

微信企业号关注及疫情防控常见问题解决方法

一、微信企业号关注问题：

(一) 提示手机号码不在通讯录里！

处理步骤：

- 1、确认微信绑定的手机号码是正在使用的手机号！
打开 “微信-我-设置-账号与安全-手机号” 查看。
- 2、取消关注 “西安理工大学” 微信企业号。
- 3、扫描学校的认证二维码，输入服务门户的工号和密码，填入微信绑定的手机号码，然后按提示关注 “西安理工大学” 微信企业号！

2. 手机认证并关注“西安理工大学微信企业号”

【第一步】微信扫描二维码，认证个人信息；

扫码认证并关注！！



(二) 身份切换方法：

部分老师或学生因为校内身份信息发生变化（如工号由 20 变 10，或学生留校后分配新工号）后，需要使用新工号关注微信企业号。处理方法如下：

- 1、取消关注 “西安理工大学” 微信企业号。
- 2、扫描认证二维码，填入新的工号、密码和手机号。
- 3、如果提示手机号已存在于通讯录，请电话联系 029-82312079 解决，然后转至第 5 步。
- 4、如果可以正常认证和关注 “西安理工大学” 微信企业号，则进行身份切换。
- 5、身份切换的方法是：（可以稍等或多试几次）

打开微信-通讯录-西安理工大学-西理助手-身份认证（底部菜单栏）-个人中心-切换账号（左上角）

- 6、完成身份切换，正常使用。

二、疫情防控通定位及其他几个常见问题：

(一) 无法获取位置信息：

关于不能获取定位信息问题的解决办法：

- 1、检查手机定位服务是否打开：设置-定位服务-开启访问我的位置信息；
- 2、检查微信设置了获取位置信息的权限：设置-应用-应用管理-微信-权限-位置信息-始终允许或者仅使用期间允许；
- 3、检查网络链接是否正常（是否能正常使用其他应用），建议将网络切换为移动网络模式；
- 4、在窗口位置或者比较开阔（GPS 信号比较好）的地方进行填报；
- 5、测试权限设置和网络链接是否正常的方法：尝试关闭手机 GPS 定位，1 分钟后打开，在微信中发送位置，正常后，再尝试填报；
- 6、上述设置后仍无法填报的：
 - A、用手机或者电脑浏览器访问
 - B、换一个手机（家人手机）进行填报；
 - C、让分级管理员通过【代填】进行填报（代填报时不需要获取地理位置信息，通过下拉框选择省市即可）；
- 7、以上方法试过均未成功的，可以再尝试：关闭 GPS，连疫情通，显示连接失败，再开启 GPS，连接疫情通。必要的时候反复两次。

Ps：GPS 题外话，还有以下几种情况：

- 有些手机的 GPS 设置项里，第一项是定位服务（虽然已经打开了），但是底下还有个并列项，使用数据业务辅助定位，如果选了第一项仅使用 GPS 来定位，在室内是获取不到的定位的，需要同时打开这两项；
- 有些手机的 GPS 设置项里，底下会有获取更精准定位的选项，虽然不勾选不会直接影响是否能定位，但同时勾选会增强 GPS 功能。
- 也可以试试在浏览器中打开疫情通填报，看能不能定位。

这是全部解决定位问题的方法，如果尝试均不成功，可通过分级管理员代填

【注】定位问题受制于网络、手机等因素，建议多切换尝试，实在不行可以换个手机或者分级管理员代填。

(二) 找不到疫情防控通怎么办？

步骤 1: 是否认证并关注了微信企业号“西安理工大学”。方法是打开个人微信，

先点“通讯录”，是否可以看到如下图 1 所示的界面。如果可以看到，按步骤 2 操作；如果看不到，请扫码（图 2）进行认证并关注微信企业号，认证帐号及密码与学校服务门户帐号密码一致。



图 1 （已关注微信企业号）



图 2 （微信企业号认证码）

步骤 2: 打开个人微信，先点“通讯录”，然后点微信企业号“西安理工大学”

“，进入后点“企业应用”，即可看到“A-疫情防控通”。；如果点击微信企业号，找不到“企业应用”项，则请取消关注，重新按步骤 1 操作。



【注】按以上步骤仍然找不到“A-疫情防控通”项，则请疫情管理员将问题反馈至疫情防控通管理群里，我们将协助解决！

(三) 如果误填数据怎么办？

由于系统定位是不能手工填写的，定位是自动获取，而且很精确。所以偶尔填写出错不会有太大的影响。但一定不能连续两天出错！如果确属误填，由分级管理员确认并做好记录！

(四) 如何获取个人疫情填报数据？

若需要学校提供个人疫情填报数据，可向分级管理员提出申请。