

1.网页版，进入考场后界面显示不完整；

答：调整屏幕分辨率，按住 Ctrl 键，滚动鼠标，调整显示比例

2.软件安装报错

答：请首先确认是否按照考试公告要求把正确网址（<https://home.yunkaoai.com/>）复制到浏览器下载了正版的软件，若软件无误，则检查自己的设备是否符合公告里公布的硬件要求。

（如使用的是苹果电脑，安装软件时可能出现下列提示：“打不开...软件，因为它来自身份不明的开发者”或者“打不开...软件，因为 Apple 无法检查其是否包含恶意软件”，请点击电脑左上角苹果图标——系统偏好设置——安全性与隐私——通用中，选择“仍要打开”，之后即可正常安装、使用。）

若以上自己尝试仍无法安装，请及时联系技术人员解决。

3.登录时提示账号不存在

答：首先确认自己是否按照学校/单位要求在正确网址（<https://home.yunkaoai.com/>）下载了正确的软件；

其次，和考试组织方确认输入的电话号码与上报给组织方的电话号码一致且没有空格；

若软件和号码无误，则是因为学校/单位的考务人员尚未将你的信息录入后台，可联系对应的考务老师确认。

4.进入软件后看不到考场信息

答：首先确认自己是否按照学校/单位要求在正确网址下载了正确的软件；

其次确认是否有进入正确的考试业务、是否选择了正确的考试类型和考试状态（考场：正式考场、模拟考场、在线笔试、互动面试；状态：进行中、未开始等；需要点击标签切换）；

若选择无误，则可能是因为报考学校/单位的考务人员尚未排考或者漏排考，请第一时间联系考务人员确认。

5.考生端双机位部署方式

答：考生使用电脑或者手机作为一机位登录考试平台，一机位设备对考生正面进行拍摄；考生通过手机上的云考 AI 应用登录后加入二机位或者直接扫码加入二机位，使用手机摄像头对考生侧后方进行拍摄。

6.考生端设备推荐方案

答：推荐使用电脑客户端作为一机位+手机作为二机位的方式进行考试，一机位电脑上推荐使用客户端；也可采用双手机的模式参考。

7.考生收取手机验证码已达上限

答：联系后台管理员设置临时登录验证码登录。

8.单个考生面试结束后可以再次进入考场吗

答：可以。显示“考试已结束”，考生直接退出考场进入到考场列表界面，如有需要，可点击“进入考场”进入侯考室，主考官可以再次邀请。

9.笔试提交试卷后，考生可否再次进入考场？

答：不可以。

10.考生的视频画面卡顿或有马赛克

答：通常为网络不佳、丢包导致，请检查网络环境并进行调整。

11.考生无法加入二机位（如提示缺少指定信息、暂无相关权限）

答：请首先确认二机位设备上下载的 App 是否是正确的云考 AI 版本，并在设置中开启软件的所有权限（位置、麦克风、摄像头等）

注意，二机位需要用对应的云考 AI App 去加入。

12.考生人脸识别不通过

答：人脸识别时，需要摘下眼镜、口罩及饰品（例如帽子）。

若提示人脸识别失败，首先确认房间光线是否合适，太强或太弱都会影响人脸识别

结果；注意按照系统的提示做识别动作，动作不宜过快或者过慢；注意要将自己的脸部完全置于人像识别框内，根据系统提示做识别动作。

请调整后继续尝试。人脸识别失败也可进入考场，在考场内听从老师安排进行人工比对身份信息。（注意：如果身份证照片太过久远、与现在的容貌有些差别，也会影响人脸识别的速度。）

13. 考试过程中，考生退出（因任何原因断电、断网等），该如何处理

答：考生可以重新登录系统，同时电话联系考官向其说明情况，听从考官安排。

14. 人脸识别时，考生摄像头看不到自己的图像，如何处理

答：可以按照以下措施，逐一检测设置、解决问题：

打开电脑系统自带“相机”功能，查看是否可以正常使用，是否为硬件设备故障；

关闭所有在运行的杀毒软件；

有可能是网络原因导致的，可切换网路或连接手机热点尝试；

检查麦克风、摄像头、定位等权限是否全部打开，若未打开需要打开；

查看电脑的音视频设备驱动是否安装，若未安装需要安装；

进行强制刷新，同时按住“Ctrl+shift+R”，刷新后查看是否恢复正常

15. 进入考场后，设备检测无法打开摄像头画面，如何解决

答：检查是否链接了外接音视频设备，若链接了，请禁用其他设备，然后选择使用的设备；关闭后台的所有杀毒软件；切换成手机热点链接；检查麦克风、摄像头、定位等权限全部打开；打开电脑系统自带“相机”功能，查看是否可以正常使用；查看电脑的视频驱动是否安装；进行强制刷新，同时按住“Ctrl+shift+R”；找到“扬声器”图标，右键打开“声音”设置，找到“录制”和“播放”，右键打开“属性”，选择“高级”选项，关闭“独占模式”。

16. 苹果 13promax，3.0app 在设置里没有开启摄像

头,麦克风和位置的选项

答：先打开手机定位功能，步骤：设置-隐私-定位服务打开

17.在候考区把第二机位调试好了，但是切换到主考区后第二机位的摄像头方向就反了

答：一般来说，系统会自动调整二机位设备的视频显示方向；若自己的二机位视频方向异常，可手动调整一下二机位设备的方向，调正即可

18.macbook 摄像头是黑色的，看不到图像，实际摄像头是可用的

答：chrome 开启了硬件加速,关闭就行了。

关闭硬件加速的方法：点开谷歌浏览器的主页，点下右上角三个点图标，点击“设置”-“系统”，关闭硬件加速模式，重启浏览器即可。

19.手机 app 一直提示需要更新

答：只是更新了安装包但是没有点安装，点击安装即可；也可卸载重装

20.考生进入考场后，第一机位无显示，第二机位正常

答：刷新页面；退出考场或退出平台重新进入。此情况是考生网络环境不良造成的，建议优先接网线连接网络。

21.考生使用 Mac 电脑，第一机位、第二机位视频画面显示 90 度旋转

答：可能是客户直接通过电脑的 App Store 下载了云考场，而不是通过正确的下载地址从云考 AI 链接下载的，需要删除了重新下载

22.在线编辑类试卷，没有点提交，系统是否会自动提交

答：在网络良好的情况下，系统会自动提交答卷。但建议各考生在规定时间内完成答题，并手动提交试卷

23.加入二机位后，看不到视频，只显示几个字，正常吗

答：正常。加入二机位后，考生看不到自己的视频，只会显示”视频已加入“或”二机位已加入“，此提示表示二机位已经加入成功，考官邀请开启对话后考生才可看到自己的二机位

24.在线编辑类试卷找不到交卷按钮

答：电脑作为一机位，点击答题页面右下方”返回试卷列表“，再进行交卷操作；手机作为一机位，点击答题页面左上角”去交卷“，再进行交卷操作