

中国人民银行天津市分行

津银复（人大）2025-7号

对市十八届人大三次会议第0251号建议的落实答复

类 别：A

签发领导：黄晓龙

公开属性：是

宋金链代表：

您提出的关于提高外国人在天津便利化程度建议，经会同市商务局、市交通运输委、市外办、市公安局研究答复如下：

您围绕提高外国人在天津便利化程度提出的建议，对我们持续优化支付服务具有很强的指导和借鉴意义，进一步拓宽了我们的工作思路，我们认真进行了研究并积极采纳，在此向您表示衷

心的感谢。

今年以来，人民银行天津市分行、市商务局、市交通运输委、市外办、市公安局等相关部门严格落实《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》要求，在市委市政府的正确领导下，密切配合、协同发力，推动外籍来华人员支付便利度明显提升。主要做了以下工作：

一、持续提升交通领域外籍来津人员支付服务水平

一是扎实做好机场支付服务保障。建立机场支付服务示范区，提供涵盖 ATM 机、外卡刷卡取现、外币兑换等支付服务，现场配备中英文支付服务指南，机场内购物、餐饮等日常消费场景均可受理外卡，共同营造更加国际化、便利化的营商环境。二是进一步优化铁路车站支付服务。在地铁天津站、西站等 21 座车站配备了多国语言翻译机，支持英语、日语、法语等 40 余种语言，实现沟通“零距离”。设计制作了《2025 版双语服务手册》，从文明用语、安检服务、票务服务、求助应对等 7 个方面规范服务用语。在 80 座车站布设了支持境外卡支付的终端设备，外籍乘客可直接使用 Visa（维萨）、MasterCard（万事达）等境外银行卡，办理地铁购票、互联互通卡办卡及充值业务。三是常态化开展到港邮轮支付服务保障工作。与天津市边检总队建立定期沟通机制，第一时间获取全年的外籍邮轮到港船期表。组建邮轮母港外籍来华人员支付服务专班，制定《天津市邮轮母港支付服务保障手册》，为到港邮轮提供高质量支付服务。四是保障巡游出租车支付便利

化。鼓励巡游出租汽车在车辆上配置海外钱包收款码，方便外籍人员支付，指导银行机构简化流程，便捷出租车司机领取“零钱包”，要求巡游出租汽车驾驶员运营中接受现金支付。

二、优化消费服务，吸引入境消费

一是积极优化离境退税商店布局。扩大商店数量，全市共有退税商店 45 户，网点 62 个。落实“即买即退”服务举措，6 月 1 日首笔离境退税“即买即退”办理成功，5 家企业成为我市第一批离境退税“即买即退”商店。推动优化离境退税信息服务，预计 9 月份上线综合信息服务平台，进一步优化消费服务。二是加强海外营销推介。讲好“天津故事”，深化国际友好城市交流互动，吸引更多外籍游客来津旅游观光。积极探索“双母港”邮轮航线建设，加大访问港邮轮招商力度，重点针对日韩游客需求开发旅游产品和旅游路线。加大宣传力度，营造城市消费流量话题，通过新媒体推出“好物种草”攻略、潮流夜生活指南、后街计划、小洋楼地图等城市推介内容，吸引外籍消费群体。

三、疏通难点堵点，着力提高现金服务水平

一是打造无障碍现金流通环境。组织银行对机场、车站、重点商圈、旅游景区等重点场景开展网格化排查，累计排查各类商户 3.5 万家，张贴支持现金支付标识 5 千余张，及时了解商户现金服务需求，保障各类经营主体现金支付渠道畅通。二是提升现金服务水平。持续畅通“零钱包”兑换渠道，为公众和各类经营主体提供个性化的“零钱包”兑换服务，今年以来，已累计为公

众兑换“零钱包”超过 27 万个。三是升级现金服务网络。今年以来，指导银行业金融机构更新自助现金设备 254 台，增配支持零钞取现功能的 ATM 设备 2043 台，有效提升银行网点自助现金服务能力。

四、围绕重点专项活动，有序开展支付服务保障工作

一是成立重大专项活动金融保障工作组，制定《重大专项活动金融保障的工作方案》，编写工作台账，召开部署会、动员会，有序推进各项工作。二是组织对重点酒店逐家走访，了解收单、ATM 布放、外汇服务等情况。结合实际，为每家酒店确定“主办行”，牵头为其提供全面支付服务，及时妥善处理各类问题。三是组织为会场、外宾下榻酒店及周边经营服务主体提供现金服务，保障现金支付便利性。加大对相关区域离行式自助现金存取设备的维护和巡检频次，确保现金备付充足，设备正常运行。

五、聚焦措施升级，常态化开展优化支付服务工作

一是持续优化境外来津人员开户服务。指导全市银行网点开通外籍人员简易开户服务，优化审核流程，缩短开户时间。围绕大型购物商场、旅游景点等重点商圈以及外国人较为集中的重点地区，确定 244 个涉外账户服务重点网点并完成标准化改造，为外籍来津人员提供优质服务。二是更新上线新版“一码查”。组织银行机构持续更新天津市支付便利化设施“一码查”可查询的信息，支持在线查询天津市 3600 余台可受理外卡 ATM、1500 余家开展外币兑换业务的银行网点位置信息，并提供导航指引。三是

常态化开展重点商户巡检。组织收单机构对外卡受理重点商户逐户巡检，适时组织暗访排查，确保商户信息准确、可受理外卡。

下一步，我分行将在充分研究吸纳您的宝贵建议基础上，坚持“巩固长效常态”工作思路，持续提升支付便利性。重点做好以下工作：一是指导收单机构有序扩大可受理外卡重点商户规模，实现重点商户提质扩面；二是常态化做好交通、旅游等重点行业领域优化支付服务工作；三是持续做好宣传推广和舆情监测相关工作。

再次感谢您对金融工作的关心和支持，请您多提宝贵意见。

工作人员：李丽

联系电话：022-23209430

中国人民银行天津市分行

2025年9月12日

信息公开选项：主动公开

内部发送：办公室、支付结算处、货币金银处、外汇管理一处、国际收支处。

中国人民银行天津市分行办公室

2025年9月12日印发