**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 乘客票务事务处理 | **班级** |  | **教师** |  |
| **课型** | 新授课 | **课时** | 第 周  第 课时 | **上课**  **时间** |  |
| **学情分析** | 学生已具备轨道交通票务基础理论知识，对票务系统有一定认知，但在实际应用中仍存在短板。面对普通单程票、储值票、计次卡等多种票卡的超程、超时、无效等异常问题时，易混淆处理规则。同时，对于乘客事务处理单填写规范、车票退换政策细则等内容，学生虽有理论认知，但在细节执行和多情形区分上存在不足。 | | | | |
| **课程思政** | 1.掌握在突发情况下（如大面积票务系统故障、大客流导致的票务问题集中出现等）处理乘客票务事务的应急策略，能够迅速反应，采取有效的临时措施保障乘客通行，维持现场秩序。  2.面对特殊或不常见的票务问题，需展现灵活应对能力，在坚守基本原则的基础上，创新性地提出解决办法，以满足乘客的合理要求。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解普通单程票无法正常进出闸机的处理方法。  2理解储值票无法正常进出闸机的处理方法。  3.理解计次卡无法正常进出闸机的处理方法。  能力目标：  1.能够处理普通单程票无法正常进出闸机问题。  2.能够处理计次卡无法正常进出闸机问题。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 1.普通单程票、储值票和计次卡无法正常进出闸机的处理方法。  2.处理普通单程票、计次卡无法正常进出闸机问题。 | | | | |
| **教学方法** | 讲授法、互动问答法 | | | | |
| **教学媒体** | 多媒体 | | | | |
| **教学过程** | | | | | |
| **课前准备** | 1.教师做好教学准备，包括课件、教学视频等，调试多媒体  2.告知学生预习本次课的相关内容 | | | | |
| **教学环节（时间分配）** | **教学内容及要点** | | **师生双边活动** | **设计意图** | |
| **导**  **入** | 播放一段模拟的城市轨道交通乘客遇到票务问题的视频，如购票失败、票卡损坏等。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过观看案例，引导学生思考如何处理这些问题，激发学习兴趣。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | （一）普通单程票无法正常进出闸机  1.车票超程  （1）定义。  车票超程指的是在按里程收费时，乘客在付费区域内所持的车票余额不足以支付从起始站到终点站的单程票价，导致车票无法正常通过出站闸机的情形。  （2）处理办法。  超程时向乘客收取超时补款后更新车票，乘客持票出站。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 让学生了解车票超程的定义和处理办法 |
| 2.车票超时  （1）定义。  车票超时指的是当乘客在付费区停留时间过长，超过了系统设定的有效时限，使车票无法正常通过出站闸机，即使已经验票进入付费区。  （2）处理办法。  超时乘客按出闸站的线网最高单程票价补交票款。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 让学生了解车票超时的定义和处理办法 |
| 3.车票无效  （1）定义。  车票无效指的是在乘坐轨道交通时，由于设备故障或乘客个人操作失误导致车票出现异常，无法顺利进出闸机，并且无法利用半自动售票机进行票务更新的状况。  （2）处理办法。  非付费区乘客持无效车票要求乘车时：若车票人为折损，回收车票，请乘客重新购票乘车；若为TVM发售无效票，回收车票，按规定办理《乘客事务处理单》，给乘客发售一张等值普通单程票。  付费区乘客持无效车票不能出站时：查看是否人为折损，车票若由于人为损坏导致卡内信息无法读取而无法出站的，须按出闸站的线网最高单程票价补交票款；车票若由于本身原因导致卡内信息无法读取而无法出站的，车站人员回收该单程票并发放一张免费出站票在本站出站。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 让学生了解车票无效的定义和处理办法 |
| 4.车票进出次序错误  （1）定义。  车票进出次序错误指的是车票所在区域与乘客实际位置的付费区或非付费区状态不匹配的情形。  （2）处理办法。  车票进出次序错误按非付费区和付费区分别处理。  非付费区：有进站检票记录而乘客未进站的，可在有进站检票记录之时起20分钟内在本站客服中心免费办理更新，单程票更新后不能退票。超过20分钟未进站检票的，单程票作废，并予以人工回收。  付费区：若该车票显示可以更新，则询问乘客进站车站，输入进站码并根据BOM显示收费金额收取费用后更新，乘客持票出站。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 让学生了解车票进出次序错误的定义和处理办法 |
| （二）储值票无法正常进出闸机  1.车票超程的处理办法  超程时向乘客收取超时补款后更新车票，乘客持票出站。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票超程的处理办法 |
| 2.车票超时的处理办法  超时乘客按出闸站的线网最高单程票价补交票款。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票超时的处理办法 |
| 3.车票无效的处理办法  车票无效按非付费区和付费区分别处理。  非付费区：若车票人为折损，回收车票，请乘客重新购票乘车；若为TVM发售无效票，回收车票，按规定办理《乘客事务处理单》，给乘客发售一张等值普通单程票。  付费区：查看是否人为折损，车票若由于人为损坏导致卡内信息无法读取而无法出站的，须按出闸站的线网最高单程票价补交票款；车票若由于本身原因导致卡内信息无法读取而无法出站的，车站人员回收该单程票并发放一张免费出站票在本站出站。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票无效的处理办法 |
| 4.车票进出次序错误  处理车票进出次序错误时，需区分非付费区和付费区的情况。  在非付费区，若乘客有进站检票记录但未实际进入车站，允许在记录产生后的20分钟内至客服中心免费更新车票。更新后的单程票不可退款。若超过20分钟未进站，单程票将被视为无效，并由工作人员回收。  在付费区，若车票显示可更新，需询问乘客进站的具体站点，输入进站码，并根据BOM系统显示的金额收取相应费用后进行更新，之后乘客可持票出站。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票进出次序错误 |
| （三）计次卡无法正常进出闸机  1.车票过期的处理办法  向乘客说明原因，若在退卡期限内，可告知乘客办理退卡手续，给乘客发售付费出站票。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解车票过期的处理办法 |
| 2.车票超时的处理办法  车票显示进站日期是否为当天，如是，则更新车票时扣除卡内余次1次，乘客持票出站；否则先转到非付费区模式，扣除上次车程费用（即卡内余次1次）后更新车票，再转回付费区模式，询问乘客进站车站，输入进站码更新，乘客持票出站。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解车票超时的处理办法 |
| 3.车票无效的处理办法  车票无效按非付费区和付费区分别处理。  非付费区：请乘客携带购卡收据到车站票务中心办理换卡业务。如乘客急于进站，请乘客购买单程票。  付费区：  ①若车票显示为未进站或车票无任何信息显示时，询问乘客进站车站，补进站码后，乘客刷卡出站；  ②若车票信息为非当日已进站信息，补上次出站记录（扣除卡内余次1次），需再补本次进站记录后，持原卡进站。  ③若车票无法分析，询问乘客进站车站，向乘客发售付费出站票；请乘客携带购卡收据到车站票务中心办理换卡业务。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解车票无效的处理办法 |
| 4.车票进出次序错误的处理办法  车票进出次序错误按非付费区和付费区分别处理。  非付费区：①若该卡显示更新扣次，则更新时扣除卡内余次1次。②若显示更新收费为“0”，则直接更新车票。  付费区：询问乘客进站车站，输入进站码更新，乘客持票出站，扣除卡内余次1次。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解车票进出次序错误的处理办法 |
| 5.车票余额不足的处理办法  车票余额不足按非付费区和付费区分别处理。  非付费区：车票余额不足时，若乘客愿意充值，则收取充值金额，乘客充值后持票进站；否则请乘客购单程票进站乘车。  付费区：卡内仅剩余次1次时，在付费区出现车票超时，车站需在非付费区模式下，扣除卡内余次1次后更新车票。并向乘客发售付费出站票后，乘客持票出站。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解车票余额不足的处理办法 |
| （四）闸机被误用  当乘客提出闸机使用错误时，对于持有一般单程票的乘客，应依照规定填写《乘客事务处理单》，并为乘客提供免费出站票；对于持有储值票的乘客，若BOM分析结果表明车票刚刚在本站完成出站，则同样依照规定填写《乘客事务处理单》，并为乘客提供免费出站票。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解闸机被误用的处理办法 |
| （五）闸机吞票  ①车站工作人员需询问乘客关于出闸的情况，若发现出站闸机暂停服务或虽显示正常但存在卡票问题，应依照规定填写《乘客事务处理单》，并为乘客提供一张免费出站票。同时，需通知AFC维修人员进行处理。  ②若闸机显示正常且能顺利读取车票，则向乘客进行解释，并发售一张需付费的出站票。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解闸机吞票的处理办法 |
| （六）免费出站票与付费出站票的发放  ①免费出站票在以下情况发放：乘客出闸时扇门被误用、付费区车票无效不能出闸、付费区内设备故障或其他特殊情况导致乘客无法出站。  ②付费出站票在以下情况发放：付费区内乘客遗失车票（无票乘车）无法出闸时，付费区内乘客持过期单程票无法出闸时，付费区内乘客持因人为折损的无效单程票无法出闸时，付费区内乘客持储值卡卡内余额不足且不充值时，付费区乘客持无法分析储值卡无法出闸时。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解免费出站票与付费出站票的发放的知识 |
| （七）自动售票机乘客事务处理  1.自动售票机交易纠纷  ①站务人员在遇到TVM交易纠纷时，首先应根据经验，并通过验卡、验票等辅助手段，判断乘客叙述是否属实，解决因乘客疏忽或操作不当而引起的交易纠纷。  ②站务人员应检查TVM是否处于正常状态，如有明显的卡币等故障，可通过自行处理来解决乘客纠纷，或报AFC调度按正常故障报修流程处理。  ③如无法判断乘客描述是否属实，且TVM本身状态正常，则站务人员应向AFC维修调度申请交易数据查询，并提供尽量详细的交易情况，包括：交易时间、设备、交易类型（购票还是充值、购票张数、目的车站等），充值卡号，投入金额（币种、数量）、出票张数及卡号、找零金额（币种、数量）等，如果乘客手持车票，还应进行验票后提供卡号。作为日志查询及判断的重要依据。  ④一旦AFC维修调度收到站务人员的交易查询请求，他们会迅速通过系统后台检索交易日志，并将日志中记录的交易详情告知车站工作人员，这一流程通常不会超过10分钟。  ⑤根据查询结果，如果确实需要退款，车站人员将遵循既定流程操作。原则上，如果日志记录与乘客陈述不一致，不应执行退款；但若出于服务质量考虑决定退款，则必须遵循严格的审批程序，并妥善完成相关报表的填写工作。  ⑥如有退款发生，AFC维修调度及时记录上述纠纷的查询回复结果，次日抄送电子文档到票务技术室作为收益核算的调账依据。每月汇总纸质版签字确认后交票务技术室，随当月报表一起装订存档。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机交易纠纷的处理办法 |
| 2.自动售票机发售无效票  ①车站人员询问乘客购票情况。  ②通过BOM读取该车票信息，如果读取信息正常，通过BOM进行更新，让乘客换闸机通道进入。  ③如果BOM读取信息不正常，则报AFC调度查询TVM的机器交易记录。  ④若TVM交易记录与乘客反映情况一致，则回收无效车票，办理《乘客事务处理单》，并根据乘客需要在BOM上发售同等面值车票或退还相应款额给乘客。如果不一致，则回收无效车票，并向乘客解释，请乘客重新购票。  ⑤办理本事务时，须由当班值班站长和客运值班员到现场确认并在《乘客事务处理单》双人签字。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机发售无效票的处理办法 |
| 3.自动售票机多找零  ①车站人员发现TVM多找零、多出币的情况下，询问乘客购票情况和查询TVM的机器交易记录。  ②若发现TVM交易记录与实际找零数不一致，则回收多找零数目。填写《特殊情况票款记录表》，注明设备号码、金额、币种，将钱币封包保存，交给接班值班员解行，并在《车站营收日报》上备注说明。该台TVM立即停用报修。  ③办理本事务时，须由当班值班站长和客运值班员到现场确认并在《乘客事务处理单》双人签字。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机多找零的处理办法 |
| 4.自动售票机卡币、卡票或找零不足的处理  （1）自动售票机卡币的处理。  定义：乘客在TVM上投币购票时，因TVM自身原因或乘客所投纸币（硬币）边缘变形、胶带物等原因，导致纸币（硬币）被卡在TVM的某个部位，且TVM不再接收纸币（硬币）的情况。  处理办法：值班员检查有无卡币故障代码，分别按有无卡币故障代码来处理。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机卡币的处理 |
| （2）自动售票机卡票的处理。  定义：指TVM在发售单程票给乘客时，由于TVM本身的问题或单程票边缘变形、厚度增加等因素，使单程票卡在TVM的某个部分，导致出票数量减少，并且TVM自动转入“暂停服务”状态的情况。  处理方法：值班员首先查看显示屏是否显示卡票故障代码，确认是否发生卡票情况。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机卡票的处理 |
| （3）自动售票机找零不足的处理。  定义：当乘客在自动售票机中投入的现金超过所需购票费用时，由于TVM的内部问题或因硬币、纸币边缘弯曲、粘有胶带等状况，导致找零的硬币或纸币卡在机器内部，使TVM无法完成找零，从而导致乘客收到的找零金额不足。  处理方法：工作人员应首先查看TVM的显示屏是否有显示找零不足的故障代码，以确定是否真的出现了找零不足的问题。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机找零不足的处理 |
| 注意：  ①对卡币、卡票的乘客，原则上优先以多退少补的原则给乘客发售相应面值的车票，若乘客因自身原因无须购票可直接办理退款，车站需将相关办理情况备注清楚。对少找零的乘客退还相应现金。  ②处理TVM乘客事务时，AFC维修人员从TVM中取出的现金一律上交客值。AFC维修人员人工从TVM清出的硬币，AFC维修人员判断清出的硬币是否与储币箱差额相关。涉及金额及判断结果需在票务管理系统做好记录。严禁车站从TVM内取出现金直接交给乘客。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解自动售票机卡币、卡票或找零不足的处理的注意点 |
| 5.自动售票机充值不成功的处理  ①定义：指的是当乘客在自动售票机上进行投币充值时，由于机器本身或其他因素的影响，机器接收了乘客的充值款项，但未能成功增加到票卡的余额中。  ②处理方法：值班站长和值班员一起开启自动售票机的维修门，检查最新的交易日志，以确定是否有乘客报告了相同的充值交易问题。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机充值不成功的处理 |
| （八）乘客事务处理单  1.乘客事务处理单的用途  乘客在购票、进站乘车或出站过程中可能会遇到车票出现各种异常问题而需要处理，按照票务管理规定，对部分票务问题，需要客服员记录“事件情况”，由乘客签名，并由客运值班员对客服员所办理的乘客事务给予确认。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解乘客事务处理单的用途 |
| 乘客事务处理单就是用来记录各种乘客事务处理过程的报表，如图4-19所示。 | 展示图片，学生仔细学习 | 帮助学生了解乘客事务处理单 |
| 2.乘客事务处理单的保管  ①车站需确保乘客事务处理单的安全。  ②车站应按月整理装订乘客事务处理单成册。乘客事务处理单应分类归整，检查乘客事务处理单是否齐全，需用专用封面、封底进行装订，封面需注明加封车站、加封乘客事务处理单名称、加封时间及装订人姓名、员工号。  ③乘客事务处理单必须放在票务管理室内保管，期限满半年以上的乘客事务处理单按月份打包加封后存放于车站备品库专用柜锁好。  ④每月5日白班客运值班员加封上月报表并填写《车站报表底单封包清单》。车站的报表底单保存期限定为一年，若报表时间不足半年，则需存放在AFC票务室内。一旦报表存放时间超过半年，应按月整理打包并封存，随后存放到车站备品库中。当报表保管期限届满，车站需按年度进行整理打包，并列出详细清单。随后，客运部将统一回收这些报表，并在相关部门会签后，执行注销或销毁程序。车站严禁擅自注销或销毁票务报表。本年度的票务台账应存放在AFC票务室，而往年的台账则应依照客运部的规定存放在车站备品库。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解乘客事务处理单的保管 |
| 3.乘客事务处理单填写原则  ①在处理“半自动售票机故障”“自动售票机和半自动售票机全部故障”“全部出闸机故障或出闸机能力不足”时，收取乘客的补票金额、超程、超时补款，需填写《乘客票务事务处理单》（每笔事务填写一条记录），并注明事件详情“××情况”，处理结果“收取乘客共××元”，由值班员或以上级别员工签名确认，并请乘客签名确认。  ②在处理“列车晚点”“运营故障需清客”和“车站出现火灾等紧急情况”时，填写《乘客票务事务处理单》，当天办理退款的可合并填写记录；非当天办理的须每笔事务分开填写，需乘客签名确认，并注明所更新车票ID（指车票经BOM分析时“卡号”栏内容，填写BOM分析显示的“卡号”后十位或所办理车票票面编号的后十位）。由值班员或以上级别员工签名确认。  a.在处理“列车晚点”或“运营故障需清客”给乘客免费更新车票时，需在《乘客票务事务处理单》上注明事件详情“列车晚点”或“运营故障需清客”，处理结果“免费更新车票××张××元”。  b.在处理“车站出现火灾等紧急情况”时，给乘客免费更新车票时，需在《乘客票务事务处理单》上注明“××（如火灾）紧急（对于乘客当天到其他站办理的，需注明‘×站××紧急’）”，处理结果“免费更新车票××张××元”。  ③在处理“列车越站”给乘客免费更新车票时，需填写《乘客票务事务处理单》，事件发生当天合并为一条填写。非当天（每笔事务分开填写），并注明事件详情“列车越站”，处理结果“免费更新车票××元”并请乘客签名确认。由值班员或以上级别员工签名确认。  ④在车站发生所有票务应急事件时，均需填写《应急情况票务信息统计表》，记录车站发生各种应急事件的日期、时间、原因，由客服员负责填写，值班站长及以上级别人员签字确认，并在表格中备注允许退款的时间区间。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解乘客事务处理单填写原则 |
| （九）车票的退换  1.乘客责任退票  因乘客个人原因导致无法按时乘坐单程票或储值票余额未用完而需退票，以及无效票需退票的情况，均属于乘客责任退票。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解乘客责任退票 |
| （1）单程票退款。  关于单程票退款事宜，各轨道交通公司有其特定的政策。例如，成都地铁明确表示，一旦单程票售出，除非是轨道公司的责任，否则不予退款。相对地，广州地铁则允许在购票后30分钟内，若单程票未被使用且信息可读，乘客可在半自动售票机上申请退款，填写《退款记录表》后，票价将全额退还，并需客运值班员进行审查确认。若超出此时间限制，则无法获得退款。温州的退票规定是，若单程票未进闸且信息完整，乘客可在当天于购票车站免费退票；若因运营问题需退票，乘客则有7天时间到任一车站免费办理退票。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解单程票退款的处理 |
| （2）储值票退款。  在储值票使用期间，若乘客希望退款且票内尚有余额，根据以下不同情况，将分别进行处理。  ①若储值票完好无损，且机内信息显示有余额，可在半自动售票机上操作退款流程，记录《退款详情表》，将余额及押金返还给乘客，并由客运值班员进行核查确认。  ②若储值票因乘客保管不当导致损坏，如弯曲、断裂、涂写、粘贴异物、边缘缺失、角缺或打孔，以及图案褪色或脱漆等，即使信息可查余额，该票无法再使用，则仅退还余额，押金不予退还。  ③若储值票无法更新或信息中查不到余额，将按照无效票处理退款事宜。为确保储值票退款的安全性和准确性，中央计算机系统可设定退款条件、使用次数限制和余额限制等措施，以增强退票处理的安全性，避免欺诈行为。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解储值票退款的处理 |
| （3）无效票退款。  无效车票指的是无法正常运作，经过BOM检查无法刷新且系统无法识别数据的票据。  无效车票的退款流程分为两种：快速退款和延时退款。  ①快速退款：当半自动售票机能够检索到车票余额时，根据既定规则执行退款操作，并收回无效车票。  ②延时退款：若半自动售票机无法检索到车票余额，则需收回无效车票，并填写《退款记录表》。乘客需在公司设定的几个工作日之后，携带车票处理申请表的收据前往指定车站进行退款办理。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解无效票退款的处理 |
| 2.轨道交通企业责任退票  若车站遭遇突发事件，例如列车故障或行车安全事故，导致乘客无法准时乘车并请求退票，那么在任何车站，持单程票的乘客都有权在当天或规定的期限内（例如成都地铁规定为10天内）进行单程票的退票操作，并填写《退款票处理记录表》。对于使用储值票的乘客，则可以在下次进站时享受免费更新服务。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解轨道交通企业责任退票 |
| 3.退票作业程序  乘客提出需求后，厅巡人员会引导其前往票务中心。随后，客服人员将分析车票的当前状态，并确认是否可以进行退票操作，依照相关规则为乘客完成退票手续。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解退票作业程序 |
| 4.车票替换  储值票的更换主要涉及储值票的替代。若乘客所持储值票因个人原因无法使用，客服人员在分析车票后，对于满足系统预设条件的票，例如允许替换的种类、特定的回收标准等，可利用半自动售票机执行更换操作。在执行更换过程中，需在被更换的车票上记录替换详情，同时确保车票的原始信息不被更改或删除，确保所有余额、乘车次数及优惠信息完整地转移到新票上。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票替换的处理 |
| **作业布置** | 请同学们完成思考与练习。  （一）判断题  1.在实行计程票价制的轨道交通企业，常见的乘客票务事务处理主要有车票超程、超时、无效、进出次序错误以及自动售票机卡币、卡票、找零不足和充值不成功等。  2.车票无效是指车票在使用过程中，因轨道交通设备原因或乘客自身人为原因造成车票异常，无法正常通过进、出闸机，且无法通过半自动售票机进行更新处理的情况。  3.计次卡无法正常进出闸机向乘客说明原因，若在退卡期限内，可告知乘客办理退卡手续，给乘客发售付费出站票。  4.乘客反映闸机被误用时，对持普通单程票的乘客按规定办理《乘客事务处理单》后给乘客发售免费出站票。  5.乘客在购票、进站乘车或出站过程中可能会遇到车票出现各种异常问题而需要处理，按照票务管理规定，对部分票务问题，需要客服员记录“事件情况”，由乘客签名，并由客运值班员对客服员所办理的乘客事务给予确认。  （二）简答题  1.简述普通单程票无法正常进出闸机问题的处理方法。  2.简述计次卡无法正常进出闸机问题的处理方法。 | | |
| **拓展阅读** | 执着专注，精益求精——记全国五一劳动奖章获得者崔贺  在天津轨道交通运营集团的调度指挥中心，有这样一位行车调度员，他凭借过硬的专业技能和卓越的工作表现，荣获了2024年全国五一劳动奖章。他就是崔贺，一个在平凡岗位上创造不平凡业绩的杰出代表。  崔贺自入职以来，始终坚守在行车调度的第一线，用执着和专注诠释着对工作的热爱和对乘客的责任。他专业技能过硬，任职期间圆满处理了各类突发事件50余次，保障了12万列次列车的安全运营。这一串串数字背后，是他无数个日夜的辛勤付出和默默奉献。  崔贺深知，行车调度工作不仅要求专业技能过硬，更需要时刻保持高度的责任心和警惕性。他凭借扎实的业务基础和丰富的工作经验，总结出一套“行车组织工作法”，进一步缩短了行车处置时间，提升了行车处置安全效率，为天津轨道交通的安全运营作出了重要贡献。  作为工匠培育工作组组长，崔贺不仅自己技能精湛，还致力于培养更多的高技能人才。他带领团队建立调度工匠人才选拔、评价、培养、激励机制，通过“师带徒”的方式全力、全面、全周期地培养了一批技能精湛、德才兼备的高技能人才。这些人才在天津轨道交通事业的高质量发展中发挥了重要作用，为天津轨道交通事业的持续发展提供了坚实的人才支撑。  崔贺的敬业精神和工匠精神不仅体现在他的工作中，更渗透到了他的生活中。他始终保持着对工作的热情和执着，对待每一项任务都认真负责，从不敷衍了事。他的这种精神也感染了身边的同事和朋友，让他们更加热爱自己的工作，更加珍惜自己的岗位。  崔贺荣获全国五一劳动奖章，是对他个人工作的肯定和赞誉，更是对天津轨道交通运营集团全体员工的激励和鼓舞。他的事迹告诉我们，只有执着专注、精益求精，才能在平凡的岗位上创造出不平凡的业绩。他的精神将激励更多的人投身到轨道交通事业中，为天津轨道交通事业的高质量发展贡献自己的力量。  在崔贺身上，我们看到了一个优秀劳动者的光辉形象。他用自己的实际行动诠释了什么是劳模精神、劳动精神和工匠精神。他是我们学习的榜样，更是我们前行的动力。让我们以崔贺为榜样，以劳动筑基，以奋斗开路，共同书写属于我们的精彩篇章！ | | |
| **板书设计** | 模块四 课题四 乘客票务事务处理  （一）普通单程票无法正常进出闸机  1.车票超程  2.车票超时  3.车票无效  4.车票进出次序错误  （二）储值票无法正常进出闸机  1.车票超程的处理办法  2.车票超时的处理办法  3.车票无效的处理办法  4车票进出次序错误  （三）计次卡无法正常进出闸机  1.车票过期的处理办法  2.车票超时的处理办法  3.车票无效的处理办法  4.车票进出次序错误的处理办法  5.车票余额不足的处理办法  （四）闸机被误用  （五）闸机吞票  （六）免费出站票与付费出站票的发放  （七）自动售票机乘客事务处理  1.自动售票机交易纠纷  2.自动售票机发售无效票  3.自动售票机多找零  4.自动售票机卡币、卡票或找零不足的处理  5.自动售票机充值不成功的处理  （八）乘客事务处理单  1.乘客事务处理单的用途  2.乘客事务处理单的保管  3.乘客事务处理单填写原则  （九）车票的退换  1.乘客责任退票  2.轨道交通企业责任退票  3.退票作业程序  4.车票替换 | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |