

云智手机

# 目录

## 产品介绍

产品定义.....	2
产品优势.....	2

## 快速入门

基础功能.....	3
-----------	---

## 计费说明

计费说明.....	4
-----------	---

## 用户指南

云影音.....	6
云游戏.....	6
云生活.....	7

## 最佳实践

云生活.....	9
----------	---

## 常见问题

账号与安全.....	13
云智手机.....	13
云游戏.....	17
云影音.....	18

# 产品介绍

## 产品定义

---

云智手机是一款深度融合AI大模型和智能体的云端虚拟手机，用户通过语音与智能体交互，可以不受手机限制通过语音打开影音和大型手游、指挥各类APP实现订票、购物、导航等衣食住行服务。

## 产品优势

---

云智手机主要面向年轻群体，通过语音和智能体交互，调用生活、影音、游戏场景，拉动流量和云资源使用。

- 支持语音与文本输入，具备意图识别能力，支持一句话操作购物、出行、生活等应用。
- 不受手机硬件配置的限制，通过自然语言交互，调用云端部署的热高清视频、大型热门游戏，支持自适应横屏展示与游戏云挂机永不掉线。

## 基础功能

用户在云智手机内可自由下载、安装并使用APP，不占用本地手机存储空间，同时内置丰富服务。

### 账号登录/注册

用户下载云智手机APP后，可通过点击“我的>请登录/注册”使用本机号码一键登录/注册，也可通过短信验证码登录。

### 连接和退出云智手机

#### 1. 连接云智手机

登录云智手机APP，在首页右上角点击图标，进入我的界面，选择右下角“云智手机”，如果当前是大图模式，可以左右滑动选择云智手机，点击“进入云智手机”按钮，即可进入。如果云智手机为关机状态，请稍候1-2分钟。

#### 2. 退出云智手机

在云智手机界面点击悬浮球，在弹出菜单中点击菜单底部按钮“退出”，即可断开与云智手机的连接并退出。

### 查看网络状态

可以根据云智手机悬浮球数值以及其颜色判断当前的网络状态：

1. 当时延在0-50m/s时，悬浮球显示时延数字且数字颜色为绿色，代表网络流畅；
2. 当时延在51-100m/s时，悬浮球显示时延数字且数字颜色为黄色，使用可能会有卡顿出现；
3. 当时延在100m/s以上时，悬浮球显示时延数字且数字颜色为红色，云智手机卡顿严重，可能会出现无响应的情况，建议您检查本地手机的网络状况，或尝试退出后重新进入云智手机。

### 修改分辨率

用户可通过悬浮球弹窗，修改云智手机分辨率。

### 退出/重启云智手机

用户可通过悬浮球弹窗，推出/重启云智手机。

### 批量上传文件

用户可通过悬浮球弹窗，点击上传，将本地设备文件批量上传至云智手机。

### 应用锁/垃圾清理/病毒扫描

云智手机内默认预装手机管家，提供有害加速、安全检测、网络检测、应用锁等特色能力。

## 计费说明

### 订购渠道

云智手机支持通过云智手机APP、中国电信营业厅两个渠道订购。

#### 1. 云智手机APP（推荐）：

- 用户范围：全网用户。
- 订购路径：云智手机APP > 购买云智手机。
- 支付方式：互联网支付（翼支付、微信支付、支付宝支付）、话费支付。

#### 2. 中国电信营业厅：

- 用户范围：电信号卡用户。
- 订购路径：线下中国电信营业厅咨询办理 / 线上拨打10000号咨询办理。
- 支付方式：话费支付。

### 计费规则

云智手机支持包月计费，不同支付方式计费规则不同。

#### 1. 互联网支付（推荐）：支持订购、续订、规格变更、退订。

- 计费周期：以非自然月为计费单位，到期需主动续订，如用户在2026年1月8日12:00:00购买并开通一台云智手机，购买时长为2个月，则该云智手机到期时间为2026年3月8日11:59:59。
- 续订规则：服务到期前用户可对其进行续订操作（已退订或已释放的资源不可续订），暂不支持自动续订。
- 规格变更：服务到期前用户可对其进行升降配操作，升降配费用=订单剩余可用天数\*（原规格天价格-目标规格天价格）。
- 退订规则：提交退订申请后，3个工作日内审核，审核结果将通过短信通知；退订成功后，资源将立即删除，订单剩余金额将实时退还至用户的天翼云账户中（代金券支付部分不予退还），退订费用=订单总金额÷总天数\*剩余可用天数（不含退订当天）\*退订手续费。

#### 2. 话费支付：支持订购、续订、退订，不支持规格变更。

- 计费周期：以自然月为计费单位，到期自动续订，如用户在2026年1月8日12:00:00购买并开通一台云智手机，则该云智手机到期时间为2026年1月31日23:59:59；订购当月费用按当月实际天数计扣，费用四舍五入到分（如标准版29元/月，用户在1月8日订购，则收取费用22.45元=29元÷31天\*24天）。
- 续订规则：到期自动续订，与话费套餐保持一致。
- 退订规则：退订后权益次月失效，不退当月费用。

### 价格列表

云智手机基于不同支付方式，提供多种规格套餐供用户选择。

## 计费说明

产品分类	产品规格	权益套餐	标准价格 (元/台)			
			天	周	月	年
云智手机	4核   8GB内存   64GB系统盘	包含云影音权益	1	6	29	348
	4核   8GB内存   64GB系统盘	包含云游戏权益	1	8	29	348
	4核   8GB内存   64GB系统盘	包含云游戏、 云影音权益	1.5	12	39	468
	8核   16GB内存   64GB系统盘	包含云游戏、 云影音权益	2	15	59	708

## 云影音

点击进入云影音模块，可享受即点即看，海量影音内容秒加载，不占本地存储的观看体验。

### 播放视频

点击板块上方推荐位，如KV图板块、竖屏滑动推荐板块、智能体悬浮推荐板块，任意选择一部节目内容，即可直接跳转播放相应的节目播放详情页，用户可全屏观看选择的节目内容内容。

### AI智能推荐

点击下方的指令输入框，进行文字/语音的输入，即可跳转进入与AI助手的智能对话界面，可以和AI助手进行智能的问答。

- 关键字精准搜索

用户可以输入影视内容的题目、演员等关键字，AI助手可进行精准内容的智能的问答及推荐。

- 模糊语义识别

用户可以输入影视内容的剧情等模糊语义，AI助手可针对输入的内容进行语义识别推荐。

- 模糊语义搜索

用户可以输入想要观看影视的相关模糊描述，AI助手可针对输入的内容进行语义搜索推荐。

### 聊天记录

点击历史记录主界面的“聊天记录”按钮，即可展现同AI助手的聊天历史记录，点击任一记录，即可跳转进入以往的智能对话界面进行查看，也可继续进行智能对话。

### 观影记录

点击历史记录主界面的“观影记录”按钮，即可展现最近20条历史播放记录，点击任一记录，即可跳转进入该条历史播放内容，并继续之前的进度进行播放。

### 云影音权益查询

点击“我的-云影音权益”板块，可进行用户云影音权益有效期的查看。

## 云游戏

点击进入云游戏模块，可享受即点即玩，海量游戏内容秒启动，不占本地存储的游戏体验。

### 启动游戏

用户可点击首页【云游戏】海报图进入【云游戏】频道。点击游戏海报图启动游戏。

## 游戏内查看剩余时长

用户可点击游戏界面左侧“浮标”按钮，弹出退出提示窗口，再点击“剩余时长”按钮查看当前账号剩余游戏时长和使用记录。

## AI智能推荐

点击下方的指令输入框，进行文字/语音的输入，即可跳转进入与AI助手的智能对话界面，可以和AI助手进行智能的问答。

- **关键字精准搜索**

用户可以输入游戏的名称，AI助手可进行精准内容的智能的问答及推荐。

- **模糊语义识别**

用户可以输入游戏相关模糊语义，AI助手可针对输入的内容进行语义识别推荐。

## 聊天记录

在云游戏频道右上角，点击“历史记录”图标，即可展现同AI助手的聊天历史记录，点击任一记录，即可跳转进入以往的智能对话界面进行查看，也可继续进行智能对话。

## 游玩记录

点击历史记录主界面的“游玩记录”按钮，即可展现最近20条历史游玩记录，点击任一记录，即可跳转进入该游戏内容。

## 云游戏权益查询

点击“我的-云游戏权益”板块，可进行用户云游戏权益有效期的查询。

## 云生活

用户可通过点击“首页>云生活”使用AI服务；用户仅需输入指令，AI即可自动执行“导航、购物、查攻略”等操作，过程中用户无需干预，全流程智能托管，AI完成操作后，用户可点击“查看”进入云智手机查看结果。

注：部分能力首次使用，需用户提前登录账号并授予系统权限。

### 智能导航

用户可点击头部推荐词或通过语音、文字输入导航需求，AI即可自动执行相应操作：

1. 点击头部推荐词或语音、文字输入目的地；
2. 等待AI完成操作；
3. 用户点击查看即可连接云智手机查看结果。

### 智能购物

用户可点击头部推荐词或通过语音、文字输入购物需求，AI即可自动执行相应操作：

1. 点击头部推荐词或语音、文字输入需要购买的物品；

2. 等待AI完成操作；
3. 用户点击查看即可连接云智手机查看结果。

### 智能查攻略

用户可点击头部推荐词或通过语音、文字输入需要查询的攻略需求，AI即可自动执行相应操作：

1. 点击头部推荐词或语音、文字输入需要查询的攻略需求；
2. 等待AI完成操作；
3. 用户点击查看即可连接云智手机查看结果。

### 云生活

---

#### 前提条件

已开通云智手机。

#### 应用场景说明

“云生活”是用户的云上生活助手，只需一句语音提问，看攻略、查地图、买东西等日常生活操作，AI智能处理

#### 操作步骤

用户可点击头部推荐词或通过语音、文字输入导航需求，AI即可自动执行相应操作：

## 最佳实践

1. 点击头部推荐词或语音、文字输入目的地；



## 最佳实践

2. 等待AI完成操作；
3. 用户点击查看即可连接云智手机查看结果。

### 账号与安全

---

#### 如何注册云智手机账户？

支持在云智手机APP内使用手机验证码方式自助注册，或前往线下电信营业厅订购云智手机并开通账户。

#### 如何修改云智手机密码？

操作步骤如下：

1. 登录云智手机后，可以在“我的”页面中点击个人信息，进入个人中心页面；
2. 选择“修改密码”，按照要求填写密码后，点击“确认”即可修改成功。

#### 云智手机数据信息是否会长久保留？

云智手机使用到期后，数据资料将保留15天。在这段时间内：

1. 如果您选择续订服务，您的数据将会继续被保存。
2. 若未进行续订，超过15天后数据将过期失效且不可恢复。

因此，云智手机的数据并不是长久保留的。在服务到期前若未选择续订，建议您做好重要数据的备份工作。

#### 账户被锁定怎么办？

如果用户在登录时连续输入错误的密码达到10次，云智手机账户将会被锁定10分钟。这是为了保障账户的安全性，防止暴力破解。

如果您遇到账户被锁定的情况，请耐心等待10分钟后再次尝试登录。

### 云智手机

---

#### 云智手机支持在哪些客户端使用？

Android（iOS待支持）。

#### 云智手机可以提供哪个版本的Android系统？

Android 13。

#### 云智手机内下载和观看视频时，会消耗本地手机流量吗？

在云智手机内下载和观看视频消耗少量本地流量（使用云智手机客户端时图像、声音等数据传输所需的流量）。

#### 服务到期前会提醒吗？

不会提醒，用户可通过客户端查看云智手机到期时间。

### 到期或退订后还能找回数据吗？

到期后会立即冻结无法使用，第三天时自动销毁数据，期间可通过续订恢复使用（体验版不支持续订），如为退订，则数据立即销毁，如需保留数据请提前转移。

### 是否支持同时开通多台云智手机？

一个手机号最多开通2台云智手机（通过CRM和APP可分别开通一台云智手机）。

### 体验版是否支持续订？

不支持。

### 用户如何退订云智手机？

通过CRM订购的可通过CRM渠道申请退订，通过APP订购的可通过APP订单管理退订。

### 用户退出云机后，后台会运行吗？

用户退出后，30分钟后自动关机

### 云机标准版如何升级高配版？数据会延续吗？

CRM渠道订购的云智手机不支持升配，APP渠道订购的云智手机支持升配及同规格间相互变更（数据保留）。

### 如何管理云智手机？

在云智手机APP的“云智手机”页面中，如当前是小图模式，先切成“大图模式”，再点击“设置”按钮即可进入云手机管理页面，在“管理”页面中，您可以：

1. 查看当前云手机基本信息、配置；
2. 重命名云手机名称。

### 如何重启云智手机？

您可以通过以下方式重启云手机：

在“云智手机”页面中，点击右上角设置按钮，如果是小图模式，先切换成大图模式，再点击“重启”按钮；如进入云手机遇到卡顿等问题，可尝试重启云手机解决。

### 如何进行“系统更新”？

为了提升系统性能和安全性，我们将定期对云手机系统进行更新。在您每次进入云手机时，如检测到更新，将弹窗提醒安装。或后续可在云手机内，点击悬浮球，打开“设置”-“系统更新”页面中手动安装升级。

如果不想定时更新系统，可在升级界面中选择关闭“自动获取更新”，关闭后，将不再检测系统更新。

### 如何恢复出厂设置？

在云手机内，点击屏幕中的悬浮球，在展开菜单中，点击“设置”-“系统重装”即可将云手机系统还原至初始状态。

## 常见问题

所有个人数据（除天翼云盘中保存的数据外）和已装应用将被清除，请及时备份个人数据。如非系统故障，一般情况下不建议使用。

### 使用云智手机遇到故障，如何报障？

登录云智手机APP，在首页右上角点击图标，在界面中点击“我的”-“试用反馈”进行报障。

### 云智手机可以拍照吗？

云智手机支持“相机”功能，您可在云智手机中点击“相机”应用，调起本地相机进行拍照。拍照后的照片保存在本地相册内，需使用“文件管理”APP，将图片上传至云智手机，方可在云智手机内查阅图片。

### 云智手机可以拨打电话吗？

云手机支持“电话”功能，您可在云智手机中点击“电话”应用，即可前往本地手机打电话。

### 云智手机可以收到短信吗？

云智手机支持“短信”功能，您可在云智手机中点击“短信”应用，即可前往本地手机收发短信。

### 云智手机可以使用定位功能吗？

云智手机支持定位功能，如提示无法获取位置。请首先确认本地手机的定位功能是否开启，并允许云智手机APP获取本地定位权限。

### 云智手机如何调整画面清晰度？

可根据喜好和网络状态，调整云智手机呈现的画面清晰度。点击“悬浮球”展开菜单，选择目标画质。

### 云手机支持文件自动备份吗？

云智手机支持将实体手机文件自动备份到云手机。开启方法如下：点击“悬浮球”展开菜单，选择“设置”-“文件备份”。在文件备份界面，您可以选择全部备份或仅备份指定类型的文件。

该功能支持将实体手机中的照片、影音、下载文件自动同步在云智手机中，您也可以打开“仅Wi-Fi下备份”，以免消耗过多流量。

仅在云智手机连接时才会开始同步，文件同步功能将会消耗云端存储。

### 如何修改云智手机密码？

操作步骤如下：

1. 登录云智手机后，可以在“我的”页面中点击个人信息，进入个人中心页面；
2. 选择“修改密码”，按照要求填写密码后，点击“确认”即可修改成功。

### 云智手机数据信息是否会长久保留？

云智手机使用到期后，数据资料将保留2天。在这段时间内：

1. 如果您选择续订服务，您的数据将会继续被保存。

## 常见问题

2. 若未进行续订，超过2天后数据将过期失效且不可恢复。

因此，云智手机的数据并不是长久保留的。在服务到期前若未选择续订，建议您做好重要数据的备份工作。

### 账户被锁定怎么办？

如果用户在登录时连续输入错误的密码达到10次，云手机账户将会被锁定10分钟。这是为了保障账户的安全性，防止暴力破解。

如果您遇到账户被锁定的情况，请耐心等待10分钟后再次尝试登录。

### 云智手机连接不上怎么办？

1. 请检查您的手机设备的网络是否正常；
2. 尝试重启云智手机：在“云智手机”页面，右上角设置图标，如当前是小图模式，先选择大图模式，再点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接。

### 使用云智手机遇到故障怎么办？

1. 在“我的”页面通过“试用反馈”提交故障工单，我们技术人员将尽快解答您的疑问。
2. 拨打官方客服热线：400-810-9889，会有专门的客服人员接听并解答您的疑问。

### 云智手机使用过程中画面卡顿怎么办？

1. 请检查您的手机设备的网络是否正常；
2. 尝试重启云智手机：在“云智手机”页面，如果是小图模式，先选择“大图模式”，再点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接；
3. 如当前手机网络环境较差，可尝试将画质降低：点击悬浮球菜单并切换画质。

### 在云智手机内下载和看视频消耗自己手机流量吗？

在云智手机内下载和看视频仅消耗使用云智手机客户端时图像、声音等数据传输所需的流量。

### 可以在云智手机上安装并使用ios应用吗？

不支持。暂时只支持安卓应用。

### 云智手机是否支持绑定sim卡？

暂不支持。

### 云智手机使用应用无法获取当前地理位置怎么办？

云智手机支持定位功能，如提示无法获取，请首先确认本地手机的定位功能是否开启，并允许云智手机获取本地定位权限。

## 常见问题

### 提示内存不足怎么办？

您可使用云手机自带应用【手机管家】，进行内存清理。您也可以在该应用中管理应用开机自启动和内存清理白名单。

### 云智手机支持哪些操作系统？

云智手机搭载Android 13操作系统，可以安装并流畅运行市面上绝大部分安卓应用。

### 退出云智手机客户端后，云智手机会关机吗？

退出云智手机客户端后，后台云智手机将处于离线运行的状态。2小时后将自动关机，重新连接后即可恢复开机运行。

### 是否可以安装应用？在哪里安装应用？

可通过云智手机内置的“应用市场”下载并安装。

### 云智手机内的个人信息和数据安全吗？

云智手机内个人信息和数据均存储在云端不落地，且传输经过多重加密，有效防止被恶意泄露或窃取，提供云上安全防护保障。

## 云游戏

### 云游戏是什么？

云游戏是一种以云计算和串流技术为基础的在线游戏技术。由云游戏服务器端进行游戏计算，并将渲染完成的游戏画面，编码成视频流，通过网络传输到本地终端进行视频呈现。云游戏采用远程渲染技术，大幅降低了对用户的终端性能要求。中国电信天翼云游戏，是为用户精心打造的提供全网络接入、高清正版内容、多终端沉浸式体验的游戏服务，让游戏玩家通过即点即玩的方式，全场景快速便捷地体验游戏乐趣。主要面向中国电信移动用户和宽带用户，在家庭和个人娱乐场景下提供基于云端运行的游戏产品，支持手机、平板电脑、电视大屏和各类头戴式显示器等多终端跨屏应用。

### 玩云游戏需要怎样的网络条件？会消耗多少流量？

为了获得最佳体验，我们建议您在Wi-Fi 5Ghz频段或5G移动网络环境下使用。稳定的宽带网络延迟可低至20ms以下。速率要求：建议下行速率稳定在20Mbps以上，可享受高清画质；流量消耗：以高清画质为例，每小时大约会消耗1-2GB流量。请注意，在移动网络下长时间游玩会消耗大量流量，建议您留意套餐余额。

### 使用云游戏对我的手机设备有什么要求？

无需高端CPU和GPU，近几年出厂的安卓智能手机基本均可使用。

### 玩云游戏会消耗通用流量吗？

在游玩过程中会进行流量消耗。

## 常见问题

### 玩云游戏要花钱吗？

云游戏需要您购买会员和游戏时长进行游玩，前期您可以参与相关免费体验以及优惠活动进行体验购买。

### 云游戏是否有防沉迷系统？

我们严格遵守国家相关规定，接入实名认证和防沉迷系统。未成年用户将在游戏时长、时段及消费金额上受到严格限制。

### 如何查看云游戏的会员有效期和剩余游戏时长？

您可以在云智手机客户端-个人中心-云游戏权益板块中查询云游戏的订购、领取以及有效期等详情。

### 云游戏有哪些爆款大作或者新游戏？

云游戏专区会定期上新优质游戏内容，具体请以端内推荐为准。

### 云游戏如何切换清晰度？

您可以在游戏内点击左上角的功能按钮，进行“超高清”、“高清”、“清晰”、“流畅”画质切换。

### 云游戏权益多端互通吗？

同一账号的权益是互通的，用户可凭手机号登录大中小屏全场景包括手机、电视、电脑等体验云游戏，账号内获得的云游戏会员、时长等权益可通用。

### 我的游戏进度和账号信息会保存吗？

您使用同一账号在任一端进行游戏，切换至其他场景可继续已有存档游戏。只要您使用同一个手机号登录云智手机客户端，游戏进度和账号都会为您保存。

### 对云游戏的使用、相关权益有问题该如何咨询？

您可以拨打国脉客服热线400-8689-689进行咨询，工作时间为每日9:00-21:00。

### 玩云游戏过程出现：游戏报错、闪退、黑屏、白屏、无法启动、卡顿、花屏、显示异常界面、存档丢失等情况怎么办？

您可以联系国脉客服热线400-8689-689进行反馈（工作时间：每日9:00-21:00），由云游戏业务人员配合定位原因并处理解决。

## 云影音

### 云影音是什么？和我在视频网站看视频有什么区别？

云影音是一种基于云存储的在线播放服务。您无需下载巨大的视频文件到本地，也无需担心手机性能不足无法解码高清视频，即可在任意设备上流畅播放视频库。

## 常见问题

### 我的手机很旧/配置不高，能流畅播放高清视频吗？

绝大多数设备都能播放。因为视频的解码压力主要在云端服务器完成，您的手机只负责接收和显示视频画面。

### 使用云影音需要怎样的网络条件？会消耗多少流量？

网络建议：为了获得最佳体验，我们建议在Wi-Fi 5Ghz频段或5G移动网络环境下使用。

速率要求：建议下行速率稳定在10-15Mbps以上，即可享受1080P高清画质；播放4K原画质建议30Mbps以上。

流量消耗：以高清画质为例，每小时大约会消耗1.5GB左右的流量。请注意，在移动网络下观看会消耗大量流量，建议您留意套餐余额。

### 是需要付费才能观看的吗？

某些收费视频内容需要付费观看，前期您可以参与相关免费体验以及优惠活动进行体验购买。

### 如何知道我的云影音权益有效期？

在云智手机客户端-个人中心-云影音权益板块中查询云影音相关权益的订购、领取以及有效期等详情。

### 对云影音的使用、相关权益有问题该如何咨询？

详情咨询400-8689-689，工作时间为每日9:00-21:00。

### 如何切换影片清晰度？

在播放界面右下角点击“画质”选项即可切换清晰度，最高支持原画1080P+，为您呈现超清视觉体验。

### 为什么我找不到想看的影片？

抱歉暂时未为您找到相关内容~您可以尝试使用更完整的片名、导演或类型搜索；若仍未找到，建议进入云机“天翼超高清App”查看更丰富的影片资源。

### 播放过程中卡顿怎么办？

请先检查您的网络状态或尝试切换至较低清晰度播放；若问题持续，可关闭并重新进入云机。我们也在持续优化云端播放性能，为您带来更流畅体验。

### 如何查看我的播放记录？

进入云机后，打开天翼超高清App，点击“我的”页面即可查看历史观看记录，支持断点续播，轻松继续上次的观影进度。

### 可以收藏喜欢的影片吗？

暂不支持在播放页直接收藏。您可前往天翼超高清App，进入影片详情页进行收藏操作，在“我的”页面中查看“我的收藏”。