

# 附件1-上海开放大学【老远程】机考客户端操作指南（上海开放大学企业管理进修学院）

一、请确保：1、电脑操作系统**必须为 Windows 10 或 Windows 11**；2、电脑**必须自带摄像头**或外接摄像头到电脑（确保**摄像头工作正常**）。3、电脑中如装有杀毒软件的，安装考试客户端前**杀毒软件全部关闭退出**。4、网络保持稳定，至少具备 4Mbps 以上带宽。

二、请学生进入 <https://sk.shou.org.cn/help/index> 下载客户端，根据页面二、操作手册步骤进行安装。

**请点击以下链接观看操作视频：**

上海开放大学【老远程】机考客户端下载操作视频：

<https://mp.weixin.qq.com/s/2UhkqLB9KOGnciNXw-pjfw>

## 三、客户端打开方式

需要打开正确的应用程序。请学生注意区分“客户端”、检查工具的区别，检测工具的图标右下角带有齿轮标记。**左侧为上海开放大学远程机考客户端**，右侧为上海开放大学远程机考客户端检查工具，学生请点击左侧远程机考客户端进行模拟测试及之后的考试。



**再次提醒：**23年秋季学期本次期末考试远程客户端安装及模拟测试**务必在12月18日晚22点前完成！**

注：在操作过程中遇到问题，见**下页**《客户端下载 安装遇到的常见问题处理》。

# 客户端下载 安装遇到的常见问题处理

## 问题1、提示“Windows 已保护你的电脑”

点击“更多信息”，点击右下角新出现的“仍要运行”即可。



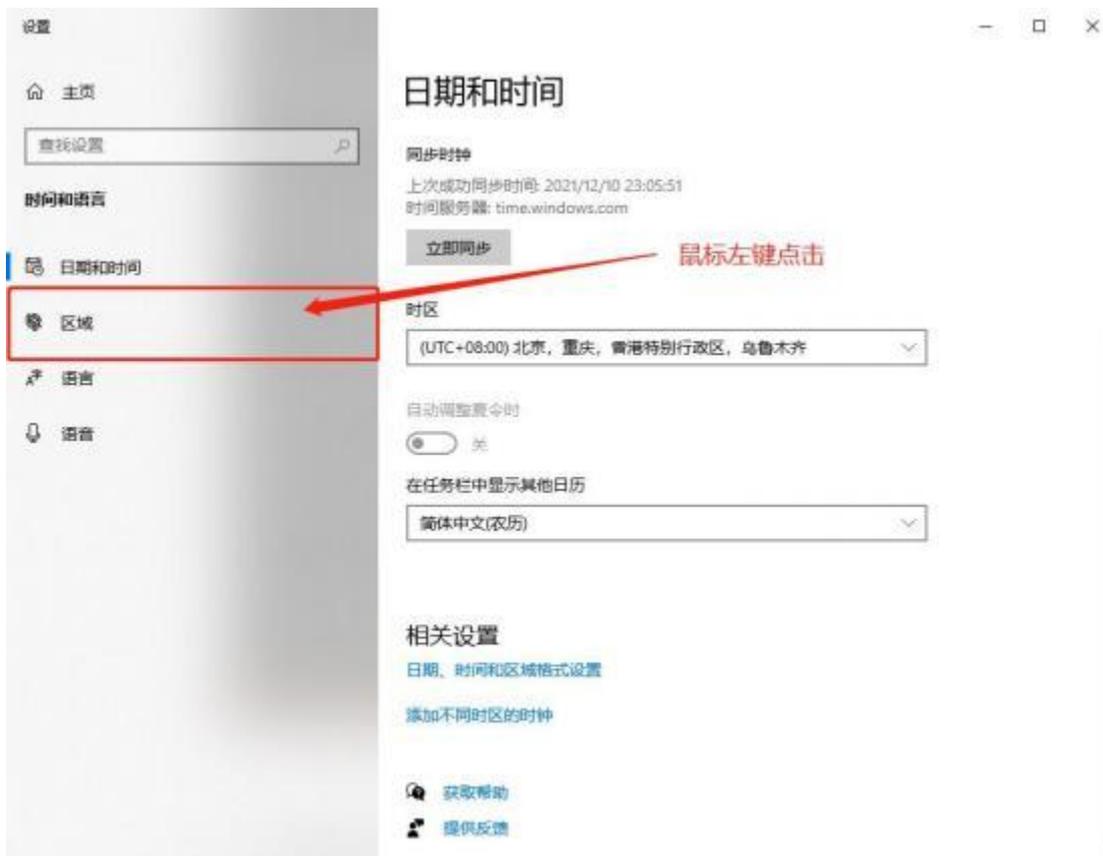
## 问题2、 提示 “Error launching installer” 错误

当学生下载安装客户端时，提示 “Error launching installer” 错误，请进行如下操作：  
切换区域语言，以Win10系统为例，具体步骤如下：

1) 右键单击菜单栏右下角日历，选择 “调整日期/时间” 如下图所示。



2) 选择 “区域” 菜单



### 3) 设置国家或地区为中国、区域格式为【中文(简体, 中国)】



### 4) 选择“语言”菜单，确定所有语言均为中文（简体，中国）



## 5) 点击管理语言设置



6) 点击管理语言设置，确定“非 Unicode 程序的语言”为中文，若不是点击下方更改系统区域设置，选择中文（简体，中国），重新启动计算机即可。



注：当安装时出现例如下图的乱码，也可以通过上述解决步骤尝试解决。



### 问题3、 WebView 安装常见问题

(1) 客户端可以正常进入，但进入客户端后提示“**未经处理的异常**”，则证明**webview未安装成功**或版本不匹配。



此时需要**打开环境检查**，**检查 webview 组件并安装**，成功后将会提示webview组件检查通过。



(2) 当安装或更新webview时，提示“**下载所属文件时出现问题**”、“**无法连接到 Internet**”时，请移步至帮助**指南页面下载 webview 安装包**时，请注意区分系统架构，即32位系统和64位系统的安装包存在差别。

#### 上海开放大学远程客户端——帮助指南

**特别说明：请参加过往期考试的同学，在本页面中下载并安装最新版客户端，以免影响正常考试！**

#### 一、环境要求：

- 1) 目前支持windows7 (SP1)和windows 10操作系统；  
针对windows7 (部分老系统) 可能会发生安装后打不开的情况，需要安装以下补丁：X86 X64
- 2) 需要学生自备摄像头或使用带有摄像头的计算机，**请勿使用包括虚拟摄像头在内的任何虚拟环境，违者将按作弊处理。**
- 3) 网络保持稳定，至少具备4Mbps以上带宽；
- 4) 如果安装完成后，打开出现崩溃错误，请点击下载VC运行库安装包进行基础环境安装。
- 5) 如果提示缺少 net framework 4.5.2，请点击 [这里](#) 下载安装。
- 6) 若通过检查工具不能安装webview组件，请点击 [webview官方地址](#) 进行下载；或[直接下载离线包](#)；X86 X64

#### 二、操作手册：

##### 1. 下载并安装客户端

- 点击 [这里](#) 下载上海开放大学远程考试客户端V2.0.2；
- 双击下载的文件“上海开放大学远程考试客户端V2.0.exe”进行安装；

#### 问题4、当学生进入客户端登录时，提示“学号或统一身份认证密码错误”

- (1) 请学生认真核对**学号**，密码为可以登录上开学习平台的密码，请不要输入身份证号码。
- (2) 密码第一位和最后一位有空格等特殊字符的，请至学习平台统一身份认证页面重置密码。

#### 问题5、当学生在客户端登录时，提示“该考生不在本次机考范围内”

请学生自查考试通知单或和辅导员联系，确认是否报考了本学期远程考试课程或在开考时间前15分钟内。

#### 问题6、当学生在客户端登录，提示“没有学籍照片”

请学生与辅导员联系，在教务系统中上传学籍照片，并与总校沟通确认。学籍照片上传有流程，请学生耐心等待。

#### 问题7、当学生在客户端登录，提示“人脸识别失败”

请学生摘掉眼镜，注意当前环境光线（不可过强或过暗），不化妆。

若依旧无法识别，请学生联系辅导员与总校沟通确认，更换学籍照片。

#### 问题8、登录界面的中文测试码可直接在输入框用汉字输入右侧提示字符，如“中文测试码”5个字，无须等待手机验证码。

- (1) 请提醒学生就**直接输入“中文测试码”五个汉字**



- (2) 当学生无法输入中文时，可尝试进行如下操作：

- ① 按 **shift + ctrl** 或 **ctrl + 空格键 (space)** 或 **win + 空格键 (space)** 切换到中文输入法，推荐使用搜狗输入法。

- ② 当考试软件右上角显示中文输入法状态时，请学生轻按一下 **shift 键** 临时切换到英文输入模式，再按一下 **shift 键** 可切换回原中文输入法状态。

- ③ 检查大写锁定键是否处于关闭状态。

#### 问题9、摄像头启动异常

- (1) 当学生在登录时，提示摄像头未启动，可进行如下操作：

台式机请检查摄像头是否正确安装，是否有摄像头开关未打开或连接异常。

请学生检查是否有“管家”软件，如360安全管家、联想管家等软件，请考试期间卸载或彻底关闭。

## (2) 其他程序摄像头正常且未被其他程序占用摄像头时：

### ①摄像头开关

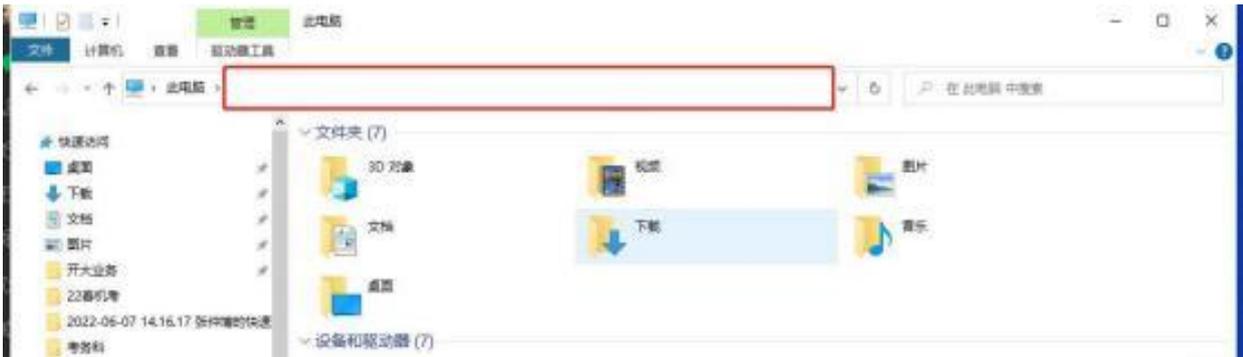
请确保摄像头已经处于正常状态。Win10可以通过打开系统自带的“相机”功能判断摄像头状态。若能看到影像，则证明摄像头当前已经启动。

### ②软件拦截

请确定联想管家、鲁大师等软件未屏蔽摄像头，360等安全管家已经关闭或卸载。此类软件会偶发屏蔽客户端的摄像头调用请求。

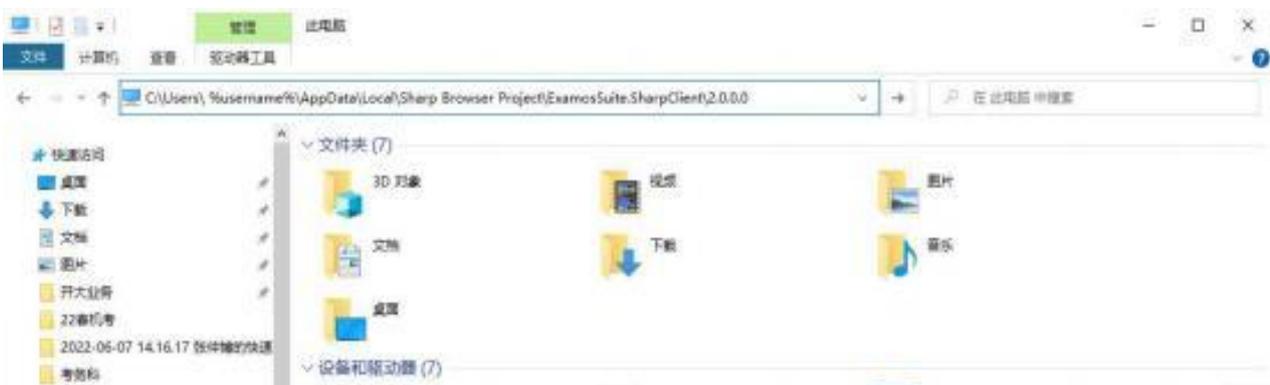
### ③摄像头已启动，但客户端中仍显示摄像头未启动

- 打开“此电脑”
- 点击图一 中红框圈中的空白位置，图下图所示：



在空白位置处，复制内容至地址栏：

C:\Users\%username%\AppData\Local\SharpBrowserProject\ExamosSuite.SharpClient\2.0.0.0, 按回车，**删除**出现的cache文件。



再次提醒：23年秋季学期本次期末考试远程客户端安装及模拟测试**务必在12月18日晚22点前完成！**

上海开放大学  
上海市企业管理进修学院/考务部  
2023年12月11日