

用心用情 服务考生——2023 年注册会计师全国统一考试广州考区暖心服务纪事

2023 年 8 月 25 日，随着清晨 8:30 分的铃声，2023 年注册会计师全国统一考试正式拉开帷幕。广州注册会计师协会在省市财政主管部门及考办的统一指挥、行业党委坚强领导下，积极承担主体责任，组建起一支 34 人组成的行业党员志愿者服务队，由行业党委副书记、协会会长陈海防担任志愿服务队队长。党员志愿服务队坚决落实考办“精心组织，万无一失”的要求，为广大考生顺利应考提供全方位暖心服务，得到广大考生的一致好评。

暖心服务一：找不到考点？我们带您去！

8 月 25 日早上 8 点半，考点门口，“我搞混了考点，转来转去找不到考点，还堵车，马上要考试了，怎么办？”一位考生情绪十分焦急。党员志愿者马上安慰，并为考生指引考场路线。最后，考生及时赶到考场，顺利参加了考试。

中午 12 点半左右，又有一位考生进入考点后找不到相应的考场，急忙咨询志愿者，志愿者查看准考证后发现不是本考点，于是马上通过手机地图，帮助考生搜索考点的准确位置并为她指路，帮助考生顺利应考。

暖心服务二：准考证丢失？我们帮您打印！

考点门口出现一名手忙脚乱的考生，“我忘记带准考证了，能不能麻烦你们帮我打印下？”由于最近的打印店往返最快要一个小时，党员志愿者立即与考点协调，为考生打印准考证，解决了燃眉之急，该考生顺利参加了考试。

无独有偶，有一位考生打印了去年的准考证，直到入场检查时才发现。巡考人员及时协调考点，为考生重新打印了今年的准考证，确保考生顺利参加考试。

暖心服务三：身份证遗失？我们协助您！

某考点一名考生身份证遗留在外地，党员志愿者指引该考生到附近派出所点开具临时身份证，因距离开考时间很近，考办积极协调当地派出所为群众办实事，公安民警来到考点为考生现场办理临时身份证，考生得以顺利进入考场。

暖心服务四：突发身体不适？我们照顾您！

一名考生开考前自述身体不适，党员志愿者立即引导其到医疗服务处，医疗人员为其提供了葡萄糖水，该考生症状得以缓解，表示感谢后步入考场。

一名考生突发身体不适胃疼严重的情况，监考、巡考人员和党员志愿者立刻联系考点医护人员到考场了解考生身体状况和病发原因，医护人员立即让考生服用了对应的备用药物，并安慰

疏导考生心理。考生服用药物及休息后感觉恢复良好，并坚持继续考试。该考场纪律也保持了安静和协，考试有序进行。

一名考生考试途中身体严重不适无法坚持考试。巡考人员和医护人员立刻到场了解其身体状况，随后将考生带至休息室，同步提供热水及对应药物让其服用，整个过程党员志愿者一直陪伴考生，持续安抚考生情绪，让其调整状态以安心等待准备后面科目的考试。

暖心服务五：附近买不到水？没有文具？我们送给您！

一名考生没有携带饮用水，党员志愿者了解情况后立即送上瓶装饮用水，考生特别感激。为做好考生服务，广州考区在每个考点都配备一定数量的瓶装饮用水给有需要的考生。

暖心服务六：迟到导致无心再考？我们安慰鼓励您！

一名考生因下雨姗姗来迟，考试已经开始 30 分钟，按规定已经不能进入考场了，考生记错时间以为是 13 点 30 分开考，并反复询问能否进入考场，志愿者耐心安抚考生并做好解释工作，鼓励考生调整心情，认真准备后面科目的考试。最终，考生以平静心情的进入候考室休息与准备应考。

暖心服务七：特殊人群考生，我们特别关心您！

每次考试，都会有一群需要特别关心的考生，比如正值哺乳

期的妈妈、腿脚行动不便的、家里突发状况带着孩子的、带着行李赶出差的.....

党员志愿服务队员持续向他们提供了细致帮助，像哺乳期妈妈急需私密空间，志愿服务队员立即协调考点提供私密的休息室以便考生处理个人事务；志愿服务队员主动搀扶行动不便考生，帮助上楼并协助其顺利完成身份确认进入考场考试，考试结束又搀扶她下楼离开考点，考生母女都感激得热泪盈眶。志愿者就是希望让他们以最好的精神状态顺利进入考场考试。

三天的时间里，类似的暖心场景屡屡出现，党员先锋岗的党员志愿队员们顶着“秋老虎”，在炎炎烈日下为每一名考生的诉求奔跑忙碌：为考生取回遗留身份证、协助考生搬运大件行李、特殊情况临时照看考生孩子的、帮考生电动车找到充电桩充电等等热心服务还有很多.....

随着最后一科考试结束，2023 年注册会计师全国统一考试落下帷幕，考生的身影渐渐散去，但党员志愿服务给考生留下深刻的印象。“正是有大量考务和保障人员的坚守与默默付出，考试得以顺利进行，正是有大量志愿者的暖心护航，不断激励我们这些考生更加坚定地踏上逐梦之路！”某考生在考试结束后深有感触地说。

广州考区以保障广大考生顺利参加考试为第一要务，紧盯关键环节，细化流程，全力保障考试平稳有序进行，实现了应考尽

考、优质服务助考的目标。祝愿每一名考生都金榜题名，所得皆所愿！

广州注册会计师协会

2023 年 8 月 27 日