□□□□

□□□□□□□□ V2.0 · □□□□

- □□□□□□□□□□

常见问题与故障排查

使用方法
先按现象定位到对应问题，再按 “先检查入口与权限、再检查服务、最后检查数据 ” 的顺序排查。若问题涉及账号、密钥、内部地址或客户数据，请通过受控支持渠道提交，不要粘贴到公开聊天
或工单描述中。

登录与会话

验证码图片不显示

1. 强制刷新页面，确认网络请求中的验证码接口不是 401/500。
2. 检查浏览器是否阻止图片、 Cookie 或混合内容。
3. 确认后端、 Redis 和反向代理均正常。
4. 清理该站点 Cookie 后重新登录；仍失败时联系管理员查看验证码服务日志。

登录后立即返回登录页

检查会话 Cookie 的 Secure、 SameSite、域名和 HTTPS 配置；确认前后端时间一致，令牌未过期。

点击菜单提示 401/403
401 表示未认证或会话失效，重新登录； 403
表示已登录但无权限，联系管理员检查角色、菜单、按钮和数据范围。

页面与嵌入系统

一直显示加载动画

等待合理的首次初始化时间后，检查后端状态接口、目标服务健康状态和一次性票据。若页面提示 “集成已关闭 ”，说明功能入口存在但当前环境未启用，不应判断为前端断链。

Superset/报表 /大屏要求再次登录
返回数脉菜单重新进入，让系统重新签发短时票据。不要在新窗口手工输入第三方账号；票据过期或服务会话
失效时，旧地址不会长期有效。

页面出现 502 或 “集成已关闭 ”
502 表示网关无法从上游取得有效响应，检查后端和下游服务。 DISABLED 表示主动关闭，检查环境配置和账号映射后由管理员启用。

菜单打开后空白

检查浏览器控制台、网络面板和 iframe
安全策略；确认目标系统允许被当前域名嵌入。生产环境不应通过关闭全部安全策略绕过问题。

报表、看板与大屏

新建报表报错

检查 JimuReport 服务、数据库连接、模板权限和文件存储。记录报错时间与请求 ID
，不要反复提交产生重复报表。

看板图表无数据

依次核对筛选条件、数据批次、数据集权限、 SQL 结果和源表行数。先用同一条件在 SQL 工作台验证。

两个报表同一指标不一致

检查指标口径、时间范围、含税 /
未税、退货处理、组织层级和数据刷新批次。以业务字典中的审核版本为唯一口径。

大屏组件被遮挡或无法点击

刷新页面并检查浏览器缩放比例；确认画布层级和响应式布局。若问题持续，记录组件名称、浏览器和复现步骤。

AI 对话分析

AI 没有响应

检查问题是否超过 500 字、模型网关是否可用、 Key 引用是否已加载、请求是否被限流。页面应显示明确错误与重试入口。

方案确认后提示过期

方案有效期为 30 分钟且只能消费一次。重新生成方案；不要重复点击旧确认链接。

只生成了部分图表

一次最多生成 5 张图表。拆分问题或减少维度；查看是否有图表因字段越权、数据为空或类型不支持被跳过。

修改背景色 /图表色不生效

确认样式指令明确指向当前看板或图表，例如 “把当前看板背景改为深蓝，所有折线使用青色 ”。若颜色或字号不合法，系统会拒绝修改。

文字颜色和字号无法调整

先重新生成或刷新看板，再提交包含目标图表和数值范围的指令。系统只允许受支持的样式属性和合法范围。

AI 回答可信吗

AI 结果仅用于辅助分析。涉及财务、客户、合同或管理决策时，应回到数据源、业务字典和审核记录核实。

数据建模与治理

数据源测试连接失败

检查只读账号、网络白名单、数据库端口和证书。不要把生产写账号改用为分析连接。

元数据 /血缘为空

检查元数据服务授权、 dbt 产物、 Doris 采集任务和调度状态。先执行受控采集，再查询目录。

质量告警一直未处理

按严重级别分派责任人，确认问题原因后执行确认或忽略。忽略必须记录原因和复查日期。

调度成功但数据不正确

调度成功只表示任务执行完成。继续检查产出表行数、质量规则、批次时间、模型刷新和看板数据集。

导入、导出与文件

Excel 导入失败
检查模板版本、必填列、编码、重复编码和字段长度。下载最新模板后重新导入，不要修改隐藏列。

导出文件打不开

确认下载完成、文件扩展名与内容一致，并使用受支持办公软件。敏感数据导出需遵守企业审批要求。

头像上传失败

检查图片格式、大小、裁剪范围和对象存储状态；刷新后仍显示旧图时清理浏览器缓存。

支持信息模板
提交问题前请准备：页面名称、菜单路径、发生时间、账号角色、浏览器版本、期望结果、实际结果、复现步
骤、错误提示截图，以及可公开的请求 ID。请先脱敏手机号、邮箱、 Token、Cookie