

# 上海开放大学

## 优考远程客户端

### 常见问题 Q&A

V1.0.0

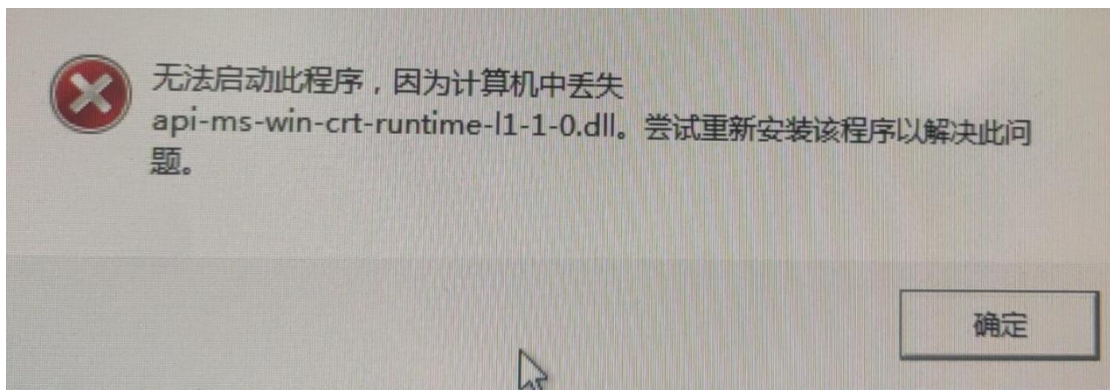
2023-12-10

# 一、客户端下载、安装常见问题

请学生移步至 <https://uep.sou.edu.cn/home/remote> 下载客户端，并根据帮助手册页面上的安装步骤完成安装。

## 1. “丢失 api-ms-win-crt- runtime-l1-1-0.dll”

当学生登录时，提示“**无法启动此程序，因为计算机中丢失 api-ms-win-crt- runtime-l1-1-0.dll。尝试重新安装该程序以解决此问题**”



请进行如下操作：

打开网址 <https://uep.sou.edu.cn/home/remote> 下载安装 **VC 运行库**。

帮助指南

**一、环境要求：**

- 1) 目前支持windows7(SP1)、windows 10和windows 11操作系统；  
针对windows7（部分老系统）可能会发生安装后打不开的情况，需要安装以下补丁：[X86 \(32位\)](#)、[X64 \(64位\)](#)。
- 2) 需要学生自备摄像头或使用带有摄像头的计算机。**请勿使用包括虚拟摄像头在内的任何虚拟环境，违者将按作弊处理。**
- 3) 网络保持稳定，至少具备4Mbps以上带宽；
- 4) 如果安装完成后，打开出现崩溃错误，请点击 下载VC运行库安装包 进行基础环境安装。
- 5) 当启动客户端遇到白屏/黑屏，请尝试点击刷新按钮或退出考试客户端重新登录，如无法解决，请及时联系技术人员。

## 2. 部分 Windows7 系统安装后无法打开客户端

请进行如下操作：

打开网址 <https://uep.sou.edu.cn/home/remote> 下载并安装对应的**操作系统补丁**后，再运行客户端。



### 3. 提示“Windows 已保护你的电脑”

点击“更多信息”，点击右下角新出现的“仍要运行”即可。





#### 4. 提示“Error launching installer”错误

当学生下载安装客户端时，提示 “**Error launching installer**” 错误，请进行如下操作：

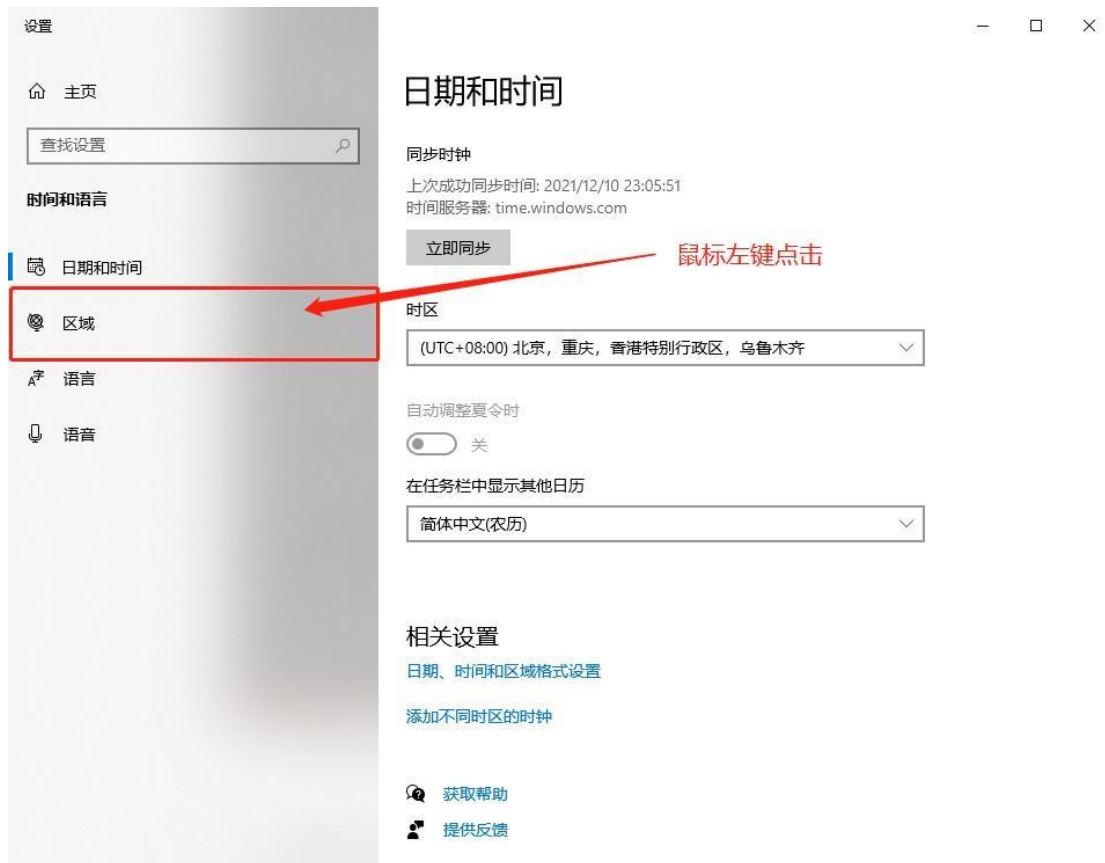
切换区域语言，以 Win 10 为例，具体步骤如下：

- 1) 右键单击菜单栏右下角日历，选择 “调整日期/时间”

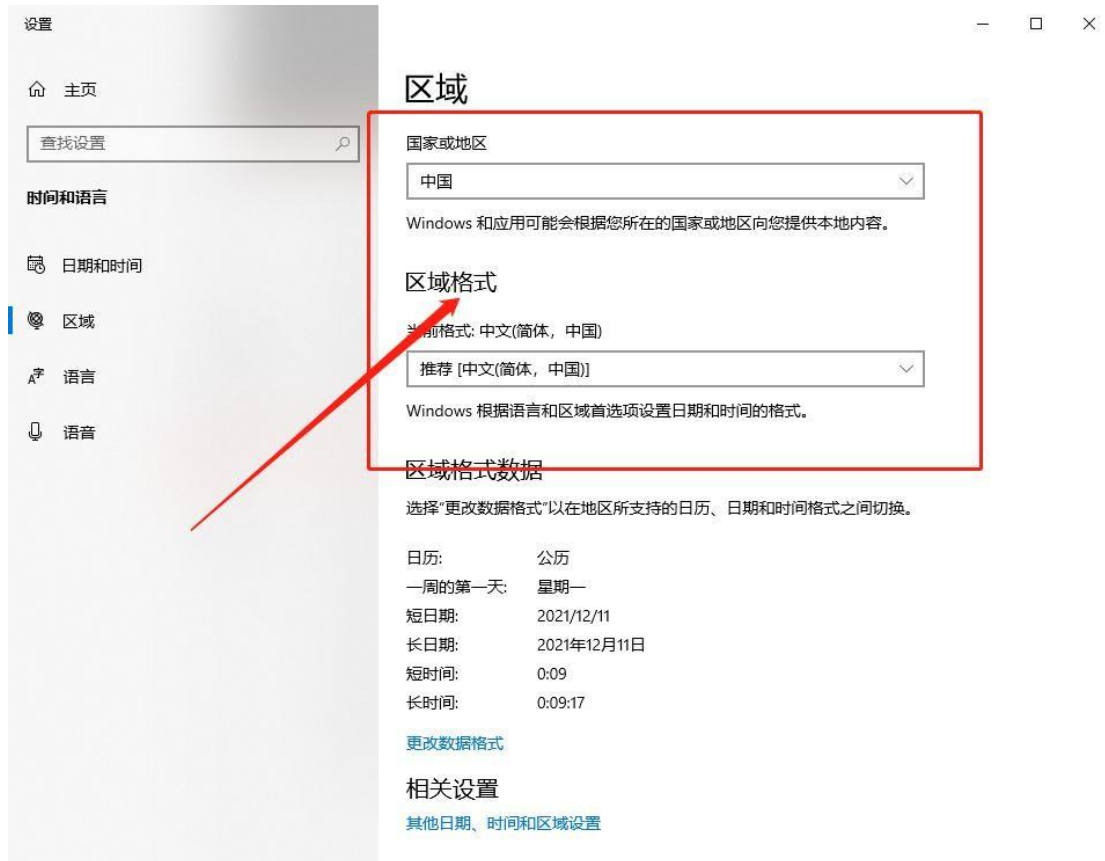




### 3) 选择“区域”菜单



5) 设置国家或地区为中国、区域格式为【中文（简体，中国）】



6) 选择“语言”菜单，确定所有语言均为中文（简体，中国）



8) 点击管理语言设置



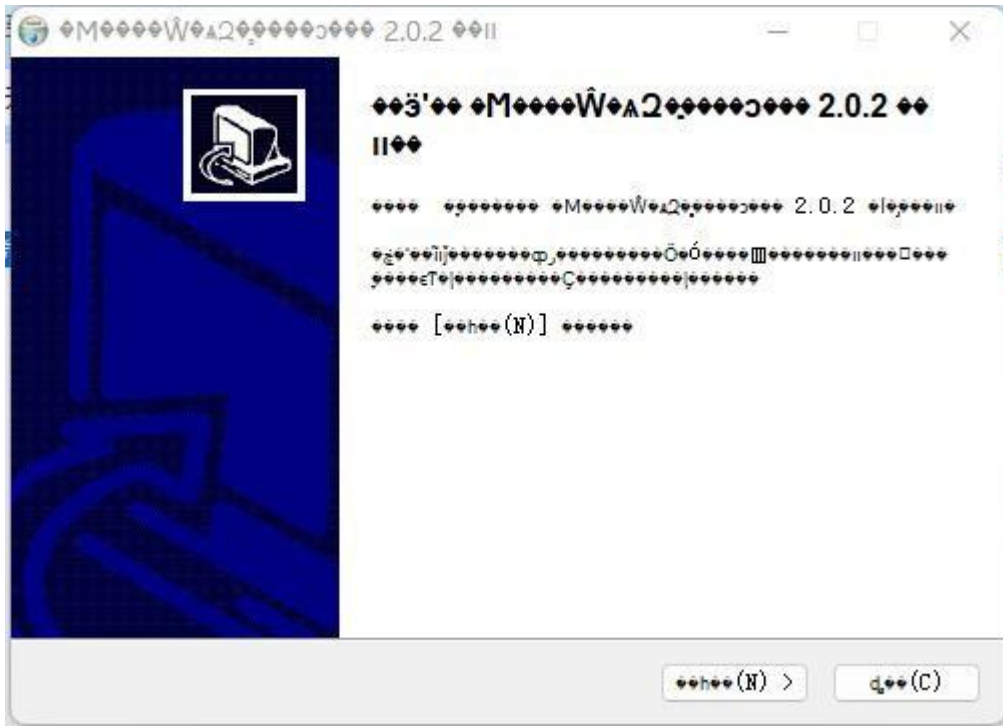
9) 点击管理语言设置，确定“非 Unicode 程序的语言”为中文，若不是点击下方更改系统

区域设置，选择中文（简体，中国），重新启动计算机即可。





另外，当安装时出现乱码，也可以通过上述解决步骤尝试解决。



## 5. 下载的压缩包无法解压

当学生下载完成后，打开包含安装文件的压缩包时，提示如：“没有找到打开此文件类型的应用程序”等提示，请下载或更换压缩软件。

## 6. 客户端打开方式

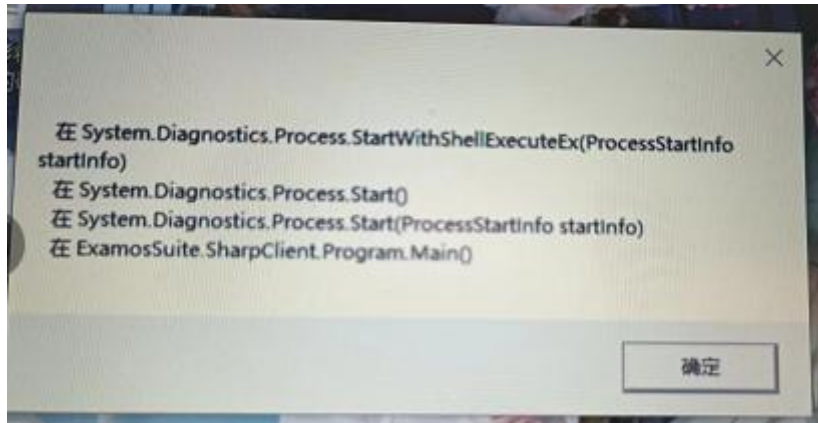
需要打开正确的应用程序。请学生注意客户端图标。

- 上海开放大学远程考试客户端



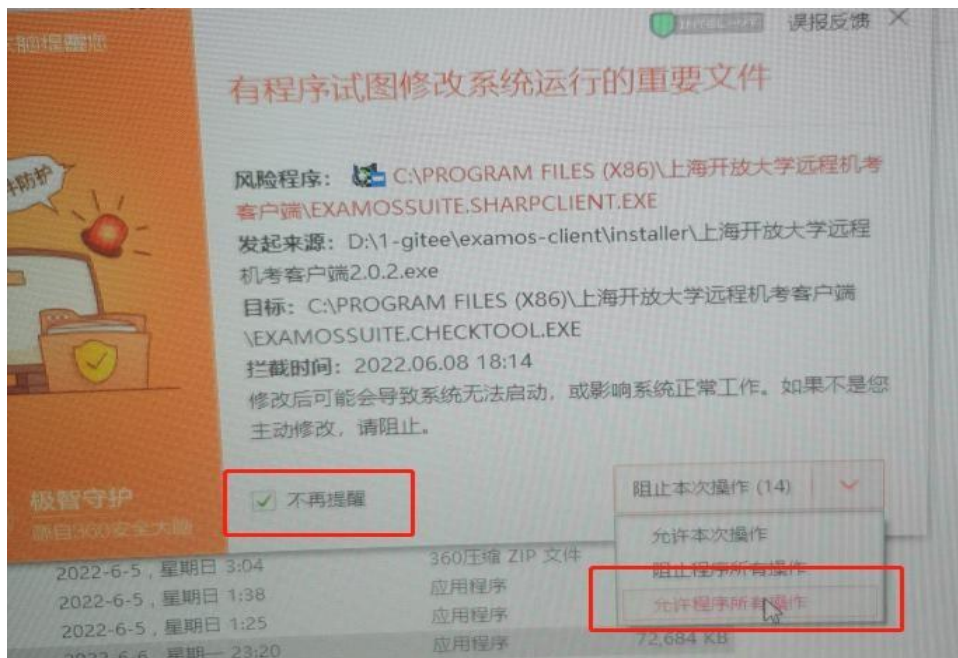
## 二、客户端启动常见问题

### 1. 客户端启动异常启动客户端时提示：



证明客户端的关键文件被腾讯电脑管家、Microsoft Defender、360 等“电脑管家”隔离或删除，尽量请学生禁用或卸载此类安全软件后，重新安装考试客户端。

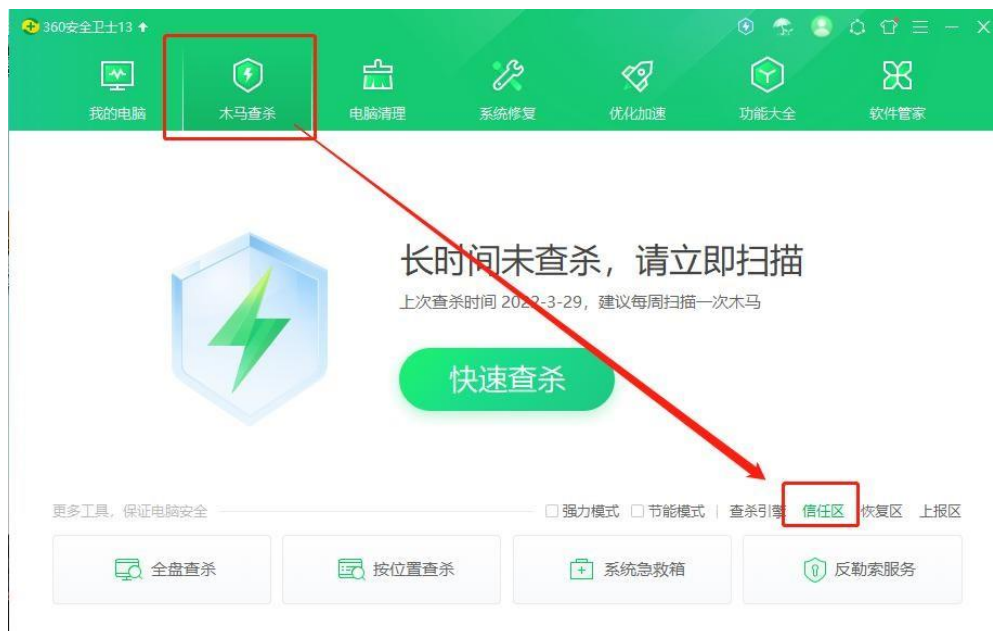
在客户端启动时，若弹出如下图所示的提示，请首先点击左侧红框中的不再提醒，再选中右侧的下拉按钮，点击允许程序所有操作。请注意，此修改只针对风险程序提示信息包含上海开放大学远程考试客户端内容，如提示其他程序存在风险，请根据个人实际情况进行操作。



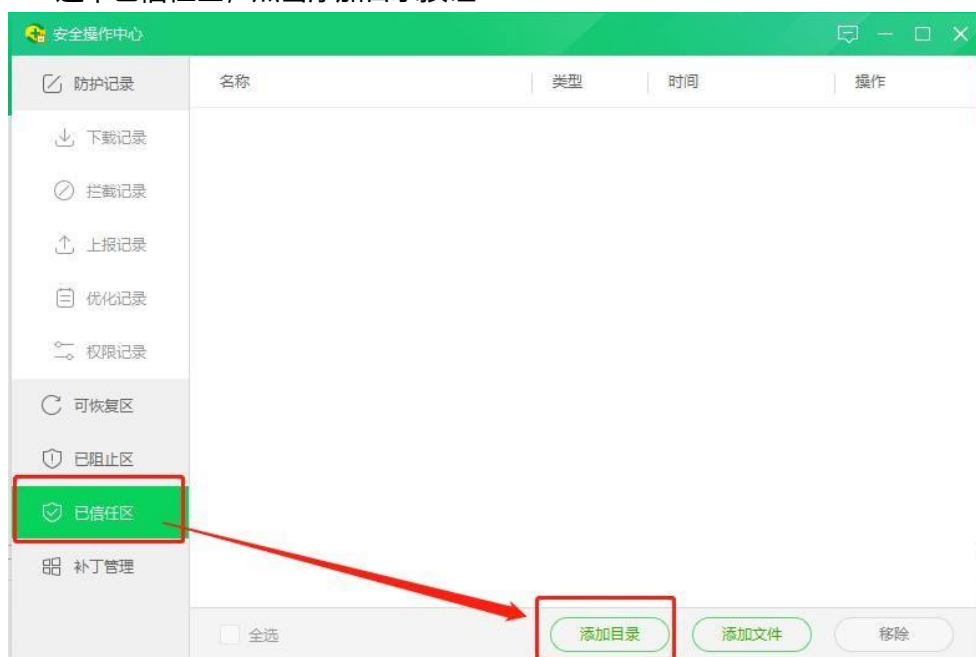
## 2. 360 添加信任区

若未弹出风险提示，也可以通过添加信任区的方式解决此问题：

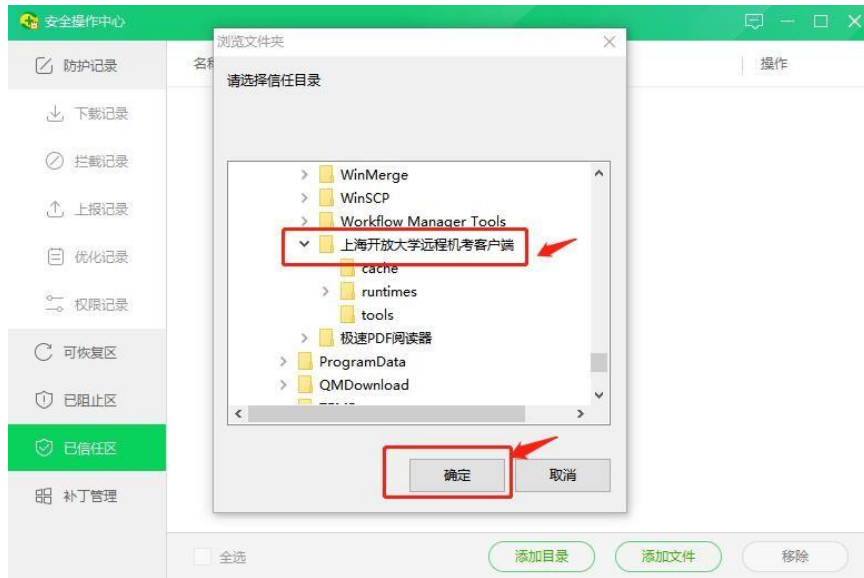
- 打开 360 安全卫士，点击木马查杀菜单，选择下方的信任区



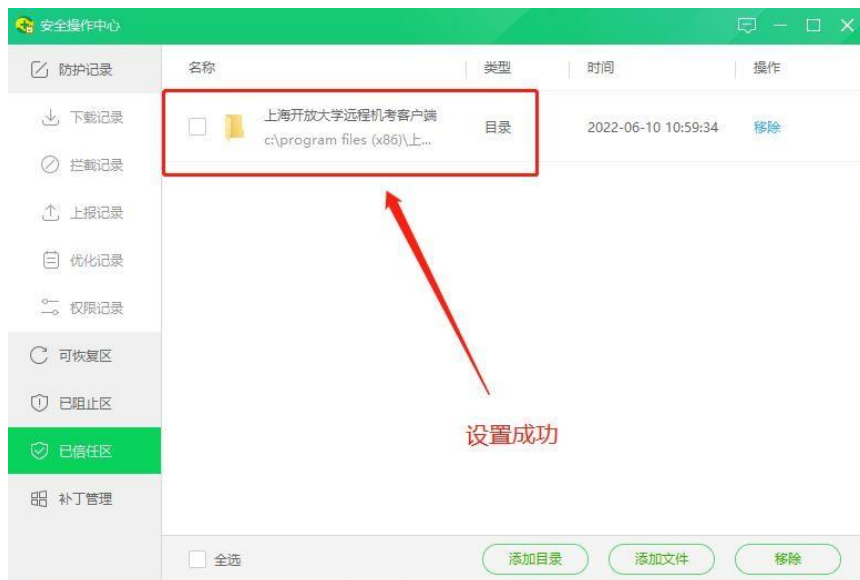
- 选中已信任区，点击添加目录按钮



- 找到“上海开放大学远程机考客户端”安装目录，选中并点击确定

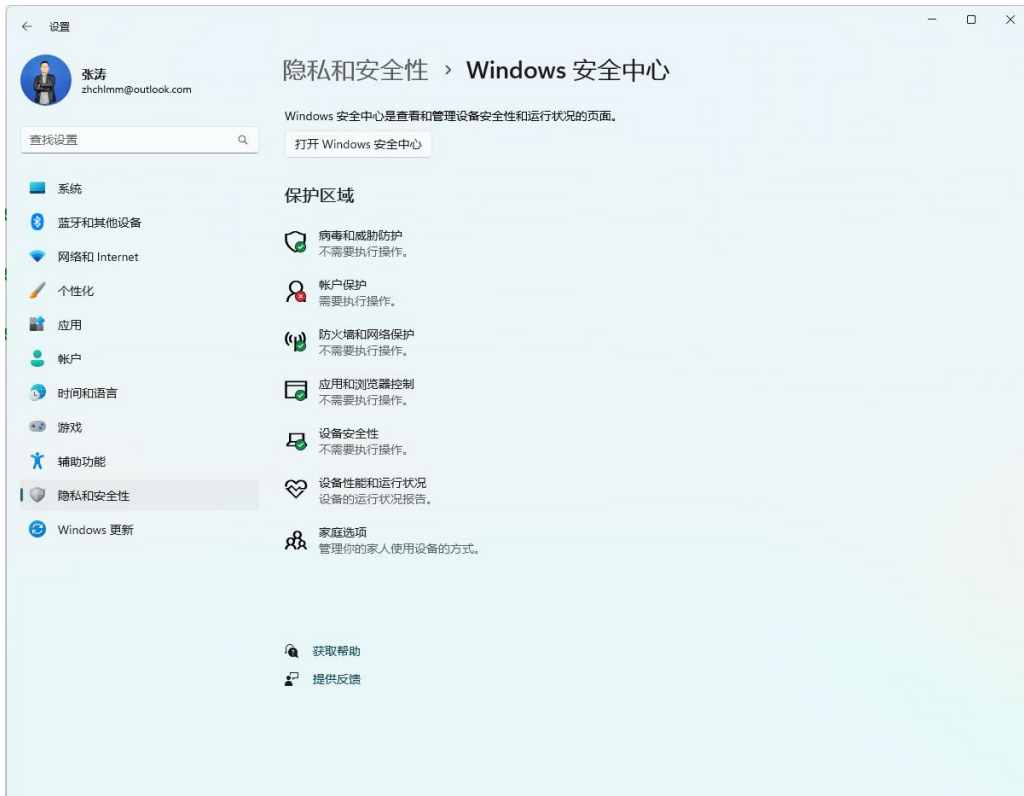


➤ 出现此提示即为设置成功



### 3. 关闭 Microsoft Defender 实时保护

依次打开 Windows“设置”，“隐私和安全性”，“Windows 安全中心”



然后点击“病毒和威胁防护”，打开后下拉到“病毒和威胁防护”设置，点击下面的“管理设置”：



切换到“关”的状态，关闭“实时防护”功能。



#### 4. 当学生启动客户端，遇到以下几种情况：

- 报错：出现一个问题导致停止工作
- 报错：已停止工作，联机检查解决方案并关闭该程序
- 程序一闪而过
- 打开客户端后输入框无法输入内容
- 点击登录无反应可进行如下操作：
- 请学生**卸载**当前客户端，**关闭**管理软件（360 安全管家、联想电脑管家等。）打

开网址 <https://uep.sou.edu.cn/home/remote> **重新下载并安装最新下载的**  
VC 运行库、.上海开放大学远程客户端。Windows 7 操作系统请下载安装补丁。

## 5. 当学生启动客户端时，弹出“另一个程序已经打开”

### 可进行如下操作：

请学生关闭弹出的对话框，并耐心等待。如等待时间较久（超过一分钟），建议学生重启电脑或更换电脑。

## 6. 当学生进入客户端登录时，提示“学号或统一身份认证密码错误”

### 可进行如下操作：

- 请学生认真核对学号和密码。密码为可以登录学习平台的密码，请**不要输入身份证号码**。
- 密码第一位和最后一位有空格等特殊字符的，请至学习平台统一身份认证页面重置密码。

## 7. 当学生在客户端登录时，提示“该考生不在本次机考范围内”

### 可进行如下操作：

请学生自查考试通知单或和辅导员联系，确认是否报考了本学期远程考试课程或在开考时间前 15 分钟内。

## 8. 当学生在客户端登录，提示“没有学籍照片”

### 可进行如下操作：

请学生与辅导员联系，在教务系统中上传学籍照片，并与总校沟通确认。学籍照片上传有流程，请学生耐心等待。

## 9. 当学生在客户端登录，提示“人脸识别失败”

### 可进行如下操作：

- 请学生摘掉眼镜，注意当前环境光线（不可过强或过暗），不建议化妆。
- 若依旧无法识别，请学生联系辅导员与总校沟通确认，更换学籍照片。

## 三、摄像头启动异常

### 1. 当学生在登录时，提示摄像头未启动，可进行如下操作：

- 台式机请检查摄像头是否正确安装，是否有摄像头开关未打开或连接异常。
- 请学生检查是否有“管家”软件，如 360 安全管家、联想管家等软件，请考试期间卸载或**彻底关闭**。

### 2. 其他程序摄像头正常且未被其他程序占用摄像头时：

#### (1) 摄像头开关

请确保摄像头已经处于正常状态。Win 10 可以通过打开系统自带的“相机”功能判断摄像头状态。若能看到影像，则证明摄像头当前已经启动。

笔记本中多带有摄像头控制快捷键或物理开关，请仔细寻找摄像头开关按钮或阅读笔记本电脑的品牌说明书。

#### (2) 软件拦截

请确定联想管家、鲁大师等软件未屏蔽摄像头，360 等安全管家已经关闭或卸载。此类软件会偶发屏蔽客户端的摄像头调用请求。

#### (3) 进入客户端误点击阻止使用摄像头时

退出客户端，重新打开再次进行授权。



## 四、其他情况

当学生使用的电脑因某些原因限制确实无法正常安装或协助软件，管理软件弹出无法卸

载或安装时，请学生尽快**更换电脑**。