

# DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4019—2020

---

## 人事考试考务服务规范

2020 - 07 - 09 发布

2020 - 08 - 09 实施

山东省市场监督管理局 发布



# 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 考试回避 .....	2
5 考前考务培训 .....	2
6 试卷接收、保管、分发、回收 .....	3
7 考试技术保障 .....	4
8 考试监管 .....	5
9 考试当天考点考务操作要求 .....	6
10 考试应急管理 .....	8
11 信息公开 .....	8
12 媒体采访 .....	8
13 服务改进 .....	8
参考文献 .....	10

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省人力资源和社会保障厅提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：山东省人事考试中心。

本标准主要起草人：周春艳、徐国钧、张明川、李岩、马林、程显军、姜涛、宋京吉、干雄飞、张晓静、谷庆喜、李绍恒、王可、侯斌。

# 人事考试考务服务规范

## 1 范围

本标准规定了山东省各类人事考试考务服务的考试回避，考前考务培训，试卷接收、保管、分发、回收，考试技术保障，考试监管，考试当天考点考务操作要求，考试应急管理，信息公开，媒体采访，服务改进等工作要求。

本标准适用于山东省行政区域内人事考试的纸笔考试考务工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《山东省人事考试突发事件应急预案》（鲁人社函〔2015〕36号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 人事考试

是指由我省各级人力资源社会保障部门或会同、协助有关主管部门依照法律法规规章，直接组织或授权有关机构组织的关于人才评价和选拔的考试。

### 3.2

#### 应试人员

符合考试报考条件，通过规定程序报名成功，并参加考试的人员。

### 3.3

#### 人事考试机构

根据机构编制管理部门批准设立，承担人事考试组织实施工作的机构。

### 3.4

#### 考点

承担考试项目组织实施任务的学校或机构。

### 3.5

#### 考场

在考点内设置的，具备组织考试所需基础条件的场所。

### 3.6

#### 备用考场

在正常考场需求以外，另外设立的承担临时应急任务的考场。

### 3.7

#### 卷卡合一

在客观题考试科目中，将应试人员使用的答题卡印制在试卷封底内页，实现试题题本与答题卡一一配套对应的试卷印制方式。

### 3.8

#### 保密室（试卷库）

符合有关保密要求，用于存放考试涉密材料的场所。

### 3.9

#### 省级人事考试标准化考点

人事考试机构通过自建或与学校合建等方式，根据国家有关技术标准配备设施，并对场所进行优化改造，实现考场标准化、管理信息化、制度规范化，为人事考试组织实施提供高水平服务保障的场所。

### 3.10

#### 人事考试指挥平台

各级人事考试机构根据国家有关技术标准，自建用于实现人事考试标准化考点资源管理、考试指挥、考试应急管理、召开视频会议等功能的技术平台。

## 4 考试回避

4.1 参与当次人事考试考务组织管理工作的人员，有下列情形之一的，应回避：

- a) 本人报名参加考试的；
- b) 配偶报名参加考试的；
- c) 直系血亲关系（包括祖父母、外祖父母、父母、子女、孙子女、外孙子女）报名参加考试的；
- d) 三代以内旁系血亲关系（包括叔伯姑舅姨、兄弟姐妹、堂兄弟姐妹、表兄弟姐妹、侄子女、甥子女）报名参加考试的；
- e) 近姻亲关系（包括配偶的父母、配偶的兄弟姐妹及其配偶、子女的配偶及子女配偶的父母、三代以内旁系血亲的配偶）报名参加考试的；
- f) 其他亲属关系（包括养父母子女、形成抚养关系的继父母子女及由此形成的直系血亲、三代以内旁系血亲和近姻亲关系）报名参加考试的；
- g) 其他可能影响公正履行职责的。

4.2 符合回避情形的人员，应主动向人事考试机构或考点提出回避申请，或者由所在单位提出回避要求。作出回避决定的，应自回避决定作出之日起退出相关工作。回避决定作出前，本人可视情况确定是否先行退出相关履职活动。

## 5 考前考务培训

## 5.1 省级人事考试机构任务

- 5.1.1 根据上级考试主管部门要求，结合我省实际，指导市级人事考试机构开展工作。
- 5.1.2 根据考试特点，结合我省实际，印发考务操作指导手册，供各级人事考试机构参考使用。
- 5.1.3 根据实际需要，组织考试相关市业务骨干开展考前考务培训，培训内容包括：考务流程各环节的工作要求、试卷保管要求、考风考纪管理要求、突发事件应急处理等。

## 5.2 市级人事考试机构任务

市级人事考试机构应最晚在考试开考前一天完成各考点考务负责人、本市巡考人员、试卷押运员的培训任务，培训内容为考点组织实施考试、巡考人员开展工作应知应会的考务操作要求。

## 5.3 考点任务

各考点应在考试开始前完成本考点全部考务工作人员的培训任务，考试当天试卷发放前须再次就重点考务环节进行强调。

## 6 试卷接收、保管、分发、回收

### 6.1 一般要求

省级人事考试机构负责国家级和省级考试试卷的总体接收、清点、保管、分发、回收工作。市级人事考试机构负责本市试卷的总体接收、清点、保管、分发、回收工作。

### 6.2 试卷清点交接

试卷到达试卷存放地点后，应立即按照试卷预订单组织人员清点，履行签字交接手续。清点过程中发现试卷袋破损的，应立即报告本级人事考试机构，并迅速查明原因。经查实，没有发生泄密，且经过保密处理不影响试卷使用的，可以交接。存在泄密可能的，应停止交接，立即上报上级考试主管部门。

### 6.3 试卷保管

考前试卷应存放于保密室内，开启24小时不间断监控，并安排2人不间断值班。保密室配备双锁，钥匙应由2人分别保管。

### 6.4 省级试卷分发

6.4.1 市级人事考试机构应选派2名以上（不含驾驶员）人社系统在编在岗工作人员凭试卷领取介绍信、身份证原件赴省级人事考试机构指定的地点领取试卷。介绍信应载明试卷领取人员姓名、身份证号、联系方式及车辆信息、驾驶员信息。

6.4.2 省级人事考试机构应逐人逐项核验介绍信信息，确认无误后，发放试卷。委托第三方机构发放试卷的，应向第三方机构开具省级人事考试机构介绍信。

6.4.3 试卷由市级人事考试机构领取人员清点无误后，履行签字交接手续，清点过程中发现异常的，按照6.2处理。

6.4.4 试卷分发现场应设立秩序维护人员，维持好车辆、人员秩序，无关人员、车辆不得入内，应确保每个市有独立的区域空间清点试卷，避免与其他市发生混淆。

### 6.5 跨市运输

6.5.1 市级人事考试机构试卷交接装车后，应立即封闭车厢落锁，安装监控定位设备，按照确定路线押运回本市。

6.5.2 试卷押运车应专车专用，试卷押运途中不得经办其他事项，中途停车，应确保不少于2人看管车辆。

6.5.3 试卷应当天押运回本市保密室。

## 6.6 市级试卷清点分配

6.6.1 考前试卷到达本市保密室落地后，应立即向省级人事考试机构报告，并组织人员按照考点清点分配。

6.6.2 考点承接2项及以上考试项目或同一时间考试科目不唯一的，要在试卷袋上标明考场号，避免试卷在考点发放时出现混淆。

6.6.3 试卷保管人员发生变化的，应履行交接手续。

## 6.7 向考点分发试卷

6.7.1 每个考点应安排2名以上（不含驾驶员）人社系统在编在岗工作人员担任试卷押运员。考试当天，试卷押运员应同时到保密室领取考点试卷。领取时，交接双方应逐袋检查试卷科目类别、数量、封装情况，无误后填写试卷交接单，履行试卷交接手续。科目设置复杂的考试项目，可安排试卷押运员提前半天到保密室熟悉试卷有关情况。

6.7.2 试卷应当于考试正式开始前1小时到达考点，到达考点每场次一交接，不得提前交接试卷。试卷存放于考点保管室期间，由2名在编在岗工作人员（其中至少1名为人社系统工作人员）不间断看管。

## 6.8 试卷回收

### 6.8.1 市级试卷回收

考点考后试卷运抵保密室后，应立即组织清点，逐袋核对试卷科目、数量、封装情况，清点考场座次表、考场情况记录单等材料。无误后，装箱密封，并安排2名在编在岗工作人员不间断值班。保密室钥匙应由2人分别保管。

### 6.8.2 省级试卷回收

考试结束后两天内，市级人事考试机构应将试卷、答题卡等材料送回省级人事考试机构，省市两级人事考试机构进行清点交接。

## 7 考试技术保障

### 7.1 启用人事考试标准化考点

7.1.1 考试应优先安排在省级人事考试标准化考点或具备视频监控、手机无线电信号屏蔽、应急广播技术能力的标准化考点组织实施。

7.1.2 考试期间，应启用标准化考点设备，并安排1名巡考人员会同考点技术人员进行技术值班，通过视频监控系统轮巡考场，与包场巡考人员、监考人员协同发挥考试监督作用。

### 7.2 启用人事考试指挥平台

省市两级人事考试机构应启用本级人事考试指挥平台，通过平台实现省市远程考点考场监控轮巡、应急指挥调度和视频会议功能。



### 7.3 无线电环境监测

考试期间，在考点部署无线电环境监测设备，不间断监测考点周边无线电环境，发现异常信号及时阻断，并进行定位查处。

## 8 考试监管

### 8.1 考点工作人员

#### 8.1.1 主考、副主考

8.1.1.1 主考是考点第一负责人，全面负责本考点考试实施工作，一般由考点主要负责人担任，或根据工作需要，委托部门领导担任。

8.1.1.2 副主考一般由熟悉考务操作要求的负责人担任，协助主考开展工作，具体组织协调各项考务工作。

#### 8.1.2 监考人员

8.1.2.1 监考人员是责任考场考务工作的具体组织者和直接实施者，负责领取责任考场试卷，组织考生入场，核验考生身份，安全检查，试卷验封、发放、回收和考试期间本考场包括考风考纪在内的考试秩序监管工作。

8.1.2.2 监考人员由考点负责安排，或由人事考试机构根据考试特点和自身实际确定。

8.1.2.3 每个考场（含备用考场）设监考人员2名，原则上1男1女，开考前1小时确定监考方案，明确监考责任考场。

#### 8.1.3 试卷收发人员

试卷收发人员负责本考点试卷发放和考后试卷回收工作，人员数量根据考场数确定。

#### 8.1.4 考务办公室工作人员

考务办公室工作人员负责考点的考试环境布置、考务设备安装、考试用品分发、发出考试信号指令、监控系统值班等考务管理工作和安全保卫、医疗卫生、电力供应等保障工作。人员数量根据考试规模和实际需要确定。

### 8.2 巡考人员

#### 8.2.1 抽调巡考人员

人事考试机构应综合考虑考试特点、考点分布、考风考纪形势等因素，抽调政治素质高、责任心强、熟悉考试业务的工作人员承担巡考任务。

#### 8.2.2 巡考人员安排

巡考人员安排应具体到考点、考场，实行包场巡考，每人负责考场原则上不超过10个。巡考人员安排确定后，应及时组织巡考工作培训。

### 8.3 部门协调配合

考前，人事考试机构应协调公安、教育、无线电监管、电力等部门，按照职责分工做好考点周边秩序维护，考点工作人员监管、无线电管控和电力保障等工作。

## 9 考试当天考点考务操作要求

### 9.1 开考前考务操作

开考前考务操作要求见表1。

表1 开考前考务操作要求

时间	任务	操作要求
开考前 1小时	试卷运抵考点，进行交接	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 试卷每场次一交接，不得提前交接试卷。</li> <li>2. 由交接双方检验试卷科目类别、数量、封装情况，无误后填写试卷交接单，履行试卷交接手续。</li> <li>3. 试卷存放于考点保管室期间，由2名在编在岗工作人员（其中至少1名为人社系统工作人员）不间断看管。</li> <li>4. 试卷交接、运转、回收整个过程中应确保2人以上，任何人不得单独接触试卷。</li> </ol>
	召开考前考务会，确定监考方案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考点主考、副主考、监考、巡考人员及有关工作人员在考点考务办公室集合，重申监考纪律、考场规则，明确责任。</li> <li>2. 统一核对时间，确认铃声设置。</li> <li>3. 随机抽取确定该考试科目监考方案。</li> <li>4. 监考人员应携带身份证监考，以便核实确认监考人员身份。</li> </ol>
开考前 30-40分钟	分发试卷、座次表等考务材料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2名监考人员领取试卷、座次表等考务材料，并履行签字确认手续。</li> <li>2. 监考人员领取相关考务材料后，应检查试卷等材料密封情况，并核对试卷袋和座次表上的试卷科目、类别、考场号等信息。</li> <li>3. 监考人员领取试卷后，2人应一同直接前往考场，不得中途办理其他事项。</li> <li>4. 巡考人员应全程监督所巡考场的试卷从考务办公室到考场的运转过程。</li> </ol>
	在考场黑板书写或张贴“郑重提醒”材料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 张贴的“郑重提醒”制作尺寸不小于2开。</li> <li>2. 内容包括考试注意事项、监督电话等。</li> </ol>
开考前 20-30分钟	组织应试人员入场	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 监考人员听到应试人员入场指令后，组织应试人员入场，并认真核对应试人员本人、考场座次表、准考证、有效身份证件等相关信息的一致性，核查无误后要求应试人员在座次表上签字。</li> <li>2. 使用金属探测器对每名应试人员进行贴身检测，确保应试人员只携带准考证中规定的物品，其他物品不带至座位。</li> </ol>
开考前 15分钟	检查确认监考人员到位和试卷密封情况	巡考人员检查确认考场监考人员到达考场情况、入场安检情况、考场内“郑重提醒”板书或张贴情况、试卷密（塑）封情况。
	宣读考试纪律、应试人员注意事项，并要求应试人员阅读黑板上的“郑重提醒”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应试人员只准携带准考证中规定的物品参加考试，其他物品一律不得带入考场。</li> <li>2. 已带入的，应存放在指定位置，不得带至座位。</li> <li>3. 开考后不得互相传递任何物品。</li> </ol>

表1 开考前考务操作要求（续）

时间	任务	操作要求
开考前 10分钟	验封、启封、清点试卷,发放答题卡(纸)	1. 监考人员再次核对试卷袋上的科目、类别,无误后,向全场公示试卷密封情况,在本考场内随机选取2名应试人员检查确认试卷科目、类别及密封情况,无误后在试卷袋、答题卡袋相应位置签字确认。有塑封的试卷袋,应在应试人员检查完毕后再拆塑封,签字确认。 2. 开启试卷袋后,监考人员核对题本的科目、类别,清点题本、答题卡数量,检查考场记录单、封条等是否齐全。题本、答题卡清点过程中发现问题,应立即报告主考或巡考人员,并在考场记录单上做好记录。 3. 监考人员向应试人员发放答题卡(纸)、草稿纸,提醒应试人员检查答题卡(纸)是否有污损、缺页,要求应试人员在答题卡(纸)指定位置正确填涂姓名、准考证号等信息。 4. 实行卷卡合一的考试,答题卡随题本于考前5分钟一并发放。
开考前 5分钟	发放题本	监考人员向应试人员发放题本,提醒应试人员检查题本是否有污损、缺页,要求应试人员在题本指定位置正确填涂姓名、准考证号等信息。实行卷卡合一的考试,答题卡必须由应试人员本人撕下,监考人员不得代替。

## 9.2 考试开始

考试开始指令发出,监考人员宣布“考试开始”。

## 9.3 开考后考务操作

开考后考务操作要求见表2。

表2 开考后考务操作要求

考试时间	操作要求
考试开始5分钟 (30分钟)后	1. 专业技术人员资格纸笔考试开始5分钟后(有特殊要求按规定执行)、考试录用公务员笔试和事业单位公开招聘笔试等选拔性考试开始30分钟后,应试人员不得再进入考场。 2. 监考人员再次核对考场座次表上的有关信息与应试人员的准考证、身份证是否一致,检查应试人员答题卡填涂情况。
考试开始40分钟后	监考人员回收缺考人员的题本、答题卡(纸)、草稿纸。在题本、答题卡(纸)、座次表上填(涂)缺考信息,并将有关情况准确记录在考场情况记录单上。
考试结束收卷	1. 听到考试结束指令后,监考人员宣布考试结束,要求应试人员立即停止作答。 2. 一名监考人员维持考场秩序,另一名监考人员回收题本、答题卡(纸)、草稿纸,要求应试人员在座次表相应位置签字确认。 3. 全部题本、答题卡(纸)收齐后,两名监考人员分别清点一遍,无误后,方可允许应试人员离开考场,确保题本、答题卡(纸)无遗漏。

## 9.4 考点试卷回收、封装

### 9.4.1 回收方案

回收步骤如下:

- a) 考点试卷清点人员清点无误后签字确认;
- b) 巡考人员再次清点无误后,签字确认,并由巡考人员装袋封口;
- c) 封口后,由监考人员粘贴封条交考点试卷收发人员。

#### 9.4.2 封装要求

封装要求如下：

- a) 题本、答题卡（纸）、座次表、考场情况记录单按考场号小号在上、大号在下的顺序排列；
- b) 考场情况记录单为一式两联。第一联放回答题卡（纸）袋内密封，第二联和座次表一并交回考点工作人员（有特殊要求的考试项目，按规定执行）。考场情况记录单为一联的，另行规定；
- c) 考点应在专用场所回收封装试卷。试卷回收封装期间，除参与回收封装的主考、副主考、巡考人员、考点试卷清点人员、监考人员等必要的工作人员外，不允许任何人进入试卷回收封装场所。考点巡考组安排巡考人员负责监督维持试卷回收场所秩序。

#### 9.5 违纪违规行为处理

- 9.5.1 考试过程中，监考人员发现违纪违规情况的，应查实情况，收集、保存相应证据资料。
- 9.5.2 监考人员在考场情况记录单上应准确填写违纪违规应试人员姓名、准考证号、违纪违规情况描述和违纪编号。违纪违规情况描述应详细、完整、准确。
- 9.5.3 监考人员当场告知应试人员考场情况记录单上的违纪违规记录内容，并要求本人签字，拒绝签字的，由2名监考人员如实记录拒签情况，并签字。
- 9.5.4 认定与处理违纪违规行为，应当事实清楚、证据确凿、程序规范、适用规定准确。

### 10 考试应急管理

#### 10.1 考试值班

各级人事考试机构应至少安排2名工作人员进行考试值班，负责接听值班电话，受理举报、处理考试中出现的突发情况。值班期间，应坚守岗位，做好值班记录并存档。

#### 10.2 应急车辆

各级人事考试机构应安排应急车辆用于考试期间突发事件应急处理。车辆应车况良好，配备专职驾驶员。

#### 10.3 应急处置

考试期间出现突发情况，应按照《山东省人事考试突发事件应急预案》有关规定处理。

### 11 信息公开

考前应通过准考证、考点张贴或考前广播等方式向应试人员公开考点名称、地址、参加考试可携带的物品、考场规则、违纪违规处理规定等内容。考务内部管理信息不得公开。

### 12 媒体采访

考试期间，考点不得接受新闻媒体采访。

### 13 服务改进

- 13.1 各级人事考试机构应采取与考点直接合作共建、与教育部门联合共建、探索可移动式标准化考场等模式，将更多考点纳入省级人事考试标准化考点范围。
- 13.2 考试组织应借助人脸识别、无线电管控等智能化、信息化等手段加强考风考纪管理，促进考试公平公正，提升服务质量。

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国保守国家秘密法》（中华人民共和国主席令第28号）
  - [2] 《专业技术人员资格考试违纪违规行为处理规定》（人力资源和社会保障部令第31号）
  - [3] 《公务员考试录用违纪违规行为处理办法》（人力资源和社会保障部令第30号）
  - [4] 《事业单位公开招聘违纪违规行为处理规定》（人力资源和社会保障部令第35号）
  - [5] 《人事部办公厅关于印发〈专业技术人员资格考试考务工作规程（试行）〉的通知》（人办发〔2000〕71号）
  - [6] 《中共中央组织部 人力资源社会保障部关于印发〈事业单位人事管理回避规定〉的通知》（人社部规〔2019〕1号）
  - [7] 《关于印发〈专业技术资格考试考务操作办法（试行）〉的通知》（人考中心函〔2001〕40号）
  - [8] 《关于印发〈试卷运送、交接、保管和分发工作规则（试行）〉的通知》（人考中心函〔2009〕42号）
  - [9] 《关于印发〈人事考试突发事件应急预案〉的通知》（人考中心函〔2011〕53号）
  - [10] 《关于进一步加强人事考试试题试卷安全保密工作的通知》（人考中心函〔2012〕85号）
  - [11] 《专业技术人员资格考试监考手册》（人力资源和社会保障部人事考试中心组织编写，2018年9月第1版）
  - [12] 《山东省人事考试回避制度》（鲁人社函〔2015〕36号）
  - [13] 《山东省人力资源和社会保障厅关于印发〈山东省省级人事考试标准化考点管理办法（试行）〉的通知》（鲁人社字〔2019〕166号）
  - [14] 《关于印发〈山东省人事考试试卷管理工作规则〉的通知》（鲁人考函〔2015〕42号）
-