

河南省人民政府办公厅  
关于印发河南省进一步优化支付服务  
提升支付便利性实施方案的通知

豫政办〔2024〕15号

各省辖市人民政府，济源示范区、航空港区管委会，省人民政府各部门：

《河南省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

河南省人民政府办公厅

2024年4月2日

河南省进一步优化支付服务  
提升支付便利性实施方案

为贯彻落实《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），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、总体要求

（一）指导思想。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，统筹力量打通全省支付服务存在的堵

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、外籍来豫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。以提升老年人、外籍来豫人员等群体支付便利性为着力点，以重点地区、重点场景建设为突破，持续丰富银行卡受理、现金支付、移动支付、账户服务、宣传推广等支付服务供给，不断提升全省支付服务水平。2024年5月底前，完成重点商户名录制定，探索形成重点地区、重点场景示范经验；2024年8月底前，实现重点地区、重点场景支付便利性明显改善；2024年12月底前，优化支付服务主要任务措施落地见效，在全省基本形成全方位、多层次、无障碍的高效支付服务体系。

## 二、主要任务

（一）切实改善银行卡受理环境。

1. 提升使用银行卡便利性。不断提升老年人、外籍来豫人员等群体使用银行卡的便利性，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。（省商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局等单位 and 各市、县级政府按照职责分工负责）

2. 推动重点场所及重点商户受理境外银行卡。各地要聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景，制定大型商圈、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、娱乐场所、酒店、交通枢纽站点、医院等重点场所及重点商户名录，力争2024年5月底前推动50%以上的重点商户可受理境外银行卡，力争2024年8月底前实现重点商

户全部可受理境外银行卡。省商务厅、文化和旅游厅等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。

（省交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、民航河南监管局、国铁郑州局集团等单位和各市、县级政府按照职责分工负责）

3. 加快推进境外银行卡受理设备改造。各银行业金融机构（以下简称银行）、非银行支付机构（以下简称支付机构）要根据重点商户名录，通过改造升级、更新布放等措施完成境外银行卡受理设备软硬件改造，统筹推动非接触式支付发展。（人行河南省分行、金融监管总局河南监管局按照职责分工负责）

## （二）持续优化现金使用环境。

1. 提升日常消费领域现金收付服务能力。坚持现金兜底定位，督促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，做好日常经营零钞备付工作，满足消费者使用现金支付需求。银行要满足社会公众、收款单位和经营主体现金服务需要，不得随意停办人民币现金存取业务，降低服务质量。银行要主动推出标准化、多样化的人民币现金“零钱包”产品，服务范围覆盖大型商圈、旅游景区、交通出行、医院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。持续开展 ATM（自动取款机）银行卡受理改造，鼓励银行结合实际开通自助设备支取小面额零钞功能，支持老年人、外籍来豫人员等群体使用境内外银行卡支取人民币现金，力争 2024 年 5 月底前全省全国性银行机构支持境外银行卡支取人民币现金的 ATM 占比达到 97%以上。（省发展改

革委、交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局、民航河南监管局、国铁郑州局集团等单位和各市、县级政府按照职责分工负责)

2. 持续开展拒收人民币现金问题整治。建立各级人民银行与行业主管部门共同参与的拒收现金问题联合会商协同处置工作机制，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，依法加大拒收人民币现金行为处罚和公示力度。(省发展改革委、商务厅、文化和旅游厅、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局等单位和各市、县级政府按照职责分工负责)

3. 深入推进假币危害整治。充分发挥反假币工作联席会议机制作用，加强反假币业务管理，加大重点地区、重点领域假币危害综合治理力度，构建让群众放心的现金流通环境。(人行河南省分行、省公安厅、金融监管总局河南监管局等单位和各市、县级政府按照职责分工负责)

4. 提升外币兑换服务水平。指导外籍来豫人员入境较为集中的机场、入住较多的酒店、前往较多的景区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。(省文化和旅游厅、民航河南监管局、外汇局河南省分局等单位按照职责分工负责)

### (三) 进一步提升移动支付便利性。

1. 提升移动支付各环节的友好度和便利性。银行、支付机构和清算机构要加强合作，聚焦老年人、外籍来豫人员等群体需求，优化移动支付业务流程，丰富产品功能，扩大受理范围，做好适老化、国际化等服

务工作。（人行河南省分行、金融监管总局河南监管局等单位按照职责分工负责）

2. 做好外籍来豫人员通讯服务工作。优化外籍来豫人员境内手机号码办理流程，为外籍来豫人员提供良好的国际漫游服务。（省通信管理局负责）

3. 推动重点场景便利消费支付。推动重点旅游景区、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、重要文娱场所等线上、线下场景更好便利消费支付。（省商务厅、文化和旅游厅、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局、外汇局河南省分局等单位和各市、县级政府按照职责分工负责）

4. 支持互联网企业平台优化支付体验。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，优化外籍来豫人员线上、线下购买产品与服务的支付体验。（省商务厅、文化和旅游厅、通信管理局、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局等单位按照职责分工负责）

（四）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、文博场馆、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。张贴境外银行卡刷卡、ATM 银行卡取现、现金收款、个人本

外币兑换等标识，强化业务人员培训，力争 2024 年 8 月底前完成重点场所、重点商户标识张贴工作。（省发展改革委、交通运输厅、商务厅、文化和旅游厅、卫生健康委、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局、民航河南监管局、外汇局河南省分局、国铁郑州局集团等单位按照职责分工负责）

#### （五）提升账户服务水平。

1. 优化开户流程和配套服务。银行、支付机构要进一步优化开户流程，合理实施账户分类分级管理，提升简易开户服务银行网点覆盖率，推广本外币合一银行结算账户体系业务，实现基本账户开销户业务高效办理。紧盯重点地区、重点网点、重点业务环节，提供多语言服务、咨询投诉等开户配套服务。在银行网点建立“绿色”通道，提升老年人、外籍来豫人员等群体的银行账户服务体验。（人行河南省分行、金融监管总局河南监管局、外汇局河南省分局等单位按照职责分工负责）

2. 深化涉赌涉诈“资金链”精准治理。银行、支付机构要压实主体责任，统筹做好账户优化服务与风险防控工作，精准实施涉赌涉诈“资金链”治理。强化技术反制，开展风险排查整治，建立完善风控模型，深化警银协作，落实延迟支付结算机制，及时识别风险账户、管控洗钱通道。（人行河南省分行、省公安厅、金融监管总局河南监管局、外汇局河南省分局等单位按照职责分工负责）

（六）持续加强支付服务宣传推广。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，常态化开展支付服务宣传。引导航空公司、

旅行社等经营主体在外籍来豫人员聚集场所开展形式多样、针对性强的宣传活动。支持在国际会议、涉外展会、涉外赛事等重大活动举办期间开展特色宣传，帮助外籍来豫人员充分了解境内各类支付服务。银行、支付机构要加强业务人员培训，持续开展支付服务宣传，普及反诈拒赌、反假币等知识，提升老年人、外籍来豫人员等群体对支付服务的认知度、获得感和安全感。（省委宣传部、外办、省文化和旅游厅、人行河南省分行、金融监管总局河南监管局、民航河南监管局、外汇局河南省分局等单位和各市、县级政府按照职责分工负责）

### 三、组织实施

（一）加强组织领导。各地、各有关部门要健全工作机制，细化工作举措，认真落实优化支付服务各项任务。人行河南省分行、省委金融办要发挥牵头作用，加强统筹协调，强化对重点地区、重点机构、重点行业、重点场景、重点商户的督促指导，跟踪分析工作成效，及时发现解决问题。人行河南省分行、金融监管总局河南监管局要依职责督促指导银行、支付机构畅通咨询投诉渠道，切实维护消费者合法权益。要加强工作交流，宣传推介典型经验做法，营造良好工作氛围。

（二）强化政策支持。要充分发挥郑州市、开封市、洛阳市、安阳市等涉外重点城市示范作用，为其他地方提供可参考、可复制的经验。鼓励各地出台财政奖补政策，对受理境外银行卡的机构和商户给予一定资金补贴。鼓励各地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。各地、各有关部门要将优化支付服务纳入旅

游城市建设、文明城市建设、地方社会综合治理、营商环境评价等考核评估范围，提升市场主体的积极性。