

APP 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？

好消息，好消息，好消息，知到 APP 自助服务功能上线啦！

2月20日知到APP最新版邀您体验，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

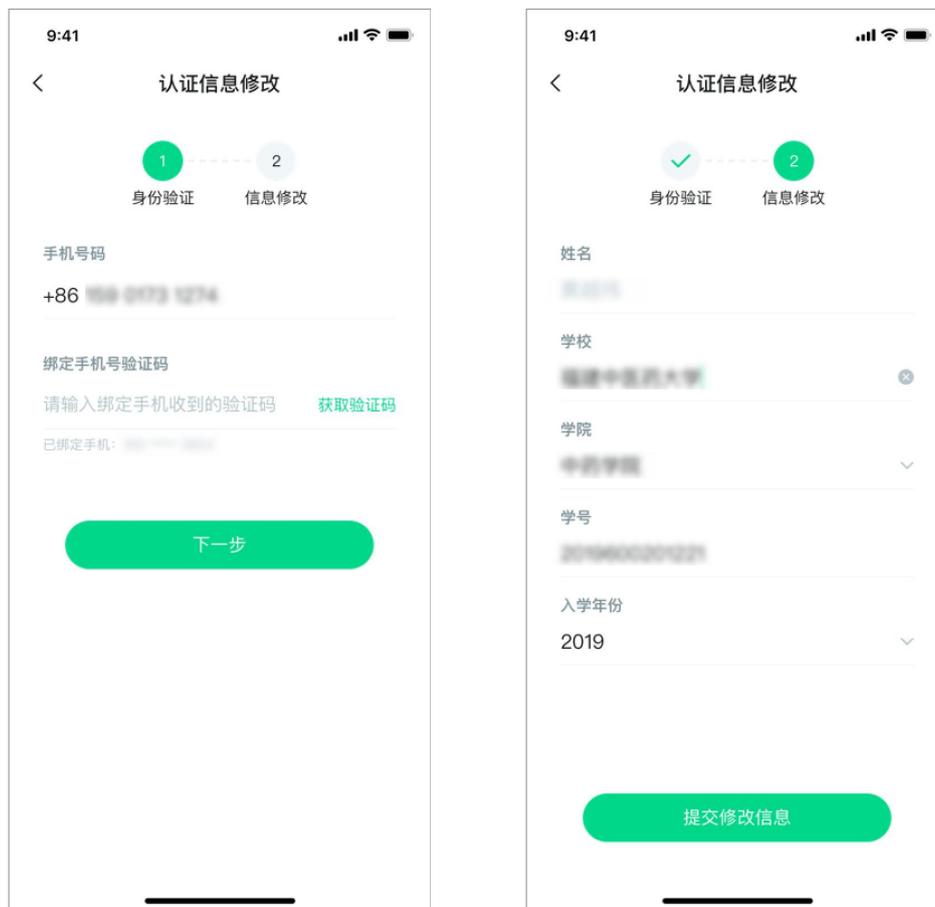
答：若需要修改自己的认证信息，可在【我的】模块点击**头像**进入到【个人资料】页，点击【修改认证信息】项，即可进入修改页面。



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】。



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

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。



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。详细操作如下：

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
20190210030120

姓名
王毅博

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。



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。



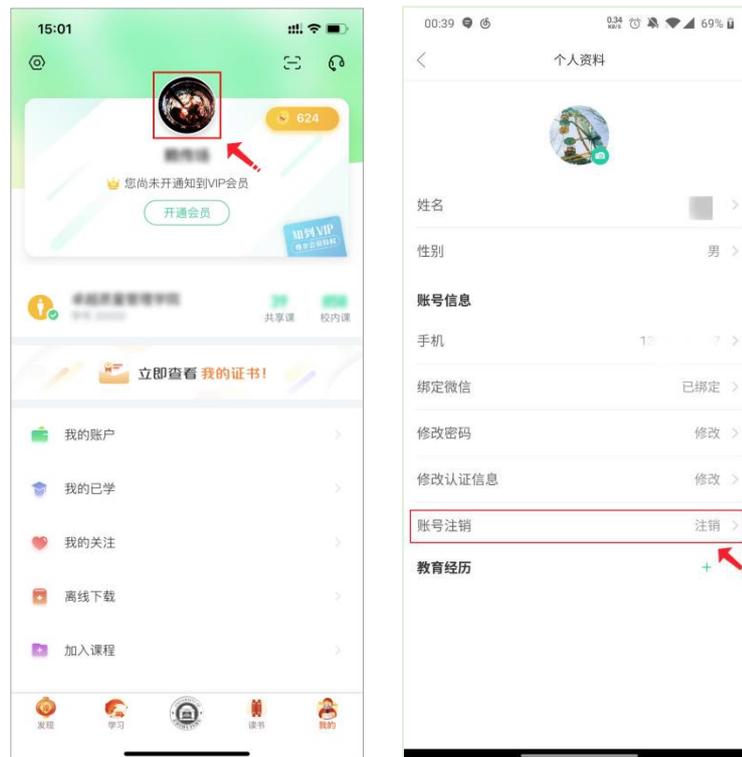
您的同学打开链接后需要点击【助力验证】按钮，如果助力成功就会显示【助力成功】，只要两位同学助力成功，您的【忘记手机号】操作就成功啦！



三、【账号注销】功能

1、功能入口在哪

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。



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，需同时满足以下四个条件：

(1) 账号权益

没有虚拟财产：知点；

(2) 账号处于安全状态

最近 1 个月内无绑定手机、修改手机、无找回密码、修改密码、认证信息修改等操作；

(3) 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；

(4) 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。