

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。

考生注意事项：及时阅读考试操作指南，仔细核对准考证信息。

(二) 海外考生无法登录考试怎么办？

➤ 处理方法：

海外 IP 会受到服务器白名单限制，需要通过 VPN 访问，即可正常参加考试。

(三) 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>

(四) 问题描述：验证照片报错，系统提示：没有人像或者身份验证异常，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，待画面稳定后进行拍摄。

（五）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。

（六）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：考生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。

五、关闭 Windows 系统更新的方法

（一）通过 Windows 设置关闭自动更新

1. 打开 Windows 设置，选择“更新和安全”。
2. 在“Windows 更新”部分，选择“高级选项”。
3. 可以选择关闭自动更新或暂停更新。

（二）通过服务设置关闭自动更新

1. 按下 Win + R 键，输入“services.msc”并回车。
2. 找到“Windows Update”服务，右键单击选择“属性”。
3. 将“启动类型”设置为“禁用”，并调整恢复选项为“无操作”。

（三）通过组策略编辑器关闭自动更新

1. 按下 Win + R 键，输入“gpedit.msc”并回车。
2. 导航到“计算机配置”->“管理模板”->“Windows 组件”->“Windows 更新”。
3. 双击“配置自动更新”，选择“已禁用”，并可以配置其他相关选项。

（四）通过注册表编辑器关闭自动更新

1. 按下 Win + R 键，输入“regedit”并回车。
2. 导航到注册表路径，修改相关键值以禁用自动更新。

六、查看 windows 系统是多少位的方法

（一）通过系统设置查看

依次点击“设置”>“系统”>“关于”，在“设备规格”下找到“系统类型”项，即可查看系统位数（32 位或 64 位）。

（二）通过文件资源管理器查看

打开“文件资源管理器”，右键点击“此电脑”或“我的电脑”，选择“属性”，在“系统”部分找到“系统类型”项，即可查看系统位数。

（三）通过搜索框查看

按下 Win + R 键，输入“winver”，敲击回车键，弹出框内仔细查找有无“64”字样，如果有则表示电脑是 64 位，否则是 32 位。