

考試院第 11 屆第 258 次會議考選部重要業務報告

民國 102 年 10 月 31 日

壹、考選行政

國家考試試務手冊研修完成報告

一、前言

本部為規範各項考試試務處各組工作之標準作業程序 (Standard Operation Procedure, 以下簡稱 SOP), 載明考試各階段工作的統一步驟及相關資訊, 提供所有成員遵循, 使考試工作進行順暢, 品質良好, 並有利經驗傳承, 於 73 年 3 月初編完成「國家考試試務手冊」。之後, 於 87 年 10 月、94 年 8 月辦理二次修正。茲因近年考試相關法規大幅增修, 國家考試 E 化也大躍進, 如實施網路報名, 考試採電腦化測驗、線上閱卷及線上申請試題疑義等, 均需大量使用試務系統, 作業方式大不同以往, 本手冊有必要與時俱進, 爰再次辦理研修。

二、研修重點

自 101 年起, 本部施政重心為「跨域治理、跨部合作」與「命好題、閱好卷」兩大主軸, 本次研修, 除配合現況、工作簡化、流程改造及資訊豐富化等更新外, 更著重於落實施政目標的執行。

經新增國家考試資訊組標準作業程序, 重新調整各組 SOP 作業流程圖, 統一各組工作流程各欄位資料, 研修重點簡述如次:

(一) 配合法規修正

自 94 年 8 月至 102 年 6 月, 試務作業相關法規大量增修 (如附表 1), 各組工作流程內容均需依據法規現行規定調整。

(二) 配合 E 化作業修正

各組工作人員需至各項資訊系統作各種設定、資料彙集、下載、使用、回匯 (回註) 及印表等作業, 以利資料共享, 簡省重複建置資料時間, 並增加試務正確性 (如附表 2)。

(三) 配合現行作業修正

因現代科技的運用、氣候的劇變、加強防弊、提升應考人服務等因素, 試務處需加強各種應變、防錯措施, 各組 SOP 隨之增

列各種工作項目或注意事項，例如網路報名作業的方式，7至8月提供冷氣教室，地震、颱風突襲的因應，各考區通報方式等（如附表3），在研修進行中，遇有各組目前急需解決事項，均先研妥處理方式，以利試務運作，再據以增修現有SOP文字。

（四）配合施政主軸增訂

例如在「跨域治理、跨部合作」方面，強調與各受委託辦理試務之地方政府聯繫協調與合作；在「命好題、閱好卷」方面，強化「闈場」與「閱卷場」二場的工作流程，應做好事前準備、小心執行、紀錄及考試結束後的檢討改善等，以精進二場工作品質。

三、預期目標

本手冊係同仁多年試務工作「內隱知識」的外顯化，研修過程係以詳載正確合理的程序，使同仁參考後，得以在有限時間與資源內，循序順利執行龐雜細瑣的試務工作為主，未來將加強同仁多加使用措施並達到下列預期目標：

（一）請同仁確實執行

將由本部人事室及知識管理推動小組協同規劃，適時辦理本部同仁「國家考試試務處各組標準作業程序」講習，並請各單位主管督導，新進人員應於一個月內了解職掌業務之作業流程。

（二）預期目標

1. 反映最新的資訊

SOP適時增修，可以減少「新政策」與「舊實務」之間的矛盾，即法規修正或採取新措施後，必須配合改變試務作業方式時，經相關會議決議或試務處決定後，即予增修，俾同仁迅速掌握最新決策與執行方式。

2. 詳列最細的步驟

SOP能夠縮短新進人員面對不熟練且複雜的學習時間，只要按照步驟指示就能避免失誤與疏忽，本手冊盡可能詳列各工作項目應辦理的步驟及其內容。

3. 彙集最多的提醒

試務工作項目眾多，本手冊注意事項欄盡可能詳列每一工作項目辦理的依據、原則、比例、相關數字及應行注意或配合的其他事項等，方便同仁隨時查考確認或避免漏誤。

4. 提供最大的協助

試務相關用語統一，載明法規實施日期，引用法規用語或會議決議文字，有助於同仁查考分析、推動流程改造外，也便利複製至公文，統一公文的文字表達，節省撰稿思考及核稿的時間。

四、結語

「國家考試試務手冊」是試務工作經驗累積起來的知識庫，本次更新內容，已把同仁現階段最寶貴的工作經驗明文記載規定起來，未來，透過本手冊的使用，如能進行持續而有效率的知識分享，就能繼續累積各組 SOP 的正確、穩定性，引領各組不斷地朝著「試務工作零缺點」的目標邁進，提升試務工作效率，確實維護應考人的應試權益。

表 1

國家考試試務手冊配合法規修正

序號	增修法規名稱	增修年月	增修內容頁次
01	公務人員考試法	97 年 1 月	4-5
02	公務人員考試設置新增類科處理要點	101 年 4 月	5-6
03	考選部各項考試試務處各組工作人員配置基準表	102 年 5 月	9、10、35、74、 130、136、 150、 158
04	專門職業及技術人員考試法第 19 條	102 年 1 月	8、84
05	典試人員服務紀錄作業要點	102 年 6 月	29、106、107
06	考選部因應重大天然災害臨時更改應考人考區或試區處理要點	102 年 5 月	35-36
07	閱卷規則	101 年 3 月 101 年 4 月	41-52
08	國家考試試題疑義處理辦法	100 年 8 月	49-50
09	考選部試務工作人員選派要點	97 年 11 月	68-71、100、 101
	考選部國家考試監場人員選聘要點	96 年 11 月 99 年 10 月	

	考選部員工辦理考試迴避要點	97年11月 101年9月 102年4月	
10	試場規則	96-101年 修正5次	75、90
	監場規則	96-101年 修正3次	
	「國家考試考試期間試務參考案例暨處理方式一覽表」、「防範國家考試試題(卷)被竊應行配合事項」	96年新增	
11	國家考試偶發事件處理辦法	96-100年 修正3次	75、88-90
12	闈場規則	94年廢止	100、105-106
	國家考試闈場安全規範	94年新定 95年11月、 102年5月 修正2次	
	考選部國家考試闈場管理要點	102年5月	

表 2

國家考試試務手冊配合 E 化作業修正

序號	組別	E 化試務作業系統名稱	內容摘要	增修內容頁次
01	卷務組	考選部國家考試網路報名資訊系統	至各系統作各種設定、資料彙集、下載、使用及回匯(回註)等作業。	4-66、111、125
		國家考試網路報名資訊系統後台管理系統		
		國家考試典試人力管理資訊系統		
		國家考試試務整合管理系統		
		題庫整合資訊系統		
		閱卷系統		
02	各組	試務人力及酬勞管理資訊系統	試務工作人員資料之登錄、更新及試務工作費之劃帳作業。	69、74、102
03	題務組	闈場資訊作業相關系統 試題比對系統	輸入相關資料及列印試題繕印各階段工作所需報表	101、102、104、111、115-117、125、126

表 3

國家考試試務手冊配合現行作業修正

序號	項目	內容摘要	增修內容頁次
01	因應每年 6 月至 9 月各項考試可能遭遇颱風影響	各項考試之應考須知、入場證加註文字，並於本部全球資訊網發布新聞稿，提醒應考人隨時注意氣象訊息及早因應。	4
02	國家考試臺北考區以外各考區試務辦事處各組應行配合事項	各組應與各考區密切保持聯繫並辦理相關試務工作。	12
03	各項考試受理應考人報名作業全面採行「網路報名」	分為「網路報名無紙化」及「網路報名紙本寄件」二種作業流程。	17-25
04	各項考試第 1 次典試委員會報告事項	提醒審慎命題，勿重複命題；附完整參考答案；準時參加試卷評閱標準會議；審慎閱卷；提升典試服務效能；已建議教育部將參與典試工作列入教師績效評量服務效目之指標等。	28-29
05	彌封工作流程簡化	申論式試卷及測驗式試卡校對及順號，由臨時人員完成，另由本部正式職員依抽檢比例原則進行抽檢。	32-33
06	強化缺考應考人試卡之劃記作業完整	監場人員應確實劃記；管卷人員應確實檢查監場人員是否已劃記。	37、86
07	考試期間試題疑問處理	卷務組、場務組及題務組應迅速掌握處理時機。	39、 87-89、 113-114
08	每日考試結束後，回報臺北考區	規定各考區各試區向試務處通報之方式及內容。	41
09	試卷評閱分為傳統筆試閱卷及線上閱卷二種作業方式	線上閱卷另需依照「國家考試線上閱卷相關作業要點」、「國家考試線上閱卷申論式試卷作答注意事項」等相關規定辦理。	41
10	司法官及律師新制考試之試卷評閱	依考試院審查通過之「司法官及律師國家考試試務注意事項」規定辦理。	44
11	落實試卷公評或評閱標準會議功能	提醒各典試、命題及閱卷委員準時參加試卷評閱標準會議，俾利檢視參考答案及共同商定評分標準。	45
12	請召集人儘早抽閱	與典試委員長及分組召集人聯繫，儘早抽閱試卷，俾萬一遇有評分不公允、寬嚴不一或有錯誤時，能即時發	51

		現，並予以適當之處置。	
13	試題疑義受理期限末日之認定	召開試題疑義會議應行注意事項及處理原則。	49-51
14	試題疑義可以電子資料傳輸或書面郵寄申請書	依國家考試試題疑義處理辦法第 2 條規定，於該項考試全部筆試完畢之次日起 5 日內提出；同辦法第 8 條規定，口試或實地考試之試題疑義，應考人應當場提出，由口試或實地考試委員處理之。	49
15	複查成績	分為傳統筆試閱卷及線上閱卷二種作業方式。	64
16	適時辦理新借用學校教職員監場工作講習	第一次借用或其新進人員太多等因素，即於考試舉行前專案辦理培訓。	71
17	7 到 8 月的考試有開放冷氣教室	附「國家考試冷氣開放應行注意事項」予試區主任、巡場主任與監場人員參照辦理。	80
18	考試舉行前一天檢查試場應更為詳盡仔細	規定巡場主任檢查試場之內容	83
19	考試舉行時如發生地震之因應措施	監場會議中應提醒監場人員遵照「國家考試因應地震發生標準作業程序」、「國家考試監場人員引導應考人突遇地震行動準則」辦理，並播放「考選部國家考試地震防災實地演練影片」。	84
20	入闈前檢查闈場	相關單位派員按表逐項檢查，以維護闈場設備正常使用及機密性。	102、103
21	入闈前物品檢查	簽署「試務迴避」及未攜帶行動電話或其他通訊器材、「切結書」等	105
22	試題比對	題務組使用試題比對系統，試題比對範圍及預設值設定原則。	115-117
23	申論式試題參考答案繕打格式	打字人員按格式繕打各科目之申論式試題參考答案，送交配題人員於出闈後轉送考試承辦單位使用。	116
24	加強題務組裝封工作注意事項	例如顏色管理、紀律維持…	122-123