**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 票款管理作业 | **班级** |  | **教师** |  |
| **课型** | 新授课 | **课时** | 第 周  第 课时 | **上课**  **时间** |  |
| **学情分析** | 在日常乘坐地铁过程中，学生对自动售票机等设备有直观感受，但对地铁票务运营的核心环节如客值清点、票款解行、设备钱箱管理等工作缺乏深入认知。学生思维活跃，对地铁票务现金管理、设备操作背后的严谨流程和安全规范有探索兴趣，且具备一定自主学习和团队协作能力，能通过资料收集初步了解理论知识。 | | | | |
| **课程思政** | 1.培养高度的责任心。  2.严格遵守票款管理制度和财务纪律。  3.认真履行岗位职责。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解客值清点作业的流程。  2.了解票款解行的时间。  3.熟悉自动售票机更换钱箱、现金清点与加币。  能力目标：  1.能够进行客值清点作业。  2.能够进行票款解行作业。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 1.客值清点作业的流程和票款解行。  2.实施客值清点作业和票款解行作业。 | | | | |
| **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.教师和小组长做好实训准备工作：不同面值的练功纸币、信封、布袋、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** | 提出几个与票款管理相关的问题，如“票款是如何进行结算的？”“遇到票款异常如何处理？”等。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过提问，引出本节课的主题，激发学生好奇心。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | 一、知识链接  （一）客值清点作业  1.清点人员  由客运值班员和值站将TVM钱箱收来，两人共同清点。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 帮助学生了解客值清点作业的清点人员 |
| 2.需要填写的报表  需要由客运值班员填写《TVM清点记录表》，如表7-6所示。 | 展示表格  师讲解，学生观 | 帮助学生了解TVM清点记录表 |
| 3.清点规定  （1）清点要求。  ①由当班值班员及以上级别人员和另一名站务人员进行钱箱的清点工作，并按要求在监控仪监视区域共同进行钱箱的清点工作。钱箱必须逐一清点。  ②若清点硬币，点币前需检查点币机内有无遗留硬币，若有则对遗留硬币进行清点，并将硬币金额在《车站营收日报》中反映。  ③硬币钱箱清点完毕后，需在《钱箱清点记录表》记录金额。  ④每清点完一个钱箱，需确保钱箱已倒空并上锁。  ⑤在清点完钱箱所有硬币后，需确认点币机内无遗留硬币。  ⑥纸币钱箱清点时，清点人员将纸币钱箱打开，由另一清点人员将纸币钱箱内全部纸币取出，放在监控仪安全区域后，立即将钱箱上锁。  ⑦由客运值班员填写《钱箱清点记录表》，将票款放于保险柜保管。  ⑧客运值班员进入票务管理子系统“TVM清空清点”模块添加记录，录入本次清点的TVM设备号、箱号、机器金额和实际金额。  ⑨对凌晨3点以后系统生成的《设备票款差异》中显示短款的设备进行再次盘点，以防设备票款遗留在设备中未进行盘点，对盘点出的遗留票款在《设备票款差异》中进行备注，票款计入本台设备次日的实收金额。  ⑩若再次盘点未发现有设备遗留票款或遗留票款不足，当班客运值班员需调出监控录像查看是否在补币环节出现差错。若发现差错，在《设备票款差异》中备注清楚设备编号、差错金额以及责任人等相应信息。若无差错，需查看是否在其他环节出现问题，对于查明的原因在《设备票款差异》中备注情况。  ⑪若车站在自查的过程中无任何异常情况，则在《设备票款差异》中注明“检查后无异常情况”的字样。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解客值清点作业的清点要求 |
| （2）注意事项。  ①客运值班员在清点钱箱过程中，非紧急情况不得离开票务管理室。  ②在清查钱箱时，必须确保钱箱、钱袋以及点币机位于监控仪的安全范围内，整个清查流程中，严禁任何人遮挡监控设备。  ③若监控系统出现故障，导致车站无法依照规定程序清查钱箱，应由至少一名值班站长和客运值班员共同进行清点。《钱箱清点记录表》需要两人签字确认，并注明异常情况，同时应立即向站务车间报告。  ④清点过程发现机币、假、残、外币，需对准摄像头形成近景记录，并在《特殊情况票款交接记录表》做好记录后双人签字加封（加封内容为日期、车站名、设备名，机、假、残、外币类别、面额、数量），在当日《钱箱清点记录表》上备注说明，按扣除机、假、残币后的金额解行。站务车间定期将加封的非标准币上交计划财务分部，由票务稽查牵头组织TVM供应商、票务清分中心（AFC工班）、站务车间车站客运值班员进行现场验证，形成《TVM机、假、残币复核单》，验证后的机、假、残币由车站客运值班员封包并做好记录后交票务稽查。详细处理办法参见《机、假、残币处理流程》。  ⑤钱箱清点完毕后，须确认空钱箱已全部上锁。  ⑥车站备用金换零工作必须在TVM清点完毕后，在值班站长的监督下进行。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解客值清点作业的注意事项 |
| 4.清点流程  ①将钱箱回收至票务室，在监控区域内分类摆放。  ②清点纸币：客运值班员和站务员清点纸币时，取出纸币后须双人确认钱箱无遗留。将纸币按面值分钞，使用点钞机“智能”模式分别清点，同时纸币清点须做到机点两遍，如两遍清点金额不一致需再次确认。  ③硬币清点：客值和站务员清点硬币时，倒入点币机后须确认硬币钱箱无遗留硬币，并注意检查有无非标准币。硬币清点须做到机点两遍，如两遍清点金额不一致需再次清点。清点硬币箱有差额时，可以查看是否补币箱还用硬币，或者是特殊票款，例如卡币，可以在日结小单里的硬币计算一下可能有误差，或者看一下TVM打印小单早班补币有差额。  ④填写《TVM清点记录表》。  ⑤录入车站计算机系统。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解客值清点作业的清点流程 |
| （二）票款解行  1.解行负责人  按照各站根据公司与银行约定的解行时间由车站值班站长和客运值班员作为解行负责人。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票款解行的解行负责人 |
| 2.解行时间  因涉及银行方，解行操作时要求轨道交通运营企业根据车站特点及银行的服务时间确定解行时间，原则上保证车站能将尽可能多的现金及时存入银行，尽量减少现金在车站过夜，降低车站保管的风险。原则上，车站当日所有现金收入均须在次日解行，一元硬币不得解行（当日应送行票款大于车站站存纸币时除外，站存纸币指车站所有纸币，含车站日常备用金及当日票款）。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票款解行的解行时间 |
| 3.解行操作流程  解行操作流程如图7-9所示。 | 展示流程图，学生观看 | 帮助学生了解解行操作流程 |
| （三）自动售票机更换钱箱、现金清点与加币  1.自动售票机更换钱箱管理规定  TVM/AVM的钱箱分为纸币钱箱和硬币钱箱，由AFC综合作业员负责更换。钱箱更换的管理规定如下：  ①纸币和硬币钱箱的更换工作应由AFC综合作业员与值班站长共同执行。其中，AFC综合作业员执行具体操作步骤，而值班站长则负责监督和确保安全。  ②各站点需根据自身实际情况，制定出一套适合的更换钱箱作业流程。  ③在开启自动售票机的维修门进行钱箱更换时，操作员必须输入自己的ID和密码，并逐一操作每台设备，严禁同时操作多台设备。  ④完成钱箱更换后，应妥善保管设备打印出的单据，以便日后对账时使用。  ⑤在锁闭维修门后，应确认TVM/AVM已恢复服务状态，然后立即将钱箱送回车站AFC票务室（或储票室）进行清点。  ⑥更换钱箱时需注意的事项包括：  a.每天运营结束后，所有投入使用的自动售票机的钱箱都必须更换。  b.更换钱箱的工作应在车站计算机设定的设备服务结束时间之前完成。  c.在作业过程中，设备自动打印的水单需要操作员签字后妥善保存，以便对账时使用。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解自动售票机更换钱箱管理规定 |
| 2.自动售票机现金清点的管理规定  ①更换TVM/AVM钱箱后，必须立即将其送回车站票务室以便清点。  ②钱箱的清点任务由AFC综合作业员和值班站长共同承担，其中值班站长负责监督，而AFC综合作业员则负责实际的清点工作。  ③在清点钱箱内的现金时，必须在指定的视频监控区域进行，且需分别清点纸币和硬币钱箱。  ④若在清点过程中发现现金有明显失真或被验钞机识别为伪钞，值班站长需确认并记录，随后与AFC综合作业员共同签字封存（封存内容包括日期、车站名、设备号、伪币种类、金额、数量以及双方签名）。AFC综合作业员还需在当日的《TVM/AVM钱箱日清点记录》上注明情况，并按实际清点数目交款。  ⑤AFC综合作业员负责填写相关的台账：  a.运营时间内更换的钱箱，需在《钱箱更换记录台账》上准确登记，并由值班站长签字确认。  b.运营结束后，所有钱箱的现金清点结果应记录在《TVM/AVM钱箱日清点记录》的“实点金额”栏中，同时核对设备打印的TVM/AVM结算单与实际清点现金数量是否一致，由AFC综合作业员和值班站长共同签字确认。  ⑥若钱箱清点票款与设备打印结算单不符：  a.若录像资料证明清点全程在规定监控范围内进行，且自动售票机无异常，则损失由公司承担。  b.若无法证明清点全程在规定监控范围内，则损失由点钞者个人承担。  c.若证明清点全程在规定监控范围内，但自动售票机存在异常，则由相关部门妥善处理。  ⑦车站备用金换零工作应在钱箱清点作业完成后进行，且需AFC综合作业员和值班站长共同在场，由AFC综合作业员负责兑换，值班站长负责监督确认。  ⑧完成钱箱清点和备用金换零后，AFC综合作业员负责计算本站当日全部票款，填写《车站日交款明细》，并将除备用金外的全部票款锁入柜中保管。  ⑨次日，AFC综合作业员需将全部票款及设备打印的结账水单一并交给站区票务员。  ⑩从封存票款至站区票务员收取款项期间，AFC综合作业员负责票款的安全保管，交接班时必须进行票款交接，值班站长负责监督。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解自动售票机现金清点的管理规定 |
| 3.自动售票机加币作业的管理规定  ①TVM找零器的加币任务由AFC综合作业员与值班站长共同执行。其中，AFC综合作业员执行具体操作，而值班站长则负责监督和确保安全。  ②在执行加币任务之前，AFC综合作业员和值班站长需在车站AFC票务室（或储票室）的监控下进行现金的出库、清点以及补币钱箱的放置等步骤。  ③各站点应根据自身情况，制定TVM加币的固定流程。  ④在打开自动售票机维修门，进行TVM加币作业之前，必须确保乘客交易已经结束，并输入操作员的ID和密码进行登录。  ⑤加币作业完成后，AFC综合作业员需确认自动售票机已恢复到正常的服务状态。  ⑥携带机打水单和已空的加币钱箱返回AFC票务室（或储票室），核对水单与实际操作是否一致，并准确填写《TVM补票加币记录》，双方需签字确认。  ⑦若水单打印的补币数量与实际补币数量不符，应在《TVM补票加币记录》的“备注”栏进行记录，并立即报告站区以便及时处理。  ⑧AFC综合作业员在TVM出币／出票口或其他地方拾获现金，应如实在《APC综合作业岗交接台账》“备注”栏进行登记。  ⑨TVM加币的时刻：  a.运营启动前。  b.运营期间若车站计算机显示自动售票机设备状态为找零器即将耗尽。  c.若非人为设定，TVM处于无找零模式时。  ⑩更换找零器的须知：  a.TVM的加币操作务必在车站计算机设定的系统服务终止时间之前完成。  b.每日最后一班车后，需执行TVM结账，清空找零器。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解自动售票机加币作业的管理规定 |
| 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：  ①现金准备：不同面值的练功纸币。  ②加封材料准备：2个信封，2个布袋，适量数目的砂纸，1瓶胶水。  2.组织安排  2人一组，按照布袋、信封、砂纸三种加封形式的要求，对现金进行加封操作，现金加封完成后，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.布袋加封  封条上必须标明封存金额、封存站点、封存人员以及封存日期。站点工作人员需确保在用绳子将布袋口缠紧后，再用封条进行封存。对于纸币的封存，应先用砂纸或信封进行初步封存，然后再将其置入布袋中进行最终封存。 | 教师讲解，学生进行实施操作 | 帮助学生掌握布袋加封 |
| 2.信封加封  在封存前，需在票务信封正面标明封存金额、封存站点、封存人员以及封存日期。封存过程中，首先封闭信封开口，然后在信封背面的封条骑缝处以及封面上盖章，并使用透明胶带固定信封背面的接缝。信封允许封存纸币，但仅限于同一种面额且数量不超过100张的纸币，需按面额整理后放入信封内进行封存，如图7-10所示。 | 展示图片  教师讲解，学生进行实施操作 | 帮助学生掌握信封加封 |
| 3.砂纸加封  使用砂纸加封时，应采用“一”字加封。将现金用砂纸“一”字型缠绕后加封（不需装入信封），且加封后确保纸币无法从中抽出，并在封条上注明加封内容、加封车站、加封人和加封日期，如图7-11所示。 | 展示图片  教师讲解，学生进行实施操作 | 帮助学生掌握砂纸加封 |
| 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.备用金包括车站备用金和个人备用金。车站备用金是指由公司配发给车站，用于车站售票业务需求的专项资金，包括与银行兑零、为乘客找零、为乘客兑零、TVM补币、票务员售票配备用金。  2.备用金为固定数额，遇大型节假日可根据需要增配临时备用金，由车站根据预计客流情况确定临时备用金需求量，按规定提前十个工作日提出申请并在节假日后五个工作日内归还。  3.车站票款主要有自动售票机售票收入、自动充值机储值票充值收入、票务处半自动售票机售票和充值收入、临时售票亭售票收入等。  4.清点过程发现机币、假、残、外币，需对准摄像头形成近景记录，并在《特殊情况票款交接记录表》做好记录后双人签字加封（加封内容为日期、车站名、设备名，机、假、残、外币类别、面额、数量），在当日《钱箱清点记录表》上备注说明，按扣除机、假、残币后的金额解行。  5.客值和站务员清点硬币时，倒入点币机后须确认硬币钱箱无遗留硬币，并注意检查有无非标准币。硬币清点须做到机点两遍，如两遍清点金额不一致需再次清点。  （二）简答题  1.简述客值清点作业流程。  2.简述票款解行作业流程。 | | |
| **板书设计** | 模块七 课题二 票款管理作业  （一）客值清点作业  1.清点人员  2.需要填写的报表  3.清点规定  4.清点流程  （二）票款解行  1.解行负责人  2.解行时间  3.解行操作流程  （三）自动售票机更换钱箱、现金清点与加币  1.自动售票机更换钱箱管理规定  2.自动售票机现金清点的管理规定  3.自动售票机加币作业的管理规定 | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |