

討論文件

立法會教育事務委員會

檢討二零零五年香港中學會考

英國語文科(課程乙)口試成績公布失誤事件

目的

本文件旨在向各委員報告有關二零零五年香港中學會考英國語文科(課程乙)口試成績公布失誤事件，以及香港考試及評核局(“考評局”)所採取的行動。

背景

2. 考評局於一九七七年五月依據《香港考試及評核局條例》(第 261 章)成立，屬獨立的法定機構。其法定職責是策劃及舉辦香港中學會考(“會考”)和香港高級程度會考(“高考”)。考評局按自負盈虧的原則運作，由考評局委員會監管其工作。該委員會共有 17 名成員，分別來自高等教育院校、學校、工商及其他界別，以及政府部門。

3. 政府有委派代表加入考評局委員會及其下大部分的委員會，審批考評局每年建議的活動及年度的收支預算(包括擬訂的考試費)。考評局須每年提交經審計的帳目結算表及活動報告，以供立法會省覽。

二零零五年會考英國語文科(課程乙)口試成績失誤事件

4. 會考成績於二零零五年八月十日公布。二零零五年八月十一日，考評局在審查一宗覆核會考成績的個案時，發現一名參加英國語文科(課程乙)口試的考生的成績出錯。考評局隨後發現，在大約 79,400 名參加該口試的考生當中，共有 670 名考生的評級受到影響。

補救行動

5. 考評局即時採取如下補救行動－

- (a) 在八月十一日重新計算受影響考生英國語文科(課程乙)的成績，並為他們編印新的成績單。
- (b) 考評局在八月十一日發現出錯後，立刻檢視整個考試成績的處理程序，並在八月十二日確定失誤只屬局部事件，除此以外，再沒有其他處理程序上的失誤。
- (c) 在同日傍晚及翌日致電受影響學生。考評局在八月十二日把新的成績單送往受影響的學校考生就讀的學校或自修生的居所，或按個別考生的意願，把新的成績單存放於考評局辦事處，讓他們自行領取。
- (d) 在八月十二日召開記者招待會，向考生及公眾致歉，解釋事件，並公布補救行動。

- (e) 考評局委員會在八月十五日舉行特別會議，隨後再召開另一次記者招待會，向公眾匯報事件的最新發展，並宣布(f)至(h)項所載的進一步補救行動。
- (f) 委任兩名考評局委員會成員(學界和非學界代表各一名)，監察二零零五年會考英國語文科(課程乙)口試全體考生的積分覆核工作，包括查檢處理的程序和數據的準備方面有否失誤。
- (g) 將申請積分覆核的期限延遲三日，並放寬積分覆核科目的數量限制。
- (h) 成立獨立專責小組調查事件的成因和提出改善建議。專責小組直接向考評局委員會主席匯報。小組成員包括兩名高等教育院校的高級資訊科技人員，其中鄭弼亮先生(香港教育學院資訊科技服務處處長)曾任資訊系統及服務檢討委員會主席；該委員會於二零零五年三月成立，負責檢視考評局的資訊科技設施和系統，因此鄭先生是調查今次事件的適當人選。
- (i) 考評局委員會於八月三十日的特別會議中，考慮兩份分別於(f)及(h)項提及的積分覆核及專責小組報告，並於同日召開記者招待會，公布調查結果及跟進建議。

(j) 考評局委員會於八月三十日成立由兩名委員及一名外界人士組成的調查委員會，尋因問責。調查報告將於九月中旬完成，並提交考評局委員會審理。

6. 考評局與教育統籌局(“教統局”)保持密切聯繫，並且互相配合，務求盡量減低事件對考生的影響。當考評局開展補救行動時，教統局局長公開向受影響的考生保證，他們升讀中六的機會不會受此事件影響。教統局還採取了下列補救行動：

(a) 於八月十二日成立工作小組協助受影響的考生，並設立電話查詢熱線，在運作的六天半內答覆了超過 2,800 項查詢。

(b) 工作小組聯絡所有本來符合中六收生要求的受影響考生，當中有 17 名考生向教統局求助。在有關學校協助下，所有受影響的考生已獲得適當安排，例如返回原校或轉往其他學校升學。

英國語文科(課程乙)口試積分覆核結果

7. 監察積分覆核工作的考評局委員會成員確定，只有如前述 670 名考生因成績處理程序出錯而受影響，至今並無新個案。由於評卷員誤抄分數，或誤計總分，或錯用分紙，引致數據出錯，故報告確認其中 16 個個案的評級有修訂的必要。16 個個案之中，一位考生的科目評級獲提升一級，惟該考生已於原校升讀中六，評級修訂後亦沒有影響該考生的“六科最佳成績”的得分。

獨立專責小組的調查結果

8. 處理會考成績的新電腦系統於二零零四年開始採用，而大部分程式亦已在二零零五年一月或以前進行適當的測試。獨立專責小組報告確定，是次錯誤由新系統的程式故障引起。雖然找出的故障已於七月修復，但移除故障的程式未有應用於修正英國語文科(課程乙)口試的結果。報告總結出兩個引起是次事件的直接原因，包括程式故障及疏忽操作所致。顯示評級出錯成因流程圖見附件 A。

9. 報告亦指出間接的原因包括系統的質素監控失誤，以及處理事件的手法欠佳，並未能做到以下四個處理突發事件的關鍵程序：

- 獲得批准後，始能更新系統使用的真實數據
- 更新系統使用的真實數據後須進行核對
- 備有文件證明及審查資料
- 向主管匯報，並作檢討

10. 報告認為由八月十一至十二日徹夜就受程式故障影響的各考卷結果的查核是足夠的。

改善措施

考評局需優先改善的措施及有關建議

11. 為了配合教育改革和新的教育措施，並切合公眾日益提高的需求及期望，考評局於二零零二年委聘顧問進行了策略性檢視，探討考評

局的職能及能力，找出有助考評局更佳地履行其角色及職能所需的改革。該策略性檢視總結報告在二零零三年五月完成。改善進度摘要載於附件 B。

12. 考評局現任秘書長及副秘書長在二零零四年九月到任。他們已在履新後確定考評局須優先改善的地方，並在二零零五年四月把建議提交考評局委員會考慮。

13. 現時考評局管理考試的方法已不合時宜，程序操作過於倚賴人手，而所用的電腦系統及程序亦已過時。如人手處理及批改試卷、倚賴閱卷員正確計算得分、使用正確的記分紙及把學生得分正確無誤地抄錄在記分紙，這些程序會導致不能接受的試卷遺失事件，以及技術上和資料處理上的失誤。全面的積分覆核程序由數百名臨時員工處理，既費時亦容易出現人為錯誤。掃描答案、電子評卷及網上平台即時自動處理程序能解決上述問題。考評局認為確保所發布的考試成績正確無誤至為重要，因此，在未能全面保證質素及審慎評估風險前，無意改用較新的系統。不過，為了配合公眾的期望，加強操作程序的效率及準確性，以及運用多種新模式如水平參照評估模式匯報學生的表現等，考評局必須盡快更新資訊科技設施及開發新系統。

14. 考評局於本年三月委任外界人士組成檢討委員會，負責檢視考評局的資訊系統及服務，以應付未來挑戰。本年六月考評局考慮秘書處建議，在考評局委員會之下成立新的資訊科技委員會，跟進檢討委員會的報告，以及監督考評局的資訊科技設施和系統的改革。

15. 檢討委員會已於二零零五年八月初提交報告，報告指出，考評局有需要改善其系統及服務，以面對將來的需求及挑戰。委員會特別強調資訊系統部不應參與考試運作，資訊科技發展與考試運作職能應該分開，以便進行必須的監控。考評局委員會將會討論報告的建議，並預定在九月的常會設立資訊科技委員會。

16. 爲了改革主要倚賴人手處理試卷的程序，考評局委員會曾考慮設立網上評卷中心的建議，由該中心把考生的答卷掃描入電腦，然後集中評卷，此舉將改善管理考試的效益和效率，降低遺失試卷的風險。

17. 現時，考評局的品質檢定、內部覆核及危機處理職能，分別由不同單位負責。爲了集中各項工作，加強監控，考評局委員會在本年六月研究成立質素保證組的建議，並預期在九月就該建議及其他重組方案作出決定。

改善措施概要

18. 考評局將立即採取措施改善現有系統，長遠則會更新科技設施，發展一套完整的自動化考試系統。考試局會考慮上述兩份報告的建議，調整先前已計劃的改善措施。整套改善措施如下：

資訊科技方面

- (a) 更新資訊科技基礎設施及系統。

- (b) 設立網上評卷中心，由二零零六年開始進行答卷掃描，並在二零零七年選定部分科目試行網上集中評卷，以自動化程序代替人手操作。
- (c) 研發處理考試成績的新電腦系統，首先應用於二零零七年會考中國語文和英國語文科的水平參照模式評核；並藉此作好準備，以便再研發新系統，處理新高中學制的香港中學文憑考試。

考試的管理和運作

- (d) 從授權、確認、文書紀錄和報告等方面，更嚴謹地加強突發事件的管理程序和溝通；清楚分配工作職責，以避免個別成員導致的錯誤。
- (e) 培養協作環境，加強資訊系統部內管理層和執行人員的協作和溝通。
- (f) 改善評卷和核對積分的程序，包括改善記分紙的設計和隨機覆核的過程。

考評局的管理和考評局秘書處的架構

- (g) 在考評局委員會之下成立新的資訊科技委員會，就考評局的資訊設施和系統提供意見並作出監察。

- (h) 重組資訊系統部，加強並平衡部門內的督導和監管；尤其在劃分發展和運作功能上，重組的管理架構必須提供足夠支援。
- (i) 成立直接向秘書長負責的質素保證組，繼續執行 ISO9000 的質素保證程序。
- (j) 基於策略性檢視的建議，考評局正計劃實施一個有效的表現評核及管理制度，以配合員工表現及切合部門需要的員工發展。這建議有助員工的持續專業發展，鼓勵他們盡展所能。為此，考試局已在進行員工薪酬及福利結構，以及表現評核及管理制度的檢視。考評局委員會將於本年九月審視顧問報告的建議。

未來路向

19. 考評局及教統局認為考試成績出錯不能接受，亦理解公眾人士，特別是學生和家長，對這次會考成績出錯事件的感受及關注。

20. 雖然這只是局部事件，但卻加強了以下兩項工作需要優先處理的重要性：改革管理考試和處理成績的系統及程序；以及進一步加強質素保證和風險處理措施。考評局會竭盡全力作出改善，以零失誤為目標，重建公眾對考試運作的信心。

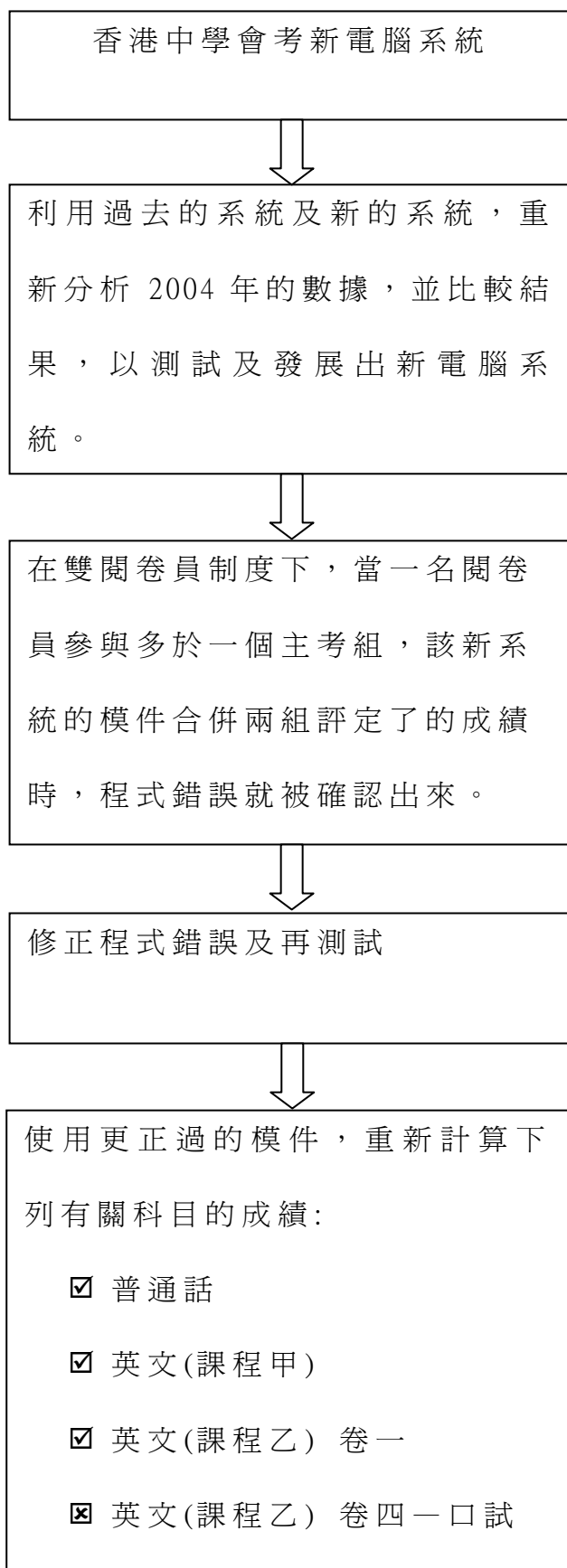
21. 教統局會就以上各項繼續支援考評局。我們曾向考評局撥出數項一次過的津貼，協助考評局發展新的考評科目如綜合人文科和科學與

科技科，以及發展評核和研究項目等。配合考評局委員會定下的策略性發展計劃，考評局將推行支援其發展所需的進一步措施。我們會把有關資料提交教育事務委員會討論。

教育統籌局

二零零五年九月

附件 A：顯示評級出錯成因流程圖



附件 B：落實二零零三年五月考評局策略性檢視總結報告建議的進展情況

建議	進展情況
(A) 策略方針、管理及管治架構、財務	
(1) 加強主要持分者的代表性，並減少考評局委員會的人數，以達致更有效的溝通	<ul style="list-style-type: none"> — 教統局重組考評局委員會，把成員人數由 27 人減至 17 人，但代表性卻更為全面，包括減少大專界代表和增加其他持分者，如家長及社會人士(已由二零零四年九月的一屆起生效)。 — 考評局委員會在二零零五年年中考慮重組轄下委員會的建議，並會在二零零五年九月底前作決定。
(2) 增強策略領導	<ul style="list-style-type: none"> — 通過全球招聘，委任一名在評核方面有領導地位的新秘書長。新任秘書長和副秘書長已在二零零五年九月履新。兩人均在評核、制定策略、管理和行政方面具豐富經驗。

建議	進展情況
<p>(3) 促進員工發展及提升工作文化；改革組織架構</p> <ul style="list-style-type: none"> — 修訂員工的薪酬及福利結構和工作表現管理制度 — 重組秘書處的架構 	<ul style="list-style-type: none"> — 考評局已就薪酬及福利結構和工作表現管理制度完成檢討。 — 考評局委員會會在二零零五年九月審議顧問公司的報告及建議。
<p>(4) 檢討現行財政模式；修訂運作模式及收費政策</p>	<ul style="list-style-type: none"> — 考評局重訂財政及運作模式，並訂下目標，先收回會考和高考的直接成本，日後視乎經濟氣候和公眾的接納程度，然後考慮收回全部成本。
(B) 與外界持分者的關係	
<p>(5) 考評局與課程發展處應在工作層面緊密合作，以期精簡設考科目的數目；為所有公開試科目制訂劃一的課程及評估指引；合併及精簡這兩個機構之下的委員會；協助</p>	<ul style="list-style-type: none"> — 考評局一直與課程發展處緊密合作，確保課程與評核工作緊密銜接(例如新高中學制；在二零零七年會考中國語文科和英國語文科推行的校本評核及水平參照匯報模

建議	進展情況
<p>落實校本評核</p>	<p>式。)</p> <ul style="list-style-type: none"> — 考評局與課程發展議會成立了一個委員會(課程發展議會－香港考試及評核局公開試科目委員會)，取代現有的課程發展議會科目委員會及考評局科目委員會，以簡化課程發展程序。 — 考評局核准取消五個會考科目和三個高考科目。這些科目的最後設考年份為二零零六年。 — 考評局按情況就多個公開試科目公布劃一的課程及評估指引。
<p>(6) 邀請主要持分者積極參與討論校本評核及水平參照評核等問題</p>	<ul style="list-style-type: none"> — 考評局舉辦了研討會及工作坊，向學校、教師及其他持分者收集意見。 — 考評局成立公共事務部，直接

建議	進展情況
	<p>向秘書長負責，以加強內部及對外溝通。</p>
(C) 考評局的評核發展、政策及研究活動	
<p>(7) 政府發放撥款，資助考評局進行政策及研究工作</p>	<ul style="list-style-type: none"> — 立法會財務委員會在二零零四年二月向考評局批出一筆過的評核發展及研究撥款。 — 各個項目按照計劃進行。首份全年進度報告已提交財務委員會委員傳閱。