**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 现金管理 | **班级** |  | **教师** |  |
| **课型** | 新授课 | **课时** | 第 周  第 课时 | **上课**  **时间** |  |
| **学情分析** | 学生虽对城市轨道交通票务有一定理论认知，但对现金、票据、备品等管理的实际操作与规范细则缺乏深入了解。学生对现金安全管理、票据规范使用等实践内容充满好奇，具备较强自主学习和团队协作能力，可通过资料收集、小组研讨探究管理要点。 | | | | |
| **课程思政** | 1.深刻认识到现金管理工作责任重大，涉及公共资金安全和乘客利益，培养高度的责任感，在每一个现金管理环节都做到认真、严谨。  2.在现金收款、找零等与乘客直接接触的环节，注重服务质量，保持礼貌、耐心的态度，提高乘客对现金交易环节的满意度。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解现金的来源。  2.理解直接解行的定义。  3.熟悉报表内容填写基本原则。  能力目标：  1.能够掌握鉴别真假人民币的传统做法。  2.能够对比直接解行和集中站收款（打包返纳）的优缺点。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 1.现金的来源、备用金管理和票款管理。  2.票据管理流程和票务备品管理。  3.如何在实际操作中确保现金的安全与准确。 | | | | |
| **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** | 案例引入：展示一个真实的城市轨道交通现金管理失误案例。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过观看案例引导学生思考现金管理的重要性及其可能带来的后果，激发学生的学习兴趣。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | （一）现金管理概述  1.现金的来源  城市轨道交通车站现金主要来源于备用金和票款。  车站备用金和个人备用金构成了备用金的范畴，此处专注于探讨车站备用金。它是由公司分配给车站的，满足售票业务的需要，涵盖了与银行兑换零钱、为乘客提供找零服务、TVM补币以及为票务员售票提供备用金。在紧急状况下，车站备用金也可作为乘客受伤时的应急资金使用。  票务收入，也就是票款，指的是车站通过自动售票机、半自动售票机或临时票亭人工方式向乘客出售车票以及进行票卡充值、更新等售票和补票服务时所收取的现金。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解城市轨道交通车站现金来源 |
| 2.备用金管理  负责统计和申请公司旗下各站客服中心备用金的是票务收益室，而管理这些备用金的职责则落在车站身上。票务收益室会将各站初次申请的备用金进行汇总，并上报给财务部以获得批准，随后根据批准的金额向车站配发备用金。车站的客服中心在使用备用金时，必须严格遵守财务规定，确保资金的专用性。如果车站希望调整客服中心备用金的数额，必须先向站务经理提出申请，待批准后，再将申请汇总至票务收益室，由其上报财务部进行核准，最后根据核准的金额进行相应的调整。  鉴于不同地区硬币和零钱的使用与流通状况存在差异，获取备用金的渠道也各不相同。例如，在上海和香港，硬币的使用和流通较为普遍，市民倾向于使用硬币支付；而在北京和广州，硬币在市场上的流通量较少，市民更习惯使用纸币。在目前的状况下，备用硬币是各城市使用最频繁的备用金。负责计算各车站备用硬币数量并协调兑换工作的票务收益室，以及管理备用硬币的车站，都必须严格遵守财务规定，确保资金的专款专用。车站需在每周二18：00之前，通过电子邮件向票务收益室提交下周备用硬币的兑换计划。  一旦车站备用硬币的数量降至或低于临界值，应立即向票务收益室申请兑换。票务收益室会定期安排车站进行备用硬币的清点。若发现硬币数量减少且在可接受的误差范围内，车站应迅速向票务收益室申请补充。若硬币损失超出了误差范围，公司将指派站务室、财务部、票务收益室等部门的代表组成联合调查组，对硬币损失进行详细调查，并撰写调查报告，提出相应的改进措施。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解备用金管理的知识 |
| 车站硬币兑换管理流程如图4-7所示。 | 展示图片，学生仔细学习 | 帮助学生了解车站硬币兑换管理流程 |
| 3.票款管理  （1）现金管理。  现金管理流程如图4-8所示。 | 展示图片，学生仔细学习 | 帮助学生了解现金管理流程 |
| （2）票款收益。  车站票款收益主要来源于两个方面：一是自动售票机等自助设备发售车票、充值所得票款；二是，客服中心的售票员利用半自动售票机销售和处理车票所获得的收益。客运值班员必须在每天运营结束之后，对所有票款收益进行整理和清点，计算出当天的运营总收入，并且按照既定计划，及时将这些收益存入企业指定的银行账户。通过云支付进账的票款由后台直接结算，车站不需纳入票款收益管理。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票款收益的知识 |
| 车站票款收益流程如图4-9所示。 | 展示图片，学生仔细学习 | 帮助学生了解车站票款收益流程 |
| （3）票款解行。  车站至银行的现金移交主要涉及将车站的票务收入存入企业在银行设立的特定账户，这一过程通常被称为票款解行（或现金解行）。  在执行解行操作时，城市轨道交通运营企业需依据各车站的特性以及银行的营业时间来设定解行时间，确保尽可能多的现金能够存入银行，尽量减少夜间留在车站的现金量，从而降低车站收益保管的风险。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票款解行的知识 |
| 根据各个城市轨道交通运营企业的实际情况不同，所采用的票款解行方式也不尽相同，目前票款解行方式主要有两种。  ①直接解行：在车站对票款进行清点，随后由车站员工亲自将款项送至银行。银行职员与交款人员共同点验票款，并立即提供现金送款单作为结算凭证。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解直接解行的知识 |
| ②集中收取/封装返还（广州地铁）：银行或指定的押运服务公司前往车站收取票款，然后将款项运送至银行。银行职员依照规定对票款进行清点，并在次日提供现金送款单作为结算凭证，从而确认已送款项的金额。这种解款方式被大多数地铁公司所采纳。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解集中收取/封装返还的知识 |
| 目前轨道交通企业的票款解行方式主要有直接解行和集中站收款两种，如表4-1所示。 | 展示图片，学生仔细学习 | 帮助学生了解直接解行和集中站收款的优、缺点 |
| （4）票款结算。  车站的票款收入主要包括自动售票机的售票收益、自动充值机的储值票充值收益、票务处半自动售票机的售票与充值收益以及临时售票亭的售票收益等。对于这些票款收入，车站需在每日运营结束之后进行清点、记录、系统输入、封装以及解款。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票款结算的知识 |
| （5）现金安全管理。  作为城市轨道交通企业现金收益的关键部分，车站备用金和票款收入的安全管理直接关系到企业收益的安全。为了确保现金的安全，城市轨道交通运营企业都设有严格的安全管理规定。  在点钞室和票务处，必须安装防盗门，并确保门始终处于锁定状态，钥匙由指定人员负责保管和使用。这些区域应配备监控系统，以便对所有涉及现金的操作进行24小时监控和录像，并保存录像资料以备事后回放审查。除了在岗的票务员工和授权的票务人员，其他人员不得擅自进入点钞室或票务处。如有必要，必须获得值班站长或更高职位人员的批准，并由值班员工陪同方可进入。车站应建立登记簿，记录获准进入人员的姓名、进入原因、进入和离开的时间等信息。当值班员工离开点钞室或站务员离开票务处时，所有在场人员必须一同离开，不得滞留。  除了现金交接和钱箱清点的时刻，点钞室内的所有现金在其他时段都应存放在保险柜、补币箱、待清点钱箱或已锁闭的尾箱中。站务员在处理现金时，必须确保现金远离乘客，放置在临时票务处的现金也应采取防盗措施。在日常现金运输过程中，现金必须置于锁闭的钱箱、票盒或上锁的手推车内，并由两名站务员共同负责运送，以保障运输过程的安全。此外，车站应每月定期对备用金库存进行盘点，确保账目与实际库存一致。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解现金安全管理的知识 |
| 为了保障车站的财务安全，所有现金的封装工作应由参与清点的工作人员来执行，并且必须在监控系统的注视下进行清点和封装。封装人员需要在封条上明确标注封装金额、封装站点、封装人以及封装日期等详细信息。现金的封装可以使用砂纸、信封或钱袋，但封装后必须确保一旦开封就无法恢复原状。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车票类别的知识 |
| ①砂纸加封（图4-10）：一般情况下，车站清点纸币时，按各面额分类清点，同一面额纸币每满100张可用砂纸加封。加封前，在封条上注明加封内容。加封时，在砂纸一字型缠绕归整后的纸币中部、接缝处贴上封条。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解砂纸加封的知识 |
| ②信封加封（图4-11）。信封能够用来封装纸币和票据。通常情况下，封装纸币仅适用于不超过100张的同一种面额，需按面额整理好后置入信封中进行封装。封装前，应在票务信封的正面标明封装的物品。封装过程中，首先封闭信封口，接着用封条将信封背面的接合处封好，最后在信封背面封条的交界处以及封面上盖上印章。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解信封加封的知识 |
| ③钱袋加封（图4-12）。通常用于对硬币的加封，纸币需用钱袋加封时，应先用砂纸加封或信封加封后再放入钱袋内加封。加封前，在封条上注明加封内容。加封时，将钱袋口用绳子缠绕扎紧后再用封条缠绕加封。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解钱袋加封的知识 |
| 现金的开封需客运值班员或以上级别的员工在监控仪监控状态下逐袋开封、清点。监控系统发生故障时车站清点票款、清点兑零硬币、开启及加封解行箱等工作应当由当班客运值班员或以上级别的员工和另一名员工双人清点、双人加封开封。按规定开封清点后若发现金额不符，立即上报上级到票务室确认，差额由加封人负责；如未执行开封清点规定，差额由开封人负责。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解现金的开封的知识 |
| （6）假钞、错款的处理。  ①车站客服中心处理假币和错款的基本原则。  在车站客服中心进行现金交易时，必须利用相关设备来辨识钞票的真伪。一旦发现假钞或真伪不明的钞票，应立即拒绝接受。在结账或缴款时若发现假币，且该假币未能被车站验钞机检测出来，那么相应的票款损失将由公司负责。反之，如果假币能被正常检出，则损失由相关责任人承担。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车站客服中心处理假币和错款的基本原则 |
| ②假币接收的处理流程。  若怀疑收到假币，请要求乘客提供另一张钞票。  若乘客坚持不更换，需记录下该币种和编号，请求乘客确认并签字，同时记下其身份证上的地址、号码和联系电话。  告知乘客此币将送至银行进行鉴别；若确认为假币，乘客需来支付相应票款；若非假币，我们将上门致歉并退还零钱。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解假币接收的处理流程 |
| ③识别真伪人民币的传统方法。  除了借助钞票真伪检测设备外，为确保万无一失，票务工作者需熟练掌握以下四个传统步骤来辨别人民币的真伪。  “观察”——检查钞票水印是否鲜明，是否具有层次和立体感，同时观察安全线（假币通常在纸张中嵌入一条银白色塑料线，两端有时可见剪齐的断头）。  “触摸”——通过手指反复触摸钞票上的主要图案和“中国人民银行”字样，真币应有凹凸感，而假币则没有。  “倾听”——钞票纸张为特殊材质，坚韧且不易折断，用手抖动时会发出响亮的声音。  “检测”——使用紫光灯检查无色荧光图案，用磁性检测仪检查磁性标记，用放大镜观察图案印刷的接线技术及底纹线条。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解识别真伪人民币的传统方法 |
| （7）现金的交接。  在AFC中，现金的移交主要包括值班人员之间的现金移交以及车站与银行之间的票款移交。为了确保备用金和票款在移交过程中的安全，车站必须创建移交凭证和统计台账。移交人员应根据移交凭证执行移交程序，并详细记录书面移交信息；如果在移交过程中发现实际金额与移交凭证不符，移交双方应立即进行核查并纠正错误。若无法立即确定问题原因，应按照实际点验的金额进行签收，并在车站的移交记录本上记录详细情况，同时立即上报给上级机构以便进行调查。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解现金的交接的知识 |
| AFC现金交接的一般管理规定有以下几点：  ①车站AFC票务室（或储票室）内的现金交接基本要求：  a.钞票：在车站票务室的监控范围内，双方需当面清点并确认交接事宜；  b.硬币：在车站票务室的监控范围内，对于已经封装的硬币，确认封装无误且完好无损后，进行整捆交接；对于未封装的零散硬币，则根据实际点数进行交接。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车站AFC票务室（或储票室）内的现金交接基本要求 |
| ②售票/补票处备用金的交接基本要求：  a.双方在交接时需当面核对数目，并在车站的《备用金/福利票领用台账》上签字确认。  b.若未依照规定执行清点和确认程序，由此产生的所有不良后果将由接班人员承担。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解售票/补票处备用金的交接基本要求 |
| ③AFC综合作业员（客值）之间的现金交接：  a.接班AFC综合作业员需在监控区域内与交班AFC综合作业员共同清点车站AFC票务室（或储票室）中所有现金，核对封包数目及金额等，确认一切正确无误后执行签收，并准确填写《车站AFC综合作业岗交接台账》。  b.交接清点时若发现现金不符，应立即报告当班值班站长到票务室确认；接班人员按实际数进行签收。若差额原因无法当场查明，则短款由交班人补足，长款随当天票款解行，同时站区应于24小时内上报票务科和安保科等相关部门进行调查处理。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解AFC综合作业员（客值）之间的现金交接 |
| ④AFC综合作业岗（客值）与BOM操作员之间的交接：  a.在结账环节，AFC综合作业员与售票、补票人员需在监控下共同清点现金，并根据实际数额填写《车站日交款明细》，双方签字以确认无误，随后现金由AFC综合作业员负责保管。  b.当AFC综合作业员从售票员处收取预收款项时，双方应共同清点并交接款项，随后AFC综合作业员在《车站日交款明细》上签字确认。  c.在双方共同清点过程中，若发现假钞，BOM操作员需负责等额补足差额。  d.BOM操作员必须依照机打水单上的款项全额交款，多出部分上交，不足部分自行承担。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解AFC综合作业岗（客值）与BOM操作员之间的交接 |
| 值班员间的现金交接：在车站值班员的交接班过程中，现金交接主要涉及备用金和票款的传递。交接时账目与实际是否一致，直接体现了车站备用金和票款的收益安全状况以及值班员对差额的补交情况。因此，值班员在交接过程中必须严格遵守现金交接管理规定。交接前，交班的值班员应依据相关原始报表，核对交接时的票款收入和备用金数额，并将这些信息记录在交接班本和车站营收日报中，作为交接的凭证。接班的值班员则需要核对交接班本和车站营收日报上的记录是否准确无误，随后实际清点交接的票款和备用金，确保它们与记录相符，并在交接班本上签名确认。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解值班员间的现金交接 |
| 车站与银行之间的票款交接如图4-13所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 加深学生对车站与银行之间的票款交接流程的记忆 |
| (二)票据管理流程  城市轨道交通系统中应用的一票通报销凭证由企业独立印制，而一卡通发票则由一卡通企业供应。对于报销凭证与发票的保存，必须指定专人进行管理，确保安全存放，防止遗失。各站点需根据报销凭证与发票的现有库存，于每月20日之前向票务收益室提交下个月的需求报告及上交计划。提交的需求数量应确保车站能够满足一个半月的使用需求，并且要保证所有发票存根都得到上交。  车站在接收配发的报销凭证和发票时，须认真核对凭证种类、数量，确认无误后，方可在《票卡、报销凭证及发票调配单》上签字；接收报销凭证和发票的同时，填写《票卡、报销凭证及发票调配单》，将发票存根交回；领取报销凭证和发票后，及时在《车站票据及管理卡库存管理台账》上填写相关记录。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解票据管理流程的知识 |
| 票据管理流程如图4-14所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 加深学生对票据管理流程的记忆 |
| 车站间报销凭证及发票调配管理流程如图4-15所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 加深学生对车站间报销凭证及发票调配管理流程的记忆 |
| 1.城市轨道交通发票  （1）定额发票。  车站站长和票款员主要负责定额发票的分发和管理，由票务人员进行领取。通常情况下，票务人员在领取定额发票时需要出示原发票存根进行交换，并负责做好记录等管理工作。在使用“一卡通定额发票”进行交易时，售票员应根据交易金额主动向乘客提供。在购票环节，站务员应根据票面金额主动向乘客提供“车票报销凭证”；而在乘客出站时，若需要“车票报销凭证”，站务员可根据乘客的乘车距离提供相应票价的单程票发票。对于事后索取一卡通发票的乘客，站务员原则上不应提供，并应告知乘客可以在各地铁站充值（购卡）时主动索取。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解定额发票的知识 |
| （2）手写发票。  通常情况下，城市轨道交通企业不常采用手写发票，因为其使用起来较为烦琐。手写发票的管理职责归车站站长所有，取用时必须携带先前发票的存根联至客运主管部门进行更换，并确保交接流程的妥善执行。开具手写发票的人员必须依照明确的填写规范，确保信息的准确无误、真实可靠，并且数额相符，确保填写内容的完整性，金额的大小写必须一致。若手写发票需要作废，必须在所有四联上注明“作废”字样，严禁撕毁丢弃（即便已撕毁的发票也应重新粘贴）。车站需确保使用完毕的发票联号完整无缺，不得有遗漏或缺失。作为票卡报销的凭证，发票不得开具与票卡销售无关的报销项目。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解手写发票的知识 |
| （三）票务备品管理  1.票务备品分类  常见的票务备品主要有：钱箱、回收钱箱、找零箱、解行箱、票箱、补票箱、回收票箱、废票箱、收银钱箱、售票盒、配票箱、票柜、保险柜，验钞机、纸币清分机、点钞机、点币机、点票机，票务手推车等。这些票务备品按用途不同大致可分为运送类备品、清点类备品和存放类备品三类。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解常见的票务备品 |
| ①运送类备品：主要用于运送车站内的现金和车票。  票务推车：设计用于携带各类钱箱、票箱等重要设备以及现金、车票等贵重物品，具备锁定功能，显著提升了运送设备和贵重物品的安全性与便捷性。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解运送类备品的知识 |
| ②清点类备品：主要用于清点车票、现金的数量，及检验钞票的真伪。  a.验钞机：用于检验钞票的真伪。  b.纸币清分机、点钞机、点币机、点票机：主要用于清点现金和车票的数量，其中纸币清分机能将不同面额的纸币在清点过程中自动按面额分类。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解清点类备品的知识 |
| ③存放类备品：主要用于安全存放车站内的现金和车票。  a.（回收）钱箱、找零箱、解行箱：主要用于存放现金。  b.票箱、补票箱、回收票箱、废票箱：主要用于存放单程票。  c.收银钱箱、售票盒/配票箱：主要用于存放待售的各类车票。  d.票柜、保险柜：主要用于存放暂时不用的车票和现金，置于票务室（点钞室）内。通常应按规定上锁。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解存放类备品的知识 |
| 2.票务备品管理规定  车站的票务备品状况直接关系到票务工作的安全、效率与品质。因此，必须依照既定规定，强化对票务备品的管理，确保其数量齐全且状态优良。  ①车站收到票务备品后，必须建立一个专门的备品台账，用于追踪票务备品的存储、移交和使用状况。保管人员应依据台账记录，定期对所有票务备品进行清点，核对种类和数量，并检查其状态是否正常，以确保账目与实际相符，且备品状态良好。  ②车站的票务室（点钞室）内的票务备品由客运值班员或值班站长负责管理；客服中心和临时售票亭的票务备品则由相应班次的操作员（售票员或票务值班员）负责管理。  ③备品的申购和更换由车站上级部门（如车务部、客运部）统一负责，解行箱由银行负责更换。  ④车站在使用票务备品过程中需注意保持备品的清洁，爱护并注意避免其受损。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解票务备品管理规定的知识 |
| （四）票务钥匙管理  1.票务钥匙的分类  票务钥匙：指票务工作中使用的钥匙。可分为AFC设备钥匙和非AFC设备钥匙两大类。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务钥匙的分类 |
| （1）AFC设备钥匙。  主要是指使用车站自动售检票设备所需的各类钥匙。  ①设备门钥匙：TVM门钥匙、闸机门钥匙、TCM门钥匙、BOM侧门钥匙、边门（边门门禁）钥匙、云购票机门钥匙、云闸机门钥匙、自助客服中心门钥匙。  ②支架钥匙：纸币/硬币钱箱支架钥匙、纸币/硬币补币支架钥匙、补票支架钥匙。  ③设备箱钥匙：纸币/硬币钱箱钥匙、纸币找零箱（回收箱）钥匙、硬币补币箱钥匙、BOM电子钱箱钥匙、BOM键盘钥匙、闸机票箱钥匙、云购票机的补票箱钥匙、车票回收箱钥匙。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解AFC设备钥匙的知识 |
| （2）非AFC设备钥匙。  ①门锁钥匙：包括点钞室及票务室的门锁钥匙、点钞室防盗门的锁匙，以及客服中心的门锁钥匙。  ②锁柜钥匙：涉及票柜、保险柜、钥匙柜门以及监控系统专用柜的锁匙。  ③其他钥匙：解行箱、回收箱以及挂锁的钥匙。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解非AFC设备钥匙的知识 |
| 2.票务钥匙的保管规定  ①日常使用的票务钥匙由值班员或以上级别人员保管，日常无须使用的备用钥匙由站长助理或站长加封后交值班员或以上级别人员保管。备用钥匙一般仅限于工作人员不慎遗失或损坏票务钥匙时使用。  ②保险柜钥匙需放置于票务室（点钞室）内锁闭的钥匙柜中，由客运值班员或值班站长保管。  ③依据实际工作需求和收益安全的管理需求，某些直接关联到收益安全的操作步骤，必须由两位持有不同钥匙的人员共同执行，以此实现相互监督。  ④一旦钥匙被借出，借用者需确保钥匙的保管和使用安全，严禁将钥匙随意转借给他人。  ⑤票务钥匙保管、交接及增减情况均需设立台账记录，并定期对钥匙的保管情况进行盘点。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解票务钥匙的保管规定 |
| 3.票务钥匙的使用规定  ①不得单人同时使用以下票务钥匙，以保证收益安全：  a.TVM门钥匙与能取出各类钱箱的钥匙（比如：纸币钱箱支架钥匙及纸币钱箱钥匙）。  b.票务室（点钞室）门、防盗门钥匙与各类钱箱钥匙。但某些地铁公司允许单人在监控摄录状态下清点钱箱的除外。  ②客服中心门钥匙供售票员在运营售票期间使用。  ③AFC维修人员对TVM进行故障处理时，由车站人员持TVM维修钥匙配合维修。  ④纸币模块钥匙仅供维修人员使用，使用完毕由维修人员和值班站长共同加封后交由车站保管。  ⑤使用完毕的票务钥匙应当立刻归还，遵循“谁借出、谁归还”的原则。  ⑥运营结束后保管人需对所保管的钥匙进行清点，确认全部归还。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解票务钥匙的使用规定 |
| 4.遗失票务钥匙的处理  若在保管或使用过程中发现票务钥匙遗失，车站需立即展开调查并向上级汇报，同时在台账中记录相关情况。除了自动售检票设备的通用钥匙外，若遗失其他票务钥匙，车站应迅速向上级请求更换相应的锁具。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解遗失票务钥匙的处理 |
| 5.票务钥匙的交接规定  ①票务钥匙的传递发生在保管人员之间或保管人员与使用者之间。AFC设备钥匙等日常使用的钥匙通常由使用者与当班的保管人员进行传递。而票务室门钥匙、文件柜钥匙、钥匙柜门钥匙等，则应在每班客运值班人员、行车值班人员或值班站长之间进行面对面的交接。  ②车站上级相关部门需根据钥匙交接情况建立交接凭证及统计台账。交接凭证的必要内容应包含：钥匙种类、数量、交接时间、交接人；统计台账的必要内容应包含：钥匙种类、数量、使用或保管地点；具体内容和格式可由相关部门根据实际情况自行拟定。  ③在进行钥匙交接时，负责人员必须依照交接凭据当面核对钥匙的种类和数目，并在确认无差错的情况下完成交接流程。若在交接过程中发现钥匙存在错误或封条破损等不正常现象，交接双方应立刻进行核查；若无法确定问题原因，则应立即通知上级部门，以便启动调查程序。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解票务钥匙的交接规定 |
| 6.票务钥匙的更换  车站票务钥匙自然折损或折断时，由车站上级相应部门负责钥匙的更换，已破损钥匙的处理按照相关规定执行，不得随意丢弃、私自处理。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务钥匙的更换 |
| （五）报表/台账管理  票务工作在城市轨道交通企业中极为复杂，每日均需对当日的票务进行整理，并完成相应的台账报表填写。这些票务报表记录了车站现金的交接、收益的汇总、车票的交接、发售以及站存情况，它们不仅是结算部门对站务员进行收益结算的原始依据，而且在车站的票务管理中扮演着至关重要的角色。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解报表/台账管理的知识 |
| 1.车站票务报表/台账的种类  由于各城市轨道交通公司的管理模式与要求不同，所以票务报表/台账的类型、设计和名称也有所不同，但他们的用途却类似。下面主要以国内几个地铁公司为例说明其具体用途。  ①用于反映售票员票款收支情况的报表/台账。  售票员的结算报表是其在结算过程中所记录的文档。此报表在客运值班员向售票员提供车票、票据、备用金以及中途追加的车票和备用金时，以及售票员向客运值班员提交预收款和结账时使用。它记录了售票员收到的总金额和所分配的备用金总额，以便于核算售票员的票款收入。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解用于反映售票员票款收支情况的报表/台账的知识 |
| 《售票员日营收结算单》如图4-16所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 加深学生对售票员日营收结算单的理解 |
| ②用于反映售票员不能通过BOM行政处理给乘客办理退款和事务处理情况的报表/台账。  车站处理乘客事务时，若遇到自动售票机TVM少找零、卡币、卡票或发售无效票等异常情况，需填写乘客事务处理单。此单据记录售票员处理相关事务的详细情况，并与售票员结算单共同作为收益结算的凭证。现金事务栏涉及售票员在BOM上处理涉及现金的事务，例如不收取乘客现金但需为乘客发放车票或退还现金时所填写；而非现金事务栏则用于记录不涉及现金的事务操作。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解用于反映售票员不能通过BOM行政处理给乘客办理退款和事务处理情况的报表/台账的知识 |
| ③用于反映TVM收益情况的报表/台账。  这类报表和台账一般由客运值班员在TVM钱箱更换后进行清点时采用，目的是记录TVM钱箱的收益情况。每日所有TVM钱箱的实际点验金额减去车站补币金额，即为车站TVM票款的收入。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解用于反映TVM收益情况的报表/台账的知识 |
| 《钱箱清点报告》如图4-17所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 加深学生对钱箱清点报告的理解 |
| ④用于反映车站每日运营收入情况的报表。  车站每日的财务状况通过值班员依据钱箱清点报告、售票员结算单以及TVM打印的补币单等资料编制的营收日报来展现。值班员须详细记录钱箱内的票款总额、差额、补充的硬币金额、BOM的票款收入、处理乘客事务产生的差额等数据，以便计算出自TVM和售票员的收入，进而得出车站的总收入，并且要记录票款的解送情况。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解用于反映车站每日运营收入情况的报表的知识 |
| 现金结算报表的流程如图4-18所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 加深学生对现金结算报表的流程的理解 |
| 2.报表管理基本要求  （1）纸质报表书写要求。  ①必须用黑色或蓝色笔填写，字迹必须清晰、工整，不得潦草，阿拉伯数字应一个一个地写，不得连笔书写。  ②纸质报表若为过底类型，需用圆珠笔仔细填写，确保字迹清晰可见，避免仅表面清晰而底层模糊；若为非过底类型，则可选用圆珠笔、钢笔或签字笔进行填写。  ③报表中的所有指标应完整无缺，不得随意留空。若因实际情况导致某些指标无数据产生，应使用“——”符号来标识这些空白处。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解纸质报表书写要求 |
| （2）报表内容填写基本原则。  填写报表是一项既细致又严肃的任务，执行者需遵守票务规章制度，确保报表的真实性、准确性、完整性和及时性。完成报表填写后，执行者应加盖个人私章；在录入报表时，必须使用个人员工号和密码进行操作。  ①真实性：报表填写应真实呈现票务状况，严禁伪造事实或弄虚作假。  ②准确性：报表填写必须保证数据的正确无误。  ③完整性：必须依照报表所列项目全面填写，确保无遗漏。  ④及时性：报表应在指定的时间内完成填写，并按时提交，不得有任何故意的延误。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解报表内容填写基本原则 |
| 3.纸质报表的上交  通常情况下，报表的提交需遵循既定的时间、地点和程序。各站的客运值班员应预先整理好需上交的报表，并将其装入文件袋内，准备交接。随后，票务人员会按照既定程序收取各站的报表。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 帮助学生了解纸质报表的上交的知识 |
| **作业布置** | 请同学们完成思考与练习。  （一）判断题  1.轨道交通车站的票款和备用金可以混放。  2.票务钥匙使用完毕应立即归还，遵循“有借必还”原则。  3.城市轨道交通企业的票务工作纷繁复杂，每天都需要整理当天的票务工作，填写相应的台账报表。  4.车站营收日报由每班值班员根据钱箱清点报告、售票员结算单、TVM打印的补币单等记录填写。  5.纸质报表中的阿拉伯数字应一个一个地写，不得连笔书写。  （二）简答题  1.城市轨道交通票款解行的方式有直接解行和集中站收款（打包返纳）两种方式，请对比两者的优缺点。  2.简述报表录入的基本原则。 | | |
| **板书设计** | 模块四 课题三 现金管理  （一）现金管理概述  1.现金的来源  2.备用金管理  3.票款管理  （1）现金管理  （2）票款收益  （3）票款解行  （4）票款结算  （5）现金安全管理  （6）假钞、错款的处理  （7）现金的交接  （二）票据管理流程  1.城市轨道交通发票  （2）定额发票  （3）手写发票  （三）票务备品管理  1.票务备品分类  2.票务备品管理规定  （四）票务钥匙管理  1.票务钥匙的分类  2.票务钥匙的保管规定  3.票务钥匙的使用规定  4.遗失票务钥匙的处理  5.票务钥匙的交接规定  6.票务钥匙的更换  （五）报表/台账管理  1.车站票务报表/台账的种类  2.报表管理基本要求  3.纸质报表的上交 | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |