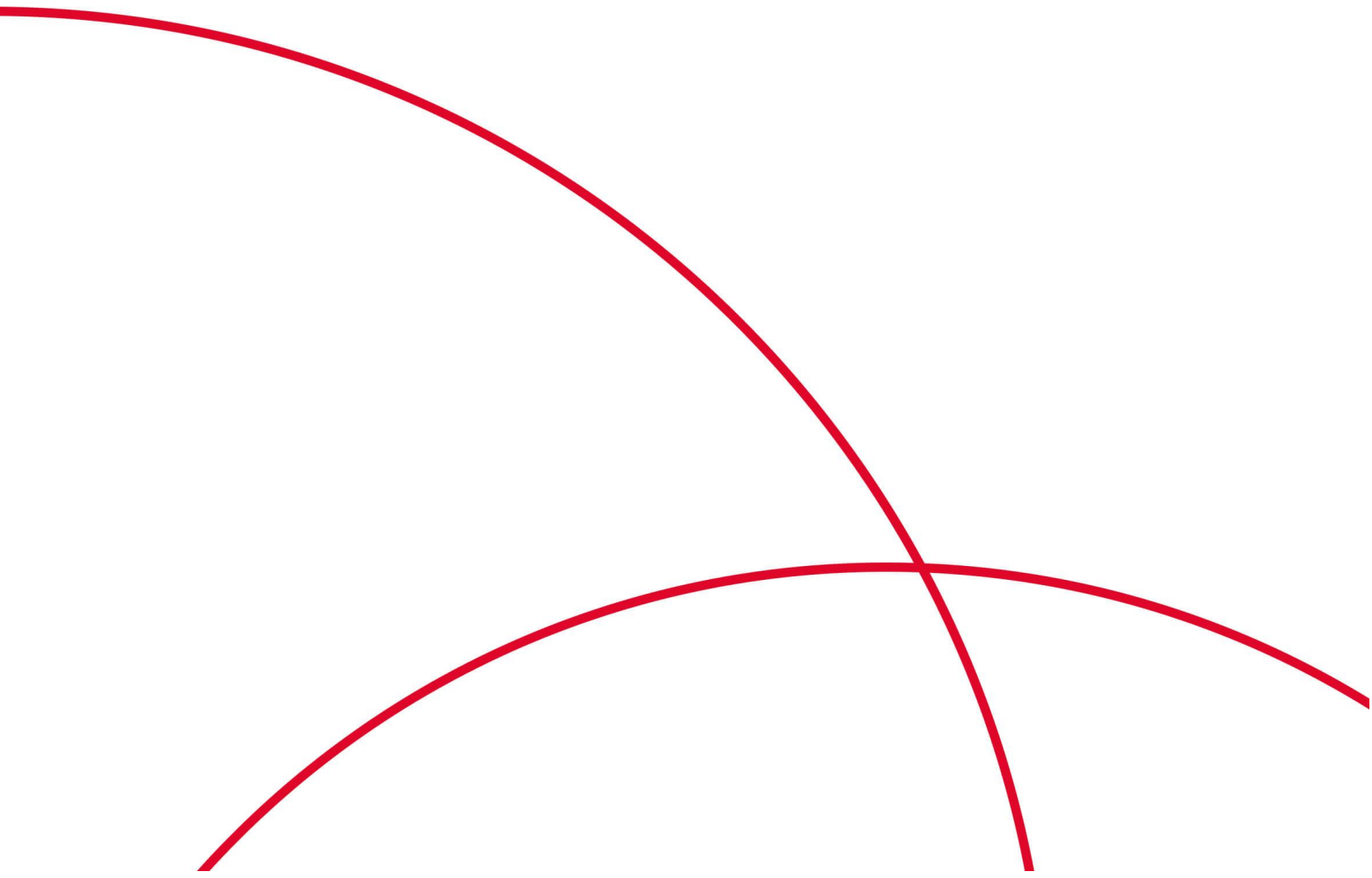




# 天翼云手机

## 终端用户使用指南

天翼云科技有限公司



# 目录

<b>1 产品介绍</b> .....	<b>3</b>
1.1 产品优势 .....	3
1.2 产品功能 .....	3
1.3 应用场景 .....	4
<b>2 快速入门</b> .....	<b>6</b>
2.1 安装客户端 .....	6
2.2 实名认证 .....	6
2.3 订购云手机 .....	8
2.4 登录连接云手机 .....	9
<b>3 用户操作指南</b> .....	<b>10</b>
3.1 注册 .....	10
3.2 登录 .....	11
3.3 找回密码 .....	12
3.4 修改密码 .....	12
3.5 管理云手机 .....	12
3.5.1 查看云手机 .....	12
3.5.2 续订 .....	12
3.5.3 扩容 .....	13
3.5.4 退订 .....	13
3.6 使用云手机 .....	14
3.6.1 连接、重启和退出云手机 .....	14
3.6.2 系统重装 .....	15
3.6.3 查看网络状态 .....	15
3.6.4 查看流量 .....	16

---

3.6.5 系统更新 .....	16
3.6.6 辅助导航栏 .....	17
3.6.7 画质设置 .....	17
3.6.8 文件自动同步 .....	18
3.6.9 内存清理 .....	18
3.6.10 报障 .....	18
3.6.11 安装应用 .....	19
3.6.12 拍照 .....	19
3.6.13 拨打电话 .....	20
3.6.14 接收短信 .....	20
3.6.15 定位 .....	21
3.6.16 获取手机手机本地文件 .....	21
<b>4 常见问题 .....</b>	<b>22</b>
4.1 计费 .....	22
4.2 购买 .....	22
4.3 数据存储 .....	23
4.4 网络流量 .....	23
4.5 操作 .....	25

# 1 产品介绍

天翼云手机是依托服务器虚拟化技术，提供的云端虚拟手机服务。可通过 app 客户端远程连接使用。海量应用在云端加载，数据存储在云端，提供安全的操作系统环境，使得云手机在注重性能的云游戏和注重效率和安全的云办公、游戏娱乐等场景有突出的表现。

## 1.1 产品优势

### 云端算力，畅玩无忧

云端提供强悍的 GPU 算力，有效解决用户在普通手机上运行重度计算或渲染时“跑不动”的问题。

### 云端带宽，流量无忧

云手机下载应用、观看视频等场景，使用云端流量，流量无上限，不额外占用本地手机流量。

### 全面管控，安全无忧

云端系统可定制、应用可管控、文件可加密、网络可监控，将公司信息数据资产，留在公司手里。

### 批量管理，高效办公

可同时对多台云手机批量操作，大大降低企业设备采购和运维成本。

## 1.2 产品功能

### 多端接入

提供 ios、android、windows、mac 系统或 web 版客户端，满足在各种终端接入云手机使用的需求。

### 网络直通

云手机通过云端直接联网，网速稳定，畅享云端大带宽，不受本地手机信号强弱及联网模式影响。

### 云上安全管控体系

支持对员工云手机进行定制化管控：系统层，支持自定义镜像，添加水印、防截屏等限制；应用层，由企业指定员工办公应用；文件层面，对办公文件加密，文件在云手机外无法打开，保障企业数据安全。打造云上安全办公。

### 批量群控

云手机桌面客户端支持多开云手机，并批量控制，提升企业办公效率。

## 1.3 应用场景

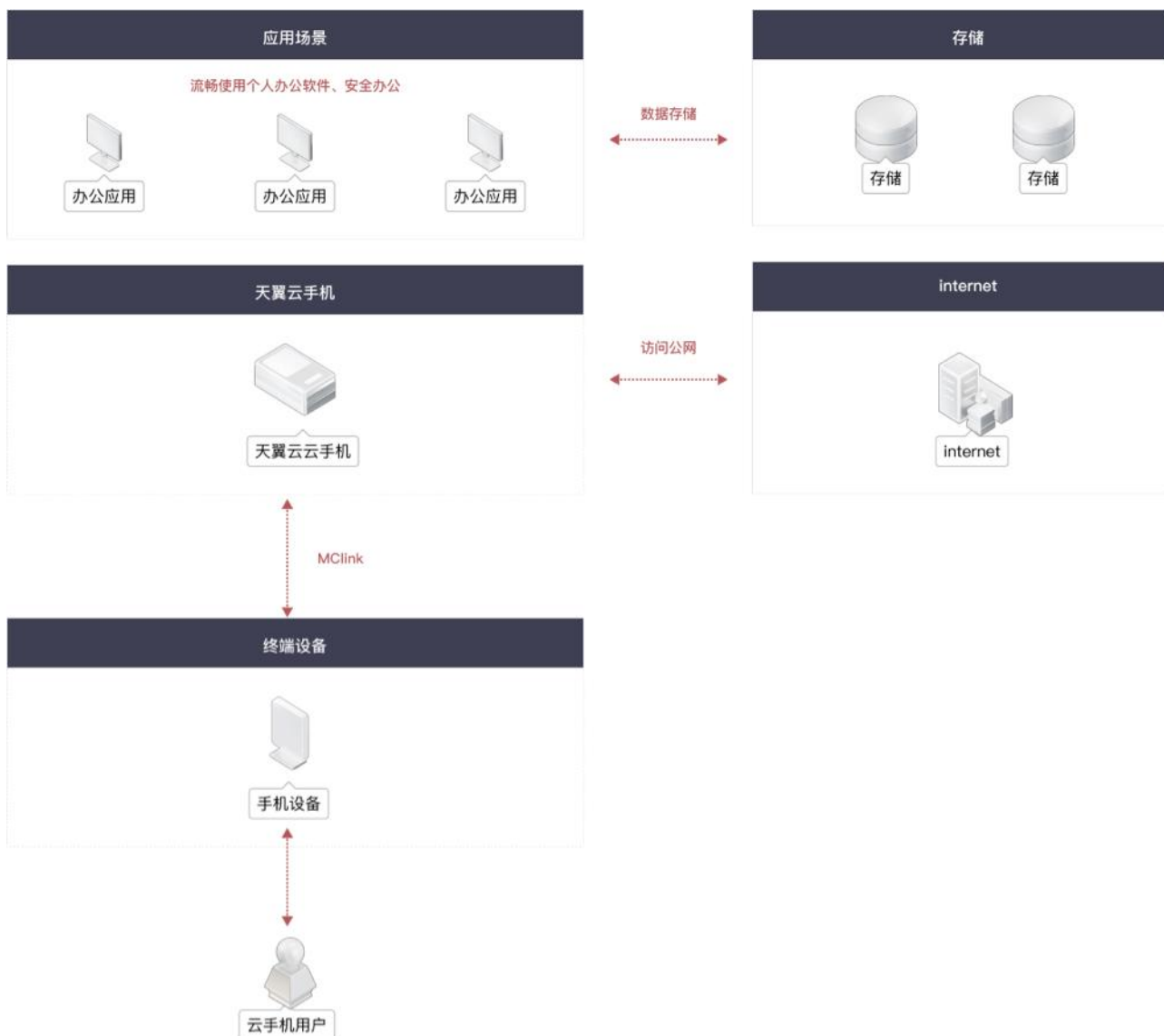
### 移动办公场景

**场景特点：**实体手机数据存储本地，经常遇到手机损坏，数据丢失，数据泄漏等安全问题，需要更安全的办公数据资产存储方案。

**推荐方案：**本地手机+开通云手机

**方案优势：**

- 1、云手机内置 32/64/128GB 存储容量，可满足日常文件存储；
- 2、云手机资料全部以三副本形式存储于云端，数据高可靠，无需担心办公资料丢失；



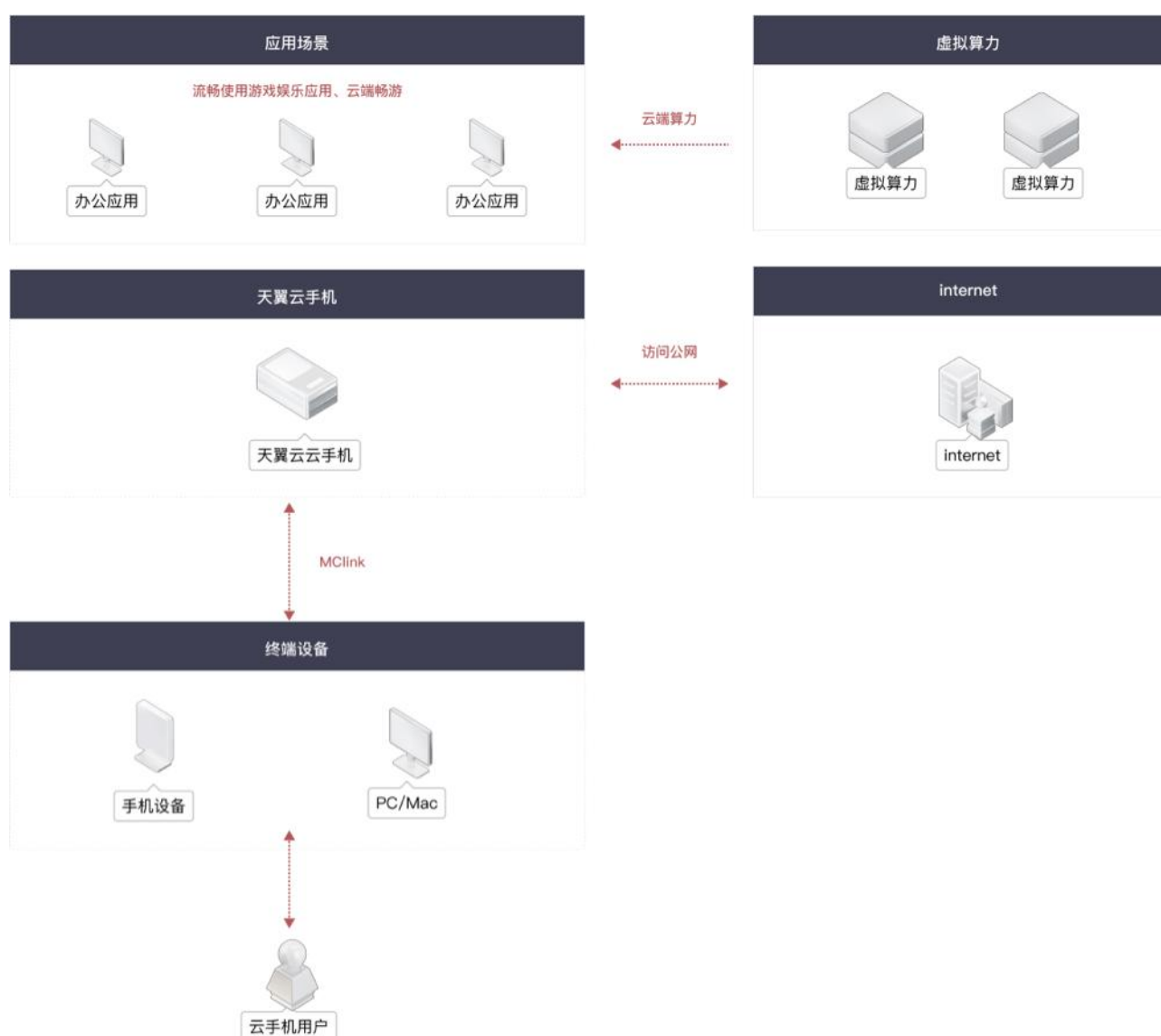
## 游戏娱乐场景

**场景特点：**手游用户有如下痛点：手机性能不足、长时间发烫、续航差、下载游戏耗流量，用户需要有较大带宽，免流量的多样化服务

**推荐方案：**本地手机+开通云手机

**方案优势：**

- 1、云手机内置大带宽、免流量的超值服务，用户无需担心流量消耗，可云端畅游；
- 2、让低配手机用户也能流畅运行大型手游，无需下载到手机可直接玩；
- 3、拓展实体手机的边界，满足对多台手机的使用需求；



# 2 快速入门

## 2.1 安装客户端

目前个人用户仅支持通过订购天翼 1 号系列手机或预装机使用云手机服务。

如需开通天翼云手机业务，请前往当地中国电信业务厅咨询办理。

## 2.2 实名认证

天翼云手机（公众版）用户需通过实名认证后才允许订购云手机。实名认证步骤如下：

1. 登录并打开“天翼云手机”移动客户端 APP；
2. 进入“我”，点击“未认证”



3. 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；



4. 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)



5. 根据提示完成人脸识别，提交实名认证，实名认证通过即可。



[< 返回](#)

实名认证



实名认证通过!

刘\*会  
110\*\*\*\*\*549

确定 (5s)

## 2.3 订购云手机

天翼云手机支持两种订购方式：

- (1) 营业厅内订购：请前往当地的电信营业厅咨询天翼云手机产品订购相关内容。
- (2) 应用内订购：天翼云手机 App 内提供“订购云手机”服务。

天翼云手机 App 内订购，流程如下：

- (1) 注册/登录云手机账号；
- (2) 在“云手机”页面中点击“立即订购”按钮；或在“我的”页面中点击“订购云手机”，进入“订购云手机”页面；



- (3) 选择需要订购的云手机产品；
- (4) 提交订单并完成支付；
- (5) 订购完成即可查看并使用云手机（开通可能需要等待几分钟，完成系统初始化设置）。

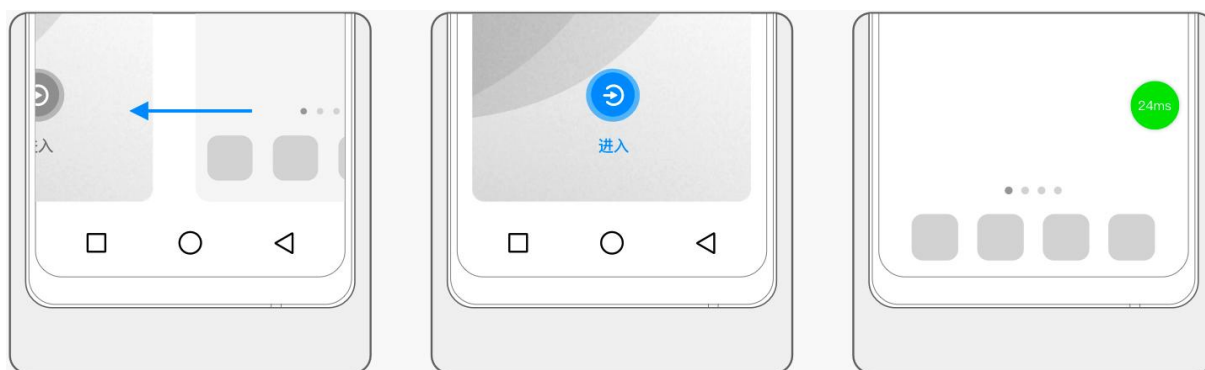


## 2.4 登录连接云手机

- (1) 打开“天翼云手机”移动客户端，可查看到登录页面；
- (2) 可通过输入账号、密码或通过免密登录方式登录云手机；



- (3) 登录后，在本地手机主屏中，左划划入手机负一屏，点击“云手机”卡片-“进入”按钮即可连接并进入云手机。



(4) 进入后，即可连接使用云手机。

## 3 用户操作指南

---

### 3.1 注册

用户可在天翼云手机 App 内自助注册，或者前往当地的电信营业厅订购云手机并开通账户。

天翼云手机 App 内注册，流程如下：

- (1) 进入云手机登录选择页面；
  - (2) 点击“账号登录”，进入账号密码登录页面；
  - (3) 点击“新用户注册”，使用手机验证码方式进行注册；
  - (4) 完成注册验证后，点击“下一步”，根据提示进行登录密码设置；
-

(5) 注册成功后即可跳转登录。

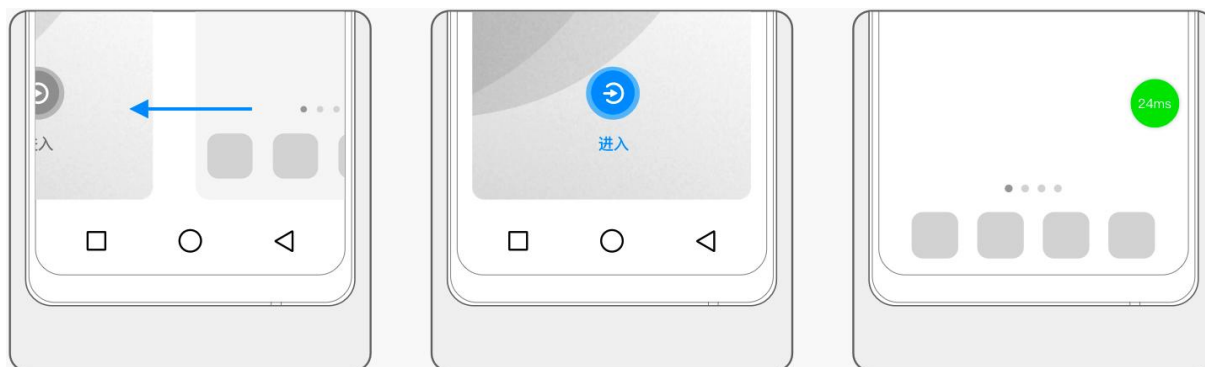


## 3.2 登录

- (1) 打开“天翼云手机”移动客户端，可查看到登录页面；
- (2) 可通过输入账号、密码或通过免密登录方式登录云手机；



(3) 登录后，在本地手机主屏中，左划划入手机负一屏，点击“云手机”卡片-“进入”按钮即可连接并进入云手机。



(4) 进入后，即可连接使用云手机。

## 3.3 找回密码

如果忘记密码，可以在天翼云手机登录页面，通过“忘记密码”重新设置密码。

## 3.4 修改密码

操作步骤如下：

- (1) 登录天翼云手机后，可以在“我”页面中的“账号与安全”，进入账号与安全页面。
- (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。



## 3.5 管理云手机

### 3.5.1 查看云手机

- (1) 登录后可以查看云手机选择界面。
- (2) 点击“管理”，可以查看云手机的配置信息，编辑云手机的名称、以及查看剩余可使用时长等信息

注：1、电信用户专享云手机无剩余可使用时长及续订入口；

2、如您订购了电信用户专享套餐，可以查看 10G 定向流量的使用情况。



### 3.5.2 续订

天翼云手机续订流程如下：

- (1) 在“云手机”页面中找到需要续订的云手机；

- (2) 点击“管理”按钮，进入“云手机管理”页，选择“续订”；
- (3) 确认订单信息并完成支付；
- (4) 续订成功后，将在原到期时间基础上续期。



### 3.5.3 扩容

天翼云手机扩容流程如下：

- (1) 在“云手机”页面中找到需要扩容的云手机；
- (2) 点击“管理”按钮，进入“云手机管理”页，选择“扩容”；
- (3) 选择扩容的容量；
- (4) 确认订单信息并完成支付；
- (5) 提交成功后，云手机将进行重启，请提前保存、备份重要文件。

注：通过 crm 订购的云手机，扩容每月资费将在话费月结日扣除



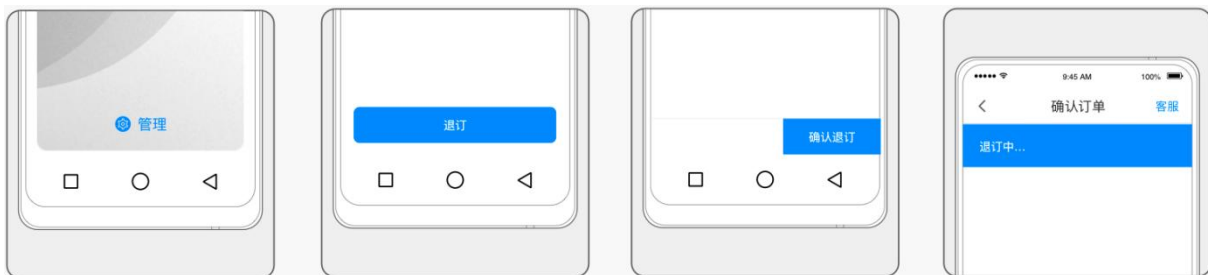
### 3.5.4 退订

您可以随时退订已订购的云手机，退订流程如下：

- (1) 在“云手机”页面中找到需要退订的云手机；
- (2) 点击“管理”按钮，进入“云手机管理”页，选择“退订”；
- (3) 确认退订信息与应退金额，完成退订（退订后个人数据不会保留），审核通过后应退金额将退回到“我

的账户-余额”，用户提取余额后可原路返回；

(4) 电信用户专享云手机当月退订次月生效，资费不退回，当月仍可享受云服务。

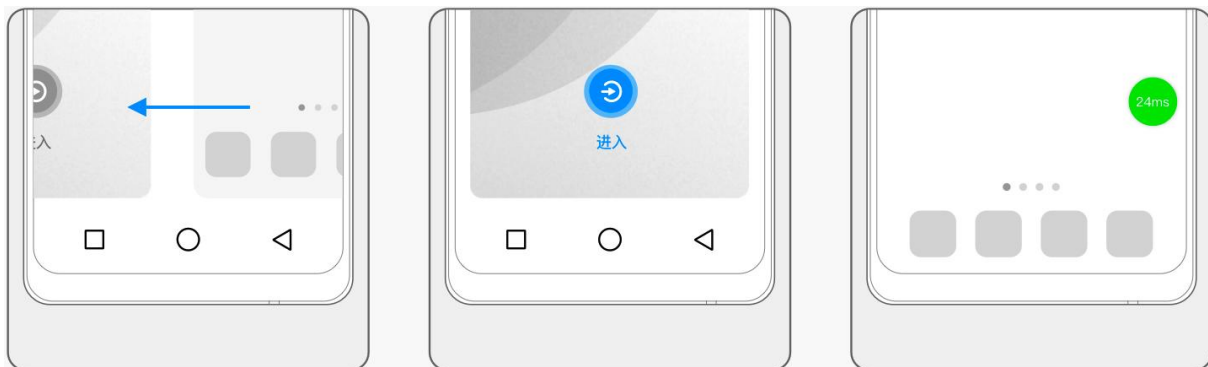


## 3.6 使用云手机

### 3.6.1 连接、重启和退出云手机

(1) 连接云手机（需登录并已订购云手机）

在本地手机主屏中，左划划入手机负一屏，点击“云手机”卡片-“进入”按钮即可连接并进入云手机。



(2) 重启云手机

在云手机系统中，点击绿色悬浮球，在弹出菜单中点击“重启云手机”，即可断开与云手机的连接并退出。



### (3) 退出云手机

在云手机系统中，点击绿色悬浮球，在弹出菜单中点击“退出云手机”，即可断开与云手机的连接并退出。

## 3.6.2 系统重装

(1) 在云手机内，点击屏幕中的悬浮球，查看展开菜单；

(2) 点击“系统设置”，进入系统设置页面；

(3) 点击“系统重装”即可将云手机系统还原至初始状态。



请注意，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。

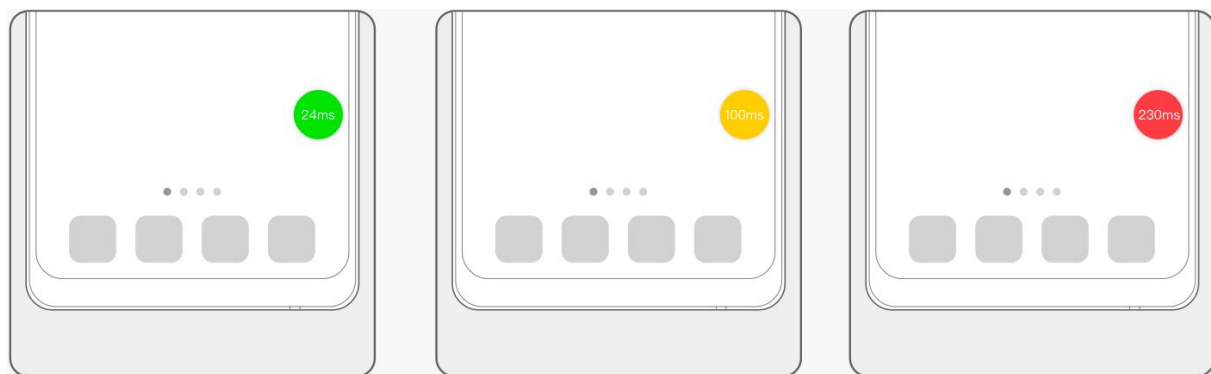
## 3.6.3 查看网络状态

可以根据云手机悬浮球的颜色判断当前的网络状态：

(1) 当时延在 0-60m/s 时，悬浮球显示为绿色，代表网络流畅；

(2) 当时延在 61-200m/s 时，悬浮球显示为黄色，使用可能会有卡顿出现；

(3) 当时延在 201m/s 以上时，悬浮球显示为红色，云手机卡顿严重，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手机。





### 3.6.4 查看流量

订购了 10G 定向免流套餐云手机的用户，可在云手机管理中查看定向流量的使用情况。



### 3.6.5 系统更新

(1) 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“系统设置”-“升级”页面中手动安装升级。



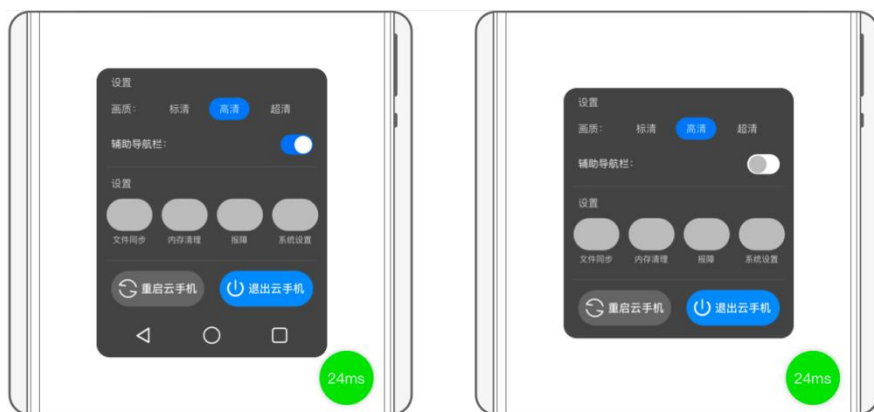
(2) 在云手机内，点击悬浮球，打开“系统设置”-“升级”页面，可选择关闭“自动获取更新”，关闭后，将不再检测系统更新。



(3) 再次打开“自动获取更新”后，可立即检测最新的更新并提醒安装。

### 3.6.6 辅助导航栏

当云手机底部的导航栏无法呼出或不符合您的使用习惯时，您可以通过打开悬浮窗中的辅助导航栏开关，来实现该功能。



### 3.6.7 画质设置

您可根据喜好和网络状态，调整云手机呈现的画面清晰度。点击以展开“悬浮球”，选择目标画质，如看到屏幕底部出现提示，则表示切换成功。



### 3.6.8 文件自动同步

云手机支持将实体手机文件自动同步到云手机，开启方法如下：

- (1) 点击以展开“悬浮球”，进入“系统设置”，选择“文件备份”进入，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。

### 3.6.9 内存清理

当使用云手机出现卡顿延迟等问题时，您可使用云手机自带应用【手机管家】，进行内存清理。您也可以管理“应用开机自启动和内存清理白名单”。



### 3.6.10 报障

目前有两种报障方式：

- (1) 在“我的”页面通过报障功能提交故障工单，我们技术人员将尽快解答您的疑问。



(2) 在云手机内可通过悬浮窗中的报障入口提交报障工单。

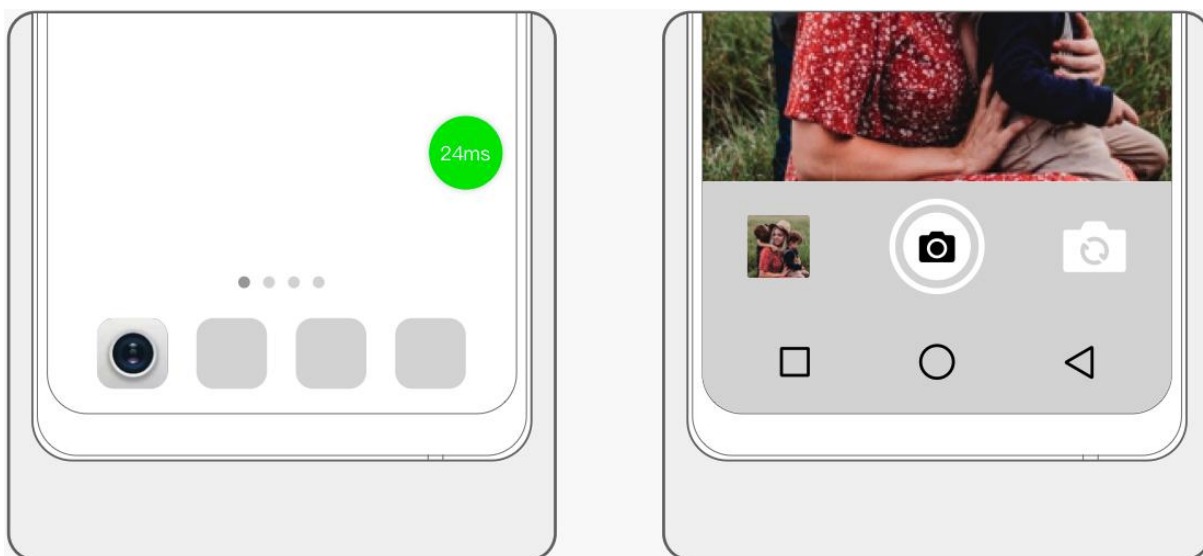


### 3.6.11 安装应用

天翼云手机与正常的手机使用上是没有差别的。可通过云手机内置的“应用中心”下载并安装。

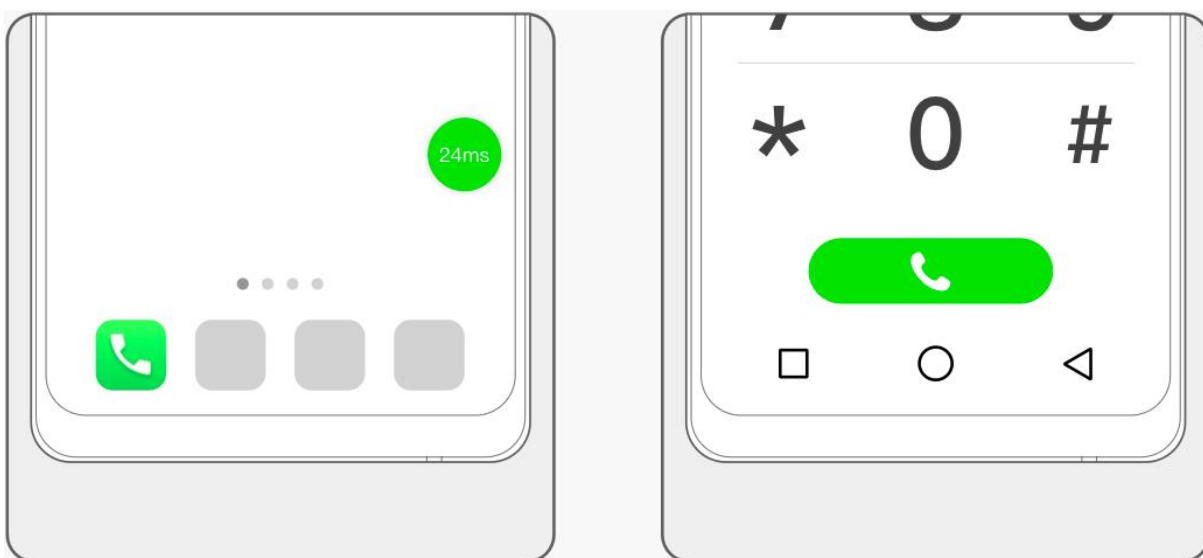
### 3.6.12 拍照

云手机支持“相机”功能，您可在云手机中点击“相机”应用，即可回到手机本地拍照。拍照后，照片保存在本地相册内，需使用“文件管理”APP，将图片上传至云手机，方可在云手机内查阅图片。



### 3.6.13 拨打电话

云手机支持“电话”功能，您可在云手机中点击“电话”应用，即可前往手机本地打电话。



### 3.6.14 接收短信

云手机支持“短信”功能，您可在云手机中点击“短信”应用，即可前往手机本地收发短信。



### 3.6.15 定位

云手机默认支持定位功能，无需额外操作。如无法使用定位功能，请首先确认手机手机的定位功能是否开启，并允许天翼云手机 APP 获取本地定位权限。

### 3.6.16 获取手机手机本地文件

云手机内支持访问、获取手机手机的文件：

- (1) 在云手机中，打开系统自带的“文件管理”APP；
- (2) 在“实体手机存储”中复制您需要的文件；
- (3) 返回至“内部存储”，找到目标地址进行粘贴，即可完成文件同步。



---

# 4 常见问题

---

## 4.1 计费

### 1. 天翼云手机是如何计费的？

云手机支持包月的计费方式。

### 2. 天翼云手机续订过程中有什么规则？

(1) 活动云手机可续订时间不超过 12 个月

(2) 电信用户专享 9 元云手机无需续订，如无变更默认自动续订

## 4.2 购买

### 1. 云手机的订购方式有哪些？

天翼云手机支持两种订购方式：

(1) 营业厅内订购：请前往当地的电信营业厅咨询天翼云手机产品订购相关内容。

(2) 应用内订购：天翼云手机 App 内提供“订购云手机”服务。

### 2. 可以订购多台云手机吗？

---

(1) 标准套餐支持订购多台云手机，订购时以实际剩余库存量为准。

(2) 活动云手机以活动规则为准。

### 3. 云手机需要购买带宽?

云手机（基础型）默认提供 50M 的下行带宽，不需要单独购买。

### 4. 是否需要购买存储容量?

云手机（基础型）默认提供 32GB 的存储容量，不需要单独购买。

### 5. 云手机到期前有提醒吗?

我们在您的云手机到期前提醒三次，分别为前 7 天、前 3 天，前一天和到期当天，以短信和邮件形式进行通知。

### 6. 退订云手机前有哪些限制条件?

关于产品退订规则说明，请参考 [退订规则](#)

### 7. 退订云手机后，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。

## 4.3 数据存储

### 1. 云手机能存储多大数据量?

云手机（基础型）默认提供 32GB 的存储容量。

### 2. 数据信息是否可以长期保持?

已购的天翼云手机会保留数据。切换天翼云手机的使用平台，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。如果退订天翼云手机或者欠费拆机，数据将不再保留且无法恢复。

### 3. 云手机内的个人信息和数据安全吗?

云手机内个人信息和数据存在云端，不落地，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。

## 4.4 网络流量

### 1. 云手机网络连接失败怎么办?



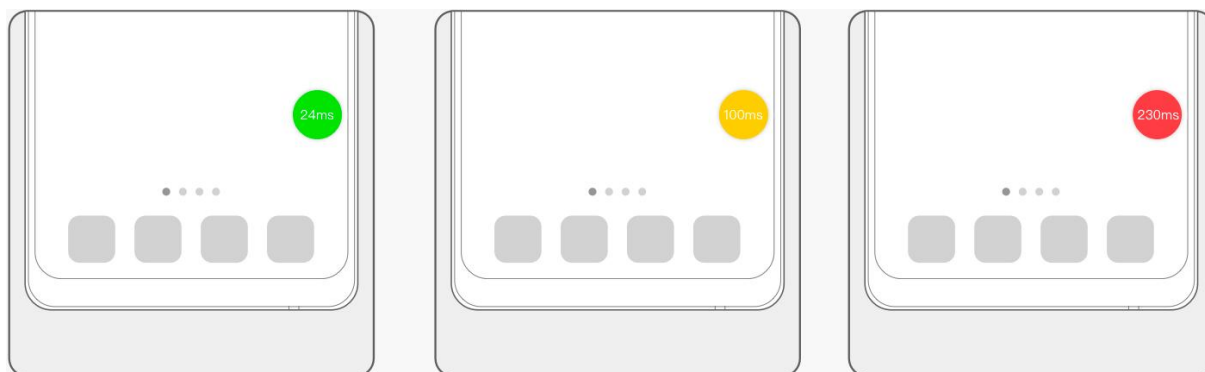
- (1) 请检查您的手机设备的网络是否正常
- (2) 尝试重启云手机：请在“云手机管理”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接。



## 2. 如何查看网络状态

可以根据云手机悬浮球的颜色判断当前的网络状态：

- (1) 当时延在 0-60m/s 时，悬浮球显示为绿色，代表网络流畅；
- (2) 当时延在 61-200m/s 时，悬浮球显示为黄色，使用可能会有卡顿出现；
- (3) 当时延在 201m/s 以上时，悬浮球显示为红色，云手机卡顿严重，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手机。



## 3. 在云手机内下载和看视频消耗自己手机流量吗？

- (1) 在云手机内下载和看视频消耗少量本地流量，仅消耗使用云手机客户端时图像、声音等数据传输所需的流量；
- (2) 订购了 10G 定向免流套餐云手机的用户，可在云手机管理中查看定向流量的使用情况。



## 4.5 操作

### 1. 云手机提供每日试用服务吗？

每个账号提供每日 60 分钟游戏型云手机试用活动，试用期内生成的任何数据不做保留。



### 2. 使用云手机遇到故障怎么办？

- (1) 在“我的”页面通过报障功能提交故障工单，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。

### 3. 云手机使用中画面卡顿怎么办？

- (1) 请检查您的手机设备的网络是否正常；
- (2) 尝试重启云手机：请在“云手机管理”页面，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，或切换至“流畅优先”：点击悬浮球菜单并切换画质。



#### 4. 云手机操作系统如何自动更新

- (1) 在云手机内，点击悬浮球，打开“系统设置”-“升级”页面，可选择关闭“自动获取更新”，关闭后，将不再检测系统更新。
- (2) 再次打开“自动获取更新”后，可立即检测最新的更新并提醒安装。



#### 5. 如何进行余额提现?

账户中的余额可以进行提现，具体操作如下：

- (1) 登录后进入个人中心，选择“我的账户”；
- (2) 在我的账户中，可查看可提现金额与提现明细，请点击“提现”按钮；
- (3) 在提现页面请输入相关所需信息，确认无误后，点击“确认提现”；
- (4) 提现成功后，金额或可延迟到账，请耐心等待。



## 6. 云手机是否支持绑定 sim 卡？

暂不支持。

## 7. 提示内存不足了怎么办？

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



## 8. 天翼云手机支持哪些操作系统？

天翼云手机内搭载的是 Android 9.0/12.0 操作系统，可以安装并流畅运行市面上绝大部分安卓应用。

## 9. 退出天翼云手机后，云手机会关机吗？

退出天翼云手机后，后台云手机将处于离线运行的状态。30 分钟后将自动休眠，重新连接后即可恢复开机运行。

## 10. 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。

## 11. 云手机如何下载、安装软件？

天翼云手机与正常的手机使用上是没有差别的。可通过云手机内置的“应用中心”下载并安装。

## 12. 如何下载天翼云手机客户端？

目前个人用户仅支持通过订购天翼 1 号系列手机或预装机使用云手机服务。

如需开通天翼云手机业务，请前往当地中国电信业务厅咨询办理。