

#### 附件 4.《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<br>试<br>设<br>备<br>问<br>题 | 考试客户端<br>安装失败       | 设备条件不符合要求       | Windows 操作系统（推荐 Win7、Win10、Win11，不支持 XP 系统）<br>Mac OS 操作系统（推荐 10.15.7 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<br>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，<br>建议更换其他系统的电脑设备，如 win7、win10、Win11 的 64 位系统  |
|                            |                     | Mac OS 操作系统安全设置 | 需要信任第三方案序，可根据如下网页操作 <a href="https://jingyan.baidu.com/article/6fb756ec538dd0241858fbd5.html">https://jingyan.baidu.com/article/6fb756ec538dd0241858fbd5.html</a>   |
|                            | 登录时提示“检测到可疑进程，请关闭！” | 软件问题            | 关闭电脑客户端后，检查电脑后台进行中是否开启远程软件或通讯软件；如有开启，需退出这些软件后，重新打开电脑客户端，重新进行登录  |
|                            | 点击信息确认后，弹出提示框，需检查网络 | 软件问题            | 重启电脑后，按视频设置，或使用笔记本直接链接手机热点进行考试<br><br><a href="https://www.bilibili.com/video/BV13K411D7PM/?buvid=f9987c778cdd88aab103e31f4c0e1585&amp;is_story_h5=false&amp;mid=mi6nG9lelmVYXH%2BxlR10vQ%3D%3D&amp;p=1&amp;plat_id=114&amp;share_from=ugc&amp;share_medium=iphone&amp;share_plat=ios&amp;share_session_id=9D7D4852-C270-4598-9C70-810EE0723211&amp;share_source=WEIXIN&amp;share_tag=s_i&amp;timestamp=1678674551&amp;unique_k=YfLZrv2&amp;up_id=1444011522&amp;vd_source=ff92555ebf7c407c82661ef1cd90a1c6">https://www.bilibili.com/video/BV13K411D7PM/?buvid=f9987c778cdd88aab103e31f4c0e1585&amp;is_story_h5=false&amp;mid=mi6nG9lelmVYXH%2BxlR10vQ%3D%3D&amp;p=1&amp;plat_id=114&amp;share_from=ugc&amp;share_medium=iphone&amp;share_plat=ios&amp;share_session_id=9D7D4852-C270-4598-9C70-810EE0723211&amp;share_source=WEIXIN&amp;share_tag=s_i&amp;timestamp=1678674551&amp;unique_k=YfLZrv2&amp;up_id=1444011522&amp;vd_source=ff92555ebf7c407c82661ef1cd90a1c6</a> |

|  |                       |              |   |
|--|-----------------------|--------------|---|
|  | 进入考试系统调试<br>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     | 如拍照页面显示为“一个照相机和一个斜杠的图案”或“一个笔记本电脑加一个锁的图案”，此提示是摄像头被禁用导致。<br><br>1、笔记本电脑，请查看摄像头旁边是否有物理开关，向右打开开关<br><br>2、查看键盘上是否有相机快捷键（一般在 F1-F12 的键盘位置），点击快捷键打开相机。<br><br>3、联想品牌笔记本，请安装联想管家软件，把摄像头隐藏模式关闭。 |
|  |                       | 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拍照按钮  |
|  | 考试过程中电脑<br>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；<br>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<br>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 VPN 或代理；断网后系统会有提示，可点击重试按钮进行网络重新连接<br>如果连接失败，直接退出考试系统，需要重新登录考试。  |

|                            |                   |              |   |
|----------------------------|-------------------|--------------|---|
| 监<br>考<br>设<br>备<br>问<br>题 | 监考客户端下载失败         | 安卓手机         | 扫描二维码后，如出现无法显示或点击下载按钮没有反应，点击右上侧【…】标志，选择在浏览器打开   |
|                            |                   | 苹果手机         | 直接在苹果商店（APP Store）中搜索【优巡】，点击图标；<br>扫描二维码安装 APP 的，须在手机设置-通用-设备管理选择 ATA Test…点击信任并确认            |
|                            | 进入监考系统<br>看不到自己画面 | 安卓手机         | 不同品牌安卓手机开启权限方式不同，确保开启拍摄、文件、语音权限   |
|                            |                   | 苹果手机         | 阅读并确认考生须知的同时须点击开启相机和麦克风权限后再点击下一步  |
|                            | 人脸识别失败            | 面部有遮挡        | 不得戴帽子、口罩，确保是本人参加考试  |
|                            |                   | 光线或角度有问题     | 进行人脸识别时将头部放置在指定画面位置进行识别<br>识别过程中确保光线适宜，避免光线过强或过暗  |
|                            | 监控画面倒向            | 手机设备呈横向放置    | 手机应横向放置，确保画面文字呈正向；<br>关闭屏幕自动旋转功能  |
|                            | 监考录像中断            | 来电、微信等打断监考过程 | 无线网络稳定情况下打开飞行或勿扰模式，提前关闭提醒功能和无关应用，退出微信、QQ 等社交 APP 账号，监考 APP 被来电、微信等打断后，可能造成手机死机、黑屏、无法退出也无法再次登录 |
| 答<br>题<br>与                | 无法与监考老师通话         | 手机语音权限未开启    | 可尝试开启麦克风等权限<br>或者重新安装监考 APP，在启动后允许麦克风权限、文件访问权限和摄像头权限  |
|                            | 考试当天<br>无法进入考试    | 未到登录时间       | 未到登录时间界面会提示当前距离开考时间   |
|                            |                   | 已经迟到         | 统一考试时间开始 60 分钟后，未登录过的考生将无法登录考试系统进行考试<br>登录界面将显示“您已迟到”   |
|                            | 登录考试时<br>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；<br>确认考试口令，避免错误进入考试场次   |

|                  |                    |              |  |
|------------------|--------------------|--------------|--|
| 交<br>卷<br>问<br>题 | 核对个人信息时<br>发现有误    | 考试报名时误填      | 正式考试时不支持信息修改<br>信息不一致不影响考试，考试结束后联系所属报名机构进行勘误                                     |
|                  | 考试界面题干和题目<br>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<br>如不允许切题，可强制重启电脑重新登录                                      |
|                  | 考试题目和选项乱序          | 采取试题乱序和选项乱序  | 考生在考试界面看到的是系统基于统一试卷随机呈现的题目，<br>且每道题目下选项的顺序也不同                                    |
|                  | 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记过的题目   |
|                  | 无法回溯并修改试题          | 按单元回溯修改      | 每个单元完成作答并进入下一单元后，均不可再退回至上一单元查看或修改，考生必须确<br>认已经完成当前单元题目并提交后，才能进入下一单元              |
|                  | 无法交卷               | 未到允许时间       | 统一考试时间开始 60 分钟后可提前交卷   |
|                  |                    | 网络故障         | 考生断网后，系统会有提示，考生点击重试按钮，进行网络重新连接，如果连接失败，直<br>接退出考试系统，需要重新登录考试。重新登录后，网络故障之前的作答记录会保存 |
|                  |                    | 统一收卷         | 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   |