

北京市人民政府办公厅关于印发 《北京市关于进一步优化支付服务提升支付 便利性工作实施方案》的通知

京政办发〔2024〕5 号

各区人民政府，市政府各委、办、局，各市属机构：

经市政府同意，现将《北京市关于进一步优化支付服务提升支付便利性工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

北京市人民政府办公厅

2024 年 3 月 22 日

北京市关于进一步优化支付服务 提升支付便利性工作实施方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于进一步优化支付服务工作的决策部署,更好满足老年人、外籍来京人员等群体多样化的支付服务需求,推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充,全面提升支付服务质效,更好服务社会民生,优化营商环境,制定本实施方案。

一、工作目标

2024年4月底前,集中攻坚推动一批支付便利化项目落地,解决一批支付服务突出问题;确定重点场所的重点商户清单台账,全面提升移动支付、银行卡、现金等支付受理环境;持续优化北京首都国际机场、北京大兴国际机场支付服务;巡游出租车实现现金支付无障碍,标准化“零钱包”产品配置到位。

2024年6月底前,进一步扩大境外银行卡受理覆盖面;在全市三星级(含)以上酒店、3A级(含)以上旅游景区增设一批支付服务设施;不断扩大“零钱包”产品的服务范围,持续提升移动支付、银行卡、现金等支付方式的友好度和便利性。

2024年12月底前,基本解决老年人、外籍来京人员等群体支付痛点难点问题;打造一批设施更加齐备、标识更加清晰、服务更

加便利的示范街区；支付受理环境进一步优化，更好满足多样化支付服务需求，支付服务水平得到巩固提升。

二、重点任务

（一）持续改善银行卡受理环境，提升刷卡支付覆盖面

1. 不断提升老年人、外籍来京人员等群体使用银行卡的便利性，支持公共事业缴费、医疗、旅游景区、商场等便民服务场景使用银行卡支付。相关行业管理部门、各区政府、北京经济技术开发区管委会要聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景，按照“充分、必要”原则，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、医疗机构等重点场所的重点商户清单台账，推动纳入清单台账的商户境外银行卡受理终端（POS 机）覆盖率不断提升。（市商务局、市文化和旅游局、市交通委、市卫生健康委、市园林绿化局、市公园管理中心、市国资委、市文物局、人民银行北京市分行、中国铁路北京局集团等和各区政府、北京经济技术开发区管委会按职责分工负责）

2. 进一步提升交通领域银行卡使用便利度。加快改造银行卡受理设备软硬件，推动地铁等重点出行场景实现非接触式支付。在北京首都国际机场、北京大兴国际机场等重点场所提供“一卡通”售卖、退卡服务。（市交通委、人民银行北京市分行、市金融管理局、市财政局、京投公司、各地铁运营公司、首都机场集团等按职责分工负责）

3. 指导收单机构加强对 POS 机使用情况巡检，做好 POS 机

布放覆盖和使用情况监测,及时向相关单位通报情况。积极跟进主要卡组织降低刷卡费率事项进展,配合做好相关工作。(人民银行北京市分行、市金融管理局按职责分工负责)

4. 相关行业管理部门要加强指导,研究将商户银行卡受理情况纳入各自领域服务质量评价体系。(市商务局、市文化和旅游局、市交通委、市卫生健康委、市园林绿化局、市公园管理中心、市金融管理局、市住房城乡建设委、市文物局等按职责分工负责)

5. 研究出台 POS 机布设、升级相关资金支持政策,激发支付服务主体优化银行卡受理环境的积极性和主动性。(市商务局、市财政局、市金融管理局、人民银行北京市分行等按职责分工负责)

(二)持续优化现金使用环境,依法依规保障现金支付

6. 指导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,建立老年人支付业务办理绿色通道;立足老年人支付服务需求,不断丰富各类适老化支付场景。(人民银行北京市分行、国家金融监督管理总局北京监管局等按职责分工负责)

7. 进一步优化自助取款机(ATM)布放。在全市四星级(含)以上酒店及周边区域、机场、高铁站、地铁站等重点场所增加 ATM 布放,提升支持境外银行卡取现的 ATM 覆盖率,并不断优化 ATM 布放点位,方便操作和使用。(市文化和旅游局、市交通委、人民银行北京市分行、首都机场集团、中国铁路北京局集团等按职责分工负责)

8. 持续优化外币兑换服务。在机场等重要交通枢纽布设外币

兑换机构和设施,推动有需求的酒店提供外币兑换服务,增加可兑换的外币币种,并加强外币兑换服务人员业务培训,提升服务水平。鼓励在支付服务需求较多的场所设置外币兑换机构和设施,并给予一定租金减免。(首都机场集团、市文化和旅游局、国家外汇管理局北京市分局等按职责分工负责)

9. 规范现金收付工作。坚持现金兜底定位,各行业管理部门要督促经营主体依法依规保障现金支付,做好零钱备付,保证各类场景现金支付畅通,特别是引导购物、餐饮、住宿、旅游等民生、涉外领域经营主体公开承诺可收取现金,根据业务量配备数量充足、不同面额的现金;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、公路客运站等场所规范现金收付。依法加大对拒收人民币现金行为的处罚和公示力度。(人民银行北京市分行、市商务局、市文化和旅游局、市交通委、市园林绿化局、市公园管理中心、市经济和信息化局、市公安局、市财政局、市住房城乡建设委、市卫生健康委、市金融管理局、北京市税务局、市通信管理局、国家金融监督管理总局北京监管局等按职责分工负责)

10. 鼓励引导银行机构推出标准化、多样化“零钱包”产品。指导银行机构充分保障营业网点、ATM等现金供应,优化现金存取服务。督促银行机构落实网格化管理责任,支持重点领域商户做好现金备付。(人民银行北京市分行负责)

11. 推动解决现金“购票难”“出行难”问题。在公园、体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图书馆、博物馆、美术馆等场所,保留人工

购票窗口,支持现金支付。优化 95128 电话约车服务,保障用车消费者现金支付选择权。(市文化和旅游局、市文物局、市园林绿化局、市公园管理中心、市交通委、人民银行北京市分行等按职责分工负责)

(三)大力推广移动支付,提升移动支付便利性

12. 优化业务流程,丰富产品功能。组织支付机构开展移动支付聚合码布放工作,持续优化境内电子钱包绑定境外银行卡支付(外卡内绑)、境外电子钱包在境内商户支付(外包内用)和云闪付旅行通卡等移动支付产品,使移动支付各环节更加便捷。(人民银行北京市分行、国家外汇管理局北京市分局等按职责分工负责)

13. 提升数字人民币受理体验。根据重点商户清单台账,做好数字人民币受理环境搭建工作,充分发挥数字人民币“小额匿名、大额可追溯”的支付优势,不断拓展应用范围。(人民银行北京市分行、市商务局、市文化和旅游局、市金融管理局、首都机场集团等按职责分工负责)

14. 持续提升外籍来京人员通讯服务。优化外籍来京人员办理手机号码业务流程,拓宽办理渠道,提供良好的国际漫游服务,为其办理移动支付等业务提供基础支撑。(市通信管理局、市政务服务和管理局等按职责分工负责)

15. 推进线上线下支付服务相融合。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、旅游休闲街区、重要文娱场所等为重点,推动线上、线下场景消费支付更加便利。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、外籍来京人员等群体线上、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、人民银行北京市分行、国家外汇管理局北京市分局等按职责分工负责)

(四)优化账户服务,提升开户便利化水平

16. 打通政府部门与银行机构外籍来京人员护照身份核验通道,进一步提高外籍来京人员开户服务效率。(市政务服务和数据管理局、市公安局、人民银行北京市分行等按职责分工负责)

17. 完善开户配套措施。紧盯重点区域、网点、业务环节,完善多语言服务、咨询投诉等开户配套服务,提升开户服务水平。(人民银行北京市分行负责)

18. 加强账户资金安全管理。指导银行机构建立外籍来京人员账户分级分类管理体系,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机构账户服务。(人民银行北京市分行负责)

(五)强化宣传推广,提升支付服务认知度

19. 持续开展支付安全性、便利性宣传。制定宣传方案,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。(市委宣传部、市政府外办、市发展改革委、市商务局、市文化和旅游局、市交通委、市园林绿化局、市公园管理中心、市卫生健康委、市国资委、市文物局、市规划自然资源委、人民银行北京市分行、首都机场集团、

中国铁路北京局集团等和各区政府、北京经济技术开发区管委会按职责分工负责)

20. 规范明示支付服务标识。指导银行机构等做好银行卡刷卡、ATM取现、个人本外币兑换等支付服务标识张贴工作,做到完整统一、清晰醒目。(人民银行北京市分行、国家金融监督管理总局北京监管局等按职责分工负责)

21. 发挥网格化管理优势,加强对商户宣传引导和培训,做到规范张贴支付受理标识。(各区政府、北京经济技术开发区管委会和各有关单位按职责分工负责)

22. 开展风险排查,强化应急管理。督促银行机构、支付机构、清算机构做好交易监测和风险评估,建立健全应急管理机制,确保支付业务连续性,切实保障用户信息安全和资金安全;提升投诉处理效率,保障消费者合法权益。(人民银行北京市分行、国家金融监督管理总局北京监管局等按职责分工负责)

三、保障措施

23. 强化组织领导。建立提升支付服务水平市级协调机制,由人民银行北京市分行、市金融管理局共同牵头,成员单位为本实施方案相关责任单位。各成员单位分工负责推进各项任务落实,各区政府、北京经济技术开发区管委会落实好属地责任,统筹力量打通支付堵点,补齐短板弱项,营造良好环境。

24. 加强工作督导。人民银行北京市分行会同市金融管理局做好整体谋划、协调、监测、督办工作,各区政府、北京经济技术开

发区管委会会同行业管理部门加强对重点场所的重点商户工作督导,各成员单位之间加强信息共享和协同配合,形成紧扣目标、同向发力的工作格局。

25. 形成长效机制。各有关单位、各区政府、北京经济技术开发区管委会要及时总结工作经验,持续巩固提升支付服务水平,推动形成长效工作机制,在满足老年人、外籍来京人员等群体日常支付服务需求的同时,做好在京举办各类重要会议活动的支付服务保障工作。