

常见问题帮助文档

一、	智慧理工大问题	3
1.	智慧理工大第一次登录默认的账号密码.....	3
2.	智慧理工大忘记登录密码.....	3
3.	在智慧理工大平台修改绑定手机号	3
4.	智慧理工大绑定没有出现账号绑定的界面.....	3
5.	微信绑定智慧理工大账号同步异常	3
6.	不能通过邮箱和电话找回密码.....	4
7.	往届生能使用智慧理工大吗.....	4
8.	智慧理工大登录入口没有输入账号密码的窗口	4
二、	E 码通系统问题	4
1.	我是学校的教职工（或学生），我的“E 码通行”小程序中的通行码为何是“未审核”？为何“通行区域查询”里没有校门信息.....	4
2.	我不是学校的师生，但我住在校内需长期进入校园, 如何获得通行码.....	4
3.	我是来学校办事的临时人员，如何获得通行码	4
4.	我绑定的小程序上身份证为错误	4
5.	我新办的校园卡无法刷卡进校园	4
6.	我没有智能手机，也没有正式校园卡，如何进入校园.....	4
7.	师生用户绑定时提示“账号密码错误”	4
8.	非师生用户绑定小程序时提示“没有此手机号的登记信息”	4
9.	绑定小程序后出来别人的个人信息	5
三、	正版软件服务问题	5
1.	如何下载正版软件	5
2.	正版软件如何安装.....	5
3.	正版软件如何激活	5
4.	正版软件激活失败.....	5
5.	安装 visio 后运行激活软件但没有激活成功.....	5
四、	一卡通问题.....	5
五、	网络使用问题.....	8
1.	上网认证密码.....	8

2. 获取 IP 地址错误（或 IP 地址已经在线）	8
3. 不能弹出登录页面问题	9
4. 宿舍区只能一个连接的问题.....	10
5. “portal not response” 错误的原因及解决方法.....	10
6. 网费查询、解绑 MAC	10
7. 网费充值	11
8. 宿舍区网络计费说明	11
六、学校邮箱使用问题	11
1. 邮箱自助申请.....	11
2. 邮箱密码重置.....	11
3. 邮箱客户端配置.....	11
七、VPN 使用问题.....	11
1. VPN 能正常连接，但不能打开校内主页.....	11
2. 拿不到虚拟 IP 地址的问题.....	11
八、其他问题说明	12

一、智慧理工大问题

1. 智慧理工大第一次登录默认的账号密码

答：师生登录智慧理工大初始密码为身份证后六位，学生如果在迎新系统中修改了密码，初始密码与迎新系统密码一致。

2. 智慧理工大忘记登录密码

答：修改密码可以使用以下三种方式

(1) 如果在智慧理工大绑定了手机号，可以在智慧理工大登录入口，点击忘记密码，进行重置。

(2) 通过**其他师生用户**在智慧理工大办事大厅“委托修改智慧理工大平台密码申请”服务事项提交密码修改申请。

(3) 带上身份证件到鉴主 20 楼 2005 数据业务部来修改。

3. 在智慧理工大平台修改绑定手机号

答：智慧理工大首页右上角有个名字选项，点击名字选项下拉菜单的账号安全选项进行修改。

4. 智慧理工大绑定没有出现账号绑定的界面

答：解决办法如下：

(1) 微信绑定的是武汉理工大学企业号不是公众号，可以扫面以下二维码进行绑定。

微信扫关注



(2) 如果办法(1)不能成功，把“学号、姓名、身份证照片及问题描述”发送到邮箱 87297256@whut.edu.cn。

5. 微信绑定智慧理工大账号同步异常

答：可以采用以下解决办法

(1) 取消关注微信企业号，再次关注。

(2) 如果办法(1)不能成功，把“学号、姓名、身份证照片及问题描述”发送到邮箱 87297256@whut.edu.cn。

6. 不能通过邮箱和电话找回密码

答：只有通过智慧理工大登记的邮箱和电话才能找回密码。

7. 往届生能使用智慧理工大吗

答：可以登录智慧理工大。智慧理工大目前的功能主要是针对在校师生的，后期会有相关功能陆续上线。

8. 智慧理工大登录入口没有输入账号密码的窗口

答：清理浏览器缓存，再刷新一下。

二、E码通系统问题

1. 我是学校的教职工（或学生），我的“E码通行”小程序中的通行码为何是“未审核”？为何“通行区域查询”里没有校门信息

答：须由您所在二级单位（或学院）的管理员对您进行健康信息录入和授予通行权限。

2. 我不是学校的师生，但我住在校内需长期进入校园，如何获得通行码

答：非师生用户需联系自己所在的社区，由社区管理员进行身份录入。然后通过“校园E码通”微信小程序的“非师生用户”进行绑定，获取通行码。

3. 我是来学校办事的临时人员，如何获得通行码

答：联系您要去办事的部门的管理员，由管理员将临时人员录入系统并审核授权后，在限时时间内可进出校园。

4. 我绑定的小程序上身份证为错误

答：需联系所在部门（或学院）管理员对您的身份信息进行修改。

5. 我新办的校园卡无法刷卡进校园

答：新办的卡第二天才能正常使用。

6. 我没有智能手机，也没有正式校园卡，如何进入校园

答：确保管理员将您的身份信息录入系统并审核授权后，可以找安保人员用手机刷身份证通行。

7. 师生用户绑定时提示“账号密码错误”

答：师生用户使用智慧理工大账号密码登录，重置方法请一、智慧理工大问题的第二问。

8. 非师生用户绑定小程序时提示“没有此手机号的登记信息”

答：联系所在部门的管理员，将您微信绑定的手机号录入到审核平台中。没有录入的手机号，或录入的不是微信绑定的手机号，都无法绑定。

9. 绑定小程序后出来别人的个人信息

答：是系统中两个人录入了同一个手机号导致。请联系管理员修改手机号。师生用户

三、 正版软件服务问题

1. 如何下载正版软件

答：全校师生可在校园网环境下，在 PC 端和移动端通过浏览器输入地址 (<http://ms.whut.edu.cn>)或通过智慧理工大平台快速通道访问正版软件服务平台下载 Windows 和 office 系列版本软件。

2. 正版软件如何安装

答：正版软件服务平台提供了 Windows 和 office 系列版本软件的安装激活向导，可以登录平台按照向导进行安装激活。

3. 正版软件如何激活

答：在正版软件服务平台下载激活客户端，运行下载的激活客户端可以自动激活。详见激活客户端使用说明。

4. 正版软件激活失败

答：激活失败可能有如下原因：

- 1) 确保自己的客户端是将自己电脑的旧版本的客户端卸载掉以后，然后在安装新的客户端，否则可能会报账号或密码错误。
- 2) 确保自己的系统镜像和 Office 镜像是从学校的正版化网站上下载的，否则无法保证激活质量。
- 3) 确保自己安装客户端的时候把杀毒软件和安全卫士退出、鲁大师和火绒安全都已经被彻底卸载。
- 4) 确保自己的电脑时间、时区、日期是正确的。

5. 安装 visio 后运行激活软件但没有激活成功

答：学校目前提供 Windows 和 office 系列版本软件的下载和激活服务，提供网站其他软件的下载服务。

四、 一卡通问题

1. 校园卡简介

(1) 校园卡是学校一卡通中心统一制作并发放给持卡人的身份凭证，实行实名制，且一人一卡。校园卡印有持卡人姓名、卡号、照片等相关信息，在校园内使用。

(2) 校园卡可与中国工商银行（仅限武汉本地）借记卡建立绑定关系，可以实现自助充值功能。

2. 校园卡的功能

校园卡可用于门禁、借书、上机、乘校车、诊疗等的身份认证及食堂就餐、购物、网上电子支付等。

3. 校园卡密码及安全

为保障校园卡上卡账户和电子账户的安全，校园卡上设定了“两密一限”安全保护措施。

(1) 消费密码：是您在消费时使用的密码。单餐次消费金额超过限额时（默认为 30 元），需输入消费密码。

(2) 查询密码：是您进行电话或网上查询、网上支付，以及通过圈存机进行挂失、查询时需要输入的密码。

(3) 无密码消费限额（以下简称消费限额）：系统将按餐次设立消费限额，消费金额超过限额需输入消费密码。消费限额默认为 30 元，可以在圈存机及微信校园上修改限额。

温馨提示：

(1) 校园卡的初始消费密码/查询密码是：身份证号后 6 位，若身份证号最后一位是“X”则初始密码是去掉“X”的后 6 位。

(2) 为确保校园卡资金和银行卡向校园卡充值安全，请您在领取校园卡后及时到圈存机、企业号校园卡，校园卡服务大厅、微信企业号、语音服务电话修改查询密码。

4. 校园卡充值

(1) 圈存机充值：通过圈存机，无需携带银行卡和输入银行卡密码，您可将个人银行卡中的资金圈存转入到校园卡中。

(2) 微信校园：您可以通过企业号里面的校园卡栏目向校园卡充值，充值成功后，到食堂的 POS 机上刷卡可将过渡账户金额（圈存金额）写到卡账户中。

(3) 现金充值：您可以在学校食堂或卡务中心的现金充值点进行现金充值。

(4) 校园卡网上服务大厅充值：校园卡网上服务大厅充值：登录智慧理工大，进入校园卡服务大厅，点击校园卡充值，充值成功后，到食堂的 POS 机上刷卡可将过渡账户金额（圈存金额）写到卡账户中。

5. 校园卡消费

(1) 实体卡片消费：您可以携带实体卡片在校园卡终端 POS 机上进行消费。

(2) 聚合支付：校园卡终端 POS 机支持校园卡二维码、云闪付、支付宝、微信支付等多种支付渠道。

6. 校园卡查询

查询（分卡账户和电子账户）余额和消费流水：指校园卡在后台数据库记录的余额和消费流水。您可以通过企业号里面的一卡通，校园卡网上服务大厅、圈存机、等进行查询，也可以通过 24 小时自动服务电话（87651807）查询。

7. 校园卡挂失

如不慎将校园卡遗失，请尽快申报挂失来保护账户资金。挂失可通过：

(1) 圈存机挂失：凭学（工）号或校园卡账号均可挂失。

(2) 网站挂失：登录智慧理工大，进入校园卡服务大厅进行挂失。

(3) 电话挂失：拨打服务电话 87651807，凭校园卡账号按语音提示进行电话挂失。

(4) 人工挂失：遗失卡片后，现场到卡务中心进行挂失。

(5) 微信挂失：通过企业号里面的校园卡栏目进行卡片挂失。

8. 校园卡补办

若不慎造成校园卡遗失或者校园卡损坏，请携带身份证件到卡务中心进行补办，补办卡片需要缴纳 15 元工本费。

鉴湖：87669108 东院：87859108 余区 86539108

9. 校园卡其他常见问题

(1) 如果您的校园卡在台校园卡终端设备上都无任何反应，说明卡已经损坏。请前往卡务中心补卡，换卡成功后，系统会将持卡人原来账户内的消费余额自动转入新卡内，原卡自动作废。温馨提示：校园卡属电子产品，切勿重压、避免弯折、注意远离强磁场。

(2) 如补卡前找到已挂失的卡，您可以携带本人有效身份证件到校园卡管理中心办理柜面解挂手续。

自助挂失必须提供校园卡卡号和查询密码。领取校园卡后如里没有及时修改初始密码，即使挂失，捡到卡片者也可以使用初始查询密码进行自助解挂，因此请您领取新卡后立即修改初始密码！

(3) 校园卡消费/查询密码更改后遗忘怎么办？

校园卡消费/查询密码修改后，请妥善保管。若遗忘校园卡消费/查询密码，请携带本人有效身份证件到卡务中心进行重置。

(4) 电子账户金额的使用：

- 1.在圈存机选择账户间转账，将金额从电子账户转回卡账户。
- 2.进入企业号校园卡栏目，点付款码，可直接在食堂扫码消费。
- 3.缴费大厅充值网费或缴纳其他费用。

(5) 食堂微信，支付宝扫码一直失败：按学校规定挂失卡，冻结卡，过期卡不能使用，同时与校园卡绑定过的支付宝微信不能进行扫码支付。

(6) 网上充值后在食堂 POS 机上刷卡充值金额没有到卡账户：因部分设备是离线模式使用，故无法收到充值信息，可采用以下方法：

- 1.圈存机上再往卡账户充一笔任意金额，所有转账金额会一起到账。
- 2.其他食堂 POS 机刷卡。
- 3.如还是没有解决，请去卡务中心人工办理。

(7) 校园卡冻结：因部分设备原因或其他原因，可能会导致校园卡冻结。如因欠费冻结，充值即可解冻。其他问题冻结请前往所在校区的卡务中心处理。

(8) 校园卡内的金额可以转到绑定的工行卡吗？

不可以，只能由工行卡向校园卡转账。

(9) 补办新卡后有些地方校园卡刷卡无效：因部分与校园卡相关的系统不支持实时同步校园卡信息，故补办新卡后当天会出现这种情况，待信息同步后（一般第二天）即可正常刷卡。

(10) 补办新卡后门禁系统刷卡无效：对于非一卡通的门禁系统新卡是没有门禁功能的，需到其相应的管理部门办理。

五、网络使用问题

1. 上网认证密码

答：校园网登录密码与智慧理工大的登录密码一样，重置方法请一、智慧理工大问题的第二问。

2. 获取 IP 地址错误（或 IP 地址已经在线）

1) 检查你的网络配置是否为自动获取 ip 地址和自动获取 DNS，如果不是请设置成自动获取。如果是按 2 处理；

2) 网卡先禁用再启用或先断开网络再重新连接；如果仍这样按 3 处理；

3) 点击左下角“开始”菜单，在“搜索”或“运行”输入：cmd 回车，出现黑底白

字的命令语言界面。再提示符>后输入：ipconfig /release 回车，再在>后输入：ipconfig /renew 回车；

4) 再按正常流程上网。

3. 不能弹出登录页面问题

1) 小米、红米和魅族手机浏览器模式

方案一、将浏览器的标识设置为 iPhone 模式（设置后，重启一下）



打开浏览器，选择设置、高级设置、浏览器标识，选取 iPhone（如图所示）。

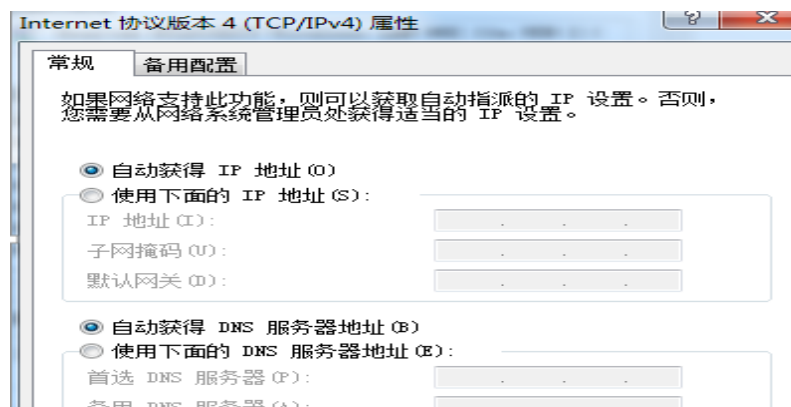
方案二、使用其他浏览器

连上校园 WIFI 信号后，使用其他浏览器（Safari、UC 等）打开网页。

方案三、清理浏览器的缓存，然后在浏览器地址栏输入：http://1.1.1.1

2) IP 设置问题

(1) 电脑的 IP 地址设置，需要选择自动获取 IP 地址和自动获取 DNS 服务器地址；



（一）手机需要设置成 DHCP 模式（如图）



4. 宿舍区只能一个连接的问题

宿舍区目前允许 1 台电脑+1 台移动设备同时在线，但一些用户的手机浏览器设置成立电脑模式，系统就会判断成 2 台电脑，所以需要修改手机浏览器的设置。

打开 UC 浏览器，选择浏览器标识(与上图一样)，选择 iPhone 或者 android，不要选择电脑。

设置完成后，打开 portal 进行认证登录。

5. “portal not response” 错误的原因及解决方法

1) 直接输入认证地址报错解决方法：如果浏览器可以弹出登录页面，请使用直接弹出的方式；如果浏览器弹不出来登录页面，应该是浏览器启用了防弹出窗设置，可以修改或停用这个设置，或在浏览器中输入：1.1.1.1 或 2.2.2.2

2) 我们标明数字的那台 portal 出了问题

解决方法：将浏览器右侧下拉滑动条拉到底，底部蓝底白字“武汉理工大学网络信息中心-X”，截取数字“X”，告知我们，我们会对出问题的 portal 服务器进行处理；同时将网络断开重连，清理浏览器缓存，刷新页面，可以自动跳转到其他工作正常的 portal。

6. 网费查询、解绑 MAC

登录自服务系统：selfaaa.whut.edu.cn，按提示操作

7. 网费充值

电脑登录缴费平台：cwsf.whut.edu.cn，按提示操作。

8. 宿舍区网络计费说明

宿舍区网络付费使用，当账户余额大于等于 20 元时，自动开通。资费标准：20 元/周期，首次在宿舍区登录使用之日为一个周期的开始，后推 30 天为结算日期，结算日期扣除周期费用。当账户余额不足 20 元时，宿舍区网络不能开通，登录时提示账户欠费。

六、学校邮箱使用问题

1. 邮箱自助申请

登录智慧理工大，点击“校内邮箱”，如果没有邮箱，即可自助申请。

2. 邮箱密码重置

邮箱密码是用户通过智慧理工大申请邮箱时自行设置。

邮件系统密码忘记了，如果绑定了手机，可以直接通过登录页面：mail.whut.edu.cn，的“忘记密码”找回；如果没有绑定手机，可以携带有效证件到马区鉴主 19 层（87651975），余区港口楼对面计算机学院实验中心 2 楼（86548310）网络信息中心用户部重置。也可以将邮箱账号、手机号、校园卡拍照等信息发送邮件到 noc@whut.edu.cn。

3. 邮箱客户端配置

访问邮件系统网页：mail.whut.edu.cn，在页面右上方下载“客户端配置”文档，参照操作。

七、VPN 使用问题

1. VPN 能正常连接，但不能打开校内主页

一般情况，这是系统的默认浏览器不能正常跳转到内网主页链接的问题，尤其默认浏览为 360 浏览器常常会出现这种情况。

处理办法：

- 1) 修改本机的默认浏览器，建议使用 IE；
- 2) 登录 VPN 系统后，重新打开浏览器如 IE、谷歌 Chrome（非 360 浏览器），在浏览器中输入校内主页网址：i.whut.edu.cn。

2. 拿不到虚拟 IP 地址的问题

安装了客户端后，拿不到虚拟地址（连接属性中虚拟 IP 地址 0.0.0.0），是因为系统缺少控件，需要安装控件。处理方式：

方法一、访问 VPN 页面：<https://vpn.whut.edu.cn>（用 IE），不登录选择中间的“一键修复工具”，下载运行安装程序，自动安装系统所需的控件。再启动 VPN 客户端，连接、登录。

方 法 二 、 访 问
http://www.whut.edu.cn/2015web/tzgg/201702/t20170217_256594.htm 通知。下载下面
的一键修复工具，运行安装。再启动 VPN 客户端，连接、登录。

八、其他问题说明

1. 如果以上帮助不能解决问题，可以在工作时间拨打如下电话或加入智慧理工
大答疑群（qq 群号：700852640）进行咨询。

智慧理工大业务：027-87297256

VPN、邮箱、校园网业务：027-87651975、027-86548310

网络故障保修：027-87291661、027-86548310

校园卡 24 小时语音服务：027-87651807

2. 智慧学工、教务系统、研究生管理信息系统、图书管理系统、财务系统、网
上教学平台、学费、电费缴纳等系统操作问题请分别咨询相关单位的工作人
员。