

上海离境退税服务创新升级,境外旅客直夸“真方便”

用支付宝碰一下,退税款就到账了

“我在中国学会了用支付宝,退税退到支付宝感觉比拿现金更方便!”一位刚在上海恒隆广场集中退付点使用支付宝即时取得退税款的美国姑娘,举着手机展示着自己成功退税的页面。近日,记者走访上海多家即买即退集中退付点发现了许多“新玩意儿”,上海恒隆广场开通了支付宝退税不用再拿现金、新世界大丸百货装上了自助开单机减少了服务时间、比斯特上海购物村工作人员熟练操作让顾客赞不绝口……这些上海离境退税服务的不断创新升级给来上海买买买的境外旅客提供了更好的体验。当然,也有老外反映有的退税商店标示不清晰,有的退税点比较隐蔽需要引导不然不好找等问题,也希望未来上海的离境退税服务能进一步优化。

招数一:
2个集中退付点支持便捷支付,不用拿现金更方便

记者走访发现,除了3个全市集中退付点,上海还开通了十余个离境退税集中退付点,覆盖南京路、陆家嘴、徐家汇等重点商圈。境外旅客在这些集中退付点所在商场内的任意可退税商店购物都可以统一退税。

记者首先走访的是静安区的上海恒隆广场,这里是2020年全国首个离境退税即买即退集中退付点,将“即买即退”从单店拓展到了商场“集中退付”。该退付点位于商场B2层,而且从商场入口开始就有指示牌告知退付点位置,一路指引都很清晰。

进入退付点,一眼就能看到服务台上放置着的支付宝退税台卡。这是为更好方便消费者推出的升级举措,创新打造了“即买即退+便捷支付”场景,支持全球入境游客使用支付宝办理即时退税。工作人员介绍:“境外旅客在我们商场消费后,用支付宝‘碰一下’轻轻一碰退税台卡,出示退税码,工作人员扫码核实好信息后,退税款就可以迅速打到旅客的支付宝账户里。”

“这太方便了!”一位美国姑娘刚在这里使用支付宝“碰一下”功能,体验到了“即买即退、资金秒达”的瞬时退税服务后感叹。“我平时很少用现金了,如果退给我的是现金拿在手里挺麻烦的。还好来中国学会了用支付宝,现在退税款已经退到我的支付宝账户里了。”

恒隆广场董事张琳娜介绍,目前上海恒隆广场内已有近90家可退税商户,基本涵盖了各大国际知名品牌。2025年上半年,恒隆广场“即买即退”集中退付点已办理业务超400笔,整个商场实现离境退税销售额超4亿元,较上年同期实现增长近80%。

据了解,除了上海恒隆广场以外,新天地的集中退付点也支持支付宝即时退税,未来还将推广到更多退付点切实把便利带到上海各处。支付宝相关负责人表示:“今年1月到5月,国际游客用支付宝在上海的消费金额同比增长了170%。所以我们发布了‘畅游中国服务计划’,首次将‘碰一下’功能引入到离境退税服务中,希望通过‘碰一下’支付等便捷服务措施,全面提升入境游客游玩、购物、退税等体验。”

招数二:
全国首台自助开单机,每单可缩短2-3分钟的服务时间

“我们这每天大概都有30多个境外旅客来办理退税,目前在全市退税单位中,开单数排名为百货类第一名!”新世界大丸百货B2集中退付点的工作人员自豪地告诉记者,“我们这里还安装了全国首台自助开单机,相较于之前的手写,使用自助机器后每名顾客的服务时间缩短了2-3分钟,现在每单只需5-10分钟,非常方便快捷。而且以前手写字迹不清晰、难以辨认,自助填写后,不仅提升了我们的工作效率,海关的审核也更加容易。”

据了解,自助开单机可以通过一键识别护照信息,扫描发票二维码,生成打印退税申请单,实现开单自助办理。不过,记者在实际操作中发现,目前自助开单机只有中英文、日语和韩语这几种语言,对于非英语母语国家,如法国、泰国等地来的境外旅客来说,他们的英语文字阅读能力可能有限,在操作自助开单机时仍然需要工作人员的帮助。

来自法国的旅客Jose就表示:“我的英语口语没什么障碍,都能听懂交流,但看这个机器上的英语有点吃力。还好那个工作人员指导我一步一步操作了,要是有法语就方便多了。”

像新世界大丸百货这样的集中退付点来办理退税的境外旅客比较多,而且旅客来自世界各地。有旅客建议,自助开单机未来可以增加法语、西班牙语、意大利语、泰语、阿拉伯语等



其他小语种服务,让其发挥充分的作用。

比斯特购物村 8成商户可退税,老外直夸方便

记者来到比斯特上海购物村,发现入口处就有即买即退的易拉宝非常醒目,而且来这儿的境外旅客也越来越多了。特别晚上是这里的退税高峰期,不过在月畔游客中心办理退税服务的工作人员操作熟练、井然有序,记者在现场并未发现有境外旅客不满意或投诉的情况。

一位刚在这里办理完即买即退手续的旅客告诉记者:“我觉得这个商场的退税服务特别方便,这里的工作人员都很友善、专业、迅速、准确,他们做得非常棒!”

据了解,比斯特上海目前的200多家品牌内有超过80%的品牌精品店提供离境退税服务,2024年至今年第一季度,比斯特上海已累计开具近4600份《离境退税申请单》,离境销售额达2600万元。在2025年五一黄金周,5月1日和5月9日两天,比斯特上海分别接待了近百位客人办理退税服务,接连打破了购物村平时单日的退税单量纪录。可退税商户多而集中、工作人员操作熟练,或许这就是比斯特吸引越来越多境外旅客来购物的原因。

此外,记者还走访了港汇恒隆、九百中安名品长廊等即买即退集中退付点。港汇恒隆的退付点位于1楼游客服务中心,商场内目前有41家退税商店,另有十几家正在申请成为退税商店。退税商店的店员会亲自带领境外旅客到游客中心进行退税,但有境外旅客反映可退税商店的标志还是太小,希望能有更大更清晰的提示。

九百中安名品长廊的退付点则在南京西路上的一个弄堂里,位置十分隐蔽,如果没有店员带路基本找不到。而且记者了解到,由于名品长廊主要店铺是手表和珠宝,普遍价值较高,可能会超过即买即退22.22万元的限额,所以很多境外旅客购物后仍然只能选择普通退税去机场办理。

不得不说,上海的离境退税施行10周年以来,不管是退税途径、规模、服务都在不断升级,给予了境外旅客越来越好的体验。但同时也还有一些小问题等待着我们继续去改进优化,希望未来能让每一位来上海的境外旅客谈到退税都能夸上一句。

晨报记者 商依琳