



1+X跨境电子商务多平台 运营职业技能等级证书

应急预案

目录

一、总体要求.....	1
1、工作原则.....	1
2、应急信息系统.....	1
(1) 信息报送原则.....	1
(2) 信息报送方式.....	1
(3) 应急信息的主要内容.....	1
(4) 信息发布与通报.....	1
二、具体实施办法.....	2
(一) 考前因自然灾害等因素影响考试进行的应急处置.....	2
(二) 考试期间突发安全事故及公共卫生突发应急处理.....	2
(三) 考试期间设备故障突发应急处理.....	3
(四) 考试突发、偶发事件应急处理.....	4
(五) 优优汇联考务负责人联系方式.....	5

一、总体要求

为维护 1+X 跨境电子商务多平台运营职业技能等级证书考试秩序和公共秩序稳定，按照教育系统相关《突发事件总体应急预案》的工作要求，根据 1+X 跨境电子商务多平台运营职业技能等级证书考试的工作特点制定本实施办法。

（一）工作原则

- （1）统一指挥、快速反应。立足于防范，抓早、抓小、抓快。一旦发生突发事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，做到快速反应、正确应对、处置果断，力争把损失或影响降到最低限度。
- （2）有效控制、就地解决。坚持把突发事件控制在发生地，就地解决，避免扩展，如已扩展，也要尽可能控制在最小范围内，避免造成考点、考场及社会治安秩序混乱和失控。
- （3）以人为本、依法处置。在处置突发事件过程中，要坚持以人为本的原则，从维护考生、考试工作人员切身利益的角度出发，按照动之以情、晓之以理，可散不可聚，可顺不可激，可分不可结的工作方法，坚持安抚情绪和教育疏导为主，及时化解矛盾，防止事态扩大；对于坚持错误、不听劝阻的，要善于抓住时机，果断处置并要做到合情合理、依法办事。
- （4）预防为主、重在建设。从法规、制度、思想、组织、设备设施等方面加强硬件与软件预防措施建设。保障经费和力量部署到位。增强工作实力，提高工作效率。

（二）应急信息报送系统

（1）信息报送原则

- 迅速：发生考试突发事件的单位应在第一时间报告当地区域总协调。
- 准确：信息内容要客观真实，不得主管臆断，不得漏报、瞒报、谎报。
- 续报：事件情况发生变化后，应及时续报。

（2）信息报送方式

信息报送方式包括电话、微信、考务管理与服务平台等。

（3）应急信息的主要内容

- 事件发生基本情况，包括时间、地点、内容、涉及范围、影响及破坏程度等情况；
- 事件发生起因分析、性质判断；
- 事发地采取的措施；
- 事态发展状态、处置过程和报告时的结果；
- 需要报送的其它事项。

（4）信息发布与通报

关于突发事件的信息发布，严格执行责任制发言人制度，通报实行归口管理，统一通报口径，正确引导舆论。

二、具体实施办法

（一）考前因自然灾害等因素影响考试进行的应急处置

事件	处置单位及程序	
	事发地考点（考点院校）	证书评价组织机构
1、考前因自然灾害等原因造成考场环境发生变化	上报证书评价组织机构，落实证书评价组织机构决定，做好后续工作。	立即根据情况进行决定，并做出对应处理，进行备案。情况有新的进展随时跟进。
2、因交通事故等原因批量考生（超过该学校总考生人数的三分之一）无法准时到达考区	1、迟到时间未超过该项技能考试开考时间 30 分钟内，则允许考生进入考场参加考试，但考试结束时间不给予延长； 2、迟到时间超过该项技能考试开考时间 30 分钟后，则不允许考生进入考场。监考老师安抚考生情绪的同时，立即向考务组长报告情况并做好《监考情况记录表》登记，学生保留缴费资格，可参与下次组织公布的统考考试。	立即根据情况进行决定，并做出对应处理，进行备案。情况有新的进展随时跟进。
3、考前发现，考区或考生中出现疫情	根据当地疫情防控政策的指挥安排，学校评估确实不能集中活动时，则取消考试并及时向培训评价组织单位报备，学生保留缴费资格，可参与下次组织公布的统考考试。	协调各相关部门采取措施，并做信息及时传递工作。立即将情况和处置决定进行备案。情况有新的进展随时跟进。

（二）考试期间突发安全事故及公共卫生突发应急处理

事件	处置单位及程序	
	事发地考点（考点院校）	证书评价组织机构
1、重大火灾事故	1、指挥考生和人员紧急集合疏散，及时将考生带至远离火源的安全地段，迅速将事故信息上报考务组长。 2、严禁组织学生参与救火，其他人员可利用一切救火设备救火，保卫好考试区域内的贵重物品，维护现场秩序，做好事故现场保护工作，根据情节分别及时报告 119、110 和 120 请求援助。 3、考务团队应在最短时间内到达事故现场，组织抢救和善后处置工作。 4、取消考试并及时向培训评价组织单位报备，学生保留缴费资格，可参与下次组织公布的统考考试。	协调各相关部门采取措施，并做信息及时传递工作。立即将情况和处置决定进行备案。情况有新的进展随时跟进，并组织协调本区域后续工作。

2、触电事故	<p>1、发现触电事故时，首先应立即切断电源，并控制好考试现场秩序。</p> <p>2、对触电者视其情况，严重者应采取有效措施当场实行应急救护，并及时报警通知 120 请求救援。</p> <p>3、考务团队应在最短时间内到达事故现场，组织抢救和善后处置工作。</p> <p>4、取消考试并及时向培训评价组织单位报备，学生保留缴费资格，可参与下次组织公布的统考考试。</p>	<p>协调各相关部门采取措施，并做信息及时传递工作。立即将情况和处置决定进行备案。情况有新的进展随时跟进，并组织协调本区域后续工作。</p>
3、考生、监考员及考务工作人员出现发热、咳嗽、腹泻等状况	<p>1、巡考老师安抚考生并送往医护室进行检查，根据医护人员的诊断及建议：</p> <p>（1）可继续参与考试者，则由巡考老师带回考场</p> <p>（2）无法继续参与考试者，则接受医护人员治疗</p> <p>2、监考老师需做好《监考情况记录表》登记</p>	<p>协调各相关部门采取措施，并做信息及时传递工作。立即将情况和处置决定进行备案。情况有新的进展随时跟进，并组织协调本区域后续工作。</p>

（三）考试期间设备故障突发应急处理

事件	处置单位及程序	
	监考人员	考务工作组组长
1、考生在考试过程中，计算机出现卡壳、死机、蓝屏、自动重启等不能正常考试状况	考生须举手示意，重新启动或更换机器，并记录因此产生的时间	考后总结，下一场次进行调整规避问题
2、考试过程中突然断电	<p>1、成功提交的考生数据不会造成丢失，监考人员计时并暂停考试，联系技术人员修复故障，稳定考生情绪，立即报告考务工作组组长，等待处理意见。</p> <p>2、待故障解决后继续进行考试，监考人员做好现场记录。若恢复通电时间超过 30 分钟上报优优汇联考务负责人处理。</p>	<p>1、查明停电原因，如属考点内部停电，应迅速处理后安排考生继续考试，并上报证书评价组织单位。</p> <p>2、如属大面积长时间停电，应及时向当地供电部门咨询，并及时上报情况。妥善安置考生，根据评价组织单位决定做下一步行动。</p>
3、考试平台故障	<p>1、账号登录不进去：</p> <p>（1）先核实考生输入准考证号输入是否正确</p> <p>（2）检查浏览器版本</p> <p>【默认浏览器】</p> <p>谷歌浏览器 Chrome 稳定版 87 或以上版本；</p> <p>【备用】</p>	立即跟踪问题解决，与优优汇联考务负责人保持联系

	<p>火狐浏览器 firefox 稳定版 90 或以上版本（切记不能使用 IE 浏览器）</p> <p>（3）换备用电脑登录，继续考试</p> <p>2、考试平台其他异常情况</p> <p>（1）按 F5 刷新；</p> <p>（2）如多次刷新依然不行，建议重新换备用电脑；</p> <p>（3）如换备用电脑还不行，则需联系优优汇联考务负责人</p>	
--	--	--

（四）考试突发、偶发事件应急处理

偶发事件	处置单位及程序	
	监考人员	考务工作组长
1、考生未带“准考证”、身份证或身份证件过期	<p>1、开考后 10 分钟内，考生若能提供准考证，则照常进行考试；超过开考 10 分钟之后，禁止考生入场参加考试。</p> <p>2、身份证过期者需提供并出示其他有效身份证明材料方可入场。</p>	掌握了解处理情况，做好对考生的劝说解释工作。
2、考试前考生坐错位置	如果是本考点考生，立即让其坐到相应考场座位；如果是其它考点的考生，需引导考生前往确切的考点参加考试。	联系优优汇联有关考试工作人员立即查明考生的确切位置，安排考生到应到考场考试。
3、发现考生本人相貌与有效身份证件、准考证、考场考生名册上的照片不符	<p>1、在考生未进入考场前，未核实身份前禁止其入场；</p> <p>2、如开考后检查发现的，先让考生答题。结束后请考场外流动的巡考老师将考生带至考点办公室进行身份核实：</p> <p>（1）身份不符，则上报优优汇联考务负责人，成绩作废。</p> <p>（2）身份属实，成绩有效。</p> <p>3、监考老师应做好《监考情况记录表》登记</p>	上报评价组织单位，若身份不符，由证书评价组织单位取消该考试成绩。
4、考试登录过程中，发现姓名或身份证号不相符，相片确认为其本人	<p>1、考生监考老师引导考生先继续作答。</p> <p>2、监考老师汇报情况给考务组长，考务组长核对考生报名信息并向优优汇联考务负责人提交正确的考生信息。</p> <p>3、监考老师做好《监考情况记录表》登记</p>	联系评价组织单位，由证书评价组织单位决定是否予以更正。

5、考生未经允许退出考场又重返考场答题	监考老师予以制止。若制止无效的，按《学生考试违纪处理办法》处理。	
6、其它偶发事件	立即报告考点考务组长。	根据有关文件规定, 进行处理或逐级上报, 请示处理意见。

(五) 优优汇联考务负责人联系方式

各试点院校若遇到紧急情况，可联系以下考务负责人：

邓老师 15359336852

吴老师 18359748372