

# 菏泽市人民政府办公室文件

荷政办发〔2024〕5号

## 菏泽市人民政府办公室 关于印发菏泽市进一步优化支付服务 提升支付便利性行动方案的通知

各县区人民政府（管委会），市政府各部门、各直属机构，市属各企业，各大中专院校：

《菏泽市进一步优化支付服务提升支付便利性行动方案》已经2024年7月4日市政府第41次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

菏泽市人民政府办公室

2024年8月2日

（此件公开发布）

# 菏泽市进一步优化支付服务 提升支付便利性行动方案

为深入贯彻党中央、国务院决策部署，全面落实《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）、《山东省人民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，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，结合我市实际，制定本行动方案。

## 一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局。针对不同群体的支付习惯，统筹力量打通全市支付服务存在的堵点，弥合数字鸿沟，着力完善多层次、多元化的支付服务体系，为老年人、外籍来菏人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

（二）工作目标。2024年12月底前，进一步扩大境外银行卡受理覆盖面；实现全市三星级（含）以上旅游饭店、4A级

(含)以上旅游景区、省级旅游度假区境外银行卡刷卡全覆盖；不断扩大“零钱包”产品的服务范围，实现出租车行业100%全覆盖；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；基本解决老年人、外籍来荷人员等群体支付痛点难点问题；打造一个设施更加齐备、标识更加清晰、服务更加便利的支付服务示范商圈；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) 切实改善银行卡受理环境。

1. 确定商业重点场所及重点商户。确定大型商圈、步行街、购物中心、百货店、连锁超市和便利店、餐饮店等重点商业场所及重点商户名录，提升重点商户境内、境外银行卡受理覆盖率，并做好各类银行卡受理标识展示。(市商务局、人行菏泽市分行、市财政局、菏泽金融监管分局按职责分工负责)

2. 确定文旅重点场所和重点商户。确定4A级旅游景区、省级旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、公共文化场馆、文娛场所、星级旅游饭店等重点文旅场所及重点商户名录，提升重点商户境内、境外银行卡受理覆盖率，并做好各类银行卡受理标识展示。(市文化和旅游局、人行菏泽市分行、市财政局、菏泽金融监管分局按职责分工负责)

3. 确定交通枢纽重点场所和重点商户。确定机场、火车站和铁路、公路客运售票站点等重点交通枢纽场所及重点商户名

录，提升重点商户境内、境外银行卡受理覆盖率，并做好各类银行卡受理标识展示。（市交通运输局、人行菏泽市分行、市财政局、菏泽金融监管分局、菏泽牡丹机场管理有限公司按职责分工负责）

4. 确定医疗重点场所和重点商户。确定公立医院、民营医院、药店等重点医疗场所及重点商户名录，提升重点商户境内、境外银行卡受理覆盖率，并做好各类银行卡受理标识展示。（市卫生健康委、人行菏泽市分行、市财政局、菏泽金融监管分局按职责分工负责）

5. 确定学校重点场所和重点商户。确定招收外籍学生的学校等重点场所及重点商户名录，提升重点商户境内、境外银行卡受理覆盖率，并做好各类银行卡受理标识展示。（市教育和体育局、人行菏泽市分行、市财政局、菏泽金融监管分局按职责分工负责）

6. 完善银行卡受理软硬件设施。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）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，做好业务对接，加快银行卡受理终端（POS机）软硬件升级改造，做好商户培训和巡检。（人行菏泽市分行、市财政局、菏泽金融监管分局按职责分工负责）

7. 建立服务评价体系。相关行业主管部门要加强对本行业内商户的业务指导，探索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、市交通运输局、市卫生健康委按职责分工负责）

## （二）持续优化现金使用环境。

1. 优化现金服务供给。坚持现金兜底定位，各行业主管部门要督促经营主体依法依规保障现金支付，引导交通、购物、餐饮、文娱、旅游、住宿、医疗等涉民生、涉外领域主体，尤其是出租车、重点旅游景区公开承诺接受现金支付，做好零钱备付。在旅游景区、公园、各类车站等场所，保留人工购票窗口，支持现金支付。（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. 丰富“零钱包”产品。引导银行推出标准化、多样化的人民币现金“零钱包”产品，服务范围涵盖交通出行、大型商圈等重点现金使用场所，满足公众多层次人民币现金服务需求。指导银行保障营业网点、自助取款机（ATM）现金供应。（市财政局、人行菏泽市分行、菏泽金融监管分局按职责分工负责）

3. 持续开展整治拒收现金工作。充分发挥市整治拒收人民币现金会商机制成员单位作用，持续开展拒收人民币现金整治，及时对涉及人民币现金支付投诉和群众反映突出问题进行处置，依法加大处罚和公示力度。（市发展改革委、市文化和旅游局、人行菏泽市分行、菏泽金融监管分局按职责分工负责）

4. 优化外币兑换服务。指导外籍来菏人员集中的四星级以上旅游饭店和重点旅游度假区等，依法依规申请增设外币兑换机

构和设施，满足外币兑换需求。指导银行、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，支持老年人、外籍来荷人员等群体使用境内外银行卡支取人民币现金。（市财政局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、人行菏泽市分行、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

### （三）进一步提升移动支付便利性。

1. 优化业务流程，丰富产品功能。组织银行、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）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。（人行菏泽市分行、菏泽金融监管分局、市财政局、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

2. 推动线上线下支付服务融合发展。以 4A 级旅游景区、省级旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、特色商业街区、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、外籍来荷人员线上、线下购买产品与服务的支付体验。（市财政局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人行菏泽市分行、菏泽金融监管分局、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

### （四）提升银行账户服务水平。

1. 优化开户流程和配套服务。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。指导辖内重点银行网点为外籍来菏人员提供6项服务：简易开户；外语咨询服务；绿色服务窗口；外语版服务指南；外语版开户申请书等开户资料；开户咨询投诉电话。鼓励其他银行网点提供多语言服务，完善开户配套措施，健全投诉咨询快速响应机制。在银行网点建立“绿色”通道，提升老年人、外籍来菏人员等群体的银行账户服务体验。指导银行建立外籍来菏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。（人行菏泽市分行、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

2. 加强差错和异议处置。指导银行、支付机构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，保护金融消费者权益。（市财政局、人行菏泽市分行、菏泽金融监管分局、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

#### （五）提供“一站式”服务。

1. 协助维护综合支付服务平台。根据人行山东省分行要求，积极参与综合支付服务平台测试，组织银行、支付机构核对平台展示信息，确保平台信息准确无误，提供全市外币兑换点、支持境外银行卡取现ATM和可受理境外银行卡商户信息查询和导航服务。（人行菏泽市分行、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

2. 打造无障碍支付服务示范商圈。推动在佳和城打造无障碍支付服务示范商圈，有序推动商圈内商户受理境外银行卡、所有商户实现日常零钞备付，确保商圈周围1公里范围内可享受银行账户开立、业务咨询、货币兑换等服务。（人行菏泽市分行、市商务局、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

#### （六）持续加强支付服务宣传推广。

1. 持续开展支付安全性、便利性宣传。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。引导牡丹机场、旅行社等经营主体在机场、高铁站等外籍来菏人员聚集场所开展宣传。（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、菏泽牡丹机场管理有限公司按职责分工负责）

2. 规范明示支付服务标识。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。（市财政局、人行菏泽市分行、菏泽金融监管分局、外汇管理局菏泽市分局按职责分工负责）

### 三、组织实施

（一）加强组织领导。各有关部门、单位要提高政治站位，强化协作配合，形成工作合力，根据分工认真组织推进方案实施和相关任务落实。

（二）强化政策支持。鼓励各有关部门、单位为各支付服务

主体在机场、车站等重点场景开展宣传提供便利；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。

（三）强化考核督导。各行业主管部门要加强指导，强化服务质量评价，将商户银行卡受理情况纳入各自领域服务质量评价体系，加强督促指导，确保各项措施落地实施。

---

抄送：市委各部门，市人大办公室，市政协办公室，市监委，市法院，市检察院，菏泽军分区，各民主党派市委。

---

菏泽市人民政府办公室

2024年8月2日印发

---