

# 考試院第 12 屆第 77 次會議考選部重要業務報告

民國 105 年 3 月 10 日

## 壹、考選行政

### 國家考試試務工作研習訓練辦理情形

#### 一、前言

本部每年分類併辦國家考試約 18 次，以選拔政府機關需用的 33 種公務人員及衡鑑社會需求的 80 類專門職業及技術人員之執業能力。為辦理國家考試須成立各項考試試務處，其下設卷務組、場務組、題務組、總務組、秘書組、會計組及資訊組等 7 組，協調合作，克盡其功。為規範各項考試試務處各組工作之標準作業程序，除編印「國家考試試務手冊」、「考選部各種考試事件參考案例暨處理情形彙編」、「國家考試考試期間試務參考案例暨處理方式一覽表」供試務人員參考外，為期本部同仁能確實依工作規範作業，每年不定期辦理試務工作研習訓練，以強化本部同仁辦理國家考試試務工作專業知能及人才培育。104 年配合考試相關法規大幅增修及國家考試 E 化變革，爰針對監場、卷務組及題務組三部分辦理試務工作研習訓練。(如附表)

#### 二、研習情形

本次研習訓練課程於 104 年 11 月、12 月間辦理，其中監場、卷務組講習係在本部行政大樓授課，題務組講習則安排在闈場內授課，期使同仁能實地了解闈場內環境及工作作息；各課程分二梯次舉行，由熟諳本部國家考試試務之參事、研究委員、副司長、科長、專員等擔任講座，除新進同仁及未參與相關試務工作同仁一律參加外，另同仁亦得視業務需要自由報名，本次課程共計 170 人次同仁參加。

#### 三、研習內容

##### (一) 監場工作研習

監場人員是現場執行考試任務第一線人員，與應考人的互動關係最為密切，監場人員工作表現不僅與考試公平性息息相關，亦影響本部的對外形象和服務品質，攸關應考人對於國家考試的

評價。監場工作係依監場規則辦理，監場事宜置試務處場務組組長負綜理之責，其下置試區主任、巡場主任、監場主任、監場員；每一試場設有監場主任及監場員各 1 名互相配合執行監場工作，每 10 個試場另設有巡場主任 1 名協助處理及督導該試場責任區監場人員執行監場工作。監場人員應熟諳監場法規、工作程序，違規態樣處理，偶發事件處理等，鑑於監場相關法規及作業程序於 104 年有多項修正，爰辦理試區主任，巡場主任及監場人員等監場工作研習。

本課程重點包括：1. 監場法規（試場規則、監場規則、國家考試偶發事件處理辦法等）最近修正內容。2. 近年試務作業改變（報名履歷表及點名記錄表變動、測驗試題卡片上方缺考欄位劃記刪除、試題封袋外可否使用電子計算器劃記刪除、缺考人數紀錄表改採 2B 鉛筆劃記光學閱讀、穿戴式裝置禁止使用、保留耳機偵測追蹤器但取消偵測筆、紙本閱卷與線上閱卷試卷不同等）。3. 重要環節處理要領（電子計算器查驗、應考人暫准報名處理、暑期試場開放冷氣處理、考試進行中遭遇地震處理、考試進行中應考人手機鈴響處理等要領）。4. 案例分享（表現缺失應予借鏡案例及表現優良值得參考案例等）。

## （二）卷務工作研習

依本部各項考試試務處各組工作人員配置基準表（以下簡稱配置基準表）規定，卷務組置組長、執行秘書兼聯絡、試區工作人員、領組、副領組、管卷等。鑑於考試分區舉行時，臺北以外考區執行秘書兼聯絡及試區工作人員，係由本部派專人分別至各考區，負責試務工作協調、聯繫、處理及擔任試區之試務指導工作，須熟習考試期間卷務中心之試務流程與偶發事件處理。為期派駐各考區本部之部派人員能善盡試務指導之責，是以，本部同仁擔任臺北考區以外之部派試區工作前，須先擔任臺北考區各試區之管卷及副領組工作，爰辦理領組、副領組及管卷等卷務工作研習。

本課程重點包括：1. 卷務組人員組成及任務。2. 管卷人員工

作（考試開始前、每節預備鈴響前、每節考試中、每節考試結束、考試最後一節）標準作業流程。3. 卷務組領組、副領組工作（準備期、考試前一天、第一節考試前、每節考試前、每節考試中、每節考試結束、每天最後一節結束、最後一節考試中、最後一節考試結束）標準作業流程。4. 案例分享。

### （三）題務工作研習

國家考試試務處題務組工作繁重，工作內容攸關試題品質良劣，係本部核心業務，而達成零缺點、無瑕疵為本項工作最高任務目標。惟題務組係臨時編組之工作團隊，各流程分工精細、作業緊湊，依本部國家考試題務組工作人員選派要點及配置基準表規定，題務組工作人員為 1. 組長、2. 副組長、3. 配題、4. 協助配題、5. 打字、6. 校對、7. 總校、8. 校樣、9. 督印、10. 協助督印、11. 製版印刷及裝訂、12. 裝封、13. 校包發題等。鑑於人力素質攸關整體試題繕製之進度與品質，為期同仁能了解闈內各項工作流程，爰針對配題、校對及校樣、裝封、校包發題等題務核心工作辦理研習。

本課程重點包括：1. 闈場環境介紹、題務工作概述、基本守則、闈場安全、闈場管理、標準作業程序等。2. 配題任務(管理試題產製流程)及特性(機密、時效、正確性)、配題人員核心工作、配題工作掌握重點(人力安排-適才適所、工作分配-公平原則、進度管控-如期完成、試題疑義-及時處理、偶發事件-妥為因應)、試務整合性管理系統及配題經驗分享等。3. 校對及校樣工作概述、闈內校對發現試題錯誤態樣舉例及考畢試題疑義處理案例分享等。4. 裝封及校包發題工作態度(細心、耐心、準確)、初點與複點及校包兼發題工作項目、工作流程、工作內容、注意事項及特別注意事項等。

## 四、結語

本次研習訓練同仁多反映課程安排務實且內容豐富，透過法規講解、標準作業說明及案例分享，有利經驗傳承，尤其透過優良與缺失

案例分享，共同觀摩學習與檢討防錯的關鍵，期許同仁不斷精進，朝著試務工作零缺點的目標邁進，並提升試務工作能力及自我價值，確實維護應考人的應試權益及國家考試的公平公正。