅行社等场所布放《外籍来津人员支付服务指引》等多语种宣传资料，帮助外籍来津人员尽快了解境内各种支付方式，引导其根据需求选择支付方式。（责任单位：市委宣传部、市外办、市商务局、市文化和旅游局、市公安局出入境管理局、天津边检总站、市通信管理局、中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局）

16．开展精准化宣传对接。外事部门要主动对接来津、在津外籍人员，为其在津工作、生活消费提供多语种服务和保障。相关部门要结合在津举办重大展会、赛事等活动，积极推动将优化支付服务纳入活动主办方服务保障范围，加强宣传与正面引导。（责任单位：市委宣传部、市外办、市商务局、市文化和旅游局、中国人民银行天津市分行、国家外汇管理局天津市分局）

三、组织保障

建立天津市优化支付服务协调调度工作机制，由中国人民银行天津市分行、市地方金融管理局牵头，协调各行业主管部门合力做好优化支付服务工作。各有关单位要制定分阶段、分区域的重点任务和工作目标，推动各项措施落地见效；要将优化支付服务纳入文明城市建设、营商环境评价等考核评估范围，将银行卡受理情况纳入各有关领域服务质量考核评价范围；建立完善督导与评估机制，开展成效跟踪与评估，对问题机构及时督促整改，确保优化支付服务工作取得实效。