目录

[1、合同审批 1](#_Toc354155310)

[1.1、信息修改类 1](#_Toc354155311)

[1.1.1、修改合同名称、生效日期、终止日期等信息 1](#_Toc354155312)

[1.1.2、修改采购方式、主设备类型 1](#_Toc354155313)

[1.1.3、框架合同，合同延期 1](#_Toc354155314)

[1.1.4、无法引用预制PO 1](#_Toc354155315)

[1.1.5、引用不到合同对方名称 1](#_Toc354155316)

[1.1.6、添加或修改合同会签部门 1](#_Toc354155317)

[1.1.7、上传集团公司文本，出现乱码 2](#_Toc354155318)

[1.1.8、合同提交提示必须填写收付信息 2](#_Toc354155319)

[1.1.9、合同流转结束，需要关联PO 2](#_Toc354155320)

[1.1.10、合同定稿失败 2](#_Toc354155321)

[1.1.11、合同定稿之后，没有水印 2](#_Toc354155322)

[1.1.12、合同定稿之后，出现未定义书签 2](#_Toc354155323)

[1.1.13、合同定稿,，显示其他人正在在线编辑 3](#_Toc354155324)

[1.1.14、合同流转结束，需要修改合同正文 3](#_Toc354155325)

[1.1.15、合同流转结束，正文上传错误，需重新上传 3](#_Toc354155326)

[1.1.16、合同流转结束，需添加附件 3](#_Toc354155327)

[1.1.17、变更合同承办人 3](#_Toc354155328)

[1.1.18、合同系统，调整相关角色 3](#_Toc354155329)

[1.1.19、合同在财辅系统查不到 3](#_Toc354155330)

[1.1.20、框架已延期，但在采购辅助仍然查不到 3](#_Toc354155331)

[1.1.21、两份合同对应同一个合同号 4](#_Toc354155332)

[1.1.22、框架需重新下达 4](#_Toc354155333)

[1.1.23、集二框架下达后，状态不是终止下达 4](#_Toc354155334)

[1.1.24、集二框架下达之后，在采购系统查不到该框架 4](#_Toc354155335)

[1.2.25、合同无法选择设备原厂商 4](#_Toc354155336)

[1.2.26、起草订单合同无法关联到相应框架 4](#_Toc354155337)

[1.2.27、更改我方名称 4](#_Toc354155338)

[1.2.28、合同流程在相关部门会签需要2个部门审核，但只有1个部门主任能看到待办 5](#_Toc354155339)

[1.2、流程调整类 5](#_Toc354155340)

[1.2.1、合同拟稿，保存失败，提示不存在的任务 5](#_Toc354155341)

[1.2.2、合同提交下一办理人为空 5](#_Toc354155342)

[1.2.3、部门内办理提交失败 5](#_Toc354155343)

[1.2.4、流程调整 5](#_Toc354155344)

[1.2.5、合同删除 5](#_Toc354155345)

[2、合同变更 6](#_Toc354155346)

[2.1、信息修改类 6](#_Toc354155347)

[2.1、合同变更，引用不到原合同 6](#_Toc354155348)

[2.2、合同提交，提示分摊金额不为0 6](#_Toc354155349)

[2.2、流程调整类 6](#_Toc354155350)

[2.2.1、删除变更合同 6](#_Toc354155351)

[3、合同解除 7](#_Toc354155352)

[3.1、信息修改类 7](#_Toc354155353)

[3.1.1、合同解除引用不到原合同 7](#_Toc354155354)

[3.2、流程调整类 7](#_Toc354155355)

[3.2.1、合同解除结束后，订单未被删除 7](#_Toc354155356)

[4、合同撤销 8](#_Toc354155357)

[4.1、信息修改类 8](#_Toc354155358)

[4.2、流程调整类 8](#_Toc354155359)

[4.2.1、无法发起合同撤销 8](#_Toc354155360)

[4.2.2、取消合同撤销流程 8](#_Toc354155361)

[4.2.3、合同撤销结束后，订单未被删除 8](#_Toc354155362)

[4.2.4、集二合同发起合同撤销 9](#_Toc354155363)

[5、合同归档 9](#_Toc354155364)

[5.1、信息修改类 9](#_Toc354155365)

[5.2、流程调整类 9](#_Toc354155366)

[5.2.1、合同无法进行归档 9](#_Toc354155367)

# 1、合同审批

## 1.1、信息修改类

### 1.1.1、修改合同名称、生效日期、终止日期等信息

* **解决方法**：涉及关键数据修改，提ITSM业务变更单，将数据提供正确，由顾问协助处理；

### 1.1.2、修改采购方式、主设备类型

* **解决方法：**咨询省公司相关人员，通过集团数据上报功能进行修改；

### 1.1.3、框架合同，合同延期

* **解决方法**：涉及关键数据修改，提ITSM业务变更单，将数据提供正确，由顾问协助处理；

### 1.1.4、无法引用预制PO

* **原因1：**PO不是等待批准状态，或已关联其他合同；

**解决方法**：检查PO的状态，看是否已关联其他合同；

* **原因2：**PO公司代码与合同我方签约主体不一致；

**解决方法**：检查PO公司代码与合同我方签约主体是否一致；

* **原因3：**合同类型与PO类型不一致；

**解决方法：**订单类合同对应的PO必须是协议PO，合同对应的是一事一议的PO；

### 1.1.5、引用不到合同对方名称

* **原因**：未申请供应商主数据或该供应商主数据未扩展到该公司代码；
* **解决方法：**在MSS系统，主数据管理里申请供应商主数据或使用一次性供应商；

### 1.1.6、添加或修改合同会签部门

* **解决方法**：提ITSM业务变更单，顾问添加（修改）或将流程退回至相应步骤，自行添加（修改）；

### 1.1.7、上传集团公司文本，出现乱码

* **解决方法**：选择集团文本之后，先保存，再关闭，再进去添加信息；

### 1.1.8、合同提交提示必须填写收付信息

* **原因：**是否履约重点监控字段的“是”；该字段选“是”，则收付信息是必填项；

**解决方法**：根据实际业务情况，修改该字段值；

### 1.1.9、合同流转结束，需要关联PO

* **原因：**提ITSM业务变更单，将合同号与订单号提供正确，由顾问处理；

### 1.1.10、合同定稿失败

* **原因1**：未安装或未正确安装相关控件；

**解决方法**：重新安装相关控件，合同系统公告里有下载地址；

* **原因2：**网络不稳定或浏览器缓存未清；

**解决方法**：请稍后再试或将浏览器缓存清理后再试；

* **原因3**：提示文件转换失败；

**解决方法**：word文档格式有问题，退回合同拟稿，联系拟稿人修改后重新上传；

### 1.1.11、合同定稿之后，没有水印

* **解决方法1**：流程未结束的，可以自行回退到法律人员定稿步骤，将已生成的PDF文档删除，然后重新定稿；
* **解决方法2：**流程已结束，提ITSM业务变更单，申请将流程调至法律人员定稿重新定稿 ；

### 1.1.12、合同定稿之后，出现未定义书签

* **解决方法：**

a、先退回定稿步骤，在定稿步骤的，可以省略这一步。若合同当前步骤为结束的， 提ITSM业务变更单，申请将流程调至法律人员定稿环节；

b、然后在定稿步骤删除PDF文件；

c、在定稿步骤打开合同原稿，将光标放到原稿内容中的任意位置，按Ctrl+A 全选，然后再按Ctrl+Shift+F9（这是清除链接的快捷键）；

d、保存后点击定稿；

### 1.1.13、合同定稿,，显示其他人正在在线编辑

* **原因：**有人正在编辑（只能后台看到）；
* **解决方法：**咨询顾问或提ITSM事件单，后台删除；

### 1.1.14、合同流转结束，需要修改合同正文

* **解决方法**：提ITSM业务变更单，申请流程调至法律人员定稿步骤，法律人员可以在线修改，之后再重新定稿；

### 1.1.15、合同流转结束，正文上传错误，需重新上传

* **解决方法**：提ITSM业务变更单，申请流程调至法律人员定稿，法律人员将PDF文件删除，再退回拟稿，联系拟稿人重新上传；

### 1.1.16、合同流转结束，需添加附件

* **解决方法：**提ITSM业务变更单，由顾问协助上传附件；

### 1.1.17、变更合同承办人

* **原因**：承办人部门间调岗或离职；

**解决方法**：使用合同查阅授权功能进行授权（目前河北省未开通此功能），具体操作，请查看操作手册；或者提ITSM业务变更单（针对没有此功能的省市）；

### 1.1.18、合同系统，调整相关角色

* **原因：**合同系统，相关人员角色发生变化，如合同管理员、法律人员等；

**解决方法**：提ITSM业务变更单；

### 1.1.19、合同在财辅系统查不到

* **原因1**：合同未签约盖章；

**解决方法**：联系法律人员做签约盖章管理；

* **原因2：**系统接口问题；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM事件单，重新传送接口；

### 1.1.20、框架已延期，但在采购辅助仍然查不到

* **原因：**信息未传送至采购辅助；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM事件单，重新传送接口；

### 1.1.21、两份合同对应同一个合同号

* **原因**：使用浏览器同时打开两份合同，点生成正式合同编号（几乎同时点生成正式合同编号）

**解决方法**：提ITSM业务变更单，申请更改其中一个合同号；

### 1.1.22、框架需重新下达

* **原因：**框架下发之后，被删除；

**解决方法**：提ITSM业务变更单，申请回复框架未下达状态，重新下达；

### 1.1.23、集二框架下达后，状态不是终止下达

* **原因**：未点终止下达；

**解决方法**：点开该框架—点击框架下达—终止下达；

### 1.1.24、集二框架下达之后，在采购系统查不到该框架

* **原因：**未生成框架合同；

**解决方法**：框架下达之后，生成框架合同，待合同审批流程结束方可使用；

### 1.2.25、合同无法选择设备原厂商

* **解决方法**：直接点击：“引用设备原厂商”；

### 1.2.26、起草订单合同无法关联到相应框架

* **原因1**：框架过期；

**解决方法**：提ITSM业务变更单，申请框架延期；

* **原因2**：框架未签约盖章；

**解决方法**：联系法律人员做签约盖章管理；

* **原因3**：框架未覆盖到该地市；

**解决方法**：咨询省公司关键用户，确认该框架是否要扩展到该地市，然后提ITSM业务变更单，申请框架扩展到该地市；

### 1.2.27、更改我方名称

* **原因**：起草合同的时候选错公司；

**解决方法：**更改不了，只能重新起草合同；

### 1.2.28、合同流程在相关部门会签需要2个部门审核，但只有1个部门主任能看到待办

* **解决方法：**联系OA顾问流程回调

## 1.2、流程调整类

### 1.2.1、合同拟稿，保存失败，提示不存在的任务

* **原因：**流程引擎问题；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM事件单；

### 1.2.2、合同提交下一办理人为空

* **原因：**部门人员或角色有变；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM事件单；

### 1.2.3、部门内办理提交失败

* **原因1**：流程引擎问题；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM事件单；

* **原因2**、系统配置问题；

**解决方法：**咨询顾问或提ITSM事件单；

### 1.2.4、流程调整

* **原因**：提交错误或是信息填写错误，需要回调流程；

**解决方法**：提ITSM业务变更单；

### 1.2.5、合同删除

* **解决方法1**：未生成合同编号，退回至合同拟稿，自行删除；
* **解决方法2**：已生成正式合同编号，尚未签约盖章，发起合同撤销；
* **解决方法3：**已签约盖章的合同，发起合同解除；

# 2、合同变更

## 2.1、信息修改类

### 2.1、合同变更，引用不到原合同

* **原因1**：非合同承办人账号操作；

**解决方法：**合同承办人有权做合同变更；

* **原因2**：合同未签约盖章；

**解决方法**：联系法律人员，做签约盖章管理；

* **原因3**：后台没有定稿日期（只有后台可见）；

**解决方法**:咨询顾问或提ITSM事件单；

* **原因4**：已存在变更合同；

**解决方法**:在合同审批表页面，点击右上角的采购|合同页签，可以查看是否有关联的变更合同；

* **原因5：**生效日期为空；

**解决方法:**提ITSM业务变更单，由顾问添加生效日期；

### 2.2、合同提交，提示分摊金额不为0

* **原因：**做合同变更或解除的时候，未点击订单，链接到采购管理系统，更改订单金额；

**解决方法：**点击关联的订单，链接到采购管理系统，更改订单金额；

## 2.2、流程调整类

### 2.2.1、删除变更合同

* **解决方法1**：未生成合同编号，退回至合同拟稿，自行删除；
* **解决方法2**：已生成正式合同编号，尚未签约盖章，发起合同撤销；
* **解决方法3**：已签约盖章的合同，发起合同解除；

**注：**对变更合同做撤销或解除，流程结束后，原合同也被删除；

# 3、合同解除

## 3.1、信息修改类

### 3.1.1、合同解除引用不到原合同

* **原因1**：非合同承办人账号操作；

**解决方法**：合同承办人有权做合同解除；

* **原因2**：合同未签约盖章；

**解决方法：**联系法律人员，做签约盖章管理；

* **原因3**：后台没有定稿日期（仅后台可见）；

**解决方法**:咨询顾问或提ITSM事件单；

* **原因4**：已存在变更合同；

**解决方法**:在合同审批表页面，点击右上角的采购|合同页签，可以查看是否有关联的变更合同；

* **原因5：**生效日期为空；

**解决方法:**提ITSM业务变更单，由顾问添加生效日期；

## 3.2、流程调整类

### 3.2.1、合同解除结束后，订单未被删除

* **原因1：**解除过程中，未将订单删除，或订单状态有误（有可能是工程已关闭 或技术性关闭或超预算造成，点击检查，查看是否有报错）；

**解决方法：**咨询顾问或提ITSM业务变更单；

* **原因2**：系统接口问题，导致信息未传至SAP；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM业务变更单；

# 4、合同撤销

## 4.1、信息修改类

## 4.2、流程调整类

### 4.2.1、无法发起合同撤销

* **原因：**无发起合同撤销按钮；

**解决方法1**：系统问题，咨询顾问或提ITSM事件单；

**解决方法2**：定稿之后签约盖章之前，可以发起合同撤销，查看所处流程当前步骤是否有误；

### 4.2.2、取消合同撤销流程

* **原因**：误操作；

**解决方法：**进入撤销合同的审批界面，点击取消发起撤销按钮

****

点击取消发起撤销按钮后，生成取消发起合同撤销的待办。

### 4.2.3、合同撤销结束后，订单未被删除

* **原因1**：订单状态有误（有可能是工程已关闭或技术性关闭或超预算造成，点 击检查，查看是否有报错）；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM业务变更单；

* **原因2**：系统接口问题，导致信息未传至SAP；

**解决方法**：咨询顾问或提ITSM业务变更单；

* **原因3：**合同撤销前，所关联订单未冲销收货；

**解决方法**：完成冲销收货后，提ITSM业务变更单，顾问后台处理；

### 4.2.4、集二合同发起合同撤销

* **解决方法**：集2订单合同在系统中不能进行合同变更，合同解除的操作，只能发起合同撤销来删除合同。如果合同已盖章签约，需取消盖章签约，再进行撤销；

# 5、合同归档

## 5.1、信息修改类

## 5.2、流程调整类

### 5.2.1、合同无法进行归档

* **原因：**合同尚未签约盖章；

**解决方法**：签约盖章的合同才可以进行归档，联系法律人员，做签约盖章管理；