

2023年秋季学期课程考试（网络考试）应急预案

2023年秋季学期课程考试（网络考试）于2023年11月10日组织实施，开考前将应用人脸识别功能对考生进行入场核验。为处理考试过程中出现的紧急情况，特制订本应急方案。

一、应急流程

如果身份核验 App 或考试客户端出现问题，须第一时间联系技术支持，根据技术支持的引导，进行重启服务、清空缓存、恢复备份等操作。

如遇到大批量考生无法入场考试或其他重大问题，且在考前5分钟尚未解决，考点管理员第一时间上报分部，分部上报总部教务部，经总部相关部门研讨后做进一步处理。

二、特定问题处理和操作说明

（一）入场核验相关建议

1. 关于监考教师使用手机的操作系统建议

（1）安卓系统要求在 Android 8.0 及以上版本，且可用内存存在 4G 及以上。

（2）苹果手机要求系统 iOS 11.0 及以上，且设备要求 iPhone6 及以上。

（3）不支持平板电脑。

2. 身份核验 App 使用最新版本，安卓手机 App 版本号 2.4.4.24 及以上，苹果手机 App 版本号 2.4.3 及以上，如有更新，

会另行通知，请各分部及时关注。

3. 考前通知学生在规定时间内提早进入考点进行人脸识别，以避免出现临考前人脸识别聚集等待情况。

4. 建议使用扫码验证模式进行身份核验，验证时学生背靠有明显标识的黑板、墙壁（切忌白墙蓝墙等单色背景墙）或门，无强光或弱光的正常光照情况下进行，人脸识别时只允许一名考生进入摄像头界面，系统抓拍需要3秒，请勿随意晃动手机。

（二）考试客户端相关建议

考试客户端更新到 1.2.1-0 版本，请各分部（学院）、学习中心下载最新版本客户端，老版本不再使用。

电脑设备要求：

- （1）软件：win10。
- （2）硬件：内存 8G 或以上。
- （3）储存：200G 以上。

网络要求：（按照每个考点 50 个机位计算）

- （1）接入运营商下行带宽须达到 100M 以上。
- （2）网络环境良好情况下，每台机器实际的下载速度为 80 秒，如网络异常则无法控制效果。

说明：如需支撑 100 位考生进行听力考试，下行带宽需达到 500M 以上。

(三) 考生入场身份核验问题及对应的应急措施

1. 考生未带准考证，未打印准考证或准考证信息不准确。

可由老师或考生现场补打准考证。是否允许该考生入场考试，按照相关管理规定处理。

(1) 老师登录系统 (<http://one.ouchn.cn/>) 下载电子准考证信息，见图 1。

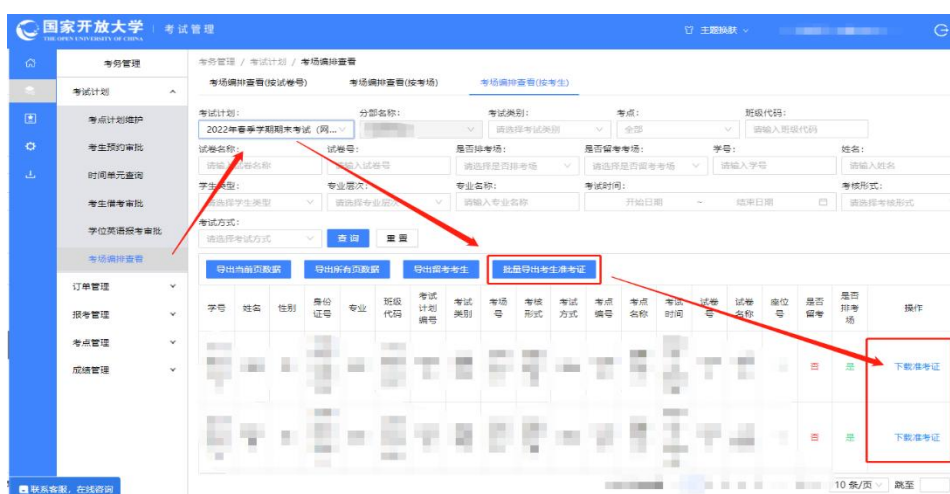


图 1 老师下载准考证

(2) 考生登录系统 (<http://one.ouchn.cn/>) 下载和查看电子准考证信息，见图 2。



图 2 学生下载准考证

2. 确系考生本人参加考试，但身份核验不通过。

监考教师对考生的证件信息进行人工核对，在确认人员的基本信息无误的情况下，由监考教师在身份核验 App 上操作“提交入场审批”，进行拍照取证（使用“水印相机”App 拍摄开考 30 分钟时整个考场的全景水印照片，须带有考试时间和考场地址，保证考生清晰可见，并标记出拟应急考生），由考点主考人员登录身份核验 App 或考试系统进行审批，如果审批通过，则该考生可以进入考场进行考试，如果审批不通过，该考生无法进行考试（备注：任选 App 或网页一种方式进行主考入场审批即可）。操作步骤如下：

（1）方式一：主考登录身份核验 App，点击待审批考生进行入场审批，见图 3。

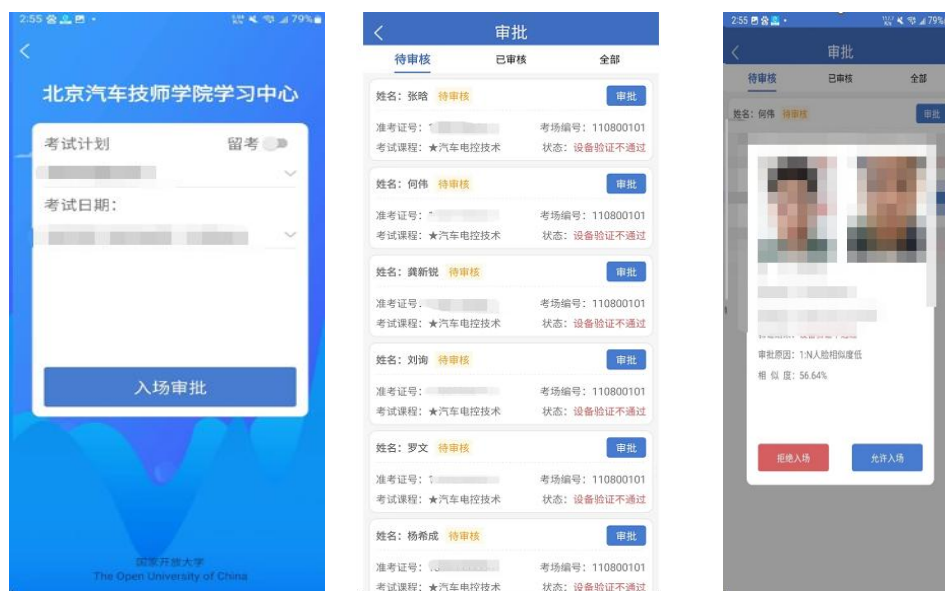


图 3 主考入场审批

（2）方式二：登录考试系统，进行入场审批

选择“考风考纪”→选择“考生签到”→选择当前考试的“考

试计划” → 点击查询 → 点击查看详情，见图 4。



图 4 查看签到详情

可根据考场编号等信息筛选考生，选中考生后点击“待审批”进行入场审批，见图 5 和图 6。



图 5 查看待审批学生



图 6 入场审批

3. 一个考场的两位监考教师都无法登录身份核验 App。

第一时间联系技术支持，向技术支持提供考点及账号相关信息，从账号、设备、App 版本三个方面逐一排查处理。待问题修复后，再逐一给考生进行身份核验。若在考前 5 分钟未能修复问题，进行拍照取证（使用“水印相机”App 拍摄开考 30 分钟时整个考场的全景水印照片，须带有考试时间和考场地址，保证考生清晰可见，并标记出拟应急考生）。

4. 身份核验 App 显示该生“识别通过”，但监考教师查询签到统计，系统仍然显示该生“未签到”。

系统数据同步延迟可能引发上述情况，如果开考后 15 分钟依旧显示“未签到”，请监考教师使用“水印相机”App 拍摄开考 30 分钟时整个考场的全景水印照片，须带有考试时间和考场地址，保证考生清晰可见，并标记出拟应急考生。

5. 在进行人脸识别时，扫描人脸后无任何信息反馈，无法进行下一步操作。

第一时间联系技术支持，提供考点及账号相关信息，从设备、App 版本两个方面逐一排查处理。待问题修复后，再逐一给考生进行身份核验。若在考前 5 分钟未能修复问题，进行拍照取证（使用“水印相机”App 拍摄开考 30 分钟时整个考场的全景水印照片，须带有考试时间和考场地址，保证考生清晰可见，并标记出拟应急考生）。

6. 考场没有维护监考教师、开考前更换监考教师或考场未

完成监考编排，导致考生无法人脸识别。

考前技术支持会在运维群不断提醒老师检查考场监考教师编排情况。请各分部、考点在开考 48 时之前做好监考教师编排。

如果在考前 2 小时至 48 小时内需变更和新增监考教师，考点提交变更或新增监考申请，由分部审批，见图 7 和图 8。

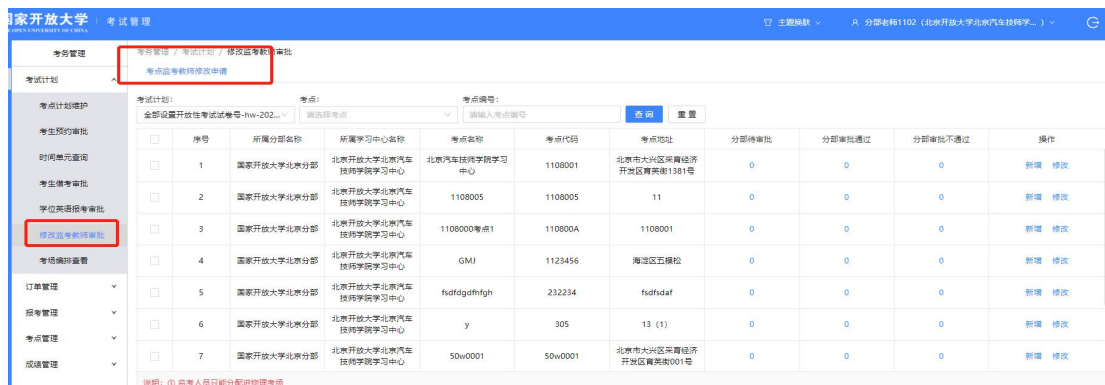


图 7 考点管理员提交监考教师修改申请



图 8 分部审批监考教师修改

7. 身份核验 App 没有及时更新。

考前技术支持会在运维群不断提醒老师及时进行 App 更新。如开考时还未更新，扫描图 9 中二维码下载最新版本。

手机扫描二维码下载软件

通过手机微信扫一扫二维码，并按提示打开浏览器下载。



图9 身份核验 App 下载二维码

8. 监考教师使用身份核验 App 选择考试计划时，显示该计划不在监考范围内。



图10 考试计划不在监考范围内

需在考务管理中，将该监考教师设置到对应的考试计划、考场、时间单元。

9. 人脸识别成功后，在“正在提交”页面一直转圈，无法提交。



图 11 问题示例-无法提交身份核验结果

监考教师可退出并重启身份核验 App。

10. 考生身份核验已通过，但签到照片模糊、无完整人脸等难以判断考生本人参加考试的情形。

考点管理人员对考生进行拍照备份（使用“水印相机”App 拍摄开考 30 分钟时整个考场的全景水印照片，须带有考试时间和考场地址，保证考生清晰可见，并标记出拟应急考生）。

11. 针对以上第 2、3、4、5、10 条的应急材料提交时间与方式：在应急考生该场考试时间单元结束前，通过考试系统中“考后核验-辅助材料”模块提交照片并说明原因，超过当前考试时间单元将无法提交，见图 12。

姓名	签到状态	现场监考结果	学习中心或考点标记状态	分期标记状态	总期标记状态	总部复核备注
[模糊姓名]	未签到	-	缺考	缺考	缺考	未复核

图 12 问题示例-考后核验提交辅助材料

（四）考试系统问题及对应的应急措施

1.考生登录考试客户端，系统提示“请在考场范围内进行考试”，见图 13。

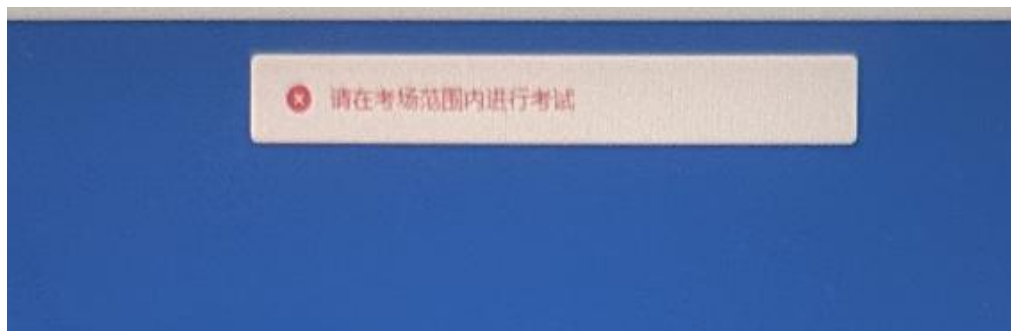


图 13 问题示例

考点管理员登录考试系统，核查登记考点公网 IP 地址是否准确“考点维护-考点信息变动-登记考点公网 IP”，信息修改正确后考生可正常登录进行考试，如考点有多个外网 IP 地址，需要全部填写上报，以免影响学生正常考试。



图 14 问题示例-登记考点公网 IP

2. 考生答题过程中，试题错乱、系统卡顿，图片无法显示。

考生客户端登录后即可加载试卷，提前让考生进入考场检查试卷，可以避免此问题的产生。考试中，考生可刷新客户端（点击客户端的刷新按钮或鼠标右键点击“刷新”）或重启客户端。如果问题仍未解决，分部及时联系技术人员反馈处理。

3.考试客户端某题显示空白。

当前故障机点击考试客户端右上角清空缓存，如仍无法解决，建议考生换机器作答，考试过程中出现换机的情况请交卷前保存答案到本地，再上交，且留好备份，以便后期成绩出现问题追查。

4.如果遇到文字缺失问题。

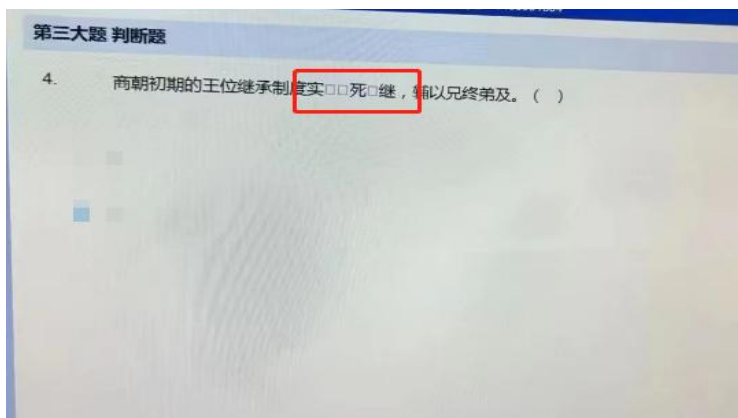


图 15 问题示例

将 MSYH(1)文件安装到 C:\Windows\Fonts 下。



5.试卷已下发，考生答题过程中，考试机器断网。

断网期间，考生仍可继续作答，考生作答会保存。断网情况下交卷请参照第 7 点“考生无法提交试卷”。

6.考生答题过程中，机器故障导致无法作答。

建议考生更换机器作答，考生在原机器上的作答会保留。考试过程中出现换机的情况请交卷前保存答案到本地，再上交，且留好备份，以便后期成绩出现问题追查。

7.考生无法提交试卷。

(1) 学生主动交卷：在交卷阶段，若网络恢复可直接交卷；

若网络仍未恢复，可联系考场内监考老师，由监考老师导出离线试卷，再交付给学习中心考务管理员上传离线试卷，导出过程中不得更改文件内容、名称。上传的答卷信息将对考生已有的作答信息进行增量更新。



图 16 导出答卷

(2) 考试时间结束：系统会自动进行强制交卷，同时会保留考生在断网前的所有答题内容，该试卷会正常进入到后续的阅卷评分流程。

8. 考试中断电。

如遇考场断电后又恢复的情况，考生可以更换其他考试机继续答题，答过的题目无需再次作答，考试过程中出现换机的情况请交卷前保存答案到本地，再上交，且留好备份，以便后期成绩出现问题追查。如遇考场断电未恢复的情况，启动应急流程。

9. 安装客户端运行后出现“ExamClient 已停止工作”。

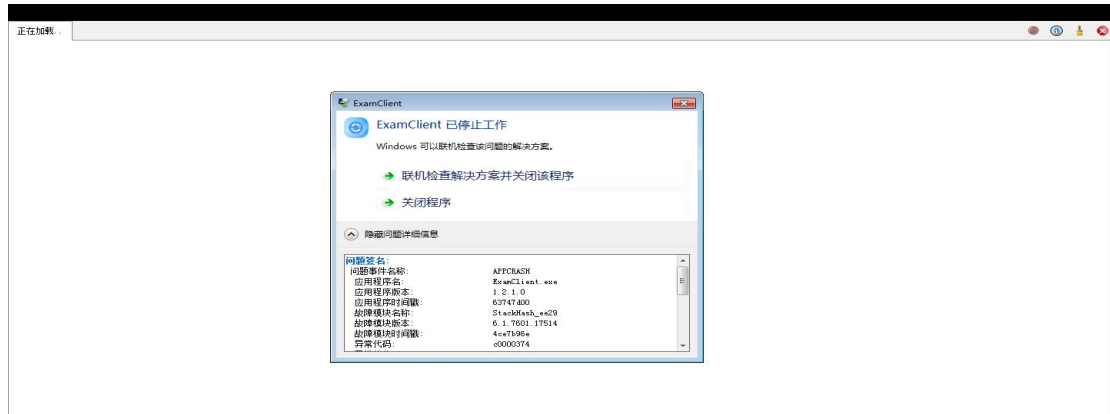


图 17 问题示例

解决方案：安装目录下将`user.ini`里的`OpenGL/Level`改为 0

10.打开考试客户端的时候，弹出提示“无法定位程序输入点 `_o_configure_narrow_argv` 于动态链接库 `api-ms-win-crt-private-1-1-0.dll` 上”。

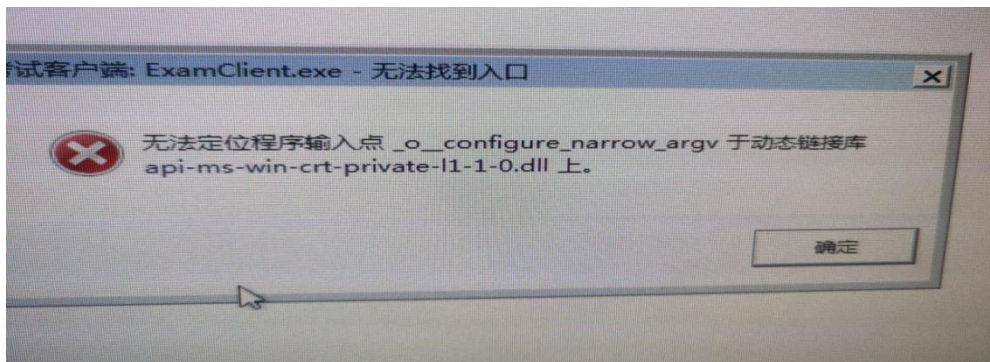


图 18 问题示例

需将安装目录下将`user.ini`里的`OpenGL/Level`改为 0。

11.客户端出现白屏问题。

删除客户端安装文件目录下的`D3DComplier_47.dll`库，
或将`user.ini`里的`OpenGL/Level`改为 0。

2023年秋季学期课程考试（网络考试）应急工作组

一、技术支持人员及联系方式

电话 1：010-57519654

电话 2：010-57519670

马 莹：QQ 55950040

张 英：QQ 1413850655

郭冠博：QQ929590067

杨乐乐：QQ1413566202

陈 冲：QQ379199374

刘玲珑：QQ2457343474

二、信息化部

亢沛沛：010-57519535

杨亚菲：010-57519676