



天翼云电脑（公众版）

终端用户使用指南

天翼云科技有限公司

目录

1 产品介绍	7
1.1 产品功能	7
1.2 产品优势	7
2 移动终端操作指导	8
2.1 订购云电脑	8
2.1.1 订购方式	8
2.1.2 天翼云电脑移动端订购云电脑（公众版）	8
2.1.3 升级配置	9
2.1.4 数据盘扩容	10
2.1.5 产品续订	11
2.1.6 产品退订	12
2.1.7 我的订单	13
2.1.8 发票管理	14
2.1.9 提现	15
2.2 登录云电脑	16
2.2.1 用户注册	16
2.2.2 账号登录	16
2.2.3 免密登录	17
2.2.4 忘记密码	18
2.3 账户与安全	19
2.3.1 换绑手机号	19
2.3.2 换绑邮箱	20
2.3.3 修改密码	21
2.3.4 账号注销	22

2.3.5 设备管理	22
2.3.6 自动退出登录	23
2.3.7 面容/指纹识别	24
2.3.8 实名认证	24
2.3.9 退出登录	27
2.4 管理云电脑	28
2.4.1 卡片/列表视图切换	28
2.4.2 列表拖动排序	29
2.4.3 进入云电脑	29
2.4.4 重启	30
2.4.5 查看云电脑信息	31
2.5 使用云电脑	32
2.5.1 工具栏展开/收起	32
2.5.2 退出/重启/关机	33
2.5.3 查看网络状态	33
2.5.4 安全中心-登录设备管理	34
2.5.5 安全中心-设置系统密码	35
2.5.6 报障	35
2.5.7 显示设置	35
2.5.8 投屏模式	36
2.5.9 竖屏模式	37
2.5.10 系统重装	40
2.6 手势与操作模式	41
2.6.1 快捷键	41
2.6.2 触屏式/鼠标式	42
2.6.3 触屏模式-手势指引	42
2.6.4 滚动窗口	43
2.6.5 右键	44

2.6.6 显示桌面	45
2.6.7 切换窗口	45
2.6.8 最小化	46
2.6.9 桌面旋转	47
2.7 键盘	47
2.7.1 打开虚拟键盘	47
2.7.2 切换大小写或符号	48
2.7.3 切换输入法	48
2.7.4 使用组合键	48
2.7.5 连接蓝牙键盘	49
2.7.6 调用本地键盘	49
3 电脑终端操作指导	51
3.1 登录云电脑	51
3.1.1 扫码登录	51
3.1.2 账号登录	52
3.1.3 自动登录	53
3.1.4 记住密码	54
3.1.5 忘记密码	55
3.1.6 用户中心入口	57
3.1.7 换绑手机号	57
3.1.8 换绑邮箱	58
3.1.9 修改密码	60
3.1.10 安全中心	61
3.1.11 退出登录	62
3.2 客户端设置	63
3.2.1 返回旧版	63
3.2.2 网络设置	63
3.2.3 音频设置	64

3.2.4 重启/关闭终端	64
3.2.5 自定义换肤	65
3.2.6 设置入口	67
3.2.7 自动启动	67
3.2.8 锁定登录账号	68
3.2.9 自动锁屏	68
3.2.10 自动退出登录	69
3.2.11 运行模式	69
3.2.12 电源策略	70
3.2.13 网络检测	70
3.2.14 网络代理	71
3.2.15 其他客户端	72
3.2.16 关于我们	73
3.2.17 最小化、关闭	73
3.3 管理云电脑	74
3.3.1 卡片/列表视图切换	74
3.3.2 进入云电脑	75
3.3.3 自动进入	76
3.3.4 关机、重启	76
3.3.5 配置	77
3.3.6 列表拖动排序	77
3.3.7 搜索云电脑	78
3.4 使用云电脑	79
3.4.1 锁定/解锁工具栏	79
3.4.2 控制中心入口	80
3.4.3 USB 管理	80
3.4.4 显示设置	82
3.4.5 双屏设置	83

3.4.6 画面设置	84
3.4.7 系统重装	84
3.4.8 设备调试	85
3.4.9 其他设置	86
3.4.10 救援模式	87
3.4.11 报障	88
3.4.12 一键优化	90
3.4.13 网络检测	91
3.4.14 安全中心-登录设备管理	92
3.4.15 安全中心-重置系统密码	95
3.4.16 加速球	95
3.4.17 音频设置	96
3.4.18 云电脑配置	96
3.4.19 最小化	98
3.4.20 窗口化/全屏	98
3.4.21 关机/重启/锁屏	98
3.4.22 开关机设置	99
3.4.23 文件拷贝	100
3.4.24 操作系统语言设置	101
3.5 Web 客户端	101
3.5.1 快捷键操作	101
3.5.2 全屏显示	102
4 常见问题	103
4.1 计费	103
4.2 购买	103
4.3 登录	104
4.4 数据存储	106
4.5 网络流量	108

4.6 外设	109
4.7 操作	110

1 产品介绍

天翼云电脑是云计算技术和终端相结合的创新型产品。依托中国电信优质云网资源，结合自主研发的 CLINK 数据安全传输协议，具备多重数据安全防护机制，实现安全高效的云电脑使用体验。提供一键部署、灵活可配、集中管控能力，广泛应用于办公、教育、医疗等行业使用场景。

天翼云电脑客户端支持 Windows\ MacOS\ iOS\ 安卓系统，移动终端系统要求安卓 7.0 以上 iOS10 以上。

天翼云电脑 Web 客户端接支持 Chrome70+、Firefox72+、edge、UOS 5.2.1200+、奇安信 1.0.1365+ 等浏览器接入。Web 客户端访问地址：<https://PC.ctyun.cn>

1.1 产品功能

● 多终端适配

与传统 PC 一致的使用体验，多种外设无缝衔接，实现多终端适配。

多终端适配： 适配 PC、Mac、 iOS、安卓等多终端。

多外设支持： 打印机、扫描仪等外设无缝衔接（备注：手机、pad 等移动终端不支持 USB 外设）。

● 支持投屏

支持手机有线/无线投屏模式，大屏电视秒变电脑使用，娱乐、办公两不误。

无线投屏： 在手机投屏模式下，支持把手机设置为触控版模式，操控更便捷。

有线投屏： 支持搭配扩展坞、蓝牙鼠键使用，操控更流畅。

● 数据安全

系统数据云端集中存储，不但能释放本地空间，还能避免宕机与丢失，使用多重安全传输协议保障数据安全。

数据不落地： 所有桌面、应用和数据统一管理，集中存储在云端。

数据多副本： 采用三副本技术分布式存储，灵活应对各种突发情况。

数据加密： 使用多重加密算法，对数据传输、数据存储进行加密，保障用户信息安全。

1.2 产品优势

自主领先，畅游云端

自研的 CLINK 安全传输协议，低延时、高画质、带宽占用少，弱网环境下也可畅快使用。

随时随地，便捷访问

用户通过终端云电脑应用即可快速访问调取云端资源，随时随地享受数据共享、移动办公、休闲娱乐等功能。

即开即用，灵活易用

无需配置，开通即可立即使用，弹性使用云电脑资源，满足日常办公、重度使用等使用场景需要。

2 移动终端操作指导

2.1 订购云电脑

2.1.1 订购方式

云电脑（公众版）使用包年包月的计费方式，订购方式如下：

- (1) 天翼云电脑 App 订购，如需前往安卓移动端订购云电脑，请前往[天翼云电脑下载页](#)或在其他安卓应用市场下载。
- (2) 天翼云官网订购：天翼云网门户-->产品-->计算-->云终端，选择“[天翼云电脑（公众版）](#)”自助订购。
- (3) 营业厅订购：请前往当地的电信营业厅咨询天翼云电脑产品订购相关内容。

2.1.2 天翼云电脑移动端订购云电脑（公众版）

提示：天翼云电脑移动客户端仅提供天翼云电脑（公众版）的订购。

以下是云电脑（公众版）在移动客户端的订购流程。

- (1) 登录“天翼云电脑”移动客户端；
- (2) 选择“首页”，点击顶部的订购入口，进入云电脑产品列表；
- (3) 选择所需要的云电脑规格，点击“立即订购”；
- (4) 进入产品详情页，选择云电脑的购买时长，数据盘容量，点击“提交订单”；
- (5) 确认订单信息后并完成支付，支付成功后；
- (6) 点击底部导航“云电脑”按钮，即可查看并使用云电脑（首次开通需要等待一段时间，完成系统初始化设置）。



2.1.3 升级配置

注：云电脑（公众版）支持在客户端进行升级配置，续订，退订等操作管理。

天翼云电脑（公众版）支持配置升级，但不支持配置降级。

- (1) 登录后选择“云电脑”列表查看需要升级配置的云电脑；
- (2) 点击“管理”进入管理页面，选择“升级配置”；
- (3) 确认可升级的配置规格并提交订单；
- (4) 确认订单并完成支付，支付成功后升级配置即生效。



2.1.4 数据盘扩容

天翼云电脑个人版的数据盘为：16 元/100GB/月。

(注意：扩容数据盘会根据云电脑的有效时长进行费用的计算)

- (1) 登录后选择“云电脑”列表查看需要扩容的云电脑；
- (2) 点击“管理”进入管理页面，选择“扩容”；
- (3) 选择新增数据盘或对已有数据盘进行扩大容量并提交订单；
- (4) 确认订单并完成支付，支付成功后扩容即生效。



2.1.8 发票管理

如需管理进行发票，我-我的订单-点击“发票”。可申请开票，管理抬头信息，查看发票记录。



2.1.9 提现

如需对账户余额进行提现，我-我的账户-点击“提现”。按规则填写进行提现即可。



2.2 登录云电脑

2.2.1 用户注册

用户可以在天翼云电脑应用内进行自助注册，或者前往当地的电信营业厅购买云电脑并开通账户。

App 内自助注册的方法：

- (1) 查看“我”的页面，点击“请登录/注册”按钮进入登录页面；
- (2) 点击“新用户注册”进入新用户注册页面；
- (3) 输入手机号和验证码，同意并阅读相关协议后，点击“下一步”按钮；
- (4) 进入设置密码页面，设置密码完成后，点击“确认”即完成注册。

The first screenshot shows the login/registration page of the Tianyi Cloud Desktop App. It features a 'New User Registration' button highlighted with a red box. The second screenshot shows the 'New User Registration' form with fields for phone number, graphic code, and verification code, along with a 'Next Step' button. The third screenshot shows the 'Set Password' page with fields for password and confirmation password, and a 'Confirm' button.

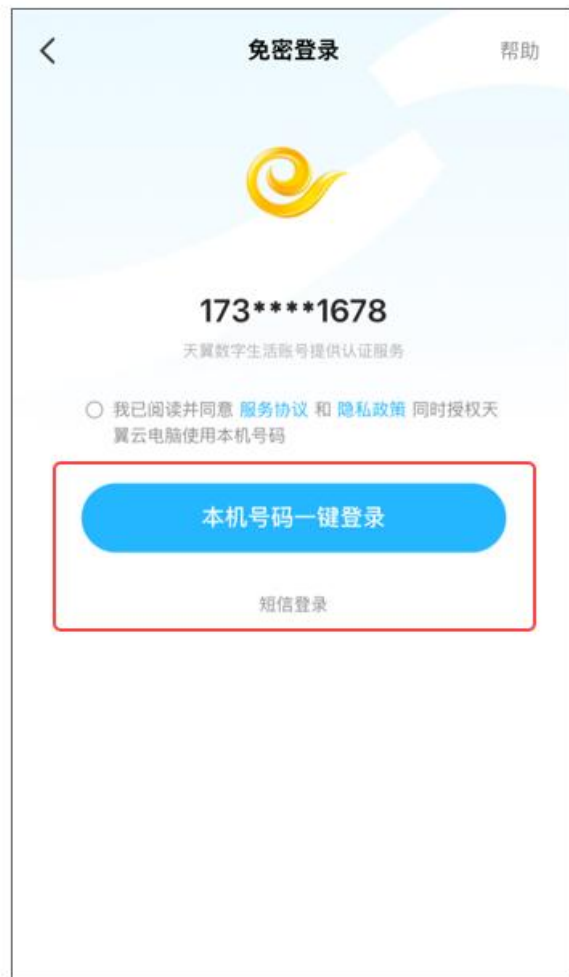
2.2.2 账号登录

打开天翼云电脑客户端，登录页可以看到账号登录，支持云电脑账号，手机号码和邮箱登录（手机号码或邮箱登录的前提是用户已绑定手机或邮箱）。



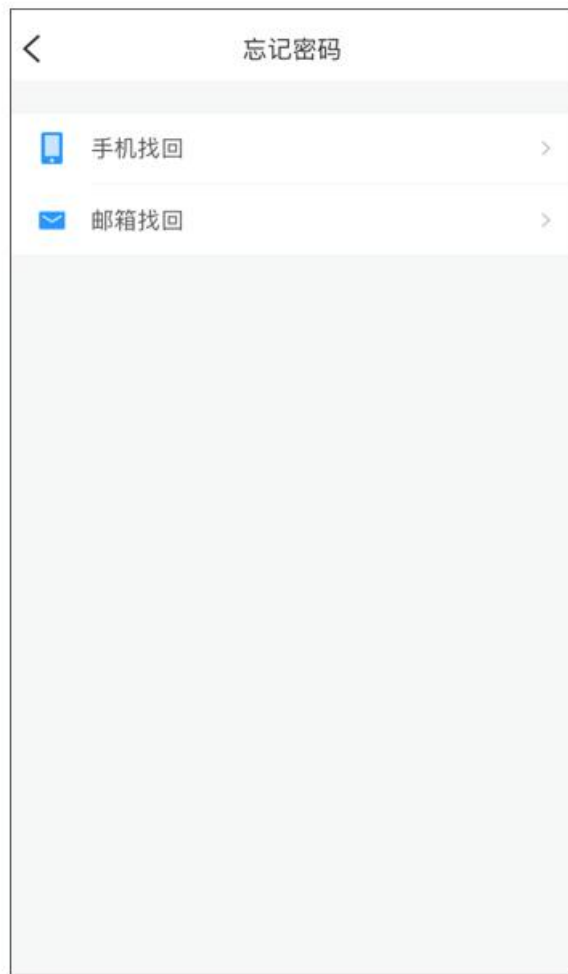
2.2.3 免密登录

如果本机号码已注册云电脑账号，可以通过本机号码免密登录云电脑。其中免密登录可以支持本机号码一键登录/短信验证码登录。



2.2.4 忘记密码

登录页可以看到“忘记密码”，目前可以通过手机找回，邮箱找回两种方式找回密码。



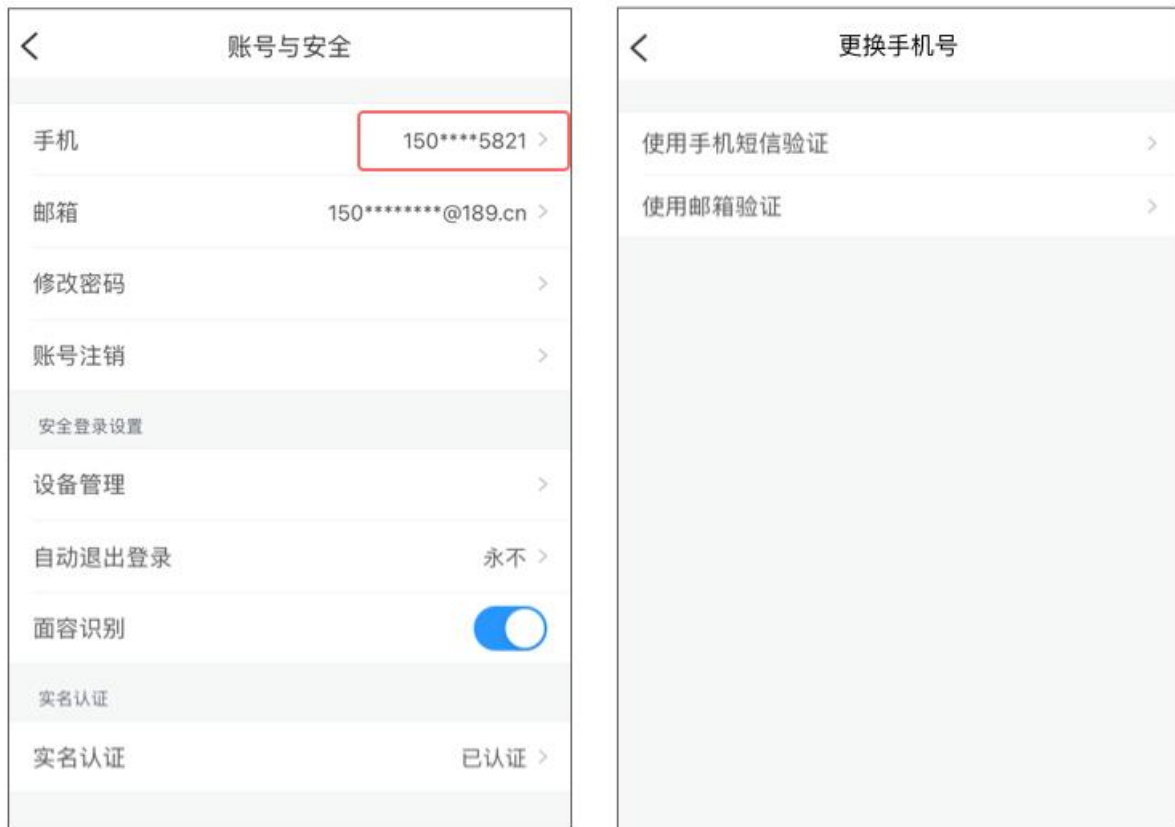
2.3 账户与安全

2.3.1 换绑手机号

如需换绑/绑定手机，我-账号与安全-点击“手机”。

两种认证方式进行手机号码换绑/绑定：

- 通过手机验证的方式，换绑/绑定手机号码。
- 通过邮箱验证的方式，换绑/绑定手机号码。

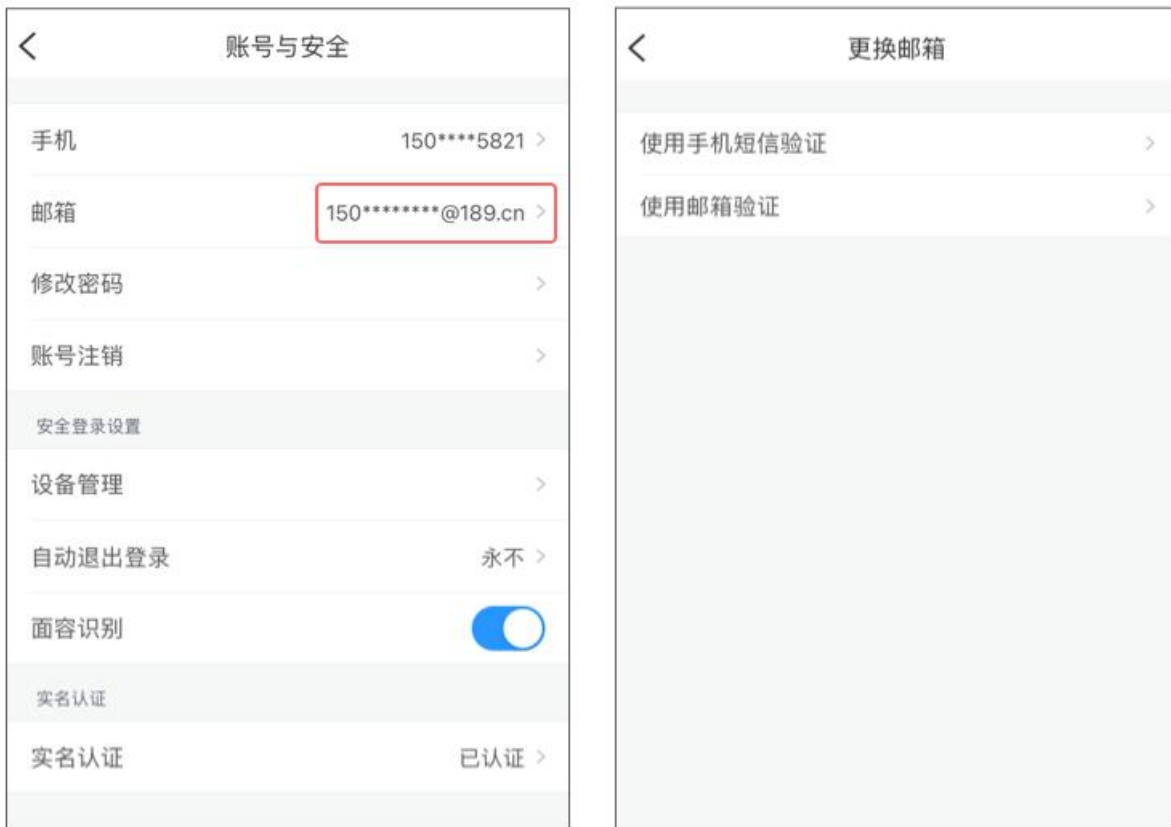


2.3.2 换绑邮箱

如需换绑/绑定手机，我-账号与安全-点击“邮箱”。

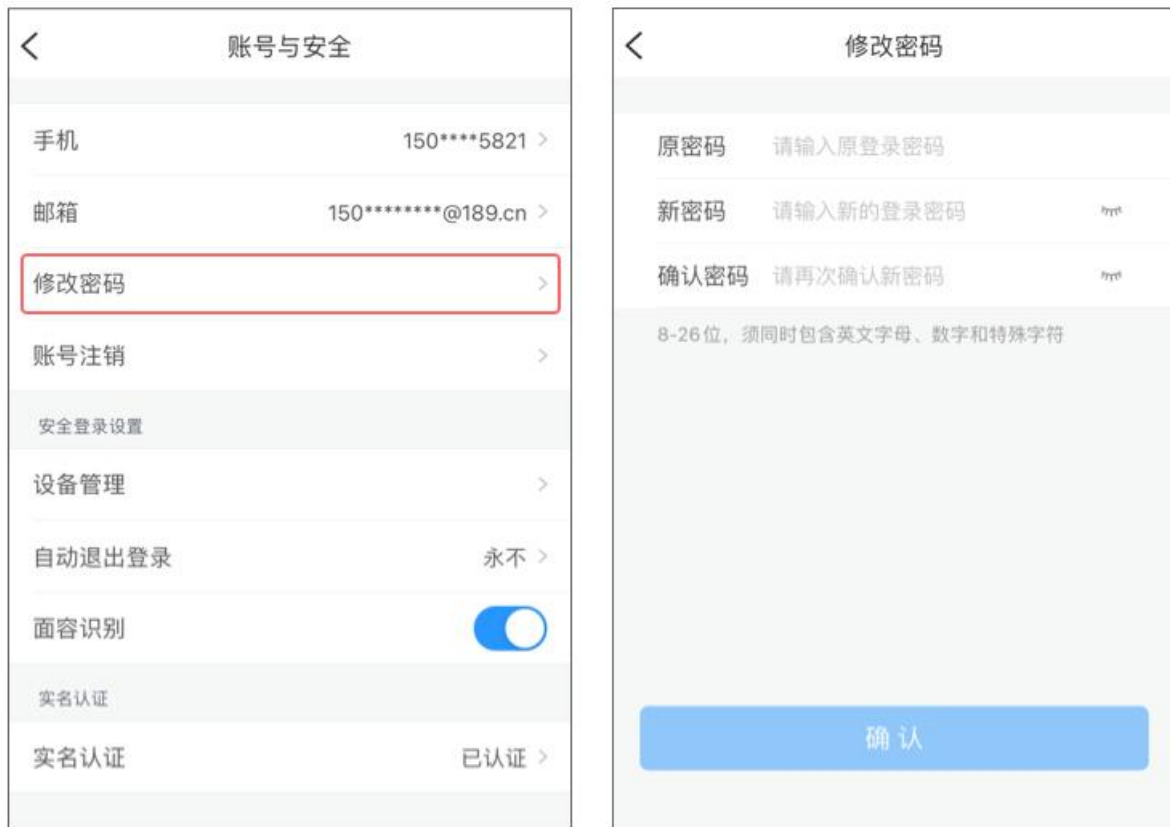
两种认证方式进行邮箱换绑/绑定：

- 通过手机验证的方式，换绑/绑定邮箱。
- 通过邮箱验证的方式，换绑/绑定邮箱。



2.3.3 修改密码

如需修改密码，我-账号与安全-点击“修改密码”。

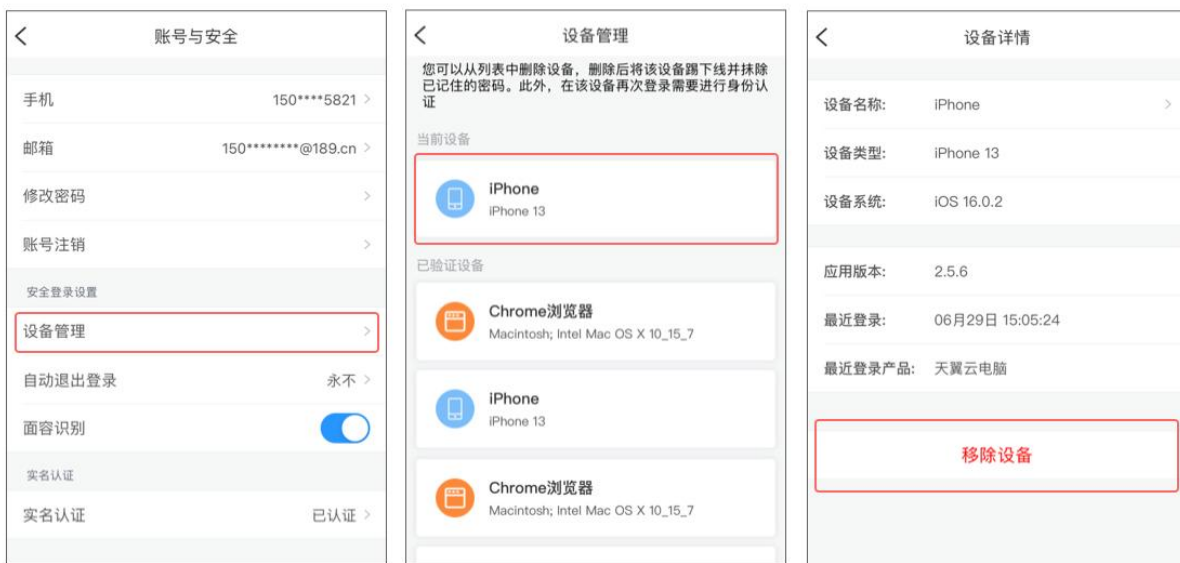


2.3.4 账号注销

如需账号注销，我-账号与安全-点击“账号注销”。

2.3.5 设备管理

如需查看云电脑登录的设备或移除设备，我-账号与安全-点击“设备管理”。



点击对应的设备，进入设备详情，点击底部按钮“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。

2.3.6 自动退出登录

登录后，客户端可设置云电脑账号自动退出时间，即客户端超过设置的时间内没有进行相关操作，客户端将自动退出云电脑账号。



2.3.7 面容/指纹识别

如需手机系统支持面容/指纹识别，可启用安全登录，我-账号与安全-点击“面容/指纹识别”。

2.3.8 实名认证

只有进行实名认证的用户才能购买云电脑。实名认证步骤如下：

(1) 打开天翼云电脑 App，进入“我”，点击“未认证”；



- (2) 在实名认证页面，拍照上传身份证正反面，系统自动识别证件号码，如确认无误，点击“确认提交”按钮；



- (3) 点击“下一步 人脸识别验证”，再点击“开始识别”；（注：需要身份证本人进行人脸识别操作）



- (4) 根据提示完成人脸识别，提交实名认证，实名认证通过即可。

2.3.9 退出登录

如需退出云电脑登录账号，我-点击“退出登录”，二次确认之后即可退出云电脑登录账号。

2.4 管理云电脑

2.4.1 卡片/列表视图切换

登录成功后，在云电脑页右上角，点击“卡片视图和列表视图”切换图标，可进行卡片视图和列表视图切换。

卡片式视图



列表式视图



2.4.2 列表拖动排序

长按选择对应的云电脑，按住 拖动进行云电脑列表排序。



2.4.3 进入云电脑

在卡片/列表视图，点击“进入云电脑”按钮进入云电脑。



30



2.5 使用云电脑

2.5.1 工具栏展开/收起

进入云电脑后，在桌面顶部看到工具栏，可以点击进行展开/收起。



2.5.2 退出/重启/关机

工具栏-点击“退出”模块，可以找到“退出”、“重启”、“关机”。

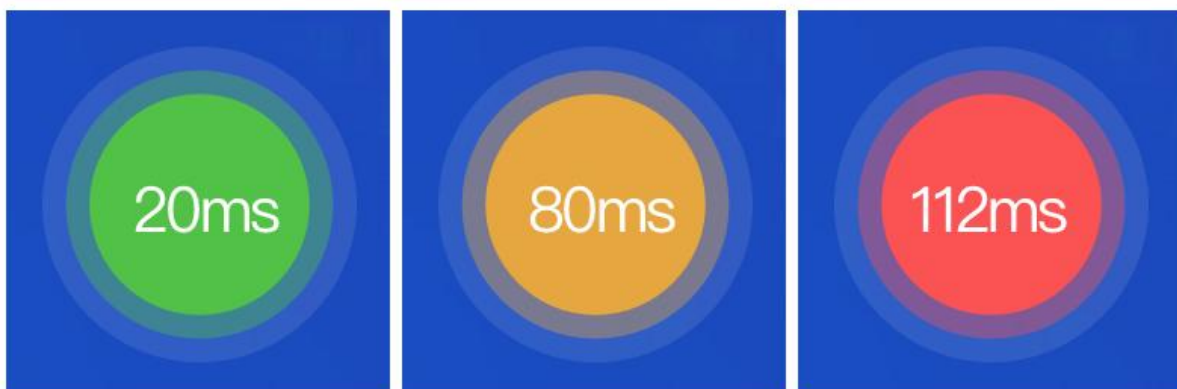
- **退出**：点击“退出”，二次确认之后，断开云电脑连接，退出到云电脑列表页。
- **重启**：点击“重启”，将对云电脑进行重启，同时退出到云电脑列表页。
- **关机**：点击“关机”，关机的是云电脑而非终端，同时退出到云电脑列表页。



2.5.3 查看网络状态

(1) 可以根据云电脑右下方小浮点的颜色掌握您的网络状态。

有三种颜色：绿（网络极好），黄（网络一般）和红（网络较差），数值越高则网络状态越差。

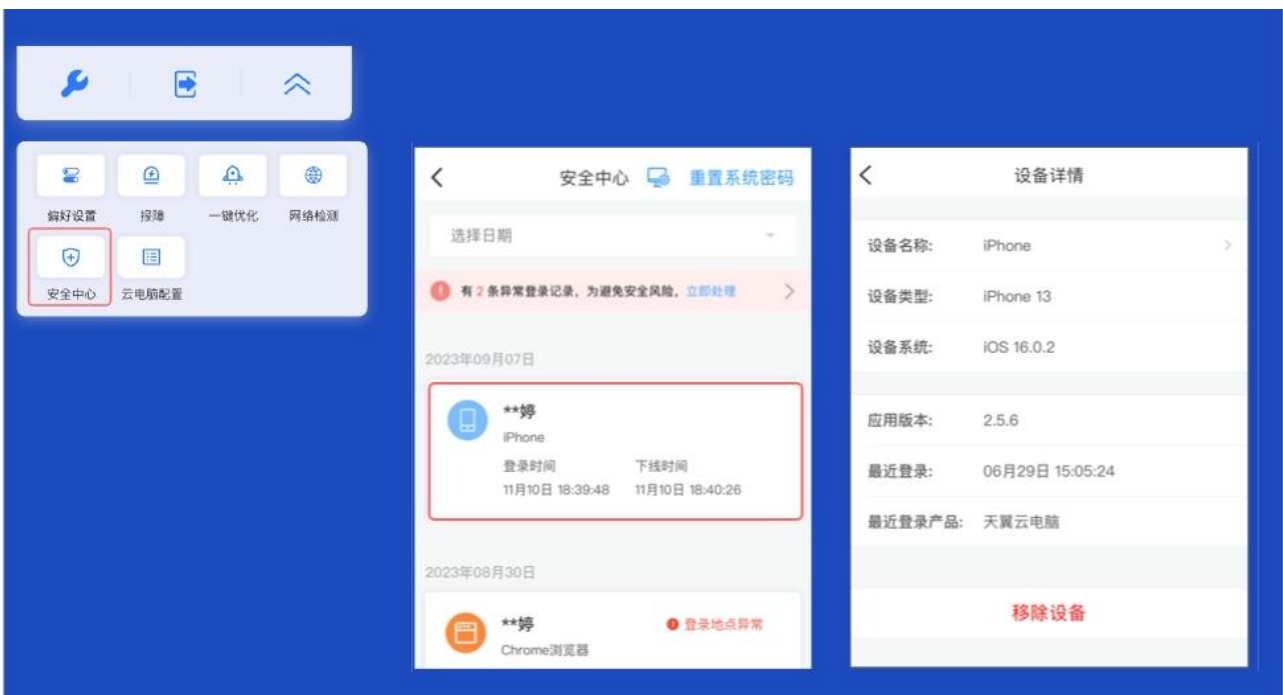


(2) 也可以查看详细的网络状态：往返时延，网速上下行。工具栏-工具-点击“网络状态”。



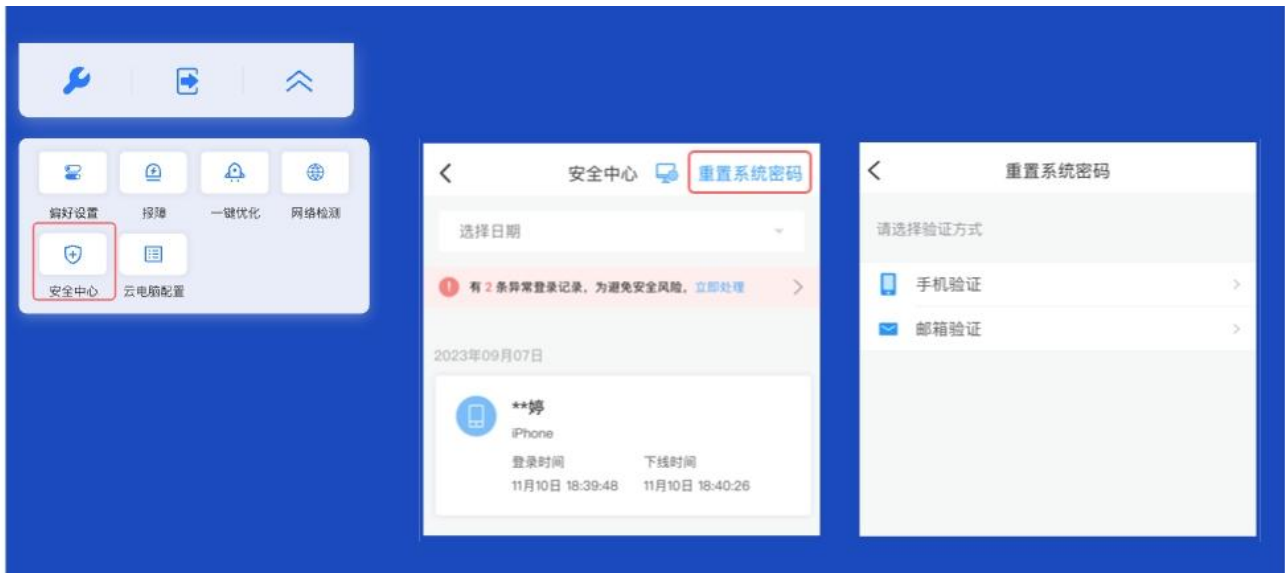
2.5.4 安全中心-登录设备管理

- (1) 点击工具栏中的“安全中心”，查看所有的设备登录详情，以及进行设备管理。
- (2) 点击“安全中心”首页右上角的图标可进入“设备管理”，“设备管理”列表中可查看所有登录过的设备。



2.5.5 安全中心-设置系统密码

忘记 Windows 系统密码时，安全中心-点击"重置系统密码"进行重置。（适用于 Windows 桌面的 Administrators 账户）

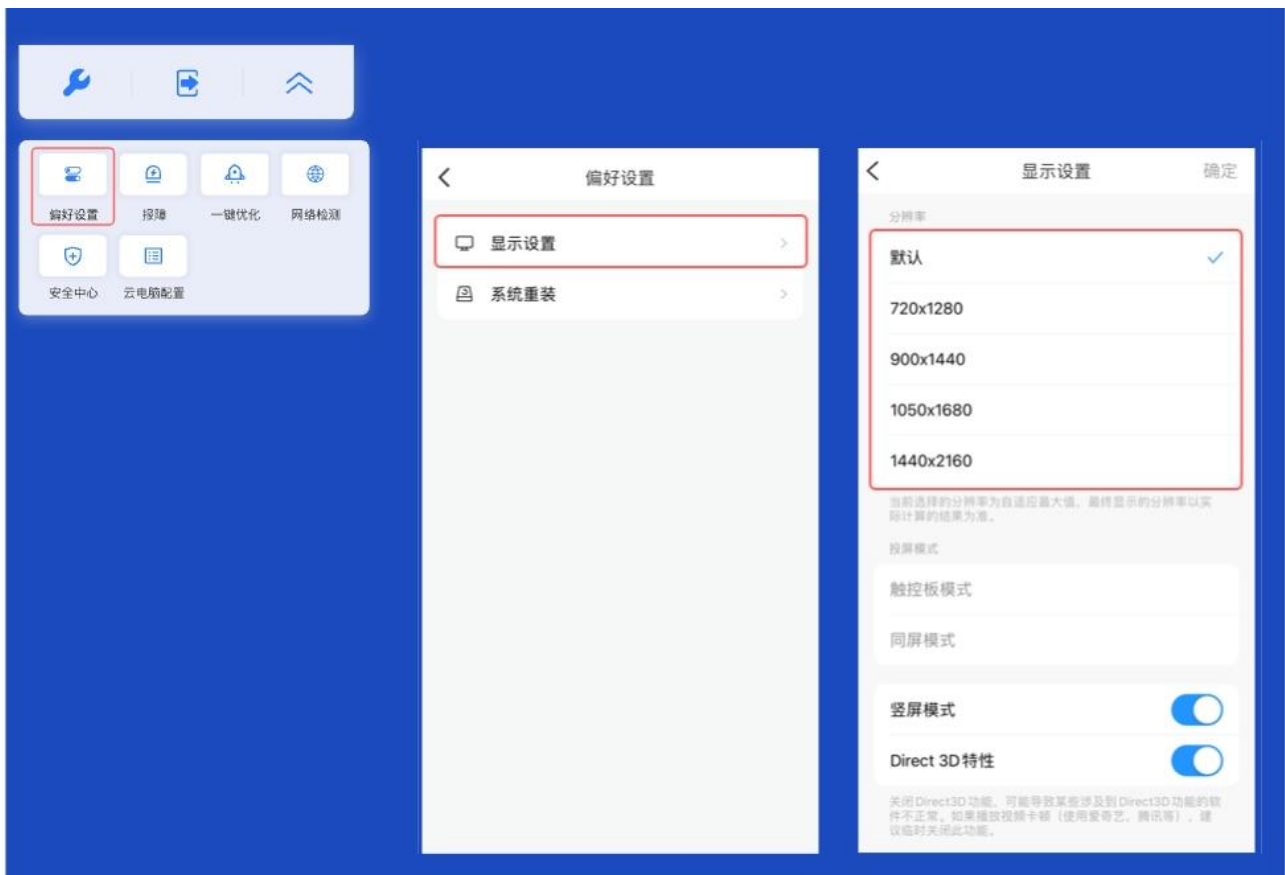


2.5.6 报障

使用云电脑过程中，如遇到问题，可点击“报障”，填写故障信息或者拨打服务热线：400-810-9889。

2.5.7 显示设置

如需设置云电脑分辨率，进入偏好设置-选择显示设置，选择合适的分辨率，点击“确定”即可。



2.5.8 投屏模式

用户在使用移动客户端链接显示器进行投屏后，可对云电脑客户端进行投屏模式设置，可选择触控板模式或触屏模式。

触控板模式



同屏模式



2.5.9 竖屏模式

在竖屏模式下，点击悬浮球-“桌面旋转”按钮，可将桌面切换为横向显示。

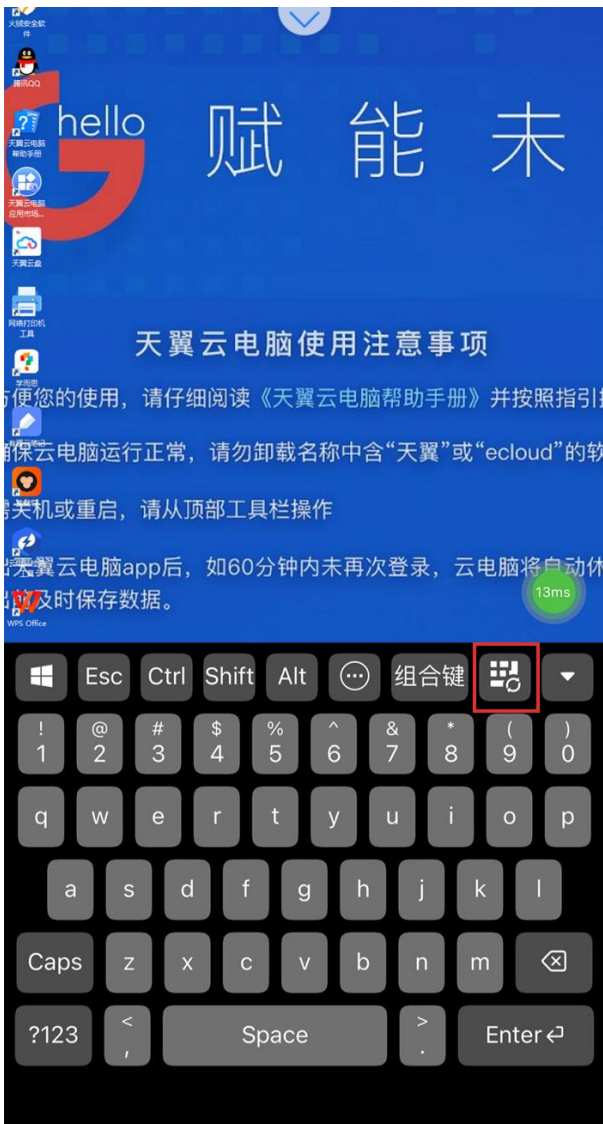


在竖屏模式下，点击悬浮球-桌面旋转按钮，可将桌面切换为横向显示。



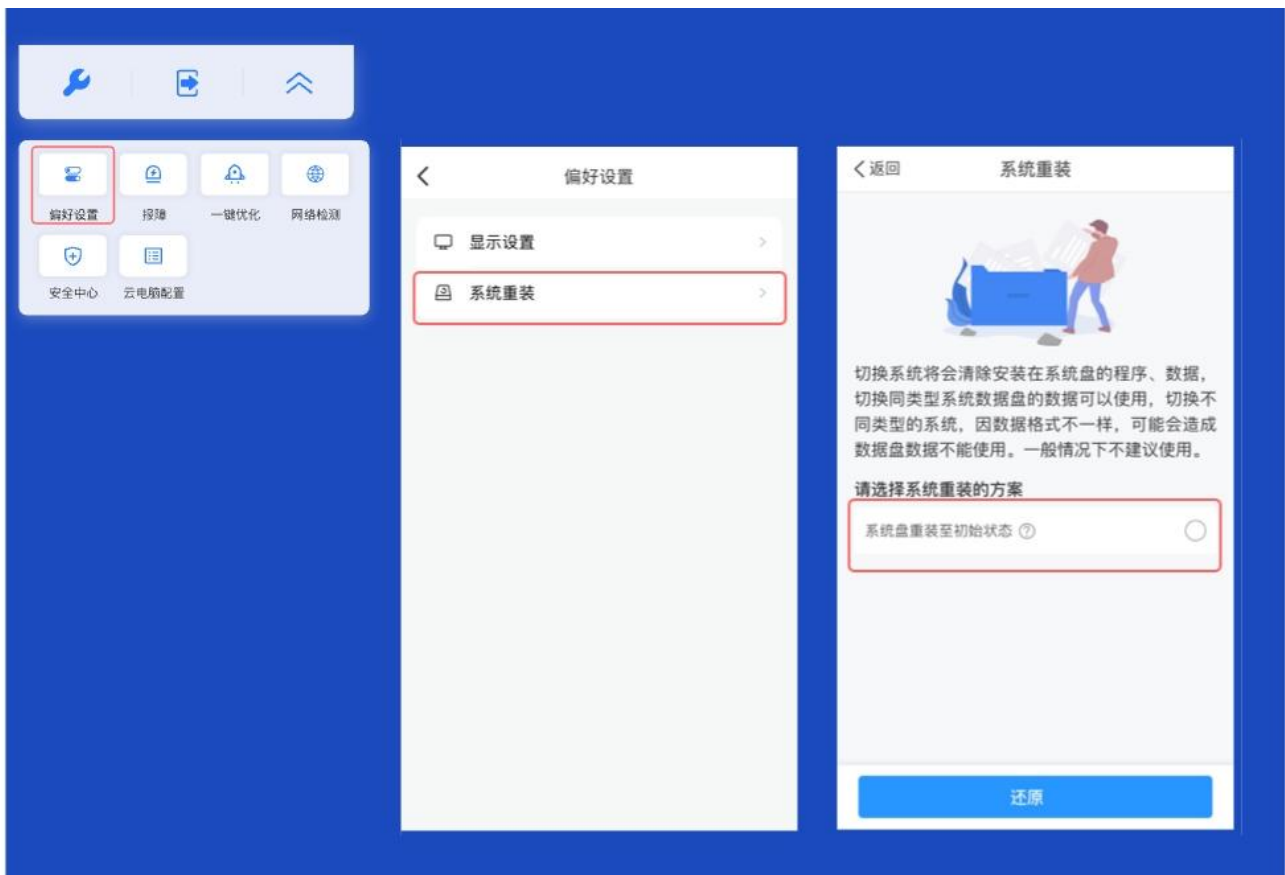
在竖屏模式下，支持虚拟键盘与本地系统键盘切换调用。

点击悬浮球-键盘，默认调用虚拟键盘，点击该键盘右上方键盘切换按钮可调用本地系统键盘，点击本地系统键盘右上方键盘切换按钮可切回虚拟键盘。



2.5.10 系统重装

点击工具栏中的工具-偏好设置-选择“系统重装”。系统恢复会将系统还原至初始状态，系统盘的程序或数据会被清除，如非特殊情况，否则不建议使用。（还原系统所需时间较长，请耐心等待）



2.6 手势与操作模式

2.6.1 快捷键

通过点击云电脑右下角的带有颜色的小浮点，即可展开/隐藏快捷菜单。



2.6.2 触屏式/鼠标式

模式切换的按钮在右下角的快捷菜单中。

默认是触屏式，触屏模式下，手指直接点击屏幕触发该位置的操作。

点击“鼠标式”切换至鼠标指针式，此时云电脑会出现鼠标指针，鼠标模式下，手指在屏幕划动控制鼠标指针的移动。



2.6.3 触屏模式-手势指引

在触屏模式下，可以通过手指直接点击屏幕进行操作，具体手势操作如下：



- **单击**：单指轻按屏幕。
- **右键**：单指长按屏幕，震动反馈调出右键，或选择文件，长按至震动调出右键。
- **缩放**：双指在屏幕上捏合。
- **拖动**：单指长按屏幕拖动，震动反馈后，滑动手指拖动文件。
- **滚动**：单指贴着屏幕上下滑动。
- **唤起键盘**：三指轻按屏幕显示键盘。
- **缩放后拖动桌面**：双指在屏幕上捏合缩放桌面后，双指贴着屏幕可滑动。

注意：手机设备长按操作会有震动反馈，iPad 设备则没有震动反馈。

2.6.4 滚动窗口

有以下两种触发的方式：

- (1) 双指同时按住屏幕，同方向滑动可以上滚或者下滚页面。
- (2) 在快捷菜单中找到“滚轮”按钮，点击可触发滚轮模式。



2.6.5 右键

点击悬浮球-“右键”按钮，点击即可触发右键。



2.6.6 显示桌面

点击悬浮球-“显示桌面”按钮，可快速隐藏窗口，显示桌面。



2.6.7 切换窗口

进入云电脑后，开了多个窗口，可通过点击悬浮球-“切换窗口”，进行自动切换窗口。



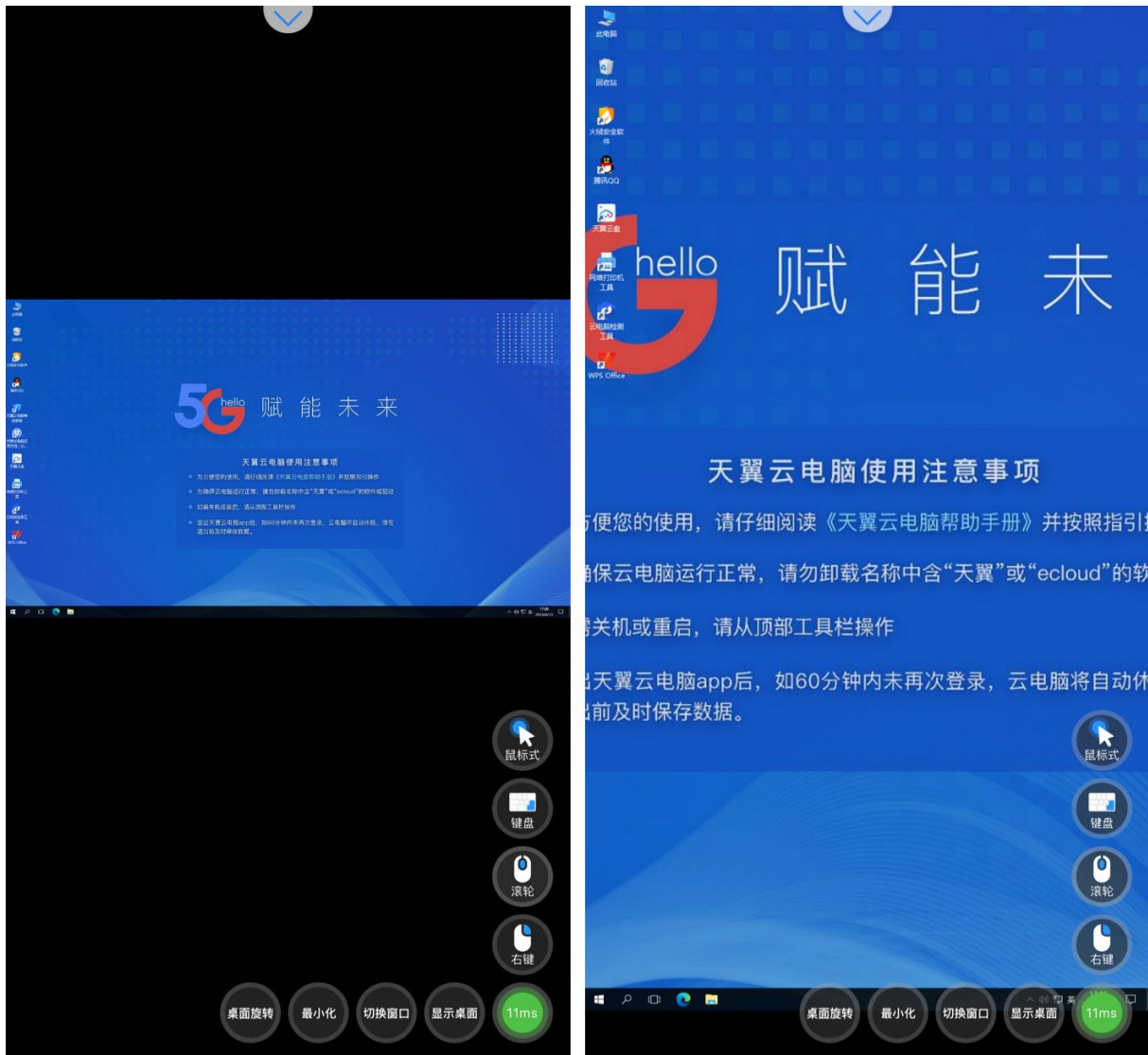
2.6.8 最小化

点击悬浮球-“最小化”按钮，可对当前窗口进行“最小化”操作。



2.6.9 桌面旋转

在竖屏模式下，点击悬浮球-“桌面旋转”按钮，可将桌面切换为横向显示。



2.7 键盘

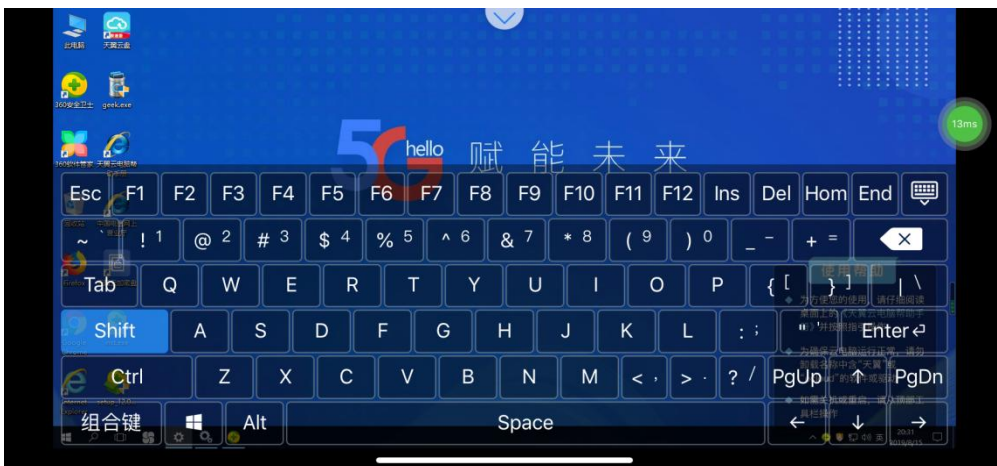
2.7.1 打开虚拟键盘

点击屏幕右下方的悬浮球，在展开的快捷菜单中点击“键盘”，即可打开虚拟键盘。



2.7.2 切换大小写或符号

快速双击虚拟键盘的“Shift”键，使“Shift”键处于常亮状态，虚拟键盘将切换为大写。数字区域也会切换为符号。



2.7.3 切换输入法

根据不同系统的设置，逐一尝试以下两种方式即可切换输入法：

- (1) 快速双击“Shift”，使“Shift”处于常亮状态，再单击“Ctrl”，即可成功切换输入法。
- (2) 快速双击“Ctrl”，使“Ctrl”处于常亮状态，再单击“Space(空格键)”，即可成功切换输入法。

2.7.4 使用组合键

点击虚拟键盘左下角组合键即可查看所有可选组合键。



2.7.5 连接蓝牙键盘

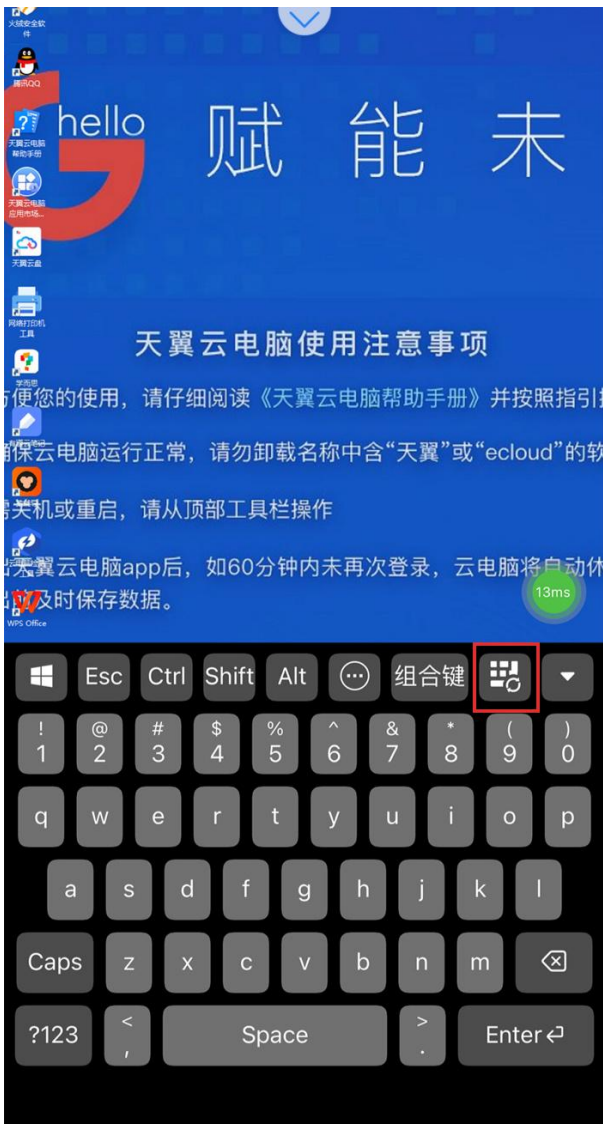
天翼云电脑支持同时使用蓝牙键盘和虚拟键盘进行输入。若蓝牙键盘快捷键失效，请使用 虚拟键盘-组合键 代替。

2.7.6 调用本地键盘

提示：该功能需开启竖屏模式。

在竖屏模式下，支持虚拟键盘与本地系统键盘切换调用。

点击悬浮球-键盘，默认调用虚拟键盘，点击该键盘右上方键盘切换按钮可调用本地系统键盘，点击本地系统键盘右上方键盘切换按钮可切回虚拟键盘。



3 电脑终端操作指导

Windows 客户端、Mac 客户端和瘦终端的操作使用方式，可参考以下电脑端操作指导说明。

3.1 登录云电脑

3.1.1 扫码登录

打开天翼云电脑客户端，在登录页面左边可以看到扫码登录模块。

- **天翼云终端扫码登录：**支持通过天翼云电脑手机端 App 扫码登录或翼连 App 扫码登录。



天翼云终端扫码登录

请使用天翼云电脑APP或翼连APP扫码登录



[切换天翼账号二维码](#)

账号登录

手机号/邮箱/账号名

密码 

☐ 自动登录 ☐ 记住密码 ☐ 企业专线

 安全登录

[忘记密码](#)

[用户协议](#) | [隐私政策](#) | [儿童个人信息保护政策](#)

- **天翼账号扫码登录：**点击二维码下方“切换天翼账号二维码”，使用微信扫码登录，扫码成功并点击确认，即可登录云电脑客户端。

天翼账号扫码登录

可使用微信扫码登录



[切换天翼云终端二维码](#)

账号登录

☐ 自动登录 ☐ 记住密码 ☐ 企业专线

☒ 安全登录

[忘记密码](#)

[用户协议](#) [隐私政策](#) [儿童个人信息保护政策](#)

3.1.2 账号登录

登录页-右边可以看到账号登录，支持云电脑账号，手机号码和邮箱登录（手机号码或邮箱登录的前提是用户已绑定手机或邮箱）。

天翼云终端扫码登录

请使用天翼云电脑APP或翼连APP扫码登录



[切换天翼账号二维码](#)

账号登录

☐ 自动登录 ☐ 记住密码 ☐ 企业专线

[忘记密码](#)

[用户协议](#) | [隐私政策](#) | [儿童个人信息保护政策](#)

3.1.3 自动登录

登录页-选择账号登录时，输入密码后，点击“自动登录”后自动勾选“记住密码”。登录成功后，下次启动客户端将自动登录对应的账号。

- 若取消“自动登录”，“记住密码”不会取消。
- 若取消“记住密码”，自动取消“自动登录”。
- 若切换账号，自动取消“自动登录”。

天翼云终端扫码登录

请使用天翼云电脑APP或翼连APP扫码登录



[切换天翼账号二维码](#)

账号登录

☒ 自动登录 ☒ 记住密码 ☐ 企业专线

☒ 安全登录

[忘记密码](#)

[用户协议](#) [隐私政策](#) [儿童个人信息保护政策](#)

3.1.4 记住密码

登录页-选择账号登录时，输入密码后，点击“记住密码”功能，下次登录无需重复输入登录密码。

天翼云终端扫码登录

请使用天翼云电脑APP或翼连APP扫码登录



[切换天翼账号二维码](#)

账号登录

☒ 自动登录 ☒ 记住密码 ☐ 企业专线

☒ 安全登录

[忘记密码](#)

[用户协议](#) | [隐私政策](#) | [儿童个人信息保护政策](#)

3.1.5 忘记密码

登录页-账号登录模块，在“安全登录”按钮右下方，可以看到“忘记密码”，目前可以通过手机找回，邮箱找回两种方式找回密码。

天翼云终端扫码登录

请使用天翼云电脑APP或翼连APP扫码登录



[切换天翼账号二维码](#)

账号登录

手机号/邮箱/账号名

密码 

☐ 自动登录 ☐ 记住密码 ☐ 企业专线

安全登录

忘记密码

[用户协议](#) | [隐私政策](#) | [儿童个人信息保护政策](#)

通过手机短信验证码方式找回密码。

< 忘记密码-手机验证 ×

手机号 请输入手机号码

验证码 请输入验证码 获取验证码

下一步

[用户协议](#) | [隐私政策](#)

通过邮箱验证方式找回密码。



忘记密码-邮箱验证

邮箱 请输入邮箱地址

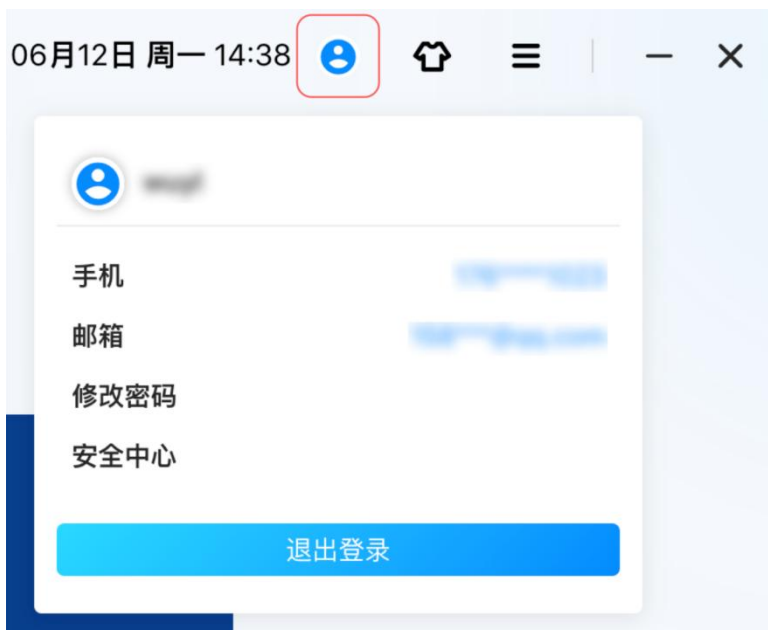
验证码 请输入验证码 获取验证码

下一步

用户协议 隐私政策

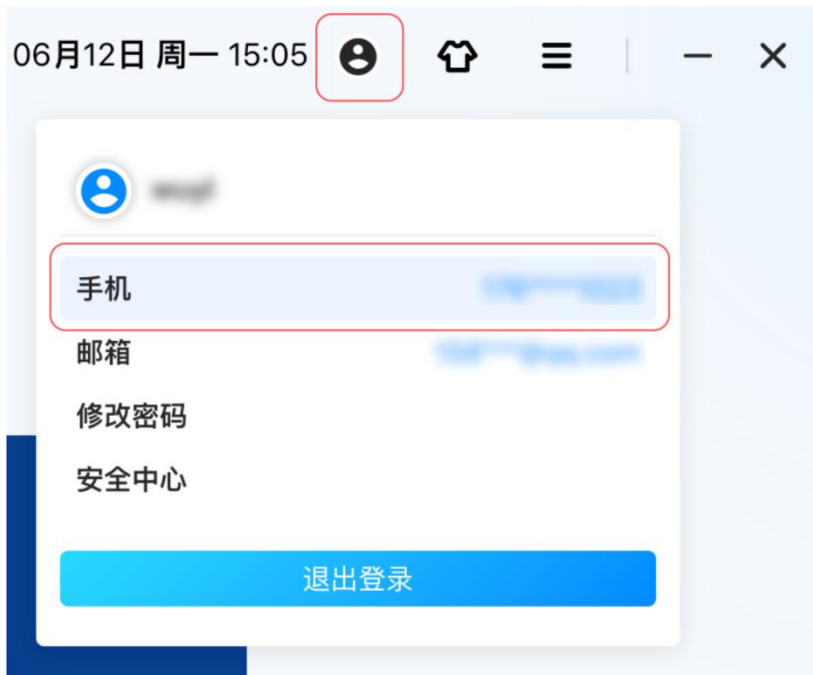
3.1.6 用户中心入口

云电脑列表页-点击右上角“用户中心”图标入口。



3.1.7 换绑手机号

如需换绑/绑定手机，用户中心-点击“手机号码”。



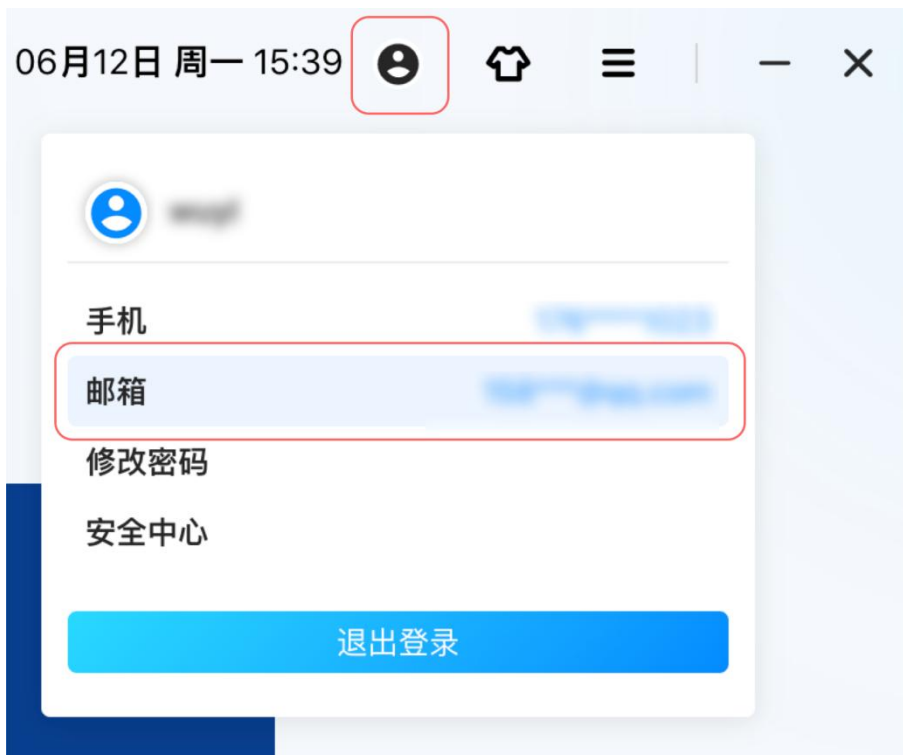
两种认证方式进行手机号码换绑/绑定：

- 通过手机验证的方式，换绑/绑定手机号码。
- 通过邮箱验证的方式，换绑/绑定手机号码。



3.1.8 换绑邮箱

如需换绑/绑定手机，用户中心-点击“邮箱”。



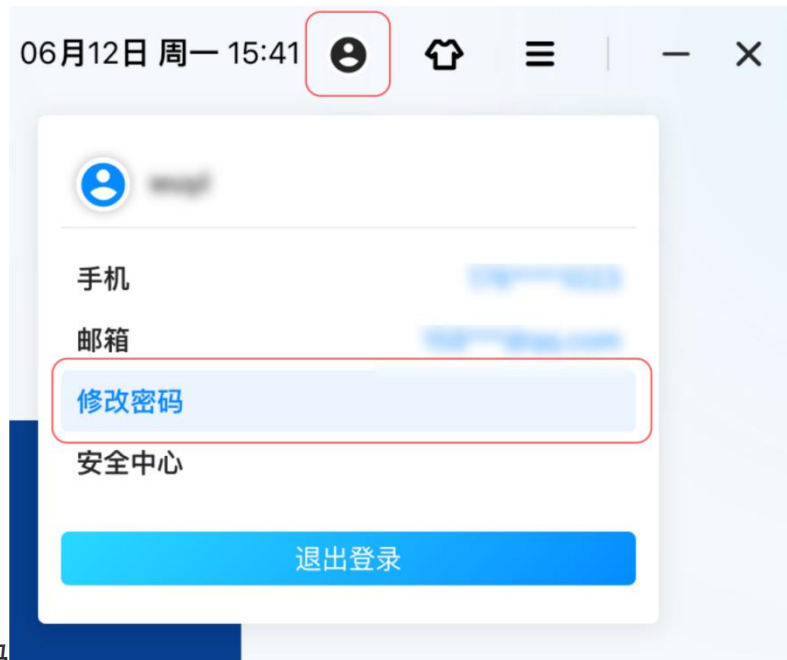
两种认证方式进行邮箱换绑/绑定:

- 通过手机验证的方式，换绑/绑定邮箱。
- 通过邮箱验证的方式，换绑/绑定邮箱。



3.1.9 修改密码

如需修改登录密码，用户中心-点击“修改密码”，输入原密码验证，再次输入新密码即可修

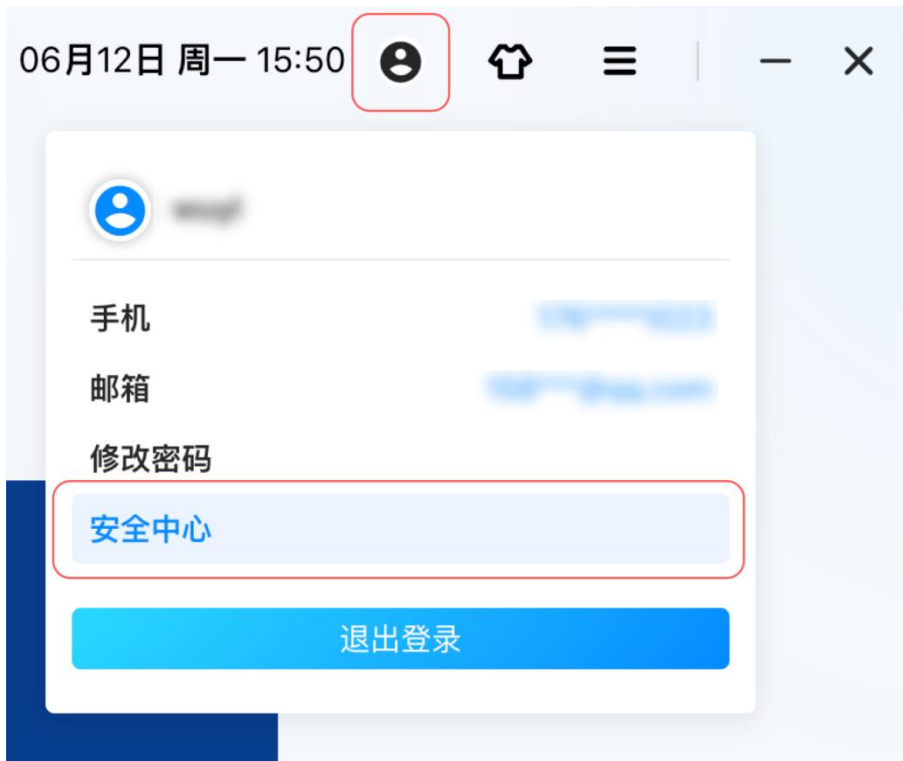


改登录密码

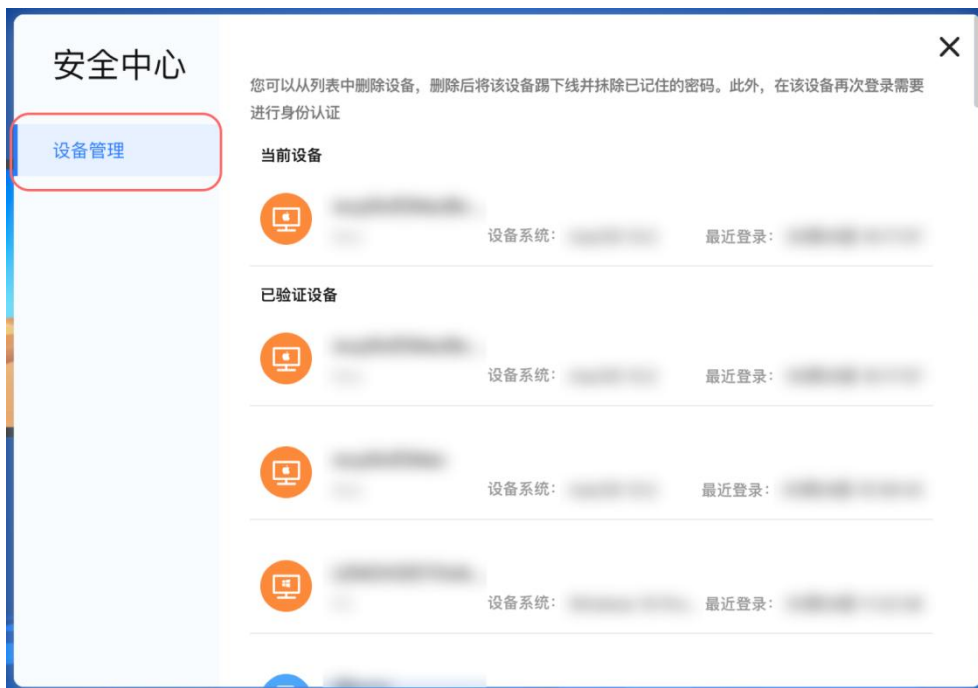
The screenshot shows a '修改密码' (Change Password) form. The form has a title bar with a back arrow, the title '修改密码', and a close button. The form contains three input fields: '请输入原密码' (Please enter the original password), '请输入新的密码' (Please enter the new password), and '再次输入新密码' (Please re-enter the new password). Each input field has a red border and a small eye icon on the right. Below the input fields, there is a red error message: '原密码不能为空' (Original password cannot be empty). At the bottom of the form, there is a blue button labeled '重置密码' (Reset Password).

3.1.10 安全中心

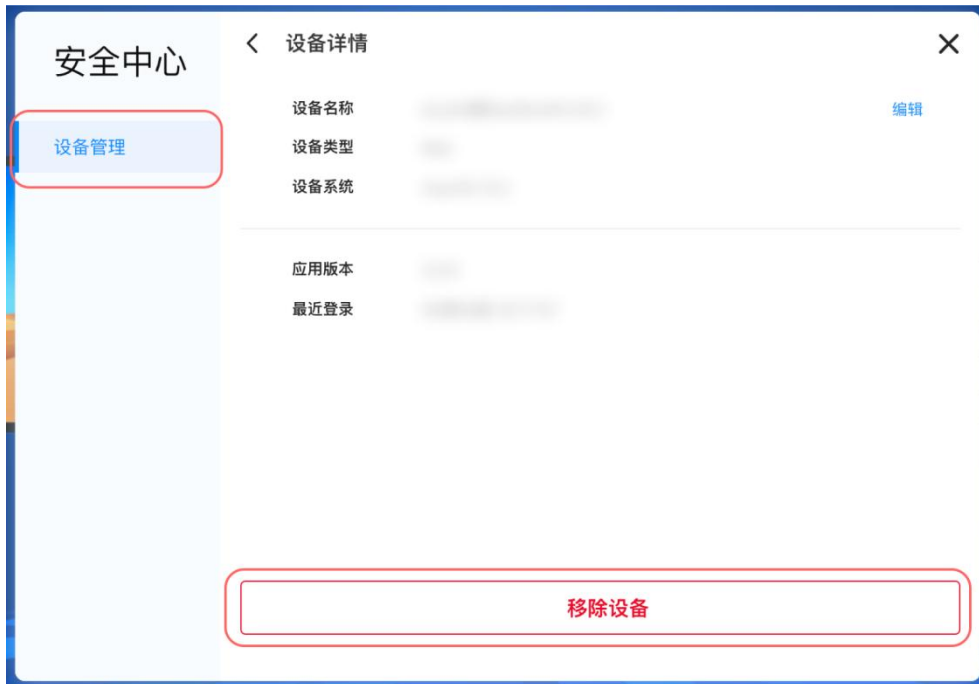
如需查看云电脑登录的设备或移除设备，用户中心-点击“安全中心”。



进入到安全中心，找到对应的设备，点击进入设备详情。

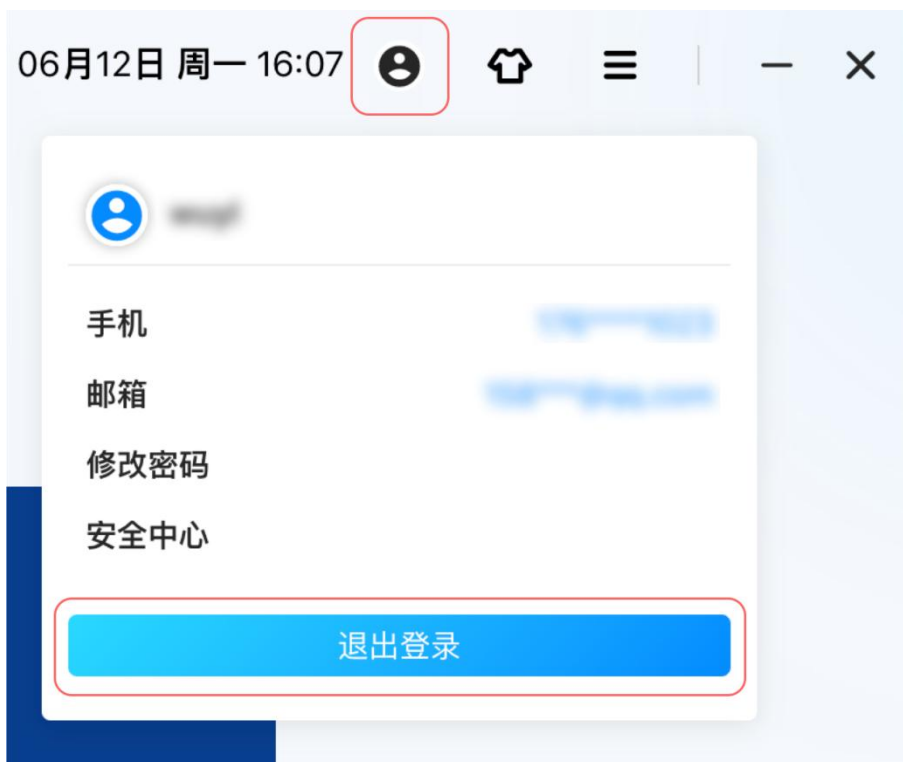


点击底部按钮“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。



3.1.11 退出登录

如需退出云电脑登录账号，用户中心-点击“退出登录”，二次确认之后即可退出云电脑登录账号。



3.2 客户端设置

3.2.1 返回旧版

如需切换旧版，更多-点击“返回旧版”，切换旧版二次确认之后，新旧版切换需要在应用启动后生效。



3.2.2 网络设置

提示：仅 Ubuntu 客户端、安卓瘦终端支持网络设置。

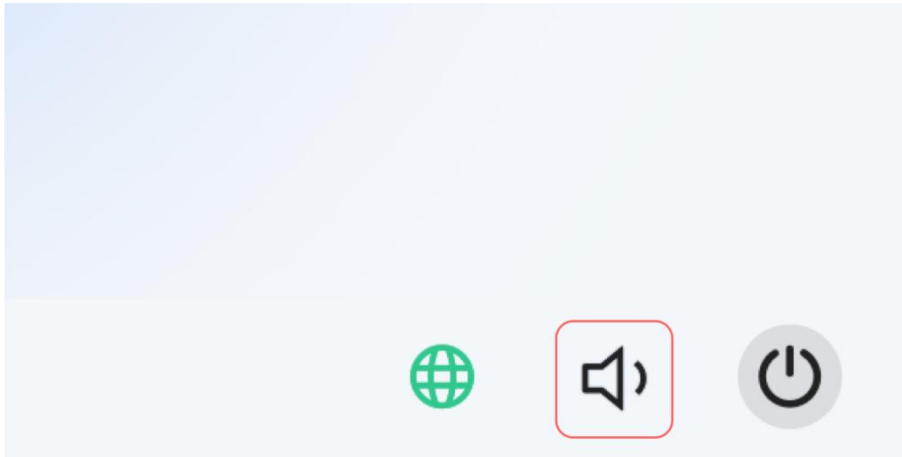
登录页-右下角：点击“网络设置”调用终端本地网络设置功能，不同厂家的终端网络设置页存在差异。



3.2.3 音频设置

提示：仅 Ubuntu 客户端、安卓瘦终端支持音频设置。

登录页-右下角：点击“音频设置”，调出音频设置功能。



音频设置页面（Ubuntu 客户端）。



3.2.4 重启/关闭终端

提示：Ubuntu 客户端、安卓瘦终端、Windows 客户端锁定模式下支持重启/关闭终端。

登录页-右下角：点击“终端设置”图标，可选择重启终端，关闭终端。



3.2.5 自定义换肤

登录页-点击右上角“换肤”图标入口，可以选择“蓝色”“红色”“深色”三种主题风格换肤。

蓝色主题：



红色主题:



深色主题:



3.2.6 设置入口

登录页-右上角点击“设置”入口，进入设置页面。



3.2.7 自动启动

提示：Ubuntu 瘦终端默认全屏显示，默认勾选“自动启动”
勾选“自动启动”后，终端开机系统自动运行云电脑客户端。



3.2.8 锁定登录账号

前置条件：云电脑账号登录成功（扫码登录不支持锁定登录账号功能）。

a. 点击“锁定登录账号”功能，启用锁定登录账号后，登录页将不支持修改登录账号。

b. 如需取消“锁定登录账号”，账号登录成功后，输入云电脑登录密码即可取消。



3.2.9 自动锁屏

云电脑账号登录后，客户端可设置自动锁屏时间，即客户端超过设置的时间内没有进行相关操作，客户端将自动锁屏，锁屏后需重新输入云电脑账号取消锁屏。



3.2.10 自动退出登录

登录后，客户端可设置云电脑账号自动退出时间，即客户端超过设置的时间内没有进行相关操作，客户端将自动退出云电脑账号。



3.2.11 运行模式

提示：仅 Windows 系统客户端支持。

常规模式：不限制终端本地系统功能，可以在本地系统和客户端之间自由切换。

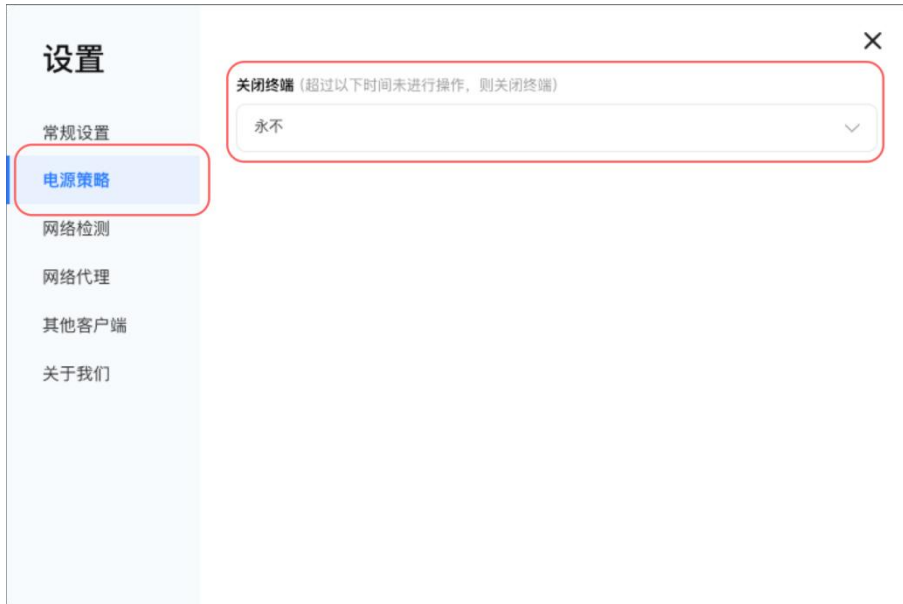
锁定模式：屏蔽本地系统所有功能，无法切换到本地系统，无法使用本地的应用及资源。



3.2.12 电源策略

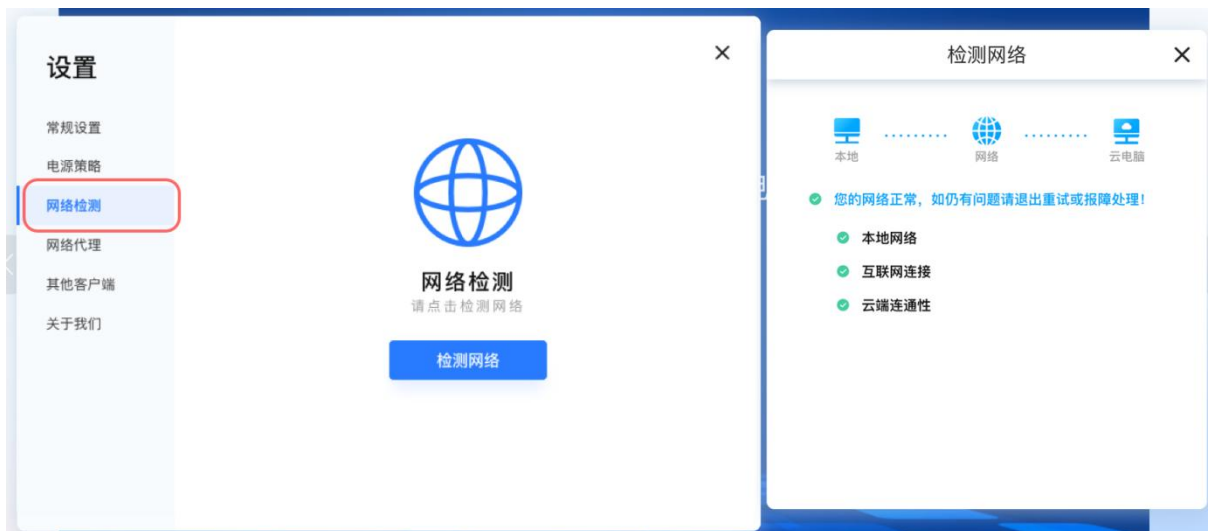
提示：仅 Ubuntu 瘦终端支持。

设置-电源策略，即客户端超过设置的时间内没有进行相关操作，客户端将自动关闭终端。



3.2.13 网络检测

如需检测本地到云电脑的网络情况，设置-可点击“检测网络”功能。



3.2.14 网络代理

设置-点击“网络代理”，可选择代理类型：不使用代理、HTTP 及 SOCKS5 三种类型，支持 IP 地址和端口连通性测试功能。（适用于使用 HTTP 或 SOCKS5 代理服务器登录场景）



The image shows a 'Settings' dialog box with a sidebar on the left containing the following items: '常规设置' (General Settings), '电源策略' (Power Policy), '网络检测' (Network Detection), '网络代理' (Network Proxy - highlighted with a red box), '其他客户端' (Other Clients), and '关于我们' (About Us). The main area of the dialog is titled '设置' (Settings) and includes a close button (X) in the top right corner. It contains the following fields and controls:

- 代理类型** (Proxy Type): A dropdown menu currently set to '不使用代理' (Do not use proxy).
- 请输入代理服务器地址和端口** (Please enter proxy server address and port): A section header for the input fields below.
- 地址** (Address): A text input field with a placeholder '地址'.
- 端口** (Port): A text input field with a placeholder '端口'.
- 测试** (Test): A blue button next to the port input field.
- ☐ **代理服务器账号和密码** (Proxy server account and password): A checkbox to toggle authentication requirements.
- 用户名** (Username): A text input field with a placeholder '用户名'.
- 密码** (Password): A text input field with a placeholder '密码' and a toggle icon (an eye) to show/hide the password.
- 取消** (Cancel): A white button at the bottom left.
- 确认** (Confirm): A blue button at the bottom right.

3.2.15 其他客户端

设置-点击“其他客户端”，扫描二维码下载体验云电脑其他客户端：
Windows/Mac/iPhone/iPad/安卓手机/安卓 Pad/安卓瘦终端。



3.2.16 关于我们

设置-点击“关于我们”，可以查看“版本更新”、“版本日志”、“用户协议”、“隐私政策”等。



3.2.17 最小化、关闭

登录页-右上角最小化、关闭功能仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端。

Ubuntu 瘦终端，安卓瘦终端（安卓盒子、一体机、云笔电）为全屏模式显示，不支持最小化和关闭功能。



3.3 管理云电脑

3.3.1 卡片/列表视图切换

登录成功后，在桌面列表页左上角，点击“卡片视图和列表视图”切换图标，可进行卡片视图和列表视图切换，还可以查看云电脑账号有多少台云电脑。

卡片视图



列表视图



3.3.2 进入云电脑

在卡片/列表视图，点击“进入云电脑”按钮进入云电脑。



3.3.3 自动进入

在卡片/列表视图，勾选“自动进入”成功后，对应桌面默认排在第一位，下次登录自动进入对应桌面。若取消“自动进入”，取消勾选即可。



3.3.4 关机、重启

在卡片/列表视图，点击“关机”、“重启”，可对云电脑进行“关机”、“重启”操作。



3.3.5 配置

在卡片/列表视图，点击“配置”，查看云电脑信息 ID、名称以及修改名称、云电脑的 CPU、内存、系统盘、数据盘配置信息。



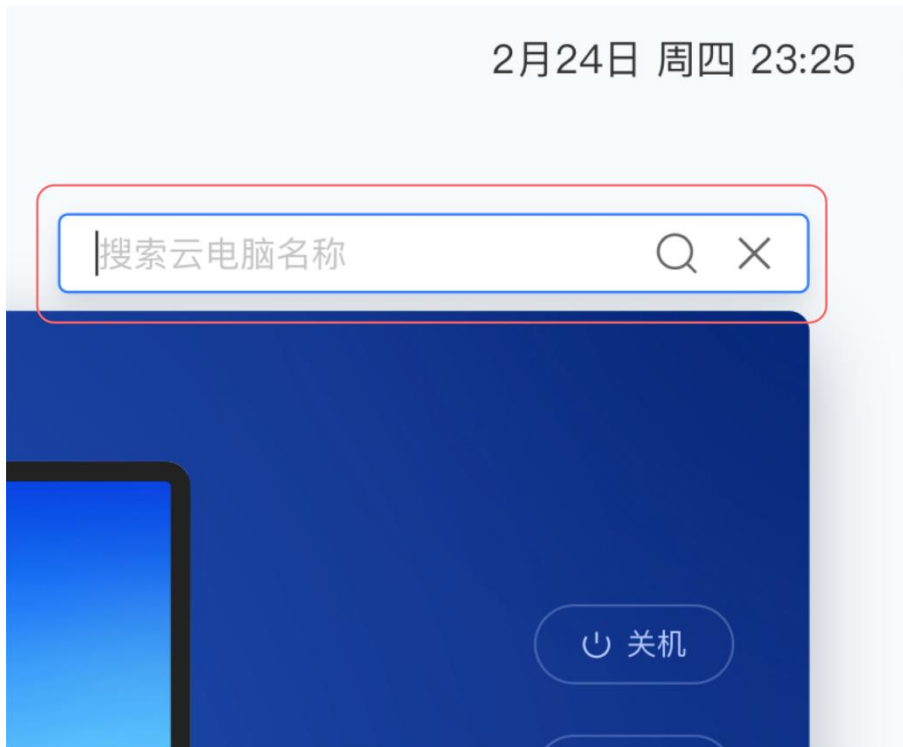
3.3.6 列表拖动排序

鼠标左键点击选择对应的云电脑，按住拖动进行云电脑列表排序。



3.3.7 搜索云电脑

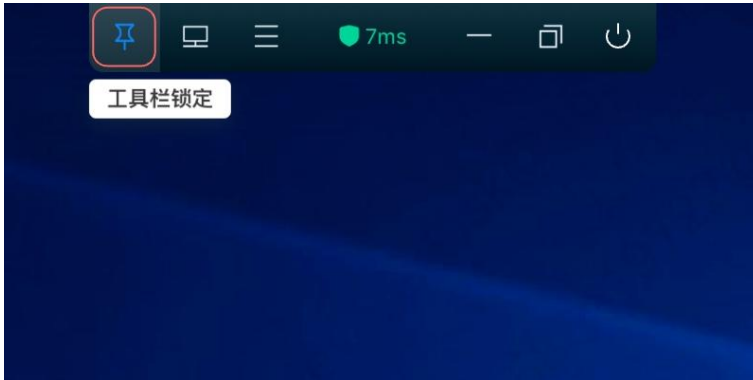
搜索功能默认不显示，若云电脑账号下超过 6 台云电脑，桌面列表右上角显示搜索功能。



3.4 使用云电脑

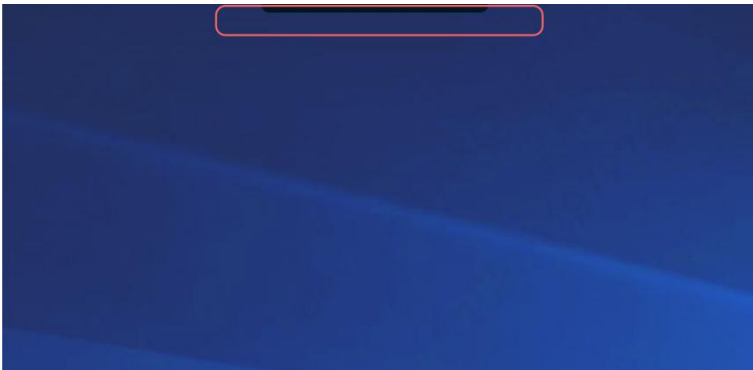
3.4.1 锁定/解锁工具栏

进入云电脑后，可在桌面顶部看到工具栏，鼠标移入点击可左右移动。

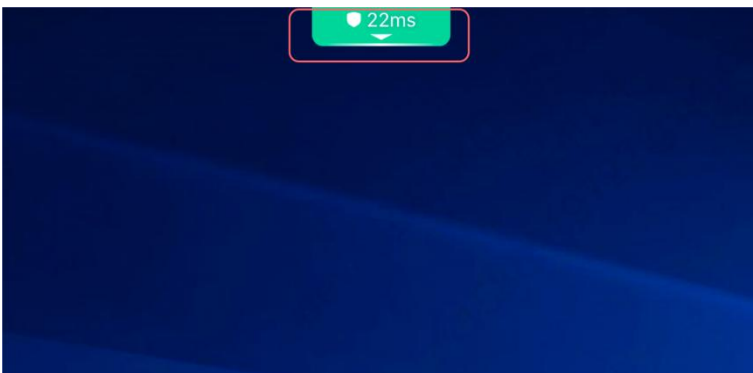


工具栏默认 3 秒后自动隐藏，隐藏后的工具栏状态分两种：

(1) Windows 系统客户端、安卓瘦终端、国产化客户端工具栏隐藏成一条深颜色粗线的状态。



(2) Mac 客户端工具栏隐藏成一个颜色方块，展示云电脑当前的网络时延值，并且根据网络时延值变化颜色。（Mac Os 系统因操作区域主要在顶部，因此 Windows 系统客户端工具栏隐藏方式不合适）



3.4.2 控制中心入口

工具栏-点击“控制中心”，可查到偏好设置、报障、一键优化、网络检测、安全中心、加速球、音频设置、云电脑配置等功能入口。



3.4.3 USB 管理

提示：Mac 客户端不支持 USB 重定向

如需管控外设或者查看外设重定向策略，进入偏好设置，点击“USB 管理”，可以管控 USB 重定向设备。

备注：U 盘容量小于 1GB 默认走 USB 走重定向



点击“全部”，查看当前云电脑连接的设备。



点击“”图标可一键复制外设信息。



3.4.4 显示设置

如需设置云电脑分辨率，进入偏好设置-选择显示设置：



- **窗口化模式：**自适应分辨率即根据终端的分辨率自适应显示，或者根据窗口化大小自适应显示桌面内容；固定分辨率即窗口大小变化，桌面分辨率不变，桌面内容保持不变，

窗口右侧和底部出现滚动条显示。（窗口化模式仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端）

- **分辨率，缩放设置：**分辨率和缩放设置默认与终端本地保持一致。
- **Direct 3D 特性：**关闭 Direct 3D 特性，可能导致某些涉及到 Direct 3D 功能的软件不正常，如果播放视频卡顿（使用爱奇艺、腾讯视频等）建议临时关闭此功能。

3.4.5 双屏设置

启用“双屏显示”后，支持一个桌面在 2 个显示屏幕上扩展显示，满足用户在主副屏幕上协同办公。

启用双屏显示前，客户端检测终端条件是否满足双屏显示，若显示设置“双屏显示”开关没有展示，则说明当前条件没有满足双屏扩展显示，检测如下：

- 检测终端内存配置是否满足至少 4G。
- 终端是否成功接入 2 个显示屏幕双屏显示要求。
- 终端本地是否设置“双屏显示扩展模式”。



3.4.6 画面设置

如需设置云电脑画面，可选择“默认设置”，“清晰优先”，“流畅优先”，“自定义设置”。



3.4.7 系统重装

如需系统重装，偏好设置-点击系统重装，选择“系统盘重装至初始状态”，进行系统重装，系统重装会将系统还原至初始状态，系统盘的程序或数据会被清除，如非特殊情况，否则不建议使用。



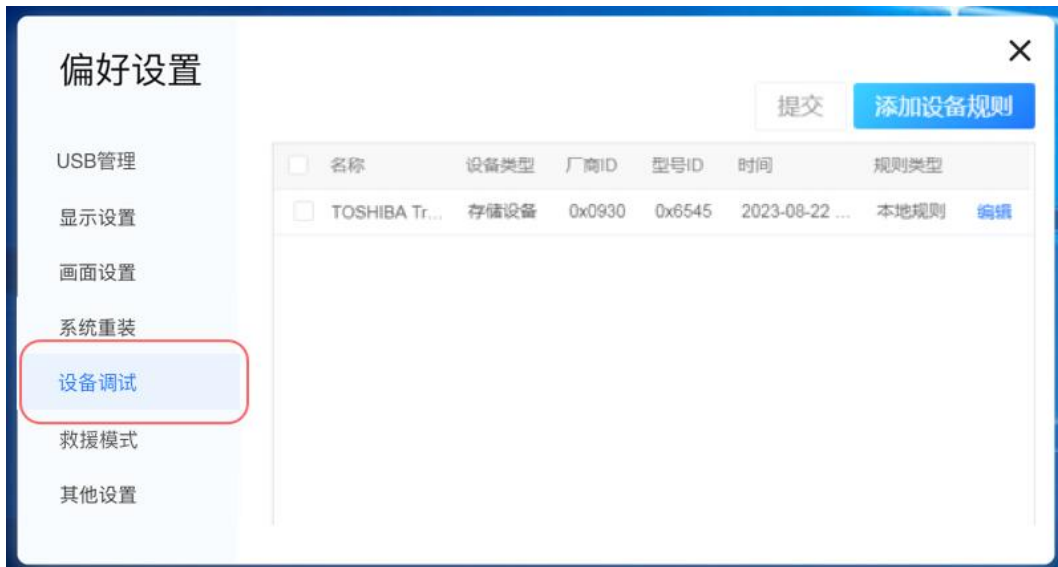
3.4.8 设备调试

提示：Mac 客户端不支持设备调试

若无法识别的外设，在客户端-工具栏-偏好设置-选择“设备调试”，选择当前连接的外设，配置设备类型，选择重定向方式。

- 若调试完的设备规则仅在当前终端使用，则选择保存在本地使用。
- 若调试完的设备规则共享他人，需要提交到管理控制台，管理员审核通过后租户下其他桌面也可使用。

优先级关系：设备调试>设备规则>外设重定向，存储设备同时开 USB 重定向策略和文件重定向策略时，优先走文件重定向策略。



3.4.9 其他设置

Mac 键盘：开启后，键盘功能按 Ma 端方式响应（仅限 Mac 端）。

工具栏：开启后工具栏超过 3 秒未操作，自动收起工具栏。

加速球：开启后加速球将展示在桌面内。

臻控©弱网优化：网络环境较差时，在桌面内工具栏-偏好设置-其他设置中打开“臻控©弱网优化”开关，退出桌面再重新进入生效，可以提升云电脑使用流畅度。（仅 Windows 系统

客户端、Mac 客户端、Ubuntu 瘦终端支持)



3.4.10 救援模式

当云电脑故障无法登录云电脑时，使用救援模式提供临时访问通道，尝试登录及修复云电脑，或备份关键用户数据并重装系统。



3.4.11 报障

使用云电脑过程中，如遇到问题，可点击“报障”，填写故障信息或者拨打服务热线：400-810-9889。



报障

✕

在使用云电脑的过程中出现任何故障问题，请在以下页面反馈您的问题，我们将尽快为您处理修复。



选择云电脑

故障类型

云电脑卡顿异常

云电脑网络异常

云电脑显示异常

云电脑连接异常

翼加密功能问题

应用市场功能问题

测试单，请忽略

其他

故障描述

请简单描述故障的情况

0/300

上传图片

点击上传

截图上传

(最多可上传3张 jpg/png 文件，每张大小不超过5m)

联系人

电话

邮箱地址

确认报障

3.4.12 一键优化

当云电脑遇到卡顿情况时，可以进行检测优化。控制中心-点击“一键优化”开启优化程序。



3.4.13 网络检测

控制中心-点击“网络检测”。



可以查看详细的网络状态：往返时延，网速上下行。



点击“检测网速”，可以检测当前网络的下载带宽，上传带宽，网络时延，抖动，丢包率，以及过去的网络时延变化统计。

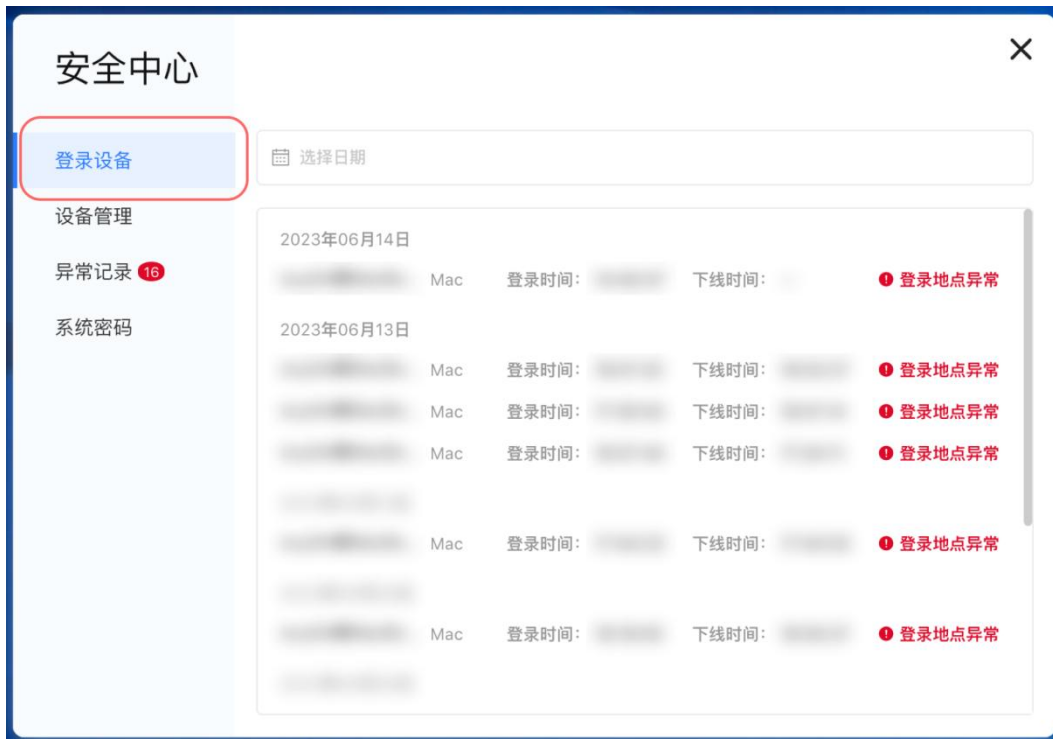


3.4.14 安全中心-登录设备管理

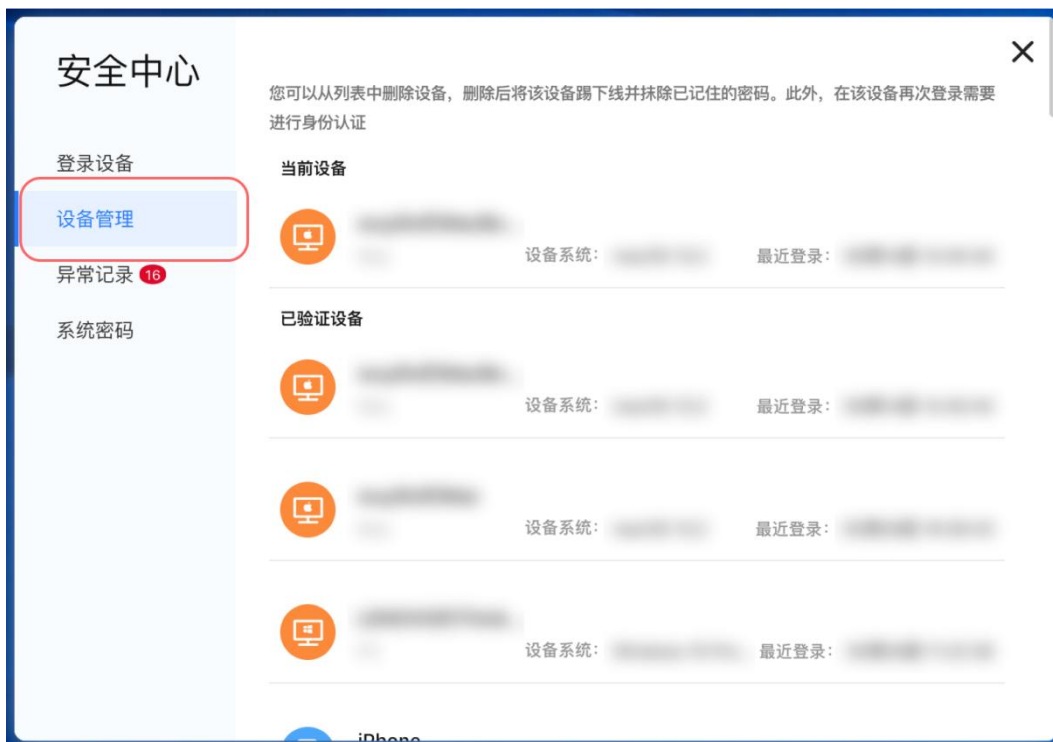
控制中心-点击“安全中心”。



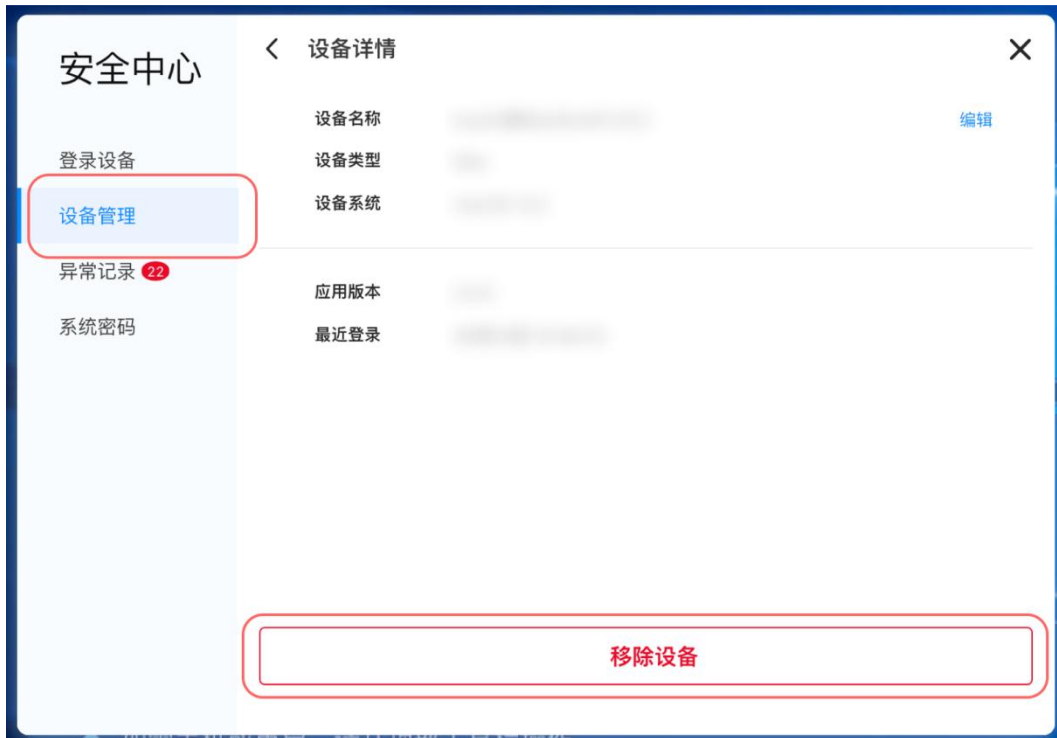
- **登录设备：**可查看账号名称，登录设备，IP 地址，登录时间以及下线时间。



- **设备管理**: 如需查看云电脑登录的设备或移除设备, 用户中心-点击“安全中心”, 选择“设备管理”。



点击对应的设备，进入设备详情，点击底部按钮“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。



- **异常记录：**如登录云电脑更换了新设备或者更换了城市，首次登录会提示异常记录。



3.4.15 安全中心-重置系统密码

忘记 Windows 系统密码时，安全中心-点击"系统密码"进行重置系统密码。(适用于 Windows 桌面的 Administrators 账户)



3.4.16 加速球

控制中心-点击“加速球”，快速开启加速球，开启后加速球将展示在桌面内。



3.4.17 音频设置

提示：仅 Ubuntu 客户端、安卓瘦终端支持音频设置。

控制中心-点击“音频设置”，调出音频设置功能。



音频设置页面（Ubuntu 客户端）。



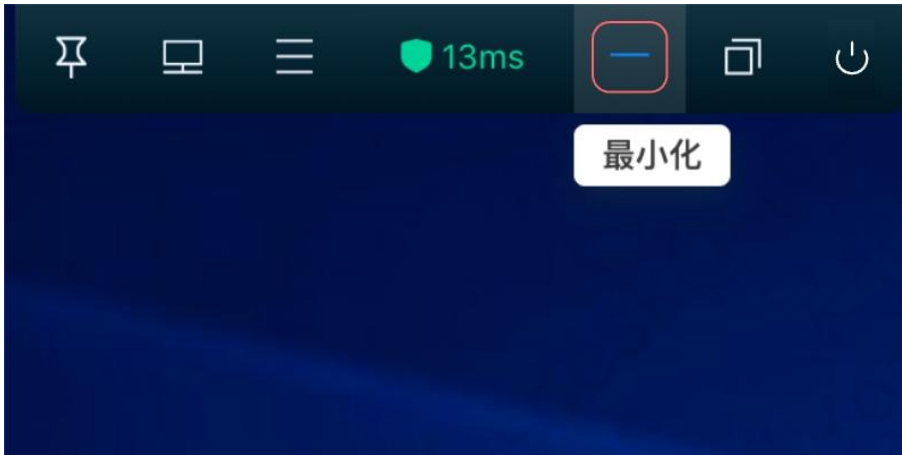
3.4.18 云电脑配置

控制中心-点击“云电脑配置”，查看云电脑的配置信息。



3.4.19 最小化

工具栏-最小化功能仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端。Ubuntu 瘦终端，安卓瘦终端或安卓一体机显示为全屏模式，不支持最小化功能。

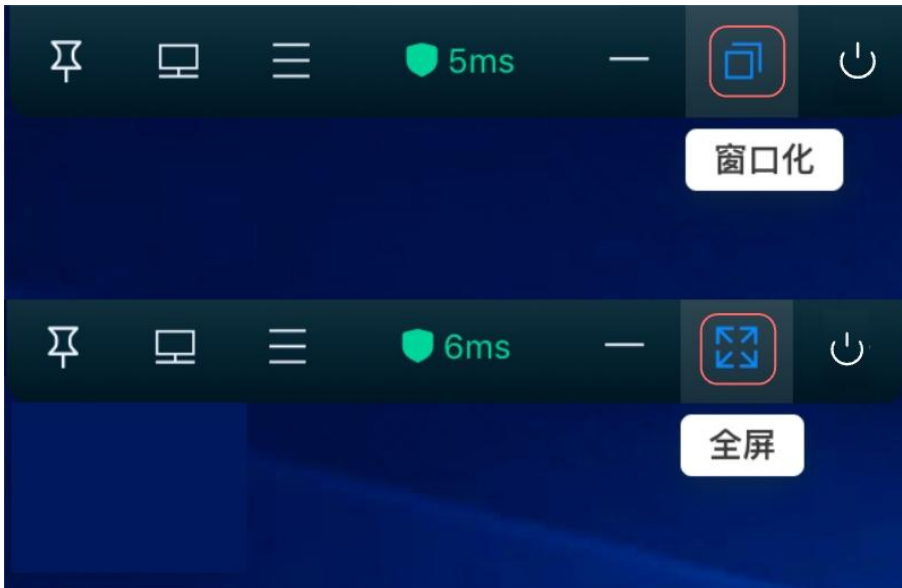


3.4.20 窗口化/全屏

工具栏-最小化功能仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端。

Ubuntu 瘦终端，安卓瘦终端或安卓一体机显示为全屏模式，不支持窗口化/全屏切换。

使用窗口化模式时，分辨率可能会降低。为了更好的使用体验，建议全程使用全屏模式。



3.4.21 关机/重启/锁屏

工具栏-点击“退出”模块，可以找到“关机”、“重启”、“锁屏”。

- **关机：**点击“关机”，将对云电脑进行关机，同时退出到云电脑列表页，更多操作可在控制中心-点击“开关机设置”进行设定。

- **重启**：点击“重启”，将对云电脑进行重启，同时退出到云电脑列表页，更多操作可在控制中心-点击“开关机设置”进行设定。
- **锁屏**：点击“锁屏”，锁定云电脑屏幕，输入云电脑账号的密码验证通过后，重新进入云电脑；若点击右下角“退出”图标，则退出到客户端登录页。



3.4.22 开关机设置

控制中心-点击“开关机设置”，可对工具栏的关机、重启功能进行指定的操作设定。



3.4.23 文件拷贝

提示：仅 windows 客户端、Mac 客户端支持。

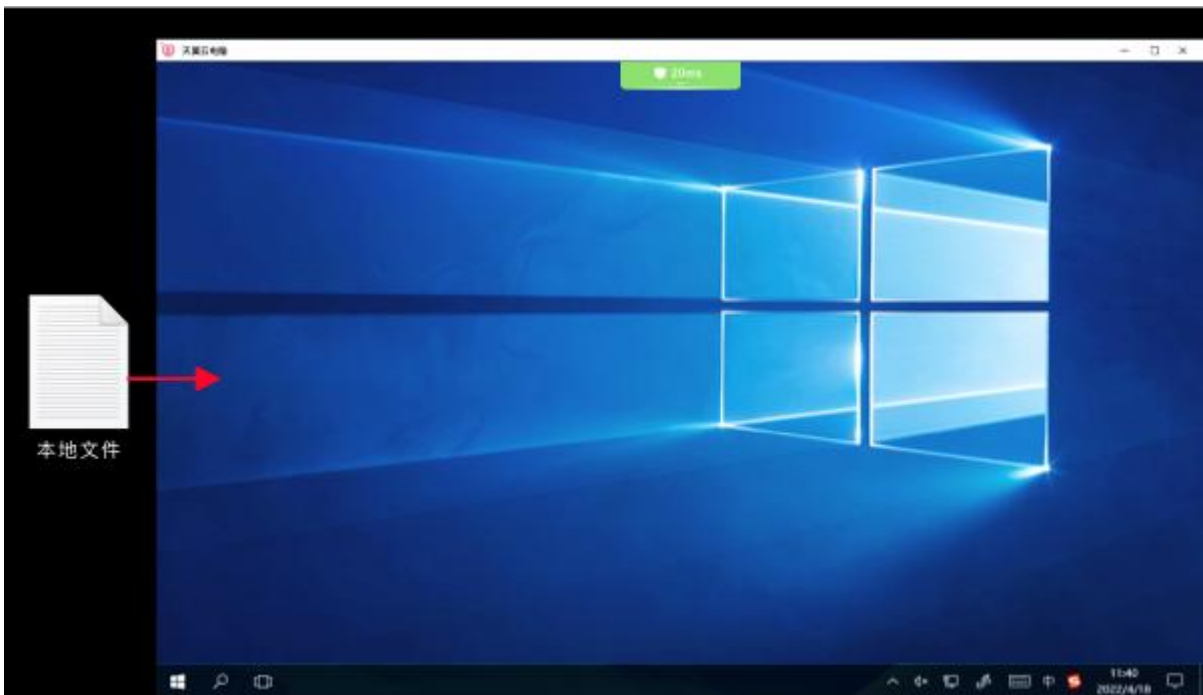
云电脑支持通过拖拽的方式，将文件从本地复制到云电脑，或从云电脑复制到本地。

- 从本地拖拽到云电脑：

云电脑客户端在最小化情况下，将本地文件拖拽到本地系统任务栏的云电脑客户端图标上，即可将文件复制到云电脑的云电脑中。



云电脑客户端在窗口化情况下，将本地文件拖拽到客户端界面中，即可将文件复制云电脑中。



- 从云电脑拖拽到本地：

云电脑客户端在窗口化情况下，将云电脑文件拖拽到客户端界面外，即可将文件复制到本地系统的云电脑中。（管理控制台-基础策略：开启文件拷贝策略）



文件传输过程中会有进度展示：



注：当文件大小超过 200MB 时，请使用 Ctrl+C/V 快捷方式进行文件传输。

3.4.24 操作系统语言设置

天翼云电脑的 Windows 桌面支持设置系统语言，详情可参考使用指南：[天翼云电脑-Windows 桌面设置系统语言指导手册](#)。

3.5 Web 客户端

3.5.1 快捷键操作

进入云电脑后，您可以通过云电脑上方的工具栏，点击“快捷键”模块，可以看到：

Win+D：用作把所有打开的窗口最小化，显示桌面。

Ctrl+Alt+Del：用作调出安全窗口，或打开任务管理器用的。

Printscreen：用作截取全屏幕画面。



3.5.2 全屏显示

登录成功后，在桌面列表页右上角，点击“全屏显示/退出全屏”切换图标，可进行客户端窗口切换。



4 常见问题

4.1 计费

1. 天翼云电脑（公众版）是如何计费，如何订购？

使用包年包月的计费方式，订购方式如下：

- (1) 天应用内订购：天翼云电脑 App、天翼云 App 已提供“订购云电脑”服务。
- (2) 天翼云官网订购：可在天翼云网门户产品“天翼云电脑”产品详情页进行自助订购。
- (3) 营业厅订购：请前往当地的电信营业厅咨询天翼云电脑产品订购相关内容。

2. 天翼云电脑（公众版）操作系统是否需要收费？

无需额外收费，默认提供 Windows 系统是正版激活的。

4.2 购买

1. 是否需要自行购买瘦终端？

是的，瘦终端设备需要自行购买，您可以查询[终端适配列表](#)获取天翼云电脑（公众版）兼容的瘦终端型号。

2. 是否支持购买带宽？

不支持单独购买，默认情况下，天翼云电脑基础版包含下行带宽为 50M，上行带宽为 2M。标准版和精英版云电脑包含下行带宽为 50M，上行带宽为 4M。

3. 是否支持单独购买数据盘？

支持。用户在订购天翼云电脑（公众版）过程中可以选择数据盘进行加购。天翼云电脑（公众版）创建成功后，也可以单独对天翼云电脑进行数据盘扩容。

4. 天翼云电脑（公众版）到期前有提醒吗？

通过天翼云门户订购天翼云电脑（公众版），在即将到期前有三到次到期提醒，分别为到期前 7 天、到期前 3 天，到期前一天和到期当天，以短信和邮件形式进行通知。

5. 退订天翼云电脑（公众版）前有哪些限制条件？

关于产品退订规则说明，请参考[产品退订](#)

6. 退订天翼云电脑（公众版）后，退款如何返还？

系统提示退订申请已提交，3 个工作日内进行审核，审核结果将以短信告知，退订成功过后，现金支付部分将实时返还至您的现金帐户中，代金券支付部分不予退还。

7. 在营业厅开通的天翼云电脑（公众版）如何进行退订？

在营业厅订购的天翼云电脑（公众版）请在营业厅进行退订，请勿通过其他途径退订，避免您的权益受到损失。

8. 天翼云电脑（公众版）上的 windows 是正版的吗？需要单独收费吗？

天翼云电脑（公众版）上运行的是正版的 Windows Server 版操作系统，操作系统采用 Win10 界面进行优化处理，日常操作与 Win10 无区别，操作系统不单独收费。

查看系统详情：在桌面右键点击“我的电脑”，查看“属性”，可以看到 windows 版本信息及激活情况。



9. 同一个用户可开通多台天翼云电脑（公众版）使用吗？

目前没有对单个用户的云电脑开通数量进行限制，对于同一个用户最多只可绑定设备数量限制为 5 台，即每个用户最多可使用 5 台云电脑同时在线。

4.3 登录

1. 天翼云电脑（公众版）是否支持多终端登录？

天翼云电脑（公众版）软件帐号支持最多 5 个终端同时登录，但无法在多个终端同时登录同一台云电脑。

2. 什么是异常登录？

您账号下已购的天翼云电脑（公众版），如出现具有安全风险的异常登录操作时，系统将自动登记及提示“异常记录”，提醒记录可在桌面工具栏的“安全中心”查看，请根据安全提示，及时处理异常记录，保护云电脑数据安全。

3. 有哪些异常登录？

针对个人用户的使用情况：

1. 异地登录提醒：当您的天翼云电脑（公众版）在非常驻地区有登录行为时，将会推送异地登录提醒。

2. 设备管理功能：在天翼云电脑（公众版）软件帐号已登录的终端设备中，如出现陌生终端设备或不再使用的终端设备，请及时按提示操作“移除设备”。

4. 异地登录是否一定是异常登录？

异地登录不一定是异常登录，系统将根据具体情况进行判断。例如，您本人在异地登录了天翼云电脑（公众版），可“忽略”本次异常提醒，“忽略”后，在该地 1 个月内的登录将不再收到异地登录提醒，如 1 个月内在该地登录 5 次以上，系统将视该地为常驻地。

5. 天翼云电脑（公众版）支持的终端

终端类型	终端	型号	说明
个人电脑	Windows	Win7 以上的台式机或者笔记本	XP 系统建议重装 win7
	Mac	苹果一体机、Mac 笔记本、苹果 mini 等	操作系统：Mac OS10.14 及以上 64 位版本
	安卓瘦终端	天翼云电脑（公众版）已通过适配的终端： 终端适配列表	适用 Android7.0 及以上版本的安卓瘦终端设备
移动终端	安卓	各品牌 4G/5G 安卓手机	支持 Android 7.0 以上的手机和平板
	iOS	苹果手机、iPad	支持 iOS 10.0 系统以上设备

6. 天翼云电脑（公众版）是不是和正常电脑用起来一样的？

天翼云电脑（公众版）和正常电脑的使用体验接近，使用天翼云电脑客户端登录您的帐号，可以快速登录使用了，所有软件及文件数据存在云端，更安全便捷。

7. 其他运营商的网络能否接入？

只要能接入互联网，不管是手机、宽带、WIFI 都可以接入，但是建议您优先使用中国电信的网络，质量和体验更有保障。

8. 是否可以设置计算机账户和密码？

您可以在天翼云电脑（公众版）“控制面板”中的“用户帐户”中设置计算机账户和密码。但天翼云电脑（公众版）连接时默认选择 administrator 帐户登录。

9. 移动客户端 App 是否支持指纹识别安全登录？

可以在“我”页面中的“账号与安全”，进入账号与安全页面。

开通指纹识别的设置后，退出应用后再次打开则需要指纹识别安全登录。

10. 天翼云电脑（公众版）是否支持多终端登录？

天翼云电脑（公众版）支持多终端同时登录，但无法同时登录同一台虚拟机。

4.4 数据存储

1. 天翼云电脑（公众版）能存储多大数据量？

天翼云电脑（公众版）自带系统盘规格：80G。操作系统安装会占用 30G，剩余 50G 可用。

系统盘无法进行扩容，在官网订购云电脑可添加数据盘，订购数据盘后支持扩容。

2. 数据信息是否可以长期保持？

已购的天翼云电脑（公众版）会留数据。切换天翼云电脑的使用平台，或重装 App 均不影响，用户的文档和相关设置等数据信息在付费情况下是可以长期保持。如果退订天翼云电脑（公众版）或者欠费拆机，数据将不再保留且无法恢复。

3. 如果误删文件，导致天翼云电脑（公众版）无法运行，数据会丢失吗？

可能会丢失部分系统盘和用户数据。可以通过工具栏中的“系统恢复”功能进行系统还原，系统盘将进行重装，数据盘不会受影响。因此请及时保存及备份好个人数据。

4. 文件怎样拷贝到天翼云电脑（公众版）？

建议如下 2 种方法选择：

（1）使用天翼云电脑同步工具，下载地址：<https://desk.ctyun.cn/html/enterprise>；

（2）使用文件拖拽功能，将文件从本地复制到天翼云电脑或从天翼云电脑复制到本地，该操作仅支持 windows 客户端。注：当文件大小超过 200MB 时，请使用 Ctrl+C/V 快捷方式进行文件传输。

5. 天翼云电脑如何进行文件拖拽？

提示：仅 windows 客户端、Mac 客户端支持。

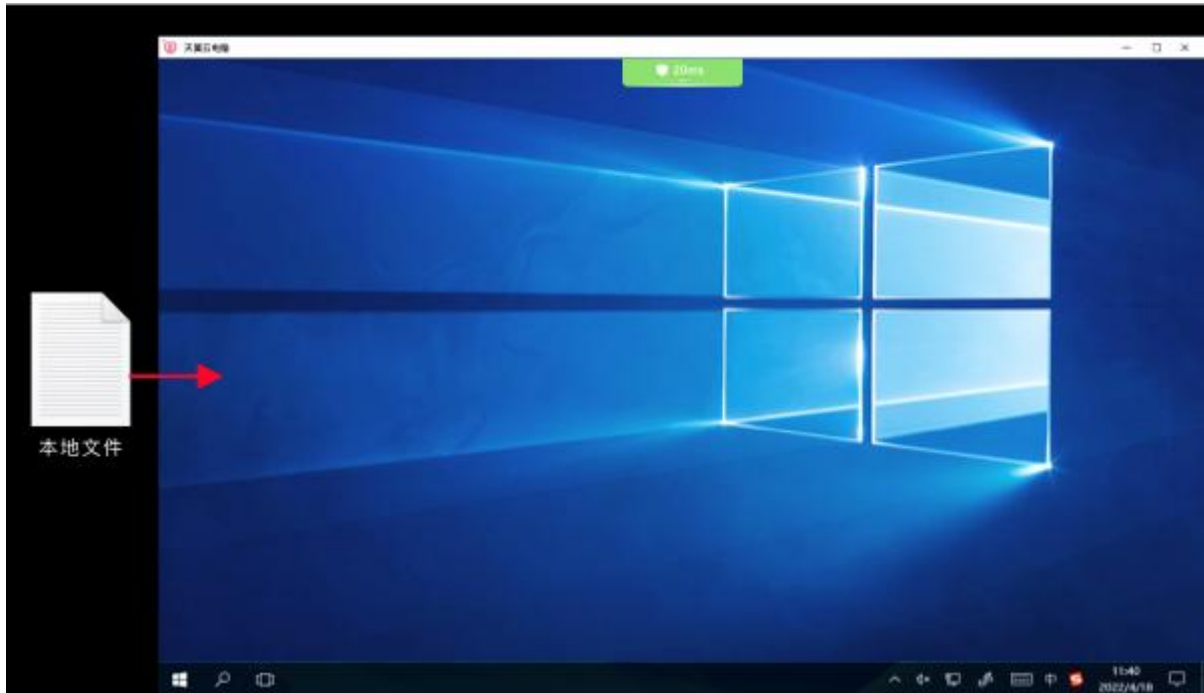
云电脑支持通过拖拽的方式，将文件从本地复制到云电脑，或从云电脑复制到本地。

● 从本地拖拽到云电脑：

云电脑客户端在最小化情况下，将本地文件拖拽到本地系统任务栏的云电脑客户端图标上，即可将文件复制到云电脑的云电脑中。



云电脑客户端在窗口化情况下，将本地文件拖拽到客户端界面中，即可将文件复制云电脑中。



- 从云电脑拖拽到本地:

云电脑客户端在窗口化情况下，将云电脑文件拖拽到客户端界面外，即可将文件复制到本地系统的云电脑中。（管理控制台-基础策略：开启文件拷贝策略）



文件传输过程中会有进度展示：



注：当文件大小超过 200MB 时，请使用 Ctrl+C/V 快捷方式进行文件传输。

6. 系统盘是否可以分区？

天翼云电脑（公众版）系统盘无法分区，门户官网订购的云电脑数据盘可以分区，右键点击“我的电脑”，点击“管理”，在“文件和存储服务”中可以对数据盘进行分区。

7. 天翼云电脑（公众版）移动端如何读取手机文件？

安卓移动终端支持读取手机文件，iOS 系统由于系统限制不支持读取手机文件。

4.5 网络流量

1. 天翼云电脑（公众版）使用的网络带宽和稳定的要求有多高？

云电脑普通办公大概 5Mbit/s 的带宽。对网络稳定性有一定要求，网络不稳定容易引起连接断开和卡顿，影响使用体验。因此为不影响使用，请确保网络处于良好的状态。

2. 天翼云电脑（公众版）会消耗我的手机流量吗？

连接天翼云电脑（公众版）后，传输画面是需要消耗手机流量。

建议在 WIFI 网络环境下使用天翼云电脑 App，如果使用手机流量，可安装流量监控软件，以免造成流量消耗过多。

3. 如何检测天翼云电脑（公众版）网络状况？

可以根据天翼云电脑上方工具栏的网络状态查看网络数据。

网络状况在 0ms-50ms 时为优，显示为绿色；

网络状况在 51ms-100ms 时为一般，显示为黄色；

网络状况在 101ms 以上时为差，显示为红色。

4. 天翼云电脑（公众版）可以访问互联网吗？

天翼云电脑（公众版）提供配置的上网带宽，默认 50M 下行，2M/4M 上行，可以访问互联网。

5. 其他运营商的网络能否接入？

只要能接入互联网，不管是手机、宽带、WIFI 都可以接入，但是建议您优先使用中国电信的网络，质量和体验更有保障。

6. 云电脑使用过程中提示“连接已断开，正在为您重连，请稍等”，怎么解决？

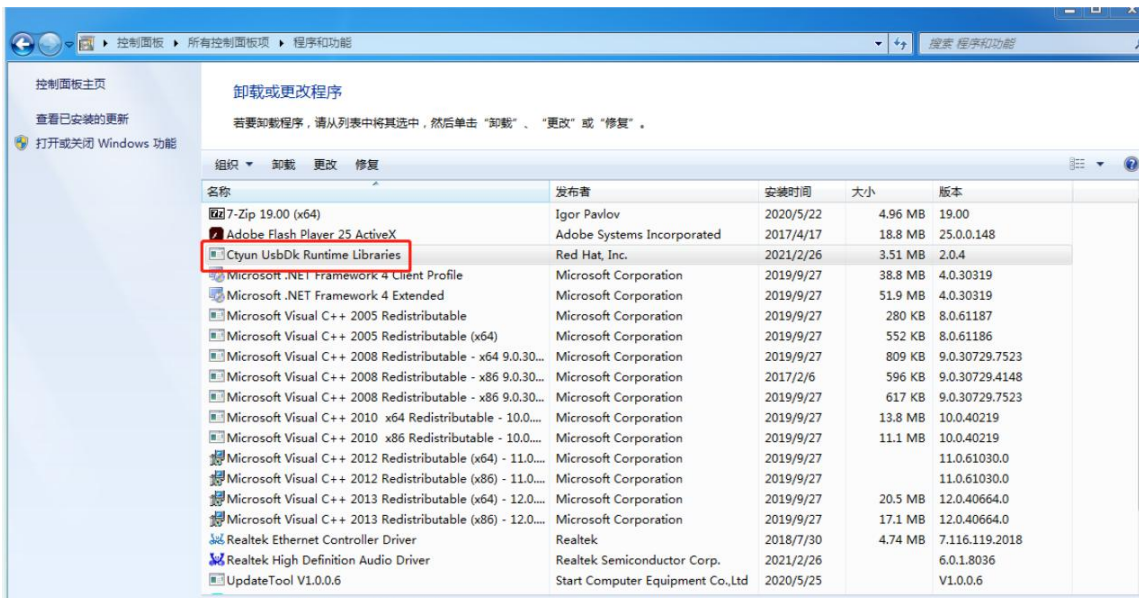
请您按以下步骤检测终端及网络等情况：

- (1) 点击工具栏的网络检测，如果检测提示您的网络可能存在丢包等情况，请尝试更换网络后使用。
 - (2) 如您的云电脑客户端不是最新版本，请更新到最新版客户端后尝试。
 - (3) 如果您是使用瘦终端或一体机等设备，建议尝试更换移动端或 PC 端等设备使用观察，如更换设备后正常，则建议您联系厂家或查看您所使用的终端是否为适配终端。
- 如以上问题未解决，可在工具栏点击“报障”功能，填写故障信息或者拨打服务热线：400-810-9889。

4.6 外设

1. 登录天翼云电脑（公众版）后提示 USB 连接异常怎么办？

登录天翼云电脑（公众版）后提示 USB 连接异常原因为客户端识别 USB 设备的 USBDK 异常，请在本地电脑控制面板卸载 USBDK，并重启本地电脑重新安装客户端。



2. 天翼云电脑（公众版）插入 U 盘识别不到 U 盘怎么处理？

排查方法：

- (1) 插拔 U 盘并查看天翼云电脑（公众版）【设备管理器】是否有刷新；
- (2) 退出天翼云电脑客户端，查看本地电脑/瘦终端查看 U 盘是否可以正常识别；
- (3) 退出天翼云电脑客户端，插着 U 盘登录天翼云电脑（公众版），查看是否可以识别到 U 盘；
- (4) 更换 U 盘尝试；

3. 在天翼云电脑（公众版）中，插拔 U 盘，点击 U 盘无法打开怎么处理？

- (1) 查看 U 盘格式，U 盘格式为 FAT32 的识别慢于 NTFS，如没有重要文件可以将 U 盘格式化为 NTFS 格式；

(2) 查看天翼云电脑（公众版）系统，Windows Server 2016 系统桌面识别 U 盘速度高于 Windows Server 2008 系统桌面，如果客户没有特殊要求，建议使用 Windows Server 2016 系统；

(3) 确认本地网络情况，对于弱网(如手机热点)，U 盘文件容量大的时候识别速度较慢，建议更换有线网络后重试。

4. 如何使用摄像头？

将摄像头通过 USB 与天翼云电脑（公众版）登录终端相连接，一般天翼云电脑（公众版）可对摄像头进行自适应，即插即用，若无法识别摄像头，可通过下列方法进行排查：

排查解决方法：

(1) 终端检查摄像头是否可以正常使用

(2) 摄像头在终端上显示正常，天翼云电脑（公众版）设备管理器通用串行总线查看虚拟驱动是否正常安装。

驱动名称：

1、Clouddesk Virtual USB Host Controller

2、Clouddesk Virtual USB Root HUB

若没有驱动，请在桌面上方工具栏重启天翼云电脑（公众版）。

5. 如何使用蓝牙键鼠？

需要登录天翼云电脑（公众版）的终端（瘦终端、手机或 PC 等）支持蓝牙功能，登录天翼云电脑（公众版）后使用蓝牙自动连接即可。

6. 哪些设备已完成了天翼云电脑（公众版）的适配？

详细的适配列表可前往查看[终端适配列表](#)

4.7 操作

1. 退出/切换天翼云电脑 App 后，后台天翼云电脑（公众版）会自动关闭吗？

云电脑（政企版）：默认离线运行，支持 1 个月挂机。

云电脑（公众版）：1 小时后自动休眠，24 小时关机。

（备注：已下线的天翼云电脑经济型、商务型，30 分钟后自动休眠，点击进入即可使用。）

2. 账户被锁定怎么办？

如果输入密码错误达到 10 次，则账户被锁定 10 分钟，请您在 10 分钟后重新尝试。

3. 云电脑客户端超过一定时间没操作桌面，会自动锁屏怎么办？

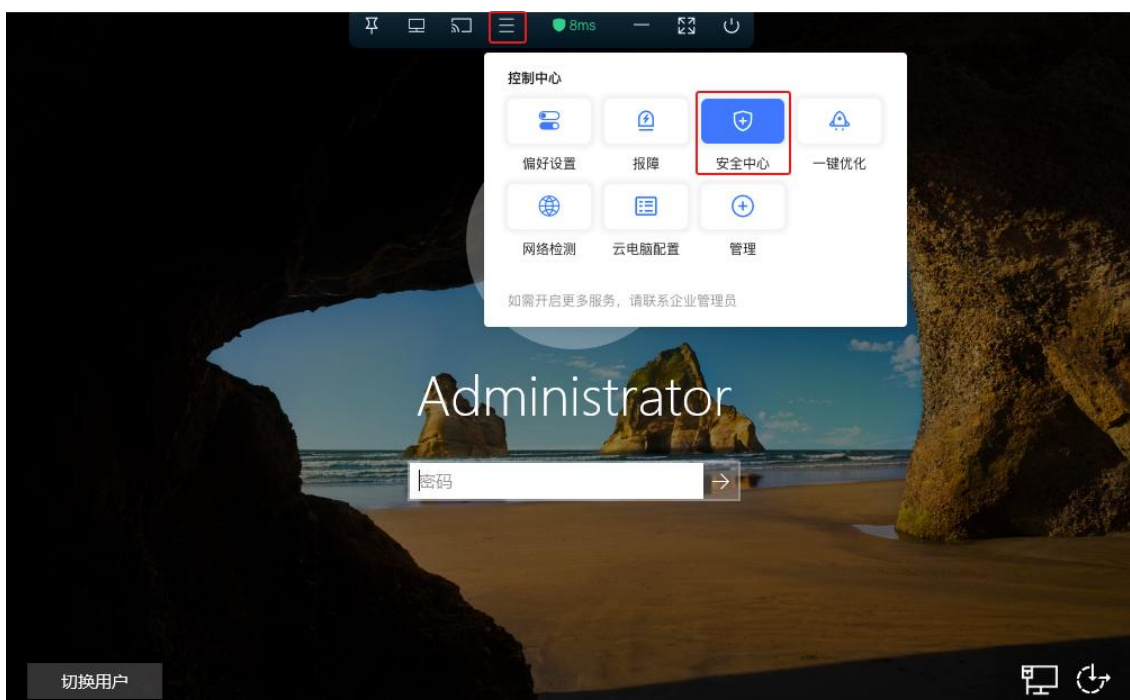
客户端自动锁屏的设置来源：桌面列表-设置-常规设置-自动锁屏：可以设置锁屏时间。

锁屏后，可使用云电脑账号的密码进行解锁，如忘记密码，请参考“忘记密码”的相关操作。



4. 云电脑操作系统锁屏，怎么解锁？

可以通过输入操作系统密码进行解锁，如忘记密码，可通过顶部工具栏-控制中心-安全中心，进行操作系统密码重置。



5. 天翼云电脑（公众版）到期后，资源将会如何处理？

1. 预付费用户到期资源冻结 15 天，超期后第 16 天销毁。
2. 后付费用户到期资源冻结 15 天，超期后第 16 天销毁。
3. 主动退订立即销毁。

6. 天翼云电脑（公众版）无法连接怎么办？

请依次按照以下步骤检查：

- (1) 请检查您的网络连接是否正常。
- (2) 重启天翼云电脑（公众版）：请在“选择桌面”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接天翼云电脑。
- (3) 重启天翼云电脑 App：关闭天翼云电脑 App，再重新打开 App，查看是否可以成功连接。
- (4) 尝试上述操作仍无法连接，请在登录页面找到“报障”入口，进行报障。我们会有专人协助您解决。

7. 天翼云电脑（公众版）连接时间过长怎么办？

- (1) 请检查您的网络是否正常。

重启天翼云电脑（公众版）：请在“选择桌面”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接天翼云电脑。

尝试上述操作仍无法连接，请在登录页面找到“报障”入口，进行报障。我们会有专人协助您解决。

8. 天翼云电脑（公众版）崩溃或蓝屏如何恢复？

通过桌面上方工具栏中“系统重装”，将天翼云电脑（公众版）恢复至之前的状态。提示：请在“系统重装”前备份保存好个人数据。

9. 天翼云电脑（公众版）如何下载、更新与卸载软件？

您可以像普通电脑一样下载、安装和更新软件。请勿下载安装不明第三方的软件，否则会影响天翼云电脑（公众版）的正常使用。天翼云电脑（公众版）客户端下载地址：<https://desk.ctyun.cn/html/download/>

10. 是否可以设置计算机账户和密码？

您可以在天翼云电脑（公众版）“控制面板”中的“用户帐户”中设置计算机账户和密码。但天翼云电脑（公众版）连接时默认选择 admin 帐户登录。

11. 天翼云电脑（公众版）是否可以安装网银等软件？

天翼云电脑（公众版）提供的操作系统版本比较新，特定版本老旧的软件在天翼云电脑（公众版）上可能出现无法顺利安装的情况。请自行尝试安装。

12. 天翼云电脑（公众版）使用卡顿怎么办？

请依次按照以下步骤检查：

- (1) 请检查网络状态，天翼云电脑（公众版）的使用与网速密切相关，用户可根据桌面小浮点的颜色判断三种网络状态：绿（网络极好），黄（网络一般）和红（网络较差），数值越高则网络状态越差。
- (2) 关闭多余进程。在桌面中，打开任务管理器，查看 cpu/内存较高的进程；保存个人数据；关闭费系统进程。
- (3) 重启天翼云电脑 App。

13. 是否可以个性化设置？

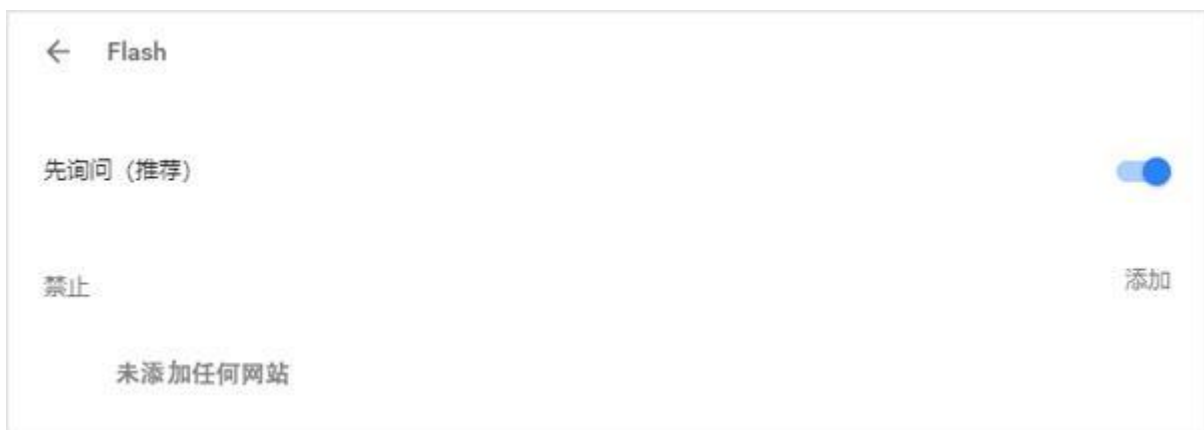
和普通电脑一样，可以自由设置系统的壁纸、鼠标、屏保等个性化设置。

14. 提示"无法加载 Flash"怎么办？

我们默认为您开启了 Flash 使您可以正常观看网络视频。如果出现无法加载的情况，请尝试：打开 chrom 浏览器，选择“设置”。



点击“高级”，选择“隐私设置或安全性”-“内容设置”，再点击“flash”，选择“开启”。重启浏览器即可正常加载 Flash 插件。



15. 使用天翼云电脑 App 投屏到电视时画面没有铺满，可以怎么设置？

可以逐步尝试以下方式：

- (1) 电视接入的信号源选择全屏显示；

(2) 电视机或机顶盒硬件设备调整显示比例，每个比例都试一下；

(3) 电视机关闭垂直扫描或者显卡上调整；

(4) 退出天翼云电脑 App 重新登录；

(5) 重启天翼云电脑（公众版）。

16. 天翼云电脑（公众版）开机或重启后，桌面的图标没有加载出来怎么办？

点击鼠标右键，选择“刷新”，刷新桌面。

17. 长时间登录不上天翼云电脑（公众版）怎么办？

当天翼云电脑（公众版）开机或从休眠状态唤醒时，需要一段时间，请您耐心等待，不要切换 App。如果云电脑被切换到后台超过 1 分钟，云电脑会再次自动断开连接。

18. 天翼云电脑（公众版）可以修改 IP 或禁用网卡吗？

修改 IP 和禁用网卡是高危操作，可能会导致天翼云电脑（公众版）无法正常登录使用，请勿随意修改。

19. 天翼云电脑（公众版）可以访问互联网吗？

云电脑（公众版）开通后即可访问互联网。

20. 天翼云电脑（公众版）黑屏如何处理？

按“Ctrl+Shift+Delete”组合键调出任务管理器，在进程内查看是否有“Windows 资源管理器”进程，如果没有看到该进程，则点击左上角的文件-运行新任务，然后输入 explorer.exe 按回车，即可重新启动资源管理器，启动后再重启桌面，查看黑屏是否会恢复。

21. 天翼云电脑（公众版）崩溃或蓝屏如何恢复？

请在天翼云电脑（公众版）中工具栏中的“偏好设置”，选择“系统重装”，将天翼云电脑（公众版）恢复至之前的状态。提示：请在“系统恢复”前备份保存好个人数据。

22. 天翼云电脑（公众版）是否同时支持使用蓝牙键盘与虚拟键盘？

天翼云电脑（公众版）支持同时使用蓝牙键盘和虚拟键盘进行输入。若蓝牙键盘快捷键失效，请使用虚拟键盘-组合键代替。

23. 用户能否自行更换天翼云电脑（公众版）的显卡驱动吗？

目前暂不支持自行更换显卡，后续将推出性能优化版本，敬请留意。

24. 天翼云电脑（公众版）的虚拟键盘支不支持五笔打字或者语音输入法，或者手写输入，如支持如何操作

客户可以下载相关输入法软件进行更改。

25. 使用天翼云电脑同步工具在天翼云电脑（公众版）里面是否可以实时访问本地电脑的数据？

使用天翼云电脑同步工具，是在本地电脑上运行，用来同步本地电脑和天翼云电脑（公众版）数据，不能从天翼云电脑（公众版）上去访问本地电脑的数据。

26. 系统恢复需要注意什么事项？

系统恢复是会清理系统盘（C 盘）的数据，所以需要备份好用户数据到数据盘（E 盘或 D 盘）和桌面资料。注意以下几点：

- (1) 用户文档、文件夹等数据请用户放到数据盘（E 盘或 D 盘），或上传到天翼云盘，以防数据丢失；
- (2) 提醒用户 foxmail 邮件会丢失，并且 foxmail 邮箱需要重新设置，请用户在系统恢复前先导出邮件，并存放到数据盘或上传到天翼云盘。
- (3) 输入法会清空关联账号，有输入习惯的用户，可自行注册或同步输入法的账号，重装桌面后可以重新登录自己的账号，恢复自定义短语等输入法设置。
- (4) 网页收藏夹请注册并登录浏览器账户保存个人信息，系统恢复后可以通过登录浏览器恢复收藏夹内容。
- (5) 自行安装的软件有可能在重装桌面后需要自行安装，注意保留安装包在数据盘或上传到天翼云盘。

27. 是否支持系统重装？

支持系统重装，在天翼云电脑（公众版）工具栏选项中，选择“偏好设置”-“系统重装”。系统恢复会将系统还原至初始状态，系统盘的程序和文件数据都会被清除，请谨慎操作。“系统重装”操作所需时间较长，请耐心等待。

28. 天翼云电脑（公众版）在使用过程中需要注意的事项？

在使用云电脑过程中，请勿删除或关闭带有“天翼云-”“ecloud-”前缀的软件和进程，否则可能导致系统故障。

29. 天翼云电脑（公众版）有控制台吗？

天翼云电脑（公众版）无管理控制台管理能力。如需使用统一管理，集中管控能力，建议使用天翼云电脑（政企版）。

30. 天翼云电脑支持 1080p 视频播放吗？

支持，天翼云电脑支持 1920 × 1080P 高清视频的流畅播放。

31. 天翼云电脑的大文件处理性能流畅吗？

支持在 30 秒内打开 100M 大文件，浏览、缩放、编辑等操作顺滑流畅。

32. 天翼云电脑连接时长一般需要多久？

网络正常情况，客户端登录后，支持在 5s 内，从云电脑列表页面进入到 Windows 系统。