

OA 系统维护手册

常见问题解决办法

长沙中力大方信息技术有限公司

2016年4月15日

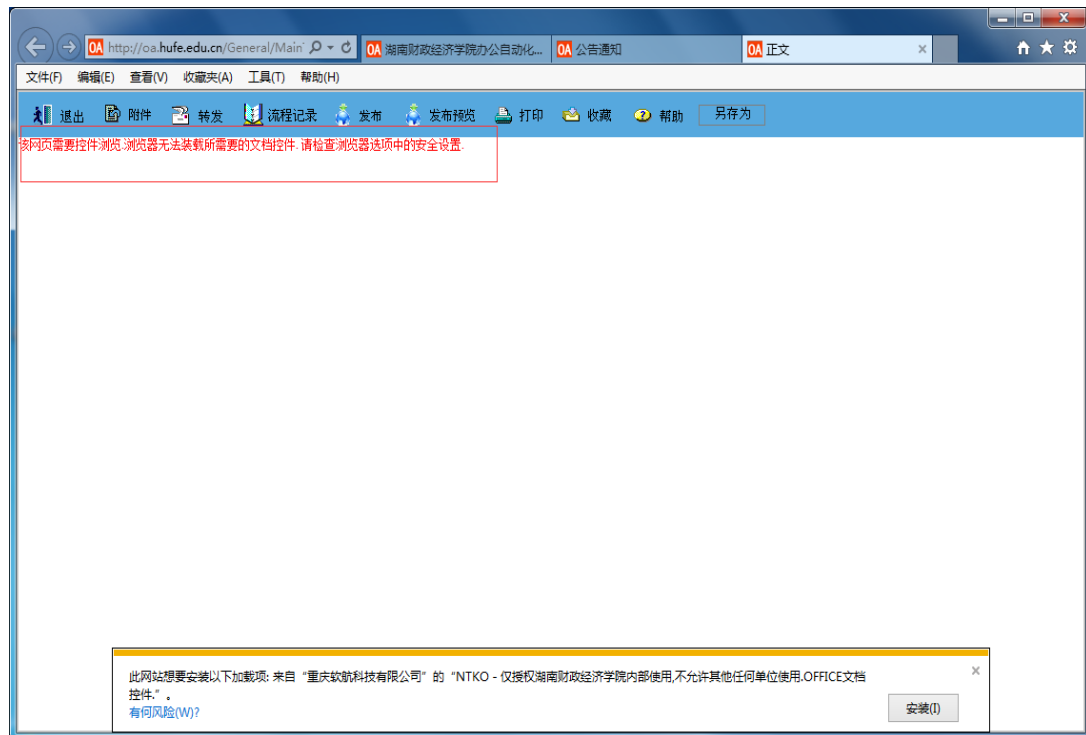
目录

第一章	插件问题.....	3
1.1	该网页需要控件浏览，请检查浏览器选项中的安全设置	3
1.2	尚未安装 NTKO Web Chrome 跨浏览器插件。请点击安装包	9
1.2	火狐下提示尚未安装 NTKO Web Firefox 跨浏览器插件,请点击安装包	14
第二章	浏览器问题.....	19
2.1	浏览器无法跳转到打开的新页面	19
2.2	IE 浏览器闪退问题	20
2.3	该网页需要控件浏览，请检查浏览器选项中的安全设置	21
2.4	推荐使用的浏览器	23
第三章	文件流程问题.....	25
3.1	需要修改已办结文件的内容怎么办?	25
3.2	需要修改领导的签署意见怎么办?	30
3.3	把文件提交给了错误的用户怎么办?	31
3.4	需要把文件重新提交到已走完的环节怎么办?	33
3.5	怎样在 OA 导入红头和公章?	34
3.6	怎么在 OA 内建公共群组?	38
3.7	特殊操作：部门领导做返回修改操作，再送领导审核操作	42
3.8	特殊操作：部门信访管理员退回信访办，信访办再分发操作	44
第四章	文件读取问题.....	47
4.1	打开正文时 word 无法创建工作文件请检查临时环境变量	47
4.2	文件存储错误	49
4.3	字库问题导致的文件发布格式错误	51
4.4	关于 word 图片不能显示问题.....	51
4.5	打印时，文字一半在上一页，一半在下一页	52
第五章	附件问题.....	54
5.1	办公邮件内点击“发送”按钮无响应	54
5.2	无法上传附件	55

第一章 插件问题

1.1 该网页需要控件浏览，请检查浏览器选项中的安全设置

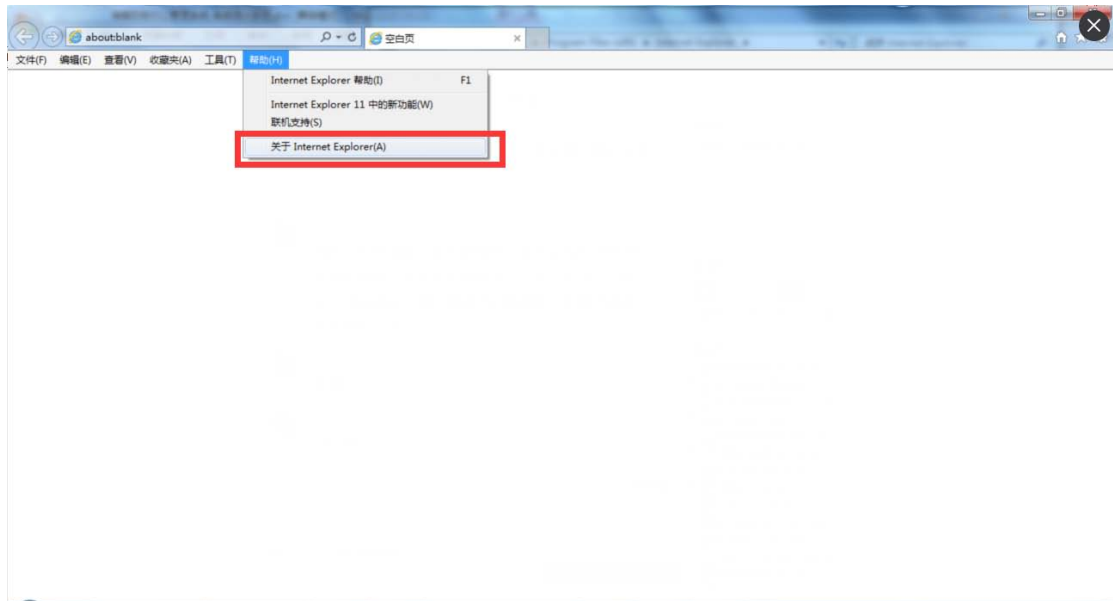
问题描述：IE 浏览器下访问 OA, 打开正文时，提示“该网页需要控件浏览，浏览器无法装载所需要的文档控件，请检查浏览器选项中的安全设置”如下图：



处理办法：安装 office 文档控件。

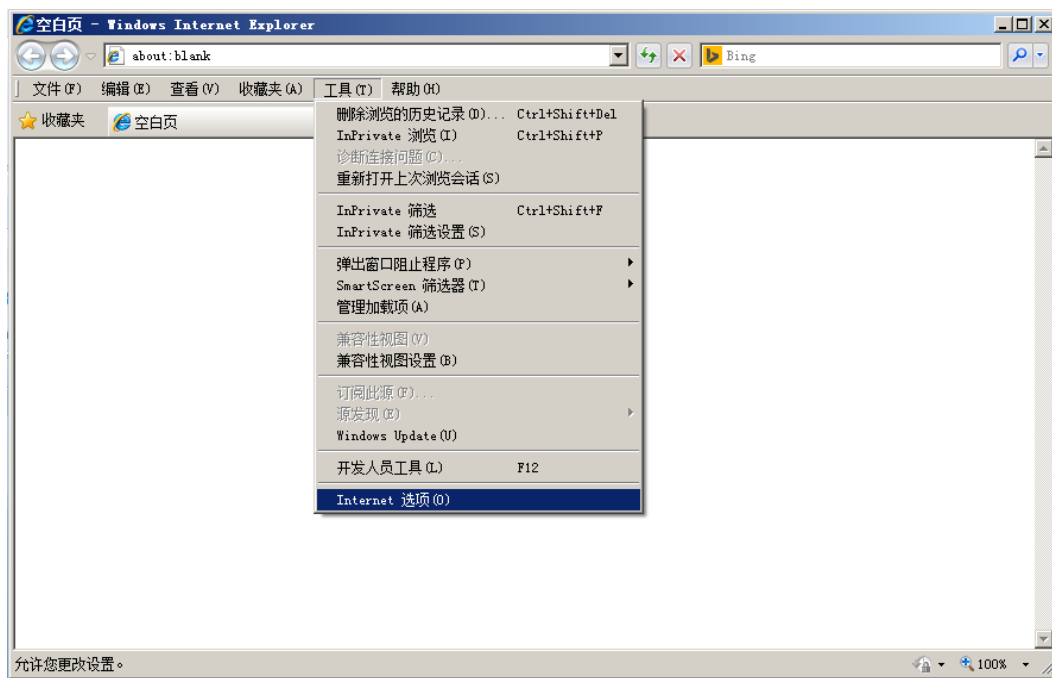
第一步:确认本机 IE 浏览器为 8.0 及以上版本。

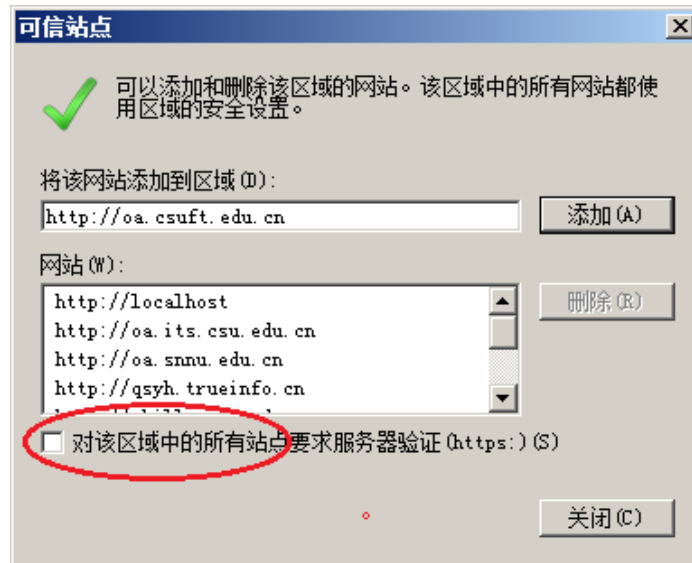
打开 IE 浏览器，单击“菜单”--“关于 Internet explorer”查看 IE 版本，如版本过低，先升级 IE 浏览器。如下



第二步:在 IE 浏览器下, 设置 OA 域名为信任站点。

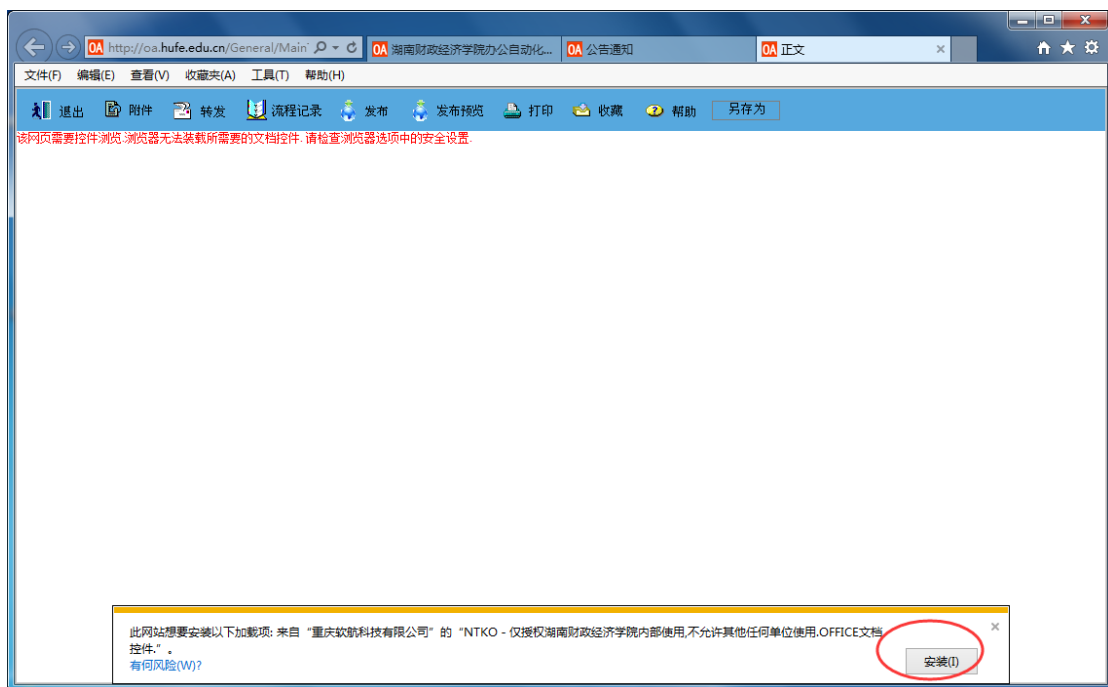
打开 IE 浏览器, 单击“工具”--“Internet 选项”, 选择“安全”-“受信任的站点”, 然后单击“默认级别(D)”和“应用”按钮, 单击“站点”, 输入 OA 域名后, 单击“添加”按钮(说明:“对该区域中的所有站点要求服务器验证(https)”必须取消。)

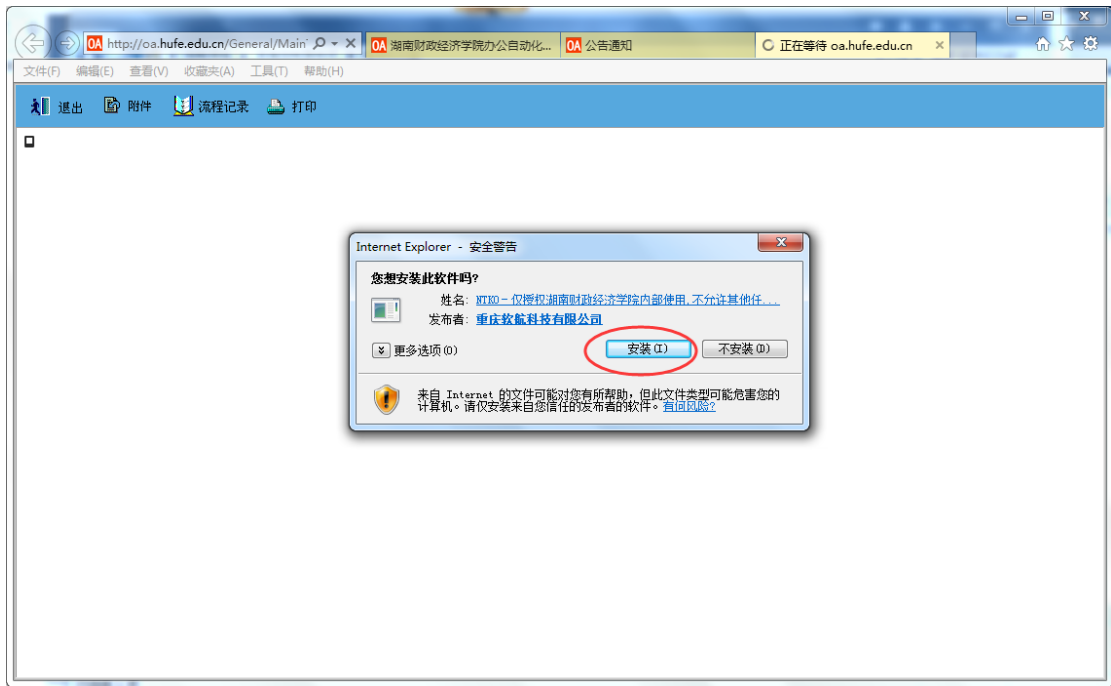




第三步:安装插件。

在网页弹出的对话框(此网站想要安装一下加载项:来自“重庆软航科技邮箱公司”的“NIKO-仅授权...内部使用,不允许其他任何单位使用.Office 文档控件”。)上点击右键-“为此计算机的所有用户安装加载项”,或直接按照提示点击“安装”。





或在 OA 登陆界面的备用软件中下载安装“office 控件”，如图：



第四步：信任插件。

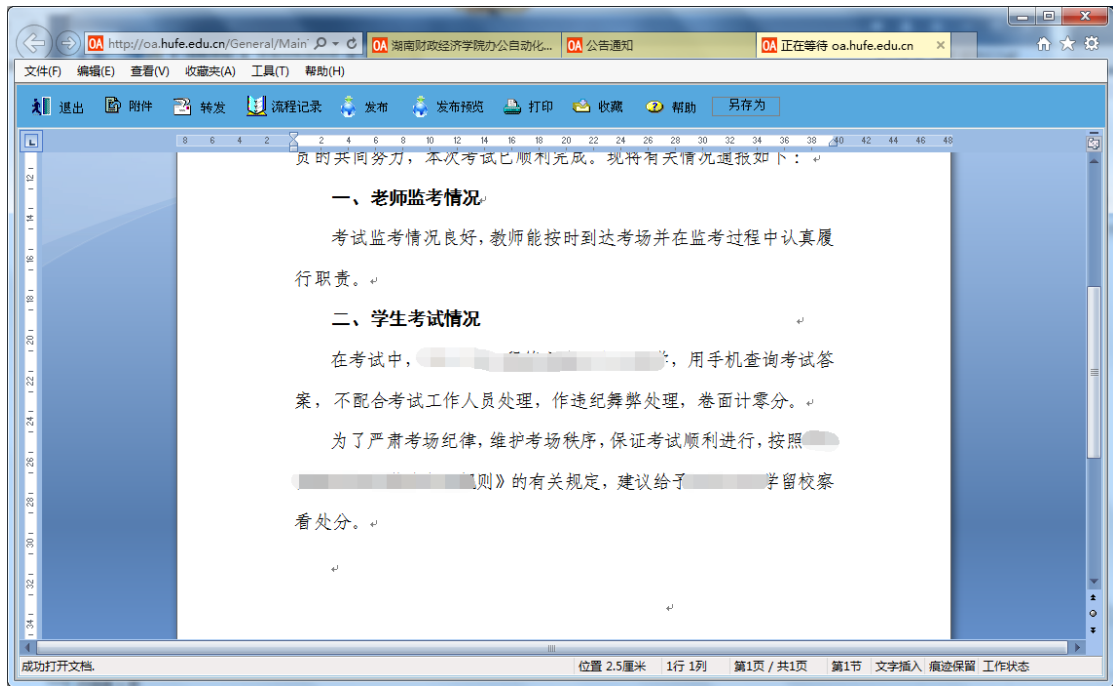
如本机装有 360 安全卫士，请打开安全卫士，点击“电脑清理”——“清理插件”——“一键扫描”如图：



点击“可选清理插件”，找到“Ntko 在线文档控件”，选择“信任”即可。



重启浏览器，即可正常查看正文内容，如图：

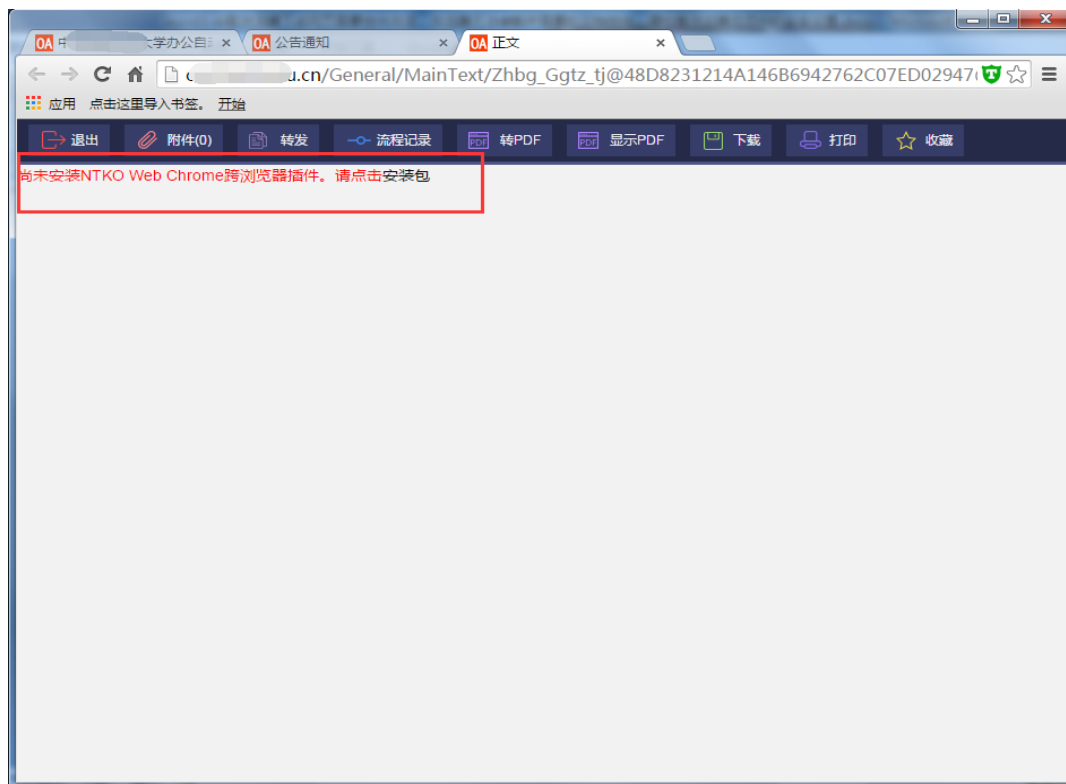


注意：若使用 360 浏览器出现上述问题，除以上操作步骤外，还须选择“兼容模式”浏览 OA。如下图：



1.2 尚未安装 NTKO Web Chrome 跨浏览器插件。请点击[安装包](#)

问题描述：Google Chrome 41.0 下访问 OA, 打开正文时，提示“尚未安装 NTKO Web Chrome 跨浏览器插件。请点击[安装包](#)”。如下图：



处理办法：安装 office 文档控件。

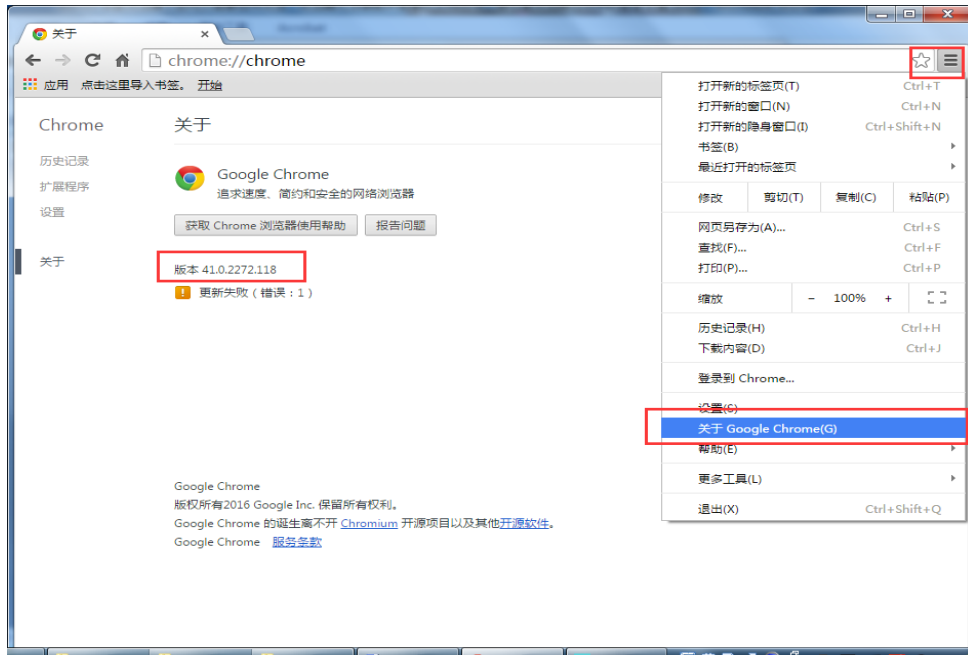
第一步：确认本机 Google Chrome 为 42.0 及以下版本。

目前“office 控件”仅支持低版本的 Google Chrome。

如 Google Chrome 为 42.0 及以下版本，安装插件便可看正文。

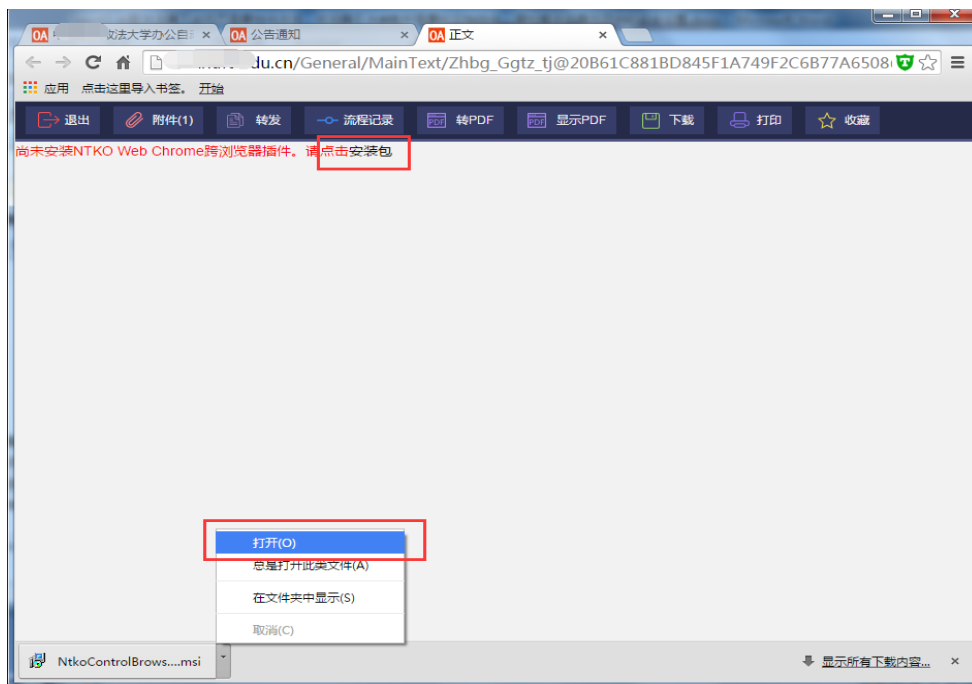
如 Google Chrome 版本过高，建议使用 IE 浏览或 360 安全浏览器。

点击 Google Chrome 菜单栏--“关于 Google Chrome”查看浏览器版本。如下图：



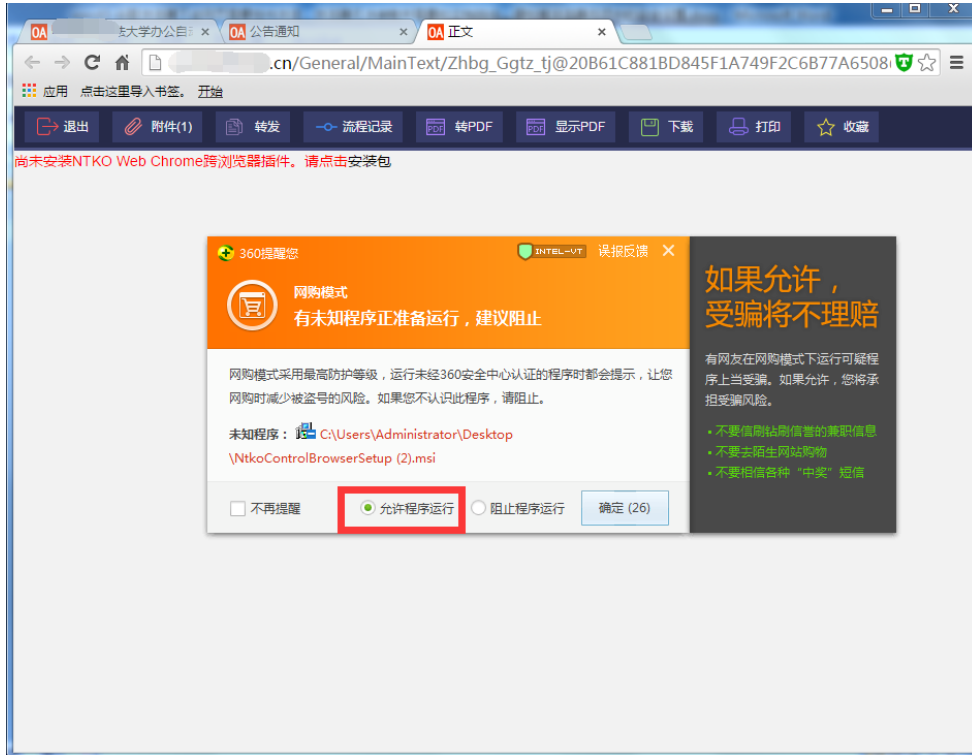
第二步：下载插件。

点击“安装包”下载插件，保存后点击“打开”（允许 360 的拦截窗口）如下图：



第三步：安装插件。

打开插件后，允许 360 运行程序，确定。如下图：



第四步：完成安装。

单击“下一步”按照提示完成安装。



第五步：信任插件。

如本机装有 360 安全卫士，请打开安全卫士，点击“电脑清理”—“清理插件”—“一键扫描”如图：

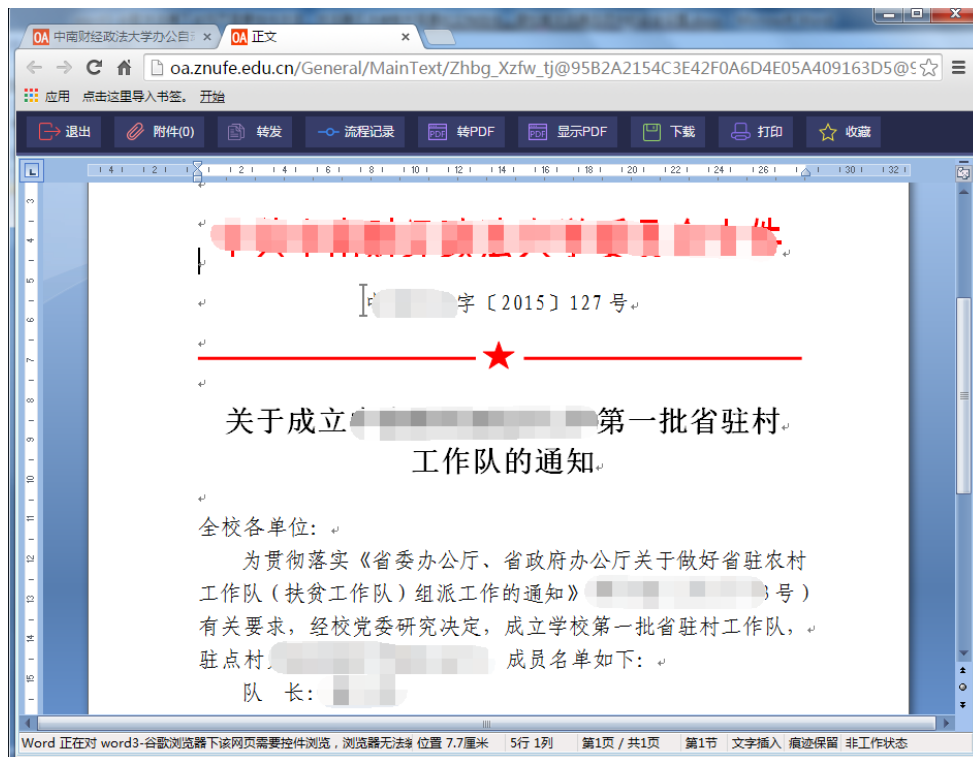
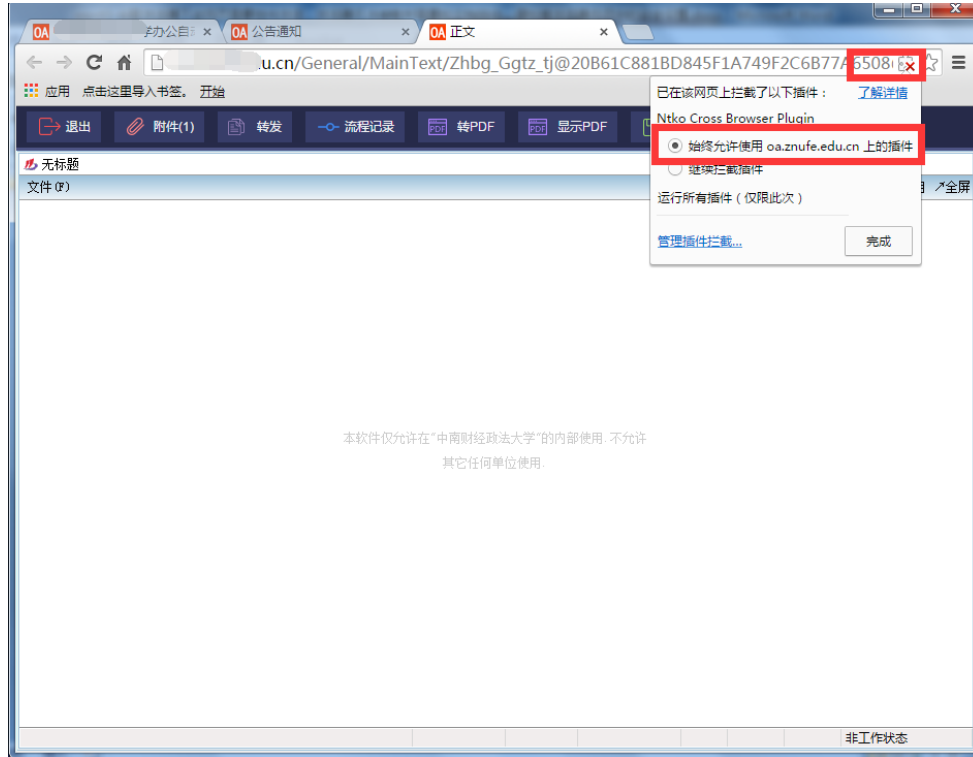


点击“可选清理插件”，找到“Ntko 在线文档控件”，选择“信任”即可。



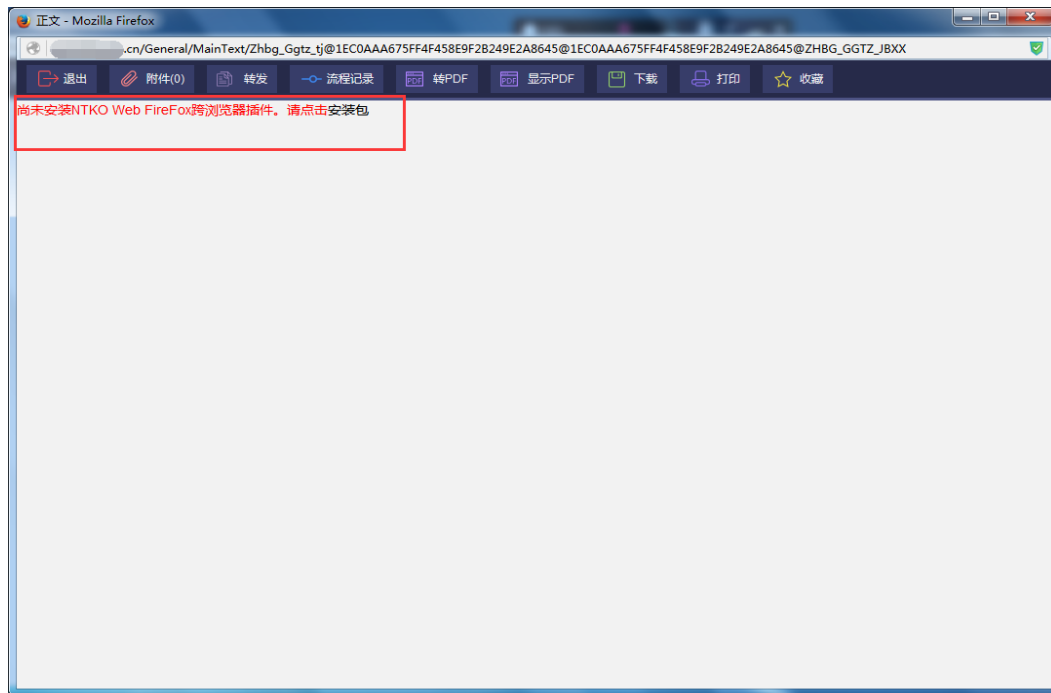
第七步:允许运行插件。

点击网址输入栏被拦截的插件,选择“始终允许使用”,点击“完成”后按 F5 刷新页面即可看到正文内容。



1.2 火狐下提示尚未安装 NTKO Web Firefox 跨浏览器插件,请点击安装包

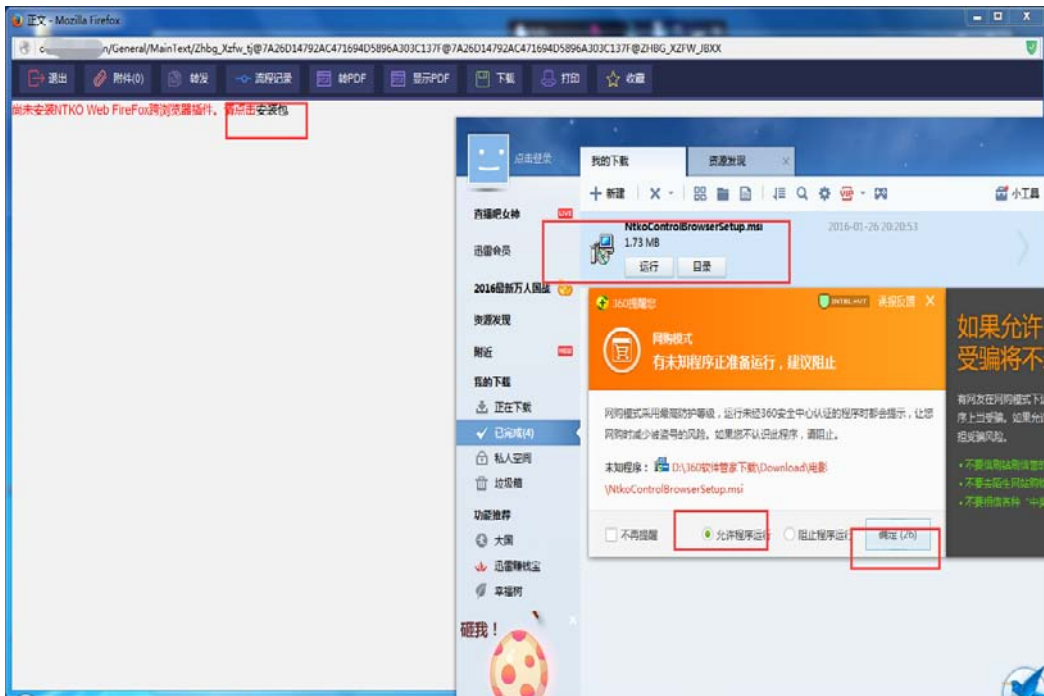
问题描述: Mozilla Firefox42.0 下访问 OA, 打开正文时, 提示“尚未安装 NTKO Web Firefox 跨浏览器插件。请点击[安装包](#)”, 如下图:



处理办法: 安装 office 文档控件。

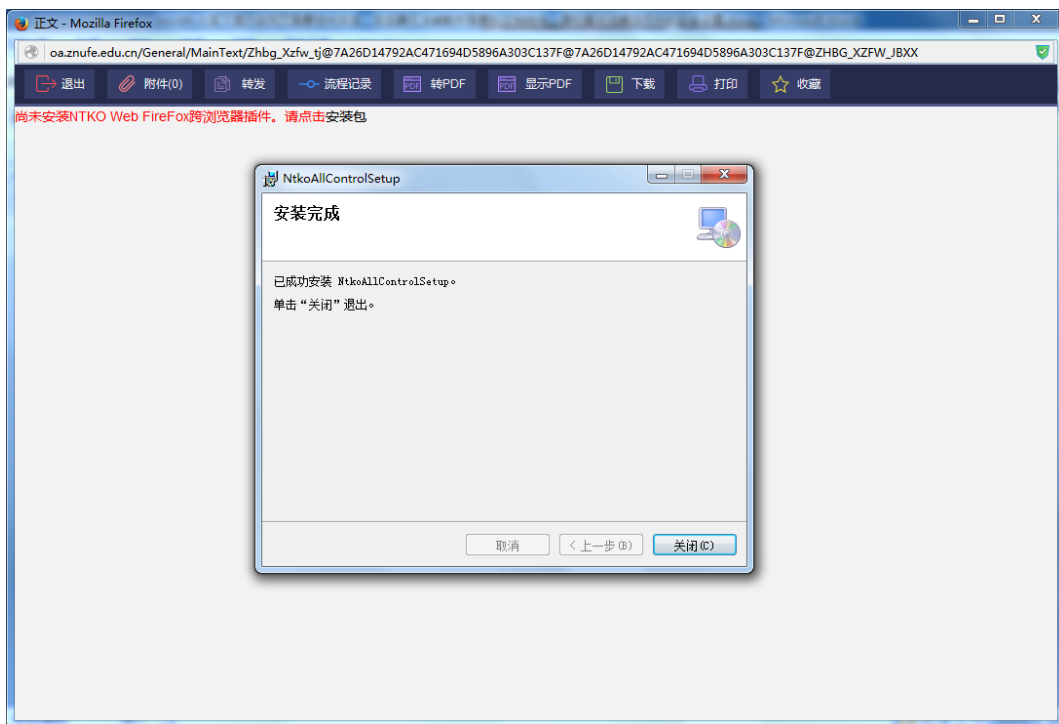
第一步: 下载插件。

点击“安装包”下载 NTKO Web Firefox 跨浏览器插件。下载后“运行”。



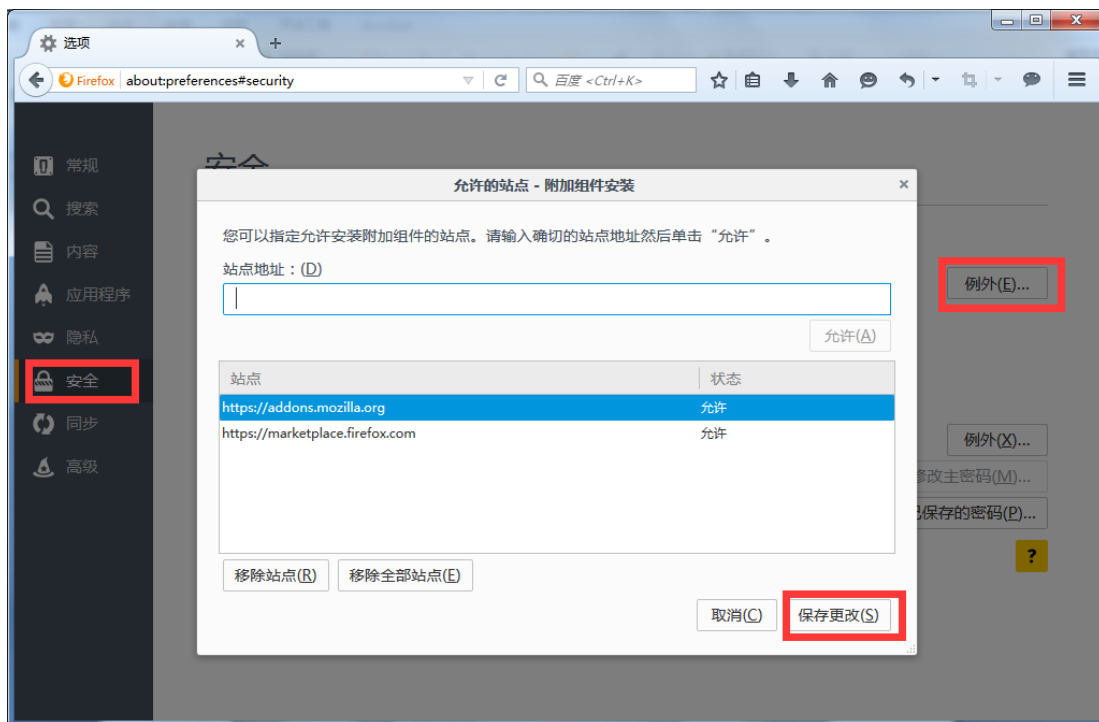
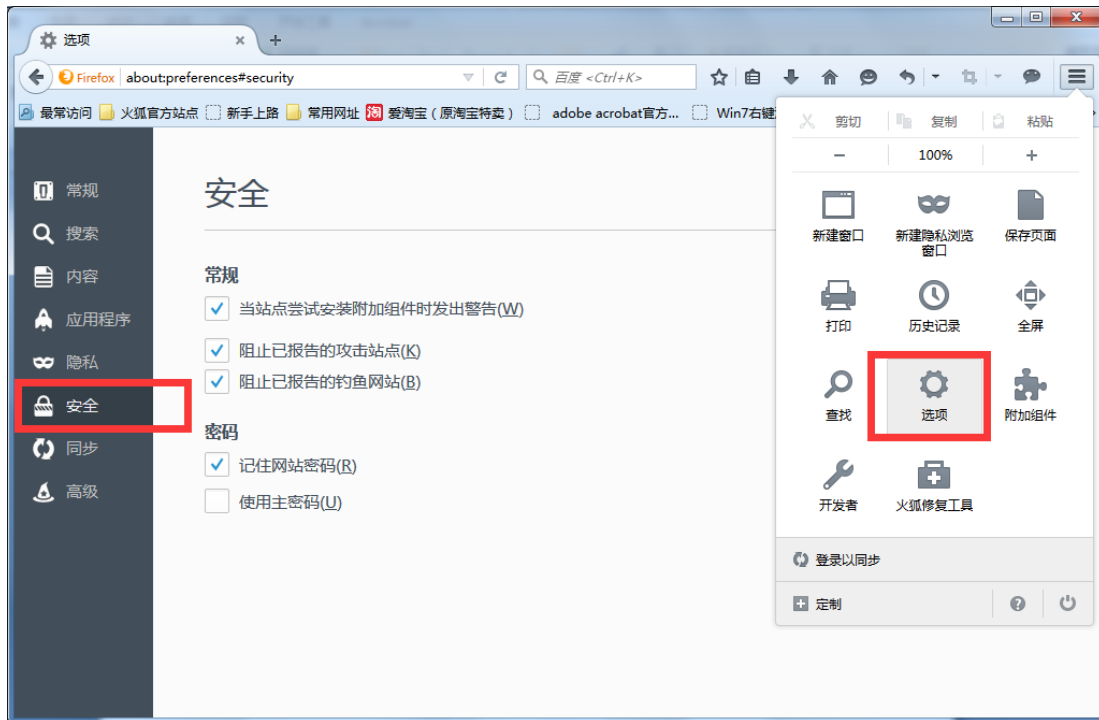
第二步：安装插件。

运行后点击“下一步”，按提示完成安装。



第三步：添加信任站点。

在菜单栏中点击“选项”—“安全”—“例外”，输入OA域名，点击“允许”，保存更改。



第四步：信任插件。

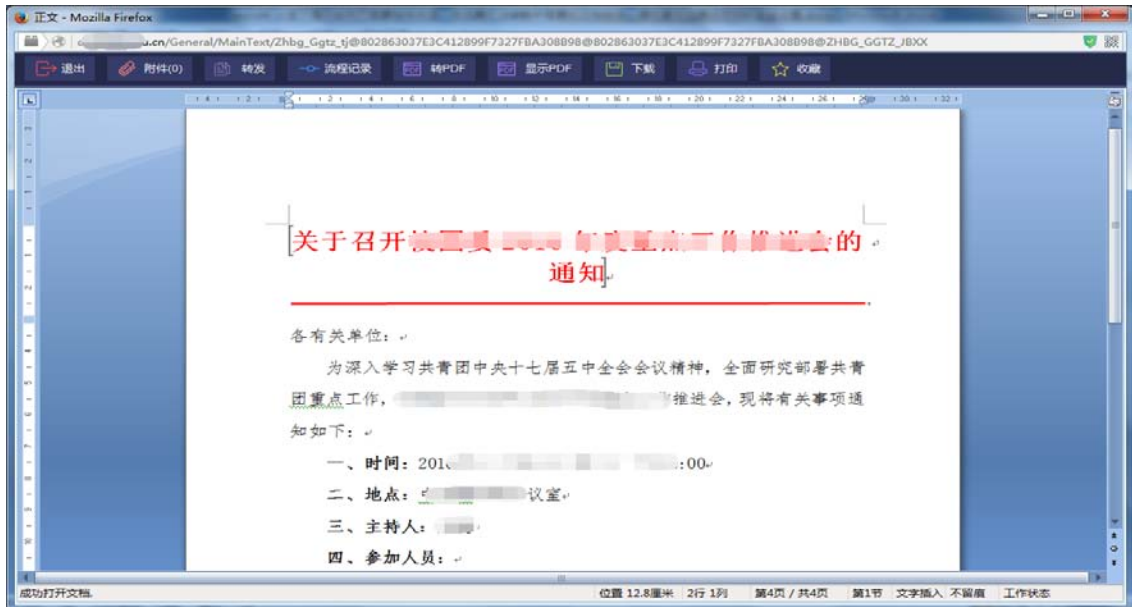
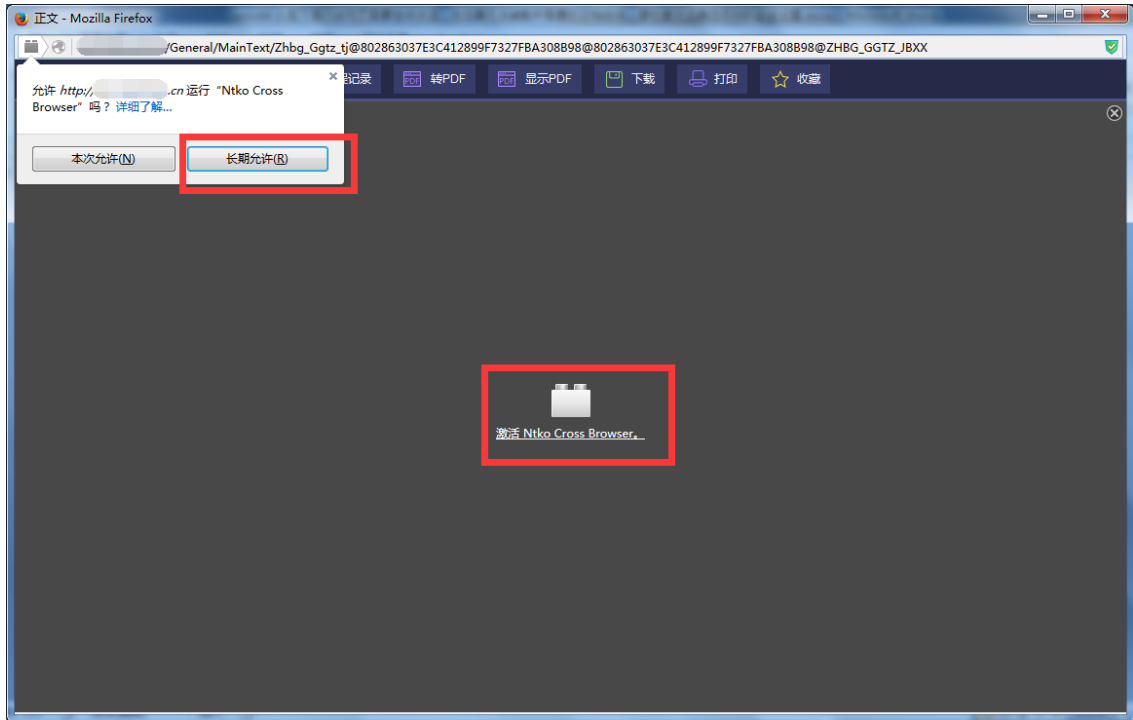
如本机装有 360 安全卫士，请打开安全卫士，点击“电脑清理”——“清理插件”——“一键扫描”如图：



点击“可选清理插件”，找到“Ntko 在线文档控件”，选择“信任”即可。



第六步：重启浏览器，打开 OA 正文，点击“激活控件”—“长期允许”，按 F5 刷新页面后即可查看正文。



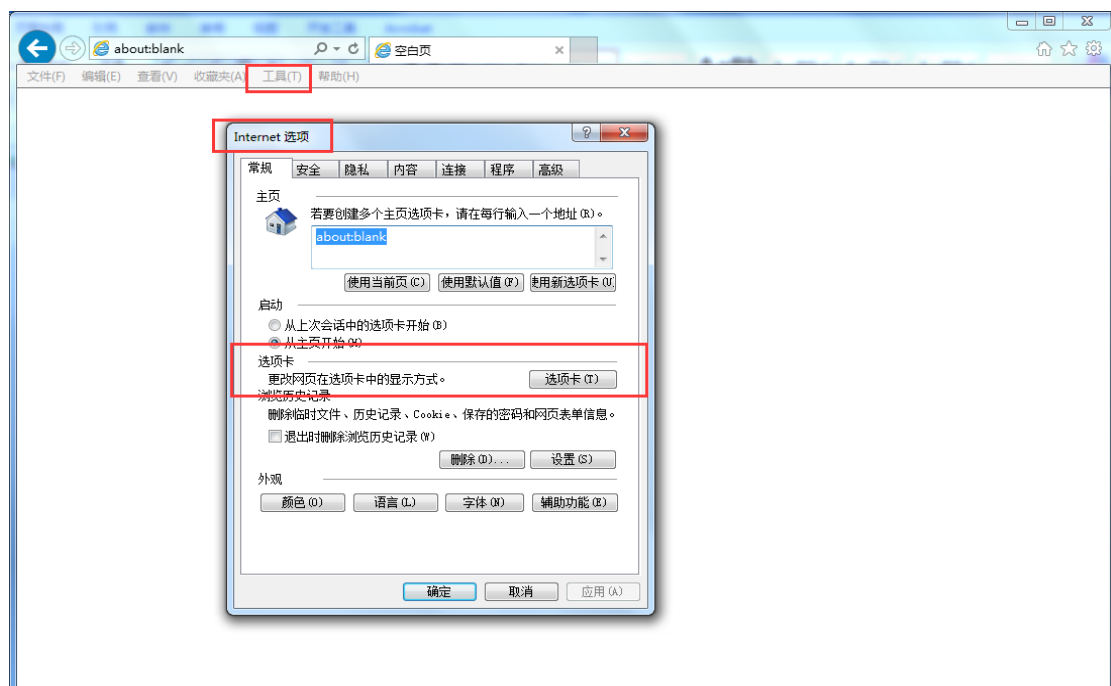
第二章 浏览器问题

2.1 浏览器无法跳转到打开的新页面

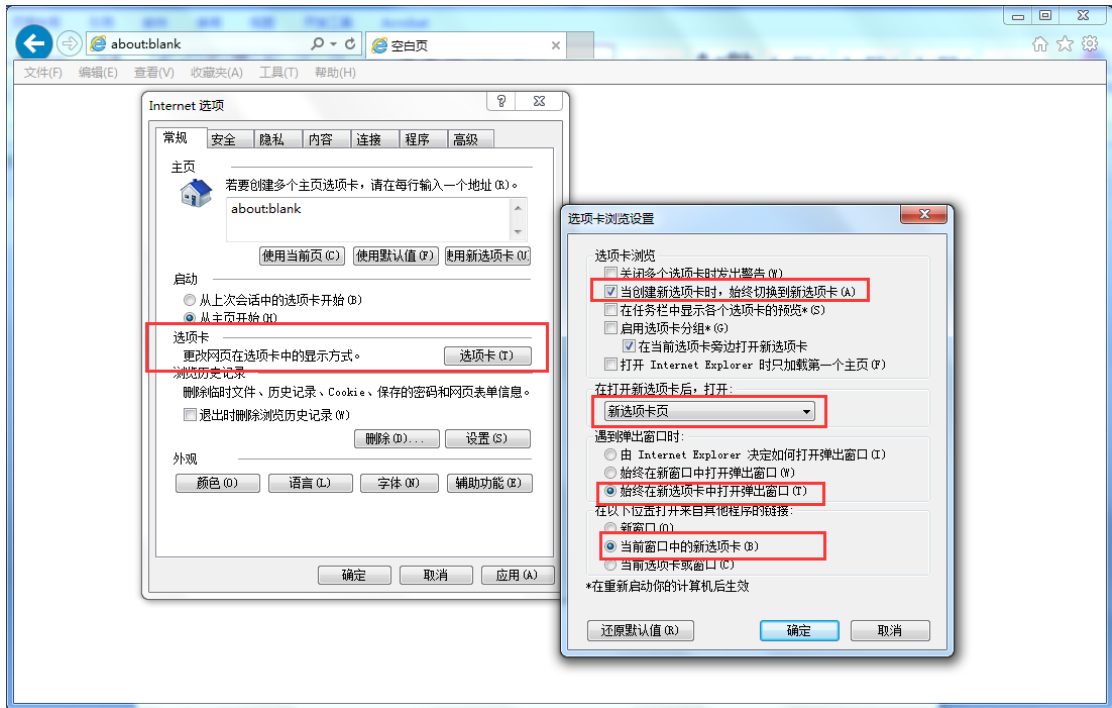
问题描述：用浏览器打开 OA，从表单点击“正文”后，还停留在处理笺页面，无法跳转到了正文内容的新页面。

解决办法：设置浏览器始终从新选项卡打开页面。

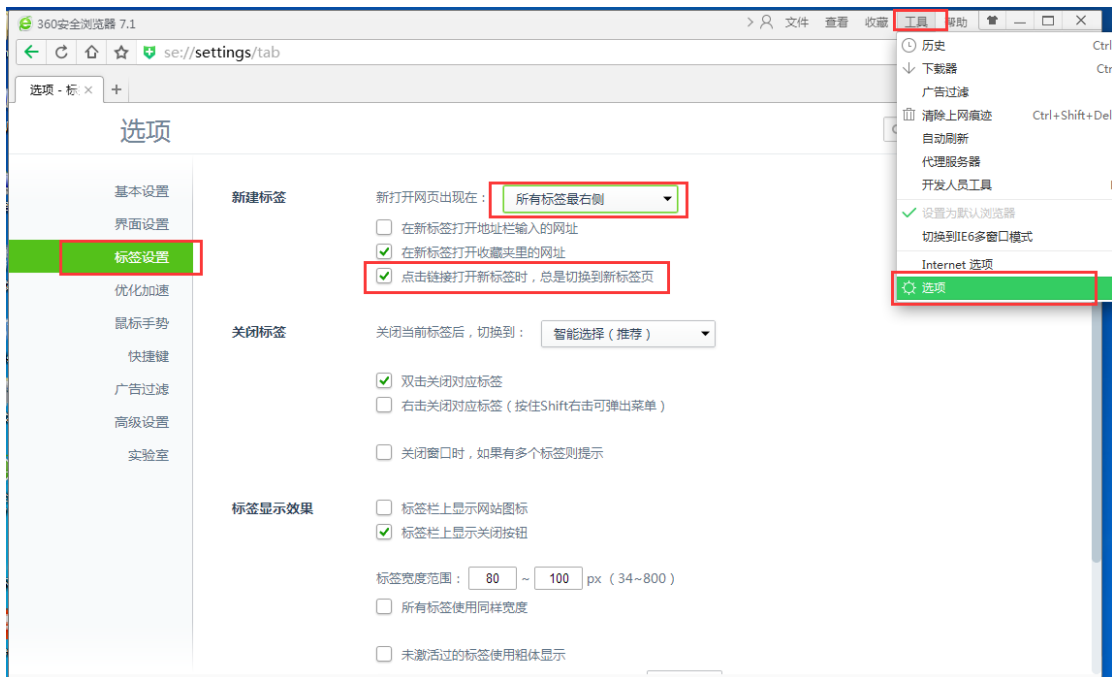
第一步：打开 IE 浏览器，点击“工具” — “Internet 选项”，如图：



第二步：点击“选项卡” — “单创建新选项卡时，始终切换到新选项卡” — “新选项卡页” — “始终在新选项卡中打开弹出窗口” — “当前窗口中的新选项卡”，点击确定即可。



第三步：如使用 360 浏览器，则还需要进一步设置。打开 360 浏览器，点击“工具”—“选项”—“标签设置”—“点击链接打开新标签时，总是切换到新标签页”，如图：



2.2 IE 浏览器闪退问题

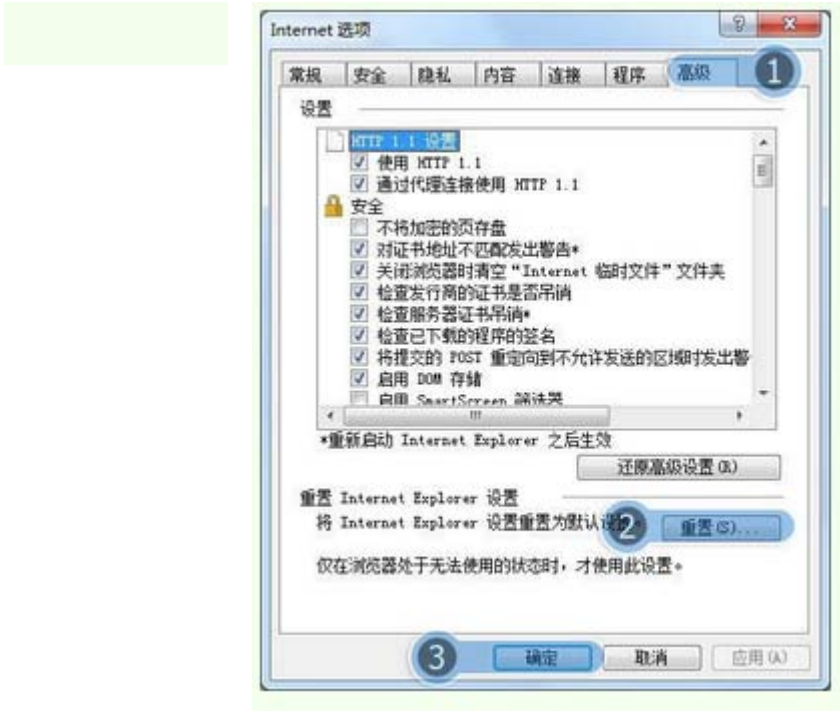
问题描述：IE 浏览器打不开网页，异常闪退（其他浏览器正常）

可能原因：操作过程中导致 IE 组件或者注册表出现问题，亦可能是由于某些加载项 IE 不兼

容或兼容性不好。

处理办法:

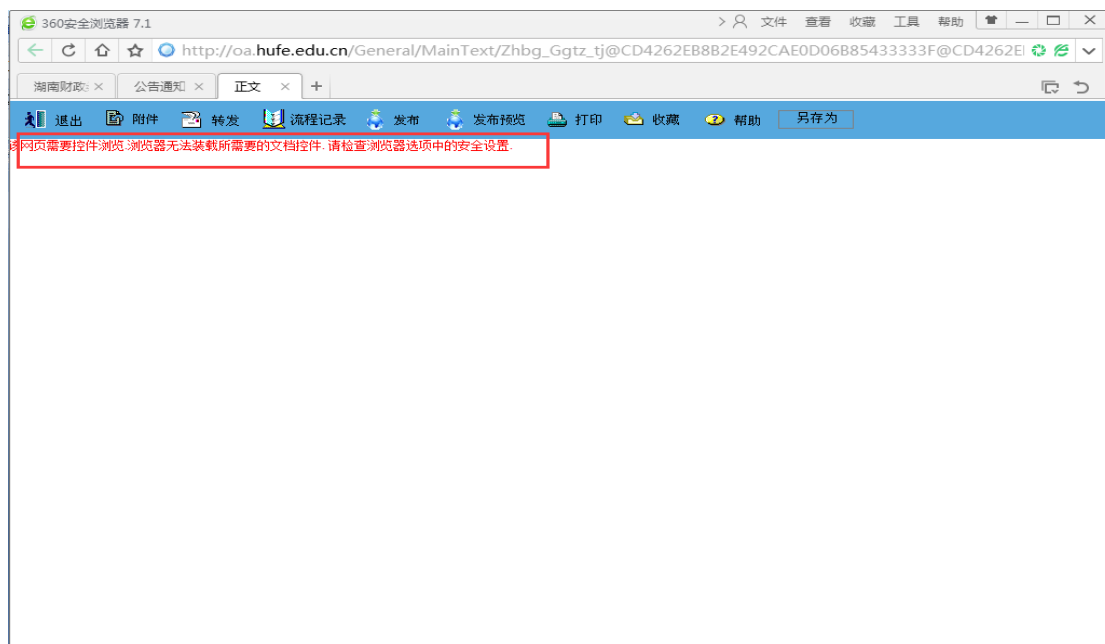
办法一：重置 IE。打开 IE→工具→Internet 选项→高级→重置→删除个性化设置，确定。



办法二：重新安装 IE。

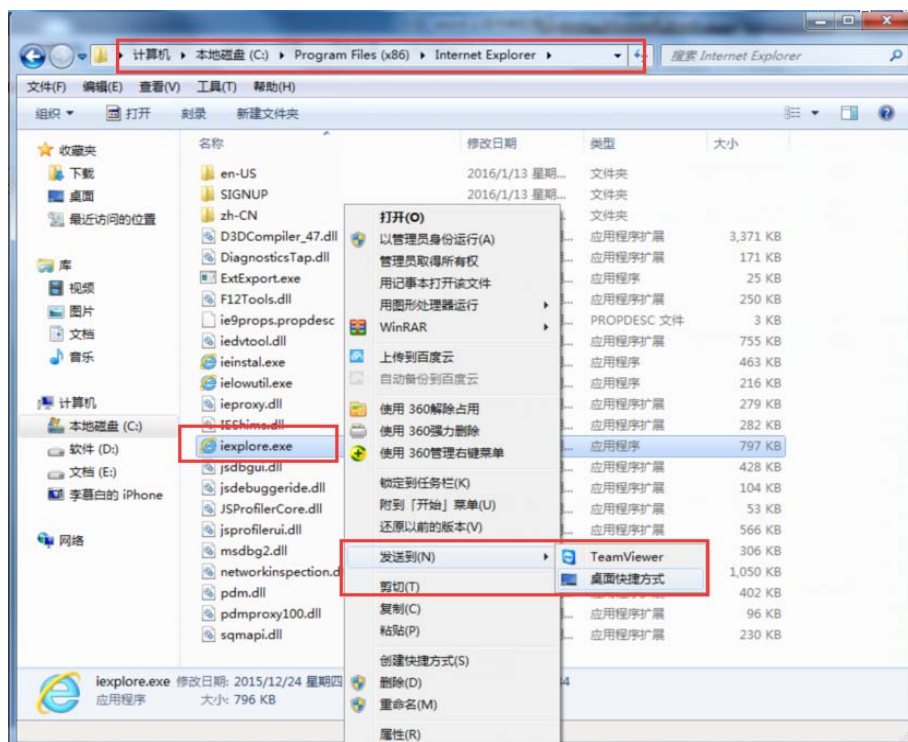
2.3 该网页需要控件浏览，请检查浏览器选项中的安全设置

问题描述：IE 内核的提示，安装 office 控件后，点击正文仍然打不开。基于 IE 内核的浏览器如 IE 浏览器、360 浏览器、搜狗浏览器等安装 office 控件后，仍然打不开正文，提示“该网页需要控件浏览，浏览器无法装载所需要的文档控件，请检查浏览器选项中的安全设置”，如下：



解决办法：使用系统自带的 32 位 IE 浏览器。

第一步：使用 32 位系统下的 IE 浏览器。找到目录“C/Program Files(x86)/Internet explorer”下“iexplore.exe”，右键“发送到桌面快捷方式”，如图：



第二步：打开 32 位 IE 浏览器，按提示安装 office 控件。详细操作步骤参照上文“IE 浏览器下提示‘该网页需要控件浏览，浏览器无法装载所需要的文档控件，请检查浏览器选项中的安全设置’”

2.4 推荐使用的浏览器

与 OA 兼容的各主流浏览器最佳版本

浏览器	推荐版本	官网最新版本下载	说明
360 安全浏览器	8.1 版 7.1 版	http://down.360safe.com/se/360se8.1.1.129.exe http://down.360safe.com/se/360se7.1.1.814.exe	
360 极速浏览器	8.5 版	http://down.360safe.com/cse/360cse_8.5.0.132.exe	
IE 浏览器	11.0 版 10.0 版 8.0 版	http://download.microsoft.com/download/3/A/2/3A2B7E95-24EF-44F6-A092-C9CF4D1878D0/IE11-Windows6.1.exe https://download.microsoft.com/download/5/3/9/5395679D-1D4D-4D46-AC87-D449D16137D3/IE10-Windows6.1-KB2964358-x86.msu https://download.microsoft.com/download/5/A/2/5A20D4FC-02A7-47EC-855E-E05DB44D6265/IE8-WindowsXP-KB976749-x86-ENU.exe	

火狐浏览器	44.0 版	http://download.firefox.com.cn/releases-sha2/stub/official/zh-CN/Firefox-latest.exe	
搜狗浏览器	6.1 版	http://download.ie.sogou.com/se/sogou_explorer_6.1_0112.exe	
QQ 浏览器	9.3 版	http://dldir1.qq.com/invc/tt/QQBrowser_Setup_Wireless.exe	
UC 浏览器	5.5 版	http://wap3.ucweb.com/files/UCBrowser/zh-cn/999/UCBrowser_V5.5.10106.5_windows_pf101_(Build1601261105).exe?vh=429eae31f9ee3fa4d0821c1ca92b305e&SESSID=c2268f2fa66ba53a273048b17a7bd75c&ext=uc.exe	
谷歌浏览器	42.0		Office 插件不支持高版本浏览器，不推荐使用谷歌
Safair 浏览器			不兼容

第三章 文件流程问题

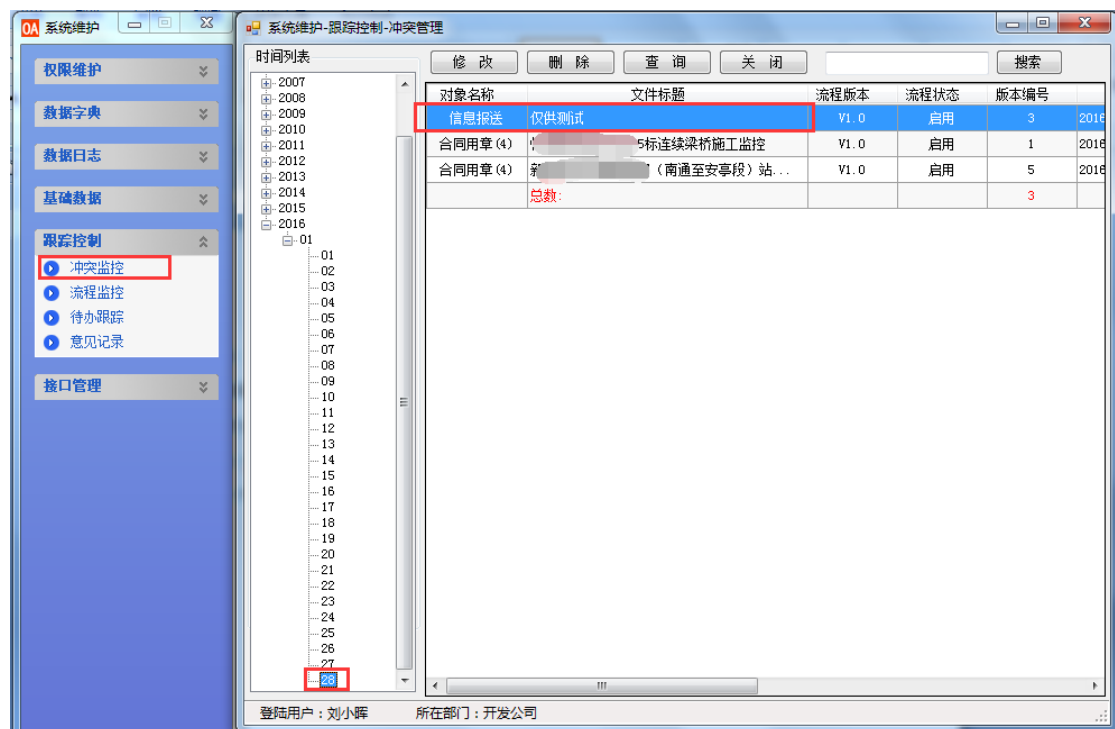
3.1 需要修改已办结文件的内容怎么办？

问题描述：OA 内文件已办结，需要修改文件的内容。

解决办法：联系 OA 数据管理员，通过后台管理端修改文件内容。

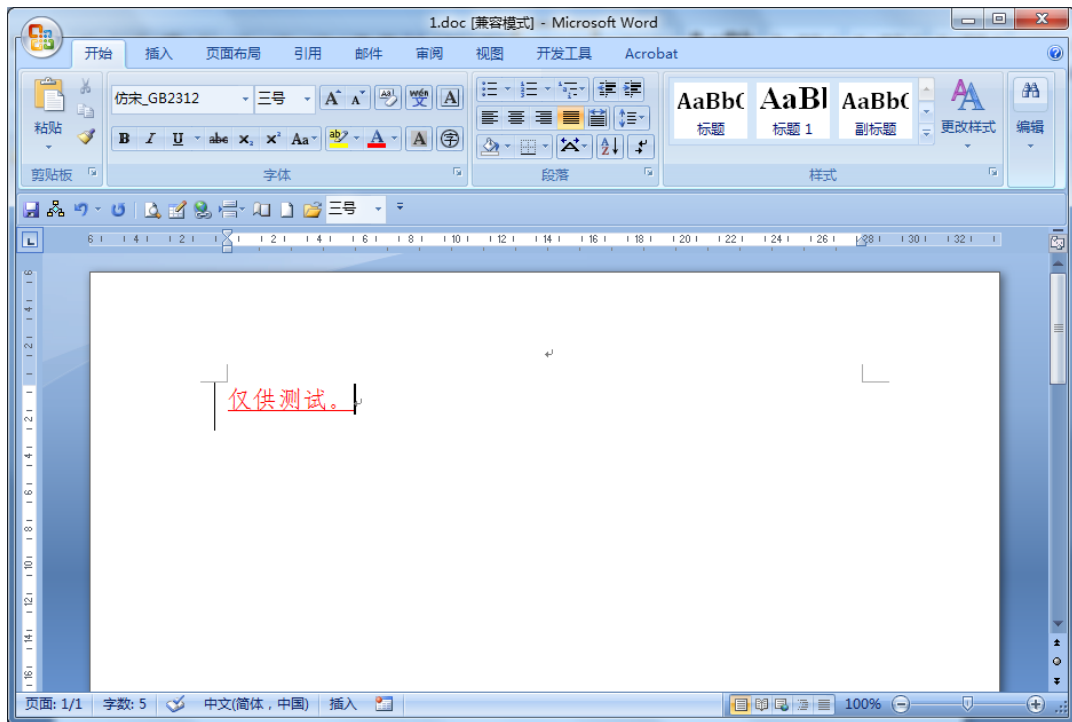
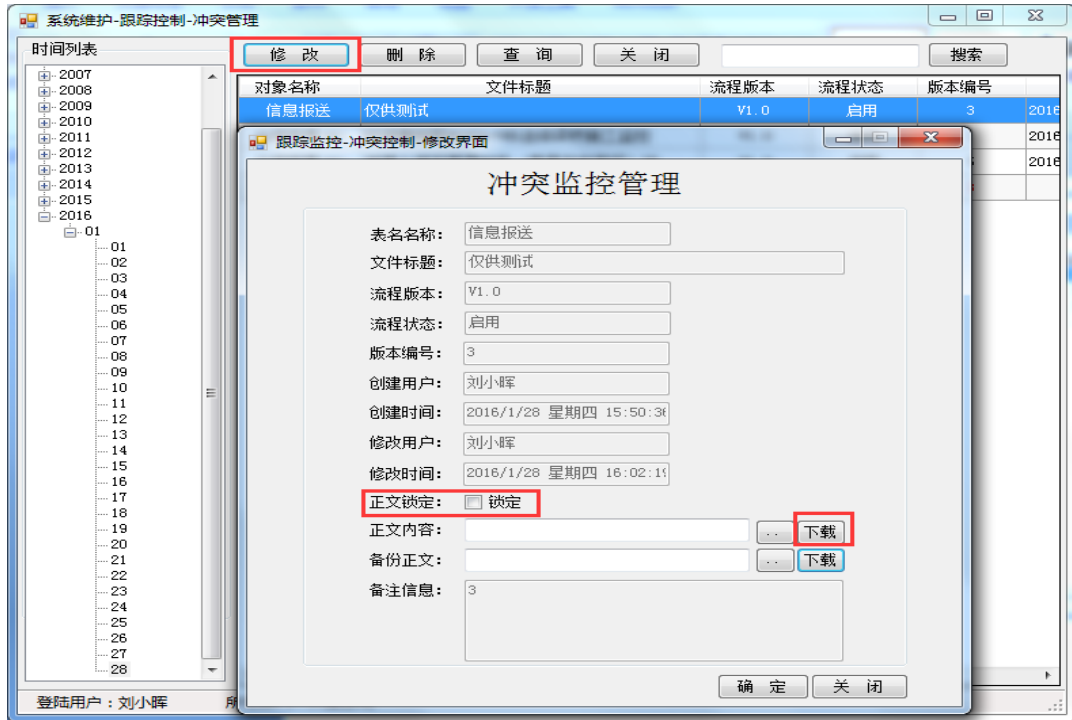
方法一：

第一步：打开 OA 后台管理端，找到要修改的文件。点击“跟踪控制”——“冲突监控”。



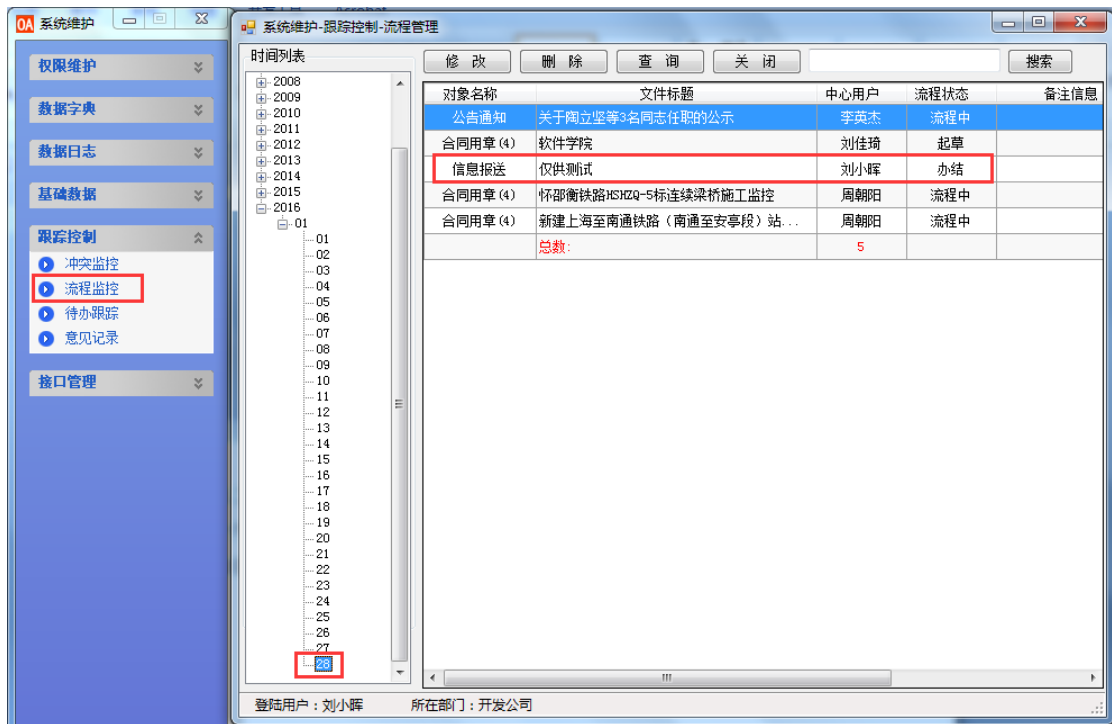
第二步：选中要修改的文件，下载并修改内容。

点击“修改”，正文内容选项中去掉“锁定”，点击“下载”按钮下载需要修改的文件。



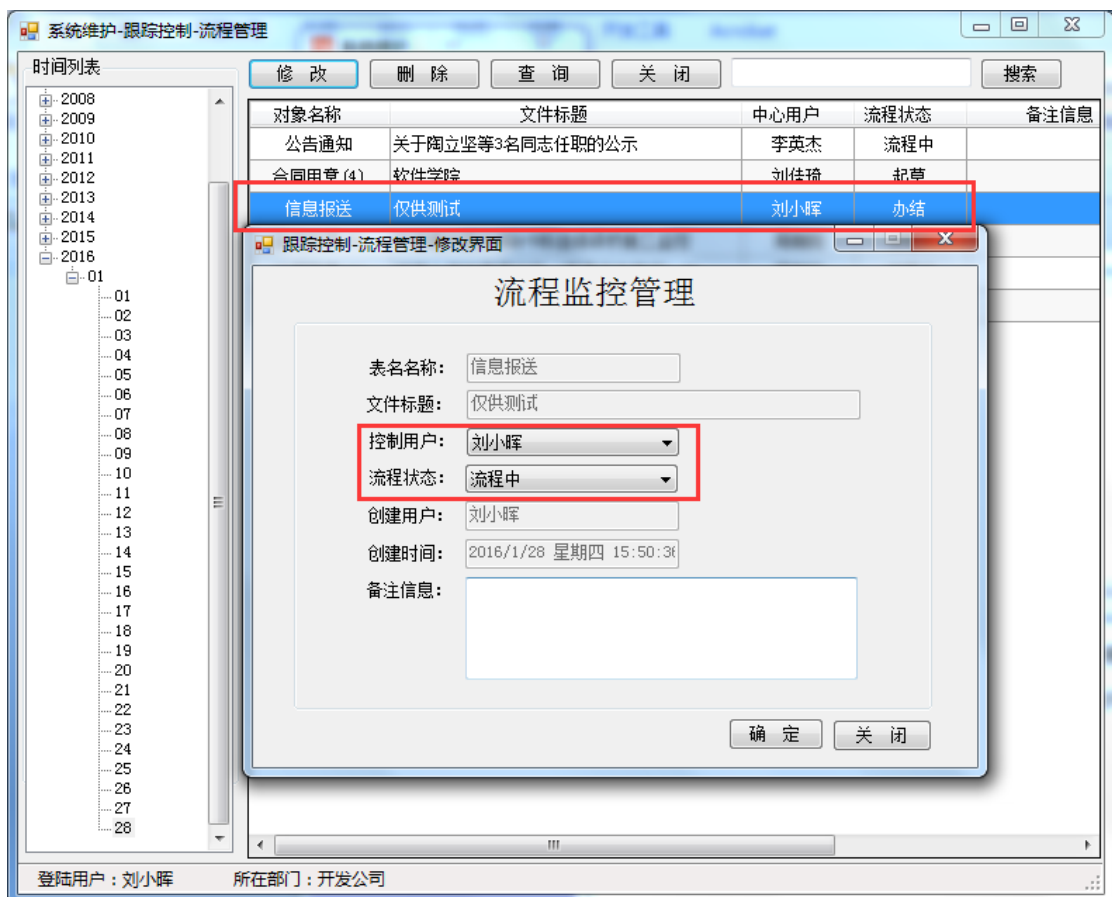
第三步：将修改后的文件上传到管理端。

点击上传按钮，上传并“锁定”文件，确定。重新打开 OA 内的该文件，便可看到最新版。

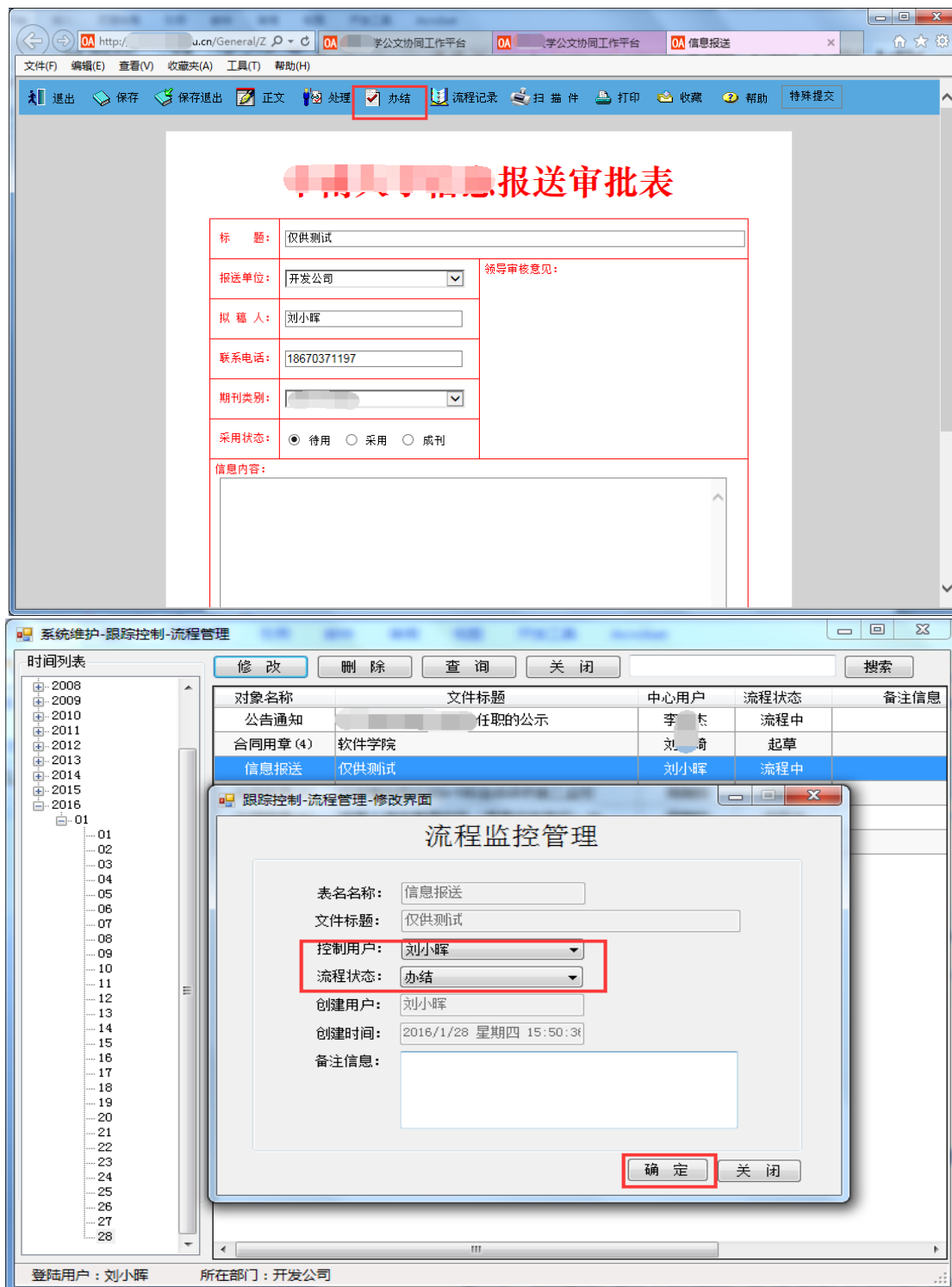


第二步：修改文件状态为流程中，并从 OA 内修改文件内容。

选中要修改的文件，点击“修改”，流程状态改成“流程中”，选择可对文件内容进行编辑的控制用户。



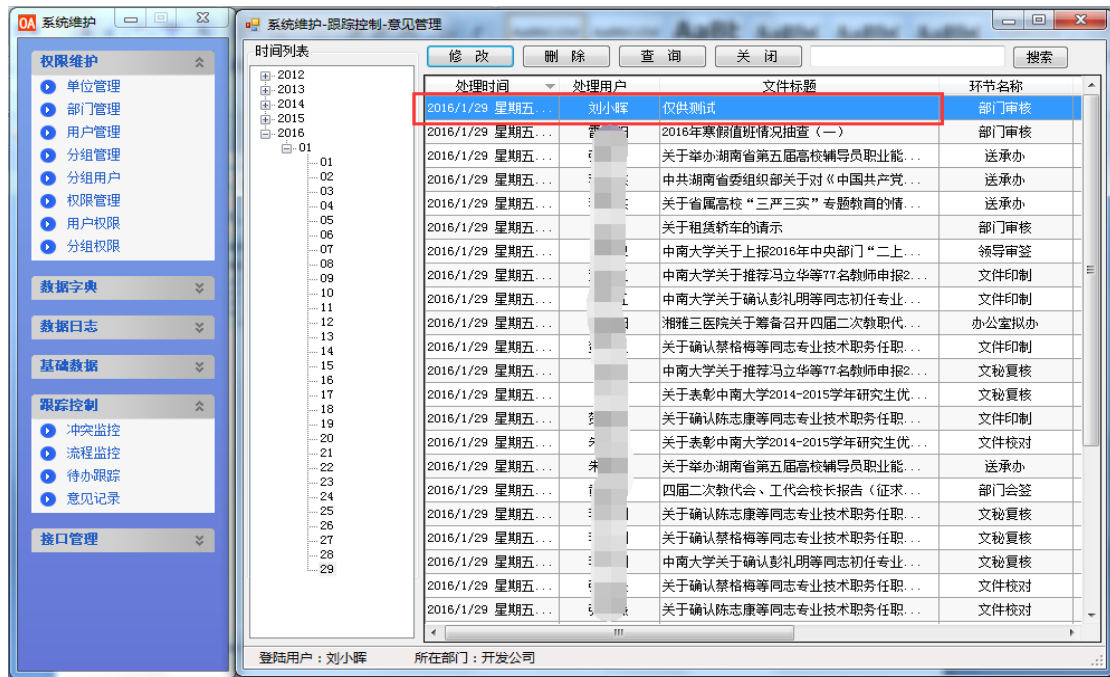
第三步：该控制用户修改文件内容后，在 OA 系统内手动办结。或者由数据管理员从流程监控将文件中改回办结状态。



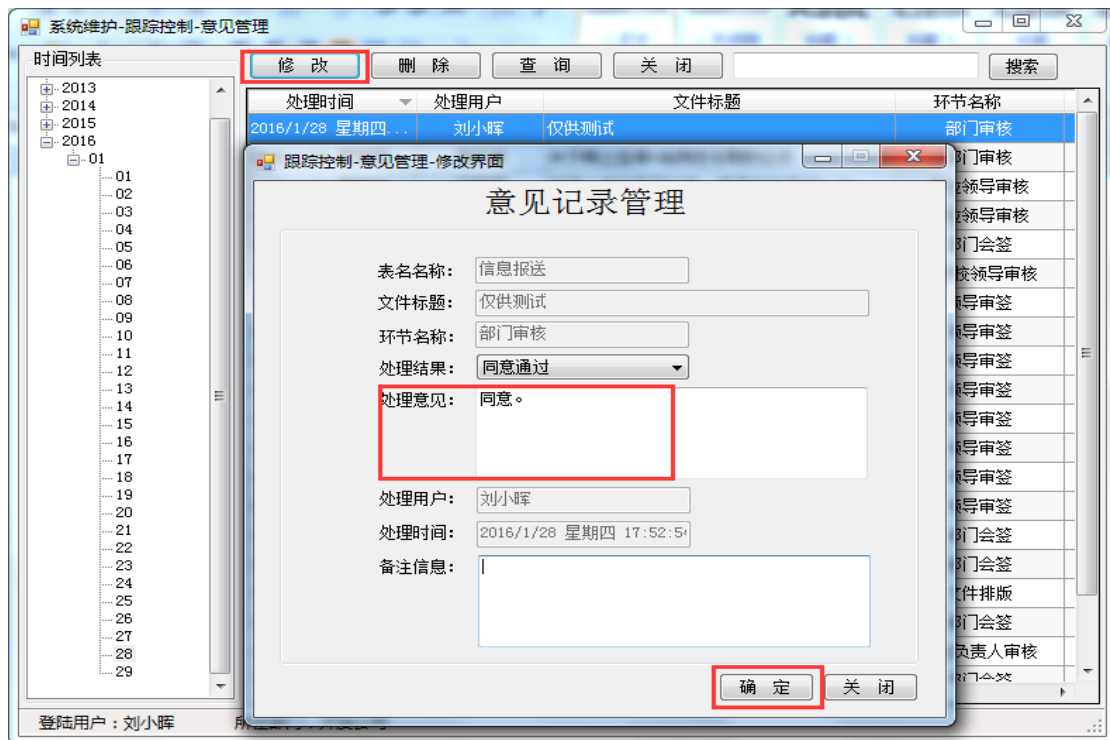
3.2 需要修改领导的签署意见怎么办？

处理办法：由 OA 系统数据管理员，通过后台管理端修改领导已经签署的意见。

第一步：在 OA 后台管理端找到需要修改的文件。点击“跟踪控制”——“意见记录”。



第二步：找到需要修改的文件，点击“修改”——“处理意见”，修改意见后“确定”。



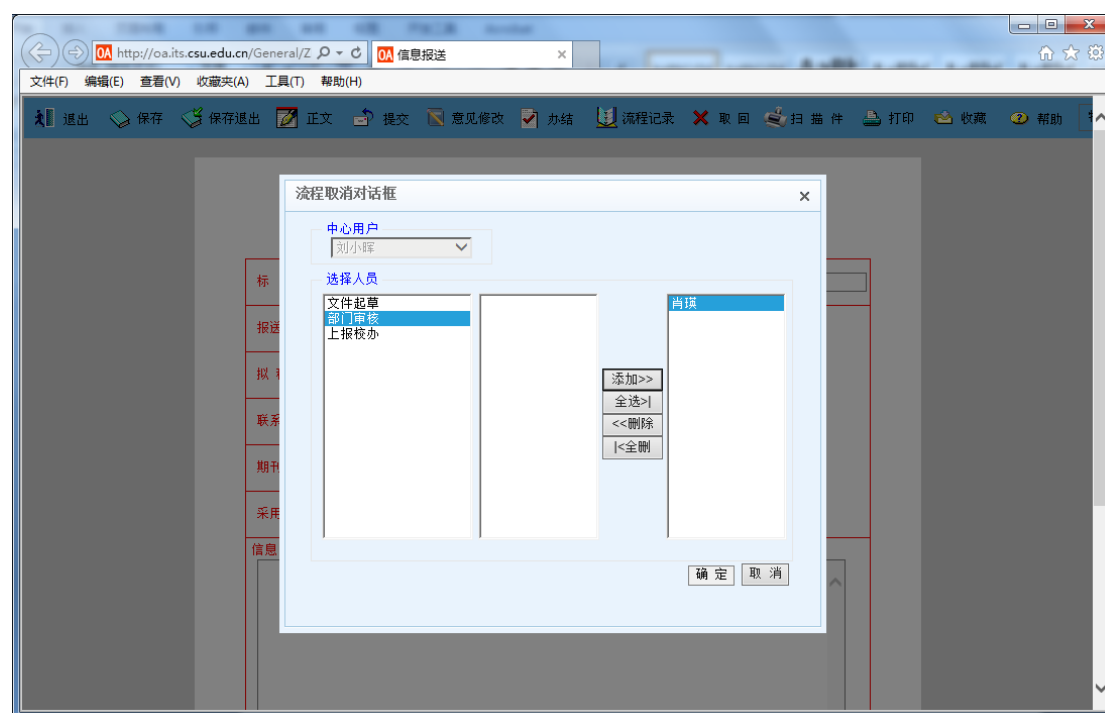
3.3把文件提交给了错误的用户怎么办？

问题描述：需要提交给 A 的文件，提交给了 B。

处理办法：

方法一：

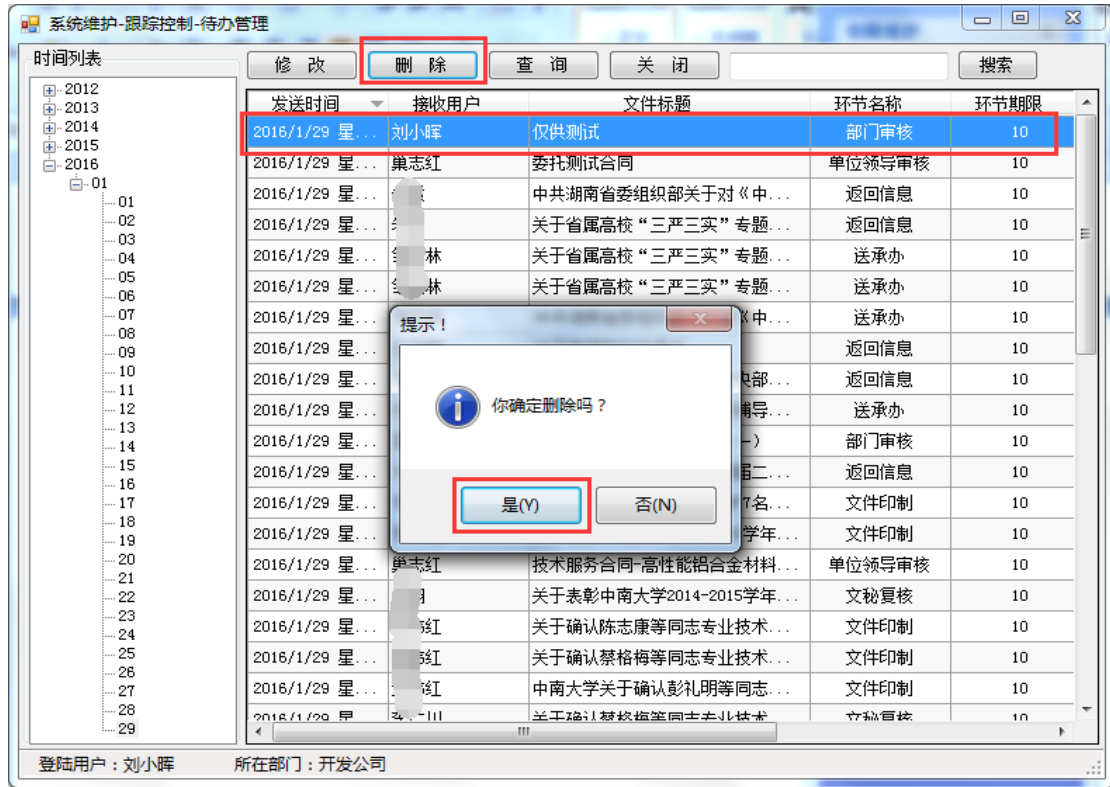
B 还没有处理的情况下，中心用户可以直接点击“取回”按钮，从该环节下的 B 用户收回文件。



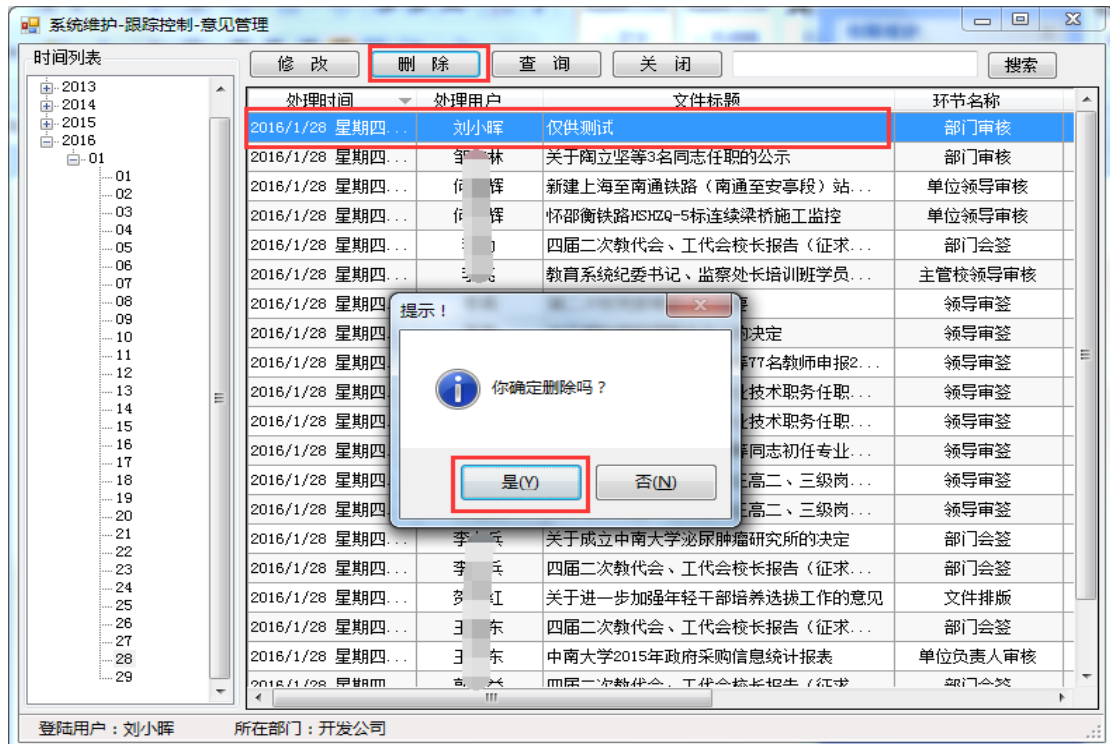
方法二：

B 已经处理的情况下。数据管理员从后台管理端删除 B 已经处理的意见和待办事宜。

第一步、打开后台管理端，点击“跟踪控制”—“待办跟踪”，找到 B 用户的待办事宜，点击“删除”。



第二步：点击“跟踪控制”—“意见记录”，删除 B 用户签的意见。

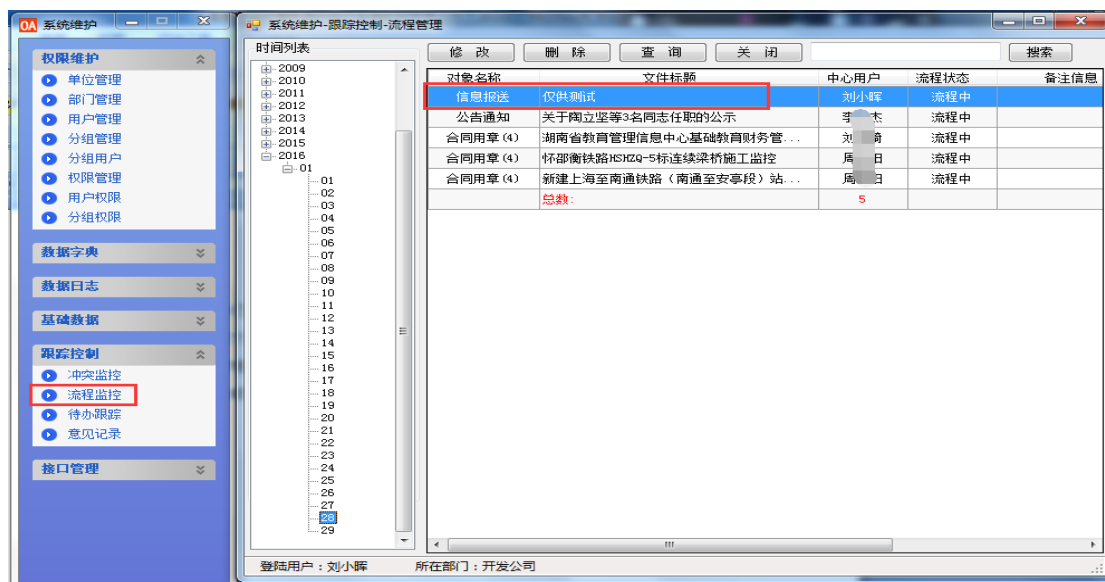


3.4 需要把文件重新提交到已走完的环节怎么办？

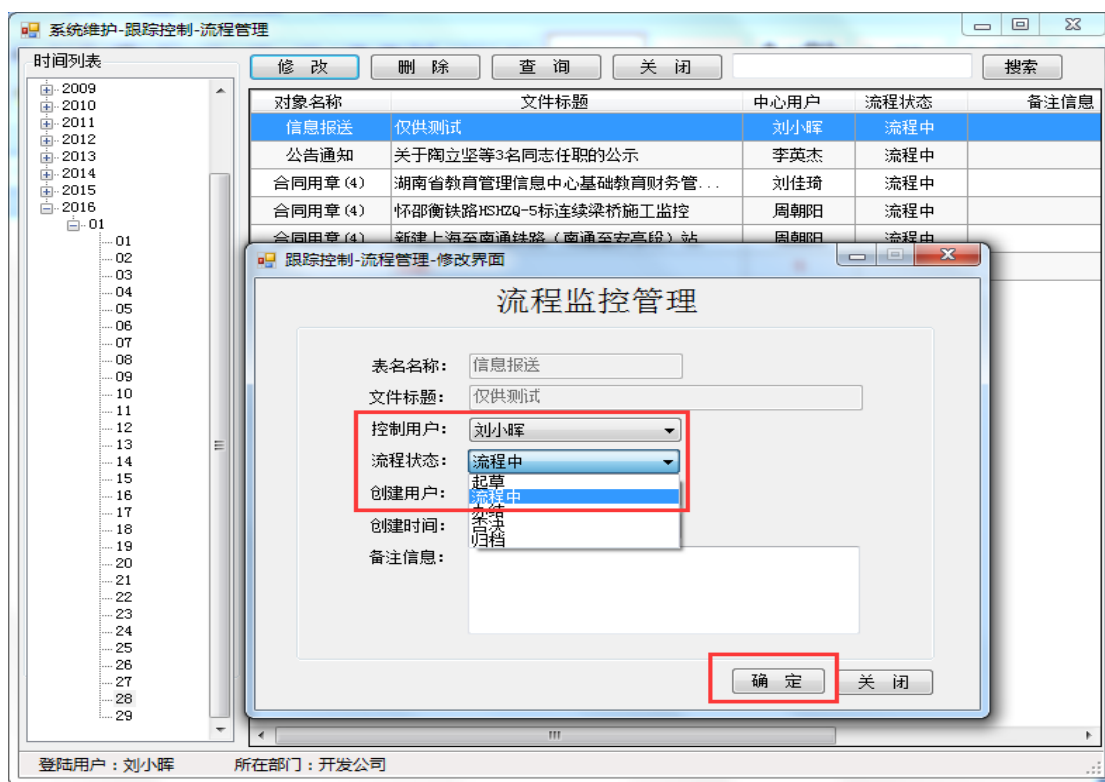
问题描述： 需要把文件提交到之前已处理过的环节。

处理办法： 数据管理员从后台管理端修改文件流程状态。

第一步：打开后台管理端，点击“跟踪控制”—“流程监控”，找到需要调整的文件。



第二步：选中需要调整的文件，点击“修改”，将文件流程状态改成“流程中”，控制用户改成中心用户，点击确定。进OA，由该中心用户提交到之前已处理的环节。

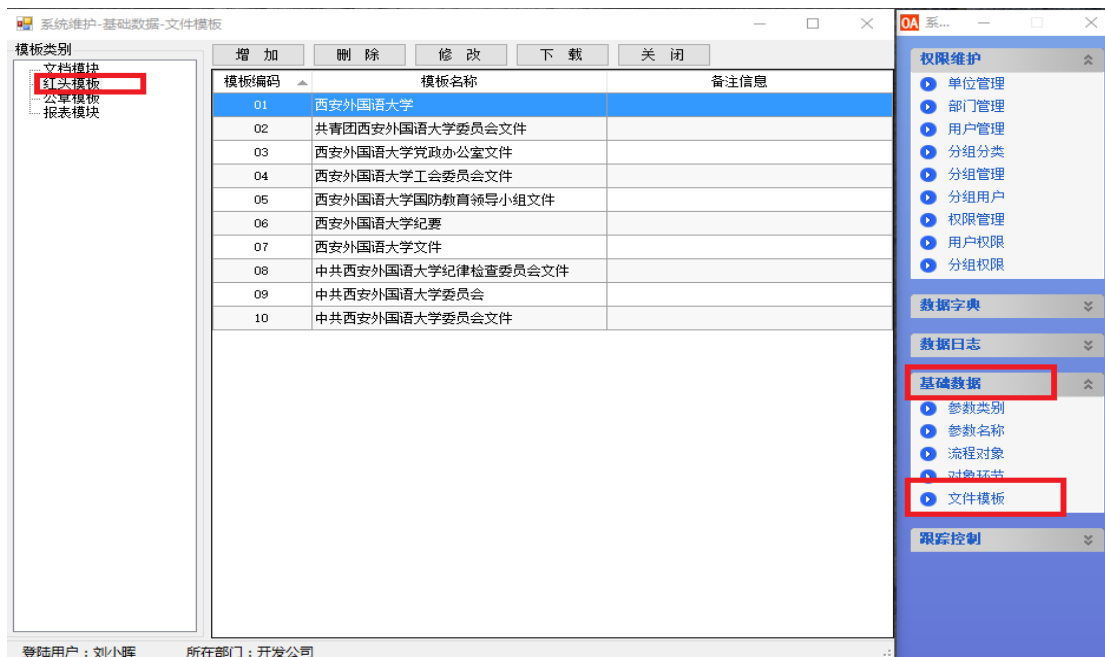


3.5 怎样在 OA 导入红头和公章？

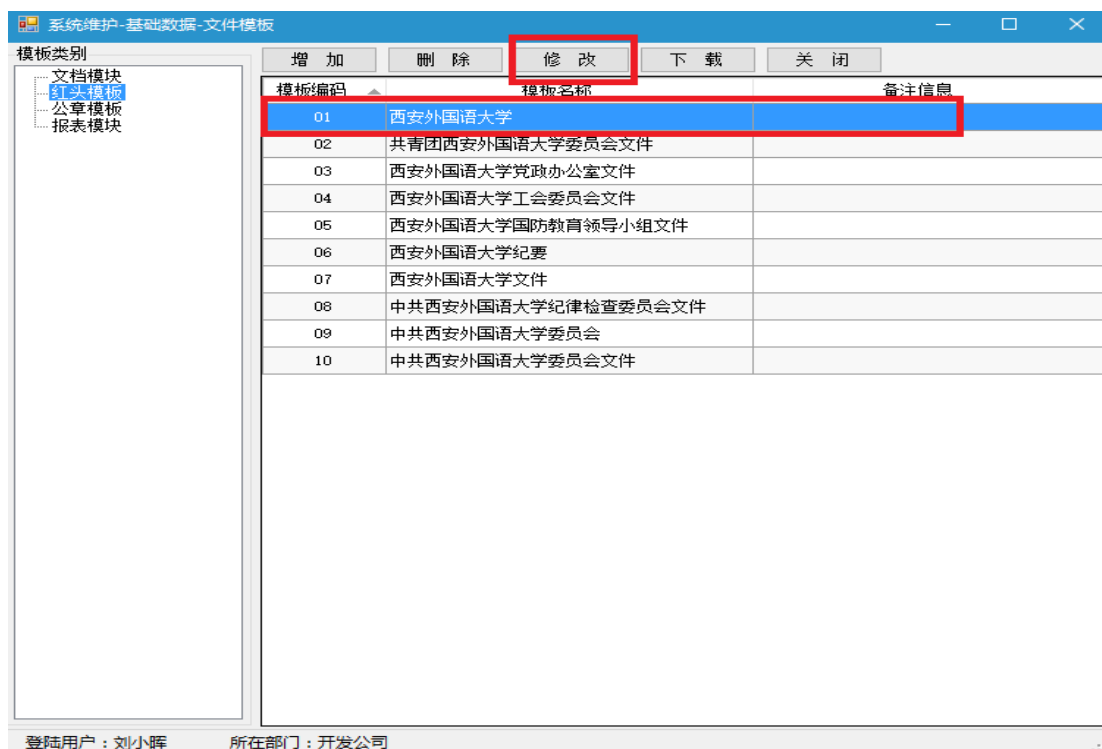
处理办法：

一、往 OA 中添加红头文件（以导入西安外国语大学红头为例）

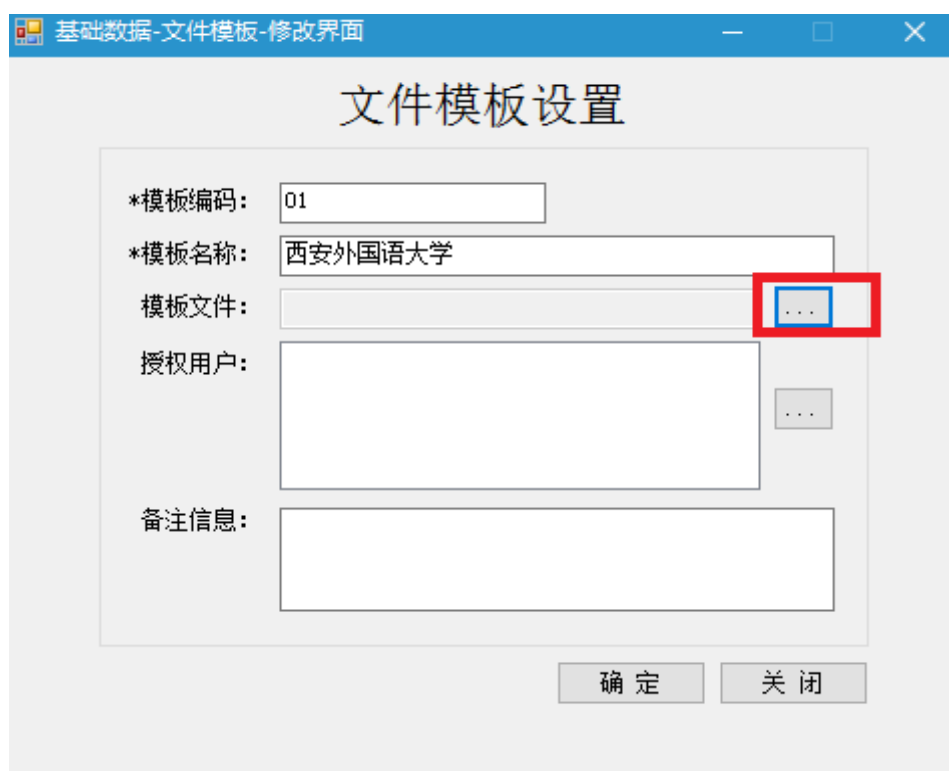
第一步：打开 OA 后台管理端，点击“基础数据—文件模版—红头模板”。



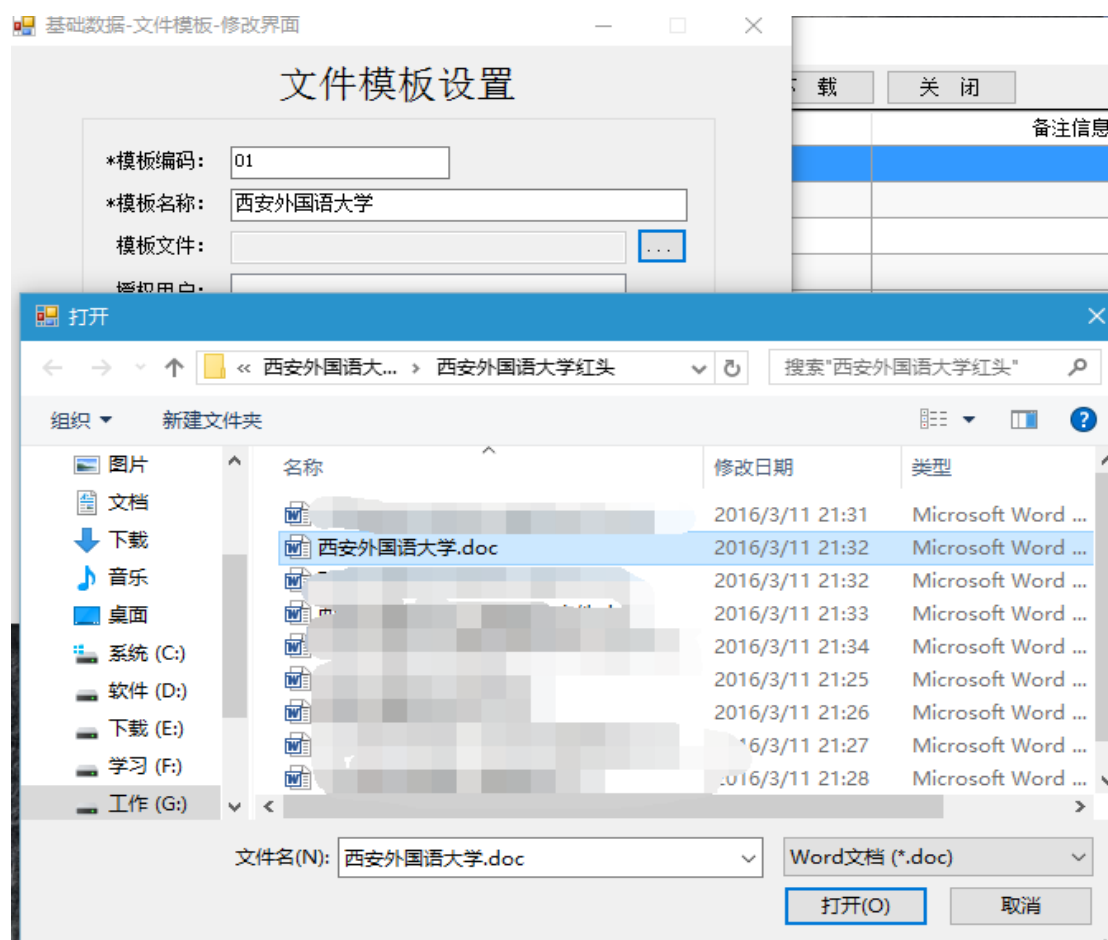
第二步：找到需要替换的红头模板，单击该模版（本例为替换西安外国语大学红头文件）—然后在功能菜单找到修改按钮。



第三步：在弹出的对话框中的模版文件选项后面选择下图所示的按钮

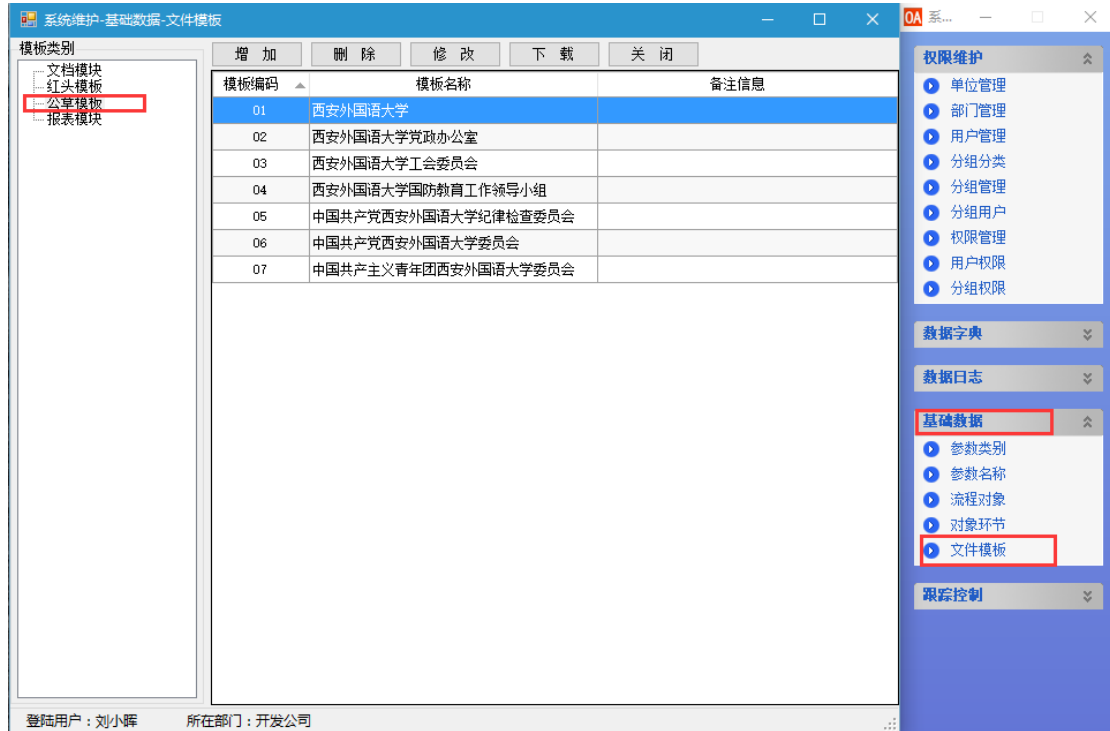


第四步：选定您要替换的文件，然后单击打开，即完成操作

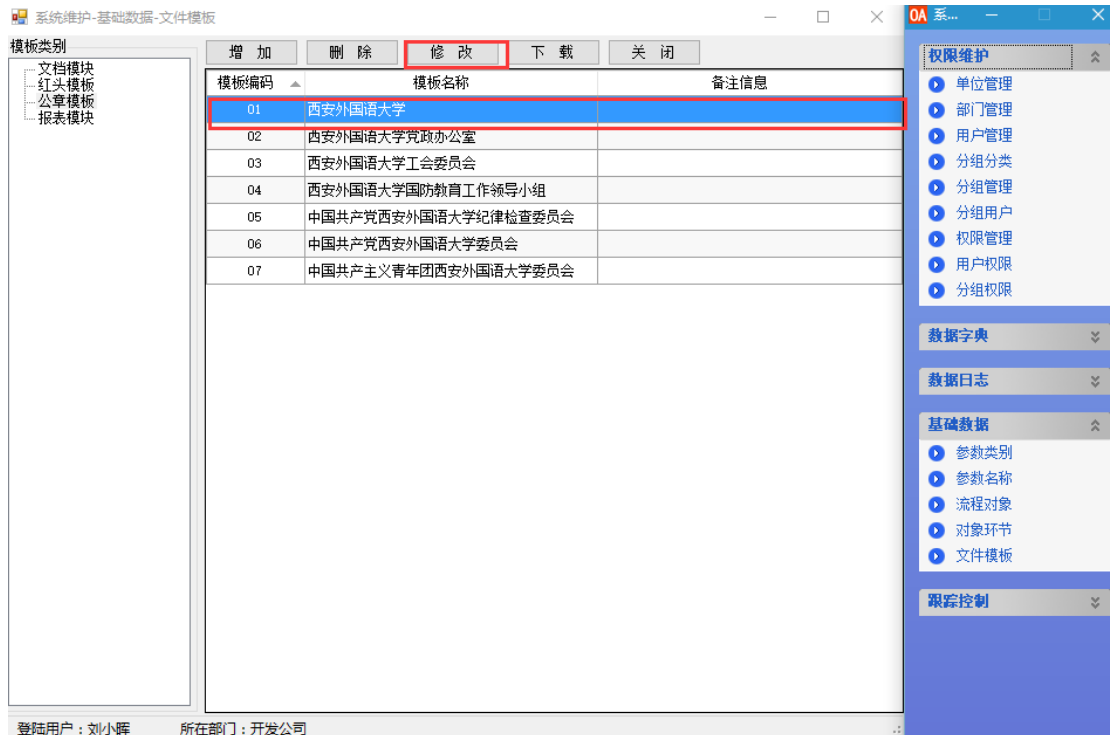


二、往 OA 中添加公章文件（以导入西安外国语大学公章为例）

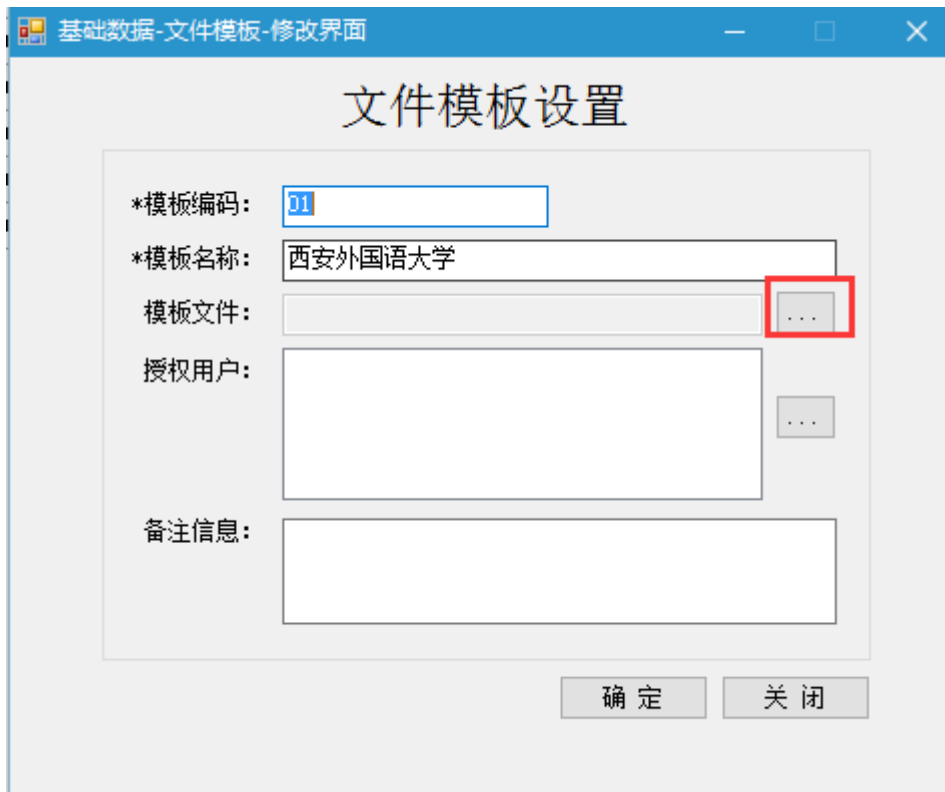
第一步：打开 OA 后台管理端，点击“基础数据—文件模版—公章模板”。



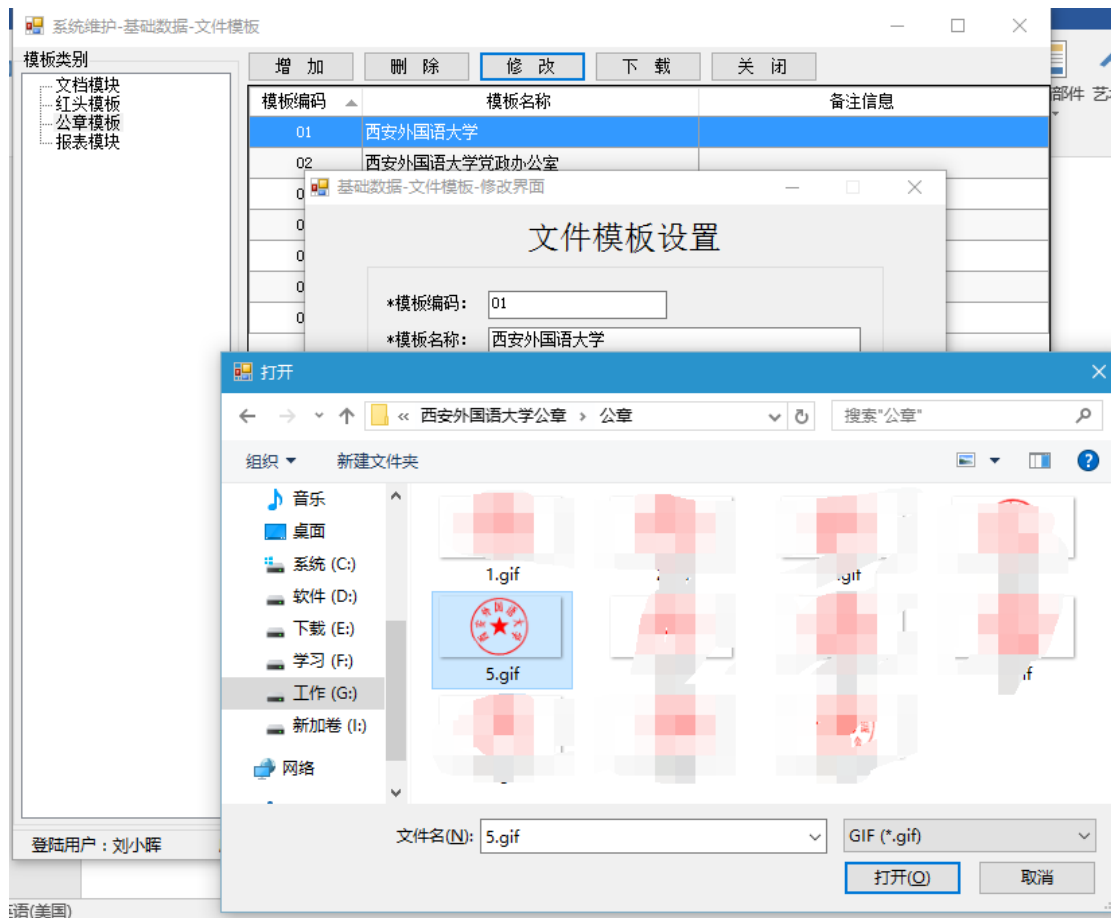
第二步：找到需要替换的公章模板，单击该模版（本例为替换西安外国语大学公章文件）——然后在功能菜单找到修改按钮。



第三步：在弹出的对话框中的模版文件选项后面选择下图所示的按钮



第四步：选定要替换的文件，然后单击打开，即完成操作



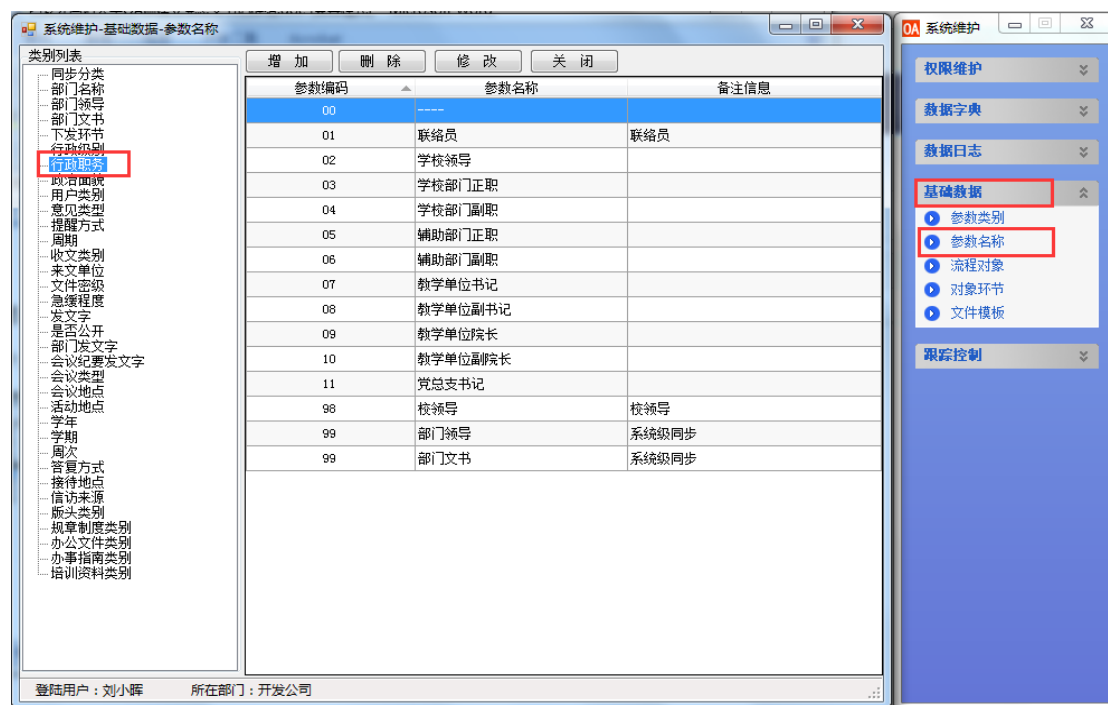
3.6 怎么在 OA 内建公共群组？

处理办法：

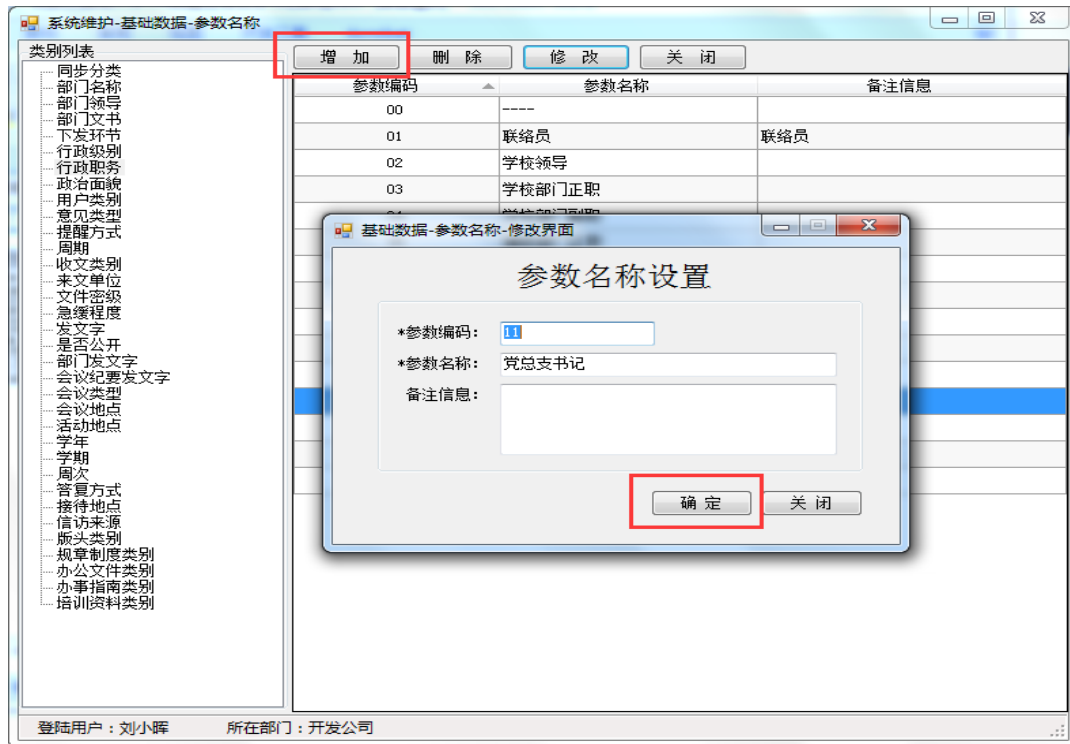
以新建一个“党委.总支书记”群组为例：

【设置行政职务】

第一步：打开 OA 后台管理端，点击“基础数据-参数名称-行政职务”。

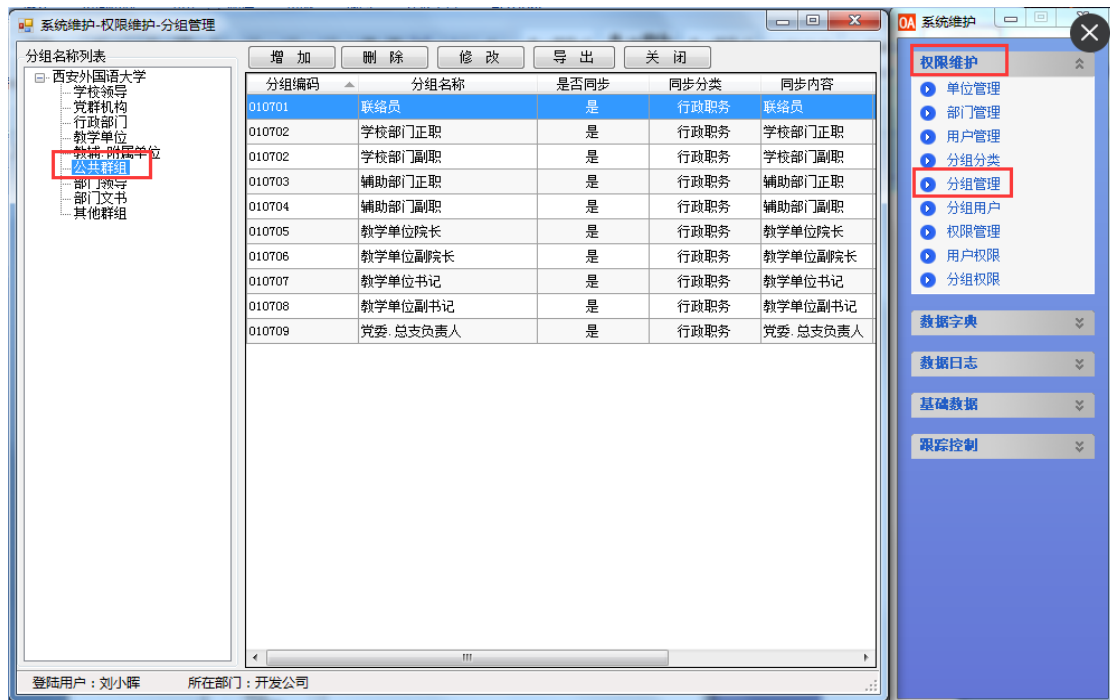


第二步：点击“增加”，填写参数编号，参数名称“党委.总支书记”，确定。

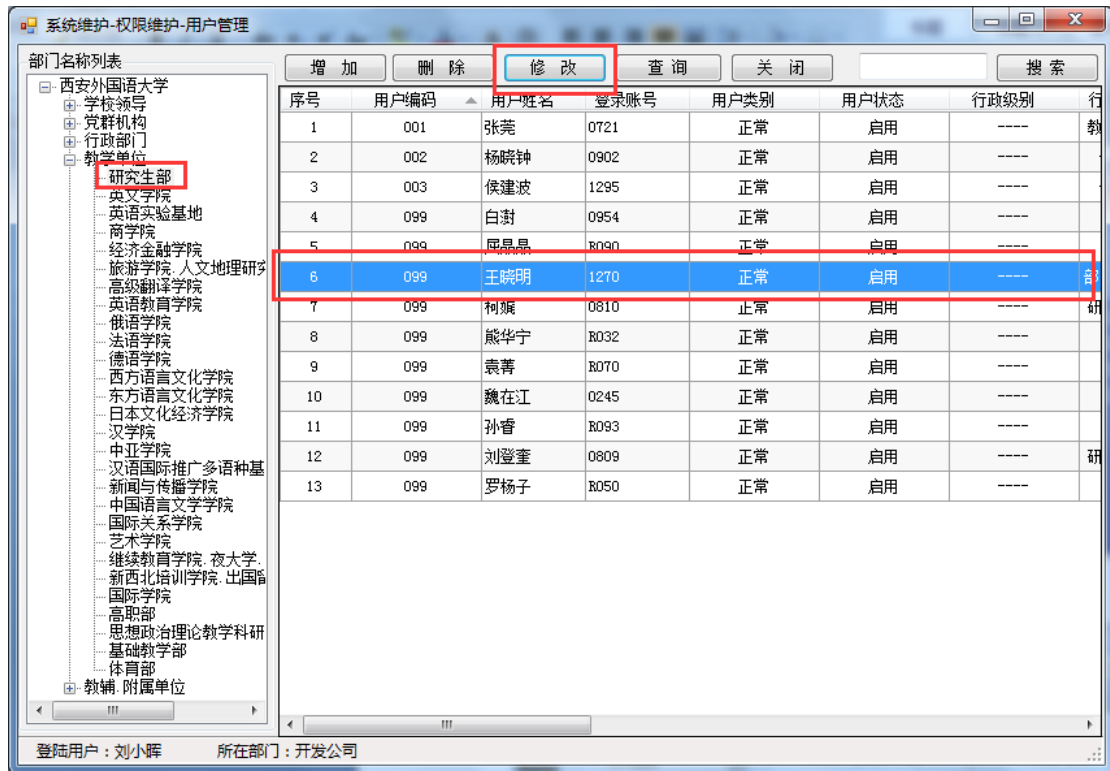


【同步分组】

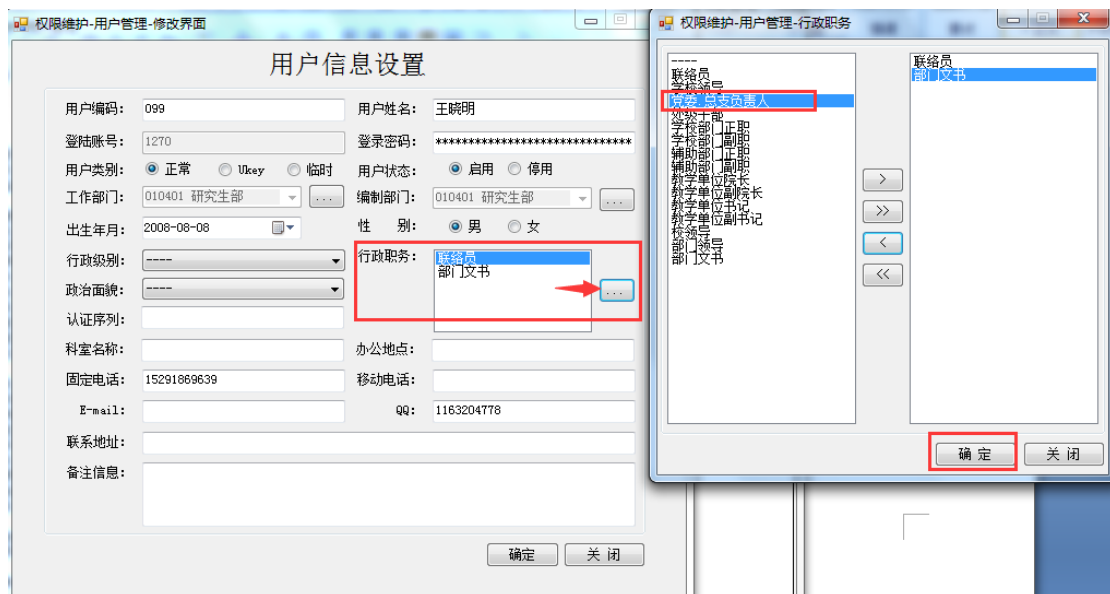
第一步：打开 OA 后台管理端，点击“权限维护-分组管理-公共群组”。



第二步：点击“增加”，填写编号和组名，同步选择“是”，同步分类选择“行政职务”，同步内容选择“党委.总支负责人”，“确定”。



第三步：给王晓明添加行政职务“党委. 总支负责人”，确定。



【系统效果】

添加完公共群组后，系统内提交时，即可选择新建的群组用户。

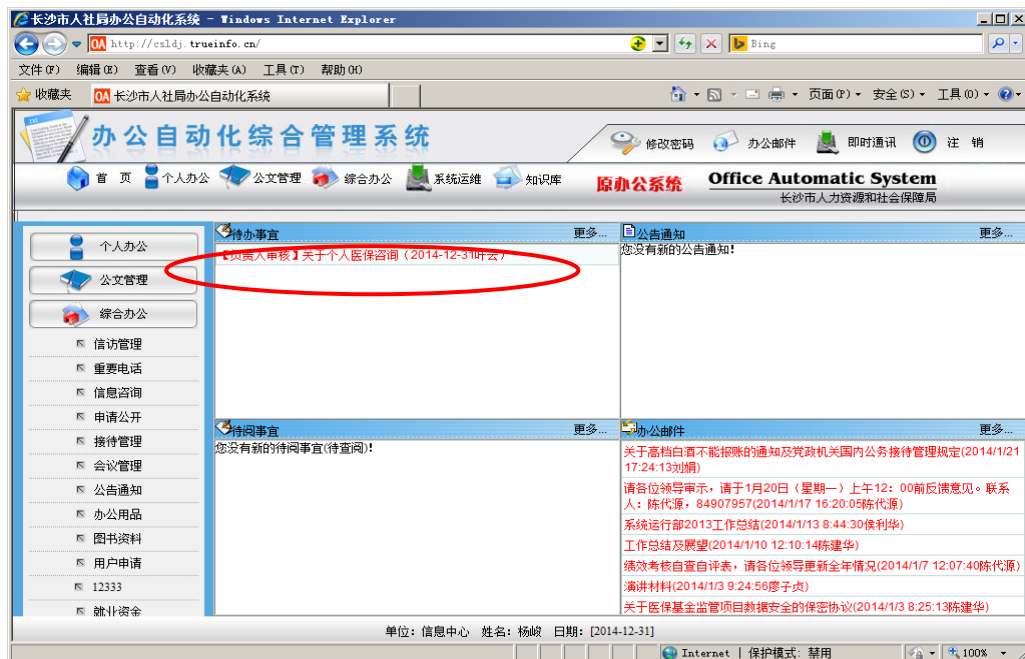


3.7 特殊操作：部门领导做返回修改操作，再送领导审核操作

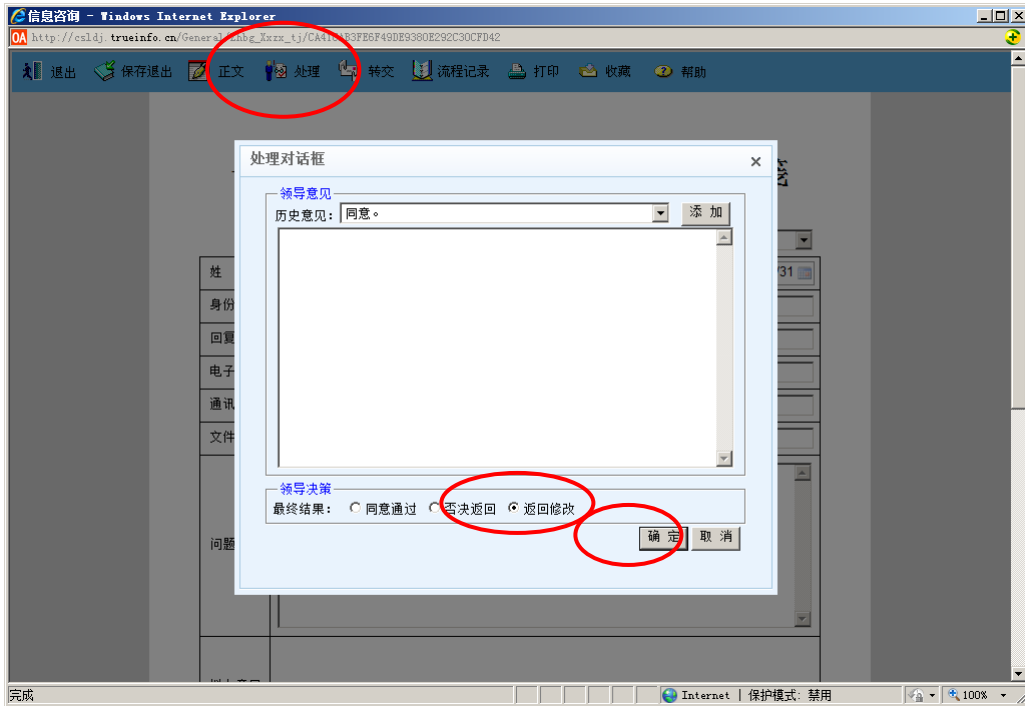
处理方法：

【部门负责人作返回修改操作】

第一步：【打开】，打开需要处理的信息咨询。

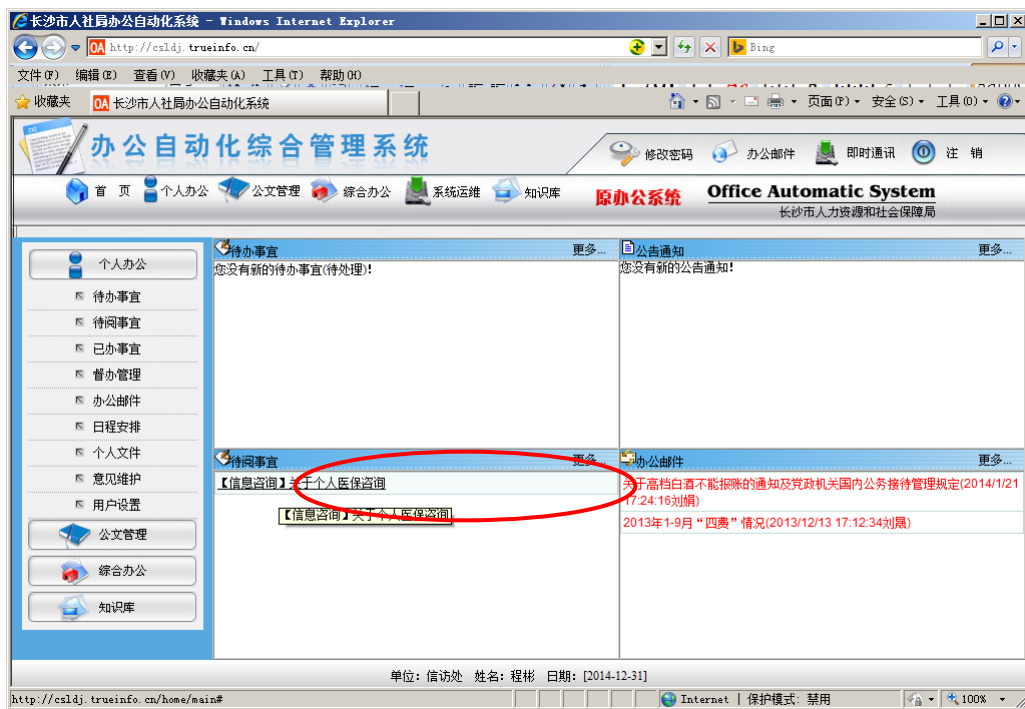


第二步、【返回修改】，单击“处理”按钮，选择“返回修改”，单击“确定”。

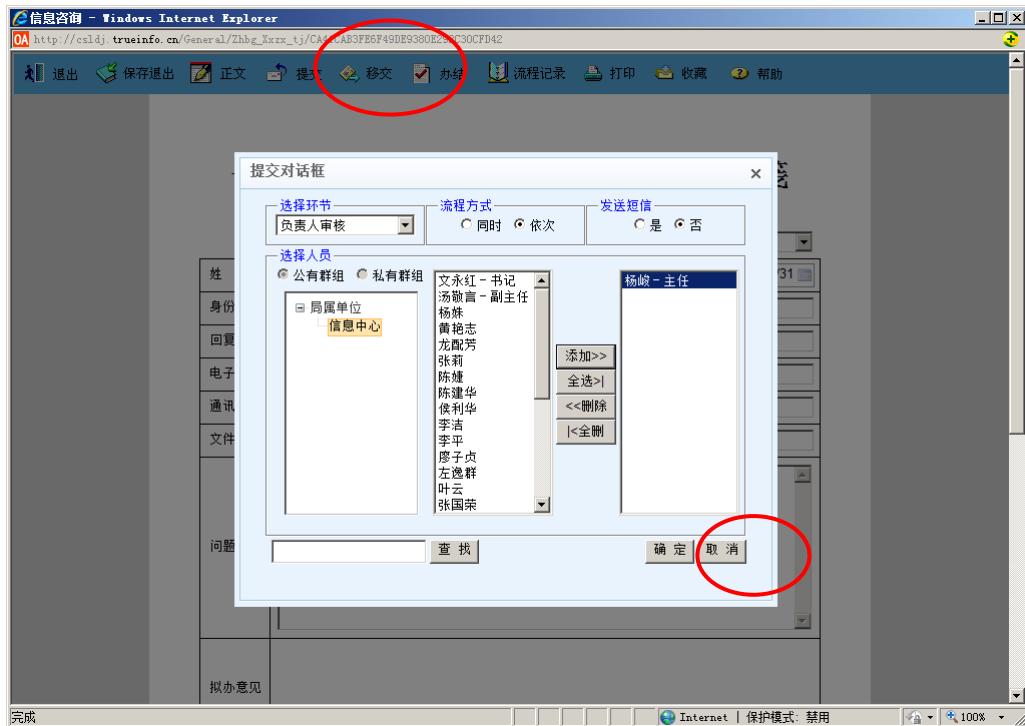


【部门信访管理员修改再送部门负责人】

第一步：【打开】从待阅事宜中打开返回修改的信息咨询。



第二步：【再送负责人审核】单击“提交”，环节选择“部门处理”，选择部门的负责人，单击“确定”。

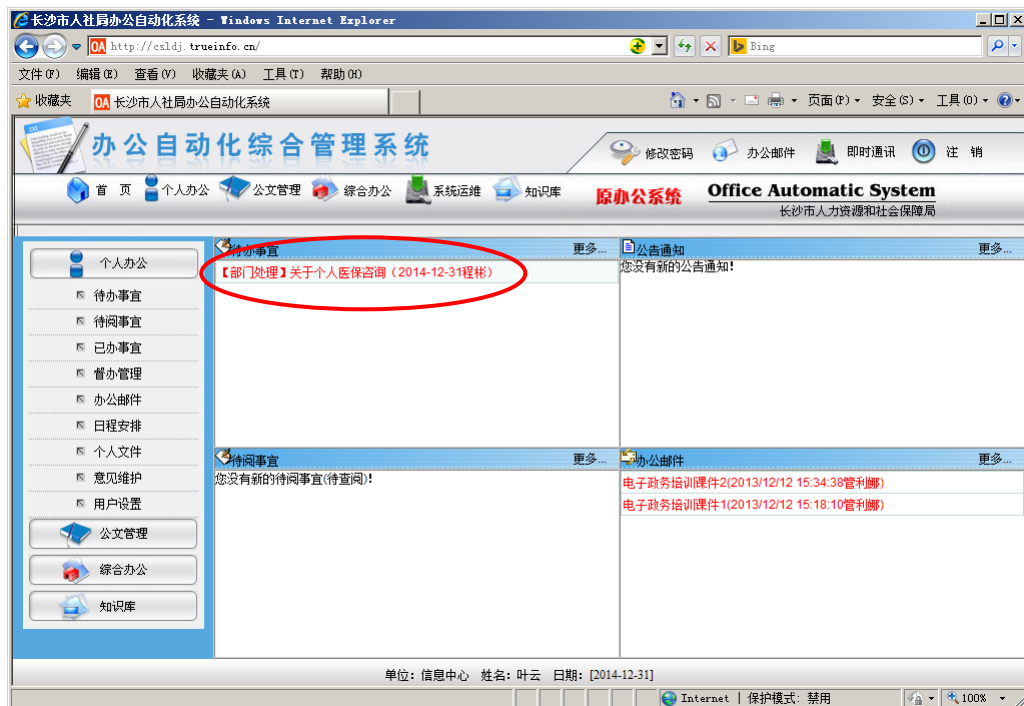


3.8 特殊操作：部门信访管理员退回信访办，信访办再分发操作

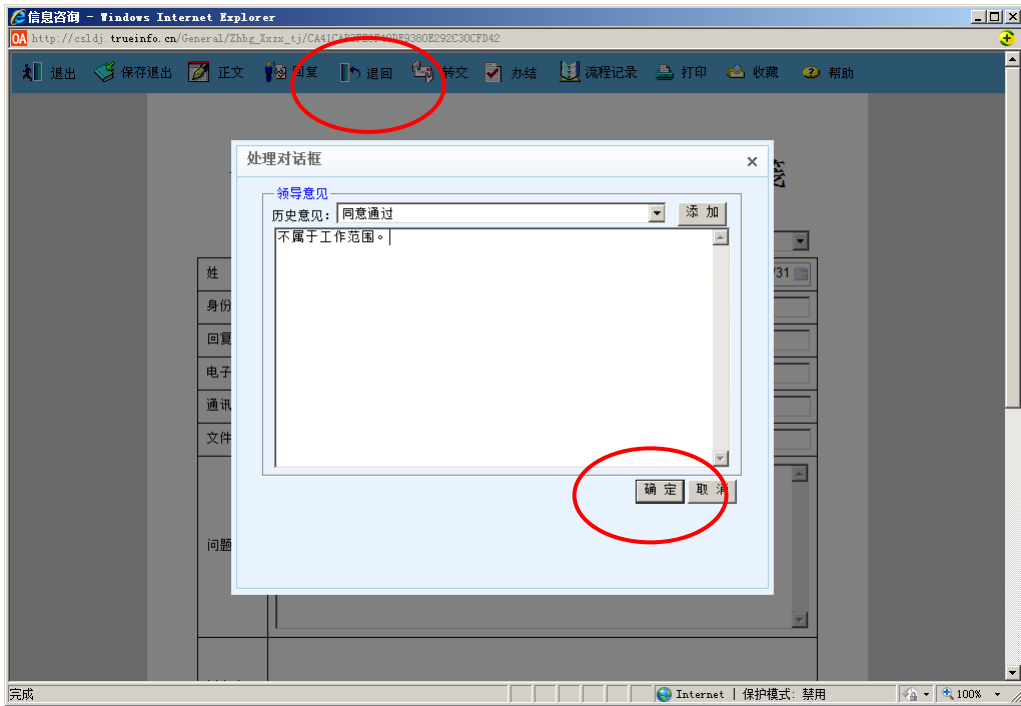
处理办法：

【部门信访管理员退回信访办操作】

第一步：【打开】打开需要处理的信息咨询。

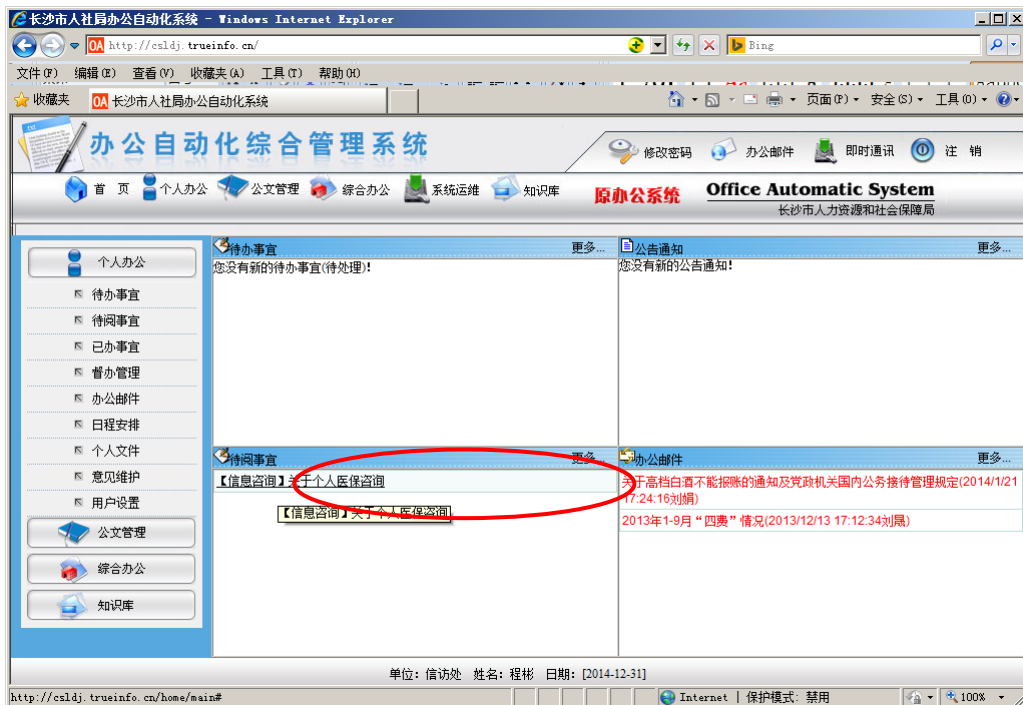


第二步：**【退回】**，单击“回复”按钮，填写退回原因，单击“确定”。

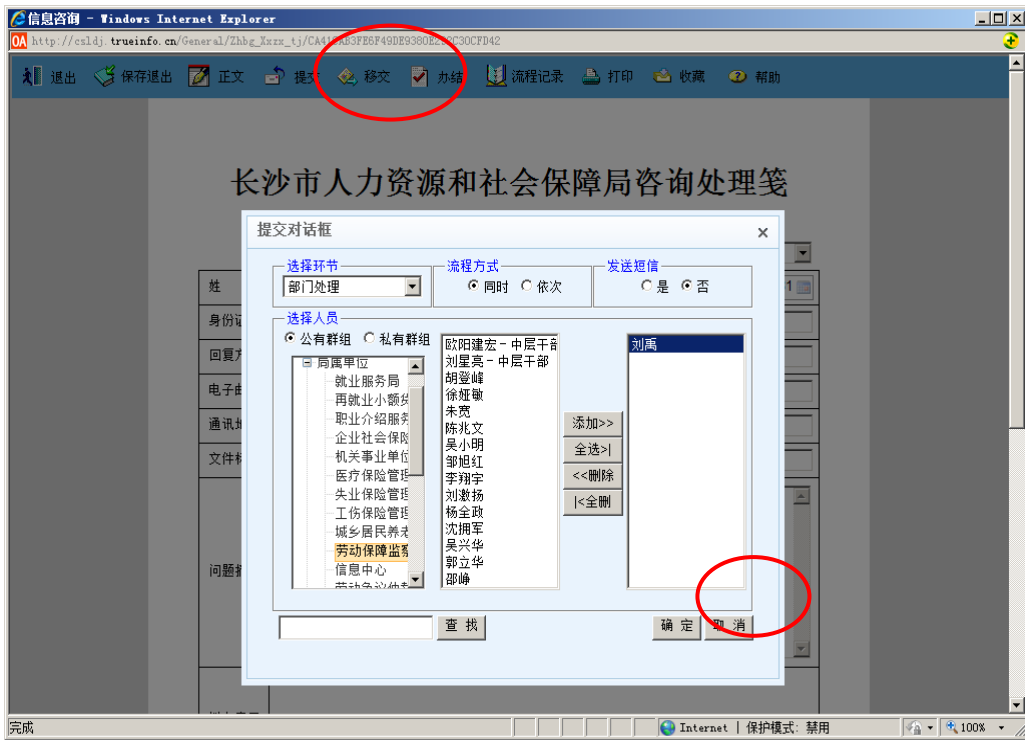


【信访办再分发操作】

第一步：**【打开】**从待阅事宜中打开退回的信息咨询。



第二步：**【分发】**单击“提交”，环节选择“部门处理”，选择部门的信息咨询管理员，单击“确定”。

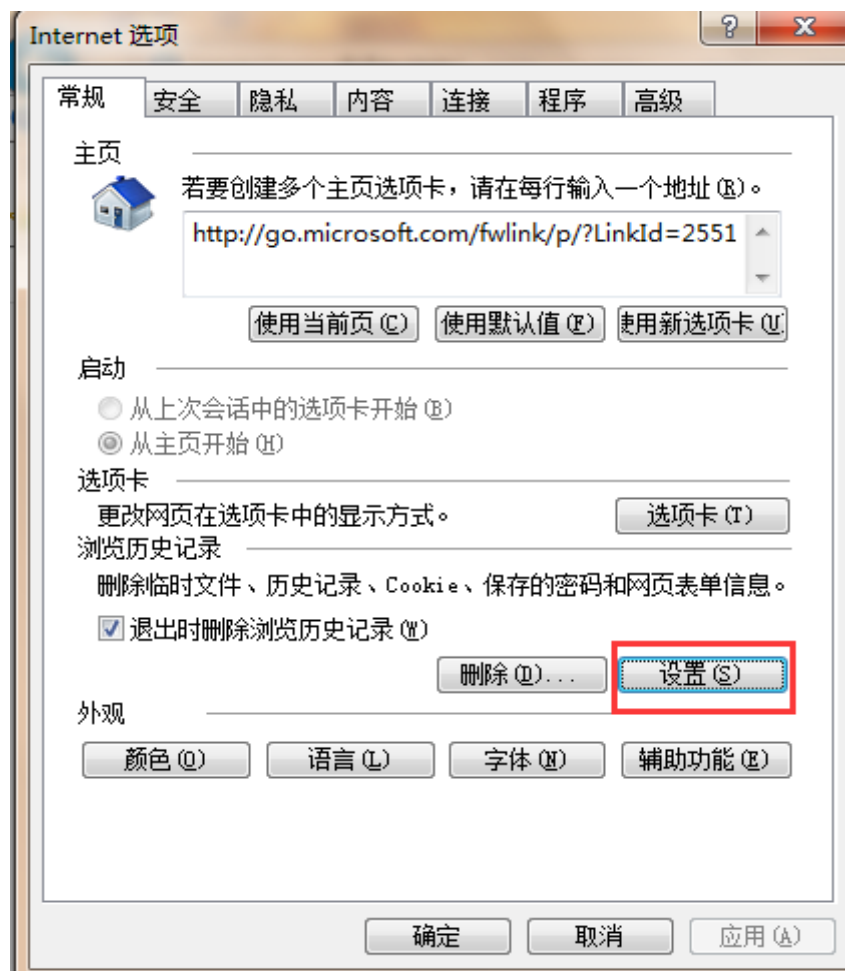


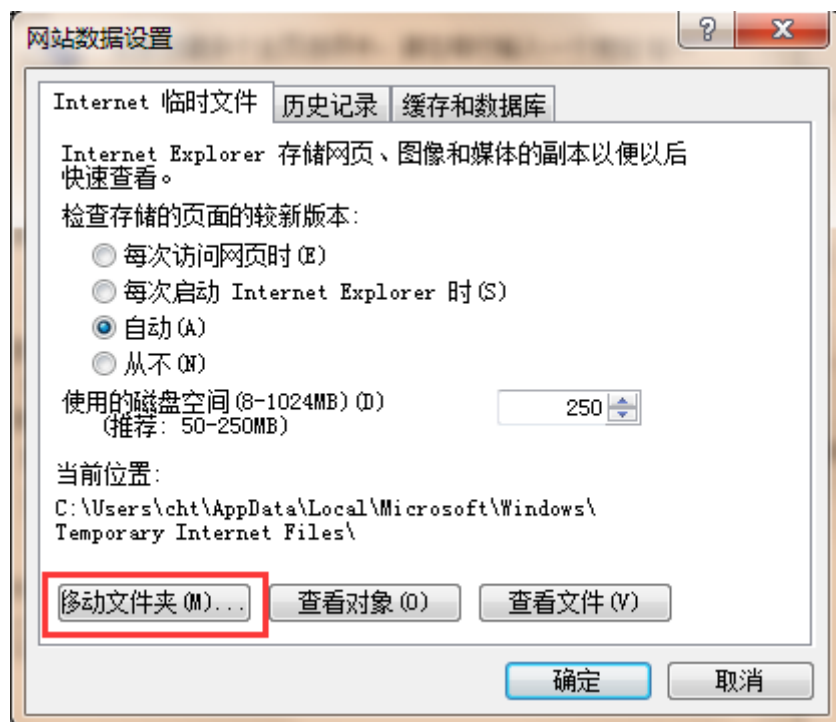
第四章 文件读取问题

4.1 打开正文时 word 无法创建工作文件请检查临时环境变量

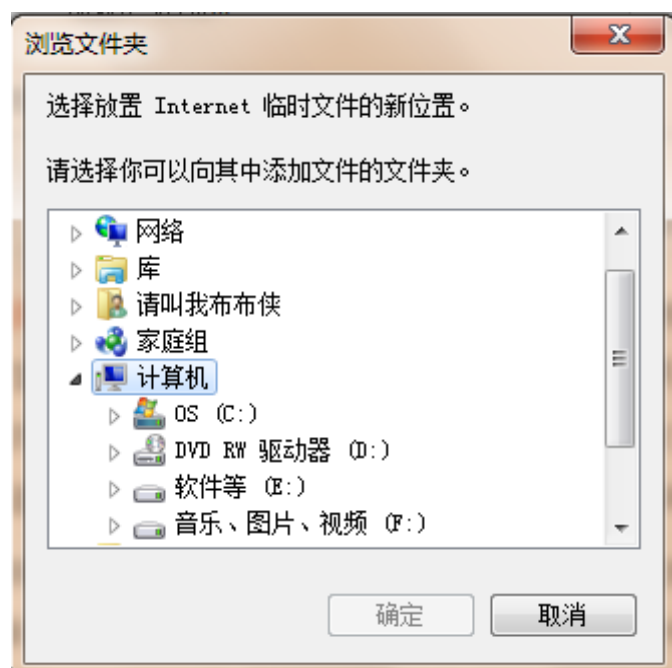
处理办法：修改 IE 的 internet 缓存的临时文件，将默认的路径修改到别的路径，word 在读写文档时会在 IE 的临时文件中读写操作。

第一步：打开 IE 然后选择“工具->Internet 选项”，点击“设置”找到位置。





第二步：点击“移动文件夹”指定一个新的文件夹再确认，即可。



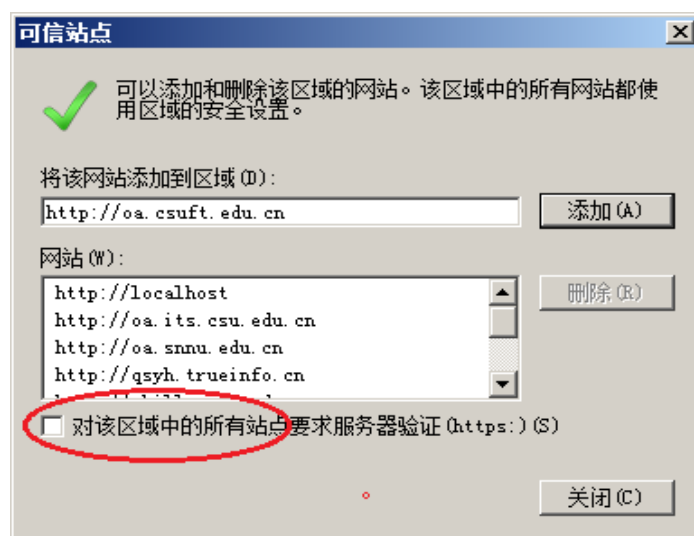
4.2 文件存储错误

问题 1: 本地电脑仅安装 Office, 打开 OA 正文时, 提示“文件存取错误”。

解决办法: 卸载本地电脑的精简版 Office, 重装完整版 Office。

第一步: 设置 OA 域名为信任站点。到 OA 登录界面手动下载安装 office 控件。

打开 IE 浏览器, 单击“工具”--“Internet 选项”, 选择“安全”-“受信任的站点”, 然后单击“默认级别(D)”和“应用”按钮, 单击“站点”, 输入 OA 域名后, 单击“添加”按钮 (说明: “对该区域中的所有站点要求服务器验证 (https)” 必须取消。)



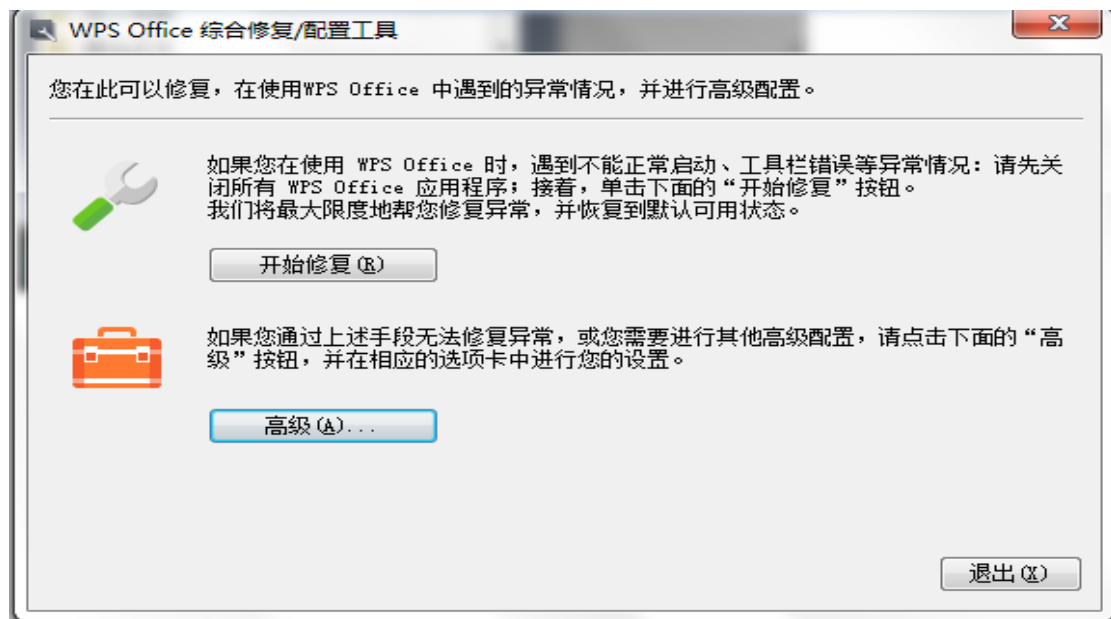
第二步、卸载 Office。点击“开始”--“控制面板”--“程序和功能”，选中本地电脑中的 office, 卸载。

第三步、重装 Office，在 OA 登录界面下载安装 Office，安装时选择“完全安装”。

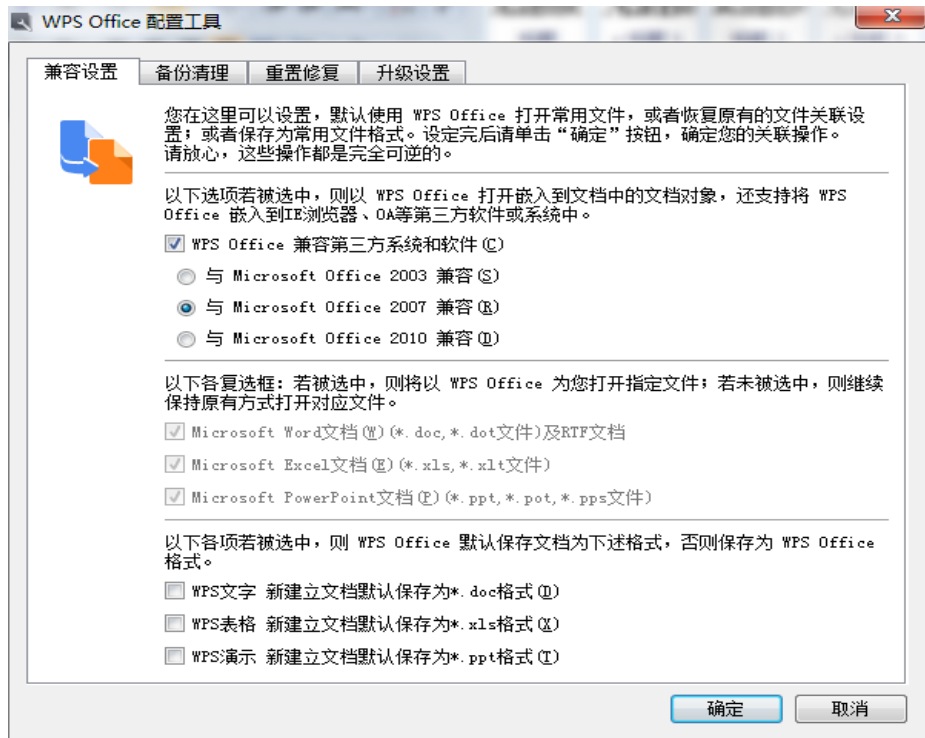
问题 2: 电脑中同时安装 WPS office 和 Microsoft Office 时，打开 OA 正文出现文件存储错误。

处理办法: 设置 WPS office 与 Microsoft Office 兼容。

第一步：点击电脑左下方“开始”，在“所有程序”中找到“WPS office”，点击“WPS office”打开“配置工具”，点击“高级 (A)，如下：



第二步：选中 WPS Office 兼容第三方系统和软件，选择与电脑中对应的 Office 版本，“确定”。如下图：



第三步：重启电脑。

4.3 字库问题导致的文件发布格式错误

解决方法：

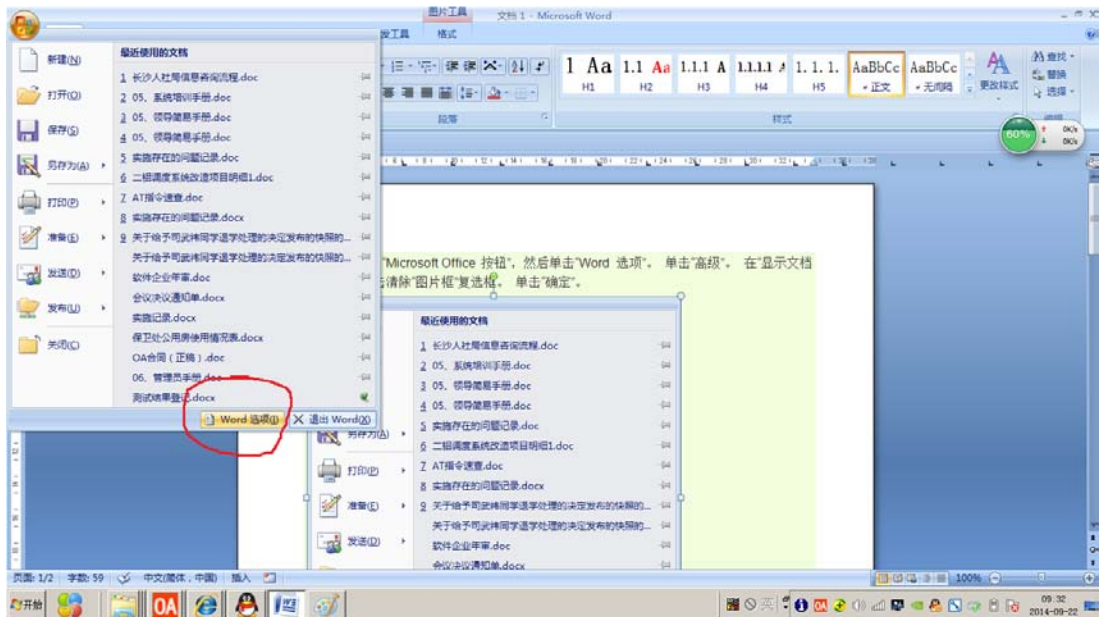
第一步：首先在网上下载需要的字库。

第二步：将下载后的字库解压后放到 C:\Windows\Fonts 文件夹下即可。或者打开控制面板，单击“字体”，将解压文件粘贴即可。

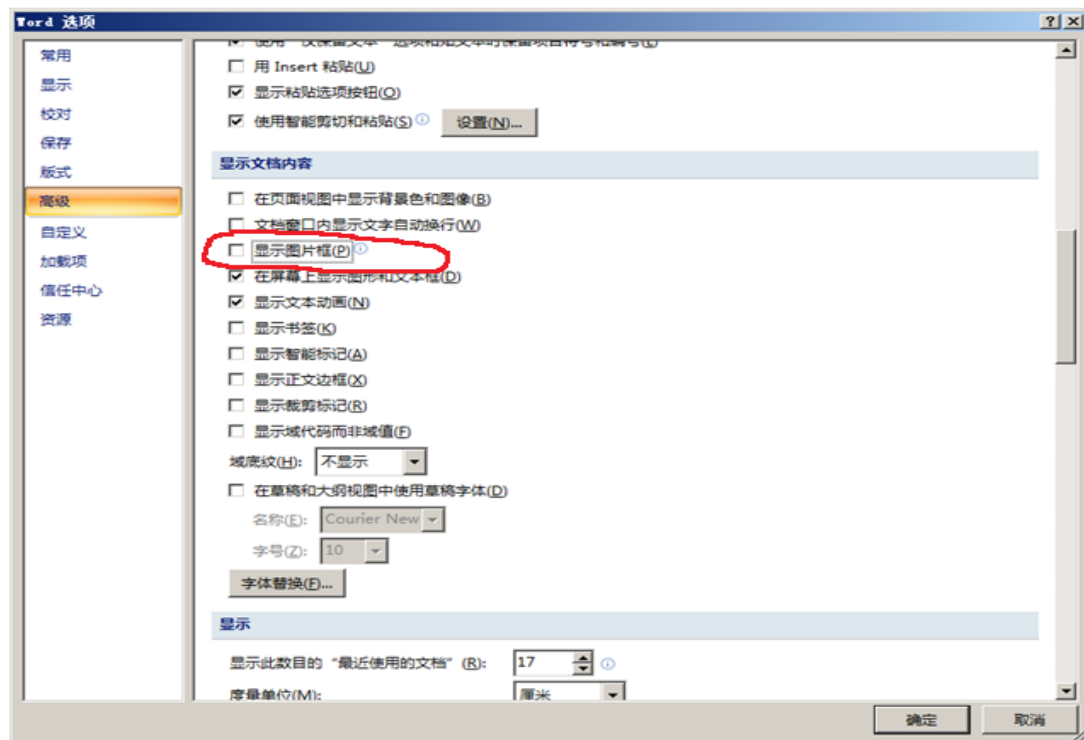
4.4 关于 word 图片不能显示问题

解决办法：

第一：、单击左上角的“Microsoft Office 按钮”，然后单击“Word 选项”。



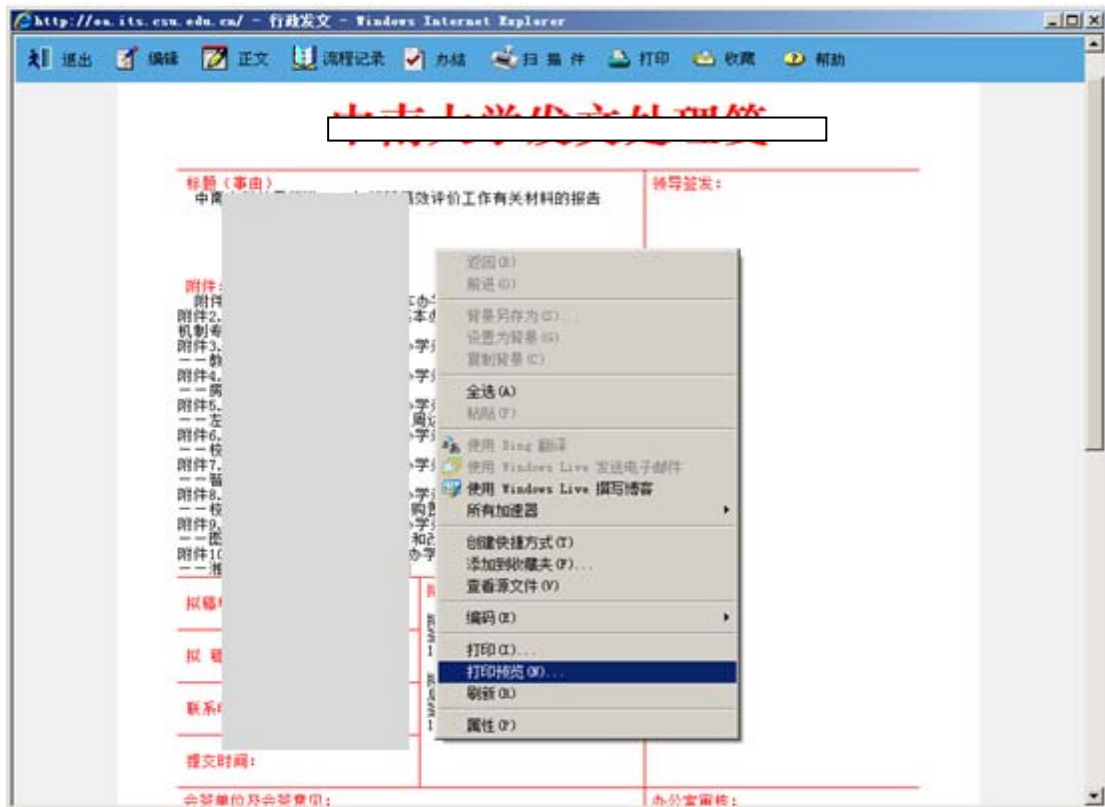
第二步：单击“高级”。在“显示文档内容”下，单击清除“图片框”复选框。单击“确定”。



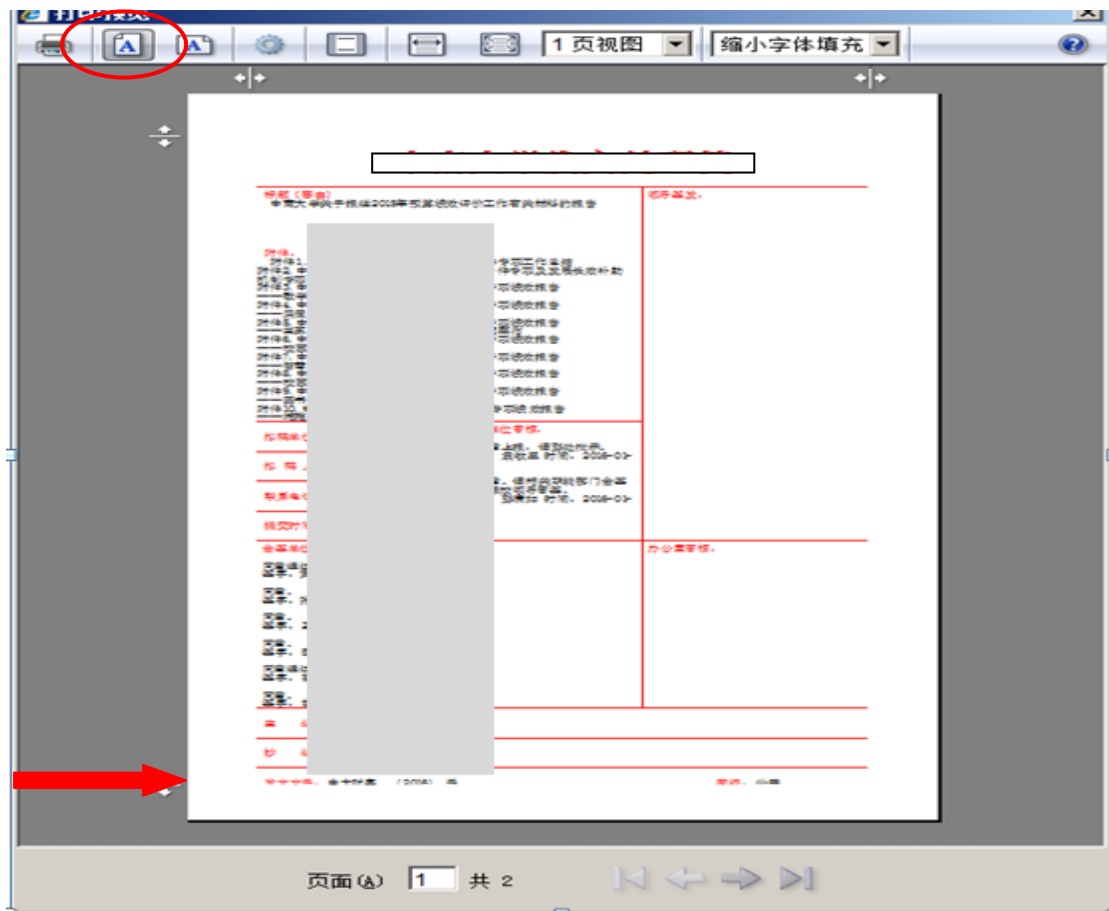
4.5 打印时，文字一半在上一页，一半在下一页

处理办法：

第一步、在打印页面单击“右键”，单击“打印预览”



第二步、用鼠标拖动调整业边距位置，再单击“打印”。



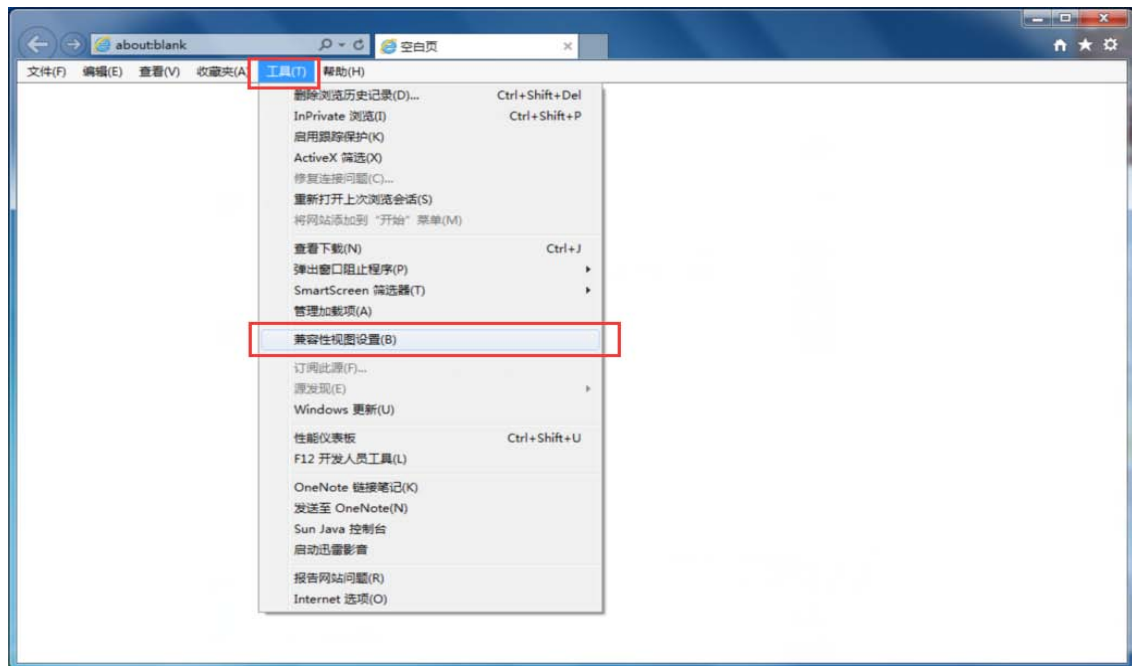
第五章 附件问题

5.1 办公邮件内点击“发送”按钮无响应

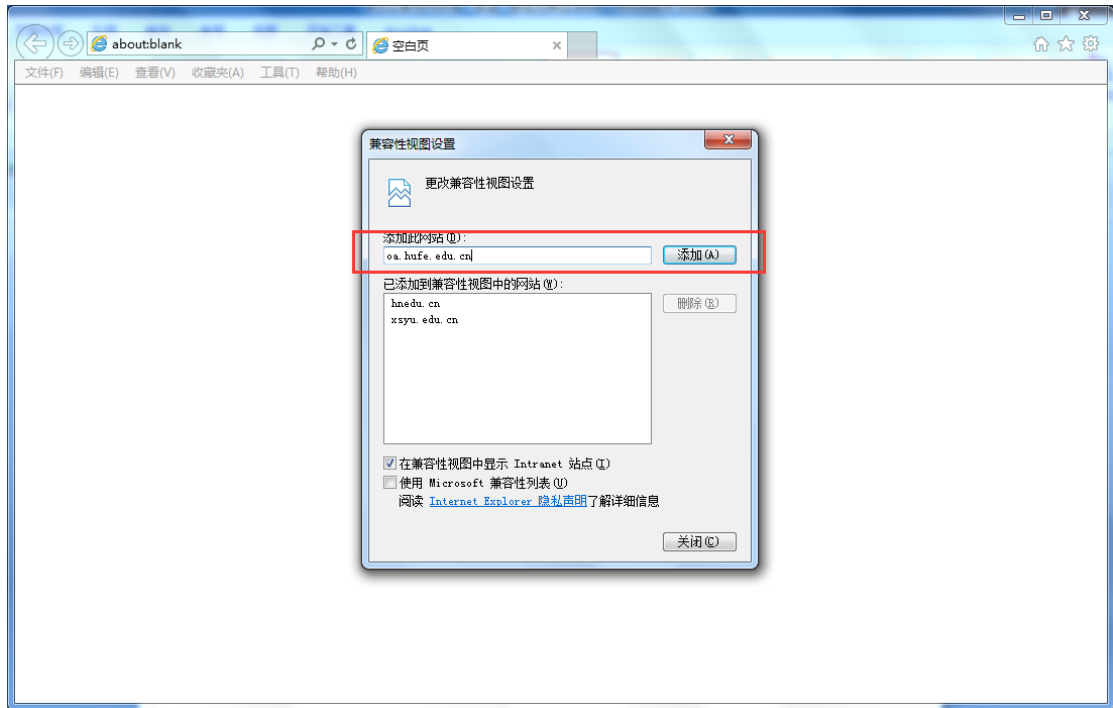
问题描述: 用浏览器打开 OA, 点击邮件“发送”按钮或正文的“保存退出”按钮, 无响应。

处理办法: 设置浏览器的兼容性。

第一步、打开 IE 浏览器, 点击“工具” — “兼容性视图设置”



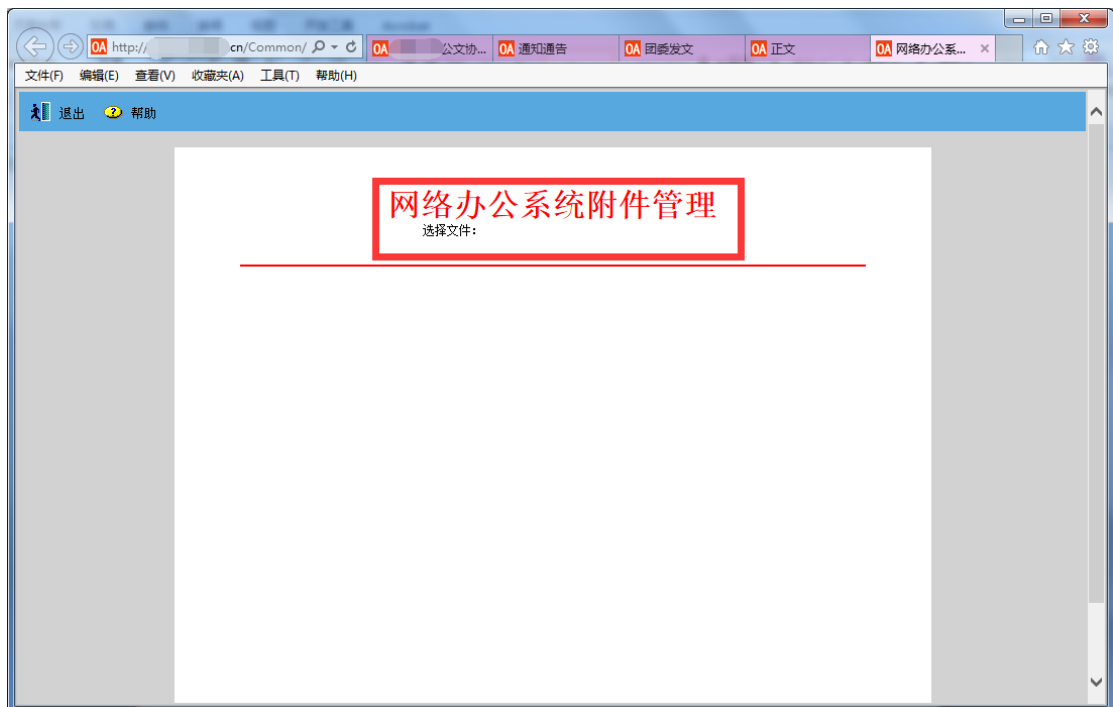
第二步: 把 OA 域名“添加”到信任站点, 点击“关闭”, 重启浏览器即可正常发送邮件。



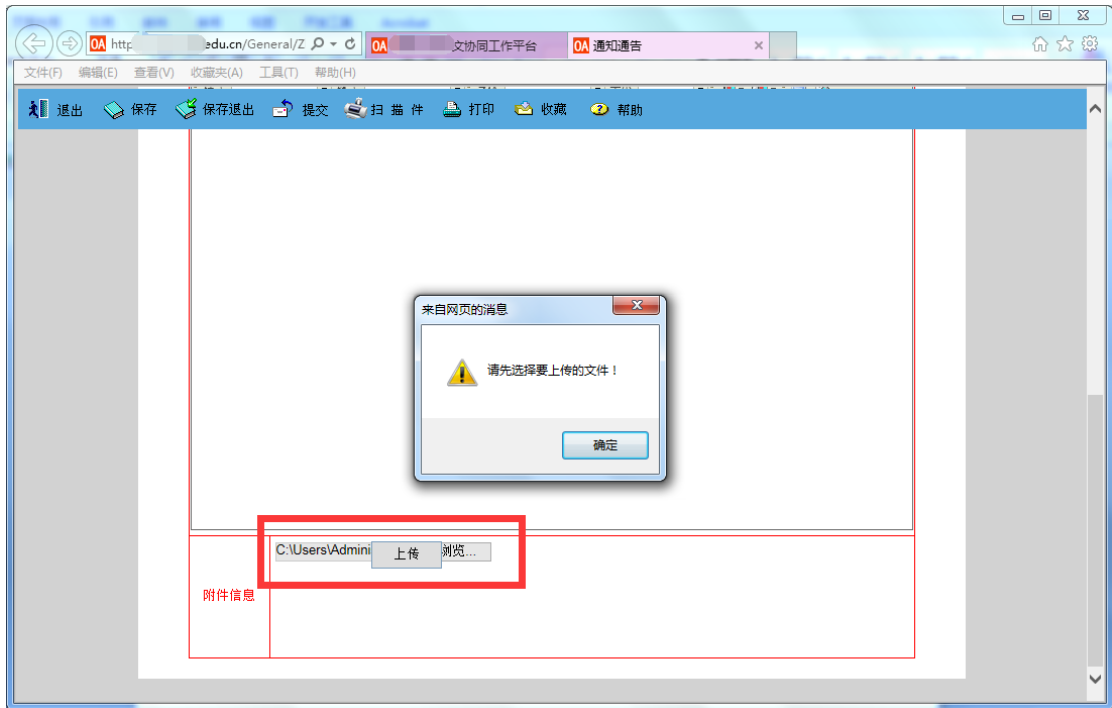
5.2 无法上传附件

问题描述:

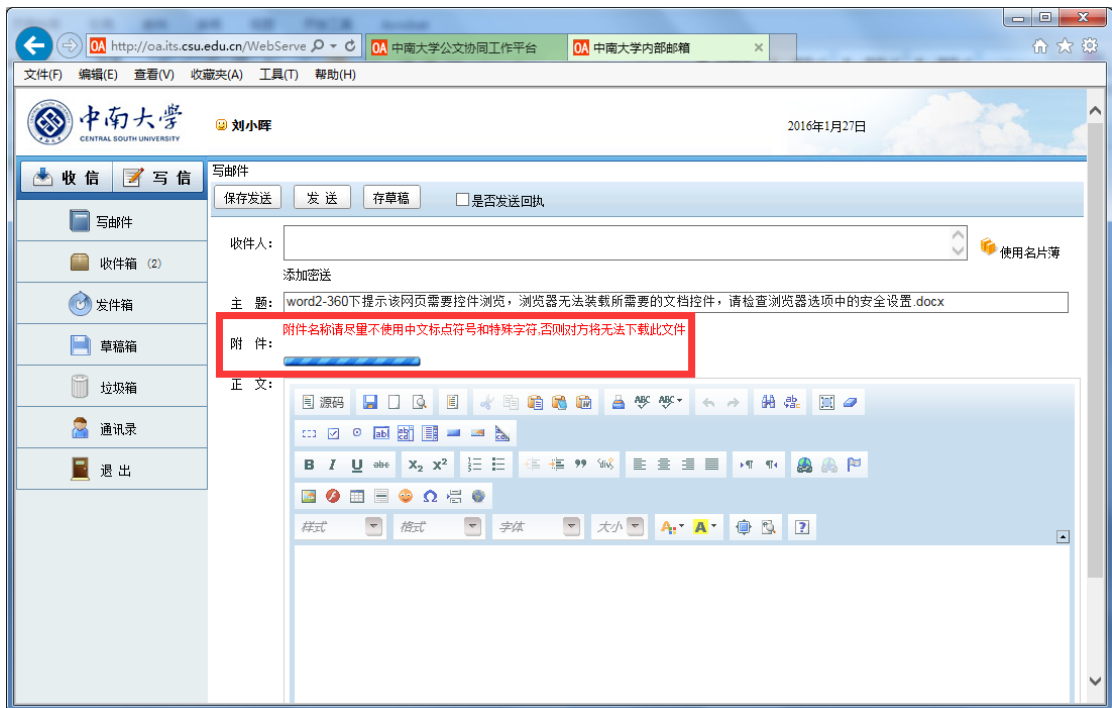
1. OA 正文内添加附件时没有上传按钮，无法上传附件。



2. OA 公告通知内添加附件，始终弹出对话框提示“选择要上传的附件”，无法上传附件。



3. OA 邮箱内，点击“上传附件”时无任何反应，无法上传附件。如图：



处理办法：安装 flash 插件。

方法一：在 OA 登陆界面的备用软件中下载安装“flash 插件”即可解决问题。

方法二：百度搜索“flash 插件”或打开“360 软件管家”，搜索、安装下载。安装完毕后，重新启动浏览器即可上传附件。如下图：




360 软件管家

软件宝库 软件升级 软件卸载

flash插件

返回

以下 4 款软件来自360软件管家

	Adobe Flash Player for IE 20.0 上网看视频，玩网络游戏必需的浏览器插件	★★★★☆ 5.8分 投票	17.6 MB	一键安装
	Adobe Flash Player 非IE版 浏览器显示Flash动画必装的控件程序	★★★★☆ 5分 投票	18.6 MB	一键安装
	Adobe Flash Player 火狐版 用于浏览和播放网页中丰富的分多媒体内容，适用于非IE内核浏览器	★★★★☆ 7.3分 投票	18.1 MB	一键升级
	Flash修复工具 1.0 解决升级Flash插件后不能看视频的修复工具	★★★★☆ 7分 投票	2.77 MB	下载

我的软件
今日热门
装机必备
软件排行
全部软件 (20654)
视频软件 (705)
聊天工具 (163)
浏览器 (78)
游戏娱乐 (7491)
网络游戏 (460)
音乐软件 (450)
安全杀毒 (73)
系统工具 (2184)
下载工具 (105)
办公软件 (677)
手机数码 (210)
输入法 (40)
图形图像 (1082)
游戏中心
手机助手