

考評局回應申訴專員公開考試試卷的編製調查報告

香港考試及評核局(考評局)就申訴專員公署今天(6月2日)發表有關《公開考試試卷的編製直接調查報告》，回應如下：

考評局已審慎考慮申訴專員公署對公開考試試卷的編製調查的結果及建議，並會作出適當的跟進。

申訴專員的報告指出，考評局已建立聽取意見、增加透明度及持續提升服務質素的文化，本局甚表鼓舞。事實上，大部分考評局職員均秉持專業態度，有效率地為市民提供可靠及優質的考試及評核服務。然而，有關報告建議本局從宏觀的角度檢視員工的態度，本局對此有所保留。

本局一直致力為公眾提供可靠及公平的考試及評核服務。自2007年起，本局已建立一套指導原則，以推展機構的專業工作。這些原則包括：(1) 努力維護本局頒授資歷及服務的專業水平；(2) 盡力滿足服務對象合理的要求；(3) 投放資源提升員工潛能。本局在策劃及推行多項優化措施時均會緊遵以上原則。

申訴專員作出主動調查之前，本局早已完成檢視公開考試的運作及推出多項措施(詳見附錄)，以優化公開考試的效度、信度和提升公信力。

多年來大規模的公開考試得以順利進行，端賴教育界專業人士的參與和合作。考評局十分感謝中學及專上學院各位專家的支持和配合，讓本局能夠為考生提供可靠及公平的公開考試。

本局明白公眾人士對公開考試及評核服務的期望，因此近年積極推出多項措施，提升各項考評服務的質素。過去四年，本局引入多個嶄新的系統及程序，務求把人為失誤的機會降至最低。與此同時，強化現行的機制以減低出現錯誤時的影響，亦同樣重要。因此，本局設立了多個專家委員會及引入不同的調整機制以加強管理，這種管理模式亦為其他國際考評機構廣泛採用。

考評局銳意持續優化服務及支持專業發展，歡迎各界人士提出意見，讓本局的公開考試服務日臻完善。

本局就公署於報告中提出的各項建議，回應如下：

1. 評核發展人員角色及權責

本局評核發展部各科目經理的角色及權責已有清晰的指引。為加強評核發展的管理，本局接納公署意見，加強及檢視有關指引，更清晰地列明所有參與編製公開考試試卷人士的職能及權責。有關指引將於今年 9 月 1 日起生效。

2. 試題覆核及校對

校對指引及核對表已涵蓋試卷考核的原則及具體細節，包括考試大綱指定的考核範疇、試題內容、答題指示是否清晰及試卷的整體編排。2008 年公開考試結束後，本局已就該年度的公開考試作出周年檢討，並就試題覆核及校對的指引作出修訂。為進一步提升校對質素，本局接納公署的建議，持續檢視及優化試題校對的程序。本局亦會加強相關員工及考務人員的培訓。

3. 監察考務人員表現

公署建議引入罰則，以警戒犯錯或疏忽的考務人員。本局重申，為提升工作效率及服務質素，考評局已設有員工績效評核報告制度，評核全職員工的工作表現。若職員表現未如理想，本局會在其績效評核報告內反映，並採取適當的跟進。

至於兼職的考務人員，大部分為資深教師、大學教授及科目專家。本局於 2008 年引入考務人員工作表現紀錄系統，本局只會繼續聘用表現持續符合水平的考務人員。

4. 修訂評卷參考

修訂評卷參考是考評局處理公開考試其中一個常設的專業程序，目的是更彈性處理考生不同表現而合理的答案。至於修訂評卷參考作為試題上錯誤或模糊地方的補救措施，則較為罕有，而有關調整必須基於專業理據及取得評核發展部總經理批准。2009 年起，有關修訂實行前亦必須同時獲得公開考試總監的批准。

現時，本局會於考試期間向考評局委員會報告一些公開考試中嚴重的錯誤。本局亦會於考試完結後透過公開考試委員會向考評局委員會呈交《考試報告》。

本局認為，就錯誤的根本及責任問責，有助日後推行更完善的措施。2009 年度考試開始，如出現因試題錯誤而修訂評卷參考的個案，本局會向公開考試委員會及考評局委員會詳細報告，並提出改善措施。

5. 《考試報告及試題專輯》

本局接受公署建議，每年出版《考試報告及試題專輯》時需糾正試題的錯誤。現時，試題出現的錯誤於《考試報告及試題專輯》出版前已糾正，至於試題中模糊的地方，則會按照試題模糊的性質及已採取的補救措施而決定處理方法。以 2008 年高補英語運用甲部為例，本局已於該專輯內考生表現報告中詳細列出答題指示含糊之處及當時已採取的補救措施。本局已作出檢討，由 2009 年開始，任何有關試題含糊的地方，均會於《考試報告及試題專輯》中糾正及解釋，以供教師及考生參考及教學之用。

6. 外界的回饋

本局現已有既定機制就考試運作的不同層面收集外界的意見。以科目層面來說，公開考試委員會轄下的科目委員會，成員來自教育局、中學及專上學院。我們每年亦會於公開考試結束後檢視當年的試題。有關考試報告亦會提交予考評局委員會及公開考試委員會，成員包括由行政長官委任，來自不同界別的人士。不同委員會的委員分別有家長、僱主及來自相關專業界別的人士。

本局會再考慮公署的建議，日後繼續開展更多機會及渠道接納外界的意見。

7. 處理考生投訴

本局早於 2008 年 3 月已成立「公開考試政策及程序檢討工作小組」，以持續檢討考試行政管理，改善為考生提供的服務。

工作小組已仔細檢視處理考生投訴的各個程序。有關處理投訴的指導守則，於檢討後修訂得更為清晰。本局亦已簡化有關決策及處理投訴的程序，並為員工提供就如何將個案分類及處理不同投訴的程序，提供更清晰的內部指引。

本局亦已於 2009 年 4 月 28 日，將「投訴/考試異常事件處理檢討」及「投訴處理指引」的撮要報告及新修訂的投訴處理指引提交公署參考。

8. 未來檢討

公署建議考評局從宏觀的角度，進一步檢視本局的系統、程序及員工的態度。

由於公開考試的重要性，本局理解社會對考評局表現抱有很高的期望。作為一個力求進步及重視質素的機構，考評局承諾會持續優化各個專業範疇及加強與不同持份者的交流。多年來，本局建立了多個系統和程序，以減少錯漏及確保提供最佳的服務。

但本局必須強調，試卷的編製涉及多重人為判斷及努力的專業過程。因此，一如其他負責任及進取的機構，考評局須於持續改善程序的同時，亦當加強管理及推行減少錯漏及負面影響的策略。

總括而言，考評局會繼續努力，追求卓越的專業服務及運作。我們同意經常檢討有助進一步提升服務，而本局亦已就此設立機制。

秘書處會進一步研究公署所提出的建議，並會向考評局委員會提交跟進計劃作詳細考慮。

日期：2009年6月2日

考評局近期的主要改善措施

- (1) 於 2006 年成立質素保證組，專責監察各項服務質素，執行內部審核及風險管理。
- (2) 2006 年完成風險評估工作後，訂立全面內部審核及風險管理機制，並由各部門委任風險管理主任，協助管理與部門工作相關的風險，新措施有助提升員工的風險管理意識。
- (3) 建立質素保證系統，每年通過內部審核及局外審核檢視包括制訂試卷等各項考試程序，並維持 ISO9001:2000 的認證，涵蓋考評局各項考評服務。
- (4) 於 2007 年成立公開考試資訊中心，處理考生對公開考試的查詢，必要時為考生提供即時協助，讓他們安心完成考試。
- (5) 本局自 2007 年加強員工績效評核制度，更有系統地審視員工的工作表現，以提升服務質素。
- (6) 定期邀請海外考評專家審視考試程序和專業水平。最近一次審視由英國劍橋大學國際考試組(CIE)的考評專家負責，並於 2007 年完成。結果顯示局方各項考試程序以及試卷設計均十分嚴謹，可與國際最佳水平媲美。
- (7) 從 2008 年考試開始，考評局進一步加強試卷質素保證措施，採用評核科技及研究部發展的心理測量方法監察試卷的質素。有關分析結果將用以改良日後的試卷，從而維持本局頒發及認證的資歷水平。