

超星慕课常见问题及处理方法

一、 登录/密码问题

1、提示用户名不存在？

问题原因：

- 1) 未在学校选课或者未选课成功。
- 2) 还未到开课时间、名单还未导入。
- 3) 使用错误的登录账号和密码；登陆错误的网址；（请使用学校提供的登录网址，不要百度搜索）

解决办法：选课名单提供并导入成功后使用正确的账号和密码即可登录学习。

（建议：在开课高峰期请务必在开课日期之前提供名单尽早导入以免影响大批量学生无法登陆学习。学校教务网站上发布通知公告具体的选课网址、选课时间、选课要求，选课结束提供名单后请发布通知公告登录网址、登录账号、初始密码、学期时间、学习要求以及未选课的学生无法登陆学习等说明）

2、登录密码错误？

问题原因：

- 1) 登录网址错误。（请使用学校提供的登录网址，不要百度搜索）
- 2) 遗忘密码。

解决办法：在网址栏输入正确的网址，账号：学号，初始密码：123456。遗忘密码可以通过首次登陆完善信息跟学号关联的手机

号或者邮箱，点击密码栏右侧的【忘记密码】找回。

3、登陆后没有课程？

问题原因：

- 1) 学生未选择最新学期的课程。
- 2) 未到开课日期学生选课信息还未导入。
- 3) 学生用未跟学号关联的手机号或者邮箱登陆。
- 4) 学校存在多个网址

解决办法：

- 1) 查看学校教务网站是否有最新的相关选课通知进行选课。
- 2) 学生选课后并导入到平台，到开课时间再登陆学习即可。
- 3) 手机号登录的更换【学号】登录学习即可，如果首次登陆更改密码请使用“字母+数字”格式，完善信息时提示手机号或者邮箱已存在，请点击在线客服解绑后再重新绑定即可。
- 4) 选择或者使用学校提供的网址登陆学习，如无法区分，可联系在线客服咨询。

二、视频问题

说明： 橙色圆点：未完成任务点

绿色圆点：已完成任务点

白色圆点：没有任务点（标题），点击即可完成

1、视频一直加载，缓存 0%

解决方法:

- 1) 视频框右下角会出现【本校】和【标清】显示，可以点击【本校】切换到【公网 1】或者【公网 2】播放查看。
- 2) 清理浏览器缓存后重新登陆查看。360 安全浏览器 7.1 版本以上的可以点击网址栏末端切换极速模式查看。
- 3) 推荐使用谷歌浏览器、火狐浏览器或者 IE8 以上版本的浏览器查看。

2、为什么看完上一集不能解锁下一集？分为以下几种情况：

解决办法:

- 1) 查看视频和章节测验左上角是否显示绿色圆点显示“任务点已完成”，每个章节包含课程【视频】和【章节测验】，点击课程进入上端会有分区显示，点击即可完成相关任务，两者均需全部完成才可以解锁下一集。
- 2) 点击视频左上角【回到课程】更新页面，查看下一章节是否已经解锁。
- 3) 部分视频任务不止一个视频，包含多个任务点均需完成才可以解锁下一集，如果查看第一个视频已显示完成，章节测验已提交，可继续点到视频中下拉页面，查看下面是否还有需要完成的任务。全部显示已完成即可解锁下一集。
- 4) 当集视频未看完，或者已看完但因网络原因导致未记录上时间，任务仍然为橙色未完成，那么需要把此集视频全部完成或者清除浏览

器缓存后重新登陆把此集全部完成即可进入下一集。

5) 课程已结课，课程封面下端显示“已开启复习模式，学习将不再统计成绩”，那么课程是无法继续完成的，无法记录进度。

3、视频界面黑屏，或者播放视频提示:ERROR 可能是网络原因导致视频载入失败，或提示更换公网 1、公网 2

解决方法：

1) 视频框右下角会出现【本校】和【标清】显示，可以点击【本校】切换到【公网 1】或者【公网 2】播放查看。

2) 清理浏览器缓存后重新登陆查看。360 安全浏览器 7.1 版本以上的可以点击网址栏末端切换极速模式查看。火狐浏览器下载有插件版本的，或请查看是否安装了非 ie 内核的插件



Adobe Flash Player NPAPI

用于浏览和播放网页中丰富的分多媒体内容，适用于非IE内核浏览器。

3) 推荐使用谷歌浏览器、火狐浏览器或者 IE8 以上版本的浏览器查看。

4) 如仍无法处理，请联系在线客服，我们会查看具体情况反馈技术部门查看处理。

三、章节测验和考试问题

1、课程有作业吗？

解答：作业和章节测验是分开的，可查看【进度】-【考核标准】里

是否有【作业】的考核比例项，如有此项考核那么作业是此门课程管理老师特别发布的，如已发布请点击【作业】查看并完成。如未发布并考核项显示 0%，那么不需要完成。课程一般都是闯关式学习，大部分课程章节都有两个任务点，一集【视频】旁边有【章节测验】的显示需要点击进入完成，两者均需完成再进入下一节。

2、考试时间？在哪里可以完成考试？

解答：可以点开课程查看右上角导航栏【考试】，如果已设置了考试，进入后【我的考试】下会显示考试的起止时间和考试状态；如还未设置，【我的考试】下显示“暂无内容”，那么请耐心等待，并及时查看学校教务网站是否有相关的学习通知或定期查看平台考试状态的变化。

3、作业没有提交键，无法提交？

解答：课程已结课，课程封面下端显示“已开启复习模式，学习将不再统计成绩”，那么课程是无法继续完成的。

4、错过考试

解答：结课时间、考试时间由学校设定，考试错过后一般没有任何补考机会，请您及时关注平台的考试界面显示或教务网站是否有相关通知，以免错过考试。

5、考试中途是否可以离开？

解答：在考试截止时间之内考试中途是可以的离开的，下次登陆点【继续完成】进入，点页面最下方的【提交】键即为交卷。如有考试限时，离开后考试时间停止不会继续算入时间。（如有考试倒计时，会累加计算时间，请务必在规定时间内提交答卷，卷面右上角会有红色字体倒计时显示）

6、作业提交无反应

解答：如课程没有结课，提交作业无反应，或者无法加载，请清理浏览器缓存退出重新登录，或者换谷歌浏览器登录完成即可。

四、总成绩问题

1、课程需要完成的任务？

解答：在学习空间点击课程图片封面，进入后点击右上角【进度】，查看【考核标准】里设置的考核项即为需要完成的任务。

2、总成绩组成和算法

解答：总成绩 = 视频成绩 * 视频考核比例 + 课堂测验作业的平均成绩 * 章节测验考核比例 + 考试成绩 * 考试考核比例，如果有访问的考核标准，需要加上访问的成绩 * 访问比例，可以登录后点开课程图片进入，点击导航栏【进度】，进入查看相关进度和分数的分配，如果学校没有特殊要求，总成绩已获得的分数达到 60 以上即为合格。

3、结课后课程找不到了?最终的成绩在哪里查询?

解答：如果课程已归档，可进入学习空间后查看【课堂】->【我学的课】右下角小字体【已结束的课程】，进入查看之前学习的课程，点击进入后打开右上角【统计】即可查看最终总成绩。

五、手机客户端使用问题

(一) 登录问题

1、app 使用下载方式、

解答：a、在手机 app 商店里直接搜索“超星”下载安装。

b、下载地址：<http://apps.chaoxing.com/d/app/4.html>



c、扫描二维码安装

手机客户端

2、登陆方式

解答：请使用【登录】右下方【学号登录】进入，账号用【学号】，按操作进行登录学习。如遇无法登录情况请联系在线客服咨询。

2、苹果 ios9 版本无法使用 app 客户端

解决办法：iOS9 下载安装超星移动客户端，如果无法使用，提示未受信任，请打开手机的“设置-通用-描述文件-选择信任”，即可登录手机端进行学习。

3、手机端没课程怎么办？

处理办法：

1）、请用学号作为账号登录学习即可。

（注：a、如果电脑端查不到您的课程，请确认您是否选了本学期的课程？课程是否已到开课时间？

b、如果电脑端用学号登录有显示您所选课程，但手机端看不到，请确认您登录用的手机号或邮箱是否跟学号关联？此登录号码跟您在电脑端注册关联的手机号或邮箱是否一致？

c、如还有问题请及时联系客服，我们会尽力帮您解决。

4、如何修改密码

解决办法：请下载最新的客户端，点击头像旁边的设置修改密码即可。

（二）视频问题

1、手机端播放视频卡

解决办法：a、首先请确认网络环境良好，建议点击视频播放窗口右

上角按钮，切换成“公网标清”模式，建议连接 wifi 观看视频，以便保证视频更加流畅。

b、请返回首页点击头像进入清除缓存，重新打开课程或退出重新登录查看是否可以显示正常。

2、视频黑屏、白屏

解决办法：a、首先检查网络以及是否下载的最新版本的客户端，如网络及版本问题排除，请返回首页点击头像进入清除缓存，重新打开课程或退出重新登录查看是否可以显示正常。

b、如黑屏且视频播放窗口显示插件，建议您安装或升级 flash 播放器，如还是黑屏请联系客服帮您解决。

3、任务点过不去，无法解锁下一集

解决办法：a、请检查本章节的所有任务点完成，包括【视频】和【章节测验】两项。任务点都完成后，视频自动解锁进入下一章节。

b、如两者均已显示已完成，下一集还未解锁，请返回首页重新打开课程查看或退出重新登录查看是否可以显示正常。

（三）章节测验、考试问题

1、无法提交测验

解决办法：您需要保持手机网络顺畅的情况下稍等两分钟再试一下，

如还提交不上请您联系客服帮您解决。

2、章节测验显示无权访问

解决办法：a、首先检查网络以及是否下载的最新版本的客户端，下载“超星”；

b、如网络及版本问题排除，请返回首页重新打开课程或退出重新登录查看是否可以显示正常。

3、章节测验和考试不显示答案或分数

解答：章节测验和考试如不显示答案或者分数是因为学校要求设置的不允许学生查看答案或者分数，但会显示对错，系统会后台自动记录测算成绩。

4、什么是章节测验和作业

解答：a、【章节测验】是指每个知识单元视频右侧的题目，必须在看完视频和完成章节测验后才可以进入下一个知识单元学习，章节测验分数是课程成绩的重要组成部分，建议检查好后提交，一旦提交不可撤销；

b、【作业】是指克隆的课程老师单独补充设置的题目，如老师设置了作业需要在电脑端完成，如无特殊说明课程是没有作业这一项的。如果您看到作业在考核中占有一定比例，但迟迟未设置，无法显示作业，请先不用担心，学校可能会在课程结束后进行考核调整。

超星尔雅课程 服务支持：

如有超星尔雅平台问题，可通过以下几种方式咨询：

- 1、贵校超星尔雅登录网址右上侧会有【客服】可点击咨询；
- 2、电脑端登录学习空间后页面右侧会有【在线客服】可点击咨询；
- 3、APP 登录后点击课程页面的【在线客服】小组或笔记 --小组 --【在线客服】小组，进入后点击顶端在线客服右侧的笔的标志进入写话题咨询，会有客服人员实时回复。

4、客服咨询热线：400-710-2525

在线客服工作时间：周一至周五 8：30～23：00，周六日 9：00～23：00