

# 《考生遇到摄像头、断电断网等问题处理方法》

## 目录

一、考生遇到摄像头问题.....	2
问题 1: 浏览器版本问题.....	2
问题 2: 摄像头设备问题.....	2
问题 3: 常见摄像头提示问题.....	6
3.1 摄像头被占用, 请查检系统权限设置和关闭其它软件.....	6
3.2 检测摄像头中, 请允许访问.....	7
3.3 摄像头是黑的.....	7
3.4 找不到摄像头, 请检查是否有接入摄像头.....	8
3.5 “没有权限访问摄像头, 请允许浏览器访问摄像头”.....	8
3.6 出现 A 浏览器支持摄像头考试, B 浏览器不支持.....	10
3.7 摄像头显示后置摄像头.....	10
3.8 答题时, 实时画面显示黑屏或静态页面.....	11
3.9 摄像头异常, 请重新插入摄像头且关闭虚拟摄像头软件。.....	12
3.10 考生启动霸屏考试后, 摄像头是黑白的.....	14
二、断电断网问题处理方式.....	14
问题 1: 考试过程出现断电断网了怎么办? .....	14

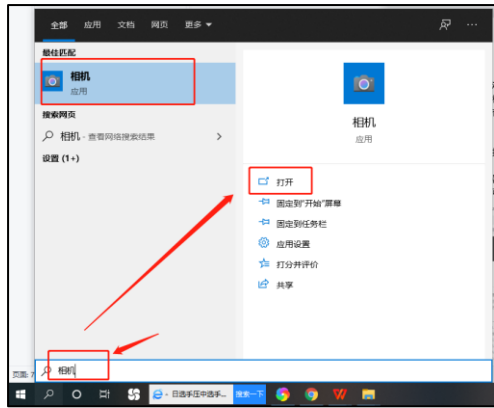
# 一、考生遇到摄像头问题

## 问题 1：浏览器版本问题

1. 不要使用 IE 浏览器或者 Win10 的 edge 浏览器。
2. 用最新版谷歌（chrome）浏览器、火狐、QQ 浏览器、360 极速版浏览器（不要使用 IE 浏览器、请提前下载谷歌等浏览器备考）

## 问题 2：摄像头设备问题

1. 请先检查摄像头是不是可以正常使用（比如摄像头有没有插入主机 USB 接口，且有没有插紧），Windows 下可以在开始菜单搜索相机，打开相机检查摄像头是否能正常查看。

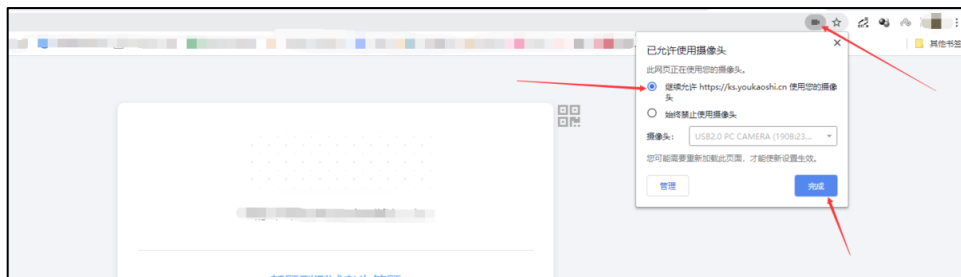


2. 测试摄像头链接:<https://webcamtests.com/>复制此链接到浏览器打开检测摄像头是否正常。



3. 确认设备正常后查看是否允许我们的网站访问摄像头，允许后，刷新一下界面即可进入考试；

谷歌浏览器设置位置：



360 浏览器设置位置：



3. 如果已经允许了，还是不行，考虑是否被其他应用占用了摄像头，或者有别的页面在使用着摄像头，系统中只允许一个应用访问摄像头，请把其他占用摄像头的页面关掉再刷新界面,或者重启设备重新进入考试，或者把杀毒软件关闭，如：退出 360 卫士等杀毒软件。



4. 以上操作完成后，还是提示无法访问摄像头，则需检查是否已经开启麦克风权限，下面小编用 win 10 系统演示开启麦克风权限的操作：

- 点击电脑左下角菜单栏，点击设置



- 在设置中点击打开隐私设置



- 点击选择麦克风，开启允许应用使用麦克风



- 完成后，再重新刷新考试页面或者关闭页面考试页面再重新打开。

## 问题 3：常见摄像头提示问题

### 3.1 摄像头被占用，请查检系统权限设置和关闭其它软件

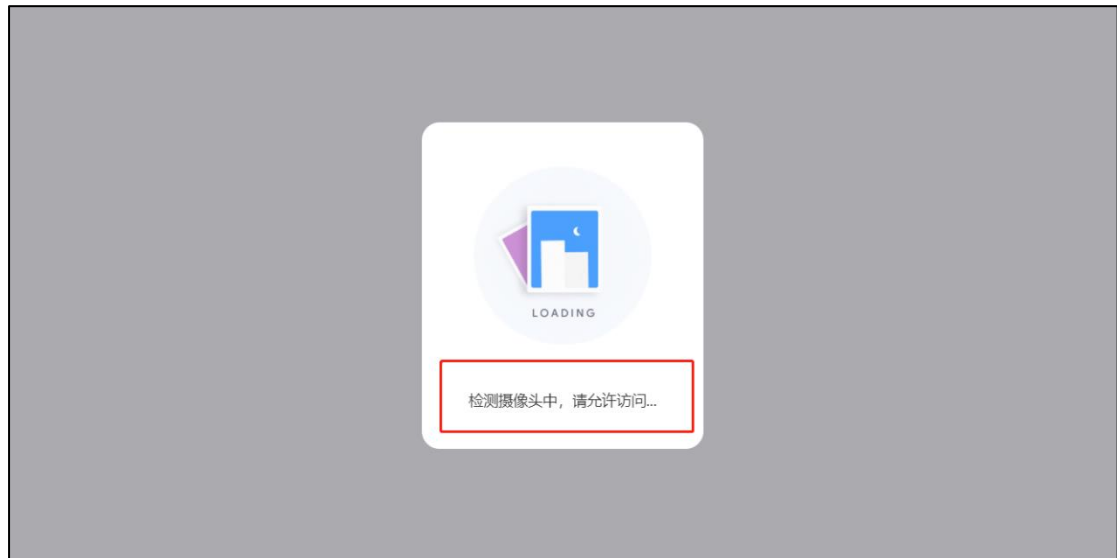


**原因：**摄像头已被其他应用占用（比如是不是开了钉钉会议，或者是腾讯会议等）。

**解决办法：**让考生关闭所有软件，只打开谷歌浏览器考试页面。

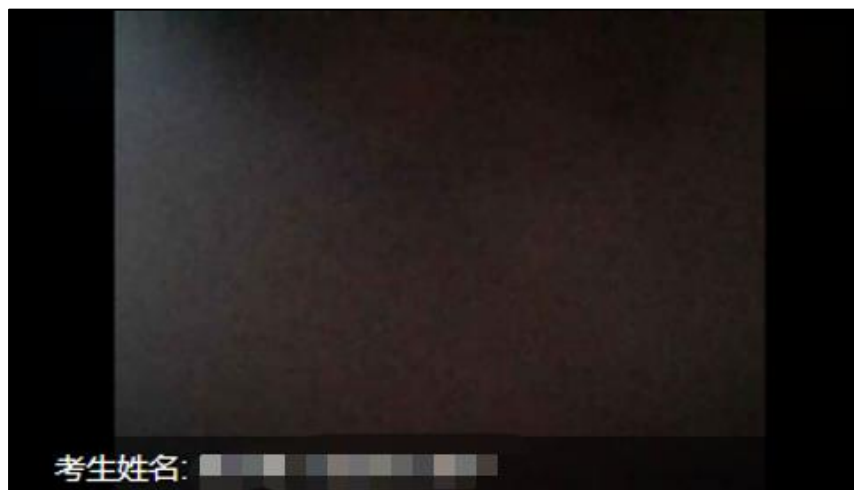
检查是否被其他应用占用了摄像头，可能是有别的页面在使用着摄像头，关掉其它应用还是不行，让考生关机重启电脑再尝试，如果还不行就是考生的设备不支持，只能要求考生更换设备或者给考生备用试卷去考试。

### 3.2 检测摄像头中，请允许访问



**处理方法：**咨询考生使用什么系统（电脑桌面-点击我的电脑-右击-属性），这种提示一般考生都是使用 WIN8 系统导致的，WIN8 系统不支持使用摄像头，要求考生更换设备或者给考生备用试卷去考试。

### 3.3 摄像头是黑的



**处理方法：**考生确认是否挡住了摄像头或者没有打开摄像头，如果都不是，那就是摄像头设备的问题，要求考生更换设备或者给考生备用试卷去考试。

### 3.4 找不到摄像头，请检查是否有接入摄像头



**处理方法：**1.如果是台式机检查下接口是否松动了，如果接口正常那就是摄像头硬件设备问题，要求考生更换设备或者给考生备用试卷去考试；  
2.如果是笔记本电脑检查下摄像头外面开关按钮有没有打开，如果打开了还是不行那就是摄像头设备问题，要求考生更换设备或者给考生备用试卷去考试。

### 3.5 “没有权限访问摄像头，请允许浏览器访问摄像头”

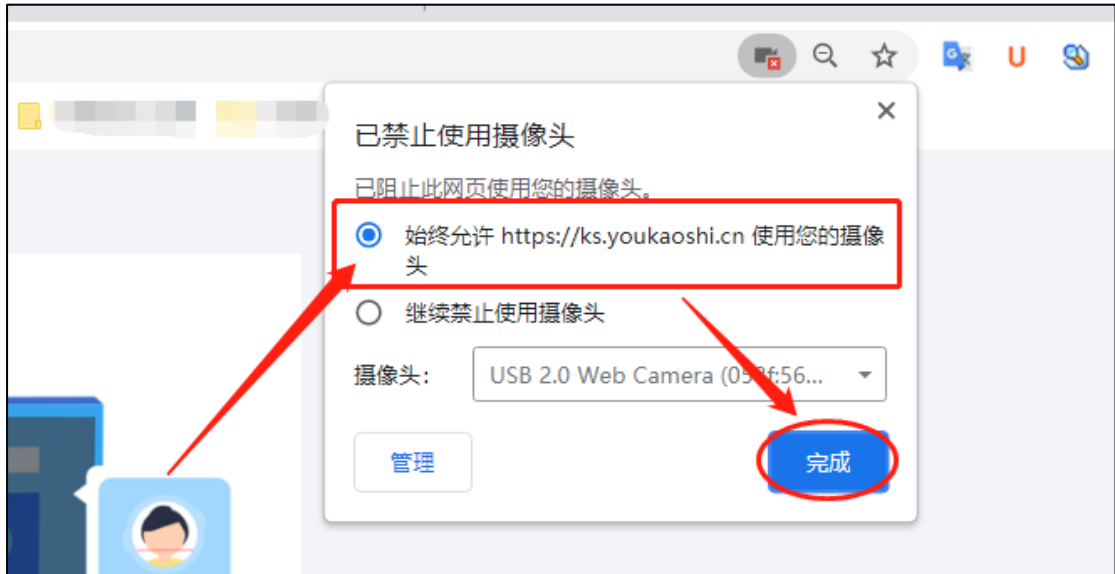




**原因:**可能是打开试卷链接所使用的浏览器没有允许摄像头访问

**解决办法:** 首先检查摄像头设备是否正常，可以调用系统的相机看看是否正常，然后把相机

关掉；确认设备正常后查看浏览是否允许我们的网站访问摄像头；允许后，刷新一下界面即可进入考试，还未能正常使用则需要检查麦克风权限是否已经开启。

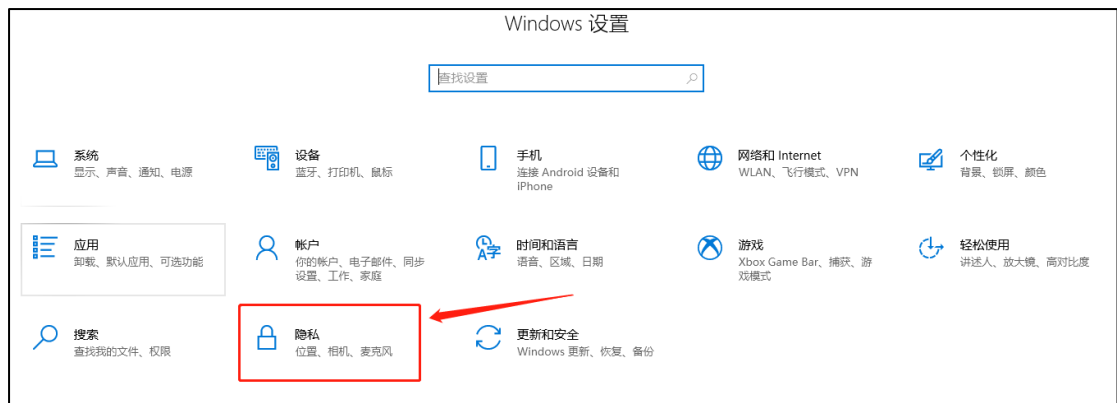


**win 10 系统开启麦克风权限的操作如下:**

- 点击电脑左下角菜单栏，点击设置



- 在设置中点击打开隐私设置



- 点击选择麦克风，开启允许应用使用麦克风



- 完成后，再重新刷新考试页面或者关闭页面考试页面再重新打开。

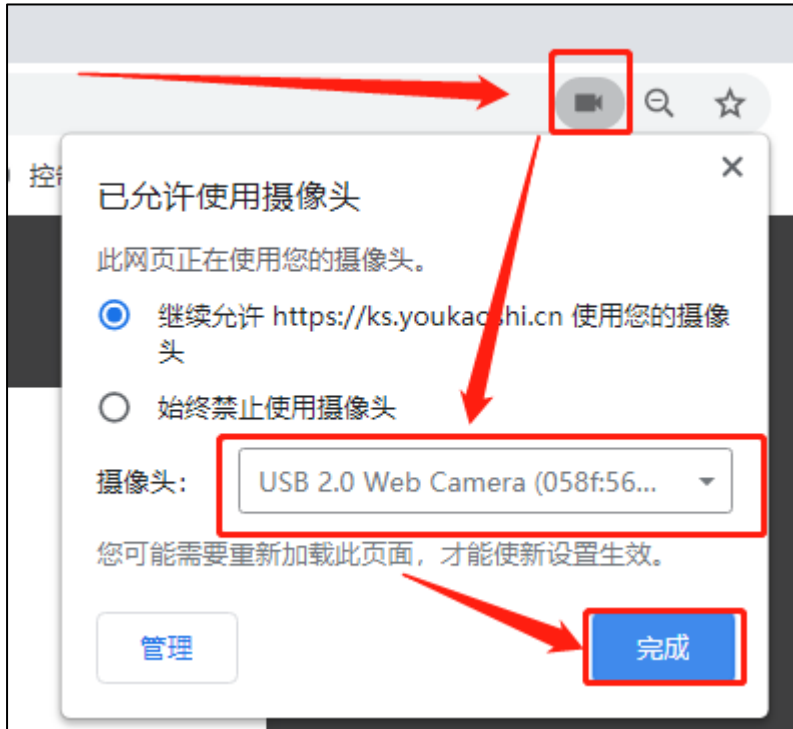
### 3.6 出现 A 浏览器支持摄像头考试，B 浏览器不支持

解决办法：更换浏览器或升级浏览器。

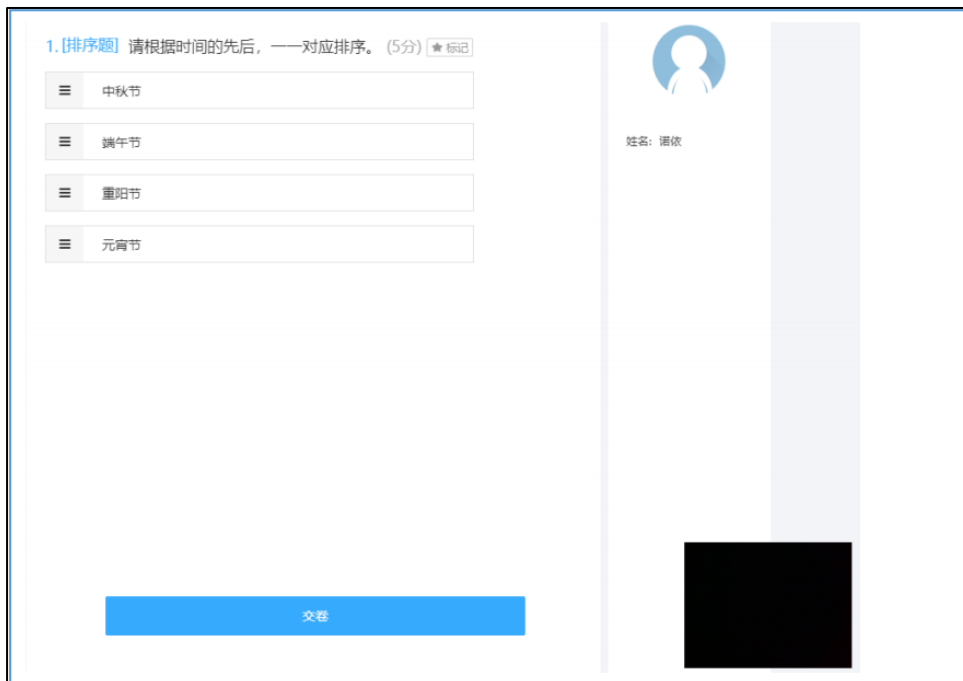
### 3.7 摄像头显示后置摄像头

原因：电脑有多个摄像头造成

解决办法：在浏览器里面设置切换回前置摄像头，谷歌浏览器操作如下：



### 3.8 答题时，实时画面显示黑屏或静态页面



原因：

1. 可能是使用了虚拟摄像头，或者考生自己挡住，或者摄像头被占用。
2. 查看是否使用华为笔记本电脑，有些华为笔记本摄像头需要手动打开。

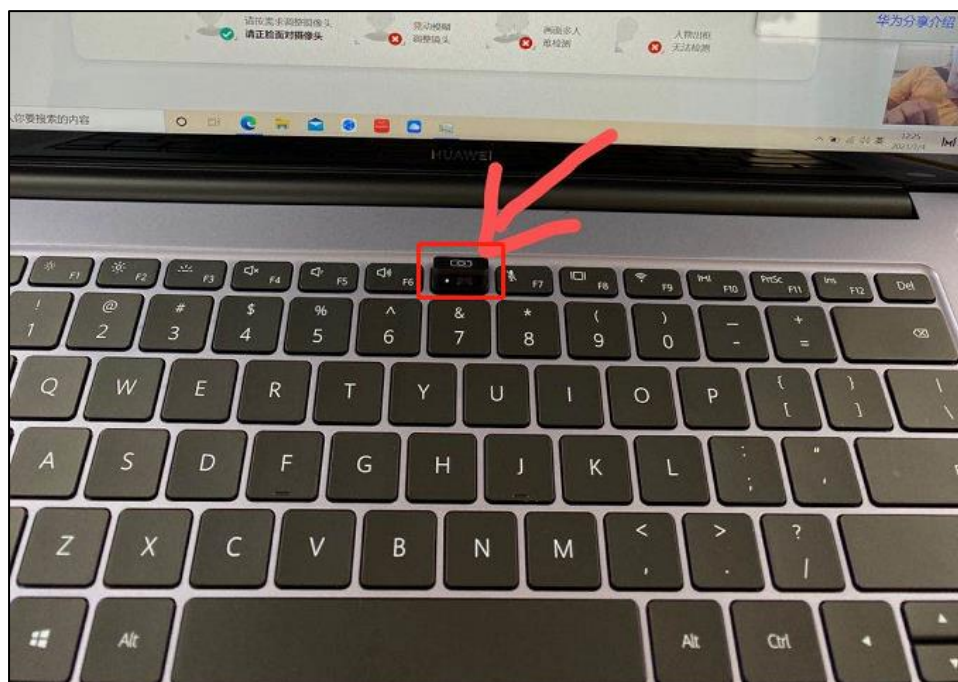
解决办法：

1. 检查是否遮挡摄像头，关闭虚拟摄像头软件和关闭杀毒软件。

2. 华为笔记本出现摄像头黑屏可以根据以下方法解决。

**华为笔记本：**

华为笔记本摄像开关一般在笔记本键盘的第一行中间有一个摄像头按键，开启摄像需要手动按摄像头按键将摄像头弹出，弹出后便能正常使用摄像功能。



**3.9 摄像头异常，请重新插入摄像头且关闭虚拟摄像头软件。**



原因：

1. 摄像头连接问题。

**处理方法：**咨询考生是不是使用的是笔记本电脑，是否使用联想笔记本电脑，有些联想笔记本电脑需要打开摄像头开关。

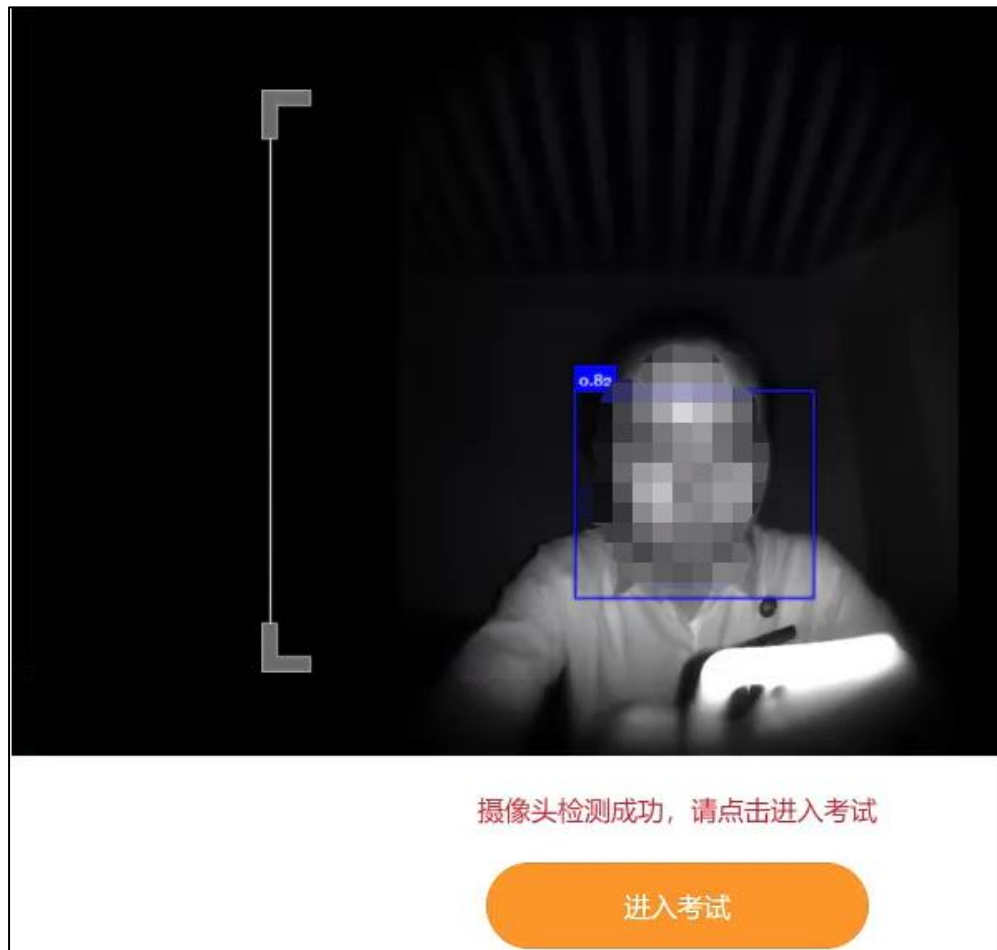
如果打开之后还是不行，那就是考生的设备问题，要求考生更换设备或者给考生备用试卷去考试。

**联想笔记本电脑打开摄像头的方法：**

联想笔记本出现摄像头禁止使用的图标，有些型号的联想笔记本在摄像头的上方会有一个物理的开关，我们使用摄像头的时候需要手动将开关打开才能正常使用摄像头。



### 3.10 考生启动霸屏考试后，摄像头是黑白的



**原因：**考试摄像头设备问题。

**解决办法：**需更换考试摄像头设备，笔记本电脑出现这个问题则需要使用外接摄像头设备解决。

## 二、断电断网问题处理方式

### 问题 1：考试过程出现断电断网了怎么办？

**解决办法：**

- 1、考试数据是每 10 秒保存一次，在恢复网络或供电过程中，系统本身会自动 10 秒重连。
- 2、如果设置的是中断时间为 10 分钟，如果 10 分钟内恢复网络或者供电，或找到其它备用设备，考生可重新进入试卷接着上一次的答题记录继续答题。