

# 南昌技师学院

洪技政〔2025〕22号

## 关于印发《南昌技师学院职业技能等级认定考务管理办法》等6项制度的通知

各科室、分院：

《南昌技师学院职业技能等级认定考务管理办法》等6项制度已经院领导研究通过，现印发给你们，请严格遵照执行。

- 附件：
1. 南昌技师学院职业技能等级认定考务管理办法
  2. 南昌技师学院职业技能等级认定题库管理办法
  3. 南昌技师学院职业技能等级证书管理办法
  4. 南昌技师学院职业技能等级认定考评人员管理办法
  5. 南昌技师学院职业技能等级认定质量督导人员管理办法
  6. 南昌技师学院职业技能等级认定质量管控制度



## 南昌技师学院职业技能等级认定 质量管控制度

为切实保证职业技能等级认定质量，根据国家职业技能等级认定规范和省、市人社部门要求，结合学院实际制定以下管理措施。

### 一、考务管理及保密制度

（一）严格职业技能等级认定考务管理。按照国家职业标准及职业技能等级认定有关规定，严格审核报名人员的申报条件。认真做好准备工作，制定详细实施方案，认真做好考场布置、设施设备安装调试、监考员、考评员安排等工作。加强考务管理，严肃考场纪律，确保公平公正。

（二）不断加强考试资料的保密管理。严格执行有关保密制度和规定，加强对考试资料的安全管理，试卷保管、传递、分发和回收等环节的保密责任要落实到人，杜绝失、泄密事件发生。

### 二、费用收取标准和管理办法

（一）严格按照江西省人力资源和社会保障厅、江西省财政厅《关于加强职业技能鉴定收费资金管理有关问题的通知》（赣人社字〔2018〕187号）执行，不得随便改动收费标准或重复收费。

（二）每次费用的收取，须由专职人员收取，并及时入账和做好记录。

（三）收费做到严格管理，对于违纪者严肃处理。

### 三、考评员职责

（一）考评员需经过专业培训，并通过考核合格取得证卡后方能执行考评任务。

（二）考评员在规定的工种（专业）、等级和类别范围内对职业技能等级认定对象进行考核和评审。

（三）考评员进行考评前，必须熟知本次考评的工种、项目、内容、要求及评审标准。

（四）考评员执行考评任务时需佩戴考评员证卡，做到客观公正，应自觉遵守回避制度。

（五）考评员负责考核场地、设备、工卡量具的检查及其考核所用材料的检验。

（六）在考评过程中，评分环节考评员应独立完成各自负责的任务，相互间不得暗示和交流。

（七）考评员必须严格按照评分标准及要求逐项测评打分，认真填写测评记录并签名。

（八）职业技能等级认定对象有违纪行为，考评员视情节轻重分别给予劝告、警告、中止考核、宣布成绩无效等处理，并将处理结果如实填写在考场记录单。

（九）考评员只能在有效期限内执行考评任务，到期后应主动申请再培训和换证。

（十）考评员要做到与时俱进，不断努力学习新的职业技能等级认定知识。

#### 四、监考员守则

(一) 监考员应认真负责做好考试的监督、检查工作，严肃认真地维护考场纪律，保证考试顺利进行。

(二) 开考后，逐个检查考生准考证、身份证、照片等信息是否一致。

(三) 监考员对试题的内容不得作任何解释。考生对试题印刷不清楚或因有漏页、空白页而提出询问时，可咨询确认后集中答复。

(四) 监考员发现考生违反考场规则或作弊时，可先进行口头警告，及时教育，同时在考场记录表上如实填写违纪或作弊情况，对情节严重、态度恶劣者，要立即报告考评组处理。

(五) 考试结束前15分钟，监考员可以提醒考生。考试结束后，按准考证的先后顺序依次收集试卷，然后按规定要求装订密封。

(六) 监考员在监考期间不得擅离职守。因病或其他原因不能继续监考的，经鉴定站同意待并有人接替后，才能离开。

#### 五、评分守则

(一) 技能试卷评分人员必须认真学习、理解和掌握评分标准，客观公正地阅卷评分。

(二) 技能试卷评分开始前，应由考评小组负责人召开有关人员会议，统一评判办法。

(三) 技能评分要本着高度负责的态度，认真梳理扣分项，核算总成绩，并在规定地方签名。

(四) 评分人员发现装订不规范的试卷或编号不清楚的工件等异常情况,应及时向考评小组负责人报告并请有关人员解决,不得擅自处理。

## 六、理论考试考场要求

(一) 考场应选择环境安静、便于管理、整洁、透光明亮、且外人不可随意进出的标准教室。

(二) 考试前一天,需将考场及考生编号、考场指示标志、考场分布图、考试规则、考试时间表等张贴到相应位置。

(三) 考场按30人标准设置,实行单人、单桌、单行,前后左右间距应保持80厘米以上,考生本人身份证件、准考证放在课桌左(右)上角便于检查。

(四) 考前一天对考场桌椅进行检查,如有损坏应及时修理或调换。

(五) 考场需设置饮水处以及考生禁带物品存放处等。

(六) 考场设置监考员与考生配比不低于1:15,且每个考场不少于2名监考人员。

(七) 开考十五分钟后,考生不得以任何理由进入考场;开考30分钟以后,可以交卷并确认后离场。

## 七、技能考核考场要求

(一) 操作技能考核的场地应整洁、卫生、明亮,设备仪器须完好,应备的工卡量具、原材料必须齐全,符合规定要求。

(二) 考前一天对考场设备、工具等进行检查,如有损坏应及时修理或调换。

(三) 考场应配备足够的设备检修与材料供应人员。考核时现场应有专人把守，严禁无关人员出入。

(四) 考试前一天，需将考场及考生编号、考场指示标志、考场分布图、考试规则、考试时间表等张贴到相应位置。

(五) 考场需设置饮水处以及考生禁带物品存放处等

(六) 技能考核考场的考评人员为3人及以上单数。

(七) 开考十五分钟后，考生不得以任何理由进入考场；开考30分钟以后，可以交卷并确认后离场。

附件：6-1 档案资料管理要求

6-2 保密管理要求

6-3 考前准备工作要求

6-4 理论考试工作要求

6-5 实际操作考核工作要求

6-6 理论考试考场规则

6-7 实际操作考核考场规则

6-8 实际操作考场安全工作规则

6-9 接送试卷人员守则

6-10 报名审查制度

## 档案资料管理要求

1.归档资料由综合管理部门集中统一管理。

2.归档资料包括：职业技能等级认定工作文件、职业分类大典、职业技能标准、题库、认定工作实施计划、理论试卷、实际操作评分表、成绩汇总表、证书花名册、声像图片资料，以及题库管理系统、考务管理系统、职业技能等级认定监管平台账号及密码等。

3.归档资料保管：

①建立借阅登记记录本，保证归档资料完整无缺。

②各部门资料交接做到账、物、卡相符，资料装订符合要求，对于破损、模糊或字迹褪色资料及时处理、修复。

③理论试卷、实际操作考核评分表等有关资料按规定科学摆放、编号，利于查找。

④加强资料保密，当事人一律不准查阅资料。因特殊原因确须查阅资料的，经评价机构负责人批准，在评价机构综合部门工作人员、内部质量督导人员同时在场情况下方可查阅，并做好查阅记录。

⑤认定资料一律不准外借。特殊情况需外借时，经评价机构负责人批准，方可外借，时间不得超过3天。到期仍需使用者，办理续借手续，连续借阅不得超过两次。

⑥加强资料室的各项安全保密工作，建立安全、消防制度，保持资料的整洁，延长资料的使用寿命，资料室内严禁吸烟，

非工作人员不得入室，做到人离锁门关灯，以确保资料完整与安全。

⑦职业技能等级认定全过程资料妥善保管，责任可追溯、倒查。纸质材料保管不少于3年，电子材料不少于5年。

⑧到期资料须经审查后统一销毁。审查由评价机构负责人组成审查小组，根据资料的保存价值及预测以后档案的需求情况进行评估。建立审查、销毁程序，任何个人不得擅自销毁归档资料 and 文件。

⑨档案立卷归档，要及时编制资料目录。根据需要编制档案检索工具，要求做到方法简便、查阅方便。归档资料不得涂改、缺页。

## 保密管理要求

1. 试题、资料和涉及保密内容的文稿、U（硬）盘在传递过程中要有专人负责，严禁在无保密设施的通信设备上传输秘密文稿。

2. 试卷、U（硬）盘等保密资料要存放在有保密设施的资料柜内，由题库管理部门负责，专人保管。保密资料借阅须经评价机构负责人签字批准，并建立严格的登记手续。所有保密资料不准私自摘录，不准擅自给他人传看或对外传播。

3. 保密资料要由专人负责管理。

4. 外出工作须携带试题或U（硬）盘等涉秘资料，须经评价机构负责人批准，采取安全措施，并要二人同行，做到密件不离身。严禁携带试题或U（硬）盘等涉秘资料出入公共场所。

5. 评价机构人员参加会议带回的文件、资料应交综合管理部门统一管理。需要复印、打印涉密资料，须经评价机构负责人审查批准，严格控制打印、复印数量，并建立登记制度。

6. 试题库、印刷室和考务部门计算机室，属评价机构重点保密场所，严禁闲杂人员进入。试题库接待外来人员须经评价机构负责人批准。要坚持内外有别的原则，明确划分范围，未经允许不得进行拍照或录像，采取保密措施，标明禁区，不能擅自扩大范围。印刷室要做到门窗牢固，钥匙专人保管。

7. 认定成绩发布前，任何人不得外泄或公布。

8. 加强计算机使用的安全保密检查。网络操作人员要树立防范意识，定期对网上信息进行保密检查。

9. 对涉密计算机信息系统采取访问控制、数据保护等安全技术措施，使用的软件必须符合安全、保密的要求，系统的访问应当按照权限控制，不得进行越权操作。

10. 任何人不得以任何借口把保密资料私自处理。销毁保密资料必须经评价机构负责人批准，登记造册，由综合管理部门指派专人护送到指定地点监督销毁。

11. 如发生泄密事件，由泄密部门填写失泄密报告单，及时上报评价机构负责人。

12. 对于违反规定发生失泄密的或将内部资料擅自出售（赠送）给外单位人员的，责任人须写出书面检查，视情节轻重予以处理。对于故意泄密或发生泄密事件隐匿不报、知情不报者，按有关规定加重处罚。

## 考前准备工作要求

1. 理论考场准备包括：考试时间、考场布置、机考网络环境和保障要求等。理论考场应为安静整洁、通风明亮、便于管理的标准教室，每个标准考场考生不超过30名，单人单桌，前后左右间距保持80厘米以上。

2. 实际操作考场（点）准备包括考核设备、工具、材料和场地、工位设置要求等。实操操作考场应整洁卫生、宽敞明亮；设备仪器完好（经检测，性能正常、精度在要求范围内），符合安全生产要求；单人、单工位，相邻工位互不干扰；应备的工卡量具、原材料必须齐全，还应配备足够的设备检修与材料供应人员；考核时现场应设立警戒线，专人值守，严禁无关人员出入。

3. 考点设主考1人，副主考若干，主考、副主考原则上由评价机构和考点负责人担任，负责领导和组织实施本考点的考务工作。

4. 每个理论考场至少设监考人员2名，监考人员应选派责任心强、工作细致、有监考经验的人员担任。监考人员队伍需相对稳定。

5. 每个实际操作考场至少配备考评人员3名，组成考评小组，设考评组长1名。考评人员人数与考试工位比例按国家职业标准有关规定确定。

6. 考点配备医疗、保卫、后勤、流动监考等工作人员，负责考试期间考场安全和服务等工作。

7. 考点应设置考务办公室、应急考场、保密室、医务室以及考生禁带物品存放处等，配备考试所需的工作人员证卡、纸张文具、监考设备等。

8. 考点应在考试前一天张贴考场分布示意图和路标，同时张贴考试时间表、考场规则和考生须知等，并组织考生熟悉考场、设备和工位。

## 理论考试工作要求

1. 认真做好考务人员关于考务管理办法、考场规则、考生和工作人员违规违纪处理规定等内容的培训工作。

2. 考前公布考场规则、考生违规违纪处理规定等有关事项。组织检查考前准备工作情况，考场经主考检查验收合格后封闭待用。

3. 根据题库管理要求领取试卷，考前1小时运抵考点，并办好交接手续，妥善保管。考试科目为两科及以上的，要按考试时间依次分别存放、复核，避免错乱。智能化考试，提前一天做好机房调试，确保考试顺利进行。

4. 考前40分钟，所有工作人员到达考点办公室，接受主考临场指示，核准时间，佩戴工作标志，做好考试前的各项准备工作。考前30分钟，监考人员领取试卷和考务用品。考前15分钟，监考人员组织考生进入考场，对照考生签到册，核对考生准考证、身份证等证件，对号入座，考生签字确认。考前10分钟，监考人员宣读考生注意事项，并要求考生将通讯工具电源关闭，并与其它非考试用品一起存放指定位置。考前5分钟，监考人员向考生分发答题卡（纸），并要求其在指定位置填写姓名、准考证号等。同时监考人员向考生分发试卷，并提醒其核对、清点试卷，但不得答题。

5. 考试开始，考点统一发布开考信号，考生开始答题。监考人员需再次逐个查验考生准考证、身份证等证件，核准考生

身份。证件不齐或有疑问者应报告考务办公室，由考务办公室工作人员按有关规定进行处理。

6. 考试开始30分钟后，各考场清查考生参考、缺考人数，并再次检查核对全部考生的试卷、答题卡的姓名、考号的填涂情况，防止误填误涂或窜填窜涂。考试终止前15分钟，向考生预告时间。

7. 考试结束，考点统一发出终止考试信号，考生停止答题，并整理好答卷反扣在桌上，试卷经监考人员清点无误后，方能离开考场；各考场监考人员必须保证考试试卷、答题卡（纸）一份不少，完整无缺。

8. 考场监考人员收集、清点试卷，将已答试卷和缺考试卷按准考证号顺序进行整理（备用的空白试卷一并附后装订）后，送交考点办公室逐一验收。试卷验收合格后立即按要求装订、密封，由各考场两人以上监考人员签字确认。

9. 评价机构指派专人接收试卷等相关资料，并按试卷交接单的数量和要求逐一验收签字。按规定的送卷时间，专人将试卷安全送达指定地点。

## 实际操作考核工作要求

1. 认真做好考务人员培训。内容包括：考务管理办法、考场规则、安全操作规定、考生和工作人员违规违纪处理规定等。

2. 考前公布考场规则、考生违规违纪处理规定等有关事项。组织检查考前准备工作情况，考场经主考检查验收合格后封闭待用。

3. 每个实际操作考场至少配备考评人员3名，组成考评小组，设考评组长1名。考评人员人数与考试工位数比例按国家职业标准有关规定确定。

4. 开考前40分钟，考评组长到考务办公室领取试题，然后到考场检查分发备料、察看设备，研究评分标准。开考前15分钟，考生持身份证、准考证，携带规定的工卡量具、原材料进入考场。考评人员检录并查验考生证件及携带的工卡量具、原材料无误后，抽签确定工位，并签字确认。考生对号进入工位，按要求摆放、检查工卡量具和原材料，熟悉设备；考评人员拆封分发试卷。

5. 考试开始，由考评人员统一发号指令操作，并计时。考生根据本工种的安全文明生产要求和操作规程独立完成作业。不得随意串岗、换岗和借用工卡量具、原材料，不准互相串通和替代。考生应保持考场安静，维持良好的考试秩序。

6. 考评人员、监考人员要对所负责的工位认真监督，不得对考生进行指点或评论。因设备和考场问题延误时间，可由考评人员记录并顺延。

7. 考试结束，考生立即停止操作，无视停止口令继续操作者成绩作废。做完工件交由考评、监考人员封存，不得在试件上留任何标记。考生操作完毕离开现场前，应按文明生产要求对现场进行清理，出场后不得在考场附近逗留、喧哗。

8. 考评人员、监考人员对考生安全文明生产情况、操作完成时间及违规违纪情况等，要认真填写考场记录，内部质量监督人员对考评过程进行监督检查，对违纪者按有关规定处理。

9. 考生完成的试件由监考人员（或由监考人员通过工件传递员）交给编号员。编、打号时须认真填写编号记录，记录严格保密，并密封妥善保管，登记、统分时方可开封对号。无关人员不得进入编、打号现场。

10. 试件打号后，需要装袋密封的，应装袋密封并由编、打号人员在封袋上签字后交考务组存放；需要当即送考评组评判的，编号员应通过工件传递员迅即送达。工件转交过程中应办理转交手续，以防丢失、损坏。

## 理论考试考场规则

1. 考生须持身份证、准考证进入考场，入场后要对号入座，并将“双证”展放在座位的左上角，以便查对。

2. 笔试考试考生允许带铅笔、橡皮、黑色中性笔，不得携带书籍、纸张等；移动电话必须处于关闭状态或放于指定地点。

3. 考试开始30分钟后，迟到者不能再进入考场，考试30分钟以后场内人员方可交卷出场。

4. 考生对试题有疑问时，不得向监考询问；若属试卷分发错误、试卷缺页、试题漏印、字迹模糊等或是上机考试计算机问题可举手询问。

5. 笔试考试选择题、判断题的答案使用2B铅笔涂写在答题卡上，答在试卷上或草稿纸上无效；简答题和计算题用黑色中性笔填写在答题纸上，并在答题纸上注明工种和试卷代码，在试卷密封位置写明考生姓名和准考证号。

6. 笔试考试答题卡要妥善使用，各项信息须在监考人员的讲解下认真准确涂写。答题卡不得折叠。

7. 遵守考场纪律，保持考场肃静，严禁代替他人考试。考场内不准吸烟，不准喧哗，不准左顾右盼，严禁撕毁、传递或交换试卷或答题卡。

8. 考试结束铃响时，应立即停止答卷，待监考人员验收试卷和答题卡后方可离场。离开考场时，不得带走试卷、答题卡和草稿纸。

9. 考生要尊重监考人员，服从监考管理，不得以任何理由妨碍监考的正常监考工作。

## 实际操作考核考场规则

1. 考生必须服从考评人员和工作人员统一指挥，在规定区域等候，非本场考核人员一律不准进入考场。

2. 考前15分钟，考生持身份证、准考证，携带规定的工卡量具、原材料进入考场。考评人员检录并查验考生证件及携带的工卡量具、原材料无误后，抽签确定工位，并签字确认。迟到5分钟取消该项考核资格。

3. 考试开始，由考评人员统一发号指令操作，并计时。考生根据本工种的安全文明生产要求和操作规程独立完成作业。考核期间不得随意串岗、换岗和借用工卡量具、原材料，不准互相串通和替代。

4. 考试结束，考生立即停止操作。做完工件交由考评、监考人员封存，不得在试件上留任何标记。考生操作完毕整理好个人物品和现场，迅速离开考场，不得在考场附近逗留、喧哗。

5. 严格遵守考点安全规定，杜绝人身和其他事故发生。

6. 文明礼貌，尊重考评人员，不得与考评人员无理纠缠，影响正常考核。

## 实际操作考场安全工作规则

1. 各类设备的使用应符合安全操作规程。
2. 考场负责人兼任考场安全管理，负责整个考场的安全检查。遇到安全操作要求较高的职业（工种），要配备专职安全人员。
3. 考场具备消防安全设施及与考试有关的安全保护措施，禁止有易燃、易爆和一切安全隐患的存在。
4. 考前，考场负责人向考评人员及考生宣读安全注意事项。
5. 考中，发现违规或违章操作，立即纠正或取消该考生的考试资格。
6. 考后，清理考场，关闭运行设备，切断电源。
7. 定期对考场设备进行安全检查，对存在的安全隐患及时消除。
8. 如发生安全事故，按突发事件应急预案处置。

## 接送试卷人员守则

1. 职业技能等级认定机构试卷取送要严格按照省职业技能等级认定指导中心规定的程序进行。
2. 试卷运送途中要做到人不离卷，卷不离人。
3. 试卷在等级认定机构存放期间，应有专人负责保管，并存放于专门的保险柜中，不得随意存放。
4. 试卷应在考前30分钟由主考、考评人员对试卷密封情况共同确认，发现异常情况立即向省（市）等级认定中心报告。经核实确系试卷泄密，应立即停止考试。等级认定机构负责调查泄密事件，并将调查结果10天内报省等级认定指导中心。
5. 考试完毕后，按试卷袋标注数量，将试卷连同空白试卷装袋密封，带离考场。
6. 评阅试卷时，考评人员及其他评阅人员不得将评卷时间、地点透露给他人，评阅完毕由等级认定机构按档案管理制度密封后入库存放。
7. 对在阅卷过程中违反纪律或徇私舞弊者，要依纪依法追究当事人的责任。

## 报名审查制度

1. 职业技能等级认定机构负责报名考生的资格条件审查，省、市职业技能等级认定指导中心负责审核。机构负责人为第一责任人。

2. 职业技能等级认定机构依据《国家职业标准》中规定的等级标准，对报名对象资格条件（如身份证、毕（结）业证书、职业资格证书等级、单位人事劳资部门出具的工作年限证明等），严格逐个审查，符合条件的考生，填写（职业技能鉴定申报表）一式两份，并加盖职业技能等级认定机构专用章。

3. 省、市职业技能等级认定指导中心，对机构上报的报名数据进行复核，凡不符合条件者取消等级认定资格。

4. 职业技能等级认定机构上报的考生资料须真实准确，不得弄虚作假。

5. 职业技能等级认定机构接受考生报名时，要严格按照省财政厅、省物价局规定的收费标准收取职业资格考试费，不得收取规定外的任何费用。

6. 职业技能等级认定机构对报名考生的信息资料，要建档保存，以备核查。

## 突发事件应急预案

为确保职业技能等级认定过程公正严谨、科学高效、精益求精的质量方针，保证技能等级认定工作顺利有序进行，及时妥善处理认定工作中出现的突发性事件，减少危害和影响，特制定本预案。

### 一、组织领导和工作职责

（一）组织领导。评价机构结合工作实际，成立突发性事件应急处理领导小组。由评价机构上级分管领导任组长，评价机构主任和各部门负责人为成员。具体负责认定过程中出现的突发事件应急处理。

#### （二）工作职责

1. 根据实际情况，研究制定符合实际的工作对策、处理措施及应急处理预案并组织实施。
2. 将防止突发性事件责任分解落实到人。
3. 明确突发事件信息报告人，及时上报相关信息。
4. 检查督促落实各项应急处理措施。
5. 总结推广突发事件应急处理的经验和做法。

### 二、基本程序

（一）了解情况，立即上报。突发事件发生后，现场工作人员应及时向应急处理领导小组报告。

在实施认定过程中，一旦发生影响考试正常进行的突发事件，本着统一领导、分级负责、条块结合、处置果断、

防止扩散的原则，采取切实可行的有效措施，最大限度地降低突发事件影响，维护考生的根本利益，确保考试资料安全保密，保证考试正常有序进行。

（二）研究措施，提出意见在充分掌握突发事件发生的原因后，应急处理领导小组及时提出处理意见，并将调查情况和处理意见上报。

根据突发事件的紧急程度，视情况可采用口头报告、电话报告、传真报告、文字报告等报告形式。报告内容包括：试卷运送交接过程中出现的问题、试卷保管过程中出现的问题、考场出现的问题、需要报送的其他问题。报告程序分为初次报告和阶段性报告。

初次报告应在发现突发事件10分钟内，由事件发生地工作人员向本考点负责人报告，事件发生地负责人向突发事件处理领导小组报告。

阶段性报告由事件发生地指定专人动态跟踪事态发展及处理过程，对突发事件应急处理过程各项决定及工作程序及时记录并上报突发事件应急处理领导小组，由突发事件应急处理领导小组对突发事件全程处理过程总结上报。

（三）保密要求严格执行国家有关保密制度，遵守保密工作纪律，确保工作安全规范。

### **三、事件确认及处理**

本预案所称突发事件是指影响认定工作正常进行或对认定工作造成不良影响的各类突发情况。本预案所称突发事件分为重大事件和一般事件。重大事件是指导致考试不

能正常进行，对整个考试的安全、结果以及考试形象造成恶劣影响的事件。一般事件是指该类事件对考试工作有一定影响，经过妥善处理，考试可以正常进行或考试结果客观、公正、有效。

#### （一）重大突发事件

1. 试卷在运输、考前保管等环节发生被盗、丢失、被私自拆启以及其他原因，造成试卷泄密。

2. 试卷保管期间遭受水、火灾致使试卷损坏。

3. 自然灾害、交通事故或故障、考试组织和管理以及其他原因，导致试卷不能按时运抵考点或者大量考生无法按时到达考点。

4. 考试期间，考点有两个以上考场秩序混乱，出现大面积舞弊现象。

5. 发生恐怖性事件。

6. 考生出现危重疾病症状或发现疑似感染流行性疾病。

7. 地震、火灾、洪水以及其他不可预知的自然灾害影响考试正常进行的。

8. 其他影响严重的重大突发性事件。

#### （二）一般事件

1. 考试资料启封后，发现试卷科目与本场考试科目不符，试卷少装、缺页、光盘播放无显示或无声音等问题。

2. 考试期间，发现试卷试题出现明显错误。

3. 考试期间，突然断电、停电及设备故障影响考试正常进行。

4. 计算机考试过程中出现病毒、网络故障影响考试正常进行。

5. 考试结束后，发现考试试卷或答题卡丢失或发现考生故意带走试卷或答题卡。

6. 其他有一定影响的突发性事件。

### （三）重大突发事件应急处理

突发性事件发生后，考点应立即向巡考人员报告，由巡考人员向应急处理领导小组报告，并做好突发性事件情况记录。应急处理领导小组根据事情的轻重缓急制定合理的解决措施，由考点应急处理工作小组具体实施，以挽回损失，保障考试正常进行。

1. 试卷被盗、丢失、被私自拆启以及其他原因，造成试卷泄密事件，考点应采取措施，保护好现场，应急处理领导小组应立即会同有关部门进行调查，并及时上报评价机构负责人。如确信试题并未大规模扩散，经评价机构负责人批准，考试仍可以如期进行；考后查明失、泄密的，且已查明失、泄密扩散范围，经评价机构负责人批准，由应急处理领导小组宣布在查明失、泄密扩散的范围内考试无效，并在此范围内启动备用试卷进行考试。在运输或保管期间发生试卷被盗、丢失、被私自拆启以及其他原因造成泄密的，应急处理领导小组报评价机构负责人同意后，根据不同情况做出启用备用试卷重新印制、本次成绩无效或组织缓考。

2. 试卷保管期间遭受水、火灾致使试卷损坏，应急处理领导小组应视情况的严重与否作出决策。若保管期间受水、火灾致使试卷部分损坏的，可启用备用试卷，或报请评价机构负责人同意后进行复制印刷。

3. 由于自然灾害、交通事故或故障、考试组织和管理以及其他原因，导致试卷不能按时运抵考点，应急处理领导小组须根据具体情况提出相应处理措施，启用备用卷或尽快将试卷送至考点。同时，让考生按时进入考场候考，由考点负责人、工作人员及巡考人员安抚考生情绪，做好思想工作，并视情况补足考生的考试时间，将不利因素的负面影响降至最低。由于自然灾害、交通事故、考试组织和管理以及其他原因，导致大量考生无法按时到达考点，造成考试不能正常进行。应急处理领导小组应将情况报评价机构负责人，经同意后做出以下决定：该次考试延时；重新安排该次考试；取消该次考试，下次考试免收该科目考试费用等。

4. 考试期间，两个以上考场秩序混乱，出现大面积舞弊现象，考点主考或巡考人员应及时报告应急处理领导小组。应急处理领导小组将情况上报评价机构负责人，同时指派工作组会同考点，封闭整个考点，更换监考人员充实考场，必要时请求当地公安机关协助；登记问题考场和舞弊人员，查明事实；评卷时对问题考场的试卷进行分析研究，对雷同试卷按相关规定处理，或向评价机构负责人请

示，将该考场试卷全部作废。对有关责任人按规定追究责任。

5. 发生恐怖性事件时，应立即报警，请求公安机关协助，排除危险；应急处理领导小组应及时向评价机构负责人汇报情况，申请缓考或更换考点后再考，并启用备用卷或在公安机关的保护下继续考试。

6. 在考试过程中考生出现危重疾病症状，由考点医务人员做好应急处理，及时送往医院抢救。若爆发传染病，进行考点隔离、人员隔离或者采取政府和卫生防疫要求的其他措施，防止疫情扩散。应急处理领导小组向评价机构负责人汇报情况，经批准做出停考或缓考决定，或其他处理方案。

7. 地震、火灾、洪水以及其他不可预知的自然灾害影响考试正常进行的；应急处理领导小组应根据实际情况，先确保考生人身安全、试卷安全，再向评价机构负责人请示，做出停考或缓考的決定，或者其他处理方案。同时应妥善疏散、安置考生，将自然灾害的损失降到最低。考前各考点须制定和张贴考试期间地震、火灾、洪水以及其他不可预知的自然灾害疏散方案。包括排查考场的房屋安全隐患；在操场或空旷地带设置临时躲避场所，安排考生的疏散顺序和线路；进行疏散辅导演练，在疏散通道上增设专门职守人员具体负责考生疏散工作，采取各种有效形式搞好预防宣传工作等重要内容。

8. 发生其他不可预测的突发性事件，由应急处理领导小组根据情况轻重，做出不同处理，将不利因素的负面影响降至最低。

#### （四）一般事件应急处理

考试过程中发生的一般事件，各考点应立即向应急处理领导小组报告，按照有关规定做好情况记录。应急处理领导小组根据不同情况制定处理方案，同时向上级汇报。并通知考点采取相应措施。

1. 考试资料启封后，发现试卷少装、缺页或光盘和磁带播放无显示或无声音等情况，监考人员要立即将缺页试卷和播放无显示的光盘收回装入原试卷袋，并据具体情况如实填写考场情况记录表，经现场巡考人员审核同意可启用备用试卷或光盘，保证考试进行。确因备用试卷或光盘不足而影响考试正常进行，监考人员应及时向考务管理责任人和现场巡考人员报告，由其调配其他考点备用试卷或光盘，也可在保证安全保密的情况下，研究确定可否速印（复制）试卷、刻录光盘，考试时间可根据实际情况适当顺延。在此期间监考人员要维护考场秩序，确保考试正常有序进行。考试结束后考点应将缺页的试卷、播放无显示或无声音的光盘和处理情况书面报考务管理责任人。

2. 考试期间，发现试卷试题有错别字或多余字、选择题选择项内容重复、选择题选择代码重复、实体图表有错误等问题，监考人员应及时向考务管理责任人报告。属于试卷试题有错别字或多余字和选择题选择项字母代码重复

问题，但不影响考试正常进行的，由考务管理责任人负责处理更正，考试结束后将处理情况书面报评价机构负责人；其他问题由考务管理责任人及时向评价机构负责人报告。

3. 考试期间，因停电或设备故障原因在30分钟内恢复或排除的，考务管理责任人根据情况补足耽误的考试时间。如果属于区域大面积停电，考务管理责任人进行协调，确认恢复供电时间。应急处理领导小组立即向评价机构负责人报告，根据指示做出该次考试延时、重新安排该次考试、取消该次考试、下次考试免收考生该科目考试费用的决定。

4. 计算机考试过程中出现病毒、软件和网络故障，考点应做好考生安抚工作。如果因病毒、软件和网络故障导致考试无法正常进行，考点应立即在最短时间内排除故障，根据实际情况决定是否需补足考生因此而耽误的考试时间，同时做好情况记录。

5. 考试结束后，发现考试试卷或答题卡丢失，或发现考生故意带走试卷或答题卡。监考人员应立即报告考点负责人和巡考人员，迅速查清缺失考生的信息，尽快联系该考生。如确认考生已带走考试试卷或答题卡，责令考生将试卷或答题卡送回，在考场记录单上做详细记录，建议将该科目成绩按零分处理。

6. 发生其他不可预知的一般性突发事件时，应急处理领导小组应采取必要措施，将不利因素的负面影响降至最低。

#### 四、事件处理后续跟进

（一）突发事件处理结束后，考务管理责任人要尽快恢复正常秩序，并防止突发事件再次发生。

（二）处置报告突发事件处理结束后，考务管理责任人应向评价机构负责人提交突发事件报告。内容包括：发生突发事件的原因、处理经过、处理结果、社会影响等。

（三）新闻发布与宣传报道突发事件的新闻发布，要严格宣传报道归口管理，注意把握信息发布和舆论引导的主动权，统一口径，正确引导社会舆论。

（四）评估突发事件结束后，考务管理责任人要组织专人对事件进行调查，评估事件后果，总结经验教训。根据事件暴露出的问题，及时修改和完善防范措施和应急处理预案。

（五）考务管理责任人要依据法律和有关规定追究突发事件有关人员的责任，对事件处置过程中有功个人进行表扬。

## **五、应急保障**

（一）考务管理责任人要建立、健全并落实突发事件信息收集、传递、处置、报送各个环节，完善信息传输渠道，随时保持信息报送通畅，通讯设备完好。

（二）考务管理责任人在考试期间要安排专人按照突发事件具体情况和有关规定要求，具体实施应急处理工作。突发事件发生时，应急处理领导小组成员和考点全体工作人员要坚守岗位，密切注视事态发展，随时沟通，妥善处理突发事件。考试期间设立突发事件报告电话，指派专人

值守；考务管理责任人负责人及联系人移动电话须24小时开机，不得人机分离。

（三）考务管理责任人要加强处理突发事件预案的培训、宣传和普及工作，有效预防突发事件发生和突发事件造成的损失。考试期间任何人员未经批准不得接待新闻单位的采访；关于突发性事件的各种问题以及考生的各种意见和要求，由应急处理领导小组进行解释和解决。