

截至目前,中国已累计对12个国家试行免签政策。国家多部委日前联合行动,优化境外人员入境支付环境,对旅游景区、度假区、文博场馆、文娱场所、星级酒店、文商旅综合体等重点文化和旅游场景进行支付便利化升级。

作为世界观察中国的窗口,上海一直以来都是境外人士入境旅游的首选口岸,上海也在全力打造中国入境旅游“第一站”。如何让境外游客在沪支付更方便、出行更少烦恼、体验更“丝滑”?上海地铁及支付宝等纷纷推出方便境外银行卡绑定、支付的措施,以方便境外人士在沪旅游生活。

▶ 老外在上海学写书法

本报记者 张龙 摄



中国免签“朋友圈”再增6国 相关机票搜索量快速上升

背景新闻

中国免签“朋友圈”不断扩容。为进一步促进中外人员往来,中方决定扩大免签国家范围,对瑞士、爱尔兰、匈牙利、奥地利、比利时、卢森堡6个国家持普通护照人员试行免签政策。截至目前,中方累计对12个国家试行免签政策。

消息发布后,去哪儿、同程旅行平台相关国家出入境机票搜索量快速上涨,截至昨日中午12时,相关机票搜索量较前日同一时段增长近4倍。

“此次再次扩大免签范围,传递出中国积极开放的信号和决心,也将进一步加快中欧人员往来、经贸交流和旅游发展。”携程集团副总裁秦静表示,中国免签“朋友圈”扩大,有利于推动跨国旅游及供应链恢复,今年中国入境游将迎来进一步发展。

本报记者 杨玉红

上海地铁、支付宝及申城旅游业纷纷出招

让境外人员在沪体验更“丝滑”

上海地铁

6座车站设外卡售票点

本报讯(记者任天宝)记者从上海申铁公司获悉,近日,上海地铁在两大机场范围内(含磁浮线)6座车站的客服中心,专门增设了境外银行卡(以下简称:外卡)售票点,“Metro大都会”App也可刷卡购票,进一步方便境外来沪人员便捷出行。

境外人员来沪时,可使用上海地铁“Metro大都会”App,通过护照、港澳通行证、台胞证等证件进行注册,注册完成后绑定支付渠道,即可通过App扫码过闸,先乘后付。

外卡绑定App支付方面,如已在支付宝、微信、云闪付端绑定外卡,则可直接在“Metro大都会”使用该渠道实现乘车功

能。其中,支付宝、微信支付支持绑定5类外卡:维萨(VISA)、万事达(Master Card)、发现卡(Discover Card)、大来(Diners Club)、吉士美(JCB);云闪付支持绑定4类外卡:维萨(VISA)、万事达(Master Card)、大来(Diners Club)、吉士美(JCB)。

如境外来沪人员持有万事达卡或大来卡这两种外卡,可直接在“Metro大都会”App微信支付渠道中的“国际卡”中,选择其一开通支付渠道,实现乘车功能。

目前,上海两大机场范围内的地铁站:2号线浦东国际机场站、2号线虹桥2号航站楼站、10号线虹桥2号航站楼站、10号线虹桥1号航站楼站,4座车站共7

个客服中心,增设外卡POS机设备,通过人工服务形式,受理外卡购买地铁单程票、一日票、三日票、地铁磁浮联票等相关业务。受理渠道有:维萨、万事达、发现卡、美国运通(AE)、大来、吉士美、中国银联。

在磁浮线车站,龙阳路站、浦东国际机场站,2座车站共6个客服中心,增设外卡POS机设备,提供人工服务,受理外卡购买磁浮车票。受理渠道有:维萨、万事达、美国运通、吉士美。

此外,上海地铁全网络车站内的“全家”便利店,也可使用维萨、万事达、美国运通、大来、吉士美外卡支付购物。

旅游业

提升接待服务水平

本报讯(记者杨玉红)“我们一行30名大学生来上海体验中国文化,为期9天,其中有一天是自由活动,和同学结伴出来游玩。”在豫园,来自日本爱知大学大三学生熊本敦幸向记者介绍,他出发前就下载了支付宝、微信,绑定了信用卡,在文创店购买明信片、去餐厅吃汤包,扫一扫二维码付款,非常便捷。参与该团队接待工作的工作人员王燕华说,“出发前,我们向日本大学生们发了一份提醒,建议提前下载并绑定支付宝、微信等移动支付,兑换小额现金等。”

“我来自美国,在韩国一所国际学校做英语教师,来上海玩三天。”来自美国的汉娜则说,在韩国,她就下载了支付宝,注册、捆绑韩国的信用卡,可以收到验证信息,但是验证总是失败。“在豫园吃汤圆,排队点单,不能刷韩国信用卡,用现金可以找零钱。”

“适当增加中心城区、景区周边特色小店使用国际信用卡支付功能。”春秋旅游副总经理周卫红建议,尤其针对境外游客生活类需求的小店,比如咖啡厅、便利店、特色饭店及景区景点内含的纪念品商店,要求商家配置可供国际信用卡使用的POS机。据悉,春秋对都市观光巴士的工作人员进行英文口语培训,并在站台准备小额零钱,方便外国游客使用现金购票。

“从免签政策到入境支付优化升级,多项积极举措进一步为入境游发展扫清障碍。”携程集团副总裁秦静表示,旅游业界同仁也需要做好充足准备,从旅游产品开发、双语环境、接待服务水平等方面努力,应对好入境游订单的增长。她还建议,在境外游客景区门票预约、酒店住宿方面给予便利,如适当开放民宿行业和国际青年旅社涉外接待,以更好地满足入境游散客化、个性化的住宿需求。

支付宝

多语言一码通将上线

本报讯(记者金志刚)支付宝扎实推进优化支付服务,多语言一码通将于近期上线。

国务院3月7日发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》,指导支付服务主体不断提升老年人、外籍来华人员等群体的支付服务便捷性和满意度。支付宝表示,正在扎实推进落实各项措施,针对老年人和外籍来华人员持续优化支付服务。其中,已完成提升和优化外国人交易限额,单笔交易限额从1000美元最高提升到5000美元,年度交易限额从10000美元最高提高到50000美元;多语言翻译、境外钱包乘车码“一码通”等新服务将陆续上线。

支付宝不断完善适老化应用程序和辅助功能,为“银发一族”在生活保障、医疗养老、交通出行以及防电信诈骗等方面提供便

捷的服务。支付宝先后推出“长辈模式”、人工直连“暖洋洋客服专线”、“医保亲情账户”等,并与各地政府部门和志愿者共同发起蓝马甲助老服务,面对面服务老年群体。

服务境外来华人员方面,支付宝与中行、工行、网联、境外钱包等合作,推出了外卡内绑和外包内用2套服务入境人士的移动支付方案,助力入境人士在中国有更好的商旅体验。继成功保障服务杭州亚运会之后,服务规模持续扩大。2023年四季度日均交易笔数是第三季度的近2倍,单日交易峰值也不断创新高。

支付宝成为境外人士在中国的百宝箱,也连接了中国商家的新生意。入境用户下载支付宝、绑定国际银行卡后,就可以像本地人一样消费。支付宝联合行业伙伴提供了便捷的在线数字服务,包括在线翻译、打车、订酒店、预订景点门票、乘坐公

交、租充电宝、汇率查询等,多方位助力外国友人一部手机畅游中国。

移动支付日益成为跨境商贸活动和人文交流中的一道桥梁。上海永康路的饮品店“茶是一枝花”的老板薛先生介绍,最近迎来了一波外国游客的小高峰,很多人到店后直接扫码付款。“以前很多游客还拿着现金来消费,现在很多游客已经开始用支付宝了,我就让他们直接扫码结账,非常方便”。

蚂蚁集团旗下的Alipay+跨境数字支付和营销解决方案也支持10个境外钱包用户入境后直接扫码付款。在中国工作多年的马来西亚人Kenneth说,前不久,其年过七旬的父母来华看望他,他们人生第一次出国没有换汇,在中国全程用马来西亚版电子钱包刷支付宝二维码支付,非常方便,也对中国的数字支付印象深刻。



新民随笔

生意经

吴强

花钱从来不是问题,退钱可能成为问题。退钱是不是成为问题,很能看出商家的格局和水准来。

我经常在两家生鲜电商购物,绝大部分货品是满意的,偶尔碰到不如人意的,这时候就想退货退钱。生鲜生鲜,就图个新鲜,万一碰到货不对板、霉烂变质,消费者又不是浪费者,自然不爽,于是就发起退货:一家看了照片和申诉之后,二话不说,立马退货,货也不取回——我理解是有其内在逻辑的:一来生鲜货品坏了,拿回去也没什么用;二来派人拿回也是一单劳动力损耗,何必呢?我自己

麻烦,关键还找了消费者麻烦。

另一家,就繁复多了,要拍照、要选各种理由、要问货品还在不在,还要问何时方便上门取回退货。我第一次就“上当”了,走到这一步没走下去,想想为了一个烂苹果还得约快递员上门,算了。后来发现,根本别当回事,就随便选时间,结果也不会有人来取回货

品,钱也是如数退还——我理解也是有其内在逻辑的:一来你很可能烂商品已经丢弃了,第一时间就把你拦在退货退钱门槛外;二来你很可能怕麻烦就绝了退的念头,那么商家这单也就彻底落实了。

相比之下,哪家的消费者体验更好,不言而喻;如果两家的货品、价位相差无几的话,

消费者更愿意选择哪家也是不言而喻的。这样,看似那么容易退货退钱,有可能给商家带来损失,长期看,则给商家带来更多的购买。反言之,短期太精明,总是算计消费者,长期看,难免会被市场“算计”回去。

生鲜电商是如此,其他各类开门做生意的商家何尝不是?究竟是考虑消费者的顾虑和痛点,把麻烦更多留给自己,把方便更多留给顾客;还是以为捏住消费者软肋,能占点便宜就占点便宜——既是格局大小问题,也是生意经营理念好不好体现。毕竟,长久的生意才是最好的生意。