

腾讯云企业网盘 常见问题



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2024 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：2024-01-26 11:33:11

购买与售后

1.1 如何购买企业网盘？

您可访问 [企业网盘购买页](#) 直接选购企业网盘。详情请参见 [购买方式](#)。

1.2 企业网盘如何收费？

企业网盘计费项均为预付费，计费项说明和定价如下。

计费项	说明	售卖单价
用户 license 费用	指使用企业网盘的用户数量，用户 license 费用按照用户数量和使用时长进行计算。	12元/人/月
存储容量费用	指云盘的存储空间，存储容量费用按照存储容量和存储时长进行计算。	0.25元/GB/月
流量费用	指外网下行流量，用于抵扣超出免费额度部分的流量，以资源包的形式售卖。	0.8元/GB

1.3 流量如何收费？

企业网盘针对超出免费额度外的外网下行流量进行收费，您可提前购买流量资源包进行抵扣。资源包定价和购买请参见 [购买指南](#) > [资源包](#) 说明文档。

1.4 免费流量额度是多少？

免费流量额度 = 10GB/人/月 × license 数量 × 云盘有效期

具体说明请参见 [购买指南](#) > [免费额度](#) 说明文档。

1.5 是否支持免费试用？

支持，针对未购买过企业网盘的用户，推出0元免费试用，可前往 [产品页](#) 体验新用户专享活动。

1.6 试用网盘是否支持转正式付费网盘？

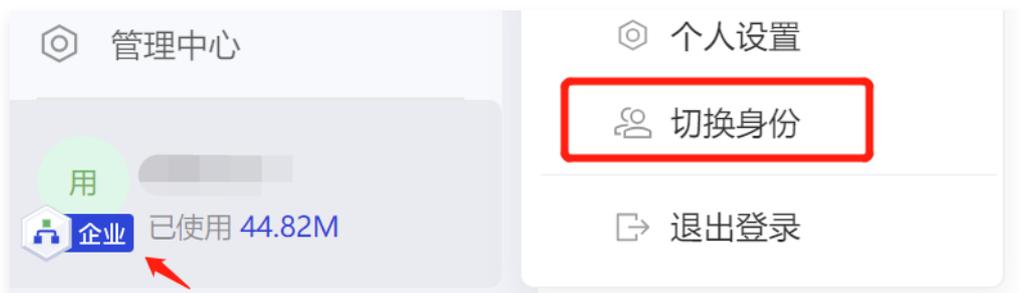
支持，可前往 [企业网盘订单管理](#) 页面，进行续期，操作详细步骤请参见 [套餐续期](#)。

1.7 购买企业版后，登录网盘显示还是体验版，怎么处理？

有以下2种情况：

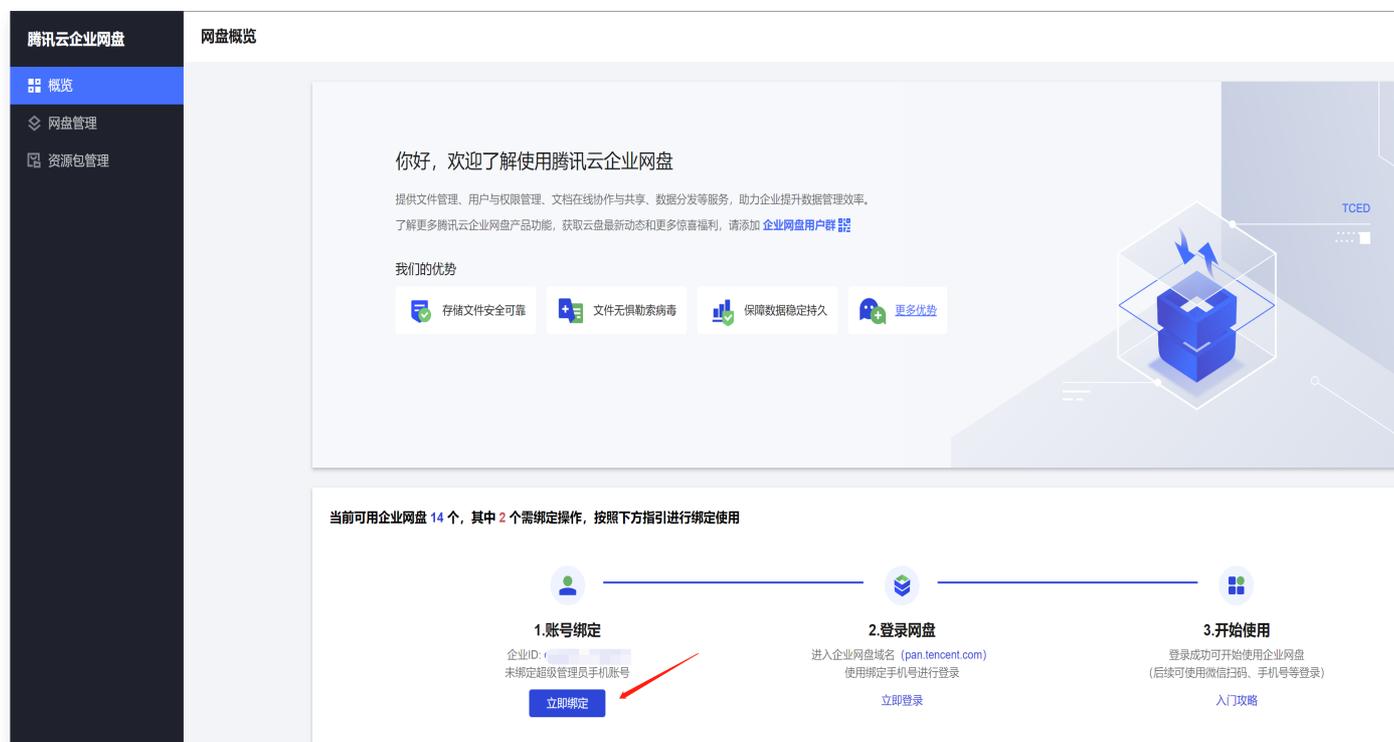
- 如果您是在企业网盘 [购买页](#) 下单，则在购买企业版时已填写超管手机号：

登录后，查看左下角头像是否显示**企业版**，若展示为**体验版**则将鼠标移动至头像，选择切换身份，切换至**企业版**。



- 如果您是在非购买页下单，如在网盘活动页面下单，下单时未填写超级管理员手机号：

您需要前往 [控制台](#) 绑定超级管理员手机号码，然后登录网盘，此时若仍是**体验版**，则可进行上方截图展示的**切换身份**操作，切换成**企业版**。



1.8 想要升级试用网盘为付费版，却误选择了新购，可以退费吗？

可以，腾讯云企业网盘产品支持五天无理由退款。您可以在新购企业网盘五天内发起工单进行退款申请，操作详细指引请参见 [网盘退费](#)。

1.9 企业网盘是否支持降配？

不支持。

1.10 资源包如何退费？

在满足退费要求的情况下，您可申请资源包退款，具体请参见 [资源包退费](#) 说明文档。

1.11 误删除数据能否找回？

彻底删除的文件目前不支持找回。您可以启用历史版本功能保存多个文件版本，并及时将回收站内到期前的文件进行恢复。

1.12 企业网盘有移动端吗？

企业网盘同时支持 iOS 和 Android 系统，您可以在各大应用市场搜索[腾讯云企业网盘](#)进行下载。

1.13 网盘支持的在线预览/在线编辑的格式有哪些？

企业网盘支持 pptx、docx、xlsx、pdf、htm、jpg、mp3、mp4 等数十种格式文件的在线预览，以及 pptx、ppt、doc、docx、xls、xlsx 等格式文件的在线编辑，详情请参见 [规格和限制](#)。

1.14 是否支持 API 调用？

支持，可查看以下 [接口文档](#)。

1.15 网盘购买的容量是每个账号的，还是全企业共用的？

全企业共用。管理员可以对每个用户、团队自由分配所购买的额度。

1.16 网盘如何退费？

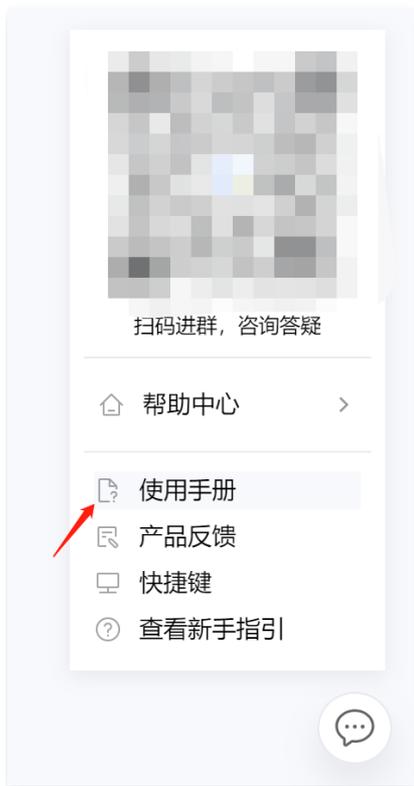
退费前置条件及操作可查看 [退费说明](#)。

1.17 企业网盘有哪些功能？

网盘功能列表可查看 [功能概览](#)。

1.18 企业网盘是否有产品功能操作手册？

登录网盘后，右下角使用帮助处可查看使用手册。或直接访问使用手册地址，[点击前往](#)。



账号与登录

2.1 如何登录企业网盘？

登录地址：在22年6月后新购的企业网盘，登录地址统一为：<https://pan.tencent.com/>。

登录账号：若您在企业网盘购买页购买的网盘，则已经绑定了超级管理员账号，您可直接使用该手机号验证登录企业网盘；若您领取的是免费版企业网盘，需要进行[超级管理员手机号绑定](#)的流程后，方可登录。

2.2 怎么绑定超级管理员手机号？

您可以进入企业网盘控制台[网盘管理](#)页面，单击[超级管理员账号](#)列右侧待绑定图标，输入超级管理员手机号并验证通过完成绑定。

2.3 企业网盘 Web 端登录地址是什么？

我们为每个企业分配了专属的登录域名（即 Web 端的登录地址），您可登录控制台，访问[网盘管理](#)页面即可查看。

专属域名/企业ID	超级管理员账号	套餐规格	产品规格	有效期
		公有云通用版	用户数量: 50 人 存储容量: 70 GB	生效: 2021-12-29 14:07:17 到期: 2022-03-29 23:59:59
		公有云通用版	用户数量: 25 人 存储容量: 50 GB	生效: 2022-01-13 15:53:57 到期: 2022-07-13 23:59:59
		公有云通用版	用户数量: 25 人 存储容量: 50 GB	生效: 2022-01-14 20:32:11 到期: 2022-04-14 23:59:59
		公有云通用版	用户数量: 25 人 存储容量: 50 GB	生效: 2022-01-15 15:04:12 到期: 2023-01-15 23:59:59

2.4 怎么修改超级管理员手机号/更换超级管理员?

前提：待成为新超级管理员的用户也在本企业内。

1. 进入企业网盘控制台 [网盘管理](#) 页面。
2. 单击超级管理员账号列一侧的编辑按钮，在弹出的窗口中输入您想要绑定的新手机号码，接收并填写验证码，单击确认后，超级管理员账号将与新手机号绑定。
3. 更换后，原超管账号会变成普通用户。

2.5 企业网盘的 PC 端在哪里下载?

您可以前往腾讯云企业网盘官网 [下载网盘客户端](#)。

2.6 为什么不能用企业微信扫码登录?

当前企业网盘支持企业微信扫码登录，但需要网盘管理员完成代开发应用配置。员工首次登录并绑定手机号后，即可使用企业微信扫码登录。代开发应用配置的详情请参见 [企业管理](#)。

用户管理

3.1 存储容量是整个企业共用还是每个人有限定的额度?

您所购买的企业网盘存储容量将由整个企业的成员共用。此外，网盘也支持管理员将部分存储容量额度分配给指定的成员单独使用。

3.2 企业网盘历史版本是否占用存储空间?

企业网盘历史版本占用存储空间。用户可手动删除文件历史版本；同时管理员可在管理后台设置历史版本数量上限和历史版本到期自动删除周期。

3.3 是否支持多选文件或文件夹发起分享外链?

支持。

3.4 怎么添加企业用户到网盘内？

您可以进入网盘管理中心 > 用户管理页面，单击新建用户单独添加用户，或单击批量导入下载用户信息模板，填写完成后上传表格，批量完成用户导入和团队创建。详情请参见 [用户与团队管理](#)。

3.5 怎么设置管理员？

只有超级管理员可以设置和修改用户的管理员身份，进入网盘管理中心 > 用户管理页面，选择需要设置的用户，单击操作中的管理，将用户身份变更为系统管理员后，单击确定保存即可。

3.6 超级管理员和系统管理员有什么区别？

超级管理员和系统管理员在账号生成和成员管理权限等方面有所不同。账号生成方面，付费购买企业网盘的用户将成为该企业的超级管理员，该账号每个企业有且仅有一个；而系统管理员身份是由超级管理员授予的。成员管理权限方面，两者都拥有新建、修改和删除任意普通成员的权限，超级管理员将额外拥有对系统管理员的管理权限。详情请参见 [用户权限说明](#)。

3.7 怎么修改用户的信息？

超级管理员和系统管理员可以进入网盘管理中心 > 用户管理页面，选择需要设置的用户，单击操作中的管理，变更用户的昵称和备注信息。用户也可以点击个人头像 > 个人设置，自行变更昵称、头像和绑定手机号。

3.8 怎么创建团队？

超级管理员和系统管理员可以进入网盘管理中心 > 团队管理页面，单击新建团队创建团队。若您希望创建的团队所包含的成员还未加入网盘，可以通过用户管理 > 批量导入，下载用户信息模板后在表格内填入团队信息，同步完成用户导入和团队创建。

3.9 怎么添加用户到团队内？

超级管理员和系统管理员可以进入网盘管理中心 > 团队管理页面，选中对应的团队后，单击更新团队成员，选择需要添加的用户并分配其在团队中的权限后，单击确定完成添加。

3.10 支持团队管理员吗？

企业网盘支持团队管理员功能，超级管理员和系统管理员可以进入网盘管理中心 > 团队管理页面，选中对应的团队后，选择已在团队内的用户，变更其身份为团队管理员。团队管理员可查看、修改所管理团队的企业空间任意文件内容和授权。

3.11 怎么设置用户的权限？

超级管理员、系统管理员和团队管理员可以进入网盘管理中心 > 团队管理页面，选中对应的团队后，选择特定的用户设置其在团队内的权限。协作群组的群主可以选中群组，打开页面右侧抽屉，选择成员管理，修改用户在群组内的

权限。普通成员可以共享文件时，设置被共享者的文件权限，也可以在页面右侧抽屉的**共享管理**中随时修改这些权限。

3.12 支持离职转接吗？

企业网盘支持离职转接功能，企业员工离职时，超级管理员和系统管理员可以进入**网盘管理中心 > 用户管理**页面，选择对应的用户单击**删除**，随后在弹窗中选择**数据转接**，依次选择需要移交的数据和接受数据的成员，即可完成数据的离职转接。

3.13 如何交换同企业用户的手机号？A 用户有手机号 a，B 用户有手机号 b，希望实现手机号交换

前提：需要准备一个不在本企业的手机号c。

1. A 用户先在网盘内更改手机号为 c。
2. B 用户再在网盘内修改手机号为 a。
3. A 用户在网盘内更改手机号为 b。

文件共享与分享

4.1 共享和分享的区别是什么？

在企业网盘中，共享通常指将文件共享给企业内的其他用户并为其赋予文件权限，而分享一般指通过创建安全外链的方式将文件分享给企业内外的任意用户。

4.2 文件夹可以创建分享外链吗？

文件夹可以创建分享外链。

4.3 怎么将多个文件一起创建分享外链？

可批量选中文件后，右键选择**分享按钮**进行分享。

4.4 外链过期后能够继续分享吗？

外链过期后，您需要前往**安全外链**页面，选择对应的外链，单击**查看外链**，修改外链有效期后，即可继续分享。

4.5 通过外链预览或下载文件，会消耗网盘流量吗？

通过外链预览或下载文件，均会消耗网盘的外网下行流量。

4.6 管理员关闭外链功能后，已经创建的外链还能访问吗？

管理员在管理中心关闭企业外链功能后，已有外链将全部失效，不再支持外部访问。

4.7 怎么把文件共享给其他团队的用户？

选择需要共享的文件，右键选择**添加共享成员**，在成员列表中选择需要共享的团队或团队下成员，并为其设置文件权限后，单击**确认**即可完成共享。

文件上传

5.1 普通上传

1. 单击文件夹列表上传，选择上传文件夹或文件，弹出文件选择窗口。
2. 选择您所需要的文件，单击**上传**，即可上传。
3. 您可在传输列表查看上传进度。

5.2 拖拽上传

1. 选中您需要上传的文件或文件夹。
2. 拖拽至您希望上传的目标文件列表，即可开始上传。
3. 文件传输也支持 IM 软件（微信、QQ、企业微信）的文件拖拽上传。

5.3 同步上传

文件传输也支持在 PC 端网盘开启同步盘能力，实现批量文件的上传。

文件管理

6.1 误删恢复/回收站文件最长保留时间是多少？

公有云最长可保留90天。90天后会自动删除。

6.2 误删恢复/回收站文件是否占用存储空间？

占用企业存储空间，若确认数据不需要，请手动清空。