

# 考試時的障礙排除 中文版僅供參考，以英文版文件為主

## 系統請我輸入 exam code

1. 這在考生正在使用過去的 PSI 軟體時才會發生。
2. 請您解除安裝過去所有的 PSI 軟體。
3. 回到報名系統再次按下”開始樂理考試”按鈕，並下載現在要求你安裝的軟體。

## 系統顯示錯誤資訊” Resource limit exceeded”

1. 這發生在考生按下**開始樂理考試**按鈕開始考試並超過限時之三小時後，考生仍試圖進入考試時才會顯示。
2. 您需要重新報名並用 email 連絡 theory@abrsm.ac.uk 來申請將最初的考試做全額的退費(僅接受英文 email)。

## 在系統檢查中，系統要求我關閉其他程式

1. PSI 軟體不能同時與其他程式或軟體同時運作。
2. 請手動關閉程式或按下” Terminate these applications” 按鈕來強制關閉所有正在運作而被禁止同時運作的程式。
3. 如果因為其他因素無法關閉程式(已做完步驟 1.2 後仍有 X 顯示)，您可能需要暫時移除相關程式以便考試繼續進行。

## 我的電腦當機了

1. 請您完整地關閉 PSI 軟體。請注意不要按” End Test” 按鈕。
2. 重新開啟 PSI 考試軟體並再完成一次考生身分確認及環境錄影。
3. 系統會將您回到您當初的位置。系統會自動儲存您之前存檔的檔案。
4. 請注意考試時間在處理中將會持續計算。

## 我的網路斷線或是電源切斷了

1. 當網路或電源恢復後，請重新開啟 PSI 考試軟體並再完成一次考生身分確認及環境錄影。
2. 系統會將您回到您當初的位置。系統會自動儲存您之前存檔的檔案。
3. 請注意考試時間在處理中將會持續計算。

## RPnow 系統無法辨識我的鏡頭或麥克風

1. 確認您的認證設定以確保 RPnow 可以接受您的鏡頭和麥克風。
2. 確認沒有其他的軟體正在使用鏡頭或麥克風。
3. 在電腦設定中禁用” Stereo Mix”。



## RPnow 系統告知我的網路頻寬不足以接受考試

頻寬需求為上傳/下載 300kb/s。如果您持續顯示這個錯誤的話：

1. 請重開您的電腦/裝置。
2. 確認考生使用的是寬頻連線。
3. 將其他連線中的裝置關閉網路以減少頻寬使用。
4. 重開考生的路由器。關閉 2-3 分鐘。

如果以上方式處理後還是無法解決：

1. 請考生使用不同的連線方式或電腦/裝置
2. 使用無線網路而非有線網路。

其他的障礙排除方式：

### ●Windows 作業系統

1. 確定在 chrome 下的攝影機清單

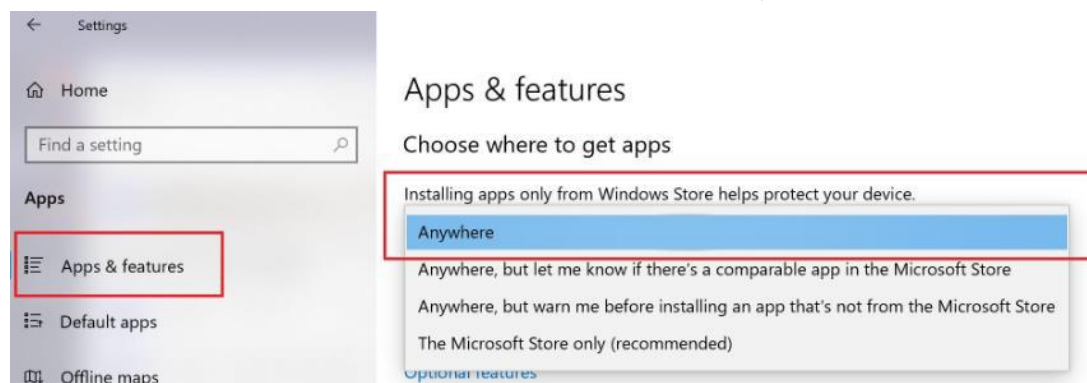
<https://support.google.com/chrome/answer/2693767?hl=zh-Hant&co=GENIE.Platform%3DDesktop>。

2. 確定裝置管理員上顯示的預設攝影機(會顯示為”攝影機”或”影像設備”)。
3. 到”裝置和印表機”刪除所有除了預設在裝置管理員上的攝影機外在 chrome 有顯示的攝影機名單(步驟一)。
4. 關閉所有的程式並重新開機。
5. 重新開啟 RPnow 系統。

### ●MAC 作業系統

1. 至系統偏好。
2. 選擇聲音。
3. 選擇設定。
4. 選擇正確/運作中的影音設備
5. 關閉所有的程式並重新開機。
6. 重新開啟 RPnow 系統

### ●在”Apps and features”設定中，確定是選擇”Anywhere”



## 在系統上影像輸出跟網路狀況皆有問題

### 1. 重啟考試程式

- 請重開您的電腦/裝置。
- 確認考生使用的是寬頻連線。
- 將其他連線中的裝置關閉網路以減少頻寬使用。
- 重開考生的路由器。關閉 2-3 分鐘。之後重啟考試程式。

如果以上未有效果的話：

1. 請考生使用不同的連線方式或電腦/裝置。
2. 使用無線網路而非有線網路。

其他有可能的疑難排解方法：

1. 到控制台->硬體與聲音->聲音->取消所有的第三方軟體。
2. 加入 google DNS。

錯誤是有關軟體連結鏡頭及麥克風的訊息若顯示為 0kb 的錯誤，請見處理方法：  
申請考試的申請人可以透過電話號碼(02)2656 3455 直接連絡 PSI 的支援來請求幫忙。

## 我太早按” end test” 而且無法再登入考試

1. 請連絡 ABRSM([theory@abrsn.ac.uk](mailto:theory@abrsn.ac.uk))讓他們重置您的測驗，並讓您有一個新的考試紀錄(僅接受英文 email)。
2. 新的考試紀錄將會覆蓋在舊的資料上，所以考生必須重新他的考試。

## 我看到訊息顯示 Error getting data from organisation

1. 請解除安裝 RPnow 軟體並重新安裝。
2. 請開啟重新裝好的程式。

若尚有非上述問題之情形，請打(02)2656 3455 連絡 PSI 的 ABRSM 技術支援人員(英文服務)。