

上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2024〕20号

上海市人民政府办公厅关于印发《上海市进一步提升支付便利性行动方案》的通知

各区人民政府，市政府有关委、办、局，各有关单位：

经市政府同意，现将《上海市进一步提升支付便利性行动方案》印发给你们，请认真按照执行。

2024年4月18日

（此件公开发布）

上海市进一步提升支付便利性行动方案

为深入贯彻落实《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》，进一步满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求，打造更加优质、便捷、高效的支付服务环境，积极助力上海加快推进“五个中心”建设，结合本市实际，制定本方案。

一、优化银行卡受理环境

(一)确定本市重要商圈、餐饮、商超便利店、会展场馆、药店、公共事业缴费网点等重点场景重点商户清单，实现重点商户境内、境外银行卡受理全覆盖，并做好各类银行卡受理标识展示。（责任单位：市商务委、市国资委、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局）

(二)确定本市 A 级旅游景区、度假区、文博场所、文娱场所、酒店、特色旅游街区等重点场景重点商户清单，推动重点商户境内、境外银行卡受理全覆盖，并做好各类银行卡受理标识展示。（责任单位：市文化旅游局、市电影局、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局）

(三)确定本市机场、火车站和铁路、公路、水路、民航客运售票站点等重点场景重点商户清单，推动重点商户境内、境外银行卡受理全覆盖，并做好各类银行卡受理标识展示。在本市所有地铁站

点布放银行卡受理机具,支持境内、境外银行卡购买地铁票和公共交通卡。(责任单位:市交通委、市国资委、民航华东地区管理局、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局、中铁上海局集团、申通地铁集团、久事集团)

(四)确定本市公立医院、民营医院等重点场景重点商户清单,推动重点商户境内、境外银行卡受理全覆盖,并做好各类银行卡受理标识展示。(责任单位:市卫生健康委、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局)

(五)确定本市招收国际学生的学校等重点场景重点商户清单,推动重点商户境内、境外银行卡受理全覆盖,并做好各类银行卡受理标识展示。(责任单位:市教委、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局)

二、优化多层次现金服务

(六)持续开展现金自助机具改造,实现全市范围内支持境外银行卡取现的现金自助机具占比达到98%,支持小面额现金取现的离行式现金自助机具基本覆盖重点场景。(责任单位:中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局)

(七)指导零售、餐饮、文旅、交通等场景商户做好小面额现金备付工作,年内实现零钱包投放65万个,实现外币代兑点、出租车驾驶员零钱包配备全覆盖。在景区、文化娱乐等场所保留线下现金购票渠道或提供现金购票方式。(责任单位:中国人民银行上海总部、市商务委、市交通委、市文化旅游局、金融监管总局上海监管局)

(八)指导外币兑换特许机构、银行等在外籍来华人员来往较为集中的场所增设网点、代兑点和机具,年内外币兑换特许机构网点数量增至 24 家,外币代兑点增至 215 家,外币自助兑换机增至 80 台。强化头部兑换特许机构的服务能力和主体作用,丰富挂牌兑换货币种类,增配双语服务员工,提升外币兑换服务质效。(责任单位:国家外汇局上海市分局、市交通委、市文化旅游局、市国资委)

三、提升移动支付服务便利度

(九)打通政府部门与支付服务主体之间外籍来沪人员信息核验通道,进一步优化“外卡内绑”移动支付产品用户端操作流程、支付限额和场景管理,满足外籍来华人员支付需求。(责任单位:市出入境管理局、中国人民银行上海总部、国家外汇局上海市分局)

(十)推动各支付服务主体进一步完善移动支付产品手机 APP 大字版、简化版等适老化服务,有效提升老年人移动支付的友好度和便利度。推动各支付服务主体稳妥有序增加可入境使用的境外钱包数量,鼓励支付服务主体贴合外籍来华人员支付习惯进行移动支付产品和服务创新。完善数字人民币受理环境。(责任单位:中国人民银行上海总部、国家外汇局上海市分局、金融监管总局上海监管局)

四、提升银行账户服务水平

(十一)指导银行继续保留存折作为开户凭证,重点在办理养老金发放的银行网点布放可受理存折自助机具,做好配套的人工辅助服务。指导银行优化开户流程,实施账户分类分级管理,为外

籍来沪人员提供简易开户服务。落实外国人永久居留证在账户服务领域的便利化应用。优化银行网点支付结算业务办理流程,完善线上开户预约渠道建设,为老年人、外籍来华人员等群体提供绿色通道及多语言服务,做好对相关服务保障措施的中英文公示。(责任单位:中国人民银行上海总部、市出入境管理局、金融监管总局上海监管局)

五、加强综合涉外服务集成建设

(十二)在浦东国际机场和虹桥国际机场打造3个外籍来华人员一站式综合服务中心和1个支付服务区,为外籍来华人员提供支付、电信、文旅、交通综合一站式服务,实现机场商户境外银行卡受理、现金支付、移动支付和数字人民币受理全覆盖。在星级酒店适当增加外币代兑点和外币自助兑换机数量,为外籍来华人员提供交通卡购买、小面额现金兑换等综合服务。(责任单位:市政府外办、市国资委、市文化旅游局、市交通委、市商务委、市经济信息化委、市通信管理局、中国人民银行上海总部、国家外汇局上海市分局)

六、加大服务宣传推介力度

(十三)加强对老年人金融知识和支付服务的宣传解读,将金融知识、反赌反诈、反假货币等内容制作成海报折页、视频短片等,通过线上、线下渠道进行宣传,有效提升老年人群体对支付服务的认知和风险防范能力。加大外籍来华人员支付服务宣传力度,制作外籍来华人员支付服务指南和宣传视频,通过涉外门户网站、新

闻媒体、涉外场所等进行宣传推介,并结合重大活动丰富宣传形式,有效提升对外籍来华人员支付服务宣传的触及率。(责任单位:市政府外办、市政府新闻办、市文化旅游局、市委金融办、市商务委、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局)

(十四)在重点商圈、机场车站、邮轮码头、重要 A 级旅游景区、星级酒店、重要文娱场所、重点医院以及重要出入境服务中心、重要线下外事服务机构和站点等场所设点提供支付服务咨询。(责任单位:市商务委、市文化旅游局、市交通委、市国资委、市卫生健康委、市出入境管理局、市政府外办、中国人民银行上海总部)

(十五)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、境外线上线下售票渠道、国际航班、境内外签证中心、口岸等外籍来华人员聚集场所,开展针对性的境外前置宣传。星级酒店、重要商圈、著名景点、标志性建筑及辐射区域等经营主体开展持续性的境内深入宣传。宣传形式包括播放支付服务视频、发放支付服务手册等。(责任单位:市商务委、市文化旅游局、市交通委、市国资委、市政府外办、市委金融办、民航华东地区管理局、中国人民银行上海总部、机场集团)

依托上海市建设国际消费中心城市领导小组,建立健全全市统筹联动工作机制,中国人民银行上海总部(国家外汇局上海市分局)、市商务委、市文化旅游局、市交通委、市国资委、市出入境管理局、市政府外办、市委金融办等主要责任单位加强协同配合,形成工作合力。按照 4 月 30 日、6 月 30 日、9 月 30 日和 12 月 31 日四

个时间节点,制定各阶段性工作目标并组织实施。各责任单位根据自身职责做好机具补贴发放、机场租金减免、电信服务优化等工作,强化监督保障和执法保障,确保各项任务按时完成。

