

考试软件安装指南及常见问题

考试过程中由于所使用的电脑设备或网络故障导致出现考试时间的损失、无法完成考试等情况，将无法获得额外考试机会，请各位考生务必提前进行模拟考试（模拟考试登入账号同正式考试一致），熟悉考试流程。如需技术支持，请拨打电话：

400-811-5177转6。

一、考试操作流程指引

1. 下载考试客户端

关闭电脑所有杀毒软件之后，点击考试客户端下载，下载考试客户端压缩包并解压，双击“考试客户端.exe”，按照提示进行安装。（安装路径中不能有中文，并且安装软件时需关掉所有杀毒软件、即时通讯工具和远程工具，例如360安全卫士、电脑管家、火绒、QQ、微信、向日葵等。）



2. 打开考试客户端

双击“考试客户端”图标，运行考试软件。



3. 考生登录

考生按提示输入信息，点击【登录】按钮进入考试系统。点击【退出】可退出客户端。



4. **选择考试：**考生信息校验成功后需在考试列表中勾选本次考试进入。





5. 环境检测

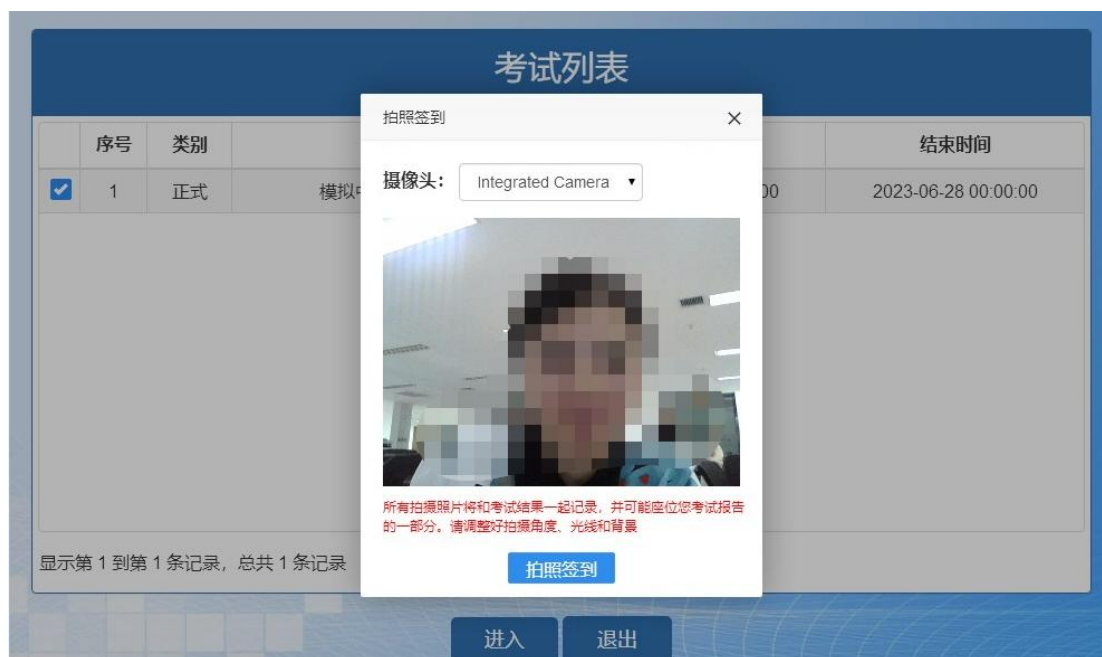
进入选择的考试后需进行系统环境检测。点击【检测】按钮，考试系统将根据考生所考科目自动进行相关检测。



6. 人脸识别

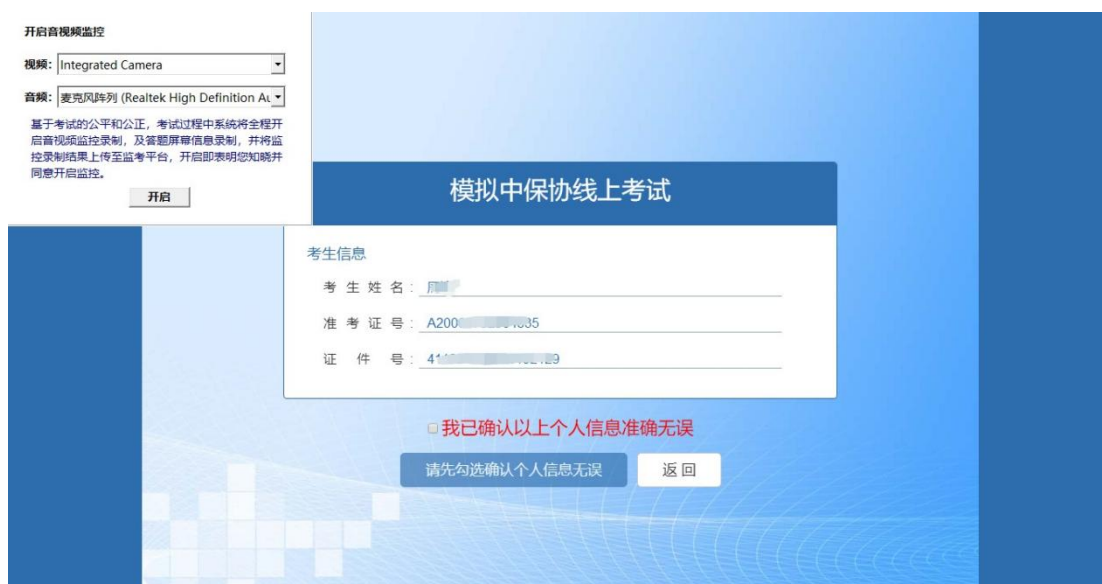
信息校验无误后系统弹出人脸识别窗口，保持本人头部在摄像区域内，点击

【拍照签到】按钮进行人脸拍照比对。



7. 考生信息确认

(1) 在左上角选择可以使用的音视频设备；



(2) 请考生仔细核对信息，勾选“我已确认以上个人信息准确无误”，点击【确认信息无误】按钮进入到阅读考试须知页面。



8. 阅读考试须知

阅读应试人员须知，等待倒计时结束后点击右上角【开始考试】按钮，进入到确认考试信息页面。



9. 确认考试信息

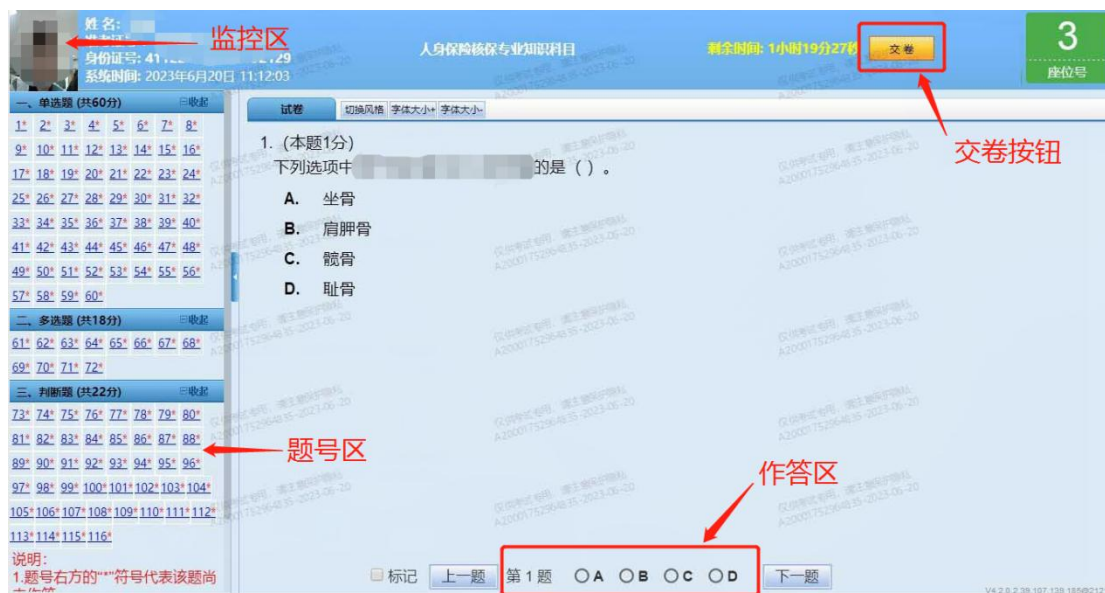
考生可在此页面再次确认自己考试内容，包括考试名称、考试科目、考试时

间、题型及分值。点击【开始答题】按钮进入到答题页面。



10. 答题页面

考生可在此页面进行答题、交卷操作。





11. 完成全部操作后，退出考试系统，考试结束。



二、常见问题及解决办法

1. 下载、安装阶段

下载后的文件无法直接安装。

解决办法：下载软件之前需先关闭所有杀毒软件，下载完成后解压，然后进行软件安装。

2. 登录阶段

(1) 输入准考证提示“登录信息有误”。

解决办法：登录信息输入错误，核对后重新输入即可。

- (2) 登录时提示：“下载阅读须知发生异常”

解决方法：用IE随便访问个网址，点连接即可，是脱机状态的原因。

- (3) 人脸识别之后提示“考试已交卷，无法登录！”

解决办法：已经完成考试并成功交卷，无需再次登录。

- (4) 登录时提示“保存考生信息exam.dt失败”。

解决办法：退出考试系统，以管理员权限启动考试系统。（鼠标右键点击考试系统快捷方式，选择“以管理员身份运行。”）

- (5) 登录时提示“最迟登录时间为xx:xx:xx，你已迟到，无法登录考试。”

解决办法：已超过最迟登录时间，无法登录考试。

- (6) 登录后阅读考试须知页面，倒计时结束后无法进入答题页面。

解决办法：将电脑进行重启，重新登录考试系统。

3. 环境检测相关问题

- (1) 音视频检测不过，电脑设备正常。

解决办法：请查看设备管理器里，须有麦克风阵列(Synaptics Audio)与摄像头(Integrated Camera)。

4. 摄像头相关问题

- (1) 摄像头被禁用 ()。

解决办法：如果有杀毒软件，先退出杀毒软件，再进行登录考试系统；如果摄像头有单独控制开关，检查开关是否开启。

- (2) 摄像头检测不到。

解决办法：如果摄像头为外置摄像头，重新拔插安装，或更新摄像头驱动。

- (3) 没有报错提示，但画面黑屏。

解决办法：重启电脑，关闭杀毒软件后，重新登录考试系统。

- (4) 考试过程中，监控视频卡住不动。

解决办法：右键点击视频窗口，重新选择可用的视频设备即可。

- (5) 拍照签到问题：

1) 左上角不出监控下拉菜单和画面，拍照签到可拍。

2) 拍照签到页面卡住，点“拍照签到”按钮无反应。

3) 拍照签到黑屏。

解决办法：运行一下安装目录下的LUA.exe，重启电脑后，重新登录考试系统。

5. 其他问题

(1) 什么时间可以交卷？

解决办法：根据考试要求，到达最早交卷时间后，即可交卷。

(2) 考试过程中考试系统异常退出，已作答答案是否保留？

解决办法：考生作答答案实时保存，如异常退出，可重新登录考试系统继续作答。

(3) 电脑重启了，还可以继续考试吗？

解决办法：可以，如未超过考试规定时间，可登录考试系统继续作答。