

障礙排除說明文件

遇到效能問題或考試無法啟動？	考試時請嘗試停用防毒軟體的自動掃描功能 某些防毒軟體可能會導致電腦效能問題
瀏覽器報告您的網路頻寬不足	請透過 https://video-diagnostics.twilio.com/ 檢查連線 最低上傳和下載速度為 3 Mbps
安全瀏覽器無法偵測到您的麥克風	您可以透過 https://video-diagnostics.twilio.com/ 測試麥克風功能 請檢查麥克風是否具有二合一或三合一等功能 若要關閉此功能，請將設定變更為預設麥克風
安全瀏覽器無法偵測到您的攝影機	<p>* Windows 裝置： 請造訪 https://www.webcamtests.com進行線上攝影機測試</p> <p>* HP/Dell/Acer設備，請確保攝影機驅動程式已更新 2018-2020 年發布的設備，請確保已啟用驅動程式自動更新功能</p> <p>*聯想設備，請檢查 Lenovo Vantage 應用程式是否有軟體更新 聯想 ThinkPad 和 IdeaPad 用戶，請停用觸控功能</p> <p>* Windows 桌面 請確保桌面未連接任何額外的周邊設備 例如額外的顯示器、麥克風或攝影機</p> <p>* macOS 存取 https://video-diagnostics.twilio.com/ 和預設的 FaceTime 應用程式</p>
在系統檢查中， 系統要求我關閉其他程式	PSI 軟體不能同時與其他程式或軟體同時運作 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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
在考試時圖片顯示有問題	請從下方題號選擇其他題目後再回到欲作答之題號 如果以上方法未有效果的話: <ol style="list-style-type: none"> 1.請關掉從視窗左上或右上的” X”關閉 PSI，並從報名系統再次進入考試 2.重新開機後確認網路等等皆沒有問題後重新從報名系統再次進入考試
選擇電腦作業系統版本後 下載沒有開始	請將瀏覽器的”彈出式視窗”設定改為允許，之後將瀏覽器頁面重新整理 再操作一次下載