**智考云（笔试）操作手册**

1. **安装前准备工作**

考生端由电脑端“智考云”及移动端“智考通”两部分构成，考生**必须同时**下载两个客户端才可完成考试。

1. 为了保证考试能够顺利进行，请考生使用win7或win10系统的电脑进行考试，且可用运行内存2G以上，C盘可用存储空间在10G以上（禁止使用双系统、iOS系统）。
2. 考生在下载电脑端“智考云”时，须使用谷歌浏览器下载，并在安装电脑端“智考云”前，务必卸载360安全卫士、360杀毒、2345安全卫士、金山毒霸、腾讯电脑管家、McAfee、鲁大师等杀毒软件及电脑管家（否则可能会出现系统无法安装或无法使用等状况）。

**注意事项：**

* 一个准考证号绑定一个考生端，严禁私下传输发送安装包，若因此导致考生端不能正常安装和登录的，由考生自行承担责任。
* 考生下载、安装时所使用的准考证号必须与模拟考试、正式考试时所使用的准考证号一致。
* 考试结束后、成绩公布前，请勿卸载或删除智考云、智考通软件及安装文件。

1. **下载及安装操作步骤：**
2. 凭考生本人姓名、身份证号和准考证号登录“智考云考生平台”后，依据网页提示顺序下载：说明书、智考通、智考云，这时浏览器会开始下载任务。



1. 如遇到安装问题，请点击并下载、安装“智考云客服平台”。请及时通过“智考云客服平台”提交问题。



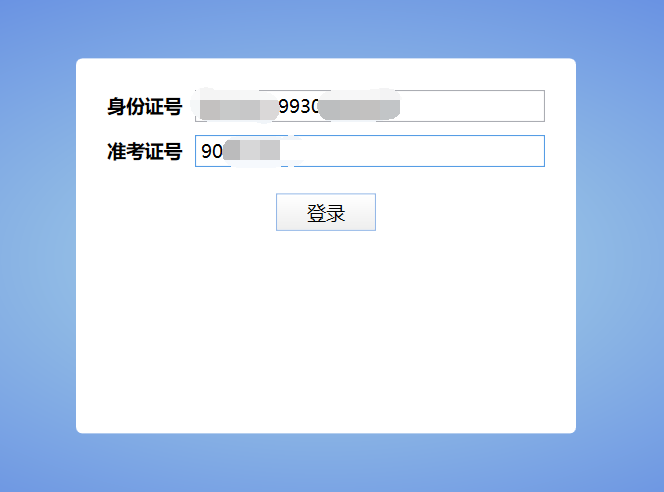
1. 双击运行已下载的安装包“SoldierBoot.exe”进行安装。保证电脑联网正常，安装过程无需干预，自动完成，软件默认安装在C盘，**考生不得自行移动、复制安装文件至其他地方，否则将无法正常使用软件。**
2. 安装完成后，电脑桌面会出现两个软件：“智考云考生端”“智考云客服平台”，考生使用“智考云考生端”参加考试：



1. 为避免考生忘记安装输入法造成的打字异常，电脑端“智考云”安装包内已集成搜狗拼音输入法软件，待“智考云”安装包完整安装后即可使用。**若考生不需要使用搜狗拼音输入法，可自行安装其他输入法。**
2. 软件安装完成后，请重启电脑。重启后，双击运行“智考云考生端”，登录成功后，进行模拟测试（重启电脑后请不要再次双击安装包“SoldierBoot.exe”，这会导致电脑再次安装和重启）。

如遇到安装问题，请在工作时间内及时通过“智考云客服平台”提交问题。

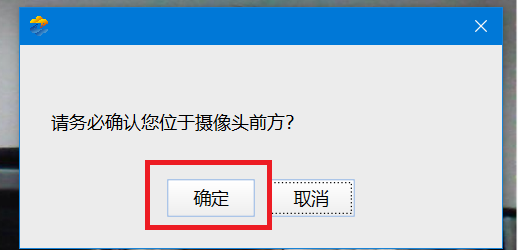
1. **考试流程**
2. 打开移动端“智考通”软件，登录后进行模拟测试，即按要求拍摄模拟视频测试移动设备功能，与电脑端同时使用**（详细图文介绍，请见《智考云在线考试规范》《智考通操作手册》）**。
3. 双击“智考云考生端”图标，进入考试登录界面，软件会自动填充考生信息，如下图所示：



1. 点击“登录”按钮后系统会自动打开摄像头。在实人认证界面下方有选择摄像头和麦克风的下拉框（均默认选择倒数第一个）。

准备开始登录后，检查自己的摄像头是否正常工作、光线是否正常，检查完毕后点击**“开始认证”**按钮，这时会有“请务必确认您位于摄像头前方”的提示，请考生务必调整好自己的拍照角度、拍摄光线，确保**自己脸部正面**处于摄像头正前方，避免逆光、光线过暗、光线刺眼等异常情况。准备好后，点击“确定”按钮。

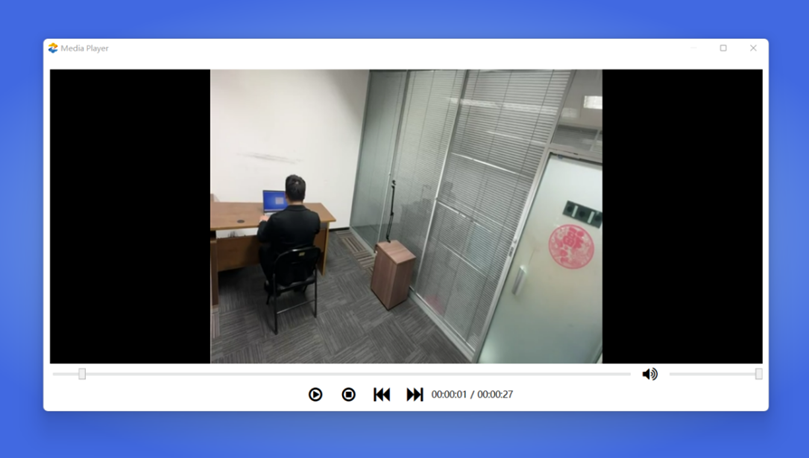




1. 人脸认证成功后即进入**环境拍摄界面**，考生须打开移动端“智考通”软件，以自己为中心360度环绕拍摄考场环境、考试设备所在区域。环绕360度拍摄考场环境后，不要退出软件、不要暂停拍摄，继续保持移动端“智考通”录制，将移动设备固定在之前准备好的位置上。**（请自行检查、调整拍摄效果和拍摄角度）**



如尚未下载移动端“智考通”软件的，可通过点击“**下载软件**”按钮进行下载。同时，可点击“**播放示例**”按钮查看环境拍摄演示视频，如下图：



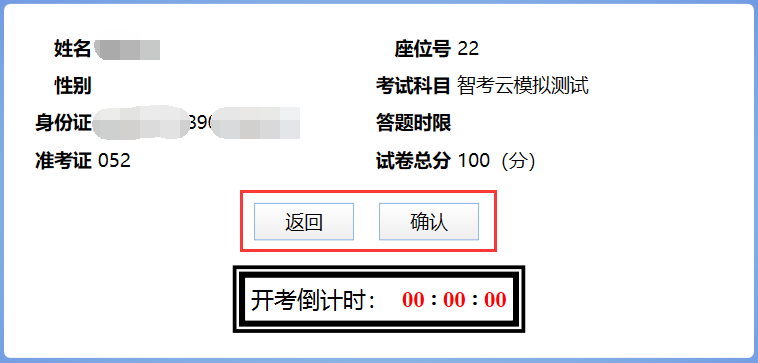


1. **确认完成环拍后，请点击“确定”按钮，随后考试系统将呈现《考前自查自纠清单》和《考试承诺书》，请考生务必认真检查、阅读相关信息，并点击“确定”按钮。**

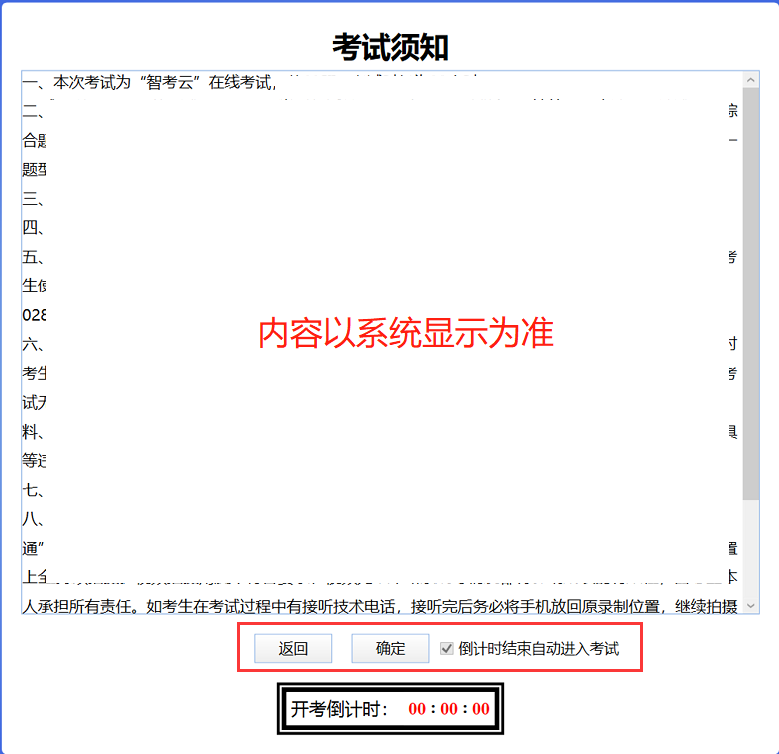




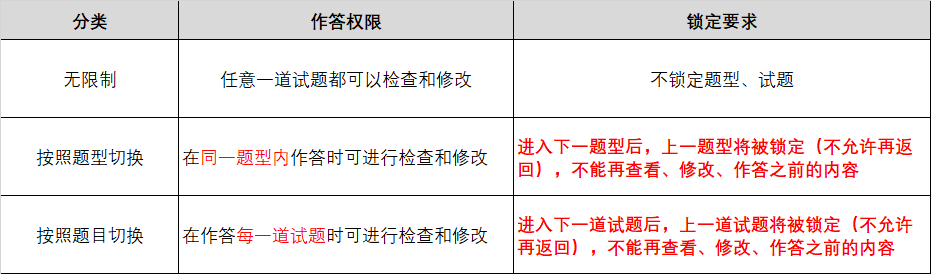
1. 进入个人信息确认界面时，会显示考生基本信息及考试科目，确认无误后，点击“确认”按钮。



1. 进入须知界面，请考生务必认真阅读《考试须知》内容，须知中包含考试形式、考试时间、交卷时间以及相关考试要求。
2. 在个人信息确认界面、考试须知界面，均设有“返回”按钮，若考生在登录移动端“智考通”时忘记个人信息，可通过“返回”按钮查看个人信息。
3. 开考倒计时快结束时，请考生确保自己处于考试须知界面，待倒计时结束后会自动进入考试界面。若当前处于考试承诺书界面或个人信息确认界面时，请考生依次点击不同页面上的“确认”按钮，进入考试须知界面。



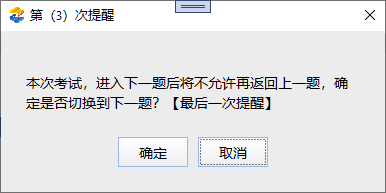
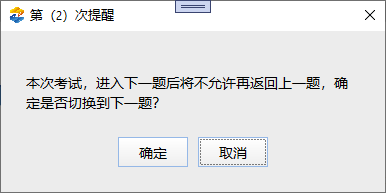
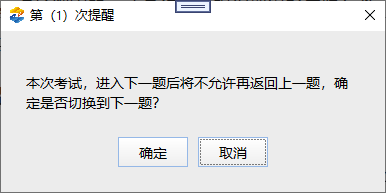
1. 进入考试界面后，主界面会显示试题，系统右侧会显示考生信息及试题导航面板，页面最上方显示考试时间及答题进度。
2. 试题以一屏一题显示，或直接以题本模式显示，请考生根据系统内的题目顺序依次作答。
3. 考试系统支持三种作答方式：



无论哪种作答方式，**系统内的《考试须知》都会有相关说明，系统也会在切换时进行提醒。**

**因此，请考生以实际公告内公布的作答方式为准，在模拟测试期间认真测试、了解系统内的作答方式、提醒方式。在正式考试期间认真作答、认真对待，避免由于操作失误导致的题目漏答。**

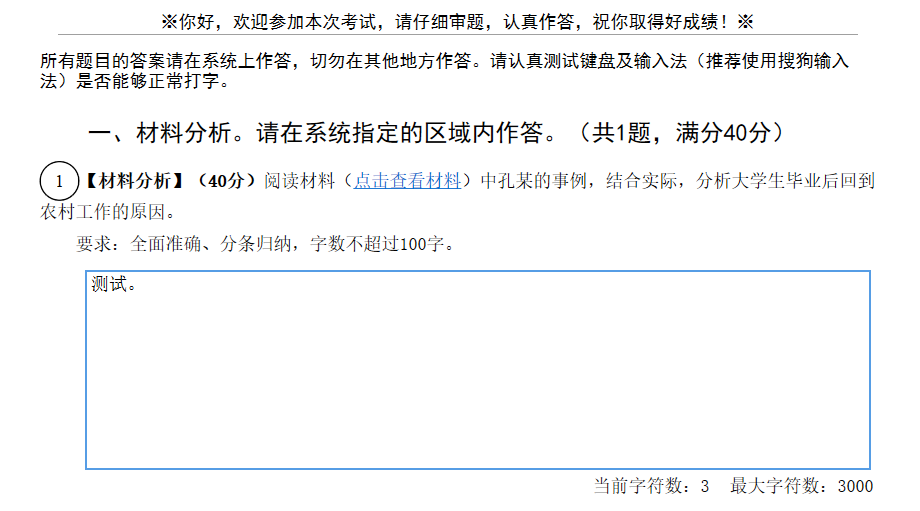
**另外需要特别注意的是：按照题目切换时，系统在第1题至第3题作答过程中，每题提醒一次，连续提醒三次后将不再提醒。如下图：**



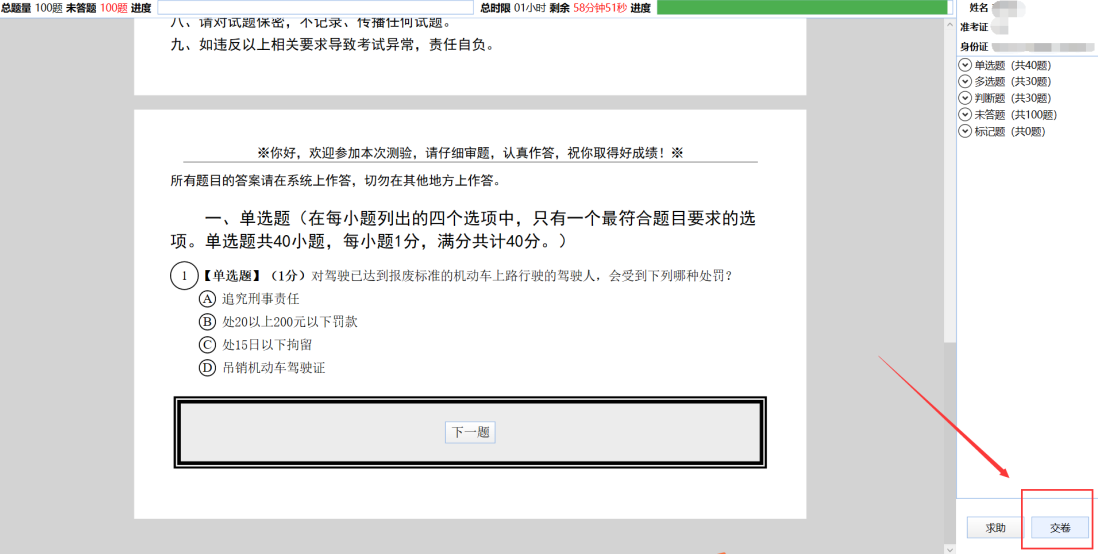
1. 正式考试过程中，如遇系统卡死、无法作答等问题，可通过点击“求助”按钮寻求帮助。点击求助后，请考生注意接听号码为（028）6320 1710和（028）6209 3080的来电（此电话仅用于考生接听，请勿主动拨打）。

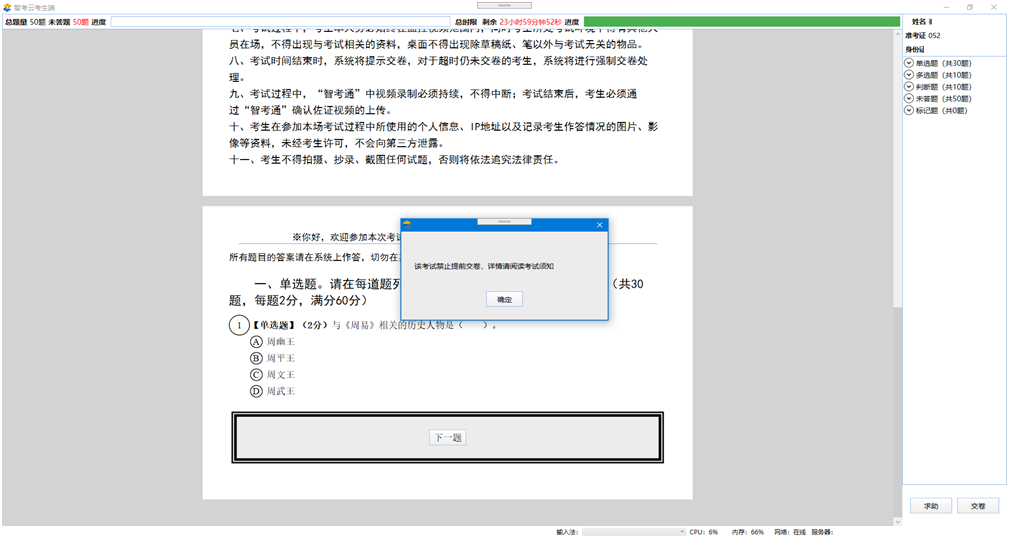


1. 在主观题测试页面，请考生务必认真测试键盘及输入法（推荐使用搜狗输入法）是否能够正常打字。**（如输入法不能正常打字，请参照常见问题处理办法中第7）点调试）**

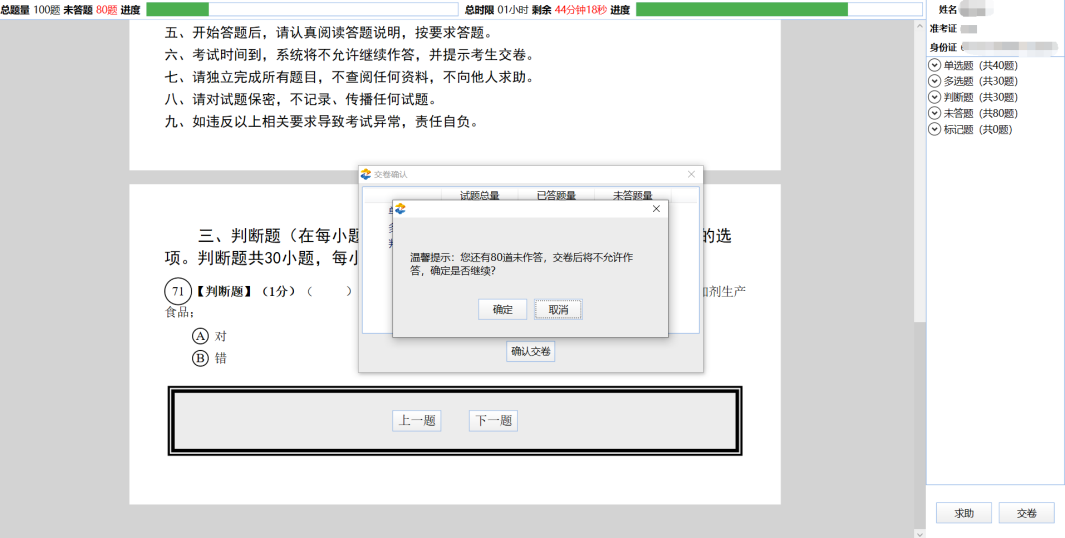


1. 试题作答完成后，点击“交卷”按钮进入交卷确认界面。若当前时间不在交卷时间内，则会出现提示信息。

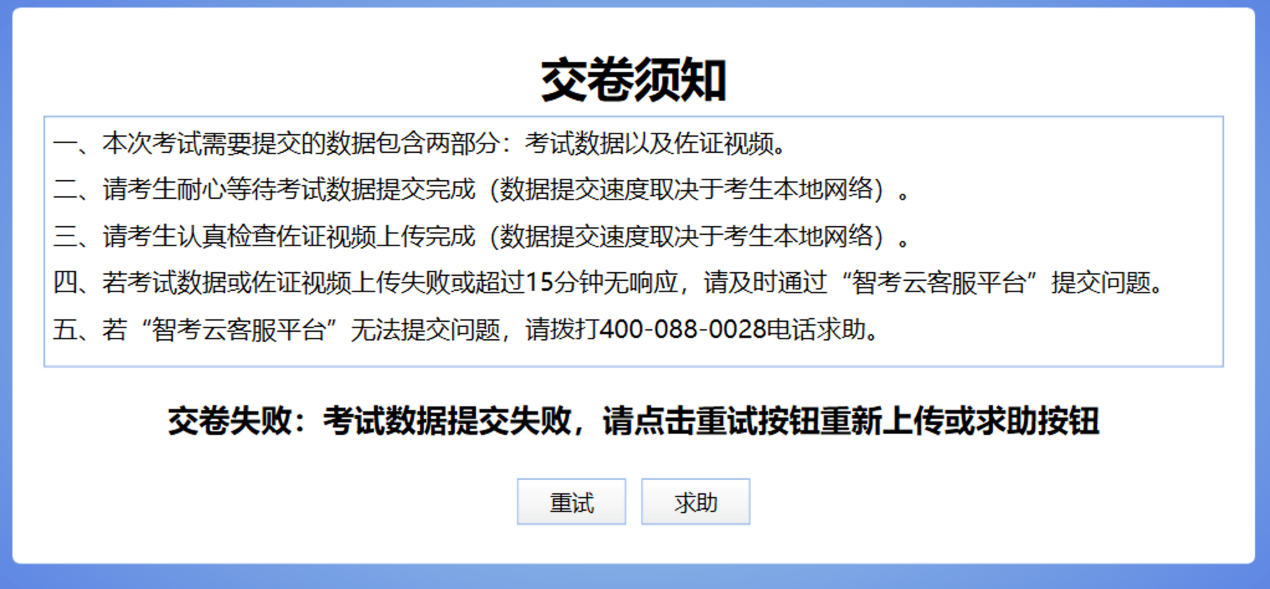




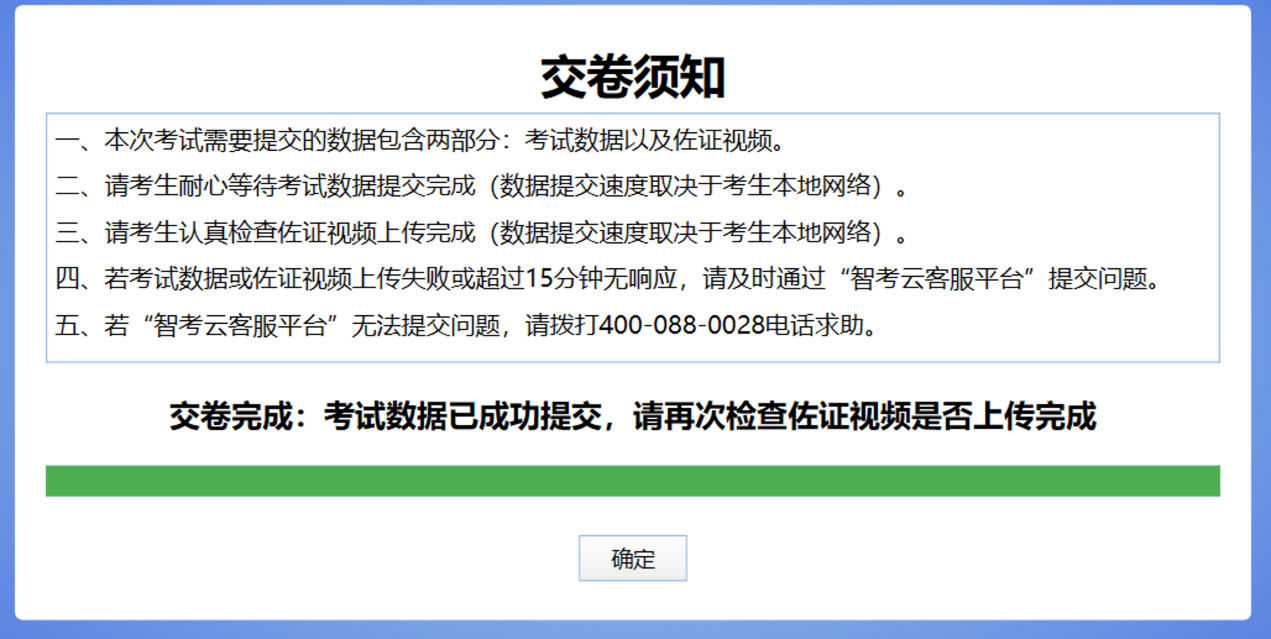
1. 交卷确认界面展示试题作答情况，确认无误后，点击“确认交卷”按钮交卷。
2. 系统会检测是否完成作答，并进行提示，确认后完成考试。



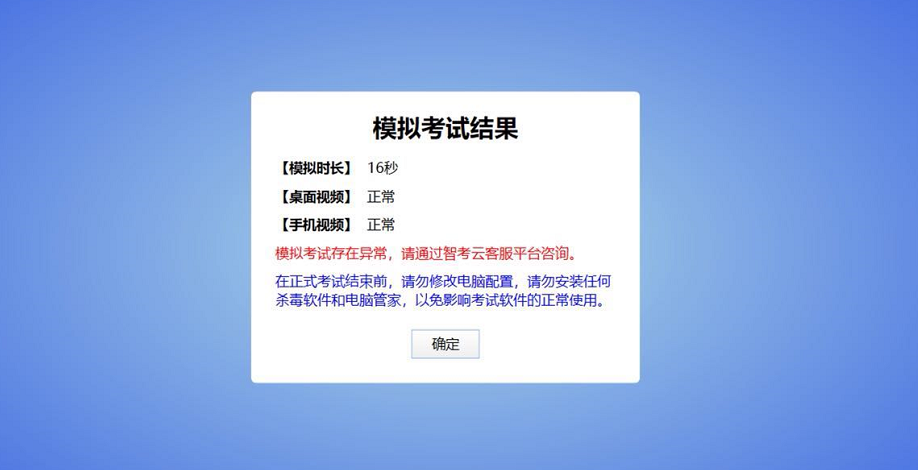
1. 正在交卷。数据上传时，请不要关闭页面或操作电脑，等待数据上传完成（若考生本地网络上传速度较慢，则交卷时间较长，请考生耐心等待或者更换速度更快的网络）。
2. 交卷须知。若交卷失败，一定要及时手动点击“重试”按钮，直到看到“交卷完成”后才算上传成功。若考生尝试**多次**一直显示“交卷失败”或卡在“正在上传”界面，请及时通过“智考云客服平台”提交问题，或联系400-088-0028电话求助。



1. 交卷完成。







**（模拟测试会显示上图“模拟考试结果”，正式考试不会显示，请各位考生知悉）**

**异常情况答疑：**

①手机视频“异常”：

答：若考生在电脑端智考云模拟考试时，没有配套使用手机端拍摄，则会提示异常信息；

②手机视频“异常”，但考生使用了手机端拍摄：

答：考生手机端拍摄视频时间太短，请考生在模拟考试时保持手机端持续拍摄20分钟以上，充分模拟正式考试中手机端的使用流程，调整好拍摄角度等，时长不够的会提示异常信息；

③桌面视频“异常”：

答：请保证在电脑端智考云模拟考试时，摄像头旁的指示灯全程“亮”起，若摄像头未正常工作，则会提示异常信息；

注意：如“桌面视频”存在异常，请及时使用“智考云客服平台”向技术后台提交问题。

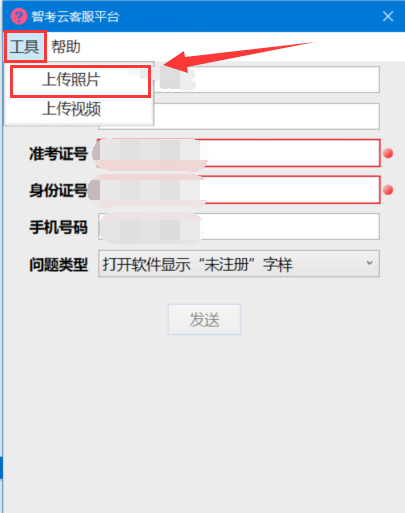
1. **客服平台使用教程**
2. 若考生遇到软件安装、使用异常等问题，可通过“智考云客服平台”向技术后台提交问题。
3. 双击打开“智考云客服平台”，会出现如下页面，其中考生信息及远程账号会自动获取，**请考生复制“向日葵SOS”软件中的远程密码，粘贴到客服平台“远程密码”输入框内（请见下图）**。



1. 考生可以在“问题类型”框中，选择当前遇到的问题，选好后点击“发送”。
2. 发送成功后，一定不要关闭向日葵SOS软件和“智考云客服平台”，请耐心等待技术人员远程连接考生电脑，处理问题。

（如关闭向日葵SOS软件，会导致技术人员无法连接考生电脑，则无法解决考生问题。）

1. 若考生报考信息有误，可通过“智考云客服平台”提交个人身份信息资料，并填写更正信息。提交位置如下图：



问题描述填写：

①姓名错误，更正信息为：XXX；

②身份证号错误，更正信息为：XXXXXXXXXXXXXXXXXX；（准考证上的婚姻状况、性别、学历等请联系报名平台或报考单位更正）。

1. **常见问题处理办法**
2. 模拟考试只能参加一次吗？

答：在模拟考试开放时间内，请根据公告时间安排进行模拟测试。

1. 无法下载电脑端“智考云”安装程序。

答：请使用谷歌浏览器（其他浏览器可能会造成下载失败）在指定下载链接内下载引导安装程序。

1. 安装完电脑端“智考云”软件后重启电脑，使用软件后还是重启电脑。

答：重启电脑后，请双击“智考云考生端”参加模拟测试，不要再次运行软件引导安装程序，这会导致电脑再次安装和重启。

1. 智考云登录后，点击“拍照”按钮后返回登录页面，无法进入考试。

解决方案：

① 请在光线充足的地方重新拍照（要保证摄像头能够拍摄清楚考生面部）。

② 依然无法进入考试，请使用“智考云客服平台”向技术后台提交问题。

1. 软件界面显示“未注册”“Logo”或白屏，无法正常登录软件。

答：请及时使用“智考云客服平台”向技术后台提交问题。

1. 无法切换试题。

答：考生需要按照试卷中题目顺序作答，切换到下一题后，不能再返回上一题（具体的试题切换要求请见公告）。

1. 无法使用输入法。

答：点击“输入法：”（界面的最下方）选项框选择输入法。如电脑中没有输入法，需要考生自行去下载输入法（推荐使用搜狗输入法）。

若考试系统中输入法选择正确，但作答时只能输入英文字符，则请考生按一下键盘上的“Shift”按键进行中英文字符切换（或按WIN窗口键+空格键切换输入法）。



