

小艺帮 APP 使用常见问题及解决办法

小艺帮 app 使用特别提醒:

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 (ipad、电脑等)。
2. 苹果手机一定要关闭夜间模式再登录小艺帮 APP。
3. 千万不要重复认证, 每个考生身份证和考生号只能认证一次, 以免耽误考试。
4. 务必进行充分模拟考试 (时间、次数不限), 熟悉小艺帮 APP 操作流程和考试流程, 以免正式考试中误操作导致考试失败。
5. 正式考试过程中一定不要化浓妆, 不要带美瞳等, 以免导致人脸识别失败, 会导致考试失败。
6. 使用苹果手机录制考试视频时请关闭静音模式, 以免录制视频无声音。
7. 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。
8. 正式考试一定不能录屏、不能截屏、不能锁屏, 否则导致考试失败。
9. 人脸认证时, 考生拍照时调整好光线, 不要出现高曝光的情况, 保证人脸清晰, 否则导致考试人脸认证失败, 导致考试失败。
10. 进入科目考试, 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。
11. 考试前务必关闭手机通话功能和退出除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。
12. 录制过程中被中断了会如何
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, 无视频可提交会导致考试失败。
13. 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。对考试时间比较长的专业, 必须准备好电源和移动电源, 可随时立即使用。
14. 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。
15. 考试前务必确保手机存储空间充足, 至少有 10G 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。
16. 全部视频上传成功前, 一定不要使用手机管家清理手机内存、垃圾数据, 考试时

间结束后 48 小时内一定不要卸载小艺帮 APP。

17. 双机位考试时，先下载安装小艺帮 APP 为主考手机，再用另一部手机下载安装小艺帮手 APP 作为辅考手机，不能同一部手机安装以上 2 个 APP。主考手机进入模拟考/正式考后，请用辅考手机扫描考试页面的二维码，开启辅考手机录制。
18. 小艺帮 APP 上候考时间已经结束了，但还有考试配置资源仍然在下载中，此时一定不要离开下载页面，否则该科目考试失败。

一、下载/注册/认证/登录问题

1. 身份证认证冲突 (两个手机号使用了同一个身份证引起的)

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。

注意：如因此问题而导致考生无法考试或被学校判断为多重认证视作作弊行为，考生及家长自负责任!

2. 身份证验证失败

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：
 - (1) 现役军人、武警官兵、特殊部门人员及特殊级别官员。
 - (2) 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)。
 - (3) 户口迁出，且没有在新的迁入地迁入。
 - (4) 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)。
 - (5) 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)。
 - (6) 移民。
 - (7) 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。

3. 身份证认证人脸验证失败

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（请拍摄真人，不要拍摄照片）进行人工审核。

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

4.考试过程中人脸比对失败

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：

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

5.考生号填写错误应该怎么办

将考生的身份证号、考生号、登录小艺帮app的账号以及准考证照片，手持身份证拍照（带人脸，保证清晰）发给小艺帮客服QQ：800180626进行处理。

6.手动输入身份证信息进行验证是否有影响

手动输入没有影响的，如果照片自动审核不通过，小艺帮平台是提供了手动验证信息入口。

7.考生号不清楚

查看统考准考证或高考准考证，上面有考生号，目前的填写规则：**湖南、陕西、广东**是10位数；**新疆**11位；其他省份14位，前4位是20+省份代码。

部分省份没有准考证，也会有统考准考证，如果都没有，找高中老师或者自己在学信网的学籍学历里查看，<https://www.chsi.com.cn/>，不知道怎么操作，自行百度“考生号如何查看”。

8.身份证认证都完成了，回到首页还是去认证，状态没有变化

关掉小艺帮app，再重新进入。

9.请问一下身份认证里高考准考证是什么

就是考生的准考证，需要将准考证照片上传同时需要上传考生号。

10.身份证号中带有X应该怎么输入

X的问题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。

11.地区或姓名不匹配

显示地区或姓名不匹配的，这是学校导入的数据和考生认证的数据不一致，请联系学校在后台替换正确数据处理。

12.第一次认证身份信息，为什么我的身份信息显示被认证过

可能被其他考生误填导致，可以联系小艺帮客服，提供相关信息，小艺帮协助查询后进行处理。

13.为什么我填写的是自己的正确考生号，而最后那一项是显示的考生号重复

考生号重复一般是其他考生填写错误考生号导致的，可以联系小艺帮客服，提供相关

信息，小艺帮帮忙查询后，协助考生处理。

14.已经填写多次个人信息，依旧显示考生信息为空

可以尝试退出小艺帮 APP 再次进入看看。

15.临时身份证可以用么

临时身份证只支持手动输入信息使用，当自动认证失败后可以通过手动认证进行身份信息认证。

16.港澳台没办法注册认证怎么办

进入登录页，点击【注册】→【港澳台及国际用户入口】，输入邮箱，获取邮箱验证码，设置密码后，即可完成注册；（如邮箱无法收到验证码，解决办法：1）在垃圾邮箱里面查找。2）换个邮箱试试。）

港澳台、华侨、国际考生必须要使用在学校报名时使用的证件（证件类型和证件号必须一致）。

17.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。

18.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。

19.通过苹果的 Apple Store 下载小艺帮提示需要认证

这个是苹果的 app store 需要验证，不是小艺帮可以控制的，建议考生换一部手机或者用安卓手机登录小艺帮官网下载 app。

20.登录后显示英文

请将手机系统语言切换到简体中文，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。

21.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 下载安装最新版的 app，然后再尝试登录。

22.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。

23.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

对于服装和妆容需要参考报考院校的要求，建议考生由第三方（部分院校不允许第三方帮忙录制）或手机支架，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. 考试设备选择问题

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。

3. 请问小艺帮是只能用手机录制吗

小艺帮只能用手机进行考试。

4. 视频考试时，需要手机连接外置麦克风吗

小艺帮禁止使用任何的外接设备！但学校公告说明中允许戴耳机的专业、科目除外。

5. 预约考试成功后，后续会通知吗

不会，考生自己注意时间安排。

6. 报名过某学校，不知道怎么申请视频考试

搜索该学校，到学校详情里点击申请视频考试，如果申请后显示“暂无您申请的考试信息”，一般是学校未将考生数据导入或导入数据有误，请考生联系学校核实。

7. 在学校官网或指定第三方平台已经完成报名的考生，如何进行视频考试

院校在小艺帮 app 上线并导入考生信息后，考生注册、登陆认证后，可以看到该校申请视频考试入口，申请成功后可先进行模拟考试，待考试时间开始后再进行正式考试。

8. 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”。

处理方法：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。

9. 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”。

处理方法：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。

10. 什么时候可以模拟考试

在小艺帮 app 报名完成后，可直接进入该校进行模拟考试；如果已经在其他网站/平台报名，仅到小艺帮考试，先申请视频考试，申请成功后再进行模拟考试。

11. 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。

12. 如何进行模拟考

请参考小艺帮 APP 使用说明，在小艺帮 app 报名完成后，可直接进入该校进行模拟考试；如果已经在其他网站/平台报名，仅到小艺帮考试，先申请视频考试，申请成功后再进行模拟考试。

13. 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。

14. 有没有如何进行考试拍摄的视频介绍

有些院校有提供考试示范视频，院校官网或在进行该校模拟考试时可见，或到小艺帮 app 中查看“拍摄攻略 123 合集”文档。

15.一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

16.请问音乐表演类考试中有考音阶和快慢练习曲，提示要报曲目名称，音阶名称要报吗

关于考试相关信息，请咨询发布考试的院校。

17.点击单个科目的“开始考试”按钮，进入到考试页面后立即被退出

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

18.录制过程中被中断了会如何

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。

19.考试视频无法提交

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。

20.如果不同账号使用同一部手机进行考试时，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，导致无视频可提交上传，考试失败。

21.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。考试过程中务必要被打断，手机来电时务必挂掉，不要退出考试画面。

22.提交考试视频，考试时间截止后，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。

23.考试过程中一定不要化浓妆，不要戴美瞳等，以免导致人脸识别失败，耽误考试。

24.正式考试中如果该专业每科目有 3 次录制机会，3 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。

25.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。）

26.考生在书法、绘画专业考试过程中如果需要一边考试，一边看题目应该怎么办

这个情况平台一般建议用前置摄像头进行考试，方便看到题目；前置摄像头开启不会影响考生正常看题或者做其他操作，考生看完题目后可以点击隐藏，也可以随时再打开题目。

27.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。

28.在考试中，如果有选考科目，必考科目已经考试完成，选考科目不进行考试，考试没有结束，一直在倒计时应该怎么办？

如果选考科目未进行考试和提交，只能等到倒计时结束才能提示考试成功。

29.在考试中录制视频出现无声音，什么原因？

如果考试使用设备是苹果手机，请确定手机关闭静音按键。

三、双机位相关问题

1.考试时间开始后，考生多久后不能再进入考试？

根据学校发布的考试时间要求，部分专业、科目的开考时间有严格限制，详见学校招考简章。

2.小艺帮 APP 上候考时间已经结束了，但还有考试资源仍然在下载中，怎么办？

此时一定不要离开下载页面，否则该科目考试失败。

3.请问双机位的考试，如何使用辅考手机进行拍摄？

先下载安装小艺帮 APP 为主考手机，再用另一部手机下载安装小艺帮助手 APP 作为辅考手机，不能同一部手机安装以上 2 个 APP。主考手机进入模拟考/正式考后，请用辅考手机扫描考试页面的二维码，开启辅考手机机录制。

4.“考试页面”和考试录制中小艺帮助手二维码是相同的吗？

是相同的。

5. 考试过程中听到“录制中断，请尽快恢复”的语音，怎么办？

无论是主机位还是辅机位，在考试过程中被其他程序打断，退出 APP 时，会有此语音提示（但是由于手机系统差异，不保证一定会出现中断提醒，请考生在考试过程中多加关注手机录制状态是否正常进行），请尽快恢复录制，以免影响考试。（主机是 ios 设备时，当电量低于 20% 报提示音，此时关闭弹窗即可，一定不要退出考试页面，否则考试失败）

6. 考试过程中听到“录制已中断”的语音，怎么办？

该次考试科目录制失败。正式考试录制前请确保小艺帮 APP 以外的应用程序已关闭。若 WFI 状态良好可开启飞行模式。

7. 主机位考试视频录制完成后，可以多长时间提交上传？

在考试时间截止前一定要点击各科目提交按钮，尽快上传视频，以免超时无法提交视频，同时请一直关注上传状态，确保全部上传成功再退出 APP。

8. 若听到“电量不足，请立即充电”，如何处理？

无论是主机位还是辅机位，当手机电量过低会有此语音提示，请立即接上电源，及时充电，避免影响考试。

9. 小艺帮助手的二维码扫描不成功，怎么办？

可适当调节二维码与辅机之间的距离，多尝试几次扫码。若二维码一直扫描失败，请改用手机浏览器或其他软件扫码，得到一串文字，将该文本复制或输入到扫码页面的输入框即可识别。

10. 正式考试中的二维码可以扫描多少次？

该二维码仅限考生本人使用，最多仅允许三台机器扫码，超过数量此二维码扫描无效。

11. 考试视频录制、拍照结束后，确保一定先提交主考手机中的视频/图片，再提交辅考手机录制的视频。

小艺帮技术咨询 QQ 号： 800180626

咨询时间： 周一至周日 8:00- 24:00