

山西省人民政府办公厅文件

晋政办发〔2024〕30号

山西省人民政府办公厅 关于印发山西省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、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

山西省人民政府办公厅

2024年6月4日

（此件删减后公开）

山西省进一步优化支付服务提升支付 便利性实施方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于进一步优化支付服务工作的决策部署,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),进一步提升我省支付服务水平,更好服务社会民生,优化营商环境,促进高水平对外开放,结合我省实际,制定本方案。

一、总体目标

按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的工作思路,以山西省内国际机场、高铁站、三星级以上酒店、4A级以上景区、大型商圈、特色街区等为重点场所,以建设太原武宿国际机场、大同云冈石窟、忻州五台山、晋中平遥古城等支付服务示范区为先导,统筹做好线上、线下两大场景建设,完善优质高效的现金支付、境内外银行卡受理、移动支付、账户服务支付服务体系。

2024年6月底前,推进一批支付便利化项目落地,启动支付服务示范区建设;推动重点商户境内外银行卡受理覆盖率、可支持境外来晋人员简易开户及提供“零钱包”服务的银行网点覆盖率不断提升,取得明显成效;重点银行支持外卡取现的ATM机具覆盖率达到95%以上;为全省出租车行业提供定制化“零钱包”服务。

2024年9月底前,持续完善境内外银行卡受理环境建设,推动重点商户境内外银行卡受理覆盖率显著提升;可支持外籍来晋人员简易开户的银行网点实现全覆盖;不断扩大“零钱包”产品服务范围;打造一批设施齐备、服务便利的支付服务示范区。

2024年12月底前,全省多层次、多元化的支付服务体系更加完善,基本解决老年人、外籍来晋人员等群体支付痛点难点问题,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,老年人、外籍来晋人员等群体支付服务水平得到显著提升。

二、主要任务

(一)提升刷卡支付便利性,切实改善银行卡受理环境。不断提升老年人、外籍来晋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、商场等便民场景使用银行卡支付。各市政府、相关行业主管部门要聚焦“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,推动重点商户可受理外卡覆盖率不断提升。相关行业主管部门要加强指导,将商户银行卡受理情况纳入各自领域服务质量考核评价范围。(责任单位:省交通厅、省商务厅、省文旅厅、省卫健委、人行山西省分行、国家金融监督管理总局山西监管局、中国铁路太原局集团、山西航产集团等,各市政府)

(二)持续优化现金使用环境,依法依规保障现金支付。督促引导经营主体公开承诺可收取现金,做好零钱备付。指导商业银

行推出标准化、多样化的人民币现金“零钱包”产品。鼓励商业银行通过“山西省人民币零钞预约兑换服务”等线上平台开展零钞和“零钱包”兑换工作,及时满足群众日常零钞兑换需求。指导商业银行充分保障营业网点、ATM等现金供应,加大ATM零钞存取功能改造,提升现金存取服务。发挥网格化管理优势,指导商业银行支持重点行业、重点商户做好现金备付。持续开展拒收人民币现金整治,依法加大处罚和公示力度。持续开展ATM银行卡受理改造,支持老年人、外籍来晋人员等群体使用境内外银行卡支取人民币现金。指导外籍来晋人员入境较集中的机场、高铁站和入住较多的酒店等增设外币兑换机构和设施,增加可兑换的外币币种,加强外币兑换人员业务培训,提升外币兑换服务水平。(责任单位:省发展改革委、省交通厅、省商务厅、省文旅厅、人行山西省分行、国家外汇管理局山西省分局、国家金融监督管理总局山西监管局、中国铁路太原局集团、山西航产集团等,各市政府)

(三)提升移动支付便利度,进一步完善移动支付服务。商业银行、支付机构和中国银联山西分公司要加强合作,在风险可控的前提下,持续完善移动支付服务,优化业务流程,丰富产品功能,扩大受理范围,充分考虑老年人、外籍来晋人员等群体需求,做好适老化、国际化等服务安排,提升移动支付各环节的友好度和便利性。做好外籍来晋人员通讯服务,优化外籍来晋人员境内手机号码办理流程,为外籍来晋人员提供良好的国际漫游服务。以重点旅游景区、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、重要文旅场所等为重点，推动线上、线下场景消费支付更加便利、快捷。（责任单位：省商务厅、省文旅厅、人行山西省分行、国家外汇管理局山西省分局、国家金融监督管理总局山西监管局、省通信管理局）

（四）构建包容多样的受理环境，更好保障消费者支付选择权。各地确定的大型商圈、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、医院等重点场所必须配备受理移动支付、银行卡、现金等必需的软硬件设施，保障消费者自主选择支付方式及工具。鼓励未纳入重点场所及重点商户名录的商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场所、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等积极创造条件比照办理，共同构建包容多样的支付受理环境。督促指导商业银行、支付机构畅通咨询投诉渠道，切实做好金融消费者权益保护工作，保护个人信息安全。（责任单位：省发展改革委、省交通厅、省商务厅、省文旅厅、省卫健委、人行山西省分行、国家外汇管理局山西省分局、国家金融监督管理总局山西监管局、中国铁路太原局集团、山西航产集团等）

（五）持续优化账户服务，提升开户便利化水平。指导商业银行进一步优化开户服务流程，妥善实施外籍来晋人员账户分类分级管理，紧盯重点银行网点，完善外语服务、咨询投诉等开户配套服务，不断提升账户服务水平。指导各法人商业银行积极接入国家移民局身份核验系统，提升以护照、永久居住证开户效率。（责任单位：人行山西省分行、国家金融监督管理总局山西监管局、省

公安厅)

(六)加强宣传推广,提升支付服务认知度。鼓励在大型商圈、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、医院等重点场所设立支付服务咨询点,综合运用多种方式和渠道,常态化开展支付服务宣传。开展“晋善晋美 晋享支付”品牌系列宣传活动。指导商业银行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,加强业务人员培训。引导航空公司、旅行社等经营主体在外籍来晋人员聚集场所,开展内容丰富、形式多样、针对性强的宣传活动,不断提升外籍来晋人员对境内支付服务的认知度。(责任单位:省委宣传部、省文旅厅、人行山西省分行、国家外汇管理局山西省分局、国家金融监督管理总局山西监管局、山西航产集团,各市政府)

三、保障措施

人行山西省分行要牵头开展全省提升支付服务便利性工作,建立省级层面优化支付服务工作机制,加强统筹协调,对重点地区、重点银行及支付机构、重点商户等进行明察暗访、督促指导,推动各项工作落实到位。各市、各有关单位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,有效满足老年人、外籍来晋人员等群体支付服务需求。

加快推动太原、大同、忻州、晋中、临汾等市支付服务示范区建设。加强对省内重大国际性赛事、国际会议等提供金融配套保障和资源倾斜。鼓励相关支付服务主体开展业务创新,进一步优化

支付产品和服务。鼓励各市在支付服务需求较多的场所设置支付服务中心,并给予租金减免。将优化支付服务纳入国际知名文化旅游目的地建设、文明城市建设、社会综合治理、营商环境等考核评估范围。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院，各人民团体，各新闻单位。
各民主党派山西省委。

山西省人民政府办公厅

2024年6月5日印发

