

网络教育统考课程考试 云平台考生端常见问题手册

一、下载及安装问题

1、新版考试系统的下载地址是什么？

---<https://cdn.exam-cloud.cn/oe-student-client/setup/fjnutk.zip>

2、考生客户端安装对电脑有什么配置要求？

---建议电脑配置如下：

系统：Win7 及以上 windows 操作系统；不支持苹果操作系统；

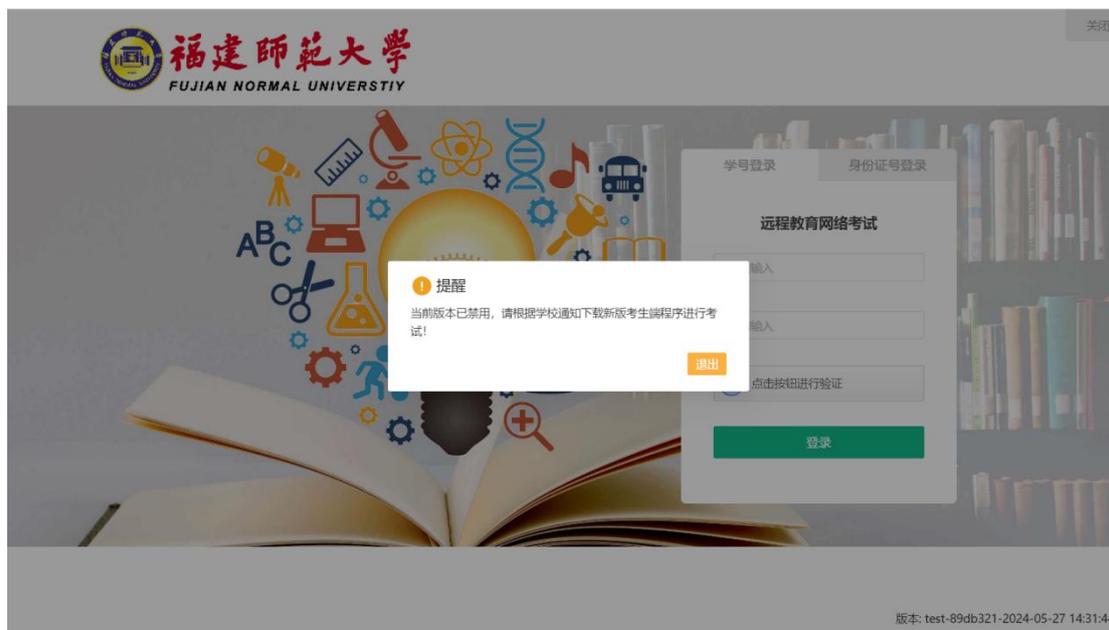
CPU：Intel i5（6代）及以上 CPU；

内存：4G 及以上；

显示器分辨率：1024 x 768 或以上；

摄像头：200 万像素或以上（请使用电脑自带摄像头或 USB 外接摄像头）；

3、提示版本已禁用如何解决？



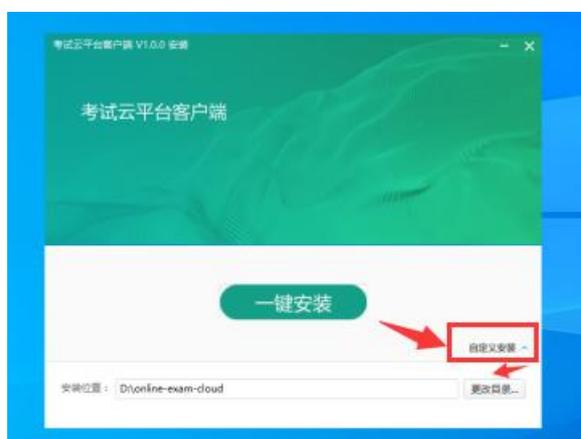
---删除老版本考试端，下载新的考试客户端。

 福建师范大学统考考生客户端_V1.1.3.2.exe

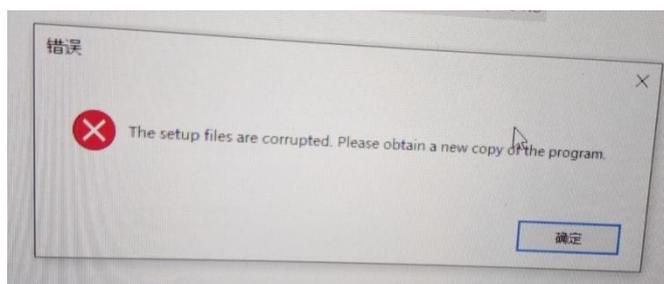
4、考试系统安装时报错，提示：您选择的驱动器或 UNC 共享不存在或不可访问。请另选一个。如何解决？



---这是因为系统默认安装在 d 盘，但考生电脑没有 d 盘导致，可以让他选择安装在其他盘符。具体操作如下：



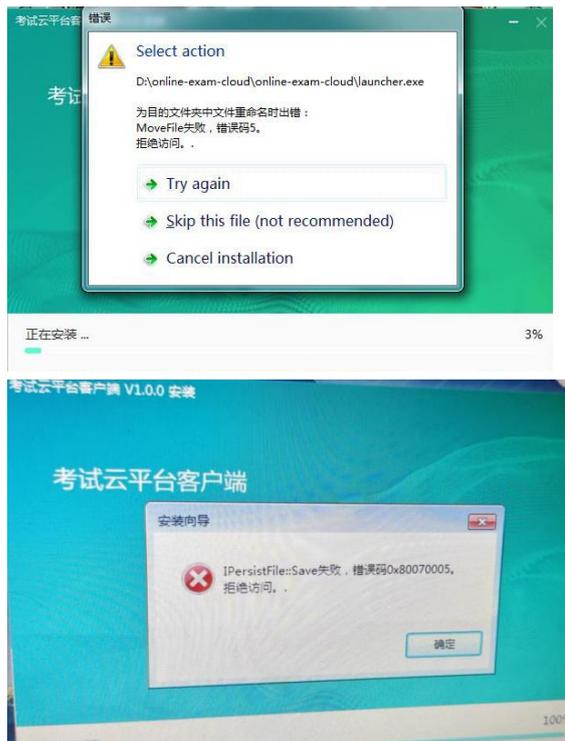
5、考试系统安装时提示：the setup files are corrupted. please obtain a new copy of the program. 如何解决？



---可能是下载的安装程序不完整导致，删除下载文件，将电脑上杀毒软件、360 安全卫士、电脑管家等退出，再重新下载安装。

---若还是不行，建议重装操作系统或更换电脑（操作系统不能是 Ghost 简版，必须是完整安装版）。

6、安装时提示:select action 错误代码 5。或者提示 IPersistFile: save 失败，如何解决？



---将电脑上杀毒软件、360 安全卫士、电脑管家等退出，再重新下载安装试试

---可以删除 C:\Program Files\Common Files\InstallShield 目录。重新启动电脑后再执行安装程序，无需担心，安装程序会自动重建该目录。

---或者可以新建文件夹，重新安装时，自定义选择新建的文件夹作为安装目录。

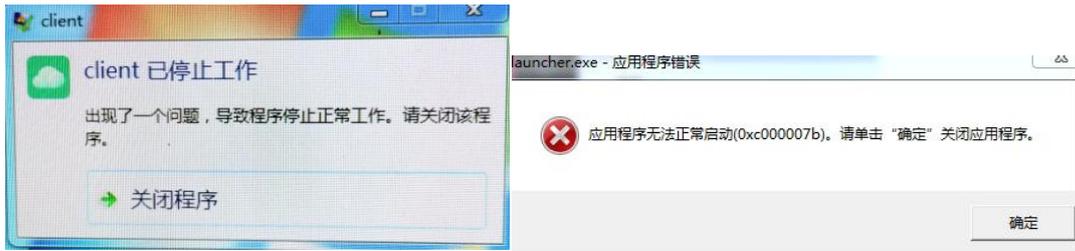
---也可能是电脑中病毒后电脑的操作系统损坏或缺失导致，需要重装操作系统（操作系统不能是 Ghost 简版，必须是完整安装版）。

7、安装完成后，考试客户端是怎样的图标？

---安装完成后，系统会在桌面上创建考试客户端的快捷方式。如图所示



8、运行考试客户端时，提示：停止工作；出现了一个问题，导致程序停止正常工作。请关闭该程序。或者提示应用程序无法正常启动，如何解决？



---关闭程序后，重新打开考试客户端；

---卸载考试客户端，将电脑上杀毒软件、360 安全卫士、电脑管家等退出，再重新下载安装考试客户端。

---也可能电脑操作系统缺失系统文件导致，建议重装操作系统（操作系统不能是 Ghost 简版，必须是完整安装版）。

9、运行考试客户端后，未进入到登录界面，程序闪退回电脑桌面，如何解决？

---将电脑上杀毒软件、360 安全卫士、电脑管家等退出，再重新安装程序试试。

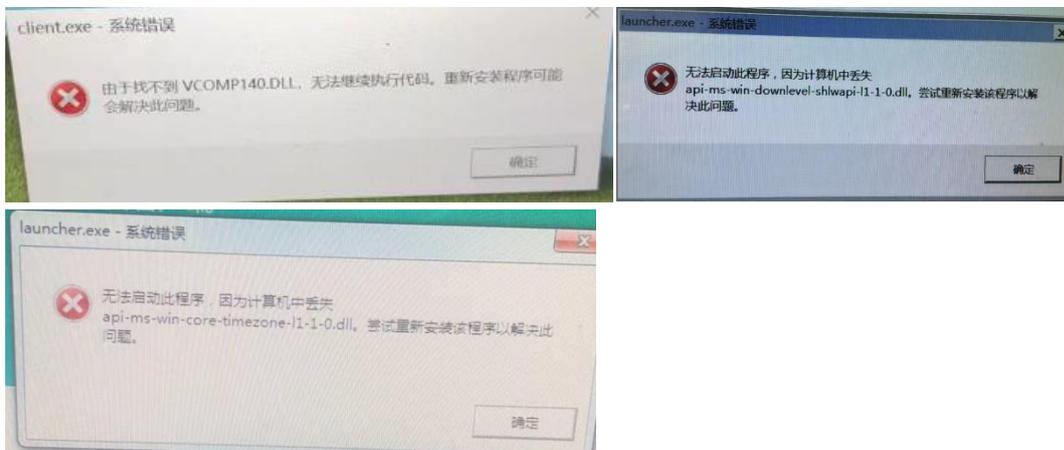
---双击下载以下文件中 VC 合集，安装完成后，再打开程序试试。

---若还是不行，也可能电脑操作系统缺失系统文件导致，建议重装操作系统（操作系统不能是 Ghost 简版，必须是完整安装版）。



VC++合集.2022.
06.21.zip

10、运行考试客户端后提示：计算机丢失或找不到 XXXX.dll。如何解决？

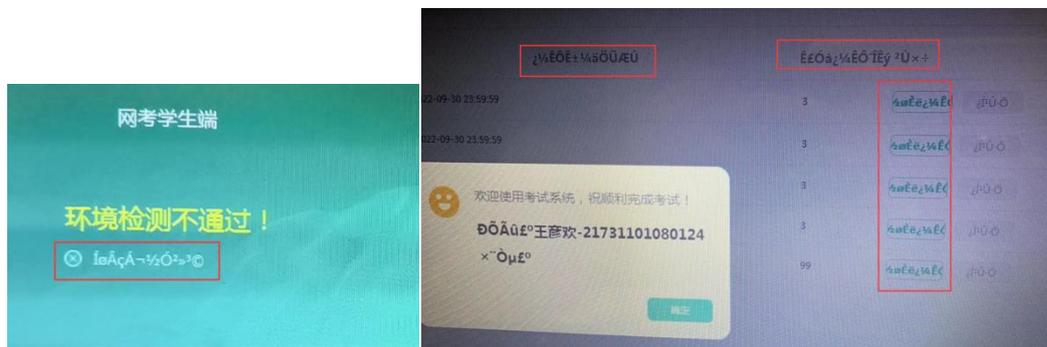


---下载群文件中 VC 合集，安装完成后，再打开程序，一般都能解决。

---若还是提示丢失: api-ms-win-downlevel-shlwapi-l1-1-0.dll。
可以根据电脑操作系统的位数, 双击下载以下文件中对应的 dll 文件,
放在考试程序的安装目录下, 可以解决此问题。详细步骤参考下面文
档。



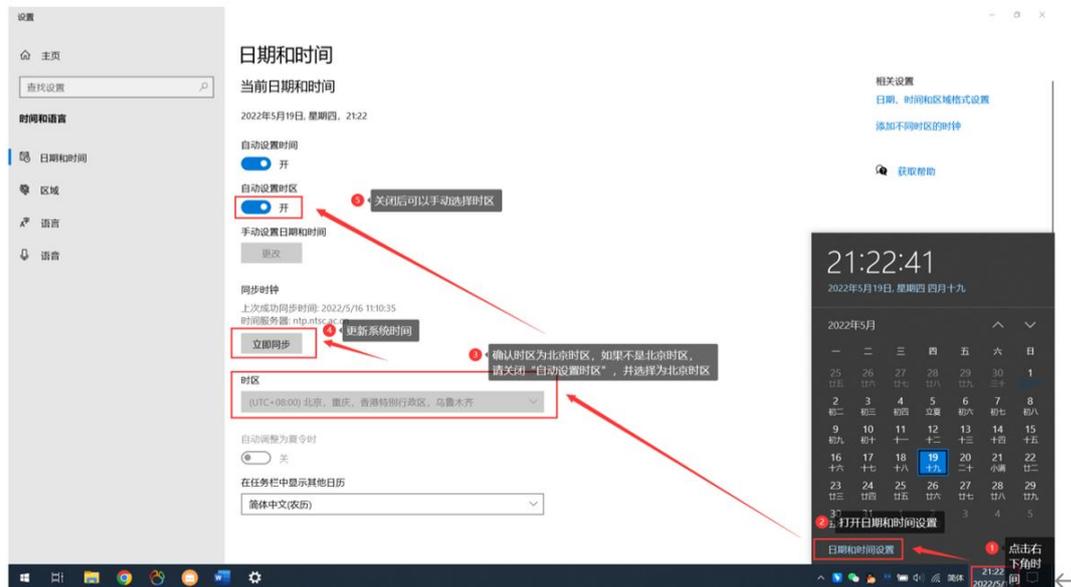
11、安装完成后, 运行考试客户端出现乱码情况, 如何解决?



---检查电脑时区是否是中国时区 utc+8, 若时区正确, 则电脑操作系统的字库有问题, 需要重新安装操作系统或更换电脑。

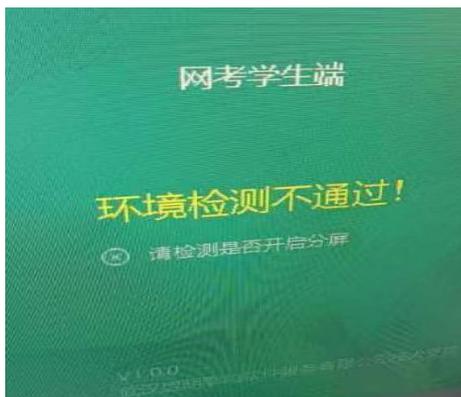
--检查电脑时区方法可以百度, 若 win10 操作系统也可以按下图所示操作:

检测电脑系统时间，确认为北京时区，北京时间，请按下图方法确认时区及时间，建议同时自动同步一次时间



二、系统环境检测问题

12、运行考试客户端后提示：环境检测不通过；请检测是否开启分屏。如何解决？

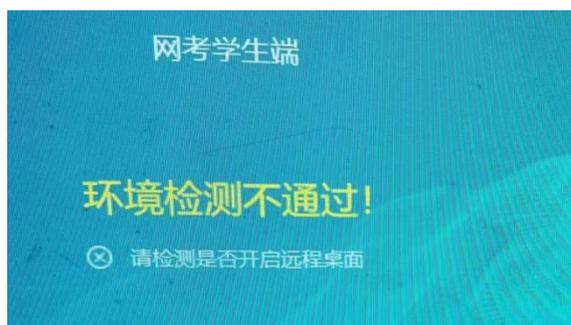


---考试系统不允许通过无线或有线的方式连接第二块屏幕或投屏，若有连接，需要断开后再打开考试系统；

---若没有以上操作，可以将电脑屏幕分辨率调整为 1920*1080 后，再打开考试系统。

13、运行考试客户端后提示：环境检测不通过；请检测是否开启远程

桌面。如何解决？



---具体解决方法，参照下面的文档（双击下载以下文档可见详细内容）。



提示关闭远程桌面的处理方法.docx

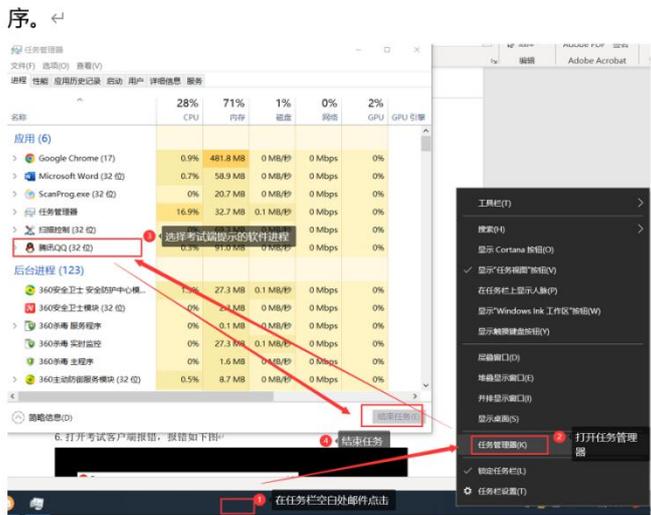
14、运行考试客户端后提示：环境检测不通过；请检测是否开启协通。如何解决？



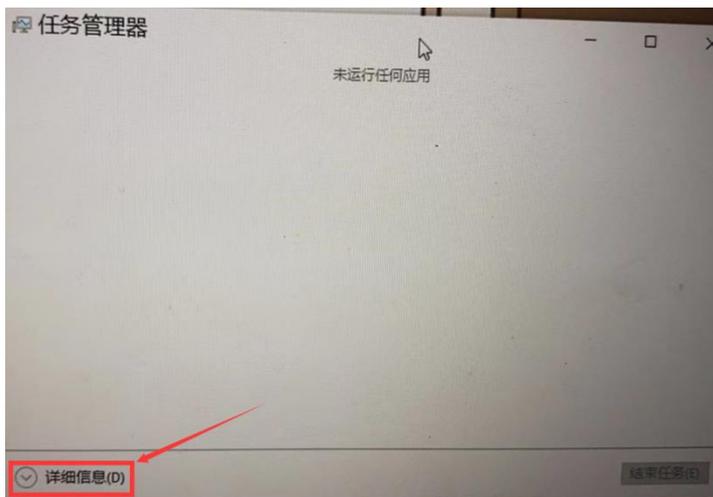
---协通是个远程软件，可以退出或卸载该软件，也可以在进程里（任务管理器-进程）关闭 XT 或协通开头的进程。

---如何打开任务管理-进程可以百度，也可以参照下图所示：

关闭进程方法，打开进程管理器(按下图操作，或者按
ctrl+shift+ESC 快捷键)，关闭对应的进程，或者直接卸载对应的程



---打开任务管理-进程，列表为空，需要点击详细信息。如下图所示



15、运行考试客户端后提示：环境检测不通过；请检测是否开启向日葵、sunlogin、QQ、微信、wechat、dingtalk 等。如何解决？



---在电脑进程里(任务管理器-进程)关闭考试系统提示的相关名称
开头的进程。

---将 QQ 卸载了，还会提示是否开启 QQ，需要在电脑进程里(任务管
理器-进程)关闭 QQ 和腾讯开头的进程

---无法结束 QQ 电脑管家，可以在电脑右下角任务栏找到 QQ 电脑管家图标，右键退出。

三、登录问题

16、考试系统如何登录？



---系统提供学号登录方式；先通过鼠标点击选择其中一种。初始密码统一为身份证号码后六位。

17、为什么账号和密码确认输入正确，且考生未修改初始密码，系统提示账号和密码错误。如何解决？

---系统中不存在该考生，请先和校外教学点负责的老师确认下报考信息

18、考生修改了初始密码，但是忘记密码，如何解决？

---联系学院考务值班室人员恢复初始密码（身份证号码后六位）

19、考生的身份证号码最后一位是字母，如何输入？

---需要输入大写的字母

20、考生登录后，待考列表为空。如何解决？

---确认考生电脑时间是不是北京时间，时区是不是中国时区（utc+8

时区)

---若时间和时区都正确，但是待考列表还是空的，则该考生本次没有考试课程，请先和校外教学点负责的老师确认下报考信息

21、考生登录后，可以看到待考列表，但是进入考试按钮是灰色的，无法点击。如何解决？



---这是考生电脑时间和时区的问题，有可能考生电脑和北京时间不一致，或者时区不是中国时区，是美国时区阿富汗时区之类的，调整后再登录。

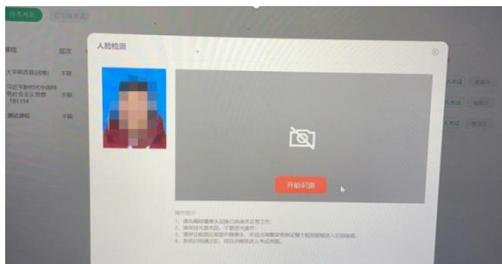
22、进入考试是绿色的，但点击了没有反应，如何解决？

-----网络问题导致，解决好网络问题后，再次登录。

四、进入考试时人脸检测问题



23、点击进入考试按钮后，在人脸检测环节摄像头画面显示无法进行人脸识别，如何处理？



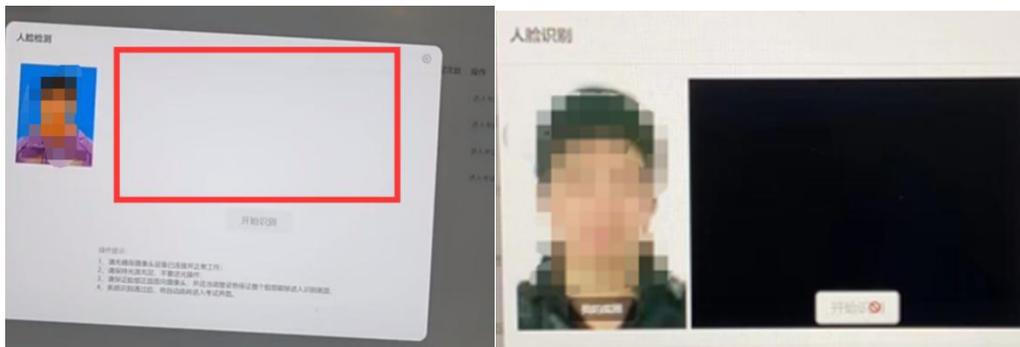
---电脑摄像头未开启，需要找到键盘上摄像头的开关，或者看看有没有其他物理开关。联想的电脑可以按下 f8 键试试。

24、点击进入考试按钮后，在人脸检测环节摄像头画面显示 360 摄像头保护，无法进行人脸识别，如何解决？



---将电脑上的 360 杀毒软件和 360 安全卫士退出后，再登录考试客户端。

25、点击进入考试按钮后，在人脸检测环节摄像头画面显示黑色或灰色，无法进行人脸识别，如何解决？



---大多数杀毒软件会禁止摄像头运行，将电脑上杀毒软件、360 安全卫士、电脑管家等退出，再登录试试

---若还是显示黑色或灰色，可以按下图方法处理下：



---处理后还是不行，则可能是电脑和摄像头兼容性的问题，建议更换电脑。

26、点击进入考试按钮后，在人脸检测环节点击开始识别，提示上传照片失败。如何解决？

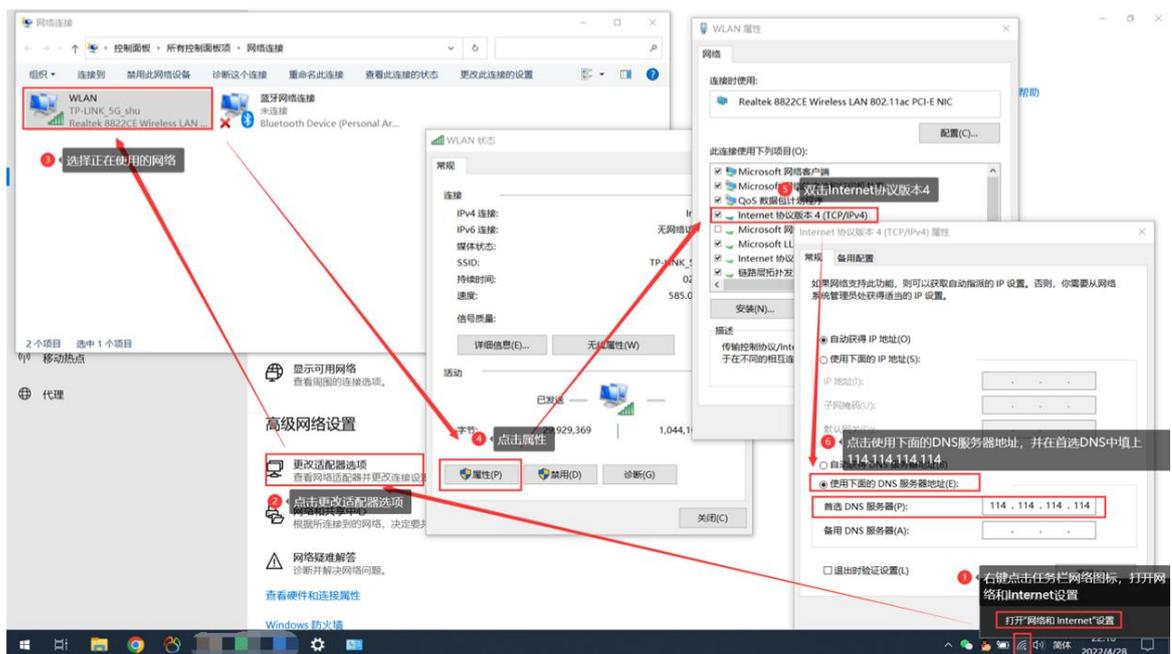


---该问题是考生电脑与服务器网络不畅通导致（注：可以上网不代

表网络稳定畅通)，可以重启路由器和光猫设备再登录，或者试试下图中的方法：

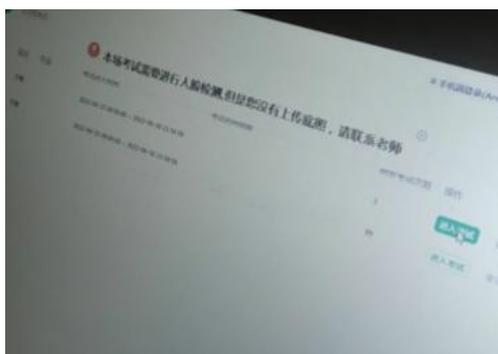
1)网络问题，如果是笔记本就换手机热点试试←

2)手工设置首选 DNS 为 114.114.114.114 试试←



---若设置后还是不行，则需要考生自行解决网络问题后再考试。

27、点击进入考试按钮时或者进入人脸检测环节，点击开始识别时，提示未设置底照或底照不符合要求。如何解决？





---请联系所属校外教学点老师或学院考务值班室老师，按工作流程确认身份更换照片（仅接受模拟考试期间更换照片，正式考试不给予更换照片）。申请更换照片所应提交材料发送到 780925@qq.com 邮箱，并关注邮箱回复的信息。咨询电话 0591-83459080

更换照片考生所应提交的材料如下：

1. 提供考试平台无法识别佐证照片；
2. 本人提交更换人脸识别照片申请书，并经所属学习中心负责人签字、盖章（可先提交申请书照片电子档，纸质后期补寄到学院）；
3. 考生本人手持身份证正面拍照（要求：可见到身份证内容）；
4. 身份证正反面照片电子档；
5. 考生提供所替换的个人头像照片（要求：照片文件名按身份证号命名，不可使用美颜、化浓妆）；
6. 以上电子档打包为一个文件夹（要求：文件夹名为学习中心名称+学号+学生姓名）。

28、点击进入考试按钮后，人脸检测环节，点击开始识别，提示检测失败。如何解决？



---首先确认电脑摄像头画面中的自己的人脸完整并清晰可见（不要带口罩，不要太近，主要距离），若还不行，则是底照的问题，可请联系所属校外教学点老师或学院考务值班室老师，按工作流程确认身份更换照片后再登录（仅接受模拟考试期间更换照片，正式考试不给予更换照片）。

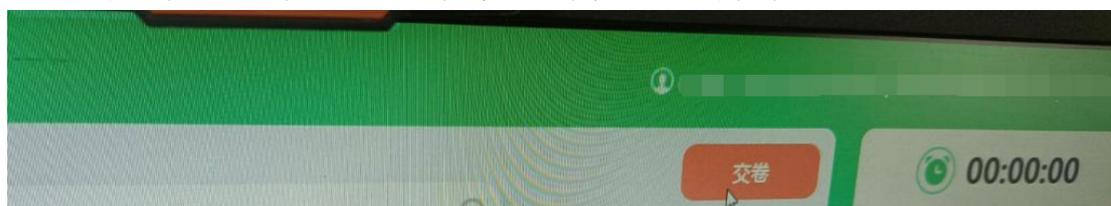
29、点击进入考试按钮后，人脸检测环节，点击开始识别，系统就闪退。如何解决？

---将电脑上杀毒软件、360 安全卫士、电脑管家等退出后，再进入试试。

---若还是闪退，则是电脑配置太低或者操作系统缺失文件导致。建议更换电脑或重装操作系统后再试试。

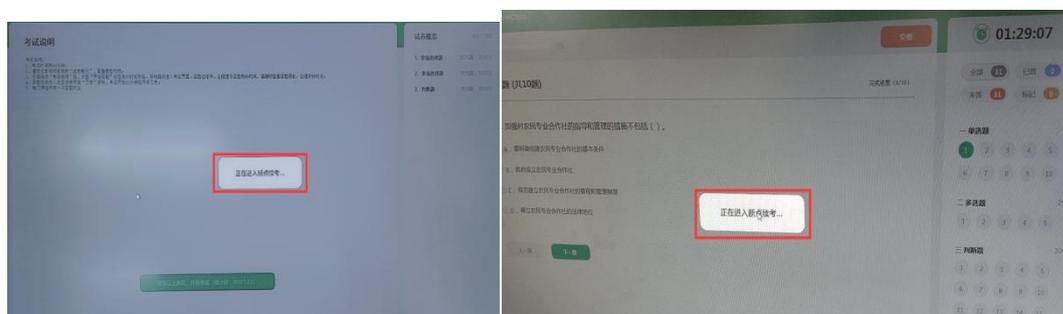
五、答题过程中的问题

30、进入答题环节后，倒计时显示为 0，如何解决？



---网络问题导致，考生需要长按电脑电源键，强制重启电脑后，解决好网络问题后，再次登录。

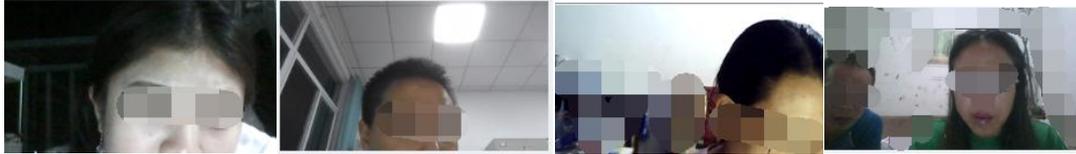
31、进入考试后，突然显示正在进入断点续考，并且画面卡住不动。如何处理？



---网络问题导致，考生需要长按电脑电源键，强制重启电脑后，解决好网络问题后，再次登录。

32、答题过程中，若提示请调整坐姿，诚信考试。如何处理？

---整场考试答题过程中，需要将整个人脸保持在摄像头范围内（不要戴口罩或遮挡人脸）。考生需要时刻关注并确认电脑摄像头画面中的自己的人脸完整，摄像头工作正常（电脑右下角）。错误示例见下图：



33、答题过程中，若提示请独立完成考试。如何处理？

---整场考试答题过程中，考生电脑摄像头范围内不允许出现第二张人脸。

34、答题过程中，无法输入中文汉字，只能输入英文字母或无法键入中文汉字至答题框。如何处理？

---考试中输入法切换需要用快捷键来操作切换。

shift、shift+空格、ctrl+shift、ctrl+空格、windows 键+空格。

这是操作切换输入法几个常见的热键。

---或者强制重启电脑，先在外面把输入法快捷键切换的方法掌握好，或切换好了再登录接着考。

35、考试界面显示不全，如何处理？

----遇到这种情况，请修改电脑显示设置中“缩放与布局”，将更改文本、应用等项目的大小修改为 100%。

36、考试过程中程序闪退如何处理？

----考试过程中考试程序的退出有多种情况，如长时间网络连接不上，系统资源加载失败导致程序崩溃，或者兼容性问题导致；若前期能正常答题，则只需要重启程序断点续考即可，若程序启动就闪退，无法进入作答，则需要重新安装程序进行尝试，或更换电脑进行考试。

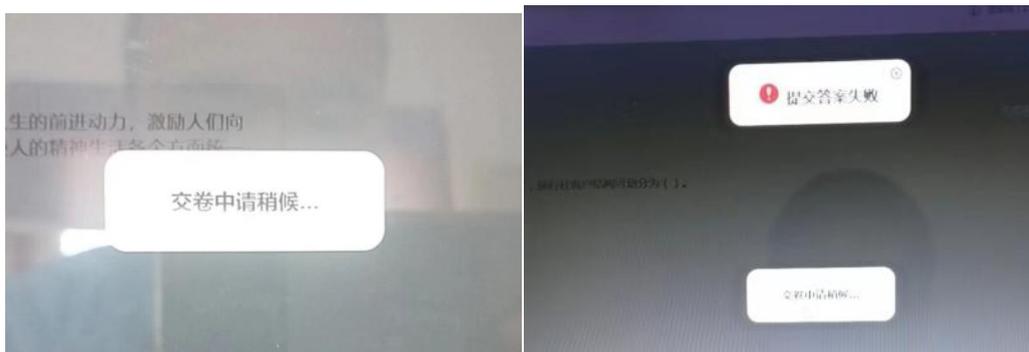
六、交卷问题

37、交卷时，系统提示冻结时间内不允许交卷。如何解决？



---每场考试要求必须答题满 30 分钟才可交卷，考生可以查看倒计时，倒计时小于 1 小时则能提前交卷。

38、交卷时，系统提示：交卷中请稍候，并卡死在此界面或提示提交答案失败。如何解决？



---网络问题导致，考生需要长按电脑电源键，强制重启电脑后，解决好网络问题后，再次登录确认下是否交卷，或者重新交卷。

39、交卷后，为什么考试课程还在待考列表中，这样是正常的吗？

----正常的，每门考试课程都显示对应的考试次数，交卷后可以查看考试次数是否扣减。整个考试期间，考试课程都会显示在待考列表中。

七、其他问题及特别说明

40、其他网络问题情况如下图所示：



---以上问题是考生电脑与服务器网络不畅通导致（注：可以上网不代表网络稳定畅通），可以重启路由器和光猫设备再登录；
 ---若还是不行，则需要考生自行解决网络问题后再考试。

特别说明：本文档中的“VC 合集”压缩包、“处理缺失 d11 文件的处理方法”d11 压缩包文件和文档、“提示关闭远程桌面的处理方法”文档都是以附件形式存放，可直接双击运行。或者鼠标右键，保存文件到自己的电脑桌面。