**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 票务事故、违章和差错的应急处理 | **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，但对于票务事故、违章、差错的概念界定及分级标准，易出现混淆，难以精准区分不同行为对应类别；在处理原则与流程方面，虽了解“四不放过”等理论，但缺乏将其系统应用于复杂场景的能力。 | | | | |
| **课程思政** | 1.深刻理解票务工作者在应对事故、违章和差错时的责任重大，强化责任意识和职业操守，确保在应急处理过程中公正、严谨，维护票务系统的公平性和稳定性。  2.关注乘客在票务问题中的权益，在应急处理时及时与乘客沟通，解释情况、安抚情绪，采取合理措施减少对乘客出行的影响，体现以乘客为中心的服务理念。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解票务事故、违章与差错的概念。  2.理解票务事故的分类。  3.熟悉票务违章的分类。  能力目标：  1.能够对票务事故进行应急处理。  2.能够对票务违章进行应急处理。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 1.票务事故、违章与差错的概念。  2.票务事故和票务违章的分类。  3.对票务事故和票务违章进行应急处理的方法。 | | | | |
| **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** | 情景模拟：播放一段模拟的票务事故视频，如乘客逃票、票款丢失等。  问题引导：提出“票务事故为何会发生？”“如何有效预防和应对票务违章与差错？”等问题。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过观看案例，引发学生关注并思考应急处理的重要性，激发学生思考。  提出问题，引发学生思考。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | （一）票务事故、违章与差错的认知  1.票务事故  票务事故指的是在票务管理、设备操作、现场票务执行过程中，由于违反票务政策、规章制度，技术设备状态不佳或故意谋取私利等原因，导致公司票务收入损失或严重威胁公司票务收入安全的行为。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 帮助学生了解票务事故 |
| 2.票务违章  票务违章指的是在票务处理过程中，工作人员未遵守票务管理规定（包括规章制度、通告等）以及操作设备的正确程序，导致票务活动受到轻微干扰或损害，但尚未构成票务事件。此类行为并非出于工作人员的故意，也没有为了个人或集体谋取利益的目的或操作。 | 邀请学生阅读，教师进行补充讲解 | 帮助学生了解票务违章 |
| 3.票务差错  票务差错涉及员工在票务操作、日常票务管理以及设备使用过程中，因疏忽而违反规定，导致的轻微影响事件。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解票务差错 |
| （二）票务事故的分类  1.一类票务事故  ①任何故意导致运营分公司票务收益减少或挪用运营分公司票务收益的行为。  ②违规将现金、车票等有价证券转移出票务安全区域，并且规避监控管理的行为。  ③伪造账目、报表或用其他虚假行为填平账目，被查处有个人或集体违规获利事实的行为。  ④利用职务便利、盗用他人密码擅自用票务设备进行涉及现金的交易或擅自修改、删除票务及系统数据等方面的操作。  ⑤车票的注销及销毁出错，涉及金额在10000元以上。  ⑥未按规定程序使用备用金或将备用金、票款挪作他用，金额在10000元以上。  ⑦丢失车票（按成本、押金、余额计算）或票务备品，合计价值10000元以上（配送途中非人为因素除外）。  ⑧因违规操作票务设备或设备技术状态不良，造成票务收益流失或损失，合计价值10000元以上。  ⑨违规利用工作卡进行牟利的行为。  ⑩员工因不执行相关票务管理制度在社会上造成较坏影响或新闻曝光，损坏企业形象的。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解各种一类票务事故 |
| 2.二类票务事故  ①未经批准注销及销毁车票。  ②私自制作或使用票务钥匙、自动售检票系统密钥卡。  ③遗失车票设计样稿磁盘、车票印制模版等。  ④车票编码人员错误编写车票信息，延误了车票及时发行。  ⑤变造账目、报表或其他虚假行为填平账目，未造成票务收益损坏或流失的行为。  ⑥车票的注销及销毁出错，涉及金额在5000元以上、10000元以下。  ⑦未按规定程序使用备用金或将备用金、票款挪作他用，金额在5000元以上、10000元以下。  ⑧丢失车票（按成本、押金、余额计算）或票务备品，合计价值5000元以上、10000元以下（配送途中非人为因素除外）。  ⑨因违规操作票务设备或设备技术状态不良，造成票务收益流失或损失，合计价值5000元以上、10000元以下。 | 邀请学生阅读，教师进行补充讲解 | 使学生了解各种二类票务事故 |
| 3.三类票务事故  ①没有按规定要求设置或修改AFC设备运行参数，给票务正常工作造成严重影响的。  ②车票的注销及销毁出错，涉及金额在1000元以上、5000元及以下的。  ③未按规定程序使用备用金或将备用金、票款挪作他用，金额在1000元以上、5000元及以下的。  ④因违规操作票务设备或设备技术状态不良，造成票务收益流失或损失，合计价值1000元以上、5000元及以下的。  ⑤丢失车票（按成本、押金、余额计算）或票务备品，合计价值1000元以上、5000元及以下（配送途中非人为因素除外）的。  ⑥工作中违反相关规定，导致系统数据或监控录像等重要取证资料缺失或不全，影响票务事故嫌疑的调查取证。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解各种三类票务事故 |
| 4.四类票务事故  ①丢失自动售票机维修门钥匙、钱箱钥匙、补币箱钥匙等涉及票务收益安全的钥匙。  ②未按规定审核、发放、回收工作卡等特殊车票，造成错误发放、遗漏回收的情况。  ③车票的注销及销毁出错，涉及金额在500元以上、1000元及以下的。  ④未按规定程序使用备用金或将备用金、票款挪作他用，金额在500元以上1000元及以下的。  ⑤因违规操作票务设备或设备技术状态不良，造成票务收益流失或损失，合计价值500元以上、1000元及以下的。  ⑥丢失车票（按成本、押金、余额计算）或票务备品，合计价值500元以上、1000元及以下（配送途中非人为因素除外）的。 | 邀请学生阅读，教师进行补充讲解 | 使学生了解各种四类票务事故 |
| （三）票务违章的分类  1.一级票务违章  凡是员工在票务运作过程中，因违反票务规章制度（含文件通知）、设备操作规范而给票务工作造成影响或造成直接票务收益损失100元至500元的违章行为，其行为包括：  ①违反边门管理办法，私自放行人员从边门出入。  ②票务相关岗位人员违章使用测试车票或违章利用BOM赋值。  ③非客服中心营业时间，违规进入客服中心并违规使用票务设备。  ④未按要求加封现金和车票，车票和现金的保管不符合相关安全管理办法。  ⑤车票的注销及销毁出错，涉及金额在100元以上、500元及以下的。  ⑥未按规定程序使用备用金或将备用金、票款挪作他用，金额在100元以上、500元及以下的。  ⑦因违规操作票务设备或设备技术状态不良，造成票务收益流失或损失，合计价值100元以上、500元及以下的。  ⑧丢失车票（按成本、押金、余额计算）或票务备品，合计价值100元以上、500元及以下（配送途中非人为因素除外）的。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解各种一级票务违章 |
| 2.二级票务违章  凡是员工在票务运作过程中，因违反票务规章制度（含文件通知）、设备操作规范而给票务工作造成影响或造成直接票务收益损失100元及以下的违章行为，其行为包括：  ①未按规定办理现金、车票、票务钥匙的交接或外借手续。  ②客服中心岗当班期内身上带有私款（备用金除外）或地铁车票（本人工作卡除外）。  ③车票的注销及销毁出错，涉及金额在100元及以下。  ④未按规定程序使用备用金或将备用金、票款挪作他用，金额在100元及以下。  ⑤因违规操作票务设备或设备技术状态不良，造成票务收益流失或损失，合计价值100元及以下。  ⑥丢失车票（按成本、押金、余额计算）或票务备品，合计价值100元及以下（配送途中非人为因素除外）。 | 邀请学生阅读，教师进行补充讲解 | 使学生了解各种二级票务违章 |
| （四）票务事故、违章与差错的处置原则  1.四不放过  ①不放过任何原因分析不彻底的情况。  ②责任者与员工未得到教育的情况不被忽视。  ③未确立预防措施的情形不予以忽略。  ④责任者未受到相应处理的情况不被忽略。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解票务事故、违章与差错的四不放过处置原则 |
| 2.以事实为本  处理票务事故、违规行为及错误时，必须依据规章制度，以真实情况为基准，确保处理过程的客观性和公正性。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务事故、违章与差错的以事实为本处置原则 |
| 3.分层考核、责任到人  实施层级考核制度，设立考核标准和方法，从部门到办公室，再到班组，最终落实到员工个人。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务事故、违章与差错的分层考核、责任到人处置原则 |
| 4.责任人赔偿  对于因票务事故、违规行为或错误导致的公司损失，应由相关责任人进行赔偿。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解票务事故、违章与差错的责任人赔偿处置原则 |
| 5.全力以赴、尽职尽责  票务工作人员必须严格遵守岗位职责，对于发现的问题不得隐瞒、不得虚假报告，对于票务事故、违规行为或错误的处理不得拖延、推诿责任、宽容放纵或不配合调查的各级人员，将追究其经济和管理责任。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解票务事故、违章与差错的全力以赴、尽职尽责处置原则 |
| 6.票务违规、错误原则上由管理部门内部处理  车站管理部门承担检查、统计、分析车站票务违规、错误的责任，并制定相应的控制措施。处理票务违规、错误时，应根据情况严重性采取不同级别的处理措施。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务违规、错误原则上由管理部门内部处理 |
| 7.票务事故的处理  ①一类票务事故：给予解除劳动合同处理，在分公司范围内通报。根据实际损失情况由其承担全部或部分经济损失。情节严重并触犯法律的，移交司法机关依法处理。  ②二类票务事故：根据事件的严重程度，对涉事者实施记过或记大过处罚，于分公司内部进行通报，全额扣除当月绩效工资，并要求其赔偿全部或部分造成的经济损失。  ③三类票务事故：给予当事人警告处罚，并在分公司内部进行通报，扣除其当月绩效工资的70%，同时需赔偿全部或部分的经济损失。  ④四类票务事故：对当事人给予处室级内部通报批评，扣发当月绩效工资50％，并由其承担全部或部分经济损失。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解各种票务事故的处理原则 |
| 8.票务稽查的内容  ①按稽查对象分为内部稽查和外部稽查。内部稽查是针对分公司内部的票务稽查，外部稽查是稽查小组联合地铁公安等执法单位共同针对进入地铁乘客用票和乘车行为的检查。  ②按照稽查形式分为日常稽查和专项稽查。日常稽查是指稽查小组日常开展的检查工作，专项稽查是指稽查小组针对运营分公司票务运作过程中的某一项重点内容或某个重点问题开展的专项检查工作。  ③内部稽查主要内容：公务票的制作与使用情况，ACC的维护巡检、清分结算情况，票库、票卡、现金、票务钥匙、票务备品、票务设备的管理情况，乘客事务处理、车站边门管理情况，票务规章制度执行情况，各种票务相关的统计数据是否准确，各种票务报表、台账的填写是否齐全规范。  ④外部稽查的主要内容：乘客违规使用优惠车票的检查，乘客无票乘车或者乘车途中丢失车票却强行出闸行为的检查，乘客利用其他不正当手段花费少于正常乘车金额的乘车行为的检查，乘客利用造假证件违规出入边门乘坐地铁行为的检查。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务稽查的内容 |
| （五）票务自查制度  票务相关处室应严格遵守票务规章制度和内部作业程序，形成自查、互查的工作机制，加强票务工作的日常检查，安全监察处定期检查相关记录。  1.票务处  ①每月至少一次：检查票务工作执行情况。  ②每月至少两个工作日：抽查报表审核情况。  ③每月至少一次：检查票卡制作、票卡出入库情况。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解票务处的票务自查制度 |
| 2.客运处检查站务中心  ①每月至少一次：检查制度和作业程序的执行情况。  ②每月至少一次：核查解行长短款及处理情况。  ③每月至少一次：检查票卡、现金、票务钥匙、票务备品的管理情况。 | 邀请学生阅读 | 使学生了解客运处检查站务中心的票务自查制度 |
| 3.站务中心  ①每月至少两次：抽查制度和作业程序的执行情况。  ②每月至少两次：抽查保管情况和相关台账。  ③每月至少两次：抽查业务水平。  ④每周至少一次：核查车站解行长短款及处理情况。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解站务中心的票务自查制度 |
| 4.车站  ①每班至少一次：抽查业务水平。  ②每班至少一次：抽查执行情况。  ③每天：复核报表和台账记录。  ④每月一次：盘点站存车票、现金、票务备品、票务钥匙。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解车站  的票务自查制度 |
| 5.AFC中心  ①每半月至少一次：全面检查票务设备的巡检日志。  ②每半月至少一次：全面检查AFC检修人员的维修日志。 | 师讲解，学生观 | 使学生了解AFC中心的票务自查制度 |
| **作业布置** | 请同学们完成思考与练习。  （一）判断题  1.售票员在客服中心票款被乘客盗走，属于票务差错。  2.根据票务违章所导致的直接或间接损失大小，或由此造成对票务收益安全的危害程度，由高至低划分为二级至一级票务违章。  3.检查公务票的制作情况，属于内部稽查。  4.售票员遗漏车票在客服中心，属于票务差错。  5.每月至少检查一次票卡制作、票卡出入库情况，是票务处的职责。  （二）简答题  1.简述票务事故的定义和分类。  2.票务事故和票务违章的区别。 | | |
| **板书设计** | 模块五 课题一 票务事故、违章和差错的应急处理  （一）票务事故、违章与差错的认知  1.票务事故  2.票务违章  3.票务差错  （二）票务事故的分类  1.一类票务事故  2.二类票务事故  3.三类票务事故  4.四类票务事故  （三）票务违章的分类  1.一级票务违章  2.二级票务违章  （四）自动售票机的日常运营操作  1.四不放过  2.以事实为本  3.分层考核、责任到人  4.责任人赔偿  5.全力以赴、尽职尽责  6.票务违规、错误原则上由管理部门内部处理  7.票务事故的处理  8.票务稽查的内容  （五）票务自查制度  1.票务处  2.客运处检查站务中心  3.站务中心  4.车站  5.AFC中心 | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |