

## 考生设备调试常见问题 Q&A

### 注意:

- (1) 进入考试前, 建议关闭 360、腾讯管家等安全卫士软件。
- (2) 务必检查摄像头是否正常, 可以 qq 视频或者微信视频是否清晰正常。
- (3) 是否使用谷歌浏览器, 并把浏览器更新到最新版本。
- (4) 禁止使用 XP 系统电脑。

### 考试机安装及不兼容问题

**【问题】:** 设备**无法正常安装考试机**, 苹果电脑 MacOS 系统比较常见, 如出现了“文件打不开”, “文件无法安装”等问题。



**【解决】:** 考生可直接将链接: [ksj.kszx365.com](http://ksj.kszx365.com) 复制到谷歌浏览器登录智能一体机考试。

**【问题】:** 考试机安装后不兼容, 人脸识别, 确认信息后, 进入考场 **显示白屏问题**



**【解决】:** 一般考虑是电脑程序与考试机不兼容造成的, 退出可以尝试将链接: [ksj.kszx365.com](http://ksj.kszx365.com) 复制使用浏览器登陆或者换用浏览器再次登录。

### 人脸识别问题

**【问题】:** 设备首次进行人脸识别, 时间过长一直未通过



**【解决】**：可能由于网速和设备问题，造成设备一直人脸识别，第一次人脸识别大约 1 分钟左右，如果时间过长，请推出重新登陆。

**【问题】**：人脸识别无法识别摄像头

**【解决】**：如果多次人脸识别不过，请拍照上传照片，进行考试。

**【问题】**：**登陆进入人脸识别时设备无法识别**设备的摄像头设置问题，造成无法获得摄像头



**【解决】**：确定设备浏览器摄像头，麦克风都开启了使用权限。

如果 Windows 在使用谷歌浏览器 调用摄像头等权限时，无任何提示，可能是系统禁止了相关功能的授权，需要您按如下顺序进行排查处理：第 1 步：如果电脑上运行了 360 卫士或者腾讯电脑管家等电脑管家类型的应用，请手动退出这些应用；第 2 步：请根据下图操作流程检查 Windows 系统设置是否开启了相关摄像头和麦克风的权限。

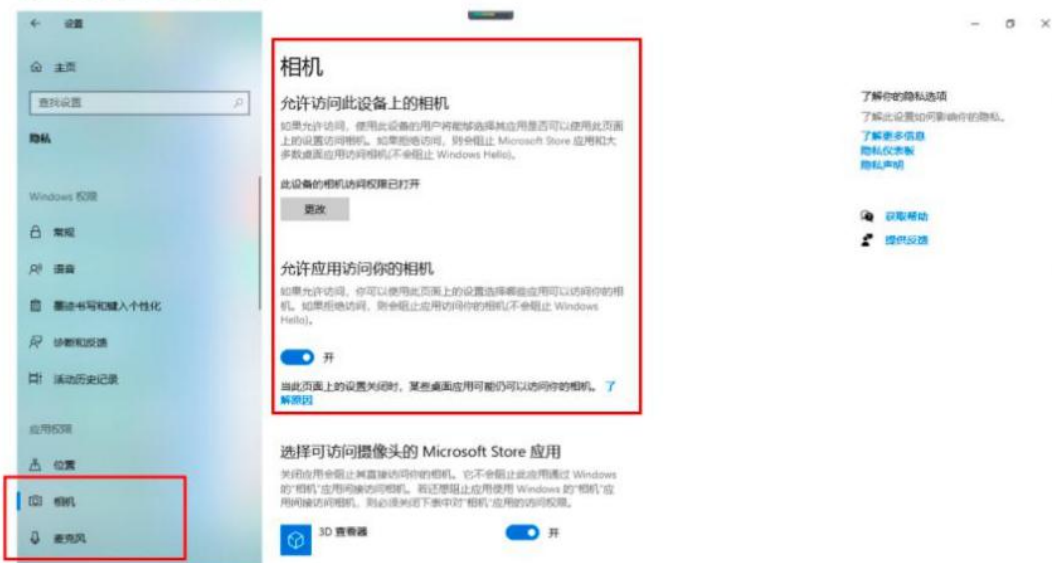
【第1步】：重启电脑后，点击系统桌面左下角的win图标，然后再店家弹框中的设置按钮



【第2步】：设置页面，进入隐私设置



【第3步】：隐私设置中，重点检查“相机”和“麦克风”的权限设置，确保这两个设置中，“允许访问此设备上的相机、允许应用访问你的相机”权限都是“打开/允许”



**【第4步】：在相机和摄像头的权限界面中，“允许桌面应用访问你的相机”确保为开启状态。**



苹果电脑 MacOS 系统，无法调用摄像头、麦克风。MacOS 在使用谷歌浏览器调用摄像头等权限时，会提醒“前往系统偏好设置”，出现此类授权提醒，请保持一个宗旨“同意/允许授权”，此类授权将不会影响您的正常使用与隐私安全。

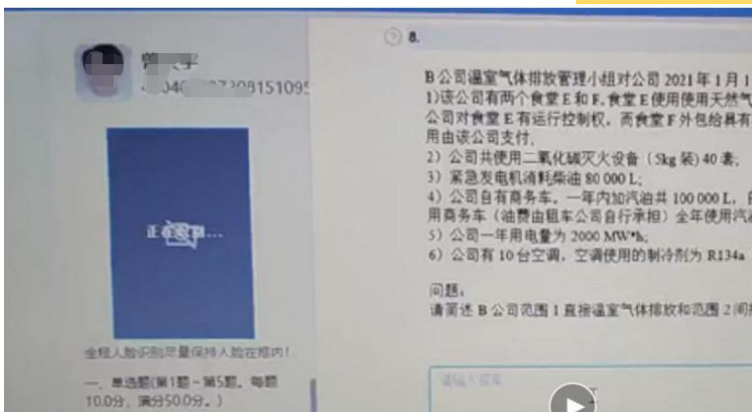
**【第1步】：重启电脑后，进入系统偏好设置，点击进入安全性与隐私**



**【第2步】：在安全性与隐私中，点击“隐私”，按下图进行勾选授权；**



**【问题】：考试过程中摄像头识别设备出现右侧照片处黑屏或正在识别**



**【解决】：可能是未连接摄像头或掉线，造成设备摄像头暂时与考试系统中断，不影响考试，可继续答题。**

## 账号登录问题

**【问题】**：账号登录过程中，出现**考生未开考或考生信息不正确**的提示。



**【解决】**：1、考生账号以提交过来信息为准，有的考生可能会提交身份信息有错，请出现账号密码登不进去的情况，及时联系报考老师核对信息，以录入信息为准登入系统进行考试，成绩不会受影响。

2、身份证最后一位的是x存在大小写问题，**默认使用大写**，如果输入大写没有登陆成功，请考生使用小写字母登陆。

## 输入法问题

**【问题】**：主观题简答题**打字录入时不显示文字**

**【解决】**：“搜狗”输入法会出现这个问题，请切换输入法。切换方法【WIN】+【空格键】或【Ctrl】+【Shift】。请考生**不要使用搜狗输入法**，使用其他输入法。

## 考试机锁屏问题

**【问题】**：**锁屏**了卡住，无法退不。

**【解决】**：按 Ctrl+Alt+Delete 呼叫任务管理器 然后结束任务 就能退出了，退出再登录进去

**【问题】**：多次切换屏幕，**不能继续答题**

**【解决】**：为了防止考试过程中考生搜题，考试系统有此功能，请考生不要多次切换