

注意：本说明文档内容如有变动，请以系统内页面提示为准。如发现问题请及时反馈。

(内部资料，请勿外传)

## 硬软件及网络要求

### 1. 官方推荐客户端的安装软硬件环境，摄像头及拾音器等设备清单？

主流配置的电脑，安装Win7、Win10系统，以及.Net Framework（客户端下载页面也提供相关链接）；硬件设备兼容性一般取决于操作系统，只要操作系统能识别就可以。

### 2. 面试组使用的客户端在哪下载？

可在系统首页查看下载链接。程序启动时如果有新版本，客户端会有提示。新版本提示分两类：强制更新、可选更新。

### 3. 使用系统面试，是否必须使用客户端？是否可以使用网页版代替？

需接入视频面试的面试组成员（考官/组长/助理）必须使用客户端，如只使用评分功能可不使用。客户端可发送面试邀请、进行视频面试、暂缓考试、标记缺考、结束面试、发送考题、评分、查看考生面试材料。网页端可发送面试邀请、暂缓考试、标记缺考、结束面试、发送考题、评分、查看面试材料及发送消息（群发、私发）。

### 4. 学信网app是否支持安卓、苹果手机？

支持安卓、苹果手机，可在<https://www.chsi.com.cn/wap/download.jsp>下载。

### 5. 使用系统面试，考生是否必须使用学信网App？

如考试开启了二机位，则第二个机位必须使用学信网App。第一机位可使用学信网App或者网页版。

### 6. 学校端需要多少网速？

一个考场的带宽需求大概在10~20M，一般4G/5G网络和宽带都能满足需要。学校端请跟网络中心确认是否存在相应限制。

## 文档支持及注意事项

1. 考生操作手册是否为最新版，可以公布了吗？

最新版考生操作手册链接为<https://bm.chsi.com.cn/ycms/kssystem/>，可以向学生公布。

2. 是否有针对不同用户，面试组成员（考官/组长/助理）、院系所用户等使用手册，方便学校内部培训？

远程面试后台首页有不同用户的使用手册，如需下载，可在浏览器中使用“Ctrl+P”快捷键进入打印，打印机选择“另存为pdf”选择路径保存即可。

3. 正式使用后，有紧急问题如何联系平台？

提交使用登记表后，我们会提供专门的应急联系电话。

## 申请使用

1. 目前在试用，如何申请正式使用？

根据系统引导点击【申请正式版】，新增当年年份协议，补充相关信息后确认生效。

2. 院校有多个账号，如何授权其他账号使用？

若您已提交试用或正式使用的申请，一般1-3个工作日内将提交申请的账号开通权限，请耐心等待或联系我们；

若您已有账号开通试用版或正式版权限，可在远程面试系统->用户授权中为同级账号授权。院系所账号默认继承招生单位已有的最高权限。

3. 正式版与试用版什么区别？

正式版：正式使用期间可使用所有功能，无使用规模限制。

试用版：试用期间仅可新增“演练”考试，使用部分功能，且使用规模有所限制。

试用后若需正式使用，可在线签订协议申请正式版。

4. 如何申请正式版或试用版？

申请试用版：无权限用户访问系统后，根据系统引导点击【申请试用版】在线填写登记表后申请开通试用版。

申请正式版：无权限用户及试用用户访问系统后，根据系统引导点击【申请正式版】在线签订协议后申请开通正式版。

#### 5. 为何提交登记表及协议后，账号仍无法使用系统？

请检查您是否提交登记表或协议（试用版填写登记表，正式版填写协议及补充信息）并确认生效；若已确认生效，请检查您使用的账号，默认开通提交登记表或协议的账号，如有需求授权其他账号请看问题2【院校有多个账号，如何授权其他账号使用？】；若账号确实未开通请耐心等待或联系我们。

#### 6. 用户授权功能，是否影响使用研招调剂等系统？

用户授权仅针对远程面试系统，不影响其他系统。

## 账号及登录

#### 1. 面试组成员（考官/组长/助理）在登录客户端时，输密码总提示密码错误、需要手机号验证？

面试组成员（考官/组长/助理）账号在同一台电脑首次登录时，需要使用用户名+密码+手机验证码登录，以实现双因素验证。

如提示密码错误，请检查是否输对了用户名（用户名非手机号）及密码。

#### 2. 报考库不区分院系所000，系统没办法设二级管理员，是不是只能学校管理员做分面试组？

有问题可联系我们。

#### 3. 运行客户端没有任何反应，也没有报错。

如果其他系统没问题，建议重装操作系统。

#### 4. 如何新建二级院系所账号？

研招网后台首页->账号管理->院系所用户->新增院系所账号，设置密码（需同时有大写、小写字母与数字）、登录方式并关联院系所即可。

注意：登录方式为“手机短信验证码”的账号仅可访问远程面试，调剂、推免等系统须使用数字证书登录。

#### 5. 如何修改二级院系所登录方式？

研招网后台首页->账号管理->院系所用户，可以修改二级院系所登录方式。

#### 6. 如何修改招生单位、二级院系所账号绑定手机号？招生单位是否可协助修改二级院系所账号绑定手机号？

招生单位或二级院系所使用账号访问研招网后台后管理首页->右上角通讯录->实名注册，点击右上角姓名，可修改本账号注册信息（含绑定手机号）。招生单位可在研招网后台管理首页->账号管理->院系所用户->修改实名注册手机号中协助修改二级院系所绑定手机号。

#### 7. 面试组成员（考官/组长/助理）或二级院系所登录远程面试，提示：没有找到实名注册信息？

请在研招网首页->管理用户登录->远程面试后台管理中登录，或直接访问系统链接：[bm.chsi.com.cn/ycms/htgl/](http://bm.chsi.com.cn/ycms/htgl/)，注意地址最后有一个斜杠。

#### 8. 登录面试客户端，提示403？

请使用面试组成员（考官/组长/助理）账号登录。招生单位或二级院系所管理员账号不能使用客户端，建议先拔掉数字证书重开客户端登录。

#### 8. 面试组成员（考官/组长/助理）登录后提示：您的账号尚未激活？

请招生单位或二级院系所进入远程面试->面试组成员管理，检查该账号是否被禁用。

#### 9. 登录时提示短信验证码错误？

检查是否输入错了用户名、密码或者验证码，可重试下。若仍提示错误，检查是否有收到新的验证码却用的是旧的验证码。

#### 10. 登录时收不到短信验证码？

创建用户的管理员（招生单位或二级院系所用户）在面试组成员管理中查看预留手机号是否准确，如准确则请检查下手机是否停机，信号如何，可飞行模式再重新联网看是否可以收到，检查是否被其他软件拦截等。

### 11. 二级院系所用户忘记密码怎么办？

招生单位用户在研招后台首页->账号管理->院系所用户->重置密码。二级院系所用户也可在登录页面找回密码。

### 12. 面试组成员（考官/组长/助理）忘记密码怎么办？

请招生单位或二级院系所用户（创建面试组成员的用户）进入远程面试->面试组成员管理，修改此账号密码。

### 13. 二级院系所用户无法新增考试信息、上传准考证，是否需要增加权限？

若二级院系所用户无法新增考试信息，系统提示“招生单位未设置权限”，请招生单位登录远程面试系统，检查“系统设置->是否允许院系所操作考试信息”项目设置。

### 14. 面试组成员（考官/组长/助理）有变动，账号如何收回？

如有人员变动，请及时删除或禁用账号，也可使用“修改专家信息”“修改密码”等功能更新密码及用户信息，保障信息安全。

## 测试数据清理

### 1. 什么情况下可清理数据？

系统设置中全局开关为“系统测试”时，可“系统清理”中清理考试用途为“演练”的数据。一旦清理，数据不可找回，请慎用！

二级院系所与招生单位的开关相互独立。

### 2. “系统测试”与“正式开通”什么区别？

系统测试时，可清理本单位考试用途为“演练”的数据，正式开通后不可再使用清理功能。

为防止误操作清理数据，建议系统开关设置为“正式开通”。

### 3. 用途“正式”的考试是否可以删除？

如该考试尚未有考生进入，则可以删除；反之，无法删除。

## 交费、收费相关

### 1. 测试中交费可以退吗，交费有问题怎么处理？

如测试中有交费，可提供名单，我们进行退费。

### 2. 考生交费，招生单位是否可以查看？

招生单位可在准考证库管理中下载全部数据，提供考生交费标志。

### 3. 不同考生收费标准不同，如何设置？

交费标准是和考试关联的，您可为不同收费标准的考生设置不同的考试名称。

### 4. 个别考生或招生单位测试账号无需交费，怎么办？

您可在白名单设置中为无需交费的考生设置用途为“面试”的白名单。需要注意，“面试”用途的考生无需提交面试材料、交费即可进入考场。

## 承诺书

### 1. 承诺书考生首次使用系统才能看到？

考生首次使用系统在确认准考证信息后可以看到承诺书内容，以后再登录系统，在确认准考证信息界面有“我已确认承诺书”链接，点开可看。

### 2. 承诺书是在倒计时完成后点确定，还是让考生提前打印上传到系统？

是否让学生打印上传由学校确定。学生只要进入考场，就是同意确认承诺书后进来的，招生单位可在“数据下载->实考名单下载”中下载考生阅读承诺书时间。

### 3. 院系所用户如何设置承诺书？

院系所用户无法设置承诺书，请联系您所在招生单位进行设置。

## 面试材料上传

### 1. 面试材料设置中，系统可允许最多上传多大的文件？

视频类型材料项最大允许 2048M，其他类型材料最大允许 49M。

2. 考生上传视频比较长，能不能在线播放、是否需要缓存很久？

与浏览器兼容的视频格式有关，当前浏览器支持H.264编码的mp4格式，其他格式可下载后播放。

3. 材料可以设置为允许A或B类型文件吗（如图片或pdf文件二选一）？

材料类型选择“其他类型”即可。

4. 面试材料、线上评分是否可以不用？

非必用，都是可选功能。

5. 若设置需要上传面试材料，只有审核通过的考生才能参加面试吗？

若考试要求必须上传面试材料，则只有“待审核”“审核通过”状态的考生可进入考场，

“退回修改”“未提交”“审核不通过”状态考生无法进入考场。

6. 要求考生上传面试材料，招生单位是否可以查看上传情况？

招生单位可在“考场管理->准考库管理”中下载全部数据，提供考生面试材料状态。

## 考题、试卷设置、发送题目相关

1. 考题库建好之后，批量导入后排序乱了。

可以在考题列表页面，点击考题名称后面的排序图标进行排序。

2. 考题附件只能为图片、音频等，后续是否可以支持文档doc或pdf？

考虑考生使用手机可能打不开比较复杂文件格式，所以不支持。

5. 考场引用同一个考题库，优先抽未用题目，会混吗？

不会，只要题目足够多，都会抽到没用过的题目。如果所有题目都用过了，那么考生抽到的题目就会重复。但需注意，同一个考试名称同一套试卷，即使考场不同，抽到题目后就已确定，系统不会再重新抽取，如有重新抽取的需求，可灵活使用“考试信息设置->试卷启用与停用”功能。

6. 考生查看考题时，是否可以放大图片呢？

可以。

7. 考生暂缓后，继续发题仍是最初的题目，能否再次重新抽题。能不能有个功能，给考生重新发题？

可以在考试中提前设置多套试卷，使用启用和停用试卷功能实现。

8. 考题，涉密资料不能上网，怎么杜绝？题量大想提前导入。

遵守保密规定优先，不能在开考前上网。

9. 考场可一直存在吗，有考生上限吗？

可存在3个月，有120个人的上限。

10. 考官发题后，考生看不到？

请考生使用“刷新考题”功能。

11. 考官是否能查看考题？

助理、组长可以发送、查看考题（需管理员配置权限）。考官角色使用客户端看不见考题，可以登录网页端查看组长或助理已发送给考生的考题。

12. 面试时，考官发送考题，提示：没有可用的面试考题？

请管理员在考试信息设置中，查看此考试所用试卷是否设置并启用。

## **考场设置、准考库、考生安排、考前资格审查及调试**

1. 安排考场自动生成序号后，能否提供下载？

可以使用“下载全部数据”功能。

2. 提前进行资格审查或模拟线上面试，但面试结束后无法再向考生邀请面试了。  
可以一个考场用2次吗？

一个考场只能用一次，有了考生使用痕迹就不能删除了。此类情况可以给这个考试名称多建一个考场，设置单独的时间、专门用于资格审核或者模拟面试。

3. 资格审查是否可以提前一两天进行，比如交费、提交面试材料。

可以。如果学校设置了需要交费、提交面试材料，考生需在面试前完成交费及面试材料提交。

6. 系统中考官的分配不能随机？

各学校需求不同，目前由学校线下随机编排后上传回来。

7. 优先抽未用考题，在哪个环节真正确认考题的？

面试组成员点击发送考题时才确认考生是哪道题。同一考试考生一旦抽取考题，不会再重新抽。

8. 学校一级管理员、院系二级管理员，由谁上传准考信息更规范？

取决于学校管理要求。学校可以给院系所上传数据同时设置院系所不能再修改准考数据。

9. 准考库的考试名称，是不是可以理解为每个专业的考试名称？

不同学校不一样，根据需求设置，无特定含义，就是对一类考生的分类。

10. 考场的“开启”与“开始时间”有什么区别？

若不开启考场，考生不能看到考场信息。开启考场后，考生可看到考场信息（包括考试时间、个人面试序号等），且开始时间前半小时可进入候考。

11. 不同考试类型什么区别？如何填写？

系统根据不同考试类型综合准考库、违规库、学籍学历库及人口库进行比对。请按照示例准确填写，否则影响四库比对结论。其中如果考试类型为“研招-博士”，使用研招网博士报名系统的可以核对准考库信息。

不同业务比对规则见下表：

考试类型	准考库	违规库	学籍学历库	人口库
------	-----	-----	-------	-----

考试类型	准考库	违规库	学籍学历库	人口库
本招-艺术类	不核对	不核对	不核对	核对
本招-高水平艺术团	不核对	不核对	不核对	核对
研招-一志愿	核对	核对	核对	核对
研招-调剂	核对	核对	核对	核对
研招-推免	核对	核对	核对	核对
研招-博士	核对	核对	核对	核对
研招-港澳台招生	检查	不核对	不核对	核对
应届生招聘	不核对	不核对	不核对	核对
社会招聘	不核对	不核对	不核对	核对
其他学校自定义填写的内容	不核对	不核对	不核对	核对

## 12. 考试用途“演练”“正式”什么区别？如何填写？

“演练”的考试用于招生单位与考生调试设备、熟悉系统等，系统**不录制视频**。每位考生可演练一次、正式考试若干次，演练数据不计费。

## 考生

### 1. 考生进入系统，提示：没有考试资格？

请核对考生学信网账号的姓名、证件类型、证件号码与学校上传的准考库是否一致。

### 2. 考生使用学信网App进入系统，提示：你不在报考单位的准考名单中，若有疑问，请联系报考单位？

考生进错了系统。请考生按照使用手册

(<https://bm.chsi.com.cn/ycms/kssystem/>)，使用**浏览器**访问 <https://bm.chsi.com.cn/ycms/stu/> 进入远程面试系统。

### 3. 考生进入系统，提示：学校未开通面试，若有疑问，请联系学校？

请招生单位或二级院系所进入“远程面试->系统设置”，检查全局开关是否打开。

### 4. 考生进入系统，提示：暂无面试信息？

请检查考生是否在考生安排中，所在的考场是否开启。

5. 考生进入系统，提示：开考前30分钟才能进考场？

只能提前半小时进入考场。

6. 考生扫描二机位，提示：请一机位重新登录网页版进行实人核验后，再登录二机位？

请考生一机位使用浏览器访问系统，重新实人验证进候考区，接受面试后，在二机位App中登录本人账号再次扫描二机位的二维码。

7. 考生实人认证未通过，提示：实人验证失败次数过多，请联系报考学校？

请第二天重试。可能是由于考生在公安部门的证件照片不够清晰或无照片等原因。如果时间紧急，可线下审核通过后，由上传此考生安排的管理员在“白名单设置”中增加此考生用途为实人验证的白名单。

8. 考生实人认证未通过，提示“认证失败”？

请考生点击“返回重试”按钮，重新实人认证。

9. 考生实人认证未通过，提示“实人验证失败次数过多，需要身份验证”？

请考生点击“上传身份证”，按页面要求提交材料。提交材料后可联系我们优先审核。

10. 已将考生加入实人验证白名单，但考生仍需实人验证？

考生首次进入系统或每次进入考场都需实人验证，白名单仅针对进考场时的实人验证。若为登录时扫脸不通过，请考生根据系统引导上传身份证进行人工审核。

二级院系所与招生单位的白名单互相独立，需上传准考库的管理员添加白名单。

## 候考

1. 候考区，考官怎么判别考生在候考？

考官网页端有在线状态提醒，即考生序号高亮显示。邀请面试时不考虑学生是否在候考室，建议提前给学生发个短信提醒。可以同时登录网页端及客户端，网页端查看考生在线状态、客户端进行面试。

2. 候考区，助理可以调试检查吗，现在还没有？

如果需要调试功能，可以多新增一个考场专门用来调试。

3. 发送邀请后无论考生是否接受状态都是面试中，不能区分考生是否已接受。

一直没有看到视频就是没有接受。

## 视频面试

1. 正式考试中，考生掉线重新进入后序号还是不变，可能耽误其他考生时间。

可以自行规定，一定时间内选择等考生上线继续面试。掉线太久的考生，可以使用系统的暂缓功能，暂缓此考生后对下一个进行面试，后续可根据情况决定什么时间对考生再次面试。

2. 考官视频很清晰，但考生视频很模糊，好像马赛克。

取决于网络质量等因素，可以重新进入刷新一次。

3. 考生提交的面试材料，考官能否查看到

可以。

4. 考官客户端不支持苹果电脑吗

支持win7、win10操作系统。

5. 测试中点错了结束面试就无法再次面试了？

有再次确认的过程，点击需谨慎。

6. 学生长时间掉线，暂缓之后会不会作弊？

取决于学校判断。

7. 偏远地区网络不能保证，怎么面试？

这是学校工作方案的一部分，可以考虑电话面试及其他措施。

8. 考官端考生匿名是否可恢复实名？

取决于考场设置中设置的是否匿名。

9. 面试过中是否可以再弹出让考生宣读承诺书?

可以要求学生提前打印后宣读，系统不支持面试过程中弹出承诺书。

10. 四库比对结果中，为什么提示“报名数据不核对”“学籍学历不核对”“诚信档案不核对”？

系统根据不同考试类型与准考库、违规库、学籍学历库及人口库比对。上传准考库时请准确填选，**否则影响四库比对结论。**

11. 四库比对结果中，为什么提示“未查询到实人验证记录”？

可能是由于考官进入考场时考生还未进行实人认证，考官重新进入面试客户端可刷新比对结果。

12. 四库比对结果中，为什么提示“实人验证未通过”？

可能是由于考生在公安部门的证件照片不够清晰或无照片等原因。

13. 四库比对结果中，为什么提示“人口库核对未通过”？

可能是由于考生更改过姓名、户籍地等信息。

14. 四库比对结果中，为什么提示“学籍学历核对未通过”？

可能是由于考生准考信息中学籍学历相关信息填写有误。

15. 面试组成员（组长/助理/考官）无法邀请面试？

请联系创建该考场的管理员检查考官是否有邀请面试权限。如果考官有邀请考生面试的权限，将鼠标放置该考生对应的“未开始”上，查看不能邀请面试的原因提示。例如，“考生未登录”、“面试材料未提交，请提交材料后进入考场”等。

16. 面试组成员（组长/助理/考官）有邀请面试权限仍无法邀请考生面试？

请与考生确认考生是否已进入候考区。

17. 面试组成员（组长/助理/考官）登录后不显示考场？

请联系创建该考场的管理员检查考场开启时间（开始时间需为最近一个月时间）、是否开启。考场开启状态下，考官可提前半小时进考场。

18. 面试客户端中登录后，面试组成员（组长/助理/考官）看不到考场，网页端可以看到考场？

面试组成员只能提前半小时进入考场，没到时间客户端中不显示考场列表。

## 监督考试、视频面试录像下载

1. 系统是否自动录制，录制与本地录屏软件是否冲突，视频下载是否在客户端下载？

系统提供云端自动录像功能，需在考场设置“是否录制视频”勾选是，面试结束后在客户端中可批量下载，建议学校也同时录屏做备份实现双保险，与录屏没有冲突。

2. 下载的视频是一个考生一个视频吗？面试中有过暂缓能识别合在一起吗？

一般是一个考生一个文件夹。暂缓时间比较久的话，可能这个考生有2个视频文件。

3. 远程监控考试（巡考）功能怎么使用，在哪用，用什么账号？

系统后台首页有链接入口，使用学校一级管理员账号或巡考账号登录。

4. 下载视频、面试材料必须上传自定义目录吗？什么时间上传目录？

可选是否上传，如不上传自定义目录，可使用“全部下载”功能，客户端按默认路径打包下载。如对打包目录有特殊要求，只要在下载前上传目录即可。

5. 如何巡考本单位或下级院所组织的面试？

远程面试后台首页右侧的“正式远程面试巡考系统”，或研招网后台首页的入口可进入巡考系统。

6. 下载客户端中下载的文件夹是空的？

请检查下载方式，如您在下载客户端中选择了“下载自定义”，则需要先在远程面试后台->数据下载->自定义目录上传中上传目录。

7. 一级研招单位怎么下载院系所面试视频？

请在下载客户端中使用“下载全部”方式进行下载。

8. 下载客户端中“全部下载”方式是按什么逻辑存放目录的？

按/系统名称/招生单位/院系所/考试名称/证件号码\_姓名\_分文件夹，文件夹中为此考生在某个考试下所有的面试信息（含上传的面试材料、面试视频及实人验证图片）

9. 下载的文件夹中，只有实人认证照片等，没有学生面试视频

请检查面试考场设置中，此考场的“是否录制视频”设置的是什么。演练的考试均不录制视频。

10. 一个考试名称下同一个考生有多个考场，但下载的数据只有一个文件夹？

请打开此考生文件夹，每个文件夹中显示本考试下所有考场的视频。

11. 院系所是否可以巡考？

目前不可以，招生单位、招生单位设置的巡考账号可使用巡考功能。

12. 纪检需要巡考，如何实现？

招生单位可在考场管理->巡考账号管理中为相关人员新增巡考账号，巡考人员可凭用户名（单位代码+msxk+2+三位序号）+密码+短信验证码登录系统对本单位（含下级院系所）的考场进行巡考。

13. 面试组成员登录客户端查看考场列表，显示无接入视频权限？

创建考场的招生单位或二级院系所管理员用户可在考场管理->考场设置中，查看是否可接入面试视频中该面试组成员角色是否有权限。

## 发消息

1. 管理员在后台消息中心发消息，上传表结构中没有采集手机号，用的是哪个手机号？

考生学信网账号中使用的手机号。

2. 面试组成员发送的私信和群发消息，是否会同步给考生发送短信？

考生在候考区域可以查看私信或群消息，不会同步收到短信。

### 3. 为什么无法给考生发送信息？

只能给登录过系统的考生发送消息。

### 4. 发送消息后，状态一直是“未读”，是否没发送成功？

发送站内消息时，系统会自动给考生发送短信提醒，内容与站内消息相同。已读状态指考生在系统中是否查看消息。若考生查看了短信内容但未进入系统查看消息，仍为“未读”状态。可提醒考生登录系统查看消息。

短信网关拥堵或出现异常、手机安全软件拦截、手机在境外使用等原因，都可能导致考生无法收到短消息。请提醒考生不要依赖短消息通知，应及时登录系统查看消息。