



工行舟山分行擘画国际支付便利化新标杆 向海图强 支付筑桥

□ 通讯员 王立 倪玲娜

当朝阳跃出海平面，邮轮吹响雄浑的汽笛，缓缓驶入舟山港的怀抱，甲板上不同肤色的国际友人凝望着东方大港的轮廓，迎接他们的，不仅是海上花园城市，还有一条由工行舟山分行精心构筑的跨境支付通途。在这里，金融服务的创新实践，正深度融入海洋强国战略蓝图，书写着新时代对外开放的舟山篇章。

眼下，我市正加速建设国际海事服务基地，全力打造具有全球吸引力的国际海岛休闲旅游目的地。工行舟山分行作为扎根地方的金融主力军，以不断提升金融服务质效为抓手，积极服务舟山全力打造全球海洋城市。聚焦外币兑换“难”、外卡支付“堵”、现金使用“烦”、离岛服务“弱”等核心痛点，该行扛起国有大行责任，依托全球化网络与服务优势，精准施策，全力疏通境外人士在舟山支付便利化的“最后一公里”，更为我市成为现代化、国际化的海洋新城注入澎湃的金融动能。

破浪先航：精准把脉国际支付痛点

舟山，星罗棋布的岛屿与蓬勃的海洋经济，如同强劲的磁极，世界各地的国际海员在此换班，邮轮旅客慕名而来，商务人士寻求合作，休闲游客沉醉于山海之间。然而，独特的海岛地理也带来了特殊的金融服务挑战。工行舟山分行通过广泛深入的调研和一线窗口的真实反馈，精准描绘出阻碍国际支付顺畅的“礁石图”。

兑换点难觅，刷卡频频失败，填单时间长，离岛金融服务尚有延伸空间等情况，让初来乍到的境外友人，常常面临“求兑无门”“交易失败”“沟通不畅”等窘境。“在酒店、景点、海鲜排档等涉外消费的核心场景，部分商户的POS机具未能及时升级或本就无法识别Visa、Mastercard等国际主流信用卡，就会出现境外客人满怀

期待地递上信用卡，却刷卡失败的情况，不仅影响了客人的消费热情，还难免会对舟山国际化服务水平的印象打了折扣。”工行舟山分行相关业务部门负责人说，像嵊泗、岱山、普陀山，都是舟山旅游的金字招牌，却因地理位置相对独立，金融服务半径有限，成为“支付便利化”链条上亟待加固的关键一环。

针对这些痛点，工行舟山分行立足系统性思维和创新实践，将构建全维度便捷外币服务生态作为破局之道，精心编织了一张覆盖全域、高效便捷、温暖贴心的国际金融服务网络，架起了一座座连接全球支付的“金融桥梁”。



织网架桥：打造国际支付“舟山方案”

在中国人民银行舟山市分行、浙江舟山群岛新区普陀山朱家尖管理委员会等有关部门的指导下，由工行舟山分行承办的位于舟山朱家尖蜈蚣峙码头的支付服务中心刚一上线，就受到了不少外籍人士的青睐，这里不仅有专业双语人员提供咨询，智能翻译机随时待命，更配备了支持美元、欧元、日元等11种主要货币的智能外币兑换机，提供7×24小时全天候自助服务，高效满足小额、紧急兑换需求。与此同时，舟山普陀山机场、沈家门国际邮轮港以及各主要客运码头附近的工行核心网点，外币兑换功能全面升级，特别是针对邮轮旅客集中抵达时的大额兑换需求，该行开辟了专门通道，确保高效有序。

在打造枢纽节点旗舰标杆的同时，工行舟山分行将外币服务无缝融入定海、新城、普陀等核心商圈的重点网点，显著提升分行营业部、自贸试验区支行、普陀支行以及朱家尖旅游集散中心周边网点的外币服务能力。更具创新性的是，在舟山希尔顿等星级涉外酒店内

设立外币代兑点，让境外客人在下榻之处就能轻松解决兑换问题，极大提升了便利性。

2024年以来，工行舟山分行集中优势资源，强力突破离岛金融服务瓶颈。如今，该行在舟山所有区域的网点，均已具备全功能外币兑换服务能力。同时，也提供线上线下个人外汇跨境汇款、线上外币现钞预约、线下小额外币即时兑付以及人民币现金取款等一揽子解决方案。普陀山区域的成功实践，为破解岱山、嵊泗等地的服务覆盖难题提供了可复制推广的“舟山工行样本”。

多元支付生态点亮消费绿灯。工行舟山分行确立了“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的清晰支付服务路径，以丰富供给和深化场景为抓手，确保每一条支付通道畅通无阻。

商户终端升级“一刷即通”。该行主动出击，投入专项资源，积极对接重点涉外商户，全力推动其POS机具的国际化升级改造。如今，一批重点合作的文旅板块商户的收银台与POS机已能全面、优先、稳定地受理Visa、

Mastercard、American Express、JCB、Discover、Diners Club等全球主流信用卡的刷卡及非接触式支付。外卡受理覆盖率与交易成功率进一步提升。

针对移动支付场景，工行舟山分行积极向合作商户推广“外卡内绑”等国际版移动支付服务，依托工行收单体系，为境外人士提供便捷支付体验。境外客户只需在支持的应用软件绑定境外银行卡，即可在餐饮、交通、商超、酒店、旅游景点及票务预订等各类消费场景，通过扫码支付、微信小程序、商户APP等多种方式，顺畅使用中国移动支付服务，享受与境内居民同等的便利。

该行坚定不移保障现金基础支付手段的可用性，确保全辖所有工行网点及ATM机提供稳定、充足的人民币现金存取服务。同时，积极开展商户宣传教育，特别是在小额高频消费场景，强调必须严格遵守人民币现金收付规定，坚决杜绝拒收现金行为，以现金服务筑牢“兜底”防线，切实捍卫每一位境外人士最基础的支付选择权。



潮涌东海：金融“活水”激活开放活力

在精选的28家工行网点，服务指南、实时汇率显示屏、清晰的业务简介手册已成为标准配置。线上同步开通95588多语种服务专线，提供远程咨询支持，有效消除了语言沟通的障碍。

为满足国际邮轮一次性抵达大量旅客、国际海员



集中换班等特殊场景的金融需求，工行舟山分行还搭建绿色通道，提供预约兑换和集中办理服务，显著缩短排队等候时间，提升群体服务效率，传递“舟山温度”。

一系列扎实有效的举措，已结出丰硕成果，为舟山实现现代化、国际化的进程注入了看得见、摸得着的金融活力：核心城区及普陀山重点网点的服务承载力显著增强；创新的离岛服务模式成效初显；智能外币兑换机以其便捷、高效、私密的特点赢得广泛赞誉，交易量稳步攀升。重点合作商户的外卡受理环境也不断优化，外卡POS机具交易成功率大幅跃升。顺畅无阻的刷卡体验，显著提升了境外人士的消费意愿和满意度，成为舟山吸引和留住国际客商的重要软实力。“汇率公开透明，换得放心”“绿色通道节省了大量时间”……来自不同国家客户的正面评价成为常态。

城市形象“金镶玉嵌，引力倍增”，工行舟山分行所提供的高效、便捷、友好、专业的国际支付服务整体解决方案，已成为舟山市优化国际营商环境、提升城市综

合吸引力与竞争力的重要组成部分和闪亮名片。接下来，该行将全面总结普陀山等地服务模式的经验，进一步创新政银企合作、科技赋能等机制，探索更灵活高效的金融服务模式，将优质、标准化的外币兑换和支付服务，稳固、深入地覆盖至更偏远岛屿，彻底解决金融服务“最后一海里”的难题。

紧密携手文旅、交通、商务、海洋渔业等部门，推动便利化支付服务向更丰富、更高端的涉外商贸文旅场景渗透。重点将支付便利无缝嵌入游艇租赁与高端海钓服务、国际海员特色消费、海岛非遗文化深度体验等特色场景中，满足国际人士日益多元化、个性化的支付与金融服务需求，将“支付便利化”融入“海岛肌理”。

同时，该行将建立健全常态化的境外客户体验反馈收集与快速响应机制，持续倾听声音，精研业务流程细节，推动服务简化再简化，不断提升客户满意度和获得感，让资金流通的“航道”更加宽广顺畅。

支付无碍，方能宾至如归；金融畅通，乃见开放诚意。工行舟山分行始终以服务实体经济和推动舟山对外开放提升为己任，将优化境外个人外币支付服务作为提升城市能级、优化营商环境的关键举措。通过织密网络、畅通渠道、优化体验、精准宣传的全链条服务，工行舟山分行有效破解了境外人士在舟山的支付难题，让海上花园城市的支付通道更加宽广顺畅。展望未来，工行舟山分行将继续根植舟山这片热土，秉持“金融为民”初心，以更开放的姿态、更创新的智慧、更温暖的行动，提供安全、高效、便捷、无忧的支付体验，助力扎实推进现代海洋城市建设在奔向深蓝的新征程中，更好地展现舟山开放包容的国际形象。

本版图片由工行舟山分行提供