

附件 3

云视讯云考场常见问题解答

1. 云视讯云考场 2.0 的对设备和网络的要求如何？

答：具体要求如下：

学生端使用正式考场面试（网页端）：

电脑系统：Windows 7 及以上、苹果 Mac 电脑

浏览器：谷歌 Chrome 浏览器

推荐下载地址：<https://www.google.cn/chrome/>

CPU：Inter i3-4100U 同等配置及以上

网络：下行 10Mbps，上行 5Mbps

电脑内存：8G

固态硬盘：可用 2G 及以上

屏幕分辨率：1920*1080

2. 电脑网络配置低于推荐的配置可以进行面试吗？

答：研究生面试决定您的未来，建议您使用较高配置的设备进行面试，低于推荐配置的电脑或者网络可能导致面试卡顿，效果不佳，影响考试，也影响您的发挥。

3. 访问云考场时提示域名不正确该怎么办？

答：请确认网址输入是否正确？网址必须采用 https 协议作为开头，是否为 <https://ykc.hanwangjiaoyu.com> 格式。

4. 访问云考场时提示网络链接失败该怎么办？

答：请确认网络连接是否正常，并进行页面刷新重试。

5. 手机接收短信到达上限，无法登录平台该怎么办？

答：云考场 2.0 的考生们每天可以接收的短信次数限制为 5 次，超过 5 次的话需要联系管理员设置登录验证码登录。

6. 手机扫码下载 APP，打开手机自带浏览器下载不了云考场 APP 怎么办？

答：下载手机百度浏览器，通过手机百度浏览器下载云考场 APP。

7. 提交材料审核后，发现提交的材料有误该怎么办？

答：及时联系学院管理员，请求将提交的材料驳回，然后就可以重新提交了。

8. 考生看不到考场信息该怎么办？

答：联系学院管理员，确认是否创建考场、考生信息及是否将该考生放入考场内。

9. 人脸识别不通过该怎么办？

答：人脸识别的原理是比对视频捕获的图像和公安机关身份证照片，所以一定要确保姓名，身份证号准确无误，身份证上的照片不要太旧，另外，人脸识别时光线不要太暗。

10. 手机锁屏时间太短导致第二摄像头经常黑屏该怎么办？

答：手机锁屏时间设置成永久不锁屏，如果锁屏时间最大只能设置成 10 分钟，那么面试的过程中需要时不时触碰手机屏幕，防止锁屏。

11. 面试的过程中出现视频卡顿，画面模糊，声音断断续续的情况该怎么办？

答：通过访问 <https://www.speedtest.net/run> 测试自己的本地带宽，查看当前网速是否达标，刷新考试页面重新进入考场。

12. 面试过程中听不见考生/考官的声音？

答：请确认是否选择了正确的音视频设备。

13. 在云考场中无法看到自己的图像该怎么办？

答：请确认系统自带的摄像头设备是否可以捕获到所选的摄像头设备。

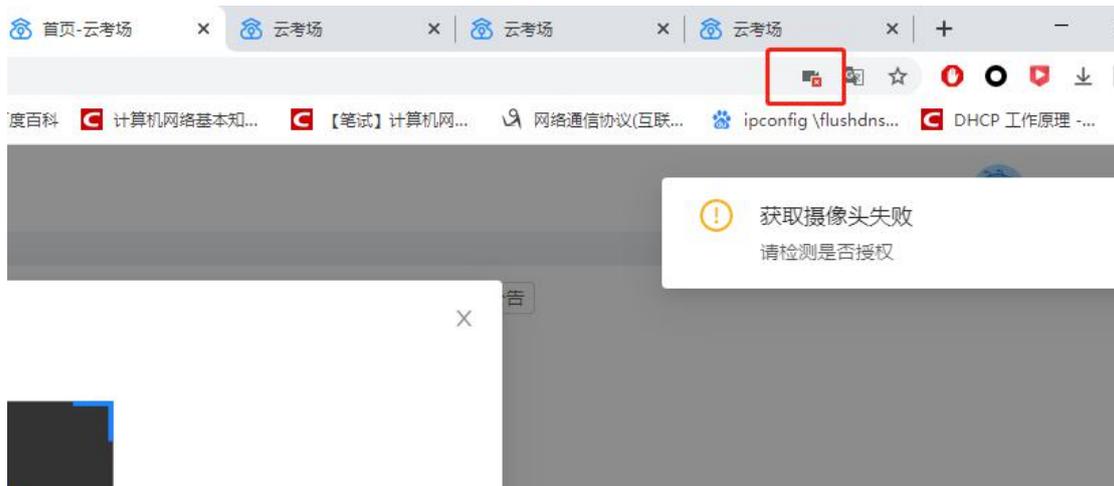
14. 浏览器无法获取摄像头权限？

答：请检查输入网址的域名是否使用了 https，非 https 域名可能会导致链接不安全而无法使用摄像头。

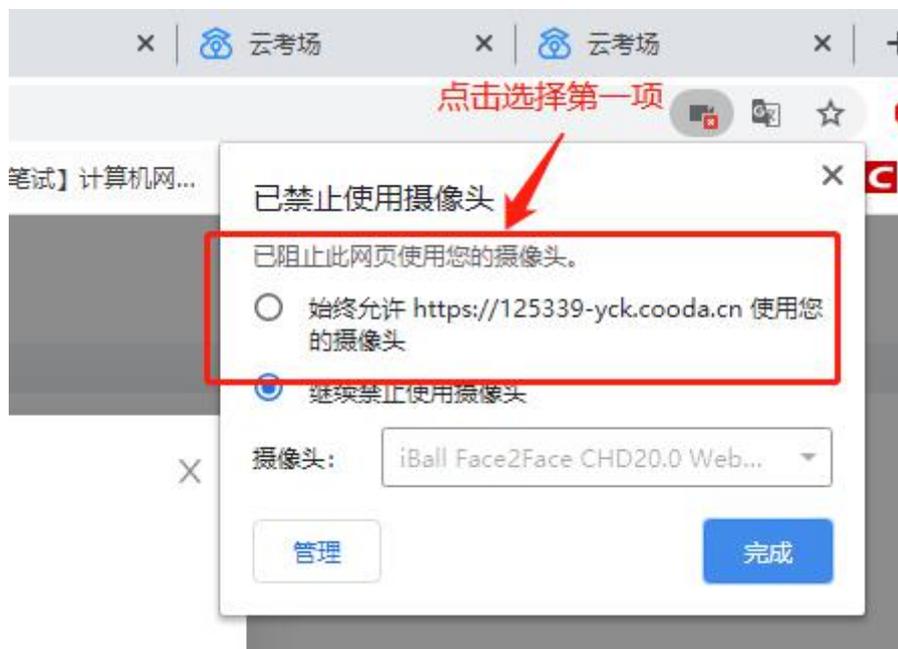
15. 弹窗获取摄像头时，误点了禁止摄像头该怎么办？

答：按照以下步骤解决：

点击网址栏摄像头图标。



a. 选择第一项，允许该站点使用摄像头，并点击完成。



b. 刷新网页，即可重新获取摄像头使用权限。

16. 软件对设备识别有严重延迟，比如更换拾音器后，要重新关闭浏览器重新登录系统拾音器才能使用。

答：浏览器并不支持热插拔，每次更换设备后需要重新刷新页面。

17. 屏幕共享观看对方文档不清楚时该怎么办？

答：屏幕共享不清楚主要是因共享文件的字体大小，分辨率，相关设置所导致。与网络质量因素不大。

解决办法：检查双方电脑设置，如下

字体：推荐设置 16 号以上字体，以满足字体大小需求

分辨率：1920*1080

备注：如客户考生为 win10 系统，需要特别设置，路径如下

桌面上点击鼠标右键-点击“显示设置”-在缩放与布局中，将更改文本，应用等项目的大小比例设置成 100%，如下图：



18. 云考场资料上传以后提示错误，退出登录后资料显示未上传，再次上传还是提示上传错误，该如何解决？

答：需要联系后台技术人员帮忙解决。

19. 第二机位不显示，考官看不到学生第二摄像头画面怎么办？

答：请重新下载最新版 APP 安装后再尝试，Android 手机目前可以使用以下链接下载最新的云考场 APP：

<https://125339-yck.cooda.cn/download>

20. 主考官在屏幕分享的时候，可以看到考生的视频图像吗？

答：调整分享窗口的位置可以看到考生的视频图像。

