

济宁市人民政府办公室文件

济政办发〔2024〕3号

济宁市人民政府办公室 关于印发济宁市进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区管委会，市政府各部门，各大企业：

《济宁市进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

济宁市人民政府办公室

2024年10月20日

（此件公开发布）

济宁市进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案

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）、省政府办公厅《关于印发山东省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案的通知》（鲁政办发〔2024〕4号）要求，更好地满足老年人、外籍来济人员等群体多样化的支付服务需求，结合济宁实际，制定本实施方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，针对不同群体的支付习惯，按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的思路，聚焦“食、住、行、游、购、娱、医、学”等重点领域，坚持目标导向，深化支付服务场景建设，加强政府部门间、政府与市场间良性互动，统筹平衡账户服务与风险防控，进一步完善多层次、多元化支付服务体系，为老年人、外籍来济人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务，为高质量发展提供更好的支付服务支撑。

二、主要任务

（一）切实改善银行卡受理环境。

1. 持续扩大重点场景境外银行卡受理覆盖面。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受理，便

利老年人、外籍来济人员银行卡支付。确定全市大型商圈、商超、旅游景区、旅游度假区、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区、公共文化场馆、文娱场所、酒店、星级旅游饭店、交通枢纽站点、医院、药店、招收外籍学生的学校等重点场所及重点商户名录，推动改善境外银行卡受理环境。市商务局、市文化和旅游局等行业主管部门要加强业务指导，将其纳入各自领域服务质量考核评价。（市教育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办、市民航事业发展中心按职责分工负责）

2. 加快推进境外银行卡受理设备软硬件改造。指导银行、支付机构加大工作推进力度，根据各行业主管部门确定的重点商户支付供给现状及需求，做好工作对接，加快银行卡受理终端（POS机）软硬件升级改造。同时，对商户开展业务培训和巡检，确保商户工作人员熟练掌握外卡刷卡流程，准确回复境外游客支付需求。（人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办按职责分工负责）

（二）持续优化现金使用环境。

1. 加强人民币现金流通环境建设。督促经营主体依法依规受理人民币现金，引导交通、购物、餐饮、文娱、旅游、住宿、医疗等民生、涉外领域主体，公开承诺可收取现金，做好零钱备付，提升日常消费领域现金收付能力。交通运输、文化和旅游等行业主管部门要督促在出租车、重点旅游景区等做好零钱备付，便利群众现金使用。（市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委按职责分工负责）

2. 加大“零钱包”产品投放力度。指导银行推出标准化、多样化的“零钱包”产品，保障营业网点、自助取款机（ATM）现金供应，优化现金存取服务。行业主管部门要协调加大本行业“零钱包”投放力度。（市教育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办按职责分工负责）

3. 优化外币兑换服务。指导外籍来济人员入境较集中的机场等地区 and 入住较多的酒店等，依法依规申请增设外币兑换机构和设施，增加可兑换的外币币种，加强外币兑换人员业务培训，提升外币兑换服务水平。指导银行、个人本外币兑换特许机构、外币代兑机构优化外币兑换服务，畅通自助兑换机等兑换渠道。督促银行做好 ATM 受理境外银行卡升级改造。（市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、人民银行济宁市分行、市金融办、市民航事业发展中心、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责）

4. 持续开展拒收人民币现金整治。组织银行落实整治拒收现金网格化工作机制，开展市场经营主体现金收付情况全面摸排，依法加大处罚和公示力度。加大政策及典型案例宣传力度，强化零钞兑换、残币回收等现金服务。针对老年人、境外来济人员不同群体的支付习惯，继续保留旅游景区、车站人工售票窗口，便利老年人、外籍来济人员线下购票等服务，最大限度满足游客参观游览需求。（人民银行济宁市分行、市发展改革委、市交通运输局、市文化和旅游局按职责分工负责）

（三）进一步提升移动支付便利性。

1. 完善移动支付产品和服务。根据老年人、外籍来济人员等

群体需求，指导银行、支付机构在风险可控的前提下，持续完善移动支付服务业务操作流程，丰富产品功能。完善境内电子钱包绑定境外银行卡、境外电子钱包在境内商户支付和“云闪付”旅行通卡，做好适老化、国际化等服务安排，提升操作便利性。（人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责）

2. 做好外籍来济人员的通讯服务。优化外籍来济人员境内手机号码办理流程，为外籍来济人员提供良好的国际漫游服务。（市信息通信发展办公室）

3. 优化线上线下消费支付服务。进一步便利重点旅游景区、旅游度假区、旅游休闲街区、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，优化老年人、外籍来济人员线上、线下购买产品与服务的支付体验。（市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责）

（四）更好保障消费者支付选择权。

1. 引导银行机构优化账户服务。有针对性地优化开户服务流程，合理实施账户分类分级管理，根据客户身份识别情况为境外来济人员提供相匹配的账户功能，提升账户服务体验。在银行网点建立“绿色通道”，提升老年人、外籍来济人员等群体的银行账户服务体验。鼓励银行提供多语言服务，完善多语言开户服务指南、开户申请书、税收居民声明文件等配套措施，鼓励优化外

语版智能柜台、自助服务机具等。建立完善投诉咨询快速响应机制，持续开展暗访、走访督导，强化账户服务跟踪问效。（人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办按职责分工负责）

2. 丰富消费支付方式。重点旅游景区、旅游度假区、公共文化场馆、文娱场所、酒店，以及规模以上的大型商圈、交通枢纽站点、医院、药店等重点场所应配备受理移动支付、银行卡、现金等必需的软硬件设施。其他相关场所积极创造条件支持多种支付方式，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。（市发展改革委、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办、市民航事业发展中心、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责）

3. 加强差错和异议处置。指导银行完善差错查询和处置流程，建立紧急问题快速应答渠道，及时快速处置客户咨询与投诉，加强差错和异议处置，保护金融消费者权益。（人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责）

（五）打造支付服务济宁品牌。

1. 建设综合支付示范服务区。在市内重点文旅场景、重点商圈、重点学校、交通枢纽等境外来济高频场景建设支付服务示范区，示范区内建设多个支付服务便利站，制作摆放济宁市支付便利化服务指南，示范区内银行提供POS机刷卡、ATM取现、外币兑换，移动支付APP下载、绑卡及使用方法介绍等服务。（市

文化和旅游局、市商务局、市教育局、市交通运输局、人民银行济宁市分行、市金融办、市民航事业发展中心、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责)

2. 开展“儒乡济宁 支付同行”主题活动。各相关部门要密切配合，围绕“食、住、行、游、购、娱、医、学”等重点领域，进一步完善支付服务基础设施建设，加强支付服务精准宣传，结合国际孔子文化节等重要活动，指导银行机构在尼山圣境、三孔景区等重点文旅场景、高铁站及机场等重点交通枢纽设立支付服务处、支付服务便利站，为境外来济人员提供便利、高效的支付服务。(市文化和旅游局、市商务局、市交通运输局、人民银行济宁市分行、市金融办、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责)

(六) 持续加强支付服务宣传推广。

1. 开展常态化支付服务宣传。鼓励在大型商圈、旅游景区、旅游度假区、公共文化场馆、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。引导航空公司、旅行社等经营主体在航班等外籍来济人员聚集场所开展形式多样、针对性强的宣传活动，提升外籍来济人员对境内支付服务的认知度。(市委宣传部、市外办、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市民航事业发展中心按职责分工负责)

2. 张贴支付服务标识。指导银行、支付机构做好境外银行卡刷卡、ATM取现、个人本外币兑换等标识张贴，加强人员培训和业务宣传。(人民银行济宁市分行、济宁金融监管分局、市金融办、外汇管理局济宁市分局按职责分工负责)

三、保障措施

（一）加强组织领导。支付便利化是营造市场化、法治化、国际化营商环境的重要内容，是服务广大人民群众、满足消费者需求的重要措施。各有关部门、单位要提高政治站位，按照职责分工，健全工作机制，细化目标任务，统筹推进本系统各项工作，加强信息沟通、资源共享和政策联动，针对工作推进中出现的重大、疑难问题，共同协商，研究解决措施，最大限度凝聚合力，在较短时间内取得明显效果。（各有关部门、单位按职责分工负责）

（二）强化政策保障。鼓励各有关部门、单位为设立综合支付示范服务区（外币兑换点、ATM、支付服务咨询点）等给予场地支持及租金减免，为开展相关宣传提供便利；支持公共交通受理银行卡、移动支付、现金；将涉外支付服务纳入重点涉外商贸、文体等活动保障统筹开展，提升涉外活动支付服务水平。（市委宣传部、市发展改革委、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市民航事业发展中心按职责分工负责）

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，
市法院，市检察院。

各民主党派市委（总支部），市工商联。

济宁市人民政府办公室

2024年10月20日印发