

# 广西大学慕课网常见问题及处理方法

## (尔雅课程部分)

### 目 录

一、 网址问题 .....	1
二、 登录/密码问题 .....	1
1、提示用户名不存在? .....	1
2、登录密码错误? .....	2
3、登陆后没有课程? .....	2
4、已经退课(在教务系统里),为什么学习平台还有课程? .....	3
三、 视频问题 .....	4
1、视频一直加载,缓存 0% .....	4
2、为什么看完上一集不能解锁下一集? .....	5
3、视频界面黑屏,或者播放视频提示:ERROR .....	6
四、 章节测验和考试问题 .....	7
1、考试时间?在哪里可以完成考试? .....	7
2、测验没有提交键,无法提交? .....	7
3、错过考试 .....	8
4、考试中途是否可以离开? .....	8
5、提交无反应 .....	8
五、 总成绩问题 .....	8
1、如何查看自己的学习进度? .....	8
2、总成绩组成和算法,及查看方式 .....	9
3、结课后课程找不到了?最终的成绩在哪里查询? .....	9
六、 手机客户端使用问题 .....	10
1. 下载登录流程 .....	10
2、手机端没课程怎么办? .....	12
3、如何修改密码 .....	13
4、 视频问题一:手机端播放视频卡 .....	13
5、视频问题二:视频黑屏、白屏 .....	14
6、任务点过不去,无法解锁下一集 .....	14
7、无法提交测验 .....	14
8、章节测验显示无权访问 .....	15
9、章节测验和考试不显示答案或分数 .....	15
10、阅读时长为什么没变化?阅读任务点怎么样算完成? .....	15
七、 在线客服: .....	15

## 一、网址问题

• 以下网址请在地址栏中输入！浏览器尽量使用谷歌浏览器

谷歌浏览器中输入网址：[www.course.gxu.edu.cn](http://www.course.gxu.edu.cn)

账号：学号，初始密码：123456，若以前选修过尔雅课程，则密码为修改后的密码。此网站密码如果忘记，可联系在线客服，或QQ群：109110366 超星管理员。



下文所有常见问题及解决办法针对广西大学慕课学习平台！

## 二、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。

## 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：**

- 1) 在网址栏输入正确的网址，账号：学号，初始密码：**123456**。
- 2) 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。若没有绑定手机号，可以返回首页，点击右下角“在线客服”找回密码。



## 3、登陆后没有课程？

**问题原因：**

- 1) 学生选修的课程不是超星尔雅网络课。

- 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“关于 2018-2019 学年第二学期开设通识教育网络全校性选修课程的通知”里的附件 1，查看自己选修的课程是否是超星尔雅网络课，如果不是，请细看通知，按照通知上的来登录学习。

**通知地址** <http://www.course.gxu.edu.cn/portal/news/info?id=22818>

**PS:** 广西大学慕课网是超星尔雅课和智慧树课程上课网址的统称。所以在广西大学慕课网上的课程不一定是尔雅课程，也有可能是智慧树的课程。

- 2) 学生选课后未导入到平台，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。

#### **4、已经退课（在教务系统里），为什么学习平台还有课程？**

**问题原因:**

- 1) 课程学习系统还未把退课信息给清理。

**解决办法:**

1) 具体选修课程以教务系统为准，后续课程学习平台会每月定期清理退课信息。

### 三、视频问题

说明： 橙色圆点： 未完成的任务点

绿色圆点： 已完成的任务点

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？

### 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

解决方法：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

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。



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。

## 四、章节测验和考试问题

### 1、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。



### 2、测验没有提交键，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。



### 3、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。

### 4、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）

### 5、提交无反应

解答：如课程没有结课，提交无反应，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。

## 五、总成绩问题

### 1、如何查看自己的学习进度？

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】，



## 2、总成绩组成和算法，及查看方式

解答：

总成绩 = 视频成绩\*30%+ 章节测验\*20%+ 讨论\*10%+ 考试成绩\*40%

根据学校规定，在此期间无法查看成绩，所有网络课程的考试成绩将统一在第 20 周录入教务系统中。

关于 2018-2019 学年第二学期课程权重和讨论计分规则通知

<http://www.course.gxu.edu.cn/portal/news/info?id=22821>

## 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】。所有网络课程的考试成绩将统一在第 20 周录入教务系统中。

## 六、手机客户端使用问题

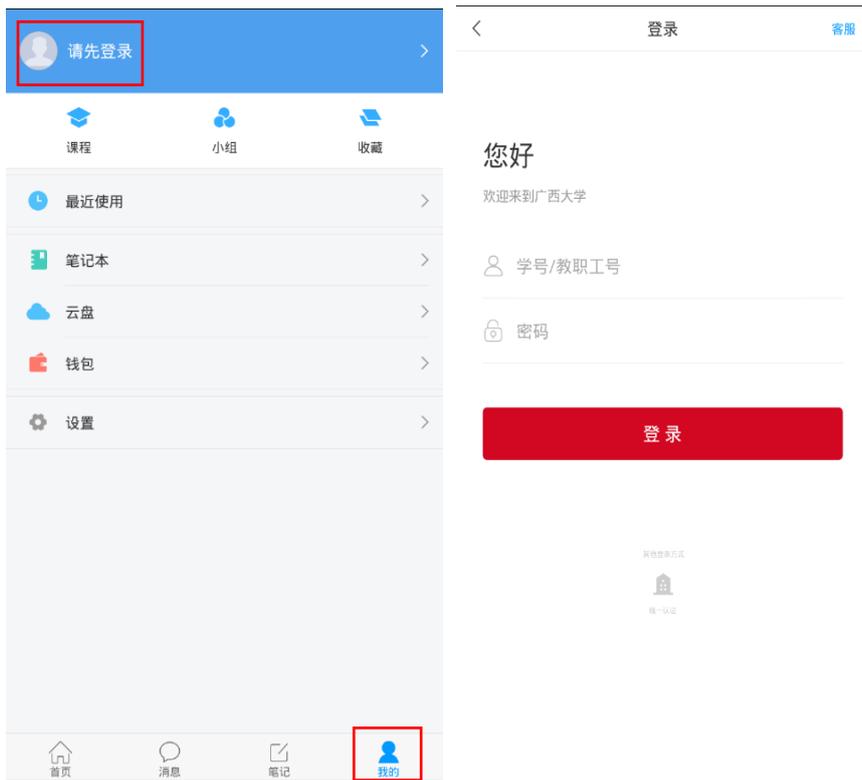
### 1. 下载登录流程

#### 1.1 下载安装学习通 app 的三种方法：

(1) 扫描下图二维码，在浏览器中打开的界面进行下载； (2) 用手机浏览器打开 <http://apps.chaoxing.com/d/app/125.html> 进行下载。

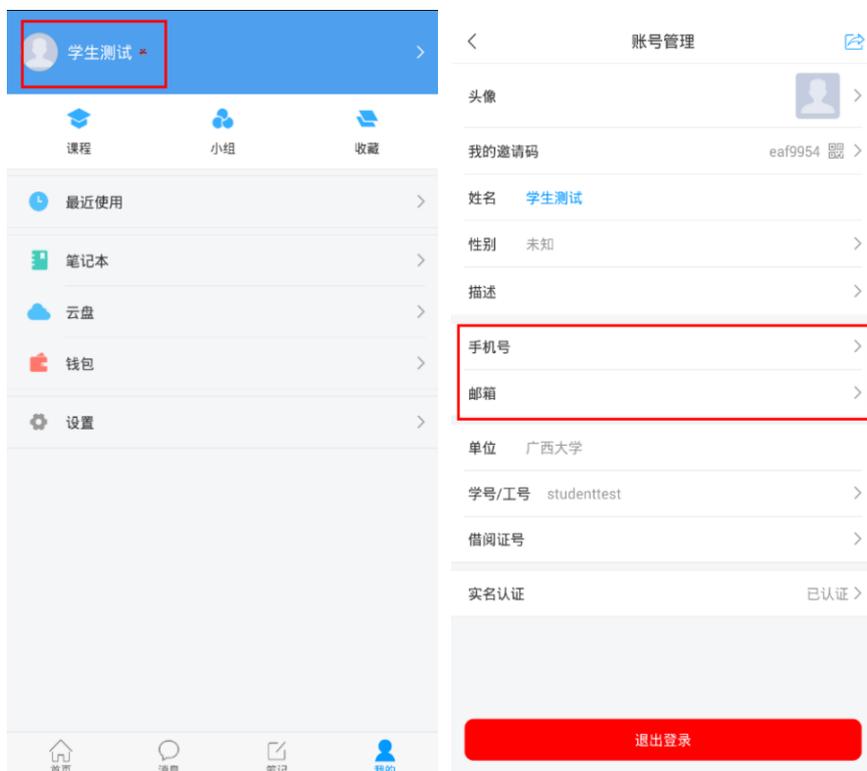


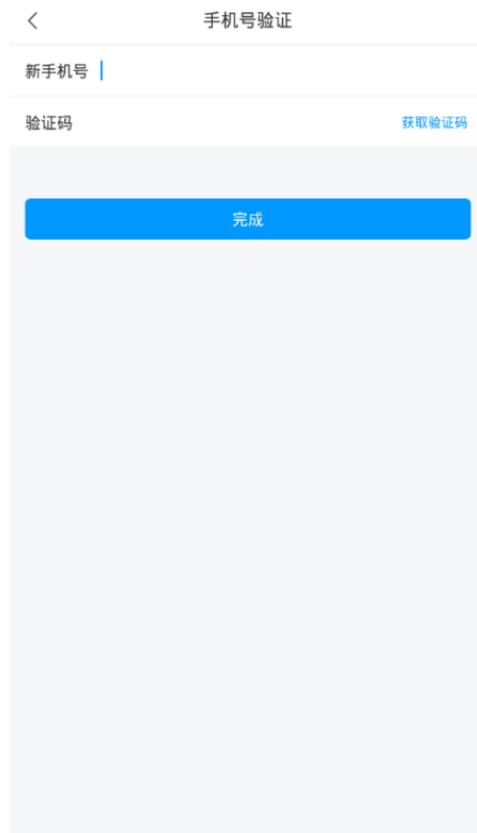
安装打开后点击“我的”上方灰色头像进行登录，进入注册登录界面，账号为学号/工号，初识密码 123456，若修改过密码，则以修改后的密码登录。



## 1.2 绑定手机号码

登录后点击头像，进入账号管理。





## 2、手机端没课程怎么办？

请在教务系统确认您是否选了本学期的课程？课程是否已到开课时间？

### 问题原因：

- 1) 学生选修的课程不是超星尔雅网络课。
- 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。

### 解决办法：

- 1) 查看“关于 2018-2019 学年第二学期开设通识教育网络全校性选修课程的通知”里的附件 1，查看自己选修的课程是否是超星尔雅网络课，如果不是，请细看通知，按照通知上的来登录学习。

通知地址 <http://www.course.gxu.edu.cn/portal/news/info?id=22818>

- 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。

### 3、如何修改密码

解决办法：请下载最新的客户端，点击【我的】→【设置】→【修改密码】即可。



### 4、视频问题一：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下角“标清”按钮，在里面切换线路，切换到“公网 1/2”模式，建议连接 wifi 观看视频，以便保证视频更加流畅。

b、清除系统缓存：【我的】→【设置】→【管理存储空间】

## 5、视频问题二：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。

C、视频右下角点击“标清”按钮，切换公网 1/公网 2 观看视频。

## 6、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。

## 7、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。

## 8、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；
- 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。

## 9、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。

## 10、阅读时长为什么没变化？阅读任务点怎么样算完成？

解答：需要按照正常语速阅读，过快或过慢都会不记录，阅读时长24小时后更新。如果是阅读任务点，任务点变绿即表明该任务已完成。

## 七、在线客服：

如有其他平台问题，可通过以下几种方式咨询：

- 1、APP 登录后进入【我的】界面 --【设置】--【客服】，进入后点击右上角  ，会有客服人员实时回复。
- 2、客服咨询热线：400-902-0966 在线客服工作时间：周一至周五 8:30~23:00，周六日 9:00~23:00