

“手机扫 付得畅 行得通” 境外人士也能一部手机游广州

文/沈钊 图/受访者提供

“我的父母和姐姐最近刚刚抵达广州，我告诉他们他们在广州生活的第一件事就是下载支付宝。”在中国工作生活了5年的英国小哥 Jay Birbeck 近日表示，入乡随俗才能更好地体验中国的生活，他已经教会了他们如何在支付宝上绑定境外银行卡，他的家人将在中国借助移动支付开展一场神奇的旅行。

随着广交会的到来，越来越多的外籍人士抵达广州。为了更好地迎接入境宾客，从入境的“落地第一公里”开始，蚂蚁集团就积极参与广交会的支付服务保障工作，通过新设服务站、提供服务指南等一系列办法做好指引。此外，蚂蚁集团还倡导发起了“入境消费友好型商圈共建计划”，广州的9大核心商圈超过1000家商户、3家涉外酒店，以及18000辆出租车和地铁、公交等主要交通出行线路均覆盖其中，让入境宾客在广州实现“手机扫，付得畅，行得通”。

A 九大商圈齐响应，外宾支付真便捷



英国小伙 Jay Birbeck 使用支付宝乘地铁

不久前，在中国人民银行等部门的指导下，蚂蚁集团、网联清算有限公司、中国银行、VISA、收钱吧、滴滴出行以及境外钱包等行业伙伴，在北京率先联合发起了“入境消费友好型商圈共建计划”，旨在在全国范围发起共建倡议，在主要商旅城市推出以重点商圈为核心的入境支付便利服务提升行动，共同提升外籍用户来华消费体验，让更多中国商家在家门口就能做好“跨国生意”。

4月11日，乘着广交会的东风，“入境消费友好型商圈共建计划”落地广州。按照“共建计划”，“入境消费友好型商圈”的标配之一，就是便利入境消费的支付标识和使用指南布置得一目了然。比如，在商户收银台张贴明显支付标识，在服务台及公共空间提供醒目的双语服务说明书，提供双语服务员、双语菜单等等。

从当天开始，广州9大核心商圈和3家涉外酒店率先践行上述标准，积极响应在京首发的“入境消费友好型商圈共建计划”，包括PO PARK东方宝泰购物广场、广州保利广场、广州荔湾领展广场、广州天河城、广州天河展展广场、天环Parc Central、广州天汇广场igc、广州天娱广场、珠江琶醍啤酒文化创意艺术区、广州香格里拉、广州保利洲际酒店、广州广交会展威斯汀酒店。

对于这些改变，专门从蒙古国赶来参展的蒙古国客商托德(TOD)深有体会，在广交的万宁门店，TOD第一次尝试用自己手机上的HiPay“一部手机游广州”。“我不是第一次来广交会，没想到这次能用上本国的手机支付软件了，几秒钟结账好快好流畅！”

实际上，“入境消费友好型商圈共建计划”确实恰逢其时。伴随广交会倒计时，境外客商开始大量涌入。天河路商会展副会长、PO PARK东方宝泰购物广场总裁叶颂希表示，紧邻广州东站的东方宝泰，是许多旅客抵达广州的第一站。自从去年东方宝泰广场与AlipayHK合作后，广场的客流量和销售额都有显著增长。旅客增长量可能达到40%，生意量也增长20%。

“我们第一时间响应和加入‘入境消费友好型商圈共建计划’，就是期望通过数字服务提升行动，为即将到来的广交会入境大客流做准备。通过推荐使用移动支付、增加标识、推出双语服务等一系列便利入境消费的友好服务，让到店的外籍顾客宾至如归，同时向国际社会展示广州作为国际消费中心城市的良好形象。”叶颂希如是说。

值得一提的是，为全力保障广交会境外宾客出行无忧，蚂蚁集团还联合广州出租、地铁、公交等出行单位，为共建“入境消费友好型商圈”保驾护航。广州18000辆出租车都挂上了外籍人士扫码支付指南，经过培训司机师傅会向外籍乘客亮牌推荐扫码乘车。

“‘入境消费友好型商圈’在北京和广州的接连落地，还只是刚开始！”蚂蚁集团大中华区跨境业务总经理傅露表示，为了便利入境宾客来华消费、出行，蚂蚁集团已提供了“外卡内绑”（下载支付宝App绑定境外银行卡即可扫码支付）和“外包内用”（用Alipay+跨境服务，目前11个境外电子钱包来华可直接扫码支付）这2套跨境支付解决方案。



蒙古国客商托德(TOD)在广州东方宝泰购物广场的万宁门店使用蒙古国电子钱包HiPay进行支付

B 三十余项服务指尖即办 衣食住行都能通

值得一提的是，为保障来穗的外籍宾客更好地使用国内便捷的数字服务，支付宝/Alipay 近日在“湾事通”综合服务平台上线了“境外人士数字便利化服务专区”，该专区为来穗境外人士打造“支付通、出行通、生活通、政务通”的一站式优质服务体验。30余项热门数字化应用均可“随时随地、指尖即办”。同时支持16种语言翻译，让境外用户使用更顺畅、便捷、暖心。

目前，在中国人民银行和国家外汇局的指导下，入境人士可以使用支付宝绑卡支付。下载支付宝App后通过手机号、邮箱以及苹果ID注册。可输入 Visa、Mastercard、JCB、Discover 和 Diners Club International 等国际银行卡号绑定使用。随后在支付宝搜索“湾

事通”或“OneStop”进入小程序，即可体验“境外人士数字便利化服务专区”。“湾事通”综合服务平台于2023年12月正式上线，是广东省加速推进“数字湾区”建设，落实“数字湾区”建设三年行动方案》的首批成果之一。此次“湾事通”平台在支付宝新上线“境外人士数字便利化服务专区”，充分发挥了我国移动支付优势以及互联网平台数字化能力。

支付宝副总裁彭澎表示，为全力服务广交会便利入境人士服务，支付宝深度参与了“湾事通”平台关于“境外人士数字便利化服务专区”的建设，今后将持续借鉴过去15年在公共民生服务领域积累的成果，持续改进、服务用户。记者了解到，“湾事通”专区实现了境外人士“支付通”“生活通”“出行通”“政务

通”。“生活通”是指200多个国家和地区的入境人士可以用支付宝消费，如扫一扫和支付码，此项服务已覆盖省内网约车、公交、地铁、单车、餐饮、商超、住宿、景点等绝大部分商户，扫码支付体验可与内地居民一样简单方便。

“生活通”是一站式提供包括购买内地电话卡及换汇地图、打车、订酒店、订车船机票、订外卖、寄快递、去景区、购药、看电影、邮寄等双语优质服务生活服务。“出行通”是指广州全市实现乘坐地铁、公交“一码通行”，并计划拓展至全省21个地市。“政务通”是指以双语方式对常用政务服务进行指引，如境外人士通关时如何走快捷通道、办理签证、居留许可证、工作许可证等。

此外，入境人士通过支付宝App内置的翻译服务，

可以做到英语、法语、德语、西班牙语、马来语、阿拉伯语、意大利语等在16种语言互译服务，并可对平台上的小程序服务完成16种语言翻译，进一步便利了生活服务。

值得一提的是，多位驻穗领事对该专区的便利性感到非常满意，表示会大力向家乡的同事、朋友们推荐这个小程序。安哥拉共和国驻广州副领事利瓦伊·冈扎表示：“我认为这项服务是非常重要的，尤其是支付以外的功能，能够为来华的外国人提供衣食住行上的更多便利。”

新西兰驻广州领事李晓青现场点赞了“境外人士数字便利化服务专区”，她表示，期待未来该专区的功能越来越完善、丰富，也期待专区的服务范围能够扩展到大湾区以外的更多地方。

喜迎广交会 “入境消费友好型商圈”来了

- 9大商圈 1000+商家
- 3家酒店
- 18000+的士
- 10000+双语服务指南
- 1500+电子导游

入境宾客可用2种办法轻松扫码付款
广州商家可用支付宝二维码迎客收款

下载支付宝App
境外银行卡扫码支付

或用Alipay+支持的境外钱包
直接扫码支付

数据来自：Alipay+ 入境消费友好型商圈共建小组

第135届广交会将更便捷通畅



在广州白云机场二航站楼境外来客支付服务咨询台旁拍摄的银联电子支付标识牌 新华社发



在广州白云机场二航站楼，外籍旅客在兑换人民币 新华社发

新华社电 随着一系列便利中外人员往来举措的推出，境外客商参加第135届广交会将更便捷、通畅。外交部领事司负责人童学军介绍，境外客商仅凭广交会电子普通邀请函即可向任何一个中国驻外使领馆申请签证，递交签证申请材料后通常可以在4个工作日内获得签证。

在便利境外采购商城市生活方面，商务部国际贸易谈判

代表兼副部长王受文介绍，从调研看，境外采购商在广州最常用的支付方式中，现金占到52%，移动支付占到33%，银行卡占到15%。“我们将增设外币兑换机、移动POS机来满足展商货币兑换、数字支付、刷卡支付、移动支付、现金支付多种需求”。

中国人民银行支付结算司负责人严芳说，移动支付是中国的一个优势，目前普及率已

经达到86%。“如果外国朋友喜欢用移动支付，他可以使用支付宝、微信等绑定他的境外银行卡，就可以在境内进行扫码支付。如果是来自新加坡、马来西亚、泰国、韩国、蒙古等国国家和地区的人员，其本国的电子钱包可以在我国直接扫码

使用。”严芳说，据统计，今年1月至2月，超过90万的人境人员使用移动支付，实现交易2000多万笔，金额达30多亿元。

广州市副市长谭萍介绍，广州白云机场增开了国内外热点城市航班，广州市内交通系统盘活展馆周边2万个车位，

运用客流大数据，动态调整，全力确保交通运力投放充足，让宾客轻松出行、高效参展。“我们依托‘湾事通’服务平台，上线‘境外人士数字便利化服务专区’，出行、支付、商务等信息均可‘一机在手，一键获取’，切实提升境外客商的支付便利性”。

在现金支付方面，着力优化外币兑换服务，改善现金使用环境。中信银行实行网点分类分策管理，将网点分为中心网点和对应辐射网点，明确相应现钞日常配备要求，建立中心网点及周边网点的服务辐射机制，并积极协调现钞调剂机构保障外币现钞、人民币小面额现钞的供应，以带动提升全行现金业务受理能力。

同时，中信银行保持合理的现金柜台、自助机具规模，做好现金存取、零钞兑换、残币回收等现金服务。特别是结合外籍来华人员的取现需求，加大ATM改造力度，增加受理维萨(VISA)、万事达(Mastercard)、美国运通(American Express)等境外银行卡的现金自助设备数量。在外币兑换方面，目前中信银行近1200家具备外汇业务资质的网点均可受理外籍来华人员外币兑人民币业务，并可向客户提供人民币小面额现钞。记者近日还观察到，中信银行北京等地网点营业时间牌等显著位置更换了外币兑换标识，便于外籍来华人员及其他个人客户识别和办理业务。据了解，中信银行近期将加大外币兑换标识宣传力度，确保该标识可见、易见。

外籍来华人员、老年人支付“不再难” 中信银行让金融服务更“有温度”

文/戴曼曼

外籍来华人员和老年群体支付难的问题一直备受关注。日前，中信银行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，组建专项工作组，明确了优化提升支付服务的8个重点领域，制定了24个方面的落地措施，在客户服务上深耕细作，着力完善多层次、多元化的支付服务体系，为外籍来华人员及老年人提供“更便利”“有温度”的金融服务。

全面推进网点适老化改造，完善线下服务渠道。从2012年起，中信银行制定网点老年客户服务建设标准，包括无障碍坡道、无障碍现金柜台、矮式填单台等设施。目前全行已打造了50余家“幸福+”适老特色网点，在超过95%的网点配备人工现金服务区，并设置柜台爱心窗口。

推进互联网应用适老化改造 提升服务便利化

中信银行是业内最早推出老年客户专属版本手机银行的商业银行之一，“幸福+”版(老年版)在手机银行各版本中使用率位居前列；中信银行客服“幸福专线”支持一键转接人工客服，并可一键转接全科医生。下一步，中信银行将持续完善手机银行等线上产品的适老化功能，通过扩大字体、延长签字确认时间等，便利老年客户阅读与使用。

2019年，中信银行推出了面向国内首款老年专属信用卡——中信银行如意信用卡，将客户申请年龄放宽至70岁，对于附属卡申请放宽至75岁，针对老年客群关注的健康、出行等带来多重定制权益。信用卡“动卡空间APP长康版”为广大银发人群提供界面友好、操作便捷、服务有温度的金融体验，目前已实现全流程适老化改造，为“银发一族”带来跨越数字鸿沟的“大幸福”。

中信银行持续推进金融教育宣传，不断提升数字化风险防范水平，守护老年客户“钱袋子”。依托中信银行自主研发的“哨兵”风控系统，针对老年客群可能遇到的欺诈骗局，进行预警提示和有效拦截。2023年，中信银行组织开展了金融教育宣传“一百个千工程”，走进学校、农村、社区、商圈，开展形式多样的养老金融教育活动。下一步，中信银行将持续做好金融知识普及宣传，培育老年客户防范电信诈骗、保护账户安全的安全意识。

财经辣评

羊城晚报财经评论员 威耀琪

4月12日，广东省政务服务局表示，“湾事通”综合服务平台已在支付宝上线“境外人士数字便利化服务专区”，该专区为入境人士打造“支付通、出行通、生活通、政务通”的一站式优质服务圈，30多项热门数字化应用双语服务均可“一机在手，一键获取”。

境外人士来粤便利最大 广东营商评价才能最佳

能在广东顺畅自由地生活，这应是最佳的境界。打车、坐地铁、订酒店、订车船机票、订外卖、寄快递、去景区、购药、看电影、邮寄、办理签证和工作许可……境外来客在广东生活时刻都有支付、出行、消费和政务的需求。通过把功能加以集成和专区化，“外卡内绑”在广东消费，能够最大程度地快速对接需求，实现办事效率的瞬时提升，进而加深大湾区全球经贸往来。

可在以往，无论是外籍人士还是本地居民，要完成许多生活和工作事项，依然要在各种不同的程序、公众号、客户端之间来回搜寻和穿梭。除了语言障碍之外，还有各种的验证、登录、提交、等候，甚至要动用浏览器、搜索引擎找官方入口，还要防止山寨网站和伪公众号。各种藩篱把境外人士与老龄化群体屏蔽在外，即使对年轻人来说，学习成本也非常高。这种状况和互联网生活的秒办需求极不适应，自然也需要全力破解。

广交会的来临，是个很好的契机。广东要提升营商水平与国际化形象，必然要在最

常见最普遍的需求上进行大力的革新。比如联合头部IT企业，对通用性最好的平台重新进行人性化需求设置。从人之常情出发，外籍客商怎么易理解就怎么设计，怎么好用就怎么强化。从思维到语言，全力把入境人士高频刚需作为最重要的任务加以分解和满足。这种满足还必须是真实高效的，不是陷入各种“功能未开通”的陷阱中。同时，外部商业引流、广告链接和低频衍生服务，应最大程度地删去，如此才能凸显服务的公共本质。

完善适老服务 构建美好数字生活

满足我国数量庞大的老年群众