

附件一：考试电脑配置要求

学生须自备笔记本电脑或台式电脑+视频摄像头。

电脑配置要求如下：

- 1.操作系统：windows7 或者 windows10、windows11，不支持 xp 系统、MAC系统；
- 2.CPU 配置：2 核 4g 内存以上；
- 3.网络带宽要求：不低于 2Mbps；
- 4.笔记本电脑摄像头：可正常使用；
- 5.台式机电脑摄像头要求：市场上通用的免驱视频摄像头；
- 6.输入法：有主观题科目的，须提前安装好熟练的输入法，如搜狗输入法、搜狗五笔输入法等；
- 7.不支持苹果电脑。

附件二：考试系统使用常见问题及应对方法

1.客户端启动报错或者出现异常。

解决方法：重新安装客户端，并将问题上报技术客服，电话：400-803-9966。

2.学生输入身份证和验证码后，点击登录没反应，电脑卡死了。

解决办法：网络问题，稍等几分钟再登录；也可退出客户端检查本地网络环境。

3.摄像头总是黑屏。

解决方法：如果是外接摄像头，换一下摄像头的插口；如果是笔记本摄像头，启用备用外接摄像头。

4.人脸识别通不过。

解决方法：调整光线及电脑视角、整理仪容，多试几次。

考试期间不受理修改学生信息及照片业务，如人脸识别不通过不能参加考试。

5.人脸识别反应特别慢。

解决方法：考生左右晃动一下头部。

6.考生作答过程中，考试机无反应或长时间未动电脑导致黑屏、死机。

解决方法：强制关闭本台机器，重新开机后再次进入考试系统登

录作答。

7.考试过程中，考试机器故障无法恢复，如考试机出现白屏，黑屏导致不能正常使用的。

解决方法：换备用的电脑登录作答。

8.考试过程中出现断网或断电。

解决方法：尽快恢复供电或网络，重新启动机器和系统，继续作答，考试系统会保存断电前考生的作答记录，无需从头作答。

9.发现试题有误。

解决方法：考生继续作答，记录好问题试题，考完反馈给客服，所记录题目经核实有误后会自动给分。

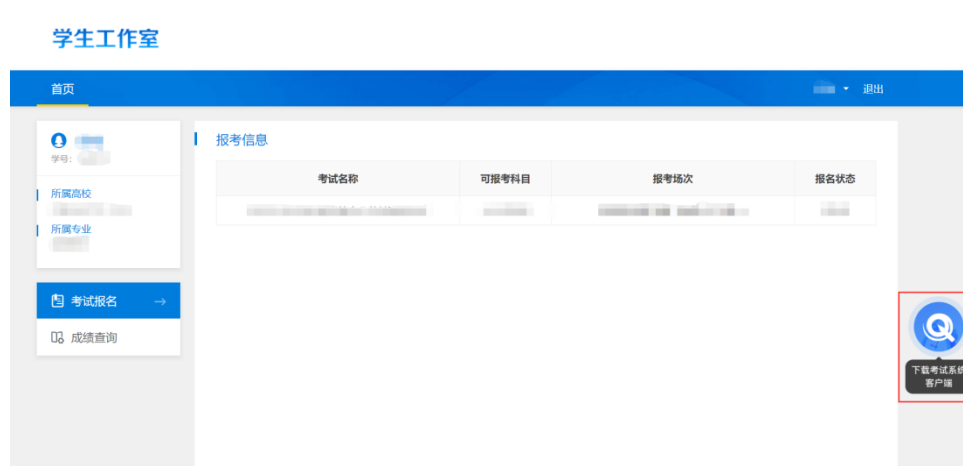
10.交卷提示网络异常。

解决方法：等待几分钟后，再点击交卷。如还是无法交卷及时检查网络。

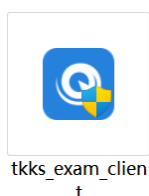
附件三：考试系统安装及使用操作手册

一、下载考试系统客户端

登录报名网站 <https://tk.webtrn.cn>，下载“高校网络教育统考考试系统”考试客户端，如下图所示：



考试客户端下载完成后，会在下载路径下生成如下所示安装包图标：



二、安装考试系统客户端

本客户端需安装在 Win7 及以上的 Windows 操作系统上。

安装客户端时，鼠标选中安装包图标后点击右键，并选择点击“管理员身份运行”按钮（或者直接双击安装包图标）。按照软件安装向导进行客户端安装。安装完成后，在电脑桌面上生成如下图所示的快捷方式图标：



备注：如果客户端在安装过程中如果被 360 等安全软件弹出风险提示，都选择“允许”，进行继续安装。

三、检查客户端安装是否成功

双击桌面考试系统客户端快捷方式图标，出现如下登录页面，即表示客户端安装成功：



四、进行考试

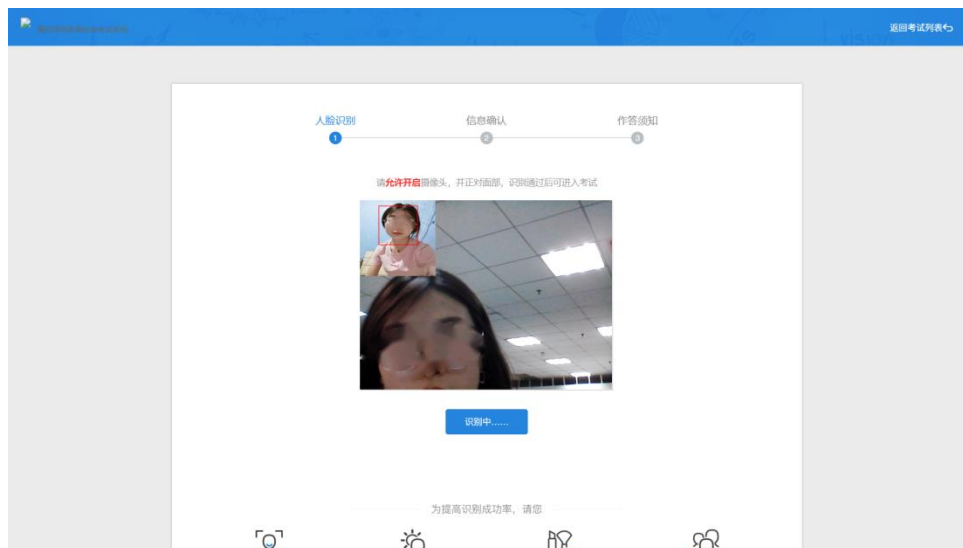
1. 登录考试系统

(1) 考生登录考试系统，默认账号为考生身份证号，默认密码为“TK+身份证号后六位”（区分大小写），如 TK02454X，点击“登录”。登录成功后，考生可看到自己的待考科目，如下图所示：

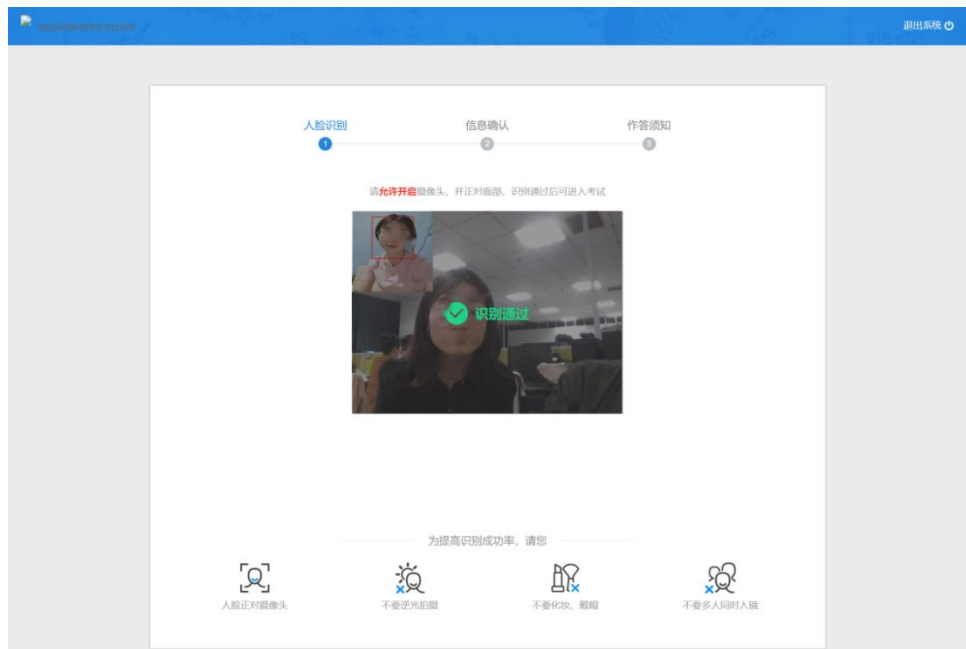


2.进入考试

(1) 人脸识别：考生选择待考科目，点击“考前确认”按钮进行考前信息确认，首先进行人脸识别验证，如下图所示：



人脸识别验证通过，界面会显示“识别通过”，如下图所示。系统自动跳到“信息确认”页面。

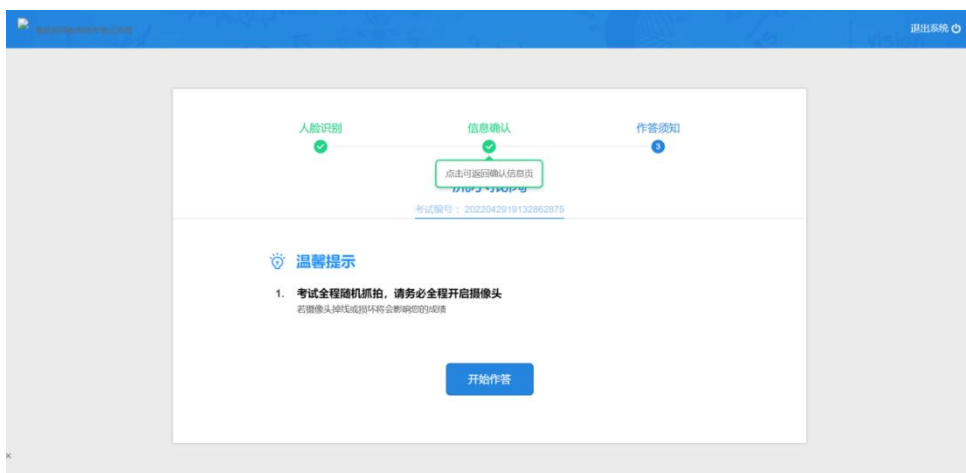


注：若人脸识别不通过，请根据界面提示进行调整。如调整无效，请确认照片为近期免冠照片。

(2) 考试信息确认：考生在“信息确认”页面核对考生个人信息和考试信息，并对键盘可用性进行检测，在“键盘检测”区域输入框中，检测键盘输入和当前输入法是否正常。如以上信息及键盘输入均无误，考生点击底部的“确认并查看须知”，系统自动跳到“作答须知”页面。



(3) 查看考试作答须知：考生在“作答须知”页面查看作答须知后，可点击底部的“开始作答”按钮，进入考试作答页面。



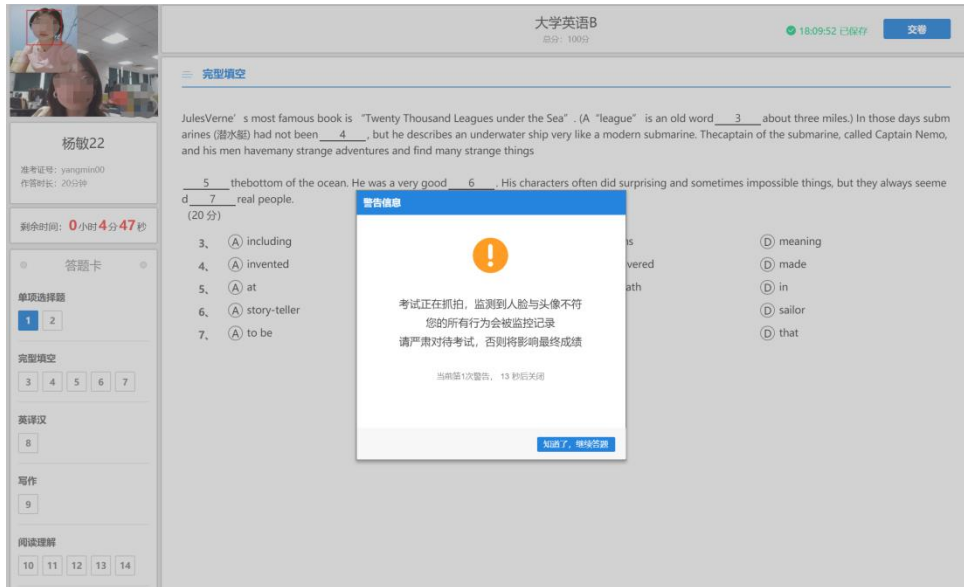
注：如果未到开考时间，系统进入考试倒计时界面，如下图所示，考生耐心等待倒计时结束再进入考试作答。



3.考试作答

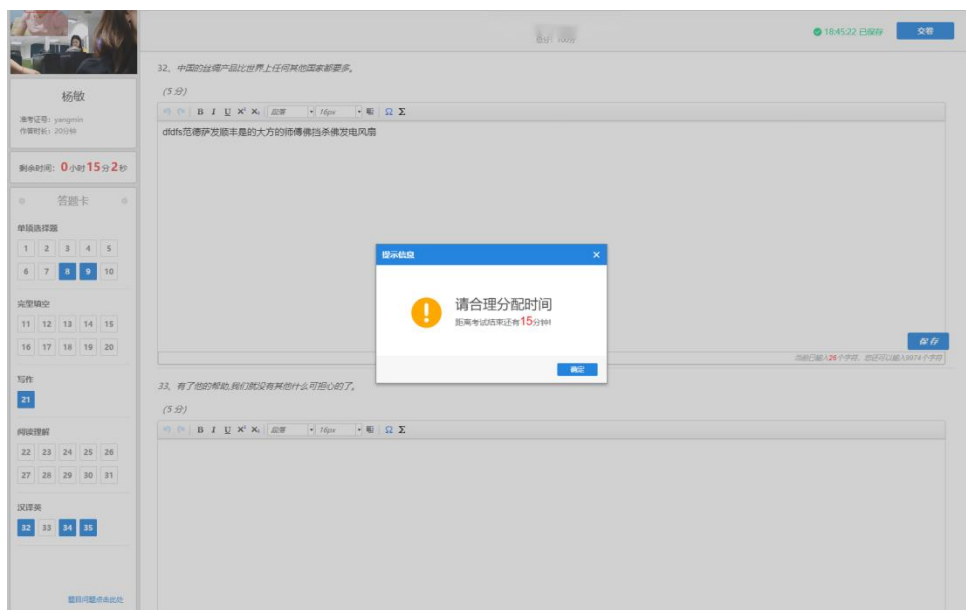
考生在答题页面按页面显示正常进行作答即可。

考试进行过程中, 考试系统会自动不定时对摄像头前的考生人脸进行抓拍, 以检测学员是否为本人, 如果未监测到人脸或者检测到人脸比对不一致, 会弹窗提示, 如下图所示。考生看到此提示无需慌张, 请调整好姿势, 并确保本人在答题, 然后点击弹窗右下角的“我知道了, 继续答题”按钮, 正常考试作答。



4. 考试交卷

(1) 考试截止时间提示：离考试结束还有 15 分钟时，考试系统会自动弹出提示页面，如下图所示：



(2) 如考生需要交卷，可以点击作答页面右上角的“交卷”按钮进行交卷，交卷成功后，请考生等待系统弹出如下图所示的交卷成功提示后，再选择页面右上角的“退出系统”。

考生ID: 29182907973123



交卷成功

确定

考试系统客户端人脸识别时，摄像头异常情况说明

提前说明：

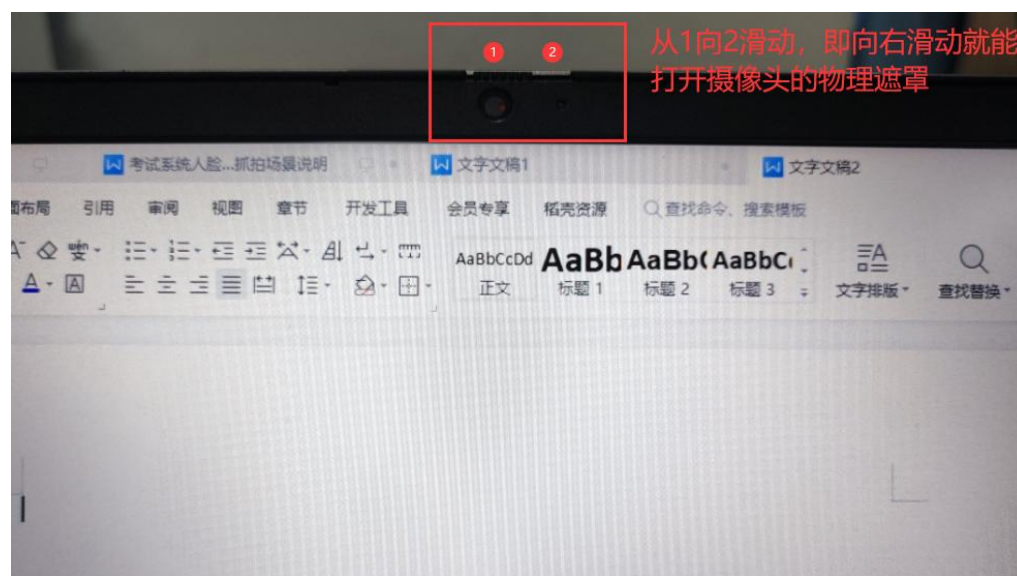
- 考试系统只支持 win7、win10、win11 系统，不支持 XP、windows surface 和 MacOS 系统，如果遇到不支持的系统请用户直接换设备或者重装系统。
- 以下是针对考试系统客户端摄像头有问题的情况，客户端不涉及各种浏览器设置

1、确认摄像头是否有硬件开关或物理遮罩（尤其是联想电脑）

若摄像头拍照时为灰色或带反斜杠，如下所示：



需要用户手动打开电脑摄像头的物理遮罩，打开位置如下，左右滑动遮罩试一下：



2、确认是否开启了 360 安全卫士、腾讯电脑管家、金山毒霸等杀毒软件和代理 VPN 软件，若开启，请让用户退出或者卸载掉杀毒软件和代理 VPN 软件。

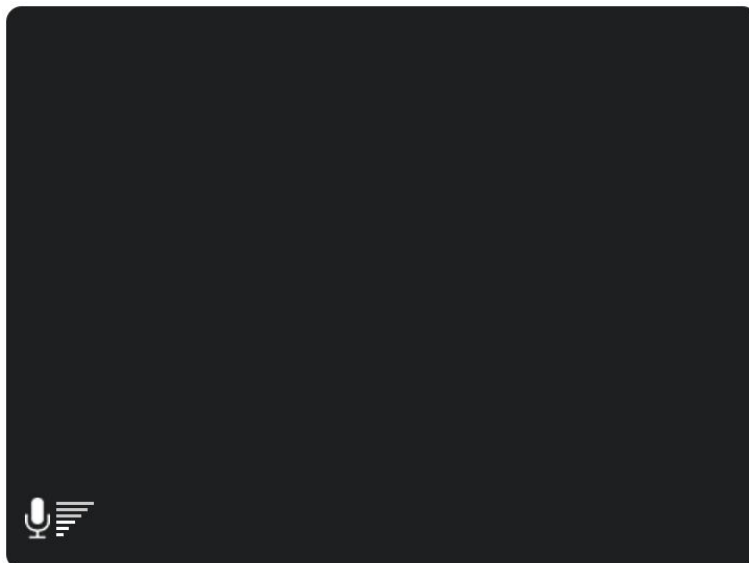
3、确认摄像头在其他软件上能否正常使用

让用户试一下电脑 qq 视频通话或者微信视频通话，若在其他软件上能够正常使用摄像头，到文档的第 4 步；若在其他软件上也无法正常使用，则建议用户换电脑设备，若用户实在没有其他设备，到文档第 5 步

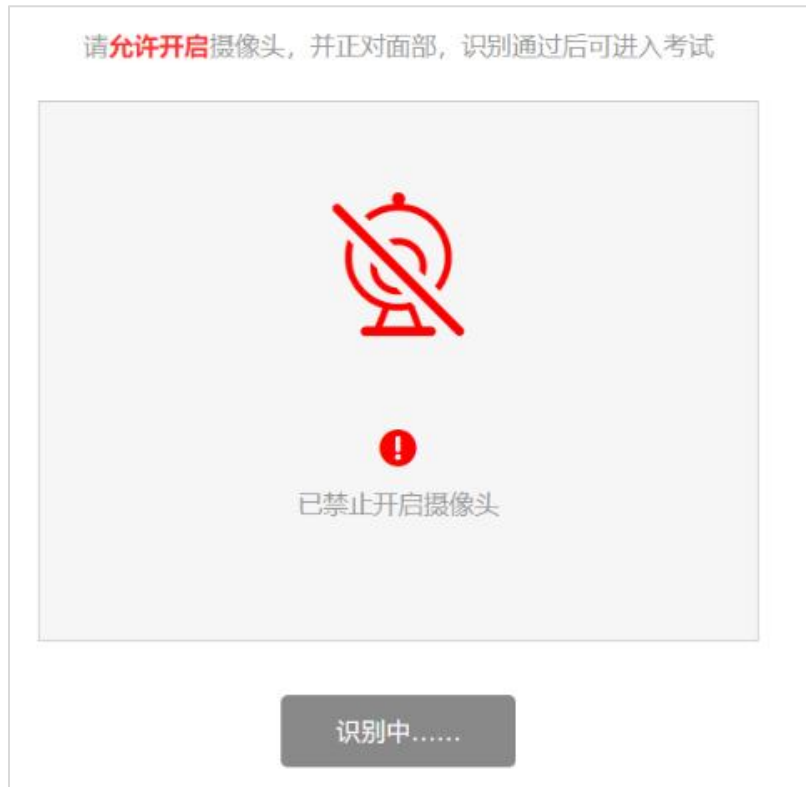
4、确认是否有其他软件占用了摄像头

若页面显示如下：

1) 摄像头画面黑屏



2) 显示已禁止开启摄像头



有可能是其他软件占用了摄像头，让用户关掉除考试系统外的所有软件后再次尝试开启人脸识别

5、确认电脑或 windows 系统是否禁用了摄像头相关权限

- 1) 检查电脑键盘最上面一排的键，一般是 Fn+F10 或者 Fn+F8，点击关闭禁用摄像头键，看是否生效，不生效到第 2) 步；
- 2) 根据下图操作流程检查 Windows 系统设置是否开启了相关摄像头和麦克风的权限

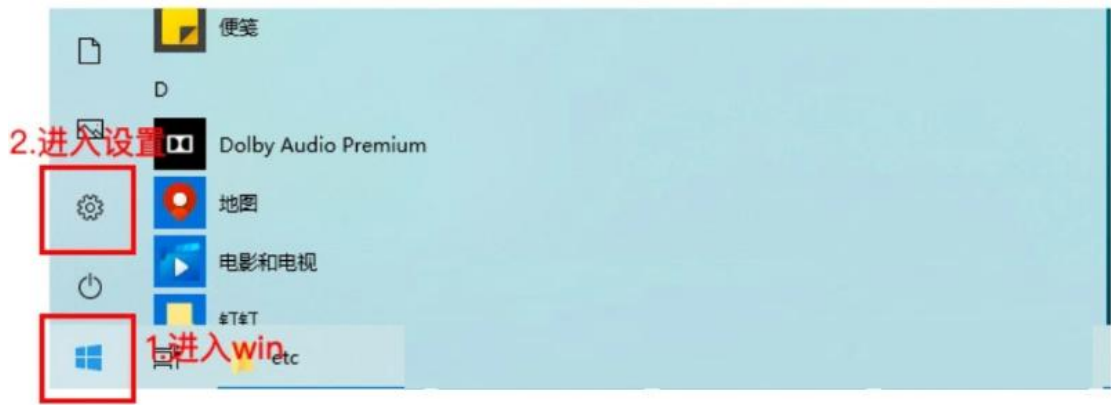
- **【第 1 步】**：重启电脑后，点击电脑桌面左下角的开始图标（即 win 图标）：



或



，然后再点击弹框中的“设置”按钮，如下所示



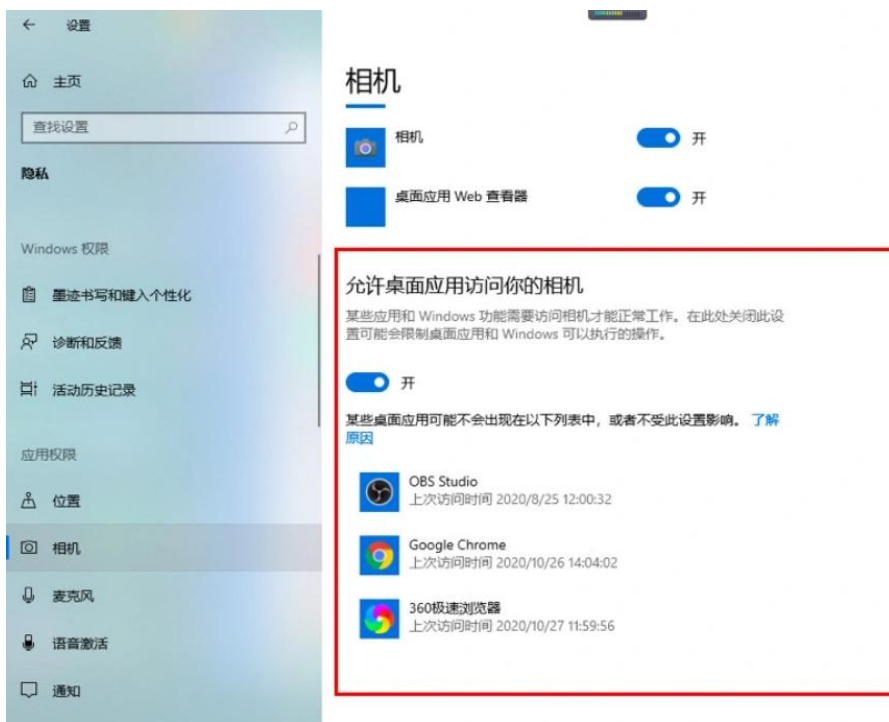
- 【第2步】：设置页面，进入“隐私”设置



- 【第3步】：隐私设置中，检查“相机”和“麦克风”的权限设置，确保这两个设置中，“允许访问此设备上的相机、允许应用访问你的相机”权限都是“打开/允许”



- 【第 4 步】：在相机和摄像头的权限界面中，“允许桌面应用访问你的相机” 确保为开启状态。

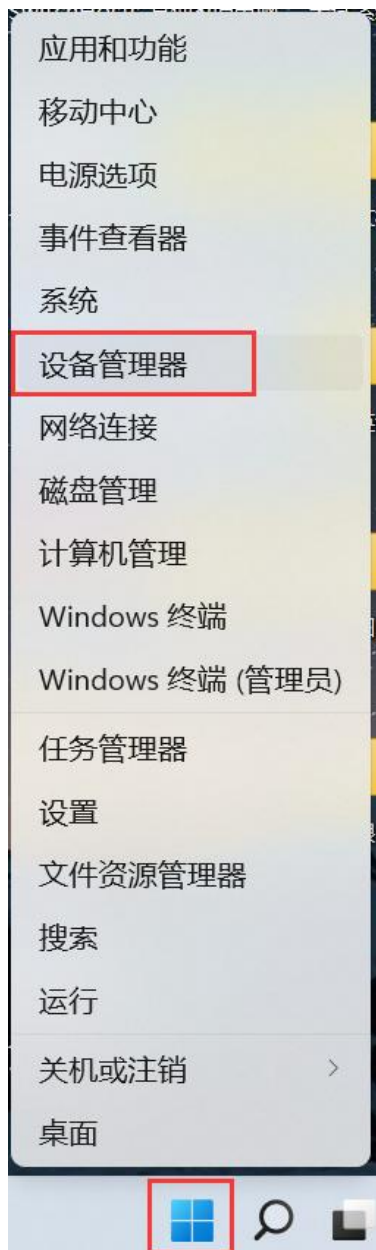


设置后刷新考试摄像头页面，查看是否恢复正常。

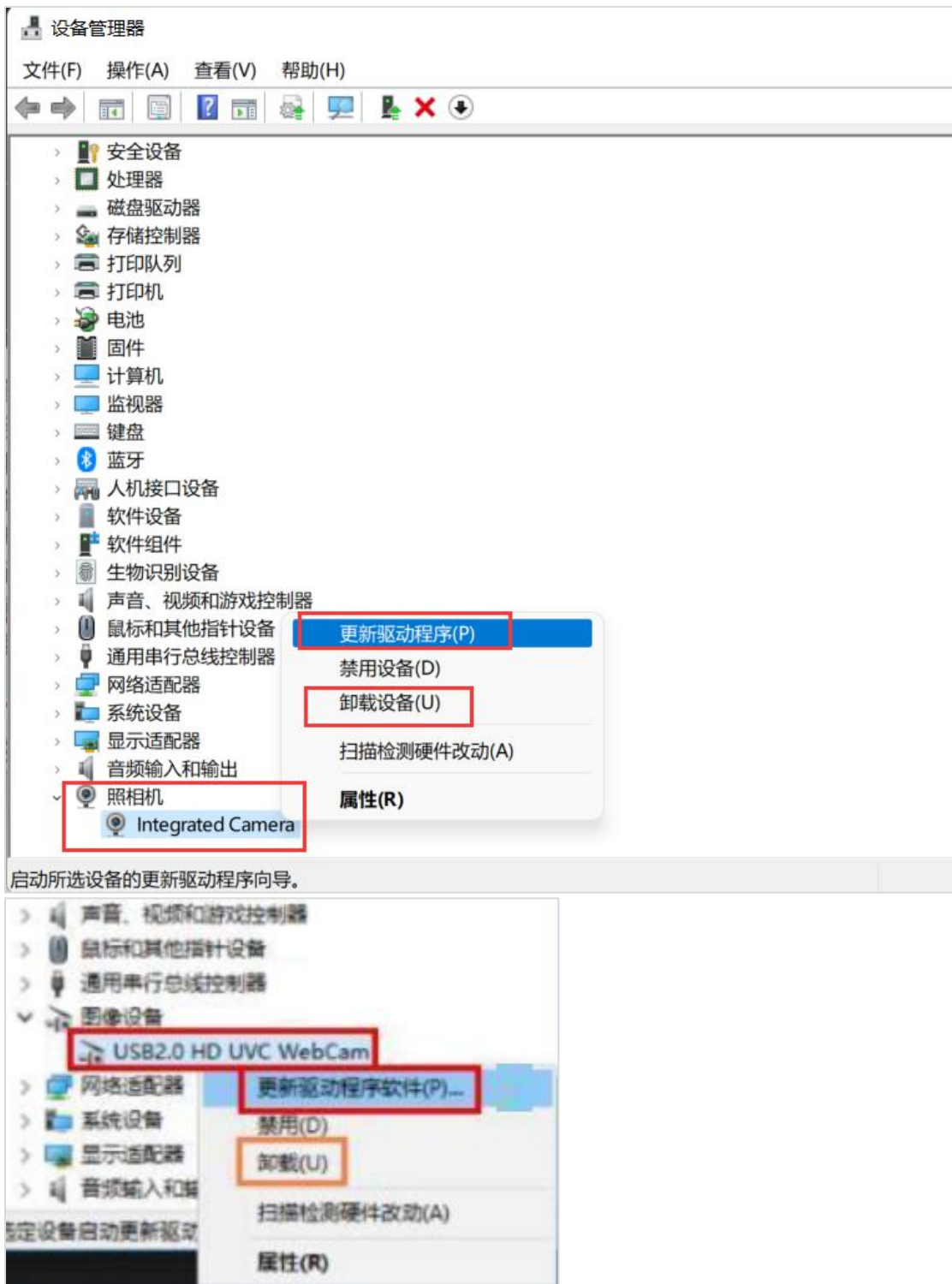
- 3) 如果还未解决，联想电脑中搜索找到联想电脑管家，打开找到工具箱，找到摄像头工具选项，关闭“摄像头隐私模式”

6、若上面都无法解决，可能是系统驱动问题

- 【第 1 步】：右击开始菜单（即 win 图标），再点击“设备管理器”



- 【第 2 步】：点击“照相机”展开后，或双击“图像设备”后，右击摄像头设备选择“卸载”，按提示完成并重启；



或者选择“更新驱动程序”，点击“自动搜索更新的驱动程序软件”，按提示完成并重启

← 更新驱动程序 - Integrated Camera

你要如何搜索驱动程序?

→ **自动搜索驱动程序(S)**

Windows 将在你的计算机中搜索最佳可用驱动程序，并将其安装在你的设备上。

→ **浏览我的电脑以查找驱动程序(R)**

手动查找并安装驱动程序。

← 更新驱动程序 - Integrated Camera

×

你的设备的最佳驱动程序已安装

Windows 确定此设备的最佳驱动程序已安装。在 Windows 更新或设备制造商的网站上可能有更好的驱动程序。



Integrated Camera

→ **在 Windows 更新上搜索已更新的驱动程序(S)**

关闭(C)

补充：摄像头没问题，学生人脸识别不通过的情况

1. 确认背景是否有强光，杂物，光线暗等情况，最好是光线充足且不要逆光（即不要让强光在学生身后），背景为干净平整的墙面；
2. 确保学生目前和照片基本一致，照片未戴眼镜未化妆，识别时就保证本人也未戴眼镜未化妆
3. 学生可以在页面上看自己当前摄像的情况，调整好坐姿确保自己在画面内
4. 联系学籍高校更换学生照片