

在线考试当日常见问题及注意事项

各位考生：大家好！

今年的第一场在线 AFP 认证考试已于 6 月 11 日顺利结束了。我们特意为参加 6 月 26 日在线 AFP 认证考试和 7 月 16、17 日在线 CFP 认证考试的小伙伴们整理、总结了一些在考前和考试过程中需要特别注意的事项和出现频率较多的问题，快来看看吧！

一、注意事项及温馨提示：

1. 考生一定要在考前规定时间内**完成设备检测及模拟试考**，提前熟悉考试操作系统和考试流程。这将大大有助于考试当天顺利完成考试。

2. 考生做设备检测及模拟试考时，注意自己的姓名不要有空格或错别字，如发现有误，请及时拨打 400-090-3939 转 1 进行更正。

3. 考生在完成设备检测和模拟试考后不要随意更换考试作答设备。

4. 考试当天**务必提前登录考试系统**，考试系统于正式开考前的 45 分钟就可以登录，上午考试的开始登录时间为 8:15，下午为 12:45。

5. 考试时请考生务必开启扬声器并将扬声器的声音设置为最大，以便听到监考老师的指令。

6. 切记不要使用 windows 系统的苹果电脑，苹果电脑系统要确认是 Mac OS 10.15 及以上版本。符合考试要求的操作系统为 Windows10、Windows7，MacOS10.15 及以上系统。

7. 电脑须安装最新版谷歌 Chrome 浏览器（推荐使用）或最新版 360 极速浏览器。请从官方渠道下载，避免下载错误的浏览器。

8. 考前务必确认实际参加考试电脑使用的网络，带宽能够稳定在 20Mbps 以上（使用测网速工具，实际下载速度需达到 2M/S），建议实际带宽 50 Mbps，考试中页面卡顿为网速不达标。

二、 考试中常见问题

1. 问题：正式考试中网页链接显示登录错误

解决方法：正式考试网址为 <http://online.fpsbchina.cn>，不是模拟试考的网址链接。如已到登录时间无法登录，可刷新页面或清理浏览器缓存（清理缓存的快捷方式为按住电脑按键 ctrl+shift+delete）。同时再次提示：

要使用最新版谷歌 chrome 浏览器或 360 极速浏览器。考试链接要复制到浏览器，不要在微信或通讯聊天记录直接点击考试链接。

2. 问题：提示考生信息不匹配

解决方法：请确认输入的是正式考试的准考证号（14 位）+姓名，注意不要错误输入成设备检测及模拟试考期间的账号（18 位）+姓名。

3. 问题人脸识别通不过

解决方法：如果可以拍照，但人脸识别反复试过多次仍无法通过，马上把自己的姓名、身份证号、准考证号、新的免冠证件照、身份证正反面照片，发送至邮箱 exam3@fpsbchina.cn，会有工作人员立即处理。照片要求底色纯色，人像清晰，如果没有现成的照片，可以靠墙站立使用手机拍一张清晰的照片。

4. 问题：手机微信无法识别二维码

解决方法：调整电脑显示分辨率到 1440*900，如果仍无法识别或无法调整分辨率，此时可以登录电脑微信，使用截图功能，将二维码发送到自己手机上，然后退出电脑端微信（需要确认退出，否则无法进入到下一步），用手机微信识别收到的二维码图片即可。

5. 问题：输入准考证号后显示白屏

解决方法：大多数原因是没有使用规定要求的浏览器。请使用正确的浏览器，即最新版谷歌 Chrome 浏览器或最新版 360 极速浏览器，刷新网页或清理浏览器缓存（清理缓存的快捷方式为按住电脑按键 ctrl+shift+delete）。

6. 网页无法跳转至考试专用客户端

解决方法：

Windows 系统：这种情况可能为杀毒软件限制，请退出杀毒软件，右键考试安全客户端打开文件位置，在里面找到 reg.bat 右键管理员身份运行，然后再重新打开或刷新网页可跳转至客户端。

Mac 电脑：

考生务必使用指定的最新版谷歌 chrome 或者 360 极速浏览器打开考试网址。如果浏览器符合要求，需要注意安装软件时**不要**从电脑桌面拖拽考试软件图标进 Applications 文件夹，此方式会导致无法正常使用客户端。

7. 电脑摄像头无法识别拍照

解决方法：如果是外接摄像头，可重新插拔摄像头或者改换 USB 接口的摄像头，重新刷新网页；如果是笔记本内置摄像头，请先确认摄像头是否有物理开关，并将开关打开。如果笔记本或台式电脑有前后多个摄像头，在拍照页面选择能够拍摄正脸的摄像头。

8. 问题：考试中显示“答案提交中”，然后死机

解决方法：请考生确认网络是否正常，并且实际网速符合考试要求，可以重新连接网络或者更换手机热点。

9. 问题：考试中途无法继续作答，或意外退出了考试，怎么办？

解决方法：如因电脑或系统问题（如断电、蓝屏等），导致无法继续作答，可重启电脑，按照流程再次登录继续作答即可。

10. 因意外再次进入考试，或考试时间到了没点击交卷，答案会保存吗？

答：如因考试中电脑或系统问题，再次进入考试，或考试时间到了没有点击交卷，答案都会被自动保存。