

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：

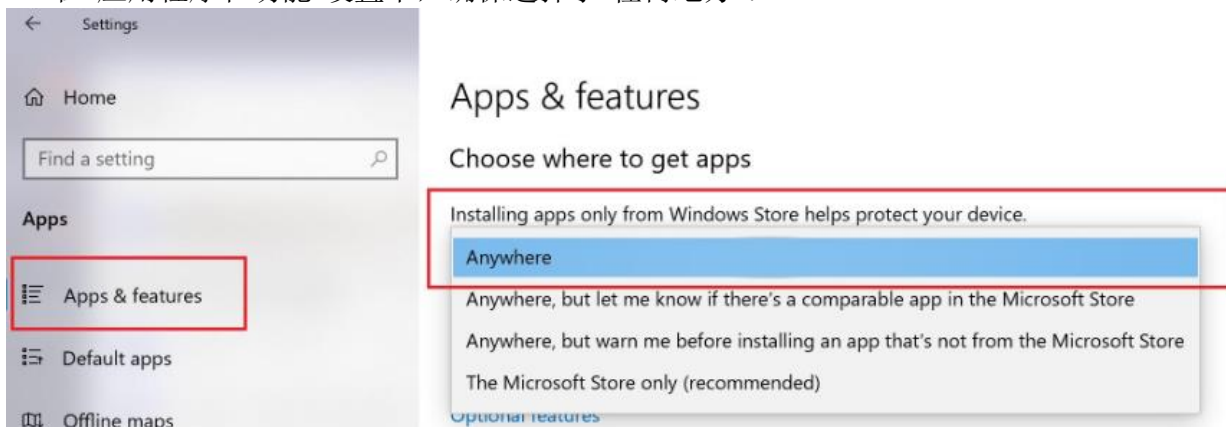
1. 重启考生的电脑 / 设备
2. 确保考生使用有线上网
3. 断开其他连接到 WIFI / LAN 的设备，以减少带宽使用
4. 重启考生的路由器。拔掉路由器插头 2-3 分钟后再插回。重启考试并检查

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 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，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