

宅印使用答疑

宅印使用过程中遇到的问题答疑

使用咨询（取件前）

[登录注册](#)

[文件上传](#)

[格式设置](#)

[支付过程](#)

[取消订单并退款](#)

疑难求助（已取件）

使用咨询（取件前）

到场取件前，使用环节中遇到的问题请根据目录选择对应的答疑。

登录注册

1. 我在网页版登录注册，需要关注公众号吗？

需要，公众号用以接收打印票等信息。

2. 注册失败怎么办？

请在公众号回复“注册失败+手机号”，我们将安排人工客服为您处理。

3. 绑定的手机号能更改吗？

可以更改：电脑搜索“宅印”，进入官网登陆——个人中心——我的信息 进行修改。

4. 为什么识别了小程序码，没有出现“绑定设备”按钮？

A：取关宅印后再次识别该二维码，即出现“绑定设备”的提示，因此建议用户先保存二维码到本地。

文件上传

1. 我（手机）点击了“添加文件”毫无反应？

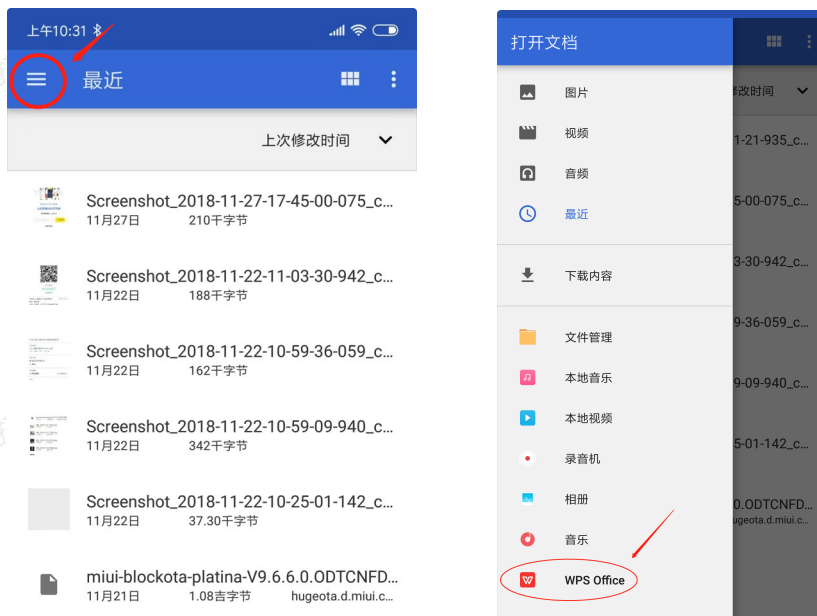
IOS用户先确认系统版本是否升级到11以上

2. （手机）点击了“添加文件”到哪里选择自己的文件？

IOS用户：需先上车文件到iCloud，后台才能读取文件（详见新手教程）；

安卓用户：点击添加文件页面后，进入左图界面，点击左上方按钮，到达右图界面，选择WPS打开文件

（所以安卓用户请先安装WPS哦）



若依然未能选择对应文件上传，请截图发送至到公众号，我们将安排人工客服为您处理。

3. （手机）上传了想编辑文件怎么办？

宅印平台暂不支持上传后编辑修改文件，建议用户在上传之前确认好文件内容。

4. 为什么文件上传中一直在“分析页数”？

原因1：文件比较大，需要较长时间分析，请耐心等待；

原因2：网络情况短暂不佳，可取消后重试；

原因3：文件设置了加密/文件已损坏，无法分析页数；

原因4：服务器开小差.....

解决方法1：文件另存为pdf格式后重新上传

解决方法2：新建文档，将内容复制后另存为pdf后重新上传

若以上方案未能解决所遇情况，请在公众号回复“卡在分析页数”我们将会安排人工客服为您处理。

格式设置

1. 能双面打印吗？

请先确认文档内容在2页以上，在上传文件后选择双面打印即可。

2. 能预览吗？

目前支持电脑网页端以及小程序端预览。

3. 能只打印文档中指定的几页吗？

电脑下单可以选择打印范围：上传文件后点击“打印范围”处选择所需打印的页码，例如只打印第三页，则打印范围是“3-3”，如果是第二到第三页，则选取打印范围“2-3”。目前手机下单不支持选择打印指定范围。

4. 什么叫多合一？

可理解为缩印功能，即把多面的内容打印到同一面，如“二合一”即把2面内容缩印到1面打印出来。

5. 能打印照片吗？

若所在校区有照片打印取件点即可下单；若无，可选择彩色打印，图片将自动居中在A4纸上打印出来。

6. 照片能打双面吗？

可把照片放在同一个文档内，下单时选择双面打印。

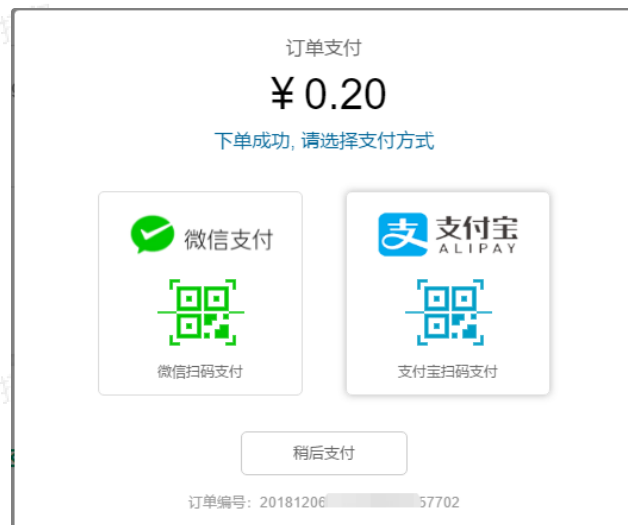
支付过程

1. （电脑网页端）成功上传了文件，为什么没有弹出支付结算的按钮？

请返回页面顶端，选择取件学校、取件点位即可返回底部进行结算。



2. （电脑网页端）点击了结算按钮，为什么扫码不能成功支付？



本二维码为示意图标，请点击具体的支付方式，扫码支付接收打印票。

3. 我已经支付了，为什么还显示“待支付”（或未收到打印票）？

可能是服务器开小差了，等待一段时间后打印票会发送到手机上，若仍未解决请到公众号回复“支付问题+支付方式”我们将安排人工客服为您解决。

取消订单并退款

若未取件：进入宅印公众号——点击工具栏“待打印订单”——选择需要退款的订单——进入订单页面，点击“取消订单并退款”。

取件后发生异常需退款请查看《疑难求助》。

疑难求助（已取件）

1. 下单了去哪里取件？

下单了一个校区后，可在本校区内任意一台机器取件，但下单黑白打印则不可到彩色机取件，反之亦然。

2. 扫码没反应？

可能是扫码器接触不良，您可直接输入取件码取件。

3. 扫码后说“取件码已失效”，怎么办？

检查当前订单取件点是否与实际取件的位置对应：如不对应，请重新下单或到对应取件点；

检查是否下单了彩色打印但实际取件机器是黑白打印机，反之亦然（黑白机与彩色机不可互取，详见1）。

4. 扫码后提示“纸张不足”？

订单纸张数大于机内纸张数。您可到其他取件点取件或直接联系该点位工作人员进行加纸。

5. 屏幕提示“渲染失败”？

文件设置了加密或文件已损坏导致机器无法读取，请取消订单后，把内容迁移到新建文档中重新下单。

6. 一直在渲染，突然就“已完成”，但完全没有出纸？

请将以下信息发送到公众号：**屏幕拍照+对应取件点+订单号**。我们将为您重置订单，您在收到新的取件码后即可到其他取件点打印。

7. 打印了几张，屏幕显示“卡纸”怎么办？

莫慌，您将会收到一张新的取件票，您到其他点位取件会把剩下的文件都打出来。

8. 打印了几张，但是没打印完，就显示已完成了？

请将以下信息发送到公众号：**对应取件点+订单号**。我们将为您重置订单，您在收到新的取件码后即可到其他取件点打印。

9. 打印的内容不清晰/打印的纸张脏了/内容歪了怎么办？

请将以下信息发送到公众号：**该文件拍照+对应取件点+订单号**。我们将为您重置订单，您在收到新的取件码后即可到其他取件点打印。

10. 为什么下单了双面，打印出来是单面？

先确认下单的文件在2页以上而且无空白页，若无误，**请将对应信息发送到公众号：对应取件点+订单号**。我们将为您重置订单，您在收到新的取件码后即可到其他取件点打印。

11. 打出来的内容乱码？

请勿手动抽出纸，并将以下信息发送到公众号：该文件拍照+出纸口拍照+对应取件点+订单号。我们将为您重置订单，您在收到新的取件码后即可到其他取件点打印。