

## 上海交通大学云视频会议常见问题

- 1、 [会议申请相关问题](#)
- 2、 [视频相关问题](#)
- 3、 [音频相关问题](#)
- 4、 [屏幕共享相关问题](#)
- 5、 [本地录制相关问题](#)
- 6、 [其他相关问题](#)

# 会议申请相关问题

## 1、如何登录会议管理系统？

会议管理系统登录地址：<https://zoom.sjtu.edu.cn>。

校内用户，请使用学校统一身份认证（jAccount）登录；

校外用户，请使用已审核的用户名（邮箱地址）和口令登录；

## 2、登录会议管理系统后，为什么没有申请会议权限？

只有获得管理员授权后的用户，才能拥有申请会议等权限。

校内用户，在登录会议管理系统后，请将个人信息及审核请求，发送邮件至：

[zoom@sjtu.edu.cn](mailto:zoom@sjtu.edu.cn)；

校外用户，请直接将个人信息及审核请求，发送邮件至：[zoom@sjtu.edu.cn](mailto:zoom@sjtu.edu.cn)。

## 3、申请会议应该注意哪些问题？

a) 首先应尽量提早申请会议，已确保给会议审核，和其他参会者预留足够的时间来了解会议系统和客户端操作。建议，至少在会议开始时间前一小时发起申请。

b) 如果申请者（会议主持人）、参会者是首次使用云视频会议系统，建议先仔细阅读我们提供的相关文档，包括：云视频会议管理系统使用手册、云视频会议客户端操作指南、云视频会议常见问题（本文档）。

这三个文档，在系统发送给会议主持人、参会者的“云视频会议创建通知”中，有链接。

c) 为确保会议顺利进行，请提早准备相应的会场、设备，并检查相关设备的状况，确保网络接入、音视频输入输出效果。

## 视频相关问题

### 1、会议中高清视频支持的程度是 1080p 么？

目前最高支持 720p。

### 2、会议中视频清晰度与什么因素有关？

会议中视频的清晰度主要与下面三个方面有关：

摄像头；

参会者的带宽和网络稳定性；

服务器的带宽和网络稳定性。

会议中视频控制采用“自适应”模式。网络状况好的情况下，发送出去的视频的分辨率就高；

网络状况差的情况下，优先保证音频传输，适当降低视频的质量。

### 3、如何获得更好的视频效果？

请确保每个参会者的带宽；

请购买支持 720p 自动对焦的摄像头；

请尽量使用有线连接网络，如果使用 WIFI 请确保良好的 WIFI 信号强度；

请手工调整摄像头的位置并确保有充足的光线；

手机和平板要保证有充足的电量和内存，请尝试关闭其他程序；

请确保笔记本处于“最佳性能模式”，而不是“最省电模式”。

### 4、摄像头的图像出现花屏、黑屏或者白屏

请检查驱动程序的安装和可能的设备冲突；

请检查摄像头型号与摄像头的驱动程序是否匹配；

请检查其他可能存在的硬件，或者驱动程序问题。

### 5、Windows 上有时候摄像头无法开启或者 Zoom 没有列出摄像头

请在 Zoom 客户端的设置里面选择正确的摄像头；

请检查摄像头是否被其他程序占用，如 QQ、SKYPE 等，把这些程序退出再尝试一下；

请换一个 USB 口连接摄像头（有些 USB 口供电太低）；

请确认摄像头已接通并开启；

请安装运行微软的摄像头测试软件“amcap.exe”，看看是否有图像；

请尝试重启计算机后再试；

请重新安装摄像头驱动并重启 Zoom 客户端。

## 6、视频会议支持视频采集卡么？

支持的，一般市面上流行的采集卡都是支持的。

## 7、带 HDMI 接口的摄像机能和 Zoom 配合当做摄像头使用么？

电脑的 HDMI 是输出用的，不能做输入信号。必须通过以下几种方式之一：

带 HDMI 接口的视频采集卡；

USB 接口连接；

1394 接口连接。

## 8、客户端勾选了“采集 720p 视频”，为什么别人看到的视频还是没有 720p？

采集 720P 视频：强制摄像头采集 720p 的视频，发送 720p 视频出去。

但网络状况差的情况下，系统会优先保证音频传输，适当降低视频的质量。

## 9、为什么手机参会的人看所有参会视频画面都可以、但是其他人看到手机参会人的图像就比较差？


这个是接收和发送的策略逻辑导致的，发送端往往需要更多 CPU 资源，所以：对性能不是很好的手机来说，发送的画面分辨率往往小于接收的图像分辨率。android 手机由于降频的影响这个现象可能更明显；iOS 的性能会好些，所以对于这种现象就没有那么明显。

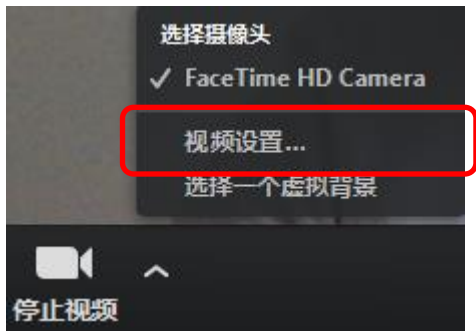
## 10、本地视频为什么是左右反的？

可能原因：Zoom 客户端启用了视频镜像效果。

修改方法如下：



点击视频按钮右侧的  按钮，在弹出菜单中点击【视频设置...】



【启动视频镜像效果】按钮根据需要勾选



# 音频相关问题

## 1、Zoom 系统声音最高取样率是多少？

Zoom 系统声音最高取样率是 32KHz。

## 2、如何获得更好的语音效果？

在会前测试并选择正确的麦克风和扬声器；

如果个人参会，建议使用耳麦；

在 PC/Mac 上通过 USB 麦克风加入会议，不建议使用笔记本内置的麦克风；

在 iOS/Android 上不要打开免提模式，如果要使用免提模式，请把麦克风静音；

在会议室里请尽量采用高质量的全向麦克风；

通过 WIFI 加会的请确保 WIFI 信号强度；

通过 3G 加会可以关闭视频来获得更好的语音质量；

如果客户所处的环境背景噪音很大，建议把麦克风静音或者找个更安静的地方；

如果会议中有回声，可能是 2 个及以上的参会人位置很近，比如在同一个房间内多个设备同时加入同一个会议，建议把麦克风静音，说话时在开启；

请确保笔记本处于“最佳性能模式”，而不是“最省电模式”。

## 3、回声问题

请检查是不是有参会人位置很近，比如在同一个房间内多个设备同事加入同一个会议；

在 PC/Mac 上通过 USB 麦克风参加会议，不建议使用笔记本内置的麦克风和扬声器；

扬声器、音响的音量设置过大；

## 4、参会者听不见会议声音

请检查对方是否已经连接了电脑音频，麦克风是否被静音；

请检查自己是否连接了电脑音频（WINDOWS/MAC 打开音频方式即点击【使用电脑语音设备】；ANDROID/IOS 打开音频方式即点击【通过互联网音频呼叫】）；

请检查自己选择了正确的播放设备，并调节到合适的音量大小（在 Zoom 客户端的设置里可以调试播放设备）；

请检查播放设置已正确安装和电脑连接。

## 5、参会者的声音无法传入系统

请检查麦克风设置，在 Zoom 客户端设置里可以调试麦克风；

检查是否已经连接了电脑音频；

检查麦克风是否被静音。

## 屏幕共享相关问题

### 1、为什么屏幕共享出现黑屏？

屏幕共享出现黑屏，一般是因为发起共享时候数据连接没有成功，一般重新共享即可解决。

### 2、在共享时勾选上“优化视频共享”选项，为什么视频反而变得模糊了？

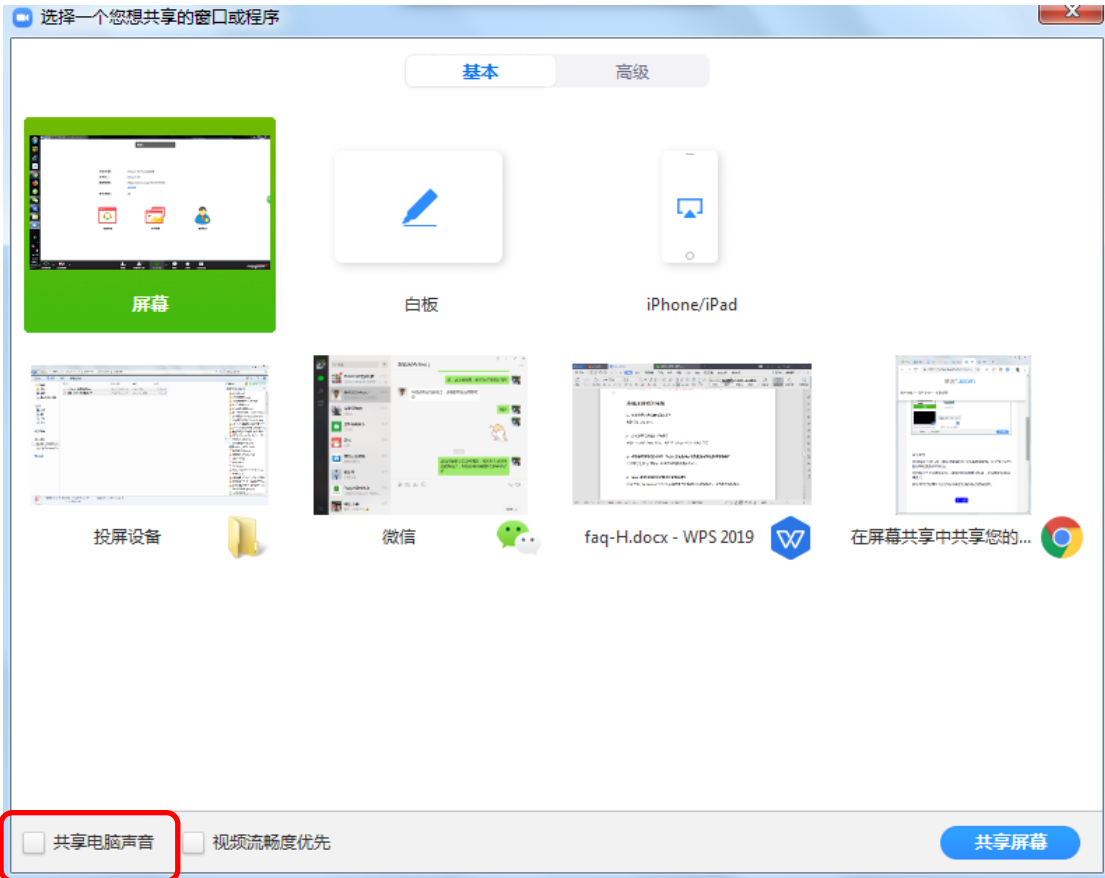
这是因为这个“优化视频共享”这个选项的作用是使共享流畅，所以在网络不是特别好的情况下，会降低分辨率的，使视频模糊。



### 3、屏幕共享时为何音频没有同步共享给其他参会者？

Zoom 客户端在开启屏幕共享功能时，需要在共享窗口左下侧勾选【共享电脑声音】。





## 本地录制相关问题

### 1、会议录制文件的格式是什么？

目前只有 MP4 格式。

### 2、会议录制文件的大小如何？

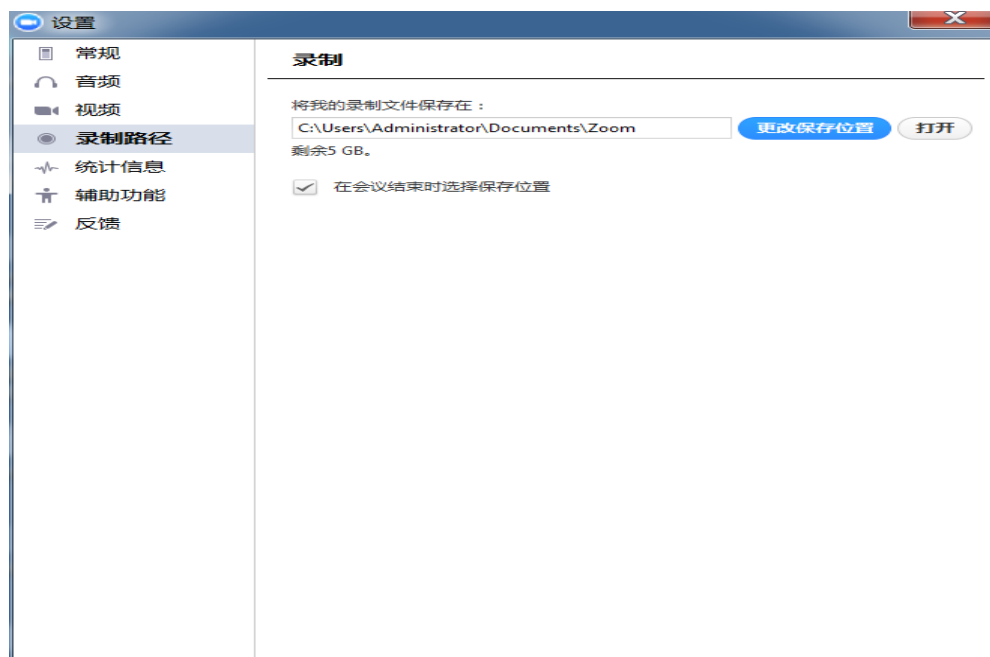
360P，一分钟 7MB。720p，每分钟 2Mbps \*60/8 = 15MB 左右。

### 3、对播放的视频进行录制，为什么录制出来的视频看起来没有原视频清晰？

这里面涉及到 2 次编码，轻微的画面降质是正常的。

### 4、Zoom 录制完成转码后的文件存放在哪？

本地录制：在 Zoom 客户端 的设置页面可以看到默认录制路径，建议修改录制路径。



## 其他相关问题

### 1、会议主持人和普通参会者的区别？

每个会议，都会有一个会议主持人。

会议主持人拥有比普通参会者更多的权限，比如邀请并管理参会者、等候室管理、会议录制管理等。

另外，如下几点需要特别说明：

如果会议没有设置“提前参会”（请参看“云视频会议管理系统使用手册”之“申请会议”），那么只有会议主持人入会后，其他参会者才能进入到会议室；

会议过程中，如果会议主持人有“结束会议”和“离开会议”的选择。选择“结束会议”，即表示会议结束；选择“离开会议”，表示只是离开，但会议仍会进行，并在预定的时间结束。

### 2、无法正常入会的问题

- 1) 正确使用 Zoom 客户端，但发现处于等待状态，无法正常入会。

可能的情况一。只能在会议预定开始时间的前 20 分钟内，参会者才可以正常入会；

可能的情况二。该会议没有启用“提前参会”（请参看“云视频会议管理系统使用手册”之【申请会议】），而同时会议主持人没有正常入会；

可能的情况三。该会议启用了“等候室”功能（请参看“云视频会议客户端操作说明”之【会议主持人常见操作-管理等候室】）；



- 2) 启动 Zoom 客户端，返回错误信息，如下：



可能的原因：Zoom 客户端试图连接 Zoom 的 web 服务，没有得到响应。

建议检查设备的网络接入是否正常，以及防火墙、防杀病毒等安全软件是否阻止 Zoom 客户端的对外访问。

如果是手机设备，请检查系统中是否允许 Zoom 客户端使用 Wifi、4G 网络。

类似的错误代码还有：04115、5000、5003 等。

### 3) 无法正常启动 Zoom 客户端

请重新启动电脑，或者手机等。然后再次尝试重新启动 Zoom 客户端；

如果重启电脑后，还是无法正常启动 Zoom 客户端，建议重新安装 Zoom 客户端。

## 3、Zoom 会议对网络带宽的要求？

### A) 1 对 1 视频会议

HQ 画质视频需要 600kbps（上行/下行），HD 画质视频需要 1.2Mbps（上行/下行）；

### B) 群组视频会议

HQ 画质视频需要 600kbps/1.2Mbps（上行/下行）。在画廊模式下需要 1.5Mbps/1.5Mbps（上行/下行）；