

# 中哈跨境支付合作对旅游便利化的影响研究

VAN SI-LON

南京理工大学 江苏 南京 210094

**【摘要】**：在中哈永久全面战略伙伴关系以及一带一路高质量发展的方案下，跨境旅游成为双边人文交流和经贸联动的主要载体。支付便捷性是影响跨境旅游感受与市场活力的主要因素，中国支付平台和哈主要银行开展合作，为化解跨境结算成本大、流程多、覆盖小等难题提供途径。此篇文章结合中哈跨境旅游发展实际状况以及2023-2024年口岸出入境、跨境消费、支付交易等方面的数据，说明支付互联互通在跨境旅游便利化方面的作用原理，分析支付宝与Kaspi银行、微信支付与Halyk银行的合作成果，揭示出场景覆盖存在不均衡、服务标准衔接不够充分、数字普惠程度有待提高、风险防控机制需要完善等制约因素。研究表明支付协作减少交易费用、提高结算效能、拓展消费情境、加强资金安全保障，提高中哈跨境旅游的便利水平与产业抗风险能力。为挖掘合作效益，本文从政策协作、场景拓展、技术符合、服务普及、监管共治等方面提出优化途径，为中哈跨境旅游的高质量推进和深化民心相通提供学术与实践支持。

**【关键词】**：中哈跨境旅游；支付便利化；移动支付

DOI:10.12417/3041-0630.26.05.052

跨境旅行便捷化是地区互联互通程度的直观体现，也是衡量双边民生协作成效的重要指标。中国和哈萨克斯坦地理位置临近、经济互补性突出，随着口岸通关恢复、签证政策优化以及交通网络健全，双边人员交流和旅游消费进入快速回升时期。长时间以来，跨境现金兑换困难、结算流程繁琐、支付工具适配性不佳、消费费用较高等状况，成为制约游客出行意愿和消费动力的明显因素。数字金融科技的普遍推广，促使跨境支付由传统的线下汇款、银行卡结算朝移动性、即时性、场景化方面转变，为旅游便捷化提供主要支持。

中国于移动支付领域搭建全球领先的技术方案，且积攒充裕的运营经验。支付宝、微信支付拥有覆盖范围宽广、风险控制成熟、多语种适配、跨境结算高效等长处。哈萨克斯坦金融数字化进程加快推进，Kaspi银行依靠超级生态变成国内用户数量最多、场景覆盖最广的金融机构，Halyk银行则基于线下网点与跨境业务长处，在市场里占据重要位置。在双边金融合作机制促进下，支付宝和Kaspi银行、微信支付跟Halyk银行先后完成系统对接并开展落地推广，这意味着中哈跨境支付进入双向互通、协同运转的全新阶段。

目前的研究多数集中在中哈经贸往来、文旅行业发展、口岸经济运转等领域，关于支付互联互通和旅游便利化内在联系的专项研究较为稀缺，特别是缺少基于最新合作动态与真实数据的实证研究。一些研究成果着重于支付技术或者旅游政策的单一方面，未能够全面展现金融服务对旅游产业链的传导作用。基于这一情况，本文把中哈支付机构和银行双边合作当作研究的切入点，结合能够公开查询到的统计数据，全面分析支

付便利化在跨境旅游出行、消费、服务、产业等方面的影响，识别实践里的突出问题，建立更具针对性的优化策略，期望丰富跨境旅游便利化与区域金融合作交叉领域的研究成果，为政策制定和行业实践提供参考。

## 1 中哈支付合作与跨境旅游便利化的现实基础

中哈跨境旅游不断回暖，为支付的互联互通提供广阔市场空间；支付系统的协同优化，为旅游便捷化提供核心支撑，两国建立起相互推动、协同共进的局面。在政策方面，中哈两国针对资金流通、贸易便捷化、金融改革等领域签署多项合作文档，明确表示支持移动支付、跨境结算、本币运用等业务的拓展，为支付机构和银行开展合作打造稳定的制度环境。中国（新疆）自由贸易试验区建设规划把跨境金融、旅游便利化、医疗康养等列为开放创新要点，激励支付工具的互通以及消费场景的拓展，为先行先试提供政策支撑。哈萨克斯坦不断完善入境旅游及消费环境，简化医疗、商务、观光类签证办理程序，促使金融机构加强跨境服务水平，和中方支付合作实现有效对接。

从市场需求角度来看，跨境人员数量与消费结构的变动促使支付服务实现提档升级。根据新疆口岸统计的数据显示，2024年霍尔果斯、阿拉山口、巴克图等重点口岸出入境人员数量突破760万人次，其中来自哈萨克斯坦的入境人员占比超68%。新疆文旅部门监测表明，来自哈萨克斯坦的入境游客消费结构不断优化，商品购物所占比例降低，餐饮、住宿、文化体验、健康医疗等服务类消费占比从2023年的38%提高到2024年的54%。消费场景展现出多样化、高频率、小额度的特性，

对即时、安全、低成本的支付手段提出更高标准。中国游客前往哈萨克斯坦旅游的需求持续稳步回升，自然风光、康养休闲、商务交流等出行的目的有所增加，同样需要稳定且高效的跨境支付来提供保障。

科技与产业根基为支付协作提供落实条件。在中国支付平台拥有完善的跨境结算、实时换汇、风险识别、多语种界面等功能，能够实现交易的秒速处理以及资金的可追溯性。哈萨克斯坦银行业体系的数字化改革不断深入，智能设备的推广、线上业务覆盖范围的扩大、支付接口标准化水平的增长，为对接中国支付系统提供硬件和软件方面的支持。两方协作专注接口适配、汇率清算、风险共控、商户拓展等方面推进，渐渐建立起包括边境口岸、核心城市、旅游景点、医疗康养场所的支付服务体系，促使跨境旅游从出行便捷向消费便捷拓展。

## 2 支付合作提升中哈跨境旅游便利化的实践成效

自中国支付平台和哈萨克斯坦银行展开合作并落地执行后，跨境结算效能、消费便利水平以及旅游服务感受均有了明显提高，产生具备可量化、可感知特点的便利化效果。跨境支付流程持续得到优化与简化，旅客无需提前进行大额的外汇兑换，也不必承受多重的汇兑损失，仅依靠一部手机就能完成全场景的消费支付。支付宝和 Kaspı 银行、微信支付与 Halyk 银行实现互联互通，实现本地账户和消费场景的直接连接，支付平均处理时间缩短到 10 秒以内，手续费率明显降低，汇率公示变得透明，游客的资金成本得以明显减少。新疆商务相关部门的监测数据显示，2024 年口岸地区移动支付所占比例超过现金和银行卡支付的总体规模，超 85% 的哈萨克斯坦入境旅客对支付便利化水平给出积极评价。

跨国消费场景不断拓展，有效促进旅游产业链服务水平的整体提高。支付服务覆盖范围逐渐从口岸免税店、商超、餐饮等领域向景区、酒店、旅行社、中医药服务、康养中心、交通票务等领域拓展，有力地激活小额消费、即时消费以及体验式消费的动力。2024 年，新疆接入跨境移动支付的商家数量超 6.2 万家，霍尔果斯国际边境合作中心、国际旅游景区、涉外医疗场所等主要区域实现支付全面覆盖。消费场景的不断拓展使得游客停留的时长和人均消费都有了一定程度的提高。霍尔果斯口岸入境游客的平均停留时长从 2023 年的 1.8 天增加到 2024 年的 2.7 天，人均消费金额增长 37.6%，支付便利化成为推动这一增长形势的主要因素。

跨境医疗旅游这类新兴业务形态在支付保障帮助下实现较快的增长。哈萨克斯坦的患者到新疆接受中医诊治、康复理疗、健康检查、慢病管控等服务的规模不断扩大，2024 年涉外医疗服务机构接待哈萨克斯坦患者超 3.2 万人次。移动支付实现诊疗、检验、买药、康复等流程的一站式结算，其流程具有

透明、可追溯以及能凭证留存等特性，明显提高患者的就医感受与信任程度。跨境医疗旅游和支付便利化彼此促进，促使旅游内涵自传统观光朝健康消费、文化体验等领域拓展，提高产业附加值与可持续发展水平。

支付的互联互通促使口岸经济和旅游市场活力提高，中小经营主体从中收获明显益处。接入跨境支付体系后，商家的对账效能得到提高，假钞风险减小，资金流转速度变快，顾客接待能力提高。霍尔果斯等地区的监测信息表明，实现跨境支付接入的商户营收平均增长幅度保持在 29%-45% 的范围，服务投诉以及消费纠纷明显降低。经营主体服务能力的加强进一步拓展旅游供给，改善旅游环境，建立起支付便利、消费增长、服务升级、产业提质的良性循环，为跨境旅游的长期稳健发展筑牢坚实基础。

## 3 中哈跨境支付与旅游便利化面临的现实约束

在合作成果不断凸显的同时，支付系统帮助跨境旅游便捷化仍面临一系列结构性和机制性的限制因素，从而影响整体功效的发挥。支付场景覆盖存在明显的地域差别，服务网络展现出口岸强、内地弱，城市强、县域弱的特性。一些旅游目的地、乡村游憩点、特色游览区以及偏远医疗服务场所的商户接入比例较低，难以符合深度旅游与定制旅游的需求，进一步对全域旅游的推进造成限制。一些老年人群体以及农村区域用户对移动支付的操作不太熟悉，仍然依靠现金或者银行卡进行支付，多种支付模式并行使得便利化成效未能充分展现。

服务标准和操作流程存在衔接不够充分的状况，跨系统兼容性和用户体验有待提高。两方支付页面、操作规则、提示内容以及退款程序等存有差别，一些游客在运用期间碰到操作难题。跨境消费权益维护、订单撤销、医疗费用退还等机制不够通畅，纠纷处置效率不高，对游客的安全感和满意度造成影响。支付合作在文旅产品开发、线路推广以及服务套餐设计方面的联动性欠佳，尚未打造出支付、旅游、康养、购物的一体化产品方案，品牌化和市场化程度急需提高。

数字普惠金融以及多语言、适老化服务存有不足，服务均衡化程度较低。俄语引导、操作帮扶、人工支援等配套服务欠缺，一些老年游客、低数字素养人群难以全面享有便利化成效。跨境数据流通、信息安全、隐私保护以及消费者权益保障体系仍需健全，交易监控、风险预警、联合处理等协作机制有待加强，确保支付安全和服务效率平衡的途径仍需进一步探寻。

## 4 深化支付合作提升跨境旅游便利化的优化路径

不断深化推进中哈金融协同式发展，让支付合作由技术对接方面延伸到制度型开放领域。加强两国监管部门之间的交流与协作，推动支付标准、服务规范、数据安全以及消费者保护等规则实现有效对接，同时在新疆自贸试验区开展跨境支付与

旅游便捷化试点项目。拓展支付机构和银行的合作领域，促使更多场景与主体加入互联互通体系，提高支付服务的普惠程度和覆盖范围。健全跨境支付风险协同治理体系，加强交易监测、反欺诈、信息保护和应急处理等工作，稳固支付安全防线。

全方位扩大支付服务场景的覆盖领域，促使支付网络从口岸朝全域拓展。着重强化旅游城市、景区、度假区、康养基地、医疗服务场所、交通枢纽以及乡村旅游地点等区域的支付终端布设，实现支付终端全面接入、充分使用。激励文旅企业、医疗单位、酒店、旅行机构接入跨境支付体系，推出整合式服务包，把支付便捷化纳入产品规划与服务流程之内。促进跨境支付和跨境电商、物流、康养、文化体验等行业的深度结合，拓展产业链条，提高产业附加值。

开展技术适配和服务优化相关工作，加强游客的使用感受与获得体验。对多语种界面、操作流程、提示信息以及退款机制进行优化，加强系统的兼容性和稳定性。推进适老化改造和线下辅助服务工作，在口岸、医院、景区等地设立咨询引导与人工协助岗位，确保不同群体可便利地使用支付服务。基于大数据分析游客的消费喜好，帮助文旅机构精确打造旅游路线与产品，提高供给和需求的符合度，促进跨境旅游朝着品质化、个性化、便利化的方向发展升级。

强化宣传推介和服务普及事宜，提高支付便利化的知悉度与使用比率。基于文旅推广、口岸引导、酒店告知、医疗机构宣传、新媒体传播等途径，普及跨境支付的使用方式、长处以及安全常识。开展针对商户的操作培训以及政策解读事宜，加强支付服务的规范性和专业性。促进跨境支付和旅游推广的深度融合，塑造中哈跨境便捷旅游品牌，提高市场吸引力和影响力。

## 参考文献：

- [1] 中华人民共和国中央人民政府国务院.中国(新疆)自由贸易试验区总体方案[Z].2023.
- [2] 中华人民共和国的外交部.中华人民共和国和哈萨克斯坦共和国联合声明[Z].2023.
- [3] 中国人民银行乌鲁木齐市中心支行.新疆跨境金融服务与支付便利化发展报告[R].2024.
- [4] 霍尔果斯国际边境合作中心管理委员会.2024年度口岸运行与消费市场监测报告[R].2024.
- [5] 新华网.中哈金融合作深化推动跨境旅游消费便利化升级[EB/OL].2024.
- [6] Kaspi Bank.2024 Overseas Operations and Cross-border Payment Progress Report[R].2024.
- [7] Halyk Bank.Cross-Border Payment Settlement Service and Tourism Financial Assistance Report[R].2024.

完善消费维权及服务保障机制，加强游客的安全感与信赖度。建立统一且高效的跨境旅游及支付投诉处理体系，实现迅速响应、迅速处置、迅速反馈。健全跨境消费相关的保险、退款保障以及争议调处等配套体制，加强消费者权益的保护工作。促使支付数据在符合规定的情况下用于服务改进、客流量监测、市场监管等工作，提高跨境旅游精准化管理程度，推动产业长久健康稳定发展。

## 5 结论

中国支付平台跟哈萨克斯坦银行开展合作，是促进中哈跨境旅游便捷程度提高的主要动力。它在减少交易费用、提高结算效能、拓宽消费场景以及确保资金安全等方面的作用更加明显，有效地推动跨境旅游从规模恢复性增长朝高质量发展转变。支付的互联互通不但改善游客的出行和消费感受，还推动文旅、医疗、商贸以及口岸经济的协同进步，提高产业的抗风险水平与市场活力。

但是当下存在的场景覆盖不均等、服务标准衔接欠充分、数字普惠程度不高以及风险防控与维权机制有待完备等状况，仍然制约着跨境旅游便利化效能的进一步发挥。

展望未来发展，在中哈永久全面战略伙伴关系方案下，需不断深化支付领域的务实协作，强化政策协同配合、拓展应用场景范围、适配先进技术手段、推动服务普及惠民以及加强监管协同治理，从而建立更为高效、安全、普惠、便捷的跨境支付系统。基于提高支付便捷化程度，持续为跨境旅游发展赋予能量，推动人员往来更为顺畅、消费活动更为活跃、服务质量更为优质、双边合作更为深入，不断夯实中哈两国民心相通的根基，为建立更紧密的中哈命运共同体增添持久且务实的动力。