附件3

**在线笔试系统常见问题解决方案**

**第一类：考生端问题**

**一、考生登录拍照问题（试考和正式考试都建议按照以下步骤排查问题）**

1.是否有摄像头

2.看摄像头驱动是否正常

3.确认是否使用的谷歌、360极速浏览器

4.是否同意摄像头权限

5.建议更换最新谷歌、360极速浏览器

技术备注：当前为72版本以上

6.清浏览器缓存

7.重启电脑

8.以上步骤不行，只能更换电脑

**二、登录拍照正常，监控拍照异常或者视频监控异常**

可能原因：

1.考生拍照后摄像头意外故障

2.考生拔掉了USB摄像头

3.考生禁用了摄像头

4.视频监控由于网络异常出现中断

5.考生浏览器不是Chrome或者360极速最新版本(该可能性占比最大）

解决办法：

1.通知考生刷新页面

2.通知考生调整摄像头或者更换浏览器

**三、双摄（手机视角）相关问题**

1.二维码扫后没反应

解决方法：关闭并重新打开微信，重新扫二维码；升级微信版本到最新版本。

2.考试中第二视角视频异常

可能原因：考生主动或者被动结束了程序；考生端网络异常。

解决方法：考生在考试过程中，发现“手机”上面出现红点提示，则点击“手机”按钮，将鼠标移动到下方“监控已中断，请扫描重连...”红色字体上，则出现二维码图片。重新打开微信扫描该二维码，确认开启监控。



**四、网络相关问题**

**现象：**页面卡顿不出题；摄像视频卡顿；操作没反应或者提交失败；前端和后台有黑屏。

**解决办法：**

1.刷新页面

2.关闭一些不必要的应用（比如微信，QQ，视频客户端，迅雷等占用网络资源较多的软件）

3.切换手机4G/5G热点并刷新页面

**第二类：客户端考试相关问题**

系统支持：

WIN：Windows7，windows10

MAC：Mac Pro，MacAir（10.14以上）

推荐使用Win10操作系统下安装使用，**下载安装前建议关闭退出当前系统的杀毒软件。**

**一、考试中如何刷新页面？**

解决方法：1.F5或者Fn+F5；2.作答中需要退出客户端/交卷后未正常退出客户端；3.长按电源键强制关机。

**二、微测客户端考试看不见输入法切换界面**

解决办法：推荐考生**下载搜狗输入法**。在客户端登陆之前，先切换好输入法再启动客户端考试。

1. **客户端安装问题**



解决办法：1.管理员权限安装；2.点击确定查看是否可以继续安装；3.可以将本机中的mshta.exe 文件，拷贝给考生，放到C:\Windows\System32和C:\Windows\SysWOW64中，再安装启动客户端。

**四、客户端考试白屏**

解决办法：建议考生切换手机热点来登录考试。

**五、考生安装客户端后，从网页端启动客户端失败**

问题原因：考生在安装软件的过程中，没有关闭退出360杀毒软件，腾讯电脑管家之类的软件，导致在安装过程中软件写注册表的动作被阻止，导致网页没有调用起来。

解决办法：在关闭杀毒软件的情况下，重新安装客户端，然后从网页端打开客户端软件，进行考试。