

## 考试期间的疑难排解

### 在“Security Check”（安全检查）页面，系统要求我关闭应用程序

1. 在使用其他应用程序或程序的情况下，RPnow 软件无法运行
2. 手动关闭所有程序，或点击“Terminate these applications”（终止这些应用程序）按钮，强制关闭所有正在运行的禁用程序
3. 如果某个程序因任何原因没有关闭，你可能需要卸载该程序才能进行考试

### 电脑死机

1. 完全关闭 RPnow 考试软件。不要按“End Test”（结束考试）
2. 重新启动 RPnow 考试软件，再次完成身份证明检查和房间扫描
3. 系统将带你回到刚才中止的地方。所有先前提提交的答案将被系统保存
4. 请注意，考试时间将继续倒数计时

### 我的互联网断了，或遇到停电

1. 电力或互联网恢复后，重新启动 RPnow 考试软件，再次完成身份证明检查和房间扫描
2. 系统将带你回到刚才中止的地方。所有先前提提交的答案将被系统保存
3. 请注意，考试时间将继续倒数计时

### RPnow 系统无法识别我的摄像头或麦克风

1. 检查权限设置，允许 RPnow 连接你的摄像头和麦克风
2. 检查没有其他应用程序正在使用摄像头或麦克风
3. 停用电脑的“立体声混音”



4. 有关其他摄像头问题，请参考疑难排解页面：  
<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 系统提示我没有足够的带宽来访问考试系统

上传和下载的带宽要求是 300Kpbs。如果你的带宽满足这个要求但仍显示出错：

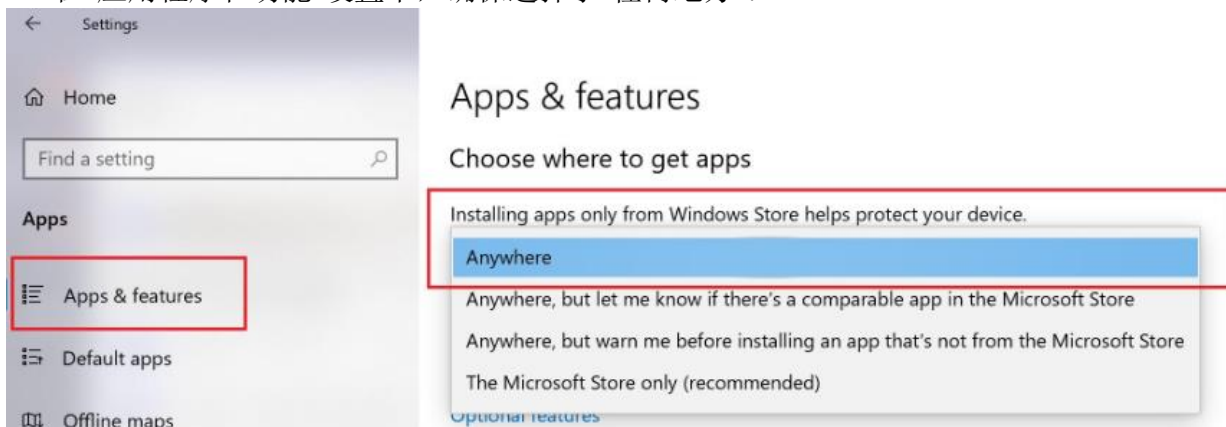
1. 重启考生的电脑 / 设备
2. 确保考生使用有线上网
3. 断开其他连接到 WIFI / LAN 的设备，以减少带宽使用
4. 重启考生的路由器。拔掉路由器插头 2-3 分钟后再插回。重启考试并检查

如果上面的方法无效：

1. 检查考生可否使用其他连接或设备 / 电脑
2. 连接热点而非宽带

其他可能有帮助的疑难排解：

- 对于 Windows 操作系统：
  1. 进入 Google 的这个网站检查 Chrome 浏览器中列出的摄像头驱动程序：  
Chrome://settings/content/camera
  2. 在“设备管理器”中检查哪个摄像头被设置为默认（在“摄像头”或“图像设备”中寻找）
  3. 进入“控制面板”>“程序和功能”，删除 Chrome 列出的所有“摄像头驱动程序”（步骤 1），除了“设备管理器”列出的默认摄像头驱动程序（步骤 2）。
  4. 关闭所有程序，重启电脑
  5. 重启 RPnow 系统
- 对于 MAC 操作系统：
  1. 进入“系统偏好设置”
  2. 点击“声音”
  3. 点击“输入选项卡”
  4. 选择正确的 / 有效的音频设备
  5. 关闭所有程序，重启电脑
  6. 重启 RPnow 系统
- 在“应用程序和功能”设置中，确保选择了“任何地方”：



在“System check”（系统检查）中，我看到提示说“streaming throughput and Network quality both failed”（流量不足及网络质量不佳）

1. 重启浏览器
  - 重启考生的电脑 / 设备
  - 确保考生使用有线上网
  - 断开其他连接到 WIFI / LAN 的设备，以减少带宽使用
  - 重启考生的路由器。拔掉路由器插头 2-3 分钟后再插回。再次重启并检查

如果上面的方法无效：

1. 检查考生可否使用另一个连接或设备 / 电脑
2. 连接热点而非宽带

其他可能有帮助的疑难排解：

1. 进入“控制面板”>“硬件和声音”>“声音”>停用所有第三方驱动程序
2. 添加 Google DNS

如果流量明确显示为 0 kbps，则该错误关乎于软件与摄像头和 / 或麦克风的连接——见下文为考试报名的申请人会得到一个直拨电话号码，可以通过该号码联系 PSI 支援部门，获得进一步帮助。

**我过早按了“end test”（结束考试），无法重新登录**

1. 请通过 [theory@abrsms.ac.uk](mailto:theory@abrsms.ac.uk) 联系 ABRSM，他们会重设你的考试并为你创建一个新的考试记录
2. 任何新的考试记录都将覆盖以前的尝试，因此考生需要再从头开始考试

**我看到提示说“Error getting data from organisation”（从机构获取数据时出错）**

1. 卸载 RPnow 软件，再重新安装
2. 重启新安装的软件

**我看到提示说“Resource limit exceeded”（超过资源限制）**

1. 如果已提交考试并且试图再次访问，你将看到此提示
2. 如果你看到这个提示并且不慎点击了“End Test”（结束考试），请联系 [theory@abrsms.ac.uk](mailto:theory@abrsms.ac.uk)，以便为你创建一个新的考试记录
3. 任何新的考试记录都将覆盖以前的尝试，因此考生需要再从头开始考试

对于所有本文步骤未能解决的问题（除了重设密码），请使用专用电话号码联系 PSI 的 ABRSM 支援团队，有关号码可在[这里的](#)“Customer support and technical enquiries”（客户支援和技术咨询）下找到

2021 年 6 月 2 日更新