**СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ**

# Устранение неполадок Questions and Answers: «Не настроено», отсутствующие столбцы, скрытые вопросы и разрешения

2026 © Vitextra SIA. Все права защищены.

# Отказ от ответственности

Для целей настоящего Заявления об отказе от ответственности:

- **Компания** (именуемая в данном Отказе от ответственности "Компания", "Мы", "Нас" или "Наш") относится к Vitextra SIA, LV-1009 Riga, Matise iela 61 - 25.
- **Документ** ссылается на статью Базы знаний.
- **Вы** означает физическое лицо, получающее доступ к Документу, или компанию, или другое юридическое лицо, от имени которого такое физическое лицо получает доступ к Документу или использует его, в зависимости от обстоятельств.
- **Веб-сайт** относится к Vitextra, доступному с https://vitextra.com

**Отказ от ответственности**

Информация, содержащаяся в Документе, предназначена только для общих информационных целей.

Компания не несет ответственности за ошибки или упущения в содержании Документа.

Ни в коем случае Компания не несет ответственности за какие-либо особые, прямые, косвенные, логически вытекающие или случайные убытки или любой ущерб вообще, будь то в результате действия договора, халатности или других правонарушений, возникающих в результате или в связи с использованием содержания Документа. Компания оставляет за собой право вносить дополнения, удаления или модификации в содержание Документа в любое время без предварительного уведомления.

**Отказ от ответственности за ошибки и упущения**

Информация, представленная в Документе, предназначена только для общего руководства по вопросам, представляющим интерес. Таким образом, ошибки могут возникать, даже если Компания принимает все меры предосторожности для обеспечения актуальности и точности содержания Документа. Кроме того, учитывая меняющийся характер законов, правил и подзаконных актов, могут возникнуть задержки, упущения или неточности в информации, содержащейся в Документе.

Компания не несет ответственности за какие-либо ошибки или упущения, а также за результаты, полученные в результате использования этой информации.

**Отказ от добросовестного использования**

Компания может использовать защищенные авторским правом материалы, которые владелец авторских прав явно не разрешил. Компания делает такие материалы доступными для критики, комментариев, новостных репортажей, преподавания, стипендий или исследований.

Компания считает, что это представляет собой "добросовестное использование" любого такого защищенного авторским правом материала, как это предусмотрено в разделе 107 закона США об авторском праве.

Если Вы хотите использовать защищенные авторским правом материалы из Документа в своих собственных целях, выходящих за рамки добросовестного использования, Вы должны получить разрешение от владельца авторских прав.

**Отказ от ответственности "Используйте на Свой Страх и Риск"**

Вся информация в Документе предоставляется "как есть", без каких-либо гарантий полноты, точности, своевременности или результатов, полученных в результате использования этой информации, и без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь гарантиями производительности, товарной пригодности и пригодности для конкретного цель.

Компания не несет ответственности перед Вами или кем-либо еще за любое принятое решение или действие, основанное на информации, предоставленной Сервисом, или за любые косвенные, особые или аналогичные убытки, даже если она предупреждена о возможности таких убытков.

**Свяжитесь с Нами**

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу этого заявления об отказе от ответственности, Вы можете связаться с нами по электронной почте: support@vitextra.com .

# Оглавление


**Обзор** 4

**Начните здесь: что показывает веб-часть?** 4

**Не настроено** 5

**Список не предлагается в варианте «Существующий список»** 5

**Вопросы не отображаются** 6

**Кнопка «Задать вопрос» отсутствует** 6

**Поиск ничего не находит** 7

**Комментарии** 7

**Markdown не отображается** 8

**Видео** 8

**Фильтр по категориям отсутствует** 9

**Загрузка не завершается** 9

**Сообщение о лицензии** 9

**Проблема не решена** 10

# Обзор

Большинство проблем с Questions and Answers сводятся к одной из трёх причин: список (не подключён, неверные столбцы, элементы не опубликованы), разрешения пользователя или настройка в панели свойств. В этой статье симптомы разобраны в том порядке, в котором они обычно встречаются — от первой настройки до ежедневной работы, — с проверкой и решением для каждого. Статья написана для редактора страницы и владельца сайта.

## Начните здесь: что показывает веб-часть?

| Что вы видите | Перейдите к разделу |
|---|---|
| *«Не настроено»* на опубликованной странице | **Не настроено** |
| Мой список не предлагается в варианте **«Существующий список»** | **Список не предлагается** |
| *«Здесь пока ничего нет.»*, хотя в списке есть элементы | **Вопросы не отображаются** |
| Вопрос есть в списке, но не на странице | **Вопросы не отображаются** |
| Нет кнопки **«Задать вопрос»** | **Кнопка отсутствует** |
| *«Нет результатов, соответствующих вашим условиям поиска»* для слова, которое точно есть | **Поиск ничего не находит** |
| Комментарий не сохраняется или нет поля ввода | **Комментарии** |
| В ответе отображаются символы **, – или # вместо форматирования, или всё в одном абзаце | **Markdown не отображается** |
| Видео показывается как ссылка или как пустая рамка | **Видео** |
| Нет вкладок категорий, хотя **«Фильтр по категориям»** включён | **Фильтр по категориям отсутствует** |

| Что вы видите | Перейдите к разделу |
|---|---|
| *«Загрузка...»*, которая не заканчивается, или текст ошибки | **Загрузка не завершается** |
| Красное сообщение о бесплатной пробной версии | **Сообщение о лицензии** |

## Не настроено

**Симптом.** Читатели видят *«Не настроено — Веб-часть все еще нуждается в настройке. Пожалуйста, откройте страницу в режиме редактирования и укажите необходимую информацию.»*

**Причина.** У веб-части нет подключённого списка: её добавили на страницу и опубликовали страницу до того, как список был создан или выбран, либо страница была скопирована из шаблона.

**Решение.** Откройте страницу на редактирование, выделите веб-часть и на её экране настройки либо создайте список с помощью **«Новый список»**, либо выберите существующий с помощью **«Существующий список»**; затем переопубликуйте страницу. См. KB10218. Как добавить и настроить веб-часть Questions and Answers.

## Список не предлагается в варианте «Существующий список»

**Симптом.** В раскрывающемся списке **«Список»** варианта **«Существующий список»** нет списка, который вы хотите подключить.

**Причина.** В раскрывающемся списке показываются только списки **текущего сайта**, у которых есть все нужные веб-части столбцы, определяемые по их **внутренним именам**: `Category`, `Answer`, `Link`, `VideoUrl`, `Contact`, `Order`. Список с другого сайта, скрытый список или список, в котором один из этих столбцов отсутствует или имеет другое внутреннее имя, не предлагается. Обратите внимание: переименование столбца в SharePoint меняет его отображаемое имя, а не внутреннее; столбец, созданный как *Video URL* с пробелом, получает внутреннее имя `Video_x0020_URL` и не распознаётся.

**Проверка.** Откройте **Параметры списка** (List settings) и кликните по каждому столбцу; внутреннее имя — это часть `Field=` в адресной строке.

**Решение.** Добавьте недостающие столбцы с точно такими внутренними именами, как указано выше (создайте их с именами `Category`, `Answer`, `Link`, `VideoUrl`, `Contact`, `Order` и типами, перечисленными в KB10382. Справочник параметров веб-части Questions and Answers; отображаемое имя можно изменить потом), а также столбец типа «Да/Нет» с именем `Published`. Либо позвольте веб-части создать новый список с помощью **«Новый список»** и перенесите содержимое копированием и вставкой в режиме **Изменить в представлении сетки** (Edit in grid view). Для списка на другом сайте добавьте веб-часть на страницу того сайта.

## Вопросы не отображаются

**Симптом.** На странице отображается *«Здесь пока ничего нет.»*, хотя в списке есть элементы, или отсутствует конкретный вопрос.

**Причины и решения.**

- **«Опубликовано» = «Нет».** Веб-часть показывает только элементы, у которых **«Опубликовано»** установлено в *«Да»*. Присланные и только что созданные вопросы начинают со значения *«Нет»*. Откройте список, создайте представление с фильтром **«Опубликовано» = «Нет»** и опубликуйте то, что готово.
- **Столбец «Опубликовано» отсутствует или называется иначе.** Список, подключённый до того, как столбец появился, ничего не показывает. Добавьте столбец типа «Да/Нет» с внутренним именем `Published`.
- **У читателя нет доступа к списку.** Страница открыта более широкому кругу, чем список (прервано наследование). Читателям нужен уровень **Чтение** (Read) на список.
- **Выбрана вкладка категории.** Читатель кликнул по вкладке категории; вопросы других категорий скрыты. Кликните **«Все»**.
- **Пороговое значение представления списка.** При более чем 5 000 элементов и **«Элементов на странице» = «Все»** SharePoint может отклонить запрос. Задайте размер страницы и добавьте индексы для столбца **«Опубликовано»** и столбца сортировки (см. KB10378. Поиск по базе знаний и постраничная загрузка в Questions and Answers).

## Кнопка «Задать вопрос» отсутствует

**Симптом.** Кнопка показывается одним пользователям и не показывается другим, либо не показывается никому.

**Причина.** Кнопка появляется только при выполнении двух условий: в группе **«Поведение»** параметр **«Разрешить пользователям задавать вопросы»** имеет

значение *«Включено»*, и у пользователя есть разрешение **Добавление элементов** (Add Items) на список — веб-часть считывает действующие разрешения пользователя на список и в противном случае скрывает кнопку.

**Решение.** Проверьте переключатель в панели свойств; затем проверьте разрешения списка (**Параметры списка** → **Разрешения для этого списка**): аудитории нужен уровень **Участие** (Contribute) или настраиваемый уровень с разрешением *Добавление элементов*. Читатели с уровнем **Чтение** кнопку не видят никогда. См. KB10220. Как разрешить сотрудникам задавать вопросы в Questions and Answers.

## Поиск ничего не находит

**Симптом.** *«Нет результатов, соответствующих вашим условиям поиска»* для термина, который точно есть в базе знаний.

**Причины и решения.**

- **Термин находится там, где поиск не ищет.** Поиск охватывает текст вопроса, текст ответа и имя контакта — но не вложения, комментарии, категории, адреса ссылок или описание ссылки на подробности.
- **Вопрос не опубликован.** Неопубликованные элементы исключены из поиска так же, как и из списка.
- **Несколько слов в другом порядке.** Слова ищутся как одна фраза; *сброс пароля* не совпадёт с *пароля сброс*. Ищите одно характерное слово.
- **Поиск веб-части — это не поиск SharePoint.** Результаты поля поиска сайта и поля поиска веб-части различаются намеренно: список исключён из обхода поиском, а веб-часть запрашивает список напрямую.

## Комментарии

**Симптом.** Комментарий, введённый в веб-части, не сохраняется, или в блоке **«Заметки»** (Comments) нет поля ввода.

**Причины и решения.**

- **Комментирование отключено для списка** (**Параметры списка** → **Дополнительные параметры** → **Комментарии** → **Нет**). Существующие комментарии показываются, новые добавить нельзя. Установите значение *Да*.
- **У пользователя только «Чтение».** Для добавления комментария нужно право участия в списке; поле показывается, но SharePoint отклоняет комментарий. Предоставьте уровень **Участие** или примите, что читатели не могут

комментировать.
- **«Показать комментарии» имеет значение «Скрыть».** Весь блок скрыт в панели свойств; установите *«Показать»* в группе **«Показать или скрыть»**.
- **«К сожалению, при получении примечаний произошла ошибка.»** Временная ошибка при загрузке комментариев к вопросу; раскройте вопрос ещё раз или перезагрузите страницу.

## Markdown не отображается

**Симптом.** В ответе символы Markdown (`**текст**`, `- элемент`, `## заголовок`) показаны буквально, или список, набранный в несколько строк, выводится одним абзацем.

**Причина.** Ответ был введён с помощью **панели форматирования** формы элемента SharePoint, которая сохраняет HTML. Веб-часть удаляет теги HTML и отображает оставшийся текст как Markdown; форматирование, сделанное панелью, теряется, а переносы строк, сделанные в редакторе форматированного текста, могут не сохраниться как переносы строк Markdown.

**Решение.** Набирайте Markdown как обычный текст — звёздочки, дефисы и знаки решётки — без панели форматирования. Для надёжного результата переведите столбец **«Ответ»** в обычный текст: **Параметры списка** → **Столбцы** → **Ответ** → **Укажите разрешённый тип текста** → **Обычный текст** (Plain text). Форматированный текст веб-части не нужен. Основы Markdown описаны в KB10380. Насыщенные ответы в Questions and Answers: Markdown, видео, вложения, ссылки на подробности и контакты.

## Видео

**Симптом.** Видео показывается как гиперссылка вместо плеера, или плеер — пустая рамка.

**Причины и решения.**

- **Адрес не поддерживается.** Встраиваются только YouTube (`watch?v=`, `youtu.be`, `shorts`, `embed`), Vimeo (`vimeo.com/<номер>`) и прямые видеофайлы (`.mp4`, `.webm`, `.ogg`, `.ogv`, `.m4v`); всё остальное — страница Microsoft Stream, страница SharePoint с видео, обучающая платформа — намеренно показывается как ссылка. Для видео, хранящегося в SharePoint, используйте прямую ссылку на файл.
- **Плеер заблокирован.** Сеть или расширение браузера блокирует `youtube.com` или `player.vimeo.com`; рамка остаётся пустой. Разместите видео в SharePoint.

- **«Видео» имеет значение «Скрыть».** Переключите **«Видео»** в *«Показать»* в группе **«Показать или скрыть»**.
- **Браузер не может воспроизвести файл.** Файл `.mov` или `.avi` показывается как ссылка; преобразуйте его в MP4.

## Фильтр по категориям отсутствует

**Симптом. «Фильтр по категориям»** имеет значение *«Включено»*, но вкладки не появляются.

**Причина.** Вкладки показываются только тогда, когда у **загруженных** вопросов есть не менее двух разных категорий. При одной категории фильтровать нечего; при постраничной загрузке вторая категория может оказаться на следующей странице.

**Решение.** Назначьте вопросам категории, либо увеличьте **«Элементов на странице»**, либо отсортируйте по **«Имя»**, чтобы категории перемешались на первой странице.

## Загрузка не завершается

**Симптом.** *«Загрузка...»* остаётся на экране, или веб-часть показывает *«Произошла ошибка:»* с техническим сообщением.

**Причины и решения.**

- **Подключённый список удалён или переименован.** Веб-часть запоминает список по идентификатору; удалённый список вызывает ошибку. Восстановите список из корзины или добавьте веб-часть заново и подключите другой список.
- **У пользователя нет доступа к списку.** См. выше.
- **Временная проблема с сетью.** Перезагрузите страницу.
- **Порог в 5 000 элементов.** См. **Вопросы не отображаются**.

Если в сообщении об ошибке упоминается столбец, сравните столбцы списка с обязательными внутренними именами.

## Сообщение о лицензии

**Симптом.** Красная полоса с сообщением *«Надеемся, вам понравилась бесплатная пробная версия. Купите полную версию, чтобы продолжить работу.»* и ссылкой **«Купить»**.

**Причина.** Бесплатный пробный период продукта закончился, либо этому клиенту (тенанту) Microsoft 365 не назначена подписка.

**Решение.** См. KB10365. Почему веб-часть Vitextra показывает сообщение «Надеемся, вам понравилась бесплатная пробная версия»: причины и решения. Ничто в настройках веб-части или списка это сообщение не вызывает.

## Проблема не решена

Напишите в службу поддержки Vitextra, указав точный текст сообщения, значения **«Версия»** и **«Клиент»** из группы **«Информация»** панели свойств, снимок экрана со столбцами списка (**Параметры списка**) и то, возникает ли проблема у всех пользователей или только у некоторых. Проблемы с глубокими ссылками (`?questionId=N`) проще всего воспроизвести, если вы приложите саму ссылку.