

关于“能力提升工程”通识培训的问题解答

目前上海市中小学（幼儿园）信息技术应用能力提升工程（简称能力提升工程）平台（<http://xfyh.21shte.net>）第一批已经正式运行，根据区县和各教师的问题反馈，将常见问题进行汇总和整理，供各位参加培训的老师们参考。特此感谢各位老师的理解和包容。

问题类型分为三大类：

- 类型一：平台登陆
- 类型二：课程学习
- 类型三：学习进度管理

注意：拨打客服电话 25653066，请按“9”，为能力提升工程专线。

（工作日 8:00—20:00，双休日 8:00-16:40）

类型一：平台登陆

Q1：新老用户登入失败，忘记密码了，怎么办？

A：新注册的教师，即首次登陆市级平台的用户，请在账号生成 2 小时后再登陆平台（平台数据需要同步更新），登陆密码初始为身份证后 6 位，如密码不正确请使用“找回密码”功能。

Q2：无法找回密码，该怎么办？

A：若遇密码无法重置时，请致电客服 25653066，提供姓名、身份证号码和师训号。

Q4：工作区县调动，“十二五”需在原区县领证的教师怎么操作

A：关于名单在原单位，关系在新区县的教师（“十二五”需在原区县领证的教师）技术上无法解决同步问题，建议教师本人继续参加培训，由原单位统计完成情况。建议主动与原单位联系，完成通识课程。

Q5：可以登陆，但无法进入《中小学教师信息技术应用能力提升工程平台》。

A：教师可以登陆上海教师教育统一身份认证，但无法进入《中小学教师信息技术应用能力提升工程平台》，由学校管理员完成“添加用户”操作。

Q6：我的个人信息在学分银行里是新的学校，在能力提升工程平台上是旧的学校怎么办？

A：可以联系学校管理员进行“同步”操作，同步操作建议在网络情况好的时候进行，“同步”功能操作如下：“管理功能”——“人员同步管理”——用进修编号搜索到相关老师——点“同步”。

Q7：登陆后发现是其他人的名字，这是怎么回事？

A：请您在个人信息中核实其它信息是否正确，若均不正确，请问是否之前电脑上有其他教师登入过，您可清理缓存试下；若还不行，请提供姓名、证件号码和师训号给客服 25653066 以便后台查证。

类型二：课程学习

Q1：【我的课程】中看不到课程怎么办？

A：新注册教师在测评完成后若无课程显示，请不要担心，课程会在第二天同步。

若第二天还未有课程显示，请提供账号给客服 25653066 以便后台查证。

Q2：学习了很长时间，灯不亮。

A：1) 请老师不要同时打开多个页面进行学习，此时系统只能判断为一个学习记录，并不是多个视频的学习记录。

2) 灯不亮也有可能是学习时长不够导致的。网络较拥堵，学习时间计入系统可能需排队，请老师耐心等待，学足够的时长后刷新页面。

Q3：为什么一门课程通过后就找不到了？

A：本次通识培训一共 6 门课程，已完成的课程会消失在“学习中的课程”目录里，请在“我的课程”——“已结束的课程”查看。或者在“我的学时”里查看已完成的学时记录。

Q4：网络太堵，打不开视频怎么办？

A：建议换晚上上线，错开高峰期，培训时间为二周（一般第一周的周一至周四 是高峰）。

Q5：手机登陆能看课吗？

A：手机登陆平台目前只能做测试题、浏览图文，因视频播放格式问题不能在线

观看，请在电脑上完成视频的观看。

Q6：在“我的课程”里没有课程怎么办？

A：如果是新增用户，请等到第二天再次登陆平台查看是否有课程。如果是老用户，请联系客服。

Q7：已学完的课程第二天变成了“学习中”，该怎么办？

A：请确保在之前已经学习完了所有的环节，并且测验已经合格。如果经常发生学习状态变化的情况，请联系客服。

Q8：课程学习了多遍，满足学习时长要求，但灯不变亮是怎么回事？

A：请不要同时打开多个页面，系统只记录一个页面的学习时长！

建议您在平台访问速度流畅的情况下再次尝试学习。若还有问题，请提供账号给客服以便后台查证。

Q9：缺课：“学习中的课程”中缺少1门课程，怎么办？

A：请确保您在之前没有手动报名该课程，如之前进行过手动报名的教师课程内容会缺失。请联系客服进行处理。

Q10：个人信息里学历，学位，专业与教师教育管理平台的信息不符个人信息里学历，学位，专业与教师教育管理平台的信息不符，怎么办？

A: 请提供账号给客服以便后台处理。

Q11：题目做对了，但是提交了 N 次还是不合格怎么办？

A：请您确认提交答案以后系统给出的提示是“提交成功”，而非错误提示；若答案正确，且“提交成功”，还出现不合格，请提供账号给客服以便后台查证。

类型三：学习进度管理

Q1：“排除”找不到了？学校管理员如何进行“排除”操作？

A：“排除”的功能转移到了“管理功能”——“人员同步管理”——“人员管理”——“排除”里。

Q2：学校管理员在“教师前测管理”里看到一个教师出现二个以上重复名字。

A：上述问题请老师们联系学校管理员填写信息（学校、姓名、平台登陆账号、密码、问题描述、记录日期），由区管理员汇总后上报给平台技术人员，或打客服电话 25653066*9 处理。

Q3:人员管理里面发现一个教师 N 条数据，怎么处理？

A：联系客服进行清理。

Q4：点“学时管理”出现；乱码，不知何故？

A：联系客服，提供乱码截图。

Q5：老师自己学习后显示合格，管理员查看为不合格，是怎么回事？

A：数据会在第二天进行同步，若第二天发现不合格请提供账号以便后台查证。

Q6 : 学时管理、人员管理、通识课程管理中的数据不一致是怎么回事？

A : 联系客服进行调整。