云南大学2020年硕士研究生网络远程复试疑难解答

**1．访问云考场时提示域名不正确该怎么办？**

答：请确认网址输入是否正确？网址必须采用https协议作为开头，网址<https://ykc.hanwangjiaoyu.com/user/login/YNU>

（5月18日后考生可登录，考场信息一般在复试前2天可查看）

**2．访问云考场时提示网络链接失败该怎么办？**

答：请确认网络连接是否正常，并进行页面刷新重试。

**3．手机接收短信到达上限，无法登录平台该怎么办？**

答：云考场2.0的考生们每天可以接收的短信次数限制为5次，超过5次的话需要联系管理员设置登录验证码登录。

**4．手机扫码下载APP，打开手机自带浏览器下载不了云考场APP怎么办？**

答：下载手机百度浏览器，通过手机百度浏览器下载云考场APP。

**5．考生看不到考场信息该怎么办？**

答：联系学院管理员，确认是否创建考场、考生信息及是否将该考生放入考场内。考场由各院系编排及通知，一般在复试前2天考生可登录查看。

**6．人脸识别不通过该怎么办？**

答：人脸识别的原理是比对视频捕获的图像和公安机关身份证照片，所以一定要确保姓名，身份证号准确无误，身份证上的照片不要太旧，另外，人脸识别时光线不要太暗。

**7．手机锁屏时间太短导致第二摄像头经常黑屏该怎么办？**

答：手机锁屏时间设置成永久不锁屏，如果锁屏时间最大只能设置成10分钟，那么面试的过程中需要时不时触碰手机屏幕，防止锁屏。

**8．面试的过程中出现视频卡顿，画面模糊，声音断断续续的情况该怎么办？**

答：网络要求下行10Mbps，上行10Mbps。通过访问https://www.speedtest.net/run测试自己的本地带宽，查看当前网速是否达标，刷新考试页面重新进入考场。

**9．面试过程中听不见考官的声音？**

答：请确认是否选择了正确的音视频设备。

**10．在云考场中无法看到自己的图像该怎么办？**

答：请确认系统自带的摄像头设备是否可以捕获到所选的摄像头设备。

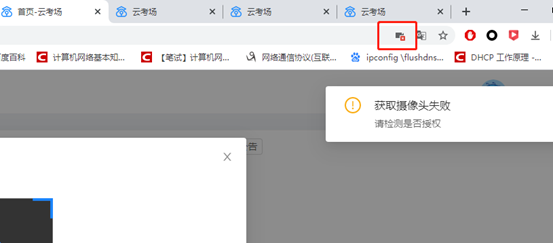
**11．浏览器无法获取摄像头权限？**

答：请检查输入网址的域名是否使用了https，非https域名可能会导致链接不安全而无法使用摄像头。

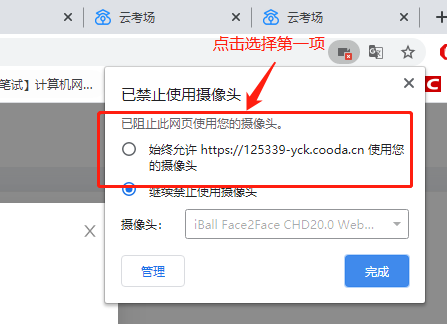
**12．弹窗获取摄像头时，误点了禁止摄像头该怎么办？**

答：按照以下步骤解决：

a. 点击网址栏摄像头图标。



b. 选择第一项，允许该站点使用摄像头，并点击完成。

****

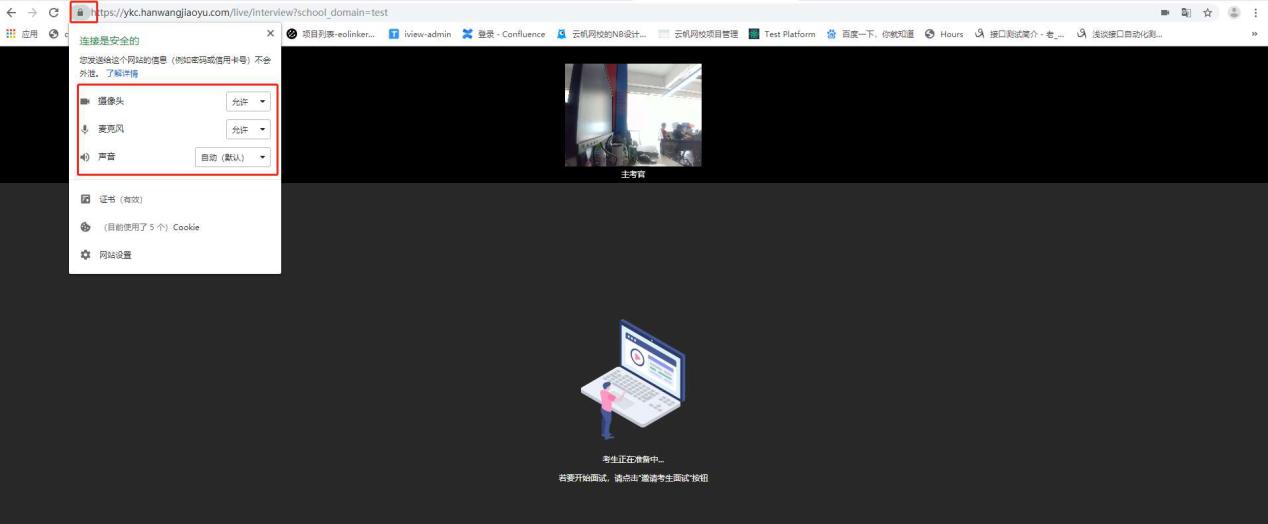
c. 刷新网页，即可重新获取摄像头使用权限。

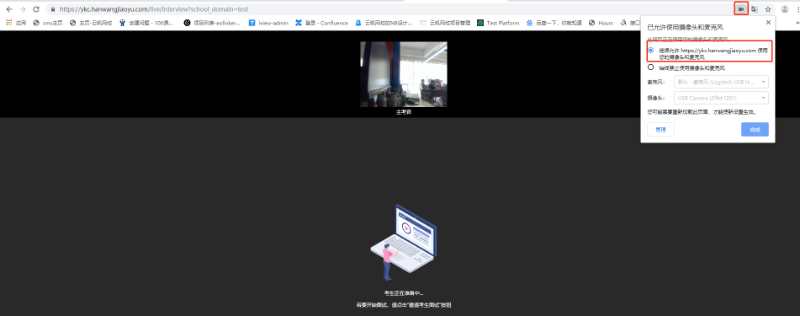
13．调取不了摄像头和麦克风，看不到自己的画面，怎么办？

答：确认下载的浏览器是官方版的谷歌浏览器：



确认摄像头和麦克风是否正常工作：







**14．屏幕共享观看对方文档不清楚时该怎么办？**

答：屏幕共享不清楚主要是因共享文件的字体大小，分辨率，相关设置所导致。与网络质量因素不大。

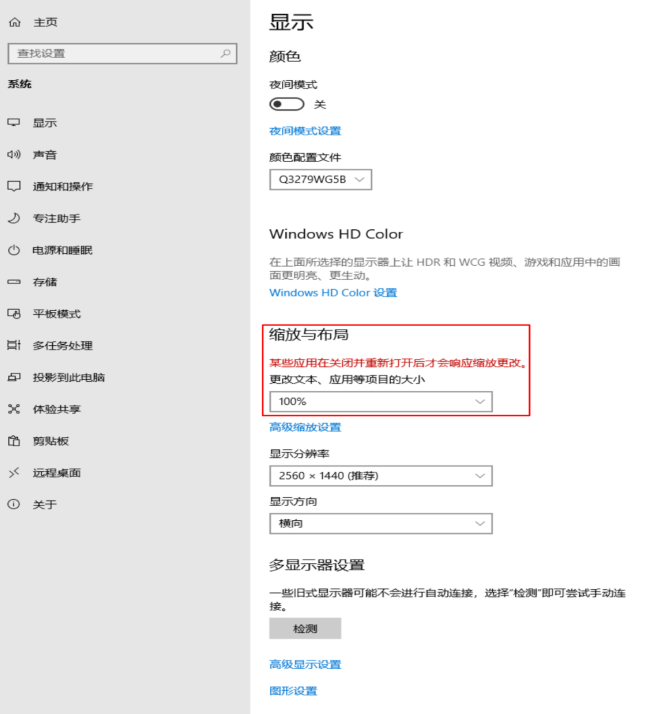
解决办法：检查双方电脑设置，如下

字体：推荐设置16号以上字体，以满足字体大小需求

分辨率：1920\*1080

备注：如考生电脑为win10系统，需要特别设置，路径如下

桌面上点击鼠标右键-点击“显示设置”-在缩放与布局中，将更改文本，应用等项目的大小比例设置成100%，如下图：



请检查打开word，PPT的程序是不是Windows office软件，如果不是，建议使用Windows office软件打开word，PPT文件再分享屏幕。

**15．设备及网络配置低于推荐的配置可以进行面试吗？**

答：建议您使用较高配置的设备进行面试，低于推荐配置的设备或者网络可能导致面试卡顿，效果不佳，影响考试，也影响您的发挥。