

## 月結平台常見使用問題

註冊環節			
序號	問題	解答	注意事項
1	如何註冊？	①選擇 郵箱註冊 → 填寫電郵位址 → 按「獲取驗證碼」→ 查看郵箱驗證碼 → 輸入獲取的驗證碼 → 設置密碼 → 按「立即註冊」-註冊成功	①密碼設置規則：要有大寫字母或小寫字母或數位或特殊符號，4 選 3 組成 8 位元數位密碼，例：Hk27300273、hk27300273*等；
2	如何綁定月結帳號？	①註冊成功後→綁定月結號→輸入月結號→ 按「獲取驗證碼」→查看郵箱驗證碼 → 輸入獲取的驗證碼 →按「下一步」→完成綁定	①收取驗證碼的郵箱為對賬郵箱，即平時接收月結帳單郵箱； ②獲取驗證碼介面會顯示對應郵箱；
3	為什麼我註冊不到月結平臺？	註冊月結平臺只限使用郵箱註冊，非月結號，建議您使用郵箱註冊。	
4	我的郵箱/公司從未註冊過月結平臺，為什麼我在註冊的時候顯示已註冊？	如在註冊的情況下提示已註冊，建議您可以使用忘記密碼進行密碼重置，之後再登陸。	
5	為什麼我註冊後會顯示要管理員審核通過？我怎麼知道哪個是管理員？	①管理員一般是對賬郵箱使用者，建議您可以聯繫貴公司的相關人員獲取； ②管理員需要登入月結平臺進行審核，途徑：月結設置-帳號審核。	①初次註冊的郵箱是管理員角色（例如月結綁定的是 A 郵箱，初次註冊郵箱是 B 郵箱，B 郵箱會成為管理員角色） ②管理員審核是需要登入月結平臺進行通過操作，非通過收取驗證碼/郵件操作；
6	為什麼我註冊時會提示我輸入密碼？	此密碼是因為管理員設置了安全密碼，需要您聯繫貴公司的相關人員獲取密碼。	管理員設置了安全密碼，需詢問管理員獲取安全碼（純數位 6 位元數，路徑：月結設置-安全設置）

7	我是管理員，我要怎麼關閉安全碼？	您可以登入月結平臺-月結設置-安全設置中選擇“否”後按關閉。	
<b>登陸環節</b>			
1	為什麼我登錄不到月結平臺？	<p>①月結平臺需要使用郵箱登陸，非月結帳號登錄</p> <p>②請您檢查郵箱輸入是否有誤（是否有區分大小寫）</p> <p>③登錄郵箱是否已進行註冊，如未註冊無法登錄，建議您可以先註冊。</p>	
2	為什麼登錄月結平臺時經常沒有反應，要登錄幾次才能成功？	請清除瀏覽紀錄/cookie 再嘗試。	
3	為什麼我登錄時會提示“用戶信息校驗不通過”？而校驗超過5次便鎖定了我的賬戶？	此情況屬於密碼錯誤，建議您可以按“忘記密碼”進行密碼重置。	
4	我可以怎麼重置密碼？	按忘記密碼，再按指示到已登記的電郵獲取驗證碼，然後輸入驗證碼來重置密碼。	<p>①當普通使用者或管理員角色進行重置密碼時，驗證碼均會發送至對賬郵箱</p> <p>②密碼設置規則：要有大寫字母或小寫字母或數位或特殊符號，4選3組成8位元數位密碼，例：Hk27300273、hk27300273*等；</p> <p>③如對賬郵箱已不使用或已變更，請聯繫客服熱線27300273；</p>

5	為什麼我在嘗試修改密碼時會顯示為修改失敗？	<p>修改失敗有 2 種情況：</p> <p>① 密碼由 8 位元數組成，設置密碼時必須包含大寫字母、小寫字母、數位及特殊符號其三種，例：Hk27300273、hk27300273*等，建議您根據此規則再嘗試設置；</p> <p>② 該郵箱未註冊，所以無法修改密碼，建議您可以先註冊郵箱，謝謝。</p>	
6	為什麼進行拼圖驗證時，拼圖無法被拉動？或拉過去後提示不吻合及驗證失敗？	騰訊的插件導致不兼容問題，將瀏覽器窗口縮小，即可拉動圖片驗證。	
<b>使用環節</b>			
1	為什麼我下單後無法列印運單？	目前下單功能正在優化，如是單票下單，您可以先使用批量寄件模組進行下單，在完成下單後可以即時編印運單出來。	使用批量下單列印運單，需提前把位址增加到位址簿內方能使用。
2	為什麼沒有了批量寄件？	目前寄快遞模組合併了“批量寄”和“單票寄”，如需要批量寄件，您可以在“導入 Excel”入口下載批量表格進行下單。	
3	我輸入了寄收雙方的資料，資料沒有錯，但系統提示異常，且也沒有提示我哪裡有異常？我該怎麼操作？	選擇 輸入寄件人資料→ 輸入收件人資料→ 系統提示異常→ 確認→ 完善修改→ 物品申報/托寄物資訊（填寫完整）→ 保存→ 再次導入-完成下單。	<p>1、如系統沒有提示地址有問題，則需完善申報物品資料。</p> <p>2、托寄物資訊為必填項。</p>
4	為什麼沒有了備註欄？	您可以在完成下單後選擇“批量修改預約資訊”→ 對應的訂單→ 右下角鉛筆符號編輯→ “備註”資訊欄補充相關的資訊。	

5	為什麼每次下單都會彈出相關條款？	如果您在下單介面勾選了“電子運單契約條款”，就不會再彈出條款，建議您下單前可勾選。	
6	為什麼每次寄件時都需要我輸入密碼？輸入密碼有什麼用途？	為保障帳號安全，管理員設置了安全密碼（純數位 6 位元數），需要您聯繫敝公司的相關人員獲取密碼。	
7	為什麼我點選列印運單沒有回應？	請清除瀏覽紀錄/cookie 後再嘗試，或到點選“查快遞-待攬收”進行列印運單。	
8	為什麼在點擊地址簿後系統沒有任何指示？	請清除瀏覽紀錄/cookie 再嘗試。	
9	為什麼點選‘寄國際’後無法跳轉到 IUOP 平臺？	請清除緩存後再嘗試，或直接註冊/登錄 IUOP 平臺後下單。	
10	為什麼月結平臺沒有 MYSF 的地址簿？你們不是說會遷移過來嗎？	是次數據轉移只適用於 2021 年 10 月 8 日或之前已成功註冊「月結服務平臺」帳戶的月結客戶，如您的帳戶在 10 月 8 日前已註冊，請聯繫客服熱線 27300273，我們會有專人跟進，謝謝。	