

甘肃省人民政府办公厅文件

甘政办发〔2024〕36号

甘肃省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实施方案的通知

各市、自治州人民政府，甘肃矿区办事处，兰州新区管委会，省政府各部门，中央在甘各单位：

《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

甘肃省人民政府办公厅

2024年4月16日

（此件公开发布）

关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的实施方案

为认真贯彻落实《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）精神，全面提升支付服务质效，结合实际，制定本方案。

一、工作阶段安排

（一）启动实施阶段。2024年6月底前，重点地区、重点商户境外银行卡受理覆盖面达到80%；全国性银行机构具备境外银行卡取现功能的ATM机覆盖率达到95%，重点地区自助终端适老功能改造完成100%；在全省范围内累计兑换人民币现金“零钱包”8万个；重点地区、重点商户支付辅助受理终端和受理标识覆盖面达到80%；重点银行网点提供境外来甘人员简易开户服务覆盖达到100%。

（二）攻坚克难阶段。2024年9月底前，重点地区、重点商户境外银行卡受理覆盖面达到90%；全国性银行机构具备境外银行卡取现功能的ATM机覆盖率达到100%，全省范围内自助终端适老功能改造完成100%；在全省范围内累计兑换人民币现金“零钱包”10万个；重点地区、重点商户支付辅助受理终端和受理标识覆盖面达到90%；重点地区账户服务示范网点建设

达到 100%。

(三) 巩固提升阶段。2024 年 12 月底前，重点地区、重点商户境外银行卡受理覆盖面达到 100%；在全省范围内累计兑换人民币现金“零钱包”12 万个；重点地区、重点商户支付辅助受理终端和受理标识覆盖面达到 100%。在此基础上，进一步健全长效机制，从 2025 年开始在全省范围内普遍推广开展提升支付便利性工作，持续深化支付服务场景建设，加快构建银行卡、现金、移动支付等各类支付服务兼容共生、协同发展的支付服务体系，最大程度满足老年人、境外来甘人员等群体多样化的支付服务需求，更好地服务社会民生和促进高水平对外开放。

二、重点任务

(一) 改善银行卡受理环境。

1. 提升银行卡使用便利性。支持公共事业缴费、医疗、景区、商场等便民场景使用银行卡支付。按照“充分、必要”原则，全面摸排境外来甘人员信息、市场主体支付受理情况等，合理划定大型商圈、旅游景区、度假区、文博场所、文娱场所、酒店住宿、机场、高铁站、医院等重点应用场景，建立重点场所和重点商户的名录、台账，推动重点商户境外银行卡受理终端覆盖率不断提升。(人民银行甘肃省分行、省公安厅、省交通运输厅、省商务厅、省文旅厅、省卫生健康委、国家金融监督管理总局甘肃监管局、兰州铁路监管局、民航甘肃监管局、中国铁路兰州局集团有限公司按职责分工负责，各市州政府、甘肃矿区办事处、

兰州新区管委会落实。以下任务均需各市州政府、甘肃矿区办事处、兰州新区管委会落实，不再一一列出)

2. 加强商户培训巡检。指导银行、支付机构和清算机构开展重点商户业务培训，普及境外银行卡业务常识，强化风险管理，提升受理水平；加强对支付受理终端使用情况巡检，做好机具布放和使用情况监测。(人民银行甘肃省分行、省交通运输厅、省商务厅、省文旅厅、省卫生健康委、兰州铁路监管局、民航甘肃监管局、中国铁路兰州局集团有限公司按职责分工负责)

(二) 优化现金使用环境。

3. 提高银行适老化服务水平。指导辖内银行机构积极推动网点服务适老化改造，合理保留人工现金柜台，优化适老支付服务流程。推动适老化示范网点建设，为行动不便的高龄老年人提供上门服务、远程视频、绿色通道等贴心服务。(人民银行甘肃省分行、国家金融监督管理总局甘肃监管局按职责分工负责)

4. 保障人民币现金零钱供应和使用。坚持现金兜底定位，督促银行网点储备券别合理、数量充足的现金，提高现金保障能力。引导购物、餐饮、住宿、旅游等民生、涉外领域经营主体公开承诺收取现金；引导出租车行业将零钱备付作为服务标准；引导机场、铁路车站、公路客运等场所规范现金收付。持续开展拒收人民币现金整治，依法加大查处和公示力度，对因拒收现金受到经济处罚的主体，在信用中国(甘肃)网站进行公示。(人民银行甘肃省分行、省发展改革委、省交通运输厅、省商务厅、省

文旅厅、省卫生健康委、省营商环境建设局、国家金融监督管理总局甘肃监管局、兰州铁路监管局、民航甘肃监管局、国家外汇管理局甘肃省分局、中国铁路兰州局集团有限公司按职责分工负责)

5. 开展 ATM 机具受理境外银行卡改造。推动银行机构开通 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，支持和帮助老年人、境外来甘人员等群体使用银行卡支取人民币现金。(人民银行甘肃省分行、国家金融监督管理总局甘肃监管局按职责分工负责)

6. 保障机场银行支付服务。建立支付服务示范区，在兰州中川、敦煌莫高国际机场布设外币自助兑换机具和 ATM 自助机具等设施，统一张贴境外银行卡刷卡、ATM 银行卡取现、个人本外币兑换等支付服务标识。增设外币代兑点，为境外来甘人员提供现金兑取、“零钱包”兑换、支付业务咨询等服务。(人民银行甘肃省分行、国家金融监督管理总局甘肃监管局、民航甘肃监管局、国家外汇管理局甘肃省分局按职责分工负责)

(三) 增强移动支付便利性和友好度。

7. 优化移动支付体验。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，适当增加老年人风险提示，确保老年人支付安全。支持与“食、住、行、游、购、娱、医、学”等消费密切相关的互联网平台企业开发适老、适外版本 APP，丰富可选支付方式，优化老年人、境外来甘人员线

上预定产品与服务的支付体验。（人民银行甘肃省分行、省交通运输厅、省商务厅、省文旅厅、省卫生健康委按职责分工负责）

8. 做好银行移动支付通讯服务。优化境外来甘人员境内手机号码办理流程，提升国际漫游服务质量，为境外来甘人员办理“云闪付旅行通卡”移动支付业务，提供境外手机号码短信验证服务，为支付服务创造条件。（人民银行甘肃省分行、省通信管理局按职责分工负责）

（四）提升境外来甘人员账户服务水平。

9. 提升银行账户开户便利性。提高境外来甘人员开户服务效率，依托国家移民管理局相关信息平台，打通境外来甘人员证件身份核验通道，完善在线预约开户等便利化服务。紧盯重点地区银行网点，提供多语言开户配套服务。打造账户服务示范网点，进一步优化开户服务流程，常态化开展客户满意度调查和电话暗访，不断提升开户服务质效。（人民银行甘肃省分行、省公安厅、国家金融监督管理总局甘肃监管局按职责分工负责）

10. 加强账户资金安全管理。建立境外来甘人员账户分类分级管理体系，提供与客户可识别风险等级和实际需求相匹配的差异化银行账户服务。（人民银行甘肃省分行、国家金融监督管理总局甘肃监管局按职责分工负责）

（五）打造优化支付服务样板。

11. 打造“甘肃样板”支付服务示范区。将兰州国芳百货、吾悦广场、万象城、中川国际机场、兰州西站和敦煌沙州夜市、

嘉峪关关城特色街区等 16 个商业综合体、交通枢纽和特色街区打造为支付服务示范区，按照“渠道多元、流程便捷、宣传统一、标识醒目”的建设标准，完善受理银行卡、移动支付、现金支付必需的软硬件设施，提供多元化支付服务，更好地保障消费者自主选择权。（人民银行甘肃省分行、省交通运输厅、省商务厅、省文旅厅、省卫生健康委、国家金融监督管理总局甘肃监管局、兰州铁路监管局、民航甘肃监管局、国家外汇管理局甘肃省分局、中国铁路兰州局集团有限公司按职责分工负责）

（六）加强支付服务宣传推广。

12. 开展丰富多样的支付宣传。围绕“支付无忧 畅游陇原”主题，依托各类宣传资源，借助机场、铁路车站、航空公司、旅行社等载体，开展内容丰富、形式多样、针对性强的支付服务宣传，提升老年人和境外来甘人员支付服务认可度。（人民银行甘肃省分行、省文旅厅、省政府外事办、国家金融监督管理总局甘肃监管局、民航甘肃监管局、国家外汇管理局甘肃省分局等按职责分工负责）

三、工作要求

各地各部门要切实提高政治站位，上下联动，紧密配合，形成合力，推动优化支付服务提升支付便利性各项工作落地见效。人行甘肃省分行牵头组织开展提升支付便利性工作，加强统筹协调和组织实施，指导各地各有关部门细化工作任务、强化工作措施、靠实工作责任，统筹力量打通支付服务堵点。各有关部门要

加强跨部门联动和综合监管，强化政策协同，形成工作合力，力争在较短时间内取得实质性进展。各地要及时总结工作经验，加大推广力度，在满足老年人、境外来甘人员等群体日常支付服务需求的同时，推动提升支付便利性工作常态化长效化开展，持续巩固提升支付服务水平。

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

甘肃省人民政府办公厅

2024年4月16日印发

