

厦门市人民政府办公厅文件

厦府办规〔2024〕8号

厦门市人民政府办公厅 关于印发进一步优化支付服务 提升支付便利性工作方案的通知

各区人民政府，市直各委、办、局，各开发区管委会，各有关单位：

《厦门市进一步优化支付服务提升支付便利性工作方案》已经第75次市政府常务会议研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

厦门市人民政府办公厅

2024年6月30日

（此件主动公开）

厦门市进一步优化支付服务 提升支付便利性工作方案

为更好满足老年人、境外来厦人员等群体多样化的支付服务需求，提升支付服务水平，进一步优化厦门市营商环境，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）和《福建省人民政府办公厅关于印发〈福建省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案〉的通知》（闽政办〔2024〕10号）要求，结合本市实际，制定本方案。

一、着力完善银行卡受理环境

（一）提升老年人、境外来厦人员等群体使用银行卡的便利性。推动公共事业缴费、医疗、旅游景区、商场等便民场景使用银行卡支付。明确全市境外银行卡受理环境改造重点范围，组织银行和支付机构按照重点场所、重点商户名录开展境外银行卡受理改造，做好银行卡受理设备配备、软硬件升级改造、受理标识张贴等工作。各行业主管部门要提供并定期更新大型商圈、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、机场、火车站、地铁站、港口、医院等重点场所及重点商户名录，做好本单位主管范围内各商户改造银行卡机具的动员和协调工作。（人民银行厦门市分行、厦门火车站、民航厦门安全监管局，市商务局、市文旅局、市交通局、市卫健委、厦门港口局，各区人民政府、鼓浪屿管委会，翔业集团、象屿集团

按职责分工负责)

(二)降低商户受理境外银行卡成本。指导银行和支付机构按不高于境外银行卡清算组织通道成本价向商户收取境外银行卡刷卡手续费,创造优惠条件鼓励商户受理境外银行卡。中国银联厦门分公司结合中国银联“锦绣行动 2024”开展相关营销推广活动,并对收单机构拓展银行卡受理商户给予激励。(人民银行厦门市分行、中国银联厦门分公司按职责分工负责)

(三)加强商户培训引导。银行和支付机构开展重点商户业务培训,确保重点商户落实提升支付便利性相关政策,持续优化受理境外银行卡支付环境。(人民银行厦门市分行)

二、持续优化现金使用环境

(四)保障人民币现金零钱供应和使用。推动银行推出标准化和定制化的人民币现金“零钱包”产品,制作“零钱包”兑换联系名片,为政务服务、交通、医疗等重点民生场景商户配足配齐“零钱包”。银行网点不得随意停办现金业务。持续开展拒收人民币现金整治工作,依法加大查处和公示力度。(人民银行厦门市分行、厦门火车站、民航厦门安全监管局,市交通局、市商务局、市文旅局、市卫健委、厦门港口局,各区人民政府、鼓浪屿管委会,翔业集团、轨道集团、象屿集团、公交集团按职责分工负责)

(五)提升银行网点适老服务水平。全面推广能主动识别、无感对接、自动优先的银行网点适老支付服务。指导银行机构选取邻近社区、农贸市场、老年人活动中心等老年人集中活动区域的

银行网点升级为适老支付服务标杆网点，鼓励在养老金、退休金等社会保障性服务集中时段增设老年人弹性柜台，对自助终端进行适老版本升级，配备可直接受理存折存取款、转账以及补登折等服务的自助机具，为行动不便的老年人提供安全便利的上门服务。（人民银行厦门市分行、厦门金融监管局按职责分工负责）

（六）保障口岸地区金融网点服务。鼓励银行通过在机场设立网点或以其他方式为境外来厦人员提供现金兑取、“零钱包”兑换、账户开户以及支付方式综合体验宣介等服务，并提供绿色通道。鼓励机场、火车站、码头等重点场所有针对性制定面向银行网点、个人本外币兑换特许机构等经营主体的场地租赁费用优惠政策，支持更多经营主体入驻境外旅客服务中心。（人民银行厦门市分行、厦门金融监管局、厦门火车站、民航厦门安全监管局，厦门港口局，翔业集团、象屿集团按职责分工负责）

（七）加快 ATM 机具受理境外银行卡改造。推动银行开通 ATM 机具受理境外银行卡清算通道，做好机具功能升级、受理标识张贴工作，支持境外来厦人员等群体使用银行卡支取人民币现金。在重要交通枢纽、旅游景区试点推广 ATM 机具受理小面额取现服务。（人民银行厦门市分行、厦门金融监管局、厦门火车站、民航厦门安全监管局，市交通局、市文旅局、厦门港口局，鼓浪屿管委会，公交集团、轨道集团、翔业集团、象屿集团按职责分工负责）

（八）优化外币兑换机构和设施布局。组织银行和兑换机构在

境外人员集中的机场、码头、旅游景区、酒店等重要场所增设外币兑换机构或自助设施，推广张贴个人本外币兑换统一标识，丰富可兑换外币币种，提升外币兑换服务水平。（人民银行厦门市分行、民航厦门安全监管局，市文旅局、市国资委、厦门港口局，各区人民政府、鼓浪屿管委会，象屿集团、翔业集团按职责分工负责）

（九）改善数字人民币受理环境。组织推进重点场景重点商户的数字人民币受理环境改造，积极推动全市各级消费场景布局数字人民币服务，推动机场、火车站、码头等重要场所及公共交通、餐饮零售、文化旅游等领域加快推进数字人民币应用。研究编制境外来厦人员数字人民币支付指南，明确在厦期间数字人民币服务申请、下载、开通、使用等基本流程。（人民银行厦门市分行、厦门火车站、民航厦门安全监管局，市地方金融管理局、市交通局、市商务局、市文旅局、市国资委、厦门港口局，各区人民政府、鼓浪屿管委会，翔业集团、轨道集团、象屿集团、公交集团按职责分工负责）

三、增强移动支付便利性可得性

（十）持续提升移动支付友好度。支持与“食、住、行、游、购、娱、医”等消费密切相关的互联网平台企业，开发适老、适外版本 APP，优化老年人、境外来厦人员线上预定产品与服务的支付体验。推进移动支付 APP 适老化升级，实现自动识别老年人客户并精准匹配适老服务。（人民银行厦门市分行，市商务局、市

文旅局、市卫健委按职责分工负责)

(十一)研究创新移动支付服务。指导有条件的银行加强与支付机构和清算机构的合作,为境外来厦人员提供“福旅通”卡在线发放及充值服务,支持绑定发卡银行、云闪付、支付宝和微信等主流移动支付 APP,便捷境内小额、高频消费场景扫码支付。稳妥实施并持续优化“福旅通”卡客户身份分层核验,逐步将服务对象扩大至港澳地区、东南亚和其他国家。(人民银行厦门市分行、中国银联厦门分公司按职责分工负责)

(十二)全面打造更加便利的移动支付环境。指导银行加强与移动支付机构的合作对接,持续完善移动支付服务,优化支付体验,组织支付机构开展移动支付聚合码布放工作,推广落地移动支付服务。在交通枢纽站点、星级酒店、主要景区、免税店等境外来厦人员集中区域加大移动支付渠道宣传力度。(人民银行厦门市分行、厦门火车站、民航厦门安全监管局,市商务局、市交通局、市文旅局、厦门港口局,鼓浪屿管委会,中国银联厦门分公司,翔业集团、轨道集团、象屿集团、公交集团按职责分工负责)

(十三)支持银行移动支付服务手机号码验证。指导通信运营商做好境外来厦人员通讯服务,为开办“福旅通”卡移动支付业务和提供境外来厦人员便利化开户服务的银行提供境外手机号码短信验证服务。(人民银行厦门市分行、市通信管理局按职责分工负责)

四、不断提升账户服务水平

(十四)提升账户开户便利性。在风险可控的前提下,完善入境口岸便捷开户、在线预约开户、简易开户等便利化举措。公安出入境、边检部门以及数据管理局提供境外来厦人员信息核验服务,提高银行开户效率。(人民银行厦门市分行、厦门边检总站,市公安局、市数据管理局按职责分工负责)

(十五)落实账户分类分级管理。指导银行进一步优化开户服务流程,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、网点绿色通道等配套措施,提升老年人、境外来厦人员等群体的账户服务体验。(人民银行厦门市分行)

五、重点打造优化支付服务样板

(十六)重点打造一批支付便利化建设标杆场景。规模以上的重点场所必须配齐配全与受理银行卡、现金、移动支付等业务相关的软硬件设施,更好保障消费者支付选择权。推动厦门高崎国际机场、五通码头、鼓浪屿和国际会展中心等作为全市优化支付服务标杆场景,相关单位要建立激励机制,给予标杆场景建设必要的经费支持。(人民银行厦门市分行、厦门火车站、民航厦门安全监管局,市商务局、市文旅局、市卫健委、厦门港口局,各区人民政府、鼓浪屿管委会,建发集团、翔业集团、象屿集团按职责分工负责)

六、推动两岸融合发展支付便利化

(十七)做好台胞来厦“第一站”支付服务。在厦门高崎国际机场、五通码头构建包容多样的支付受理环境,组织银行通过移

动便携机具为台胞办理现场开户，或通过手机银行、社交媒体小程序等线上渠道提供预开户服务。（人民银行厦门市分行、厦门边检总站、民航厦门安全监管局，市委台办，市公安局、市数据管理局、厦门港口局，各区人民政府，翔业集团按职责分工负责）

（十八）创新台胞台企登陆“第一家园”支付便利服务。积极为在厦学习、工作、生活的台胞创新提供支付便利服务。引导银行在台商投资区、台胞居住区、学校等附近银行网点设置台胞支付服务绿色窗口，鼓励银行面向台胞发行特色银行卡，引导银行创新跨境支付服务，进一步满足两岸往来支付需要。（人民银行厦门市分行，市委台办按职责分工负责）

七、加强支付服务协同宣传推广

（十九）完善重点场所宣介服务。引导银行在老年大学、社区长者食堂、医养结合机构、养老院等老年人聚集重点场所普及适老支付工具。支持银行机构和支付机构在大型商圈、旅游景区、度假区、酒店、机场、码头、火车站、地铁站、医院等重点场所设立支付服务咨询点，帮助、指导老年人、境外来厦人员解决支付服务过程中遇到的困难和问题。（市委宣传部、市委老干部局，人民银行厦门市分行、厦门金融监管局、厦门边检总站、厦门火车站、民航厦门安全监管局，市民政局、市商务局、市文旅局、市交通局、市卫健委、厦门港口局，各区人民政府、鼓浪屿管委会，翔业集团、象屿集团按职责分工负责）

（二十）做好行前宣传、入厦宣传。协同组织银行、支付机构、

清算机构开展大型宣传活动，发布多样化支付服务产品。利用对外渠道、媒体资源和旅行社开展宣传，引导航空公司在境外机场服务柜台、国际航班舱内开展支付服务宣传，鼓励机场、码头、火车站运营机构为支付服务宣传提供便利，并对宣传费用给予适当减免。（市委宣传部、市委台办，人民银行厦门市分行、厦门边检总站、厦门火车站、民航厦门安全监管局、市通信管理局，市文旅局、市外办、厦门港口局，各区人民政府、鼓浪屿管委会，翔业集团、轨道集团、公交集团按职责分工负责）

八、切实保障消费者合法权益

（二十一）建立健全客户投诉处理机制。畅通客户诉求反映渠道，在各重点场所公布投诉电话和处理流程。指导银行、支付机构加强老年人、境外来厦人员咨询投诉管理，配备有交流能力的人员或辅助交流设备，确保相关咨询、投诉得到高效处理。（厦门金融监管局、人民银行厦门市分行按职责分工负责）

人民银行厦门市分行加强统筹协调，牵头会同各区及各有关部门建立持续推进的工作机制，进一步提升支付服务便利性。各区及各有关部门要指定牵头单位和工作联络员，负责本方案具体工作的信息沟通和协调落实，要将提升支付便利性作为营商环境建设的重要内容，加大资源投入，重点支持标杆场景优化支付服务工作。人民银行厦门市分行和厦门金融监管局要督促指导银行和支付机构做好交易监测和风险评估，推动收单机构和国际卡组织加强商户培训和巡检、做好标识张贴、优化纠纷协商和风险交

易处置等服务。

本方案自发布之日起施行，有效期 5 年。

有关单位：市委宣传部、老干部局、台办，人民银行厦门市分行、厦门金融监管局、厦门边检总站、厦门火车站、民航厦门安全监管局、市通信管理局，象屿集团、翔业集团、轨道集团、公交集团，中国银联厦门分公司。

厦门市人民政府办公厅

2024年7月2日印发

