

车站票务运作手册

1 范围

本标准适用于徐州地铁运营有限公司票务管理工作。

2 引用标准

引用下列文件中的条款通过本规则的引用而成为本规则的条款。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。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规定。

《票务专业术语标准》

《收益审核管理规定》

《票卡管理规定》

《票务稽查管理办法》

3 术语及定义

详见《票务专业术语标准》。

4 职责

4.1 调度票务部

4.1.1 负责票卡配送、调拨、回收、测试等工作。

4.1.2 负责对票卡的流向和使用情况进行监控。

4.1.3 负责车站报表回收、审核。

4.1.4 负责员工卡的新办、挂失、注销、补办等工作。

4.2 客运部

4.2.1 负责车站票卡的售卖、回收、保存、清点等工作。

4.2.2 负责车站发票的发放、申领、保存、清点等工作。

4.2.3 负责客运部票务备品备件使用、回收、保存、清点等管理工作。

4.2.4 负责车站备用金、票务钥匙等使用管理。

4.2.5 负责车站票款的收缴、解行等工作，配合调度票务部对长短款进行调查及短款追缴。

4.2.6 负责站务相关票务事务的监督及指导工作。

4.2.7 负责现场票务运作管理，保障现场票务安全。

4.3 客运部各票务岗位职责

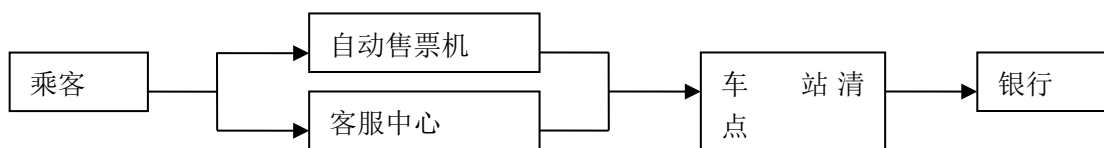
4.3.1 站长

- 4.3.1.1 总体负责管辖范围下各车站的票务管理工作，确保车站的票务运作顺畅。
- 4.3.1.2 负责管辖范围下车站的票卡、现金、票务备品安全管理。
- 4.3.1.3 定期召开管辖范围下车站票务工作例会，查找问题，制定预防补救措施，向部门提出票务工作的建议。
- 4.3.2 值班站长
 - 4.3.2.1 具体负责车站票务管理工作，确保票务运作顺畅。
 - 4.3.2.2 具体负责车站的票卡、现金、票务备品的安全。
 - 4.3.2.3 处理票务紧急情况，并及时上报相关部门或单位。
 - 4.3.2.4 负责票务管理相关通知、规定的传达、监督执行和检查。
 - 4.3.2.5 每月定期向站长汇报票务工作，反映票务工作的真实情况，提出票务工作建议。
- 4.3.3 客运值班员
 - 4.3.3.1 监控车站 AFC 设备、SC 的正常运作。
 - 4.3.3.2 负责安排 TVM 钱箱的更换、补币、补票、检票机票箱更换等工作。
 - 4.3.3.3 保管车站的票卡、现金、票务备品、部分票务钥匙，并负责其安全和完整性。
 - 4.3.3.4 完成本班的票务报表、台账，并审核本站当日的报表。
 - 4.3.3.5 负责票卡、报表的接收、上交等工作。
 - 4.3.3.6 负责钱箱清点的工作。
 - 4.3.3.7 负责车站票款的解行。
 - 4.3.3.8 负责每月报表的装订和存档。
 - 4.3.3.9 安排并监督票务相关岗位人员的工作，监督客服中心岗交接。
 - 4.3.3.10 处理与乘客相关的票务事宜。
 - 4.3.3.11 处理简单的非现金类 AFC 设备故障。
 - 4.3.3.12 协助值班站长处理票务紧急情况。
- 4.3.4 站务员
 - 4.3.4.1 引导乘客正确操作票务设备。
 - 4.3.4.2 负责乘客票务事务处理工作。
 - 4.3.4.3 协助处理票务紧急情况。

5 管理内容和方法

5.1 现金管理

5.1.1 现金流向示意图



5.1.2 现金日常安全管理

a) 车站现金安全区域包含票务室、客服中心（含临时客服中心，以下同）、TVM。车站现金只能存放在现金安全区域。

b) 现金安全规定

严禁车站人员私自留存乘客拾获、AFC 维修人员或车站员工上交的现金。

严禁携带私款、私人票卡（工作证件除外）上岗。

1) 客服中心

▶客服中心应随时保持锁闭状态。

▶非当班票务工作人员因工作需要，须客运值班员及以上人员陪同方可进入客服中心。

▶售票员在处理现金时，应将现金存放于专门的现金抽屉里，不得将现金放在乘客可触及的地方。

2) 车站票务室

▶车站票务室随时保持锁闭状态。

▶非当班票务工作人员因工作需要，须客运值班员及以上人员陪同方可进入票务室。

▶除现金交接、钱箱清点外，其它时间票务室内所有现金只能保管在保险柜、待清点钱箱、锁闭的补币箱、上锁的配票箱或已锁闭送款箱。

▶票务室摄像监控设备和照明设备必须 24 小时开启。

3) 运送途中

现金由双人负责运送，运送途中必须放入锁闭的钱箱、配票箱或手推车中。

4) 现金的加封

所有现金的加封均需由参与清点的人员负责加封。现金加封效果必须保证一经破封无法复原，封条上需注明加封金额、加封车站、加封人和加封日期。

5.1.3 车站的现金运作处理

a) 现金的交接

1) 现金交接原则

➤纸币：在监控范围内，双方当面清点金额后签认交接。

➤硬币：在监控范围内，对已加封的硬币交接时，确认加封正确完好后可凭加封金额交接；对零散硬币按实点数交接。

➤进行任何现金交接时，均应做好交接记录，当事人共同签章确认。

2) 客运值班员之间的现金交接

➤接班客运值班员应在监控范围内与交班客运值班员当面清点票务室内所有现金、核对封包数量及金额等，确认无误后进行签收。

➤交接时若发现数目有误，若为短款，则由交班人员及时补回差额，并在《车站收入日报》中的“长短款”中注明交接短款，填写相应金额，并在备注栏中备注详情；若为长款则随当天票款解行，并在《车站收入日报》中的“长短款”中注明交接长款，填写相应金额，并在备注栏中备注详情。

3) 客运值班员与售票员之间的交接

➤结帐时的现金交接：客运值班员与售票员在监控范围内当面清点售票员带回的所有现金后，以实点数填写《售票员结算单》的“实收金额”栏，双方签章确认，现金交由客运值班员保管。

➤票务备用金的交接：客运值班员与售票员交接票务备用金时，双方应当面清点确认后，在《售票员结算单》的相应栏填写金额，双人确认。

➤追加票务备用金：售票员当班期间现金不足时，客运值班员应立即增配客流所需的现金（纸币、硬币），纸币双方应当面清点金额，硬币确认加封完好时可凭加封数量交接，并记录在《售票员结算单》。

b) 客服中心现金的处理

售票员每班工作结束后，应将所有现金放入上锁的配票箱，在车站当班员工的陪同下到票务室与客运值班员共同清点。

c) TVM 现金的处理

1) 钱箱的更换

更换钱箱的时机如下：

(1) SC 提示 TVM 钱箱将满或将空时，应及时更换钱箱。设备因满箱暂停服务的，应在 20 分钟内更换钱箱；

(2) 每日运营结束后，必须在 SC 设置的系统运营结束时间之前取下所有投入服务的 TVM 的钱箱。

更换钱箱的注意事项如下：

(1) TVM 的钱箱分纸币钱箱和硬币钱箱。钱箱的更换工作由客运值班员负责安排并负责操作，需车站当班员工陪同，负责监督和安全保护；

(2) 站务人员更换钱箱时应轻拿轻放，避免钱箱磕碰变形；

(3) 更换纸币钱箱、硬币钱箱打开 TVM 维修门时，必须输入指定账号和操作员密码登录，严禁同时操作多台设备。更换钱箱完毕后，须确认自动售票机已恢复正常服务状态，且立即将钱箱送返票务室；

(4) TVM 或钱箱故障等情况导致不能按时更换的情况，须在《车站 TVM 清点记录》上备注。

2) 钱箱的清点

➤由客运值班员和值班站长双人进行钱箱的清点工作。清点钱箱时必须在票务室监控状态下进行，填写《车站 TVM 清点记录》，双方签章确认，清点完的现金放入保险柜保管。

➤在清点过程中若发现钱款有明显的失真特征或可通过验钞机识别为伪钞的，双方确认后做好记录，在签章确认加封后（加封内容为日期、车站名、设备号、非标准币种类、金额、数量、值班站长与客运值班员签章），按实际清点数目（不包含伪钞的金额）填记《车站 TVM 清点记录》，在《车站收入日报》“非标准币”一栏填记，同时在当日《车站 TVM 清点记录》和《车站收入日报》上备注说明，每月 26 日随报表一并上交票务室。票务室做好记录后每月上报财务部。

➤纸币钱箱和硬币钱箱需分开并逐一清点，严禁混点。

➤运营期间因钱箱满或其他特殊情况，更换下来的钱箱应及时清点，填写《车站 TVM 清点记录》，并注明中途更换钱箱的理由、取箱时间、设备号。

3) 补币钱箱的补充（简称补币）

——TVM 补币的操作由客运值班员和值班站长共同完成，同时须在《车站 TVM 清点记录》记录设备相关数据。补币后，须确认 TVM 已恢复正常服务状态。

——进行补币操作打开 TVM 维修门时必须输入指定账号和操作员密码登录。

——补币的注意事项：

(1) 每天运营结束后车站需进行补币钱箱的清空、补币。

(2) 补币数以车站计算机设置的系统运营结束时间为界点计入当日补币数。

(3) 运营期间，当 SC 上 TVM 设备状态显示补币钱箱将空或车站工作人员报告 TVM 处于不找零模式时，需及时补币。

(4) 补币操作的每笔记录必须由操作人员和监督人员在《车站 TVM 清点记录》单独填写一行，并签章确认。

4) 补币用纸币、硬币的清点

——当班客运值班员与值班站长负责补币的清点工作。

——客运值班员和值班站长应在票务室监控状态下进行清点纸币、硬币，并加入补币箱，填写《车站 TVM 清点记录》，双方签章确认，当乘客购票找零时出现非标准币，则由补币人员负责补足。

d) 其他现金的处理

AFC 维修人员或车站员工在 TVM 内部、出币/出票口或其他票务设施设备 50M 范围内拾获现金（包括乘客拾获上交车站员工的）须立即交至客运值班员处，交款人与客运值班员共同在车站《其他钱款登记表》上签章确认。统一填记《车站收入日报》的“其他钱款”，并备注说明。

e) 非标准币的处理

若员工因未使用验钞机验钞而导致收到假钞，经客运值班员及以上岗位共同确认后，实行等价赔偿。如遇自助购票设备、验钞机原因等特殊情况，由设备供应商等价赔偿。

设备找零出现的非标准币，客运值班员及以上岗位确认后，按乘客票务事务处理给乘客办理退款，与其他设备收入的非标准币共同用票务专用信封加封，并在信封详细注明（日期、车站名、设备号、非标准币种类、金额、数量、发生时间、值班站长与客运值班员签章），并在收入日报详细备注，并随报表每月上交票务室。

5.2 票卡管理

5.2.1 票卡的种类

可在地铁使用的票卡主要有单程票、计次卡、纪念票、工作卡、非轨道交通发行的储值票（以下简称市民卡）等。

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/945301331144011222>