《人事考试考务服务规范》

地方标准编制说明

标准编制组

2020年4月

1. 项目背景
2. 立项背景

 人事考试工作是推进人事制度改革的重要手段。人事考试工作在人事制度改革中涉及面越来越大，地位越来越凸显。随着人才强国战略的深入实施和人事制度改革的进一步深化，人事考试工作迎来更新更大的发展空间。公务员考试制度日趋完善，事业单位推行公开招聘制度，“凡进必考”政策深入人心，机关事业单位招考规模越来越大，社会关注程度越来越高；职称制度改革正在深化，专业技术人员职业资格考试制度不断拓展、完善；笔试、面试等各种考试和评价方法得到广泛应用。

1. 必要性

**1. 制定标准是解决人事考试现存问题的重要手段**

随着社会公共服务体系的不断完善，人才评价选拔受到了人们广泛的关注，人事考试应用范围不断扩大、考试规模不断扩展，急需对考试考务组织服务管理进一步优化，确保人才评价选拔能够适应时代发展。目前，从全国层面看，人事考试工作尚没有统一的标准，同时法律法规也不够健全；从全省层面看，个别市在某些环节仍存在考务操作不规范的现象；从实际工作层面看，存在人事人才政策知晓度不高、享受面不广，政策效应还没有得到有效释放等问题，需要通过制定标准统一全省组织管理模式，借助标准工具加大宣传力度，更好地为考生提供服务。

**2. 制定标准是人事考试服务管理固化的有力工具**

山东省是人事考试大省，每年组织考试40余项，各项考试考生人数百万余人，占全国报名人数的十分之一。经过20余年的发展，我省人事考试工作已经形成了一套较为完备科学的制度体系、组织体系和考试实施流程，大大节省了人事考试组织成本、提高了效率，考务服务满意度也逐年提升。为进一步提高人事考试服务质效，需要将人事考试考务服务管理的最佳实践以地方标准的形式进行总结和固化。

1. 工作简况

（一）任务来源

根据《山东省市场监督管理局关于印发2019 年度第三批地方标准计划项目的通知》（局函〔2019〕387号），确定立项，山东省人事考试中心作为标准提出单位，积极组织相关方进行标准的制定，2020年底前完成。

（二）协作单位

山东省标准化研究院。

（三）主要工作过程

标准具有规范性和指导性的特点，这就要求标准内容和支撑标准的技术文件必须全面、准确和符合实际情况。山东省人事考试中心确定标准制定任务后，迅速成立了标准编制组，开展了调研和标准编制工作。

**1.2019年10月，召开标准启动会**

会议讨论确定成立标准起草工作组，确定了起草人员、标准制定计划，初步确定标准的基本框架。由山东省标准化研究院提供技术支撑服务，协助完成地方标准立项及制定工作。

**2.2019年10月～11月，标准起草**

标准起草工作组组织山东省人事考试中心有关科室梳理了标准适用的范围、标准架构、考务操作流程、考务操作重点环节、存在的问题及解决办法，在山东省标准化研究院协助下起草了标准草案。

**3.** **2019年12月-2020年4月，征求意见**

本标准形成草案后，向山东省16市人事考试机构、部分常用考点、考生、用人单位征求了修改意见。组织部分市人事考试机构考务负责人对修改意见进行了研讨，对标准草案进行了修改完善。

三、标准编制原则和标准主要内容

（一）编制原则

本标准制定以确保科学适用性和可行性，体现先进性为基本原则，结合我省人事考试工作实际，在制定过程中遵循以下原则：

**1.实践性原则。**分析近年来全国及我省人事考试工作的实践经验和案例，按照人事考试考务操作要求，确定标准的结构和内容。

**2.科学适用性原则。**结合人事考试行业特点，在符合相关国家、行业规范的前提下，明确了考务操作的具体要求，标准内容层次清晰、结构合理，并具有一定的可分解性和可扩展空间。

**3.协调统一性。**本标准在编制过程中，各项指标既要符合国家及有关部门法规及文件的规定，又要与相关国家标准、行业标准的要求保持协调一致。标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编排起草。

**4.可操作性原则。**标准的主要内容以现有最佳实践为基础，突出行业核心价值要求，同时允许在行业核心价值下的个性化操作，以便于标准的落实实施。

（二）标准主要内容的编制依据

**1.参考文件**

本标准起草过程中，参考文件如下：

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

《山东省人事考试突发事件应急预案》（鲁人社函〔2015〕36号）

《山东省人事考试回避制度》（鲁人社函〔2015〕36号）

《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）

《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）

**2.主要内容**

本标准属于山东省地方推荐性标准，主要规定山东省各类人事考试考务服务相关的术语和定义，考试回避、考前考务培训要求，考前试卷接收、保管、分发、回收和考试当天考点考务操作要求，以及考试技术保障、考试监管、考试应急管理、信息公开、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考务工作。

（1）术语和定义

规定了人事考试、应试人员、人事考试机构、考点、考场、备用考场、卷卡合一、保密室（试卷库）、省级人事考试标准化考点、人事考试指挥平台的含义。

（2）考试回避

根据《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）、《山东省人事考试回避制度》（鲁人社函〔2015〕36号印发），列举了参与当次人事考试命（审）题、试卷印刷及保管、监考、巡考、试卷评阅等组织管理工作的人员，应当回避的情形及有关回避要求。

（3）考前考务培训

考前考务培训是确保考务操作要求落实的必要手段，旨在通过培训使考务工作人员熟练掌握考试相关政策要求和考务操作要领。本条按照考务职责分工规定了省级人事考试机构、市级人事考试机构和考点的考前培训任务。

（4）考前试卷接收、保管、分发、回收

根据国家和我省试卷管理要求，结合近年来试卷安全管理典型案例，规定了试卷清点交接、试卷保管、试卷分发、跨考区运输、试卷清点分配、向考点分发试卷、试卷回收的要求，特别是对试卷在考点从考务办公室到考场环节的试卷安全管控提出了监管要求。

（5）考试技术保障

考试技术保障主要是为应对日益复杂的考试环境，防范和打击高科技作弊、团伙作弊，从考试现场安全管理技术防范的角度，总结了近年来的成功实践经验，借鉴了教育部门技术管控考点考场的做法，规定了人事考试标准化考点、指挥平台、无线电环境监测的技术要求。

（6）考试监管

考试工作人员是考试组织实施和考试安全管控的核心驱动力量，本条从考试现场人防的角度规定了考点主考、副主考、监考人员、试卷收发人员、考务办公室工作人员、巡考人员的职责任务和选派要求。另外，人事考试是由人力资源社会保障部门具体承办，是以政府公信力为担保、以选拔和评价人才为目的政府行为，也是一种大规模人员聚集活动，涉及公共秩序管理、安全保卫、考试场所管理、无线电环境监测、线上线下舆论引导、卫生防疫，甚至还涉及刑事犯罪侦查工作，因此需要多部门联合才能顺利实施。本条明确了部门协调配合的职责分工。

（7）考试当天考点考务操作要求

考试当天的考务操作是考试成败的重中之重，每个时间节点对应不同的工作任务，具有不可重复的鲜明特点，一旦出现问题，将会造成不可挽回的损失，甚至恶性事故。本条在总结山东省人事考试工作20余年实践经验的基础上，按时间节点分别明确了开考前、考试开始、开考后的考务操作要求，规定了试卷回收、封装等有关程序的要求。

（8）试卷回收入库

本条根据国家和我省试卷管理要求，规定了考点考后试卷运抵试卷库（保密室）后的涉密管理要求。

（9）考试应急管理

考试过程中遇到突发情况，必须第一时间妥善处置，最大程度减轻突发事件带来的损失。本条根据《山东省人事考试突发事件应急预案》和实践经验规定了考试值班、应急车辆、应急处置的有关要求。

（10）信息公开

信息公开是确保考试公平公正、维护考生权益的重要手段，同时，考试工作具有其特殊性，工作中会产生涉密信息和相关敏感信息。本条依据《山东省政府信息公开办法》，规定了考前应向应试人员公开的信息内容、方式和不予公开的信息。

（11）媒体采访

原人事部和国家保密局《关于印发〈人事工作中国家秘密及其密级具体范围的补充规定〉的通知》（人办发〔1992〕1 号）规定，启用前的试题、试卷属于国家秘密事项。2012年，人力资源和社会保障部人事考试中心《关于对〈人事工作中国家秘密及其密级具体范围的补充规定〉中“启用前”一词解释的通知》规定“启用前”即启封并使用完毕前，特指应试人员按规定结束考试离开考场之前的时间段。因此，在考试实施期间的考点、考场属于涉密场所，不接受新闻媒体采访。

（12）服务改进

本条立足人事考试长远发展，规定了省级人事考试标准化考点建设有关要求和新技术在人事考试中的应用，促进考试公平公正，提升服务质量。

1. 国内外现行法律、法规和标准情况

 人事考试工作主要涉及《刑法》、《保守国家秘密法》、《公务员法》和《事业单位人事管理条例》等，本标准所述内容是在上述法律规定范畴内，明确了全省人事考试考务工作统一标准。目前，国内外尚没有和人事考试考务服务相关或类似的标准。本标准属于推荐性标准，与有关国家标准、行业标准、地方标准相协调。

1. 重大意见分歧及处理结果

 无。

1. 实施标准的经济社会效益，以及实施标准的要求、措施
2. 效益分析

人事考试是选拔和评价人才的重要环节，是优秀人才脱颖而出的重要途径。人事考试的核心是考试安全，考试安全的核心是试卷安全。试卷从命制、印制到保管、运输再到发放到考生手中要经历多个环节，本标准就考试组织实施阶段的试卷管理制定了管控措施。另外，围绕考试安全，从考试回避、考前培训、考试技术保障、考试监管、考试应急管理、信息公开、服务改进等方面提出了实施要求。

通过本标准的制定,拟解决以下问题：

1.细化国家及我省人事考试相关文件的规定；

2.将省市各级各类考试相关经验和做法通过标准进行固化；

3.统一全省各级人事考试的组织、流程和各环节的具体要求。

通过本标准的实施，**一是**将有助于规范人事考试考务操作、强化内部管控，提升全省人事考试服务质量水平，更加有效地维护考试安全，维护考试公平公正。**二是**使人事考试组织方和相关人员有效了解考试的组织，促进人事考试组织的公开化、透明化，更好的维护广大考生的切身利益，提高考务服务满意度。

1. 实施标准的建议

标准发布后，建议通过以下方式进行标准的宣传，促进标准实施：

1.组织举办标准培训，解读标准的内容与制定依据；

2.召开新闻发布会，让社会各界了解人事考试考务服务统一要求；

3.开展标准实施状况调查，了解标准实施的效果，以及标准存在问题与不完善之处，以便及时进行修订。

1. 其他应说明的事项

 无。