

线上考试常见技术问题处理方法

一、摄像头检测问题

问题一：硬件检测页面，显示已经检测通过，身份验证界面提示无可以识别的摄像头，或摄像头黑屏，没有画面，应如何处理？

处理方法：

1. 关闭客户端重新打开检测；
2. 确保电脑带有摄像头或者接入外部摄像头设备；
3. 检查摄像头没有被其他应用程序占用；
4. 检查摄像头是否可以正常使用（用微信或者 QQ 调用测试）；
5. 更换设备。

问题二：登录界面，摄像头检测，只有兼容性通过，权限、设备检测、设备可用性都不通过，应如何处理？

处理方法：

1. 摄像头被占用，关闭其他占用摄像头程序。
2. 检查摄像头驱动是否需要更新
3. 检查设备管理器中的摄像头是否未启用
4. 检查摄像头物理开关是否开启

※考生注意事项：

请严格按照《北京市事业单位公开招聘工作人员公共基本能力线上笔试具体要求》（附件 2）进行准备，用于考试的

台式电脑或笔记本电脑须带有摄像头（内置或外置均可）。摄像头、麦克风及扬声器等可以正常使用，保持设备电量充足。

二、考生登录和人脸验证问题

问题一：输入账号后无法正常登录，应如何处理？

处理方法：

1. 登录按钮置灰，由于硬件检测没有做，便直接登录。
2. 点击登录按钮报错，检查准考证号、身份证号及手机号码是否输入正确。

※考生注意事项：

及时仔细阅读考试具体要求，仔细核对准考证信息。

问题二：打电脑相机是前置画面，但是考试平台检测摄像头总是后置摄像头画面如何处理？

处理方法：

1、切换前后置摄像头操作方法

<https://zhidao.baidu.com/question/455602216528185245.html>

2、直接禁用后置摄像头操作方法

<https://jingyan.baidu.com/article/4f34706e03b3a0e387b56d03.html>

问题三：验证照片报错，系统提示：没有人像或者身份验证异常，应如何处理？

处理方法：

1、检查拍摄角度是否正确。

- 2、检查拍摄光线是否充足。
- 3、检查拍摄画面是否抖动模糊。
- 4、拍照时不带帽子，墨镜，口罩等明显遮挡物。
- 5、确保摄像头前没有遮挡物或明显灰尘。
- 6、如果验证无法通过，可以拨打技术客服电话。

※考生注意事项：

端正坐姿，正视摄像设备，光线条件良好，待画面稳定后进行拍摄。

问题四：登录验证通过后，出现网络异常，应如何处理？

处理方法：

检查网络连接问题，修复网络后重新登录在线考试系统。

※考生注意事项：

考前做好网络设备环境检查测试工作。

问题五：考生登录成功后，点击【我已阅读】按钮之后，卡在考生初始化界面或者卡在获取考生信息界面，应如何处理？

处理方法：

检查网络连接问题，修复网络后刷新在线考试系统页面。

※考生注意事项：

考前做好网络设备环境检查测试工作。

三、考生作答问题

问题一：考生端每一分钟自动保存一次答案，当考生在离线前一分钟作答，考生作答数据无法保存到服务器，应如何处理？

由于在线考试系统保存答案机制为每一分钟，如果在一分钟之内网络断了导致离线，考生在本分钟内作答数据没有保存到服务器，导致数据丢失。

处理方法：

检查网络连接问题，修复网络后重新打开考试登录页面重新登录。

问题二：作答过程中如果网络中断，当网络断开超过一定时间，作答页面会跳转到网络异常页面，应如何处理？

处理方法：

检查网络连接问题，修复网络后重新打开考试登录页面重新登录。

在安装使用过程中，考生如有问题可咨询技术客服电话010-64267060-833、010-64267060-835、010-64262978、010-64267670。

咨询时段：08:30-18:00