

在线考试常见问题及解决指南

问题目录		原因分析	解决指南
考 试 设 备 问 题	考试客户端 安装失败	设备条件不符合要求	Windows 操作系统（推荐 Win7、Win10 ，不支持 XP 系统） Mac OS 操作系统（推荐 10.13 以上）
		杀毒或电脑安全软件阻止	关闭杀毒软件、360 安全卫士等程序
		安装路径错误	使用默认路径安装，不要随意改动安装路径
		下载的客户端文件损坏	重新下载并安装
	考试客户端 安装完成后打不开	Windows 操作系统不兼容	32 位系统尝试 win7 兼容模式， 建议更换其他系统的电脑设备，如 win7、win8、win10 的 64 位系统
		Mac OS 操作系统安全设置	需 要 信 任 第 三 方 程 序 ， 可 根 据 如 下 网 页 操 作 https://jingyan.baidu.com/article/6fb756ec538dd0241858fbd5.html
	进入考试系统调试 摄像头时看不到画面	电脑无摄像头设备或无连接	如果电脑没有内置摄像头，须外接摄像头设备，并检查连接无松动
		媒体设备无法读取	开始菜单-设置-隐私-打开摄像头
		设置了摄像头禁用	下载谷歌浏览器查看设置内是否有摄像头禁用 关闭杀毒软件、360 安全卫士等确保当前只有考试客户端启动
		驱动问题	查看设备管理器内摄像头是否运行正常。设备管理器内无摄像头请更新驱动，卸载摄像头驱动后须重新启动电脑
		硬件问题	硬件问题需更换摄像头或电脑设备

	考试电脑摄像头非前置	电脑调用了后置摄像头	照片拍摄时可选择前置摄像头（考中无法切换，如需切换需重新登录）；确认拍照请点击摄像头画面下方绿色圆点按钮
	考试过程中电脑摄像头画面黑屏	电脑摄像头故障	重启电脑，修复摄像头解决故障后重新登录考试； 如为摄像头硬件故障，可能导致无法再次登录，建议更换摄像头设备
	考试过程中 闪退、黑屏、白屏	系统故障	进入考试系统前关闭电脑上与考试无关网页和软件，包括安全卫士、电脑管家及微信、QQ 等各类通讯软件
人为操作		电脑客户端进入考试界面后，考试系统将启动霸屏功能，此时截屏、调用任务管理器等非答题操作都会造成考试系统的异常退出	
网络故障		不可以开启 V P N 或代理；断网 2 分钟后，会强制退出客户端，以免考生在不知情的情况下对已缓存的题目进行作答浪费时间 遇到上述情况请及时调试网络或更换网络环境再重新登录	
答题 与交 卷 问题	考试当天 无法进入考试	未到登陆时间或已经迟到	考前 30 分钟内可登录电脑考试系统，若未到登录时间界面会提示当前距离离开考时间。统一考试时间开始 30 分钟后，未登录过的考生将无法登录考试系统进行考试，登录界面将显示“您已迟到”
	登陆考试时 提示准考证号无效	准考证号输入错误	仔细核验输入的准考证号（后台扫码报名填写的身份证号码），如仍显示无效，联系班主任提供姓名、班级进行身份验证后，获取正确的准考证号
	核对个人信息时 发现有误	考试报名时误填	正式考试时不支持信息修改 信息不一致不影响考试，考试结束后联系班主任进行勘误
	考试界面题干和题目 叠加看不清	网络原因导致加载题目异常	切题（点击上一题或者下一题）后可以重新加载 如不允许切题，可强制重启电脑重新登录
	考试题目的选项乱序	采取选项乱序	考生在考试界面看到的是系统基于统一试卷呈现的题目，且每道题目下选项的顺序不同

附件 2

	标记按钮	标记不确定或有疑问的题目	试题列表内已标记试题号会有个小圆点，方便考生快速找到标过的题目
	可以回溯并修改试题	回溯修改	每道题完成作答并进入下一题后，均可再退回至上一题查看或修改
	无法交卷	未到允许时间	统一考试时间开始 90 分钟后可提前交卷
		网络故障	断网 2 分钟后会强制退出客户端，重新登录后之前联网的作答记录会保存
		同意收卷	到达考试指定的结束时间后，无论是否完成所有答题系统将统一收卷