

自助服务操作指南

前言：还在为想要修改学校、姓名、学号、院系、入学年份，重置密码，注销账号而烦恼吗？

最新版知到 APP 及电脑网页端自助服务功能都已经上线啦！请各位使用安卓手机的同学将

APP 更新至 v4.3.9，使用苹果手机的同学更新至 v7.1.3。

一、【修改认证信息】功能

1、此功能可以修改哪些信息

答：在满足条件的情况下用户可自行修改学校、学号、姓名、院系、入学年份的认证信息。

2、功能入口在哪里

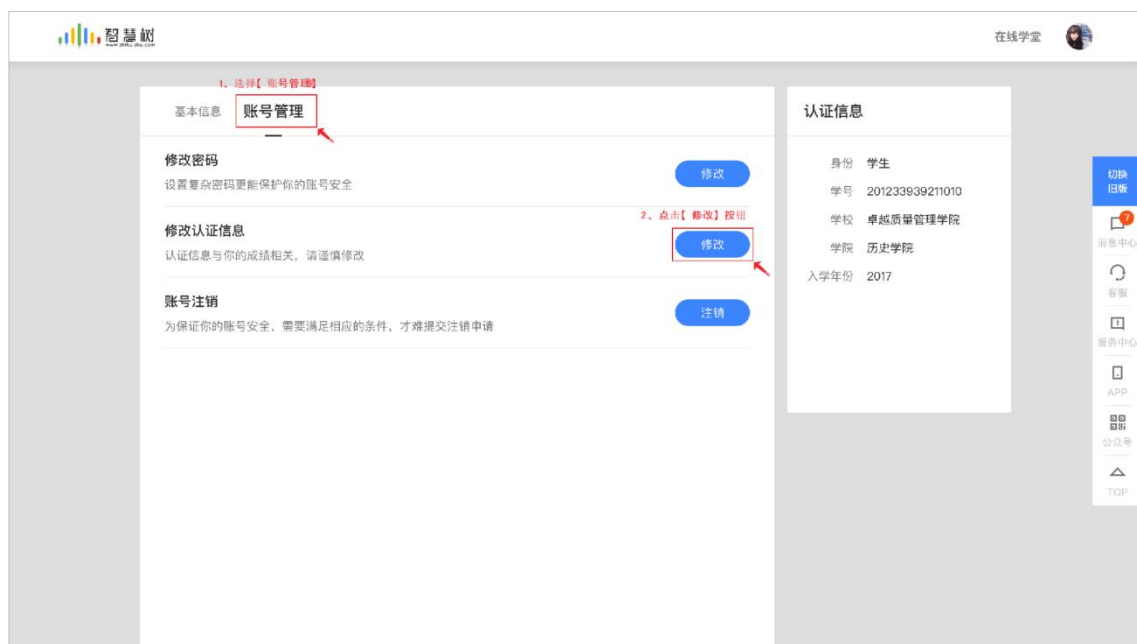
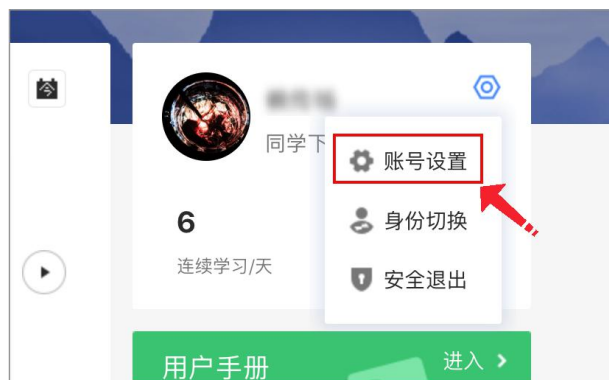
2.1 APP 端

答：若需要修改自己的认证信息，可在【我的】模块点击**头像**进入到【个人资料】页，点击【修改认证信息】项，即可进入修改页面。



2.2 电脑网页端

答：若需要更改自己的认证信息，登录后将鼠标移动至在线学堂头像右侧的螺母图标处，选择【账号设置】进入到账号设置页面，选择【账号管理】标签，再点击**修改认证信息**的【修改】按钮，即可进入到修改页面。

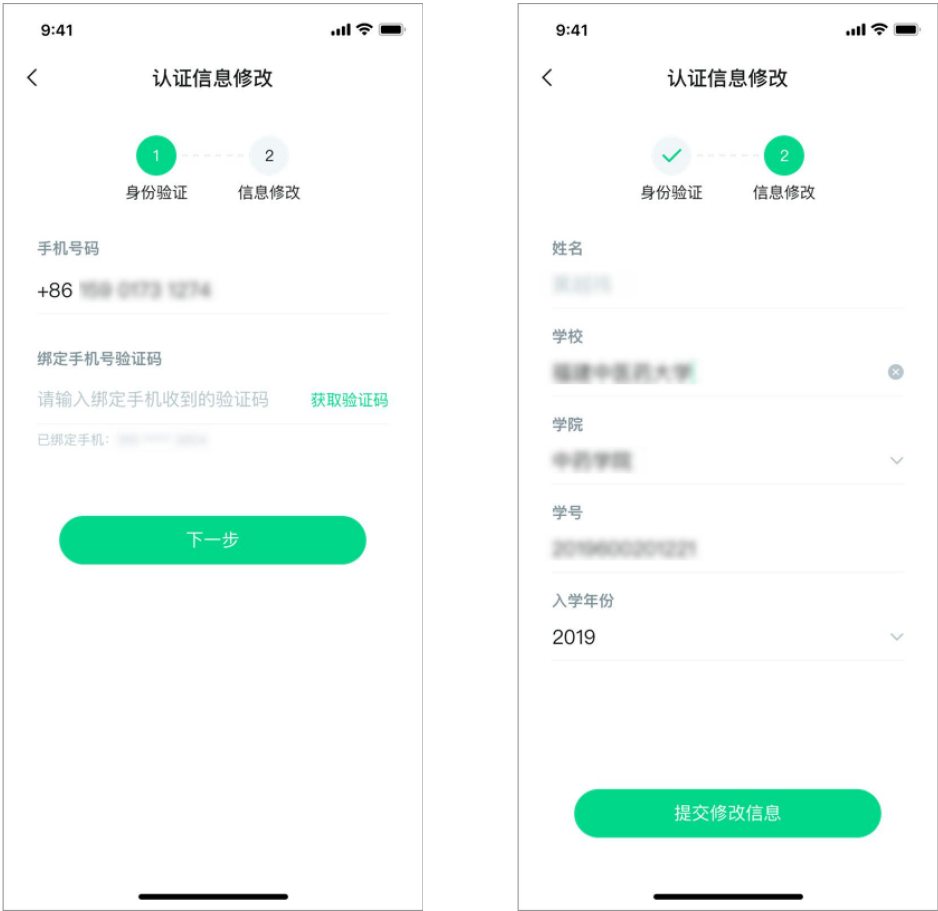


3、具体如何操作

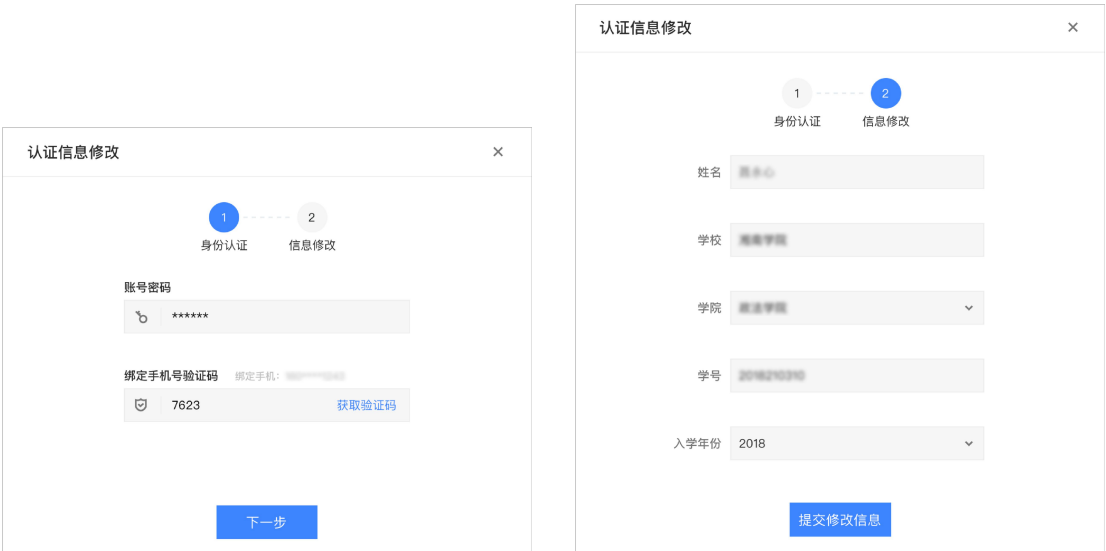
答：认证信息修改分为两步，首先需要用户验证身份，以此保障信息安全。

进入到修改页面，需填写绑定的手机号码以及短信验证码，填写正确后点击【下一步】才能进入到第二步--信息内容修改页，完成后【提交修改信息】。

3.1 APP 端操作图例



3.2 电脑端操作图例



4、修改权限说明

根据用户的学习情况以及学校的安排，在不同情况下将会提供不同的修改权限，以下将做具

体修改权限说明：

- 1) 若当前学期您的名下有学校教务处统一安排选修的课程，则不能修改：学校、姓名、学号。只有学校开放了修改权限，才能在指定的时间段内进行修改，或者该门课程已经考试结束。
- 2) 若当前学期您的名下有未完成的自由选课的课程，则不允许修改学校，可修改姓名、学号、入学年份。仅在所有选修课程考试结束，才可对所有内容进行修改。

二、【忘记手机号】功能

1、什么是忘记手机号

答：当前的忘记手机号是指：您不再使用智慧树平台上原绑定的手机号码，已无法接收验证短信，并且忘记了此账号的登录密码。在此种情况下，通过【忘记手机号】功能，我们将帮助您重置密码，使您能够正常使用学习。

2、功能入口在哪里

2.1 APP 端

答：首先在登录页面，点击【忘记密码】按钮，进入到重置密码页，在重置密码页面点击【忘记手机号】即可进入到忘记手机页面。



2.2 电脑网页端

答：首先在登录页面，点击【忘记密码】按钮，弹出找回密码界面，然后点击【忘记手机号】则会弹出忘记手机号界面。

3、具体如何操作

答：忘记手机号分为三步，首先需要用户验证身份，以此保障信息安全，避免恶意攻击；其次是绑定新手机号码；最后是需要找两位同学进行身份验证。

3.1 APP 端具体操作

第一步：进行自己的身份验证，输入学校、学号、姓名，只有这三项内容完全匹配才允许进入下一步。

9:41

<

忘记手机号

1

2

3

身份信息输入

手机号验证

手机号验证

学校

中国地质大学（北京）

学号

2019021005301920

×

姓名

王智强

下一步

联系客服

第二步：先输入原来在平台绑定的手机号，再输入现在使用中的手机号，并输入短信验证码，均正确才能进入下一步。

由于原绑定手机号可能印象会有点模糊，我们也会给到您小提示。

9:41

<

忘记手机号

✓

2

3

身份信息输入

手机号验证

手机号验证

原绑定的手机号

请输入完整的原手机号

原绑定手机: 187****1254

←小提示

绑定新手机号

+86

请输入新手机号

验证码

请输入验证码

获取验证码

下一步

第三步：将链接通过微信、QQ、微博等分享给您的同学，邀请他们帮您助力验证，在两位同学成功助力后，我们将通过新绑定的手机号短信告知您，已经重新绑定手机号以及重置密码成功。



3.2 电脑端具体操作

操作步骤同 APP 端，操作图例如下：

忘记手机号

×

第一步

123

身份信息输入手机号验证同学验证

学校南京特殊教育职业技术学院

学号201620162016

姓名王小明

下一步

忘记手机号

×

第二步

123

身份信息输入手机号验证同学验证

原绑定的手机号绑定手机: 180****1243 小提示

请输入完整的原绑定手机号

绑定新手机号

请输入绑定的新手机号

验证码

请输入你的姓名

获取验证码

下一步

忘记手机号

×

第三步

123

身份信息输入手机号验证同学验证

分享给你的同班同学，帮忙验证身份

为保障账号安全，需要两位你的同班同学帮忙验证身份，其他人验证无效。

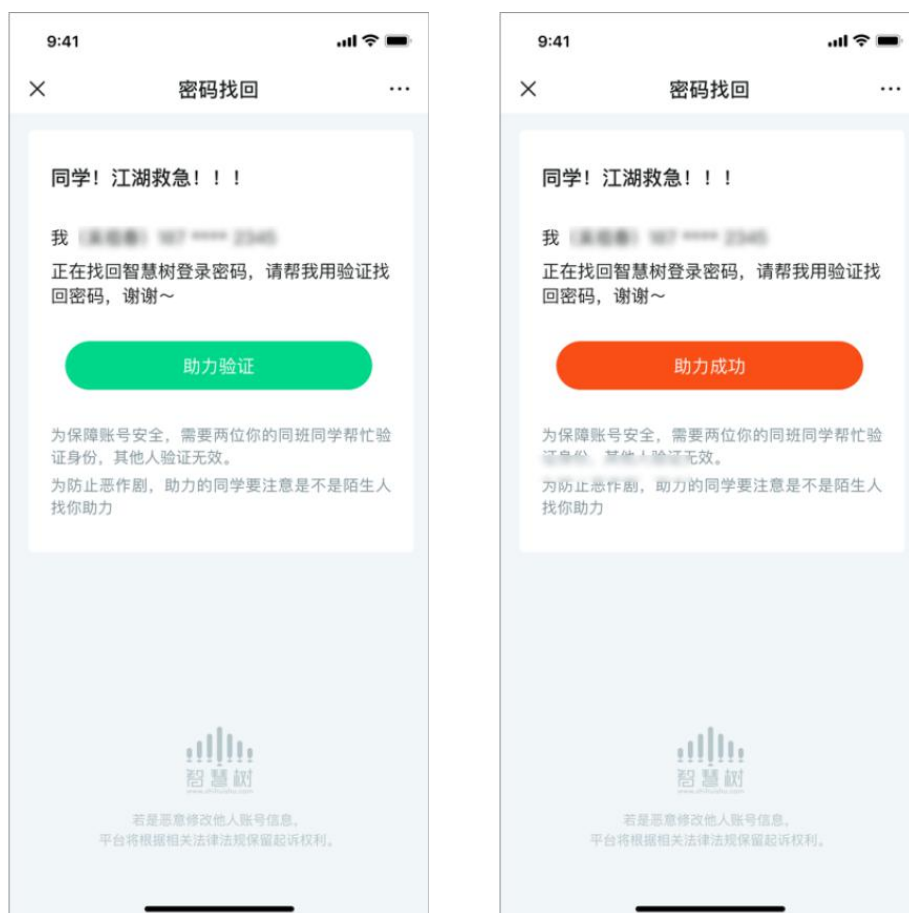
微信、QQ扫码打开网页，然后将页面链接分享给同学



若是恶意修改他人账号信息，平台将根据相关法律法规保留起诉权利。

完成

您的同学打开链接后需要点击【助力验证】按钮，如果助力成功就会显示【助力成功】，只要两位同学助力成功，您的【忘记手机号】操作就成功啦！

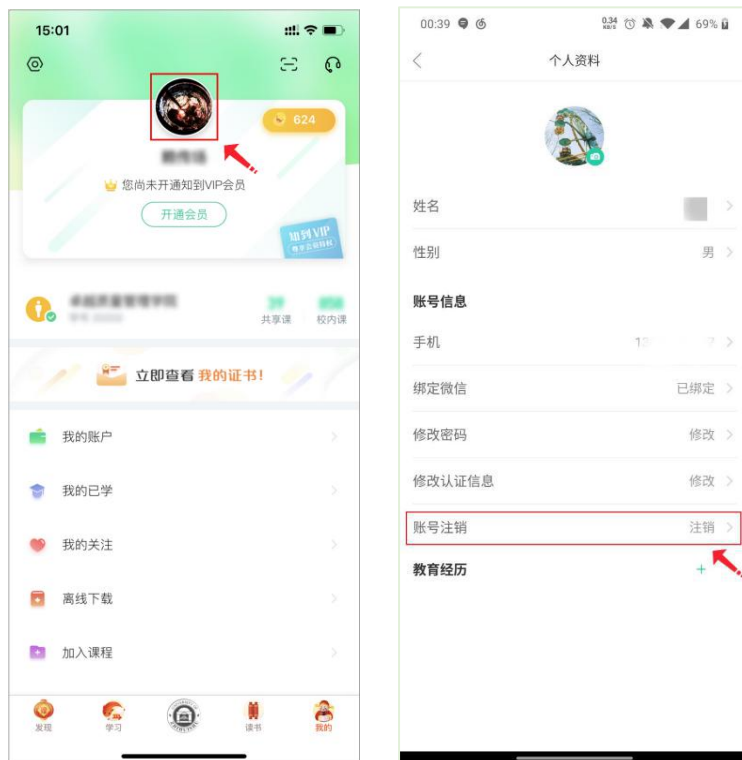


三、【账号注销】功能

1、功能入口在哪

1.1 APP 端

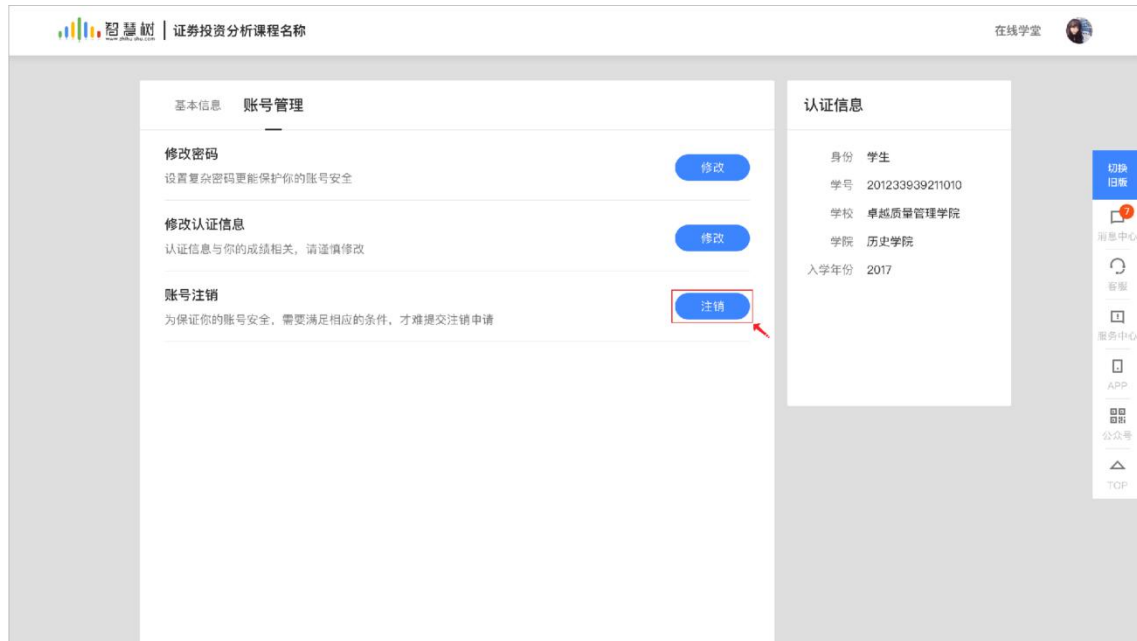
答：若需要注销自己的账号，可在【我的】模块点击**头像**进入到【个人资料】页，点击【账号注销】项，即可进入账号注销页面。



1.2 电脑网页端

答：若需要进行注销操作，登录后将鼠标移动至在线学堂头像右侧的螺母图标处，选择【账号设置】进入到账号设置页面，选择【账号管理】标签，再点击**账号注销**的【注销】按钮，即可进入到注销页面。





2、账号注销说明

为保证您的账号安全，在您提交的注销申请生效前，需同时满足以下条件：

(1) 账号权益

没有虚拟财产：知点；

(2) 学分课学习

账号已完成所有已选的学校学分课，且已发布成绩并补考结束；

(3) 课程建设以及参与课程运行

账号下无课程，包括共享课、翻转课、兴趣课、公开课。

注销审核通过，账号将立即自动注销，注销账号不可恢复。

四、APP 更换登录设备验证说明



出于安全性考虑，我们在最新版 APP 登录时加入了更换登录设备的验证功能，常见 Q&A：

1、为什么收不到验证码？

答：如果您曾经在智慧树上学习过，已认证过，即您的学号已绑定过手机，短信验证码是发送给在您之前绑定的手机号码上的。

2、我之前绑定的手机号已经不用了，那岂不是不能收到短信验证码了？

答：如果您这个账号的手机号码及密码还记得，您可以先使用电脑登录智慧树官网（www.zhihuishu.com），进入在线学堂页面后，将鼠标移动至头像右侧的螺母图标处，点击【账号设置】，可在页面中自行先进行更换手机的操作。更换完后再使用 APP 完成更换设备的验证。

如果您这个账号的手机号码还记得，但密码不记得了，您可以使用【忘记手机号】的功能自助更换绑定的手机号及重置密码。

划重点：新手机号直接更换就行了，不要用新手机号在平台上新注册!!!

3、如果我的新手机号先去注册了怎么办？

答：您可以在最新版 APP 或电脑网页端，手机号登录后，自助完成账号注销操作。

划重点：请确保账号内无任何课程的情况下进行注销操作！

4、一开始我不知道短信验证码是发送到原来手机号上去的，现在提示我已达今日上限了怎么办？

答：获取短信验证码每日上限为 5 次，如果今日已经用完了 5 次机会，只能等次日才能进行操作。

5、手机号就是学号绑定的那个号码，为什么也还是收不到验证码？

答：我们的短信验证码有效期为 30 分钟，如果 60s 倒计时未收到短信，请先不要着急重新点击【获取验证码】，每人每天验证码只有 5 次获取机会，所以遇到这类问题，请先检查：

1、手机是否停机，信号是否良好；2、是否有第三方软件拦截了验证码短信；3、建议重启手机后再试。