**智考云（面试）操作手册**

1. 安装前准备工作

面试平台考生端由电脑端“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，且运行内存4G及以上，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，在成绩公布前；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。



3) 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。

4) 安装完成后，电脑桌面会出现三个软件：“智考云考生端”“智考云客服平台”“TeamViewer”，考生需使用“智考云考生端”参加考试：

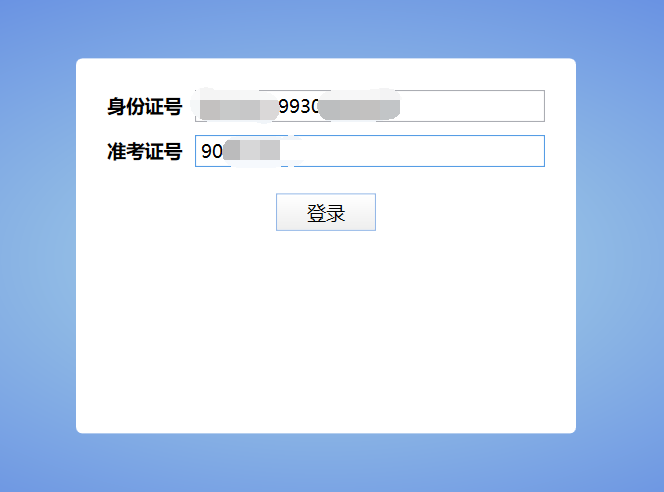


5) 软件安装完成后，请重启电脑。重启后，双击运行“智考云考生端”，登录成功后，进行模拟测试（重启电脑后请不要再次双击安装包“SoldierBoot.exe”，这会导致电脑再次安装和重启）。

6) 安装包具有有效期。有效期为：下载时间截止后的24小时内；超过时间后安装包将无法正常使用，请考生下载后及时安装、测试。

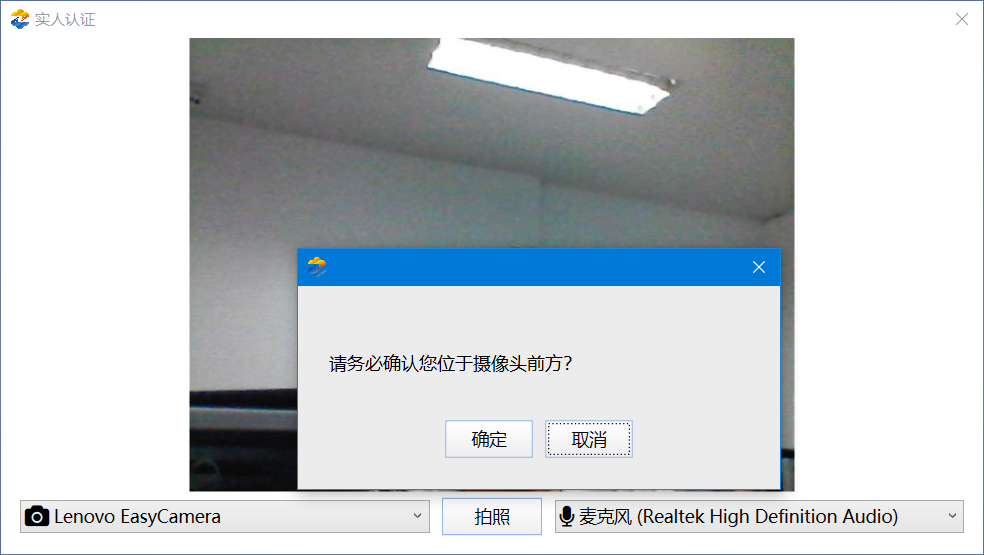
如遇到安装问题，请在工作时间内及时通过“智考云客服平台”提交问题。

1. 考试流程
2. 打开手机端智考通软件，登录后进行模拟测试，即按要求拍摄模拟视频测试手机功能，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. 进入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）。

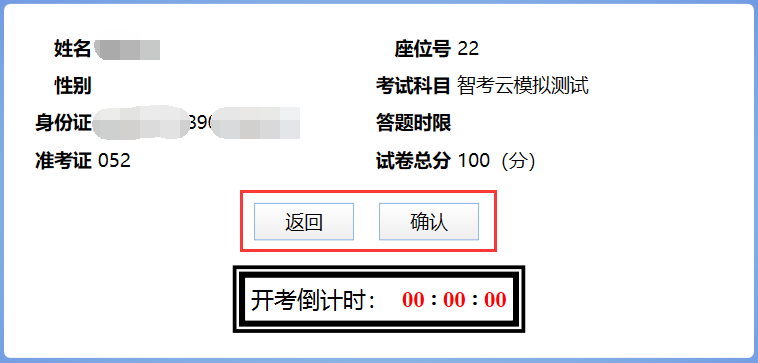
准备开始测试后，点击“拍照”按钮，这时会有“请务必确认您位于摄像头前方”的提示，请考生务必调整好自己的拍照角度、拍摄光线，确保自己脸部正面处于摄像头正前方，避免逆光、光线过暗、光线刺眼等异常情况。准备好后，点击“确定”按钮。



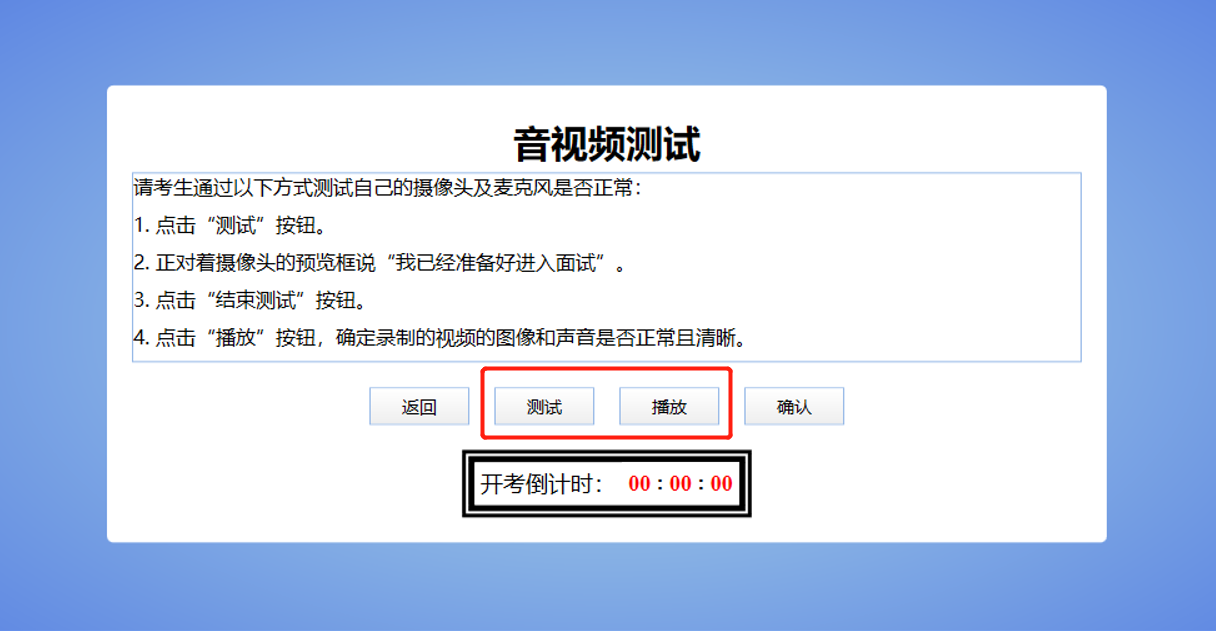
1. 进入考试系统后，呈现《考试承诺书》，请考生务必认真阅读承诺书信息，并点击“确认”按钮。



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。



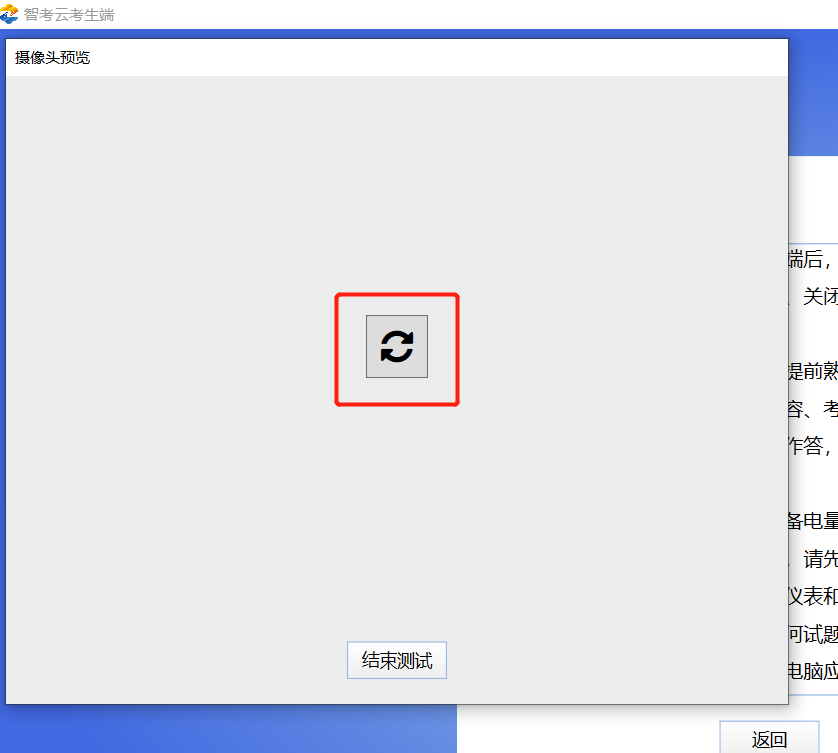
1. 进入音视频测试界面，请考生务必提前测试一下自己设备的音视频采集是否正常。



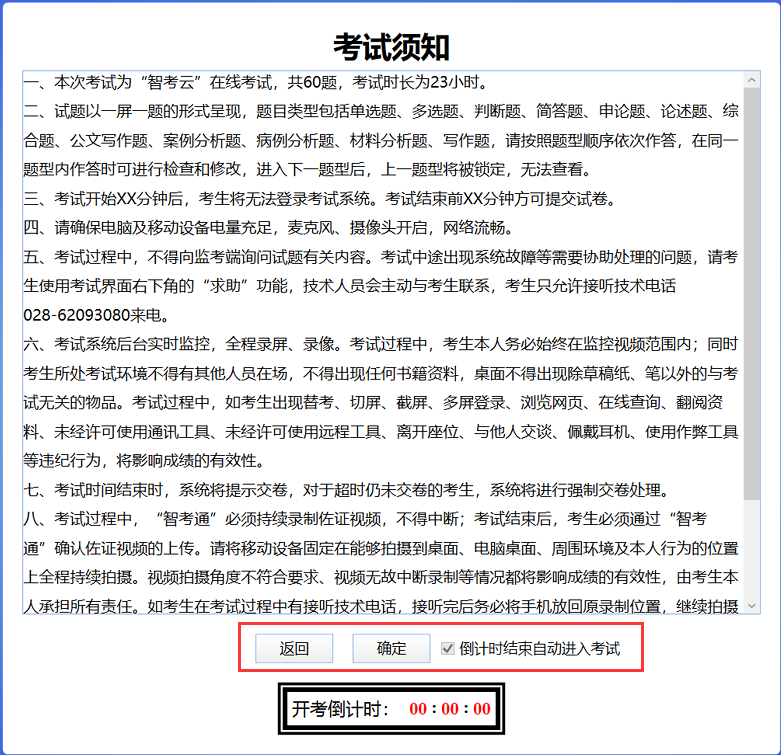
1. 点击“测试”按钮后，系统会弹出摄像头预览框。请考生在看到本人图像后开始测试作答。测试作答结束后点击“结束测试”按钮。可通过点击“播放”按钮检查刚才录制的视频。



1. 若摄像头预览框内无考生图像，请点击屏幕中间的刷新按钮。若模拟测试期间刷新后依然无图像，请及时更换电脑设备，或通过“智考云客服平台”提交问题。



1. 音视频测试结束后，点击“确认”按钮进入考试须知界面。
2. 进入须知界面，请考生务必认真阅读《考试须知》内容，须知中包含试题科目信息、考试时间、交卷时间以及相关考试要求。
3. 在个人信息确认界面、考试须知界面，均设有“返回”按钮。若考生在登录手机端“智考通”时忘记个人信息，可通过“返回”按钮查看个人信息。
4. 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，页面上方显示考试时间及答题进度。



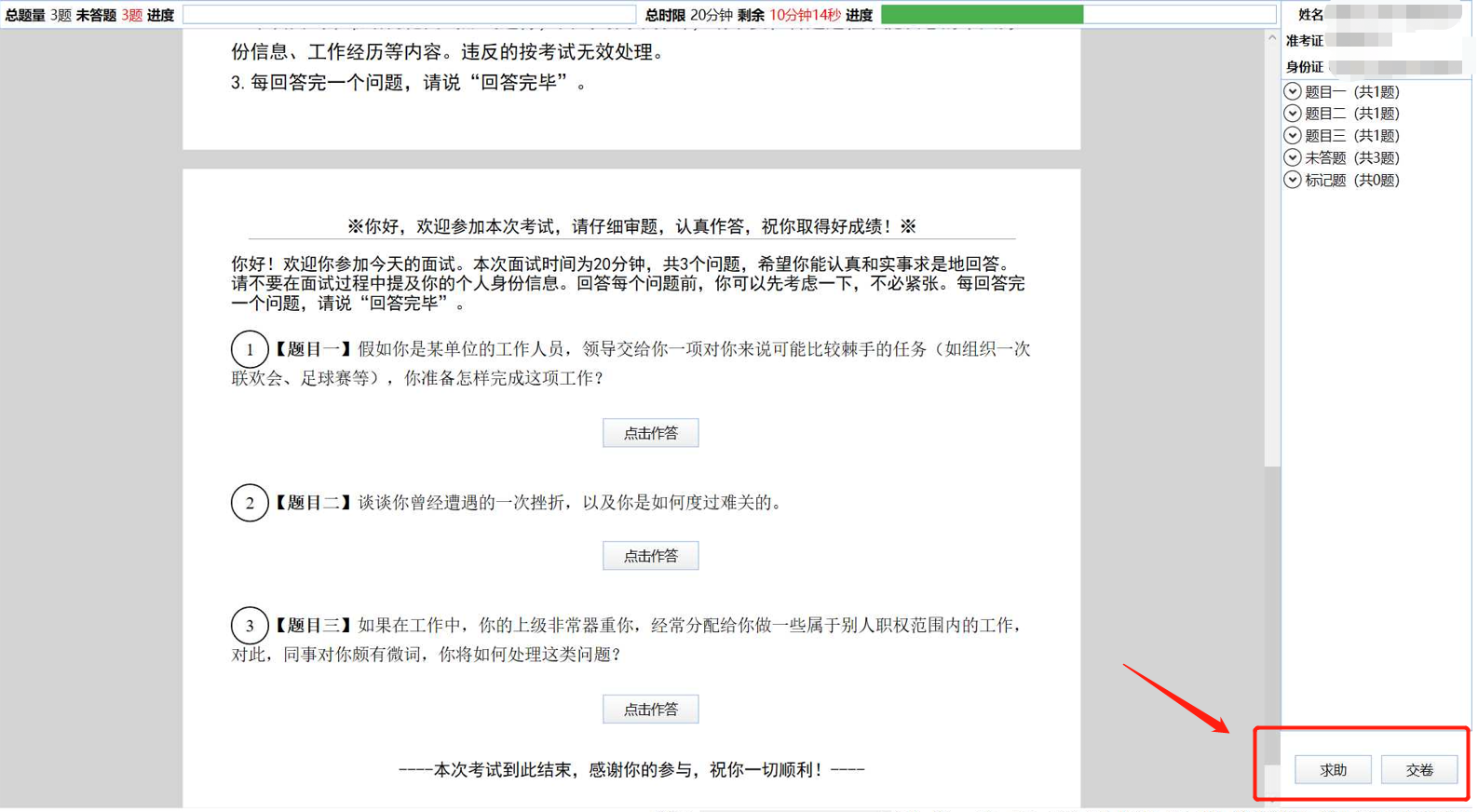
1. 面试答题时，请考生阅读完题目后，在准备开始作答时点击“点击作答”按钮，系统会弹出摄像头预览框。



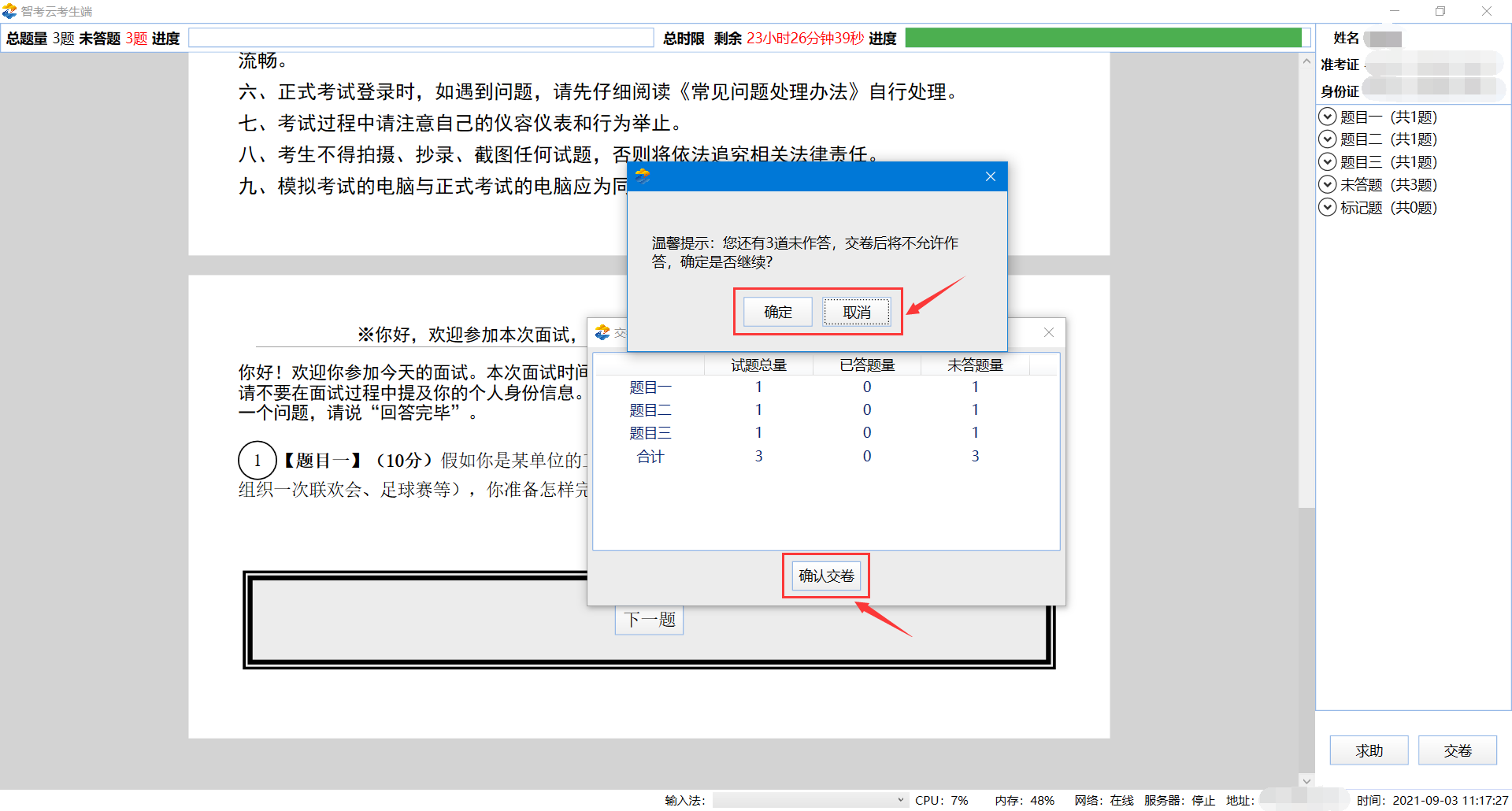
1. 题目作答完毕后，点击“作答完毕”按钮结束本题作答。



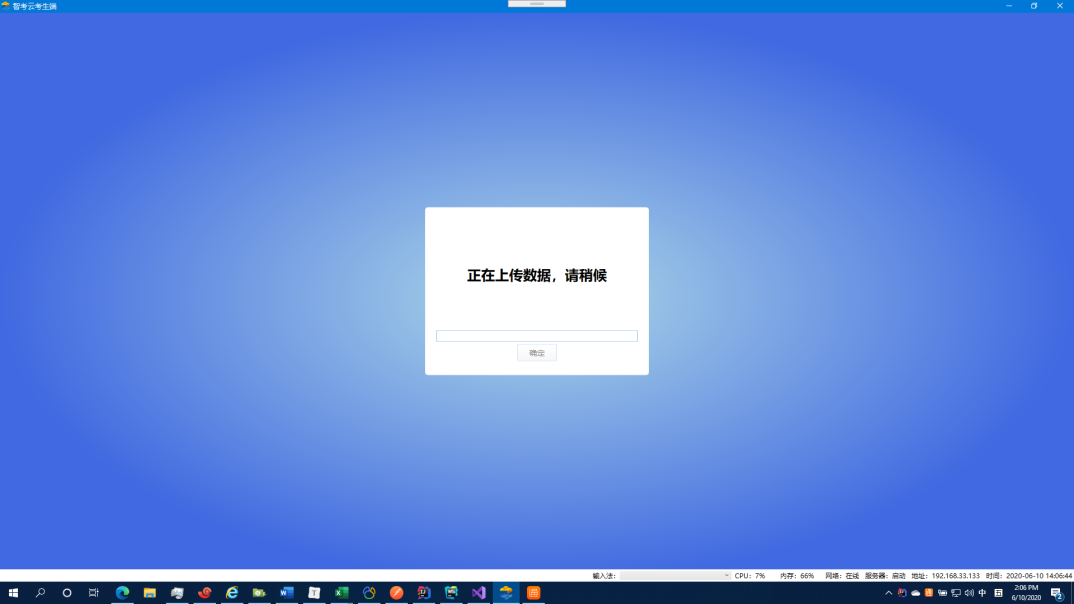
1. 正式考试过程中，如遇系统卡死、无法作答等问题，可通过点击“求助”按钮寻求帮助。点击求助后，请考生注意接听号码为（028）6320 1710和（028）6209 3080的来电。



1. 试题作答完成后，点击“交卷”按钮进入交卷确认界面。若本考试不允许提交交卷，则会出现提示信息。
2. 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。
3. 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。

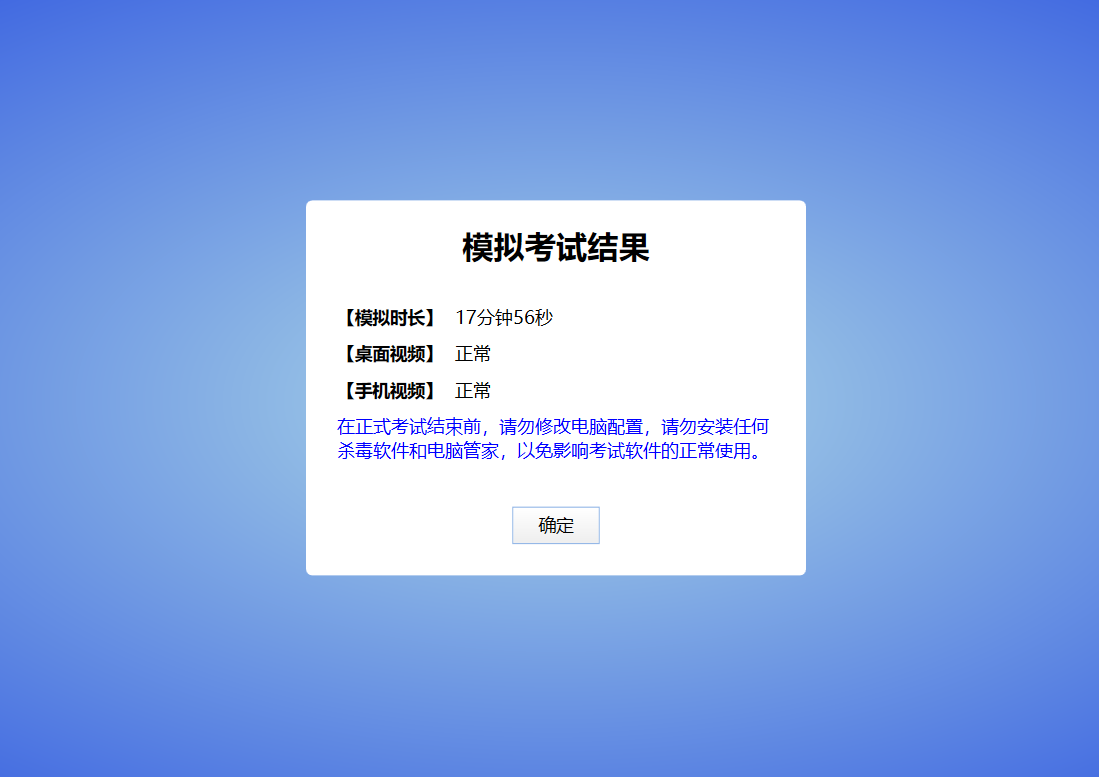


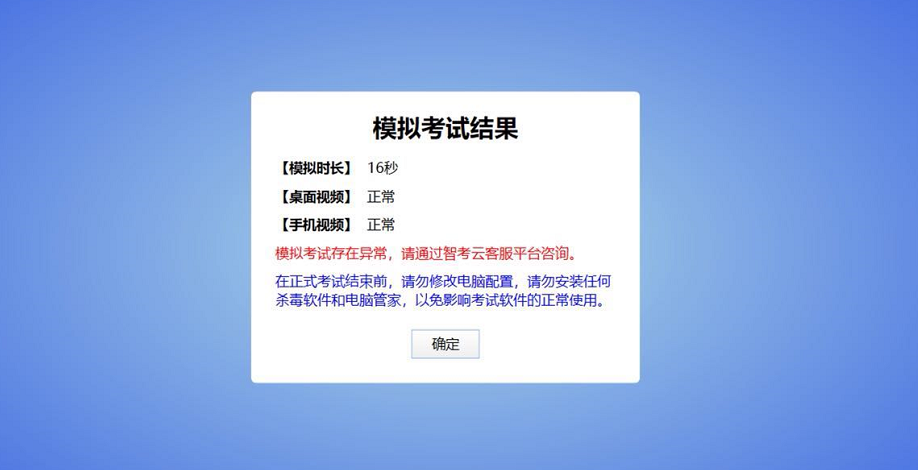
1. 数据上传失败。若数据上传失败，一定要及时手动重试，直到看到“交卷完成”后才算上传成功。若考生尝试**多次**一直显示“上传失败”或卡在“正在上传”界面，请及时通过“智考云客服平台”提交问题，或联系400-088-0028电话求助。



1. 交卷完成。







**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：

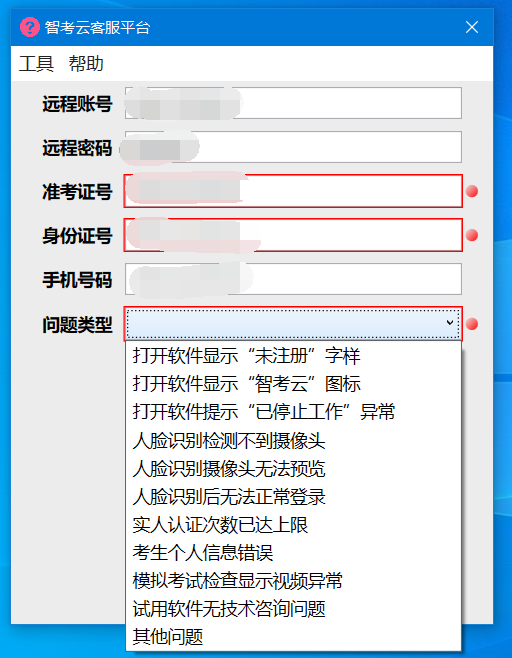
答：考生手机端拍摄视频时间太短，请考生在模拟考试时保持手机端持续拍摄10分钟以上，充分模拟正式考试中手机端的使用流程，调整好拍摄角度等，时长不够的会提示异常信息；

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。

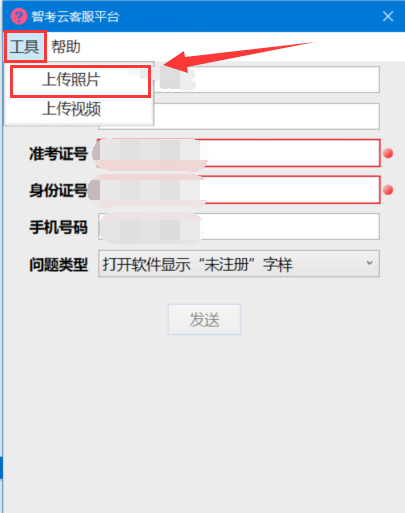
1. 客服平台使用教程
2. 若考生遇到软件安装、使用异常等问题，可通过“智考云客服平台”向技术后台提交问题。
3. 双击打开“智考云客服平台”，会出现如下页面，其中考生信息及TeamViewer的ID和密码会自动获取。（若ID和密码没有自动获取，请考生手动打开TeamViewer软件，保证电脑联网，ID和密码会在几秒后显示）



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TeamViewer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TeamViewer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. 面试模拟考试只能参加一次吗？

答：在面试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，再次打开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”按钮后返回登陆页面，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，无法正常登陆软件。

答：请及时使用“智考云客服平台”向技术后台提交问题。