

# 车站票务管理 办法

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 职责.....	1
5 现金管理.....	3
6 车票管理.....	10
7 票务事务的处理.....	13
8 车站票务备品管理.....	17
9 车站 AFC 设备的操作管理.....	18
10 特殊情况下票务的处理.....	20
11 报表.....	21
附录 A（规范性附录） 乘客事务处理汇总.....	1
附录 B（规范性附录） 其他情况下的乘客事务处理.....	9

# 前 言

本标准是根据南京地铁运营有限责任公司标准化工作的需要,为规范运营公司车站票务管理工作而制定。

本标准由南京地铁运营有限责任公司标准化委员会提出。

本标准起草部门:南京地铁运营有限责任公司站务中心。

本标准主要起草人:

审 核:

批 准:

本标准委托南京地铁运营有限责任公司站务中心负责解释。

# 车站票务管理 办法

## 1 范围

本标准规定了运营公司车站现金、车票管理、车站AFC系统设备操作管理、车站票务运作、车站报表及车票故障处理等方面的工作职责、管理内容与方法、检查与考核、报告与记录。

本标准适用于运营公司车站票务管理工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

车票管理规定  
票务稽查办法  
自动售票机、闸机异常交易处理办法  
票务管理规定  
车站票务规则  
车站票务管理手册  
票务稽查办法  
纸票试用管理规定

## 3 术语和定义

### 3.1

#### AFC

自动售检票英文Automatic Fare Collection的缩写。

### 3.2

#### SC

车站计算机英文Station Computer的缩写。

## 4 职责

### 4.1 站长

4.1.1 总体负责车站的票务管理工作，确保车站的票务运作顺畅。

- 4.1.2 负责车站的车票、现金、票务备品安全。
- 4.1.3 处理票务紧急情况。
- 4.1.4 检查、监督、指导、落实车站员工的票务工作。
- 4.1.5 必要时，处理乘客的票务纠纷。
- 4.1.6 保管部分备用票务钥匙。
- 4.1.7 定期召开车站票务工作例会，查找问题，制定预防补救措施，向中心提出票务工作的建议

## 4.2 工长

- 4.2.1 协助站长负责车站的票务管理工作，确保车站的票务运作顺畅。
- 4.2.2 负责车站的车票、现金、票务备品安全。
- 4.2.3 处理票务紧急情况。
- 4.2.4 检查、监督、指导、落实车站员工的票务工作。
- 4.2.5 必要时，处理乘客的票务纠纷。
- 4.2.6 保管部分备用票务钥匙。
- 4.2.7 每月定期向站长汇报本站票务工作，反映票务工作的真实情况，提出票务工作建议。

## 4.3 值班站长

- 4.3.1 具体负责本班的车站票务管理工作，确保本班的票务运作顺畅。
- 4.3.2 具体负责本班的车票、现金、票务备品安全。
- 4.3.3 负责安排票务巡查工作。
- 4.3.4 负责监控 SC 的运作。
- 4.3.5 负责补币的监督工作。
- 4.3.6 处理票务紧急情况。并及时上报相关部门或单位。
- 4.3.7 检查、监督、落实本班员工的票务工作。
- 4.3.8 必要时，处理乘客的票务纠纷。
- 4.3.9 保管部分票务钥匙。
- 4.3.10 负责跟踪 AFC 设备的运作，并做好记录，发现问题及时通知维修部门。
- 4.3.11 负责票务管理相关通知、规定的传达、监督执行和检查。
- 4.3.12 每月定期向工长汇报票务工作，反映票务工作的真实情况，提出票务工作建议。

## 4.4 客运值班员

- 4.4.1 负责在运营开始前开启车站 AFC 设备，并监控 SC 的运作。
- 4.4.2 负责安排 TVM 钱箱、票箱的更换、补币、补票工作。
- 4.4.3 保管车站的车票、现金、票务备品、部分票务钥匙，并负责其安全和完整性。
- 4.4.4 完成本班的票务报表、帐册，并审核上一班的报表。
- 4.4.5 负责车票、报表的接收、上交等工作。
- 4.4.6 负责钱箱清点的工作。

- 4.4.7 负责车站票款的解行。
- 4.4.8 负责每月报表的装订和存档。
- 4.4.9 安排并监督售检票人员的票务工作。
- 4.4.10 处理与乘客相关的票务事宜。
- 4.4.11 处理简单的 AFC 设备故障。
- 4.4.12 协助值班站长处理票务紧急情况。

#### 4.5 行车值班员

- 4.5.1 负责监控 SC 的运作。
- 4.5.2 协助处理票务紧急情况。

#### 4.6 站务员

- 4.6.1 引导乘客正确操作票务设备。
- 4.6.2 负责售票/问询处的工作。
- 4.6.3 检查乘客车票的有效性。
- 4.6.4 完成相应票务报表的填写。
- 4.6.5 巡视车站 AFC 设备的运作情况。
- 4.6.6 处理与乘客相关的票务事宜。
- 4.6.7 处理简单的 AFC 设备故障。
- 4.6.8 协助处理票务紧急情况。
- 4.6.9 完成上级布置的其它票务工作。

### 5 现金管理

#### 5.1 现金流程

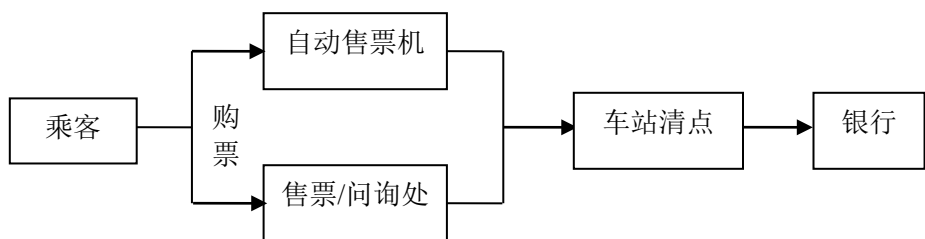


图1 现金流程图

#### 5.2 现金日常安全管理

- 5.2.1 车站现金只能存放在车站现金安全区域，如点钞室、售票/问询处、TVM 等。
- 5.2.2 车站现金安全区域在操作时必须做好安全保护，非操作时必须处于安全锁闭状态。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/92811120121006077>

5. 2. 3