

解忧 APP 常见问题及解决办法

❖ 登录提示账号或密码错误！：

- 1) 账号密码确实输入错误，仔细检查后重新登录；
- 2) 密码错误或者忘记密码，在登录首页修改；
- 3) 正在使用的手机号码和正火系统人事档案号码不一致；
- 4) 正火系统人事档案手机号码未填写；
- 5) 下错 APP 版本，工程师下载工程师端版本，正火系统使用人员下载公司端版本；工程师端水印版将会给反馈单据的照片添加水印(时间和地址)，若没有此需求，不建议下载此版本，点击此网址 <http://51jyou.com/appxiazai.html> 进行下载；
- 6) 联系正火科技公司人员(针对设置了账号只能唯一手机登录锁定的企业和正火系统新增人员职务或者部门选择错误)；

❖ 工程师接收不到单据或者登陆成功显示未审核：

- 1) 工程师自行注册 APP(使用解忧 APP 会自动上传人员资料，账号为系统人事档案联系方式，初始密码为 51jyou.com)，出现此情况，请联系正火科技公司人员；

❖ 手机号码更换：

- 2) 若在使用过程中更换手机号码，需修改账号重新验证身份（在 APP 中我-设置-账户与安全-手机验证）；

❖ 网络连接错误：

- 1) 流量：流量权限没有开启，在设置-流量权限中允许使用流量，若涉及到外出省市需开启漫游流量权限，手机信号是否好；
- 2) Wifi：wifi 信号是否好

❖ 无法拍照：

- 1) 相机权限未开启，需在应用权限中开启相机允许权限；

❖ 无法使用相册上传图片：

- 1) 相册权限未开启，需在应用权限中开启相册允许权限；

❖ 工程师端 APP 完工个别品牌无扫码选项：

- 1) 系统操作员登录解忧企业后台网站，基础数据-常用更新项-批量增加，选取不能扫码的品牌名称和品牌内容，保存新增即可（切勿添加完所有的品牌，否则会导致 APP 登录响应慢），再在 APP 中，我-设置-更新常用更新项，手动完成更细即可；
- 2) 灯光较暗的情况下，在扫码页面内开启手电筒扫码；

❖ APP 中单据状态在未付款中：

- 1) APP 单据完工时，输入服务费用保存提交后会进入到未付款中，工程师需在此单据详情中**工程师收款**成功后(若无法现金收款，请联系正火科技公司人员)，单据状态才会到已完成中；

❖ 针对使用解忧 APP，系统操作员还使用手动完工：

- 1) 使用解忧 APP 后，正火单据信息会自动同步到 APP 中，但是由于存在 1 分钟的时间差，如果手动完工的话，单据还并未上传到解忧，所以会造成单据状态不一致，因此**派工后需等待一分钟后再手动完工**，以保证单据状态一致；