

在线考试常见问题解答

建议考生在值班时间（8:00-20:00）内考试

一、在线考试客户端操作

问题 1: 登录时提示“用户名或密码错误”。

答: 请检查账号密码输入是否有误, 用户名为学号或身份证号(请注意切换不同输入框), 初始密码为身份证后 6 位(含字母需大写输入), 港澳身份证初始密码为 123456, 确认无误后请检查是否有预约在线考试课程(有预约才有考试)。如忘记密码, 请联系学院支持服务电话重置密码。

问题 2: 登录时反复提示“验证码失效”。

答: 请检查本地电脑时间是否为北京时间。

问题 3: 考生进入系统, 提示“在考试期间, 请关闭 QQ 等远程协助工具, 诚信考试”。

答: 考试系统自动屏蔽 QQ 等远程协助软件, 请考生关闭退出在线考试程序, 按刚才的提示关闭相关的 QQ、Teamview 等协助工具, 或重启电脑, 再重新进入在线考试程序。

问题 4: 进入考试后, 摄像头是黑的, 不能正常识别, 但在其它应用如 QQ 视频时可以正常使用。

答: 考试过程中要调用摄像头, 大多数杀毒软件会禁止摄像头运行, 所以在进入考试前, 关掉电脑的杀毒软件, 或将考试系统列入白名单。

问题 5: 在正式考试时间段内进入系统, 但在待考课程表中, 进入考试的按键为灰色, 不可点状态。

答: 请核对电脑的时间是否调为北京时间一致。

问题 6: 在点击在线考试程序时, 弹出报错提示“Error:certificate is not yet valid”。

答：操作系统可能为 ghost 简版的程序，缺失很多程序的运行证书，必须重新安装 win7 或以上操作系统，或更换电脑考试。

问题 7：在点击进入考试，在开始识别区只看到底照，但没看到摄像头对应的相片。

答：请确定本地计算机是否有安装摄像头，并且摄像头是可用的状态、对准考生本人。

问题 8：在点击进入识别时，总提示识别失败。

答：请确定考生与系统显示相片是否是同一人，且是否进行过脸部的调整，参照识别时的提示，进行坐姿、光线的调整。如还不能识别请与学习中心或学院联系。

问题 9：在点击进入考试的识别时，提示抓拍照片保存失败。

答：可能考试的网络环境不好，抓拍的相片不能进行认证，所以请确认网络情况，退出后再进入重试。

问题 10：考生进入系统后，没有发现考试课程或考试课程有误。

答：请确认是否是错过考试时间或未预约考试，并与学习中心或学院联系。

问题 11：考试过程中，点击下一题，提示“试题获取中”。

答：通常是由于本地网络状况不好，可以通过点击上一题及下一题，重新获取试卷。

问题 12：考试过程中，因设备或网络故障导致答题中断。

答：因特殊情况致答题中断，20 分钟内重新登陆可继续考试（考试时长在中断处重新计时）；若中断时间超过 20 分钟，系统将自动交卷，之前考试成绩仍然有效。如被自动交卷而成绩不及格，考生应向学习中心或学院说明情况，若确因客观原因导致，可申请增加一次考试机会。

问题 13：微软的 surface 电脑考试，一进入考试系统，就自动调用电脑的后置摄像头，无法拍摄考生。

答：考生可禁用后置摄像头：

1. 找到“我的电脑”，鼠标右键“管理”-找到设备管理-“系统设备”；
2. 或者是使用快捷键 windows 键+X，点击“设备管理”；
3. 在设备管理中-系统设备，找到 Microsoft Camera Rear, 右键将这个设置为禁用。

问题 14：考生端的程序是否可以在 PAD、手机上使用。

答：暂不支持其它设备，仅支持在 windows7 以上的电脑操作系统上运行。

二、在线考试规范操作和考试纪律

问题 15：考试过程中系统提示“请诚信考试”。

答：请考生检查是否存在：光线不足、摄像头被遮挡、关闭摄像头或离开监控区域、遮挡面部、低头、侧脸，从而导致摄像头无法抓拍到人脸；中途换人或非考生本人进入监控区域；非本人考试；使用手机等行为。考生应立即按照要求调整坐姿，正面对摄像头，诚信考试。如存在上述行为，可能导致当次考试成绩无效。

问题 16：考试结束，客观题得分显示“成绩待审核”。

答：表示考试过程中系统监测到可能存在人脸识别不通过或疑似违规行为，需进行人工审核，考生可在 1-2 个工作日后再次登录客户端查看审核结果。考生应在考前学习在线考试纪律和在线考试规范要求，认真阅读《考试须知》并承诺严格遵守考试纪律。

三、在线考试模拟测试

问题 17：是否每名考生都需要参加模拟测试。

答：建议所有考生必须参加模拟测试。因疫情防控需要，本次在线考试原则上采取分散式进行。每名考生考试环境和设备都不同，应在模拟测试期间，调试考试设备、考试环境，熟悉考试流程和规范要求，避免正式考试失败。

特别强调：请考生一定重视模拟测试！如测试时“成绩待审核”，说明考生存在未按规范要求操作或违反考试纪律的情况，正式考试务必要端正态度，按要求考试。

问题 18：模拟测试的课程和题型是否与正式考试一致。

答：模拟测试只是一份测试卷，正式考试为平台已约考课程。模拟测试题目已涵盖正式考试所有题型，考生掌握答题方法即可，测试课程和内容与正式考试无关。正式考试题型可参考考前辅导大纲。

四、考生备考和答题

问题 19：考试课程是否有考前辅导资料。

答：大部分课程有提供考前辅导大纲，资料已经上传至学习平台各课程的下载区，考生可以自行下载学习备考。下载区如果没有资料，则该课程无考前辅导大纲。

问题 20：答题时是否需要输入特殊字符、公式等。

答：不需要。在线考试试卷均经过调整，题型适配在线考试平台，考生正常作答即可，不需要额外安装其他编辑软件。

问题 21：考试时，考生对考题有疑义。

答：请考生勿中断考试，继续按照系统显示的题目作答，并将课程、题号和具体问题用纸笔记录下来。在考试结束后反馈给学习中心考务人员，由考务人员统一提交学院处理。