

重庆市人民政府办公厅
关于印发《重庆市进一步优化支付服务
提升支付便利性实施方案》的通知

渝府办发〔2024〕53号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆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。

重庆市人民政府办公厅

2024年6月7日

（此件公开发布）

重庆市进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案

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》（国办发〔2024〕10号）精神，推动全市移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充，完善多层次、多元化的支付服务体系，为老年人、外籍来渝人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务，制定本实施方案。

一、工作目标

深化支付服务供给侧结构性改革，针对不同群体的支付习惯，统筹力量打通支付服务堵点，有序推进支付服务环境优化建设。到2024年年底，实现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、医院等重点场所及重点商户全部具备移动支付、银行卡和现金支付受理能力，多种支付方式并行发展、相互补充，老年人、外籍来渝人员等群体对支付服务的获得感、满意度显著提升，基本实现全市



支付无障碍。

二、主要任务

（一）全面优化银行卡受理环境

1. 划定重点场所及重点商户名录。聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景，确定大型商圈、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、交通枢纽站点、医院等重点场所及重点商户名录，持续动态更新。〔责任单位：市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局、重庆铁路办事处、民航重庆监管局，各区县（自治县）政府（开发区管委会，以下统称各区县政府）〕

2. 完善境内外银行卡受理条件。按照重点场所及重点商户名录，引导经营主体持续保有或建立人工受理窗口，新增或改造银行卡受理终端（POS机），支持受理境内外银行卡。（责任单位：市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局、重庆铁路办事处、民航重庆监管局，各区县政府）

3. 开展境外银行卡受理设备软硬件改造。指导银行业金融机



构（以下简称银行）、非银行支付机构（以下简称支付机构）等支付服务主体按照重点场所及重点商户名录，加快推进境外银行卡受理设备软硬件改造，统筹推进非接触式支付发展。指导重点商户开展境外银行卡受理业务培训，提升受理服务质量。加强对重点场所及重点商户的日常巡检，保障境外银行卡受理过程安全、高效。（责任单位：人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局）

（二）全面优化现金使用环境

4. 强化现金存取服务，丰富现金服务产品。指导银行根据营业网点周边商户及客户群体特征，推出标准化、多样化人民币现金“零钱包”产品，支持重点场所及重点商户做好现金备付。引导银行充分保障营业网点、自助取款机（ATM）现金供应。推动完成ATM境外银行卡受理改造，支持外籍来渝人员等群体使用境外银行卡支取人民币现金。市级行业主管部门要督促所属行业经营主体依法依规保障现金支付，引导经营主体特别是交通、购物、餐饮、文娱、旅游、住宿等民生、涉外领域主体，公开承诺可收取现金，做好零钱备付，满足现金使用需求，提升日常消费领域现金收付能力。支持重点场所及重点商户名录内经营主体



推广使用人民币现金“零钱包”产品，便利现金支付。（责任单位：市发展改革委、市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局、重庆铁路办事处、民航重庆监管局，各区县政府）

5. 加强银行网点适老化改造。指导银行保留存折类业务，建立老年人业务办理“绿色通道”，配置适老化自助服务机具，推行灵活上门服务等适老化支付服务措施。（责任单位：人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局）

6. 提升外币兑换服务水平。指导银行、个人本外币兑换特许经营机构、外币代兑机构优化外币兑换流程，增加可兑换外币币种，实现重庆对外交往主要国家（地区）货币兑换全覆盖。鼓励机场、旅游景区、旅游度假区、涉外酒店、大型商圈等场所增设外币兑换机构和服务设施。推动外币兑换机构（网点）加强业务培训，提升服务水平。完善“长江渝融通”线上服务平台个人外汇业务网点英文查询功能，优化线上英文服务。（责任单位：市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、人行重庆市分行、民航重庆监管局，重庆机场集团）

（三）全面提升移动支付适老化、国际化、便利化服务水平



7. 优化移动支付产品。引导移动支付服务主体充分考虑老年人、外籍来渝人员等群体支付习惯和支付需求，在风险可控的前提下，创新推出境内电子钱包绑定境外银行卡支付、境外电子钱包境内支付、云闪付 APP“旅行通卡”等移动支付产品，优化移动支付 APP 操作界面、语种模式等，进行适老化、国际化升级，实现老年人、外籍来渝人员等群体移动支付无障碍。（责任单位：人行重庆市分行）

8. 做好外籍来渝人员通讯服务。优化外籍来渝人员办理境内手机号码业务流程，拓宽办理渠道，提升国际漫游服务质量，为外籍来渝人员使用移动支付等服务提供基础支撑。（责任单位：重庆通信管理局）

9. 提升消费便利性。以旅游景区、旅游度假区、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、重要文娛场所等为重点，拓宽线上、线下消费场景，便利消费支付。支持与“食、住、行、游、购、娛、医”等消费密切关联的互联网平台企业提供丰富可选的支付方式，优化外籍来渝人员线上、线下购买产品与服务的支付体验。（责任单位：市商务委、市文化旅游委、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局）



(四) 积极打造支付服务示范点和支付便利化示范区

10. 提速建设支付服务示范点。依托重庆江北国际机场打造境外来渝人员支付服务示范点,优化国际到达区支付服务软硬件环境,为外籍来渝人员提供更加便捷高效的支付服务咨询、协助办理支付业务、ATM 银行卡取现、外币兑换等服务。鼓励各区县积极培育打造多层次、多元化支付服务示范点。(责任单位:市交通运输委、市政府外办、人行重庆市分行、民航重庆监管局,重庆机场集团,各区县政府)

11. 推动建设支付便利化示范区。支持渝中区统一支付场景软硬件标准和服务流程,丰富外币兑换业态,全面提升各类服务主体业务能力和服务水平,积极创建中西部地区老年人、外籍来华人员支付无障碍城市。在全市范围内推广先进典型案例、经验模式。(责任单位:人行重庆市分行,渝中区政府)

(五) 充分保障消费者支付选择权

12. 支持消费者自主选择支付方式及工具。鼓励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、医院等重点场所配备受理移动支付、银行卡、现金等支付方式必需的软硬件设施,便利消费者自主选择支付方

式。鼓励规模以下场所积极构建包容多样的支付受理环境。（责任单位：市发展改革委、市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、市市场监管局、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局、重庆铁路办事处、民航重庆监管局）

13. 持续开展拒收人民币现金整治。支持银行实施网格化管理，开展民生、涉外等场景现金使用环境网格化排查，保障行政收费、大型商圈、旅游景区等场所受理现金支付。依法加大对拒收人民币现金行为的处罚和公示力度。（责任单位：市发展改革委、市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、人行重庆市分行）

（六）全面提升账户服务水平

14. 优化外籍来渝人员开户服务。指导支付行业自律组织建立外籍来渝人员个人银行账户简易开户服务自律公约。指导银行优化外籍来渝人员简易开户服务流程，杜绝以短期入境、无境内手机号码、无境内常住地址为由拒绝开户情形发生。（责任单位：人行重庆市分行）

15. 打造便利化银行服务网点。指导重点银行服务网点完善多语种服务、咨询投诉等开户配套服务，建立老年人、外籍来渝

人员账户业务办理“绿色通道”，合理实施账户分类分级管理，统筹优化账户服务和风险防控。（责任单位：人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局）

（七）持续加大支付服务宣传推广力度

16. 提高宣传推广覆盖度。依托市内主要门户网站、主流报刊媒体，开展线上线下矩阵式支付服务宣传。指导支付服务主体、支付行业自律组织开展“渝悦支付”主题宣传活动。引导进入名录的重点场所建立支付便利化服务示范点，积极为老年人、外籍来渝人员等群体提供支付服务咨询，常态化开展支付服务宣传活动。（责任单位：市委宣传部、市委网信办、市交通运输委、市商务委、市文化旅游委、市卫生健康委、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局、重庆铁路办事处、民航重庆监管局，各区县政府）

17. 广泛张贴支付服务标识。指导银行网点、支付机构做好境外银行卡刷卡、ATM 银行卡取现、个人本外币兑换等标识张贴工作，明示服务指引，便利老年人、外籍来渝人员等群体高效、便捷获取服务信息。（责任单位：人行重庆市分行）

18. 推动提高支付服务认知度。引导航空公司、旅行社、涉



外酒店等经营主体，在外籍来渝人员聚集场所开展形式多样的宣传活动，服务外籍来渝人员及时了解境内支付服务。发动在渝外籍工作人员、外国留学生等群体协同宣传推介，扩大宣传范围，提升宣传效果。（责任单位：市委宣传部、市委网信办、市交通运输委、市商务委、市政府外办、人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局、民航重庆监管局，重庆机场集团，各区县政府）

三、工作要求

人行重庆市分行牵头、市级有关部门参与成立工作专班，统筹推进优化支付服务提升支付便利性工作。有关部门要加强跨部门联动，将进一步优化支付服务提升支付便利性工作纳入旅游休闲城市建设、文明城市建设、国家文化和旅游消费示范城市建设、地方社会综合治理、营商环境评价等考核评估范围，强化政策协同，有效形成工作合力。人行重庆市分行、金融监管总局重庆监管局按职责督促指导银行、支付机构畅通咨询投诉渠道，完善差错查询、处置流程，切实做好金融消费者权益保护工作。各区县政府要进一步细化任务、压实责任，及时协调解决工作推进中的重点难点问题，常态长效推动提升支付服务水平，更好服务社会民生。