

序号	常见问题分类	常见问题	解决方式
1	电脑配置	苹果系统和WindowsXP系统进入不了网页	暂时不支持苹果电脑和XP系统，支持Windows7以上系统哦
2	浏览器	浏览器打不开网址	为了获取最好的使用体验，推荐使用谷歌浏览器
3	登陆页面类问题	如何登录网校观看课程	在网站首页最下方“课程中心”选择对应学校点击进入，在网校首页输入账号密码登录即可哦
4		按照提示，登录不上网校/资源平台上可以登陆，但是在网校上无法登陆	非本校的学生无法登陆网校，若您本校学生但依然无法登陆，请您把学校、年级、班级、姓名、身份证号编辑好发送给在线客服，这边帮您核实信息后再给您回复
5		点击登陆后，页面显示信息已过期	点击页面上的其他功能切换一下页面
6	账号问题	初始密码	同学你好，首次登陆账号为身份证号，初始密码为123456
7		账号无法登录/忘记密码	您好，您可以点击重置密码，（若无法重置）把学校、年级、班级、姓名、身份证号编辑好发送给在线客服。
8		在平台上注册收不到验证码	由于现阶段平台使用人员较多，可能会造成拥挤，给您带来的不便请谅解。您可以稍后刷新页面，再次注册。
9		在泉城e学APP上无法注册	很抱歉同学，APP目前暂不开放注册功能呢，如有需要请在网站上进行注册
10		用教师账号登陆后，身份显示为学生是什么情况	请把所属学校、学科、年级、姓名、手机号发送给我们工作人员稍后会联系
11		APP上用手机号登录显示没有该用户，点击注册用这个手机号显示已经注册过。	请您将手机号、姓名、学校、年级、班级、身份证号发送给在线客服，并备注您的问题。
12	课程问题	无法查看课程，视频区域是空的	您好，请将浏览器中的flash设置成允许的状态咯
13		已登录平台，但无法查看网校课程	只有本校学生才可观看网校课程，如您是本校学生无法观看可联系在线客服

14	课程问题	如何登录网校观看课程	在网站首页最下方“课程中心”选择对应学校点击进入，在网校首页输入账号密码登录就可以啦
15		直播课程无法进入老师直播间，且直播间内人数很少	由于进入直播间的人员较多，可能会造成拥挤，可以刷新页面，重新进入
16		找不到/搜索不到老师的课程	可以通过搜索课程名称或者开课教师姓名进行查找，
17		课程加入学习加入不进去/点击“加入学习”没有反应	刷新页面或更换浏览器重新进入，建议使用谷歌浏览器。
18	回放和课程问题	直播不能看回放？	（1）直播结束后，视频需要后台转码，请您耐心等待，稍后观看回放。 （2）将浏览器的flash打开（谷歌浏览器操作如下：点击左上角网址旁“不安全”三个字，选择“网站设置”，找到flash设置成允许）
19		回放视频只有1s或者很短？	由于网络原因造成回放视频的中断，请将课程链接、课程名称、教师姓名编辑好发送给在线客服，我们的后台工作人员为您进行调整。
20		老师直播回放只有几秒钟或者打开直播回放老师已经讲了一半。	请将开课教师、课程名称及日期、所属学校、课程网址发送给在线客服或客服qq，并备注您的问题。
21	直播问题	如何开直播课/答疑课；怎么设置课时时间、上传课件	可以在操作手册中观看我们的直播课建立流程手册
22		登陆之后，为什么不能上课	登陆的手机号和学校统计的开课信息里的手机号是否一致（一致）请您登陆之后先在用户中心将基础信息完善一下，然后再开始上课；
23		找不到进入直播间的界面？	操作流程如下：点击右上角用户名（姓名），点击页面中间的直播课程，找到要直播的课程，点击右边“管理”两个字，进入课程详细页面，点击页面左侧课时管理，找到直播课时，点击更多下的开始直播，进入直

直播问题

24	直播客户端如何安装下载?	在创建直播课时，刷新页面点击更多，点击“首播请下载客户端”，按照提示进行安装，回到网页界面，刷新页面点击更多，点击“开始直播”就可以进入直播界面啦
25	点击“首播请下载客户端”后，电脑没有反应	可能是的窗口拦截了弹窗，请检查一下网址栏右侧是否有一个红色“⊗”，如果有点击一下设置成允许即可
26	客户端启动不起来?	(1) 先退出一下电脑的防护软件； (2) 将课时删除重建，具体流程如下：鼠标放在需要删除的课时上，点击右侧更多下的取消发布，然后刷新页面，再次将鼠标放到需要删除的课时上，点击右侧更多下的删除，课时删除完成。按照课时创建步骤重新在课程里面新建一个课时。
27	启动直播间时，等了很长时间还是进不去	若等待时间超过5分钟还未打开直播间，可能是客户端没有安装成功，建议您重新下载安装客户端。（重新安装后还是打不开）可能是您的电脑不支持该客户端，建议您更换电脑后再试
28	客户端卡顿?	1. 请您关闭电脑中无关应用； 2. 网络情况不稳定造成，请您关闭客户端重新打开。
29	直播时卡顿	直播间卡顿有可能是网络不畅引起的，请检查一下网络是否正常
30	PPT加载不上或转码时间长?	PPT上传转码时间根据PPT大小和网络环境会有所不同，文件越大上传转码时间越长，请耐心等待。若急需使用可点击右上角设置内关闭PPT动画效果，可减少上传转码时间（关闭后PPT无动画放映效果）
31	PPT上传后无法播放动画?	上传PPT课件前，点击直播界面右上角设置按钮，勾选文档中的启动PPT动画转换，勾选后再上传课件

32	直播问题	PPT上传至直播软件后无法点击超链接以及视频、音频？/无法启用动画？	上传转换后的PPT不支持播放超链接以及视频、音频等，可以在摄像头区域选择单独上传视频、区域捕获、共享屏幕等功能。
33		没有音频播放图标，学生无法听到声音？	<p>(1) 若插了耳机，检查电脑自带声音设置里的输出设备是否正确；</p> <p>(2) 检查声音是否打开（电脑自带及直播软件）。直播软件音频打开方法为：首先点击直播界面右上角设置按钮，然后在音频—麦克风、扬声器里选择电脑配置里的麦克风和扬声器；</p> <p>(3) 若还是没有声音，则让教师重新开直播（从新建直播开始，建好后给学生发最新直播的通知）。</p>
34		直播时无声音	<p>亲，请尝试一下操作：</p> <p>(1) 若插了耳机，检查电脑自带声音设置里的输出设备是否正确；</p> <p>(2) 检查声音是否打开（电脑自带及直播软件）。直播软件音频打开方法为：首先点击直播界面右上角设置按钮，然后在音频—麦克风、扬声器里选择电脑配置里的麦克风和扬声器；</p> <p>(3) 若还是没有声音，则让教师重新开直播（从新建直播开始，建好后给学生发最新直播的通知）。</p>
35		直播时无画面	请检查一下是否打开摄像头（电脑自带、外插摄像头及直播软件）
36		直播过程中突然没有视频和文档区，整个直播间只剩下互动功能？	直播间页面只显示一部分，可能是将其他功能收起来了。此时，您点击一下直播间右上角从右往左数的第5个按钮（两个重叠的长方形）就可以了。
37		有学生在聊天区恶意刷屏怎么办	亲，您可在右侧“用户”列表中选择该用户右键，对该用户进行“禁言”设置

38	直播问题	课程无法删除?	<p>教师只可以删除课时，不可以删除课程，若需要删除课程，请联系后台工作人员。</p> <p>课时删除流程如下：鼠标放在需要删除的课时上，点击右侧更多下的取消发布，然后刷新页面，再次将鼠标放到需要删除的课时上，点击右侧更多下的删除，课时删除完成。</p>
39		直播显示网络中断	可能是由于本地网络环境不稳定造成的，请您稍后重新启动客户端
平台客服联系方式			
	客服电话 教师端 13256658795	客服电话 学生端 15610180316	客服QQ:191983186