

# 上海单卡每日快讯

2024年6月24日

星期一

第1364期/共1364期

## 【参考信息】

支付革新驱动消费新增长，个性化支付开启零售企业发展新机遇……………p2

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》即将施行——旅游行业应重点关注这些条款……………p4

交通银行6月28日清理睡眠世博预付费卡……………p7

我们经历的经济“新常态”可能是一个“慢撒气”的过程：不会靠强力挤压（紧缩政策、或周期性的市场力量的集中释放），而靠未来财政和政治建设（国家治理的现代化）所产生的内生收敛。

## 协会使命：

## 服务 推广 诚信 自律

上海市单用途预付卡协会

地址：上海浦东浦电路489号由由燕乔大厦411室

电话：021-51313569 4000092877

传真：021-51313688 邮编：200122

E-mail: ssca\_sh@126.com

**【参考信息】****支付革新驱动消费新增长，个性化支付开启零售企业发展新机遇**

过去一年，随着经济恢复和内生动力平稳增长，呈现在我们面前的是一个精彩纷呈的消费市场。2024 年被确定为消费促进年，消费潜力继续得以被挖掘，但竞争同时也在加剧。无论对消费品牌、零售商还是开发运营方来说，“内生”与“内卷”会是一个持续的话题。

消费促进年，各行企业将迎来不同发展新机遇，要脱颖而出，更需要远见卓识。随着零售行业进入“以人为本”的经营时代，零售企业围绕消费者构建起全新的运营模式显得更为重要和迫切。能否提供相应的支付选择成为影响时下消费者购物决策的首要因素。

疫情加速了数字化转型，使消费者更习惯于全新的支付体验。如今，零售业的支付需求已不再仅限于快速、安全且易于掌握。消费者愈发希望拥有更多个性化的选择，因此零售商不仅需要敏锐洞察支付偏好的变化，还要对变化快速地做出反应，努力满足这一日益增长且影响深远的需求。

对于零售业而言，为消费者尽可能扫除所有购买障碍对实现销售转化至关重要。对此，商家首先要对自己的消费者建立充分的了解，以便为他们购买旅程中的每一个选择点做好准备。支付非常依赖具体消费情境，每一笔交易都可能因其独特性触发消费者对不同支付方式的选择。

**对于零售业商家来说，**

**最优支付选项即最流行的支付方式**

通过数据发现，不论是热衷购物的“剁手党”，或是有明确购物目标的“目标型消费者”，还是只购物基础所需的“基础型消费者”，对于大多数消费者而言，数字钱包及信用卡支付，是他们的首选支付方式。

大多数零售商家的支付矩阵搭建都是从布局银行卡开始的。虽然银行卡在许多市场占据主导地位，但 2023 年，其在全球电子商务交易额中的占比降至约三成(信用卡占 22%，借记卡占 12%，预付卡占 1%)。与此同时，2023 年数字钱包在线上渠道占据主导地位，占全球电子商务交易额的 50%。账户对账户(A2A)支付和先买后付(BNPL)支付方式则分别占全球电子商务交易额的 7%和 5%。

**能否提供消费者青睐的支付方式，**

**成为吸引消费者的关键**

支付成为赢得和留住客户的重要一环。69%的消费者表明在选择零售商时，消费便利性及良好的消费体验是其考虑的重要因素。而良好的消费体验不仅指向前期选品和服务态度，还包括支付这一末端环节。2023 年，有 11%的美国网购者因没有找到偏好的支付方式而放弃购买。支付体验对完成销售甚至增加购买量有着不容小觑的作用，这一点在电子商务领域早已达成共识。

其实线下销售点的支付现状也呈现出了相同的趋势，消费者对于支付方式的选择愈发多样化、个性化，例如像先买后付(BNPL)这样的本地支付方式正越来越受到欢迎。先买后付(BNPL)无疑已经成为消费者购买不同价位、不同零售产品的普遍选择。据《未来消费者报告》调查显示，21%的消费者表示他们去年在零售中至少使用过一次先买后付(BNPL)，其中 27-35 岁的人占比为 30%。

值得一提的是，在国内市场，近期一年一度的“618”是各大电商平台的“焦点时刻”，也是观察零售消费趋势变化的重要窗口。尤其为了进一步释放消费潜力，如今的“618”不仅是“网购节”的代名词，更呈现出了线上线下相融合的必然趋势。

因此，全渠道方式对于满足消费者的选择同样变得至关重要。线上电商平台应持续优化用户体验，如通过大数据和机器学习实现更精准的个性化推荐，同时加强与线下实体的联动，比如线上预约线下服务、线下活动线上直播购物等模式，更可结合具体节日推出专属优惠、订阅等福利，实现全渠道服务与体验的无缝衔接。消费者平均通过三个或更多的支付渠道进行购买。为消费者的购物旅程提供更优的支付支持有助于打造更卓越的用户体验，从而实现对销售量和忠诚度的提升。据《未来消费者报告》称，68%的消费者相信完美融合的全渠道购物体验在未来将变得尤其重要，这更加点明了在现实世界和数字世界与消费者充分联系的必要性。

随着人们的消费习惯变得更加谨慎和深思熟虑，经营者需要适时评估他们在客户旅程的不同节点为消费者提供的选择，并确保每次交互都有利于提高忠诚度、引入新产品并创造追加销售机会。

**【参考信息】****《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》即将施行****——旅游行业应重点关注这些条款**

7月1日,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)将正式施行。《条例》不仅能有效保障消费者权益,而且将规范各行各业的经营行为。作为旅游行业经营者,应及时关注《条例》,并对照自查,规范经营行为。以下8个方面尤其值得关注:

**一. 严禁虚假宣传**

《条例》第十五条规定,经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。

有关禁止虚假宣传的法规,在旅游法、广告法等法律中都有出现,此次《条例》再次重申这一方面内容。在旅游宣传中,使用“准五星”“准四星”“国际四星”“豪华大巴车”等模糊性字眼;使用虚假图片,哄骗游客报名,等实际到地方后却是“荒漠”一片;打着“纯玩团”的幌子行“购物团”之实等,都属于虚假宣传。若使用虚假宣传损害消费者的合法权益,旅行社也应承担相应责任:按照《条例》第四十九条规定,承担3倍赔偿的民事责任。行政责任则应按照《中华人民共和国旅游法》第九十七条规定,对其处以5000元以上5万元以下罚款,重则吊销旅行社许可资质。

**二. 不得超范围经营**

《条例》第九条第一款规定,经营者应当采用通俗易懂的方式,真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息,不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉,虚构商品或者服务交易信息、经营数据,篡改、编造、隐匿用户评价等方式,进行虚假或者引人误解的宣传,欺骗、误导消费者。



目前，在线经济如火如荼，部分旅游“串串”利用互联网开展旅游招揽和收客。经营旅行社业务必须有相应的资质。可实践中，由于一些线上平台审核不严，导致一部分投机取巧者虚构旅行社经营资质，擅自经营旅行社业务。此行为系超范围经营中的无证经营。

超范围经营虽不构成民事责任，但面临着严厉的行政处罚。《旅行社条例》第四十六条规定，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款。

### 三.避免同团不同价

《条例》第九条第二款规定，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

《条例》第十条规定，经营者应当按照国家有关规定，以显著方式标明商品的品名、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格和计价方法等信息，做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

同团不同价系行业用语，因在旅游法律法规中没有详细规定，导致业界对此存在争议。事实上，游客来自全国各地，有时很难做到同等交易条件。而且即使是同一个产品，也会因部分客人服务升级导致同团不同价。

在此提醒经营者，虽然对于同团不同价现象，目前并没有对应的行政罚则，但《条例》第十条明确，对于商品的品名、价格和计价单位或者服务项目等信息，要做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

### 四.严禁强迫交易

《条例》第十一条规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意。

《条例》第五十条规定，经营者违反本条例第十条至第十四条、第十六条、第十七条、第十九条至第二十一条规定，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款，没有违法所得的，处以30万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

经营者违反本条例其他规定的，依照消费者权益保护法第五十六条的规定予以处罚。

近些年，围绕黑导游问题，各地主管部门陆续出台了多项措施，对于遏制黑导游起到了一定作用。但仍有旅行社顶风作案，不合理低价游、“买团”“卖团”等是强迫交易行为产生的温床。

对于强迫交易行为，《条例》第五十条规定了需承担的行政责任。另外，出现强迫交易行为的个人或单位还有可能触犯《中华人民共和国刑法》第二百二十六条规定，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。

### 五.避免格式条款

《条例》第十七条规定，经营者使用格式条款的，应当遵守消费者权益保护法第二十六条的规定。经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法变更或者解除合同、选择诉讼或者仲裁解决消费争议、选择其他经营者的商品或者服务等权利。

旅行社同业合作，会签订《委托接待协议》或《合作协议》。通常在“争议解决”条款中约定了对自己有利的争议解决办法。但是，和游客签订旅游合同不同于商业合作，旅游合同中的格式条款不能限制或者排除游客的权益，尤其是对于争议的解决。对此，国家相关部门出台了旅游合同的标准示范文本。

在旅游合同的标准示范文本第二十六条中规定了争议的解决办法，设置了两个选项，其中，在第一项仲裁方式中，可根据仲裁规则自由确定由某市仲裁委员会仲裁，但第二项仅设置了“向人民法院起诉”，是合理公平的。

## 六.及时退还保证金

《条例》第二十条规定，经营者提供商品或者服务时收取押金的，应当事先与消费者约定退还押金的方式、程序和时限，不得对退还押金设置不合理条件。消费者要求退还押金，符合押金退还条件的，经营者应当及时退还。

通常在出境游业务中，组团社为了保证游客能够按照合同及相关法律规定及时返程，会要求游客交纳一部分保证金。部分旅行社收取的保证金数额较大，因个别从业者的不诚信，极易发生职务侵占行为，损害游客的合法权益。

旅行社应遵守相关法规及诚实信用原则，根据约定的保证金使用规则，及时向消费者退还保证金。否则，按照《条例》第五十条第一款规定，将被处以 30 万元以下的罚款。

## 七.预付款应订立书面合同

《条例》第二十二条规定，经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。

经营者出现重大经营风险，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当提前告知消费者，并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定，有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务，或者要求退还未消费的预付款余额。

经营者违反本条例第二十二条规定的，由有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得 1 倍以上 10 倍以下的罚款，没有违法所得的，处以 50 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

## 八.保护消费者个人信息

《条例》第二十三条规定，经营者应当依法保护消费者的个人信息。经营者在提供商品或者服务时，不得过度收集消费者个人信息，不得采用一次概括授权、默认授权等方式，强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。经营者处理包含消费者的生物识别、宗教信

仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息以及不满十四周岁未成年人的个人信息等敏感个人信息的，应当符合有关法律、行政法规的规定。

旅行社在提供旅游服务中，不可避免地会接触到游客的个人信息，尤其是提供签证服务的旅行社，会接触到游客的金融账户等重要信息。

根据《旅行社条例实施细则》第五十条，旅行社对其招徕、组织、接待旅游者的各类合同及文件、资料的保存，应当不少于两年。建议旅行社收客或者与其他旅行社合作时，对于收集到的游客个人信息，设置保密条款并按照规定及时销毁。

在数据时代，个人信息的获取和处理尤为重要。旅行社稍有疏忽，就可能触犯《中华人民共和国个人信息保护法》的相关规定，同时也可能触犯《中华人民共和国刑法》第二百五十三条规定的侵犯公民个人信息罪，即违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。违反国家有关规定，将在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息，出售或者提供给他人的，依照前款的规定从重处罚。窃取或者以其他方法非法获取公民个人信息的，依照第一款的规定处罚。

综上所述，《条例》不仅为旅游行业提供了一套明确的经营行为指导规范，确保了行业有序竞争和健康发展，而且也对消费者的索赔行为进行了合理的界定和规范，从而保障了消费者和经营者的合法权益。在未来，我们期待看到更多的行业规范出台，为消费市场的繁荣稳定贡献力量。

## 【参考信息】

### 交通银行 6 月 28 日清理睡眠世博预付费卡

2024 年 6 月 24 日，交通银行股份有限公司发布《关于交通银行 6 月 28 日清理睡眠世博预付费卡的公告》，公告详细内容如下：交通银行将对睡眠状态的太平洋世博预付卡开展清理。

2024 年 6 月 24 日，交通银行股份有限公司发布《关于交通银行 6 月 28 日清理睡眠世博预付费卡的公告》，公告详细内容如下：交通银行将对睡眠状态的太平洋世博预付卡开展清理。现将有关事项公告如下：

一、2024 年 6 月 28 日起，交通银行将对已于 2011 年 12 月 31 日超过使用有效期，已连续 10 年以上未发生消费交易，且未办理销卡销户手续的太平洋世博预付卡进行销卡处理，销卡后将无法再恢复使用，用户名下其他正常使用的交通银行借记卡不受影响。

二、如用户持有的太平洋世博预付费卡内仍有余额，可于 2026 年 12 月 31 日前携带未损坏的卡片、本人有效身份证件前往交行网点柜面办理退卡及退款手续。

三、如有疑问，敬请垂询交通银行全国统一客服热线 95559。感谢用户的理解与支持！

想要了解更多资讯，请关注上海单用途预付卡服务平台公众微信：

