



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 | 28 |
| 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 | 32 |
| 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) 选择加购数据盘的容量并提交订单；
- (4) 确认订单并完成支付，支付成功后扩容即生效。



2.1.5 产品续订

登录后选择“云电脑”列表查看需要续订的云电脑；

- (1) 点击“管理”进入管理页面，选择“续订”；
- (2) 选择续订的购买时长并提交订单；
- (3) 确认订单并完成支付，支付成功后续订即生效。



2.1.6 产品退订

云电脑（公众版）是支持移动客户端进行退订的。如果营业厅购买用户请到营业厅咨询退订。

App 退订方法：

- (1) 在“云电脑”列表内点击“管理”按钮；
- (2) 管理页面选择“退订”并确认后即退订成功（退订后所有数据将不会保留）。



2.1.7 我的订单

如需查看订单，我-点击“我的订单”。可以查看订单详情，可对订单进行删除，取消，继续支付等操作。



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。



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。



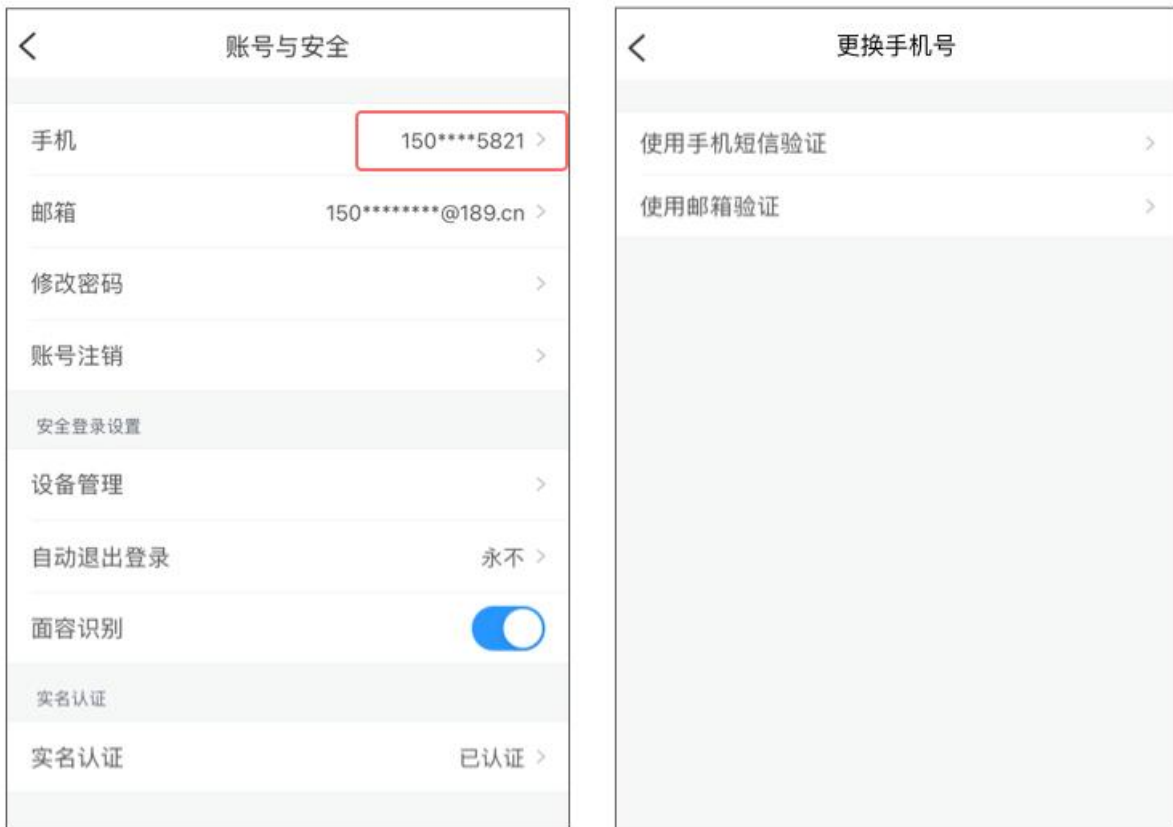
2.3 账户与安全

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。

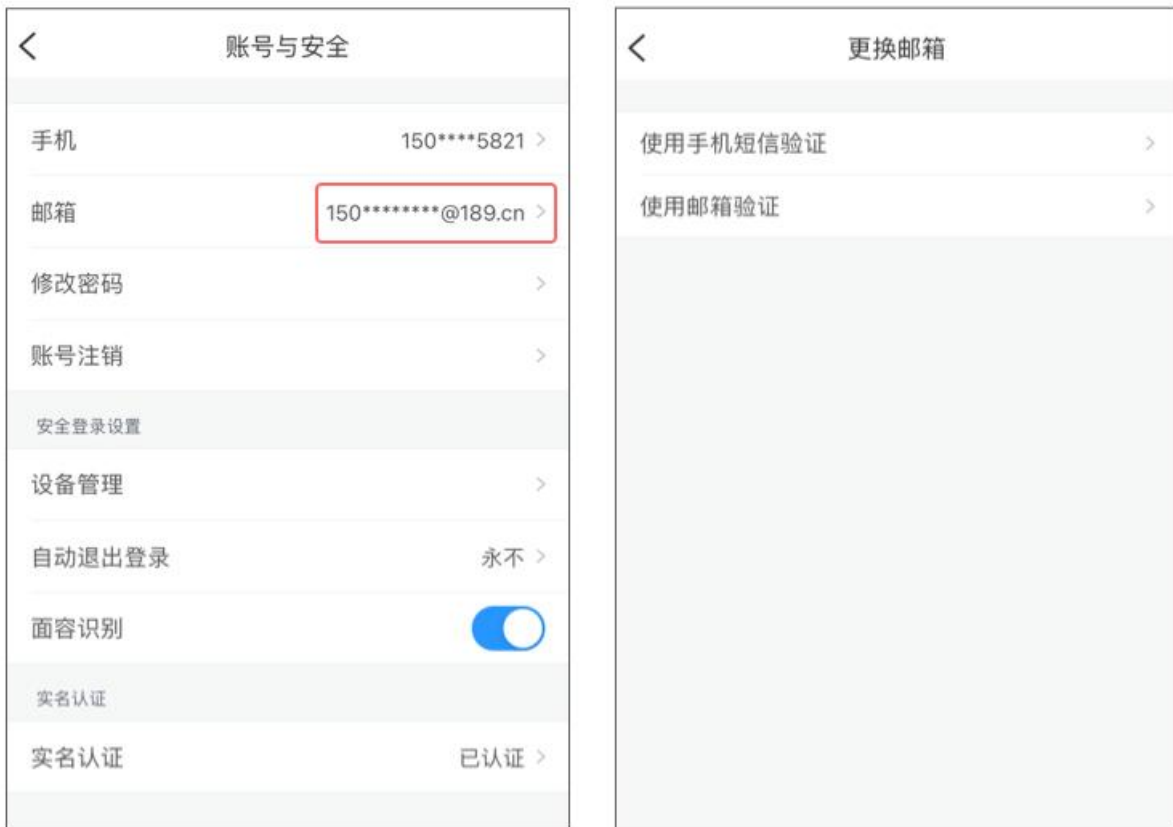


2.3.2 换绑邮箱

如需换绑/绑定手机，我-账号与安全-点击“邮箱”。

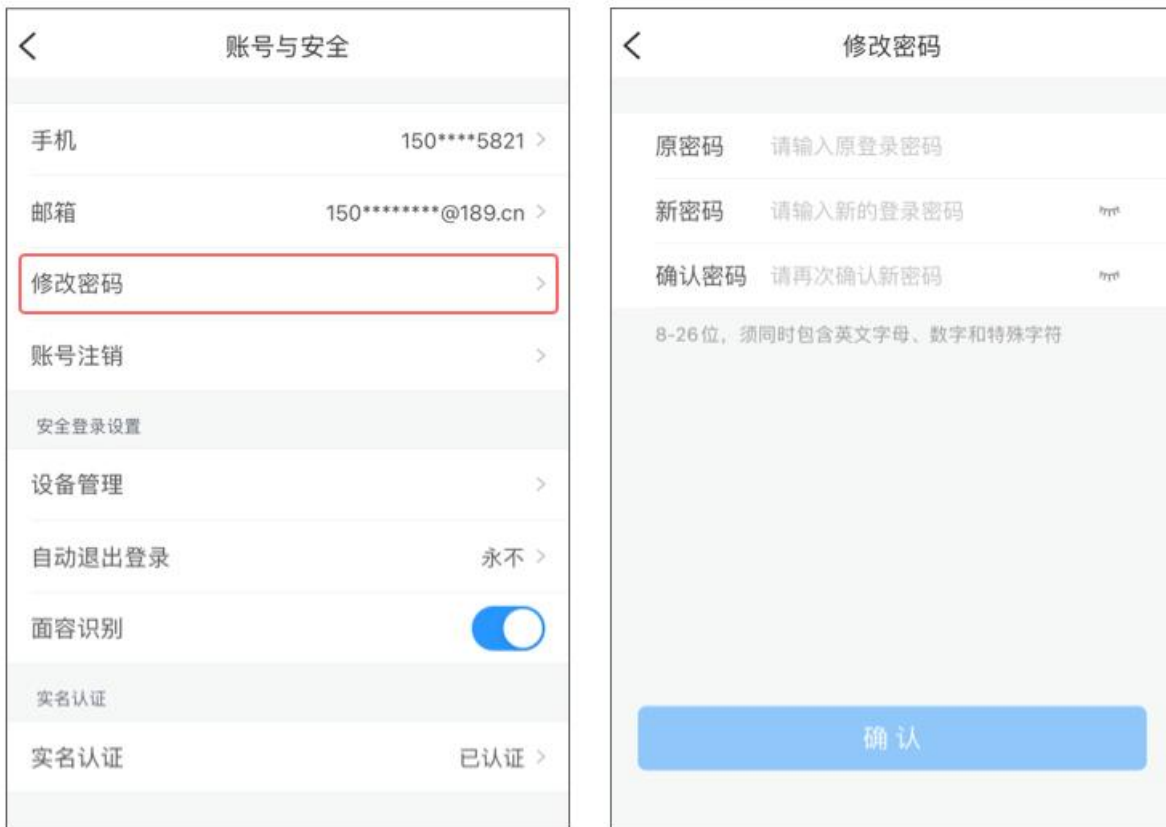
两种认证方式进行邮箱换绑/绑定：

- 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”。

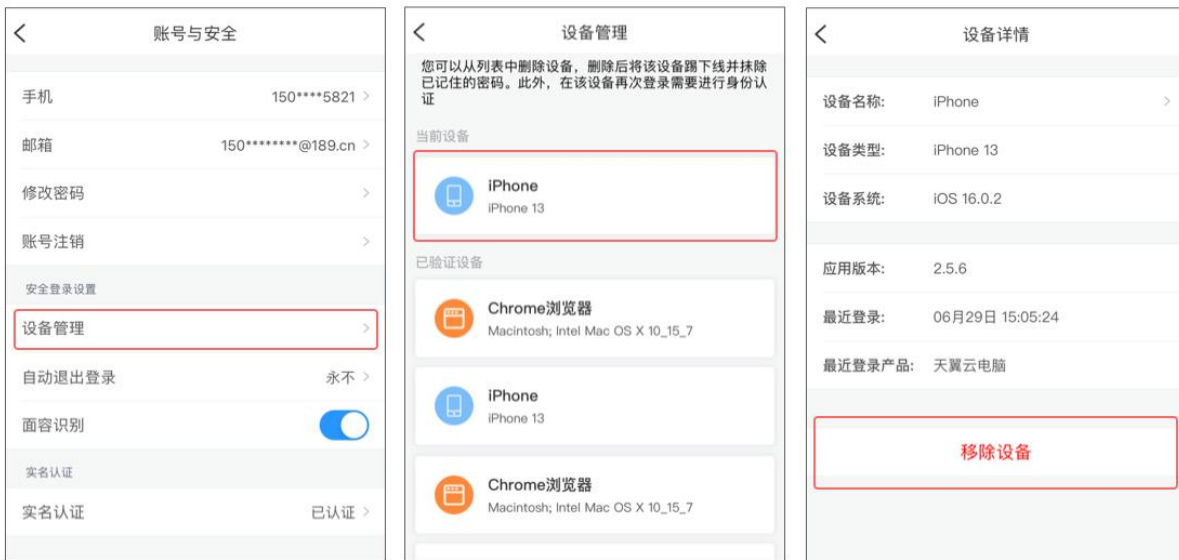


2.3.4 账号注销

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

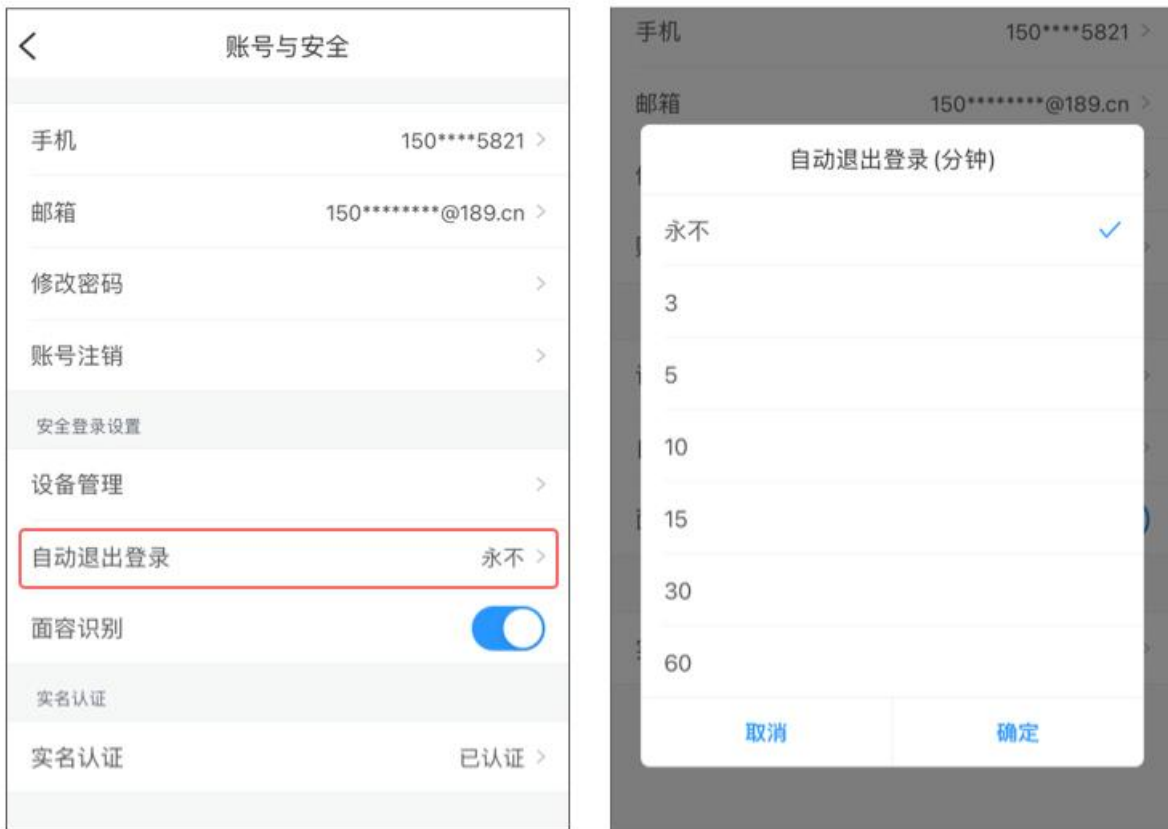
如需查看云电脑登录的设备或移除设备，我-账号与安全-点击“设备管理”。



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。



2.4.4 重启

在卡片/列表视图，点击“重启”，可对云电脑进行“重启”操作。



2.4.5 查看云电脑信息

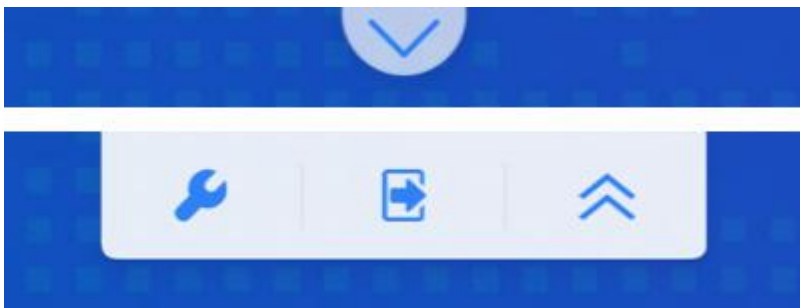
在卡片/列表视图，点击“管理”，查看云电脑信息 ID、名称以及修改名称、云电脑的 CPU、内存、系统盘、数据盘配置信息。



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”。

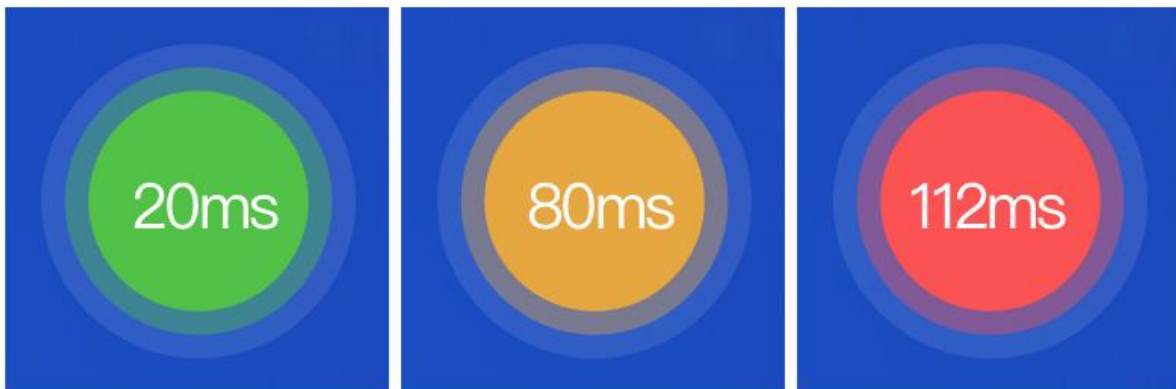
- **退出**：点击“退出”，二次确认之后，断开云电脑连接，退出到云电脑列表页。
- **重启**：点击“重启”，将对云电脑进行重启，同时退出到云电脑列表页。
- **关机**：点击“关机”，关机的是云电脑而非终端，同时退出到云电脑列表页。



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。

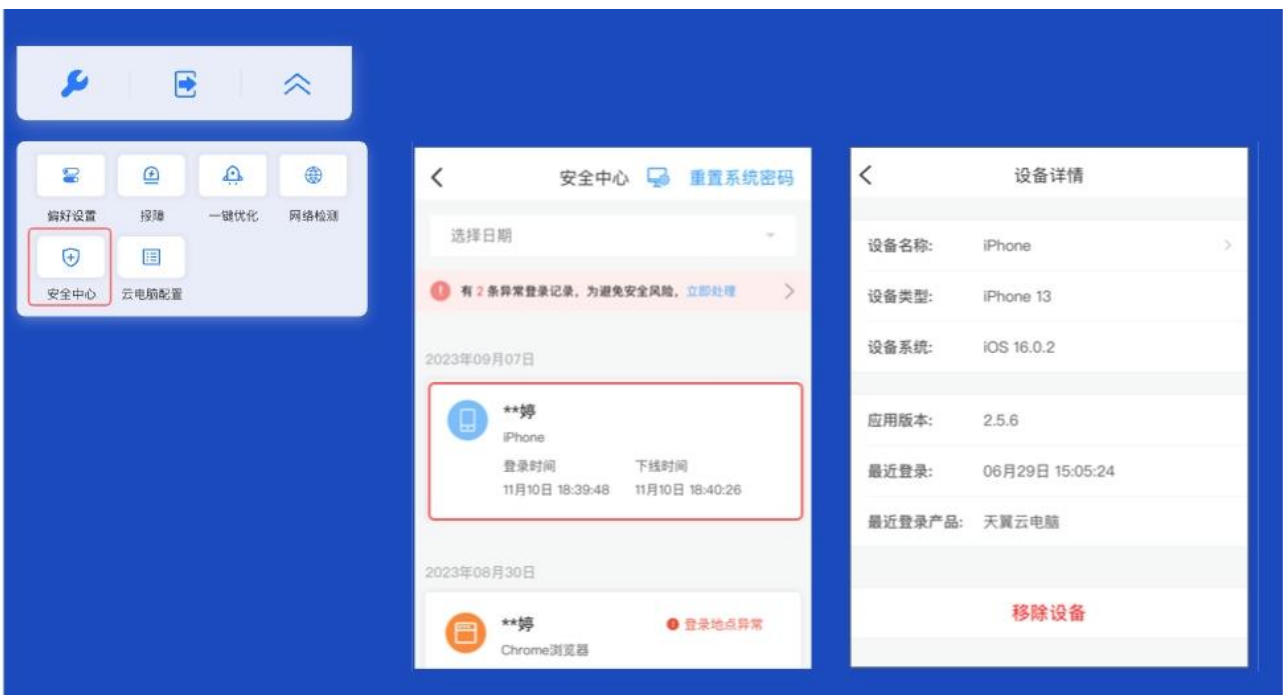


(2) 也可以查看详细的网络状态：往返时延，网速上下行。工具栏-工具-点击“网络状态”。



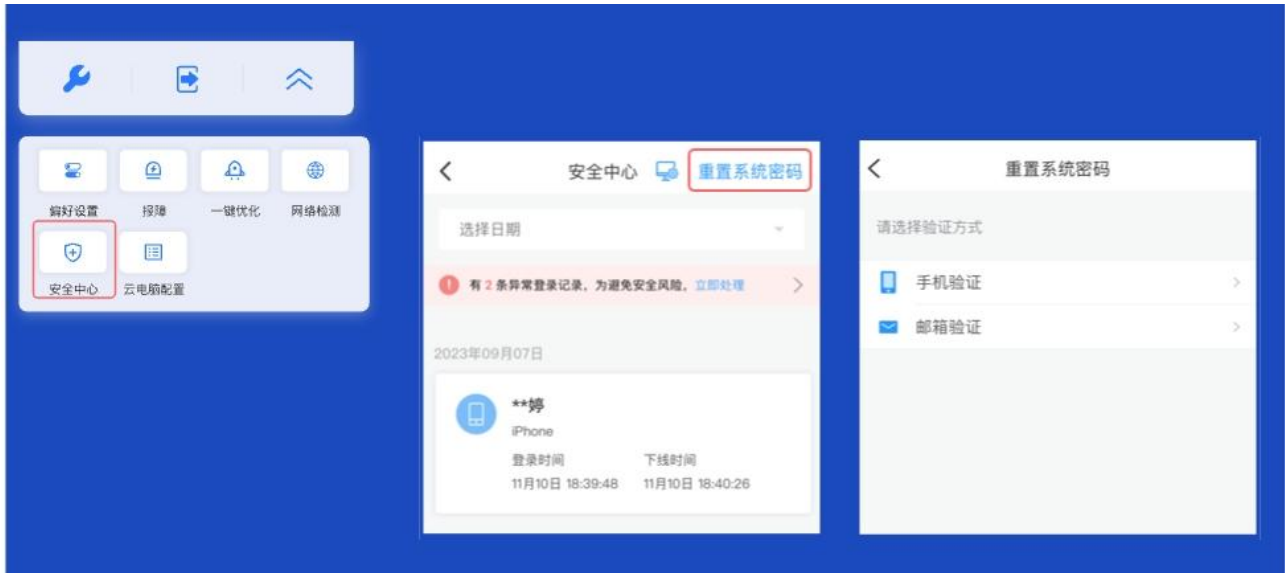
2.5.4 安全中心-登录设备管理

- (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）

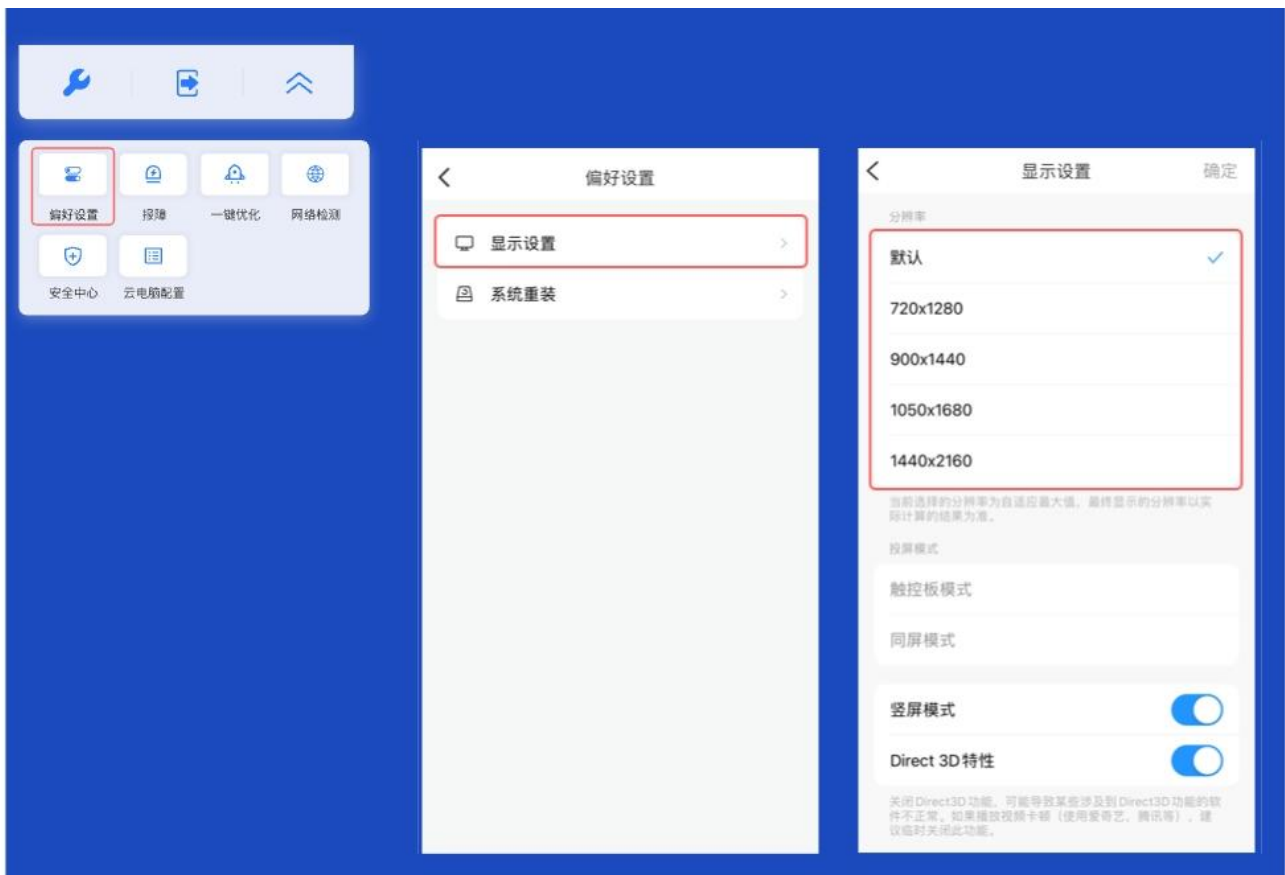


2.5.6 报障

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同屏模式。

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。

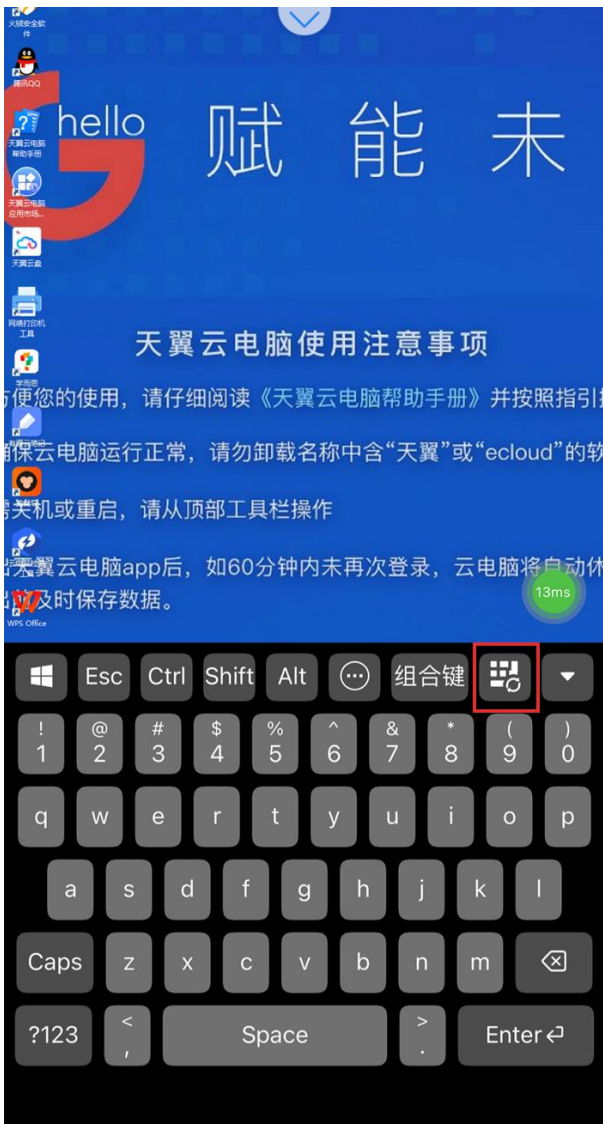


在竖屏模式下，点击悬浮球-桌面旋转按钮，可将桌面切换为横向显示。



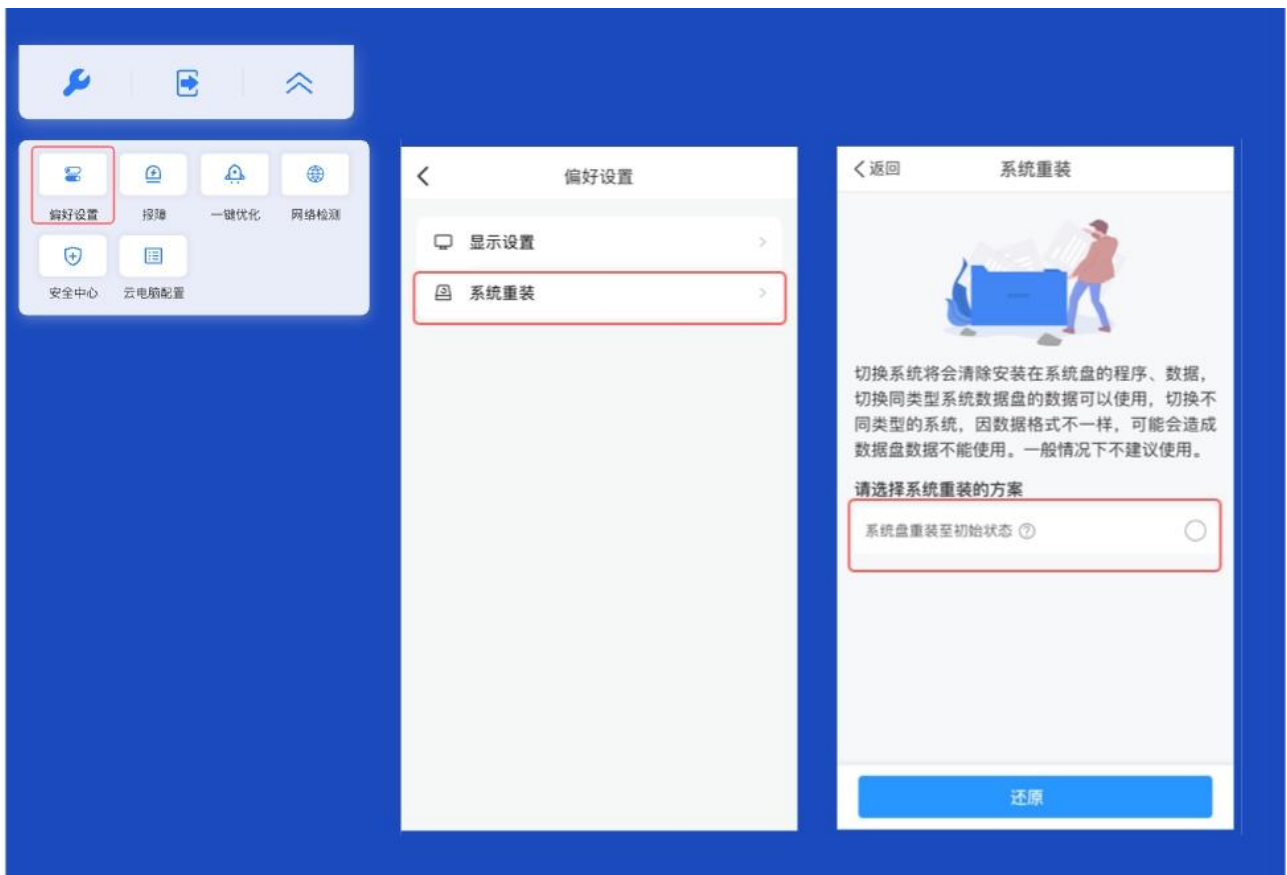
在竖屏模式下，支持虚拟键盘与本地系统键盘切换调用。

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

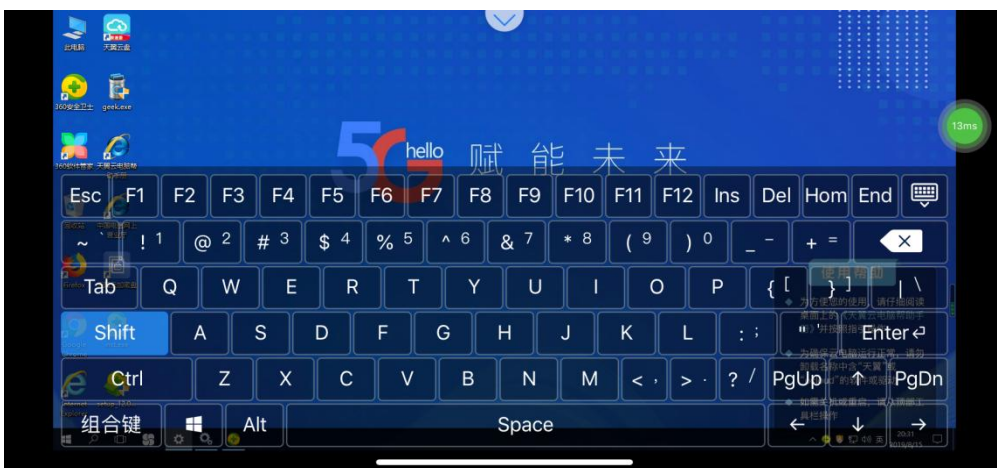
2.7.1 打开虚拟键盘

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

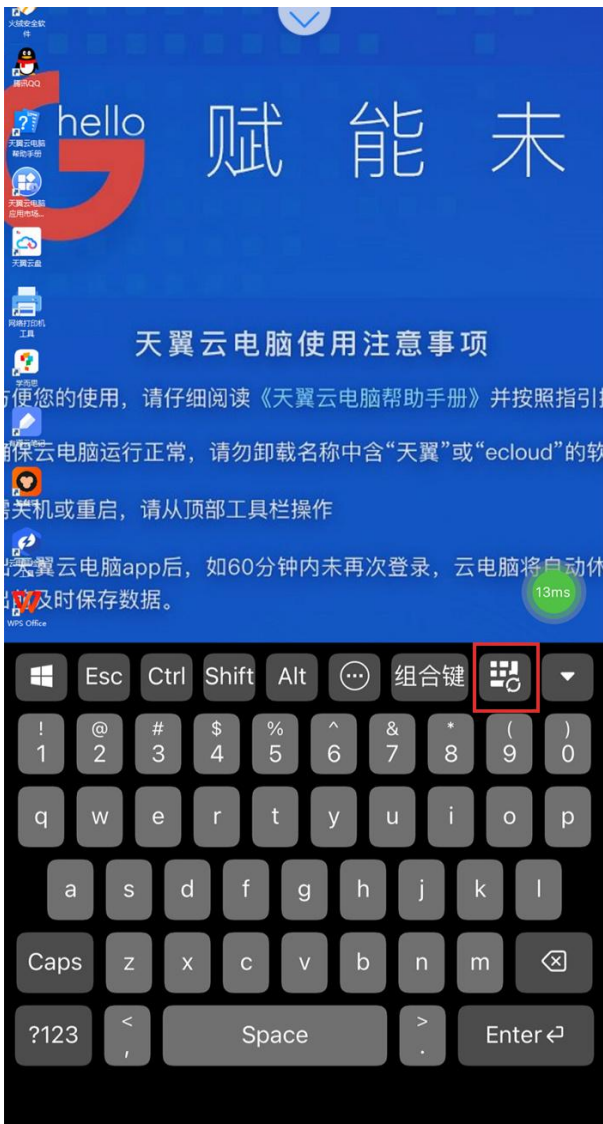
天翼云电脑支持同时使用蓝牙键盘和虚拟键盘进行输入。若蓝牙键盘快捷键失效，请使用 虚拟键盘-组合键 代替。

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。



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）。



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”。



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。



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

 
 自动登录 记住密码 企业专线

[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

[用户协议](#) | [隐私政策](#)

通过邮箱验证方式找回密码。



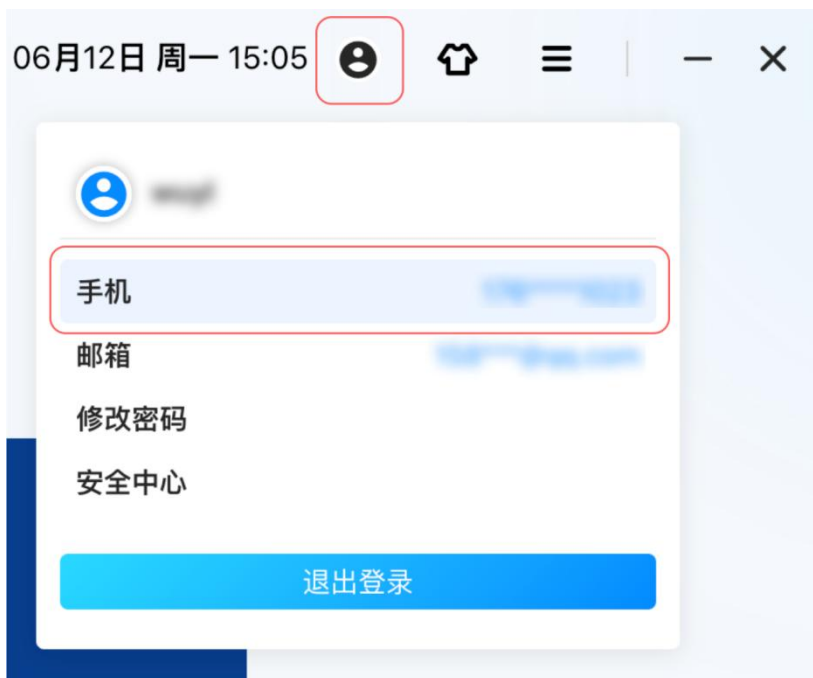
3.1.6 用户中心入口

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”。



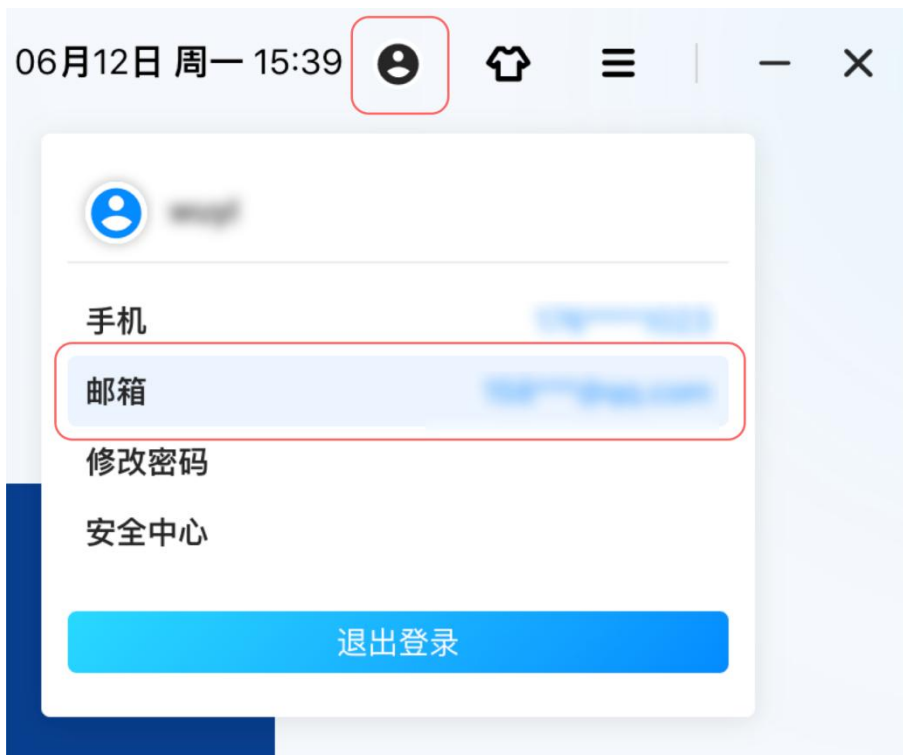
两种认证方式进行手机号码换绑/绑定:

- 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”。



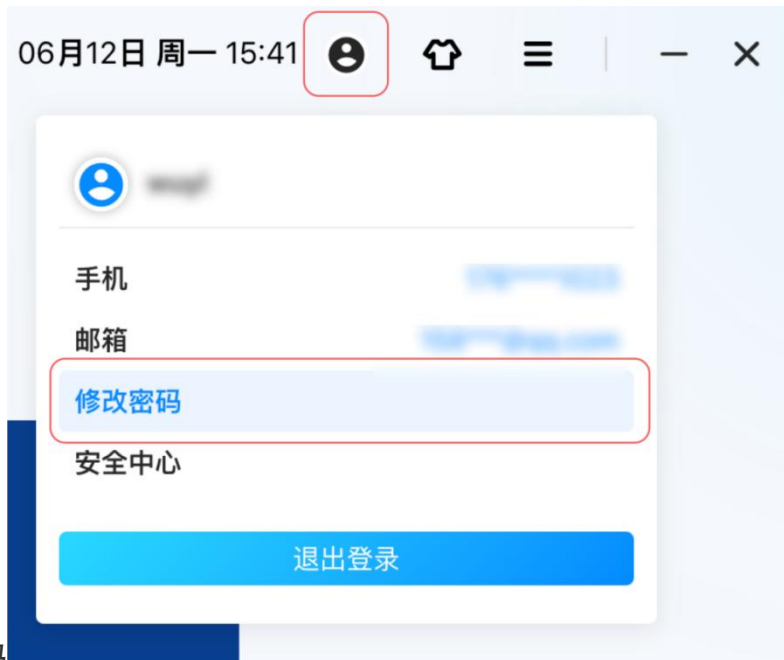
两种认证方式进行邮箱换绑/绑定:

- 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

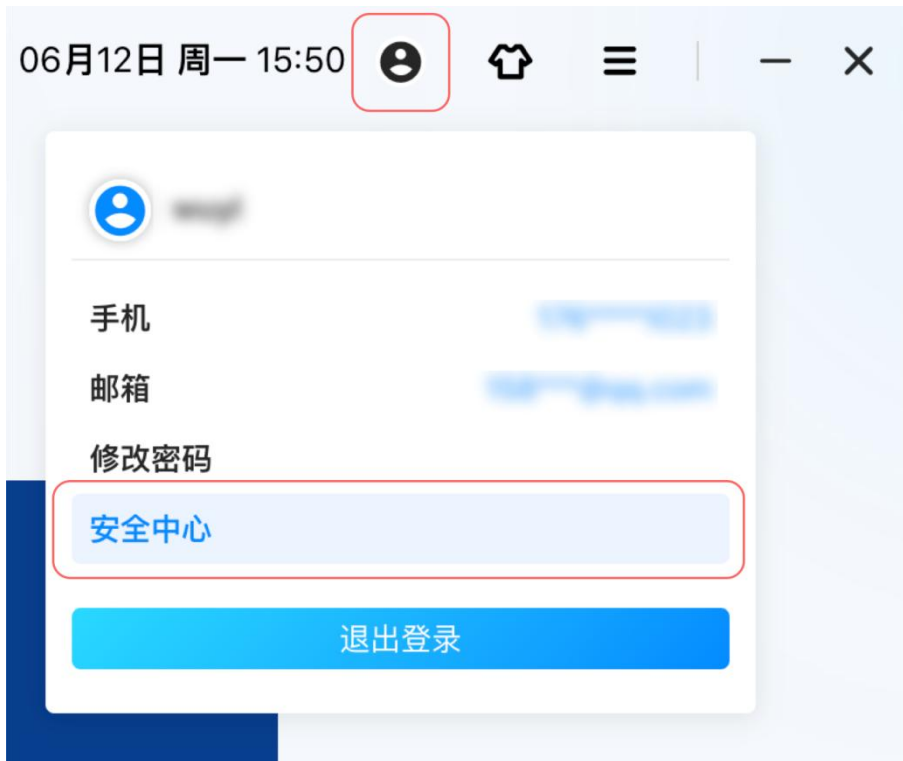


改登录密码

A screenshot of the '修改密码' (Change Password) form. The title '修改密码' is centered at the top. Below the title are three input fields: '请输入原密码' (Please enter original password), '请输入新的密码' (Please enter new password), and '再次输入新密码' (Please re-enter new password). Each input field has a red border and a small eye icon on the right. Below the input fields is a blue button labeled '重置密码' (Reset Password). A red error message '原密码不能为空' (Original password cannot be empty) is displayed below the first input field.

3.1.10 安全中心

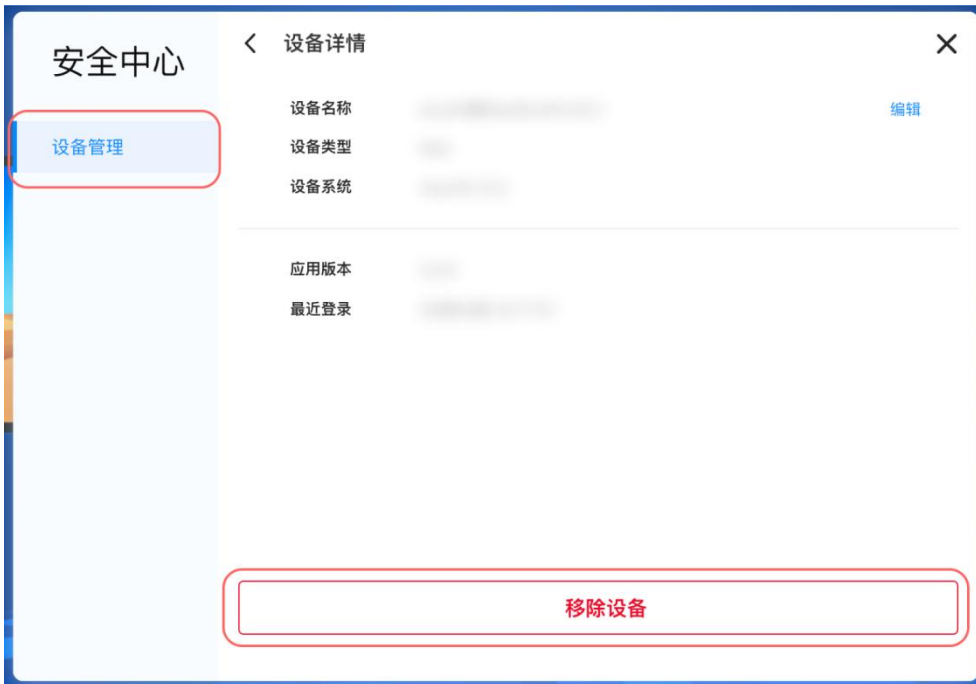
如需查看云电脑登录的设备或移除设备，用户中心-点击“安全中心”。



进入到安全中心，找到对应的设备，点击进入设备详情。

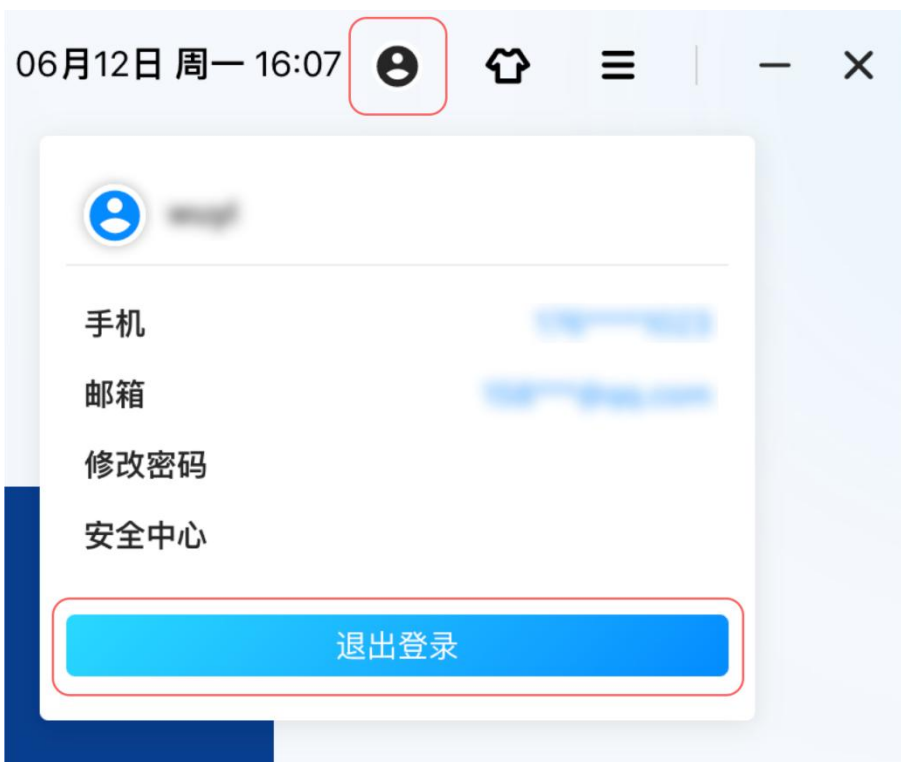


点击底部按钮“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。



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。

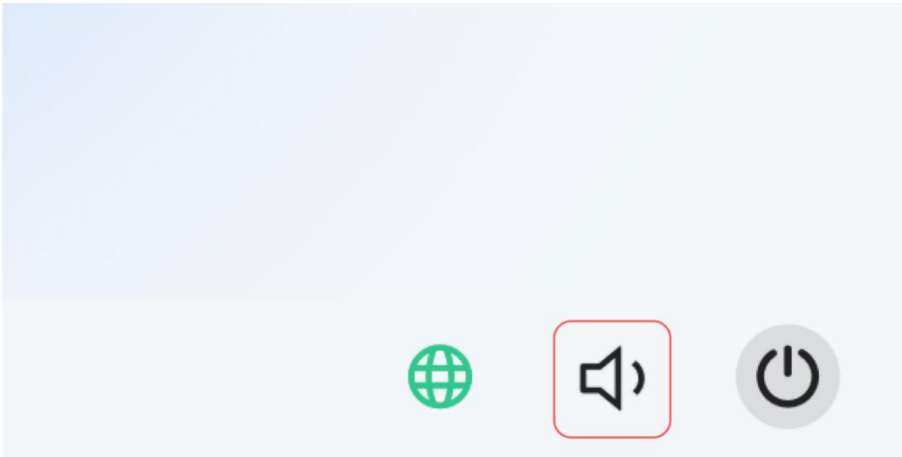
登录页-右下角：点击“网络设置”调用终端本地网络设置功能，不同厂家的终端网络设置页存在差异。



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. The sidebar contains the following items: '常规设置', '电源策略', '网络检测', '网络代理' (highlighted with a red box), '其他客户端', and '关于我们'. The main content area is titled '设置' and has a close button 'X' in the top right corner. It contains the following fields and controls:

- 代理类型**: A dropdown menu currently set to '不使用代理'.
- 请输入代理服务器地址和端口**: A heading for the proxy server configuration.
- 地址**: A text input field with the placeholder '地址'.
- 端口**: A text input field with the placeholder '端口'.
- 测试**: A blue button next to the port field.
- 代理服务器账号和密码**: A checkbox to enable proxy server authentication.
- 用户名**: A text input field with the placeholder '用户名'.
- 密码**: A text input field with the placeholder '密码' and a visibility toggle icon.
- 取消**: A white button at the bottom left.
- 确认**: 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

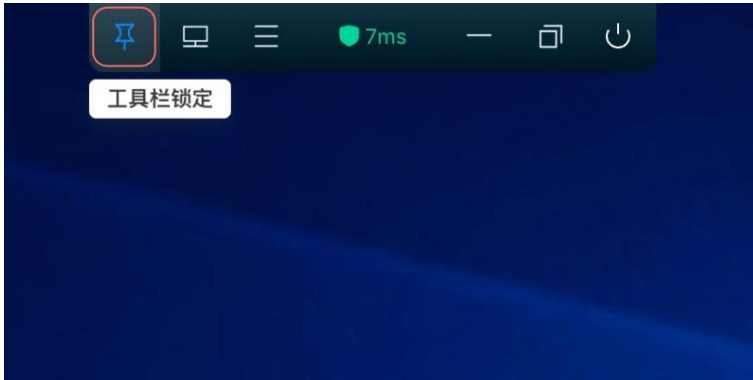
搜索功能默认不显示，若云电脑账号下超过 6 台云电脑，桌面列表右上角显示搜索功能。



3.4 使用云电脑

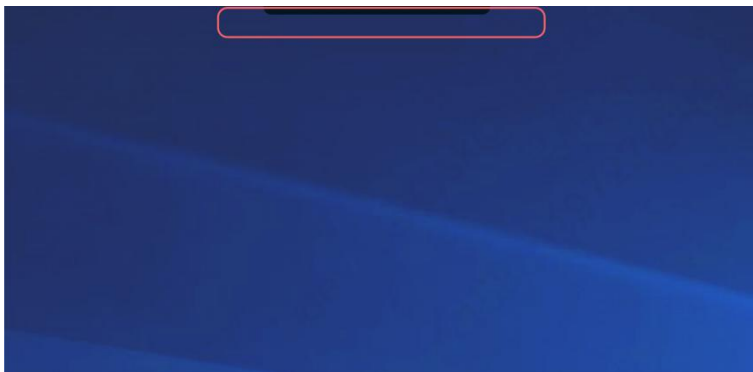
3.4.1 锁定/解锁工具栏

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。

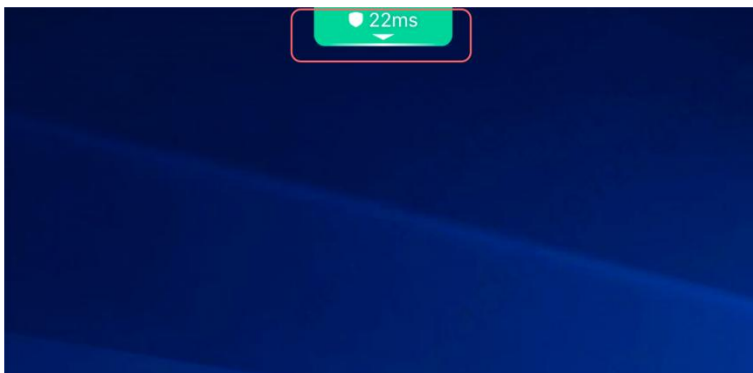


工具栏默认 3 秒后自动隐藏，隐藏后的工具栏状态分两种：

(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

若有无法识别的外设，在在客户端-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 Mac 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

0/300

上传图片

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。

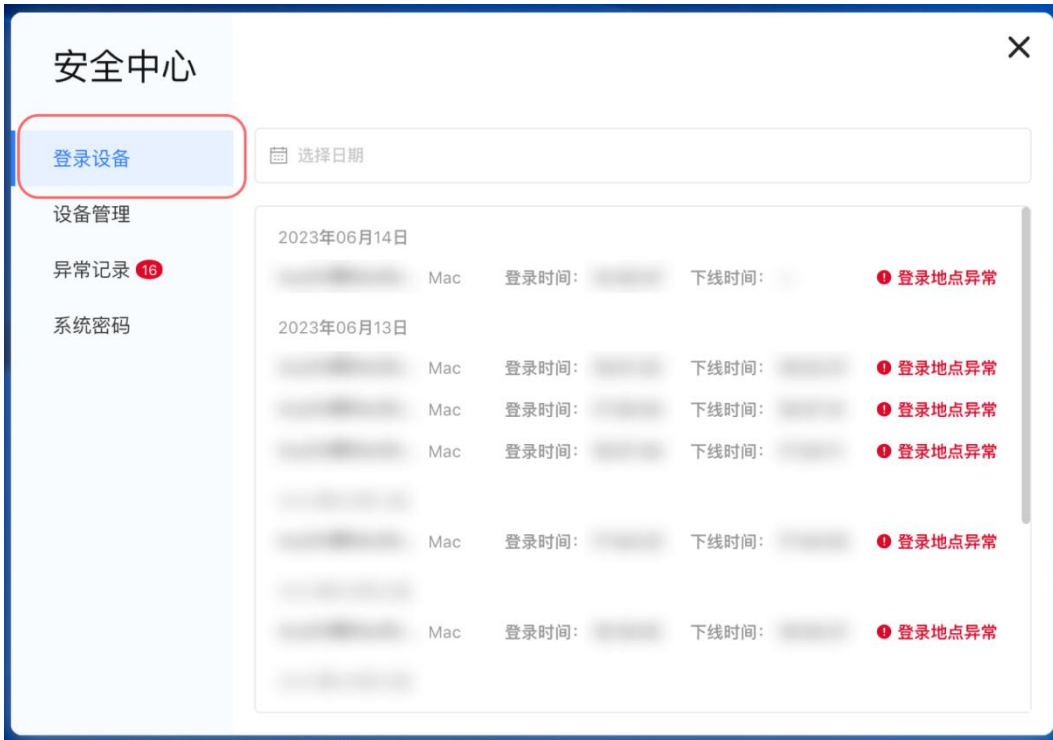


3.4.14 安全中心-登录设备管理

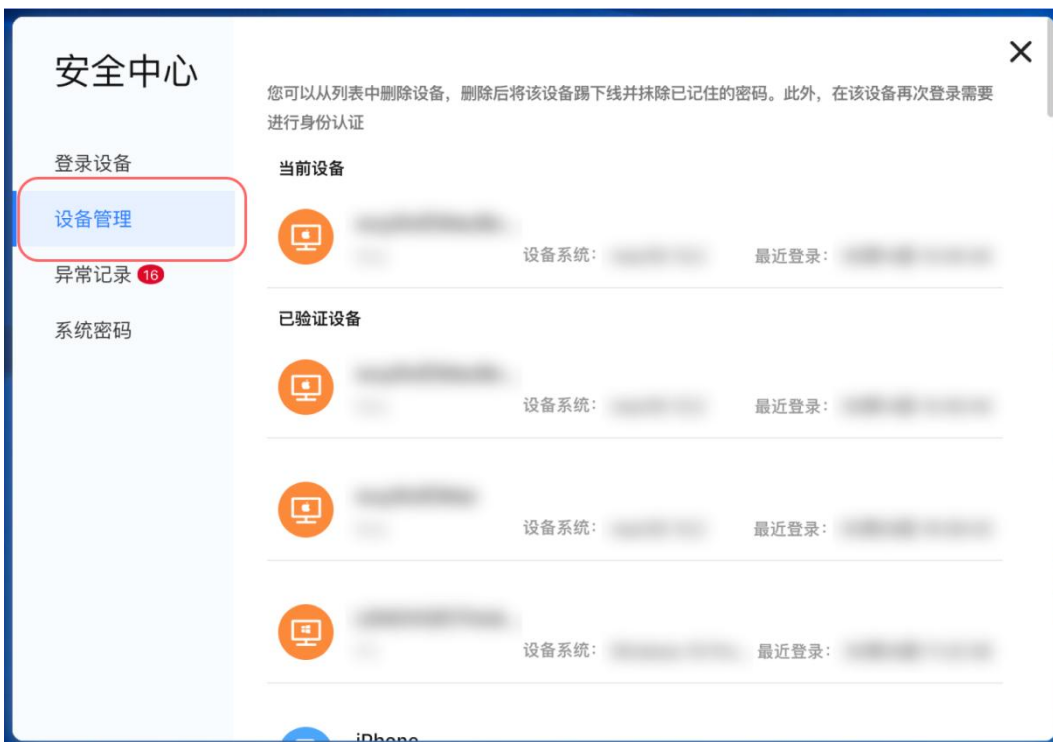
控制中心-点击“安全中心”。



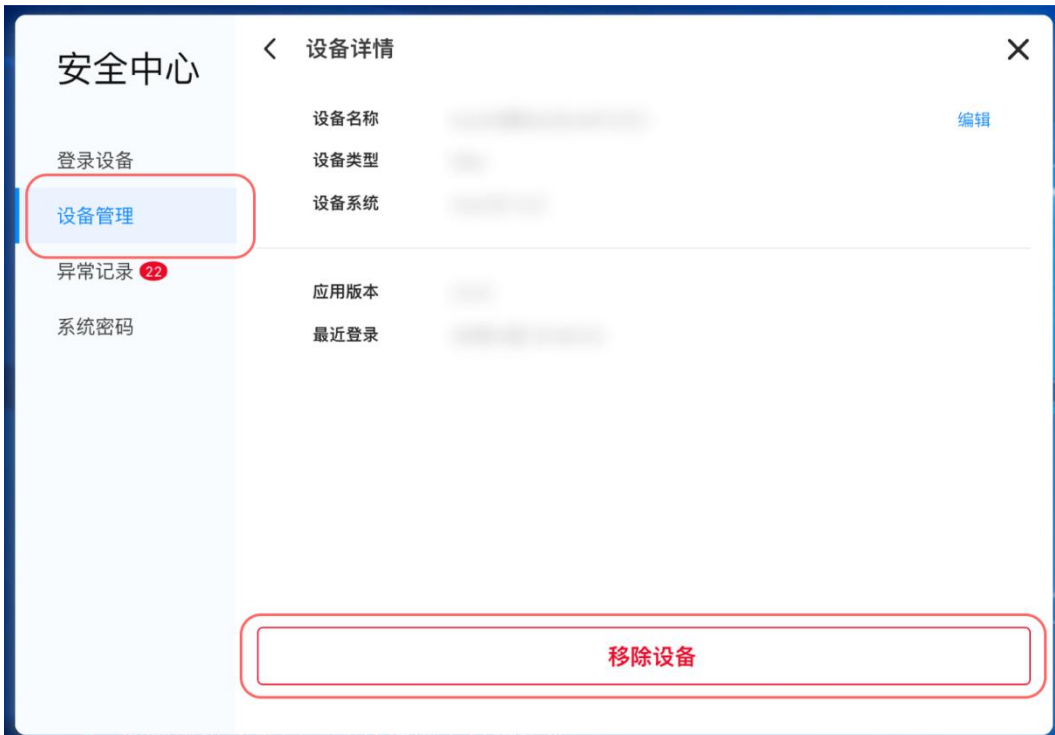
- **登录设备：**可查看账号名称，登录设备，IP 地址，登录时间以及下线时间。



- **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)。



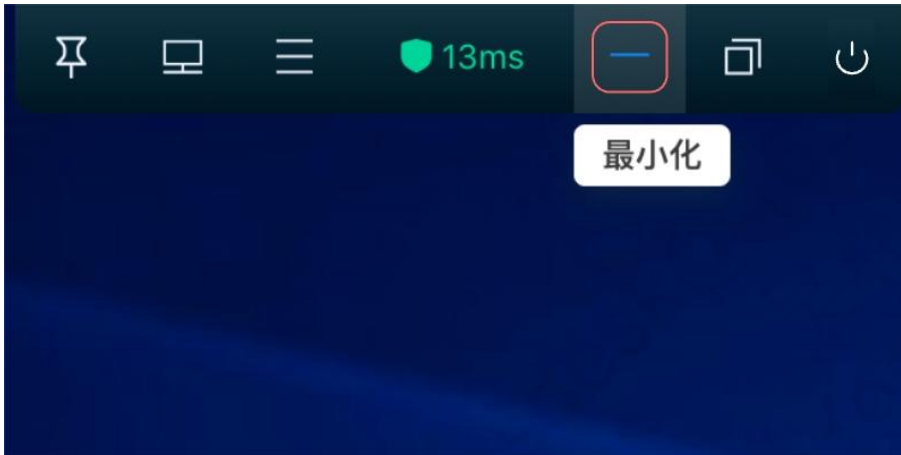
3.4.18 云电脑配置

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。

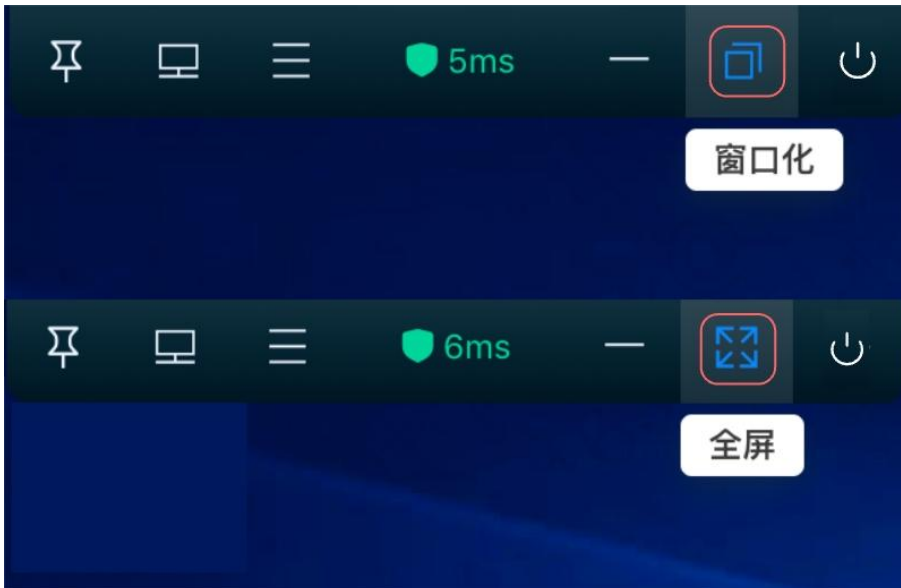


3.4.20 窗口化/全屏

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。

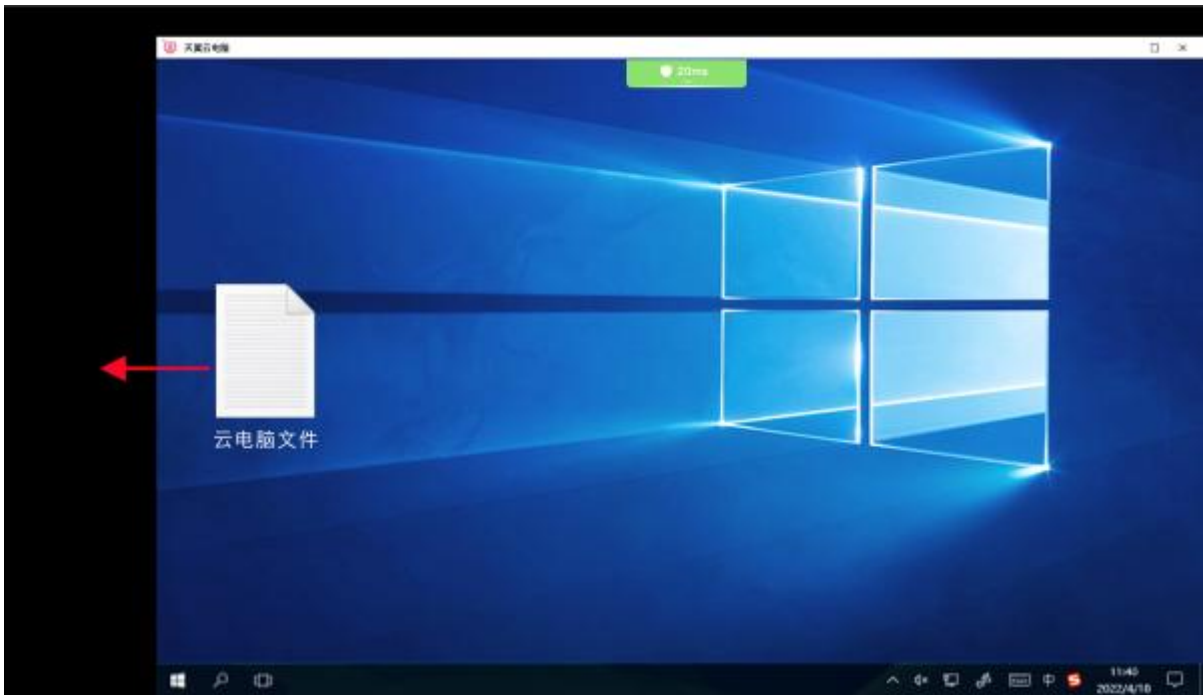


云电脑客户端在窗口化情况下，将本地文件拖拽到客户端界面中，即可将文件复制到云电脑中。



- 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。

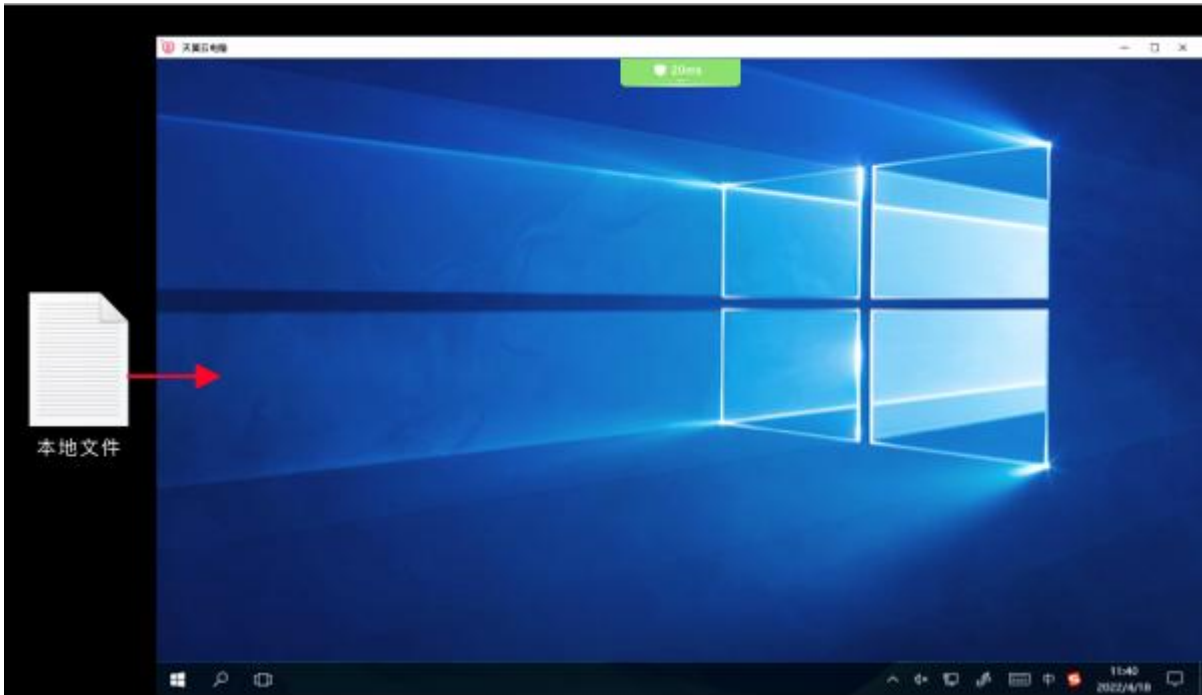
云电脑支持通过拖拽的方式，将文件从本地复制到云电脑，或从云电脑复制到本地。

● 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。

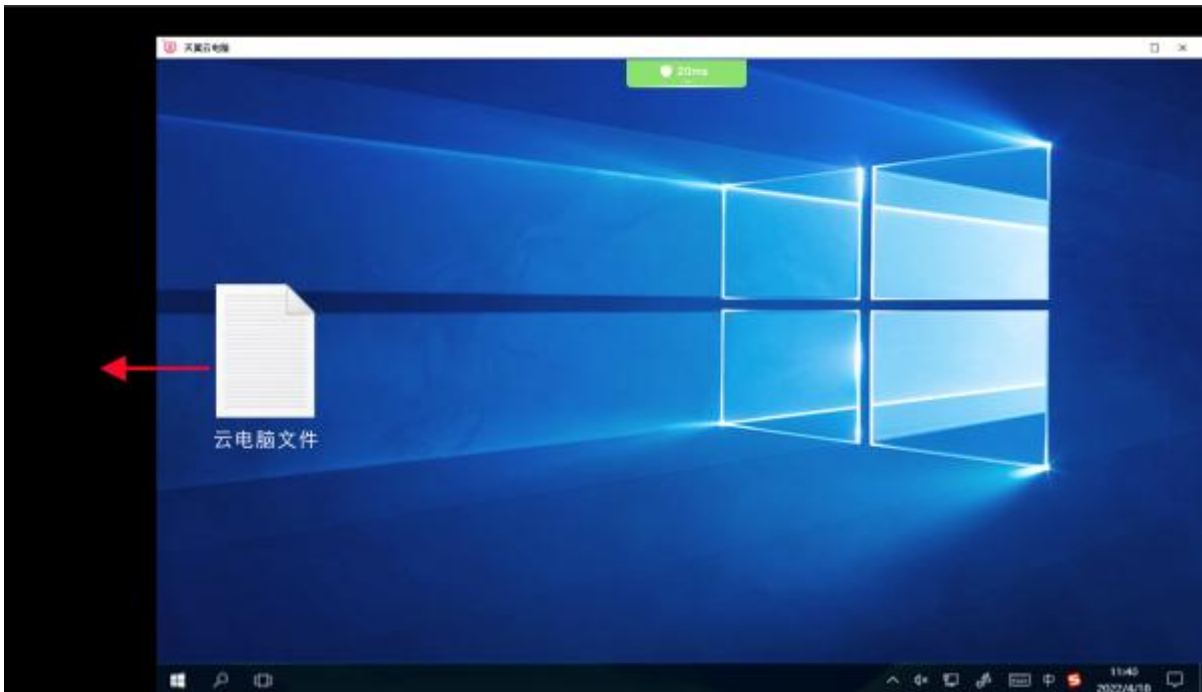


云电脑客户端在窗口化情况下，将本地文件拖拽到客户端界面中，即可将文件复制云电脑中。



● 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：

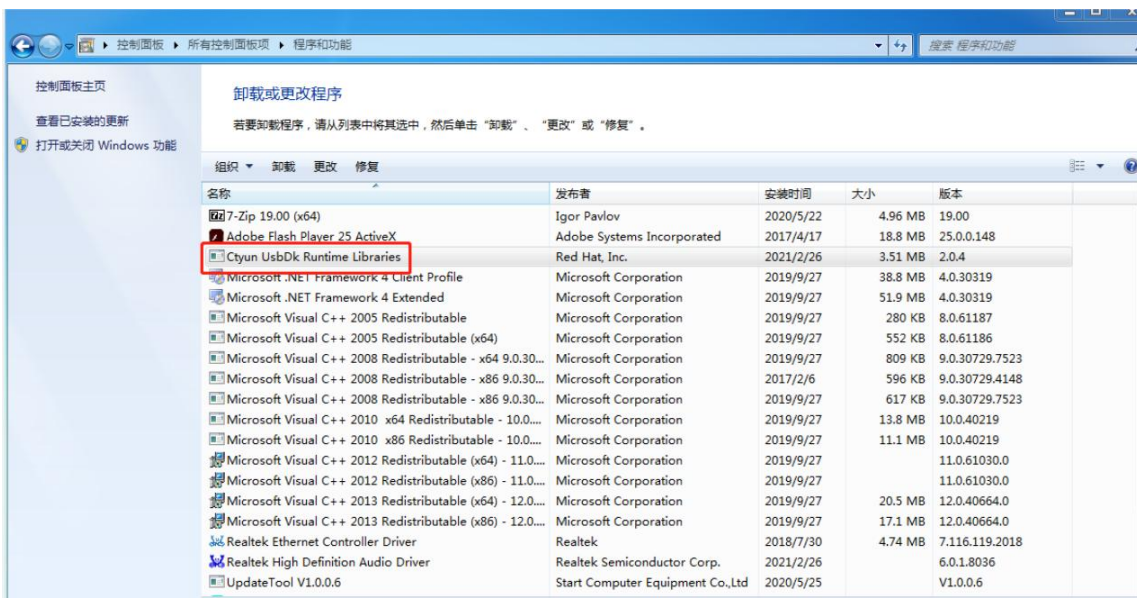
- (1) 点击工具栏的网络检测，如果检测提示您的网络可能存在丢包等情况，请尝试更换网络后使用。
- (2) 如您的云电脑客户端不是最新版本，请更新到最新版客户端后尝试。
- (3) 如果您是使用瘦终端或一体机等设备，建议尝试更换移动端或 PC 端等设备使用观察，如更换设备后正常，则建议您联系厂家或查看您所使用的终端是否为适配终端。

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，插上 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？

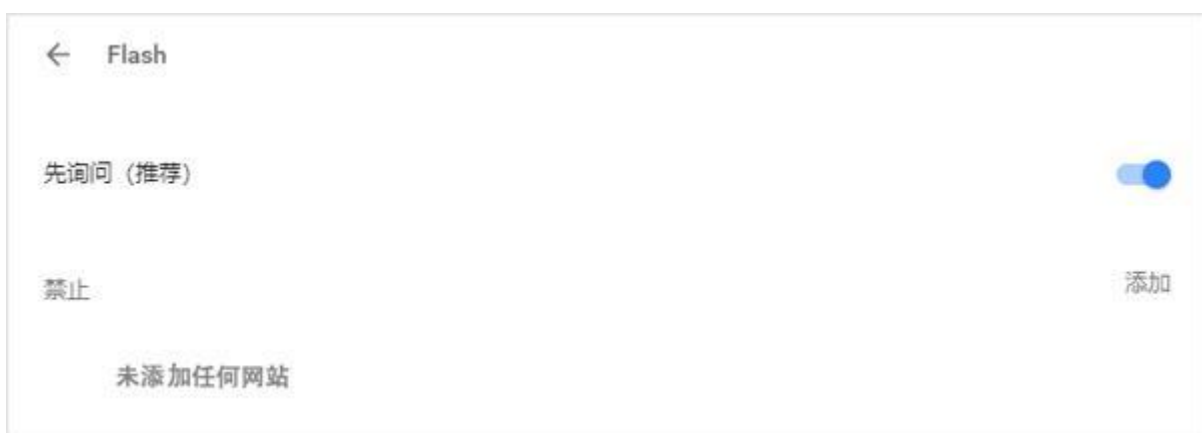
和普通电脑一样，可以自由设置系统的壁纸、鼠标、屏保等个性化设置。

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。