1. **杀毒软件误杀**

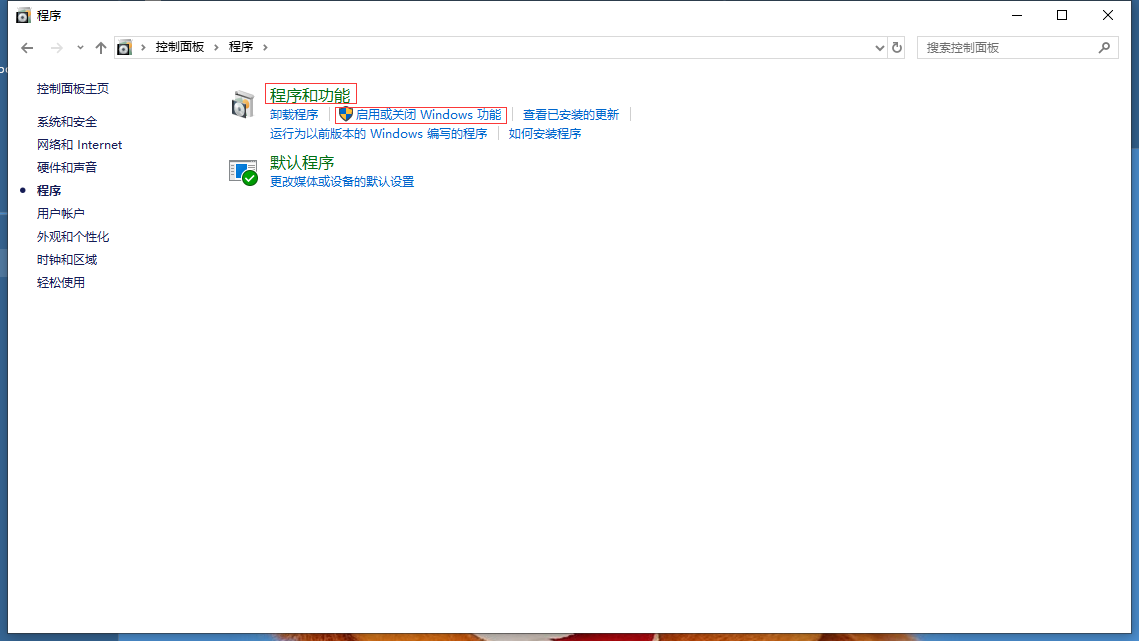
软件安全无毒，因部分杀毒软件存在误报情况，请选择信任。

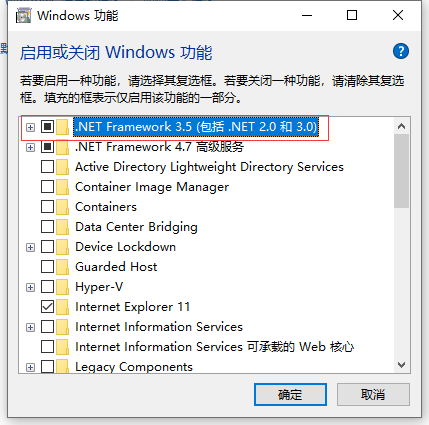
1. **程序无法启动**

请检查是否安装了.net framework 3.5，安装方法：

控制面板->程序->程序和功能->启用或关闭windows功能->.net framework 3.5







若没有此选项，请至微软官方下载安装（https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=21）。

若安装后无法解决，请更换电脑或系统尝试。

1. **选择照片后程序闪退**
2. 请检查msvcp120.dll、msvcr120.dll是否被杀毒软件隔离或删除，若文件不存在，请恢复文件后重试。
3. 请检查vs2013运行时是否未正常安装，若未安装，请至微软官方下载安装（https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=40784）。
4. 请检查是否安装了.net framework 3.5，若已安装，请卸载重新安装。
5. 若仍不能解决，请更换电脑或系统尝试。
6. **照片格式为合法格式，但程序判断非合法格式**

考生直接修改了照片文件的扩展名，如果要调整文件格式，请使用画图或其他图像处理工具，仅修改扩展名后，仍判断为之前的格式。

1. **未检测到人像**
2. 检查是否佩戴了眼镜（反光）；
3. 检查人脸上是否有口罩、围巾等遮挡；
4. 检查人脸是否倾斜。
5. **照片底色不符合要求**
6. 检查人像占照片范围是否过大或过小；
7. 检查底色是否为纯色
8. **处理工具验证照片通过，但报名无法使用**

处理工具为通用工具，检查底色为红、白或蓝色，具体颜色由各地区各考试指定，有可能只有白色，具体以考试公告为准。

1. **其他考试处理过的照片，无法再次处理**

对之前处理过的照片再次处理会导致图片不清晰的问题。一般处理后照片为10kb或小于10kb，工具要求照片大小需大于等于20kb。

**文件限制：**

1. 图片格式：JPG、JPEG、BMP、PNG格式
2. 图片大小：大于等于20KB
3. 图片分辨率：分辨率须大于413 \* 295像素