

QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ SỰ CỐ TẠI ĐIỂM THI VÀ BỘ PHẬN HỖ TRỢ

1. Phân loại sự cố:

- Có thể chia sự cố dựa trên cách xử lý theo 03 nhóm sau:

+ Nhóm 1: xử lý trực tiếp tại điểm thi

+ Nhóm 2: báo cáo sự cố để bộ phận hỗ trợ xử lý

+ Nhóm 3: không xử lý

- Căn cứ quy chế xử lý sự cố, thầy/cô cần nắm chắc các loại sự cố để phối hợp xử lý.

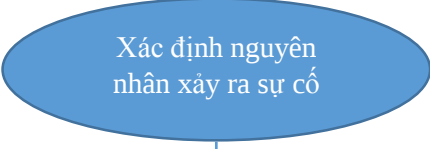
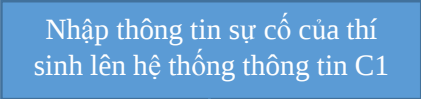
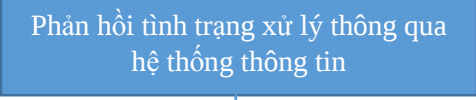
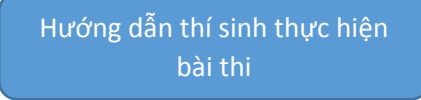
2. Hướng dẫn xử lý sự cố thuộc nhóm 02:

2.1 Bảng mã sự cố:

Mã sự cố	Nội dung
1	Reset mật khẩu
2	Reset số lần nhập mã ca thi
3	Cho thi lại bài thi khác
4	Cho làm lại đề cũ

2.2 Quy trình xử lý sự cố:

❖ Phương án 1:

Trình tự thực hiện	Sơ đồ quy trình	Phụ trách
Bước 1		Giám thị
Bước 2		Quản trị viên nhà trường
Bước 3		Bộ phận hỗ trợ xử lý sự cố
Bước 4		Bộ phận hỗ trợ xử lý sự cố
Bước 5		Quản trị viên và Giám thị

❖ **Phương án 2:** giám thị gọi điện thoại phản ánh đến các số điện thoại hỗ trợ đã được cung cấp.

Lưu ý: Nếu sau từ 3-5 phút trường hợp thí sinh gặp sự cố chưa được xử lý thì thầy/cô sử dụng đến phương án 2.

3. Thao tác thực hiện tại bản trường:

3.1. Đăng nhập:

- Địa chỉ: <http://c1.hcm.edu.vn>

- Tài khoản/mật khẩu: sử dụng tài khoản quản trị của đơn vị có thí sinh dự thi (Quản trị viên của trường thực hiện)

3.2. Thực hiện:

- **Bước 1:** Vào PM Quản lý thi trắc nghiệm

- **Bước 2:** Chọn Mục 7.2 Báo cáo sự cố

- **Bước 3:** Chọn kỳ thi

Giao diện hiển thị như sau:

Quản lý sự cố (1)										(4)	Lưu dữ liệu
Kỳ thi:	Khảo sát học sinh khối 3 (thi thử) (69 thí sinh)	Chọn lớp:	- Tất cả -								
STT	Mã học sinh	Họ và tên thí sinh	Giới tính	Ngày sinh	Nơi sinh	Lớp	Số báo danh dự thi	Mã sự cố (2)	Xử lý (3)		
1	15DA01150002	Trần Vũ Trâm Anh	Nữ	11/2/2009	TP HCM	Ba 1	TN1001				
2	15DA01150003	Chiêm Hoàng Bảo	Nam	12/8/2009	TP HCM	Ba 1	TN1002				
3	15DA01150005	Phạm Gia Nhật Chiêu	Nam	26/4/2009	TP HCM	Ba 1	TN1003				
4	15DA01150189	Lê Đăng Năng Đoàn	Nữ	2/2/2009	TP HCM	Ba 1	TN1004				
5	15DA01150006	Trương Ngọc Đồng	Nam	19/5/2009	TP HCM	Ba 1	TN1005				
6	15DA01150007	Phạm Lê Phúc Đức	Nam	28/8/2009	TP HCM	Ba 1	TN1006				
7	15DA01150192	Nguyễn Khánh Hà	Nữ	24/4/2009	TP HCM	Ba 1	TN1007				
8	15DA01150129	Huỳnh Quốc Hùng	Nam	30/1/2009	TP HCM	Ba 1	TN1008				
9	768401170043	Nguyễn Gia Huy Yousai IGBal	Nam	14/1/2009		Ba 1	TN1009				
10	15DA01150008	Nguyễn Gia Hưng	Nam	31/8/2009	TP HCM	Ba 1	TN1010				

- **Bước 4:** Quản trị viên tiếp nhận thông tin từ giám thị và nhập mã sự cố tương ứng với thí sinh trong cột thông tin số (2). Chú ý: mã sự cố sử dụng tại bảng mã sự cố

- **Bước 5:** Bộ phận hỗ trợ sẽ xử lý các trường hợp phát sinh sự cố. Kết quả sẽ được thông tin tại cột số (3).

- **Bước 6:** Quản trị viên cung cấp thông tin cho giám thị để hướng dẫn thí sinh tiếp tục thực hiện bài thi.