

01 发生问题，先做这三件事

先判断是“手机页面”“助手程序”还是“平台页面”出现问题。不要一上来重装、清数据或关闭全部浏览器。

适用通用版 v0.3.6。插图来自5613模拟演示站，不含真实用户或订单。演示站只用来理解界面，不能检验真实平台登录、订单采集或讲解成功率。

- 1. **保住当前直播。** 确认直播软件是否仍在推流，各平台是否仍显示本场直播。助手异常不等于应立即停止推流。
- 2. **记录现象。** 记下时间、平台、上一步点击、提示原文；只截相关区域，并遮住私人信息。
- 3. **只处理出问题的一层。** 手机连接问题先查局域网；某个平台问题先看该平台中控台；整机卡顿再检查任务管理器。

现象	先查什么	继续阅读
启动无反应、账号登录失败	重复进程、完整性提示、授权服务连接	安装、账号与手机
手机打不开，电脑能打开	当前地址、同一局域网、配对有效期	安装、账号与手机
评论或订单不更新	当前平台页面、登录状态、是否开始监控	评论、订单与在线状态
商品讲解失败或图片不对	讲解平台勾选、商品匹配、图片关联	商品、话术与图片
卡顿、内存预警、历史缺失	任务管理器、场次筛选、备份	性能与历史数据

不要尝试的“修复方法”

- 连续点击开始监控、更新讲解或同一商品讲解，制造重复操作。
- 直播中重装、删除数据库、清空专用浏览器资料或结束全部浏览器进程。
- 关闭杀毒软件或整个防火墙，或者把配对链接公开给陌生人。

两三次有针对性的检查仍不能定位时，保存错误信息并联系支持，避免反复试错扩大影响。

02 安装、账号与手机连接

1. 双击启动没有反应

先看任务栏及任务管理器中是否已有助手和专用浏览器，避免反复双击。检查是否出现安全检查失败、端口占用或Windows安全提示；记录原文。没有窗口也没有进程时，联系支持核对系统版本及安装包，不要自行替换安装目录中的DLL或脚本。

2. 提示无法连接授权服务

检查电脑联网、系统日期时间和时区是否正常，记录发生时间后稍后重试。网站首页能打开不代表账号接口一定可用；不要改成旧授权服务器地址或通过删除本地数据绕过授权。

3. 用户名已存在、邀请码无效或忘记密码

用户名已存在时优先登录原账号；确实是新用户则换一个未使用的名称。邀请码可能过期、次数用尽或输入错误，需要客服确认。忘记密码按客服核验流程处理，不要向任何人提供旧密码、平台验证码或登录二维码截图。

4. 平台又要求扫码，是助手账号失效吗？

平台账号与助手账号是两套登录。平台可能因自身安全策略要求重新验证，请在助手附带浏览器完成。不要假设电脑其他浏览器已登录就等于专用浏览器也已登录。

5. 手机打不开，但电脑正常

1. 确认电脑助手未退出、未休眠；从“手机登录地址”重新读取地址。
2. 确认手机与电脑处于同一可信局域网，排除访客Wi-Fi、客户端隔离和错误地址。
3. 首次配对使用5分钟内生成的完整链接。过期或清除了手机浏览器数据时，重新配对。
4. 仍失败时，让可信管理员检查应用的局域网访问规则，不要关闭整个防火墙。

6. 手机不是已经永久配对了吗，为什么地址失效？

长期保存的是浏览器配对状态，不是固定IP。电脑换网络或IP变化后，需要使用当前地址；换浏览器、无痕模式、清除站点数据或设备授权状态变化，也可能需要重新验证。

127.0.0.1表示访问设备自身。把电脑上的127.0.0.1地址输入手机，会访问手机自己，不会连接直播电脑。

03 评论、订单与在线状态

1. 某个平台没有评论，或很久才出现一批

1. 先看该平台自己的实时评论页：是否有新评论，是否登录有效，是否本场直播。
2. 确认已在助手开始监控，并保持所需中控台、订单页和在线名单页运行。
3. 平台页出现空白、系统错误或验证提示时，先处理该页。只在必要时刷新有问题的平台页，加载完成后再测试。
4. 若平台端实时更新、助手仍不更新，记录一条测试评论在平台端与评论墙出现的时间，连同平台名反馈。

2. 评论区看起来少了，或同一用户出现多次

先确认是“实时评论”还是“用户合并”。用户合并会减少外层条目；同一用户较多消息需要在其内容区域内滚动。跨平台同名不自动合并。怀疑重复时，核对平台、昵称、消息原文和时间，先保留样例，不要清空历史。

3. 平台订单页有订单，助手没显示

确认所看店铺、时间范围和订单状态一致，订单页不在“系统繁忙”、登录或错误页面。用“订单”入口检查对应平台，不把客户进场消息当成订单。即使重新采集恢复，也不能保证平台未提供的数据一定补齐，应保留平台记录用于核对。

4. 在线标签没显示，是观众离开了吗？

不一定。在线标签依赖支持的平台在线名单页面和用户匹配结果。名单页未打开、未加载或暂未匹配时可能没有标签；不能把没有标签作为观众已经离线的依据。

5. 成交金额和后台不同，或者订单数与商品数量不同

先统一平台、场次、日期及订单状态。一笔订单可以有多件商品，件数不等于订单数；成交、支付、退款和结算也可能是不同口径。先用平台订单明细核对，再把具体差异交给支持。

页面被遮挡不一定马上失效，但浏览器后台调度、页面错误或登录失效都可能影响采集。可用“直播工作区”整理窗口；窗口可见不等于采集一定正常。

04 商品、话术、买家秀与Overlay

1. 点了“话术”，平台为什么没有开始讲解？

“话术”只打开阅读面板。需要点击面板顶部“讲解”或商品行的“讲解”，才会执行操作。关闭话术也不等于取消平台讲解。

2. 只有部分平台讲解成功

检查“商品讲解”面板中目标平台是否勾选，再用“讲解对比”确认匹配。确认目标平台中控台为本场直播、商品在列表中、页面完成加载且账号有操作权限。匹配不上时不会随意改讲别的商品；请先处理商品对应关系，不要连续强点。

3. 更新讲解后列表还是旧的

核对“更多 → 商品管理 → 更新来源”，它不是讲解平台的勾选项。来源平台未返回有效商品时，程序会保留原列表，避免错误清空。先处理来源页面再更新；5613演示站不提供真实刷新接口。

4. 话术为空，或编辑后没有变化

确认编辑的是同一商品，已点击“保存话术”并看到成功提示，再关闭并重新打开话术。没有成功提示时不要立即离开页面；保留原文，避免覆盖尚未保存的修改。

5. 买家秀没有图片、图片不是当前商品，或划不动

先在商品编辑中确认图片与商品关联，再选择对应讲解商品或打开其话术，重新打开买家秀。放大状态下拖动是看局部，先点击底部百分比恢复100%再切图，也可使用左右箭头。无图片时按钮不是红色是正常状态。

6. Overlay预览有内容，直播画面却没有

预览可能是示例评论，先确认真实评论能到评论墙。再核对直播软件是否添加了Overlay地址、网页源是否可见且位于合适层级。另一台电脑不能使用127.0.0.1。修改平台图标选项后要等“已保存”；不确定平台规则时先关闭图标。

助手的讲解操作不会创建未上架商品；买家秀不会自动推图；Overlay也不会替代直播软件推流。三者要分别配置和验证。

05 卡顿、内存预警与历史记录

1. 直播中内存很高，先刷新哪个页面？

不要只凭平台名称决定。先在任务管理器确认是浏览器、直播推流软件还是其他程序占用，并看系统可用内存。先关闭无关软件、重复非必要窗口；不要关闭推流进程、当前直播中控或订单采集页。

如果确认为某个非推流的页面异常增长，再针对该页处理，并在刷新后确认登录、商品和评论恢复。自动保护不能保证所有情况下都能避免内存耗尽；反复增长应保留数据，非直播时排查。

2. 出现内存预警条，需要重装吗？

不需要以重装作为第一步。记录提示、系统剩余内存和占用最大的进程；优先保护推流，减少无关负载。不要用删除直播数据来代替解决运行内存问题。

3. 今天或某场历史直播找不到

检查历史页面开始和结束日期、场次状态筛选，再确认助手当时是否启动监控并正常结束。当天多次开始和结束可能形成多条场次，不只看第一条。更早记录需要扩大日期范围，仍缺失时保留本机数据并反馈。

4. 历史评论为什么没有“客户来了”？

这是进场提示，不是观众发言，历史评论不把它作为评论统计。查找真实发言时，先选正确场次，重置平台和关键词条件，再重新查询。

5. 升级、重装或换电脑会自动恢复一切吗？

不能这样假设。升级前分别导出商品资料和本机数据，确认文件已保存。账号设备绑定、浏览器登录状态、商品图片和历史数据库不是同一份数据；换电脑先与客服确认迁移和换绑步骤。

“数据与隐私 → 彻底删除个人数据”不是修复按钮。任何恢复或覆盖数据库操作都应在停止监控、完成备份后进行。

06 把问题一次说清楚

通过产品官网显示的官方客服入口联系支持。提供准确时间和最小必要信息，比反复重启更有利于定位。

问题反馈模板

助手版本：例如0.3.6；**Windows版本：**填写实际系统。

发生时间：年月日、时分秒；**是否正在直播：**是 / 否。

涉及平台：抖音 / 视频号 / 快手 / 淘宝 / 拼多多。

问题位置：电脑首页 / 手机评论墙 / 平台页面 / 商品讲解 / 其他。

操作步骤：先做了什么，随后点击了什么。

预期结果：本来应该发生什么。

实际结果：看到了什么，提示原文是什么。

对照情况：平台页面是否正常；电脑和手机是否同时出现问题。

已经尝试：做过哪些检查，检查后有什么变化。

附件：脱敏截图或短录屏；内存问题补充任务管理器相关区域。

发送之前检查

- 遮住观众姓名、头像、订单号、收货信息、手机号、邮箱等与排障无关的内容。
- 不要发送账号密码、验证码、平台登录二维码、Cookie、授权令牌或手机配对完整链接。
- 不要直接把整个浏览器用户目录、数据库或原始订单文件发到公开群。
- 如支持确需日志或数据样本，先确认范围、用途和接收渠道，只提供最小必要材料。

处理后再次验证：平台页面正常 → 新测试评论到达 → 商品讲解结果正确 → 手机可访问 → 本场历史可查。只看到一个成功提示，不能代表整条链路都恢复。

重新熟悉操作可阅读快速上手指南和图文操作手册。