

济南市公共就业服务中心

考务 工作 手册

(试用)

2020. 11

目录

一、创业培训学员结业考核办法	- 3 -
二、济南市创业培训理论考试规定	- 6 -
三、考场规则	- 9 -
四、创业培训考试违纪处理措施	- 10 -
五、考务工作流程	- 13 -
六、巡考人员工作职责	- 15 -
七、主考、副主考职责	- 16 -
八、创业培训考试监考人员行为规范	- 17 -
九、创业培训考试硬件标准化考场规范（试行）	- 18 -
附件 1：	- 19 -
附件 2：	- 20 -
附件 3：	- 21 -
附件 4：	- 22 -

创业培训学员结业考核办法

为进一步规范全市创业培训结业考核工作，准确、公平的评价创业培训效果，根据《关于开展创业培训工作有关问题的通知》（济就字〔2019〕8号）文件精神，结合我市实际，特制定创业培训学员结业考核办法。

一、考核组织实施

创业培训学员结业考核工作由市公共就业服务中心统筹安排，各考点配合实施。每个考点的理论考试由区县公共就业服务中心工作人员组成巡考小组对考点进行监督巡查。每个考场由考点设置2名监考人员。创业能力提升培训的考核，每个考点由市公共就业服务中心增派3名创业讲师或创业导师负责答辩面试。

二、考核人员范围

凡按规定进行登记并被列入我市创业培训机构目录清单的创业培训机构培训的学员，课程结束后符合条件的均应参加创业培训考核。

三、考核内容和方式

（一）创业意识和创业能力培训考核。总分100分，采用机考方式进行理论考试。考试时间为40分钟，

（二）创业能力提升培训考核。总分100分，采取“理论60分+答辩40分”的方式。理论考试时间为60分钟，采用机考方式。面试答辩时间每名学员为5分钟，采用面试方式，由考

评员根据所抽题目向学员提问，学员根据问题回答情况，量化计分。

四、场地、设施设备要求

（一）每个考场应具备满足机考要求的无线网络和不低于30台的电脑设备。

（二）每个理论知识考场实行单人、单机安排，考生数量一般不超过50人，

（三）创业能力提升培训考核须另设有答辩室和待考室。

（四）在显著位置公示考场安排和考场导向示意图。

（五）环境安静、整洁、通风、明亮，便于管理，有防暑降温、御寒取暖及消防设施。

五、考核地点

达到场地、设施设备要求的培训机构可申请在本单位进行考核，也可由机构自行安排其他考核地点，但场地环境必须符合考试要求。

六、考核流程

（一）考核申请。创业培训机构在申请开班备案时，同时向市考核平台报送开班计划和考试申请，并提供《济南市创业培训学员考核计划申请表》（附件1）、《济南市创业培训学员结业考核人员花名册》（附件2）《开班计划表》（附件4）。

（二）计划确定。市公共就业服务中心根据培训机构考核申请并结合考场、考评员情况，确定考核时间、地点、场次等事项，制定《济南市创业培训学员考核计划申请表》（附件1）

下发培训机构。

（三）组织考核。开考前，由监考人员根据学员身份证核实参加考核学员身份，并按《济南市创业培训考试工作记录表》（附件3）安排工作，进行考核。

（四）证书发放。培训机构根据成绩自行在山东公共就业人才服务网上服务大厅打印合格证书。

七、违规处理

在考核过程中，对于违反有关考务规定的单位和个人，一经查实，给予停考整顿、通报批评，直至取消考核资格，情节严重者依法严肃处理。

济南市创业培训理论考试规定

第一章 总则

第一条 为规范对考试违规行为的认定与处理，维护创业培训考试的公平、公正，确保培训质量、确保培训补贴资金安全，根据有关规定，结合创业培训工作情况，特制定本规定。

第二条 本规定所称考试是指济南市公共就业服务中心组织的创业培训参训学员结业考试。

第二章 考试纪律

第三条 理论考试形式为上机考试，考试应当在规定的时间和考场内进行。学员应当按规定时间进入考场。迟到超过 15 分钟者，不准参加考试，按“0”分处理。

第四条 学员进入考场应当携带身份证，以及指定的考试必需用具。不得携带书包、书籍（含电子字典）、笔记、纸张、通讯设备等物品。

第五条 学员应当服从监考人员的监考指令，独立答卷，严禁各种违纪、作弊行为。

第六条 在考试过程中，学员不得擅自离开考场，否则按交卷处理。

第七条 考试过程中未经监考人员允许，学员不得互借任何文具或其他物品。对试题有疑问时，学员应先举手，等待教师处理。学员之间不得互相询问。

第八条 学员应当按时提交答卷，不得拖延时间。交卷后，学员应当立即离开考场，不得在考场内外喧哗。

第九条 考试进行 30 分钟后，学员方可离开考场。

第三章 考试违规行为的认定

第十条 在考场有下列行为之一的，属违反考场纪律：

1、携带规定以外的物品进入考场，不听监考人员劝告放在指定位置的；

2、不按指定位置就坐，不听从监考人员调动；

3、考试开始信号发出前答题或者考试结束信号发出后继续答题；

4、在考场喧哗、吸烟或者实施其他影响考场秩序的行为；

5、未经监考人员同意在考试过程中擅自进出、离开考场；

6、其他违反考场规则但尚未构成作弊的行为。

第十一条 有下列行为之一的，属考试作弊：

1、携带规定以外的与考试内容相关的材料；

2、抄袭或者协助他人抄袭试题答案或者与考试内容相关的资料的；

3、请他人代考或代他人考试；

4、组织、参与团伙作弊；

5、其他考试作弊行为。

第四章 考试违规行为的处理

第十二条 凡违反考试纪律和考试作弊者，该科目（课程）的考试成绩以“0”分记，并注明“作弊”或“违纪”字样。

第十三条 考试工作人员在考试过程中发现学员有考试违纪、作弊行为的，应当及时予以纠正并如实记录；对学员用于作弊的材料、工具等，应予暂扣，并责成学员当场写出书面情况说明。考试结束后将学员违规记录、暂扣物品、学员书面材料交市公共就业服务中心。

第十四条 市公共就业服务中心及时通报学员所在单位，并负责对学员的违纪行为定性后予以通报。

第十五条 学员对做出的违规处理不服的，可以收到处理决定之日起5个工作日内，向市公共就业服务中心提出书面申诉。

第十六条 巡考人员对不符合考试规范要求的考场或考点，可以现场提出取消考试的意见。

第五章 附则

第十七条 本规定所称考场是指实施考试的封闭空间。

第十八条 本规定由济南市公共就业服务中心就业培训指导处负责解释。

考场规则

一、考生在考试前 15 分钟凭身份证进入考场，按座次表入座，将身份证放在桌面右上角。

二、考试开始 15 分钟后不得进入考场。考试开始 30 分钟后方可提交试卷，离开考场。

三、不得携带考试规定以外的物品，开考后不得传递任何物品。严禁携带考试必须设备以外的电子产品及书籍进入，如已携带，关闭后放在指定位置。

四、考生不得要求监考人员解释试题，按规定开始、结束答题，否则，视同违纪。如遇计算机技术问题，举手询问。

五、考场内保持安静，禁止互相交流，偷窥他人答题。

六、考生要服从管理，指导，对无理取闹、辱骂、威胁工作人员者，按有关规定处理。

考试监督电话：66605268

创业培训考试违纪处理措施

为维护创业培训考试秩序，保证考试顺利实施，保障考生和有关人员的权益，制定本措施。

一、违反考试纪律的行为和处理

- （一）警告；
- （二）终止考试、考核；
- （三）通报批评；
- （四）取消考试成绩；
- （五）考场或考点考试成绩无效；
- （六）取消考点承办创业培训及考试的资格。

二、考生有下列情况之一的，给予警告：

- （一）携带规定以外的物品进入考场；
- （二）开考信号发出前答题；
- （三）考试终了信号发出后继续答题；
- （四）在考场内吸烟、喧哗；
- （五）其他影响考场秩序的行为。

有前款所列情况之一，经劝阻和警告两次以上仍不改正者，给予终止考试的处理。

三、考生有下列情况之一的，取消考试成绩：

- （一）考试中交头接耳，互打暗号、手势；
- （二）夹带与考试有关的资料（物品）；
- （三）抄袭他人答案或有意将自己的答案让他人抄袭；

四、考生有下列情形之一的，取消其参加培训及考试资格：

- （一）扰乱考场及与考试有关工作场所秩序；
- （二）拒绝、妨碍考评员、考试工作人员执行公务；
- （三）威胁考评员、考试工作人员安全或公然侮辱、诽谤、诬陷考评员、考试工作人员；
- （四）由他人代替考试；
- （五）有其他严重舞弊行为。

五、监考人员有下列情形之一的，给予通报批评：

- （一）监考中不履行职责，吸烟、看书、打瞌睡、聊天、擅自离开岗位，经指出仍不改正；
- （二）指导考生答题，或替考生传递答案的；
- （三）利用监考工作之便，为考生舞弊提供条件；
- （四）擅自变更考生答题或操作时间；
- （五）提示或暗示考生答卷或指导操作；
- （六）在其它考务工作中出现差错及其他违规违纪行为。

六、考场、考点发生考试纪律混乱、有组织的舞弊行为的，相应范围内考试成绩无效。考点有下列情况之一，造成重大影响的，由市就业部门取消其培训考试资格，并追究直接责任人的责任：

- （一）考点考务工作管理混乱，出现严重差错的；
- （二）所属考场秩序混乱、出现大面积舞弊、抄袭现象的；
- （三）发生不按规定时间开始及结束考试行为的；
- （四）违反其他考试规定的。

七、对违反考试纪律或考务管理行为的人给予的处理，处理机关应通知当事人。

八、违规处理

（一）考试过程中，巡考、监考人员发现有违规违纪的情况，应查扣、收缴、保存相关证据，并及时通知巡考人员共同处理。

（二）对违规、违纪人员的具体情况，监考人员在《济南市创业培训考核 工作记录表》的“考场记录”栏目里。情况记录应详细、准确、完整，并要求本人签字。对拒不签字的情况，由两名工作人员记录情况，并签字证明。

（三）处理完毕后，由巡考人员向当事人开具《违规行为处理告知书》。

（四）对不符合考试规范要求的考场或考点，巡考人员可现场提出取消考试的意见。

九、本措施自发布之日起试行，由市公共就业服务中心就业培训指导处负责解释。

考试监督电话：51705268

考务工作流程

一、统一考试要求，时间可由监考人员提示。每个考场设两名监考人员及一名网络技术人员（可由监考人员兼）。

二、考点工作人员将参加考试考生编号，将编号贴在桌子右上角。在每个考场的教室门口张贴考场标识、考场规则、违规处理办法，考场内张贴《济南市公共就业服务中心创业培训考试》红色条幅。

三、制定监考方案，向考务人员培训监考规范要求，编制《考场座次表》网络技术人员需明确操作流程，考场全程录像。

四、考点应实行回避制度。有近亲属参加考试的，不得参与考试工作。

五、考点负责网络技术的工作人员需逐对用于考试得计算机台进行测试，确保运行正常。

六、考点主考、副主考要提前1小时到场，检查考点设置及考场布置，提前1小时对全体工作人员强调考场纪律及对考务人员的要求。明确监考责任，审核监考人员身份，向监考人员发放工作证件，宣读《监考人员行为规范》。

七、网络技术人员提前20分钟将每台计算机开机至“欢迎参加创业培训考试”的界面。

八、监考人员佩戴工作证件，提前20分钟进入考场。

九、参加考试人员提前15分钟进入考场，将身份证放在桌子右上角备查。监考人员一人宣读《考场规则》《违规处理办法》，一人核对《座次表》。

十、参加考试人员提前5分钟录入个人信息。监考人员按铃声提示宣布考试开始，考生进入考试界面。

十一、考试开始15分钟后禁止考生进入考场。

特别提示:各岗位工作人员要严格执行各项工作纪律、考务规范要求，严禁违规违纪行为发生。如有违反各项规定的情节，报请巡考人员或考试监督电话处理。

考试监督电话：51705268

巡考人员工作职责

一、创业培训考试工作，每个考点安排2名或者以上就业指导工作人员进行现场巡视指导。巡考人员应熟悉业务，坚持原则、认真负责。要严格按照规定和要求，对考试工作的全过程进行检查、监督。工作期间，应佩带工作卡。

二、考试前30分钟，巡考人员到达考点。对考场的布置、制度与考号的张贴，人员到岗情况，考前会等考务工作进行全面检查，发现问题及时纠正或上报。

三、考试过程中，巡考人员应对监考人员的资格、回避等情况进行询问、检查并监督他们的执考情况，确保考试公正。

四、考试过程中，巡考人员应对考场纪律及应考人员和监考人员进行全过程的现场检查监督。如发现替考、舞弊等违纪的应考人员，应当场制止，并通知监考人员如实记录；对失职和不负责任监考人员，按规定予以当场批评指正；违反考试纪律情节严重的，应提请主考处理。当主考对考试中发生的问题处理不当时，巡考人员向就业培训指导处报告。

五、考试过程中，如发生考场管理混乱、大面积应考人员作弊、监考人员与应考人员集体作弊等严重违规违纪行为，巡考人员应提出处理建议；情节严重的，经上报批准后，终止其培训考试资格。

六、巡考人员要自觉遵守有关制度规定，严格自律，秉公办事。

主考、副主考职责

考点主考、副主考由培训机构负责人及主要管理人员担任。

主考工作职责：

一、领导并负责组织考点的考试工作，选聘各岗位工作人员，确定监考人员，落实各项工作制度及岗位职责。

二、落实考场设施设备要求，确保考试工作进行顺利。

三、对各岗位工作人员进行工作职责及规定要求培训。

四、发布与考试相关的各项指令。

五、处理考试期间的各种突发应急事件，对违规违纪工作人员提出初步处理意见，监督各岗位工作人员履职尽责。对复杂问题及时向巡考人员或上级培训机构反映。

六、考试期间要坚守岗位。对玩忽职守，造成事故者，追究责任。

七、副主考协助主考做好上述工作。

创业培训考试监考人员行为规范

一、负责维持考场秩序。对考场内一切违规违纪行为提出批评。

二、熟悉考场规则、违纪处理规定及考务工作要求。

三、佩戴工作证件，着装得体，仪容大方，不穿声音大的鞋子，规范用语，说普通话。

四、监考过程中不携带手机，不阅读书报、闲谈等。对考试内容不做解释。不与考生交谈。

五、在相应的时间节点对考生进行提醒。核对考生身份、座次等信息。

六、记录考场情况。发现考生有违规行为，对情节轻微的，及时提醒制止，对形成违纪的，记录违纪情节，查扣相关证据，提出初步处理意见。

七、制止一切无关人员进入考场。

八、监督考生按时进入、离开考试页

创业培训考试硬件标准化考场规范（试行）

一、考场门口贴有《考场规则》、《创业培训考试违纪处理措施》（考务手册第三、四），及考场序号。

二、考场内悬挂《济南市公共就业服务中心创业培训考试》

三、工作人员凭工作证件进入考场，任何人没有证件不得进入考场。

四、每个考点必须明确主考、副主考。主考、副主考由机构负责人或考点管理人员担任。每个考场按 2—3 个工作人员安排，如果合并考场，将考场序号一并张贴在考场门口，工作人员按比例安排，并预留一定比例的备用机。

五、考前 15 分钟，机构工作人员组织考生按考试序号排队，在考场外签到，然后依次入场。按序号入座。

六、考生入场前将手机关闭或静音，放在考场外。机构应提供放置器具。考场工作人员在考场内应关闭手机或静音，不得掏出手机玩微信、游戏及接打电话，严禁拍照。

七、考生提交试卷后，应迅速离开，不得和现场考生及工作人员交流。有问题举手示意。不得在考场外喧哗。

八、考试结束后，由工作人员拷贝考试录像。确因特殊原因不能现场拷贝，由机构刻录光盘，送至区县就业培训指导处。

九、考生成绩不足 60 分，跟随下一次考试。（本年度该考点最后一次考试除外）

附件 1:

济南市创业培训学员考核计划申请表

创业培训机构名称（章）：

序号	申请考核时 间	申请考核地 点	创业培训 类型	考核学员 人数	考场容 纳人数	培训期次 ID	联系人	联系电话	具体地址	开班备 案区县	主考副 主考	考务人员

附件 2:

济南市创业培训学员结业考核人员花名册（班期）

创业培训机构名称（章）:

年 月 日

序号	姓 名	性别	身份证号码	考核类别	考核签到	备注

机构负责人:

填表人:

联系电话:

附件 3:

济南市创业培训考试工作记录表

创业培训机构名称 (章):

考核 类型	考核 时间	地点 (楼号、房间号)	监考及网 络技术员	考场情况记录 (缺考、违纪可加附页)	主考 副主考	巡考

此表一式两份, 机构及就业培指导处各一份

附件 4:

____培训计划备案表

____区县（功能区）公共就业服务中心（章）:

序号	培训机构名称	培训工种（专业）	开班时间	结课时间	培训人数	培训地址（培训平台）	联系人	联系电话
1								
2								
3								
4								

经办人：____年 月 日

填表说明：创业培训需要注明班期专兼职老师