

考試當日之疑難排解

在「Security Check」（安全檢查）頁面，我被要求關閉應用程式

1. 在有其他應用程式或程式已開啟的情況下，RPnow 軟件無法執行
2. 手動關閉所有程式，或按「Terminate these applications」按鈕，強制關掉所有正在執行的禁用程式
3. 倘若程式出於任何原因沒有關閉，你可能需要解除安裝相關程式才能進行考試

電腦當機

1. 完全關閉 RPnow 考試軟件。**不要**按「End Test」（結束考試）
2. 重新啟動 RPnow 考試軟件，再次完成身分檢查及房間掃描
3. 系統會帶領你回到你離開評估的位置。所有之前已遞交的答案會被系統儲存
4. 請注意，考試時間會繼續倒數計時

互聯網斷線或停電

1. 電力或互聯網恢復後，重新啟動 RPnow 考試軟件，再次完成身分檢查及房間掃描
2. 系統會帶領你回到你離開評估的位置。所有之前已遞交的答案會被系統儲存
3. 請注意，考試時間會繼續倒數計時

RPnow 系統無法識別攝錄鏡頭或麥克風

1. 檢查權限設定，使 RPnow 可以連接你的攝錄鏡頭或麥克風
2. 檢查沒有其他應用程式正在使用攝錄鏡頭或麥克風
3. 從電腦停用「立體聲混音」



4. 其他攝錄鏡頭問題，請參考疑難排解頁面：
<https://helpdesk.psonline.com/hc/en-gb/sections/360011634672-RPNow?/Knowledgebase/Article/View/498/90/rpnow-blank-screen-on-the-camera-camera-not-detected>

RPnow 系統提示沒有足夠頻寬連接考試系統

上傳和下載的頻寬要求是 300Kbps。若你有這樣的頻寬但仍顯示錯誤：

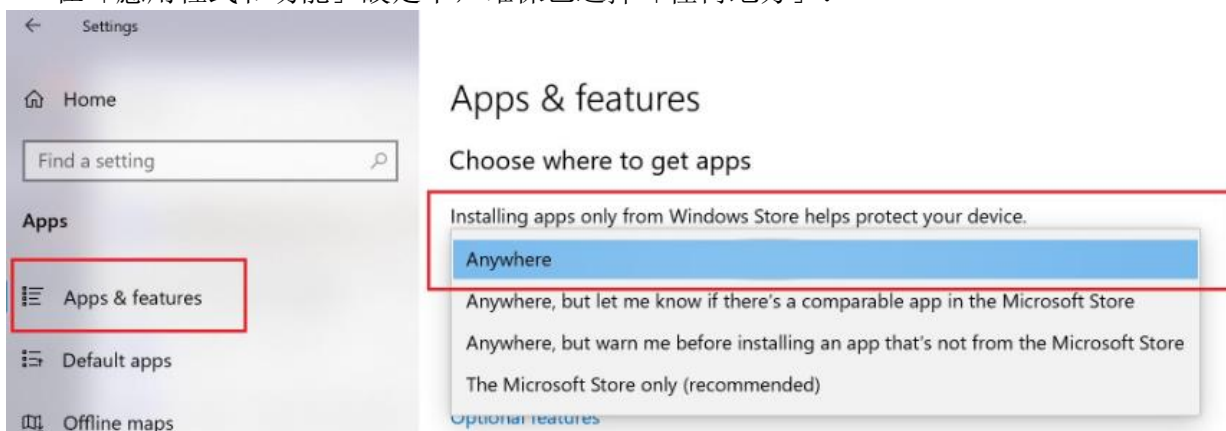
1. 重新啟動考生的電腦 / 裝置
2. 確保考生使用有線上網
3. 中斷其他連線到 WIFI / LAN 的裝置，以減少頻寬使用
4. 重新啟動考生的路由器。拔除路由器電源 2-3 分鐘後再插回。重新啟動考試並檢查

如上述方法無效：

1. 檢查考生是否可以與其他連線或裝置 / 電腦
2. 連線至熱點而非寬頻

其他可能有用的疑難排解：

- 對於 Windows 操作系統
 1. 進入 Google 的以下頁面檢查 Chrome 瀏覽器中列出的攝錄鏡頭驅動程式：
Chrome://settings/content/camera
 2. 在「裝置管理員」中檢查哪個攝錄鏡頭被設定為默認（在「攝錄鏡頭」和 / 或「影像裝置」中尋找）
 3. 進入「控制台」>「程式和功能」，刪除 Chrome 列出的所有「攝錄鏡頭驅動程式」（步驟 1），除了「裝置管理員」所列的默認攝錄鏡頭驅動程式（步驟 2）。
 4. 關閉所有程式，重新啟動電腦
 5. 重新啟動 RPnow 系統
- 對於 MAC 操作系統：
 1. 進入「系統偏好設定」
 2. 按「聲音」
 3. 按「輸入」分頁
 4. 選擇正確的 / 有效的音頻裝置
 5. 關閉所有程式，重新啟動電腦
 6. 重新啟動 RPnow 系統
- 在「應用程式和功能」設定中，確保已選擇「任何地方」：



在「System check」（系統檢查）中，我看到提示說「streaming throughput and Network quality both failed」（串流量和網絡品質不足）

1. 重新啟動瀏覽器
 - 重新啟動考生的電腦 / 裝置
 - 確保考生使用有線上網
 - 中斷其他連線到 WIFI / LAN 的裝置，以減少頻寬使用
 - 重新啟動考生的路由器。拔除路由器電源 2-3 分鐘後再插回去。再次重新啟動考試並檢查

如上述方法無效：

1. 檢查考生是否可以使用其他連線或裝置 / 電腦
2. 連線至熱點而非寬頻

其他可能有用的疑難排解：

1. 進入「控制台」>「硬體和聲音」>「聲音」>停用所有第三方驅動程式
2. 加上 Google DNS

若果串流量明確顯示為 0 kbps，則此錯誤與軟件連到攝錄鏡頭和 / 或麥克風之能力有關——見下文

為考試報名的申請人會得到一個直撥電話號碼，可以透過此號碼聯絡 PSI 支援部門尋求進一步幫助。

我過早按下「end test」（結束考試），無法重新登入

1. 請透過 theory@abrsms.ac.uk 聯絡 ABRSM，他們會重設你的考試並為你建立一個新的考試記錄
2. 任何新的考試記錄都會覆蓋之前的記錄，因此考生需要再從頭開始考試

我看到提示說「Error getting data from organisation」（從機構獲取數據時出現錯誤）

1. 解除安裝 RPNOW 軟件並重新安裝
2. 重新啟動新安裝的軟件

我看到提示說「Resource limit exceeded」（超過資源限制）

1. 若已遞交考試並試圖再次進入，你將會看到此提示
2. 如你看到這個提示，並不慎按下「End Test」（結束考試），請聯絡 theory@abrsms.ac.uk，以便為你建立一個新的考試記錄
3. 任何新的考試記錄都會覆蓋之前的記錄，因此考生需要再從頭開始考試

對於本文件所含步驟未能解決之所有問題（除了重設密碼），請使用專用電話號碼聯絡 PSI 的 ABRSM 支援團隊，有關號碼請查看網頁上的「Customer support and technical enquiries」（客戶支援與技術諮詢）

2021 年 6 月 2 日更新