智能助理创建

快手千手 App 软件问题解决方案与操作指引

一、文档说明

本文档汇总快手千手沟通群内客户反馈的软件问题及对应的处理方案，供店铺运营人员按步骤自查和操作。

- 覆盖时间：2026-11-09 至 2026-11-18
- 涉及版本：1.1.43（优化信息通知稳定性）、1.1.46（当前最新版本）
- 适用端：手机端 App 为主，部分问题涉及电脑端配合排查

二、问题速查表

问题现象	常见原因	优先处理方式
界面卡死、长时间运行卡住	登录店铺数量多、手机配置或系统兼容性	关闭进程后从通知栏进入；按 3→5→10 个店铺逐步加压验证；升级 1.1.46
打开后界面空白、无内容	客户端显示异常	多次退出重进；升级 1.1.46；复现后立即反馈
消息漏收	通知未正常弹出或被系统拦截	检查通知与电池权限；从通知栏进入确认消息
打好字发不出去	客户端消息发送异常	退出重进后重新编辑发送；升级 1.1.46
手机端店铺掉线	登录状态失效	重新绑定店铺即可恢复
店铺列表不显示	客户端加载异常	升级 1.1.46；复现时录屏反馈
更新失败、提示无法更新	更新通道或权限异常	重新点击更新重试；确认通知权限正常

三、标准操作流程：通知栏入口法

这是群内技术侧统一推荐的使用方式，可显著降低界面卡死和消息漏收的概率。

3.1 首次配置

1. 完成 App 安装后，把桌面图标拖到最后一屏，日常操作不再使用桌面图标进入。
2. 确认通知栏能正常收到 App 的消息提醒，日常统一从通知栏的弹窗提醒点击进入 App。
3. 如果通知栏一直没有弹窗，说明后台权限没有配置完整，按以下顺序检查：
   - 打开手机「设置」→「应用设置」，找到对应的 App 名称；
   - 电池权限全部打开（允许后台活动、取消省电限制）；
   - 通知权限全部打开，不要选择「静默通知」，不要开启「智能静默」；
   - 进入通知权限页面最下方的「通知类别」，把每一类权限逐项打开，逐条确认，不要批量跳过。
4. 配置完成后回到通知栏，确认能看到 App 的弹窗提醒图标。该图标即为后续使用 App 的唯一入口。

3.2 日常使用

1. 收到通知栏提醒后，点击提醒进入 App 处理消息。
2. 回复或查看完成后，从后台进程中把 App 彻底关闭，不要让它常驻后台。
3. 下一条消息到达时，仍然从通知栏提醒进入，不要点桌面图标。
4. 桌面图标仅作为通知异常时的备用入口。

四、分类问题处理

4.1 界面卡死、运行时间长了卡住

现象：打开 App 后界面无响应，或使用一段时间后卡住，必须退出重开才能恢复。

群内反馈情况：小米系机型反馈较集中；有用户使用红米 turbo5、登录 5 个店铺，偶发卡顿；更新版本后暂时恢复正常。

处理步骤：

1. 先确认手机品牌、型号、系统版本，以及当前登录的店铺数量。
2. 按店铺数量逐步加压验证：先只登录 3 个店铺跑一天，无异常再加到 5 个跑一天，仍无异常再加到 10 个。
3. 若 3 个店铺即出现卡死，优先判断为手机配置偏低或系统兼容性问题，需要进一步排查机型与系统版本。
4. 日常按「通知栏入口法」使用，避免 App 长时间驻留后台。
5. 升级到最新版本 1.1.46 后观察是否复现。

4.2 打开后界面空白、没有内容

现象：进入 App 后界面空白，什么都看不到，需要退出多次再进才会显示。

处理步骤：

1. 连续退出进程后重新进入，确认是否能恢复显示。
2. 检查是否为最新版本 1.1.46，未升级的先升级。
3. 升级后仍频繁出现空白，记录发生时间、手机型号、店铺数量，并录屏反馈给技术侧。该问题技术侧已在处理中，复现一次就反馈一次。

4.3 消息漏收

现象：客户消息没有及时出现在列表里，或需要反复退出重进才能看到消息。

处理步骤：

1. 检查通知权限与电池权限是否全部打开，重点确认没有开启静默通知和智能静默。
2. 确认通知类别下每一项都已单独打开。
3. 从通知栏提醒进入 App 核对消息，避免只靠桌面图标进入。
4. 升级到 1.1.46 后继续观察。

4.4 输入内容发不出去

现象：消息已经打好字，点击发送没有反应，退出 App 再进入、重新输入后才能发出。

处理步骤：

1. 退出 App 进程后重新进入，重新编辑并发送。
2. 确认版本为 1.1.46。
3. 若同一会话反复出现，记录会话名称与发生时间，截图或录屏反馈。

4.5 手机端店铺掉线

现象：手机端店铺突然显示掉线，无法正常收发消息。

处理步骤：

1. 直接在 App 内重新绑定店铺，绑定后即可恢复正常。
2. 未出现掉线的店铺不需要处理，但建议近两天留意登录状态。
3. 如果重新绑定后仍频繁掉线，记录店铺名称与掉线时间反馈技术侧。

4.6 店铺列表不显示

现象：进入 App 后店铺列表为空，看不到已绑定的店铺。

处理步骤：

1. 先升级到最新版本 1.1.46。
2. 升级后再次进入确认店铺是否正常显示。
3. 再次出现店铺不显示的情况，第一时间在群内说明，并附上发生时间与录屏，便于技术侧定位。

4.7 更新失败、无法更新

处理步骤：

1. 重新点击更新重试，部分情况下二次更新即可成功。
2. 确认手机剩余存储空间充足，网络正常。
3. 确认 App 的通知权限正常开启，避免更新提醒被系统拦截。
4. 多次重试仍失败，提供手机型号、系统版本、当前版本号截图反馈。

五、问题反馈模板

为保证定位效率，反馈问题时请一次性提供以下信息：

1. 手机品牌与具体型号（如红米 turbo5）
2. 手机系统版本
3. App 当前版本号（设置内查看，最新为 1.1.46）
4. 登录的店铺数量
5. 问题发生的具体时间
6. 问题现象描述：空白、卡死、漏消息、发不出去、掉线、店铺不显示
7. 截图或录屏，操作路径尽量完整
8. 问题发生在手机端还是电脑端

六、版本记录

版本	时间	说明
1.1.43	2026-11-09	优化信息通知的稳定性
1.1.46	2026-11-18	当前最新版本，修复界面空白等问题，建议全部升级

七、当前跟进事项

1. 界面空白问题：技术侧正在处理，客户复现后需立即反馈，重点记录机型与频率。
2. 界面卡死问题：小米系机型反馈集中，按店铺数量 3→5→10 逐步加压验证，确认是配置问题还是客户端问题。
3. 店铺掉线问题：以重新绑定为主要处理方式，未掉线客户近两天持续观察。
4. 版本升级：统一升级至 1.1.46，升级后继续收集复现情况。