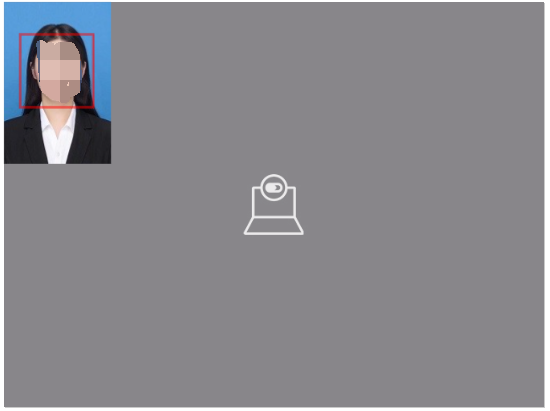
**考试系统客户端人脸识别时，摄像头异常情况说明**

提前说明：

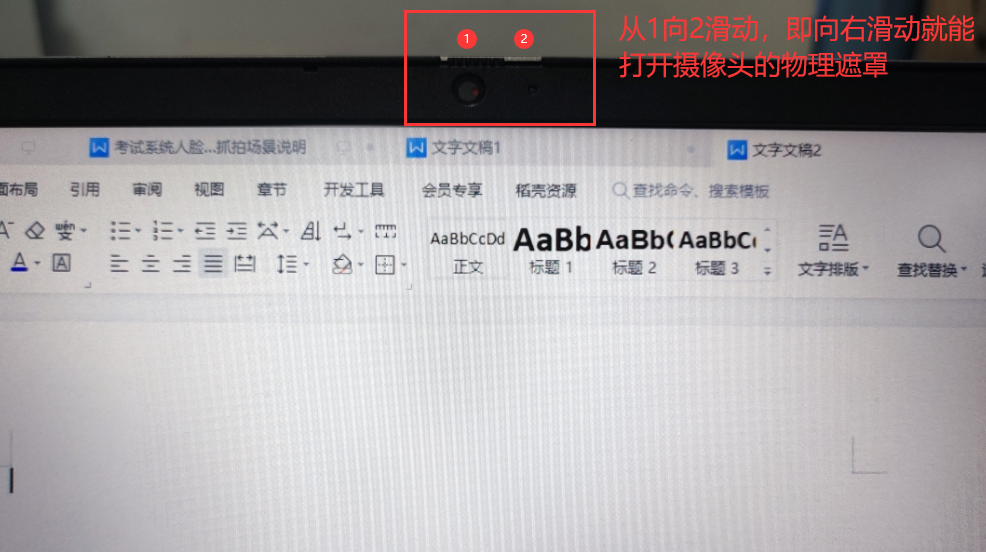
* **考试系统只支持win7、win10、win11系统，不支持XP、windows surface和**MacOS**系统**，如果遇到不支持的系统请用户直接换设备或者重装系统。
* 以下是针对考试系统客户端摄像头有问题的情况，客户端不涉及各种浏览器设置

#### 确认摄像头是否有硬件开关或物理遮罩（尤其是联想电脑）

若摄像头拍照时为灰色或带反斜杠，如下所示：

需要用户手动打开电脑摄像头的物理遮罩，打开位置如下，左右滑动遮罩试一下：



#### **确认是否开启了360安全卫士、腾讯电脑管家、金山毒霸等杀毒软件和代理VPN软件，若开启，请让用户退出或者卸载掉杀毒软件和代理VPN软件。**

#### **确认摄像头在其他软件上能否正常使用**

让用户试一下电脑qq视频通话或者微信视频通话，若在其他软件上能够正常使用摄像头，到文档的第4步；若在其他软件上也无法正常使用，则建议用户换电脑设备，若用户实在没有其他设备，到文档第5步

#### **确认是否有其他软件占用了摄像头**

若页面显示如下：

1. 摄像头画面黑屏



2）显示已禁止开启摄像头



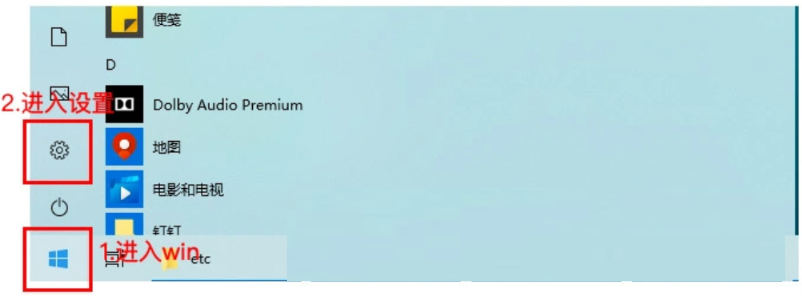
有可能是其他软件占用了摄像头，让用户关掉除考试系统外的所有软件后再次尝试开启人脸识别

#### **确认电脑或windows系统是否禁用了摄像头相关权限**

1. 检查电脑键盘最上面一排的键，一般是Fn+F10或者Fn+F8，点击关闭禁用摄像头键，看是否生效，不生效到第2）步；
2. 根据下图操作流程检查Windows系统设置是否开启了相关摄像头和麦克风的权限

* 【第1步】：重启电脑后，点击电脑桌面左下角的开始图标（即win图标）：

 或 ，然后再点击弹框中的“设置”按钮，如下所示



* 【第2步】∶设置页面，进入“隐私”设置



* 【第3步】∶隐私设置中，检查“相机"和“麦克风"的权限设置，确保这两个设置中，“允许访问此设备上的相机、允许应用访问你的相机”权限都是“打开/允许”



* 【第4步】︰在相机和摄像头的权限界面中，“允许桌面应用访问你的相机”确保为开启状态。



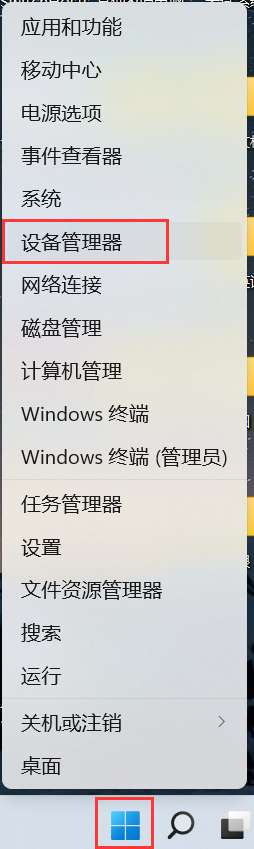


设置后刷新考试摄像头页面，查看是否恢复正常。

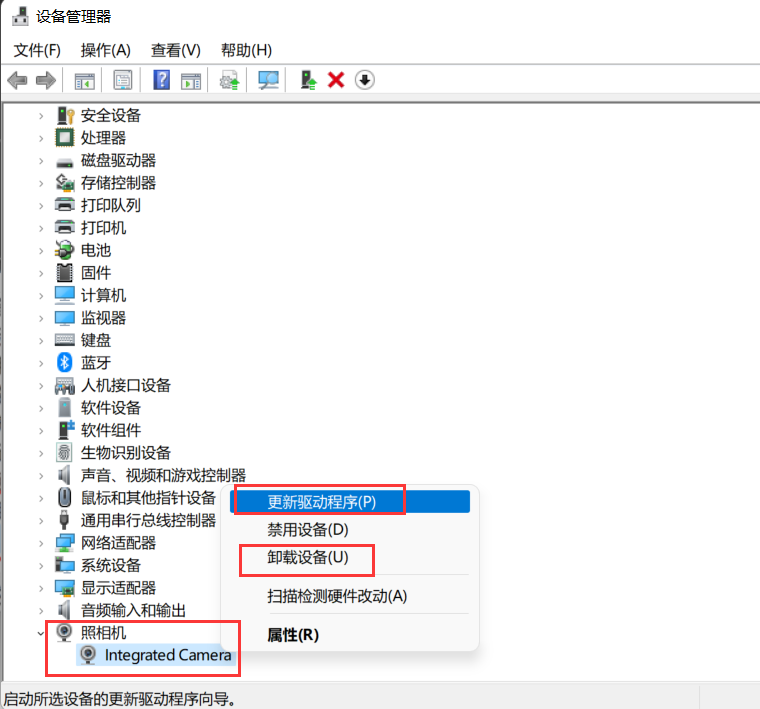
1. 如果还未解决，联想电脑中搜索找到联想电脑管家，打开找到工具箱，找到摄像头工具选项，关闭“摄像头隐私模式”

#### **若上面都无法解决，可能是系统驱动问题**

* 【第1步】：右击开始菜单（即win图标），再点击“设备管理器”



* 【第2步】：点击“照相机”展开后，或双击击“图像设备”后，右击摄像头设备选择“卸载”，按提示完成并重启；





或者选择“更新驱动程序”，点击“自动搜索更新的驱动程序软件”，按提示完成并重启





#### 补充：摄像头没问题，学生人脸识别不通过的情况

1. 确认背景是否有强光，杂物，光线暗等情况，最好是光线充足且不要逆光（即不要让强光在学生身后），背景为干净平整的墙面；
2. 确保学生目前和照片基本一致，照片未戴眼镜未化妆，识别时就保证本人也未戴眼镜未化妆
3. 学生可以在页面上看自己当前摄像的情况，调整好坐姿确保自己在画面内
4. 联系学籍高校更换学生照片