

## 附件二：考试系统使用常见问题及应对方法

1.客户端启动报错或者出现异常。

解决方法：重新安装客户端，并将问题上报技术客服，电话：  
400-803-9966。

2.学生输入身份证和验证码后，点击登录没反应，电脑卡死了。

解决办法：网络问题，稍等几分钟再登录；也可退出客户端检查本地网络环境。

3.摄像头总是黑屏。

解决方法：如果是外接摄像头，换一下摄像头的插口；如果是笔记本摄像头，启用备用外接摄像头。

4.人脸识别通不过。

解决方法：调整光线及电脑视角、整理仪容，多试几次。

考试期间不受理修改学生信息及照片业务，如人脸识别不通过不能参加考试。

5.人脸识别反应特别慢。

解决方法：考生左右晃动一下头部。

6.考生作答过程中，考试机无反应或长时间未动电脑导致黑屏、死机。

解决方法：强制关闭本台机器，重新开机后再次进入考试系统登

录作答。

7.考试过程中，考试机器故障无法恢复，如考试机出现白屏，黑屏导致不能正常使用的。

解决方法：换备用的电脑登录作答。

8.考试过程中出现断网或断电。

解决方法：尽快恢复供电或网络，重新启动机器和系统，继续作答，考试系统会保存断电前考生的作答记录，无需从头作答。

9.发现试题有误。

解决方法：考生继续作答，记录好问题试题，考完反馈给客服，所记录题目经核实有误后会自动给分。

10.交卷提示网络异常。

解决方法：等待几分钟后，再点击交卷。如还是无法交卷及时检查网络。