

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