

音视频字幕平台 常见问题



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2023 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

常见问题

最近更新时间：2021-09-29 17:21:06

音视频字幕平台提供哪些服务？

根据用户的使用场景不同主要提供三类不同的服务，分别是 AI 转写翻译、直播字幕、人工翻译。

- AI 转写翻译：离线上传音频或视频内容，转写或翻译成字幕文稿，支持在线编辑校对，时间轴调整，字幕压制到视频上等多种功能。
- 直播字幕：在直播场景中实时转写和翻译音视频内容，生成字幕。支持在线创建和 [API](#) 文档的方式进行接入，转写的最终结果均可下载。
- 人工翻译：腾讯专业翻译团队可满足您的各种定制化需求，为您提供专业的翻译服务。

音视频字幕平台支持哪些语种？

- AI 转写翻译支持中、英、粤、日、韩、泰、马来、越南、印尼、阿拉伯等各类主流语种和小语种的互翻互译。
- 直播字幕目前支持中、英两种语种。
- 人工翻译支持世界绝大多数主流语种或小语种。

AI 转写翻译支持哪些文件格式？

- 视频：mp4 / mkv / flv / avi / wmv / mov
- 音频：mp3 / wav / amr / wma / m4a
- 字幕：srt / txt / vtt

如何确保用户隐私和数据安全问题？

音视频字幕平台严格遵守用户协议和隐私条款，确保用户隐私和数据安全问题。

用户上传的音视频内容会存储多久？

用户在上传音视频内容后，音视频字幕平台会为用户免费保留90天的音视频内容，以便于用户校对编辑相关内容。90天后系统会自动删除音视频内容，但仍会保留转写和翻译文本，请及时进行编辑和结果导出。

如何体验和试用产品功能？

我们为每位用户提供了10分钟的免费体验时长，用户可根据需求上传相应文件，体验产品的转写和翻译效果。

关于定价？

腾讯云音视频字幕平台提供预付费和后付费两种计费模式，离线字幕采用预付费方式，分别有时长资源包和单次任务计费两种方式。直播字幕采用后付费方式，根据处理字幕时长和字幕访问流量两部分进行统计计费。

预付费

离线字幕处理支持预付费模式，分为时长包购买和按任务购买两种。时长包优惠力度更大，价格更加实惠。

服务名称	时长包大小（分钟）	价格（RMB）
离线字幕处理时长包	300	168
	1200	598
	3000	1398
	6000	2598

如按任务购买计费，刊例价为1元/分钟。

后付费

直播字幕处理支持后付费模式，共有两个收费项统计收费，分别为字幕处理时长和字幕访问流量两部分统计计费。

- 直播字幕处理时长刊例价为1.5元/分钟。
- 字幕访问流量赠送每分钟300MB流量（免费额度大致能支持直播期间内每分钟1000人同时访问字幕），总流量超出部分，按0.8元/G扣费。

如何查看订单？

用户的扣款信息可以直接在腾讯云订单页查询订单内容和状态，音视频字幕平台可支持任务的处理状态和消耗查询。

订单是否可取消？

已提交的订单由于已产生消耗，则无法取消。

什么情况下支持退款？

- 支付过程中遇到问题，已成功扣款但是显示付款失败或者订单没有接收到。
- 翻译完成后不支持退款，如果对翻译结果不满意，可通过发送邮件至 transfy@tencent.com，我们会帮助您解决问题。
- 如果由于翻译错误造成损失，确认后支持退款。

如果有问题，如何与我们联系？

可直接发送邮件至 transfy@tencent.com，或联系 [腾讯云客服](#)，我们在收到反馈后的第一时间与您联系。