

## 常见问题（FAQ）

- 我从未收到访问 ICAO 虚拟参会者平台的电子邮件邀请。
  - 检查你的垃圾邮件文件夹，看看是否有来自 ICAO 登记台 [Registration@icao.int](mailto:Registration@icao.int) 的电子邮件。
  
- 我怎样登录？
  - 点击链接：<https://event.me/M89r9k>，输入你的姓名和你最初登记参会时使用的电子邮件地址，登录到国际民航组织虚拟参会者平台。然后，你将得到认证并收到一个 6 位数的密码。（逐步说明请见 HLCC 网站上的“参会者指南”：[COVID-19 高级别会议 \(icao.int\)](https://www.hlcc.org/COVID-19)
  
- 我试图登录时没有收到验证码？
  - 为确保信息到达你的电子邮箱收件箱，请将以下两个电子邮件地址列入安全名单：[hlcc@notify.icao.int](mailto:hlcc@notify.icao.int) 和 [hlcc@icao.int](mailto:hlcc@icao.int)。
  - 如果是使用个人电子邮件的个人，请检查垃圾邮件或垃圾文件夹。如果发现国际民航组织的电子邮件，请确认该电子邮件不是垃圾邮件并列入安全名单。
  - 组织和个人的电子邮件系统在加入白名单/安全名单所需的程序方面可能有所不同。
  - 大多数组织或企业都有一个技术员或 IT 管理员，可以协助你完成这一过程。
  - 如果你仍然没有收到电子邮件，并且已经完成了所有必要的步骤，请与会议组织者联系，电邮地址是 [hlcc@icao.int](mailto:hlcc@icao.int)。
  
- 我在访问登录平台的链接时收到一个错误信息？
  - 国际民航组织虚拟参会者平台与最新版本的 Chrome、Firefox、Safari 和 Microsoft Edge 兼容。我们不建议使用 Internet Explorer，因为功能会受到限制。
  - 如果不兼容，请使用或下载一个兼容的浏览器。如果你的国家对访问网站或 Zoom 链接有限制，那么你可能需要在会议后按需观看会议，届时将在 ICAOTV 上予以提供。
  
- 我无法登录。
  - **参会者：**这次虚拟会议只邀请经批准的登记参会者参加。请检查你是否输入了正确的姓名和电子邮件（与你最初登记参会时所用的姓名和电子邮件相同）。如果你仍然无法登录，请与 [hlcc@icao.int](mailto:hlcc@icao.int) 联系核实你的登记情况。

- 我的验证码不起作用/过期了。
  - 请通过 <https://cvent.me/M89r9k> 再次登录到国际民航组织虚拟参会者平台。
- 为什么我遇到了音频/视频延迟？
  - 检查你的带宽（互联网）速度，确保你的连接没有问题。你的网速应该至少是 10 Mbps。在这种情况下，退出并断开与 VPN 的连接也会有帮助。如果所有其他方法都失败了，请用不同的设备登录进入会议。
- 为什么我的会议视频不工作？
  - **选择 1:** 尝试刷新页面
  - **选择 2:** 退出并重新登录网站。
    - 复制虚拟会议页面的 URL，并将其暂时放在一边。
    - 在虚拟网站的右上方，点击带有你名字缩写或个人照片的圆圈，然后退出。
    - 关闭所有的浏览器窗口。
    - 打开一个新的浏览器窗口，将上一步复制的虚拟会议页面的链接粘贴到地址栏，然后点击“回车”（Enter）。
    - 按照提示登录到虚拟网站。
    - 会议页面默认打开。找到你的会议，点击“加入会议”（join session）按钮。
  - **选择 3:** 尝试使用不同的浏览器（我们不建议使用 Internet Explorer 浏览器，因为功能会受到限制）。
  - **选择 4:** 尝试使用匿名浏览器/清除 cookies、缓存和历史记录。
- 如果我的视频出现缓冲或冻结怎么办？
  - **选择 1:** 检查你的互联网连接。
  - **选择 2:** 将你的鼠标光标移到视频播放器屏幕上。这样做将打开视频工具栏。将鼠标悬停在右下角的齿轮图标上，然后从菜单中点击“自动”（Auto）。
- 为什么我不能提问或贴出问题？（如果使用现场问答）
  - 检查确保你在页面上没有看到任何错误消息，然后重新加载页面。
- 我应该与谁联系以获得更多信息？
  - 如有任何其他问题，请联系 [hlcc@icao.int](mailto:hlcc@icao.int)。此外，你可以在 HLCC 网站的“参会者指南”中找到相关信息和说明：[COVID-19 高级别会议 \(icao.int\)](#)。