

# 职业技能等级认定制度建设文件

## 职业技能等级认定考务管理

### 第一章 总则

第一条 为规范职业技能等级认定工作程序，保证职业技能等级认定工作质量，根据《职业技能等级认定工作规程（试行）》有关要求，制定本办法。

第二条 本办法适用于浙江省人力资源服务协会职业技能等级认定组织实施工作。

第三条 本评价机构主动接受上级监管部门的监督检查。

### 第二章 公告与报名

第四条 使用浙江省职业能力一体化平台（以下简称一体化平台），实现对职业技能等级认定全流程的日常业务受理、监控和信息化管理。

第五条 制定年度工作计划，发布职业技能等级认定公告。主要包括：备案职业、技能等级、申报条件、认定方式和报名时间、考区考点、收费标准等。

第六条 受理人员报名，考生以自愿为原则，报名时提交本人身份证、培训毕（结）业证书、学历证书、国家职业资格证书或职业技能等级证书、工作单位人事部门出具的工作年限证明等材料。

第七条 严格按照相应职业的国家职业标准受理考生报名，不具备资格的人员不予受理。

第八条 按职业、技能等级汇总报名信息，通过一体化平台制定考试计划，录入考生信息，做好报名数据维护和管理工作。

### 第三章 认定准备

第九条 考场编排：社会评价组织在一体化平台上提交考场编排，编排确认后系统自动生成准考证，供考生在开考前下载打印。准考证主要内容包括：姓名、身份证号、准考证号、职业（工种）、等级、考试时间、地点以及考试须知等。

第十条 考场布置：根据等级认定具体要求准备考场，按照人数规模、认定时间等合理安排理论考核教室、计算机设备、实操工位、评审教室等，确保认定试场、设备工具等数量充足、条件充分。

第十一条 制作考场准备通知单。考场准备包括：考试时间、考场布置、保障要求等。各科目认定过程需启用监控设备全程录制影像，并确保监控设备运行正常、拍摄画面清晰，保障认定过程可追溯。

第十二条 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，组织专人指导，让考生熟悉考场。

第十三条 考点设置考务办公室、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，做好考试期间医疗、保卫、后勤

等安全和服务工作。

#### 第四章 命题管理

第十四条 试题须从题库中提取。

第十五条 使用智能化考试平台实施理论知识考试，建立健全试题使用管理制度，建立题库运行和试卷发放、回收等工作台帐；根据考试反馈情况，及时对题库进行维护。

第十六条 理论考试主客观试题相结合，采用智能化考试平台方式进行。

第十七条 建立严格的阅卷评分守则，明确职责、程序、标准和方法。

第十八条 试卷印刷和分装、工件准备要选择具备保密条件的场所进行，安排专人负责现场监督；电子试卷信息、纸质试卷的运送、交接，制定严格保密措施和完整交接记录。

#### 第五章 认定实施

第十九条 根据考试、考核实际需要，按规定选派考评人员，配备监考人员，指派内部质量督导人员，召开考前准备会，明确分工和工作要求。

第二十条 考评人员、监考人员、质量督导人员须佩带证卡上岗。考评人员考前要认真检查、验收考场和场地设备等准备情况，对不符合规定要求的，及时通知考场（点）负责人进行整改。

第二十一条 考生参加考试，须出示身份证和准考证入场，

考试期间须严格遵守考场规则。

第二十二条 组织实施实际操作考核时，结合职业的特点，参照技能等级标准评分要求规范组织。

第二十三条 考试采用闭卷方式。技师、高级技师还须参加现场答辩和综合评审。

第二十四条 质量督导人员对职业技能等级认定组织实施全过程进行监督检查。

## 第六章 成绩检录与证书核发

第二十五条 理论考试、实际操作考核均采用百分制，每项得分均达到 60 分以上者为合格。技师、高级技师理论考试、实际操作考核合格后，按规定参加综合评审。

第二十六条 评价机构将认定结果公示 5 个工作日后无异议，按规定程序发布认定成绩，并将成绩导入一体化平台，制作职业技能等级证书（或电子证书）。

## 第七章 数据管理

第二十七条 职业技能等级认定全过程资料妥善保管，责任可追溯、可倒查。纸质材料保管不少于 3 年，电子材料不少于 5 年。

第二十八条 评价机构每次评价结束后，及时在一体化平台存档相关数据信息，同时提交考评工作记录和督导报告。

第二十九条 评价机构除在一体化平台随时保存、汇总、统计、维护认定数据外，每年 1 月底前还需在一体化平台报

送上年度认定工作总结、认定统计表和当年工作计划。

## 第八章 罚则

第三十条 对伪造申报信息或考试舞弊人员，取消其考试资格；对已经取得职业技能等级证书后发现违规违纪并查处的人员，撤回相应证书，同时在人力资源社会保障部职业技能等级证书官网删除其信息，并将违规违纪情况计入考生诚信档案。

第三十一条 职业技能等级认定相关管理人员、考评人员、质量督导人员等，在工作中存在弄虚作假、徇私舞弊、失职渎职等情形，视情节轻重给予调离岗位、停止工作并撤回考评人员或质量督导人员证卡等处分。同时，将违纪违规情况通报其所在单位，由所在单位给予进一步行政处理。构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

## 第九章 附则

第三十二条 本办法由评价机构负责解释。

第三十三条 本办法自发布之日起施行。

# 职业技能等级认定试题管理

## 第一章 总则

第一条 为加强职业技能等级认定题库建设，规范题库运行管理，保证职业技能等级认定质量，根据《职业技能等级认定工作规程（试行）》有关要求，制定本办法。

第二条 本办法适用于浙江省人力资源服务协会职业技能等级认定题库建设、开发、维护、运行与管理的工作。

第三条 本评价机构主动接受上级监管部门的监督检查。

## 第二章 题库建设、开发与维护

第四条 职业技能等级认定题库是指依据国家职业技能标准、行业企业评价规范，遵循职业技能等级认定命题技术规程，所编制的用于评价技能人员能力水平所使用的考试、考核试题和试卷资源的集合。

第五条 评价机构负责制定备案职业（工种）和相应技能等级题库开发规划，编制题库开发技术规程，组织题库开发人员技术培训，组织题库开发、编写、审定和入库。

第六条 题库开发应突出以下内容：

（一）技术技能型职业题库建设，突出实际操作和解决关键生产技术难题，并根据需要增加新知识、新技术、新方法等方面内容。

（二）知识技能型职业题库建设，围绕高新技术发展趋势，突出运用理论知识指导生产实践的工作要求。

(三)复合技能型职业题库建设,根据产业结构调整 and 科技进步发展,突出掌握多项技能的工作要求。

第七条 根据题库运行效果,结合备案职业(工种)的生产技术发展变化情况,及时组织题库修订、补充和完善。

第八条 加大对题库开发工作的人财物投入,保障题库开发顺利进行。

第九条 按照“谁编制、谁维护、谁负责”的原则,本评价机构按照题库编制技术规程,负责题库的开发、运行、修订、质量管控工作,负责题库问题的收集、整理和日常维护,及时修正试题错误。

### 第三章 题库命制、编写与审定

第十条 命题专家组成员应具备以下条件:

(一)从事本职业5年以上,有丰富的理论及实际操作经验,具备本职业技师及以上职业资格或中级及以上专业技术职务;

(二)熟悉培训、考核工作,有参与命题的技术能力和科研经验;

(三)承担过命题工作,在以往工作中未出现命题质量问题和违反保密规定问题,亦未出现过擅自拖延或中止项目、无故不按时完成的情况。

第十一条 命题专家培训主要包括:

(一)职业技能等级认定组织实施和命题工作有关规定;

- (二) 命题基本理论和技术规范；
- (三) 试题的格式、质量要求，以及控制试题质量的方法和措施；
- (四) 国家职业标准或行业企业规范和相关教材；
- (五) 题库管理系统录入软件的使用方法；
- (六) 命题工作安全保密要求。

#### 第十二条 命题工作基本原则：

- (一) 题库整体设计科学、合理，能够反映职业标准和生产实际，不超大纲要求；
- (二) 试题具有适用性和可选择性，便于作答、评分，抗干扰性强；
- (三) 试题编制与实际相结合，与本地区经济、技术发展水平相适应；
- (四) 试题能够反映劳动者职业技能真实水平，对提高劳动者的技能水平具有指导作用；
- (五) 试题开发过程科学、规范、严谨。

#### 第十三条 命题工作程序主要包括：

- (一) 根据国家职业标准或行业企业规范和教材，分析历年试题；
- (二) 编写认定要素细目表和样题；
- (三) 录入、校对、审定认定要素细目表和样题；
- (四) 根据确定的技术内容，编写试题、标准答案、评分

标准，并进行必要的实验验证；

（五）修改试题，控制试题难度和质量；

（六）根据认定要素细目表进行组卷测试分析；

（七）编制题库征求意见稿，编写配套说明，组织内部审核。

第十四条 题库编制说明主要内容包括：

（一）题库开发编制原则、技术依据；

（二）试题主要技术内容（技术参数、公式、性能要求、试验方法等）依据及说明；

（三）题库更新应有新旧试题主要内容对比分析；

（四）题库调研、试验、验证记录；

（五）题库技术措施、组卷方案建议；

（六）题库开发工作小结。

第十五条 题库审核主要内容包括：

（一）题库征求意见稿和编制说明内容是否完整；

（二）试题、标准答案、评分标准格式是否符合命题规范；

（三）认定要素细目表是否符合职业标准和生产实际要求；

（四）试题内容是否正确，是否与技术发展水平相适应，具有可操作性。

第十六条 题库修订需增加内容主要包括：

（一）题库征求意见汇总及对意见的采纳情况；

（二）征求意见会或专题讨论会纪要；

(三) 模拟组卷测试结果分析。

第十七条 题库技术验收主要包括：

(一) 验收采取会议审查的形式进行；

(二) 验收小组成员应包括技术管理、培训、考核等熟悉题库建设的人员（5人以上）；

(三) 验收结果全体成员签字；

(四) 验收不合格的，根据验收小组意见完善后按要求重新审核。

第十八条 题库管理系统技术支持单位或题库技术人员负责将验收合格的题库资源入库。题库技术人员职责：

(一) 按标准格式、形式和时限要求，编排试题资源入库，做好资料归档和保密工作；

(二) 按题库审核结果修改补充试题；

(三) 解决题库管理系统运行中的问题，完善系统功能。

第十九条 加强命题专家队伍建设，建立专家信息库。题库开发前组织专家开展命题业务培训、技术交流等活动，提高题库开发质量。

#### 第四章 题库运行与管理

第二十条 题库由专人负责管理。题库管理人员应按照命题技术标准进行命题组卷，收集题库运行问题、组织修正试卷错误及评估试题资源质量等，并及时上报。

第二十一条 备案职业（工种）认定所需试卷一律从题库

中提取。题库试卷版面和格式统一、规范。

第二十二条 理论知识考核使用无纸化方式进行。如使用纸制试卷考试，要做好试卷印制、封装、运输、交接等环节工作台帐；应用智能化平台考试，要做好题库与智能化考试平台的对接。

第二十三条 加强题库账号和密码管理。严格按照保密要求，做好题库资源及试卷等相关资料的保密工作，未经授权，不得转让、复制、拷贝、泄露、发布、出版题库资源。

第二十四条 题库编制、运行全过程建立工作台帐，实施严格质量管控，实现责任可追溯、倒查，确保题库运行质量。

第二十五条 题库工作人员有下列情况之一的，由评价机构给予批评教育或行政处分；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

- （一）违反题库管理有关规定的；
- （二）玩忽职守，贻误认定时间的；
- （三）转让、复制、拷贝、泄露题库资源的；
- （四）其他妨碍工作正常进行，并造成恶劣影响的。

## 第五章 考评人员条件

第二十六条 考评人员应当具备下列条件：

（一）热爱职业技能等级认定工作，具有良好的职业道德和敬业精神，廉洁奉公，坚持原则，作风正派，办事公道，有较强的组织纪律性。

(二)考评员应具有本职业高级及以上职业资格证书或职业技能等级证书，中级及以上专业技术职称，熟悉本职业(工种)专业知识和操作技能，具有3年以上的实践工作经历，有较高的专业技术、技能水平。

高级考评员应具有本职业高级技师职业资格证书或职业技能等级证书(最高职业技能等级为技师的除外)，高级专业技术职称，熟悉本职业(工种)专业知识和操作技能，具有5年以上实践工作经历，持本职业考评员证卡且从事考评工作2年以上，有较高的专业技术、技能水平，在本职业(工种)中有较高权威。

## 第六章 附则

第二十七条 本办法由评价机构负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。

# 职业技能等级认定质量管控制度

## 总则

第一条 为保证职业技能等级认定工作质量,建立风险的应对措施,根据《职业技能等级认定工作规程(试行)》有关要求,制定本办法。

第二条 本办法适用于浙江省人力资源服务协会职业技能等级认定组织实施工作。

第三条 本机构主动接受上级监管部门的监督检查。

第四条 考前准备工作要求

(一)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,每个标准考场不少于60平方米,至少可容纳30人考生同时笔纸作答或机考考试,计算机、课桌、讲台、监控设备齐全。

(二)实际操作考场(点)准备符合要求的考核设备和场地、工位设置等。实操操作考场应整洁卫生、宽敞明亮。

(三)考点设主考1人,副主考若干,主考、副主考原则上由本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。

(四)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。

(五)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照国家职业标准有关规定确定。

(六)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。

(七)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。

(八)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。

#### 第五条 考中准备工作要求

(一)考试开始后，主监考在讲台前站立，副监考再次逐人进行“姓名、准考证号、座号、身份证、本人”五对照，发现替考立即报告巡视员或主考，并填入考场情况记录表。

(二)主监考一般在讲台前面站立或就坐，副监考一般在考场后面，只可站立。监考期间不能吸烟、阅读书报或谈笑，影响考生正常考试。

(三)开考30分钟后，场外考生不准进场，场内考生可以交卷出场。同时，监考人员记录缺考人员信息。

(四)考试结束前15分钟，监考人员提醒考生。

(五)发现考生违反纪律，监考人员应迅即走近，低声制

止，并记入考场情况记录表。情节严重的，监考人员应一面维持考场秩序，一面报告巡视员处理。

（六）除佩带标志的主考、副主考、巡视员、质量督导员及由主考、副主考陪同的上级领导可以进入考场外，监考有权制止其他人员进入考场。

（七）监考人员监考期间不得以任何形式徇私舞弊，不得擅自离职守，不得在考场内吸烟、阅读书报和谈笑，不准抄题、做题，不得将试卷带出考场。

（八）监考人员监考期间，手机应调为静音或振动，不得在考场内接听电话。

#### 第六条 考后准备工作要求

（一）结束时间一到，主监考宣布停止答卷，副监考组织考生退场，提醒考生带走自己所携证件等物品。

（二）收完答题卡、试卷、答题纸后，应立即清点核对答题卡、试卷、答题纸份数，如发现试卷缺少，应立即追查并报考务办公室。

（三）监考人员在指定地点将试卷按准考证号先后顺序整理，按规定要求装订、密封，上交考务办公室。

（四）如有连续考试场次，可由1名监考人员装订试卷，另1名监考人员领取试卷，先行前往考场开展下一场次的考前准备工作。

（五）参加考试总结会议。

## 第七条 认定目标任务

以分层分类评价为基础，以品德、能力评价为核心，以建设“知识型、技能型、创新型”技能人才队伍为目标，以职业道德、职业能力等多维度的综合评价作为主要依据，开展职业技能等级认定工作，认定合格者统一颁发职业技能等级证书。

## 第八条 认定范围

职业名称：企业人力资源管理师

职业编码：4-07-03-04

职业定义：从事企业人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬管理、劳动关系管理等工作的管理人员。

职业技能等级：本职业共设四个等级，由低到高分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

以《中华人民共和国职业分类大典(2015年版)》所列职业(工种)为依据。

## 第九条 企业人力资源管理师认定申报资格

(一)具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1)累计从事本职业或相关职业①工作4年(含)以上。

(2)取得技工学校本专业或相关专业②毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(3) 高等院校本专业或相关专业在校生。

(二) 具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)③后累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)，并具有高级技工学校、技师学院毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)，并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(3) 具有大学专科本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(4) 具有大学本科本专业或相关专业学历证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后，累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上。

(5) 具有硕士及以上本专业或相关专业学历证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(三) 具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技

能等级证书)后累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(2)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(3)具有大学本科本专业或相关专业学历证书,并取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(4)具有硕士本专业或相关专业学历证书,并取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上。

(5)具有博士本专业或相关专业学历证书,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(四)具备以下条件者可申报一级/高级技师:

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

注:

①相关职业是指企业管理、行政管理、管理咨询、管理研究等职业,下同。

②相关专业是指工商企业管理、行政管理、管理科学、劳动与社会保障、劳动经济、劳动关系等,下同。

③ 相关职业资格证书（技能等级证书）是指劳动关系协调员等与企业人力资源管理职业功能具有关联性的职业资格证书，下同。

职业技能等级认定工作场所重大问题或突发严重事件的  
应急处理预案

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

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。

将防止突发性事件责任分解落实到人。

明确突发事件信息报告人，及时上报相关信息。

检查督促落实各项应急处理措施。

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

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。

试卷保管期间遭受水、火灾致使试卷损坏。

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。

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。

发生恐怖性事件。

考生出现危重疾病症状或发现疑似感染流行性疾病。

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。

其他影响严重的重大突发性事件。

### （二）一般事件

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。

考试期间，发现试卷试题出现明显错误。

考试期间，突然断电、停电及设备故障影响考试正常进行。

计算机考试过程中出现病毒、网络故障影响考试正常进行。

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。

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。

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。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复制印刷。

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。

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。

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。

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。

疫情防控要求：考生、监考人员及考评员等考试相关人员提前做好自身有关防疫检查准备，14天内有中高风险地区旅居史的人员，一律不得前往考试现场；所有外省人员前往现场，需持48小时内核酸检测阴性证明；所有人员进入现场，需持杭州健康码、行程卡“双码”绿码，接受体温检测，佩戴好口罩。负责入口安保检查人员，需严格按照要求对入场人员进行逐个检查，一经发现红码、体温超过37.3℃等异常情况人员，一律带至室外隔离点由专业人士处理；对不配合防疫检查人员，要严肃、妥善处置。负责巡场监考人员，要在考试期间适当走动，密切观察是否有人员私自摘下口罩，并对违反规定者进行提醒。

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，做出停考或缓考的决定，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。

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。

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。

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。

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。

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要补足考生因此而耽误的考试时间，同时做好情况记录。

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。

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。