

# 考试期间重点事项标准化处置场景

## 场景一：证件遗失

### （一）身份证遗失

1. 12345 热线接到相关诉求后，精准记录考生姓名、身份证号码、联系方式、考点地址，即时将诉求交办至公安部门；
2. 公安部门具体承办工作人员 10 分钟内尽快与诉求人取得联系，告知诉求已在加急办理，请安心等待；
3. 进驻调度中心的公安部门工作人员同步联系协调考点辖区公安派出所，15 分钟内为考生办理临时身份证明，并发送给考点执勤民警，由其交给考生或家长；
4. 对即将超过最后进入考场时间的情况，由进驻调度中心的教育部门工作人员协调考点核验考生身份后，安排考生先参加考试，在下一场考试前提供临时身份证明；
5. 承办单位 30 分钟内将办理结果反馈调度中心。

### （二）准考证遗失

1. 12345 热线接到相关诉求后，精准记录考点名称、考点地址、考场号、考生姓名、身份证号码、准考证号、联系方式，即时将诉求交办至当地招生考试机构；
2. 当地招生考试机构核实信息后，10 分钟内尽快与诉求人取得联系，告知诉求已在加急办理，请安心等待；

3. 进驻调度中心的教育部门相关工作人员同步联系协调当地招生考试机构安排补发准考证；

4. 对无法及时补发的情况，协调考点人工核验考生身份后先参加考试，在下一场考试前提供准考证；

5. 承办单位在 30 分钟内将办理结果反馈调度中心。

### **场景二：轻微交通事故快速处置**

1. 12345 热线接到相关诉求后，精准记录考生交通事故发生地址、考场信息，即时将诉求交办至公安部门；

2. 进驻调度中心的公安部门相关工作人员同步联系协调就近执勤警力至现场处置，10 分钟内尽快与诉求人取得联系，指导其按照相关程序撤离现场，安排考生赶赴考点；

3. 公安部门 30 分钟内将办理结果反馈调度中心。

### **场景三：噪声处置**

#### **（一）考试时考场周边噪声问题**

1. 12345 热线接到相关诉求后，精准记录考场地址和噪声来源；

2. 进驻调度中心的有关部门现场联合研判，明确处置部门，即时交办，工作人员同步联系协调；

3. 承办单位 10 分钟内尽快与诉求人取得联系，告知诉求已在加急办理，请安心等待，需要现场处置的，15 分钟内到达现场处置，30 分钟内将办理结果反馈调度中心。

#### **（二）高考期间影响考生备考噪声问题**

1. 12345 热线接到相关诉求后，精准记录噪声发生地点和来源。根据噪声来源情况，即时将诉求交办至公安、生态环境、住建、城管、交通运输等有关部门；

2. 有关部门工作人员 10 分钟内尽快与诉求人取得联系，告知诉求已在加急办理，请安心等待，需要现场解决的，30 分钟内到达现场；

3. 承办单位 1 小时内反馈办理结果。

备注：6 月 7 日至 9 日，涉及上述场景的诉求事项，12345 热线诉求表单标记“加急”。