

2022年暑假“双减”在行动——假期欢乐 多主题系列活动

用户问题解决方案

一、账号问题辨别及解决方案

1、账号无法登录

原因：账号无法登录可能是因为该学生账号长时间使用初始密码原因；

解决方案：需要学校管理员对学生账号密码进行重置

2、账号登录无法上传作品

原因：账号无法发布原因可能是因为学生账号不在学校或学生账号未绑定手机号；

解决方案：学校管理员通过学生姓名或学生所在班级确定学生是否在学校内，如不在学校内，请联系云平台管理人员进行查找；如果在平台内请管理员重置该学生账号密码后，在网页端登录验证是否有手机绑定弹窗。

3、学生无账号

原因：部分新一二年级或转学生平台未注册或生成账号；

解决方案：因现平台对于用户账号安全考虑，现阶段暂时关闭平台用户注册功能，如遇到大批量用户无账号情况，学校管理员可通过“导入”实现新增学生账号，如

少部分用户无账号，则学校管理员可通过“新增”实现学生账号的生成；

二、 解决方法操作流程

（说明：进行以下操作时，需使用学校内蒙古教育公共服务平台管理员账号，如遇到无账号、账号密码错误、学校信息错误等问题，请联系内蒙古教育公共服务平台管理员进行解决）

1、 密码重置操作

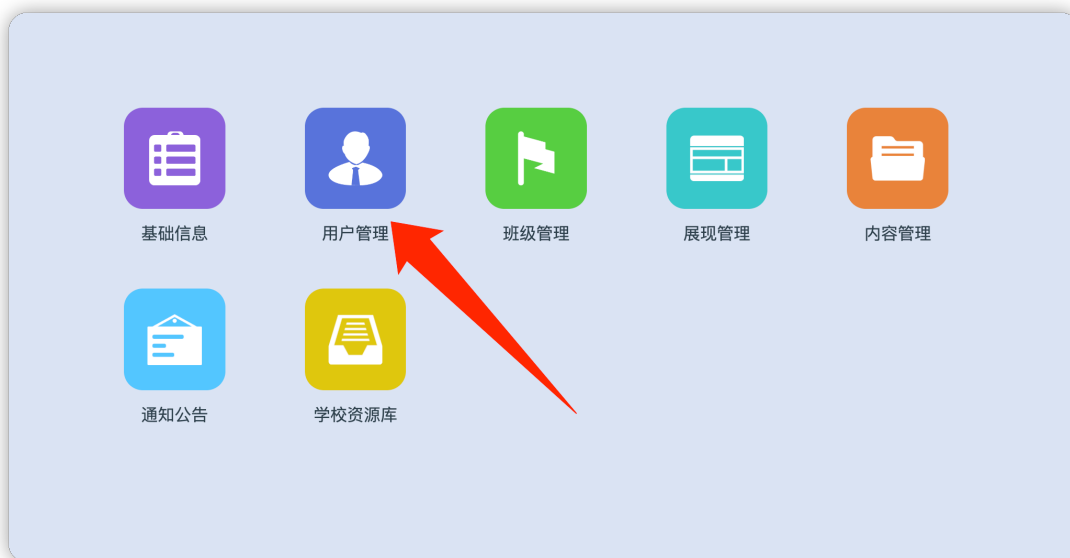
- (1) 登录内蒙古教育公共服务平台首页
(<https://www.nmgjyyun.cn>)，点击右上角登录学校管理员账号。



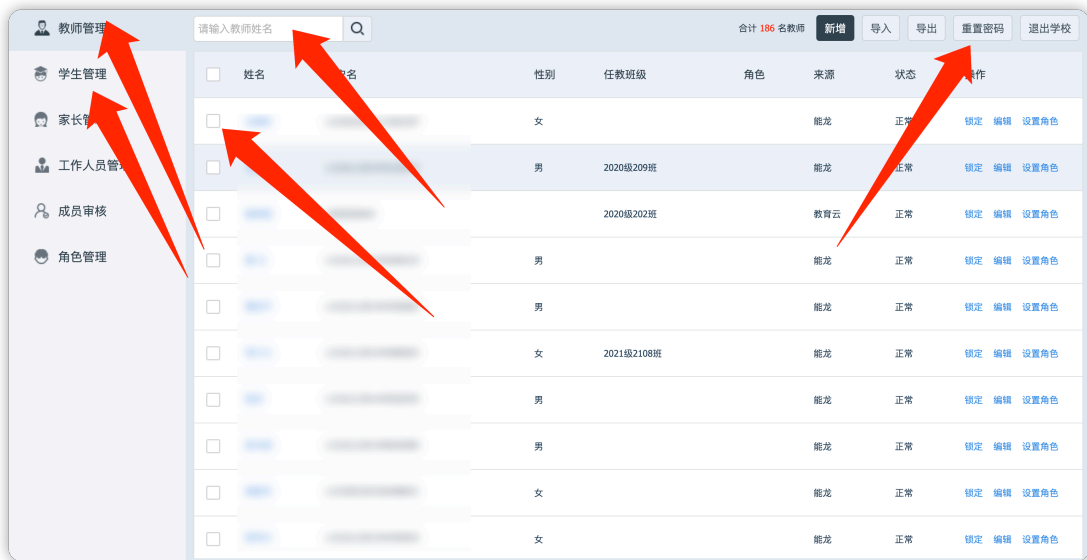
- (2) 点击右上角选择学校管理，进入后台



(3) 进入后台后选择用户管理

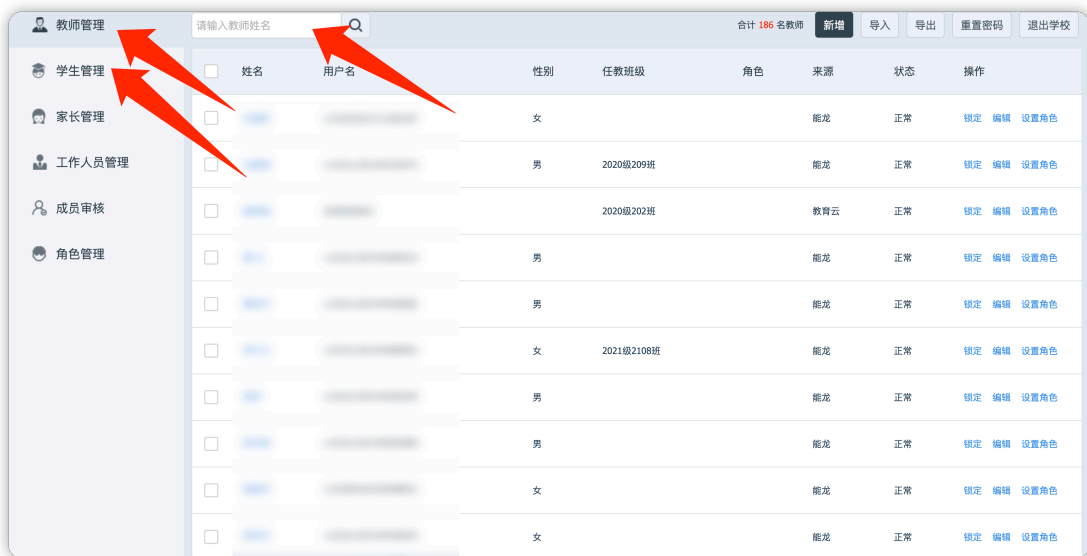


(4) 进入后选择教师管理或学生管理，通过搜索框搜索用户名称，选中后点击用户前方小框，点击右上角重置密码即可；(重置后的密码会有相应提示)



2、 学生查找操作

进入用户管理后，选择教师管理或学生管理，在搜索框搜索用户姓名；



3、 学生账号导入

通过学校管理后台，用户管理界面选择要导入的用户类型：教师、学生，明确用户类型后点击相应的用户管理，同时在用户管理部分点击导入选项；



进入导入界面，需下载固定的导入模版，进行人员信息录入；（注意：人员信息属于高度敏感信息，请勿泄露给他人）



导入模版中如用户账号暂无可不填写，班级编码在学校管理-班级管理查看；

4、学生账号新增

在学校管理-用户管理界面，选择相应的用户，点击右上角“新增”，进入界面后按照提示信息填写用户信息；（注意：人员信息属于高度敏感信息，请勿泄露给他人）