

院仪器设备共享管理平台V3.0常见问题说明

预约平台		
菜单	问题	解决方案
预约申请	对于所外的临时用户，怎么预约委托单？	临时账户：只用一次或很少用的单位，仪器管理员可以创建一个临时研究组，这个研究组以这个单位命名，系统会自动为这个单位创建一个临时账号账号名称为【guest_临时研究组名】；这样为这个单位临时预约的，就可以用这个用户预约了，在委托单付款人这里修改这个临时用户即可 切记：临时用户只是临时的，对应长期用户不要这么建立，因为临时用户会定期删除的；
	刷卡日志、开关机日志上传时间？	刷卡日志和开关机日志是定时上传的，刷卡下机一个小时（最长一个小时）后能够在预约平台查到该次刷卡日志和开关机日志
用户管理	怎么创建院外用户？	如果预约平台上其他研究组暂没有创建此单位或研究组（在用户管理中查不到该院外用户），则需要当前登陆人创建研究组，所属类型选择院外；然后进行创建用户选择对应的研究组即可
结算管理	新建结算单时，开始时间和结束时间指的是预约时间还是完成时间？	结算选择的时间范围指的是委托单点击完成的时间，新建结算单时，会将该时间范围内点击完成的且未付款的、符合检测人、委托人选择条件的委托单列出
	用实验室公用账号预约委托单后，不能刷开委托单，提示“用户没有权限”	V3.0系统中，只有委托单的创建人和仪器管理员能刷开委托单，公共账号预约的委托单只能用公共账号对应的IC卡才能刷开，即预约账号和上机使用的卡片要一一对应。
审核分析>样品登记	看不到样品登记的菜单	由所级管理员在系统管理>用户管理菜单中，为需要此菜单的用户赋予样品登记的角色即可； 由于v2.0中样品登记用的用户很少，为了保证菜单的简洁性，V3.0将此菜单进行了分离
	管理员替别人预约委托单的时候，统计共享率时怎么统计	仪器管理员代替别人预约委托单时需要修改付款人，统计共享率时是根据付款人的所属单位来统计的
预约申请>委托单管理	委托单如何删除	委托人在 预约申请>委托单管理 菜单中可以对委托单进行删除，但只能删除处于未审核状态的委托单
审核分析>审核分析	审核委托单时，驳回和否决的区别	否决：是不同意委托单，不能进行实验，直接拒绝； 驳回：这个委托单的实验可以做，但是需要创建人对委托单进行修改后才能做实验

	仪器管理员无法审核管理仪器对应的委托单，提示没有权限	需要增加审核权限才能进行审核。在 系统管理>仪器权限管理 中，为对应的仪器管理员赋予仪器管理员审核权限
	新增加的用户初始密码，怎么修改	修改密码需要用户登录系统，点击右上角的用户名，选择修改密码即可
登录	3.0系统登录时提示用户已停用或不存在，该用户在2.0系统里可以正常登录	这种情况大部分是因为之前用户已经在数据准备平台中删除，3.0系统已不存在该用户，故无法在新系统中登录，如需恢复该用户，请发送邮件至samppcc@cashq.ac.cn联系项目组进行数据恢复
预约申请>预约申请	预约的时候，提示“本仪器没有默认的时间类型计费价格，请联系管理员”	对于快速预约的设备会有这样的提示。可以在 业务数据管理>价格管理 里边将该仪器对应的某条价格信息设置为时间计费，并且设置为默认价格。 另：免预约的设备也需要设置时间计费的默认价格
审核分析>检测进度	点击开始检测时，提示“正在为委托单2016-**-**-YY0001”检测。	这个仪器之前的委托单点击“开始检测”后没有点击“结束检测”。先结束之前的操作，再点击开始检测当前委托单。
业务数据管理>仪器管理	仪器对应的开关机记录为空？	对于没有安装刷卡器的仪器设备，需要手动维护开关机记录和工作日志，对于已经安装刷卡器的仪器会自动生成开关机记录和工作日志并定时长传至预约平台。
系统管理>用户管理	新增加所外用户后，在用户列表中查不到该用户	所外用户添加后，查询的时候需设置查询条件为“查询本单位管理用户”或“查看全院用户”
预约审核->检测分析	刷卡器已经刷开正在检测，共享平台上看到该委托单的状态为什么还是待检测？	V3.0现在是定时同服务器同步数据，刷卡器的状态不会实时的影响预约平台上委托单检测与否，刷卡器检测结束后相应信息才会上传，在预约平台上看到检测记录。
刷卡部分		
问题现象		解决方案
刷卡器没有显示委托单		①可联系本单位网络中心确认刷卡服务器网络是否正常 ②审核后委托单同步时间是否足够（正常情况下审核委托单3分钟之后，委托单能够到达刷卡器） ③刷卡器当前状态是否是“请刷用户卡”，如果不是需要检查网络连接或USB连线是否正常（如果显示的不是“请刷用户卡”时，最新的委托单是不会显示的）

<p>刷卡时提示用户无权限刷卡</p>	<p>①用户刷卡时的卡号和预约平台中维护的卡号是否是一致的（可通过读卡器确认卡号） ②对于必须预约的设备，是否有当前刷卡人的委托单（无委托单时会提示用户无权限） ③当前用户是否拥有该仪器的使用权限 ④对于时间预约的仪器，刷卡时间是否在委托单预约的时间范围内，如果超出时间范围则提示“用户无权限”</p>
<p>刷卡器显示“请检查与PC连线”</p>	<p>①确认PC机与刷卡器连接的USB线是否正常；确保USB口没有更换，如果更换需要重新安装驱动 ②设备管理器中，网络适配器栏中的CASDEV网卡是否正常 ③防火墙是否关闭 或着 如果打开，是否将hmi.exe和monitor.exe设置为防火墙列外 ④CASDEV网卡对应本地连接的IP地址是否为1.1.1.2 ⑤PC机是否开机，锁屏软件是否正常运行 ⑥重启刷卡器 ⑦如果以上都确保没问题，可联系沈阳供货方</p>
<p>刷卡器显示“网络故障，请刷应急卡激活”</p>	<p>此问题大部分情况是网络问题，请联系网络管理员检查服务器到刷卡器的物理链路是否正常连通 如确保连接正常但刷卡器依然显示网络故障，可联系项目组远程查看服务器</p>
<p>刷卡器显示“数据更新中”或“日志上传中”</p>	<p>①请检查VLAN网络是否正常 ②服务器是否正常（可联系项目组远程查看）</p>
<p>刷卡器安装后，实验软件无法正常打开或实验软件使用过程中异常</p>	<p>这种情况是因为刷卡器的驱动软件和实验软件冲突，建议卸载刷卡器。</p>
<p>在预约平台中，没有查到最近的刷卡记录和工作日志</p>	<p>①V3.0系统工作日志的上传是定时的，需要延后一个小时候左右 ②如果连续几天看不到，请联系项目组查看服务器</p>
<p>刷卡器和实验软件冲突，如何卸载刷卡器？</p>	<p>①在操作系统的自启动文件夹中，删除monitor.exe快捷方式 ②在设备管理器的网络适配器栏中，找到CASDEV网卡，右键卸载 ③删除C:/program files/SAMP文件夹 ④拔掉USB线和刷卡器，并且删除掉PC机桌面的锁屏软件快捷方式</p>