



左手信用卡右手支付宝,买地铁票时仍然碰到一个小问题 如何让老外支付时不再“见外”?

近年来,外籍来华人员支付不便利的问题引发了各界的广泛关注。如何打通“最后一公里”的堵点,让老外支付时不再“见外”?

2月23日,在国务院总理李强主持召开的国务院常务会议上审议通过了《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》,强调要聚焦包括外籍来华人员等群体支付不便问题,加强协同配合,加大必要的资源投入,多措并举打通服务堵点,推动移动支付、银行卡、现金等多种支付方式并行发展、相互补充。

而过去这个周末以来,国家移民管理局也在公众号上连续发布了《外国商务人士在华工作生活指引(2024年版)》和《外籍来华人员支付指南》,给出了关于各种支付方式的“保姆级教程”。

近日,新闻晨报·周到记者走访机场、豫园、外滩,随机采访了多名来自不同国家的老外在华支付时的体验感。在这次采访过程中,绝大部分老外都表达了在上海进行支付时手段多以及操作相对丝滑,但我们遇到的一名摩尔多瓦小哥在购买地铁票时的经历也引发了我们的思考:老外在华支付时“最后一公里”的堵点,是否纯粹是由科技原因造成的?

来自东南欧小国摩尔多瓦的马克西姆是一名国际裁判,他搭乘的航班于上周四中午抵达浦东机场1号航站楼,上海是他的中转站。从这里,他将去往山东泰安,参加于3月15日至17日在那里举办的2024巴黎奥运会和残奥会跆拳道项目亚洲区资格赛。

转机时间还很充裕,马克西姆左右张望了一番,立刻注意到紧邻国际、港澳台到达出口的Alipay+移动支付服务台。他上前找到一名工作人员询问起这项服务,大约一个多小时后,带着满意的笑容离开了柜台。

这不是他第一次来中国了,在此之前,他每次都选择用现金支付。这次,他只带了一张万事达信用卡。

“我来之前没听说过支付宝,我去服务台是想询问他们有没有放行李的地方。”他告诉我们,在聊天过程中,工作人员向他推荐了支付宝的支付方式。在对方的耐心解释下,马克西姆一步步完成了下载支付宝并且绑定自己电子钱包的过程。

“我还没用过,柜台的女士告诉我只要掏出手机扫二维码就行,这样支付会更便利。但是我在想,不知道泰安那里能不能用万事达,或许能用?”

带着对信用卡的无限信赖和偏爱,马克西姆和我们道别,准备开启自己短暂的上海观光行。

40分钟后,当我们结束在1号航站楼的采访,前往2号航站楼的途中,又一次遇到了马克西姆,此时的他手上多了一张地铁图,“请你们帮我个忙,我想去上海最热闹的地方。”

“人民广场怎么样?上海最中心的地方,从这里乘坐2号线一辆直达。”

“好的,但是我不知道能不能用支付宝买地铁票。”

说着,他把我们带到了地铁售票机。一眼望去,机身上并没有支付宝标识。而申通地铁集团早在2020年1月1日就已经宣布,乘客可以在全网线路各车站自动售票机使用支付宝、微信、云闪付APP扫描二维码完成支付购票。

我们随机询问了一名正在买票的旅客,他解释说在进入支付的页面时自然就会跳出支付宝等支付方式的标识。但是设身处地地想一想,当一名初来乍到的外国游客面对一台冰冷的机器时,显然会希望在最显眼的位置就看到支付方式的标识。

马克西姆在自助售票机前犹豫了片刻,他想购买一日通票。但是售票机并不提供这一类型的车票,于是我们又来到了人工售票窗口。工作人员告知,一张地铁一日通票售价18元,24小时内有效,在此期间可以无限次地出入上海任何地铁站点。

听我们将以上信息译成英语转述后,他想了想,决定还是选择现金支付。马克西姆从钱包里取出两张崭新的10元人民币纸钞,得意地说这是自己刚在机场现取的。工作人员找了他两个1元硬币,“这2元钱找零我不会再去使用,就当作纪念品吧”,他说。

晨报记者结束了热心上海市民的任务,把感动不已的小哥送进了地铁闸机,在他的一声声“感谢”中挥了挥手,走向了2号航站楼的到达出口。和1号航站楼一样,Alipay+移动支付服务台也紧邻出口,便于第一时间为国际游客提供

帮助……

这次协助摩尔多瓦小哥马克西姆购买地铁票的经历也让我们意识到,尽管老外们在上海消费时的支付方式更多样灵活,但有时候真正的堵点可能还在于他处。

在观察到浦东机场的地铁自助售票机机身表面缺少支付方式的标识以及无法自助购买一日通票后,我们又来到了地处市中心的地铁静安寺站。发现那里的自助售票机上同样没有支付方式标识,而在和工作人员沟通后,也再次确认一日票必须到柜台通过人工方式购买。

对于老外而言,这就让他们不得不面对语言上的沟壑。当天,当马克西姆在人工柜台购票时,工作人员全程用普通话向他介绍了一日票的使用规则。对方每说一句话,他就向我们投来一个迷茫而不失礼貌的微笑。可想而知,他自然一个字也没听懂。

在其他国际化大都市中,即使地铁系统老旧如巴黎和伦敦,依然可以自助购买到包括一日票在内的各类票种,满足乘客的不同需求。尤其是在巴黎,至今还有很多地铁站内的自助售票机是要依靠购票者手动操作的,但这并不妨碍乘客在页面上选择自己国家的语言实现整套购票流程。

我们不妨再参照一下近邻东京,东京地铁站的自助售票机不仅在机身显著位置给出支付方式的标识,而且也可以十分便利地自助购买包括一日票在内的各类票种。

打通支付的“最后一公里”,有时候和科技无关,更多的人有关。



文/晨报首席记者 沈坤或
图/晨报记者 牛强