常见问题

使用过程中常见问题的排查方法。

刚上传的文档搜不到

先回到知识库确认状态是否为「已发布」。只有已发布文档才会稳定出现在搜索和问答结果中；导入过程按解析、准备发布、准备、抽取、建索引、核对六个阶段推进，可在文档列表或管理后台【任务】中查看进度。

文档显示「处理失败」

打开文档查看具体失败分类：解析失败可直接重试（复用已保存的原文件，不需要重新上传）；模型凭证被拒请联系超级管理员检查模型配置；发布失败会复用现有草稿重新进入发布流程。

上传被拒绝，提示超出额度

单份文档内容额度由站点管理员配置（默认 8 MiB）。请拆分文件后重试，或联系管理员在【检索】配置中调整额度。

回答没有引用

检查知识库范围、文档状态和当前账号权限。助手最多执行 4 轮证据查找，仍无证据时会明确说明无法可靠回答——企业业务判断应以可核对的引用内容为准。

搜索提示结果不完整

查询扩展模型暂时不可用时，系统会用原问题继续执行受限检索并明确标记结果不完整。稍后重试，或联系超级管理员检查模型连接状态。

普通成员看不到管理后台

这是正常的权限表现，管理后台仅面向超级管理员。页面中没有某个入口，通常表示当前账号未被授予对应权限。

找不到注册入口 / 无法登录

新增成员由超级管理员创建；无法登录时请联系站点管理员重新发放初始凭证。

知识库或存储空间达到上限

这是套餐配额限制。在左下角账户菜单的【用量】中提交套餐申请，由站点管理员审批，批准后立即生效。

MCP 无法调用

请联系超级管理员确认连接已创建、已授权且 API Key 或访问凭证仍有效；连接可能被暂停或撤销。工具列表读取失败时，先在 MCP 客户端刷新工具列表。