

# 江西省教育资源公共服务平台

## 常见问题解决办法

### 问题 1:

学校管理员在学校用户管理中，看不到教师的注册审核了？

### 解决办法:

当前注册还是跳转的原来的审核链接，学校管理员登陆平台点击导航栏桌面旁边的“工作台”——进入老学校管理页面——教师注册审核。

### 问题 2:

身份证号以前注册了学生账号，注册教师时显示身份证号已注册？

### 解决办法:

身份证号被占用了，需要提供身份证号联系平台技术支持进行账号的删除解绑。

### 问题 3:

登陆时显示“用户所在学校不在平台的租户中”，怎么处理？

### 解决办法:

平台新增学校，需提供学校名称联系平台技术支持添加租户。

#### **问题 4:**

用手机号登录平台显示该手机号没有在平台注册是怎么回事？以前是绑定好了的？

#### **处理办法:**

新平台升级后，手机号绑定做了改造，对一些冲突的手机号进行了解绑，教师需要使用账号密码登录平台，然后点击桌面右上方头像，进入个人中心——基本信息中重新解绑绑定手机号。

#### **问题 5:**

教师自己怎么申请转校？

#### **处理办法:**

教师登陆平台点击桌面右上方的头像进入“个人中心”，申请转校；校管需要联系区县管理员先在后台管理——学校信息管理取消校管的身份，再到教师用户管理直接修改该教师账号的学校信息。

#### **问题 6:**

学生自己怎么转校？

## 处理办法:

教师登陆平台点击桌面右上方的头像进入“个人中心”，申请转校。

## 问题 7:

教师、学生转校后校管在哪里审核，学校管理怎么找不到？

## 处理办法:

教师转入审核：学校管理员需要登录赣教云在桌面的“学校用户管理应用” / “教师” / “转入审核” / 点击审核。

学生转入审核：学校管理员需要登录赣教云在桌面的“学校用户管理应用” / “班级” / “转入审核” / 点击审核。

## 问题 8:

学校管理员变更了怎么申请或者取消学校管理员？

## 处理办法:

学校管理员的设置与取消可直接联系区县电教管理员在“后台管理应用”直接设置或者取消。

## 问题 9:

学校管理员怎么添加班级？

## 处理办法:

学校管理员在桌面进入学校用户管理/班级/选择年级/新增班级.

### 问题 10:

新平台学校用户管理，校管批量导入学生时很多报错，导不进怎么办？

### 处理办法:

学校用户管理对于：本校已毕业、本校无班级、本校已删除、在他校已删除的学生校管都可以通过单个新增或者批量新增的方式转入至当前学校班级。操作过程可看视频。

### 问题 11:

教师个人在哪设置自己的所教班级学科？个人设置怎么不见了？

### 处理办法:

新平台升级后，原来的个人设置可以点击平台导航栏桌面旁边的“工作台”/个人头像左上角有个人设置齿轮键/在所教班级可以添加学科及班级。

### 问题 12:

学校管理如何批量设置教师任教学科？

### 处理办法:

学校管理员在桌面进入学校用户管理/教学/选择任课教师/在线批量编辑，批量设置（灰色的无法编辑需要在“课程安排”中先勾选班级的课程。

### 问题 13:

校管怎么重置教师、学生的密码，可以自己设定重置的密码吗？

#### 处理办法:

1) 校管点击“桌面” / “学校用户管理应用” / “教师” / 查询需要重置的教师 / 点击重置密码可以自定义密码。

2) 校管点击“桌面” / “学校用户管理应用” / “教师切换到学生” / 勾选需要重置的老师 / 点击重置密码可以自定义密码。

### 问题 14:

如何删除、转出学生？

#### 处理办法:

学校管理员进入新的“学校用户管理”应用，输入框中输入学生的信息搜索后进行删除；也可以选择具体班级，进入班级，删除班级下的学生，学生删除后就转出本校了，在回收站可以恢复回本校。

### 问题 15:

桌面的应用怎么没有了？从哪进去？在哪添加？

### 处理办法:

新平台升级后，桌面缺少的应用可以在“我的应用”点击+，在应用管理和本单位应用中先进行添加；添加完后右上角可以切换角色进行查看。

### 问题 16:

学校每一位教师的个人空间建设情况，从哪看？

### 处理办法:

在平台的导航栏选择空间/机构空间/选择自己的学校可以查看进入本校教师的空间。

### 问题 17:

教师已经移除本校了，怎么数据统计的教学通 2.0 里还有他？

### 处理办法:

数据是隔日更新的，第二天下午再查看。

### 问题 18:

教学通 2.0 最新版本在哪下载？

### 处理办法:

新平台首页点击“教学通 2.0”即可下载。

### 问题 19:

教学通现在怎么没有切换课本、课件、白板等功能的按钮了？

### 处理办法:

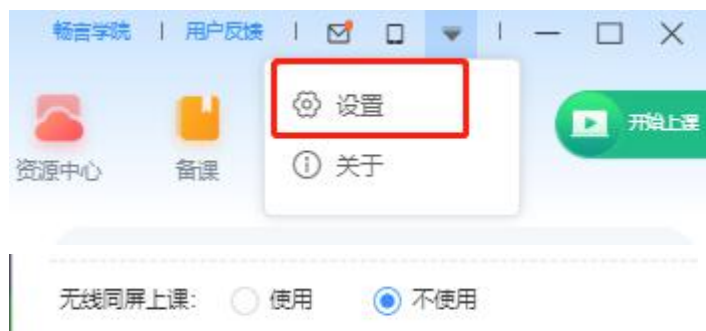
在授课的页面点击“开始上课”会出现左右两侧工具栏，可以进行多场景的切换、画笔板擦等工具的调用。

### 问题 20:

点击开始上课后提示“课堂环境未准备就绪”如何处理？

### 处理办法:

在右上角“设置”中，无线同屏上课这栏选择“不使用”。



### 问题 21:

批量导入学生监测提交后红色报错，该如何处理？

### 处理办法:

1) 外校毕业学生：点击文字，转入本校或当前班级；

2) 身份证号被本校学生占用: 点击文字, 转入当前班级;

3) 外校在读学生: 点击当前问题页面右上角“导出”按钮发给技术支撑处理;

4) 外校学校但姓名未匹配: 点击右上角“导出”按钮发给技术支撑处理;

5) 身份证号被其他角色占用: 点击右上角“导出”按钮发给技术支撑处理。