

萌芽篇（话题）

1、如何注册登录？（分类：注册登录）

答：不同学校的学生，根据学校的选课要求，其登录注册的操作也有所不同。

新生：从未使用过智慧树的学生，即无智慧树账号的学生。

老生：已学习过智慧树课程的学生，或已完成身份认证的学生。

- 在学校教务系统选课或学校线下选课的学生

新生：打开智慧树网首页 (www.zhihuishu.com)，在网页右上角点击【登录】，选择**学号**登录，输入自己的学校、大学学号及**初始密码 123456**，完成身份认证。

老生：打开智慧树网首页 (www.zhihuishu.com)，在网页右上角点击【登录】，选择**手机号**或**学号**完成登录。

- 学校开放自由选课的学生

请学生根据本校教务处提供的**选课专属链接**进入选课主页，而非进入智慧树网首页。新生完成【注册】，老生可直接**手机号**或**学号**完成登录。

2、密码忘记了怎么办？（分类：注册登录）

答：在登录页面的【登录】按钮下方有【忘记密码】，可通过绑定的手机号或邮箱进行重设。



如果密码忘记了，绑定的手机号也不使用了，可联系在线客服—人工服务进行重置。

方法一：为了账号的安全性，联系客服后请提供您的学校+学号+姓名+（**绑定的**）手机号，客服核实正确后会为您重置密码，请登录及时修改密码。若不记得绑定的手机号，建议您询问下身边的同学和朋友是否有人保存过此号码；

方法二：您也可以向人工客服传送您的学生证照片，请提供带有姓名和学号的那页，客服核实后也可以为您重置密码，请登录及时修改密码。

3、登录不上怎么办？（分类：注册登录）

答：手机号登录时，若系统提示“**账号或密码错误**”，请检查登录所用的手机号是否为绑定学号时使用的手机号，请使用绑定的手机号进行登录。

学号登录时，若提示“**账号或密码错误**”，请检查学号是否输入错误。

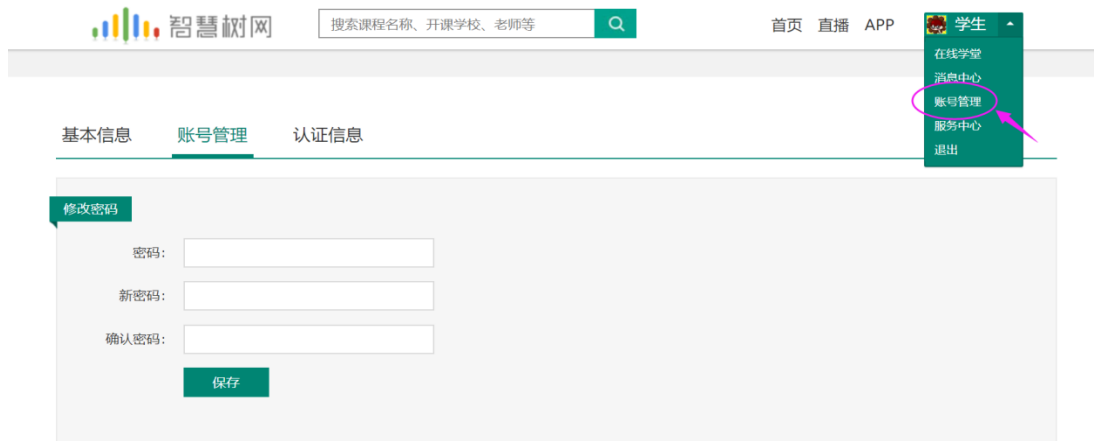
如果是由于不记得密码造成的登录不上，可使用“忘记密码”的功能。（参考：[密码忘记了怎么办？](#)）

4、手机已被注册了怎么办？（分类：注册登录）

答：若系统提示“此手机号已被注册，请直接登录”则说明之前在平台上已经注册过，此时可直接进行登录，无需重新注册。如果不记得密码，可使用“忘记密码”的功能。

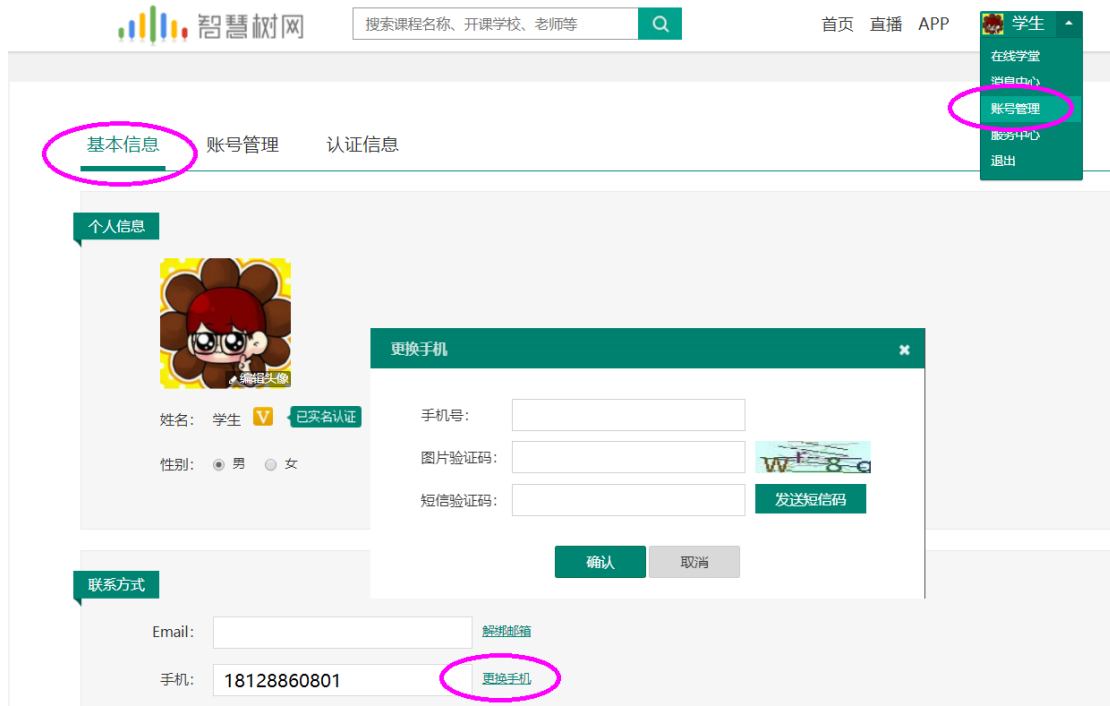
5、如何修改密码？（分类：注册登录）

答：登录后，在右上角姓名处先点击【账号管理】，然后再选择【基本信息】右侧的【账号管理】，输入旧密码及新密码，【保存】后完成修改。



6、原手机不用了，如何修改？（分类：注册登录）

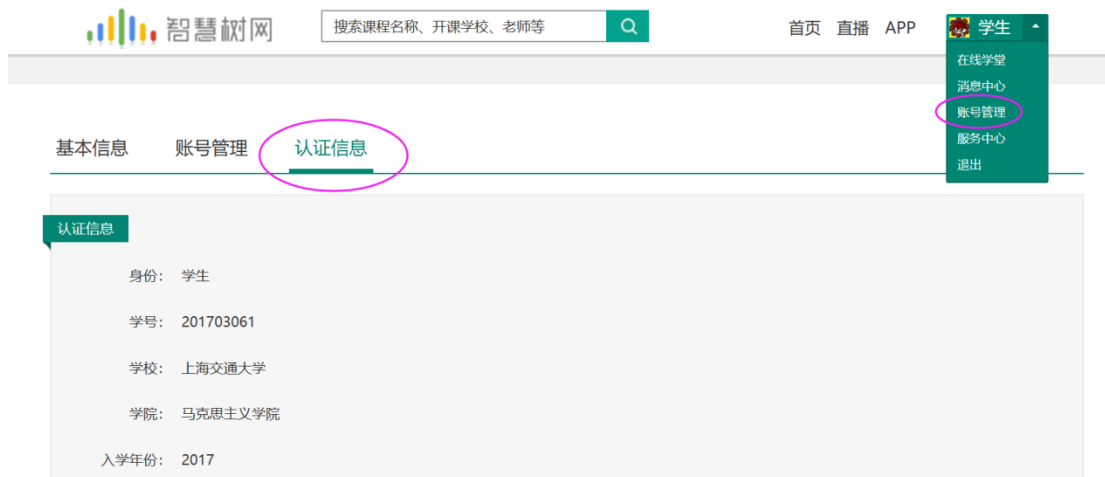
答：原手机不用了，不影响正常登录，只要密码仍还记得，可以先通过学号或手机号完成登录，登录后，在右上角姓名处先点击【账号管理】，然后在【基本信息】的联系方式中点击【更换手机】，输入新手机号后点击【发送短信码】，输入图片验证码及短信码（短信码60秒输入有效），点击【确认】。



7、认证信息填错了怎么办？（分类：注册登录）

答：学校、姓名、学号、学院、入学年份这些信息至关重要，请学生在填写时一定要小心，小心，再小心！由于填错可能会造成没有课程、无法选课、成绩发布后教务系统没有成绩等严重后果。

如果真的已经填错了，不要慌张，也一定不要重新再注册新账号，此时请先登录后，在右上角姓名处先点击【账号管理】，然后在【认证信息】里查看具体哪一项填错了，其次联系在线客服—人工服务，提供您的**学校+学号+姓名+手机号**，并告知客服具体哪一项填错了，错误的是什么以及正确的是什么，我们的客服核实后会为您进行修改，在客服修改完成后，请退出账号重新登录，再次检查【认证信息】。



选课篇（话题）

1、如何选课？什么时候可以选课？（分类：选课）

答：每个学校选课方式都有所不同，具体请查看本校的选课通知，选课时间由学校决定。大体选课方式可分为2种：

- 在学校教务系统选课或学校线下选课
- 学校开放自由选课，学生在**选课专属链接**进行选课

2、为什么我在教务系统上已选好课，但在智慧树上不显示？（分类：选课）

答：教务系统选课的同学请注意，在学校选课截止后，学校还需整理选课名单，再由本校教务处老师或负责学校的智慧树服务工程师将名单导入至智慧树平台，学生方可确认课程。

总结以下4种情况，学生会不显示课程：

- (1) 学生未能在教务系统上成功选上课；
- (2) 学校暂未导入选课名单至智慧树；
- (3) 学生的认证信息错误；（参考：[认证信息填错了怎么办？](#)）
- (4) 学生错过学习时间，未在本校设置的考试开放前完成注册登录。

3、我的课程为什么多了？（分类：选课）

答：如果您的学校是在教务系统选课或线下选课的，则您的课程全部是由学校导入至智慧树平台的，课程多了，可能是全校学生的必修课，具体请查看本校选课通知或咨询学校教务处老师。

4、我在教务系统已经退课了，为什么智慧树上还有课？（分类：选课）

答：您的课程是根据学校整理的选课名单导入的，在您退课前，学校已经将名单导入到了智慧树。如果您确定已经在教务系统成功退课，则需要学校教务处老师更新选课名单后，课程才会被清退，若老师一直未更新选课名单，那您账号里的课程会一直显示。

5、怎么退/改课？（分类：选课）

答：选课方式不同，则退/改课时方式也不同。

- 在学校教务系统选课或学校线下选课的学生，如需进行退课或改选也需要在学校教务系统或线下操作，智慧树平台不支持线上的退/改课。改选成功后，等待老师将新名单导入智慧树平台后才可确认课程。
- 在**选课专属链接**进行自由选课的学生，在专属页面上会显示本校的选课时间和退课时间，在规定时间内可进行相应操作。若退课时间设置在选课时间之后，则说明学校只允许退课，不允许改选。符合退课时间的学生可登陆智慧树网首页(www.zhihuishu.com)，进入**学生端**学堂首页后，首先点击左侧菜单【展开】，其次点击【课程事务】，下一步点击【事务申请】，下拉选择所要退选的课程名称，输入申请缘由，最后点击【确定】，系统将自动完成退课。



6、在学校提供的选课专属链接中已完成注册，但为什么仍然无法选课？（分类：选课）

答：请先在【**跨校共享课**】选课主页中查看本校选课限制。重点关注：是否超过选课时间、是否超过最大选课门数、是否课程选课人数已满。另外，部分学校会对选课的学院（院系）或入学年份进行限制，不符的学生则无法选课，请在注册时认真仔细地填写。

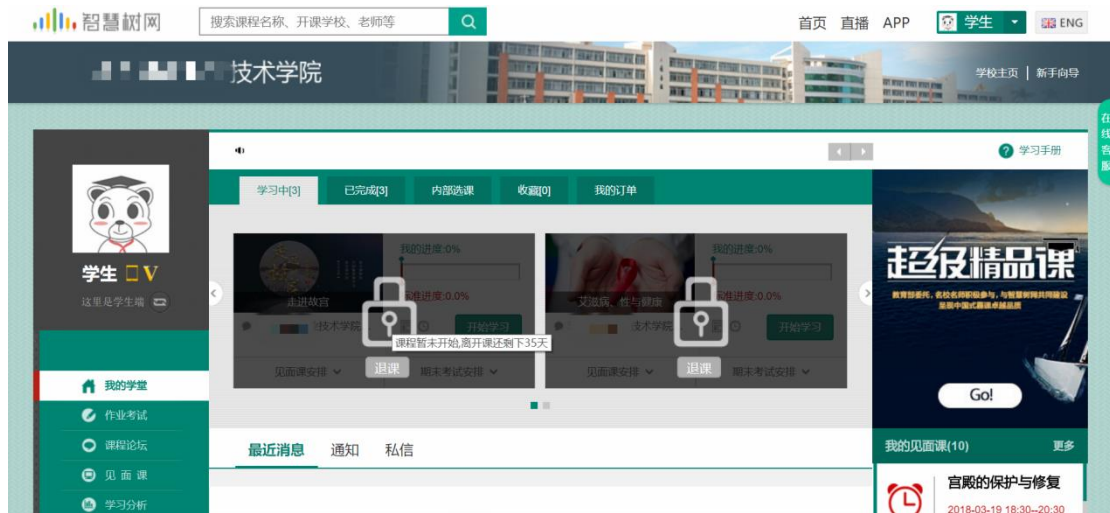
图例：



学习篇（话题）

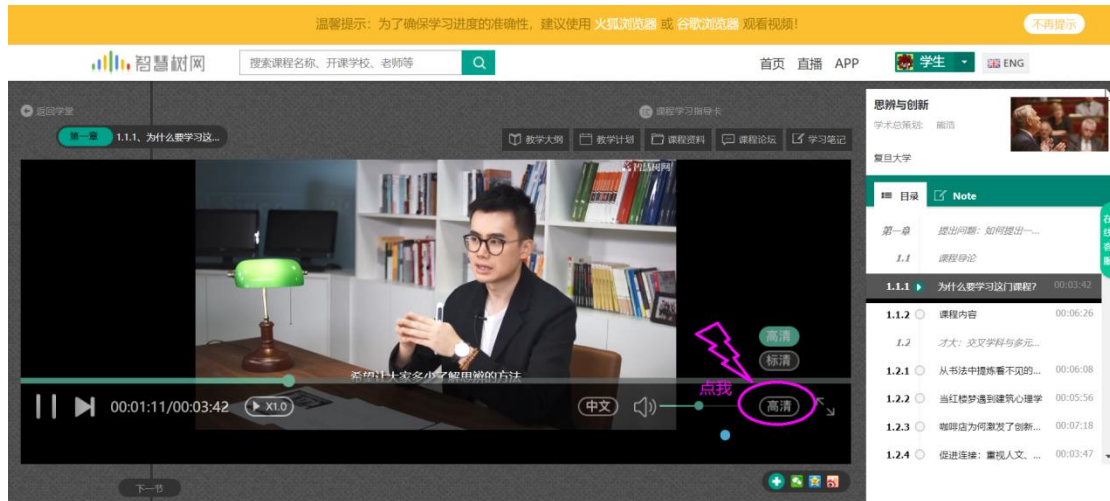
1、为什么我的课程上显示一把锁？我什么时候可以开始学习？（分类：视频观看）

答：课程上显示一把锁则说明课程暂未开始，将鼠标放在锁上会提示离开课还剩下多少天，请在学习时间开放后进行学习。



2、看视频卡怎么办？（分类：视频观看）

答：请点击视频播放器右下角【标清】、【高清】按钮，切换清晰度后再尝试播放。



3、视频无法播放，显示黑屏怎么办？（分类：视频观看）

答：请先检查网络情况是否良好，以及浏览器中 Flash 插件是否更新到最新版。

4、为什么视频看完了，但不打勾？（分类：视频观看）

答：为了确保学习进度的准确性，建议使用 **火狐浏览器** 或 **谷歌浏览器** 观看视频！

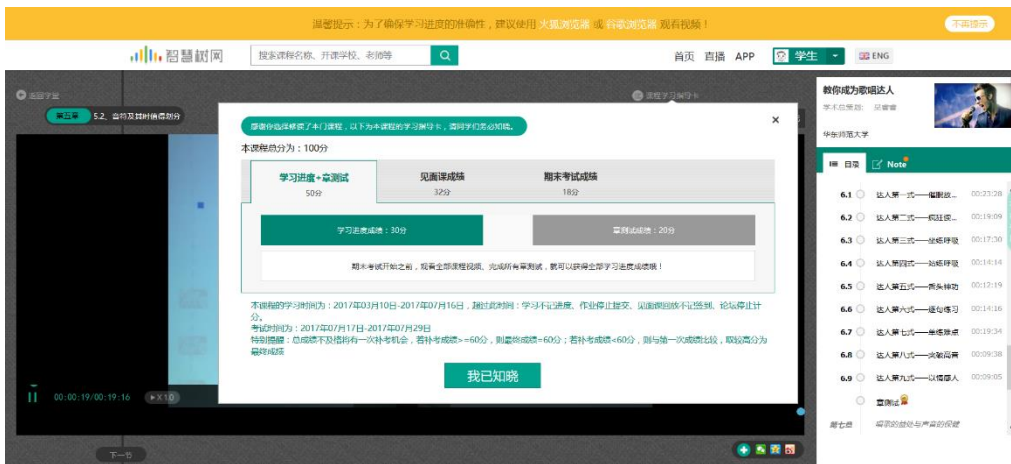
5、课程的总成绩怎么算？（分类：成绩）

答：混合式课程的考核方式包括视频教程学习、章测试、**见面课**、期末考试四部分。

具体可点击【**我的成绩**】查看各课程的成绩占比。



在第一次开始学习, 进入视频观看页面时系统也会显示该门课程的学习指导卡。



补充: 若学校设置成绩自行核算, 则在平台上不会显示成绩占比。



6、我的视频全看完了, 为什么学习进度成绩不是满分? (分类: 成绩)

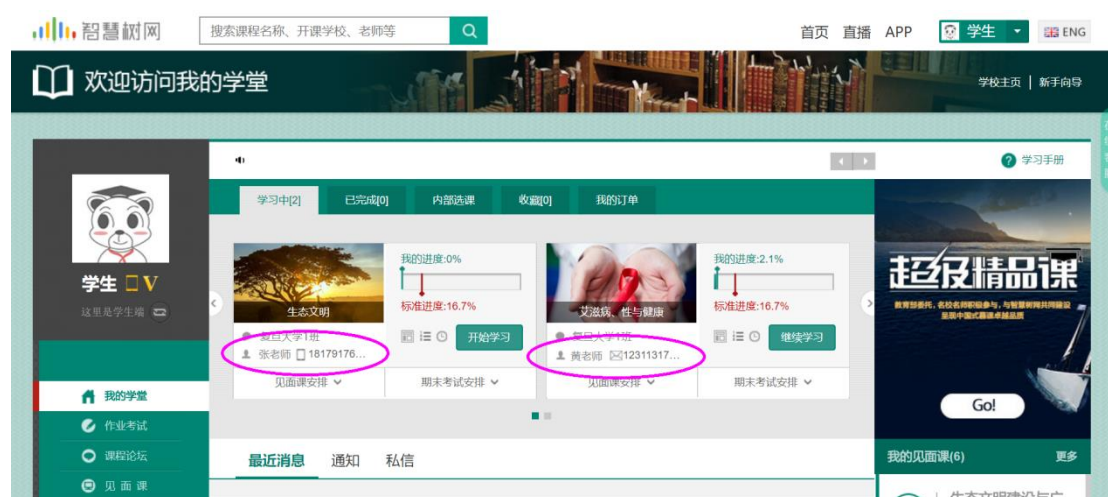
答: 学习进度成绩不仅仅包括视频观看。期末考试开始前, 观看全部课程视频, 完成所有章节

测试，就可获得全部学习进度成绩哦！

学习进度成绩侧重于视频及章测试的完成情况，而章测试成绩更侧重于章测试的正确率。

7、我们学校有配备负责网课的辅导老师吗？（分类：选课）

答：如果学校有配备负责的辅导老师，可以从学堂首页课程卡片的下方查看。若为空白，则说明未配备辅导老师。

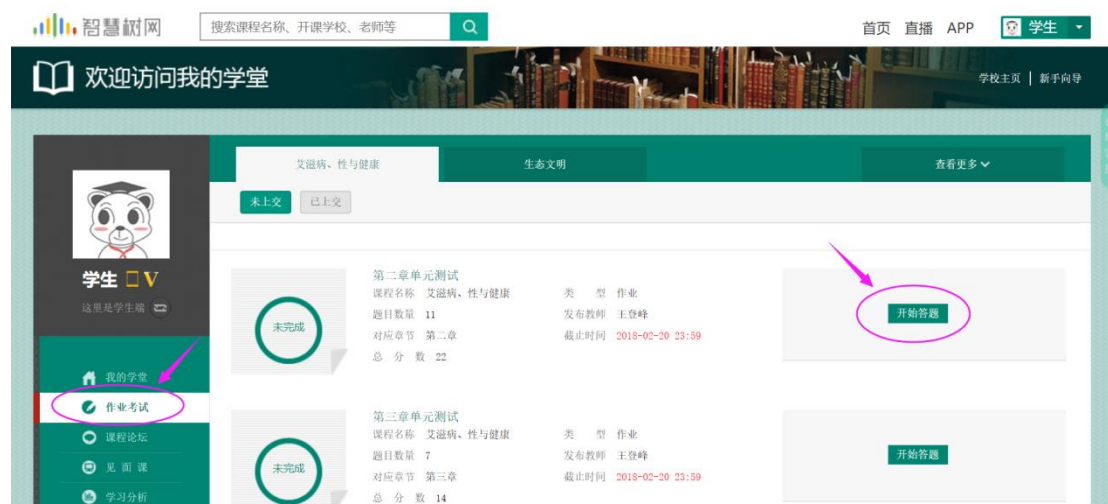


进阶篇（话题）

1、作业考试从哪进入答题？（分类：作业考试）

答：点击学堂首页左侧菜单栏【作业考试】，在未上交列表中开始答题。

超过课程学习时间，章测试将无法提交，请注意章测试的截止时间。



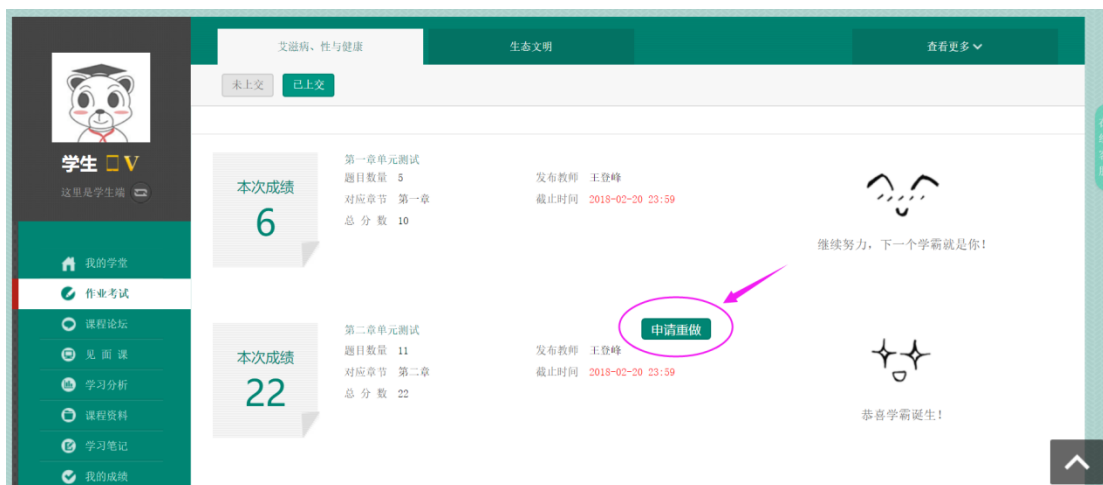
2、怎么查看章测试及考试的分数？（分类：作业考试）

答：点击【作业考试】中的已上交列表，即可查看到相应分数。

如果章测试或考试为全客观题，则在学生完成后立即显示分数；如果章测试或考试含有主观题，则需要等待老师批阅后才会显示分数。

3、章测试分数不好，可以重做吗？（分类：作业考试）

答：在学习周期内，即期末考试开放前，若对章测试分数不满意，可申请重做。每章的重做机会各有3次，以最后一次做题的分数为准。超过3次申请，则不再显示“申请重做”按钮。



客观题申请后系统自动同意，主观题需等老师批阅后才能申请，且由老师手动审核是否同意。
补充：章测试允许查看答案，但是查看过答案后则不再允许申请重做。

4、如何查看章测试答案？（分类：作业考试）

答：学生也可以通过点击【本次成绩】或【第 X 章单元测试】的标题查看本章测试的答案，一旦查看答案则无法申请重做。



5、我的考试还没做，怎么就提交了？（分类：作业考试）

答：考试有相应的开放及截止时间，考试开放之时，也就是学习结束之时，即除了考试，其他任何学习相关的内容均不再计分。

考试都是有时间限制的，不要抱着“看一看”的心理去打开考试，打开考试时需输入验证码，试卷打开后，即使关闭网页，时间仍会继续计时，一旦考试时限到了，试卷将会被系统自动提交。

举例：



教你成为歌唱达人教程考试 **考试**

课程名称	教你成为歌唱达人	类型	考试
题目数量	30	发布教师	陈爱莲
开放时间	2017-07-17 00:00:00	截止时间	2017-07-29 23:59:59
总分数	100		

以上图《教你成为歌唱达人教程考试》为例，并不是 7 月 17 日 00:00 至 7 月 29 日 23:59 这个时间段内可以无限次进入答题，该课程的考试时间限制为 90 分钟，即如果在 7 月 18 日 8:00 打开试卷，则试卷答题截止时间为 7 月 18 日 9:30。

补充：如果在 7 月 29 日 23:30 打开试卷，答题时间也不会超过考试的截止时间 7 月 29 日 23:59。

6、期末考试不及格，能申请重做吗？（分类：作业考试）

答：期末考试只有一次机会，所以无法申请重做。成绩发布后，总成绩低于 60 分，若学校设置了“允许补考”则会下发补考试卷。

7、期末考试不及格，是不是就挂科了？（分类：成绩）

答：期末考试成绩只占智慧树总成绩的一部分，具体请查看【我的成绩】模块各部分成绩的占比。总成绩大于等于 60 分，则在智慧树上成绩为合格。

8、怎么参加补考？补考时间是什么时候？（分类：作业考试）

答：总成绩发布后，若学生总成绩小于 60 分，且学校允许补考的前提下，系统会自动发布补考试卷，补考时间为成绩发布后的 7 天内，超过时间没有补考的学生，补考成绩记为 0 分。

温馨提示：2018 年秋冬学期起，补考时间默认为 7 天，但学校也可自定义修改补考时间为 2~14 天，故请同学们以本校通知为准，或者详细查看试卷上显示的开放时间及截止时间。补考成绩大于等于 60 分（百分制）时，平台最终成绩取 60 分；补考成绩小于 60 分（百分制）时，平台最终成绩取 2 次成绩的最高分。最后，以学校教务系统（或教务处）认定及发布的成绩为准。



文学修养与大学生活... **补考** (补考成绩大于等于60分，课程最终成绩取60分)

题目数量	30	发布教师	周游
开放时间	2017-06-14 00:00	截止时间	2017-06-20 23:59
总分数	120 (卷面得分:92分，百分制换算后:77分)		

补考只看补考试卷的成绩，不再综合学习进度、章测试、见面课部分的占比成绩。

学习进度+章测试	见面课成绩	论坛成绩 (附加分)	期末成绩	总成绩
28	0	0	23	51

期末补考成绩	77	最终成绩	60
--------	----	------	----

- 补考成绩高于60分，最终成绩取60分；
- 补考成绩低于60分，与第一次总成绩对比，最终成绩取高分。

升华篇（话题）

1、如何查看课程的见面课安排？（分类：见面课）

答：有两种方式可以查看到见面课安排。

第一种：学生端我的学堂的课程卡片下面有【见面课安排】，会提示共有几次见面课以及最近的一次见面课时间。另外，在网页右侧也会提示【我的见面课】。



第二种：点击学堂首页左侧菜单栏【见面课】，如果课程有见面课，都会全部显示。



见面课的类型分为：直播互动课、小组讨论、实践课等模式。如果是直播类型的见面课会在见面课结束后的 24 小时内上传回放视频。如果是讨论或实践类型，无直播无回放。

走进奇妙的歌唱世界 **已结束**

主讲人：吴睿睿 **课程类型：直播互动课**

时间：2017-04-14 15:30-2017-04-14 17:00

学习方式：在线观看

2、见面课都是在其他学校的，那我该怎么上？（分类：见面课）

答：见面课的学习方式也分为：**现场签到**及**在线观看** 2 种类型。可在【见面课】模块中自行查看。

走进奇妙的歌唱世界 **已结束**

主讲人：吴睿睿 课程类型：直播互动课

时间：2017-04-14 15:30-2017-04-14 17:00

学习方式：现场签到

走进奇妙的歌唱世界 **已结束**

主讲人：吴睿睿 课程类型：直播互动课

时间：2017-04-14 15:30-2017-04-14 17:00

学习方式：在线观看

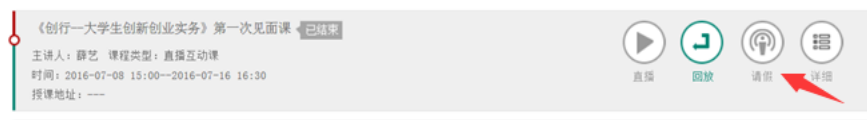
现场签到：本校统一组织学生去教室观看直播或回放，老师会要求学生在教室中进行纸上的签到，后由老师将签到信息录入至系统。另一种方式为老师引导学生进行二维码签到，签到情况系统将自动记录。（请同学们提前下载**知到 APP**）

在线观看：学生自行在网上收看见面课的直播或回放，学生只要观看完直播或回放，且进度超过 80%，系统则自动记录签到信息。



3、见面课的时间和课程冲突怎么办？（分类：见面课）

答：若您的学校为**现场签到**的，学生由于各种原因无法去到现场参加见面课，可以申请【**请假**】，但请假是否同意，需由本校老师审核。



4、为什么我见面课看完了，不显示签到成功？（分类：见面课）

答：请先确认您学校的见面课学习方式为**在线观看**。现场签到的学校学生自行观看见面课不会计入签到进度。

请在回放视频上传后，点击【**回放**】按钮，查看见面课播放记录。



将鼠标移至见面课右侧视频上，会显示该节视频的播放记录，【**观看与否**】中打钩的表示已正常看完的部分，打叉的表示未观看的部分，请重新观看打叉部分的视频。重复播放打钩的部分不会记录签到进度，当页面底部“**签到进度**”大于 80%，则该节见面课签到成功。



5、如何查询到见面课是否已经得分？（分类：见面课）

答：每次见面课总分由两部分构成：**考勤分及现场分**。

点击学堂首页左侧菜单栏【学习分析】模块中的【见面课】即可进行查看。



现场签到的学生，只要在纸上签到后，会由本校老师将出勤记录录入至智慧树平台，录入后学生将获得**考勤分**，具体录入时间以老师操作为准。**现场分**由老师根据现场实际情况给予，所以并不是所有学生都可以获得现场分的。

注：**现场签到**的学生直接在线观看直播或回放均不得分。因故无法去到现场的学生可以在老师审核【请假】同意后观看回放，进度超过 80%可获得**考勤分**，无表现分。

自行观看的学生，观看完直播或回放，且签到进度超过 80%，即可获得**考勤分**及**现场分**。

成绩篇（话题）

1、智慧树几分合格？（分类：成绩）

答：对于智慧树平台来说，总成绩大于等于 60 分即为合格。若学校对于成绩有其他标准，请以本校规定为准。

2、学习分析里就是我最后的总成绩了吗？（分类：成绩）

答：【学习分析】中的分数仅作为学习过程中的**参考**，本校老师在成绩发布前是有权利对总成绩进行调整的，故智慧树最终成绩请以成绩发布后【**我的成绩**】中显示的为准。

补充：由于部分数据可能存在延时，若发现学习分析中的分数更新不及时，请手动点击【**分数不对？点我试试**】的按钮进行刷新。

3、什么时候发布总成绩？（分类：成绩）

答：期末考试若为全客观题，则总成绩在考试截止日期后的 48 小时自动发布。

期末考试若含有主观题，则总成绩需要等到老师批阅完班级内所有学生的试卷后手动发布，具体发布时间以老师操作为准。

学生在成绩发布后，需要先完成【**调查问卷**】后方可查看总成绩。



4、在哪里可以查看证书？（分类：APP-证书）

答：成绩发布后，若学生的总成绩大于等于 60 分，则可以用电脑登录智慧树后，在【我的成绩】中下载电子版修读证明。若需要购买纸质证书，则可以在知到 APP 的【学习】模块左侧“证书”入口进行购买，预计收货时间为自购买起的 30 天；若遇到国定假日会稍有延后，请您谅解！

注：自行核算成绩的学校平台不显示总成绩，故也无法购买证书。





5、为什么教务系统和智慧树上的成绩不一样？（分类：成绩）

答：智慧树给到学校的的成绩就是【我的成绩】中显示的各部分分数，若学校线下调整过分数，请以学校教务系统（或教务处）发布的成绩为准，具体调整原因请咨询学校教务处。

6、智慧树上已经有成绩了，为什么教务系统上还查不到成绩？（分类：成绩）

答：智慧树平台和教务系统并非一个系统，教务系统（或教务处）成绩具体发布时间以学校操作为准。

总成绩发布后，学校即可从智慧树上导出成绩（允许补考的学校一般等到补考截止以后），再由学校老师导入或录入至本校教务系统，由于各校的操作时间不同，还请学生们耐心等待学校操作。

7、我的总成绩合格了，为什么还没有获得学分？（分类：成绩）

答：智慧树平台负责学生的学习，学期结束后，学校可从智慧树获得学生各部分的学习数据，若总成绩合格，学分最终是由学校给出，而非由智慧树给出。