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。

	云考均	汤		×	8	云考场			× ;	\$.	云考场	5		×	<	₿ z	云考场			×	+		-	-	
度百科	<mark>С</mark> ѝ	+ 算朳	l网络	基本知	Ð	C	【笔试】	计算机	几网	Ň	9 , 10	络通(信 协 ^议	() (互助	ŧ	*	ipcor	nfig \f	and a share with a	☆ ns	0 DH		口 作原理	¥ ∎	
																1	获请	取摄 检测员	像头 是否授	失败 权		-			
									×		告														
	ļ																								

a. 选择第一项,允许该站点使用摄像头,并点击完成。

		点击选择第一项 🖷 🖏	☆
铽】计算机网…	已禁止使	可用摄像头	×
ſ	已阻止此网]页使用您的摄像头。	
	0 始终;	允许 https://125339-yck.cooda.cn 使用	您
	的摄(象头	
	● 继续	禁止使用摄像头	- 1
×	摄像头:	iBall Face2Face CHD20.0 Web	-
	0		

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:

命 主页	显示							
直找设置 の	颜色							
系统	夜间模式							
□ 显示	夜间模式设置							
4% 声音	颜色配置文件							
□ 通知和操作	Q3279WG5B \checkmark							
少 专注助手								
① 电源和睡眠	Windows HD Color							
□ 存储	在上面所选择的显示器上让 HDR 和 WCG 视频、游戏和应用中的画面更明亮、更生动。 Windows HD Color 设置							
13 平板模式								
目 多任务处理	缩放与布局							
一 投影到此电脑	某些应用在关闭并重新打开后才会响应编放更改。 更改文本、应用等项目的大小							
X 体验共享	100%							
内的联邦	高级缩放设置							
	显示分辨率							
> 远程桌面	2560 × 1440 (推荐) ~							
① 关于	显示方向							
	横向 ~							
	多显示器设置 一些旧法显示器可能不会进行自动连接,选择"检测"即可尝试手动连 接。 检测 高限显示设置 图形设置							

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。

