**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 票务盘点作业 | **班级** |  | **教师** |  |
| **课型** | 新授课 | **课时** | 第 周  第 课时 | **上课**  **时间** |  |
| **学情分析** | 学生在日常地铁出行中虽接触过票卡使用，但对车站票务盘点与票卡管理的系统性工作缺乏深入了解。学生对实际工作中的票务管理流程有探索兴趣，且具备一定自主学习和团队协作能力，能够通过资料查阅初步认识盘点和管理要求。 | | | | |
| **课程思政** | 1.养成严谨的工作作风。  2.互相支持、互相帮助，共同解决工作中遇到的问题。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解票务钥匙盘点。  2.了解工器具盘点的流程。  3.熟悉备用金盘点的流程。  能力目标：  1.能够进行票卡保管作业。  2.能够进行票卡加封作业。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 1.票务钥匙盘点和工器具、备用金盘点的流程。  2.票卡保管、加封作业。 | | | | |
| **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.教师准备好实训设备：信封，票卡，适量数目的砂纸，胶水。  3.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** | 讲述一个因票务盘点不准确导致财务混乱的案例。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过案例讲解，引导学生认识到票务盘点的重要性。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | 一、知识链接  （一）票务钥匙盘点  票务钥匙盘点由分管票务模块的站长和分管票务的值班站长负责。每月26—31日分管票务模块的站长需前往中心站内所辖各站与分管票务的值班站长盘点钥匙并填写《票务钥匙盘点表》，盘点时若发现问题在每月钥匙/锁盘点表（表7-8）上备注栏做好备注，按照中心站形式统一反馈站务部票务管理组。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 帮助学生了解票务钥匙盘点的知识 |
| （二）工器具盘点  每月最后一天车站白班值班站长与白班客值对票务工器具进行盘点，其中包括备品备件及票务易耗品，填写《车站票务备品备件盘点表》（表7-9）电子档并发送给分管票务站助（对于故障的备品备件做好备注）。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解工器具盘点的知识 |
| （三）备用金盘点  每月最后一天夜班值班站长与夜班客运值班员要核对车站的备用金。填写《月末盘点备用金记录表》电子档发送给分管票务的站助（注：当月若有财务部新配发或回收备用金导致与上月备用金不一致情况需进行备注）。同时，每月分管票务的站长或站助需对车站备用金进行一次盘点自查，并在《备用金使用情况登记表》（表7-10）上做相应记录，站长（站助）和当班客运值班员共同签章确认，如表7-10所示。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解备用金盘点的知识 |
| （四）车票盘点  每月最后一天运营结束后，车站须将所有终端设备内的所有车票、票务室的车票、车票回收箱内的车票及其他拾到的车票，分票种、票价进行全面盘点。已按规定加封的车票无须拆封，按加封数量盘点，对调离本站人员加封的车票需拆封重新清点。未按规定加封或未加封的车票由客运值班员或以上级别人员与另一名站务人员共同清点。客运值班员在票务室时，闸机回收票可由站务员单人在监控状态下盘点，客值确认总数。  盘点时发现车票数量不符时，客运值班员需立即通知值班站长到现场核查。若发现实点数与台账记录应结存数不符，应立即调查并反馈至分管票务的站助和站长。  清点回收的单程票（TVM及闸机回收）及废票（包含TVM废票、BOM废票、闸机废票等）后正常录入《车站售存日报》的相应栏（注：此时录入都为增加栏，与平时录入步骤一样），录入完毕后先不保存，接下来将票务室内所有的各种类型的票卡数量一一进行清点，并按照实际清点数量填入《车站售存日报》盘点栏，正常情况下此时录入完毕后《车站售存日报》上的本日结存栏数据应与实际清点数据一致，若出现数据不一致时，值班长、客运值班员需进行二次清点，并及时在备注栏备注原因。  月末盘点的《车站售存日报》与平时录入不一样的地方为：多了一项“车票回收箱车票”。车票回收箱是由月末最后一天夜班盘点时打开，工作人员将里面的所有车票拿出，清点好数量后录入售存日报，然后将车票回收箱车票加封，同时将数据录入增加栏内，此时系统本日结存数据应与盘点栏数据一致。值班站长与客运值班员双人确认《车站售存日报》相关数据填写完毕后在“盘点人1”“盘点人2”中输入工号进行确认。  清理出的TVM、AGM废票月底必须统一加封，不得再投入使用。将清点完毕的废票、车票回收箱车票、纸票副劵单独加封（注：纸票副劵无须在售存日报上进行体现，只需按照面额不同进行加封上交即可）。加封车票的信封上注意注明加封车票的类型、张数、日期、加封车站及加封人。  加封的车票次月1日白班需录入车票上交单，车票随1日报表上交票务部（遇周末和节假日，车票先和1号报表统一放置，工作日上交票务部）。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票盘点的知识 |
| （五）发票盘点  发票盘点是根据应有数与实点数进行盘点，盘点的实点数需与应有的数量一致，发票使用盘点是根据本月的期初结存进行本月所有增配、使用的发票数量进行盘点。期末结存=期初结存+本月增加-本月使用。盘点时注意核对纸质台账，要求与纸质台账保持数量一致方为正确，如表7-11所示。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解发票盘点的知识 |
| （六）需上交车票及表格  需上交的车票，统一随1号的报表上交票卡组，其中包括：车票回收箱车票、废票、纸票副券（本月回收的所有纸票副券，用信封将不同面值的副券单独加封，月底最后一天上交票卡组）。需完成的表格，完成后统一发中心站站助汇总，其中包括《车站备用金使用情况登记表》《车站发票使用情况登记表》《车站发票盘点表》《车站票务备品备件盘点表》。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解需上交车票及表格的知识 |
| （七）盘点注意事项  ①在完成月末盘点后客运值班员与值班站长需共同检查票务室、客服中心内所有文件柜、抽屉、保险柜下方、角落有无遗留车票及现金。  ②对备品备件进行盘点时需要注意备品备件及易耗品有两个表格，本月备品有增减或者借用的情况需要在批注处备注。  ③盘点纸票副券时需每种面额的副券分开加封并上交票卡组。  ④盘点录入售存日报时一定要录入“盘点”栏；如果不录盘点栏，在保存售存日报时系统会自动将盘点栏的数字填为0，就默认车站月底盘点所有的票都为0，会造成第二天早上补币补票时、给售票员配票时系统显示无相应票种的库存。  ⑤录入完售存日报后需用“上日结存+增加栏的数据-减少栏的数据=实际盘点数”的公式计算，如存在差异需查明原因并备注。  ⑥月末最后一天夜班盘点时将车票回收箱车票拿出清点完毕后一定要在当日的售存日报上录入车票回收箱车票的数据，如果月底没录入车票回收箱车票的数量，在1号录入车票上交单时就无法生成。  ⑦盘点后如需要修改车站售存日报需要在第二天未录入任何报表之前修改，否则车站交接班数据会有误，与实际不一致。  ⑧废票和车票回收箱的车票每月最后一天正常录入废票数，由每月最后一天夜班统一加封，次月1日白班填写车票上交单随1日报表上交票卡组，如果漏交票务部也会认定为票务差错。  ⑨月底盘点车票盘点数以车站实点数为准录入，严禁照抄本日结存数。  ⑩票务备品盘点包括整个车站票务备品（票务室、客服中心、备品库、TVM、闸机等）。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解盘点注意事项 |
| 二、任务准备  1.实训准备  实训前，实训指导教师与小组长共同做好以下实训准备工作：  加封材料准备：2个信封，票卡，适量数目的砂纸，1瓶胶水。  2.实训过程  2人一组，按照票卡保管、票卡加封的要求，对票卡进行保管和加封操作，加封完成后，交由指导老师检查是否合格。 | 教师进行实训设备的分发，对学生进行分组，学生做好实训准备 | 为实训任务实施做好准备 |
| 三、任务实施  1.票卡保管  ①票卡在任何地点存放时都应注意防折曲、防刻划、防腐蚀、防水、防重压和防高温。  ②票库票卡由库存管理员（实物）和库存管理员（账面）共同管理。  ③制票室、清洗室存放的票卡由执行相应生产任务的人员负责管理。  ④票卡的存放应按票卡种类和状态分开整齐摆放、避免混淆，同时应做到按照票盒体积大小整齐摆放，大不压小、重不压轻、方不压圆、宽不压扁。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票卡保管的知识 |
| 2.票卡加封  （1）数量。  已完成生产的票卡，在完成最后一项生产任务后，单程票按400张/盒进行加封，不足400张的用信封进行加封。库存管理员（实物）应整理同一库存、同一类型的未归整票卡按单程票400张/盒进行加封。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票卡加封数量方面的知识 |
| （2）内容。  票卡加封时应双人加封，使用票盒或信封加封。  票盒加封法：用美纹纸以“十字加封法”缠绕票盒，美纹纸上写明加封票种、数量、票值及有效期（如有）等并于美纹纸骑缝处签章确认，如图7-12所示。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握票盒加封法的操作 |
| 信封法：用美纹纸以“工字加封法”粘贴信封背面骑缝处，在信封正面写明加封人、日期、票种、数量及有效期（如有）等，并于美纹纸骑缝处签章确认，如图7-13所示。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握信封法的操作 |
| 四、任务评价 | 学生进行自评、互评，教师进行评价 | 帮助学生了解学习效果，教师掌握教学情况 |
| **任务提升** | （一）判断题  1.票务钥匙盘点由分管票务模块的站长和分管票务的值班站长负责。每月26—31日分管票务模块的站长需前往中心站内所辖各站与分管票务的值班站长盘点钥匙并填写《票务钥匙盘点表》。  2.每月最后一天运营结束后，车站须将所有终端设备内的所有车票、票务室的车票、车票回收箱内的车票及其他拾到的车票，分票种、票价进行全面盘点。  3.清理出的TVM、AGM废票月底必须统一加封，不得再投入使用。将清点完毕的废票、车票回收箱车票、纸票副劵单独加封。  4.发票盘点是根据应有数与实点数进行盘点，盘点的实点数需与应有的数量一致。发票使用盘点是根据本月的期初结存进行本月所有增配、使用的发票数量进行盘点。  5.盘点录入售存日报时一定要录入“盘点”栏；如果不录盘点栏，在保存售存日报时系统会自动将盘点栏的数字填为0，就默认车站月底盘点所有的票都为0，会造成第二天早上补币补票时、给售票员配票时系统显示无相应票种的库存。  （二）简答题  1.简述票卡保管作业流程。  2.简述票卡加封作业流程。 | | |
| **拓展阅读** | 2024首都劳动奖章获得者何超荣：用脚步丈量地铁以奋斗书写青春  “有乘客在车厢内晕倒了！快！拨打120！”10月31日9时30分，刚巡视完地铁站的何超荣，听到手台里传来的急匆匆的汇报后，三步并作两步，箭一般地冲了出去。随后，何超荣组织大家把晕倒的乘客送上救护车，望着救护车驶离车站，她才暂时舒了一口气。  作为北京地铁10号线太阳宫站值班站长的何超荣，处理这类情况“很有经验”。“多数乘客是因为没吃早饭导致低血糖而晕倒。”何超荣对记者说。  值班站长的工作每分每秒都是“现场直播”，每个操作都直接关乎乘客的安全，需要时刻保持精力高度集中，随时准备应对突发情况。“我们应对各类突发情况都有专项预案，定期进行演练。”何超荣介绍道。  2007年大学毕业后，何超荣入职北京地铁运营三分公司，17年来，她始终坚守一线，时刻秉持着“服务无小事”的职业理念。劲松、双井、国贸、团结湖、太阳宫……其中既有换乘站，也有大客流车站，这些车站见证了她从站务员、综控员到值班站长的成长历程。她的激情源自热爱，“我就愿意在大客流车站工作，这样才有挑战”。何超荣现在所在的太阳宫地铁站附近既有学校，又有大型商超，人员密集，日均客流量超5万人次，且客流集中。  “在岗1分钟，安全60秒”，这是何超荣经常挂在嘴边的一句话，她认为安全检查是确保车站有序运营的重要环节，能够将车站内的潜在隐患消除在萌芽状态。为此，何超荣对车站内的各个关键部位进行细致入微的检查，不放过任何隐患死角。“比如说地铁站内的一块砖，即便是出现小小的松动，都可能存在令乘客扭伤的风险。”何超荣常提醒班组成员，无论发现多么微小的异常，都应及时上报，她鼓励大家“眼里有隐患，心中有安全”，提升发现问题的敏锐度和解决问题的能力。  在每天工作开始之前，何超荣都会组织开展班前教育，让每位员工明确岗位工作任务和服务要求，增强团队协作意识，确保每一项任务都能有条不紊地推进。  在运营结束后，她还会召开班务会，带领班组成员回顾总结当天的工作情况，分析存在的问题，共同探讨改进措施。此外，她定期带领班组成员召开客运和安全例会，“希望每一名班组成员都能独当一面，处理好每一次突发情况，保证每一名乘客的安全。”在客运例会上，她为大家解析各项数据，讨论服务工作出现的新问题、新情况，并研究解决方案；在安全例会上，她重点分析近期的典型案例，引导大家从事故中吸取教训，同时探讨行之有效的预防措施。  随着城市轨道交通的不断发展，地铁工作人员也面临着越来越多的挑战，“我们每天都在学习”，何超荣深知只有掌握更多的业务知识和操作技能，才能为乘客提供更专业、更高质量的服务。“我们班组成员都一专多能，不仅持有本岗位操作技能证书，还持有初级急救员证、特种设备作业人员证和消防设施操作员证，确保能迅速应对紧急情况。”何超说。  多年的服务工作，有付出也有收获，被同事戏称为“超人”的何超荣从未喊过累，每逢节假日及客流高峰，她总是冲锋在客流疏导的最前线，工作虽辛苦，但是也收获了幸福感与满足感。  乘客的一张张笑脸、一声声感谢，时刻激励着何超荣，她总想着如何把工作做得更好。面对乘客各种各样的问题，她总是能够耐心倾听、及时安抚，设身处地为乘客着想，尽心尽力地提供帮助。同时，她面向乘客开展调研，广泛收集乘客的意见和建议，在确保安全的基础上积极满足乘客诉求，为乘客提供更优质的服务。  今年，何超荣获2024年首都劳动奖章。“这份荣誉并非我个人独享的光辉，而是整个班组团结协作、共同努力的结晶。”在何超荣心中，这是荣誉，也是一份沉甸甸的责任与激励。她将继续冲锋在前，从每件平凡小事做起，当好乘客的知心人，擦亮城市的文明底色，散发独属于地铁人的光与热。  （来源于2024首都劳动奖章获得者何超荣：用脚步丈量地铁以奋斗书写青春\_乘客\_工作\_服务（sohu.com）） | | |
| **板书设计** | 模块七 课题三 票务盘点作业  （一）票务钥匙盘点  （二）工器具盘点  （三）备用金盘点  （四）车票盘点  （五）发票盘点  （六）需上交车票及表格  （七）盘点注意事项 | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |