

# 小艺帮 APP 使用常见问题及解决办法

为了保证考试的顺利进行，特别提醒各位考生注意以下情况：

1. 只能使用手机安装小艺帮 APP 考试，不能使用其他任何硬件设备。
2. 避免重复认证，每个考生身份证只能认证一次。
3. 务必进行充分模拟考试，以免正式考试中误操作影响考试。
4. 正式考试过程中一定不要化浓妆，不要带美瞳等，否则会导致人脸识别失败，进入不了下一步操作。
5. 正式考试中，考试科目视频完成提交后，需要一直关注上传进度，一定不要退出程序，如遇网路不稳定中断上传，建议切换网络，根据提示继续上传，直至视频上传成功。
6. 正式考试不能录屏、截屏、锁屏，否则会造成考试无法进行。
7. 人脸认证时，考生拍照请调整好光线，不要出现高曝光的情况，保证人脸清晰，否则会造成人脸认证失败。
8. 进入考试，人脸在镜头中比对连续 3 次失败后，会自动返回到“考试”页面，在考试列表页根据系统提示进行人脸验证，人脸验证通过后，可再继续考试。
9. 考试前务必关闭手机通话功能和退出其他小艺帮以外的应用程序，例如：微信、QQ、钉钉、闹钟、录屏、视频等可能会用到麦克风、扬声器和摄像头的程序，确保在考试拍摄过程中不会被其他应用程序干扰。
10. 考试过程中正在录制视频，如果被中断则本次录制失败，录制机会减少一次（每个考生共有 10 次机会）。
11. 考试前务必保持手机电量充足，确保在拍摄过程中不会出现因为手机电量过低自动关机、录制内容丢失的情况，请准备好电源和移动电源。
12. 考试前务必检查网络信号，确保在提交的过程中网络环境正常，避免出现断网的情况导致视频提交失败。建议是稳定的 WI-FI 或 4G 网络，如果遇到网络异常，可以尝试切换 WI-FI 和 4G 网络。
13. 考试前务必确保手机存储空间充足，至少有 5G 的剩余存储空间，确保在拍摄过程中不会因为手机存储空间不足导致录制中断、丢失的情况，考试时间越长，需要预留的空间越多。
14. 视频上传成功前，一定不要使用手机管家清理手机内存、垃圾数据，一定不要卸载小艺帮 APP。

## 一、下载/注册/认证/登录问题

### 1. 能否使用电脑或 iPad 等平板进行考试？

目前只能使用手机安装小艺帮 APP（支持安卓和 IOS）考试，不能使用其他任何硬件设

备。

## 2. 注册时提示身份证认证冲突，什么原因？

身份证认证冲突-是由于两个手机号认证同一个身份证引起的（严禁此类操作!）如其中一个手机号已经认证身份证，直接用此手机号及所设密码登录，做后续的报名及考试即可，不用更换手机号。另外一个手机号如因认证不通过而点击了申诉，请立即咨询客服 QQ：800180626 反馈请情况并要求取消此申诉。

## 3. 身份证认证失败，如何解决？

可能原因如下：

- 1) 上传的身份证照片文字是否拍摄清晰。
- 2) 网络异常，导致图片验证失败。
- 3) 身份证认证失败，请确认身份证信息有如下改动：
  - 现役军人、武警官兵、特殊部门人员及特殊级别官员。
  - 退役不到 2 年的军人和士兵（根据军衔、兵种不同，时间会有所不同，一般为 2 年）。
  - 户口迁出，且没有在新的迁入地迁入。
  - 户口迁入新迁入地，当地公安系统未将迁移信息上报到公安部（上报时间地域不同而有所差异）。
  - 更改姓名，当地公安系统未将更改信息上报到公安部（上报时间因地域不同而有所差异）。
  - 移民。
  - 未更换二代身份证。

解决办法：

如遇到 1)、2)，请重新拍摄上传。

如遇到 3) 或其他原因，请联系小艺帮工作人员进行核实，联络 QQ：800180626。

## 4. 身份证认证人脸失败，如何解决？

可能原因如下：

- 1) 网络异常，导致图片验证失败。
- 2) 无法获取身份证信息，导致人脸和身份证匹配失败。
- 3) 人脸和身份证差异太大，导致一直失败。

解决办法：

3 次失败后会有人工审核入口，请上传身份证（人像面）和自拍照（请拍摄实人，不要拍摄照片）进行人工审核。

工作时间：8:00-24:00 含节假日，2 小时内会有有审核结果，非工作时间请耐心等待。

## 5. 考试过程中人脸比对失败，怎么办？

可能原因如下：

- 1) 认证过程中，人脸不在画面中。
- 2) 人脸对比差异太大，比对不通过。

解决办法：

调整好光线，不要出现高曝光的情况，保证人脸清晰；一定不要化浓妆，不要带美瞳。连续 3 次不通过，会被退回到考试列表页面，点击红色区域，尽快进行人脸验证，紧急联系客服 QQ：800180626

## 6. 高考准考证和考生号是否需要填写？

本次参加体育测试的考生不需要填写高考准考证和考生号，只需要填写省份和毕业学校即可。

## 7. 身份证号中带有 X 应该怎么输入？

X 需要用英文输入法输入大写的 X；也可以在其他文档中输入，然后复制粘贴到小艺帮

中。

#### **8. 注册登录小艺帮 APP 发送验证码，手机收不到应该怎么办？**

请确认已经使用最新版本的小艺帮 APP，重新发送验证码，如依旧无法收到验证码，请换一部手机用新一个手机号注册发送验证码，再换回原手机用注册成功的手机号码+密码登录。

#### **9. 请问因为我填报学校用的手机号码是我父母的，但是我在家里登录小艺帮 APP 时使用的号码是我自己的手机号码，所以我想问一下需要换手机号码吗？**

不需要更换手机号码，可以直接使用父母的手机号码+密码登录即可。

#### **10. 登录小艺帮 APP 后为什么显示英文？**

请将手机系统语言切换成简体中文，如果还是无法解决，请先切换到系统语言为英文，再切换为中文。

#### **11. 为什么我在注册的时候提示登录失败？**

这种情况一般都是您的 APP 版本较低导致的，请登录小艺帮官 [www.xiaoyibang.com](http://www.xiaoyibang.com) 下载安装最新版的 APP，然后再尝试登录。

#### **12. 人工申诉多久能完成？**

申诉在工作时间一般会在 2 小时内处理完成，非工作时间一般会隔天完成。

#### **13. 身份证过期或即将过期可不可以通过身份认证？**

可以的。

## **二、考试相关问题**

#### **1. 实时录制视频有什么建议或要求吗？**

需要参考报考院校的要求，建议考生由同伴帮忙录制或使用手机支架，调整好灯光等进行录制，考试前建议多次进行模拟考试，熟悉考试流程后再进行正式考试。

#### **2. 录制过程中被中断了会如何，怎样避免？**

考试过程中正在录制视频，如果被中断则本次录制失败，录制机会减少一次，本次录制没有视频存在。

**注意：**

1. 考试前务必关闭手机通话功能和退出其他小艺帮以外的应用程序，例如：微信、QQ、钉钉、闹钟、录屏、视频等可能会用到麦克风、扬声器和摄像头的程序，确保在考试拍摄过程中不会被其他应用程序干扰。

2. 考试前务必保持手机电量充足，确保在拍摄过程中不会出现因为手机电量过低自动关机、录制内容丢失的情况，必须准备好电源和移动电源。

3. 考试前务必检查网络信号，确保在提交的过程中网络环境正常，避免出现断网的情况导致视频提交失败。建议是稳定的 WI-FI 或 4G 网络，如果遇到网络异常，可以尝试切换 WI-FI 和 4G 网络。

#### **3. 考试录制可以选择什么设备？**

拍摄设备统一用手机，不能使用平板等其他设备，同时不支持一切外接设备。正式考试手机跟模拟考试的手机保持一致，以保证手机拍摄画面与模拟考试一致。

#### **4. 视频考试时，需要手机连接外置麦克风吗**

小艺帮目前不支持使用任何的外接设备！

#### **5. 考生点击“申请视频考试”，提示：“暂无您申请的考试信息，请确认您选择的学校和使用的证件号码是否正确”，怎么办？**

请考生联系需要报考的院校，需要核对导入考生的姓名、证件号、高考省份等信息是否正确，或院校还未导入考生数据。

#### **6. 考生点击“申请视频考试”，提示：“您的申请考试信息与学校名单信息不匹配，无法申请此考试”，怎么办？**

请考生确认个人资料中的高考省份和学校导入名单中的省份是否一致。

### **7. APP 模拟考试也要先人脸识别吗？**

模拟考试也是需要进行人脸识别流程的，只不过不是真实人脸识别。

### **8. 如何进行模拟考试？**

请参考小艺帮 APP 使用说明，APP 申请视频考试，申请成功后再进行模拟考试。

### **9. 如何使用小艺帮 APP 进行考试？**

请仔细查看学校发布的小艺帮 APP 操作说明或到小艺帮官网查看小艺帮 APP 考试视频操作指南。

### **10. APP 一个考生可以用两部手机同时登录小艺帮，进入两个学校进行在线考试吗？**

不可以。

### **11. 点击“开始考试”按钮，进入到考试页面后立即被退出，什么原因？**

可能原因如下：

- 1) 如使用 wifi，请检查 wifi 连接是否正常。
- 2) 如使用 4G，请检查 4G 流量是否正常稳定。

解决办法：

先检查是否存在网络问题，如不是，请联系小艺帮客服人员，客服 QQ：800180626。

### **12. 考试视频无法提交，什么原因？**

可能原因如下：

- 1) 考试时间结束。
- 2) 考试次数用光了。
- 3) 查看视频，显示视频文件损坏（损坏原因见问题 17 或使用录制考试视频的手机以外的手机登录提交）。
- 4) 网络异常，无法上传文件。

解决办法：

如遇到 1、2、3，考试失败。如遇到 4，请尽快解决网络问题，及时上传文件。

### **13. 如果不同账号使用同一部手机进行考试时，怎么办？**

此种情况一定需要确定先考试的考生录制的全部视频都提交并且上传成功，然后后面的考生才能进行考试。否则会导致先进行考试的考生录制的视频被删除。

### **14. 显示视频文件损坏的原因**

可能原因如下：

- 1) 录制考试视频后，更换过手机，导致视频无法找到。
- 2) 考试过程中离开了考试页面，导致视频未记录成功。

解决办法：

考试过程中请一定不要更换手机，考试前多进行模拟考试，熟悉考试流程。考试过程中务必不要被打断，手机来电时务必挂掉，不要退出考试画面。

### **15. 提交考试视频后，还需要做什么？**

正式考试中，该专业所有考试科目视频都完成提交后，需要一直关注上传进度，一定不要退出程序，如遇网路不稳定中断上传，建议切换网络，根据提示继续上传，直至视频上传成功。

### **16. 正式考试中如果有 10 次录制机会，10 次必须要连续录制吗？**

不需要，详细参考操作说明和提前进行模拟考试，熟悉操作流程。

### **17. 为什么录制好的视频会自动的镜面翻转？**

镜面翻转一般都是手机默认的模式，可以在手机相机中进行调整，取消镜像模式，不是小艺帮 APP 做的翻转。（具体是否支持取消镜像操作，与手机的操作系统和品牌有关，

小艺帮无法做调整和操作。)

**18. 考试过程中可以调整屏幕方向吗？为什么考试描述要求横屏拍摄，但是进入考试页面时竖屏的？**

如果考试设置了允许调整屏幕方向，那么在进入考试页面后，会有“请根据自己的需要调整屏幕方向”的语音提示和页面文本提示，在点击“下一步”按钮之前，用户可以自由选择横屏还是竖屏。点击了下一步之后，屏幕方向就固定了，不能再调整了。如果考试没有设置允许调整屏幕方向，用户将从始至终不能选择屏幕方向。

如果进入考试页面默认是竖屏且不能选择屏幕方向，但是考试描述要求横屏拍摄，这种情况是考试描述有问题，以默认的屏幕方向为准。

**技术咨询 QQ：800180626**

**咨询时间：周一至周日 8:00-24:00**