附件2:

# 常见问题解答及应知应会事项

(一)身份认证问题

身份认证不通过:

Q: 我在进行身份认证,提示我"姓名和身份证不一致,请确认",我该怎么处理?
A: 在您输入姓名与身份证号匹配的前提下,请保证拍摄画面清晰、光线充足,能够拍摄完整人脸,不要遮挡面部,如佩戴口罩、眼镜等。适当调整面部与摄像头之间的距

离后,再尝试验证。如果仍不成功,可更换设备再次进行尝试。

# Q: 我身份认证了好几次都没成功,现在提示我"身份验证已达上限"。

A: 已达认证次数上限将无法再进行验证。建议您使用考试链接重新尝试登录,如果您 能顺利登录并有"点击确认进入测评"的提示,则您点击"确认"可进行考试;如果 您未能成功登录并有"无法参加本次测评"的提示,则是您的应聘企业不允许身份认 证失败的人员进行考试。

# (二) 作答环境调试问题

## Q: 如何判断我的设备是符合要求的呢?

A: 使用邮件规定的浏览器, 登录正式考试链接的状态下, 设备调试页面全部为绿色打 勾通过状态, 且按照系统提示一步步操作, 最后进入作答说明页面即为符合要求。

### Q: 如何测试自己网速是否符合此次测评要求?

A: 您可以自行通过测网速软件来检测您的网络是否符合本次测评的网络要求。

### Q: 在线测评对浏览器有要求吗?

A: 请以您的邮件通知为准,其他浏览器会导致您无法顺利作答;若考试要求开启视频 监控,未按要求会导致视频监控异常。

# Q: 测评是否需要开启摄像头?

A: 不是所有测评都需要摄像头,只有企业设置了开启摄像头,作答时才会提示您开启 摄像头,否则该测评不需要开启摄像头。

(三) 摄像头问题

设置

Q: 摄像头调试不成功, 打不开怎么办?

A: (1) 首先请确认您已关闭防火墙,并且已按要求使用谷歌 80 及以上版本浏览器。 (下载地址: https://www.google.cn/chrome/)。

(2)若为谷歌浏览器,请点击网址左边的安全按钮,将摄像头调整为允许状态,刷新页面重试。

m.cn/WebTest/S	etCamera.a	spx		
×				
<b>支送到此站点时是保</b>				-
允许 🗸	个人信息	>	摄像头	作答说
☆ ☆			设备调	周试
	m.cn/WebTest/S X 送到此站点时是保 允许 ~ 允许 ~	m.cn/WebTest/SetCamera.a X 送到此站点时是保 允许 ~ 允许 ~	m.cn/WebTest/SetCamera.aspx 送到此站点时是保 允许 ~ 允许 ~	m.cn/WebTest/SetCamera.aspx 送到此站点时是保 允许 ~ 允许 ~ 允许 ~

(3)在电脑设置里开启摄像头或麦克风的权限,点击电脑设置一隐私一相机权限设为 开启,并刷新重试。

			Windows	设置	2		
			查找设置		Q.		
旦	<b>系统</b> 显示、声音、通知、电源		<b>设备</b> 蓝牙、打印机、鼠标		<b>手机</b> 连接 Android 设备和 iPhone		网络和 Internet WLAN、飞行模式、VPN
¢	<b>个性化</b> 背景、锁屏、颜色		<b>应用</b> 卸载、默认应用、可选功能	8	<b>帐户</b> 你的帐户、电子邮件、同步设 置、工作、家庭	。 A字	<b>时间和语言</b> 语音、区域、日期
8	游戏 游戏栏、截屏、直播、游戏模式	Ģ	<b>轻松使用</b> 讲述人、放大镜、高对比度	Q	<b>搜索</b> 查找我的文件、权限	0	<b>Cortana</b> Cortana 语言、权限、通知
A	<b>隐私</b> 位置、相机、麦克风	$\zeta$	<b>更新和安全</b> Windows 更新、恢复、备份				

← 设置	- 🗆 X
命 主页	摄像头
直找设置の	允许访问此设备上的相机
隐私	如果允许访问,使用此设备的用户将能够选择其应用是否可以使用 此页面上的设置访问相机。如果拒绝访问,则会阻止 Microsoft Store 应用和大多数桌面应用访问相机(不会阻止 Windows Hello)。
Windows 权限	此设备的相机访问权限已打开
<b>其</b> 活动历史记录	更改
应用权限	允许应用访问你的相机
<u> 企</u> 位置	如果允许访问,你可以使用此页面上的设置选择哪些应用可以访问 你的相机。如果拒绝访问,则会阻止应用访问你的相机(不会阻止 Windows Hello)。
回 摄像头	
□ 麦克风	当此页面上的设置关闭时,某些桌面应用可能仍可以访问你的相
ᇦ 语音激活	机。了解原因
□ 通知	选择可访问摄像头的 Microsoft Store 应用

(4) 如果仍不能使用,请更新驱动并重启电脑,再次尝试。

驱动更新方法:右键点击"计算机"--管理--设备管理器--图像设备/照相机--更新驱 动程序软件。

⇒ · ↑ 🤹 • H	空制面板 > 系统和安全 > 系统	Integrated Camera 属性	× · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
控制面板主页	文件(F) 操作(A) 查看(V) 帮助(H)	常规 驱动程序 详细信息 事件	
设备管理器 远程设置	◆ ◆ 〒 〒 〒 早 ↓ → 計 安全设备	1 Integrated Camera	
系统保护	<ul> <li>&gt; ■ 处理器</li> <li>&gt; ■ 磁盘驱动器</li> <li>● 在估计时間</li> </ul>	驱动程序提供商: Sonix	
间级时间设置	> 資 存储控制器	驱动程序日期: 2020/7/10	
	> <b>梁</b> 电池 > ■ 固件 > ■ 计算机	驱动程序版本: 10.13.19041.4 数字签名者: Microsoft Windows Hardware Compatibility Publisher	
	> 二 键盘 > 2 建石 - - - - - - - - - -	驱动程序详细信息() 查看有关已安装驱动程序文件的详细信息。	
	>	更新驱动程序(P)更新此设备的驱动程序。	
	<ul> <li>&gt; ● 软件组件</li> <li>&gt; ● 生物识别设备</li> <li>&gt; ■ 声音,视频和游戏控制器</li> </ul>	回退驱动程序(R) 如果该设备在更新驱动程序时失败,则回退到 以前安装的驱动程序。	ป
	> 圓 鼠标和其他指针设备 > 單 通用串行总线控制器	禁用设备(D) 禁用此设备。	
	> <b>1</b> 系统设备 > <b>1</b> 系统设备 > <b>1</b> 显示适配器	卸载设备(U) 从系统中卸载设备(高级)。	
	<ul> <li>→ 重 音频输入和输出</li> <li>◆ </li> <li>● 照相机</li> <li>● Integrated Camera</li> </ul>	确定 取消	

(5) 若以上方法均已尝试仍无法正常开启摄像头,请您更换电脑或浏览器。

# Q: 摄像头可以正常打开,在承诺书页面却无法拍照怎么办?

A: 您可以尝试以下操作:

(1)浏览器将摄像头禁用,请点击网址左边的安全按钮,将摄像头调整为允许状态, 刷新页面重试。

(2)另一个浏览器或其他应用软件占用了摄像头。该情况下摄像头灯亮,关闭另外一 个浏览器或其他应用软件,并刷新当前考试界面即可。

(3)可重启浏览器再次登录。

(4) 如以上方法仍无法解决摄像头拍照问题,可以尝试重启电脑或更换设备。

### Q: 不具备带摄像头的电脑怎么办?

A:如果您的此次测评要求开启摄像头,还请您在测评前找到带摄像头且可用的电脑, 摄像头对考试结果非常重要,为了保证考试的公平性,以及验证考生身份的真实性, 后期阅卷时,会参考考生作答现场抓拍的照片或视频,因此请务必使用有摄像头的电脑。

(四) 麦克风问题

#### Q: 麦克风检测不通过怎么办?

A: (1) 首先请确认您已关闭防火墙,并且已按要求使用谷歌 80 及以上版本浏览器 (下载地址: https://www.google.cn/chrome/)。

(2) 若为谷歌浏览器,请点击网址左边的安全按钮,将麦克风调整为允许状态,刷新 页面重试。

(3) 在电脑设置里开启麦克风的权限,点击电脑设置 - 隐私 - 麦克风权限设为开启, 并刷新重试。

(4) 如果仍不能使用,请更新驱动并重启电脑,再次尝试。

驱动更新方法:右键点击"计算机"--管理--设备管理器--图像设备/照相机--更新驱动程序软件。

(5) 若以上方法均已尝试仍无法正常开启麦克风,请您更换电脑或浏览器。

### Q: 麦克风/音响检测时杂音很大,会影响我的成绩吗?

A: 请您将电脑音响声音调小,设备之间距离远一点。该情况不影响您的作答数据,作 答时按照企业通知要求,认真规范作答即可。

# (五) 第二机位问题

### Q: 手机/平板摄像头检测通不过,无法显示画面,怎么办?

A: 首先确认您使用的是什么系统,并按以下方法进行调试。

苹果系统调试方法:

(1) 直接使用相机扫描二维码进行访问。

(2)使用微信扫描页面上的二维码,点击允许"test.zhiding.com.cn"使用您的摄像头和麦克风,直接访问。

(3)若不能正常显示,请点击微信页面右上角"三个点",在下方选择"在默认浏览器中打开"。





若仍不能正常显示,请使用手机下载谷歌浏览器,在微信界面上点击右上角"三个点" 在下方选择"复制链接",打开手机中的谷歌浏览器,粘贴链接到地址栏中进行访问。



(4) 若显示系统不兼容谷歌浏览器,请更换几个其他浏览器尝试。

(5) 若以上均无法解决,请更换手机或平板。

其他系统调试方法:

(1)用微信扫描页面上的二维码,点击允许"test.zhiding.com.cn"使用您的摄像 头和麦克风,直接访问。

(2)若不能正常显示,请点击微信页面右上角"三个点"在下方选择"在浏览器打开", 选择手机自带的浏览器打开。

(3)若仍不能正常显示,请使用手机下载谷歌/百度浏览器,按照方法(2)选择从谷歌/百度等浏览器打开。



(4)若微信无法直接呼出谷歌/百度等浏览器,在微信界面上点击右上角"三个点"在下方选择"复制链接",粘贴链接到手机浏览器地址栏中进行访问。

下午2:10	o	0.	.2K/s 🕸 🥥	Ø\$\$ @ ‰I	<u></u>
$\times$	智鼎	∦在线-第	三视角出	控	•••
	见角监控				
转发给	103	丙由 test.zhid	ing.com.cn 提	供	
*	*	-	Q	•	•
转发给朋友	分享到朋友圈	收藏	分享到企业 微信	在QQ浏览 器打开	在浏览器打 开
•••	$\triangle$	S	C	Q	<u>ک</u>
浮窗	投诉	复制链接	刷新	搜索页面P 容	9 全文翻译
		取	消		

(5) 若以上均无法解决,请及时更换手机/平板设备。

# Q: 手机/平板摄像头摆放在哪个位置是符合要求的呢?

A: 考试时,请确保手机或平板电量充足且屏幕常亮不锁屏,请将手机/平板置于侧后 方约1.5米处,且保证摄像头能全程拍摄到您的作答屏幕、上半身和手部,以及桌面 和周围环境。



(六) 屏幕监控问题

Q: 屏幕分享一直是灰色状态,无法点击下一步怎么办?

A: 请先确认是否为谷歌浏览器 80 版本以上,其次在电脑弹出的分享页面,选择"整个屏幕"点击下方的屏幕画面,再点击"分享"按钮即可。

整个屏幕(通荷分享整个屏幕) 窗口	Chrome 标签页
	(清点击此处再进行分享)

# Q: 屏幕检测一直通不过或始终无法正常分享电脑屏幕,怎么办?

A: 请先确认是否为谷歌浏览器 80 版本以上。若设备检测始终为红色感叹号,还请及时更换电脑设备。

苹果电脑请按照设置→安全性与隐私→屏幕录制→勾选"Google Chrome"选项→点击 右下方保持允许屏幕录制的状态即可,如下图:



# (七)作答中遇到的问题

## Q: 我在作答中意外跳出页面并超过了规定次数,有什么影响?

A: 网络中断、退出全屏或没有关闭相关软件,如 QQ 消息弹框、浏览器弹出广告、系 统更新或安装了杀毒软件等会提示您跳出了页面;页面跳出次数不影响您的作答数据, 但最终影响由您应聘企业决定。

### Q: 我在作答中突然断电/断网/页面异常了怎么办?

A:如果遇到电脑死机、电脑意外关机或答题页面关闭等情况退出测评,请立即重新登录继续作答(可换电脑),已作答数据会实时保存;若间隔时间较长再去登录,可能会超出倒计时而无法作答。

### Q: 我在作答中突然有事可以中断暂停考试吗?

A: 您的测评由企业方安排,是否允许暂停请以邮件中通知为准,通知中若无此提示则不可以暂停考试;若此时退出页面,计时结束后系统会自动收卷。

### Q: 我在作答中意外点了交卷怎么办?

A: 您的测评是由企业安排,我们无权进行任何操作。

### Q: 我在作答中突然视频监控异常或者退出了怎么办?

A: 若您在作答中出现视频监控异常或退出的情况,可能是您所处的网络环境不稳定或 摄像头异常关闭导致的,建议您调试网络或摄像头,刷新页面后进行作答。

# (八) 提交结果问题

# Q: 点击链接后显示页面答题结束,是什么原因?还可以重新作答吗?

A: 答题结束表明您点击过开始答题,即使您关闭页面或点击退出,系统仍继续计时, 倒计时为零时系统将自动收卷,再次进入则无法作答。

### Q: 结果提交时,出现网络异常怎么办,结果是否可以正常保存?

A: 作答结果实时保存。若提交时,遇到网络不稳定或提交失败,您可重新进入测评再次提交,当测评显示"答题结束",说明您的结果已正常提交。