

小艺帮 APP 使用常见问题及解决办法

技术咨询 QQ 号：800180626

技术咨询电话：4001668807

服务时间：周一到周日，8:00-24:00，其他时间的咨询会延迟到当天 8:00 处理，敬请谅解！

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），不能使用其他任何硬件设备。需使用 android7.0 及以上、鸿蒙 2.0 及以上或 iOS 系统 10.0 以上的近两年上市的主流品牌机（例如华为、小米、oppo、vivo、iPhone 等千元以上机型，请勿使用红米手机）下载 APP 进行注册、认证及后续的考试。

2. 注册时提示身份证认证冲突，什么原因？

身份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，请立即联系小艺帮工作人员（QQ：800180626），反馈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不清晰。
- 2) 网络异常，导致图片验证失败。
- 3) 身份证认证失败，请确认身份证信息是否有如下改动：
 - 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（上报时间因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，请联系工作人员（QQ: 800180626）进行核实。

4. 人脸认证失败，如何解决？

可能原因如下：

- 1) 网络异常，导致人脸验证失败。
- 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：

三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（请拍摄真人，不要拍摄照片）进行人工审核。

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，不要戴美瞳。连续 3 次不通过，会被退回到考试列表页面，点击红色区域，重新进行人脸认证。如仍有问题，请联系工作人员（QQ: 800180626）。

6. 选择“高考生”身份或“其他”身份认证有什么区别吗？

没有任何区别，两种身份均可认证，对考试没有任何影响。

7. 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。

8. 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，需要换手机号码吗？

请直接使用父母的手机号码+密码登录即可。

9. 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，请先切换系统语言为英文，再切换为中文。

10. 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，请下载安装最新版的 APP，然后再尝试登录。

11. 人工申诉多久能完成？

申诉一般会在工作时间（8:00-24:00，含节假日）的 2 小时内处理完成，非工作时间一般会隔天完成。

12. 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？

请参考 APP 中具体考试项目的要求，建议考生由同伴帮忙录制或使用手机支架，调整好光线等进行录制。为熟悉考试流程，建议正式考试前先进行考前练习和模拟考试。

2. 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。正式考试手机与模拟考试手机保持一致。

3. 考生点击“确认考试”，提示：“信息不一致”，怎么办？

请考生发送身份信息至 admissions-zp@cuhk.edu.cn，我校将核对考生的姓名、证件号、高考省份等信息。

4. 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，也是真实人脸识别。

5. 如何进行模拟考试？

请参考《香港中文大学（深圳）2022 年综合评价入学测试体育测试 APP 使用指南》，在 APP 中确认考试，确认成功后再进行模拟考试。

6. 如何使用小艺帮 APP 进行考试？

请仔细查看《香港中文大学（深圳）2022 年综合评价入学测试体育测试 APP 使用指南》。

7. 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。

8. 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？
请先检查是否存在网络问题，如不是，请联系小艺帮工作人员(QQ: 800180626)。

9. 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) 已提交了一次考试视频。
- 3) 网络异常，无法上传文件。

解决办法：

如遇到 1) 2) 考试结束，请务必在规定的考试时间内录制并上传视频，视频一经上传提交，不得更改。如遇到 3) 请尽快解决网络问题，及时上传视频。

10. 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视频已经提交并且上传成功，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。

11. 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。

12. 提交考试视频后，还需要做什么？

正式考试中，考试视频完成提交后，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。

13. 正式考试中有 10 次录制机会，10 次必须要连续录制吗？

不需要。

14. 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，不是小艺帮 APP 做的翻转，可以在手机相机中进行调整，取消镜像模式（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）。