**云平台机考常见问题解答3.0版**

1. **为什么登录界面只显示身份证号登录，而不能显示学号登录？**

答：只显示身份证号登录说明考生使用的学生端是入学考试的端口，而不是课程考试的端口，考生可到学院主页上的“教务学务”中的“课程考试”栏下考生操作指南中下载考试系统压缩包，安装成功后便可使用课程考试端口正常登录。

1. **身份证号末位为字母的考生在登录平台的时候需要注意什么问题？**

答：身份证号末位为字母的考生在登录平台时字母需大写。

1. **云平台登录的时候用户名或密码错误怎么办？**

答：考生登录时提示用户名或密码错误需要学习中心老师反馈学生信息给管理员，管理员进行密码重置，重置后密码为初始密码，考生可以正常登录考试。

1. **登录时显示“考试期间，请关闭协通软件，诚信考试”怎么处理？**

答：协通软件就是指可以通过远程操控计算机的软件，如QQ、向日葵、系统进程中的xt800等，出现此类提示说明考试用的计算机正运行着该类软件，需要考生在后台结束运行再进行登录。

1. **考试环境中的光线对考试有影响吗？**

答：考试环境中的光线对考试有影响，考试环境光线太暗，人脸识别系统不能正常辨别考生脸部信息，从而导致识别失败，需要考生调整考试环境亮度，达到识别要求。

1. **考试过程中对网络有什么要求吗？**

答：考试过程时间较长，考试网络稳定情况对考试过程有较大影响，使用无线网络可能会因为网络不稳定而导致识别失败，建议考生使用有线网络环境进行考试，以保证考试网络环境的稳定性。

1. **为什么本人进行人脸识别也会出现识别失败的情况？**

答：考试系统采用身份证照片作为人脸识别的基础照片，由于考生本人脸部信息与身份证照片对比变化较大（如发型、整容、年龄跨度等）就会导致识别失败，这种情况需要学习中心反馈考生信息并提供新的识别照片，管理员对考生信息及照片进行比对无误后再重新上传平台，考生方可重新进行人脸识别进行考试。

1. **为什么会出现 “抓拍照片保存失败”的提示？**

答：考试开始前在人脸识别过程出现种提示说明考生的网络环境不好，网速太慢导致识别失败，可以换一个网络环境进行考试。

1. **为什么在安装程序的时候会出现“A JavaScript error occurred in the main process”的程序错误提醒？**

答：出现这种问题主要是网络的问题，网络不好导致程序运行环境不佳，不能正常运行，可换一个网络环境或过一段时间再次进行安装尝试。

1. **安装程序可以直接在压缩包内进行安装吗？**

答：不可以，安装包必须要解压之后才可以进行安装。

1. **为什么人脸识别按钮是灰色的？**

答：如果考试过程中遇到人脸识别按钮是灰色不能点击的情况，可以进行以下操作：（1）确认摄像头是否开启，没有开启的请开启；（2）如果摄像头已经开启，就重启电脑然后把360电脑管家，杀毒软件全部关闭；3、如果以上方法都不行，可以在360管家中重新下载摄像头驱动，安装后重新启动即可。

1. **为什么在人脸识别的时候会出现提示抓拍照片太小的情况，怎么处理？**

答：人脸识别时提示抓拍照片太小是由于基础图片不清晰所致，需要重新提交一张符合识别要求的照片上传至系统才可以进行识别。

1. **为什么在考试作答过程中会出现提交答案失败的情况？**

答：考生考试网络不稳定就会导致在考试过程中出现不能正常提交答案的情况，建议考生在考试过程中使用有线网络进行考试。

1. **为什么在考试过程中会出现待审的情况？**

答：考生在考试过程中是全程监控状态，只要出现不符合考试要求的行为就会出现待审核情况。

1. **考试过程中什么情况或者行为会出现待审核？**

答：（1）光线太暗，系统不能进行识别；（2）有陌生人进入画面；（3）本人验证他人替考；（4）使用照片验证替考；（5）考试过程中移走摄像头；（6）验证考试过程中遮挡摄像头；（7）摄像头歪斜或者倒置，脸部信息不全；（8）容貌变化较大。

1. **考试过程出现待审核怎么办？**

答：考生可以正常作答，待审核情况管理员会根据具体情况及时进行审核，审核通过不影响考试成绩，审核不通过此次考试成绩无效。

1. **在考试过程中遇到需要输入特殊符号或者公式的情况怎么办？**

答：考生可以自己在纸上手写答案，然后利用平台拍照上传功能使用手机扫描二维码进行上传，提交相应题目答案。

1. **为什么答题结束后考生不能提交试卷？**

答：考试系统对试卷提交时间做出了强制要求，考生必须在考试30分钟后才能交卷，所以会出现部分考生答题结束但不能交卷的情况。

1. **为什么交卷后出现的分数与考生预测答题卷面分数不一致？**

答：考试结束后提交试卷显示的分数只是客观题分数，主观题分数需要考试全部结束后老师阅卷才能出成绩，对于全部是主观题的科目（如工程地质与勘查），试卷提交时会显示分数为0分。

1. **为什么交卷时会显示“成绩计算中”的提示语？**

答： 这是由于同时在线人数太多，导致成绩计算延迟，等待一段时间后系统会自动出成绩。