## 附件3

## 常见问题集

### 一、摄像头及麦克风检测问题

**（一）问题描述：硬件检测页面，显示已经检测通过，身份验证界面提示无法识别的摄像头，或摄像头黑屏，没有画面，应如何处理？**

* **处理方法：**

1.关闭客户端重新打开检测。

2.确保电脑带有摄像头或者接入外部摄像头设备。

3.检查摄像头没有被其他应用程序占用。

4.检查摄像头是否可以正常使用（用微信或者QQ调用测试）。

5.更换设备。

**（二）问题描述：登录界面，摄像头检测，只有兼容性通过，权限、设备检测、设备可用性都不通过，应如何处理？**

* **处理方法：**

1.摄像头被占用，关闭其他占用摄像头程序。

2.检查摄像头驱动是否需要更新。

3.检查设备管理器中的摄像头是否未启用。

4.检查摄像头物理开关是否开启。

**（三）问题描述：登录界面，录音设备检测提示“无法打开麦克风，请确保麦克风设备连接正常！”，应如何处理？**

* **处理方法：**
1. 麦克风被占用，关闭其他占用麦克风程序。
2. 麦克风权限被关闭，开启权限如下图所示





考生注意事项：请严格按照考务考试软硬件要求进行环境准备，具体要求如下：

A.考试硬件要求

①考生须使用带有摄像头的台式电脑或笔记本电脑进行考试。

②考生须保证电脑的摄像头、麦克风及扬声器等可以正常使用，保持设备电量充足。

B.考试软件要求

①考试操作系统：Windows7及以上操作系统。

②请使用最新版客户端登录考试答题系统。

③建议使用带宽50Mbps或以上的独立光纤网络，实际上传速度和下载速度均不低于20Mbps。

### 二、考生登录和人脸验证问题

**（一）问题描述：输入账号后无法正常登录，应如何处理？**

* **处理方法：**

1.登录按钮置灰，由于硬件检测没有做，便直接登录。

2.点击登录按钮报错，检查身份证号、姓名是否输入正确。

**如报名信息（姓名、身份证号码）填写错误，不予更改。**

考生注意事项：及时阅读《线上笔试操作指引》，仔细核对准考证件信息。

**（二）打开电脑相机是前置画面，但是考试平台检测摄像头总是后置摄像头画面如何处理？**

* **处理方法：**

1.切换前后置摄像头操作方法

<https://zhidao.baidu.com/question/455602216528185245.html>

2.直接禁用后置摄像头操作方法

<https://jingyan.baidu.com/article/4f34706e03b3a0e387b56d03.html>

**（三）问题描述：人脸验证报错，系统提示：身份验证异常，应如何处理？**

* **处理方法：**

1.检查拍摄角度是否正确。

2.检查拍摄光线是否充足。

3.检查拍摄画面是否抖动模糊。

4.拍照时不带帽子，墨镜，口罩等明显遮挡物。

5.确保摄像头前没有遮挡物或明显灰尘。

考生注意事项：端正坐姿，正视摄像设备，光线条件良好，待画面稳定后，按照屏幕提示进行拍摄。

**（四）问题描述：登录验证通过后，出现网络异常，应如何处理？**

* **处理方法：**

检查网络连接问题，修复网络后重新登录在线考试系统。

考生注意事项：考前做好网络设备环境检查测试工作。

**（五）问题描述：考生登录成功后，点击【我已知悉并同意】按钮之后，卡在考生初始化界面或者卡在获取考生信息界面，应如何处理？**

* **处理方法：**

检查网络连接问题，修复网络后刷新在线考试系统页面。

考生注意事项：考前做好网络设备环境检查测试工作。

### 三、考生作答问题

**（一）问题描述：电脑端每一分钟自动保存一次答案，当考生在离线前一分钟作答，考生作答数据无法保存到服务器，应如何处理？**

* **问题分析：**

由于在线考试系统保存答案机制为每一分钟，如果在一分钟内网络断了导致离线，考生在本分钟内作答数据没有保存到服务器，导致数据丢失。

* **处理方法：**

检查网络连接问题，修复网络后重新打开考试登录页面重新登录。

**（二）问题描述：作答过程中如果网络中断，当网络断开超过一定时间，作答页面会跳转到网络异常页面，应如何处理？**

* **问题分析：**

系统会定时进行一次网络监测，当3次监测不通过时，系统会给出相应提示，提醒考生检查网络环境，进行重新登录作答。

* **处理方法：**

检查网络连接问题，修复网络后重新打开考试登录页面重新登录。

### 四、考生交卷

**（一）问题描述：考试时间到了之后，考生端弹框倒计时提示收卷，当考生点击确定，系统会报“网络异常”，应如何处理？**

* **处理方法：**

无需手动点击【确定】按钮，等倒计时结束交卷即可。

**（二）问题描述：考生进行主动交卷时，由于网络问题交卷失败，系统会报“网络异常”，应如何处理？如图所示：**



* **处理方法：**

点击“关闭”按钮，关闭在线考试系统页面，检查网络问题，修复网络后重新打开在线考试系统登录页面，重新登录再次进行交卷。